



**圖書館義務工作者的角色與功能  
研討會文集**

*Coleccao das actividades e obras do Seminario sobre a  
Personalidade e a Funcao dos Voluntarios das  
Bibliotecas do IACM*

**10**  
周年

獻詞..... 3

## 民政總署圖書館義工十年活動簡介

活動簡介.....	6
四地交流暨簡介.....	7
民政總署圖書館介紹.....	8
民政總署圖書館義工介紹.....	9
民政總署圖書館義工大事記.....	10
圖書館義工工作者的角色與功能研討會流程.....	18

## 圖書館義工工作者的角色與功能研討會論文

社區圖書館發展過程中圖書館義工工作者承擔的功能與角色.....	林淑娟 20
與志願活動共成長——記西貢南中志願者活動.....	吳思慈 27
新時代，更新圖書館義工的新使命.....	曾麗源 29
社區型圖書館義工建設探討——以民政總署圖書館義工組為例.....	呂志鵬 31

## 四地圖書館義工發言

台北市立圖書館.....	李秀美 41
上海市民辦西來周福中學.....	王宇力 44
香港小童群益會.....	蘇運蓮 45
澳門民政總署圖書館.....	鄭義興 47

## 特邀稿件

圖書館義工工作現狀與問題.....	石耀 51
圖書館義工工作發展規劃與社會需求.....	馮潔儀 55
圖書館義工工作的發展方向探討.....	李麗儀 58
民政總署圖書館義工在圖書館活動推廣中的發展和定位.....	張彩娟等 60
漢語公共圖書館義工服務的意義——以澳門民政總署圖書館為例.....	伍美珍 71
漢語圖書館志願者工作的重點和發展.....	余怡 75
漢語資訊素養教育於圖書館義工培訓的作用.....	羅曉文 76
漢語公共圖書館義工工作培訓——以澳門民政總署圖書館義工讀者服務組為例.....	吳翠輝等 79
漢語民政總署圖書館學術出版館義工.....	胡潔晶 87

## 民政總署圖書館義工十年四地交流暨

四地義工志願民政總署圖書館報告.....	92
四地交流暨義工感想.....	110
十年活動花絮.....	129
跋.....	159

隨

著社會對義工服務的重視逐漸提高，近年來越來越多市民加入義工行列，他們以義務工作的方式，服務社會、回饋社會，這意味著社會獲得更多的人力資源和更高的社會經濟價值，有助推動社會發展，提升社會凝聚力，促進社會和諧。

對圖書館來說，義工不但舒緩了館方人力資源緊張的問題，義工更是圖書館的使用者和宣傳大使，他們一方面促使圖書館進一步完善和優化服務品質，另一方面擔當着圖書館與讀者之間溝通的橋樑角色，同時代表着圖書館的公眾形象。要持續發展圖書館義工事業，我們必須加強圖書館與義工之間的聯繫，凝聚義工力量，建立一支積極穩定的義工團隊，這都是圖書館義工發展的重要議題。

為加強圖書館義工的服務理念，強化義工服務與社會公益的自發性，民政總署圖書館特別舉辦“圖書館義工工作者的功能與角色”研討會，邀請來自上海、台灣及港澳圖書館界的專家學者，就議題發表論文及交流意見，透過是次研討會相信已達到集思廣益，確立圖書館義工定位和未來發展規劃，完善現有的義工制度，以及配合社會需求和發展。

研討會期間適逢亦是民署圖書館義工成立十周年之際，商場舉行了“我愛圖書館”繪本及“義工十周年特刊”新書發佈會，讓廣大市民見證圖書館與義工共同成長的歷程。

此外，民政總署圖書館亦舉辦了上海、香港、台灣及澳門四地圖書館義工交流暨初民政總署圖書館義工十年晚宴，藉此讓四地義工進行近距離的經驗交流，以及分享義工工作中的點點滴滴。

透過一系列多元的活動，希望能成功帶動本港圖書館義工事務的發展，透過義工宣傳本港的閱讀風氣，也加深本港圖書館義工和兩岸四地的圖書館義工的聯繫，為日後各地圖書館義工不同的合作踏出良好的第一步。

最後，為了將各項活動的成果有序地記錄及展示給讀者，本書特別將研討會的文章、各地代表的發言稿、交流活動情況編錄成書，以茲紀念。

民政總署管理委員會主席  
譚偉文





10周年

民政總署  
圖書館義工十周年活動簡介

## 為

提高民政總署圖書館義工對社區民眾的服務能力，讓市民有回饋社會服務的機會，建立和諧澳門的理念。民政總署於2001年開始舉辦圖書館義工活動至今已逾十年，透過讓義工們參與圖書館服務、各項對外交流與培訓，教導義工如何善用圖書館的各項資源推廣“悅”讀文化，學習互相關懷、無私貢獻的美德，從而建立正確的個人價值觀，促進和諧澳門的發展。

十年來，民署圖書館積極推廣閱讀之舉，亦因應社會及圖書館發展需要，不斷完善義工服務及制度，持續舉辦多元化義工培訓及交流活動，鼓勵圖書館義工主動走進社區，服務大眾，成為社會的好榜樣。

為持續地發展圖書館義工事業，適逢民署圖書館義工成立十周年之際，本署安排了一系列活動，讓義工們能回望過去，展望將來。這些活動中有動感的、有靜態的、有對圖書館義工內部的，亦有服務市民大眾的。這些活動分別是：為四地義工交流的空閒平台而設的“四地義工交流營”，包括上海、台灣、香港和澳門各地的圖書館義工，在交流營中互相分享各地義工的經驗和心得；也有透過學術及經驗分享的“圖書館服務工作者的角色與功能”研討會，研討會上邀請了上海、香港、台灣及本澳圖書館界的專家學者就圖書館發展提出意見；由民政總署圖書館義工創作、繪畫的“圖書館義工成立十周年特刊”及“我愛圖書館”繪本新書發佈會；最後還有回饋及表揚義工的“圖書館義工成立十周年晚宴暨圖書館義工頒獎禮”，表揚對圖書館服務表現良好的義工進行嘉許。

## 在

慶祝民政總署圖書館義工隊成立十周年的活動中，除了在館內舉辦比賽之外，亦舉辦了“四地圖書館義工交流營”營會，邀請了上海、台北、香港及澳門共三十名義工參加，舉辦的目的，是藉此機會，讓義工能彼此了解各地的閱讀推廣活動，互補長短。

交流營的舉辦地點在澳門路環九澳廟恩高青年村，營會有多項活動設施，適合舉辦各類型團體活動。各地的義工對於澳門的營地都感興趣，但由於各義工都在不同的地方進行服務，因此營會首先以熱鬧有趣的團體遊戲打開序幕，新穎有趣的團體遊戲，消解因不同語言、不同文化、不同年齡而產生的隔閡。

在遊戲中，其中一項活動，是要求各位義工分享做義工的心聲，其中一位台灣來的義工表示，在地服務的機構中，有一位義工，雖然他著重體力，但依然繼續到圖書館，為其他弱勢人士服務；亦有義工媽媽，一直在圖書館擔任義工，至今已逾二十多年的時間，在這項活動中，感受到各位對“義工”這份工作，是帶著熱情投入和全力付出。

之後，四地義工合作製作了以義工為主題的繪本創作。為何做“義工”、做“義工”的困難、做“義工”的權益、做“義工”的艱苦訓練，雖然只是短短的六幅繪本，但每一幅都表達出當義工的心情。

除此之外，主辦單位安排了他們參加了“圖書館服務工作者的角色與功能”研討會、義工十周年晚宴暨嘉許禮，並且到訪本澳各區圖書館，以了解澳門市民對圖書館的評價，他們分別到黑沙環區、氹仔氹城區、雅廉訪區、台山區、白鴿巢區及下環區進行採訪，在走訪的過程中，都能了解澳門的文化、風俗、歷史，如何影響着澳門的閱讀氣氛。而各地的義工們，亦發揮他們不同地區的圖書館服務經驗，與及建議書，向本澳政府在圖書館及網上各方面改善之處，提出具體可行的意見，讓本澳圖書館服務做得更好。



## 民

政總署圖書館由何賢公園圖書館、紀念孫中山公園及白鴿巢公園黃埔均書館、黑沙環公園黃埔均書館、氹仔黃埔均書館及下環圖書館組成。各圖書館中最早開放的位於何賢公園內的何賢公園圖書館，於1993年對外開放，其次是1996年對外開放，位於紀念孫中山公園內的黃埔均書館，白鴿巢公園內的黃埔均書館，則於1999年11月開放，而位於黑沙環公園及氹仔地產街嘉樂登廣場兩間黃埔均書館，前者於2004年11月正式對外開放，後者則於同年12月對外開放。2009年12月下環圖書館正式對外開放，象徵民署圖書館的服務伸延到下環區。為該區提供一個優良的閱讀環境。其中位於紀念孫中山公園及白鴿巢公園內的黃埔均書館是由楊華興黃埔均先生捐資興建，而位於黑沙環公園及氹仔的兩間新館亦是由黃埔均基金會贊助部份費用興建而成。

民政總署圖書館的一大特色是大部份圖書館位於公園內（除氹仔黃埔均書館及下環圖書館外），而且分佈於不同的區域，為各區的讀者提供服務。各館均為讀者會與提供圖書外借服務，並針對讀者需要，允許讀者將圖書借出公園外閱讀。服務兩小時。而為了更好地為讀者提供服務，圖書館亦針對讀者的愛好，提供較多的期刊種類，以滿足讀者及即時時尚的需求，其中每館的報章均達20種以上，期刊則有20種以上，包括有中國內地、香港、台灣以及世界各地的各類期刊。

因應下環街市重建計劃而設立的下環圖書館，旨在為該區市民提供休閒及終身學習的場所。該館位於下環街市三樓，全層共1,245平方米，是現時民政總署轄下面積最大的社區圖書館。

最新啟用的黑沙環公園黃埔均兒童圖書館座落於黑沙環公園北面，與黑沙環公園黃埔均圖書館相鄰，前身為北區市民服務中心，後改建為民政總署第一個專門為兒童而設的兒童圖書館，並於2011年7月2日正式啟用。

因應下環街市重建計劃而設的下環圖書館各項閱讀推廣計劃，近年來圖書館著重發展閱讀，分別到鄰近地區採購各類圖書，以滿足讀者的需求，圖書館現存圖書約76,200冊，其中白鴿巢公園黃埔均書館約有18,000冊，紀念孫中山公園黃埔均書館約有6,500冊，何賢公園書館約有9,700冊，黑沙環公園黃埔均書館約有藏書10,000冊，黑沙環公園黃埔均兒童圖書館約有藏書6,000冊，氹仔黃埔均書館則約有16,000冊圖書，下環圖書館約有16,000冊圖書。

各圖書館每月定期舉辦不同類型的活動，其中包括故事天地、親子共讀、書友分享會、各類型專題講座等，以滿足不同年齡讀者的需要。除了定期活動外，圖書館還會與不同團體合作，舉辦各類型閱讀推廣活動，如圖書館週、終身學習週、穗港青少年兒童閱讀計劃等。

# 民政總署 圖書館 介紹

## 民

政總署圖書館義工活動舉辦至今已逾十年，已超過1,600人次參加。我們一直有一個建立和諧澳門和書香澳門的理念。民署推行圖書館義工活動，就能落實這項理念的具體表現。透過完整的培訓及工作計劃，讓參與的義工對文化及閱讀有更深層的認識與體解；此外，還可以透過圖書館義工將閱讀的好處與苦惱，介紹給同學朋友、同學和家人，達到推動閱讀風氣的效果。而義工也藉著參與圖書館服務，學習互相關懷，建立個人正確的價值觀，達致對多元社會的認同與包容。

為了讓義工與市民有更密切互動，凝聚社區活力，民署圖書館義工分設以下三個組別服務社群：

**讀者服務組：**負責圖書流通及典藏、維持館內秩序、修補書籍、指導讀者使用圖書館設施及協助活動舉行（如說故事、美工創作、閱讀工作等）；

**活動推廣組：**負責圖書館活動策劃及推廣閱讀相關的工作（如活動宣傳、海報設計、媒體創作、故事劇場等）；

**學術出版組：**負責圖書館刊物編撰及出版工作（如封面設計、插圖繪製、活動採訪、書刊推廣、專題攝影等）。

文化及閱讀風氣的提升不僅需要政府的推動和大眾的熱情參與，更需要義工的支援和投入，才能發揮整體的效果。只有大家一同積極參與，才能向放發熱能，為圖書館帶來新活力。我們更期待所有市民和民間團體與政府“一齊動起來”，讓寶貴的義工精神永遠傳承下去，共同創造一個滿載書香氣息的澳門。

# 2001年至2011年 民政總署圖書館義工大事記

年	月份	活動項目
2001	3	小義工大畢業
	6	文化之旅
	8	小義工暑期訓練營
	9	參觀華僑館
	12	2001小義工義許禮
2002	2	小義工大招募
	3	2002小義工就職典禮
		小義工香港之旅
	8	小義工參觀文化設施
		小義工古蹟遊
	10	小義工參觀澳門日報
	11	小義工參觀旅遊學院及渣打圖書館
	12	小義工公民營 小義工參觀兒童院 小義工參觀老人院

年	月份	活動項目
2003	1	2002小義工義許禮
	2	2003小義工就職典禮
		培訓課程〈一〉：圖書館實務
	3	培訓課程〈二〉：圖書館管理講座
	3-6	農耕樂——與天下田種瓜菜活動
	7-8	小義工圖書修補課程 參觀澳門日報
	7	美香音樂會（大馬路大合唱） 學分零秒“智”澳門——公民教育對外尋寶常識問答比賽 公民教育工作坊
	8	參觀文化設施及美香音樂會 古蹟遊 探訪希望之家兒童院 參觀澳門大學圖書館書展及旅遊學院圖書館
	10	快樂工場工作坊 探訪課程
	11	小義工分享大派對
	12	探訪路環馬大助納安老院 香港文化之旅

# 2001年至2011年 民政總署圖書館義工大事記

年	月份	活動項目
2004	1	2003圖書館小義工頒獎典禮 2004民政總署圖書館義工就職典禮(首屆義工機構) 記者餐
	3	小義工地點課程 義工機構培訓課程
	4	參觀澳門日報
	5	繪本製作工作坊 義工機構故事工作坊
	7	夏日營火會 可儀訓練班 圖書館導遊課程 小小設計師——平面設計 夏日閱讀笑呵呵
	8	與香港小童群益會主辦兒童圖書推廣計劃得獎者進行交流 小小設計師——網頁設計 野外親子歷奇營活動
	9	義工歡樂大比拚
	12	擔任香港參加珠三角少年領袖高峯會2004 香港文化之旅

年	月份	活動項目
2005	1	2005小義工開幕活動 2005義工機構新春活動 2004義工機構機構2005義工機構
	3	小義工地點課程(沙仔角黃竹崗圖書館和福祿閣) 小義工地點課程(白鴿巢公園黃竹崗圖書館) 義工機構培訓課程
	4	小義工地點課程(紀念孫中山公園黃竹崗圖書館) 小義工地點課程(黃沙灣公園黃竹崗圖書館和何賢公園圖書館)
	5-6	義工機構講故事工作坊 參觀運通資訊中心 粵儀班
	7	參觀沙仔角黃竹崗圖書館 參觀龍運龍運住宅式博物館 參觀電台 參觀電視台 參觀化驗所 海聲設計課程 有物講飯課程
	7-8	記者餐 夏日閱讀給給show——讀出人生·讀出未來 夏日閱讀給給show——布偶劇場 夏日閱讀給給show——演出我本性
	9	夏日閱讀給給show——童話fashion show 聯歡大派對
	11	2005義工機構香港交流活動
	12	2005小義工香港交流活動

# 2001年至2011年 民政總署圖書館義工大事記

年	月份	活動項目
2006	2	2005小義工結藝活動
		2005義工媽媽節活動
	3	2005年圖書館義工新晉禮暨2006年圖書館義工就職禮
		圖書館義工媽媽親子共讀技巧工作坊
		2006澳門綠化週——綠化野營樂
	4	參觀香港堂展覽
		香港文化體驗營
	5	義工媽媽培訓課程
	5	教習故事劇場
	6	各區舉辦季度義工工作會議暨生日會
	7	圖書館義工圖書修編課程
	7	記者營
8	義工交流營	
8	慶祝節活動	
9	圖書館小義工與香港小童群益會交流	
9	好書分享會——黑沙環公園黃髮均圖書館	
9	各區舉辦季度義工工作會議暨生日會	
10	探訪望廈老人中心	
10	好書分享會——紀念孫中山公園黃髮均圖書館	
10	香港故事媽媽交流營	
11	好書分享會——慈仁黃髮均圖書館	
11	好書分享會——白鴉巢公園黃髮均圖書館	
12	節慶慶祝技巧	
12	各區舉辦季度義工工作會議暨生日會	

年	月份	活動項目
2007	1	2007義工招募活動
	3	2006年圖書館義工新晉禮暨2007年圖書館義工就職禮
	3	舉辦義工培訓營
	4	全民清潔日
	5	圖書館資源利用研討
		各區舉辦季度義工工作會議暨生日會
		孫中山人物考察團一天遊
	6	媽媽培訓工作坊
		道具服務研習班
	6	繪本製作
		記者研習班
	7	故事坊
走進新農村·開心新中國		
7	香港閱讀交流營	
	香港文化體驗營	
8	參觀展覽：萬彩四新——老彩票珍藏展	
8	參觀展覽：流光·情韻·新光——陳啟漢攝影路程六十年	
9	意大利、香港、佛山、澳門聯誼交流營	
12	黑沙環義工故事劇場	
12	義工聖誕聯歡會	



# 2001年至2011年 民政總署圖書館義工大事記

年	月份	活動項目
2008	1-2	小義工招募活動
	3	2007年圖書館義工服務獎2008年圖書館義工服務獎
	5	新聞寫作及採訪技巧課程
	6	專業排班InDesign 課程
	7	戲劇培訓班
	6-8	可儀培訓工作坊
	8	故事工作坊
	11	2008終身學習周推廣日
	12	香港圖書館·博物館文化體驗之旅
	8-12	義工工作會議暨生日會
2009	3	美術設計班
	3-4	海報製作班
	4	義工迎新營
	4	閱讀推廣暨圖書館綜合活動日
	5	故事工作坊
	6	採訪技巧
	7-8	專業排班InDesign培訓課程
	每季	義工工作會議暨生日會
	7	第十二屆澳門書市開幕
	8	世紀日典親天活動
	8	2008 - 2009年民政總署圖書館義工服務獎及頒獎禮
11	香港圖書館一天遊	

年	月份	活動項目
2010	5	推廣展期
	5-10	閱讀EASY GO
	6	老人中心探訪
	7	繪圖班
	8-9	攝影班
	8	寫作班
	7	義工迎新營
	半年一次	義工工作會議暨生日會
	8	2009 - 2010年民政總署圖書館義工服務獎及頒獎禮
	12	廣州文化之旅
2011	1	義工十四年制服及口號設計比賽
	3	創作“我愛圖書館”繪本系列及“圖書館義工成立十周年特刊”
	4	圖書館周年綜合活動
	6	拍攝黑沙環公園與雙巧兒童圖書館宣傳片
	7	黑沙環公園與雙巧兒童圖書館啟業
	7	圖書館義工十四年系列活動之周年四世義工交流會
	8	圖書館義工工作者的角色與功能研討會
	8	“圖書館義工成立十周年特刊”及“我愛圖書館”繪本系列發行
	圖書館義工成立十周年晚宴暨2010圖書館義工頒獎禮	

# 圖書館義務工作者的 角色與功能研討會流程

2011.8.20

時間	主題	主講
14:00	活動開始	
14:01	民署代表致辭	
14:05	民署致送紀念品予各地代表	
14:10	新書發行	
14:13	贈書儀式	
14:20	大合照	
14:30 — 14:45	社區圖書館發展過程中圖書館義務工作者承擔的功能與角色 —— 以臺北市立圖書館為例	臺北市立圖書館林淑娟秘書
14:50 — 15:05	與志願活動共成長 —— 紀念南高志願者活動	上海市民辦西南高級中學吳恩諾先生
15:10 — 15:25	新時代·更新圖書館工的新使命	香港小童群益會幹事主任曾廣源主任
15:30 — 15:45	社區型圖書館義工建設探討 —— 以民政總署圖書館義工組為例	澳門民政總署文化康體部文化設施處區志願處長
15:50 — 16:10	綜合討論	
16:15 — 16:30	中場休息	
16:30 — 16:45	圖書館義務工作者經驗分享	台灣
16:50 — 17:05		上海
17:10 — 17:25		香港
17:30 — 17:45		澳門
17:50 — 18:00	綜合討論	
18:00	研討會結束	

## 圖書館義務工作者的 角色與功能研討會論文



## 社區圖書館發展過程中圖書館義務工作者承擔的功能與角色

### ——以臺北市立圖書館為例

林淑娟

臺北市立圖書館秘書

#### 摘要

臺北市立圖書館（以下簡稱本館）是一所公共圖書館，成立之目的在提供適當的館藏資料與服務，使民眾自我充實、吸收新知、增進就業的技能、培養正確的休閒娛樂、提升文化及藝術的涵養。近年來為配合市政建設發展，追求精緻、卓越、創新服務，積極從事各項文化運動之推展外，並透過分館及民眾閱覽室於各行政區內，期望民眾享有更多資源與服務。然為提供完善的服務，人力資源的不足，一直是我們長期無法解決的問題，於是除了圖書館員外，志工變成我們不可或缺的好幫手。

在本文中，我們以本館在人力不足的情形下，如何運用社會資源招募志工，協助推動服務，加以介紹。並說明民眾加入志願服務的動機、擔任志工的收穫、圖書館運用志工的原因、志工在圖書館的服務項目、圖書館志工的管理制度及志工的教育訓練等。

#### 內文

本館從社區出發，以民眾多元需求為核心，藉由專業熱忱的團隊、新穎豐富的資訊、乾淨舒適的環境、便利親和的設備，以達成親切、效率、優質及創新的卓越公共圖書館之任務。提供市民舒適、便利、資訊滿溢的圖書資訊服務。本館現有總館1所、分館42所、民眾閱覽室11所、另有2座智慧圖書館及1所借還書工作站，遍布於臺北市12個行政區，提供豐富的圖書資源、便利多樣的借閱服務、精緻多元的推廣活動，讓市民享有本館所提供的各項服務並提升自我學習之能力。圖書館不僅是市民的大書房，更是聯繫家庭關係、培養親子閱讀、建立書香社會的終身學習場所。

#### 壹、服務據點增加，館員員額不足

本館的組織系統龐大，服務據點遍布於各行政區，除服務臺北市民外，並擴及全國各地民眾。近年來，由於深耕閱讀的觀念逐漸普及，業務量成長快速，且社會環境不斷持續進行轉型與改變，應辦服務對象更為多元；資訊科技和網路服務也不斷推陳出新，本館本著“營造快樂閱讀、熱愛學習的活力城市”的願景，訂定了提供與專業員的館藏資源，滿足讀者的多元需求；提升館員專業知能，形塑優質服務形象；因應科技發展，建構數位學習環境與行動圖書館；提供兼顧各年齡層及多元族群之讀者服務；營造無障礙的閱讀及學習環境（包括軟體、硬體及使用技能）；善用各種策略，強化圖書推廣與行銷，建立品牌形象；拓展國內外國際合作交流，豐富閱讀資源，提升圖書館能見度及整合圖書館組織與服務機制，拓展服務據點，提供符合效益之專業服務。（註1）

然在執行這些圖書館未來的目標及策略是需要龐大的人力支援，圖書館取於政府員額問題，在新進據點部分皆無法增編編制員額，長期處於人力不足之狀況，故運用社會資源引進大量志願服務人員，協助圖書館推動更多元、更完善及優質的服務品質，達到舒適便利、資訊滿溢的圖書館資訊服務。

#### 貳、推廣志願服務現況說明

本館志願服務人員制度成立於民國72年，迄今近30年，目前共有近1,500位志工在圖書館內為讀者提供服務。本館於“推廣課”下設置專責人力於推廣規範並推動各項志工相關業務，如教育訓練之辦理、統一招募

事宜、志工保險、志工各項推廣資料審查等。志願服務人員於各閱覽單位服務期間，亦設置有專人承辦志工相關業務及管理，為充分運用社會人力資源，有效推廣圖書服務，提供市民參與圖書館工作機會，依服務性質，招募下列志工：一般志工、義務林老師、英語志工、視障服務志工、閱讀推廣志工、走動式諮詢志工、多元文化志工、樂齡志工……等。協助閱讀諮詢服務、資料整理、活動支援、館舍整理、志工行政、中英文故事活動、閱讀指導及讀書會帶領、視障服務、參訪導覽等，以不定期及流動的方式，提供讀者即時的諮詢服務，針對參訪、印記、馬來西亞、菲律賓、越南及韓國等國家之語文，進行圖書資料建檔、文件翻譯及行政支援等工作。每一類志工皆依各館需求編制出數，他們以服務為榮，將自己的時間與精力在知識無價的場域上，讓更多人能迅速取得自己要找的資訊，或者吸引小朋友與喜歡好朋友、邊玩邊學者也能一過電話聽到當天各館的內容精華，另外說英語也能通！

在制度面，本館訂有志願服務人員服務及獎勵說明、志工工作手冊、志工教育訓練計畫、志工業務標準作業程序，每年依此標準作業推動各項志工業務；另林老師說故事團隊及英語志工團隊另訂有活動實施、組織公約及工作計畫。

本館志工團隊組織如下表，表後詳述本館各類型



圖1：臺北市立圖書館圖書志工大隊組織圖

#### 一、一般圖書志工

臺北市立圖書館圖書志工大隊目前有志工717名，主要提供服務的項目為閱讀諮詢服務、資料整理、活動支援、館舍整理以及志工行政等。

服務項目內容說明如下：

1. 閱讀諮詢服務：協助溝通服務者之館藏資料及閱讀諮詢等工作。
2. 資料整理：協助圖書資料加工、修補、上架、整架、報紙資訊、資料建檔等工作。
3. 活動支援：協助推廣活動之辦理，如場地佈置、美工製作、攝影、資料寄發、參與籌畫及管理製作場等工作。
4. 館舍整理：水電維修、燈管更換、木工修護及館運等工作。
5. 志工行政：協助志工之聯繫及志工資料建檔、更新等工作。

圖書志工大隊為本館志工最主要的團隊，圖書館內部書籍的整理、上架、館舍環境及設備維護、圖書整理及加工等，皆須仰賴圖書志工的協助。

近年來為服務多元化需求，民國96年10月本館在多元文化社會形成之際，為促進多元文化交流，提供多元文化資訊及服務，特於總館九樓設置“多元文化資訊中心”（Multicultural Information Center），期望影響多元文化的價值，顯及多元族群閱讀需求，提供國內外各族群豐富的休閒與學習資源，招收多元文化語言志工，服務新移民，以閱讀搭起友誼的橋樑；因應終身學習社會風氣，圖書館於97年起陸續於總館及5所分館設立終身學習資源中心，提供55歲以上並設籍於臺北市的長者一閱閣、休閒和學習的專屬空間，中心備有雜誌、書籍、棋具或健身器材等，只要志願學習便可免費使用中心各項設備，中心各以不同特色主題作為經營主軸，且不定期開設各項學習課程，以提升樂齡族精神文化層面。該中心開放服務，是以招募樂齡族志工方式，協助中心運作執勤，支援行政和課程活動等工作。

## 二、視障讀者服務志工團隊

啟明分為全臺第1所為視障者服務的公共圖書館，以滿足全臺五萬餘位視障朋友「知」的需求及建構完善的視障資訊網為目標。除紙本有聲書、點字書、雙視圖書、大字圖書、點字電子圖書為主，並設置視聽機、盲用電腦供視障讀者使用，此外，每月出版「啟明之聲」有聲雜誌供視障朋友免費訂閱，並提供生活語音專線及2線免費諮詢專線等服務。

而啟明分館內的有聲書、點字書、雙視圖書、啟明之聲與生活語音專線及讀報專線皆全數仰賴志工的協助。

啟明分館視障讀者服務志工自設立至今持續協助有聲圖書、點字圖書及雙視圖書完成，每天持續的讀報專線服務，95年共完成有聲圖書125冊、點字圖書678冊及雙視圖書181冊，讀報專線服務約5,000人次；96年共完成有聲圖書245冊、點字圖書357冊及雙視圖書159冊，讀報專線服務約5,600人次；97年共完成有聲圖書164冊、點字圖書366冊及雙視圖書325冊，讀報專線服務約7,300人次；98年共完成有聲圖書159冊、點字圖書924冊及雙視圖書395冊，讀報專線服務約6,000人次；99年共完成有聲圖書187冊、點字圖書436冊及雙視圖書535冊，讀報專線服務約5,000人次。



圖2：臺北分館視障讀者服務志工團隊組織圖

## 三、林老師說故事志工

林老師說故事，是臺北分館自創設於76年為兒童提供的創新服務，林老師說故事團隊亦是全國最早以「說故事服務」成立的志工服務團隊，因當時秉持著「十年樹木，百年樹人」的觀念，故取名為「林老師」。團隊之成立，主要於民國86年期以提升說故事服務品質，而激發熱心的林老師組成研習小組；89年為擴大說故事志工伙伴間的聯繫，成立聯誼會，選出幹部推動會務，並建立與館之間之聯繫網絡；93年進一步更名為「林老師說故事團隊」。

林老師說故事團隊不斷成長與突破，深受家長們與各界的肯定。林老師透過說故事、劇團公演等方式，以豐富有趣的活動內容，提高小朋友的閱讀興趣；同時，為推動全民閱讀的目標，甚至將服務的觸角延伸到臺大醫院兒童病房、小學、圖書館等地，為臺北市各個角落的小朋友說故事，期望能透過故事的啟發，激發孩子的想像力，引導兒童喜愛閱讀，為小朋友留下一個個美好的兒時記憶。

「一般人總認為當志工是奉獻，其實我們自己收穫更多。」這是許多義務林老師們的心聲。平時志工們可能是上班族，可能是學生，甚至是家庭主婦，利用他們閒余的時間到圖書館來為小朋友說故事，和小朋友互動。老師們常說要把故事說得好，常常還要自製輔助教具、海報，從自己小時候聽來的故事，自己也會不斷進修、閱讀中外佳作，否則如何讓那些活潑好動的小朋友靜下來傾聽？圖書館也為了提升志工的專業度及技巧，不定期舉辦進修課程。

義務林老師團隊自設立至今在每週六下午於總館及40餘所分館辦理，20多年來已累積辦理16萬場次，參與活動的小朋友高達330萬人次，並錄製「林老師說故事線上影音」節目，供兒童遠距離聽故事。98年3月義務林老師團隊為推廣弱勢服務每週日下午於臺大醫院兒童病房辦理說故事活動，團隊且能積極配合圖書館活動推行策略，至交通博物館、圖書館、家庭扶助中心、Zoo Mail等單位辦理林老師說故事活動。

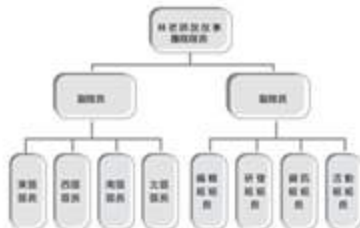


圖3：臺北分館圖書部林老師說故事團隊組織圖

## 四、英語志工

英語說故事、讀書會及閱讀指導服務，是本館於91年為兒童提供的創新服務，英語志工團隊亦是全國最先以提供兒童英語學習服務所成立的志工服務團隊。團隊之成立，主要於民國91年圖書部為設置小小世界外文圖書館，期望提升兒童閱讀英文繪本、故事的機會，特招募英語服務志工提供服務。



圖4：臺北分館圖書部英語志工團隊組織圖

英語志工團隊於91年10月成立，團隊的經營，一直秉持圖書部提供兒童英語服務的初衷，推廣兒童閱讀外文圖書，增進其接觸多元文化、拓展國際視野，藉由具備英語基礎對說故事、推動讀書會、閱讀指導、導覽服務及指導資訊檢索，177位志工於週末假期熱情提供

兒童活動及服務從未間斷，每年並不斷注入新血。在圖書部及業務幹部的支持下，英語志工團隊的永續經營，為兒童提供知識、學習的歡樂時光。目前計有總館及36所分館辦理，累積活動辦理達2萬場次，參與活動的小朋友高達40萬人次。且英語志工團隊能積極配合圖書部活動推行策略，至圖書館展覽場、大型展覽活動中辦理說故事活動，並對於圖書部文件翻譯、圖書部導覽、外賓接待等事宜，均能全力提供協助。

## 參、運用志願服務人力的原因

國內各公共圖書館的人力普遍不足，志工的加入服務除了可使圖書館持續提供免費與優質的讀者服務外，更可擴張圖書館社區教育及休閒文化功能，進而促進圖書館與社區間的互動關係。具體而言，本館運用志願服務人力的原因有：

### 一、解決人力不足問題

在政府總預算有限的情況下，公共圖書館業務的成長及民眾使用率的增加，都必須依賴志工協助。

### 二、引進特殊專長人才

國內公共圖書館非常重視說故事、讀書會、閱讀指導等服務項目的提供，惟這些服務項目皆需具備專長的館員才能勝任，而國內圖書資訊專業系所對學生相關能力的培養課程較為欠缺，加上圖書館人員的任用制度限制，難以獲得具備說故事、讀書會帶領及閱讀指導之圖書資訊專業人才，不得不將重要的專業服務項目交由志工負責。

### 三、增進民眾參與、建立良好社區關係

讓社區民眾有機會參與圖書館的服務，成為圖書館之友，並進一步支持圖書部政策及協助圖書館的業務推動。

### 四、增進民眾對圖書館的了解與利用知識

民眾參與圖書館的工作，除了在實踐中可以對圖書館的功能及服務有較多的了解外，透過志工的專業訓練對各種圖書資料的運用、電腦檢索及網路查詢，當有更多的認識。



- 根據上述原因，志工教育訓練的重要性包括：
1. 增進志工對圖書部工作環境及業務的認識。
  2. 增進志工對志願服務倫理及精神的了解。
  3. 增進志工對組織的認同及加強與組織的聯繫。
  4. 傳承資深志工的經驗及增加志工的聯誼。(註2)

## 肆、圖書館志工管理制度

一般參與圖書部志工的動機，大部分是結交朋友、回饋社會、充實自我、了解社會現象、消遣時間。希望藉由服務他人滿足自我實現之成就感等，由於動機不同產生的效應亦有差別。可見在幫助他人的同時，志工同樣非常在意自我是否有學習、有成長、是否能在喜歡服務的主題上。結交更多志同道合的朋友或累積更多的經驗。當我們從志工的角度思考，同時有“利己”的因素存在時，可能幫助潛在志工更容易踏出“利他”的第一步！故本館訂定志願服務人員管理說明、受聘書、面試、遴選、試用、訓練、考核、獎勵及表揚等多個面向來進行志工管理，希望降低志工的流失量，提升志工的專業度及服務的質與量。

教育訓練是志願服務中重要的一環，其重要性包括：增進志工對圖書部工作環境及業務的認識、對志願服務倫理及精神的了解、對組織的認同及加強與組織的聯繫、傳承資深志工的經驗及增加志工的聯誼。針對不同性質的志工，我們會安排不同的教育訓練，例如：樂齡志工，我們會提供假髮長者急救課程、團體活動設計等；說故事志工，安排說故事的心法、繪本賞析、戲劇訓練等；書香志工，安排權權服務倫理、圖書修繕等課程。這些課程的安排除了讓志工成長之外，更加深他們的專業，為讀者提供最佳的服務。

為使圖書部與志工在溝通及交流上更便利，我們於圖書部網站上設立志工書地，將圖書部相關規定及志工相關文件、法規等詳載於志工書地中，做為館方與志工的交流平臺。一般民衆想要參加志工行列也可以從這裡獲得資訊，其中包括志願服務工作及獎勵說明、志工服務類型、服務時間的規範的介紹等。因應各樣類型資訊科技和網路服務的發展，圖書部更設立了部落格、Facebook 及留言板等，希望能更直接、更了解志工的需求及聲音。

伍、圖書館志工服務績效

多年來，本館志願服務績效獲各單位肯定，94年本館書香志工大隊即榮獲臺北市政府第9屆金鑽獎；規律讀者服務志工團隊於97年榮獲第12屆金鑽獎；林老師說故事志工團隊及英語志工團隊於98年榮獲第13屆金鑽獎，除了團隊榮獲肯定外，志工們也是個個傑出，獲獎無數。

這些說明著本館志願服務的成果相當豐碩，因為志工朋友們的持續努力，才能讓圖書部突破人力與經費不足的限制，不斷地為廣大的市民提供優質的服務，志工們的付出更表示服務社會是實踐人生意義的一環，其精神令人感佩。



圖5：獲林老師團隊榮獲第13屆金鑽獎



圖6：英語志工團隊榮獲第13屆金鑽獎

以下是本館近五年志工獲得各獎項說明及介紹：

獎項	獲獎資格說明	近5年得獎人名單
教育卓越獎(教育部)	1. 私立學校已提供或擬辦之非師範校員、教保及學前教育行政或業務師範生。 2. 教育卓越獎之年度獲標者，應具有下列事項之一： (1) 投入教育之志願服務相關工作，並有具體績效，足為典範。 (2) 投入學生輔導之志願服務相關工作，著有具體績效，足為典範。	林美蘭、楊登鈞等
教育部表彰傑出志工獎	年滿55歲以上，積極參與社區老人教育工作及參與社會活動與貢獻社會才能者，於志工服務期間熱心服務工作，有特殊貢獻或傑出貢獻，足以受社會肯定者。	張奕田、陳錦輝等
金鑽獎	凡於全國各機關、機構、學校、法人及政府訂立團體服務滿10年以上，且服務時數累計達1,500小時以上，並曾榮獲“志願服務獎”或由各中央目的事業主管機關獎勵或主辦單位“一等志願服務獎章”之志工，具有下列具體優良事蹟之一，足為志願服務工作典範者，經推薦為得獎人。 (1) 積極、主動、熱心、負責，對服務對象有具體特殊事蹟者。 (2) 持續參與服務且表現優良，事蹟感人者。 (3) 研提創新服務做法，確有足於志願服務之推動成效者。	張麗月、李江雄等
志願服務獎章(一等獎)	參與志願服務滿7年，且服務時數累計達1,050小時以上，並曾榮獲二等志願服務獎章2年以上(自受獎之日起算)，績效優異者。	張麗月等
志願服務獎章(二等獎)	參與志願服務滿5年，且服務時數累計達750小時以上，並曾榮獲三等志願服務獎章2年以上(自受獎之日起算)，績效優異者。	洪萬鴻等
志願服務獎章(三等獎)	參與志願服務滿3年，且服務時數累計達450小時以上，績效良好者。	任景雲、陳錦輝等
臺北市企業獎優良志工	持續參與本市志願服務工作滿3年，服務時數達600小時以上，且具有下列條件之一者。 (1) 積極、主動、熱心、負責，對服務對象有具體特殊事蹟者。 (2) 持續參與服務且表現優良，事蹟感人者。 (3) 研提創新服務做法，確有足於志願服務之推動成效者。	溫志弘、高素芬、李國輝、陳修君、任景雲、張麗月、曹桂雲、陳錦輝、趙靜玉、鄧高華、洪萬鴻、李宏仁、鄧有等
臺北市企業獎優良志工團隊	本市有運用單位之志工團隊，每一團體至少須有15人以上，具有健全之組織功能(含：明確之組織架構、訂有年度計畫、制定與獎章準則產生、定期召開評定會議或商業標準等)與民間之教育訓練，並具有下列條件之一之志工團隊。 (1) 服務績效：應配合各運用單位之年度工作計劃，有效執行業務，獲足肯定，有具體事蹟者。 (2) 團隊精神：應以同心協力與堅毅力，成員互動默契，且以身為團體一份子為榮者。 (3) 特殊貢獻：應配合各運用單位創新服務方法，並用於服務對象，結實社會資源，促進社會建設，有杰出貢獻者。 3. 上述獎項3年內不得重複領取。	圖書部志工大隊、義務林老師團隊、英語志工團隊、規律讀者服務志工團隊、新巴羅得獎獎。
內政部志願服務獎章(績優金牌獎)	服務時數達2,000小時以上，獲頒志願服務績優金牌獎章得獎證書。	廖育輝、洪萬鴻、高麗華、趙靜玉等
內政部志願服務獎章(績優銀牌獎)	服務時數達1,000小時以上，獲頒志願服務績優銀牌獎章及得獎證書。	張近竹、劉麗娟、黃麗麗、陳麗芬、高麗貞、葉啟賢、陳修君、任景雲、趙靜雲、王嘉國、楊登鈞、趙靜玉、呂怡雲等



獎項	獲獎資格說明	近5年得獎人名單
內政部志願服務獎 績優團體獎	服務時數達3,000小時以上，獲標志願服務績優團體獎及得獎證書。	張宇子、林丹、韓麗莉、鄭漢文、梁國華、高麗誠、吳美蘭、吳碧舟、尹錦、黃瑞珍、陳淑芬、劉世安、何麗潔、洪美蘭、符潔潔、呂麗鳳、鄧慧玉、曹廷英、黃昭榮、廖博智、鄧英傑等
臺北市政府社會志工服務獎	持續參與本府志願服務工作滿3年，服務時數達360小時（含各類社區志工人數30人以下得獎1人，每屆30人得得獎1人，至多不得超過5人。）	黃俊隆、黃曉慈美、陶錦蓮、謝錦秀、王江登等
臺北市政府社會志工服務獎	持續參與本府志願服務工作滿3年，服務時數達360小時（含各類社區志工人數30人以上得獎1人，每屆30人得得獎1人，至多不得超過5人。）	曹廷英、陳秋韻、李江威、黃俊隆、黃曉慈、許碧玉等
臺北市政府社會志工服務獎	持續參與本府志願服務工作滿1年，服務時數達120小時（該類人數以不超過該機關當年服務志工總人數五分之一）	陳智強、陳麗君、李潔潔、陳淑娟、林啟貴、張玉萍、邱益華、李阿玉、郭麗美、黃嘉屏、彭英、李賢謙、黃安良、林榮忠、鄭麗純、范麗娟、陳翠玲、張淑芬、沈愛、黃成虎、黃朝輝、蔡文文、劉美蓮、洪嘉英、林月嬌、楊樹德、歐陽愛文、蘇柏均、陳雅潔、鄭金貴、杜麗萍、吳曉峰、劉竹君、廖文英、陳慶勇、謝光、洪正謙、陳安樂、趙敏華、梁錫山、吳琪、陳文林、蔡桂雲、何煥如、李國華、黃惠玉、黃麗萍、陳麗君、李紀綱、謝怡敏、呂柏榮等
臺北市政府教育局學藝獎	1.一般志工服務時數滿5年且服務時數累計達1,000小時以上者。 2.曾任志工（兼輔志願及服務志工）志願服務滿3年且服務時數累計達200小時以上者。	黃美蘭等28位志工

### 陸、結語

志願服務是一項熱心助人的活動，追求的是一種奉獻與回饋的心，但一樣米養百樣人，在我們生活的周遭不可避免會遇到一些無理取鬧或成天抱怨的朋友，面對他們就當作是一場“生活試卷”。只要能善用良好的溝通與表達，相信一定能順利交流，使他人感動；志願服務的目的在於讓我們服務更有品質，更能滿足服務對象的需求，不僅是一種道德性的要求，更是自我修養的觀照。

臺北市民源書館是一個有機的成長體，成為學習性組織、一方提供市民服務、一方強調針對志工資源的發展應用進行慎的評估及妥善運用，積極發展各式各樣的訓練課程，讓館員及志工都能隨著書館一起成長，成為專業熱忱的團隊，以新穎豐富的資訊，乾

淨舒適的環境，便利親和的設備，達成親切、效率、優質及創新的卓越公共圖書館，提供市民舒適、便利、資訊滿溢的圖書資訊服務。

### 註釋

1. 臺北市民源書館“2011-2015發展計畫”。
2. 曾淑賢，2003，書館享有15種，公共圖書館之人力資源發展——以台北市立圖書館員工與志工教育訓練為例（臺中社《國立臺中圖書館》，1-27頁）。
3. 志工保障守則。

## 與志願活動共成長

### ——記西南高中志願者活動

屈思涵

上海市西南商高級中學

#### 一、結緣上海圖書館

上海圖書館是一個研究型公共圖書館，建於1952年7月，原位於南京西路325號。1996年12月20日，上海圖書館新館正式對外開放，成為一個大型綜合性研究型公共圖書館，躋身於世界十大圖書館之列。

上海圖書館擁有設施完善的閱覽室、研究室、展覽廳、報告廳、學術會議室以及音樂欣賞室和影視觀摩室，為讀者提供了寬敞、舒適的學習環境。全年接待到館讀者約190萬人次，流通圖書約180萬冊冊。

西南高級中學和上海圖書館同處於上海市豫園區。早在1999年我就有了在上海圖書館參觀的印記，2001年年的學校德育計劃中就將每學定期在上海圖書館的規劃。2003年我們已經形成了一支穩定的志願者隊伍。2005年的學校文件中記載“西南高中上海圖書館志願者隊伍自建校以來已經走過了6個年頭……”我們的志願者服務工作都早於上海圖書館正式成立志願者組織。

上海圖書館是我們城市精神文明窗口，為上海這座國際化大都市的騰飛提供精神動力和智力支持，也為我們中學生的素質教育、德育教育提供了一個重要載體。為了積極宣傳“服務他人、奉獻社會”的志願者精神，充分發揮志願者服務基地的作用，為志願者提供服務平台，為圖書館對外服務注入新鮮血液，提升圖書館服務水平，2005年公開向全市招募志願者，正式成立了“上海志願者服務隊”。

我們就是最早的一批在用的志願者團體，並且是年齡最小的志願者。上面給予我們很大的活動空間。我們的志願服務，有外借室的圖書整理、閱覽室的文明檢查、諮詢台的電腦查詢、整理書庫（包括書庫消毒）等等。這些

活動基本包括了讀者服務部的基礎工作內容。當然這也是整個上海圖書館志願者服務工作中的一小部分。

上海志願者服務內容包括：參觀（展覽）接待、講解；大型活動和會議的會務、翻譯；《上海圖書館會務、廣電通訊；讀者諮詢（原書諮詢）、導引；圖書整理、出納；為殘障讀者服務；文明巡視；其他臨時性、突擊性工。我們雖然說從參與的內容上來說只是一小部分，但是從服務時間上我們全年除有日參與活動，並且暑期進行深化和拓寬。

上海志願者服務隊不斷完善相關規章制度，在成立之初就訂了《上海志願者服務隊管理辦法》、《上海志願者服務守則》等相關規章制度並及時加以修訂。為了使新進志願者能夠更快的熟悉上海志願者服務隊的各項服務工作，方便各團體志願者負責人更好的開展對各自團體成員的培訓工作。

有這樣的一句話，每一位上海志願者都會記得：當你站在外國友人面前時，你代表的是中國；當你站在剛離開校園面前時，你代表的是上海；當你站在上海圖書館時，你代表的是上海圖書館。

#### 二、西南高中上海圖書館館員志願者服務隊

我館建西南高中上海圖書館志願者服務隊以來，已經走過了第11個年頭。我們的制度在不斷的完善，參與的次數、參與的人員也在不斷增多。參與暑期實踐已經第9個年頭。

無數志願者同學們的辛勤付出使得我們这支隊伍，由最初的雛形到發展成為一支以團員為核心人員的，非常穩定的志願者服務隊，它已成為在校園中非常具有影響力的品牌活動。

為了維護這支志願者隊伍的穩定性，我們在每學年的開學之初，由我們學生會宣傳部的同學負責，在學校的團委學生會宣傳欄中出一張專刊，關於西南高中志願者服務隊和上海圖書館的簡介，第一時間讓學校的同學感受到我們這支隊伍的活動情況。並且讓班主任在合適的時間，在班會上做一個宣傳，印發上海志願者報名表，發給有意願參與活動的高一新生。以高員高一同學為主，自願參加的上海志願者服務隊。上海服務前，都會有高二的志願者給我們講解志願者服務的具體事宜，參加志願者培訓。我們在從各個方面都做好準備工作後，才會由老師與帶領來到上海參加志願者服務。當然在服務的過程中也會遇到突發的情況，我們都會在第一時間，將人員補充，沒有人缺漏，能做到這一點也非常的不容易。在每月初，根據上海分借部的排班表，提前安排人員。每週六或周日（每次7小時，包含中午就餐時間）都有3名同學，到上海參加志願者服務活動。

每年暑假期間，我們都會抽出高一年級一個班的同學深入開展上海的志願者服務。開始之前，班級的小幹部就早早地完成了“志願服務排班表”。安排好了每一組的人員名單以及負責同學。他們的服務時間被安排在七月至八月上旬每週一、三、五的下午，也是外借室工作最繁忙的時段。本該在家中享受假期期間的同學們克服了高溫酷暑、積塵大垢等等困難，堅持並且出色地完成了志願者的工作。充分體現了“服務他人、奉獻社會”的志願者精神。為“上海志願者”這個光榮的稱號增光添彩，為推動公共圖書館文明創建和城市文明建設做出了積極貢獻。為此上海圖書館上海科學技術情報研究所讚揚服務中心外借部還在活動結束後，專門給學校寫來了表揚信，對同學們的無私奉獻予以表揚。

在志願服務的過程中我們不僅深入地了解了社會，豐富了生活，有利於發現和克服自身的弱點，提高適應社會的能力；而且通過把所學知識直接運用於各項服務中，提高解決實際問題的能力，增長了服務技能。通過參與志願者活動我們切切實實地感到與城市共同成長發展。特別是上海在世博後的整個過程中，我們為這個城市的發展做出自己的努力。很多同學都能在服務上海志願服務隊而獲益自便。服務隊一屆傳承的“樂於奉獻、樂於學習”的精神也成為西南校園內所崇尚的風尚。

上海的志願者服務多年來得到廣大家長的大力支持。他們切實感受到我們身上的點滴進步，體味到整個社會活動的正目的和意義，願意今後繼續支持積極參與各類活動。

在大家的共同努力下，作為上海服務隊年齡最小的志願者服務隊，我們在2005、2007、2008、2009、2010年度連續五年獲得上海圖書館志願者活動先進集體稱號；2007年度獲選青年志願者先進集體；2008、2009、2010年度獲得上海市團市委頒發的暑期活動優秀項目獎；慶祝、會慶研、沈政、羅良師、陳宜顯、吳思語等同學先後被上海或球區圖書館評為優秀志願者。

對於我們來說，志願者活動具有以下積極意義：一是奉獻社會。通過參與志願工作，有機會為社會出力，盡一份公民責任和義務。二是豐富生活體驗。利用閒餘時間，參與一些有意義的工作和活動，既可擴大自己的生活圈子，更可親身體驗社會的人和事，加深对社會的認識，這對同學們自身的成長和提高是十分有益的。三是提供學習的機會。我們在參與志願工作過程中，除了可以幫助他人以外，更可培養自己的組織及領導能力。學習新知識，增強自信心及學會與人相處等。上海圖書館累計贈送各校各類講座光碟共計189套。開拓了師生的視野，讓我們走進了上海講壇。了解民生、時政、各種文化等等。

深入圖書館與圖書為伴，為讀者服務的日子中，也會使同學們深深對圖書館的認識，學會更科學的使用圖書館。同學們還希望圖書館能夠給我們更大的舞台，來展示我們志願者的風采。

當然我們的各類志願者活動也在積極的開展當中，我們的發展志願者精神主題校會，通過志願者同學們的講述，讓我們每一位同學了解志願者，感受志願者精神。我們參與團委的志願者活動，參與暑期的人文交通文明志願者行動，在陽光之家做愛心志願者，在敬老院做敬老志願者。希望我們的無私奉獻的志願者精神，能夠伴隨我們成長的歷程。人格不斷得到完善，能夠更好的負起祖國的未來，讓我們共同努力吧！

## 新時代、更新圖書館義工的新使命

曾廣源 曾華主任  
曾浩小童群益會

這是一個什麼年代？從政治經濟角度來說，這是一個高層資本主義的社會，金錢與資本是這社會的身份象徵；從世代的角度來說，這是X世代與戰後嬰兒世代的矛盾期，即是80後與90後的矛盾；從電子科技發展來說，這是i（iphone、ipad、itouch、itouch、ipad）的年代，也是無紙化的年代。電子科技主宰著我們的生活與人際關係。現在許多人在早上起來，就是打開ipad或是平板電腦，下載新聞報紙上進行閱讀；大家會每幾分鐘就會到facebook或人人網看個（check in），上載傳送給親友的照片；或是瀏覽朋友在留言板說自己剛洗完澡，一身舒服，你給予他一個“讚”（like）；從學習的角度來說，這是一節微學習的年代，但亦是“快速學習、快速忘記”的學習方式。那麼，究竟在新時代的圖書館和圖書館義工有著什麼的新使命和任務呢？

在昔日，圖書館扮演著藏書的重要角色，為大眾提供借閱圖書的服務，鼓勵大眾透過閱讀來豐富知識，透過知識來改變命運。這是80年代以前圖書館的主要角色。因此，讓讀者能閱讀不同類型和容易找到圖書、圖書館管理員的主要角色就是採購、分類、保管圖書。讓讀者容易閱讀所需的圖書。後來為了吸引更多讀者到圖書館，亦使閱讀變得更有趣，圖書館管理員就逐漸舉辦與圖書有關的“推廣活動”，吸引讀者的鼓勵閱讀。於是形形色色的圖書推廣活動也成為圖書館的特色了。例如：名家與讀者的分享會、閱讀報告……等。

圖書館義工也因應著圖書及閱讀的推廣活動應運而生。在最初期，不少圖書館的義工協助借閱圖書，將圖書放回書架，新書回來時，包夾圖書，有些會協助維持秩序，呼籲讀者安靜；專業一點的圖書館義工，會幫忙將以四角號碼來為新到的圖書分類；圖書館另

一重要的角色，就是一年一度的點存館內圖書的大行動了。90年代的圖書館義工大都是以藏書為主體，協助圖書館管理員來管理書籍，讀者便很自然的放在次要的位置了。

到了2000年後，由於互聯網的普及及網絡精實的擴大，圖書館的功能亦有著很大的轉變，藏書依然是主要的角色，推動讀者喜愛閱讀、推動閱讀的多樣性，讀者成為了主體，圖書則放在次要的位置。而大家更意識到，培養閱讀的興趣，必須從小時候開始，美國的“Bring Me a Book”，鼓勵為幼兒以英語講書，父母是幼兒學習的啟蒙老師（first teacher），推動閱讀的對象，便更著重於幼兒和兒童這一年齡層。圖書館義工的角色也延伸到這一層面了。在2000年後，不少故事媽媽、故事爸爸、故事哥哥、故事姐姐便誕生了，他們到學校，在圖書館為兒童講故事，為不少的兒童帶來了不少的歡樂，而兒童們聽過了故事媽媽的故事後，更想閱讀故事媽媽所講的圖書，無形中，也促成了兒童的閱讀興趣。

香港小童群益會也在2002至2008年期間，將以往社區圖書館的功能轉型，著力於推動閱讀的方法及養兒童喜愛閱讀。從那時候開始，我們大力推動故事媽媽的培訓（後來發現參加者大都成為故事媽媽），我們在3年時間，培訓了超過了3000名的故事家長，他們都走到子女所屬學校，為學生講故事。在那幾年間，香港的故事家長工作而後轉會，那時候，我們曾見到不少故事家長，攜帶著不少自製的講故事道具，穿梭於課室間，成為孩子們的至愛。我們也在社區圖書館，培訓故事媽媽。在圖書館內講故事，吸引不少家長及孩子喜愛閱讀。這段時期，圖書館義工以講故事、遊戲等形式來推動閱讀，這更令孩子喜愛閱讀。

但面對2010後的新世代，圖書館義工的新使命又是什麼呢？這是值得圖書館負責人和圖書館義工一起來探討的。筆者嘗試引入“社會資本”的概念，希望在新的時代下的圖書館義工能建立社區及城市的社會資本，將書籍傳進知識、知識改變人生的個人層面，進而推動：不分男女和老少、不分貧富與新舊、分享閱讀和經歷，建立新社會資本。

什麼是“社會資本”呢？美國的政治學學者普特南（Putnam）曾對美國人打保齡球進行研究。他發現獨自打保齡的老年人數量越來越多，因為老年人缺乏了民間組織的社區網絡，也少了對社區的責任。只有透過民間組織來保障他們，這顯示社會資本的不足，對社會發展及鄰里有著明顯的負面影響。他對社會資本作了這樣的界定：“社會資本”指的是社會組織的特徵，例如信任、規範和網絡。它們能夠透過推動協調和行動來提高社會效率。社會資本提高了投資於人力資本和人力資本的收益。這一定義得到了許多學者的普遍認同，並被作為解釋經濟增長和政治穩定等社會發展現象的關鍵因素。因此，有學者進一步解釋信任、規範和網絡與社會資本的關係：

1. 信任程度若越高，則社會資本程度越高。
2. 規範程度若越高，則社會資本程度越低。
3. 網絡緊密度若越高，則社會資本程度越高。
4. 社會資本程度若越高，則公民社會建立之可能性越高。

圖書館義工是建立社會資本最有力的積極因子，當他們有機地結合在一起，將會建立社會的信任、網絡和規範，也推動著公民社會的發展。那麼圖書館義工可以做什麼呢？如前文曾經說過，圖書館義工將會是：不分男女和老少、不分貧富與新舊、分享閱讀和經歷，建立新社會資本。我們將這點作出建議：

1. 一年一次義工計劃：推動社區內每一個人，不分男女和老少、不分貧富與新舊居民。至少一年內志願到圖書館做一小時義工，圖書館工作人員扮演協調及管理角色，因才施用。舉例說：老年人到圖書館分享兒時或年青時的經歷，社區的變遷；壯年人分享他們的工作故事；婦女分享他們的煮食或管教子女心得；新移民分享他們的家鄉故事；有錢人家可以分享他們的奮鬥故事；低下層也可以分享他們的社

會經歷。每個社區內的人，每年到圖書館做一小時義工，相信當中凝聚的故事，比電視劇或電影來得更真實和趣味性。

2. 一專一紅的圖書館義工：在新時代下的圖書館義工，不再是完全由圖書館負責人來安排工作，而是主動學習及發揮個人的技能與專長，配合圖書館及閱讀的發展。每位圖書館義工都應具備“一專一紅”，“一專”即是你引以為傲的專長，可以說講故事，可以帶領遊戲，可以是繪圖術，可以是繪畫漫畫，可以是電腦圖書設計，可以是熟識地道的小童……，形形色色的專長，請不要吝嗇，告訴圖書館工作人員，讓你發揮。“一紅”就是你開始熱衷於某一方面，然後進行學習，看看圖書館有什麼需要的，就可以發揮出來。“紅”就是保持熾熱的心。
3. 與社區製造結合：大部份居住在某一社區的人，都不會，輕易離開原來居住的社區，甚至，有些數代人都是居住在這裡，這處的一花一草、建築物、地道小食、各類人物……等等，都形成了富趣味性的社區故事。沈從文先生曾經說過：“我讀一本小書時又讀一本大書”，圖書館內的藏書是一本小書，社區內的故事則是一本大書。我們要推介小書，也同時要推介大書。圖書館義工就是要發掘和保存社區故事，讓這些故事傳承下去，建立社區資本。
4. 為讀者推介好書：圖書館義工不僅是協助維持藏書的興衰，更重要的是為讀者推介好書。我不知道現時圖書館義工自己是否喜歡看書，若你不看書，就無法從看書籍，就缺乏說服力。人都會參與不同人的意見來作出選擇的，他見你看成推薦某本書，就會按照你的推薦來閱讀。若讀者感到不稱，那就是功無一示了。希望圖書館義工能按照自己的愛好，也一同看書，然後透過不同形式來推薦給讀者。

隨著社會步伐的發展，圖書館的功能和角色會隨著起變化，圖書館義工的功能與角色也會隨之改變。期待著圖書館義工們發揮著力量，建立社會資本，讓社區內的人能透過“閱讀”，共建公民社會，促進社會和諧。

## 社區型圖書館義工建設探討

——以民政總署圖書館義工組為例

呂志聯處長

民政總署文化康體部文化設施處

### 摘要

圖書館的職能是什麼，大概總離不開收藏、整理和保存的功能，尤其在古代，無論是美索不達米亞的泥板圖書館、亞歷山大的皇家圖書館，抑或是中國士大夫學人的私家藏書閣，都可以說是有其共通點，就是擔負起保存和收藏人類文化典籍的任務。但隨著20世紀新時代的到來，近代圖書館由私人轉向公眾，其職能在不斷增多，如需要擔負起社會教育及交流平台角色的職能，尤其是以社區作為定位的圖書館，究竟是否還侷限於從前以“借閱圖書”為主要發展點呢？太多具體的例子告訴我們其實不然。民政總署督委會馬路強委員表示：“圖書館義工的熱誠服務，使讀者賓至如歸，又可與老人中心長者打成一片；盛讚在公園推廣閱讀，為小朋友講故事等。圖書館活動因義工付出變得更精彩，居民也益能領略閱讀的樂趣。”（《澳門日報》2010年8月29日）從中我們是否能得到一點啟示？在書與人之間，我們是否看到一個新的積極角色——義工？

澳門民政總署圖書館義工隊伍自2001年成立以來，累計共有1,600人次報名參加圖書館義工的服務行列。十年來，圖書館從不間斷地舉辦圖書館義工活動，而這支義工隊伍亦成為圖書館一個重要的支援隊伍，本文將從圖書館義工隊伍成立十年的點滴，探討圖書館義工工作者在圖書館所起的作用，以及分析其為圖書館服務帶來的改變。

### 一、前言

圖書館發展有義工的參與，可以使圖書館更有活力，使圖書館不再是一座冰冷的建築物，透過義工們的熱誠服務，有助推動社區的發展。

圖書館透過完善的義工培訓計劃，讓參與的義工對文化及閱讀有更深一層的認識與瞭解。而義工也藉著參與圖書館服務，學習互相關懷、建立個人正確的價值觀，發揮服務大眾的精神和體會服務的真諦。

文化及閱讀風氣的促進不僅需要政府的推廣和大眾的積極參與，更需要義工的支援和投入，才能發揮整體的效果。因此圖書館義工工作者為圖書館建設中不可或缺的一部份，其職務工作者的角色與功能，則是目前需要探討的課題。

藉著民政總署圖書館義工四周年之際，邀請台灣、香港、上海圖書館義工，透過協會活動交流及研討會，互相學習分享，激發創意，相信會為圖書館工作帶來新的啟發。

### 二、民政總署圖書館簡介

民政總署圖書館由何賢公園圖書館、紀念孫中山公園黃楚九圖書館、白鴿巢公園黃楚九圖書館、東沙灘公園黃楚九圖書館、氹仔黃楚九圖書館、下環圖書館及東沙灘公園黃楚九兒童圖書館組成。圖書館開放時間為週二至週日，早上八時至晚上八時，逢週一及公眾假期休館。

圖書館的一大特色是多數分館位於公園內，分別是何賢公園、紀念孫中山公園、白鴿巢公園及東沙灘公園，此外，還有設於不同社區中，如氹仔黃楚九圖書館及下環圖書館。

民政總署圖書館為了推廣閱讀，特地為了不同的對象而設計出不同類型的活動，例如故事天地、親子



動畫坊、校園書友會、圖書聲樂讀本、環保講座、自由講壇、活學書兵、電影欣賞等等。同時也有以聚會方式舉辦的專題活動，讓讀者會會員能共聚一堂，分享閱讀心得。



第一屆書友會合照

### 三、民政總署圖書館義工隊伍的由來

民政總署圖書館義工隊於2001年成立，當時招募的對象主要是小義工。範圍是由中小學的同學，名額定為50個，主要於紀念孫中山公園黃埔崗圖書館服務。當初設立圖書館義工隊的目的主要是希望藉著多元的、具義務性質的活動，吸引青少年到圖書館，認識圖書館，並與圖書館建立關係，進而成為圖書館的宣傳大使，向同學及家人宣傳圖書館的各項服務。此外，亦期望藉著團體活動，鼓勵義工們建立團隊合作精神，體驗團隊工作的精髓。

2002年，民政總署正式成立，圖書館隸屬於文化康體部文化服務處，與博物館同時成為該處的主要工作。當時共有三間



義工及義工媽媽合照

小學，何賢公園圖書館則由於服務對象的不同而未有義工服務。

2004年，圖書館義工隊伍加入了一隊為數20人的義工媽媽，來自不同行業的媽媽們在圖書館為讀者提供服務，同時也幫忙照顧著小義工們。自此，民政總署圖書館義工隊伍漸見規模。

2007年，圖書館義工隊伍再一次更改招募條件，接受12歲或以上、65歲或以下的本澳居民報名參加。換言之，凡是具有興趣與圖書館為市民提供服務的人士均可報名參加此項活動。

綜觀世界各地的圖書館業界內活躍的義工群體，一般都會來自以下幾個管道：學生、退休人員或具備一定文化水平的社區人員。他們在一個時期或每季的一個時期，到圖書館工作，如西雅圖公共圖書館為了幫助那些初到美國本土的學生招募“家庭作業協作者”，為其提供作業的輔導；而新加坡公共圖書館亦會組織“圖書館館藏資源選擇、評價”活動。毫不例外，民政總署圖書館義工隊的組成亦基本如是，只是更傾向於學生及退休人員，尤其是在學人員佔近八成，故“家庭作業協作者”、“圖書館館藏資源選擇、評價”並不大切合澳門本土的實際情況，反而一些適合年輕人的培訓、歷奇訓練，以及青年成長的課程，如溝通與自我成長、管理與規劃、創意啟發等這些具創新和靈活性的活動便成為民政總署圖書館義工隊的特色，而提供一種寓學習於服務的樣式亦成為民政總署圖書館義工隊發展的主流方向。

### 四、義工隊伍的簡介

民政總署圖書館自2001年起舉辦圖書館義工招募活動，每年均吸引逾百名本澳市民報名參加，深受市民的支持。舉辦圖書館義工活動旨在培養本澳市民的閱讀習慣，推廣閱讀服務；讓市民透過參與圖書館工作，發揮其智慧與經驗；並藉圖書館義工與市民的互動，凝聚社區活力。

為了鼓勵義工善用餘暇，有更多學習和體驗的機會，每年圖書館都會安排一系列的培訓課程和交流活

動，例如拜訪本地的社會服務機構，與鄰近地區的義工進行交流參觀，並組織義工接受圖書館專業培訓課程等，豐富人生經驗。

民政總署圖書館義工隊分為以下三個組別：

讀者服務組：此組主要負責日常的圖書流通與典藏；

1. 圖書義工（圖書資料流通）：辦理借還圖書資料，協助圖書資料上架及整理；
2. 圖書義工（圖書資料加工）：黏貼書後卡、貼條碼、黏貼磁、圖書章及被損圖書修補；
3. 故事義工：在圖書館活動故事天地內與小朋友講故事、做手工、唱等等。

學術出版組：此組主要負責出版館書刊刊物，《萌芽》及《Book station》介紹不同類型的閱讀推廣活動，以作為圖書館推廣閱讀的後援工作。

活動推廣組：此組主要負責為圖書館策劃和執行推廣宣傳活動，推廣內容有內不同的形式如海報設計、動畫設計、故事劇場等等。

上述三個組別中，讀者服務組義工的服務時間是隔兩週的週末到圖書館當值，每次兩小時；其餘兩組的義工則視乎工作的安排到館服務。

### 五、義工們의 十年成長路

10年來，圖書館義工隊伍因應實際工作需要，以及社會發展的步伐作出調整，包括了招募對象、服務類型及活動與交流，詳述如下：

#### 1. 招募對象

第一屆圖書館招募的50名學生小義工，於紀念孫中山公園黃埔崗圖書館為讀者提供服務，第二年的招募工作反響熱烈，參與人數突破100人，服務範圍擴大。活動類型也愈趨豐富多樣，足見義工計劃推行的成效和影響。圖書館每年都會藉著社團義工工作經驗分享會，嘉許一批熱心熱誠的義工們。

2004年起，義工隊更將層層不同的年齡層畫，增添已故女士為招募對象，首屆“義工媽媽”計劃正式啟動。首屆招募的20名“義工媽媽”分別於紀念孫中山公園黃埔崗圖書館和自讓樂美坊圖書館當值服務。“義工媽媽”計劃的實踐以家庭教育為核心單元，透過整

個家庭的互動，使閱讀習慣和興趣的培養內化於親子教育中，令子女從小從家庭中文閱讀活動，明白閱讀的重要性。另一方面，藉著一系列的培訓活動及與圖書館小讀者之間的相處，使義工媽媽更懂得子女閱讀的溝通技巧和相處形式，有效緩和彼此的親子關係。

2007年，為完善圖書館的各項服務，並將服務深入推至社會的不均衡點，圖書館再一次擴充義工團隊，將招募年齡調整為12歲至65歲的本地居民，歡迎有志為圖書館服務的區居民報名參加。

2008年開始因反應理想及提升參與義工服務的彈性，遂將義工服務方式由一次性或短期為主的方向，修改為長年招募（每年的3、6、9、12月為固定的義工當值時間）。

至此，圖書館義工招募更為靈活，也更方便有興趣人士加入民政總署圖書館這個大家庭之中。

#### 2. 服務類型

2003年8月，圖書館季刊《萌芽》在一眾小義工的不懈努力下，從2001年創刊時A3版頁的對簿簿發展至24版，再擴展至如今全彩色的32版雜誌，更增設以成人讀者為對象的《Book station》；同時，亦能在網上進行電子版同步閱讀，讓遠隔各地的讀者朋友及時瞭解到義工們在活動過程中的收穫。《萌芽》每期會隨生活專題作相應的稿件收集，義工們從選題策劃、稿件收集、人物專訪等。另外，更設有“讀者來稿”欄目，收集讀者們投稿的書畫及文學佳作，使《萌芽》成為一個與讀者們互動分享的平臺。

2004年8月“夏日閱讀派對”以及2005年暑期舉辦的“夏日閱讀show”系列活動，讓兩年書用經驗的同時，有助於觸發獨立思考和想像力的迸發，在合作或表達的過程中，更理解自我。前者包括參與世界著名話劇自編自導的演練，參加者從劇本寫作、歌曲創作、排練、舞台道具等每一細節均需親自完成，每位義工必須堅守崗位，認真對自己的任務負責，同時也足以考驗彼此間的溝通和默契。這也不能令參加者從創意、思考中湧現對文藝的興趣和創作的熱情，亦讓他們了解到個人於群體中的責任，懂得彼此信任、尊重和合作的真正意義。後者則包括繪畫、木偶劇和服裝製作等系列活動，讓參加者的想像力融入不同的藝術形





此外還有義工設計，由構思到着色，然後變為成品，均是靠義工自行組織，這裏值得注意的是民政總署圖書館所扮演的只是輔助，提供意見及資源提供的次要角色，諸如理念、落實計劃及組織人員工作等均由義工們實踐，這裏實需要強大熱情化的向心力支持。

當然為了維持這種熱情，民政總署亦可讓館空心思，如定期組織心靈聚會、破冰式的迎新活動、跨館的經驗討論、借鏡或小組的針對性培訓對義工們進行激勵。還有少不了的定期對義工進行工作總結及個人評定，再根據義工日常的工作表現、工作態度等進行對位的評核，對表現突出的義工給予適當的獎勵和表彰。其中最突出的無疑就是義工嘉許禮，由2001年開始已有1,117人次獲獎，分佈如下：

年份	人次
2001	40
2002	65
2003	118
2004	99
2005	215
2006	175
2007	124
2008	83
2009	87
2010	111

而且經過多年的發展，這些獎項亦開始變得多元。如2001年只有優異獎一項，現在已變為一百小時服務獎、三百小時服務獎、新星飛躍大獎、表現良好獎、五年服務獎等等，透過多元的公開表彰，能有效地激起義工們的上進心，做好圖書館工作。

未來民政總署圖書館將會繼續改善考核獎勵，制訂完善的考核與獎勵計劃，定期對義工到館服務進行考核評獎，對於表現優秀者或達到指定的服務指標而不需一年即可得到獎勵以表示其付出之勞動成果。同時各組義工都會有相應的擔務為義工實現義務工作的行為進行規範和激勵。如“一級義工”、“二級義工”的劃分與晉升等都會在未來民政總署圖書館的工作計劃之中。



義工大合照



義工頒獎禮現場

## 七、民政總署圖書館義工對圖書館與自我成長的作用

### 1. 補充人力資源不足

民政總署屬於社區型的圖書館有七間，包括紀念孫中山公園黃埔均圖書館、白鴉渠公園黃埔均圖書館、黑沙環公園黃埔均圖書館、黑沙環公園黃埔均兒童圖書館、何賢公園圖書館、下環圖書館、港仔黃埔均圖書館。據資料統計，2010年圖書館總進館人次有近十萬之多，每天到圖書館有成百上千的讀者，書刊品種也越來越豐富多樣。圖書館的不同部份的人員均面臨着巨大的工作壓力，因此對提高服務品質也面臨着艱鉅的挑戰。讓學生或社會人士以義工服務的方式參與圖書館的服務管理工作，可以大大地緩解圖書館人手不足與服務品質不到位的情況。同時為了令到圖書館能得到更有系統的持續

發展，民政總署圖書館有計劃地引入義工的概念，以持續提供多元而優質的服務。同時亦可拓展圖書館社區共融互動關係及強化休閒文化的功能。義工在經過一定的培訓後積極配合圖書館各部門的工作安排，使得圖書館人力資源短缺的狀況得到一定改善。

### 2. 突破圖書館局限—開發戶外型閱讀推廣活動及網絡推廣

民政總署圖書館義工隊除了會完善館內服務之外，還會組織戶外型的閱讀推廣。早在2005年義工已設計了與閱讀有關的活動《找對鄰居》，並進行公眾演出，成績令人滿意，社會好評不絕，為圖書館戶外型閱讀推廣活動起了重要的示範作用。而近年除了活動之外，“閱讀 easygo”活動也是一個很好的戶外型閱讀例子，這活動的出現純粹是義工隊自發組織的，其目的是為了加強圖書館義工與市民大眾間的互動，凝聚社區活力及推廣全民閱讀而實施該計劃的，其方式是在澳門不同的休憩地點，透過互動式的活動，如說故事、兒童話劇、環保手工、親子遊戲及閱讀圖書等，將閱讀風氣傳遍澳門全城每一角落，藉以令到圖書館開拓不同的讀者群體，建立和諧的閱讀社區。其對象以兒童親子為主，非常着重親子間的閱讀關係，如母子用心地合作閱讀一本書畫，同樣細心聆聽故事，場面溫馨，在二龍喉公園及氹仔的花城公園進行時，參加人數最多時有百人，反應甚為理想。其實香港的同類型活動不少，如遊道公園、公園go go go、閱讀自然等都有在公園進行閱讀推廣的部份（當然他們還包括唱歌、跳舞等更多元化的活動），但相對來說澳門便比較少了，所謂物以罕為貴，雖然閱讀easy go活動還有不少持續發展的空間，但其在點上動意實已屬不低。



義工2004年於戶外舉辦話劇表演

除此之外，我們亦應注意這些活動並非主要由政府主導策劃，反而是圖書館義工起着關鍵的主流角色，無論是遊戲讀圖、閱讀分享、宣傳設計等均由義工們自行負責，這種推動閱讀的精神實在值得敬佩。

當然民政總署圖書館進行戶外型閱讀推廣活動，閱讀 easy go 並不是孤例，還有如探訪老人院、兒童中心及輔導人士、於年度的書市講讀故事（如第12屆澳門書市嘉年華舉行的“童聲麗聲·故事天地”）、圖書館週、應邀青少年閱讀計劃等，由於計劃到閱讀故事都無不反映着義工們拓展圖書館閱讀領域的雄心壯志。



閱讀 easy go 活動

此外，隨着網絡的盛行和廣泛傳播，世界各地眾多的圖書館也積極製作自身圖書館的視頻宣傳片並上傳到網上來作宣傳展示。這裏既有介紹圖書館情況、又有展示圖書館館藏，或進入入館教育及閱讀推廣等。雖然這裏千差萬別，但卻都不斷圍繞着建立圖書館形象而出現的，但畫拍攝一部比較正規及完備的宣傳片其實不是容易的事情，單是人員方面就應包括了策劃人員、資料策劃人員、解說人員、配樂、化妝、編輯人員、攝影師、演員、視頻剪接及人員等等。這裏還需要有多流圖書館員專業業務的人員組織、協調和具體執行。當然分館的專業策劃和拍攝製作人員就能輕鬆解決這個問題，但民政總署圖書館卻另類取巧，把準備期延長，透過多次的溝通和協商，最後在義工們的通力合作下十多段視頻，包括“義工十年特輯”、“閱讀、照顧、地球四

川之風”、“圖書館介紹”、“兒童圖書館建設”等等已於網上流通，而各項的人員（如撰稿、攝影剪接及演員等）亦由義工們自行承擔，而出來的成績絕不比專業團隊遜色。當然我們並不能要求作為義工的學生們把宏觀、微觀每一個角度都考慮周全，但其創意卻突破圖書館工作者的固有視野。未來義工在這方面還會朝著創立專業網頁，以及改編歌影視方向發展，如後者民政總署圖書館在義工成立之初已邀請專業人員為義工團隊制作了悅耳的義工之歌（“快樂小義工”見附錄一）並填上了詞，這足以“圖書館義工”等為主題作為主要製作依據。目的是加強圖書館義工自身的自豪感和榮譽使命感。形式有些像台灣大學的《早安·圖書館》，當然在義工創意的驅使下，我們並不排除不久的未來“快樂小義工”會以動畫的MV形式出現。這裏容許我們拭目以待。

### 3. 建立圖書館與讀者間的橋樑

義工可以說是由熱愛圖書館的讀者轉化而來的，至今為止，筆者還沒有找到不喜歡圖書館的圖書館義工，所以他們可以說是比較期望圖書館成長和改善的一群。透過對義工的技能培訓和滲入到圖書館的現實管理服務之中，一方面可以促使義工對館服務有更深層次的了解，而當獲取最真實的了解後，圖書館可以從義工身上獲取更貼切真實而且可行的改善方案（畢竟義工是最能站在讀者角度來提供服務需求和設想。同時亦是最能明白圖書館政策的一群），透過定期交流、分享及與領導者直接溝通等，從而令圖書館的發展方針能得更具針對性，而且值得注意的是這因義工介入的改變並不僅僅侷限於技術的操作之上，反而更多的是概念的修正。如民政總署圖書館“走出書館推廣閱讀”的方針，就可以說很大程度是受到義工們“全城閱讀”的概念影響。加上在民政總署圖書館義工的培養與激勵一節中我們已可看到民政總署圖書館義工與讀者已建立起有效而親密的亦師亦友關係，這種關係令到意見的傳遞、轉化及尋求其獲得到最大程度的提高。另一方面義工同時亦保留了讀者身份的狀態，對推行政策、宗旨、服務或執行圖書館規則措施時（如要求讀者保持安靜、

提醒讀者不要帶回年幼子女於圖書館內等等）有著更為軟性的良好效果，無形中亦減少了館方與讀者之間的摩擦。而且其形象、一言一行和服務精神可以影響更多的群眾和同伴，起著潛移默化、樹立正面人生態度的功用。由此可看到義工作為圖書館與讀者之雙向溝通管道的重要性。

### 4. 促進義工們的自我成長

把義工服務制度引入圖書館，除了為圖書館解決了上述難題外，更重要的是讓學生、退休人士透過義工方式參與圖書館日常服務管理工作，實現自我成長，這種成長並不限於知識型的成長，更重要的是作為一個“人”的心靈成長。如圖書館會為義工舉辦“義工迎新營”活動，其目的是透過歷奇挑戰、建構共同經驗，從而增進義工們之間的認識、了解和信任，提升合作性及團隊精神。包括了主動積極、時間管理、統籌能力、討論方法等的培訓。除了工作前的培訓外，如香港圖書館道、廣州圖書館道的實地考察體驗；氣球造型、圖書管理、編採實務、電腦排版的應用技巧外，還有義工生日聚會的心靈交流。這不單為屬於學生的義工提供了鍛煉能力（尤其對利用圖書館的資源起到了積極的推進作用），也成為他們對外接觸社區、拓寬視野及豐富自我的平台，可以說是比較完整的第二課堂。即使年紀稍大的退休人士亦可以利用這些圖書館搭建的機會讓自己和社會接觸，不至於令自身過早脫節。這完全是一個 win win 的政策。

尤其值得我們注意的是民政總署圖書館義工的考察安排，這裏總括可以分為兩部份來說明。一是與圖書館專業相關的考察，如廣州圖書館道、香港圖書館道等等，這是希望義工能在考察後得到與圖書館相關經驗的借鑒和提昇，為日後在館內實現義務工作時能提供更多服務的客觀基礎。其次是於其他地區的圖書館內進行相關的義工體驗，如民政總署圖書館便與“其他圖書館”合作，將市民捐出的書籍與贈給澳東青島地區的學校圖書館，使好書能再創價值，讓更多人有關讀的機會。義工除了協助澳門本土的宣傳和收集之外，民政總署圖書館更會在收集熱心和整理市民捐贈的書籍後，安排義工一同前往偏遠地區送書和協助當地等地後圖書館的開

書整理工作。如訂書架、書本的編目及分類等等，亦會安排與當地圖書館工作者進行面對面的直接交流，可以讓義工們了解真實的生活世界，了解書本帶給人們的幸福，了解原來還有很多人會對書、對知識孜孜以求，讓自身心靈得到成長。未來民政總署圖書館更會與美贊姆基金會合作，組織更多的義工前往不同的地區圖書館進行考察，當然這義舉最說明的是，與一般的考察有所不同的是這次設計的考察，參觀的比例是十分分的，反而更強調的是義工在其他地區圖書館介入到館時的實際工作之中，我們深信只有實踐才能掌握技能和經驗的不二法門，亦期望他們能將符合澳門實際需要的創新觀念帶到小區之中。

## 八、結語

2011年，圖書館義工隊伍踏入第十個年頭，十年來義工們為圖書館注入新的元素，讓圖書館不在是死氣沉沉的地方，而是充滿生氣的閱讀場所。義工們的無私付出，為社區帶來了活力，讓居民重新認識閱讀的美學，重新認識圖書館的姿態。

義工隊從一個微小的點擴展成線，以線為經緯，成面成體，不斷從自身文化及他們的經驗裏收納、累積、豐富和沉澱，為澳門閱讀推廣的工作發光發熱。城市的文化保育和推廣的工作能否得到應有的重視，定要依賴政府和民間的緊密合作，相互溝通、尊重和扶持。多年來，義工隊成為兩者間的中介，把圖書館資訊及相關服務向外傳播，同時，讓讀者有機會參與其中，領略義務工作和文化傳承的重要性。十年來的發展軌跡，不僅是一群義工青年心路歷程的成長見證，也呈現了澳門文藝現狀和青年教育的一扇側面。在今後的日子里，希望能藉著一些義工們的博愛精神和社會關懷，感念更多不同階級的市民、熱愛、關注和支持本土文化的發展，使文化保育、生產及傳播形成合理、良性的循環。

最後，更期望藉著與不同地區的交流學習，使這棟隊伍更加強大，為社區的居民提供更多元化的服務，為圖書館的發展建立穩固的基礎，與圖書館一同成長，成為圖書館最強大的支援隊伍。

### 附錄一：

民政總署圖書館員工隊主題曲歌詞  
——《快樂小義工》

快樂社會需要大家  
愛護與關注  
再配合愛心參與  
服務關心社會

希望每位中小學生  
課外能做到  
有志為社會工作  
有貢獻的心

快做個盡職義工  
有待你奉獻  
試試圖書館工作  
快樂也開心 盡你心

去做個盡職義工  
你定能做到  
有你愛心的參與  
快樂再加深 又能吸引

## 四地圖書館義工聯言

## 圖書館義務工作者的角色與功能研討會義工發言稿

李秀真

臺北市立圖書館林老師說故事團隊

臺北市立圖書館志工是一年一聘，今年7月我收到了第21張聘書，時間必須快轉回到1991年，當年25歲的我剛辭掉工作，每天到圖書館自修準備碩士入學，在尚告無稽到招募說故事志工的海報，而持著希望影響孩子們用我一樣懂得利用圖書館資源的期待，我加入了圖書館志工行列。

我後來就讀的學校並不是在臺北市，因此在學校附近租屋居住。每周六下午我總是提著行李先趕赴圖書館，完成說故事服務，才回家向父母報到。畢業後從事傳播業，我盡量不把工作餐會排在星期六。有一次，老闆臨時決定要把攝影棚的錄影時間改在星期六，於是，我只好趁著備櫃空檔搭計程車到圖書館，之後再搭計程車趕回電視臺。

20年來，我曾經不只一次被沒有參與過志工經驗的朋友問道：“偶而捐個錢、參加活動，人家已經知道你是善心人士了，幹嘛當義工當得那麼認真？”我的標準答案是：“為孩子說故事是個能創造快樂的志業。”

德國哲學家康德（1724~1804）有句名言：“快樂不是一種靠理智達到的理想，而是靠幻想得到的東西。”曾經從憂鬱症的泥淖中掙扎爬出，我對這句話特別感同身受。理性而善，擔任志工，尤其是長期擔任志工，更尤其是加入幹部群承擔更多的無報酬工作，不應該是一件快樂的事吧！可是，與孩子的純真和故事奇想的情節一道兒馳往想像的國度，這又是不曾親歷其境的人無從體會快樂。做為說故事的志工，有關於我們釋放精神進入想像快樂的境地，透過不一樣的心靈超越不美好的世界，找到可靠之處。

我曾經兩度承擔領導人的職務，第一次是2003年，遇上了SARS風暴，圖書館所有說故事活動破天荒的暫停一個半月。當時我們有一個自發性的組織稱作“林老師聯誼會”，而我被選為會長。然而，並非每位志工都認同“聯誼會”，有不少人的想法是：“我是來擔任志工的，不是來參加聯誼的。”因此，我趁著這一個半月，構思將聯誼會改組為“林老師說故事團隊”，每一位林老師皆納為當然隊員。

其中最重要的發展，包括以林老師兒童劇團的成員為核心成立研發組，承辦說故事的形式、技巧與道具；另外，新設資訊組進行網站建置、傳遞交流、興趣共享的管道。當時有些幹部提醒我，大多數的夥伴們並不清楚，或不曾在意“聯誼會”和“團隊”的差別。但我深信，這樣的區別有其意義，並非僅是名詞上無關的爭議而已，而是承載著這個團體邁向學習型組織的期許。

管理學大師彼得·聖吉（Peter M.Senge）在其著作“第五項修練”（The fifth Discipline）中，闡釋了學習型組織的精神，包括：自我超越、心智模式、共同願景、團隊學習、系統思考等原則。做為一個以推動兒童閱讀為宗旨的志工團體，快樂的泉源應當就在歡喜學習當中。這些精義看似龐雜，但真正落實於志工團隊的帶領中，才令人懂得所謂的修練，是接受溝通過程的存在，並且不放棄對遠達目標的堅持。

正名後的林老師說故事團隊得以不斷成長，具備的不僅是五項修練而已，還有每位夥伴身上已經擁有的、要獲得的第六項修練—志願服務。是這項修練讓我們有緣集集、落實它、體會它，並化作實際行動。



支持團隊永續茁壯。

早在1999年我們成立聯誼會起，就應該必須制定組織章程。2006年我再次出任隊長，在任內訂立組織章程，讓團隊成員了解如何視自己為團隊一分子，成就了新的挑戰。所幸我擁有一群勇於任事的夥伴，願意每個月定期開會，多次討論、修正。先初步完成草案，再透過各分隊志工承辦人將草案轉交所有林老師，並回收意見。

接著，夥伴們為爭取年底全國志工聚會的公告時機，每周開會，依據收集到的意見，再次逐條協商，表決章程內容，讓每位想不放棄。過程中僅是使用組織「章程」或「公約」為名，一開始就挑戰夥伴對這些條文效力的認知。最後，鑒於我們並非正式立案的社團，章程一路有特定的法律用法，因此表決稱作「組織公約」，表明這是我們願意共同遵守的約定。

在成立20周年時，我們的組織公約終於正式執行了，有了這份運作的憑據，每屆隊長交接後都能迅速組織新的幹部群，健全的協助頗方各項文書的閱讀推廣事務，行有餘力。我們還能不定期至再幼院、家庭扶助中心、老人院等社區機構舉辦活動，並且在2009年3月起，每周日下午至臺大醫院附設兒童醫院遊藝室及病房說故事。

每年志工們來來去去，我們會流失夥伴也會有新加入，離開團隊的理由常常是工作繁忙、照顧家庭或遠居外地。有一位夥伴離開的原因令我每次想起就覺得揪心。她在45歲這一年得了「運動神經元病變和索硬化症」，一般將病友稱作「漸凍人」。這是屬於罕見疾病，目前藥劑約有二千位病患，全球醫界尚未找到治療方法。

她在我擔任會長的那一年發病，卻仍然堅持到團體說故事，仍然參加各項活動，直到我們都沒有察覺。直到同一分隊的夥伴發現她說話口齒不清，要求她休息和積極求醫，才證實了病因。隨著病程進展，

她喪失說話能力、自理能力、四肢萎縮，必須藉由注音板溝通。儘管頸部以下的身體動彈不得，她的腦部絲毫沒受疾病影響，依舊能看書或，那聲聲閱讀書的吸讀，依舊渴求徜徉於書海。

於是，夥伴們開始定期輪流到她的床邊為她讀書、聊天。我們體會到肉體被凍結的處境，親友只能短暫相伴，唯有持續閱讀、吸收精神食糧，才能時時撫慰心靈。因此，2006年一接任隊長，我即爭取幹部群的支持，致電志工大隊其他分隊隊長，包括一般志工、啟明志工、英語志工、聯合善辦，心中有愛、閱讀無礙」義賣會，募款購買自動點書器，捐贈給漸凍人協會。

這是臺北市立圖書館志工大隊首次舉辦義賣活動，籌備逾五個月，動員超過百人。在館長與分館主任的支持下，民眾可就近將捐贈品送往市面各分館，再由圖書館巡迴車運往總館存放。經由推廣課協助宣傳與媒體的報導，一週內內湧進上萬件義賣品，足足堆滿總館三間儲藏室。有一群小朋友參加百萬公司的比賽，共同贏得一組桌遊，即將它出來到義賣。一位住在高雄罹患癌症的癌症病友，竟然在括弧的生活費中，選擇將解囊捐款資助。

無名的團隊、小小的場地、特定的訴求，究竟能引起多少共鳴？為了鼓勵民眾踴躍到總館義賣會場採購，整理小組還特別設立「一元驚喜區」、「五元專區」、「十元專區」，費盡思量，期待即使是小小的一元硬幣，也有機會發揮聚沙成塔的一份力量。最終，這次的募款金額衝破三十萬元，足以購買二臺具有自動定時翻頁功能的精密型自動點書機。遺憾的是，在義賣會之前，這位啟發我們生命真諦的夥伴已經往生了。

曾經講到一則很有趣的現代版說文解字，作者講：「福，神賜予的一口田」。我恍然大悟。感謝老天，賜給我一口製造快樂的田——林老師說故事團隊，共耕這口田，我們福份與共。無論年資深淺，只

要人人都願意多耕耘一次，這一口福田，就能結出更多快樂的果實，供孩子、家長和我們自己品嚐。

透過圖書館的說故事活動，提供了兒童良好的休閒活動，除了培養他們對閱讀的興趣，一起聽故事也能讓缺乏與媽媽互動的獨生子女們，提早認識團體生活。在我20年的說故事經歷中，遇到不少剛來聽故事的小孩總是坐得遠遠的，或者轉在陪伴的家長懷裡，團體活動也不敢參加。館內的夥伴會互相提醒留意一下某個孩子，嘗試邀請他加入活動或引導他發表意見。幾次以後，孩子自然會探頭出在團體裡的相處方式，雖然不一定會大方的和大人夥伴玩在一起，至少不再閃在一角處望。

我總是相信，因為各個角落都有志工付出關懷和愛，我們的世界有著大片亮麗的美麗色彩。而說故事志工透過精采的故事，傳遞那一點希望、一點歡樂，讓我們的下一代能夠信任，迎接他的未來世界值得期

待。於是，我們也可以相信，自己是活在一個不會失去色彩的世界，在說了一個又一個的故事中，過一個多彩多姿的人生。

今年，我又回國擔任副隊長，從過去被輔佐的角色轉而學習輔佐隊長。事實上，對於來聽故事的孩子而言，我不是什麼會長、隊長、副隊長，我就是一名林老師，這是我最樂於扮演的角色。今年9月，我將重慶校園演講博士班，學校在更遠的城市。光臨似乎又回到了20年前，周六的下午，我看到了提著行李的自己，下了火車，先到圖書館報到去。



◎ 地庫舉辦義工研習

## 圖書館義務工作者的角色與功能研討會義工發言稿

王宇力

上海市民辦西由高級中學

今天，很榮幸能在這裏和大家分享一下我對於圖書館志願者服務的感受。時光如梭，圖書館志願者的重任已經移交到了下一任志願者們的肩頭，而我，也更有時間去思緒這一年以來圖書館服務之於我的意義。

無疑，上海圖書館的志願者服務留給我們的不僅是美好的回憶，更是一次極其有意義的經歷。我在上海圖書館的志願者經歷應該可以也算是非常難忘而到苦惱心的。我去的時候正值外借部書架的翻新、書刊的整理，當我一遍又一遍的拂去灰塵，上架時，人的權威到被說。但現在回想起來，這的確在我平時的學習生活中是不可能遇到的，讓我們這些平時只在圖書館借書的人體會到了這一小小書架的艱辛。這樣的經驗試問平時幾多有？

眾所周知，志願者服務的意義在於使我們獲得與社會深刻交流的機會，加強我們的交際能力。與社會進行長足的交流才能真正從學校走向社會，從稚嫩邁入成熟。我至今還記得在我理書下架時，好幾位老師詢問我書籍的具體位置，為他找到書籍時，他的快樂也將熱熱傳達到了我的心中。志願者服務像是一座橋，搭起了我們志願者與他人的交流的通道，身邊的一些同學也開始由志願者服務而開始而健壯。

在圖書館的服務中經常要面對不同讀者的各式各樣的詢問，每每解決了他們的問題之後，他們總會道一聲謝謝，給予一個感謝的微笑，這往往是我最開心的事。讀者的每句謝謝都是對我們的最佳鼓勵。這種時候，你可以感受到奉獻的回報竟是如此巨大，超越了物質，直達我們的心靈。

談起圖書館服務，不可不提的便是對於書籍的再認識了。在從事圖書館志願者之前，我因學業繁忙，從不會無故停步走進圖書館，坐在椅子上，用一個下午的時間去品讀一本書，相信這也是我們在場很多男生的真實寫照。但自從加入了志願者團隊，與書籍接觸的機會也越來越多，有時信手一翻，便可看到一些頗有意思的內容。漸漸地，我也養成了愛讀書的習慣。古人之所謂書中黃金屋，猶如玉我也逐漸真正理解。固然，即將邁入高三的我們時間有限，但讀書的確卻是可以提高一個人的境界。也就是Let your spirit start to soar。這無疑會對你的學業，乃至人生有重要影響。

我從志願者活動中學到了許許多多待人處事的方法，也得到了很多社會實踐的經驗。想必，這對我將來的學習、工作都是有許多幫助的。我想這一段與眾不同的經歷會讓我銘記在心，我永遠不會忘記這一段與書為伴的日子，這一段在上海圖書館服務的日子！

查爾百科，聯合國將志願者，這簡單三個字定義為“不以利益、金錢、名譽為目的，而是為了近鄰乃至世界進行貢獻活動者”，指在不為任何物質報酬的情況下，能夠主動承擔社會責任而不聲心聲願奉獻個人的時間及精神的人。這是可及而又有極高要求的定義，我相信在場的每一位，包括我，會依這個目標而努力，在未來的日子裏，繼續我們的志願者之心，奉獻他人，服務社會。

## 義工小組閱讀交流會

蘇沁遠

香港小童群益會

1.



4.



2.

香港小童群益會



5.



3.



◎ 志願者服務工作



6.



7.



8.



9.



10.



## 圖書館義務工作者的角色與功能研討會義工發言稿

鄭嘉儀

民政總署圖書館義工

### 前言

大家好，我的名字叫鄭嘉儀，但我比較喜歡別人稱呼我為Maggie或者嘉應子。在我還是小學六年級的時候就已經參加了民政總署圖書館的義工，今年我將要升上大學二年級了，我的學生時代就在圖書館長大。今年，是民政總署圖書館義工隊成立的十周年，所謂「建業容易守業難」，一個隊伍的建立已經不大容易，要經營一個隊伍更是困難，能有十年的成就，歷久不衰，這是十分難能可貴的。今天，我十分榮幸能夠在這裡跟大家分享一下我這七年在民政總署圖書館當義工的感想，讓大家可以更了解民政總署圖書館的義工隊。

### 一、參加圖書館義工的原因

過往年紀還小的時候常到圖書館閱讀圖書，看見身旁的館員默默的整理書架，我深深體會到他們的盡責。當發現圖書館招募義工時，我毫不猶豫地填寫報名表，但由於當時我還在讀小學五年級，母親擔心我

一個小孩子會有危險，因此不允許我參加。翌年，圖書館再次招募時我立刻報名，這次我終於成功了。回想當天，縱使當天面試時是下著雨，但在家人的陪同下，我還是第一個到達面試場地的。面試的時候，圖書館職員需要我閱讀一個故事，交稿中已經讓我緊張不已，更何況要當場發揮，這更讓我措手不及。致使最後我說了一個連自己也不太清楚的故事。結果我總算入選，我想大概是因為我是留守的一個吧！

### 二、服務類別/組別

起初我是在紀念孫中山公園黃埔均圖書館服務的，當時的組別是有圖書組、活動組及編輯組，而我是第一年參加的是圖書組。圖書館組主要的工作內容是製作海報，以作宣傳圖書館活動之用。另外在「故事天地」活動中，要負責講故事及帶領小朋友玩遊戲、做手工等。這活動的目的是透過講故事，讓兒童從幼年起培養閱讀的習慣。任後我主要在活動組服務，主要的服務內容是負責籌備、舉辦各類閱讀推廣活動。由於當時我讀只是一名初中的學生，許多事都不懂得如何處理，很感謝書館的職員對我們的悉心教導，讓我們學會如何處理；仍記得在第三年的時候，圖書館舉辦了一個名為「圖書館義工策劃推廣大使——非常CB Youth」的訓練活動。這個訓練是要招募義工成為主動或協助策劃執行推廣活動、主份分享會等。在這次的訓練中，我們需要於圖書館內舉辦一個推廣閱讀的活動，這對於我來說是一個很大的挑戰，但感謝我在一班義工團隊不斷的支持、鼓勵和出謀劃策下，最後我們總算是完成此任務，而且參加者的評價都不錯，儘管當中還有不少瑕疵，但我們已盡了最大的努力，沒有後悔。



各級督會訓練，讓我們更有團隊精神

不久以後，因應書館員工組織更改了架構，所以我就被編入了“活動推廣組”。這個組別成立的目的是要讓員工更專注於閱讀推廣的工作上，期間按書館的需要到館內服務，平日則需要策劃活動。在這段時間，我主要負責的是擔任書館活動的司儀、寫稿、主持、舉辦員工聚會、帶領團體遊戲及短片拍攝等等。現在面對這麼多人說着一口不太流利的普通話，如果是以前的我一定沒有勇氣上台演講，但經過這麼多年的訓練和累積，現在的我學會了一件事情——就是勇氣。只要我願意嘗試，就沒有做不到的事。



多變化培訓讓我更有能力發展

做好一件事，當時真的很感動和難忘。此時此刻，編排已經不再重要了，因為我們在排練的過程中已經贏得一群好朋友和一段難忘的回憶！



在劇團的演出

#### 四、困難與取捨

很多人聽到我這些經歷，除了嘔心 and 羨慕以外，或許會問我一個問題：這麼多年來你都沒有要放棄要退出的念頭嗎？真的沒有困難嗎？

在圖書館的各項服務中，對於我來說最困難的要數輔導圖書了。原因是這個工作需要很精準的工序，把釘子釘在指定的規格內，由於我不夠力氣，每次用錘釘的時候，都會有所偏離，或者我只能做其他工序，而這工序就要交由其他員工來分擔；另外我也很害怕在台上跳舞，由於我的手脚不協調，在講求整體性的舞蹈中，我是最顯眼突出的一個，常常心會牽連到整個團隊的進度。但感謝其他的員工，沒有埋怨，只有支持，在導師的帶領中，我慢慢的學習每一個動作，最後也能順利完成任務。

而難辦以讓人取捨的是學業與義工。這個問題讓我跟家人起了不少衝突，還記得在高中時，學業的壓力讓我喘不過氣來，但圖書館的職員很體諒我，讓我在繁忙的時候請假，只要我能在假期時補回時間便可。另外我也學會了善用時間的技巧，儘管我有些時間是在圖書館裡，但我會放棄其他的娛樂時間來溫習功課，這種鍛鍊讓我更會自我管理，家人看到我的

努力，最後願意讓我同時兼顧兩方面的的工作，再也沒有反對我做義工了。原來學會懂得分配自己的時間也是一個意料之外的學習。

還有一個問題會常被提及到，做義工好像是被吃便宜的，是一種免費勞力吧？但當我在圖書館服務的時候，深深體會到當當圖書義工，是一個收入多於付出的工作。其實按民政總署圖書館義工宗旨表示，成為義工隊的目的是：“鼓勵和培養本澳市民的閱讀習慣，有效推廣閱讀服務；讓市民透過參與圖書館工作，發揮其智識和經驗；並藉圖書館義工與市民的互動，凝聚社區活動。”從這個宗旨得知，民政總署成立義工隊，首先是希望透過這個平台，能讓廣大市民增加閱讀的興趣以及提高閱讀的習慣。澳門的閱讀風氣至此仍未盛行，在十年前舉辦閱讀推廣有相當的困難程度，與其“拉牛上樹”，倒不如把募員工作，並向我們“借借善講”，把義工作為閱讀推廣的種子、肥料、養種，並等我們發育成長，希望我們未來能重視圖書館及閱讀推廣的工作。再者，許多人覺得義工是補充圖書館的人力資源不足，但在“宗旨”裡，民政總署並不是以義工取代館員的工作，仍是希望透過此平台，讓市民與圖書館有連結，因此，民政總署書館的義工隊，在各項閱讀推廣中佔有重要的位置。我們有大部份的時間是與市民接觸的，而這些工作是一般的館員不能勝任的，與其說民政總署透過義工來獲取人力資源上的不足，倒不如說是民政總署透過義工隊，把圖書館的影響力從館內向外發散更為正確。



一段難忘的義工隊夥伴

#### 五、對圖書館義工感想

我也很興奮在我身旁的同學都被我感染，養成良好的閱讀習慣，有空的時候會相約一起去圖書館借書，有的更參與義工行列，親身感受做義工的酸甜苦辣。對於我來說，這七年的時間裡，我在圖書館的回憶實在是太多太多了，包括今天的分享，每一個片段都是很美好值得記住的。現在的我已經由一個本來害羞不愛與人交談的小朋友，變為開朗及主動的大姐姐。現在，在家除了我之外，我的妹妹也都在圖書館服務，原因很簡單，我們都喜歡閱讀、喜歡圖書館、喜歡做義工。可能每一個人對義工的定義不一樣，但對我來說，是一個可以編織另類生活的平台，是一個讓人實現夢想的地方。最後我在這衷心的感謝各位圖書館職員一直以來對我的照顧和鼓勵，還有我的一群好義工朋友，認識了這麼多人，感謝你們對我的包容，還有今天在座的每位，感謝你們與我的分享！

祝願大家明天更美好，謝謝！



每一個的獎項都成為我的鼓勵

## 特邀稿件

# 圖書館義務工作現狀與問題

石權

澳門中華學生聯合總會編輯委員會

### 摘要

本文從圖書館為什麼需要義務工作人員的問題出發，闡述義務工作人員在圖書館工作中所擔任的角色，說明義務工作人員是圖書館正式工作人員的一個補充。同時得出圖書館需要義務工作人員的根本原因是因為圖書館對人力資源的需求。並以此引深，在確定義務工作人員貢獻的基礎上，講述義務工作人員的局限性，並就此提出改進建議。最後得出結論，義務工作人員制度是一項有意義的制度，但是，澳門目前仍有一些需要改進的地方，還需要不斷的完善義務工作人員制度。

### 一、圖書館義務工作人員的定義

圖書館義務工作人員的本質是一種志願服務，是在社會資源有限的前提下，充分整合利用社會閒散人力資源，促進圖書館服務工作。是個人根據自身意願，在不計報酬的前提下，無償向圖書館貢獻自己的時間和服務，協助圖書館的日常工作。同時也是宣傳、推廣圖書館，加強圖書館與讀者及社會互動的需要形式，更是廣大民眾服務社會公益機構，回饋社會，豐富人生經歷，增加圖書館參與的一種有效途徑。

圖書館義務工作人員必須具備以下素質與能力：首先需要愛心、奉獻精神，願意為圖書館的發展貢獻自己的力量；其次，他們有為圖書館服務所需要具備的因素，例如：服務時間、服務技巧、圖書整理歸架的知識；第三，他們的服務可以替代部分圖書館有償工作人員的工作。

### 二、圖書館為什麼需要義務工作人員

圖書館需要義務工作人員的根本原因是因為人員短

缺、資金匱乏。相比較於其他行業，圖書館人力資源需求量大，除了日常行政工作之外，人力資源主要需求於資料整理與資料修復上。

#### 1. 資料整理

由於圖書館的開放性，每日都會有大量的社會人員來借閱圖書，圖書被取下閱讀後，需要工作人員將其放回原處；假設由讀者自己放置，則有可能因不熟悉擺放原則而造成擺放錯誤，需要花費更多的時間與人力資源尋找、糾正。這種工作都是重複性的勞動，是永無止境的，只要圖書能閱讀，就必定會有人取閱圖書，而且這類工作是難以評估其正式需求量的，有極強的不穩定性，因此，也就無法用科學的方法評估需求的人力資源數量；一旦圖書館館員人數不能滿足需求，則會造成圖書館工作無法及時完成，不能提供優秀的圖書館服務；而館員人數過多，則會造成資源的浪費。

#### 2. 資料修復

圖書館在在以儲存大量書籍為榮，但是如何保存這些書籍也成為了各間圖書館最頭疼的問題。首先，圖書屬於易損物品，容易受水、火、蟲、溫度、濕度等外界因素的影響；其次讀者翻閱之後，也會有意無意的損壞書本，例如：有意撕毀、無意污損書頁；再加上隨着時間的流逝，紙張逐漸變脆發黃、裝訂損壞、書頁缺失等問題。為了讓這些圖書保持在適宜借閱的狀態，則需要專門人員對此進行修復，例如：從新裝訂書本、處理污損頁等；而隨着圖書館館藏的增加，需要的人力資源越來越多。

但是，大多數圖書館面臨的困境是自身的經費無法僱用大量勞動人員。目前世界上大多數圖書館都是由政



府部門或者學校編制，是非營利性的，而每年各家圖書館運轉經費有限，只能透過有限的預算和熱心人士捐贈獲得。但是，圖書館必須將有限的經費中的絕大部分用於購置圖書，因為編購是圖書館存在的根本，館藏量也是衡量一個圖書館的重要指標。但是，很多圖書只會發行一版，一旦藉過了，將會視需再購買到，就造成了館藏的缺失；尤其是期刊雜誌、報紙，因為其連續性的特徵，藉過了任何一期都會造成整套雜誌缺失、資料不連貫等問題。因此圖書館必須將圖書的購置放在首位，儘可能將經費用於圖書購入上，這也就限制了雇傭人員數量。隨著時間的流逝，圖書館的館藏也越來越多，整理、修復難度越來越大，需求的場地、人員數量也越來越多，自身經費無法滿足需求的時候，圖書館只有向社會募集民間人力資源，以此來滿足需求。

圖書館的讀者數量有着極強的變動性，以早期的進門大學下設的圖書館為例，工作日人員最少，週末及假期的人員最多。又如大專院校圖書館，這類圖書館的主要讀者會根據教學進度的變化而變化，每當假期來臨的時候，大多數學生放假回家，圖書館讀者數量減少，圖書館工作負荷下降；而當考試前，因學習的需要，圖書館往往爆滿，一度難求，圖書館工作負荷急劇上升。這種狀況造成資源需求分佈的不平均，假如編購大館員以為滿足需求高峰，在需求低谷的時候則會造成大量資源浪費；而假如編購員以為滿足低谷需求，將會在高峰時期造成圖書館運作困難。

而員工制度是解決這些問題的一個選擇，圖書館館員數量保持在能夠維持日常需求的水準，在高峰時期則利用兼工來彌補人力資源需求。同時兼工還可以讓市民瞭解圖書館的運作流程、推廣、宣傳圖書館，成為圖書館與市民交流的一部分。

所以，圖書館需要義務工作人員，一方面可以提供人力資源，緩解圖書館人力資源的需求，另一方面，義務工作人員可以促進圖書館與市民之間的交流，使圖書館運作過程更加透明化。

### 三、兼工制度的局限性

近年來，圖書館志願服務工作已經取得了長足的進

展，但是還存在着隨性性較大、志願者來源狹窄且素質參差不齊等的缺點。這些局限性的根本原因是由兼工的無償性決定的。無償性意味著義務工作不會成為員工的謀生手段，只能成為其興趣或者成為員工增強自身經歷的一種體驗，所以兼工的積極性不會很高。下文將就這兼工的局限性：

#### 1. 隨性性大

兼工的工作時間受本職關係影響極大，往往會受本職的變動而改變，例如，本職時加班與兼工工作時間相抵觸時，兼工們往往會優先選擇本職工作；此外，兼工的工作週期通常較長，極少出現數周或一兩個月的工作計畫，在如此長的時間內，一部分兼工的工作熱情逐漸減少，在若干次兼工勞動之後便選擇放棄兼工工作或者曠工、遲到、早退，因為缺乏相關法律法規，對於兼工可以不受懲罰而選擇辭去。但是，這種隨意性使得兼工無法勝任一些需要連續跟進或者工作時間較長的工作，也會打亂圖書館原本的工作計畫與人力安排。

#### 2. 兼工來源面狹窄

目前，圖書館兼工來源有着很強的局限性。根據調查顯示，兼工的主要群體為各大專院校的在校學生，在職人士及退休人士所占比例還是很小的。這種現象是因為這部分人的積極性不高。由於社會風氣逐漸趨向於拜金主義，對於無償性工作採取了抵制的態度，在職人士寧願選擇休息，也不願將時間貢獻給社會；同時圖書館也沒有足夠的宣傳，市民無法及時得到招募資訊，所以，造成了兼工來源單一這樣的現象。

#### 3. 兼工素質參差不齊

兼工會公開招募並招募數量巨大，很難保證所有兼工都有着較高素質。有的兼工工作熱情高、工作主動，有的兼工消極怠工、工作態度差。當然，由於兼工的無償性，我們無法過分要求兼工，但是，兼工消極怠工對於圖書館工作的開展是不利的，影響是巨大的。

不可否認，一部分兼工有着極高的工作熱情，他們富有愛心、同情心、樂於為圖書館的發展貢獻自己的

力量，但是，也有一部分兼工對兼工工作逐漸的缺乏熱情，而產生了隨意性大、素質較差等問題，這種問題並不利於圖書館工作的開展，在一定程度上會影響到圖書館的發展，是十分不利於圖書館發展的。

### 四、如何建立高效的兼工隊伍

兼工的可利用性之根本原因因為兼工的無償性，但是，兼工存在的基礎就是無償性，兩者似乎進入了一個無法調和的死結。想要完善兼工制度，便是即與兼工制度的基礎相抵觸，但是這並不能讓我們無法解決這個難題，下文將以澳門為例，提出幾點意見，希望能夠通過這些措施緩和兩者之間的矛盾。

#### 1. 完善激勵系統

兼工工作所面臨的困難主要是因為無法調動參與者的積極性所造成的，而調動積極性最好的方法莫過於給與激勵；給予適當的獎勵並不違反“義務”這個前提。獎勵的作用是激勵兼工努力為圖書館建設貢獻自己的力量。獎勵應以實物為主，輔以虛名獎勵、實物獎勵譬如獎狀、獎盃、外出考察機會等。虛名獎勵可以是一種稱號、一些紀念章，也可以是圖書館內一些合理的特權。這些獎勵雖然微小，但是對於兼工來說，意義卻遠非其表面價值所能夠代表的。這些獎勵還意味着社會對他們工作的認可。實際上，澳門各圖書館都有著不同的激勵措施，例如，民政總署圖書館館長組組織優秀兼工外出考察，澳門大學圖書館則於兼工圖書館內特權。但是，澳門目前還缺乏一套完整的評價系統，在評價優秀兼工時，往往根據主觀印象來判斷，沒有一套嚴格、有效的考評制度，所以會造成獎勵分配不公。這些激勵措施不但要有，而且得不斷強化，各圖書館都應該從自身條件出發，建立一套完善的激勵制度，以激發兼工的積極性。

#### 2. 改變工作模式

在澳門現行的招募模式中，往往將兼工工作內容分為幾種類別，讓兼工根據自身興趣選擇，這種做法本身是積極的、有利的；但是在實際工作中，往往以圖書館的需求最為優先考慮因素。例如，圖書館急需資料整理人員時，讓選擇前臺接待的兼工進行資料整理工作，使得兼

工如同救火員一般，那裡有需要就在支援那裡，這種做法與招募時兼工自身的選擇相違背，影響兼工的積極性。最為重要的是，兼工本身工作時間短，在如此短的時間內進行多項不同的工作，這不僅兼工對各項工作都不熟悉。所以，圖書館應詳細規劃工作日程，盡力避免人手不足的狀況，並且對兼工工作內容進行明確規定，制定完善的兼工工作計畫，並且嚴格按照計畫執行。

#### 3. 整合圖書館資源

目前，澳門各家圖書館分屬於不同部門，例如：民政總署、文化局、各大專院校等。資源分散造成各家圖書館館藏重複、圖書館規模較小、資源無法有效利用、資源分配等問題。不可否認的是，澳門正處於圖書館建設的探索階段，還有很長的一段路要走，現在澳門也建立了一些行之有效的館際合作機制。例如：何東圖書館與中央圖書館共用圖書服務，讀者可以自由選擇兩館書籍並至中央圖書館或者何東圖書館。這種共用圖書館資源的作法是行之有效的，在為市民提供方便的同時，也使圖書館之間可以共用有限的資源。但是，澳門目前這種的機制十分缺乏，並且帶來了許多問題，沒有統一的圖書館排序系統就是一個很好的例子。

各家圖書館分用不同的排序系統，不僅僅給讀者尋找資料帶來了困難，也成為了館際交流中最大的障礙。譬如，兩館圖書經互換資料之後，各館通常要根據新的排序系統進行分類，將資料重新編目，從新製作新資料編目，這種做法不僅僅麻煩而且容易出錯。在澳門這個人口僅為50萬人的城市中，完全沒有必要使用不同的排序系統，同時排序系統的不同也變相的增加了兼工培訓資源。有些曾經參與過兼工工作的人員在不同的圖書館工作，但是因為圖書館排序的不同而再次培訓，這不僅浪費了社會資源，也浪費了兼工的時間；再加上兼工本身已經有了一套排序系統知識，學習新的排序知識之後有可能將兩種不同的排序系統混淆，而對工作造成不便。所以建立統一的圖書館排序制度後，不僅僅方便讀者查詢資料，也便於館際交流、兼工培訓等。

同時，澳門還應該建立兼工資料庫，將參與過兼工工作的人員與資料入庫保存，例如：聯繫方式、工作



表現、工作狀況等資料，以便於日後與義工人員聯繫，並且可以在圖書館緊急需求人力資源的時候尋求這些有愛心的義工協助。

#### 4. 建立法律依據

目前澳門在義工法律方面基本為空白，沒有相關的法律來規範義工工作內容以及保證義工權益。在歐美等發達國家，志願者活動曾經歷過“制度化、組織化和日常化”的思想，確立了圖書館“設立和經營必須有法律依據”的理論依據，並據此思想修訂了大量法律法規。據統計，目前世界上有30多個國家對圖書館志願者活動做出了法律規定，其中法國將支援服務納入法律體系，違規者將會處以徒刑；而日本根據《圖書館法》的規定對志願服務進行了嚴格的規範，頒布了一系列的條款，例如，規定館內有專門的“圖書館志願者”姓名註冊冊，詳細規定了工作的具體內容、時間和次數，從宏觀上概括介紹了服務工作的性質和範圍，又從微觀上細化說明具體工作的物件及服務內容。臺灣地區也於2004年9月21日專門制定頒佈了《國家圖書館志願服務人員徵募及服務實施要點》，對志願者工作進行了詳細的說明與規定，確保了圖書館志願者工作的順利開展。制定法律法規最大的意義在於規範義工工作內容，同時保證義工的相關權益。譬如圖書館需要為義工購買保險，圖書館內部需要設立招募義工的機構，義工每個月工作時間不能超過20小時等等。這些法律法規有助於義工維護自身權益，在發生事故、出現糾紛時可以根據法律來進行處理；同時也有利於圖書館日常工作的進行，對於惡意毀壞圖書館設施、經常性無故曠工等現象進行出發。這些法律法規也是社會對義工無償勞動的尊重，所以訂立法律法規來規範義工權益勢在必行。

#### 5. 改變招募模式

澳門目前義工主要的招募形式為網路招募，即在網路上發布招募資訊，在網路上收集報名人員資料。網路雖然有著便捷、快速的優點，但是由於查閱不及時等問題很容易讓人錯過報名時間。為了吸引更多義工參與活動，建議將義工招募時間延長，甚至可以常年招募，不設招募期限。當招募到的人數到達一定數量或到達某個日期之後，統一為義工培訓；亦可以效仿美國國家，

在圖書館內部設置專門的機構進行義工招募工作，並於館內發布相關資訊，回答疑問等；此外，還可以通過電郵、電話、短信的形式向民眾發布招募資訊。從讓義工自己發現資訊這種模式改變為圖書館主動聯繫市民，使圖書館由一個被動等待的地位改為主動聯絡的地位。

#### 五、結論

義務工作人員對圖書館的建設有著積極的一面，可以分擔一部分圖書館日常工作，也能緩解圖書館經費不足的情況，並且成為圖書館與社會交流的橋樑。但是澳門現行的義務工作人員制度本身也是有著缺點的，譬如評價系統不健全，圖書館資源分配、缺乏相關法律法規，這些都有待於進一步的補充與發展。但是，我們應該相信義務工作人員對於圖書館是必須的，義工制度前途是光明的，是有效的，是值得認可、發揚的。

#### 參考文獻

1. 盧炳輝，《圖書館資訊之研究》，華夏書畫出版社。
2. 盧炳輝，《圖書館管理學》，北京圖書館出版社。
3. 吳曉芳，《圖書館服務學》，專科文獻出版社。
4. 張淑娟，《公共圖書館管理》，上海圖書館出版社。
5. 張淑娟，《現代圖書館管理》，清華大學出版社。
6. 鄭建輝，《國家圖書館第三次科學計畫暨發展資訊政策》，國家圖書館出版社。

## 圖書館義務工作發展規劃與社會需求

馮家儀

澳門中華學生聯合總會編輯委員會

#### 摘要

圖書館是一個凝聚人類知識的地方，其建立也是一項文明進步和人類智慧的相互啟發的結果。這裡可以說是人類增進知識的泉源，大約在五十年前，它仍是改革學子每天必到之處，也是假日消閒的好地方，但時至今日，面對着因四瓦充斥着五光十色的電子世代，生活充滿娛樂和感官刺激，圖書館就成了部分人心目中沉悶和刻板之代表。唯一的解決方法就是多投入生動的資源——人，而義務工作者就是已投入的有效資源，十年過去，有需要地在營運方針上作出調整，以制定未來義務工作的大方向。

#### 關鍵詞【圖書館現狀 招募對象 招募方法】

圖書館所保留的價值，在於活生生的人文歷史。見證着一個地區的文化，現在更是集休閒娛樂、聚會、講課等於一身的地方。要重新點燃都市人對圖書館的熱情，必需要一條長遠的規劃。

地點、設施、組織、圖書館人員等各者之間的相互影響着，各要素均發揮重要作用，左右了讀者的接觸和使用的，然而，除了資金和物質上的投入，人力資源的投入更是重要的關鍵。剛剛提及的要素都需要人的規劃執行，規劃者必須清楚讀者的需要和明確圖書館的方向，根據圖書館的性質而訂定設施、組織等元素，執行者則需要投入大量的時間和資源，詳細有條理地計劃和實踐，需時頗長，分工亦需分得仔細而可行性高，循序漸進地，從簡而漸高執行，免卻失敗時的挫敗感，為了降低營運成本和提高執行時的效益，義務工作者成了不二之選。

除此之外，人與人之間的互動與帶動身邊的人的興趣，社區傳播會是一個很好的途徑。由單一的人傳播訊息給其家庭和朋友圈，進而家庭傳染家庭，此舉能夠社區的關係連繫起來，在幫襯社區和閱讀的同時，也能提升閱讀風氣和人文素養；執行者亦宜有熱誠和活力，而義務工作者也該自行這個原則。

#### 一、圖書館現狀

要認識現時圖書館的營運模式和環境，才可制定更長期的義務工作計劃。民政總署轄下的圖書館有一大特色，全都分佈在不同區域的社區之內，大多數更位處公園之中，除了提供一個休閒的環境學習，利於主動吸收知識外，也更貼近和清楚大眾的需要；加上轄下的圖書館佔地不大，小小的空間卻五俱全，滿足了基本的消閒需求，從性質上觀，更有專為小朋友而設的兒童圖書館，親與學術性的圖書館不可同日而語，卻多了一份親切感；配置方面，為更貼近電子世代，每間圖書館也應設置電腦，讓小孩子自我學習，亦要地設電子期刊，與世界各地的資訊接軌。有完善的設施，也需要有媒介作宣傳，圖書館和讀者之間，義工也就成了不可或缺的橋樑，同時義務工作可將營運成本減至最低，所以義務工作的設立和圖書館推廣有密切的關係。

十年的義務工作，招募的對象大多為年青人，其後，義工媽媽的出現寫上了新的一頁。但問題出現了，年青人多為中學生，而義工媽媽則是主婦，兩者共通點是有較多的空餘時間和充滿熱誠，無可否認，義務工作者需要熱誠才會加入團隊，但同時被看成空餘時間的一條選擇，招募的對象單一，若吸引的對象變得多元化，可有誰推行義務工作。

## 二、設立義務工作者目標

要擴大招募的對象，先要改變其傳統觀點，必需重新認識和設立義工的目標。

1. 推廣全民閱讀。義務工作者其中一項重要的任務就是增加市民對閱讀的興趣，同時擴大服務對象，尤以看似不能接觸的對象——上班族、低學歷人士、無閱讀習慣人士等。
2. 服務市民熟悉圖書館。圖書館除了館藏和期刊，還有其他配置，例如電子報刊、視聽的使用率偏低，可加強義務工作者的服務和推廣電子閱讀。
3. 改變圖書館刻板形象。要破除既有的印象和觀念，可先從義務工作者開始，改變他們一貫的想法，把他們的热情帶出，從而帶至服務對象，義工主動而親切的形象可使冷冰冰的圖書館增添生氣。
4. 宣傳健康的生活。去圖書館的同時也多逛了公園，接觸大自然和培養運動的習慣，動與靜的互相结合推廣。
5. 減低政府部門的壓力。廣泛招募和加入義工，可同時降低政府部門各方的資源和成本，省下的資源就可更有效地投放於設施和配套，雖然會在各方投入義工，但政府部門仍會是負責重要指導和監督工作。

## 三、招募對象

招募對象應不分年齡、階層，從而達至全民化。但應因應不同類別人士而提供不同的吸引點，除了一直主要的對象外，青年、退休人士和主婦，這些有着較多空餘時間和熱誠的對象，還有很多有潛質的義務工作者。

### 1. 吸引專才，各展所長

管理、組織和行政等方面需要一些有專業技術的人士，那麼對象的學歷大多集中在大專以上，還可收納一些上班族，除了可運用他們的專業完善圖書館的管理，對象本身也可從中學以致用，義務工作既是一種挑戰性的工作，也可以用以調節工作的空閑，此類對象經常生活在壓力中，多參與社區活動，對平衡身心發展也有所幫助。

### 2. 親子教育，相互影響

圖書館位處社區，既方便又利於深入推廣閱讀，

特別招募的對象定為小學生和兒童。小孩是社會未來的棟樑，可在家庭中扮演著向上推廣閱讀的角色，由成人帶領小童，培養其責任感。兒童的心理發展是逐步的、連續的、細小的或是分段性的進行，而過程需要成人的扶助，從而建立起使命感，培養自發性和自主性，可有助兒童心靈健康成長。加上，由市民自我管理圖書館，從成人帶動小孩，好好利用圖書館作為培育下一代的工具；相反，也可由小孩將信息帶回家中予親友，從小加強歸屬感和提升責任感，互相影響著，親子教育可收到雙贏的效果。

### 3. 終身學習，充實人生

對象以長者為主，其他退休人士和家庭主婦一類仍可作為義務工作者的方向，主體和骨幹成員，未受特別技能訓練的在工作上可作為輔助，但這一類為主體和有較多空餘時間，可培訓他們日常接觸的工作，成為第一線的管理、教育和培訓新入職的義務工作者。

招募渠道除了網上以外，也可向學校、政府部門、社團等機構加強宣傳。總結來說，只要有熱誠、有學習動力、對社會有責任感等人士，均歡迎加入義務工作者的行列。

## 四、招募方法

鼓勵義務工作者有多種方法，可仿效香港的發工作時數而加設獎項，工作時數越多，等級越高，而物品性的獎勵亦可用於閱讀，如書香或獎章，或與現時的讀書會的獎勵相似，因應工作的投入度和時數增加其他相關圖書的本數和日數。

亦可從組織上吸引加強，將原來的分工再細分，除了讀者服務組、活動推廣組、學術出版組外，三個組別內的職能再細分，同時參考台北的義務工作者，從另一方面把義工分類，例如，帶讀故事的可分中文和英語，還有兩岸服務，除了提供各種機會予義工接觸不同的人和小朋友，在訓練耐性、培養責任感的同時，也可訓練他們的表達和領導能力，各組設有不同的主要館藏和主題，同時義工的分工就可更專業和仔細，不同組別即定負責不同圖書，而各圖書館的組別也可再細分為期刊、典藏、目錄、圖書、網絡管理包括網上閱讀、目錄等。

培訓可分兩類：與義務工作有關的和不相關的。無經驗和非專才可自願性地參加培訓課程成為有特別技能，而培訓者同時擁有相關經驗或其領域專才，雙方均為義工可節省時間和成本，達至低耗高效的成果。不相關的培訓可作為一種興趣培養，鼓勵義工們多學習以充實自己人生，表演優秀的工作者可獲得外出交流的機會，進修兒童、圖書館的義工要制定一套標準，取錄時可以較容易，但義務工作要認真專業而認真，每半年需進行評估和考核才可決定義工去留，這樣既保持義工的熱誠，對義工來說又富挑戰性，加強他們對義務工作的奮鬥心。

## 五、改善義工對外和對內的印象的方法

現時義務工作者參與的活動廣泛，對外的、對大眾的活動卻缺乏宣傳，例如圖書館海在郵政局等室內舉行，參與的人數比在噴水池或塔石廣場等室外少，情況許可的話，舉辦活動的地點宜公開；室內的活動應加強宣傳，或者如美食節、嘉禮講座等活動舉行期間在鬧市區提供接駁巴士，在宣傳同時也提供了方便，增加市民接觸圖書館和義工們的機會。

對內的義工們亦宜多舉辦聚會、比賽等，如親子閱讀故事比賽、繪圖圖書館知識問答大比拼等，加強凝聚力，建立團隊和大家庭的精神，增加歸屬感；圖書館的職工和義工們也可新增交集點。在認真工作、服務大眾的同時，他們也可在空餘時多交流溝通，以提升對圖書館的熱情，加深了解亦利於工作時的效率；初期舉辦活動的組織人應是圖書館的職工，假期後可將活動交給義工們組織和討論，將專工的工作下放，可增加對圖書館的歸屬感。活動不用限於在圖書館等室內舉辦，宜多在室外調整心態，因圖書館是室內空間，少不了衍生局促感，即便想在戶外貼近圖書館亦可，圖書館的外圍大多是綠草如茵的公園，在大自然中遊戲，消除圖書館刻板沉悶之感。

## 六、總結

招募義工的對象擴大至全民，特別對象為親子 and 專業技術的人士，只要是對圖書館有熱誠而又喜歡時常學習，義務工作就成了一個新選擇，多元化的培訓

和考核制度，適當運用圖書館管理，加上對外和對內的活動交流與認知，在改革義務工作者的職責和心態同時，更為圖書館打破傳統概念，重新塑造新形象，以親切、專業、認真的態度鋪設未來圖書館義務工作另一個十年的路。

## 參考文獻

1. 謝淑芬，1994，*臺灣大學圖書館管理之組織與研究*，台北：漢美圖書公司。
2. 黃宗茂，1995，*圖書館管理學*，台北：五南圖書出版有限公司。
3. 謝淑芬，1995，*小學圖書館學*，台北：五南圖書出版有限公司。
4. 林碧霞，鄭麗，黃嘉麗，2008，*兒童圖書館管理*，台北：五南圖書。

## 圖書館義務工作的發展方向探討

李星儀

澳門圖書館暨資訊管理協會

### 摘要

透過圖書館事業在社會中所處的角色，面向社會發展方向前提下，圖書館義務工作的發展方向也跟著調整，配合社會發展。

### 內文

社會發展一日千里，環顧十多年前的澳門，與今天繁榮的澳門比照，你會發現現今的澳門面對國際形勢的大環境下，著實在多方面皆與時並進。處身當今社會中，每人如何擔演好自己的角色，來迎接日後的挑戰值得我們深思。

各行各業的角色，同樣為著社會作出貢獻。對於圖書館行業，在今後的澳門社會發展方向的走向上，很值得研究。而有關圖書館義務工作的發展路向，也伴隨著圖書館行業的定位而發展。

就以民政總署圖書館義工隊為例，發展已成規模，對於該義工隊而言，是個很好的組織。自2001年成立以來的十年，很有系統地建立和組織這個隊伍，尤其在歷年的閱讀推廣活動中可見一斑。例如早於2002及2003年民政總署舉辦的“小義工大招募”活動，得到廣泛支持，很多學生及學校都積極參與，小義工隊除處理有關圖書館活動外，亦被安排參觀多處地方，當中包括圖書館，也被安排前往香港作交流，從中可令小義工體會參與義務工作中的感受和經驗。

所以義工角色在日後發展所應方向如何？那方面應加重資源和分類，避免浪費資源和錯放人力資源很值得考慮。

參照當年小義工大招募活動，主要分成三組，圖書推廣小組、活動組及編輯組。在當年對於小義工來說已分工清楚，在適當指導下，定很處理好工作。相對現今社會，義工組織已成規模。今後，圖書館義務工作的發展可考慮兩大方向。

### 一、社會發展趨勢下圖書館如何定位

社會的發展，眼見日新月異，澳門圖書館應何去何從？加上適應社會需求的發展下，圖書館發展會顯趨潮流，更需發揮所屬部份圖書館所扮演的功能角色。例如於本年2011年開展的民政總署轄下黑沙環公園黃埔坊兒童圖書館，相當靈活色彩。它的存在主要為兒童而設，存在價值背後看出社會需求。人口增長、除外來人口及死亡人口數字影響外，餘下的主因就是出生數字了。為了未來人口需要，教育等一系列社會設施需要應運而生，圖書館在當中的角色配合社會發展前提下，積極尋求突破，尋找其所處位置，如何傳播資訊和承擔知識，發揮圖書館的功能，提高存在價值及地位。這些方面，同時也影響着圖書館義務工作的發展，因為圖書館義務工作就是配合圖書館發展所需而給予行動實際的。

### 二、義工作為人性化元素考量

圖書館是物、義工人。義工作，就應以義工作為人看代。這與工業革命時期有人把人視為機器觀念不可同日而語。環顧今天的公眾假期及作息時間，都是前人以血換來的。今天的澳門社會，人口美質和社會認知已不同，普遍大眾普遍受過教育成長，文明觀念已比前進步，社會層面各方面更受關注，而對員工保障方面則應更顯關懷，體現人文社會。

除員工外，義工同樣應有法定的職業保障政策。以人性化考慮義工的需要，例如小義工如在圖書館工作某個層面，例如上架排架、分類等邏輯表現出色，或者較有潛質，那就可作為日後相繼行業來考慮，以備將來從事有關圖書館事業作準備，可在將來集中修有關分類編目或其他有關圖書館學等學科，選科方面便多了選擇，謀求多一樣出路便可能了，這是以其前程為考慮的。

哪怕他的興趣或專長不在圖書館主要業務方面，也有可能他把才華展現在其他層面，例如協理管理等等，又或在閱讀推廣方面很有得着，又或在推動活動上很懂處理。他們可能在日後的教職轉職或管理層中發揮出色。再加上義工本人意願，同樣能使他能選多了選擇。

至於成年義工，儘管出路已基本穩定，但作為服務社會角度看也很值得推廣，工餘外可充實自己，如義務工作方面與親子活動或扶助弱勢方面有關的，更令家庭和睦，體現和諧社會轉變一面。

總的來說，圖書館義務工作應制定策略，配合圖書館事業在現代社會邁向未來的定位發展上，加上義務工作的從事者（義工）身心發展下，調整工作類型和發展方針，使義工隊伍使命感更形堅定，配合圖書館事業的帶動下把義務工作表現更出色。

## 民政總署圖書館義工在圖書館活動推廣中的發展和定位

張彩娟 張休兒 張智德

民政總署圖書館

民政總署圖書館自2001年成立義工團隊至2011年，共有超過1,600人次參加，由最初首屆的53人發展至現在的200人，多年來得到本區社會各方的肯定。民署圖書館成立義工的主要目的為了希望青少年能善用服務社會，透過義工服務擴展眼光，吸收社會經驗；成年人亦可以透過工餘時間服務社會，擴展生活圈子，得到社會的認同和成就感，而透過義工們在圖書館工作，可以將閱讀的好處和良好習慣推廣給身邊的朋友，透過義工媽媽的身作則，把良好的閱讀習慣和義工無私的精神傳遞給她們的子女。

### 一、圖書館義工的初期發展

2001年的春天，為推動本區閱讀風氣，讓市民多接觸圖書館，給本區學生提供一個課外學習和認識社會的機會。紀念孫中山公園美芝路圖書館招募第一批義工，年齡由10歲至16歲，義工們推銷到圖書館學習，認識朋友擴展社交圈的心願參加，首屆共錄取53位小義工。

因應圖書館的服務範疇，義工分為三個組別：

- 圖書組：維持圖書館內秩序、整理和修補圖書、協助入館讀者使用館內設施等；
- 活動組：協助活動之進行及準備工作（如講座、故事等活動）、設計海報及宣傳圖書館等；
- 編輯組：負責出版圖書館刊物、採訪活動、書刊推介。

因應圖書館發展初期，圖書館主要推廣閱讀活動以故事天地為主，逢星期六，日下午三點至五點，每年超過2000人次參加，深受小讀者歡迎。內容為故事導師講兒童故事給小讀者聽和教授小讀者做小手工為主，有時也會加入遊戲，讓小讀者從小培養對圖書館的良好習慣。圖書館義工的角色為協助導師維持秩序，因為每場

故事天地參加者約20人，故事導師難以同時兼顧講故事和維持秩序，認為有些參加小讀者年齡低至3歲，比較沒有自驅力和集中力，因此需要由小義工陪伴他們聆聽故事和製作小手工，活動才能順利進行。小義工的年齡和小讀者的年齡也比較接近，能讓他們感到親切，有了這些義工的好榜樣，小讀者會更接受圖書館，讓他們有家的感覺，長大後也會成為圖書館義工的一份子。

2002年，民署圖書館義工由服務一間圖書館變成服務兩間圖書館，這間圖書館就是白雲山公園美芝路圖書館。當年圖書館小義工由53人增加到109人，增加了一倍。當時義工的活動主要有參觀本區的文化設施，如圖書館、大學等，能讓義工們增廣見聞；還有約一年多的培訓及參與圖書館舉辦的各項活動。培訓內容包括了圖書館基本的運作，記者輪等等也學會了日常簡單的工作。其後義工開始參與探訪老人院和兒童之家等社會服務，開始籌劃二小時的活動。來自不同圖書館的小義工一起合作，表演布偶劇、樂器表演、互動遊戲等等，為老人家和小朋友帶來歡樂。



義工探訪老人院。

2003年春天，圖書館小義工隊伍的人員由109人增加至135人，何賢公園圖書館也成為我們的服務範圍。

圖書館義工的活動開始多元化，其中「農耕樂——齊來下田種瓜菜活動」，義工們擁有一塊田，透過親自參與種植蔬菜的整個耕作過程，認識農耕的喜與憂，從而更加珍惜和愛護大自然，明白「一分耕耘，一分收穫」的道理。而暑假更為義工安排多元化的參觀活動，有美蓉音樂會、古蹟遊等活動，探討希望之家兒童院等。同時開始參與大型戶外活動如：「拍馬山親子同樂日」、「圖書館週」等活動。



農耕樂小園田仔俾佢長大。



義工在圖書館外空地訓練位遊戲。

圖書館週也是每年圖書館活動的重點活動，每年義工也會負責圖書館的活動崗位遊戲與歡樂，促進樂中之宣傳圖書館和教導讀者使用圖書館。義工除了負責崗位遊戲外，也會負責籌備活動可儀的工作和表演。2003年義工們就表演了「世界書香日」故事劇，故事劇本與服裝道具皆由義工們負責，盡顯義工們的創意。

### 二、民署圖書館義工中期發展：

圖書館義工經過了三年的發展，到了第四年開始進

入成長時期，在2004年圖書館增加招募了130位小義工，也招募了第一屆的20位義工媽媽，亦為圖書館雇下第一批義工媽媽媽媽，為社會注入一股新的服務力量。義工媽媽的主要角色就是可以在故事天地推廣講故事工作，義工媽媽會負責講故事和做手工，其間也為她們加入講故事的培訓課程，讓義工媽媽們能掌握講故事的技巧。

在義工吸收了多年的舉辦講故事推廣活動經驗後，本年更舉辦大型的圖書館閱讀推廣活動「夏日閱讀笑呵呵」，各館義工分別在各圖書館舉辦閱讀推廣活動，如童書故事大車陣、講故事飛行和開心助拍Sing Sing Sing，目的是想借著暑假的好時機推廣兒童閱讀，透過不同類型的活動，吸引父母關注兒童在暑假期間的閱讀習慣，培養不中止的閱讀興趣。活動內容如：

#### \*BBC劇場

圖書館義工演譯童話故事「真心的貝貝」、「青蛙變王子」、「惡有惡報」及改編新漸互動版「國王的新衣」；「我也是主角」模仿賽。

義工表演：

由小義工及義工媽媽扮裝登場的劇劇，透過多元題材或語言、肢體的巧妙傳達，表現相當出色。義工們在短促的時間內發揮以及親手製作服裝和小道具作配合，排練時認真的態度及事後對劇情表現作出檢討及改善，都充分表現義工們的團體合作精神。最後以改編新漸互動版「國王的新衣」將整個活動推向高潮。透過童話故事形式，提高學生們善用暑假進行閱讀，充分利用社區圖書館的設施。



義工媽媽演譯「真心的貝貝」





改編新童話劇《國王的新衣》

#### \* 讓閱讀飛行

由澳門風箏學會派出導師教授傳統風箏製作方法，共有四十個家庭組合及個人合共八十四人參與，家長陪同小朋友在圖書館提供的圖書內挑選閱讀金句，在風箏上繪上精美的圖案及寫上精挑的金句，讓風箏帶著詩詞翱翔天際。

#### 義工表現：

由義工擔任場務、宣傳等工作。在宣傳上，義工們親自在圖書館製作大型海報，宣傳該活動，同時加強宣傳單宣傳，以致該活動好快就吸引許多市民報名。而當日在圖書館戶外舉辦活動，在物資和人力調配上，義工主動分配工作，可以看到義工的合作性和領袖能力大大提高。



穿著橙色的義工，忙碌地打點會場

#### \* 開心節拍SING SING SING：

- “世話流流”——小義工黃美琪獻唱（電子琴伴奏：小義工甄曉為）；
- “估歌仔”詩朗——小義工翁永聰、吳國豪、羅家豪等主持；

- “天空之城”——小義工羅琪琪表演；
- 劇探魔術”表演——“夢幻魔術箱”（由兩名義工及數位小義工組成）；
- “古今兒歌大合唱”——澳門歌手譚潤的、魏牌以及現場小朋友合唱。

#### 義工表現：

是次活動共分為五個項目，其中四個項目均由義工擔當，藉此機會讓圖書館義工有更多的演出經驗。在是次系列活動中，起用在7月曾參加“義工培訓演說培訓班”的義工來擔任活動司儀，讓他們有更多實踐的機會，學以致用，培養個人興趣及專長。



司儀與義工活動序幕

經過了2004年義工舉辦活動的成功，2005年暑假也舉辦了“夏日閱讀給給show”的一系列活動。活動結合了閱讀、繪畫、創作等元素，鼓勵參加者從多方面進行動態閱讀，並從中體會閱讀的樂趣，藉此提升閱讀興趣，進而培養其主動閱讀的習慣。是次的系列活動，由四間圖書館的義工負責籌劃，不論是擔任司儀講說、話劇表演、音樂唱作、手工製作等等，這次機會正好給予他們學以致用，從中吸取更多經驗。

#### \* 繪出人生、繪出未來

“繪出人生、繪出未來”為“夏日閱讀給給show”打開序幕。這次活動是東沙環公園黃贊均圖書館舉行的首次戶外活動，參加情況非常熱烈。繪畫的圖書一共有四幅，內容主要圍繞圖書館推廣的介紹。參與活動的市民以小朋友為主，並由圖書館義工在場帶領。



義工帶小朋友開始繪畫

#### \* 圖書館布偶劇場

活動內容包括由圖書館義工扮演的“圖書館大使劇場”，以改編的青蛙王子故事為主題。故事內容含有珍惜書本及使用圖書館的正面意義。是次活動的服裝、布景、布偶操作和唱機都是由圖書館的小義工和義工媽媽親手製造和扮演，而是次活動亦增加了市民對童话故事以及圖書館的認識。



在偶劇場：“青蛙王子”

#### \* 演出我本性

表演節目內容包括義工話劇表演、小朋友和家長讀故事、小義工歌歌及問答遊戲。其中話劇“賣女孩的小火柴”由小義工原創劇本，帶出防火意識；“找討厭書”話劇，由義工們將書中的主角活現於舞台上，讓小朋友明白閱讀的樂趣。話劇主題曲更由小義工創作，表現出義工的创作才華，充分發揮出其團體合作精神，各展所長。



由七時開始，義工已準備好迎接

#### \* 童話Fashion Show

這項活動是以童话故事及時裝表演為主題。圖書館義工們除了在場維持秩序外，也負責了活動中的娛樂節目如義工合唱、估歌仔、話劇“找討厭書”等，活動氣氛異常熱烈。



由義工擔任《童話Fashion Show》司儀

藉着圖書館所舉辦的大型活動，都需要各館義工互相合作才能成功。不單小義工在合作之間建立友誼，連義工媽媽和小義工也非常熱絡，沒有年齡隔閡。活動推廣組織工經過多年的發展，在圖書館閱讀推廣的活動中，館員和義工都不斷累積經驗，轉啟蒙，義工們由最初負責活動執行者的角色，經過培訓給予的培訓和機會，到現在開始扮演着活動策劃者的角色，這是值得鼓勵的。期間義工們也有不同的意見回饋圖書館，他們會以青少年的角度去看青少年的閱讀推廣，給予創新的意見，活動內容更貼近青少年讀者的口味，令閱讀推廣活動更具吸引力。

### 三、圖書館員工發展成熟期

2007年，圖書館為了更有效發揮員工對閱讀推廣以及圖書館宣傳的功用，希望可吸納更多層次的員工，讓圖書館員工多元化，藉此能提供多元化的閱讀推廣活動。因此凡年滿12歲至60歲的本澳市民均可參加，共招募165名員工，並安排於民政總署轄下四間圖書館為讀者提供服務。而員工工作組別亦作出相應，改為「學術出版組」、「活動推廣組」以及「讀者服務組」。

- 讀者服務組：負責維持館內秩序、整理圖書、修補書籍、協助讀者使用圖書館設施、協助館內活動（如讀故事、做手工、繪遊工作）等。
- 活動推廣組：主要負責為圖書館進行策劃推廣宣傳活動，而推廣內容以不同的形式如：海報設計、動畫設計、故事劇場等等各方面形式宣傳圖書館以達致圖書館利用教育為目的。
- 學術出版組：此組主要負責出版圖書館刊物，而刊物由原先的“萌芽”增加了“Book station”刊物。

#### 1. 推廣宣傳圖書館活動

重組後的活動推廣組員工，員工除了以學生為主外，更招募得到平面設計師、廣告設計等職業的員工，為推廣宣傳的效率和品質得到提升。其間員工建議為圖書館拍一宣傳短片，只要求圖書館提供器材和場地，員工們經過一個月的努力，短片已經面世了，從短片的角色、拍攝、配音、剪輯音樂等等全部由員工一手包辦。而從短片的拍攝手法、取景的角度以及主持人的談吐等，可感受到他們對圖書館的熱情與熱愛，使短片具有一定的感染力與親和力。

員工們也替為圖書館構思一系列的紀念品，以作宣傳圖書館之用。他們一起認真構思、設計，且經過多次不斷的修改。最後，他們的作品正式採用並投入生產。當他們看到小朋友拿著紀念品開心的表情時，這份滿足感使他們雀躍。他們更以能成為圖書館的員工引以為傲。



2011年7月，莫沙公園圖書館幼兒圖書節開幕，圖書館以愛麗絲夢遊仙境為主題。為了圖書館開幕的宣傳，開幕當日員工更扮演童話內的主角愛麗絲，向市民介紹新兒童圖書館的設計及活動。也有多位員工在三十多度的氣溫下身穿兒童圖書館大使人偶公仔服，不辭勞苦扮演圖書館宣傳大使。其他員工則化為小朋友讀故事、讀位遊戲及維持秩序等。當日有賴員工們分工合作，最終活動得以完成。



扮演童話主角愛麗絲和兔子



扮演圖書館宣傳大使

#### 2. 圖書館戶外推廣活動

圖書館每年舉辦多次的閱讀推廣活動，在有限的資源下，要每一項活動都讓澳門市民知道是有一定困難的。員工就是我們最好的資源。一些小型的活動如故事天地等，員工會親身到圖書館請小朋友參加。又或者戶外閱讀推廣活動“閱讀EASY GO”等，員工會從前一星期到活動地點選場，吸引市民參加。至於活動的籌備，當然是由員工們製作了。而圖書館較大型的活動，如閱讀飛行器等，由於希望吸引較多的中小學生參加，員工們更製作了一系列的電台廣播宣傳，由寫電台稿、找有聲樂器、以至錄音等，都由員工們發揮所長，讓他們透過大氣電波讓市民知道圖書館的活動。

我們更希望把閱讀走出圖書館，讓一些未能親身走到圖書館的市民感受閱讀帶來的喜悅。所以構思一系列戶外推廣活動，如閱讀EASY GO、老人中心探訪、曙光中心探訪等，讓一些平常不易到圖書館的群眾也能體會閱讀的樂趣。

#### \* 閱讀EASY GO

圖書館在公園舉辦戶外閱讀推廣活動，把圖書館服務帶到沒有圖書館的地方，也讓圖書館員工與市民增加互動，凝聚社區活力及推廣全民閱讀。透過互動式的活動，如讀故事、兒童話劇、環保手工及閱讀圖書等，將閱讀氣氛傳遍澳門全城每一角落，藉以開拓不同的讀者群體，建立一個和諧閱讀社區。活動中，圖書館更根據員工們各人的所長分配到不同的崗位，他們互相合作、發揮所長，令活動順利完成。



員工媽媽在二龍崗公園舉為小朋友讀故事

#### \* 老人中心探訪

圖書館員工發揮互愛精神，探訪老人之家。為了增加活動氣氛，圖書館員工表演了多個節目，包括員工

精心編排舊歌曲、小童彈奏樂曲、讀故事、跳舞，還有員工媽媽帶領小孩子唱歌。而老人中心的一班老人家也表演了唱歌、跳舞，使到圖書館員工們明白到老有所為。該次活動不單讓員工們有服務老人家的機會，也讓員工們從老人家身上學習到活到老、學到老的道理。

#### \* 曙光中心探訪

員工們到訪曙光中心，探望殘疾智障人士，受到中心主任熱烈歡迎，參觀了曙光中心各項設施，認識智障兒童學習上的不同需要，最後更和智障兒童作集體閱讀遊戲，為該中心學員帶來歡笑溫暖。



老人中心探訪



曙光中心探訪

#### 3. 民署員工受邀講參與公益活動

民政總署圖書館員工經過多年的發展，在澳門社會各界也得到一時的肯定，每年均吸引了數百名本澳中、小學學生報名參加，深受家長及學校的歡迎和支持。所以圖書館員工也經常受到各界社團的邀請，共同參與公益活動，發揮服務人群的精神和體會服務的意義。如：

• 全民清潔日：圖書館義工每年也會積極參與響應。各圖書館義工也會為自己的圖書館進行大清潔，也與清潔書館所在的公署及社區，將有用的垃圾進行資源回收，支持環保。

• 圖書展周：由本署與文化局澳門中央圖書館、教育暨青年局及澳門圖書館發展管理協會每年也會合作舉辦圖書展週活動，每年圖書館義工也會參與其中，負起推廣閱讀的重大責任。多年來圖書館義工也負責圖書展週開幕工作及宣傳等活動。

• 澳門書市嘉年華：本署積極參加由理工學院與一書館合辦的“第十二屆澳門書市嘉年華”大型書展。本署圖書館義工主持了“童聲童裝，故事天地”活動，義工們透過生動、活潑的肢體語言，將古今中外經典人口的故事，說給小朋友聽，在活動過程中，推動小朋友從小養成閱讀習慣。

• 終身學習周：本署多年來積極參加由澳門圖書館發展管理協會和教育暨青年局合作舉辦閱讀推廣圖書館周活動。當天的活動由義工親自策劃、設計攤位遊戲，在活動策劃的過程中，能激發他們主動搜集資料的興趣。透過與市民互動玩遊戲，亦讓市民懂得持續閱讀、深入閱讀的重要性，將畢生受用。

• 世紀日真觀天活動：由本署及地球物理氣象局、科學技術發展基金合辦《世紀日真觀天活動》。觀天活動於2009年7月22日（星期三）上午8時至11時於氹仔大潭山郊野公園舉行，各參加者均可透過天文望遠鏡或特製鏡觀察日食現象。本署義工為加強市民對天文的認識，在會場設有日食資料圖片展覽及工作坊，教導市民製作簡單投影器觀日食。藉此機會，義工們帶領市民由圖書館走到室外，親身感受書本上的天文奇觀。



全民清潔日



圖書展週



澳門書市嘉年華

#### 4. 港澳義工服務市新暨縣服務學習之旅

2007年民署圖書館義工的服務首次走出澳門為中國大陸朋友服務。與香港小童群益會合作舉辦“走進新農村，關心新中國”活動。讓港澳兩地義工認識十五規劃，中國三農面對的問題；親身體驗農村及農民生活，了解農民生活的困苦；透過義工扮演小教師，教導當地小朋友學習，體會當中的文化差異。

港澳兩地共有42名義工參加這次活動，在三日兩夜的活動中，義工們被安排入住到不同的住戶，與當地人民一起生活，其間也拜訪新城市新暨縣馬頭鎮政府，參與校園修繕，與繪圖書館學校並為圖書館的喜慶翻新和整理，探訪貧困戶等。

義工經過三日兩夜的服務學習活動，深深體會到現在自己的生活其實得不來不易，得到很好的反思，也成功的為他們圖書館整理和添置新圖書，讓該校學生也享受得到閱讀的樂趣。



義工媽媽為學生講課



為學校翻新圍戶

#### 5. 義工培訓，提升技能，擴寬眼光

自2007年圖書館會也會舉行兩日一夜的義工新生訓練營，目的是為了更新義工更認識圖書館義工工作，並增加各圖書館新舊義工感情，加強各義工日後在圖書館合作，因而舉辦義工迎新營，在訓練營中透過遊戲加強各義工團隊合作精神，而各已委派工作崗位的義工，圖書館也會提供專門技巧的訓練班：

- 粵語培訓工作坊：目的是培訓義工口才，應對專業的量度和應變技巧，培訓他們承擔任圖書館各項活動等職。如義工加評禮和專標講者等。
- 道具服務研習班：培訓義工製作舞台道具服務，有關話劇、故事天地等表演之用。
- 繪本製作班：透過培訓，讓義工認識繪本的形式、結構、內容，了解繪本的創作步驟及物料。初步掌握繪本的製作技巧。而最近，圖書館亦讓義工們有實踐的機會，因應義工十周年的活動創作“民政總署圖書館義工成立十周年”我愛圖書館“繪本集”。
- 故事工作坊、扭波波班、美術設計班：這一系列的培訓課程是讓義工們在故事天地等推廣閱讀活動時，增加與小朋友互動和現場氣氛，因此讓義工學習氣球扎作、製作小手工技巧及講故事的技巧等。



義工新生訓練營





結綵表演



珠三角少年領袖高峰會



攝影班



香港文化之旅



廣州圖書館之旅

## 6. 對義工的嘉許

為圖書館服務多年的優秀義工更有機會代表圖書館與世界各地的義工心得交流，作為進階訓練。藉著交流活動讓義工看看人家，比比自己。比別人好，何可遂發義工更上一層樓；若發現有所不足，則使各義工有警戒及學習之心，力求上進。過往曾經舉辦的交流活動分別有“珠三角少年領袖高峰會”“意大利、香港、佛山、澳門文化交流營”、“港澳文化體驗之旅”和每年也有出外交流機會等。



西貢交流營與意大利海濱日營

## 7. 義工間的維繫

圖書館義工們都是熱誠的一群，他們樂於利用自己的私人時間及才能投入義務工作，幫助圖書館，為改善社區生活作出貢獻。圖書館員要讓義工長期保持幹勁，更應體會參與義務工作的部份滿足感，就要保持義工間的維繫。

圖書館員會善用資深義工的凝聚力，資深義工是各組義工的靈魂人物，維繫小組的支柱。圖書館會藉舉辦閱讀推廣活動，讓各義工均有參與的機會，共同組織和計劃活動。在活動中互相交流經驗及建立互信。如每季圖書館活動推廣組的義工都會給編織工生日會或社區探訪活動等。一方面義工間可以增進友誼和加強凝聚力，又可以藉着社區探訪等活動把閱讀帶進社區。

而過去表現出色的義工，更有機會代表民政總署圖書館義工隊參加比賽。透過爭則比賽的過程，促進義工間的團結。如參加“2011年全澳圖書館義工及工讀生常識問答比賽”，透過緊張刺激的問答比賽形式提升義工對本澳圖書館認識和了解圖書館的運作。該次常識問答比賽，民政總署圖書館義工隊更獲得冠軍的榮譽，大大增強圖書館義工的士氣。



義工生日會



全澳圖書館義工及工讀生常識問答比賽

## 8. 義工嘉許禮

每年民政總署圖書館都會為義工們舉行嘉許禮，作為對義工們努力工作的肯定。嘉許禮除了會頒發各獎項外，也會有義工的精彩表演。每年義工為了準備嘉許禮，從寫稿、表演節目、表演的服裝和道具和替換全年義工的活動回顧海報皆由義工一手包辦。過往的表演如“義工主題曲手錶舞劇”、“原創圖書館話劇”、“義工真情對話”、“舞蹈表演”等表演，可以看出義工的用心和對圖書館義工身份的熱愛。



義工嘉許禮

## 9. 未來圖書館義工的發展

民署圖書館義工發展至今十年，由最初中、小學為招募對象到現在12歲以上的本港居民。在這十年間本港社會也急於發展，社會對圖書館的服務需求也不



斷提高。義工的工作用最初的幫忙書架上架、維持秩序等等，到現在需要籌備大型閱讀推廣活動，對其他地區服務有需要的人。因此義工需要有更多方面的知識和技能，還有一顆無私的服務大眾才能把圖書館義工的工作做好。

#### 10. 未來圖書館義工的工作也會加強在為圖書館宣傳方面如：

- 圖書館宣傳短片：義工可以為圖書館錄製教導讀者書館禮儀、活動宣傳、圖書館介紹、使用圖書館教學等宣傳片，可以放在圖書館網站供讀者瀏覽。
- 講故事錄音：義工為講故事錄音、自製配樂等等，可將錄音內容放上圖書館網站，Podcast或電話錄音，可供不能到圖書館的小讀者也能在家中聽到義工講故事。
- 圖書館繪本：義工繪畫繪本，並由圖書館出版，可以出版一些適合澳門小朋友觀看的繪本，因為繪本一向缺乏本地原創故事，如果經由義工製作，本澳的小讀者會更有親切感和合乎本地的文化。
- 設計宣傳品：定期為圖書館設計有別於總圖書館特色的紀念品，可以在各種推廣活動中派送給讀者，建立圖書館品牌形象。

除了宣傳外，圖書館義工每年也組織一次外地的愛心關懷送書服務，因為在澳門附近也有很多地區的圖書館或學校缺乏資源和圖書，使圖書館沒有更新館藏而缺乏讀者使用。圖書館義工就可以在本澳收集一些繪畫、把這些圖書送給這些需要幫助的圖書館，圖書館也可以幫忙整理他們的圖書館、翻新書架，為他們的圖書作簡單的編目整理，使他們的圖書館可以有煥然一新的新氣象，從而吸引讀者使用。

#### 四、結語

未來圖書館義工的發展是充滿挑戰的，因應澳門社會的急速改變，科技的普及，讀者到圖書館閱讀圖書、學生們到圖書館溫習功課已不再時必然的選擇。圖書館如何再吸引讀者使用圖書館，除了從圖書館的服務做起

外，實有賴一群為圖書館無私貢獻義工。因為圖書館義工就是圖書館最好的宣傳，本澳社會其中一種傳播最快的渠道，就是透過人際網絡口相傳。透過義工正面的形象，向同學或家人朋友傳遞到圖書館的好處，讓更多人認識及總圖書館。圖書館也可以透過義工對圖書館的建議回饋，作為改善圖書館的方針。有了更多讀者使用圖書館和建議改善的地方，圖書館才能精益求精，為本澳市民提供更好的服務。

## 淺談公共圖書館義工服務的意義 ——以澳門民政總署圖書館為例

伍美珍  
民政總署圖書館

### 壹、摘要

志願服務工作在公共機構的運用已日漸成熟，而社區圖書館更是推廣閱讀文化的重要場所。在人力資源有限的情况下，運用義工除了可以拉近圖書館與市民之間的距離外，還可透過義工來傳達市民的需求，達到宣傳的效果。讓圖書館服務更貼近社區市民的需要，達到真正推廣閱讀文化的目的。本文以澳門民間圖書館的義工團隊進行分析，探討志願服務在公共圖書館內設置的目的、參與動機、並管理制度下包括招募、培訓、義工工作及獎勵上的各種問題，以及義工對公共圖書館的影響作用等進行討論。當中加入其他公共服務機構對志願服務的管理及發展方向，並從參考中學學，以提高本澳公共圖書館的服務品質及建立完善的義工制度，充分利用社會資源，發揮圖書館的效能。

### 貳、緒論

在現今日漸進步的社會中，知識及資訊不斷充斥於書本及互聯網上，讓我們以不同的閱讀方式來自我增值。而圖書館設立的目的正是為了優化一個地區的閱讀風氣，豐富其生活而提供了合適的場所。一所圖書館能正常地運作，除了資深的工作人員外，也由一群不畏勞苦的義工所共同建立，而他們都擁有專業技能，為圖書館貢獻及服務。而且強調的是不以獲取報酬為目的，更重要的是希望提高公共事務的效能及增進社會公益所做的各項輔助性的服務（曾淑賢，2005）。圖書館在不斷提高服務質素的同時，面對人力資源有限、經費開支及對員工需求的問題上，只能依靠義工的協助，若有效運用義工服務，不但可擴展圖書館的活動，更可運用他們本身的技能，吸引更多不同階層人士使用圖書館資源，以提升閱讀風氣，其建文化城市。

澳門社區人口密度高，各種獨特的文化色彩層層疊疊城市，在市民緊張生活的背後，社區圖書館為他們建設了休憩、閱讀的場所學習，並提供一個自我增值的機會。民政總署圖書館定位於社區圖書館，至今共有七間分館，並分別建設於公寓或民房中，目的為便於市民使用及學習，而為了滿足廣大市民的需求，因此必須有效地運用社會資源，招募志願服務者來協助。減輕機構的壓力，圖書館才得以順利運作。台灣地區的文化機構，如文化中心、博物館、圖書館、美術館等，早自民國90年開始，即陸續運用志工協助機構推動業務（劉德勝，2000）。如北市自從民國72年（1983年）起就開始招募志工（Google，2011）。而相比於圖書館事業起步較慢的澳門，以民政總署圖書館為例，也於2001年開始招募義工，至今已邁向十四年，可見志願工作於地區服務上是一個必然發展的趨勢。圖書館作為推廣文化的重要機構，在面對廣大市民的需求同時，也得善對人力資源的緊張，若有效對義工管理和運用，除了讓圖書館更了解市民的需求外，在參與的同時，也能讓他們體會到圖書館服務的熱誠，有助發展及推動社區活動。

### 參、圖書館志願服務

#### 一、設置緣由

公共圖書館引入志工，在台灣地區圖書館界興起得比較早。而圖書館工作具有多層次性，是圖書館義工引入的前提條件（劉孝丹，2002）。不論讀者服務或技術服務上，所包括的技能，都需要多方面的人才來協助才能完成。根據王國強先生於“2010年澳門圖書館事業回顧”指出，本澳共有開放給公眾使用的公共圖書館及自修室83間，學校圖書館99間，專門圖書館80間及大專圖書館20間，總計為282間（王國強，2011）。當中公

公共圖書館為廣大市民使用。除了作為自我增值的場所外，公共圖書館也是推廣社會教育及辦理文化活動的機構，其功能為服務社區居民、滿足讀者娛樂、休閒、教育和資訊之需求（何秀娟、楊美華，2005）。為滿足廣大市民，許多公共圖書館對義工的需求愈來愈大，為了減輕館員的工作及廣泛地了解社區民衆的需要，積極促進建構圖書館義工招募章程，設置目的是為了鼓勵和培養市民的閱讀文化、發揮服務社會的精神和強化社會的凝聚力，招募有興趣之人士發揮服務人群的精神，共同推廣圖書館服務。義工服務延續多年，當中包括不同階層人士的參與和圖書館各類活動。義工服務的加入除了可讓圖書館持續地提供優質的服務外，更可讓市民參與並共同提升社區的閱讀氣氛，促進圖書館與社區之間的互動關係。

## 二、參與動機

根據美國社會協會對志工的定義，就是一群人追求公共利益，本着自我意願與自由選擇而結合，稱為志願團體，參與這種團體工作者稱為志願服務人員（曾道賢，2005）。他們參與志願工作的原因有許多，如結交朋友、充實生活、了解社會等，並希望藉藉幫助他人來創造成就感，但更重要的是，他們只為回饋社會、不求回報、熱心助人的精神使我們依依。志願服務發展到今天，他們的協助並不只是是一種輔助性質，而是全心投入這個公共服務的行業，成為圖書館的一分子。

透過志願服務工作的參與，志工人不僅於志願工作組織所提供的有形的教育訓練課程中受益。此外，更可藉由他人無形的協助及協助他人的過程中，讓志工不斷學習並朝向自我實現的方向邁進（宋世雲，2000）。

義工服務是了解市民的閱讀習慣而與圖書館開辦的一樞溝通管道。義工的參與，一方面可以為他們提供了鍛鍊和學習的機會，了解自己的能力外，也幫助了像是義工媽媽的志願者，利用閒餘時間參與社會活動外，也可擴闊其生活圈子，達到自我增值的目的。而義工們認真的工作态度，讓圖書館事業更添活力，給市民建立了良好的精神面貌。

## 肆、義工管理制度

### 一、管理

在管理義工工作方面，以台灣為例，乃根據「志願服務法」來訂定義工各種權利及履行的義務，促進志願工作的實施及所承擔之責任等。而賴志忠先生提出公共圖書館在設置志工業務前應考慮招募渠道、職能訓練、授課與任期、工作安置、輔導與考核、福利與獎勵及薪金待遇等，以圖書館實際工作的觀點說明運用志工的業務（賴志忠，1993）。義工的管理制度是受到圖書館的重視，這些規程化及系統化的制度，可促進高義工的歸屬感，讓他們了解到自己是圖書館的一分子，正因為這些志願工作者的參與對一間圖書館的運作顯得愈來愈重要，確立義工管理制度可完善公共圖書館的志願服務工作。但考慮到圖書館引入志工對圖書館和志工雙方都有益的，公共圖書館還是有必要制定相應的志工制度公開，這種做法，對圖書館而言有兩方面的意義：一是圖書館能將公開的表現；二是可以吸引讀者參與圖書館的工作，擴大圖書館在社會上的影響（汪小波、張小霞，2009）。

根據2010年度民政總署圖書館義工報告指出，民署各圖書館共招募224名圖書館義工，當中114名為舊義工，新加入了110名新義工，分別於各圖書館為讀者提供服務。圖書館的義工活動亦不斷擴大招募對象，現凡年滿12歲以上本澳居民皆可參加。除鼓勵和培養學生從事各種服務，發揮博愛精神，成年人亦可利用工餘時間關心社會，透過參與圖書館各項推廣活動，讓義工們都能發揮服務人群的精神和體會服務的真諦。

義工的素質同時也代表著圖書館的形象，因此在招募及評核上都必須嚴謹進行。而從2008年3月開始，民政總署圖書館對義工活動展開全年招募，並每隔三個月會對義工表現評分，出席率及表現欠佳義工會被淘汰，新報名的義工經過面試合格便可成為新義工。也同時在義工招募上也會產生一些問題，如無法配合排班時間、圖書館在有需要時未能提供協助、效力時間短等等因素，都會讓義工制度的存在形同虛設。因此圖書館在義工管理方面必須建立一套有效的機制，讓每位志願者了解其工作內容及應承擔的義務，讓圖書館與義工團隊一

同努力下，使各館推廣義工活動得以順利推行，才能真正解決圖書館人手不足的問題。

### 二、培訓

為了確保圖書館的服務品質，義工在上任前的培訓是非常重要的，除了讓他們能及早適應環境、了解工作內容外，也可讓管理者透過調整培訓內容，以配合圖書館活動，提供更多元化的學習課程。因此台灣地區各公共圖書館均提出了對志工進行輪班培訓和在職培訓的要求，培訓課程分為基礎訓練和特殊訓練兩類，一般採用講座或座談形式（汪海波、張小霞，2009）。圖書館志工是嚴密管理的工作夥伴，運用志工的機構之首要任務，就是如何有效打破其習慣或取得互相信任的共識；有系統的安排學習的課程學習，聽講專家或資深、有專修經驗負責培訓指導學習；或利用機從連續訓練實務專員陪同帶領學習，配合志工服務生涯規劃訓練方案，激發學習的持續動力（劉德勝，2003）。

民政總署圖書館會為新義工提供學習和轉輪的機會，安排一系列的培訓課程，目的能夠讓他們更快投入圖書館的行列，為日後的工工作帶來更好的效果。而根據2010年義工報告指出，在義工培訓方面，圖書館義工會與民署好公民家義工交流，參與他們舉辦的義工培訓課程如手工、攝影及陶藝等，讓義工以互動形式學習如何提高現場氣氛，以達到推廣閱讀的效果；也會組織義工團隊參與各部門的運作，如博物館及圖書館等，了解不同的公共服務機構，實地考察提高學習的效果；而圖書館亦會為義工舉辦迎新茶會活動，進行兩日一夜的義工團隊訓練營，目的是透過各種輕鬆活動建立經驗，從而增進義工們之間的認識、了解和信任，提升合作及團隊精神。

### 三、工作

義工除了貢獻出時間及精神外，還有一點熱誠的心、認真的工作態度為市民提供滿意的服務。他們為圖書館作出的奉獻，而作為圖書館無話有所回饋，為志願者提供學習交流的研究平台，以有效和有意義的方式給他們提供開展專長、興趣和愛好的機會，要使志願者工

作長久地開展下去。谷逸春在關於圖書館志願工作的思考一文中，建議志願工作可從以下方面着手：提供能發揮志願者最大能力的工作崗位、學習研究的條件、交流和溝通及展示自我的機會（谷逸春，2006）。讓圖書館成為他們發揮最大才華的價值，以學習的態度服務，而圖書館也有所回饋，不以勞勞或利益，而是以知識及經驗去回報他們所作出的貢獻，使圖書館與義工形成雙向發展，共同努力及進步。

以澳門民署圖書館為例，義工工作按階段分為：

- 讀者服務組：此組主要負責圖書館日常的流通以及典藏工作；
- 學術出版組：此組主要負責出版圖書館刊物；
- 活動推廣組：此組主要負責為圖書館進行策劃推廣宣傳活動。

圖書館會根據義工個人的興趣，期望的發展方向讓他們去選擇適合自己的組別，讓本身才能得到充分的發揮，也可透過義工培訓課程來提升他們各方面的能力。各展所長，從而由經驗中學習，認識社會的第一步，帶動整個群體與圖書館共同建立社區文化的目標。

### 四、獎勵

根據前述義工在圖書館的志願運用、管理制度及教育訓練一文中提到，志工的獎勵制度應包括有：（一）公開表揚；（二）贈送謝狀；（三）贈送出版品；（四）推薦接受外派任務；（五）贈送部分相關機構參加研習活動；（六）擔任次期志工（曾道賢，2005）。以民政總署圖書館為例，義工表現優異者，將獲頒發嘉許狀，而學生義工會獲頒發致學校以作表揚；而工作表現良好，可優先參加培訓課程及交流活動；增加借閱冊數及延長借閱期限；享有指定商店的折扣優惠等。而每年民政總署圖書館都會舉辦義工致謝禮及嘉許禮，目的為增進圖書館服務的理念，強化義工與社會公益間的聯繫。從新活動讓義工們更快融入義工的大家庭，也透過嘉許禮回饋多年來為圖書館貢獻不少的熱心志願者。讓義工們建立穩定的向心力，提升公共圖書館與義工之間合作無間的精神，推動各界發展志願工作的興德，為大眾服務。

12月5日是國際志願服務者日 (International Volunteer Day)。目的是透過慶祝活動讓更多人知道志願者的工作並非共同促進社會經濟發展，並感謝志願者對公眾所作出貢獻及成就，促進志願精神和服務事業。圖書館志願者是圖書館聯繫大眾之間的紐帶，志願者具有無所不在的傳播功能，志願者的自願、主動、熱誠、無形中提升圖書館的形象。圖書館志願者活動的開展，既提升了圖書館的志願服務性質，又可擴大服務層面 (呂適春, 2006)。使圖書館服務能夠更融入社區的發展，提供更優質的服務。義工服務於社會公益事業，義工參與公益事業的程度，是一個國家、一個民族、一個城市、一個區域的文明程度的體現，而開展義工服務能保持有效推動管理和業務工作的創新與發展 (王贊, 2009)。

圖書館義工引入的意義，主要是發掘社會潛在人力資源為圖書館服務。圖書館可從以下幾方面受益：增強了圖書館與讀者之間的互動，既可以使圖書館更深入瞭解讀者的需求變化及滿意度等因素外，並可改善其館藏和服務品質，把更多的讀者吸引到圖書館來；其次節約圖書館的人力資源支出，從而相對填補了經費缺口；提供了社會直接介入圖書館各項工作的方式，有助於地再優秀的圖書館傳統 (鄭慶方, 2002)。

公共圖書館應致力促進義工服務的發展，招募各界文化的義工，擴展其服務範圍，引入更多年青人創意的力量，專業背景的人才或具備語言專長的義工的加入，令圖書館服務更多元化，吸引更多利用圖書館資源，讓志願者真正得以推廣，為市民提供自我增值的場所，並完善圖書館服務，普及大眾使用為目標。

## 陸、結語

每間公共圖書館都會因應地理位置及市民的需求而提供不同的服務項目，如民政總署圖書館作為社區圖書館的性質，必須便利大眾市民利用，為求把文化及知識概念到市民的生活圈內，但這些社區圖書館在面對人力資源的問題上更是相當奇缺；如仿法集中讀者的類型，必須廣泛收集不同形式的資源以供利用；另外，還要考慮該地區集中的人口數量，平均分配適當的資源，

才不會導致資源過剩或不被利用。面對普遍大眾的需求，義工團隊的建立顯得更為重要，除了有助解決人手短缺外，也可以讓民意更加了解圖書館的運作，讓社區與圖書館建立良好的關係。另外，圖書館是多元文化服務的行業，惟有透過招募義工，吸納各方的專業人才，廣泛推動社會教育活動，擴大民意參與，提升市民利用圖書館的興趣，從而落實市民熱心公益及樂於奉獻的社會風氣，達到教育市民及建設文化社區的目的。

## 參考文獻

1. Cooke, 2011, 志願95生日快樂，社立文化圖書館，上網日期：2011年01月09日。網址：<http://www.cplm.edu.hk/ctaa/7mer/104021&sham=70054&CNoon=34018>
2. 王贊, 2011, 2010年澳門圖書館發展回顧，澳門圖書館發展論壇，上網日期：2011年07月27日。網址：<http://www.mlm.org.mo/vol/volfiles/2011/2011-fd-wzqmpm.pdf>
3. 王贊, 2009, 淺談圖書館引入義工的意義和存在問題，情懷雜誌，第18卷，第260-287。
4. 何西鴻、楊曉華, 2005, 公共圖書館與博物館志工管理比較研究，圖書館管理學刊, 1(卷1期), 頁40-56。
5. 宋世堂, 2000, 成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
6. 正海波、徐小敏, 2009, 台灣地區公共圖書館志工參與研究，圖書館學研究, 2009.8, 頁13-16。
7. 呂適春, 2006, 關於圖書館志願者工作的思考，圖書館, 2006年第5期, 頁62-65。
8. 曾漢清, 2003, 公共圖書館之人力資源發展，以台北市立圖書館義工與志工之教育訓練為例，臺師大, 第55期, 頁1-21。
9. 黃淑嫻, 2005, 圖書館志工之運用、管理知識及教育訓練，參與圖書館服務 (第42期), 頁10-22。
10. 鄭慶方, 2002, 試論圖書館義工的引入，圖書館雜誌, 21卷第1期, 頁27-29。
11. 鄭慶方, 2003, 公共圖書館志工的參與訓練，圖書館, 李刊第20卷4期, 頁1-5。
12. 鄭慶方, 1993, 公共圖書館發展義工制度的構想，臺大, 16期, 頁81-88。

## 淺談圖書館志願者工作的重點和發展

金怡

上海市靜安區西南高級中學

無論是在平日裡還是假日裡，圖書館總是人們閱讀、學習的好去處。如何營造一個好的氛圍，提供一個好的環境為廣大讀者服務，是我們圖書館志願者工作的重點。

我們所服務的上海圖書館是一個研究型公共圖書館，建於1952年7月，原位於上海市南京西路325號。1996年12月20日，上海圖書館新館正式對外開放，成為一個大型綜合性研究型公共圖書館，躋身於世界十大圖書館之列。

在上海圖書館中活躍著一隻志願者隊伍，志願者來自各行各業，有個人報名參加的，也有單位、學校團體組隊的，上海圖書館的各個部門都有他們的身影，我們就是其中之一——西南高中上海圖書館志願者服務隊。

平日裡我們志願者的服務物件是外借部，其實我們的服務內容很簡單，就是解答讀者關於借書的問題，為他們提供幫助，再將圖書上架、建架、查架。我們一天的工作重點還認為讀者解答書，特別是老年讀者，他們往往不會運用電腦查詢書籍，所以我們就要幫他們查詢和尋找他們要看的圖書。每到寒暑假，總會有家長把孩子來借書的，可是他們每次都只有一張借書卡，按照規定只能借一個人，所以往往由我們志願者就帶著孩子去挑選自己喜歡的書，幫他們借閱，然後再帶回他們家長的身邊。日復一日，每一次都能受到家長和領導的好評，我們志願者在整個圖書館的運作中扮演著必不可少角色。我們樂於助人，我們與人為善，我們勤懇懇懇，我們吃苦耐劳，我們希望用我們的行動為圖書館的工作做出貢獻。我們在幫助別人的同時也得到了自我的成長。

圖書館的志願者工作需要擴大，這是刻不容緩的事，在如今，僅僅有少數的青年學生加入這個行列。

而今在志願者服務一線的多是些大學生，而學業相對比較繁重的高中生和初中生則比較少進入這個工作中，我認為在在有志力的情況下，志願者年轻化是很有必要的，因為他們有能力做好這份工作，同樣還能從小培養他們為人民服務的精神和品質。而我們面對的第二個問題是我們的志願者服務品質不高，許多人都是抱著去玩，或者某個目的去，並不是發自內心想為讀者服務的這一類是自我取向，參與者尊重個人學習與成長，難點個人內在的滿足感，依個人感受來決定參與志願者，所以志願者服務隊有必要對志願者進行一次培訓使他們真正瞭解到他們的參與是為了承擔社會責任，並獲得社會尊重，而完善志願服務體系也是我們面對的重要課題，服務隊就其一般意義上講通常指借閱部對參與者努力工作對他人或社會有者功效並為他人或社會所認可進而獲得一定補償的過程。但是，圖書館志願服務則不同，它強調的是一種自願的、利他的、沒有直接物質報酬的編織化活動。這種志願服務包括三層意思：一方面，志願服務強調持續。志願服務是志願者出於對推動社會進步、增進社會福利的一種活動，這種服務就被確定為一個長期而不是無限期，體現為志願服務的週期性。另一方面，志願服務強調價值。志願服務所提供的是一種能夠使志願者把自己的知識、能力、智慧以及資源等調動起來，用來幫助讀者，因而這種的志願服務是一種有價值的活動。所以，圖書館要選擇定期安排志願者服務，以使每一位在工作的志願者全身心地投入這項工作中。

志願服務最近幾年越來越成為一種國際潮流。西方有學者專門指出，“如果說人類發展前500年是技術革命帶動全球經濟發展，那麼今天人類正處於一個十字路口，面臨的問題越來越多。後500年社會學，社會服務將成為地球上生存的重點，人類也將開始重新調整自己。”我們作為青年學生應當自己所能，為志願者工作完善的未來發展做出自己的貢獻。



## 談談資訊素養教育於圖書館義工培訓的作用

羅瑞文

澳門圖書館暨資訊管理協會

### 摘要

從讀者的立場出發，圖書館義工接受資訊素養教育可有助開展更好的資訊素養工作。當義工有能力搜尋資訊與組織策略，使能為讀者擔當“輔助者”的角色，加強讀者與圖書館的關係。

關鍵詞：【圖書館 義工培訓 資訊素養教育】

### 一、引言

我國著名圖書館學者杜定友先生曾在其“圖書館管理學上之新觀點”(1932)提出三義來說：整個圖書館事業，其理論基礎實可稱為“三位一體”。三位者，一為“書”，包括圖書等一切文化記載；次為“人”，即閱覽者；三為“法”，圖書館之一切設備及管理方法。他認為圖書館事業發展有三個時期，每個時期對“書”、“法”、“人”三者各有側重。當圖書館事業極其發達，“書”既豐富，“



圖1：圖書館三要素

法亦講究，於是轉應重“人”，圖書館事業始能生動而切合實際的進步。因為圖書館者重圖書館人員的培育，將讀者的需要作為經驗的目標，圖書館就能不斷滿足社會需要，獲得不斷發展。

澳門近期經濟穩定增長，一般圖書館的讀者經長不虞匱乏，而澳門圖書館暨資訊管理協會作為澳門圖書館的專業團體，亦不斷開展有關圖書館的專業課程，圖書館各項規程亦正日臻完善。現階段隨著社會需求與資訊教育的變革，圖書館從業人員的學習對圖書館事業的持續發展顯然是重要的，發展個人的教育與發展，已

逐漸受到重視。為了了解澳門圖書館業界的人力資源狀況，我們根據澳門圖書館暨資訊管理協會於2010年對澳門263間圖書館進行的調查結果（見表一）以觀察本地圖書館的人力資源結構。

從我們發現圖書館義工人數實佔了人數總和的大部份，其次才為全職人數。本文旨在論述所談，僅就培養及發展本澳圖書館義工隊伍提供一點意見，旨在引起對澳門圖書館從業員培育的廣泛討論，期望能誘引互致效。

表一：2010年澳門圖書館人力資源統計表

類型	總員名數	全職人員數	義工人數	義工人數	人數百分比
學校	99	108	81	821	790
高校	20	88	61	11	180
公共	83	305	75	141	812
專業	60	126	11	4	141
總數小計	262	117	329	777	1723

### 二、圖書館“人”的義工角色

圖書館以有限的人員編制，要負責藏書、借閱和閱讀環境管理等多項對讀者的工作，又需承擔圖書採購、加工及書刊分類等技術任務，可以想像到工作範圍之大，會造成管理質量偏低的問題，這一向是圖書館無法充分發揮服務功能的原因之一，直接影響了讀者對圖書館的利用率。為了改變這一情況，招募義工無疑是一個可行的辦法。

圖書館義工（Volunteer或稱志工<sup>1</sup>、志願者、義務工作者、義務館員等）是指那些自願的、貢獻個人的時間及不計報酬的情況下，來參與圖書館服務的工作人士。圖書館義工與館員及讀者的關係可如（圖2）所示。

從圖中可見圖書館義工處於館員與讀者這兩個集合的交集，他們既是館員又是讀者，他們為圖書館以不同的工作形式為讀者提供服務，又會明白一般讀者需求，可以提供更貼心的服務，也可為讀者反映一些館員忽略的意見；作為讀者之一，他們會比一般讀者更了解讀者所應有的權利和義務，更明白圖書館的功能，進而能善用圖書館。他們這方面的良好表現會對其家人、朋友及身邊人們會產生正面影響，圖書館如適當利用這種特點便可以擴大對讀者的影響面，進而促成圖書館讀者達到終身學習的目的。



圖2：義工對館員及讀者關係

### 三、接受資訊素養教育的重要性

其實加大圖書館與讀者的聯繫力度，密切館員與讀者之間的關係，這一向是圖書館從業員所追求的目標。可是圖書館任用義工的理由似乎只是為圖書館解決經費及人力不足的問題，並非以帶動讀者善用圖書館為目的。圖書館只是根據工作的實際情況，把義工劃歸為不同的工作崗位，安排培訓，然後參與圖書館的各項工作。但圖書館是傳遞文化的學術機構，特別都與閱讀愛好者接觸（無論是直接或間接），而喜歡到圖書館的讀者一般多自行閱讀，鮮與其他讀者進行交流活動；因而當資料資訊出現問題時，常視館員為諮詢者。圖書館員也意識到此問題，儘可能開展參考服務，嘗試為讀者指引如何找尋、辨識、分析、利用與評估資訊。

由於讀者的閱讀對象呈多樣化，圖書館要全面符合讀者的資訊需求，每位館員必須以持久的熱忱、合作的態度來提升服務品質，方能協助圖書館發揮最大效能。義工亦為圖書館成員的一份子，對圖書館環境較為熟悉，是可以為讀者提供諮詢服務。然而對義工們，圖書館這工作並非他們固定的職業，只是暫時性服務。如果他們文化素質不好，資訊素養不佳，更容易引起讀者的反感，足以對圖書館形象造成壞影響。所以當圖書館的學員不足解決讀者的疑難時，我們會講義工儘

轉介紹全職館員處理。但圖書館如果能夠注意培養及發展圖書館義工隊伍，那不僅是讓他們有機會參與及協助圖書館各項服務工作，而且還可以擴大圖書館對讀者的影響面。

為了提升義工在圖書館的地位，及成功的向讀者推廣資訊素養教育，未來的資訊素養教育應是全體員工共同參與。而且資訊素養這種教育方式具有實用性，能引起義工們學習的興趣，只要在館員的指導下，便可即時運用到各項日常實質的工作上，這使得他們在實踐中掌握了資訊收集、整理和利用的技能。此外，還可對義工的服務態度有幫助，減少挫折感使他們對更多的鼓勵，不僅本身的知識增長也促進了個人的成長與工作的滿意度，因而達到穩定義工團隊的目的。

### 四、資訊素養教育的內容

美國圖書館協會（ALA）對資訊素養的定義為“個人具有覺察何時需要資訊的能力，且能有效地查檢、評估和使用所需的資訊”。簡言之，資訊素養是個人能主動地、批判地思考及解決問題。從資訊素養教育課程以往的圖書館專業與學日指導是不同的，該些課程集中在那指導學與相關主題的參考資訊，目標並不在教導如何辨識資訊，如何有能力取得、評估與有效利用需要的資訊。

資訊素養教育為圖書館義工所規劃的內容應包括：圖書館的環境與服務介紹、與多媒體教材及檢索工具利用等，並教導義工們如何有智慧地、找尋、利用與評估資訊資源。但義工如要成為資訊素養的指導者，其資訊素養的內涵與技巧應高過於一般讀者，方能勝任指導者的任務。故課程內容應包括圖書資訊閱讀、工作討論和參數教學等三方面。

#### 1. 閱讀資訊

由於義工的興趣不一，學習程度各異，提供圖書館手冊和相關書刊，鼓勵義工們自找學習，認識圖書館，加強資訊技術及服務觀念的認知。特別在備有資料庫供應使用的圖書館，義工們自行閱讀相關資料，使能了解每一資料庫收錄的範疇、內容、適合何種資訊需求等的同時，更增強他們的資訊素養，配合資料庫的使用指導，形成本身的資訊檢索策略。



## 2. 工作討論

工作討論是闡述服務理念和加強資訊素養的有效方法。針對員工們面向讀者的諮詢處理能力，主持館員可要求大家可分享不同的處理經驗，並引發產生更有創意、更有成效的應對方法。這都有助圖書館增加資訊素養教育的內容，保持課程的新穎性。

## 3. 參觀教學

對員工來說，如何了解與評估所取得的資訊將是一項挑戰。有些評估性的資源並非所有圖書館均具備，到別館參觀和交流不失是一個好辦法。透過實地的觀察與探討，認識其他圖書館的運作，探索該館對外開放和可供使用的各式各種資源，除滿足員工個人所需外，又可告訴讀者如何去尋找、到那裡去查找特定的資訊，促進一步加強館際間的轉介服務。

目前就筆者所見，通常圖書館組織的員工參觀隊伍，鮮有對此作出發問。而且員工們到別館參觀，就並非是一般性的民眾參觀，宜對參觀做適當的溝通，將有助參觀教育的效果。過往曾聽到這樣的誤會：導覽館員評論導隊之館員老師的圖書館學識，抱怨她提出的問題，非常幼稚。帶隊老師也同樣質疑導覽館員的專業資格，如非以問題引導，就不會對她的員工同學作基礎的圖書館介紹。

## 四、結語

我們若回顧在運用員工時，常發現他們各有不同的特點。一些圖書館員工較熱情，圖書館便把他們訓練成導覽大使，在活動或論壇上，幫忙招呼讀者，彰顯其該與讀者交流的才華；而對較文靜的圖書館員工們，則安排內部的圖書加工工作。其實文靜的員工多愛好看書，沒有哲學家的沈思，也可充當指導讀者的工作，外向型的員工也會想多嘗試，學會多方面的東西。如果工作條件許可，圖書館就應安排適當的轉借機會。最少限度，我們應該全面培訓他們各方面的知識。資訊素養現今已是圖書館員工的必備條件，不論是負責借還書、排架等與讀者直接接觸的流通服務，即使是像書刊加工這類內部工作，具備資訊素養也對完務工作有幫助，因為

從事內部技術工作的員工也可利用圖書館資源，獲取工作上所需資訊。

員工培訓應着重激發自我成長的動力，以便盡其所能把工作做得更好。圖書館員工透過資訊素養教育可以培養其對資訊有一定的把握和決策能力。只要能判斷對活動的資訊源找到一個準確的切入點。圖書館員工便有能力主動提供資訊服務。針對讀者對資訊的需求，為讀者講解如何尋找學習所需要的資源。圖書館員工在對讀者從事資訊素養教育的同時，在實踐中不斷摸索，尋找工作中的不足處，並能不斷提高自身的專業資訊素養能力，使圖書館與讀者（員工也有讀者的身份）的關係更形密切。

### 註釋

1. 有論文指出該類「員工」與「員工」的差別，英文寫作「員」，漢語中往往有誤差學名問題，有待研究。

2. 英文為：“To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information.”

## 淺談公共圖書館義務工作培訓 ——以澳門民政總署圖書館義工讀者服務組為例

吳卓霞 陳永斌 陳時雲 黃保儀  
民政總署圖書館職員

## 壹、摘要

分析過去、目前義工甄選、工作及培訓的情況，討論如何調整義工甄選方式及增加員工培訓項目，發展一套完善的義工服務制度。

## 貳、前言

對於社區圖書館發展而言，圖書館員工在其中發揮的功能與角色不可或缺。運用員工資源不但可以減輕圖書館員日常工作的負擔，員工們亦可透過參與圖書館工作，發揮其智慧與經驗，實現個人學習的機會；此外對於社區而言，可藉著圖書館員工與民眾的互動，凝聚社區活力。而為了讓員工達到以上目的以及有效協助圖書館的運作，給予適當的專業培訓成為非常重要的一環。

民政總署圖書館自2001年起成立圖書館義工團隊。十年來義工總人數超過三千人，截至2011年9月份為止，民政總署圖書館義工人數共有132人。如何組織及培訓這一群人力資源成為了圖書館重要的一環部分。現時圖書館已有一套員工管理模式，但未算成熟，且民政總署圖書館義工團隊近年發展迅速，其功能不斷演變，需要利用培訓來加強員工的服務質素。

民政總署圖書館義工服務持續發展，當中就較為重視如何推廣招募義工、甄選及以培訓，這都是圖書館員工管理發展上必須探討的議題。

培訓工作除了可以提升員工對於圖書館的專業知識，提升服務品質外，亦可以發展及培養他們多方面的才能，更能增加他們對圖書館的歸屬感。讓員工團隊更堅固。透過鼓勵和培養他們從事各種服務，參與圖書館

各項推廣活動以發揮博愛精神和總會服務的興趣。

以往，圖書館每年會為義工團隊安排各種培訓課程，內容包括圖書館常務工作的訓練以及個人技能發展培訓等。為了讓員工有更多學習和體驗的機會，以及提升員工技能及圖書館專業服務績效。未來，隨著義工服務不斷發展，員工培訓也因應服務思考如何持續發展及改進。

本文主要研究民政總署圖書館義工工作、招募、甄選情況，以及分析員工團隊以往及現今員工參與培訓之情況，探討將來對於員工培訓及甄選需求的改變。

## 參、讀者服務組制度

### 一、工作

圖書館工作內容包羅萬象，除了眾見的流通及參考諮詢作業外，還包括上游的採訪、編目，以及下游的修補、架架等工作；部分圖書館更會定期/不定期舉辦推廣活動，以吸引讀者使用圖書館服務。上述工作皆須大量的人力資源協助，特別是人員量較多的週末，館員經常處於應接不暇的狀況——同時處理流通服務及活動支援。面對日益增加的工作量，圖書館員工的存在顯得更為重要，他們具有支援人力不足、提供個人專業、增加館員的生產力及凝聚社會力等功能。

現時民政總署圖書館義工132名（2011/9），其中讀者服務組義工有95名，約佔全總七成，他們主要負責館內日常事務，諸如：

1. 流通服務：包括讀者借還書及圖書會會員/義工申請
2. 圖書加工：包括貼書標、保護貼、運書紙及圖書修補
3. 圖書整理：包括圖書架架、架架及移架

5. 海報設計：圖書館每月活動海報、小博士信箱問題設計
6. 故事天地：逢星期三、四下午3時至5時的放手天地活動
7. 美工與閱讀共讀故事、繪畫及手工部分

除上述定期工作外，讀者服務館員工還需要支援圖書館活動，如講座、工作坊及探訪活動等。但由於讀者服務組以機械式作業為主，在無法於工作中獲得滿足感及新鮮感的情況下，員工們很快便失去熱情，導致圖書館員工流失率偏高。雖然可於招募時替補流失的員工，但卻使得專職人員在管理讀者服務上多一重負擔——需要花費大量時間培訓及適應新員工，無法有效的利用「以老帶新」的訓練方法。此外，圖書館面對社會急遽變遷，經營模式亦需要從傳統被動方式邁向多元化活動模式，員工也可以嘗試不同樣態的工作。

為加強員工與專職館員的聯繫，可考慮讓他們互相合作：

1. 導賞：於所有館內活動或團體參與圖書館時，可安排讀者工作團當導賞，介紹圖書館的基本資料及活動，讓參加者了解圖書館運作及功能，同時也能訓練員工的口才及應變能力。
2. 圖書館利用教育：教導讀者檢索館藏資料及電子資料利用等。
3. 故事天地：可轉變成角色扮演、話劇等模式，增加員工之間的溝通及感情。

## 二、招募及甄選

現時民政總署圖書館義工（下稱圖書館義工）招募主要透過平面媒體、電子媒體及網絡等媒介作為宣傳渠道。未來招募的宣傳形式應更多元化，可考慮舉辦民政總署圖書館義工大使計劃（下列大使計劃），以大使計劃招募作宣傳，並配合一系列宣傳活動，分享參加義工服務的心得，傳播奉獻精神，加深市民對圖書館義工團隊認識，從而吸引更多志願的群體。近年澳門民營機構/社團紛紛成立義工團隊，隨著資源日益充裕環境下，如何拓展新群體成為圖書館義工團隊一份子，將是招募一大考驗。

現時圖書館義工採用全年招募方式，每年分四期（三月、六月、九月及十二月）進行面試，並因應員工團

隊人力需求聘用合資格義工。現時時區由分館各自進行，甄選形式各有千秋，有面試方式，亦有才能表現方式。讓員工表現各種才能，如說故事、做小手工具等，在整個甄選過程容易出現標準不一情況。

為配合未來圖書館義工團隊發展，甄選過程應實行中央甄選制度，由現時分館甄選改由分館各派代表共同組成甄選委員會（下稱委員會），以及訂制一套甄選標準。在每期甄選前，委員會應根據圖書館義工團隊人力資源狀況訂定招募員工的類型及名額，從而制定合適的甄選方式、內容及標準。（例如：義工團隊中，缺少設計製版及說故事的員工，在設定甄選標準時，可少設計此項技能者優先錄取。）選拔具有協助圖書館發展能力的員工，平衡各員工服務地方所需，以配合圖書館義工團隊整體發展。同時透過中央甄選吸納各領域專才成為團隊一員，讓團隊未來發展更趨多元化。

透過中央甄選制度，每次由委員會進行甄選面試，決定甄選方式，並因應標準評分，兩者考慮需求及員工居住地點分配合適的員工到各圖書館，達到統一的效果。

1. 委員會：可由員工管理小組派員及分館各派代表擔任，他們的職責為確立甄選標準、方式、進行員工面試、最後的評估及分配等。
2. 標準：確立一套標準基礎，再因應每期各館對員工的能力需求，再透過評估因素加入標準內。
3. 甄選方式：考慮能否以面試、能力表現、及指定能力測試方式進行，亦要因應甄選方式準備物料。
4. 評估：制定標準時已設定評分準則，評估時根據評分準則給予適當的分數，使評估得到統一及公平。
5. 分配：在甄選前需先統計各館現有的義工人數、未來需要的義工人數，以及員工的能力需求，在甄選後需考慮以上因素分配員工到各館，亦要考慮到員工居住地點，以免員工因為服務距離住處太遠而放棄義工工作。

## 三、培訓

根據2001年—2010年圖書館義工報告資料（附錄：表一）可以看出，過去員工培訓內容主要包括圖書館常務工作的訓練，如圖書館實務、圖書館的管理、職

責和工作範圍等，透過此類培訓加深員工對圖書館服務的認識。另外，過去的培訓內容亦包括個人技能發展培訓，如戲劇訓練班、故事工作坊、美術設計班、海報製作班、扭皮泥班等，讓員工學習更多才能之餘，亦可把學到的才能應用在圖書館服務上，使圖書館服務品質得到提升。透過資料亦可看出，不少員工參加培訓活動，過去培訓活動都得到培訓的支持。過去這些培訓活動對員工服務有一定成效。

而近年來，因應員工的流動率比較頻繁以及工作需求的關係，圖書館常務工作的訓練應用了導師（師徒）制的訓練方式。一些日常服務的工作，例如：借還書、圖書加工、清點、移架等，通常都會由資深或優秀的義工帶領新進的義工盡快投入圖書館工作，也可以使師徒及義工之間建立友誼及增加義工的責任感及使命感。

隨著圖書館服務品質的提升，讀者人數不斷增加，圖書館工作量相應增大，讀者需求也變得更多樣化、複雜化，造成圖書館人力資源短缺等問題，影響圖書館的服務質素，故圖書館引入義工服務，從而提升圖書館服務品質，加強圖書館與讀者之間的溝通，凝聚社區活力，提供員工豐富個人經驗的平台，實現個人學習的機會。

過去，義工扮演著圖書館與讀者之間的橋樑角色，他們在宣傳推廣方面起著重要作用。義工可用讀者的角度對圖書館服務提出建議及意見，會帶動圖書館其他人員改善工作方法、提高工作效率及提升服務質素。員工與家人、朋友分享圖書館工作經驗，也能發揮宣傳效果，讓圖書館與讀者之間的距離，有利加強圖書館的形象，讓圖書館氣氛和諧，亦能緩解圖書館人力資源短缺的問題，故圖書館應提高重視義工服務管理，增加效益。

現時民政總署圖書館已有一套員工管理模式，但仍未成熟，且圖書館義工團隊近年發展迅速，其服務功能不斷演變，需要利用培訓來加強員工的服務質素。另外，民政總署圖書館共有七間分館，義工服務地點不同，各員工之間聯繫較少，每年只有義工生日會及其他大型活動，才能與其他分館交流經驗，義工之間的交流較少，凝聚力不足，影響員工流失的問題，未來計劃透

過一連串培訓活動，讓員工互相交流學習、分享經驗，從而了解各館的服務情況，增加員工對各館的認識，提升員工的服務水平，更希望義工之間可以有更多接觸的機會，建立友誼，使員工對圖書館更具有歸屬感，加強凝聚力，讓他們更熱愛義工服務。

在民政總署圖書館，義工服務已有十年的歷史，發展漸趨成熟，希望發展一套更完善的義工服務制度，建立更堅固、有實力的義工團隊，增強社會效益，提升圖書館的公眾文化形象。

現就以以下幾個議題討論未來可行的員工培訓發展的方向：

### 1. 培訓目的

在進行培訓前，應先定好培訓教育的目的及方向，以免浪費資源。決定培訓目的時需考慮多個因素，例如：圖書館發展方向、員工面向的工作、員工能力素質、服務對象等因素。因應未來圖書館發展，可能需具備有某方面能力的人才，而圖書館人員未必具有這些才能，且圖書館員較為固定，無法立即增加職員，而員工的流動性較高，在甄選後即可選擇具有協助發展能力的員工，現有員工亦可利用空閒時間接受培訓，使員工能協助圖書館發展，提升公眾效益。

在計劃培訓時，最先考慮的是培訓目的，確立培訓目的以決定培訓對象、方式及內容等。往後可每年因應圖書館發展需求而修改培訓目的，讓員工服務持續改善。

### 2. 培訓對象

圖書館在員工招募時，在各方面都沒有太大限制，雖能吸納各志願者，只會在甄選過程中進行篩選，所以圖書館義工有年齡、文化程度、心理素質等等問題，在設計培訓課程方面需要考慮到某些課程，是否需要因應對象不同而分途進行培訓。

設立培訓課程時，必先統計培訓對象的年齡、文化程度等各方的人數比重，方便計劃培訓內容、班次，亦考慮培訓對象是學生還是在職人員、人數比重如何？才能決定培訓課程的舉辦時間，因為學生只能在週末或放學後才能接受培訓，而在職人員上班時間各有不同，這些因素都必須考慮在內。

### 3. 培訓內容

以往讀者服務組的員工一般的服務內容包括流通服務、前期圖書加工、上架、排架等典藏工作、期刊訂裝及整理、協助圖書館故事天地活動進行等。故圖書館對員工的教育內容多圍繞以上服務。隨著圖書館事業不斷發展及圖書館對員工的重視日漸增加，員工的服務性質也不斷變遷，在設計培訓課程內容時，需要先探討未來希望員工參與的工作，從而決定員工需要獲得的知識，以決定課程內容。

未來希望能擴大員工的服務範圍及性質，所以在計劃培訓課程時，應讓培訓內容更豐富、開展多層次、多方位的培訓，提升員工的服務素質。因為員工穿上圖書館的員工服，就是圖書館的一員，代表圖書館與讀者接觸，所以非常需要了解圖書館的基本運作，在員工正式加入員工服務前應安排參加圖書館基本知識培訓課程，讓新來的員工對所服務的圖書館有最基本的了解，明白服務目標。接著，初期的員工培訓應包括了解圖書館現況、工作流程、分類編目、排架、書目檢索、講故事技巧，培訓內容必須簡單易明，讓員工能容易了解，學習效果較佳。

在圖書館的基本服務上，教育員工如何協助讀者使用圖書館服務，使圖書館服務更完善、更全面，可考慮由員工進行簡單的圖書館導賞，員工從讀者角度介紹圖書館，讓參觀者感覺更親切；讀者服務組的員工在圖書館服務期間，難免有機會接到讀者的諮詢，以往員工面對讀者的諮詢時，員工通常只能回答簡單的問題，較為複雜或專業的問題會轉介給館員，再由館員解答相關問題，未來可加強相關培訓，讓員工能接受讀者諮詢、解答問題，甚至加強員工協助讀者使用圖書館資源、設施，及檢索館藏資料、電子資源利用等相關培訓，因為員工不是專職人員，故不用要求員工學習太深入，只要他們能協助館員完成相關工作即可。因為以上工作必須針對圖書館的工作流程、運作都有一定認識，亦需要一些專業知識，所以若未來計劃讓員工協助完成以上工作，就必須要進行一系列的相關培訓。

決定與課程內容時，需從員工所感興趣的內容、培訓效益、對員工服務是否有潛在效益等各方面考慮，例如：美術設計、網頁設計及英文文法等，除提升員工們個人的各項能力外，亦可以利用這些方面的能力，幫助

圖書館設計宣傳海報、展報板，協助圖書館改善及維護圖書館網頁，與外藉讀者交友、解答他們的問題等，增加圖書館服務的新思維、新氣象。

### 4. 培訓方式

每個人的興趣有所不同，除對內容有不同興趣外，對舉辦形式的要求也各有差異，應豐富培訓方式，使其靈活多樣。以傳統的課堂方式進行培訓為基礎，未來可因應培訓目的、內容，考慮以講座、興趣班、營會等形式來進行，因為培訓內容各有所異，有些所需時間較長，需分開數堂才能完成課程內容，內容較難則利用講座進行教育，縮短培訓時間；而有些內容需要以互動形式來進行，可舉行營會，一方面能以遊戲互動形式學習，另一方面亦可加強員工之間的交流；員工的能力各有長短，興趣各有不同，圖書館應視發掘員工的各種才能，使其發揮在圖書館各種服務及宣傳上，可舉行各種興趣班，發掘員工的興趣及能力，更能借此提升員工的學習興趣。

在策劃一系列培訓活動時，亦可以必修及選修課來區分，像前章提及的圖書館基本知識、初期的員工培訓，包括了解圖書館現況、工作流程、分類編目、排架、書目檢索等，可設為必修課，以課堂或講座形式進行，這些課程每個員工只需參加一次，其後可舉辦知識加強班，課程內容較深入，因應工作需求而異。像興趣班、營會沒有限定所有員工都需要學習，可設為選修課，讓員工因應個人喜好、需求來選擇不同課程，一年可舉辦一次或兩次，需因應課程長短。某些課程可加入實踐活動，讓員工透過實習來加深他們在培訓中學到的知識，如排架就需要透過課堂學習得知圖書的排架方式，然後透過實習，直接到事業嘗試排架工作。每個課程都需以每年的招募次數及各課程內容互相參考，來決定一年各課程所需要舉辦的次數。

### 5. 員工管理

員工團隊需要專門的管理人員，大致可分為教務、財務、員工紀律等人員，使其分工合作，各按其職，各盡所能，明確的分工管理，又建立完善的行政管理體系，設立完整的員工培訓體制。

重視管理人員、培訓人員的選擇，管理人員必需有相關的管理經驗，而培訓人員則需要具有相關專業知識，教員員工正確的知識，而管理人員亦可定期接受管

理培訓，提升管理能力、激發新思維。

相信大部份圖書館都會因為人力資源短缺問題，無法擁有足夠的員工管理人員，可設員工領導小組，甚至可開辦員工領導小組課程，借此減輕管理人員的工作量，讓員工提升個人領導能力及管理經驗。

員工在圖書館服務初期常會問：“我們的職責是什麼？我們需要做什麼？”，我們可考慮制定一份員工工作章程，內容包括服務宗旨、任務、員工的權利、獎勵方式等，讓員工了解自己在圖書館所扮演的角色、工作內容，以及知識獎勵方式，並激勵員工確立目標。設計及策劃培訓時，培訓計劃需局限於設備、人員、經費及教育人員經驗等問題，如增加設備，就必須考慮經費是否足夠，如經費不足就要分析培訓需要，討論該培訓是否必須舉辦，因為培訓計劃是長遠的，如某些培訓只有利於現狀，未來未必需求，則可考慮以其他培訓以代替或放棄此培訓課程。培訓課程結束後或每年總結時，要評價培訓結果，改進培訓，可以問卷、訪談等方式進行信息回饋。

要發展一套完善的培訓體系是一個長遠的建構工程，除了要建立培訓制度、目標，亦要克服其他影響因素，如人力資源、經費、設備等，都需要各個人員不斷努力及改進。

### 肆、結語

員工面對讀者比館員更具親切感，更容易拉近圖書館與讀者間距離，所以如何讓員工成為圖書館的宣傳媒介，將成為未來圖書館推廣及員工培訓重點。

### 伍、附錄

表一：2001年-2010年政府總圖書館發展員工培訓課程列表

年份	課程名稱	課程內容	課程時數	參加人數
2001	小童員工培訓課程	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 參觀及欣賞轄下之圖書館</li> <li>◆ 圖書管理培訓</li> <li>◆ 傳訊活動</li> </ul>	3	99

員工工作需要不斷累積經驗才能在服務崗位上有較佳表現，若員工服務時間不長就辭去員工工作，我們又再招募員工，重新培訓新員工，會浪費很多時間及資源，使服務效果不佳，所以維持員工的服務持久性是未來發展的重要考量，能在各方面提升他們的歸屬感、責任感，藉藉累積培訓加深凝聚力，以及增加一些獎勵、激勵及表揚員工的無私奉獻精神。

現時員工管理仍是發展階段，自己已有一定成效，得到各界支持及回饋，成績顯著。未來在員工工作、招募、甄選、培訓及管理，希望透過一些制度、統一、圖書館服務團隊發展不斷提升，為社會服務。

另外，無須是員工培訓或活動，多與其他員工組織合作，員工們可互相交流服務經驗，加深他們對員工服務的認識，我們亦可參考其他員工組織的管理方式、活動模式，使其雙方都能提升各自組織的管理能力從而發展新思維。

### 參考文獻

- 王國強：2011-2010年澳門圖書館事業回顧，澳門圖書館發展委員會，上網日期：2011年07月07日，網址：<http://www.mnls.org.mo/activities/2011/2011development.pdf>
- 鄭樹忠：1993，公共圖書館發展員工制度的規劃，書苑，16期，頁81-86。
- 林志豪：圖書館引入員工服務的實踐與探尋，圖書館論壇，2009年10月第29卷第5期
- 林浩鋒：城市員工組織的發展定位，南方書刊，2007年第一期
- 廖志輝：引入員工服務制度 構建和諧圖書館，圖書館（Library），2007年第1期
- 曾學輝（2008），圖書館志工人力資源之研究——以建立中央圖書館發展中心為例，國立臺灣師範大學經濟管理學系碩士論文。
- 王宏文（2010），青年志工工作價值、工作投入與生活滿意關係之研究，高雄師範大學教育研究會碩士論文。



年份	課程名稱	課程內容	課程時數	參加人數
2002	公民教育生活營	◆ 以遊戲、遊戲、手工及討論為重點建立公民意識的手法。	7.5	30
	圖書館小義工培訓課程	◆ 圖書館資訊 ◆ 圖書館的管理、購買和工作範圍	4	138
	快樂工場工作坊	◆ 開發更多圖書館內的資源 ◆ 引導兒童讀者利用圖書館資源	4	31
2003	小義工圖書修補課程	◆ 書籍修補介紹 ◆ 平頭書籍修補 ◆ 平頁書籍修補 ◆ 精裝書籍修補 ◆ 膠裝書籍修補 ◆ 膠裝書籍訂裝 ◆ 精裝書籍訂裝	10	15
	採訪課程	◆ 新聞採訪的技巧 ◆ 新聞稿的寫作手法 ◆ 介紹不同媒體採行使用的用語	2	13
2004	圖書館小義工培訓課程	◆ 圖書館資訊	6	113
	圖書館義工溝通培訓課程	◆ 圖書館的管理、購買和工作範圍	3	16
	記者營	◆ 新聞採訪的技巧 ◆ 新聞稿的寫作手法 ◆ 介紹不同媒體採行使用的用語 ◆ 認識和了解報本的基礎知識	15	13
	義工溝通故事工作坊	◆ 學習講故事及組織講故事活動的基本技巧	6	45
	繪本製作工作坊	◆ 講解及教授製作繪本的技巧和注意事項 ◆ 認識和了解繪本的基礎知識	4	57
	有線訓練班	◆ 透過比賽及遊戲形式，讓員工透過體驗默契及互相觀察，了解作為一個可寫稿的職工與樂趣	8	20
	小小設計師—平面設計	◆ 教導義工平面設計的知识	4	17
	小小設計師—網頁設計	◆ 教導小義工網頁設計的知识	4	14

年份	課程名稱	課程內容	課程時數	參加人數
2005	圖書館義工培訓課程	◆ 圖書館資訊 ◆ 圖書館的管理、購買和工作範圍	10	142
	義工溝通故事工作坊	◆ 學習講故事及組織講故事活動的基本技巧	4	31
	海報設計班	◆ 製作活動海報 ◆ 介紹不同的物料和運用技巧	12	26
	刊物訓練班	◆ 提升編輯和義工們的編輯排版技巧 ◆ 認識刊物排版的操作	12	15
	有線訓練班	◆ 培訓員工口才和應變技巧，使能擔任圖書館各類活動司儀	8	20
	記者營	◆ 介紹採訪、寫作及編輯技巧	5	14
2006	親子共讀技巧工作坊	◆ 圖書介紹 ◆ 讀書技巧 ◆ 引發孩子閱讀興趣的講故事方法。	4	21
	有線演說工作坊	◆ 培訓員工口才和應變技巧，使能擔任圖書館各類活動司儀	6	30
	義工營	◆ 培養團隊精神 ◆ 學習如何申請進修及活動策劃技巧 ◆ 介紹圖書館有關知識	18	68
	記者營	◆ 介紹採訪、寫作及編輯技巧	3	18
2007	圖書館義工新生訓練班	◆ 培養團隊精神 ◆ 學習如何申請進修及活動策劃技巧 ◆ 介紹圖書館有關知識	16	73
	圖書館資訊利用研習	◆ 提升員工資訊素養與利用圖書館參考資料的技能	1.5	30
	有線演說工作坊	◆ 培訓員工口才和應變技巧，使能擔任圖書館各類活動司儀	6	30
	通譯研習研習班	◆ 培訓員工製作舞台通譯器材，有助話劇、故事表演之用	4	18
	繪本製作班	◆ 認識繪本的形式、結構、內容 ◆ 了解繪本的製作步驟及物料 ◆ 初步掌握繪本的製作技巧	4	8
	記者研習班	◆ 介紹採訪、寫作及編輯技巧	2	8
	故事坊	◆ 教導義工學習講故事及組織講故事活動的基本技巧。	4	15

年份	課程名稱	課程內容	課程的節	參加人數
2008	新聞寫作及採訪技巧課程	◆新聞的基本概念及記者的專業操守 ◆新聞採訪及寫作技巧、現場實習	8	20
	專業排版InDesign 課程	◆學習InDesign軟件應用、基本排版編輯知識、掌握自行編輯出版刊物	20	13
	動畫遊戲班	◆透過基本的動畫遊戲來認識動畫、更會透過專業練習，於課外作業實踐製成的故事動作	8	14
	可視化設計工作坊	◆培訓員工口才和思維技巧，使能擔任圖書館各項活動可視	8	20
	故事工作坊	◆學習如何運用講故事技巧，創造聲色活潑的故事工作坊活動	4	12
2009	圖書館義工新生訓練班	◆培養團隊精神 ◆學習如何帶領遊戲及活動策劃技巧 ◆介紹圖書館有關知識	16	56
	美聲設計班	◆讓員工們體驗個人創作的歷程、及發揮的技巧 ◆認識各類手工創作的構思，將靈感的內容變立構思	6	22
	海報製作班	◆了解海報宣傳的意義 ◆設計構思概念之來源及其重要性	6	24
	採訪技巧	◆講解新聞學的基本概論，以及新聞從業員的專業操守。 ◆介紹各種新聞題材的採訪策略，以及不同題材的寫作技巧。	8	19
	故事工作坊	◆認識作講對兒童的意義 ◆取得不同傳講的技巧 ◆簡單道具製作及場景布置 ◆透過劇場表演，讓他們從中獲得再實踐演講的機會，藉以強化他們的傳講技巧。	8	19
2010	專業排版InDesign培訓課程	◆學習InDesign軟件應用、基本排版編輯知識、掌握自行編輯出版刊物。	24	15
	圖書館義工新生訓練班	◆培養團隊精神 ◆學習如何帶領遊戲及活動策劃技巧 ◆介紹圖書館有關知識	16	60
	經濟課程	◆學習提高採技巧	12	20
	攝影班	◆攝影的基本技巧	30	25
	閱讀班	◆閱讀推廣	28	10

## 淺談民政總署圖書館學術出版組義工

胡宗基

民政總署圖書館

### 一、圖書館及圖書館義工的定義

圖書館是傳播知識的重要媒介，它為社會大眾提供一個閱讀與搜集資料的好場所，近年來，民政總署轄下分佈於各區的圖書館陸續啟用，反映政府以實際行動肯定了圖書館建設在社區上存在的相當重要的地位。隨著社會不斷發展，圖書館不僅是一座供市民寓內查閱資料的文化設施，它同時兼任著閱讀推廣的多重身份，其所投放的資源（書籍及期刊、報章的種類繁多）、及多元化的服務（提供多媒體設備的使用服務、及舉辦針對不同年齡階層、不同種族且具教育意義的活動及講座），將圖書館這個屬於服務性行業的功能發揮得淋漓盡致。談及服務，普羅大眾即會聯想到與服務工作息息相關的「義工」群體，要詮釋「義工」，大概就是個人（或團體）在自願及不計報酬的情況下，透過參與社會活動，發揮無私奉獻的精神，達到服務大眾的真正目的，體現「助人樂己」中的真正意義。義工服務是不講何時、不分何地，當中亦包括無償地為圖書館讀者服務，或宣傳閱讀推廣活動付出的圖書館義工。這群義工，確實負有重任。

### 二、民政總署圖書館義工及其組別

民政總署轄下各區圖書館每個季度均會進行義工招募活動，其所招募的義工按職能分有不同組別，市民可按自己的興趣及才能，選擇成為「讀者服務組」、「活動推廣組」或「學術出版組」的義工，其主要工作分別為：

#### 1. 讀者服務組

負責維持館內秩序、整理圖書、修補書籍、協助讀者使用圖書設施、協助館內活動，包括講故事、做手工、紙遊工作等。

#### 2. 活動推廣組

協助圖書館製作以及推廣閱讀相關的工作，包括各項宣傳品設計、廣位遊戲、策劃義工聚會等。

#### 3. 學術出版組

主要負責出版圖書館期刊、採訪活動、書刊推介。須具有良好寫作及溝通技巧，聚會時間為每週六或週日，須出席各項活動採訪。

義工服務的地點一般以個人住所附近的圖書館為優先，至於學術出版組則視乎情況而定，要成為圖書館固定組別的義工，市民需通過館員的面試及篩選，圖書館會根據報名者的能力作出評估或分配至其他適合的組別內，招募過程並不過於一般公司對外招募員工的嚴謹態度。

### 三、學術出版組義工與《萌芽》

上述三個組別均按其職能而有所區分，每逢週末，圖書館內總有幾位充滿朝氣的年青人在努力地埋頭苦幹，有「讀者服務組」義工忙著為圖書分類上架、整理圖書或辦理借還書手續，另一邊廂則有「活動推廣組」義工協助圖書館常設活動「故事天地」的進行，或籌備正將舉辦的大型活動。讀者

明顯能分辨當中的兩類組別。而「學術出版組」是專門為製作圖書期刊物《萌芽》而誕生，因為職務較為「內向」的關係，這個組別的定額通常較難在圖書館內找到。

引述《萌芽》創刊號特稿「教育界及圖書世界一起來培育E時代的閱讀風氣」文章內結語的其中兩句「教育界可以為兒童提供基礎的閱讀教育方式，圖書館則可為學校提供各種閱讀的深層與設施」，形構不同模式的閱讀教育對兒童學習的影響及重要性，圖書館固然可讓兒童自行探索浩瀚的書海，而作為圖書館出版物，則提供兒童多一個儲藏知識的途徑，可想而知，圖書館刊物的出版從中扮演了一個非常重要且具深厚意義的角色。民政總署圖書館所出版的《萌芽》以少年兒童作為主要閱讀對象，其他色彩鮮艷、圖畫生動可愛、奪目非常、若講整體設計及內容，平心而論絕非能與正規刊物相比較，這本小冊子製作之簡單，反而彰顯了它存在於圖書館空間的親和力。《萌芽》是少兒讀物，它的製作過程中亦見證了義工們的學習與成長，表達著輕鬆愉悅的閱讀態度，多年來《萌芽》亦經歷了不同階段的變化，由最初以一張A4紙張，到後期訂裝成書，再演變為一本21cm x 21cm小圖書，後來更將以青少年為對象的《Book-station》合併為一書兩冊的讀物——這些就是「學術出版組」義工的結晶。

從數據顯示，《萌芽》由2001年出版至今已有多時光，雖然團隊難以避對成員的退出與加入，但令筆者感動的是，每一期《萌芽》製作人員名單中總有幾個熟悉的名字，反映了義工對製作《萌芽》的堅持，又因為有新血的加入，造就了這本刊物得以薪火相傳，令《萌芽》產生更多火花。「學術出版組」義工年齡由十多歲中學生至50多歲的社會人士，無不彼此地合作。《萌芽》的類別屬於一般刊物，沒有過於複雜的研究報告，透過淺白易懂的文章帶出每一期的主題，正符合了兒童閱讀的需求。

表 4 《萌芽》歷屆出版年份及其參與人數：

期數	出版時間	參與人數
創刊號	2001年7月	10
第二期	2001年9月	10
第三期	2001年12月	10
第四期	2002年3月	12
第五期	2002年7月	12
第六期	2002年9月	12
第七期	2002年12月	12
第八期	2003年3月	20
第十期	2003年10月	20
第十一期	2004年1月	18
第十二期	2004年4月	18
第十三期	2004年7月	18
第十四期	2004年10月	18
第十五期	2004年12月	18
第十六期	2005年5月	13
第十七期	2005年11月	13
第十八期	2006年5月	19
第十九期	2006年9月	19
第二十期	2007年9月	31
第二十一期	2008年1月	10
第二十二期	2008年6月	12
第二十三期	2009年2月	13
第二十四期	2009年9月	13
第二十五期	2010年7月	20
第二十六期	2011年3月	26
第二十七期	2011年7月	26

#### 四、期待

《萌芽》除了是少年及兒童的刊物，作為圖書館出版物，它不但提供市民及讀者各階層圖書閱讀者取閱，同時是圖書館活動的宣傳品，亦作為派發予市民、學校、團體及與有關機構交流時作為紀念品贈送之用。為此，《萌芽》確實負有重任。雖然歷經十載，這本刊物仍尚在此步階段，有待改善的空間仍然很多，筆者在此就個人觀點，對「學術出版組」及《萌芽》提出少許建議：

##### 1. 培訓

義工工作無疑是一種無私奉獻精神，但實際上，義工自身條件及能力，對其是否適合地執行被委派的任務，與義工本身是否有積極意願去作出版品的付出，兩者並不能相提並論。因此，義工至少應接受基本訓練的機會，同時可讓他們建立作為義工工作者應有的工作態度。對於「學術出版組」義工，在條件及資源許可的情況下，可協助他們進入實際機構，如組織義工參觀印刷廠、報社等，增加義工們對有關工作的了解，進而增強其在參與製作《萌芽》的投入感。

##### 2. 建立自信心

「學術出版組」義工大部份為青少年，他們擁有無限的創意與想像力，因此在構思及討論《萌芽》主題的時候，帶領者將發言權交由義工們主動，不該讓義工們嘗試主動及不受限制地發表天马行空的想法，透過交流互動與腦力激盪的過程，讓義工們感到被信任，從中建立自信心。

##### 3. 組織

《萌芽》製作團隊中，每位義工都身兼數職，他們可以是街頭訪問調查員，也可以是小記者，一還撰稿的同時，一邊還要排版，甚至還擔任了主編，為此，建議參考出版社的實際工作架構，將義工原有的工作程序重新編排，甚至規劃一個簡單的工作分配圖，賦予各自的工作崗位及義務，例如整理由不同義工提交的文章以便進行校對之前，透過分工架構便可得知該部份的工作該由何人跟進，及應從何時開始去完成。除了增加義工的使命感，建立義工的責任感，同時亦可減少流程中出現混亂的情況。

#### 4. 參與感

「學術出版組」義工們為《萌芽》進行採訪、撰稿、編輯、排版等工作，這真正印刷製成書的過程通常不能親身參與，原因在於當中牽涉到處理公共財政的問題，因此，郵社印刷公司、治款等工作便成為了義工們應考慮事項，因此實際上義工並未參與到整個編輯流程，如條件許可，建議讓義工們接觸「打印機」及作最後的審閱，從而增加義工們的參與感，從中亦能讓義工們對於文稿的準確性採取謹慎嚴肅的態度。

#### 5. 靈敏性

義工應培養對時事的靈敏度，了解當前最熱門、社會所關注的話題，再將之過濾，將小朋友最想知道（或最想讓小朋友知道）的資訊以圖片或簡單文字表達出來，小朋友觀察力較敏銳收力強，因此，透過資訊豐富的內容，可讓《萌芽》成為讓兒童建立正確觀念的「導師」。

#### 6. 獨特性

雖然《萌芽》的主題每期內容不一，且都是時下大眾關注的話題，這種關注的是，呈現讀者眼前文章絕不是資料整合，故此，義工在為《萌芽》撰稿時，應有「目標」及「個人見解」，使內容不致流於表面，亦不應讓文章成為網路資料及參考書籍的複製品，因此，在查閱資料無誤前提下，義工們撰文時不妨加入一些個人感想，不但為文章注入個人色彩，同時亦可降低讀者對刊物產生「人云亦云」的風險。

#### 7. 定位

「學術出版組」義工由於背景不同，可能因上課、工作需要而無法騰空出席會議的時間，故在協調及安排工作上，帶領人的角色相當重要，至少分配其進行撰寫稿件的工作，履行他所盡的義務及責任。對《萌芽》而言，「學術出版組」是一個整體，但對「學術出版組」義工來說，每一位義工都是一個獨立的個體，有獨特的思想特徵，故此，增強義工對圖書館的歸屬感，讓義工結繫在團隊中，圖書館在這方面應做好對策。



## 五、結論

“學術出版組”的工作與角色與別不同，是因為這個組別的“義務工作”難以被放在“服務大眾”、更遑論說“服務社會”這個領域上邊，而且相較其他兩個組別，它所能引起大眾關注（直接觀察義工的工作過程）及直接反應（當場鼓勵或表揚義工行為）的程度甚低於一些街頭派發宣傳單張的義工人員，這就是這個組別經常被人遺忘與忽略的原因。其次亦因為讀者的個人主觀意志一本兒童刊物的真摯、厚薄而低估了他們所付出的努力。

有別於服務人前的義工，“學術出版組”義工所承擔的工作並不為人了解，正如每段新聞被播出前需要經過編輯、剪接等後製工作，刊物同樣是傳達訊息的重要媒介，差別僅在於兩者之間被記載方式的不同。只要對書刊出版事宜稍有認識，相信讀者不會輕易嫌棄手上每一份印刷品。它的單薄包含了多少搜尋資料、聯絡採訪、編輯校對、設計排版的心思與力氣，以及一群為了準時出版書刊而努力工作的龐大力量與信念。成功印製的出版品都是由編輯組每位成員與自己的對話，透過文字形成與社區的交流，光是這份毅然完成任務的精神，足以讓人感動。他們應與其他義工一樣得到重視。這種精神亦值得被我們讚揚及嘉許。

最後，無論是那一組別的義工應各司其職，不應互相比較，更不應因服務的內容及性質不同而去概括或標籤。筆者撰文的出發點是為表達個人對圖書館義工們的尊敬，同時希望這個義工團隊能堅守崗位，繼續為社會大眾服務。對圖書館而言，義工無疑是減輕前線人員的工作壓力，藉著無私付出，為社會出一分力，亦為人生中去收買寶貴的工作經驗。然而，圖書館應有基本的尺度，應當尊重義工的熱誠，切勿視“義工”為“免費勞工”，需知道金錢與精神上的回報往往只是一線之差。義工亦應釐清自身身份及價值觀，熱愛自己的義務工作，圖書館及社會大眾的支持必定能對義工參加工作時起到積極且正面的鼓勵作用。義工的成立讓圖書館服務大眾的熱情得到加溫，使無私服務他人的精神環環相扣，這種互相感染的正面能量，才能達到真正理想的社區共融。

## 註釋

1. 此組別屬轄下圖書館內刊刊組，分設為：
  - 城市與中山公園圖書館圖書組，於1998年4月18日啟用
  - 烈治華公園圖書館圖書組，於1999年7月10日啟用
  - 奧沙華公園圖書館圖書組於2004年11月15日啟用
  - 沙市圖書館圖書組，於2006年1月21日啟用
  - 丹麥公園圖書組，於2009年2月10日啟用
  - 下海灣圖書組，於2009年12月30日啟用
  - 奧沙華公園圖書館兒童圖書組，於2011年7月2日啟用
2. 根據《烈治華圖書館服務條例》服務組別
3. 根據《烈治華圖書館服務條例》服務條例，符合參加條件，其與每位義工，再經面試的審核者，再正式擔任義工工作。
4. 由澳門圖書館發展諮詢委員會委員王耀輝先生撰文

# 民政總署圖書館義工十周年 四地交流營



**民**政總署圖書館的定位是社區圖書館，走進社區，了解民意，提高市民文化生活的素質，建立一個知識型社會，因此，了解區內市民的意見相當重要。適逢民政總署圖書館成立十周年，因此是次圖書館義工，遠向香港、台灣、上海的圖書館義工，在不同的文化、知識、風俗習慣的背景下，走訪澳門氹仔各社區，分別到黑沙環區、氹仔舊城區、雅康坊區、台山區、白鴿巢區及下環區進行採訪，運用強弱機综合分析法（SWOT）方式，觀察及詢問以下問題：

1. 圖書館附近有甚麼人？
2. 圖書館義工可以做什麼幫助這些人？
3. 圖書館附近有甚麼社區機構？
4. 圖書館義工可以與這些機構如何合作推動閱讀？
5. 義工提出可行建議？（這些建議是否需要義工與圖書館共同參與的）

從中了解市民對圖書館的評價及需求，並藉此填寫意見書，提出可行的方法，提升圖書館在社區裡的文化影響力。

各區的意見彙整如下：

### 一、黑沙環社區

採訪路線：黑沙環公園黃髮均圖書館>澳門坊眾學校（小學部）>海濱花園>中葡職業技術學校>黑沙環公園黃髮均兒童圖書館  
市民的意見如下：

- 帶着小孩的媽媽都希望能夠有書看
- 騎着單車的小孩及希望圖書館能更大
- 外籍人士說視力不足，不知道圖書館的位置
- 正在求學的学生說希望能有電腦，改善設備不足

### 1. 優勢

- 兩間圖書館位於全澳門人口最密集的地區，附近興

建了多間大型的屋苑，居住約十六萬名市民。由於圖書館位於公園內，許多市民晨運完畢後受到圖書館講解，另外，兩間圖書館附近有幼稚園、小學，他們都會在下課後到圖書館使用設施，這些市民及學生，成為兩間圖書館的核心使用者。

- 縱使兩間圖書館位於公園，並非商業中心，但由於圖書館位於巴士站附近，約有十多條巴士可以到達，方便的交通讓市民更願意來到圖書館使用設施。
- 縱使圖書館面積小，但由於在設計上關出心思，精心的佈置吸引了許多市民的眼光，由其是在兒童圖書館，愛麗絲主題的佈置，讓不識或成人或兒童，都愛上在這圖書館裡閱讀。

### 2. 弱勢

- 兩間圖書館面積小，每一間圖書館的面積只有大約二百平方米，狹窄的空間影響圖書館的運作，例如未能提供電腦以供讀者上網閱讀之用，而活動空間亦因設施面積問題，未能接待更多的市民參加活動。
- 現時兩間圖書館總藏書量約為8,000本，藏書量不足，放書面積的問題，除了影響了設施及活動之外，亦未能應接更多圖書，減少讀者借閱意欲。

### 3. 機會

- 人流多，有發展空間  
據上文所述，黑沙環公園兩間圖書館都位於人口密集的社區，有利於閱讀推廣的工作，增加圖書館的使用率。
- 兒童圖書館設計新穎及舒適，具吸引力  
色彩繽紛的設計，有趣的擺置，舒適的佈置，使成人或兒童都享受在圖書館的時間，有利於圖書館的使用率。

### \* 因地利優勢，可辦更多活動

人口多、學校多、交通便利，這些都是圖書館的優勢，圖書館可以藉此與其他學校、社團合作，將圖書館的服務擴展到校外。

### 4. 威脅

- 因地方小，書藏及設備不足，讀者會任便更優勢的圖書館；
- 因為成人圖書館和兒童圖書館分開，站於家長的立場會覺得不便，圖書館未能提供一站式的服務，雖然兩間圖書館相鄰，但仍有距離，在滿意兒童的閱讀需求時便忽略了成年人的閱讀需求；

### 5. 總結

黑沙環區人口密集，現時兩間圖書館是該區市民常去的地方，但由於空間有限，未能提供更多的設施供市民享用，建議擴大圖書館面積，讓市民有更多的閱讀空間；另外，現時圖書館積極力推行閱讀工作，讓該區市民能從不同途徑的講座吸收知識，而小孩子更是長期參與「故事天地」活動，能在他們幼時培養有良好的閱讀習慣，圖書館位於四間學校的中心，可因地利制宜，與學校合作，更有效的推動澳門的閱讀文化水平。

### 二、台山社區

採訪路線：紀念孫中山公園黃髮均圖書館>紀念孫中山公園>曉閣>排灣北區服務中心>工聯北區服務中心>澳門台山街坊總會>澳門互助總會智麥夫人托兒所>希望之港>澳門特殊奧運附屬殘障人士職業培訓發展中心>澳門殘障人士服務協會>澳門僱傭人士服務協會及排灣北區家庭服務中心

紀念孫中山公園黃髮均圖書館主要服務對象：

1. 老人
2. 家庭主婦
3. 中區勞工/閒暇來往的人們
4. 僱傭人士

紀念孫中山公園黃髮均圖書館可合作之社區機構：

1. 排灣北區服務中心
2. 工聯北區服務中心
3. 澳門台山街坊總會
4. 澳門互助總會智麥夫人托兒所
5. 希望之港
6. 澳門特殊奧運附屬殘障人士職業培訓發展中心
7. 澳門殘障人士服務協會
8. 澳門僱傭人士服務協會

圖書館與機構合作的活動：

機構名稱	服務對象	活動內容
排灣北區家庭服務中心	家庭主婦為主	培訓工作坊、讀書會
工聯北區服務中心	勞動階層	培訓工作坊、讀書會
澳門台山街坊總會	台山區市民	讀書會、培訓工作坊
希望之港	兒童為主	說故事、手工、定期更換書籍、教導年長的兒童說故事及禮品禮券
澳門互助總會智麥夫人托兒所	三歲以下兒童為主	親子活動、有獎問答、說故事、做手工
澳門特殊奧運附屬殘障人士職業培訓發展中心	弱能人士	遊戲活動、介紹相關書籍給家屬和照顧他們的人、志工多運用操作性書籍說故事
澳門僱傭人士服務協會	僱傭人士	借圖書、收書卷、與借出者提供協助

- \* 總結：義工提出建議，在公園裡，針對長者、家庭主婦、弱能人士及在曉閣和娛樂場所等候車位，針對勞工和過路人士、職工，設立崗位；展開以季節性為主的活動。另外亦可探訪機構和中心，邀請他們的會員到館內進行活動。

### 三、下環社區

探訪路線：下環圖書館>下環出市市政綜合大樓五樓露天綠化羽毛球場>邵樓活動中心及服務站>二樓美食中心>一樓及地下菜市場>下環社區中心>碼頭前

#### 義工們建議可增加的服務

##### 1. 提供放大鏡、老花眼鏡

參觀期間得知使用報刊閱覽的讀者以長者較多，觀察到有個別讀者自備老花眼鏡閱讀紙紙，而某位讀者反映報紙字體大小，需使用放大鏡或老花眼鏡協助閱讀，覺得圖書館可考慮增設放大鏡或老花眼鏡的借用服務。

##### 2. 多舉辦活動予長者

隨著會館圖書館及社區附近環境發現本區人口年齡較高，使用圖書館的讀者當中，長者占有一定數量，而長者使用圖書館服務的時間比其他類型讀者較長，需視程度提升對長者的服務，亦可透過活動進行推廣，讓長者更了解圖書館各種服務。

##### 3. 增加老人保健/養生書

服務對象是社區圖書館採集採購政策的一個重要考量，下環圖書館的服務對象以家庭主婦、小孩、長者較多，長者一般對保健、養生的書籍有興趣，如增加此類書，應可提升服務品質及提升長者閱讀興趣。

##### 4. 增加烹飪及手工藝書作為特色館藏

家庭主婦讀者在圖書館的服務對象中也占有很大比重，較感興趣的書籍多為烹飪書及手工藝書。

##### 5. 提供再製小冊子

圖書館不之再製書籍可供外借，但內容繁多，讀者或需要一些更簡潔易明的再製資訊。

#### 閱讀推廣

##### 1. 舉辦主題書展

保健類的書展、環保類的書展、名作家書展、勵志類的書展等。

##### 2. 書展舉辦期間

我們可以邀請一些專家、學者做相關主題書展的導讀

##### 3. 定期舉行閱讀感想交流

圖書館推廣閱讀的重要場所，透過閱讀感想交流會

和與會者的分享，可加深讀者的閱讀興趣。

#### 4. 每個月印冊小冊子來推廣好書

圖書館的好書推介只放在圖書館網頁上，及在各分部內展覽進行推廣，但並不是所有讀者也會瀏覽圖書館網站來查看每期的好書推介，導致宣傳效果不佳，建議每月均推出好書推介小冊子，作更有效的宣傳。

#### 義工們參觀後感想

##### 1. 設備齊全，環境清幽

圖書館的設備齊全，服務也較完善，環境清靜，是一個讓市民享受閱讀的好地方。

##### 2. 義工服務專業，熱心

參觀後，發覺圖書館義工對其工作充滿熱誠，不怕辛苦，做事認真，而且努力為讀者提供專業的服務，值得學習。

##### 3. 義工年輕化

圖書館義工普遍年齡較少，大部份為中學生，做事有活力，且極為活潑，能和兒童讀者打成一片，讓圖書館氣氛非常熱鬧。

#### 四、高士德社區

探訪路線：紅街市>寫字堂>美字街>三益樓>高士德堂書房>明愛圖書館>觀音堂

#### 市民意見：

地點	訪問對象	訪問結果
紅街市	商販	因營業時間，故不考慮到圖書館
美字街	買菜居民、商販	澳門圖書館開放時間未能配合個人生活作息，且附近也沒有圖書館
三益樓	東南亞人士	本地圖書館缺乏外文書籍；使用圖書館目的為上網及看電影
高士德堂書房	學生	希望增設討論室，而且能允許收費

根據探訪所得資料及觀察，可看出該區市民平日多因工作、生活等因素無暇到圖書館，而常到圖書館的市民又以傍晚時分居多；此外，本地圖書館開放時間、館藏類別、服務項目也未能符合居民的需要，以致未能吸引他們使用圖書館服務。

#### 義工提出的建議

針對上述分析結果及市民需求，義工們提出適合該區理想型圖書館所需條件的建議，實能作為日後與圖書館之參考數據。

##### 1. 開放時間

針對該區服務對象的生活作息，圖書館開放時間可稍作延遲，同時延後館閉時間，以配合商販及學生的使用時間。

##### 2. 設立地點

由於澳門地理空間的局限，圖書館應設在地下，而地點可設立於有人流聚集及交通便利的三益樓。此外，為響應世界節能減排的呼籲及增加該區綠化環境，建議以綠色圖書館為主題。

##### 3. 館藏類型

增加外文書籍的比例；另外，因周邊地區的家庭主婦比較多，圖書館應多提供生活類（例如烹飪、育兒）的書籍。

##### 4. 服務項目

圖書館提供電腦服務、討論室、兒童遊戲室等滿足各類讀者的需求；又，因三益樓地區有大廈量多，因此可以在圖書館大堂設立公共休憩區，讓市民放鬆地閱讀聊天。

##### 5. 社區機構

高士德一帶有些如寫字堂、明愛圖書館等社區設立的機構，他們會不持舉辦輔導及課餘興趣等活動，圖書館可考慮與這些機構合作，以達到資源共享的功用。

#### 義工走訪社區的感想

在這一次交流活動中，義工們分工合作，互相配合，從而促進兩地四區圖書館的文化交流。

雖然在探訪過程，遇到不少市民的不支持、不配合、不理解。但是義工們依舊堅持不懈，持之以恆，用熱情和行動打動了他們，最終讓探訪得以順利完成。

儘管義工們清者昨日，但是，完成了此項重大的任務，義工們得到了極大的成就感，以致受到的痛苦都忘記了，讓此行受益匪淺。

#### 五、白鶴巢公園社區

探訪路線：白鶴巢公園黃埔碼頭>白鶴巢公園>沙梨洲坊友互助會>水上街市>十月廿五街>聖安多尼教堂>白鶴巢公園前地

在完成是次社區參訪探訪中，義工們經過詳細的討論、分析及觀察後，結論如下：

##### 1. 服務對象

白鶴巢公園黃埔碼頭定位為社區圖書館，設在公園裡以及民居附近，因此服務對象亦以附近的居民以及學生為主，居民常在公園散步，享用公園設施，然後再到圖書館借書小憩，而服務對象主要以長者、學生及親子為主。

##### 2. 圖書館的優勢

- 如前所述，圖書館主要開設在社區附近，該社區人口不少，因此圖書館的使用率亦很高。
- 圖書館經常舉辦各類型的活動，能吸引許多使用參加活動，從而提升圖書館的使用率以及推廣本澳閱讀文化。建議可舉辦更多動態性的活動，吸引不同類型的使用者。

##### 3. 圖書館的威脅

- 圖書館可使用空間有限，隨著周邊社區人口不斷上升，使用者可活動空間越來越少。
- 圖書館處於公園較深入位置，不請由公園正門或後門需要經過多重重樓才能到達，且室內並沒有設置殘障人士設施，阻礙殘障人士及長者使用圖書館設施。
- 電子書愈來愈普遍，居民以電腦閱讀、電子書取代傳統的紙本書籍，令市民減少使用圖書館的服務。



#### 4. 總結：

##### ● 增加設施

白鴿巢公園美藝館圖書館現時只設有閱讀區、成人閱讀區及兒童閱讀區，在資訊發展一日千里的時代，圖書館需增設電腦多媒體室以滿足市民需求。此外，館外學校林立，如增設自修空間，增加學生使用圖書館的意願。

另外，圖書館經常舉辦各類型的閱讀推廣活動，卻欠缺多功能活動室，活動只能局限於兒童圖書館室內進行，且隔音設備和相關配套不足，故有增設多功能活動室需要。

在圖書館的視角度及圖書館處於公園較深入位置，降低市民使用圖書館意欲，不利圖書館長遠發展。建議在新水上街市計劃中建設一所圖書館（或稱為“功能中心”，以“休閒閱讀、品味生活”為主調，打破以書量多少為標準的全統圖書館局限，集藝文、資訊、媒體、視聽及娛樂功能於一身，透過此中心進一步提升市民文化素質，從而提高澳門社區生活品質。

##### ● 針對服務對象舉辦活動

圖書館可針對館內主要服務對象，舉辦各類型不同活動：

- 長者：可善用圖書館位於公園的優勢，可在公園舉辦如氣功、保健養生等講座。
- 家庭主婦：可舉辦如飲食營養、家居工作坊等活動。
- 小朋友：增加動態性的活動，亦可在公園舉行親大自然等活動。

##### ● 提供多元化服務

由於現代資訊發達，不少市民傾向使用電子設備，因此建議圖書館增加電子書籍、資料庫的服務。以及提供如電影、動畫、劇集等的光碟外借及觀賞服務。

##### ● 加強圖書館及學校的聯繫

由於圖書館附近有不少學校，因此圖書館可加強與

學校之間的聯繫，除邀請學校團體參觀圖書館設施外，亦可到學校增加圖書館的宣傳，推設展位等，增加雙方交流的機會，共同推動澳門的閱讀風氣。

## 六、氹仔嘉模社區

採訪路線：氹仔美藝館圖書館>北帝廟>群益會老人中心>官也街>氹仔柏格之家>益隆棧竹工廠>嘉模聖母會堂>益隆閣居住宅式博物館

義工們發現圖書館優勢是：1.地理環境；2.交通便利。

但義工們的觀點是以民為本，根據調查，圖書館周邊的居民類型是：

- 長者：可舉辦長者讀書分享會、健康、體育、知識講座，為長者講解活動；
- 居民：可提供代購書服務、24小時自動借書服務、明星CD/影片外借服務；
- 遊客：可創作特色口號吸引遊客、創作圖書館宣傳海報。

圖書館“義工”可與周邊社會服務機構合作舉辦活動，舉辦族閱讀培訓，推動閱讀是圖書館走入人羣的最好機會。

另外，氹仔舊城區是一個生生不息的地方，好像嘉模會堂前身原來是電力廠，現在用於推動雅集及舊城區文化藝術。民政總署會在這裡舉辦過許多各式各樣的講座，藉以推動文化及知識的閱讀。而在遊覽過程中，眼見有關曾經一度興盛的益隆棧竹工廠，十分適合活化作為閱讀推廣的新據點。由於該房地方寬廣，可以打造為富有藝術色彩的休閒公園，裡面開出一個角落進行推廣閱讀的活動，例如讀書會、講座、讀位及展覽等等。目的是喚起市民閱讀的興趣，並嘗試使用圖書館閱讀和增長知識，使大眾和社區更健康發展。

圖書館不僅在吸引讀者前來，更重要的是如何教導讀者認識圖書館的資源，在規劃時是否能符合讀者的願望，透過各種渠道的宣傳，再加以創意及色彩更能令圖書館增色不少。

## 黑沙環社區報告





13.

### 關書館附近的服務中心

- 婦聯北區服務中心
- 工聯北區服務中心
- 澳門互助總會智家夫人托兒所
- 希望之家
- 澳門特殊康復服務智家人士職業培訓發展中心
- 澳門智家人士服務協會
- 澳門殘障人士服務協會

14.

### 婦聯北區家庭服務中心

- 服務對象：家庭主婦/女
- 活動內容：培訓工作坊、遊方會



15.

### 工聯北區服務中心

- 服務對象：勞動階層
- 活動內容：培訓工作坊、讀書會

16.

### 澳門台山街坊總會

- 服務對象：台山區市民
- 活動內容：讀書會、培訓工作坊

17.

### 希望之家

- 服務對象：兒童殘障
- 活動內容：
  - 及治療、康手工、定向閱讀活動、教導午間的兒童故事、藝品活動



18.

### 澳門互助總會智家夫人托兒所

- 活動內容：
  - 親子遊戲、音樂律動、故事、康手工



19.

### 澳門特殊康復服務智家人士職業培訓發展中心

- 活動內容：
  - 遊戲活動
  - 介紹有關書籍給家屬和照顧他們的人
  - 志工多運用操作性書籍及故事



22.

### 短期目標

- ◆ 培訓
- 對象：殘障、盲障、工障、學校(初中、高小)
- 目的：增加員工、推動活動



20.

### 澳門傷殘人士服務協會

- 活動內容：
  - 閱讀書
  - 收聽書
  - 特別理法傳聞協助



23.

### 短期目標

- ◆ 讀書會
- 對象：殘障、盲障、工障、學校(初中、高小)
- 目的：增加閱讀討論、增加興趣
- ◆ 交流活動
- 與社區服務中心、邀請他們到場進行活動

21.

### 短期目標

- ◆ 職位
- 公開：針對長者、家庭主婦、殘障人士、以季節性活動
- 關照和促進學福利等兒童區、針對勞工和殘障人士、職工



24.

Thank you



## 下環社區報告

1. **Quality and quantity**  
Group 2

2. **以下環圖書館**

- 服務對象
- 一般市民,特別是業餘主編、小童
- 服務對象的內容
- 除了提供資料和服務,還有許多服務化、專業化程度、活動及展覽展覽

3. **可增加的服務**

- 提供放大鏡、老花眼鏡
- 多舉辦活動和講座
- 增加老人及好動者的座
- 增加文字表電子上船著作特色服務
- 設有兒童小櫃子

4. **閱讀推廣**

- 舉辦主題講座
- 在書展的展位下,我們可以邀請一些專家、學者做有關主題的專題
- 定期舉行閱讀推廣活動
- 每晚行閱讀小櫃子來做導讀

5. **與社區中心的比較**

- 社區中心
  - 服務對象
  - 服務內容
  - 服務時間
  - 服務地點
  - 服務方式
  - 服務時間
  - 服務地點
  - 服務方式
- 圖書館
  - 服務對象
  - 服務內容
  - 服務時間
  - 服務地點
  - 服務方式
  - 服務時間
  - 服務地點
  - 服務方式

6. **參觀感想**

- 高質理念,環境清幽
- 氣氛濃厚
- 員工服務專業、熱心
- 館舍人員很多
- 員工年輕化

7. 

8. **The end**  
3Q

## 高士德社區報告

1. **高士德尋新聞書館址之謎**  


2. **時間: 9:00-11:30**

**目的:**

- 了解該區鄉間圖書館在高士德區的情況,探討其對區是否適合興建圖書館
- 了解澳門該區市民生活狀況及文化
- 促進兩地內地的文化交流,以達互補的作用

3. **目錄**

1. 引言
2. 總結
3. 結語

4. **行程**

□ 珠海市 → 江門海豐 → 蓬江 → 蓬江區 → 蓬江 → 高士德書館 → 圖書館

5. **探訪對象 (一)**

- 黃小姐
- 年約7歲
- 特殊情況: 小朋友與父親
- 探訪結果: 小朋友不合作,所以我們的失敗

6. **探訪對象 (二)**

- 林女士
- 年齡: 40歲
- 探訪結果: 四工作時間,故沒有時間去圖書館,她對想開圖書館在江邊區,第四區可以考慮安排一點。

2.

### 採訪對象 (三)

- 馬女士
- 年齡：已過半百之年

採訪結果：對學生問題，她太多人沒有時間閱讀。



10.

### 建議

- 在的專門採用兒童的母親，圖書館應在地下。
- 圖書館應在交通便利的地方。
- 應提供更多活動的兒童和青少年。
- 可設休閑區，例如coffee shop。
- 可設多媒體室。
- 綠色圖書館（節能減排）。
- 因商場物業的租金比較高，圖書館應多尋找地區（例如學校）的舊舖。

11.

### 小結

- 大多市民的工作繁忙，沒有空餘時間去圖書館閱讀資料。
- 市民認為圖書館提供電腦服務、討論室、兒童遊戲室可以吸引更多的市民。
- 大多認為圖書館應設在三邊街對面，因為是古坑聚集區，人流量大。
- 外國人無法理解圖書館的性質。

12.

### 感想

在這一項社會活動中，我們與員工合作，互相配合，從而提高市民對圖書館的文化認識，增加市民對圖書館的興趣。過程中不少市民給予配合、參與，包括我們與他們不斷、持之以恆的溝通和情懷的聯繫增加了他們、非我們所期望的以期待完成。

儘管我們計劃進行，但是，完成了此項重大的任務，我們得到了極大的滿足感，這些美好的經歷都忘記了，讓我們好好回味。

8.

### 採訪對象 (四)

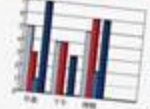
- 賴子先生
- 年齡：中年

採訪結果：因山街靠近車站，所以沒有車位與時間看報紙。



9.

### 每星期市民到圖書館頻率



年齡	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	70+
0-10	1	2	3	4	5	6	7	8
11-20	2	3	4	5	6	7	8	9
21-30	3	4	5	6	7	8	9	10
31-40	4	5	6	7	8	9	10	11
41-50	5	6	7	8	9	10	11	12
51-60	6	7	8	9	10	11	12	13
61-70	7	8	9	10	11	12	13	14
70+	8	9	10	11	12	13	14	15

1.

### 第五組 白鴿巢公園黃營均圖書館



5.

### 社區活化



2.

### 公園使用者



6.

### 社區圖書館發展面對的機遇和威脅

機遇

- 靈活性活動更吸引人士參與
- 社區人口較多，所以使用率較高

威脅

- 電子書普及化
- 青少年多，活動空間愈來愈少

3.

### 建議增設的設施

- 遊戲室
- 多媒體室
- 咖啡室

7.

# The End XD

4.

### 圖書館與社會機構



# 氹仔嘉模社區報告





13.



16.



19.



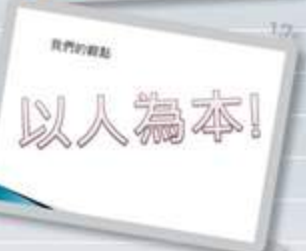
22.



14.



17.



20.



23.



15.



18.



21.



## 義工的力量

**談**民政總署圖書館義務工作者的角色與功能研討會。不知道各位講者在空間的時候有沒有想過去做義工呢？

為了慶祝民政總署圖書館義工踏入十周年，民政總署舉辦了一系列的活動。而我則參加了「兩岸四地義工交流營」當中得到了不少知識和啟發。

由於這次交流營的活動是以國語來進行溝通的。（因為有台灣的義工，上海的義工，香港的義工和本地的義工。）加上在船惠高慈青餐進行三天二夜的交流活動，很多事情都需要自己進行「自助服務」。在適應和應變能力都得到了很大的提升。而交流營更還包括了一個名為圖書館義務工作者的角與功能研討會。

在義務工作者研討會上，民政總署文化設施處呂處則介紹了澳門民政總署圖書館的發展和圖書館義工的作用，為民署圖書館解決了澳門人力資源不足的問題。一些例子更可以看出我們圖書館義工的重要性，例如他說：“民署圖書館是不會給一些年齡較少的孩子進入，這樣的一句話，看出他們保安員的口中，很多講者都會被引發一些反感的情緒，但出自義工的口中，講者便沒有反感的情緒。可能因為這些是義工吧！”而他在會上亦播放了一段宣傳的短片，而這段短片亦是由義工拍攝的，圖書館只是買了一些飲品來慰勞他們而已，但義工們是講心的，不計報酬。而有些義工，在攝氏33度的高溫下，穿着圖書館的公仔衣服到戶外宣傳，可見，他們為圖書館貢獻了不少。

聽到這裡，我們都紛紛給予掌聲，向一群為圖

書館付出的義工表達了多謝和感激。而我們是參加這次交流活動後，亦為所屬的分館寫一份報告，因筆者是我滿河圖書館的義工。但這又是另一個故事，有機會的話才給大家分享。

讀者服務組義工 鄭德儀



## 義工媽媽教會我的兩句話

——圖書館義務工作者的角色與功能研討會後感

**想**來想去，覺得當義工，大抵可說是為了兩事，一是價值，二是快樂；前者由理性推動，後者由感性推動。這想法正好與我在圖書館義務工作者的角色與功能研討會上記取的兩句話相呼應。

義工這種事，做過就算不錯了，用得着一直做下去嗎？

這話所問的對象，是那天與會的一位台灣的義工媽媽，她在青春少艾時已成為了圖書館的義工，那天站在台上的她已經四十多歲了，雖然沒有當上媽媽，可是，卻當了二十多年的義工媽媽。這樣一個問題，從她的口中轉述出來，格外讓人深思。

所謂義工，大抵是不計成本地工作的人，因為覺得一件事情有意義，有價值，於是義無反顧，不計回報地為那件事奉獻心力。可是，那需要對那件事的價值有非常深刻的理性上的認知，這往往需要社會裏的人的價值觀發展到比較高的程度，才可能做到。一般人只能夠把義工與價值劃上簡單的等號，心願如同一年買幾次票，就算是做過善事了，犯不着像有人搶垃圾來辦義學。可事實上，最值得敬佩的義務工作者，是看到了一般人看不到的重要價值，並願意為此奉獻一生，甚至不覺得，她是一直在奉獻自己。

有人說，快樂是需要想象力的；如果你做義工時感到快樂，那麼恭喜你，因為你已經失去了理智。

那位義工媽媽在分享了她的幾十年的義工經歷後，說了這講成的話。快樂也許是我們做所有

事情最原始的動力，與知識無關，與良心無關。我有種未經製造的觀點，覺得在澳門當義工年數比較長的人，更多是在憑着義務工作裏獲得的快樂而堅持下去的。快樂讓我們更願意奉獻和分享，更多的奉獻和分享則讓我們獲得更多的快樂，也漸漸地明白到價值和意義的所在。我覺得，這樣的義工成長模式，最像澳門；澳門人吃不下大新的社會理念，走得不會太前，澳門人相信的，多半是自個兒悟出來的道理。如果沒有記錄，民署圖書館義工這些年來在數目上沒有過突飛猛進的增長，不過，也是在漸漸地發展，圖書館義工團隊這十年走來，不迫不急，卻走得很踏實，也留下很多快樂的記憶。

學術出版組義工 林小雯



## 義工十周年交流活動的分享和心得

如果有人問我：“義工十周年交流活動中，你學到了什麼？”我會很俏皮的說：“實踐！”如果有人問我：“義工十周年交流活動中，你感觸最深的是什麼？”我會不假思索地說：“愛心”。

交流活動中的實踐，對我來說是很特別的！因為要和上海、台灣、香港的義工朋友們一起探索古色古香的澳門小街，探訪澳門當地的居民對圖書館的認識從中瞭解圖書館在當地的重要性和建設性。頂着烈日，我和我的夥伴們開始了分工活動任務。穿梭在紅街市的小巷中，忙得不亦樂乎！真這麼大，我從來沒試過主動和陌生人打交道，但是這次，我硬著頭皮拉著一個上海的義工朋友完成了市民對圖書館認知程度的調查。其實，實踐的價值在於衝破自己的心理障礙。我想：我做到了。

義工們的愛心洋溢在整個交流活動中，我們互相交換了對圖書館的種種心得。我記得當下有一位香港的義工媽媽很泛泛地分享了自己的親身經歷，她曾經為一個生病老要講故事，直至到她離開人世。當時的我，內心頓時一顫，被義工媽媽的愛所感染，這種觸動在於一種無私的付出，一種不求回報、一種發自內心的情感。

對我來說，義工十周年交流活動讓我受益匪淺，除了讓我更瞭解澳門圖書館的相關情況外，更讓我增長一智。仔細想想，圖書館義工，雖然是沒有報酬的義務工作者，但是，在這過程中，我們學到的是金錢無法衡量的價值。世界各地都有默默服務社會的義工朋友，他們無間地用各種方式來為他人提供幫助，儘管人只是盡自己的微薄之力，但是卻得到了無窮的快樂。我想，這也是做義工的真正意義所在。

讀者服務組義工 袁燕楓



## 兩岸四地義工交流營感想

第一次參加義工交流營，第一次與來自兩岸四地的義工共渡相處，第一次以主人翁的身份來接待，幾個的第一次交織着整個活動的前後過程。當我知道有機會參加這樣一個活動，在工作忙碌之餘，總要擠出一點時間來參與。當我踏入活動的場所，讓我感受到的是，大家雖然來自不同的地方，但臉上所流露出的眼神和笑容，都是頗為一致。

義工，不同的地方又稱自願工作者，名稱不同，但實質的意義一樣。我曾經這樣說過，參加義工的工作讓我學會了與人相處，學會了包容。這次的活動，同樣的讓我學會了與人相處，學會了包容。活動令我難忘的是，雖然分成6個組別，但成員卻包括有來自兩岸四地的義工朋友，過程中分享的義工工作經驗，彷彿形成了一種索引，引發出大家共同分享生活中的點點滴滴，大家共同融入對方的圈子和習慣，大家互相學習，這種氣氛由始至終充滿在整個活動當中。

活動至今已兩個多月，或許活動的細節會隨着時間的過去而逐漸淡忘，但大家的一舉一動，大家的的眼神和笑容，四組的一位上海義工學生在活動過程中努力學習廣東話的一幕幕情景，都仍然深深的流在自己的腦海裡。對我來說，這就是這次活動的最好收穫，亦是我希望活動應有的效果。

期待下一次的來臨！

學術出版組義工 林國強





## 義工十周年晚會感想

民署圖書館義工自2001年起成立，直至2011年已經成立十周年了，為慶祝這個天同慶的日子，民署圖書館機構舉辦了一系列的慶祝活動，包括“四地義工交流營”和十周年晚會等，以示感謝義工團隊十年來不為圖書館作出無私奉獻與盡心服務的精神。

我很榮幸地被推選出參加交流營，這真是千載難逢的機會呢！三日兩夜的交流中與別處地區的義工融合相處和互相交流義工心得，使我從中學到了不少知識與經驗，獲益良多。

在十周年晚會當天，精彩的節目眾多，澳門義工是表演演唱“快樂小義工”，而我也其中一位表演者之一，很高興能夠站在舞台上為大家演出，出一分力。

當晚令我難忘的是上台領獎那一刻，一方面得到獎項而開心，但更重要的是看到自己整年來努力的成果而感到滿足和感恩，這激勵我日後會更加努力為圖書館服務。晚會結束後，全體義工來一張大合照，就像一個大家庭的全家福一樣，多麼溫馨。那一晚是我整個暑假最開心的一晚。

這次晚會能順利完成，全賴員工和義工們的共同努力與演出，正所謂“台前一分鐘，台下十年功。”各人努力的成果在當晚一一呈現出來，我也對自己的演出感到很滿意。

願民署圖書館義工團隊有更多個十年、二十年、三十年，我也要繼續努力，讓這精神不斷延續發展到下一代。

讀者服務組義工 黎佩雯



## 友誼永固

不知不覺，民政總署圖書館義工已經成立十周年；在今年，參加了義工成立十周年的交流營和成立十周年晚會，每項慶祝活動都能順利完成和進行有賴所有圖書館人員的幫忙，當然少不了一起參與的義工朋友們。經過了三日兩夜的四地義工交流營，令我獲益良多，更加了解到除澳門以外其他地方圖書館的工作範疇及活動等等，同時彼此之間亦交流了不少做義工的心得，當然我還沒有足夠的經驗能分享给其他義工，但在該次活動中，自己確實成長了很多。而為了十周年晚宴，我和桂賢嬌嬌等眾多義工亦一起練習了我們民署圖書館義工的代表曲“快樂小義工”，當晚的演出亦十分成功，使我又上了一課。在義工十周年活動中，我所得到的實在無法一一表達出來，每次與其他義工一起活動、一起工作，都能感受到義工之間深厚的友誼，希望以後能繼續在民署義工這個大家庭中，盡自己的能力去做好自己的工作，努力推廣閱讀的文化！

讀者服務組義工 周健儀



義工十周年交流營有感 —— 信任

民署義工十周年晚會

今年是我成為民政總署圖書館義工的第一年，適逢是圖書館義工成立的第一個十年，更有機會參加圖書館十週年的交流營活動，認識兩岸四地圖書館的運作，真是一個難得的機會。

這次的交流營請來台灣、上海、香港的義工們，大家互相交流、分享做義工的趣事、體驗；說着你們的、我們的圖書館如何如何；我們的圖書館有甚麼服務、你們的哪些資源。只是短短的三天兩夜，就從四個小家庭變成一個大家庭，大家都為交到志趣相投的朋友而高興。當然，我也一樣。

但是，從這次的交流營中，我最大的收穫，是學習到“信任”。還記得在交流營的最後一天，各組的義工們都要為整個行程作總結，做一份報告。我們組本來已經做得慢，還因為電腦的問題而耽誤了我們的進度，眼看着我們就要分享報告內容，我着急了，覺得是來不及了，馬上心灰意冷，但是我的組員還是默默地做着，最後也能順利的完成報告。之後我就想，我當時想着放棄，除了不信任自己，亦同時不信任我的組員的能力，這令我感到很懊悔。“信任”是人與人相處的根本，但原來我還不懂得如何“信任”，經過這次交流營，我對於這課題是進步了不少。

正所謂“經一事，長一智”，萬物要進步都需要時間、需要經歷。民政總署圖書館義工成立這十年的期間，當中一定有順境、逆境，但是都一一渡過了，而且都不斷地進步着。就讓我們懷抱過往十年的全部，向下一個十年邁進吧！

讀者服務組義工 陳嘉琳



那是我第一次出席這麼盛大的周年紀念晚會，想一下以前有沒有參加過，結婚婚禮倒是有的，周年紀念就一點禮儀都沒有。當天，即八月二十日晚上，出席的人數超乎我意料之外的多，包括來自台灣、香港和上海的圖書館自願者，當然還有澳門民署的義工。

當日，因為我是表演者的關係，所以在表演前幾個星期都有持續練習，練習的時間蠻辛苦的，不過這次是很好的經驗和機會。是我真正一個人上台獨奏長號，為什麼我會接受這次表演呢？因為有人說：“人生就是不停的戰鬥”，而我當作了每一次表演都是自己的戰鬥，盡力把每次做到完美。

最後，晚會的表演對我來說是成功的，當時我第一場表演後我相當滿意，因為台下有不少人為我鼓掌，心裏百般的喜悅和滿足，給我下一場表演增添信心。

雖然回首，現在已經當了差不多一年圖書館的義工，當中學了很多東西，例如跨書架上架、包雜誌等工作，都純熟了很多。當然“羅馬城不是一天可以建成的”所以要當一個出色的義工，還需要時間的磨練。

表演結束後，就開始了晚宴，因為這次表演關係結識了不少朋友，因此當義工是一項非常有意義和有益的活動。晚宴結束後我穿上了“公仔衫”歡送賓客，看上它其實並不好受，因為裏面相當局促。是一件苦差呀！當所有賓客離開後，這也意味着這次晚會圓滿結束了。

雖然我沒能在晚會上領獎，但是這次給我一個很好的經驗，尤其是表演我的長號，現在回想起，心裏充滿興奮和滿足的感覺，就是這種感覺了，得到人認同是一件非常開心的事。今次晚會十分成功，希望下一次的十周年更盛大，更圓滿，更開心。

讀者服務組義工 蕭嘉恒



## 感想

在**今年的暑假**，我們參加了民政總署圖書館舉行的義工交流營，認識了來自台灣、香港、上海三地的朋友。在我們見面前還擔心著語言不通，會造成溝通問題，可是，經過一小時的相處後，我們就變成了親密無間的好朋友。

我們各自分享自己在圖書館裏的職責，分享我們做義工時的趣事。原來，香港和台灣的義工媽媽們都非常擅長說故事，而上海的義工也各有自己的本領。

最令我難忘的就是燒烤那天的晚上，我們全組的組員費盡九牛二虎之力都不能生火，還好有另一組有著豐富露營經驗的台灣義工幫忙，才使我們不用忍氣吞聲地入睡。

我們還一起參觀了漁仔的名勝和圖書館附近的環境，再根據這些資料，合力完成了一份完美的報告。雖然我們那天晚上熬夜準備資料，但看著這份全組同心協力所做出來的成果，即使再多的辛苦也是值得的。

希望下次也能再參加這些活動，認識更多朋友。

讀者服務組義工 許欣蘭&徐秀璇



☐ 想起三日兩夜的交流營，雖然只是短短的三日兩夜，卻留下了段段難能可貴的回憶。

首先，我覺得十分之榮幸能夠參與其中，與來自上海以及台灣的義工朋友們進行交流。第一天，迎接了外地的義工朋友之後，我們進行了一些彼此認識的簡單遊戲，玩樂間，大家有說有笑的。整個三日兩夜的交流營，就是由這裡開始。

在半天的互相認識過後，大家明顯比剛開始的時候，變得更加熟落。晚上的BBQ，第二天的走進社區，圖書館義務工作者的角色與功能研討會等等的活動，除了加深了大家的友誼，更令我們對圖書館及其義務工作者，有了更深一步的了解。

晚上的十周年晚宴及義工嘉許禮，可以說是把整個活動的氣氛推上高潮。當晚，各地的義工朋友帶來了精彩的表演，除此之外，所有義工及同事，大家聚首一堂，均拍照，說說笑，氣氛十分溫馨。

這三日兩夜的時間過得很快，在離別之際，大家也感到依依不捨。能夠參與其中，我覺得很榮幸，感謝圖書館以及各地的義工朋友們，令此行程變得多姿多彩。

最後，祝願大家工作順利！

讀者服務組義工 李子文



8月19日凌晨4點我們就早早出了門，9點到達珠海，經過層層關卡終於1點到達澳門。很快大家分散到各個小組活動，無論是來自臺灣、香港的朋友還是澳門本地的義工，他們的真誠深深打動着我，很快放下自己的矜持和臉怯，盡情享受這在澳門的三天時光。第一天就在遊戲中過去。第二天我們全組全部去了下環圖書館，那裡幽靜的氛圍、濃厚的讀書氣氛深深感染着我，上海也有圖書館但是卻給人一種熱鬧的感覺，少了一絲雅緻多了一些喧鬧。下午我們應邀參加志願者角色與功能研討會，會上兩岸三地的志願者發表自己的感想，說着自己做義工的故事。我們無一不被感動着，比起那些在這個事業上工作了二三十年的老義工們，我們這些剛剛參與這個工作不到2年的學生不免有些慚愧。晚上大家參加了民政總署圖書館十周年的宴會，收到了大家的禮物，看見了澳門的義工們十年來的無私付出，不免感歎原來在中國的這個地方原來有這樣一群人，他們能不記報酬，不記收入，默默奉獻，辛勤耕耘，無私奉獻整整十年。如果說要用一個詞來形容當時的感受那麼除了感動，更多的是震撼和敬佩。

澳門之行帶給我太多感觸，在這片不大的土地上，我感受到了寧靜、淡然的讀書氣氛，熱情、友善的義工，敬業、努力的工作者！不同於上海海納百川的情懷，澳門小家碧玉的溫情同樣令人流連忘返。僅代表個人向澳門圖書館的義工們表達最誠摯的敬意，遠方的朋友你們還好嗎？我們總有一天會再見的，因為我們都在為同一個目標努力着。

上海西南高級中學 俞怡



民署圖書館義工隊成立十周年了！

我很高興能夠參加十週年特別舉辦的兩岸四地義工交流營！在這三日兩夜裏，澳門、香港、上海和台灣的義工們透過分組活動從而互相認識大家、瞭解對方的工作內容和認知對方當地的推廣閱讀文化。他們一點一滴的真誠分享，讓我感受到義工們的力量是很龐大，義工們的無私奉獻是最值得稱讚的！此外，我們每組還有機會到澳門各社區做一項調查分析，這更讓每一組的人互相交流更廣，讓澳門的義工能夠與其他地方的義工們實地細談澳門，交流大家的看法和心得。另外，其中一晚的晚餐就是我們的民政總署圖書館義工十周年晚宴暨2010年圖書館義工頒獎禮，有幸地使兩岸四地的義工們聚首一堂，分享我們的喜悅！分享我們的得獎成果！交流營漸近尾聲，大家滿載着美好又難忘的回憶互說再見了。

讀者服務組義工 羅女珠

## 義

義工十周年，我有幸參與當中的兩岸三地交流活動。與一眾上海、台灣、香港的朋友們互相分享自己的經歷及知識。是次十周年活動進行了三天。當中所得到的，不能一一枚舉。從各地的朋友口中得知，原來其他地方的圖書館是那樣的不一樣，經他們描述，頓時感佩外地圖館的好。不過，有一個現實，是我所不能泯滅的。就是本澳的圖書館義工是多麼的出色。縱使上海的圖書館義工擁有一個很完善的系統，但是我認為本澳的圖書館更是有特色，因為我們大部分都是小義工。從小培養的義工精神，感覺上我們優人一等的。此外，在交流館的活動中，我從沒想過，來自各地的人能如此容易的合作無間。在遊戲中，我們能夠與不相識的人互相配合，再繼而在遊戲中獲得勝利，這真是一個令人感動的場面。在義工頒獎典禮上，看著一個個獲獎的人，總會萌生一種對未來的憧憬。使得整個人馬上希望在義工的道路上更加用心的去走。在這短短數天的日子，不僅是我，每個人都得到很多。若是他朝回想年輕時，那些年沒有錯過的事，就應該是義工十周年的活動了。也許我回首時會發現，這世界點點滴滴的都是在義工裡的日子。

學苑出版組義工 徐乾輝



## 在

慶祝民政總署圖書館義工十周年之際，我有幸應邀參加了兩岸四地的慈善義工活動，與來自台灣、香港、上海及澳門的義工們歡聚一堂，進行交流、探訪和研討。

短短的幾天相處中，結識了各地的義工朋友，透過交流，學到了許多豐富經驗，既增長了知識，也充實了自己。

慈善義工為我們帶來了歡樂，慈善義工也增進了相互間的瞭解和友誼。臨別前，我們互留了對方的通訊地址，懷著依依不捨的心情分手。慈善義工給我們的心靈留下了更好的回憶。慈善義工更使我懂得：書與人之間，義工——應該成為一個新的橋樑角色。

回想當初面試時，我很緊張，怕“超齡”，不被錄用，但得知被選進當義工的心情卻是十分興奮的，能和年青的義工，可愛的小朋友在一起，自己也覺得“返老還童”了。雖然我服務義工不到一年，卻得到了很大的榮譽和獎勵。當我在十周年的頒獎禮上手捧“新星飛躍大獎”的獎牌時，心中說不出的激動。要感謝下環圖書館的工作人員，是他們給我這次“老有所學，志有所為”的機會。更要感謝他們對我的熱誠照顧和關愛，今後的日子裡，我是會盡心盡力“做好這份工”，繼續努力，為圖書館工作做出無私的奉獻。

讀者服務組義工 吳淑敏

記得十周年晚宴那一晚，我和另外兩個司機商議一個別開生面的開場白：義工小姐，你願意嫁給圖書館先生嗎？無錯的十年以來，已經有很多位義工嫁給圖書館，對圖書館義工這個義務工作作出承諾。然而，當義工和結婚一樣，是一生的承諾，當中有多少人能經得起時間的考驗？

不知不覺，我已經忘記自己做了多少年圖書館的義工，但這些年來學到的東西都比別人多。我學會了承擔、學會了為別人着想、學會了不計較，更重要的是學會堅持，堅持這份承諾，堅持為讀者服務。作為學術出版組的義工，每次拿起印刷完成的兒童刊物《萌芽》，都有一種莫名的滿足感，因為可以透過文字與讀者交流，也可以利用雜誌的小小空間，發揮無限的創意，帶讀者無限驚喜。我相信沒有任何一種義務工作能比圖書館出版組的工作更具挑戰，更具創意性，希望未來會有更多人對圖書館義工作出承諾，更多人能大膽地跟圖書館先生說：我願意！

學術出版組義工 黃首豪



在八月十九日，我參加了由民政總署圖書館舉辦兩岸四地義工交流營，在四地義工交流營裏，有來自上海、香港、台灣以及我們澳門的義工，在營裏交流各自做義工的心得。

在這個交流營裏，我學了很多東西，也交了不少朋友。如有幸認識來自上海的俞怡同學、來自台灣的綽號君姐姐等等，都讓我很高興結交了她們。在來做圖書館義工前，我是一個非常被動、怕事的人。但自從我來了做義工和參加了交流營後，我學會了與人相處，也學會了主動。“主動”在人生中是非常重要的，沒有主動便沒有了許多東西。就如我在二零一零“主動”的報名做圖書館義工，“主動”地進行面試，及“主動”地去參加這個活動。參加這個營結果如何？如果你問我結果如何，我會說我結交了不少朋友和改變了我，改變了我的態度、改變了我的被動。所以，我希望看過這篇文章的人，都能加入這個義工大家庭。

讀者服務組義工 鍾梓潼





**我**是在今年4月加入圖書館義工的，到現在已經有大半年了。這短短的7個月裡，學懂的不只是圖書館運作，更加學會很多書本上沒教的東西。身邊很多朋友都會問：“圖書館的工作不只是執拾書本嗎？你不怕悶？”當然，每一份“工作”都會有樂趣，只是要點時間去尋找而已，就好像每個星期六和日的“故事天地”，都會看到天真的小朋友在兒童室裡蹦蹦跳跳，充滿好奇心地做手工，有時也會幻想自己回到6歲，坐在色彩繽紛的椅子上聽故事做手工。

參加圖書館義工不單只學會了很多課外知識，經驗也增長了不少。就好像圖書館義工十年的晚宴上，這是我第一次穿上圖書館大使的卡通服裝表演。雖然卡通的頭套幾乎密封，而且排練的時間很短，但當晚晚宴上的表演都很順利，更為晚宴添加了不少笑聲。

希望在未來的日子會有更多的年輕人參加圖書館義工，為這個社會出一分力！

讀者服務組義工 陳安邁



**看**

著桌上另一張又一張的照片，每位都是來自不同各地的志工，我就不其然地想起那次交流與研討會，回想起我那般榮幸地被選中作澳門的代表，真的是十分高興。還記得我們從兩個陌生的城市，但有著同一個念（對服務圖書館的熱誠）而走在一起。我們曾一起分享當志工的心得與經歷，真的令我這個當了短短一年的小義工大開眼界，進一步也鞏固了我當義工的那無私奉獻的決心。他們當中有一位令我印象特別深刻——就是其中一位台灣的代表，她把大半生的時間放在圖書館的義務工作上，那份堅持連我也自嘆不如。又從她口中聽到與

她共事的另一位已故志工的經歷，才發現做義工並不是要花多少時間在某特定崗位上，而是那份“精神”。亦從她對持之有恆對義務工作的重要性，真的要謝謝他們，希望有機會可重遇他們。最後，我把照片一一收藏，同時亦把他們給我的回憶也永遠收藏在我的心中。

讀者服務組義工 盧汪華



加入義工大家庭也有一年多了，在早前的八月，舉辦了“內地義工交流”活動，邀請了香港、上海和台灣的義工來與我們一起分享義工心得，雖然相處的時間只有短短的三天，但我們在這三天中談到很多當義工的趣事和感受，也了解當地圖書館的運作。

而在八月二十日晚上，是義工十周年晚會，在那天晚上，我接受了一個挑戰，就是“扮公仔”，但那並不是普通的“公仔”，而是圖書館大使。當穿上那些衣服和戴上那玩偶頭後，便覺得自己真的是那圖書館大使，代表着圖書館，推廣閱讀；在那晚前，我們一直在練習，為那晚做好準備，雖然辛苦，但我由衷感到快樂！

當義工令我吸取更多人生經歷，也是很有意義的事件，總比在家中玩電腦好！正所謂“人生有多少個十年”，希望在以後的每個十年都有更多的義工與我們一起慶祝。

讀者服務組義工 馮嘉琪







## 圖書館義務工作者的 角色與功能研討會

Seminário sobre o papel e a funcionalidade e a função dos voluntários das Bibliotecas do IACM



## 圖書館義務工作者的 角色與功能研討會

Seminário sobre o papel e a funcionalidade e a função dos voluntários das Bibliotecas do IACM



## 圖書館義務工作者的 角色與功能研討會

Seminário sobre o papel e a funcionalidade e a função dos voluntários das Bibliotecas do IACM



## 圖書館義務工作者的 角色與功能研討會

Seminário sobre o papel e a funcionalidade e a função dos voluntários das Bibliotecas do IACM



## 圖書館義務工作者的 角色與功能研討會

Seminário sobre o papel e a funcionalidade e a função dos voluntários das Bibliotecas do IACM



O dos voluntários das Bibliotecas do IACM



## 圖書館義務工作者的 角色與功能研討會

Seminário sobre o papel e a funcionalidade e a função dos voluntários das Bibliotecas do IACM













民政總署圖書館義工成立十周年晚宴暨2010年圖書義工頒獎禮



民政總署圖書館義工成立十周年晚宴暨2010年圖書義工頒獎禮



民政總署圖書館義工成立十周年晚宴暨2010年圖書義工頒獎禮





民政總署圖書館義工成立  
暨2010年圖書館義工

頒獎禮  
para a celebração do aniversário da CRLAC aos voluntários e CRLAC



民政總署圖書館義工成立十周年晚宴  
暨2010年圖書館義工頒獎禮

celebração do 10.º aniversário da CRLAC aos voluntários e CRLAC



民政總署圖書館義工成立十周年晚宴  
暨2010年圖書館義工頒獎禮

celebração do 10.º aniversário da CRLAC aos voluntários e CRLAC































# 跋

**義**工服務，是期任何人，不論何時何地，呈現一種自願的、不計報酬來參與社會服務，推動全人發展和社會進步的行為。從事志願服務活動的人員，我們可以稱之為志願者、義務工作者或簡稱義工，而圖書館義工則是特指自願無償為圖書館服務的人員。

民政總署圖書館義工由2001年成立，加入的對象主要為學生群體。在成立之初已明確提出宣言：“在鼓勵和培養學生從事各種服務，發揮博愛精神，促使將來能關心社會，透過參與圖書館各項推廣活動，發揮服務人群的精神和總會服務的真諦。”義工給出的現可以說是在建設正規員工的開拓，逐步建立起一支由社會不同人士構成的、相對穩定的隊伍。

他們以自願無償勞動來替代圖書館員工的有償勞動，在長期磨合中形成以圖書館工作人員為主體、社會群眾多元參與為副的綜合體，這種結合令圖書館充份揉合了民間相關團體、個人的共同參與和規劃，同時亦能凝聚各階層對社區文化的認同肯定，進而達成一致的共識，令閱讀發揮的影響力更具廣度與深度。

義工作為公共圖書館的新型管理者，為公共圖書館的發展壯大注入了新的活力，是公共圖書館事業發展的重要一環，也是今後社會發展的一種必然趨勢。

誠然澳門的圖書館義工對圖書館發展影響深遠，但有關澳門近現代義工的研究卻相對薄弱。此次兩岸四地共同組織的研討會應該可以說是相關探討的一個起點。是次共收得論文13篇，發言稿4篇，以及各分組走進社區展開活動的記錄文章、建言等。由研究方法、實踐利用到模式分享都加強了日後圖書館義工發展的延伸度，對推動圖書館的理論建設有積極而深遠的意義。

期望透過本書，讀者能分享各地義務工作者工作發展的經驗，並以此書所載為今後前路的第一個里程碑。

## 圖書館義務工作者的角色與功能研討會文集

總監：蔡志雄

活動籌備委員會

統籌：呂志鵬 黃瓊瑛

委員：DIAS, SUZANA DA CONCEIÇÃO 張彩娟 葉衛麟 陳綺雯 陳永誠

編輯委員會

主編：呂志鵬

目錄編輯：張智德

校對：楊少珊 陳永誠 黃佩儀

設計/排版/印刷：創先招傑工程

發行量：400本

澳門特別行政區民政總署文化康體部製作

版權所有·不得翻印

二〇一一年 十二月出版

售價：澳門幣180元

圖書館義務工作者的角色與功能研討會文集 / 澳門民政總署編。

——初版。——

澳門：民政總署文化康體部出版：2011.12

面：公分。

封面葡文題名：Coleção das actividades e obras do Seminário sobre a Personalidade e a Função dos Voluntários das Bibliotecas do IACM  
ISBN 978-99965-0-100-5 (平裝)

1. 志願服務

547.16



## 民政總署文化康體部

Serviços Culturais e Recreativos do Instituto para os  
Assuntos Cívicos e Municipais

Department of Cultural Activities and Recreation Civic  
and Municipal Affairs Bureau

澳門南灣大馬路517號南通商業大廈十九樓

Avenida da Praia Grande, No 517, Edif.

Comercial Nam Tung 19 andar, Macau

Tel: (853) 8988 4000

Fax: (853) 2832 2127

網頁 Web-site

<http://www.iacm.gov.mo>

澳門特別行政區民政總署文化康體部製作。

版權所有，不得翻印。二〇一一年十二月出版。

Este catálogo é uma edição do Instituto para os Assuntos Cívicos e Municipais da Região Administrativa Especial de Macau produzido pelos Serviços Culturais e Recreativos em Dezembro de 2011. Todos os direitos de reprodução reservados.

This catalogue is produced by Department of Cultural Activities and Recreation, Civic and Municipal Affairs Bureau, Macao Special Administrative Region, in December 2011. All rights reserved.