

輔仁大學2015圖書館與資訊社會研討會

公共圖書館故事志工說故事知能之研究 -以臺北市立圖書館林老師說故事團隊為例

彭于萍 Peng, Yu-Ping 莊博涵 Chuang, Bo-Han
天主教輔仁大學 天主教輔仁大學
圖書資訊學系助理教授 圖書資訊學系研究生

2015.05.07



報告大綱



2

研究背景與目的-兒童閱讀與公共圖書館說故事活動

- 兒童時期是一個人**閱讀習慣與興趣**養成的關鍵期。(黃惠如, 2004)
- 近年各國均相當重視兒童閱讀議題, 相關研究蓬勃發展。(Rogers-Whitehead & Fay, 2010; Nakashima, 2012; Yu, 2012)
- **聽故事**是引領孩子進入閱讀的最佳起點。(宋雲芳, 2011; Bassell, Agosto, & Sun, 2007)
 - 建立**閱讀素養**、**分享社會經驗和價值觀**、**提昇兒童感官認知、體驗故事**中人、事、物
 - 發展**閱讀能力**、**語言能力**、**語音識別能力**及**理解力**等
- 公共圖書館在支援**兒童與其家庭發展及終身學習素養**上, 扮演重要角色。(Rushkin & Brock, 2012)
- 公共圖書館說故事活動水準已大幅提高, **故事時間**已成為**兒童閱讀行為**的一種模式。(Morris, 2006)

3

研究背景與目的-公共圖書館故事志工專業知能

- **國外**公共圖書館大多由**兒童圖書館員**說故事。(國內實, 2000; 張鳴燕, 2000)
- **國內**公共圖書館說故事活動, 多由**故事志工**擔任主講者。(曾淑賢, 2005)
- 主因為**圖書館人力匱乏**, 且**經費、資源減少和分散**, 故仰賴**志工協助**。(凌規慈, 2000; 張鳴燕, 2000)
- 故事志工可能會因各種原因流失, 包括**專業知能不足**。(張怡欣, 2009)
- 知能包括**知識(knowledge)**、**技能(skills)**、**態度(attitudes)**。(Partridge, Lee & Munro, 2010)
- 多所**國外**圖書資訊相關學系開設**說故事相關課程**。(張鳴燕, 2010; 曾淑賢, 2004)
- 課程內容豐富, 顯見說故事亦需專業知能, 故圖書館招募故事志工後, 需培訓志工使其具備服務所需知能

4

研究背景與目的-故事志工相關研究

- 近年國內故事志工參與說故事活動之**研究場域**多以**學校**為主。(王麗鳳, 2010; 王曉雯, 2012)
- 公共圖書館作為故事志工研究場域的文獻相對較少。(林傳心, 2002; 李美貞, 2010; 魏如如, 2002)
- 國外雖有公共圖書館故事志工知能之研究。(Farmer, 2004; Morris, 2006), 但以**概念性陳述**文獻為主, 實證研究相對缺乏
- 此議題在**實務**上雖有其重要性, 但國內外探討此一議題者亦寥寥可數, 值得研究者關注

5

研究背景與目的-兒童圖書館員專業知能架構

- **ALSC**、**IFLA**、**NCPLDA**、**OPLIN**等機構, 皆有制定**兒童圖書館員**或**公共圖書館兒童服務館員**之**專業知能**內容
- 國外圖書資訊相關學系通常會開設**說故事相關課程**。(張鳴燕, 2010; 曾淑賢, 2004), 相關網頁內容可供瞭解說故事知能內涵

研究目的:

- ◆ 藉由以上機構提出之**兒童服務館員**及**說故事知能**內容, 瞭解圖書館說故事志工應具備之知能內涵
- ◆ 參酌歸納相關文獻, 運用質性深度訪談法蒐集實證資料, 以建構**公共圖書館故事志工知能模式**
- ◆ 期盼研究結果未來可供公共圖書館**招募及培訓**故事志工、**規劃與執行**志工**教育訓練**課程時作為參考

6

文獻探討

1. 公共圖書館說故事活動

2. 公共圖書館故事志工

3. 公共圖書館故事志工之專業知能

7

文獻探討-公共圖書館說故事活動

- 聯合國教科文組織公共圖書館宣言指出，從小**強化及建立兒童的閱讀習慣**是公共圖書館**核心任務**之一 (IFLA, 1994)
- 公共圖書館是兒童、家長**閱讀及早期素養養成**的重要場所，亦是學會閱讀的**重要環境**。(陳麗芬、林麗娟, 2012)
- 國內公共圖書館多以**說故事**方式推廣兒童閱讀 (周均賢, 2001; 曹淑賢, 2005)
 - **嬰幼兒故事時間**：為學齡前的幼兒說故事
 - **親子(家庭)故事時間**：需由父母陪同參加的說故事活動
 - **兒童故事時間**：為學齡兒童舉辦的說故事活動

8

文獻探討-公共圖書館故事志工

- 健全的志工計畫可幫助圖書館發展出諮詢溝通模式，從而提供更有**效的公共服務**。(Neel & Johnson, 2008)
- 說故事相關活動需**具備專長**的館員才能勝任，而國內圖書館**較缺乏這類的館員**，故**人力普遍不足**，因此需將這些項目**委由志工負責**。(曹淑賢, 2005)
- 圖書館運用說故事志工的原因是：**解決人力不足、引進特殊人才**。(曹淑賢, 2005)

9

文獻探討-公共圖書館故事志工之專業知能

- 兒童服務在圖書館專業中屬於一種**專門領域**，由於服務對象特性，故提供服務者需熟諳**管理技術、溝通技巧、兒童文學、兒童心理、兒童教育**等相關知識。(Spaulding, 1999)
- 公共圖書館志工在進行說故事活動時，亦是提供兒童服務，故亦需具備相關知能
- 知能是指**指定執行某項工作所需要的技能**。(Went, 2004)
- 知能可分為**個人和專業能力**，其中個人能力包括**工作的技能、態度和價值觀**。(Went, 2004)
- 許多圖書資訊學專業人士明確指出，知能包括**知識、技能和態度**，三者呈現出相互作用而不易區分的關係。(Hidayi, 2008; Partridge et al., 2010)
- 相關公共圖書館兒童圖書館員專業知能規範包括**ALSC、NCPLDA、OPLIN、IFLA**等機構皆有提出

10

文獻探討-公共圖書館故事志工之專業知能架構

美國圖書館協會兒童圖書館服務委員會 (ALSC, 2009)	北卡羅萊納州公共圖書館協會 (NCPLDA, 2010)	俄亥俄州公共圖書館 (OPLIN, 2014)
讀者群組知識 (Knowledge of Client Group)	讀者群組知識 (Knowledge of Client Group)	服務讀者 (Patron Awareness)
行政及管理 (Administrative and Management Skills)	--	危機處理 (Emergency Preparedness) 問題處理 (Problem Solving) 組織能力 (Organizational Skills) 法律 (Laws)
溝通 (Communication Skills)	--	溝通 (Communication)
資料及設備發展 (Knowledge of Materials)	館藏管理與維護 (Collection Management & Maintenance)	館藏管理 (Collection Management) 知識自由 (Intellectual Freedom)
舉辦活動 (Programming Skills)	舉辦活動 (Programming Skills)	舉辦活動 (Programming)
建立公共關係技能 (Advocacy, Public Relations, & Networking Skills)	建立公共關係技能 (Advocacy, Public Relations, & Networking Skills)	社區意識 (Community Awareness)
專業發展與發展 (Professionalism and Professional Development)	個人及專業發展 (Personal & Professional Development)	倫理 (Ethics) 圖書館服務 (Library Advocacy) 組織意識 (Organizational Awareness)
使用者與參考服務 (User and Reference Services)	參考服務 (Reference) 讀者諮詢與推廣終身學習 (Reader's Advisory & Promotion of Life-long Learning)	讀者諮詢 (Reader's Advisory) 參考服務 (Reference) 顧客服務 (Customer Service) 教育諮詢 (Patron Instruction)
技術 (Technology)	--	基本電腦應用/電腦設備知識 (Basic Computer Use /Hardware Knowledge) 網絡設備知識 (Equipment Troubleshooting) 圖書館網站和目錄基礎知識 (Library Website and Catalog Basics)
--	--	適應能力 (Adaptability)
--	--	團隊合作 (Team Work)

研究方法與設計-研究方法及對象

- 歸納整理相關文獻，並參照ALSC、NCPLDA及OPLIN提出訪談大綱
 - 您認為擔任故事志工需要具備那些知識？
 - 您認為擔任故事志工需要具備那些技能？
 - 您認為擔任故事志工，應有什麼樣的服務態度與行為？
- 半結構性訪談法，共計15名臺北市立圖書館林老師團隊成員

12

研究結果與分析-受訪者基本資料

編號	訪談日期	性別	年齡	視故事寶星(年)	視故事館別(區)	訪談時間(分)
A	103.07.11	女	51-55	26	總館(南)	133
B	103.07.27	男	51-55	6	三民(東)	130
C	103.08.01	女	56-60	17	文山(南)	104
D	103.08.22	女	26-30	5	天母(北)	154
E	103.09.14	女	26-30	3個月	華科永(北)	69
F	103.09.15	女	26-30	4個月	華科永(北)	98
G	103.09.19	女	56-60	8	北投(北)	105
H	103.09.20	女	41-45	4	萬興(南)	72
I	103.09.27	男	41-45	8	萬興(南)	68
J	103.10.19	女	31-35	8	長安(西)	91
K	103.10.24	女	46-50	14	永建(南)	129
L	103.11.06	女	46-50	9	三興(東)	148
M	103.11.07	女	46-50	23	景美(南) 萬興(南)	111
N	103.11.08	男	70-75	12	景新(南)	50
O	103.11.09	男	26-30	1	華科永(北)	45

13

研究方法與設計-信度與效度

■ 信度

- 詳細說明15名受訪者接受訪談時間與地點，在訪談時亦做筆記記錄訪談情境，清楚呈現研究過程
- 事先徵求受訪者同意，以錄音筆錄下訪談內容，之後仔細聆聽並整理成真實反映訪談情境之逐字轉錄稿
- 本研究採用Krippendorff(2004)所建議之編碼者間信度(inter-coder reliability)，研究者根據自己發展出的編碼表反覆審視轉錄稿，邀請指導教授與編碼者A共同檢核資料，直至獲得共識為止，達到不同編碼者間一致性

■ 效度

- 本研究採用Lincoln 與Guba(1985)所建議的成員檢核法(member checking)，將訪談內容轉錄成逐字轉錄稿後給受訪者覆核，雙向檢視逐字轉錄稿是否為其原意，確保資料的可信度與精確度

研究結果與分析-公共圖書館故事志工需具備之知能

讀者群相關知識	專業素養與發展潛能
行政及管理技能	使用者與參考服務
溝通技能	技術
資料及館藏發展	故事表達技能
舉辦活動技能	態度及個人特質
建立公共關係技能	

15

研究結果與分析-讀者群相關知識

- 瞭解兒童學習/發展理論
- 瞭解兒童心理/教育相關知識
- 瞭解多元文化
- 瞭解兒童興趣與喜好

16

研究結果與分析-行政及管理技能

- 面試新進志工
- 鼓勵團隊成員繼續教育
- 解決問題、制定決策及進行調解能力
- 適當分配工作
- 參與團隊會議
- 透過通訊軟體/電子郵件討論

17

研究結果與分析-溝通技能

- 界定及傳達兒童的需求
- 傾聽並積極與兒童互動
- 撰寫活動企畫書
- 對兒童/成人進行有效溝通或解決問題
 - 兒童/家長/照顧者；圖書館員
- 引導有建設性的正式和非正式參考晤談
 - 兒童；家長/照顧者

18

研究結果與分析-資料及館藏發展

- 具備兒童讀物作者及繪者相關知識及欣賞能力
- 掌握兒童讀物出版訊息
- 為兒童及其家庭提供符合其興趣及能力的資料
 - 嬰幼兒；學齡兒童
- 使用圖書館資源及服務
 - 圖書；網路資源；優良推薦書單；圖書借閱服務
- 提供書單
- 建立個人書單

19

研究結果與分析-舉辦活動技能(1/2)

- 依各年齡層兒童發展需求和興趣設計、推廣、執行及評估活動
 - 嬰幼兒(手指謠/律動帶領、說話方式、時間掌控)；學齡兒童；混齡；設計延伸活動(美勞、遊戲、討論)
- 依圖書館目標，設計、推廣、執行及評估活動
 - 訂定說故事主題(配合圖書館、配合館藏特色、配合節慶、依個人喜好挑選)；開發創新活動(開館慶)

20

研究結果與分析-舉辦活動技能(2/2)

- 提供符合社區需要及圖書館目的之推廣活動
 - 常態性說故事活動(每週六固定故事時間、BookStart活動)
 - 特殊活動(分館個別辦理活動、團隊承辦活動)
- 推廣圖書館活動和服務給較弱勢的兒童
 - 學校課後輔導；基金會/育幼院；兒童醫院；新住民家庭
- 支援圖書館展覽

21

研究結果與分析-建立公共關係技能

- 與公共圖書館發展合作計畫
- 與學校發展合作計畫
- 與政府單位發展合作計畫
- 與媒體單位發展合作計畫
- 與兒童醫院發展合作計畫

22

研究結果與分析-專業素養與發展潛能

- 自我發展與自主學習
- 追求繼續教育機會
 - 參與講座、閱讀書刊、參加研討會、參加各類教育訓練課程、觀摩/實習、讀書會討論、參加戶外教學、進修相關學位
- 輔助組織內新進志工教育訓練
- 輔助外單位志工教育訓練
 - 學校；基金會/育幼院；其它縣市圖書館
- 遵守服務倫理
- 擔任課程講師

23

研究結果與分析-使用者與參考服務

- 指導兒童/照顧者使用圖書館的工具和資源
- 透過諮詢面談，幫助兒童/照顧者選擇適當的資料
- 瞭解搜尋策略，並介紹給兒童/照顧者
- 編譯和使用刊物-『林老師交流道』
- 鼓勵透過使用參考書目之專用工具的資料和服務
- 鼓勵兒童延伸閱讀
- 轉介/宣傳圖書館或其他機構相關活動

24

研究結果與分析-技術

- 熟悉資訊技術與設備
- 應用技術技能為兒童提供說故事活動
- 使用網際網路獲取資源

25

研究結果與分析-故事表達技能

- 口語/肢體表達
- 情境營造
- 呈現繪本特色
- 故事創作/改編
- 故事剪裁
- 善用道具
- 傳達/引導知識與觀念
- 推廣閱讀
- 發展個人風格/特色

26

研究結果與分析-態度及個人特質

- 熱情
- 長期任職
- 平等/中立
- 喜愛兒童/與兒童相處融洽
- 合群
- 友善
- 耐心
- 彈性

27

結論與建議-結論

- 前九項知能構面與ALSC九大知能相符
- 次構面(細項)內容因故事志工服務內容及特質與館員不同而有所差異
- 新構面
 - 故事表達、態度及個人特質

28

結論與建議-結論-讀者群相關知識

- 瞭解兒童學習/發展理論
- 瞭解兒童心理/教育相關知識
- 瞭解多元文化
- 瞭解兒童興趣與喜好
- 所有受訪者均表示瞭解兒童學習/發展理論為說故事活動所需之基本知識

29

結論與建議-結論-行政及管理技能

- 面試新進志工
- 鼓勵團隊成員繼續教育
- 解決問題、制定決策及進行調解能力
- 適當分配工作
- 參與團隊會議
- 透過通訊軟體/電子郵件討論
- 面試新進志工時，重視參與動機、口語表達能力、友善及熱忱態度

30

結論與建議-結論-溝通技能

- 界定及傳達兒童的需求
- 傾聽並積極與兒童互動
- 撰寫活動企畫書
- 對兒童/成人進行有效溝通或解決問題
- 引導有建設性的正式和非正式參考晤談
- 受訪者溝通及互動對象相當多元化，涵蓋兒童、家長/照顧者、圖書館及志工團隊夥伴

31

結論與建議-結論-資料及館藏發展

- 具備兒童讀物作者及繪者相關知識及欣賞能力
- 掌握兒童讀物出版訊息
- 為兒童及其家庭提供符合其興趣及能力的資料
- 使用圖書館資源及服務
- 提供書單
- 建立個人書單
- 「為兒童及其家庭提供符合其興趣及能力的資料」，因嬰幼兒或學齡兒童而需區分為不同方式

32

結論與建議-結論-舉辦活動技能

- 依各年齡層兒童發展需求和興趣設計、推廣、執行及評估活動
- 依圖書館目標，設計、推廣、執行及評估活動
- 提供符合社區需要及圖書館目標和目的的推廣活動
- 推廣圖書館活動和服務給較弱勢的兒童
- 支援圖書館展覽
- 面對不同年齡層兒童說故事，需有不同之應對與表達方式
- 林老師說故事團隊亦有多次提供說故事活動至弱勢團體的經驗

33

結論與建議-結論-建立公共關係技能

- 與公共圖書館發展合作計畫
- 與學校發展合作計畫
- 與政府單位發展合作計畫
- 與媒體單位發展合作計畫
- 與兒童醫院發展合作計畫
- 顯見林老師說故事團隊幾已建立服務品牌，與外界建立良好之公共關係

34

結論與建議-結論-專業素養與發展潛能

- 自我發展與自主學習
- 追求繼續教育的機會
- 輔助組織內新進志工教育訓練
- 輔助外單位志工教育訓練
- 遵守服務倫理
- 擔任課程講師
- 在追求繼續教育的機會方面，受訪者幾乎一致認為有持續接受新知並增進個人素養不足之必要性
- 部分受訪者因為本身具備某方面專長(如:說故事技能、口語及肢體開發)，故有擔任課程講師經驗

35

結論與建議-結論-使用者與參考服務

- 指導兒童/照顧者使用圖書館的工具和資源
- 透過諮詢面談，幫助兒童/照顧者選擇適當的資料
- 瞭解搜尋策略，並介紹給兒童/照顧者
- 編譯和使用刊物-「林老師交流道」
- 鼓勵透過使用參考書目之專用工具的資料和服務
- 鼓勵兒童延伸閱讀
- 轉介/宣傳圖書館或其他機構相關活動
- 綜上可知，無形中故事志工協助分擔許多兒童圖書館員服務工作，顯見故事志工之重要性。

36

結論與建議-結論-技術

- 熟悉資訊技術與設備
- 應用技術技能為兒童提供說故事活動
- 使用網際網路獲取資源
- 一些受訪者表示，熟悉並使用資訊技術與設備是一趨勢
- 過半受訪者提到常運用網際網路蒐尋準備活動教材
- 除了傳統紙本型式之外，亦可結合科技產品與數位資源(如:電子繪本、Power-Point或影片等)

37

結論與建議-結論-故事表達技能

- 口語/肢體表達；情境營造；呈現繪本特色；故事創作/改編；故事剪裁；善用道具；傳達/引導知識與觀念；推廣閱讀；發展個人風格/特色等
- 「口語/肢體表達技能」為最多受訪者提出，並表明其重要性
- 「傳達/引導知識與觀念技能」次之，可見許多受訪者亦相當重視兒童從小品德教育之培養

38

結論與建議-結論-態度與個人特質

- 熱情；長期任職；平等/中立；喜愛兒童/與兒童相處融洽；合群；友善；耐心與彈性
- 最多受訪者提到「熱情」是維持他們繼續服務之動力
- 「長期任職」態度亦為多數林老師提到的重點，並期許為自我能達到之目標

39

結論與建議-建議

- 訂定公共圖書館故事志工知能準則制度
 - 說故事志工在公共圖書館屬於專業角色，若能訂定出專業知能準則，能讓公共圖書館故事志工察覺自身不足或待加強的知能，並瞭解到該能力對服務之重要性，進而促進自主學習動機，應更能提升公共圖書館故事志工服務品質與成效。
- 提供義務林老師與時俱進之教育訓練課程
 - 故事志工教育訓練課程內容應考量時下兒童發展需求與資訊技術發展狀況，配合實際服務所需與時俱進，故事志工能依本身需求選擇適切課程，不斷提升專業知能。

40

輔仁大學2015圖書館與資訊社會研討會

感謝聆聽
敬請指教
~Thanks~

