

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導老師：彭于萍博士

公共圖書館故事志工知能及教育訓練之研究

-以臺北市立圖書館林老師說故事團隊為例

A Study on Volunteers of the Story-Telling of Professional
Competencies and Training in Public Libraries: A Case Study on
Volunteer Storyteller of Taipei Public Library

研究生：莊博涵 撰

中華民國 104 年 9 月

謝誌

回首撰寫論文漫長之路，曾數度感到灰心與強烈的挫折感，但一本論文的誕生，並非一個人的力量即可完成，而是需要許多人不斷的協助與鼓勵才得以呈現出豐碩的成果，因此要感謝的人實在太多了，感謝你們讓我在學習過程中成長許多，受益匪淺。

首先誠摯感謝我的指導教授小平老師，從我對撰寫論文的一知半解到引導我如何融會貫通，期間更是不辭辛勞、不厭其煩地和我討論及指引論文方向與內容，更指正我研究中的缺失，且總能在我迷網時為我解惑，更謝謝老師對我不離不棄，與時時的關心和包容，真的很高興能在研究所階段遇見您。本論文亦需感謝口試委員呈潢老師、淑賢老師，在計畫書與學位論文口試期間給予許多針對論文內容之意見與修改方向，使我能夠從不同的角度瞭解我的研究，並使我的論文更臻完善。

特別感謝擔任本論文受訪者之北市圖林老師說故事團隊成員，在每次的訪談中從不吝嗇地與我分享許多個人經驗、看法與建議，且皆能感受到每位受訪老師的熱情與真誠。

在校期間，感謝靜宜、小童與懷綸助教常常為我打氣與鼓勵，替我舒緩了緊張的情緒，亦不時提醒我在學期間應辦理之行政流程與其他事項，使我不至於手足無措。也感謝研究所在學期間互相鼓勵的同學、學長姐、學弟妹們，有你們的陪伴和鼓勵讓我在學校並不孤單。以及在各求學階段中(國中、高中、大學)結交的摯友們，感謝你們在我需要的時候經常陪伴我左右，陪我快樂、替我擔心，甚至一起探查訪談地點等，只能說有你們真好。

最后，最最最感謝我的父母，總是無條件地支持我，當我的後盾，讓我可以無後顧之憂的完成研究所學位，在此獻上十二萬分之感謝。

2015.09.07 博涵

中文摘要

近年各國公共圖書館積極推動兒童閱讀服務，其中說故事活動對於提升兒童閱讀興趣及改善閱讀能力極具重要性。因臺灣的公共圖書館普遍人力不足，有賴故事志工提供說故事服務，故圖書館需提升故事志工之知能，提供充足適宜的教育訓練課程，以維護及提升說故事活動服務成效。本研究目的為瞭解公共圖書館故事志工應具備之知能及教育訓練現況，歸納整理國內外相關文獻，發展訪談大綱，進而採用質性深度訪談法，蒐集 15 位臺北市立圖書館義務林老師說故事團隊故事志工之相關經驗、想法與建議。歸納本研究之結論如下：

- 一、 公共圖書館故事志工知能構面共有 11 項，涵蓋知識、技能與態度三大層面，包括讀者群相關知識、故事素材知識、舉辦說故事活動技能、故事表達技能、兒童資源利用指導技能、資訊技術技能、溝通技能、志工團隊行政及管理技能、建立志工團隊公共關係技能、故事活動專業素養與發展，與個人態度及特質。
- 二、 公共圖書館故事志工教育訓練現況涵蓋需求分析、實施方式、課程內容、成效評估及教育訓練調整建議。

最後，本文提出結論與建議，提供國內公共圖書館故事志工人力資源規劃、招募、教育訓練與績效評估之參考。

關鍵詞：公共圖書館、志工、說故事、知能、教育訓練

Abstract

In recent years, the administrators of public library administrators have been actively promoting children's reading services. In particular, storytelling activities have a significantly positive effect on enhancing children's interest and ability in reading. Because of human resource shortages at public libraries, providing these services depends on volunteers. The public libraries should enhance the competencies of volunteers who engage in storytelling, and provide appropriate training for maintaining as well as improving the effectiveness of storytelling services. Therefore, this study was conducted to examine the storytelling competency of storytelling volunteers and status of training. Interviews were designed based on the relevant literature. The study used in-depth interviews to obtain information on the experiences, ideas, and suggestions of 15 public library storytelling volunteers at Taipei Public Library.

1. The results indicate 11 facets of the competencies of storytelling volunteers: knowledge of client group; knowledge on story elements; programming storytelling related skills; expressive storytelling; guidance in using resources for children; technology; communication skills; administrative and management of volunteer team; establish public relations for volunteer team; professionalism and professional development with activity of storytelling; and personal attitude and characteristics.
2. Current education and training of storytelling volunteer encompasses demand analysis, implementation methods, course content, assessment of effectiveness, and suggestions for adjusting education and training in public library.

Finally, the present study results are provided for human resource planning, recruitment, education and training, as well as on evaluating the performance of storytelling volunteers for public libraries.

Keywords: Public Library, Volunteer, Storytelling, Competency, Training

目次

謝誌.....	II
中文摘要.....	III
Abstract.....	IV
目次.....	V
表目次.....	VII
圖目次.....	VII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與動機.....	1
第二節 研究目的.....	4
第三節 研究問題.....	4
第四節 研究範圍與限制.....	4
第五節 名詞解釋.....	5
第二章 文獻探討.....	7
第一節 公共圖書館說故事活動.....	7
第二節 公共圖書館故事志工.....	13
第三節 公共圖書館故事志工之專業知能.....	18
第四節 公共圖書館故事志工之教育訓練.....	33
第三章 研究設計與實施.....	45
第一節 研究對象.....	45
第二節 研究方法.....	45
第三節 研究工具.....	46
第四節 研究程序.....	48

第五節 資料整理與分析	49
第六節 信度與效度	50
第四章 研究結果與分析	53
第一節 受訪者基本資料	53
第二節 公共圖書館故事志工需具備之知能	54
第三節 臺北市立圖書館義務林老師教育訓練現況分析	100
第四節 綜合討論	119
第五章 結論與建議	135
第一節 結論	135
第二節 建議	144
第三節 未來研究建議	146
參考文獻	149
中文文獻	149
西文文獻	155
附錄	165
附錄一 ALSC 九大知能架構	165
附錄二 IFLA 三大架構	170
附錄三 NCPLDA 之七大知能	187
附錄四 OPLIN 之兒童服務專業知能	195
附錄五 臺北市立圖書館志願服務人員服務及獎勵說明	192
附錄六 臺北市立圖書館 103 年度志願服務人員基礎訓練課程&新進林老師說 故事培訓課程	197
附錄七 ALA 認可之兒童圖書館課程(美加)	200

表目次

表 2-1	ALSC 與 NCPLDA、OPLIN 三大專業組織提出之知能兩兩對照表.....	25
表 3-1	故事志工訪談大綱內容對應表.....	47
表 4-1	受訪者基本資料.....	53
表 4-2	公共圖書館故事志工專業知能架構表.....	119
表 4-3	臺北市立圖書館義務林老師之教育訓練現況與需求對照表.....	132

圖目次

圖 3-1	研究實施流程圖.....	49
-------	--------------	----



第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

國際少年兒童讀物委員會(International Board on Books for Young People, 簡稱IBBY),自1967年起將每年4月2日訂為「國際兒童閱讀日」(International Children's Books Day, 簡稱ICBD),且教育部自2000年8月推出「全國兒童閱讀運動實施計畫」,並於2001年發起「全國兒童閱讀週活動」,顯見各國均相當重視兒童閱讀議題,故相關研究蓬勃發展,包括兒童閱讀活動(e.g., Rogers-Whitehead & Fay, 2010)、兒童閱讀興趣(e.g., Liu, Ito, Toyokuni, Sato, & Nakashima, 2012)、兒童數位資源介紹、設計及使用行為(e.g., Yu, 2012)等,在在顯示此議題之重要性。在各項兒童閱讀活動中,聽故事是引領孩子進入閱讀的最佳起點,可建立閱讀素養的活動,亦是分享社會經驗和價值觀的基石,透過故事內容提昇兒童感官認知,從故事中找到熟悉的人、事、物,並體驗到書籍所給的啟發也開始發展其閱讀能力、語言能力、語音識別能力及理解力等(宋雪芳,2011;謝淑雲,2012;Farmer, 2004; Hassell, Agosto, & Sun, 2007)。公共圖書館在支援兒童與其家庭發展及終身學習素養上,扮演社區節點之重要角色(Rankin & Brock, 2012),支援兒童早期教育被視為圖書館的重要工作(Stooke & Mckenzie, 2009),提供年幼兒童及其照顧者專屬活動,對於兒童未來之閱讀能力將有持久的影響(Stooke & Mckenzie, 2009)。家長帶著孩子來圖書館參與故事時間,在其蹣跚學步時期參加許多相關之活動並開始社會化過程,也建構兒童早期閱讀技能(Burger, 2008; Stooke & Mckenzie, 2009),同時隨著近年來讀寫萌發(emergent literacy)研究的推動,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,具啟發兒童閱讀能力之作用(Morris, 2006)。

現今國內外公共圖書館多面臨到人力匱乏,且經費、資源縮減和分散等問題,但多數圖書館仍希望運用有限資源提供最佳服務給讀者,故聘用志工協助館員執行各項業務逐漸成為紓解上述困境之最佳作法(凌夙慧,2003;張鳴燕,2010;Bartlet, 2013; Powe, 2007; Stine, 2008)。以公共圖書館說故事活動而言,長久以來國外公共圖書館多由兒童圖書館員負責執行(周均育,2001;張鳴燕,2010),但近年已開始

運用故事志工(Powe, 2007; Williams, 2007)，而國內公共圖書館說故事活動則極少由館員主講，多由故事志工擔任主講者(周均育，2001；曾淑賢，2005a)，顯見國內外公共圖書館運用故事志工已漸成常例。對公共圖書館來說，故事志工不僅直接服務讀者，有時亦支援行政工作，甚至將服務推廣至社區，因此讀者對圖書館服務品質的感受與滿意度，甚至可能有一部分是來自於故事志工所提供的服務內容(彭于萍、莊博涵，2015；Dorothy, Elaine, Connie, & Gilda, 2010; Morris, 2006)，顯見志工在公共圖書館服務中發揮極大功效，並且是重要的人力資源(Hewitt & Eve, 2012; Jacobson, 2010)。圖書館管理者應評估志工知能(competency)及適用性，以確保志工執行活動時達到管理者要求(McDiarmid & Auster, 2005)，知能包括知識(knowledge)、技能(skills)和態度(attitudes)(Hayati, 2008; Patridge, Lee & Munro, 2010)。總之，為維持說故事活動之服務品質，公共圖書館需持續為故事志工規劃合適的教育訓練課程，以精進與提升其各項說故事知能，而如何招募參與動機強且願意持續服務留任的故事志工，並規劃及執行完善之教育訓練，使故事志工具備服務知能益顯重要(彭于萍、莊博涵，2015；Dorothy et al., 2010; Morris, 2006)。

綜觀過往國外圖書館志工議題研究，可發現幾乎全從圖書館管理角度探討志工運用管理概況及其優缺點(Bartlet, 2013; Driggers & Eileen, 2011; Nicol & Johnson, 2008; Todaro & Smith, 2006)。近年進一步細分各類型圖書館或各類志工管理議題之研究有增加趨勢，例如：醫院志工(Calman, 2010; McDiarmid & Auster, 2004、2005; Simpson, 2013)、學術圖書館運用學生志工(Bodaghi, Ngah, & Abdullah, 2014; Forrest, 2012; Tikam, 2011)等。其中，公共圖書館志工管理研究亦不在少數，探討議題包括聘用志工對公共圖書館人力資源需求之影響(Beach, 2013; Stine, 2008)、公共圖書館志工運用準則與規範 (Handy, Mook, & Quarter, 2007; Jacobson, 2010; Nicol & Johnson, 2008)、志工留任策略(Waters & Bortree, 2012)，與志工運用管理個案研究(Hewitt & Eve, 2012)等。進一步探討公共圖書館故事志工知能及教育訓練議題研究則發現，目前僅有其他研究領域有極少數研究同時探討志工知能及教育訓練議題(Catts & Chamings, 2006; Hughes & Henry, 2003)，並闡述服務性組織中志工應具備之核心知能(Catts & Chamings, 2006; Radhakrishna & Ewing, 2011)，國內外同時探索公共圖書館故事志工知能及教育訓練議題之研究尚付之闕如。單就公共圖書館故事志工知能議題而言，國外研究相對較少(e.g., Farmer, 2004; Morris, 2006；

Sherman, 1998; Steele, 2001), 且均以概念性陳述文獻為主, 缺乏實證研究; 國內幾無研究, 僅有數篇探討說故事活動議題, 故事志工參與說故事活動之研究場域多以學校為主(王朝鳳, 2010; 王曉雯, 2012; 邱士豪, 2010); 以公共圖書館作為故事志工研究場域的文獻相對較少(林怡心, 2002; 李美貞, 2010; 顏伽如, 2002)。另以公共圖書館故事志工教育訓練議題來說, 雖然國內外志工教育訓練研究對象相當多元(如博物館、學校、醫院等), 但探討公共圖書館故事志工教育訓練議題之文獻亦多以概念性陳述文獻為主, 實證研究較少(e.g., 曾淑賢, 2005b; Morris, 2006; Nicol & Johnson, 2008), 故有學者建議應以圖書館為實證研究場域, 以瞭解如何運用志工以契合於圖書館服務中(Nicol & Johnson, 2008)。

值得注意的是, 如前所述現今國內外公共圖書館多面臨人力匱乏、經費縮減問題, 故運用志工協助館員執行業務的狀況越來越普遍, 甚至志工執行的任務內容與以往館員職責有部分重疊之情況產生(Nicol & Johnson, 2008; Roy, 1988), 或被要求擔負更多工作(McDiarmid & Auster, 2005)。對此現況, 學者看法不同, 有的認為志工若擔負館員部分職務會降低圖書館服務專業性(Nicol & Johnson, 2008; Rawlings, 2012), 但亦有論點指出若志工能夠為館員承擔某部分工作, 可讓館員有時間學新技能以提供其他更高品質之服務(Dragon, 1984; Nicol & Johnson, 2008)。圖書館管理者也需要重新審視志工是否應從事專業工作, 特別是需要更高層次的知能及教育訓練的任務。一般而言, 並不建議志工去執行需具備專業知識之任務(McDiarmid & Auster, 2005)。但目前國內外越來越多的公共圖書館運用志工協助分擔館員原本份屬業務是不爭的事實, 故在此狀況下, 如何提升志工知能並提供完善教育訓練, 其重要性不言可喻。以故事志工而言, 目前直接探討公共圖書館故事志工知能研究缺乏, 但因現今國內外公共圖書館均有運用志工協助或代替館員進行說故事活動的實例, 故或可藉由國外圖書館兒童服務協會或公共圖書館提出之兒童服務館員知能架構一窺端倪。圖書館兒童服務協會(Association of Library Services to Children, 以下簡稱 ALSC)、國際圖書館協會聯盟(International Federation of Library Associations and Institutions, 以下簡稱 IFLA)及美國北卡羅萊納州公共圖書館協會(North Carolina Public Library Directors Association, 以下簡稱 NCPLDA)、美國俄亥俄州公共圖書館資訊網(Ohio Public Library Information Network, 以下簡稱 OPLIN)等機構均制定兒童服務館員專業知能架構及指標內容, 而國外多所圖書

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), 可於相關網頁內容瞭解說故事知能內涵, 內容豐富, 故本研究期望藉由以上機構提出之兒童服務館員及說故事知能內容, 瞭解公共圖書館故事志工應具備之知能內涵。此外, 教育訓練議題涵蓋需求分析、實施方式、課程內容、成效評估等項目(吳秉恩、黃良志、黃家齊、溫金豐、廖文志、韓志翔, 2011; Heinich, Molenda, Russell, & Smaldion, 2002), 故本研究亦運用上述教育訓練探討重點, 統整分析圖書館故事志工教育訓練課程內涵。

綜上所述, 本研究參酌歸納相關文獻, 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, 並期盼研究結果能有助於瞭解資訊時代之下的公共圖書館故事志工知能發展現況及未來趨勢, 以供國內公共圖書館故事志工人力資源規劃、招募、教育訓練、管理、運用、輔導與績效評估之參考, 或可提升公共圖書館兒童說故事活動服務品質之效益, 亦有助於提供公共圖書館管理者更全面的人力資源管理策略。

第二節 研究目的

- 一、探討公共圖書館故事志工應具備之說故事知能項目及內容。
- 二、探討公共圖書館故事志工對說故事活動教育訓練之課程現況與需求。

第三節 研究問題

- 一、公共圖書館故事志工應具備之說故事知能項目及內容為何?
- 二、公共圖書館故事志工對說故事活動教育訓練之課程現況與需求為何?

第四節 研究範圍與限制

- 一、本研究文獻探討以中英文文獻為主, 其他語言文獻未列入探討範圍。
- 二、本研究以臺北市立圖書館林老師說故事團隊為研究對象, 未涵蓋其他公共圖書館及其他類型志工(如一般志工、英語志工、視障服務志工、閱讀推廣志工)。

第五節 名詞解釋

一、 故事志工

內政部公布之志願服務法，將志工定義為：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」(內政部，2001)。而故事志工指的是在圖書館說故事時間，為小朋友說故事(中、英文)及介紹好書、協助新生兒閱讀計畫(Bookstart)推動親子共讀活動、讀書會、親子博士信箱活動協助、社區閱讀植根計畫等兒童活動。本研究指的是於公共圖書館為兒童提供說故事相關服務，且無償付出之說故事者。

二、 知能

知能是指定執行某項工作所需要的能力，以及如何運用他們解決問題，亦可用於識別需改善之處的好工具，亦可稱為構成組織中每一項職務角色欲達成高績效所需具備的知識、技能及特質之集合體的描述，亦是組織實施知能制度之必備工具(吳偉文、李右婷，2006；Wert, 2004)。亦有學者將知能分為個人(personal)技能、一般(general)技能與專業(professional)知識(Hamada & Stavridi, 2014; Nonthacumjane, 2011)。而在公共圖書館為兒童提供服務者，亦需具備相關知能，故本研究指的是公共圖書館故事志工執行說故事活動時應具備之知識、技能及個人態度與特質。

三、 教育訓練

教育訓練是組織促使學員學習與工作有關的知識、技能與行為模式所做的規劃，以改進其工作技巧與工作績效等，使在實際工作中應用前述學習成果進而達成組織目標的一項作業(王精文譯，2008；曾淑賢，2003)，其實施方式涵蓋專題演講、分組討論、戶外教學、閱讀書刊、研討會、參訪觀摩、角色扮演、影音教學等多種形態(林勝義，2006；Heinich et al, 2002)，本研究指的是公共圖書館故事志工執行說故事相關活動所接受或需要之教育訓練課程。



第二章 文獻探討

第一節 公共圖書館說故事活動

一、兒童閱讀的意義與重要性

近年來國際間許多政府與領袖皆大力推動閱讀，更強調由「兒童」做起(柯華葳，2006)。使兒童藉由閱讀得到好處「快樂」，這是學習的重要部分(Arnold & Colburn, 2009)。閱讀兼具學習與休閒的功能，閱讀能力的積累是建構人們知識理解及組織經驗與自信，兒童的閱讀能力與其學習成就有密切的關係，也影響國家的競爭力，因此閱讀經驗越豐富、閱讀能力越高，越有利於各方面的學習。而國際少年兒童讀物委員會(International Board on Books for Young People, 簡稱IBBY),自1967年起將每年4月2日訂為「國際兒童閱讀日」(International Children's Books Day, 簡稱ICBD)，作為全球性推動童書出版與促進兒童閱讀的重要節日(呂春嬌、張賽青，2011)。可見閱讀經驗已在兒童的生活中佔有相當份量，從閱讀經驗中培養出來的能力是孩子成長過程中相當重要的一環。閱讀的經驗和能力不僅能夠讓孩子學會如何去讀，如何表達自己的想法，也可學會如何和別人分享自己的經驗(沈惠芳，1998)。

在國內有許多館員與教育家、父母有共同體認，越早接觸書本和圖書館閱讀活動可直接影響兒童終生(宋雪芳，2011)。柯華葳(2006)更指出兒童應提早接觸閱讀的原因為(一)閱讀習慣需要培養，越早形成習慣越穩固；(二)閱讀能力需要慢慢學習而成，越早接觸閱讀及越有機會接觸閱讀，能力就越早形成；(三)閱讀不只是為獲得知識，它也提供休閒、思考與內省的樂趣；(四)越早開始閱讀，越能體會閱讀帶來的各種樂趣。對兒童而言，閱讀的重要性包括(一)提供兒童對知識的獲取和學習；(二)提供兒童適應生活的經驗；(三)增進親子共讀的關係；(四)增加兒童語文的能力；(五)培養兒童情境意會的能力(蕭翔雲，2010)。且歐、美、日等國家都將推動閱讀運動當作提昇國家未來競爭力重要策略之一，顯見從小養成學童閱讀習慣之重要性(呂春嬌、張賽青，2011；賴苑玲，2011)。

二、公共圖書館兒童閱讀活動

聯合國教科文組織公共圖書館宣言(IFLA/Unesco Public Library Manifesto)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)，且為 2 歲以上的年幼兒童及其照顧者提供節目，是公共圖書館常見的推廣活動，故公共圖書館一直扮演提倡兒童閱讀之重要角色，而圖書館內有助提高兒童閱讀能力與興趣的活動，大都與閱讀指導有關，又因書籍是兒童閱讀的主要素材，也是兒童獲取知識的來源，而圖書館擁有豐富的兒童讀物，正是滿足兒童、家長閱讀及早期素養養成的重要場所，也是孩子在進入學校教育前接觸書本、學會閱讀的重要環境，故圖書館需設計並介紹兒童的館藏資源讓照顧者認識，並透過提供「充滿印刷品的環境」及「引導兒童進入文學樂趣的成人」，來提昇兒童的閱讀素養。(吳紹群，2001；陳麗君、林麗娟，2012；Lynne, 2006)。陳昭珍(2003)亦提到數項公共圖書館推廣閱讀的主因，其一是公共圖書館必須辦理各項活動，設法吸引孩子及父母進入閱讀的天地，養成閱讀的習慣。由此可見，公共圖書館兒童閱覽室是孩子與其家人/朋友一起發展閱讀興趣(如發現與閱讀繪本)的最佳場所(Liu et al., 2012; Stooke & McKenzie, 2009)。當發現兒童會一步步朝著書架，透過瀏覽書架，拉出一些繪本，翻閱它們。重複這些步驟之後，便可看出繪本對他們是有吸引力的，如此兒童閱覽室也提升了兒童一起閱讀的活動(Liu et al., 2012)。

在美國閱讀運動經過多年的努力下，公共圖書館在閱讀推廣上主動出擊，更策畫出不少活潑有創意的兒童閱讀活動(楊美華，2003)。且在國外已有越來越多社區組織陸續參與支援兒童學習，例如馬里蘭州(Maryland)公共圖書館於 2002 年發起了一項運動來推廣早期素養之發展。目的是館員與兒童、家長、社區及學校共同合作，以達成(一)提供故事時間給不同年齡層之兒童；(二)協助讀者(父母、兒童、社區居民)尋找他們感興趣之圖書；(三)提供如何選擇適合年齡之書及有用的技巧；(四)努力地與社區及學校做連結，與他們分享圖書館資源，並引領他們進入圖書館(Martinez, 2007)。故學校與社區的圖書館合作將是未來推廣閱讀必須走的方向，藉由公共圖書館的優質閱讀環境與提供的各種閱讀資源，來培養學童的閱讀能力(賴苑玲，2011)。IFLA(2001)在 *Guidelines for Children's Libraries Services* 中更指出圖書館提供兒童服務應從下列著手(一)協助兒童選取閱讀資源；(二)推廣兒童

閱讀；(三)提供創意思想或說故事活動；(四)提供各式資料外借；(五)提供資訊及參考諮詢服務；(六)邀請兒童參與圖書館的資料選薦與服務發展；(七)提供教育給兒童父母或其照顧者；(八)提供圖書館利用教育和資訊素養的訓練；(九)為照顧者、幼稚園老師、學校教師和圖書館員提供諮詢及培訓課程；(十)與社區機構組織合作，並提供相關支援。並有學者於兒童閱讀相關研究報告中歸納圖書館對於兒童閱讀發展有以下貢獻(陳麗君，2012；Elkin & Denham, 2003)：(一)提昇兒童在文明社會之品質生活；(二)兒童可藉由成為圖書館的讀者行使第一個公民權利；(三)提供兒童舒適、歡迎、安全的環境，並取得館員的幫助和支援；(四)互補學校資源的不足，滿足兒童多元之需求；(五)提供家長有關家庭教育孩子的諮詢服務以支持家庭(例如：家庭讀書會、家庭素養建立)；(六)推動素養，支持讀者發展並鼓勵讀者熱愛書籍和閱讀；(七)提供一個開放的環境，讓兒童在一個溫暖、安全的地方，培養獨立自主學習之習慣；(八)具有社會包容性，讓每一個讀者在公共而中立、安全的地方學習；(九)發展社會技能，讓兒童感受到自己是社會的一份子，在圖書館實踐公民教育，並進行自我發展和教育，培養自己獨立性及自信心，以完成自己的事情；(十)發展資訊和通訊技術技能，補充學校提供的教育。跳脫因貧困差距而造成的受教機會不平等情形。

由此可見，兒童讀者在公共圖書館服務環節中，占有極大比例與份量，故公共圖書館幾乎都會將兒童服務列為重點項目(曾筱嵐，2008)。公共圖書館兒童服務主要目的就是引導兒童閱讀及利用其它媒體來增廣兒童知識領域，滿足兒童好奇心，並培養其獨立思考的能力(周均育，2001)。由於兒童閱讀具有重要意義，那麼公共圖書館推動閱讀便不可緩慢(周均育，1999；謝淑雲，2012)。故公共圖書館對於提昇兒童閱讀素養及能力確有其重要性。其中，故事時間(storytime)在許多公共圖書館當中是最常見的活動之一，亦是兒童服務的主要工作，也是特色，因此當圖書館擁有好的童書時，如何透過兒童最喜歡的說故事方式傳播好書，已成為公共圖書館推動閱讀的重要任務(吳紹群，2001；宋雪芳，2011；Steele, 2001)。

三、公共圖書館兒童說故事活動

經研究證明，說故事是知識傳遞的最早形式之一，且通常被用來教導兒童的知識與價值觀，而說故事是藉由經驗分享故事，建立與連接說者和聽者的社交互動，說者將知識與瞭解之事物傳遞給聽者，將敘述成為學習資訊的方法，亦可藉此傳達訊息，而故事的構造是由單字、句子及段落組合而成，也是讓兒童學習的一種方式(Bamkin, Goulding, & Maynard, 2013; Duveskog, Tedre, Sedano, & Sutinen, 2012)。說故事亦是一種在頭腦中組織文字的過程，是一種用來建構意義，並且普及到所有學習層面的最基本方法，因此兒童語言學習便是透過類似情境判斷慢慢累積而來，大人用精確的感覺來詮釋圖書畫面，除了有助孩子學習語言外，更能吸引孩子建立良好的閱讀態度，是帶動兒童閱讀之重要關鍵(陳宏淑譯，2006；蔡淑嫻，2006；Duveskog et al., 2012)，故許多學者指出，說故事是與兒童分享經驗和價值觀的基石，當孩子們參與這樣的敘述過程，他們將成為社會的一部分。且兒童藉由與家人及朋友一同閱讀、朗誦繪本之經歷與經驗，將使未來具備閱讀素養技能、拓展溝通能力，以及對刺激大腦思考有及大之幫助(Arnold & Colburn, 2009; Foorman & Torgesen, 2001)。綜上所述，顯見說故事是跨入閱讀重要的一步，故要讓兒童喜歡閱讀，對文學及閱讀產生興趣，便要從聽故事開始培養起兒童的閱讀能力與興趣(周均育，1999；謝淑雲，2012)，藉由說故事讓兒童將閱讀和興趣結合在一起，有助於他們成為真的愛讀書的人，使兒童們不只是能夠閱讀，而是想要閱讀(Martha & Mitch, 2006)。因此，圖書館藉由故事時間來推廣和支援閱讀素養，使故事時間成為公共圖書館兒童服務重要的活動 (Farmer, 2004；Steele, 2001)。

根據研究顯示，5歲前之教育是影響幼兒終身學習重要階段，但幼兒在4、5歲之前通常不會在學校裡接受正規教育，此時公共圖書館說故事活動通常是不錯的選擇，且家長與其照顧者亦可藉由參與公共圖書館提供之故事時間，體驗及探索兒童讀物、詩歌、歌曲和充滿想像力之活動(Czarnecki, 2009a; Williams, 2007)。因此，公共圖書館可以成功地提供說故事活動給眾多兒童，使兒童有更多機會參與故事時間，而此活動不僅讓兒童從中受益，亦使家長或照顧者在他們為自己幼兒說故事時，有一個良好的模式可遵循，故現今公共圖書館在發展和推廣說故事活動上扮演著重要角色。(Czarnecki, 2009b; Williams, 2007)。在英國大多數的公共

圖書館中，故事時間已經是一個主要的活動，通常是每週都舉行，並會事先告知故事主題，另為學齡前兒童設計之故事時間進行時間約為半小時(Bamkin et al., 2013)。在國內公共圖書館多以定期與不定期方式辦理說故事活動，而說故事活動的種類，依照說故事的聽眾區分，可分為：(一)嬰幼兒故事時間：為學齡前的幼兒說故事；(二)親子(家庭)故事時間：需由父母陪同參加的說故事活動。(三)兒童故事時間：為學齡兒童舉辦的說故事活動(周均育，2001；曾淑賢，2005b)。說故事活動依照所用道具及活動進行方式，可區分為下列幾種(曾淑賢，2005a；Steele, 2001)：

- (一)口述式，搭配生動的肢體語言；
- (二)手持大字本圖畫書，逐頁朗讀文字，並引導兒童欣賞插畫；
- (三)以實物投影機將書頁投射於螢幕上，逐頁朗讀文字，並引導兒童欣賞插畫；
- (四)將書頁掃描後，以電腦投影設備，逐頁朗讀文字，並引導兒童欣賞插畫；
- (五)運用木偶、布偶、紙偶、皮影扮演故事角色，配合說故事者，吸引兒童注意；
- (六)以幻燈片輔助說故事；
- (七)利用錄影帶輔助說故事；
- (八)利用絨布板黏貼故事中角色及場景，增加視覺刺激；
- (九)將故事內容以戲劇方式演出；
- (十)手指謠、詩歌、短片及歌曲等方式。

以臺北市立圖書館(以下簡稱北市圖)為例，自 2006 年起推動「Bookstart 閱讀起步走」嬰幼兒閱讀服務計畫，配合分齡閱讀的觀念，依據嬰幼兒成長階段為父母安排不同內容的閱讀講座，使學齡前兒童的借閱冊數不斷向上攀升，顯見北市圖推動學齡兒童閱讀計畫已成功使家長重視親子及個人閱讀習慣的培養(臺北市立圖書館，2013)。而在美國布魯克林區的醫院說故事是一個家庭閱讀素養計劃，設有閱讀吟遊詩人(志工)和醫院講故事的人(支薪)在醫院和診所朗讀給孩子們聽，同時協助他們選擇免費的 Reading Is Fundamental(RIF)的書。該計劃鼓勵家庭

一起閱讀，並啟動一個家庭圖書館，將他們連接到公共圖書館。這也是提供孩子在不舒服時的一種娛樂，此活動由美國醫學會(American Medical Association)資助，讓前來看醫生之兒童可以從而他們的兒科醫生那裡獲得圖書，且此學會有濃厚之興趣與圖書館合作，希望透過朗讀和提供幫助之方式，幫助病童家屬建立家庭圖書館。起初，該計畫之說故事者為有支薪之工作者，但後來因經費減少緣故，該計畫開始徵求志工的協助，故醫院重症病童從此有固定說故事志工進行拜訪，如住院病房、兒童殘疾家庭、特殊性門診等(Powe, 2007)。

綜上所述，顯見說故事益處實不容小覷，此外，公共圖書館辦理說故事相關活動所帶來的功能及好處，不僅是聽故事的兒童受惠，在其他方面，說故事活動也提供許多益處，以下將說故事之優點分類為，對「圖書館」之影響、對「故事志工」之影響以及對「兒童」之影響，分別三個層面來探討。

(一)對「圖書館」之影響(沈寶環, 1990; 林勝義, 1998; 曾淑賢, 2005b; Buchanan, 2008; Morris, 2006; Nicol & Johnson, 2008)：

1. 故事時間可帶動整個圖書館的出席和流通；
2. 引進具特殊長才之志工(例：說故事活動)，以節省圖書館經費；
3. 說故事者可讓圖書館員花費在專業職責的時數增加。這樣的安排減輕了館員的負荷，也是減少專業館員職業倦怠的原因；
4. 加強圖書館與社區間公共關係；
5. 提昇服務品質。

(二)對「兒童」之影響(宋雪芳, 2011; 謝淑雲, 2012; Bamkin et al., 2013; Craig, Hull, Haggart, & Crowder, 2001; Hassell et al., 2007; Steele, 2001)：

1. 聽故事是兒童接觸社會的基礎，不僅可促進閱讀風氣，亦是引領兒童進入閱讀的最佳起點；
2. 藉著說故事使兒童對文學及閱讀產生興趣，並從故事中找到熟悉的人、事、物，及體驗書籍所給的啟發；

3. 藉由聽故事拓展生活領域與視野，認識外在世界、分享與累積社會經驗和價值觀，亦可促進與嬰幼兒的互動和培養積極的態度，甚至學會解決問題的能力；
4. 說故事是一種用來彌補文化鴻溝很好的一個方式，增加兒童一般知識，培養兒童對文學的喜好，並有助於連接先前的知識和組織力；
5. 兒童參加學齡前故事時間和其他的閱讀素養計劃，能夠增加閱讀能力、語言能力、語音識別能力、寫作能力、理解能力、刺激想像力和創造力、思考力及深化專注力等；
6. 藉由說故事來推薦優良讀物；
7. 可增加輕鬆感和提高幸福感並幫助兒童瞭解情緒。

(三)對「故事志工」之影響(邱明崇，2006；張素真，2008；張玉慧，2010)：

1. 追求自我成長；
2. 心靈、精神愉快；
3. 自我肯定；
4. 享受志願服務後的樂趣。

第二節 公共圖書館故事志工

聯合國前秘書長 Kofi A. Annan 在 2000 年 11 月 28 日國際志願年開幕式中宣佈：「2001 為國際志願年」(International Year of Volunteers，簡稱 IYV)，從此世界各國政府積極推展志願服務，臺灣亦於 2001 年 1 月通過「志願服務法」，成為世界各國少數頒定志願服務法的國家(江綺雯、章坤儀，2011；張英陣，2006)。根據內政部統計年報，臺灣自 2001 年起，有 1,041 個志工團隊，參與志願服務總人數為 58,734 人，最新資料統計至 2013 年止，參與志願服務人數有 188,748 人，服務人次高達 24,974,376 人，且服務時數共計 14,529,654 小時(內政部，2015)，多年來參與志願服務人數已成長 3 倍以上，可見志願服務在我國已日漸普及。顯見近年有更多民眾加入志工行列，利用時間從事學校導護、醫療照護、弱勢服務等各

類型社會服務，且許多圖書館志工管理所探討之志工計畫議題是需要全面性且專業性的(Bartlet, 2013)，圖書館說故事活動亦是其中一項。以下分述公共圖書館故事志工服務意涵與相關研究概況。

一、志工與志願服務之意涵

志工是指本著志願服務精神(volunteerism)，不計有形報酬(tangible gain)，而實際付出時間、財物、勞力和知能來協助他人者(張英陣，2006)。內政部公布的志願服務法，將志工定義為：「民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務」(內政部，2001)。中華民國志願服務協會(2005)說明，志願服務是個人本濟世胸懷，以其有餘助人不足，對社會提供精神或物質，致力於改造或促進的服務，它可以補救政府人力之不足，促進人際關係之融洽，增進人類社會之福祉。

二、公共圖書館志工的功能與重要性

人力資源管理係將人力當作組織中的重要資源，以有系統的方式發展各種人力取得、運用和維護的管理活動，目的在於發揮人力資源之潛能與價值，以達成組織發展及個人成長目標。對於社會福利單位與非營利組織來說，除了組織內一般員工之外，志工亦為其重要的人力資源之一(彭于萍、莊博涵，2015)。在國內各公共圖書館的人力普遍不足，志工的加入服務除可使圖書館持續提供免費與優質的讀者服務外，更擴張社區教育及休閒文化功能，進而促進圖書館與社區間之互動關係(林敏秀，2013)。而社區成員是招募志工的來源之一(Buzzeo, 2011)。在美國人民擔任圖書館志工的人數與時俱進、持續增加，圖書館因這些志工的加入，得以提供讀者更多服務，對圖書館產生重大影響。且志工加入圖書館服務，除了可使圖書館持續提供免費、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(曾淑賢，2009)。

在組織中重新建構和裁員的氣氛中，志工經常被要求需執行更多的任務，且志工努力的成果經常被稱為圖書館發展史的基石(Ann, 1996; McDiarmid & Auster,

2005)。故運用單位在招募志工後需為其設立相關組織、安排服務時間及教育訓練，若這三者都有確實做到，可以使志工在團體中更有效率地工作，並可放心地將一些工作委由志工負責或協助(Buzzeo, 2011)。而多數機構運用志工之動機與益處包含(一)志工可彌補機構人力資源的不足；(二)志工可協助機構拓展服務範疇；(三)志工可協助機構提昇服務品質；(四)志工可向機構直接回應民眾的問題與需求；(五)志工可作為機構與民眾之間的溝通橋樑；(六)志工可協助機構處理一些非屬公權力行使的例行性工作；(七)志工可協助機構與民眾提供較個人化的服務；(八)志工可協助機構為民眾提供更多溫馨關懷的機會；(九)志工可作為機構業務宣導的最佳媒介；(十)志工可對機構專職員工產生激勵作用，亦能提升整體工作效率(陳武雄，2003；Stine, 2008; McDiarmid & Auster, 2004)。

志工多年來在資金缺乏的圖書館中一直是珍貴且重要的人力資源(Jacobson, 2010; McDiarmid & Auster, 2005)。由於公共圖書館本身目的即是服務社會大眾，再由志工來回饋服務圖書館，二者均置利益於度外，形成安和樂利社會中的良性循環(郭世琪，1991)。歸納整理近年公共圖書館運用志工支援圖書館服務的理由涵蓋以下面向(一)解決人力資源不足問題；(二)緩解經費短缺問題，進而節省經費；(三)利用志工豐富經驗和良好工作紀錄，引進特殊長才(例如：說故事活動)；(四)帶來新鮮的創意，以增加新服務項目；(五)加強公共關係；(六)增進民眾對圖書館的了解與利用知能；(七)提昇服務品質；(八)帶動單位士氣；(九)提供圖書館以外的服務等原因；(十)藉由提出建議以提升圖書館服務的效能，或提高活動辦理及各項服務之品質(沈寶環，1990；林勝義，1998；曾淑賢，2005b；Buchanan, 2008；Nicol & Johnson, 2008)。藉由上述許多研究指出，圖書館因志工加入得以提供讀者更多服務，對圖書館產生重大影響。健全、完善與落實的志工管理計畫可與讀者發展友善關係，更加強與當地社區之連結，提昇和維護組織聲譽，幫助圖書館發展出更佳的諮詢溝通模式，從而提供更有效的公共服務(Buchanan, 2008；Cheung & Ma, 2010; Nicol & Johnson, 2008; Rawlings, 2012)。顯見圖書館志工可視為圖書館重要的人力資源之一。在各種圖書館類型之中，公共圖書館尤需志工人力資源之協助(彭于萍、莊博涵，2015)。

值得注意的是，國內圖書館兒童說故事的人力、資源、時間普遍不足，有時無法提供讀者高品質且定期之說故事活動，因此能夠找到時間及空間來提供講故

事是具有挑戰性的，此外，在社區中找到願意與兒童分享故事，且具有兒童讀者相關知識者，則更加不易，而志工服務的加入，除可使圖書館持續提供免費、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(曾淑賢, 2005a; Hassell et al., 2007; Powe, 2007; Williams, 2007)。且圖書館運用說故事志工的原因是(一)解決人力不足：在政府總體員額有限的情況下，圖書館業務的成長及民眾使用率的增加，有些圖書館事務需依賴社會上有服務熱忱的志工協助；(二)引進特殊人才：國內公共圖書館的兒童服務很重視說故事、讀書會、閱讀指導等服務項目的提供，但這些服務項目皆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，因此需將這些項目委由志工負責(曾淑賢, 2005a)。

三、公共圖書館志工的服務類型

在美國圖書館志工服務歷經很長時期，卓有成效。志工在圖書館擔任的角色和責任十分多樣化(Nicol & Johnson, 2008)。幾乎涵蓋館內每項服務，且每位志工皆有不同技能，故為其志工分配適當工作是重要的(Buzzeo, 2011)，因此對於志工所擔任的角色以及期望皆需被明確定義。並需要理解志工執行工作時的責任範圍(McDiarmid & Auster, 2005)。分析歸納、整理相關文獻及國內公共圖書館網頁，志工之類型及負責的工作大致可分為以下：

(一)圖書志工

協助圖書資料加工、修補、流通、上架、整架、報紙裝訂、資料建檔及維持圖書館每天正常開放等工作，甚至可跨至專業館員領域，例如有其專業學科背景，可應用於協助編目作業或參考諮詢。

(二)故事志工

在圖書館說故事時間，為小朋友說故事(中、英文)及介紹好書、協助新生兒閱讀計畫(Bookstart)推動親子共讀活動、讀書會、親子博士信箱活動協助、社區閱讀植根計畫等兒童活動。

(三)導覽志工

展覽室檔期輪值、接待、導覽解說、展場維護及管理會場等工作。

(四)推廣志工

協助推廣活動之辦理，如場地佈置、美工製作、攝影、出版品刊物校對、資料寄發。

(五)其它

如編撰索引、翻譯、編輯刊物、自動化作業、社群網站維護、提供家庭服務。

曾淑賢(2005b)以臺北市立公共圖書館為例，將志工服務類型歸納為(一)一般志工、(二)義務林老師、(三)啟明志工、(四)資訊志工、(五)愛書人、(六)讀書會帶領人、(七)英語志工、(八)走動式志工、(九)園藝志工、(十)公共服務學生。綜上可知，對於公共圖書館來說，志工類型相當多元，若能妥善周詳地規劃與運用志工人力資源，必有助於提升圖書館服務效能。

四、國內公共圖書館故事志工團隊簡介

雖然近年國內故事志工相關研究之場域常以學校為主(王朝鳳，2010；王曉雯，2012；邱士豪，2010)，以公共圖書館作為故事志工研究場域的文獻相對較少(林怡心，2002；李美貞，2010)。但國內許多縣市公共圖書館執行兒童說故事活動早有多年歷史，顯見說故事活動不僅活躍於國小校園，亦於其他領域皆有相關發展，故有學者認為說故事可分別存在於圖書館、兒童文學、文化、教育及兒童發展等方面，兼具多元化之功能與特性(呂智惠，2005)。

如上所述，國內不少公共圖書館之說故事活動之辦理已行之有年，且亦有不少圖書館為其成立專屬之故事志工團隊。其中，臺北市立圖書館林老師說故事團隊是全國最早以「說故事服務」成立的志工服務團隊，由1987年起為兒童提供服務迄今28年，主要於1997年以提升說故事服務品質，而邀集熱心的林老師組成研發小組；2000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，並建立館與館之間之聯繫網絡；2004年進一步更名為「林老師說故事團隊」。林老師說故事團隊自設立至今在每週六下午於北市圖總館及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。團隊更與眾多弱勢團體合作，只要弱勢團體提出合作需求，在團隊排班之餘，亦會為弱勢

團隊提供服務，近年來已與臺大醫院兒童病房、早療中心、家庭扶助中心等機構團體合作，並廣受合作團體好評(賴羿君，2015)。

其他如高雄市立圖書館在 2003 年招募了第一批活動志工，找到了一群喜歡為孩子說故事的朋友們，期盼吸引已遠離閱讀的孩童們，能透過精采有趣、互動討論的聽故事活動中，走進閱讀的繽紛世界。另外，高雄市文化中心分館義務李老師說故事源起於 1998 年籌劃至今，在文化中心分館兒童館為小朋友說故事，演說方式有戲劇、偶劇、雙人說故事等，呈現方式多元有趣，因此目前已有固定基本聽眾會按時前往聆聽。而新竹縣公共圖書館故事團隊成立於 2006 年，成為該縣文化局暨十三鄉鎮公共圖書館說故事活動的重要幕後推手。南投市文化局「說故事媽媽」，在 921 震災之後，固定於每星期六、日開著「歡樂故事列車」直駛大朋友、小朋友的心房，為大家說、演故事；也有超過 20 萬冊的好書，提供給大家以書香充實心靈。

綜上所述，顯見國內許多縣市多年前已逐漸重視培養兒童閱讀習慣及興趣，由最早的臺北市立圖書館林老師說故事團隊後，各縣市圖書館亦相繼成立故事志工團隊，期望透過說故事活動與兒童進行各種互動，以拉近他們與閱讀的距離。

第三節 公共圖書館故事志工之專業知能

一、知能之意涵與重要性

知能是與個人職務有關的能力，也就是當個人扮演某一社會角色，為了能充分發揮角色功能所需具備的能力。知能亦是指定執行某項工作所需要的技能，以及如何運用他們解決問題，亦可用於識別需改善之處的好工具(Wert, 2004)。知能亦可稱為構成組織中每一項職務角色欲達成高績效所需具備的知識、技能及特質之集合體的描述，也是一套能力指標系統，說明組織對於員工所期望的行為，亦是組織實施知能制度之必備工具(吳偉文、李右婷，2006；Dalton, 1997；Gatewood & Field, 1998；Lucia & Lepsinger, 1999)。

一個完整的知能模式包含一個或多個集群，每個集群包含數項知能，而每項知能皆有其敘述性定義及行為指標，或在工作中可以展現這個知能的特定行為

(Spencer & Spencer, 1993)。知能亦可分為個人(personal)和專業(professional)方面，其中個人能力可能包括工作中的技能、態度和價值觀(values)，例如面對新技術(technology)挑戰時需有適度之彈性；至於專業能力則是在工作中運用知識解決面臨之問題(Wert, 2004)。Jordan (2011)認為知能大致涵蓋知識、技術及能力(abilities)。Chair, Fisher, Moulton, 與 Piccoli (2003)將知能定義為是知識、理解力(understanding)、技能和態度因需求而產生之相互影響作用。另許多圖書資訊學專業人士都已經明確指出，專業知能包括知識、技能和態度這三者呈現出相互作用而不易區分的關係(郭文茵，1993；Choi & Rasmussen, 2006; Ferreira, Santos, Nascimento, Andrade, Barros, Borges, Silva, & Jambeiro, 2007; Hayati, 2008; Khoo, 2005; Patridge et al., 2010)。綜上所述，本研究界定知能包含知識、技能與態度。

Boyatzis(1982)認為知能模式與環境相依存，故無法被其他組織所使用，他透過 27 年研究，分析 800 多個不同管理人員及專業人員的知能模式，發現每個知能模式都會改變。Ulrich, Brockbank, Yeung, 與 Lake (1995)亦表示相同看法，每個知能模式均會改變，是依各行各業經營形態特性，由組織本身自行量身訂作，且變化程度係隨工作者在不同年齡、階段、職涯層級及環境等因素而有所轉變，不同組織與工作職務會產生不同知能需求項目，故知能模式沒有對或錯問題，只需評論適用與否，也因而形成各類知能模式(Spencer & Spencer, 1993; Ulrich et al., 1995)。

二、圖書館員之專業知能

圖書館與資訊人員知能議題從 1980 年代開始受到研究者關注(王梅玲, 2001)。Griffiths 及 King (1986) 在「圖書資訊學教育新方向」一文中，根據能力本位教育理論研究圖書館與資訊人員知能，作為圖書館與資訊服務教育之基礎。文中闡述知能意義及重要性，並說明其內涵—知識、技能、與態度。其中，知識是對於某事、某人或如何作事，具有資訊、知道、瞭解、熟悉、與知曉、有經驗等狀態，知識又因執行各種資訊工作而包括不同的知識。「技能」是指有效利用個人知識的能力。「態度」是一種面對某事與某人的心靈與感情表達的方式，又可細分為專業態度、個人特質、面對作業/工作/組織所採取的態度，此研究界定圖書館與資訊人員須具備的知識、技能與態度。爾後絕大部分圖書館員知能研究均採用此知能意

涵概念(Nonthacumjane, 2011; Rehman, Al-Ansari, & Yousef, 2002)。

Hashim 與 Mokhtar (2012)將數位化時代之圖書館員專業知能分為「專業技能」及「個人技能」兩部分，其中「專業技能」包括：學科知識、基本評估與篩選能力、發展容易使用且符合成本效益的資訊服務之能力、根據需求及重要性設計資訊技術服務之能力；組織和傳播資訊給使用者之能力、考核及評估資訊使用結果以完善提供相對應之服務。「個人技能」包括：有彈性、效率性、溝通技巧、積極的態度、團隊合作、領導力、不斷追求學習機會與重視專業人際網絡。

Nonthacumjane (2011)回顧相關文獻後，將資訊時代之圖書館員專業知能分為「個人技能」、「一般技能」、「特定專業知識技能」三部分，其中「個人技能」包括：分析能力；反思性；有彈性；創造性；適應性強；熱情；自我激勵；具有處理不同讀者之能力。「一般技能」包括：資訊素養；溝通技巧；批判性思維；團隊合作；道德和社會責任；解決問題及領導力。「特定專業知識技能」是指 LIS 領域的特定知識，而這方面知識來自於 LIS 相關課程。

Soo-Guan Khoo (2007)認為圖書館員之專業知能，除了傳統技能外，隨著資訊時代來臨，其附加能力應包含資訊(IT)、電腦素養；與個人的態度和特質；以及學科知識，如：溝通、編目、讀者教育及訓練、管理技能、人際網絡以及求知慾等。

The Special Libraries Association Board of Director's Committee將專門圖書館員專業知能分為「專業技能」及「個人技能」兩部分，其中「專業技能」包括：管理資訊組織；管理資訊資源；管理資訊服務；應用資訊工具和技術(Hamada & Stavridi, 2014)。

多數研究者及圖書館員在制訂圖書館員核心能力時，較常聚焦於一般參考服務、技術服務館員或技術(IT)部門的工作人員。而提出這些核心能力清單者有：Hashim 與 Mokhtar (2012)、Nonthacumjane (2011)、Soo-Guan Khoo (2007)，這些學者主要將專業知能分為「個人技能(personal skills)」、「專業技能(professional skills)」、「特定專業知識(discipline-specific knowledge)」，且此分類法適用於任何從事資訊工作者(information business) (Hamada & Stavridi, 2014)。Raju(2014)分析過往十多項圖書館員知能研究結果，歸納重點包含：(一)具備「混合性」知識技能，包括學科知識、一般技能和個人能力；(二)學科知識仍是重要技能；(三)一般技能逐

漸被雇主強調並列為優先應具備的技能；(四)個人能力被視為是重要的，但其優先序落在學科知識和一般技能之後；(五)在資訊時代中，強烈需要具備應用於圖書資訊業的資訊技術技能人才。鑑於上述情況，大部分對於技術方面能力之要求，在以圖書館員為基礎之特質上是可以通用的，故可將這些專業能力應用於圖書館之兒童服務能力(Hamada & Stavridi, 2014)。

三、公共圖書館兒童服務館員及志工之專業知能

兒童服務在圖書館專業中屬於一種專門領域(speciaity)，由於服務對象特性，故兒童服務館員所需知識有別於其他館員，除了圖書館學與資訊科學的基本訓練，還需熟諳管理技術、溝通技巧、兒童文學、兒童心理、兒童教育等相關知識，方能勝任其任務(Spaulding, 1989)。此外，兒童圖書館員除了提供圖書資訊專業服務，也要身兼老師般的指導者及保母般的照顧者之責任，故其所肩負的責任較其他各類型館員為重(張鼎鍾，1989)，兒童服務館員可謂是圖書資訊領域中最專業的人士(McMemeny, 2008)，給予兒童閱讀教導並幫助他們發展資訊能力(McKee, 2009)，對兒童讀寫發展過程及其人生產生深遠的影響(Rankin & Brock, 2012)。許多研究闡述「支援兒童早期教育」已被視為兒童圖書館員的重要工作，提供有助於兒童提升素養的資源與服務，在提升兒童早期素養發展及閱讀技巧上扮演重要角色(Burger, 2008; Houck & Simon, 2008; Lucas, 2013; Marshall & Stempel, 2009; Rankin & Brock, 2012; Stooke & Mckenzie, 2009)。

兒童圖書館員必需因應資訊時代所帶來的挑戰(Rankin & Brock, 2012)。資訊時代的兒童圖書館員僅憑善意為兒童服務是不夠的，為維持服務水準，不僅要博覽各類兒童出版品，對於專業書評、讀者反應、出版消息等，必需隨時注意和瞭解，更須對兒童閱讀興趣及資訊需求有深入認識，憑藉自身專業知識、工作經驗及對兒童文學的瞭解，向讀者推薦各類型優良書籍、視聽多媒體資源，同時要加強數位資源、網路資源之管理知識與應用能力，經常更新與加強對各類資訊科技的瞭解與應用，以提供兒童更多的引導和協助，指導兒童網路查詢及資料適用性與正確性判斷之能力(宋雪芳，2011；曾淑賢，2000；張鳴燕，2009；鄭雪玫，1992，1993; Walter, 2003)。公共圖書館兒童服務的理念是確立在提供兒童獲取全部圖書館資料與服務機會的基礎上，兒童圖書館員的資格也應隨著社會、圖書館服務的

變遷和個人專業素養的改變而改變(鄭雪玫, 1993)。在資訊時代的資訊環境之下, 公共圖書館推出很多兒童電子資源服務項目及內容, 因此大多數圖書館員需要的資訊技術技能亦是兒童服務館員所需(Hamada & Stavridi, 2014)。且很少研究列出 LIS 專業人員在數位時代中所需的技能和能力(Nonthacumjane, 2011), 其中沒有特別著重 LIS 專業人員在兒童和青少年的圖書館工作(Hamada & Stavridi, 2014)。Hamada 與 Stavridi(2014)將資訊時代之兒童圖書館員所需能力分為「個人技能(personal skills)」、「專業技能(professional skills)」、「特定專業知識(discipline-specific knowledge)」。

綜上所述, 圖書館為兒童提供之相關服務亦需具備相當豐富的知能, 但根據許多學者指出圖書館因經費及人力不足, 幾位學者甚至指出志工有時會需協助圖書館員進行某部分之工作, 或由志工協助供讀者服務, 如國內公共圖書館常以故事志工協助館員執行說故事相關活動, 而此情形近年在國外圖書館亦有此趨勢(志工說故事)(Bartlet, 2013; Dragon, 1984; Nicol & Johnson, 2008; Roy, 1988; Stine, 2008), 雖然一般而言, 並不建議志工去執行需具備專業知識之任務(McDiarmid & Auster, 2005), 但因上述各種因素, 所以需要志工來協助分擔館員部分之工作項目及內容, 故需進一步來探討志工知能及教育訓練現況。另因國內外均未有敘述故事志工應具備知能條件的文獻規範, 故本研究藉由歸納各項國外兒童圖書館員為兒童提供服務所需知能條件, 從中整理勾勒出故事志工知能內容。且已有不少專業圖書館協會都已開始關注與自身相關之專業發展, 且多數專業協會已開發出專屬之知能規範(Wert, 2004)。就圖書館兒童服務而言, 相關知能規範包括美國圖書館協會兒童圖書館服務委員會(ALSC)之兒童服務館員資格、美國北卡羅萊納州公共圖書館協會(NCPLDA)之兒童服務能力、美國俄亥俄州公共圖書館資訊網(OPLIN)訂定之兒童服務核心能力, 以及國際圖書館聯盟(IFLA)於 2001 年所出版的 *Guidelines for Children's Libraries Services* 一書中提到之各項目, 都可供瞭解相關資訊與準則。

美國圖書館協會兒童圖書館服務委員會(ALSC) 於 1989 年研擬出版「公共圖書館兒童服務館員資格(competencies for librarians serving children in public libraries)」, 且隨著社會、圖書館服務變遷及個人專業素養之改變, 於 1999 年及 2009 年分別進行修訂, 並提出之兒童服務館員應具備職能共分為九大項與 64 條細項,

分述如下：(詳細條列請參見附錄一)

- (一)讀者群相關知識 (knowledge of client group)
- (二)行政及管理 (administrative and management skills)
- (三)溝通技能 (communication skills)
- (四)資料及館藏發展 (knowledge of materials)
- (五)使用者與參考諮詢 (user and reference services)
- (六)舉辦活動技能 (programming skills)
- (七)建立公共關係技能 (advocacy, public relations, and networking skills)
- (八)專業素養與發展潛能 (professionalism and professional development)
- (九)資訊技術技能 (technology)

國際圖書館協會聯盟(IFLA)在2001年於Guidelines for Children's Libraries Services一文中指出，兒童圖書館員所需知能包括：(一)熱情；(二)良好的溝通、協調、團隊工作與解決問題；(三)交往與合作能力；(四)積極主動、靈活並樂於接受建議的能力；(五)具有分析讀者需求，對服務或活動項目進行設計、實施和評鑑的能力；(六)學習新技能和專業發展的強烈欲望。亦提到兒童圖書館員需要掌握的知識包括：(一)兒童心理與發展；(二)閱讀發展和推廣理論；(三)藝術和文化敏感性；(四)對兒童圖書和相關媒體知識的瞭解。IFLA在2003年亦於The Background Text to the Guidelines for Children's Libraries Services一文中，進一步補充兒童圖書館員需掌握之技能包含(一)個人技能(personal skills)、(二)專業意識/知識(professional awareness/knowledge)、(三)管理技能(management skills)。(詳細條列請參見附錄二)

美國北卡羅萊納州公共圖書館協會(NCPLDA)於2010年在「competencies for public library staff serving children and pre-adolescents」一文中亦提出七大項兒童服務所需具備知能，七大項知能之下則有46條細則，敘述如下：(詳細條列請參見附錄三)

- (一)讀者群相關知識 (knowledge of client group)
- (二)建立公共關係技能 (advocacy, public relations, and networking)
- (三)館藏管理與維護 (collection management & maintenance)
- (四)讀者面談與鼓勵終身學習 (reader's advisory & promotion of life-long learning)
- (五)舉辦活動技能 (programming skills)
- (六)參考諮詢 (reference)
- (七)個人及專業發展 (personal & professional development)

美國俄亥俄州公共圖書館資訊網(OPLIN)於2008年提出公共圖書館兒童服務之五大核心知能，包含宣傳、館藏管理、舉辦活動、讀者諮詢、參考服務，並分別為各項知能規劃培訓課程，例如：讀者諮詢之培訓項目包含兒童文學諮詢、建立和開發書單(各知能詳細培訓課程，於本章第四節之公共圖書館故事志工之教育訓練，詳細說明)。亦於2014年更新及擴充兒童服務核心知能，涵蓋：(一)適應能力；(二)基本電腦使用/電腦設備知識；(三)館藏管理；(四)溝通；(五)社區意識；(六)顧客服務；(七)危機處理；(八)排除故障設備；(九)倫理；(十)知識自由；(十一)法律；(十二)圖書館宣傳；(十三)圖書館網站和目錄基礎知識；(十四)組織意識；(十五)組織能力；(十六)察覺讀者；(十七)教育讀者；(十八)解決問題；(十九)舉辦活動；(二十)讀者諮詢；(二十一)參考服務；(二十二)團隊合作。(詳細條列請參見附錄四)

綜上所述，研究者統整國外各機構提出關於兒童圖書館員應具備之能力，並分別進行比對(見表2-1)，可發現各機構提出知能內容均有相同及相異之處。進而探討國內公共圖書館之故事志工對於專業知能之需求，期待能發展出適合國內公共圖書館故事志工需具備之專業知能。

表 2-1

ALSC與NCPLDA、OPLIN三大專業組織提出之知能兩兩對照表

美國圖書館協會 兒童圖書館服務委員會 (ALSC, 2009)	美國北卡羅萊納州 公共圖書館協會 (NCPLDA, 2010)	美國俄亥俄州 公共圖書館 (OPLIN, 2014)
讀者群相關知識 (knowledge of client group)	讀者群相關知識 (knowledge of client group)	察覺讀者 (patron awareness)
行政及管理 (administrative and management skills)	--	危機處理 (emergency preparedness) 解決問題 (problem solving) 組織能力 (organizational skills) 法律(laws)
溝通(communication skills)	--	溝通 (communication)
資料及館藏發展 (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)	社區意識 (community awareness)
專業素養與發展潛能 (professionalism and professional development)	個人及專業發展 (personal & professional development)	倫理 (ethics) 圖書館宣傳 (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)

美國圖書館協會 兒童圖書館服務委員會 (ALSC, 2009)	美國北卡羅萊納州 公共圖書館協會 (NCPLDA, 2010)	美國俄亥俄州 公共圖書館 (OPLIN, 2014)
		顧客服務 (customer service) 教育讀者 (patron instruction)
資訊技術(technology)		基本電腦使用/ 電腦設備知識 (basic computer use /hardware knowledge) 排除故障設備 (equipment troubleshooting) 圖書館網站 及目錄基礎知識 (library website and catalog basics)
--	--	適應能力 (adaptability)
--	--	團隊合作 (team work)

資料來源：本研究整理

註：「--」符號，表示此欄位無相對應項目

IFLA 所提出兒童圖書館員之專業知能雖未列於此表格於其他機構相互對照，但在其所提出之三大專業能力中(個人技能、專業意識/知識、管理技能)，在上列三大機構當分別有被提及，例如 IFLA 於「個人技能中」所描述之溝通、團隊合作、建立人際網絡、解決問題、具彈性、追求繼續發展等技能，分別列在 ALSC、NCPLDA、OPLIN 三大機構「行政及管理」、「溝通」、「建立公共關係」、「專業素養與發展潛能」構面或其細項當中。

根據文獻探討結果，發現可借用 ALSC、NCPLDA、OPLIN 及 IFLA 四大機構所提及關於公共圖書館兒童服務之知能項目，以探討公共圖書館故事志工執行說

故事相關服務依據，下列分別陳述兒童圖書館員與故事志工執行兒童服務時所需具備之各項知能。

(一)讀者群相關知識

ALSC 及 NCPLDA 皆有提出「讀者群相關知識」，而 OPLIN 則是以「察覺讀者」表示亦相當重視兒童讀者群，因兒童服務之讀者群包含各年齡層之兒童，曾淑賢(2005a)提到兒童時期是人生變化最大的時期，在心智、視覺、色彩感覺、閱讀能力，都有不同的發展，因此不同年齡層之兒童分別在每個階段的特性、閱讀興趣及選書皆有需注意事項，故提供服務者有必要大概了解各階段年齡兒童之生理及心理發展。值得注意的是，在公共圖書館最常遇見情況則是混齡兒童，在團體中，藉由年長的兒童帶領年紀較小的孩童，可促使他們獲得更多東西，而年紀較小的兒童也可以從中獲得新知，並以年長的兒童為模範，重要的是，要記住每個孩子都是一個獨立的個體(林合懋譯，2004)。

有不少學者表示語言能力之習得，是兒童最重要的發展任務之一，嬰幼兒最早面臨之語言問題是如何有效地將環境中複雜的語音訊息加以解碼，其中包含對語音的察覺、辨認到理解等，一系列的知覺處理歷程(劉惠美、曹峰銘、張鑑如、徐儷玲，2013)。故語言發展是嬰幼兒及幼兒獲得成就感主要來源之一(Tsao, Liu, & Kuhl, 2004)。此外，性格也在兒童所經歷的各種發展階段上，扮演著清楚、且經常是戲劇化的角色：害羞和安靜的孩子用不同的方式經歷過他們的童年，吵鬧和活躍的孩子又是用另外一種方式。如同心理學家弗洛伊德(Sigmund Freud)、艾立克森(Erikson)與教育心理學家皮亞傑(Piaget)將兒童心理及認知發展依年齡層細分為各個階段，另有學者認為，不論兒童是按生理年齡或年級分組，在兒童發展的任何一個領域-身體的、社會的、語言的或認知的發展中，差異在兩年的範圍內都算是正常的(林合懋譯，2004)，且雖然兒童通過這些階段的速率有所不同，但沒有一個兒童能跳過任何一個階段(郭靜晃、吳幸玲譯，1993；張文哲譯，2013；張茂英、張瑛，2014；曾文星，2004)。

(二)行政及管理技能

「行政及管理」方面之能力是由 ALSC 和 OPLIN 提出，其中解決問題與危機處理能力從以前就受到關注，美國兒童圖書館員於 1996 年招聘廣告顯示，兒童服

務館員亦被要求具備調解能力，使讀者與館員互相維持良好之關係(Adkins & Esser, 2004)，也有不少文獻中提到身為館員應具備解決問題能力之技能(Hamada & Stavridi, 2014; Nonthacumjane, 2011)。

(三)溝通技巧

ALSC 及 OPLIN 皆有提到兒童服務館員需具備「溝通」技能，ALSC 更於細項中說明溝通對象含括大/小團體之兒童/成人，而 OPLIN 亦說明溝通有使用口頭與書面兩種方式，另因個人分類與認知不同之緣故，有不少相關文獻將溝通技能分別歸納於「個人技能」、「一般技能」或「專業技能」中(Chawner & Oliver, 2013; Hashem & Mokhtar, 2012; Nonthacumjane, 2011; Soo-Guan Khoo, 2007)，且 Chawner 與 Oliver (2013)提及擁有良好溝通技能亦在研究中經常被提及，可見「溝通」技能之重要性。有學者提出若圖書館能發展健全的志工計劃，將能發展出更佳的溝通與諮詢模式，從而提供更有效的公共服務(Nicol & Johnson, 2008)。

(四)資料及館藏發展

「資料及館藏發展」之專業能力，ALSC、NCPLDA 及 OPLIN 三機構皆有提出，ALSC 與 NCPLDA 於此能力之細項中說明兒童圖書館員需具備兒童文學等相關知識及欣賞能力，且在 2001 年美國兒童圖書館員徵才條件中，通常要求具有兒童文學知識，並表示希望看到兒童圖書館員具有創造力地與兒童文學連結，經由分析發現每年大約有 10~20%的圖書館要求兒童圖書館員需有兒童文學的知識，故成為兒童圖書館員，具備兒童文學知識是重要的(Adkins & Esser, 2004)。

胡菊韻(2000)表示，兒童文學對兒童生活之重要性包含 1.有助於教育，藉課外讀物滿足兒童興趣，並彌補正規教育資訊之不足；2.有助於紓解現實環境壓力；3.有助於兒童對人與生活環境的認識，間接增加生活經驗；4.有助於從閱讀中得到啟示，加深對自我的認識，促使改進日常行為之偏差；5.內容廣泛，涉及藝術、戲劇、音樂等各方面的讀物，使對創造性活動產生興趣；6.有助於潛移默化氣質，與建立快樂人生觀。亦歸納兒童文學有以下特性 1.兒童性：專為符合兒童需要及興趣而寫作；2.教育性：傳遞廣泛知識，擴展人生視野，充實自我的智慧與經驗；3.文學性：配合時代的需要，反應社會問題和以實際生活為題材，如家庭、種族、生態、職業等問題。

另 ALSC 與 NCPLDA 在此能力之細項中特別提到兒童圖書館員需有提供廣泛和多樣化資源的能力，其中包括兒童電子資源、視聽資料、網站等。在數位資訊科技發達的當今社會，數位閱讀已漸漸成為學生閱讀方式之一，故在閱讀教學時，亦可配合科技發展而有所調整，不再局限於傳統的閱讀教學，而電子繪本為近年頗受重視兒童閱讀型態，其結合了數位閱讀及繪本的特質，提供數位學習世代一種新型態的閱讀途徑(黃鈺婷、林麗娟，2013)。電子繪本是結合繪本與科技的電子書，能夠呈現文字、圖像、影片、旁白及各種音效(黃鈺婷、林麗娟，2013; Czarnecki, 2009c)。且電子繪本的圖片、聲音及文字，能提高閱讀動機，藉由科技的輔助，讓教學者與學習者都有更豐富的閱讀資源(鐘樹椽、陳貞蓉，2004)。綜合以上可知，電子繪本大多包含圖像、文字、聲音與動畫之結合，在閱讀方面提供兒童多元管道，不僅能引起兒童閱讀興趣，亦可增強其記憶力。近年國內外網路電子資源日益普及，2002 年 11 月 20 日，國際兒童電子圖書館(International Children's Digital Library, 以下簡稱 ICDL)推出了一個網站，在網路上提供了可免費閱讀兒童讀物的全文，這個數位圖書館是馬里蘭大學和網際網路檔案館經歷 5 年的研究項目，並透過美國國家科學基金會和博物館與圖書館服務協會所贈款資助。ICDL 的最終目標是典藏 10,000 本包含 100 種語言的數位童話書(Collen, 2006)。

(五)舉辦活動技能

「舉辦活動」技能亦為三個機構皆有提出，顯見此知能之重要性，而在公共圖書館兒童讀者「混齡」情況是最常見的，因此 ALSC 與 OPLIN 表示應依據兒童發展與需求提供故事時間給不同年齡層之兒童，亦有學者認同這樣的做法(Martinez, 2007)。以臺北市立圖書館為例，為各年齡層之兒童提供之閱讀相關活動有「林老師說故事」、「英語說故事」、「Bookstart 嬰幼兒說故事」、「寒暑假閱讀節」、「好書大家讀」、「兒童讀書會」、「小博士信箱」等，故擔任公共圖書館故事志工協助辦理各年齡層；而提供圖書館活動和服務給較弱勢的兒童和家庭亦是近年來圖書館極力推廣的項目，在美國布魯克林區的醫院說故事是一個家庭閱讀素養計劃，此活動由美國醫學會(American Medical Association)資助(Powe, 2007)。

(六)建立公共關係技能

ALSC、NCPLDA 及 OPLIN 分別都有提到與「建立公共關係」此方面之能力，

而 ALSC 與 NCPLDA 分別於此構面之細項提到可與公共圖書館、學校、社區發展合作計畫。有學者認為圖書館應努力地與社區及學校做連結，與他們分享圖書館資源，並引領兒童進入圖書館(Martinez, 2007)，且學校與社區的圖書館合作將是未來推廣閱讀必須走的方向，藉由公共圖書館的優質閱讀環境與提供的各種閱讀資源，來培養學童的閱讀能力(賴苑玲，2011)。另有些學者認為圖書館亦可藉由志工更拓展公共關係，並強調志工的另一個好處是更加強與當地社區之連結，亦有研究指出建立良好的公共關係是策畫志工計畫最主要的原因(Nicol & Johnson, 2008; Roy, 1988; Stine, 2008)。

(七)專業素養與發展潛能

關於「專業發展與素養」方面之技能，ALSC、NCPLDA 與 OPLIN 皆有提出，且 ALSC、NCPLDA 於細項中特別提及兒童服務館員應參與專業組織，以加強專業知能，並對圖書館議題、新興技術、兒童發展、教育及相關領域，需保持與時俱進，顯現此能力之重要性。

(八)使用者與參考服務

ALSC、NCPLDA 及 OPLIN 皆有提及「使用者與參考服務」此方面之技能，其中提到透過與讀者諮詢及面談後，提供符合兒童和父母/照顧者興趣與能力的資料，亦有學者認為兒童圖書館員一直是兒童資源的仲介，館員可以評估一本書的潛力來文學推廣活動，建議這本書可能會帶給不同階段的孩子如何的影響，並協助讀者(父母、兒童、社區居民)尋找他們感興趣之圖書、那些書與主題適合的年齡層及提供如何選擇適合年齡之書及有用的技巧(Adkins & Esser, 2004; Martinez, 2007)。若在說故事相關場合中讀者有使用圖書館資訊檢索系統需求時，志工亦可協助讀者進行資料庫查找工作，讓讀者可以更容易地獲得圖書館中的資訊(Nicol & Johnson, 2008)。因此，志工可以透過簡單的訓練來協助圖書館讀者獲取他們想要的資訊，如布林邏輯與檢索策略，且太多的資訊往往會包含不少問題，因此志工尚可協助讀者檢視資訊來源(Harter, 1992; Nicol & Johnson, 2008)。Bartlet(2013)指出志工可協助圖書館進行更深層之服務，例如平時館員所需服務讀者之參考諮詢服務，由此可知，志工具有協助讀者查詢圖書館資訊、資源與諮詢、面談之能力，故志工為圖書館有用的人力資源，尤其是在執行說故事相關活動時，可將此技能

傳授至與會的兒童、家長或照顧者。

(九)資訊技術技能

ALSC 與 OPLIN 特別重視「技術」方面之能力，且 OPLIN 亦將此技能分出許多細項，可見技術技能之重要性。而隨著電腦與網路興起，說故事與技術之間的連結在瞬間有了重大的轉變，兒童繪本亦有逐漸數位化趨勢，技術在以往是被利用來使故事能夠被更廣泛的傳播之工具，但現在透過技術可以把說故事之過程與故事本身更緊密的結合為一體，故兒童圖書館員也需了解如何在兒童活動中使用數位化繪本，在圖書館故事時間通常使用繪本為嬰幼兒及學齡兒童朗讀故事，但現今除了使用傳統工具為兒童提供故事時間服務外，將面臨如何運用電腦與數位化技術，數位化的故事內容給了我們另一種途徑表達自己 (Czarnecki, 2009d; Duveskog et al., 2012; Wawro, 2012)，亦可使說故事者更豐富故事內容，讓故事內容變得更靈活、更令人興奮，並透過文字、聲音、音樂、影像和互動遊戲使說故事變得更有趣，亦有研究指出，志工在這方面亦可協助圖書館員執行新資訊技術，故有學者提倡應將圖書館電腦技術與志工做結合，可見志工有潛力成為圖書館與讀者間之資訊技術的引介與融入者 (Nicol & Johnson, 2008)。近年來，電視與電腦等影像科技產品普及，使得當代讀者對視覺影像的需求提高，因此多數人較為偏好閱讀圖像訊息，「圖像時代」正式來臨 (陳書梅, 2013)，那麼圖書館便可藉由提供前來參與說故事活動之兒童數位化教材，並從中提升其學習與閱讀素養 (Collen, 2006)。而在科技化的世代為了保持兒童對閱讀，寫作和聽故事過程中的興趣，有時使用的設備也需升級，故可將數位化說故事使用在圖書館當中 (Wawro, 2012)，技術技能亦逐漸成為數位化說故事的一個相當重要的組成部分 (Czarnecki, 2009a)。且目前已有不少研究皆有提及數位化說故事的優點及普及率，顯見除了傳統口頭說故事方式外，數位化說故事已逐漸成為趨勢 (Blithe, Carrera, & Medaille, 2015; Sukovic, 2014)

雖然使用數位化資源，會造成傳統及數位說故事的差異 (Collen, 2006)，但數位化說故事和傳統說故事一樣，是溝通的一種練習，有助於建立概念上的技能，就像理解一個敘述和使用歸納推論來解決問題，也是和參與者將故事視覺化及使用他們的想像力，是一個創造性的過程。我們還看到了數位化說故事可以適應不同

環境(博物館、圖書館、學校等)。有了這個高度的適應性，便不難想像它將被用於特定用途(Czarnecki, 2009b)。然數位化說故事最重要的是要找到適合你和你的參與者和適合的資源。它是一種利用經過授權和有創造性的方式為孩子們講述故事，且數位化說故事它並不侷限在一個地方，它可以與世界分享(Wawro, 2012)。運用現代技術來擴展傳統說故事的敘事方式，以推廣數位化說故事的體驗(Duveskog et al., 2012)。這些技能對兒童及成人來說非常受用，他們需要它的原因是要因應未來越來越以技術為導向的就業市場，而他們也需跟上不斷變化的世界(Czarnecki, 2009a)。由此可看出，在國外數位化說故事已當作是兒童節目的一部分，能幫助兒童建立 21 世紀將需要在學校中學到的技能(Czarnecki, 2009c)。

如前所述，因國內外均尚未有針對圖書館故事志工闡述應具備知能條件之文獻與規範，但仍有相關文獻提及擔任說故事者需具備之知能，且說故事者藉由自己的智慧將當今的社會中一些歷久不衰的價值觀傳達給其他人(Farmer, 2004)。關於說故事活動相關文獻中，論及說故事者需具備之專業知能條件包括以下項目，研究者將其統整並歸納為知識、技能及個人態度與特質三個部分，如下所示：

(一)知識

1.瞭解兒童發展歷程；2.對兒童心理與發展的認識、瞭解；3.熟悉兒童讀物(呂智慧，2005；Sherman, 1998)。

(二)技能

1.為不同年齡層兒童提供說故事服務；2.說故事者需融會貫通整個故事，或擷取故事重點，並以自己的方式進行詮釋；3.選擇正確的環境並擴展聽眾人數；4.說故事前需先熟悉欲進行的活動項目，選擇合適的說故事主題將可與觀眾有更好的互動與交流；5.說故事前需向兒童解釋較不易懂的概念或文字；6.當朗讀一本圖書時，要讓兒童清楚地看見並使兒童持續投入與參與；7.具備豐富的口語表達能力、面部表情及生動的肢體語言引聽眾注意；8.與家長/兒童溝通的能力；9.協助父母/照顧者、兒童找到感興趣且合適的書籍；10.善用道具，如絨布板服飾、樂器、戲劇或玩偶、木偶以增添視覺效果；11.對於多數兒童說故事時，可在故事前進行提問、故事中進行繪圖、故事後進行分享等延伸活動；12.積極與社區及學校連結(呂智慧，2005；Bamkin et al., 2013; Sherman, 1998; Storytellers of Canada, 2009)。

(三)個人態度與特質

1.尋求樂趣；2.熱情；3.可靠性；4.對故事內容保持熱情並享受它們所帶來的樂趣；5.說故事及朗讀的風格是很重要的6.保有一顆童稚之心，融入兒童的生活與活動中；7.互相觀摩夥伴們說故事情形並給予回饋，且從建議獲得改善；8.在講故事的協會或講故事的社區，要維持積極參與的意願(Bamkin et al., 2013; Sherman, 1998; Storytellers of Canada, 2009)。

此外，研究者利用 E-mail 詢問數所國外知名公共圖書館館員，認為說故事者需具備之知能為何，館員回應內容如下：(一)有彈性；(二)可靠性；(三)合時宜；(四)積極的言行舉止；(五)輕易的與嬰幼兒互動；(六)性格外向；(七)真正喜愛兒童；(八)良好的表達能力；(九)良好的寫作技巧；(十)有能力處理不同的人群。

此外，表 2-1 三大機構所提到之兒童服務館員專業知能大致上都有包含 ALSC 列出的九大知能，而有些相關文獻亦有提及從事兒童服務應有的態度及個人特質未歸納至表 2-1 表格中，但兒童服務中態度與個人特質有其重要性，例如熱情、耐心、親和力等，於 2001 年美國兒童圖書館員招募條件中提及理想的兒童圖書館員的特質需包含人際交往能力與喜愛兒童，另有些雇主表示兒童文學的豐富知識的重要性，有些則認為他們需要的是對兒童文學的熱情態度。且大多數雇主重視熱情態度大於兒童文學的豐富知識，他們認為雖然對兒童文學有興趣者不一定熟悉其深度和廣度，甚至只在最基本的層面上，並表示，要找到對兒童文學知是全方面都瞭解的人，是不容易的，因此他們想要尋找享受兒童文學和熱情的與兒童分享文學的人，只要透過知識的磨礪(教育訓練)，便可提高深度與廣度(Adkins & Esser, 2004)。

第四節 公共圖書館故事志工之教育訓練

志願服務是一種不支薪、不追求經濟報酬並自行決定投入程度的行為，故無法依照圖書館之人員管理辦法對志工進行規定與要求，且由於每位志工的個人特質、能力、服務意願及社會化過程各有不同，若圖書館期待志工表現能符合圖書館服務目標、宗旨及要求，當圖書館開發志工資源之後，需依循志工管理準則，進行志工招募、訓練、管理、運用、輔導、考核工作，方能有效運用志工人力資

源，並有學者認為上述過程必須有圖書館願意投資他們的志工，但成本會很高(彭于萍、莊博涵，2015; McCune, 1993; Nicol & Johnson, 2008)。相關介紹包含 *Managing Library Volunteers* 一書於 2011 年介紹如何全面性的管理圖書館志工及相關作法。另有 *Training Library Staff and Volunteers to Provide Extraordinary Customer Services* 一書於 2006 年提及圖書館運用志工進行服務，可創造更好的附加價值。而本節以探討公共圖書館故事志工教育訓練為主，藉由公共圖書館辦理故事志工基礎、特殊訓練(包含初階、進階課程)之過程，瞭解規劃教育訓練應如何執行訓練需求分析、準備、實施及成效評估等教育訓練模式。

一、故事志工教育訓練之意涵與重要性

教育與訓練是組織或企業促使員工學習與工作有關的知識與技能，以改進其工作技巧與工作績效等，進而達成組織目標的一項作業(曾淑賢，2003)，亦是指組織為協助員工習得工作相關知識、技能與行為模式所做的規劃，並以讓員工在實際工作，應用前述學習成果為主要目的(王精文譯，2008)。而教育訓練是為了提昇績效和改善現有或特定工作之個人知識、技能及態度的過程，另外亦可將其分為廣義與狹義兩種，廣義指的是組織為了將來執行業務的需要，而對組織成員所進行知識與技能的再學習及心理的重建；狹義則是指為確保組織成員具備執行業務之能力、組織提供所需的基本技能及知識，而此提供是為了組織成員目前工作之需要(周瑛琪，2007)。

志工教育訓練亦是如此，高品質的志工計劃需要特別的教育訓練，這是所有志工制度的重要組成部分之一(Childs & Bowers, 1997)。一個好的志工計畫是需花時間訓練的，如同新進員工一樣，尤其是訓練初期花的時間最多，但若志工願意接受圖書館之合適的志工培訓計劃，在提供服務時將可節省大量時間，且最後均可超值回收(郭世琪，1991; Calman, 2010; McDiarmid & Auster, 2004)。當志工進入組織後為適應組織的環境，必須著重啟發志工自我成長的動力，志工訓練在志願服務人力的運用過程中是一項重要的工作，適切的訓練不但可增進志工專業知能和對工作的認同感，更可增進服務品質，它是達成機構目標與個人成長的有效方法(林敏秀，2013; 曾華源，1997)，故培訓志工對運用單位是重要的(Buzzeo, 2011)。且教育訓練是人力資源發展的主要途徑之一，它所能發揮的功能有：(一)增進員工

的工作知能；(二)提高組織的生產力；(三)增進員工的工作生活品質，幫助個人的事業生涯發展；(四)發掘人才(吳復新，1996)。隨著志願服務人力需求之增加，志願服務參與的人數也相對增加，因此強化教育訓練也就更加重要(陳武雄，1997)。

從圖書館的立場而言，國內外圖書館研究指出，為使志工能充分配合館務的推動，必須使其先熟悉圖書館的業務，並具有圖書館服務的知能，方能達到良好的效果，因此規劃適當課程以實施教育訓練，故圖書館志工教育訓練的重要性包括：(一)增進志工對圖書館工作環境及業務的認識；(二)增進志工對志願服務倫理及精神的了解；(三)增進志工對組織的認同及加強與組織的聯繫；(四)傳承資深志工的經驗及增加志工的聯誼(曾淑賢，2005b)。由此可知，人力不見得可成為資源，但可經由教育訓練與發展過程，將人力真正轉化為組織可用的人力資源，使其對組織有直接或間接的貢獻，在圖書館中志工不僅直接服務讀者(如：啟明志工、資訊志工、英語志工、故事志工等)，有時亦支援行政工作，甚至將服務推廣至社區(如：與當地國民小學合作，提供課後陪讀說故事活動)，因此讀者對圖書館服務品質的感受與滿意度，甚至可能有一部分是來自於志工所提供的服務內容，故如何招募參與動機強且願意持續服務留任的志工，並規劃及執行完整的教育訓練，使志工具備服務所需能力(包括服務知識、技能與態度)，益顯重要(彭于萍、莊博涵，2015)。故若要成功運用志工人力資源，則需要所有的圖書館工作人員的合作和支持(McDiarmid & Auster, 2004)。

以公共圖書館故事志工為例，當圖書館故事時間越來越受到歡迎，兒童出席說故事活動明顯增加時，家長會希望一個說故事的場地當中不會有太多的兒童。雖然館方希望場地能夠容納更多的兒童，但卻沒有足夠的工作人員，而想出來的解決方案就是培訓說故事志工(Sherman, 1998)。因此，故事志工教育訓練之重要性則是為了教導學員說故事的理念與技巧，希望協助志工們運用故事，認識並幫助自己的孩子發展自身思考之外，同時也希望受訓學員能於結業後奉獻所學，在社區內為其他兒童說故事(彭桂香，2000)。並有些志工表示很高興能帶著孩子加入圖書館的生活訓練，藉由此訓練給了她與孩子更多互動的機會(Calman, 2010)。且即使表演者有到位的基本素質，但各種說故事技能的培訓是必要的，因此，說故事者需不斷的精進自己，來保持節目的新鮮感及使前來圖書館聽故事的兒童感到期待(Dorothy et al., 2010; Morris, 2006)。故 Sherman (1998)提出，公共圖書館可以提

供志工教育訓練和支援他們，來為孩子們服務並執行故事時間。

二、故事志工教育訓練之實施方式

依據內政部公佈之志願服務法第三章第九條說明，志願服務運用單位應對志工辦理基礎訓練及特殊訓練(各 12 小時)，前項基礎訓練課程內容由中央主管機關規定，課程內容包含志願服務經驗分享、自我了解及自我肯定、志願服務倫理、志願服務法規認識、志願服務發展趨勢、志願服務內涵；後項特殊訓練課程內容則由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定(內政部，2001)。公共圖書館一般志工及故事志工亦是如此，需先完成職前基礎與特殊訓練共計 24 小時，始能正式進行服務項目，而故事志工因服務性質更具專業性，於在職訓練中通常需持續進修特殊訓練之進階課程。但故事志工可能會因為種種原因而流失，故圖書館需藉由每年定期的說故事教育訓練(特殊訓練)，包含初階與進階課程，來培訓新進及資深之故事志工，而故事志工在受過教育訓練後，便可在被分配到的圖書館或學校內協助說故事活動(蔡怡欣，2009)。

許多學者表示為了讓訓練能夠達成發揮最大成效，組織需要以系統化的程序進行訓練之規劃，一般而言完整訓練系統可分為訓練需求分析、訓練設計、訓練實施、訓練成效評估等步驟，詳細說明如下所示(李長貴、諸承明、余坤東、許碧芬、胡秀華，2007；吳秉恩等人，2011；Heinich et al., 2002)：

- (一)訓練需求分析：是決定訓練必要性之程序，以分析需要訓練內容為何，可能由於技能不足，或為了提供工作特定知能，亦可能是為了未來將被賦予的角色做準備，若未經過需求分析，組織難以確保訓練課程的合適性。
- (二)訓練設計：經訓練需求分析後，組織便可依據此設計合適的訓練課程，而在設計課程時，需思考如何藉由這些訓練課程來滿足前述之訓練需求。
- (三)訓練實施：此階段最重要的是慎用適當訓練方法以及挑選合適的講師，講師的任選應考慮課程內容及授課時間，若授課內容偏重理論則可從研究者、大學教師尋覓；若偏向技術性則可聘請資深實務工作者。
- (四)訓練成效評估：成效評估是落實訓練系統最後也是最重要的步驟，唯有確實地

評估訓練成效，才能知道訓練是否達到其效用，而評鑑內容包含課程內容、教學方式、授課講師等項目。Sherman (1998)認為，圖書館為故事志工辦理教育訓練應適時地對故事志工進行評估，了解志工在故事時間活動進行後是否遇到困難，可額外提供他們所需要的教育訓練課程。

根據教育訓練目的與實施時間可分為下列二種(周瑛琪，2007；謝俊宏、黃孟儒、鄭玄宜，2010；Heinich et al., 2002)：

- (一)職前訓練：職前訓練是讓志工瞭解機構中的工作，與工作直接關聯的知識與初步的工作技能。
- (二)在職訓練：服務中訓練可看成是在職或繼續訓練，是指志工在指派工作中習得完整技巧，通常分為「工作中訓練」，常使用的方法是採用資深志工來擔任新志工導引工作之「導師制」；與「工作外訓練」，此訓練為參加機構外的協會或團體所舉辦之教育訓練活動，或受訓者離開工作場域，前往特定受訓地點接受訓練。

以臺北市立圖書館為例，義務林老師徵選錄取後由內政部中央主管機關規定，義務林老師需接受北市圖辦理之基礎訓練及特殊訓練；特殊訓練課程由北市圖依志工類型進行規畫，待正式成為義務林老師後，每年尚有由圖書館或團隊辦理之各類特殊訓練(在職訓練)等課程，義務林老師皆可依個人需求選擇合適之課程，且服務期間每年亦需達到圖書館規定之服務時數(需要事前排班，每年服務至少 30 小時)。

志願服務教育訓練實施方式基本上需配合訓練目標、課程特性、教材內容、受訓志工背景等因素，選擇一或數種適當方式進行，實施方式涵蓋下列型態(林勝義，2006；曾淑賢，2005b；Heinich et al, 2002)。

- (一)專題演講：演講方法是一種廣泛被使用的方法，適合於闡述理念或傳輸訊息時使用。
- (二)分組討論：分組討論適用在二方面，一是報名受訓的志工人數眾多時，二是配合志工背景、服務領域與課程性質不同進行分組區隔。此外，它還具有鼓勵志工參與、激盪腦力及分享經驗的作用。

(三)戶外教學：以戶外教學方式參觀其他志願服務機構，也是志工教育訓練常見方法。

(四)閱讀書刊：除了集中訓練，還可以考慮提供相關書刊、資料或者發行志工刊物，鼓勵志工自我學習，如果機構或團隊派志工代表參加機構以外的訓練，其所帶回之相關資料，也是志工訓練寶貴的教材之一。

(五)研討會：透過合辦活動及會議方式提供場地。

除此之外參訪觀摩、角色扮演、錄音教學、錄影教學等方法也可以多靈活運用，使得志工教育訓練方式更加多元。

另說故事者被鼓勵可多觀察其他說故事者說故事時的情形，並在他們自己的故事時間中進行自我反省，故有時圖書館會要求志工在工作時候是兩人配對為一組，此方式可使新進志工和有經驗的志工結合，是一種具有價值的教育訓練方法(Dorothy et al., 2010; Sherman, 1998)，資深志工會帶領新進志工一同進行故事時間之專業訓練，被帶領的志工可在期間觀察其帶領者，並適時給予協助(G. C. Kathy, personal communication, May 7, 2013)；而在國外為說故事者分組另一原因為，每對分配教導特定的年齡族群(層)，是為了可以允許說故事者的病假與其他缺勤時尚能維持故事時間的一致性，如果一個說故事者是生病了，仍是一個熟悉的面孔為兒童服務(Morris, 2006)。

以臺北市立圖書館(以下簡稱北市圖)義務林老師招募與教育訓練過程為例，共分為以下幾個階段：

(一)招募：義務林老師由總館統一定期招募。

(二)遴選：義務林老師由總館統一辦理。

(三)教育訓練：1.基礎訓練；2.特殊訓練。

(四)觀摩、試用及實習：觀摩與實習各1次，與試用4次(12小時)。

(五)正式服務：試用合格，經單位主管確認，完成基礎訓練及特殊訓練者，並簽署「臺北市立圖書館志工參與志願服務切結書」，始發給志願服務證及志願服務紀錄冊，正式擔任各項指派工作，服務時數始得以認證。

(六)督導考核：服務期間由服務單位負責管理，包括工作分配、差勤管理、時數簽認、獎勵報核、服務態度、服務績效、服務參與及學習及續聘服務之考評等。

三、故事志工之教育訓練課程內容

教育訓練內容大致以知識、技能和態度的訓練為主(曾華源, 1997)，而關於說故事之教育訓練內容大致上是結合理論與實務，訓練項目大部分包含練習與反饋(Dorothy et al., 2010)。為提昇故事志工之專業知能，公共圖書館需規劃及安排合適的教育訓練課程，本研究整理歸納相關文獻，並介紹國內外公共圖書館提供說故事活動相關活動之訓練課程與內容，說明如下。

Johnnie、Benefiel 與 Harer (2001)認為兒童教育和圖書館之間之夥伴關係是相輔相成的，其中與教育結合之多元文化說故事項目包含(一)結合教育來培訓兒童文學類之專業人士；(二)與學區和學校合作，推廣多元文化的之講故事；(三)培訓兒童文學與其它語言結合之多元文化說故事。Sherman (1998)提出公共圖書館故事時間教育訓練內容包括：(一)現況介紹的工作坊；(二)觀察圖書館員故事時間；(三)和館員共同實際動手執行故事時間實務；(四)討論故事時間的題材選擇；(五)負責故事時間的館員能持續給予支援。以 BCPL 為例，對於故事志工實施之教育訓練是每年舉辦兩次，每次兩小時之工作坊，其課程內容包含：(一)以嬰兒、幼兒與學齡前兒童為基礎的故事時間；(二)如何使用玩偶；(三)音樂和律動活動；(四)使用絨布故事板及立體絨布板說故事；(五)使用道具(降落傘，儀器儀表，豆袋等)；(六)皮影戲；(七)美國手語；(八)故事集；(九)說故事技巧；(十)故事時間參與和管理(G. C. Kathy, personal communication, May 7, 2013)。且美國北卡羅萊納州公共圖書館協會(NCPLDA)在 2010 年，與美國俄亥俄州公共圖書館資訊網(OPLIN)於 2008 年，除了提出關於公共圖書館兒童服務需具備知能外，亦將各項專業知能所需接受之教育課程項目詳細列出。其中公共圖書館故事志工服務所需知能及教育訓練當中，以舉辦活動技能為例，訓練課程內容包含(一)舉辦圖書館兒童活動之基本知識；(二)對每一位兒童朗讀；(三)暑期閱讀計畫工作坊；(四)活動管理；(五)設計兒童活動之音樂及節奏；(六)說故事工作坊；(七)木偶戲；(八)故事中的道具運用；(九)書談之藝術；(十)為嬰幼兒/學齡兒童辦理活動。

關於國內公共圖書館所提供說故事志工特殊訓練大致可分為初階、進階與實習課程三部分。這些與說故事相關之專業課程，讓故事志工們除了有為孩子說故事的熱忱外，還能提供說演俱佳的專業能力。

就臺北市立圖書館的作法可分為(一)特殊訓練：以 2014 年新進林老師故事志工培訓課程為例，內容含括說故事服務志工說明、圖書館資源介紹、林老師說故事團隊介紹、讓故事動起來、說故事心法與私房書單、繪本賞析與運用等，合計 12 小時；(二)觀摩與實習：當完成基礎訓練及特殊訓練後，需觀摩資深義務林老師服務過程，瞭解說故事實際情況後，再經歷實習及試用階段，最後單位主管確認試用合格，並簽署「臺北市立圖書館志工參與志願服務切結書」，始發給志願服務證及志願服務紀錄冊，正式擔任各項指派工作，服務時數始得以認證。(詳見附錄五及附錄六)

2012 年高雄市立圖書館故事媽媽認證培訓課程實施計畫教育訓練課程內容概分為(一)初階課程：分為基礎課程及實習階段，課程包括：說故事技巧、聲音肢體運用、故事與討論、團體實習、團體動力及社區服務等相關課程；(二)進階課程：分為進階課程及實習階段，課程包括：繪本分析、故事說演與討論、活動規劃、說故事場域經營等相關課程(高雄市立圖書館，2012)。

2013 年新北市立圖書館「新進中文故事志工」之教育訓練課程為(一)閱讀推廣；(二)說故事的技巧及方法；(三)如何選擇好繪本；(四)繪本賞析；(五)閱讀從故事開始；(六)從悅讀中培養閱讀習慣與文學能力；(七)為孩子說個好：故事說故事示範與觀摩，並以專題演講、實務研習等方式辦理(新北市立圖書館，2013)。

2013 年苗栗縣立圖書館故事服務專業人員教育訓練，活動及課程內容為以下幾點：(一)說故事的現場掌控；(二)說故事示範；(三)說演故事趣；(四)當繪本故事遇上手作遊戲；(五)餵童畫書長大的孩子；(六)中英文故事創意教學；(七)一場快樂故事饗宴(苗栗縣立圖書館，2013)。

2009 年南投縣政府文化局圖書館歡樂故事列車說故事人才教育訓練活動及課程內容如下：(一)如何演奏繪本；(二)創意音樂童話故事；(三)故事實作與座談；(四)故事的選擇與呈現(南投縣政府文化局圖書館，2009)。

綜合上述國內外公共圖書館故事志工教育訓練課程內容，發現與上述四大機構提及之兒童圖書館員所需具備之知能相符合，其項目涵蓋讀者群相關知識、資料及館藏發展、舉辦活動技能、建立公共關係技能與使用者與參考服務。

四、國外圖書資訊學系相關課程開設

研究者以美國圖書館協會(ALA)2014年2月所認可之圖書資訊學學校58所(ALA, 2014)，並分別至各校網站蒐集相關資料，搜尋及統整與兒童圖書館相關之課程，共找到182門相關課程，並根據課程介紹與大綱內容將各門課依ALSC九大知能領域來歸類，另增設第10類為故事表達技能，彙整、翻譯成表(見附錄七)，藉此探知目前美國及加拿大圖書館學校教育認為兒童圖書館員應具備之專業知能，並瞭解目前國內外相關課程的規劃與安排後，借鏡美加開設課方式作為國內培育圖書館故事志工專業知能與規劃相關課程之參考。研究者統整、歸納附錄七中的182門課，並以ALSC提出之九大知能領域為架構，逐一審核此182門課授課進度之文字表，以分析每門課程在授課內容上符合那些領域，詳細分析如表2-3。

表2-3

美加182門兒童圖書館相關課程內容分析表

ALSC 九大知能領域									
領域	讀者群 相關 知識	行政 及管理 技能	溝 通 技 能	資料 及館藏 發展	舉辦活動 技能	建 立 公 共 關 係 技 能	專業 素 養 與 發 展 潛 能	使用者 與參考 服務	技術
課 程 代 號	1,4~6,12,14, 15,18,26,28, 43,44,49,54, 63,64,69,72, 77,78,84,89, 102,127,130,	9,10,24 ,76,88, 151,15 5,175,		1,2,4,7,8,11,15~20, 23,25~27,29~30,31, 33~36,38~44,46, 48~51,53,56,57~64, 67~69,71,73,74, 77~82,86,87,89~91,	1,9,21, 24,46, 47,52, 65,88,122, 144,151, 155,156,		156	2,5,6,7, 9,10,21,3 2,38, 48,49, 50,54, 68,72,	3,13,25, 45,50,6 2, 75, 79,85, 87,93,

ALSC 九大知能領域									
領域	讀者群 相關 知識	行政 及 管理 技能	溝 通 技 能	資 料 及 館 藏 發 展	舉 辦 活 動 技 能	建 立 公 共 關 係 技 能	專 業 素 養 與 發 展 潛 能	使 用 者 與 參 考 服 務	技 術
	152,156, 159,166, 173,179,180			94~96,98,100, 102~104,106~111, 113~116,118~121, 123~125,127~129, 132,134,135, 138~143,145, 147~150, 152,153,157,160, 161,164~169, 171~174,176,177, 179,180	159,175			73,77, 78,84,86, 100,102, 110,117, 124,127, 131,135, 136,138, 143,149, 154,158, 162,171, 173,177, 178,181	98,99, 104,111 ,137, 150,171 ,174
課 程 數 百 分 比	32 門課 17.58%	8 門課 4.39%	0 門 課 0 %	123 門課 67.58%	16 門課 8.79%	0 門 課 0 %	1 門課 0.54%	40 門課 21.97%	19 門課 10.43%

*依據課程介紹與課程大綱進行內容分析，一門課不限歸入一個知能領域

資料來源：本研究整理

表2-3顯示「資料及館藏發展」是最多相關課程有教授的領域(67.58%)，「使用者與參考服務」次之(21.97%)，「讀者群相關知識」位居第三(17.58%)，「技術」排名第四(10.43%)，而「行政及管理技能」(4.39%)與「專業素養與發展潛能」(0.54%)是較少課程有涉及領域，最後「溝通技能」、「建立公共關係技能」則無相關課程開設。

1996 年於美國的一項圖書館學校校友之調查報告中有一半受訪者提到他們都

有接受過兒童或青少年文學之課程，這表明美國圖書館意識到熟悉兒童或青少年文學之的重要性。早期於英國對(library and information science, LIS)技能之調查，發現在 10 個圖書資訊學校中有 8 個學校有提供兒童文學課程。這些研究結果都顯示兒童文學為兒童圖書館員重要的專業能力，在國際上亦是備受重視的，因隨著兒童圖書館注重以文學之方式來提高兒童對知識的好奇心，使兒童圖書館員之繼續教育課程也是以兒童文學及說故事為主(Adkins & Esser, 2004)。數位化說故事促使技術素養的發展，也讓公共圖書館兒童圖書館員需接受技術方面之培訓，於 1997 的電子資源研究報告中，LIS 學系之青少年與兒童電子資源課程涵蓋了七門，課程名稱分別為「兒童與電子媒體(children and electronic media)」、「兒童與技術(children and technology)」、「兒童電子資源評估(evaluating digital resources for childre)」、「青少年網際網路服務(evaluating digital resources for childre)」，因建立數位化的故事，必須學會使用各種硬體設備(數位相機、攝影機、掃描器、電腦操作)，與電腦作業系統的操作，以及軟體之應用(編輯圖片、聲音、動畫)等，且在圖書資訊學報告中，上述的課程已成為 LIS 課程的一部分，而這些技能在大學所開設之數位化說故事、學術圖書館相關課程中皆可獲得，故在瞭解文學與電腦技能之重要性後，亦會促使圖書館優先安排此類之課程(教育訓練)，可見電腦技術課程已大量的被運用於文學、閱讀和圖書館推廣課程中(Adkins & Esser, 2004; Czarnecki, 2009a)。

課程名稱通常可以反映出該門課的內涵，以及受課教師對該知識領域的認知，故研究者將蒐集到的兒童圖書館相關課程之課名進行分析(見表2-4)，結果發現182門課當中有三成以上使用「兒童文學」(children's literature)為課名中的元素，其次為「技術」方面之課程(19.23%)，歸納關鍵字如technology、multicultural、digital等，而以「說故事」為課程名稱則位居第三(15.38%)當中亦包含不少數位化說故事課程。

表2-4

美加182門兒童圖書館相關課程名稱關鍵字次數表

關鍵字/百分比	課程代號
Storytelling/ Digital Storytelling (15.38%)	1、3、13、22、27、28、37、46、52、55、66、70、76、83、92、93、97、99、101、112、122、125、126、133、137、146、163、182
Children's Literature(31.86%)	4、7、8、15、16、18、19、23、29、33、34、35、40、41、42、44、53、56、58、59、60、61、63、64、71、74、82、91、94、95、103、107、108、109、111、113、114、115、119、120、121、123、128、129、134、140、147、152、153、159、160、161、164、165、166、167、168、176
Technology/ Electronic/ Information/ Media/ Multicultural /Digital(19.23%)	3、4、13、14、15、18、25、26、44、45、46、50、62、69、75、79、85、93、95、98、99、104、110、111、135、137、149、150、152、159、161、166、167、171、174

資料來源：本研究整理

第三章 研究設計與實施

本研究以臺北市立圖書館林老師說故事團隊為研究對象，探討公共圖書館故事志工專業知能及教育訓練現況與需求。本章節依據研究背景與目的進行研究設計共分七節，分別為研究對象、研究方法、研究工具、研究程序、資料整理與分析、信度與效度。

第一節 研究對象

本研究使用半結構性深度訪談法，訪談共計 15 名臺北市立圖書館林老師團隊成員，受訪者取樣方式分別有服務年資涵蓋資深、中生代、新進林老師，且服務地區需分布於北市圖劃分之東、西、南、北四區之義務林老師，並於訪談結束後整理歸納及分析所有訪談逐字稿，此外藉由諮詢方式請教臺北市圖書館推廣課志工相關業務負責人，以達館方與志工提供本研究相關資訊之一致性。

第二節 研究方法

一、文獻分析法

本研究首先進行文獻分析，蒐集與研究主題相關之中西文圖書、期刊、學位論文和研究調查報告等，並以「兒童」、「說故事」、「志工」、「圖書館員」、「知能」及「教育訓練」等關鍵字，透過圖書館線上公用目錄、臺灣期刊論文索引系統、臺灣博碩士論文系統、國內外資料庫與全球資訊網(WWW) 進行檢索，以充分瞭解公共圖書館故事志工說故事知能與教育訓練之概況。

二、深度訪談法

本研究使用半結構性訪談探討公共圖書館故事志工說故事知能概況，並深入了解受訪者對其專業知能需求及相關看法與建議、曾參與教育訓練課程項目、內容與需求，以及未來希望圖書館能提供之協助(如：新增教育訓練項目及內容)。

本研究整理與分析 15 位臺北市立圖書館林老師說故事團隊成員訪談稿。依照主題分析法將所得資料從錄音檔整理成逐字稿，根據逐字稿及訪談筆記，透過歸

類程序將有意義的詞句進行編號，且由反覆出現之現象中選取主題與概念進行歸類(如：A:1-10，即為受訪者 A 於訪談時第 1-10 句的對話)，再針對分析之內容和類別作論述，最後呈現研究結果。

三、內容分析法

此外，亦使用內容分析法，以 ALSC 九大知能領域的角度，分析美加圖書資訊學校所開設之兒童圖書館相關課程，並以 ALA 之 2014 年 2 月認可的圖書資訊學校(ALA Accredited Programs)，分別至各校網站蒐集相關資料，並以「children」、「storytelling」為關鍵字，搜尋與兒童圖書館相關之課程，共找到 58 所學校開設的 182 門相關課程，分析及歸納目前國外圖書資訊學系相關課程開課現況，以增加本研究資料蒐集與方法之深度與廣度。

第三節 研究工具

本研究歸納整理相關文獻，參照 ALSC、NCPLDA、OPLIN 等機構，並依據研究目的及問題擬定「公共圖書館故事志工知能及教育訓練之研究-以臺北市立圖書館林老師說故事團隊為例」之訪談大綱為研究工具，詳細說明如表 3-1

一、故事志工訪談大綱

故事志工訪談大綱包含三部分，一為瞭解故事志工說故事知能，從中探討受訪者對其專業知能需求及相關看法與建議；二是瞭解故事志工參與教育訓練課程概況，及對教育訓練課程之需求與建議；最後是受訪者基本資料。

表 3-1

故事志工訪談大綱內容對應表

項目	研究問題	對應問題	題號
一、探討公共圖書館故事志工應具備之說故事知能。	一、公共圖書館故事志工應具備之說故事知能為何？	1. 您認為擔任故事志工應具備那些知識？	1-1
		2. 您認為擔任故事志工應具備那些技能？	1-2
		3. 您認為擔任故事志工需具備的態度？	1-3
		4. 您認為在說故事活動中，有沒有需要圖書館進一步提供協助的地方？	1-4
		5. 您對圖書館推動志工說故事有何看法及建議？	1-5
二、探討公共圖書館故事志工對說故事活動教育訓練之課程現況與需求。	二、公共圖書館故事志工對說故事活動教育訓練之課程現況與需求為何？	1. 您參加過那些「故事志工研習課程」？請說明其課程實施方式及內容。	2-1
		2. 您對於目前開設之「故事志工研習課程」有何看法及建議？	2-2
		3. 您認為目前開設之「故事志工研習課程」有無需圖書館或團隊進一步提供協助的地方？	2-3
三、受訪者基本資料		性別、年齡、擔任志工年資、擔任志工館別	3-1

第四節 研究程序

一、設計訪談大綱

本研究參照 ALSC、NCPLDA、OPLIN 等機構提出的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，並依據研究對象、目的及問題設計擬定訪談大綱並進行初步訪問，以瞭解依據此大綱進行訪談蒐集到的資料與研究議題內容是否切合。之後根據初步訪問意見修正訪談大綱，俾使所蒐集到的資料更為聚焦，之後隨著研究過程發展，持續調整訪談大綱內容，以蒐集研究所需資料。

二、訪談員的訓練

本研究的訪談員為研究者本人，受過兒童圖書館、人力資源管理、社會科學研究方法、質性研究等課程訓練。在訪談前，研究者對於訪談大綱內容予以說明，並陳述訪談過程需注意的事項。在正式訪談前，進行預備訪談練習，瞭解訪談可能產生的狀況和問題，以讓正式訪談過程更為順暢。

三、邀請受訪者

研究者先以電話或電子郵件與受訪者取得聯繫，說明本研究目的、訪談內容、訪談時間，並回答受訪者的疑慮。同時，告知研究資料保密與匿名的處理，所有訪談內容僅供學術研究使用而不會對外公開等事宜。在受訪者同意後，約定正式訪談時間與地點。

四、進行訪談

訪談對象確定後，在訪談前先將訪談大綱寄給受訪者，讓受訪者瞭解受訪內容，並請受訪者在訪談之前先行思考若干事例。每次訪談時間約 60-90 分鐘為原則，並視受訪者狀況增加或減少訪談時間。訪談過程全程錄音。

五、資料整理與分析

將每一次的訪談錄音，謄寫成逐字稿，以進行資料整理與分析。

六、研究實施與步驟

本研究實施及步驟如圖 3-1

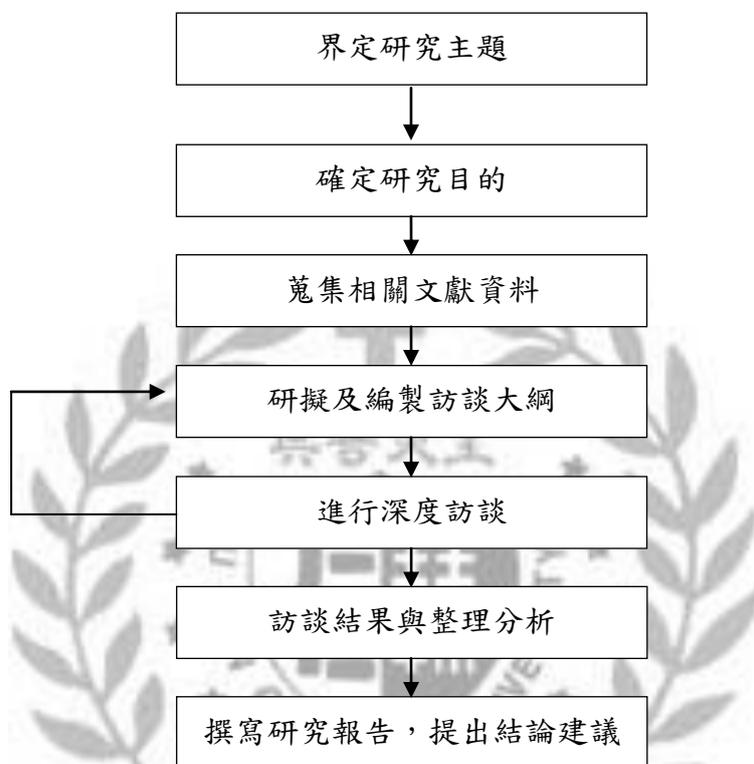


圖 3-1 研究實施流程圖

第五節 資料整理與分析

在每次訪談結束後，即開始進行資料的整理與分析。以下說明資料分析程序：

一、資料收集整理

(一)訪談過程中全程錄音並做訪談筆記

研究者在訪談同時，以錄音方式蒐集受訪者語言資訊，並標示訪談日期時間，亦做筆記記錄訪談情境，清楚呈現研究過程。

(二)將訪談錄音檔轉換成逐字稿

研究者事先徵求受訪者同意，以錄音筆錄下訪談內容，之後仔細聆聽並將錄

音檔內容謄寫成真實反映訪談情境之逐字轉錄稿。

(三)反覆聆聽及修改逐字稿以呈現真實狀況

在逐字稿整理的過程，第一次聽錄音檔打出文字稿，第二次重複聆聽以檢查是否有遺漏並將其補上，並除去多餘冗長字句，反覆聆聽與修改逐字稿，以求呈現真實面貌。

二、資料分析

在每一次訪談結束後，即開始進行資料的整理與分析，以下說明本研究資料分析的程序：

(一)進行資料編碼

將訪談錄音檔謄寫成訪談逐字稿，並予以編碼，編碼方式為受訪者代號加上對話內容中受訪者的第幾句對話。例如：A:1-10，即為受訪者 A 於訪談時第 1-10 句的對話。

(二)熟讀訪談逐字稿

(三)標示重要敘述句

(四)將相關意義群聚，並編碼、歸類

(五)撰寫論文

第六節 信度與效度

為提高本研究之可信性及有效性，本研究採取下列方式達此目的：

一、信度

本研究採用 Krippendorff (2004)所建議之編碼者間信度(intercoder reliability)，意指相同文本由一個以上編碼者進行編碼時，內容分類產生相同結果之程度。研究者根據自己發展出的編碼表反覆審視轉錄稿，並邀請指導教授與編碼者 A 共同檢核資料，若有不同編碼項目，則共同比較和討論編碼結果，直至獲得共識為止，

達到不同編碼者間一致性，以提高本研究信度。

二、效度

本研究採用 Lincoln 與 Guba(1985) 所建議的成員檢核法(member checking)，研究者將訪談內容轉錄成逐字轉錄稿後給受訪者覆核，並與 15 名受訪者雙向檢視逐字轉錄稿是否為其原意，請受訪者確認、修正與補充該份逐字稿內容，確保資料的可信度(triangulation)與精確度(accurate)。





第四章 研究結果與分析

第一節 受訪者基本資料

本研究於 2014 年 7 月 11 日起針對臺北市立圖書館林老師說故事團隊進行故事志工說故事知能及教育訓練之研究訪談，共計 15 位受訪者，訪談取樣首先由指導教授推薦合適人選，後由受訪者間相互推薦受訪樣本，依受訪者服務年資區分，含括資深、中生代、新進林老師，服務地區涵蓋臺北市立圖書館劃分之東、西、南、北四區，詳見表 4-1。

表 4-1
受訪者基本資料

編號	訪談日期	性別	年齡	說故事資歷 (年)	說故事館別 (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	李科永(北)	69
F	103.09.15	女	26~30	4 個月	李科永(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	李科永(北)	45

第二節 公共圖書館故事志工需具備之知能

分析及歸納國內故事志工相關研究後，發現與專業知能之相關研究多注重說故事技巧，較無深入探討其他專業知能部分，而國外多以兒童圖書館員負責執行說故事相關活動，故國內外皆較缺乏故事志工專業知能架構及相關研究，因此研究者參酌 ALSC、IFLA、NCPLDA、OPLIN 等協會與機構所制訂兒童圖書館員應具備的專業知能構面及內容，經歸納、統整說故事者專業知能相關研究，發展出適合公共圖書館故事志工專業知能之架構。詳述如下：

一、讀者群相關知識

公共圖書館兒童讀者群相當多元，故事志工瞭解讀者群相關知識對於說故事活動進行將更有幫助，下列將進行說故事服務應具備之讀者群的相關知識，分成(一)瞭解兒童學習/發展理論；(二)瞭解兒童心理/教育相關知識；(三)認識多元文化；(四)發現兒童興趣與喜好四項進行探討。

(一)瞭解兒童學習/發展理論

在公共圖書館說故事活動中，出現不同年齡層與性別之兒童是常見狀況，故所有受訪者皆提到若能多瞭解兒童學習及發展歷程，進行活動時便可依據其年齡層、性別發展、生理發展階段著手，藉由理解每位兒童間之差異，給予適當回應及協助，提升說故事活動之順暢度與服務品質。

「對孩子各個年齡發展階段多少要有點瞭解，可能對選故事，還有處理孩子的一些行為上...比較知道怎麼去幫助孩子，多瞭解各階段兒童的發展、行為之類的。」(A：271-274)

「那個[瞭解學習和發展歷程知識]會很重要...會讓自己可以比較有一個掌握...有的話是對自己很好啦...因為你用的是比較貼他[兒童]懂的東西，那應該是說他的接受度和他的參與度，和回饋都會更好。」(C：186-190)

「2~5歲的小孩子我們會讓他使用粗粗的蠟筆...女生的發展本來就比男生早...。」(D：362-373)

「你可能要知道，每個孩子年齡層他大概的狀況，然後也要有觀察力，看看那個孩子是不是有一些狀況...像專注力不足的，或過動兒等，甚至於

他比較少言，就可能稍微自閉一點，或是屬於比較膽怯，那個可以透過故事把他啟發出來...也是一種就是必須具備的一種能力。」(H：33-37)

(二)瞭解兒童心理/教育相關知識

過半受訪者提到在說故事中需觀察、理解小孩子的反應(例如：對說故事環境的適應力、對故事內容之接受度)，從中發現問題進而處理對應狀況，因此，故事志工除了具備與繪本相關之專業知識外，最重要是先瞭解兒童本身心理狀況及想法，並使用正確方式來傳遞正面無害且兒童皆能接受之訊息。

「兒童心理學，教育心理學...可以去涉獵...在說故事的過程當中，若碰到一些問題，你會比較好處理，也會知道該用什麼樣的角度去呈現你要的東西，會讓你的讀者很容易接受，對故事活動進行的順暢性一定有幫助。」(B：202-210)

「要去觀察...有的小孩就是非常的膽小，就是永遠在遠遠的...大人會一直去push他，其實那樣子對孩子壓力更大...大人其實就不需要那麼的積極，一直把他拉進來，因為他自己慢慢就會越來越近了...孩子需要熟悉環境。」(H：37-46)

「一般人可能會覺得講故事就是瞭解繪本的專業而已，可是我覺得先瞭解孩子是最重要的，就瞭解孩子本身[想法]。」(K：79-81)

「讓他[兒童]能夠跟你接觸，可以理解你在說什麼...所謂的心理學...能夠去理解對孩子無害的...給他的訊息是什麼...不要負面的...即便有也應該要解說。」(L：374-382)

(三)認識多元文化

多元文化融合已是現代社會趨勢，不少受訪者表示，臺北市立圖書館各分館讀者國籍分布狀況稍有差異，例如：有些館別有較多外國兒童讀者，有些則較多新住民後代，因此在活動中遇見不同國籍兒童是常有之事，故讓兒童藉由聽故事來瞭解不同風俗民情之多元文化，已是未來圖書館訓練故事志工目標之一，亦藉機幫助兒童瞭解不同地區風俗民情與文化知識。

「這樣的問題比較地域性，剛好我服務的分館在民生社區的分館...也會有外籍的[兒童]...但是外籍生最多的是天母分館，相對在台北市比較偏外圍的分館，就比較可以看到外配新住民的小朋友。」(B：222-225)

「新住民蠻多的…就是現在新住民比較流行…講到那故事，有別的國家的時候，我就會介紹，有什麼習俗，然後好吃的是什麼，小朋友聽到吃的，耳朵就亮了。」(J：253-256)

「印象很深刻就是外籍的小孩…說因為媽媽只會講越南話…我就告訴他，你幫我回家問你媽媽越南話的你好嗎怎麼講…目的是要讓他去瞭解媽媽…我就開始鼓勵他…去重視他媽媽。」(K：227-250)

「我印象裡面有辦過相關[多元文化]的活動…在總館那邊有一層樓，他就是全部都是新住民的…比如越南、印尼、泰國、菲律賓，或中國大陸那邊一些，甚至印度的，很多元化的故事，日本的、韓國的都有，我知道有層樓就是關於這一方面的[多元文化]。」(L：418-424)

(四)發現兒童興趣與喜好

一半以上的受訪者提到，透過觀察兒童活動中的行為、互動及從兒童的回饋得知其個人情況及喜好，並將其回應訊息當作交流工具，此做法不僅對每一位兒童更瞭解，亦增進彼此的連結，更能藉由接收到的訊息來提供符合兒童興趣與喜好之說故事相關活動。

「在跟孩子互動的過程當中，我可以去挖出來一些他對什麼東西有興趣，那這會是我跟他聊天的主題，然後這就會加深我跟他的連繫性。」(D：457-459)

「我會去觀察…小朋友到底都想什麼…他們的一言一行，其實都會是我…觀察行為、思考，反正就很有趣。」(F：132-136)

「如果自己的察覺，哪一類的題目是比較受歡迎的，那自己在挑選故事的時候，當然就會朝那個方向。」(G：111-112)

二、故事素材知識

因在公共圖書館為兒童說故事需瞭解及準備許多適合各年齡層兒童之資訊與資料，故研究者將志工為說故事所蒐集之資料與所需技能分為(一)具備兒童讀物作者及繪者相關知識及欣賞能力；(二)掌握兒童讀物出版訊息；(三)為兒童及其家庭提供符合其興趣及能力的資料；(四)使用圖書館資源及服務；(五)提供書單給圖書館；(六)建立個人書單等各角度進行瞭解。

(一)具備兒童讀物作者及繪者相關知識及欣賞能力

接近全數受訪者提到對繪本作者及繪者之看法，顯見此能力之重要性，其中包括如何欣賞書中的文字、圖片、畫風等不同角度之引導，或對某些繪本作者之認識及偏好，亦會一併告知兒童該作者/繪者尚有其它相關之作品，因此，若能從瞭解繪本作者及繪者，即可更容易地詮釋故事本意，並傳達正確知識、內容及意境。

「我們可以從課本[繪本]裡面看到美的東西，美術的，圖像的，顏色的，藝術的…文字的變化是文學的部分…在幫孩子說故事的時候，可以說到更裡面[深層]的東西…就是圖文的結合。」(B：238-246)

「我是覺得最起碼要去涉獵一些繪本，最起碼比較知道現在繪本裡面…比如說『安東尼布朗』，那幾個名家，作者，繪本的，至少有幾個概念。」(G：424-425)

「比如說『艾瑞卡爾』…他的書很特別的是…[插圖]都是顏色先上好，然後再剪貼…手繪的感覺都不一樣…我知道的大概都會跟他們講，比如那個畫作者是誰，他的風格那邊特別。」(H：222-227)

「我有時候也會喜歡講本土的[作者]，比如賴馬，就是一些本土的作家…還會特別跟他[兒童]講，這個作者是住在哪裡的。」(K：388-390)

(二)掌握兒童讀物出版訊息

每位受訪者皆有談到平時接觸兒童讀物之方式，分別有在圖書館及實體書店瀏覽、或網路與網路書店搜尋相關作品、以及參加兒童相關活動等多種管道來獲取兒童讀物出版相關資訊；另有些受訪者表示因任職於兒童相關領域之緣故，使其有更多機會接觸兒童出版之最新消息，故更能有效的運用這些資源於說故事活動當中。

「我有時候會去看網路書店的排行榜，或是我可能會打打看[關鍵字]有沒有什麼新書…自己在書店工作的優勢…有相關的我也會注意。」(E：187-190)

「我從我小朋友小的時候我就接觸了『信誼Bookstart』在圖書館贈書的這個活動…我回家就會帶著他們[小孩]看[書]，讓他們有這樣的體驗。」(F：148-158)

「就書店看看，大概網路、媒體，然後去圖書館也會看看新的書，尤其去書店就會翻翻新的書…現在網路書店大概要看一看新出來的繪本是什麼，而且他都有基本的簡介，就可以看有沒有趣。」(H：245-249)

「我也會上網路書店…也會到誠品書局…每個禮拜有新的書出來我大概就知道。」(K：107-110)

「因為我自己就在兒童影視領域，所以平常就是會接觸[兒童讀物]。」(M：317)

(三)為兒童及其家庭提供符合其興趣及能力的資料

多數受訪者表示參加公共圖書館說故事活動之兒童年齡層分布廣泛，且通常是影響選材最大原因，故在活動進行前需同時需考慮到每個人的接受度，如年紀較小者需選擇故事架構簡單，內容生活化之圖書；而年紀稍長者，則可給予較有深度之故事內容，若在不確定當天出席兒童年齡之狀況下，則需多準備幾本符合各年齡層之故事，另故事內容延伸與討論空間大、避免產生恐懼的內容、引導正向觀念等繪本，亦都是在選擇故事內容當下同時需考慮之重點。

「如果有大小孩的話…就都要關照到，因為現在的繪本應該都還好可以符合許多年齡層…如果年齡真的很小的話，那可能就用簡單的故事。」(C：68-70)

「在圖書館，不知道今天會來什麼[兒童]，所以可能準備的故事就是可能要多帶幾本…在分館我們都會準備好幾個版本。」(K：486-488)

「依照他們[兒童]年齡層去挑一些他們可能比較會看的書…我覺得這個倒是還蠻重要的。」(E：161-164)

「選書大概就看年齡…[挑選]比較有發展空間的…內容比較可以延伸的，想像力比較寬廣，然後可以思考的東西多一點，可以討論的東西多一點…不要選太恐怖，因為小孩對恐怖這件事還是會很害怕。」(H：345-349)

「畢竟[年齡層]有差距的話選材真的是很重要…確實是一種挑戰…選的材料當然都要正面的。」(N：163-169)

1.嬰幼兒

大多數受訪者談到，針對年紀較小兒童(嬰幼兒)說故事，要先理解他們接受訊

息的程度，並選擇能夠吸引他們目光之題材，因此，故事內容需選擇易懂、簡單；顏色鮮艷、圖案及字體需較大且明顯；文字和旋律重複性高者，以及可預測性之故事情節，較容易使他們理解故事內容及欲傳達之主題。

「選材…有故事的結構在走，可是他的表達方式是非常簡單的，而且是很單純的，圖書館也有這樣一系列的書…是適合學齡前兒童的書。」(B：312-314)

「Bookstart我會選的是比較幼兒的東西…就是比較簡單的，重複性的句子，可以比較好預測接下來會發生什麼事情…像是詩歌，念謠，這樣子重複性的韻律的東西…洞洞書或者是立體書…硬頁書、布書，都是對比較小的小孩。」(D：577-590)

「通常我們對於比較小的小朋友…像我連在挑書那邊也會做改變，就是會挑比較繪本的書，然後文字敘述比較簡短。」(E：84-86)

「0~3歲[故事選擇]就像要重複，圖案是要大，顏色鮮艷，然後對比比較強。」(K：473)

2.學齡兒童

大部分受訪者亦提到，對於較大兒童(如：幼兒園~國小)進行說故事，為了引起他們的興趣，跟幼兒不同的地方為，需選擇故事內容有小細節引導，結構性較強之內容，讓大一點的兒童聽故事同時也能刺激他們的思考能力。

「高年級給他們是厚一點的橋梁書，或是類似小小說，還是會有年齡層的分別。」(A：163-164)

「對於比較大的孩子的話，我們今天選的書就會是故事張力比較夠的…再更大一點的小朋友的話…挑一些再更有一些潛在要討論的東西了，比如像是『家庭相簿』，他在討論的是性別議題。」(D：581-587)

「中高年級以上不能挑太幼稚的書，他們會覺得太簡單，就是你要講比較有思考的東西，內容要比較複雜的東西。」(B：382-384)

「再大一點的，大概五、六年級的，他們喜歡思考型…幽默型…邏輯性…偵探性的故事…對他們來說會覺得很有挑戰性的，刺激他們的思考。」(L：556-559)

(四)使用圖書館資源及服務

公共圖書館館藏資源豐富，提供之服務亦相當多元，以下將探討故事志工如何運用圖書館中的圖書資源、圖書館網站資源、優良推薦書單等服務。

1.使用並借閱圖書館紙本資源

多數受訪者表示，經常使用圖書館的紙本圖書資源為兒童進行說故事活動，包含在館藏中尋找說故事主題素材、接收新書資訊，並瀏覽未看過之書籍，藉此選擇適合說故事之繪本、以及尋找延伸活動教學相關之書籍等，皆可在眾多圖書館藏中找到所需資源。

「大概就是在選書吧…當然包括到延伸活動也是利用圖書館的書，因為現在有很多工具書都有…從圖書館來找。」(C：281-284)

「有時候會自己去圖書區翻一下，看有沒有什麼書還不錯…把書拿來[看]或去看有什麼新的主題。」(I：262-263)

「常跑圖書館，我會去看進了什麼新書，還是舊書有那些是我沒看過的。」(J：258-259)

亦有不少受訪者提到若有使用圖書之需求，最常至圖書館借閱，甚至表明會定期到圖書館瀏覽書籍，並在此過程中找尋所需資源，另有受訪者表示因說故事有需要使用到其它館之藏書需求時，通常會使將所需書籍借閱至指定館別，並認為此功能為其帶來不少便利，且感受到其貼心之處。

「因為臺北市立圖書館已經做到了分館間的書籍流通服務…我比較常用到圖書館資源的部分就是…如果我今天有特別一定要某一本的時候，我會做這件事情，這個大概都會是發生在Bookstart。」(D：717-724)

「會定期去圖書館，我會去找書，在找書的過程中…如果[發現]我有需要，我就可以借這個書。」(E：190-192)

「畢竟書在圖書館是最多的…有時候在別的地方聽到的書不錯，我就會特地的去[圖書館]找這樣的書，把他先借下來去做準備。」(F：358-361)

「圖書館也有[繪本]，我剛好沒買到或沒看到，我就會先在圖書館借來講一講[說故事]。」(K：112-113)

2.使用圖書館網站資源

此外，多數受訪者亦會使用臺北市立圖書館網站搜尋所需資源，其中臺北市立圖書館兒童電子圖書館網站提供許多關於兒童繪本資訊，包括好書指南、年度100本好書，並有受訪者表示利用圖書館網站提供的相關資源是快速找尋說故事題材方法之一；另有受訪者認為北市圖網站中『林老師說故事團隊』專區的資源亦相當豐富，包含：『故事坊』、『美勞屋』當中有許多活動規劃表格和美勞參考範例，以及『影音館』裡的林老師線上說故事，提供各種繪本故事之詮釋方法，以上所述皆是很好運用之網路資源，協助義務林老師能夠提供更豐富及更完善之說故事相關活動。

「我們就有好書指南[北市圖兒童電子圖書館網站]…利用圖書館提供的網站是最快的…所以會利用圖書館提供的一些網站做書籍的選擇。」(A：293-297)

「台北市圖幾乎每一年都有一百本好書，那個是一個訊息…我自己本身也會去台北市圖的網站。」(K：103-106)

「在林老師的網站有一個是『故事坊』…『美勞屋』就是會有設計美勞的格式…上面我們有放一個[表格格式]，就是會有主題、地點、林老師的人數、活動的時間…這些資訊都可以在我們的網站上都可以找的到。」(C：108-114)

「我還有進去看過…[圖書館]線上說故事…有參考過線上說故事的影片。」(E：313-315)

3.使用圖書館推薦優良書單

一些受訪者提到，圖書館在每月推廣的當月主題中，會一併將與主題相關之圖書陳列出來，除替讀者將相關書籍集中一起，也可讓故事志工清楚知道，圖書館有那些相關主題童書適合拿來為兒童說故事。

「他們[圖書館]要做特別活動…比如『性別平等』、『多元文化』…會整理一份書單…就可以從那邊挑。」(A：133-139)

「圖書館基本上每個月都會有一個當月推廣的主題…館員都會幫忙把這個主題…列出一個推薦書單…就會是一個我們選材的途徑之一。」(D：471-476)

(五)提供書單給圖書館

臺北市立圖書館每月都會提供符合當月主題之童書書單，讓故事志工選材時參考，但有時故事志工認為還有更合適書單時，亦會將其資訊告知館員，可成為館員選擇童書的管道之一。

「有些書是我知道…跟那個[性別平等]有關的，我會提供…他們[圖書館]就可以把它放在他們的書單裡面，後來第二年就有看到這本書在性別平等的書單裡頭。」(A：189-194)

「之前有一次是『性別月』的時候，那他[館員]也開了一些書單，可是他的書單開好多大人的書，小孩的書很少…反而我會回過頭來幫忙開書單…那我就再跟圖書館推薦這本，之後這一本圖書館就會有了。」(D：480-492)

「會找網路上的，除了圖書館以外的東西，有時候會看到比較喜歡的繪本，可是圖書館還沒有開始有…可以[填寫]建議書單。」(J：325-327)

「品德教育的故事，我們就去找很多相關的一些故事…大家就集思廣益去找…提供書單。」(L：260-262)

(六)建立個人書單

有些受訪者表示，平常就有蒐集童書、繪本資訊習慣，當看到喜歡或是有可能成為說故事活動材料時，便會將這些資訊做好記錄，例如：記下書名、ISBN，或拍下書籍封面並儲存起來，標記簡單分類後成為個人書單，以備不時之需。

「我平常在看書的時候，假如我剛好有帶相機，我就會把封面拍下來，然後就會存起來，當我想要找什麼書的時候…就可以拿來用，我就全部存在一個資料夾，全部都是封面書目。」(A：746-748)

「會有儲存圖像，建立數位檔…有幾百本[書籍資料]…特別喜歡就把它買下來放著，變成紙本的收藏。」(B：340-342)

「通常如果喜歡，我會把它先記一下，就是書名、ISBN…註明它是繪本，或它是跟什麼主題有相關…或者是記一下大概是跟什麼年齡層適合看的，幫它們做簡單的分類。」(E：194-196)

「我自己平常的話，我就會習慣去收集一些繪本，等到要用的時候，其實都可以拿出來用，盡量找，像我ipad裡面一大段全部都是繪本，然後一百多本吧。」(I：99-101)

三、舉辦說故事活動技能

在公共圖書館為兒童安排說故事相關活動需考慮眾多項目，其中包含社區需求、圖書館推廣目的及目標，且圖書館兒童讀者年齡層分布廣泛，安排活動時則需顧及其發展程度和興趣，而近年來弱勢族群已逐漸受到重視，故亦有許多說故事相關活動已推廣至較弱勢之兒童，因此，研究者將故事志工之舉辦活動技能分為(一)提供符合社區需要及圖書館目的之推廣活動；(二)依圖書館目標設計、推廣、執行及評估活動；(三)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；(四)設計延伸活動；(五)為較弱勢之兒童提供說故事相關活動。

(一)提供符合社區需要及圖書館目的之推廣活動

1.常態性說故事活動

多數受訪者表示每週六固定故事時間為各分館每週例行性舉辦，故不論是環境、作法及搭檔，都已相當熟悉，因此大致都會在活動前提早到場，確認彼此的規劃流程後便可開始活動，而除了與配合之夥伴互相確認流程與安排外，個人在說故事前預先準備亦是重要的，例如：準備什麼樣的故事，如何引導兒童進入故事主題並延伸相關內容、決定敘述方式、搜集資料和準備道具來帶領活動等事項，若活動進行中有遇到問題，也會成為之後做調整的討論事項。

我們合作的方式就是，我們是14:30~16:00說故事，那我們會提前兩點的時候到現場，再去互相check彼此用的是哪一本書，然後今天要做哪一些流程，這是因為我們自己別的館，所以我們很熟悉對方了。」(D：94-97)

「我們每次說完故事都會檢討…小朋友這次有反應這個問題…我們通常會在那一天故事結束後會做檢討，下一次要怎麼改變。」(E：55-59)

「分成三個區塊…第一個你怎麼導入這個故事，第二個你怎麼講這個故事，第三個你怎麼延伸這個故事。」(G：213-216)

「故事拿來大概我會看過…[決定]要用講話快慢的方式，還是說有唱歌，有互動的方式…在哪個點我可以拋出這個議題…可以引導到哪裡…可以帶孩子看[書]裡面的圖。」(H：110-125)

「其實準備很重要…那一天要講什麼，準備[講]多久的時間…用什麼影片，我要什麼道具…如果是下個月的故事，我這個月就開始準備了。」(N：

65-70)

較為特別的是，雖然 Bookstart 活動亦是常態性在總館、東湖分館舉辦之活動，但參與 Bookstart 活動的故事志工卻是從各個不同分館聚集而來，且每位故事志工大約每一個月才會輪到一次 Bookstart 說故事活動，故有 Bookstart 經驗之受訪者表示，因與不同分館夥伴合作機會相對較少，在安排與設計活動討論的時間也會相對拉長，故會提早跟搭配夥伴確認活動當天的流程安排。

「在總館做嬰幼兒說故事的話，因為大家是來自四面八方…所以我們會進行的會是兩個禮拜之前就會跟對方check今天我們要說的是哪一本書…帶什麼手指謠…進行哪些律動…會有哪些的延伸活動，全部都會知道了之後，那會在一個禮拜之前讓圖書館知道我們要做那些東西，包含power point…十點的活動，我們會九點就到現場去Re過程，所以在不同的場域說故事不一樣。」(D：97-103)

2.特殊說故事相關活動

研究者將特殊說故事相關活動劃分為「團隊承辦活動」及「分館個別辦理活動」兩方面，兩者相同處為都需預先招集活動相關人員開會進行討論、決定該活動負責人、確定主旨、目的、課程和時間安排、工作分配、預算清單等項目；相異之處則是團隊承辦活動之規劃是需要將活動企畫書呈報至總館推廣部請負責人進行核定，而分館個別辦理之活動需將整個活動之設計告知該館志工承辦人。

多數受訪者表示有參與規劃團隊辦理說故事相關活動之經驗，例如：暑期主題活動、故事夏令營等活動。而近年團隊亦與各類機構合作舉辦許多說故事相關活動，進一步將說故事活動拓展至不同領域(將於(六)建立公共關係技能詳細說明)。

「比如說暑期的開幕式…請林老師來幫忙做開場…可能就要請活動組的人去安排那個活動。」(A：805-810)

「以去年為例[102年]在總館辦…在幹部會議裡面形成決議…就是『兒童故事夏令營』…在團隊中找一個承辦人來承辦這個活動…先開籌備會、設計課程，然後再呈報企畫書給總館，總館核定之後我們就開始辦活動，活動企畫書就是主旨、目的、人、事、地、物、預算。」(B：47-58)

「團隊一年就是有固定幾個大活動…這些活動一開始在規劃的時候，就會知道誰是負責統籌…必須要去跑公文的流程…先跟我們講他的計畫…

活動會有哪些課程。」(D：260-269)

許多受訪者表示，在辦理常態說故事活動之餘亦有參與過其他特殊活動規劃經驗，其中有些分館每年會隨著特殊節日各自規劃及安排特殊活動，且在辦理活動前 1~2 個月，負責人會事先集合所有相關人員進行開會討論，並在其過程中決定該活動整體架構，如訂定活動主題、配合那一節慶、活動呈現方式等，都是需討論之項目，甚至有些分館每年還有戲劇演出活動，形成該館特色活動之一。

「我們會先確定什麼樣的活動，然後大家訂活動的主題…通常這種大活動承辦人會希望我們是全體一起參與…就是會集體開會，然後大家一起討論。」(C：51-55)

「如果像是天母分館，每年會有五個小活動跟一個大活動…所有的中英文老師…會在一兩個月之前，大家聚集在一起開會，決定我們今年要怎麼樣去玩我們今年的活動。」(D：105-113)

「我自己在北投圖書館這邊…我們每年都來辦一次到兩次的大活動…一定都先召開一次協調的會議。」(G：389-395)

「我們永建[分館]是固定一年至少兩次[活動]，就是六月跟十二月會辦活動…剛好可以配合母親節…萬聖節跟聖誕節。」(K：157-163)

「通常都是跟節日有關，比如中秋節、耶誕節、母親節、端午節等等，我們都是配合節日在辦活動…大家一起開會討論今年的主題活動是什麼…每一年都有一個年度的戲劇演出活動。」(M：128-134)

(二)依圖書館目標設計、推廣、執行及評估活動

1.訂定說故事主題

全數受訪者皆有提到說圖書館故事活動之實施過程，如故事主題之決定可透過配合圖書館當月或當下主題、館藏特色、搭配節慶或依個人喜好做為參考。例如：臺北市立圖書館於寒、暑假期間會訂定兒童「閱讀主題」，此時便是有目的地舉辦說故事活動，圖書館亦會鼓勵義務林老師於這期間能配合當年度推廣主題設計相關活動及說故事時能選擇與主題相關之題材，並藉由說故事活動傳達相關知識予參與活動之兒童。

「我通常都會去跟[圖書館主題]，因為如果讓老師單純只是用自己的喜好來選書的話，其實會變得非常的偏某一個類型，那如果我可以去跟他的

主題…就有更多的機會去接觸不同類型的書。」(D：477-480)

「圖書館會給這個月的主題…比如說是『動物』，我就…依照著圖書館的主題，然後再去做我想找的書。」(E：198-202)

「每年圖書館寒假、暑假現在都會設計閱讀主題，比如說今年[103年]圖書館是『動物嘉年華』…去找相關的故事…總館會有一個對外整個的主題。」(C：123-127)

「北市圖每個分館都有他們的館藏特色…文山[分館]是茶藝，所以如果有需要辦說故事活動，我們可能就會比較針對茶藝的部分去做一些設計。」(C：128-130)」

「比如說這個月是…『端午節』的時候，總是要講一個跟粽子，划龍舟有關係的故事。」(B：407-410)

「如果說是要配合日子來說，像剛過的中秋節，如果要去呼應那個節日，那就挑選這樣的主題…呼應節慶主題，這是一個挑故事的方法。」(G：116-117)

「有時候我也不見得會去完全非得要那個[圖書館訂定的]主題，有時候我也會跳脫…用我手邊，看到我很有興趣的新書來作為我現在要講故事的內容。」(D：484-487)

2.開發創新活動

另團隊亦會不定期依圖書館目標規劃及辦理新的說故事相關活動，例如：慶祝新分館成立之「故事列車大接力」活動。

「去年[102年]李科永分館剛剛成立沒多久…辦一個開館慶…定名為『故事列車大接力』…跟一般在固定在禮拜六在分館說故事是不一樣的…對我們來講也是一個非常新鮮跟蠻有成就感的一個很大型的活動。」(B：60-81)

「有一場是李科永[分館]，剛開幕沒多久…在那邊辦一場連續十個小時說故事不斷電的活動…總共會有十個故事…幫他們開館慶祝一下。」(J：67-72)

(三)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

公共圖書館說故事活動最特別的是參與活動之兒童年齡差距較大，有不少受訪者特別提到面對不同年齡層兒童說故事是公共圖書館常有之事，亦是特色，並

且難以預知當天會遇到什麼樣的聽眾，因此在設計、準備及進行說故事時，需考慮各年齡層兒童接受度與理解能力，故研究者將年齡層分為嬰幼兒、學齡兒童及混齡，並進一步探討如何規劃及面對各年齡層之兒童說故事，以瞭解其中差異。

「在圖書館中[可能]面對的是一個3歲跟7歲的…他們接受的程度不是很一致…會多一份要思考和要去顧慮的東西，你要照顧的東西比較多。」(B：374-378)

「圖書館的小朋友是比較特別的原因是…族群分布太廣了…所以在準備故事的過程當中，這是對我們來說最大的考驗。」(L：172-176)

1.針對嬰幼兒所需規劃活動

首先有受訪者表示嬰幼兒專注力有限之緣故，所以在設計說故事活動時，更要注意活動的時間切割，得以使嬰幼兒獲得最好的活動安排。

「0~3歲的孩子在說故事的時候時間的切分很重要，這個年齡層的孩子他沒有辦法持續專注的做同一件事情太久…所以我們必須要將活動切割得很細。」(D：616-621)

而說話方式則需音調柔和、速度放慢、語句和情節重複性高，且不增加贅字，類似朗讀之方式，較利於增加嬰幼兒印象及活動帶領。

「年齡層越低，要講得越簡單，速度要放慢，然後重複的要越多次，而且要簡短，慢，重複。」(B：338-339)

「如果當天有比較小的[兒童]…要變成比較緩慢，而且中間不會加入一些太口語的介系詞…有點像朗讀的方式念出來給他[兒童]聽。」(E：268-273)

「0~3歲的話…要簡單一點…[語句及劇情]重複性高，增加他印象。」(H：289-294)

「因為0-3歲是比較幼兒…說話聲音就要變慢…然後溫柔，重複。」(K：461-462)

「0-3歲的小朋友其實最好要有聲有色…在說故事的時候最好有聲音的變化…要很大的肢體動作…比較能夠吸引他們的。」(L：551-555)

且多數受訪者亦提到，嬰幼兒說故事活動通常配合簡單的手指謠與律動，並且搭配較大且重複之肢體動作來吸引嬰幼兒注意。

「會放入偏長的時間在手指謠上面，因為他們[嬰幼兒]的說故事時間只有30分鐘。」(A：389-390)

「年齡層越低…會帶很簡單的律動，誘發他們的注意，而且是比較誇大的，大型的[動作]，能夠吸引他們的注意。」(B：306-310)

「圖書館有一個系統叫Bookstart…可能只是很簡單可能一些肢體，而且有些東西一直重複…他們[兒童]對那種很簡單，但是一直重複的東西，很有吸引力。」(G：259-268)

2. 針對學齡兒童所需規劃活動

大多數受訪者說明為學齡兒童辦理說故事相關活動要注意他們已有自我意識，較喜歡思考型、幽默型或具有邏輯性之故事類型，故通常會利用提問之方式來與他們對話及討論故事內容，且透過問與答，不僅可刺激其思考能力，亦可引起他們對故事內容之關注興趣。

「如果是一般說故事…不會是純故事，會是說故事加討論，就是其實每一個故事裡面有很多可以被討論的，那就是會跟孩子去對話。」(D：625-628)

「對於說已經一年級，二年級的小朋友…我會用反問他們的方式問他們，因為我覺得他們已經會有思考，而且他們會回覆你…他們已經有這個能力了。」(E：93-98)

「小、中班、一、二年級，你跟他們問答，你丟什麼問題，他們會跟你對話的。」(G：253-262)

「比較大的[兒童]我可能就是會有…提問討論的感覺。」(K：347-348)

「大概五、六年級的[兒童]，他們喜歡思考型的，然後幽默型的故事…甚至是敘述一個邏輯性的故事…對他們來說會覺得很有挑戰性的，刺激他們的思考…他們就很專注再聽下去。」(L：556-561)

3. 針對混齡兒童所需規劃活動

在公共圖書館說故事相關活動中混齡兒童是常見情形，因此多數受訪者表示為其辦理相關活動時需顧及所有聽眾，其中可透過觀察之方式瞭解每位兒童是否都能接受其敘述方式，或在問答互動中給予各年齡層適當之提問，另外亦可根據其生理發展，帶領他們從事不同程度之手指謠。

「當你一個繪本出來的時候，他也許面對底下就是有3歲的，跟7歲的，所以要講的時候，會比較費心去觀察…不能一直帶過去…他們接受的程度不是很一致…會多一份要思考和要去顧慮的東西。」(B：370-378)

「我會大概看今天來的多數是什麼樣的年齡…每一本一定可以講到最淺跟最深…讓他們知道他們是不太一樣的年齡。」(H：101-108)

「小朋友…[年齡]是混在一起的，所以在講[故事]的過程當中，就要兼顧到每一個年齡層…不要讓他[兒童]覺得無聊。」(I：243-246)

「[說故事]都要照顧到小的大的[兒童]…問問題的時候…淺的是比較小的小朋友回答，深的讓大一點的[兒童]。」(N：76-78)

「在Bookstart的時候，雖然他是指0~3歲，可是0歲到3歲是一個很大的範圍…通常還配一個大概4，5歲的哥哥也在…[手勢]比到3的時候…0歲的那個小baby…是爸爸媽媽比3給他看，那再更大一點1歲，2歲的孩子…讓他比OK手勢的3，那等到3，4歲哥哥姐姐那邊的時候…就是比正常[手勢]的3…在特教我們會稱『多層次教學』。」(D：569-575)

(四)設計延伸活動

延伸活動為說故事後配合故事主題而衍生出與故事有連結之活動，所有受訪者在提及如何設計延伸活動時，都各自提出不少自己的想法，且由研究結果中發現，公共圖書館最常以美勞、遊戲與討論三種型式帶領說故事之延伸活動。

多數受訪者表示延伸活動進行方式通常較不受年齡層影響，如美勞方面，不同年齡兒童亦可依發展狀況選擇適合方式進行，且完成之作品亦可與其它年齡兒童相互交流與欣賞；若是以提問之方式，便會以問題之難易度區分，不僅可照顧到每一位兒童，亦能增進整場活動之互動性。

「會有設計…一樣美勞這種事情，如果是對小小孩的話，那我就會把它變成簡單，容易上手，或者是說他會是一個半成品的做後續的加工，那這樣就可以讓更小的小孩參加。」(D：704-708)

「有些小朋友剪刀不能拿，可能就要用撕貼畫，同樣是畫畫有的年紀比較可以用水彩…可以同時進行…不同年齡層也可以同時進行很多不同的活動。」(K：512-517)

「我會希望他們能夠理解，或者他們能夠去review這個故事裡面的一些情節…我會提問一些問題…讓他們自己也來說說他們自己的想法，問與答

的一個延伸活動…他們會比較加深印象。」(L：581-586)

「如果是提問的話，大的小朋友我就會提問比較難的問題，小朋友我就會設計比較簡單的來問他們，會顧及每一個年齡層…小朋友的題目是比較封閉性的題目，大朋友的問題就會比較開放性的題目。」(L：594-607)

然進行延伸活動雖較無年齡畫分，但尚需注意事項包含活動之「時間掌控」，應盡量於預定時間內完成；若進行活動是美勞或遊戲，則需特別注意「安全性」之問題，避免因美勞工具操作不當或動態活動過於激烈而受傷；另對兒童解說活動如何進行應「詳細說明操作步驟」，若年齡較小者則需由在場志工或陪同家長「協助」完成，使每位兒童皆有參與此活動，並有帶領及引導之意涵。但亦有幾位受訪者表示較不進行美勞方式之延伸活動，較著重於故事的傳達，有的人一場說故事活動至少能與兒童分享更多不同故事書，有人則認為說故事活動應重於以故事陪伴兒童，並期望他們能從中學學習到一些知識。

「時間的控制比較重要，因為其實小朋友一畫下去，時間其實是蠻難抓…所以時間控制還蠻重要的。」(E：291-298)

「以平常來講的其實都只會叮嚀安全的部分，如果是延伸活動比較大動作的話，或是美勞有用針線，或是訂書機，主要是怕小朋友受傷，那如果延伸活動裡有律動的話，就是會怕他們跌倒或是跑步這些部分，大概就是安全。」(C：302-304)

「在教他們的時候…一個步驟一個步驟…很清楚教他們怎麼做那個東西…先解說一遍，再配合比如說有PPT的話，就是第一步你們要做這個，第二步要做什麼，讓他們更清楚一點。」(A：500-504)

「[延伸活動如果真的沒辦法[自行完成]，邀請爸爸媽媽協助，其實請他們協助也是一個親子互動的時候，他們很喜歡這樣。」(J：316-317)

「我比較少做延伸活動，我通常比較選擇純粹講故事，因為美勞跟律動不是我的強項…運用的巧妙就看個人，我覺得我講故事我可以handle的很好…那就是依個人的決定，我通常一個小時半會講4~5個故事。」(B：417-423)

「因為我本是比較不愛作美勞…因為那個時間是故事時間嘛…原本的意義是故事陪伴，所以會希望讓孩子盡量從故事裡面學到東西，然後讓他們可以主動發言，甚至於跟人家討論，甚至於學到一點內容進去。」(H：160-163)

(五)為較弱勢之兒童提供說故事相關活動

不少受訪者表示林老師說故事團隊亦有多次提供說故事相關活動至弱勢兒童及團體之經驗，而實施形式多以『專案』階段性方式進行，設計方式通常是依提出申請單位需求，進行規劃並辦理活動，曾提供服務之單位包含小學課後輔導、基金會/育幼院、兒童醫院及新住民家庭等機構。

1.小學課後輔導

「我們曾經有過對弱勢兒童進行故事活動，我們去臺北市**國小…我們規劃了一個學期的課程…去那邊課後輔導，也有包含說故事。」(B：90-104)

「之前…好像是『**國小』吧，就是專門給弱勢[兒童]，他們就是一下課來圖書館寫功課…功課寫完我們就講故事給他聽，讓他們來這裡可以把功課寫完，又可以聽故事，那個都好像是一個case。」(K：206-209)

2.基金會/育幼院

「他們[團隊]好像有跟『早療』[早期療育]…去那邊幫他們說故事。」(J：109-110)

「我們還有『心路』[基金會]的，之前還有一些『早療』的…做很多這樣子連結…他們邀請我們過去說幾次的故事…配合這樣子…屬於專案。」(L：232-237)

「我們劇團曾經有人家來邀約…去育幼院…做戲劇的表演…我們劇團最近在談論過程當中，有在想說是不是要到比較偏鄉，然後找比較弱勢，然後去為他們做演出。」(G：276-280)

3.兒童醫院

「像兒醫那個是長期駐點，是定期的一個活動。」(L：237-240)

4.新住民家庭

「我們[團隊]還有去過外配新娘的子女那邊，一個在大同區的單位，也是去說過故事兩、三遍。」(J：117-119)

另有受訪者認為應將公共圖書館辦理之說故事活動更加推廣出去，並表示有些較弱勢的家庭較不瞭解圖書館開辦那些適合兒童的活動，故應透過北市圖或是說故事團隊藉由各種管道，將此訊息傳達給所有的兒童讀者及家庭，讓更多兒童

能接觸到圖書館提供之相關服務。

「就是真的是在比較弱勢的族群裡，他們可能家長根本沒有辦法替他們說故事…或者他們根本完全不知道有這種事情[圖書館說故事活動]…我覺得這一塊真的是很需要故事團隊去推，或者應該是圖書館…那當然我們是小螺絲釘，我們可以push我們就要做。」(F：424-434)

四、故事表達技能

根據所有受訪者提到如何完整表達與詮釋故事之技巧，研究者歸納如下，涵蓋(一)向兒童推廣閱讀；(二)傳達/引導知識與觀念；(三)呈現繪本特色；(四)故事剪裁；(五)故事創作/改編；(六)情境營造；(七)發展個人風格/特色；(八)口語/肢體表達；(九)善用道具等技能，其中「口語/肢體表達」技能及「發展個人風格/特色」為最多受訪者提出，顯示其重要性，而「推廣閱讀」與「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從小培養兒童閱讀習慣與品德教育。

(一)向兒童推廣閱讀

許多受訪者表示，圖書館舉辦說故事活動主要目的就是向兒童推廣閱讀，因此，通常在說完故事後會跟兒童或其家長介紹及推薦當天所講故事之書名，並告知他們此書位於圖書館何處，亦鼓勵兒童與家長可將此書借閱或是預約帶回家，以達到為圖書館推廣閱讀之效果。

「我覺得閱讀對孩子來講真的很重要，所以我們這樣子感覺上很微薄的力量…媽媽可能會因為孩子開始喜歡看書就去借[書]，所以我覺得我們多少還是可以帶動閱讀。」(K：60-64)

「[說故事]主要目的是希望小孩子去閱讀，推廣小孩子去閱讀…因為這是一個對小朋友他們最不會有負擔的一個提升閱讀的方式。」(E：377-379)

「小孩子的專注力本來就是有限…你可能覺得他沒有在聽，但他可能聽到某一個部分，例如我剛剛說『狼來了』…其實小孩他們耳朵都有在聽，因為他可能會某一天忽然跟你講說，『我覺得你上次說的那個恐龍什麼的』」。(F：175-183)

「林老師[團隊]…剛開始的目的就是希望吸引小朋友來借書，來看書，所以弄一個說故事這樣子的服務，來吸引小朋友，久而久之變成是一種慣性，就是培養小朋友從小閱讀的習慣。」(I：20-23)

「在圖書館講故事跟其他地方講故事不太一樣就是，圖書館會成立說故事志工，本身就是希望透過這樣吸引孩子到圖書館來，然後也透過我們做為媒介能夠讓他知道，今天聽一本故事可以透過這本故事去找更多的書。」(M：74-77)

(二)傳達/引導知識與觀念

「其實我覺得用故事去帶領小朋友認識自己、日常生活該做的事情、學習一些責任感，或者像『誠信月』的這種主題，其實我喜歡用故事來教育小朋友。」(F：300-301)

「故事陪伴的話，可以引導很多東西，像不敢上學啦，用故事引導…很多東西是這樣…就是用故事[帶領]。」(H：95-99)

「孩子會因為聽故事裡面的某一個知識點他會提問…這是一個很重要的引導。」(M：77-81)

「要跟日常的生活接觸在一塊，要把基本的做人做事的一些道理要把它融在一塊。」(N：182-185)

(三)呈現繪本特色

「有的繪本它就就很適合拿起來一頁一頁的[翻]…是設計過的頁面…特色就是在於它的繪畫跟故事結合了…但是有些故事…著重在情節，那時候我就會用我自己的方式，然後再加油添醋去說給他們聽發生了什麼事。」(L：526-540)

(四)故事剪裁

「比如『賄選』是什麼東西…如果這個對年紀太小的…即便解釋過他都不會懂，以我的經驗、做法就是這一段會把它跳過，…他完全聽不懂，所以就自己要有所刪減。」(L：192-197)

「基本上我在選故事的時候我就不會選那個字很多的，如果字很多的東西，我自己會節錄那個情節…還是會重點式的介紹。」(M：423-429)

(五)故事創作/改編

「我覺得自行創作是很重要的…我編了很多原創故事，然後也有一些改編故事…很多耳熟能詳的故事都可以變成一個重新再來的一個故事，而且小朋友會覺得很有趣。」(L：447-451)

(六)情境營造

「可以瞭解這一篇短短的文章他想要表達什麼…營造出那樣的氛圍…用聲音去營造，去詮釋背景和角色」(D：67-71)

「讓聽你故事的人可以感受到…現在這個角色是高興的，或者某一隻動物在生氣了，或者是說有些很懸疑的，很秘密的事情發生了…製造氣氛。」(G：56-60)

「我就會用我自己的方式，然後再加油添醋去說給他們聽發生了什麼事，也要製造氛圍情緒，氣氛給他[兒童]，有經驗的老師他就會先去設計過。」(L：539-540)

(七)發展個人風格/特色

大部分受訪者表示，除了本身具有說故事的知識和技能外，經常也各自具備其它專業才能，例如：對某一類別故事較拿手、專精美勞、團康帶領、對年齡層較低之兒童瞭解，或其他方面等專業能力，都可使說故事活動變得更精彩、有趣。

「一開始我自己[說故事]是比較偏文學類…因為我兩個都是兒子…就開始從原來的文學類的繪本…跨越到自然科學類的書籍…其實不好上手…我會再把我discovery看到的東西，再把他拿進來…變成我的路又變得更廣了，從原來的純文學到兒童文學，然後從故事性的繪本，然後到自然科學類的繪本。」(D：431-450)

「像我很會做美勞，很會做氣球，我覺得特色很重要，或者是說，你很會講故事，這也是一個賣點，就是氣氛的帶動，個人風格啦，」(J：278-281)

「有一些延伸的活動，因為有時候要吸引孩子注意，可能除了美勞活動，團康這些，氣球什麼的這些…這個就變成每個人會有他的特色。」(K：81-83)

「在說故事每個老師都有一些偏好，有一些老師喜歡某一方面的故事，比如說那些故事是屬於比較傳統式的…有些老師他喜歡是比較現代式的故事…我自己是我會去挑容易吸引小朋友注意的故事，因為我覺得故事不精彩，很難去抓住小朋友的心。」(L：513-525)

「他們都知道我是大象老師，然後我專門講動物的故事，因為每個人都喜歡動物，不只小朋友，連大人都喜歡。」(N：27-29)

(八)口語/肢體表達

「我覺得現在其實說故事已經不只是你去說，你還要變成說你要怎麼運用你的肢體協調，你的表情，你的口語，甚至可能要邊說邊演給孩子看，孩子才會覺得這故事很有趣。」(E：222-224)

「真的要會說故事…聲音表情的變化…要讓一個故事生動…裡面該有的聲音、表情的變化。(G：55-60)

「還有一些就是說故事的…聲音表情，然後面部表情，然後肢體語言，其實那一些是很重要的。」(H：241-243)

「首先敘述的語言，你要用兒童聽得懂的語言，再來要淨化語言的內容。」(L：368-369)

「最重要的是肢體語言要豐富…要吸引[到他們[兒童]還是要有一些誇張式表情。」(O：21-22)

(九)善用道具

「甚至在說故事過程當中，有準備一些小小的道具，然後輔助說故事的時候，讓它變得更有意思，有吸引力的感覺。」(L：197-200)

「我上一次講蝴蝶的時候，我真的去抓蝴蝶來，當場放給他們看，小朋友非常的驚訝，非常的高興說：『哇~真的是昆蟲耶』，小朋友多喜歡真實的東西。」(N：70-71)

五、兒童資源利用指導技能

公共圖書館故事志工於故事時間後通常會向聽眾介紹與指導如何在圖書館中找尋相關資源，並鼓勵兒童可再閱讀相關題材之繪本，而故事志工則會根據與兒童、家長/照顧者晤談過程推薦合適的資料，並鼓勵他們可多利用相關書目找尋資料，且亦會教導他們如何使用關鍵字於圖書館線上目錄搜尋資源，而林老師說故事團隊所編譯之刊物也是提供團隊夥伴及有需要讀者執行說故事相關活動之重要參考來源，另有些兒童相關活動訊息有時亦會透過故事時間將傳達出來，故研究者將此構面知能分為：(一)指導兒童/照顧者使用圖書館的工具和資源；(二)引導兒童延伸閱讀；(三)透過諮詢面談幫助兒童/家長/照顧者選擇適當的資料；(四)鼓勵透過使用參考書目之專用工具的資料和服務；(五)瞭解搜尋策略並介紹給兒童/家長/照顧者；(六)轉介/宣傳圖書館或其他機構相關活動。

(一)指導兒童/照顧者使用圖書館的工具和資源

過半之受訪者表示，在說故事同時會將手邊的故事或正在使用之資源，向讀者做簡單介紹，例如：今天分享的故事可以在圖書館那裡取得，或在說故事當中所使用之數位資源在電腦中該如何操作，都可藉由簡單敘述之方式來教導兒童及其照顧者；另有位受訪者亦提到，他所服務之分館有專門為兒童及家長讀者開設「兒童電子書資料庫利用」課程，並由義務林老師來擔任課程講師，希望透過電子繪本進行說故事相關活動，使兒童藉由活動學習，鼓勵並推廣兒童電子資料庫之使用。

「通常講完故事就是說，你們可以去找這本書回去看…也會告訴他這本可能是在幾字類，可以去那邊看。」(A：248-250)

「我們會告訴他…因為說故事這個活動主要是要告知他們圖書館有這本書…告訴他哪個圖書館有[書]，或是書名是什麼，可以去查。」(E：123-126)

「如果有開電腦，我會順便介紹圖書館的[數位資源]，然後我從哪裡進去。」(J：232)

「我們自己的分館有辦過，就是由我們[故事志工]去教導家長和兒童們怎麼用電子書。」(J：160-161)

「以前信誼[基金會]有一個[動畫]故事不長，可能就只有二十分鐘…鼓勵孩子或家長去圖書館借…或者是請他們去上台北市圖有電子書網站。」(K：320-325)

(二)引導兒童延伸閱讀

有不少受訪者提到，除了會向兒童及家長介紹當天說故事書籍之相關訊息外，亦會一併將與此書相關主題、相同作者之作品順到提出來介紹，使讀者來聽故事所獲得的不僅是一本書的知識，而是一系列的相關收穫。

「我會介紹我說故事的書，甚至這本書的延伸的閱讀，比如說今天講了…一位日本作者五味太郎，說完之後我會跟他們說，其實五味太郎寫的書很多，還有其他幾本也很好看，你們也可以去借來看。」(B：197-199)

「我會講一系列的，比如宮西達也他畫的都不錯，然後我今天如果講他其中一本書的話，他的另外三、四本我也會一起拿著…講完以後我就說…就會說這個小豬在另外一本故事書發生什麼事，如果想看的可以去外面

[圖書區]借回家。」(J：224-230)

「有時候我會習慣說，這本書的作者他還有什麼書，或者他相關的，比如講到巫婆，會講還有什麼巫婆相關故事。」(K：333-334)

(三)透過面談幫助兒童/家長/照顧者選擇適當的資料

多數受訪者指出，家長經常會向故事志工諮詢一些與嬰幼兒及學齡兒童相關之問題，例如：幼兒手指謠資源、書籍和資料選擇等，此時故事志工便根據自身之經驗與專業，透過與家長討論及分享之方式，將一些相關且合適的資料介紹給兒童或家長/照顧者，以幫助他們瞭解兒童所需資源並能正確選擇。

「比較幼的小寶寶，他[家長]…請你提供一些什麼樣的手指謠[資源]，或是那個資料可以找。」(A：220-222)

「為家長去介紹一些他們的選書，或者他們怎麼樣去帶孩子，其實比較有一點點是示範給大人，讓他可以在家裡一樣跟孩子說故事。」(C：273-274)

「把我這邊當作是一個諮詢的資源…我把我們的經驗告訴他們[家長]…因為知道那個小朋友多大，我們就建議他去找什麼樣方面的書…提供經驗的分享。」(L：264-275)

(四)鼓勵兒童使用圖書館提供之參考書目

部分受訪者表示，會介紹圖書館網站提供之好書網站給兒童、家長及照顧者參考，內容包含「每月好書」、「得獎書」、「好書大家讀」等，讓他們皆可依主題尋找所需圖書。

「他[家長]就問你能不能推薦一些書給他的孩子…[推薦]去找有什麼好書介紹，得獎好書，好書大家讀…可以去裡面找。」(A：211-213)

「會宣傳圖書館的網站…上去找有什麼好書介紹、得獎好書、好書大家讀，推薦可以去裡面找。」(A：180-182)

「有活動的話，一定是會從那邊[圖書館好書介紹網站]找[書]，因為也是要跟小朋友去介紹好書，我會告訴他們如果有需要的話，可以從那個地方去搜尋主題。」(C：182-183)

(五)瞭解搜尋策略並介紹給兒童/家長/照顧者

有一些受訪者提到，除在說完故事後告知兒童此書籍可直接在圖書館借閱

外，亦會教導他們如何使用關鍵字在圖書館線上目錄搜尋相關書籍資源，若兒童年齡偏小，便會請他記住重要字辭，並請家長協助尋找。

「…跟家長講書的關鍵字就可以搜尋到這本書。」(B：190-192)

「有活動的話，一定是會從那邊[圖書館好書介紹網站]找，因為也是要跟小朋友去介紹好書，我會告訴他們如果有需要的話，可以從那個地方去搜尋主題。」(C：182-183)

「我今天講了某一個網站…我會是跟家長介紹…你要去google什麼東西出來。」(D：334-340)

(六)轉介/宣傳圖書館或其他機構相關活動

幾乎每位受訪者皆提到，會在故事時間中提供相當多元之訊息給兒童及其家長，例如：圖書館網站裡的好書介紹、得獎好書、電子書網站；宣傳圖書館舉辦之活動、展覽或是告知家長總館及東湖分館另設有專屬嬰幼兒之 Bookstart 活動；以及介紹圖書館近期推出之新服務、新功能，甚至是圖書館以外兒童相關活動，都是可以提供給家長及兒童一同體驗之服務及活動。

「今天帶小朋友做[延伸活動]的是『拓印』，我就會讓家長知道這個『拓印』的構想是來自於蘇荷兒童美術館…他們也都會有一些相關的DIY的課程，讓家長知道他有興趣他可以過去那邊上課。」(D：349-351)

「跟他們[兒童]講最近圖書館有什麼活動…或其他分館有活動，可以請他們上圖書館網站去看。」(E：154-156)

「總館可能他會去說我們現在有什麼新功能，新服務什麼之類的，他會通知我們…講完[故事]之後我們就在我們自己平常服務的分館講給小朋友聽，現在圖書館有什麼，你們可以去試。」(I：303-306)

「[告知]總館有Bookstart的活動，我會跟他講說會有大家都是這個年齡的地方…東湖也有，我都有跟他們講。」(J：311-313)

「我們有一個媽媽他是每一次都帶孩子來…有一次跟他講在總館有辦一個小兔彼得百年經典展…我們有跟他推薦這個活動。」(M：204-211)

六、資訊技術技能

隨著科技日新月異的時代，在說故事活動中除了持續傳統以紙本為主之外，

亦可結合科技產品與以位化形式說故事，如靈活運用科技產品為兒童準備說故事相關活動之素材，或運用電子設備擴大故事傳播，亦或是藉由網際網路尋找說故事相關題材，以呈現出說故事活動之不同風貌。故研究者將此能力分：(一)熟悉資訊技術與設備；(二)應用資訊技術說故事；(三)使用網際網路獲取說故事資源。

(一)熟悉資訊技術與設備

一些受訪者表示，使用資訊技術與設備是現在社會之趨勢，例如：使用電腦繪圖軟體製作說故事道具或延伸活動材料，或者操作電腦設備並配合紙本說故事，透過使用高科技技術之方式，搭配傳統形式一起進行，可使傳統與現代化之間形成一個好的連結。

「有時候製作一些東西的時候，比如做美勞…我直接就用電腦畫…設計一些東西印好，直接帶來就會很方便…有一點資訊技能還是稍微好一點。」(I：168-174)

「我通常都是紙本跟電子版互相配合，所以現在說故事通常都會搭配電腦設備。」(J：337-338)

「我會使用電子產品…平板電腦，然後我把故事裡面有一些要讓他們看圖片的東西…放大給他們看。」(L：329-331)

(二)應用資訊技術說故事

參與說故事的人數經常是影響故事呈現方式的重要原因之一，在人數眾多時為顧及每一位聽眾則會使用到 PowerPoint 播放系統，或將繪本數位化後投影在大螢幕上，以確保每位兒童皆能清楚地觀賞到繪本內容；另有不少受訪者表示許多電子繪本多以 Flash 動畫方式呈現，可用於說故事開場前的引言或在串場時搭配使用，藉此引起兒童注意及提升參與感。

「如果今天是在總館嬰幼兒說故事，每一場大概都是50個人起跳…就必須要用電子媒材，所以我就必須要把每一本書都做成Power-Point…用電腦媒體…方式去播放。」(D：283-289)

「因為在Bookstart因為人多，一場都是100、200人，所以不可能拿一本書給那麼多人看…就是用Power-Point。」(H：205-207)

「我ipad裡面一大段全部都是電子版的繪本，因為有時候小朋友一多，拿

書有時候我自己覺得不方便…我是放一個螢幕接ipad，這樣講小朋友比較容易看得到。」(I：100-103)

「現在有很多的那個網站他會是把一本繪本的部分變成Flash動畫，也許他是一本書他可能只放了半本…所以他會是一個有點像是引言的東西…後面可以跟小朋友一起去假想…讓小朋友玩故事接龍。」(D：300-303)

「先做引言的開場，講完了之後，我還有一個影片…大概才1分鐘。」(G：239-243)

(三)使用網際網路獲取說故事資源

過半之受訪者提到常因準備說故事活動之緣故，而運用網路來尋找所需資源，例如：找書、找圖片、找影片或他人在網路分享之相關活動或書籍研究等，都是經常蒐尋的材料，故使用網際網路搜尋資源之技能，對現代故事志工來說已越來越重要。

「網站其實只有在我要找資料就會去蒐尋…會上Youtube去找一些跟他們可能有關係的DIY的一些製作方式，或者是覺得有趣的影片。」(A：288-292)

「網路上找影片[說故事主題相關]…像我前兩天我又弄了三十幾支新的影片…很開心這禮拜可以給小朋友看。」(I：176-178)

「會上網先去查[繪本]，比如我現在要找書…可能原本是要找聖誕節，打關鍵字就會跑出一系列，出來以後就會有延伸的書，有可能是之前都看過，也會忽然跑出一本新的。」(K：520-522)

「我通常會上網去找尋，因為網路上面對一些書籍的介紹其實都還蠻清楚的…打關鍵字之後有一些資訊，google之後會有人分享，有一些學校可能做過這一些系列的書的探討，甚至是研究，我也會上去看一下。」(L：426-432)

從本研究結果可看出已有不少受訪者使用科技產品或網路資源為兒童進行說故事活動，但仍有受訪者對於使用科技產品於說故事活動中提出不同看法，首先有部分受訪者表示不使用網路資源說故事之主因為網路的不穩定性，可能因為網站連結故障、網路斷線等變數而影響活動進行，故較無採行之意願。另有受訪者提到因說故事場地不適合或無相關設備，亦是影響使用科技技術之原因。

「今天如果[網站]連結不上去，或不順暢，或網路環境故障，所以我覺得

不可控制的因素很多，我就不去冒險，所以我很少使用。」(B：354-356)

「我沒有拿來在說故事時間裡面用，因為一來是這邊你都要上網，而且有時候萬一網路的狀況不穩的話，變成又是一個變數。」(G：413-415)

「我覺得可能是…場地受限，所以不太會[使用PPT]，因為…說故事的場地不是很大。」(E：149-151)

「因為我說[故事]的那個分館…[說故事]跟閱讀區是連在一起的，也沒有power-point的設備可以讓我使用。」(L：347-349)

最後有部分受訪者認為使用紙本為兒童說故事較易拉進彼此距離，因傳統說故事方式有真人現場互動，較具真實性與臨場感，也讓兒童有真正觸摸到書籍之機會，且若使用電子書方式為兒童說故事，口語表達部分可能會被取代，說故事者便無發揮之處，認為使用電腦呈現出之效果還是有其差異性，故較不考慮使用電子繪本於說故事活動當中。

「我們要的是一個人跟人之間的互動跟親近…我還是喜歡用書本，或者用我的人[沒有帶書的情況]…是一個最真實的互動…讓他們[兒童]能夠接觸到…真正的書，因為書跟在電腦上面的感覺還是很不一樣的。」(L：329-334)

「有聲書或者是說Flash動畫的話…如果是圖書館講故事，那就很可惜了，既然有人可以現在直接講給你聽，然後可以跟孩子互動，那為什麼要用有聲書，因為有聲書就是這一頁字幕念完了…所以有聲書不會是在…圖書館說故事的考慮。」(D：290-294)

「電子書上面他直接就有口說，那等於他取代了你，你就變成比較減少發揮，所以我個人比較沒用那個。」(G：415-417)

七、溝通技能

義務林老師執行說故事活動之過程需溝通及互動對象包含兒童、家長/照顧者、圖書館位及團隊夥伴等四個方面，根據訪談結果，研究者將溝通技能歸納為(一)界定及傳達兒童的需求；(二)傾聽並積極與兒童互動；(三)撰寫活動企畫書；(四)對兒童/家長/照顧者進行有效溝通或解決問題；(五)對圖書館/團隊夥伴進行有效溝通或解決問題；(六)透過通訊軟體/電子郵件討論；(七)引導兒童/家長/照顧者進行有建設性的晤談。

(一)界定及傳達兒童的需求

部分受訪者提到說故事活動結束後，有些兒童會告知喜歡進行那些活動、或是對那一方面主題有喜好以及喜歡什麼樣的圖書，而志工除了會告知兒童如何尋找喜歡的書籍外，亦會將他們偏愛那一類活動及主題之訊息記錄下來並傳達給相關館員，故事志工便可將在活動中觀察兒童對那些主題、活動安排喜好之訊息告知館員，作為日後圖書館或團隊辦理說故事相關活動之依據。

「如果今天孩子跟我們提出這個[喜歡哪方面活動、主題或書籍]需求的話…我們會幫忙，再跟館員那邊再說一次。」(D：80-82)

「如果小朋友反應的話通常我們還是會告訴圖書館這邊…在檢討的時候我們就會想說，小朋友這次有反應這個問題。」(E：55-56)

「[兒童喜歡哪方面活動、主題或書籍]我們是直接反應分館的承辦人或主任，因為我們都會有一個記錄啊，然後在下面會寫反應熱烈，如果有什麼建議我們就會寫在下面。」(K：146-148)

(二)傾聽並積極與兒童互動

許多數受訪者皆有說明，在說故事當中或活動結束後如何傾聽兒童的聲音與以什麼方式進行互動，通常說故事前有些義務林老師會先說明聽故事時的一些規定，但不會是強制性，是藉由述說常規之方式告知，而在說故事時經常遇到的問題有兒童分心、已聽過類似故事或在活動進行當中熱烈的發表意見等，此時就需想辦法使他們重新進入狀況，當兒童提出問題時，需仔細聆聽且不要忽略每一位兒童之意見，並且要以正面回應的態度面對他們，並保持耐心，才能夠容易地掌控全場秩序。

「孩子規範的問題，我都是先下指令，把今天的規矩都講好…其實說故事這件事情，已經不是只focus在故事，而是一些常規，一些人際的互動，還有一些互補，再加上體貼。」(H：49-63)

「有時候[兒童]會受到一些旁邊的東西影響而打斷他們的注意力，我比較做的就是…用一些比較特別的方式去吸引他們回來。」(F：279-283)

「有的小孩一聽到故事就說，這個故事很難聽，不想聽…如果像這樣我就跟他說，真的喔，我講得這麼難聽，那你再幫我看有多難聽…要注意聽他的意見，要讓他感覺你有在回應，不要忽略他。」(K：196-201)

「他[兒童]也不是一直吵鬧，而是講了一段他會插嘴，然後他熱烈到他還會跟你討論…可能就很難拉回來，所以要有耐心…要會場控。」(L:434-441)

(三)撰寫活動企畫書

根據臺北市圖書館相關規定，志工欲辦理任何活動或教育訓練課程，事前需先擬定活動企劃，確認其主旨、目的、預算、地點、時間、人事分配等項目，呈報企畫書至總館推廣課經核准後，得以進行活動安排及進行，故此技能為團隊幹部需具備項目之一，在受訪者中有一些較為資深或擔任幹部之受訪者提到有撰寫活動企畫案之相關經驗。

「辦營隊一定要先開籌備會，設計課程，然後再呈報企畫書給總館，總館核定之後我們就開始辦活動。[撰寫]活動企畫書就是主旨、目的、人、事、地、物、預算。」(B:55-58)

「剛剛講的肢體課程[安排教育訓練課程]，也要向總館的推廣課呈企畫案…辦活動的目的、時間、地點，再來就是活動內容，幾點到幾點安排怎麼樣的活動。」(G:132-136)

「上網找[活動企畫案資料]，就是找好玩的，有趣的，吸引小朋友的…有一場是李科永[分館]…[舉辦]一場連續10個小時說故事不斷電的活動…[需要]寫企畫書。」(J:65-69)

「我們要規劃大型[活動]的時候，就會跟圖書館講我們有這樣的構想，跟他講我們的活動流程是什麼…會提出一個活動的企畫案給他們[圖書館]。」(M:105-115)

(四)對兒童/家長/照顧者進行有效溝通或解決問題

有部分受訪者談到，在說故事進行當下有時會有突發狀況發生，例如：家長或兒童因個人行程無法配合活動，而要求變更時程，或兒童坐的位置可能較不易看得到書本，或因館設問題而提出反應等情形，此時，故事志工便需要針對問題，與家長及兒童一起進行溝通，討論可行之方法，並告知處理方式，順利解決已形成之問題，若無法當下解決，便會將問題通報至圖書館，另尋其它解決之道。

「如果[兒童及家長]要提早走的話…[家長]又很希望全部參加到…會告訴我下次什麼時候排班，下一次你帶兒子早一點來，我會幫他，我們一起再把勞作再做一次，這是合理範圍內的，我會接受。」(D:225-229)

「我只有碰過…可能我拿書的角度，另外一邊小朋友比較看不到…媽媽就自己跟我講…臉[表情]其實不是很好看，當場反應一定要講說，『喔~好，沒問題』，我馬上就換一個姿勢。」(E：243-248)

「有個家長聽說他反映很多次…[圖書館]地板有臭味…我們就說我們來的時候已經把窗戶打開了，也許今天比較晚打開來，所以還有味道在…我們會幫您反應館方知道，你自己也可以反映給館方知道」(M：406-143)

(五)對圖書館/團隊夥伴進行有效溝通或解決問題

在圖書館中故事志工與館員間之互動方式有許多方式，例如：運用口頭溝通或書面記錄，或透過圖書館與團隊間的組織網絡傳達訊息給負責館員及各義務林老師等管道，快速傳遞資訊並進行有效率之雙向溝通，例如故事志工可向館員詢問該館兒童讀者之喜好或習慣，及告知需圖書館從旁協助那些事務，如公告活動資訊、提供說故事之參考書單、場地、資源、器材與活動材料，或互相協調排班等事宜；且各分館皆有專門負責志工業務之館員作為傳遞相關訊息之中介者，若義務林老師對志工業務有疑問，便可與該館志工承辦人進行溝通或請求協助，以達成對某件事務之共識。

1. 志工向館員傳達訊息

「我們會去跟館員，詢問館員的意見…因為每個地區的讀者可能習慣不太一樣」(E：134-137)

「會跟他[館員]講一下，我們要辦活動，可不可以幫我們什麼忙…幫忙公告之類的…[告知]活動內容要怎麼做…[圖書館]提供場地、器材之類的…從旁協助。」(I：84-87)

「我們要規劃大型[活動]的時候…跟他[圖書館]講我們的活動流程是什麼…協助準備借材料…會提出一個活動的企畫案給他們[館方]…跟他們講我們哪一部分需要支援。」(M：110-115)

2. 館員向志工傳達訊息

「『誠信月』…圖書館會開一些書單出來，就盡量叫我們去講那些，我們自己就會去參考。」(I：96-99)

「館方他們都會[安排]一個專門協辦志工的，然後由承辦人去[與志工]溝通…[志工]再回來團隊討論…就是資源和一些排班的問題…可能會比較

多。」(K：288-293)

「總館那邊會把訊息交給各個分館的承辦人員，承辦人員就會把訊息告訴我們所有的小隊長，還有我們分館說故事的老師，另外我們就會開始跟他們[館員]做溝通。」(L：152-156)

另多數受訪者認為，在團隊中夥伴相處與溝通之時機，大致上包含排班、決定/討論事務、互相支援等情況。

「志工夥伴的話…可能就是在排班。」(A：115-120)

「既然我們叫做團隊，就不會是我個人決定之後我個人去執行…應該跟團隊建議，團隊決議OK了才是去執行政策。」(C：246-252)

「我覺得資深的資淺的[志工]大家互相討論[事情]也是有幫助的，因為有些新志工…他們有些idea我覺得很好…大家都可以互相討論。」(K：418-423)

「然後分館的老師們跟我們一些幹部老師…也會互相支援，比如大家趕快提供出那些是屬於誠信的故事…集思廣益去找…互相支援。」(L：260-262)

(六)透過通訊軟體/電子郵件討論

所有受訪者均表示，除了上述團隊定期會議之外，團隊成員間需討論問題或聯繫時，會使用多元方式並運用現代化技術進行聯繫，例如：透過手機通訊軟體(Line)、社群網站群組(facebook)、寄送電子郵件(e-mail)或建立 google 協作平台等方式，進行及時性的溝通與資訊交流。

「我們有加入Line[群組]…裡面就會先討論很多問題…要開會的內容，小隊長會先po出來，或者如果說故事遇到問題，我們都會先po出來，然後我們就會在上面調解…或是協調。」(E：130-134)

「因為大家來自不同的地方…現在也很方便，有個LINE群組，有時候會在上面做一點小小的溝通。」(F：85-87)

「我們**[分館]就有成立像『**故事老師』LINE的群組…以前早期是用e-mail…後來我們有一個google協作平台，後來又有facebook…要怎麼辦就會在上面討論。」(K：148-155)

(七)引導兒童/家長/照顧者進行有建設性的晤談

1.兒童

大部分受訪者表示，說故事過程中兒童經常會出現不同提問，例如：故事主角特徵、情節發展、題外話等一些問題，此時盡量不要排斥或否定兒童提出的任何意見，甚至有些問題亦可不直接提供解答，可利用反問兒童問題，透過正向引導之方式帶領兒童參與討論並獲得結果，不僅可訓練兒童獨立思考能力，亦有加深他對此知識印象之效果。

「講了一個有關長頸鹿的故事，他[兒童]會問你說『長頸鹿身上為什麼有斑點？』…可讓孩子自己去找答案，這就是做到了教育的意義…或者是…一起去找答案。」(E：35-41)

「現在的小朋友很厲害，都很敢舉手…我覺得…大家一起來討論，不排斥任何的意見，不排斥任何的聲音…就是聽他們的意見，聽他們的想法，其實是有趣的。」(F：170-174)

「比如『這本書吃了我的狗』…講完了之後…我們來寫一本『這本書吃了我的媽媽』…開始討論…引導他們，其實他們也可以寫書的感覺。」(K：390-393)

「最主要是…在講故事當中懂得跟孩子互動…或是在回饋孩子的提問。」(M：69-73)

2.家長/照顧者

大多數受訪者指出，在公共圖書館說故事活動中經常與家長分享的資訊包含兒童的一些行為、狀況、生理及心理發展等，特別是 0~3 歲之新手父母較常向故事志工諮詢相關問題(例如：幼教資訊、幼兒發展、教育理念)，而他們便會就自身專業或經驗來回應家長的疑問，將相關訊息傳達給需要的人。其中請教說故事技巧是常見的事，例如：如何選書、如何帶領兒童一起閱讀，若他不願意聽或是分心、出現一些舉動(如咬書)時該如何處理等，大多偏向如何帶領嬰幼兒共讀之方法，因此故事志工便會將正確知識，及如何帶領說故事之技巧傳授給家長，教育他如何帶領家中兒童閱讀就如同在圖書館聽故事一樣有趣。

(1) 分享兒童發展/幼教資訊

「很多家長…會跟我們說『怎麼辦，我兒子畫得超醜的』…很多家長不知道原來2~5歲這麼小的小孩子，他們的手沒有辦法精細到跟我們一樣握筆寫字…這就是這個時候我們可以去帶他[家長]的。」(D：364-368)

「會發現家長認為我們是很專業的老師…我都會就我的經驗去跟他[家長]分享…互相學習。」(F：138-144)

「小朋友正在做勞作，通常這時候我會推廣會比較是幼教資訊…跟家長們討論到，今天選擇什麼媒材讓小朋友使用蠟筆而不使用彩色筆的原因…跟家長去討論我今天為什麼要做這件事情…[延伸活動]去跟他們談一些幼兒發展，一些教育理念，然後也許可以讓他有一些不同的視野。」(D：342-360)

(2) 傳授親子共讀技巧

「活動後…他[家長]就會跟你說…在閱讀的時候…[幼兒]會有一些比如說咬書，或者不願聽你講故事…[家長]會有一些問題會請教。」(A：167-173)

「[Bookstart家長會問]怎麼跟孩子說故事，那孩子不聽的時候通常該怎麼處理…會建議家長不要放棄在聲音上的刺激，他會接觸到也會吸收進去。」(B：141-147)

「為家長…[說明]怎麼樣去帶孩子，其實比較有一點點是示範給大人，讓他可以在家裡一樣跟孩子說故事。」(C：273-274)

「我覺得他[家長]才是真正常時間跟孩子相處的人，所以我們也會覺得利用這樣子，他[家長陪同]來聽故事的時候，讓父母本身也有再教育，再學習的機會。」(G：319-322)

「0~3歲是強調父母怎麼帶小孩，其實我們不是真正講給小朋友聽…我們是間接告訴[家長]…帶領他們[家長]怎麼去說故事給自己的孩子聽。」(K：474-477)

「媽媽們就會來問我如果想要說一個故事…[志工]告訴他[家長]要用什麼樣的技巧來帶領他[兒童]。」(L：264-275)

八、志工團隊行政及管理技能

因『林老師說故事團隊』是一個發展迄今已27年之志工團體，團隊內已自有一套完善的行政體系與管理制度，其日常行政及管理工作項目與所需技能可分為

(一)面試新進志工；(二)適當分配工作；(三)活動之規劃、檢討與修正；(四)解決問題、制定決策及進行調解等；(五)鼓勵團隊成員繼續教育；(六)編譯刊物-『林老師交流道』。

(一)面試新進志工

每年『林老師說故事團隊』都會定期招募義務林老師，透過面試篩選出合適的故事志工，約有一半數量之受訪者表示有擔任過面試官的經驗，其年資大約介於中生代與較資深者，並依據徵選前公開之甄試標準，包括態度、親和力、發音、談吐及儀態、閱讀活動帶領經驗、相關學歷及背景等評選條件，挑選及錄取具有發展潛能的義務林老師。其中多數人特別重視受面試者之參與動機、口語表達能力、友善及熱忱態度等項目，但通常在這幾項中，面試委員也有意見相歧等狀況需要協調。

「有擔任過面試官…後來沒有在繼續擔任…我自己是覺得只要有熱心，然後態度很重要…很多我個人會覺得就是態度有，可是就是他的說故事經驗、能力不足…因為是有比分的關係，然後就會被淘汰掉。」(C：33-39)

「我們在進行面試的時候…每個老師他會有他負責要去問的方向…確認這個老師…有沒有足夠的能力，或是潛能…」(D：51-61)

「面試的時候…第一個先看口語表達能力…再來就是親和力…再來就是他的服務的時間，跟他的意願，還有他的基本態度對不對。」(G：94-103)

「會出一點考題來幫他們做一點test…因為他接觸的是年紀比較小的小朋友，我們會很重視他的行為舉止，他的親和力是不是夠的。」(L：87-89)

「[面試時]最主要是要知道他的動機…態度的問題，那很重要，再來才是你想要從這裡得到什麼…再來就是讓他們可以試著講看看，故事要如何呈現。」(K：132-136)

(二)適當分配工作

受訪者均談到與夥伴間的工作配置情形，首先確認活動呈現方式，並列出作業項目，其中最常見的工作分配方式為依照個人興趣及意願認養，或依其具備專長，例如：美勞製作、團康活動、對某一年齡層較瞭解等，特別的是，當工作量較大時，會有其負責人帶領，並以尋求其他人支援之方式完成工作分配動作，這

些都是認領及分配工作時的參考和依據。

「按照他的興趣跟專長[分配工作]比如有人會做美勞…有人適合跟低年級說故事…有人會帶團康…看他的才能在什麼地方，專長及興趣在什麼地方。」(B：165-168)

「先確定什麼樣的活動，有那些工作…然後就內容來工作分配。」(C：51-58)

「會去認養活動，大家也都很知道自己的能耐是什麼，所以一個會團康的人就會去認養團康，一個會美勞的就會去認養美勞，那這樣大家就可以整個活動給組起來了。」(D：256-259)

「依能力還有專長[分配工作]…通常我都會講，可以拜託你幫我弄什麼嗎？通常這樣講大部分都OK。」(J：140-141)

「先由自願的方式分配工作…大部分都會認領自己拿手的…」(K：304-312)

(三)活動之規劃、檢討與修正

大部分受訪者表示有參與團隊會議之經驗，因『林老師說故事團隊』組織完整，分別依行政區劃分各區設區長一人，各分館設小隊長，亦依據工作性質設有各組組長(資訊組、編輯組、研發組、活動組)，因分工精細，進而訂出每兩個月會舉行一次團隊會議之規定，會議中各區長及組長分別提出問題，讓團隊可掌握各地區說故事活動的進展，其會議中亦討論各館所發生之狀況，及幹部各自提出想法與意見並進行交流、討論、決議等項目，故藉由定期會議方式可瞭解團隊與各分館近況或遇到問題之後續處理方式，且團隊內的主席與記錄，每次都是由不同區長或組長擔任，促使每位志工幹部都能有參與會議細節的機會。

「我們有四百多個林老師，但是我們有成立核心的幹部，大約有十幾個人，我們通常兩個月開一次幹部會議，然後我們就在幹部會議裡面形成決議。」(B：50-52)

「每一次開會的整個流程就是會有隊長報告，區務報告…區務報告就是在這兩個月當中有沒有發生什麼特別的情況…那這些[事情]就會在團隊報告的時候讓團隊知道有發生這件事情。」(D：909-918)

「我們林老師的團隊有一些已經做得很好的一些制度面…有四個區長，

四個組長…每兩個月開一次[會議] …每一個[幹部]都要輪流做主席跟記錄。」(G：350-357)

「只要是小隊長都要去開會…[開完會後]小隊長回去之後你的館要做什麼事情…或是有沒有什麼想法，大家出來交流。」(I：340-342)

「我們每年會有兩次小隊長會議…討論的時候說出這館遇到了那些問題，或者我們辦活動，為什麼我們館辦都很好辦，有的館為什麼沒辦…會去討論。」(K：168-173)

(四)解決問題、制定決策及進行調解

大多數受訪者表示，遇見需調節的情況分別為進行說故事活動時，是透過經驗分享、相互討論來為其他夥伴解惑及提供協助，進而使活動進行順利，並且與夥伴間相處更加融洽；另在會議中經常是以多數決達成共識，或是使自己的想法讓其他人也都能認同之方式，但負責人還是需要有進行最後決策之能力，若館務方面遇到問題時，則需透過隊長與館方進行溝通及協調動作，才能使整體組織有系統並有效率地完成每一項任務。

「內部當中如果有一些意見上面的不同時…多數決也是一個方式…說服人家也是一個方式，我們會是用這樣的方式去處理…大家一起[做決定]。」(D：242-246)

「當天如果說故事遇到的問題，我們都會先po出來說『這個問題，有讀者反應什麼…有沒有人有什麼意見？』那我們就會說出，我覺得這…怎麼樣，然後最後我們會進行投票，或是說我們就協調。」(E：131-134)

「比如你準備A[活動]，我也準備A[活動]…可以來討論怎麼運用把兩個人準備的A[活動]變成一個變成一個很順的[活動]…互相尊重。」(H：145-156)

「如果大家意見不一樣的時候…最後是依比較大眾的意見來走…也是看頭[幹部]要怎麼樣做…就是負責的人要有下決定的能力」(J：135-138)

「剛好有一些林老師他們也遇到過類似的問題的時候，他們也會提出來曾經有遇過這樣子團員、隊員他們怎麼處理，大家就會經驗分享…我們不只是把這個問題拋出來，會告訴館方有這個問題，然後經過隊長去跟館方溝通。」(L：288-291)

(五)鼓勵團隊成員繼續教育

有部分受訪者提到，於任職期間團隊經常透過布達訊息之方式，鼓勵在職之義務林老師繼續接受教育訓練，另有受訪者表示，團隊夥伴間亦會透過口耳相傳之方式，與其他林老師分享上過那些有趣課程，並以邀約之方式鼓勵他人一起參與相關課程，進而達到宣傳之效果。

「(團隊)一直在布達新的活動跟一些上課的機會。」(F：29-30)

「有些上過課的人他就會分享上過***的課...真的很有趣，可能這樣子的宣傳，對其他沒有接觸過的老師其實是會有鼓勵的一個方式。」(L：696-698)

(六)編譯刊物-『林老師交流道』

許多受訪者表示『林老師交流道』對他們幫助頗多，因裡面內容豐富，包含美勞教學、繪本資訊、各館活動公告、說故事經驗分享、圖書館與團隊間之訊息交流等，讓有需要之林老師可透過此媒介獲得所需資源與訊息，亦有受訪者提到，有些林老師會將所遇到較特殊之狀況撰寫成文章並發布至此刊物上與團隊夥伴們分享，並說明解決方法，故不少林老師都認為此刊物對他們有其重要性。

「我寫了一篇文章放在我們『林老師交流道』…讓大家知道遇到這種特別的情況之下我們有什麼教戰手則。」(D：918-920)

「我們林老師的團隊有一個刊物叫做『交流道』，那上面有時候也會有一些資訊，所以至少從那上頭都可以去獲得一些。」(G：442-443)

「總館可能他會去說我們現在有什麼新功能，新服務什麼之類的，他會通知我們，或透過我們『林老師交流道』之類的，或者在志工專區都會講。」(I：303-305)

「在我們的『交流道』[月刊]…可以提供一些經驗分享…教怎麼做美勞，或是最近有什麼活動在哪個分館…或是說故事的時候，有發生了什麼小故事，都可以利用交流道這一個系統來傳遞出去，當然我們一些新的事情要布達，也會透過交流道。」(L：130-135)

「有很多知識我可以得到，像美勞我就用到了，他有很多有關圖書的報導…可以瞭解館際的一些訊息。」(N：210-213)

九、建立志工團隊公共關係技能

近年，林老師說故事團隊說故事地點不只在圖書館進行，亦曾與許多不同組織接觸，故研究者將建立公共關係技能與外縣市公共圖書館、國民小學、政府單位、媒體單位及兒童醫院合辦活動。

「基本上是我們很願意幫助各個單位…像今年[103年]我們去了桃園的圖書館，到桃園的各分館去幫忙執行『閱讀起步走』的活動。」(B：110-114)

「[外縣市]圖書館參訪跟受訓…有一部分是說故事活動…外縣市的圖書館來臺北市做參訪的訓練之類的，就是現場說故事然後給他們做觀摩。」(C：79-83)

「因為這個學校裡面有很多孩子是低社經的家庭，或者是隔代的，或者是外配的小孩…學校就透過總館，希望我們的故事林老師可以給他們一些什麼幫助，所以我們就成立一個專案。」(B：90-95)

「之前我們還有跟『台灣兒童閱讀協會』[合作]到學校去推廣…作一系列說故事，用提問的方式跟孩子討論…把這個[說故事]結合。」(K：217-225)

「像今年[103年]…有親子館找我們合辦，合辦的方法就是…他們負責美勞的部分，我們就負責專業說故事。」(K：163-168)

「臺北市政風處因為他們很希望推廣誠信的故事…去跟他們做連結…市政府的政風處他們提供了所有的資源，我們就是提供人力跟場地，然後去對外推廣說故事…而且我們幫它辦了一個開幕式…當作是一個專案處理。」(L：243-259)

「我們目前跟NCC[國家通訊傳播委員會]合作，還在承案和企劃當中，因為他們想辦一個『親子日』…由我們幫他設計一些課程…豐富他們的親子日的內容。」(B：125-127)

「我之前把我們團隊的說故事老師連結到兒童醫院…那時候台大兒醫成立…把林老師團隊引進到醫院裡面去長期駐點說故事…這是一個很棒的對外部的連結，後來我們團隊就非常有效率的駐守在那邊已經好多年。」(L：221-229)

「希望全台灣都可以這樣做，像台北市立圖書館[說故事活動]就是做得很有制度…我們這樣子的東西，算know how，可不可copy到其他縣市去…這個部分都可以交流，北市圖這一塊是很有經驗的。」(I：351-358)

「我是覺得可以跨縣市交流…比如高雄有什麼活動，有興趣又有時間也可以去…每年都有全國故事…有參加過高雄的『故事志工大會師』…今年也有全國故事，是在台北市立圖書館[舉辦]。」(K：586-591)

十、故事活動專業素養與發展

專業素養與發展潛能包含自我進修，及參與組織內外各種說故事相關之教育訓練課程，而林老師說故事團隊內有不少具備特殊專長之林老師分別在教育訓練中擔任講師之角色，且團隊中除有輔助新進志工之「母雞制度」，亦能成為輔助外單位(其他機構)進行教育訓練時的資源，並提供專業素養資訊，最後擔任志工應遵守之倫理亦是成為故事志工應具備專業素養之一部分，故研究者將此方面之能力分為：(一)自我發展與自主學習；(二)追求繼續教育機會；(三)擔任課程講師；(四)輔助組織內新進志工教育訓練；(五)輔助外單位志工教育訓練；(六)遵守服務倫理，於下列分別討論。

(一)自我發展與自主學習

有部分受訪者亦表示因本身工作或環境因素，更需主動關注與搜集相關領域之訊息，並藉由持續關注及不斷進修之方式累積相關的專業知識，以維持與時俱進，並將持續吸收之專業知能運用在說故事相關活動中，也使兒童在活動裡不斷地接收到新的資訊。

「我自己在書店工作的優勢，所以有時候我的客人跟我訂童書的時候，定期給客人書單的時候，我會邊工作邊順便瞄一下，有相關的我也會注意。」(E：187-190)

「我本身在學校裡面教兒童戲劇…對這一方面又一直有在專研…在寫作跟編劇這一方面，後來有再去進修…因為專業領域需要用到…包括劇本的創作…肢體的訓練。」(L：16-22)

「因為我做[兒童]電視節目…我們做一個節目就要大量去蒐集跟閱讀相關的兒童心理學、教育學等等的自己進修…自己有在累積相關的專業知識。」(M：46-48)

(二)追求繼續教育機會

許多受訪者認為身為故事志工對於兒童發展、兒童文學、兒童教育及說故事

相關等專業知能有其持續更新之必要性，因此對於提升說故事活動專業素養均抱持極為正面的態度，且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，而每個人多會運用不同進修學習的方式，若有興趣或時間安排妥當，更會提升其參與意願，甚至會主動參加非圖書館主辦但與說故事活動有關的教育訓練課程，甚至還有受訪者為了更進一步瞭解關於兒童專業知識，決定就讀研究所，從訪談中可看出受訪者們有持續精進，並有帶給兒童更佳活動品質的使命感。(各類教育訓練之詳細說明請參見本章第四節之教育訓練實施方式)

「我知道我們的夥伴裡面他會注意到各個機構，各個場所辦什麼類似這樣的活動，他們會主動去參加，就是自我的教育訓練，除了我們自己辦的活動之外…外面機構辦的都會參加。」(B：268-271)

「圖書館本身開的研習課程，還有林老師團隊自己開的研習課程，時間上面允許的話，然後主題有興趣的話，我就會參加…每參加一個活動，就是一個經驗值的提升。」(D：512-514)

「如果像是有趣的課程，如果我剛好有時間我一定會去參加，或是說我可能就把我的班排開…像十月有的肢體協調的課程，我覺得那個就還不錯。」(E：220-222)

「有研習的話…看是不是自己有興趣的，然後覺得自己有缺那一塊…就可以去。」(H：262-264)

「我會一直在說故事這方面，我會覺得說我哪裡有不足，一直會去，不管是聽演講，還是找資料，包含我現在再去念研究所。」(A：318-319)

(三)擔任課程講師

部分受訪者提到，有擔任義務林老師教育訓練課程之講師經驗，是因為本身具備某方面專長，例如說故事技能、資訊技術、口語及肢體開發，或因自身擁有較豐富資源並樂於分享者，都有機會成為講師與有興趣之夥伴們進行授課及分享。

「林老師各方面的專長都有…就邀請他來幫團隊上課…[我]現在是已經可以去做講師…為大家上課。」(C：338-353)

「我們有資訊組，我去幫資訊組上課，教他們社團怎麼弄，facebook怎麼弄，有去講過這些，還有相片如何上傳。」(I：342-343)

「我把我的資源分享出去，現在的角色是一個分享資源的角色，像是講

師的感覺。」(J：362-363)

「團隊這邊課程的講師，我們大概會從林老師裡面去找支援…因為我們都知道林老師當中，誰有什麼十八般武藝…我自己本身的專業就是戲劇，所以戲劇的演話課程，肢體的課程，聲音表情的課程，說故事的一些技巧，都是由我在上的比較多。」(L：106-112)

(四)輔助組織內新進志工教育訓練

資深志工的帶領，不僅可以幫助新進志工快速瞭解說故事的真實狀況，亦可即時予以提醒，消除緊張與不安，受訪者提到，團隊中最近兩年開始實施「母雞制度」，即為每一位新進林老師，都會有其專屬資深志工「母雞」，引導及幫助他們執行說故事活動及相關事務之帶領，並不少受訪者表示認同這樣的制度關係，例如資深志工會給予新進志工鼓勵、提供改善建議、或帶領他們與館方進行溝通並跟隨學習，以達到快速吸收之效果，其中受訪全部新進志工也都對此制度抱持肯定與支持的態度。

「現在…只要有新進的志工，就會有人去帶他…介紹這個圖書館…每個分館也會對他們新進的林老師做一下他們自己館文化的介紹，比如說林老師怎麼樣排班。」(A：571-574)

「我們團隊還有一個專案叫『母雞專案』，就是我們每一個新老師進來的時候…考上了之後…專業訓練結束之後，實習，觀摩等等的時候，我們都會是請一位資深的老師去帶他。」(D：402-404)

「剛進去當故事志工的時候…不知道該怎麼準備第一次的故事活動，那時候我的『直屬母雞』…會去看我們說故事，結束後就會告訴我們，今天做的方式怎樣，會給鼓勵，也會給一些可以改變的意見…是一個還蠻棒的方式。」(E：68-75)

「林老師團隊裡面有『母雞帶小雞』的制度…帶我們一起去跟館員做溝通。」(F：71-73)

「有一個很好的機制[母雞制度]…一個有經驗的人隨時可以讓他有一點依靠…跟著學習，我覺得這是一個很好的政策。」(L：115-118)

(五)輔助外單位志工教育訓練

林老師說故事團隊以承接『專案』或『教案』方式，接受各個不同團體、機

構之邀約，並針對該專案需求為其設計教案，提供教育訓練課程，亦透過說故事示範、技巧教學、經驗分享等方式教導他們的志工說故事技能，合作過之機構包含國小校園、基金會或育幼院，以及其它縣市圖書館等，為他們的志工進行階段性師資訓練。

1.學校

「去學校大概都是做志工訓練，就是會比較是家長，或是故事媽媽，去跟他們分享說故事的經驗。」(C：94-95)

「我去過**國小的故事志工，他們本身是在光仁裡面講故事的故事媽媽，我們就去幫他們也是做一個說故事的分享，是對故事媽媽。」(G：494-495)

2.基金會/育幼院

「最近還在『心路基金會』…幫他們做師資培育，培養他們的志工…我們進去做一個示範，做一個教學，算是…做師培。」(B：115-123)

「『心路』他們希望我們去做志工訓練，因為他們希望他們的志工也想試試看由他們自己的志工來做說故事的活動，所以我們就是有組一個專案，算是專案小組，然後我們幾位老師就去設計教案，等於算是分享經驗給他們的志工。」(C：97-99)

「林老師說故團隊這一塊…去過育幼院，到現在他們還是有去『心路基金會』…幫他們培訓說故事志工。」(M：176-178)

3.其它縣市圖書館

「有一次去新竹[圖書館]志工的培訓…去幫他們做教育訓練課程。」(C：114-116)

「因為台北市立圖書館的林老師團隊是聲名遠播…我們已經接了『桃園的專案』，就是桃園縣政府[文化局圖書館]他們要推廣Bookstart也是找我們…我們的方式就是會有總召，然後去接Case…那我就會跟我的夥伴…去做籌畫，決定我們要做什麼事情。」(D：115-125)

「有到桃園去…文化局[圖書館]的單位，也是去那邊幫他們做一些培訓課程。」(L：242-243)

(六)遵守服務倫理

部分受訪者提到，擔任故事志工必須遵守志工倫理守則，藉由守則規定之項目可知道身為志工需有什麼樣的心態與表現，並在清楚其角色定位後，能與運用單位更契合的互動與合作。

「遵守志工的倫理吧…要認清楚志工這個角色，那才能跟運用單位配合。」(A：308-309)

「倫理守則裡面講了很多，我覺得那個態度就有點像這樣，無私，奉獻，要很健康啊，沒有報酬。」(B：248-249)

「志工倫理很重要，比如他不可以涉及到私人的業務，或者是他是有目的性的來參與志工，或者他只是為了要來進修他自己想要的課程。」(L：284-287)

十一、個人態度及特質

統整所有受訪者提出故事志工應有之服務態度與個人特質共計八項，包括：(一)熱情；(二)喜愛兒童/與兒童相處融洽；(三)彈性；(四)持續投入；(五)平等/中立；(六)耐心；(七)友善；(八)合群。其中，最多受訪者提到「熱情」是維持他們繼續服務之動力；「喜愛兒童/與兒童相處融洽」次之，且亦是多數受訪者擔任故事志工之動機；而「彈性」亦有過半數受訪者提到，因在執行說故事相關活動經常遇到臨時狀況，皆需有相對應之處理方式；另希望持有「繼續留任」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。

(一)熱情

「對於來這邊[圖書館]做服務的態度…因為你的態度會決定你對孩子們說故事上面的熱情…主動會去學習，主動會去看到自己哪邊不足。」(A：332-336)

「我覺得要很有熱情吧…蠻重要的。」(E：211-212)

「我覺得熱情是真的要，因為你缺少了熱情去對小朋友這塊，你今天帶著很奇怪的心情去對小朋友說故事，我覺得一點都做不來，我覺得熱情真的是很必要的。」(F：225-226)

(二)喜愛兒童/與兒童相處融洽

「跟孩子是要能夠相處的…跟孩子之間相處會是一個互相交流，平等的一個狀態…能夠跟孩子互動…願意去做調整…這樣跟孩子之間的相處就會是比較順利的。」(D：505-510)

「自己要很不怕生，要把自己整個人放得開…要必須去喜歡小朋友。」(E：25-26)

「喜歡跟小孩子相處。」(G：439-440)

「要有愛小朋友的心，如果沒有喜歡小朋友的話，真的做不下去。」(J：262)

「要喜歡小孩，因為你是小朋友的解說老師，一定要喜歡。」(N：40)

(三)彈性

「如果說臨場發現苗頭不對了，立刻換內容，一定會備案，其實就是看小朋友的反應就會知道，今天的活動順不順利…就可以知道未來要調整什麼。」(D：141-143)

「小朋友他們會問一些很奇怪的問題，所以有時候你不能跟他講說，你不可以問…所以在這之中要訓練自己…臨場反應的能力要很好。」(E：30-33)

「我在講故事的過程，我看到今天來的小朋友都比較小，我就會先說，我們今天萬聖節快到囉，我們要來講一個恐怖紅蘿蔔，然後有人就開始會很緊張，我就知道會有人怕，我就是要用這樣子去感覺小孩會不會害怕，我才接續下面我要怎麼說…兼顧到怕跟不怕的。」(K：180-188)

「原本準備的是很高階的[故事]…可是今天偏偏來的都是很小的小朋友…我就會自己把它現場改編成年齡低一點的小朋友也可以接受的一個方式…要有所準備面對不同的觀眾群…做一些不同的應變。」(L：183-188)

(四)持續投入

「因為我們會培養、栽培你…希望你是能夠長期為林老師服務，而不是來這邊只是一個經驗而已。」(B：37-39)

「聽過很多資深老師跟我說過，很多人到最後…可能因為很多因素，然後就放棄了，就沒有堅持下去，所以我希望我自己能堅持下去。」(E：216-218)

「要準備足夠的時間來參與志工活動…因為有些人他為了要兼顧到家庭生活，或者經濟，他就沒有辦法長期的來參與志工。」(L：64-67)

「[面試過程]…最重視的是能不能持續去做。」(O：28-29)

(五)平等/中立

「小孩子本身我們不要去把他做太大的區別…眾生平等…不管有什麼樣的差異性…盡量都比較平等接受孩子。」(G：446-454)

「跟孩子是要能夠相處的，我用的是相處溝通，而不是教育或輔導或者…跟孩子之間相處會是一個互相交流，平等的一個狀態。」(D：505-510)

「必須要保持很中立的狀態…在面對兒童的時候，種族、宗教、政治、性別都要先放旁邊…除非價值觀有關是非善惡的，那個我們當然要建立他們正向的價值觀…普世的價值觀可以給孩子建立，可是個人的價值觀我覺得那可能要維持中立。」(B：249-257)

(六)耐心

「講了一段[故事]他會插嘴，然後他熱烈到他還會跟你討論…可能就很難拉回來，所以要有耐心…這很重要。」(L：439-441)

(七)友善

「對孩子的友善…不管這個孩子他是多麼的調皮跟可惡，我覺得不應該是用斥責或辱罵的方式。」(M：330-336)

(八)合群

「對團體的運作要能夠融入…要互相去支援。」(L：72-73)

第三節 臺北市立圖書館義務林老師教育訓練現況分析

根據文獻及深度訪談結果，歸納、分析義務林老師特殊訓練架構涵蓋教育訓練需求分析、教育訓練實施方式、教育訓練課程內容、教育訓練成效評估及教育訓練調整建議。分析內容主要來自整理、歸納所有受訪者之訪談逐字稿，另以諮詢方式請教臺北市立圖書館推廣課志工業務負責人確認訪談所得資訊是否與圖書館教育訓練現況吻合，以確保資料一致性。本研究所分析之教育訓練課程，包含義務林老師職前及在職之「特殊訓練」，以及因林老師說故事相關活動所需而參與之圖書館開放各類志工與一般民眾皆可報名之研習課程，例如：圖書館資源利用、文書處理、各類電腦編輯軟體、電腦操作等課程，但未將 12 小時之職前基礎訓練列入，分別於以下詳細說明。

一、教育訓練需求分析

近年臺北市立圖書館與林老師說故事團隊皆為義務林老師開設特殊訓練課程，經統整受訪者意見可知，林老師說故事團隊設有負責開發教育訓練課程之研發組，每年在開設相關課程前，會蒐集團隊成員及幹部在團隊會議中提出對課程之意見及建議，並統合來自每位林老師提供之想法，在這過程中便會發現那些主題是團隊夥伴目前所需，再經由討論決定該年度開設課程方向後，將課程需求告知圖書館，若提出需求與圖書館該年度的活動主題性質相符，便會將此需求納入課程中，融合雙方需求後由圖書館負責主辦(包含職前、在職訓練)。另有部分受訪者提到，近幾年有不少義務林老師在職特殊訓練課程是由林老師說故事團隊研發組與幹部及團隊夥伴們討論與提議，經規劃和安排並呈報企畫書予總館推廣課後形成自主訓練課程(在職訓練)，並由圖書館協助辦理相關活動，且開設課程之目標傾向於多元化發展，不僅可顧及到不同需求之義務林老師，亦可鼓勵大家從不同角度瞭解說故事之面貌。而辦理義務林老師相關教育訓練課程除考慮眾人提出之需求外，亦需考慮何時開課、由誰負責該課程、開課經費、人力資源、團隊成員上課意願等。

「我們會透過團隊會議來決定我們想開什麼課，那這樣的[課程]是對我們林老師有幫助的。」(B：504-505)

「團隊的開課…是由研發組來做規劃…要規劃課程的時候…會告訴我們

他的口袋菜單是什麼…會去看經費的部分，然後還有看人力資源…大家的意願，再去討論…今年研發組會開幾堂課，在什麼時候，然後是由誰來負責。」(D：795-799)

「要安排什麼課程…[意見]來自所有成員的老師，提供出來的意見，我們也覺得蠻多人都[認為]這個意見不錯的時候，我們就走那個方向，在設計課程單元的時候，是比較朝著可以有不同的方向。」(G：490-501)

「[安排教育訓練課程]也要向總館的推廣課呈企畫案…[撰寫]辦活動的目的、時間、地點，再來就是活動內容，幾點到幾點安排怎麼樣的活動。」(G：132-136)

「在林老師的團隊裡面會有研發組…研發很多課程讓…圖書館會協助我們辦理，由我們林老師來主導，是林老師開發的課程。」(L：95-102)

「其實大部分都是因為他們[團隊]發現有這樣的需求就會去開這樣的課程，所以我覺得有針對到林老師們的需求是很重要的，效果也會比較好…就是盡量照顧各個不同族群林老師們的需求。」(L：685-690)

大部分受訪者認為圖書館及林老師說故事團隊開設之說故事相關課程多顧及到林老師對課程之需求，整體來說值得肯定，但仍有需調整改善之空間。受訪者提到因林老師說故事團隊歷史悠久，成員年資大致分為新進、中生代與資深，對課程之需求會因此而有所差異，因此不論是由圖書館或團隊開設之說故事相關課程皆希望能夠將課程內容再細分及加強深度及廣度，並以分階形式開課，讓不同資歷的學習者皆有合適課程，以增加課程之豐富性。最後亦有受訪者提出建議，為了提供適當教學內容或方式，在辦理教育訓練之前，圖書館及團隊可對所有義務林老師做調查，並特別強調亦需顧及少數族群之需求，在詢問他們(多數、少數族群)對於開課之想法後，可依據他們給予之意見進行教學設計，期盼能顧及到不同族群老師之需求，藉此引起學習興趣，以提高教學成效。

「這是我最近在想的…[林老師團隊]今年是27年了…老師會分成新進、中生代、還有資深的…因為年資的關係，還有年齡的關係…需求都會不一樣…現在圖書館大概會為新進林老師去開固定的課程…[建議在職訓練課程]可能要再分細一點，就是對不同的資歷的老師再去開不同的進修課程，因為他可能的需要不一樣。」(C：370-375)

「可是因為他沒辦法，完全對資深的[志工]在做，所以我才說，如果有分階會更好。」(K：554-555)

「希望課程能夠廣泛一點，多樣化一點，效果會比較好。」(L：690-691)

「不知道有沒有建議過，就是這都是針對去上課的人…[和]沒有上課的人，說不定他們也有他們的想法，所以如果可以有一種全部的人調查，可能會更好吧，因為沒來上說不定那個課就是不吸引他…我覺得偶爾可以[考慮]少眾[需求]，因為這些人可能因為他們想法說不定也可以讓圖書館又有不同的想法。」(K：531-536)

二、教育訓練實施方式

(一) 講師的選擇與聘請

義務林老師特殊訓練可分為由圖書館辦理或由林老師說故事團隊負責執行之相關課程，且雙方課程聘請講師方式有所不同，如圖書館方面會邀請業界或學界專家，而團隊方面則是從夥伴中邀約具特殊專長之林老師，亦或是由義務林老師推薦講師人選予圖書館或林老師說故事團隊參考。有受訪者提出建議，期望能邀請不同領域之專業講師授課，或同一課程能邀請不同老師授課，以增加課程內容與授課方式之多元化，並希望能夠由圖書館為義務林老師規劃及辦理專屬特殊訓練課程，並幫忙邀請專家學者，給予講者鐘點費。

「圖書館請的講師都是由外面聘請來的，通常有的是在業界裡面有名的，或者是專家學者，來幫忙上課。」(L：112-113)

「我們會透過團隊會議來決定…也許是外聘講師，也許是自己的團隊中的老師。」(B：504-505)

「[講師]這個部分…因為我們有老師他會在外面上過課，然後如果說他覺得上得不錯，那就會推薦給我們[團隊]。」(C：336-337)

「其實很期待從不同老師的…因為請來的老師們都很棒，他們不只是志工老師，也有可能像我剛剛提到的，其實是外面的學者，或外面的一些更有學術研究的老師們，他們的見解我覺得會更獨到，而且更有程度。」(F：395-398)

「肢體開發好像都是一直固定的老師，我是覺得可以換不同老師，也是一個不錯的[選擇]。」(K：560-561)

「我是覺得…[圖書館本身]有很大資源可以接觸到一些各個領域的一些專家，他們出面來做這種課程的安排，比我們林老師的團隊要更有力，而且差別是他們可給人家鐘點費。」(G：507-514)

(二)教育訓練類型

依訓練目的與時間可分為職前訓練及在職訓練，例如職前訓練是針對新進義務林老師，使其了解北市圖與林老師說故事團隊的概況、大致運作情形及即將承擔的工作內容；在職訓練則針對已在服務中之義務林老師，另就訓練對象而言，有針對義務林老師幹部進行的管理發展訓練亦為一種訓練方式，分別於以下說明。

1.職前訓練(包含觀摩、實習與試用)

新進義務林老師錄取後到就任之前，北市圖實施的職前訓練包含各 12 小時基礎訓練與特殊訓練課程，完成訓練後，新進林老師依填選志願分發服務館，並需要至服務館於林老師說故事時間完成觀摩及實習(各 1 次)，再完成 12 小時試用，使新成員能夠充分地瞭解圖書館與林老師說故事團隊與即將擔任之工作概況。

「上完課[教育訓練]會開始進行觀摩，然後實習，然後試用，那在觀摩跟實習的時候，他會去看到，他會知道[實際情形]。」(D：156-158)

「[新進林老師]還要再去觀摩…資深林老師的說故事，接著他還要再實際的實習…在這個過程當中，他們可以慢慢學習。」(L：92-95)

2.在職訓練

根據受訓地點不同，北市圖義務林老師特殊訓練又分為工作中訓練、工作外訓練，其中工作中訓練指的是一般林老師亦有實地見習以觀摩其他老師說故事的機會，意即分別至各館觀摩不同老師說故事；此外，團隊中近兩年開始實施「母雞制度」，意同導師制，即為每位新進林老師都會有其專屬資深志工「母雞」，引導及幫助新進林老師執行說故事活動並帶領相關事務，在受訪者中全部新進志工都對此制度抱持肯定的態度，因其優點眾多，包括資深志工會給予新進志工鼓勵、提供改善建議，或帶領他們與館方進行溝通並跟隨學習，以達到快速吸收之效果。

「我覺得參加團隊的活動…或者是看到別人的表現，我們也有所謂的『故事列車』讓你有機會去不同的館，去觀摩不同的老師說故事…彼此觀摩。」(G：423-425)

「我們團隊還有一個專案叫『母雞專案』，就是我們每一個新老師進來的時候…考上了之後…專業訓練結束之後，實習，觀摩等等的時候，我們都會是請一位資深的老師去帶他。」(D：402-404)

「剛進去當故事志工的時候…不知道該怎麼準備第一次的故事活動，那時候我的『直屬母雞』…會去看我們說故事，結束後就會告訴我們，今天做的方式怎樣，會給鼓勵，也會給一些可以改變的意見…是一個還蠻棒的方式。」(E：68-75)

「有一個很好的機制[母雞制度]…一個有經驗的人隨時可以讓他有一點依靠…跟著學習，我覺得這是一個很好的政策。」(L：115-118)

工作外訓練包括參與圖書館舉辦之研討會了解國內外公共圖書館發展概況，以及團隊辦理之戶外教學活動，將所見所聞轉化為生活經驗，並將此體驗在說故事中與兒童分享，以最真實的面貌將欲傳達之知識呈現給兒童。

「有時候會去參加圖書館的研討會…還有北市圖之前有請國外的也來介紹那邊的圖書館，也會去聽聽。」(A：559-560)

「研發或者活動組他們也會辦一些活動，比如去關渡賞鳥…順便也增加一些知識，因為像那一些東西，我們都很容易就被納入到林老師的說故事內容裡面去，很多的一些知識上面，我們可能就是會用這樣子的方式[學習]…我們都把它當作是一個生活經驗，然後再帶給小朋友。」(L：102-106)

3.管理發展訓練(幹部研習課程)

數位受訪者提到針對志工幹部教育訓練課程係由北市圖特別推薦他們至指定地點(如中華志工協會、臺北市政府)參與幹部訓練，其授課內容大致包含心理學、團康帶領、溝通技巧、瞭解人格特性及特質等相關能力之培養。另有受訪者提到林老師說故事團隊曾辦理「幹部願景營」，以會議結合教育訓練之方式，讓團隊幹部藉此機會分享經驗及傳達一些訊息，或各自提出想法及意見，透過討論達成共識後，將會議結果傳遞至各分館並執行該政策。且有受訪者表示團隊幹部有接受此類課程之必要，並認為經由訓練過程可幫助幹部學習如何帶領團隊。

「那個是中華志工協會辦的…就是參加外面…圖書館推薦出去上的…推薦那時候可能幾個隊長去過課。」(A：745-747)

「那個部分就比較是在專門為志工幹部開的課程，有心理方面的，團康也都有，溝通的技巧，然後人格特性，認識人格特質之類的。」(C：402-403)

「圖書館的這種[幹部研習課程]課程不多，我們比較多可能就是台北市政府那邊有針對志工幹部的[教育訓練]。」(K：576-577)

「有辦過林老師的幹部的願景營…算是幹部會議與教育訓練結合的感覺…你想做什麼都可以提出來讓大家幫忙做，只要對林老師有幫助，就是盍各言爾志的感覺，就是大家來講講自己想要做什麼事。」(B：530-537)

「[幹部研習課程]還是有必要訓練，因為這樣子他很快就可以上手啦…一個新幹部上台他會很恐慌，他會擔心，如果經過訓練以後，他很快的上手，才不會那麼害怕，還是需要。」(N：235-237)

(三)教育訓練參與程度

義務林老師特殊訓練方式以參與程度高低排序，依序為角色扮演、戶外教學、分組討論、讀書會、線上影音教學、辦理講座、閱讀書刊，相當多元且豐富。其中較特別的是，角色扮演是學習如何說故事重要的課程，教導學員藉由角色之轉換將兒童帶入故事情境中；而戶外教學可讓學習者透過實際接觸之經驗將其轉化為知識，並將活動所學帶到故事當中與兒童分享。

「圖書館之前有幫我們安排戲劇的老師來幫我們上過課…就讓你練習一下…扮演一個從那個地方走到這邊角色。」(A：616-620)

「研發或者活動組他們也會辦一些活動，比如去關渡賞鳥…順便也增加一些知識，因為像那一些東西…很容易就被納入到林老師的說故事內容裡面去…我們可能就是會用這樣子的方式[學習]…我們都把它當作是一個生活經驗，然後再帶給小朋友。」(L：102-106)

從以上分析可得知義務林老師特殊訓練之實施方式相當多元化，但仍有受訪者提到有些教育訓練經常以播放 PowerPoint 搭配口述方式進行，學習者實際參與程度不高且較不具挑戰性，並提及曾經接觸過實際參與度較高之課程，認為此上課方式對學習效果有很明顯的幫助。

「像那個帶閱讀繪本的[課程]，每次就都放PowerPoint，然後念書給我們聽…那種實務上面就不足，以前林老師新訓的時候…那時候我剛好遇到是九歌的團長…會教你怎麼樣讓你的肢體放鬆，這種就很重要。」(H：361-365)

三、教育訓練課程內容

研究者將以下所有課程之分析依據本章第二節之「公共圖書館故事志工知識架構」，整理、歸納相對應之課程內容，以便更清楚瞭解所有課程之安排。由分類

結果中看出，圖書館及團隊皆有辦理關於讀者群相關知識、資料及館藏發展、舉辦活動技能、專業素養與發展潛能、技術、故事表達技能方面之課程。兩者間較為不同的是，圖書館辦理之研習課程有些是專門為義務林老師開設，有的則開放各類志工報名，甚至一般民眾皆可參與之課程(例如：電腦操作、文書處理及影音與影像編輯軟體等技術方面之課程)，這可能使義務林老師較無法學習到能專門應用至說故事相關活動之課程。雖然林老師說故事團隊亦會視成員需求而特地開設此方面之課程，不過相對圖書館開設次數較少。而圖書館利用課程除在義務林老師新進課程中有特別為林老師安排外，另於其他時間開課時亦不限定報名者，這可能導致義務林老師無法學習到專門屬於說故事之相關內容(例如：如何使用電子書為兒童說故事)。在團隊開設課程方面，則可看出相當重視美勞帶領之延伸活動及口語/肢體開發課程。

(一)讀者群相關知識

讀者群相關知識課程通常會考慮到兒童學習/發展歷程、兒童心理學知識，且因應臺灣現代多元化社區發展，圖書館也逐漸考慮到「多元文化」課程之安排。

「當我們面試結束確認考取之後，圖書館會幫我們安排兩天的專業課程…其中一堂課就是請幼教系的老師幫我們上兒童發展…把小孩子的年齡分得很細…看每個年齡層的孩子…發展階段到哪裡。」(D：149-154)

「這陣子我跟***老師參加客語志工培訓…現在圖書館開始要訓練閩南語志工，跟客語說故事志工…他們現在是有多元文化…之後會用客家語來說故事，他[圖書館]現在才[開始]在培訓。」(K：118-124)

(二)故事素材知識

北市圖與林老師說故事團隊皆有為義務林老師辦理說故事書單選擇課程，為學習者介紹繪本與每個年齡層兒童適合什麼樣的書籍以及如何選擇書籍等，而北市圖亦有特別規劃針對0~3歲嬰幼兒之書籍介紹及選書課程。

「老師會以幾本書來當一個介紹，然後讓大家知道大概這個年齡層的小朋友，大概到這個階段，適合什麼樣的書籍…是一個基本觀念。」(D：152-154)

「0~3歲的課程…有專門的老師會來圖書館講課…有專門針對0~3歲書本

的介紹，選書。」(C：393-398)

許多受訪者提到北市圖及林老師說故事團隊皆有辦理過繪本賞析與應用課程，教育學習者如何從不同層面引導兒童進入故事，並透過解說來瞭解繪本中圖畫及文字欲傳達之意，有時亦會邀請繪本作者親自說明創作原由，使林老師在為兒童說故事的時候，不只是敘述表面就能看出的東西，還能提醒兒童注意到繪本中的細節，並以更深層及更多元角度分析繪本，且運用不同表達方式呈現出來，而有位受訪者表示因接觸此課程，而認識到不同領域之兒童文學，且北市圖每年亦固定安排此課程在新進義務林老師特殊訓練中。

「有一位在一些兒童的週刊或書本有做專欄的老師…他對一個文章就做了好多好多層面的想法…[教學]帶小朋友可以怎麼去做引導。」(F：369-375)

「印象有深刻，就是 he 會告訴你要怎麼去看…從圖裡面去看到一些作者，或是繪者想要表達的東西、顏色、形狀、遠近…那時候好像也有找***老師…會說明當初是怎麼去創作的…對那本繪本會更深入瞭解。」(A：616-619)

「我們常常辦進修，會請專家學者來幫我們上課，比如說我們開過的課就是『繪本裡的文學』、『繪本裡的美學』…讓我們在幫孩子說故事的時候，可以說到更裡面[深層]的東西，而不是只有看過去。」(B：237-245)

「我們[團隊]還請過一個他本身等於是教作文的…所以他就會很細膩的去注意到裡頭的一些文字的呈現…從他那邊就覺得說可以好像更加的去體會那種文字的奧妙。」(G：486-489)

「之前有一個***老師他介紹一系列的繪本…就開始去留意比較經典文學改編的繪本，可是以前不會想到。」(M：494-497)

另外在圖書館說故事之特色及優勢就是能夠充分運用圖書館資源，因此在新進義務林老師之特殊訓練課程中必安排「圖書館資源利用」課程，為其介紹說故事時可利用圖書館購買的紙本與兒童電子書資源，並現場指導學員如何從圖書館網頁中找尋所需兒童電子書(例如：咕嚕熊、Tumble 兒童電子書)，此外，北市圖亦會不定期舉辦圖書館利用教育課程，內容除介紹市圖購買所有電子資源外，有時亦會特別介紹兒童電子書，但報名對象不限於義務林老師，而是開放所有類型志工與民眾皆可參與之方式。

「新進志工的培訓都會有一堂…圖書館的利用，就是你要講故事怎麼利用圖書館資源。」(K：521-523)

「總館有開…他說因為我們市立圖書館裡面的網站…[介紹]電子繪本區。」(I：180-181)

(三)舉辦說故事相關活動技能

北市圖與團隊亦有開辦如何依各年齡層兒童發展及興趣設計活動之課程，訓練內容有助於學習者瞭解不同年齡兒童之概況，學習與兒童互動技巧，並於執行活動前規劃符合該年齡層兒童之活動。

「基本的門檻[教育訓練]，讓你至少…對於不同年齡層的小孩子…會知道要怎麼去應對。」(D：44-45)

「有參加一個Bookstart的[教育訓練]…講一些發展[兒童發展]…運用一些書[當例子]然後講給你聽。」(H：355-356)

而北市圖每年寒暑假皆有辦理主題閱讀活動，因此在規劃義務林老師特殊訓練有時亦會依據該時期推廣主題而開設相關訓練課程，使學習者對推廣主題有進一步的了解。

「在職訓練他[圖書館]會針對比較專題類的東西…那一年的暑期主題就是跟科學有關，所以那一年的在職訓練他[圖書館]就會請老師來教我們一些簡單又有趣的科學實驗。」(M：361-363)

另外，在延伸活動帶領教育訓練課程的部分，北市圖與團隊較常開設以帶領兒童製作美勞活動為主，課程內容包括利用美勞製作串連故事，或教導如何利用手邊材料製成作品，亦或是設定相關主題以教學相關的美勞製作，有受訪者認為受益良多。

「有請到一個[講師]…帶大家做一些勞作，就一邊講故事一邊做勞作…用勞作的方式把整個故事貫穿起來。」(I：281-284)

「有一次去參加的主題是『萬聖節』主題的美勞相關研習，所以那一次的研習課程就花了一個半小時…學了好多的萬聖節的美勞。」(D：769-774)

「美勞的製作方式…剛進來的時候在這方面也是學到很多，前輩老師也教了很多。」(J：367-368)

(四)故事表達技能

北市圖及林老師說故事團隊針對故事表達技能方面辦理許多訓練課程，包含如何引領兒童進入故事、與兒童互動，以不同方式來呈現說故事本身之說故事技巧課程。而在說故事中最能引起兒童注意力者多是配合故事劇情使用特殊語氣及動作，故大量的口語/肢體開發課程便因此產生，其課程內容含括如何運用肢體、表情、聲音來詮釋故事中的情境、背景、角色與各種情緒，且此課程亦有分為入門與進階兩階段。

「如何說故事或者是說故事的技巧[課程]裡面，就是你怎麼帶一本故事，怎麼去說一個故事，然後怎麼樣在說故事能吸引到孩子的注意力，就是要做一些互動。」(A：623-625)

「圖書館之前有幫我們安排戲劇的老師來幫我們上過課，有安排過『九歌』[劇團]…還有聲音的開發，那時候請的是『一元兒童劇團』…課程包括肢體、面部、聲音…怎麼運用肢體去表達。」(A：585-589)

「說故事的時候…需要用聲音去營造，去詮釋背景和角色…其實這個也是之後[徵選後]在教育訓練的時候會去帶的。」(D：69-72)

「有上過自己辦[團隊]的肢體開發課程…練習各種語氣、情緒…要怎麼樣展現肢體動作…訓練肢體靈活運用。」(B：467-474)

「我們開的課程就是有肢體課程…從聲音的變化…不同的語氣…[表達]你的情緒到底是什麼…原則上我們會有兩次，有一個最初階的入門，跟稍微進階的。」(G：68-76)

另故事改編課程則是由幾位林老師提起，認為可利用一些廣為人知的故事作改編，使學習者從課程中獲得不一樣的激盪，藉此來增進說故事功力。再者是道具應用及製作課程，因在說故事活動中道具通常最能夠吸引到兒童的目光，將焦點聚集在它身上，故道具在故事裡也扮演重要一角，因此這類課程也由團隊陸續開辦。

「我們劇團的團長他有提出一個意見…他把一些我們耳熟能詳的一些故事做一些改編…[提議]這一次要來講故事改編。」(G：493-499)

「故事改編課程，就讓他們[學員]能有一些不一樣的激盪，然後可以增進一些功力。」(L：101-102)

「道具的應用[課程]…也是有。」(B：474-475)

「我覺得印象比較深刻就是我們林老師團隊裡面的老師們很厲害…比如道具的製作。」(L：623-627)

圖書館亦有專門為 0~3 歲嬰幼兒之說故事技巧與口語/肢體開發辦理相關課程，其訓練內容與一般學齡兒童有所區別，例如需帶領大量手指謠、及與親子頻繁互動，並表示此課程是欲成為 Bookstart 志工所需參與的。

「0~3歲的課程…有專門的老師會來圖書館講課…[教學]0~3歲[說故事]要和一般說故事[區別]。」(C：393-398)

「之前有[參加]…專門訓練0~3歲[課程]…手指謠…怎麼跟親子互動…每年應該都會有，因為要去當Bookstart的老師就必須去上那個課程。」(K：514-519)

(五)資訊技術技能

為因應科技快速變遷的時代，近幾年北市圖及團隊陸續因需求而發展不少關於技術方面之訓練課程，其中包含教學如何使用電腦之電腦操作技能；而對於文書處理之課程，從訪談可知北市圖與團隊每年皆有開設相關課程(包含 Word、Excel、PowerPoint)。

「林老師說故事團隊有資訊組…每年會辦電腦的技能培訓…教你怎麼用電腦一些基本技巧。」(M：290-292)

「林老師[團隊]有開，因為我們林老師有一個資訊組，他每年好像都會開一些，比如說word操作。」(A：738-739)

「我們林老師團隊會開一些電腦的課程…基礎的一些電腦課程，比如一些簡單的製作，或是初階的一些課程…類似文書處理。」(L：352-354)

「比如說word操作[課程]…使用的課程都有…他不是針對林老師…對市民都會有開[開課]。」(A：738-741)

「一些基礎的作業軟體…word、excel、powerpoint…那是圖書館開的，沒有侷限在林老師，也沒有侷限在非得要只有志工才能參加…也會開放一般民眾也可以參加。」(D：897-900)

而各類電腦編輯軟體則涵蓋影音、影像、文字編輯課程，讓學習者依自身需求選擇課程，而北市圖辦理此類型課程亦較多於林老師說故事團隊。

「圖書館他本身會有一些…像是多媒體這一塊[課程]…不只有林老師，還有一般圖書志工…樂齡志工等等，他都會公告。」(D：330-332)

「一些基礎的作業軟體…繪聲繪影[影音、影像編輯軟體]之類的[課程]。」(D：897-900)

「林老師說故事團隊有資訊組…教你…[文字、影像]編輯技巧。」(M：290-292)

最後雲端應用課程亦是圖書館與團隊皆有開設之 E 化課程，以義務林老師為例，因近年團隊逐漸推廣使用雲端進行資料共享與排班，因而產生此類課程。

「這幾年就開始很積極在推…包含像是雲端的使用，然後還有我們會有的…怎麼樣運用雲端來進行排班表的策畫之類的。」(D：891-894)

「現在有一些新的軟體加進來，比如dropbox怎麼樣去丟東西進去…林老師有的是為了要內部運作，他們必須要去學習怎麼去使用這一塊，有的老師他不懂就必須要去學。」(L：354-357)

(六)故事活動專業素養與發展

林老師說故事團隊近年來實施之「母雞制度」是以資深義務林老師帶領新進成員之方式進行，過程包含熟悉服務環境、給予鼓勵與提供意見等，使新進人員有學習效仿之對象，並有不少受訪者認為此制度是不錯的訓練方式。

「我們團隊還有一個專案叫『母雞專案』，就是我們每一個新老師進來的時候…我們都會是請一位資深的老師去帶他。」(D：402-404)

「剛進去當故事志工的時候…不知道該怎麼準備第一次的故事活動，那時候我的『直屬母雞』…會給鼓勵，也會給一些可以改變的意見…是一個還蠻棒的方式。」(E：68-75)

「有一個很好的機制[母雞制度]…一個有經驗的人隨時可以讓他有一點依靠…跟著學習，我覺得這是一個很好的政策。」(L：115-118)

四、教育訓練成效評估

每次教育訓練課程結束後，圖書館便會發放問卷給上課之學員，進行滿意度問卷調查，以量化方式蒐集眾人意見，作為日後辦理教育訓練之參考。而林老師說故事團隊於自行辦理之自主訓練課程後亦會請參與課程之學員填寫滿意度問

卷，並填寫對當次課程內容之意見及對日後課程之建議。

本研究統整受訪者在接受許多特殊訓練後，對所有課程安排的看法及想法。有不少受訪者表示，接受過許多說故事相關教育訓練後，學習到繪本選材、口語及肢體表達能力，更重要的是以多元角度及更深層意涵探討繪本故事，最後應用於說故事活動中來引導兒童，以提升故事之精彩度。由此可知，大部分義務林老師在接受說故事相關訓練後，習得不少專業知能，例如：繪本賞析、選擇、口語及肢體表達，以及兒童發展歷程與心理學等，並能學以致用在說故事相關活動中引導兒童，且對其服務成效有頗大幫助。

「聲音[課程]對我幫助最大…是在說故事技巧，第二個就是讓我能怎麼樣去看一本繪本，你就會知道如何詮釋…得會更深入，就是讓我看懂一本繪本…講出來的故事會除了文字的敘述之外，會有更多一點東西在裡面。」(A：711-715)

「比如說繪本賞析…透過老師的說法、介紹之後，我突然喜歡這本繪本了…從不同的角度來理解，他會講出更深層的東西在裡面…有導讀的時候，就會理解這幅畫的意思。」(B：492-497)

「大概來講就是一些肢體方面，就是戲劇研習的方式，還有一個是繪本介紹，就是選材，這兩個其實大概是我自己本身比較少接觸，所以這兩方面的知識對我來講是幫助最大的。」(C：365-367)

「上了課程…覺得我的反應能力跟說故事口語的改變還蠻多的，又看到了更多跟我同期進去的林老師，然後還有比較資深的林老師在講故事，會把他們當作是一種模擬，就是去看他們怎麼講…當作參考的感覺。」(E：337-341)

「有一位他在一些兒童的週刊或書本有做專欄一位老師…那一次真的是讓我大開眼界，他對一個文章就做了好多好多層面的想法…所以從那個過程，從那個裡面就可以去想到以後帶小朋友可以怎麼去做引導。」(F：369-375)

「以前上的課其實對於我們去瞭解繪本跟選書是很有幫助…原來還有這些書我還不知道…後來我就開始去留意比較經典文學改編的繪本…後來就會去願意選擇一些改編的書。」(M：493-507)

但亦有些義務林老師無法參與教育訓練課程，主要原因可看出學習者本身時間安排是無法持續參與的最大原因，另一原因則是教育訓練課程之選擇無特別強

制規定，導致多數義務林老師在選擇上經常只考慮本身有興趣及意願的課程學習，亦有位受訪者認為目前課程內容已有重複性，並已有多次上課經驗，故較不常參加近期之教育訓練，最後有受訪者提到有些林老師認為只需出席自己排班之說故事活動，不願出席教育訓練課程，因此學習心態及意願亦是影響出席教育訓練重要原因之一。故主辦相關課程之單位，應思考如何以鼓勵方式來促使更多林老師有意願持續參與進修。

「後來很多訓練活動，因為工作的關係…就比較沒有辦法參加。」(I：288-290)

「有的老師除了說故事之外，他可能沒有太多餘的時間，他想去上[教育訓練課程]也沒辦法去上。」(L：692-693)

「現在開課的時候會有一個比較可惜的地方就是，因為這些課都是自由選擇的，所以變成說大家都可能會變成挑食的小孩…我可能從來就沒有去接觸過肢體開發，所以我不知道原來我也有這方面的天分。」(D：782-786)

「以前每一年圖書館的在職訓練我都會去，可是後來我們在職訓練也都跟職前訓練[差不多]，而且那個題目我覺得我好像以前都上過了，沒什麼大的興趣就比較沒去了。」(M：369-371)

「有時候老師們雖然進來團隊成為志工，可是他可能只是輪到他講故事他就去講故事，他並沒有給自己這樣進修的機會…會來參與這些課程研習的其實比例還是不夠高，我覺得還有很多成長空間。」(G：514-517)

「我有私底下去瞭解過…觀察到，他覺得沒那個必要，因為他覺得當這個志工的主要條件就是在自己的分館把自己的故事說好…我服務到我的服務了，然後我去上那些課，不一定對我有幫助，他們有些人想法是這樣子。」(J：168-174)

綜合以上影響義務林老師出席教育訓練之因素，有幾位受訪者為此提供因應之道，提議可訂定規則，規定義務林老師需參與各種類型之特殊訓練課程，或每年應接受多少時數之課程，縱使對某方面課程較無興趣，但也能大致瞭解其內容。

「要求老師們…幾年之內，某一個類型必須要參加一次…縱然我對某個東西目前沒有興趣，但是我至少那在做什麼，這是比較偏向制度性的東西，我覺得也許可以這個方向去走，那就可以減少挑食的機會。」(D：878-881)

「像我們辦了那麼多活動…不參加的還是不參加，或者是我們的規定也很重要，所以我有跟***老師講，就是我們要做一個統計、規定出來，就是一個老師一年內要參加…幾次教育訓練…這個其實很重要。」(J：347-351)

五、教育訓練調整建議

因受訪者中有許多資深及中生代林老師已參與過不少北市圖或團隊為義務林老師所開設之特殊訓練，故在訪談中分享其學習經驗、感受，以及對課程內容的期望，或自覺尚需補強之處，提出調整改善之建議。研究者將上述內容依據本章第二節之「公共圖書館故事志工知能架構」，整理歸納相對應之課程類別，分析結果顯示，受訪者對於課程需求及建議調整改善的知能項目，大多以涵蓋和說故事直接相關的項目為主，以下分述。

(一)讀者群相關知識

根據許多受訪者以往上課經驗，認為瞭解兒童心理學、兒童學習/發展歷程，以及針對特殊讀者生理及心理狀態之認知等相關知識，尚有不足之處而應多加強。因若能對上述之知識有初步或更進一步熟悉，在進行說故事相關活動時，便可輕易判別個別兒童所需，為他們選擇適當的圖書資源，並以兒童能夠理解之方式帶領閱讀。且有受訪者表示兒童心理與發展歷程之課程多安排於新進林老師之特殊訓練課程，於在職訓練則相對較少，故認為頗需安排於未來林老師繼續教育當中。

「其實我倒認為這一個部份我們這個還不足，應該多加強[教育訓練]，關於兒童的心理…兒童的發展、兒童的怎麼樣的狀況…以後對我們林老師來講是會比較好。」(N：135-137)

「林老師也有心理方面的課程，可是…這幾年感覺比較沒那麼多。」(K：93-94)

(二)故事素材知識

部分受訪者表示說故事書單選擇課程為每年或經常性開課，其相關課程內容受圖書出版快速影響，有必要持續接受新知與時俱進，經常性辦理相關課程，以便義務林老師接收最新繪本資訊。值得注意的是，因應科技進步及圖書館電子資

源日趨增加，考量電子資源之重要性，有多位受訪者建議「圖書館利用教育」課程內容應包含兒童電子書介紹，課程中可介紹北市圖館藏涵蓋那些兒童電子資源(例如：咕嚕熊、布克聽聽、繪本花園等)、包含那些類型，如動態、靜態或是否需付費，以及傳授如何於說故事相關活動中使用兒童電子書並為兒童介紹此資源，鼓勵兒童在家也能繼續運用，但目前此類課程只在新進義務林老師之特殊訓練為其開設專屬課程，若林老師於繼續教育中對此類課程仍有需求，則需報名圖書館開放予各類志工及一般市民皆可參與之圖書館利用教育課程，因此，若圖書館專門為林老師開設專屬課程，將能更契合及更有助於說故事相關活動的執行。

「像我現在的話當然就是選書，因為那個書一直會有新的。」(C：379)

「就像剛剛提到的…圖書館到底收藏了哪些電子書，然後可以拿來讓我們林老師來說故事運用的東西，就是讓我們先知道它的兒童電子書裡面…有一些什麼樣的類型…怎麼樣來介紹電子書…讓我們林老師也可以跟著圖書館的進步也要進步。」(A：718-724)

「[兒童電子書]有必要，其實因為我們自己不一定會用，但是其實可以傳達出來讓小朋友回去在家的時候也可以看[電子]繪本，延伸到家裡也可以繼續使用。」(I：296-297)

「[兒童電子書]我覺得還蠻有必要的，如果你會用的話，就是不會讓小朋友覺得每次來就只是聽你念念念，就結束，因為有些老師可能不會加一些音效，比如說小豬他覺得他很累之類的音效，很醜的聲音，有些老師放不開。」(J：176-178)

(三)舉辦說故事相關活動技能

參與公共圖書館說故事相關活動之兒童年齡層分布廣泛，故辦理相關活動時除需考慮是否符合社區需求及圖書館推廣目標，同時亦應考慮各年齡兒童之狀態，有幾位受訪者提出建議可特別對 0~3 歲兒童之發展開設專屬課程，由於此方面課程較少，且對相關知識亦較不了解，故開設相關課程會讓執行此活動之志工對嬰幼兒有更深的認識，學會如何與其相處，進而以正確的方式執行說故事相關活動，故表示特別需要此類課程。

「對於幼兒的教育訓練的需求…是怎麼更認識孩子，就是說0~3歲他們的發展…你要對他認知發展…有一個自己的認知…才能幫助那些家長們來照顧他們的孩子的閱讀。」(A：728-730)

「[針對0~3歲說故事之教育訓練]好像比較少耶…我覺得有需要耶，就是像我沒有小朋友…可能會想我有沒有辦法跟0~3歲溝通…不知道怎麼跟0~3歲的講話…所以我覺得開這個課還蠻有需要的。」(J：382-388)

另有受訪者表示關於說故事之延伸活動課程，圖書館及團隊較常以美勞研習或律動帶領之方式辦理，而提出除了上述方式之外，亦想學習運用其它方式來引領兒童進行延伸活動。

「我覺得可以多開一些那種…我們後面可能要帶延伸活動的，因為有時候我們延伸活動可能就是帶美勞跟暖身操之類這些…[建議開設]除了律動或是美勞之外的延伸活動的研習課程。」(E：365-369)

(四)故事表達技能

北市圖及林老師說故事團隊幾乎每年皆會辦理說故事技巧課程，但有多位較資深受訪者認為，說故事技巧應該不只有目前課程傳授的方式，故希望能開發更多元的說故事方法，新增課程例如兒童肢體開發與兒童劇團課程，訓練學習者可利用說故事帶動來開發兒童肢體動作並將其表現於兒童戲劇裡。

「我會覺得…創意這個東西…是會覺得比較讓人激賞…一個故事的如何去把他講出去的不同的呈現方式，就是呈現多元化的方式。」(G：520-522)

「訓練過程我覺得說故事技巧部分不夠，課程需要再開多元一點…不能說完全沒有，就是不足。」(H：368-369)

「有關於兒童劇團…就是讓孩子，因為我們現在是我們有劇團，可是好像比較沒有讓兒童也參與。」(K：562-563)

(五)資訊技術技能

因數位化時代的來臨，有多位受訪者提到學習技術方面之技能已是不可避免，並認為有學習電腦操作技能之需要，但林老師說故事團隊辦理次數卻不多，因此認為應多增加此類課程數量。

「現在好像是無可避免的，就是電腦化，還有資訊的這個時代…還是應該要學起來，就是在有必要的場合…有機會就是要多學。」(F：411-416)

「我現在要的[需要]就是要電腦這方面[課程]。」(N：229)

「團隊提供的數位媒體課程好像比較少。」(K：337)

「我們有上過電腦操作[教育訓練]，可是一年才一次，或是兩年才一次而已…我覺得有必要開設。」(J：163-165)

而幾位受訪者對於各類電腦編輯軟體課程(例如：影像、影片編輯或動態剪輯等)，皆表現出頗有興趣之意，因可藉由學習此技能而嘗試自己編輯、剪接與創作動畫故事，並希望能依課程難易度分階開課。

「如果可以數位編輯，比如說把故事剪接這樣子也不錯，學一些動畫剪接的課程，我是對這個有興趣。」(K：571-572)

「不一定要把它[動態說故事]用在圖書館說故事，我覺得對一些有興趣的老師們…可能會想要去自己製作看看一些動畫的東西…自己可以創作一些東西…他願意開這個課程我都覺得很 OK。」(L：361-365)

「可能可以加一點數位編輯或什麼…應該是說有初階、進階、高階這樣子的課程」(K：256-529)

此外，由於資訊科技進步，圖書館兒童電子資源日益擴增，故有多位受訪者建議圖書館利用教育課程內容應包含兒童電子書介紹，讓林老師除了於課程中瞭解北市圖館藏涵蓋那些兒童電子資源(例如：咕嚕熊、布克聽聽、繪本花園等)，與包含那些類型，如動態、靜態或是否需付費之外，亦可將各類電子書操作技巧納入教學內容，以協助林老師熟悉各種兒童電子書之操作頁面，並靈活運用此技能於說故事活動中。

綜上所述，雖圖書館與林老師說故事團隊皆有辦理技術方面的訓練，但圖書館所辦理之課程為開放予給各類志工及一般民眾都能參與，較不專屬義務林老師，並已有數位受訪者提及希望能因應說故事準備需要，特別針對林老師開設此方面之課程訓練。

(六)溝通技能

故事志工在圖書館經常需和兒童/家長及照顧者進行溝通，有時亦需針對讀者問題提出有效的解決方案，因此有受訪者提到面對 0~3 歲嬰幼兒因未有與嬰幼兒相處經驗而感到惶恐，甚至不知如何與其互動與溝通，故認為有開設溝通技能課程之必要性。

「[針對0~3歲說故事之教育訓練]好像比較少耶…我覺得有需要耶，就是

像我沒有小朋友…可能會想我有沒有辦法跟0~3歲溝通…不知道怎麼跟0~3歲的講話…所以我覺得開這個課還蠻有需要的。」(J：382-388)

(七)故事活動專業素養與發展

由訪談結果可知不少受訪者為了增進與說故事相關之專業素養，經常透過自我發展與自主學習方式，或參與圖書館及林老師說故事團隊主辦之教育訓練課程，甚至參加外單位相關培訓等不斷追求成長機會，皆可看出多數林老師對專業素養的重視，然有受訪者對於某方面之專業亦認為尚需再加強，例如閱讀素養課程，因此希望圖書館或團隊能規劃與辦理相關訓練課程，以多瞭解兒童閱讀之相關知識。

「我比較希望再多開一些跟閱讀素養有關的課程。」(A：718)

(八)個人態度及特質

態度課程目前僅開設於新進志工基礎訓練之「志願服務倫理」中，尚未於義務林老師特殊訓練中開過此類課程，但仍有受訪者認為亦有培養訓練之必要。

「有一些心態上面的，就像剛剛講的態度嘛，為什麼要做啊，為什麼要怎麼樣，這種聽完之後可能會有不同感想，可能志工在你的人生當中也是重要的一環…而不是志工訓練的技能去做什麼事情，不完全單獨只是這樣，也可以針對志工的對話[課程]，這種講座我是覺得也可以做。」(I：329-333)

第四節 綜合討論

一、公共圖書館故事志工需具備之知能

研究者根據訪談結果將公共圖書館故事志工專業知能架構，主要分為 11 項構面及 61 條細項(如表 4-2)，並利用深度訪談所得內容分析結果與文獻探討相互驗證，分別於以下詳細說明。

表 4-2

公共圖書館故事志工專業知能架構表

構面	細項
(一)讀者群相關知識	<ol style="list-style-type: none"> 1.瞭解兒童學習/發展理論 2.瞭解兒童心理/教育相關知識 3.認識多元文化 4.發現兒童興趣與喜好
(二)故事素材知識	<ol style="list-style-type: none"> 1.具備兒童讀物作者及繪者相關知識及欣賞能力 2.掌握兒童讀物出版訊息 3.為兒童及其家庭提供符合其興趣及能力的資料 4.使用圖書館資源及服務 5.提供書單給圖書館 6.建立個人書單
(三)舉辦說故事活動技能	<ol style="list-style-type: none"> 1.提供符合社區需要及圖書館目的之推廣活動 2.依圖書館目標設計、推廣、執行及評估活動 3.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 4.設計延伸活動 5.為較弱勢之兒童提供說故事相關活動
(四)故事表達技能	<ol style="list-style-type: none"> 1.向兒童推廣閱讀 2.傳達/引導知識與觀念 3.呈現繪本特色 4.故事剪裁 5.故事創作/改編 6.情境營造 7.發展個人風格/特色 8.口語/肢體表達 9.善用道具

構面	細項
(五)兒童資源利用指導技能	1.指導兒童/照顧者使用圖書館的工具和資源 2.引導兒童延伸閱讀 3.透過面談幫助兒童/家長/照顧者選擇適當的資料 4.鼓勵兒童使用圖書館提供之參考書目 5.瞭解搜尋策略並介紹給兒童/家長/照顧者 6.轉介/宣傳圖書館或其他機構相關活動
(六)資訊技術技能	1.熟悉資訊技術與設備 2.應用資訊技術說故事 3.使用網際網路獲取說故事資源
(七)溝通技能	1.界定及傳達兒童的需求 2.傾聽並積極與兒童互動 3.撰寫活動企畫書 4.對兒童/家長/照顧者進行有效溝通或解決問題 5.對圖書館/團隊夥伴進行有效溝通或解決問題 6.透過通訊軟體/電子郵件討論 7.引導兒童/家長/照顧者進行有建設性的晤談
(八)志工團隊行政及管理技能	1.面試新進志工 2.適當分配工作 3.活動之規劃、檢討與修正 4.解決問題、制定決策及進行調解 5.鼓勵團隊成員繼續教育 6.編譯刊物-『林老師交流道』
(九)建立志工團隊公共關係技能	與各機構及單位合辦活動
(十)故事活動專業素養與發展	1.自我發展與自主學習 2.追求繼續教育機會 3.擔任課程講師 4.輔助組織內新進志工教育訓練 5.輔助外單位志工教育訓練 6.遵守服務倫理
(十一)個人態度及特質	1.熱情 2.喜愛兒童/與兒童相處融洽 3.彈性 4.持續投入 5.平等/中立 6.耐心 7.友善 8.合群

(一)讀者群相關知識

此構面研究結果與曾淑賢(2005a)說明兒童時期是人生變化最大的時期，不同年齡層兒童分別在每個階段的特性皆有需要注意之處的論點大致相符，可見具備此知識之重要性。而「認識多元文化」已是現今多元化社會發展趨勢，透過故事的傳遞使兒童瞭解更多國家之風俗民情，且由 ALA 認可之兒童圖書館課程中，國外已有不少圖書資訊學學校開設多元文化相關課程，課程名稱如多元文化的兒童文學、兒童及青少年多元文化文學，可見此能力已逐漸成為故事志工專業知能其中之一。最後「發現兒童興趣與喜好」之研究結果與 Martha 及 Mitch (2006)提到觀點相符，且故事志工亦可將在活動中觀察兒童對那些主題、活動安排喜好之訊息告知館員，並作為日後圖書館辦理兒童活動之依據。

(二)故事素材知識

此構面研究結果與許多學者所提出之相關論點大致相符(陳人惠、徐新逸，2005；陳宏淑譯，2006；曾淑賢，2005a)，其中亦鼓勵說故事者可多參考國內外評選童書之優良機構，以及使用圖書館好書推薦與網站(例如：台北市立圖書館兒童電子書網站)。最後有些受訪者表示平常就有蒐集童書、繪本資訊習慣，當看到喜歡或是有可能成為說故事活動材料時，便會將這些資訊做好記錄並儲存起來成為個人書單，以備說故事活動時應用，此作法亦得到不少學者認同，並表示說故事者應建立自己的故事資料庫，可包含書名、說故事地點、大約人數、兒童反應等，並透過紀錄故事摘要來歸類，或以活頁夾保存相關故事(林秀娟，2011；柯華葳，2006；Steele, 2001)。

(三)舉辦說故事活動技能

於此構面中，有許多受訪者於訪談中特別提到，面對不同年齡層兒童說故事，是公共圖書館常有之事，周均育(2001)提到面對不同年齡層兒童說故事，須考量故事時間安排、故事內容、故事長度、活動呈現方式等要素，與本研究大致相符。首先在安排說故事活動前應考慮每位兒童聽故事的專注力，因此圖書館對於一個故事的時間設定大約為 30-40 分鐘左右，嬰幼兒則是 10-15 分鐘，而面對嬰幼兒通常搭配手指謠與律動，說話方式需慢，且語句情節重複性高；學齡兒童通常已有自我意識，在說故事時同時運用對話及討論方式較為合適，且另需考慮有高中低

學齡兒童同時存在之混齡場合，則可運用顧及所有聽眾之多層次教學法。

此外，周均育(1999)與林怡心(2002)在其研究結果及結論中皆有提到，不同年齡層對故事的方式與接受功力不同之論點，亦與本研究結果相同，因此說故事者應特別考量到兒童年齡層差異，然而，分齡說故事固然重要，但圖書館說故事活動遇見混齡狀況為不可避免，故林老師學習如何在兒童混齡狀況下，同時兼顧每位兒童需求的說故事服務，將是一大挑戰與學習目標。而延伸活動進行方式大致可分為美勞、遊戲與討論三種型式，但進行活動時亦需注意時間掌控、安全性、詳細說明操作步驟，以及到場志工與家長皆能協助幼兒一起完成作品。值得注意的是，關於故事時間區域的設置，有幾位學者提出之結論為，說故事時可利用的區域將影響可呈現出何種的故事內容，如以靜態或動態方式呈現(陳人惠、徐新逸，2005；陳宏淑譯，2006)，與本研究結果相似，因從訪談結果可知北市圖部分館別有獨立故事時間的房間，但較多為非封閉式空間，故使得能進行之活動相當有限。

(四)故事表達技能

根據許多學者提出關於故事表達技能之看法大致與本研究相符，首先，Bamkin等人(2013)與林秀娟(2011)皆有提到說故事及朗讀需建立自我風格，與本研究之結果相契合。另外，為了讓兒童能夠清楚了解故事內容及情境，說故事者需顯現出故事重要事實與細節，並利用音量及聲音特質、豐富的肢體動作及表情、適當的剪裁故事內容等各種方式讓兒童更清楚地瞭解和吸收故事內容(林秀娟，2011；Bamkin et al., 2013; Yu, 2012)。

(五)兒童資源利用指導技能

此構面中值得注意的是，過半受訪者在說故事同時會將手邊的故事或正在使用之資源，藉由簡單敘述教導兒童及其照顧者。亦有不少受訪者認為圖書館舉辦說故事活動主要目的就是向兒童推廣閱讀，故通常在說故事後會跟兒童/家長及照顧者介紹及推薦當天活動故事之書名，鼓勵兒童與家長借閱或預約，甚至亦會一併將與此書相關主題、相同作者之作品順道提出來介紹，使讀者來聽故事所獲得的不僅是一本書而是一系列的知識收穫。多數受訪者亦指出，家長及照顧者經常將故事志工視為諮詢對象，詢問關於家中幼兒狀況，此時志工便根據自身經驗與專業，與家長討論及分享幼教資訊甚至是教育理念等訊息。有一些受訪者提到，

在說故事後除了告知兒童此書籍可直接在圖書館借閱外，並鼓勵他們多利用圖書館提供之參考書目工具，如好書大家讀、一百本好書，同時亦會教導他們如何使用關鍵字蒐尋圖書館線上目錄相關書籍資源，若兒童年齡偏小，便會請他記住重要字詞，並請家長協助尋找，顯見公共圖書館故事志工除了指導和協助兒童選擇適合他們需要的資訊外，也成為檢索資料的教師及引導者，成為提供參考晤談服務的資訊人員。

(六)資訊技術技能

因在國外數位化說故事運用於故事時間已行之有年(Collen, 2006; Czarnecki, 2009a; Wawro, 2012)，故部分受訪者表示認同熟悉並使用資訊技術與設備已是一種趨勢，其研究結果與許多學者大略相同(Adkins & Esser, 2004; Smith, 2008)。另外，Czarnecki (2009a)及 Wawro (2012)指出隨著電腦與網路興起，說故事與技術之間的連結具重大轉變，兒童繪本亦有數位化趨勢，此論述與本研究結果如出一轍，有過半受訪者提到常運用網際網路搜尋準備活動教材(如找繪本、圖片、影片或他人在網路分享之相關活動)。另有不少受訪者認為數位化說故事方式不適合用於整場說故事活動，但可將他們作為故事開場或是串場之工具，此結果與 Czarnecki (2009a)及 Wawro (2012)提出想法一致，他們表示在說故事相關活動中，除了使用傳統工具為兒童提供故事時間服務外，說故事者將面臨如何適時運用電腦與數位化技術，技術技能已逐漸成為數位化說故事的一個相當重要的組成部分。

但仍有學者提出使用數位化資源造成傳統及數位說故事方式之差異(Collen, 2006)。此顧慮與本研究某部分相似，因有受訪者對於使用科技產品於說故事活動中提出不同看法，原因為網路不穩定性、說故事場合不適合或無相關設備，亦表示傳統說故事方式較容易拉近與兒童之距離，導致較無意願選擇電腦技術呈現說故事相關活動，認為電子化繪本所呈現出效果和紙本有其差異性。

(七)溝通技能

此構面中有不少受訪者強調林老師應想辦法引起兒童的注意力，並與他們有許多互動，當兒童提出問題時需仔細聆聽，不能忽略任何一位兒童之意見，並需抱持正面態度予以回應，配合兒童心理學，要透過正向、接納、肯定、鼓勵等方式，帶領兒童討論並引導，以增進其創造力，使說故事活動更添加它的趣味性，

如同 Bamkin 等人 (2013)研究指出，使兒童持續投入與參與故事活動中是每位說故事者應做到的。其中「對圖書館/團隊夥伴進行有效溝通或解決問題」之細項與許多學者研究結果一致(曾淑賢，2005a；Hayden, 2012; Nicol & Johnson,2008)，志工需與其管理者有良好的溝通與聯繫。其溝通模式包含運用口頭溝通或書面記錄，或透過圖書館與團隊間的組織網絡快速傳遞資訊，並進行有效率之雙向溝通，例如故事志工可向館員詢問該館兒童讀者之喜好或習慣，及告知需圖書館從旁協助那些事務，如公告活動資訊、提供說故事之參考書單、場地、資源、器材與活動材料，重要的是有困難時有良好人際網絡與組織網絡，以共同尋求問題解決方式，這是一個組織所強調之重點，由此顯見義務林老師對外(兒童/家長/照顧者)及對內(圖書館/團隊夥伴)皆需具備良好溝通技巧。另在引導兒童/家長/照顧者進行有建設性的晤談部分可分為兩方面，其中對兒童多運用正向引導故事及帶領參與討論互動的技巧，跟家長/照顧者多是分享兒童發展及幼教資訊，並傳授親子共讀技巧。

(八)志工團隊行政及管理技能

此構面之「解決問題、制定決策及進行調解」細項亦有過往一些研究與機構提出(Hamada & Stavridi, 2014; IFLA, 2003; OPLIN, 2014)，且本研究接近全數受訪者提出，並說明其執行過程大多為發現或提出問題以尋求協助，經討論或投票表決後達成共識，但強調負責人需有作最後決策之能力，顯見其重要性。綜合整體研究結果，研究者將團隊志工幹部(隊長、副隊長、區長、小隊長)及團隊夥伴日常從事之行政工作大略作統整，其項目涵蓋協助志工招募、輔導新進林老師、與館方及團隊聯繫各項活動訊息、辦理林老師研習活動或聯誼、會議召集並出席幹部會議、隊務決議執行、訪視所屬轄區分館、協助聯繫分館林老師說故事各項事宜、協調運用人力(如值班、出勤、活動支援之人力安排與請假事宜等)、協助各分館小隊運作並適時協助處理困境、推舉各區年度優良小隊長或分館優秀林老師，交團隊提報推廣課予以表揚，或成為團隊幹部儲備人員。可見要維持團隊正常運作，且發揮高度效能，實有賴志工團隊成員積極投入參與，並具完善之行政組織及管理制度，方可達成團隊服務的目標。

(九)建立志工團隊公共關係技能

此構面之研究結果與許多學者們提出之論點不謀而合(Cheung & Ma, 2010;

Rawlings, 2012), 其中提到圖書館因志工的加入, 得以提供讀者更多服務, 不僅與讀者發展友善關係, 更加強與當地社區之連結, 進而提供更有效之公共服務。而北市圖與國民小學及其他機構合辦活動之作法和 Martinez(2007)提到在美國各地圖書館亦經常與社區、當地學校做連結之方式相同, 其實施目的是希望與兒童們分享圖書館資源, 並引領他們進入圖書館, 以善用豐富館藏資源與服務。然發展公共圖書館、國民小學和社區其他機構之間的合作計畫不僅有 ALSC 提出, IFLA(2001)、NCPLDA(2010) 及 OPLIN(2014)皆有提出與本研究結果之相同概念, 顯見公共圖書館與不同機構合作已是未來推廣兒童閱讀服務之趨勢。

(十)故事活動專業素養與發展

此構面值得一提的, 近兩年團隊實施之「母雞制度」, 即為每位新進林老師都會有其專屬資深志工「母雞」, 引導及幫助他們執行說故事活動, 意即教育訓練中較常使用之「導師制」(謝俊宏等人, 2010; Heinich et al., 2002), 受訪者中的新進志工, 全對此制度抱持肯定態度, 並表示資深志工會給予新進志工鼓勵、提供改善建議, 或帶領他們與館方進行溝通並跟隨學習, 隨時關懷新進志工服務狀況, 對於適應困難或專業知識不足之志工給予輔導和指導, 不僅能幫助新進志工快速瞭解說故事的真實狀況, 亦可即時予以提醒, 消除緊張與不安, 以達到快速吸收之效果。

(十一)個人態度及特質

研究者以 E-mail 方式詢問數所國外知名公共圖書館館員, 請教說故事者應具備能力為何, 其中具彈性、輕易與兒童相處、喜愛兒童等項目與本研究結果相符。另有學者指出, 說故事者需對故事內容保持熱情並享受它們所帶來的樂趣(Bamkin et al., 2013), 且有學者表示圖書館運用故事志工時, 希望志工們可以與兒童及其照顧者有良好的互動(Constance, 2012)。重要的是故事志工除了有說故事專業外, 也需喜愛唸書給兒童聽, 並具有為他人付出貢獻之意願(Grant, 2004; Jenny, 2009)。而亦有過半數受訪者提到彈性的重要性, 因在執行說故事相關活動經常遇到臨時狀況, 皆需有相對應之處理方式, 此項能力與 Hamada 與 Stavridi (2014)研究結果相符。

(十二)公共圖書館辦理說故事相關活動為所遭遇之困難

根據所有受訪者提出對臺北市立圖書館及林老師說故事團隊辦理說故事相關活動之想法及意見，更進一步探討辦理此活動所遇到之困難，以便作為日後規劃、改進說故事活動之參考。分別於下列詳細說明。

1.辦理活動所需經費、硬體設備及場地不足

關於如何更豐富、有效地辦理及擴展公共圖書館說故事相關活動，有不少受訪者提出看法，首先是辦理活動所需經費及硬體設備的實質支援，使說故事相關活動更順利的進行。另外，最多受訪者提到的一點，就是圖書館說故事空間的配置，部分分館有獨立空間提供說故事活動，在此空間說故事較不擔心影響館內其他讀者，可進行較動態活動，如帶領互動、玩遊戲，但多數分館說故事環境經常不是封閉式，因此在進行說故事活動同時亦需顧慮其他讀者使用圖書館之權利，使得能進行之活動常常僅限於說故事或美勞製作，無法與兒童有更大的互動，因此有受訪者認為應有獨立空間來為兒童說故事較為合適。

2.某些故事志工對分館主任或志工業務承辦人支持度感受不深

有不少受訪者常提到的重點為分館中的主任或承辦人員對活動認同感與支持度影響該分館辦理說故事相關活動頗深，若能熱絡地與該館故事志工相互配合，使雙方達成在處理事務上皆能達成共識，以維持良好組織氣氛，則該分館兒童說故事活動則相對豐富許多，此作法可更提升志工服務成效及減少流動率。目前有些義務林老師的確與分館主任或志工承辦人為維持良好關係，亦深深感受到他們對說故事活動的認同感與支持度，使他們更有熱忱的從事說故事活動，但亦有某些志工認為，在這方面感受不深，甚至引起服務倦怠之問題。

有學者指出圖書館於志工管理上仍需面臨一些問題，其中有兩項提及志工管理經費不足與館方所能提供的空間及資源有限(何秀娟、楊美華，2005；曾淑賢，2005a)，與本研究結果不謀而合，但亦可看出，志工協助圖書館辦理活動所需經費及硬體設備之重要性。最後發現各館志工承辦人員對說故事相關活動認同與否亦是影響該館辦理兒童活動興衰的關鍵之一，甚至可能影響志工服務品質及志工流動率及滿意度。

3. 某些故事志工對服務工作感到枯燥，導致倦怠、熱情減少，甚至無法持續任職等現象，皆是影響值勤到班不穩定、流動率高重要原因

從研究結果明顯看出北市圖因故事志工人力資源加入，得以提供讀者更完善的服務。但有部分受訪者表示有些林老師服務一段時間後，可能對熟悉的服務工作感到枯燥，進而降低服務熱忱，甚至產生倦怠感，或因個人因素以致無法持續任職等現象，易造成組織內部人員流動率高，使服務效果不易持續。而上述種種原因將導致有些館別說故事林老師之人數配額不足，亦有些受訪者提到志工排班不穩定之狀況亦是影響說故事能否順利進行原因之一，若有人請假次數過多，或出席狀況不佳，則容易影響到其他林老師排班及實施服務之權益，甚至人數不足以應付時，需請求它館志工進行支援。

不少學者指出在志工人力資源管理上可能面臨一些問題需妥善處理(何秀娟、楊美華，2005；林勝義，2006；曾淑賢，2005b)，其提出論點與本研究結果大致相符，例如：志工值勤到班不穩定、出席狀況不佳、志工服務熱情不再、志工抱怨未獲改善、與館方之間溝通不良，皆為志工嚴重流失原因。而有一些學者於志工相關研究結論時表示，必要時應考慮是否續聘，或進行解聘之動作(Hayden, 2012；Warner, Newland, & Green, 2011)，此做法與本研究部分受訪者提出之建議相似。然公共圖書館志工人力資源需求會因各館差異而有所不同(如館別兒童讀者人數多寡)，但仍需統一訂定完善且合理之人力資源管理制度，想辦法使義務林老師願意長期任職。綜合以上，研究者認為除了在面試新進志工時嚴格把關，必要時實施志工退場機制外，北市圖及林老師說故事團隊應更重視如何與在職林老師培養良好關係，如平時應給於尊重、適時回饋、適當關懷、定期辦理各館或團隊志工聯誼、或推薦接受外界表揚、贈感謝狀、薦送館外相關機構參加研習活動等方式擴大志工福利範圍皆是能夠使志工長期任職的重要因素。且若能透過持續規劃及執行完整的教育訓練，從中不斷培養林老師持續參與服務之態度，以避免志工流失。

為了防止上述情形，有受訪者表示應實際落實志工績效評估，在招募新進義務林老師時應更嚴格把關，首先應與受試者說明此服務應排班時段，或詢問是否已於其他機構同時進行多個志願服務，因這將影響錄取後排班狀況。更重要的是，需從對談中觀察受試者是否有長期任職意願，從而篩選適任者成為義務林老師，

亦有部分受訪者提出建議，對於在任職期間已不再定期排班進行說故事服務，或已沒有說故事熱忱，甚至不適任者，則可考慮是否續聘，甚至實施退場機制。由此可見，如何招募參與動機強且願意持續服務留任的志工，益顯重要。



二、臺北市立圖書館義務林老師教育訓練

一、教育訓練需求分析

整體來說，大部分義務林老師對特殊訓練課程都持肯定態度，但仍表示有可改進空間，例如有持續留任之志工，並有意願持續進修者，在課程方面就有需持續更新之必要，此看法與 Dorothy 等人(2010)及 Morris (2006)提出之觀點大致相同，其學者更表示即使說故事者有到位的基本素質，但持續各種說故事技能相關之訓練是必要的，原因為持續精進能夠保持對參與活動之新鮮感，並使前來圖書館聽故事的兒童感到期待，因此若有做到持續更新課程，不論對於新進或是資深林老師都有更大吸引力，並成為促使他們不斷精進之動力。

二、教育訓練實施方式

實施教育訓練重要的是挑選合適的講師以及慎用適當訓練方法。首先，講師的選任應考慮課程內容，若授課內容偏重理論則可從研究者、大學教師尋覓；若偏向技術性則可聘請資深實務工作者，本研究結果與 Heinich 等人(2002)研究一致。而工作外訓練如新進林老師需實施之觀摩課程，及林老師於任職中亦可於故事列車時段至各分館進行觀摩，此研究結果與不少學者之看法相同(Dorothy et al., 2010; Sherman, 1998)，他們皆認為說故事者可多觀察其他夥伴說故事時情形，並在他們自己的故事時間中進行檢討或效法。且林老師說故事團隊近幾年開始執行「母雞制度」之此作法，與過往學者提出國外圖書館訓練故事志工方式相似(Dorothy et al., 2010; Sherman, 1998)，此方式可使新進志工與有經驗的志工結合，為一種具有價值的教育訓練方法。

其次，教育訓練方式之選用是課程規劃重要的一環，因為學習者對課程內容的接受程度與學習成效都會被訓練方式所影響，故必須根據不同需求及希望達到之教學效果並配合課程內容特性來選擇適當的指導方式。根據本研究結果，義務林老師特殊訓練之參與程度由高至低依序為角色扮演、戶外教學、分組討論、讀書會、線上影音教學、辦理講座、閱讀書刊，總結來說，相當多元且豐富。但有些教育訓練提供的多是概念性與理論性演講，而部分義務林老師們表示較想進修的主題多是技巧性與實務參與程度較高之課程，此研究結果與林凱雯(2008)提出之

論點一致，志工教育訓練應將理論和實務結合，讓志工們藉由訓練達到知識、技能和態度上的改變，此點可提供義務林老師特殊訓練課程規劃時作為參考。

三、教育訓練課程內容

根據研究結果顯示，故事書單選擇、繪本賞析與應用課程開課次數最多，且此兩種課程每年皆固定安排於新進義務林老師特殊訓練中。而說故事技巧及口語/肢體開發課亦是林老師特殊訓練中經常開設之課程，且開課頻率亦不亞於故事書單選擇與繪本賞析應用課程。值得一提的是，故事改編為團隊近期新增之課程，且頗受許多林老師青睞。另外，林老師說故事團隊近幾年發展出之內部教育訓練特色為「母雞制度」，且已受到多數林老師肯定及贊同。最後關於技術部份之課程，北市圖每年皆開設文書處理(入門班、進階班)及各類電腦編輯軟體(影音、影像、文字編輯)方面之課程；而林老師說故事團開設之技術類課程則多運用於團隊事務需要，亦有其他受訪者表示，若圖書館或團隊能開課指導林老師編輯或剪輯動畫故事課程，將有頗大之學習意願。

相較於上述課程，兒童心理學課程之開課頻率明顯較少，但瞭解兒童心理學幾乎是所有受訪者皆認為擔任故事志工需具備之重要知識，故可考慮提升開課頻率。另外，多元文化亦逐漸成為近年圖書館安排於說故事特殊訓練課程之一。而圖書館資源利用課程雖每年皆於新進林老師培訓中開課，若林老師任職後尚有學習此課程之需要，則需報名圖書館開放一般志工及民眾皆可參與之圖書館利用課程，但這樣的課程並非每次皆有介紹兒童電子書，且義務林老師使用兒童電子書應較注重如何運用於說故事相關活動，或透過活動鼓勵兒童在家中亦能使用此資源，故對義務林老師實施圖書館利用課程應朝此方向著手，並開設專屬課程。另有受訪者認為針對 0~3 歲辦理活動之技能較不足，原因為此類課程可能一年僅辦理 1~2 次，使欲參與之林老師或新進成員容易錯過或無參與過此課程經驗，故北市圖或團隊可考慮再增設關於此方面之課程。

四、教育訓練成效評估

北市圖及林老師說故事團隊，於完成某階段特殊訓練課程後多有落實訓練後之滿意度調查及成效追蹤，以瞭解學員對各類教育訓練課程看法及建議，並為後續辦理特殊訓練時參考，此訓練成效評估方式與許多學者提出之作法大致相同(曾

淑賢，2005b；Buchanan, 2008；Hayden, 2012)。另研究者從訪談中瞭解受訪者對北市圖及團隊所提供各種教育訓練之感受程度不盡相同，如多數受訪者對繪本選擇、賞析、口語及肢體表達能力方面課程表示贊同，因接受完這些訓練課程後，在實施說故事活動中通常有較明顯且立即之效果，故受訪者對教育訓練成效所提出之見解與評論，皆可提供規劃教育訓練課程參考。

五、教育訓練調整建議

根據研究結果顯示，不同資歷受訪者根據自身上課經驗及對課程內容方向或自覺尚需補強之處，提出課程調整建議如下，首先受訪者們對於兒童心理學、兒童學習/發展歷程之相關課程需求最高。另對說故事技巧之需求亦不亞於前者，原因為不少受訪者認為除了傳統以口述方式說故事外，應該能再學習更多不同之故事表達方式，以呈現多種說故事風貌。而對故事書單選擇課程需求次之，雖此課程為每年圖書館或團隊必開設之課程，但仍有精進之必要，故需每隔一段時間透過訓練課程來更新相關知識。另兒童電子書介紹課程亦是受訪者認為相當需要之課程，希望透過課程介紹認識圖書館兒童電子書館藏，並表示此資源不僅能運用於圖書館說故事相關活動中，亦能鼓勵兒童於家中延伸閱讀時使用，頗具學習價值。對於在公共圖書館舉辦活動技能，需考慮到社區及圖書館需求，或面對不同年齡層該如何規劃、設計活動作教學，而部分受訪者則特別針對如何辦理 0~3 歲兒童之活動提出需求，如這個年齡層兒童之發展及如何與其互動開設課程，原因為此方面課程較少。

至於技術課程研究結果與過往學者看法符合(宋雪芳，2011；張鳴燕，2009；Walter, 1992)，為了提供兒童更好之技術性服務，說故事者需同時加強數位資源、網路資源之應用能力，及經常更新與加強對各類科技的瞭解與應用，故有不少受訪者提出此方面之需求，如基礎電腦入門、影音及影像編輯課程，前者為部分者表示因本身較不熟悉電腦操作，故希望能藉由相關課程學習，並期望能靈活運用於說故事相關活動中；而後者動態剪接課程則是受訪者表示若能由自己剪輯或創作動畫故事會是另一種不同的體驗，並對此類課程表現出高度興趣。最後維持良好態度則是接近全數受訪者認為是持續擔任故事志工最重要的根本，故有受訪者認為在訓練課程中亦有持續培養正確態度課程之需要。

研究者統整、歸納所有受訪者提出之義務林老師特殊訓練目前開課內容，開課單位分別為臺北市立圖書館與林老師說故事團隊，及在完成某階段相關訓練後，針對課程內容或自覺尚需加強部分，提出改進需求及建議，並與本研究結果所得之公共圖書館故事志工專業知能架構相互對照(如表 4-3)，以便清楚地瞭解所有課程與需求分布情形。且根據研究結果顯示，北市圖及林老師說故事團隊為義務林老師開設之特殊訓練課程涵蓋讀者群相關知識、故事素材知識、舉辦說故事活動技能、故事表達技能、資訊技術技能、故事活動專業素養與發展方面之課程。而受訪者對課程所提出之需求，有些已是北市圖及團隊持續性開課，故仍需強化或繼續精進，顯見該知能之重要性，另有些課程需求為新增項目，目前未開課但因應時勢而有其新增之必要性，以期義務林老師特殊訓練課程能朝更多元化之目標邁進。

表 4-3

臺北市立圖書館義務林老師之教育訓練現況與需求對照表

知能構面	現有課程	課程需求建議	
		維持並強化現有課程	新增課程
(一)讀者群相關知識	兒童學習/發展歷程	維持並強化現有課程	新增課程
	兒童心理學 多元文化 0~3 歲嬰幼兒說故事	兒童心理學 兒童學習/發展歷程 0~3 歲嬰幼兒說故事	瞭解特殊讀者
(二)故事素材知識	說故事書單選擇 繪本賞析與應用 圖書館資源利用 0~3 歲嬰幼兒說故事	說故事書單選擇 繪本賞析與應用 圖書館資源利用 0~3 歲嬰幼兒說故事	--
(三)舉辦說故事活動技能	為各年齡層兒童規劃活動 延伸活動	為各年齡層兒童規劃活動 延伸活動	0~3 歲嬰幼兒 說故事
(四)故事表達技能	說故事技巧 口語/肢體開發 故事改編 道具製作 0~3 歲嬰幼兒說故事	說故事技巧 0~3 歲嬰幼兒說故事	兒童劇團 兒童肢體開發
(五)兒童資源利用指導技能	--	--	--
(六)資訊技術技能	電腦入門班 電腦進階班 文書處理(office)	電腦入門班 影音編輯軟體 影像編輯軟體	--

知能構面	現有課程	課程需求建議	
	文字排版設計 影音編輯軟體 影像編輯軟體 雲端應用		
(七)溝通技能	--	--	0~3 歲嬰幼兒 說故事
(八)志工團隊行政及管理技能	--	--	--
(九)建立志工團隊公共關係技能	--	--	--
(十)故事活動專業素養與發展	導師制(母雞制度)	--	閱讀素養課程
(十一)個人態度及特質	--	--	態度培養

註：「--」符號表示無相對應項目

此外，兒童資源利用指導技能、溝通技能、志工團隊行政及管理技能、建立志工團隊公共關係技能、個人態度及特質等方面之課程則無受訪者提到有安排於義務林老師特殊訓練中。雖然這些知能與說故事活動較無直接關聯，但若將這些知能靈活應用於說故事相關活動中，如透過良好的溝通技巧，順利地解決說故事中突發狀況，將會使活動呈現效果更加精彩、豐富，故這些知能對故事志工亦相當重要。因此，圖書館及林老師說故事團隊在辦理義務林老師特殊訓練課程時，應同時顧及這些專業能力，並設計、規劃相對應課程。詳細說明如下：

1.兒童資源利用指導技能

根據分析結果，發現許多家長及照顧者會向故事志工諮詢關於親子共讀及教育理念方面之問題，因此故事志工有許多機會需和參與說故事相關活動之讀者進行晤談之動作，那麼志工學習此能力則變得重要，故有需要加入此方面課程，以訓練志工有能力協助讀者獲得合適之資源及資訊。

2.溝通技能

溝通技能應是擔任故事志工應具備重要能力之一，如在進行說故事相關活動時因無開設管理方面之課程，但經營故事志工團隊仍需具備相對之管理能力，故可針對幹部辦理圖書館志工團隊之管理課程，以瞭解人力資源管理，且故事志工需溝通對象相當廣泛，涵蓋兒童/家長/照顧者、圖書館員，以及團隊夥伴等，故若有開設此方面課程，則能教導義務林老師在說故事服務中運用各種溝通技巧，順

利解決各種疑難雜症，故可建議開辦其他不同類型的課程，如溝通技巧、口語表達、建立人際關係等課程。

3. 志工團隊行政及管理技能

值得注意的是，雖較無受訪者提出需行政及管理方面之課程需求，但由研究結果可知林老師說故事團隊成員長期有排班與流動率大之問題，故應為幹部階級之成員辦理圖書館志工人力資源管理相關之課程。

4. 態度及個人特質

圖書館或團隊辦理的林老師特殊訓練較無關於態度及個人特質培養這部分之課程，此類課程目前只安排於基礎訓練之志工倫理中有提出數點，或志工於平時經驗分享時順帶提到，但於本章第三節之故事志工知能架構之研究結果中可明顯看出，態度與個人特質亦是擔任故事志工重要知能之一，故此類型之專業知能培養課程或可安排於日後林老師特殊訓練當中(例如：舉辦經驗分享會)，並從中強調故事志工服務態度及個人特質之重要性與需要注意事項。



第五章 結論與建議

本研究目的是為了瞭解公共圖書館故事志工說故事專業知能及相關教育訓練之現況，研究過程蒐集許多兒童圖書館員與故事志工專業知能相關文獻，藉以探討擔任公共圖書館故事志工所需專業知能及教育訓練，歸納結論包含公共圖書館故事志工專業知能、教育訓練現況與需求，最後提出建議提供未來國內公共圖書館招募、甄選說故事志工，以及規劃與實施相關教育訓練課程之參考，茲將研究結論、建議與未來研究建議列述於本章。

第一節 結論

一、公共圖書館故事志工應具備之專業知能

根據本研究之研究結果並結合綜合討論，獲得公共圖書館故事志工需具備之專業知能依序為(一)讀者群相關知識；(二)故事素材知識；(三)舉辦說故事活動技能；(四)故事表達技能；(五)兒童資源利用指導技能；(六)資訊技術技能；(七)溝通技能；(八)志工團隊行政及管理技能；(九)建立志工團隊公共關係技能；(十)故事活動專業素養與發展；(十一)個人態度及特質。詳細說明如下：

(一)讀者群相關知識

根據訪談結果分析，讀者群相關知識可分為 1.瞭解兒童學習/發展理論；2.瞭解兒童心理/教育相關知識；3.認識多元文化；4.發現兒童興趣與喜好。前三項研究發現與 ALSC 知能內容較為接近。且所有受訪者均表示「瞭解兒童學習/發展理論」為說故事活動所需之基本知識；亦有超過半數受訪者認為「瞭解兒童心理/教育相關知識」是說故事重要的一環，最後「發現兒童興趣與喜好」則為本研究發現之新細項。

(二)故事素材知識

依據訪談結果，此知能細項可分為 1.具備兒童讀物作者及繪者相關知識及欣賞能力；2.掌握兒童讀物出版訊息；3.為兒童及其家庭提供符合其興趣及能力的資料；4.使用圖書館資源及服務；5.提供書單給圖書館；6.建立個人書單。其中兒童

文學涵蓋領域非常廣泛，包括兒歌、童詩、戲劇、童話等，故義務林老師需吸收不同領域兒童讀物(文學)之相關資訊，並協助豐富公共圖書館兒童館藏，顯見故事志工得扮演資訊專家及館藏專家的雙重角色，使得其真正發揮圖書館兒童服務的功能。且在公共圖書館中，故事內容之選擇因兒童年齡層的不固定性而有所困難，因此在選擇故事內容的時候，必須考慮到各種年齡層的兒童都有可能來聽故事的情況，且多以大家都可以接受之主題及內容為首選。

其中 4-6 項為本研究分析而得的新細項，因較不同其他類型故事志工的是，圖書館故事志工因服務環境因素，有較多機會使用到圖書館資源及服務，其中涵蓋使用及借閱圖書館紙本資源、圖書館網站資源、圖書館推薦之優良書單及相關服務等。此外，臺北市立圖書館每月都會提供符合當月主題之童書書單，讓故事志工選材時參考，相對的故事志工亦可提供與圖書館主題相關並符合兒童說故事之書單給館方，成為館員選擇童書的管道之一，以協助豐富兒童館藏之發展，因此，圖書館與志工之間有相互分享、交流好書資訊，並共同充實服務之內容。

(三)舉辦說故事活動技能

研究者將義務林老師之舉辦活動技能分為 1.提供符合社區需要及圖書館目的之推廣活動；2.依圖書館目標設計、推廣、執行及評估活動；3.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；4.設計延伸活動；5.為較弱勢之兒童提供說故事相關活動。首先公共圖書館提供關於說故事相關之各項活動，包含：每週六常態說故事、及於總館與東湖分館舉辦之 Bookstart 活動外，與團隊辦理之兒童夏令營、劇團表演、以及配合北市圖每年辦理的寒、暑期閱讀活動開幕式，以及有些分館每年會隨著特殊節日各自規劃及安排特殊活動，此外，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，通常是依提出申請單位需求，進行規劃並辦理專案型式活動，合作單位包含學校課後輔導、基金會/育幼院、兒童醫院及新住民家庭等機構，而在美國類似活動是由美國醫學會(American Medical Association)資助，並與當地公共圖書館合作，希望透過朗讀和提供幫助之方式，協助病童家屬建立家庭圖書館(Powe, 2007)，以擴展圖書館兒童服務範圍，進而使更多兒童能夠在活動中受益，故義務林老師會因情境差異，而產生不同的舉辦活動之技能。

(四)故事表達技能

此項說明故事志工完整詮釋與呈現故事之技巧，涵蓋 1.向兒童推廣閱讀；2.傳達/引導知識與觀念；3.呈現繪本特色；4.故事剪裁；5.故事創作/改編；6.情境營造；7.發展個人風格/特色；8.口語/肢體表達；9.善用道具。其中「口語/肢體表達」技能及「發展個人風格/特色」為最多受訪者提出，並表明其重要性，而「向兒童推廣閱讀」與「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從小培養兒童閱讀習慣與品德教育。此外，本研究結果則是發現，義務林老師在圖書館說故事時所使用的方式，多以口述式搭配生動肢體語言、運用木(布)偶及角色扮演等方式居多。且通常兒童在聽故事的時候，不喜歡聽一成不變的故事內容，或是極為平淡的說故事口吻，因此故事志工在說故事時，會嘗試以各種不同的表達方式或加重語氣來敘述故事的內容，或輔以道具幫助兒童聚焦，將形象具體化，對於年紀較小兒童更形重要，以加深兒童感官的接受力與理解力。

(五)兒童資源利用指導技能

本研究將此項分為 1.指導兒童/照顧者使用圖書館的工具和資源；2.引導兒童延伸閱讀；3.透過面談幫助兒童/家長/照顧者選擇適當的資料；4.鼓勵兒童使用圖書館提供之參考書目；5.瞭解搜尋策略並介紹給兒童/家長/照顧者；6.轉介/宣傳圖書館或其他機構相關活動。其中「引導兒童延伸閱讀」、「轉介/宣傳圖書館或其他機構相關活動」為本研究發展的新細項。

(六)資訊技術技能

此項分為 1.熟悉資訊技術與設備；2.應用資訊技術說故事；3.使用網際網路獲取說故事資源。根據研究結果顯示，公共圖書館說故事相關活動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、PowerPoint 或影片等)，多元靈活運用各種技術技能，呈現說故事活動不同風貌，以強化兒童學習成效。由此可見透過多元化的靈活運用各種技術技能，可強化兒童學習之成效。

(七)溝通技能

根據訪談結果，研究者將此項能力細分為 1.界定及傳達兒童的需求；2.傾聽並積極與兒童互動；3.撰寫活動企畫書；4.對兒童/家長/照顧者進行有效溝通或解

決問題；5.對圖書館/團隊夥伴進行有效溝通或解決問題；6.透過通訊軟體/電子郵件討論；7.引導兒童/家長/照顧者進行有建設性的晤談。特別的是義務林老師溝通及互動對象相當多元化，涵蓋兒童、家長/照顧者、圖書館及團隊夥伴，由此可見義務林老師溝通對象除上述兒童/家長及照顧者外，在面對團隊夥伴及圖書館志工承辦人員亦需保持良好互動且暢通的溝通管道，才得以順利完成兒童服務工作，故溝通能力之重要性可見一斑。然在說故事活動進行當下，偶有突發狀況，此時志工便需與家長及兒童溝通以順利解決問題，此作法不但可以使故事活動進行得更順利，亦可以獲得家長們對故事志工的信任。而「透過通訊軟體/電子郵件討論」新細項產生之原因為除了團隊定期會議外，若需及時聯繫時，則大多會使用通訊技術，如：手機通訊軟體(Line)、社群網站群組(facebook)、電子郵件(e-mail)或 google 協作平台等多元化方式進行聯繫。

(八) 志工團隊行政及管理技能

志工團隊行政及管理技能包括 1.面試新進志工；2.適當分配工作；3.活動之規劃、檢討與修正；4.解決問題、制定決策及進行調解；5.鼓勵團隊成員繼續教育；6.編譯刊物-『林老師交流道』。研究發現在「面試新進志工」部分，多數受訪者特別重視面試者的參與動機，及其口語表達能力、友善及熱忱態度。而「解決問題、制定決策及進行調解」新細項產生之原因為此故事志工組織完整、工作劃分精細，平時透過定期會議交流各館近況，討論事務與決議。另全數受訪者皆有提到在執行說故事相關活動中如何「適當分配工作」，通常為依個人意願、興趣、專長進行分配。值得一提的是，許多受訪者亦表示因「林老師交流道」內容豐富，包含美勞教學、繪本資訊、各館活動公告、說故事經驗分享、圖書館與團隊間之訊息交流等，而這些資源不僅提供林老師使用，亦將其數位化於圖書館網站中，讓有需要之一般民眾皆能取之。另幾乎每位受訪者皆相當熱心，會在故事時間中轉介圖書館網站資源、宣傳圖書館舉辦活動與展覽、介紹圖書館近期推出的新服務，甚至是圖書館以外的兒童相關活動。

(九) 建立志工團隊公共關係技能

全數受訪者皆談到近幾年林老師說故事團隊說故事地點不只在圖書館進行，亦曾與許多不同機構共同發展長期性或專案性質之合作計畫，分別與外縣市公共

圖書館、國民小學、政府單位、媒體單位、兒童醫院等各種性質單位與機構進行活動之合辦。因臺北市立圖書館林老師說故事活動已行之有年，並且眾所皆知，故有許多團體與機構紛紛提出合作邀約及其需求，團隊故事志工會依照各團體、機構之性質與需求予以配合，或提供支援及培訓資源幫助他們完成說故事相關活動，顯見林老師說故事團隊已建立服務品牌，與外界建立良好之公共關係，並進一步將說故事活動拓展至不同領域。且林老師說故事團隊是說故事志工團隊良好的典範，更不吝於將服務與經驗分享及傳承至其他單位甚至到外單位幫忙輔助培訓說故事志工教育訓練，故類似跨界服務之作法也值得其它志工團隊能參照。

(十)故事活動專業素養與發展

分析訪談結果將此項分成 1.自我發展與自主學習；2.追求繼續教育機會；3.擔任課程講師；4.輔助組織內新進志工教育訓練；5.輔助外單位志工教育訓練；6.遵守服務倫理。其中「擔任課程講師」、「輔助外單位志工教育訓練」為本研究新增細項。值得一提的是，在追求繼續教育的機會方面，受訪者對於提升說故事活動專業素養均抱持極為正面的態度，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，而個人會運用不同進修學習的方式，若有興趣或時間安排妥當，更會提升其參與意願，甚至會主動參加非圖書館主辦但與說故事活動有關的教育訓練課程，甚至還有受訪者為了更進一步瞭解關於兒童專業知識，決定就讀研究所，從中可看出受訪者們有持續精進以帶給兒童更佳活動品質的使命感。

此外，部分受訪者提到，有擔任義務林老師教育訓練課程之講師經驗，是因為本身具備某方面專長，如說故事技能、資訊技術、口語及肢體開發，或因自身擁有較豐富資源並樂於分享者，都有機會成為講師與有興趣之夥伴們進行授課及分享，例如：教導運用不同材料製作美勞作品，或是劇本改編時可利用現有繪本作為基礎架構，以引導學員進行改編或自創新故事。特別的是，林老師說故事團隊亦以承接「專案」方式，接受各個不同團體、機構之邀約，輔助其他單位進行故事志工教育訓練，並針對需求設計教案，提供教育訓練課程，透過說故事示範、技巧教學、經驗分享等方式教導他們的志工說故事技能，合作機構包括國民小學、基金會/育幼院，以及外縣市圖書館等，為他們的志工進行階段性師資訓練，作為外單位實施教育訓練時的資源。最後遵守服務倫理係藉由認識志工守則來瞭解擔

任志工需有什麼樣的心態與表現，並在釐清其角色定位後，便能與運用單位更佳契合地互動與合作。

(十一)個人態度及特質

統整所有受訪者提出故事志工應有之服務態度與個人特質共計八項，包括：
1.熱情；2.喜愛兒童/與兒童相處融洽；3.彈性；4.持續投入；5.平等/中立；6.耐心；
7.友善；8.合群。其中最多受訪者提到熱情是維持他們繼續服務之動力，其次為喜愛兒童/與兒童相處融洽，亦是多數受訪者擔任故事志工之動機，在者則是過半受訪者皆提及的彈性，顯見這些態度及特質在故事志工當中之重要程度，值得一提的是，「持續投入」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。



二、臺北市立圖書館義務林老師特殊教育訓練課程

研究者歸納、整合義務林老師特殊訓練之各類課程開設現況與課程需求分布狀況，並統整受訪者對各類課程辦理與呈現方式提出之建議與修正方式，獲得之面向包含(一)增加 0~3 歲嬰幼兒說故事教育訓練課程；(二)以多元化方式開課，擴展課程之豐富性；(三)以分階形式辦理教育訓練課程，區分課程之難易度；(四)開辦義務林老師專屬課程，使其更能運用課程所學提升說故事活動品質；(五)整合北市圖與林老師說故事團隊個別辦理之義務林老師特殊訓練課程；(六)圖書館或可提供更多資源以支援義務林老師在職訓練課程；(七)義務林老師對特殊訓練之需求多以注重讀者為導向，並與圖書館提供之服務互相吻合。詳細說明如以下所示：

(一)增加 0~3 歲嬰幼兒說故事教育訓練課程

首先明顯有高度需求性的課程為 0~3 歲嬰幼兒說故事之教育訓練，雖然目前已有開課，內容包含讀者群相關知識、資料及館藏發展與故事表達技能。但有部分受訪者指出所有教育訓練課程中，針對 0~3 歲嬰幼兒說故事課程開課頻率明顯較少，故對於相關課程有更進一步之需求，如嬰幼兒發展歷程、溝通與互動、選材、故事表達(手指謠、歌謠)等課程需求，新增課程需求尚包括溝通技能、舉辦活動技能，因此仍有持續開設與增加相關課程之必要性。

(二)以多元化方式開課，擴展課程之豐富性

圖書館或團隊開設課程時能朝多面向發展，使用多元化之方式增加課程廣度，其中提出此需求之受訪者多認為應再增設關於說故事技巧方面之課程，並期望從課程中能學習更多不同之故事表達能力，以呈現更多元之說故事方式。

(三)以分階形式辦理教育訓練課程，區分課程之難易度

由分析結果可知，有些課程為經常性開課，如讀者群相關知識、資料及館藏發展、舉辦活動技能、故事表達技能方面以及技術方面之課程，但仍有不少受訪者持續有此方面之課程需求，顯現這些專業知能對說故事相關活動有其重要性，

且有持續精進之必要。更重要的是，因林老師說故事團隊成團已有 27 年，以年資可區分為新進、中生代及資深林老師，但值得注意的是，根據本研究結果發現，某些長期任職之義務林老師因已重複接受過多次相同課程，或某課程多邀請同一位講師，亦影響林老師接受訓練之意願，故希望能以分階方式進行說故事相關訓練，達到教育訓練更好的效果。而訪談中得知「口語/肢體開發」課程已開辦分階課程，但有受訪者表示某些其它課程亦希望能以分階型式開課，例如「圖書館資源利用」與「各類電腦編輯軟體」，並以較活潑之方式呈現，使不同資歷或需求之林老師，能依所需選擇適合之課程內容。

(四)開辦義務林老師專屬課程，使其更能運用課程所學提升說故事活動品質

另在圖書館辦理之課程中，有些課程開放各類志工及一般民眾皆可報名，如圖書館資源利用及技術方面之課程，故有些受訪者便提到，希望圖書館能依據說故事需要而專門設計課程，如電子書利用課程，可請講師介紹圖書館中收藏那些兒童電子書，應如何搜尋及操作，並教學如何運用此資源於說故事活動中。另有受訪者提出希望能夠學習關於動畫製作與創作之技巧，將繪本故事編輯成動態形式，並表示若有此方面之課程有高度參與之意願。

(五)整合北市圖與林老師說故事團隊個別辦理之義務林老師特殊訓練課程

由研究結果中可得知義務林老師特殊訓練課程之負責辦理者可能為北市圖或是林老師說故事團隊，但從所有課程分析中可看出雙方辦理之特殊訓練課程名稱有部分重複，例如兒童學習/發展歷程、兒童心理學、口語/肢體開發、繪本賞析、說故事技巧等，故有受訪者提議將兩方面課程作整合，便能清楚地瞭解各類型課程開辦情形，將更容易從中發現那方面能力之課程尚有不足，以作為日後圖書館或團隊安排需改進或新增相關課程之參考。

(六)圖書館或可提供更多資源以支援義務林老師在職訓練課程

教育訓練成本包含訓練場地、教材、設施、講師費等項目，有幾位受訪者期望能夠獲得北市圖為義務林老師編列專屬在職訓練之常態經費，或是由圖書館為義務林老師在職訓練定期辦理專屬之特殊訓練課程，以促使義務林老師獲得更好的學習機會與成效。

(七)義務林老師對特殊訓練之需求多以注重讀者為導向，並與圖書館提供之服務互相吻合

綜合上述結論將會發現義務林老師自己本身對教育訓練課程之需求，與圖書館提供服務之概念多互相契合，例如針對一般兒童及特殊兒童之心理與發展需再加強，特別是特殊讀者之需求，因此義務林老師對於這些知能與教育訓練課程之需求，與圖書館希望提供與發展之服務有相契合之處，多以重視讀者需求為導向。而志工團隊行政及管理技能、溝通技能、建立志工團隊公共關係技能、兒童資源利用指導技能與態度及個人特質等方面之課程需求則無受訪者提到，但這些能力亦是成為專業說故事者所需具備，因此圖書館及林老師說故事團隊在辦理義務林老師特殊訓練課程時，應同時顧及這些專業能力，並設計相對應課程。



第二節 建議

一、訂定公共圖書館故事志工知能準則

圖書館為維持說故事活動之品質，勢必需持續精進與故事志工知能，以提升公共圖書館兒童說故事活動服務品質之效益。但目前國內並未如國外圖書館兒童服務協會或公共圖書館提出兒童服務館員知能架構，更無餘裕建構圖書館故事志工知能項目及條件，建議公共圖書館可參考本研究提出之故事志工知能架構，作為故事志工人力資源規劃、招募、教育訓練、管理、運用、輔導與績效評估之參考，或可提升公共圖書館兒童說故事活動服務品質之效益，且其他提供說故事服務之機構亦可從而發展出適合單位特性之專業知能架構及準則。

二、規劃更加多元化課程吸引志工參與

為提升志願服務工作品質，保障受服務者權益，志願服務運用單位應完整規劃並辦理多元化志工教育訓練，根據研究結果發現，多元化課程之設計對義務林老師較有吸引力。且志工參與教育訓練活動種類會因個人興趣與意願影響，使參與程度不一，建議訓練課程排定及教材編訂時，志工運用單位及志工團隊(如北市圖、林老師說故事團隊研發組)需適時安排共同討論課程方向，或可舉辦定期或不定期志工座談，以利教育訓練需求分析及課程規劃事宜，瞭解志工之課程需求方向、個別能力精進項目，或服務過程中遭遇之困難等。同時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，細分領域均衡設計全方位之繼續教育訓練課程，讓義務林老師可依本身需求與專業發展目標選課進修，以提供更多元化之說故事相關之訓練課程，讓故事志工踴躍參加以增進知能，故辦理教育訓練之單位應適時提供利於志工成長和學習之有趣活動的機會，以吸引更多潛在的志工(McDiarmid & Auster, 2005)。

三、增加兒童電子資源及相關資訊應用技術融入說故事活動之課程

電子繪本已逐漸成為近年兒童閱讀型態，結合數位閱讀及繪本特質，提供數位化時代新閱讀途徑(黃鈺婷、林麗娟，2013)，因此故事志工在圖書館為兒童提供

說故事服務時，可配合上述趨勢調整。建議圖書館能夠為故事志工開設電子資源融入說故事活動或提供運用資訊技術及之課程。首先可請講師介紹兒童電子書相關網站，並教學如何將其應用於說故事活動當中，或將此資源於故事時間中介紹、推廣給兒童或家長，由故事志工於故事時間將兒童電子書使用方式傳授並教導現場聽眾使用方法。其次是網路資源搜尋及利用、文書處理、影音及影像編輯軟體等技術技能，教導故事志工嘗試運用影音編、影像編輯、剪接軟體來創作動畫繪本，嘗試各種不同課程體驗以提升知能。

四、建立說故事活動核心課程分階制度

整體而言，臺北市立圖書館義務林老師目前說故事活動核心課程(例如說故事書單選擇、繪本賞析與應用、故事表達技能)教育訓練以新進人員訓練課程為多，資深志工雖有持續進修意願，但因以往多已修習相同課程，故降低其參與意願。建議在圖書館經費預算許可之下，將說故事活動核心課程依照需求人數或重要性，以分階分級方式訂定基礎或進階課程，讓志工依自身需求及能力自行選修適當課程，或更新及新增核心課程講師群，以提供資深林老師也有精進學習，持續參與教育訓練之機會。此外，如辦理電腦課程，臺北市立圖書館與林老師說故事團隊或可協調共同辦理並區分課程難易度，如由圖書館開設初階課程，團隊安排進階課程，讓課程滿足更多志工學習需求。

五、加強宣傳及妥善安排教育訓練課程開課時間

北市圖兒童電子資源相當豐富，且每年辦理多場圖書館利用教育課程，課程內容經常包含各種兒童電子書之介紹，但從研究結果可看出，部分故事志工使用此資源於說故事活動之頻率不高，故建議未來開辦相關教育訓練課程時，將開課訊息傳達給林老師說故事團隊，以利志工未來將圖書館兒童電子資源推廣至參與故事時間之兒童與其照顧者。另外，需注意的是志工年齡及職業分布廣泛，需妥善安排訓練時間，以利志工參與。

六、圖書館提供更利於提升說故事相關活動成效之資源

由研究結果可知大部分義務林老師在接受說故事相關訓練後，習得不少專業知能，但有些問題仍待改善，為提升志工服務素質，志工承辦人員可加強與志工之間的聯繫溝通與輔導工作，並視其需求給予必要協助，如課程規劃需注意時間安排、課程內容及講師重複性、難易度，以及編列日常支援故事活動之設備經費及技術支援，例如建議圖書館在考量合理預算範圍之下，能邀請不同領域之專業講師授課，或同一課程能邀請不同老師授課，以維持課程內容與授課方式之多元化，或能由圖書館為義務林老師規劃及辦理專屬特殊訓練課程，並協助邀請專家學者、給予講者鐘點費。另研究結果發現，有些分館兒童說故事場地受限而無法擴大活動規模，建議圖書館在狀況許可情況下，可提供說故事活動專屬空間，以利說故事活動順利進行。

第三節 未來研究建議

一、新增不同研究方法

本研究採用質性訪談方式瞭解公共圖書館故事志工專業知能，建議未來研究者在條件允許之下可增加量化調查，進行大範圍資料蒐集，更廣泛瞭解公共圖書館故事志工之專業知能需求。

二、擴大研究對象

(一)以經營者角度為研究對象

本研究對象為臺北市立圖書館義務林老師，未來可考慮延伸研究對象，由專家學者、具有充分資訊之兒童圖書館員，以不同角度探討其認為公共圖書館故事志工應具備之專業知能的相關看法，以期獲得更為周延的結果。如一些研究描述了館員對於圖書館志工的態度(McDiarmid & Auster, 2005)，更具體來說，目前尚未有研究針對公共圖書館員對於故事志工的態度，而圖書館管理者應評估故事志工的知能及適用性，以確保他們在執行活動時達到管理者所提出之要求。

(二)其他縣市之圖書館故事志工團隊

本研究受限時間與人力問題，故只有訪談北市圖林老師說故事團隊，建議未來可研究其他縣市公共圖書館故事志工，實際瞭解他們個對圖書館教育訓練之需求，以提高志工服務質量，更連帶提升公共圖書館服務品質。且林老師說故事團隊因制度完善，其行政及管理與建立公共關係之方式可給予其他公共圖書館建立志工團隊時參考。

(三)其他類型之圖書館志工

本研究以臺北市立圖書館之林老師說故事團隊為研究對象，建議未來可朝向不同類型的圖書館志工(如英語志工、啟明志工、導覽志工)做不同面項之專業知能探討，以瞭解其他類型志工與義務林老師之差異性，亦可進一步探討其他類型志工之特殊教育訓練現況及需求。





參考文獻

中文文獻

- 中華民國志願服務協會(2005)。志願服務的基本概念。網址檢自：
<http://demo.easycom.com.tw/DOPE/sample/system6.html>
- 內政部(2001)。志願服務法。網址檢自：
<http://blog.lib.nchu.edu.tw/lifetype/gallery/116/116-3879.pdf>
- 內政部(2015)。內政統計年報。網址檢自：<http://sowf.moi.gov.tw/stat/year/list.htm>
- 王梅玲(2001)。廿一世紀我國學術圖書館館員應具備的知識與技能的研究。資訊傳播與圖書館學，8(1)，41-58。
- 王朝鳳(2010)。幼稚園推動故事志工團體之歷程探究。未出版之碩士論文，國立東華大學幼兒教育學研究所，花蓮縣。
- 王精文譯(2008)。人力資源管理：全球經驗、本土實踐。台北市：雙葉。
- 王曉雯(2012)。故事志工說故事活動及其對國小四年級學童閱讀行為之影響。未出版之碩士論文，國立臺中教育大學區域與社會發展學系碩士班，台中市。
- 江綺雯、章坤儀(2011)。臺灣非政府組織的國際參與及其作為-以國際志願服務為例。正修學報，24，145-162。
- 何秀娟、楊美華(2005)。公共圖書館與博物館志工管理比較研究。臺灣圖書館管理季刊，1(1)，40-56。
- 吳秉恩、黃良志、黃家齊、溫金豐、廖文志、韓志翔(2011)。人力資源管理：理論與實務。台北：華泰文化。
- 吳偉文、李右婷(2006)。人力資源管理-讀解職能密碼。台北市：普林斯頓。
- 吳紹群(2001)。兒童閱讀運動中圖書館的參與腳色。國立中央圖書館臺灣分館館刊，7(2)，76-89。
- 吳復新(1996)。人力資源管理。台北市：空大。
- 呂春嬌、張賽青(2011)。國立臺中圖書館推動全民閱讀之策略與實施經驗。圖書館

學與資訊科學，37(2)，111-129。

呂智惠(2005)。說故事劇場研究：以臺灣北部地區兒童圖書館說故事活動為例。未出版之碩士論文，國立臺灣大學戲劇學研究所，臺北市。

宋雪芳(2011)。省視公共圖書館當代兒童閱讀推廣與實踐。臺北市立圖書館館訊，29(1)，1-10。

志願服務法(2001)。志願服務法。上網日期：2012年10月2日。網址檢自：
http://www.osa.nchu.edu.tw/osa/grwork/volunteer/rules/rule_1010302.pdf

李長貴、諸承明、余坤東、許碧芬、胡秀華(2007)。人力資源管理—增強組織的生產力與競爭優勢。台北：華泰文化。

李美貞(2010)。圖書館故事媽媽之默會知識傳承與分享研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所，台北市。

沈惠芳(1998)。不要小看閱讀活動。臺北市立圖書館館訊，15(1)，14-15。

沈寶環(1990)。義工制度與公共圖書館。臺北市立圖書館館訊，8(1)，2-5。

周均育(1999)。圖書館是個說故事的好地方。社教資料雜誌，248，21-28。

周均育(2001)。從美國公共圖書館暑期閱讀活動-探討台灣公共圖書館推動兒童閱讀之現況。第四屆海峽兩岸兒童及中小學圖書館學術研討會會議實錄，4，53-63。

周瑛琪(2007)。人力資源管理。台北縣：全華。

林合懋譯(2004)。兒童發展指標：4到14歲學童的成長型態與合適課程。台北市：遠流。

林秀娟(2011)。說演故事在閱讀教學上的應用。台北市：秀威。

林怡心(2002)。公共圖書館推行說故事活動之研究-以臺北市立圖書館為例。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學研究所，台北縣。

林敏秀(2013)。非正式人員人力資源管理規劃之研究：以國家圖書館為例。圖書與資訊學刊，5(1)，95-115。

林凱雯(2008)。臺北市立圖書館志工之教育訓練需求研究。未出版之碩士論文，輔仁大學圖書資訊學研究所，台北縣。

林勝義(1998)。公共圖書館義工資資源的開發與訓練。臺北市立圖書館館訊，16(2)，1-7。

林勝義(2006)。志願服務與志工管理：做快樂的志工及管理者。台北市：五南。

邱士豪(2010)。學校志工團隊學習-新北市三重國小『幸運草故事媽媽』個案研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系，台北市。

邱明崇(2006)。學校志工的動機與關鍵成功因素之探討-以臺南縣國小為例。未出版之碩士論文，國立臺南大學教育經營與管理研究所，臺南縣。

南投縣政府文化局圖書館(2009)。98 年度歡樂故事列車說故事人才培訓課程表。網址檢自：

<https://www.google.com.tw/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CC4QFjAA&url=http%3A%2F%2Flibrary.nthcc.gov.tw%2Flibrary%2FUserFiles%2F%25E7%25B0%25A1%25E7%25AB%25A0%2B%25E8%25AA%25B2%25E7%25A8%258B%25E8%25A1%25A8-%25E5%258D%2597%25E6%258A%2595%25E5%25A0%25B4.doc&ei=44ftUcWUL4rFkQXYjoHYAg&usg=AFQjCNFtnmOOqYzYyuSwN-3JcYqYYv4-MA&sig2=Ih1XK6Xp1u0OJdlaAj8Y1g&bvm=bv.49478099,d.dGI>

柯華葳(2006)。教出閱讀力。台北市：天下雜誌。

胡菊韻(2000)。從兒童文學的發展談兒童圖書館閱覽與推廣服務。書苑季刊，45，39-53。

苗栗縣立圖書館(2013)。102 年公共圖書館故事服務專業人員培訓課程簡章。網址檢自：

<http://www.miaoli.gov.tw/kungkuan/7-1.php?forewordID=163458&menuID=479&secureChk=538ad5d25415a1f308c5d44645e8513d>

凌夙慧(2003)。公共圖書館推動兒童閱讀活動之調查分析。臺北市立圖書館館訊，20(4)，83-95。

高雄市立圖書館(2012)。101 年故事媽媽認證培訓課程實施計畫。網址檢自：
http://kcrm.ksml.edu.tw/sto_02_15.htm

國立台中圖書館(2013)。志工服務內容。上網日期：2013 年 6 月 25 日。網址檢自：
<http://www.nlpi.edu.tw/Files/%E5%BF%97%E5%B7%A5%E6%9C%8D%E5%8B%99%E5%85%A7%E5%AE%B9.pdf>

- 張文哲譯(2013)。教育心理學：理論與實際。臺北市：學富文化。
- 張玉慧(2010)。私立公共圖書館志工管理之研究-以欣榮紀念圖書館暨五蘭文化會館為例。私立南華大學非營利事業管理學系研究所，台南縣。
- 張英陣(2006)。「志願服務的發展趨勢」。研習論壇，63，1-8。
- 張茂英、張瑛(2014)。幼兒教育。台北市：新保成。
- 張素真(2008)。婦女志工服務學習歷程之研究-以南投縣草屯國小故事媽媽為例。未出版之碩士論文，國立暨南大學成人與繼續教育研究所，南投縣。
- 張鼎鍾(1989)。兒童圖書館的回顧與展望。台大圖書館學刊，6，39-55。
- 張鳴燕(2009)。臺灣兒童圖書館員對專業知能的需求與看法。未出版之碩士論文。輔仁大學，臺北縣。
- 張鳴燕(2010)。臺灣兒童圖書館員對專業知能的需求與看法。臺北市立圖書館館訊，27(4)，39-60。
- 郭文茵(1993)。我國成人基本教育教師專業知能之研究。未出版之碩士論文，國立師範大學社會教育學研究所，台北市。
- 郭世琪(1991)。義工制度在文化中心圖書館運作之研究。社教資料雜誌，155，10-16。
- 郭靜晃、吳幸玲譯(1993)。兒童心理發展：心理社會理論與實務。臺北市：揚智。
- 陳人惠、徐新逸(2005)。兒童說故事活動的魅力與教學策略。國教世紀，215，25-32。
- 陳宏淑譯(2006)。教孩子說故事-說故事於課堂上之應用。台北市：東西。
- 陳武雄(1997)。我國志願服務工作推展之回顧與前瞻-從祥和計畫之推廣談起。社區發展季刊，78，5-13。
- 陳武雄(2003)。志願服務理念與實務。臺北市：揚智。
- 陳昭珍(2003)。公共圖書館與閱讀活動。臺北市立圖書館館訊，20(4)，1-13。
- 陳書梅(2013)。發展性繪本書目療法與大學生之情緒療癒。大學圖書館，17(2)，22-43。
- 陳麗君(2012)。公共圖書館推動嬰幼兒閱讀服務之研究。未出版之碩士論文，私立

輔仁大學圖書資訊學系，新北市。

- 陳麗君、林麗娟(2012)。公共圖書館嬰幼兒閱讀服務及相關研究。《圖書與資訊學刊》，4(2)，104-116。
- 彭于萍、莊博涵(2015)。淺談公共圖書館志工人力資源管理。《臺北市立圖書館館訊》，32(3)，1-14。
- 彭桂香(2000)。說故事人與說故事活動研究-以東師實小故事媽媽團長為例。未出版之碩士論文，臺東師範學院兒童文學研究所，台東縣。
- 曾文星(2004)。兒童心理。香港：中文大學。
- 曾淑賢(2000)。兒童圖書館經營問題探討。《書苑》，45，9-17。
- 曾淑賢(2003)。公共圖書館之人力資源發展-以臺北市立圖書館員工與志工教育訓練為例。《書苑季刊》，55，1-22。
- 曾淑賢(2004)。兒童圖書館員的專業知能與特質。《臺北市立圖書館館訊》，21(4)，71-87。
- 曾淑賢(2005a)。兒童圖書館經營管理與讀者服務。台北市：文華。
- 曾淑賢(2005b)。圖書館的志工運用、管理制度及教育訓練。《佛教圖書館館刊》，42，10-22。
- 曾淑賢(2009)。公共圖書館管理。臺北市：五南。
- 曾華源(1997)。人群服務組織志願工作者人力運用規劃之探究。《社區發展季刊》，78，28-34。
- 曾筱嵐(2008)。高雄市公共圖書館館員對兒童閱讀活動之認知與態度。未出版之碩士論文，中興大學圖書資訊學研究所，台中縣。
- 黃鈺婷、林麗娟(2013)。兒童文化館應用於國小閱讀教學分析。《教育科技與學習》，1(2)，185-209。
- 新北市立圖書館(2011)。新北市立圖書館志工招募。上網日期：2012年11月14日。網址檢自：<http://www.tphcc.gov.tw/images/Msg1/10493-志工招募海報.pdf>
- 新北市立圖書館(2013)。102年新北市立圖書館「新進中文故事志工」培訓。網址檢自：<http://www.tphcc.gov.tw/VC/manager/guest/recruit?cid=4&art=77>

- 楊美華(2003)。《圖書館與閱讀運動研討會論文集》。台北市：國家圖書館。
- 臺北市立圖書館(2013)。《臺北市立圖書館年刊》。網址檢自：
<http://www.tpml.edu.tw/public/Data/57210595671.pdf>
- 劉惠美、曹峰銘、張鑑如、徐儷玲(2013)。學前到學齡兒童的語音區辨能力發展及其與詞彙理解的關係。《教育心理學報》，45(2)，221-240。
- 蔡怡欣(2009)。城市閱讀的推手-訪高雄市立圖書館施純福館長。《中華民國圖書館學會會訊》，17(1)，63-68。
- 蔡淑嫻(2006)。《從聽故事到閱讀》。台北市：信誼。
- 鄭雪玫(1992)。《資訊時代的兒童圖書館》。台北市：臺灣學生。
- 鄭雪玫(1993)。《臺灣地區的兒童圖書館》。台北市：漢美。
- 蕭翔云(2010)。《推廣兒童閱讀活動之研究-以台中市一間私立兒童圖書館為例》。未出版之碩士論文，朝陽科技大學幼兒保育研究所，台中縣。
- 賴羿君(2015)。公共圖書館發展過程中圖書館志願服務人員承擔的功能與角色-以臺北市立圖書館為例。《臺北市立圖書館館訊》，32(3)，31-44。
- 賴苑玲(2011)。從推廣閱讀活動談公共圖書館與國小的合作機制。《臺北市立圖書館館訊》，29(1)，25-36。
- 謝俊宏、黃孟儒、鄭玄宜(2010)。《人力資源管理》。台北市：華視。
- 謝淑雲(2012)。從故事開始到閱讀習慣之建立。《家政群科中心學校》，51，1-4。
- 顏伽如(2002)。《認真休閒之參與歷程與相關因素之研究-以臺北市立圖書館「林老師說故事」之志工為例》。未出版之碩士論文，國立體育學院體育研究所，桃園縣。
- 鐘樹椽、陳貞蓉(2004)。資訊融入英語閱讀教學：網路電子繪本教學資源與策略。《教師之友》，45(5)，14-25。

西文文獻

- Adkins, D., & Esser, L. (2004). Literature and technology skills for entry-level children's librarians. *Children & Libraries*, 2(3), 14-21.
- Ann, C. (1996). Volunteers in unionized Canadian public universities: A finely tuned partnership. *Libraries and Culture*, 31(1), 144-58.
- Arnold, R., & Colburn, N. (2009). Ready, set, go! Storytime can help children (and parents) become kindergarten-ready. *School Library Journal*. <<http://www.schoollibraryjournal.com/article/CA6685541.html>>
- Association for Library Service to Children, ALSC. (2009). Competencies for Librarians Serving Children in Public Libraries. Retrieved from <http://www.ala.org/alsc/edcareers/alsccorecomps>
- Bamkin, M., Goulding, A., & Maynard, S. (2013). The children sat and listened: Storytelling on children's mobile libraries. *New Review of Children's Literature and Librarianship*, 19(1), 47-78.
- Bartlet, J. A. (2013). Handle with care: Benefits and drawbacks of volunteers in the library. *Library Leadership & Management*, 27(3), 1-4.
- Beach, K. (2013). Volunteer utilization report prepared for future of the library task force of the Charlotte Mecklenburg library, 2010. *Public Library Quarterly*, 32, 50-62.
- Blithe, S. J., Carrera, W., & Medaille, A. (2015). Stories of service-learning: Guidelines for increasing student engagement with digital storytelling. *Journal of Library Innovation*, 6(1), 60-74.
- Bodaghi, N. B., Ngah, Z. A., & Abdullah, N. (2014). Student volunteers as academic saviours and social connectors among the visually impaired in an academic library. *Libri*, 64(1), 40-48.
- Boyatzis, D. (1982). *The competence manager: A model for effective Performance*. New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Buchanan, W. E. (2008). Volunteerism in small and rural public libraries in

- pennsylvania. *Bookmobile & Outreach Services*, 11(2), 37-56.
- Burger, L. (2008). All seasons & all reasons. *American Libraries*, 39(3), 44-40.
- Buzzeo, T. (2011). Library volunteers. *Library Sparks*, 8(7), 42-46.
- Calman, A. (2010). Are volunteers worth the effort? Maximizing the value of volunteers in the hospital library. *Journal of Hospital Librarianship*, 10(4), 395-401.
- Catts, R., & Chamings, D. (2006). Recognising current competencies of volunteers in emergency service organisations. *Journal of Workplace learning*, 18(7/8), 451-463.
- Chair, J. M., Fisher, B., Moulton, L., & Piccoli, R. (2003). Competencies for special Librarians in the 21st. century. Retrieved form <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm>
- Chawner, B., & Oliver, G. (2013). A survey of New Zealand academic reference librarians: Current and future skills and competencies. *Australian Academic & Research Libraries*, 44(1), 29-39.
- Cheung, C. K., & Ma, S. K. (2010). How older residents benefit from the management of volunteer service. *Administration in Social Work*, 34, 241-258.
- Childs, C. C., & Bowers, J. W. (1997). Introducing the Colorado libraries volunteer managers council. *Colorado Libraries*, 36-39.
- Choi, Y., & Rasmussen, E. (2006). What is needed to educate future digital librarians. Retrieved form <http://www.dlib.org/dlib/september06/choi/09choi.html>
- Collen, L. (2006). The digital and traditional storytimes research project. *Children and Libraries*, 4(3), 8-18.
- Constance, D. (2012). The preschool literacy and you (PLAY) room. *Children & Libraries*, 10(1), 11-15.
- Craig, S., Hull, K., Haggart, A. G., & Crowder, E. (2001). Storytelling addressing the literacy needs of diverse learners. *Teaching Exceptional Children*, 33(5), 46-51.
- Czarnecki, K. (2009a). Storytelling in context. *Library Technology Reports*, 7, 5-8.
- Czarnecki, K. (2009b). Storytelling in the context of modern library technology. *Library Technology Reports*, 7, 9-14.

- Czarnecki, K. (2009c). Digital storytelling in different library settings. *Library Technology Reports*, 7, 20-30.
- Czarnecki, K. (2009d). Software for digital storytelling. *Library Technology Reports*, 7, 31-360.
- Dalton, M. (1997). Are competency models a waste? *Training and development*, 51(10), 46-49.
- Dorothy, S., Elaine, C., Connie, W., & Gilda, M. (2010). Improving storytime delivery with peer. *Public Libraries*, 49(2), 44-49.
- Dragon, A. C. (1984). Marketing communications for libraries. *Public Library Quarterly*, 5(1), 63-77.
- Driggers, P., & Eileen, D. (2011). *Managing library volunteers*. 2nd ed. Chicago: American Library Association.
- Duveskog, M., Tedre, M., Sedano, C. I., & Sutinen, E. (2012). Life planning by digital storytelling in a primary school in rural Tanzania. *Educational Technology & Society*, 15 (4), 225-237.
- Elkin, J., & Denham, D. (2003). *Reading and reader development: The pleasure of reading*. London : Facet publishing.
- Farmer, L. (2004). Using technology for storytelling: Tools for children. *New Review of Children's Literature and Librarianship*, 10(2), 155-168.
- Ferreira, F., Santos, J. N., Nascimento, L., Andrade, R. S., Barros, S., Borges, J., Silva, H. P., & Jambeiro, O. (2007). Information professionals in Brazil: Core competencies and professional development. *Information Research*, 12(2), Paper 229. Retrieved from <http://InformationR.net/ir/12-2/paper229.html>
- Foorman, B. R., Torgesen, J. (2001). Critical elements of classroom and small-group instruction promote reading success in all children. *Learning Disabilities Research & Practice*, 16 (4), 203-212.
- Forrest, M. (2012). Student volunteers in academic libraries. *New Review of Academic Librarianship*, 18, 1-6.
- Gatewood, D. R., & Field, S. H. (1998). *Human resource selection*. Orlando, FL: The Dryden Press.

- Grant, J. M. (2004). STARS (story-telling adult readers) shine in Chicago. *The Public Library Association*, 43(2), 12-14.
- Griffiths, J. M., & King, D. W. (1986). *New directions in library and information science education*. White Plains, NY: Knowledge Industry Publications.
- Hamada, D., & Stavridi, S. (2014). Required skills for children's and youth librarians in the digital age. *IFLA Journal*, 40(2), 102-109.
- Handy, F., Mook, L., & Quarter, J. (2007). The interchangeability of paid staff and volunteers in nonprofit organizations. *Nonprofit and Volunteer Sector Quarterly*, 37(1), 76-92.
- Harter, S. P. (1992). Psychological relevance and information science. *Journal of the American Society for Information*, 43(9), 602-615.
- Hashim, L. B., & Mokhtar, W. N. H. W. (2012). Preparing new era librarians and information professionals: Trends and issues. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(7), 151-156.
- Hassell, S. H., Agosto, D. E., & Sun, X. (2007). Making storytime available to children of working parents: Public libraries and the scheduling of children's literacy programs. *Children and Libraries*, 5(2), 43-48.
- Hayati, Z. (2008). Competency definition for Iranian library and information professionals in public libraries. *International Journal of Information Science and Technology*, 6(1), 73-86.
- Hayden, K. A. (2012). Volunteers need management, too. *ILA Reporter*, 30(6), 22-23.
- Heinich, R., Molenda, M., Russell, J., & Smaldino, S. (2002). *Instructional media and the technologies for learning* (7th ed.). Columbus, OH: Merrill Publishing Company.
- Hewitt, B., & Eve, J. (2012). The use of volunteers in local study library projects: A case study of the walter gardiner photography project. *Evidence Based Library and Information Practice*, 7(1), 41-52.
- Houck, K., & Simon, A. (2008). Highlights of research on summer reading and effects on student achievement. *New York State Library*. Retrieved from <http://www.nysl.nysed.gov/libdev/summer/research.pdf>

- Hughes, L., & Henry, J. (2003). Volunteers as a learning bridgehead to the community. *Australian Journal of Emergency Management*, 18(4), 25-30.
- International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA. (1994). IFLA/UNESCO public library manifesto 1994. Retrieved from <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>
- International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA. (2001). Guidelines for children's libraries services. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services-en.pdf>
- International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA. (2003). The background text to the guidelines for children's libraries services. Retrieved from <http://www.ifla.org/files/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services-background-en.pdf>
- Jacobson, A. (2010). Those who can, do. Those who can do more, volunteer. *American Libraries*, 41(5), 39-41.
- Jenny, M. (2009). Words on wheels storytellers: A positive volunteering experience. *APLIS*, 22(2), 58-63.
- Johnnie, J. B., Benefiel, C., & Harer, J. B. (2001). Healing hearts, enriching minds: The multicultural storytelling project and the Texas a&m university libraries. *Journal of Library Administration*, 33(3-4), 241-258.
- Jordan, M. W. (2011). Developing leadership competencies in librarians. Retrieved from <http://conference.ifla.org/ifla77>
- Khoo, C. S. (2005). Competencies for new era librarians and information professionals Retrieved from <http://www//ico%20papers202%20Christopher%20khoo.pdf>
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology*(2nd ed.). California: Sage Publications.
- Lincoln, Y., & Guba, E. (1985). *A naturalistic inquiry*. Newbury Park, California: Sage Publications.

- Liu, J., Ito, T., Toyokuni, N., Sato, K., & Nakashima, N. (2012). Enhancing children's activity in browsing/reading together by the installation of the brows reader in the children's room of a library. *Information Processing and Management*, 48(6), 1094-1115.
- Lucas, F. (2013). Many spokes, same hub: Facilitating collaboration among library and early-childhood services to improve outcomes for children. *The Australian Library Journal*, 62(3), 196-203.
- Lucia, A. D., & Lepsinger, R. (1999). *The art and science of competency models*. San Francisco, CA: Jossey-Bass/Pfeiffer.
- Lynne, M. (2006). Observations of babies and toddlers in library settings. *Library Trends*, 55(1), 190-201.
- Marshall, S., & Stempel, G. (2009). Children, early reading and a literate Australia: The role of Australian public libraries. In G. Stempel (Chair), *Public Libraries Summit*. ALIA, Canberra.
- Martha, H., & Mitch, W. (2006). *Scared witless: Thirteen eerie tales to tell*. United States: Natl Book Network.
- Martinez, G. (2007). Partnering for reading readiness: A case study of maryland public librarians. *Children & Libraries*, 5(1), 32-39.
- McCune, B. F. (1993). The new volunteerism: Making it pay off for your library. *American Libraries*, 24(9), 822-824.
- McDiarmid, M., & Auster, E. (2004). Volunteers@your library: Benefits and pitfalls of volunteers in hospital libraries. *Journal of The Canadian Health Libraries Association*, 25(1), 5-10.
- McDiarmid, M., & Auster, E. (2005). Using volunteers in Ontario hospital libraries: views of library managers. *J Med Libr Assoc*, 93(2), 253-62.
- McKee, B. (2009). Why we are important: Children and young peopled librarians in a changing world: Turning the key. *Youth Library Review*, 39, 5-7.
- McMemeny, D. (2008). *The public library*. UK: Facet Publishing.
- Morris, C. (2006). Where did you get those guys? How to hire storytellers that sparkle. *Children and Libraries*, 4(2), 48-51.

- Nicol, E. A., & Johnson, C. M. (2008). Volunteers in libraries: Program structure, evaluation, and theoretical analysis. *Reference and User Services Quarterly*, 48(2), 154-163.
- Nonthacumjane, P. (2011). Key skills and competencies of a new generation of LIS professionals. *IFLA Journal*, 37(4), 280-288.
- North Carolina Public Library Directors Association, NCPLDA. (2010). Competencies for Public Library Staff Serving Children and Pre-adolescents. Retrieved from <http://ncplda.org/Children'sServicesCompetenciesFinal.pdf>
- Ohio Public Library Information Network, OPLIN. (2014). Ohio Public Library Core Competencies: Children's Services. Retrieved from <http://www.olc.org/CoreCompetencies.asp>
- Patridge, H., Lee, J., & Munro, C. (2010). Becoming librarian 2.0: The skills: knowledge and attributes required by library and information science professionals in a web 2.0 world and beyond. *Library Trends*, 59 (1/2), 315-335.
- Powe, A. (2007). The ABCs of hospital storytelling at the Brooklyn public library. *Children & Libraries*, 5(3), 28-30.
- Radhakrishna, R., & Ewing, J. C. (2011). Relationships between 4-H volunteer leader competencies and skills youth learn in 4-H programs. *Journal of Extension*, 49(4).
- Raju, J. (2014). Knowledge and skills for the digital era academic library. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(2), 163-170.
- Rankin, C., & Brock, A. (2012). *Library services for children and young people: Challenges and opportunities in the digital age*. London: Facet Publishing.
- Rawlings, C. (2012). Effective management of trust volunteers. *Nursing Management*, 19(1), 16-20.
- Rehman, S. U., Al-Ansari, H., & Yousef, N. (2002). Coverage of competencies in the curriculum of information studies: An international perspective. *Education for Information*, 20(3), 199-215.
- Rogers-Whitehead, C., & Fay, J. (2010). Managing children's behavior in storytimes.

Children and Libraries, 8(1), 8-12.

Roy, L. (1988). The use of volunteers in public libraries: A pilot study. *Public Library Quarterly*, 8(1/2), 127-145.

Sherman, G. W. (1998). How one library solved the overcrowded storytime problem. *School Library Journal*, 44(1), 36-38.

Simpson, S. (2013). Remote access to library resources enhances volunteers' contribution to a health sciences library. *Journal of Hospital Librarianship*, 13, 283-290.

Soo-Guan Khoo, C. (2007). Competencies for new era librarians and information professionals. Retrieved from <http://www.lib.usm.my/elmuequip/conference/Documents/ICOL%202005%20Paper%20%20Christopher%20Khoo.pdf>.

Spaulding, A. E. (1989). Educating a new generation of librarian for work with young people. *The Bookmark*, 48(1), 38-39.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Model for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.

Steele, A. T. (2001). *Bare bones children's services: Tips for public library generalists storytime and storytelling*. Chicago: American Library Association.

Stine, W. F. (2008). An empirical analysis of the effect of volunteer labor on public library employment. *Managerial and Decision Economics*, 29(6), 525-538.

Stooke, R., & McKenzie, P. J. (2009). Leisure and work in library and community programs for very young children. *Library Trends*, 57(4), 657-675.

Storytellers of Canada. (2009). Storytellers of Canada- Guidelines for Professional Storytellers. Retrieved from <http://www.storytellers-conteurs.ca/>

Sukovic, S. (2014). Itell: Transliteracy and digital storytelling. *Australian Academic & Research Libraries*. 45(3). 205-229.

Tikam, M. (2011). Library volunteerism outcomes: What student volunteers expect. *Library Management*, 32(8/9), 552-564.

Todaro, J. B., & Smith, M. (2006). *Training library staff and volunteers to provide*

extraordinary customer services. London: Facet.

- Tsao, F. M., Liu, H. M., & Kuhl, P. K. (2004). Speech perception in infancy predicts language development in the second year of life: A longitudinal study. *Child Development, 75*(4), 1067-1084.
- Ulrich, D., Brockbank, W., Yeung, A., & Lake, D. (1995). Human resource competencies: An empirical assessment. *Human Resource Management, 34*(4), 473-495.
- Walter, V. (1992). *Output measures for public library service to children: A manual of standardized procedures*. Chicago, IL: American Library Association.
- Walter, V. A. (2003). Public library service to children and teens: A research agenda. *Library Trends, 51*(4), 571-589.
- Warner, S., Newland, B. L., & Green, B. C. (2011). More than motivation: Reconsidering volunteer management tools. *Journal of Sport Management, 25*, 391-407.
- Waters, R. D., & Bortree, D. S. (2012). Improving volunteer retention efforts in public library systems: How communication and inclusion impact female and male volunteers differently. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing, 17*, 92-107.
- Wawro, L.(2012). Digital Storytelling . *Children and Libraries, 10*(1), 50-52.
- Wert, L. V. (2004). How do we know what we don't know? Competencies and staff development in special libraries, *Colorado Libraries, 30*(2), 10-14.
- Williams, A. (2007). Storytime model for large groups: Implications for early literacy. *Children & Libraries, 5*(2), 27-29.
- Yu, X. (2012). Exploring visual perception and children's interpretations of picture books. *Library & Information Science Research, 34*, 292-299.



附錄

附錄一 ALSC 九大知能架構

I. Knowledge of Client Group

1. Understands theories of infant, child, and adolescent learning and development and their implications for library service.
2. Recognizes the effects of societal developments on the needs of children.
3. Assesses the diverse needs, preferences, and resources of the community on a regular and systematic basis.
4. Identifies patrons with special needs as a basis for designing and implementing services following the Americans with Disabilities Act (ADA) and state and local regulations where appropriate.
5. Demonstrates an understanding of and respect for diversity in cultural and ethnic values.
6. Understands and responds to the needs of parents, caregivers, and other adults who use the resources of the children's department.
7. Cultivates an environment which provides for enjoyable and convenient access to and use of library resources.
8. Maintains regular communication with other agencies, institutions, and organizations serving children in the community.

II. Administrative and Management Skills

1. Participates in all aspects of the library's planning process to represent and support service to children.
2. Sets long- and short-range goals, objectives, strategic plans, and priorities.
3. Analyzes the costs of library services to children in order to develop, justify, administer, manage, and evaluate a budget.

4. Conducts job interviews, trains, and evaluates staff who work with children, parents, caregivers, and other adults using children's services.
5. Writes job descriptions and encourages continuing education for staff who work with children.
6. Demonstrates critical thinking, problem solving, decision making, and mediation skills and techniques.
7. Delegates responsibility appropriately and supervises staff constructively.
8. Documents and evaluates services and needs assessments through various research methods.
9. Identifies outside sources of funding and writes effective grant applications.
10. Follows federal, state, and local legislation in the development and enactment of library policies and procedures.

III. Communication Skills

1. Defines and communicates the role and scope of public library service to children for administrators, other library staff, and members of the larger community.
2. Listens and interacts actively when speaking individually with children, families, other patrons, and staff, paying genuine attention to what is being communicated, and confirming understanding.
3. Writes proficiently and adjusts content and style to accommodate diverse functions and audiences.
4. Communicates effectively when addressing or presenting to large or small groups of children and/or adults.
5. Conducts productive formal and informal reference and readers' advisory interviews.
6. Successfully communicates library policies and procedures to patrons of all ages.

IV. Knowledge of Materials

1. Demonstrates a knowledge and appreciation of children's literature, periodicals, audiovisual materials, Websites and other electronic media, and other materials that contribute to a diverse, current, and relevant children's collection.
2. Provides a wide and diverse variety of electronic resources, audiovisual materials, print materials, and other resource materials to best serve the needs of children and their caregivers.

3. Keeps abreast of new materials and those for retrospective purchase by consulting a wide variety of reviewing sources and publishers' catalogs, including those of small presses, by attending professional meetings, and by reading, viewing, and listening.
4. Keeps up-to-date on adult electronic and print reference sources which may serve the needs of children and their caregivers.
5. Develops a comprehensive collection development policy consistent with the mission and policies of the parent library and the ALA Library Bill of Rights.
6. Considers the selection and discarding of materials according to collection development, selection, and weeding policies.
7. Maintains a diverse collection, recognizing children's need to see people like and unlike themselves in the materials they access.
8. Understands and applies criteria for evaluating the content and artistic merit of children's materials in all genres and formats.
9. Addresses materials against community challenges.
10. Demonstrates a knowledge of cataloging, classification, indexing procedures, and practices to support access to children's materials.

V. User and Reference Services

1. Instructs children in the use of library tools and resources, empowering them to choose materials and services on their own.
2. Conducts reference/readers' advisory interviews to assist children and their parents/caregivers with the identification and selection of materials and services, according to their interests and abilities.
3. Respects the patron's right to browse regardless of age, and provides nonjudgmental answers to their questions.
4. Assists and instructs children in information gathering and research skills.
5. Understands and applies search strategies to give children the widest possible range of sources.
6. Compiles and maintains information about community resources.
7. Works with library technical services on cataloging, classification, and indexing to ensure easy access to materials for children.
8. Encourages use of materials and services through bibliographies, booktalks, displays, electronic documents, and other special tools.

VI. Programming Skills

1. Designs, promotes, presents, and evaluates a variety of programs for children of all ages, based on their developmental needs and interests and the goals of the library.

2. Identifies and utilizes skilled resource people to present programs and information.
3. Provides library outreach programs which meet community needs and library goals and objectives.
4. Establishes programs and services for parents, individuals and agencies providing childcare, and other professionals in the community who work with children.
5. Promotes library programs and services to underserved children and families.

VII. Advocacy, Public Relations, and Networking Skills

1. Utilizes effective public relations techniques and media to promote an awareness of and support for meeting children's library and information needs through all media.
2. Considers the needs, opinions, and requests of children in the development and evaluation of library services.
3. Ensures that children have full access to library materials, resources, and services as prescribed by the Library Bill of Rights.
4. Collaborates with other agencies serving children, including other libraries, schools, and other community agencies.
5. Lobbies on behalf of children for the highest quality library service, through library governance and the political process.

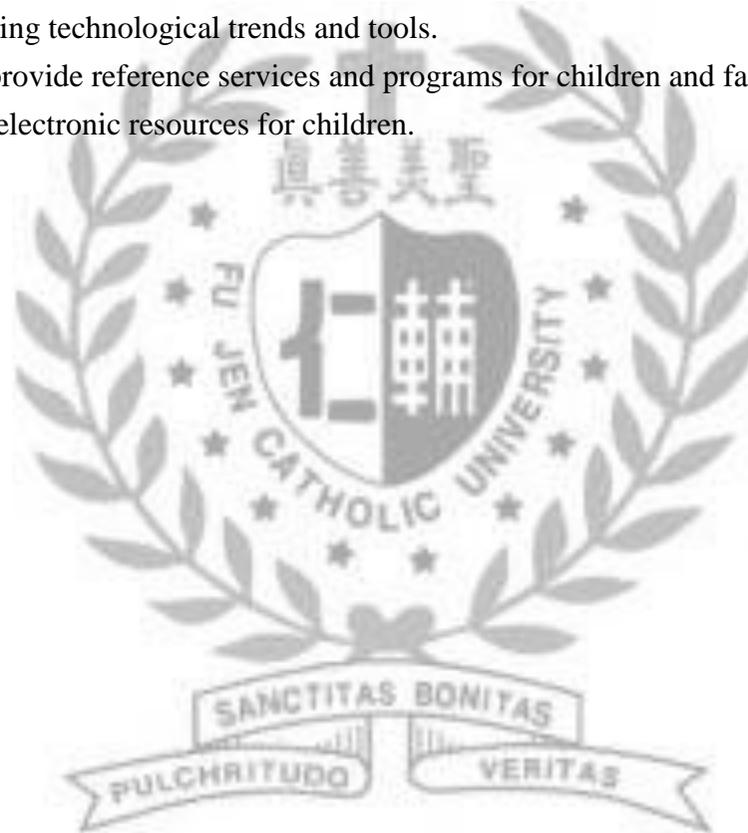
VIII. Professionalism and Professional Development

1. Acknowledges the legacy of children's librarianship, its place in the context of librarianship as a whole, and past contributions to the profession.
2. Stays informed of current trends, emerging technologies, issues, and research in librarianship, child development, education, and allied fields.
3. Practices self-evaluation.
4. Knows and practices the American Library Association's Code of Ethics.
5. Preserves patron confidentiality.
6. Mentors library school students, paraprofessionals, and new librarians.
7. Participates in local, state, and national professional organizations to strengthen skills, interact with fellow professionals, promote professional association scholarships, and contribute to the library profession.

8. Pursues professional development and continuing education opportunities throughout her/his career.

IX. Technology

1. Possesses up-to-date computer and technology skills necessary for effective communications and presentations.
2. Acquires familiarity with emerging technological trends and tools.
3. Applies technological skills to provide reference services and programs for children and families.
4. Supports access to Internet and electronic resources for children.



附錄二 IFLA 三大架構



Prepared as a basic information during the process of developing The Guidelines published in December 2003

"Guidelines for Children's Library Services" in various languages available at:
<http://www.ifla.org/VII/s10/index.htm#GuidelinesChildren>

Libraries for Children and Young Adults IFLA Section

The text is prepared by the working group including: Lars Aagaard (Denmark), John Dunne (UK), Kathy East (US), Leikny Haga Indergaard (Norway), Susanne Krüger (Germany), Olga Maeots (Russian Federation), Rita Schmitt (Germany) and Ivanka Stricevic (Croatia) with an inputs from all Standing Committee members 1999-2003 and in collaboration with Marian Koren (The Netherlands) and Donna Saxby (The Netherlands)

SECTION ONE

Introduction

No-one should doubt the importance of children's libraries to children and their families all over the world. They are often the first encounter with life long learning, introducing the readers and learners of the future to an exciting, rich and varied resource. Every child should be familiar and comfortable with their local library, and despite international variations, there are basic ideas and good practice that all children's library professionals can follow. The 21st century has brought many challenges and many opportunities, it is up to the managers and practitioners of public library services to make sure that children have the best start in their reading and learning lives.

The children's librarian must plan, market, implement and evaluate activities and services

to children of all ages, based on their development and interests, and the objectives of the library.

Mission and Goals

"The special responsibility of the children's library is to meet the needs of children. If children can be inspired at an early age by the excitement of finding knowledge and by works of the imagination, they are likely to benefit from these vital elements of personal development throughout their lives, both enriching themselves and enhancing their contribution to society. Children can also encourage parents and other adults to make use of the library. It is also important that young people who experience difficulty in learning to read should have access to a library to provide them with appropriate material."

(from: The Public Library Service – IFLA/UNESCO Guidelines for development, 2001)

The children's library equips children with lifelong learning and literacy skills enabling them to participate in society.

"By providing a wide range of materials and activities, public libraries provide an opportunity for children to experience the enjoyment of reading and the excitement of discovering knowledge and works of the imagination. Children and their parents should be taught how to make the best use of a library and how to develop skills in the use of printed and electronic media. Public libraries have a special responsibility to support the process of learning to read, and to promote books and other media for children. The library must provide special events for children, such as story telling and activities related to the library's services and resources. Children should be encouraged to use the library from an early age as this will make them more likely to remain users in future years. In multilingual countries books and audio-visual materials for children should be available in their mother tongue." *(from: The Public Library Service – IFLA/UNESCO Guidelines for development, 2001)*

Goals for services for Children

- To facilitate the basic library principle of the right of every individual to information, literacy, cultural development, lifelong learning and creative programmes in leisure time.
- To provide children with open access to adequate resources and media, and in addition provide cultural and recreational programmes, oriented towards reading and literacy. Children's libraries hereby respond directly to children's rights and create conditions for their optimal development
- To provide various activities for children and their parents or carers, children's libraries provide opportunities, outside the school or family environment, for learning about the rights and responsibilities, for acquiring skills necessary in the promotion and protection of rights and freedoms, as well as for living in conditions that reflect such rights and responsibilities.

Goals of the Guidelines

The purpose of these new Guidelines is to inform decision makers, to give guidance to the international library community about children's needs and rights on information, literacy and reading and to help public libraries implement high quality children's services. They are aimed at practising librarians, library administrators and decision makers, and the students and lecturers of library and information faculties.

SECTION TWO

Definition of target group

The children's library must serve all citizens and groups. No-one is too young to be a library user. Target groups coming into the children's library, either individually or in groups, include:

- babies/toddlers
- pre-school children
- elementary/primary school children (age 5-10)
- "older" children (age 11 - 14)
- young people with reading, learning and developmental difficulties
- parents and other adults working with books / media and children
- families

Needs of target group

The *UN Convention on the Rights of the Child* is the basis for defining the rights of the child in the context of children's libraries. It stresses the right of every child to the development of his/her full potential, the right to free and open access to information, materials and programmes, under equal conditions for all, irrespective of age, race, sex, religious and national background, language or social status (particularly Articles 1, 2, 4, 13, 14, 17, 23, 28, 29, 30, 31, 42).

Children's libraries promote the rights of the child, through different activities designed for children and adults. Activities for children include exhibitions, promotions of books and other media dealing with the rights of the child, workshops, reading and literacy sessions/programmes and other leisure time activities. Children's libraries should be the

place where children meet and communicate freely, where they develop their potential creatively and where they learn, apply and expand their rights and responsibilities

Free and varied activities in children's libraries require modern approaches, such as small-group activities, work in pairs, role-playing, guided fantasies, discussions, team

and co-operative work, etc. Such methods and strategies help children acquire knowledge and skills for free and non-confrontational communication and co-operation.

Children's libraries can be an important factor in the development of democracy in a society. They should empower children for active participation. Through early access to information and books, creative contacts with peers and pursuing interests in the library, the child learns how to live with others, how to protect their own rights while respecting the rights of others.

Materials

According to UNESCO's Manifesto for Public Libraries, one of the public libraries' most important tasks is "to support and participate in activities and programmes for the development of reading and writing skills within all age groups".

Children of all ages should find the library an attractive place to visit. The library is important to parents, who can bring their babies to a source of local culture, where they join other parents, create networks, gain information on childcare, children's psychology, and children's cultural needs. Many parents use the children's library before the birth of their child. It is now well known, that rhythm, tunes, lullabies etc for the unborn baby can aid their later development.

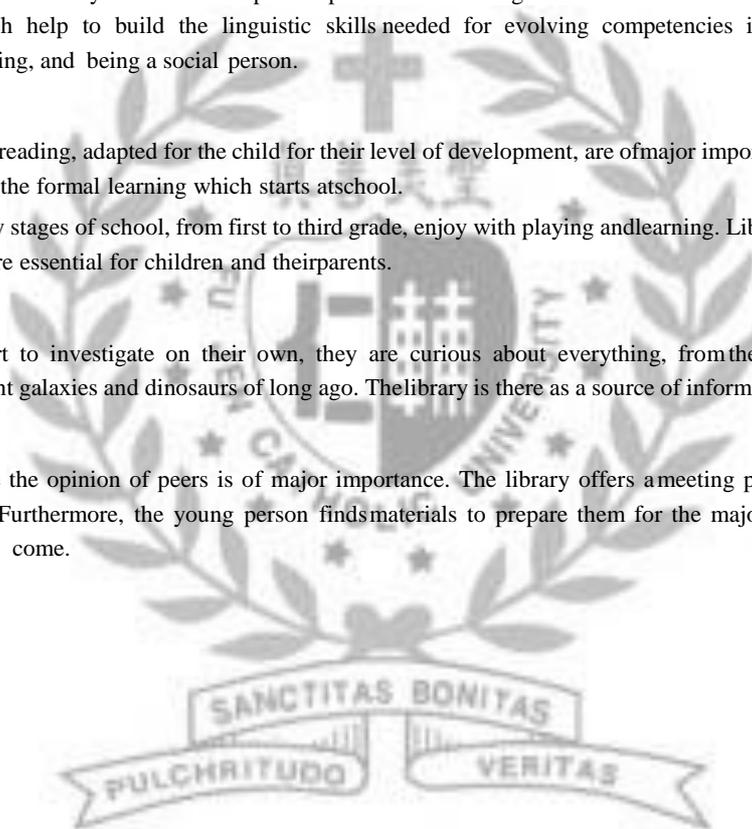
As the child grows, the library becomes an important place for interacting with other children. At the same time parents see materials which help to build the linguistic skills needed for evolving competencies in telling, imagining, understanding, reading, and being a social person.

Easy texts for early reading, adapted for the child for their level of development, are of major importance. A child cannot be too prepared for the formal learning which starts at school.

Children in the early stages of school, from first to third grade, enjoy with playing and learning. Libraries, which provide both experiences, are essential for children and their parents.

When children start to investigate on their own, they are curious about everything, from the tiny insect under a microscope to distant galaxies and dinosaurs of long ago. The library is there as a source of information for everything.

During adolescence the opinion of peers is of major importance. The library offers a meeting place which is neither school, nor home. Furthermore, the young person finds materials to prepare them for the major transformation and personal growth to come.



Adults visit the children's library on both personal (as parent or carer) and professional (teacher or health visitor for instance) levels. Adults with learning difficulties also often use children's libraries, where they find materials matching their own level of ability.

Information and communication technology

Offering access to the Internet is probably only the first step for libraries into the information age. As technology develops, what will remain is the need of the public to find information and educate itself, to interact, to play and to add to personal growth. The need for the fundamental library skills of finding and citing and presenting will also continue. Libraries offer a public space, where children and young adults meet each other

– in both cyber-space and in real library accommodation. They search, they find and they help each other, they interact.

It is a goal for the libraries of the world that children are able to access the internet as freely as possible. It is also important that libraries protect the younger and more vulnerable members of the public from being confronted with inappropriate information and images, this is a matter of protecting their privacy.

Information from the internet should aim to be comparable with any other source of information – and in some cultures it may be the first and primary source.

In any library, the internet can be the first and dominating supplier of information. It is available to let users find resources directly and for ordering resources in book-form and other media. The role of the children's librarian is to educate and support their young audience.

Librarians must organise access to internet resources according to the needs of their public. Books, magazines, videos, audio and music, which often answer most frequent questions, add to the functionality of the internet by their ease of transportation and ease of handling by the library. It will be essential for library staff to be able to inform the public about internet resources as well as traditional resources.

Organising internet stations in the library building will demand great intuition; protecting the public from intrusion by unwanted or inappropriate information, whilst offering an undisturbed room for meeting the world through the internet. At the same time offering room for discussion between library users and staff on the immense, impressive and often intimidating amount of possibilities. The role of the librarian as an adviser is very promising!

Services and programmes and library building

The public library must understand the needs of children and provide services to meet them. It has a special responsibility to organise, implement and support library programmes and to promote books and other media as appropriate.

The children's library must have suitable space within the public library and the services for children should be treated as equally as those for adults.

Although the children's library service and the public library services have common goals, the rights of the child and his/her specific needs require specific approaches.

The development of children's library services within the public library is an overall reflection of the development of the public library itself. No endorsement can be made of a modern updated public library if it does not meet the needs of children and their future by providing adequate services, materials and programmes.

Children's services need their own library area which must be easily recognisable (special furnishings, decoration and colours) and distinct from other parts of the library. The children's library is a place to meet, play and communicate. It is here that its goals are realised, where they come alive. An inviting atmosphere encourages children to use all library resources, to read and linger in the library.

In library buildings, where services for all age groups in the community are housed, children should get an appropriate proportion of the whole library space. The children's library needs to be large enough to accommodate school groups.

Children are not a homogenous target group, they have very different skills, gifts, talents and needs (dependent on their age, cultural background etc) which must be considered in the space planning process and furnishing of the library. As target groups in the children's library cover a wide range of ages and abilities (from babies to adults) both the furniture and design space should suit their different needs.

The furnishings must be flexible (e.g. mobile shelves) and shelving must allow different media to be presented. Shelves should be low (max. height 1.5 metres) throughout the children's section, open boxes for large formats like picture books, and special areas for different age groups. Furnishing should support communication among children / library users, that children can meet with their peers, this is known as 'Social Furnishing'.

Accessibility of all facilities for disabled children (and pushchairs) is self-evident. Entrance doors of the library building and/or the children's department must be easy for children to open. Bicycle racks should be provided outside the building.

The children's library must be a safe place; any risk of accidents, e.g. by staircases, sharp edges of shelves, must be avoided. Staff must be alert to those in the children's area to ensure a safe environment for everyone.

OPACs, Multimedia Workstations, Internet workstations, and a variety of software (to use in the library and for loan) must be provided. The children's department should be equipped with IT facilities with the same priority as the adult section of the library.

Libraries must consider legal aspects concerning children's access to the internet which are relevant in their country.

SECTION THREE

Co-operation with other institutions

A good network with other organisations and institutions in the local community is key to the effectiveness of the children's library. The children's librarian can keep the community informed about programmes and events in the library by:

- using bulletins and information boards in the library as well as in schools, hospitals, children's centres, supermarkets, bus stations and all possible meeting places for children and their parents/carers
- making and distributing posters, leaflets, booklists, bookmarks etc.
- supplying newspapers, radio and TV with information about activities and events
- writing newsletters and preparing special articles and programmes about children's reading
- using the internet; a special website is a very effective way to present information.

The children's librarian should investigate the information needs of the community and try to match these needs with library resources. S/he co-operates with schools, hospitals, kindergartens, community centres, museums, art studios etc. Mutual community projects for children involve them in the cultural life of the community. Co-ordination ensures that local institutions do not compete but co-operate to the benefit of children.

Special programmes may also be created for parents and children with special needs (disabled, cultural minorities, at risk groups).

Schools are one of the most important partners for the children's librarian. Co-operative planning between school libraries, schools library services and the children's library can better meet the needs and interests of users. While the school library and schools library services provides information support for the educational process, the children's library deals more with self education and leisure reading.

The children's librarian should provide various special programmes for the benefit of schools such as:

- library visits
- library orientation programmes
- information literacy
- reading promotion
- lending services
- cultural programmes
- homework clubs
- author/storyteller visits

The children's librarian can also provide reference services and training for teachers and school librarians including

booktalks, reference and information assistance. Where there is a Schools Library Service, some of this work would be undertaken by the Schools Library Service perhaps in partnership with the Children's Library Service



To develop new projects and services, the children's librarian can attract volunteers and sponsors from the local community (e.g.: social services, local companies, publishers). Partnership and co-operation in mutual projects is extremely important and could be carried out on the principle of matching funds.

SECTION FOUR

Planning

Children's libraries need an annual budget to ensure they develop and grow. This budget should provide for the purchase of books and other resources including magazines, audiovisual and computer games etc.

Children's library budgets can be linked to the percentage of children in the overall population. Therefore, if the child population of the community served is 20%, the proportion of money spent on children's books and other resources should be the same (i.e. 20% of the total library budget).

Different types of books and resources will be required for babies/toddlers, pre-school children, elementary/primary school children (age 5-10), and older children (age 11-14). Each age range has different needs and expectations. The amount spent on these will vary depending according to the profile of the local community and the use made of the library, e.g. a library service with a very young community will need more pre-school materials. It is important to get the balance of stock correct as this influences the use made of the library.

A popular children's library will probably lend more fiction than information materials,

60% fiction and 40% information, and this should be reflected in the purchase of new items. Every children's library should have the widest range of new materials possible, however it is also important to spend a proportion of the budget on replacing titles which have been worn or lost.

Children's librarians also need access to other budgets for items such as furniture and equipment. Computers are increasingly prevalent in children's libraries, and must be budgeted for. Money also needs to be allocated for guest speakers and performers.

Standard budgets can often be supplemented with outside sources of funding such as:

- Government grants – these are often targeted at specific projects, e.g. literacy and libraries
- Cultural organisations – they will often support book events such as author and illustrator visits
- Publishers – children's publishers will often provide their own authors or illustrators free of charge for library events, plus free promotional materials
- Sponsorship – local business companies are often interested in sponsoring specific events, e.g. summer reading programmes, book weeks etc.

The best way of achieving a successful budget proposal for the children's library is to prepare an annual report on what is required. This requires preparation of evidence, and generally speaking the more detail that can be included, the more likely the budget is to be accepted.

For a rolling annual programme of purchasing, the following questions should be addressed:

- what areas of stock do you wish to target?
- how many books and other resources do you wish to purchase?
- how much will they cost?

In the future more project work is likely to be undertaken and with much more creative financing than previously. Children are a worthwhile investment. The use of both state and private funding in ordinary operating projects must be used increasingly to reach increasingly high targets.

Desirable characteristics for staff & Education and training

Effective and professionally run children's libraries require trained and committed children's librarians. The children's librarian is the advocate of children in the library, the child is the focus of all his/her activities.

In order to have committed trained professional children's librarians, there must be education and training in all areas of the service. IFLA supports efforts to organise basic and continuing courses in library services for children and young adults. Children's librarianship should be part of the curriculum of any public library education programme.

Personal skills:

- enthusiasm for working with children and books
- good communication, interpersonal, team working and problem solving skills
- ability to network, to make contacts, integrate, and co-operate
- ability to initiate, to be flexible and open to change
- eagerness learn new skills and develop professionally

Professional awareness/knowledge of:

- the cultural heritage/literature/media market and media use by children and to be able to communicate about these to children
- theory of reading development and promotion of reading
- IT and media-literacy
- developing services and programmes for different target groups, being aware of

community needs and developments

- child psychology and development
- promotion and marketing of services to multicultural communities
- and be a member of relevant professional organisation(s)



Management skills, ability to:

- take responsibility for resources and people whilst supporting library objectives
- organise and manage time effectively
- create confidence and motivate people
- consult and be a active listener
- organise successful events
- present to a variety of audiences
- analyse user needs, and to plan, manage and evaluate programmes

Planning services

Children's librarians should participate in public library management meetings whenever questions of the services for children are discussed.

When discussing financial policy and managing the budget for children's services, the children's librarian (or children's services co-ordinator) should be directly involved. This is particularly important when the resources are limited and when the priorities are defined by the public library as a whole.

The goals and objectives of children's library services should be developed by children's librarians for approval by the management team. The children's librarian has a particular responsibility for the components of the service for children and should ensure that there is a child-oriented approach.

Plans must be in line with national regulations and guidelines for library work and be based on factual knowledge of the local community including population demographics, education, voluntary teams and associations, business and trade organisations, infrastructure and residential patterns.

They may also be related to more comprehensive municipal plans, and co-ordinated with plans within related fields such as culture, social services, education and language services.

It is important that those who manage children's services participate in the planning process for the library as a whole, to ensure an awareness and support of children's services in the overall goals and long term plans of the library.

Monitoring the needs of current and potential users of the children's library (community needs analysis) should be done by the children's librarian. It is different from the monitoring done for services for adults (oriented directly on users) because often parents and carers decide how small children use the library.

A children's librarian must develop goals for the department along with measurable objectives. The goals should support and complement overall library goals. An annual review of these goals and objectives helps to develop priorities for the next planning cycle.

Children's librarians should participate in selection of new staff for children's library services. A children's department manager must write accurate job descriptions for all staff within the department. The descriptions should be based on standardised competencies. The job description is the basis for interview questions when new staff are hired. In-service training should be planned and/or co-ordinated by children's librarians.

Evaluation of services

Regular assessments of results, evaluating objectives and use of resources are essential. If for example the library should choose to put a special focus on children who are in the "read alone" stage (1st - 2nd grade), the budgets, the competence of the employees, choice of material, and activities for this group must be targeted. This would necessarily affect the service to other groups during the period in which this group is being prioritised.

Reliable performance information is a necessary tool for evaluation and improvement. The collection of statistics related to resources, staff, services, circulation, activities etc. will provide data for planning, show accountability, and assist informed management decision-making.

The following key performance indicators may be used to evaluate and monitor the achievement of the library's objectives:

Usage indicators

- Total library visits per capita / visits to children's library per capita
- Membership as a percentage of the population/child population
- Loans per capita / per child
- Total number of children attending activities
- Loans per item or per opening hour

Resource indicators

- Total book stock per capita / children's books per child
- Provision of terminals/personal computers per capita / per child
- Provision of on-line public access computers (OPACs) per capita /per child
- Total number of activities for children

Human resource indicators

- Ratio of full time equivalent (FTE) staff to population

- Ratio of full time equivalent (FTE) staff to library use

Qualitative indicators

- User satisfaction surveys
- Feedback - complaints/comments/compliments

Cost indicators

- Unit costs for functions, services and activities
- Staff costs per functions, e.g. books processed, programmes



- Total costs per capita, per member, per visitor, per service point etc.

Comparative indicators

- Benchmark statistical data against other relevant and comparable library services, internationally, nationally and locally.

Market research

To assess the results and form guidelines for the development of children's services, children also should be invited to express their opinion, either on an individual basis through interviews, or organising children's panels.

In addition to the collection and analysis of statistics, the undeclared needs of non-users need to be established, by carrying out market research including the use of focus groups and community surveys.

Where reliable population statistics are not available it becomes more difficult to develop reliable performance indicators. Use can be made of estimated population totals, the comparison of costs with user and visitor statistics and benchmarking with other libraries with similar characteristics.

NB: Performance Indicators: ref. the new *Guidelines for Public Libraries* (chapter 6.10.3)

SECTION 5

Marketing

The children's library is one product within the library sector that is particularly easy and rewarding to promote. Parents and carers all wish for children to be clever, creative and eager to learn and libraries can play an important part in that process. As long as reading is a necessary skill in order to communicate in an enlightened society, the children's library has an important role. Books provide concrete knowledge and give experiences of emotional involvement. The library can interact directly with children by offering them a place to stay; a place where it is possible to ask a librarian for assistance if required, but where they can be also left to explore the library by themselves or with their peers.

To display books and make materials available is not enough in order to promote reading and children's services. When wishing to promote what the library has to offer to children and young people, it is important to develop a network around the children and youngsters through all the adults who are in contact with them. Teachers, pre-school

teachers, health care workers and parents are obvious choices. There are plenty of leisure activities, establishments and societies to choose from. Through thorough and professional collaboration with these groups, the children will experience literature and reading from a variety of sources.

The future for public libraries whether they are dealing with children, adults, families lies in co-operation. Without real co-operation with other governmental and private institutions it is impossible to attract new customers and promote reading and the use of libraries. Good co-operation with others will enable the children's library to stand a better



chance in the fight for good resources. Networking and co-operation provide an automatic way of publicising the library.

Publicity ranges from simple techniques like leaflets advertising opening hours and services, to more sophisticated methods like marketing programmes and the use of web-sites to promote the children's library services and activities. It is necessary to work constructively with good marketing products which have both good aesthetics and content. To have a public profile is more important now than ever, as there are ever more arenas and increasingly intense competition. Libraries should aim to have a presence on the internet and in local shops, museums, swimming pools and public transport. They should also have a presence within the local council itself through schools, kindergartens and council publications etc.

Those employed in children's libraries should be able to document all aspects of the service through text, figures and pictorial representation. This work could include project reports and it is also important that such documentation reaches the trade environment and beyond. As with any profession, librarians cannot do everything and the use of journalists or other writers may be a sound investment when wishing to draw attention to successful activities and projects.

附錄三 NCPLDA 之七大知能

Competencies for Public Library Staff Serving Children and Pre-adolescents

Knowledge of Client Group		
Definition	Skills and Behaviors	Training
The ability to apply the theories of infant, child, and pre-adolescent learning and development, and the role of popular culture, in library services for child	<ol style="list-style-type: none"> 1. Develops and delivers library services based upon knowledge of children and pre-adolescent physical, cognitive, and socio- emotional development. 2. Understands and responds to the needs of parents, caregivers, and other adults who use the resources of the children's department. 3. Assesses the community regularly and systematically to ensure that library services for children and pre-adolescents respond to the needs of the community. 4. Demonstrates an understanding of and respect for diverse cultural values of children and pre-adolescents. 	<p>Previously offered by State Library</p> <ul style="list-style-type: none"> • Checking Out the Generations • Finding the Trends That Matter <p><u>Other Fee or Free Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ALSC Online Continuing Education

Advocacy, Public Relations, and Networking		
Definition	Skills and Behaviors	Training

<p>The ability to promote and support the library needs of children and pre-adolescents through materials, services, and programming.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Advocates for children and pre-adolescents in the community, communicating their needs and promoting their right to receive quality and respectful library service. 2. Works to implement customer service practices that encourage and nurture positive relationships between children and pre- adolescents, 	<p><u>Previously offered by State Library</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Library as Place • Next Generation Librarianship • Allocating Space to Meet Changing Needs • Partnership, Publicity, &
---	---	---



	<p>in implementing excellent service to children and pre-adolescents.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Ensures that children and pre-adolescents have full access to library materials, resources, and services. 5. Serves current customers and extends library service to individuals and groups presently not served. 6. Models and promotes a non-judgmental attitude toward young adults. 7. Develops cooperative programs between the public library, schools, and other community agencies. 8. Utilizes effective public relations techniques and involves media to publicize library activities. 	<p>☐</p> <p><u>Other Fee or Free Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Outcome-based Assessment • Evaluation • Leadership skills • 40 Training Basics/developing staff training • Developmental assets for young people • ALSC On-line Continuing Education
--	--	---

Collection Management & Maintenance		
Definition	Skills and Behaviors	Training
<p>The ability to select materials, and maintain a collection designed to meet the needs of the intended audience.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluates and recommends print and non-print material purchases, and weeding policies for children’s materials consistent with the mission and policies of the library and the ALA Library Bill of Rights, and the assessment of community needs, tastes, and resources. 2. Demonstrates knowledge and appreciation of children and pre-adolescent literature, periodicals, audiovisual materials, Web sites, electronic media, and other materials that results in a diverse, current, and relevant collection for children and pre-adolescents. 3. Maintains awareness of current issues in children’s materials; and identifies trends in popular culture. 4. Maintains weeding schedule to keep collection current and in good physical condition. 5. Creates an environment that is attractive, inviting, enjoyable, and convenient to use by displaying and marketing materials effectively. 6. Utilizes the newest and most creative means of access to 	<p><u>Previously offered by State Library</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cataloging for Non-catalogers • Copyright Law in the Digital Age • Intellectual Freedom <p><u>Other Fee or Free Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Train The Trainer: How To Make Training Materials and Packets, How To Do Training Instruction • Budgeting • Evaluating Web Sites for Children • Weeding/De-Selection Materials Evaluation Criteria • Creating Booklists and Pathfinders • Merchandising/Display

	<p>information; develops special tools that maximize access to information not readily available, (e.g., community resources, special collections, youth-produced literature, and links to useful Web sites)</p> <p>7. Acquires materials that reflect the ethnic and cultural diversity of the community and that addresses the need of children and pre-adolescents to become familiar with other ethnic groups and cultures.</p> <p>8. Utilizes a broad range of selection sources to develop a collection that encompasses a variety of reading levels in an appropriate format, including emerging technologies and languages other than English</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Understanding “No Child Left Behind” and Proficiency Skills • 40 Developmental Assets • ALSC Online Continuing Education • REFORMA Resources for Children and Young Adults
--	---	---

Reader’s Advisory & Promotion of Life-long Learning		
Definition	Skills and Behaviors	Training
<p>Knowledge of popular materials and the ability to share that knowledge and the ability to connect children and pre-adolescents, teachers, parents and caregivers with resources that encourage reading.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contributes to an environment in the children’s department that provides convenient and effective use of library resources and materials. 2. Works with parents, teachers, and childcare providers to promote reading and teach pre-reading skills. 3. Creates bibliographies, "read-a-likes," book-talks, displays, electronic documents, and other special tools to increase access to library resources and promote their use. 4. Keeps up-to-date on what is current and popular with customers. 5. Effectively uses online and print reader’s advisory resources. 6. Elicits information from the reader as a basis for recommendations on reader’s interests and desires. 7. Matches children and pre-adolescents and their families with materials appropriate to their interest and abilities 	<p><u>Previously offered by State Library</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reader's Advisory Services & Technologies • Reference 101 <p><u>Other Fee or Free Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Introduction to Reference Skills • Children’s Literature Reader’s Advisory • Creating Booklists and Pathfinders • ALSC Online Continuing Education • REFORMA Resources for Children and Young Adults

Programming		
Definition	Skills and Behaviors	Training
<p><u>Create & Innovate</u> The ability to present and promote new ideas; introduce high quality, new solutions or processes; make both minor adjustments and dramatic changes to current thinking.</p> <p><u>Plan</u> The ability to use knowledge, skills, tools and techniques to plan, oversee, and/or implement necessary tasks to result in a program that is completed on time, within budget, and that meets or exceeds expectations.</p> <p><u>Present</u> The ability to use relevant and appropriate techniques to execute interesting, engaging, and age appropriate programs.</p> <p><u>Evaluate</u> The ability to objectively evaluate the success of programming in terms of the relevancy and appropriateness to developmental needs of the targeted group and the</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Designs programs for children and pre-adolescents, based on their developmental needs and interests, while considering the library's mission, goals, and objectives. 2. Provides outreach programs that meet community needs and the library's mission, goals, and objectives. 3. Designs and implements library services for children and pre-adolescents with special needs. 4. Presents programs and services for parents, teachers, caregivers and others who work with children and pre-adolescents. 5. Presents or brings in skilled presenters to deliver a variety of programs. 6. Evaluates all programs and uses those results to improve future presentation style and/or content. 	<p><u>Previously offered by the State Library</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stress-free Programming • Basics of Library Programming for Children • Services to the Hispanic Community • Serving Immigrant Populations • Creating Public Relations Materials with MS Publisher • Instant Messaging for Communication • Every Child Ready to Read • Trade Secrets • Summer Reading Program Workshops <p><u>Other Fee or Free Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Library/Community Collaboration • Solicitation Skills: Asking for Donation of Programming Materials, Supplies, Prizes) • Outcome-Based Assessment Advertising/Marketing Programs • Time Management • Project Management • Music and Movement in Children's Programming • Storytelling Workshop • Puppetry • Using Props in Programming • The Art Of Book Talking

<p>redefined expectations set through the planning process.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Programming for Infants • Programming for Young Children • Programming for School-Age Children • Programming for “Tweens” • ALSC Online Continuing Education • REFORMA Resources for Children and Young Adults • NC Library Association - Youth Services Section
---	--	--

Reference		
Definition	Skills and Behaviors	Training
<p>Understanding the importance of determining the needs of children and pre-adolescents, researching and locating accurate information in a timely manner, and an ability to use various technologies and informational databases.</p> <p>Provides clear and comprehensive information in response to requests in person, on the telephone, and online.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Serves as a resource expert and a consultant when teachers are making the transition from textbook-centered instruction to resource-based instruction. 2. Continues to update knowledge of available resources that may serve the needs of children and pre-adolescents, their caregivers and teachers. 3. Assists and instructs children and pre-adolescents in information gathering and research skills. 4. Identifies, interprets, and accesses varied information sources appropriate to the customer's needs to provide consistently accurate answers to inquiries—including but not limited to the library catalog, NC Live, internet, reference collections. 5. Conducts a thorough reference interview with the customer to accurately determine needs. 6. Respects child's right to browse and answers questions regardless of their nature or purpose. 7. Has knowledge of the collection. 	<p><u>Previously offered by the State Library</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • NC LIVE Basics • NC Live Specific Database Training (Heritage Quest, Reference USA, etc.) • Practical Approaches to Information Literacy • Introduction to Reference Skills • World CAT/OCLC • Trends in Technology • Reference 101 • Quality Reference Service <p><u>Other fee or free Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Train The Trainer: How To Make Training Materials and Packets, How To Do Training Instruction • Assessing Electronic Resources for Children • Reference Skills Including Interviewing and Sources • Guide To Roving Reference: An Essential Service for Library 2.0 http://Www.Sirsidynixinstitute.Com/Archive.Php • ALSC Online Continuing Education

Personal & Professional Development		
Definition	Skills and Behaviors	Training
<p>Understands that professionalism and personal development are to be pursued throughout one's career through continuing education and involvement in professional organizations.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preserves confidentiality in interchanges with patrons. 2. Conveys a nonjudgmental attitude toward patrons and their requests. 3. Demonstrates an understanding of and respect for diversity in cultural and ethnic values. 4. Keeps abreast of current trends and emerging technologies, and issues 	<p><u>Previously offered by State Library</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Next Generation Librarianship <p><u>Other fee or free Training</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ALSC Online Continuing Education • NC Library Association - Youth Services Section

附錄四 OPLIN 之兒童服務專業知能

Children's Services Competencies	
Competency	Definition
Adaptability*	The ability to adjust to changing situations
Basic Computer Use / Hardware	Demonstrated general understanding of basic computer skills coupled with a basic understanding and knowledge of computer equipment
Collection Management	The ability to select and evaluate materials and to maintain a collection designed to meet the needs of the intended audience;
Communication*	The ability, through both verbal and written methods, to provide concise, timely, and accurate information, internally and externally, among all organizational levels and with all appropriate people
Community Awareness*	Awareness of community trends and demographics
Customer Service*	The ability to efficiently, effectively and positively meet the library
Emergency Preparedness*	Awareness of library policies and procedures relevant to emergency preparedness, including natural disasters and security situations
Equipment Troubleshooting*	The ability to identify, diagnose, and correct technology problems
Ethics*	Knowledge of and compliance with Ohio Ethics Law and the basic ethics and values of library service
Intellectual Freedom*	Understanding and supporting the library's role in providing free and equal access to ideas, information, resources, and services, from all points of view, without restriction, to every individual.
Laws*	Understanding of applicable local, state, and federal laws; the ability to communicate this information to staff and patrons and to ensure
Library Advocacy*	The ability to promote and support the fundamental purpose of the public library
Library Website and Catalog Basics*	Demonstrated knowledge of and ability to use the content of the library's website, online catalog, and Integrated Library System
Organizational Awareness*	Knowledge of and ability to support the library's mission, vision, culture, and structure; a comprehensive awareness of the library's
Organizational Skills*	The ability to identify and prioritize work needs

Patron Awareness	Knowledge and awareness of the attributes and library needs of particular patron groups and the ability to apply that knowledge
Children's Services Competencies	
Competency	Definition
Patron Instruction	The ability to present instructional content in diverse ways to groups and individuals and select appropriate delivery methods according to
Problem Solving*	The ability to assess situations and troubleshoot in order to identify effective solutions
Programming	The ability to plan, present and evaluate creative and innovative programming for various ages, based on knowledge of developmental stages, best practices and community needs and interests, both inside and outside the library location
Reader's Advisory	The ability to assist patrons with popular and recreational reading choices and to encourage reading; knowledge of popular materials and the ability to share that knowledge with all patrons
Reference	The ability to determine patron needs and use various resources to provide clear and comprehensive information in response to requests
Team Work*	The ability to work collaboratively with others to achieve organizational goals and objectives

附錄五 臺北市立圖書館志願服務人員服務及獎勵說明

中華民國 96 年 2 月 27 日第 2 次館務會議決議

中華民國 99 年 6 月 29 日第 3 次館務會議修正

中華民國 102 年 4 月 30 日第 2 次館務會議修正

一、為充分運用社會人力資源，有效推展圖書館服務；提供市民參與圖書館服務機會，貢獻其智慧與經驗，特訂定本說明。

二、服務項目

本館志願服務人員（以下簡稱志工）之服務項目，依性質可分為以下幾類：

- (一) 閱覽諮詢服務：協助流通服務臺之借還資料及簡易諮詢等工作。
- (二) 資料整理：協助圖書資料加工、修補、上架、整架、報紙裝訂、資料建檔等工作。
- (三) 活動支援：協助推廣活動之辦理，如場地布置、美工製作、攝影、資料寄發、參觀導覽及管理會場等工作。
- (四) 館舍整理：水電維修、燈管更換、木工修復及搬運等工作。
- (五) 視障服務：協助啟明分館進行校讀、報讀、錄音及中文輸入等工作。
- (六) 志工行政：協助志工之聯繫及志工資料建檔、更新等工作。
- (七) 說故事活動：於圖書館說故事時間，為小朋友說故事及介紹好書。
- (八) 讀書會帶領：帶領讀書會，藉由討論及分享，引導讀者進入閱讀世界，培養閱讀的興趣。
- (九) 閱讀指導：帶領閱讀指導，經由團體共學、朗讀、討論、寫學習心得等方式，培養讀者閱讀的興趣。

三、志工類別

- (一) 一般志工：協助閱覽諮詢服務、資料整理、活動支援、館舍整理、環境綠化、志工行政及參訪導覽等業務。
- (二) 義務林老師：帶領林老師說故事活動。
- (三) 英語志工：帶領英語說故事、閱讀指導或讀書會等活動。
- (四) 視障服務志工：協助啟明分館校讀、報讀、錄音及中文輸入等業務。
- (五) 閱讀推廣志工：帶領讀書會或閱讀指導等活動。

四、最低服務時數及時數計算

(一) 本館開館時間內，依志工之意願、工作性質及本館實際需求給予適時分配服務時段。

(二) 針對部分業務需要，本館得訂定最低服務時數。

1. 一般志工及視障服務志工每年服務至少 72 小時。

2. 義務林老師及英語志工需要事前排班，且義務林老師每年服務至少 30 小時，英語志工每年服務至少 18 小時。

3. 閱讀推廣志工，視實際需要事前排班。

(三) 時數計算

1. 義務林老師、英語志工與閱讀推廣志工，每次服務以 3 小時計。

2. 啟明分館中文輸入志工服務時數以 1,800 字為 1 小時計算，在家錄音志工服務時數以完成作品 20 分鐘為 1 小時計算。

五、服務地點
總館各課室、分館或民眾閱覽室。

六、資格條件
(一) 身心健康，具主動服務熱忱，操守良好，無不良嗜好者。

(二) 針對部分業務需要，本館得訂定其他條件限制。

1. 啟明分館錄音志工須通過測音。

2. 義務林老師及英語志工須年滿 18 歲，口齒清晰、喜愛小孩、喜歡說故事、閱讀與討論，並通過甄選與培訓。

七、招募及服務

(一) 招募

1. 一般志工、視障服務志工及閱讀推廣志工隨時接受申請或視實際需要辦理公開招募。

2. 義務林老師及英語志工由總館統一定期招募。

(二) 遴選

1. 一般志工、視障服務志工及閱讀推廣志工由運用單位進行面談。

2. 義務林老師及英語志工由總館統一辦理。

(三) 試用及實習

1. 一般志工、視障服務志工及閱讀推廣志工經面談合格者，須經 12 個小時之試用期。

2. 義務林老師及英語志工另定實習課程及期限。

(四) 正式服務

試用合格，經單位主管確認，完成基礎訓練及特殊訓練者，並簽署「臺北市立圖書館志工參與志願服務切結書」，始發給志願服務證及志願服務紀錄冊，正式擔任各項指派工作，服務時數始得以認證。

(五) 督導考核

服務期間由服務單位負責管理，包括工作分配、差勤管理、時數簽認、獎勵報核、服務態度、服務績效、服務參與及學習及續聘服務之考評等。

八、教育訓練

(一) 基礎訓練：由推廣課每年定期統一辦理。

(二) 特殊訓練：由總館業務單位及各閱覽單位基於業務需要，自行辦理或提擬計畫書，委由推廣課辦理。

九、權利

(一) 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。

(二) 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。

(三) 依據工作之性質與特點，確認在適當之安全與衛生條件下從事工作。

(四) 獲得從事服務之完整資訊。

(五) 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

(六) 服務均為無給職，得依本館經費狀況支領餐點及交通補貼代金。

1. 同一日內服務連續 3 小時(含)以上，核發 1 次餐點及交通補貼代金，每日以 1 次為限。

2. 義務林老師、英語志工及閱讀推廣志工，每次服務核發 1 次餐點及交通補貼代金。

(七) 享有本館同仁借閱圖書之同等權利。(八) 參加本館安排之志工聯誼等活動。(九) 享有志工意外保險。

(十) 一般志工得依需求向本館申請志工服務時數證明書；義務林老師及英語志工得依需求向推廣課申請當年度聘書。

十、義務

(一) 遵守倫理守則之規定。

(二) 遵守本館訂定之規章。

(三) 參與本館所提供之教育訓練。

(四) 妥善使用保管志願服務證及紀錄冊，不得轉借、冒用或不當使用。

(五) 服務時，應尊重受服務者之權利。

(六) 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。

(七) 拒絕向受服務者收取報酬。

(八) 妥善保管本館所提供之可利用資源。

(九) 依規定簽到退，並遵守本館各項服務規定。

(十) 志工因個人因素無法依規定到館服務，經提出申請得保留志工資格。若無故不到 3 次或 3 個月未到館服務者，取消其志工資格，惟因配合本館辦理推廣活動時，不受此限。

(十一) 未達最低服務時數、工作期間有行為不良，影響館務運作，或有損本館榮譽者，得視情節輕重予以規勸或取消其志工資格。

(十二) 終止服務時，須繳回志願服務證。 十一、法律責任

志工依本館之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利，致本館須負損害賠償責任者，本館對之有求償權。

十二、鼓勵

(一) 志工服務年資滿 1 年，且服務時數達 150 小時以上者，得向本館申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書。

1. 志工因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，應檢附志願服務紀錄冊及相關證明文件向本館提出申請。

2. 本館受理前項申請後，經業務承辦人、志工督導及負責人覈實審查其服務績效後，於 7 日內發給志願服務績效證明書。

(二) 志工服務時數 3,000 小時以上，持有志願服務績效證明書者，得填具申請獎勵事蹟表，檢同相關證明文件，於每年 7 月底前向本館提出

申請。同等次獎牌及得獎證書之頒授，以每人 1 次為限。獎勵之等次如下：

1. 服務時數 3,000 小時以上，頒授志願服務績優銅牌獎及得獎證書。

2. 服務時數 5,000 小時以上，頒授志願服務績優銀牌獎及得獎證書。

3. 服務時數 8,000 小時以上，頒授志願服務績優金牌獎及得獎證書。

(三) 志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，得檢具 1 吋半

身照片 2 張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向社會局提出申請志

願服務榮譽卡。志願服務榮譽卡使用期限為 3 年，期限屆滿後，志工得檢具相關文件重新申請，但其服務年資及服務時數不得重複計算。

(四) 志工表現優異者，本館得推薦外單位表揚或薦送外單位參加研習。 十三、表揚

(一) 資深服務獎，共分 3 種，同等次表揚及獎狀之頒授，以每人 1 次為限。

1. 資深服務一等獎

本館已領有志願服務紀錄冊之志工連續服務滿 10 年，且累計服務達一定時數者，經服務單位推薦，彙總審核後，得公開表揚並獲頒獎狀。

(1) 一般志工及視障服務志工累計時數達 720 小時(含)以上

(2) 義務林老師、英語志工及閱讀推廣志工累計時數達 300 小時(含)以上。

2. 資深服務二等獎

本館已領有志願服務紀錄冊之志工連續服務滿 6 年，且累計服務達一定時數者，經服務單位推薦，彙總審核後，得公開表揚並獲頒獎狀。

(1) 一般志工及視障服務志工累計時數達 432 小時(含)以上。

(2) 義務林老師、英語志工及閱讀推廣志工累計時數達 180 小時(含)以上。

3. 資深服務三等獎

本館已領有志願服務紀錄冊之志工連續服務滿 3 年，且累計服務達一定時數者，經服務單位推薦，彙總審核後，得公開表揚並獲頒獎狀。

(1) 一般志工及視障服務志工累計時數達 216 小時(含)以上。

(2) 義務林老師、英語志工及閱讀推廣志工累計時數達 90 小時(含)以上

(二) 特殊貢獻獎 本館已領有志願服務紀錄冊之志工且態度主動、積極、當年度有具體優良事蹟者，經服務單位推薦，彙總審核後，得公開表揚並獲頒獎狀。

(三) 服務熱忱獎

本館已領有志願服務紀錄冊之志工服務滿 1 年，且當年度服務達一定時數，無不良記錄者，經服務單位推薦，彙總審核後，得公開表揚並獲頒獎狀。

1. 一般志工及視障服務志工當年度服務時數達 144 小時(含)以上。

2. 義務林老師、英語志工及閱讀推廣志工當年度服務時數達 54 小時(含)以上。 十四、本說明經館務會議通過後公布實施，修正時亦同。

附錄六 臺北市立圖書館 103 年度志願服務人員基礎訓練課程&新進林

老師說故事培訓課程

臺北市立圖書館
103 年度志願服務人員基礎訓練課程

一、課程時間：103 年 5 月 17 日（六）、18 日（日）

一、課程地點：總館 10 樓會議廳（臺北市大安區建國南路 2 段 125 號 10 樓）

二、課程內容

日期	時間	課程內容	講師預定
5/17 (六)	09:00~09:30	報到	
	09:30~11:30	志願服務經驗分享	劉敏 (資深說故事志工)
	11:30~12:20	午休(工作人員現場留守提供志工業務問題諮詢)	
	12:20~12:30	簽到	
	12:30~14:30	自我了解及自我肯定	溫信學 (臺北榮總社工室社工師)
	14:30~14:40	休息	
	14:40~16:40	志願服務倫理	許渝嫻 (社工員)
5/18 (日)	09:00~09:30	報到	
	09:30~11:30	志願服務法規認識	石泐 助理教授 (實踐大學社工系)
	11:30~12:20	午休(工作人員現場留守提供志工業務問題諮詢)	
	12:20~12:30	簽到	
	12:30~14:30	志願服務發展趨勢	石泐 助理教授 (實踐大學社工系)
	14:30~14:40	休息	

日期	時間	課程內容	講師預定
	14：40~16：40	志願服務的內涵	劉弘煌 副教授 (實踐大學社工系)

【注意事項】

1. 報名學員應全程參予 6 堂課程，始核發研習時數證明，為求公平，學員應於每節課上課開始 15 分鐘內完成簽到手續〈勿遲到早退〉，若遲到 15 分鐘以上〈含 15 分鐘〉即以曠課計，請學員確實遵守。
2. 參加研習請勿帶小朋友進場。
3. 基於環保，參加人員請自行攜帶紙、筆和環保杯，午餐亦請自備。

臺北市立圖書館

103 年度新進林老師說故事培訓課程

- 一、課程時間：103 年 5 月 24 日（六）、25 日（日）9：00-16：30
- 二、課程地點：總館 9 樓多功能活動室（臺北市建國南路 2 段 125 號 9 樓）
- 三、課程內容：

103 年 5 月 24 日（六）		
時間	課程內容	講師預定
09：00~09：10	報到	
09：10~11：10	說故事服務志工說明	林君諭 (臺北市立圖書館推廣課課長)
	圖書館資源介紹	
11：10~12：10	林老師說故事 團隊介紹	謝興隆 (林老師說故事團隊隊長)
12：10~13：20	午休(工作人員現場留守提供詢問志工業務問題)	
13：20~13：30	簽到	

103 年 5 月 24 日 (六)		
時間	課程內容	講師預定
13：30~16：30	讓故事動起來	李苑芳 (貓頭鷹親子教育協會創辦人)
103 年 5 月 25 日 (日)		
時間	課程內容	講師預定
09：00~09：10	報到	
09：10~12：10	說故事心法與私房書 單	蔡幸珍 (書香文化推廣協會理事長)
12：10~13：20	午休(工作人員現場留守提供詢問志工業務問題)	
12：20~13：30	簽到	
13：30~16：30	繪本賞析與應用	葉嘉青 老師 (臺北市立大學幼教系兼任講師)

【注意事項】

1. 報名學員應全程參予 6 堂課程，始核發研習時數證明，為求公平，學員應於每節課上課開始 15 分鐘內完成簽到手續〈勿遲到早退〉，若遲到 15 分鐘以上〈含 15 分鐘〉即以曠課計，請學員確實遵守。
2. 參加研習請勿帶小朋友進場。
3. 基於環保，參加人員請自行攜帶紙、筆和環保杯，午餐亦請自備。

附錄七 ALA 認可之兒童圖書館課程(美加)

附錄 7

美加 182 門兒童圖書館相關課程一覽表

美國

代號	課程名稱	學校名稱	領域
1.	嬰幼兒教育資料和故事計畫 (Early Childhood Materials and Story Programs)	University of Alabama (http://slis.ua.edu/course_des/)	1,4,5
2.	兒童資料與服務 (Materials and Services for Children)		4,8
3.	傳統與數位說故事 (Traditional & Digital Storytelling)		9,10
4.	兒童及青少年多元文化文學 (Children's and Young Adult Literature in A Multicultural Society)	University of Arizona (http://sirls.arizona.edu/node/868)	1,4
5.	嬰幼兒與公共圖書館 (Early Childhood and Public Libraries)		1,8
6.	兒童與公共圖書館 (Children and Public Libraries)		1,8
7.	兒童及青少年服務與文學 (Children's and Youth Services and Literature)		4,8

代號	課程名稱	學校名稱	領域
8.	兒童文學 (Children's Literature)	University of California, Los Angeles (http://is.gseis.ucla.edu/images/pdfs/is_schedule_winter2015.pdf)	4
9.	兒童活動規劃與服務 (Programming and Services for Children)	San José State University (http://ischool.sjsu.edu/current-students/courses/core-courses-and-electives)	2,5,8
10.	兒童及青少年服務研討會 (Seminar in Services to Children and Young Adults)		2,8
11.	兒童資料 (Materials for Children)		1,4
12.	嬰幼兒素養 (Early Childhood Literacy)		1
13.	資訊專家說故事 (Storytelling for Information Professionals)	Florida State University (http://ischool.cci.fsu.edu/academics/courses/grad/)	9,10
14.	兒童的資訊需求 (Information Needs of Children)		1
15.	兒童及青少年多元文化文學和資訊資源 (Multicultural Literature and Information Resources for Children and Young Adults)		1,4
16.	兒童及青少年國際文學 (International Literature for Children and Young Adults)		4
17.	兒童及青少年非小說資源 (Nonfiction Resources for Children and Young Adults)		4

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	Adults)		
18.	兒童及青少年多元文化文學 (Multicultural Literature for Children and Young Adults)	University of South Florida (http://si.usf.edu/graduate/courses/descriptions/)	1,4
19.	兒童文學史 (History of Children's Literature)		4
20.	兒童資料(Materials for Children)		4
21.	圖書館及班級閱讀引導課程 (Reading Guidance Programs in Libraries and Classrooms)		5,8
22.	說故事 (Storytelling)		10
23.	兒童文學 (Literature for Children)	Valdosta State University (http://www.valdosta.edu/colleges/education/master-of-library-and-information-science/our-program/courses.php)	4
24.	兒童及青少年活動規劃 (Programming for Children and Young Teens)		2,5
25.	兒童圖書與媒體 (Books and Media for Children)	University of Hawaii (http://www.catalog.hawaii.edu/courses/departments/lis.htm)	4,9
26.	兒童和青少年的亞裔資源 (Asian-American Resources for Children and Youth)		1,4

代號	課程名稱	學校名稱	領域
27.	傳統文學和口述 (Traditional Literature and Oral Narration)		4,10
28.	成人和兒童說故事 (Storytelling for Adults and Children)	Dominican University (http://gslis.dom.edu/academics/courses)	1,10
29.	兒童文學史 (History of Children's Literature)		4
30.	繪本與早期素養(Picture Books and Early Literacy)		4
31.	圖書館兒童資料 (Library Materials for Children)		4
32.	兒童及青少年服務 (Services for Children and Young Adults)		8
33.	兒童文學與資源 (Literature and Resources for Children)		4
34.	兒童文學史 (History of Children's Literature)	University of Illinois, Urbana–Champaign (http://www.lis.illinois.edu/academics/courses/catalog)	4
35.	回顧兒童文學 (Reviewing Children's Literature)		4
36.	繪本：歷史、藝術和視覺素養		4

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	(The Picture Book: History, Art, and Visual Literacy)		
37.	說故事 (Storytelling)		10
38.	兒童參考服務和資源 (References Services and Resources for Children)		4,8
39.	兒童及青少年詩歌 (Poetry for Children and Young Adults)		4
40.	童話裡的兒童文學 (Fairy Tales as Literature for Children)		4
41.	電影裡的兒童文學 (Children's Literature Goes to the Movies)		4
42.	兒童文學的神話和傳說 (Myth and Legend in Children's Literature)		4
43.	兒童繪本中的性別和文化 (Gender and Culture in Children's Picture Books)		1,4
44.	多元文化的兒童文學 (Multicultural Children's Literature)		1,4
45.	兒童及青少年生活中的技術 (Technology in the Lives of Children and Young Adults)		9
46.	圖書資訊工作坊：兒童電子資源選擇、讀寫萌發、 公共圖書館活動規劃、說故事、或專業顧問批准的	Indiana University (http://www.soic.indiana.edu/graduate/degrees/information-library-sci)	4,5,10

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	另一個議題 (Workshop in Library and Information Science: Choose a workshop in Electronic Materials for Children, Emergent Literacy, Public Library Programming, Storytelling, or another topic approved by the specialization advisor)	ence/dual-degrees/children-mls.html)	
47.	兒童及青少年活動的開發與執行 (Developing and Implementing Programs for Children and Young Adult)	Emporia State University	5
48.	兒童資源和服務 (Resources and Services for Children)	(http://www.emporia.edu/contentAsset/raw-data/73b71d22-611e-45db-8ff1-430f509ea8d2/fileAsset?byInode=true)	4,8
49.	初學者資源和服務 (Resources and Services for Early Learners)		1,4,8
50.	兒童媒體和服務 (Media and Services for Children)	Louisiana State University	4,8,9
51.	兒童及青少年的非小說類作品 (Non-Fiction for Children and Teens)	(http://sites01.lsu.edu/wp/slis/course-descriptions/)	4
52.	圖書館說故事的藝術和實踐 (The Art and Practice of Library Storytelling)		5
53.	兒童文學和資料 (Literature and Materials for Children)	University of Maryland	4
54.	公共圖書館兒童服務	(http://ischool.umd.edu/sites/default/files/page_content_files/2014-2016_two_year_course_plan_student_-_9.24.14.pdf)	1,8

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	(Children's Services in the Public Library)		
55.	說故事資料和技巧 (Storytelling Materials and Techniques)		10
56.	兒童文學 (Children's Literature)	Simmons College (http://simmons.edu/slis/programs/online/mslis-technology/index.php)	4
57.	為兒童寫作 (Writing for Children)		4
58.	兒童文學/教學 (Children's Literature/Teaching)		4
59.	兒童文學/英文 (Children's Literature/ English)		4
60.	兒童文學/為兒童寫作 (Children's Literature/ Writing for Children)		4
61.	兒童文學/圖書館學 (Children's Literature/ Library Science)		4
62.	兒童及青少年媒體 (Media for Children and Young Adults)	University of Michigan (https://www.si.umich.edu/programs/CourseCatalog)	4,9
63.	文學調查和分析：學齡前到3年級 (Survey and Analysis of Literature: Grades K-3)	Wayne State University (http://slis.wayne.edu/certificates/public-library-services-children-and-young-adults.php)	1,4
64.	文學調查和分析：4-8年級 (Survey and Analysis of Literature: Grades 4-8)		1,4
65.	兒童及青少年活動規劃		5

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	(Programming for Children and Young Adult)		
66.	說故事 (Storytelling)		10
67.	圖書館兒童資料 (Library Materials for Children)	St. Catherine University (https://www2.stkate.edu/mlis/slms)	4
68.	兒童資源與服務 (Resources and Services for Children)	University at Buffalo, State University of New York (http://gse.buffalo.edu/lis/course-lis)	4,8
69.	兒童及青少年多元文化和特殊族群資料 (Multicultural and Special Population Materials for Children and Young Adults)		1,4
70.	說故事 (Storytelling)		10
71.	兒童文學與素養 (Literature & Literacy for Children)	Pratt Institute (https://www.pratt.edu/academics/degrees/course-search/)	4
72.	身心障礙兒童及青少年服務 (Serving Children and Youth With Disabilities)		1,8
73.	戲劇類型：青少年讀者諮詢和類型文學調查 Genre Drama: Teen Reader's Advisory & Genre Literature Survey		4,8
74.	兒童文學與相關資料 (Children's Literature and Related Materials)	University of North Carolina at Chapel Hill (http://sils.unc.edu/courses/2015/fall%20)	4
75.	兒童和技術		9

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	(Children and Technology)		
76.	公共圖書館行政管理具備兒童及青少年說故事原則與技巧(Administration of Public Library Work with Children and Young Adults Principles and Techniques of Storytelling)		2,10
77.	圖書館嬰幼兒資料和服務 (Library Materials and Services for Very Young Children)	Kent State University (http://www2.kent.edu/slis/courses/upload/2013catalog-lis.pdf)	1,4,8
78.	圖書館學齡兒童資料和服務 (Library Materials and Services for School Age Children)		1,4,8
79.	兒童媒體 (Media For Children)	Clarion University of Pennsylvania (http://www.clarion.edu/academics/colleges-and-schools/college-of-business-administration-and-information-sciences/library-science/course-cycles.html)	4,9
80.	兒童資源 (Resources for Children)	Drexel University (http://catalog.drexel.edu/graduate/collegeofcomputingandinformatics/libraryandinformationscience/#courseinventory)	4
81.	兒童資源(Resources for Children)	University of Pittsburgh (http://www.ischool.pitt.edu/lis/courses/descriptions.php)	4
82.	兒童文學歷史 (History of Children's Literature)		4
83.	說故事		10

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	(Storytelling)		
84.	圖書館嬰幼兒(0-5歲)服務 (Library Services for Early Childhood(0-5y))		1,8
85.	兒童及青少年生活中的技術 (Technology in the Lives of Children and Youth)		9
86.	兒童實體經驗和資源與服務專業化 (Field Experience Children & Youth Resources & Services Specialization)		4,8
87.	小孩到青少年的紙本至E化工具 (Texts & E-Tool for Tots to Teens)	University of Rhode Island (https://drive.google.com/viewerng/viewer?url=http://harrington.uri.edu/wp-content/uploads/2013/12/Proposed-GSLIS-new-curriculum.pdf)	4,9
88.	圖書館兒童及青少年活動規劃 (Library Programming for Children and Young Adults)	University of South Carolina (http://www.sc.edu/study/colleges_schools/mcis/internal/graduate/slis/student-services/areasofinterest/children_young_adult_services.php)	2,5
89.	嬰幼兒教育資料 (Materials for Early Childhood)		1,4
90.	兒童資料(Children's Materials)		4

代號	課程名稱	學校名稱	領域
91.	(兒童及青少年文學史) (History of Children's and Young Adult Literature)		4
92.	說故事 (Storytelling)		10
93.	資訊專家說故事 (Storytelling for Information Professionals)	University of North Texas (http://lis.unt.edu/youth-services-libraries)	9,10
94.	兒童及青少年文學 (Literature for Children and Young Adults)		4
95.	兒童及青少年多元化文學 (Multicultural Literature for Children and Young Adults)		4
96.	兒童及青少年詩歌 (Poetry for Children and Young Adults)	Texas Woman's University (http://www.twu.edu/slis/masters-courses.asp)	4
97.	說故事的藝術 (Art of Storytelling)		10
98.	數位時代的兒童資源 (Resources for Digital Age Children)		4,9
99.	數位化說故事 (Storytelling in a Digital Age)	University of Washington (http://www.washington.edu/students/crscat/lis.html)	9,10
100.	兒童資料與服務	University of Denver	4,8

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	(Children's Materials & Services)	(http://morgridge.du.edu/wp-content/uploads/2014/09/LIS-handbook-2014-2015.pdf)	
101.	說故事(Storytelling)		10
102.	嬰幼兒教育資料和服務 (Early Childhood Materials & Services)		1,4,8
103.	兒童文學發展概況 (Survey of the Development of Children's Literature)	The Catholic University of America (http://lis.cua.edu/courses/courses.cfm)	4
104.	兒童媒體 (Media for Children)		4,9
105.	說故事(Storytelling)		10
106.	兒童資源 (Resources for Children)	University of Iowa (http://slis.grad.uiowa.edu/course_descriptions)	4
107.	兒童文學和相關資料 (Children's Literature and Related Materials)	University of Kentucky (https://ci.uky.edu/lis/courses)	4
108.	圖書館兒童文學與資料 (Library Materials and Literature for Children)		4
109.	兒童文學的批判性分析 (Critical Analysis of Children's Literature)		4
110	兒童資訊資源與服務 (Information Resources and Services for Children)		4,8
111.	兒童文學與相關媒體 (Literature and Related Media for Children)	University of Southern Mississippi (http://www.usm.edu/sites/default/files/groups/school-library-and-information-science/pdf/sl原因_graduate_handbook_fall_2014.pdf)	4,9
112.	說故事		10

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	(Storytelling)		
113.	兒童文學研究 (Studies in Children's Literature)		4
114.	兒童文學史(History of Children's Literature)		4
115.	早期兒童文學 (Children's Literature for the Early Years)		4
116.	圖書館兒童資料 (Children's Library Materials)	University of Missouri (http://lis.missouri.edu/courses)	4
117.	兒童及青少年服務 (Children's and Youth Services)		8
118.	兒童資料 (Materials for Children)	Rutgers, The State University of New Jersey (http://comminfo.rutgers.edu/master-of-library-and-information-science/curriculum-overview.html)	4
119.	兒童文學社會史 (Social History of Children's Literature)		4
120.	兒童文學 (Literature for Children)		4
121.	兒童文學史 (The History of Children's Literature)	University at Albany, State University of New York (http://www.albany.edu/informationstudies/ist_courses.php)	4
122.	圖書館員說故事的活動規劃與課程整合 (Storytelling for Librarians in Programming & Curriculum Integration)		5,10

代號	課程名稱	學校名稱	領域
123.	兒童文學、情緒智力與道德想像 (Children's Literature, Emotional Intelligence and the Moral Imagination)	Long Island University (http://www.liu.edu/CWPost/Academics/Schools/CEIS/PSLIS/Graduate-Programs/MS-LIS/Course-Des)	4,10
124.	兒童的資訊來源與服務 (Children's Sources & Services)		4,8
125.	說故事和民間文學(Storytelling & Folk Literature)		4,10
126.	說故事的技巧 (Techniques in Storytelling)		10
127.	嬰幼兒教育資料和服務 (Materials and Services for Early Childhood)		1,4,8
128.	到二十世紀的兒童文學史 (History of Children's Literature to the Twentieth Century)	Queens College (http://www.qc.cuny.edu/Academics/Degrees/DSS/gslis/CurrentStudents/Pages/courses.aspx)	4
129.	兒童及青少年文學 (Literature for Children and Adolescents)		4
130.	兒童和青少年的閱讀動機技巧 (Reading Motivation Techniques for Children & Adolescents)		1,10
131.	公共圖書館兒童服務 (Public Library Services for Children)		8
132.	兒童及青少年的神話和民間傳說 (Mythology and Folklore for Children and		4

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	Adolescents)		
133.	說故事 (Storytelling)		10
134.	兒童文學和相關資源 (Literature and Related Resources for Children)		4
135.	兒童及青少年的資訊資源和服務 (Information Sources and Services for Children and Young Adults)	St. John's University (http://www.stjohns.edu/academics/schools-and-colleges/st-johns-college-liberal-arts-and-sciences/programs-and-majors/library-and-information-science-master-science#courses)	4,8
136.	圖書館兒童及青少年服務 (Library Services for Children and Young Adults)		8
137.	資訊專家說故事 (Storytelling for Information Professionals)	Syracuse University (http://coursecatalog.syr.edu/2014/programs/library_and_information_science)	9,10
138.	兒童資源和服務 (Children's Resources and Services)		4,8
139.	兒童和青少年民族資料 (Ethnic Materials for Children and Adolescents)	North Carolina Central University (http://www.nccuslis.org/courses/coursesd.htm)	4
140.	兒童及青少年的文學調查 (Survey of Literature for Children and Adolescents)		4

代號	課程名稱	學校名稱	領域
141.	兒童/青少年資料 (Materials for Children/Adolescents)	University of North Carolina at Greensboro (http://lis.uncg.edu/academic-programs/mlis-school-library/)	4
142.	兒童書籍和資料 (Books and Materials for Children)	University of Oklahoma (http://slis.ou.edu/mlis-schedules-and-courses)	4
143.	兒童資源和服務 (Resources and Services for Children)	University of Tennessee (http://www.sis.utk.edu/sites/default/files/docs/3yearplan12-15_0.pdf)	4,8
144.	規劃兒童及青少年活動 (Programming for Children and Young Adults)		5
145.	兒童的書籍和資料 (Books and Materials for Children)		4
146.	在圖書館和教室說故事 Storytelling in Libraries and Classrooms		10
147.	兒童文學 (Children's Literature)	University of Texas at Austin (https://www.ischool.utexas.edu/courses/course_descriptions)	4
148.	兒童資料 (Materials for Children)		4
149.	兒童及青少年的資訊資源和服務 (Information Resources and Services for Children and Young Adults)		4,8
150.	兒童及青少年電子資源研討會		4,9

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	(Electronic Resources for Children and Youth Seminar)		
151.	兒童及青少年的計畫規劃和管理 (Planning and Management of Programs for Children and Young Adults)		2,5
152.	兒童及青少年多元文化文學 (Multicultural Literature for Children and Young Adults)	University of Wisconsin–Madison (http://www.slis.wisc.edu/students-current.htm)	1,4
153.	兒童文學 (Children’s Literature)		4
154.	圖書館兒童及青少年服務 (Library Services to Children and Young Adults)		8
155.	議題：兒童的活動規劃 (Topic: Children’s Programming)		2,5
156.	議題：讀寫萌發(線上)-早期讀寫活動規劃在兒童0-4歲的成長和發展 (Topic: Emergent Literacy (Online)-early literacy programming in the growth and development of children ages 0-4 years old)		1,5,7
157.	圖書館兒童資料 (Library Materials for Children)		University of Wisconsin–Milwaukee (http://www.graduateschool.uwm.edu/students/prospective/areas-of-study/library-and-information-science/#courses)
158.	圖書館兒童及青少年服務		8

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	(Library Services for Children and Young Adults)		
159.	多元文化兒童文學 (Multicultural Children's Literature)		1,4

資料來源：本研究整理

加拿大

代號	課程名稱	學校名稱	領域
160	兒童文學介紹 (Introduction to Children's Literature)	University of Alberta (http://www.slis.ualberta.ca/Courses/OnCampusGraduateCourses/ListedbyNumber.aspx)	4
161	加拿大學校及圖書館之青少年兒童文學 (Canadian Children's Literature for Young People in Schools and Libraries)		4
162	圖書館兒童及青少年服務 (Library Services to Children and Young Adults)		8
163	說故事 Storytelling		10
164	兒童文學調查和其他資料 (Survey of Literature and Other Materials for Children)	University of British Columbia (http://slais.ubc.ca/programs/courses/course-list/)	4
165	兒童現代文學和其他資料 (Contemporary Literature and Other Materials for Children)		4
166	原住民兒童及青少年文學和其他資料 (First Nations Literature and Other Materials for Children and Young Adults)		1,4
167	加拿大兒童文學和其他資料 (Canadian Literature and Other Materials for Children)		4

代號	課程名稱	學校名稱	領域
168	兒童文學圖示和其他資料 (Illustrated Literature and Other Materials for Children)		4
169	兒童寫作、出版和圖書貿易 (Writing, Publishing and the Book Trade for Children)		4
170	兒童服務 (Services for Children)		8
171	兒童及青少年新媒體 (New Media for Children and Young Adults)		4,9
172	兒童詩歌 (Poetry for Children)		4
173	在學齡前兒童家庭之早期素養服務 (Services for Families and Early Literacy in the Preschool Years)		1,4,8
174	在數位資料庫的大西洋的兒童作者 (Atlantic Children's Authors in Digital Database)		4,9
175	圖書館兒童及青少年活動規劃 (Library Programming for Children and Young Adults)	Dalhousie University (http://www.dal.ca/academics/programs/graduate/mlis/research/reading-course-option/reading-course-collection.html)	2,5
176	兒童本土文學 (Native Literature for Children)		4
177	兒童服務與資源		4,8

代號	課程名稱	學校名稱	領域
	(Services and Resources for Children)		
178	兒童及青少年的服務議題 (Issues in Children's and Young Adults' Services)	University of Toronto (http://www.ischool.utoronto.ca/lis-clusters)	8
179	兒童的資料(0-7 歲):評估和使用 (Children's Materials (Birth - 7 years): Evaluation and Use)	University of Western Ontario (http://www.fims.uwo.ca/acad_programs/grad/lis/mlis/Courses/all-mlis-courses.htm)	1,4
180	(大孩子資料(8-12 歲) Materials for Older Children (8-12 years))		1,4
181	兒童和青少年服務 (Services for Children and Young Adults)		8
182	說故事 (Storytelling)		10

資料來源：本研究整理