

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文

指導老師：蘇 媛

臺北市立圖書館志工之教育訓練需求研究

研究生：林凱雯 撰

中華民國九十七年一月

謝 誌

時光飛逝，兩年半的研究所生涯一眨眼就過去了，回首這些日子以來，著實讓我受益良多，撰寫論文所經歷的挫折、辛苦、瓶頸和階段性任務完成所帶來的成就感，都是永遠留在心中的珍貴回憶。

這本論文的完成，首先要感謝我的指導老師 蘇媛教授，感謝老師長久以來對我的指導與教誨，從訂定論文題目和研究方法開始，就給我很多發揮的空間，並且耐心的與我討論，給我許多建議和想法。最後在論文定稿之即，還不厭其煩的與我討論論文修改事宜。其次，要感謝我的口試委員林呈潢教授和朱碧靜教授，在計畫書口試和論文口試期間提供我許多寶貴的建議，讓我的論文內容更臻完備。

再者，感謝體貼的靜宜和小童助教幫我安排教室、連絡老師，還有解答我求學過程中對系上大小事情的疑惑；也感謝我的研究所同學鳴燕，謝謝你總是耐心的聽我發牢騷，還有曉芬、于賢、佳敏、春燕、彥綸；學妹怡欣、雅蘭，因為有大家的加油打氣和互相扶持，讓我有動力完成我的論文。感謝臺北市立圖書館推廣課志工承辦人曾秀娟小姐，提供我詳盡的資訊，也感謝各分館志工承辦人對於發放問卷的協助以及參與問卷調查的所有志工夥伴們。

最後，我要感謝我的家人和好友，紹成，謝謝你的陪伴和鼓勵，在我遇到挫折的時候，有勇氣去克服；我的男友威廷，謝謝你對我的包容和協助，因為有你在我身邊，我才能堅持下去順利的將論文完成；感謝老爸和阿嬤的體諒，讓我能無後顧之憂專心寫論文；感謝每一位在背後默默支持我的人。謹以這本論文獻給我最愛的家人，讓我們一起分享這份成果和喜悅！

摘要

對公共圖書館而言，運用志工資源不但可以節省人事經費，並且減少專業人員做一般事務性工作的時間，減輕館員的負擔，使之可以從事其他更專業、更迫切的服務，此外，來自社區的志工們較能瞭解居民的需求，圖書館可以藉此開拓雙向溝通的管道，提供符合社區民眾需要的服務，並經由志工的宣導、推廣，直接或間接的拉近圖書館與社區民眾的關係，確實發揮公共圖書館的社教功能。臺北市立圖書館自 1983 年起開始招募、訓練志工，迄今已有 24 年的歷史，可見國內公共圖書館運用志工資源已有一段不短的時間。但是，志工在公共圖書館中運用的情形與成效之相關研究文獻並不多，尤其對於公共圖書館志工教育訓練之文獻為數更少。對於公共圖書館而言，為有效運用志工資源，給予適當的教育訓練為非常重要的一環。

本論文以臺北市立圖書館志工為研究對象，探討志工參與教育訓練之現況以及對於教育訓練之需求，研究目的為：(1) 瞭解公共圖書館志工參與志工教育訓練之現況；(2) 調查公共圖書館志工，對於志工教育訓練的課程內容與實施方式之需求；(3) 比較不同背景（性別、年齡、教育程度、職業、年資等）志工對於教育訓練課程內容需求之差異；(4) 比較公共圖書館各類型志工（一般志工、義務林老師、英語志工）對於志工教育訓練課程內容與實施方式需求之差異；(5) 根據以上的研究結果提出建議，提供國內圖書館辦理志工教育訓練之參考。

本論文研究結果包括：(1) 志工對於圖書資訊查找與網路資源運用之相關課程的需求最高；(2) 多元化的課程有助於吸引志工參與教育訓練；(3) 志工重視圖書館導覽工作；(4) 英語志工對於教育訓練規劃人員之需求與其他類型志工有差異；(5) 不同類型志工對於教育訓練辦理頻率需求有差異。

根據上述研究結果，本研究提出四項建議：（1）定期舉行志工教育訓練需求調查；（2）增加志工自我成長與發展相關教育訓練課程；（3）加強宣傳志工教育訓練課程；（4）建立志工教育訓練的參與獎勵制度。

For public libraries, making use of volunteer resources not only save the personnel budget, but also reduce the time professional librarians spend at the general routine work. Therefore, it can lighten the staff members' burden, making them be able to work on other services. Besides, the volunteers who come from the community can understand the residents' needs, the distance between librarians and the users can be shortened through volunteers' promotions and the social education function of public libraries can be enhanced. Taipei Municipal Library starts recruiting and training volunteer workers since 1983, it has been more than 24 years to the present, it is thus clear that the local public library has made use of volunteer resources for quite a long time. However, the research about volunteer usage and performance has been very little. The literature about the training of volunteers is particularly scarce in the published works.

Using Taipei Municipal Library volunteers as research objects, this study inquires into the current status of the volunteers who participated the training programs and the needs of the training, the research purposes are: (1) understand the current status of public library volunteers who participated in the training programs; (2) investigate the needs of public library volunteers regarding the curriculum content and the implementation methods of the training programs; (3) compare the difference of training needs of volunteers with various personal backgrounds (sex, age, level of education, occupation, past work experience etc.); (4) compare the difference of training needs of general volunteers, teacher LIN volunteers and English volunteers.

The results of this research include: (1) public library volunteers need training courses on information searching and networked resources; (2) diversified course contents can contribute to attract public library volunteers to participate in the training; (3) public library volunteers view the library tour as an important volunteer work; (4) English volunteers have different needs about planners of training programs; (5) different types of volunteers have different views about the frequency of training programs.

According to the above-mentioned research results, this research puts forward four suggestions:

(1)hold the volunteer training needs assessment study periodically; (2)increase the self growth and development courses in the training program; (3) publicize the volunteer training programs;(4)build up award system in order to encourage volunteers' participating the training programs.

目次

第一章 緒論	1
第一節 研究動機	1
第二節 研究目的	4
第三節 研究問題	5
第四節 研究範圍與限制	6
第五節 名詞解釋	7
第二章 文獻分析	8
第一節 志願服務與志工	8
第二節 公共圖書館志工	21
第三節 志工教育訓練	37
第四節 圖書館志工教育訓練	53
第三章 研究設計與實施	64
第一節 研究方法	64
第二節 研究對象	65
第三節 研究工具	66
第四節 調查實施	71
第五節 實施程序	74
第六節 資料處理與分析	75
第四章 調查結果分析	77
第一節 志工基本資料	77
第二節 志工教育訓練參與現況	82
第三節 志工教育訓練課程內容需求	89
第四節 志工教育訓練實施方式需求	121
第五節 不同背景變項與教育訓練課程內容需求	127
第六節 不同類型志工與教育訓練實施方式需求	138
第七節 綜合討論	147
第五章 結論與建議	157
第一節 結論	157
第二節 建議	159
第三節 未來研究建議	162

參考文獻.....	164
附錄一 林老師說故事團隊簡史.....	174
附錄二 英語志工團隊史.....	176
附錄三 臺北市立圖書館志工教育訓練需求調查問卷	179

表目次

表 2-1-1 志工參與動機表(Fischer and Schaffe)	19
表 3-2-1 各類型志工人數統計表	66
表 3-5-1 臺北市立圖書館志工之教育訓練需求調查問卷發放與回收表	72
表 3-5-2 教育訓練課程內容之需求各量表信度分析	73
表 4-1-1 志工性別	77
表 4-1-2 志工年齡	78
表 4-1-3 志工教育程度	79
表 4-1-4 志工職業	79
表 4-1-5 志工類別	80
表 4-1-6 志工年資	81
表 4-2-1 志工是否完成基礎訓練之教育訓練課程	82
表 4-2-2 志工是否領有志願服務證及服務紀錄冊	83
表 4-2-3 參與過的志工特殊訓練課程	84
表 4-2-4 參與過的其他志工特殊訓練課程	84
表 4-2-5 參與過的教育訓練方式	85
表 4-2-6 教育訓練活動辦理時間	86
表 4-2-7 參與志工教育訓練的動機	87
表 4-2-8 參與志工教育訓練是否遭遇困難	88
表 4-2-9 參與志工教育訓練遭遇的困難	88
表 4-3-1 志願服務觀念認知課程需求統計分析	91
表 4-3-2 志願服務觀念認知課程需求	92
表 4-3-3 圖書館功能與服務培訓課程需求統計分析	96
表 4-3-4 圖書館功能與服務培訓課程需求	97
表 4-3-5 圖書館資訊素養培訓課程需求統計分析	101
表 4-3-6 圖書館資訊素養培訓課程需求	102
表 4-3-7 說故事活動培訓課程需求統計分析	107
表 4-3-8 說故事活動培訓課程需求	109
表 4-3-9 英語能力培訓課程需求統計分析	114
表 4-3-10 英語能力培訓課程需求	115
表 4-3-11 自我成長與發展課程需求統計分析	119
表 4-3-12 自我成長與發展課程需求	120
表 4-4-1 教育訓練方式	121
表 4-4-2 教育訓練時間	122
表 4-4-3 教育訓練師資	123
表 4-4-4 教育訓練課程時間	123
表 4-4-5 教育訓練頻率	124

表 4-4-6 教育訓練相關配合措施	125
表 4-4-7 教育訓練規劃人員	125
表 4-4-8 志工教育訓練滿意度	126
表 4-5-1 性別與教育訓練課程內容需求	128
表 4-5-2 年齡與教育訓練課程內容需求	129
表 4-5-3 教育程度與教育訓練課程內容需求	131
表 4-5-4 職業與教育訓練課程內容需求	133
表 4-5-5 志工類別與教育訓練課程內容需求	136
表 4-5-6 年資與教育訓練課程內容需求	137
表 4-6-1 不同類型志工與教育訓練方式需求	138
表 4-6-2 不同類型志工與教育訓練時間需求	140
表 4-6-3 不同類型志工與教育訓練師資需求	141
表 4-6-4 不同類型志工與教育訓練課程時間需求	142
表 4-6-5 不同類型志工與教育訓練頻率需求	143
表 4-6-6 不同類型志工與教育訓練相關配合措施需求	144
表 4-6-7 不同類型志工與教育訓練規畫人員需求	145
表 4-6-8 教育訓練滿意度	146
表 4-7-1 不同背景變項與教育訓練課程內容需求分析研究結果	152

圖目次

圖 3-1-1 研究架構	65
圖 3-5-1 實施程序流程圖	74

第一章 緒論

第一節 研究動機

隨著資訊爆炸、科技日新月異的時代來臨，民眾的需求越來越廣泛，相對來說，對於圖書館的需求也就日益增加。圖書館除了辦理圖書借閱、資料查詢的服務外，並肩負著文化教育、社會教育、科學教育等相關教育工作的推廣活動，其任務是相當繁重的，要完全以編制內的人力，去完成這麼龐大的工作，確有實際上的困難，最好的方法，便是結合志工的力量來共同推動。(陳聰民，1994)再者，加上近年來政府財政與人事政策的縮減，未來人力物力的不足將仍舊是圖書館經營的難題，故運用志工已成為人力解套的良方。

對於公共圖書館而言，運用志工資源不但可以節省人事經費，並且減少專業人員做一般事務性工作的時間，減輕館員的負擔，使之可以從事其他更專業、更迫切的服務，此外，來自社區的志工們較能瞭解居民的需求，圖書館可以藉此開拓雙向溝通的管道，提供符合社區民眾需要的服務，並經由志工的宣導、推廣，直接或間接的拉近圖書館與社區民眾的關係，確實發揮公共圖書館的社教功能。(許素梅，1992a)

Sherman (1998) 強調將志工運用於公共圖書館中這個想法，並不是新穎的，在歷史上，許多圖書館的設立都是歸功於志工努力獲取社區的支持和籌募各種經費。美國的公共圖書館，實施志工制度已經很普遍，且工作的時間與職務固定，志工非常受到公共圖書館的重視，志工服務的態度，也經常獲得讀者熱烈的讚許。(許璧珍，1990)

Childs and Bowers (1997) 也指出，雖然在 Colorado 州一些大的圖書館通常給予志工處理較不重要的任務，但是很多規模較小的圖書館，卻極需要志工的參與和協助；而且，在公共慈善募款經費逐漸受限和眾多代理機構將資源分散的衝擊下，圖書館的志工資源將日趨受到重視。

志工制度是社會資源有效運用的方式之一，無論是從圖書館的專業、志工應徵的動機、社會教育功能或實務工作的需求等方面來看，志工訓練在志願服務人力的管理運用上是一項重要的工作，屬於必要且支持性的技巧，可以是實務性，也可以是前瞻性的。適當的訓練，更可以提昇圖書館的服務品質，是達成機構目標與個人成長的有效方法。(劉德勝，2003)

Logue (2001) 認為志工富有主動積極、配合度高和無給薪等特質，故非營利機構非常重視志工資源，而且他也強調志工訓練和一般公司裡的員工訓練一樣重要，因為許多人往往擁有一股熱忱，卻不知該如何做？他認為唯有訓練才能有效率地發揮人員效能；而且適當的訓練，能夠幫助志工瞭解組織的目標；為什麼要接受訓練；該如何做才能有效運作以及為將來更大的挑戰作準備。

志工教育訓練之重要性，在於組織可以藉由訓練讓志工在最短的時間內學習到服務應具備的知能和技巧；雖然自己慢慢摸索，也是學習的一種方式，但是卻非最有效率的學習方式，明確的定位和訓練，不僅可以節省志工自己摸索的時間，也能清楚的瞭解自己的定位和任務。如此一來，志工資源便能有效發揮。(Logue, 2001)

公共圖書館常運用志工來擔任兒童說故事活動的人員，這些志工可能是有相關專業知能的人員，亦可能是毫無說故事技巧，但是富有愛心與熱忱的人。在 Marshall Public Library 中就有一個訓練父母親擔任說故事志工的計畫，這些父母親

都沒有說故事的經驗和技巧，但是他們願意學習，並在圖書館中提供服務。Sherman (1998) 指出選擇合適的人來擔任說故事活動是很重要的，要能和小朋友們有互動，並吸引他們的注意，培養他們的想像力，也試著從故事中獲得啟示。因此圖書館透過給予志工適當的訓練，讓他們學習到相關的知能與技巧，便足以勝任說故事人員的角色。

臺北市立圖書館自 1983 年起開始招募、訓練志工，迄今已有 24 年的歷史，可見國內公共圖書館運用志工資源已有一段不短的時間。但是，志工在公共圖書館中運用的情形與成效的相關研究文獻並不多，尤其對於公共圖書館志工教育訓練之文獻為數更少。對於公共圖書館而言，為有效運用志工資源，在志工需求逐漸增加的同時，實有必要深入研究如何規劃適合公共圖書館採用，而且符合志工需求的志工教育訓練課程，本研究希望藉由研究調查結果，瞭解公共圖書館志工對於志工教育訓練的看法及需求，進而歸納整理目前志工參與教育訓練之現況，提出建議，期能將志工資源發揮最大效益，並提升圖書館之服務品質。

第二節 研究目的

基於上述的研究動機，本研究希望透過研究所得結果達到以下五項研究目的：

- 一、瞭解公共圖書館志工參與志工教育訓練之現況。
- 二、調查公共圖書館志工，對於志工教育訓練的課程內容與實施方式之需求。
- 三、比較不同背景（性別、年齡、教育程度、職業、年資等）志工對於教育訓練課程內容需求之差異。
- 四、比較公共圖書館各類型志工（一般志工、義務林老師、英語志工）對於志工教育訓練課程內容與實施方式需求之差異。
- 五、根據以上的研究結果提出建議，提供國內圖書館辦理志工教育訓練之參考。

第三節 研究問題

根據上述研究目的，本研究欲探討之研究問題如下：

- 一、公共圖書館志工參與志工教育訓練現況為何？
- 二、公共圖書館志工對於志工教育訓練課程內容與實施方式的需求為何？
- 三、不同背景（性別、年齡、教育程度、職業、年資等）志工對於教育訓練課程內容需求之差異？
- 四、不同類型志工（一般志工、義務林老師、英語志工）對於志工教育訓練課程內容與實施方式需求之差異為何？

第四節 研究範圍與限制

- 一、由於人力與時間的限制，本研究無法就全國各縣市之公共圖書館進行全面性的調查，僅以臺北市立圖書館之志工為研究對象。其它類型圖書館之志工（包括大學圖書館、專門圖書館、中小學圖書館等）皆不包括在內。
- 二、研究對象之志工類型包括有一般志工、義務林老師和英語志工，其他類型志工（例如：視障志工）因教育訓練課程為臺北市立圖書館啟明分館獨立辦理，非臺北市立圖書館總館推廣課統一辦理，故不列入本研究之研究對象。
- 三、由於離職、暫停服務等不可控制之因素，臺北市立圖書館的志工人數多有變化，故研究調查時，以現職志工為研究對象。
- 四、本研究所探討的志工教育訓練需求，主要是從志工的角度瞭解其自身對於教育訓練課程與方式上之需求，並不會從圖書館的層面探討志工的教育訓練問題。

第五節 名詞解釋

一、公共圖書館(Public Library)

公共圖書館是由政府或私人所設立，為全民開放利用的圖書館，其服務的對象為社區全體民眾，包括兒童、青少年、成年人、殘障人士以及機關團體，其設置的目的，在於配合地方或社區特性及需求，提供圖書借閱、參考諮詢與推廣輔導等服務。(胡述兆編，1995)

二、志工(Volunteer)

志工是指任何人士依個人自由意志，在公共或志願團體內，不計報酬而貢獻其服務及參與各項社會服務活動的志願服務工作者，簡稱志工。(曾琪淑，1993) 本研究所指的圖書館志工即是依其意願，不以獲取利益報酬為目的，主動參與有關圖書館服務及運作之志願工作者。

三、教育訓練 (Training)

在組織內的人員訓練，通常就稱為教育訓練。張紹勳(2002)認為教育訓練的目的，主要在於如何經由教育訓練活動影響工作表現，達成人力資源與工作能力的改善。教育訓練是一種有系統、有計畫的過程，各機構藉此過程提供員工各種學習經驗，以提升員工的能力，有效地執行目前或未來任務的過程，並進而增進組織的未來發展。(謝文亮，2002) 本研究所指的教育訓練即是圖書館為有效運用志工資源，提昇志工服務品質，培養志工專業知能以及啟發志工心靈成長，所辦理的一系列教育訓練課程。

第二章 文獻分析

本研究旨在瞭解目前志工參與臺北市立圖書館志工教育訓練之現況，志工對於志工教育訓練在課程內容與實施方式之需求，以及探討不同背景志工與不同類型志工對於志工教育訓練之需求是否有差異等問題。本章進行相關文獻之蒐集與分析，內容包括以下四大部分，首先，瞭解志願服務與志工，包括志願服務的意義、志願服務的發展、志工的定義與特性、志工參與志願服務的動機；再者，探討公共圖書館志工，包括公共圖書館志工之起源與發展、公共圖書館志工的功能及重要性、公共圖書館志工服務現況以及公共圖書館志工運用之困難與因應辦法；然後是介紹是志工教育訓練之相關研究，包括教育訓練的意義、志工教育訓練的重要性、類型、課程與實施方式以及志工教育訓練需求；最後，探討圖書館志工教育訓練之實施現況，包括圖書館志工教育訓練之重要性、類型、課程與實施方式以及圖書館志工教育訓練需求等。

第一節 志願服務與志工

我國立法院於西元 2001 年 1 月 4 日通過「志願服務法」，總統並於同年 1 月 20 日公布實行「志願服務法」。使得我國繼西班牙之後，成為世界上第二個為志願服務立法的國家，在「志願服務法」中，明確訂定了各主管機關運用志工資源的注意事項以及志工的權利與義務，由於志願服務在國內已有法源基礎，使得志工組織趨向制度化，也透露出政府很重視這項社會資源。

近年來，由於社會結構的改變，社會日趨多元化，再加上政府的積極鼓勵與支持，因此社會福利與志願服務的發展成為二十一世紀的一股新興潮流。Drucker（李田樹譯，1999）也指出，過去非營利組織常說：「由於志工是不支薪的，因此，我們不能夠太嚴格要求志工。」但是，現在正因為志工不支薪，反而更需要從工作來獲得成就感，並且從對組織付出更多貢獻的過程中獲得滿足感。由此可知，志工志願服務性質已從一個樂於行善的業餘工作者，逐漸蛻變成為受過良好訓練和具備專業知識的不支薪志工。如此一來，將為志願服務工作帶來新的啟示，亦為非營利組織的人力資源與經營發展帶來影響。（江明修，2003）

在探討公共圖書館志工教育訓練需求之前，首先要瞭解志願服務與志工的意涵，才能掌握志願服務與志工的特性，以及適合運用於公共圖書館的原因，以下就志願服務的意涵、志願服務的發展與志工的定義、特性及參與動機三方面分別說明之。

一、 志願服務

我國自很早以前就有志願服務工作的概念，即是有各種不同形式的志願服務工作，例如：家族互助形式的「義莊」、糧食互助的「社倉」、人際互助的「鄉約」、施粥、施衣、施藥等，但是對於「志願服務」（Volunteering or Voluntary Service）這個名詞卻遲至近代才由歐美傳進來，在用詞及定義上國內外志願服務的相關文獻中也有所不同。在中文方面常見的用詞包括：志願服務、志願工作、志願服務工作、義務服務、義務工作、義務服務工作、志願工作者、志工、義工等；而英文方面則包含：Volunteerism、Voluntary Service、Volunteer Program、Volunteering、Voluntary、Volunteer 等。

聯合國對於志願服務的定義為「個人依其志趣之所近，不計報酬而以有組織、有目的的方法，從事調整與激勵個人對環境的適應之工作稱為志願服務，參與該項工作者為志願服務者。」；美國全國社工人員協會（National Association of Social Workers）對志願服務的定義是：「一群人為追求公共利益，本著自我意願與自由選擇而結合，稱之為志願服務團體，而參與這類團體工作的人稱為志工。」（江明修，2003）；Billis and Harris（1996）在英國志願服務者中心年度調查報告中也提到：「志願服務是一種奉獻時間、不受報酬、以幫助他人或對環境有益為目的的活動。」所以志願服務的前提是發自內心的奉獻，不為報酬，且是人們生活中的一部份。

另外，Ellis and Noyes（1990）在他們合著的 *By the People: A history of Americans as Volunteers* 書中，對於志願服務的定義如下：「志願工作是以對社會負責的態度，而不是以對金錢利益及物質享受的關心而去從事的行為，此舉動遠超過個人基本的義務。」；Ilsley（1990）認為志願服務分為正式的志願服務與非正式的志願服務兩種，正式的志願服務是由社會需求或組織制定的需求所提出的服務，在組織中以協調分工的方式呈現，並且以心理上或其他利益做為回報；非正式的志願服務則是不受組織限制，是個人認知自然回應社會需求的服務表現，通常並未考慮到報酬問題。

國內學者對於志願服務的定義大致相同，蘇文彬（2002）指出志願服務包含志願（Voluntary）與服務（Service）兩個概念，是個人本著濟世的胸襟，以行動服務的方式提供精神或物質的幫助，致力於社會改造或提升的服務。其內涵有五：
1.自願自發：一切發自內心意願，非外力所迫促；2.自由意志：自由結合的組織，實踐自己的理想；3.行有餘力：部分時間的奉獻，非全職擔任；4.全面關懷：不以物質為限，包括時間、精神、心力都算志願服務的一環；5.資源整合：團體的力量勝於個人努力，所以志願團體是同理心、使命感與行動力的結合。

《志願服務工作手冊》對志願服務的定義為：「志願服務，是出於志願、本著人類互助的美德，不求報酬，利用餘時、餘力、餘才、餘知來表達對社會的愛意，對同胞的關懷，提供物質與精神兼有的服務」。(臺北市政府社會局編，1984) 陸光(1994)認為志願服務係指民間為增加社會福祉而自願提供的不計報酬的各項服務，此乃各國推動社會福利工作的主要力量來源。

蘇信如(1985)則說：「志願服務指由個人、團體或正式的社會福利組織，依其自由意願與興趣，本著協助他人、改善社會的意旨，不求私人財利的報酬，而經由個別的、集體的方式，所進行的人類服務」。我國「志願服務法」中對於志願服務所做的定義是：「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。」(志願服務法，2001)。

綜上所述，志願服務是一種本著自由意志，以助人、利他、不受酬的精神，採個別或團體行動的方式提供服務，以表達對社會的積極關懷。

二、志願服務的發展

在國外，志願服務的歷史悠久，美國於1960年代即有紅十字會等大型組織，開始招募志工，初始為協助蓋教堂興建學校，爾後發展成為各種社會服務工作。根據美國「獨立部門」(Independent Sector)於1999年所進行的「全美捐款與志願服務調查」(Giving and Volunteering in the United States)顯示，美國約有56%的成年人(18歲以上)參與志願服務，志工投入的時間平均每週服務3.5小時；這些志願服務者，有63%的人定期參與志願服務(每月至少一次)，由此可知美國的志願服務活動已成為生活中的一部份，儼然可說是全民運動。(張英陣，2003)

Karp (1993) 在文獻中也提到，有超過半數的美國人民定期參與著某種類型的志願服務活動，而且每年提供志願服務的時間至少 15 星期以上的志工也超過半數，今年更有將近 1/3 的志工每週都從事志願服務活動。

美國志願服務的精神源於利他精神，而這樣的利他精神主要源於殖民時期，大家在社區中互相幫忙急難者的傳統，這樣的傳統流傳至今，使得服務社區與互助精神，成為美國文化的重要特徵，特別在 911 恐怖攻擊事件後，美國總統布希為大力提倡志願服務，設置了「美國自由志願軍」(UAS Freedom Corps) 計畫，由總統直接統轄，期待藉由志願服務來提高美國民眾的向心力 (Bush, 2002)。除此之外，在國際上，不論中亞地震、SARS 侵襲、南亞海嘯或美國的颶風，一有災難發生，國際志工不分地域和種族立即抵達災區進行救援，適時伸出援手，這些志工服務不僅是急難救助，更展現出人道關懷，自己也獲得學習和成長，志願服務可說是追求自我實現，促進公共利益之利人又利己的一種社會活動。國際上亦逐漸重視志願服務，例如「國際志工協會」(International Association for Volunteer Effort, IAVE) 創立於 1970 年，是為了促進與支持志願服務的唯一國際性組織，目前有 94 個會員國；包括亞太地區、歐洲地區、北美地區、拉丁美洲地區，以及阿拉伯國家地區。其中設有國家代表的有 50 個，設有國家志工中心的有 60 個，可說是經由志工結合各國「國家志工中心」來發展的組織 (于玟, 2002)。聯合國也宣布 2001 年為國際志工年 (International Year of Volunteers IYV)，希望使志工服務成為一個普及的討論議題及行動，讓全球各國的人都能夠共同參與。

江明修 (2003) 提到，志願工作在其他國家也很常見。加拿大 Goldfarb Communication 在 1995 年作的一項調查顯示，有 40% 的人參與志願工作，比之前幾年略有增加。另外調查發現在鄉村地區的志工參與率開始下降，與都會地區的志工參與率相近。而在年齡分布上，擔任志工比例提高最多的是在 25 歲以下的族群。歐洲的志工參與情形也相當類似。英格蘭的一項調查顯示，大約有一半的人

口參與志願服務，每週貢獻的時間總共超過一億小時。其它志願工作參與率較高的國家還包括愛爾蘭（39%）、荷蘭（36%）、丹麥（25%）和法國（19%）。

近年來，由於政府的積極鼓勵與支持；民主社會進程中對社會公益的重視；高齡社會、移民社會的來臨；學校要求學生參與志願服務以及終身學習概念的提倡；加上志願主義的興起，宗教團體行善的普及等諸多因素促成，國內有越來越多的人投身志願服務工作。（江澈、朱輝章，2006）

志願服務自 1960 年代「萌芽年代」開始，至 1970 年代時，由於臺灣社會經濟的成熟，因而志願服務團體也獲得蓬勃發展，可謂為「發展年代」，及至 1980 年代，由於整體社會趨向多元化，因此志願服務也呈現出多元發展的面貌，可稱為「多元化年代」。（陳定銘，1999）1990 年起更由於社會變遷快速和社會問題日趨複雜，為解決這些問題，政府開始重視與提倡文化建設，加上內政部、文建會、青輔會等政府及民間機構共同透過各項計畫獎勵培養各機關的志願服務人員，自此民間參與志願服務的風氣更較前期為盛。

根據內政部統計，2005 年臺灣即有 5,730 個志工團體，有 227,811 人參加志願服務，志工人數成長 123%，曾參與志願服務的人占全國 14.5%（內政部，2006），即每 7 人就有 1 人加入志工行列，這些志工利用時間從事義消義警、學校導護、社區巡守、圖書館服務、說故事活動、山難急救、醫療照護、弱勢服務，甚至海外服務。有些人在退休後，更是全心全意投入志願服務工作，志願服務蔚為一種心靈提升與終身學習的風尚。另外，政府部門或社教機構，像是青輔會、衛生署、圖書館、美術館及博物館等，多半編制人力不足，經費有限，此時志工人力資源正好補足，同時也促成了志願服務的成長。有人稱志願服務是寶島最值得忙碌的事，也是臺灣的新勢力。（王怡棻，2006）

目前，依國內志願服務工作性質來分，志工的類別約有下列六種（于玫，2002）：

- (1) 社會福利類：老人服務志工、殘障服務志工、兒童服務志工、生命線志工等。
- (2) 文化類：文化志工、古蹟導覽志工、社區文史工作室志工等。
- (3) 教育類：圖書館志工、張老師志工、學校導護志工等。
- (4) 警政類：義消、義警、義交等。
- (5) 環保類：生態保育志工、資源回收志工、公園認養、道路認養志工等。
- (6) 其他類：聯合招募志工、宗教團體志工等。

志願服務的起源及發展因著時代背景差異而有所不同，美國早期的志願發展起源於保護鄉土的民兵，1960年代著重青年服務。然而，華人社會中正式的志願服務則較不普及，大都是非正式的志願服務。隨著時代變遷和資訊科技的發展，張英陣（2006）認為志願服務的發展趨勢，包括有（1）資訊科技的影響：科技的發達讓志工管理的方式變得方便又有效率，無論是招募志工的管道多元化、平日與志工聯繫或是教育訓練的實施方式上，甚至有些組織根本不需要與志工面對面，志工只要在網路上提供服務即可，這就是所謂的「虛擬志工」。（2）人口因素的影響：包括有臺灣社會人口高齡化、志願服務族群年輕化、婦女就業率提高和鼓勵弱勢族群也能參與志願服務。（3）宗教因素：像是國內的慈濟團體、教會團體等。（4）志工管理專業化：近幾年志願服務事業在國內蓬勃發展，不論是政府或民間單位無不積極推動志願服務工作。但是，在鼓勵民眾積極參與的同時，關於志工的管理也是非常重要的一環。在部分先進國家，志工的管理已逐漸走向專業化，像是美國的「志工管理協會」（Association for Volunteer Administration）結合了世界各地的專業志工管理人員，並及時提供志工管理的專業知識，專業化的管理包括了教育訓練的方法、重視志工的興趣和技能、合作與結盟、重視服務品

質與績效等議題。(5) 新的志願服務模式：例如家族志工、企業志工、服務學習和專業志工等。

三、志工

(一) 定義與特性

傳統上，我國民間團體較習慣以「義工」來稱呼志願服務者，如義務張老師、義交、義警、環保義工等等，以「做義工」來表示參與志願服務，雖有名詞上的差異，但實質內涵應是相同的。因為「義」這個字眼具有「義務」之強制性的意義，讓人感到義工是不重要的、廉價的，所以現在多用「志願服務者」和「志工」來稱之。儘管如此，因為國內圖書館界對於志願服務者的稱呼，有些稱為義工，有些稱為志工，臺北市立圖書館為最早運用義工團隊於圖書館服務的組織，在1993年之前稱義工，之後因成立志願工作大隊，而改稱志工。兩者實指同一意義。我國自2001年1月20日志願服務法公布施行後，將出於自由意志從事志願服務的人員統稱為「志工」，故現在多用「志工」來稱呼「志願服務者」。(于玫，2002)

「志工」為他人服務，純以人本主義為基礎，屬於個人自由與社會倫理之結合，出之於志願，旨在補助政府服務之不足，擴大社會福利服務工作之能量，以促進有利社會發展之目的，同時達成參與者自我成長、自我實現之目標。由此可知，所謂志工應具備四種特性：(1) 依個人自由意志做選擇；(2) 不計錢財物資的酬賞；(3) 以具體的行為參與；(4) 所作所為係配合社教機構的需要。(陸光，1989)

根據社會工作辭典（蔡漢賢，1990）的解釋，義務工作人員簡稱義工，是指任何人士在公共或志願組織內，不計報酬而貢獻其服務及參與各項社會服務活

動。人力資源專家 Ellis and Noyes (1990) 則指出義工的要件有：(1) 感覺有參與的必要；(2) 充滿社會責任感；(3) 不考慮金錢報酬；(4) 將個人福利置之度外。

總而言之，根據志工的特質與意涵，我們可以歸納出志工的共同特性有下列五點（吳美慧、吳春勇、吳信賢，1999）：

- 1、服務精神方面：由於志工是發自內心依其志願參與服務工作，因此在精神層面上大多為主動積極、自動自發，重視自我價值被認可、強調榮譽感、自我要求甚高。
- 2、角色方面：志工是個人多重角色的一部份，無論其職業身分、社會角色為何，均是在不支薪的原則下，自由奉獻時間、心力在服務工作上。
- 3、專業教育訓練和內在素養方面：志工在未從事服務工作前的個人素養差異甚大，尤以未具充分的相關知能者佔大多數；但在接受專業教育訓練後，將會引發其求知慾望，增進對知識、技巧再學習的需求。
- 4、心理需求方面：以美國心理學家 Maslow 的「需求層次理論」(Need-hierarchy Theory) 而言，大多數的志工皆已滿足生理與安全這兩項基本需求，他們希望從參與志願服務的過程中，進一步尋求社會性的歸屬與情感、自尊與榮譽以及自我實現等三層次的需求。
- 5、參與動機方面：志工參與志願服務的動機實際上是相當分歧的，從真心為他人及社會服務，到吸取社會經驗、磨練處世能力；打發時間、擴展生活圈；滿足個人好奇心等，諸多動機，可說是五花八門。而其共同之處是，參與服務的行為往往是許多動機同時交互影響。此外，動機也可能隨著時間的移轉，及其參與程度之變化而轉變。

(二) 參與動機

施嬭娟(1984)根據自己曾擔任「張老師」之實務經驗，在其「志願服務人員工作動機與工作滿意度之研究」中，提出志願服務人員的工作動機類型如下：(1) 求知識與技巧：即希望獲得有助於服務他人之專業知識與技巧；(2) 社會責任感：即關懷他人，認為個人對社會應負擔的責任，協助他人過得更好；(3) 社會接觸：即結交朋友、擴大生活圈，追求歸屬感，希望獲得他人支持與鼓勵；(4) 反應他人期望：由於親人、師長、朋友期望的影響，促使個人參與服務；(5) 社會認可：希望被欣賞、尊重、認可或為朋友、家人引以為傲；(6) 未來報償：由於受到「善有善報」、「積陰德」等觀念的影響，個人藉由服務來行善，希望將來有好報；(7) 成就感：希望肯定自我及人生目標，並以追求服務工作上的榮譽為目的；(8) 自我成長與發展：追求個人人格的成長與發展使個人更趨於成熟。

林勝義與陸光(1990)試著將志願服務參與動機分為主動與被動兩種，主動是因個人的興趣喜好，而被動是受環境、機構及他人的要求或鼓勵影響。

國外也有許多學者對於志願服務者的參與動機做相關研究，Hodkinson(1992)與 Perlmutter and Cnaan(1993)等人的研究發現，參與志願服務的動機可分為三類：(1) 自我取向：是否參與志願服務以個人的感覺、價值和判斷來決定；(2) 人際取向：強調外在因素導向，參與志願服務受他人或所屬的團體所影響，如可以結交朋友、朋友或工作同事的極力邀請、可以從雇主身上得到鼓勵、所居住的社區有大多數人都參與志願服務等；(3) 情境取向：針對政策或社會情境因素所表現的反應，包括參與組織的特質因素、個人參與服務的因素等(曾華源、曾騰光，2003)。

林萬億與林振春(1993)針對國內公務機關志工人力運用的研究，發現志工

參與的原因依序為：服務他人、獲得社會經驗、回饋社會和自我成長。嚴幸文(1993)針對醫院志願服務人員所做的研究發現，其參與動機依序為：做有意義助人的事、學習成長，獲得經驗、覺得服務工作有趣、回饋社會、享受志願服務工作、參與社團，結交朋友、接受訓練、打發時間、個人宗教信仰，及其他動機，在上述動機中，以前四項動機所佔比例最高。

Lammers (1991) 以美國中西部 147 位生命線的志工為研究對象，發現參與動機因素對於志工的留任和離職具有重大的影響；而動機因素中，又以「學習未來職業可以用得上的新技術」，此一變項的預測力最強。Fischer and Schaffer (1993) 在探討各種有關志工參與動機的理論與研究後，歸納出志工參與服務的動機，可分為九種，包括：(1) 利他動機；(2) 受意識型態引導的動機，例如國內的慈濟志工團體、臺北市立圖書館志工大隊、美術館、天文館的志工等；(3) 利己的動機；(4) 實質回饋的動機；(5) 社會關係的動機；(6) 資格取得的動機；(7) 打發休閒時間的動機；(8) 追求個人成長的動機；(9) 多重的動機。茲將這九種動機加以說明，如表 2-1-1 所示。

表 2-1-1 志工參與動機表(Fischer and Schaffe)

動機類型	內容
利他動機	助人、做好事與具有社會責任感，是最常見的志願服務參與動機。
受意識型態引導的動機	有些志工因為和組織機構有相同的服務理念或支持其機構的行為和社會價值，而投入志願服務行列。
利己的動機	有些人擔任志工是為了滿足自身情感上的各種需求。
實質回饋的動機	實質回饋的動機包括了對自己或家人有益處，許多志工的投入是因為他們預期會得到實質的物質回饋。
社會關係的動機	志工認為去接觸一些人、交朋友是參與志願服務的動機，顯示了友誼關係是支持志願服務的重要因素。
資格取得的動機	希望得到專業的知識或技巧，讓志工願意參與志願服務的工作。
打發休閒時間的動機	某些志工加入志願服務，是因為他們有空閒的時間，擔任志工是一種打發時間的活動方式。
追求個人成長的動機	學習、個人成長與心靈的提昇，是投入志願服務的重要動機，大部分的志工相信從助人的付出當中，可以得到個人與心靈的回饋。
多重的動機	當人們被問到他們為什麼要加入志工組織時，人們傾向於多重的參與動機，而且這些動機會隨著時間的改變，或因參與特定志願工作之後，而改變了原來的參與動機。

資料來源：Older Volunteers: A Guide to Research and Practice by Fischer, L. R. & Schaffer, K. B. 1993, Newbury Park, C. A.: Sage.

綜合以上所述，志工投入志願服務工作基本上已經都滿足自己的生理及安全需求，他們期待從志願服務的工作中去獲得認同感與愛的需求，進而因為表現良好而滿足被讚美、被鼓勵的尊榮感需求。通常擔任志工的人較在乎心靈層面的感受，在精神方面多為主動積極、甚至自我要求甚高，重視被他人肯定與自我存在

的價值。志工參與志願服務的行為會隨著時間的延續，其動機的深度及廣度之變化也將隨之改變，可能會包括了自我成長、人際關係的拓展等。

對圖書館來說，瞭解志工為什麼想參與圖書館活動，其參與動機也是我們應該重視的，Brooklyn Public Library (2007) 指出，志工會想參與圖書館服務的動機包括有：本身對圖書館有興趣、渴望提供支援並提升讀者服務工作、需要完成學校的社區服務要求、對學習資料庫和管理工作有興趣以及滿足幫助他人的自我實現感。

Karp (1993) 指出，志工參與圖書館服務的動機是為了滿足個人價值或其他無形的資產，並非以金錢上的利益來參與志願服務活動。石淑惠 (1997) 在其碩士論文中提到，公共圖書館志工參與動機包括：求知識與技術、社會責任、社會接觸、意願實現、成就感、自我成長、圖書館吸引力等八項，根據研究結果發現，排名前三名的動機分別是：社會責任、自我成長、社會接觸，顯示志工參與服務的動機源自個人內在價值觀，認為應對社會有所回饋，服務他人為最高。在瞭解志工想參與圖書館活動的動機之後，圖書館方面應積極重視志工的想，針對他們的參與動機，加強志工的教育訓練以滿足學習的需求，或是增加志工的福利，吸引加入圖書館的行列，在擴展志工資源的同時，傾聽志工的需求也是不可或缺的要項之一。

第二節 公共圖書館志工

近年來在政府人力不足、經費短缺，而圖書館業務量卻不斷膨脹的情況下，公共圖書館實在有必要充分利用社會資源，使圖書館的任務可以達成，功能可以發揮。(曾淑賢，2004) 公共圖書館具有教育民眾、傳播知識、充實文化和倡導休閒的功能，是我國推展社會教育的重要機構。如果能善用志工資源，不但可以彌補館員和經費的不足，以提升服務品質；更能夠開拓雙向溝通的管道，因為公共圖書館一般常座落在社區中，如果社區民眾都能踴躍參與圖書館志工的活動，那麼館方也能藉此機會更瞭解社區民眾的需求，以提供能滿足民眾需求的服務；如此一來也間接擴大了社會參與的動機，促進社區民眾達成自我實現的目標；對圖書館來說，招募志工資源也是引進新的推動力量，可以增加機構的士氣和活力。

以下就公共圖書館志工之起源與發展、公共圖書館志工的服務情形、圖書館志工資源運用的功能及重要性以及公共圖書館運用志工所遭遇之困難和因應辦法等四方面詳加討論之。

一、公共圖書館志工之起源與發展

1960 年代開始，圖書館學文獻中關於志工制度的論述逐漸增加，根據 Detweiler (1982) 所做的統計，在 1964 至 1971 年間，由「圖書館學文獻」資料庫 (Library Literature) 蒐集的 23 篇論文中，僅有 8 篇是討論公共圖書館的志工問題，其他篇文字則集中討論專門及學術圖書館的志工制度，直到 1972 年以後，公共圖書館才日趨受到重視，在 60 篇討論志工制度的文獻中，有 33 篇是關於探討公共圖書館的志工制度。

Carvalho (1984) 在其文獻中曾提到關於圖書館運用志工之起源與發展的相關文獻，例如：Moon 在 1968 年的 *Library Journal* 中，要求圖書館員重視志工並認真的瞭解志願服務。三年後，Nyren 也在 *Library Journal* 中，建議圖書館可以用志願服務人員代替基層的圖書館員。爾後，直到 1971 年 4 月美國圖書館協會出版了「圖書館志工運用指南」(Guidelines for Using Volunteers in Libraries)，裡面共有 17 點綱要，提供圖書館行政部門，運用志工參與圖書館服務時的參考 (American Library Association, 1971)，至此圖書館的志工制度終於有了規範。顯然地，志願參與圖書館服務這項活動開始有逐漸擴大的趨勢。關於志願者的招募、法律規範和訓練等問題，在相關的會議和文獻中有大量的討論，其中最重要的議題是，對於圖書館中館員和志工之間的界線在哪裡，應該劃分清楚。在「圖書館志工運用指南」這份文件中包涵了兩項重要原則：志願服務活動之所以成功的基本原則是「事先的規劃和取得館員與圖書館執行單位的認可」；另一個關鍵因素是「志願服務人員不應該取代或更換圖書館員原本的位置」，這份文件對於圖書館在運用志工的管理上是非常重要的。可惜的是，志工指南並沒有具體的提出志工的義務和責任，如此意義不明確的規範導致指南有各式各樣的解釋和應用。(Carvalho, 1984)

Roy (1987/88) 做過一項統計調查，主要在探討美國 Illinois 州 52 個公共圖書館中運用志工的情形。結果顯示 34 個圖書館有志工參與，另外有 5 個圖書館正在籌備招募志工的計畫，而且根據有辦理志工計畫的圖書館表示，參與圖書館志工的人數有逐年增加的趨勢，其中大部分 (76%) 是經由口頭宣傳招募而來的，而且各館人數不一，平均為 12 人，有一半 (50%) 的館只用 1 至 5 人。

對於某些資源較貧乏的圖書館來說，有志工的參與是非常重要的，Budt-Caulk (2006) 提到，某些「地下圖書館」(underground libraries) 如教會、寺廟、博物館和非營利機構中附屬的圖書館，他們總是不被列在 *American Library Directory* 之中，也不會在網路上被發現。這些圖書館的規模通常不大，志工在這些圖書館

可以提供個人化的服務，利用自己的專業和經驗，滿足使用者的需求；Budt-Caulk 的全職工作是 St. Charles Public Library 的電子服務館員，但是他利用工作之餘的時間，到社區的基督教會擔任志工，雖然那是個只有五百冊圖書的小圖書館，不過，他認為能夠將自己的專業知能和信仰結合，發揮自己對圖書館的熱情，這才是人生最有價值之處。由此可知，圖書館志工也可以是圖書館員本身，因為志工的價值，在於可以利用本身的專長及經驗，然後依照自己的興趣投入各種領域，發揮其功能，志工追求的是一份成就感與自我價值的提升。目前公共圖書館所招募的志工來源五花八門，各行各業都有，圖書館可以善用志工的專長，不論是在提升服務品質或是增加圖書館服務項目上都是一大助力。

美國各圖書館利用志工的情形歧異性很大，甚至有些志工從零開始成立一個圖書館，在沒有館員、沒有場地、沒有書及沒有經費的情況下，包辦圖書館服務的所有運作流程，只憑一個人的力量獨立經營一間圖書室。時至今日，志工在美國公共圖書館內仍扮演著十分活躍的角色。另外，舉凡以服務、財力或會員方式協助圖書館活動者，像是 Denver 大學的婦女圖書館協會（The Women's Library Association, WLA），每年都會舉行募款，並將各界的捐款援助 Penrose Library，使它能擁有豐富的館藏資源和新穎的電腦設備繼續經營下去，而 WLA 裡面的成員很多都是志願參與的志工。（Bryans, 1999）這些稱為「圖書館之友」的團體，也成了支持圖書館發展不可或缺的一股力量。

二、公共圖書館志工的功能及重要性

現今公共圖書館面對的難題，恐怕不僅是讀者用與不用的問題，而是知與不知的問題，因此圖書館的公共關係、宣傳與推廣亦顯得重要。（石淑惠，1997）Smith（1991）認為圖書館屬於社區及生活在社區中的每一份子，人們有機會貢獻時間和興趣成為圖書館的志工，這是認識圖書館的方式之一。透過圖書館志工的參與，

將圖書館的訊息對外傳播，無形中也就擴大了讀者群，甚至能夠吸引潛在的讀者，如此一來，對圖書館的公共關係提供莫大的助力，也有利於公共圖書館在其社區中之成長與進步。

對公共圖書館而言，除了紓解人力不足的問題外，圖書館運用志工資源的重要性有三（曾淑琪，1993）：（1）充分善用社會人力資源，擴大民眾參與層面，以利圖書館推展各項推廣活動，增進圖書館的社教功能；（2）藉由志工參與圖書館工作，與社區民眾建立雙向的溝通管道，使民眾認知、瞭解、關懷圖書館，進而對圖書館的事業產生激勵與革新的作用；（3）志工參與圖書館服務，同時也啟發自己學習的意願，滿足自我實現、自我肯定和社會回饋的動機，亦達到圖書館教育民眾的目的。

有人說：「志工幫助世界運轉」，可見其力量之大。對社會而言，在美國 13 歲以上的公民，有 52% 參與志工活動。在臺灣也有愈來愈多的人選擇擔任志工。由此可知，志工團體在現代社會中有其不容忽視的力量（Morrison 著；蘇瑞琴譯，1998）。圖書館志工是有效運用社會資源的一種制度，就是將社會上行有餘力的人力資源，進一步擴大轉移，以補充圖書館人力不足之處。換句話說，志工制度的推動實行，使得社會資源整合運用及社會資源平均分配的觀念，獲得具體實現。（郭世琪，1991）

對圖書館來說，運用志工資源的功能及重要性，可分為以下四點：

1、節省經費（尤其指人事經費）

根據美國「獨立部門」（Independent Sector）的調查顯示，在 1998 年當中美國 18 歲以上人口有 56% 從事志願服務工作，志工投入工作的時間平均每週 3.5 小時，志願服務總參與時數為 199 億小時，若將志工的服務換算成勞動市場的勞動力，

估計大約是 900 萬位全職勞工的勞動力，勞動總值約 2,259 億美元。(張英陣, 2003)

1975 年刊登於 *Library Journal* 的”Noel Savage Report”指出，志工資源已經變成公共圖書館團隊必要的一部份，而且來自財政預算上的壓力，驅使公共圖書館將志工運用制度化，訂定其標準的條例來規範之。(Carvalho, 1984)

Roy (1987/88) 在美國伊利諾州公共圖書館運用志工情形調查報告中也提到，將近三分之二的公共圖書館有志工參與，志工每週服務的總時數平均為 29.4 小時，每位志工平均每星期工作 2.15 個小時。若以最低工資每小時 2.3 美元來計算，則圖書館每週可節省工資 67.62 美元，每年人事費用可節省 3516.24 美元。

另外，根據其他文獻指出，1990 年 Utah State Library 共運用了 598 位志工，服務總時數為 16,414 小時，若換成支薪人員，則大約需支付 123,144 美元。如果將此志工計畫的消耗品及館員籌辦準備的費用 7,200 美元扣除，此計畫仍為 Utah State 圖書館節省了 115,064 美元。誠如該計畫的發言人所說：「我們確實需要更多的職員，但我們卻無此預算，運用志工正好可以填補兩者之間的鴻溝。」(Quinn & Rogers, 1991)

2、增加服務項目

公共圖書館可藉由志工夥伴的加入，讓圖書館內許多積壓已久的計畫或構想逐步實行，或是提供其他延伸的服務。Sherman (1998) 認為成功的志願服務對圖書館和志工來說是雙贏的，圖書館可以藉著志工資源提供更多服務，而讓圖書館的地位顯得更有價值。在美國，有許多公共圖書館的志工為盲人編製點字書，或編寫地區性的圖書和雜誌，以補充館藏，展現當地公共圖書館的特色。(林勝義, 1998) 國外文獻也指出，公共圖書館會為放學後的學童提供課業輔導或說故事時間等活動，替還在上班的家長們照顧學童，以減少青少年的社會問題，種種例子

顯示出這都是拜圖書館志工無私的奉獻服務所賜。(Baykan & Collins, 1985)

另外，還有主動為兒童們提供說故事活動的服務，例如在 Marshall Public Library，有一位擔任兒童說故事活動的志工，她服務已長達五年，儘管沒有任何薪水，但是她從小朋友臉上開心歡喜的笑容中，內心已獲得了最無價的報酬。(Sherman, 1998)

Collier County Public Library 於 2000 年採用了由馬可島居民 Lozier 發起的一項成人掃盲計畫。這個計畫由一群自願奉獻的志工規劃運作，他們擔任教導者的角色，也負責到各地籌募經費。Collier County Public Library 的成人掃盲計畫，原先主要是採用小團體或一對一的方式進行輔導，由於志工資源的加入，使得掃盲計畫擴大並有系統的發展，參與識字計畫的成人，也因此學習到英語聽說讀寫的能力，並發揮於工作上，在去年，就有一位掃盲計畫的受益者，從洗碗的清潔人員升職到餐廳的服務人員。作者也強調，參與計畫的志工本身也是受益人，因為 Collier County Public Library 為這些志工導師，提供一系列訓練和技術方面的支援，所以志工本身也可以藉此提昇自己的語言能力。(Reiss & Fasulo, 2001)

志工常會藉由不同的方式，提供圖書館以外的服務，譬如有些圖書館為了特別的服務方案，運用有籌募基金經驗的志工，協助圖書館募捐物品和補助款。(林勝義, 1998) 所以說志工在圖書館參與的事務非常多樣化，除了一般事務性的業務和協助辦理各項藝文活動以外，還可以增加圖書館的服務項目，吸引社區民眾參與利用圖書館的資源及服務。

3、 加強公共關係

志工夥伴多半來自公共圖書館當地的社區，因此公共圖書館運用志工，即可開拓圖書館和社區民眾彼此溝通的管道，以提供符合社區民眾需要的服務，擴大

社區民眾參與公共事務的機會，藉著志工們的宣傳和推廣，無形中也加強了圖書館的公共關係。(許素梅，1992a) 另一方面，志工夥伴也是公共圖書館與民眾之間的最佳潤滑劑，在館員與民眾發生爭執時，亦能居間調解，發揮緩衝和協調的作用。

林勝義(1980)也指出，公共圖書館與其座落的社區息息相關，如能善用志工資源，一方面可以開拓雙向溝通的管道，以提供符合民眾需求的服務，另一方面也可以擴大民眾參與社會服務的機會。提升民眾自我成長。

4、帶動單位士氣

志工資源若加入公共圖書館可以對正式館員們產生激勵作用，通常館員們推行同一性質的推廣活動時間過久，多少會產生倦怠感，或是將心力與時間都放在日常行政作業上，故少有創新改革的觀念；而志工由於是自發性的參與圖書館服務，通常滿腹活力與熱忱來做事，截然不同的工作態度，無形中能夠帶動圖書館內館員的朝氣和活力，為館員帶來激勵與正面的影響。(林育瑩，2002)

Warner and Eddison (1977) 也指出公共圖書館使用志工的理理由，有以下六點：

(1) 可以嘗試新的計畫；(2) 透過更多民眾參與圖書館工作，可藉此瞭解社區民眾的需求；(3) 可改善社區關係；(4) 志工是公共圖書館的最佳推銷員；(5) 志工是公共圖書館最佳的公共關係；(6) 志工可迫使政府給予特別服務的經費。

公共圖書館為文教機構的類型之一，若從此觀點來看志工資源的重要性，劉德勝(1996)指出文教機構設置志工，依其角色定位和使命分析，發揮的功能包括：(1) 提供一處學習的環境，為民眾建構愉快的參觀經驗，使他們樂於再回館利用；(2) 協助館員推動業務，提昇工作效能；(3) 行銷策略中的執行者，能宣達機構使命，和其他民眾溝通，對圖書館整體效能有所幫助；(4) 具備行銷的潛

在優勢，例如，擔任宣傳網絡中的一份子，塑造公共圖書館的口碑與形象，藉由調查與訪談，瞭解民眾的需求，使得公共圖書館能參與社區事務，創造地方文化與特色。由此可知，公共圖書館提供志工一個優良的環境，啟發本身的學習意願，滿足自我實現、自我肯定與社會回饋的動機，亦達到教育民眾與民眾終身學習的目的。

美國 Fairfax County Public Library (2007) 也提到擔任圖書館志工的優點為，一方面可以獲得新的技術而且得到公認的工作經驗，另一方面也是擴展自己的社會關係，志工可以選擇到自己鄰近的圖書館服務，在服務的同時可以獲得新書出版的資訊及優先預約圖書，並且有機會幫助他人而內心獲得成就感。

除此之外，劉德勝 (1993) 也指出，對圖書館來說，志工的功能還包括以下三種；(1) 因為志工來自社會各階層，擁有不同專業背景，圖書館可以舉辦更多種類，不同性質的活動吸引各階層民眾的參與，藉此吸引不同領域的專業人員一起加入圖書館志工的行列；(2) 運用志工之社會關係瞭解各階層民眾的需求傾向，推動社會民眾導向的服務，志工可擔任公共圖書館與社區民眾之間的橋樑，建立有效的雙向溝通管道；(3) 志工有小眾傳播的功能，在無形中為公共圖書館達成社區宣傳的作用，增加參與圖書館活動的人口。綜合以上文獻所述，公共圖書館志工確實有其存在的功能與重要性，除了節省經費、增加服務項目、加強公共關係以及帶動單位士氣之外，還有吸引不同領域的專業人員，和達到公共圖書館行銷與傳播的功能，由此可見，圖書館志工這項資源是非常值得重視的。

三、公共圖書館志工服務項目

公共圖書館長期以來面臨到人手短絀的問題，諸如採訪、登錄、編目、分類、流通與贈與作業等，幾乎都是相當繁瑣且重複性高的作業，受限於員額編制和經

費預算，許多圖書館都遭遇到人少事繁的困擾，其中尤其以公共圖書館最為明顯，因此如何運用志工資源協助圖書館業務的推展，是值得圖書館去深思的重要課題。

一般說來，志工參與公共圖書館的運作項目包括（吳松，1995）：（1）圖書上架、讀架、整架；（2）書籍流通服務、輪值閱覽室；（3）圖書採購、徵集、催缺作業等；（4）協助圖書館宣傳刊物的編輯與出版；（5）參與推廣活動（如展覽、座談會等）的籌備工作；（6）裝訂整理、影印抄寫、剪輯資料；（7）活動帶領、導覽解說；（8）協助製作有聲書、點字書籍和錄音帶等；（9）圖書加工、寄發圖書館宣傳品。

曾淑賢（2005）指出就臺北市立圖書館來說，志工在圖書館參與的服務項目非常多，如閱覽、導覽、詢問、資訊、視聽業務、圖書加工以及綠美化等。以下就志工的類別，說明其服務項目：

（1）一般志工：負責圖書流通、新書加工處理、修補圖書、圖書上架整架、協助展覽或其他活動辦理。

（2）義務林老師：在總館及各分館為小朋友說故事及舉辦節慶活動。另外還成立說故事劇團，每年演出大型舞臺劇一至二次。

（3）啟明志工：在啟明分館專門為視障朋友提供讀報、製作點字書、錄製有聲書及中文輸入等服務。

（4）英語志工：以英語為兒童或青少年說故事、帶領英語讀書會、英語閱讀指導以及協助小小世界兒童外文圖書館。

（5）資訊志工：提供電腦使用、網路查詢及資料庫檢索的指導服務，協助民眾解決資料檢索上的問題。

（6）愛書人：撰寫參考工具書摘要。

（7）讀書會帶領人：帶領兒童讀書會、成人讀書會，運作行政事務。

- (8) 走動式志工：在各個閱覽室內，指導民眾利用各項服務及查詢資料。
- (9) 園藝志工：協助圖書館進行綠化工作及花草維護。
- (10) 公共服務學生：協助整理書籍、好書交換活動及處理圖書。

臺北市立圖書館（2007）網站上，也有關於義務林老師和英語志工起源的介紹：

(1) 義務林老師：創立於 1987 年，當時臺北市立圖書館民生分館曾淑賢主任（現任館長），有感於國外公共圖書館已有安排館員為兒童說故事，反觀國內圖書館在兒童服務上未上軌道，說故事活動僅見於少數民間團體如天主教快樂兒童中心。鑑於專業說故事館員得之不易，曾淑賢主任遂提出招募兼具才華與興趣之志工，予以說故事技能訓練的構想，獲得教育局陳漢強局長的肯定與支持。

1987 年 5 月，由教育局主辦，於民生分館展開義務林老師徵選，透過報章公佈，吸引 400 餘位報名角逐。同年 6 月 6 日、7 日、14 日假市立師專圖書館辦理職前講習，除安排多位學者專家講授兒童身心發展知識，並邀請快樂兒童中心示範帶領說故事活動。脫穎而出，完成培訓的第一屆林老師約 130 位，背景來自各行各業，年齡層自 18 歲的年輕學生至 65 歲的退休長者。

(2) 英語志工：創立於 2002 年 10 月 25 日，這天是臺北市立圖書館 50 週年館慶，也是總館小小世界外文圖書館成立的日子，這是國內第一所專門收藏外文兒童圖書的圖書館，同時為提供兒童、青少年英語說故事、英語讀書會、英語閱讀指導、導覽解說、資訊檢索等，同年招募第一屆的英語志工，並由張名良女士擔任第一屆及第二屆之團隊隊長，目前英語志工團隊已發展成擁有 152 位成員的志工團體，在臺北市立圖各分館為提升小朋友英文素養而默默付出提供兒童、青少年英語說故事、童詩、英語書籍導讀、英語讀書會以及一般性的導覽解說、資訊檢索等各項指引與輔導。

國立中央圖書館臺灣分館於1990年，針對臺閩地區之省市立圖書館及文化中心圖書館為對象進行調查，其調查結果指出（嚴鼎忠，1993b）：（1）在26個調查單位中，有22所圖書館實施志工制度，4所尚未實施，實施率高達84.62%；（2）志工所從事的工作，約可分為下列三類：1. 圖書整架、上架、圖書借還、裝訂整理、影印、輪值閱覽室、剪報、抄寫、圖書加工、寄發宣傳品；2. 海報美工製作、活動帶領和導覽解說；3. 活動籌劃、圖書分編、製作盲人視聽資料等。

郭世琪（1991）認為志工在文化中心圖書館所服務的項目非常多樣化，幾乎可涵蓋館內每一項運作，大致可分為以下四類：（1）日常工作：諸如圖書上架整架、流通、資料整理、資料建檔、報紙裝訂、圖書修補、製作或編輯圖書館文宣等非專業館員的工作範圍。（2）協助額外的活動和服務：這是一般公共圖書館招募志工的重心所在。尤其是文化中心圖書館常辦理各項展覽和藝文活動，更需大量人力支援。其他的社區活動，如讀書會、外籍新娘中文班、說故事活動等額外的延伸服務，通常也由志工夥伴們去執行。（3）專業活動：如編撰索引、翻譯、編刊物等，甚至有社區人士協助編製家譜、專業律師擔任法律顧問，工程師撰寫科技摘要、書評等。（4）自動化作業：志工可協助圖書館自動化之書目資料轉換、書目資料回溯或協助讀者使用線上目錄和查詢光碟資料庫。

其他如國立臺中圖書館志工，其服務工作項目包括：圖書上架排列整理，圖書資料借還，活動、演講等會場服務，中興堂演藝節目支援服務，美工海報繪製，多媒體、視聽資料閱聽服務，兒童閱讀指導、兒童室大家說故事，讀書會、演講的講稿整理，出版品刊物校對，協助綠化工作等。（陳家詡，2003）

以下再針對國外圖書館中，志工參與之服務項目舉例說明之。

美國 Illinois Public Library 運用志工情形的調查報告中，研究結果顯示志工的

工作內容有 73.5% 是處理文書工作，有 32.4% 是從事社區活動，典型的工作包括以下四種：(1) 展示推廣和公關；(2) 整理圖書和視聽資料；(3) 參考諮詢服務；(4) 圖書的借閱流通。(Roy, 1987/88)

Karp (1993) 認為在規模較大的圖書館中，志工所提供的服務較廣泛，甚至可以擴展到其他社會服務，而服務於規模較小的圖書館志工，他所能提供的服務就較為基本，至少能滿足圖書館提供讀者的基本需求。他提出志工在圖書館能提供的服務項目，包括有：(1) 圖書的分類、上架、修補；(2) 為視障者提供服務，像是錄製有聲書；(3) 籌劃開設英語教學的相關課程以及協助圖書館舉辦暑期閱讀計劃；(4) 寫作捐款、為圖書館募集資金；(5) 制定和實施兒童節目，並舉行說故事活動；(6) 為護理之家的居民，提供資訊及轉介服務；(7) 開辦成人掃盲活動，鼓勵學習資源缺乏的民眾提升識字能力等。

Grant (2004) 提到在 Chicago Public Library Roden 分館，有一項 STARs (Story-Telling Adult Readers) 活動，志工除了在圖書館中為兒童提供說故事服務，另一方面也擔任圖書館導覽人員的工作，用專業親切的態度讓大家瞭解圖書館的功能與服務。STARs 小組共有 12 位志工，一年擔任超過 35 次的圖書館導覽服務，他們將對書與圖書館的熱情分享給超過 300 個孩子，活動反應非常熱烈，幾乎每星期都有學校來參訪，這項活動對志工、學生和圖書館來說，都是非常有意義的。

McDiarmid and Auster (2005) 在研究 Ontario Hospital Library 運用志工情形之調查報告中指出，有 68% 的圖書館有使用志工；而志工所從事的活動包括有：(1) 協助資料影印；(2) 圖書整理上架、讀架；(3) 郵寄圖書館印刷品或宣傳品；(4) 登錄期刊；(5) 圖書加工、貼標籤和書後卡等。

Los Angeles Public Library (2007) 提到，他們很歡迎志工參與圖書館活動並

且提供服務；例如擔任圖書館的導覽人員，為遊客解說圖書館的建築、擁有的資訊資源及服務；在圖書館中為孩童說故事或一同分享喜愛的故事書；另外，有五分之一的美國人無法滿足日常閱讀的需求，所以志工可以提供基本的識字教學閱讀和寫作技巧。其他還有為圖書館募款、擔任課後輔導孩童作業、和協助處理圖書加工等項目。

Brooklyn Public Library (2007) 網站也列舉出數項由志工提供的服務項目，包括有：協助輔導國中、國小學童的家庭作業、幫助讀者使用電腦或其他技術、透過小型會話組織，幫助成年人學習說英文；擔任圖書館的導覽人員；協助圖書館舉辦的活動並參與；協助館員帶領兒童活動；甚至是幫助一些成年人學習閱讀和識字。

New York Public Library (2007) 由志工提供了一項很特別的服務，那就是有志願教導閱讀和寫作技巧的教學輔導老師，和學生共同分享快樂的閱讀和寫作，並且鼓勵志工和學生一起成長。館方也要求志願擔任家教的老師，在接受完成教育訓練後，至少必須服務九個月，老師和學生每週要一起讀書寫作兩次，共計四小時。圖書館不但提供了想擔任家教的志工之教育訓練，也提供了民眾需要此類型家教老師的需求。

四、公共圖書館志工運用之困難與因應辦法

公共圖書館運用志工常面臨的困難，在於志工的更換和流動率太大，工作時間短暫而且不固定，學生、教師與公務人員投入的比例較大，其上班、上學時間卻與館方所需人力時間大約相同，造成館方需求和志工本身工作時間的衝突（林育瑩，2002）。Roy (1987/88) 也提到公共圖書館不願意運用志工的主要原因包括：

- (1) 館方認為沒有適合志工擔任的工作；
- (2) 侷限於館方有限的人力，無法確實

監督管理志工；(3) 館員本身反對聘用志工；(4) 館方過去運用志工曾有過不愉快的經驗；(5) 管理者對於志工制度缺乏信心。

另外，有些公共圖書館不願意運用志工的理由還包括有：(1) 對志工的不信任，認為志工素質參差不齊，差異性極大，不易運用；甚而懷疑應徵的志工是否操守良好，館內的藏書或設備是否會為其竊取或破壞等；(2) 認為志工的能力有限，志工多為非圖書館專業人員，館員不放心將工作交付其去執行；(3) 工作時間短暫且不一定，因為志工為無給職，圖書館對其缺乏約束力，常造成遲到、早退或缺席的情況發生；(4) 館方需要花時間和人力去教導志工們相關的知識和技能，以熟悉瞭解所擔任的服務項目，但志工的流動率頗大，圖書館訓練志工常感得不償失與莫大的無力感。(嚴鼎忠，1993b)

圖書館方面不願意運用志工的原因，也許和館員有直接的關係，Linke and Breitenbach (2000) 在文獻中就提到，有位圖書館主任對於志工的評論是：「我們館內的圖書館員並不喜歡運用志工，因為他們覺得自己的專業工作有被取代的傾向。」

公共圖書館運用志工資源雖然可帶來許多益處，但也隱藏了些許問題，林勝義 (1997b) 提出公共圖書館在運用志工資源時，常會遇到的問題，例如：(1) 志工認為自己不是正式職員，所以不受拘束，以至於執勤時遲到早退，甚至不願意參與教育訓練；(2) 計較待遇，比較圖書館與其他機構志工福利的差別，或是抱怨館員與志工的工作分配差別，造成館方額外的困擾；(3) 公器私用，利用值班時間做私事，甚至影響公務聯繫或民眾洽詢；(4) 越俎代庖，面對服務對象，踰越志工的身分，輕易承諾或批評圖書館，無端造成圖書館與民眾之間衝突的困擾；(5) 尸位素餐，在形式上報名參與圖書館服務的行列，實際上並未真心投入圖書館服務工作，只是為了擔任志工的福利而來；(6) 兼差營利，少數志工利用參與

圖書館服務所建立的人脈關係，藉機幫自己或親友拉保險、做直銷或打廣告，造成服務對象和其他志工的反感，而且也有損圖書館本身的形象。

公共圖書館在運用志工時，難免會發生諸多問題和困擾，因此，在推動志願服務時，其志工制度的規範與準則更應該詳加訂定，藉以在發生問題的時候，能夠有明確的規則去處理。而圖書館本身也該用正確的觀念和態度來看待志工活動，嚴鼎忠（1993a）對於公共圖書館應有的因應之道，提出以下八點建議：（1）確定圖書館的運用目的：雖然圖書館運用志工的原因多起於解決人力不足的問題。但實際上，圖書館在籌備規劃時，必須做好足夠的人員編制，以提供民眾完善的服務。志工的加入，應當定位在提高圖書館的服務品質或達成民眾終身學習和自我成長的目標。（2）館員需重新認知志工：志工並不是免費勞工，因此館員需用健全的心態且和善的態度來接納所有志工。（3）建立階段實施：志工的招募和任期，應以半年或一年為一週期，來重新進行志工的招募、遴選、訓練、考核、獎勵等。藉此圖書館本身可以檢討過去實施志工制度所遭遇的問題，加以改善；志工朋友也可以依其自意願選擇是否繼續擔任志工。（4）改變工作方式：一般說來，圖書館給志工從事的工作大多是枯燥且重複性高的工作。其實館員可以試著將單調的上書工作與編製專業書目做結合，讓志工嘗試著去編撰專題書目，並在讀者借書時，向其進行圖書指導，引導讀者有系統的閱讀好書，藉此使志工獲得成就感，更樂於為圖書館服務。（5）善用志工專長：圖書館應該試著藉由志工的專長來拓展服務的範圍與項目，如有學科背景者，可以協助回答參考諮詢問題；個性活潑外向者，可協助圖書館辦理各項推廣活動。（6）做好分工合作：在規劃、執行和考核的行政管理過程中，圖書館員和志工應共同參與完成，對於工作規範，圖書館和志工都應確實瞭解。（7）組成自治團體：讓志工有自己的組織，在與圖書館相關人員的配合之下，進行組織人員的遴選和分組，如此圖書館的志工制度才能夠行之久遠。（8）加強聯誼：志工與圖書館員間、志工彼此之間，都應定期

舉辦聯誼活動，這是增進彼此間情感和瞭解的重要方式，也是良好的溝通橋樑。許素梅（1992b）也指出，有效的舉行志工聯誼會，可增強志工之間彼此的感情，其離職率也會隨之降低。

Linke and Breitenbach（2000）也提出為有效運用志工資源，圖書館的因應之道為：（1）一個優質的訓練計畫；（2）由一位專職的圖書館員負責管理；（3）瞭解讀者需求為優先考量；（4）接納志工為圖書館的夥伴；（5）讓志工擔任富意義且具挑戰性的工作；（6）圖書館管理者和館員都認同且支持。

若要確實有效運用公共圖書館的志工資源，需顧及館內外的協調配合。為使志工制度更臻完善，公共圖書館運用志工須注意以下原則（曾淑琪，1993）：（1）志工不可取代館員，館員亦不能有推諉工作責任的心態；（2）撥出適當且勝任的館員以督導管理並支持志工；（3）儘可能對待志工與館員一視同仁，提供給志工與館員相同的福利，並要求遵守和館員相同的義務；（4）給予適當的教育訓練與教學課程，如同培訓館員一樣，讓志工亦有充分的資源可供學習，如此一來不但可以提升志工的服務品質，也是一種尊重志工的表現。

沈寶環（1990）認為圖書館建立志工制度有其必要性，而且是利多於弊，但是圖書館的主力仍然是專業館員，由此推論，館員與志工間的人際關係很重要，兩者相輔相成，才能確實發揮成效；故圖書館必須訂定一套合適的志工管理辦法，其中將圖書館的宗旨、服務項目、資格條件、招募辦法、教育訓練、權利、義務、法律責任、獎勵、表揚等詳加制定。並區分館員和志工的工作領域和職責，讓圖書館和志工兩者皆有明確的規範依據可遵循，以利圖書館志工制度的順利推行。

第三節 志工教育訓練

本節主要就教育訓練的意義、志工教育訓練的重要性、志工教育訓練的類型、志工教育訓練的課程與實施方式以及志工教育訓練需求等五項分別討論說明之。

一、教育訓練的意義

張添洲（1999）提出教育訓練一詞可分為「教育」和「訓練」兩個概念，「教育」是培養個人實力以發展潛能，屬較長期性、廣泛性、全面性和發展性的學習工作；「訓練」則在於提升某項工作能力以適應工作內容的改變與調整，是屬於短期性、專業性和功能性的學習。

訓練（Training）是一種為增進個人工作知識、技能，改變工作態度、觀念以提高工作績效的學習過程；因此，組織在從事訓練時，必須遵守一些學習的原理、原則，才能發揮訓練的效果。（吳復新，1996）

Nadler（1984）指出教育是培養個人的實力及發掘其潛能，為某些未來的工作指派而先儲備能力；訓練則是提升某項工作能力與適應工作內容的改變，加強個人現有工作的學習。Gilley and Egglund（1993）認為教育是使員工對於未來的工作能夠增加績效、接受更多職責或指派工作而提供的學習；訓練則是為了對現有的工作增加績效所提供的學習。

Buckley and Caple（1995）認為教育係指使個人吸收和發展知識、技能、價值觀、理解力的一連串活動過程，教育的過程不限於單一、特定的範圍，而是力求廣泛性的理論探討、問題分析與解決方式；訓練係指有計畫性、系統性地透過學習的過程，以塑造或發展知識、技術與培養達成績效的行動能力，在工作場域中，

訓練可使個人獲得完成任務的能力。

Huat and Torrington (1998) 認為訓練是增進人員知識與技能的一種過程，它可能包括改變人們的態度，以至更有效率的完成工作。Mondy, Noe, and Premeaux (2002) 則指出：訓練是為學習者提供目前工作需要的知識和技術之設計；發展則是指學習是為日後的工作做預備。Mathis and Jackson (2002) 說訓練是指員工為達成組織目標，在組織協助下而獲得能力的一個過程。

Zalman (1991) 認為訓練為一種學習過程，涉及工作人員技能、知識、態度及行為的改變。訓練是現代人力資源管理中相當重要的一環，而且日趨受到重視。志工就好比是企業界的員工，當志工進入組織後，為了適應新組織的環境，確保與提高服務品質，就必須要接受教育訓練。

根據謝文亮 (2002) 「志工教育訓練與工作投入關係之研究」碩士論文，指出教育訓練是一種有系統、有計畫的過程，各機構藉此過程提供員工各種學習經驗，以提升員工的能力，有效地執行目前或未來的任務，進而促進組織未來的發展。以上為文獻中對於教育訓練意涵之分析，而本研究中所提及的教育訓練較傾向於訓練 (Training) 這個辭彙之意涵。

二、志工教育訓練的目標

志工實務工作之執行應該以專業知識為基礎，一方面可避免錯誤發生，另一方面也有助於服務品質的提升，對志工而言，此類專業知識的獲得也是要靠有計畫的訓練才能奏效。林勝義 (1997a) 認為志工的教育訓練是志願服務機構運用志工資源的重要步驟，志工教育訓練的目標包括了認知志願服務的內涵、熟練志願服務的技巧以及啟發志願服務的精神。

辦理志工教育訓練首先必須確定訓練的目標，也就是說在訓練志工之前，務必先釐清：訓練的目標在於讓志工瞭解些什麼？具體來說，就是要讓志工深切體會到，他們所學習的課程內容將和他們所要做的服務息息相關。(陳武雄，2004)

機構為加強或增進志工的學習經驗，大多會透過教育訓練的方式來實行。而教育訓練的目標即是希望經過受訓後的志工們在實務工作表現上比未受訓之前更好。教育訓練是一種有目標的活動，其目標通常可以區分為認知、技能和情義三個層面，因此志工教育訓練的目標包括有以下三項(林勝義，2003)：(1) 認知志工的服務內涵：包括瞭解機構成立的宗旨、機構的內部組織、志工的工作項目、志願服務的相關知識等。(2) 熟練志工的服務技能：服務技能又可分為一般技能與特殊技能，前者包括建立人際關係、運用社會資源、組織自治團隊、進行溝通協調等技巧；後者包括志工參與服務工作時所需的能力，例如圖書修補、整架、流通、讀者服務、說故事技巧等相關方法和技能。(3) 啟發志工的服務精神：包括體認志願服務的價值、養成正確的服務態度、遵守志願服務的倫理、塑造志願服務的文化等。

歸納而言，教育訓練的目標，對於志工來說，可以提升自己的專業知識與技能、培養人際關係與溝通技巧，進而發展自身才能；對機構來說，利用教育訓練提升志工素質及服務品質，一方面可滿足民眾需求，另一方面也是增加機構的服務項目。

根據政府頒布之「志願服務法」第九條規定：為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：一、基礎訓練，二、特殊訓練。(內政部，2006) 換句話說，適當的教育和訓練是志願服務過程中志工是否能有效投入志願服務之相當重要的一環，志願服務的工作旨在幫助他人、解決他人的困難，但在幫助他人的過程中可能需要具備某些專業知能，

如果缺乏這些知識與能力，在服務的過程中就難以達到滿足他人需求的美意，也可能會導致志工在工作的過程中難以獲得成就感，且受到的挫折感也將造成他工作投入和工作滿意度的衰退。

從國內志願服務的相關研究可以發現，無論就個人或機構的角度而言，志工教育訓練都有其重要性，蘇癸玲（1998）的研究發現，志工參與服務的程度與其學習成效有關。而鄧欣怡（1999）的研究亦發現志工在組織中的學習滿意度與其工作投入具有顯著的正相關。

此外，根據宋世雯（2000）的研究結果顯示，當志願服務團隊有舉辦職前或在職教育訓練時，除了可以讓志工於服務過程更順利，並可以改變志工的服務態度外，常常參與在職訓練的志工，其工作投入與工作滿足都高於其他志工。而謝文亮（2002）曾經以青輔會青年志願服務網登錄的機構及內政部所屬志願服務機構等，共 64 家 966 位志工為研究對象，探討志工教育訓練及工作投入的現況及這兩者間的關係，並檢驗教育訓練是否為影響工作投入的主要因素，其研究發現機構特性與個人因素會影響志工機構的教育訓練與志工的工作投入之間的關係。從以上這些研究顯示，要讓志工有適當的工作態度和工作能力，運用該項人力資源的組織就必須提供充分的教育訓練機會。

陳武雄（2004）認為教育訓練是一個持續不斷的傳意過程；辦理志工教育訓練將可以瞭解志工的動機、觀念、態度、技巧與潛能；志工教育訓練最重要的任務，就是希望經由教育訓練激發問題，進而帶領志工汲取經驗和告訴志工如何做。另外，他也強調志工參與服務之前與實際服務之後，均應落實不同層次的教育訓練，由於志工的教育程度、年齡、背景、興趣與參與服務動機，性質差異甚大，故教育訓練應包含「心性的啟發」和「專業知能的增強」；前者旨在引導志工發揮潛力與群力，使之認同機構、認同服務及認同於助人之理念；後者旨在培養

志工的專業知識、助人方法與服務技能，使之服務勝任愉快、從服務中獲得成就感，進而達成自我實現的理想。

另外，志願服務法第十四條（志工之權利）第一款：志工有接受足以擔任所從事工作之教育訓練之權利；及第十五條（志工之義務）第三款：志工有參與志願服務運用單位所提供之教育訓練之義務，都說明了接受教育訓練不但是志工的權利也是志工的義務，因此所有志願服務運用單位皆需辦理相關的志工教育訓練，而志工們也都要參加教育訓練後，才能正式執勤，由此可知志工教育訓練之重要性。（內政部，2006）

三、志工教育訓練的類型

一般來說，社會服務機構所舉辦的教育訓練，常依其訓練對象、內容、任業者及地點等之不同，而實施不同的教育訓練課程及方式。以下分別將幾位學者對於志工教育訓練的類型之說明及看法整理歸納之。

劉德勝（2000）將志工教育訓練的類型分為職前訓練、自我訓練、在職訓練和勤前說明四種，其使用時機與內容皆有不同。

- 1、職前訓練：提供志工開始工作所應具備最基本的常識與技能，其目的是讓志工儘快進入狀況、適應環境，並獲得參與後的成就感。其內容應包含機構的介紹、發展歷史與使命、志工的服務態度、角色與任務等。實施方式包括：課堂講授及現場參觀、實習，或閱讀簡介資料、觀看影片或利用媒體資訊。此種訓練可分成兩階段：第一階段的內容完全以勤務和認識環境為主；第二階段則安排機構的介紹、發展與使命、志願服務的精神、態度與信念。
- 2、自我訓練：在第一階段職前訓練之後，是新進志工的適應期，故可用書面資

料讓志工研讀或蒐集資訊充實自我（含視聽媒體的利用），以增進對機構的瞭解。例如：臺北市立圖書館推廣課所編製的「志願服務人員工作手冊」，內容包括有志願服務相關說明措施、臺北市立圖書館的各項規定及簡介、志工們的心得分享等，讓新進志工在職前訓練後，能有書面資料加以複習，以便更熟悉這個組織和所要執行的服務項目。

- 3、 在職訓練：指各志工於在職期間，參加由服務單位或其母機構所提供之志工培訓活動。在職訓練的方式包括：專題訓練或講座、動手做研習、現場實務演練、成長課程、工作檢討或館外觀摩等。其目的就是要讓志工獲得工作上必須具備的知識、服務技巧或改變態度與觀念。
- 4、 勤前說明：用於有特別活動需要志工支援時，另外舉辦該次任務的勤前說明，讓志工熟悉活動流程、自己負責的項目及活動全程應注意事項。其方式應配合工作實務的演練，以熟悉工作、人員、器材之定位和全部活動流程的掌握。

曾華源（1997）認為志工教育訓練可分為下列三種：

- 1、 職前訓練：職前訓練是讓志工瞭解機構中的工作，並擁有與工作直接相關的知識與初步的工作技能，使志工可以做好工作。其教育訓練內容視組織需要而定，通常包括下列幾項：（1）機構組織的目的、任務和歷史沿革；（2）組織圖和主要職員的介紹，以及場地和設備介紹；（3）服務對象、志工方案與志願工作角色的介紹；（4）志願工作服務程序介紹；（5）志願工作者之權責，包括建立志願工作檔案、福利、訓練及督導等；（6）初級訓練或技術發展訓練，包括評估志工的能力和提供志工完成指定工作所需的技巧；（7）志工服務的工作守則。
- 2、 在職訓練：服務中所受的訓練可視為在職訓練或繼續訓練，是指志工在指派的工作中，學習到完整的技巧；或是在同一個機構裡，需要因為轉換不同工

作而額外接受的訓練。在服務中訓練最常用的方法，是採用資深的志工來擔任新志工的引導工作。

- 3、職外訓練：職外訓練是參加機構內的協會或團體所舉辦的教育訓練活動。通常職外訓練是一種較為整體性的訓練內容，不一定會與工作需求有直接關係。

McCurlley and Lynch 提出有關志工教育訓練之類型有三種(李淑珺譯,2000)：

- 1、正式訓練課程：正式訓練在於給予志工足夠的準備，以執行某項工作。例如生命線提供志工數小時的訓練，教導他們如何與求助者應對；義勇消防隊每週固定提供隊員數小時的訓練課程，以保持並增進必備技能。
- 2、一對一的指導：通常由志工的主管或資深的志工對志工擔任指導者，指導包括三個步驟：專人示範教導與增強技能、志工試著操作而指導者從旁觀察、指導者對志工的表現給予評論。
- 3、諮詢顧問：諮詢顧問的作用在協助志工瞭解困難所在，負起改善責任，進而解決問題或增進志工能力。一對一的指導可讓志工知道如何改善工作技巧，而諮詢則是協助志工發現如何改善工作表現。

McCurlley (1991) 在志工管理政策中提到，關於志工的訓練和發展，運用志工的組織應先讓志工瞭解組織的性質與宗旨，以及擔任的服務項目，組織必須提供具體的在職訓練，透過適當的訓練，讓志工有足夠的知識和技能勝任組織所賦予的任務。他還強調資深的志工，應該一起參與志工教育訓練的規劃和課程設計。另外也應該提供志工職外的訓練和教育機會，如參加其他機構所辦理的訓練，讓志工有繼續學習，自我成長的機會。

四、志工教育訓練的課程與實施方式

教育訓練是教學過程中學習具體技能不可或缺的工作，通常教育訓練的類型會因為志工擔任服務項目的不同而有所差異，課程內容可能是訓練志工如何帶領識字教學活動、或是學習如何協助圖書加工等，不論志工是接受哪種類型的教育訓練課程，以下五點原則是圖書館應該做到的：(1) 志工必須明確知道誰是他的主管，並隨時可以聯絡到他；(2) 圖書館必須明確的告知並說明志工的職責；(3) 圖書館必須明確的告知志工其權限，尤其是什麼應該做，什麼是不應該做；(4) 志工應該清楚瞭解自己的考核方式（志工最好能一起參與制定考核的標準）；(5) 志工參與社會性或專業性圖書館工作組織時應該受到鼓勵。（Karp，1993）

（一）志工教育訓練的課程

根據政府頒布的「志願服務法」第九條規定，政府為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，規定各運用志工的單位都必須為志工辦理基礎訓練和特殊訓練，其中基礎訓練已由內政部訂定課程，計有「志願服務的內涵」、「志願服務發展趨勢」、「志願服務倫理」、「志願服務法規之認識」、「志願服務經驗分享」、「『自我了解與自我肯定』」、「『快樂志工就是我』擇一」等六項共需十二小時。而特殊訓練則由各目的事業主管單位或各運用單位依照個別需求自行訂定。（內政部，2006）由此可知，基礎訓練是由內政部統一訂定的志工基礎教育訓練課程，所有運用志工之單位，皆需要配合辦理或是協助志工去其他機構受訓；而特殊訓練就可以依各運用單位依照個別需求自行規劃辦理。

根據行政院研考會的研究指出，在公務機關中最被志工認同的業務有四：(1) 宣傳與推廣，(2) 活動企劃、設計與執行，(3) 專業諮詢、輔導，(4) 文書整理與資料彙集。（林萬億、林振春，1993）既然宣傳與推廣的業務被志工列為第

一順位，故辦理志工特殊訓練時應依據以上所述，特別加強下列的課程：（1）儀表態度的課程；（2）顧客關係管理的能力；（3）針對志工專業能力指標的培訓課程：像是圖書館專業技能、說故事技巧、服務對象的心理與行為特質，甚至是團隊帶領技巧等。（4）自我成長與發展的課程，前述的課程都是從機構的立場思考，而此項則是以志工的興趣和發展立場去想。一般來說，這部份的課程是代表機構對志工服務奉獻的肯定和回饋，也是志工願意留任的原因之一。（劉德勝，2003）

關於培訓課程的安排，《志工實務手冊》中提到：「不管志工被分配到什麼工作，訓練課程都必須涵蓋兩個領域，第一個領域是告知志工他們的工作內容，第二個部份是讓志工瞭解他們的角色與責任。」（McCurley & Lynch 著；李淑珺譯，2000）

為了提昇志工的服務理念和品質，以及提高志工的參與意願和不斷學習的精神，達到能夠更有效率協助處理館方的事務並朝向永續發展的目標邁進，國立臺中圖書館定期辦理志工教育訓練，以達到志工想要自我成長的心願和發揮他們源源不絕的活力。課程內容包括志願服務的發展趨勢、法規認識、快樂志工就是我、志願服務的倫理、內涵和經驗分享。此外，還有一系列的志工成長營活動，包括有電腦研習、飲食DIY、志工服務禮儀、棉紙撕畫製作、酸白菜製作等豐富有趣的課程，志工們不僅達到學習的目的，更可以從中享受互動和交流。（陳家詡，2003）

（二）志工教育訓練的實施方式

教育是一種專業，教育的活動必須講究適當的方法，以求預期目標的順利達成。有關志工教育訓練的方法，基本上必須配合訓練的目標、課程的特性、教材

的內容、受訓志工的背景等因素，選擇一種或數種適當的方法。一般常見的方式包括（林勝義，1997a；林勝義，1998；陳武雄，2004；趙其文，2002）：

- 1、 專題演講：演講法或講述法是一種廣泛被使用的教學方法，在人數和設備上也是較經濟的教學方法，適合於闡述理念或傳達訊息時使用。為提高專題演講之效率，除了延聘經驗豐富、學識淵博的講師擔綱外，如果能事先分析受訓學員的背景資料提供講師參考，並且就課程需求及承辦單位之期待先與講師溝通，並請其提供講義、授課大綱或參考資料等。如此一來，可以讓講師預作準備，針對受訓學員的特性或理解能力，給予適當的教學，而且在時間和內容的控制上也較為容易掌控；另一方面，在行政作業上也可以早日編印訓練手冊，或事先可以將相關資料分發給受訓的志工預習。
- 2、 分組討論：係由教師引導學員對於教學主題進行討論的一種教學方法，也是激發學員思考和歷練表達的一種策略，旨在讓參與學員能有更多陳述己見及產生互動的機會。通常志工教育訓練之所以採用分組討論的方法，主要的因素有二：一是報名受訓的志工人數眾多時，為考量志工們的學習成效可能會打折，所以必須分組進行教學；二是配合志工背景、服務項目、課程性質之不同，必須分組教學較能符合志工的學習興趣。
- 3、 戶外教學：以戶外教學方式參觀社會福利機構或其他志願服務團隊，這也是志工教育訓練常見的一種方法。例如參觀老人養護中心，對於老人居家服務技巧的學習，以及志工服務精神的啟發，都有一定程度的影響。事實上，戶外教學除了教育的功能之外，也有慰勞志工以提昇士氣的意味，而觀摩其他志工團體則有見賢思齊及交流聯誼的作用。
- 4、 閱讀書刊：就一般情況而言，即使同一個機構或同一團隊的志工，其異質性

都相當高，包括年齡、教育程度、志工經驗及職業背景，可能參差不齊，所以除了集中訓練之外，可以考慮提供相關的書刊、資料，或者發行志工刊物，鼓勵志工自我學習。另外，如果志工有機會接受職外訓練，可將其所帶回的講義、訓練手冊、相關資料、或心得報告等，裝訂陳列或輪流傳閱，以發揮這些資料的附加價值，並且推廣志工訓練的效果。

- 5、經驗分享：經驗分享是洽請資深績優的志工，將其服務歷程中的酸、甜、苦、辣，毫不保留地現身說法給參訓學員分享；讓學員能更深刻體會擔任志工可能會有的各種感受，藉此可使志工對於參與志願服務預作心理準備，並調適好自己的心態。
- 6、展示觀摩：可分為地區性及全國性不定期的舉辦。這種方式可遴選較具規模或富有績效的單位主辦，或由數個單位共同辦理；其作法是將機構推展志願服務的作法、成果及特色，選定適當時間及地點公開展示，發函或印製海報邀請相關單位轉知志工，以及志工督導和相關人員踴躍前往參觀指導、觀摩比較。而參展單位應盡其所能，將其推展志願服務的作法、歷程、成果及特色詳細的展現，讓參與人員共同分享，進而擷取精髓，學習跟進。
- 7、專題研討：與上述專題演講和分組討論有所不同，專題研討指的是，針對志工參與服務工作歷程中所感受到的需要，選擇一個主題，先邀請學者專家做一個小時的專題演講作為引言，然後再有二個小時的研討時間讓參與人員針對演講的主題充分發表意見，交換工作經驗，甚至提出個人看法；經過一段時間研討之後，再由主講人提出回應，如此反覆分段進行。這種訓練方式，較適合曾參加過領導訓練課程的資深志工參加，或是志工承辦人也可邀請參加。在專題研討之後，主辦單位如能將專題演討及交換意見的內容整理複印，分送給需要的志工或督導，將是志工訓練的最好教材，也是推展志願服務的

最佳參考資料。

除此之外，還有角色扮演、錄音或錄影教學等方式，可以靈活運用，使得志工的教育訓練方式多樣化，並且符合志工們的需求。林勝義（1990）在「建立社教機構義工制度之研究」中發現，社教機構訓練志工的方式，以個別指導所佔比率最高（42.11%），其餘依次為講習座談（40.79%）、未予訓練（10.52%）、研讀書刊（6.58%），但是調查志工接受訓練的意願卻以參加講習或座談（79.06%）所佔比率為最高。

Stallings（1996）認為典型的訓練流程應該在職前訓練時，先說明組織的宗旨、學習目標與關鍵概念，接下來於在職訓練時，將教育訓練內容圍繞著關鍵概念，並將理論和實務結合，讓志工們藉由訓練達到知識、技能和態度上的改變。可採取的上課方式有：講課、角色扮演、播放投影片、小組討論、案例研究及戲劇。最後在結束訓練時，應該回顧並總結這次訓練的內容，請受訓者對於受訓內容及實施方式進行評估，同時將過程記錄下來。

五、志工教育訓練需求

教育訓練需求分析為系統化訓練過程的起點和基礎，為了使教育訓練能確實發揮效益，並結合志願服務單位運用志工的目標，因此教育訓練需求之探討是不可或缺的。

（一）訓練需求的意義

訓練需求分析，在某些文獻中也被稱為「訓練需求評估」。需求分析（Need Analysis）就是在辨識組織教育訓練需求並加以釐清的過程（李嵩賢，2001）；此一過程亦是教育訓練的首要步驟。一般而言，組織想藉由教育訓練發揮人力資源

的最大效用。然而，教育訓練並非萬能，只有當問題源自於人員缺乏知識技能時，才可以仰賴教育訓練來解決；如果問題的根本在於人員的士氣低落、資源設備不足或與主管、同事溝通不良，則不易藉由教育訓練來解決。(李誠，2002) 因此，組織應先進行教育訓練需求的分析，以確定教育訓練是否可以真正達到發揮人力資源最大效益的目的。

Sleezer (1993) 在文獻中指出，由於組織無法將全部的資源用於滿足所有的教育訓練，因此，一定要透過教育訓練需求分析，來瞭解最適合組織的教育訓練為何。在訓練需求分析的階段，由訓練承辦人員將訓練的需求加以排列，分析評估訓練所需的資源與實際可用的資源，將兩者作最適當的配合調整，以設計出確實可行的訓練方案。

DeSimone and Harris (1998) 認為訓練需求分析是確認一個組織人力資源發展需求的過程，也是人力資源發展和訓練的起點。訓練需求分析可以用來說明組織的目標和達成目標的效能、員工實際所具備的技能和有接受訓練過後之員工所具備的技能之差異、現有的技能和未來能夠使工作獲得更好績效所需的技能之差異以及瞭解人力資源發展活動之情形。

Blanchard and Thacker (1999) 在他們的書中也提到，訓練發展需求分析是指將企業整體系統的相關資訊：如機構之基本理念、目標和規範，和企業現有之員工兩者一同考量，分析各項訓練需求，產出對需要訓練項目順序之排列、確認需要額外訓練項目及各項訓練項目之目標。

訓練需求分析之目的在於確認預期的績效標準與實際績效表現之間的差距，是人力資源發展的基礎，也是為教育訓練實施前的預備動作，並有助於訓練計畫的順利執行，同時也說明了訓練計畫的合理性。(Van Wart, Cayer, & Cook, 1993)

（二）志工教育訓練需求研究

志工教育訓練的發展因運用志工之機關、社會機構、學校、法人或經政府立案團體的需要而日益受到重視，為避免欠缺明確的目標，而導致志工事務事倍功半，因此教育訓練需求的確定，為志工運用是否成功的關鍵因素之一。劉德勝（1996）認為適切的訓練計畫，才能節省人力、物力，達到訓練的效果。雖然各個機構遇到的難題或許相同，但因舉辦的訓練不盡然一致，會因機構的大小、性質和功能而有不同的需求；同一機構的志工所需要的訓練時間、次數和內容也不一定相同，故籌劃時應事先考慮到機構和志工個人的需求。

「需求評鑑」是指一個過程，藉此確定機構志工的需求與培訓志工機構的需求，這過程亦是將兩者需求之優先順序達成共識。關於訓練需求之調查，機構主管若要掌握有關志工訓練需求之資料，應向各志工進行調查。調查的方法可透過與個人的直接訪問或問卷方式進行，以蒐集他們的訓練需求資料。（曾華源、曾騰光，2003）

陳武雄（2004）認為需求分析是政策決定的指標；故辦理志工訓練首先應該詳細評估志工對於訓練的實際需求，包括：有多少志工需要接受訓練、需要接受哪一類的訓練、有無其他單位辦理類似訓練、有無必要自行規劃辦理等，均應妥為分析評估，據以作為政策決定的參考及規劃訓練應有的準備事項，以期訓練能夠真正達到預期的效果。

劉德勝（1996）也指出志工教育訓練需求分析的主要目的，是要界定需求的範圍及時程上的迫切性，以為後續作業的參考。為瞭解各種需求，考量的因素包括以下四點：

1、 規劃安置前的需求：在此階段可以先搜集下列各類問題的資料：（1） 志工需

要做些什麼事？(2) 需要哪些人來做？(3) 何時做？在哪裡做？(4) 在何種狀況下做？(5) 怎麼做？

- 2、志工在勤階段的需求：即志工已在服務崗位上服務一段時間，為瞭解其各區域的個別狀況和未來的需求而擇定某一時間進行調查，值得蒐集的資料有：
 - (1) 目前志工做什麼事？
 - (2) 什麼人在做？
 - (3) 工作勝任的情形？
 - (4) 工作的滿意度如何？
 - (5) 已經具備的知識、技能有哪些？
 - (6) 應加強的方面有哪些？
 - (7) 配合機構目標、個人的成長應發展哪些知識或技能？

從以上的途徑，可以歸納出：急待解決的難題是什麼？應該舉辦什麼訓練？適切的訓練方案應該是如何？預期的訓練成果是什麼？（態度、知識或技能）與實際業務或個人成長有關？訓練活動的影響是什麼？對機構或個人具有意義嗎？

- 3、訂定訓練目標的需求：合理的訓練目標可以指導課程主題、內容、訓練方式、訓練時間的擬定，也是未來執行訓練的依據，以及訓練成果的評量基礎，同時讓受訓者瞭解未來應該努力的方向和該投入的心力。其內容應該包括：
 - (1) 那些區域應該舉辦訓練？哪些人應該受訓？
 - (2) 何時舉辦訓練？訓練期間多久？
 - (3) 訓練主題與內容應該涵蓋哪些？
 - (4) 訓練的預期成果為何？例如：受訓後，志工可獲得那些專業知識或相關的服務常識？其質量達到那種水準？受訓後，志工可學到那些工作技能（助人技巧）？其熟練程度應到何種程度？受訓後，志工能擁有、修正或改變那些觀念和態度？
- 4、實施方法的需求：擬訂訓練實施方案涵蓋了訓練有關的人、事、時、地、物等因素。包括教育訓練師資的聘選、教育訓練課程內容的設計、教育訓練課程時間架構的安排、教育訓練實施地點的選擇和教育訓練方法的選擇及安排等。

由於國內外針對圖書館志工教育訓練需求研究之相關文獻不多，因此研究者僅列舉曾賢男（2005）在其「國民小學志工教育訓練需求之研究」碩士論文中的發現，作者認為國民小學志工對於教育訓練的需求可區分為以下四項：（1）個人需求：個人需求為滿足個人學習慾望及提供個人生涯規畫中所必備的知識和技能；（2）現在需求：新進人員對組織或學校文化、制度和當前服務工作業務或技術設備認識不足，因而有解決工作及業務上的需要；（3）組織、學校需求：為求組織或學校業務目前或未來的業務順利推展；（4）未來需求：對於組織或學校規劃新業務、新制度，甚至新策略目標的重新釐訂時，皆需未雨綢繆，研擬適當的教育訓練方案。

第四節 圖書館志工教育訓練

以下就國內外圖書館志工教育訓練相關期刊文獻、專書等，分成圖書館志工教育訓練之重要性、圖書館志工教育訓練的類型、課程與實施方式與圖書館志工教育訓練需求這三方面加以探討。

一、圖書館志工教育訓練之重要性

圖書館為了追求經營的永續發展，必須不斷地加強或增加館員的知識與技能，以因應快速變遷與需求多元化的外在環境，因此圖書館需要透過教育訓練的方式來提升館員的專業知識與技能，並且藉由教育訓練來改變館員的工作態度，及增強館員的工作意願；相對地，圖書館志工也是如此，他們憑藉著一股熱情與愛心奉獻自己的時間與精神提供服務，但專業知識與技能的缺乏，可能會讓他們在服務的過程中遭遇挫折，而降低服務意願；或者要讓館員花費更多的時間和精神去照顧志工的心理健康和工作，而真正投注到重要任務的資源卻減少了。故要使志工資源能夠有效運用，圖書館辦理足夠的教育訓練絕對是必要的。

公共圖書館的服務對象是社會大眾的各階層人士，男女老幼皆有，異質性相當高，圖書館志工在執勤中如何能適切地掌握各類對象的需求，進而與之應對，提供滿意的服務，尤其因服務對象不同，應使用不同的教育引導方法和技巧，這更是需要適當的教育訓練以及長期的經驗累積才有辦法擁有。同時志工實務工作之執行應該以專業知識為基礎，一方面可避免錯誤發生，另一方面也有助於服務品質的提升，對志工而言，此類專業知識的獲得也是要靠有計畫的訓練才能奏效。

英國圖書館協會之公共圖書館委員會（Public Libraries Committee of The

Library Association) 於 2000 年發表的研究報告中指出，關於志工訓練，受訪志工一致認為，圖書館應該提供足夠的時間和資源來訓練志工。原則上，志工應該比照館員一樣被同等對待，而且要確保他們受訓的權利，志工在接受圖書館所賦予的任務之前，必須受過適當的訓練。儘管需要花費一些成本，但是為有效發揮志工資源，實施訓練還是勢在必行，這樣對志工和圖書館都有益處。(Cookman, Haynes, & Streatfield, 2000)

適切的訓練，不但可增進志工本身的專業知識與對工作的認同感，更可以提升服務品質，幫助圖書館給予讀者更完善的服務。對於新學習的事物，這類技巧需要靠教育訓練的培養和經驗的累積獲得；而實務工作上的執行就有賴於專業知識作為基礎，可以避免錯誤發生，當然也就有助於效率的提升。(劉德勝，2003)

曾淑賢(2003)也指出圖書館志工教育訓練的重要性包括以下四點：(1)增進志工對圖書館工作環境及業務的認識；(2)增進志工對志願服務倫理及精神的了解；(3)增進志工對組織的認同及加強與組織的聯繫；(4)傳承資深志工的經驗及增加志工的聯誼。

教育訓練是組織人力資源發展的利器，不管是民間企業或政府機關都很重視員工的教育訓練，尤其公共圖書館不僅提供民眾終身學習的資源及機會，更應成為學習型組織，建立良好的人力發展制度，除了根據業務需要，加強專業能力的培養外，更需提供館員和志工進修成長的學習機會。(曾淑賢，2003)總而言之，完善的教育訓練可讓志工們在最短的時間內熟悉組織環境、應從事的業務以及服務對象的需求。教育訓練可增強知識技能、提升服務方法、修正服務態度、增進自信心，故志願服務運用單位對於志工的教育訓練絕對不容忽視。

James and Kathleen (1993) 也強調，有效經營教育訓練是志工制度成功的要

素之一，尤其要把握兩項準則：機構的目標與志工的發展同等重要、志工服務和學習的動機須兼顧並認同。機構與志工是相輔相成的，所以志工的教育訓練不但值得機構經營，且善用志工資源的效益具有增值潛力，對機構和志工來說都有很大的助益。Manning（1996）也指出，圖書館給予志工之教育訓練應該與館員的教育訓練一樣，在接受訓練後的三到六個月，進行相關的成效評估調查，無論是館員或志工的教育訓練，都應該持續舉行並加強辦理。

二、圖書館志工教育訓練的類型、課程與實施方式

（一）圖書館志工教育訓練

Karp（1993）在文獻中提到，成功的志工管理必須包括以下六個步驟：規劃、招募、遴選、訓練、考核以及表揚，由此可知，志工教育訓練也是成功的志工管理中不可或缺的一環。

圖書館為有效利用志工資源，應規劃辦理志工教育訓練，提供志工學習機會，以增強志工之服務知能，並藉以交換工作心得與互相檢討。郭世琪（1991）在談及圖書館志工的教育訓練時，認為教育訓練應該分為靜態方面和動態方面：靜態方面是指，教育訓練執行時應編製訓練手冊，明定館內原則、活動宗旨、應遵循的注意事項等；而動態方面，則應有館員帶領簡介全館之設施、功能和服務項目，以便志工做讀者指引和推廣之用。好的志工計畫是需要花時間經營教育訓練的，就像新進館員的教育訓練一樣，雖然初期花費的時間最多，但是最後也替圖書館增添了許多可用的人才。

嚴鼎忠（1993a）認為圖書館志工教育訓練之類型可分為職前訓練、在職訓練與進修訓練三種：（1）職前訓練：包括通識認知，志工對圖書館事業與主要業務

之基本認識和瞭解；(2) 在職訓練：包括參與實習，瞭解其所從事工作之內容、項目以及注意事項等；(3) 進修訓練：包括培養專長，針對某依業務主題，給予較深入的知識與實務訓練。

根據謝鶯興（2003）在文獻中指出，東海大學圖書館運用志工資源，協助圖書館完成各項任務，自 1997 年迄今已近 9 年。他認為圖書館志工的教育訓練，是一種人才的養成訓練，也是教育的另一種方式，因此訓練可分為一般性和專業性兩方面來說：(1) 一般性的訓練：是指對圖書館的環境與資源的認識、各組業務及工作的簡介、所需要的專長或學科知識、圖書館招募志工的意義與價值、每週值勤時間等。通常這種訓練方式，可以先辦法大型的講習會，做概略性的介紹，再將志工帶到各部門實地參觀，接著，依據志工的選擇，分別帶到各單位，做更進一步的工作介紹。辦理一般性的訓練，其主要目的，是讓志工們對圖書館有初步的認識，知道圖書館的工作性質為何？有哪些工作可供他們選擇？他們可能適合哪種類型的工作？同時，藉由這個講習的機會，讓志工們彼此相互認識，或許日後可以交換工作心得、瞭解其他工作項目，甚至組織「圖書館志工聯誼會」之類的自治性社團，加強志工彼此間的情感交流，是最好不過的了。(2) 專業性的訓練：包括熟悉圖書館典藏了哪些類型的資料，這些資料分別置於何處？圖書館有哪些工具書可以使用？書籍資料是如何排列等圖書館學相關理論的學習。

在教育訓練的類型中，最重要的首推「職前訓練」。許素梅（1992b）在其「圖書館義工組織環境、工作滿意與離職傾向之研究—以臺北市立圖書館為例」碩士論文中曾強調職前訓練的重要性，她由訪談志工所獲得的直接感受得知：臺北市立圖書館在運用志工參與的過程中，除了義務林老師有接受職前訓練，學習其服務的實際事務外，一般志工並未接受職前訓練即開始工作，且每一分館情況不一，有的館員會教導志工如何工作，有的館員一方面忙碌，一方面也不便要求志工作任何事，所以志工在參與的過程中常是自行摸索，以致影響志工實際的效用，也

失去運用志工資源的美意。故圖書館應重視志工的職前訓練，正因為圖書館的業務和服務項目，對志工們來說是完全陌生的，所以更應該加強辦理職前訓練，可聘請學者專家或館員，講授圖書館學的經營理念，或有關的業務說明，不僅可讓志工很快地進入工作狀況，也是將圖書館的資訊傳播給民眾的一種途徑。

公共圖書館本身是終身學習的能源補給站，傳遞政令與便民服務和生活資訊的橋樑，身負著文化傳承，地方產業和觀光的展示櫥窗，所以公共圖書館更應發揮學習求知、生活資訊流通與休閒娛樂的偉大功能。(劉德勝，2003)並藉由特殊訓練課程，滿足志工學習的欲望，增強服務上的知識技能，進一步實現自我價值。

Marshall Public Library 有一群專為兒童說故事的志工，圖書館為有效運用志工資源，辦理了說故事技巧培訓的相關訓練課程，包括有：(1) 技能和能力：如何向兒童介紹說故事活動、對兒童發展的瞭解、喜愛兒童、與父母親溝通的能力、熱情和責任感。(2) 進階的發展技巧：培養人際關係，訓練自己和他人應對的技巧以及對兒童文學或兒童發展知識理論上有更深入的瞭解。(3) 教育訓練：例如介紹說故事活動概況的研習會、實際觀察館員所帶領的說故事活動等。(Sherman, 1998)

國立臺中圖書館網站中之 2007 年志工行事曆也列出了今年規劃辦理的志工教育訓練，包括舉行之日期、時間、地點和課程名稱，除了一般在職訓練外，關於志工自我成長的課程有插花研習、團康研習、香包製作研習、圍巾編織研習、戶外參訪等。(國立臺中圖書館，2004) 除此之外，也提供了導覽志工研習課程，課程內容首先介紹圖書館的意義、種類與功能，再進入主題，介紹國立臺中圖書館演變的歷程；然後依服務指南詳細解說館內軟硬體設備、服務項目、地理位置和交通指南，最後再到各樓層實地參觀，並請館員加以解說，讓志工瞭解書庫的分布狀況、書架擺設、讀者閱覽空間、電腦使用規則、多媒體、圖書以及期刊的借

閱規則。

劉德勝（2003）在文獻中也提到，關於辦理公共圖書館志工的特殊訓練時，應加強以下四種課程：（1）儀表態度方面的課程：如服裝穿著、親切的態度和和藹的表情和樂於助人的意願與執行力；（2）顧客關係管理的能力：包括熟悉圖書館的服務設施、服務內容和相關業務的瞭解，以滿足讀者詢問時的需求；（3）針對志工專業能力指標的培訓課程：如圖書館專業技能像是編目系統和參考服務的基本知識、說故事和戲劇表演的技巧、團隊帶領或課室管理的技巧等；（4）自我成長與發展的課程：一般而言，這部份的課程代表機構對志工服務奉獻的肯定，也是一種提供回饋的措施。

關於公共圖書館志工教育訓練的課程，以下就臺北市立圖書館的作法，做一精簡之介紹，根據曾淑賢（2005）的分類，臺北市立圖書館志工教育訓練之課程主要包括三類：

- 1、志願服務觀念的認知：如志願服務的內涵、志願服務發展趨勢、志願服務倫理、志願服務法規之認識、自我了解及自我肯定以及志願服務經驗分享等。
- 2、圖書館及資訊知能：這類課程主要為了增進所有志工對圖書館功能的瞭解、對臺北市立圖書館各種服務的熟悉、各種圖書資源的利用、對電腦使用及資料檢索之能力。

（1）圖書館方面：如參考服務簡介、閱覽服務簡介、採編業務簡介、視聽服務簡介、針對不同參觀對象設計不同活動、導覽技巧及導覽禮儀等。

（2）資訊素養：如電腦使用規定、列複印收費規定的介紹與認識、電腦入門、Word 文書處理、Internet 網際網路運用、收發 Email 等。

- 3、特殊服務的訓練：

（1）說故事志工：如說故事的技巧、兒童心理學、團體遊戲帶領、教具製作

與操作、繪本欣賞、從圖畫書走進孩子的世界、律動帶領、資深志工經驗傳承等課程。

(2) 英語志工：如兒童讀書會介紹、英語繪本賞析、英語口語表達技巧、如何創造說英語的環境、英語童謠創意教學等課程。

(3) 讀書會志工：如讀書會方案設計、認識讀書會、文章閱讀的帶領等課程。

(4) 資訊志工：如本館網路架構簡介、簡易電腦障礙排除等課程。

(5) 啟明志工：如是如何與視障者溝通、文字學與字辭典探索、錄音正音、導盲訓練等課程。

關於圖書館志工教育訓練之實施方式，曾淑賢（2005）指出，臺北市立圖辦理志工教育訓練之方式，包括有下列九項：(1) 分區會議；(2) 參訪觀摩；(3) 演講；(4) 講習；(5) 研討會；(6) 網路教學；(7) 示範（圖書修補）；(8) 國內外進修；(9) 國內外參訪。

(二) 其他類型機構的志工教育訓練

除了圖書館之外，其他類型的社教機構，也非常重視志工資源，並在給予適當的培訓後，讓志工們一起加入服務民眾的行列，以下就故宮博物館、鶯歌陶瓷博物館和國立自然科學博物館等三所機構為例，分別加以說明之。

故宮博物館擁有深具文化價值的各類型文物，除了一般的常設展之外，也不定期辦理各種主題的特展，為了讓民眾更瞭解展覽的內容，所以在博物館教育推廣的活動中，導覽志工占了不可或缺的重要角色。故宮在培訓導覽志工時，其教育訓練的類型，分成職前訓練和資格培訓課程，在職前訓練的課程中，包括了工作環境認識、志工業務說明、培訓須知等新進志工必須知道的資訊，目的是讓志工瞭解服務機構的使命、管理方式及未來即將扮演的角色與責任。職前訓練後，

接著便開始資格培訓課程，資格培訓課程一般分為初階訓練和進階訓練，課程內容以志工基礎教育、文物知識、導覽技巧為主，輔以美姿美儀、溝通心理、實際工作須知及業務實習等應用課程（程維新，2003）。

鍾瑜平（2000）認為對鶯歌陶瓷博物館來說，志工是不可忽視的人力資源，除了可以提高館方的工作效率與品質，對志工本身來說也是參與社會服務，達到自我成長的方式。陶博館的志工教育訓練可分成職前訓練和在職訓練，職前訓練包括了博物館整體與館內收藏品的認識、各國陶瓷藝術的欣賞，以及志工服務工作的訓練。未來，也將循序增加在職訓練內容與課程，志工有機會可以深入學習與充實專業知識，館方也將協助建構學習網絡，例如成立讀書會、舉行觀摩會或寄發電子報，營造終身學習的氣氛。

國立自然科學博物館自 1986 年開館即招募志工支援各項館務工作，共分觀眾服務、教育輔導、諮詢解說、行政支援、標本蒐藏等五大類，除學生團體志工外，個人志工總人數約 970 人。其志工教育訓練分為職前訓練及自我訓練，職前訓練的課程包括：(1) 服務的倫理：博物館義工的角色與責任；(2) 服務經驗分享；(3) 服務的內涵：義工業務概況；(4) 志願服務法規：義工值勤規則；(5) 博物館環境參觀。接著，在試用期滿以後會再進行一次進階職前講習，其授課內容有：志願服務發展趨勢、科學教育活動的經營、自我了解與自我肯定、志願服務法規之認識。另外，科博館有一項較特殊的教育訓練方式，就是自我訓練，其訓練方式強調：(1) 志工本身應詳細閱讀科博館的簡介、每月簡訊或其他出版品來認識博物館的建館宗旨、目標和功能，以及本館的最新動態；(2) 志工應主動抽空到館參觀，瞭解各區域主題及重要服務項目；(3) 到自己值勤的區域見習，並列出個人職責和服勤時應注意事項供自己備忘；(4) 仔細研讀本館服務手冊中有關義工權利義務的規定；(5) 隨時記下問題，多與資深夥伴或本館工作同仁研討，多參閱社會學、心理學、人類行為等相關書籍，增加智識深度（國立自然科學博

物館，2006)。

三、圖書館志工教育訓練需求

劉德勝(2003)指出為瞭解圖書館志工教育訓練之需求，必須從圖書館與志工兩個層面加以分析：

- 1、 確認圖書館的需求：這是教育訓練活動的第一個步驟，主要是對於機構的整體需求進行分析。洪榮昭(1996)指出其分析資料可以包括：組織的維護(Organizational Maintenance)、組織的效能(Organizational Effectiveness)、組織文化(Organizational Culture)或組織氣候(Organizational Climate)。換句話說，圖書館的需求為瞭解圖書館的設置宗旨，分析圖書館組織應有的功能，以及學習圖書館員之專業知能、信念、價值觀及相關規範，期待藉由著教育訓練而使新進志工能夠符合這些需求。通常，組織需求可能在提高營運績效，或擴大對民眾的服務，也可能由於新的政策、新的架構或營運績效增加等因素而改變了原本的需求。一旦發現組織需求有所改變，則應再次確認，這對於志工的在職訓練尤為重要。
- 2、 確認志工的需求：對於志工需求的確認，是試圖從工作分析與員工分析之間找出差距，此差距即為學習需求之所在。換句話說，圖書館的工作分析，是針對志工的服務項目進行分析，藉以瞭解某一項工作所需具備的知識、技能和態度；圖書館的人員分析，則在瞭解受訓志工已經具備哪些能力、欠缺哪些能力，以及未來發展上所應增強的能力。經由以上圖書館與志工雙方需求確認之後，圖書館的志工業務承辦人員即可進一步分析需求的優先順序，擬定教育訓練的計畫。

為培育圖書館志工人才，必定要實施教育訓練，而且應該配合圖書館的服務

項目、志工的需求以及終身學習的規劃，有計畫的辦理志工教育訓練，才能確實提昇圖書館的服務品質，並使志工夥伴持續的服務，加強圖書館發展的動力。周談輝（1993）認為，教育訓練需求可以解釋為「憑藉個人能力卻無法達到預定目標時，教育訓練需求即存在」；換言之，只要改變人的知識、技能、態度、意識、想法及言行，便可縮短預定與實際目標的差距時，就有辦理教育訓練的需求。

為達到實施教育訓練的最大成效，應針對志工們個別不同的需求，給予適當的教育訓練，由於臺北市立圖書館的志工類型分為一般志工、義務林老師與英語志工等，故更應該重視各類型志工的想法及意見，瞭解他們本身既有的服務技巧與接受教育訓練後增加的服務技巧之落差，針對專業知能不足的部份給予教育訓練，以利在執勤時提供讀者更滿意的服務。

Driggers and Dumas（2002）在其合著的 *Managing Library Volunteers : a Practical Toolkit* 書中也提到，圖書館在規劃教育訓練內容時，有四項關鍵問題需要解決：（1）訓練者鑑定：要有成功的志工教育訓練，擁有良好的師資是不可或缺的一環。志工可能會因為訓練者的教學方式和態度，而產生不瞭解或學習不良的反應。故選擇合適的師資來培訓志工，也是志工教育訓練需求中一重要因素；（2）確定工作的範圍和限制：對於志工來說，在圖書館服務的時候，最重要的就是要先瞭解其工作內容和限制，例如：分發到參考諮詢服務的志工，圖書館在志工受訓時應告知其服務的規範為何，有工作手冊可遵照執行，在任務範圍內可回答讀者問題，但若超出工作執掌，則應視情況給館員處理；（3）在職訓練：大多數志工在服務的同時，也在學習。成年人會學習的更好，因為他們會將在訓練初期所學得的新技能實踐於服務工作中；（4）特殊訓練：有些志工因為服務性質不同，故需要接受較特殊、專業的訓練，如是識字家教、修補書籍等。在這種情況下，也有助於圖書館去審查志工是否在接受特殊訓練後，足以擔任此特殊服務的任務，如果志工不願意擔任此特殊服務，可在受訓初期即提出，如此一來也不會

浪費圖書館的訓練資源。

由於國內外針對圖書館志工教育訓練之研究為數不多，但國外對於教育訓練此一概念卻是非常重視，由文獻中可得知國外對於教育訓練的概念不管是在企業界之人力資源管理或是志願服務團體之志工教育訓練，皆表達出非常重視且支持的態度。對國內而言，志工管理是一門新的專業領域，而且與圖書館志工管理有關的文獻中，志工教育訓練需求這部份是較未受到重視的一環，所以對於志工教育訓練需求的相關議題，有深入探討與瞭解的必要。

第三章 研究設計與實施

本研究之研究方法採用文獻分析法與問卷調查法，以臺北市立圖書館志工為研究對象，旨在瞭解公共圖書館志工對於志工教育訓練之需求及看法，不同背景志工對於志工教育訓練課程內容與實施方式需求之差異，最後依據研究結果，提出建議，期望研究結果能作為未來公共圖書館在辦理志工教育訓練時的參考。茲將研究方法、研究對象、研究工具、調查實施、實施程序及資料處理與分析，分別述敘如下：

第一節 研究方法

本研究以文獻分析法與問卷調查法，進行臺北市立圖書館志工之教育訓練需求研究。相關文獻分析之內容包括四大部分：(一) 志願服務與志工，包括志願服務的意義、志願服務的發展、志工的意義與特性、志工的參與動機；(二) 公共圖書館志工，包括公共圖書館志工之起源與發展、公共圖書館志工的功能與重要性、公共圖書館志工服務現況、公共圖書館志工運用之困難和因應辦法；(三) 志工教育訓練，包括教育訓練的意義、志工教育訓練的重要性、志工教育訓練的類型、志工教育訓練的課程與實施方式以及志工教育訓練需求；(四) 圖書館志工教育訓練，包括圖書館志工教育訓練之重要性、圖書館志工教育訓練的類型、課程與實施方式與圖書館志工教育訓練需求。在針對相關文獻進行探討後，即以相關文獻之整理分析作為發展問卷之理論基礎。

問卷調查的內容包括志工之「個人基本資料」、「志工教育訓練參與現況」、「教育訓練課程內容之需求」以及「教育訓練實施方式之需求」。再者，根據研究目的

與文獻探討的結果，擬定研究架構如圖 3-1-1。

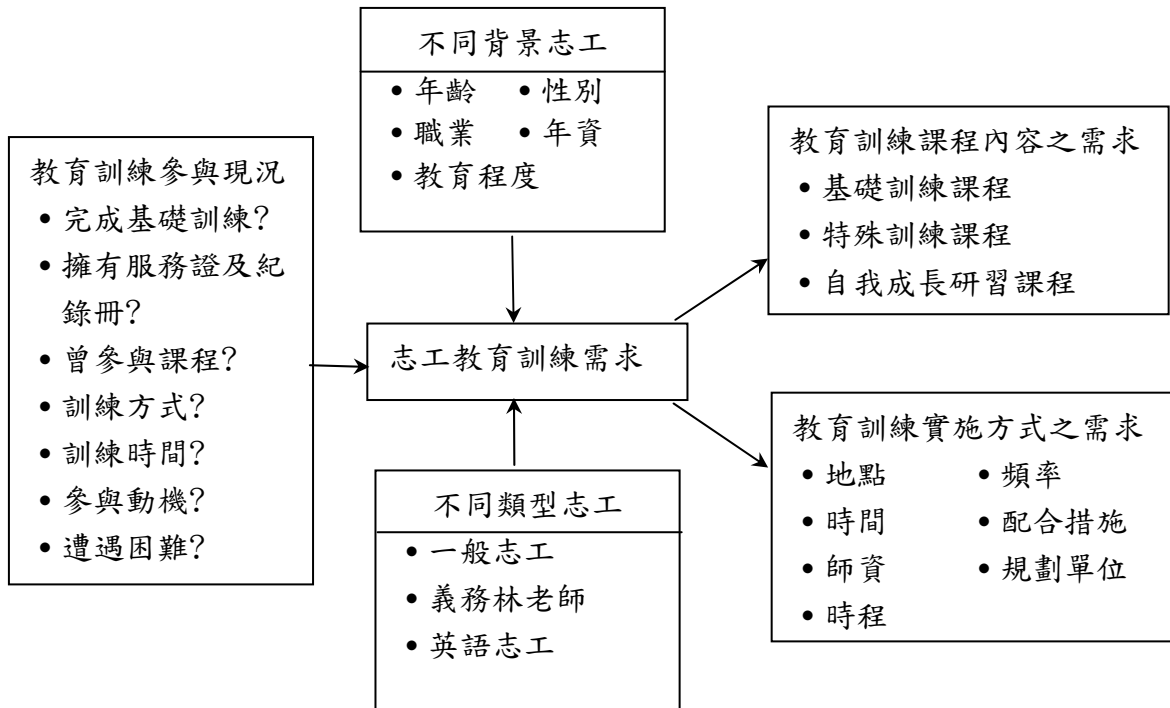


圖 3-1-1 研究架構

第二節 研究對象

研究對象的選取採用立意抽樣法，須符合以下兩項條件：1、志工須服務期滿三個月（含）以上；2、參加過志工教育訓練課程者。

本研究以臺北市立圖書館志工為研究對象，包括臺北市立圖書館總館及 39 所分館，39 所分館依序為松山分館、民生分館、三民分館、中崙分館、永春分館、三興分館、道藩分館、大安分館、中山分館、長安分館、大直分館、王貫英先生紀念圖書館、城中分館、延平分館、大同分館、建成分館、龍山分館、東園分館、西園分館、萬華分館、景美分館、木柵分館、永建分館、萬興分館、文山分館、

力行分館、景新分館、南港分館、內湖分館、東湖分館、西湖分館、葫蘆堵分館、天母分館、士林分館、北投分館、稻香分館、石牌分館、清江分館、吉利分館。

依據臺北市立圖書館推廣課所提供之各類型志工人數統計表 3-2-1 所示，本研究之研究對象為一般志工、義務林老師及英語志工。

表 3-2-1 各類型志工人數統計表

志工類型	人數(位)
一般志工	614
義務林老師	276
英語志工	160
合計	1050

資料來源：臺北市立圖書館推廣課，2007 年 3 月。

第三節 研究工具

本研究主要的研究方法是採用問卷調查法，研究者依據研究目的並參酌國內外相關文獻，設計「臺北市立圖書館志工教育訓練需求調查問卷」(參見附錄三)，作為本研究之調查工具，內容包括志工之「個人基本資料」、「志工教育訓練參與現況」、「教育訓練課程內容之需求」以及「教育訓練實施方式之需求」，研究問卷之內容詳述如下，而本研究之研究問題與問卷內容對應情形如表 3-3-1 所示：

一、背景變項

- 1、性別：分為男與女。
- 2、年齡：分為 20 歲以下、21 至 30 歲、31 至 40 歲、41 至 50 歲、51 至 60 歲、61 歲以上，共 6 個選項。
- 3、教育程度：分為國中、高中（職）、大專/大學、研究所以上，共 4 個選項。
- 4、職業：分為學生、教師、公務人員、工業、商業、服務業、家庭主婦、退休人士、自由業和其他，共 10 個選項。
- 5、志工類別：分為一般志工、義務林老師和英語志工，共 3 個選項。
- 6、年資：分為半年至一年（含）、一年至二年（含）、二年至三年（含）、三年至五年（含）、五年至十年（含）、十年以上，共 6 個選項。

二、志工教育訓練參與現況

本研究在「志工教育訓練參與現況」中，調查臺北市立圖書館志工在志工教育訓練中參與的情形和看法，問卷中研究者設計的問題可分為以下七個部份：1. 志工是否已經完成「基礎訓練」之教育訓練課程；2. 是否已領有「志願服務證及服務紀錄冊」；3. 曾參加過的「特殊訓練」之教育訓練課程為何；4. 參加過的教育訓練方式為何；5. 教育訓練課程活動辦理時間為何；6. 參加教育訓練的動機為何；7. 參加教育訓練是否遭遇困難，其困難為何？

因為志工教育訓練之「基礎訓練」為志願服務法規定，每位志工都必須接受之志工教育訓練，待完成基礎訓練的受訓課程之後，就可以向志工運用單位申請志願服務證及服務紀錄冊，其中問卷第一、二題是想調查目前臺北市立圖書館志工完成「基礎訓練」之教育訓練課程和領有志願服務證的實際情形為何；第三至第八題則是屬於瞭解目前志工參與志工教育訓練的現況調查。其中第一、二、七

題為單選題，第三、四、五、六、八題為複選題。

三、教育訓練課程內容之需求

志工教育訓練課程內容之需求，共有三大訓練課程，分別是「基礎訓練課程」、「專業訓練課程」以及「自我成長研習課程」。其中「基礎訓練課程」，主要是想瞭解志工對於「志願服務觀念認知」之需求；「專業訓練課程」，主要是想瞭解志工對於「圖書館功能與服務培訓課程」、「圖書館資訊素養培訓課程」、「說故事活動培訓課程」以及「英語能力培訓課程」之需求；最後「自我成長研習課程」，主要是想瞭解志工對於「自我成長與發展課程」之需求。

這部分採用 Likert 式五點量表記分方式，反應答案分別為「非常需要」、「需要」、「普通」、「不需要」、「非常不需要」五個等級，依據勾選的答案，分別給予 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分。得分越高，表示志工對於此課程需求程度越高或是認為該課程很重要；反之，則表示志工對於此課程需求程度較低，或是覺得該課程較不重要。

四、教育訓練實施方式之需求

本研究在「教育訓練實施方式之需求」中，調查臺北市立圖書館志工對於未來參與志工教育訓練之實施方式的需求，問卷中研究者設計的問題可分為以下八個部份：1. 志工希望的教育訓練方式為何；2. 認為教育訓練最合適的時間為何；3. 希望擔任教育訓練之師資為何；4. 認為教育訓練課程時間應該多長最合適；5. 辦理教育訓練的頻率；6. 參加教育訓練時的相關配合措施；7. 教育訓練的規劃人員；8. 整體而言，對於臺北市立圖書館目前所辦理的志工教育訓練，是否滿足志工的需求？其中第二、四、五、七、八為單選題，第一、三、六為複選題。

表 3-3-1 臺北市立圖書館志工之教育訓練需求調查問卷內容對應表

項目	研究問題	對應內容	對應題號
一、基本資料		性別、年齡、教育程度、職業、志工類別、年資	第一部份題號 1-6
二、志工教育訓練參與現況	公共圖書館志工參與志工教育訓練現況為何？	1、您是否完成志工「基礎訓練」之教育訓練課程？	第二部份題號 1
		2、承上題，您完成志工基礎訓練後，現在已領有「志願服務證及服務紀錄冊」？	第二部份題號 2
		3、您曾參加過志工「特殊訓練」之教育訓練課程為？	第二部份題號 3
		4、請問您參加過的教育訓練方式為何？	第二部份題號 4
		5、您參加過的志工教育訓練，其課程活動辦理時間？	第二部份題號 5
		6、您參與志工教育訓練是因為下列何種因素？	第二部份題號 6
		7、您參加志工教育訓練活動時，是否曾遭遇困難？曾遇到的困難為何？	第二部份題號 7、8
三、教育訓練課程內容之需求	1、公共圖書館志工對於志工教育訓練課程內容的需求為何？	1、基礎訓練課程（志願服務觀念認知之需求）	第三部份題號 1-6
	2、不同背景（性別、年齡、教育程度、職業、志工類別、年資）志工對於志工教育訓練課程內容需求之差異為何？	2、專業訓練課程（圖書館功能與服務培訓課程之需求）	第三部份題號 7-14
		3、專業訓練課程（圖書館資訊素養培訓課程之需求）	第三部份題號 15-23

		4、專業訓練課程（說故事活動培訓課程之需求）	第三部份題號 24-36
		5、專業訓練課程（英語能力培訓課程之需求）	第三部份題號 37-48
		6、自我成長研習課程（自我成長與發展課程之需求）	第三部份題號 49-57
四、教育訓練實施方式之需求	1、公共圖書館志工對於志工教育訓練實施方式的需求為何？ 2、不同類型志工（一般志工、義務林老師、英語志工）對於志工教育訓練實施方式需求之差異為何？	1、請問您希望以何種方式參加教育訓練？	第四部份題號 1
		2、請問您認為參加教育訓練最合適的時間為？	第四部份題號 2
		3、請問您希望擔任教育訓練的講師，是哪些師資來源較合適？	第四部份題號 3
		4、請問您認為參加教育訓練課程，課程時間為期多長最合適？	第四部份題號 4
		5、請問您認為多久辦理一次教育訓練最適當？	第四部份題號 5
		6、請問您希望未來辦理教育訓練時，能有哪些配合措施？	第四部份題號 6
		7、請問您希望未來辦理教育訓練活動時，由誰來規劃最恰當？	第四部份題號 7
		8、整體而言，請問您認為臺北市立圖書館所辦理的志工教育訓練，是否滿足您的需求？	第四部份題號 8
五、開放性問題		志工對於教育訓練需求之建議與看法	問卷最後之欄位

第四節 調查實施

一、預試

本研究於 2007 年 6 月 18 日至 25 日分別以臺北市立圖書館西園分館和總館閱覽典藏課之志工進行預試，共計發放問卷 8 份，回收 8 份，有效問卷為 8 份。

經受試志工針對預試問卷的答題方式、內容的文字流暢度等加以指正，以建立問卷的內容效度。依受試者的建議，將第二部份第 7 題修正為兩階段回答，因為有些志工認為在參加志工教育訓練時並沒有遭遇困難，而題目卻直接要他們勾選遭遇的困難有哪些？修正後的問卷題目為第 7 題先問志工們在參加志工教育訓練時是否遭遇困難，如果勾選「是」，再接下去回答第 8 題，反之，如果勾選「否」，則不用再填答第 8 題。

二、正式問卷調查

本研究共發放 300 份問卷，並根據各分館志工人數比例發放，如該館志工人數超過 20（含）人，則發放問卷 10 份，若志工人數為 20 人以下，則發放問卷 5 份。問卷發放時間於 2007 年 7 月 2 日開始，委託臺北市立圖書館研輔室由公務巡迴車將問卷發放至各分館，並於同年 8 月 24 日回收完畢，總計回收 235 份問卷，其中包括 8 份無效問卷，共回收 227 份有效問卷，問卷回收率為 75.67%。臺北市立圖書館志工之教育訓練需求調查問卷發放與回收情況如表 3-4-1 所示。

表 3-4-1 臺北市立圖書館志工之教育訓練需求調查問卷發放與回收表

區域別	館別 / 課室	發出問卷	回收問卷	有效問卷
松山區	1.松山分館	5	4	4
	2.民生分館	10	6	5
	3.三民分館	10	10	10
	4.中崙分館	10	8	8
信義區	5.永春分館	10	10	10
	6.三興分館	10	6	5
大安區	7.總館閱覽典藏課	10	10	9
	8.道藩分館	10	7	7
	9.大安分館	5	5	5
中山區	10.中山分館	5	5	4
	11.長安分館	5	5	5
	12.大直分館	5	5	5
中正區	13.王貫英先生紀念圖書館	10	5	5
	14.城中分館	5	5	5
大同區	15.延平分館	5	3	3
	16.大同分館	10	5	5
	17.建成分館	5	5	5
萬華區	18.龍山分館	5	5	4
	19.東園分館	5	5	5
	20.西園分館	5	5	5
	21.萬華分館	10	9	9
文山區	22.景美分館	10	10	10
	23.木柵分館	5	5	5
	24.永建分館	5	2	1
	25.萬興分館	5	5	5
	26.文山分館	10	10	10
	27.力行分館	5	5	5
	28.景新分館	5	5	5
南港區	29.南港分館	5	0	0
內湖區	30.內湖分館	10	10	10
	31.東湖分館	10	10	10
	32.西湖分館	10	9	8
士林區	33.葫蘆堵分館	5	0	0

	34.天母分館	10	8	8
	35.士林分館	10	9	9
北投區	36.北投分館	10	2	2
	37.稻香分館	10	7	6
	38.石牌分館	10	0	0
	39.清江分館	5	5	5
	40.吉利分館	5	5	5
總計/百分比		300 (100%)	235 (78.33%)	227 (75.67%)

問卷回收後，即進行信度分析，依據 Cronach' s α 係數為信度指標，作為判斷各量表的內部一致性。 α 係數越大，表示題目間一致性越高，在進行信度分析後，教育訓練課程內容之需求各量表的信度分析為：「志願服務觀念認知」 $\alpha = .86$ ；「圖書館功能與服務培訓課程」 $\alpha = .88$ ；「圖書館資訊素養培訓課程」 $\alpha = .89$ ；「說故事活動培訓課程」 $\alpha = .94$ ；「英語能力培訓課程」 $\alpha = .94$ ；「自我成長與發展課程」 $\alpha = .86$ ，詳細結果如表 3-4-2 所示

表 3-4-2 教育訓練課程內容之需求各量表信度分析 (n=227)

量表名稱	α 值
志願服務觀念認知	.86
圖書館功能與服務培訓課程	.88
圖書館資訊素養培訓課程	.89
說故事活動培訓課程	.94
英語能力培訓課程	.94
自我成長與發展課程	.86

第五節 實施程序

本研究實施程序之規劃如下：1.擬定研究計畫：包括確定研究主題和目的、界定研究問題與範圍、擬定研究計畫、撰寫研究大綱；2.進行文獻探討；包括蒐集與閱讀相關文獻、分析與整合相關文獻；3.進行問卷調查：包括蒐集相關資料、編製問卷、預試與問題修正、發放問卷、回收問卷；4.統計分析；5.撰寫研究論文。本研究實施程序流程如圖 3-5-1 所示。

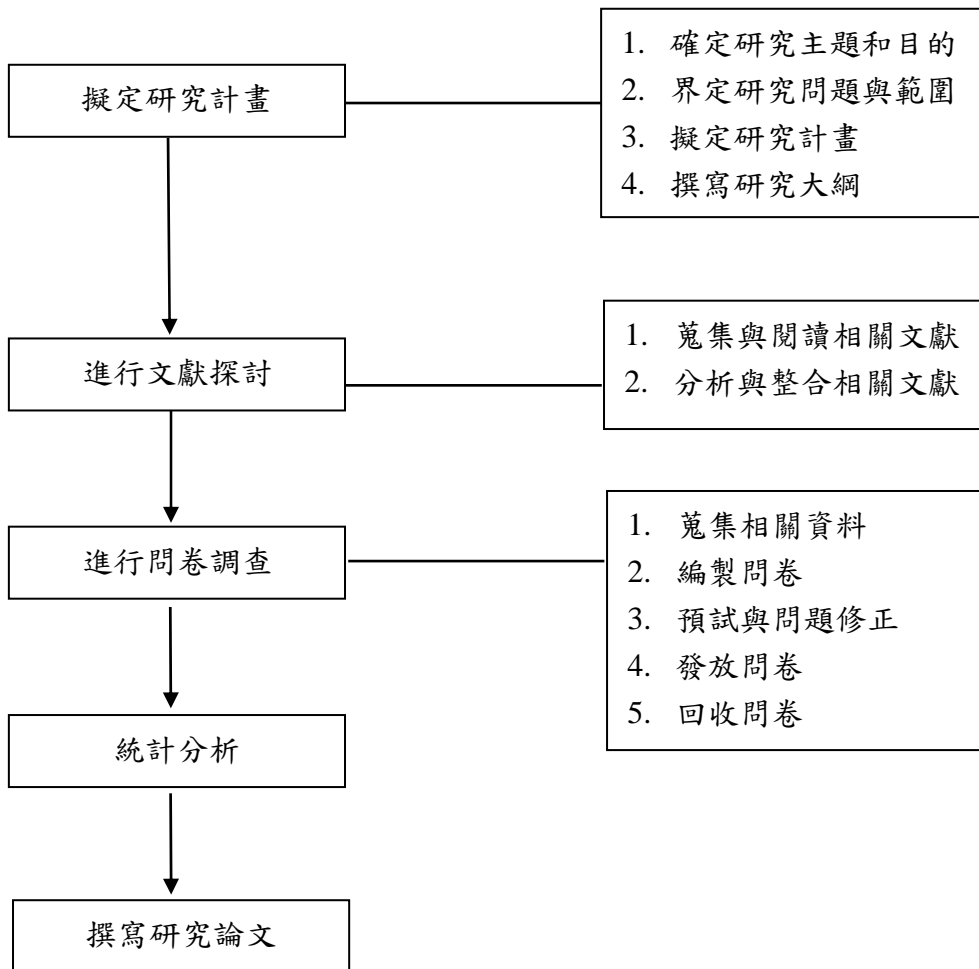


圖 3-5-1 實施程序流程圖

第六節 資料處理與分析

本研究以社會科學統計套裝軟體（Statistical Package Social Science for Windows，簡稱 SPSS for Windows）將問卷調查所蒐集的資料，進行統計分析，並將顯著水準定為.05，進行各項分析。所採用的統計方法依研究問題順序說明如下：

一、志工個人基本資料

志工個人基本資料，包括性別、年齡、教育程度、職業、志工類別以及在圖書館擔任志工的年資等。此部分資料皆為單選題，將以次數分配、百分比及排序進行分析統計。

二、公共圖書館志工參與志工教育訓練之現況

本研究問卷之「志工教育訓練參與現況」中包含七個項目，在「志工是否已經完成基礎訓練之教育訓練課程」、「是否已領有『志願服務證及服務紀錄冊』」、「參加教育訓練是否遭遇困難」中，採單選方式，以次數分配、百分比、排序進行統計；在「曾參加過的特殊訓練之教育訓練課程為何」、「參加過的教育訓練方式為何」、「教育訓練課程活動辦理時間為何」、「參加教育訓練的動機為何」、「參加教育訓練遭遇的困難為何」中，採複選方式，以次數分配、百分比、排序進行統計。

三、公共圖書館志工對於志工教育訓練課程內容之需求

此部分的資料以描述統計、獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析，分析不同背景變項（性別、年齡、教育程度、職業與年資）；及不同類型志工（一般志工、義務林老師與英語志工）對於公共圖書館志工教育訓練課程內容需求之差異，若單

因子變異數分析判定背景變項有顯著差異時，再採用 LSD 法，繼續對背景變項之選項進行多重比較分析。

四、公共圖書館志工對於志工教育訓練實施方式之需求為何

此部分以次數分配、百分比、排序進行統計，先瞭解公共圖書館志工對於志工教育訓練實施方式之需求；再依不同類別志工和教育訓練實施方式進行交叉分析。以瞭解不同類別志工對於教育訓練實施方式需求上是否有差異。

以上所有資料之詳細研究結果，將於第四章調查結果分析中加以說明討論。

第四章 調查結果分析

本章將針對 227 份問卷所蒐集到的資料進行分析。共計分成以下七節加以說明：第一節志工基本資料、第二節志工教育訓練參與現況、第三節志工教育訓練課程內容需求、第四節志工教育訓練實施方式需求、第五節不同背景變項與教育訓練課程內容需求、第六節不同類型志工與教育訓練實施方式需求以及第七節綜合討論。

第一節 志工基本資料

本節依調查結果進行臺北市立圖書館志工的個人基本資料分析。主要分析項目包括志工之性別、年齡、教育程度、職業、志工類別以及在圖書館擔任志工的年資等項目，依序說明如下：

一、 性別

在 227 位研究樣本中，女性志工數量較多，共計有 181 人，佔 79.7%，男性志工有 46 人，佔 20.3%。其分佈整理如表 4-1-1 所示。

表 4-1-1 志工性別

性別	人數	百分比 (%)
男	46	20.3
女	181	79.7
總數	227	100

二、 年齡

在參與本研究的 227 位志工中，年齡層的分佈以 51-60 歲為最多，共 66 人，佔 29.1%；其次是 41-50 歲，共 61 人，佔 26.9%；而後依序為 61 歲以上，共 36 人；佔 15.9%；31-40 歲，共 33 人，佔 14.5%；21-30 歲，共 26 人，佔 11.5%；最少者為 20 歲以下，共 5 人，佔 2.2%。此結果顯示有 71.9% 的志工年齡是在 40 歲以上，中年及老年志工佔了七成，由此可推論目前臺北市立圖書館志工的主要族群還是以中年及老年志工為主。其分佈整理如表 4-1-2 所示。

表 4-1-2 志工年齡

年齡	人數	百分比 (%)	排序
20 歲以下	5	2.2	6
21-30 歲	26	11.5	5
31-40 歲	33	14.5	4
41-50 歲	61	26.9	2
51-60 歲	66	29.1	1
61 歲以上	36	15.9	3
總數	227	100	

三、 教育程度

在研究調查的 227 位志工中，其教育程度以專科、大學者最多，共有 155 人，佔 68.3%，排序第一。其次是高中、高職學歷者，共有 47 人，佔 20.7%；研究所以上學歷者，有 20 人，佔 8.8%；最少的是國中學歷，共有 5 人，佔 2.2%。此結果顯示，227 位臺北市立圖書館志工中 77.1% 擁有專科以上之教育程度，顯示圖書館志工大多數具備有高學歷，推論其原因可能與志工類別包含了義務林老師和英語志工有關。其分佈整理如表 4-1-3 所示。

表 4-1-3 志工教育程度

教育程度	人數	百分比 (%)	排序
國中	5	2.2	4
高中、高職	47	20.7	2
專科、大學	155	68.3	1
研究所以上	20	8.8	3
總數	227	100	

四、職業

在研究調查的 227 位志工中，其職業以退休人士為最多，共 66 人，佔 29.1%，其次為家庭主婦，共 43 人，佔 18.9%；第三是教師，共 23 人，佔 10.1%；第四是商業人士，共 18 人，各佔 7.9%；第五是學生和其他並列，分別都是共 16 位，佔 7%；公務人員和服務業則並列第六，分別都是 15 人，各佔 6.6%；第七是自由業，共 13 人，佔 5.7%；人數最少的是工業人士，只有兩人，佔 0.9%。而勾選其他的 16 位志工中，有 9 位沒有填寫，2 位待業中，4 位表示目前沒有職業，1 位是傳播業。其分佈整理如表 4-1-4 所示。

表 4-1-4 志工職業

職業	人數	百分比 (%)	排序
學生	16	7.0	5
教師	23	10.1	3
公務人員	15	6.6	6
工業	2	0.9	8
商業	18	7.9	4
服務業	15	6.6	6
家庭主婦	43	18.9	2

退休人士	66	29.1	1
自由業	13	5.7	7
其他	16	7.0	5
總數	227	100	

五、志工類別

在研究調查的 227 位志工中，以一般志工為最多，共 145 人，佔 63.9%，其次為義務林老師，共 61 人，佔 26.8%，人數最少的是英語志工，共 21 人，佔 9.3%。其分佈整理如表 4-1-5 所示。

表 4-1-5 志工類別

志工類別	人數	百分比 (%)	排序
一般志工	145	63.9	1
義務林老師	61	26.8	2
英語志工	21	9.3	3
總數	227	100	

六、擔任志工的年資

在研究調查的 227 位志工中，志工年資主要以半年至一年(含)為最多，共 52 人，佔 22.9%；其次是年資一年至二年(含)，共 45 人，佔 19.8%；而後依序為年資三年至五年(含)，共 43 人；佔 18.9%；年資二年至三年(含)，共 40 人，佔 17.6%；年資十年以上者，共 25 人，佔 11%；人數最少者為年資五年至十年(含)，共 22 人，佔 9.8%。此結果顯示有 42.7%的志工為年資兩年內的新進志工，其他 57.3%皆為年資兩年以上，甚至是十年以上的資深志工。其分佈整理如表 4-1-6 所示。

表 4-1-6 志工年資

年資	人數	百分比 (%)	排序
半年至一年(含)	52	22.9	1
一年至二年(含)	45	19.8	2
二年至三年(含)	40	17.6	4
三年至五年(含)	43	18.9	3
五年至十年(含)	22	9.8	6
十年以上	25	11.0	5
總數	227	100	

第二節 志工教育訓練參與現況

本節在探討臺北市立圖書館志工參與志工教育訓練之現況，包括是否完成志工基礎訓練課程、是否領有志願服務證及服務紀錄冊、曾參加過的志工特殊訓練課程、曾參加過的教育訓練方式、其課程活動辦理時間、參與志工教育訓練之動機與參與志工教育訓練遭遇過的困難等，以下就調查結果加以說明。

一、 志工是否完成基礎訓練之教育訓練課程

關於志工是否完成「基礎訓練」之教育訓練課程，根據研究結果得知，有 213 位志工已經完成「基礎訓練」之教育訓練課程，佔 93.8%，另外則有 14 位志工還未完成「基礎訓練」之教育訓練課程，佔 6.2%。詳細研究結果如表 4-2-1。

表 4-2-1 志工是否完成基礎訓練之教育訓練課程

完成基礎訓練	人數	百分比 (%)
是	213	93.8
否	14	6.2
總數	227	100

二、 志工是否領有志願服務證及服務紀錄冊

關於志工是否領有志願服務證及服務紀錄冊，根據研究結果得知，有 194 位志工已經領有志願服務證及服務紀錄冊，佔 85.5%，另外則有 33 位志工尚未領有志願服務證及服務紀錄冊，佔 14.5%。詳細研究結果如表 4-2-2。

表 4-2-2 志工是否領有志願服務證及服務紀錄冊

領有志願服務證及紀錄冊	人數	百分比 (%)
是	194	85.5
否	33	14.5
總數	227	100

三、 志工曾參與過的志工特殊訓練課程

關於志工特殊訓練之教育訓練課程參與情況，根據研究結果得知，最多人參與過的教育訓練課程為「資訊之旅」，共 77 人，佔 33%，其次是「圖書館導覽之旅」，共 72 人，佔 31.7%，而後依序為「新進義務林老師培訓」，共 68 人，佔 30%；「義務林老師培訓」，共 65 人，佔 28.6%；「其他」，共 45 人，佔 19.8%；「英語志工培訓」，共 30 人，佔 13.2%；「新進英語志工培訓」，共 29 人，佔 12.8%；最少的是「圖書館推廣之旅」，共 25 人，佔 11%。而填選「其他」的 45 位填答者中，有 20 位沒有表達意見，12 位表示以上課程皆沒有參加過，另外 13 位填答者表示，他們曾參加過的志工教育訓練有：護理志工、讀書會的引導、文化志工導覽培訓、演或說故事的技巧及相關活動（如帶動唱、手語、魔術）、解說員、輔大「藝術與宗教」特展志工、捷運安全訓練、視障者引導、溝通方式、醫療院所的教育訓練、OPC 急救訓練、社會局的教育訓練以及學校志工—輔導生命教育等志工教育訓練。詳細研究結果如表 4-2-3、4-2-4。

表 4-2-3 參與過的志工特殊訓練課程 (n=227)

特殊訓練課程	次數	百分比 (%)	排序
資訊之旅	77	33.0	1
圖書館導覽之旅	72	31.7	2
新進義務林老師培訓	68	30.0	3
義務林老師培訓	65	28.6	4
其他	45	19.8	5
英語志工培訓	30	13.2	6
新進英語志工培訓	29	12.8	7
圖書館推廣之旅	25	11.0	8

註：此表為複選分析，故百分比總和不等於百分之百

表 4-2-4 參與過的其他志工特殊訓練課程

其他特殊訓練課程	次數
沒有表達意見	20
以上課程皆沒有參加過	12
護理志工	1
讀書會的引導	1
文化志工導覽培訓	1
演或說故事的技巧及相關活動 (如帶動唱、手語、魔術)	1
解說員	1
輔大「藝術與宗教」特展志工	1
捷運安全訓練	1
視障者引導	1
溝通方式	1
醫療院所的教育訓練	1
OPC 急救訓練	1
社會局的教育訓練	1
學校志工—輔導生命教育	1
合計	45

四、 參與過的教育訓練方式

「專家學者演講」為大多數志工曾參加過的教育訓練方式，共 164 人，佔 72.2%；其次依序為「研習班或研習營」共 97 人，佔 42.7%；「座談會」共 69 人，佔 30.4%；「實際參觀」共 61 人，佔 26.9%；「實際操作演練」共 58 人，佔 25.6%；「分組討論」共 54 人，佔 23.8%；「影片、錄影帶欣賞」共 36 人，佔 15.9%；「讀書會」共 31 人，佔 13.7%；「其他」共 4 人，佔 1.8%。而選填「其他」的 4 位填答者中，有 3 位是利用網路參加教育訓練，另 1 位參加教育訓練的方式則是志工協會所辦的週期訓練。詳細研究結果如表 4-2-5。

表 4-2-5 參與過的教育訓練方式 (n=227)

教育訓練方式	次數	百分比 (%)	排序
專家學者演講	164	72.2	1
研習班或研習營	97	42.7	2
座談會	69	30.4	3
實際參觀	61	26.9	4
實際操作演練	58	25.6	5
分組討論	54	23.8	6
影片、錄影帶欣賞	36	15.9	7
讀書會	31	13.7	8
其他	4	1.8	9

註：此表為複選分析，故百分比總和不等於百分之百

五、 教育訓練活動辦理時間

關於志工曾參加過的教育訓練活動辦理時間，最多人選填的是「週末假日白天」共 157 人，佔 69.2%；其次依序為「平日白天」共 98 人，佔 43.2%；「平日晚上」共 20 人，佔 8.8%；「寒、暑假」共 17 人，佔 7.5%；「週末假日晚上」

共 15 人，佔 6.6%；「其他」共 2 人，佔 0.9%，而填選「其他」項目的 2 位填答者皆沒有表達意見。詳細研究結果如表 4-2-6。

表 4-2-6 教育訓練活動辦理時間 (n=227)

活動辦理時間	次數	百分比 (%)	排序
週末假日白天	157	69.2	1
平日白天	98	43.2	2
平日晚上	20	8.8	3
寒、暑假	17	7.5	4
週末假日晚上	15	6.6	5
其他	2	0.9	6

註：此表為複選分析，故百分比總和不等於百分之百

六、 參與志工教育訓練的動機

關於志工參加教育訓練的動機，最多人認為是「學習新知與技能」共 154 人次，佔 67.8%；其次是「個人興趣」共 127 人次，佔 55.9%；而後依序為「志工應有的權利和義務」共 110 人次，佔 48.5%；「提昇工作能力」共 105 人次，佔 46.3%；「圖書館的要求」共 66 人次，佔 29.1%；「取得訓練證明」共 47 人次，佔 20.7%；「認識新朋友」共 42 人次，佔 18.5%；「打發時間」共 21 人次，佔 9.3%；「其他」共 6 人次，佔 2.6%，而填選「其他」的 6 位填答者中，有 5 位表示他們參與志工教育訓練的動機為服務與回饋社會，另 1 位則是了解圖書館的社會功能。詳細研究結果如表 4-2-7。

表 4-2-7 參與志工教育訓練的動機 (n=227)

動機	次數	百分比 (%)	排序
學習新知與技能	154	67.8	1
個人興趣	127	55.9	2
志工應有的權利和義務	110	48.5	3
提昇工作能力	105	46.3	4
圖書館的要求	66	29.1	5
取得訓練證明	47	20.7	6
認識新朋友	42	18.5	7
打發時間	21	9.3	8
其他	6	2.6	9

註：此表為複選分析，故百分比總和不等於百分之百

七、 參與志工教育訓練遭遇的困難

關於參與志工教育訓練遭遇的困難，有 159 位志工表示在參加志工教育訓練時，沒有遭遇困難，佔 70%，另外有 68 位志工認為在參加志工教育訓練時，有遭遇困難，佔 30%。這 68 位志工將繼續填選下一題，其他 159 位志工則不需要繼續填選下一題。詳細研究結果如表 4-2-8 所示。

在 68 位志工參加教育訓練所遭遇之困難中，以「時間無法配合」的比例最高，共 47 人，佔 29.6%；其次依序為「地點太遠或交通不便」共 21 人，佔 13.2%；「工作繁忙無暇參加」共 18 人，佔 11.3%；「課程內容和心中的預期有落差」共 15 人，佔 9.4%；「報名人數有限制」共 11 人，佔 6.9%；「未能提供該課程內容講義或講師等資料」共 6 人，佔 3.8%；「需要自行付費」共 5 人，佔 3.1%；「未能提供子女托育的服務」共 5 人，佔 3.1%；「上課方式不喜歡」共 5 人，佔 3.1%，最後「其他」此選項無人勾選。詳細研究結果如表 4-2-9。

表 4-2-8 參與志工教育訓練是否遭遇困難

是否遭遇困難	人數	百分比 (%)
是	159	70
否	68	30
總數	227	100

表 4-2-9 參與志工教育訓練遭遇的困難 (n=159)

遭遇的困難	次數	百分比 (%)	排序
時間無法配合	47	29.6	1
地點太遠或交通不便	21	13.2	2
工作繁忙無暇參加	18	11.3	3
課程內容和心中的預期有落差	15	9.4	4
報名人數有限制	11	6.9	5
未能提供該課程內容講義或講師資料	6	3.8	6
需要自行付費	5	3.1	7
未能提供子女托育的服務	5	3.1	8
上課方式不喜歡	5	3.1	9
其他	0	0	10

註：此表為複選分析，故百分比總和不等於百分之百

第三節 志工教育訓練課程內容需求

本節在說明志工對於教育訓練課程內容之需求，教育訓練課程內容共有三大項，分別是「基礎訓練課程」、「專業訓練課程」以及「自我成長研習課程」。其中「基礎訓練課程」，主要是想瞭解志工對於「志願服務觀念認知」之需求；「專業訓練課程」，主要是想瞭解志工對於「圖書館功能與服務培訓課程」、「圖書館資訊素養培訓課程」、「說故事活動培訓課程」以及「英語能力培訓課程」之需求；最後「自我成長研習課程」，主要是想瞭解志工對於「自我成長與發展課程」之需求。以下就調查結果加以說明。

一、基礎訓練課程

為瞭解志工對於「志願服務觀念認知」之需求，此階段課程共有六題，分別為題號 1.關於志願服務法規的認識、題號 2.瞭解志願服務的內涵、題號 3.瞭解志願服務的倫理、題號 4.瞭解志願服務發展趨勢、題號 5.志工之自我瞭解與自我肯定以及題號 6.資深志工之經驗分享，各選項之分析結果如下。

題號 1. 關於志願服務法規的認識

在「志願服務觀念認知」方面，關於志願服務法規的認識課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 109 人，佔 48%；其次是「普通」共 65 人，佔 28.6%；而後依序為「非常需要」共 45 人，佔 19.8%；「不需要」共 7 人，佔 3.1%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%。

題號 2. 瞭解志願服務的內涵

在「志願服務觀念認知」方面，關於瞭解志願服務的內涵課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 101 人，佔 44.5%；其次是「普通」共 67 人，佔 29.5%；而後依序為「非常需要」共 51 人，佔 22.5%；「不需要」共 7 人，佔 3.1%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%。

題號 3. 瞭解志願服務的倫理

在「志願服務觀念認知」方面，關於瞭解志願服務的倫理課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 112 人，佔 49.3%；其次是「普通」共 59 人，佔 26%；而後依序為「非常需要」共 47 人，佔 20.7%；「不需要」共 8 人，佔 3.5%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%。

題號 4. 瞭解志願服務發展趨勢

在「志願服務觀念認知」方面，關於瞭解志願服務發展趨勢課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 119 人，佔 52.4%；其次是「普通」共 58 人，佔 25.6%；而後依序為「非常需要」共 41 人，佔 18.1%；「不需要」共 7 人，佔 3.1%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。

題號 5. 志工之自我瞭解與自我肯定

在「志願服務觀念認知」方面，關於志工之自我瞭解與自我肯定課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 94 人，佔 41.4%；其次是「非常需要」

共 76 人，佔 33.5%；而後依序為「普通」共 51 人，佔 22.5%；「不需要」共 6 人，佔 2.6%。

題號 6. 資深志工之經驗分享

在「志願服務觀念認知」方面，關於資深志工之經驗分享課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 92 人，佔 40.5%；其次是「非常需要」共 82 人，佔 36.1%；而後依序為「普通」共 47 人，佔 20.7%；「不需要」共 2 人，佔 0.9%；「未填答」共 4 人，佔 1.8%。結果顯示認同「資深志工之經驗分享」這類的課程有助於志工對於志願服務觀念認知的提升，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 174 人，佔 76.6%。

為更清楚呈現志工對於「志願服務觀念認知」之需求，茲將各選項分析結果，整理如表 4-3-1 所示：

表 4-3-1 志願服務觀念認知課程需求統計分析 (n=227)

需求程度 題號	非常 需要	需要	普通	不需要	非常 不需要	未填答	次數 合計
1. 關於志願服務法 規的認識	45 (19.8%)	109 (48%)	65 (28.6%)	7 (3.1%)	1 (0.4%)	0	227 (100%)
2. 瞭解志願服務的 內涵	51 (22.5%)	101 (44.5%)	67 (29.5%)	7 (3.1%)	1 (0.4%)	0	227 (100%)
3. 瞭解志願服務的 倫理	47 (20.7%)	112 (49.3%)	59 (26%)	8 (3.5%)	1 (0.4%)	0	227 (100%)
4. 瞭解志願服務發 展趨勢	41 (18.1%)	119 (52.4%)	58 (25.6%)	7 (3.1%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	227 (100%)
5. 志工之自我瞭解 與自我肯定	76 (33.5%)	94 (41.4%)	51 (22.5%)	6 (2.6%)	0	0	227 (100%)

6. 資深志工之經驗 分享	82 (36.1%)	92 (40.5%)	47 (20.7%)	2 (0.9%)	0	4 (1.8%)	227 (100%)
------------------	---------------	---------------	---------------	-------------	---	-------------	---------------

除了以次數分配呈現調查結果之外，為更瞭解志工對於基礎訓練課程「志願服務觀念認知」課程的需求程度，研究者將需求程度依平均數之高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度之平均分數為低於 2.33，中度之平均分數為介於 2.33 及 3.66 之間，高度之平均分數為高於 3.67。由資料得知，志願服務觀念認知課程需求的總平均分數為 3.93，屬於高度的需求。

在六個項目中，又以「資深志工之經驗分享」平均數最高，為 4.14；其次依序為「志工之自我瞭解與自我肯定」，平均數為 4.06；「瞭解志願服務的倫理」，平均數為 3.86；「瞭解志願服務的內涵」，平均數為 3.85；「瞭解志願服務發展趨勢」，平均數為 3.85；「關於志願服務法規的認識」，平均數為 3.84，顯示六種課程皆已達到高度需求的程度。詳細統計結果如表 4-3-2 所示。

表 4-3-2 志願服務觀念認知課程需求 (n=227)

題號	志願服務觀念認知	平均數	排序
6	資深志工之經驗分享	4.14	1
5	志工之自我瞭解與自我肯定	4.06	2
3	瞭解志願服務的倫理	3.86	3
2	瞭解志願服務的內涵	3.85	4
4	瞭解志願服務發展趨勢	3.85	5
1	關於志願服務法規的認識	3.84	6
志願服務觀念認知課程需求總平均		3.93	

二、專業訓練課程

「專業訓練課程」主要是想瞭解志工對於「圖書館功能與服務培訓課程」、「圖書館資訊素養培訓課程」、「說故事活動培訓課程」以及「英語能力培訓課程」之需求，以下分別就這四種類型課程需求詳細說明之。

(一) 圖書館功能與服務培訓課程

為深入探討志工對於「圖書館功能與服務培訓課程」之需求，此階段課程共有 8 題，分別為題號 7.參考服務介紹、題號 8.閱覽服務介紹及閱覽規定說明、題號 9.採訪編目服務介紹、題號 10.視聽服務介紹、題號 11.導覽技巧、題號 12.服務禮儀、題號 13.館內設施和空間配置圖以及題號 14.其他，各選項之分析結果如下。

題號 7. 參考服務介紹

在「圖書館功能與服務培訓課程」方面，關於參考服務介紹課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 107 人，佔 47.1%；其次是「普通」共 68 人，佔 30%；而後依序為「非常需要」共 37 人，佔 16.3%；「不需要」共 15 人，佔 6.6%。結果顯示「參考服務介紹」這類課程有助於志工更容易瞭解圖書館功能與服務，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 144 人，佔 63.4%。

題號 8. 閱覽服務介紹及閱覽規定說明

在「圖書館功能與服務培訓課程」方面，關於閱覽服務介紹及閱覽規定說明課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 113 人，佔 49.8%；其次是「普通」共 60 人，佔 26.4%；而後依序為「非常需要」共 42 人，佔 18.5%；「不需要」共 12 人，佔 5.3%。結果顯示「閱覽服務介紹及閱覽規定說明」這類

課程有助於志工更容易瞭解圖書館功能與服務，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 155 人，佔 68.3%。

題號 9. 採訪編目服務介紹

在「圖書館功能與服務培訓課程」方面，關於採訪編目服務介紹課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 92 人，佔 40.5%；其次是「普通」共 75 人，佔 33%；而後依序為「非常需要」共 32 人，佔 14.1%；「不需要」共 28 人，佔 12.3%。結果顯示「採訪編目服務介紹」這類課程有助於志工更容易瞭解圖書館功能與服務，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 124 人，佔 54.6%。

題號 10. 視聽服務介紹

在「圖書館功能與服務培訓課程」方面，關於視聽服務介紹課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 112 人，佔 49.3%；其次是「普通」共 67 人，佔 29.5%；而後依序為「非常需要」共 28 人，佔 12.3%；「不需要」共 20 人，佔 8.8%。結果顯示「視聽服務介紹」這類課程有助於志工更容易瞭解圖書館功能與服務，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 140 人，佔 61.6%。

題號 11. 導覽技巧

在「圖書館功能與服務培訓課程」方面，關於閱覽服務介紹及閱覽規定說明課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 109 人，佔 48%；其次是「普通」共 61 人，佔 26.9%；而後依序為「非常需要」共 50 人，佔 22%；「不

需要」共 7 人，佔 3.1%。結果顯示「導覽技巧」這類課程有助於志工更容易瞭解圖書館功能與服務，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 159 人，佔 70%。

題號 12. 服務禮儀

在「圖書館功能與服務培訓課程」方面，關於服務禮儀課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 117 人，佔 51.5%；其次是「普通」共 60 人，佔 26.4%；而後依序為「非常需要」共 43 人，佔 18.9%；「不需要」共 7 人，佔 3.1%。結果顯示「服務禮儀」這類課程有助於志工更容易瞭解圖書館功能與服務，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 160 人，佔 70.4%。

題號 13. 館內設施和空間配置圖

在「圖書館功能與服務培訓課程」方面，關於館內設施和空間配置圖課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 113 人，佔 49.8%；其次是「普通」共 67 人，佔 29.5%；而後依序為「非常需要」共 35 人，佔 15.4%；「不需要」共 10 人，佔 4.4%；「未填答」共 2 人，佔 0.9%。結果顯示「館內設施和空間配置圖」這類課程有助於志工更容易瞭解圖書館功能與服務，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 148 人，佔 65.2%。

題號 14. 其他

關於認識圖書館功能與服務培訓課程之需求，共有 4 位志工填寫，分別是資料查找為非常需要；使用者應有之義務為非常需要；說故事的技巧、繪本的解說等之目錄與教具為非常需要以及設施管理制度及使用方式為非常需要。

為更清楚呈現志工對於「圖書館功能與服務培訓課程」之需求，茲將各選項分析結果，整理如表 4-3-3 所示：

表 4-3-3 圖書館功能與服務培訓課程需求統計分析 (n=227)

題號 \ 需求程度	非常需要	需要	普通	不需要	非常不需要	未填答	次數合計
7. 參考服務介紹	37 (16.3%)	107 (47.1%)	68 (30%)	15 (6.6%)	0	0	227 (100%)
8. 閱覽服務介紹 及閱覽規定說	42 (18.5%)	113 (49.8%)	60 (26.4%)	12 (5.3%)	0	0	227 (100%)
9. 採訪編目服務 介紹	32 (14.1%)	92 (40.5%)	75 (33%)	28 (12.3%)	0	0	227 (100%)
10. 視聽服務介紹	28 (12.3%)	112 (49.3%)	67 (29.5%)	20 (8.8%)	0	0	227 (100%)
11. 導覽技巧	50 (22%)	109 (48%)	61 (26.9%)	7 (3.1%)	0	0	227 (100%)
12. 服務禮儀	43 (18.9%)	117 (51.5%)	60 (26.4%)	7 (3.1%)	0	0	227 (100%)
13. 館內設施和空 間配置圖	35 (15.4%)	113 (49.8%)	67 (29.5%)	10 (4.4%)	0	2 (0.9%)	225 (100%)

除了以次數分配呈現調查結果之外，為更瞭解志工對於專業訓練課程「圖書館功能與服務培訓課程」的需求程度，研究者將需求程度依平均數之高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度之平均分數為低於 2.33，中度之平均分數為介於 2.33 及 3.66 之間，高度之平均分數為高於 3.67。由資料得知，圖書館功能與服務培訓課程需求的總平均分數為 3.75，屬於高度的需求。

在七個項目中，又以「導覽技巧」平均數最高，位 3.89；其次依序為「服務禮儀」，平均數為 3.86；「閱覽服務介紹及閱覽規定說明」，平均數為 3.81；「館

內設施和空間配置圖」，平均數為 3.77；「參考服務介紹」，平均數為 3.73；「視聽服務介紹」，平均數為 3.65；「採訪編目服務介紹」，平均數為 3.56。除了「視聽服務介紹」和「採訪編目服務介紹」為中度需求，其他的課程皆已達到高度需求的程度。詳細統計結果如表 4-3-4 所示。

表 4-3-4 圖書館功能與服務培訓課程需求 (n=227)

題號	圖書館功能與服務培訓	平均數	排序
11	導覽技巧	3.89	1
12	服務禮儀	3.86	2
8	閱覽服務介紹及閱覽規定說明	3.81	3
13	館內設施和空間配置圖	3.77	4
7	參考服務介紹	3.73	5
10	視聽服務介紹	3.65	6
9	採訪編目服務介紹	3.56	7
圖書館功能與服務培訓課程需求總平均		3.75	

(二) 圖書館資訊素養培訓課程

為瞭解志工對於「圖書館資訊素養培訓課程」之需求，此階段課程共有 10 題，分別為題號 15.電腦使用規定、題號 16.列印及複印收費規定的介紹與認識、題號 17.電腦入門、題號 18. INTERNET 網際網路運用、題號 19.收發 E-MAIL、題號 20. WORD 文書處理、題號 21.簡易電腦障礙排除、題號 22.網頁編輯和網站維護、題號 23.相關圖書資訊查找的能力、題號 24.其他，各選項之分析結果如下。

題號 15. 電腦使用規定

在「圖書館資訊素養培訓課程」方面，關於電腦使用規定課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 91 人，佔 40.1%；其次是「普通」共 72 人，佔 31.7%；而後依序為「非常需要」共 40 人，佔 17.6%；「不需要」共 21 人，佔 9.3%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 2 人，佔 0.9%。結果顯示「電腦使用規定」這類課程有助於志工增進圖書館資訊素養，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 131 人，佔 57.7%。

題號 16. 列印及複印收費規定的介紹與認識

在「圖書館資訊素養培訓課程」方面，關於列印及複印收費規定的介紹與認識課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 87 人，佔 38.3%；其次是「普通」共 84 人，佔 37%；而後依序為「非常需要」共 28 人，佔 12.3%；「不需要」共 28 人，佔 12.3%。結果顯示「列印及複印收費規定的介紹與認識」這類課程有助於志工增進圖書館資訊素養，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 115 人，佔 50.6%。

題號 17. 電腦入門

在「圖書館資訊素養培訓課程」方面，關於電腦入門課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 86 人，佔 37.9%；其次是「普通」共 71 人，佔 31.3%；而後依序為「非常需要」共 35 人，佔 15.4%；「不需要」共 32 人，佔 14.1%；「非常不需要」共 2 人，佔 0.9%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示「電腦入門」這類課程有助於志工增進圖書館資訊素養，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 121 人，佔 53.3%。

題號 18. INTERNET 網際網路運用

在「圖書館資訊素養培訓課程」方面，關於 INTERNET 網際網路運用課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 96 人，佔 42.3%；其次是「普通」共 69 人，佔 30.4%；而後依序為「非常需要」共 33 人，佔 14.5%；「不需要」共 26 人，佔 11.5%；「非常不需要」共 2 人，佔 0.9%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示「INTERNET 網際網路運用」這類課程有助於志工增進圖書館資訊素養，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 129 人，佔 56.8%。

題號 19. 收發 E-MAIL

在「圖書館資訊素養培訓課程」方面，關於收發 E-MAIL 課程的需求程度，勾選「普通」者所佔的比例最高，共 82 人，佔 36.1%；其次是「需要」共 74 人，佔 32.6%；而後依序為「不需要」共 36 人，佔 15.9%；「非常需要」共 31 人，佔 13.7%；「非常不需要」共 3 人，佔 1.3%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示志工對於「收發 E-MAIL」這類課程的需求度較低，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 105 人，佔 46.3%，未過半數。

題號 20. WORD 文書處理

在「圖書館資訊素養培訓課程」方面，關於 WORD 文書處理課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 92 人，佔 40.5%；其次是「普通」共 71 人，佔 31.3%；而後依序為「非常需要」共 32 人，佔 14.1%；「不需要」共 28 人，佔 12.3%；「非常不需要」共 3 人，佔 1.3%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示「WORD 文書處理」這類課程有助於志工增進圖書館資訊素養，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 124 人，佔 54.6%。

題號 21. 簡易電腦障礙排除

在「圖書館資訊素養培訓課程」方面，關於簡易電腦障礙排除課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 110 人，佔 48.5%；其次是「普通」共 52 人，佔 22.9%；而後依序為「非常需要」共 49 人，佔 21.6%；「不需要」共 14 人，佔 6.2%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示「簡易電腦障礙排除」這類課程有助於志工增進圖書館資訊素養，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 159 人，佔 70.1%。

題號 22. 網頁編輯和網站維護

在「圖書館資訊素養培訓課程」方面，關於網頁編輯和網站維護課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 93 人，佔 41%；其次是「普通」共 69 人，佔 30.4%；而後依序為「非常需要」共 39 人，佔 17.2%；「不需要」共 23 人，佔 10.1%；「非常不需要」共 2 人，佔 0.9%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示「網頁編輯和網站維護」這類課程有助於志工增進圖書館資訊素養，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 132 人，佔 58.2%。

題號 23. 相關圖書資訊查找的能力

在「圖書館資訊素養培訓課程」方面，關於相關圖書資訊查找的能力課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 96 人，佔 42.3%；其次是「非常需要」共 88 人，佔 38.8%；而後依序為「普通」共 35 人，佔 15.4%；「不需要」共 7 人，佔 3.1%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示「相關圖書資訊查找的能力」這類課程有助於志工增進圖書館資訊素養，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 184 人，佔 81.1%。

題號 24. 其他

關於圖書館資訊素養培訓課程之需求，只有 1 位志工填寫，他的認為圖書管使用規則為非常需要。

為更清楚呈現志工對於「圖書館資訊素養培訓課程」之需求，茲將各選項分析結果，整理如表 4-3-5 所示：

表 4-3-5 圖書館資訊素養培訓課程需求統計分析 (n=227)

需求程度 題號	非常 需要	需要	普通	不需要	非常 不需要	未填答	次數 總和
15. 電腦使用規定	40 (17.6%)	91 (40.1%)	72 (31.7%)	21 (9.3%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	225 (100%)
16. 列印及複印收費規定的介紹	28 (12.3%)	87 (38.3%)	84 (37%)	28 (12.3%)	0	0	227 (100%)
17. 電腦入門	35 (15.4%)	86 (37.9%)	71 (31.3%)	32 (14.1%)	2 (0.9%)	1 (0.4%)	226 (100%)
18. INTERNET 網際網路運用	33 (14.5%)	96 (42.3%)	69 (30.4%)	26 (11.5%)	2 (0.9%)	1 (0.4%)	226 (100%)
19. 收發 E-MAIL	31 (13.7%)	74 (32.6%)	82 (36.1%)	36 (15.9%)	3 (1.3%)	1 (0.4%)	226 (100%)
20. WORD 文書 處理	32 (14.1%)	92 (40.5%)	71 (31.3%)	28 (12.3%)	3 (1.3%)	1 (0.4%)	226 (100%)
21. 簡易電腦障礙 排除	49 (21.6%)	110 (48.5%)	52 (22.9%)	14 (6.2%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	226 (100%)
22. 網頁編輯和網 站維護	39 (17.2%)	93 (41%)	69 (30.4%)	23 (10.1%)	2 (0.9%)	1 (0.4%)	226 (100%)
23. 相關圖書資訊 查找的能力	88 (38.8%)	96 (42.3%)	35 (15.4%)	7 (3.1%)	0	1 (0.4%)	226 (100%)

除了以次數分配呈現調查結果之外，為更瞭解志工對於專業訓練課程「圖書館資訊素養培訓課程」的需求程度，研究者將需求程度依平均數之高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度之平均分數為低於 2.33，中度之平均分數為介於 2.33 及 3.66 之間，高度之平均分數為高於 3.67。由資料得知，圖書館資訊素養培訓課程需求的總平均分數為 3.66，屬於中度的需求。

在九個項目中，又以「相關圖書資訊查找的能力」平均數最高，為 4.17；其次依序為「簡易電腦障礙排除」，平均數為 3.85；「電腦使用規定」，平均數為 3.66；「網頁編輯和網站維護」，平均數為 3.64；「INTERNET 網際網路運用」，平均數為 3.58；「WORD 文書處理」，平均數為 3.54；「電腦入門」，平均數為 3.53；「列印及複印收費規定的介紹與認識」，平均數為 3.51；「收發 E-MAIL」，平均數為 3.42。結果顯示，只有「相關圖書資訊查找的能力」和「簡易電腦障礙排除」這兩項課程達到高度需求的程度，其他課程皆為中度需求的程度，詳細統計結果如表 4-3-6 所示。

表 4-3-6 圖書館資訊素養培訓課程需求 (n=227)

題號	圖書館資訊素養培訓課程	平均數	排序
23	相關圖書資訊查找的能力	4.17	1
21	簡易電腦障礙排除	3.85	2
15	電腦使用規定	3.66	3
22	網頁編輯和網站維護	3.64	4
18	INTERNET 網際網路運用	3.58	5
20	WORD 文書處理	3.54	6
17	電腦入門	3.53	7
16	列印及複印收費規定的介紹與認識	3.51	8
19	收發 E-MAIL	3.42	9
圖書館資訊素養培訓課程需求總平均		3.66	

(三) 說故事活動培訓課程

為瞭解志工對於「說故事活動培訓課程」之需求，此階段課程共有 13 題，分別為題號 25.兒童繪本賞析的能力、題號 26.與兒童說故事的技巧、題號 27.兒童心理學、題號 28.教具製作與操作技巧、題號 29.資深林老師經驗分享、題號 30.圖書館暨網路資源運用、題號 31.帶領團體遊戲和律動技巧、題號 32.變簡單小魔術的技巧、題號 33.手工書創作技巧、題號 34.製作簡單造型汽球技巧、題號 35.兒童繪本的創作與變化技巧、題號 36.改編故事的技巧、題號 37.其他，各選項之分析結果如下。

題號 25. 兒童繪本賞析的能力

在「說故事活動培訓課程」方面，關於兒童繪本賞析的能力課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 97 人，佔 42.7%；其次是「非常需要」共 73 人，佔 32.2%；而後依序為「普通」共 49 人，佔 21.6%；「不需要」共 8 人，佔 3.5%。結果顯示志工認為「兒童繪本賞析的能力」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 170 人，佔 74.9%。

題號 26. 與兒童說故事的技巧

在「說故事活動培訓課程」方面，關於與兒童說故事的技巧課程的需求程度，勾選「非常需要」者所佔的比例最高，共 93 人，佔 41%；其次是「需要」共 84 人，佔 37%；而後依序為「普通」共 46 人，佔 20.3%；「不需要」共 3 人，佔 1.3%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示志工認為「與兒童說故事的技巧」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 177 人，佔 78%。

題號 27. 兒童心理學

在「說故事活動培訓課程」方面，關於兒童心理學課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 84 人，佔 37%；其次是「非常需要」共 79 人，佔 34.8%；而後依序為「普通」共 54 人，佔 23.8%；「不需要」共 8 人，佔 3.5%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示志工認為「兒童心理學」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 163 人，佔 71.8%。

題號 28. 教具製作與操作技巧

在「說故事活動培訓課程」方面，關於教具製作與操作技巧課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 76 人，佔 33.5%；其次是「普通」共 70 人，佔 30.8%；而後依序為「非常需要」共 61 人，佔 26.9%；「不需要」共 18 人，佔 7.9%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示志工認為「教具製作與操作技巧」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 137 人，佔 60.4%。

題號 29. 資深林老師經驗分享

在「說故事活動培訓課程」方面，關於資深林老師經驗分享課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 103 人，佔 45.4%；其次是「非常需要」共 62 人，佔 27.3%；而後依序為「普通」共 55 人，佔 24.2%；「不需要」共 5 人，佔 2.2%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示志工認為「資深林老師經驗分享」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 165 人，佔 72.7%。

題號 30. 圖書館暨網路資源運用

在「說故事活動培訓課程」方面，關於圖書館暨網路資源運用課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 103 人，佔 45.4%；其次是「非常需要」共 69 人，佔 30.4%；而後依序為「普通」共 50 人，佔 22%；「不需要」共 5 人，佔 2.2%。結果顯示志工認為「圖書館暨網路資源運用」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 172 人，佔 75.8%。

題號 31. 帶領團體遊戲和律動技巧

在「說故事活動培訓課程」方面，關於帶領團體遊戲和律動技巧課程的需求程度，勾選「非常需要」者所佔的比例最高，共 86 人，佔 37.9%；其次是「需要」共 70 人，佔 30.8%；而後依序為「普通」共 55 人，佔 24.2%；「不需要」共 14 人，佔 6.2%；「未填答」共 2 人，佔 0.9%。結果顯示志工認為「帶領團體遊戲和律動技巧」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 156 人，佔 68.7%。

題號 32. 變簡單小魔術的技巧

在「說故事活動培訓課程」方面，關於變簡單小魔術的技巧課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 82 人，佔 36.1%；其次是「普通」共 64 人，佔 28.2%；而後依序為「非常需要」共 60 人，佔 26.4%；「不需要」共 20 人，佔 8.8%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示志工認為「變簡單小魔術的技巧」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 142 人，佔 62.5%。

題號 33. 手工書創作技巧

在「說故事活動培訓課程」方面，關於手工書創作技巧課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 88 人，佔 38.8%；其次是「普通」共 62 人，佔 27.3%；而後依序為「非常需要」共 56 人，佔 24.7%；「不需要」共 19 人，佔 8.4%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示志工認為「手工書創作技巧」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 144 人，佔 63.5%。

題號 34. 製作簡單造型汽球技巧

在「說故事活動培訓課程」方面，關於製作簡單造型汽球技巧課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 82 人，佔 36.1%；其次是「普通」共 66 人，佔 29.1%；而後依序為「非常需要」共 53 人，佔 23.3%；「不需要」共 24 人，佔 10.6%；「未填答」共 2 人，佔 0.9%。結果顯示志工認為「製作簡單造型汽球技巧」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 135 人，佔 59.4%。

題號 35. 兒童繪本的創作與變化技巧

在「說故事活動培訓課程」方面，關於兒童繪本的創作與變化技巧課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 82 人，佔 36.1%；其次是「普通」共 65 人，佔 28.6%；而後依序為「非常需要」共 63 人，佔 27.8%；「不需要」共 15 人，佔 6.6%；「未填答」共 2 人，佔 0.9%。結果顯示志工認為「兒童繪本的創作與變化技巧」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 145 人，佔 63.9%。

題號 36. 改編故事的技巧

在「說故事活動培訓課程」方面，關於改編故事的技巧課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 87 人，佔 38.3%；其次是「非常需要」共 64 人，佔 28.2%；而後依序為「普通」共 63 人，佔 27.8%；「不需要」共 12 人，佔 5.3%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示志工認為「改編故事的技巧」這類課程有助於志工參與說故事活動，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 151 人，佔 66.5%。

題號 37. 其他

關於說故事活動培訓課程之需求，共有 2 位志工填寫，1 位是帶領團體技巧（此為針對團體領導能力）和兒童行為學為非常需要；另 1 位則是認為事前準備為需要。

為更清楚呈現志工對於「說故事活動培訓課程」之需求，茲將各選項分析結果，整理如表 4-3-7 所示：

表 4-3-7 說故事活動培訓課程需求統計分析 (n=227)

需求程度 題號	非常 需要	需要	普通	不需要	非常 不需要	未填答	次數 總和
25. 兒童繪本賞析 的能力	73 (32.2%)	97 (42.7%)	49 (21.6%)	8 (3.5%)	0	0	227 (100%)
26. 與兒童說故事 的技巧	93 (41%)	84 (37%)	46 (20.3%)	3 (1.3%)	1 (0.4%)	0	227 (100%)
27. 兒童心理學	79 (34.8%)	84 (37%)	54 (23.8%)	8 (3.5%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	226 (100%)

28. 教具製作與操作技巧	61 (26.9%)	76 (33.5%)	70 (30.8%)	18 (7.9%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	226 (100%)
29. 資深林老師經驗分享	62 (27.3%)	103 (45.4%)	55 (24.2%)	5 (2.2%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	226 (100%)
30. 圖書館暨網路資源運用	69 (30.4%)	103 (45.4%)	50 (22%)	5 (2.2%)	0	0	227 (100%)
31. 帶領團體遊戲和律動技巧	86 (37.9%)	70 (30.8%)	55 (24.2%)	14 (6.2%)	0	2 (0.9%)	225 (100%)
32. 變簡單小魔術的技巧	60 (26.4%)	82 (36.1%)	64 (28.2%)	20 (8.8%)	1 (0.4%)	0	227 (100%)
33. 手工書創作技巧	56 (24.7%)	88 (38.8%)	62 (27.3%)	19 (8.4%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	226 (100%)
34. 製作簡單造型汽球技巧	53 (23.3%)	82 (36.1%)	66 (29.1%)	24 (10.6%)	0	2 (0.9%)	225 (100%)
35. 兒童繪本的創作與變化技巧	63 (27.8%)	82 (36.1%)	65 (28.6%)	15 (6.6%)	0	2 (0.9%)	225 (100%)
36. 改編故事的技巧	64 (28.2%)	87 (38.3%)	63 (27.8%)	12 (5.3%)	0	1 (0.4%)	226 (100%)

除了以次數分配呈現調查結果之外，為更瞭解志工對於專業訓練課程「說故事活動培訓課程」的需求程度，研究者將需求程度依平均數之高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度之平均分數為低於 2.33，中度之平均分數為介於 2.33 及 3.66 之間，高度之平均分數為高於 3.67。由資料得知，說故事活動培訓課程需求的總平均分數為 3.93，屬於高度的需求。

在十二個項目中，又以「與兒童說故事的技巧」平均數最高，為 4.17；其次依序為「兒童繪本賞析的能力」，平均數為 4.04；「圖書館暨網路資源運用」，平均數為 4.04；「兒童心理學」，平均數為 4.03；「帶領團體遊戲和律動技巧」，

平均數為 4.01；「資深林老師經驗分享」，平均數為 3.97；「改編故事的技巧」，平均數為 3.9；「兒童繪本的創作與變化技巧」，平均數為 3.86；「教具製作與操作技巧」，平均數為 3.79；「變簡單小魔術的技巧」，平均數為 3.79；「手工書創作技巧」，平均數為 3.79；製作簡單造型汽球技巧」，平均數為 3.73。顯示十二種課程皆已達到高度需求的程度。詳細統計結果如表 4-3-8 所示。

表 4-3-8 說故事活動培訓課程需求 (n=227)

題號	說故事活動培訓課程	平均數	排序
26	與兒童說故事的技巧	4.17	1
25	兒童繪本賞析的能力	4.04	2
30	圖書館暨網路資源運用	4.04	3
27	兒童心理學	4.03	4
31	帶領團體遊戲和律動技巧	4.01	5
29	資深林老師經驗分享	3.97	6
26	改編故事的技巧	3.90	7
35	兒童繪本的創作與變化技巧	3.86	8
28	教具製作與操作技巧	3.79	9
32	變簡單小魔術的技巧	3.79	10
33	手工書創作技巧	3.79	11
34	製作簡單造型汽球技巧	3.73	12
說故事活動培訓課程需求總平均		3.93	

(四) 英語能力培訓課程

為瞭解志工對於「英語能力培訓課程」之需求，此階段課程共有 11 題，分別為題號 38.英語兒童讀物賞析與應用的能力、題號 39.口語表達技巧與正音、題號 40.如何營造說英語的環境、題號 41.英語童謠創意教學、題號 42.英語說故事技巧、

題號 43.英語活動設計技巧、題號 44.資深英語志工經驗分享、題號 45.兒童英語閱讀指導技巧、題號 46.帶領英語團康活動技巧、題號 47.兒童英語讀書會介紹、題號 48.其他，各選項之分析結果如下。

題號 38. 英語兒童讀物賞析與應用的能力

在「英語能力培訓課程」方面，關於英語兒童讀物賞析與應用的能力課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 97 人，佔 42.7%；其次是「非常需要」共 52 人，佔 22.9%；而後依序為「普通」共 58 人，佔 25.6%；「不需要」共 11 人，佔 4.8%；「未填答」共 9 人，佔 4%。結果顯示「英語兒童讀物賞析與應用的能力」這類課程有助於提升志工擔任英語志工的能力，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 149 人，佔 65.6%。

題號 39. 口語表達技巧與正音

在「英語能力培訓課程」方面，關於口語表達技巧與正音課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 85 人，佔 37.4%；其次是「非常需要」共 77 人，佔 33.9%；而後依序為「普通」共 45 人，佔 19.8%；「不需要」共 18 人，佔 7.9%；「未填答」共 2 人，佔 0.9%。結果顯示「口語表達技巧與正音」這類課程有助於提升志工擔任英語志工的能力，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 162 人，佔 71.3%。

題號 40. 如何營造說英語的環境

在「英語能力培訓課程」方面，關於如何營造說英語的環境課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 93 人，佔 41%；其次是「非常需要」共 69 人，佔 30.4%；而後依序為「普通」共 49 人，佔 21.6%；「不需要」共 14 人，

佔 6.2%；「未填答」共 2 人，佔 0.9%。結果顯示「如何營造說英語的環境」這類課程有助於提升志工擔任英語志工的能力，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 162 人，佔 71.4%。

題號 41. 英語童謠創意教學

在「英語能力培訓課程」方面，關於英語童謠創意教學課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 86 人，佔 37.9%；其次是「普通」共 72 人，佔 31.7%；而後依序為「非常需要」共 43 人，佔 18.9%；「不需要」共 23 人，佔 10.1%；「未填答」共 3 人，佔 1.3%。結果顯示「英語童謠創意教學」這類課程有助於提升志工擔任英語志工的能力，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 129 人，佔 56.8%。

題號 42. 英語說故事技巧

在「英語能力培訓課程」方面，關於英語說故事技巧課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 88 人，佔 38.8%；其次是「非常需要」共 68 人，佔 30%；而後依序為「普通」共 50 人，佔 22%；「不需要」共 18 人，佔 7.9%；「未填答」共 3 人，佔 1.3%。結果顯示「英語說故事技巧」這類課程有助於提升志工擔任英語志工的能力，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 156 人，佔 68.8%。

題號 43. 英語活動設計技巧

在「英語能力培訓課程」方面，關於英語活動設計技巧課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 88 人，佔 38.8%；其次是「普通」共 67 人，佔 29.5%；而後依序為「非常需要」共 53 人，佔 23.3%；「不需要」共 16 人，

佔 7%；「未填答」共 3 人，佔 1.3%。結果顯示「英語活動設計技巧」這類課程有助於提升志工擔任英語志工的能力，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 141 人，佔 62.1%。

題號 44. 資深英語志工經驗分享

在「英語能力培訓課程」方面，關於資深英語志工經驗分享課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 105 人，佔 46.3%；其次是「普通」共 53 人，佔 23.3%；而後依序為「非常需要」共 52 人，佔 22.9%；「不需要」共 15 人，佔 6.6%；「未填答」共 2 人，佔 0.9%。結果顯示「資深英語志工經驗分享」這類課程有助於提升志工擔任英語志工的能力，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 157 人，佔 69.2%。

題號 45. 兒童英語閱讀指導技巧

在「英語能力培訓課程」方面，關於兒童英語閱讀指導技巧課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 92 人，佔 40.5%；其次是「普通」共 70 人，佔 30.8%；而後依序為「非常需要」共 46 人，佔 20.3%；「不需要」共 16 人，佔 7%；「未填答」共 3 人，佔 1.3%。結果顯示「兒童英語閱讀指導技巧」這類課程有助於提升志工擔任英語志工的能力，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 138 人，佔 60.8%。

題號 46. 帶領英語團康活動技巧

在「英語能力培訓課程」方面，關於帶領英語團康活動技巧課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 76 人，佔 33.5%；其次依序為「非常需要」

共 64 人，佔 28.2%；「普通」共 64 人，佔 28.2%；「不需要」共 20 人，佔 8.8%；「未填答」共 3 人，佔 1.3%。結果顯示「帶領英語團康活動技巧」這類課程有助於提升志工擔任英語志工的能力，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 140 人，佔 61.7%。

題號 47. 兒童英語讀書會介紹

在「英語能力培訓課程」方面，關於兒童英語讀書會介紹課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 91 人，佔 40.1%；其次是「普通」共 70 人，佔 30.8%；而後依序為「非常需要」共 34 人，佔 15%；「不需要」共 29 人，佔 12.8%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%「未填答」共 2 人，佔 0.9%。結果顯示「兒童英語讀書會介紹」這類課程有助於提升志工擔任英語志工的能力，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 125 人，佔 55.1%。

題號 48. 其他

此選項無人填答。

為更清楚呈現志工對於「英語能力培訓課程」之需求，茲將各選項分析結果，整理如表 4-3-9 所示：

表 4-3-9 英語能力培訓課程需求統計分析 (n=227)

需求程度 題號	非常 需要	需要	普通	不需要	非常 不需要	未填答	次數 總和
38. 英語兒童讀物賞 析與應用的能力	52 (22.9%)	97 (42.7%)	58 (25.6%)	11 (4.8%)	0	9 (4%)	218 (100%)
39. 口語表達技巧與 正音	77 (33.9%)	85 (37.4%)	45 (19.8%)	18 (7.9%)	0	2 (0.9%)	225 (100%)
40. 如何營造說英語 的環境	69 (30.4%)	93 (41%)	49 (21.6%)	14 (6.2%)	0	2 (0.9%)	225 (100%)
41. 英語童謠創意教 學	43 (18.9%)	86 (37.9%)	72 (31.7%)	23 (10.1%)	0	3 (1.3%)	224 (100%)
42. 英語說故事技巧	68 (30%)	88 (38.8%)	50 (22%)	18 (7.9%)	0	3 (1.3%)	224 (100%)
43. 英語活動設計技 巧	53 (23.3%)	88 (38.8%)	67 (29.5%)	16 (7%)	0	3 (1.3%)	224 (100%)
44. 資深英語志工經 驗分享	52 (22.9%)	105 (46.3%)	53 (23.3%)	15 (6.6%)	0	2 (0.9%)	225 (100%)
45. 兒童英語閱讀指 導技巧	46 (20.3%)	92 (40.5%)	70 (30.8%)	16 (7%)	0	3 (1.3%)	224 (100%)
46. 帶領英語團康活 動技巧	64 (28.2%)	76 (33.5%)	64 (28.2%)	20 (8.8%)	0	3 (1.3%)	224 (100%)
47. 兒童英語讀書會 介紹	34 (15%)	91 (40.1%)	70 (30.8%)	29 (12.8%)	1 (0.4%)	2 (0.9%)	225 (100%)

除了以次數分配呈現調查結果之外，為更瞭解志工對於專業訓練課程「英語能力培訓課程」的需求程度，研究者將需求程度依平均數之高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度之平均分數為低於 2.33，中度之平均分數為介於 2.33 及 3.66 之間，高度之平均分數為高於 3.67。由資料得知，說英語能力培訓課程需求的總平均分數為 3.82，屬於高度的需求。

在十個項目中，又以「口語表達技巧與正音」平均數最高，為 3.98；其次依序為「如何營造說英語的環境」，平均數為 3.96；「英語說故事技巧」，平均數為 3.92；「英語兒童讀物賞析與應用的能力」，平均數為 3.87；「資深英語志工經驗分享」，平均數為 3.86；「帶領英語團康活動技巧」，平均數為 3.82；「英語活動設計技巧」，平均數為 3.79；「兒童英語閱讀指導技巧」，平均數為 3.75；「英語童謠創意教學」，平均數為 3.67；「兒童英語讀書會介紹」，平均數為 3.57。其中只有「兒童英語讀書會介紹」此課程為中度需求的程度，其他課程皆已達到高度需求的程度，詳細統計結果如表 4-3-10 所示。

表 4-3-10 英語能力培訓課程需求 (n=227)

題號	英語能力培訓課程	平均數	排序
39	口語表達技巧與正音	3.98	1
40	如何營造說英語的環境	3.96	2
42	英語說故事技巧	3.92	3
38	英語兒童讀物賞析與應用的能力	3.87	4
44	資深英語志工經驗分享	3.86	5
46	帶領英語團康活動技巧	3.82	6
43	英語活動設計技巧	3.79	7
45	兒童英語閱讀指導技巧	3.75	8
40	英語童謠創意教學	3.67	9
47	兒童英語讀書會介紹	3.57	10
英語能力培訓課程需求總平均		3.82	

三、「自我成長研習課程」

為瞭解志工對於「自我成長與發展課程」之需求，此階段課程共有 9 題，分別題號 49.資料庫利用課程、題號 50.海報設計與製作、題號 51.英文基礎研習班、題號 52.日文基礎研習班、題號 53.網頁製作編輯與維護、題號 54.基礎電腦入門、題號 55.電腦硬體維修 DIY、題號 56.插花研習班、題號 57.其他，各選項之分析結果如下。

題號 49. 資料庫利用課程

在「自我成長與發展課程」方面，關於資料庫利用課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 88 人，佔 38.8%；其次是「普通」共 57 人，佔 25.1%；而後依序為「非常需要」共 54 人，佔 23.8%；「不需要」共 21 人，佔 9.3%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 6 人，佔 2.6%。結果顯示認同「資料庫利用課程」這類的課程有助於志工提升自我成長與發展，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 142 人，佔 62.6%。

題號 50. 海報設計與製作

在「自我成長與發展課程」方面，關於海報設計與製作課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 85 人，佔 37.4%；其次是「普通」共 76 人，佔 33.5%；而後依序為「非常需要」共 36 人，佔 15.9%；「不需要」共 29 人，佔 12.8%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示認同「海報設計與製作」這類的課程有助於志工提升自我成長與發展，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 121 人，佔 53.3%。

題號 51. 英文基礎研習班

在「自我成長與發展課程」方面，關於英文基礎研習班課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 89 人，佔 39.2%；其次是「普通」共 78 人，佔 34.4%；而後依序為「非常需要」共 45 人，佔 19.8%；「不需要」共 13 人，佔 5.7%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示認同「英文基礎研習班」這類的課程有助於志工提升自我成長與發展，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 134 人，佔 59%。

題號 52. 日文基礎研習班

在「自我成長與發展課程」方面，關於日文基礎研習班課程的需求程度，勾選「普通」者所佔的比例最高，共 96 人，佔 42.3%；其次是「需要」共 80 人，佔 35.2%；而後依序為「非常需要」共 28 人，佔 12.3%；「不需要」共 21 人，佔 9.3%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示志工對於「日文基礎研習班」這類課程的需求度較低，即勾選「非常需要」與「需要」之志工只有 108 人，佔 47.5%，未過半數。

題號 53. 網頁製作編輯與維護

在「自我成長與發展課程」方面，關於網頁製作編輯與維護課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 81 人，佔 35.7%；其次是「普通」共 61 人，佔 26.9%；而後依序為「非常需要」共 55 人，佔 24.2%；「不需要」共 28 人，佔 12.3%；「非常不需要」共 2 人，佔 0.9%。結果顯示認同「網頁製作編輯與維護」這類的課程有助於志工提升自我成長與發展，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 136 人，佔 59.9%。

題號 54. 基礎電腦入門

在「自我成長與發展課程」方面，關於基礎電腦入門課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 86 人，佔 37.9%；其次是「普通」共 67 人，佔 29.5%；而後依序為「非常需要」共 42 人，佔 18.5%；「不需要」共 30 人，佔 13.2%；「非常不需要」共 1 人，佔 0.4%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示認同「基礎電腦入門」這類的課程有助於志工提升自我成長與發展，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 128 人，佔 56.4%。

題號 55. 電腦硬體維修 DIY

在「自我成長與發展課程」方面，關於電腦硬體維修 DIY 課程的需求程度，勾選「需要」者所佔的比例最高，共 84 人，佔 37%；其次是「普通」共 67 人，佔 29.5%；而後依序為「非常需要」共 36 人，佔 15.9%；「不需要」共 37 人，佔 16.3%；「非常不需要」共 3 人，佔 1.3%。結果顯示認同「電腦硬體維修 DIY」這類的課程有助於志工提升自我成長與發展，即勾選「非常需要」與「需要」之志工共有 120 人，佔 52.9%。

題號 56. 插花研習班

在「自我成長與發展課程」方面，關於插花研習班課程的需求程度，勾選「普通」者所佔的比例最高，共 99 人，佔 43.6%；其次是「不需要」共 58 人，佔 25.6%；而後依序為「需要」共 46 人，佔 20.3%；「非常需要」共 12 人，佔 5.3%；「非常不需要」共 11 人，佔 4.8%；「未填答」共 1 人，佔 0.4%。結果顯示志工對於「插花研習班」這類課程的需求度較低，即勾選「非常需要」與「需要」之志工只有 58 人，佔 25.6%，約不到三成的人。

題號 57. 其他

關於自我成長與發展課程之需求，共有 2 位志工在「其他」欄位做填答，其填答內容分別是影像處理電腦課程為非常需要以及自我成長營為非常需要。

為更清楚呈現志工對於「自我成長與發展課程」之需求，茲將各選項分析結果，整理如表 4-3-11 所示：

表 4-3-11 自我成長與發展課程需求統計分析 (n=227)

需求程度 題號	非常 需要	需要	普通	不需要	非常 不需要	未填答	次數 總和
49. 資料庫利用課程	54 (23.8%)	88 (38.8%)	57 (25.1%)	21 (9.3%)	1 (0.4%)	6 (2.6%)	221 (100%)
50. 海報設計與製作	36 (15.9%)	85 (37.4%)	76 (33.5%)	29 (12.8%)	0	1 (0.4%)	226 (100%)
51. 英文基礎研習班	45 (19.8%)	89 (39.2%)	78 (34.4%)	13 (5.7%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	226 (100%)
52. 日文基礎研習班	28 (12.3%)	80 (35.2%)	96 (42.3%)	21 (9.3%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	226 (100%)
53. 網頁製作編輯與 維護	55 (24.2%)	81 (35.7%)	61 (26.9%)	28 (12.3%)	2 (0.9%)	0	227 (100%)
54. 基礎電腦入門	42 (18.5%)	86 (37.9%)	67 (29.5%)	30 (13.2%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	226 (100%)
55. 電腦硬體維修 DIY	36 (15.9%)	84 (37%)	67 (29.5%)	37 (16.3%)	3 (1.3%)	0	227 (100%)
56. 插花研習班	12 (5.3%)	46 (20.3%)	99 (43.6%)	58 (25.6%)	11 (4.8%)	1 (0.4%)	226 (100%)

除了以次數分配呈現調查結果之外，為更瞭解志工對於專業訓練課程「自我成長與發展課程」的需求程度，研究者將需求程度依平均數之高低分為「低」、「中」、「高」三種等級，低度之平均分數為低於 2.33，中度之平均分數為介於 2.33 及 3.66 之間，高度之平均分數為高於 3.67。由資料得知，自我成長與發展課程需求的總平均分數為 3.54，屬於中度的需求。

在八個項目中，又以「資料庫利用課程」平均數最高，為 3.78；其次依序為「英文基礎研習班」，平均數為 3.73；「網頁製作編輯與維護」，平均數為 3.7；「基礎電腦入門」，平均數為 3.61；「海報設計與製作」，平均數為 3.57；「日文基礎研習班」，平均數為 3.5；「電腦硬體維修 DIY」，平均數為 3.5；「插花研習班」，平均數為 2.96。結果顯示「資料庫利用課程」、「英文基礎研習班」和「網頁製作編輯與維護」有達到高度需求的程度，而其他課程皆為中度需求的程度。詳細統計結果如表 4-3-12 所示。

表 4-3-12 自我成長與發展課程需求 (n=227)

題號	自我成長與發展課程	平均數	排序
49	資料庫利用課程	3.78	1
51	英文基礎研習班	3.73	2
53	網頁製作編輯與維護	3.70	3
54	基礎電腦入門	3.61	4
50	海報設計與製作	3.57	5
52	日文基礎研習班	3.50	6
55	電腦硬體維修 DIY	3.50	6
56	插花研習班	2.96	7
自我成長與發展課程需求總平均		3.54	

第四節 志工教育訓練實施方式需求

本節在探討臺北市立圖書館志工，對於志工教育訓練實施方式之需求；包括教育訓練方式、教育訓練時間、教育訓練師資、教育訓練課程時間、教育訓練頻率、教育訓練相關配合措施、教育訓練規劃人員等七項以及教育訓練滿意度，以下就調查結果加以說明。

一、教育訓練方式

根據研究結果得知，最多人填選的教育訓練方式為「專家學者演講」，共 142 人次，佔 62.6%，其次是「研習班或研習營」，共 122 人次，佔 53.7%，而後依序為「實際操作演練」，共 108 人次，佔 47.6%；「實際參觀」，共 100 人次，佔 44.1%；「座談會」，共 66 人次，佔 29.1%；「分組討論」，共 57 人次，佔 25.1%；「影片、錄影帶欣賞」，共 41 人次，佔 18.1%；「讀書會」，共 39 人次，佔 17.2%；「其他」，共 2 人次，佔 0.9%。而選填「其他」的 2 位填答者，1 位無表達意見，另 1 位則認為以上的教育訓練方式皆可。詳細研究結果如表 4-4-1。

表 4-4-1 教育訓練方式 (n=227)

教育訓練方式	人數	百分比 (%)	排序
專家學者演講	142	62.6	1
研習班或研習營	122	53.7	2
實際操作演練	108	47.6	3
實際參觀	100	44.1	4
座談會	66	29.1	5
分組討論	57	25.1	6
影片、錄影帶欣賞	41	18.1	7
讀書會	39	17.2	8
其他	2	0.9	9

註：此表為複選分析，故百分比總和不等於百分之百

二、教育訓練時間

根據研究結果得知，約一半的志工認為教育訓練的時間以「週末假日白天」最適合，有 116 人，佔 51.1%，其次是「平日白天」，有 82 人，佔 36.1%，而後依序為「寒暑假」，有 13 人，佔 5.7%；「平日晚上」，有 9 人，佔 4%；「週末假日晚上」，有 5 人，佔 2.2%；「其他」，有 2 人，佔 0.9%。而選填「其他」的 2 位填答者則認為以上時間皆可。詳細研究結果如表 4-4-2。

表 4-4-2 教育訓練時間

教育訓練時間	人數	百分比 (%)	排序
週末假日白天	116	51.1	1
平日白天	82	36.1	2
寒暑假	13	5.7	3
平日晚上	9	4.0	4
週末假日晚上	5	2.2	5
其他	2	0.9	6
合計	227	100	

三、教育訓練師資

根據研究結果得知，志工期望來擔任教育訓練的師資以「專業知識的專家、學者」的比例最高，共 186 人次，佔 81.9%，其次是「經驗豐富的資深志工」，共 141 人次，佔 62.1%，而後依序為「圖書資訊專業人員」，共 97 人次，佔 42.7%；「特殊技藝人士」，共 66 人次，佔 29.1%；「有名氣的講師」，共 31 人次，佔 13.7%；「其他」，共 2 人次，佔 0.9%。而選填「其他」的 2 位填答者中，1 位認為以上師資皆可，另 1 位則認為心理師也很適合。詳細研究結果如表 4-4-3。

表 4-4-3 教育訓練師資 (n=227)

教育訓練師資	人數	百分比 (%)	排序
專業知識的專家、學者	186	81.9	1
經驗豐富的資深志工	141	62.1	2
圖書資訊專業人員	97	42.7	3
特殊技藝人士	66	29.1	4
有名氣的講師	31	13.7	5
其他	2	0.9	6

註：此表為複選分析，故百分比總和不等於百分之百

四、教育訓練課程時間

根據研究結果得知，認為教育訓練的課程時間以「半天」較適合的志工比例最高，有 91 人，佔 40.1%，其次是「一天」，有 86 人，佔 37.9%，而後依序為「兩天」，有 47 人，佔 20.7%；「其他」，有 3 人，佔 1.3%；「一週」，有 0 人，0%。而選填「其他」的 3 位填答者皆認為要視課程內容而定。詳細研究結果如表 4-4-4。

表 4-4-4 教育訓練課程時間

教育訓練課程時間	人數	百分比 (%)	排序
半天	91	40.1	1
一天	86	37.9	2
兩天	47	20.7	3
其他	3	1.3	4
一週	0	0	5
合計	227	100	

五、教育訓練頻率

根據研究結果得知，關於教育訓練的頻率以勾選「半年一次」所佔比例最高，有 79 人，佔 34.8%，其次是「三個月一次」，有 57 人，佔 25.1%，而後依序為「一個月一次」，有 41 人，佔 18.1%；「一年一次」，有 35 人，佔 15.4%；「兩週一次」，有 9 人，4%；「一週一次」，有 5 人，2.2%；「其他」，有 1 人，0.4%。而選填「其他」的填答者認為志工教育訓練可以兩個月舉辦一次較合適。詳細研究結果如表 4-4-5。

表 4-4-5 教育訓練頻率

教育訓練頻率	人數	百分比 (%)	排序
半年一次	79	34.8	1
三個月一次	57	25.1	2
一個月一次	41	18.1	3
一年一次	35	15.4	4
兩週一次	9	4.0	5
一週一次	5	2.2	6
其他	1	0.4	7
合計	227	100	

六、教育訓練相關配合措施

根據研究結果得知，志工希望未來參加教育訓練時，能有的配合措施以「提供該課程上課內容之講義或講師資料」的比例最高，共 162 人次，佔 71.4%，其次是「免繳費用」，共 152 人次，佔 67%，而後依序為「頒發研習時數證書」，共 106 人次，佔 46.7%；「提供餐點」，共 94 人次，佔 41.4%；「提供錄影服務」，共 24 人次，佔 10.6%；「提供子女托育的服務」，共 19 人次，佔 8.3%；「不需要任何配合措施」，共 10 人次，佔 4.4%；「其他」，共 2 人次，佔 0.9%。而選

填「其他」的 2 位填答者，1 位希望未來參加教育訓練時，可以在交通方便的場所，另 1 位則是希望未來參加教育訓練可以提供費用。詳細研究結果如表 4-4-6。

表 4-4-6 教育訓練相關配合措施 (n=227)

教育訓練相關配合措施	人數	百分比 (%)	排序
提供該課程上課內容之講義或講師資料	162	71.4	1
免繳費用	152	67.0	2
頒發研習時數證書	106	46.7	3
提供餐點	94	41.4	4
提供錄影服務	24	10.6	5
提供子女托育的服務	19	8.3	6
不需要任何配合措施	10	4.4	7
其他	2	0.9	8

註：此表為複選分析，故百分比總和不等於百分之百

七、教育訓練規劃人員

根據研究結果得知，將近半數的志工認為教育訓練的規劃人員以「圖書館人員」最為適合，有 112 人，佔 49.3%，其次是「志工幹部」，有 56 人，佔 24.7%，而後依序為「全體志工共同規畫」，有 52 人，佔 22.9%；「其他」，有 7 人，佔 3.1%。而選填「其他」的 7 位填答者中，有 4 位覺得應該由圖書館人員和志工一起規劃，而另外 3 位則表達都可以、無意見。詳細研究結果如表 4-4-7。

表 4-4-7 教育訓練規劃人員 (n=227)

教育訓練規劃人員	次數	百分比 (%)	排序
圖書館人員	112	49.3	1
志工幹部	56	24.7	2
全體志工共同規畫	52	22.9	3
其他	7	3.1	4

註：此表為複選分析，故百分比總和不等於百分之百

八、教育訓練滿意度

根據研究結果得知，志工對於臺北市立圖書館所舉辦的志工教育訓練感到滿足，表示「同意」的比例最高，有 102 人，佔 44.9%，其次是「沒意見」，有 74 人，佔 32.6%，而後依序為「不同意」，有 28 人，佔 12.3%；「非常同意」，有 23 人，佔 10.1%。詳細研究結果如表 4-4-8。

表 4-4-8 志工教育訓練滿意度

項目	次數	百分比 (%)	排序
同意	102	44.9	1
沒意見	74	32.6	2
不同意	28	12.3	3
非常同意	23	10.1	4
非常不同意	0	0	5
合計	227	100	

第五節 不同背景變項與教育訓練課程內容需求

本節就志工之不同背景變項：性別、年齡、教育程度、職業、志工類別以及年資等進行教育訓練課程內容需求的分析，以探討不同背景變項下志工對於教育訓練課程內容之需求是否有差異。

本研究採用獨立樣本 t 檢定及單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 來進行差異分析，若單因子變異數分析 (One-way ANOVA) 判定背景變項具有顯著差異時，則採用 LSD 法，繼續對背景變項之選項進行多重比較分析，以瞭解各變項間的差異。

一、性別

由表 4-5-1 所示，志工的性別在教育訓練課程內容的需求上，只有在說故事活動培訓課程上有顯著差異 ($p=.002<.05$)。比較其平均值後，發現女性志工在這類的課程需求為 4.00，明顯高於男性志工的 3.65，顯示女性志工對於說故事活動培訓課程上的需求高於男性志工。

其他教育訓練課程內容，包括志願服務觀念認知之需求、圖書館功能與服務培訓課程、圖書館資訊素養培訓課程、英語能力培訓課程、自我成長與發展之課程，在統計分析結果中並未達到顯著水準，顯示性別對於教育訓練課程內容需求之差異並不顯著。

表 4-5-1 性別與教育訓練課程內容需求

量表/層面	男性 (n=46)		女性 (n=176)		t 值	p 值
	平均值	標準差	平均值	標準差		
志願服務觀念認知	3.99	.58	3.92	.62	.753	.452
圖書館功能與服務培訓課程	3.62	.63	3.78	.59	-1.580	.116
圖書館資訊素養培訓課程	3.76	.68	3.63	.65	1.203	.230
說故事活動培訓課程	3.65	.66	4.00	.69	-3.081	.002**
英語能力培訓課程	3.65	.74	3.87	.71	-1.896	.059
自我成長與發展之課程	3.50	.67	3.56	.66	-.556	.579

(**表 p 值 < .01)

二、年齡

由表 4-5-2 所示，不同年齡的教育訓練課程內容需求經單因子變異數分析後發現，在說故事活動培訓課程和英語能力培訓課程中均達到顯著性差異，以下為利用 LSD 法進行事後多重比較後所發現的結果。

在說故事活動培訓課程中「21-30 歲」、「31-40 歲」、「41-50 歲」與「51-60 歲」有顯著差異 (F 值=7.606, p=.000)；「21-30 歲」、「31-40 歲」、「41-50 歲」與「61 歲以上」也有顯著差異 (F 值=7.606, p=.000)。比較其平均值後，發現「21-30 歲」(4.042)、「31-40 歲」(4.078) 以及「41-50 歲」(4.271) 的需求度明顯高於「51-60 歲」(3.708) 及「61 歲以上」(3.569)，結果顯示年輕及中年的志工對於說故事活動培訓課程的需求較年長的志工來的高。

在英語能力培訓課程中「21-30歲」、「31-40歲」、「41-50歲」與「51-60歲」有顯著差異（F值=5.261，p=.000）；「21-30歲」、「31-40歲」、「41-50歲」與「61歲以上」也有顯著差異（F值=5.261，p=.000）。比較其平均值後，發現「21-30歲」（4.150）、「31-40歲」（3.926）以及「41-50歲」（4.046）的需求度明顯高於「51-60歲」（3.607）及「61歲以上」（3.514），結果顯示年輕及中年的志工對於英語能力培訓課程的需求較年長的志工來的高。

表 4-5-2 年齡與教育訓練課程內容需求

量表/層面	年齡	人數	平均值	標準差	F 值	p 值	LSD
志願服務觀念認知	(1) 20歲以下	5	3.633	.820	1.549	1.76	
	(2) 21-30歲	26	3.717	.555			
	(3) 31-40歲	33	3.914	.765			
	(4) 41-50歲	61	4.008	.606			
	(5) 51-60歲	66	3.898	.596			
	(6) 61歲以上	36	4.079	.459			
圖書館功能與服務培訓課程	(1) 20歲以下	5	3.686	.717	.489	.784	
	(2) 21-30歲	26	3.604	.782			
	(3) 31-40歲	33	3.749	.677			
	(4) 41-50歲	61	3.750	.589			
	(5) 51-60歲	66	3.758	.579			
	(6) 61歲以上	36	3.845	.443			
圖書館資訊素養培訓課程	(1) 20歲以下	5	3.489	1.038	2.173	.058	
	(2) 21-30歲	26	3.504	.499			
	(3) 31-40歲	33	3.512	.744			
	(4) 41-50歲	61	3.553	.712			
	(5) 51-60歲	66	3.763	.575			
	(6) 61歲以上	36	3.877	.588			
說故事活動培訓課程	(1) 20歲以下	5	3.800	.652	7.606	.000***	(2) > (5)
	(2) 21-30歲	26	4.042	.464			(2) > (6)
	(3) 31-40歲	33	4.078	.730			(3) > (5)
	(4) 41-50歲	61	4.271	.584			(3) > (6)
	(5) 51-60歲	66	3.708	.694			(4) > (5)
	(6) 61歲以上	36	3.569	.683			(4) > (6)

英語能力培訓課程	(1) 20歲以下	5	4.000	.852	5.261	.000***	(2) > (5)
	(2) 21-30歲	26	4.150	.361			(2) > (6)
	(3) 31-40歲	33	3.926	.775			(3) > (5)
	(4) 41-50歲	61	4.046	.555			(3) > (6)
	(5) 51-60歲	66	3.607	.797			(4) > (5)
	(6) 61歲以上	36	3.514	.769			(4) > (6)
自我成長與發展之課程	(1) 20歲以下	5	3.875	.510	1.073	.376	
	(2) 21-30歲	26	3.539	.709			
	(3) 31-40歲	33	3.625	.642			
	(4) 41-50歲	61	3.635	.616			
	(5) 51-60歲	66	3.407	.679			
	(6) 61歲以上	36	3.542	.681			

(***表 p 值 < .001)

三、教育程度

由表 4-5-3 所示，不同教育程度之教育訓練課程內容需求經變異數分析後發現，在圖書館資訊素養培訓課程和說故事活動培訓課程中有達到顯著性差異，以下為利用 LSD 法進行事後多重比較後所發現的結果。

在圖書館資訊素養培訓課程中「國中」和「高中、高職」、「研究所以上」；「高中、高職」和「研究所以上」以及「專科、大學」和「研究所以上」有顯著差異 (F 值=4.984, p=.002)。比較其平均值後，發現「國中」(4.244) 的需求度明顯高於「高中、高職」(3.617) 和「研究所以上」(3.199)；而「高中、高職」(3.617) 和「專科、大學」(3.701) 的需求度也高於「研究所以上」(3.199)，結果顯示研究所學歷以下的志工對於圖書館資訊素養培訓課程的需求較研究所以上學歷的志工來的高。

在說故事活動培訓課程中「專科、大學」和「高中、高職」以及「研究所以上」和「高中、高職」有顯著差異 (F 值=5.658, p=.001)。比較其平均值後，發

現「專科、大學」(3.982)的需求度高於「高中、高職」(3.605)，而「研究所以
上」(4.263)的需求度也高於「高中、高職」(3.605)，結果顯示專科以上學歷的
志工對於說故事活動培訓課程的需求較高中、高職學歷的志工來的高。

表 4-5-3 教育程度與教育訓練課程內容需求

量表/層面	教育程度	人數	平均值	標準差	F 值	p 值	LSD
志願服務觀 念認知	(1) 國中	5	3.833	.726	.619	.604	
	(2) 高中、高職	47	3.942	.564			
	(3) 專科、大學	155	3.912	.630			
	(4) 研究所以以上	20	4.111	.530			
圖書館功能 與服務培訓 課程	(1) 國中	5	3.686	1.085	2.280	.080	
	(2) 高中、高職	47	3.675	.594			
	(3) 專科、大學	155	3.810	.525			
	(4) 研究所以以上	20	3.459	.946			
圖書館資訊 素養培訓課 程	(1) 國中	5	4.244	.826	4.984	.002**	(1) > (2)
	(2) 高中、高職	47	3.617	.644			(1) > (4)
	(3) 專科、大學	155	3.701	.603			(2) > (4)
	(4) 研究所以以上	20	3.199	.830			(3) > (4)
說故事活動 培訓課程	(1) 國中	5	4.117	.622	5.658	.001**	(3) > (2)
	(2) 高中、高職	47	3.605	.674			(4) > (2)
	(3) 專科、大學	155	3.982	.671			
	(4) 研究所以以上	20	4.263	.690			
英語能力培 訓課程	(1) 國中	5	3.875	.877	1.439	.232	
	(2) 高中、高職	47	3.651	.688			
	(3) 專科、大學	155	3.850	.714			
	(4) 研究所以以上	20	4.030	.808			
自我成長與 發展之課程	(1) 國中	5	4.188	.943	2.364	.072	
	(2) 高中、高職	47	3.378	.680			
	(3) 專科、大學	155	3.575	.632			
	(4) 研究所以以上	20	3.569	.699			

(**表 p 值 < .01)

四、職業

由表 4-5-4 所示，不同職業之教育訓練課程內容需求經變異數分析後發現，在志願服務觀念認知之需求、說故事活動培訓課程和英語能力培訓課程中均達到顯著性差異，以下為利用 LSD 法進行事後多重比較後所發現的結果。

在志願服務觀念認知中「教師」和「學生」、「公務人員」、「商」、「家庭主婦」、「退休人士」、「自由業」以及「其他」有顯著差異 (F 值=2.631, $p=.007$)；「服務業」、「退休人士」分別和「公務人員」及「其他」皆有顯著差異 (F 值=2.631, $p=.007$)。比較其平均值後，發現「教師」(4.311) 的需求度明顯高於「學生」(3.698)、「公務人員」(3.644)、「商」(3.907)、「家庭主婦」(3.938)、「退休人士」(4.016)、「自由業」(3.764) 以及「其他」(3.618)，結果顯示教師對於志願服務觀念認知這類課程的需求高於學生、公務人員、商、家庭主婦、退休人士、自由業以及其他。而「服務業」(4.115) 和「退休人士」(4.016) 的平均值也分別高於「公務人員」(3.644) 及「其他」(3.618)，結果顯示服務業和退休人士在志願服務觀念認知這類課程的需求高於公務人員和其他。

在說故事活動培訓課程中「教師」和「學生」、「家庭主婦」、「退休人士」、「自由業」以及「其他」有顯著差異 (F 值=3.571, $p=.000$)；「公務人員」、「工」、「商」、「服務業」和「退休人士」有顯著差異 (F 值=3.571, $p=.000$)。比較其平均值後，發現「教師」(4.432) 的需求度明顯高於「學生」(3.979)、「家庭主婦」(3.857)、「退休人士」(3.660)、「自由業」(3.859) 以及「其他」(3.823)，結果顯示教師對於說故事活動培訓課程的需求高於學生、家庭主婦、退休人士、自由業以及其他。而「公務人員」(4.044)、「工」(4.625)、「商」(4.199)、「服務業」(4.150) 的平均值也大於「退休人士」(3.660)，結果顯示公務人員、工、商以及服務業對於說故事活動培訓課程的需求較退休人士來的高。

在英語能力培訓課程中「學生」和「退休人士」；「教師」和「公務人員」、「家庭主婦」、「退休人士」、「自由業」；「商」、「服務業」和「退休人士」有顯著差異 (F 值=3.146, p=.001)。比較其平均值後，發現「學生」(4.067) 的需求度明顯高於「退休人士」(3.569)；「教師」(4.346) 的需求度高於「公務人員」(3.733)、「家庭主婦」(3.771)、「退休人士」(3.568)、「自由業」(3.625)；「商」(4.028)、「服務業」(4.064) 的需求度也高於「退休人士」(3.568)，結果顯示學生對於英語能力培訓課程的需求高於退休人士；教師對於英語能力培訓課程的需求高於公務人員、家庭主婦、退休人士和自由業；商和服務業對於英語能力培訓課程的需求高於退休人士。

表 4-5-4 職業與教育訓練課程內容需求

量表/層面	職業	人數	平均值	標準差	F 值	p 值	LSD
志願服務觀念認知	(1) 學生	16	3.698	.654	2.631	.007**	(2) > (1)
	(2) 教師	23	4.311	.520			(2) > (3)
	(3) 公務人員	15	3.644	.584			(2) > (5)
	(4) 工	2	3.750	.589			(2) > (7)
	(5) 商	18	3.907	.825			(2) > (8)
	(6) 服務業	15	4.115	.563			(2) > (9)
	(7) 家庭主婦	43	3.938	.608			(2) > (10)
	(8) 退休人士	66	4.016	.505			(6) > (3)
	(9) 自由業	13	3.764	.601			(6) > (10)
	(10) 其他	16	3.618	.603			(8) > (3)
圖書館功能與服務培訓課程	(1) 學生	16	3.795	.685	.544	.841	
	(2) 教師	23	3.903	.753			
	(3) 公務人員	15	3.638	.742			
	(4) 工	2	3.571	.606			
	(5) 商	18	3.643	.559			
	(6) 服務業	15	3.876	.650			
	(7) 家庭主婦	43	3.777	.602			
	(8) 退休人士	66	3.748	.523			
	(9) 自由業	13	3.550	.603			
	(10) 其他	16	3.714	.551			

圖書館資訊 素養培訓課 程	(1) 學生 (2) 教師 (3) 公務人員 (4) 工 (5) 商 (6) 服務業 (7) 家庭主婦 (8) 退休人士 (9) 自由業 (10) 其他	16 23 15 2 18 15 43 66 13 16	3.472 3.758 3.578 3.556 3.470 3.807 3.571 3.866 3.325 3.458	.722 .734 .723 .629 .819 .748 .569 .571 .587 .518	1.889	.055	
說故事活動 培訓課程	(1) 學生 (2) 教師 (3) 公務人員 (4) 工 (5) 商 (6) 服務業 (7) 家庭主婦 (8) 退休人士 (9) 自由業 (10) 其他	16 23 15 2 18 15 43 66 13 16	3.979 4.432 4.044 4.625 4.199 4.150 3.857 3.660 3.859 3.823	.550 .490 .692 .295 .604 .619 .688 .733 .664 .633	3.571	.000***	(2) > (1) (2) > (7) (2) > (8) (2) > (9) (2) > (10) (3) > (8) (4) > (8) (5) > (8) (6) > (8)
英語能力培 訓課程	(1) 學生 (2) 教師 (3) 公務人員 (4) 工 (5) 商 (6) 服務業 (7) 家庭主婦 (8) 退休人士 (9) 自由業 (10) 其他	16 23 15 2 18 15 43 66 13 16	4.067 4.346 3.733 3.500 4.028 4.064 3.771 3.568 3.625 3.906	.476 .549 .727 .707 .613 .452 .721 .828 .733 .520	3.146	.001**	(1) > (8) (2) > (3) (2) > (7) (2) > (8) (2) > (9) (5) > (8) (6) > (8)
自我成長與 發展之課程	(1) 學生 (2) 教師 (3) 公務人員 (4) 工 (5) 商 (6) 服務業 (7) 家庭主婦	16 23 15 2 18 15 43	3.642 3.835 3.383 3.313 3.313 3.783 3.506	.767 .499 .519 .442 .596 .723 .601	1.369	.204	

	(8) 退休人士	66	3.488	.759			
	(9) 自由業	13	3.760	.613			
	(10) 其他	16	3.453	.532			

(**表 p 值 < .01；***表 p 值 < .001)

五、志工類別

由表 4-5-5 所示，不同志工類別之教育訓練課程內容需求經變異數分析後發現，在圖書館資訊素養培訓課程、說故事活動培訓課程和英語能力培訓課程中均達到顯著性差異，以下為利用 LSD 法進行事後多重比較後所發現的結果。

在圖書館資訊素養培訓課程中「一般志工」和「義務林老師」有顯著差異 (F 值=3.845, p=.023)。比較其平均值後，發現「一般志工」(3.743) 的需求度高於「義務林老師」(3.492)，結果顯示一般志工對於圖書館資訊素養培訓課程的需求較義務林老師來的高。

在說故事活動培訓課程中「義務林老師」、「英語志工」和「一般志工」有顯著差異 (F 值=34.350, p=.000)。比較其平均值後，發現「義務林老師」(4.432)、 「英語志工」(4.184) 的需求度明顯高於「一般志工」(3.683)，結果顯示義務林老師和英語志工對於說故事活動培訓課程的需求較一般志工來的高。

在英語能力培訓課程中「義務林老師」、「英語志工」和「一般志工」有顯著差異 (F 值=10.111, p=.000)。比較其平均值後，發現「義務林老師」(4.053)、 「英語志工」(4.219) 的需求度明顯高於「一般志工」(3.669)，結果顯示義務林老師和英語志工對於英語能力培訓課程的需求較一般志工來的高。

表 4-5-5 志工類別與教育訓練課程內容需求

量表/層面	志工類別	人數	平均值	標準差	F 值	p 值	LSD
志願服務觀念認知	(1) 一般志工	145	3.894	.614	.844	.431	
	(2) 義務林老師	61	3.986	.639			
	(3) 英語志工	21	4.042	.474			
圖書館功能與服務培訓課程	(1) 一般志工	145	3.801	.569	2.684	.071	
	(2) 義務林老師	61	3.714	.612			
	(3) 英語志工	21	3.479	.763			
圖書館資訊素養培訓課程	(1) 一般志工	145	3.743	.610	3.845	.023*	(1) > (2)
	(2) 義務林老師	61	3.492	.743			
	(3) 英語志工	21	3.500	.574			
說故事活動培訓課程	(1) 一般志工	145	3.683	.651	34.350	.000***	(2) > (1) (3) > (1)
	(2) 義務林老師	61	4.432	.531			
	(3) 英語志工	21	4.184	.480			
英語能力培訓課程	(1) 一般志工	145	3.669	.698	10.111	.000***	(2) > (1) (3) > (1)
	(2) 義務林老師	61	4.053	.747			
	(3) 英語志工	21	4.219	.470			
自我成長與發展之課程	(1) 一般志工	145	3.547	.641	.811	.446	
	(2) 義務林老師	61	3.490	.738			
	(3) 英語志工	21	3.702	.530			

(*表 p 值 < .05 ; ***表 p 值 < .001)

六、年資

由表 4-5-6 所示，年資對於教育訓練課程內容需求的影響並不顯著，經變異數分析後，並未達到顯著水準。

表 4-5-6 年資與教育訓練課程內容需求

量表/層面	年資	人數	平均值	標準差	F 值	p 值	LSD
志願服務觀念認知	(1)半年至一年(含)	52	3.917	.640	1.305	.263	
	(2)一年至二年(含)	45	4.033	.609			
	(3)二年至三年(含)	40	3.721	.484			
	(4)三年至五年(含)	43	3.981	.591			
	(5)五年至十年(含)	22	4.023	.711			
	(6)十年以上	25	3.933	.633			
圖書館功能與服務培訓課程	(1)半年至一年(含)	52	3.723	.691	.742	.593	
	(2)一年至二年(含)	45	3.860	.581			
	(3)二年至三年(含)	40	3.629	.639			
	(4)三年至五年(含)	43	3.718	.539			
	(5)五年至十年(含)	22	3.796	.475			
	(6)十年以上	25	3.811	.610			
圖書館資訊素養培訓課程	(1)半年至一年(含)	52	3.564	.733	1.379	.233	
	(2)一年至二年(含)	45	3.837	.512			
	(3)二年至三年(含)	40	3.536	.662			
	(4)三年至五年(含)	43	3.688	.591			
	(5)五年至十年(含)	22	3.737	.629			
	(6)十年以上	25	3.551	.789			
說故事活動培訓課程	(1)半年至一年(含)	52	3.820	.673	1.599	.162	
	(2)一年至二年(含)	45	4.080	.645			
	(3)二年至三年(含)	40	3.893	.703			
	(4)三年至五年(含)	43	3.782	.718			
	(5)五年至十年(含)	22	3.977	.830			
	(6)十年以上	25	4.143	.572			
英語能力培訓課程	(1)半年至一年(含)	52	3.692	.769	1.134	.344	
	(2)一年至二年(含)	45	4.016	.679			
	(3)二年至三年(含)	40	3.745	.705			
	(4)三年至五年(含)	43	3.817	.738			
	(5)五年至十年(含)	22	3.925	.650			
	(6)十年以上	25	3.820	.749			
自我成長與發展之課程	(1)半年至一年(含)	52	3.622	.642	1.338	.249	
	(2)一年至二年(含)	45	3.686	.710			
	(3)二年至三年(含)	40	3.442	.571			
	(4)三年至五年(含)	43	3.412	.585			
	(5)五年至十年(含)	22	3.655	.729			
	(6)十年以上	25	3.435	.755			

第六節 不同類型志工與教育訓練實施方式需求

本節以公共圖書館不同類型志工為背景變項，包括一般志工、義務林老師和英語志工共三組，進行其對教育訓練實施方式需求之教育訓練方式、教育訓練時間、教育訓練師資、教育訓練課程時間、教育訓練頻率、教育訓練相關配合措施、教育訓練規劃人員以及教育訓練滿意度等層面探討，並分析比較如下：

一、不同類型志工與教育訓練方式需求

根據研究結果得知，一般志工最希望的教育訓練方式前三名為「專家學者演講」共 90 人，佔 23.1%、「研習班或研習營」共 74 人，佔 19.0%、「實際參觀」共 61 人，佔 15.7%；而義務林老師最希望的教育訓練方式前三名為「專家學者演講」共 40 人，佔 19.4%、「實際操作演練」共 36 人，佔 17.5%、「研習班或研習營」共 35 人，佔 16.9%；英語志工最希望的教育訓練方式前三名則是「研習班或研習營」共 13 人，佔 15.9%、「專家學者演講」共 12 人，佔 14.6%、「實際操作演練」共 12 人，佔 14.6%，顯示所有志工還是以「專家學者演講」和「研習班或研習營」為最高度的需求，其次是「實際操作演練」和「實際參觀」。詳細研究結果如表 4-6-1。

表 4-6-1 不同類型志工與教育訓練方式需求 (n=227)

方 式 \ 志 工 類 型	一般志工	義務林老師	英語志工	合計
專家學者演講	90 ¹ (23.1%)	40 ¹ (19.4%)	12 ² (14.6%)	142
座談會	35 (9.0%)	21 (10.2%)	10 (12.2%)	66
研習班或研習營	74 ² (19%)	35 ³ (16.9%)	13 ¹ (15.9%)	122

讀書會	18 (4.6%)	13 (6.3%)	8 (9.8%)	39
分組討論	24 (6.2%)	23 (11.2%)	10 (12.2%)	57
影片、錄影帶欣賞	26 (6.7%)	10 (4.9%)	5 (6.1%)	41
實際參觀	61 ³ (15.7%)	28 (13.6%)	11 (13.4%)	100
實際操作演練	60 (15.4%)	36 ² (17.5%)	12 ² (14.6%)	108
其他	1 (0.3%)	0	1 (0.3%)	2
合計	389	206	82	677

註：標示^{1、2、3}為該組內排名順序，此題為複選分析。

二、不同類型志工與教育訓練時間需求

根據研究結果得知，將近半數的一般志工覺得平日白天是最適合辦理教育訓練的時間，共 69 人，佔 47.6%，其次是週末假日白天，共 55 人，佔 37.9%、寒暑假，共 9 人佔 6.2%；而義務林老師認為週末假日白天最適合辦理教育訓練，共 48，佔 78.8%，其次是平日白天，共 9 人，佔 14.8%；英語志工也和義務林老師一樣，覺得週末假日白天較適合辦理教育訓練，共 13 人，佔 61.9%，其次是平日白天，共 4 人，佔 19.0%，研究結果顯示，一般志工希望教育訓練的時間以平日白天較佳，而義務林老師和英語志工則認為週末假日白天較佳。詳細研究結果如表 4-6-2。

表 4-6-2 不同類型志工與教育訓練時間需求 (n=227)

時間 \ 志工類型	一般志工	義務林老師	英語志工	合計
平日白天	69 ¹ (47.6%)	9 ² (14.8%)	4 ² (19.0%)	82
平日晚上	7 (4.8%)	1 (1.6%)	1 (4.8%)	9
週末假日白天	55 ² (37.9%)	48 ¹ (78.8%)	13 ¹ (61.9%)	116
週末假日晚上	4 (2.8%)	1 (1.6%)	0	5
寒、暑假	9 ³ (6.2%)	1 (1.6%)	3 ³ (14.3%)	13
其他	1 (0.7%)	1 (1.6%)	0	2
合計	145	61	21	227

註：標示^{1、2、3}為該組內排名順序。

三、不同類型志工與教育訓練師資需求

根據研究結果得知，一般志工認為專業知識的專家較適合擔任教育訓練的師資，共 116 人，佔 36.9%，其次為經驗豐富的資深志工，共 82 人佔 26.2%，第三是圖書資訊專業人員，共 70 人，佔 22.3%；義務林老師也認為專業知識的專家較適合擔任教育訓練的師資，共 51 人，佔 34.7%，其次為經驗豐富的資深志工，共 41 人佔 27.9%，第三是特殊技藝人士，共 25 人，佔 17.0%；而英語志工也認為專業知識的專家較適合擔任教育訓練的師資，共 19 人，佔 30.6%，其次為經驗豐富的資深志工，共 18 人佔 29.1%，第三是特殊技藝人士，共 10 人，佔 16.1%，研究結果顯示，三種類型志工對於教育訓練師資的需求，以專業知識的專家為最高，其次是經驗豐富的資深志工，惟有在排名第三的選項上有些不同，一般志工選擇圖書資訊專業人員，而義務林老師和英語志工則選擇了特殊技藝人士。詳細研究結果如表 4-6-3。

表 4-6-3 不同類型志工與教育訓練師資需求 (n=227)

師資 \ 志工類型	一般志工	義務林老師	英語志工	合計
專業知識的專家	116 ¹ (36.9%)	51 ¹ (34.7%)	19 ¹ (30.6%)	186
經驗豐富的資深志工	82 ² (26.2%)	41 ² (27.9%)	18 ² (29.1%)	141
有名氣的講師	13 (4.1%)	11 (7.5%)	7 (11.3%)	31
圖書資訊專業人員	70 ³ (22.3%)	19 (12.9%)	8 (12.9%)	97
特殊技藝人士	31 (9.9%)	25 ³ (17.0%)	10 ³ (16.1%)	66
其他	2 (0.6%)	0	0	2
合計	314	147	62	523

註：標示^{1、2、3}為該組內排名順序，此題為複選分析。

四、不同類型志工與教育訓練課程時間需求

根據研究結果得知，一般志工中有 60 人，佔 41.4%，認為教育訓練的課程時間最好是半天，其次是一天，共 45 人，佔 31.0%，排名第三的是兩天，共 35 人，佔 24.1%；義務林老師認為教育訓練的課程時間最好是一天，共 30 人佔 49.2%，其次是半天，共 22 人，佔 36.1%，排名第三則是兩天，共 8 人，佔 13.1%；而英語志工則認為教育訓練的課程時間以一天較為恰當，共 10 人，佔 47.6%，其次是半天，共 8 人佔 38.1%，排名第三的是兩天，共 2 人，佔 9.5%。研究結果顯示，一般志工認為教育訓練的課程時間一次半天較合適，而義務林老師和英語志工則認為一次一天較為合適。詳細研究結果如表 4-6-4。

表 4-6-4 不同類型志工與教育訓練課程時間需求 (n=227)

課程時間 \ 志工類型	一般志工	義務林老師	英語志工	合計
半天(一個上午或一個下午)	60 ¹ (41.4%)	22 ² (36.1%)	8 ² (38.1%)	90
一天	45 ² (31%)	30 ¹ (49.2%)	10 ¹ (47.6%)	85
兩天	35 ³ (24.1%)	8 ³ (13.1%)	2 ³ (9.5%)	45
一周	0	0	0	0
其他	5 (3.4%)	1 (1.6%)	1 (4.8%)	7
合計	145	61	21	227

註：標示^{1、2、3}為該組內排名順序。

五、不同類型志工與教育訓練頻率需求

根據研究結果得知，一般志工傾向於教育訓練可以半年舉行一次，共 53 人，佔 36.6%，其次為一年一次，共 33 人，佔 22.8%，排名第三選項是三個月一次，共 30 人，佔 20.7%；義務林老師則傾向於教育訓練應該半年舉行一次，共 23 人，佔 37.7%，其次為三個月一次，共 20 人，佔 32.8%，排名第三選項是一個月一次，共 17 人，佔 27.9%；而英語志工則認為教育訓練應該一個月舉行一次，共 8 人，佔 38.1%，其次為三個月一次，共 7 人，佔 33.3%，排名第三選項是半年一次，共 3 人，佔 14.3%。研究結果顯示，一般志工與義務林老師皆傾向於教育訓練應該半年舉行一次，而英語志工則認為教育訓練應該一個月舉行一次。詳細研究結果如表 4-6-5。

表 4-6-5 不同類型志工與教育訓練頻率需求 (n=227)

頻 率 \ 志 工 類 型	一般志工	義務林老師	英語志工	合計
一週一次	5 (3.4%)	0	0	5
兩週一次	7 (4.8%)	0	2 (9.5%)	9
一個月一次	16 (11%)	17 ³ (27.9%)	8 ¹ (38.1%)	41
三個月一次	30 ³ (20.7%)	20 ² (32.8%)	7 ² (33.3%)	57
半年一次	53 ¹ (36.6%)	23 ¹ (37.7%)	3 ³ (14.3%)	79
一年一次	33 ² (22.8%)	1 (1.6%)	1 (4.8%)	35
其他	1 (0.7%)	0	0	1
合計	145	61	21	227

註：標示^{1,2,3}為該組內排名順序。

六、不同類型志工與教育訓練相關配合措施需求

根據研究結果得知，一般志工對於教育訓練相關配合措施需求最高的是免繳費用，共 101 人佔 28%，其次是提供該課程上課內容講義或講師資料，共 99 人，佔 27.4%，排名第三個選項為頒發研習時數證書，共 70 人，佔 19.4%；義務林老師對於教育訓練相關配合措施需求最高的是提供該課程上課內容講義或講師資料，共 47 人，佔 30.1%，其次是免繳費用，共 38 人佔 24.4%，排名第三個選項為頒發研習時數證書，共 29 人，佔 18.6%；而英語志工對於教育訓練相關配合措施需求最高的是提供該課程上課內容講義或講師資料，共 16 人，佔 30.2%，其次是免繳費用，共 13 人佔 24.5%，排名第三個選項為提供餐點，共 10 人，佔 18.9

%。研究結果顯示，關於教育訓練相關配合措施之需求，三種類型志工需求最高的前兩項都是免繳費用和提供該課程上課內容講義或講師資料，唯有在排名第三的選項上不同，一般志工和義務林老師傾向於頒發研習時數證書，而英語志工則傾向於應該提供餐點。詳細研究結果如表 4-6-6。

表 4-6-6 不同類型志工與教育訓練相關配合措施需求 (n=227)

配合措施 \ 志 工 類 型	一般志工	義務林老師	英語志工	合計
免繳費用	101 ¹ (28%)	38 ² (24.4%)	13 ² (24.5%)	152
提供該課程上課內容 講義或講師資料	99 ² (27.4%)	47 ¹ (30.1%)	16 ¹ (30.2%)	162
頒發研習時數證書	70 ³ (19.4%)	29 ³ (18.6%)	7 (13.2%)	106
提供子女托育的服務	8 (2.2%)	10 (6.4%)	1 (1.9%)	19
提供餐點	64 (17.7%)	20 (12.8%)	10 ³ (18.9%)	94
提供錄影服務	10 (2.8%)	10 (6.4%)	4 (7.5%)	24
不需要任何配合措施	7 (1.9%)	2 (1.3%)	1 (1.9%)	10
其他	2 (0.6%)	0	1 (1.9%)	3
合計	361	156	53	570

註：標示^{1、2、3}為該組內排名順序，此題為複選分析。

七、不同類型志工與教育訓練規畫人員需求

根據研究結果得知，一般志工較傾向於教育訓練規畫人員應由圖書館人員擔任共 82 人，佔 56.6%，其次是由全體志工共同規劃，共 31 人，佔 21.4%，排名第三的選項是志工幹部，共 27 人，佔 18.6%；義務林老師則傾向於教育訓練規畫

人員應由圖書館人員擔任共 24 人，佔 39.3%，其次是由志工幹部規劃，共 20 人，佔 32.8%，排名第三的選項是由全體志工共同規劃，共 15 人，佔 24.6%；而英語志工則傾向於教育訓練規畫人員應由志工幹部來擔任較為合適，共 9 人佔 42.9%，其次是圖書館人員和全體志工共同規劃，分別都是 6 人，各佔 28.6%。詳細研究結果如表 4-6-7。

表 4-6-7 不同類型志工與教育訓練規畫人員需求 (n=227)

規畫人員 \ 志工類型	一般志工	義務林老師	英語志工	合計
圖書館人員	82 ¹ (56.6%)	24 ¹ (39.3%)	6 ² (28.6%)	112
志工幹部	27 ³ (18.6%)	20 ² (32.8%)	9 ¹ (42.9%)	56
全體志工共同規劃	31 ² (21.4%)	15 ³ (24.6%)	6 ² (28.6%)	52
其他	5 (3.4%)	2 (2.3%)	0	7
合計	145	61	21	227

註：標示^{1,2,3}為該組內排名順序。

八、教育訓練滿意度

根據研究結果得知，一般志工對於教育訓練有滿足其需求，表示同意的比例最高，共 67 人，佔 46.2%，其次是沒意見，共 52 人，佔 35.9%，排名第三個選項則是非常同意和不同意並列，分別都是 13 人，佔 9%；義務林老師對於教育訓練有滿足其需求，表示同意的比例最高，共 22 人，佔 36.1%，其次是沒意見，共 20 人，佔 32.8%，排名第三個選項則是不同意，共 10 人，佔 16.4%；而英語志工則是對於教育訓練有滿足其需求，表示同意的比例最高，共 13 人，佔 61.9%，其次是不同意，共 5 人，佔 23.8%，排名第三個選項則是沒意見，共 2 人，佔 9.5%。研究結果顯示，以全體志工來說，大約有近半數的志工對於教育訓練滿意程度是

感到滿足的。詳細研究結果如表 4-6-8。

表 4-6-8 教育訓練滿意度 (n=227)

感到滿意 \ 志工類型	一般志工	義務林老師	英語志工	合計
非常同意	13 ³ (9.0%)	9 (14.8%)	1 (4.8%)	23
同意	67 ¹ (46.2%)	22 ¹ (36.1%)	13 ¹ (61.9%)	102
沒意見	52 ² (35.9%)	20 ² (32.8%)	2 ³ (9.5%)	74
不同意	13 ³ (9.0%)	10 ³ (16.4%)	5 ² (23.8%)	28
非常不同意	0	0	0	0
合計	145	61	21	227

註：標示^{1、2、3}為該組內排名順序。

第七節 綜合討論

依據研究結果，本節針對各項調查結果分析與討論，以下就志工個人背景、臺北市立圖書館志工教育訓練參與現況、志工對於教育訓練課程內容之需求以及志工對於教育訓練實施方式之需求等方面進行主要研究發現與討論。

一、志工個人背景

(一) 參與本研究的圖書館志工以女性居多，約佔八成，男性為兩成，男女比例為 2:8。女性志工為男性志工的 4 倍，此結果與許素梅 (1992b)、石淑惠 (1997)、林育瑩 (2002) 等人在圖書館志工相關研究中，志工的男女性別比例的調查統計結果大致相符，許素梅當時研究結果男女志工的比例，分別是男性 13.0%，女性 87.0%；而石淑惠之研究結果，男女志工的比例，分別是男性 14.4%，女性 85.6%；而林育瑩之研究結果，男女志工的比例，分別是男性 17.8%，女性 81.0%，研究結果顯示出圖書館志工的男女比例長久以來都是以女性志工居多，推論其原因，可能跟擔任志工的族群有一大部分為家庭主婦有關，不過隨著統計數據的顯示 (1992 年至 2007)，研究者發現，男性志工有逐漸增加的趨勢，從以前的 13.0% 增加到現在的 20.3%。顯示有越來越多的男性志工願意加入圖書館志工的行列。

(二) 圖書館志工年齡以介於 51-60 歲的比例最高，約佔 29.1%，其次是 41-50 歲，約佔 26.9%，再來是 61 歲以上，約佔 15.9%，結果顯示有 71.9% 的志工年齡是在 40 歲以上，因此，參與本研究的圖書館志工中，中年及老年志工佔了七成，由此可推論目前臺北市立圖書館志工的主要族群還是以中年及老年志工為主。此研究結果與林育瑩 (2002) 之研究結果相符，林育瑩 (2002) 在志工年齡的統計分析上提到，公共圖書館志工年齡分布以 41 至 60 歲最多，約佔五成。

(三) 圖書館志工其教育程度以專科、大學者最多，約佔 68.3%，最少的是國中學歷，佔 2.2%。

(四) 圖書館志工其職業以退休人士為最多，其次為家庭主婦，第三名是教師，人數最少的是工業人士。

(五) 志工類別以一般志工為最多，佔 63.9%，其次為義務林老師，佔 26.8%，人數最少的是英語志工，佔 9.3%。

(六) 擔任志工的年資主要以半年至一年(含)為最多，22.9%，人數最少者為年資五年至十年(含)，佔 9.8%。

二、志工教育訓練參與現況

在志工「基礎訓練」課程方面，有高達九成以上的志工表示自己已經完成基礎訓練之教育訓練課程，而將近九成的志工在完成基礎訓練後也申請領有志願服務證及服務紀錄冊，由此可知臺北市立圖書館在志工的認證與權益上之執行是有效率的，有八成五以上的志工都享受到應有的權利與義務。

在志工參與過的「特殊訓練」課程方面，約有三分之一的志工參加過「資訊之旅」，其次依序為「圖書館導覽之旅」、「新進義務林老師培訓」、「義務林老師培訓」、「其他」、「英語志工培訓」、「新進英語志工培訓」、「圖書館推廣之旅」等。

在志工參加過的教育訓練方式上，以「專家學者演講」的人次最多，「讀書會」的人次最少，其他依序為「研習班或研習營」、「座談會」、「實際參觀」、「實際操作演練」、「分組討論」、「影片、錄影帶欣賞」。此研究結果和林勝義(1998)、趙其文(2002)、陳武雄(2004)等人的文獻敘述相符，顯示國內志工教育訓練的方式大多是以專家學者演講的方式舉行。

在志工曾參加過的教育訓練時間上，以「週末假日白天」的人次最多，「週末假日晚上」的人次最少。根據研究結果顯示，志工教育訓練課程大多開在週末假日的白天，可能是考量到志工在平日還有自己的工作，所以教育訓練課程開在週末假日可以方便志工在工作閒暇之餘來參加教育訓練課程。

志工參與教育訓練的動機，有將近七成的志工是因為想「學習新知與技能」，其次依序為「個人興趣」、「志工應有的權利和義務」、「提昇工作能力」、「圖書館的要求」、「取得訓練證明」、「認識新朋友」、「打發時間」、「其他」。

在參加志工教育訓練是否遭遇困難方面，有七成的志工認為沒有遭遇困難，另外三成的志工則認為在參加教育訓練時曾經遭遇困難，其中比例最高的是「時間無法配合」，其次依序為「地點太遠或交通不便」、「工作繁忙無暇參加」、「課程內容和心中的預期有落差」、「報名人數有限制」、「未能提供該課程內容之講義或講師等資料」、「需要自行付費」、「未能提供子女托育的服務」、「上課方式不喜歡」，由此可知，大多數志工對於參加志工教育訓練的過程尚屬順利，並沒有遭遇困難，其他造成志工無法如期參與的因素，圖書館方面也可以予以參考。

三、志工對於教育訓練課程內容之需求

國內外的公共圖書館時常有志工為兒童說故事的服務，例如：國外的 Chicago Public Library Roden 分館、Los Angeles Public Library、Brooklyn Public Library 以及國內的臺北市立圖書館和高雄市立圖書館等，由此可知，圖書館志工在圖書館內提供的服務項目非常多元化，除了協助館員在流通櫃檯辦理書籍的流通借閱、圖書整理上架、讀架等較例行性的事務之外，擔任說故事志工似乎是另一項日趨重要的角色。

根據研究結果顯示，整體填答者在「志願服務觀念認知需求總平均」和「說故事活動培訓課程需求總平均」的需求最高皆為 3.93，屬於高度的需求；依序「英語能力培訓課程需求總平均」和「圖書館功能與服務培訓課程需求總平均」也屬於高度的需求，分別是 3.82 和 3.75；而「圖書館資訊素養培訓課程需求總平均」和「自我成長與發展課程需求總平均」的需求較低，屬於中度的需求，分別為 3.66 和 3.54。

在「志願服務觀念認知」課程中以資深志工之經驗分享課程的需求最高為 4.14，志願服務法規的認識課程需求最低為 3.84；在「圖書館功能與服務培訓」課程中，以導覽技巧課程的需求最高為 3.89，採訪編目服務介紹課程的需求最低為 3.56；在「圖書館資訊素養培訓」課程中，以相關圖書資訊查找的能力課程的需求最高為 4.17，學習收發 E-MAIL 課程的需求最低為 3.42；在「說故事活動培訓」的課程中，以與兒童說故事的技巧課程的需求最高為 4.17，製作簡單造型汽球技巧課程的需求最低為 3.73；在「英語能力培訓」的課程中，以口語表達技巧與正音課程的需求最高為 3.98，兒童英語讀書會介紹課程的需求最低為 3.57；在「自我成長與發展」課程中，以資料庫利用課程的需求最高為 3.78，插花研習班課程的需求最低為 2.96。

再者，研究者根據第四章第五節「不同背景變項與教育訓練課程內容需求分析」之研究結果，探討不同背景變項對教育訓練課程內容之需求是否有差異，整理成表 4-7-1，詳細說明如下：

志工性別方面，只有在說故事活動培訓課程上有顯著差異，顯示女性志工對於說故事活動培訓課程上的需求高於男性志工。其他教育訓練課程內容，包括志願服務觀念認知之需求、圖書館功能與服務培訓課程、圖書館資訊素養培訓課程、英語能力培訓課程、自我成長與發展之課程，在統計分析結果中並未達到顯著水

準，研究結果顯示性別對於教育訓練課程內容需求之差異並不顯著。

在年齡方面，只有說故事活動培訓課程和英語能力培訓課程達到顯著差異，研究結果顯示年輕及中年的志工對於說故事活動培訓課程和英語能力培訓課程的需求較年長的志工來的高。在教育程度方面，只有圖書館資訊素養培訓課程和說故事活動培訓課程有達到顯著差異，在圖書館資訊素養培訓課程中「國中」和「高中、高職」、「研究所以上」；「高中、高職」和「研究所以上」以及「專科、大學」和「研究所以上」有顯著差異，研究結果顯示研究所學歷以下的志工對於圖書館資訊素養培訓課程的需求較研究所以上學歷的志工來的高；在說故事活動培訓課程中「專科、大學」和「高中、高職」以及「研究所以上」和「高中、高職」有顯著差異，研究結果顯示專科以上學歷的志工對於說故事活動培訓課程的需求較高中、高職學歷的志工來的高。

志工職業類別方面，在志願服務觀念認知之需求、說故事活動培訓課程和英語能力培訓課程中均達到顯著性差異，在志願服務觀念認知之需求，研究結果顯示教師對於志願服務觀念認知這類課程的需求高於學生、公務人員、商業、家庭主婦、退休人士、自由業以及其他；服務業和退休人士在志願服務觀念認知這類課程的需求高於公務人員和其他。而在說故事活動培訓課程中，研究結果顯示教師對於說故事活動培訓課程的需求高於學生、家庭主婦、退休人士、自由業以及其他；公務人員、工業、商業以及服務業對於說故事活動培訓課程的需求較退休人士來的高。最後，在英語能力培訓課程中，研究結果顯示學生對於英語能力培訓課程的需求高於退休人士；教師對於英語能力培訓課程的需求高於公務人員、家庭主婦、退休人士和自由業；商和服務業對於英語能力培訓課程的需求高於退休人士。

在志工類別方面，在圖書館資訊素養培訓課程、說故事活動培訓課程和英語

能力培訓課程中均達到顯著差異，圖書館資訊素養培訓課程中「一般志工」和「義務林老師」有顯著差異，研究結果顯示一般志工對於圖書館資訊素養培訓課程的需求較義務林老師來的高。在說故事活動培訓課程中「義務林老師」、「英語志工」和「一般志工」有顯著差異，研究結果顯示義務林老師和英語志工對於說故事活動培訓課程的需求較一般志工來的高。在英語能力培訓課程中「義務林老師」、「英語志工」和「一般志工」有顯著差異，研究結果顯示義務林老師和英語志工對於英語能力培訓課程的需求較一般志工來的高。

在志工服務年資方面，經單因子變異數分析後，並未達到顯著水準，研究結果顯示，年資對於教育訓練課程內容需求的影響並不顯著。

表 4-7-1 不同背景變項與教育訓練課程內容需求分析研究結果

項目內容	不同個人背景變項					
	性別	年齡	教育程度	職業	志工類別	年資
志願服務觀念認知				※		
圖書館功能與服務培訓課程						
圖書館資訊素養培訓課程			※		※	
說故事活動培訓課程	※	※	※	※	※	
英語能力培訓課程		※		※	※	
自我成長與發展之課程						

※：表示有顯著差異

四、教育訓練實施方式之需求

(一) 教育訓練的方式

整體填答者對於教育訓練方式之需求，比例最高的是「專家學者演講」，其次依序為「研習班或研習營」、「實際操作演練」、「實際參觀」、「座談會」、「分組討論」、「影片、錄影帶欣賞」、「讀書會」，此研究結果與林勝義（1990）、

曾賢男（2005）對於國民小學志工期望之教育訓練方式的研究結果相符，志工們都以參加「專家學者演講」和「研習班或研習營」的需求為最高。然而在本研究統計結果中，除了「專家學者演講」之外，志工們也表示應該有實際操作演練或實際參觀的機會，此研究結果與 Stallings（1996）提出的論點一致，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。國內志工教育訓練大多採取專家學者演講和研習班的形式呈現，但是有越來越多的志工提倡實際操作演練和實際參觀等實務課程，如此一來可以更效率的勝任自己的任務也可以在最短時間內瞭解圖書館的服務項目。

再者，研究者根據第四章第六節「不同類型志工與教育訓練實施方式需求分析」之研究結果，探討不同類型志工對教育訓練實施方式之需求是否有差異，其研究結果將一併說明於此。就不同類型志工（一般志工、義務林老師、英語志工）而言，其對於教育訓練的方式也和整體填答者相符。

（二）教育訓練的時間

關於教育訓練的時間，五成以上的志工認為舉辦在「週末假日白天」最佳，此結果與目前志工教育訓練現況一致，顯示大多數志工贊成在週末假日白天辦理志工教育訓練課程。

若依不同類型志工加以分析，則將近半數的一般志工認為教育訓練的時間最好是平日白天，而近八成的義務林老師和六成的英語志工則認為教育訓練的時間以週末假日白天較為恰當。由此推論因為一般志工多為家庭主婦和退休人士，其平日白天也是閒暇時間，而義務林老師和英語志工多為上班族、教師、學生等，必須週末假日才有時間參加教育訓練。

(三) 教育訓練的師資

關於教育訓練的師資，有八成以上的志工認為由「專業知識的專家學者」來擔任最為合適，其次是「經驗豐富的資深志工」、「圖書資訊專業人員」、「特殊技藝人士」、「有名氣的講師」。曾賢男（2005）在對於國民小學志工之教育訓練的師資需求與本研究結果相似，由此可推論，志工的傳統印象中教育訓練大多是邀請專家學者擔任演講人或授課者，也因為專家對該課程有一定程度的知識和瞭解，志工有疑問時可以給予明確的回答，因此邀請「專業知識的專家學者」擔任師資仍是大多數志工的想法，需求最高。

若依不同類型志工加以分析，可以發現其研究結果和整體填答者之排序結果一樣。

(四) 教育訓練的課程時間

關於教育訓練的課程時間，有四成的志工認為一次「半天」最合適的比例最高，其次依序為「一天」、「兩天」，「一周」的比例最低，沒有人填選。

若依不同類型志工加以分析，一般志工認為教育訓練的課程時間最好是半天，而有將近五成的義務林老師和英語志工認為教育訓練的課程時間以一天較為恰當。推論其原因可能是因為一般志工多為家庭主婦和退休人士，家庭主婦還有家庭要照顧，一次上課時間為半天，這樣比較好安排自己的其他活動，退休人士的閒暇時間較多也較彈性，所以也喜歡每次上半天課；而義務林老師和英語志工多為還有專職的上班族或教師，只有周末假日的時間可以運用，所以傾向於一次上一天課程，就不用舟車勞頓浪費時間。

(五) 教育訓練的頻率

關於辦理教育訓練的頻率，根據研究結果顯示，認為「半年一次」的比例最高，其次依序為「三個月一次」、「一個月一次」、「一年一次」、「兩週一次」，而「一週一次」的比例最低。

若依不同類型志工加以分析，一般志工和義務林老師認為教育訓練應該半年舉行一次，而英語志工則認為教育訓練應該一個月舉行一次。由此可知，英語志工對於教育訓練辦理頻率的需求程度較高。

(六) 教育訓練相關配合措施

在相關配合措施方面，有七成的志工認為應該「提供課程內容講義或講師資料」，其次依序是「免繳費用」、「頒發研習時數證書」、「提供餐點」、「提供錄影服務」、「提供子女托育的服務」，而「不需要任何配合措施」的比例最低。

若依不同類型志工加以分析，根據研究結果得知，一般志工、義務林老師和英語志工對於教育訓練的相關配合措施需求上沒有太大的差異。

(七) 教育訓練的規劃人員

關於教育訓練的規劃人員，根據研究結果得知，近五成的志工認為教育訓練的規劃人員以「圖書館人員」最為適合，其次是「志工幹部」，選擇「全體志工共同規畫」者則佔最少。結果顯示志工還是尊重圖書館方的專業也讓圖書館在志工管理上能夠運作的更順暢。

若依不同類型志工加以分析，根據研究結果得知，不同類型志工對於教育訓

練規畫人員有不同的看法，一般志工和義務林老師認為教育訓練規畫人員由圖書館人員擔任較為合適，而英語志工則認為教育訓練規畫人員應由志工幹部來擔任較為合適。

（八）教育訓練滿意度

整體而言，約有四成五的志工認為臺北市立圖書館所舉辦的志工教育訓練有滿足他們的需求。而其中以一般志工的滿意度最高，英語志工的滿意度最低。

第五章 結論與建議

本研究的目的為瞭解臺北市立圖書館志工參與教育訓練之現況，並探討不同背景變項志工和不同類型志工對於志工教育訓練的課程內容和實施方式之差異，以及志工對於未來參與教育訓練之看法和需求。本章根據研究調查的結果歸納出結論，提出建議以作為公共圖書館辦理志工教育訓練之參考，茲將研究結論、建議與未來研究建議列述說明如下。

第一節 結論

一、志工對於圖書資訊查找與網路資源運用之相關課程的需求最高

根據研究結果顯示，志工對於圖書資訊查找與網路資源運用之相關課程的需求最高，例如在圖書館資訊素養培訓課程需求中，就以相關圖書資訊查找的能力此類課程的需求程度最高；在說故事活動培訓課程需求中，圖書館暨網路資源運用這類課程的需求程度，也僅次於第一名的說故事技巧課程，而排名第二；最後，在自我成長與發展課程需求中，志工對於資料庫利用課程的需求程度最高，排名第一，由此可見，資訊爆炸的時代來臨，志工對於自己在公共圖書館所扮演的角色定位，無論是主動提供服務或是被動接受資訊，他們都逐漸重視資料查找與網路資源運用這項專業知能，並肯定其重要性，甚至希望圖書館能夠多舉辦這方面的相關課程。

二、多元化的課程有助於吸引志工參與教育訓練

根據研究結果發現，志工參與教育訓練的動機，以「學習新知與技能」為最主要的動機；除了圖書館提供之既有的教育訓練課程之外，在曾參加過其他的志工訓練課程方面，有 13 位志工表示曾參加過護理志工培訓、醫療院所的教育訓練、OPC 急救訓練、文化志工導覽培訓、捷運安全訓練、溝通方式等，顯示圖書館除了辦理服務項目相關的教育訓練外，也可提供多元化的訓練課程，並將其歸類於志工自我成長與發展課程中，讓志工朋友在圖書館提供服務的同時，也得到來自圖書館的回饋，藉此達到充實自我、提升自我價值的目的，對圖書館賦予的責任也會有更佳的凝聚力。

三、志工重視圖書館導覽工作

根據研究結果顯示，在「圖書館功能與服務培訓」課程中，以導覽技巧這類課程的需求最高，其次是服務禮儀，顯示志工對於擔任導覽志工並不排斥，甚至非常重視。國外許多公共圖書館都讓志工擔任圖書館導覽人員，像是 Los Angeles Public Library (2007) 和 Brooklyn Public Library (2007)，Grant (2004) 也在文獻中提到 Chicago Public Library Roden 分館，讓志工擔任圖書館導覽人員的工作，用專業親切的態度讓大家瞭解圖書館的功能與服務。我國國立臺中圖書館 (2004) 也有舉辦導覽志工研習課程，首先介紹圖書館的意義、種類與功能，再介紹國立臺中圖書館發展歷程的演變；最後依服務指南詳細解說館內軟硬體設備、服務項目、地理位置和交通指南，然後到各樓層實地參觀。

四、英語志工對於教育訓練規劃人員之需求與其他類型志工有差異

英語志工傾向於由志工幹部來擔任教育訓練的規劃人員，與一般志工和義務

林老師的看法有所差異，一般志工和義務林老師是較傾向於規劃人員應由圖書館人員來擔任。由此可知，英語志工的性質較特殊，雖然總人數只佔全體志工人數的 1/6，而且從 2002 創立至今才短短五年時間，但是志工們大多為現任教師或退休教師，比較具有教學經驗，所以他們希望可以由志工幹部來擔任規劃人員，會較符合他們的需求。

五、不同類型志工對於教育訓練辦理頻率需求有差異

根據研究結果顯示，英語志工認為教育訓練辦理頻率應以一個月一次的比例最高，其次是三個月一次、半年一次；而義務林老師則認為以半年一次的比例最高，其次是三個月一次、一個月一次，剛好和英語志工相反；而一般志工則是以半年一次的比例最高，其次是一年一次、三個月一次。顯示不同類型志工對於教育訓練辦理頻率之需求差異甚大，圖書館可以依照不同類型志工之需求，定期辦理相關之教育訓練。

第二節 建議

一、定期舉行志工教育訓練需求調查

圖書館為追求永續經營，必須不斷地加強館員的知識與技能，以因應快速變遷與需求多元化的時代，因此圖書館需要透過教育訓練的方式來提升館員的專業知識與技能；相對地，圖書館志工也是如此，他們憑藉著一股熱情與愛心奉獻自己的時間與精神提供服務，但專業知識與技能的缺乏，可能會讓他們在服務的過程中遭遇挫折，而降低服務意願，所以圖書館必須辦理適切的教育訓練，並讓志工確實從教育訓練中獲得提供服務時應具備的知識或技能，如此一來才能有效發

揮志工的效益。

定期舉行教育訓練需求調查，可以適時的瞭解志工對教育訓練的看法及建議，而志工本身也應該主動表達對於教育訓練課程、實施方式等的需求，藉此達到雙向溝通，畢竟教育訓練是為志工舉辦的，唯有辦理符合志工需求的教育訓練，才能吸引志工們踴躍參與。

二、增加志工自我成長與發展相關教育訓練課程

目前臺北市立圖書館尚未有正式的志工自我成長與發展課程，只有提供基礎訓練與特殊訓練的課程，本研究問卷中的自我成長與發展課程，是參考臺北市立圖書館提供給館員參加的課程中，也開放給志工參加的部份課程。其中，大家對於資料庫利用課程的需求最高，其次是英文基礎班、網頁製作編輯與維護、基礎電腦入門、海報設計與製作、日文基礎班等，顯示志工是非常願意參與除了專業教育訓練之外，其他的知識和技能，圖書館可以考慮將自我成長與發展課程也列為正式的志工教育訓練課程中，甚至開辦其他不同類型的課程，像是溝通技巧、口語表達、人際關係的經營等等。

曾淑賢（2005）在文獻中也提到，志工們非常在意能不能從這份服務工作當中獲得學習的機會，能不能自我成長，大多數的志工都很肯定這點，所以加強志工的訓練培育是很重要的。

三、加強宣傳志工教育訓練課程

本研究在調查志工曾參加過的志工特殊訓練課程中發現，填選以上課程皆沒有參加過和沒有表達意見的人，佔了不少的比例，研究者推論那些沒有表達意見

的志工，可能也是沒有參加過圖書館所辦理的特殊訓練課程，又不想寫沒有參加過，而直接勾選「其他」然後將後面的開放式欄位空白。其實公共圖書館每年都花相當的經費辦理志工教育訓練，包括師資的遴選、時間和場地的安排、講義資料的提供等，很有可能因為宣傳不夠或是志工不知情，而錯失參加教育訓練課程的機會，雖然後來臺北市立圖書館有提供課程錄影的服務，志工可以到網站上直接去點選想看的課程，不受時間和空間的限制，也可獲得一樣的課程資訊，不過這些課程通常僅限於某些課程，像是英語志工培訓或是義務林老師培訓課程，不是每一種教育訓練課程都有提供錄影服務，所以志工還是親自去參與最為適當，在訓練的過程中，也可和老師及其他志工之間有所互動，除了學習新知也是培養人際關係的好方法。宣傳志工教育訓練的方法，可以利用公告在圖書館網站的最新消息、並在圖書館門口張貼宣傳海報、請各分館志工承辦人和志工幹部告知志工朋友，甚至利用電子郵件通知志工，讓大家都撥空來參與。

四、建立志工教育訓練的參與獎勵制度

一般來說，圖書館大多以鼓勵的方式邀請志工參加教育訓練，但志工的心態與觀念不同，也因此造成參與訓練的出席率不理想、訓練資源浪費等問題。雖然志願服務法中有規定參加教育訓練是志工的權利也是義務，但畢竟沒有強制的約束力。因此，圖書館為了要吸引志工能夠主動參與教育訓練，除了從課程內容上做改變之外，還可以建立一套獎勵的措施，例如：參加教育訓練累積到一定的訓練時數，可以在年終志工大會上給予表揚嘉獎或聘請其擔任志工幹部等具有實質的鼓勵作用之制度。

第三節 未來研究建議

本研究以瞭解公共圖書館志工參與志工教育訓練之現況和不同背景志工對於教育訓練的課程內容與實施方式需求之差異為主，屬於初探性之研究，研究內容尚有不足之處，未來研究可依據下列建議加以延伸。

一、擴大研究對象至其他類型圖書館志工

本研究以臺北市立圖書館為個案來討論，未來的學術或實務性研究，應朝向不同類型的圖書館志工甚至是志工教育訓練，做更深入的探討，例如醫學圖書館、大學圖書館以及專門圖書館等，評估其他類型圖書館運用志工之可行性或差異性。也可以進一步去探討其他類型圖書館志工教育訓練之現況與成效。

二、以公共圖書館經營者的角度來探討志工教育訓練之效益

本研究是以圖書館志工的角度，依其擔任圖書館志工以來參與教育訓練之活動現況以及不同背景志工對於教育訓練課程內容與實施方式需求之差異，目的是在瞭解，圖書館所辦理的教育訓練是否確實符合志工的需求，而志工重視的課程又是哪些。未來研究建議可以朝向公共圖書館經營者的角度來探討志工教育訓練之需求，瞭解公共圖書館的需求為何？是否有依照圖書館本身的需求，開設適宜的教育訓練課程，其課程的規劃、舉行，志工們參與的情形和成效，是否能滿足圖書館的需求。

三、志工教育訓練需求之質性研究

由於本論文屬於初探性的研究，因此採用問卷調查法進行普遍性的需求調查。建議未來對此議題有興趣的研究者，可適時運用訪談等質性研究方法，深入探討志工對於教育訓練課程設計、實施方式與未來展望等的相關看法，以提供更全面性、深入性的歸納與分析。

參考文獻

一、中文部份

- Morrison, Emily K. 著；蘇瑞琴譯（1998）。*志工領導*。臺北縣永和市：稻田。
- Drucker, Peter F. 著；李田樹譯（1999）。*杜拉克：經理人的專業與挑戰*。臺北市：天下遠見。
- McCurlley, Steve & Lynch, Rick 著；李淑琚譯（2000）。*志工實務手冊*。臺北市：張老師。
- 于玫主編（2002）。*臺北市立圖書館五十年史述*。臺北市：臺北市立圖書館。
- 王怡棻（2006）。「小市民大志工」。遠見，241，192。
- 石淑惠（1997）。「公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究」。教育資料與圖書館學，34（4），422-450。
- 石淑惠（1997）。公共圖書館義工個人特質、參與動機與工作滿意度之研究。淡江大學教育科技研究所碩士論文。
- 江明修（2003）。*志工管理*。臺北市：智勝。
- 江澈、朱輝章（2006）。「推動志願服務，實踐終身學習」。成人及終身教育，15，2-10。
- 吳松（1995）。「談圖書館推行義工制度--兼記中央圖書館作法」。國立中央圖書館館訊，17（2），18-19。
- 吳美慧、吳春勇、吳信賢（1999）。*義工制度的理論與實施*。臺北市：心理。
- 吳復新編（1996）。*人力資源管理*。臺北市：空大。
- 李啟誠（2000）。「國立大學推動教師教育訓練之需求分析」。正修學報，13，225-240。
- 李嵩賢（2001）。*人力資源的訓練與發展*。臺北市：商鼎。
- 李誠主編（2002）。*人力資源管理的十二堂課*。臺北市：天下遠見。

- 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。
- 宋世雯 (2000)。*成人參與志願服務之工作投入與滿足之相關研究*。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 周談輝 (1993)。「訓練需求調查評估」。人事月刊, 17 (6), 17-23。
- 林育瑩 (2002)。*公共圖書館運用義工資源之研究—以臺中地區圖書館為例*。國立中興大學圖書資訊學研究所碩士論文。
- 林勝義 (1990)。*建立社教機構義工制度之研究*。臺北市：教育部社會教育司。
- 林勝義 (1997a)。「志願服務的教育訓練」。社區發展季刊, 78, 14-18。
- 林勝義 (1997b)。「運用志工資源之策略」。北縣成教輔導季刊, 6, 22-25。
- 林勝義 (1998)。「公共圖書館義工資源的開發與訓練」。臺北市立圖書館館訊, 16 (2), 1-7。
- 林勝義 (2003)。「圖書館義工教育訓練模式之分析」。臺北市立圖書館館訊, 20 (4), 14-22。
- 林勝義、陸光 (1990)。*老人參與社區發展之研究*。臺北市：中華民國社區發展研訓中心。
- 林萬億、林振春 (1993)。*現行公務機關義工人力運用情形之探討*。臺北市：行政院研究發展考核委員會。
- 施嬋娟 (1984)。*志願服務人員工作動機與工作滿足之研究*。東海大學社會學研究所社會工作組碩士論文。
- 洪榮昭 (1996)。*人力資源發展*。臺北市：師大書苑。
- 胡述兆編 (1995)。*圖書館學與資訊科學大辭典*。臺北市：漢美。
- 張英陣 (2003)。*世界各主要國家志願服務推展現況與策略之研究*。臺北市：內政部。
- 張英陣 (2006)。「志願服務的發展趨勢」。研習論壇, 63, 1-8。
- 張添洲 (1999)。*人力資源—組織、管理、發展*。臺北市：五南。

- 張紹勳 (2002)。人力資源管理—領導與管理學觀點。臺中市：滄海。
- 許素梅 (1992a)。「公共圖書館義工制度之探討」。圖書館學刊(輔大), 21, 40。
- 許素梅 (1992b)。圖書館義工組織環境、工作滿意與離職傾向之研究：以臺北市立圖書館為例。中國文化大學史學研究所圖書文物組碩士論文。
- 許璧珍 (1990)。「圖書館義工制」。國立中央圖書館臺灣分館館訊, 2, 25。
- 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。
- 陳定銘 (1999)。「非營利組織志工招募與甄選的探討」。社區發展季刊, 85, 128-141。
- 陳武雄 (2004)。志願服務理念與實務。臺北市：揚智。
- 陳家詡 (2003)。「國立臺中圖書館有批快樂志工隊」。書香遠傳, 5, 。
- 陳聰民 (1994)。「談圖書館義工制度的規劃」。社教資料雜誌, 196, 1。
- 陸光 (1994)。「我國志願服務推展之過去、現在及未來」。社區發展季刊, 65, 4-10。
- 陸光 (1989)。我國「社會福利志願服務法」之研擬。臺北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 程維新 (2003)。「博物館教育推廣的生力軍--導覽志工」。故宮文物月刊, 21 (5), 76-80。
- 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, 55, 1-25。
- 曾淑賢 (2004)。「社會資源推展兒童圖書館服務」。書藝, 40, 18-41。
- 曾淑賢 (2005)。「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。
- 曾琪淑 (1993)。「圖書館義工工作之規劃」。書苑, 16, 17。
- 曾華源 (1997)。「人群服務組織志願工作者人力運作規劃之探究」。社區發展季刊, 78, 28-34。
- 曾華源、郭靜晃 (2001)。設置地方志工中心可行性之研究。臺北市：行政院青年

輔導委員會。

曾華源、曾騰光 (2003)。《志願服務概論》。臺北市：揚智。

曾賢男 (2005)。《國民小學志工教育訓練需求之研究》。國立花蓮師範學院國民教育研究所碩士論文。

臺北市政府社會局編 (1984)。《志願服務工作手冊》。臺北市：臺北市政府社會局。

趙其文 (2002)。《人力資源管理：理論 策略 方法 例證》。臺北市：華泰。

鄧欣怡 (1999)。《義工在組織中的學習滿意度與工作投入關係之研究：以義務張老師為例》。國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。

劉德勝 (1996)。「談圖書館義工訓練之規劃」。《佛教圖書館館訊》，7，。

劉德勝 (2000)。《如何建立義工制度》。臺北市：行政院文化建設委員會。

劉德勝 (2003)。「公共圖書館志工的教育訓練」。《臺北市立圖書館館訊》，20 (4)，24-32。

蔡漢賢主編 (1990)。《社會工作辭典》。臺北：中華民國社區發展研究訓練中心。

鍾瑜平 (2000)。「讓陶意飛翔·讓生活發光--談鶯歌陶瓷博物館志工計畫」。《北縣文化》，65，56-58。

謝文亮 (2002)。《志工教育訓練與工作投入關係之研究》。國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。

謝鶯興 (2003)。「論圖書館與志工的關係：從教育的角度談起」。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，9 (3)，36-43。

嚴幸文 (1993)。《醫院志願服務人員人格特質和工作滿意度之研究》。東海大學社會工作研究所碩士論文。

嚴鼎忠 (1993a)。「公共圖書館設置義工之業務探討」。《書苑》，16，81-86。

嚴鼎忠 (1993b)。「圖書館與義工服務」。《國立中央圖書館館訊》，15 (1)，5-9。

嚴鼎忠、劉美鴻、吳寶琴、王玉琴 (1993)。「記文化機構義工圖書館服務研習會」。《國立中央圖書館館訊》，15 (1)，10-12。

- 蘇文彬 (2002)。「提供志願服務經驗以促進社會工作系學生學習熱忱之教學策略初探--引「服務學習」觀點」。《社區發展季刊》，99，303-313。
- 蘇癸玲 (1999)。《鄉村學校義工參與動機、參與程度與學習成效之研究》。國立臺灣師範大學社會教育學系碩士論文。
- 蘇信如 (1985)。《志願服務組織運作之研究》。國立臺灣大學社會研究所碩士論文。

二、西文部分

- American Library Association. Library Administration Division. (1971). "Guidelines for Using Volunteers in Library". *American Libraries*, 2 : 407-8.
- Baykan, M., & Collins, S. (1985). "Senior Citizens: A Bridge for Community Involvement". *School Library Journal*, 31, 31.
- Billis, D. & Harris, M. (1996). *Voluntary Agencies : Challenges of Organisation and Management*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire : Macmillan.
- Blanchard, P. N. & Thacker, J. W. (1999). *Effective Training : Systems, Strategies, and Practices*. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall.
- Bryans, N. R. (1999). "Library Volunteers Can Make A Difference". *Colorado Libraries*, 25(1), 42.
- Buckley, R. & Caple, J. (1990) . *The Theory and Practice of Training*. AZ: University Associates.
- Budt-Caulk, M. L. (2006). "Volunteer Librarians: Your Time Is Worth as Much as Money". *American Libraries*, 37(1), 38-9, 42.
- Carvalho, J. (1984). "To Complement or Compete? The Role of Volunteers in Public Libraries". *Public Library Quarterly*, 5, 35-39.
- Childs, C. C., & Bowers, J. W. (1997). "Introducing The Colorado Libraries Volunteer Managers Council". *Colorado Libraries*, summer, 36-39.

- DeSimone, R. L. & Harris, D. M. (1998). *Human Resource Management (2nd ed.)*. The Dryden Press.
- Detweiler, M. J. (1982). "Volunteers in Public Libraries : The Costs and Benefits". *Public Libraries*, 21(3), 80-82.
- Ellis, S. J. & Noyes, K. H. (1990). *By the People: A History of Americans As Volunteers*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Fischer, L. R. & Schaffer, K. B. (1993). *Older Volunteers: A Guide to Research and Practice*. Newbury Park, C. A.: Sage.
- Gilley, J. W., & Egglund, S. A. (1993) . *Principles of Human Resource Development (7th ed.)*. New York : Addison-Wesley Publishing Company.
- Grant, J. M. (2004). "STARs (Story-Telling Adult Readers) Shine in Chicago". *Public Libraries*, 43(1), 12-14.
- Huat, T. C. & Torrington, D. (1998) . *Human Resource Management for southeast Asia and Hong Kong*. Singapore : Simon & Schuster.
- Ilsley, P. J.(1990). *Enhancing The Volunteer Experience : New Insights on Strengthening Volunteer Participation, Learning, and Commitment*. San Francisco : Jossey-Bass.
- James, C. F. & Kathleen, M . C. (1993) . *Leadership and Management of Volunteer Programs*. San Francisco : A Wiley Company.
- Karp, R. S. (1993) . "Volunteers in Libraries" . *Small Libraries Publication*, 20, <http://archive.ala.org/lama/slp/karp.html>
- Lammers, J. C. (1991) . "Attitudes, Motives, and Demographic Predictors of Volunteer Commitment and Service Duration". *Journal of Social Service Research*, 14(3/4), 125-140.
- Linke, L. & Breitenbach, A. K. (2000). "The Librarian's Understudy". *American Libraries*, 31(6), 78-81.

- Logue, A. C. (2001). "Training Volunteers: The Junior League Wants You! ". *T+D*, 55(6), 62-69.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2002) . *Human Resource Management (10th ed.)*. Minneapolis : West Pub. Co.
- Manning, M. J. (1996). "Public Library Volunteers: Ya Gotta Love 'Em...Or Do You?", *Public Libraries*, Nov/Dec, 366-372.
- McCune, B. F. (2000). "Marketing to Find Volunteers". *Colorado Libraries*, 26(3), 40-41.
- McCurley, S. (1991). *Recruiting Volunteers for Difficult or Long-term Assignments*. Downers, Grove, IL : VMSystems.
- McDiarmid, M., & Auster, E. (2005). "Using Volunteers in Ontario Hospital Libraries: Views of Library Managers". *Journal of the Medical Library Association*, 93(2), 253-262.
- Mondy, R. W., Noe, R. M., & Premeaux, S. R. (2002) . *Human Resource Management (8th ed.)*. NJ : Prentice Hall.
- Nadler, L. (1984). *The Handbook of Human Resource Development*. New York : John Wiley & Sons.
- Quinn, J., & Rogers, M. (1991). "Volunteers Pay Off for Salt Lake County". *Library Journal*, 116, 18.
- Reiss, R., & Fasulo, L. "The New Frontier: Literacy Training in the Workplace". *Florida Libraries*, 44(2), 6-7.
- Roy, L. (1987). "The Use of Volunteers in Public Libraries: A Pilot Study". *Public Library Quarterly*, 8(1), 127-145.
- Schindler-Rainman, E. & Lippitt, R. (1977). *Taking Your Meetings Out of the Doldrums*, La Jolla. Calif. :University Associates, Inc.

- Sherman, G. W. (1998). "How One Library Solved the Overcrowded Storytime Problem". *School Library Journal*, 44(1), 36-38.
- Sleezer, C. M. (1993). "Training Needs Assessment at Work: A Dynamic Process". *Human Resource Development Quarterly*, 4(3), 247-264.
- Smith, M. A. (1991). "The Library Volunteer Program in Recessionary Times: An Interview With Bernie Margolis and Debra Buerkle at Pikes Peak Library District". *Colorado Libraries*, 17(2), 9-10.
- Stallings, B. B. (1996). *Training Busy Staff to Succeed with Volunteers*. Betty Stallings and Associates.
- Van Wart, M., Cayer, H. J. & Cook, S.(1993). *Handbook of Training and Development for the Public Sector: A Comprehensive Resource*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Warner, A. S., & Eddison, E. B. (1977). *Volunteer in Libraries*. New York : R.R. Bowker.
- Zalman, R. G. (1991). "The Basic of In-house Skills Training". *HRMagazine*, Feb,74-78.

三、 網路資源

- Brooklyn Public Library (2007) 。"Volunteer" 。上網日期：2007 年 1 月 25 日，檢自
<http://www.brooklynpubliclibrary.org/support/volunteer/>
- Bush, George W. (2002) . *USA Freedom Corps* . 。上網日期：2007 年 2 月 10 日，檢自
<http://www.whitehouse.gov/news/releases/2002/01/freedom-corps-policy-book-all.html>
- Cookman, N., Haynes, D. & Streatfield, D. (2000) 。 *The Use of Volunteers in Public Libraries : A Report to The Library Association* 。上網日期：2007 年 4 月 11 日，

- 檢自 http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/vols.pdf
- Fairfax County Public Library (2007)。「Library Volunteer Program」。上網日期：2007年3月1日，檢自 <http://www.fairfaxcounty.gov/library/volunteer/>
- Los Angeles Public Library (2007)。「Volunteer Opportunities at Los Angeles Public Library」。上網日期：2007年3月1日，檢自 <http://www.lapl.org/about/volunteer.html>
- The New York Public Library (2007)。「Volunteering at the Centers for Reading and Writing」。上網日期：2007年4月5日，檢自 <http://www.nypl.org/branch/local/crw/tutors.html>
- 中華民國圖書館學會 (2006)。「圖書館法」。上網日期：2006年6月12日，檢自 http://www.lac.org.tw/index_8.htm
- 內政部全球志願服務資訊網 (2006)。「94年推動志願服務業務成果統計表」。上網日期：2007年1月12日，檢自 <http://vol.moi.gov.tw/Statistics.aspx>
- 內政部全球志願服務資訊網 (2006)。「志願服務法」。上網日期：2006年6月12日，檢自 <http://vol.moi.gov.tw/rule/law3.htm>
- 國立自然科學博物館 (2006)。「參觀與服務—義工家族」。上網日期：2007年5月10日，檢自 <http://www.nmns.edu.tw/nmns/02visit/volunteer.htm>、「義工制度—工作訓練」。上網日期：2007年5月10日，檢自 http://volunteer.nmns.edu.tw/system04_01.htm
- 國立臺中圖書館 (2004)。「志工九十六年行事曆」。上網日期：2007年3月20日，檢自 http://www.ntl.gov.tw/Volunteer_List.asp?CatID=13
- 國立臺中圖書館 (2004)。「導覽志工研習心得」。上網日期：2007年12月1日，檢自 http://www.ntl.gov.tw/Publish_List.asp?CatID=1084
- 臺北市立圖書館 (2007)。「林老師說故事團隊簡史」。上網日期：2007年12月1日，檢自 <http://intra.tpml.edu.tw/chinese/teacher/history.htm>、「英語志工團隊史」。

上網日期：2007 年 12 月 1 日，檢自

http://intra.tpml.edu.tw/chinese/english_volunteer/aboutus/evaboutus.htm

附錄一 林老師說故事團隊簡史

一、由來

1987年，臺北市立圖書館民生分館曾淑賢主任（現任館長），有感於國外公共圖書館已有安排館員為兒童說故事，反觀國內圖書館在兒童服務上未上軌道，說故事活動僅見於少數民間團體如天主教快樂兒童中心。鑑於專業說故事館員得之不易，曾淑賢主任遂提出招募兼具才華與興趣之志工，予以說故事技能訓練的構想，獲得教育局陳漢強局長的肯定與支持。

5月，由教育局主辦，於民生分館展開義務林老師徵選，透過報章公佈，吸引400餘位報名角逐。6月6日、7日、14日假市立師專圖書館辦理職前講習，除安排多位學者專家講授兒童身心發展知識，並邀請快樂兒童中心示範帶領說故事活動。脫穎而出，完成培訓的第一屆林老師約130位，背景來自各行各業，年齡層自18歲的年輕學生至65歲的退休長者，可謂愛心的大結合。

二、宗旨

教育局又在6月29日召開林老師說故事活動研討會，會中研訂實施要點，宣示義務林老師成立宗旨如下：

（一）希望能透過說故事方式，為兒童提供生動有趣的周末活動，並培養兒童對文學的喜好及對閱讀的興趣，進而充實兒童生活，滿足兒童需要，增進兒童知識，啟發兒童智慧。

（二）讓兒童在關愛中成長、茁壯，使其有個充滿歡愉的童年，同時也希望參與服務的朋友，在愛心與信心的支助下，發揮所長，散播快樂的種子，服務人群，回饋社會。

三、服務

7月21日起，每周六下午2點30分至4時，林老師說故事活動正式推行。服務地點包括：市立圖書館永春、松山、民生、長安、道藩、天母、社子、景美、木柵、內湖、大同、北投、雙園、城中、建成等十四個分館；臺北市松山、三興、敦化、光復、吳興、龍安、大安、建安、仁愛、南門、國語實小、萬大、西門、福星、中興、日新、太平、永樂、雙蓮、大橋、中山、大直、南港、內湖、興隆、士東、百齡、北投、石牌、文林、明道等32所國民小學。

學校方面，因為星期六下午非上課時間，校方採取指派班級參與的方式配合活動之進行，未久即陸續停辦，至81年僅北投國小有熱心林老師堅持崗位。82年，義務林老師終止學校服務，由市立圖書館獨立承辦林老師說故事業務。由於館方有計劃的招募且持續不斷的培訓，使得林老師說故事成為市圖別具特色的常態活動。

四、發展

為兒童說故事的理念普及於國內後，童書創作蓬勃興盛，各說故事團體紛紛因應而生。為提昇服務質感，義務林老師於1997年設置研發小組，追求創新而多元的說故事形式；2000年成立聯誼會，組成幹部組織推動會務，建立分館間聯繫網絡；2004年進一步定名為「林老師說故事團隊」，凝聚力量穩健前行。

本著「培養兒童對文學的喜好及對閱讀的興趣」初衷，目前本團隊已發展為擁有270位以上成員的志工團體，服務地點分佈於市圖41處分館以及龍華民眾閱覽室，曾經前來圖書館聽過林老師們說故事的兒童，累積突破58萬人次。難能可貴的是，呂月英、張舒鶯、詹彩鳳、劉秀英四位伙伴自1987年服務迄今，為全體林老師愛心與熱誠源源不絕的典範。

附錄二 英語志工團隊史

一、由來

創立於 2002 年 10 月 25 日，這天是臺北市立圖書館 50 週年館慶，也是總館小小世界外文圖書館成立的日子，這是國內第一所專門收藏外文兒童圖書的圖書館，同時為提供兒童、青少年英語說故事、英語讀書會、英語閱讀指導、導覽解說、資訊檢索等，同年招募第 1 屆的英語志工，並由張名良女士擔任第 1 屆及第 2 屆之團隊隊長，目前英語志工團隊已發展成擁有 152 位成員的志工團體，在臺北市立圖書館各分館為提升小朋友英文素養而默默付出提供兒童、青少年英語說故事、童詩、英語書籍導讀、英語讀書會以及一般性的導覽解說、資訊檢索等各項指引與輔導

二、工作項目與擔任志工流程

- 1、英語說故事
- 2、英語讀書會
- 3、英語閱讀指導
- 4、新進英語志工培訓歷程
- 5、新進英語志工培訓課程 (12 小時)
- 6、觀摩 1 次，實習 1 次
- 7、試用 12 小時 (4 次)
- 8、正式服務
- 9、試用期滿且經由單位主管確認後
- 10、由推廣課發給志願服務證 (需填寫志工基本資料表、繳交 1 吋照片 1 張及郵局存摺影本)
- 11、每年年初由推廣課發給聘書

三、服務要點

- 1、每次服務以 3 小時計算，包括活動前準備、活動實施及活動後收拾
- 2、英語志工每次服務應確實填寫活動紀錄表及服務紀錄表，交由承辦單位記錄服務時數
- 3、英語志工服務班表，應於 1 個月前排定，請假應於 3 天前提出，並聯絡其他英語志工代班
- 4、每次服務遲到或早退半小時以上者，當次服務不列入記錄

四、教育訓練

1、基礎訓練

由推廣課舉辦，亦可參加外單位舉辦之課程，課程包括志願服務內涵、經驗分享等 12 小時，完成基礎訓練方能申請志願服務紀錄冊（繳交 1 吋照片 2 張）

2、特殊訓練

推廣課依據英語志工之需求辦理進階訓練課程

五、權利與義務

- 1、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：每次服務核發 1 次(以 3 小時計)
- 2、享有與本館同仁借閱圖書同等權利(每人可借 10 本書)
- 3、享有志工意外保險
- 4、志工因個人因素無法到館服務，得提出申請保留志工資格，若無故不到 3 次或
- 5、個月未到館服務者，取消其志工資格，並須繳回志願服務證

六、鼓勵

- 1、志工服務年資滿3年，服務時數300小時以上者可申請志願服務榮譽卡(可免費進入部分文教設施)
- 2、特殊貢獻獎：完成基礎訓練，當年度服務達54小時以上者，可獲單位推薦公開表揚
- 3、服務熱忱獎：服務滿1年且完成基礎訓練，當年度服務達54小時以上者可獲單位推薦公開表揚

附錄三

臺北市立圖書館志工教育訓練需求調查問卷

敬啟者，您好：

本人是輔仁大學圖書資訊學研究所碩士班學生，目前正進行碩士論文「臺北市立圖書館志工教育訓練需求調查研究」。本研究的目的是希望能瞭解公共圖書館志工教育訓練之現況，並綜合文獻資料與調查結果，在論文中提出說明與建議，以作為日後公共圖書館規劃、辦理志工教育訓練之參考。

此次調查中，您的意見將是研究進行的關鍵，請您依照個人參與臺北市立圖書館志工教育訓練之實際狀況逐一作答。本問卷僅供學術研究，您的個人資料絕對保密，敬請安心填答。

敬祝

平安喜樂 身體健康

私立輔仁大學圖書資訊學研究所

指導教授：蘇 諤 博士

研究生：林凱雯

中華民國九十六年六月

注意事項

填答者必須符合以下兩個條件，條件不符者請將問卷退回，感謝您的配合與協助。

- 1、志工須服務期滿三個月（含）以上。
- 2、參加過志工教育訓練課程者。

第一部份 個人基本資料

填答說明：

請依您個人實際狀況，在適當的□中打「√」或在_____回答問題。

1、性別：

(1) 男 (2) 女

2、年齡

(1) 20歲以下 (2) 21~30歲 (3) 31~40歲
 (4) 41~50歲 (5) 51~60歲 (6) 61歲以上

3、教育程度：

(1) 國中 (2) 高中(職) (3) 大專 (4) 研究所以上

4、職業：

- (1) 學生 (2) 教師 (3) 公務人員 (4) 工業
 (5) 商業 (6) 服務業 (7) 家庭主婦 (8) 退休人士
 (9) 自由業 (10) 其他：_____

5、志工類別：

- (1) 一般志工 (2) 義務林老師 (3) 英語志工

6、在圖書館擔任志工的年資：

- (1) 半年至一年 (含) (2) 一年至二年 (含) (3) 二年至三年 (含)
 (4) 三年至五年 (含) (5) 五年至十年 (含) (6) 十年以上

第二部份 志工教育訓練實施現況

填答說明：

* 本部份請就您「曾經參加」過之志工教育訓練課程來填答。

* 請依您個人實際狀況，在適當的中打「✓」或在_____填答問題。

1、您是否完成志工「基礎訓練」之教育訓練課程？

- (1) 是 (2) 否

2、承上題，您完成志工基礎訓練後，現在已領有「志願服務證及服務紀錄冊」？

- (1) 是 (2) 否

3、您曾參加過志工「特殊訓練」之教育訓練課程為？(可複選)

- (1) 新進義務林老師培訓 (2) 義務林老師培訓
 (3) 新進英語志工培訓 (4) 英語志工培訓
 (5) 圖書館導覽之旅 (例如：圖書館各課室服務內容介紹、導覽技巧等相關課程)
 (6) 資訊之旅 (例如：學習如何使用電腦、網路及資料庫檢索利用等相關課程)
 (7) 圖書館推廣之旅 (例如：出版品編輯與出版、海報設計與製作等相關課程)
 (8) 其他：_____

4、請問您參加過的教育訓練方式為何？(可複選)

- (1) 專家學者演講 (2) 座談會 (3) 研習班或研習營
 (4) 讀書會 (5) 分組討論 (6) 影片、錄影帶欣賞
 (7) 實際參觀 (8) 實際操作演練 (9) 其他：_____

5、您參加過的志工教育訓練，其課程活動辦理時間？（可複選）

- (1) 平日白天 (2) 平日晚上 (3) 週末假日白天
 (4) 週末假日晚上 (5) 寒、暑假 (6) 其他：_____

6、您參與志工教育訓練是因為下列何種因素？（可複選）

- (1) 學習新知與技能 (2) 圖書館的要求
 (3) 提昇工作能力 (4) 個人興趣
 (5) 取得訓練證明 (6) 志工應有的權利和義務
 (7) 打發時間 (8) 認識新朋友
 (9) 其他：_____

7、您參加志工教育訓練活動時，是否曾遭遇困難？

- (1) 是（請接著回答第8題） (2) 否（請不用回答第8題）

8、請問您在參加志工教育訓練活動時，曾經遇到的困難有？（可複選）

- (1) 未能提供該課程內容講義或講師資料
 (2) 時間無法配合 (3) 地點太遠或交通不便
 (4) 需要自行付費 (5) 課程內容和心中的預期有落差
 (6) 工作繁忙無暇參加 (7) 未能提供子女托育的服務
 (8) 上課方式不喜歡 (9) 報名人數有限制 (10) 其他：_____

第三部份 教育訓練課程內容之需求

填答說明：
 * 本部份請就您「未來參加」志工教育訓練相關課程的需求來填答。
 * 無論您是哪一類志工，請每一題都要填答。
 * 每題均有五個選項，從「非常不需要」到「非常需要」，請依您個人實際情形，在每題後面適當的□中打「√」。

一、基礎訓練課程

(一) 請問您對於志願服務觀念認知之需求為何？		非常 不 需要	不 需 要	普 通	需 要	非常 需 要
1、	關於志願服務法規的認識					

2、	瞭解志願服務的內涵					
3、	瞭解志願服務的倫理					
4、	瞭解志願服務發展趨勢					
5、	志工之自我瞭解與自我肯定					
6、	資深志工之經驗分享					

二、特殊訓練課程

(一) 請問您對於認識圖書館之功能與服務的培訓課程之需求為何？		非常不需要	不需要	普通	需要	非常需要
7、	參考服務介紹					
8、	閱覽服務介紹及閱覽規定說明					
9、	採編服務介紹					
10、	視聽服務介紹					
11、	導覽技巧					
12、	服務禮儀					
13、	館內設施和空間配置圖					
14、	其他：_____					

(二) 請問您對於圖書館資訊素養培訓課程之需求為何？		非常不需要	不需要	普通	需要	非常需要
15、	電腦使用規定					
16、	列印及複印收費規定的介紹與認識					
17、	電腦入門					
18、	學習如何上網，網際網路的運用					
19、	收發 E-MAIL					
20、	WORD 文書處理					
21、	中英打字，電腦輸入					
22、	網頁編輯和網站維護					
23、	其他：_____					

(三) 請問您對於說故事活動培訓課程之需求為何？		非常不需要	不需要	普通	需要	非常需要
24、	兒童繪本賞析的能力					
25、	與兒童說故事的技巧					
26、	兒童心理學					
27、	教具製作與操作的技巧					
28、	資深林老師經驗分享					
29、	相關圖書資訊查找的能力					
30、	帶領團體遊戲和律動的技巧					
31、	變簡單小魔術的技巧					
32、	手工書創作的技巧					
33、	製作簡單造型汽球的技巧					
34、	兒童繪本的創作與變化之技巧					
35、	改編故事的技巧與樂趣					
36、	其他：_____					

(四) 請問您對於英語能力培訓課程之需求為何？		非常不需要	不需要	普通	需要	非常需要
37、	英文兒童讀物賞析與應用的能力					
38、	口語表達技巧與正音					
39、	如何營造說英語的環境					
40、	英語童謠創意教學					
41、	英語說故事的技巧					
42、	英語活動設計與道具製作的技巧					
43、	資深英語志工經驗分享					
44、	兒童英語閱讀指導的技巧					
45、	帶領英語團康活動的技巧					
46、	英語兒童文學欣賞					
47、	兒童英語讀書會的介紹					
48、	其他：_____					

三、自我成長研習課程

(一) 請問您對於志工自我成長與發展之課程需求為何？		非常 不需要	不 需要	普 通	需 要	非常 需要
49、	資料庫利用課程					
50、	海報設計與製作					
51、	英文基礎研習班					
52、	日文基礎研習班					
53、	網頁製作編輯與維護					
54、	基礎電腦入門					
55、	電腦硬體維修 DIY					
56、	插花研習班					
57、	其他：_____					

第四部份 教育訓練實施方法之需求

填答說明：

下列各題有單選題和複選題，請依據您個人的需求，在適當的□中打「√」。

1、請問您希望以何種方式參加教育訓練？（可複選）

- (1) 專家學者演講 (2) 座談會 (3) 研習班或研習營
 (4) 讀書會 (5) 分組討論 (6) 影片、錄影帶欣賞
 (7) 實際參觀 (8) 實際操作演練 (9) 其他：_____

2、請問您認為參加教育訓練最合適的時間為？（單選題）

- (1) 平日白天 (2) 平日晚上
 (3) 週末假日白天 (4) 週末假日晚上
 (5) 寒、暑假 (6) 其他：_____

3、請問您希望擔任教育訓練的講師，是哪些師資來源較合適？（可複選）

- (1) 專精知識的專家、學者 (2) 經驗豐富的資深志工
 (3) 有名氣的講師 (4) 圖書資訊專業人員
 (5) 特殊技藝人士 (6) 其他：_____

4、請問您認為參加教育訓練課程，課程時間為期多長最合適？（單選題）

- (1) 半天（一個上午或下午） (2) 一天 (3) 兩天
 (4) 一週 (5) 其他：_____

5、請問您認為多久辦理一次教育訓練最適當？（單選題）

- (1) 一週一次 (2) 兩週一次 (3) 一個月一次
 (4) 三個月一次 (5) 半年一次 (6) 一年一次
 (7) 其他：_____

6、請問您希望未來辦理教育訓練時，能有哪些配合措施？（可複選）

- (1) 免繳費用 (2) 提供課程上課講義或講師資料
 (3) 頒發研習時數證書 (4) 提供子女托育的服務
 (5) 提供餐點 (6) 提供錄影服務
 (7) 不需要任何配合措施 (8) 其他：_____

7、請問您希望未來辦理教育訓練活動時，由誰來規劃最恰當？（單選題）

- (1) 圖書館人員 (2) 志工幹部 (3) 全體志工共同規畫
 (4) 其他：_____

8、整體而言，請問您認為臺北市立圖書館所辦理之志工教育訓練，有滿足您的需求？（單選題）

- (1) 非常同意 (2) 同意 (3) 沒意見
 (4) 不同意 (5) 不同意

* 若您對本論文研究或是公共圖書館志工教育訓練需求上有任何的意見，敬請不吝賜教，並將您寶貴的意見填寫於下列欄位中。

本問卷到此結束，再次感謝您的協助