

嘉義地區國小教學資源中心 推動志工制度之協同行動研究

林菁、李雪鳳*

摘 要

為使學校教學資源中心的功能早日落實，學校志工制度乃成為現今許多學校極欲推動的方案。本研究主在探討學校教學資源中心推動之志工制度應包含那些要素與內容，方能真正發揮志工的潛能。本研究以協同行動研究為架構，由研究者與合作的國民小學設備組長共同研擬招募、培訓、督導、獎勵等行動方案，實際實施之，並評估其成效。本研究並配合參與觀察、訪談、文件分析、座談，以及問卷調查等多元方法來進行資料蒐集。研究結果顯示除上述四大要素外，圖書志工組長的選擇和學校行政的配合也是應含括的要素。

關鍵詞：教學資源中心、志工、義工、志工管理

*林菁：國立嘉義大學教育科技研究所教授

李雪鳳：國立嘉義大學國民教育研究所碩士

嘉義地區國小教學資源中心 推動志工制度之協同行動研究

林菁、李雪鳳*

壹、緒論

隨著資訊科技的快速發展、創意教學的大力推展，以及知識經濟的全面重視，科技與教學整合的學校教學資源中心已逐漸成為現今學校圖書館轉型的方向之一。根據 1988 年和 1998 年美國學校圖書館員學會及教育傳播暨科技學會共同出版之「資訊之力量」一書的解釋（AASL & AECT, 1988, 1998），學校教學資源中心的功能應該包括以下五項：一、提供課程諮詢的服務；二、提供教材資料的服務；三、提供教學的服務；四、提供設計與製作的服務；五、營造終身學習的社群。換句話說，學校教學資源中心就是一個能主動提供教師各項教學支援服務，培養學生自我學習和獨立研究的場所（林菁，民 87；林美和，民 85；李宗薇，民 87；AASL & AECT, 1998）。

然而根據多位學者專家對國內國小圖書館或媒體中心所做的全國性或地區性之調查研究顯示（賴苑玲，民 79；黃明霞，民 78；劉貞孜，民 81；李宗薇，民 84；林菁，民 88a），幾乎有半數以上的國小圖書館在館舍、設備、館藏和人員編制等方面均未達教育部於民國七十年所制定的標準。其中，尤以員額編制不足和專業人員缺乏為現階段國小圖書館最迫切需要解決的兩項難題。

在民國七十年教育部頒布的「國民小學圖書館設備標準」（教育部國教司編，民 70）中曾規定各校應由校長指派「圖書教師」一人處理館務，並應受圖書館專業訓練。然而，由於「圖書教師」這個職稱在學校員額編制中並無法定地位，結果使得各學校在實際運作上，多以設備組長或級任老師來兼任圖書教師一職。他

* 林菁：國立嘉義大學教育科技研究所教授

李雪鳳：國立嘉義大學國民教育研究所碩士

(她)既要上課又要辦理行政,根本分身乏術,導致最後真正管理圖書館的多半是工友或其它無專業知識的職員。因此,近來已有多位學者專家開始呼籲教育當局應於學校增編一名專業且專職的人員或是妥善的利用志工資源,以有效的管理學校教學資源中心(林菁,民87、民88a、民88b、民89;李宗薇,民87;曾雪娥,民86;劉貞孜,民82)。

鑑於目前國家財政困難及修改學校員額編制曠日費時,為能使學校教學資源中心的功能早日落實,推展學校志工制度乃成為當前許多學校亟欲推動的替代方案。事實上,臺灣省教育廳於民國七十九年即曾函請各國中小學積極推動志工制度,充實學校人力資源(臺灣省教育廳,民79);另外,近來教育改革也大力推廣「親師合作」和「家長走入學校」的理念,鼓勵家長參與學校教育,以營造學習型社區的氣氛(林惠貞,民87、民88)。而根據「資訊之力量:學校圖書館媒體計畫之指導方針」一書的規劃(AASL & AECT, 1988),志工更是學校教學資源中心不可或缺的人力資源。由於學校教學資源中心必須服務的人數眾多且需求不一,而有關各項資源之推廣、借還、整理、排架、修補和催討等例行性工作又異常累贅而繁瑣。因此,志工制度一直是國內外各級圖書館紓解人力短絀問題的不二法門(Bennett, 1984; Boone, Yee, & Bullard, 1991; 曾琪淑,民82)。

根據社會工作辭典的定義,所謂「志工」是指任何人依照自由意志,在公共或自願團體內,不計報酬貢獻服務,以及參與各項社會服務的人(蔡漢賢,民79,頁258)。因此,志工就是一群因著個人興趣,具有服務熱忱,願意自由奉獻時間與心力,不求物質性回報,但卻也缺乏工作專業訓練所組成的團體。就是肇因於這樣的特性,許多研究發現,當任何機構或組織想善用這樣的人力資源時,都需要透過一套完整的志工制度,包括招募、訓練、督導考核與獎勵等工作,才能將如此片段、機動的人力,做最有效的運用,形成完整的力量;否則這些人力資源非但不能提昇機構或組織的服務品質,還可能徒增它們管理上的困擾(潘中道,民86;王精文,民87;曾琪淑,民82;吳美慧、吳春勇和吳信賢,民84;Wright, 1996; 麥道夫,2001)。

就學校教學資源中心來說,志工不但可以協助圖書老師或媒體專家處理例行性事務,更進一步,許多研究發現圖書館設置志工還可讓媒體專家擁有更多的時間與精力,以為師生提供更專業的服務;也可以充份運用社會人力資源、擴大民眾參與社區服務的層面,以及建立與民眾雙向溝通和啟發民眾終身學習的意願等多項功能(曾琪淑,民82;許素梅,民82;Breivik & Senn, 1998; Bennett, 1984)。另一方面,圖書館運用志工也並不是百利而無一弊,許素梅(民82)即舉出公共

圖書館在投入相當的人力、物力和財力於志工制度後所面臨的三大困境，包括：一、志工流失率高；二、志工輪職會出現遲到、早退或缺席的情形；三、例行性工作對志工來說缺乏挑戰性。因此，如果學校教學資源中心確實要運用此人力資源，如何避免以上類似的情況發生是一個值得我們深入探索的課題。

雖然許多醫療單位、社會福利單位、社教機構，以及民間團體等都曾大量借重志願工作者的力量，甚至發展出許多有關志工的招募、培訓、督導考核與獎勵的辦法和原則，以有效的運用社會人力資源參與公共事務（行政院，民 85；麥考利和林區，2000；郭世琪，民 80；Wright, 1996; Valeriotte, 1999）。然而，在學校裡一套完整的志工制度究竟應該包括那些要素和內容，方能真正發揮志工的潛在功能，使他們成為學校圖書老師或媒體專家的好幫手？面對國民學校不同的生態環境，這些在其它機構行之有年且成效卓著的辦法和原則是否可完全適用於學校，還是可能需要做一些修正與調整？

以往的許多國內學者對於志工服務之研究多偏向理念性及原則性之陳述，且過度強調志願服務的道德性和神聖性，對於志工資源管理和整體組織運作上則較少著墨或實際進行完整的研究。因此，當家長真正進入學校協助各項事宜後，許多學校才警覺不知如何有效地管理和運用家長資源，例如：如何讓志工很快的進入工作狀況、如何提高志工的參與感和成就感、如何提高志工工作品質和值勤穩定、如何降低志工流失率、如何強化學校督導者與志工的雙向溝通關係等問題。因此，有關此方面的研究探討實有賴更多學者專家的投入與參與，方能真正瞭解學校志工制度究竟要如何才能妥善的建立起來。學校教學資源中心是一個起點，盼望從它開始，學校的志工制度能更步入正軌，落實終身學習的理想。

綜合上述，本研究以協同行動研究法為架構，由研究者與參與的國民小學設備組長（即媒體專家）、教務主任及校長，經由不斷的討論和反省，共同研擬並實際執行適合學校情況之推動方案，以使學校教學資源中心能妥善的運用志工人力資源。

本研究的目的有以下五項：

- 一、探討學校教學資源中心志工制度的招募工作。
- 二、探討學校教學資源中心志工制度的培訓課程。
- 三、探討學校教學資源中心志工制度的督導工作。
- 四、探討學校教學資源中心志工制度的獎勵工作。
- 五、探討學校教學資源中心志工制度還應包含那些要素和內容。

貳、研究方法

一、研究架構

本研究以協同行動研究法為架構，並配合參與觀察、訪談、文件分析、座談、問卷等多元方法進行資料之蒐集。由研究者與實驗的小學之設備組長、教務主任及校長共同研擬並實際執行適合學校情況之推動方案，以使學校教學資源中心能妥善的運用志工資源。在研究期間，研究者多方蒐集資料以更深入瞭解在國小實施此志工制度可能遭遇的難題和困境，以研擬應對的策略。

協同行動研究法是行動研究的一種形式，所不同的是更強調研究者與教育工作者間的互動合作關係（蔡清田，民 89；Oja & Smulyan, 1989）。此種研究法的特色是以問題解決為導向，從實際行動中發現問題並解決問題；更從行動中驗證理論，謀求改進。研究者和教師互為對方的協同研究者，共同磋商研究的主旨和進行的方式，以結合研究者的理論和教師的經驗；透過不斷的反省和批判，來激發出具體的行動策略，改進學校的實務，並可強化教師的專業精神，以及修正理論基礎。簡言之，協同行動研究的重要性就在於使教育理論和教育實際能有更密切的配合。在此協同行動研究中，研究者首先與學校參與研究的老師和行政人員共同分析學校的現狀，以發現和界定問題。經由反省和討論後，擬定和實施方案，並評鑑成效，以做再一循環的反省和討論，達到最後建立學校教學資源中心志工制度的目的。

二、研究現場

本研究在選擇合作之學校時，主要有三方面的考量，即學校教學資源中心經營的方向，學校志工的人數和參與服務的程度，以及校長、教務主任和設備組長對志工制度支持的態度。就第一方面而言，由於許多國民小學的圖書室、視聽教室、教具室常因無人管理，又缺乏制度，導致資源經常無故流失或呈現半關閉狀態。因此，所挑選的學校要有提昇教學資源中心服務的項目和品質的決心，最基本的要求就是教學資源中心可以開放給全校師生自由借還各類資源。第二方面，此學校所在社區之社經狀況和風氣允許且鼓勵志工參與學校活動，並且此學校的經營必須獲得社區和家長的認同，可以招募到許多志工的投入。最後一方面，學校的所有教育工作者，尤其是校長、教務主任和設備組長均須對「親師合作」和

「志工進入學校」等概念抱持正面的態度，並且願意在此方面獲得專業成長。

據此，本研究選擇的現場為日日國小（化名），它位於嘉義地區文教區，家長社經地位屬於中上，多從事醫生、律師、商人等職業。由於學校辦學理念開放且有特色，深獲家長認同，故近兩年來學校班級數增加了 12 班，至 89 學年度全校已約有 40 班，1400 名學童。日日國小自民國 79 年起即由輔導主任率先積極推展學校志工團組織，鼓勵家長參與學校自然科學教育和戶外教學等活動，剛開始時人數不多，後每年加入此組織的人數約在 150 人左右，是嘉義地區志工人數首屈一指的學校。現任志工團長回憶說：「大家都是被輔導主任的教學精神所感動，他是 7-11，廿四小時不打烊。只要他一聲令下，志工就來了...」（陳爸訪 2/21/90）。至 87 學年度志工團因為人數日增，為方便運作乃分為導護、資源回收、輔導、科學活動、圖書、總務、園藝等組別，各設組長一人統整事務，但組與組間仍相互支援。志工團由輔導室負責招募事宜，但分組後的各項業務則由學校各相關單位自行規劃與運作，並沒有統一的志工培訓、督導、獎勵制度。現任圖書志工組長回憶道：「...整個都比較沒有制度，就是輔導主任說甚麼我們做甚麼，招一招人馬就有一堆人做一些事情...所以以前的圖書館是自力更生...」（志焦訪 6/29/90）。因此，日日國小的志工團雖名聞遐邇，但基本上學校的志工制度仍未完全上軌道，志工團長即曾感傷的表示：「上學期輔導主任調職到別的學校服務後，整個志工的凝聚力有點兒散了..」（陳爸訪 2/21/90）。

日日國小圖書組志工主在協助教務處設備組長管理圖書室，如負責書籍的借還和簡易分編，組長由志工團大會推舉產生，一年一任，沒有專長能力的限制，只要有愛心和熱心即可（史訪 8/28/89）。由於日日國小學生人數日增，圖書室資源流通業務量暴漲，而學校經費卻未見等比例增加，故新任設備組長史老師乃於民國 89 年初發動圖書組志工捐款購買圖書室自動化系統所需的軟硬體設備，以提供全校師生更方便的服務。然而，電腦設備後雖購齊，但無論是設備組長或圖書組志工皆欠缺完整的中國圖書分類知識，不知如何將書籍做正確的分編整理，如在研究者的札記中有這樣的記載：「史組長不懂編目是甚麼，他甚至不知道有賴永祥的參考書可查十大類。所以他問我這個 040 分類號是怎麼來的，他以為書籍只要粗分為十大類即可...」（研札 2/23/89）。故設備組長和圖書組志工雖花費了近一年時間整理兒童圖書，但仍未完成自動化作業，圖書室依舊無法如期開放。

有鑑於上述問題，研究者與日日國小的設備組長於民國 89 年 6 月至民國 90 年 6 月，一起重新規劃日日國小的教學資源中心志工制度並擬定行動方案。

三、協同研究老師

在整個行動研究的過程中，主要與研究者合作的是日日國小的設備組長史老師。他原是一般大學研究所畢業，後再進修國小師資學分班，之後甄試進入日日國小。自民國 88 年 8 月起開始接任設備組長的職務，本身還是六年級的導師。次年（即進行行動研究之時），他雖改為自然科任老師（15 節/週），但仍需帶領學校科展活動、擔任九年一貫課程委員會綜合活動領域召集人、統整嘉義地區小班教學輔導諮詢小組的事務，以及擔負學校設備組長的多項責任，如選用教科書、管理圖書室、教具室、視聽設備，和推廣閱讀活動等。因此，在整個協同研究的過程中，史老師一直強調「圖書館只是我三分之一的業務」（史訪 8/28/89）。不過，雖然他對圖書資源管理的業務不熟悉，史老師一直抱持積極推動與不斷學習的態度，來與研究者一起規劃日日國小新的教學資源中心，如史老師的理想是「...小朋友借書不用下課一窩蜂的擠到圖書室，他可以直接由教室裡的電腦上網查詢圖書室裡面有什麼藏書，這些書有沒有被借走，那麼他就可以預約啦！...甚至在家裡他也可以查詢學校藏書有哪些...」（史訪 8/28/89）。史老師個性開朗，談吐誠懇，是一個相當具有親和力的老師。

四、研究過程（民國 89 年 6 月至民國 90 年 6 月）

本研究歷時一年才完成，其中進行的步驟包括以下八項：

（一）研究者根據上述三原則選定合作研究的學校與老師。

（二）研究者提供有關教學資源中心和志工管理概念的資料，以與學校教育工作者如教務主任、設備組長等共同研讀。同時，研究者透過參與觀察法，參加學校於暑假舉辦的志工團大會，並協助志工做輪職的工作，以瞭解學校志工的服務情形和建立良好的互動關係。

（三）研究者與學校教育工作者根據學校的現況和問題，共同規劃學校教學資源中心志工制度的各要素和內容方案，如招募、培訓、督導和獎勵等。研究者在此階段的任務是運用專業知能導正研究問題，避免埋下失敗的因子。

（四）研究者與學校教育工作者實際實施各方案，如志工的招募、培訓、督導、獎勵等事宜。為配合嘉義大學（原為嘉義師範學院）初教系教育科技資源組學生的「教學資源管理實習」課程，方案中的部份培訓課程由十位大學生負責教導。

（五）於研究期間，研究者保持撰寫觀察札記和隨時記下問題的習慣。另外，

研究者也隨時與設備組長、圖書組志工組長和志工進行正式或非正式的訪談、討論和反省，並利用問卷蒐集他們所提出來的各項建議事項，以適時修改各方案的內容。

(六) 志工、研究者與學校教育工作者舉行座談會，分享教學資源中心志工制度實施的心得和省思，並討論未來這些方案應該改進的方向。

(七) 研究者與學校教育工作者根據所蒐集的多元資料，評估各方案實施的成效。

(八) 根據評估結果，研究者與學校教育工作者修正學校教學資源中心志工制度的行動研究方案，並準備進入下一個螺旋循環，以使此制度更臻完善。

五、行動研究方案

志工制度就是將義務服務的人力資源加以組織化，共同遵守團體紀律，並認同所服務的機構。專家學者指出一個完善的志工制度應包含的要素包括招募、培訓、督導和獎勵等四大部分(王精文，民87；林菁，民89；麥考利和林區，2000；Wright, 1996)。現就此四項目分別說明日日國小研擬的行動方案內容。

(一) 志工招募方案

日日國小志工招募工作歷來統一由輔導室負責辦理，其方法是在開學時，輔導室發給學生每人一張「志工自願服務項目暨家長專長調查表」(見附錄一)。為配合學校整體的行政運作，史組長與研究者遂沒有單獨設計教學資源中心的志工招募與甄選方案，只被動的等待學校招募的結果。

(二) 志工培訓方案

在學校教學資源中心人力及經費皆不足的情況下要進行志工的培訓工作確屬不易。劉貞孜(民82)指出可與其它大專院校相關系所建立合作關係，以互蒙其利。故日日國小志工培訓課程是由史組長、研究者、嘉義大學師生共同負責教導。整個培訓課程分為必修與選修兩大部分，其中必修課程是為了使參與服務的志工家長能熟悉教學資源中心的基本工作項目，如自動化系統的使用、書碼的認識、資源的上架，及圖書資訊利用教育的推廣等；選修課程則是依據教學資源中心的進階功能，再因應個別志工的興趣，以發揮所長，特別設計了圖書分類編目、美工布置、網頁更新、說故事等課程。由於史組長希望於十月中旬開館，故第一個月的培訓課程進度稍快，整個培訓課程之詳細時間表請參見附錄二。

(三) 志工督導方案

史組長、研究者與圖書組志工組長共同研讀有關志工督導的書籍資料(如許

素梅，民 86；曾琪淑，民 82；龍紀萱，民 86；康伯爾和艾利思，2000；麥考利和林區，2000 等），並經多次研討後，決定將圖書組志工以兩種方式來分組，各有不同的督導策略：

1.輪職分組：依照教學資源中心開放時間和志工志願，將參與輪職的志工分為八組（星期一至星期五上下午各一時段，但扣除週三下午不上課，和週四上午有志工培訓課程），各設小組長一名。輪職志工要簽到並填寫工作日誌，記錄工作內容和遇到的問題，以方便與其它組連絡溝通。設備組長根據日誌中志工的出席和服務狀況，做為期末學校頒發感謝狀的參考。

2.功能分組：按照教學資源中心的工作和志工的興趣，圖書組志工分為分類編目小組、美工設計小組、網頁更新小組、全校活動小組、說故事小組等，各小組設有小組長一名。參加功能小組的志工均需參加培訓課程，出席率達七成以上者，可得該小組的課程認證。獲認證或原已有經驗的資深志工可帶領和協助該組的新進志工。

（四）志工獎勵方案

研究指出志工獎勵機制的設計應以符合志工需求和參與動機為主，而不是學校行政者主觀的意識，如此才不致使獎勵流於形式（Vancouver School Board, 1982; Connors, 1995）。從志工個人資料表得知，日日國小志工參與教學資源中心服務的動機多為「為孩子服務」、「培養孩子看課外讀物」、「自我充實與成長」、「走出家庭，接近團體」等。故史組長與研究者設計的獎勵方案包括以下五種：

1.認證的頒發：學校辦理志工的培訓課程，達七成出席率的志工可獲頒認證，以達終身學習的目標。

2.平時的感謝：學校主管和設備組長在餘暇時關心志工工作的情形，並給予口頭感謝。設備組長鼓勵師生在接受志工服務時，要致上感謝之意。

3.感謝卡與感謝狀的頒發：設備組贈送感謝卡給平時輪職的志工，學校輔導室則每學年頒給各組熱心服務的志工一張感謝狀。

4.成長課程或其它活動場地的提供：學校借用場地給志工辦理適合的成長課程或聚餐，以達終身學習和交誼的目的。

5.其它福利：志工可參與學校舉辦的活動、擁有借書證、優先報名學校寒暑假的親子活動、學費優待等。

六、資料的蒐集

本研究所採行的資料蒐集方法包括下列五項：

1.參與觀察：研究者每週有四個上午或下午至研究現場觀察，並協助志工事務的推動，以深入瞭解志工實際上課和工作的情形。

2.訪談：研究者與日日國小的校長、主任、設備組長和多位志工進行多次正式和非正式訪談，以發現他們對於各項志工行動方案的看法。

3.文件分析：本研究蒐集志工個人資料表、志工工作日誌、大學生的實習札記等文件資料。

4.問卷調查：研究者編製志工培訓課程評估問卷（見附錄三），以瞭解志工對於培訓課程的吸收度和滿意度。

5.座談：研究者與校長、主任、設備組長和志工等一起開會討論有關志工制度的行動方案。

七、資料的處理

本研究在蒐集觀察資料、訪談資料、文件資料和問卷資料時，即持續的閱讀這些資料，追蹤主題，並以內容分析法將它們編碼和歸類整理。所有的訪問錄音都謄錄成文字的形式。為清楚標示各資料的出處以便於分析，各資料依來源類型和日期進行編碼，如「研札 9/24/89」即表示研究者在民國 89 年 9 月 24 日所寫的觀察札記；訪談史組長現場錄音的編碼則是「史訪 6/26/89」，其中「史訪」表示研究者訪問史組長後所轉譯的資料，日期是在民國 89 年 6 月 26 日；星期一上午輪值的第二位志工家長於民國 89 年 10 月 20 日的訪談資料標示為「志 1-2 訪 10/20/89」；大學生十九號於民國 89 年 10 月 28 日所寫的觀察札記則表示成「生 19 札 10/28/89」。

參、研究結果與分析

一、探討學校教學資源中心志工制度的招募工作

研究指出招募的宣傳單和海報應該詳細說明志工服務的內容、時間、資格、訓練，以及相關的權利義務關係，使有意願參與的人能選擇適合自己服務的項目（麥道夫，2001；林菁，民 89；張英陣，民 86；Eates, 1986；Vancouver School Board, 1982）。然而，日日國小的志工是由學校統一招募。於每學期初，輔導室透過學生將「志工自願服務調查表」轉交給家長。如此雖可方便學校集體作業，但對各

組志工的特色和細節就無可避免的被忽略了，例如多位志工於訪談中提到服務調查表中未將圖書組的輪職時段列出，而表中所列的服務內容與實際工作後的內容也不相符：「其實我覺得它寫的不夠詳細，比如說圖書組，那可能的值班時段，可以再詳細些，說明每週一天或多少天來學校幫忙」(志 3-3 訪 3/21/90)、「...之前只知道要做書籍借還，並不知道還要做資料建檔工作」(志 3-2 訪 10/20/89)、「...還有老師用的教具、錄影帶、CD、錄音帶等等各種教學資源，我是覺得可以再寫的清楚一些...可以再多些內容會比較清楚志工協助哪些事情...」(志 4-2 訪 3/28/90)。

至於招募志工海報的製作方面，由於校長與輔導室主任均認為學校志工參與度極高，人數應不虞缺乏(校訪 8/30/89)，史組長以為「海報印製只是少數人有看到而已，其他家長是不清楚的」(史訪 4/12/90)，其他志工亦認為「海報不需要啦！我們不是因為這個來的...」(志 3-1 訪 3/26/90)。因此，日日國小在招募志工時未印製任何海報；事實證明，在此情況下本學年度仍有 150 多位家長參與日日國小學校的志工服務。

此外，學者指出在志工開始服務前應舉辦一個工作說明會，以讓新進的志工熟悉整個工作環境、工作流程與組織運作的情況，並藉此認識組織中的職員和舊志工(吳美慧等人，民 84；張英陣，民 86；Lipson, 1994)。日日國小於開學第一週召開學校志工團年度大會，但從志工訪談與研究者的觀察札記發現此工作說明會的效果因溝通和時間等問題未若預期：「要開志工團大會...但有很多家長不清楚，學校可以做一些告示提醒有意願參與志工的家長」(志 1-2 訪 3/26/90)、「會議開始時學校行政人員分別作自我介紹，接著由各組志工組長進行該組工作報告，由於時間限制，各組組長的工作說明均簡短，像圖書組長只談到本學期圖書借還已經自動化，且搬遷完畢，有許多事急需大家的幫忙而已」(研札 9/8/89)。

總之，經由學校整體招募而來的圖書組志工共有 55 位，參與平時輪值服務有 50 位，另 5 位因固定輪值有困難，改為機動性志工，適時協助教學資源中心的事務。從志工個人資料表顯示，這些志工家長的教育程度是 98%均具有高中職以上的學歷，其中 6%為碩士，30% 為大學程度。

另外，在社教領域，志工招募進來後並不是來者不拒，他們還須經過面試甄選，以使督導者與志工有溝通的機會，挑選出真正適合的志願服務者(劉德勝，民 79；Lipson, 1994; Wright, 1996; 麥道夫，2001)。然在規劃行動方案時，史老師以為社教機構會篩選志工是因其來源複雜、良莠不齊，而學校志工多為學生家長，動機單純，故不需進行篩選，並且「我們人已經不多了...人家有一股熱誠我

憑甚麼篩選？…只要來報名志工我們就應該給他獎勵，如果說我們篩選的話，我怕會沒人…」(史訪 4/11/90)；另外，輔導室主任也表示：「...對於報名服務的志工很難再進行篩選，行政人員認為參與志工的家長都是熱心幫忙學校事務，學校方面不應該拒絕這些熱心家長的幫忙，因此學校不進行志工篩選...」(輔訪 8/30/89)。事實證明一年以來，只有一位志工曾利用服務的機會向其它志工借錢，造成些許困擾。後在校方的處理下，此名家長未再列入學校志工團中。然而，也是因為未有甄選制度，五十位登記輪值的圖書組志工後來只有四十二位正式參與輪職的工作，造成若干時段志工人手不足的困擾，「今早志工才來二人，還好有陳爸爸來幫忙...」(研札 11/20/89)。因此，在與史組長多次研討後的解決策略是學校教學資源中心不做正式的面試甄選，但以後可嘗試規劃約一個月的調適期，讓真正有意願、有心的志工來協助學校(史訪 5/9/90)。

二、探討學校教學資源中心志工制度的培訓課程

本研究參考劉貞孜(民82)、林勝義(民86)等學者的建議，借助鄰近大學的人力資源來培訓志工。志工們覺得非常感謝：「真的很謝謝學生他們的知無不言...讓我們志工媽媽學到更多，比如學到圖書分類的專業知識，讓我們視野更開闊，我覺得這是一個很好的附加收穫」(志 2-2 訪 3/12/90)；大學生們也覺得收穫豐碩：「今天，看著義工媽媽們專心設計問題，用心解說的樣子，讓我深深覺得今天真是美好又有趣，美好的是他們的用心，有趣也仍在於一份用心」(生 10 札 10/19/89)。此外，借助社區人力也是另一可行的方法，「圖書組組長焦媽媽非常努力在挖掘有專長的志工，如在下學期大學生實習課結束時，她就請平媽媽來協助分類編目小組，因為她是圖書館學系畢業」(研札 3/12/90)。

至於志工對於培訓課程的吸收方面，根據於必修課程教完後所發的「志工培訓課程評估問卷」，93%的志工都能正確回答「志工知識試煉場」的題目，顯示他們已大略瞭解教學資源中心的基本工作項目。然而，課程內容卻不宜太多和進度太快，否則志工會感覺消化不良：「課程太多是沒那麼必要，我們會吸收不了」(志 1-1 訪 10/16/89)、「準備的教學內容太多了，一些對於開館而言還不是很切要的課程也排進去，使得教學內容龐雜」(生 15 札 10/5/89)。因此，如何將培訓內容以不同階段性來規劃，以免志工無法有效的吸收，是仍待日後培訓課程改進的方向。

此外，培訓課程的內容因都與志工的服務工作相關，所以他們覺得對工作幫助很大：「你要媽媽做事，你要教她怎麼做，你不能就丟一堆事情給他做，你要

教他方法，你要教怎麼做」(志 4-1 訪 10/25/89)、「我覺得上了那些課程很有幫助，不然也做不來，不知該怎麼做」(志工 3-2 訪 3/26/90)。此感覺也在「志工培訓課程評估問卷」中顯示出來，除了二份問卷未填答外，其餘廿六份皆對課程內容感到非常滿意(43%)和還不錯(50%)。不過志工也建議課程內容中可適時多加入些教育孩子的相關訊息，如此不但可和志工做經驗分享，也可拉近學校與志工的距離，如史組長就曾利用培訓課程與志工分享「老虎開竅了」和「天空為甚麼是藍的」兩本童書，讓志工印象極好：「他在進行童書導讀我覺得不錯，我是覺得比較認識他比較有童心的，知道他的另外一面，不會覺得好嚴肅，我覺得這樣分享蠻好的，對於一本書有不同的體驗，那種感覺蠻好的。因為平常大家在一起不太可能很刻意拿起一本書就來討論，他分享他看過以後的感想蠻好的，覺得他還蠻可愛..(笑~)」(志 3-4 訪 3/22/90)。

另一方面，無論是必修或選修課程，志工都對實際操作的部份較感興趣：「昨天我把講義都拿出來看一遍都看都懂，但是上線就有問題！其實，我覺得多操作會比較熟練」(志工 4-1 訪 10/25/89)；在「志工培訓課程評估問卷」中問及課程內容還需加強甚麼，有 79%的志工勾選「缺乏實際操作的機會」；大學生的工作札記也反應出此現象：「志工媽媽參與實作課程的情形相當地熱烈，實作的課程是志工比較感興趣的」(生 19 札 10/19/89)；另史組長也解釋說：「因為媽媽他們沒有時間去看很多理論、資料、看很多講義，他們回去也沒有時間，重的是實用，實用的話必須當場秀，就是直接引導她們，實際讓她們試試看，這種教育方式對成人教育幫助最有用...」(史訪 10/27/89)。

三、探討學校教學資源中心志工制度的督導工作

為使新進的志工能適應組織的環境，並提升服務的品質，督導是扮演了重要的角色(曾華源，民 86)。本研究中，史組長對於志工的督導方案分為輪值分組和功能分組兩類。對於前者來說，史組長與研究者是利用工作日誌來了解志工們輪值的工作情形。然由於初期工作日誌的格式設計不當使得志工多將此日誌當作簽到簿，未養成書寫日誌的習慣。有鑑於此，下學期開學後研究者乃將日誌重新修改樣式，增加「我們的悄悄話」版面，並宣導志工要善加使用。結果情況大獲改善，在日誌中常見的記錄內容包括：「第三類、第八類的書請移櫃，否則放不下，謝謝」(義誌 3/6/90)、「859.6~9 類的書整櫃已完成，請繼續整理前兩櫃謝謝」(義誌 3/8/90)、「玻璃櫃中的書，請繼續努力審核、上架，謝謝合作」(義誌，3/21/90)。志工的反應則是：「我覺得蠻好的，我在工作之前會先翻閱

工作日誌，看看有沒有什麼事。...因為你不大可能刻意為了上一組的工作，也不可能為了一點事就打電話說怎麼樣，怎麼樣，不太可能，透過書面聯絡就知道大家的進度怎樣，下一組工作接著如何進行」(志 3-4 訪 3/22/90)。史組長由於行政繁忙，無法定期至教學資源中心，所以工作日誌對其督導工作也有幫助：「大部分時間，我實在是無法常到這裡來，但是，我可以從工作日誌了解最近媽媽在做些什麼，我能夠提供哪些資源，也知道媽媽輪班時遇到的問題是什麼等等，就目前為止，它可以說是很好的溝通工具，無論是媽媽和媽媽之間，或者我和媽媽之間」(史訪 3/14/90)。此外，為增加志工與史組長的互動關係，以及幫助史組長更容易督導教學資源中心的工作，研究者參考「幫幫忙：義工管理求救指南」(康伯爾和艾利思，2000)一書，設計了「志工需求回應單」來提醒史組長志工在工作上的需求：「這張單子對我來說有提醒的作用，因我每次走到圖書室又忘記是來做什麼，現在單子貼在我桌前，一目了然，一看就知道要處理什麼事…」(史訪 3/29/90)。

在輪職分組中，小組長本應協助史組長和圖書組長發揮分層負責的功能，督導該組組員完成資料輸入建檔、借還、上架等例行性工作；但因上學期工作日誌連絡的功能未能發揮，且小組長尚不知自己的職掌，故許多工作都得由圖書組長焦媽媽全權負責，造成督導工作亦形困難。例如 星期一輪職志工就反應：「...但是小組長應該瞭解各種職掌和職權，將工作分配給其他人，層層管理，而不是來了才問不知做甚麼…」(志 1-2 訪 11/27/89)。所以，於十一月教學資源中心正常運作後，研究者常會觀察到志工於輪職中閒聊、穿珠珠、無所事事等現象(研札 11/28/89、12/4/89、3/26/90)。

至於在功能分組的督導方面，史組長與研究者則顯得欲振乏力。上學期有近卅位志工參加功能性分組，分別是全校活動組五位、網頁資料組九位、美工設計組十位及分類編目組七位。全校活動組在小組長領導下曾承續大學生推動的全校性活動如「每週一問」、「說話樹」等，「活動組在集合談「每週一問」的事，好感動。他們約中午一同吃中飯討論，也寫出題目來了，鳳媽媽說他原先讓他們考慮接否，他們竟要接…」(研札 11/21/89)。但至下學期鳳媽媽因家庭因素未當志工，使得整個全校活動組工作全落在圖書組長焦媽媽身上。網頁資料組由慈媽媽負責更新學校網路上圖書組的活動資料，但至下學期因未有常態性活動，此組就完全沒有功能了。美工組組長在培訓完後表示：「若要她來擔任布置很難，因為自己沒天賦，也不夠努力，練久了也許就可行吧！」(志 2-1 訪 1/4/90)。因此，之後教學資源中心的布置工作仍多由焦媽媽帶領美工組組員一起做，「焦媽媽請張爸爸找來廢鐵片

做為書櫃的小標，又請素媽媽和莉媽媽做書架上的十大類標幟」（研札 3/8/90）。分類編目小組是真正發揮功能的小組，由具備圖書館背景的平媽媽帶領受完培訓課程的數位志工，擔負起資源分編的工作：「等平媽媽將分編政策弄清楚後，再來教其他志工，不然會很亂很亂」（研札 3/14/90）、「分編組志工們趕著分編中華兒童叢書，以方便老師整批借出做班級讀書會用」（研札 4/20/90）。

由於圖書組長焦媽媽以為「許多媽媽因為時間等因素沒法參加培訓課程，但都很準時值班，（頒證）這樣會不公平，其實只要願意來一會兒，我都很感謝了」（志焦訪 1/10/90），故上學期培訓課程結束時未頒發各組之認證。至下學期應志工要求新成立了說故事小組，邀請大學教授來授課二個月，主題包括聲音和情緒訓練、道具說明、肢體語言動作演練、故事選擇與設計等，總共有十位志工完成整個培訓課程，獲頒認證。志工 3-1 以為「我覺得很好，特別是（認證）背面有這些我們上課的內容，這會比較有意義」（5/15/90）。透過現場觀察，志工們拿到認證都很開心，他們覺得看到證書就像見到自己學習的精神，還有家長向自己的孩子展示證書並說：「你看，我自始至終都沒有缺席，很有學習精神吧！」（研札 5/15/90）。因此，輪職感謝與培訓課程認證其實是可以分開來考量。

先前規劃的行動方案中，原想藉由資深志工帶領新進志工的方法，以發揮逐級晉升分層督導的功能。然而，無論是輪職分組和功能分組的分層督導功能均未完全發揮；因此，史組長和圖書組長焦媽媽均以為時間和意願應是較年資更重要的二大因素：「我們就算有經驗極為豐富的志工，但是還得他有時間，否則，分階級的督導方式比較困難」（史訪 1/2/90）、「工作分組來負責當然比較好，但前提是要志工本身願意出來帶…不是我們硬強迫人家來做」（志焦訪 5/1/90）。

四、探討學校教學資源中心志工制度的獎勵工作

在日日國小推動的獎勵方案共有五種，除培訓課程和認證已於前面討論過，其它四種方案推動之結果現分述於下。在平時感謝方面，史組長表示在課餘時會儘量撥時間到教學資源中心關心志工，表達謝意，讓他們知道學校相當感激他們的付出（史訪 8/28/89）；在工作日誌中他常會寫下類似的話語：「史組長的話：辛苦了，各位令人敬佩的媽媽…向大家致上最高的敬意和最大謝意！！」（義誌 3/13/90）；而在研究者的札記中也記載：「今天開館，湧進大批人潮…有許多志工來幫忙，大家都很累…史組長也在那兒忙進忙出，直向志工說大家辛苦了！」（研札 10/23/89）。但學校其他行政主管和老師對志工的平時感謝就略嫌不足了，例如：「圖書組長焦媽媽生氣了，因為老師抱怨開館兩週了，老師們為何還沒有

借書證。焦媽媽心痛說學校老師應多體諒無支薪的志工，總以為自動化之後甚麼都很快，但學生和書的問題都還沒處理好...」（研札 11/6/89）。

在感謝卡與感謝狀方面，由於除了輔導室外各處室均沒有獎勵志工的經費，故史組長只能在學期中發給輪職的志工一張電腦列印的感謝卡，而由輔導室在每一學年結束時再統一頒給各組熱心參與的志工一張正式的感謝狀（研札 2/9/90）。志工於訪談中提到收到這些電腦卡片的心得：「只有我女兒會送我卡片，現在接到這張卡片，感覺真的很好」（志 2-1 訪 4/9/90）、「我覺得老師好用心喔！卡片好可愛！」（志 3-2 訪 4/9/90）。此外，小朋友寫的謝卡更能打動志工的心，「五年 X 班的老師很用心，在上完閱讀課後，老師請學生寫下對志工媽媽感謝的話，讓人覺得很窩心呢！」（志焦訪 3/28/90）。因此，無論卡片的正式與否，更重要的是裡面真誠的訊息。然而，若輔導室能適時酌量補助各處室獎勵志工的費用，應可減少行政人員以電腦列印大批卡片之苦。

在成長課程或其它活動場地的提供上，志工對學校的協助很感謝：「學校肯提供志工成長課程好像說油畫啦！跳舞啦！還有什麼美語，還有插花的場地，對啊！提供場地就算獎勵了」（志 3-1 訪 3/22/90）。然而，在其它福利中的「志工可優先報名學校活動、學費優待」方案，則因學校行政單位以為如此每個組的志工可能都有此要求，會讓學校很難做事而做罷（座談會 1/4/90；教主任訪 2/20/90）。事實上，有些志工也不贊成此方案：「其實志工優先報名成長課程是不大公平的，好像是特權…那些無法來當志工的家長不是他不願意，而是他真的很忙沒辦法」（志 1-2 訪 3/26/90）。

五、探討學校教學資源中心志工制度應包含的其它要素和內容

除了上述四個要素外，本研究還發現學校教學資源中心推動志工制度還應考慮以下因素：

（一）志工組長的選擇

一年來，參與培訓課程和輪職工作的志工人數雖略有減少，但大體來說，日日國小教學資源中心的基本運作還屬正常，志工制度的推動亦尚稱順利。事實上，日日國小圖書組志工活力的主要來源是有位衝勁力十足的圖書組長焦媽媽。焦媽媽是一位很有責任感、任事積極的人，「她很有責任心，而且希望把每件事做好，她很容易一累就生病…這一學期她也因服務過於勞累，生了幾次病」（志 3-3 訪 4/24/90）、「你要先做，別人才會跟著你做，而不是一直在分派工作，一定要帶頭作，別人看見了，覺得你很辛苦，就會加進來幫忙」（志焦訪 11/3/89）、「焦

媽媽一邊弄分編的書，一邊整理環境，一開學她也很忙，每天都得來，再加上某些時段排班人少，她又得從旁協助，當一個組長真的很辛苦」（研札 3/5/90）。此外，她的家人也非常支持她服務的心願，「從我的公公婆婆他們就很認可志工這樣的工作…我先生覺得那一天他的工作可以退休以後，他也可以跟著做…」（志焦訪 6/29/90）。

更進一步，由於焦媽媽原來就與史組長熟稔，因此她與督導者溝通的管道順暢，「其實我會這麼認真在幫史組長，真的是受他教孩子的心所感動，我和他是在搏感情」（志焦訪 2/23/90）；他們可平等的共同商討問題的解決之道，「焦媽媽為節省學校經費，多次與史組長一同拜訪其它學校以評比和選購適當的期刊架」（研札 4/25/90）；她也會主動協助史組長提供服務，「她會主動協助史組長將原置於教學資源中心的投影機一台台移至班級，完成老師簽收的工作」（研札 2/23/90）、「最近焦媽媽都盡量向到教學資源中心的班級老師介紹十大分類，而且她還向老師推薦中華兒童叢書，建議老師可做讀書會用」（研札 5/1/90）、「那些教育部寄來的雜誌資料是給老師看的，但都沒有人看，其實將它們擺在期刊架上，可以讓老師再進修、充電」（志焦訪 4/18/90）。

（二）學校行政單位的支持

學者指出學校最高行政單位的支持是一個成功的學校志工制度的主要特色之一（Michael, 1990；簡秀昭，民 85）。雖然日日國小教學資源中心有一位頗具親和力的設備組長及熱心負責的志工組長，但相較之下學校行政單位對志工制度的支持就略顯薄弱。如行政主管較少至教學資源中心，「校長應該常常過來給我們一些關愛的眼神…他不需要做甚麼事，只要常來問問有甚麼需要學校配合的…其實連教務主任都沒有問過我們的工作狀況…可是假如校長和主任你沒有進來這裡面，實際上去把它瞭解的話，你可能會覺得我們所申請的都是不需要的」（志焦訪 6/29/90）。另外，校方也會以學校經費拮据為由，未編列教學資源中心每年添購軟硬體設施的預算，未核准多項圖書資訊利用教育推廣活動的經費，甚至連志工培訓課程的講義費、課程認證及感謝卡的印製費都付之闕如。這使得日日國小熱心的志工團長對焦媽媽說：「不要太熱心，否則學校會想不用管這裡，我們應該要讓學校知道去外面爭取經費」（陳爸訪 10/19/89）。

肆、討論與建議

一、討論

由以上的研究結果可知，志工可成為學校教學資源中心媒體專家的好幫手，但應就志工之招募、培訓、督導和獎勵四方面做詳細的規劃；此外，還應考慮志工組長的選擇、學校行政支持兩項要素方能推動一個完善的學校教學資源中心志工制度。茲將研究結果分以下兩方面來討論：

（一）學校教學資源中心推動志工制度之四大基本工作

在招募工作方面，為方便學校行政運作及減輕媒體專家的工作負擔，學校各單位可委托學校輔導室統一招募所需要的志工。然而，無論是藉由志工服務調查表或志工大會等單向或雙向溝通的機會，學校教學資源中心還是應將實際工作內容與目的詳細讓志工事先瞭解，否則媒體專家往後借助志工來推動教學資源中心的服務上恐會遭遇困難。因此，輔導室主任或負責招募學校志工之行政人員在設計志工服務調查或規劃志工大會之前，均應與學校各行政單位妥善溝通與計劃，才能真正招募到符合所需的志工。此外，由於願意參與學校志工服務的人員多為學生家長，動機單純，故可省略社教機構常用之甄選機制；然而，為確保志工確實是有參與教學資源中心服務的意願，媒體專家可規劃數週之適應期，以讓新加入的志工人能逐漸調適其生活上的轉變。

在培訓課程方面，日日國小印證劉貞孜（民 82）所建議之利用鄰近大學生人力資源的方法，結果效果不錯。此外，借助社區相關人力來講演或指導亦是解決國民學校經費困窘的另一策略。培訓課程內容要盡量與志工服務的工作內容一致，不需要充斥太多的理論，多設計可實際運用的課程，方能真正幫助其成長。此外，根據成人學習的理論（Jimmerson & Cordill, 1994），成人對於失敗的體驗往往較敏感，一個安全、提供許多支援的學習環境會使其學習狀況較佳。因此，每週培訓課程內容最好不要太多、進度不宜太趕，否則易讓志工產生挫折感，間接造成人員流失。事實上，不同階段或難易度之課程規劃是另一可嘗試的方法。

在督導工作方面，由於媒體專家工作繁忙，無法進行定期督導，但可藉由工作日誌和志工需求回應單等機制，達到媒體專家與志工互動的目的。另一方面，本研究發現利用「小組長」的方式，來分層督導輪職志工和功能分組志工的成效

不佳。究其原因可能有二，一是輪職分組的小組長根本不清楚其職責，故未確實督導組員工作狀況，二是功能分組組長素養不夠、未導入認證的概念，故各功能分組的工作運作不順暢。因此，除可利用工作日誌和志工需求回應單做例行性溝通外，媒體專家、圖書組志工組長和各小組長還可適時召開小組長或全體圖書組志工的工作檢討會，以確認小組長督導的責任，加強彼此間的溝通和交流。

更進一步，雖然志工分級晉升的機制在社教機構是相當普遍的做法（黃蒂，民76），但在學校的生態環境中似未十分被認同。事實上，學校媒體專家若希望志工能持續的協助教學資源中心功能性分組的工作，如分類編目、美工布置、全校性活動、網頁和說故事等，志工分級晉升的機制或許是可採行的方法之一。在決定分級時，學校教學資源中心可不以志工的年資為唯一標準，而將志工的服務意願和課程認證數二因素做為評鑑的標準。如此，教學資源中心才能有制度的循序培訓出有專長的志工和小組長，一起分擔媒體專家和圖書組長督導的工作；同時，志工終身學習的目標也才能達成。

感謝卡的贈送、成長課程或其它活動場地的提供等都是在獎勵工作方面實施成效不錯的行動方案；然在感謝卡印製的費用上，教學資源中心應可向輔導室申請，否則設備組會有巧婦難為無米之炊之嘆。在平時感謝上，雖然設備組長常會致上感謝，然老師對志工的平時感謝就略顯不足。因此，媒體專家如何擔任志工與老師間協調溝通的角色就益顯得重要。至於其它較偏重物質性的福利措施如優先報名學校活動、學費優待等，因大部份參與學校服務之志工其經濟狀況多屬中上，故無實施的必要，免得增加學校的困擾。

（二）學校教學資源中心志工制度之其它重要因素

除了上述四個要素外，本研究還發現志工組長的選擇亦是一影響整個教學資源中心志工制度推動的重要工作。她（他）必須是一位很有責任感、任事積極的人，並且得到的家人的支持。此外，她也要是一位願意與人溝通的人，方能與媒體專家和志工小組長維持順暢的溝通管道，有效的推動志工的服務。另外，學校行政單位的支持更是重要，不但是經費上的支持，它如口語的關心和理念的認同都是影響學校教學資源中心志工制度成敗的關鍵。

二、建議

依據本研究的發現，研究者提出下列六點建議，做為未來有關此領域研究和發展的參考：

（一）學校可由輔導室統一招募全校志工，但各組實際工作內容與服務目的

可藉由志工服務調查表或志工大會的機制讓志工瞭解。甄選的步驟雖可免除，但數週調適期仍應規劃。

(二) 培訓課程可結合社區人力資源來進行，但內容要與志工服務的工作內容一致，且進度不宜太趕，並多設計實際運用的課程。

(三) 工作日誌和志工需求回應單是媒體專家督導志工可採行的利器。

(四) 學校輔導室應酌量支援教學資源中心志工獎勵工作所需之經費。

(五) 感謝卡、成長課程或其它活動場地的提供即是很好獎勵志工的辦法，不需再給予其它較偏重物質性的福利措施，以免增加學校的困擾。

(六) 志工組長的選擇和學校行政的支持是學校資源中心推動志工制度另要考慮的兩項要素。

(七) 未來的研究可探討不同階段培訓課程、志工認證和志工分級晉升等機制在學校教學資源中心推動志工制度之可行性。

參考文獻

- 王精文 (民 87)。志工人力資源管理制度。文化視窗，4，4-8。
- 行政院 (民 85)。行政院暨所屬各機關實施志工服務要點。台北：行政院。
- 李宗薇 (民 84)。國民小學圖書館媒體中心現況與需求調查研究。台北：國立台北師院初等教育學系。
- 李宗薇 (民 87)。新世紀的衝擊與基礎教育的因應——談國小圖書館媒體中心的定位。研習資訊，15(5)，35-47。
- 林美和 (民 85)。資訊素養與終身學習的關係。社教雙月刊，73，7-12。
- 林菁 (民 87)。一個教學與科技整合的理想——談國小教學資源中心。教學科技與媒體，38，3-13。
- 林菁 (民 88a)。雲嘉地區國小教學資源中心初步調查報告。教學科技與媒體，43，33-43。
- 林菁 (民 88 年 12 月 10-11 日 b)。雲嘉地區國小教學資源中心經營之調查研究。「教育改革、師資培育與教學科技：各國經驗」國際學術研討會。台北：國立台灣師範大學。
- 林菁 (民 89)。如何經營一個學校教學資源中心——從妥善的人力規劃談起。教學科技與媒體，50，30-36。
- 林勝義 (民 86)。志願服務的教育訓練。社區發展季刊，78，14-18。
- 林惠真等 (民 87)。家長如何走進老師教學之中。台北：新潮社。
- 林惠真 (民 88)。海闊天空開放教育——家長篇：家長資源的整合與運用。台北：聯經。
- 吳美慧、吳春勇和吳信賢 (民 84)。志工制度的理論與實施。台北：心理出版社。
- 教育部國教司編 (民 70)。國民小學設備標準。台北：正中書局。

- 許素梅 (民 82)。圖書館志工組織環境、工作滿意與離職傾向之研究 (摘錄)--以台北市立圖書館為例。**書苑季刊**, 16, 45-65。
- 麥考利和林區 (McCurley, S. & Lynch, R.) 著 (2000)。**志工實務手冊 (Volunteer management: Mobilizing all the resources in the community)** (李淑瑀譯)。台北：張老師。(原作 2000 出版)
- 麥道夫 (Macduff, N.) 著 (2001)。**志工招募實戰手冊 (Volunteer recruiting and retention: A marketing approach)** (魏希聖譯)。台北：張老師。(原作 1996 出版)
- 康伯爾和艾利思 (Campbell, N. & Ellis, S.) 著 (2000)。**幫幫忙：義工管理求救指南 (The (Help!) I-don't have-enough-time guide to volunteer management)** (蔡宜津、鄭純宜、桂雅文譯)。台北：五觀。(原作 1995 出版)
- 臺灣省政府教育廳 (民 79)。臺灣省中小學推展「志工制度」實施原則。**臺灣省政府公報七十九年夏字第二期**, 26-27。
- 郭世琪 (民 80)。志工制度在文化中心圖書館運作之研究。**社教資料雜誌**, 115, 10-16。
- 張英陣 (民 86)。激勵措施與志願服務的持續。**社區發展季刊**, 78, 54-64。
- 曾琪淑 (民 82)。圖書館志工工作之規劃。**書苑季刊**, 16, 35-43。
- 曾雪娥 (民 86)。臺灣圖書館事業之現況與遭遇的困難—學校圖書館。**中國圖書館學學會報**, 58, 63-72。
- 曾華源 (民 86)。人群服務組織志願工作者人力運用規劃之探究。**社區發展季刊**, 78, 28-34。
- 黃明霞 (民 78)。台北市國民小學圖書館現況調查報告。**國教月刊**, 35(9)(10), 25-29。
- 黃蒂 (民 76)。生命線志願工作人員工作價值與工作滿足之研究。未出版碩士論文，東海大學，台中。
- 潘中道 (民 86)。志願服務人力的組織與運作。**社區發展季刊**, 78, 48-53。
- 蔡清田 (民 89)。**教育行動研究**。台北：五南。
- 蔡漢賢編 (民 79)。**社會工作辭典**。台北：中華民國社區發展研究訓練中心。
- 賴苑玲 (民 79)。台中市國小圖書館調查研究。**書香季刊**, 6, 24-42。
- 劉貞孜 (民 81)。台北市國小圖書館 (室) 現況及未來輔導方向之研究。台北:台北市立師範學院。
- 劉貞孜 (民 82)。對於國民小學圖書館志工的構想。**社教雙月刊**, 53, 33-37。
- 劉德勝 (民 79)。國立自然科學博物館的義工制度。**博物館學季刊**, 4(1), 43-48。
- 龍紀萱 (民 86)。從實務經驗：談志工督導的任務與角色。**社會福利**, 133, 46-50。
- 簡秀昭 (民 85)。我國義務服務工作之探討。**社教資料雜誌**, 220, 7-10。
- AASL, & AECT (1988). *Information power: Guidelines for school library media programs*. Chicago, IL: American Library Association.
- AASL, & AECT (1998). *Information power: Building partnerships for learning*. Chicago, IL: American Library Association.
- Bennett, L. (1984). *Volunteers in the school media center*. Littleton, CO: Libraries Unlimited.

- Boone, M., Yee, S., & Bullard, R. (1991). *Training student library assistants*. Chicago: American Library Association.
- Breivik, P. S., & Senn, J. A. (1998). *Information literacy: Educating children for the 21st century*. Washington, DC: NEA Professional Library.
- Eates, B. (1986). *Procedures manual for school library media center*. Oklahoma State Dept. of Education, Oklahoma City (ERIC Document Reproduction Services No. ED 318479)
- Jimmerson, R. M., & Cordill, R. (1994). Providing training and support for volunteers who teach. *Journal of Volunteer Administration*, 13(1), 21-28.
- Lipson, L. (1994). *Senior citizens as school volunteer: New resources for the future*. (ERIC Document Reproduction Services No. ED 369774).
- Michael, B. (Ed.) (1990). *Volunteers in public schools*. Washington, D.C., National Academy.
- Oja, S., & Smulyan, L. (1989). *Collaborative action research: A developmental approach*. London: The Falmer Press.
- Valeriotte, T. (1999). Building commitment for the volunteer program: A replicable model. *The Journal of Volunteer Administration*, 17(2), 25-28.
- Vancouver School Board (1982). *Adult volunteers: A handbook for teacher-librarian in the Vancouver*. (ERIC Document Reproduction Services No. ED244625)
- Wright, M. T. (1996). Defining the elements of a successful volunteer program in the provision of AIDS services. *The Journal of Volunteer Administration*, 14(4), 9-19.

附 錄 一

志工自願服務項目暨家長專長調查表

家長姓名	性別	聯絡地址	學生姓名	電 話
			年 班	

壹、請在自願服務項目欄上打(√)，若是其他欄請填寫服務項目。

- () 一、圖書組：支援圖書館借書、還書等業務。(本學年正式開放)
- () 二、輔導組：支援輔導室輔導低成就學生實施補救教學，心理及行為偏差之輔導。
- () 三、導護組：協助維持學生上下學之安全與秩序。
- () 四、資源回收組：協助資源回收、廢物減量教學推廣工作。
- () 五、科學活動組：協助戶外教學、課外活動之技術輔導及安全維護。
- () 六、總務組：承辦迎新送舊茶會、校慶園遊會。
- () 七、園藝組：協助綠化校園環境。
- () 八、其他()。

※ 欲參加者調查表請於九月五日(星期二)以前交回輔導室。

※ 八十九年九月六日(星期五)上午 09：00~11：00 志工團年度大會。

貳、請填寫家長專長，以利彙整本校社區人力資源

一、家長姓名：() 職業：()

二、專長：()

三、聯絡電話：()

四、子女姓名：() 就讀()年()班

附 錄 二

志工培訓課程時間表

課 程 時間	培訓課程時間表	
9 月 28 日	必修 課程	相見歡；電腦系統操作；圖書上架
10 月 5 日		電腦資料建檔；認識書標
10 月 12 日		參考工具書的使用理論篇---設計每週一問等等活動
10 月 19 日		參考工具書的使用實用篇---設計每週一問等等活動
10 月 26 日		課程回顧與檢討會；選修課程分組
11 月 2 日	選修 課程	(1) 美工設計
11 月 9 日		(2) 網頁更新(配合教學資源中心舉辦之活動)
11 月 16 日		(3) 圖書分類編目
11 月 23 日	必修 課程	國內外教學資源中心經營情形的介紹
11 月 30 日		參觀成功國小教學資源中心
12 月 7 日		圖書資訊利用教育課程的設計與認識
12 月 14 日		實地觀摩圖書資訊利用教育教學 檢討觀摩教學、教學設計的擬定
12 月 21 日		日日國小校慶課程暫停一週
12 月 28 日		實地教學---圖書資訊利用教育教學演練
1 月 4 日		總檢討會
1 月 11 日		期末餐會
3 月至 5 月		說故事課程

附 錄 三

志工培訓課程評估問卷

(一) 志工知識試煉場

1. 在圖書借閱 BOOK 系統下，對書籍資料的輸入時，那些項目是必須要輸入的？

☐ 書號 ☐ 作者生日 ☐ 書名 ☐ 作者姓名 ☐ 國際書碼 ISBN

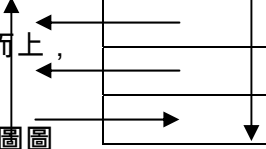
2. 在下列項目中，請依序排出借書的操作順序。

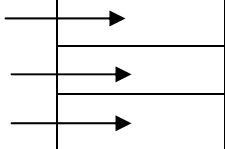
☐ 開啟 BOOK 系統 ☐ 輸入學號 ☐ 點選「借還圖書」選項 ☐ 輸入書籍條碼（或是擘一下）

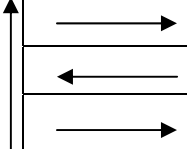
3. 關於書籍上架的原則，是依照何種方式來排列？ ☐ 由上而下 ☐ 由左而右

☐ 由右而左 ☐ 由下而上，

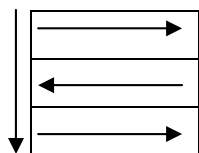
並請勾選以下對的簡圖圖


☐


☐


☐

示。

☐

4. 圖書上架時，每層書架應該預留多少的空

間？

- ☐ 全部塞滿 ☐ 只塞一半 ☐ 預留三分之一左右 ☐ 最下層不放書，以避潮濕。

5. 配合題：請參考下方的預行編目表填入右邊的項目。

她只是個孩子 / 桃莉·海頓(Torey L. Hayden)

著；陳淑惠譯 -- 初版 -- 台北市：

新苗文化，1996[民 85]

面； 公分 -- (教養文庫；23)

譯自：One Child

ISBN 957-8942-83-4 (平裝)

1.書 名 ()

2.作 者 ()

3.出版社 ()

4.國際書碼 ()

(二)志工心得分享區：

1. 您當初加入志工的行列是基於：

- ☐ 多陪陪親愛的寶貝 ☐ 拓展視野，充實生活 ☐ 利用多餘的時間服務社會 ☐ 其他_____

2. 身為日日國小的志工家長，截至目前為止，您對於課程的安排和內容感到：

☐非常滿意 ☐還不錯 ☐普通啦 ☐不怎麼樣 ☐下次不想來了

3. 截至目前為止，所上的課程中您印象最深刻的為：

☐相見歡 ☐圖書上架規則 ☐借還書系統操作 ☐圖書資料的建檔 ☐

參考工具書的使用（每週一問）

4. 對於所上的課程內容，哪一個部分是你覺得比較弱的一環？

☐圖書上架規則 ☐借還書系統操作 ☐圖書資料的建檔 ☐參考工具

書的使用（每週一問）

5. 開館迄今，您所遇到最多的問題是什麼呢？請大方的告訴我們吧！

（請盡量寫出你寶貴的意見，以便做為我們修正和改進之依據）

6. 關於這幾週以來所上的課程內容，有那些部分是您覺得還需要加強的？

☐上課的速度太快 ☐講義的內容不詳細 ☐講解時沒有清楚說明

☐教材的內容太難 ☐缺乏實際操作的機會 ☐教材內容過於乏味

☐其它_____

謝謝您的寶貴意見！ 2000.10.26

A Collaborative Action Research Study on an Elementary School Library Media Center Volunteer Program in the District of Chiayi

Lin Ching Chen & Snowfeng Lee*

ABSTRACT

The library media centers in schools have evolved from mere warehouses for materials and equipment to dynamic information and resource programs in the information age. However, the lack of professional staffing and support personnel is a serious problem impeding this evolvement in Taiwan. To solve this problem, many studies suggested that a volunteer program should be established in order to help the school media specialist. The purpose of this study was to develop and evaluate an elementary school library media center volunteer program. Furthermore, problems occurring in the process of establishment were also examined. The collaborative action research was used as a framework in this study. The researcher and teachers cooperatively planned a volunteer program and evaluated its effectiveness. At the same time, the methods of interview, observation, document analysis, panel discussion, as well as surveys were also used in this study. The results showed that recruitment, training, supervision, and recognition of volunteers, as well as selection of a supervising volunteer and support from the school top policy level were all important elements.

* Lin Ching Chen: Professor, Graduate Institute of Educational Technology, National Chiayi University

Snowfeng Lee: Master, Graduate Institute of Education, National Chiayi University

Key words: school library media center, volunteer, volunteer management

