

# 鄉鎮圖書館經營入門



臺灣省政府教育廳印行  
中華民國八十二年六月

# 鄉鎮圖書館經營入門

吳明德

吳麗春

賴岳貞

范毓伶

(國立臺灣大學圖書館學系)

臺灣省政府教育廳印行

中華民國八十二年六月

---

---

# 目次

前 言 .....	1
一、如何由圖書館的門外漢變成內行人？ .....	3
二、如何瞭解你所服務的社區？ .....	7
三、如何爭取鄉鎮首長的支持？ .....	23
四、如何做好活動的企畫？ .....	25
五、如何做好活動宣傳？ .....	39
六、圖書館的好幫手——義工 .....	43

# 前 言

假如你是鄉鎮圖書館的新人，你可能會面臨這些問題：圖書館的業務比想像中的複雜，真是千頭萬緒。更困擾的是，人手不足，圖書館開放的時間又長，光是輪班坐鎮流通櫃台就花去不少時間，雖然也想多辦一些推廣活動來吸引民眾利用圖書館，卻是力不從心。加上經費短絀，買書、辦活動需要不少費用，雖然想向鄉鎮首長及鄉鎮民代表會爭取，但不知如何才能得到他們的支持。

絕大多數的鄉鎮圖書館員都和你一樣，以前沒有受過圖書館的專業訓練，但只要你有心，肯學習，多看看別人怎麼做，再加上自己的一些創意，把鄉鎮圖書館經營好並不是什麼難事。目前國內有些鄉鎮圖書館辦得有聲有色，無論是館舍的規畫佈置，對讀者的服務，以及推廣活動等等，比起一些有規模的大學圖書館或公共圖書館毫不遜色。這些鄉鎮圖書館能做到的，你一樣能做到。

怎樣使自己從一個門外漢變成內行人？你可以請教同事，參加研習會，到別的圖書館觀摩，閱讀圖書館學相關書刊，很快你就會對圖書館的業務有了基本的認識。你必須先瞭解你所服務的對象，才能決定圖書館應該購買哪些圖書，訂購哪些雜誌，舉辦哪些推廣活動。換句話說，在經營圖書館時，社區分析是很重要的。

鄉鎮圖書館的經營與鄉鎮首長有密切的關係。如果鄉鎮首長重視圖書館，就會在人力及經費方面提供充分的支援。一般鄉鎮的經費都很拮据，因此，圖書館就必須拿出成績，讓鄉鎮長瞭解圖書館做了什麼，對鄉民的文化及精神生活有什麼貢獻。

圖書館藉著舉辦各項推廣活動來吸引民眾利用圖書館的資源及服務。有時候你興沖沖地辦了一場活動，然而，民眾的反應並不熱烈。但你不必覺得灰心，你需要的是瞭解如何去企畫一項活動，以及如何做好活動的宣傳。大部份的圖書館都是人手不足，你也會發現社區裡有不少熱心的民眾，如果能夠善用義工，對你的工作將會有莫大的幫助。

這本小冊子是為鄉鎮圖書館的新人所撰寫的。如何使你自己變成內行人？如何瞭解你所服務的社區？如何爭取鄉鎮首長的支持？如何做好活動的企畫及宣傳？如何獲得義工的協助？這些都是你在經營鄉鎮圖書館時會面臨的一些問題。這本小冊子針對這些問題提出解答，相信會對你有所幫助。

# 一、如何由圖書館的門外漢變成內行人？

「政府為落實加強地方文化建設、培養讀書風氣、建立書香社會之措施，特撥與各鄉鎮圖書館經費二十萬元。希望各館能將之妥善利用，充實圖書設備，傳播新知，促進國民求知的欲望。」

假如有一天，當你接到了這麼一個公文，而身為非圖書館相關科系背景的你，該怎麼辦呢？

每一個人對於自己的工作，當然都希望能有最大的發揮、最極致的表現。但如何才能達到這個目的，跨越門檻，由一個外行人轉變成為一個內行人呢？這是一個有趣的問題，讓我們來動動腦吧！

要由一個非專業的圖書館員變成一個具有專業級水準的優良館員，該怎麼做呢？首先，你要注意下列幾件事：

- 1.設法了解圖書館的經營方針：和你的同仁談一談，了解過去圖書館的經營方向如何、工作重點如何。
- 2.去熟悉圖書館的各項基本業務：一般而言，圖書館的基本業務包括採購圖書、圖書分類編目、典藏、閱覽流通、參考服務和推廣活動等。
- 3.熟悉圖書館的作業流程和相關規定：譬如，圖書館的開放

時間、閱覽規則和借書規則等等，可以查閱圖書館的工作手冊或是向其他同仁請教。

- 4.知道圖書館的館藏有多少：可以藉由圖書登錄簿得知到底圖書館收藏了多少本書。如果有分類統計，亦可參考以了解館藏的分佈情形，譬如某一類的書是否特別多，有不均衡的現象。
- 5.認識你所服務的讀者：如果讀者辦借書證時有留下個人資料，可以了解他們的背景、年齡層及興趣。此外，也可以到鄉鎮公所去查閱有關鄉情的資料，設法了解你所服務的對象究竟會有什麼樣的需求。這一部份請參閱本書《如何瞭解你所服務的社區？》
- 6.有了上述的了解與認識後，可以著手去進行各項業務的推展了。舉辦一些活動，經由精心地籌劃設計，來吸引民眾參加。
- 7.推展各項業務活動時別忘了宣傳的工作。不設法讓民眾知道圖書館究竟在做什麼，有什麼活動，怎麼會有人來參加、利用呢！
- 8.最重要的一點，你必須瞭解鄉內首長們對圖書館的態度如何，如果得到的答案是消極的，那麼你就必須設法引起他們的重視，並爭取他們支持。這一部份請參閱本書《如何爭取鄉鎮首長的支持？》

下面，再提供一些更具體的方法，幫助你儘快由“門外

漢”變成“內行人”。

1. 閱讀一些圖書館學的專業性圖書、期刊等資料，舉例如下：

圖書：圖書館學導論。胡述兆、吳祖善合著。第二版，台北市：漢美，民80。

鄉鎮圖書館的理論與實務。沈寶環編。台北市：台灣學生書局，民78。

學生書局、漢美公司出版許多相關圖書可以參考。

期刊：台北市立圖書館館訊

書苑（台中省立圖書館出版）。

除此之外，教育廳也發行了有關鄉鎮圖書館經營的錄影帶，例如：參考服務、閱覽服務、圖書編目、圖書分類。

2. 參加研習會：各縣市文化中心等常會舉辦各種圖書館研習會，藉著研習的機會，不僅可以獲得專業知識，也可以認識在這個工作領域內的夥伴、專家。另外，中國圖書館學會在每年暑假都會舉辦圖書館工作人員研習會。
3. 觀摩其他圖書館：目前各縣市都有示範鄉鎮圖書館，你可以去參觀，學習別人是如何經營圖書館的。如果他們有一些活動企畫書、規章、表格等等，也可索取作為參考。
4. 工作上或自修時，如遇到問題，可詢問專家：縣市文化中心的同仁、大學圖書館學系的教授，其他圖書館的館員都是可以詢問的對象。

瞭解上述的各種方法之後，最重要的還是個人。必須有恆心、有耐心、有愛心，還有一顆積極的心。來吧！讓我們成爲一個有活力、有幹勁的內行人！

## 二、如何瞭解你所服務的社區？

「顧客至上」這是商業行為的重要法則。圖書館雖然不是商業機構，但我們也須秉持「讀者優先」的原則。

圖書館的主要目的就是服務讀者，滿足他們的需求。所以我們可以「顧客」的觀點來看，如何才能吸引顧客上門呢？首先，必須先對你的顧客有所瞭解，他們的背景、興趣，他們的需求何在？由此比喻，我們就可以清楚地明白「瞭解你所服務的社區」的重要性了。

那麼，該如何來瞭解你所服務的社區呢？我們可以利用社區分析來進行這項工作。首先，我們先來看看，做社區分析到底有什麼用途、意義呢？

### (一)社區分析的功用

- 1.藉由社區分析的結果來擬定圖書館服務的目標。
- 2.社區分析可以讓我們知道讀者的興趣，可以提供圖書館在採購圖書、建立館藏時參考。
- 3.由社區分析得知社區的結構，看看是否有需要提供一些特別的服務。
- 4.知道社區內有哪些與圖書館相關的機構，可以和它們建立合作的關係。

5.社區分析的結果可以作為圖書館與社區建立公共關係時的參考依據。

知道了社區分析的用途後，我們再來看看社區分析時須探討哪些問題呢？

- 1.我們對所服務的社區有哪些瞭解？
- 2.社區內民眾利用或是不利用圖書館的原因是什麼？
- 3.民眾大多利用圖書館的哪些設施、服務？
- 4.社區內是否有特殊需求的民眾，例如視障的民眾、行動不便的民眾，而圖書館是否可以提供服務以滿足他們的需求？
- 5.圖書館最近的使用情形如何？是增加了？或是減少？原因是什麼？

接著，我們再來看一看社區分析需要包括哪些項目。

## (二)社區分析的項目

- 1.社區的人口特質：民眾的人數、性別、年齡、教育程度及職業等基本資料。
- 2.社區裡民眾的閱讀興趣如何？
- 3.社區的歷史、地理環境。
- 4.社區的交通情況、經濟發展程度。
- 5.社區內是否有其他圖書館或資訊服務機構？
- 6.社區內提供借閱資料的場所有多少？例如：租書店、錄影帶出租店等。

7. 社區裡有哪些教育機構？幼稚園、小學、中學、專科…等。
8. 社區民眾參加的社團，例如：讀書會、登山社、書畫社等。
9. 社區內有哪些文化、休閒活動及活動場所？

### (三) 社區分析的方法

#### 1. 查看現成的文獻：

利用現成可得的資料，例如：要了解社區裡的人口特質（人數、年齡、性別、教育程度）可查看統計月報、統計年報等；社區的歷史演變則可查閱地方誌等資料；想了解社區內民眾的閱讀興趣則可以到附近書店查看暢銷書的排行榜；至於社區民眾到底從事哪些社團活動呢？可參考地方出版的報紙或刊物；另外，社區內有哪些公司？它們的營業項目有哪些？都是必須去瞭解的，可參看公司簡介、業務報告等，如此，就更可以瞭解你所服務的讀者群了。

#### 2. 問卷調查法：

這是最常使用的方法。設計問卷時必須先確定問卷調查的目的，再根據目的，擬出一份合乎需要的問卷。設計問卷時須注意下列幾點：

- (1) 問題是否切合我們研究的需要？
- (2) 問題的項目會不會含混不清，令人不易瞭解？

(3)問題是不是會涉及個人偏好或社會禁忌？

(4)問題會不會產生暗示，誤導的作用？

(5)問題會不會太難而不適當？

另外，在設計問卷時，用字遣詞上最好淺顯易懂，避免使用術語，免得讀者不瞭解題意而隨便填寫，那就失去調查的意義了。

附上幾份問卷，做爲例子。

## 問卷一 ××鎮立圖書館社區分析問卷

本鎮公共圖書館進行這次調查的目的是想評估圖書館的服務以作為策畫未來的參考。非常感謝您的填答。

1. 您是否知道本館的位置？ \_\_\_\_是\_\_\_\_否

2. 您是否使用過本館？ \_\_\_\_是\_\_\_\_否

如果答「否」，請說明原因：

3. 您是否經常使用其它圖書館？ \_\_\_\_是\_\_\_\_否

那一個圖書館？ \_\_\_\_\_

為什麼？ \_\_\_\_\_

4. 您最近一次使用本館是在什麼時候？

\_\_\_\_前一個星期      \_\_\_\_前半年

\_\_\_\_前一個月      \_\_\_\_前一年

\_\_\_\_前三個月

5. 通常您到圖書館的原因是什麼？

\_\_\_\_跟上某種知識或學科的進展

\_\_\_\_查尋運動或娛樂資料

\_\_\_\_查尋製作或修理某些東西的資料

\_\_\_\_查尋有關個人或家人健康資料

\_\_\_\_工作或職業需要

\_\_\_\_查尋政府資料（社會福利、會議紀錄等）

\_\_\_ 查尋個人嗜好有關的資料

\_\_\_ 參加圖書館所辦活動

\_\_\_ 閱讀有關個人興趣的資料

\_\_\_ 陪小孩來

\_\_\_ 課程閱讀需要

\_\_\_ 課程報告需要

\_\_\_ 其它 ( 請說明 ) \_\_\_\_\_

6. 通常您能查尋到的資料有多少？

\_\_\_ 少於50%

\_\_\_ 50—75%

\_\_\_ 超過75%

7. 您曾經在本館用過或借過的資料有那些？

\_\_\_ 暢銷書

\_\_\_ 雜誌

\_\_\_ 唱片

\_\_\_ 報紙

\_\_\_ 錄音帶

\_\_\_ 玩具

\_\_\_ 電影片

\_\_\_ 複製藝術品

\_\_\_ 錄影帶

\_\_\_ 地圖

8. 您曾經利用過圖書館那些服務？

\_\_\_ 兒童說故事時間

\_\_\_ 圖書巡迴車

\_\_\_ 電影欣賞

\_\_\_ 轉介至其它地方

\_\_\_ 演講

\_\_\_ 技藝研習

\_\_\_ 郵寄圖書到家

\_\_\_ 館際互借

\_\_\_ 打電話詢問參考問題

9. 勾選兩個您認為會增加您使用圖書館的意願或使您對圖書館更滿意的項目：

\_\_\_ 延長圖書館開放時間

\_\_\_ 增加報紙

\_\_\_ 加強協助查尋圖書資料

\_\_\_ 增加暢銷書複本

\_\_\_ 加強協助解答問題

\_\_\_ 增加兒童圖書

\_\_\_ 增加活動

\_\_\_ 增加青少年圖書

\_\_\_ 增加雜誌

\_\_\_ 增加成人圖書

請列舉您認為需要增加圖書的學科（例如：健康、旅遊、科幻小說等）\_\_\_\_\_

10. 您的年齡

\_\_\_ 12歲以下

\_\_\_ 40-64歲

\_\_\_ 13-18歲

\_\_\_ 65歲以上

\_\_\_ 19-39歲

11. 性別：\_\_\_ 男 \_\_\_ 女

12. 職業

\_\_\_ 農

\_\_\_ 軍

\_\_\_ 商

\_\_\_ 自由業

\_\_\_ 公

\_\_\_ 退休

\_\_\_ 家管

\_\_\_ 學生

\_\_\_ 工

\_\_\_ 其他（請說明）

13. 您的最高學歷

\_\_\_\_高中以下                      \_\_\_\_大學肄業

\_\_\_\_高中                              \_\_\_\_大學畢業

14.府上共有\_\_\_\_人

15.府上有\_\_\_\_人持有圖書館借書證

16.您在本鎮住了多久？

\_\_\_\_一輩子                          \_\_\_\_5-10年

\_\_\_\_20年(含)以上                  \_\_\_\_少於5年

\_\_\_\_10-20年                          \_\_\_\_非本鎮居民

17.您住在本鎮那一個地方？

(地址) \_\_\_\_\_

謝謝您撥冗填答。您對本館有無其它批評或建議？

## 問卷二 ××鄉立圖書館讀者問卷調查

您好！

煩請您撥冗填寫這份問卷，我們亟需您的看法與建議，藉著您的協助，使我們朝向書香社會的理想，又向前進一大步。

謝謝您的支持與合作。

### 一、基本資料

#### 1. 年齡

- 12歲以下       13-18歲  
 19-22歲       23-40歲  
 41-60歲       60歲以上

#### 2. 性別

- 男       女

#### 3. 職業

- 軍       公       教       工  
 農       商       學生       自由業  
 其他（請說明）\_\_\_\_\_

#### 4. 教育程度

- 國小       國中       高中       大專

\_\_\_ 研究所以上

5. 在本鄉居住時間

\_\_\_ 一年以下      \_\_\_ 一~四年      \_\_\_ 四~十年

\_\_\_ 十~二十年      \_\_\_ 二十年以上

二、使用圖書館情形

1. 您認為社區中的圖書館，主要該扮演何種角色？（可複選）

\_\_\_ 負有教育民眾的責任

\_\_\_ 提供娛樂、休閒的書籍為主

\_\_\_ 支援教學、工作上的需要

\_\_\_ 提供自我進修的機會

\_\_\_ 提供自修、溫書的處所即可

\_\_\_ 其他（請說明）\_\_\_\_\_

2. 當您需要某些資訊或解決問題時，您的作法為何？（可複選）

\_\_\_ 詢問朋友或同事

\_\_\_ 到書店去找找看是否有相關的資料

\_\_\_ 到社區內的圖書館查閱資料

\_\_\_ 利用學校或公司內的圖書館或圖書室找尋資料

\_\_\_ 其他（請說明）\_\_\_\_\_



6. 您在使用圖書館時，是否曾發生以下不愉快的經驗？（可複選）

\_\_\_ 找不到需要的書

\_\_\_ 書太破舊

\_\_\_ 書架太過凌亂，有放錯架的情形

\_\_\_ 借還書手續太過麻煩

\_\_\_ 每次可借閱的冊數太少

\_\_\_ 借期太短

\_\_\_ 逾期罰款制度不合理

\_\_\_ 閱覽室過於吵雜

\_\_\_ 其他（請說明）\_\_\_\_\_

7. 除了借還書之外，您希望館員還提供哪些幫助？（可複選）

\_\_\_ 指導讀者使用卡片目錄

\_\_\_ 提供參考問題解答服務

\_\_\_ 替讀者向他館借閱本館沒有的資料

\_\_\_ 指導讀者如何使用視聽資料

\_\_\_ 主動將圖書館內所舉辦的活動告訴社區民眾

\_\_\_ 指導讀者使用館內參考書

\_\_\_ 其他（請說明）\_\_\_\_\_

8. 下列哪些服務，會增加您利用本館的機會？（可複選）

- \_\_\_ 延長開放的時間
- \_\_\_ 多派人員幫助讀者找尋資料
- \_\_\_ 編製館藏利用指導手冊
- \_\_\_ 多辦演講、展覽等活動
- \_\_\_ 暢銷書多買複本
- \_\_\_ 多添購新書、報紙、雜誌
- \_\_\_ 其他（請說明）\_\_\_\_\_

9.a. 您希望圖書館舉辦哪些活動？（可複選）

- \_\_\_ (1) 演講、座談
- \_\_\_ (2) 書展
- \_\_\_ (3) 地方文物巡禮
- \_\_\_ (4) 影片欣賞
- \_\_\_ (5) 讀書會
- \_\_\_ (6) 才藝競賽
- \_\_\_ (7) 技能研習（例如：插花、烹飪、舞蹈）

b. 您曾經參加過哪些活動？\_\_\_\_\_

c. 您是否有更好的建議？\_\_\_\_\_

三、請表示您對圖書館所提供服務的意見：

這一部份，由於我們需要較為詳盡完整的資料，所以，請您多思考思考，儘量發揮。無論是正面或負面的意見，我們都樂於接受。正面的意見當作是一種鼓勵，負面的意見可作為改進服務的依據。必要時，我們可能會輔以口頭訪問的方式。

謝謝您的合作。

- 1.本館開放的時間您覺得合適嗎？太長或太短？
- 2.在您的經驗、印象中，您覺得本館館員的服務態度如何？
- 3.本館的業務或舉辦的活動等，您覺得它的推廣方式（例如：海報設計、海報張貼地點及時間……等）如何？您是從何處獲得圖書館活動的資訊？
- 4.本館所舉辦的各項社教娛樂活動（例如：美勞教室、影片欣賞、藝文展覽、讀書會……等），您覺得如何？您最喜歡哪一項活動？
- 5.建議事項：請提出您對本館的寶貴意見，以作為我們改進服務的依據。

使用問卷調查法，在回收問卷後，我們還須懂得如何來分析問卷，以得到我們需要的結果。一般常用來分析問卷的方法是利用百分比的方法來計算。

### 3. 訪問法：

針對某些問題做深入探討的時候可用。訪問的對象可以分爲下列幾類：

- (1) 一般讀者
  - (2) 社區內的重要人士，例如：民意代表。
  - (3) 政府機關人員，例如：鄉鎮長。
- 附上一些訪問問卷，作爲參考。

## 問卷三 兒童讀者訪問問卷

1. 你爲什麼會想到圖書館？
2. 你覺得圖書館開放的時間合適嗎？你通常會在什麼時間來圖書館看書？
3. 在圖書館，你用什麼方法找到你想看的書？
4. 圖書館曾辦過美勞教室、古蹟巡禮等活動，你有没有參加過？爲什麼？
5. 你喜歡圖書館辦什麼樣的活動？

## 問卷四 社區領袖訪問問卷

- 1.您覺得圖書館在本鄉扮演什麼角色？有什麼重要性？
- 2.請問您對於本館所辦的活動以及館員的表現有何種看法？
- 3.您認為社區有哪些資源、財力、人力，可以協助圖書館辦好活動？
- 4.您覺得圖書館該怎麼做才能得到社區民眾及團體的支援？

以上所提的三種方法，圖書館可依據實際情況和需要加以靈活運用，動動腦、動動手，一起來瞭解我們所服務的讀者吧！

## 三、如何爭取鄉鎮首長的支持？

「你有績效，人家就會重視你，重視你就會給經費，給經費你就可以繼續再辦活動，如此，形成一個循環……」

一個鄉鎮圖書館要經營得好，鄉鎮首長支持與否，是一個很重要的關鍵。所以，就一個鄉鎮圖書館館員來說，你該如何來爭取鄉鎮首長對圖書館的支持呢？這是一個問題。

經費不足，往往是大部份鄉鎮圖書館經營上的一個大問題。所以，如何爭取到較多的經費，以便能夠辦理各種活動呢？鄉鎮首長就是經費來源的主力。那麼，如何才能引起鄉鎮首長的重視，而肯給予圖書館更多的經費呢？最重要的就是「績效」，可以很明白清楚地讓他們知道這個圖書館辦得好，應該給予嘉獎鼓勵，使它能夠辦得更好。所以，如何創造「績效」就是問題的核心了。

### 創造績效的方法

- 1.多辦些活動，鼓勵民眾來參與。贏得民眾的口碑後，績效自然就能夠不打自響了。
- 2.辦活動前，最好能夠有完整、詳細的企畫。所謂「好的開始就是成功的一半。」（「企畫書」見本書第四部份）
- 3.可以做一些顯而易見的事，譬如：提出各種館舍規劃、評

估；加強圖書館的推廣、宣傳等等，不要只是一味地埋頭苦幹，別人不知道你在做什麼呀！

- 4.除了努力地革新、工作外，也必須設法讓你的上級長官知道你究竟做了那些事，有什麼困難，盡力去爭取他們的支持，這一點是很重要的，只差這一步，可能就前功盡棄了。
- 5.與新聞媒體保持良好的聯繫。圖書館有任何活動消息都可主動提供給記者，讓他們刊登、報導，這麼一來，民眾與鄉鎮首長都會知道圖書館最近又辦了哪些活動，成效如何呢！

除了鄉鎮首長，民意代表和地方上的團體組織也是值得極力爭取的對象。因為他們的社會地位、名望都較高，在地方上有很大的親和力及影響力。所以圖書館應該與他們維持良好的關係，可以聘請他們當圖書館的顧問，或各種委員會的委員；有各種活動時，也可請他們主持開幕或剪綵，藉此增加他們參與圖書館活動的興趣，並進而支持圖書館。

知道了這麼多創造績效和爭取支持的方法後，有沒有一種躍躍欲試的感覺呀？別再猶豫了，讓我們下定決心，一起創造績效！

## 四、如何做好活動的企畫？

「這次配合館慶，不知要辦怎樣的活動才好？」

「怎樣的方式最能吸引民眾參加？」

「要選擇在何時？何地進行呢？」

身為館員的你，是否也曾面臨過以上的問題呢？其實我們今天不是只要“辦出一個活動”就好，我們希望這個活動推出以後，能符合民眾的興趣，吸引他們來參加，在適當的時間、地點，以最適合的方式進行。

當然，這樣的目標並不是憑空就能達到的，我們需要經過搜集資料、分析，詳細地策畫和評估，再按步就班地推行才可。

這時，一份完整明確的企畫書是必須的。所謂的「企畫」，除了可指好的創意，絕佳點子之外，亦可指是面對目前情境或問題提出對策。而一份好的企畫書，篇幅不需太長，重要的是設計者能在對整體環境背景了解後，針對需要，提出確實可行的方案。

例如你即將負責一項活動的企畫與執行，而現在，你應先正確掌握館內讀者的背景與需求，並釐清此項活動的目的。待掌握了這些基本訊息後，你對此應有的立場、態度及構想才得以成立，這樣就更有助於順利地企畫了。

## (一)企畫的步驟

### 1.釐清問題

以下提供六個要項，協助你思考：

- (1)企畫的背景：你為何要進行此項企畫？是否有此需求？類似的活動以往是否有辦過？成效如何？有什麼需要改進的地方？在日後是否也仍有後續計畫？
- (2)企畫的名稱：以簡單明瞭的一句話來表達此項活動（最好也能正確地表達參加的對象及目的）
- (3)企畫的前提：在進行此項企畫時，有什麼限制，例如：經費、場地、人力、時間等。
- (4)現狀的分析：要明瞭現在的情況，包括館方本身以及讀者二部份。當然，讀者的需求是重要的掌握項目之一。
- (5)企畫的目的：這項企畫主要想達到什麼樣的目的？例如：達成開啟小朋友對圖書館的認識，對知識的興趣等。在設立目標時，可更明確地說明，如：讓小朋友知道圖書的分類系統，學會到適當的類號區找尋自己想看的書、以及了解圖書館有那些不同的室別等。
- (6)企畫的內容：此項企畫的主題究竟為何？進行的方式是什麼？

### 2.著手進行資料收集的工作

這又可分為五項來討論：

- (1)主題方面：你必須先了解館方自己的政策方針或原有預

定的計畫為何。例如：原先已預定這一季為“環保季”，那現在你企畫的方向就可朝此進行。

再者，民眾所感興趣的主題為何？你可經由日常與民眾接觸的機會中，得到較多的資訊。（請參見本書第二部份）

(2)活動方式方面：活動方式的決定當然與其性質有很大的關係，除此之外，你也可參考以往的經驗，看看何種方式的成效較佳。

(3)館外資源方面：你可與其他社教機構，如天文台、博物館等在平常時即保持聯繫（最好至少有一份其活動或展覽的DM），隨時注意他們的動態。

(4)其他相關單位方面：你可參考其他圖書館、文化中心以往曾辦過的活動，在其中得到較多的訊息和經驗。

(5)資源人士方面：在相關主題上，有那些人可以成為“座上賓”？他們學經歷如何？又要如何聯絡他們？若以前貴館或他館也曾邀請他，大家的反應如何？

而至於資料收集的來源，除了參照貴館及他館歷年來的檔案外，常常閱讀報章雜誌及專業期刊，注意其中相關內容，不僅可拓展自己的知識，更能獲取有用的資訊。

### 3. 撰寫書面的企畫書

在釐清問題及收集資料後，你就必須將整個企畫的概念和構想寫出來。這樣不僅可以讓自己能明確地掌握全局，更可以此作為與其他館員或上級主管，甚至與民眾的溝通工

具（請參見附件企畫書實例）。

#### 4. 爭取上級的支持

一份完整的企畫書出爐後，必須遞交由上級主管過目（也許仍須作適度的修改），並得到主管正式的授權與支持，始能開始其他的工作。

#### 5. 著手開始活動籌畫的各項工作

#### 6. 評估與檢討

活動過後，將成效、學員反應、工作人員本身的體認，詳實地記錄下來，並與原先設立的目標相比較，討論可改進的地方，希望下次能做得更好。

## (二) 企畫的實務工作

若要將一個企畫辦成一次成功的活動，有一些細目的工作需要考慮及注意，現將其分為三階段討論之：

### 1. 在企畫、準備期間

- (1) 活動的準備期：從提出企畫到活動當天中間有多長的時間。
- (2) 人力的多寡：有多少人員（包括館員及義工）可以參與此項活動的準備工作。
- (3) 工作項目的編列與分配：先列出欲完成的工作項目，如：繪製海報、編印講義、連絡講員及其他相關單位，設計活動後調查問卷等。並且依時間長短、人數多寡，以及個人專長和興趣來分配工作。

- (4)活動日期的確定：包括如何選定日期？何時舉行（上午或下午）？時間有多長？
- (5)對象的確定：視活動性質決定，是小學三、四年級學生？親子共同參加？還是適於成人的團體？
- (6)地點的確定：是館內，如視聽室？還是館外，如社區活動中心？
- (7)人數的預估：先考慮此項活動最適合多大的團體，並預估在那時段中約有多少人會來參加。
- (8)報名辦法的確定：是採親自或通訊報名？是否需要任何證件、資料或照片？
- (9)經費的預估：辦這次活動共需多少費用？包括製作海報美工材料費、連繫外單位郵電費、講員車馬費、講義印製費等。
- (10)經費來源的確定：是運用館內既有的經費？向上級或相關單位申請補助？還是向學員酌收工本材料費？
- (11)相關單位的配合：如需到館外，如博物館、自然公園等地參觀，則必須事先接洽、協調，並尋求支援及協助。
- (12)活動方式的確定：參觀、影片欣賞、演講、座談、討論會還是表演？

## 2.活動進行期間

- (1)人力的多寡：活動當天有多少館員及義工可參與。
- (2)工作的分配：分發講義、照相、錄音等。
- (3)安全的顧慮：參加學員的安全（尤其是帶小孩子外出

時)也是要特別注意的。在館內,除了要維持孩童的秩序外,也要防止碰撞傢俱邊緣,避免意外的發生。

- (4)氣氛的帶動:工作人員應敏銳觀察學員的反應,適時地帶動氣氛,並以活潑生動的方式,增加彼此的互動。
- (5)學員表現的觀察:工作人員應在活動中讓學員們有自我表現的機會,並觀察記錄下來,作為日後安排相關活動時的參考。
- (6)備案的使用:若原定計畫受阻,如參觀古蹟當天下大雨,應對措施為何?是要取消?還是用替代方案進行之?
- (7)「寓教於樂」的實施:在活動當中,工作人員應把握機會適時指引學員們如何進一步善加利用圖書館。

### 3.活動結束後

- (1)意見調查:藉由問卷或當面訪談的方式,得知學員們對這次活動的意見與建議、滿意度(包括主題、講員、場地、時間、設備等),以及學員感興趣的主題等。(請參見附件)。
- (2)建立資源人士的檔案:將學員感興趣的主題整理出來,並列出在這方面有專長,有研究的人之名單,可供日後參考。
- (3)回饋與反省:工作人員應將活動成果,學員反應及建議彙整,並與當初設定的目標比對,做為一種回饋與反省。而在此,大家也都在活動中學習經驗,有助於對下

次活動流程更加了解，在處理各種狀況上也能更熟練。

看了以上對“企畫”大略的介紹後，你是否有了些許概念了呢？其實，所謂的“企畫”並不困難，你可以發揮你的創意，使它活起來。它沒有一個固定的模式和範例，也並未規定你一定要先做這個，才能再做那個。

如果我們經常保持好奇心，留意外界的資訊，關心讀者們的需求，也就能藉由腦力激盪創造出新的構想，新的企畫，讓我們的圖書館愈來愈活潑生動，你說是嗎？

你願意和我們一齊努力嗎？

歡迎你將你的企畫與大家分享！！

## 「月月書香讀書會」實施計畫

- 一、宗旨：(一)鼓勵鄉民參與本館舉辦之「月月書香」活動。
- (二)鼓勵鄉民至少有固定接觸新書及好書的機會，並進而發掘自己的興趣與喜好。
- (三)經由讀書心得的提出及研討，激盪會員們的思想，並訓練語言及文字之表達能力。
- (四)提供鄉民「以書會友，以友輔仁」的園地。
- 二、活動方式：(一)讀書會會員每月所讀之書單即為本館「月月書香」活動所提列之書單。
- (二)會員亦可依興趣喜好提出建議書單，經讀書會成員及本館同意後，即可成為次月的主題。
- (三)除閱讀書籍外，會員可視需要舉辦相關的演講、座談、參觀及影片欣賞等活動。
- (四)讀書會每週聚會一次，交換彼此讀後心得與感想。
- (五)「月月書香」活動期以每月初為始；月

底爲止。

(六)會員之讀書心得擇優刊登於本館刊物。

三、參加對象：凡本鄉鄉民，高中程度及以上者皆可報名參加。

四、舉辦時間：自八十三年一月至八十三年十二月止；每星期三晚間七時三十分至九時。

五、舉辦地點：於本館會議室。但可視特殊活動時，移至相關適當之場所舉行。

六、組織：讀書會會長一人，由會員相互推選產生，任期爲半年。其他必要幹部可視情況遴選之。

七、報名方式：請向本館領取報名表填寫，可採親自或通訊報名。

八、報名時間：自即日起，隨時歡迎加入。

九、本實施計畫如有未盡事宜，得隨時修改宣布之。

## 仲夏抒懷——「螢火蟲之旅」活動 實施要點

### 一、活動宗旨：

1. 為慶祝八十二年父親節，增進親子間的親情，藉此活動讓青少年有個快樂的暑假，也讓父親重溫童年生活情趣。
2. 從認識螢火蟲的生態，進而關懷台灣的生態保育，提昇市民對環保的正確觀念，在日常生活中確實落實環境保護工作。

### 二、主辦單位：台北市立圖書館

### 三、活動內容：

1. 時間：八十二年八月八日（星期日）上午十時至下午五時
2. 地點：台北市立圖書館  
國立台灣大學楊平世教授研究室
3. 參加對象：全體市民親子或親友可組隊，每隊限二人。
4. 報名方式：即日起至七月二十三日止，詳填報名表後逕送本館推廣組，以一百隊為限，額滿提前截止。

四、活動課程：

1. 室內活動（台北市立圖書館）

- (1) 贈送撲螢扇、（火金姑）小冊子。
- (2) 古詩吟唱、「囊螢夜讀」舞台劇。
- (3) 「螢火蟲的一生」簡介，講解認識螢火蟲。

2. 校外教學（台大校園、楊平世教授研究室）

- (1) 台大教授楊平世敘述螢火蟲璀璨的一生。
- (2) 享受「輕羅小扇撲流螢」的樂趣。

五、本實施要點如有未盡事宜得隨時修正之。

台北市立圖書館舉辦「仲夏抒懷——螢火蟲之旅」報名表

組別	姓 名	性 別	年 齡	職 業	聯 絡 地 址	電 話
註	▲請自備水壺。					
備	▲每人酌收餐點代辦費新台幣一〇〇元。					



三、意見與建議：

1. 請問您對這次活動，有什麼意見及建議？
  
2. 請問您對那些主題及事務有興趣？如果由您決定下次的主题，您最希望是什麼？（若能列出在那方面學有專精，有豐富經驗人士的名單，那就實在太棒了！）
  
3. 您願意將此次活動的感想與我們分享嗎？
  
4. 若有其他問題或建議，歡迎隨時與我們工作人員反映，我們竭誠期待您的回音！

## 五、如何做好活動宣傳？

「本週六下午二點，將於××鄉立圖書館播映『亂世佳人』」。也許你會在報紙生活版上看到這則消息。沒錯，這就是圖書館推廣活動的宣傳方法之一。

爲了吸引民眾走進圖書館，讓大家了解圖書館、利用圖書館，使圖書館能走入民眾的生活圈，圖書館爲民眾設計了許多不同的活動。而如何讓民眾得知這些活動訊息，有興趣來參與，就有賴圖書館的宣傳了。

圖書館在決定宣傳方式之前，應先注意下面二件事：

### (一)良好的公共關係

圖書館在平時就應建立各種良好的公共關係：和新聞記者保持聯繫，便於發佈活動消息；與社區領袖溝通，以了解社區的需要，也可藉由他們來傳達活動資訊。

### (二)明確的推廣對象

在決定宣傳方式之前，要先明瞭所欲推廣的對象爲何。宣傳的管道與宣傳的內容都要配合不同的對象。例如兒童，可由學校來傳遞消息，內容儘量採活潑生動的方式；而家庭主婦即可利用其購物或聚會時，將消息散播。

善用各種管道是宣傳的不二法門，從不同的方向，用不

同的方法，告訴民眾，鄉鎮圖書館可以利用的途徑如下：

### 1. 利用大眾傳播媒體

- (1)報紙：利用報紙刊載活動消息，是最經濟且快速的方法。若平時已與記者聯繫，只要圖書館舉辦任何活動，都可提供給記者。如果能將新聞稿先準備好，記者會更樂於刊登。
- (2)廣播電台：利用地方電台來廣播活動，可使忽略報紙或不識字的民眾，也有機會知道活動消息。
- (3)第四台（有線電視）：有時電視也會報導地方活動消息，館員可藉此管道告知民眾。

### 2. 製作海報、宣傳單

圖書館可製作海報，張貼在當地民眾常出入的地方。圖書館所製作的海報或宣傳單，應注意內容的設計。明確的傳達活動消息、醒目的設計以吸引大眾注意是很重要的。

海報可以張貼在學校、市場、車站、電影院等場所。宣傳單可用郵寄、散發、夾報、或放置固定地方供民眾取閱。

3. 圖書館可以正式發函到各級學校或機關團體公佈圖書館近期的活動，鼓勵師生或團體參加。
4. 利用宣傳車在活動之前，穿遍大街小巷，讓民眾聽到或看到活動的看板，加深他們的印象。

5.運用村里的廣播設備，在活動前，排定播音時間，廣播活動消息。

宣傳的手法，花招是層出不窮的，圖書館最好能事先訂好活動表，在每年度末排定好下一年度的活動，依據每個活動的特性，配合不同的宣傳方式，便可得心應手，辦好每次的活動了。

## 六、圖書館的好幫手—義工

「踏上『人生以服務為目的』的義工行列，也為我開啟了另一扇人生之窗」這不是一句口號，而是一位榮獲文建會表揚頒發金質獎牌義工的心聲。

社區中的義工是圖書館的人力寶藏，這些青年學生、學校老師、學者專家、地方領袖，甚至家庭主婦、退休老人都是圖書館最有力的資源。若能爭取到他們的幫助，對圖書館業務將有莫大的助益。

### (一)義工的訓練及職責

義工們剛開始時，也許對於圖書館的業務不甚了解，圖書館應給予職前訓練，以明瞭其所負責的工作及環境。除了館內業務例如整架、排片、建立資料，或指導讀者利用之外，義工對於圖書館舉辦活動時，佔有不可或缺的重要性。舉凡活動的宣傳海報、安全維護工作、活動的籌劃、佈置等工作，都需要義工的協助。而義工也可以因此對圖書館業務有更深入的了解。

### (二)招募義工的方法

這些重要資源要靠圖書館來發掘、開採。如何探測，進

而開發便是圖書館要注意的，以下提供數種方法可作參考：

1. 利用各種宣傳及溝通管道，使民眾了解圖書館招募義工的原因，讓他們知道圖書館做了那些事，以爭取支持。
2. 建立社區專才人士的資料，成立人才庫，掌握可用資源。
3. 主動參與社區內各種活動，建立良好人際關係，有助未來合作。
4. 招募各義工人員，例如大專生或學校老師，或借重社區內有專長人士來支援各項活動。
5. 透過同鄉會等組織，請在外事業有成的人士回饋鄉里。

### (三)義工的組織章程

雖然圖書館需要義工的協助，但是並非來者不拒。應該要建立起一套完整的制度，對於義工的甄選、考核，有一準則可以依據，且明訂其職責，使其對其工作負責。這樣才能持久，每年才會有新進的義工為圖書館注入新血。

了解如何獲得這些可貴的資源之後，必須能會妥善應用，就如同前面所說，義工對圖書館有很大的助益。讓他們發揮所長，與圖書館一同成長。另一方面館員也應與義工和睦相處，才能相得益彰，為民眾做更多的服務（義工的組織章程見附件）。

### (四)義工的激勵

縱然義工們是本著服務熱誠，不求回報在圖書館中服

務，但圖書館應該要有激勵的辦法，算是對義工們的付出有正面的肯定。

圖書館可以採取下列方式獎勵義工：

- 1.頒發獎狀或獎牌：可以請上級機構或地方首長予以表揚，而文建會也明訂「表揚文化機構，績優義務工作人員實施要點」以肯定義工的貢獻。
- 2.在刊物上予以讚揚，表彰其服務精神：可以在館訊或地方刊物上表揚這些不辭辛勞為民服務的義工。
- 3.給予部份福利：例如明訂義工可以收到藝文活動的宣傳訊息或該館的出版品、或是免費觀賞節目，以及推薦參加研習會等都是對義工的回饋。

圖書館在經費與人力的限制之下，結合社區民眾的力量，提供民眾完善的服務，讓圖書館與社區結合，義工是非常重要的環，也是一大助力。

# 桃園縣立文化中心志願服務隊章程

## 第一章 總 則

- 第一條 本隊定名為「桃園縣立文化中心志願服務隊」。
- 第二條 為積極配合文化中心推展各項藝文活動，提高文化服務品質，激發縣民參與文化活動，加強志願服務績效，暨增進志願服務人員情感，特訂定本章程。
- 第三條 本隊隊址設於桃園縣桃園市縣府路廿一號（桃園縣立文化中心）。

## 第二章 組 織

- 第四條 本隊受文化中心主任之指導與監督。
- 第五條 凡經文化中心甄選並發給聘書之志願服務員，皆為本隊之當然隊員。聘書為期一年，自元月一日起至十二月三十一日止，並得依實際需要續聘或辭聘。
- 第六條 為處理隊務，發揮分工合作之組織功能，設置幹部若干人，其名稱與職掌如左：

- 一、指導委員若干名：擔任有關志願服務員參與活動之監督與諮詢。
- 二、總幹事一人：綜理志願服務工作事宜。
- 三、副總幹事一人：協助總幹事處理各項事務。
- 四、行政組組長、副組長各一人：負責志願服務員之徵求訓練、工作協調、文書、庶務、財務之處理。
- 五、活動組組長、副組長各一人：協助辦理文化活動之策劃及推動、資料整理、文字編輯等工作。
- 六、文宣組組長、副組長各一人：協助美工設計、佈置、宣傳等工作。
- 七、服務組組長、副組長各一人：協助圖書上架、整理、流通、導覽解說、服務台諮詢、館舍管理等工作。

第七條 本隊幹部任期一年，由隊員互選產生，連選得連任，惟總幹事連任以一次為限。

### 第三章 會 議

第八條 隊員大會每年舉行一次，必要時得舉行臨時隊員大會，惟需經五分之一以上隊員連署後，提

請總幹事召集之。

第九條 每年召開之隊員大會，須作年終隊務工作總檢討，並改選次年度幹部。

第十條 幹部工作會報每個月召開一次，小組工作會報暨聯誼會一至三個月舉行一次，必要時均得舉行臨時會。

#### 第四章 志願服務員職責

第十一條 志願服務員應遵守文化中心之各項規定，盡忠職守。

第十二條 志願服務員每個月至少須服務二次或六小時。

第十三條 志願服務員出勤時，應準時到勤，嚴守崗位，避免早退。

第十四條 同意擔任勤務卻因故無法服勤時，應自覓其他志願服務員代理，並事先知會該組組長或文化中心。

第十五條 志願服務員有出席各項隊員會議及活動之權利與義務。

#### 第五章 志願服務員權利

第十六條 志願服務員在聘任期間，享有文化中心按月寄發之藝文活動訊息、獲贈文化中心出版之推廣

刊物。

第十七條 志願服務員在聘任期間，得比照文化中心員工享受圖書借閱之優待。

第十八條 出勤服務績優者，得發給招待券免費觀賞節目，或優先參加各項活動（名額由文化中心酌量保留）。

第十九條 聘任期間表現優異者，由文化中心薦送有關機關參加研習。

第二十條 聘任期間表現優異者，文化中心擇期表揚和獎勵，並報請縣政府敘獎及推荐有關之機關團體予以表揚。

## 第六章 附 則

第廿一條 志願服務員均屬無給職。

第廿二條 志願服務員於服務期間，凡有怠忽職守，行爲不良，損及文化中心榮譽者，得予解聘。

第廿三條 本章程經文化中心主任核可後實施，如有未盡事宜，得隨時修訂之。

## 桃園縣文化中心志願服務員 服務準則

- 第一條 為加強服務績效，提高服務品質，並使服務員於服勤時有所依循，特訂定本準則。
- 第二條 志願服務為義務性之心力奉獻，全憑個人之責任、良心與自動自發之犧牲精神，願全體志願服務員共同勉勵之。
- 第三條 服勤人員應服裝整潔，並檢視儀容，配帶識別證，態度則應親和有禮。
- 第四條 在不影響本身正常職業，且注意交通安全之前題下，請儘量配合於服勤前十五分鐘至指定地點報到。
- 第五條 服勤人員應於服務記錄卡上簽到，並就工作崗位聽候職務分配，勤前教育。
- 第六條 服勤時不得擅離職守，且不可聚眾閒聊，妨礙觀瞻。
- 第七條 服勤中對於違規者（不肯出示證件、高聲喧嘩、亂丟紙屑、飲食、吸煙、吐痰、破壞公物……等）進行勸導，以免擾亂秩序，影響其他人

權益。

第八條 服勤遲到或早退者，其該次出席時數減半計算。

第九條 各組組長每月初負責統計上月之出席時數，公告全體隊員，並陳報文化中心，以為獎勵、考核之依據。

第十條 本隊或文化中心舉辦之會議或聯誼活動，皆有助於本隊之工作與團結，其出席者一律列入出席時數中核算。

第十一條 連續三個月出席時數皆為零，或六個月出席時數未達應服務時數之半數者，視同退隊論。

第十二條 本準則如有未盡事宜者，得隨時修訂之。

桃園縣立文化中心志願服務員服務記錄卡

日期	服務項目	起訖時間	服務員簽名	核時數	組簽	長名	備註