

# 學校圖書館志工投入圖書館經營與閱讀推廣 之個案研究

A Case Study of School Library Volunteers' Involvement in Library  
Management and Reading Promotion

吳佳儒

Jia-Ru Wu

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士生

Master, Graduate Institute of Library and Information Studies

National Taiwan Normal University

陳昭珍（通訊作者）

Chao-Chen Chen

Email: cc4073@ntnu.edu.tw

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所名譽教授

Professor Emeritus, Graduate Institute of Library and Information Studies

National Taiwan Normal University

## 【摘要 Abstract】

本研究旨在瞭解學校圖書館志工投入圖書館經營與閱讀推廣之動機和持續參與因素，及志工對於閱讀推廣活動之看法。研究徵求服務年資超過三年者之志工為研究對象，並使用半結構式訪談法蒐集相關研究資料，得出以下四項研究結果：（一）學校圖書館志工多以小孩為念，主要為利己動機、利他動機、社會關係動機；較少意識形態動機、休閒時間動機、個人成長動機；（二）在持續服務方面，任務指標、團體整合指標、溝通品質是影響其持續服務的主要因素；（三）志工很滿意個案學校圖書館閱讀推廣，但認為班級教師的配合可再加

強。

The purpose of this study was to investigate the motivation and continuous participation of school library volunteers in library operation and reading promotion, and the volunteers' perceptions of reading promotion activities. The following three findings were obtained: (1) School library volunteers are mostly child-oriented, mainly motivated by self-interest, altruistic motivation, and social relationship motivation; less ideological motivation, leisure time motivation, and personal growth motivation; (2) In terms of continuity of service, work assignment, group integration, communication quality are the main factors that influence their willingness to continue service (3) The volunteers were satisfied with the reading promotion in the school library, but thought that the cooperation of classroom teachers could be strengthened.

### 【關鍵詞 Keywords】

志願服務、動機、持續參與、學校圖書館、閱讀推廣

Volunteering; Motivation; Continuing factors; School library; Reading promotion

## 壹、前言

閱讀乃知識經濟時代不可或缺之技能，據經濟合作暨發展組織（The Organization for Economic Co-operation and Development, OECD）於 2000 年發布之調查所示，國民的閱讀水準與國家經濟表現及社會發展息息相關，閱讀能力越高的國家一般也具有較高的國民所得和國家競爭力，顯見閱讀之重要性（OECD, 2000）。閱讀能力與興趣的培養，學校教師與家長是關鍵人物外，學校圖書館更是培養閱讀興趣的重鎮；如何有效運用閱讀推廣活動吸引讀者，使其主動尋求知識並養成閱讀興趣，從而訓練獨立思考與判斷的能力，已成為現代學校圖書

館的主要目標。隨著閱讀逐漸受到重視，閱讀推廣也顯得愈發關鍵，除了學校教師與家長的引導外，圖書館也是培養閱讀習慣的重要推手，如何有效運用閱讀推廣活動吸引讀者，使其主動尋求知識並養成閱讀的興趣，從而訓練獨立思考與判斷的能力，已成為現代圖書館的主要目標。

推廣閱讀人力是最重要的關鍵。目前全臺約有五分之一國民小學有圖書教師（陳昭珍，2022），極少數的縣市有圖書館幹事，如臺北市，其他縣市學校多數既無圖書教師也沒有圖書館幹事，乃委由一位組長(如設備組長)兼圖書館管理之責，但該組長本身的行政與教學業務已很繁重，實在無力負擔圖書館之運作，即使有圖書館幹事的臺北市國民小學，因為圖書館開門的時間長，要推動的閱讀活動很多、辦理的展覽多元，工作量往往也不是一位圖書教師或一位圖書館幹事能負荷，因此家長志工往往成為學校圖書館日常運作非常重要的人力。圖書館使用志工不僅能節省人力，更能提升館務執行的效率，且館員在負擔減少後能提供讀者更良好的服務體驗（吳松，1995）。可見在資源縮減的情形下，引入志工勢必成為現代圖書館趨勢之一。

過去以公共圖書館志工相關之研究較多（李珮漪，2010；馮惠菁，2012；張雅怡，2013；彭于萍、莊博涵，2015；王令惠，2019），以學校圖書館志工之研究較少（郭雅惠，2007；陳國裕，2008；黃碧月，2011），年代較早，有關志工對閱讀推廣的看法之研究也較缺乏，故本研究除了瞭解學校圖書館志工投入圖書館經營與閱讀推廣之動機、投入情形及持續參與因素外，還探討了志工本身對於閱讀推廣活動之看法與建議，期望能對未來學校圖書館經營有所幫助。

## 貳、文獻探討

本研究主要探討學校圖書館志工投入圖書館經營與閱讀推廣的志願服務行為，包含動機、投入情形、持續參與因素以及對於閱讀推廣活動之看法與建議，以下就其相關理論與學術研究進行統整敘述，以利後續研究進行，茲將內容分述如下：

## 一、志願服務動機理論

志願服務動機是志願服務研究領域中最頻繁出現的主題之一 (Handy & Hustinx, 2009)。由於不同研究者關注之重點、受試者和研究場域或有差異，每位學者提出的動機理論皆不盡相同，亦或是對同一名詞具有不同解釋。考量到理論本身涵蓋意義的包容性，本研究以 Fischer & Schaffer (1993) 提出之九大動機理論為根本，再整合精簡為七大動機以作為本研究之基礎理論。

Fischer 與 Schaffer 於 1993 年提出志願服務九大類動機，包括：1.利他動機 (altruistic)；2.意識形態動機 (ideological)；3.利己動機 (egoistic)；4.物質/獎勵動機 (material/reward)；5.地位/獎勵動機 (status/reward)；6.社會關係動機 (social relationship)；7.休閒時間動機 (leisure time)；8.個人成長動機 (personal growth)；9.多重動機 (package of motivation)。由於物質/獎勵動機、地位/獎勵動機和利己動機的定義有重疊，且學校並無實質的獎勵機制，故本研究僅就七大動機理論分述如下：

### (一) 利他動機

Monroe (2002) 指出，利他主義通常涵蓋以下條件：1.必須涉及具體行動，只有善意想法並不足夠；2.行動必須具備一個目標，這個目標可能是有意識的或反射性的；3.目標必須被設計用來幫助他人，假如他人福利是出自於追求自身福利行為的意外或次要結果，則該行為不能稱為無私；4.行動結果不如意圖重要；5.利他主義的行為目的是幫助他人，沒有可以用來預期或解釋行為的報酬。

值得注意的是，利他主義似乎在激勵民眾參與志願服務的各種動機中普遍存在，無論激發其投入志願服務的主要因素是什麼，利他主義都可能發揮某種程度地作用，這可能是因為志工在志願服務期間發現幫助他人的樂趣，因而推動其進一步參與志願服務工作 (Burns et al., 2006; Newland, Green & Warner, 2011; Hussin & Arshad, 2012)。

## (二) 意識型態動機

意識形態是一種思想體系，意指對某一人、事、物具有相同的想法和思考邏輯，因而聚集形成一特定立場，例如政治、文化或宗教信仰等，意識形態可能是正面也可能是負面的。

## (三) 利己動機

一般是指以自身利益為出發點，為了自己或親朋好友而投入志願服務，期望能在服務過程中得到有形或無形的獎勵和益處。

## (四) 人力資本動機

人力資本是一種經濟學的觀點，將個人所具備之知識、技能和文化涵養也視作資本，對於個人職業生涯和成就具有一定影響力。出於該動機投入志願服務的志工可能是希望獲得與職業相關的利益，譬如工作經驗、職業培訓、發展新技能、探索職業道路等，美國坊間多半也鼓勵大學生自願參加志願服務工作，以提升其就職履歷（Cappellari & Turati, 2004；Lavelle, 2010）。

## (五) 社會關係動機

曾華源（1997）認為：「志願服務是自發性的社會活動，透過社會性的參與，志願服務者在組織中與其他成員互動、共同行動，以增進人際關係，降低社會疏離感」。除了擴展社交網絡以外，個人還可能因為朋友或同事都有從事志願服務工作而自願加入，或是出於響應志願服務的社會壓力等投身服務（Cappellari & Turati, 2004）。

## (六) 空閒休閒時間動機

個人投入志願服務是因為有多餘空閒的時間，以參與志願服務的方式來打發閒暇時間，對於抱有此動機的志工而言，志願服務屬於一種休閒性活動。

### (七) 個人成長動機

個人成長一詞是指心靈或精神上的成長，透過改善習慣、行為或學習新事物使自己成為更加體貼、積極且充滿愛心的人，具體包括但不限於控制脾氣、克服懶惰和禮貌待人等等。

透過清楚定義志願服務動機，我們能更了解各動機之間的差異性並分析特定場域志工之動機傾向，然而，志願服務具有的多動機性質，意即不同志工會追求不同目標，而同一位志工可能同時追求多個目標，因此在研究中不能僅限於觀察單一動機，而是必須以宏觀角度，試圖釐清特定領域志工的投入動機是否具有一定同質性，從而推論該如何吸引志工投入服務。

## 二、持續參與志願服務之因素

志工持續服務動力不盡相同，但常在於其需求是否有被「滿足」，若這些需求能得到滿足，則可激勵其持續志願服務 (Farrell, Johnston & Twynam, 1998)。工作滿意度 (job satisfaction) 量表常被用來衡量志工對於志願服務工作的滿意程度，但工作滿意度係基於受薪員工對工作是否滿意而發展出之理論，即便有償勞動與志願服務之間具有相似或可參考之處，兩者之間仍有差異，不宜直接代換使用 (Pearce, 1983; Cnaan, Handy & Wadsworth, 1996; Beck, Lengnick-Hall & Lengnick-Hall, 2008)。有鑒於此，本研究參考 Galindo-Kuhn 和 Guzley 於 2002 年提出的志願服務滿意指標 (Volunteer Satisfaction Index) 作為訪談依據，下面就各指標進行說明。

### (一) 溝通品質 (Communication quality)

是指「以人為本」的溝通策略，在交流上注意志工感受，除了給志工充足且清晰的組織資訊，包含組織目標、結構、制度和工作內容等資訊外，還要給志工反饋的管道——最好是面對面地交談，使其能充分表達自身看法與意見。

## (二) 工作任務 (Work assignment)

具體分為兩點，其一為便利性，志願服務工作對志工來說必須是「方便的」，如日程安排或工作地點的規劃等，較低的便利性會使志工離職意願增加；其二為個人工作適配 (person-job fit)，志工擁有的技能知識與志願服務工作內容切合，工作應是具挑戰性但可被完成的任務，志工能透過服務工作獲得新知以發展自身能力。

## (三) 參與效能 (Participation efficacy)

志工之所以中斷志願服務往往因為感覺自己對於服務群眾而言並不重要，換言之，若志工認為自己所從事的志願服務工作能夠幫助他人，對社會有所貢獻，便會覺得該工作以及從事該工作的自身是有意義的。

## (四) 支持 (Support)

主要分為教育支持和情感支持兩方面，前者是指培訓，後者則是指組織可提供志工一個支持性的環境，涉及志工與組織成員間的關係。本研究參考 Galindo-Kuhn 與 Guzley (2002) 的研究，將此指標更改為「組織承諾」以提高指標有效性，具體包含對於組織具備歸屬感、忠誠度以及認同組織價值觀等。

## (五) 團體整合 (Group integration)

乃指組織內志工和志工之間以及志工和正式員工之間的社交關係，良好的團體整合通常代表該組織具有良好的組織氣氛，志工與其他志工及正式員工之間若有更多交流接觸將能提升志工對於服務工作之滿意度。

## (六) 個人因素 (Personal reason)

係指僅與志工個人相關，而與志願服務工作、組織或社交關係獨立之因素，如志工年齡、身體健康狀況、受教育程度及主觀想法等因素。研究者考量部份研究顯示個人因素對志工持續參與志願服務具有

重要影響力，學校圖書館志工可能受其孩子影響決定是否繼續從事志願服務，故將其列為指標之一。

### 三、學校圖書館與閱讀推廣

我國教育部自 2000 年起陸續推行諸多與校園相關之全國性閱讀推廣計畫，如「全國兒童閱讀計畫」、「焦點三百一國民小學閱讀推動計畫」與「悅讀 101—國民中小學閱讀實施計畫」等，並研訂相關法條增設專業師資以協助學校建立圖書資源與閱讀活動的規劃和應用，從而推動有效的閱讀策略，自 2009 年開始試辦的「縣市增置國民小學圖書館閱讀推動教師實施計畫」便是其一。閱讀推動教師（以下簡稱圖書教師）的目標在於將閱讀推廣至校園每一角落，透過與學校教師共同備課或協同教學，深化教師們的閱讀推動專業知能，同時提升學生的閱讀資訊素養並培養閱讀興趣。

目前我國較常見的學校閱讀推廣活動有心得學習單、專題報告、閱讀護照、有獎競賽、主題書展、晨間閱讀、說故事時間、好書推薦、班級書庫、圖書館利用教育、閱讀技巧指導、閱讀課程……等，研究顯示學生更偏好說故事時間、說故事比賽和有獎競賽活動，但這並不代表其他閱讀推廣活動就沒有存在的必要，每項活動皆有其優缺點，如何將不同活動進行適當地搭配以提升學童的閱讀興趣和閱讀素養才是首要目標，然而，並非所有中小學圖書館都設有圖書教師之職務，此外，經費和人力資源不足、閱讀推廣負責人缺乏專業知能以及家長的傳統教育觀念，種種限制都可能使中小學圖書館在推動閱讀時遭遇障礙，如何跨越這些困難是我們必須思考的問題（賴苑玲，2001；張莉慧，2009；陳淑怡，2011；鄧麗娟，2011；倪淑娟，2013；陳秋雯，2020）。

### 四、學校圖書館志工

我國小學志工的主要來源以家長為主，包含在職或已退休的父母和祖父母（鄭崇趁，2015）。過往研究顯示，家長具有單純且高度的

動機投身於學校志工，並且對服務工作多持正面積極的態度 (Rhodes et al., 2002；林利俐，2003；韓必誠，2014)。

據調查研究所示，我國中小學圖書館志願服務工作多為例行性的基礎事務，包含：說故事、圖書管理、教具管理、辦理借還書業務、編目貼條碼、環境維護等，造成此種現象或許是因為這些工作僅需經過短時間培訓或不需培訓即可勝任，太過複雜專業的工作可能在初期就難以吸引學生家長投入志願服務。除例行性事務外，具有專業知能之志工還可提供教師教學諮詢、協助教師製作教學媒體、提供多樣化的教學資訊和安排書籍展覽等服務，但在絕大多數情況下推廣活動仍需學校專職人員來統籌處理，志工本身無法獨立策劃活動 (Estes, 1986；李雪鳳，2001)。

## 參、研究設計與實施

本研究以個案國小圖書館書香志工為主要研究對象，使用半結構式訪談法蒐集研究資料，並使用編碼進行資料分析，以下就研究對象及研究工具進行說明。

### 一、研究對象

本研究以臺北市個案國小書香志工為研究對象，該校地處都市中心，教學資源豐富且秉持較為自由開放鼓勵學童接觸新事物之教學風氣。個案國小圖書館 109 學年度之統計，館藏數量為 40,571 本，館內共計有 1 名圖書教師、1 名圖書館幹事與 30 名書香志工，志工的服務時間採自願排班制，由有意願且方便配合的志工選擇空閒時間進入圖書館服務，服務內容分為圖書流通、排架和打掃清潔等一般性工作，以及活動期間由圖書教師額外分配的支援任務，包含布展、導覽或戲劇表演等。然而，並非所有志工皆能於平日上班時間固定前往圖書館內服務，此類志工多由圖書教師親自分配或自行於書香志工 line 群組中認領方便於家中完成之支援任務，如製作表演道具和館內陳設等，若具有專業知識背景也可能由圖書教師邀請於特定時間前往館內進

行書展導覽或演講，由於此類志工的服務時間和內容較為彈性具有機動性，故稱為機動組，而每月固定排班進入館內服務之志工則稱為值班組。

因本研究希望探討學校圖書館志工願意持續服務之因素，故以服務年資作為篩選受訪對象之標準，經由個案國小圖書教師介紹並與其討論後，研究者將該校志工分為三個群體，分別為「加入至今未滿一年」、「服務年資小於三年」以及「服務年資超過三年」，原本預計從「服務年資超過三年」之群體中選取 10 名志工作為受訪者，然並非所有人皆方便受訪，且由於畢業季和新冠肺炎疫情影響導致志工人數下降，故僅得訪問九名志工，如表 1 所示。

表 1 受訪者基本資料

編號	志工年資	排班情形	曾擔任書香志工隊長
A	6 年	值班組	
B	8 年	機動組	V
C	9 年	機動組	V
D	6 年	機動組	V
E	4 年	值班組	
F	9 年 (中間中斷過)	值班組	V
G	6 年	值班組	
H	10 年	機動組	V
I	5 年	值班組	

資料來源：研究者自行彙整

## 二、研究工具

### (一) 訪談大綱

本研究考量研究目的與受訪者人數決定使用半結構式訪談進行資料蒐集，於訪談開始前根據研究問題和志願服務滿意指標擬定訪談大綱，確保訪談在不偏離主軸的情況下能以輕鬆且保有彈性的形式進行，研究者會根據訪談大綱由淺至深的詢問與追問，但同時受

訪者也會自由發表由問題衍生的聯想。訪談大綱簡述如下，詳如附錄。

1. 志願服務投入動機與情形。
2. 志願服務滿意指數，包括：溝通品質、工作任務、參與效能、團體整合、組織承諾、個人因素。
3. 對閱讀推廣之看法和建議。

## (二) 訪談逐字稿編號

為確保受訪者隱私、方便查找及展示研究資料，謄寫完訪談逐字稿後逐一進行編號，以字母代表受訪者，以阿拉伯數字表示訪談中對話句數。

## 肆、研究結果與討論

本單元依據研究目的將研究結果依序排列呈現，並與文獻回顧中所提及之理論和相關研究進行討論比較，分為志工投入動機與情形、志工持續參與服務意願及影響因素、志工對閱讀推廣及閱讀教育之看法等三個小節，分述如下：

### 一、志工投入動機與情形

#### (一) 志工投入動機

依據訪談結果，可將學校志工投入動機歸納為利己動機、利他動機及社會關係動機，其中有四人具有多個動機，以下根據志工的主要投入動機說明。

##### 1. 利己動機

有六位志工表示自己加入書香志工團隊的主要原因是因為想照看孩子，且多在孩子就讀一年級時加入。

因為我自己以前唸書的時候很喜歡去圖書館，…我結了婚生了小孩，工作了以後，…比較少有機會時間去圖書館，所以我就想說回溫以前小時候的那種

快樂的時光，…一方面小孩也在學校，然後也可以幫他們找他們想要的書本，然後再來就是我自己也在這邊工作，…因為自從當家庭主婦之後，其實就沒有機會接觸太多的人群，那時候就想說，藉由這樣又可以找到比較相知相惜，或者是興趣上比較投合的人，…所以我就選擇來圖書館當志工。(G-0001)

應該是老大二年級，老二一年級，來圖書館幫忙。(G-0003)

## 2. 利他動機

受訪者E和受訪者I則表示加入書香志工團隊的初衷皆是希望能對學校有所貢獻，同時受訪者I表示自己還喜歡看書，認為書香志工服務能對自己有所幫助。

是，因為我是小學退休老師嘛，那我覺得說我還有一些餘力可以為學校做一點事，那別的我可能不是那麼在行，但是書方面這我覺得還可以，然後我覺得自己也是比較愛看書的人，所以我覺得參加這個工作對我自己應該也是有好處。(I-0001)

## 3. 社會關係動機

受訪者H表示，他是因當時的書香志工隊隊長請求才接任志工隊長，在此之前他與書香志工隊並無任何關係。

我是十年前，…你現在看到的規模都是我當時重建起來的，對啊，那當時書香隊已經倒了，倒了兩年，有兩屆青黃不接，那以前的書香隊很厲害可是倒了，那我之前並不是圖書館的任何人員，可是因為我在學校那時候，當時，我的前手就是另外一個隊長，他試著想要接，可是他接了半年覺得力不從心，所以他哭著問我要不要接，所以我就是因為情誼。(H-0002)

## 二、志工持續參與服務意願及影響因素

多數志工表示往後仍願意繼續在國小圖書館服務，持續服務的原因主要如下。

(一) 任務指標：工作能帶來成長，可以學習新知或技能，是持續投入的原因

學習是我的動力。…老師給你的東西，你是轉換成、內化成我們自己的，這樣比較有趣啊！…就從這裡得到東西，你看多快樂啊！（A-0195、A-0202）

(二) 團體指標：志工彼此之間，或志工與志工督導之間的交流，會影響持續服務意願

最大的收穫……我就認識了我一群很棒的志工媽媽，還有就是那個，我把我的手工藝給發揮到淋漓盡致！他們講的，我說這平常都在家裡面弄東西，現在可以把它放大到那個圖書館裡面這樣子，其實最實質的回饋是，我認識這一群就是，也都是很愛閱讀的媽媽，那我們大家就變成很好的朋友這樣子，就是我覺得我們真的就是一個團隊，而且老師都說我們這個團隊是很難去複製的，因為有時候那個真的是要時間累積，所以我常跟志工說，我們剛開始跟他們也沒有很熟就大家自己做自己的，後來你知道有那種連結的點的時候，…就是你會有一個目標再來做就這樣，就很快會連結在一起這樣子。（C-0123）

(三) 參與效能：有志工認為自己是小學退休老師，有餘力為學校做一點事，是其投入志工的動機，也是持續服務的因素

因為我是小學退休老師嘛，覺得我還有一些餘力可以為學校做一點事，別的我可能不是那麼在行，但是書方面這我覺得還可以，然後我覺得自己也是比較愛看書的人，所以我覺得參加這個工作對我自己應該也是有好處。（I-0001）

(四) 個人因素：有志工因為個人喜歡圖書館，所以持續投入志工服務

以前我就是學生時期就很喜歡去圖書館，所以我就覺得來這裡我就覺得很快樂，我沒有特別說一定要跟人家有 social，但是至少來這裡，就像我現在雖然是新的 partner，…因為我就是喜歡來這邊工作，不是工作，來這邊服務。（G-0137）

- (五) 溝通品質：領導風格對志工持續服務意願具有重大影響，志工喜歡的領導風格是在任務與支持之間取得平衡，交代任務要清晰明確，並提供指導，對志工友善尊重，給予關心照顧

就是良性循環，…我們很清楚他是在做什麼然後他需要什麼幫助，所以說我們就很清楚我們的工作，我們可以做什麼，所以就不會有意見。像譬如說很明顯一件事情就是，我們之前很興旺美工時期，那個時候有三四個美工超級厲害的，那這四個人都是很有個性的那種，所以老師知道就把這四個人分開，不要在同一個櫥窗做事。(B-0177)

你覺得是自己受尊重的，因為像他們都叫我 OO 姐 OO 姐，不會說像一般人都叫我 OO 的阿嬤這樣，但是他們是以我個人不是以我孫子的立場來叫我，他們是覺得我是就是像他們的姐姐這樣子，然後我覺得很受用，因為自己也被受到肯定嘛，然後對我們也很客氣。(I-0044)

### 三、志工對閱讀推廣及閱讀教育

- (一) 對於學校的閱讀推廣活動及閱讀教育之看法與建議

#### 1. 對學校圖書館的閱讀推廣活動感到滿意

所有志工皆表示目前個案國小圖書館的閱讀推廣活動做得不錯，在品質及數量上都令人感到滿意。

很好啊我覺得，我覺得…很好。就是像現在英文也是有那個護照，然後我們有英文圖書館，然後英文老師就會帶每一班每一、有分年級，然後去閱讀然後去蓋章，寫啊什麼的，而且學校都會有閱讀獎勵或什麼的。(E-0117、E-0118)

#### 2. 對學校取消閱讀課的看法

相較於對學校圖書館的高滿意度，對於學校取消由圖書教師到班上上課的閱讀課程，感到惋惜。

看法，我覺得（原來由圖書教師教的閱讀課）很棒啊，可是好像現在被取消了。所以我不曉得以後、不知道未來會變得怎麼樣，我是覺得滿可惜的，因為（圖書）老師會針對五六年級一班一班講，那我那時候就覺得很羨慕，想說我們的孩子終於要（輪）到了。（F-0222、F-0223）

### 3. 認為班級老師對於閱讀教育的配合可再加強

有志工認為班級教師可能業務繁忙或不理解閱讀帶領的重要性，不見得會配合閱讀推廣課程，應該改善。

有很多老師覺得他已經忙得不得了，他沒有辦法再怎麼樣了，他頂多就是挑個時間然後來讓小孩借班書回去，然後時間到了再來換一套，就這樣，他可以做的就是這樣而已……如果說老師們的認知是這樣，我們要做的活動我們要拜託老師來配合，可是每次都是有幾個會拒絕這樣。（B-0314、B-0315）

不是每一班的老師都這樣，但是百分之九十，九十九吧，就丟孩子自己看書自己選書，老師在改作業，就這個閱讀課變成他們的輕鬆時間。可惜現在沒有（由教師到班上去上的）閱讀課了。（D-0268）

## 伍、研究結論與建議

### 一、研究結論

#### （一）學校志工投入志願服務之動機

##### 1. 學校志工投入志願服務工作之動機，主要為利己動機、利他動機、社會關係動機

經訪談發現，在七個投入動機：(1)利他動機 (altruistic)；(2)意識形態動機 (ideological)；(3)利己動機 (egoistic)；(4)社會關係動機 (social relationship)；(5)休閒時間動機 (leisure time)；(6)個人成長動機 (personal growth)；(7)多重動機 (package of motivation) 中，學校家長志工投入志願服務，主要為利己動機、利他動機、社會關係動機；較少意識形態動機、休閒時間動機、個人成長動機；不過在決定是否持續服務時，個人成長是其決定因素之一。

## 2. 為孩子投入志願服務是最主要的因素

有六位志工表示加入志工團隊的原因與孩子有關，是被提到最多的因素，可知為了自己年幼的小孩，家長願意投入志工服務，這是屬於利己動機。

## 3. 小孩就讀低年級時，是志工投入學校圖書館志願服務較多的時期

學校圖書館志工大多於小孩就讀一年級入學時加入志願服務團隊，其次為二年級，顯示小孩確實是影響家長投入志工的主因，且會隨著小孩就讀學校而改變服務場所。

### (二) 志願服務滿意指數面向

任務指標、團體整合指標、溝通品質是志工持續服務主要因素

雖然孩子是志工持續服務的主要動力，但研究結果也顯示工作任務指標是最多人提到願意持續服務的主因，在服務過程中獲得的個人成長，因成就感而持續服務，這些情形說明，工作滿意度對於志工持續服務意願具有影響。此外有三位志工持續服務的原因與團體整合指標有關，志工之間的社交及整合連結會讓他們持續服務。優秀的領導風格也一再被提及，表示溝通品質指標也是影響志工持續投入的要素，特別在目標明確、態度可親和尊重志工，是三個非常重要的關鍵。

### (三) 對閱讀推廣之看法

#### 1. 志工滿意個案學校圖書館閱讀推廣活動，但認為班級教師的配合可再加強

所有志工都對個案國小圖書館的閱讀推廣活動感到十分滿意，但對有些班級教師並未積極配合閱讀活動方面，則認為可再加強。

#### 2. 對取消到班上閱讀課程的看法

志工認為學校因新課綱而取消到班上閱讀課的作法，感到惋惜。

## 二、研究建議

依據研究結論，本研究提出以下建議：

### (一) 對學校之建議

#### 1. 提供多元的個人成長機會

志工會因為個人成長而持續服務，因此可增加培訓及志工間的合作交流。

#### 2. 建立良好的管理與領導風格

志工管理與領導風格會影響志工投入志願服務工作的意願，目標明確、態度可親和尊重志工是三個非常重要的關鍵。

針對後續研究之建議

### (二) 未來研究之建議

本研究發現，對學校志工而言，利己動機、利他動機、社會關係動機是其投入的主要因素；無人提到意識形態動機，休閒時間動機、個人成長動機也很少被提及。這可能與個案學校家長背景，以及研究個案為國小圖書館志工有關。建議未來可以比較公共圖書館志工投入動機，是否會有不同。此外 Galindo-Kuhn 和 Guzley 的志願服務滿意指標，對志工持續投入意願都有一些影響，建議後續研究可以量化或質化進行較大規模的驗證。

## 【參考書目】

- 王令惠(2019)。公共圖書館志工招募訓練與管理之研究：以臺中二所圖書館為例。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，臺北市。
- 吳松(1995)。談圖書館推行義工制度。《國立中央圖書館館訊》，17(2)，18-19。
- 李雪鳳(2001)。一個國小圖書館媒體中心推動志工制度之協同行動研究。未出版之碩士論文，國立嘉義大學國民教育研究所，嘉義市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/rqwrp7>。
- 李珮漪(2010)。老年人參與公共圖書館志願服務之研究：以臺北市立圖書館為例。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 林利俐(2003)。家長參與學校義工組織個案研究。未出版之碩士論文，國立屏東師範學院國民教育研究所，屏東縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/frxmcn>。
- 倪淑娟(2013)。臺北市國民小學圖書館現況調查研究。臺北市立教育大學教育學系碩士班，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/z52r9m>
- 張莉慧(2009)。臺灣推動閱讀之觀察與省思。《臺灣圖書館管理季刊》，5(4)，82-98。
- 彭于萍、莊博涵。(2015)。淺談公共圖書館志工人力資源管理。《臺北市立圖書館館訊》，32(3)，1-13。
- 教育基本法(2013)。全國法規資料庫。取自 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=h0020045>。
- 郭雅惠。(2007) 臺北縣國民小學圖書館志工參與動機與工作滿意度之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育與文化行政碩士學位班，臺北市。

- 黃碧月 (2011)。臺中市國民小學學校志工參與動機與組織承諾關係之研究。未出版之碩士論文，中臺科技大學文教事業經營研究所，臺北市。
- 陳昭珍 (2022)。國中小圖書教師的角色與任務[研習演講]。111 年度國中小圖書館閱讀推動教師教育訓練—初階課程，臺北市，臺灣。取自 [http://teacherlibrarian.lib.ntnu.edu.tw/vj-attachment/111primary\\_summer/1-1.pdf](http://teacherlibrarian.lib.ntnu.edu.tw/vj-attachment/111primary_summer/1-1.pdf)。
- 陳秋雯 (2020)。促進圖書館館藏結合領域教學的課程協作策略。圖書教師電子報，75。取自 <http://teacherlibrarian.lib.ntnu.edu.tw/index.php?id=567>
- 陳淑怡 (2011)。國小閱讀推廣活動現況與學生參與滿意度之研究：以桃園縣國民小學為例。未出版之碩士論文，國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/83t4xg>
- 陳國裕 (2008)。臺北市小學圖書館志工訓練需求之研究。未出版之碩士論文，淡江大學圖書資訊學研究所，新北市。
- 曾華源 (1997)。人群服務組織志願工作者人力運用規劃之探究。社區發展季刊，78，28。
- 馮惠菁 (2012)。臺灣佛教圖書館志工參與及管理之研究。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學研究所，新北市。
- 張雅怡 (2013)。從志工管理議題探討都會公共圖書館志工之管理。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 鄧麗娟 (2011)。花蓮縣國民小學推動閱讀活動之研究。未出版之碩士論文，國立東華大學課程設計與潛能開發學系，花蓮縣。取自 <https://hdl.handle.net/11296/7xc8c8>。
- 鄭崇趁 (2015)。家長教育學：「順性揚才」一路發。新北：心理。
- 賴苑玲 (2001)。談閱讀活動在國民小學的推廣。新書資訊月刊，3-5。

- 韓必誠 (2014)。高雄市國小家長志工工作價值觀、工作活力與自我效能關係之研究。未出版之碩士論文，國立高雄師範大學成人教育研究所，高雄市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/tvjd9k>.
- Beck, T.E., Lengnick-Hall, C.A., & Lengnick-Hall, M.L. (2008). Solutions out of context: Examining the transfer of business concepts to nonprofit organizations. *Nonprofit Management and Leadership*, 19(2), 153-171.
- Burns, D.J., Reid, J.S., Toncar, M. et al. (2006). Motivations to volunteer: The role of altruism. *Int Rev on Public Marketing*, 3, 79-91. doi: 10.1007/BF02893621.
- Cappellari, L., & Turati, G. (2004). Volunteer labour supply: The role of workers' motivations. *Annals of Public Cooperative Economics*, 75, 619-643.
- Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 24, 364-383.  
<https://doi.org/10.1177/0899764096253006>
- Estes, B. (1986). *Procedures manual for school library media center*. Revised. Oklahoma State Dept of Education, Oklahoma City.
- Farrell, J.M., Johnston, M.E., & Twynam, G.D. (1998). Volunteer Motivation, Satisfaction, and Management at an Elite Sporting Competition. *Journal of Sport Management*, 12, 288-300.
- Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). *Older Volunteers: a Guide to Research and Practice*. California: Sage Publications.
- Galindo-Kuhn, R. & Guzley, R. (2002). The Volunteer Satisfaction Index: Construct Definition, Measurement, Development, and Validation. *Journal of Social Service Research*, 28. 45-68. doi: 10.1300/J079v28n01\_03.
- Handy, F., & Hustinx, L. (2009). Review essay: The why and how of volunteering. *Nonprofit Management and Leadership*, 19(4), 549-558.

- Hussin, Z.H., & Arshad, M.R. (2012). Altruism as Motivational Factors toward Volunteerism among Youth in Petaling Jaya, Selangor. doi: 10.7763/IPEDR.2012. V54.46.
- Lavelle, J. (2010). What motivates OCB? Insights from the volunteerism literature. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 918-923. doi: 10.1002/job.644.
- Monroe, K. R. (2002). Explicating altruism. In S. G. Post, L. G. Underwood, J. P. Schloss, & W. B. Hurlbut (Eds.), *Altruism & altruistic love: Science, philosophy, & religion in dialogue* (p. 106-122). Oxford University Press. doi: 10.1093/acprof:oso/9780195143584.003.0011.
- Newland, B., Green, C., & Warner, S. (2011). More than Motivation: Reconsidering Volunteer Management Tools. *Journal of Sport Management*, 25, 391-407. doi: 10.1123/jsm.25.5.391.
- Organization for Economic Cooperation and Development (2000). *Literacy in the Information Age: Final Report of the International Adult Literacy Survey*. Retrieved from <http://www.oecd.org/dataoecd/24/21/39437980.pdf>
- Pearce, J. L. (1983). Job attitude and motivation differences between volunteers and employees from comparable organizations. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 646-652.
- Rhodes, J. E., Bogat, G. A., Roffman, J., Edelman, P., & Galasso, L. (2002). Youth mentoring in perspective: Introduction to the special issue. *American Journal of Community Psychology*, 30(2), 149-155. doi: 10.1023/A:1014676726644.

## 附錄、志工訪談大綱

受訪者編號：

受訪日期：

### 一、志願服務投入動機與情形

1. 成為學校圖書館書香志工的動機（原因）為何？
2. 大約是何時加入書香志工團隊？加入至今已有多久了？
3. 在成為學校圖書館書香志工前，有參加過其他志願服務團體或擔任特定機構的志工嗎？參加的動機是？
4. 您現在仍有參加其他志願服務團體或擔任其他機構的志工嗎？
5. 新冠肺炎疫情前，前來志願服務的頻率（輪班頻率）是？
6. 新冠肺炎疫情後，前來志願服務的頻率（輪班頻率）是？

### 二、志願服務滿意指數

#### （一）溝通品質

1. 在擔任書香志工前，圖書館有介紹或說明關於組織的資訊嗎？有哪些？（ex.組織結構、目標、價值觀、工作內容）
2. 承上題，您覺得這些說明足夠清晰嗎？或是有其他建議？
3. 在擔任書香志工前，學校有提供哪些教育訓練？
4. 承上題，您覺得教育訓練對目前的工作內容來說足夠嗎？或是有其他建議？
5. 就您個人感覺而言，書香志工團隊內的組織結構、分工制度和工作內容足夠明確嗎？

#### （二）工作任務

1. 目前擔任書香志工的工作內容？疫情前後有何差別？
2. 您認為目前的服務工作能發揮您的專長嗎？

3. 在擔任書香志工的服務過程中有學到哪些新知？
4. 您對於書香志工的服務工作有何感受？（新冠肺炎疫情前後）

### （三）參與效能

1. 主要的服務對象？
2. 您覺得目前的志願服務工作有意義嗎？
3. 您認為書香志工團隊對於學校圖書館有何貢獻？
4. 在服務過程中獲得過哪些肯定或支持？

### （四）團體整合

1. 您認為書香志工同儕之間的相處模式如何？您對此有何感受？
2. 您認為書香志工與志工督導之間的相處模式如何？您對此有何感受？
3. 您認為目前志工督導的風格對於書香志工團隊有哪些影響？
4. 整體而言，組織的氣氛是怎樣的？

### （五）組織承諾

1. 您在生活中曾跟他人分享過你擔任書香志工的經歷嗎？您會推薦其他人來擔任書香志工嗎？
2. 您認為圖書館書香志工的使命和宗旨是？
3. 您認同學校圖書館和書香志工團隊的價值觀嗎？
4. 您覺得自己是書香志工團隊的一份子嗎？為什麼？
5. 對您來說，書香志工團隊的意義是？

### （六）個人因素

1. 在成為書香志工後最大的收穫是什麼？
2. 在參與志願服務前後的心境改變？
3. 在進行志願服務的過程中是否曾感到挫折過？為什麼？
4. 您是如何調適以度過這個挫折的？
5. 總體而言，支撐您持續進行志願服務的最大動力是？
6. 未來是否願意繼續擔任太陽國小的書香志工？即便是在小孩

(孫子)畢業以後?為什麼?

7. 您對於書香志工團隊未來的展望與期許?

### 三、對閱讀推廣之看法和建議

1. 在擔任志工前,您對於閱讀推廣有何了解?
2. 在擔任志工後,您對於閱讀推廣有何了解?
3. 您覺得目前學校圖書館的閱讀推廣品質數量如何?
4. 對於目前太陽國小的閱讀推廣活動有何建議?
5. 對於目前臺灣在閱讀推廣教育這方面有何看法及建議?

# **A Case Study of School Library Volunteers' Involvement in Library Management and Reading Promotion**

Jia-Ru Wu

Master, Graduate Institute of Library and Information Studies

National Taiwan Normal University

Chao-Chen Chen (Corresponding author)

Email: [cc4073@ntnu.edu.tw](mailto:cc4073@ntnu.edu.tw)

Professor Emeritus, Graduate Institute of Library and Information Studies

National Taiwan Normal University

## **Abstract**

The purpose of this study was to investigate the motivation and continuous participation of school library volunteers in library operation and reading promotion, and the volunteers' perceptions of reading promotion activities. The following three findings were obtained: (1) School library volunteers are mostly child-oriented, mainly motivated by self-interest, altruistic motivation, and social relationship motivation; less ideological motivation, leisure time motivation, and personal growth motivation; (2) In terms of continuity of service, work assignment, group integration, communication quality are the main factors that influence their willingness to continue service (3) The volunteers were satisfied with the reading promotion in the school library, but thought that the cooperation of classroom teachers could be strengthened.

## **Keywords**

Volunteering; Motivation; Continuing factors; School library; Reading promotion

## ***SUMMARY***

### **Research Motivation and Questions**

In addition to teachers and parents, school libraries play a crucial role in the cultivation of reading ability and interest in students, and the deployment of personnel is essential for increasing the interest of children in reading. At present, only approximately one-fifth of the national elementary schools in Taiwan have teacher librarians, and only a few counties and cities (e.g., Taipei City) deploy library officers. The schools in most counties and cities have neither teacher librarians nor library officers. Often, a section chief (e.g., Chief of Equipment) is appointed to manage a school library. Given that section chiefs already have a heavy load of administrative and teaching duties, they are unlikely to have the time and energy to manage libraries. In Taipei City, elementary schools staffed with a library officer often encounter the challenges of long library opening hours, many reading activities to be promoted, and different types of exhibitions to be organized. This workload is unmanageable for just one teacher librarian or library officer. Therefore, parent volunteers often become key sources of personnel for managing the daily operations of school libraries.

### **Methods**

This study explored the motivation and continual participation of school library volunteers in library management and reading promotion. An elementary school in Taipei City was selected as a case study, nine school parents who had been volunteers for more than 3 years were

interviewed, and semi-structured interviews were conducted to collect relevant research data. The interview guide comprised the following key topics:

1. Motivation and current status with respect to volunteering,
2. Volunteer satisfaction index (i.e., measurements of communication quality, work assignment, participation efficacy, group integration, organizational commitment, and personal factors), and
3. Opinions on reading promotion.

## **Results**

### 1. Motivations for volunteering

- (1) School parents engaged in volunteer work mainly because of egoistic, altruistic, and social relationship-related motivations

After the interview, this study identified seven motivations for volunteering, namely a. altruistic motivation, b. ideological motivation, c. egoistic motivation, d. social-relationship-related motivation, e. leisure-time-related motivation, f. personal-growth-related motivation; and h. a combination of multiple motivations. The interviewed school parents volunteered mainly because of egoistic, altruistic, and social-relationship-related motivations. They rarely volunteered because of ideological, leisure-time-related, and personal-growth-related motivations; however, when they were deciding on whether to continue volunteering, personal growth was a key determinant.

- (2) Children were main driving factor for volunteer work engagement

Six volunteers indicated that they joined the volunteer team because of their children; furthermore, children were the most frequently cited factor. Accordingly, the parent volunteers were willing to volunteer because of their young children, which is an egoistic motivation.

- (3) Parents volunteers were more likely to be school library volunteers if their children were in lower grades

The school parents who joined the school library volunteer team when their children were in the first and second grades accounted for the largest and second largest proportions of the interviewed parents, respectively. Accordingly, children were the main reason that motivated parents to volunteer, and where the parents volunteered at was influenced by the grade level of their children.

## 2. Volunteer satisfaction index

Work assignment, group integration, and communication quality are main factors influencing continual engagement among volunteers

Although children were a main motivator for volunteers to continue volunteering, most of the interviewed parents cited work task as the main reason for their continual engagement. Personal growth during the volunteer process and gaining a sense of achievement contributed to the interviewed parents' decision to continue volunteering. Accordingly, job satisfaction influenced their willingness to continue volunteering. In addition, three parents cited group integration as their reason for continuing as a volunteer. The social interactions and connections between volunteers drove them to continue volunteering. An excellent leadership style was also repeatedly highlighted by the interviewed parents, indicating that communication quality influenced their decision to continue volunteering. Notably, establishing clear goals, exhibiting an amiable attitude, and showing respect for volunteers were the three key factors that encouraged the interviewed parents to continue volunteering.

## 3. Opinions on reading promotion

- (1) Volunteers were satisfied with reading promotion activities

## **A Case Study of School Library Volunteers' Involvement in Library Management and Reading Promotion / Wu & Chen**

organized by school library but believed that class teachers could be more cooperative

The interviewed parents were highly satisfied with the reading promotion activities organized the library of the school; however, they also indicated that the participation of some class teachers in these activities could be increased.

### **(2) Views on cancellation of reading lessons in class**

The interviewed parents felt that the school's decision to cancel in-class reading lessons because of the new curriculum guidelines was a sad one.

## **Research suggestions**

On the basis of the research findings, the following suggestions are proposed:

### **1. Suggestions for schools**

#### **(1) Provide diverse opportunities for personal growth**

Volunteers continue to provide volunteer services for personal growth. Therefore, schools should increase the training provided to volunteers and promote cooperation among them.

#### **(2) Establish a positive management and leadership style**

Management and leadership styles affect the willingness of volunteers to continue engaging in volunteer work. Therefore, establishing clear goals, exhibiting an amiable attitude, and showing respect to volunteers are three key objectives that schools should strive to achieve.

### **2. Suggestions for subsequent research**

This study revealed that egoistic, altruistic, and social-relationship-related motivations are the main factors that influence school volunteers to

**A Case Study of School Library Volunteers' Involvement in Library Management and Reading Promotion / Wu & Chen**

volunteer. None of the interviewed parents cited ideology as their motivator. Leisure time and personal growth-related motivation were also rarely mentioned. These findings may be related to the background of the interviewed parents and that they were library volunteers at an elementary school. Subsequent studies should compare the motivations of people who volunteer at public libraries and elementary school libraries. Volunteer satisfaction (as measured using Galindo-Kuhn and Guzley's volunteer satisfaction index) was also shown to influence the willingness of volunteers to continue volunteering; regarding this topic, subsequent studies can adopt a quantitative or qualitative design to conduct a large-scale verification.

**ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT**

陳昭珍 (2022)。國中小圖書教師的角色與任務[研習演講]。111 年度國中小圖書館閱讀推動教師教育訓練—初階課程，臺北市，臺灣。取自 [http://teacherlibrarian.lib.ntnu.edu.tw/vj-attachment/111primary\\_summer/1-1.pdf](http://teacherlibrarian.lib.ntnu.edu.tw/vj-attachment/111primary_summer/1-1.pdf)。【Chen, C.-C. (2022). *Guojhongsiao tushu jiaoshih de jiaose yu renwu (yansi yanjiang)*. *111niandu guojhongsiao tushuguan yuehdu tueidong jiaoshih jiaoyu syunlian - chujieh kecheng*. Taipei, Taiwan. Retrieved from [http://teacherlibrarian.lib.ntnu.edu.tw/vj-attachment/111primary\\_summer/1-1.pdf](http://teacherlibrarian.lib.ntnu.edu.tw/vj-attachment/111primary_summer/1-1.pdf) (in Chinese)】

Fischer, L. R., & Schaffer, K. B. (1993). *Older volunteers: A guide to research and practice*. California: Sage Publications.

Galindo-Kuhn, R., & Guzley, R. (2002). The volunteer satisfaction index: Construct definition, measurement, development, and validation. *Journal of Social Service Research*, 28, 45-68. doi: 10.1300/J079v28n01\_03.