

國立彰化師範大學圖書與資訊處 113 年志工會議紀錄

時間：113 年 11 月 15 日（星期五）12:00-13:10

地點：地下一樓多功能會議室

主席：伍圖資長朝欽（杜專員祥嫩代理）

紀錄：張壬齡

出（列）席人員：詳如簽到表

一、主席致詞

各位志工大家好，我是圖資處讀者服務組的專員，我是祥嫩。今天非常歡迎大家來參加志工會議，我們圖資長真的很肯定大家也非常感謝大家，他本來已預計出席今天這場會議，但因為11月份有個校務評鑑，今天又有上級機關來訪視，所以他早上臨時打電話來跟我說他真的抽不開時間過來，他特別請我一定要代替他，在這邊跟各位說聲「十二萬分的感謝」，也跟大家說一聲抱歉。真的很謝謝大家，大家今天可以放鬆地享受承辦人為各位準備的美食。未來也希望大家要繼續給我們支持，繼續地參與，如果你身邊有跟你一樣，這麼熱血、這麼有服務熱忱又這麼優秀的人，也不要忘記邀請他一起加入我們。再次謝謝大家！

二、志工隊簡介

- （一）今年因為志工們都很優秀，一半以上已領過彰師大最高榮譽—5年500小時的「志工服務楷模獎」，新進志工亦領過1年96小時的「感謝狀」，更新的志工還差一點就可達標，因此今年沒有志工頒獎的流程。
- （二）彰師大圖資處志工隊緣起：民國92年9月開始籌設志工隊招募事宜，10月廣發文宣至各單位表明需求，92年11月起志工隊正式開辦，迄今逾20個寒暑。93年4月、6月分別舉辦第一次志工聯誼會、第一次志工會議，為每年例行會議，新冠肺炎期間為避免群聚，二度停止舉辦會議，在109年12月志工會議舉辦之後，至112年11月再度辦理。
- （三）彰師大圖資處志工隊成員介紹：介紹已獲頒5年500小時「志工服務楷

模獎」的志工4位；介紹已獲頒1年96小時感謝狀之志工2位；介紹服務剛滿1年、只差幾小時即達96小時獲頒感謝狀標準之去年新進學生志工1位—學生志工寒暑假是不計出缺勤的，96小時為每週皆服務2小時、服務1年的時數，這位志工寒暑假都有回家，卻也服務將近96小時，說實在是相當不容易的！（為減少個資露出，省略志工姓名）

三、書庫業務報告：

（一）113年書庫業務大事紀：

1~10月：進行2F期刊架拆除與整併。因時代變遷，紙本期刊停刊或改電子出版，原有的7座期刊架經評估後保留2座，依主題給新架號、各卷期逐本重貼架位號碼貼紙、各刊逐一更新系統架位號碼與書目檔500段資訊、製作與張貼期刊刊名與架位號碼標示。

給新架號的過程是我覺得最具挑戰的地方，一般圖書館都是依筆畫給架號，依主題可說沒有前例，不確定依個人盡量客觀的分類，是否反而讓讀者找不到期刊；求教專員，分享電子資源分類方式—綜合類、人文社會類、理工類，依此方向先區分綜合類與學術類，綜合類依筆畫排序、學術類依學科領域排序，完成期刊架位的調整。

分享期刊架搬運影片：原以為期刊架可徒手推動，未料期刊架比想像中沉重許多，即使每片零件都拆下依然紋風不動，只好請專業工人搬運，發覺人類很聰明，原來一次一次在下方放置木棍製作人工軌道，就可以順利地推動。

2月~：圖書報廢。去年志工會議在座有志工提到電腦類的圖書太舊，可以考慮報廢，今年2月已陸續進行。除了過時的電腦類圖書，也將破損陳舊圖書、複本較多的圖書進行報廢。

2~4,6~10月：辦理二手教科書募集與贈送弱勢生活動，共2次。

4月~：「0403大地震」震落圖書在館員、工讀生、常態志工與通識志工的合力幫忙下，至5月16日復原完成，破損圖書仍持續修補中。防震連桿刺穿牆壁與隔間牆，7月初修補完成。

地震當天書庫開館工讀生正在五角窗邊，目睹眼前書架圖書一本一本搖晃掉落，瞬間走道掉滿圖書，位於被書阻斷通道的角落，當下非常驚慌。而當日地震震破2F東側水管導致1F大淹水，我們有志

工當天也在現場幫忙掃水，處於無法開館的狀態。思考書庫的圖書該如何處理？原想一本本歸架，實際操作後發覺太慢了，於是我們出動了所有的館員、有空的工讀生、志工，1人分配3個走道，把3F、4F所有走道的圖書堆放整齊，讓走道至少可以通行，謝謝大家通力合作，在暗無燈光的走道埋頭苦幹，當天下班前即完成所有走道的淨空。為防止餘震影響，當天再請門禁同仁、工讀生巡視所有3F、4F書架，協助把即將掉落但未掉落的書推回書櫃、用書擋夾緊。

開始前兩週，原本預計由書庫工讀生、書庫志工、讀服組有空檔工讀生協助圖書歸架工作，未料掉落圖書數量太多，速度比預期中緩慢，有同仁建議可徵求通識志工協助，一開始未考慮此途徑是覺得同學可能無法把書排到正確位置，更難收拾，該同仁分享大學時在圖書館擔任過通識志工，認為排書不會太難。於是開始徵求通識志工，每位通識志工都先接受教育訓練並試排一列書，沒問題才上工。有了通識志工的加入，復原速度很快，居然在5月16日就完成了。原來，地震差一層樓就差很多，3F部分少很多，蠻快就結束了，4F的話，就還蠻嚴重的。原本以為我們圖書掉了一地很嚴重，多虧前人做了防震連桿，書架沒有倒，相較於某大學圖書館，書架像骨牌一樣全倒，我們復原起來相對簡單多了。

圖書上架復原的過程中，如果有破損圖書就請志工同學們拿回辦公室待補，過時或破損嚴重的，就評估報廢的可能性。地震震落的圖書基本上是整本都壞掉了，不再是用膠帶修補就可以完成，大部分需要使用補書機，所以會比較花時間。

很幸運也有趣的是，大約在6月左右，通識中心公告不得以當志工做為畢業門檻限制，取消通識志工服務時數；因此這些來當志工的同學們，有好大一部分，就沒有給他們通識時數了。原本我公告會提供通識時數的，真的很謝謝大家的幫忙。

4 ~ 6月：沙發公告領取與搬遷至指定樓層地點。我們圖資長非常認真，用心進行圖書館空間的活化，書庫這邊配合專員的規劃，釋出、搬遷各樓層既有的沙發。心得是不預設立場試試看就對了，原本大家覺得不會有人要的舊沙發，公告後居然有3個單位搶著要，我們送出

了2組沙發，重組調整沙發位置，騰出的空間專員規劃休閒閱讀區與不需登記的討論區並提供白板，利用率非常高。

4~8月：將積塵已久的書車拿出來清潔修繕、更換輪子，重新利用。

8月：「0816地震」震落圖書當日復原完成(大約8個走道)。

8月：研究小間壁癌整修、牆面粉刷(7間)。

8月：配合1F大廳新設主題書區，挑選「心靈成長、語言、旅遊」類圖書，隨時補充並即時更新主題圖書。

8/12~8/27：113年度圖書盤點，進行2F不可外借論文之盤點(21,865冊)。

11月~：4F東側無障礙廁所改建施工。廁所前的通道暫時封閉過不去，大家上書的時候要再多繞一圈才過得去。

(二) 書庫例行業務：

1. **圖書上架、順架、移架、書櫃標示更新、圖書修補、問題書處理、協尋圖書**：志工幫忙我們非常大的一部分，就是圖書的上架，如果有辦推廣活動，待上架圖書就會暴增，工讀生如有餘力也會協助，但絕大部分，圖書上架幾乎是我們志工朋友幫忙完成的。因為志工人數不是非常多，通常2小時上架完一車時間就差不多了，因此當志工朋友沒有排班的時候，3F、4F的鐵書車就會開始累積。這部份真的很感謝您們。
2. **圖書書架清潔**：這部分大多是由我們工讀生來協助。
3. **圖書導覽系統更新、新書點收、新刊上架、1F新書展示區圖書更新與展期設定、1F主題書區圖書補充、1F暢銷新書展示區圖書設定、二手書贈送(總館、寶山分館)、讀者諮詢與服務、場地管理、書庫空間修繕維護**：這部分是由我來做後端的設定與處理。

(三) 志工工作照片分享與問題回應：上架圖書、發現問題書、圖書協尋之照片分享；上架時發現問題(如書架太滿，反映需要移架等)館方之處理回應(如老舊圖書撤架後調架、書櫃標示更新)。感謝志工們抽出自己的時間來為圖書館服務，有些志工遇不到，沒有拍到您工作的照片，但您留下的字條我們都有收到。

(四) **1F新書展示區、暢銷新書區、主題書區照片分享**：這是圖書館1F新設的區域，等一下可以帶志工們實地走一走看一看。

四、業務宣導：

- (一) 志工教育訓練：《志願服務法》所規範的「志工」，是指有完成6小時志工基礎訓練、及6小時志工特殊訓練，取得志願服務紀錄冊者。在座大部分志工都已取得志願服務紀錄冊，沒有取得紀錄冊的志工，仍願意花自己的時間精神來奉獻，我個人也覺得很敬佩。
1. 志工基礎訓練6小時：可逕上臺北e大網頁進行線上基礎訓練課程，只要達到修課時數與通過測驗，即可取得結業證書。
 2. 志工特殊訓練6小時：圖書館志工屬文化類志工，可至臺北e大參加文化類或教育類特殊訓練，或至其他文教機構參加。
 3. 志工完成基礎訓與特殊訓後，可告知館方統一向彰化縣政府申請志願服務紀錄冊。
 4. 從完成志工特殊訓練的隔天起，服務時數正式累積，這與志工申請榮譽卡等相關福利，是有相關的。志工在拿到紀錄冊以前，時數無法計入榮譽卡的申請時數。
- (二) 出缺勤：志工每週應值勤2小時，每月至少值勤8小時；若需請假請提前告知館員，並提供可補班時間，由館員進行安排。
- (三) 餐券：本館提供志工誤餐用餐券，餐券面額於112年6月起由60元調整為80元，今年因物價再度上漲，又由80元調整為100元。有些志工很客氣，雖有誤餐但沒有領餐券，再次宣導，只要工作滿2小時，工作時間跨越誤餐時段：12:10-13:00與17:10-18:00，就可以領用餐券。目前提供的餐券是學生餐廳的餐券，分享學餐餐點照片，除供應午、晚餐以外，也提供早餐、鬆餅及飲料。先前有志工反映學生餐廳假日沒有開，如果沒有住在彰化市，會比較不方便。
- (四) 獎勵：本校給的獎勵有三種—「1年96小時」致贈感謝狀、「3年300小時」頒發志願服務奉獻獎、「5年500小時」頒發志工服務楷模獎，目前我們已有4位志工領過學校的最高榮譽了；另外，本校學生志工可申請「白沙文教基金會獎學金」(發給5,000元獎學金)、「優秀學生服務奉獻獎學金」。國家給的獎勵—《志願服務獎勵辦法》滿3,000、5,000、8,000小時分別可申請銅牌獎、銀牌獎、金牌獎的榮譽，目前我們志工在本處志工隊最高的服務時數是1,700小時；《志願服務法》

滿3年300小時發給榮譽卡，您可透過以下網站查詢各縣市得免費進入之場所，彰化縣剛好沒有，可以利用鄰近的臺中市、南投縣(溪頭、奧萬大等)。鼓勵大家參加志工訓練，領取紀錄冊，累計榮譽卡時數。

- (五) 館藏地宣導：「中文圖書000-125類」移到三樓南面沿牆書櫃，請志工上書時注意。看到「罕用書」標籤，請查詢系統，看館藏地是「罕用書」或是「罕用書(套書)」，罕用書是在密集書架裡，罕用書(套書)是從密集書架的一半開始依序排列，沿著四樓南面沿牆書櫃放置。
- (六) 上架、順架問題回報：志工上架順架時如發現以下情形，請回報。
1. 發現書架即將滿架(剩餘空間<10公分)。
 2. 書架索書號標示錯誤。
 3. 問題書：
 - (1) 圖書破損、書標脫落或模糊：請放置在待補書區。如已修補，請填寫「圖書修補紀錄表」。
 - (2) 重號書：請交給館員，若館員不在，請在書上留言放館員桌上。
- (七) 責任區：請志工依個人能力，盡力維護即可。目前志工仍以上架工作為主，如有餘力順架，請順手將圖書排列整齊，壓緊書擋，圖書距離書架邊緣約3指幅(5公分)，減少被地震震落的可能性。
- (八) 圖書館網頁改版，「館藏目錄查詢」功能說明：館藏目錄查詢目前預設「全文」，如此會查找到大量資料，如您需要進行研究或主題延伸，會提供您許多想法與資訊。如您已明確知道圖書的書名或條碼號，可以選擇「題名」或「條碼號」查詢，降低資料量，加快查找速度。
- (九) 圖書導覽系統：這是一套由圖資長帶領學生共同開發，再加上本館同仁一起合作建置的系統，可以讓不熟悉索書號的讀者也能循著導覽系統指引找到所需要的館藏資料。新版圖書館網頁呈現在頁面下方的「圖書位置」，用條碼號做超連結，點進去後，系統會告訴你這本書在哪一櫃、哪一格，直接看數字編號到達指定的位置，就可以找到圖書。這部分等一下會實際操作給各位看。

五、意見交流

邀請各位志工彼此交流、分享。以下提供討論方向：

(一) 你/妳如何在繁忙的生活中，堅持一週2小時的志工工作？如何擠出時間的？支持你/妳堅持下來的動力或價值是什麼？

志工A：主要是找書的成就感。我之前找過一本書，它是藏在一排書的正後方，我在上書的時候發現後面怎麼有個東西擋在那邊，一看發現這本書好像在樓下的本子(圖書協尋登記冊)看過，原來這本就是樓下在找的協尋書。我心想，讀者為什麼要這樣把書藏起來？

志工B：我先回應一下找書一事。我其實自己也找很多書，書可以有很多種可能性，讀者有時會把他喜歡的書，中文的書藏在西文的中間的某個位置，而且他有時候很厲害，他還把書倒著放，讓人以為它是西文書(與會者驚訝，志工B解釋倒著放就是露出書頁白白的部分，讓人看不到書標也看不到書背)。還有讀者會把書放在書架的頂端藏進去，有時候我就拿一張椅子去看，看看書架上面有沒有書。還有遇到很多情況，例如夾在中間的也有。還有在很多很奇怪的地方，我都有看過書。還有期刊架掀起來的地方也可以藏中文書。不見的書，可能放在各式各樣的地方被讀者藏起來。

(二) 在彰師大志工生涯中，有經歷、看見或遇見過什麼感人的、有趣的、或印象深刻的小故事可分享？什麼是你/妳看過最美的畫面？

志工C：我是2014年來當志工到現在。上個月發生一件很好玩的事，應該是新生，有一個小女生，我在上架的時候，她跑過來說，可以幫忙一件事嗎？我心裡想是什麼事。她說妳可以幫我抓蒼蠅嗎？我心裡想，抓蒼蠅？我這種年紀還抓得到嗎？我說，那怎麼抓啊？她說，我已經用膠帶把牠黏住了。我心想，妳黏住了，妳乾脆就把牠拿起來就好了。好吧，果然是個小女生，她已經把牠黏在牆壁上了，就差一個動作她就不敢拿，真的是小女生跟我們這種年紀真的有差別。她就很感謝我幫她抓蒼蠅，這是我覺得很有趣的一件事。我以為是要抓飛在她旁邊的蒼蠅，結果不是。

志工A：之前0403大地震，好像8點多(備註應為7:58)發生，當時我正在等開館，那時好像是某某館員在裡面準備要開鎖。我那天的前一天有點晚睡，我想說怎麼屋頂都在晃，那時我正在無障礙坡道站著等開館，我覺得屋頂怎麼晃來晃去的，原來是大地震，後來就二樓的

水就這樣下來，廁所前有瀑布。就等開館，然後就閉館了。

(三) 分享工作時的特殊技能：例如如何快速上書、如何能尋找到圖書？

志工A：之前某位館員在找一本書，館藏系統是在一樓的新書區，找不到我就去逛一下參考書區，然後發現有一疊書就在參考書區裡面。因為那裡還蠻昏暗的，如果各位有到過參考書區最裡面還有地圖啊，大概前十架還有桌椅比較明亮一點，再往裡面走就比較暗一點，有讀者就藏在那邊，所以很多書才會一直找不到。

志工B：就是像四庫全書最後一排那個地方。我還想到一個，有讀者會藏在地下室B1最後面那個密集書庫的地方，不管是藏在裡面或放在上面都有喔！就是B1後面的那個地方，因為那裡暗暗的都要開一個燈，就把書藏在那個地方。分享一下找書的經驗：通常書找不到，原因比較常見的就是，第一個最簡單處理就是讀者找不到書，有可能罕用書他搞不清楚在哪裡，所以他找不到書，又，罕用書跟罕用套書他可能分不清楚，他找不到密集書庫到底在哪邊，這種通常比較好解決。還有一種就是可能在上架的時候，比方讀者上架尤其是中文書時，874.59他可能就把它放在873.59的位子，874.59跟873.59其實差得非常非常遠，所以他會找不到書，所以有時候在順架的時候會發現，裡面藏了一本好像不是873.59的書，這種書，有可能就是協尋的書籍。其他類似的還有415，跑到418，415.988跟418.988這兩個很容易放錯。再來比較麻煩一點就是有遇過兩種找不到，就是書還放在鐵書車還沒上架，這種就很吃運氣；或是讀者剛好把書拿走正要去看或準備要借，那這種也沒辦法。那比較麻煩的是有些書真的找都找不到那可能被讀者亂藏在西文的某一塊、期刊的某一塊，找都找不到，真的很吃運氣了，或是他可能真的不見了。

館方回應：難怪志工B找到很多一般人找不到的書，有工讀生說他是天才。

(四) 任何想說的話。

志工D：因為我最近…我10月的時候開始身體有狀況，我在想，我先生是叫我不來啦，說等好一點，要來再來啦。因為…我可能○○有問題，結果檢查也是檢查不出來，爬高爬低擔心比較危險，而

且我也70幾歲了，我72歲了！（全場鼓掌）來這裡工作，就是盡力而為呀，我們的事情，我們就是要完成，不管有沒有錢啦。責任心的問題啦，沒辦法。我在〇〇單位工作將近30年，志工我96年就來做了，就是武漢肺炎那陣子比較有休息，館方不讓我們進來，其他的時間，我本來是跟館員說，聽說70歲就不能做了？這樣我是不是不要來了？她說沒有規定啦，那就是做多少算多少這樣。盡量啦，就是等我身體好一點，我再來啦，我先生是跟我說，妳這麼老了……做習慣了，來就是要做，就是當成我自己的工作做啊。做人就是這樣啊，本來就是要這個態度啦。

館方回應：志工D走路健步如飛，我覺得她的工作效率非常高。有一次通識志工來幫忙，志工D跟我說，那位同學看起來不知道在幹嘛，這句話我記得很清楚，她說：「要做、不要做，就是態度而已。」
志工D真的是一位非常認真的志工！謝謝志工D！

(大合照)

謝謝大家的參加，今天的會議到此結束。

六、散會（下午13：10）