

國立臺灣圖書館志工隊設置管理要點

中華民國97年12月15日第726次館務會議修訂通過
中華民國99年01月26日第746次館務會議修正通過
中華民國101年10月04日第785次館務會議修正通過
中華民國102年07月22日第799次館務會議修正通過
中華民國103年10月21日第818次館務會議修正通過
中華民國106年11月15日第851次館務會議修正通過
中華民國111年06月23日第886次館務會議修正通過

一、目的

國立臺灣圖書館（以下簡稱本館）為有效運用人力資源，推動與協助各項社教活動，充分發揮圖書館功能，特籌組「國立臺灣圖書館志工隊」（以下簡稱本隊），訂定本要點。

二、招募與訓練

- (一) 資格：凡年滿 18 歲以上，具服務奉獻熱忱者，經本館公開招募、甄選、訓練、試用期滿且考核合格者，得為本隊隊員。其資格之認定，以取得本館授予之正式志工證為準。
- (二) 招募時間：不定期辦理。
- (三) 報名：依招募簡章採線上、親自、郵寄或傳真報名等方式辦理。
- (四) 徵選程序
 1. 書面資格審查合格者，由本館通知面談。
 2. 面談符合需求者，由本館通知參加培訓。
- (五) 職前訓練
 1. 基礎訓練：計 6 小時，已受他機關基礎訓練課程者得免訓。
 2. 特殊訓練：含本館館舍及服務介紹、專業知能訓練等，計 3 小時。
- (六) 實習試用：培訓結束後，需實習時間 3 個月，期間並依考核要點、時間觀念、值勤表現、服務態度及團隊合作進行考核。
- (七) 授證：實習期滿且通過考核者，發給志工證，正式成為本館志工。
- (八) 在職訓練：由本館不定期辦理各類講座、研習或終身學習課程等有關志工服務專業增能與學習成長之在職訓練課程，以提升志工專業素養及服務品質。

三、志工隊組織

隊設隊長、副隊長各 1 人，並按任務編組分為採訪編目組、閱覽典藏組、參考特藏組、企劃推廣組及秘書室，各組室分置組長、副組長各 1 人，各組並得視實際需要分成若干小班運作。

(一) 幹部執掌

1. 隊長

- (1) 綜理隊務，負責志工隊與本館間之聯繫。
- (2) 協調及分配本館交付任務。
- (3) 編定志工隊全年行事曆。
- (4) 策劃各項志工會議、年度服務檢討、幹部改選事宜及聯誼。
- (5) 瞭解志工成長及服務需求，提供本館具體建議事項。
- (6) 傳達館內資訊，並隨時反映志工意見。
- (7) 志工隊通訊群組管理。

2. 副隊長

- (1) 襄助隊長處理隊務。
- (2) 統籌及協調志工幹部完成各項志工會議紀錄。
- (3) 協調及分配本館交付任務。

3. 組長

- (1) 協調該組室志工之排班管理及人力調度。
- (2) 辦理該組室志工資料之整理、統計與建檔。
- (3) 負責該組室志工之通訊、聯誼等事項。
- (4) 協調該組室志工支援本館各項活動。
- (5) 支援志工隊長辦理各項隊務活動及聯誼。

4. 副組長：襄助組長處理組室事務。

(二) 幹部產生方式

1. 隊長

- (1) 凡於本館服務年資滿2年以上(含2年)且達當年度最低基本服務時數者，可提名登記競選隊長，於年度志工大會由全體隊員投票選舉之，任期2年，連選得連任1次。
- (2) 志工隊長提名選舉方式如下：
 - A. 本館於投票日30天前發布選舉公告，候選人須本人同意、有2名志工附議，並於競選公告指定時間內完成登記；若無人登記參選，則於投票日開放與會志工現場提名，惟被提名人須在現場且表示同意。
 - B. 投票採無記名投票與相對多數決制；如現場提名，則投票採舉手表決方式。以上選舉方式，候選人以得票較多數者為當選，票數相同時，以抽籤決定之。但候選人僅有1人時，其得票數須達選舉人總數百分之20以上，始為當選。
- (3) 隊長於任期內因故無法繼續執行職務，所遺職務由副隊長接任至任期屆滿為止。

2. 副隊長：由隊長遴選於本館服務年資滿2年以上(含2年)且達當年度最低基本服務時數之隊員擔任，任期與隊長同。

3.組長/副組長：當年度於本館服務達最低基本時數者，經該組室志工投票產生，任期 2 年，連選得連任，若無人登記競選時由本館各組室志工協調人推薦產生。

(三) 顧問：歷屆隊長於卸任後，得受邀擔任本隊無給職顧問，義務提供新任隊長、副隊長有關志工隊務之建議。

(四) 本館指派 1 名館員，擔任志工隊行政秘書，協助辦理隊務相關事宜。

四、志工會議

(一) 隊務會議：由隊長於年終定期召開 1 次，進行幹部改選、年度服務檢討。

(二) 幹部會議：由隊長不定期召集各組工作幹部，進行工作檢討、研擬隊務相關提案、策辦志工讀書會、聯誼、參訪學習活動、執行隊務會議決議事項及館方交付任務。

(三) 志工各項會議應製作會議紀錄，送本館備查。

(四) 因會務之需，得由志工幹部填具申請表敘明用途，轉交閱覽典藏組申請適當場地使用，館方得視年度經費狀況酌予補助會議餐點。

五、服勤時段

(一) 早班(9 時至 12 時)、午班(12 時至 15 時)、中班(14 時至 17 時)、下午班(15 時至 18 時)、晚班(18 至 21 時)。

(二) 一般志工每週至少服務 3 小時，惟配合館方工作需求，經服務組室主管同意者，可彈性排班。

(三) 青少年志工依服務組室排定之時段服勤，每次服務至少 1 小時，最多 3 小時。

(四) 閱讀推廣及導覽志工，依實際需求排班，每次服務以 3 小時計算(含活動事前準備、排練及辦理活動)。

六、服務單位及項目

(一) 採訪編目組

1.協助圖書資料整理、複本查核及加工作業。

2.支援視障資料中心圖書資料整理維護及製作檢核(報讀；掃描、國字輸入及整檔；有聲書錄製；電子書檢聽；圖書整架及修復等)。

3.支援各項閱讀推廣活動(含身心障礙者捷運站接送)。

(二) 閱覽典藏組

1.支援 1-3 樓服務臺諮詢服務。

2.協助圖書、視聽資料借閱流通。

3.協助圖書、視聽資料、報紙、期刊整理排架，秩序及清潔維護。

4.支援逾期圖書催還、破損圖書之簡易修補。

5.支援各項閱讀推廣活動。

(三) 參考特藏組

1.支援櫃臺館員及參考諮詢服務。

- 2.協助 4-6 樓書庫讀(整)架、上架及盤點作業；閱覽區秩序維護。
- 3.參與圖書修復及相關導覽解說作業。
- 4.支援各項閱讀推廣活動。
- 5.支援電子資源檢測與徵集等相關作業。

(四) 企劃推廣組

- 1.支援各項閱讀推廣活動。
- 2.參觀導覽服務。
- 3.展場安全及秩序維護。
- 4.協助研習班課程相關庶務。

(五) 秘書室

- 1.協助檔案室資料整理。
- 2.環境清潔之巡檢通報、植栽修剪及養植維護。
- 3.協助空調、照明、消防、水電及監視器等設備之巡檢通報。
- 4.協助各開放空間之秩序管理及衛生防護工作。

七、志工義務

- (一) 本隊成員均為無給職(不支領誤餐費及交通費)，須遵守「志工倫理守則」及本館各項規定，並受本館之督導。
- (二) 志工應充分瞭解並確實遵守本身工作內容及服務注意事項。
- (三) 妥善使用保管志工證及紀錄冊，不得轉借、冒用或不當使用。
- (四) 服務時應穿著志工背心並佩戴志工證，勿著拖鞋並注重個人儀態整潔及衛生習慣，全館嚴禁抽菸、嚼食口香糖及檳榔。
- (五) 秉持以客為尊之服務理念，尊重受服務者之權利，不得向受服務者收取報酬。
- (六) 值勤時應保持親切笑容及服務禮儀，隨時留意讀者需求並主動提供協助，溝通時應注意降低談話音量，且言行舉止合宜，避免有破壞本館形象之舉動，如聚眾聊天、高聲談笑、閱讀書報雜誌、使用手機及平板電腦等 3C 產品瀏覽與公務無關之網站或處理私人事務，亦不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
- (七) 服務應守時，勿遲到早退，並按排定之時間準時至指定地點出勤。因故未能於排定時段值勤時，應自行覓妥隊員調(換)班，並於服勤 3 日前辦妥調(換)班或請假手續。臨時因故無法出勤時應以電話、電子郵件或通訊軟體通知本館。
- (八) 志工應親自簽到、簽退，不可委託他人代簽，或擅離工作崗位。如因故須早退者，應事先向本館報備後，方可提早簽退。遲到早退、簽到不實、不依排班出勤且未請假或違反志工規則屢勸不聽者，列入考核退離名單；累計 5 次無故未到服勤者，本館逕行取消志工資格。
- (九) 一般志工服勤總時數每人每年不得少於 120 小時，青少年志工、閱讀推廣及導覽志工每人每年至少服務 36 小時，因正當理由且經本館核准者不在此限。志工年滿 75 足歲後或有特殊情況經館方同意者，年度最低服勤時數得維持 24 小時。

- (十) 短期內無法繼續服務者，應事先請假，且以半年為限，逾半年則需申請暫停服務，中途回勤者至少需服勤達半年以上，方可再次申請暫停服務，且請假期間服務年資不得累計。
- (十一) 申請暫停服務每次以半年計，逾時未歸隊，經協調人聯繫 3 次仍未能聯絡上及連續 2 次暫停服務後皆視為自願離隊，本館不再續用。暫停服務歸隊前應提出申請，本館同意後始完成歸隊程序。
- (十二) 全年度至少參加 3 次教育訓練。
- (十三) 志工同意個人資料供本館及志工隊公務應用，如有異動時，應主動通知本館，若未通知而致個人權益受損，應自行負責。
- (十四) 志工因工作取得之資訊應嚴加保密，並遵守本館訂定之服務規章，不得從事有損害本館聲譽之行為，違反者除須負必要之法律責任外，本館得視情節輕重促請志工自行辦理離隊，或由本館逕予除名，經除名者，永不再進用。
- (十五) 終止服務時，應繳回背心及志工證。
- (十六) 擔任志工期間，於服務任務中完成之攝影、文字著作，同意供本館於網站、牌示、各項宣導業務或政府、學校、公益團體等使用，但須註明作者姓名，以維護著作財產權。

八、志工權利

- (一) 經試用合格後，於服勤時享有意外事故保險之保障。
- (二) 本館舉辦之各類活動視實際情況，得保留部分名額提供志工參加。
- (三) 借閱本館圖書資料之冊/件數與館員相同。
- (四) 憑志工證購買本館及陽明山中山樓管理所文創商品與出版品，享有與本館員工同等折扣優惠。
- (五) 熱心服務及表現優良者，本館於志工大會公開表揚。
- (六) 從事志願服務累計滿 1 年、時數達 150 小時者，因升學、進修、就業、兵役或申請獎勵等因素，得向本館申請認證其服務績效，本館視其出勤狀況、服務態度、參訓時數及特殊貢獻等情形加以考評，通過認證者發給志願服務績效證明書。
- (七) 從事志願服務並取得志願服務績效證明書之役男，得依內政部「役男申請服替代役辦法」優先服該相關類別替代役。

九、考核、續任、離隊與榮退

- (一) 考核
 1. 本館每年 6 月、12 月彙整各組室志工之值勤紀錄，由各組室志工協調人及主管依「志工服務考評表」(如附件)所列考評項目進行次 2 考評，並作為輔導改進、年度獎勵、續任及資格終止之依據。
 2. 連續達 2 次服務考評總評為「待改進」者，為服務成效不符合本館需求，不予續用。

(二) 續任與離隊：通過年度考核者自動續任本隊下年度志工；未通過年度考核者，本館依實際情形通知志工辦理離隊手續。

(三) 榮退

1. 凡志工年滿 80 足歲，得向閱覽典藏組申請頒發榮譽志工證書，由本館公開表揚，致贈本館創意商品 1 份並頒予榮譽志工證書後，終止服勤事宜。
2. 自民國 104 年起新進用志工，於本館服務年資達 10 年以上且年滿 80 足歲者，由本館公開表揚，致贈本館創意商品 1 份並授予本館榮譽志工證書後，即終止服勤事宜。

十、志工獎勵與表揚

(一) 志工服務表現優良，本館得公開頒獎表揚，獎項如下：

1. 於本館年度服務時數達 144 小時以上（親子閱讀推廣志工達 36 小時以上）者發給感謝狀一紙。
2. 於本館服務累計達 1,000 小時者（親子閱讀推廣志工達 200 小時以上），頒給三等榮譽獎及禮品 1 份或等值禮券。
3. 於本館服務累計達 2,000 小時者（親子閱讀推廣志工達 400 小時以上），頒給二等榮譽獎及禮品 1 份或等值禮券。
4. 於本館服務累計達 3,000 小時者（親子閱讀推廣志工達 600 小時以上），頒給一等獎榮譽及禮品 1 份或等值禮券。
5. 於本館服務累計達 5,000 小時者（親子閱讀推廣志工達 1,000 小時以上），頒給特別榮譽獎及禮品 1 份或等值禮券。
6. 於本館服務累計達 8,000 小時者（親子閱讀推廣志工達 1,600 小時以上），頒給終身榮譽獎及禮品 1 份或等值禮券。

(二) 凡於本館服務確有特殊貢獻者，得依具體事蹟專案簽報館長核頒獎牌 1 面及禮品 1 份或等值禮券。

(三) 從事志願服務滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，得檢具證明文件，向地方主管機關請發志願服務榮譽卡，憑卡可享有各地方主管機關發布之優惠。

(四) 依「志願服務獎勵辦法」，從事志願服務累計達 3,000、5,000、8,000 小時且表現優良者，得由本館推薦至衛生福利部請頒服務績優銅牌、銀牌、金牌等獎勵；或依「教育業務志願服務獎勵辦法」從事志願服務累計達 1,000、1,500、2,000 及 3,000 小時且表現優良者，得由本館推薦至教育部請頒銅質、銀質、金質及鑽質獎等獎勵。

(五) 志工於上列獎勵獲獎紀錄完整且確有績效，或於志願服務具特殊貢獻者，得由本館推薦至「中華民國志願服務協會」參與「志願服務獎章」或志工最高榮譽「金駝獎」評選。

(六) 有關志工獎勵未盡事項，另以專案方式辦理。

十一、本要點經館務會議審議通過後發布施行，修正時亦同。

國立臺灣圖書館志工服務考評表

_____年

編號		姓名		服務組室	
開始服務日				歷年累計服務時數	時
考評期間	<input type="checkbox"/> 上半年 (1-6月) <input type="checkbox"/> 下半年 (7-12月)		本年度新增服務時數	本組室時數： 跨組室合計：	時
暫停服務紀錄	(共 個月 天) 事由：			教育訓練	次
考評項目	考評內容			優	尚可
服務態度與績效	出勤簽到	依排定時間按時出勤或事先請假，不遲到早退按時親自簽到退			
	服務態度	服務親切熱情有耐心，能正確指引且善用問候語(第1線服務志工適用)			
		準備充分，服務專業熱忱有禮，資訊傳達正確(閱讀推廣、導覽、錄音志工適用)			
	服務品質	積極主動認真勇於負責，對交付之工作掌握時效如期如質完成			
	服務時數	服務時數達基本規定時數 (一般志工 120 小時，青少年志工、閱讀推廣及導覽志工 36 小時)			
	服務回饋	提供服務改善建議及表現受讚揚、投訴情形			
言行與團隊精神	遵守規定	遵守志工倫理守則及單位規章			
	服裝儀容	衣著整潔舉止端莊 (第1線志工穿著背心配戴識別證)			
	人際關係	與受服務對象及運用單位、志工同儕保持良好關係			
	教育訓練	參與教育訓練(年度累計3次以上)			
	團隊合作	主動代理或支援勤務及活動			
總評	<input type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 待改進			建議	<input type="checkbox"/> 續用 <input type="checkbox"/> 輔導改善 <input type="checkbox"/> 不續用
評語及具體建議事項					
志工協調人簽章				志工業務承辦人簽章	
單位主管簽章				志工督導簽章	