

記圖書館流通組 102 學年第 2 學期共助生教育訓練活動

流通組 陳健忠、林泉佑、傅丞薇*

筆者負責圖書館流通組 102 學年共同助學生業務，為使參與第 2 學期的共同助學生能盡快地瞭解、掌握如何協助流通組相關業務進行與經驗的傳承，邀請資深工讀同學幫忙，分別於 103 年 3 月 29 日上午與 4 月 20 日下午共兩梯次，在一樓討論區舉行「共同助學生教育訓練」的活動，前後共有 27 人參加。

本次的教育訓練，集中在講解藉以提高共同助學生熟悉流通組的工作環境、各場地設備之借用、使用方式，工作規則以及在值勤時應具備的服務態度。

教育講習中，透過流通組內幾位工讀同學各自列出他們在流通櫃檯值勤時，經常會遇到的事，彙編為「常見問題集」，供參加教育訓練的同學們瞭解。訓練結束時，並請大家填寫「圖書館流通組服務學習說明會」問卷及心得(疑問)，作為日後共助服務的調整方針和改進方向。

茲將「教育訓練」填寫的問卷、問卷分析及參加同學的建議分列於下：

一、問卷

圖書館流通組服務學習說明會--問卷

參加場次：

1. 請問您現在幾年級？ 答：_____

3 月 29 日

2. 請問您是第一次在圖書館流通組共助服務學習嗎？

4 月 20 日

是

否

3. 請問您對於這次活動中各方面滿意度如何？

	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
A、書面講義－操作手冊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B、書面講義－常見問題集	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C、講者表現	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D、主辦單位－圖書館流通組	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E、對於自我知識的累積	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* 林泉佑負責資料整理，傅丞薇負責製作簡報，二人並協助講解。

F、場地	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G、教學說明以投影方式呈現	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.請問您對於課程內容方面問題之同意度如何？

	非常 同意	同意	尚 可	不 同意	非 常 不 同意
A、對於我學業學習有所幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B、對於我職能學習上有所幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C、對於日後服務學習內容有所瞭解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.其他建議：

二、問卷分析

圖書館服務學習說明會

3月29日及4月20日問卷統計結果

1.請問您現在幾年級？

	人數	百分比
一年級	5	19%
二年級	11	41%
三年級	4	15%
四年級	5	19%
碩士班	2	7%

2.請問您是第一次在圖書館流通組共助服務學習嗎？

	人數	百分比
是	18	67%
否	9	33%

3. 請問您對於這次活動中各方面滿意度如何？

A.書面/操作手冊	人數	百分比
非常滿意	11	41%

滿 意	16	59%
尚 可	0	0%
不 滿 意	0	0%
非 常 不 滿 意	0	0%
B.書面/常見問題集	人數	百分比
非 常 滿 意	12	44%
滿 意	15	56%
尚 可	0	0%
不 滿 意	0	0%
非 常 不 滿 意	0	0%
C.講者表現	人數	百分比
非 常 滿 意	16	59%
滿 意	10	37%
尚 可	1	4%
不 滿 意	0	0%
非 常 不 滿 意	0	0%
D.主辦單位	人數	百分比
非 常 滿 意	16	59%
滿 意	10	37%
尚 可	1	4%
不 滿 意	0	0%
非 常 不 滿 意	0	0%
E.對於自我知識的累積	人數	百分比
非 常 滿 意	13	48%
滿 意	13	48%
尚 可	1	4%
不 滿 意	0	0%
非 常 不 滿 意	0	0%
F.場地	人數	百分比
非 常 滿 意	14	52%
滿 意	10	37%

尚 可	3	11%
不 滿 意	0	0%
非 常 不 滿 意	0	0%
G.教學說明以投影方式呈現	人數	百分比
非 常 滿 意	16	59%
滿 意	9	33%
尚 可	2	7%
不 滿 意	0	0%
非 常 不 滿 意	0	0%

4.請問您對於課程內容方面問題之同意度如何？

A.對於我學業學習有所幫助	人數	百分比
非 常 同 意	9	33%
同 意	10	37%
尚 可	8	30%
不 同 意	0	0%
非 常 不 同 意	0	0%
B.對於我職能學習上有所幫助	人數	百分比
非 常 同 意	14	52%
同 意	13	48%
尚 可	0	0%
不 同 意	0	0%
非 常 不 同 意	0	0%
C.對於我日後服務學習內容有所瞭解	人數	百分比
非 常 同 意	16	59%
同 意	11	41%
尚 可	0	0%
不 同 意	0	0%
非 常 不 同 意	0	0%

5.整體滿意度和整體同意度

A.整體滿意度	人數	百分比	B.整體同意度	人數	百分比
----------------	-----------	------------	----------------	-----------	------------

非常滿意	98	51.9%	非常同意	39	48.1%
滿意	83	43.9%	同意	34	42.0%
尚可	8	4.2%	尚可	8	9.9%
不滿意	0	0.0%	不同意	0	0.0%
非常不滿意	0	0.0%	非常不同意	0	0.0%

6.其他建議：

- (1)課程內容繁複，希望能提供簡單講綱，有助學習以及記憶效果。
- (2)建議可以將檔案給共助生。

三、摘錄參加者心得

1.參加 3 月 29 日場次

我認為圖書館對於排班方面有些缺失，1.新生在未參加有關工作說明之前，應該不要參與排班及相關工作。2.在新生參與工作時，煩請在帶領新生時，盡可能是一對一教學，在新生還未熟悉工作前，若非同一人帶領，有可能讓該生對於工作有些混淆。

開學時，常會碰到沒開卡的新生，不知道新生入學時，£ leader 可不可以多宣傳啊？不然，當讀者量多時，又嘩嘩的響，真是有點混亂。

因為我是前九週的，之前光看檔案有些不懂的地方，今天經由講解更明白流通組櫃台的操作，只是很多問題還是必須詢問老師，有一些小細節常常會忘記，或出錯，希望剩下的週數可以改善。

1.校友無證件，口頭告知身份欲入館內。2.年齡未滿 18 歲(差幾個月)，他人(不是監護人)欲帶入館內。3.教職員出示服務證欲入館內。4.推廣部學生辦理借書證。5.外賓詢問贈書方式。6.外賓詢問不屬於圖書館承辦業務之問題。

2.參加 4 月 20 日場次

說明會提到很多工作程序跟之前工作經驗有些許差異，讓我有點壓力。不過網路上有操作手冊，我想應該沒什麼太大的問題。沒有實際操作過程序，不清楚會產生什麼問題？期望正式工讀後能夠順利步上軌道，慢慢學習。

這次的共助說明會讓我對服務學習了解許多，本來還很擔心會無法熟悉，但經由此次的說明會，發現大家都很好，不懂就提問，相信經過實際的操作加上說明會，都可以做得很好，未來還請大家多多指教，互相幫忙。

在說明會後才知道原來圖書館的工作內容十分瑣碎，很多細節要注意，這次的說明會讓我大致瞭解值班的內容，相信對我未來值班有很大的幫助。

因為之前雖然也有在流通組工作過，但那是書庫方面的工作，這次換到櫃台，發現有很多事情都是沒接觸過的，還蠻繁瑣的。不過也蠻期待新工作的開始。就如同我在校外有份工作，會遇到形形色色的客人，讓我蠻期待的。



四、小結

藉由參加此次教育訓練後所填寫的建議與心得，我們瞭解：1.有人認為講解的內容繁複，希望有講綱或檔案，可以協助學習。2.帶領共助同學值班時，在處理態度與方法上盡量相同。3.值班同仁需隨時注意期助同學的狀況，隨時支援並適時實施機會教育，以卸除他們的壓力。

