

專文

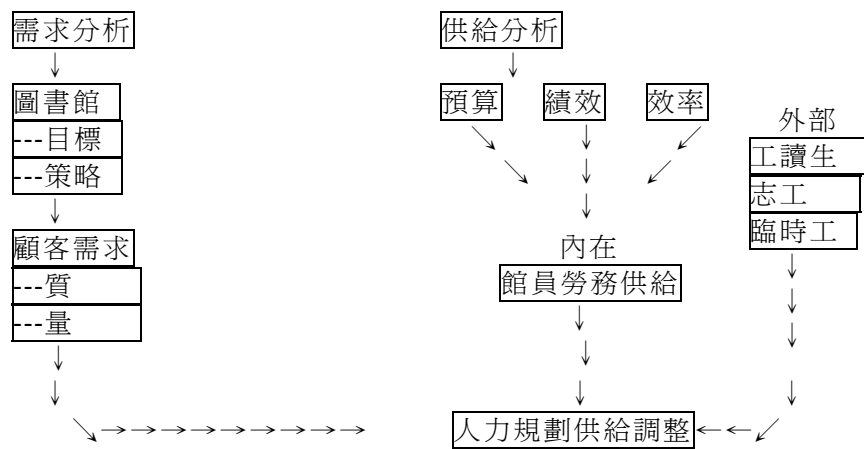
圖書館人力發展資源規劃芻議---工讀與志工

館長 呂宗麟

編者按：館長於 5 月 17 日應逢甲大學圖書館景館長之邀，前往講演「圖書館人力發展資源規劃芻議--工讀與志工」，茲摘錄館長講演大綱於下，以饗讀者。

一、人力資源

人力資源是將組織目標策略，轉化成人力的需求，透過人力資源管理系統和作法有效達成量和質，圖示如下：



二、圖書館顧客權利宣言

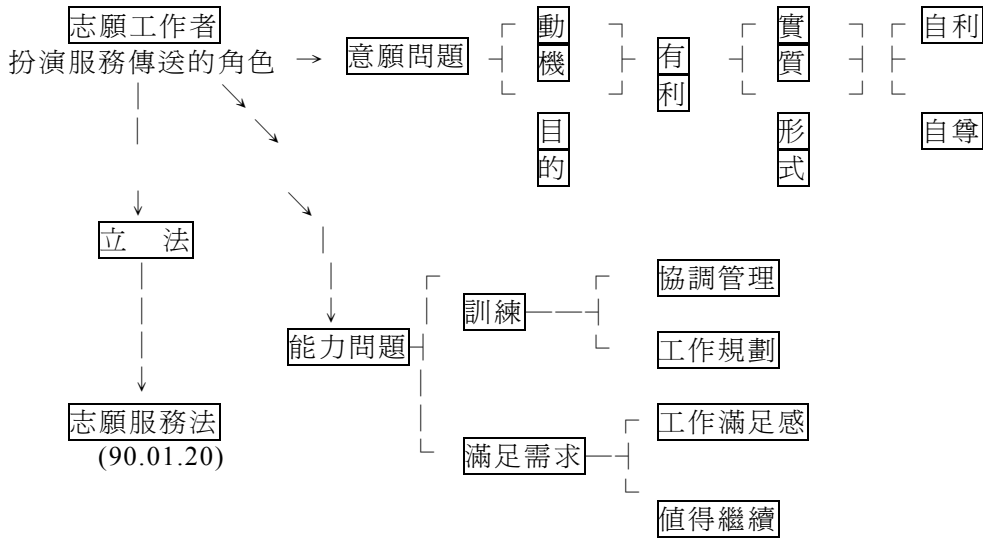
圖書館顧客權利宣言(Library customer bill of rights)

- 1.圖書館應以客為尊。
- 2.讀者借書、辦證以及罰款等手續，不得以繁雜的手續耽誤之。
- 3.讀者的申訴以 48 小時內，答覆為原則。
- 4.讀者的電話不得作不必要的轉接與待機。
- 5.讀者有權要求整體圖書館系統提供服務。
- 6.圖書館讀者得推薦圖書或服務，並有權了解推薦結果。
- 7.讀者有權對所有提出的問題，獲得正確的資訊和答案。
- 8.讀者有權享有清潔、安全的圖書館建築環境。

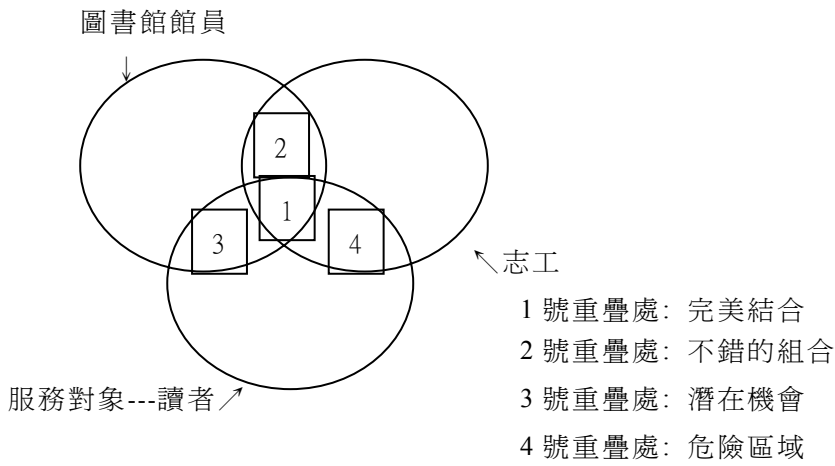
三、工讀生的領導策略

己的時間精力無私地貢獻給群體，對團體或組織中新產生的需求積極回應。---義大利 Nuovo Dizionario di Sociologia

2.志願工作是個人認識社會的某種需要，而願意以負起社會責任的精神，不計較金錢報酬，超出自己的基本義務，而提供額外服務。---蘇珊·艾力斯與凱薩琳·諾亞斯



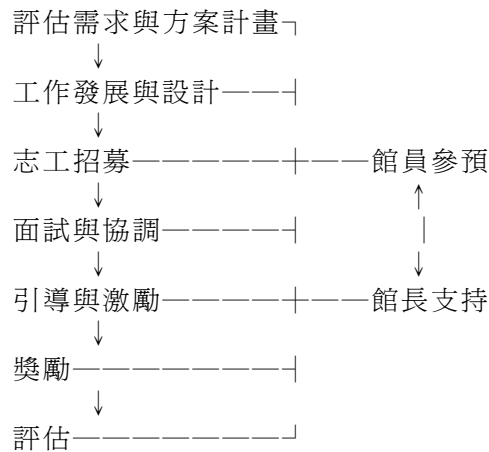
3.瞭解志工的動機：唯有先瞭解為何想做志願工作，才能幫助他達成其使命，同時預料他的動機可能在哪些方面造成阻礙。



4.有些組織的志工管理工作是隨便找一名員工負責。但機構若希望有效利用志工，就必須有完整的志工計劃作後盾，要有系統地進行志工管理，就必須有一名經理人負責志工訓練(基本與特殊訓練)，分派給他們適當的工作，計劃並協調與志工管理有關的所有活動。

「Volunteers are not free labor. Organizations must invest time and money in the recruitment, training and rewarding of volunteers.」

5. 志工管理程序



6.工作執掌說明是一切的起點，當然，亦需建立評量制度(Evaluation System)。

7. 常見表現不佳的原因：

- A. 志工有動機，也有能力，但工作要求不明確或與同仁衝突。
- B. 志工有動機，但沒有能力，就必須利用訓練，指導方法解決。
- C. 志工有能力，但動機降低，管理人必須給予一個較能引發動機的環境。
- D. 沒有能力，也沒有動機的志工，就須勸他離開。

8. 對志工獎勵的原則

- A. 務必給予獎勵
- B. 獎勵的次數要頻繁
- C. 以各種不同的方式給予獎勵
- D. 稱讚個人，而非工作

E.是工作成果予以適度獎勵

F.給予獎勵要及時

志工在組織中越久，越容易發現組織中不善的地方，蜜月期總會過去。

9.志工對組織中成員所產生的憂慮

A.擔憂服務品質下降

B.擔憂志工不可信賴

C.擔憂工作因此增加

D.擔憂失去工作

E.擔憂自己沒有經驗卻要管理志工

F.擔憂失去掌控權

G.擔憂得到的利益會大於困難或問題

理想的館員與志工的關係可以描述為「創造性的夥伴關係」，關係中的各方互相補充增強對方的生產力。---勞蒂亞·莫斯那

(Claudia Mausner)

五、結論

在當今競爭激烈的高教產業中，組織如何能夠生存，是組織最基本的目標之一，所以，我們努力追求：

1.競爭優勢(competitive advantage)

2.組織效率(efficiency)

3.團隊形象(image)