教育資料與圖書館學

Journal of Educational Media & Library Sciences

http://joemls.tku.edu.tw

Vol. 54, no. 1 (2017): 31-67

公共圖書館故事志工教育訓練之

研究:以臺北市立圖書館

林老師說故事團隊爲例

A Study on Volunteers of the Storytelling of Training in Public Libraries: A Case Study on Volunteer Storytellers of Taipei Public Library

> 彭 于 萍* Yu-Ping Peng* Associate Professor

E-mail: 084361@mail.fju.edu.tw

莊博涵 Po-Han Chuang Postgraduate

English Abstract & Summary see link
at the end of this article



公共圖書館故事志工教育訓練之 研究:以臺北市立圖書館 林老師說故事團隊為例

彭于萍^{a*} 莊博涵^b

摘要

近年各國公共圖書館積極推動兒童閱讀服務,其中說故事活動對於提升兒童閱讀與趣及改善閱讀能力極具重要性。因台灣的公共圖書館普遍人力不足,有賴故事志工提供說故事服務,故圖書館需提升故事志工知能,提供充足適宜的教育訓練課程,以維護及提升說故事活動服務成效。本研究為了解公共圖書館故事志工教育訓練現況,歸納整理國內外相關文獻,採用質性深度訪談法,以臺北市立圖書館林老師說故事團隊為例,探析公共圖書館故事志工教育訓練現況,包括需求分析、實施方式、課程內容及成效評估,以及調整改善方向。最後,本文提出結論與建議,提供公共圖書館故事志工人力資源教育訓練策略與執行作法之參考。

關鍵詞:公共圖書館,志工,說故事,教育訓練

前 言

在各項兒童閱讀活動中,聽故事是引領兒童進入閱讀的最佳起點,可建立 閱讀素養的活動,亦是分享社會經驗和價值觀的基石,透過故事內容提升兒童 感官認知,從故事中找到熟悉的人、事、物,並體驗到書籍所給的啟發,也 開始發展其閱讀能力、語言能力、語音識別能力及理解力等(宋雪芳,2011; 謝淑雲,2012; Farmer, 2004; Hughes-Hassell, Agosto, & Sun, 2007)。公共圖 書館在支援兒童與其家庭發展及終身學習素養上,扮演社區節點之重要角色 (Rankin & Brock, 2012),家長帶著兒童來圖書館參加許多活動並開始社會化過程,也建構兒童早期閱讀技能(Burger, 2008; Stooke & Mckenzie, 2009)。其中,

2016/08/16投稿;2016/11/28修訂;2017/02/06接受

a 輔仁大學圖書資訊學系副教授

D 輔仁大學圖書資訊學系碩士

^{*} 本文主要作者兼通訊作者:084361@mail.fju.edu.tw

故事時間(storytime)在許多公共圖書館中是最常見的活動之一,亦是兒童服務的主要工作與特色,當圖書館擁有好的童書時,如何透過兒童最喜歡的說故事方式傳播好書,已成為公共圖書館推動閱讀的重要任務(吳紹群,2001;宋雪芳,2011; Steele & Association for Library Service to Children, 2001)。

以公共圖書館說故事活動而言,長久以來國外公共圖書館多由兒童圖書館員負責執行(周均育,2001;張鳴燕,2010),但近十年來亦已開始運用故事志工(Powe,2007;Williams,2007),而國內公共圖書館說故事活動則極少由館員主講,多由故事志工擔任主講者(周均育,2001;曾淑賢,2005a),顯見國內外公共圖書館運用故事志工已成常例。志工多年來在經費缺乏的圖書館中一直是珍貴且重要的人力資源(Jacobson,2010;McDiarmid & Auster,2005),主因現今國內外公共圖書館多面臨到人力缺乏,且經費、資源縮減和分散等問題,但多數圖書館仍希望運用有限資源提供最佳服務給讀者,故招募志工協助館員執行各項業務逐漸成為紓解上述困境之最佳作法(凌夙慧,2003;張鳴燕,2010;Bartlet,2013;Powe,2007;Stine,2008)。更重要的是,讀者對圖書館服務品質的感受與滿意度,甚至可能有一部分是來自於志工所提供的服務內容(彭于萍、莊博涵,2015;Dorothy,Elaine,Connie,&Gilda,2010),故圖書館管理者應評估志工知能及適用性,以確保志工執行活動時達到管理者要求(McDiarmid & Auster,2005)。

不過,由於志願服務是一種不支薪、不追求經濟報酬並自行決定投入程度的行為,故無法依照圖書館人員管理辦法對志工進行規定與要求,且由於每位志工的個人特質、能力、服務意願及社會化過程各有不同,若圖書館期待志工表現能符合圖書館服務目標、宗旨及要求,當圖書館開發志工資源之後,需依循志工管理準則,需為其設立相關組織、安排服務時間及教育訓練,若這三者都有確實做到,可使志工在團體中更有效率地工作,並可放心地將一些工作委由志工負責或協助(彭于萍、莊博涵,2015; Buzzeo, 2011; McCune, 1993; Nicol & Johnson, 2008)。

教育訓練是組織促使學員學習與工作有關的知識、技能與行為模式所做的 規劃,以改進其工作技巧與工作績效等,使在實際工作中應用前述學習成果進 而達成組織目標的一項作業(曾淑賢,2003; Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2007/2008),其實施方式涵蓋專題演講、分組討論、戶外教學、閱讀書刊、研 討會、參訪觀摩、角色扮演、影音教學等多種形態(林勝義,2006; Heinich, Molenda, Russell, & Smaldino,2002)。許多學者表示為了讓訓練能夠達成發揮最 大成效,組織需要以系統化程序進行訓練規劃,涵蓋需求分析、實施方式、 課程內容、成效評估等項目(李長貴、諸承明、余坤東、許碧芬、胡秀華, 2007;吳秉恩、黃良志、黃家齊、溫金豐、廖文志、韓志翔,2010; Heinich et al., 2002)。而志工教育訓練對運用單位來說極為重要(Buzzeo, 2011),因適切訓練不但可增進志工專業知能和工作認同感,更可增進服務品質,是達成機構目標與個人成長的有效方法(林敏秀, 2013;曾華源, 1997)。因此,公共圖書館應提供故事志工教育訓練,支援故事志工來為兒童們服務並執行故事時間(Sherman, 1998)。故事志工教育訓練重要性在於教導志工說故事技巧,希望協助志工運用故事,認識並幫助兒童發展自身思考(彭桂香, 2000)。而且即使說故事者已有到位的基本素質,但各種說故事技能培訓仍是必需的,故說故事者需不斷精進,保持節目新鮮感及使前來圖書館聽故事的兒童感到期待(Dorothy et al., 2010; Morris, 2006)。總之,為維持說故事活動之服務品質,公共圖書館需持續為故事志工規劃合適的教育訓練課程,以精進與提升故事志工服務知能(彭于萍、莊博涵, 2015)。

綜觀過往國外圖書館志工議題研究,可發現幾乎全從圖書館管理角度探討志工運用管理概況及其優缺點(Bartlet, 2013; Driggers & Eileen, 2011; Nicol & Johnson, 2008; Todaro & Smith, 2006),幾無由志工角度探究圖書館管理制度良窳之研究。而國內故事志工研究場域常以學校為主(王朝鳳,2010;王曉雯,2012;邱士豪,2010),以公共圖書館故事志工教育訓練議題來說,雖然國內外志工教育訓練研究對象相當多元(如博物館、學校、醫院等),但國內故事志工研究場域常以學校為主(王朝鳳,2010;王曉雯,2012;邱士豪,2010),以公共圖書館作為故事志工研究場域的文獻相對較少(林怡心,2002;李美貞,2010),而少數探討公共圖書館故事志工教育訓練議題亦以概念性陳述文獻為主,實證研究較少(例如:曾淑賢,2005b; Morris, 2006; Nicol & Johnson,2008)。

綜上所述,本研究目的為探析公共圖書館故事志工教育訓練現況與需求, 採用質性深度訪談法,訪談構面包括需求分析、實施方式、課程內容、成效 評估,以及調整建議,研究結果提供國內公共圖書館故事志工人力資源教育訓 練策略與執行作法之參考,或可提升公共圖書館兒童說故事活動服務品質之效 益,亦有助於提供公共圖書館管理者更全面的人力資源管理策略。

二、文獻探討

一公共圖書館兒童閱讀與故事活動

圖書館擁有豐富的兒童讀物,正是滿足兒童、家長閱讀及早期素養養成的重要場所,也是兒童在進入學校教育前接觸書本、學會閱讀的重要環境,故圖書館需設計並介紹兒童的館藏資源讓照顧者認識,並透過提供「充滿印刷品的環境」及「引導兒童進入文學樂趣的成人」,來提升兒童的閱讀素養(吳紹群,2001;陳麗君、林麗娟,2012;McKechnie,2006)。公共圖書館兒童閱覽室是

兒童與其家人/朋友一起發展閱讀興趣(如發現與閱讀繪本)的最佳場所(Liu, Ito, Toyokuni, Sato, & Nakashima, 2012; Stooke & McKenzie, 2009)。當發現兒童會一步步朝著書架,透過瀏覽書架,拉出一些繪本,翻閱它們。重複這些步驟之後,便可看出繪本對他們是有吸引力的,如此兒童閱覽室也提升了兒童一起閱讀的活動(Liu et al., 2012)。

說故事是知識傳遞的最早形式之一,且通常被用來教導兒童的知識與價值 觀,而說故事是藉由經驗分享故事,建立與連接說者和聽者的社交互動,說者 將知識與了解之事物傳遞給聽者,將敘述成為學習資訊的方法,亦可藉此傳達 訊息,而故事的構造是由單字、句子及段落組合而成,也是讓兒童學習的一種 方式 (Bamkin, Goulding, & Maynard, 2013; Duveskog, Tedre, Sedano, & Sutinen, 2012)。說故事亦是一種在頭腦中組織文字的過程,是一種用來建構意義,並 且普及到所有學習層面的最基本方法,因此兒童語言學習便是透過類似情境判 斷慢慢累積而來,大人用精確的感覺來詮釋圖書畫面,除了有助兒童學習語 言外,更能吸引兒童建立良好的閱讀態度,是帶動兒童閱讀之重要關鍵(蔡淑 媄,2008; Duveskog et al., 2012; Hamilton & Weiss, 2005/2006),故許多學者指 出,說故事是與兒童分享經驗和價值觀的基石,當兒童們參與這樣的敘述過 程,他們將成為社會的一部分。且兒童藉由與家人及朋友一同閱讀、朗誦繪本 之經歷與經驗,將使未來具備閱讀素養技能、拓展溝通能力,以及對刺激大 腦思考有極大之幫助 (Arnold & Colburn, 2009; Foorman & Torgesen, 2001)。綜 上所述,顯見說故事是跨入閱讀重要的一步,故要讓兒童喜歡閱讀,對文學 及閱讀產生興趣,便要從聽故事開始培養起兒童的閱讀能力與興趣(周均育, 1999;謝淑雲,2012),藉由說故事讓兒童將閱讀和興趣結合在一起,有助於 他們成為真正愛讀書的人,使兒童們不只是能夠閱讀,而是想要閱讀(Martha & Mitch, 2006)。因此,圖書館藉由故事時間來推廣和支援閱讀素養,使故事 時間成為公共圖書館兒童服務重要的活動 (Farmer, 2004; Steele & Association for Library Service to Children, 2001) •

二公共圖書館故事志工

國內圖書館兒童說故事的人力、資源、時間普遍不足,有時無法提供讀者高品質且定期之說故事活動,因此能夠找到時間及空間來提供講故事是具有挑戰性的。此外,在社區中找到願意與兒童分享故事,且具有兒童讀者相關知識者,則更加不易,而志工服務的加入,除可使圖書館持續提供免費、優質的讀者服務外,更可擴張圖書館社區教育及休閒文化功能(曾淑賢,2005a; Hughes-Hassell et al., 2007; Powe, 2007; Williams, 2007)。且圖書館運用說故事志工的原因是:1.解決人力不足:在政府總體員額有限的情況下,圖書館業務的成長及民眾使用率的增加,有些圖書館事務需依賴社會上有服務熱忱的志工

協助; 2.引進特殊人才:國內公共圖書館的兒童服務很重視說故事、讀書會、閱讀指導等服務項目的提供,但這些服務項目皆需具備專長的館員才能勝任,而國內圖書館較缺乏這類的館員,因此需將這些項目委由志工負責(曾淑賢,2005a)。

國內不少公共圖書館說故事活動之辦理已行之有年,且有不少圖書館為其成立專屬之故事志工團隊。其中臺北市立圖書館林老師說故事團隊是全國最早以「說故事服務」成立的志工服務團隊,最早名稱為「義務林老師」,由1987年起為兒童提供服務至今,主要於1997年以提升說故事服務品質,而邀集熱心的林老師組成研發小組;2000年為擴大說故事志工伙伴間的聯繫,成立聯誼會、選出幹部推動會務,並建立館與館之間之聯繫網絡;2004年進一步更名為「林老師說故事團隊」。林老師說故事團隊自設立至今,在每週六下午於北市圖總館及40餘所分館辦理,20多年來已累積辦理16萬場次,參與活動的小朋友多達330萬人次。團隊更與眾多弱勢團體合作,只要弱勢團體提出合作需求,在團隊排班之餘,亦會為弱勢團隊提供服務,近年來已與臺大醫院兒童病房、早療中心、家庭扶助中心等機構團體合作,並廣受合作團體好評(賴羿君,2015)。

(三)公共圖書館故事志工教育訓練之意涵與重要性

教育與訓練是組織或企業促使員工學習與工作有關的知識與技能,以改進 其工作技巧與工作績效等,進而達成組織目標的一項作業(曾淑賢,2003)。志 工教育訓練亦是如此,高品質的志工計劃需要特別的教育訓練,這是所有志工 制度的重要組成部分之一(Childs & Bowers, 1997)。一個好的志工計畫是需花 費時間訓練的,如同新進員工一樣 ,尤其訓練初期花費時間最多 ,但若志工願 意接受圖書館合適的志工培訓計劃,在提供服務時將可節省大量時間,且最後 均可超值回收(郭世琪, 1991; Calman, 2010; McDiarmid & Auster, 2004)。當志 工進入組織後為適應組織的環境,必須著重啟發志工自我成長的動力,志工訓 練在志願服務人力的運用過程是一項重要工作。適切訓練不但可增進志工專業 知能和工作認同感,更可增進服務品質,是達成機構目標與個人成長的有效方 法(林敏秀,2013;曾華源,1997),故培訓志工對運用單位是重要的(Buzzeo, 2011)。且教育訓練是人力資源發展的主要途徑之一,它所能發揮的功能有: 1.增進員工的工作知能;2.提高組織的生產力;3.增進員工的工作生活品質, 幫助個人的事業生涯發展;4.發掘人才(吳復新,1996)。隨著志願服務人力需 求之增加,志願服務參與的人數也相對增加,因此強化教育訓練也就更加重要 (陳武雄,1997)。

從圖書館立場而言,國內外圖書館研究指出,為使志工能充分配合館務的推動,必須使其先熟悉圖書館的業務,並具有圖書館服務的知能,方能達

到良好的效果,因此規劃適當課程以實施教育訓練,故圖書館志工教育訓練的重要性包括:1.增進志工對圖書館工作環境及業務的認識;2.增進志工對志願服務倫理及精神的了解;3.增進志工對組織的認同及加強與組織的聯繫;4.傳承資深志工的經驗及增加志工的聯誼(曾淑賢,2005b)。由此可知,人力不見得能成為資源,但可經由教育訓練與發展過程,將人力真正轉化為組織可用的人力資源,使其對組織有直接或間接的貢獻,在圖書館中志工不僅直接服務讀者(如:啟明志工、資訊志工、英語志工、故事志工等),有時亦支援行政工作,甚至將服務推廣至社區(如:與當地國民小學合作,提供課後陪讀說故事活動),因此讀者對圖書館服務品質的感受與滿意度,甚至可能有一部分是來自於志工所提供的服務內容,故如何招募參與動機強且願意持續服務留任的志工,並規劃及執行完整的教育訓練,使志工具備服務所需能力(包括知識、技能與態度)益顯重要(彭于萍、莊博涵,2015)。

以公共圖書館故事志工為例,當圖書館故事時間越來越受到歡迎,兒童出席人數明顯增加時,雖館方希望場地能夠容納更多兒童,卻沒有足夠人員服務,解決方案之一就是培訓故事志工(Sherman, 1998)。因此,故事志工教育訓練之重要性則是為了教導學員說故事的理念與技巧,希望協助志工們運用故事,認識並幫助自己的兒童發展自身思考之外,同時也希望受訓學員能於結業後奉獻所學,在社區內為其他兒童說故事(彭桂香,2000)。並有些志工表示很高興能帶著兒童加入圖書館的生活訓練,藉由此訓練給了她與兒童更多互動的機會(Calman, 2010)。且即使表演者有到位的基本素質,但各種說故事技能的培訓是必要的,因此,說故事者需不斷的精進自己,來保持節目的新鮮感及使前來圖書館聽故事的兒童感到期待(Dorothy et al., 2010; Morris, 2006)。故 Sherman (1998)提出,公共圖書館可以提供志工教育訓練和支援他們,來為兒童們服務並執行故事時間。

四公共圖書館故事志工教育訓練之實施方式

依據內政部公佈之志願服務法第三章第九條說明,志願服務運用單位應對志工辦理基礎訓練及特殊訓練(各12小時)。前項基礎訓練課程內容由中央主管機關規定,包含志願服務經驗分享、自我了解及自我肯定、志願服務倫理、志願服務法規認識、志願服務發展趨勢、志願服務內涵;後項特殊訓練課程內容則由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定(內政部,2001)。公共圖書館一般志工及故事志工亦是如此,須先完成職前基礎與特殊訓練共計24小時,始能正式進行服務項目,而故事志工因服務性質更具專業性,於在職訓練中通常需持續進修特殊訓練之進階課程。但故事志工可能會因為種種原因而流失,故圖書館需藉由每年定期的說故事教育訓練(特殊訓練),包含初階與進階課程,來培訓新進及資深之故事志工,而故事志工在受過教育訓

練後,便可在被分配到的圖書館或學校內協助說故事活動(蔡怡欣,2009)。

許多學者表示,為讓訓練能夠達成發揮最大成效,組織需要以系統化程序進行訓練規劃,一般而言完整訓練系統可分為訓練需求分析、訓練設計、訓練實施、訓練成效評估等步驟,詳細說明如下(李長貴等,2007;吳秉恩等,2010; Heinich et al., 2002):

- 1.訓練需求分析:是決定訓練必要性之程序,以分析需要訓練內容為何,可能由於技能不足,或為提供工作特定知能,亦可能是為未來將被賦予的角色做準備,若未經過需求分析,組織難以確保訓練課程的合適性。
- 2.訓練設計:經訓練需求分析後,組織便可據以設計合適的訓練課程,而 在設計課程時,需思考如何藉由這些訓練課程來滿足前述之訓練需求。
- 3.訓練實施:此階段最重要的是慎用適當訓練方法以及挑選合適的講師, 講師的任選應考慮課程內容及授課時間,若授課內容偏重理論則可從研究者、 大學教師尋覓;若偏向技術性則可聘請資深實務工作者。
- 4.訓練成效評估:成效評估是落實訓練系統最後也是最重要的步驟,唯有確實地評估訓練成效,才能確知訓練是否達到其效用,而評鑑內容包含課程內容、教學方式、授課講師等項目。Sherman(1998)認為,圖書館為故事志工辦理教育訓練應適時地對故事志工進行評估,了解志工在故事時間活動進行後是否遇到困難,可額外提供其所需要的教育訓練課程。

根據教育訓練目的與實施時間可分為下列二種(周瑛琪,2007;謝俊宏、 黃孟儒、鄭玄官,2010; Heinich et al., 2002):

- 1. 職前訓練:職前訓練是讓志工了解機構的工作,與工作直接關聯的知識 與初步的工作技能。
- 2.在職訓練:服務中訓練可看成在職或繼續訓練,是指志工在指派工作中習得完整技巧,通常分為「工作中訓練」,常採用的方法是資深志工來擔任新志工導引工作之「導師制」;與「工作外訓練」,此為參加機構外的協會或團體所舉辦之教育訓練活動,或受訓者離開工作場域,前往特定受訓地點接受訓練。

以臺北市立圖書館為例,義務林老師徵選錄取後,由內政部中央主管機關規定,義務林老師須接受北市圖辦理之基礎訓練及特殊訓練;特殊訓練課程由北市圖依志工類型進行規畫,待正式成為義務林老師後,每年尚有由圖書館或團隊辦理之各類特殊訓練(在職訓練)等課程,義務林老師皆可依個人需求選擇合適之課程,且服務期間每年亦須達到圖書館規定之服務時數(需事前排班,每年服務至少30小時)。志願服務教育訓練實施方式基本上須配合訓練目標、課程特性、教材內容、受訓志工背景等因素,選擇一或數種適當方式進行,其實施方式涵蓋下列型態(林勝義,2006;曾淑賢,2005b;Heinich et

al, 2002) •

- 1.專題演講:演講方法是一種廣泛被使用的方法,適合於闡述理念或傳輸 訊息時使用。
- 2.分組討論:分組討論適用在兩方面,一是報名受訓的志工人數眾多時, 二是配合志工背景、服務領域與課程性質不同進行分組區隔。此外,它還具有 鼓勵志工參與、激盪腦力及分享經驗的作用。
- 3.戶外教學:以戶外教學方式參觀其他志願服務機構,也是志工教育訓練 常見方法。
- 4.閱讀書刊:除了集中訓練,還可考慮提供相關書刊、資料或發行志工刊物,鼓勵志工自我學習,如果機構或團隊派志工代表參加機構以外的訓練,其所帶回之相關資料,也是志工訓練寶貴的教材之一。
 - 5.研討會:透過合辦活動及會議方式提供場地。

除此之外,參訪觀摩、角色扮演、錄音教學、錄影教學等方法也可多靈 活運用,使得志工教育訓練方式更加多元。

另說故事者被鼓勵可多觀察其他說故事者說故事時的情形,並在他們自己的故事時間中進行自我反省,故有時圖書館會要求志工在工作時是兩人配對為一組,此方式可使新進志工和有經驗的志工結合,是一種具有價值的教育訓練方法(Dorothy et al., 2010; Sherman, 1998),資深志工會帶領新進志工一同進行故事時間之專業訓練,被帶領的志工可在期間觀察其帶領者,並適時給予協助(G. C. Kathy, personal communication, May 7, 2013);而在國外為說故事者分組另一原因為,每對分配教導特定的年齡族群(層),是為了可允許說故事者的病假與其他缺勤時尚能維持故事時間的一致性,如果一個說故事者生病了,仍是一個熟悉面孔為兒童服務(Morris, 2006)。

以臺北市立圖書館(以下簡稱北市圖)義務林老師招募與教育訓練過程為例,共分為以下幾個階段:

- 1.招募:義務林老師由總館統一定期招募。
- 2. 遴選:義務林老師由總館統一辦理。
- 3. 教育訓練:(1)基礎訓練;(2)特殊訓練。
- 4.觀摩、試用及實習:觀摩與實習各1次,與試用4次(12小時)。
- 5.正式服務:試用合格,經單位主管確認,完成基礎訓練及特殊訓練者, 並簽署「臺北市立圖書館志工參與志願服務切結書」,始發給志願服務證及志願 服務紀錄冊,正式擔任各項指派工作,服務時數始得以認證。
- 6.督導考核:服務期間由服務單位負責管理,包括工作分配、差勤管理、 時數簽認、獎勵報核、服務態度、服務績效、服務參與及學習及續聘服務之考 評等。

(五)公共圖書館故事志工教育訓練之課程內容

教育訓練內容大致以知識、技能和態度的訓練為主(曾華源,1997),而關於說故事之教育訓練內容大致上是結合理論與實務,訓練項目大部分包含練習與反饋(Dorothy et al., 2010),以下概要列舉國內外數所公共圖書館故事志工教育訓練課程內容相關文獻及實例。

Johnnie、Benefiel與Harer (2001) 認為兒童教育和圖書館之間之夥伴關係是 相輔相成的,其中與教育結合之多元文化說故事項目包含:1.結合教育來培訓 兒童文學類之專業人士;2.與學區和學校合作,推廣多元文化講故事;3.培訓 兒童文學與其它語言結合之多元文化說故事。Sherman(1998)提出公共圖書館 故事時間教育訓練內容包括:1.現況介紹的工作坊;2.觀察圖書館員故事時間; 3.和館員共同實際動手執行故事時間實務;4.討論故事時間的題材選擇;5.負 責故事時間的館員能持續給予支援。以BCPL為例,對於故事志工實施之教育 訓練是每年舉辦兩次,每次兩小時之工作坊,其課程內容包含:1.以嬰兒、 幼兒與學齡前兒童為基礎的故事時間;2.如何使用玩偶;3.音樂和律動活動; 4.使用絨布故事板及立體絨布板說故事;5.使用道具(降落傘,儀器儀表,豆 袋等);6.皮影戲;7.美國手語;8.故事集;9.說故事技巧;10.故事時間參與和 管理(G. C. Kathy, personal communication, May 7, 2013)。且美國北卡羅萊納州 公共圖書館協會(North Carolina Public Library Directors Association, NCPLDA) 在2010年,與美國俄亥俄州公共圖書館資訊網(Ohio Public Library Information Network, OPLIN)於2008年,除了提出關於公共圖書館兒童服務需具備知能 外,亦將各項專業知能所需接受之教育課程項目詳細列出(North Carolina Public Library Directors Association, 2010; Ohio Public Library Information Network, 2014)。其中公共圖書館故事志工服務所需知能及教育訓練中,以舉辦活動技 能為例,訓練課程內容包含:1.舉辦圖書館兒童活動之基本知識;2.對每一位 兒童朗讀;3.暑期閱讀計畫工作坊;4.活動管理;5.設計兒童活動之音樂及節 奏;6.說故事工作坊;7.木偶戲;8.故事中的道具運用;9.書談之藝術;10.為 嬰幼兒/學齡兒童辦理活動。

關於國內公共圖書館所提供說故事志工特殊訓練大致可分為:初階、進階與實習課程三部分。這些與說故事相關之專業課程,讓故事志工們除了有為兒童說故事的熱忱外,還能提供說演俱佳的專業能力。臺北市立圖書館故事志工教育訓練課程分為:1.特殊訓練:以2015年新進林老師故事志工培訓課程為例,內容含括說故事服務志工說明與圖書館資源介紹、林老師說故事團隊介紹、讓故事動起來、說故事心法與私房書單、繪本賞析與應用(1)、繪本賞析與應用(2)等,合計12小時;2.觀摩與實習:當完成基礎訓練及特殊訓練後,需觀摩資深義務林老師服務過程,了解說故事實際情況後,再經歷實習及試用階

段,最後單位主管確認試用合格,並簽署「臺北市立圖書館志工參與志願服務 切結書」,始發給志願服務證及志願服務紀錄冊,正式擔任各項指派工作,服 務時數始得以認證(臺北市立圖書館,2015)。高雄市立圖書館故事媽媽認證培 訓課程實施計畫教育訓練課程內容概分為:1.初階課程:分為基礎課程及實習 階段,課程包括:故事結構運用與分析、繪本說演詮釋與表達、用聲音讓故 事活起來、每個人都能說出好故事、故事的本能、實作與討論及說故事實作 等相關課程;2.進階課程:分為進階課程及實習階段,課程包括:繪本共讀百 寶箱-說故事‧玩遊戲‧秀創意(情緒教育+品格教育)、繪本共讀百寶箱-說故 事:玩遊戲:秀創意(生命教育)、故事的閱讀與朗讀、故事說演的工具與技巧、 繪本創作歷程、洣你項鍊繪本製作、青蛙跳跳卡、帶孩子書畫的幸福、故事擂 台會等相關課程(高雄市立圖書館,2015)。新北市立圖書館「新進中文故事志 工」之教育訓練課程則為:1.閱讀推廣;2.說故事的技巧及方法;3.如何選擇好 繪本;4.繪本賞析;5.閱讀從故事開始;6.從悅讀中培養閱讀習慣與文學能力; 7.為孩子說個好故事:說故事示範與觀摩,並以專題演講、實務研習等方式辦 理(新北市立圖書館,2013)。

三、研究設計與實施

(一)研究對象及方法

構面

本研究以臺北市立圖書館林老師說故事團隊為研究對象,採取半結構性深 度訪談法,根據研究目的及文獻探析結果,參酌李長貴等(2007)、吳秉恩等 (2010)及Heinich等(2002)闡述之組織教育訓練理論,再依據公共圖書館故事 志工教育訓練情境,擬定訪談大綱架構及題項,並進行初步訪問,以了解據此 訪談題項進行訪談所蒐集到的資料與研究議題內容是否切合,之後再依照初訪 意見修正訪談題項。最後定稿之訪談大綱構面及題項詳如表1。

表 1 訪談大綱構面及題項 題

需求分析	請問您對於臺北市立圖書館及林老師說故事團隊提供的故事志工教育訓練課程需求是什麼?	
實施方式	根據您所了解或上過的臺北市立圖書館及林老師說 故事團隊提供的故事志工教育訓練課程,請說明有 那些實施方式?	Ed
課程內容	根據您所了解或上過的臺北市立圖書館及林老師說 故事團隊提供的故事志工教育訓練課程,請問包含 那些主題及內容?	
成效評估	請問您認為您上過的臺北市立圖書館及林老師說故 事團隊提供的故事志工教育訓練課程,在您擔任故 事志工時,是否有幫助?如果有,提供那些幫助?	

項

調整建議 請問您對於臺北市立圖書館及林老師說故事團隊提 供的故事志工教育訓練課程,有什麼建議?

本研究使用半結構性深度訪談法,請教臺北市立圖書館推廣課、臺北市立圖書館林老師說故事團隊及研究者人脈,詢問符合受訪資格之故事志工參與意願,並考量其性別、年齡層、服務年資及服務地區等因素,以期提高受訪者多樣化,能廣納多元性意見進行分析。最後受訪者共計15名臺北市立圖書館林老師團隊成員,年資涵蓋資深、中生代、新進林老師,服務地區分布於北市圖劃分之東、西、南、北四區,詳見表2。

編號	訪談日期	性別	年齡	說故事資歷 (年)	說故事館別 (區)	訪談時間 (分)
A	2014/07/11	女	51~55	26	總館(南)	133
В	2014/07/27	男	51~55	6	三民(東)	130
C	2014/08/01	女	56~60	17	文山(南)	104
D	2014/08/22	女	26~30	5	天母(北)	154
E	2014/09/14	女	26~30	0.25	李科永(北)	69
F	2014/09/15	女	26~30	0.33	李科永(北)	98
G	2014/09/19	女	56~60	8	北投(北)	105
Н	2014/09/20	女	41~45	4	萬興(南)	72
I	2014/09/27	男	41~45	8	萬興(南)	68
J	2014/10/19	女	31~35	8	長安(西)	91
K	2014/10/24	女	46~50	14	永建(南)	129
L	2014/11/06	女	46~50	9	三興(東)	148
M	2014/11/07	女	46~50	23	景美(南) 萬興(南)	111
N	2014/11/08	男	70~75	12	景新(南)	50
О	2014/11/09	男	26~30	1	李科永(北)	45

表2 受訪者基本資料

二 資料整理與分析

研究者事先徵求受訪者同意,在訪談過程全程錄音並做訪談筆記,之後謄寫成逐字稿,依照主題分析法將所得資料從錄音檔整理成逐字稿,根據逐字稿及訪談筆記,透過歸類程序將有意義的詞句進行資料編碼,(例如:A:1-10,即為受訪者A於訪談時第1-10句的對話。之後標示重要敘述句,並在相關意義敘述句中選取主題與概念進行歸類,再針對分析之內容和類別作論述,最後呈現研究結果。本研究採用Lincoln與Guba(1985)所建議的成員檢核法(member checking),研究者將訪談內容轉錄成逐字轉錄稿後給受訪者覆核,並與15名受訪者雙向檢視逐字轉錄稿是否為其原意,請受訪者確認、修正與補充該份逐字稿內容,確保資料的可信度與精確度。另以諮詢方式請教臺北市立圖書館推廣課志工業務負責人確認訪談所得資訊是否與圖書館教育訓練現況吻合,以確保資料一致性。

四、研究結果與分析

根據文獻探討及深度訪談結果,歸納分析義務林老師教育訓練現況及需

求,以下內容主要來自統整分析所有受訪者之訪談逐字稿,另以諮詢方式請教臺北市立圖書館推廣課志工業務負責人,確認訪談所得資訊是否與圖書館教育訓練現況吻合,以確保資料一致性。本研究所分析之教育訓練課程以義務林老師特殊訓練課程為主,亦包含圖書館開放各類志工與一般民眾皆可報名之研習課程(例如:圖書館資源利用、文書處理、各類電腦編輯軟體、電腦操作等)。以下根據訪談大綱構面架構擇要論述訪談結果:

(一)教育訓練需求分析

團隊設有負責開發教育訓練課程之研發組,每年在開設相關課程前,會蒐 集成員意見及建議,討論決定課程方向,由館方融合志工學習需求及館方年度 活動目標後,由圖書館負責主辦(包含職前、在職訓練)。

團隊裡面會有研發組……圖書館會協助我們辦理。(L:95-102)

其實大部分都是因為他們(團隊)發現有這樣的需求就會去開這樣的課程,所以我覺得有針對到林老師們的需求是很重要的,效果也會比較好…就是盡量照顧各個不同族群林老師們的需求。(L:685-690)

大部分受訪者認為目前課程值得肯定但仍有改善空間。因團隊歷史悠久, 成員年資長短不同故需求各異,大多希望課程內容能再細分並加強深度及廣 度,並以分階形式開課,讓不同資歷的學習者皆有合適課程。此外,或可針對 所有志工進行調查,顧及少數族群之需求,以引起其學習興趣。

老師會分成新進、中生代、還有資深的…因為年資的關係,還有年齡的關係…需求都會不一樣…現在圖書館大概會為新進林老師去開固定的課程…可能要再分細一點,就是對不同資歷的老師再去開不同的進修課程,因為他可能的需要不一樣。(C:370-375)

沒有上課的人,說不定也有他們的想法,所以如果可以有一種全部的人調查,可能會更好吧,因為沒來上說不定那個課就是不吸引他…我覺得偶爾可以(考慮)少眾(需求),因為這些人可能因為他們想法說不定也可以讓圖書館又有不同的想法。(K:531-536)

二教育訓練實施方式

1. 講師的選擇與聘請

教育訓練可分為由圖書館辦理或由志工團隊負責執行之相關課程,且雙方 課程聘請講師方式有所不同。有受訪者提出建議,期望能邀請不同領域之專業 講師授課,或同一課程能邀請不同老師授課,以增加課程內容與授課方式之多 元化。

圖書館請的講師都是由外面聘請來的,通常有的是在業界裡面有名的,或

者是專家學者,來幫忙上課。(L:112-113)

我們會透過團隊會議來決定…也許是外聘講師,也許是自己的團隊中的老師。(B:504-505)

其實很期待從不同老師的…因為請來的老師們都很棒,他們不只是志工老師,也有可能像我剛剛提到的,其實是外面的學者,或外面的一些更有學術研究的老師們,他們的見解我覺得會更獨到,而且更有程度。(F:395-398)

…好像都是一直固定的老師,我是覺得可以換不同老師,也是一個不錯的(選擇)。(K:560-561)

2. 教育訓練類型

依訓練目的與時間可分為職前訓練及在職訓練。前者是針對新進志工,使 其了解館方及團隊運作概況及本身業務內容;後者則針對現任志工。另有針對 團隊幹部進行之管理發展訓練,分述如下。

(1) 職前訓練(包含觀摩、實習與試用)

新進志工職前訓練包含12小時基礎訓練與12小時特殊訓練課程,完成後 依填選志願分發服務館,並需要至服務館完成觀摩及實習(各1次),及12小時 試用,俾使新進志工充分了解現況。

上完課會開始進行觀摩…實習…試用,那時候他會去看到…知道(實際情形)。(D:156-158)

在這個過程當中,他們可以慢慢學習。(L:92-95)

(2) 在職訓練

依據受訓地點不同,可分為工作中訓練及工作外訓練。工作中訓練指實地 見習觀摩其他志工說故事。近兩年團隊開始實施「母雞制度」,如同導師制,安 排專屬資深志工引導及幫助新進志工執行活動,在受訪者中全部新進志工都對 此制度抱持肯定態度,因其優點眾多,讓他們達到快速學習吸收之效果。

剛進去當故事志工的時候…不知道該怎麼準備第一次的故事活動,那時候我的「直屬母雞」…會去看我們說故事,結束後就會告訴我們,今天做的方式怎樣,會給鼓勵,也會給一些可以改變的意見…是一個還蠻棒的方式。(E:68-75)

有一個很好的機制(母雞制度)…一個有經驗的人隨時可以讓他有一點依靠…跟著學習,我覺得這是一個很好的政策。(L:115-118)

工作外訓練包括參與圖書館舉辦之研討會,以了解國內外公共圖書館發展 概況,以及團隊辦理之戶外教學活動,將所見所聞轉化為生活經驗,並將此體 驗在說故事中與兒童分享,以最真實的面貌將欲傳達之知識呈現給兒童。 有時候會去參加圖書館的研討會…還有北市圖之前有請國外的也來介紹那邊的圖書館,也會去聽聽。(A:559-560)

研發或者活動組他們也會辦一些活動,比如去關渡賞鳥…順便也增加一些知識,因為像那一些東西,我們都很容易就被納入到林老師的說故事內容裡面去,很多的一些知識上面,我們可能就是會用這樣子的方式(學習)…我們都把它當作是一個生活經驗,然後再帶給小朋友。(L:102-106)

(3) 管理發展訓練(幹部研習課程)

管理發展訓練係由館方推薦幹部參與,或團隊自行辦理。受訪者表示經由 訓練可幫助幹部學習如何帶領團隊。

那個部分就比較是在專門為志工幹部開的課程,有心理方面的,團康也都有,溝通的技巧,然後人格特性,認識人格特質之類的。(C:402-403)

(幹部研習課程)還是有必要訓練,因為這樣子他很快就可以上手啦…一個新幹部上台他會很恐慌,他會擔心,如果經過訓練以後,他很快的上手,才不會那麼害怕,還是需要。(N:235-237)

3. 學習者參與程度

教育訓練學習者參與程度依高低排序為角色扮演、戶外教學、分組討論、 讀書會、線上影音教學、辦理講座、閱讀書刊,相當多元且豐富。受訪者提到 學習者參與程度不同亦會影響其學習興趣。

像那個…每次就都放PowerPoint,然後念書給我們聽…實務上面就不足,以前遇到…會教你怎麼樣讓你的肢體放鬆,這種就很重要。(H:361-365)

(三)教育訓練課程內容

1. 讀者群知識

此項涵蓋兒童學習/發展歷程、兒童心理學,有助於學習者了解不同年齡兒童特質,學習與兒童互動之技巧,以及多元文化課程。

···會幫我們安排兩天的專業課程···上兒童發展···把小孩子的年齡分得很細···看每個年齡層的孩子···發展階段到哪裡。(D: 149-154)

基本的門檻,讓你至少…對於不同年齡層的小孩子…會知道要怎麼去應對。(D:44-45)

現在圖書館開始要訓練閩南語跟客語說故事志工…現在是多元文化。(K: 118-124)

2. 故事素材

這部分涵蓋每個年齡層兒童適合書籍選擇知識、繪本賞析與應用,以及圖書館資源利用。先介紹說故事時可利用圖書館購買的紙本與兒童電子書資源,

再讓志工了解繪本中圖畫及文字欲傳達之意,以更深層及更多元角度分析繪本,在說故事當中引導兒童學習。

老師會以幾本書來當一個介紹,然後讓大家知道大概這個年齡層的小朋友,大概到這個階段,適合什麼樣的書籍…是一個基本觀念。(D:152-154)

有一位在一些兒童的週刊或書本有做專欄的老師…他對一個文章就做了好 多好多層面的想法…帶小朋友可以怎麼去做引導。(F:369-375)

會請專家學者來幫我們上課,…讓我們在幫孩子說故事的時候,可以說到 更裡面(深層)的東西,而不是只有看過去。(B:237-245)

新進志工的培訓都會有一堂…圖書館的利用,就是你要講故事怎麼利用圖書館資源。(K:521-523)

3. 故事表達

包含如何引領兒童進入故事、與兒童互動,以不同方式呈現故事之技巧。在說故事中最能引起兒童注意力者多是配合故事劇情使用特殊語氣及動作,故大量的口語/肢體開發課程因應而生,其課程內容含括如何運用肢體、表情、聲音來詮釋故事中的情境、背景、角色與各種情緒。

如何說故事或者是說故事的技巧(課程)裡面,就是你怎麼帶一本故事, 怎麼去說一個故事,然後怎麼樣在說故事能吸引到孩子的注意力,就是要做一些互動。(A:623-625)

圖書館之前有幫我們安排戲劇的老師來幫我們上過課,…課程包括肢體、面部、聲音…怎麼運用肢體去表達。(A:585-589)

有上過自己辦(團隊)的肢體開發課程…練習各種語氣、情緒…要怎麼樣 展現肢體動作…訓練肢體靈活運用。(B: 467-474)

另故事改編課程則是利用一些廣為人知的故事作改編,使學習者從課程中 獲得不一樣的激盪,藉此來增進說故事功力。再者是道具應用及製作課程,因 在說故事活動中道具通常最能吸引兒童目光,故道具製作能力深具重要性。

故事改編課程,就讓他們(學員)能有一些不一樣的激盪,然後可以增進一些功力。(L:101-102)

林老師團隊裡面的老師們很厲害…道具的製作。(L:623-627)

圖書館亦有專門為0~3歲嬰幼兒之說故事技巧與口語/肢體開發辦理相關課程,Bookstart志工定需學習,其訓練內容與一般學齡兒童不同,例如需帶領大量手指謠、及與親子頻繁互動。

0~3 歲的課程…有專門的老師會來圖書館講課…(教學)0~3 歲(說故事)

要和一般說故事(區別)。(C:393-398)

之前有(參加) …專門訓練 $0\sim3$ 歲(課程) …手指謠…怎麼跟親子互動… 每年應該都會有,因為要去當Bookstart 的老師就必須去上那個課程。(K: 514-519)

4. 延伸活動

以帶領兒童製作美勞活動為主,課程內容包括利用美勞製作串連故事,或 教導如何利用手邊材料製成作品,抑或設定相關主題以教學相關的美勞製作, 有受訪者認為受益良多。

有請到一個(講師)…帶大家做一些勞作,就一邊講故事一邊做勞作…用勞作的方式把整個故事貫穿起來。(I:281-284)

美勞的製作方式…剛進來的時候在這方面也是學到很多,前輩老師也教了很多。(J:367-368)

5. 資訊技術

近年館方及團隊陸續發展許多資訊技術課程,包含基礎的電腦操作及文書 處理,亦涵蓋影音、影像、文字編輯課程,以及因應志工資料共享與排班需求 開設的雲端應用課程。

基礎的一些電腦課程,比如一些簡單的製作,或是初階的一些課程…類似文書處理。(L:352-354)

繪聲繪影(影音、影像編輯軟體)之類的。(D:897-900)

現在有一些新的軟體加進來,比如dropbox怎麼樣去丢東西進去…林老師有的是為了要內部運作,他們必須要去學習怎麼去使用這一塊,有的老師他不懂就必須要去學。(L:354-357)

四教育訓練成效評估

不少受訪者表示,從教育訓練中學到繪本選材、口語及肢體表達能力,更 重要的是以多元角度及更深層意涵探討繪本故事,最後應用於說故事活動來引 導兒童,以提升故事之精彩度。由此可知,大部分志工在接受訓練後,習得許 多相關知能,並學以致用於說故事活動來引導兒童,對提升其服務成效有頗大 幫助。

聲音(課程)對我幫助最大···,第二個就是讓我能怎麼樣去看一本繪本,你就會知道如何詮釋得更深入。(A:711-715)

肢體…戲劇研習的方式,還有繪本介紹…選材,這兩個其實大概是我自己本身比較少接觸,所以這兩方面的知識對我來講是幫助最大的。(C:365-367)

上了課程…覺得我的反應能力跟說故事口語的改變還蠻多的。(E:337-341)

以前上的課其實對於我們去了解繪本跟選書是很有幫助…原來還有這些書我還不知道…後來我就開始去留意比較經典文學改編的繪本…後來就會去願意選擇一些改編的書。(M:493-507)

有些志工不常參加教育訓練課程,時間受限無法出席是最大原因,其次達成基本教育訓練課程規定時數後,後期經常只考慮本身有興趣及意願的課程學習,亦因目前開設課程之前均已學過,故不常參加,或認為重要性不高而不願出席。

有的老師除了說故事之外,他可能沒有太多餘的時間,他想去上(教育訓練課程)也沒辦法去上。(L:692-693)

現在開課的時候會有一個比較可惜的地方就是,因為這些課都是自由選擇的,所以變成說大家都可能會變成挑食的小孩…我可能從來就沒有去接觸過肢體開發。(D:782-786)

以前每一年圖書館的在職訓練我都會去,可是後來…都差不多,好像以前都上過了,沒什麼大的與趣就比較沒去了。(M:369-371)

我有私底下去了解過…觀察到,他覺得沒那個必要,去上那些課,不一定有幫助,他們有些人想法是這樣子。(J:168-174)

有幾位受訪者提議可訂定規則,規定志工需參與各類型課程,或每年上課時數,讓學習者縱使對某類課程較無興趣,但也能培養提升相關能力。

要求老師們…幾年之內,某一個類型必須要參加一次…縱然我對某個東西 目前沒有與趣,但是我至少那在做什麼,這是比較偏向制度性的東西,我 覺得也許可以這個方向去走,那就可以減少挑食的機會。(D:878-881)

像我們辦了那麼多活動…不參加的還是不參加, …規定也很重要…就是一個老師一年內要參加…幾次教育訓練…這個其實很重要。(J:347-351)

(五)教育訓練調整建議

1. 讀者群知識

許多受訪者認為了解兒童心理學、兒童學習/發展歷程、閱讀素養,以及針對特殊讀者生理及心理狀態之認知等相關知識,尚有不足之處而應多加強。因若能對上述知識有初步或更進一步熟悉,在進行說故事相關活動時,便可輕易判別個別兒童所需,為他們選擇適當的圖書資源,並以兒童能夠理解之方式帶領閱讀。且有受訪者表示,兒童心理與發展歷程之課程多安排於新進志工訓練課程,在現任志工在職訓練部分則相對較少,故建議應持續安排於在職訓練中。有幾位受訪者特別建議開設0~3歲兒童發展專屬課程,因過往此方面課程較少,對相關知識較不了解,故表示特別需要此類課程。

其實我倒認為這一個部分我們這個還不足,應該多加強(教育訓練),關於 兒童的心理…兒童的發展、兒童的怎麼樣的狀況…以後對我們…是會比較 好。(N:135-137)

對於幼兒的教育訓練的需求…是怎麼更認識孩子,就是說0~3歲他們的發展…你要對他認知發展…有一個自己的認知…才能幫助那些家長們來照顧他們的孩子的閱讀。(A:728-730)

(針對0~3歲說故事之教育訓練)好像比較少耶…我覺得有需要耶,就是像 我沒有小朋友…可能會想我有沒有辦法跟0~3歲溝通…不知道怎麼跟0~3 歲的講話…所以我覺得開這個課還蠻有需要的。(J:382-388)

我比較希望再多開一些跟閱讀素養有關的課程。(A:718)

2. 故事素材

受圖書出版快速影響,受訪者多表示有必要持續學習了解最新繪本資訊。 值得一提的是,多位受訪者強調學習兒童電子資源之重要性,但目前此類課程 只開設在新進故事志工特殊訓練,若現任志工仍對此類課程有需求,需報名圖 書館開放予各類志工及一般市民皆可參與之圖書館利用教育課程,教材內容也 未必全為故事志工設計。

像我現在的話當然就是選書,因為那個書一直會有新的。(C:379)

圖書館到底收藏了哪些電子書,然後可以拿來讓我們林老師來說故事運用的東西,就是讓我們先知道它的兒童電子書裡面…有一些什麼樣的類型…怎麼樣來介紹電子書…讓我們林老師也可以跟著圖書館的進步也要進步。 (A:718-724)

(兒童電子書)有必要…讓小朋友回去在家的時候也可以看(電子)繪本,延伸到家裡也可以繼續使用。(1:296-297)

(兒童電子書)我覺得還蠻有必要的,如果你會用的話,就是不會讓小朋友覺得每次來就只是聽你念念念,就結束,因為有些老師可能不會加一些音效,比如說小豬他覺得他很累之類的音效,很醜的聲音,有些老師放不開。(J:176-178)

3. 故事表達

館方及團隊每年皆會辦理此類課程,但有多位資深受訪者希望能再精益求精,有機會學習更多元的課程內容,例如學習利用說故事活動開發兒童肢體動作,並將其表現於兒童戲劇裡。

我會覺得…一個故事的如何去把他講出去的不同的呈現方式,就是呈現多元化的方式。(G:520-522)

訓練過程我覺得說故事技巧部分不夠,課程需要再開多元一點…不能說完

全沒有,就是不足。(H:368-369)

有關於兒童劇團…就是讓孩子,因為我們現在是我們有劇團,可是好像比較沒有讓兒童也參與。(K:562-563)

4. 延伸活動

館方及團隊課程設計以美勞研習或律動帶領方式為主,而受訪者提出想再 學習運用其它延伸活動方式。

我覺得可以多開一些那種…我們後面可能要帶延伸活動的,因為有時候我們延伸活動可能就是帶美勞跟暖身操之類這些…(建議開設)除了律動或是美勞之外的延伸活動的研習課程。(E:365-369)

5. 資訊技術

多位受訪者提到學習資訊技術極有其必要性,但此類課程開設頻率較低。 其中,受訪者對於各類影音編輯軟體課程頗具興趣,表示可藉此自行編輯、剪 接與創作動畫故事,有助於增添說故事活動豐富性。另外如前所述,兒童電子 資源介紹亦是不可或缺。

我現在要的(需要)就是要電腦這方面(課程)。(N:229)

數位媒體課程好像比較少。(K:337)

我們有上過電腦操作(教育訓練),可是一年才一次,或是兩年才一次而已…我覺得有必要開設。(J:163-165)

如果可以數位編輯,比如說把故事剪接這樣子也不錯,學一些動畫剪接的課程,我是對這個有興趣。(K:571-572)

不一定要把它(動態說故事)用在圖書館說故事,我覺得對一些有興趣的老師們…可能會想要去自己製作看看一些動畫的東西…自己可以創作一些東西…他願意開這個課程我都覺得很OK。(L:361-365)

(六)綜合分析

研究者蒐集臺北市立圖書館義務林老師特殊訓練開課資訊,並統整受訪者 對開課課程產生的學習感受及想法,或受訪者自覺身為故事志工知能尚需加強 之部分,除整理於上述巨教育訓練課程內容及因教育訓練調整建議之處,另以 表3呈現教育訓練現況及需求建議。整體來說,義務林老師開設之特殊訓練課 程涵蓋讀者群知識、故事素材知識、故事表達、延伸活動、資訊技術五項, 受訪者提出的大部分課程需求早已持續開課,但仍提出強化或繼續精進之需求,顯見此類知能之重要性,另有些課程需求為新增項目,目前雖未開課惟因 應時勢而有新增之必要性,以期課程朝更多元化之目標邁進。

故事志工知能	期 右 翻和	受訪者提出課程需求及建議新增課程		
议争 心上知的	現有課程	維持並強化現有課程	建議新增課程	
(一)讀者群知識	兒童學習/發展歷程 兒童心理學 多元文化 0~3歲嬰幼兒說故事	兒童學習/發展歷程 兒童心理學 0~3歲嬰幼兒說故事	了解特殊讀者	
仁)故事素材知識	說故事書單選擇 繪本賞析與應用 圖書館資源利用	說故事書單選擇 繪本賞析與應用 圖書館資源利用	無	
臼故事表達	說故事技巧 口語/肢體開發 故事改編 道具製作 0~3 歲嬰幼兒說故事	說故事技巧 0~3歲嬰幼兒說故事	無	
四延伸活動	美勞研習 律動帶領	無	兒童劇團 兒童肢體開發	
(五)資訊技術	電腦入門班 電腦進階班 文書處理(office) 文字排版設計 影音編輯軟體 影像編輯軟體 雲端應用	電腦入門班 影音編輯軟體 影像編輯軟體	無	

表3 臺北市立圖書館義務林老師之教育訓練現況與需求建議對照表

五、結論與建議

本研究探析義務林老師團隊故事志工教育訓練現況,包括需求分析、實施 方式、課程內容、成效評估,及調整改善方向,以供國內公共圖書館故事志工 人力資源教育訓練策略與執行作法之參考。以下歸納結論與建議:

(一)研究結論

1. 教育訓練需求分析

整體來說,故事志工對館方及團隊開設教育訓練課程均抱持正向肯定態度,但仍有些許改進空間,考量長期留任並願持續進修的資深志工群,課程能持續更新並加強深廣度。此點與Dorothy等(2010)及Morris(2006)提出看法大致相同,上述學者表示即使說故事者已達基本素質,但持續學習各種說故事技能仍具必要性,因持續精進能保持對參與活動之新鮮感,並使前來圖書館聽故事的兒童感到期待。故若能持續更新相關課程,或可提升故事志工持續學習之動機與興趣,並成為促使他們不斷精進之動力。

2. 教育訓練實施方式

教育訓練首要為選任適合講師及實施方式,若授課內容偏重理論則可從研究者、大學教師尋覓,若偏向技術則可聘請資深實務工作者,本研究結果與 Heinich等(2002)研究一致。在教育訓練類型中,工作外訓練如新進志工需接 受觀摩課程,及現任志工亦可於故事活動時段至其他分館進行觀摩。此研究結果與不少學者看法相同(Dorothy et al., 2010; Sherman, 1998),說故事者可多觀察其他夥伴說故事時情形,並在本身說故事時效法或檢討。而團隊近幾年開始執行「母雞制度」,與過往學者提出國外圖書館訓練故事志工方式相似(Dorothy et al., 2010; Sherman, 1998),此制度極具價值,亦深受新進志工肯定。其次,研究結果指出,義務林老師特殊訓練之參與程度由高至低依序為角色扮演、戶外教學、分組討論、讀書會、線上影音教學、辦理講座、閱讀書刊,總結來說,相當多元且豐富。值得一提的是,訪談中學習者多表示,若課程讓學習者高度參與,其學習興趣較高;部分表示較想學習實務技巧性及其讓學員參與程度較高之課程。此研究結果與林凱雯(2008)提出之論點一致,志工教育訓練應將理論和實務結合。

3. 教育訓練課程內容

本研究將此點歸納為五類:(1)讀者群知識,(2)故事素材,(3)故事表達,(4)延伸活動,(5)資訊技術。在讀者群知識方面,主要涵蓋兒童學習/發展歷程、兒童心理學,有助於學習者了解不同年齡兒童特質,學習與兒童互動之技巧,及多元文化課程。故事素材部分則包括每個年齡層兒童適合書籍選擇知識、繪本賞析與應用,以及圖書館資源利用。故事表達課程包含如何引領兒童進入故事、與兒童互動,以不同方式呈現故事技巧,例如應如何運用肢體、表情、聲音詮釋故事情境、背景、角色與各種情緒,或道具應用及製作課程。延伸活動係以帶領兒童製作美勞活動為主,課程內容包括利用美勞製作串連故事、設定故事相關主題的美勞製作等。資訊技術課程則是每年皆開設文書處理(入門班、進階班)及各類電腦編輯軟體(影音、影像及文字編輯)方面之課程,以及因應志工資料共享與排班需求開設的雲端應用課程。

4. 教育訓練成效評估

館方及團隊於課程結束時均進行滿意度調查,以了解學員對課程之看法及 建議,作為後續開辦課程之參考,此方式與許多學者建議作法相同(曾淑賢, 2005b; Buchanan, 2008; Hayden, 2012)。許多受訪者對繪本選擇與賞析、口語 及肢體表達課程成效感受深刻,表示從中學習許多知能技巧,可學以致用於說 故事活動中引導兒童,有明顯且立即之學習效果,對其服務成效頗具助益。

5. 教育訓練調整建議

受訪者依據館方及團隊開課內容、本身學習經驗及自覺知能尚需補強之處,提出意見與建議。本研究將此點與上述課程內容予以對照,同樣歸納為五類:(1)讀者群知識,(2)故事素材,(3)故事表達,(4)延伸活動,(5)資訊技術。在讀者群知識部分,受訪者一致表示對於兒童心理學及兒童學習/發展歷程課程需求最高,亦是擔任故事志工必備知識,惟兒童心理學課程之開課頻率明顯較

少,且多安排於新進志工訓練課程,希望能提升開課頻率,並持續安排於在職訓練中。此外,明顯有高度需求性的課程為0~3歲嬰幼兒說故事教育訓練,因其開課頻率較低,故針對嬰幼兒之發展歷程、溝通互動、選材、故事表達(手指謠、歌謠)等課程需求較高。

另外,故事素材、表達及延伸活動方面,雖然相關課程多為館方及團隊常態性開設課程,許多受訪者認為仍有精進之必要,表達應再增設說故事技巧課程,並期望學習呈現更多元之說故事方式。至於資訊技術課程,研究結果則與過往學者看法符合(宋雪芳,2011;張鳴燕,2009;Walter,1992),說故事者須同時加強數位資源、網路資源之應用能力,並經常更新與加強對資訊技術的了解與應用。有不少受訪者提出相關需求及表現高度興趣,包括兒童電子資源及影音編輯媒體等,尤其編輯或剪輯動畫故事課程,許多受訪者學習意願極高,希望能藉所學靈活運用於說故事活動。

二)實務管理建議

1. 了解志工課程需求,規劃擴展豐富多元化課程

目前館方及團隊已有定期持續開設之課程,受訪者仍提出有強化精進或調整課程內容之需求,顯見該類課程之重要性,另有些課程需求顯示目前尚未開課,但因應時勢而有新增之必要性,故建議每年館方及團隊規劃安排教育訓練課程時,或可進行課程需求分析,了解現有志工需求方向、個別能力精進項目,或服務過程遭遇之困難等,並同時考量時下兒童發展需求與資訊技術發展狀況,配合實際服務所需與時俱進,細分領域均衡設計全方位多元化之課程,讓志工可依本身需求與專業發展目標選課進修。

2. 建立課程難易度分階制度,提升資深志工持續參與意願

目前許多常態開設課程係以新進志工為主要對象,資深志工雖有持續進修 意願,但因以往多已修習同一講師開設的相同課程,故降低其參與意願,但仍 表示有持續精進之需求及必要性。目前「口語/肢體開發」課程已開辦分階課程,惟若在圖書館經費預算許可之下,建議其他課程亦可分階分級增加訂定基 礎或進階課程,讓新進、中生代及資深志工均可依自身需求及能力,各自選修 適當課程,或更新及新增核心課程講師群,以提供資深志工精進持續參與教育 訓練之機會,滿足更多志工學習需求。此外,課程設計可讓學習者高度參與, 以提升其學習興趣。

3. 增加兒童電子資源及資訊技術課程教學以融入說故事活動

北市圖兒童電子資源相當豐富,但目前其利用教育課程只開設在新進故事志工特殊訓練中,若現任志工仍對此類課程有需求,需報名圖書館開放予各類志工及一般市民皆可參與之圖書館利用教育課程,惟教材內容未必全為故事志工設計。若圖書館能進一步針對故事志工開設專屬課程,或可更加契合並有助

於說故事活動執行,例如教學如何運用兒童電子資源融入於說故事活動,或將此資源於故事時間中介紹、推廣給兒童或家長,由故事志工於故事時間將兒童電子書使用方式傳授並教導現場聽眾使用方法。此外,研究結果指出,資訊技術課程開設頻率相對較低,但故事志工對此類課程學習需求高,若能開設網路資源搜尋及利用、文書處理、影音及影像編輯軟體等技術技能,教導故事志工將課程所學融入故事活動中,例如自行編輯、剪接與創作動畫故事,將有助於增添說故事活動豐富性。

(三)研究限制與後續研究建議

為呈現故事志工教育訓練特質,本研究所分析之教育訓練課程,包含義務林老師團隊職前及在職特殊訓練,以及圖書館開放各類志工與一般民眾皆可報名之研習課程,但未列入一般志工12小時職前基礎訓練。本研究採用質性訪談方式,建議未來可進行量化問卷調查,更廣泛了解公共圖書館故事志工之教育訓練需求。此外,本研究僅以臺北市立圖書館林老師說故事團隊為研究對象,未涵蓋其他公共圖書館及其他類型志工,建議未來可研究其他縣市公共圖書館故事志工、不同類型的圖書館志工(如英語志工、啟明志工、導覽志工),了解其教育訓練現況及需求,以提高志工服務質量。

誌 謝

研究者特別感謝臺北市立圖書館、林老師說故事團隊及所有參與訪談之故 事志工的熱情協助,致上最深切的謝忱;同時,亦為所有故事志工為圖書館及 讀者無償付出、帶給兒童快樂童年及閱讀樂趣的服務熱誠及心力,謹致上最誠 摯的敬意。同時,研究者亦十分感謝期刊編輯與審查者對於審查本文所投入的 心力與時間,並感謝給予之寶貴建議以改善本文內容。

參考文獻

- Hamilton, M., & Weiss, M. (2006)。教孩子說故事:說故事於課堂上之應用(陳宏淑譯)。 台北市:東西。(原著出版於2005年)
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2008)。人力資源管理:全球經驗、本土實踐(王精文譯)。台北市:雙葉。(原著出版於2007年)
- 內政部(2001)。志願服務法。檢索自 http://www.lib.nchu.edu.tw/images/gallery/116/116-3879.pdf 王朝鳳(2010)。幼稚園推動故事志工團體之歷程探究(未出版之碩士論文)。國立東華 大學幼兒教育學系,花蓮縣。
- 王曉雯(2012)。故事志工說故事活動及其對國小四年級學童閱讀行為之影響(未出版之碩士論文)。國立臺中教育大學區域與社會發展學系碩士班,台中市。
- 吳秉恩、黃良志、黃家齊、溫金豐、廖文志、韓志翔(2010)。人力資源管理:理論與實務(二版)。台北市:華泰文化。

- 吳紹群(2001)。兒童閱讀運動中圖書館的參與角色。國立中央圖書館臺灣分館館刊, 7(2),76-89。
- 吳復新(1996)。人力資源管理。台北市:空大。
- 宋雪芳(2011)。省視公共圖書館當代兒童閱讀推廣與實踐。臺北市立圖書館館訊, 29(1),1-10。
- 李長貴、諸承明、余坤東、許碧芬、胡秀華(2007)。人力資源管理—增強組織的生產 力與競爭優勢(二版)。台北市:華泰文化。
- 李美貞(2010)。圖書館故事媽媽之默會知識傳承與分享研究(未出版之碩士論文)。國 立臺灣師範大學圖書資訊學研究所,台北市。
- 周均育(1999)。圖書館是個說故事的好地方。社教資料雜誌,248,21-28。
- 周均育(2001)。從美國公共圖書館暑期閱讀活動—探討台灣公共圖書館推動兒童閱讀之 現況。在中國圖書館學會(編)第四屆海峽兩岸兒童及中小學圖書館學術研討會會 議實錄(頁53-63)。台北市:中國圖書館學會。
- 周瑛琪(2007)。人力資源管理(五版)。台北縣:東華。
- 林怡心(2002)。公共圖書館推行說故事活動之研究~以臺北市立圖書館為例(末出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學系,台北縣。
- 林敏秀(2013)。非正式人員人力資源管理規劃之研究:以國家圖書館為例。圖書與資訊 學刊,5(1),95-115。doi:10.6575/JoLIS.2013.82.05
- 林凱雯(2008)。臺北市立圖書館志工之教育訓練需求研究(未出版之碩士論文)。輔仁 大學圖書資訊學系,台北縣。
- 林勝義(2006)。志願服務與志工管理:做快樂的志工及管理者。台北市:五南。
- 邱士豪(2010)。學校志工團隊學習一新北市三重國小『幸運草故事媽媽』個案研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學社會教育學系,台北市。
- 凌夙慧(2003)。公共圖書館推動兒童閱讀活動之調查分析。臺北市立圖書館館訊, 20(4),77-89。
- 高雄市立圖書館(2015)。104年故事達人認證培訓活動自10月1日開始報名。檢索自 http://ed.arte.gov.tw/ch/News/content 2.aspx?AE SNID=11003
- 張鳴燕(2009)。臺灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究(未出版之碩士論文)。輔仁 大學圖書資訊學系,台北縣。
- 張鳴燕(2010)。臺灣兒童圖書館員對專業知能的需求與看法。臺北市立圖書館館訊, 27(4),39-60。
- 郭世琪(1991)。義工制度在文化中心圖書館運作之研究。社教資料雜誌,155,10-16。
- 陳武雄(1997)。我國志願服務工作推展之回顧與前瞻一從祥和計畫之推廣談起。社區發展,78,5-13。
- 陳麗君、林麗娟(2012)。公共圖書館嬰幼兒閱讀服務及相關研究。圖書與資訊學刊, 4(2),104-116。doi:10.6575/JoLIS.2012.81.05
- 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), 1-14。
- 彭桂香(2000)。說故事人與說故事活動研究—以東師實小故事媽媽團長為例(末出版之碩士論文)。國立臺東師範學院兒童文學研究所,台東縣。
- 曾淑賢(2003)。公共圖書館之人力資源發展一以臺北市立圖書館員工與志工教育訓練為 例。書苑,55,1-22。

- 曾淑賢(2005a)。兒童圖書館經營管理與讀者服務。台北市:文華。
- 曾淑賢(2005b)。圖書館的志工運用、管理制度及教育訓練。佛教圖書館館刊,42,10-22。
- 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,78,28-34。
- 新北市立圖書館(2013)。102年新北市立圖書館「新進中文故事志工」培訓。檢索自 http://www.tphcc.gov.tw/VC/manager/guest/recruit?cid=4&art=77
- 臺北市立圖書館(2015)。2015年新進林老師故事志工培訓課程。檢索自 http://intra.tpml.edu.tw/chinese/teacher/teacher.htm
- 蔡怡欣(2009)。城市閱讀的推手—訪高雄市立圖書館施純福館長。中華民國圖書館學會會訊,17(1),63-68。
- 蔡淑媖(2008)。從聽故事到閱讀。台北市:信誼。
- 賴羿君(2015)。公共圖書館發展過程中圖書館志願服務人員承擔的功能與角色—以臺北市立圖書館為例。臺北市立圖書館館訊, 32(3), 31-44。
- 謝俊宏、黃孟儒、鄭玄官(2010)。人力資源管理。台北市:華視。
- 謝淑雲(2012)。從故事開始到閱讀習慣之建立。家政群科中心學校電子報,51。
- Arnold, R., & Colburn, N. (2009). Ready, set, go! Storytime can help children (and parents) become kindergarten-ready. *School Library Journal*, 55(9). Retrieved from http://www.slj.com/2009/09/opinion/first-steps/ready-set-go-storytime-can-help-children-and-parents-become-kindergarten-ready-first-steps/
- Bamkin, M., Goulding, A., & Maynard, S. (2013). The children sat and listened: Storytelling on children's mobile libraries. *New Review of Children's Literature and Librarianship*, 19(1), 47-78. doi:10.1080/13614541.2013.755023
- Bartlet, J. A. (2013). Handle with care: Benefits and drawbacks of volunteers in the library. *Library Leadership & Management*, 27(3), 1-4.
- Buchanan, W. E. (2008). Volunteerism in small and rural public libraries in Pennsylvania. *Bookmobile & Outreach Services*, 11(2), 37-56.
- Burger, L. (2008). All seasons & all reasons. American Libraries, 39(3), 44-40.
- Buzzeo, T. (2011). Library volunteers. Library Sparks, 8(7), 42-46.
- Calman, A. (2010). Are volunteers worth the effort? Maximizing the value of volunteers in the hospital library. *Journal of Hospital Librarianship*, 10(4), 395-401. doi:10.1080/1532326 9.2010.514669
- Childs, C. C., & Bowers, J. W. (1997). Introducing the Colorado libraries volunteer managers council. *Colorado Libraries*, 36-39.
- Dorothy, S., Elaine, C., Connie, W., & Gilda, M. (2010). Improving storytime delivery with peer. *Public Libraries*, 49(2), 44-49.
- Driggers, P., & Eileen, D. (2011). *Managing library volunteers* (2nd ed.). Chicago, IL: American Library Association.
- Duveskog, M., Tedre, M., Sedano, C. I., & Sutinen, E. (2012). Life planning by digital storytelling in a primary school in rural Tanzania. *Educational Technology & Society*, 15(4), 225-237.
- Farmer, L. (2004). Using technology for storytelling: Tools for children. New Review of Children's Literature and Librarianship, 10(2), 155-168. doi:10.1080/1361454042000312275

- Foorman, B. R., & Torgesen, J. (2001). Critical elements of classroom and small-group instruction promote reading success in all children. *Learning Disabilities Research & Practice*, 16(4), 203-212. doi:10.1111/0938-8982.00020
- Hayden, K. A. (2012). Volunteers need management, too. ILA Reporter, 30(6), 22-23.
- Heinich, R., Molenda, M., Russell, J., & Smaldino, S. (2002). *Instructional media and the technologies for learning* (7th ed.). Columbus, OH: Merrill.
- Hughes-Hassell, S., Agosto, D. E., & Sun, X. (2007). Making storytime available to children of working parents: Public libraries and the scheduling of children's literacy programs. *Children and Libraries*, 5(2), 43-48.
- Jacobson, A. (2010). Those who can, do. Those who can do more, volunteer. *American Libraries*, 41(5), 39-41.
- Johnnie, J. B., Benefiel, C., & Harer, J. B. (2001). Healing hearts, enriching minds: The multicultural storytelling project and the Texas A&M University libraries. *Journal of Library Administration*, 33(3/4), 241-258. doi:10.1300/J111v33n03_06
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). A naturalistic inquiry. Newbury Park, CA: Sage.
- Liu, J., Ito, T., Toyokuni, N., Sato, K., & Nakashima, M. (2012). Enhancing children's activity in browsing/reading together by the installation of the brows reader in the children's room of a library. *Information Processing and Management*, 48(6), 1094-1115. doi:10.1016/ j.ipm.2012.02.005
- Martha, H., & Mitch, W. (2006). *Scared witless: Thirteen eerie tales to tell*. Atlanta, GA: August House.
- McCune, B. F. (1993). The new volunteerism: Making it pay off for your library. *American Libraries*, 24(9), 822-824.
- McDiarmid, M., & Auster, E. (2004). Volunteers@your library: Benefits and pitfalls of volunteers in hospital libraries. *Journal of the Canadian Health Libraries Association*, 25(1), 5-10. doi:10.5596/c04-005
- McDiarmid, M., & Auster, E. (2005). Using volunteers in Ontario hospital libraries: Views of library managers. *Journal of the Medical Library Association*, 93(2), 253-262.
- McKechnie, L. (2006). Observations of babies and toddlers in library settings. *Library Trends*, 55(1), 190-201. doi:10.1353/lib.2006.0043
- Morris, C. (2006). Where did you get those guys? How to hire storytellers that sparkle. *Children and Libraries*, 4(2), 48-51.
- Nicol, E. A., & Johnson, C. M. (2008). Volunteers in libraries: Program structure, evaluation, and theoretical analysis. *Reference and User Services Quarterly*, 48(2), 154-163. doi:10.5860/rusq.48n2.154
- North Carolina Public Library Directors Association. (2010). *Competencies for public library staff serving children and pre-adolescents*. Retrieved from http://ncplda.org/Children'sServicesCompetenciesFinal.pdf
- Ohio Public Library Information Network. (2014). Ohio Public Library Core Competencies: Children's services. Retrieved from http://olc.org/wp-content/uploads/documents/post-id_36/2015/09/ChildrensServices.pdf
- Powe, A. (2007). The ABCs of hospital storytelling at the Brooklyn public library. Children &

- *Libraries: The Journal of the Association for Library*, *5*(3), 28-30.
- Rankin, C., & Brock, A. (2012). Library services for children and young people: Challenges and opportunities in the digital age. London, UK: Facet.
- Sherman, G. W. (1998). How one library solved the overcrowded storytime problem. *School Library Journal*, 44(11), 36-38.
- Steele, A. T., & Association for Library Service to Children. (2001). *Bare bones children's services: Tips for public library generalistsstorytime and storytelling*. Chicago, IL: American Library Association.
- Stine, W. F. (2008). An empirical analysis of the effect of volunteer labor on public library employment. *Managerial and Decision Economics*, 29(6), 525-538. doi:10.1002/mde.1422
- Stooke, R., & Mckenzie, P. J. (2009). Leisure and work in library and community programs for very young children. *Library Trends*, *57*(4), 657-675. doi:10.1353/lib.0.0065
- Todaro, J. B., & Smith, M. (2006). *Training library staff and volunteers to provide extraordinary customer services*. New York, NY: Neal-Schuman.
- Walter, V. (1992). Output measures for public library service to children: A manual of standardized procedures. Chicago, IL: American Library Association.
- Williams, A. (2007). Storytime model for large groups: Implications for early literacy. *Children & Libraries*, 5(2), 27-29.





A Study on Volunteers of the Storytelling of Training in Public Libraries: A Case Study on Volunteer Storytellers of Taipei Public Library

Yu-Ping Peng^{a*} Po-Han Chuang^b

Abstract

In recent years, the administrators of public library administrators have been ctively promoting children's reading services. In particular, storytelling activities have a significantly positive effect on enhancing children's interest and ability in reading. Because of human resource shortages at public libraries, providing these services depends on volunteers. The public libraries should enhance the competencies of volunteers who engage in storytelling, and provide appropriate training for maintaining as well as improving the effectiveness of storytelling services. Therefore, this study was conducted to examine the storytelling training of storytelling volunteers. The study used in-depth interviews to obtain information on the experiences, ideas, and suggestions of public library storytelling volunteers at Taipei Public Library. Current education and training of storytelling volunteer encompasses demand analysis, implementation methods, course content, assessment of effectiveness, and suggestions for adjusting education and training in public library. Finally, the present study results are provided for education and training of storytelling volunteers for public libraries.

Keywords: Public Library, Volunteer, Storytelling, Education and training

SUMMARY

In recent years, public libraries have begun to routinely recruit storytelling volunteers (Powe, 2007; Williams, 2007); it is obvious that library administrators have to evaluate skills, knowledge and suitability of volunteers, for making sure these volunteers could execute storytelling activities that meet the administrators' requirements (McDiarmid & Auster, 2005). Pulic libraries should provide educational training to storytelling volunteers, and support volunteers to provide storytelling services to children (Sherman, 1998). Taking a general look at previous literature on library volunteers, we can see that most studies discuss management, disadvantages and merits of storytelling volunteer services from

^a Associate Professor, Department of Library and Information Science, Fu Jen Catholic University, Taipei, Taiwan

b Postgraduate, Department of Library and Information Science, Fu Jen Catholic University, Taipei, Taiwan

^{*} Principal author for all correspondence. E-mail: 084361@mail.fju.edu.tw

the viewpoint of library administrators (Bartlet, 2013; Driggers & Eileen, 2011; Nicol & Johnson, 2008; Todaro & Smith, 2006), and almost none focuses on the volunteer part to discuss problems of library management issues. A few studies discuss educational training issues of public library storytelling volunteers, but focus on describing concepts and theories; empirical studies have rarely been done so far (Morris, 2006; Nicol & Johnson, 2008). Therefore, in this study we adopt the qualitative in-depth interview approach to explore the current situation of educational training and needs of public library storytelling volunteers from the volunteers' viewpoint. The aspects of interviews include need assessment, implementation approaches, instructional content, outcome evaluation, and suggestions for adjustments. The research results provide references for educational training of public library storytelling volunteers and implementation of storytelling activities, thus hopefully to help enhance the quality of public library storytelling services.

Literature Review

Children's reading rooms of public libraries are the best place for children and their families and friends to develop reading interests, such as discovering and reading picture books (Liu, Ito, Toyokuni, Sato, & Nakashima, 2012; Stooke & McKenzie, 2009). Public libraries provide storytelling hours to promote and support reading literacy, making storytelling an important activity of public library services to children(Farmer, 2004; Steele, 2001). However, most libraries have insufficient personnels, resources and time. That is why volunteer services are so important in helping libraries continunely provide free and quality readers' services, and expand libraries' functions of promoting community education, leisure and culture (Hughes-Hassell, Agosto, & Sun, 2007; Powe, 2007; Williams, 2007). In Taiwan, many public libraries have provided storytelling activities for years, and even set up special teams of storytelling volunteers. Among these, Volunteer Storyteller of Taipei Library is the earliest in Taiwan to set up a volunteer team and provide storytelling services to children since 1987.

Quality volunteer projects require special educational training (Childs & Bowers, 1997). Storytellers need to continuely advance themselves to maintain fresh fun of storytelling activities, and thus make children look forward to listening to storytelling in libraries (Dorothy, Elaine, Connie, & Gilda, 2010; Morris, 2006). A complete training program can be devided into steps including need analysis, training design, training implementation, and training outcome evaluation. According to purposes and implementation time, a training program can also be categoried into orientation training and on-job training, and implementation approaches include keynote speeches, group discussions,

field trips, assigned readings, and conferences and seminars (Heinich, Molenda, Russell, & Smaldino, 2002). Steps of recruitment and training of volunteer storytellers of Tapei Library include recruitment, selection, educational training, observation, trial internship, formal services, and supervision and evaluation.

Research Design and Implementation

In this study, we focus on Volunteer Storyteller of Taipei Library as the study subject, and adopt the semi-structured in-depth interview approach to interview 15 volunteer storytellers. The researchers of this study conduct a content analysis on the interview transcripts, and dicuss research results according to analysis contents and coding categories. We also employ member checking to make sure the liability and accuracy of data.

Research Results and Analysis

1. Need assessment

The training program should take consideration of needs of those senior volunteers who have served for a long time and would like to go on advancing themselves, and keep updating and enhancing the breadth and depth of instruction sessions.

2. Implementation approach

Implementation approaches can be categorized into instructor selection and recruitment, types (orientation training, on-job training, management and development training), and degree of learner participation.

3. Instructional content

Instructional content can be categorized into knowledge about reader groups, story materials, story performance, extended activities, and information technologies.

4. Outcome evaluation

A satisfaction survey has been done on libraries and the volunteer team after the instruction sessions to understand learners' opinions and suggestions for the sessions, for the reference of designing future sessions. Many reporters report that they have learned and be amazed at many helpful skills knowledge about storytelling, such as selection and analysis of picture books, and oral and body movement communication.

5. Suggestions for adjustment

The interviewed volunteers provide opinions and suggestions according to instructional contents, their own learning experiences, and their awareness of insufficient knowledge and skills. The suggestions can be categorized into knowledge about reader groups, story materials, story performance, extended activities, and information technologies.

6. General analysis

Many interviewees report that although most educational training programs on story materials, communication and extended activities have continued for years, they still need to be enhanced or advanced. The programs should be reinforced with instructions on application of digital and online resources, as well as updated and enhanced knowledge and application of information technologies. Some programs have not yet provided training sessions, but might need to start for meeting the trend. It is hoped that they provide training sessions of greater variety.

Conclusions and Suggestions

This study investigates the current situation of Volunteer Storytellers of Taipei Library, including need assessment, implementation approaches, instructional contents, outcome evaluation, and suggestions for adjustments. The results can serve as reference for public libraries when they are making strategies of and implementing educational training programs for volunteer storytellers. Generally speaking, most volunteer storytellers have a positive view toward the educational training program provided by the library and the volunteer team, but they also report that it needs some improvement and adjustments. The implementation approachs of educational training programs need variery and enrichment, incorporating theories and practices; if educational sessions allow learners to highly participate, learners tend to develop higher learning interests. Suggestions for adjustments of instructional content can be categoried into knowledge about reader groups, story matierials, story performance, extended activities, and information technologies. The overall outcome evaluation is satisfying, but volunteers report that the instructions still needs greater variety and advancement. Suggestions for adjustments are offered below.

- 1. Libraries should understand volunteers' needs for educational training, and develop a curriculum of greater variety and enrichment.
- 2. Libraries should offer instructional sessions of different levels of difficulty, for senior volunteers to be willing to continually participate.
- 3. Libraries should add instructional sessions of electronic rersouces and information technologies related to services to children, for volunteers to incorporate the knowledge and skills into storytelling.

ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT

Hamilton, M., & Weiss, M. (2006)。教孩子說故事:說故事於課堂上之應用(陳宏淑譯)。 台北市:東西。(原著出版於2005年)【Hamilton, M., & Weiss, M. (2006). *Children*

- tell stories: Teaching and using storytelling in the classroom (Hung-Shu Chen, Trans.). Taipei: Ewbook. (Original work published 2005) (in Chinese)
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2008)。人力資源管理:全球經驗、本土實踐(王精文譯)。台北市:雙葉。(原著出版於2007年)【Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2008). Fundamentals of human resource management (Ching-Wen Wang, Trans.). Taipei: Yeh Yeh. (Original work published 2007) (in Chinese)】
- 內政部(2001)。志願服務法。檢索自 http://www.lib.nchu.edu.tw/images/gallery/116/116-3879. pdf 【 Ministry of the Interior. (2001). Volunteer Service Act. Retrieved from http://www.lib.nchu.edu.tw/images/gallery/116/116-3879.pdf (in Chinese) 】
- 王朝鳳(2010)。幼稚園推動故事志工團體之歷程探究(未出版之碩士論文)。國立東華大學幼兒教育學系,花蓮縣。【Wang, Chao-Feng (2010). *Exploring the process of promoting a story volunteer team* (Unpublished master's thesis). Department of Early Childhood Education, National Dong Hwa University, Hualien. (in Chinese)】
- 王曉雯(2012)。故事志工說故事活動及其對國小四年級學童閱讀行為之影響(未出版之碩士論文)。國立臺中教育大學區域與社會發展學系碩士班,台中市。【Wang, Hasiowen (2012). The story-telling activities of story-telling volunteers and the effects of reading behaviors of the fourth graders (Unpublished master's thesis). Department of Regional and Social Development, National Taichung University of Education, Taichung. (in Chinese)】
- 吳秉恩、黃良志、黃家齊、溫金豐、廖文志、韓志翔(2010)。人力資源管理:理論與實務(二版)。台北市:華泰文化。【Wu, Bing-Eng, Huang, Liang-Chih, Huang, Jia-Chi, Uen, Jin-Feng, Liao, Wen-Chih, & Han, Tzu-Shian (2010). *Human resource management* (2nd ed.). Taipei: Hwa Tai. (in Chinese)】
- 吳紹群(2001)。兒童閱讀運動中圖書館的參與角色。國立中央圖書館臺灣分館館刊, 7(2),76-89。【Wu, Shao-Chun (2011). Ertong yueduyun dong zhong tushuguan de canyu jiaose. *Bulletin of NCL Taiwan Branch*, 7(2), 76-89. (in Chinese)】
- 吳復新 (1996)。人力資源管理。台北市:空大。【Wu, Fu-Hsin (1996). *Renli ziyuan guanli*. Taipei: National Open University. (in Chinese)】
- 宋雪芳(2011)。省視公共圖書館當代兒童閱讀推廣與實踐。臺北市立圖書館館訊, 29(1),1-10。【Song, Sheue-Fang (2011). Rethinking the contemporary children service in the public library. *Bulletin of the Taipei Public Library*, 29(1), 1-10. (in Chinese)】
- 李長貴、諸承明、余坤東、許碧芬、胡秀華(2007)。人力資源管理-增強組織的生產 力與競爭優勢(二版)。台北市:華泰文化。【Li, Chang-Kui, Chu, Chen-Ming, Ye, Kung-Don, Hsu, Bi-Fen, & Hu, Hsiu-Hua (2010). Renli ziyuan guanli: Zengqiang zuzhi de shengchanli yu jingzheng youshi (2nd ed.). Taipei: Hwa Tai. (in Chinese)】
- 李美貞(2010)。圖書館故事媽媽之默會知識傳承與分享研究(未出版之碩士論文)。 國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所,台北市。【Li, Mei-Chen (2010). Library storytellers' tacit knowledge: Transmission and sharing (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library & Information Studies, National Taiwan Normal University, Taipei. (in Chinese)】
- 周均育(1999)。圖書館是個說故事的好地方。社教資料雜誌,248,21-28。【Chou,

- Chun-Yu (1999). Tushuguan shi ge shuogushi de haodifang. *Social Education Magazine Monthly*, 248, 21-28. (in Chinese)
- 周均育(2001)。從美國公共圖書館暑期閱讀活動一探討台灣公共圖書館推動兒童閱讀之現況。在中國圖書館學會(編)第四屆海峽兩岸兒童及中小學圖書館學術研討會會議實錄(頁53-63)。台北市:中國圖書館學會。【Chou, Chun-Yu (2001). Cong America gonggong tushuguan shuqi yuedu huodong: Tantao Taiwan gonggong tushuguan tuidong ertong yuedu zhi xiankuang. In Library Association of China (Ed.), *Di 4 jie haixia liangan ertong ji zhongxiaoxue tushuguan xueshu yantaohui huiyi shilu* (pp. 53-63). Taipei: Library Association of China. (in Chinese)】
- 周瑛琪(2007)。人力資源管理(五版)。台北縣:東華。【Chou, Ying-Chyi (2007). *Human resource management* (5th ed.). Taipei: Tong Hwa Book. (in Chinese)】
- 林怡心(2002)。公共圖書館推行說故事活動之研究—以臺北市立圖書館為例(未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學系,台北縣。【Lin, Yi-Shin (2002). *The study of promotion of storytelling in the Taipei Public Library* (Unpublished master's thesis). Department of Information and Library Science, Tamkang University, Taipei. (in Chinese)】
- 林敏秀(2013)。非正式人員人力資源管理規劃之研究:以國家圖書館為例。圖書與資訊學刊,5(1),95-115。doi:10.6575/JoLIS.2013.82.05【Lin, Min-Sion (2013). Management of provisional human resources in National Central Library. *Bulletin of Library and Information Science*,5(1),95-115.doi:10.6575/JoLIS.2013.82.05 (in Chinese)】
- 林凱雯(2008)。臺北市立圖書館志工之教育訓練需求研究(未出版之碩士論文)。輔 仁大學圖書資訊學系,台北縣。【Lin, Kai-Wen (2008). A study of training needs for volunteers in Taipei Municipal Library (Unpublished master's thesis). Department of Library Science, Fu Jen Catholic University, Taipei. (in Chinese)】
- 林勝義(2006)。志願服務與志工管理:做快樂的志工及管理者。台北市: 五南。【Lin, Sheng-Yi (2006). Zhiyuan fuwu yu zhigong guanli: Zuo kuaile de zhigong ji guanlizhe. Taipei: Wunan. (in Chinese)】
- 邱士豪(2010)。學校志工團隊學習一新北市三重國小『幸運草故事媽媽』個案研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣師範大學社會教育學系,台北市。【Chiu,Shih-Hao (2010). Team learning of school's volunteers: A case study of "Clover Storytelling Mother" in San-Chong Elementary School (Unpublished master's thesis). Department of Adult & Continuing Education, National Taiwan Normal University, Taipei. (in Chinese)】
- 凌夙慧(2003)。公共圖書館推動兒童閱讀活動之調查分析。臺北市立圖書館館訊, 20(4),77-89。【Ling, Sue-Hwei (2003). The survey of children's reading activities promoted by public libraries. *Bulletin of the Taipei Public Library*, 20(4),77-89. (in Chinese)】
- 高雄市立圖書館(2015)。104年故事達人認證培訓活動自10月1日開始報名。檢索自http://ed.arte.gov.tw/ch/News/content_2.aspx?AE_SNID=11003【Kaohsiung Public Library. (2015). 104 nian gushi daren renzheng peixun huodong zi 10 yue 1 ri kaishi booming. Retrieved from http://ed.arte.gov.tw/ch/News/content_2.aspx?AE_SNID=11003 (in Chinese)】
- 張鳴燕(2009)。臺灣地區兒童圖書館員專業知能需求研究(未出版之碩士論文)。輔

- 仁大學圖書資訊學系,台北縣。【Zhang, Ming-Yan (2010). A study on the needs of professional competencies for children's librarian in Taiwan (Unpublished master's thesis). Department of Library Science, Fu Jen Catholic University, Taipei. (in Chinese)】
- 張鳴燕(2010)。臺灣兒童圖書館員對專業知能的需求與看法。臺北市立圖書館館訊, 27(4), 39-60。【Chang, Ming-Yen (2010). The needs of professional competencies for children's librarians in Taiwan. *Bulletin of the Taipei Public Library*, 27(4), 39-60. (in Chinese)】
- 郭世琪(1991)。義工制度在文化中心圖書館運作之研究。社教資料雜誌, 155, 10-16。 【Kuo, Shih-Chi (1991). Yigong zhidu zai wenhuazhongxin tushuguan yunzuo zhi yanjiu. Social Education Magazine Monthly, 155, 10-16. (in Chinese)】
- 陳武雄(1997)。我國志願服務工作推展之回顧與前瞻一從祥和計畫之推廣談起。社區 發展,78,5-13。【Chen, Wu-Shoung (1997). The backward and forward of voluntary service in Taiwan. *Community Development Journal*, 78,5-13. (in Chinese)】
- 陳麗君、林麗娟(2012)。公共圖書館嬰幼兒閱讀服務及相關研究。圖書與資訊學刊, 4(2),104-116。doi:10.6575/JoLIS.2012.81.05【Chen, Li-Chun, & ChanLin, Lih-Juan (2012). Babies and toddlers service in public libraries and related studies. *Bulletin* of Library and Information Science, 4(2), 104-116. doi:10.6575/JoLIS.2012.81.05 (in Chinese)】
- 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), 1-14。【Peng, Yu-Ping, & Chuang, Bo-Han (2015). Human resource management for volunteers in public libraries. Bulletin of the Taipei Public Library, 32(3), 1-14. (in Chinese)】
- 彭桂香(2000)。說故事人與說故事活動研究一以東師實小故事媽媽園長為例(未出版之碩士論文)。國立臺東師範學院兒童文學研究所,台東縣。【Perng, Quei-Shang (2000). A case study on storyteller and storytelling mom group leader at Thai Tung Elementary School (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Children's Literature, National Taitung Teachers College, Taitung. (in Chinese)】
- 曾淑賢(2003)。公共圖書館之人力資源發展一以臺北市立圖書館員工與志工教育訓練為例。書苑,55,1-22。【Tseng, Shu-Hsien (2003). Human resources development of public libraries: The experience of the Taipei Public Library in continuing education and training for employees and volunteers. *Shuyuan*, 55, 1-22. (in Chinese)】
- 曾淑賢(2005a)。兒童圖書館經營管理與讀者服務。台北市:文華。【Tseng, Shu-Hsien (2005a). *Ertong tushuguan jingying guanli yu duzhe fuwu*. Taipei: Mandarin Library & Information Services. (in Chinese)】
- 曾淑賢(2005b)。圖書館的志工運用、管理制度及教育訓練。佛教圖書館館刊,42,10-22。【Tseng, Shu-Hsien (2005b). Tushuguan de zhigong yunyong, guanli zhidu ji jiaoyuxunlian. *Information Management for Buddhist Libraries*, 42, 10-22. (in Chinese)】
- 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,78,28-34。【Tseng, Hua-Yuan (1997). The study of volunteer manpower planning in human service organization. *Community Development Journal*, 78, 28-34. (in Chinese)】
- 新北市立圖書館(2013)。102年新北市立圖書館「新進中文故事志工」培訓。檢索自 http://www.tphcc.gov.tw/VC/manager/guest/recruit?cid=4&art=77【New Taipei City

- Library. (2013). 102 nian New Taipei City Library "xinjin zhongwen gushi zhigong" pei xun. Retrieved from http://www.tphcc.gov.tw/VC/manager/guest/recruit?cid=4&art=77 (in Chinese)]
- 臺北市立圖書館(2015)。2015年新進林老師故事志工培訓課程。檢索自http://intra.tpml.edu.tw/chinese/teacher/teacher.htm【Taipei Public Library. (2015). 2015 nian xinjin Teacher Lin Storytelling Team gushi zhigong peixun kecheng. Retrieved from http://intra.tpml.edu.tw/chinese/teacher/teacher.htm (in Chinese)】
- 蔡怡欣(2009)。城市閱讀的推手一訪高雄市立圖書館施純福館長。中華民國圖書館 學會會訊, 17(1), 63-68。【Tsai, I-Hsin (2009). Chengshi yuedu de tuishou: Fang Kaohsiung Public Library Chun-Fu Shih guanzhang. Library Association of Republic of China(Taiwan) Newsletter, 17(1), 63-68. (in Chinese)】
- 蔡淑媖(2008)。從聽故事到閱讀。台北市:信誼。【Tsai, Shu-Ying (2008). Cong ting gushi dao yuedu. Taipei: Hsin-Yi. (in Chinese)】
- 賴羿君(2015)。公共圖書館發展過程中圖書館志願服務人員承擔的功能與角色一以臺北市立圖書館為例。臺北市立圖書館徐訊, 32(3), 31-44。【Lai, Yi-Jun (2015). Functions and roles assumed by library service volunteer personal during the development process of public libraries: A case study of Taipei Public Library. Bulletin of the Taipei Public Library, 32(3), 31-44. (in Chinese)】
- 謝俊宏、黃孟儒、鄭玄宜(2010)。人力資源管理。台北市:華視。【Hsieh, Chun-Hung, Huang, Menz-Ru, & Cheng, Hsuan-I (2010). *Human resource management*. Taipei: CTS Culture. (in Chinese)】
- 謝淑雲(2012)。從故事開始到閱讀習慣之建立。家政群科中心學校電子報,51。 【Hsieh, Shu-Yun (2012). Cong gushi kaishi dao yuedu xiguan zhi jianli. *Group of Home Economics Central School Dianzibao*,51. (in Chinese)】
- Arnold, R., & Colburn, N. (2009). Ready, set, go! Storytime can help children (and parents) become kindergarten-ready. *School Library Journal*, *55*(9). Retrieved from http://www.slj.com/2009/09/opinion/first-steps/ready-set-go-storytime-can-help-children-and-parents-become-kindergarten-ready-first-steps/
- Bamkin, M., Goulding, A., & Maynard, S. (2013). The children sat and listened: Storytelling on children's mobile libraries. *New Review of Children's Literature and Librarianship*, 19(1), 47-78. doi:10.1080/13614541.2013.755023
- Bartlet, J. A. (2013). Handle with care: Benefits and drawbacks of volunteers in the library. *Library Leadership & Management*, 27(3), 1-4.
- Buchanan, W. E. (2008). Volunteerism in small and rural public libraries in Pennsylvania. Bookmobile & Outreach Services, 11(2), 37-56.
- Burger, L. (2008). All seasons & all reasons. American Libraries, 39(3), 44-40.
- Buzzeo, T. (2011). Library volunteers. Library Sparks, 8(7), 42-46.
- Calman, A. (2010). Are volunteers worth the effort? Maximizing the value of volunteers in the hospital library. *Journal of Hospital Librarianship*, 10(4), 395-401. doi:10.1080/1532326 9.2010.514669
- Childs, C. C., & Bowers, J. W. (1997). Introducing the Colorado libraries volunteer managers council. *Colorado Libraries*, 36-39.

- Dorothy, S., Elaine, C., Connie, W., & Gilda, M. (2010). Improving storytime delivery with peer. *Public Libraries*, 49(2), 44-49.
- Driggers, P., & Eileen, D. (2011). *Managing library volunteers* (2nd ed.). Chicago, IL: American Library Association.
- Duveskog, M., Tedre, M., Sedano, C. I., & Sutinen, E. (2012). Life planning by digital storytelling in a primary school in rural Tanzania. *Educational Technology & Society*, 15(4), 225-237.
- Farmer, L. (2004). Using technology for storytelling: Tools for children. New Review of Children's Literature and Librarianship, 10(2), 155-168. doi:10.1080/1361454042000312275
- Foorman, B. R., & Torgesen, J. (2001). Critical elements of classroom and small-group instruction promote reading success in all children. *Learning Disabilities Research & Practice*, 16(4), 203-212. doi:10.1111/0938-8982.00020
- Hayden, K. A. (2012). Volunteers need management, too. ILA Reporter, 30(6), 22-23.
- Heinich, R., Molenda, M., Russell, J., & Smaldino, S. (2002). *Instructional media and the technologies for learning* (7th ed.). Columbus, OH: Merrill.
- Hughes-Hassell, S., Agosto, D. E., & Sun, X. (2007). Making storytime available to children of working parents: Public libraries and the scheduling of children's literacy programs. *Children and Libraries*, 5(2), 43-48.
- Jacobson, A. (2010). Those who can, do. Those who can do more, volunteer. *American Libraries*, 41(5), 39-41.
- Johnnie, J. B., Benefiel, C., & Harer, J. B. (2001). Healing hearts, enriching minds: The multicultural storytelling project and the Texas A&M University libraries. *Journal* of *Library Administration*, 33(3/4), 241-258. doi:10.1300/J111v33n03_06
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). A naturalistic inquiry. Newbury Park, CA: Sage.
- Liu, J., Ito, T., Toyokuni, N., Sato, K., & Nakashima, M. (2012). Enhancing children's activity in browsing/reading together by the installation of the brows reader in the children's room of a library. *Information Processing and Management*, 48(6), 1094-1115. doi:10.1016/j.ipm.2012.02.005
- Martha, H., & Mitch, W. (2006). *Scared witless: Thirteen eerie tales to tell*. Atlanta, GA: August House.
- McCune, B. F. (1993). The new volunteerism: Making it pay off for your library. *American Libraries*, 24(9), 822-824.
- McDiarmid, M., & Auster, E. (2004). Volunteers@your library: Benefits and pitfalls of volunteers in hospital libraries. *Journal of the Canadian Health Libraries Association*, 25(1), 5-10. doi:10.5596/c04-005
- McDiarmid, M., & Auster, E. (2005). Using volunteers in Ontario hospital libraries: Views of library managers. *Journal of the Medical Library Association*, 93(2), 253-262.
- McKechnie, L. (2006). Observations of babies and toddlers in library settings. *Library Trends*, 55(1), 190-201. doi:10.1353/lib.2006.0043
- Morris, C. (2006). Where did you get those guys? How to hire storytellers that sparkle. *Children and Libraries*, 4(2), 48-51.

- Nicol, E. A., & Johnson, C. M. (2008). Volunteers in libraries: Program structure, evaluation, and theoretical analysis. *Reference and User Services Quarterly*, 48(2), 154-163. doi:10.5860/rusq.48n2.154
- North Carolina Public Library Directors Association. (2010). *Competencies for public library staff serving children and pre-adolescents*. Retrieved from http://ncplda.org/Children'sServicesCompetenciesFinal.pdf
- Ohio Public Library Information Network. (2014). Ohio Public Library Core Competencies: Children's services. Retrieved from http://olc.org/wp-content/uploads/documents/post-id_36/2015/09/ChildrensServices.pdf
- Powe, A. (2007). The ABCs of hospital storytelling at the Brooklyn public library. *Children & Libraries: The Journal of the Association for Library*, 5(3), 28-30.
- Rankin, C., & Brock, A. (2012). Library services for children and young people: Challenges and opportunities in the digital age. London, UK: Facet.
- Sherman, G. W. (1998). How one library solved the overcrowded storytime problem. *School Library Journal*, 44(11), 36-38.
- Steele, A. T., & Association for Library Service to Children. (2001). *Bare bones children's services: Tips for public library generalistsstorytime and storytelling*. Chicago, IL: American Library Association.
- Stine, W. F. (2008). An empirical analysis of the effect of volunteer labor on public library employment. *Managerial and Decision Economics*, 29(6), 525-538. doi:10.1002/mde.1422
- Stooke, R., & Mckenzie, P. J. (2009). Leisure and work in library and community programs for very young children. *Library Trends*, *57*(4), 657-675. doi:10.1353/lib.0.0065
- Todaro, J. B., & Smith, M. (2006). Training library staff and volunteers to provide extraordinary customer services. New York, NY: Neal-Schuman.
- Walter, V. (1992). Output measures for public library service to children: A manual of standardized procedures. Chicago, IL: American Library Association.
- Williams, A. (2007). Storytime model for large groups: Implications for early literacy. *Children & Libraries*, 5(2), 27-29.

Single of Education and Single of Single of Education and Single of Education