

公共圖書館 社會資源運用

陳俊仁

宜蘭市立圖書館館長

宜蘭市立圖書館自民國八十八年元月份成立以來，僅有二名編制人員、及三名臨時人員，至今邁入(豐盛的)第五年，公共圖書館之興衰端視地方首長之重視程度而定，呂國華市長極力推動文化藝術之社教功能，然地方財政逐年惡化情況下，圖書館所扮演的社教功能，反而更受到民眾普遍重視；因為這五年來在呂市長全力支持圖書館各類活動推展下，館員戮力經營，發揮企業家開疆闢土之精神，及廣告人擁有靈敏創意的思維，俾使宜蘭市民能獲得最佳文化藝術之饗宴。

那是事實不是理由

公共圖書館受到精省及921大地震預算排擠效應之影響，再加上近年來不景氣致使地方財源每況愈下，的確在無充沛財源支持情勢下，圖書館之功能要有所作為頗難，吾人始終持一堅定信念：當工作上遇到挫折時，常提醒自己【那是事實！不是理由！】強烈使命感！它始終在督促我內心深處的意志力；絕對不讓「消極氣焰」輕易就擊倒我所鍾愛的文化藝術事業！圖書館是我的家！雖然經營過程是辛苦的；甚至被投以“異樣”色彩眼光，我堅信我是在創造公共圖書館之歷史生命力，何苦

之有！假如我們輕易就被「消極氣焰」所擊倒，那又要如何向每天早晨皆要排隊才能進入館內的眾多市民做合理交代？市民是不會理會你的難處為何？市民要求的是他們每天所需要的文化藝術之精神食糧補給，是否達到其要求服務指標。

五年多來我們以市民為尊之理念，不斷地推出各類型適合各年齡層所需之精緻終身學習饗宴：從民國88年至目前已辦理過近600場次各類型適合民眾終身學習之推廣活動，並於研習畢致贈終身學習護照以為紀錄，藉由優質活動之舉辦，俾可吸引更多讀者願意接近、喜歡並使用公共圖書館所提供之各項服務資源，此舉乃必須不斷從“質”感全面提升，而非“量”產之提高，以符合現代消費觀念之需求。

民眾對公共圖書館服務之需求

常深深感覺到，民眾對公共圖書館所要求的服務需求，就是與社會互為良性交流而結成生命共同體般；是一般公務人員鮮有的為民服務經驗感受，現今民眾認為公共圖書館其服務功能必須持續不能有間斷的！甚至曾有Email要求我們能像Seven-Eleven以企業型態之“全天候”開館服務，更有提出希望我們連星期一及過年等休假期間，也最好能不休館繼續為民眾服務。我絕對相信公共圖書館服務功能，在不久將來因制度更迭，也許能擁有類似企業以24小時經營為民眾服務之功能，Maybe someday we can do it right！吾深知公共圖書館所提供的服務功能，顯然已成為民眾生活的一部分，換個角度思索，民眾對公共圖書館所要求的服務是合理的，不是嗎？我們不能因

為地方財源窘困，就只等乾領薪水而不為民眾做些事情，那民眾要我們這種政府何用？！

以企業行銷方式與社會資源結合並共享以達互利服務之功能

宜蘭縣擁有好山好水之美譽，但交通及工商業始終不發達，地方財源經常捉襟見肘，各項地方基礎建設猶重，更遑論其他軟性文化之需，多年來本館有幸深受呂市長在財源上鼎力支持，皆維持在新台幣三百多萬元之預算額度，其中人事費之支出確佔了大部分，其中購書經費是新台幣壹拾萬元整(全縣12鄉鎮公共圖書館屬最高額度者)，購買雜誌及報紙書冊基本預算是極微少的，縱然想要提高其購買額度，囿於民代審查預算時往往因地方財政困窘緣故，是較難過關的。在捉襟見肘情況下，我深刻了解沒錢是難辦好事情的，但我就是不服輸！不信邪！真的沒錢就辦不了事情嗎？！非也！非也！窮則變！變則通！我告訴自己，或許做人可降一層次，然做事就必須要提升層次！頓時我變成一位【推銷員】，充滿了信心昂首闊步地走向社會各階層裡去，行銷我經營圖書館的理念，在消費者至上的年代裡，我必須走出我的辦公室，去與社會互動，透過多元化交流，得知消費者的需求及待解決方法為何？在競爭的年代裡，必須主動地去造訪社會資源，以和藹可親的態度，加上真誠及用心地敘述我的需求，並以自然及有節制性地說明其充滿創意革新計畫內容，更要以實際優質活動作為口碑，俾能爭取好感，進而雙方在互信、互動及包容情境下合作，那些優質及有創意的活動，常是令人愉悅及懷念的。更有相關企業主動要

求合辦相關活動等，我要讓凡能參與公共圖書館各項活動的個人及團體認為，此舉是值得的、是福氣的、因為公共圖書館能提供優質活動空間，讓民眾喜歡並願意參與其中，是三贏的局面，不是嗎！

如何讓社會大眾普遍體認到公共圖書館存在之價值，唯有透過【知識經濟】政策做導向方可達成。我經常攜帶各個相關活動之計劃書草案，與各社會資源處做「搶灘式」接觸，圖書館提供方案與企業合辦展演活動，並打響名號，有效地將民間資源與公部門做強而有“利”相結合。如何讓社會人士以【利益】為考量前提下，公共圖書館勢必要能提出【形象好且賣象佳又不必花費鉅款】之籌碼，方可被社會團體及個人所認同，尤其目前經濟不景氣狀況下，要去尋覓欲贊助單位參與各項活動是不容易的，唯有自己對欲辦理之計畫案先以有心、用心、專心去思量，評估其可行性，因為環境不良是事實；但不是理由！凡事【事在人為】不是嗎！

21世紀事在人為的公共圖書館

在五年多的公共圖書館領域裡，積極地與社會上各階層人士做正面交流中，最常被以質疑口吻問道：為何鄉鎮圖書館像這樣子經營？白天像推銷員、也像安親班忙得團團轉、晚上要辦研習活動、星期假日也要辦活動，圖書館不是只要專注在單純的借還書功能即可，認為我是不務正業的公務員，為何要弄得……。吾虛心接受其正面質疑；並以誠懇、堅定語調告知公共圖書館在邁入第21世紀裡，所應扮演的角色功能為何，更有

人乾脆就質問我為何要如此拼命工作呢？我以理直氣壯又略帶詼諧口吻回答：愛上圖書館，工作做不完！

公共圖書館要如何吸引民眾喜歡並接近，進而願意使用我們所提供的各項資源呢？相信這是公共圖書館首要任務。本館有二項特殊地方文獻：一是典藏距今已有136年歷史的清代同治年間之宜蘭古城石勒刻門扁額與收藏豐碩之宜蘭文獻，這二項典藏是鎮館之寶，並深獲民眾肯定。這些文獻敘述昔日宜蘭古城之歷史風華，俾使民眾能欣賞古文物藝術之美，緬懷先民胼手胝足開發蘭陽之艱辛過程，讓其百年古文物生命力再現。

典雅舒適的休閒閱讀空間，相信是最能吸引讀者願意造訪公共圖書館的利器之一，吾將收藏之雅石、奇木、字畫、各類古文物等，依環境心理學要素陳設於館內各樓層之適當位置，讓圖書館內充滿濃郁的書香氣韻，我們的公共廁所亦是充滿文化藝術氣息及綠美化的布置，年年榮獲宜蘭縣政府環保局公開評定為優良公廁。

公共圖書館其館藏書冊及被使用率的多寡，應該是我們經營的重要指標，然其藏書量多寡就能決定該公共圖書館的優劣嗎？每年僅有新台幣壹拾萬元可購書報雜誌，經費很難達其標準，為了不浪費寶貴資源，我們以發展【館藏特色】為爾後經營之方向。宜蘭市從小學至成人皆有各類型音樂班隊之專業訓練，我們將結合相關音樂團體以映襯【音樂】為館藏特色之公共圖書館，又與演藝廳合作，將其各類音樂表演之海報、目錄、曲目、演奏家資料，及各類型音樂比賽之成績等資料彙整，並依圖書分類法上架編目供民眾借閱，企盼將來的宜蘭市立圖書館是音樂圖書館。

走入社會結合寶貴資源及提升公共圖書館與企業的形象

21世紀的公共圖書館應走入社會，並了解其脈動需求，俾使雙方能提升其形象，需以和藹可親、誠意、互動、互信、包容等原則，向寶貴社會資源做強而有力的行銷政策。

我們常與鄰近學校資源相結合，共同為學生安排如何認識及使用公共圖書館各項寶貴資源，邀請師生1200名參與本館辦理之【愛鄉！讀鄉！】系列活動，依其學校之地理文化環境特色，邀請學者配合國小社會課程，認識我們的社區，快樂地學習及認識屬於自己故鄉歷史文化之美。

配合宜蘭縣政府文化局、觀光旅遊局舉辦【2003歡樂宜蘭年】跨年系列文化活動，特邀請2000名公、私立幼稚園師生及獅子會、扶輪社、農會、寺廟愛心基金會、地方電視台、廣播電台、廣告公司、百貨公司、保險公司等，共同為宜蘭市民眾舉辦春節系列活動：【2003燈籠暖景喜氣洋洋、健康環保古城巡禮、元宵燈謎】等新春系列活動。

結合知名之餐飲業、圖書文具公會、教育用品社等，於兒童節、端午節賽龍舟期間辦理2000人親子【宜蘭上河圖及畫我宜蘭河】彩繪寫生及繪製風箏活動，其作品致贈於美國姊妹市紀念，同時並將其獲得優勝之畫作作品，刊印在餐飲業者的包裝餐盒上，以達廣告宣傳之利。

為推展並鼓勵民眾閱讀習慣，特將館內各種過期之雜誌致贈給金融機構、醫療診所、機關行號等，此乃公共圖書館服務向外延伸政策之一。

媒體一是公共圖書館非常重要的寶貴社會資源之一，公共

圖書館各種重要的服務政策、資源之提供及各類型活動之推展，其成果有效地宣傳報導，並藉由媒體客觀的報導後獲知其優缺點，作為以後修正依據，俾使公共圖書館服務能更趨完善。

結語

【閱讀自然生命力 您在圖書館裡遇見您自己】

文明國家的認定，往往是以該國家擁有多少座圖書館、博物館及大學為基本要件之一，圖書館是保存人類文獻和知識的場所，是人類大腦的延伸，是社會集體記憶養分的介面裝置，亦是現代科學研究、經濟發展、創造發明的重鎮與基地。

感謝文化局辦理本次研習，俾有機會陳述本館經營之甘苦、喜樂與成就感，亦感謝社會各團體給予我們學習的機會，在錯誤中學習成長並不斷改善其缺失，其所獲得寶貴經驗是福氣的！寶貴的社會資源所煥發之強韌生命力，是值得用心去思索與仿效的，或許是筆者以【愛上圖書館！工作做不完！】的情愫，趨使自己能像企業家一般以開疆闢土之毅力，去創造屬於公共圖書館的一片天，並戮力在創造公共圖書館歷史生命力，提高公共圖書館在社會上的地位，然而歷史是現在進行式；非過去式也！我們正處在多元且充滿革命性、挑戰性的公共圖書館新價值觀，而游藝於其間，願共勉之！筆者尚學之處頗多，仍需同道不吝指正。