

沉澱中檢討問題 前進時思索未來

600 公里單車行 圖書館員交流新體驗

文、圖／周傳久

圖書館人員在職進修在各國愈來愈受到重視。要怎樣因應社會變遷繼續善盡公共服務之責，面臨很多挑戰。但如何辦理在職進修活動，使經年累月處於例行工作或靜態工作的館員們可得到新穎而有趣的進修體驗呢？



➤ 透過分享與交流，可激盪圖書館員更多火花。

向來重視公共圖書館服務創新的芬蘭、丹麥圖書館人員協同德國合作，今年規劃一項創舉，透過網路平台邀請到15國100個圖書館的專業人員，以騎自行車的方式從丹麥首都哥本哈根集合出發，騎600公里沿途反思圖書館的未來，最後以德國柏林為終點。到了柏林後大家一起參加一個為期3天的圖書館未來討論會。

參與規劃的芬蘭圖書館人員佑加培納解釋，活動起源於前一年在北歐圖書館專業人員研討會。部分芬蘭圖書館人員認為，聚集於會議室研討方式就開發創新議題而言，未必是唯一或是最好的互動情境。於是開始思考一種釋放身心靈又能深入基層實地體悟的活動方式。



➤ 透過自行車的前進，在沉澱中思索圖書館的未來。

沿途參訪圖書館 也觀察社會變化

後來透過社會媒體（social media）討論，試著規劃以自行車行進鄉間的長途旅行，得到不少迴響。大家認為沿途可以呼吸新鮮空氣超越傳統架構的構想，可以拜訪沿途的圖書館，也可以觀察社會變化。當然，也讓他們可以在每日休息時互相交換意見。

另一方面，圖書館人員會想到與自行車結合活動，是因為認為公共圖書館的存在就是彰顯社會民主，因為人人有機會接觸知識，正如腳踏車一樣普及易得。所以用騎自行車來行銷圖書館外也別具宣示民主平等的價值觀。雖然單就千湖國芬蘭而言，划獨木舟可能更符合芬蘭文化，但大家還是以自行車進行。

為使活動能達到行銷圖書館及實質專業交流目的，活動還有募款計畫，目標是5萬歐元，願意贊助的業者可以於活動官網、芬蘭、丹麥、德國、荷蘭等國圖書館網頁刊登形象廣告，還有沿途負責維修的大巴士外觀也是贊助者可運用的版

面。贊助者還可以選擇各種特性的自行車為贊助標的物。這項創舉終於在2011年5月28日到6月10日成真。

芬蘭方面有20位專業人員參加，並於1年前逐步籌劃。承辦者還和同事先開車探路，從哥本哈根到丹麥最南端最接近德國的紐科賓地區，再上船抵達德國，一路到柏林。發現沿途景觀自然多樣，值得以單車走一趟。後來真正實施時一共用了10天。最初幾天1天騎60公里，到後來1天騎到80公里到100公里。沿途每日搭帳棚或住青年旅館，重點不在花錢享受度假，而是在這10天離開辦公室與會議間走進森林小鎮與都市交替的路途中，與自然接觸讓頭腦重新運轉再透過觀察與對話無壓力地激盪出新點子。

討論紀錄隨時上網 引發更多意見激盪

這趟另類的圖書館專業人員研發創新之旅，並不只是準備換洗衣物和腳踏車維修零件而已。事實上主辦者之一的芬蘭人馬斯歐亞拉表



➤ 圖書館在發展自身特色之餘，仍力求結合在地文化。



➤ 圖書館的未來想像有無限可能。

示，在活動之前除了勘查路線，也已經收集資料和議題給參與者，大家都是做過功課才上路的。議題特色就是把比較有未來性、挑戰性的圖書館經營方式整理出來，請大家分別幫忙想想還有哪些更好的解決之道。每一回討論之後將想到都記錄下來放到網路上以供更多意見交流，但也非強制大家一定要討論出結果。

每天上午10點出發，晚間選定沿途小圖書館作為討論站交換意見。藉自行車之便，一路上經過很多比較不見經傳或大型公共交通工具不易直接抵達的小圖書館，如小型開放圖書館，但是卻可帶來不一樣的激盪。10天之間還有一次大型烤肉活動。100多人在一起烤肉，尤其是幾杯啤酒下肚，還怎能討論嚴肅的圖書館服務挑戰創新呢？但其實這整個旅程就是放鬆而行，自由中有方向，只有一次烤肉而非夜夜笙歌。總希望多樣化活動使旅程有節奏變化帶來和例行工作不一樣的體驗。

由於數位化、全球化和民眾生活型態與需求

改變，圖書館從儲書庫愈來愈走向文化互動中心。很多圖書館界先進認為以後可能是圖書館的空間擴大但實體藏書空間變小。而增加的空間究竟該如何利用才能延續公共圖書館促進社會教育與提升文化內涵的核心價值呢？

這類問題是圖書館因應社會需求的新挑戰，但也同時等於讓圖書館人員省思自己在未來如何被需要？有些問題因應之道有世界共通性，動腦成果可供參考，但也可能有在地文化與可用資源條件差異而要因地制宜轉化應用。這正是需要大家集思廣益之處。這項騎車找創意的活動也帶有放空歸零的意味。但同行的都是同業又來自不同生命經驗，正可組合一種終身學習團隊。

荷蘭阿姆斯特丹圖書館等單位共同成立的「This week in library」網路節目，主持人艾瑞克特別到柏林專訪此次長程旅行的芬蘭人馬斯歐亞拉和佑加培納。馬斯歐亞拉表示，騎車2週對有些想參加的館員可能難以成行，大部份的人

還是會選擇搭乘巴士前往參加研討會。不過，馬斯歐亞拉認為騎單車逛圖書館很有趣，他甚至設想以後或許可以改成從哥本哈根步行到柏林。這次旅程沿途還請了3位攝影師製作紀錄片，希望提供其他圖書館參考。

在訪談「This week in library」2位芬蘭圖書館人員後，主持人繼續請德國科隆公共圖書館館長漢娜福特博士（Dr. Hannelone Vogt）分享圖書館創新行銷。這位女士曾於福茲堡公共圖書館擔任館長時來臺分享經營經驗，是位非常積極有為的專業人士。記得當時在高雄演講前，她並非坐在台前等候主持人介紹，而是一步一步在整個國際會議廳向每一位聽講者握手散發圖書館簡介，態度和誠意讓大家印象深刻。

圖書館行銷創新 累積更多新構想

談到圖書館行銷創新，漢娜福特表示，公共圖書館基於經營使命和社會變遷，更要鼓勵圖書館人員積極觀察、尋找資源，創造新構想。她更分享圖書館如何培訓館員強化行銷能力，例如，館員以角色扮演的方式，遊說募款；或是假設有機會和比爾蓋茲同乘電梯從1樓到20樓，這麼短的時間與這位富翁相遇，要怎樣用兩三句話就打動比爾蓋茲募款呢？不只用數字而是用情感。

這背後還有個用意，讓館員了解，現在圖書館員不是把圖書館當成最安穩保守的飯碗的人，而是要具備行銷能力的人力資源，這樣公共圖書館才能加快腳步發展。由於社會步調很快，行銷機會要把握，沒有幾個人有耐心聽長篇大論，一次募款行銷最多只能做2到3個重點式溝通，再多的訊息只會讓忙碌的潛在捐款者或有權影響圖書館的政治人物大喊吃不消。

記得這位圖書館行銷專家在臺灣時，筆者曾趁休息時間與她和德國駐台副代表一起談到為什麼她老是可以創造一些別人都想不到又讚嘆的圖書館創新經營方案。2位回應說，不久前德國還有孔子研討會，在研討會中有人問孔子的72位弟子向孔子學習很多點子，但孔子又是向誰學點子的呢？2位用這個問題來回答筆者的提問，其實是說，孔子也是積極周遊向各國學習，之後經過反思整理出新點子。

她認為今日圖書館發展很多有價值服務，但行銷與發展創新一樣重要，因為這才能讓更多人用到服務。社會媒體是非常有用的管道，即使每天只負責書籍上架的館員，她也要求他們學會參與社會媒體，並從中觀察內容培養對顧客和社會變化的高敏感度。想想還有什麼特別方式吸引大眾？這項創新的做法是希望讓學習新知普及於所有館員，雖然有些館員一開始無法接受，但後來終究是樂在其中。

要燃起圖書館人員的熱情，首先要建立更直接緊密的內部交流，鼓勵大家創新並積極互動。把館員熱情帶起來，才能一起對外提升服務品質。從2002年以來德國與芬蘭圖書館一起建立讀者借書紀錄，作為往後推薦讀者個別化新書服務的資料依據，這再再顯示了利用媒體擴展使用者社群和圖書館內的互動是非常重要的。

以後公共圖書館會因虛擬庫藏挪出空間，會更像客廳與咖啡廳風格的終身學習中心，但不要用人可能有負面壓力的「學習」2個字，要讓新知故事化、趣味化。硬體界面發展觀念也應如此，圖書館空間周圍的布置和展覽可讓訪客很快感受到一個城市所發生的變化，利用所見來引起討論和求知的興趣，進而使用內部的網路資源。🌀