

累積文明智慧結晶 成為知識引領者

學習各領域知識 館員變身珍貴館藏

文、圖／陳金萬

國立臺灣圖書館、臺北市立圖書館松山分館館員，提升各領域知識，讓自己也成為珍貴館藏的一部分。





國立臺灣圖書館與 26 個機關團體，於圖書館週共同舉辦「閱讀・悅讀・越讀——106 年臺灣閱讀節」系列活動。（國立臺灣圖書館提供）

圖書館員必須懂得各種綜合知識，能提供經過整理、分析、整合的資訊和資源，成為諮詢服務的專業人員，讓自己也成為珍貴館藏的一部分。當讀者面對資訊泛濫成災的環境，館員如何依據讀者需求幫助他們在茫茫大海中找到最需要的資訊、知識，並告訴讀者圖書館有哪些工具、館藏、資源，可以協助他們，甚至能夠串連整合資源，協助讀者進行延伸學習，成為館員所需扮演的角色。

除了懂得各領域的知識外，許多公共圖書館都有各自的館藏、資源特色，館員也必須在主題諮詢服務、導引上對讀者有所益助。未來圖書館員將是知識、訊息的管理者、組織者和傳播者，是提供資源利用的顧問、專家和導航者。也就是說當館員具備這些價值時，自己也成為無可取代的珍貴館藏。

館員創新有獎勵 國臺圖服務有效益

圖書館是知識收集、保存、應用，進而創造知識的地方，館員是完成這些任務的核心人員。

國立臺灣圖書館（以下簡稱國臺圖）館長鄭來長表示，在早期，館員也許是扮演著館藏守門員、知識仲介者的角色。但在今日知識爆增的時代，這樣的服務已經不能滿足社會需要，館員必須了解讀者的需求，主動迅速地提供正確的服務，更要不斷地精進自己的專業知能，思考如何改善服務作為，滿足各種不同讀者的需要。



館員必須具備善用資訊科技的能力。（國立臺灣圖書館提供）



視障志工服務團合影。(國立臺灣圖書館提供)



國立臺灣圖書館館長鄭來長與弦樂團學生合影。(國立臺灣圖書館提供)

為因應現今社會的變遷，鄭來長認為，館員必須具備親切的笑容和服務態度，因為在第一線服務的館員是圖書館給人的第一印象，館員態度和行為的轉變必須「成於衷而行於外」，知行合一才能產生良性循環的效果；館員對於圖書館學要有基本認識，才能提供優質的服務；並且對圖書館的各項服務措施與設備都要充分了解，尤其是有哪些館藏及其置放位置更要清楚掌握；另外，館員需具備運用資訊科技處理業務的能力，願意學習與時俱進的科技知能；並擁有主動求知的精神，才能跟上時代的腳步；同時，也應具備溝通協調的能力，最好也能具備外語能力。當館員擁有這些素質和專業能力，才能扮演稱職的角色。

除此之外，21世紀是一個多元化、資訊化的社會，鄭來長認為，圖書館的服務也要強調「創

意思考」，不能凡事墨守成規，館員如果每天都重複著相同的工作，不思精進，將來極有可能被自動化服務系統或AI人工智慧的機器人取代。館員必須創造自己的獨特價值，檢討現行服務不足之處，發揮創意來解決問題。因此，國臺圖特別制定了鼓勵同仁創新服務的獎勵措施。例如，國臺圖被教育部指定為「身心障礙專責圖書館」，館內設有視障資料中心，經常要服務視障或弱視的朋友。有館員發現視障朋友出門用餐很不方便，主動提出與店家合作的訂餐服務，由國臺圖的同仁設計店家的點字菜單，供視障朋友挑選之後再由館員代購。視障朋友來此不必再因用餐而苦惱，更有賓至如歸的感覺，而店家的回應也很熱烈，反映出臺灣的人情味。

有關館員如何充實自己的專業知能方面，鄭來長表示，圖書館本身就有很豐富的教育資源，館員可以多加運用。館員在充實自己方面，可採取「由近而遠」的原則，先了解自己切身的工作內容和需求，再逐步了解他人的工作梗概，進而了解全館的服務內容；然後，根據自己的專長、興趣和不足之處去補強，才能收事半功倍之效。館員選定方向之後，網路蒐尋資料、參加研習活動、書本自修、就教專家學者即可快速的掌握重點。

國臺圖很鼓勵館員參與內外部的教育訓練、或線上教學的網路課程。教育人員每年要針對圖書館的相關主題擬定一個研究計畫，年末提出研究報告、最好能投稿期刊，這些作為都會列為考績的參考。館員若有出國考察或論文發表的機會，國臺圖甚至會擴大館務會議，讓他們分享工作報告或研究心得，帶動同仁一起成長。鄭來長指出，「異業結盟」也是導入新觀念，刺激館員成長的途徑。例如，國臺圖的親子資料中心與伊甸基金會新移民家庭成長中心合作，辦理新住民親子閱讀活動，進而了解他們的需要和如何幫助他們。國臺圖與雙和醫院合作，在病人候診的地方提供健康保健和營養學的書籍，病人和家屬利用這 15 分至 60 分左右等待的時間，就可以吸收健康知識、減少患病的機會。鄰近的宗教博物館也是國臺圖經常往來互動的機構，館員參加他們的活動可以學習一些策展、行銷的手法，在社會教育方面互相交流彼此的經驗。另外，國臺圖舉辦的閱讀節，也會邀請外部團體參與交流，館員可以利用這個機會，了解他們的做法和心得。

臺灣學研究中心 充分利用館藏資源

在國臺圖較為特別的是設有「臺灣學研究中心」，定期出版「臺灣學研究」和「臺灣學通訊」兩份刊物，至少兩個月就會舉辦一次「臺灣學講座」，不定期舉辦有關臺灣學的專題展覽。例如：國臺圖「望見南方——館藏舊籍南方資料展」。戰前「南方資料館」所藏之「南洋」（戰後改稱：東南亞）資料，戰後併入國臺圖前身的「臺灣省圖書館」，成為今日的特色館藏。先前也曾舉辦日治時期公學校教科書展覽，還曾引起不小的轟動。每當「臺灣學研究中心」舉辦演講或進修活動時，鄭館長都很鼓勵館員參加，有時候館員需要工作無法親臨會場，國臺圖也會盡量爭取講者的同意，將演講內容錄影後貼在官網設置的「線上演講廳」，讓想要學習的人都有機會進修。他在家裡，也聽了好幾場先前的演講，感覺效果很不錯，長期累積下來，對於充實臺灣學的知識幫助不小。館員唯有不斷向上提升，才能肩負國臺圖推動臺灣學研究的角色。



館員必須擁有親切的笑容和服務態度。（國立臺灣圖書館提供）

臺灣學研究中心目前的館藏有 20 萬餘冊，包括日治時期臺灣總督府圖書館及南方資料館所收集的資料，這些珍貴的文獻史料必須使用才能顯現其價值。鄭來長表示，新課綱將於 108 學年度開始實施，學校的課程決定權更大了，臺灣學研究中心所收藏的資料可成為教師教學的重要參考資料。國臺圖已經和國立華僑高中合作，協助學校發展臺灣學「校本課程」；另外，也擬訂計畫，鼓勵教師運用臺灣學研究中心的館藏資料於教學，於完成教案並進行實際教學後參與競賽，優勝者將發給獎狀及獎金。館員透過與學校合作、鼓勵的方式，成為臺灣學教學應用的導航者。



臺北市立圖書館松山分館主任林君諭和來參加小館員活動的小讀者合影。（臺北市立圖書館松山分館提供）

北市圖松山分館 館員寫書評很棒

公共圖書館館員的角色很多元，相較專門圖書館、學校圖書館都來得寬廣許多；因此，其所需要的學科知識與資訊背景，跟一般人對「專家」的想像有很大的不同。臺北市立圖書館松山分館主任林君諭認為，尤其是小型圖書館工作範圍很廣的館員，有幾項能力是必備的：首先，針對專門的學科知識，館員無法回答，但是館員必須知道尋找答案的管道在哪裡，因此平常就需要去涉獵廣泛的「入口」網站，知道問題發生時館員該去哪裡找答案。一方面是對館藏的熟悉度，另一方面是對電子資源的了解；除了北市圖提供的資料庫，還有其他各大圖書館購買的資料庫與電子書平臺，也是館員引介給讀者的參考材料。畢竟來公共圖書館使用的讀者多希望能得到免費的資源，館員也應盡其所能提供除了 Google 以外更可靠的答案。

公共圖書館館員還需具備的能力，包括人際溝通與活動企劃、辦理的能力。林君諭說，這項能力與館員個人特質雖有很大的關聯；但仍可以



館員推薦書展。（臺北市立圖書館松山分館提供）



書展專區。(臺北市立圖書館松山分館提供)

藉由學習觀摩與工作經驗的累積、前輩的領導與傳承來不斷精進。以松山分館的情形來說，館員每天上班都一定會需要面對讀者，人際溝通能力就相當重要，畢竟能完善每位讀者的服務，就會少一些讀者抱怨與後續衍伸的問題，這對人力有限的館來說，是很重要的。她認為以現在臺灣大多數小型公共圖書館的現況而言，人力是吃緊的、館員是忙碌的；但是，在例行公事之餘，要如何爭取時間來增加館藏的豐富與專業度、落實圖書館利用教育、發揮知識領航者的角色？

北市圖提供了很多有助於館員工作的進修課程與講座，林君諭都很鼓勵同仁去參加，但面對人力吃緊的問題時無法去現場參加課程，所以現在也開設了很多線上課程，或將該講座錄影後上傳，讓無法參加的同仁也能學習得到；此外，觀摩也是很重要的一部分，為此，他們參考國外大型公共圖書館的服務與活動內容，例如紐約公共圖書館、從他們的網站、Facebook，都可以看到很多值得學習的服務與活動。

另一方面，善用專業人力與替代人力也很重要，一個人的力量有限，但若能結合更多人的力量就能完成更多的事情。林君諭比方說，志工是小型圖書館很重要的人力資源，不論是圖書整理或活動協助，志工在松山分館都是很重要的幫手；在經費方面，善用民間資源也是小型圖書館在經營上的重要方向，民間的專業協會、組織，除了可以提供更專業的講師與活動內容，也是活絡社區連結的方法之一。當這些圖書館的幫手團都完善了，小型圖書館館員也才更能有餘力去發揮所謂圖書館員是知識、訊息的管理者、組織者和傳播者的角色。

以攝影為館藏特色 引發讀者興趣

松山分館的館藏特色是攝影，因此她們的館藏中除了一般公共圖書館收藏的圖書，也會透過擬購、閱選方式來購買較多攝影相關的書籍，在期刊訂閱上，也會優先訂購攝影主題的期刊。



民眾參與攝影講座外拍活動。(臺北市立圖書館松山分館提供)

在實務經驗上，林君諭老實說，並沒有太多讀者來諮詢攝影相關的專業知識，就攝影主題而言，有更多相關的攝影學會、攝影器材專賣店、部落格、Facebook 粉絲團更能諮詢到專業的答詢與討論，攝影愛好者來館通常是來松山分館借閱相關館藏。

在主題諮詢服務上林君諭表示，從小型公共書館的角度來看，更重要的是發揮一個引起讀者興趣、拋磚引玉的作用。比如說，他們會從小朋友的小博士信箱活動中找出一些與攝影相關的題目，來讓他們練習找答案、例如了解相機的原理與構造等。

此外，供一般民眾參加的攝影講座、外拍活動，也受到很多上班族及樂齡族的喜愛，往往活

動一推出就報名額滿；攝影比賽也是松山分館近年來主推的活動，隨著拍攝工具的日益普及，比賽的作品也日益精彩，小學生也都能抓到很棒的鏡頭，相對成人組的作品雖不如更專業的攝影展作品，但也因此讓更多有興趣的民眾也能得到參與攝影比賽的樂趣。

館員寫書評很棒 讀者一起來更好

松山分館從推出館員推薦書後大獲好評，今年也持續這樣的活動。他們的推薦書特色是跳脫一般在辦書展，提供一長串書單的方式，一次只放出 1、2 本書，由館員親自手寫書評與心得，並且在旁邊擺上許多複本供有共鳴的讀者借閱。

林君諭認為，這樣的好處是在資訊爆炸的時代，人們的專注力很容易就消失了，單一的選擇與手寫的書評更能讓讀者感受到溫度。此外，一般書展都不能外借，看到了喜歡只能現場翻閱或另外預約，有時溫存的感覺就跑走了，因此提供其它複本供讀者能趁熱借回家慢慢品味，就達到了辦推薦書展的目的。

至於館員如何選書？在辦這項活動時，他們其實不會自稱是「知識的領航者」，同仁常常問林君諭要推薦哪一類的書？她都說，只要是看得下去、有感覺的書就是好書；至於專業學科就交給該方面的專家學者去研究。雖然大家常開玩笑說，公共圖書館館員都只看書皮；但林君諭相信會到圖書館工作的人在本質上都是愛閱讀的人，透過寫心得與書評，自我也可以反芻閱讀的內容，也因為要推薦給讀者，希望能給讀者更豐富的介紹，就會更深入去閱讀，對館員來說這會是很好的成長。

對讀者來說，因為每位同仁的學科背景、生活都不盡相同，對閱讀的喜好與品味也都不同，

如此就可以接收到更多元化的資訊，用更多角度來看閱讀這件事。比方說，年輕同仁會說男、女朋友共讀時會有什麼體會、有小孩的人就分享親子共讀可以怎麼進行、喜歡旅行的同仁會介紹旅行時的一本伴遊好書等等。

林君諭表示，「館員推薦書」這個活動很棒！松山分館未來也會考慮再加入「讀者推薦書」的活動，讓小型圖書館更能展現讀者就像一家人的元素。如此一來，讀者也可以成為「館藏的一部分」。



小小館員活動。（臺北市立圖書館松山分館提供）



攝影比賽得獎作品展覽。（臺北市立圖書館松山分館提供）