



高雄市立圖書館在國立高雄應用科技大學設立通閱服務據點。(高雄市立圖書館提供)

主動求新求變 存在價值難以取代

館員角色多元 開創圖書館新氣象

文、圖／陳金萬、蘇士雅、楊文琳、潘云薇

親子美育數位圖書館、臺中市立圖書館、臺中市立圖書館大安分館、高雄市立圖書館，不斷精進、探討圖書館員未來的角色定位與價值。

過去公共圖書館員是收藏員與保管者，屬於被動角色；但現今的圖書館員已經有所不同，他們變得不一樣了！

親子美育跨領域合作 讓美學教育更生活化

隨著多元文化的發展，跨領域或異業合作已經是現在發展的時代趨勢。親子美育數位圖書館（以下簡稱親子美育）主任李書萍表示，就第一線館員而言，只具備單一專業已無法面對各式挑戰。親子美育的館員最初在甄選時便有做相關考量。在3位館員中，分別對中文、大眾傳播及數位媒體具有相當程度的學識涵養。

一般讀者認知的美學教育，無非是靜態的、被動的藝術欣賞。然而，透過跨領域的結合，讓這些館員結合所學長才，呈現出有別於以往的美學教育。透過活動企劃的推廣、館舍環境的布置及親子閱讀氛圍，將更生活化的美學教育體驗和感受，主動、積極地推廣給民眾。



圖書館利用教育與參訪活動。（親子美育數位圖書館提供）

互動學習、創意空間和藝文體驗這3個項目是親子美育在定位上與其它圖書館不同的地方。館員林君諺表示，互動學習指的是館內的互動設備，像AR繪本、互動牆；創意空間有大樹區、親子互動室；藝文體驗則是不定期舉辦的美學推廣活動，目標鎖定在12歲以下小孩及其家長；互動學習及創意空間的推廣則體現在圖書館資源的利用上。李書萍說，我們鼓勵家長和孩子善加利用館內設備，而不單單將圖書館作為閱讀的場所，而這3個項目的延伸，都是親子美育在美學推廣的具體展現。



「折個魯班積木給自己」活動。（親子美育數位圖書館提供）

艾德勒和范多倫提出「基礎閱讀」、「檢視閱讀」、「分析閱讀」、「主題閱讀」的4個閱讀層次。「主題閱讀」是最高的理解層次。主題閱讀要求讀者在閱讀完後能架構出一個全新的主題分析。在親子美育內主題閱讀的推廣作法是，在決定好主題後，由館員推薦相關書籍並進行簡單的介紹。林君諺指出，主題閱讀鎖定的對象為親子，因此挑選的主題多數可以提供親子互動討論的機會，並藉由交流的過程中進行生活教育，達到潛移默化的效果。



貝安斯坦熊說故事活動。（親子美育數位圖書館提供）

人文本位思考 科技難以取代

在數位科技快速發展的時代，許多偏向勞力付出的部分將逐漸被新技術所取代。這現象在圖書館裡也不斷上演，從自助取書的推廣到智慧圖書館的設立，新技術的推出逐漸取代傳統圖書館員的定位。李書萍認為，無論技術如何先進，人文涵養的部分終究都無法以技術來取代。因此，如何充實館員在文化涵養上的學識，在技術所無法觸及的領域上，與科技結合並妥善運用創新技術，使圖書館成為資訊導航的中繼站、使館員成為資訊檢索的領航，是未來圖書館從業人員可以思考的方向。

位於臺北市南港文教區的親子美育於2014年開幕，有多種美育設備供親子互動使用。後由冠德建設與頑石創意兩家公司共同維持營運，並於2017年11月由臺北市立圖書館接管運作。李書萍表示，在接管營運前的館員挑選，便要求館員除了具備基本圖書作業基礎外，還要有其它可供運用的學術專長。在營運上「教育、美學、數位應用」剛好可以對應到館員的專業，而館員間的專業交流也有助於這三大領域在運作的協調與平衡。



親子美育數位圖書館館舍空間。（親子美育數位圖書館提供）



館員參與「書目療法」課程培訓。(臺中市立圖書館提供)

「人之所以為人，源自於心的溫度。」李書萍表示，未來公共圖館館員除了能夠運用各項創新技術使圖書館健全運作外，最終仍就得回到人文本位做思考。「館員——讀者」關係的定位除了流通作業外，是否有其他可能？「館員——館藏」的關係，又該如何在大眾所認為「管理員」的身上做突破？「圖書館是一座成長的有機體」，未來會如何改變無法揣度，但回到人文本位做思考或許會是一個不錯的出發點。

中市圖提供客製化服務 滿足使用者需求

以人為中心，提供不同使用族群客製化服務，是臺中市立圖書館館員致力推動的目標。中市圖館長張曉玲表示，雖然自 AI 智慧發展以來，館員的存在價值不斷面臨挑戰，但至今仍無法取代館員角色，是因為我們擁有愛的能力和同理心，可以在服務細節上做得更精緻、更有溫度。也因此，中市圖總館為館員開設課程、成立讀書會，培訓館員提升專業知能與閱讀素養。其中，像是透過「書目療法」的專業訓練，培育館員成為心靈處方師，引導、推薦適當的圖書資訊資源，協助受到情緒困擾的使用者，經由閱讀達到情緒療癒效果；也藉由讀書會的導讀、分享，讓館員從閱讀臺中學開始認識所在環境、土地的相關故事。



館員數位資源體驗課程。(臺中市立圖書館提供)

她說，當館員可以與使用者暢談書籍內容，彼此產生共鳴，服務就更為加分。

在閱讀的推動上，中市圖總館所扮演的角色是統籌、建構，再由各分館館員進一步成為最貼近當地的閱讀推動者，透過觀察在地居民的生活與需求，結合當地機構與學校等，推出適合當地不同年齡、族群的服務與活動。例如：西屯分館和西屯區衛生所，曾合作舉辦「認識憂鬱和焦慮的情緒困擾——患者、家屬及心理諮詢可以做些什麼？」來關照讀者的心靈層面，並推廣相關圖書資源。

館員與使用者的互動、交流，成為了解其使用需求的關鍵要素。因此，中市圖總館也為館員

辦理 Facebook 粉絲經營技巧培訓、Line 官方帳號行銷技巧等課程。張曉玲表示，時下流行的互動社交平臺，所具備的即時性，不只在是適切的時間點推播訊息，達到行銷圖書館效果，還能藉由「Line 線上諮詢服務」，以網路媒介透過 Line 雙向即時互動溝通模式，立即提供適切的諮詢服務，與過去民眾必須經由現場諮詢、意見信箱、電話詢問或是以陳情方式來反應問題相比，大幅度簡化等候問題回應流程與服務時間，提供更迅速且完善的參考服務解決方案。她認為，社群經營與行銷者，已成為現今館員應扮演的角色之一。這也反映了館員本身的專業技能才是核心價值，科技只是輔助工具，館員在持續提升自我的價值下，資訊科技不再對館員產生衝擊。

中市圖大安分館 以自然生態為特色

對中市圖而言，圖書館的核心價值是不變的，但因應時代變化，館員將以核心角色「閱讀推動者」，延伸、拓展自身的角色功能。館員必須走出圖書館，投入在地社區的經營。為了照顧到偏鄉讀者需求，中市圖目前共有 6 輛行動圖書車投入各區學校駐點服務，範圍遍及大臺中 29 個行政區，最遠抵達梨山地區。張曉玲認為，館員必須扮演社區協作與觀察者，與地方緊密連結，像是全國第一個以「自然生態」為特色的典範館——臺中市立圖書館大安分館。主任黃欽輝表示，圖書館功能不斷隨著時代演進，館員角色也從被動轉換為主動出擊，透過執行此次書香卓越



館員討論如何透過 Line 與 Facebook 推廣閱讀活動。(臺中市立圖書館提供)



館員進入社區與學校說故事也成為另一項挑戰。（臺中市立圖書館提供）

典範館專案計畫的過程，更讓他體認到圖書館功能擴增的無限可能性，在原有優質的讀者服務基礎下，為公共圖書館開創出一條新的路。

2002 年到任大安分館的黃欽輝，目前是臺中市圖各分館中第二資深的主任，見證了公共圖書館近年的轉變。他說，現在的圖書館員角色和一般人認為的圖書館員已經大不相同，早期的圖書館員工作主要是協助讀者服務借還書的工作，如今館員實際要做的事很多，尤其是臺灣公共圖書館近年一直在求新求變，跟不上時代就會被淘汰，館員也要不斷的學習、充實知識，邊做邊

學，不少新進館員一進來圖書館工作才發現什麼事都要做。黃欽輝擔任大安分館主任後，也不斷思考如何提供更創新的圖書館服務，曾以為「圖書館是不是就這樣了？已經到極限了？」直到這次透過典範館計畫的執行，輔導委員提供的寶貴意見和建議，讓計畫逐漸聚焦成形後，他才發現圖書館還有更多的可能性，可以做的服務實在太多了！

教育部自 2015 年起實施「推動公共圖書館書香卓越典範補助專案計畫」，全國共有 5 座圖書館獲選典範館，其中，大安分館費時兩年多打



臺中市立圖書館館員透過「書目療法」推薦讀者閱讀書籍，作為情緒療癒的方式。



臺中市立圖書館館長張曉玲（右）與館員互動討論。

造了全國第一個以「自然生態」為特色的典範館。黃欽輝指出，計畫內容包括閱讀美學空間改造、出版自然生態資源專書、開發大安水蓼衣文創品，以及建置自然生態數位資源系統，與充實特色館藏等 5 個層面，透過整合地方特色資源，強化特色館藏閱讀功能，提供在地居民深度了解當地自然與人文特色。



臺中市立圖書館大安分館主任黃欽輝。

創造附加價值 圖書館變得不一樣

最早期大安港稱「海翁（鯨魚）窟港」，大安分館即以「悠遊在書海的鯨魚」為識別標誌及精神象徵，典範計畫以大安海洋自然生態特色為主軸，包括全國首創「認養圖書館」模式，由館方、施工廠商和民眾從海濱檢回漂流木，運用在「點一盞知識的光明燈」特色館藏區的漂流木吊燈、漂流木椅，是當地居民手作 DIY 而成，並綴以由臺灣師範大學設計及手繪的大安水蓼衣文創圖案，讓館內空間充滿濃濃的大安自然人文情調。

黃欽輝表示，為了讓大家更了解大安生態，特別邀集 10 多位當地自然生態研究專家，針對大安河口濱海自然生態進行全面性調查，將這些珍貴的第一手資料出版了第一本大安自然生態資源專書，並做成電子書，未來將以此書為核心及出發點，與當地專家團體合作，透過推廣自然生態特色閱讀，讓大安圖書館成為環境教育認證場



老師帶領學生來參觀改造為典範館的臺中市立圖書館大安分館。



臺中市立圖書館大安分館開發出當地國寶植物「大安水蓼衣」文創商品。

所。同時，透過臺中市圖各分館的協助充實特色館藏，讓原本 600~700 冊的生態特色館藏大幅提升到 3,000 多冊。並於特色館藏區裝設觸控式電視，建置大安自然生態互動數位資源系統，內容涵蓋「穿梭大安」360 度環景導覽、「漫步大安」影片巡禮、「橫行大安」螃蟹生態介紹、「綠滿大安」植物生態影片、「看見大安」空中攝影以及「飽讀大安」大安自然生態資源專書電子書等，介紹當地自然生態、地貌景觀及人文特色，建置完成後已吸引不少學校、幼兒園前往參觀體驗。他說，最大的肯定來自讀者，有一位常來的讀者是位老師，看到特色館藏區的變化，專程帶了全班學生來參觀，因為館內資源這麼豐富、這麼好，

所以一定要介紹給自己的學生，讓他覺得一切的辛苦都有代價了。

館方並委由專業設計師，將當地國寶植物「大安水蓼衣」設計成文創圖案，開發出置書袋、馬克杯、鋼珠對筆、明信片、L 型夾等與圖書館相關且實用的系列文創品，除了以認購文創品方式做為挹注圖書館的經費來源，也將與當地社區、農會合作，無償提供水蓼衣文創圖案重新包裝地方農特產品，甚至運用在整個大安區作為大安的代性圖騰，結合地方產業，創造圖書館附加價值，發揮知識經濟的力量。

目前大安分館除了主任和行政助理兩位正職人員，其餘 5 人均為派駐人力，明年還會再減少一人，即使人力如此短缺，但黃欽輝認為，人少也能有能量建構出一個整合的平臺，讓效益放大，達到一加一大於二的效果，以往大安公所、社區發展協會、大安農會等都各做各的，但透過大安分館的平臺可以將整個大安區進行資源整合，包括找師資進行志工培訓、和當地社區做結合推動自然生態觀光等。他強調，館員是圖書館的核心和靈魂，常常會向館員和自己精神喊話，快樂做是一天，痛苦做也是一天，不管再怎麼困難，都要保有熱忱和服務讀者的心，付出就是做功德，要一直前進，主動出擊的服務，圖書館才會因為你而變得不一樣。



臺中市立圖書館大安分館建置大安自然生態互動數位資源系統。



高雄市立圖書館行政法人化後招募第一批非公務員身分的生力軍。

高市圖制度改變 創意發想源源不斷

2017年9月1日起高雄市立圖書館改制為行政法人，雖然表現看起來運作如常，但內部已經有許多創意能量正在發酵中。

現代趨勢，圖書館的角色越來越多元化與求精緻服務，需要非常多各領域的專業人才攜手共進，但國家考試著重在行政法，高分考進公

務體系的公務員無法全面性因應圖書館作業，甚至圖書館也沒有直接途徑可以吸納適材適用的人員，更受限了公共圖書館的性能。高市圖原公務員系統編制名額有148人，法人化後，新進了7名非公務員身分的生力軍，雖然新進人員比例極少，但館方可以自主性挑選理想人才，這些生力軍如同注入活水，不僅帶來新氣象，也刺激了舊館員追求新知的慾望，兩者相互學習、交流，大大提振了館員間的熱絡氛圍，也激發出許多創新想法。

高市圖去年9月與釜山市簽署「文化藝術與圖書合作交流意向書」，10月又與美國西雅圖公共圖書館簽訂合作協議，進行社會、文化、語言教育、研究、旅遊等主題交換館藏。雖然跨國交流未必行政法人化才能進行，但就人才交流部分，過去在官方體制下，得以特別專案編列預算處理，難度很高。未來，高市圖可以計畫性的派遣館員到海外做長期性的學習與交流，這種連結國際、深根學習，遠比行程匆匆的走訪觀摩來得有實質成效。



高雄市立圖書館東南亞行動書車先以定時定點的方式，將行動車停靠在移工數量龐大的「日月光88夢想園區」。(高雄市立圖書館提供)



2017年10月高雄市立圖書館館長潘政儀（右二）與美國西雅圖公共圖書館館長 Marcellus Turner（左二）簽訂合作協議，國資圖館長劉仲成見證。（高雄市立圖書館提供）

去年9月，高市圖也整合國立高雄應用科技大學學生證服務功能，學生證在個人同意下可合併於高市圖系統，無需另外辦證就可以直接借閱高市圖總館及各分館圖書。另外，高市圖也在高應大建工、燕巢兩校區設立通閱服務據點，周邊居民可直接在高應大圖書館取得高市圖的通閱書籍，達到圖書館、學校與社區三贏合作局面。透過與大學圖書館合作模式，不僅擴展公立圖書館資源服務範圍與便利程度，並能深入校園，讓學生能在支援研究教學類型之外，有更多文學性、休閒娛樂與知識性的圖書能夠充實運用。

「高雄有4萬6,000位新住民，有近5萬個移工，這是非常大的族群，他們為了生計離家千里，我們有責任來照顧這一批異地遊子。」館長潘政儀這麼認為。於是，高市圖「主動走出去」的觸角也延伸到東南亞移工的聚集地。高市圖打造了一輛饒富東南亞咖哩趣味的行動書車，承載了近2,000本的越南、印尼、菲律賓及泰國等東南亞語文圖書。在試營運階段，首先以定時定點的方式將行動車停靠在移工數量龐大的「日月光

88 夢想園區」，第一次出擊，車上的菲律賓文及英文書在60分鐘內就被借閱一空。

接續，高市圖正積極物色外籍看護工聚集的據點，期待透過行動書車，讓看護工能有短暫的身心靈充實與放鬆時間。

因為鬆綁 多了一些可能性

高市圖為了籌建新總館，5年前進行百萬藏書計畫募款計畫，必須委由財團法人高雄市文化基金會執行，再以專款專用方式轉捐給圖書館，2015年第二階段館藏倍增計畫「送一本書回家鄉」募資同樣得委託文化基金會進行，但自去年9月開始，圖書館終於可以擔任募款的主角，不用為了募資大費周章。

身為法人化第一任館長的潘政儀表示，圖書館無法在轉制後像變形金剛般5秒鐘變成另外一個戰鬥武士，但行政法人化鬆綁了自由度，圖書館在運作上比較有彈性因應趨勢做調整，因此也就有多一些可能性可以發生。必然地，館員未來也一定能夠發展出連自己都預想不到的新價值。◎