



翻轉舊印象 公共圖書館再定義

館員任務再進化 活化閱讀新價值

傳統圖書館的功能以借還書、自修等功能為主，隨著時間遞嬗、轉型至今，公共圖書館的服務內容日趨多元，複合式的多角經營更是常態，且圖書館館員的任務與服務內涵，也與過往大不相同了。

文／鍾碧芳 圖片提供／國立公共資訊圖書館



館長 劉仲成

圖書館除了藏書，作為民眾閱讀、借書之用途外，也會舉辦演講、小型親子活動或播放電影等服務，這些都是圖書館基本功能；如今在數位化、智慧化需求下，現代圖書館早已不只是圖書館，而朝多元化、複合式經營邁進。國立公共資訊圖書館館長劉仲成形容：「現代化圖書館已經有類博物館概念，是以圖書館為基礎，結合各種議題、趨勢，來彰顯閱讀的價值。」

多元服務，顛覆民眾對圖書館的想像

劉仲成指出，現代化圖書館的角色擺脫了過去消極性收藏與保存圖書資料的功能，走向更多元，不只在硬體設備上日漸新穎，活動也不斷推陳出新，「已經不單單僅提供閱讀空間，也要讓民眾有一個文化、休閒、藝術、社交、終身學習的空間。」

以國立公共資訊圖書館（簡稱國資圖）近年所舉辦的活動來看，早已翻轉民眾對圖書館的刻板印象，像是歷年來的閱讀節，每年都以創新的活動吸引民眾參與，包括 2017 年結合拍賣會的「閱讀拍賣會」；2018 年連結露營活動推出「不閱不睡」，以及 2019 年搭配時下運動風的「閱動悅精彩」。而 2020 年閱讀節，也以「想見你 野來閱讀」活動，讓民眾帶著書籍、食物與野餐墊，在館前草地打造「野餐書房」，並安排音樂會、闖關遊戲、閱讀市集等，讓民眾體驗多元閱讀的樂趣。

「每一個活動都像是嘉年華般，在時代進步下，我們用閱讀元素集合生活化議題概念所創造的圖書館新價值。」劉仲成說，雖然國資圖是國家級的圖書館，能量與資源比較豐富，但現在地方的公共圖書館及其他類型的圖書館，也都逐漸以既有人力資源去發



1 | 2

1. 國立公共資訊圖書館無論是外觀與內裝都值得民眾一再探訪，進行一場美學、建築與人文之旅。
2. 國立公共資訊圖書館「以閱讀提升幸福感」做為願景圖主軸。

展獨具特色的活動，「這都是類博物館精神的不同展現。」

創新功能，提供民眾閱讀之外的新體驗

圖書館的功能早就打破侷限，擺脫過去灰暗、刻板與單調的功能，放眼全球新形態圖書館的內涵，不只是功能性不同，連目的、服務對象及設備設施也日漸翻新。

劉仲成認為，新時代圖書館改為多元化與複合式經營，能幫助探索知識、縮短數位落差，並在推廣養成全民閱讀上具有一定的角色；此外，傳統圖書館是以書為元素，現代圖書館則能進行閱讀探索，兼具休閒的功能，「民眾不只可使用圖書館的設備，也可藉此來一趟沉潛之旅。」他以國資圖為例，無論是外觀與內裝都值得民眾一再探訪，可當作一場享受美學與建築的人文之旅，「書及其以外的價值，都能在這裡享受到。」



在強調全民化、普及化下，現代圖書館的服務對象涵括的範圍也更廣，甚至必須要能滿足全民需求，讓任何人到館內都能找到適合自己的空間角落。國資圖館內即布置了21個「閱讀角」，每個閱讀角都有簡單的沙發桌椅，幾乎可媲美誠品書店的閱讀空間，就像是在家裡的客廳一樣放鬆，可輕鬆享受閱讀樂趣。「其實，現代圖書館就是要讓圖書館能成為家庭、工作之外的第三生活空間。」此外，現代圖書館在設備上，也都因應數位科技的潮流，加入了數位化、互動模式，甚至融入人工智慧、物聯網等新技術，提供民眾全新的體驗。

專業能力，館員個別核心能力再提升

現代圖書館在功能與目的翻新下，對於任職於圖書館內的工作人員所要求的專業能力自然也不如以往單純，「與圖書相關的專業是基本。」劉仲成說，目前圖書館內工作人員的背景來源可分兩大類，一是經過高普

考的圖書資訊管理科別而進用任職，另一種則是在內部有員工出缺時，會開放引進具有公務員身分且和教育、文化、圖書館相關等職系的專業人才；若是約聘人員，則偏重依科室個別的專業需求來引進所需。

不過，各圖書館對於沒有圖書資訊專業背景的工作人員，會另行安排教育訓練，以強化各項專業技能；尤其現在已是多元化複合式經營，工作人員的專業知識與技能必須提升，不落潮流之後，才能與時俱進。那麼，到底除了圖書資訊管理專業外，要擔任現代圖書館工作人員一職，是否還須具備哪些核心專業能力，才能應付新形態的圖書館工作？

劉仲成認為，優秀的圖書館工作人員，要擁有包括政策執行力、招商採購力、危機處理能力、資源整合能力與再學習的能力。以政策執行力來說，每年中央各部會或地方政府都會制定不同的政策與議題，例如性平、人權、環境、防災、民主法治，甚至是

教育部的課綱政策等，「員工必須要懂得如何將這些政策或需求轉換成服務內容，加以具體展現，要讓民眾看得到也享受得到，這就是將政策轉化的能力。」

此外，由於新型圖書館經常舉辦展覽或不同類型活動，對於公立圖書館來說，這些活動必須要依照政府採購法的規定來執行，「所以，執行人員一方面要懂得如何引進同業或異業合作模式，一方面還要了解採購法的限制與規範，才能進行整體規劃。」

他特別強調，任何組織與單位難免都會遇到需及時處理的問題，且強調要在第一時間做最好的處理，因此，危機處理能力更是不可或缺。而資源整合能力的意義，則在於善用身邊資源，將其重整後化為對圖書館最有利的元素，轉換並規劃成有價值的內容、再以專業方式呈現。「當然，每個人在職場上永遠都會有不足的部分，因此必須要有終身學習的熱誠，能夠自我學習、自我精進，才能與時俱進，不斷地改善工作效能。」

多重任務，符合新形態複合服務要求

無論如何，圖書館對於城市進步的貢獻與影響力日增，在多元化的經營形態下，圖書館的工作人員也增加了許多任務。像是自媒體、社群文化影響力增強的趨勢下，有時還需要扮演「小編」，傳遞具有價值的內容；又或者要能以行動研究來解決問題，「需根據對圖書館現場的了解，把觀察到的問題提出來，再進一步思考解決方案。」甚至須主動與民眾及社區建構良好的公共關係，創造良好形象等。

「雖然圖書專業相當重要，但人格特質與性格素養卻是根本。」劉仲成提醒想要踏入圖書館任職的人，「專業相當重要，但不

能有專業上的傲慢；且專業之下，更要有為民服務的心。」並強調無論在任何職場，都必須要有五「心」級服務——「有心、用心、愛心、耐心與細心」，畢竟圖書館是培養公民素養的最佳場域，若能有接納他人的包容力，相信在任何職場上都能遊刃有餘，獲得肯定與認同。✦

1 | $\frac{2}{3}$

1. 劉仲成館長主持公圖館員研習課程——圖書館建築規劃與工程設計。
2. 館員帶領書香小騎士體驗桌遊活動。
3. 館員藉由教育訓練課程強化各項專業技能。

