

宜蘭市立圖書館社會資源運用經驗談

The Social Resources Utilization Experience of I-LAN Municipal Library

陳俊仁

Jun-Ren Chen

宜蘭市立圖書館館長

Director, I-Lan Municipal Library

【摘要】

公共圖書館是屬於社會資源的一部分，理應走入社會以行銷方式與社會寶貴資源相結合，俾達資源共享並共創公共圖書館歷史新的生命力。然歷史絕不是過去式，歷史是現在進行式，吾人現正處在歷史生命當下，在地方財源枯竭情況下要如何與寶貴社會資源相契合，俾重塑公共圖書館的社會地位，仍有待我們共同去創造新的歷史生命空間。

【Abstract】

The public libraries are a part of the social resources utilization system. We should bring them into our communities in such a way that would create an awareness of events, and combine them with the precious social resources. We hope that our effects will motivate more people to use library services. History is never a part tense. it's a present progressive tense. We all inhabit in history. How can we remodel the social status of the public libraries with the cherished social resources, when we face the lack financial support from our local government? This is what we need to establish the new space of history.

關鍵詞：社會資源、宜蘭市立公共圖書館

Keywords: Social Resources, I-Lan Municipal Library

壹、前言

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」的第四年。公共圖書館之興衰端視地方首長之重視程度而定，呂市長國華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是更受到民眾普遍重視；因為這三年來在呂市長全力支持圖書館各類項活動之推展之下，館員戮力經營似企業家以開疆闢土之精神及似廣告人擁有靈敏創意的思為，俾使宜蘭市民能獲得最佳文化藝術之饗宴。

貳、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：當工作遇上挫折時常提醒自己「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”色彩眼光判定之言，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？市民他們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。

三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須之精緻終身學習饗宴：從民國 88 年至目前已辦理過近 400 場次各類型適合民眾終身學習之推廣活動，並於研習完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”感全面提昇，而非“量”產之提高，以符合現代消費觀念之需求。

參、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已成為民眾生活的一部分，換個角度思索之，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有何用？！

肆、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，地方財源常是捉襟見肘，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，而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，在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，我深刻瞭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！告訴自己或許做人可降一層次，然做事就必需要提昇層次！頓時我變成一位「推銷員」，我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裏，我必需要離開我的辦公室，做人要降一層次去與社會互動，透過多元化交流得知消費者的需求及待解決方法為何？更悉數在競爭的年代裏，我要比競爭者高一層次，必須要主動地去造訪寶貴社會資源，以和藹可親加上用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經驗俾能爭取好感，進而雙方在互信及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。更有相關企業主動要求合辦相關活動等，我要讓凡能參予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予其中，是三贏的局面不是嗎！

公共圖書館是在推行「知識經濟」理念，要如何讓社會大眾普遍體認到公共圖書館存在之價值，唯有透過我們「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畫書草案與各寶貴社會資源處做「搶灘式」接觸，公共圖書館提供優質知識能源計畫，使企業等能有其展演空間並能打響其企業形象，有效地將民間寶貴社會資源與公部門做強而有“利”相結合，我們可順應現代競爭社會之生態，當然其過程是辛苦的，要如何讓社會個人及團體先以「利益」為衡量其投資報酬率前提下，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必須先要以有心、用心、專心去思量及評估其可行性，因為環境不良是事實；但不是理由！凡是「事在人為」，不是嗎！

伍、21 世紀事在人為的公共圖書館

在三年多的豐富文化藝術公共圖書館領域裡，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言：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、晚上要辦各項研習活動、星期假日也要辦活動，說我是個不務正業的公務員，圖書館不是只要專注在單純的借還書功能即可，為何要弄得...吾虛心接受其“正面質疑”；並誠懇及堅定語調告知公共圖書館在人類邁入第 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索性回答：愛上圖書館，工作做不完！

公共圖書館要能如何吸引民眾喜歡並接近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。「我」亦是屬社會資源的一部分，首先要所典藏距今已有 135 年歷史之清代同治年間，宜蘭之古城石勒刻門額與圖書館建築配合景觀及綠美化，並以賞析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及緬懷先民胼手胝足開發蘭陽其艱辛過程，讓百年古文物生命力再現以「展古藝、創新意」之特殊古蹟景觀塑景已深獲民眾喜愛。

優質典雅舒適的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就似「家」的感覺，讓公共圖書館內充滿濃郁的文化藝術及書香之氣韻閱讀環境，又我們的公共廁所亦是充滿文化藝術氣息及綠美化的陳設，年年接受宜蘭縣政府環保局公開評定為優良公廁。

公共圖書館館藏書冊及使用率的多寡應該是我們經營重要指標，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言是真難達其標準，為不浪費寶貴資源，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。

陸、走入社會結合寶貴資源共創並提昇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，俾使雙方能共創且提昇形象，須以和藹可親、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。

我們結合學校資源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資源，邀請師生 1200 名參與本館辦理之「愛鄉！讀鄉！」系列活動，依學校之地理文化環境特色，邀請學者配合國小之社會課程之認識我們的社區，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、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懷舊過年之「2003 燈籠暖景喜氣洋洋健康環保古城巡禮元宵燈謎」之新年至元宵之文化藝術系列活動。

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「畫我宜蘭河」彩繪寫生及繪製風箏活動，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」是公共圖書館非常重要的社會資源之一，試想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，其成果如無法被有效地廣為宣傳報導並藉由媒體執春秋之筆用客觀的報導後，獲知其優缺點，以為爾後欲修正之利，俾使公共圖書館爾後服務指標能更趨完善。

柒、結語

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缺失，我們所獲得寶貴經驗是福氣的！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！」的情懷趨使自己似企業家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，亦提高公共圖書館在社會上的地位。然歷史是現在進行式，非過去是也！我們正處在多元且充滿革命性、挑戰性的公共圖書館歷史新生命價值觀而遊藝於間願，共勉之！筆者尚學之處頗多，仍需同道不吝指正。