

新舊任館長交接暨布達典禮 / 教育局郭局長生玉致詞全文

The Ceremony of Handing over and Promulgation The Speech of Sheng-Yu Kuo — Director of Education Bureau

編輯小組

Editor Board

新任館長曾館長、圖書館界的前輩王教授、胡教授、國民大會汪副秘書以及在座的貴賓、各位先生、女士：

今天是市立圖書館新任曾館長的交接典禮，個人有這個機會來監交，感覺到非常的榮幸。我們都知道，今天是一個資訊的時代、是一個知識成長非常迅速的時代，但是一個人的腦筋還是有限的，很多知識的獲得必須透過圖書館才能夠蒐集豐富的資料，幫忙解決很多的問題。所以在現今的時代，圖書館在對於讀者解決問題、知識的獲得，是一個非常重要的知識寶庫。所以今天圖書館的經營實在是要配合時代的趨向，來做有效的經營，讓圖書館在符合民衆求知

的需求之下，有效的去經營，讓整個社會成爲一個充滿書香的社會。

曾館長過去在輔仁大學圖書館系畢業之後，進入臺灣大學圖書館系唸碩士學位，畢業之後繼續攻讀博士學位，目前是臺灣大學圖書館學研究所博士候選人。以她的學歷，可以說是終身研究圖書館學，在專業背景上我們可以肯定她來主掌市立圖書館，一定能讓圖書館的經營非常的有成效，甚至能夠爲台北市民在圖書館的閱覽或求知方面提供最便利的服務。再就經驗上來說，曾館長她本身曾經在市圖的民生分館擔任過主任，也在國民大會當過科長、編纂，以她豐富的圖書館經驗，我相信她就任這

個工作一定能夠勝任愉快，而且能夠為台北市立圖書館的發展提供非常好的幫助。我們期望在她領導以及各位圖書館同仁的共同支持和配合之下，圖書館的業務能欣欣向榮，同時也能夠給台北市民提供最佳的服務。我個人以教育局的身分提出幾點的建議，呼籲曾館長在任內能夠從這幾方面來加強圖書館的發展。

第一，我希望圖書館的服務要提高品質，讓每一個想求知的人，到圖書館來都能得到非常舒適、非常有效率、非常便利的服務。就這一部分而言，我個人在國外看到國外的大學圖書館以及社區的圖書館，他們對民衆的服務，對學生的服務，可以說是提供最舒適、最有效、最便捷的服務。例如，當我在圖書館查不到資料，有一些猶豫的神情，圖書館的館員就會主動跑過來說，「你有什麼需要幫忙的地方嗎」？都提供主動的協助和服務，我告訴他，我有資料找不到，圖書館的館員馬上跟我安慰說，沒關係，我幫你找。他帶我到整個圖書館找遍了也找不到，他說沒關係，你把你的名字、電話留下來，我們用其它的線索去查詢鄰近的分館有沒有資料，沒有的話，再利用館際合作到各大學去找找看。如果有的話馬上用電話通知你，

到時你再來索取這個資料。像他們這樣的服務讓一個遭遇到挫折的人能夠得到安慰，不但能夠得到安慰還得到希望。反觀在國內，經常是沒有就說沒有，這樣一句話就拒絕了，使得一些到圖書館找資料的人就感覺挫折很深，館內即使沒有資料也要讓讀者有一個希望，告訴讀者要到那裏去找，或者幫助讀者如何去找，給讀者一個希望，讀者將非常感激你。像這種主動服務的精神，我個人是覺得在所有的圖書館都應該要建立，讓每一個進入圖書館的市民都感覺到很愉快、非常的感動這樣的一種服務。所以我希望市圖在曾館長的領導之下，能夠做到對市民求知，提供主動的服務、高效率的服務、高品質的服務。

第二，希望圖書館未來，能配合資訊化時代的來臨，在各種圖書的充實、設備的更新，一定要提供最迅速的資訊化服務，不管在查書、借書各方面都要用資訊管理的方式來提供最便捷的服務。在台灣，我個人是覺得還有很多的觀念要力求突破，例如：在一、二十年以前，就已經做到，還書不一定要拿著書到櫃檯當面點清，圖書館周圍設有還書箱，市民在深夜也可以還書，而不一定要在圖書館開放時間內交給館員當面點清，才算還書，不知市圖是否已經

有這種服務。我想這都是改變對市民的人性本惡的做法，我們希望未來社會趨向把人當作性善來看待，很多的服務都把入當作性善的。事實上不會按照規定還書的人畢竟是少數，這種爲了少數影響大多數人的不便，我覺得這是社會的不幸。所以我希望在未來的社會，大多數人都能把人假定是性善的，提供人性化的服務，未來圖書館在服務方面也能夠做到這樣的程度。

第三，我希望未來曾館長的領導能採取人性化的領導，這種人性化的領導就是希望說，在曾館長的領導下，圖書館所有的政策，能夠公開、民主、透明，讓圖書館館員同仁能夠有機會參與圖書館一切決策，而不是館長高興怎麼做就怎麼做，因爲今天是一個民主的時代，絕對沒有辦法恢復過去權威的領導。在權威的領導下，館長很好當，個人高興做什麼就做什麼。之前，我到各個學校去，有些校長領導出了問題，就是因爲權威的領導。校長要把一個辦公室改爲什麼房間、把辦公室移到那裏去，都不和老師溝通，結果把老師像拆除違建一樣強制遷移，因而引起老師的抗爭，反彈非常大。諸如此類的小事情，館長一定要讓館裏的同仁有參與、表達意見的機會，所以希望以人性化的

領導，透過民主、公開的方式，讓所有的同仁有參與的機會。

第四，圖書館的管理也要做到盡量溝通，無論館裏面的任何一件事情，館長、各組的組長或主任，都應該盡量和館裏的同仁多多溝通。在溝通過程中，會聽到很多不同的聲音，有很多不同的意見，但主管要將立場表達清楚，讓同仁能夠提出他們的看法，然後力求共識，有了共識以後，在推動一件事情，才能夠有凝聚的力量，才有共同的力量，才有可能把這件事情做成功。所以我希望在曾館長的領導之下，館裏面的各種工作，要盡量做到溝通。

最後一點，我希望圖書館未來的服務能朝向高目標的品質服務，就如同我們的台北市區公所的服務工作，目前已經得到國際 ISO 的認證，全亞洲第一個受到品質認證的國家就是台灣，我們應該感覺到非常的光榮。我也期望未來在曾館長的領導之下，圖書館的服務能讓每一個到圖書館的市民都感覺到受到尊重，很有尊嚴、很有價值的離開圖書館。而不是到圖書館來以後，遭遇到很多的挫折，不但遭遇到很多的挫折，服務人員還給我們的市民一些不悅的臉色看，我覺的這樣的服務，絕對不容存在今天的時代。

所以希望曾館長能夠提升同仁服務的態度，和服務的禮貌，不管接電話、對市民講話，各種態度一定要讓我們的市民感覺到充分的受到尊重，讓他們覺得進入圖書館就感覺到人性非常有尊嚴、非常有價值。惟有這樣的服務，圖書館各種業務的推展，才真正能獲得支持，也獲得全體市民的肯定，所以我期望我們未來的圖書館，不管是總館、分館，所有同仁服務的禮貌、態度一定要設法提升，要提升服務這種的禮貌、態度，首先要做觀念的革新和溝通，把觀念革新和溝通以後，我們的同仁有這樣的一個共識，才有可能表現出符合這些為民服務的禮貌跟態度。希望曾館長在這一方面能夠好好的去做規劃，來提升整個圖書館所有分館工作同仁服務的禮貌跟態度。最後，我祝福圖書館在曾館長領導之下，各項業務的發展能蒸蒸日上，也祝福在座的所有貴賓身體健康，事事如意。謝謝各位！謝謝！