

將圖書資源與專業服務視為核心價值，奮力推動城市閱讀

Regarding book resources and professional services of Taipei Public Library as core values to advocate reading in Taipei City

訪談時間：111 年 9 月 30 日

訪談地點：國家圖書館

訪談人物：曾淑賢館長(現任國家圖書館館長/臺北市立圖書館第 11 任卸任館長)

整理者：王秋閔

一、館長公職簡歷

69 年大學畢業後進入中山科學研究院圖書館 SDI 部門服務，73 年高考分發到臺北市立圖書館(以下簡稱北市圖)推廣組擔任館員，半年後，轉調總館兒童室任職。74 年前往民生分館接任主任 1 年半，之後外調國民大會秘書處資料組擔任科長，後續有機會回到北市圖擔任館長，從 87 年 5 月到 98 年 7 月，任職共 11 年。目前擔任國家圖書館館長兼任漢學研究中心主任。

二、擔任館員與民生分館主任期間的特別經歷

在推廣課擔任館員期間，印象最深刻的是曾辦理兒童手繪母親卡的比賽，為了宣傳活動，特別將製作的海報逐一張貼到鄰近學校，最初規劃參加人數 50 人，並在視聽室舉辦，但在極力推廣以及學校老師大力支持下，報名人數直逼 500 人，為此，比賽當天還停止閱覽服務並空出所有座位，印象很深刻。

當時總館兒童室位於現在的王貫英紀念圖書館，回憶每週還需要拖地、吸地，真的很辛苦，但兒童服務屬於起步階段，活動幾乎都受

到熱烈支持，有趣又開心。

民生分館以兒童服務作為特色，擔任主任期間，辦理的活動常得到學者專家、家長與老師們的支持，包含推動「義務林老師」、「現代女性讀書會」、「每月一書講座」、「小博士信箱」與相關的資料查找利用教育活動、招募多元類型的志工團隊(林老師、書香志工...)，都是北市圖首創，也是國內公共圖書館追隨的標竿，這段時期也獲得很高的專業成就感。

三、推動閱讀的理念

過往公共圖書館扮演非常傳統的角色，讀者只進入自修室閱讀或純粹進館借還書，因此認為圖書館應該扮演起推動城市閱讀的重要角色，並彰顯自身重要性，故開始推動閱讀活動，並將理念傳達到學校圖書館，攜手成為推動閱讀的核心。當時是一個圖書館專業剛起步的時期，加上有一群理念相同的同仁持續討論規劃，以及分館同仁熱忱執行，所以不論是說故事活動、讀書會、圖書館利用教育，都得到很大的迴響，許多服務與做法也擴散到其他縣市，產生極大的效益。

四、擔任北市圖館長的經營成果

經營成果是北市圖同仁共同構思與推動而累積的結果，館長猶如領頭羊，拋出好的理念，館員就會追隨在後。以下成果皆為全臺首創，後續也常被其他縣市公共圖書館仿效：

- (一)館舍：87 年建立首座「漫畫圖書館」，亦即中崙分館；91 年成立「小小世界外文圖書館」；94 年在家樂福內湖店設立無人服務的「智慧圖書館」，並陸續啓用設立在西門捷運站的智慧圖書館；95 年建立首座具指標性的鑽石級「綠建築圖書館」，亦即北投分館；96 年成立「多元文化資料中心」以利服務新住民；97 年成立

全臺首創的「樂齡學習中心」；打造多個分館與民眾閱覽室。

- (二)通過 ISO9002 認證：89 年成為國內第一所通過國際標準品質管理系統認證的公共圖書館，認證範圍包含北市圖總館與分館之所有服務，實屬不易，目前有縣市聲稱通過認證，但可能僅限總館範圍，或部分服務未含分館。
- (三)數位創新服務：91 年建立線上影音服務；92 年推出電子書借閱服務；93 年推出書香宅急便、並跟上海圖書館合作文獻傳遞服務；94 年推出參考服務視訊櫃臺；95 年推出手機簡訊催還通知服務與個人化服務；96 年首創借書證結合悠遊卡；97 年推出線上電影及音樂借閱及欣賞服務。
- (四)國際合作：為了帶給臺北市民更多元的圖書資料，並增進對多元文化的認識，先後與加拿大溫哥華公共圖書館、多倫多公共圖書館、英國蘇格蘭北拉納克郡圖書館、波士頓公共圖書館、奧克蘭公共圖書館、西雅圖公共圖書館、舊金山公共圖書館、日本橫濱市立圖書館、澳洲黃金海岸圖書館、法國里昂市立圖書館、澳門中央圖書館、韓國京畿道圖書館等簽訂圖書交換協定，也成功促進城市文化外交。

五、經營圖書館遇到的困難與解決之道

經營要先確定圖書館在城市的價值，並進行策略規劃，包含訂出願景、任務、目標、行動方案，當時設定的願景是「營造快樂閱讀、熱愛學習的活力城市」，要達成願景需要大家共同支持，包括館員、民眾、學校老師、地方組織、圖書館專家、圖書館志工、上級單位，也因此辦理多場座談會，不斷尋求認同與合作。

在策略執行後，北市圖有一定程度的翻轉與向上提升，過程中也

不免會遇到困難，例如要面對上級單位支持與否以及館員能力是否足夠等問題，若是館員專業能力不足就要設法協助他們，例如推動嬰幼兒閱讀起步走的活動時，同仁認為說故事不是館員專長，招募會說故事的志工較為合適，但事實上說故事活動必須了解兒童文學以及兒童身心發展程度，才能說出適合年齡層的故事，在國外圖書館屬於館員的專業服務，因此，曾帶著7~8位主任到信誼基金會上暑假研習課程，再由主任親自進行說故事活動，成效非常良好。因此，遇到問題時，只要設法解決問題，就能產生效益，也會感覺很有成就感。

六、圖書館在市民日常存在的意義

對於個人身為臺北市民的角度來看，公共圖書館是一個城市的文化地標，不只是一個大家想去打卡的建築物，而是成為市民在成長時期、學習時期，需要用到資源時，就會聯想到的圖書館，除了擁有絕佳的閱讀空間，更要具有專業服務的形象。另外，在經營策略上，不能僅重視建築物的風格打造，更要重視館藏資源以及服務人員深度及溫度的價值，如此，定能成為支撐城市知識經濟的力量。

七、70週年之際對於北市圖的期許

以往民眾與地方首長對於圖書館的重視度並不高，但近年各縣市都非常積極推動新總館的興建，從已啓用的高雄市立圖書館、新北市立圖書館、臺南市立圖書館，到興建中的桃園市立圖書館、臺中市立圖書館、花蓮市立圖書館、新竹市立圖書館、新竹縣立圖書館，北市圖將相形失色，原有建築對於發展也有侷限性。

憶及個人 88 年曾獲得「對國家社會有重大貢獻之傑出公務人員獎」，一年只會產生3位獲獎者且通常為環保、交通、經濟...等單位，這個獎不僅對個人有肯定的意義，更彰顯出圖書館在社會的角色有所提升，以及國家對圖書館能帶給社會的影響力有所期待，同樣的，北

市圖擁有諸多創新服務的輝煌歷史，以及擁有最佳館員素質的條件下，期許能融合未來的創新發展計畫於新館設計中，藉由興建新總館讓北市圖再度躍升與翻轉，重返公共圖書館領導地位。