

用書本堆一個在三灣的家

彭勝緯



在大眾的記憶中，可能逛過誠品、走過金石堂、甚至是某間巷弄中書香氣息濃厚的二手書店，或許會因此喜歡上它的氣氛營造、指尖翻閱書頁的觸感、身處同樣環境下的零散讀者、將情感訴諸在字裡行間中的感覺……等。那麼，將這些經驗搬到圖書館，一切的感受還成立嗎？對於圖書館，你的第一印象是什麼，又或者，圖書館對你來說該是怎麼樣的存在？

「家」，三灣圖書館的經營理念，讓圖書館不再只是圖書館，並且吸引各地的讀者拜訪。或許你會想問，像家的圖書館是什麼樣子？

將心比心 書選精

「我覺得三灣比較單純。」謝淑貞面帶微笑地說著，她是苗栗縣三灣鄉人，也是三灣圖書館的管理員。從小在這裡長大，談著三灣鄉的環境，表示自己熱衷在這裡的工作，比起待在氣氛低迷辦公室，更喜歡在圖書館中接觸人群，一切親切且和善許多。

訪談過程中，謝淑貞不時望向玻璃窗外進進出出的民眾，「剛剛那位，是從頭份來的。」她指著剛離開的讀者，只看一眼就認得。細問之下，原來拜訪三灣圖書館有一半的讀者來自外地，甚至有來自新竹的讀者。在中午時段公車只來一班，交通易達性較市區低的三灣鄉，外地讀者借閱比例佔了半數，令人訝異。



人口數少，難以避免的現實因素。三灣鄉與鄰近的頭份市佔地面積約略相同，人口數卻僅是其16分之1。不及6800人的小鎮，有三分之一的老年人口從事農業，在壯年人口嚴重外流的三灣鄉，就連照護資源也較市區困乏。因此在人口基數少的情況下，本地讀者借閱率只佔一半的原因便不難想像。

至於外地讀者佔了另一半的比例，顯示三灣圖書館對其他區域的讀者有一定的聲譽，方能吸引外地讀者，縱然交通不便也願意來到這裡借書。兒童書籍數量多，是謝淑貞提出的第二個因素。因為三灣圖書館推行親子課程，發現孩童閱讀的比例不斷上升，因此這六、七年來館內兒童書量遽增，截至105年11月底，兒童書佔總館藏逾三成。位於苗栗縣頭份市的百合幼兒園，每三個禮拜會帶大班的學生至三灣圖書館借書。園長陳淑珍表示，該活動已行之有年，幾乎每次離開圖書館都人手幾本童書，小朋友們不亦樂乎。「三灣圖書館的兒童閱覽區弄得比較好，童書也蠻多的，幾乎都是繪本。」住在嘉義縣的讀者周先生（匿名）說，由於妻子是三灣人，每兩個禮拜會來一次，借閱數量約二、三十本。

而除了大量的兒童書籍之外，謝淑貞笑談自己任職管理員以來，從青壯年邁入銀髮族，近年來正針對銀髮族群的館藏需求進行調整，可見三灣圖書館在購書上並非一成不變。而購書背後，仰賴選書小組精心挑選。選書小組中不僅限於館員，更由國中、小校長等成員各司其領域選書，同時亦參考網路、書店排行榜、讀者推薦，再經討論後才正式採購。三灣圖書館兩個月更新一次館藏，新書上架頻繁也是吸引讀者的原因之一。「我的小朋友從小就在那邊借書，幾乎都不太需要買書。因為借也借不完，看也看不完。」來自本地的讀者劉金芬說，現任職於興華高中的她反而認為學校圖書館的更新速度慢上許多。「只要讀者能在館內輕易找到自己喜歡的書，那麼下次他就會再踏進來。」謝淑貞任職20年來秉持著這個信念。

用微力動之以情

館藏更新滿足了無論是在地或外地讀者對於閱讀的渴望，三灣圖書館更試圖在借、還書之外為三灣鄉做更多的事，於是在16年前便開始推廣閱讀活動，希望能觸及更多潛在的閱讀可能。推廣活動一開始，主要服務對象為國小學童，在安親班尚不興盛的年代，父母將小孩子送到圖書館參與活動或看書便是最佳選擇。圖書館後來為了促進親子互動，規定親子課程家長必須陪同，否則不受理報名。這樣的活動要求，許多父母覺得為難，久而久之，反而養成一種習慣：孩子上課，我就要陪在身邊。將親子互動順利地搬到圖書館，謝淑貞認為，課程中家長看得見孩子成長，聊天也更有話題，這種關係比起親子在家中看卡通、玩3C產品的互動模式好上很多。

眼見親子課程的成功，三灣圖書館更將活動觸角伸向佔人口數三分之一的老年人。而活動推行之初，旋即面臨困境，「老人家沒事寧可去菜園或串門子，不會來圖書館。」謝淑貞點出問題，因多數老年人識字能力有限，圖書館從來不會是他們休憩場所的選項之一，因此推行樂齡活動的難度相對提高。思考許久，「祖孫共學」是她想出的解套方式。「為了孫子、孫女好，所有的犧牲他們都願意。」她抓住長輩對孫子的疼愛之情，趁他們帶孫子來參加課程時，藉機推廣樂齡課程。直到認識一些長輩後，再請他們向左右鄰居推薦圖書館的課程，這才將老人家也成功拉進圖書館。

時至今日，閱讀推廣活動在三灣圖書館實現「老有所終，壯有所用，幼有所長」的精神，「就我自己感覺，三灣圖書館就是讓民眾放心、安心、隨時都可以去的地方。」謝淑貞說。值得一提的是，近三年閱讀推廣活動的計畫補助從中央到地方逐年減少，自103年補助總金額約37萬元減至105年的31萬元。活動經費的短缺，成為辦理活動上最大的阻礙。為此，三灣圖書館另有對策，以同樣一筆經費而言，舉辦十場的效益比一場來得大，受惠的人多，討論度也隨之提高，因此近三年場次反倒從163場增至180場。另外圖書館也與社教團體共同舉辦活動，以免費合作辦理的方式，不只替圖書館增加推廣活動，也為主辦方提升知名度。

靠行動打破「書」離

雖然三灣圖書館在閱讀推廣下了許多功夫，部分孩童仍喪失與圖書館接觸的機會，主要原因除了家長時間上的不允許，且三灣鄉幅員廣闊，對山區的孩子而言，圖書館甚難步行而至。但三灣圖書館打破圖書館固有的運作模式，95年起開始將館藏書籍主動送至鄉內幼兒園、國小及國中。

圖書館初推行此活動時，僅少數老師願意負擔書籍保管責任。一直到三灣國小現任校長葉維寬上任，深刻瞭解閱讀之於孩子的重要性，極力推行此計畫，才讓書本完全流通至各班教室。不同於部分學校推行的班級「共讀書籍」（意指班級拿到完全一樣的書籍）的作法，三灣圖書館對於班級書籍的挑選絕不重複，「我個人覺得，閱讀是一件很自由的事情，不能被強迫，找到興趣喜歡了之後，那條路就很容易走下去。」謝淑貞認為，多元化的書籍才有助適性成長。

對於這個活動的成效，孩子的成長有跡可循。每一次回收的書籍，有沒有被翻閱的痕跡，館員比誰都清楚，有些孩子甚至會跑到圖書館，找尋學校交流書中所看不到的續集。「你不去試，那個孩子就沒有機會。」謝淑貞語氣堅定的表示，只要孩子閱讀一本書、一段文字，那都是一種收穫、一項良好的學習。

除了提供書籍上的各種需求外，三灣圖書館能夠吸引各地讀者且能再三回顧，謝淑貞認為最重要的部分是館員的付出。「由這個管理員帶的館員服務很親切，問什麼都很樂意回答你。」劉金芬語帶肯定。「環境很乾淨，我們的館員打掃都非常認真，再來我覺得是（館員）比較貼心，人的溫度，跟讀者的互動與服務。」謝淑貞自信地說，對於館員的表現她給予高度讚賞，縱然設備和經費與市區圖書館無法相較，但館員熱忱的服務態度卻不遜色。

「安心、自在、有幸福感的地方。」這是謝淑貞對「家」的定義，也是她想透過三灣圖書館傳遞給每一位讀者感受，從小環節的選書與館員的服務態度到大環節的多樣推廣活動、主動深入校園的閱讀計畫，三灣圖書館與在地居民拉近關係，讓閱讀走入民眾生活中，把家庭間的互動搬到圖書館，談笑之間，或多或少，悄悄在民眾的日常存有一些屬於圖書館的印記。

公立圖書館真的需要營運績效評量嗎？



三灣圖書館曾連年獲選特優圖書館，以「苗栗縣公共圖書館營運績效評量暨獎勵計畫」作為評比標準，由苗栗縣政府辦理，關於其辦理方式、評分標準、獎勵，以及對圖書館的效益，評鑑成果之於圖書館，成為外界定論圖書館品質好壞的主要管道。



自民國92年起，苗栗縣圖書資訊科負責辦理「苗栗縣公共圖書館營運績效評量暨獎勵計畫」，全縣的公共圖書館皆必須參與該項計畫。該計畫所評鑑之項目如下：基礎建設、營運規劃、館藏資源管理、讀者服務、閱讀推廣及公共關係、閱讀環境等六個項目，每一項目又再細分小節。各圖書館需按照該評分表，針對圖書館各方面資源做自我評分，而評分標準需自行佐證。之後再由四至五位委員針對各領域進行評分。

苗栗縣政府幾乎都會舉辦該項計畫，幾次停辦原因是評鑑項目調整、人力整合等因素，而今年（106年）因縣政府財政困難，因而將停辦一次。據苗栗縣圖資科黃鳳嬌表示，未來將改為兩年舉辦一次，配合政府撙節財政。

計畫獎勵部分，不願具名的圖書館館長指出，以前圖書館於該計畫得獎會有績效獎金，後來逐年減少，甚至到近幾年就算得獎也沒有獎金，可見績效獎金的取消明顯與該「獎勵計畫」名稱背道而馳。「有獎金當然比較好，可以用來更新設備。」該館長指出每年圖書館活動企劃並不包含維護設備的經費，只能仰賴鄉鎮市公所的經費來運作，但通常額度相當有限，公所經費申請難度高。

對於營運計畫，有部分圖書館館長持有反對意見，認為該計畫的實施「擾民」，評鑑製作過程相當麻煩，每年更新的資料量讓圖書館館員承受不少壓力。而黃鳳嬌反駁：「基本上每次舉辦活動都會做統計，照理來說在資料整理的壓力不會太大。」同時她也表示，圖資科也有逐步在減化評鑑項目，但若不透過評鑑瞭解各鄉鎮市圖書館，又怎能評估圖書館經費分配的效益？

另有館長抱有正面看法，認為每年的評鑑可以針對委員給予本館的優、缺點去做討論，以利逐年改善缺失，在申請補助經費時，也更有理由能夠說服高層。至於得獎的圖書館雖然沒有獎勵補助，但在洽談業務合作上，會比評鑑成績較差的圖書館容易許多。

對於「苗栗縣公共圖書館營運績效評量暨獎勵計畫」，各公立圖書館看法兩極，近年來因苗栗縣政府財政窘迫，不斷在計畫上進行調整，未來將如何辦理仍有待觀察。

我以為， 圖書館就只是圖書館。



做一個關於圖書館的主題，本身並不是一個善用該資源的人。還記得小時候，國小階段的我，曾跟著母親到圖書館一起借書，經驗並不多，偶爾看幾本朱德庸的漫畫作品，根本連半熟宣言都構不到邊的自己，試著在漫畫中笑話體會人生的隱晦道理，僅此而已。國、高中受到教科書的洗禮，偶時到學校圖書館看看九把刀、東野圭吾的小說，甚至多半去圖書館的原因是為了交差作業，非出自真心的動機，讓我對於圖書館產生「就只是工具」的偏頗印象。

那樣的偏頗印象，讓我面對這個專題，做了很多的心理準備。不得不說，十月的每一天起床第一個念頭即是：「我真的要做這個主題嗎？還是換一個？」擔心得最純粹的一點：若圖書館真的如我印象刻板，還能怎麼辦？但迫於時間壓力不得不行動。或許是太多公家單位的文宣使用類似詞彙，採訪之前，我仍然認為一個以「家、幸福」等頭銜著稱的圖書館，是多麼不切實際，但一切都僅止於我的想像。

這些想像在三番兩次的打擾謝淑貞小姐之後逐一打破。身為一個學生記者，做什麼事情都很菜。為了報導資料的蒐集，致電公家機關時頻頻碰壁，行政人員第一反應皆是：「要問問題不用預約嗎？」，因為沒有任何相關經驗，還天真的以為，只要電話接通，答案就會呼之欲出，事實卻不然。灰心之餘，還是致電給謝淑貞再確認訪談內容，每一次訪談過程的氣氛總是輕鬆愉快，她爽朗的個性讓訪談節奏快上很多。

我將訪談碰壁的事情跟她分享，希望從她身上能獲得更多資料，當然也順利採集到許多資訊。「其實我也是公務人員啊，大可跟他們一樣，沒必要跟你說這麼多，」她一派輕鬆說道，我卻恍然大悟，訪談過程就像聊天稀鬆平常，以致於差點忘了「她是公務員」這個事實，她的確是不用浪費時間作訪問的，「但為什麼願意跟你說這麼多，因為我想到假如我的孩子跟你一樣辛苦的到處採訪，當然不希望他到處碰壁，所以我盡可能的提供所有的資訊給你。」她說完這句話的當下，我的內心相當感動，當下真實的感受到「家」的溫暖。我們沒有交流過幾次，心中卻開始有莫名的歸屬感，而我還是盡力維持情緒，礙於記者這項身份。

事後想起，指導這篇專題的高中老師曾問我：「所以你原本要訪頭份圖書館的部分呢？」，我回答：「取消了，因為不想讓這篇專題的焦點模糊。」而這篇專題確實提出了三灣圖書館在各個面向的努力，她的確是最瞭解三灣圖書館運作的人，另一原因則是訪談過程中，她的真誠真能打動人，該圖書館「家、幸福」的頭銜是實至名歸。因此她存在通篇文章，卻不歸類人物專訪，是希望讀者能從她在文章中的回答去瞭解她的身份、她的立場、她的性格與圖書館日漸活絡的連結。

再次感謝她在採訪過程中給予我的鼓勵，受益良多。

曾經我以為，圖書館就只是圖書館。

