

## 高餐 Alma 導入歷程紀實

「改變」向來非一蹴即成。在面對環境驟然巨變時的心境、改變時的心態準備以及改變過程中與自己的意志搏鬥、即將面對改變成果時的壓力，這些過程是所有經歷過圖書館系統轉換的圖書館同道有所共鳴，且必定有道不盡的箇中苦楚及千言萬語。作為協助圖書館進行系統轉換的代理商，我們很清楚知道在龐雜的館務日常中，要設立改變目標並在有限期間內完成是艱鉅任務，這無疑是將自己從舒適圈中抽離，期待讓圖書館跟上專業領域的浪潮且能永續經營，而在輔導高餐系統轉換的過程中，我們看見跟以往截然不同的圖書館工作現場。

依照過往經驗，圖書館系統轉換過程中最困難的往往不是「系統」本身，而是心態的啟動與調整，剛接觸 Alma 雲端平台的圖書館館員們之所以覺得困難是因為還不熟悉，所以在導入過程中「教育訓練」是我們最重視的一部分，讓大家熟悉雲端平台在處理不同工作流程上的邏輯及操作，也鼓勵館員同步梳理自家(身)的工作流程，畢竟轉換雲端平台，最重要的是要意義化圖書館的每項任務，才能在實際意義上簡化圖書館的工作流程，進而將人力及時間成本發揮在更有效益的讀者服務上。

而我們發現對館員而言最困難的是「跨部門的工作流程溝通」及「捨棄習以為常的工作方式」，這往往在導入期間消耗不少時間及人力成本，也是最辛苦的環節，而這些難點在我們輔導協助高餐導入的過程中未曾發生，只有滿滿的感動與感謝。

在和高餐的合作中，我們發現高餐圖書館雖然館員數不多，館務及圖書館舉辦的活動緊鑼密鼓進行，我們安排在圖書館最忙碌的季節-下半年做雲端平台的導入，原本擔心館員們在學習時程會很緊迫，但是，令我們驚艷的是館員在上課前主動索取所有模組的工作手冊，因為他們各自要把握時間「預習」。這舉動讓我們看到高餐館員們的「自律」與「當責」，深知時間有限而先自我學習把握時間，並非完全仰賴導入團隊的安排，且享受並投入雲端平台學習、轉換過程。

而在講師的授課過程中，我們很清楚感受到館員們是有備而來，課後直接針對工作流程提問，尋求在新平台中滿足現有工作需求的方式，在討論及互動

的過程，導入團隊也更清楚了解館方的需求，進而提供更適切的建議並調整後續的導入安排。這段時間，我們看到了館員們的「團結共好」，沒有排他性地就事論事討論，亦不會糾結於分工的細節，只要事情符合對外服務的目標，誰做都是被接受的，為了日後工作順暢，工作任務調整的努力在每個人的身上都顯而易見。

另外，我們也在導入的過程中看到，雖然高餐不是所謂的「大館」，但對於自身正在使用的系統掌握度很高，書目的品質也很優秀，因此對於資料整理和轉檔議題的溝通很有效率，相對降低許多處理及溝通舊資料的時間成本，館方可以投注較多的時間在了解新系統及梳理工作流程，這也歸因於館方一直以來對於自身工作執行的「務實」。

態度決定高度，在導入團隊自己的討論中，一開始根據過往經驗確實是很焦慮，擔心給予館員們太大的壓力、導入步調很匆忙、擔心無法讓館方安心上線等等，特別是在圖書館工作中的旺季，從開學季到年底核銷季這段期間，很難相信我們在三個月內完成了全部的教育訓練，且以高餐館員們的學習狀態，可以緊接著針對館方工作流程的需求直接進行討論，這種共學的感覺很正向也很愉快，我們不曾感受到他們對於需因應新系統而改變工作方式這個事實而有埋怨，比較多的是正向討論如何在新系統落實原本的工作以及將工作流程去蕪存菁。

最後，非常感謝高餐圖書館給飛資得團隊一起合作的機會，也讓我們看見真實的圖書館工作團隊，在圖書館工作現場中館員人數不在多，而在每個人都清楚自己的角色及共同的任務，透過團結的力量去達成，館不在大，而是在每個人秉持著熱忱提供小而美而精的服務給讀者。