

北歐公共圖書館 2.0 手冊 透露什麼訊息？

圖書館創新服務 才能跟上數位新時代

文、圖／周傳久

在數位大浪潮的新時代裡，公共圖書館面臨轉型服務的課題，在作為涵養民眾知識素養的公共教育平台思考上，北歐圖書館廣納各種可能性，務使圖書館能夠在新時代中提供更多的創新服務。



挪威首都的公共圖書館提供資訊能力和營造新社群的新服務。

隨著社會與科技變遷，受到網路衝擊的實體圖書館該以何種面貌存在，成了近年來公共圖書館界共同關切的課題。在世界圖書館界以普及人性著稱的北歐各國特別針對這些議題合力探討，完成北歐公共圖書館2.0 (Nordic Public Libraries 2.0) 手冊。此一手冊收集了北歐因應趨勢變化的而新增的創新服務，頗值得國內圖書館界參考。本手冊分3大部分陳述理念，分別是2.0 Web services、實體圖書館未來服務以及圖書館如何跟上民眾需求，進行更多的創新服務。

利用數位工具 不被數位擊敗

以第一部分而言，北歐國家的圖書館認為，圖書館一直是涵養民眾知識素養的公共教育平台，在數位媒體發達之際，圖書館有責任營造新的學習機會，其次，民眾運用網路和數位電視越多，到實體圖書館的次數下降不足為奇。但圖書館若察覺資訊環境與使用行為改變，可思考如何為民眾創造新的資訊連結，例如為兒童與成人分別設計適合的服務，以便讓更多人不因科技而邊緣化，反而因數位環境而拉近與民眾的距離，成



圖為芬蘭圖書館的移民正在上網，因網路發達使少數族群一樣有機會運用公共圖書館，就更加速彼此打破隔閡。

為新的知識社群。這包括連結各種跨界，例如國界、異文化界、圖書館與博物館界、各文化資產界等。

由於資訊科技發展，鄉村圖書館透過連結，可能改變以往預算與硬體資源弱勢，大圖書館可能成為小圖書館資源，人人可能透過圖書館的線上服務而發展自己的個人圖書館。挪威並循序發展而於首都公共圖書館設置新圖書館實驗室，包括整合影音資料，讓對不同主題有興趣的人能透過虛擬平台相聚分享使用經驗，進而使不同使用者加速吸取他人觀點。丹麥方面則是強化館際合作，讓更多資訊可自由流通，包括手機服務通路。他們透過圖書館設計的維基與臉書等各種連結，產生更多的匯集，讓資源因交流而存在並更豐富，讓更多瀕臨消失的故事與圖像保存下來，成為超越距離而又貼近大眾的公共資產。

針對兒童使用網路普遍的趨勢，丹麥圖書館更研發貼近兒童興趣的服務，他們鎖定8到12歲民眾為對象，與動畫公司合作發展，提供包含電玩但不止娛樂的服務，例如讓兒童可以問問題的網路服務，而這個前提則是需要建構一個館員服

務平台，以回應兒童的各種問題。另外還有以幽默和互動概念展示圖書館資源，鼓勵兒童寫書評和使用電玩與網路服務意見交流。這些發展都從兒童觀點出發而進行設計，而不是從家長或成人觀點來思考，如此才能因勢利導，吸引兒童。

丹麥圖書館節目 與兒童分享

為進一步擴展兒童服務並且發揮服務綜效，丹麥在Aalborg的公共圖書館也與丹麥公共電視合作，以轉播車巡迴各圖書館製作節目，讓不同地區的兒童可以看到各地圖書館的活動，分享交流使用經驗。這種公共圖書館結合公共電視的創舉經過一年實驗後深得好評，現在已經從初期6個圖書館擴大到丹麥全國公共圖書館，變成每週一到週五傍晚6點在丹麥公共電視兒童新頻道半小時的節目。其中一天是現場直播，由圖書館界選一名優秀的館員與電視台為溝通橋樑，為各公共圖書館企劃活動並結合圖書館資源，創造兒童在公共圖書館的生活經驗與知識探索的樂趣。



數位圖書館保存的範圍可以延伸至書本之外，民間技藝的傳承也是個思考的方向。



芬蘭土庫圖書館的青少年流行文化區，圖書館設專區鼓勵青少年來館使用、創作並可在網路分享交流。

配合這個節目的網路平台也多采多姿，點進去除了播過的節目以外，其他內容堪稱比擬丹麥世界知名的遊樂園Tivoli般的虛擬大觀園。的確可看到依循幽默和互動原則主導的風格，有各種電玩，如打蒼蠅遊戲等，還有分享個人畫作的交互評論（可見分享評論不止文字故事與照片和影音），以及圖書館針對兒童提出問題的回應和建議連結。

或許外界會質疑雖然預備這麼多資源，兒童是否只用到電玩部分，或者更鼓勵兒童沈溺電玩。但主導這項計畫的負責人Lisbet Vestergaard對筆者表示，她不擔心這樣，重點在所有設計是精確本於滿足兒童需要，包裝得美輪美奐。此外，還有以電玩形式呈現的認識異文化區，例如日本武士道遊戲，看起來是電玩，實質上是將知識置入聲光俱佳的互動遊戲。

瑞典挪威服務閱讀障礙者

數位科技潛力自不止於服務兒童與一般民眾，還包括特殊族群。在瑞典一項稱為Dolly的計畫，就是設法為讀實體書有困難以及閱讀有障礙的人擴展資源。

他們透過手機觸碰方式與連線，提供更多有聲書的選擇，讓這些民眾求知管道可以獲得滿足。挪威的有聲視障圖書館（NLB）則將高等教育視為發展服務的重點，俾利學生在進行研究時可以更快速取得資訊。

其實晚近挪威教育針對全球化與數位化歸結出未來兩項很重要的指標條件，一為分辨資訊的能力，包括網路使用篩選。另一為與人合作的能力，包括跨文化理解互助。圖書館創新服務正是提供這兩種能力的基石。

由於合作是創新很重要的素養，挪威由公共圖書館與大學和博物館等單位一起成立圖書館實驗室，名為實驗室，其實在數位時代有實體場所但也包含網路交流。這樣讓圖書館界精英可以聚集動腦，針對個人察覺的社會變化創造出新的服務。其實這種合作廣泛發生於挪威不同領域，例如失智照顧界也有資訊平台，針對照顧失智者如何可以不用暴力，並徵詢各地護理之家的意見。所以網路平台合作創新已是如呼吸一樣自然的知識社會生活行為。這些專業平台可以吸取專業人士，也可以得到一般民眾意見，一方面不必擔心人氣問題，因為專業討論才是重點，但另一方面也可以與使用者交流對話，讓專業思考不至於太過一廂情願或象牙塔。

由上可見，以往已經以經營公共圖書館服務知名的北歐各國現在又加速腳步，以傳統資訊通路轉變為創新知識平台，以知識消費者轉為知識創造者等明確理念主導，來研擬新一代公共圖書館服務。這種發展一如筆者以往在挪威醫院見習照顧服務時一樣，很清楚地看到機構服務如何預見社會變化，進一步發現人們新的需要，而設法去創新，力求滿足民眾的精神層次需求和實際生活所需的能力。

他山之石供臺灣參考

這些人口不多但生活品質向來受舉世稱羨的國家，向來重視公共圖書館對公民素養提昇的價值，也會善用公民素養營造更優質的公民社會。他們

成功將Web 2.0概念和社會趨勢結合，不侷限於實體訪客數字，重視需要（need）也重視需求（want）。這和欠缺觀察與調查，仍然每年看有多少預算然後打電話給書商，由熟悉公共採購規則的書商把一些庫存書一次銷售給圖書館，讓民眾有什麼就看什麼，以及隨時將館員空缺挪為樁腳安插而將真館員調往其他業務、或者一直接收各界贈書但毫無整理行銷規劃的經營態度，自是天壤之別。

國內公共圖書館如果也能加強彼此合作，一樣可以有可觀的空間可以為臺灣民眾創新服務。在數位時代，有些構想因科技而有共同性可為他山之石，但也有些恐怕要特別針對在地文化與需求而量身打造式的合作創新。未來如何進一步落實，還要更多圖書館菁英與政府、民間乃至數位產業人士一起投入，才能使公共圖書館發揮更大的效能，進而在提升國民素養的面向上扮演更積極角色。



新一代的圖書館經營不僅增加館藏，還設計虛擬專業知識交流與搜尋的服務。