



顛覆想像 滿足使用者各式需求

【分享篇】

圖資界 要帶頭革自己的命

文、圖／潘云薇

隨著使用者的需求、科學進步與學習趨勢的改變，圖書館現場正在發動一場革命。到底什麼才是圖書館的存在價值？本刊邀圖書館人現身說法，以更開放的角度，找出圖書館的新定位。

莊慧玲（清華大學圖書館館長）：
以讀者為主角 創造協同學習的空間

「在尋常的圖書館午后一起離奇案件發生，警方封鎖現場，發現有6個人嫌疑重大，6個人各有說詞、各有秘密。在偵訊的過程中，有自稱推理社社長的學

生主動要求加入調查，隨著真相被一層層揭開，證據又指出嫌犯另有他人……。」你能找出真正的犯案凶手嗎？一宗校史上最大的迷案，正展開搜查。



➤ 因應學習趨勢的改變，清華大學圖書館新館打造許多團體共學的環境空間，以提升創新之加值服務。

一部由清華大學學生獨立製作的圖書館微電影《第七號嫌疑犯》，於4月24日舉辦首映會，現場吸引200名讀者熱情參與；HD官方15分鐘版本於YouTube上映後，更是逾12,160人次上網瀏覽。清華大學圖書館館長莊慧玲表示，這是館方的創新思維，邀學校主要的讀者群「學生」參與圖書館的推廣活動，同時也能表達讀者對圖書館的看法。微電影內容除了以推理懸疑的電影手法吸引觀眾目光外，更將日前才啟用的清華大學圖書館新館，所提供的高科技設施、學習空間與服務內容，巧妙地融入劇情中。這種圖書館的創新宣傳手法，不但可增加曝光率，相較於傳統生硬的文宣推廣，更具娛樂性與故事宣染性，能主動挑起觀眾對圖書館的好奇心。

踏入清大圖書館新館後，館內所提供的學習資源服務，更是顛覆傳統圖書館既有的想像，破除在館內不能說話的概念，增加大量互動、共享的空間機能，對於需要絕對安靜的讀者，館方則另闢了一處安靜閱讀區，為避免發出干擾聲響，此區禁用使用任何電子產品。會有如此為讀者設想的周全規劃，莊慧玲表示，清大在建館之初，便已明確將過去以藏書為導向的設計理念，轉以讀者為主體，並因應學習趨勢的改變，打造團體共學的環境空間，以提升創新之加值服務。像是討論室與學習共享區，提供了互動對話與團隊合作學習的功能；簡報練習室則是根據學生升學、求職需求所設置的練習室，學生可全程錄製簡報

過程，檢視自己的表情、聲音、肢體動作是否表現得當，也能邀請同學現場省視，提供改進、調整的建議；另外，小舞台是一個隔音良好的音樂及戲劇表演空間，可提供學習展示作多元的呈現方式。莊慧玲也進一步表示，清大生科技應用學習能力很強，未來也希望運用多人多點觸控式互動光牆的特性，提供學生發表影片或研發遊戲成果的實驗場域，讓其他讀者也能優先加入體驗的行列。

而為了新館的規劃建置，清大也邀請林光美、陳格理、吳可久、詹麗萍4位圖資界前輩，擔任顧問提供寶貴意見，並多次派任館內同仁，前往國外取經。莊慧玲提出，現在越來越多圖書館強調增闢多元的服務空間，但如何在有限的坪數與經費內，適當調配讀者與書籍的空間運用比例，是必須思索的重要課題。她表示，目前清大是採取密集書庫的方式，釋放出更多讀者的使用空間。但莊慧玲也以國外的遠距書庫為例指出，若是臺灣未來能整合圖書資源，成立區域遠距書庫，將不常使用或較舊的書籍，統整在一棟建築內，讀者需要時再進行調閱工作，會是比較理想的方式；此外，像是日本東京大學柏校區圖書館，便善用機械高科技設備，建置自動化書庫，書庫長35公尺，寬16公尺，高9.8公尺，內共有21,000個集書箱，可容納100萬冊圖書，以書的大小區分放置集書箱，不需分類放置，直接用條碼找書，連圖書的調閱都由自動化書庫代勞，館員也不必再依靠人力進行書籍編目上架的工作。



➤ 清大圖書館新館依讀者需求打造多功能學習空間。



周志宏（臺北市立圖書館北投分館主任）： 目標單純化 創意發想無限大

圖書館建築是文化美學的體現，也是一個地區，甚至是一個時代的文明標誌。西元2000年臺北市立圖書館北投分館，曾經被診斷是患有骨質疏鬆症的海砂屋，建築安全性備受威脅；2006年圖書館重新改建啟用，不但成為臺灣首座綠建築圖書館，2007年更獲得綠建築鑽石級標章證書，符合「生物多樣性」、「綠化量」、「基地保水」、「水資源」、「日常節能」、「二氧化碳減量」、「室內健康與環境」、「廢棄物減量」及「汗水與垃圾改善」9項指標；截至目前已榮獲至少8種建築獎項的肯定；2012年更獲得美國網站Flavorwire.com評選為「全球最美25座公立圖書館」之一。徹底揮別過往陰霾，反轉舊有圖書館四四方方的八股印象，一座會呼吸的圖書館

就聳立在林樹茂密，生態環境豐富的北投公園裡，成了道道地地的文化地標。臺北市立圖書館北投分館主任周志宏表示，這都是前臺北市立圖書館館長曾淑賢與九典聯合建築師事務所主持建築設計師郭英釗兩位靈魂人物，有鑑於地球資源的耗損與環境汙染對生態的破壞，為維護生態環境與地球永續生存盡一分心力所付出的結果。

「其實，不只是北投分館，近10年來，國內公共圖書館透過空間改造及充實館藏、設備、服務等資源的投入，讓民眾開始對圖書館改觀；雖然人力、經費的不足一直是臺灣圖書館共同的困境，但大家仍積極爭取資源，在荊棘中匍匐前進，努力提升服務能量，並建構在地不同的形象。」周志宏指出，埔里圖書館就是一個顯明的

例子，從921大地震重創館舍受災慘烈，歷經重建波折，蛻變成深具人文美學魅力的圖書館；另外，還包括國立臺灣圖書館與去年才搬址重新開幕的國立公共資訊圖書館，都是很好的例子；而未來即將開幕的臺大社科院新圖書館及興建中的高市圖與新北市圖總館，也都是令人期待的新標竿。

當談到圖書館可以提供哪些創新服務時？周志宏有自己堅持的理念，他說：「圖書館的基本使命就是推廣閱讀，談創新就該將目標單純化，再進行不同的另類思考，但回過頭來執行時，還是要有一個明確的主軸，圖書館的創新就是以滿足讀者的閱讀需求為前提，讓他們達到享受閱讀的境界，進而得到最大的收穫。」以北投分館為例，圖書館周圍環境是觀光地區，每天幾乎都會有觀光客及團體前來參訪，圖書館除了必須肩負起社會教育功能，不斷提醒訪客不能因為過於興奮打擾其他正在看書的民眾外；環境教育是深度

閱讀北投相當重要的一環。有別於傳統的圖書館建築，北投分館就像是一本介紹在地環境與歷史的書，圖書館採用全木頭打造，並配合石頭、土壤、雨林板等建材，讓綠建築與森林、溫泉博物館的日式歷史建築及地熱溫泉的環境巧妙地融合在一起。周志宏表示，圖書館除了會進行環境解說，更加入綠建築的基本應用知識教學，因為每棟綠建物都必須依所在的區域、基地等條件，在建材的使用上有所變更。

因此，周志宏認為，每個圖書館所提供的創新服務，都必須回歸閱讀本體；他說：「創新不是為做而做，更不是曇花一現的短暫作為。」周志宏指出，北市圖與公共運輸處合作推出的公車圖書館，就非常令人讚賞。公車圖書館利用臺北公車四通八達的特性，不需辦證、不用登記，只要搭乘貼有「臺北·公車·悅讀趣」的公車，便能將喜歡閱讀的書籍直接帶走，下次乘坐同路線公車再歸還即可，公車到哪，知識就到哪。另



➤ 臺北市立圖書館北投分館獲綠建築最高榮譽鑽石級標章證書，是臺灣首座綠建築圖書館。

外，像是紅色電話亭是英國辨識度極高的國家標誌，但是因為手機通訊發達，許多電話亭面臨被汰換拆除的命運，於是各地發起「拯救運動」，英國電信公司把舊電話亭開放給社區「認養」，

韋斯特巴瑞·薩布孟迪普村（Westbury-sub-Mendip）的居民便把它改裝成迷你圖書館，除了能保留歷史遺產，也解決了因流動圖書館停止服務，讓村民無書借的困擾問題。



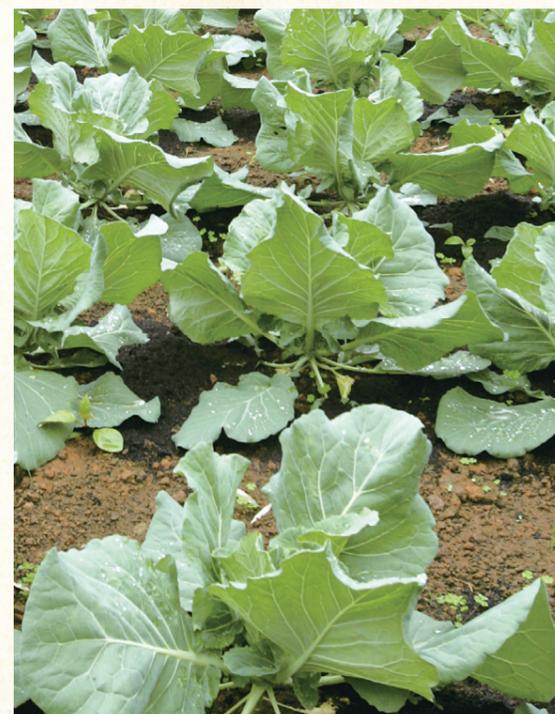
林泰宏（淡江大學覺生圖書館數位資訊組編審）： 蔬菜種子也可借 求職服務嘛也通

擁有於澳大利亞臥龍崗大學（University of Wollongong）資訊科技碩士學位的林泰宏，10幾年前因緣際會進入淡江大學覺生圖書館工作，並於2005年以「圖書館觀點」（Library Views）為名，開始寫部落格，從專精於資訊科技在圖書館的應用，擴大為所有與圖書館有關的文章，只要是值得閱讀的內容，林泰宏都會以部落格為集中地主動與大家分享。

問及如何重新定義圖書館的角色與價值時，現任數位資訊組編審的林泰宏坦言，在資訊科技進步神速的時代，很難明確定義未來的圖書館一定會是什麼樣貌，而每個圖書館的存在功能也沒

有統一標準，必須依圖書館的特性與使用者需求去定義各自所扮演的角色與價值。因此，他站在觀察者的角度舉出幾個國外案例與讀者分享，除了傳統借、還書功能外，圖書館還能有哪些創新作為？

林泰宏表示，近來國外越來越多圖書館為展現其價值，積極將觸角伸向社區，與居民互動更加緊密。全美各地有不少圖書館扮演起種子銀行的角色，就如同借閱書籍般把種子包也出借給民眾；美國加州列治文公共圖書館（Richmond Public Library）自2010年開始，提供出借各類蔬菜、花卉及其他植物種子的服務，並希望借用



全美各地有不少圖書館扮演起種子銀行的角色，提供出借各類蔬菜、花卉及其他植物種子的服務。

人若是種植成功，也能收成一些種子，將它歸還回圖書館，以便其他人可以再借出栽種。此項服務相當受歡迎，目前全美已有至少55個圖書館跟進，美國紐約州的北奧農達加公共圖書館（Northern Onondaga Public Library）更進一步把館外的半英畝土地規劃為圖書館農場（LibraryFarm），提供一小塊耕地的出借服務，希望透過耕種過程，讓社區共同分享和學習有關食物技能素養（food literacy）及永續又對環境友善的有機園藝。

林泰宏也進一步指出，在美國甚至有許多地方政府，把圖書館視為可以帶動地方經濟發展、對抗貧窮的重要助力，好比2008年金融海嘯後，就業諮詢服務成為美國圖書館熱門的服務項目之一。近年來，美國求職者有四分之三是透過網路人力銀行尋找工作，但卻有數以百萬計的美國人家中沒有網路，或者對操作網頁不太熟悉，於是

公共圖書館便成為幫助他們上網找工作的重要角色，圖書館員也會協助讀者填寫線上求職表單，更有讀者要求圖書館開班教授課，好讓他們可以學習資訊技能上網找工作。

由此可知，圖書館必須因時、因地制宜提供適當的服務需求。林泰宏拋出問題，好比人口老化的現象愈趨快速，身為終身學習的場域，圖書館要如何應對這項趨勢？除了必須考量圖書館安全設施的規劃與書籍購買的內容外，在人口嚴重外移的偏鄉地區，圖書館勢必是提供各種資訊的重要來源，未來館員是否應具備基本的醫學常識與應變能力，亦或是與醫療單位合作，提供藥物諮詢的服務功能？這些都是值得圖書館思考的問題，因此，探索圖書館的未來，成為迫切的課題。

丹麥的奧胡斯公共圖書館（Aarhus Public Library），就是一個佳例。他們不斷思考、實驗未來圖書館的服務模式，藉由各年齡層讀者的參與，找出市民真正的需求，進而改善或提供所需的創新服務。為達此目的，圖書館積極參與並領導進行許多計畫，在館內建立「改造實驗室」（The Transformation Lab），形塑未來圖書館的雛型。這些嘗試不僅增加了空間利用的彈性，也充分應用了科技，使未來的圖書館不只具有提供書籍或資訊的功能，而是讓使用者透過視覺、身體上的觸覺等各種可能的方式來體驗和學習，進而對知識有所啟發。

圖書館的演進對於一個城市來說可謂是文化、知識發展的核心基地。林泰宏說，要創新就必須不斷嘗試、實驗，圖書館每個面向都必須兼顧到，就好比經營商店，要考慮到不同年齡層及族群的需求，提供不同口味的服務，但最重要的是「多走出去看看別人怎麼做」，在向外取經的同時，也仔細思考圖書館要如何滿足讀者的需求？而圖書館存在的價值又能透過什麼方式讓讀者接收到？