

# 越洋取經 與世界各國交流

文／蘇士雅、何修宜、潘云薇、圖／高雄市立圖書館提供

利用到國外圖書館參訪與見習的機會，進行交流與經驗分享，不僅能獲得學習收穫，也能藉此打開彼此合作的機會。



**出**國參訪、見習，透過交流與分享，可以深化國際經驗、吸取學習養分，孕育出好點子。

## 高市圖締結姊妹館 派員到西雅圖公共圖書館見習

高雄市立圖書館館長潘政儀上任以來，經常把握圖書館界海外參訪活動，近年參訪過的地方包含美國西雅圖、加拿大溫哥華、韓國釜山，以及荷蘭、丹麥、德國等歐洲國家，也利用出席國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions，簡稱 IFLA）年會時，參訪當地的圖書館。透過參訪互動，除了激發營運的創新思維，也建立與國際圖書館合作的網絡。2017 年 9 月，潘政儀利用參訪機會，與美國西雅圖公共圖書館（Seattle Public library）簽訂合作協議，雙方締結姊妹館，並約定每年

互贈特色館藏，也促成後續派遣館員駐館見習的機會。

西雅圖公共圖書館是圖資界的標竿，組織也類似行政法人型態，在締結姊妹館後的隔年，高市圖特別派遣兩位館員到西雅圖公共圖書館進行為期 10 天的駐館見習。主要觀摩內容以圖書館組織和業務推廣面做深度的了解，並參觀當地亞馬遜實體書店、華盛頓大學圖書館（University of Washington Libraries）。

## 是學習之旅 也是一場外交

此次的跨國深度觀摩，是歷經雙方多次溝通及確認聚焦需求後，才促成這次罕見的圖書館駐館見習。為了慎重此事，西雅圖公共圖書館的計畫與服務部門經理 Thomas Fay 親自扮演師長的角色，帶領高市圖館員到總館和 3



高雄市立圖書館派遣兩位館員到西雅圖公共圖書館進行為期 10 天的駐館觀摩。

個分館參訪，與超過 16 位主管和 19 位以上的職員做各部門的計畫介紹見習。

這趟學習之旅，也是一場外交。館員學習對方所長，也介紹了高市圖的許多創新服務，彼此間透過交流開啟了更大的視野。高市圖館員在海外觀摩過後，彙整出許多心得，也將值得參考的項目應用在館內。例如「閱讀袋著走」活動設計以及新書、主題書展，都是從參訪中得到的靈感。

## 看見募款的重要性 開拓收入來源

西雅圖公共圖書館有 1 座總館 26 座分館，總館藏量約 200 萬冊，年度預算大約 25 億臺幣。高市圖有 1 座總館 60 座分館，總館藏量約 590 萬冊，年度預算 4 億多。在員工人數上，西雅圖公共圖書館大約有 700

人，高於高市圖將近 6 倍之多。這樣的比較，讓高市圖感到驕傲，在資源落差這麼大的狀況，高市圖仍經營得有聲有色，服務品質備受肯定。

西雅圖公共圖書館有個專為它進行募款的基金會，一年能募到大約 1,000 萬美金的捐款，這些捐款能讓圖書館提供更深化的服務。看見了募款的重要性，但高市圖無法像西雅圖公共圖書館一樣有個募款基金會相挺，於是自力救濟的在 2019 年 9 月成立「社會資源部」作為募款團隊。只有配置兩名專案經理的社會資源部短短 1 個多月就為圖書館募到 3 部圖書物流車，繳出亮眼的成績。

另外，美國公共圖書館有「圖書館之友」（Friends of library），該組織皆由義工所組成，是一個基層會員組織。「西雅圖圖書館之友」專為西雅圖公共圖書館提供運作支



1 西雅圖公共圖書館在最醒目的場域展示暢銷書。

2 高雄市立圖書館「閱讀袋著走」活動設計，靈感來自於西雅圖公共圖書館的幼童禮袋。（蘇士雅攝）





1 「西雅圖圖書館之友」研發出許多與圖書相關的周邊商品，販賣所得全數回到公共圖書館的營運預算中。

2 西雅圖公共圖書館出版索馬利亞母語教材，吸引親子參與推廣活動。

持，內部有一位正式職員、上百名志工，主要工作是透過組織的宣傳管道向廣大群眾推廣西雅圖公共圖書館，並將圖書館報銷圖書整理後販售。圖書館之友還自行研發出許多與圖書相關的周邊商品，包含文具、紙張、衣服、藝品、紀念品……販賣所得全數回到公共圖書館的營運預算中。目前，高市圖也參考這個方式，著手文創商品店和報廢圖書轉售的計畫，開拓收入來源。

## 重視弱勢族群 落實閱讀平權

在族群服務面向，美國有大量的移民與難民，圖書館在 30 年前就開辦美語教學課程，這項服務至今還持續著，甚至教導移民醫療、報稅、求職等資訊，目的是為了讓外來人口能適應社會。

因為貧富差距大，網路普及度不足，為了落實「閱讀平權」，西雅圖公共圖書館非常重視弱勢族群的資訊素養培力，特別與華盛頓大學合作為弱勢青少年開發免費創客課程，還提

供大量視聽資料和公用電腦，單是總圖就配備了 400 臺電腦提供民眾使用。為了讓來自索馬利亞 (Somalia) 的難民幼兒了解自己的國家，西雅圖公共圖書館編製了一本內容介紹索馬利亞當地器具和語言的寶寶語彙學習精裝書。

臺灣的新住民人口逐年增加，高市圖很多分館也努力協助這個族群，包含開設語言班、中文閱讀、中文電腦打字……不遺餘力幫助新住民在臺灣的生活無縫接軌。高市圖也自行出版了一本《雄愛讀冊》，內容是依據幼兒的學習歷程進行設計，著重高雄在地題材；有包含客語等多語歌謠，懷孕滿 38 週的高雄市民就可以在醫療院所領取。高市圖館員特別將這本書帶到西雅圖，讓西雅圖公共圖書館館員對這本每個孩子都適讀的書感到非常的驚豔與讚賞。

「頭抬起來看看大家怎麼做！」一直是潘政儀鼓勵館員的一句話。他強調，高市圖要的不只是短暫交流，更渴望深入分享和學習。2019 年 10 月高市圖又有兩位館員到日本。日本童書的創作和發展在國際間具有相當大的

指標性，透過觀摩與學習，高雄的國際繪本中心想必未來又會有一番新氣象！

## 臺東文化處圖書管理科長 透過出國參訪經驗改變圖書館

你是否漸漸發現，現在的圖書館活動變多了，內容也豐富了，不但借還書超方便，節假日還會舉辦各種活動，圖書館不再是一個讓孩子覺得「只能看書」的地方，它已經默默變成一個充滿居民連結、人情溫度，並且讓人萌生「尋寶」樂趣的地方了。

圖書館之所以有這樣的轉變，部分原因得以歸功於公共圖書館長期以來進行國外圖書館參訪的成果。數次隨行前往參訪國外圖書館的臺東縣政府文化處圖書管理科科長謝良英認為，能到國外圖書館實地參訪，「最大的效益在於別人認同從事圖書館工作是有價值的，也基於此內心油然而生的服務熱忱會更加鼎沸，同時外在效益也會藉由國外參訪經驗得以比較。」藉由這樣的經驗比較，就有機會「跳脫既有的、例行性的框框觀點，得到同樣的經費創造更多的成果」。再者，

出國參訪者往往是來自全國各直轄市、縣市首長，「團員彼此的互動交流更是學習及情感匯聚的機會」，因此她認為到國外參訪確實有其必要及重要性。

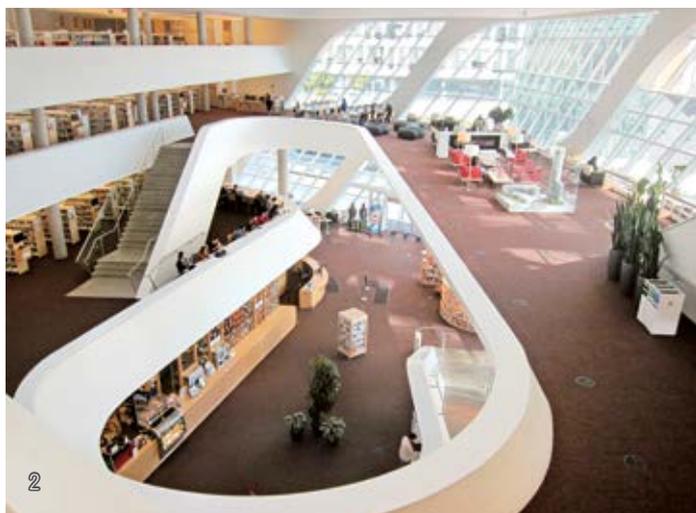
## 美加圖書館學習參訪 啟發創意新點子

回顧過去參訪的經驗，謝良英表示，在2017年9月，她曾參加由國立公共資訊圖書館（以下簡稱國資圖）館長劉仲成所帶領的「美加雙城臺灣圖書館學習參訪」。此行總計參觀了亞馬遜第一家實體書店，以及以美國西雅圖公共圖書館總館（Central Library）為首的數十個大小圖書館，包括美國華盛頓大學圖書館的總圖書館（Suzzallo and Allen library）、大學部圖書館（Odegaard Undergraduate Library）、東亞圖書館（East Asia Library），以及加拿大素里公共圖書館（Surrey Public Library）等，「每個圖書館因其屬性、社區需求、基金會運作、總館或分館等差別，各有不同的營運及管理制度」，讓她印象非常深刻，例如西雅圖公



1 美加雙城臺灣圖書館學習參訪團合影。（臺東縣政府文化處圖書管理科提供）

2 加拿大素里公共圖書館採用流線型設計，採光透明，內部空曠；樓梯走道特別加寬，置有階梯式長排坐位可供人往外遠眺。（臺東縣政府文化處圖書管理科提供）





1 美國華盛頓大學總圖書館哥德式的建築風格華麗宏偉，外牆有雕塑家 Allan Clark 創作的名人雕像，令人驚歎。（臺東縣政府文化處圖書管理科提供）

2 加拿大素里公共圖書館裡設有向讀者介紹圖書館導入綠建築理念的教育看板。（臺東縣政府文化處圖書管理科提供）

3 美國華盛頓大學部圖書館把空間改造成研究共享空間概念，紅、白、綠3個色系區塊各有不同的設備和功用。（臺東縣政府文化處圖書管理科提供）



共圖書館總館其設計可以讓陽光直接由上而下灑落中庭，營造出極其明亮、寬敞的閱讀空間，獨特的鋼骨及玻璃帷幕屋頂極富建築特色，而造型各異的閱讀桌椅以及用色豐富的地板，「……跟國內早期建造的圖書館與現行閱讀氛圍顯然有很大的差異。」

謝良英說，透過學習參訪，讓她啟發了許多以往沒有想到的點子，例如，圖書的擺設直接面對民眾，可以讓民眾快速找到想要閱讀的書，或是在閱讀空間上做點創意變化，都能引起讀者的注意，進而改變既有的刻板印象。此外，在閱讀的推廣上，也有不同以往的做法，像是結合節慶推出活動，創造出「圖書館也能這麼做」的新印象。例如，為響應世界閱讀日，臺東縣政府文化處圖書館在兒童節推出「走讀探索福爾摩斯——

『Book』『Book』為營」的主題活動，挑選全年齡都適合的科學推理書籍，讓大人小孩一起來探究真相。其他節日，像是母親節、端午節、父親節等，也都推出了老少咸宜，可以讓全家共同參與的活動，無形中也加深了民眾與圖書館之間的聯繫。

## 累積參訪經驗 搭起互動橋梁

面對未來圖書館事業的推廣，謝良英表示，2019年10月她也隨行前往新加坡，參訪了新加坡國家圖書館、濱海藝術中心公共圖書館、烏節青少年圖書館等圖書館，感受非常深刻，「我的圖書館還能有什麼樣的變化，可以成為縣民最想要、最愛上的圖書館？」謝良英以此自問，期望未來能藉由參訪不斷累積的



2019年「世界閱讀日」，臺東縣政府文化處圖書館推出「走讀探索福爾摩斯——『Book』『Book』為營」活動，帶領孩子一起探索科學真相。（臺東縣政府文化處圖書管理科提供）

經驗與啟發，為公共圖書館與民眾搭起互動更為鞏固、頻繁的橋梁。

除了出國參訪，謝良英也有接待海外圖書館前來參訪的經驗，包括上海圖書館以及北京首都圖書館，都曾前來臺東交流分享。謝良英認為，臺東之所以能夠引起海外圖書館的好奇並慕名而來，主要是因為「臺東擁有豐富的自然資源，少數民族眾多，閱讀推廣效力佳，同時已邁入RFID科技智慧型圖書館」，不但可以24小時取書、還書，網路的運用也很方便，「資源缺乏卻能與大都會同步智慧化」，她對此深以為傲。

## 從香港跨海來國資圖實習 體會不同以往的服務經驗

智慧科技的發展，確實讓圖書館的經營產生了變革。來自香港大學資訊管理系的四年級生譚婉琪2019年暑假跨海來臺，選擇到國資圖實習，館內的運書機器人「波比」、會跳舞和說故事的NAO機器人、編程課程的好幫

手「凱比同學」以及酷比導覽機器人，是她在香港公共圖書館不曾見過的科技服務。譚婉琪說，機器人不但具吸睛效果，有助於吸引民眾進到國資圖來使用館內的服務，並且每款機器人都有屬於自己的功能，各司其職，可以分擔圖書館員的工作量。她期盼，香港公共圖書館也能引進機器人服務，並且藉由活動的推廣、與讀者的互動，讓更多人了解機器人可以為人類帶來哪些幫助。

譚婉琪這次在國資圖主要在數位資源服務科實習，其中聽視障資訊中心的服務經驗，最令她難忘；「我曾參與過視障者的教育推廣服務，因為他們無法看到，和他們說話時聲線要放大，左轉或右轉之前要先告訴他們接下來的動作是什麼……讓我更加了解怎麼跟視障者相處，以及帶他們走路和溝通的技巧。」

實務見習可以幫助自己累積專業知能，譚婉琪說，下次若有機會再到國資圖實習，她希望能參與推廣服務，「了解怎樣更有效地向不同族群的讀者推廣圖書館所提供的服

務；透過哪些推廣方式可以吸引大眾去使用館藏資源。」譚婉琪說，國資圖館藏相當豐富，只是有時候民眾不清楚如何去選擇適合自己使用的資源，「好的資源如果沒被運用到很可惜。」

## 經由實務見習過程 豐富歷練與服務態度

同樣來自香港大學資訊管理系的四年級生梁煥桐，選擇在國資圖閱覽諮詢科實習，主要的工作之一就是在諮詢櫃檯，站在第一線服務到館的民眾。「哥哥、姊姊（館員）都是用很有禮貌、溫柔的態度對待讀者，如果他們有什麼問題，都會很盡力、努力地去解決，讓我學習到怎樣跟讀者溝通、怎麼盡力去協助他們解決問題。」她回憶，有一次一位奶奶因為已經很久沒來過圖書館，不清楚館內提供哪些服務，「館員姊姊就拿了張地圖，很仔細地把每一個層樓的服務告訴奶奶；如果是我應該只會給一張地圖，僅將三

樓的樂齡服務介紹給奶奶，不會那麼詳細解說，所以印象深刻。」透過實務見習的過程，豐富了梁煥桐的工作歷練。

在今年暑假的實習經驗中，梁煥桐認為，書香騎士圖書館服務學習活動帶孩子認識圖書分類法、認識索書號、整架工作，對她來說是一項挑戰，「我中文講得沒有非常好，過去也比較少跟小孩相處，但是看見孩子主動參與其中，是很好的回饋。」而書香騎士參與說故事任務，講故事給小讀者聽時，孩子的勇氣跟認真的表演態度；讓梁煥桐感受到「表現完不完美不重要，重要的是他們做的這件事，值得我們去學習」。

國資圖每年暑假都提供學生實務見習的機會，豐富他們步入職場生活的經驗，歷年來有不少來自香港的學生跨國來臺實習；梁煥桐說，這是很好的方法，可以親身體驗到不同國家的公共圖書館服務、環境和人。她期待，未來學生也可以組團到各個不同地方的圖書館參訪，「這是一個不錯的交流方式。」◎



1 香港實習生梁煥桐在書香騎士圖書館服務學習活動中，帶孩子認識索書號。（國立公共資訊圖書館提供）



2 來自香港大學資訊管理系的實習生譚婉琪（右）和梁煥桐。（梁煥桐提供）