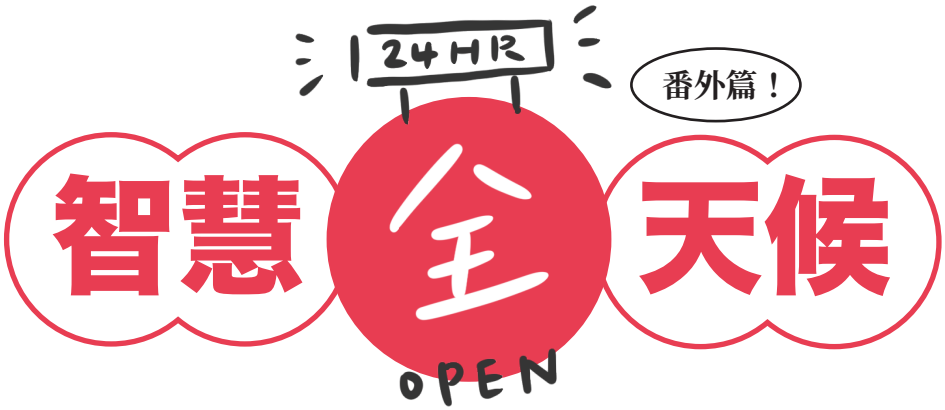

科技神助攻，北市打造「圖書館版的YouBike」

利用機器取代人力～無人化管理的智慧圖書館

文、圖／萬千華

圖書館的服務也可以更具彈性與便利性，臺北市立圖書館利用科技創造出一條嶄新的路——無人化管理的「智慧圖書館」。藉由機械設備取代人力，鑲嵌在都市的狹縫間服務民眾。每間智慧圖書館因地理位置的不同，而形成小型的社會縮影，藉由不同客群形塑出各自的特色，說出城市的故事。

為了滿足民眾對圖書館需求，又無奈成立新館土地取得不易、成本高、人力有限，北市圖遂於 2005 年成立全國第一家智慧圖書館。智慧圖書館運用資訊設備進行館藏管理及圖書流通服務的無人圖書館，除了一般書架、閱讀桌椅、讀者使用電腦外，主要利用自助借還書機、自助還書箱、圖書殺菌箱、門禁、空調及燈光自動控管、專線電話等設備來取代館員。儘管第一家智慧圖書館已退休，但北市圖陸續增設八間。

傳統圖書館與智慧圖書館不同之處，除了傳統圖書館特有的年深歲久、平波緩進的氣氛，再來就是藏書量。圖書館總館多達 60 幾萬冊、大型圖書館有 16 至 20 萬冊不等、中型圖書館約 12 萬冊，就連一般的民眾閱覽室也有 5 至 6 萬冊，智慧圖書館則只有 1 至 3 萬冊。北市圖閱覽典藏課課長陳慧俐解釋，主要是智慧圖書館多為用閒置空間所建造而成，因此空間有限。

「圖書館版的 YouBike」書籍隨著人們需求而漂泊

為了滿足讀者需求，臺北市圖書館研發出一套「浮動館藏機制」，簡單來說就像是「圖書館版的 YouBike」。陳慧俐解釋，圖書館的書籍像人一樣有「戶籍」，會屬於特定圖書館；但假設有讀者在西門智慧圖書館借了一本書，後來拿到東區智慧圖書館還，系統就會自動把這本書歸戶至東區地下街的藏書。因此智慧圖書館的書籍就像是 YouBike 一樣為居無定所的遊牧民族，然遊牧民族逐水草而居，「游牧書籍」則是依人們需求而漂泊。

另一項「浮動館藏機制」則是智慧圖書館內的館藏，會定時以每週 65 本的數量與規模相當的智慧圖書館交換，讓讀者可以不斷看到新的書籍。因此透過「浮動館藏機制」，書本的管理不再是由館方單方面的決策，還受到讀者行為軌跡造成館藏的流動歧異，這樣的雙軌館藏管理機制，間接使繁忙都會人們的接觸與交流。簡而言之，透過此機制的智慧圖書館給人一股小巧靈活、彈性活潑的氛圍。

智慧圖書館猶如社會縮影　深化人與土地情誼

智慧圖書館的特色還包含其使用者，陳慧俐表示，大型圖書館裡形形色色的人都有，智慧圖書館則大多為附近居民，但會依照不同地點而異。她笑說，西門智慧圖書館不但青少年多，還有許多年輕情侶「抱在一起看同一本漫畫」；松山機場智慧圖書館大多是商務人士以及出乎意料的離島居民，利用往返離島與本島等待時間出現。館方會依照不同族群上架不同書籍，像是西門館以漫畫及青少年文學為主、東區以健康、食譜、理財與童書等等。智慧圖書館不但提供消遣，更給予離島民眾多一份土地連結。

智慧圖書館其中一間分館——社子島分館主要客群看似平凡無奇，僅是附近居民和學校師生，但居民盼望圖書館的落成，一等就是 50 年。陳慧俐解釋，由於社子島限建規定，要成立圖書館只能找現有的建地，唯一適合的地方只有活動中心，但活動中心的規模不足以設立一般圖書館，於是北市圖轉念一想，「不如設立智慧圖書館吧！」若不是這項發明，社子島居然可能永遠等不到一個正規的圖書館。

陳慧俐指出，智慧圖書館不同的時間點也會出現使用者的差異，一般時期開放時間涵蓋清晨至半夜（近來因疫情影響，開放時間有異動）。經觀察，早上 6 點至 9 點的「超早鳥派」多為上班族會出現在西門及東區智慧圖書館，「好像都是書快到期，卻來不及去一般圖書館還書的上班族，順路將書還進自動還書箱。」陳慧俐說。至於早上 9 點至下午 5 點的「日間派」，多為長者、退休人士或者是逛街逛累的人們到此休憩。晚上 7 點至 9 點又是通勤族出沒的時間，大多都是職業媽媽，下班順路借書給小孩看，陳慧俐感嘆：「現代人腳步匆忙，可能想給兒女更多讀物，但無奈工作與家事纏身。」晚上 9 點以後的「晚鳥族」使用者樣貌較為多元又像平行線，較無交集，常見的仍為逛街族與通勤族，但進入暑假後發現一個特殊現象：有家長帶小孩一家人至智慧圖書館的新書區選書、遛小孩兼避暑。

學童自行操作西門智慧圖書館自助還書機，借了一大落漫畫

將科技化敵為友創造三贏局面

「無人」亦有情

智慧圖書館嵌入日常生活的角落，民眾從陌生到熟悉，現在甚至有其無可取代性。對於館方而言，除了讓民眾使用圖書館有新體驗、延長服務時間及服務觸角，而不需耗費較多建置成本及人力限制困境，甚至學校或活動中心閒置空間予以活化。如此一來，不但創造出三贏局面。陳慧俐笑說，智慧圖書館還不會出現抱怨館員態度的投訴；除非特殊狀況，像是機器壞掉沒有處理等等硬體問題，其餘時候只要有像「家庭小精靈」一樣的管理人員趁你不注意的時候默默整理書籍就好。

科技的浪潮為人類的生活帶來鉅變，網路與電子書的興起後，紙本書籍的未來受到許多挑戰，然而，多虧科技——RFID 晶片，也就是悠遊卡所使用的技術——北市圖才得以設置智慧圖書館。儘管主打「無人」服務，但卻是在繁忙的都市人之間搭起交流的橋樑，更是在傳統與科技間取得新平衡。

東區地下街智慧圖書館外觀

東區地下街智慧圖書館客群較多元，有上班族、逛街民眾與親子等等