

出國報告（出國類別：國際會議）

參加美國圖書館學會(ALA)2015 年會 暨參訪圖書館報告書

服務機關：國立公共資訊圖書館

姓名職稱：黃湘屏 專員

鍾語宸 科員

派赴國家：美國舊金山

出國期間：104 年 6 月 24 日至 7 月 2 日

報告日期：104 年 8 月

摘要

本報告內容為 2015 年國立公共資訊圖書館及國內圖書館同道共 10 人，前往美國舊金山參加 2015 美國圖書館學會(American Library Association, ALA)年會、海報展及圖書館參訪。由中華民國圖書館學會主辦、國立臺灣師範大學圖書館柯館長皓仁擔任團長，成員包括團長、世新大學林志鳳副教授、國立臺灣圖書館李玉瑾主任、國家圖書館黃玫溱專員、本館黃湘屏專員及鍾語宸科員，以及國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所若干名研究生。此次本館援例派員參加美國圖書館學會年會，並以「Reading Resource Exhibition Tour— A Transformed Model of Promoting Reading for Public Libraries in Taiwan(閱讀資源巡迴展－臺灣公共圖書館閱讀推廣新模式)」主題獲得海報展入選及發表機會，與國內外圖書館同道、專家學者進行交流與討論。

此外，配合中華民國圖書館學會參訪行程，參訪史丹佛大學圖書館、柏克萊大學圖書館、柏克萊公共圖書館及舊金山公共圖書館，了解國外各類型圖書館經營與服務模式，進而了解美國圖書館在資訊服務的發展情形，以作為提升本館服務品質之參考。藉由參加各項專題講座、展覽會、海報展、非正式之交流活動等，吸取國際圖書館服務經驗與成果，了解國際圖書資訊界發展趨勢。本報告就年會內容暨參訪行程提出心得與建議事項。

目次

壹、 目的.....	1
貳、 過程.....	1
參、 心得.....	22
肆、 建議.....	24
附錄一：本館海報展獲選主題之中英文摘要.....	26
附錄二：臺灣代表團名單.....	28

壹、 目的

美國圖書館學會(The American Library Associations, ALA)為圖書館及資訊服務的國際專業組織，以發展、促進並增進圖書館與資訊服務以及圖書館學專業之領導者為己任。每年定期舉行的年會為全世界最盛大的圖書館會議之一，該年會每年針對不同主題進行邀稿，開放各國圖書館同道投稿發表服務與研究成果，年會除舉辦多場研討會外，並有大型海報展覽與相關策展，呈現圖書館專業領域中的研究成果報告、實務問題解決與分析、圖書館創新服務項目等實例分享。

本館今年亦積極投稿該年會海報展項目，並以「Reading Resources Exhibition Tour— A Transformed Model of Promoting Reading for Public Libraries in Taiwan（閱讀資源巡迴展－臺灣公共圖書館閱讀推廣新模式）」主題獲選海報展發表機會，向各國圖書館同道分享本館為促進臺灣公共圖書館資源共享及縮短城鄉資源差距所規劃之創新服務模式與成果。本館派員出席 ALA 2015 年年會，本次規劃擇定分齡分眾服務、數位資源服務、服務空間規畫等與本館館務發展相關主題，參加年會各項研討會、展覽會及海報展等，吸取國際圖書館服務經驗與成果，了解國際圖書資訊界發展趨勢。此外，將配合中華民國圖書館學會參訪行程，參訪當地圖書館，藉以了解美國公共圖書館及學校圖書館在資訊服務的發展情形。

貳、 過程

一、年會報導

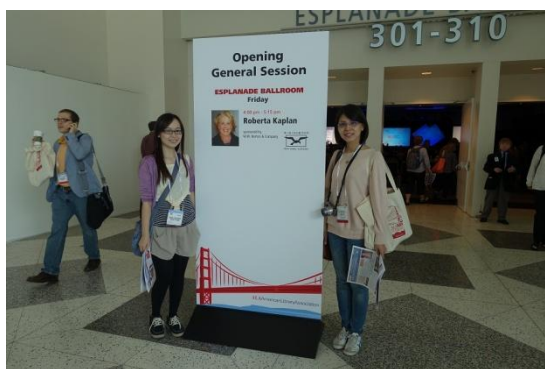
（一）註冊報到與開幕式

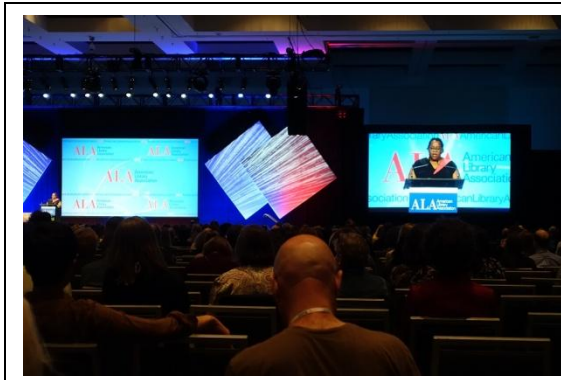
本年度 ALA 年會會場位於 Moscone Center，自 6 月 25 日起開放報到。臺灣代表團陸續於開幕式前在國際報到櫃台(International Registration)完成報到並領取識別證及大會資料。參與研討會與展覽須隨時配戴識別證，除具識別功能外，識別證印有個人專屬 QR Code，如須於展場留下個人資料時，僅須讀取 QR Code

即可下載與會者資料，十分快速便利。另 ALA 更為此次年會開發行動 APP，可供與會者自訂年會行程、瀏覽各展覽或研討會場次資訊、會場地圖、作者簽書活動、年會最新報導等各項實用資訊。經本館同仁實際使用後，非常建議與會者可事前於年會官網下載 APP，隨時規劃年會行程、掌握最新資訊，也期待國內未來舉辦大型活動時，亦可廣為應用此項工具。

	
年會報到處	國際館員中心

6 月 26 日下午 4 時至 5 時 15 分為開幕式，由 ALA 年會新任會長 Courtney Young 主持開幕，並邀請到知名律師 Roberta Kaplan 針對美國同性婚姻、婚姻平權發表演講。當日恰逢美國最高法院裁定全國同性婚姻合法化，同性戀者享有憲法保障，全美 50 州認同同性婚姻，Roberta Kaplan 演說現場氣氛相當熱烈，同時舊金山市區更為即將到來的 Pride 遊行做了各種造景裝飾，整體氛圍非常振奮人心。

	
開幕式會場	開幕式會場



新任會長 Courtney Young 主持開幕



Roberta Kaplan 發表演說

(二) 海報展

ALA 海報展(Poster Session)為每年年會重點項目之一，海報展開放世界各國圖書資訊學領域之單位報名參加，本年度共計 341 件作品參選，錄取錄 44%，本館海報亦獲得大會肯定，入選 Global Solutions 單元。今年除本館海報「Reading Resource Exhibition Tour— A Transformed Model of Promoting Reading for Public Libraries in Taiwan」獲選外，國家圖書館「Establishing National Regional Resource Centers to Integrate Resource Development of Public Libraries」及國立師範大學圖書資訊學研究所「Library as a Meeting Place and Third Place, and her Contribution to Users' Social Capital and Perceived Outcome」亦獲選於 6 月 28 日海報展發表成果。



本館海報佈展完成



本館同仁於海報攤位前合影

	
本館同仁為與會來賓說明海報內容	本館同仁為與會來賓說明海報內容
	
國家圖書館展覽攤位	國立臺灣師範大學圖書館展覽攤位

(三) 各主題研討會

會期間，ALA 籌辦超過 2,000 場次的研討會與相關活動，各類主題課程十分豐富，亦因會場空間廣大，同一時間往往同時進行多種課程，建議與會者可於行前先使用年會網站上的 Scheduler 功能安排各活動時程，並可搭配行動 APP 進行異動與調整。因年會期間，本館與會同仁亦參與圖書館學會所安排之各項參訪活動以及參觀會場內的各項展覽，故因應館務之需要，本次研討會參與重點在於 Makerspace、行銷、數位資源等議題，較無法全面參與各項主題研習。本次參與課程如下表：

日期	時間	課程名稱	教室地點
6 月 27 日	8:30am-10:00am	How Makerspaces and DIY Science Can Promote STEM Learning at Every Age	Location:Moscone Convention Center 124 (N)
	10:30am-11:30am	Effective Library Marketing	Location:Moscone

		with Social Media	Convention Center 120 (N)
	13:00pm-14:30pm	If we make it, will they come? Could introducing creative spaces add value to your community?	Location: Moscone Convention Center 2011 (W)
	15:00pm-16:00pm	Rip us Off: Six Marketing Ideas You Can Steal and Use at Your Library	Moscone Convention Center 2002 (W)
	16:30pm-17:30pm	Making a Makerspace Happen: A discussion of the current practices in library makerspaces and experimentation at University of Maryland, Baltimore	Moscone Convention Center 132 (N)

研討會課程重點摘要如下：

1. **How Makerspaces and DIY Science Can Promote STEM Learning at Every Age** (Moderator: John Rennie, McGrawHill Education)

美國近幾年興起一股 STEM 教育熱潮，STEM 即代表科學(Science)、科技(Technology)、工程(Engineering)及數學(Mathematics)，學校與各社教機構皆積極投入與 STEM 教學相關之活動與課程。本場次探討圖書館如何透過提供自造者空間(Makerspaces)以及一連串的 DIY 科學活動提升各年齡層於 STEM 領育之學習。相關課程包含設計與了解機器人原理、練習撰寫程式、3D 列印、親子木工 DIY 活動、LED 燈應用、根與芽計畫(Roots & Shoots, 培養學生對社會及環境關懷之計畫)、樂高積木應用等課程。而為解決圖書館空間問題，圖書館亦可透過和學校及社區合作，利用學校教室、社區公共空間（或甚至是熱心居民所提供的自家倉庫、車庫）進行教案課程，除了可打破圖書館空間利用之限制外，亦可達到就地取材及應用實際生活場域進行學習的效果。

2. **Effective Library Marketing with Social Media** (Speakers: Johannes Neuer, John Burns, Shawn Edwards)

本研討會主要介紹紐約公共圖書館利用 Social Flow 此一網路工具匯集各種社群軟體進行圖書館行銷。Social Flow 是一種社群即時行銷服務，可依據不同社群軟體特性進行資訊整合與傳播（特別是針對 Facebook 及 Twitter），使用者（圖書館）可看到及時的分析，了解目前有多少讀者針對某則訊息有所回應與互動，進而分析每則訊息曝光度及表現狀況，以了解每則資訊之價值。在網路行銷盛行的世代，各種網路行銷工具崛起，雖目前社群網站仍以 Facebook 及 Twitter 為主，但仍有不同族群及領域的使用者習慣使用其他網路社群工具，透過整合行銷工具將能有效了解圖書館整體資訊傳播與行銷情形，了解不同工具的行銷狀況，進而提供圖書館做為調整行銷策略之參考。

3. **If we make it, will they come? Could introducing creative spaces add value to your community?** (Speaker: Tod Colegrove)

本場次邀請內華達州立大學科學與工程圖書館館員以及部分「自造者」組織創始人分享大學圖書館將 Makerspace 如何與社區作連結，除了談到 Makerspace 的成功面外，更多討論在社區圖書館或是其他場域建立一個自造空間，所要面臨的難題以及要思考的層面。該場次所舉出的案例困難度更高，包括針對自閉兒規劃的機器課程、鋸木課程，以及大家耳熟能詳的 3D 列印等等，而講者分享執行過程中所需要考量的問題非常多元，例如「自造者」的課程都是需要相關技術，如何訓練人員引導社區圖書館甚至民眾學習就變得很重要，就算有志工願意協助，也無法確保志工可以在短時間內熟練技術；而每個人學習的耐心與熱誠也不同，在面對困難時可能許多學習者就會遭受挫折而放棄；因實際操作以及教學方式其實有某程度的不同，具有熱誠的專業人士也不一定能成為好老師。此外，還有許多法律層面、安全性等等的問

題都需考量。透過參與此次研討會，可以了解「自造者運動」也逐漸在美國圖書館蔚為風潮，現場幾乎有 8 成以上參與者所屬圖書館均是打算進行相關活動，此場次點出許多執行上需要考慮的問題，的確給參與者極大的幫助。

4. Rip us Off: Six Marketing Ideas You Can Steal and Use at Your Library

(Speakers: Jeremy Graybill, Tina Thomas)

圖書館皆致力於提供各式各樣符合讀者需求的服務，各館提供的服務大同小異，但即使圖書館規劃或提供再優質的服務，若使用者無法得知此項訊息也形同虛設。本場次主要分享六大行銷策略供在座與會來賓參考：(1)行銷內容包含圖書館各項人事物，如推廣與行銷館員，邀請社區人士參與圖書館服務；推廣數位資源，並聚焦於高需求的項目（除利用各種網路行銷外，亦可在巴士車身張貼廣告）；(2)善用各種社群媒體行銷；(3)利用標準化工具進行有計畫性的行銷，如建立企業識別系統、使用同樣風格的廣告或標示；(4)善用館舍空間與置有物品進行行銷（如於玻璃門上、公共座椅椅背上、巡迴書車或貨車上、館舍內各種機器上張貼美觀的廣告標示）；(5)發揮巧思進行館內各項服務標示與指引，讓使用者使用起來方便省時（如內部標示使用顏色或不同風格做為區分）；(6)善用使用者經驗，讓使用者成為圖書館行銷工具。講者所分享各館行銷策略皆非常具有活力與創意，十分值得做為本館服務與品牌行銷之參考。

5. Making a Makerspace Happen: A discussion of the current practices in library makerspaces and experimentation at University of Maryland, Baltimore (Speakers: Bohyun Kim, Everly Brown)

本場次由巴爾的摩馬里蘭大學健康科學院分享，與其他分享單位不同的是，該學院完全沒有任何和藝術或工程有關的學系。但該學院希望透過新科技不斷的引進，也能夠刺激學生在保健及生物科學的研究。在提供 3D 列印

服務之前，該學院也參考了其他 13 所大學圖書館以及 9 所公共圖書館如何執行，最後執行有幾項重點：

(1)職前訓練：3D 列印服務人員在計劃執行前 1 個月均有接受教育訓練，並且讓他們實作、研究。

(2)4-5 名工作人員：主要由 IT 部門人員及一位諮詢檯人員組成，櫃檯人員主要負責接單、取件以及回答想使用 3D 列印服務的人基本問題。

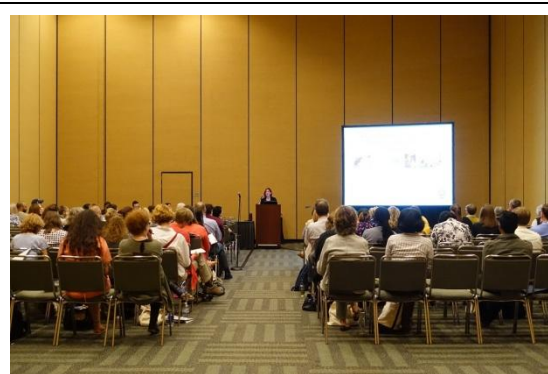
(3)簡單明瞭的付費方式：相較部分圖書館以重量付費，該學院選擇以時間計算付費、失敗成品不計費的方式，最後結果證明可行，因其為最簡單明瞭的方式，施行後幾乎沒有任何抱怨的情況。

(3)提供使用說明：由 IT 人員在使用者運行機器前進行 1 對 1 印前說明，詳細操作流程則提供於網路讓使用者自學操作。

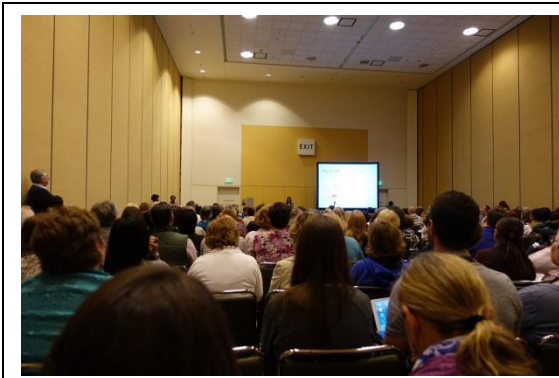
由上可知要進行新技術服務，必須要有較熟悉相關領域技術的人員帶領，甚至具有相關背景的工作人員仍需要進行長時間的教育訓練，當計畫周詳後再進行服務提供，確保使用者使用順暢、降低抱怨。



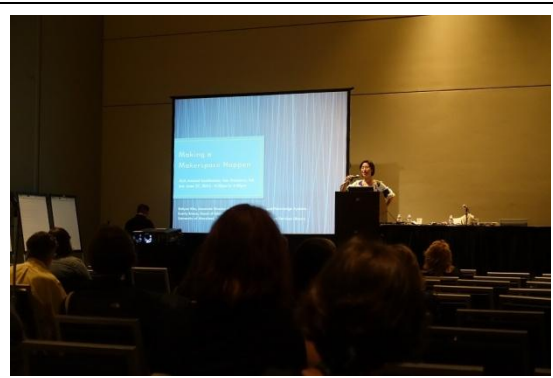
研討會參與實況



研討會參與實況



研討會參與實況



研討會參與實況

(四) 展覽

ALA 展覽會場提供各出版商、作者、圖書館設備商、系統廠商註點展示，本館同仁因應館務需求特別前往了解自助借還設備及 3D 列印設備最新發展，並探查是否有最新資訊科技可適用於本館。目前本館已設置自助借還書機，惟會場內之自助借還設備更可提供繳款、推薦書及推播近期活動功能，可做為本館設備效能提升之參考，另本館目前平板電腦及筆記型電腦借用服務仍採人工借還，會場內已可發現諸多不同型式的自助借還資訊設備之機器，且舊金山公共圖書館已開始應用此項設備，經實地參訪舊金山公共圖書館後，發現導入此設備有其可行性，故於歸國後將此訊息提供本館同仁參考。



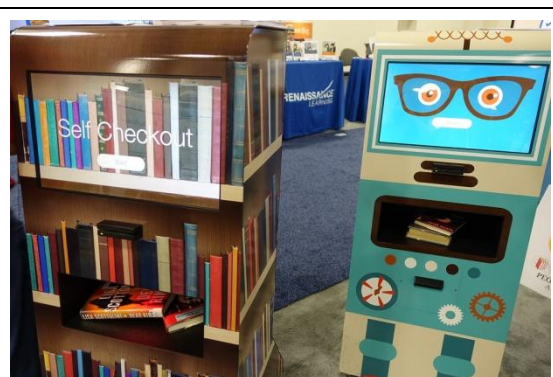
展區入口之一



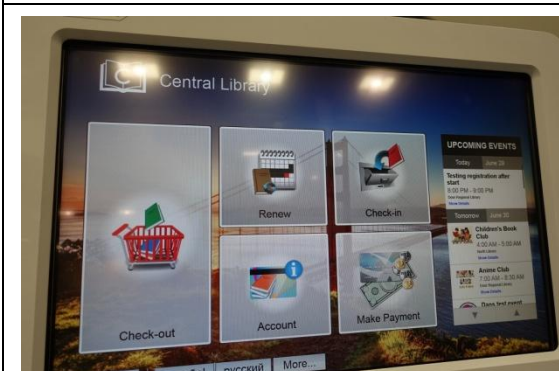
展覽會場



展覽會場



具繳款功能的自助借還書機



多功能自助借還書機



平板與筆記型電腦自助借還設備



平板電腦自助借還設備



數位化設備



3D 列印設備



可自助取書及借還設備



可與來賓即時互動的機器人



兼具展示與閱讀功能之設備

(五) CALA(Chinese American Librarians Association, CALA)晚宴

6月28日晚上6時30分至9時30分為CALA晚宴及頒獎典禮，本館兩位代表同仁與柯皓仁館長共同出席，現場除了華人圖書館員聚會交流熱絡外，主辦單位更安排許多精彩表演，並表揚李華偉博士獲得ALA頒發杜威獎章，為美亞裔華人首位獲頒該獎者。柯皓仁館長則代表國立臺灣師範大學陳昭珍教授領取2015年CALA圖書館傑出領袖張鼎鍾教授紀念獎(CALA Outstanding Library Leadership Award in Memory of Dr. Margaret Chang Fung)。



CALA 晚宴會場



柯皓仁館長代表陳昭珍教授受獎

(六) IRR(International Relations Round Table, IRR)國際館員歡迎會

6月29日晚上6時30分至9時於舊金山公共圖書館總館辦理IRR國際館員歡迎會，邀請來自世界各地之圖書館館員參與交流，並頒發ALA總裁引證創新的國際圖書館專案(Presidential Citation for innovative International

Library Projects)，今年臺灣代表團由國家圖書館獲獎，其主題為該館在全球設置臺灣漢學資源中心的海外漢學推廣計畫「The Establishment of Taiwan Resource Center for Chinese Studies (TRCCS)—Global Promotion of Chinese Studies of the National Central Library, R.O.C. (Taiwan)」，得獎專案皆於會場展示。



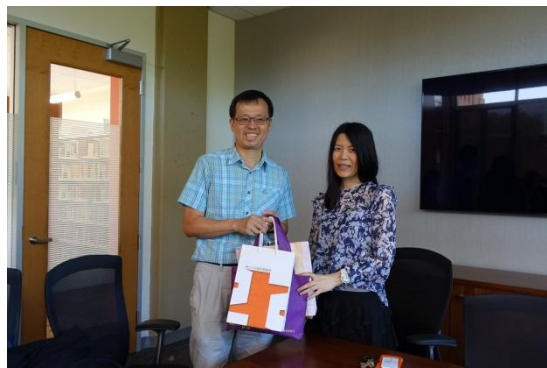
二、參訪圖書館

(一) 史丹佛大學圖書館(Stanford University Library)

本館與其他同道於 6 月 25 日前往史丹佛大學圖書館參訪，當日主要參訪該校東亞圖書館(East Asia Library)以及格林圖書館(Cecil H. Green Library)，當日由東亞圖書館副館長邱頌導覽，但因館方要求，僅能於圖書館外觀拍照攝影。東亞圖書館於 2001 年開始收錄胡佛研究所(Hoover Institution on War, Revolution and Peace)的東亞研究資料，胡佛研究所從於戰後開始建立東亞相關館藏，著重在 1945 年後中日戰爭、國際關係以及後續美國與亞洲情勢關係；而後也陸續典藏了美國與亞洲情勢關係等，而由於該校師生的研究需求，胡佛研究所將珍貴的中日文史資料轉由東亞圖書館典藏。目前東亞圖書主要收錄中文、日文以及韓文圖書，故在書籍資料編纂上，需要不少精通中文、日文以及韓文人員協助處理。邱副館長表示現今許多書籍與資料均已數

位化，因東亞圖書館也收藏許多 1945 年代資料以及中國善本，為求保存，大部份古籍均收藏於該校輔助圖書館(Stanford Auxiliary Library 3, SAL 3)，而數位化大部分以外包方式請廠商處理。

參訪完東亞圖書館後，繼續前往史丹福主要圖書館格林圖書館，進入圖書館首先印入眼簾的為「賓翼」1 樓(Bing Wing)，呈現由館方與該校其他系所共同策畫的展覽，如當日欣賞到的「Beasts & Books」展覽，就是由該校歷史領域的博士候選人帶領大學生共同策畫的展覽，透過館方協助篩選館藏，展示從中古世紀至今人類如何透過文字與書籍描述「野獸」的演變。此種策展方式也是圖書館特藏部門致力於與學校其他單位合作的方式與成果。此樓層也有提供學生團體閱讀的空間，並也以先來後到方式預約提供。2 樓的 Lane Reading Room，提供學生閱覽空間外還有其他資訊設備服務，與 5 樓收錄不外借書籍以及部分校史展覽的 Bender Room 均有非常棒的自然採光，塑造非常舒適的閱覽空間。

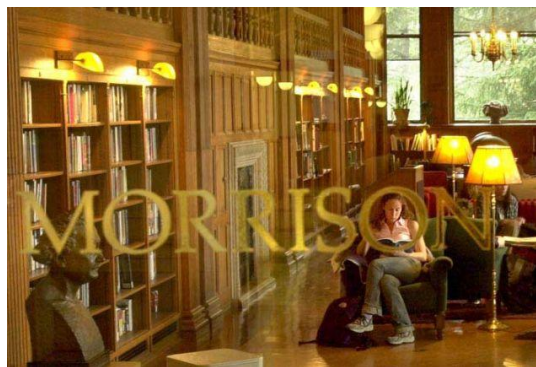
	
東亞圖書館外觀	柯皓仁團長代表致贈紀念禮物

(二) 柏克萊大學圖書館(UC Berkeley Library)

6 月 26 日主要參訪柏克萊大學圖書館以及柏克萊公共圖書館。首先前往柏克萊大學參訪該校總圖書館(Doe & Moffitt Libraries)，導覽人員 Alex 首先帶領一行人進入 Doe Library，館舍右方一隅是較小型的 Morrison

Library，主要典藏雜誌及報紙等休閒讀物，讀者也可以在此聽音樂小憩，古典的內部裝潢非常優雅，也經常被借用作為拍攝場所，當日就因有單位進行攝影工作而預約該場地，致使無法進入參觀。隨後進入 North and Heyns Reading Room，在閱覽室之外有提供檢索用電腦，而室內古典建築同樣利用自然採光，此區平時亦開放給一般民眾使用，但書籍無法外借。隨後導覽人員引領我們到一特藏空間外，但該區不對外開放展示，主要收錄許多關於罕見書籍，導覽人員也表示，這些早期的書籍，甚至作家的手稿，均已數位化，一般民眾在網路上都可以搜索到。

進入 Moffit Library 之前，導覽人員向我們介紹地下四層樓的 David P. Gardner 書庫，此區書庫就不開放給一般民眾，僅提供該校學生進入，若有來訪的學者貴賓有需求，則須提出申請才能使用。最後來到 Moffit Library 的 Computer Lab 區域，此區亦提供給學生平日資訊檢索使用，也提供平板以及筆記型電腦的借用。導覽人員也表示將來此區將會重新規劃裝潢，成為 24 小時開放區域，更可以讓學生在此飲食、討論，變成一個有別於傳統圖書館的空間。但 24 小時開放是否會增加管理上的負擔？導覽人員表示這樣的規劃已經是一種趨勢，主要開放的對象是該校學生，所以在管理上應可單純化。

	
Doe & Moffit Library 圖書館外觀	深具古典氣息的 Morrison Library(圖片為柏克萊大學圖書館網路資料)

	
連結 Doe 與 Moffit Library 的 Gardner 書庫	Moffit Library 的 Computer Lab

結束總圖的參訪，緊接著拜訪該校 C. V. Starr 東亞圖書館，該圖書館館藏總數超過 100 萬冊，主要也收錄中文、日文以及韓文書籍，少部分其他東亞語言資料，當日接待我們的導覽人員是 Debra Rudolph 女士，因曾在臺灣生活過，也說一口流利的中文。東亞圖書館除了館藏之外，也有多種空間提供學生或是研究人員使用，如會議室以及研究小間等，同時也有收錄東亞地區相關視聽資料如電影、音樂等，該館在興建時甚至設立提供學生檢索、製作影音資源的視聽空間，但因科技進步太快，空間落成後，學生已習慣其他更便利的媒體如平板電腦，使得該空間的使用率低落，但館方也立即改變方向，未來將提供該空間給東亞研究人員進行研究使用，設備也一併再翻新。館方因我們的到來，也特別找出該館的特色館藏展示，亦即向日本購得三井文庫以及村上文庫的珍稀館藏，除此之外，Rudolph 女士亦帶領我們進入儲存珍稀館藏的空間，一一介紹上述的特色館藏，同樣因應數位化潮流，許多館藏也透過數位化方式保存，並且也有與本國國家圖書館合作，共同將珍貴的資料數位化分享。

	
C.V. Starr 東亞圖書館外觀	各式使用空間
	
準備翻新的資訊空間	館方展示珍稀館藏

(三) 柏克萊公共圖書館(Berkeley Public Library)

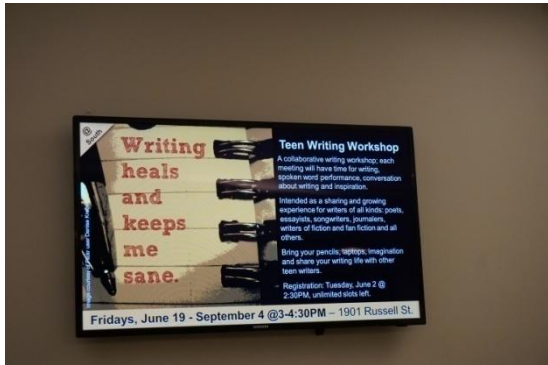
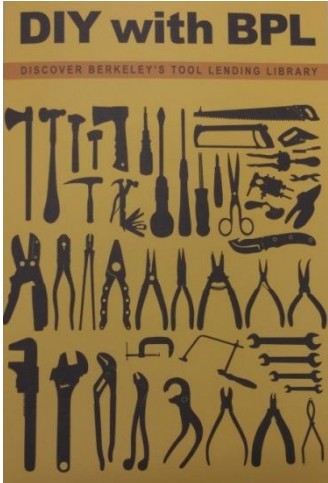
柏克萊公共圖書館位於柏克萊大學不遠處，6月26日當日結束柏克萊大學圖書館參訪後，即來到柏克萊公共圖書館，當日由亞洲部門主管郭惠美協助導覽，該館總共有5層樓，1~2樓提供圖書借閱、視聽資料借閱等，諮詢櫃檯設於2樓，服務人員輪值方式為1小時1輪，全館館員均加入輪值行列，第3層樓為期刊書報區，也設有電腦教室，提供相關課程；第4層樓主要為兒童圖書館，除了兒童書籍外，也提供遊樂場所、學習式的線上教學遊戲，也會定期舉辦說故事時間，除此之外兒童類的視聽資源也可在此借閱使用；5樓是極具特色的藝術音樂館藏空間，該樓層的服務人員對藝術音樂極為了解，讀者想要尋求建議，或有興趣的類別，都可以請服務人員協助，除了一般CD、DVD之外，該樓層也提供龐大的黑膠唱片借閱，架上的DVD、CD亦僅作基本的晶片防盜措施，並不鎖盒。難道不擔心有心人士偷竊或是

損壞珍貴的唱片？館方的回應是基於人力及時間考量，所以決定僅做最基本的防盜措施，若 CD 外盒上鎖，讀者借閱勢必要經過開盒動作，將會花費較多的時間及人力，黑膠唱片的使用也是基於信賴的原則，若唱片不幸損壞，也就無法再提供。

該館除借閱服務外，也不定期舉辦相關課程，如提供老年人學習使用電腦或平板的課程，甚至安排志工提供一對一的諮詢時間；有針對青少年的寫作課程，還有針對兒童的樂高遊戲課程，而近幾年風行的「自造者」運動相關課程也在此看得到，此外甚至提供法律諮詢服務，郭惠美主任表示，部分活動其實是由館外機構前來申請場地，圖書館免費提供場地讓他們進行課程，法律諮詢服務在美國其實有很大的需求，一般民眾生活大小事都很容易遇到興訟的狀況，法律諮詢服務可提供給無力負擔龐大律師費，或是僅為一般民事案件的民眾了解狀況，課程服務外，讀者甚至可以借用各種 DIY 工具，可見公共圖書館扮演的角色漸趨多元。

	
柏克萊公共圖書館外觀	館員進行導覽前說明

	
團長代表致贈本館禮物	兒童閱覽室
	
嬰幼兒區	兒童視聽資料專區
	
黑膠唱片片庫區（可外借）	舒適的閱覽空間
	
主題書展展示櫃	法律諮詢服務

	
各種公共服務課程	DIY 工具借用

(四) 舊金山公共圖書館(San Francisco Public Library)

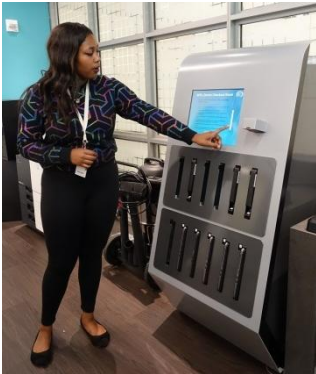
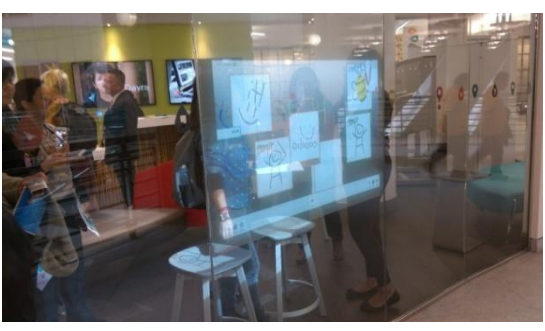
6 月 30 日前往舊金山圖書館參訪，舊金山圖書館擁有非常豐富新穎的資源，訪問當日適逢圖書館 2 樓「THE MIX」空間開幕 1 星期，該空間專門提供青少年進行數位媒體學習，包括影像編輯、錄音編輯工作室、自造者工作坊等等，青少年可自由借用，進行影片剪輯、製作音樂、3D 列印、機器組裝等活動，也可在此利用自助借還設備借用平板電腦。事實上，此行從 ALA 年會中的研討會、展覽中也可看出多數圖書館近年來都致力於青少年數位媒體的運用以及「自造者」運動的推廣，即使尚未推動的圖書館，未來也希望執行，可看出圖書館輔助教育的角色也已延伸到非傳統的學習，但當中也面臨許多挑戰和困難。除了針對青少年外，圖書館也設計非常多課程針對不同的對象，包括提供電腦及線上資源，讓讀者自主學習，安排部分時間提供 1 對 1 學習諮詢，也有寫作課程、針對退役軍人的相關學習、服務課程，種類非常的多元，經過詢問，也得知相關課程的師資也多為志工，但不一定要有非常專業的背景，圖書館會先行訓練，利用影片或是線上課程讓志工更為了解相關課程的內容，然後再去幫助讀者，讓志工的功能發揮更多。

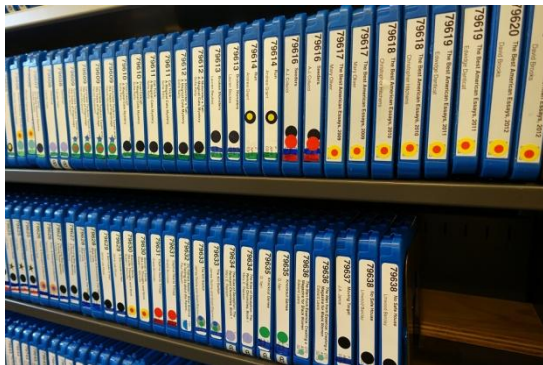
在新穎的服務空間外，該館也保存許多早期資料，館員 Christina 帶上手套小心翼翼的將珍藏已久的舊照片與資料呈現在我們眼前，包括 1910 年代的家庭照片、建築圖片、工具等等，甚至在當時就有特殊眼鏡可以讓圖片立體成像，讓在場的各位都非常驚艷。負責歷史蒐集的 Christina 表示其實很多東西都是早期家庭不要的「垃圾」，但經過圖書館的蒐集、整理，假以時日都能夠變成珍貴的館藏，讓現代人可以了解過去人們的生活景況，現今圖書館仍採用這樣的做法，鼓勵民眾若家中有不需要的資料、照片等，都可提供圖書館作保存，等於為未來的民眾蒐集整理當代的歷史。蒐集整理的照片及檔案，也不定時挑選主題策劃展覽供民眾欣賞。

在資料保存上，舊金山公共圖書館也有專門將資料與館藏數位化的部門，接待我們的館員盧慧芬小姐引領我們進入數位化中心，主要有兩位工作人員在進行數位化作業，利用大型掃描機將每一本書一頁一頁的掃描並且調整，需要相當有耐心的工作，但平均 1 周可以完成 95 本書籍的數位化，是令人相當佩服的效率，完成的數位檔也會上線提供讀者或是一般民眾使用。

此外，舊金山圖書館也很重視聽視障者的服務，因為國會法的規定，美國有專為視障者與身障者提供全美性服務(National Library Service for the Blind and Physically Handicapped)，使用專門、統一的有聲書設備及規格，讓設有聽視障中心的公共圖書館得以直接使用資源，有聲書的版權也是統一由該服務洽談提供，個別公共圖書館可以大幅減輕負擔，但舊金山為眾多華人居住的城市，故該館也不斷希望能夠補充中文有聲書資料。針對讀者有聲書服務，現今也有以 App 的方式提供視障者行動服務。聽障服務中心的館員則全部都會使用手語溝通，現場除了提供相關學習資源以及場地辦理活動外，我們還看到一台特別的設備—Video Phone，此設備通過視訊電話的方式，中間提供翻譯人員，使得聽障者可以非聽障者溝通，是相當

便利的設備。

	
館內主體空間	兒童室說故事區
	
館員示範自助借還平板與筆電設備	館員示範青少年數位媒體設備
	
青少年自造者空間	青少年數位媒體空間—THE MIX
	

提供視訊電話的聽障中心	館員展示典藏的珍貴歷史資料
	
視障資料專用播放設備	手機可播放視障資料
	
點字輸入手機設備	豐富的有聲書館藏

參、心得

ALA 年會為圖資界年度盛事之一，本館每年都會投稿海報展及派員參與，此次本館兩位代表皆為初次參與 ALA 年會，無論於年會本身或是參訪行程中，皆獲得許多寶貴的經驗，心得彙整如下：

一、ALA 辦理國際型活動之格局與細膩度值得學習與效法

在這個圖資界的年度大盛事中，我們看見了來自世界各國圖書館界的凝聚力與活力，也看見 ALA 在規劃大型國際活動的格局，如事前相關報名與活動資訊

的露出、活動會場動線與標示、考量國外參與者的需求安排專區休憩並提供諮詢、便捷的接駁巴士、會期間運用行動載具提供服務等多項細節，ALA 皆能考量到每一個細節，使活動圓滿達成且令人收穫滿滿，這樣的格局、經驗與細膩度十分值得學習與傳承。

二、把握發表機會，讓世界看見臺灣圖資界的努力

此次為本館兩位代表首次參與海報展，藉由海報展推廣及宣傳本館服務，讓世界看見臺灣在圖書館發展上的努力，並與來自世界各國的讀者交流、了解各國圖資領域發展趨勢。無論是海報展投稿的過程、海報籌備經過、與國外來賓當面交流、行程規劃與報名等都是難能可貴的經驗，因公共圖書館的館員平日以實務作業為主，較無學術研究與文章撰寫的經驗或訓練，此次能在繁忙的業務中培養與累積這樣的能力以及開拓視野確實是十分難得的！

三、推薦參與 ALA 展覽，吸收新知，了解最新科技

圖書館員「走出去」除了走向讀者之外，應該也要走向世界及各領域，了解當前最新技術與科技，知道有哪些技術可應用在圖書館，用以提升服務品質與作業效率，透過正式與非正式的交流，各領域間或許可發現合作的機會。本館在數位建置與館舍空間規劃方面在臺灣已算是首屈一指，此次在 ALA 展覽會場中，仍看到許多令人眼睛為之一亮的服務或設備，然而科技的進步日新月異，雖圖書館不太可能有龐大的經費每年更換系統或設備，但仍可做為長遠規劃的參考。ALA 的展覽每年皆吸引諸多各相關領域的廠商進駐宣傳其商品，各類型圖書館在其中或許可發現創新服務的契機，惟最新科技雖然亮眼，仍須思考這樣的服務是否確實是讀者所需要。

四、從其他圖書館的做法尋求解決問題的方法

此次很榮幸得以參訪美國名校史丹佛大學圖書館及柏克萊大學圖書館，一窺

名校知識寶庫典雅的建築風貌與服務，雖大學圖書館與公共圖書館本質與特性不同，惟在空間規劃與利用上仍可做為參考。在參訪柏克萊公共圖書館及舊金山公共圖書館時，我們向其請教了該館在面對本館長久以來讀者服務所面臨到的問題之處理方式，了解同為公共圖書館在經營管理與服務上的做法，有些問題因國情不同、會有不同的狀況及處理方式（例如志工、遊民、佔位、視聽資料管理等），未必適用但可做為參考，並可發現不同圖書館的努力以及本館值得學習之處，確實是很寶貴的學習機會。

肆、建議

一、積極派員參與國際性活動，以了解圖資界最新發展趨勢

國際間的交流可促進更多的學習與成長，讓我們了解圖資界最新發展趨勢以及各國發展狀態，建議各單位可積極派員參與國際性活動，增廣見聞並吸收新知。惟因目前圖資界兩大國際性會議－ALA 及 IFLA 往往辦在國外，受限於距離、預算、排班的問題，臺灣每年僅能派出少數館員參與，實為可惜，建議學會可嘗試申請成為 IFLA 辦理地點（因 ALA 固定在美國舉辦，而 IFLA 則於各國巡迴辦理），增加臺灣館員參與國際盛事的機會。

二、鼓勵各單位投稿發表，爭取臺灣在國際間的能見度

本年度臺灣共三件海報獲選海報展，各自代表國家圖書館、國立公共資訊圖書館與國立師範大學圖書館，這些館所編制相對龐大與完整，歷年來參與投稿並入選之館所通常為國立級公共與大學圖書館，鄉鎮與私校圖書館參與度不高或因受限於學術參與能力往往被排除在外，建議學會可輔導各級圖書館參與國際研討會之能力，增加能見度；另因海報展較無法做深入且完整的分享，也建議臺灣學者積極投稿參與研討會場次，爭取演講機會。

三、結合社區資源提供服務（Makerspace）

做為國家級數位化圖書館，本館也致力於引進新技術提供民眾體驗，Makerspace 也是努力的方向之一，目前本館首先已嘗試施行 3D 列印體驗工作坊。此行透過 ALA 各圖書館、大學院校的分享，有許多部分值得借鏡。包括相關課程安排上，如何界定觀眾群、如何確保部分工作坊活動的安全性，和家長如何協調等。而提供服務的收費機制、人員編制、空間安排等等都是一大學問。此外，結合社區資源提供服務的優缺點，如具熱誠的社區居民，又有相關技術，不失為圖書館在執行相關活動時的好夥伴，但在教學上、費用上的安排又有多方的考量。其實各個圖書館在執行計畫之前，均會參考不止一個單位的經驗，最後融合入本身單位的情形，做出最適合的服務。當中也會碰到許多難關，此趟分享內容可供未來國內圖書館執行時參考使用。

四、全國性標準化的視障資源服務

此次參訪舊金山圖書館，令人印象深刻的是他們豐富的視障館藏，因為國會立法支持，全美有 National Library Service for the Blind and Physically Handicapped 系統，協助各公共圖書館洽談視障者館藏資源的版權，並將內容轉化為統一格式，以特殊規格的錄音帶以及放音機器，提供視障者以最便利方式，直接插入卡匣即可放音。因規格統一，各地圖書館的視障者都有一套使用習慣，專利版權由中央統一洽談，節省公共圖書館建置資源的成本，這樣的方式不僅造福視障者，也能確實協助公共圖書館建置相關資源，更可能達到互通效果，值得參考。

附錄一：本館海報展獲選主題之中英文摘要

2015 ALA Poster Sessions Application Form

[Title]

Reading Resource Exhibition Tour— A Transformed Model of Promoting Reading for Public Libraries in Taiwan

[Abstract]

To encourage resource sharing among public libraries in Taiwan and decrease the reading resource gap in rural areas, the National Library of Public Information (NLPI) has been carrying out the “Reading Resource Exhibition Tour” service since 2012. NLPI has planned and provided a package of reading resources, promotional materials, and activities on different themes for the exhibition tour. County/city public libraries that applied to join the exhibition as the display space combined local resources with creativity and organized relevant activities, thus the resources from NLPI and county/city libraries have been widely shared. By the end of 2014, among a total of 22 counties/cities in Taiwan, 53 public libraries in 19 counties/cities have participated in. 260 related activities have been held, with more than 200,000 participants; 90% of the participants were satisfied with the exhibition.

With this service, NLPI has successfully transformed the model of guiding more than 520 public libraries in Taiwan to promote nation-wide reading, from the individual library promotion model to an itinerary promotion model. The transformed model is more cost-effective and the duration of effects is extended; each participating library’s individuality and originality are retained. The national-level and county/city level libraries have therefore achieved the goals of sharing resources. The poster will illustrate this service model through a series of pictures, charts, and feedback from the participating libraries. The achievements of this innovative reading promotion and guidance model will be presented, and the challenges that have been encountered will also be discussed.

[Keywords]

Reading Resource Exhibition Tour, resource sharing, public library

2015 年美國圖書館學會海報展摘要

閱讀資源巡迴展－臺灣公共圖書館閱讀推廣新模式

為促進臺灣公共圖書館資源共享及縮短城鄉資源差距，國立公共資訊圖書館（以下簡稱國資圖）自 2012 年嘗試推出閱讀資源巡迴展服務，統一規劃巡迴展示之閱讀資源並製作展示海報板等，提供模組化套裝巡迴展示內容及文宣品，透過全國各地公共圖書館作為展示空間，互惠共享資源。參與巡迴展示的縣市公共圖書館則發揮創意結合地方特色與資源，籌辦相關配合活動，吸引地方民眾參觀展示及運用地方圖書館藏資源，帶動全民閱讀。至 2014 年底已完成兒童繪本、多元文化、電影文學與閱讀、電影動畫等 4 種主題巡迴展，全國 22 縣市中已有 19 個縣市公共圖書館參與，辦理巡迴展相關活動達 260 場，參與人次超過 20 萬人，民眾滿意度高達 9 成，在質與量的評估上均有顯著成果。

利用此模式，國資圖成功找出輔導全國 528 所公共圖書館服務之新方向，翻轉傳統輔導公共圖書館一次性推廣計畫服務型態的限制，不僅投入的經費較經濟，且有效延展活動效益，亦保留各參與圖書館的自主性及個別創意性，成功達到中央與地方圖書館資源共享、創意聯合推廣行銷閱讀之目的。

本海報將完整呈現此服務模式，透過一系列的照片、圖表及參與圖書館的回饋，展現創新閱讀推廣輔導模式之成果，以及討論所面臨的困難與挑戰。

附錄二：臺灣代表團名單

2015 ALA Annual Conference Taiwanese Delegates

編號	姓名	單位
1	柯皓仁	國立臺灣師範大學圖書館館長
2	林志鳳	世新大學傳播學系副教授
3	李玉瑾	國立臺灣圖書館主任
4	黃湘屏	國立公共資訊圖書館專員
5	鍾語宸	國立公共資訊圖書館科員
6	黃玫溱	國家圖書館專員
7	邱方昱	國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所研究生
8	林孟瑤	國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所研究生
9	林欣諭	國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所研究生
10	吳詩萱	國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所研究生