

參加「圖書館創意服務規劃研習班」紀要

黃嬿榕 (推廣服務股)

壹、前言

圖書館是一有生命的有機體，是一種偏重行動、不斷變動、在意讀者需求、主動提供服務的科學。現代是講求科技、數位的环境，學習者的資訊尋求行為也隨時代在改變，如何符合新時代學習者的需求，當是圖書館經營最重要的課題。為提供圖書館從業人員就既有服務內容，加入創意思維，創造圖書館服務價值，中華民國圖書館學會及臺北市立圖書館特於民國 100 年 7 月 11 日至 7 月 15 日舉辦「圖書館創意服務規劃」研習班。課程內容由館藏、閱讀、行銷、空間及讀者等面向之探討，冀希學員於規劃圖書館服務時，加入更多創新與創意。茲將課程內容之紀要撰寫如后，以饗讀者。

貳、課程內容紀要

一、閱讀空間的改變

場次一：創意閱讀空間之營造與規劃／吳可久副教授（國立臺北科技大學互動媒體設計研究所）

場次二：人、書、空間的環境設計／江厚富設計師（三工場室內裝修設計有限公司）

圖書館空間的完成是反映當時的社會文化，早期圖書館的空間形式是以儲藏室的模式呈現，將重要的書籍鎖在壁龕（凹壁）陳列，隨著時代的演進、讀者閱讀之需求，慢慢從檯式陳列架、梯式牆式系統、廊道式牆式系統、牆式系統 + 雙道取書走廊，轉變成書架背靠背與牆壁垂直、以及鐵書架與鐵樓板的形式。而現今是個多元化的社會，讀者的想法與需求也趨向多元，但圖書館空間只有一個，面對圖書資料逐年暴增，館藏空間嚴重不足，以及傢俱設備老化，圖書館著實需要進行空間改造來提供新時代數位圖書館的讀者服務。

兩位主講人以國內外圖書館空間的照片來說明進行空間改造時須注意的相關事項。國立臺北科技大學互動媒體設計研究所吳可久副教授指出要設計出讓社會上所有人都能方便使用的空間環境是很困難的，能做到的是在最大限度內滿足多數人的設計。因此，提出「通用性設計（Universal Design）」觀念，通用性設計之理念為主張所有設備及人造環境之規劃設計，均應全面性考慮所有使用者，包括老弱婦孺及殘障人士等，設計應力求簡單且易於操作，同時也對任何人來說都是適用的。通用性設計的主要訴求是「人」、「機」（產品、環境）之間的「協調性」與「一般

性」。吳副教授提出以下 5 點圖書館通用設計的簡單準則：

1. 促進使用者能自己獨力利用圖書館空間設施；
2. 不同使用族群在使用圖書館空間時，其主要訴求是有差異的，因此可利用空間分區來區隔不同的使用需求；
3. 圖書館機能複雜且空間往往占地甚寬，因此空間及標示設計能夠讓讀者憑直覺即能夠通達所想去藏書場所，且方便讀者辨識相關使用機能，是較佳的環境設計；
4. 標準化實體空間與客製化資訊服務之介面整合；
5. 通用設計須仔細整合一般使用者需求，找出最簡單、而且滿足文化意涵與舒適的設計。

二、閱讀活動的推廣

21 世紀是知識經濟時代，將資料資訊轉換成知識，透過大量「閱讀」活動是掌握知識的不二法門。而圖書館是推動閱讀運動的最佳場所，也是圖書館的重責大任。唯有全民閱讀的風氣盛行，方能提升社會國家的競爭力。此系列主題介紹運用媒體的傳播力量、大型國際書展的影響力、數位閱讀的推廣、以及因應社會多元的變遷，滿足不同族群閱讀人口的需求，強調推廣各層級的「閱讀」對於社會國家的重要性。

場次一：閱讀社群的經營與再造／李金蓮副主任（中國時報副刊中心兼開卷組長）

中國時報副刊中心兼開卷組長李金蓮副主任提出媒體的讀書版面與圖書館是夥伴關係，從 1989 年起，中國時報副刊舉辦「開卷好書獎」，邀請國內學者、作家等各領域傑出人士，擔任當年度新書的評審，為社會大眾選出值得閱讀的好書。獲選書籍在全國各級圖書館展示，擴展讀者的視野。2006 年，為推廣「開卷好書獎」得獎書籍，更募款拍攝 BV（Book Video），以影音方式行銷閱讀，不僅深深鼓勵作家，也感動讀者。另外，也極力邀請作家到各地演講，與讀者進行面對面的交流，對於提升大眾閱讀的風氣有很大的成效。臺灣人非常有求知的欲望，無論是在城市或是在鄉鎮，只要圖書館用心去做，對於文化的提升確實是有正面的影響力。

場次二：閱讀新生活運動／林文琪小姐（財團法人臺北書展基金會前任執行長）

推動城市閱讀與國際書展結合，財團法人臺北書展基金會前執行長林文琪小姐介紹數個國外知名國際書展，如德國萊比錫書展與法蘭克福書展、阿根廷 Buenos Aires 書展以及法國巴黎書展，每個書展均有其舉辦的目的、主題與活動，國家可藉由舉辦大型的國際書展，向世人展現該國的社會歷史與文化精神。國內於每年寒假舉辦的臺北國際書展是出版界與圖書館界的年度大事，財團法人臺北書展基金會借鏡國外書展策展模式，結合政府與民間的力量，舉辦專業論壇、推廣版權、邀請國內外相關業者、圖書館共襄盛舉，以拓展世人文化視野與提升閱讀風氣。

場次三：數位閱讀之建置與推廣／陳勇君經理（博客來校園 team 服務組）

博客來網路書店從 2005 年起與教育部、圖書館輔導團合作推動校園閱讀活動，並於 2010 年 12 月專為中學生建置數位閱讀社群平台 -- 「三魚」，運用青少年喜愛的網路科技來推廣閱讀認證，將高中三年的閱讀紀錄與過程刊登在「三魚」高中職校園投稿平台。除運用網路科技外，博客來網路書店亦發行高中職校園閱讀報刊、建立校園閱讀書單、規劃辦理巡迴書展、以及各校延伸活動的協助與贊助，並配合各校閱讀選書，推動校園主題閱讀活動，透過學生擔任校園閱讀活動代言，增進學生對活動之認同感與參與度，結合學校及社會資源，提供學生閱讀推展機會，激盪師生響應閱讀活動。

場次四：在圖書館創造銀髮閱讀新樂園／陳昭珍館長（國立臺灣師範大學圖書館）

國立臺灣師範大學圖書館陳昭珍館長說明銀髮族（Senior, Silver peer）的定義，為 1980 年在國外文獻出現的代名詞，包含智者、高齡群、長者及資深公民。一般人所說的高齡者，泛指年滿 65 歲以上的人，另聯合國定義老年人的門檻亦為 65 歲。陳館長依據老年人福利法內容所規定老年人之定義，將老年人定義為：於法定規定之年滿 65 歲以上之銀髮族群。目前臺灣人口的社會結構已趨向老人化，如何使老年人能維持身心靈的健康活動，閱讀活動的推動亦有其正面的成效。陳館長以國外圖書館為例，說明圖書館如何滿足銀髮族的閱讀需求：

1. 取得該社區人口的相關資訊；
2. 從銀髮族感興趣的事情開始著手，了解社區目前既有的銀髮族相關活動；
3. 檢視圖書館的策略，並取得社區的意見回饋；
4. 除提供基本的圖書館服務及設備外，因健康衰退而無法獨立使用圖書館服務與設備者，由圖書館向外延伸提供到府服務；
5. 結合社區銀髮族組織，提供資訊網路服務；
6. 造就銀髮族人力再運用的服務機會；
7. 多元閱讀推廣服務，幫助銀髮族肯定自我並增加自信；
8. 主動拜訪與銀髮族服務有關的單位組織，異業同盟共同提供服務。

另外，對於銀髮族的閱讀空間需求也須細心規劃，例如門寬的設計、斜坡的坡度、服務臺的規劃、電梯與樓梯的設計，力求營造出適合銀髮族的圖書館空間與設施。

場次五：圖書館多元文化閱讀服務規劃／洪世昌館長（臺北市立圖書館）

因應臺北市人口多元化的發展，臺北市立圖書館先後成立「多元文化資料中心」、「小小世界外文圖書館」與「美國資料專區」。「多元文化資料中心」服務的對象是以新移民的外籍人士為主，包含印尼、菲律賓、越南、馬來西亞、泰國與韓國等國家，收集這些國家語文的圖書資料與期刊報紙，發展多國語文的館藏查詢

介面、文化交流活動、提供生活資訊之參考諮詢服務、圖書館利用教育、語文學習課程與資訊技能學習課程，希望藉由以上的服務，滿足其閱讀與資訊需求。「小小世界外文圖書館」是與美國 J&V2000 基金會合作設置，為全國首座兒童外文圖書館，以兒童及青少年為服務對象，提供豐富的原文館藏與辦理各類英文兒童推廣活動，讓兒童與青少年接觸多元文化，營造舒適的外語閱讀環境。「美國資料專區」為美國在臺協會與臺北市圖書館共同合作成立，專區內由美國在臺協會捐贈圖書、視聽資料、電子書、美國政府出版品，並提供電子書閱讀器等設備與推廣活動經費。除此之外，亦舉辦美國文化講座、留學輔導級閱讀推廣活動，以增進中美文化交流，讓專區成為民眾深入了解美國社會與文化的重鎮。

三、數位科技在圖書館之應用

場次一：數位圖書館發展趨勢／王梅玲教授（國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所）

1992 年，美國前任副總統高爾（Albert Gore）於參議員任內，推動 The Information Infrastructure & Technology 法案。1993 年，美國國家科學基金會、國防高等研究計畫署與太空總署聯合在 Internet 發布「數位圖書館先導研究計畫」（Digital Libraries Initiative Research Project），此兩個計畫的推動可說是數位圖書館的濫觴，資訊高速公路 NII 則是促成數位圖書館的發展。何謂「數位圖書館」？國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所王梅玲教授說明「數位圖書館是一種提供資訊資源的組織，包括電腦軟硬體、網路與專業人員，以一致性、永久性的方式將數位化館藏進行選擇、組織、提供查詢、解釋、傳布與完整保存，以利這些數位館藏可以迅速、經濟的提供給特定社群與人們使用」。王教授特別介紹美國國會圖書館於 1995 年至 2000 年進行的「美國回憶」計畫（American Memory）為例，說明數位圖書館對世人的重要性，該計畫選擇美國國會圖書館所收藏代表美國文化遺產的歷史性檔案建置成數位資訊，在網路上提供資訊檢索與學術研究，並進一步提供做為中小學教育的參考教材。國內自民國 91 年起開始推動「數位圖書館國家型科技計畫」，至今也有亮眼的成績展現。例如國家圖書館的臺灣記憶、國立故宮博物院的故宮清代檔案數位圖書館子計畫、國史館的國史館典藏國家檔案與總統文物數位化中程計畫、國立臺灣大學的臺灣文獻文物典藏數位化計畫等。

數位圖書館的加值應用以及與數位內容產業結合商業化，是目前數位圖書館發展的趨勢。王教授說明數位內容產業可運用在教育與學習、文化與生活以及娛樂與休閒等面向，製作各類主題的資料庫與工具、善用數位學習教材與網站、出版電子書、製作影音記錄片、結合行動應用與服務、將優質的數位內容結合創意、技術、美學與品牌，使民眾實際體驗數位典藏位生活帶來的效益。

但數位圖書館仍有其問題需要面對，目前國內對於智慧財產權的制度與內容不是很完善，數位典藏機構要爭取合法的智財授權，方能永久延續文化資產，並結合

商業機制，進而提供創意服務。

場次二：資訊科技在圖書館行銷之應用／吳錦範組長（國立臺東大學圖書館採編組）

當圖書、期刊進行數位化之後，出版商出版模式與讀者閱讀行為均改變時，圖書館的角色將需重新定位，方能達到「圖書館學新五律」中提到的《善用科技提升服務品質》之功能。吳錦範組長以「行銷 4C 策略」來說明社群網路與行動通訊在國立臺東大學圖書館的應用，如下表所示。

行銷 4C	意義	圖書館之應用
顧客 (Customer)	讀者	主動蒐集教師授課參考書目 主動蒐集教師著作簽屬授權書
便利性 (Convenience)	善用科技提升服務品質	電腦使用自助選位系統 簡訊服務系統 手機版網頁 行動載具 (iPod touch、iPAD) 外借服務
消費者成本 (Cost)	節省讀者時間	自助還書系統 新書展示系統 QR Code 的應用
訊息交流 (Communication)	溝通討論	圖書館討論版 圖書館週問卷與回饋

吳組長特別指出行動通訊是未來圖書館營運不可忽略的一環，圖書館應重視電子書閱讀器可以外借電子書的議題。新興的資訊科技只是隨著時代演進的應用工具，有「內容」才是服務的重點，圖書館應建立專屬品牌與形象，朝「永續經營」的精神來推動圖書館業務，建立讀者對圖書館的忠誠度與信任感。

四、創意行銷在圖書館之應用

場次一：圖書館的創意行銷概念與策略／薛良凱理事長（臺灣社會向上發展協會）

「創意行銷」是目前最受重視的議題，每個行業機構均會面臨到如何「鹹魚翻身」或轉型的危機。為改變外人對圖書館舊有不好的印象，圖書館也亟需進行創新。薛良凱理事長指出行銷難在事情的「多變性」，變化讓現在的世界沒有永遠的對與錯，因此「行銷」最重要的是要先搞懂事情。薛理事長分享機構團體如何進行腦力激盪，茲將內容彙整如下表所示：

階段	內容	創意行銷須學會的事情
開始	自我成長	學會謙卑 開始動手 我要做甚麼？我要如何面對生活？ 我會不會轉化？ 我如何選擇反應？ 甚麼是我的問題？ 我每周如何企劃著未來？ 學會入戲 我要如何學習體驗、感受、紀錄和思考？
醞釀	環境共生	不做負面批評 真誠的讚美 創造對方需求
發酵	創意行銷技巧	大量閱讀 豐富且多元的生活經驗

薛理事長也提出「創意塔」的概念：「藉由觀察學習、融合吸收成為生活經驗後，再運用思考與能力改善無知與無能，提升邏輯判斷能力，善用智慧聰明與技巧方法，增加生活美感，即能達到創意的頂端」。不錯的創意點子並不會突然出現，而是來自於個人的生活經驗與豐富的想像力。薛理事長提出可運用5W2H方法來協助自己與團體如何分析問題、深入問題、改變思維與找到更好的行動方案。

場次二：圖書館創新創意服務的規劃與實踐／洪世昌館長（臺北市立圖書館）

洪館長以臺北市立圖書館新推出的創新服務來鼓勵各層級圖書館勇於創新與啟發創意思維。洪館長指出「創意」與「創新」兩者的差異：

1. 創意（creativity）：提出不同以往的新點子，克服問題或挑戰，注重人與思考層面。
2. 創新（innovation）：實踐新點子，達成設定的期望或目標，創造價值，注重資源整合與流程的建立。

進行服務創新時，除要滿足使用者需求以保持服務的維持外，亦須改善本身的科技與資訊設備、了解競爭者的能力，方能進階的改進服務績效，圖書館可從以下三個面向來檢視本身的服務是否完善：

- 1.Place：服務的環境，包括實體環境與心理環境。
- 2.Provision：服務資源之提供，如人員、館藏、設備與資訊等。

3.Process：服務傳遞的過程，如面對面、電話或 email 等方式。

並提出圖書館創新創意服務六項原則供各界參考，希望每個圖書館均有亮眼的服務表現：

1. 勇於突破；
2. 全員參與；
3. 溝通協調；
4. 激勵支持；
5. 組織學習；
6. 經濟效益。

參考書目：

中華民國圖書館學會編（民 100）。《圖書館創意服務規劃》研習班手冊。臺北市：編者。

