

出國報告（出國類別：國際會議、參訪）

# 參加 2011 美國圖書館學會(ALA)年會 並參訪公共圖書館出國報告

服務機關：國立中央圖書館臺灣分館

姓名職稱：李玉瑾主任、孟文莉編輯

出國地點：美國

出國日期：100 年 6 月 22 至 6 月 30 日

報告日期：民國 100 年 9 月 22 日

# 目次

## 壹、前言

## 貳、美國圖書館學會(ALA)年會

### 一、報到及會場

### 二、大會議程

### 三、研習課程

### 四、展覽會場

### 五、海報展

## 參、參訪公共圖書館

### 一、紐奧爾良公共圖書館(New Orleans Public Library/Main Library)

### 二、洛杉磯公共圖書館-中央圖書館(Los Angeles Public Library/Central Library)

### 三、漢庭頓圖書館(Huntington Library)

## 肆、心得與建議

## 壹、前言

美國圖書館學會(American Library Association, ALA)創於西元1876年10月6日美國費城(Philadelphia),為最悠久且規模最大的國際圖書館專業學會之一。其主要任務為引領發展、提升並改善圖書資訊服務;指導從事圖書館事業之相關人員以增進民眾學習與獲取資訊的管道,截至西元2011年3月為止,該學會共有39,874位圖書館員加入會員。ALA設有分會、部門、圓桌會議(Round Tables)、委員會、聯合委員會等。

國立中央圖書館臺灣分館(以下簡稱本館)成立於西元1914年,前身為日治時期臺灣總督府圖書館,為臺灣歷史最悠久的公立圖書館。新館座落於新北市中和區823紀念公園內,是目前全國面積最大的公共圖書館,典藏豐富的日治時期臺灣文獻。2007年奉教育部核定成立「臺灣學研究中心」,推廣臺灣學研究,並建置臺灣學數位圖書館。藉由參加2011ALA年會,了解國際圖書館界及相關資訊服務發展,以廣視聽。並透過此次參與會議,提供圖書館相關專業從業人員參與國際事務之機會,培養其國際觀並傳承進行國際交流之相關經驗,從而增加我國在圖書資訊服務專業上之競爭力。

## 貳、美國圖書館學會(ALA)年會

2011年美國圖書館學會年會及展覽於6月23日至28日於紐奧爾良市(New Orleans)會議中心(Ernest N. Morial Convention Center)舉行。這是美國圖書館界最大的盛事,超過25,000位圖書館員、教育家、出版社及作家等參與,對臺灣圖書館從業人員而言,是一次難能可貴的學習經驗,不僅可以增進個人對圖書館事業的宏觀,對圖書館整體營運的了解也有很大的助益。

年會內容主要分為幾大部分,第一部分為大會的開幕、閉幕儀式及特別講座;第二部分是各種研習課程及會議,提供圖書館員專業知識充電的機會,課程分散在整個展場的各樓層及附近的Hilton、New Orleans Marriott及Sheraton等旅館,有些課程需付費參加,但大部分的課程皆為免費;第三部分為展覽,ALA年會期間亦辦理展覽,由出版社、書商、資訊設備廠商所組成,大約有1,500個攤位,950個參展單位;第四部分則是海報展,由各國圖書資訊學領域之單位報名參加,經ALA通過審查後展出;第五部分為ALA各分會藉此機會召開其分會會議及圓桌會議;第六部分則是規劃旅遊團,讓參加年會的館員可以在會議期間,自費參加,包括紐奧爾良城市之旅、法國區步行之旅、爵士晚宴遊輪之旅、平板船沼澤之旅,讓參加會議除了學習圖書資訊學之專業新知外,

也可以對舉辦當地的人文、歷史有較深入的體驗。

## 一、報到及會場

### (一)報到

6月24日，搭乘由ALA提供的免費接駁巴士(由Gale出版社贊助)，前往Ernest N. Morial Convention Center報到，報到櫃台區分為會員服務櫃台、國際會員服務櫃台等，我們逕至國際報到櫃台(International Registration)報到，驗證資料，完成報到後，每個人都有一個獨一無二的辨識名牌，名牌內含參加者的個人資料，如姓名、職稱、國別、會員與否等，無論是參加研習課程或者是參觀會場都務必攜帶該名牌，如有需要，廠商只要刷卡就可以下載資料，不用填寫許多表格，相當便利。



Ernest N. Morial Convention Center, New Orleans—2011年ALA年會會場



國際會員報到櫃台

### (二)會場布置

ALA年會的會場相當遼闊，場地除了Ernest N. Morial Convention Center外，還包括附近的Hilton、New Orleans Marriott及Sheraton等旅館，藉由清楚且完整的指標系統，加上志工協助，很快就能熟悉整個會場，會場一樓陳列一些與圖書館有關的手工拼布展並提供義賣，以便為Chris Hoy獎學金募款，另外還有得獎的圖書館建築展及ALA年會頒發之特殊貢獻獎相關資料展覽等，充份利用會場空間。

### (三)國際館員導覽

針對第一次參加ALA年會的國際圖書館員，大會於6月24日下午貼心安排一場國際圖館員導覽的課程，讓館員能對整個會場、課程及New Orleans觀光景點等進行介紹，如有任何問題，現場並有美國圖書館員代為解答，讓國際圖書館員很快掌握整個會議的情況。



ALA 的指標系統相當完整，值得學習

與圖書館相關的手工拼布展並提供義賣

## 二、大會議程

大會開幕典禮於 6 月 24 日下午 4 時舉行，由 ALA 主席 Roberta A. Stevens 女士致詞揭開序幕，她特別提到西元 2006 年 ALA 年會也在紐奧爾良市舉行，ALA 年會為了支持該市經歷卡崔納颶風摧毀重建得努力，5 年後再度回到紐奧爾良舉行大型會議。

開幕式特別邀請作家 Dan Savage 擔任主講人，其為西雅圖週報(Seattle's Weekly)專欄主編，由於本身為同志身份，故當他得知許多青少年因性別認知的問題，因不知找誰舒解，加上同學的霸凌，經常造成自殺身亡事件，覺得自己有責任透過本身的經驗為這一群青少年找到一條出路。因此，決定透過影片協助青少年能渡過這段痛苦的日子。2010 年秋天，他號召將” It Gets Better” 的影片上傳到 YouTube，引起很大的迴響，讓這些青少年覺得生命有希望及值得活下去的動機，如今” It gets Better” 已正式成為非營利組織，同時引起全國的注意，2011 年 3 月在 YouTube 上已有超過 10,000 個勵志影片，且不斷成長中，他及他的丈夫也出版了” It Gets Better: Coming Out, Overcoming bullying, and Creating a Life Worth Living” ，希望透過書中的內容，讓這些 LGBT (Lesbian、Gay、BiSexual、Transgender) 青少年能走出來勇敢面對人生。他感性及動人的演說，引起全場廣大的共鳴及熱烈的掌聲。

為期 5 天 ALA 年會期間，大會安排了 9 場特別的講座，主要是知名作家，暢談他們寫書的心路歷程及探討書的內容等。另外，由出版界及其他與圖書館相關產品之展覽亦於期間展開，所有的廠商無不使出各種行銷手段，贈送免費書刊、卡片、玩遊戲、抽獎等，無不希望讓圖書館員能多駐足片刻。大會 6 月 28 日上午閉幕，邀請兒童作家 Ms. Molly Shannon 做為閉幕的主講人。



### 三、研習課程

2011 年 ALA 年會研習課程共分為 10 大主題，分別是行政管理及領導 (Adminstration and Leadership)、作家、文學及文化課程 (Authors, Literature & Cultural Programming)、兒童及青少年服務 (Children & Young Adults)、館藏管理及技術服務 (Collection Management & Technical Services)、數位資訊及技術 (Digital Information & Technologies)、人力管理及館員發展 (Human Resources and Staff Development)、現在熱門議題 (Current Issues and Hot Topics)、研究 (Research) 及讀者服務 (User Services) 等，詳細課程表如下：

項次	課程主題	子主題
1	行政管理及領導 (Adminstration and Leadership)	宣導、行銷及募款 (Advocacy, Marketing and Fundraising)
		建築 (Buildings)



		(Collaboration)
		領導及管理(Leadership and Management)
2	作家、文學及文化課程 (Authors, Literature & Cultural Programming)	最好的實例及規劃 (Best Practices & Programming)
		文化差異(Cultural Diversity)
3	兒童及青少年服務 (Children & Young Adults)	行政管理及領導(Administration and Leadership)
		宣導(Advocacy)
		最好的實例及規劃 (Best Practices and Programming)
		館藏發展(Collection Development)
		文學及館藏發展 (Literature and Collection Development)
		合作關係(Partnerships)
		技術(Technology)
4	館藏管理及技術服務 (Collection Management & Technical Services)	館藏發展(Collection Development)
		保存(Preservation)
5	數位資訊及技術(Digital Information & Technologies)	現況及更新(Issues and Updates)
		轉變及創新(Transformation & Innovations)
6	人力管理及館員發展 (Human Resources and Staff Development)	職場規畫與專業發展 (Career Paths and Professional Development)
7	現在熱門議題(Current Issues and Hot Topics)	
8	研究(Research)	
9	讀者服務(User Services)	最好的實例及規劃 (Best Practices and Programmings)
		人文素養及學習(Literacy and Learning)
		推廣服務(Outreach)

由於課程相當多元，同一個時段在不同的教室有多種不同主題的課程，因此事先需做規劃，透過ALA官網上「Conference Scheduler」事先規劃有興趣的課程研習。由於本館2011年將規劃成立青少年閱讀專區及為配合教育部鼓勵社教館所運用社會媒體來行銷，因此此次研習課程選擇著重於青少年服務、社群媒體及推廣服務等三個方向，研習課程如下表：

日期	時間	課程	教室
6/25 (六)	8:00am-10:00am	Ebooks-Has their time come?	Rm339
	10:30am-12:00am	Seriously Social: Leveraging Social Media	Rm383-385
	12:30pm-2:00pm	Introduction EOS Web Digital-The Future of Library Automation Today	Riverbend Ballroom
	4:00pm-5:30pm	Library Evolution: Five, Ten, Fifteen years after opening	Rm244
6/26 (日)	8:00am-10:00am	Serving Older Teens and Twenty-somethings	Rm383-385
	10:30am-12:00am	Cloud Computing and Virtualization Interest Group	Marritt at the convention Center/ Blaine
	12:00pm	參觀海報展	
	1:30pm-3:30pm	Embracing the Changes: Diversity and Global Vision in a Digital Age	Rm 284
	3:30pm-5:30pm	Wikipedia: past, present and future	Auditorium B
6/27 (一)	8:00am-10:00am	Best practices in Library Websites for teens	356-357
	10:30am-12:00am	SocialNOTWorking: Managing Social Networking in a Productive and Positive Workplace	RM383-385 <a href="#">Sheraton</a> Napoleon A1-A3

研習課程重點略述如下：

### (一)青少年及青年服務

青少年的年紀界定為 12-18 歲，其所需要的服務重點是課業問題協助；而青年的年紀則界定為 18-25 歲，所需要的服務著重於有關工作、生活技能及未來升學規劃。

#### 1、青少年服務

青少年讀者其需求是與其他年齡層有明顯的不同，他們有空的時間與生活形態與成年人是不同的，館員必需尋找合適的時間來配合他們的時間，其行銷的管道也是不同的。對這個年齡層而言，做任何事情就是用 Google 搞定，他們在圖書館的需求主要是：



(1)足夠的插座;(2)無線上網;(3)社群媒體重度使用族群。因此，對圖書館而言，服務青少年讀者需要考慮的三個層面有：

(1)一個特定的空間。

(2)服務的特性：青少年讀者需要快速的服務，需跟他們保持經常性的聯繫並要鼓勵他們多出來與外界接觸；運用社群媒體，透過Facebook及twitter與他們聯繫，透過好書閱讀與他們溝通等；熟悉青少年所使用的設備，如電子書閱讀器、ipad、行動圖書館載具等。

(3)館藏資源：主要以休閒及生活技能的館藏為主，透過該類圖書，擴展他們對閱讀的興趣。

## 2、青年服務

青年服務內容包括提供動畫及電腦遊戲，以培養需要相互連繫溝通及訓練自我克制能力；利用晚上的時間可以辦讀書會，討論所閱讀的圖書，讓他們能有機會認識，並可成立漫畫或繪圖設計相關討論群；辦理旅遊、生活技能、烹飪、保險或汽車維修等課程及提供工作的評鑑課程，以了解自己適合那一種職業及如何找工作等，對於年輕的父母(包括退學、中輟生等)則可提供工作培訓、培養人際關係、育兒及營養常識、舒壓方法等課程。

### (二)社群媒體

目前全美國已有500萬人口在使用Facebook，其中有51%的人每天使用，有170萬人口使用Twitter，有37%的人使用行動手機，所以利用社群媒體，圖書館就有機會接觸這一族群，圖書館應積極及正面的經營社交媒體，在經營社交媒體時需考慮以下幾個層面：

#### 1、經營(Managing)

社群媒體需要真正人力的投入，組成一個團隊是最好的選擇，可以有不同的帳號，但需要加強宣傳，如利用小冊子、網頁等。

#### 2、聯繫(Communication)

圖書館要能跟得上潮流，即需了解誰是社群媒體的讀者，透過每月的報告及評估，並隨時與上級溝通，提供於網路上之訊息內容要創新且與讀者應互動頻繁。

#### 3、組織(Organization)

應有組織性並設立目標，規劃那些資料應該放在社群媒體中，對於社群媒體亦應要

有評鑑及考核的機制，如針對地區、性別、年齡及語言等進行每日、月及年的統計。

#### 4、評論處理(Dealing with comment)

無論是好的評語或者是批評，一定要回應，千萬不要把壞的評語刪掉，如此只會造成更大的困擾，應想辦法與讀者溝通及找出解決方案。

#### 5、維持適當的聲音(Maintaining the proper voice)

建立社群媒體策略，訂定明確的指引準則，且館員的回復應適當及一致。

#### 6、社群媒體不支援(Social Media not support)

社群媒體缺點是不支援很多其他軟體且可能隨時改變政策，甚至無需任何理由就關閉你的網站，因而使用時應特別注意。

根據統計，美國運用社群媒體卻完全沒有政策 82%；覺得不相信使用社群媒體需要制定政策 24%；並不認為社群媒體可能涉及法律問題 74%；沒有制定政策 40%；正在進行制定政策 40%；已制定社群媒體政策 20%。事實上制定政策是運用社群媒體相當重要的一環，制定社群媒體的九個基本要素如下：

- (1)陳述目的(A Statement of Purpose)
- (2)社群媒體的定義(Definition of Social Media)
- (3)與圖書館的目標要相結合(A tie-in to the Library's goal )
- (4)制定館員與讀者接觸的政策(A policy on librarian to patron contact)
- (5)制定館員回覆及上載資料的政策(A policy on comments/posts)
- (6)法律問題(Legal Jargon)
- (7)聯繫資料(Contact Information)
- (8)信用的改變 (Credit for Adaption)
- (9)自由資訊的使用(Creative Commons License Information)

社群媒體是一個不同的行銷工具及管道，只是踏出圖書館牆外，透過它，可以了解讀者對圖書館的想法，也可知道其他圖書館在做些甚麼，是圖書館免費的廣告，圖書館應該積極運用此行銷工具，累積圖書館的粉絲團，引導讀者利用圖書館。

### (三)圖書館數位化

#### 1、電子書及數位化系統

「數位圖書館：生存指南」(The Digital Library Survival Guide)作者 Mr. Joseph R. Matthews 主講，演講內容主要談到圖書館數位化正如火如荼的進行，而現代科技也日

益月新，如雲端科技、社群媒體的運用等，激烈的競爭下圖書館數位化的數量大幅度增加，而預算卻年年減少，圖書館該如何面對及解決這些問題，如何從傳統的圖書館踏入數位化圖書館的境界，如何結合傳統的自動化系統、數位化系統、電子書及社群媒體、網頁等並能整合查詢的功能，種種問題是圖書館館員面臨到最大的問題，講者認為利用現有電子書及數位化系統是一個可行方式。

## 2、數位化時代

「擁抱改變：數位時代的多變性及全球視野」講座是由美國華人圖書館協會 (Chinese American Librarians Association) 所舉辦，邀請 5 位主講者，分從不同的觀點敘述整個數位新科技時代帶給社會的衝擊及影響，而圖書館員除了多充實自己有關數位化的專業知能外，更要面對文化的差異性，運用此新科技，有效向全球推廣並尋求資源合作，首先由 Ms. Betty Turock 主講「在數位時代的資訊檢索」(Access to Information in a digital age)，提到圖書館提供讀者快速檢索乃是基本服務，但是數位化時代挑戰了「平等」、「智慧財產權」及「隱私權」三種基本權利，圖書館員需來自各種文化背景及具備優秀能力，以便適應這變化快速的變化並接受全球的挑戰。第 2 位由 ALA 國際組織總裁 Michael Dowling 主講「數位時代提供給美國圖書館學會有機會與國際接軌」(Digital Age provides opportunity for ALA to increase international connectivity)，其提到美國圖書館學會擁有將近 2,000 位會員來自 100 個以上不同的國家，是個不折不扣的國際組織，新近的科技讓 ALA 有機會增加與國際的會員聯繫的機會，同時也提供美國的圖書館員有機會與其他國家的同儕聯繫，進而了解其他國家的文化及圖書館。第 3 位講者 Mr. Miguel A. Flgueroa 主講「差異性—圖書館現況與未來」(Diversity—Where we are and where we are going) 強調圖書館員必需要了解並檢視圖書館服務人口的成長差異性，從西元 2010 年的 LIS 專業普查及研究中，了解圖書館現況及未來，第 4 位講者 Dr. Clara M. Chu，講題為「在圖書館的改變、提倡及領導 到圖書館增強檢索、多元及發展」(A Call(Change, Advocacy, Leadership in Libraries) to LEADD(Librarians Enhancing Access, Diversity and Development)，無論在圖書館或社會中一直希望能強調多元並有機會執行，在此全球化及數位化的時代，多元化提供更大的挑戰，當各種差異性正在制度標準化，圖書館及教育家該如何迎接這種多元的全球及技術的社會之改變及挑戰，講者將重點聚焦在差異性的範疇、分裂及聚合所應注意的事項及架構。這個架構就會從原來的 CALL (Change 改變、Advocacy 提倡及 Leadership in Libraries 領導) 進展到 LEADD(Librarians Enhancing Access 圖書館

員檢索能力增強、Diversity 多元及 Development 發展)。第 5 位講者 Mr. Michael Porter 主講「透過整合查詢圖書館電子資料庫」(Unity through Libraries and global electronic content access)，其認為數位科技讓全球圖書館之電子資料可以做到整合檢索，提高了學術研究的便利性及完整性。



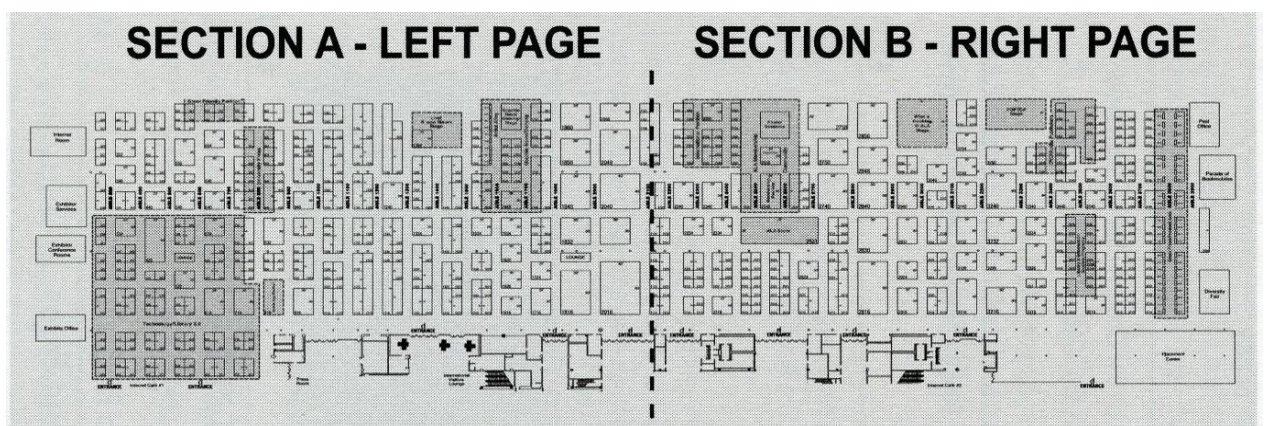
研習課程上課情形 1



研習課程上課情形 2

#### 四、展覽會場

展覽會場約 1,500 個攤位、950 個參展單位，參展廠商種類分為：視聽資料、自動化系統、書商及出版商、設備與傢俱、軟體廠商、行動圖書館等，整個會場可以大約粗分為 2 個區域，第一區域(A 區)主要展示圖書館相關之科技產品及圖書傢俱，第二區域(B 區)主要是出版社及書商及行動圖書館(博物館)的展出。



圖：大會展場平面圖



第一區域(A區)：



24 小時借書機 1



24 小時借書機 2



兒童傢俱 1



兒童傢俱 2



還書箱連結電腦系統，列印還書明細，讀者可確定已歸還圖書，減少爭議



圖書館還書箱



EOS 數位化系統廠商攤位



圖書修護工具展示

第二區域(B區)：



童書與布偶



童書



國會圖書館利用貨櫃車改裝展示館藏



行動圖書館展示區

五、海報展

海報展部分，參展的個人或團體共計 120 組，分成 6 個主題，每天上、下午兩個場次，於 6 月 25 日至 27 日三天中展出，提供圖書館人員資訊交流。

本次海報展，來自臺灣的展出單位有國家圖書館、淡江大學圖書館及國立中興大

學圖書資訊學系，國家圖書館的海報展主要以數位出版品平台系統(Legal Digital Deposit and E-reading E-publication Platform System in Taiwan)為主題，淡江大學則以「OCC makes Difference」為主要訴求，國立中興大學圖書資訊學系以「When A Wusia Master meets star-Crossed Lovers—our way of promoting E-Book collections」，吸引不少與會的各國館員駐足欣賞。

## 參、參訪公共圖書館

### 一、紐奧爾良公共圖書館(New Orleans Public Library/Main Library)

6月24日下午2時，由國立臺中圖書館呂春嬌館長領隊，前往紐奧爾良公共圖書館參訪，成員包括新北市立圖書館、國立中央圖書館臺灣分館、立法院國會圖書館、淡江大學圖書館及國立中興大學圖書資訊學系學生，計15位參加。由該館副館長Ms. Valencia Hawkins親自帶領參觀，參訪全程她始終保持著親切的笑容，令人印象深刻。紐奧爾良公共圖書館總館位於紐奧爾良市中心附近，西元1958年12月開幕，是座地上3層、地下2層的圖書館，共有14個分館，其中2座因遭卡崔納颶風摧毀，目前還在整建中，是紐奧爾良市館藏最豐富的圖書館，提供所有分館的技術支援及YMCA成人教育中心。各樓層配置情形，簡介如下：

#### (一)一樓服務區

- 1、借還書櫃臺：主要提供辦證、借還書服務、預借圖書服務及影印服務。
- 2、資訊中心：民眾可以免費使用電腦設備，另圖書館除館藏查詢外、尚有2台電腦主要提供政府資訊服務，如查詢戶口資料，出生證明及死亡證明等，當卡崔納颶風摧毀大半個紐奧良市時，圖書館因地勢較高，馬上提供場地，成為民眾避難場所，該2台電腦因與政府資訊中心連線，所以民眾可以及時辦理相關的事宜。
- 3、開架書庫：包括小說及非小說的館藏，皆用杜威分類系統排列。該區另陳列政府出版品，因圖書館為基金會中心(Foundation Center)的會員，所以可以免費使用Foundation Center的電子資料庫，民眾可以透過資料庫瞭解美國基金會的運作及近年大型的經費去向。

#### (二)二樓服務區

- 1、兒童室：提供相當多的圖畫書、系列小說、容易閱讀且得獎的暢銷小說，還有



部份的參考書，另有數台電腦，提供兒童專用，兒童室亦辦理各種不同的動手做活動、說故事及親子活動等。

- 2、期刊及青少年區(Periodicals & Young Adult Division)：該區約有 150 種現刊雜誌與報紙，視聽資料館藏包括 VHS、DVD、音樂 CD 及小說類、非小說類及語言學習方面的有聲書，亦可下載電子書或有聲書等。青少年區是為 12-17 歲的讀者所規劃的，在該區放置一些比較輕鬆的沙發及專用的電腦，並放置該年紀喜歡的小說或動畫等，另有各種遊戲軟體以吸引青少年使用圖書館。
- 3、非裔美籍資源中心(African American Resource Center)：於西元 1997 年 1 月開放，主要提供讀者關於非洲人在美國的經驗，該中心負責採購有關非裔美國研究、文化發展活動、任何與非裔美籍相關的資料。

### (三)三樓服務區

- 1、路易斯安納州/城市檔案及特藏(Louisiana Division/City Archives & Special Collections)：該單位收集任何與路易斯安納州與州民及紐奧良市與市民之有關研究。另一個收集重點為密西西比河(Mississippi River)、墨西哥灣(Gulf of Mexico)及南邊的資料，資料型態包括有關路易斯安納州的人事物之圖書、市立、州立、區域之官方檔案、手稿、地圖、報紙、期刊、微捲、照片、幻燈片、電影、錄音帶、錄影帶、卡片等，該單位亦是官方檔案寄存單位(資料收藏從西元 1769 至今)，保存西元 1927 年以前法院檔案、西元 1932 年以前犯罪法庭紀錄及族譜紀錄。該批完整資料，因缺乏經費，所以只有非常少數的微捲有數位化，且數位化的資料並無人建立 Metadata，因此也無法查詢。
- 2、成人教育中心(YMCA Education Services, 簡稱 Yes)：自卡崔納颶風摧毀了原有成人中心後，紐奧良公共圖書館有成人教育中心的場地，該單位提供 16 歲以上的成人學習包括讀寫、數學及語言能力，主要目的是讓他們增加本身的能力以找到更好的工作、幫助家中的孩子的作業或者是更有效地管理家中的財務。

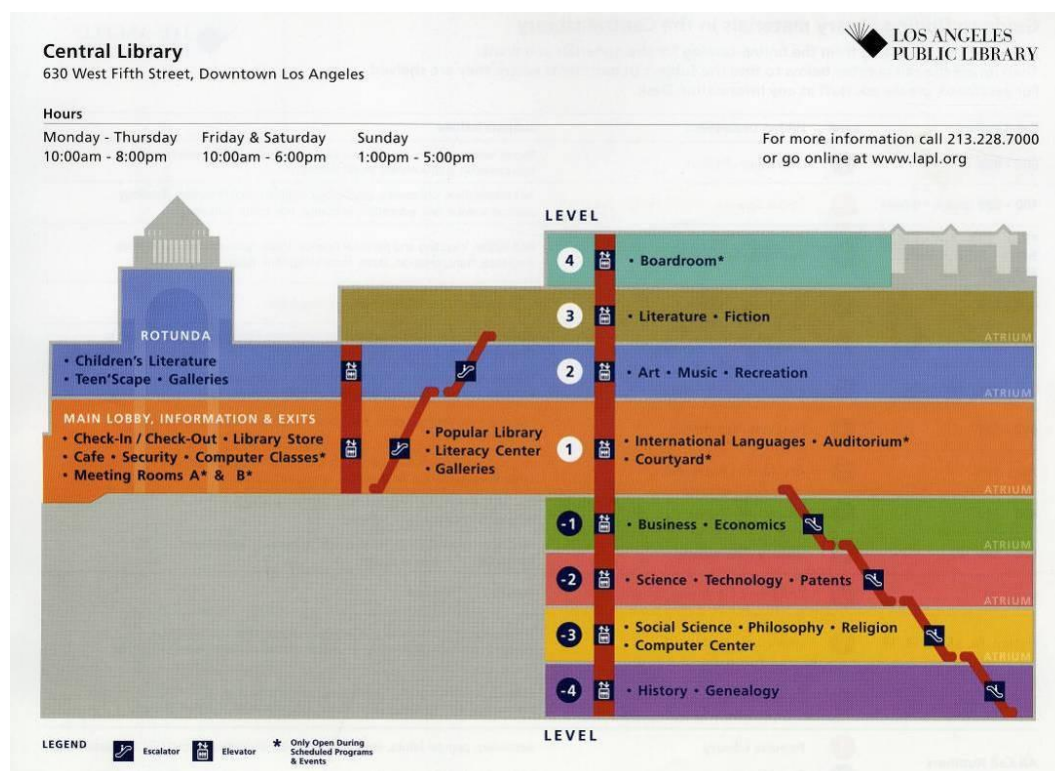
	
<p>新紐奧良公共圖書館外觀</p>	<p>副館長 Ms. Valencia Hawkins 導覽</p>
	
<p>兒童室</p>	<p>青少年區</p>
	
<p>微捲閱讀區</p>	<p>路易斯安納州/城市檔案及特藏區</p>

## 二、加州洛杉磯公共圖書館-中央圖書館(Los Angeles Public Library/ Central Library)

6月30日上午參訪加州洛杉磯公共圖書館的中央圖書館，由代理館長 Ms. Giovanna Mannino 親自接待，她貼心的幫我們找一位會講中文且來自臺灣的館員帶領我們參觀圖書館。中央圖書館於西元1926年成立，位於市中心，是洛杉磯市的地標，對洛杉磯市的文化教育扮演相當重要的角色，是個相當有特色的圖書館。館舍曾於西元1986年4月29日遭到火災損毀，20%(400,000冊)的圖書遭到毀損，圖書館於西元1988年至1993

年閉館整修，直到西元 1993 年 10 月 3 日重新開放。

加州洛杉磯公共圖書館，是由一所中央圖書館(Central Library)及 6 所區圖 (Regional Library)及 66 所分館(Branch Library)所組成，其藏書量超過 640 萬冊，居全美第三位，整個圖書館的總經費是美金 134,630,543 元，有 828 位館員，服務的人口數 12,923,548 人。



圖：中央圖書館平面圖

該館共有 11 個主要的主題部門，分別是藝術、音樂及休閒區；商業及經濟區；兒童文學區；歷史及族譜區；國際語言區；文學及小說類；熱門圖書館；特藏區(Rare Books)；自然科學、科技及商標區；社會科學、哲學及宗教區及青少年區，每一區皆有參考服務櫃台，每一時段有 2 位專業館員輪值櫃臺，提供讀者專業服務。在開架書區的圖書僅佔圖書館總收藏量的 10-20%，因此如果需要其他資料，民眾需填寫申請單，館員會從閉架書庫中調閱。

圖書館並提供以下的服務：電腦中心(Computer Center)、政府出版品寄存服務(Depository Library for Government Documents)、高中電子資料庫(Electronic Information Magnet High School)、參考服務(InfoNow)、語言學習中心(Language

Learning Center)及弱視服務中心(Low-Vision Service Centers)。以下略述其重要區域及服務:

#### (一)熱門圖書館

位於一樓，主要將近來最暢銷、最熱門的圖書、雜誌、CD、DVD、排行榜等置於該區，同時為了快速服務，並沒有按杜威分類法排列，僅大致分類，讀者可以用瀏覽方式，快速找到想借的資料，並提供自助借書機及輕鬆的閱讀環境，滿足讀者快速與即時閱讀需求。

#### (二)兒童文學區

位於二樓，館藏約 25 萬冊(件)，包括圖書、有聲書、音樂 CD 及 DVD 等，分齡閱覽，針對年齡比較大的區域，有說故事區，而對年齡層比較小的孩童，還設置小小戲劇院，每個星期六下午 2 點，辦理布偶戲、說故事或音樂表演等，大部份都由館員親自上場表演。另外，每個星期二上午 11 時會針對 3-5 歲的學前兒童說故事。圖書館亦提供線上作業協助(Live Homework Help)，每天下午 3 點到 10 點，利用圖書館的電腦，或在家使用圖書館的借書證即可從家中接受此服務，由有證照的教師、大學教授及專業教師(通過犯罪背景調查之老師)線上一對一指導。

#### (三)青少年區

位於二樓，西元 1994 年該圖書館即很重視青少年服務，他們提供洛杉磯區域的青少年一個屬於他們自己可以使用電腦、學習或者是混在一起的空間，直到西元 2000 年 3 月，移到二樓現今的位置，全新的裝潢、鮮明現代感的設計，令年輕人覺得自在、輕鬆。此區約 3 萬冊書，150 種雜誌，許多繪本小說及 CD 供青少年取用。「網際網路區」設置 20 多台終端機，可取用 500 個資料庫，至今，該專區與服務已是洛杉磯公共圖書館的重要構成部份，同時辦理許多活動，如：週五的電腦遊戲日(Xbox Fridays)、周二青少年考前準備課程、高校嗜好系列、職業輔導、繪圖工作坊、基礎理財(Money 101)及夏日暢銷書俱樂部(Summer Reading Club)等。

#### (四)弱視服務

該圖書館雖沒有設置視障資料中心，卻相當重視弱視族群服務，如：(1)在圖書館的特定區域，置放封閉線路電視放大器，可以把書的內容放大到 60 倍；(2)在圖書館的 1 樓及 3 樓電腦中心，部份電腦安裝 ZooxText 及放音軟體可以將書本放大並讀出內容；(3)大字書，置放在 3 樓的文學及小說區；(4)有聲書，依主題分散在圖書館各區域。

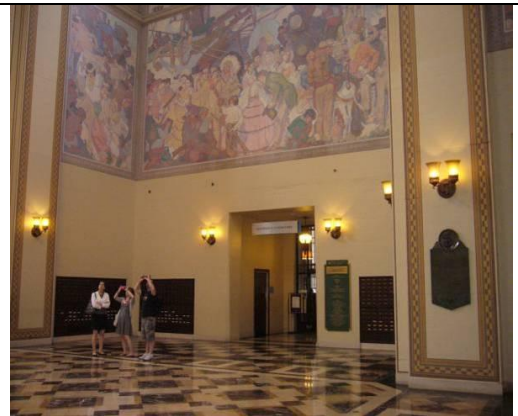


### (五)照片檔案

洛杉磯公共圖書館的歷史部門徵集第二次世界大戰前的照片，目前保存有西元 1950 年初以前的 13,000 張照片，提供讀者線上服務。西元 1981 年又獲得 Security Pacific National Bank 致贈 250,000 張照片，之後，圖書館就陸續接到洛杉磯市各方捐贈珍貴照片，提供洛杉磯、南加州與加州的歷史照片文獻。



洛杉磯公共圖書館--中央圖書館外觀



圖書館古色古香的燈飾及壁畫



花 500 美金即可在目錄櫃刻上名字紀念



青少年圖書館入口處意象



青少年閱讀區



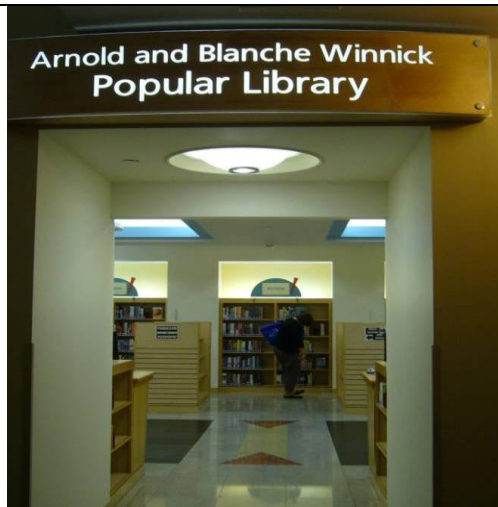
青少年網路區



兒童文學區



1樓展覽廳



熱門圖書館區擺放最暢銷熱門之資料



中庭公共藝術



視聽資料區



圖書館入口處之圖書館商店

### 三、漢庭頓圖書館(Huntington Library)

6月30日前往漢庭頓圖書館進行參訪，此圖書館位於漢庭頓庭園中，該庭園原為加州鐵路大王亨利·漢庭頓私人花園，於去逝後由其後人捐給政府作為公共花園，園內佔地近130英畝，其內分為三個主要主題分館：圖書館、藝術館、植物園，略述如下：



### (一)圖書館

為一私人之專門圖書館，於西元 1928 年開放服務，藏書近 600 萬件，每年約有 50 萬人次使用。圖書館珍藏有 19 世紀前之西洋文學作品，包括莎翁、喬叟等手稿本、古騰堡聖經、珍貴的英美歷史文獻（如美國獨立宣言手稿）、鳥類圖鑑等，因為研究型圖書館，僅有申請之學者專家可留在館內進行研究考據工作，並不提供一般民眾借閱。

### (二)美術館

收藏相當多的十八、十九世紀或文藝復興時代或近代繪畫、瓷器、銀器、雕塑、骨董家具及刺繡等，內容相當豐富，數量及精美傲稱僅次於大英博物館。

### (三)植物園

植物園內有各種的主題園，包括莎士比亞花園、棕櫚園、杜鵑花園、玫瑰花園及日式茶園等。因時間的關係，僅能參觀其中的仙人掌公園，各式各樣的仙人掌，相當特異及壯觀，可稱世界上蒐集最完整的沙漠花園。

	
漢庭頓圖書館大門	圖書館收藏許多珍貴歷史文獻
	
20 世紀及 21 世紀英美作家手稿	圖書館的自然、醫學、天文特展





## 肆、心得與建議

### 一、心得

#### (一)參加 2011 美國圖書館學會(American Library Association, ALA)年會

本次參加 ALA 年會行程，除獲得圖書館新知，亦看到許多圖書館相關之先進軟體設備外，更藉由出席國際會議，培養國際觀並增進國際交流經驗，以下幾點學習心得：

##### 1、課程多元，吸取圖書館新知

透過 ALA 研習課程，演講者的精闢分析，快速吸取許多國外圖書館做法與新知。如青少年服務的課程，讓我們了解不只是開闢一個空間而已，重要的是館員的精神及時間的付出，讓青少年能感受到圖書館閱讀的樂趣，而願意持續到圖書館利用資源；社群媒體課程，學習到社群媒體於現代社會的價值，卻也不能忽略要制定社群媒體策略與指南。

##### 2、國際會議之規劃與聯繫

本館近年辦理過幾次國際會議，但屬規模較小，因此，藉由此次參加 ALA 年會，觀摩學習一個國際組織如何辦理國際年會，其事先的規劃與聯繫、會場布置與指標、議程的進行、對國際與會人員的協助、會後的問卷紀錄、網路行銷等，獲益良多。

##### 3、異業結盟，達成多贏局面

此次 ALA 年會活動，看到該學會與作家、出版界、旅館、旅行業者等策略聯盟，既節省經費，同時節省人力。如 Gale 出版社這次就免費提供從旅館及會場多種不同路線巴士接駁服務，住宿飯店提供研習或會議場地等，另人印象深刻。

## (二)參訪公共圖書館

### 1、紐奧爾良公共圖書館

#### (1)成為市民資訊中心

紐奧爾良公共圖書館之建築雖略為陳舊，圖書館面積也不大，亦未有太多創新服務，但是圖書館員的服務熱誠確是有目共睹，尤其圖書館在發生卡崔納颶風後，迅速的成為市民的避難所，同時立即與市政府連線，讓市民可以在圖書館就可取得所有的戶政、地政等資料，在那個慌亂的時刻，圖書館扮演著安定民心的重要角色，同時充份發揮圖書館提供市民知識及資訊檢索的功能。

#### (2)積極行銷推廣

紐奧爾良公共圖書館也在 ALA 年會中承租一個攤位，由館員穿著印著該圖書館 Logo 的 T 恤，輪流在會場介紹該圖書館，並提供小禮物給會員，達到行銷目的，由於該圖書館的 Logo 設計相當鮮明，所以在會場上也相當耀眼。

#### (3)經費不足，力求解決之道

該館的經費並不是很充裕，但是善用每一個空間，如在 2 樓中庭中，廣置盆栽，讓館員中午的時候可以在那兒用餐並享受午後的陽光，再如其語言中心，無經費聘請館員，遂與 YMCA 合作，讓市民的語言學習中心能繼續營運下去等。

### 2、加州洛杉磯公共圖書館—中央圖書館

#### (1)融合新與舊之圖書館建築及傢俱

進入該館首先映入眼簾的是古色古香燈具長廊貫穿前後門，整棟建築物的牆面及屋頂都有相當特別的壁畫，該館處處展現其藝術氛圍，並巧妙地將圖書館的歷史融入其中，如將不再使用的圖書館編目卡片，一張張鑲在電梯內的牆面上，相當有創意。另外，圖書館建築外觀雖很新穎，可是內部裝潢及使用的傢俱，除符合功能外，儘量將圖書館的歷史元素置於其中，無論是壁畫、燈具等皆古意盎然，然而青少年區卻設計為科技的氛圍，迎合青少年喜好，完全融合新與舊的素材。

#### (2)讀者服務為首要目標

該圖書館有三個出入口，這與本館一樣(本館有四個出入口)，然而管理確是井然有序，一進圖書館正門，一邊是圖書館商店，另一邊則是警衛室及失物招領(Lost and Found)的區域，對讀者而言相當貼心，可以提供第一手的服務。另外，對於較通俗且熱門之圖書與視聽資料，於 1 樓規劃熱門圖書館區(Popular Library)，並提供自助借書機及輕鬆的閱讀環境，滿足讀者快速與即時閱讀需求。

### (3)善用資源，募款有道

該館雖為州立圖書館，但圖書館成立董事會，並發行報刊(Library Foundation of Los Angeles Newsletter)。積極利用各種管道進行募款爭取經費，如設立圖書館商店，商店位於圖書館1樓入館大門旁，相當醒目的地點，販售各種與圖書館相關的商品，大至海報、小型傢俱、T恤，燈具等，小至鉛筆、書籤、銀飾等，相當有創意及賣點，增加圖書館營收。另外，在2樓大廳將已不再使用的目錄櫃嵌在牆面上，且目錄櫃上開放給一般民眾認養，民眾只要付500美元，就可以把自己的名字刻在目錄櫃上，一方面很有懷舊的感覺，另一方面也是很有創意的募款方式；不但是目錄櫃，地磚也可以認養，每塊地磚1,500美元，同樣也可以把想紀念的朋友或親人的名字留在圖書館。

### (4)重視圖書館專業人員

該館圖書館員資格需具備圖書館學相關科系畢業，始可任用，圖書館內共有800多位的圖書館員，所有的讀者服務部門都設有參考服務櫃台，皆由專業圖書館員負責輪值回答讀者問題。

### (5)重視圖書館導覽

該館相當重視圖書館導覽，每日固定12:30針對一般民眾定時導覽，民眾只要那個時間到圖書館，就有專業志工帶領導覽；另外，針對兒童、青少年團體導覽及學校參訪亦定時辦理。

## 3、漢庭頓圖書館

漢庭頓圖書館收藏許多珍貴的原始文件、照片及手稿，展覽中除窺見其館藏之豐富外，亦可瞭解其保護手稿一些措施，如拍照不可使用閃光燈、隨處都有志工在側，除了提供解說服務，亦是防止資料遭到損毀的機率等，值得參考。圖書館座落在美麗的庭園中，本身的收藏及建築吸引世界各地的遊客前往，這與本館座落在公園中有異曲同工之處，本館應可善用此優勢，與公園結合辦理各項活動，行銷圖書館。

## 二、建議

### (一)圖書館與國際接軌

面對社會型態的變遷、資訊科技的進步及知識經濟時代的來臨，國內圖書館從業人員為提升本身的競爭力，學習新知與創新思維乃是趨勢，尤其本館即將更名為

國立臺灣圖書館，為教育部三級單位，應爭取足夠的出國經費，讓更多的館員參與國際圖書館與閱讀組織及活動，建立館際合作管道，透過這些平台，讓圖書館員不再閉門造車，有機會與其他國家的館員相互切磋，進一步建立友好關係，積極擴展國際網絡。

### (二)創新思維與善用資源

參訪三所圖書館皆具特色，透過此次參訪，有機會與圖書館主管及館員意見交流與經驗分享，如快速與即時的讀者服務方式、具巧思的募款方式、創意的空間布置等，都值得學習，希望未來有更多的合作，進行各項館際合作事宜。近年來，國內各圖書館經費普遍不足，建議可以加強與其他機構合作或善用機構資源，推展服務或辦理各類型活動，另外，進行國內外出版品交換，除可豐富館藏，並促進合作與文化交流。

### (三)提升館員專業地位

相較於國外，國內圖書館員之地位仍不彰顯，許多公共圖書館員額編制非常少，館員也大多非圖書館專業人員，因此，圖書館事業始終無法受到社會大眾重視。此次參訪美國公共圖書館，發現其對圖書館員的專業相當重視，希望國內圖書館員同樣也能由主管機關教育部或中華民國圖書館學會辦理圖書館員認證事宜，提升館員的專業地位。