

出國報告 (出國類別：其他：國際會議)

參加美國圖書館學會(ALA) 2016年會
暨參訪圖書館
出國報告

服務機關：國立臺灣圖書館
姓名職稱：吳明珏 主任秘書
派赴國家：美國（奧蘭多市）
出國期間：105年6月22~29日
報告日期：105年9月22日

摘要

美國圖書館學會(American Library Association, ALA)是世界上歷史最悠久、規模最大、會員最多及最具影響力的圖書館團體，每年 6 月都在選定的城市舉行年會。由於年會的內容豐富多元且呈現重要新訊，除美國當地成員外，更吸引各國圖書館界同道前往參加，國內圖書館界將其視為重要國際會議之一，亦每年組團參與。

本屆年會於 6 月 23~28 日假奧蘭多市舉辦，主題為「圖書館的轉型」(Libraries Transform)。今年由中華民國圖書館學會評選出 6 個館圖書館共 8 件績優海報參與 ALA 年會海報展，並合組代表團，藉以增進專業知識並促進圖書館國際合作與交流。本館獲選海報為 **Reaching out across Taiwan : Library Mobil Exhibition** (行動展覽館-走訪全臺灣)，於 26 日上午時段展出。

此行除參與年會的海報展等活動外，也配合代表團行程受邀出席國際館員晚宴等進行國際交流，並順道參訪鄰近的中佛羅里達大學圖書館與奧蘭多公共圖書館，藉以了解美國各類型圖書館發展與創新服務。

目次

壹、目的-----	3
貳、過程-----	4
參、心得及建議-----	26
肆、參考資料-----	26
伍、附錄-----	27
一、臺灣代表團名單-----	27
二、ALA 簡介及簡史-----	28

壹、目的

美國圖書館學會(American Library Association, 以下簡稱 ALA)是世界上歷史最悠久、規模最大(亦即會員最多)及最具影響力的圖書館團體,至今正好滿 140 年。目前有 6 萬 8,000 名會員來自世界各地圖書館館員及相關的支持者。總部位於芝加哥市,每年分別在選定的城市舉行 1 月的冬季期中會議(Mid-Winter Conference)及 6 月的年會(Annual Conference)聚會,通常期中會議有 1 萬 2 千名會員參加,而年會則約有 2 萬 5 千名參加。年會內容豐富多元且呈現重要新訊,除美國國內各學會成員外,更吸引各國圖書館界同道前往參加,國內圖書館界將其視為重要國際會議之一,亦每年組團參與。

本屆年會於 6 月 23~28 日假奧蘭多市舉辦,主題為「圖書館的轉型」(Libraries Transform)。我國則由中華民國圖書館學會評選出 6 所圖書館的績優海報共 8 件參與 ALA 年會海報展,共同組成代表團一行 14 人(團員名單如附錄 1)。本館以 Reaching out across Taiwan : Library Mobil Exhibition(行動展覽館-走訪全臺灣)獲選參展,於 6 月 26 日上午 Poster session IV 展出。

因此,本次出訪目的是希望藉由參與圖書館國際組織 ALA 年會,透過海報展的發表與國際同道分享本館推動「行動展覽館」之成果與提升本館知名度,同時配合代表團行程受邀出席 IRRT(International Relations Round Table)國際館員接待會及晚宴、華人圖書館員協會(Chinese American Librarians Association, 簡稱 CALA)晚宴等進行國際交流,並順道參訪鄰近會場的 2 所圖書館,亦即奧蘭多市之佛羅里達大學(University of Central Florida, 以下簡稱 UCF)圖書館(John C. Hitt Library)與奧蘭多公共圖書館總館(Orlando Public Library),除參觀館舍與設備外,也和兩館館員針對圖書資訊服務的新理念與作法進行交流與討論,藉以瞭解美國各類型圖書館近年來的發展與創新服務。

本次出訪行程安排如下：

日期	行程	備註
6 月 22 日 (星期三)	18:40 臺北—洛杉磯—奧蘭多	啟程
6 月 23 日 (星期四)	05:26 抵達奧蘭多 10:00-12:00 參訪中佛羅里達大學圖書館 14:00-15:30 參訪奧蘭多公共圖書館 15:50-16:00 ALA 大會報到	參訪行程及 大會報到
6 月 24 日 (星期五)	08:00-14:00 ALA 專業會議、參觀展覽 14:30-16:00 國際館員接待會(International Librarian Orientation)	大會活動

	16:00-17:15 開幕式(Opening General Session) 17:30-19:30 展覽及招待會(Conference Exhibition & Grand Reception)	
6月25日 (星期六)	08:00-17:00 ALA 專業課程、參觀展覽 13:00-14:30 東亞暨太平洋論壇(East Asia & Pacific Forum)-新北市文化局長專題報告	大會活動 林寬裕局長分享新北市立圖書館建置經驗
6月26日 (星期日)	10:30-12:00 海報展 12:00-13:30 OCLC 總裁午宴(President's Luncheon) 13:00-16:30 ALA 展覽及講座 18:00-20:30 華人圖書館員協會頒獎晚宴(CALA 2016 Awards Banquet)	大會活動 華人圖書館員協會活動
6月27日 (星期一)	08:00-17:00 ALA 專業會議、參觀展覽 18:00-20:00 國際圖書館員接待晚宴(IRRT International Librarian Reception)	大會活動
6月28日 (星期二)	9:30-11:00 閉幕式(Closing General Session)	大會活動
6月29日 (星期三)	10:35 奧蘭多—洛杉磯—臺北	返程
6月30日 (星期四)	22:10 返抵桃園國際機場	

貳、過程

以下茲摘述參加 ALA 年會相關活動、海報展、國際交流宴會及順道參訪鄰近大學圖書館與公共圖書館之過程。

一、參加 ALA 年會相關活動

(一)報到

23 日下午於參訪 2 家圖書館後即前往大會會場橘郡會展中心(Orlando Orange Convention Center)報到，領取名牌、提袋、會議資料，以便挑選有興趣的講座課程與展覽，安排每日活動行程。名牌背面則有每日展覽時間，以及飯店往返會場的接駁車時間。大會同時也提供三條大會理念臂章：Equity(平等)、Diversity(多元)與 Inclusion(包容)，以及彩虹別針，代表對日前發生在本地夜店槍擊事件罹難者的弔念。

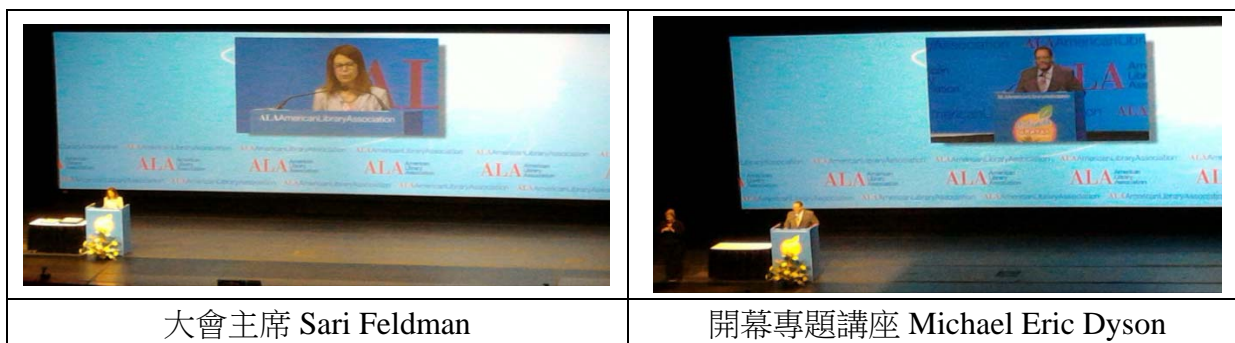
本次年會參加者大多來自美國各州圖書館館員，以及來自 40 國約 370 多位國際圖書館代表，共約 2 萬人參加。大會安排的活動內容非常豐富多元，包括專題演講、頒獎、展覽會、海報展，以及超過 500 個主題的小型講座、論壇、討論會、工作坊、課程等。大會自 24 日至 27 日連續 4 天發放圖文並茂的活動快報

(Cognotes)，讓與會者瞭解前一天活動概況及活動預告，同時也在官網同步提供電子版快報。展場上設有紀念品專賣店，也提供世界地圖展板，讓參與者以圖釘標示來源國。

		
<p>會展中心外觀&接駁車</p>	<p>會展中心東側大樓</p>	
		
<p>報到櫃台</p>	<p>會議大廳川堂</p>	
		
<p>會議資料、活動快報與名牌</p>	<p>大會理念臂章與彩虹緞帶紀念別針</p>	
		
<p>官網分眾資訊</p>	<p>行動 App 完整呈現會議資訊</p>	
		
<p>諮詢櫃台</p>	<p>各國參與者分布地圖</p>	<p>ALA 紀念品專賣店</p>

(二)開幕式

24 日下午 16:00 開幕式，由 ALA 會長 Sari Feldman 說明 ALA 近期發展及未來發展方向，除頒獎外也致詞感謝贊助廠商(例如 Gale 等企業)。專題講座則由身兼學者、作家和電台主持人 Michael Eric Dyson，以其非裔黑人身分，分享他小時候的成長故事，交織以文化批判、種族理論、宗教、哲學反思與性別研究等，來評論現代社會與知識分子的思想，透過幽默風趣的方式演說，希望現在的社會能更重視多元、平等及包容，以回應大會理念。



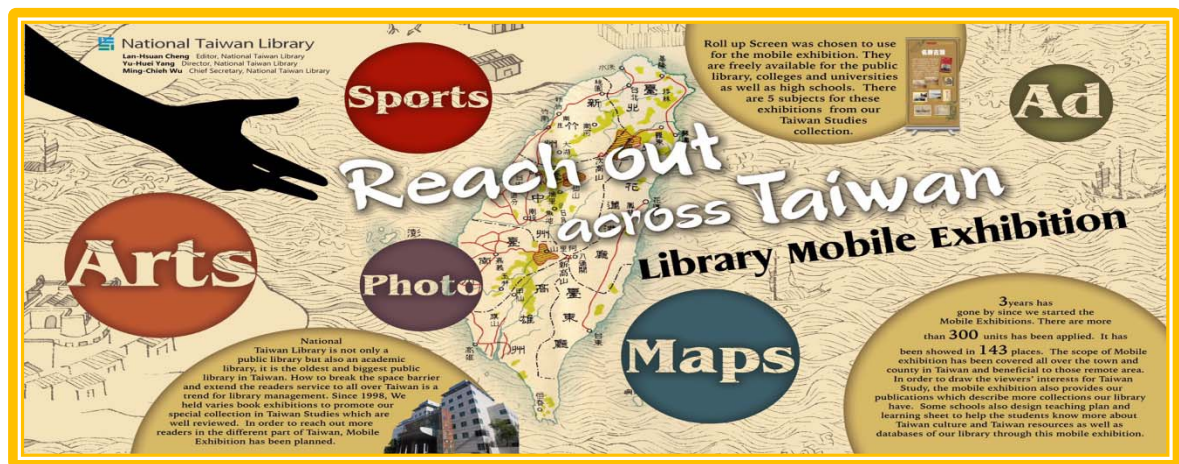
(三)海報展

本屆海報展共收到 365 件投稿，入選 150 件，入選率為 41%。海報展舉辦期間為 6 月 25-26 日兩天，共 6 場次(session)，大會並出版海報展手冊，並在大會 App 設有電子海報專區，提供入選單位上傳電子海報以及簡介聲音檔，便於無法參加海報展的人可以了解各個參展單位的海報內容，是相當便捷的設計與服務。年會的海報區位於展覽場後段較小的區域，同一時段約有 25 張海報發表。此次臺灣共有 6 個單位共 8 張海報入選，其中 7 張入選 Poster session IV : Global solutions, International Projects in Libraries，本館以 Reaching out across Taiwan : Library Mobil Exhibition(行動展覽館-走訪全臺灣)獲選參展。

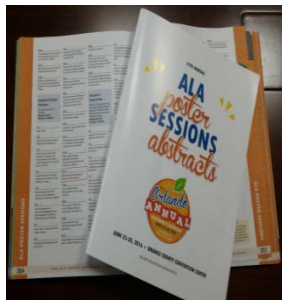
- 1.參展時間：26 日上午 10:30-12:00 Poster session IV
- 2.參展地點：展覽會場後半段海報區 IV
- 3.海報標題：編號 IV-16 Reaching out across Taiwan : Library Mobil Exhibition (行動展覽館-走訪全臺灣)
- 4.海報格式：長度 200cm x 寬度 100cm，為便於攜帶，本館海報材質採布質。
- 5.設計理念：本館為是臺灣歷史最悠久、館藏最豐富的國立圖書館，近年來持續思考如何打破展覽空間與時間的限制，努力將服務對象擴及全國各地，因此利用館內辦理的「館藏臺灣學研究書展」內容，製成可伸縮收納的易拉卷軸展架，免費提供全國公共圖書館、各公私立大學校院及高中(職)等單位申借，名為「行動展覽館」推廣方案。開辦 3 年來設計了五大主題特藏書展內容，包括「美術設計」、「寫真帖」、「地圖」、「體育」及「廣告」等，並有 300 多個單位申請，已在全臺鄉鎮縣市共 143 個地點展出，嘉惠許多偏鄉小學，且參觀者迴響反應

熱烈。為使參觀者在觀展之後能夠延續對本館特色館藏與臺灣文史的興趣，每次展覽亦搭配本館歷年出版品的展示，方便讀者延伸閱讀。展出學校並可搭配展覽主題，依其教學科目另行設計教案及學習單，讓學生更深入瞭解早期臺灣歷史文化，進一步推廣本館館藏資料庫的使用。

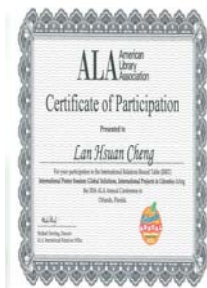
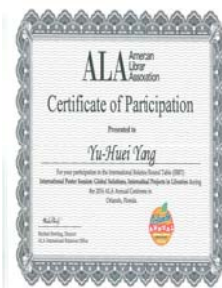
6. 展示攤位布置及解說：於展示攤位的桌上備有「行動展覽館」成果檔案資料夾、本館英文簡介(含臺灣學研究中心、特藏資料庫、中山樓簡介等)、各式文創品及個人名片。凡參觀來賓除以英文解說海報內容外，也引導他們翻閱成果資料及照片，以深入瞭解各申借單位展出情形，於交換名片後贈送 1 份文創品以推廣本館特色。由於參觀人潮不少，本館攤位幸好有師大圖資所的 2 位同學協助布置、發送簡介、交換名片、幫忙解說與拍照，因此一切都非常順利。
7. 來賓回饋：本館海報圖像鮮明，普獲好評，多數來賓都對本館華麗的海報設計印象深刻，也有人問起製作價錢呢!經過解說後也覺得本館行動展覽館的創意與推廣非常有意義，Excellent!對本館文創品也是讚譽有加!期間還有大會特派錄音師請每位海報展示者介紹海報內容。大會於每場海報展結束後，即通知領取海報展參加證明，本館共領取了楊館長、程編輯藍萱(海報製作者) 2 張參加證明。



本館海報布置攤位及得力助手--師大圖資所研究生

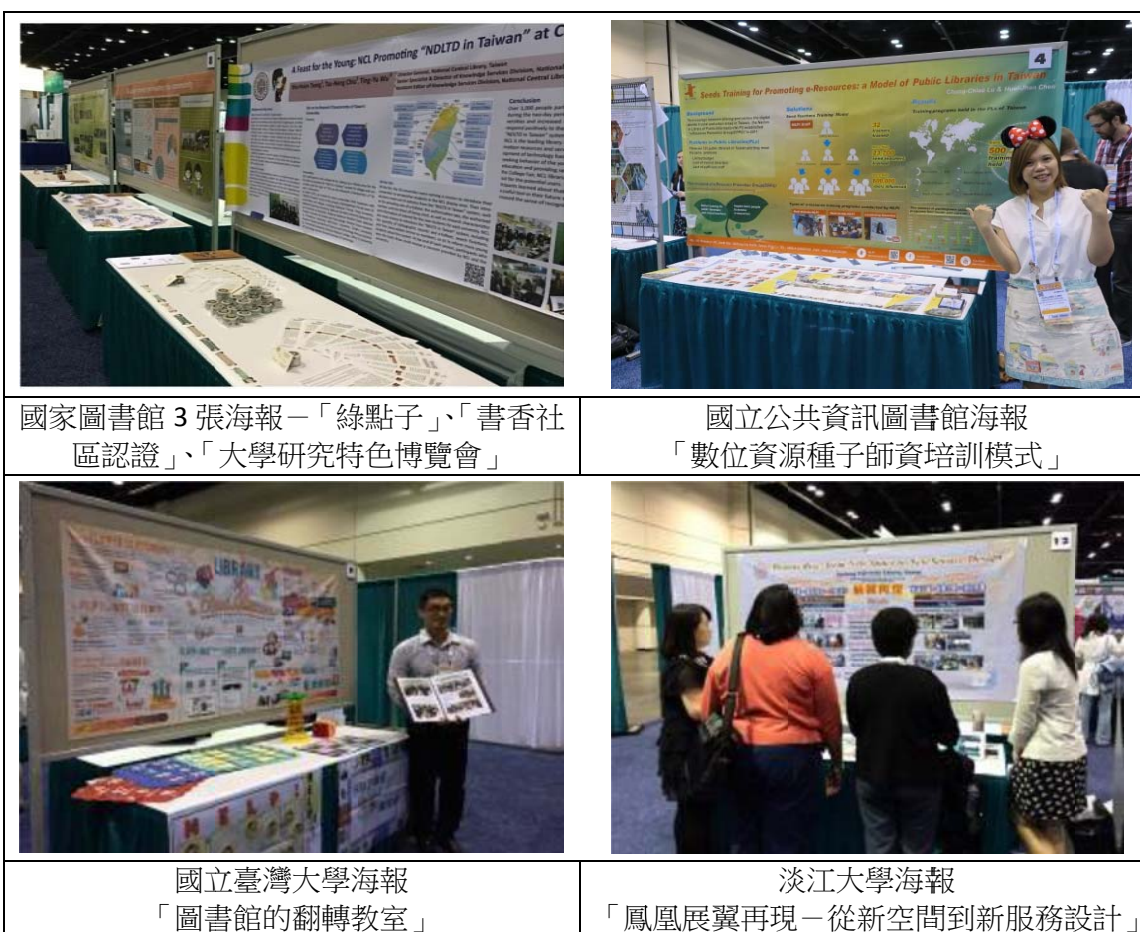


海報展手冊



參加證明

此外，本代表團參展海報還有國家圖書館 3 張海報，分別是：(1)「綠點子」(Green Ideas in National Central Library (Taiwan))；(2)「書香社區認證」(Reading Interest Permeates the Community)；(3)「大學研究特色博覽會」(A Feast for the Young: NCL promoting NDLT in Taiwan at College Fair)，由知識服務組主任邱子恒編纂解說；國立公共資訊圖書館「數位資源種子師資培訓模式」海報，由陳慧珍專員解說；國立臺灣大學「圖書館的翻轉教室」海報(Library x Flipped Classroom = Flipping Your Imagination to Library Instruction)，由張育銘編審解說；淡江大學「鳳凰展翼再現-從新空間到新的服務設計」海報(Phoenix Rise: from new Space to new Service Design)，由許家卉編審、何雯婷館員解說。



(四)講座課程

1. Can't I Just Google It?

25 日上午 8:00 參加「協助青少年使用學院圖書館」的小組討論會，參與者包括：學術圖書館、社區學院圖書館、中學圖書館、公共圖書館及研究生等。本討論會的目的是希望學術圖書館員能與公共圖書館及學校圖書館合作，設計一套課程來協助青少年在繼續學術生涯時學習如何利用學術圖書館服務的技巧。故於現場分組透過腦力激盪，讓小組成員思考如何協同合作。主持人先請現場分組成員分享 1 張自己最喜歡的照片，經過基本介紹認識後，小組成員依照 5 張簡報題

目進行討論。摘錄部分重點包括：設計課程時應符合不同讀者需求，同一門課程應設計成不同時間長短的課程，例如：5 分鐘簡短版、15 分鐘精簡版，或 90 分鐘完整版課程等。此外，本分組的中學圖書館館員表示，在其服務的中學裡，學生比較不會主動向館員提出諮詢，加上館員人力有限、經費有限，難以在館外辦理推廣圖書館資源之活動，但對於本館以行動展覽館的方式主動推廣與行銷館藏資源，覺得很有創意。



CAN'T I JUST GOOGLE IT?

Working together to
prepare teens for
college libraries.

「協助青少年使用學院圖書館」小組討論會

2.Evolving Your Library Services to Meet the Needs of a New Mobile World

25 日上午 10:30 參加 TLC Solutions 公司舉辦「因應新行動世代需求的圖書館創新服務」講座。會中提出近 3 年來美國民眾利用手機上網的比例自 2012 年的 8%，增加至 2015 年的 33%，顯示有越來越多的人使用手機上網找資訊，故圖書館網站應有開發方便的行動 APP 之需求。會中也邀請紐約 Seymour 公共圖書館館長 Carl Gouveia 說明該館如何利用網路，提供讀者更多帶著走的服務(on the go)，例如：結合 GPS 應用與推播技術(push technology)，顯示讀者周邊最近的服務區域，並將最新消息顯示於行動裝置上，同時也連結圖書館自動化系統提供館藏查詢的功能，閱讀電子書的服務，讓圖書館服務不受時空的限制。該公司也以 SOLOMO 這個字作為圖書館行動服務的新指標，亦即涵蓋「社交 social、在地 local、行動 mobile」三個概念，運用行動化服務連接社群與本地居民，讓圖書館的功能更深入民眾的日常生活裡，藉以介紹該公司手機版相關圖書館網頁的外展平臺、線上服務與學習等系統，讓讀者利用手機便能將圖書館的所有服務帶著走。



「因應新行動世代需求的圖書館創新服務」講座

3. 東亞暨太平洋論壇(East Asia & Pacific Forum)

25 日下午 13:00 參加東亞暨太平洋論壇，聆聽來自臺灣、馬來西亞、大陸以及新加坡等四國圖書館概況。

首先是新北市文化局林寬裕局長分享新北市圖建置經驗，簡報中提及該館空間設計理念均符合通用設計原則，包括無障礙走道、可調整高度書桌及明亮採光的舒適閱讀角落等，也大量應用科技服務，包括：RFID 及 24 小時自動倉儲式預約借書機，並說明真人圖書閱讀活動及漂書活動等。

其次，馬來西亞 Monash 大學 Sara Kuhn 介紹該校圖書館運用專業學科館員協助讀者研究學習的方式，該館設有「圖書館和學習共享(Library and Learning Commons)」部門，共有 10 位具有圖書資訊專業背景的館員與其他學科館員組成服務團隊，提供數位資源、資訊檢索以及教學研究指引，實施以來提升了學生的學習成效。

第三位講者是任職於 Stony Brook 大學圖書館的 Michael Huang，介紹大陸學術圖書館的營運狀況。近來大陸各地陸續新建圖書館，除了發展圖書館的硬體外，也致力於館藏內容的充實，諸如線上期刊的收藏、學術資源庫建置等等，顯示大陸圖書館發展的實力正迎頭趕上國際發展趨勢。

第四位講者為新加坡國家圖書館館長 Elaine Ng 介紹新加坡圖書館發展。新加坡充滿各種不同種族，光是官方語言就有四種，因此圖書館的任務就是促進多元文化的融合。新加坡國家圖書館出版多種語系的書籍，讓不同文化的民眾也能藉由閱讀獲得共同知識，公共圖書館層級更辦理各項活動，促進不同族群共同參與協同合作。新加坡近年來呈現許多不同的圖書館樣貌，最新設立的圖書館在烏節路(Orchard)商場內，以設計與藝術為主題，燈光、座位與視覺設計的種種巧思，讓整體的閱讀氛圍更為凸顯。裡面也提供青少年共同討論的學習區域，在商場內形成一個特殊的人文空間，吸引許多民眾前來休息閱讀。



東亞暨太平洋論壇-新北市立圖書館建置經驗及四國講者

4. Improve Services and Create Value: Using Data to Guide Your Library's Strategic Planning Process

27 日上午 10:30 參加「改善服務與建立價值-利用統計數據來建置圖書館規劃策略」講座。講者分享圖書館評鑑分析工具例如 excel、google、Email 及

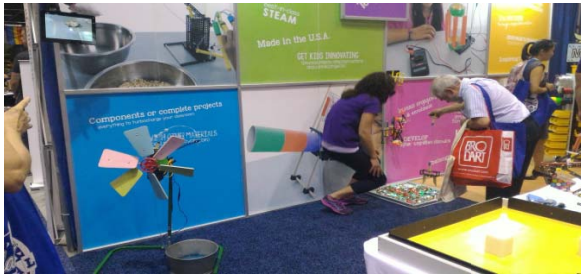
Newsletter 等工具，來收集讀者使用圖書館資源的情形與需求。講者提出 2 個待思考的問題，包括：「為什麼讀者會離開圖書館?(障礙、需求、經驗)」、「讀者可以從圖書館帶走哪些知識?」，透過問卷分析結果，發現：讀者對圖書館需求降低的原因，包括：個人習慣或狀態改變(34.6%)、擁有自己的電腦或資訊檢索(27.1%)、從其他管道獲取資訊(17.1%)、近期較忙碌(12.2%)等。其次，讀者不再到圖書館的原因，包括：圖書館開放時間不便利、圖書館開放時間不易記住、住家附近沒有圖書館、前往圖書館的費用成本太高、圖書館鎖住個人帳號等。另外，讀者對於圖書館不滿意的原因，包括：對圖書及 DVD 資料的豐富度不滿意、對公用電腦不滿意、對安全感不滿意、對服務不滿意、對圖書館設備的狀況及清潔度不滿意等。最後，強調圖書館的資源仍是服務的關鍵，增加館藏豐富度(例如增加電子書及影音資料等)會吸引讀者進入圖書館。

(五)展覽會

展覽會是每屆年會的重點活動之一，今年在 24~27 日四天展覽會中，有數百個企業參展，多元專業交互輝映，也有最暢銷作者駐場，以及各種有趣的活動，為參觀者提供學習、專業發展和建立網絡的機會。

展覽大廳提供了許多嶄新且受人喜愛的圖書館產品、服務、出版品、線上服務、工具與技術等，可與專業廠商一起深度探索、討論，包括：各類科技產品、資料庫、暢銷作家簽書會、自動借還書倉儲機器、多功能數位掃描器、語音機器人、自助借書機、新穎、舒適的閱讀傢俱與書架等，都很吸睛。廠商甚至發揮創意，裝扮成卡通人物現場演唱經典主題曲，為其產品增添熱鬧氣氛。會場更有許多創意活動，例如：以便利貼留言的支持 ALA 捐贈活動、手持大型相框拍照、環保提袋轉印蓋章等，會場也有部分攤位提供免費的巧克力、輕食、咖啡及飲品等。各展覽攤位內容非常豐富有趣，讓四天的參觀人潮不斷，好不熱鬧。

	
<p>展場人潮絡繹不絕</p>	<p>作家簽書會</p>
	
<p>創客攤位很吸睛</p>	<p>多功能數位借還書機、機器人</p>



創客攤位很吸睛

多功能數位掃瞄器、借還書機、自動借還書倉儲



3D 設備之借還系統

行動書車-傳統 Vs.科技



新穎、舒適的閱讀傢俱與書架

(六)國際交流餐會

這次代表團總共參加了 4 場國際交流餐會，包括：IRRT 國際館員接待會(免費)、以及 3 場付費的 OCLC 總裁午宴、華人圖書館協會(CALA)頒獎晚宴、國際圖書館館員接待晚宴，茲分述如下。

1.國際館員接待會(International Librarian Orientation)

24 日下午 14:30 由 IRRT(International Relations Round Table)國際關係圓桌會議主席 John Hickok 主持國際圖書館員接待會，會中簡介 ALA 組織及奧蘭多當地旅遊餐飲、交通、旅遊等資訊，並鼓勵與會者以 **4L** 放鬆享受大會活動與奧蘭多風光，這 **4L** 就是 **Layers**(多層次穿著，以便出入酷熱戶外與室內冷氣房)、**Liquid**(多喝水補充水分，以免中暑)、**Lighten**(輕裝便於行走)、**Leisurely**(休閒漫步於各活動會場)。最後還提供摸彩抽獎，獎項包括餐券美金 50 元、現金美金 100 元、Kindle Fire、1 年份雜誌帳號等，很可惜本團員皆未中獎。



2.OCLC 總裁午宴(President's Luncheon)

26 日中午 12:00 在會展中心對面的凱悅(Hyatt)飯店參加 OCLC 總裁午宴。OCLC 是全球圖書館合作組織，由來自 100 多國的會員圖書館所組成，同時具備圖書館員、技術人員、研究人員、先驅者、領導者與學習者等多重角色，為所有的會員與圖書館社群提供分享技術服務、原創的研究與社區計畫。OCLC 可透過 Internet 連線檢索百餘種資料庫，資料庫主題包含藝術、人文、商業、經濟、教育、工程技術、醫藥健康、生命科學、社會科學、公共事務、法律、新聞等。臺灣早期國科會即引進 OCLC 資料庫提供國內各大專院校免費使用。

席間 OCLC 總裁 Skip Prichard 以幽默風趣的演講開場。宴會上提供西式套餐，桌上備有：Disney 公仔、即時票選搖控器及三色(藍/紅/綠色)紙板 3D 眼鏡，搭配總裁簡報內容做使用。演講先從奧蘭多地區大學圖書館的 Slogan 開始，說明圖書館是一道通往夢想之門。然後利用即時票選搖控器，讓與會者選出對於本身圖書館的 Slogan 認知程度。最後以 Pixar 皮克斯動畫公司為例，說明 Disney 的成功在於提供民眾一個快樂的地方，也期許圖書館可以成為提供民眾快樂的另一個場所。



餐會提供三色 3D 眼鏡與來賓現場互動

3.華人圖書館員協會頒獎晚宴(CALA 2016 Awards Banquet)

26 日下午 18:00 參加華人圖書館協會 (Chinese American Librarians Association, 簡稱 CALA) 在中式餐廳「川魯園」舉行的頒獎晚宴。

CALA 成立於 1973 年，每於 ALA 年會期間亦舉辦會員大會並表揚年度重要貢獻人士。臺灣向來與 CALA 保持良好關係，每年 ALA 年會期間皆會出席 CALA 所舉辦的年會與晚宴。本年度國家圖書館退休的彭慰主任榮獲「CALA President’ s Recognition Award」，由本年度會長阮煉女士(Ruan Lian)頒獎，並由本團團長邱子恆主任代為領獎。晚宴中另有許多精彩的歌唱及演出，臺灣代表團也表演「歡樂年華」節目，由邱子恆主任領唱，團員帶動唱，為晚宴增加許多歡樂氣氛。席間也有許多來自臺灣旅居美國的館員前來問候交流，並交換名片。最後與 CALA 幹部及下屆會長 Chen Qi 等人合影留念。



團員於餐會前合照



團長邱子恆主任(右)代表彭慰主任領獎



臺灣代表團於晚宴表演



與 CALA 會長等幹部合影

4. IRRT 國際圖書館員接待晚宴(IRRT International Librarian Reception)

27 日下午 18:00 參加在古巴酒吧舉行的國際館員接待晚宴，席間由服務生不斷提供白酒、啤酒及燒烤點心等穿梭與會者之間，是非常典型的美式派對。本代表團員們則與來自紐約、香港及各地的館員閒聊交流。



國際館員接待晚宴



ALA 為各國館員精心規劃晚宴



與紐約的館員(最左)合照



與 IRRT 成員合照

二、參訪圖書館

(一)中央佛羅里達大學圖書館(John C. Hitt Library)

- 1.參訪時間：6 月 23 日上午 10:00-12:00
- 2.接待人員：採購及典藏組張滢主任、編目組鄧賽小姐
- 3.圖書館概況

- (1)UCF 大學於 1963 年建校，主要為甘迺迪太空中心(NASA)培訓工作人員的教育機構。發展至今已有 3 個分校區，設有 13 個學院、210 個學位課程。目前是全美學生人數排名第二的學校，約有 6 萬名學生，來自 140 國及全美 50 州。《美國新聞與世界報導》將 UCF 列為「最具創新」(Most Innovative)的大學之一，《普林斯頓評論》和《吉普林》雜誌評為最超值(best-value)的大學，富比士雜誌則認為 UFC 是全美最經濟實惠的學院之一(most affordable colleges)。
- (2)圖書館是地上 5 層、地下 1 層的建築物，5 年前經歷空間改造計畫，提供主要服務的樓層是從 2 樓開始。今年開始第二期 5 年的空間改造計畫，將建置自動化儲藏空間的密集書庫，預計收納館藏 70-80%圖書約 300 萬冊。正式館員有 42 人，其中包含數位組的系統科技館員，另有具圖書館員專業學歷的時薪僱員 80 名、非專業學歷全職職員 120 名，以及志工數名等。造訪期間正值暑假，入館學生較少，但據張主任表示，學期中的進館使用人數相當多，一年進館人數超過 100 萬人次。



UCF 大學圖書館外觀

(3)館舍及服務特色

- A.沒有門禁的圖書館：圖書館入口設有感應門通道，但並未使用讀者身分識別系統，所以一般民眾也可入館使用。參訪時也有看到小朋友在館內閱讀。張主任表示，如果未影響到他人，基本上不會過多管制，校外人士僅在借用電腦設備時才需要向櫃台人員索取登入密碼。
- B.輕食區：入口右側提供基本的輕食區，設有用餐席，為委外經營。輕食區的對面設有電腦查詢供讀者使用。全館皆可攜入罐裝飲品及咖啡。張主任表示雖然咖啡很常打翻，但仍然允許讀者攜入飲品，地毯則每年定期清洗。
- C.牆面展示區：館內的特藏相當多元，為了加強館藏與讀者的連結，一樓櫃檯前方牆面即展示部分特藏展品，以吸引讀者進一步參觀設在 5 樓的特展區，本期展出主題為甘迺迪太空中心的影像展。另設有校內傑出表現的榮譽榜展示牆，表揚對象包括：優良教職員、優秀學術研究及傑出

圖書館員，張滢主任也名列其中。此外，館內隨處可見電子布告欄，輪播館內相關活動訊息，例如：開放時間、各種活動訊息等。

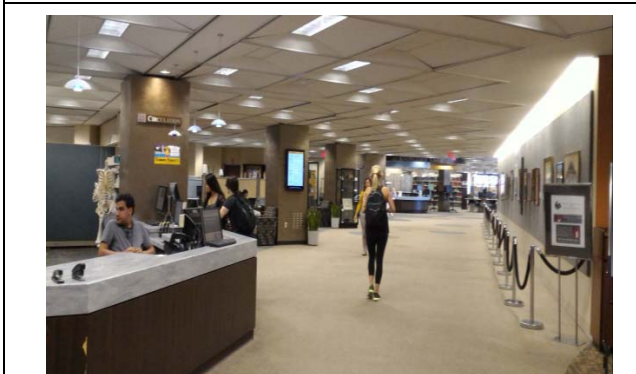
D.資訊服務區：此區原為參考服務區，後來因應資訊科技興起與使用者行為改變，而調整為資訊服務區，設有諮詢櫃臺。UCF 雖在全館提供了 400 多部電腦，但遇到旺季仍是不敷使用。此外在櫃臺的後方設有獨立的諮詢空間，裡面提供電腦設備，由館員受理學生的課業諮詢問題，並指導如何搜尋資料。櫃臺旁邊設有數台多功能掃描器，讀者可不拆書便能展開書本平整地掃描，很受師生喜愛且使用率很高。

E.團體討論區：館內隨處可見開放式的個人閱讀或討論空間，可見到讀者三五成群討論互動。團體討論空間還放置「鼓勵團體學習，但不允許大聲談話」的海報。圖書館一樓基本上允許交談討論，設有許多可供多人討論的座位，部分座位用隔板區隔，某些座位設有電腦便於協同作業，還有許多可移動的白板供學生寫下想法，也可當隔板，這些多用途的白板相當受到學生歡迎。館方同時也提供白板清潔劑鼓勵學生自己清理，減少館員管理上的問題。

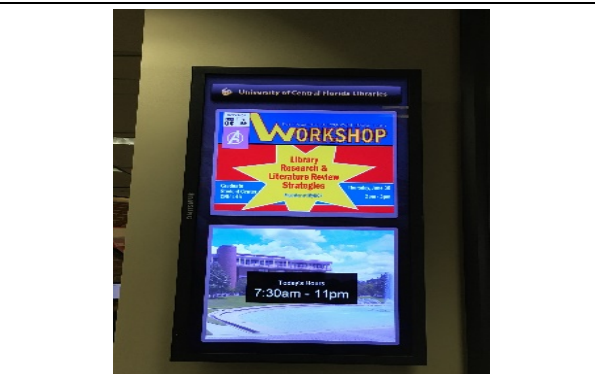
F.文具販賣機：在一樓角落設有一台文具販賣機，甚至還賣答案劃記卡，便於學生課堂測驗使用，服務真是週到。



圖書館入口處設有電腦查詢區及輕食賣店



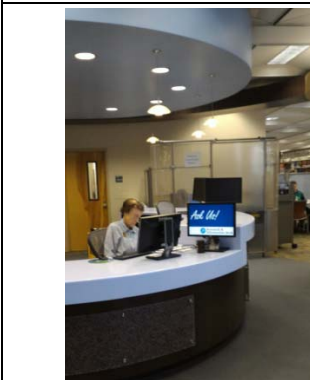
入口處走道設有特藏影像展



館內多處設有電子布告欄



學校傑出表現榮譽榜



參考諮詢櫃臺及後方的研究諮詢室



多功能數位掃描器

文具販賣機也賣試題卡



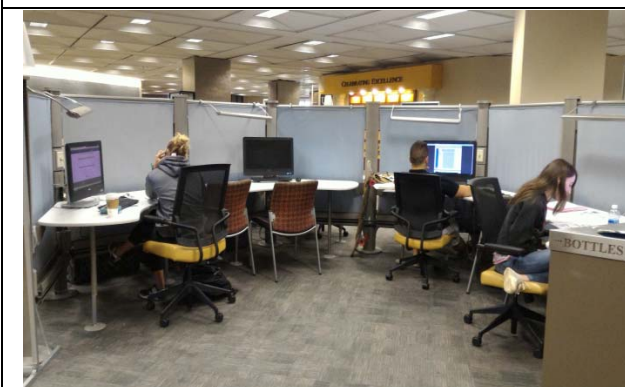
團體討論區採先到先使用，不必預約、排隊，但不能太大聲



採光好的窗邊閱讀區域



可遮擋光害的遮光網

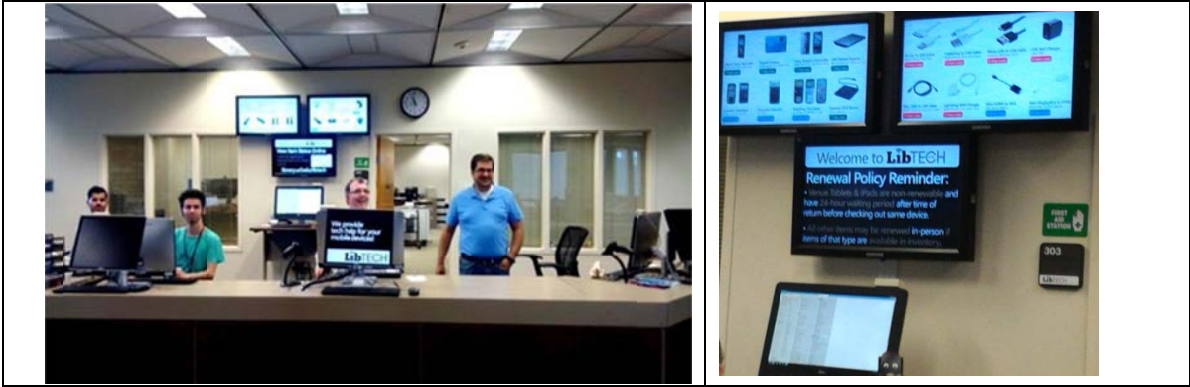


閱讀區



舒適、簡易的閱讀傢俱

G.科技設備櫃臺(Libtech)：二樓設有 Libtech 櫃臺，櫃臺後方的螢幕顯示可供教學及學生借用的科技設備項目，包括：筆記型電腦、平板電腦、耳機、充電線、麥克風，還有多種型式的工程用計算機、Mac Air 與攝影機等設備。此區也可借用 DVD 影片，外盒展示於館外空間吸引外借。這些設備的借用系統係連結於圖書館自動化系統，每個設備設有不同的借期與條碼，並有清楚的標示與包裝保護，都可提供給師生使用。所有資訊設備的操作或軟硬體問題則由資訊部門專職人員負責處理。



Libtech 櫃臺提供各式資訊設備供教學與學生借用



Libtech 辦公室內部對各項 3C 產品的管理

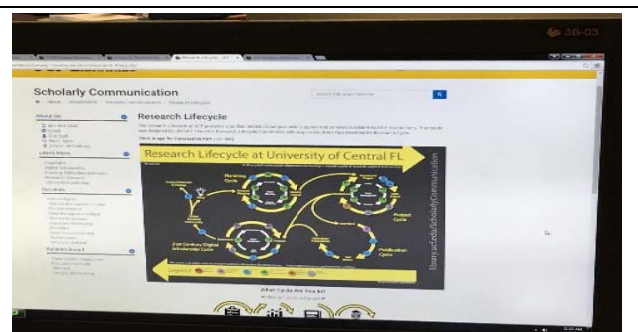


館員對 3C 設備如數家珍



H.機構典藏與館藏數位資源：由鄧賽小姐展示由圖書館自行建置的機構典藏系統，例如：由學校各系所師生建置的 STARS 系統及 Scholarly Communication 的 Research Lifecycle 等，顯示 UCF 師生在數位化資源上的努力成果。



機構典藏系統



Scholarly Communication

	
<p>致贈本館紀念品-漂流皮件套組</p>	<p>與 John C. Hitt Library 館員合照</p>

(二)奧蘭多公共圖書館(Orlando Public Library)

1.參觀時間：6月23日下午14:00-15:30

2.接待人員：社區推廣與行政協調專員(Community Outreach & Administrative Coordinator)Mike Donohoe

3.圖書館概況

奧蘭多公共圖書館總館位於市區，附近有美麗的伊歐拉湖(Eola Lake)，全市共有16個分館，屬於橘郡圖書館系統(Orange county library system)。總館在1984年擴建，目前館內還有部分區域顯露出增建的痕跡，並保留部分舊有建築，再結合新式建築，新舊相互融合的建築風格也顯得相當協調。

總館共有四層樓，一樓為圖書館核心服務區與兒童使用區域，二樓提供各式的實驗討論空間，三樓為書庫與大小型的讀者討論室，四樓除了書庫外，還有微縮片區、期刊區、參考櫃臺與參考書庫等。

4.圖書館特色：

- (1)入口大廳：提供借還書服務、辦證、諮詢等基本服務櫃臺，並設有圖書館禮品販賣店。大廳中央設有借書排行榜與館員閱選書區等，每一本選書都有館員親筆寫下的推薦書評，展現館員閱選圖書的專業知識，並增加與讀者間的互動。
- (2)兒童閱覽區：位於大廳右側，設有櫃台，並有兒童專屬的檢索電腦與閱覽區，閱覽區中間有一座大鐘，也是說故事的區域。
- (3)有聲書與視障讀者服務：提供有聲書播放機供外借使用，同時為服務視障讀者，圖書館也提供點字書與雙視圖書。
- (4)多媒體服務區與青少年區：位於大廳左側，多媒體館藏裝有保護盒，陳列方式以讀者熟悉的唱片分類擺放。青少年區則擺放適合此年齡層的讀物，並設有大型沙發，可供辦理活動使用。位於走廊中間的開放區域，則為演講與活動的空間，不定期辦理新書發表會等活動。
- (5)資訊服務區：位於二樓的資訊區是一個開放空間，提供讀者資料查詢服務區。
- (6)梅爾羅斯中心(Melrose Center)：位於二樓的梅爾羅斯中心，是奧蘭多公共圖書館一項創新的服務區域，此區係由梅爾羅斯家族基金會(Kendrick B.

Melrose Family Foundation)所捐贈，以科技、創新與創作為理念，提供讀者許多創作空間。此區有完善的錄音室與攝影棚，安裝 Adobe 剪輯軟體的多媒體電腦、隔音效果良好的錄音間等，這些設備都可免費借用，也不限商業使用。奧蘭多公共圖書館也辦理各種電腦課程，從入門的認識電腦操作，到實用的主題教學課程，循序漸進的加強讀者的資訊素養。此區另設有創客空間，指導課程從手工藝到基礎電路設計等，當然也有時下最流行的 3D 列印課程，參與的對象多是兒童與青少年。同時本中心還提供四部虛擬實境模擬器，讓讀者模擬體驗駕駛挖土機、飛機以及汽車等技術，透過虛擬實境技術讓讀者的操作更為真實，便於民眾投考各樣證照前練習使用。

- (7)圖書館書店：三樓的圖書館書店是本館的特色之一，由志工整理淘汰下來的二手圖書、贈書及期刊，提供讀者自由選購。並由志工負責書籍販賣與書店管理，販賣書籍的所得作為圖書館的基金。
- (8)一般書區：三樓的另一邊是一般圖書區，設有許多閱覽席次，屬於較安靜的閱覽空間。此處也設有討論室與有聲書錄製室，使用前均須向櫃臺申請借用。



奧蘭多公共圖書館外觀



團員與導覽人員合照



大廳左右兩側借還書櫃臺



大廳中央的圖書展示區



多媒體展示區



具彈性的活動及演講空間



創新服務二手書店



淘汰下來的二手書展售區



可透視室內外的閱覽空間



設有升降隱藏式電源的沙發區



專業隔音錄音室



虛擬實境練習機臺

參、心得與建議

一、心得

自從得知奉派出國參加 ALA 年會還需兼負海報展的任務，心理有些緊張與壓力。幸好中華民國圖書館學會召開行前會議，讓同行的 6 館館員一起組成參訪團，並分派任務，由代表團秘書淡江大學許家卉編審協助聯繫、安排參訪圖書館

及會議行程等，節省許多個人事前準備工作。同時也非常感謝企推組程藍萱編輯製作精美海報，並提供「行動展覽館」成果資料夾，才能順利完成這次超級任務。在國外期間，團員間的互相幫忙，以及每日行程的充實學習與觀摩，讓此行收穫滿載而歸。以下摘述此行參訪心得及建議，聊供本館業務參考。

(一)國際會議的籌辦方面

ALA 已有 140 年的歷史(詳附錄 2)，每年年會在美國各大城市輪流辦理，已累積非常豐富的籌備經驗與成果，每一城市都會結合當地人文特色融入年會活動的規劃中，展現出 ALA 舉辦國際大型會議的效率、便利與貼心服務，令人驚豔。例如：報到手續非常簡便，與會者只要遞交報到編號(行前即以 email 寄達)，工作人員便快速地在電腦系統完成報到手續、列印會議名牌並發放大會手冊。比較特別的是大會提供許多辨識身分的小貼紙可加黏在名牌下方，方便同道彼此認識與交流，我加黏了「我講中文」、「國際館員」、「第一次參加者」，非常有紀念價值。

同時本次會議使用了許多科技化的設備，例如：大會的行動 APP 幾乎將整本厚重的會議手冊化於手掌之間，利用手機或平板便能隨手查閱所有會議資訊和貼心的個人化行程、社交資訊傳遞等多種功能等，包括 ALA Annual、My Schedule、Exhibitors、Schedule、People、Featured Speakers、Floor Plans、Posters、Networking Uncommons、Statement of Appropriate Conduct、What's Beaming、Shuttles、General Information、Scanned Attendees、Notes，以及 Email、Fb 等多種社交分享等。App 裡的電子海報展，每張海報可提供錄音檔並下載 QR Code；同時也可下載及分享講座課程的簡報檔與圖片，非常便利。

此外，課程的安排、專題講座的精選、廠商展覽會規模與推陳出新的創意展示、以客為尊的貼心服務等，都令我們對於 ALA 年會籌劃的週延與現場工作人員的熱忱親切服務，深感敬佩，也讓我們學習到 ALA 辦理大型國際會議的效率、貼心與善盡社會道義責任，有許多地方可供本館未來辦理國際會議時學習效法，更值得鼓勵同仁爭取機會出國開拓眼界與取經。

(二)圖書館的經營與空間營造方面

此行參訪了 2 所大學圖書館和公共圖書館，個人很喜歡奧蘭多公共圖書館的服務理念「Create a well informed, well connected community, making Orange County a great place to live, learn, work, and play」，創造一個充分資訊並緊密連結的社區，讓橘郡民眾樂於在圖書館中自在生活、學習、工作與玩樂，本館也可效法這樣的公共服務願景，並與當地社區緊密連結。

另一方面，不論是中佛羅里達大學圖書館及奧蘭多公共圖書館，或是在 ALA 的廠商展覽會裡，都看見許多高科技的圖書館設備，如：多功能數位掃瞄機、大型觸控螢幕電視牆、倉儲式自動借還書機等，其中「多功能數位掃瞄機」深受 2

館讀者喜愛，使用率也很高，若是將來本館有設備經費，可以考量先行購入這款實用的機器，為讀者提供更便捷、更省事、省力的服務。

最後，中佛羅里達大學圖書館及奧蘭多公共圖書館都剛完成空間改造與裝修，色調明亮的傢俱、小型討論席位的設置，充分運用角落空間放置簡易、多功能桌椅，營造閒適的閱讀氣氛，都令人為之眼睛一亮，非常值得本館在重新規劃閒置空間參考。

二、建議

(一)鼓勵本館同仁勇於參加海報競賽展

ALA 年會的海報展源自 1982 年費城所舉辦的年會。海報展是一種溝通構想、研究與計畫的方式，透過海報內容的提問與解答來交流訊息。海報可以呈現的內容包括：1.研究報告，2.努力解決實務問題的分析，3.描述圖書館的創新方案或計畫。涵蓋的主題很廣泛，包括管理、特藏發展、參考諮詢與圖書館對特殊群體的服務等。參與者將一些圖片、數據、圖形、圖表和文字說明的海報貼在展示板上，並在指定的時間，與參加會議的人員非正式地討論所展示的內容。

明(2017)年 ALA 年會將於 6 月 22-27 日於伊利諾州芝加哥市舉辦，非常建議及鼓勵本館同仁踴躍參加中華民國圖書館學會所舉辦的海報競賽，舉凡本館競搏服務品質的簡化流程、創新服務的各項方案等，皆可成為海報展主題，例如：「預約取書 3 碼排書法」、內容豐富珍貴的「臺灣學數位圖書館」、創意提案制度、乃至身心障礙者五心級服務…等等，都是很好的海報展主題。建議同仁可就一個主題組成合作團隊，進行中文撰稿、英文編譯、設計美編等分工與討論，凡是有參與者都能獲取參加證明，可為自己的圖資專業留下國際認證的紀錄，同時藉以參加 ALA 年會增廣見聞及提升本館能見度。而且最重要的是，類此有海報展的出國計畫最好安排 2 人同行，以便在展場上一起合作布置、解說、發送文創品等工作，才不會手忙腳亂。

(二)圖書館空間規劃的建議

本館有許多寬廣的廊道空間，建議可學習中佛羅里達大學圖書館以較節省經費的做法，利用可移動的多用途白板隔區出小型團體討論區，採先到先使用，不必預約、排隊，館方同時也提供白板清潔劑鼓勵讀者自己清理，減少館員管理上的問題。其次，也可在許多閒置的角落空間，購置顏色明亮的閱讀傢俱、簡易桌椅，規劃出個人休閒閱讀小空間，既可讓本館較暗沉的閱讀氛圍活潑生動起來，也可充分運用閒置空間，讓更多民眾樂於走進本館享受閱讀之樂。

肆、參考資料

- 一、2016 ALA Annual Conference. Retrieved September 6, 2016, from:
<http://2016.alaannual.org/>

- 二、Congnotes. Retrieved September 6, 2016, from:<http://2016.alaannual.org/cognotes>
- 三、University of Central Florida (UCF)- John C. Hitt Library. Retrieved September 6, 2016, from: <https://library.ucf.edu/>
- 四、STARS. Retrieved September 6, 2016, from: <http://stars.library.ucf.edu/>
- 五、Scholarly Communication -Research Lifecycle. Retrieved September 6, 2016, from: <https://library.ucf.edu/about/departments/scholarly-communication/>
- 六、Orlando Public Library. Retrieved September 6, 2016, from <https://www.ocls.info/>
- 七、State of America's Libraries Report 2016. Retrieved September 6, 2016, from <http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/state-of-americas-libraries-2016-final.pdf>
- 八、American libraries, June 2016.

伍、附錄

一、臺灣代表團名單

序號	服務單位	職稱	姓名	備註
1	國家圖書館	編纂兼組主任	邱子恒	團長
2	國立臺灣圖書館	主任秘書	吳明珏	副團長
3	國立公共資訊圖書館	專員	陳慧珍	
4	國立臺灣大學圖書館	編審	張育銘	
5	江大學圖書館	編審	許家卉	秘書
6		館員	何雯婷	
7	國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所	碩士生	宋宜芳	暑期見習
8			郭子銘	
9			溫宜琳	
10			謝羽涵	
11	國立中興大學圖書館	館長	蘇小鳳	海報展
12	新北市文化局	局長	林寬裕	東亞圖書館論壇
13	新北市立圖書館	分館主任	張慈育	陪同林局長
14		輔導員	胡麗珠	

二、ALA 簡介

ALA 起源於 1853 年紐約市，首任會長查爾斯朱威(Charles Jewett)為當時史密斯科學博物館(Smithsonian Institution)館長。1876 年 10 月以梅維爾杜威(Melvil Dewey)為主徵召 103 位圖書館員於賓州費城(Philadelphia, Pennsylvania)宣示成立。目前有 6 萬 8,000 名會員來自世界各地圖書館館員，還包括理事、出版社與圖書館界的其他支持者。ALA 的宗旨在於鼓吹：(一)圖書館事業及專業；(二)服務對象多樣性；(三)教育與終身學習；(四)資訊與圖書館服務的公平使用權；(五)知識自由；(六)識讀能力；(七)組織的優勢；(八)圖書館轉型。會務分別以美國及加拿大為主的 57 個區域分會(也包括歐洲、亞洲及學生分會)、27 個不同專業分會來進行。每年分別舉行 1 月的冬季期中會議(Mid-Winter Conference)及 6 月的年會(Annual Conference)聚會，通常期中會議有 1 萬 2 千名會員參加，而年會則約有 2 萬 5 千名參加。

ALA 總部位於芝加哥市，目前主要推動工作包括：1.認證，2.獎勵(有 100 種以上的獎項、補助與獎學金)，3.會議(期中會議與年會)、4.服務(對象)多樣性、5 知識自由、6.立法、7.識讀、8.人事、9.公共覺醒、10.出版、11.保存、12.公共教育計畫、13.研究、14.科技、15.各類型分會(如學校、典藏與科技服務、兒童服務、大學與研究、專業與合作、資訊科技、領導與管理、公共圖書館、參考與讀者服務、青少年、聯盟等)。

ALA140 年簡史(錄自 American libraries, June 2016.p.40-41)

