

出國報告（出國類別：其他：國際會議）

**參加 2016 年世界圖書館與資訊會議(WLIC):
第 82 屆國際圖書館協會聯盟(IFLA)年會及
會員大會**

服務機關：國立臺灣圖書館

姓名職稱：鄭嘉雯編審

派赴國家：美國

出國期間：105 年 8 月 12 日-8 月 22 日

報告日期：105 年 10 月 17 日

摘要

2016 年第 82 屆世界圖書館與資訊會議(IFLA World Library and Information Congress, WLIC)於 8 月 12 日至 19 日於美國俄亥俄州哥倫布市舉行。本屆共有來自全球 145 個國家參與此次盛會。此行我國由中華民國圖書館學會組代表團前往參加，共有來自國內機構 23 位成員參加，計有 10 篇海報作品參展及 1 篇論文發表。IFLA 海報展為每年圖書館界的年度盛會，來自全球不同國家之圖書服務機構齊聚一堂，共同分享交流圖書資訊服務，不僅能拓展本國圖書資訊業的能見度，亦能見賢思齊借鏡國外圖書館服務。本次行程期間，除了參加大會中的相關議程外，也參加大會安排的開幕儀式、OCLC Reception 及參訪俄亥俄州立大學圖書館(OSU Library)、哥倫布市公共圖書館(Columbus Metro Library)、戴頓公共圖書館(Dayton Metro Library)及聖母瑪莉亞專門圖書館(Roesch Library)等，把握與同道交流機會及了解國外圖書館經營模式，有助我國圖書館事業發展。

目次

壹、目的.....	4
貳、過程.....	5
參、參訪心得及建議.....	19

壹、目的

國際圖書館協會聯盟(International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA) ，1927 年成立於荷蘭海牙，聯合各國圖館學會及協會共同組成，為全球圖書館事業專業性組織。2016 年第 82 屆 IFLA 年會及會員大會(2016 World Library and Information Congress:82nd IFLA General Conference and Assembly)在美國哥倫布市舉行，大會主題為 Connections Collaborations Community。此行參加海報展，本館以「行動展覽館」(Reaching out across Taiwan : Library Mobil Exhibition)為主題進行參展，藉此機會宣傳圖書館，增加國際能見度。

哥倫布市是個圖書館之城(Library town)。而 OCLC(The Online Computer Library Center)總部就設立在俄亥俄州都柏林。其中哥倫布首都圖書館(Columbus Metro Library)近年進行改善計畫，共投注 120 億美金進行 10 所圖書館空間改善，參訪中也可一窺圖書館對於不同時代使用者的閱讀求，一同成長蛻變。

此行程也參加 OCLC 特別為來自各國館員舉辦的接待晚宴，參與者齊聚一堂交流。除了參加本館海報展覽解說外，亦藉此機會觀摩其他國家圖書館的海報展，互相交流學習。並參加大會相關議程，吸收圖書館領域專業新知及研究、參觀美國當地圖書館，了解不同國情文化下圖書館的服務模式。

貳、過程

本年度大會假哥倫布市會議中心舉行，自 8 月 13 日起報到，會議期間提供許多議程及論文發表供參與者參加。抵達美國當日，隨即安排參觀 Columbus Metro Library。14 日至會場進行布展並參加開幕儀式，15 日及 16 日為海報展解說，本屆臺灣共有 10 件海報參展，本館以「行動展覽館」為主題入選參展。其中參加 IFLA President's Session；19 日安排參觀圖書館，Dayton University Library 及 Dayton Public Library 等。參與會議過程詳述如下：

一、年度大會

首先參加大會特別為參與者準備的 New Comer 大會說明，簡要介紹會期中注意事項及哥倫布市景，讓初到哥倫布市的參加者能盡情探索這座城市，也能更有效率的規劃參加大會所準備議程。哥倫布市是美國第 15 大城，更於今年獲得智慧城市大獎。該市景整齊，街道綠美化，整體舒適乾淨。大會於 Great Convention Center 舉行，常是大型議會或活動舉辦的最佳首選場地。說明大會結束之後，隨即參加開幕式，會中安排許多演出並介紹俄亥俄州著名人物，如愛迪生(Thomas Alva Edison)、超人、第一個進入地球軌道的美國人小約翰葛倫(John Herschel Glenn Jr.)等，顯示該州孕育出傑出人才。

二、IFLA President's Session

圖書館不斷面臨及挑戰改變快速的環境，2013 年 IFLA 公布趨勢報告，提出 5 項趨勢，以資訊擁有者、線上學習、隱私權、新社群力量、科技轉移 5 面向進行闡述：

- (1)新科技將同時擴大及限縮資訊擁有者的權限(New Technologies will both expand and limit who has access to information.)。圖書館面臨數為科技發展，若使用者無法適應，將限縮取用資訊的機會，圖書館該如何提升館員及使用者使用數位資訊素養是重要課題；
- (2)線上學習將大眾化與崩解全球線上學習模式(Online Education will democratise and disrupt global learning.)。線上教育資源不斷增加，使用者不再侷限於正規教育體制下。對於提供終身學習的圖書館而言，正式非正規教育體制下，可繼續學習的最佳場所。
- (3)隱私權與資料保護的界限將重新定義(The boundaries of privacy and data protection will be redefined.)。雖然網路資訊帶來便利性，但隨之而起的是資訊安全及資料保護議題。另一方面，

大數據(Big Data)的時代，政府單位或營業單位，如何在隱私權與資訊取用間取得平衡，也是要重新思索的問題。圖書館採用手機或行動裝置的 e-lending 服務，也需思考如何保護使用者資訊及隱私安全。

(4)超連結社會將傾聽與受權新網路社群的聲音(Hyper-connected societies will listen to and empower new voices and groups.)。在網路科技發展下，公民聲音易於發布、流傳及集結。讓原本不易發表的聲音也能在網路世界上被聽見。

(5)全球資訊科技環境將透過新科技轉移(The global information environment will be transformed by new technologies.)。如雲端服務、3D 列印、自動翻譯及行動服務等，當一波科技轉移，圖書館就必須面臨新挑戰，並設法與社會脈動結合，提供合於需求的服務，如行動借書、提供 3D 列印服務等。

在 2013 年的趨勢報告中也證實了 1931 年圖書館學大師所提出說的，圖書館是成長有機體 (Library is a growing organism)，必須不斷改變精進與成長；1995 年美國學者克福特 (W.Crawford) 和高曼 (Michael Gorman) 更提出新五律，圖書館為全人類服務而存在 (Libraries serve humanity)、善用科技提升服務品質 (Use technology intelligently to enhanced service)。發展至今，圖書館都漸往新五律之方向邁進。

三、展覽及海報解說

15 日及 16 日參加展覽及海報解說，會場中集結來自世界各地圖書館及推廣閱讀的館員，可一窺全球圖書館服務趨勢。圖書館相關設備越趨進步，於展覽會場中亦有許多廠商參展，並展示出針對新世代圖書館發展的眾多新設備，如智慧書架、數位化掃描機器及處理速度更快的自助借書機等，皆為圖書館在推展業務時的新助力。在海報展方面，本屆共有 206 件海報展出，本館以「行動展覽館」為主題參展，向各圖書館同道介紹本館將珍貴舊籍資料加值後，以行動展覽方式展出，讓偏遠地區學校及圖書館受益，深受參觀海報者認同。期間亦參觀其他各國圖書館的海報，由各海報設計中可知圖書館服務樣貌多樣化，如馬來西亞圖書館的嬰幼兒閱讀推廣活動，重視早期素養培養；密西根大學圖書館的零垃圾計畫，提高館內垃圾的回收率；日本行動

書車服務；小小圖書館服務等。展現各地圖書館服務的新創意。



參加開幕儀式



介紹來自俄亥俄州傑出人士-萊特兄弟



IFLA 主席開幕儀式致詞



與大會主席及秘書長合影(由佩婕提供)



本館會場海報(主題-行動展覽館)解說情形

三、參觀圖書館

參觀當地圖書館參方面，由大會安排的圖書館參訪中挑選公共圖書館及大學圖書館類型行程。

當日參觀 University of Dayton Libraries 及 Dayton Metro Library。Dayton 大學圖書館群包含 Roesch Library、University Archives and Special Collections、Marina Library。因為該校為天主教學校，因此在特藏方面，蒐集許多來自世界各地有關聖母的書籍及飾品，以 Marina 圖書館最為有名，是世界上蒐集最多有關聖母瑪麗亞資料的圖書館；Dayton 公共圖書館施實 5 年更新計畫，包含重建翻新總館，及改造 16 館所。參訪期間，總館正在籌建中，面積約 15 萬平方英尺，館員依然帶領我們參觀正在施工中的總館，並說明未來服務藍圖。另外透過中華民國圖書館學會安排，於 13 日當日即安排參觀 Columbus Metro Library。該館普於 6 月完工，館舍新穎現代化。另於 17 日參觀 OCLC 總部及俄亥俄州立大學圖書館(Ohio State University)。以下概述參訪圖書館情形：

(一)哥倫布市大都會圖書館 Columbus Metro Library

哥倫布市大都會圖書館始於 1873 年，服務富蘭克林縣讀者。1907 年，由安德魯·卡內基(Andrew Carnegie)捐贈建立總館(Columbus Main Library)。1991 年進行擴建，2015 年 4 月進行閉館整修，2016 年 6 月 25 日重新開放服務。目前共有 1 總館及 22 分館。「Open to All」是圖書館的服務宗旨，字樣就烙印在圖書館大門門銜上，宣示不分種族、性別或年齡，為全部的人開放！

1、館員推薦選書-Staff Pick

除了新書介紹外，圖書館也推出由館員屬名推薦書，並在館內展示書籍。每本書會夾一張請館員簽名的「Staff Pick」小卡，以表示所選的圖書。這種方法不僅可拉近館員與讀者的距離，更可發揮館員選書的專業能力。自從網路書店蓬勃發展後，圖書館的新書介紹摘要大部分都來自網路書店的書摘，此舉雖然節省館員的作業時間，某方面卻扼殺了館員選書及寫書摘的能力。圖書館的選書展示，除了得獎好書外，也可以有另類思考，館員的閱讀偏好或許也能帶來與讀者間不同的火花。

2、行動館員

圖書館每樓層皆有服務諮詢臺，此外館員皆備有平板電腦，以便行動服務，主動出擊找尋有需要幫助的讀者，此方法與我國服務模式較為不同。雖然我國對行動式服務已不陌生，

但目前國內仍偏向由讀者自行到服務櫃臺，採取單一服務窗口方式，鮮少有館員可背著行動載具穿梭在書庫間尋找需要幫助的讀者。在行動載具普及的時代，或許館員可不用再如此帶著平板電腦服務，只要有智慧型手機，運用圖書館 APP 服務，或許也能達到行動服務的效果。

3、用舊資料裝點館舍

館內另一亮點為藝術創作作品，其材料皆來自館內報廢舊籍資料所製作，不僅能裝點圖書館，也給報廢資料再生機會。該館對於報廢淘汰資料給了新的詮釋！雖然遭淘汰了，但書精神依然存在。

4、青少年專區-Maker 創作無限

在強化分齡分眾服務時代下，館內設立青少年專區，不僅提供電腦、討論空間及 Maker 專區，青少年讀者可利用專屬閱讀空間進行討論與創作。

5、作者簽名書

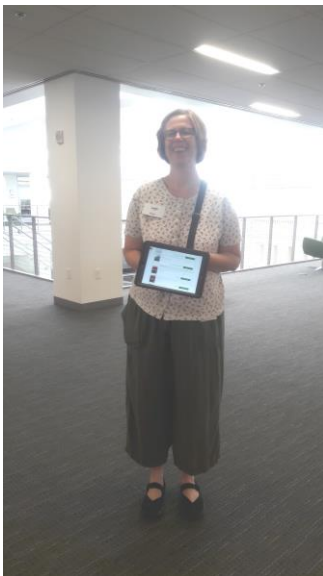
館內 1 樓設立咖啡販賣區及文具商品區，除了文創商品外，亦販售書籍、作者簽名書等。經過作家加持之圖書價格可往上翻倍成長，也吸引書迷蒐集。目前國內圖書館為推廣閱讀，常會辦理與作家有約活動，邀請作家蒞臨現場導讀或演講等，拉進作家、書籍、讀者三角角色之距離。



館員選書展示臺



每本書都夾上館員簽名的卡片



館員隨身配戴平板電腦行動服務



每樓層設有諮詢服務臺



流通櫃檯小巧迷你，位於1樓入口穿堂



讀者於流通櫃檯前等待服務情形



利用報廢圖書資料製成藝術作品，裝點館舍



作品展示區

商店區販賣作者簽名書

(二)Dayton Northwest Branch Public Library

因 Dayton Main Library 正在原址重建擴增新館舍，大會除了安排參觀正在籌建的總館工地外，亦安排今年 4 月普新開館的西北分館。以下分享參訪心得：

1、自助還書、取書服務

一進入西北分館，即可見自助還書系統及透過窗戶觀看還書後分檢系統的運作模式；在穿堂地方放置「LOBBY HOLD」，原以為是給讀者使用的置物櫃，經館員解說方知是預約書自取系統，該預約書可 24 小時服務，閉館時間讀者依然可自行取書。目前國內圖書館也陸續推出預約書自取服務，如新北市立圖書館總館 24 小時取書、臺北市立圖書館的預約書自取服務(限開館時間)。對於預約書量中等的圖書館，或許可考量採用如販賣機式或置物櫃概念的預約書自取服務，不僅能減緩櫃臺作業時間，也能保有讀者借閱隱私。另一方面該館建置小型的分檢系統，當讀者使用自助還書時，自動將書進行分檢，節省館員分書工作。該系統運作相當快速，讀者將書放在還書口時，傳輸帶運作僅須 1 秒時間，提供快速便利的還書服務。

2、電腦設備服務

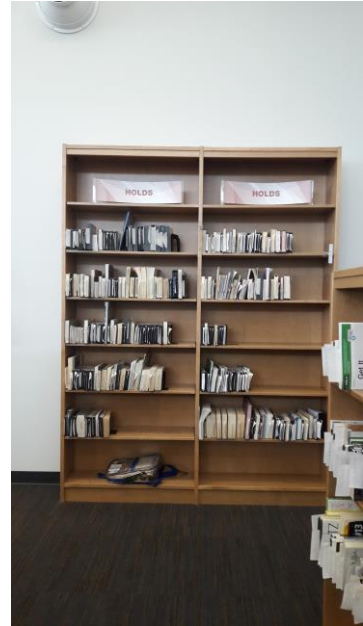
館內除了提供桌上型電腦服務外，亦提供筆電外借服務(Laptop Lending)，但僅限館內使用，一次可使用 30 分鐘，若無人預約可直接線上延長使用時間。對於有筆記型電腦需求卻無法負擔費用的讀者是福音之一。另一方面，礙於空間考量，館內檢索目錄的電腦平板化以節省空間，檢索方式皆採用觸控方式，減少主機、鍵盤等空間。整體而言，輕巧便利，受使用者歡迎。

3、圖書館空間運用-圖書館需要安靜還是吵鬧?

在參訪圖書館過程中可發現有許多圖書館會特別隔出需要安靜閱讀的區域，不禁讓人思索圖書館正在轉變。近來我國圖書館也在思索安靜閱讀與討論學習的空間需求，圖書館不單只是安靜的讀書而已，更應能包容「noisy」的學習。在參觀中不難發現，公共圖書館新服務都有共同性，如寬敞空間，視覺通透性佳；沒有排排坐的僵化自修室，但有眾多討論室，歡迎來圖書館集思廣義。透過圖書館服務模式也可以看出不同國情，使用者的行為開始改變時，圖書館的空間模式也需要適時調整，才能符合當今使用者的需求。



24 小時自助取預約書的 Locker



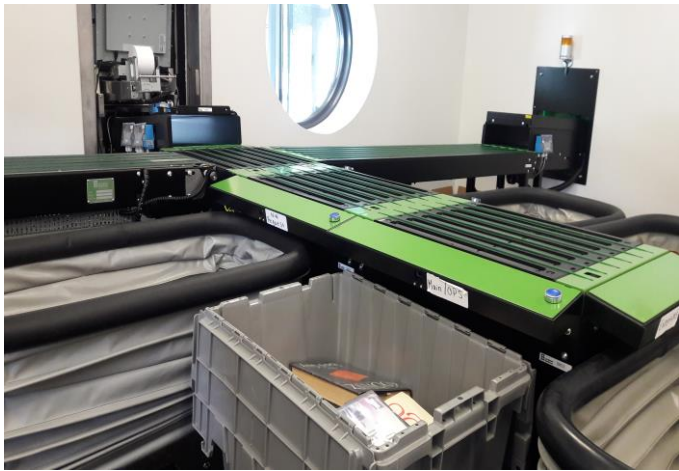
限開館時間取預約書



自助還書機窗口



可透過窗戶觀看書籍分檢狀況



圖書分檢設備



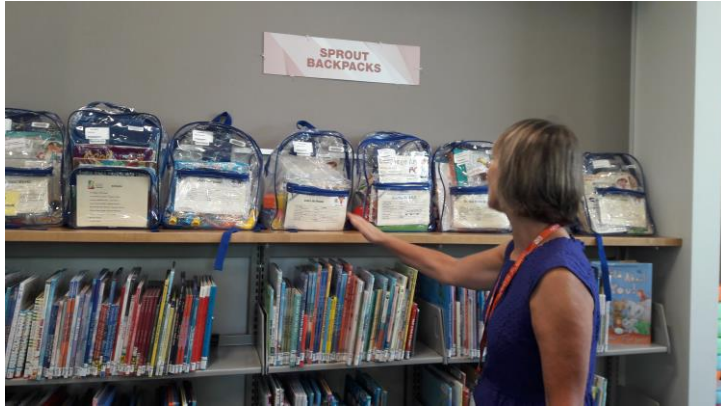
自助借筆記型電腦



提供桌上型電腦



檢索目錄採用平板電腦



提供嬰幼兒閱讀的「書包」



參觀 Dayton Main Library 總館工地(陳怡真提供)

(三) OCLC (The Online Computer Library Center)

OCLC 是圖書館界耳熟能詳的名稱，一開始為 1967 年成立的 Ohio College Library Center，由美國俄亥俄州大學所創立，開始之初僅有州內大學為會員，1977 年經營模式改變，允許州以外圖書館會員參加，因此成立董事會，美國國際圖書館電腦中心(The Online Computer Center, OCLC) 就此誕生，目前總部位於俄亥俄州都柏林，發展至今已有 49 年歷史。

OCLC 內部圖書館主要服務辦公室員工作業所需，因此館藏典藏眾多語言學習類書籍，供研究員學習；另外亦典藏了眾多語言版本的杜威十進分類法(Dewey Decimal Classification, DDC)，此分類法為眾多圖書館所採用的分類方式，也是編目館員奉為圭臬的重要分類法。另外更參訪了 OCLC 內的機房重地(Data Center)，世界聯合目錄 WorldCat！全世界最大的聯合目錄，由會員圖書館合作編目，共享成果。OCLC 內部曾歷經整修，但在整修期間此機房完全不受影響，管理員表示，機房是此棟建築物最安全的地方，可見對於機房重地的防護建置花了不少功夫！ 截至目前為止，WorldCat 資料逾 20 億筆書目資料，



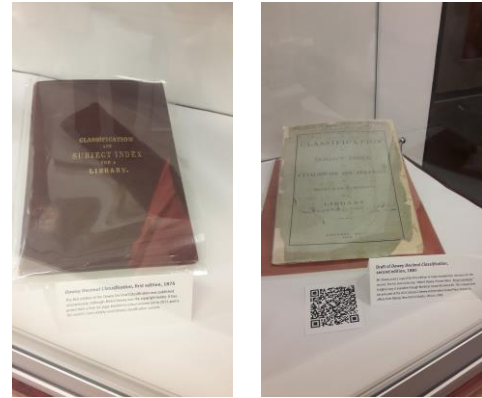
參訪 OCLC 代表團合影



OCLC 動土儀式珍貴照片



蒐集各語言的杜威十進分類法館藏



DDC 第 1、2 版手稿



WorldCat 全球聯合目錄



臺灣代表團合照

(四)俄亥俄州立大學圖書館(Ohio State University Library-Thompson Library)

俄亥俄州立大學成立於 1870 年，為美國規模最大校園之一，被譽為「公立長春藤」。圖書館是支援學校研究的重要角色。圖書館內歷經空間改造，藏書樓層部分利用玻璃帷幕取代水泥磚造，將視覺能夠無限延伸，不僅明亮通透，更創造圖書館最美風景。並於 2011 年經美國建築學會獲選為圖書館建築獎。Tech Inside 的報導，美國 50 州最美圖書館評選中，俄亥俄州即由 Thompson 獲得殊榮。



1、公共藝術計畫

在館舍內閱讀區地板嵌上文字，共使用三本書的內文製作而成(The End of the World、A Little History of the World、Mirrors: Stories of Almost Everyone)。此作品想要傳達，數位科技發展正改變讀者對於紙本文字之間的關係，書籍本身的功能及圖書館身為資訊近用的角色正在改變。當圖書館扮演多重角色，原本典藏書籍空間的功能不再單一化，而是也能近用數位資訊及成為使用者的交流場域。



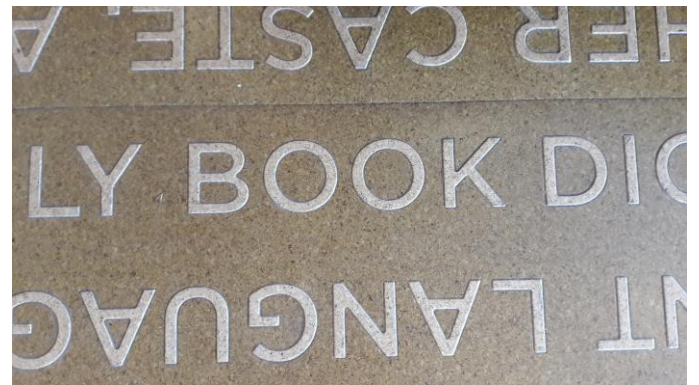
參訪團於館前合影



館藏特色閱讀室(美國文學)



明亮舒適的閱讀室(Buckeye Reading Room)



地板嵌上文字樣



明亮舒適的閱讀室(Buckeye Reading Room)



隨處可見的冠名捐贈

參、參訪心得及建議

參與國際會議能提高本館在國際上的能見度，不僅有助行銷本館，亦能從中與同道交流學習，獲取在圖書館事業發展新知。參與此次會議心得分以下幾面向進行說明。

一、踴躍投稿，積極參與國際會議，增加本館能見度

綜觀各國海報內容，許多服務在臺灣的學校或圖書館已行之有年，如嬰幼兒早期素養、讓書去漂流、行動服務車及晨讀活動等。然本館也有許多創新服務，可踴躍投稿或參加國際年會，增加推展本館服務的機會，並能藉由圖書館參訪中了解各國圖書館實務運作情形，借鏡我國圖書館推展各項服務之參考。

二、圖書館服務創新不盲從

公共圖書館被譽為是社會大學，肩負公民終身學習任務，近年來圖書館服務不斷創新，締造可觀場次及人次參與，進而也掀起一陣觀摩潮流。在此行中，參觀公共圖書館、大學圖書館及專門圖書館，各有所長，值得我國借鏡學習。然而，各國國情不同，並非所有服務皆適合我國圖書館，圖書館追求服務創新，但不盲從，必須內化並適時調整才能提供符合國內讀者所需。

二、適時更新設備再進化

「工欲善其事，必先利其器」，圖書館設備在整體服務中占了很大一部分，如電腦設備、自助借書機、掃描機、人體工學傢俱及創作中心(Maker)的專門設備等。此次參訪圖書館及展覽會場中發現，圖書館在硬體設備上逐日更新，如運用 RFID(Radio Frequency Identification)晶片功能，導入分檢圖書系統、推廣自助借還書及自取預約書服務。展覽會場中看見廠商展示智慧書架，還書不用再怕漏刷！善用 RFID(Radio Frequency Identification)晶面感應方式，當書放回書架同時即同步還書。若日後本館於經費有餘裕時，有機會逐步更新圖書館設備或服務，不僅能簡化館員作業時間，也能提升工作效能。