

出國報告（出國類別：開會）

參加美國圖書館學會(ALA) 2023年會暨參 訪圖書館報告書

服務機關：國立臺灣圖書館

姓名職稱：史修竹 編輯

派赴國家/地區：美國芝加哥

出國期間：112年6月20日至6月29日

報告日期：112年9月28日

摘要

2023年美國圖書館學會年會暨展覽於美國時間6月22日至6月27日間舉行，舉辦地點為伊利諾州芝加哥市的McCormick Place。本次年會聚焦於「對抗禁書運動」，意圖匯聚眾人力量共同擁護閱讀自由的價值觀，開幕典禮也邀請到著名的禁書作者Judy Blume、甫立法禁止禁書活動的伊利諾州州務卿Alexi Giannoulis進行演說，配合年會期間相關活動與講座，團結美國圖書館各界人士。本屆年會國立臺灣圖書館派員參加，期間除參與Graphic Novels & Comics Round Table (GNCRT)、華人圖書館員協會 (Chinese American Librarians Association) 50周年研究海報發表會、連線電腦圖書館中心(Online Computer Library Center Inc.)交流晚會等活動外，亦參訪芝加哥大學圖書館、芝加哥市立圖書館總館，同時透過ALA Conference Buddy計畫與奧克拉荷馬州Metropolitan Library System的館藏服務與發展主任Mira Greene女士共同參加Preconference並交流兩館營運模式和近期美國圖書館界禁書議題。

目次

壹、目的.....	1
貳、過程.....	2
一、行程表.....	2
二、芝加哥大學參訪.....	3
三、哈羅德公共圖書館參觀.....	6
四、ALA 夥伴計畫與Preconference.....	9
五、ALA 年會	10
六、ALA 海報展	16
參、心得與建議.....	19
一、心得.....	19
二、建議.....	20

壹、目的

美國圖書館學會(The American Library Associations,簡稱 ALA)是主要由美國各圖書館組成的專業組織，同時開放個人與外國組織參與，因此除圖書館員外，吸引橫跨學術界、產業界、圖書資料創作者與出版者的加入。其組織使命為「領導圖書館、圖書館專業人員與相關資訊服務業的發展、推廣與進步，以促進所有人的學習並確保資訊取用之管道」。ALA 之下分別成立多個針對不同類型圖書館與資訊服務的組織，包含針對學校圖書館的 American Association of School Librarians (AASL)，針對學術圖書館的 Association of College & Research Libraries (ACRL)，當然也有針對兒童、青少年、公共圖書館等不同的專業組織。此外，ALA 組織許多圓桌小組 (Round Tables) 因應不同議題，比如探討遊戲化的 Games & Gaming Round Table (GAMERT) 或關注圖畫小說與漫畫的 Graphic Novels & Comics Round Table (GNCRT)。這些不同專業組織與興趣小組成為會員相互交流、學習、分享創意與成果的管道與平臺，令會員能瞭解圖書館各種議題與趨勢，並視服務社群的需要，應用、實踐到圖書館服務中。

ALA 每年舉辦的年會是全球圖書館界與文化出版界的重要盛事，活動包含專題講座、作家發表與簽書會、圖書館海報展、大型展覽會(Library Market)，也有非常多圖書館服務有關的課程、論壇與工作坊，有些組織或廠商則會在 ALA 年會前後辦理自己的 Preconference 或發表會，藉此推動關注的議題。這場年會中呈現圖書館與資訊服務界這一年來的創新服務方案、服務成果與研究報告，內容兼具實務與學術，包含創新和歷史回顧，呈現全球圖書館界發展的縮影。

2023 年的 ALA 年會於美國伊利諾州芝加哥市舉辦，據統計共有 15,851 人現場參與，超過 200 場課程與講座、241 件海報投稿、618 組展覽攤位，規模十分浩大，本館派員參與這次會議，期望能瞭解近年圖書館的發展趨勢與技術革新，供本館與各界參考。

貳、過程

一、行程表

日期	上午	下午	晚上
6月20日		搭乘班機至韓國仁川機場轉機	
6月21日	搭乘大韓航空前往芝加哥	參與政大與師大師生的 芝加哥大學參訪行程	
6月22日		哈羅德·華盛頓圖書館 (Harold Washington Library)	
6月23日	ALA Preconference on Open Source Software Success for Libraries		參加ALA開幕式
6月24日	1.Comics in Libraries: Past, Present, and Future 2.Transforming Readers Advisory: Read Beyond	1.Library Market 2.Readers' Advisory Trends and Topics	CALA 50周年發表 會
6月25日	參觀海報展	參觀海報展	參加OCLC晚會
6月26日	1.Accessible Digital Libraries: Navigating Audiobook Apps with Low- Vision Patrons 2.Challenges and Solutions in E-Resources Licensing	1.Expanding Information Access for People Who are Incarcerated: Service Standards and Mapping 2.Library Market	
6月27日		自芝加哥返國	
6月28日		至韓國仁川機場轉機	
6月29日	自仁川機場返國臺灣		

二、芝加哥大學參訪

本人抵達芝加哥歐海爾國際機場後，入境時間約為上午 11 點多，因此無法及時參加政治大學與臺灣師範大學師生上午參觀芝加哥哈羅德·華盛頓圖書館（Harold Washington Library）的行程，因此於下午 1 點前往芝加哥大學 Joseph Regenstein Library 與參訪團會合，接續參觀該館亞洲資料區與討論區，並前往 The Joe and Rika Mansueto Library 參觀芝加哥大學圖書館著名的蛋型玻璃穹頂以及全美首先投入使用的自動化密集書庫，以下說明本次參觀重點與心得。

1. 數位典藏與圖書修復

芝加哥大學圖書館的數位典藏部門與圖書修復部門都在 The Joe and Rika Mansueto Library 中，數位典藏部門的工作重點是數位化芝加哥當地的珍貴資料，包含地方報紙、地圖，甚至包含傳單，這些資料除有助讀市民瞭解芝加哥當地歷史，也支援相關文史研究。高精度地圖與舊照片的數位化，則有助於比對地形地貌變化、海洋與陸地生物分布，對於氣候變遷、都市計畫等研究領域有重大幫助。該部門有多臺平臺式高解析度掃描機，可用於掃描相片、地圖等珍貴館藏。

圖書修復部門的主要任務為修復實體館藏，並且讓其「可再供讀者外借使用」，與過去常見「修復珍貴圖書、妥善保存」的概念有所不同，該部門所修復的圖書大部分來自館內實際流通中的館藏，也希望藉由修復，讓這些館藏被更多讀者使用。於此同時，他們非常歡迎實習生的加入，並可以依照雙方的需求，彈性安排實習內容與時間，甚至有部分實習生是自費加入實習。

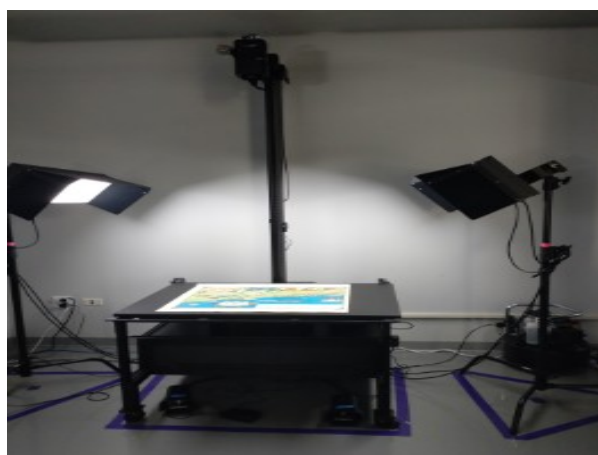


圖 1、芝加哥大學圖書館大圖掃描機



圖 2、修復中的圖書



圖 3、用於洗書的水槽斜坡

2. 全自動密集書庫優缺點與維護

The Joe and Rika Mansueto Library 的地下一樓中，是全美第一個正式營運的全自動密集書庫，根據官網的說明，只需要一般書架 1/7 的空間就能儲存相同數量的圖書，此外密集書庫的書架架高 50 英尺(約 15 公尺)，相當於 5 層樓高，如此便能在相同坪數下收藏更多館藏。

全自動密集書庫由書架、書箱、機器手臂與電梯四大部份構成，當讀者或館員在電腦輸入要調閱的圖書後，電腦就會根據書的書箱編號，控制機器手臂將書箱抽出到電梯上，在送至一樓取書區，交由館員從書箱中找出調閱圖書，並借給讀者。

該系統的優點是非常節省空間，也創造穩定的保存環境，利於延長圖書壽命。此外，圖書不需要照特定方式排列，而是在還書時依據當下放置的書箱號碼修改書目紀錄，免除費時又耗力的排架工作，日常運行與維護只需要 1 至 2 人操作即可。

該系統主要的缺點是等待時間，平均每本書都需要 1~2 分鐘搬運，館員才能拿到圖書，若是調閱數量較多，比如要一次調閱 20 本書可能就得等上 30 分鐘。該系統設置兩部電梯，然而兩條電梯軌道並不重疊，1 號電梯能拿的書，2 號電梯就拿不到，

一定要依序排隊。

整體來說該設備還是利大於弊，因為全自動密集書庫中的圖書屬於罕用館藏，使用率偏低，所以才放在密集書庫，再加上大學圖書館讀者的主要需求是學習與研究，需要借書後長時間精讀或用於上課、撰寫報告，較少大量借還的需求。同時，該系統也提供線上預約，讓讀者先在家預約，等調閱作業完成再來館借書。

特別的是，芝加哥大學圖書館有兩名自聘的工程師負責全自動密集書庫的維護與運作，因為美國幅員廣闊，原場無法提供快速便宜的維護服務，據館員所說原廠每年只會派員檢修 2 次，考量維護成本與效益，才會選擇培養自己的人才。



圖 4、高聳的全自動密集書庫



圖 5、大開本館藏會整格送上來



圖 6、一般尺寸調閱書的取書口

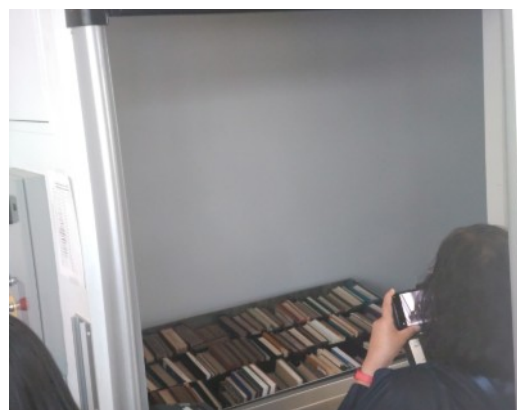


圖 7、一般尺寸的調閱書是以箱為單位

3. 開放與隱形界線的討論空間

在 Joseph Regenstein Library 的地下 1 樓設有寬廣的討論空間供學生討論課業、休息與玩樂，該空間的其中兩邊設有一排小空間，每個小空間都是一個小會議室，第 3 邊是大會議室，最後 1 邊則是挑高的大落地窗，採光非常好。討論區中間則以屏風區隔出兩三個討論區域。小會議室沒有門，只有大會議室有玻璃隔間。整體營造出強烈的開放感，好像所有的想法與聲音在這裡都是自由且被接受的。

此外，討論空間的牆壁與桌面充滿了各種筆記、塗鴉與字跡，看起來圖書館也沒有打算清理，討論空間設有食物與飲料販賣機，讓讀者可以自由飲食。從空間安排、裝潢與桌椅的選擇上，都試圖創造適合溝通與討論的氛圍。可看出芝加哥大學與學生的想像中，理想的討論精神在於互動與開放，所以才會創造出這個只有隱形界線，沒有實體阻隔的討論空間。

三、哈羅德公共圖書館參觀

哈羅德·華盛頓圖書館 (Harold Washington Library) 是芝加哥市立公共圖書館體系 81 間圖書館中一間，也是唯一被冠上 Library Center 的主要圖書館(main library)，相當於是總館的存在。哈羅德圖書館在 1987 年開始進行設計競賽，1988 年選出得獎提案後於 10 月 13 日動工，最後在 1991 年落成開幕，館名則用以紀念芝加哥第一位非洲裔市長哈羅德·華盛頓 (Harold Washington, 1922-1987)，他也是建造這座圖書館主要推手。圖書館是一棟地上 10 層樓、地下 1 層的建築，其中最上層 10 樓是行政區域，9 樓與 B1 則是主要作展覽空間，4~8 樓是各類主題的書庫區，3 樓為電腦使用區與期刊報紙區。2 樓為 Thomas Hughes Children's Library，主要服務 14 歲以下兒童，提供資料、電腦、遊戲，並舉辦相關學習、閱讀活動。1 樓是大廳，包含借還書櫃檯與自助還書設備，另有專門的 Popular Library 專區，展示新進館藏和近期熱門的主題館藏。

由於未與政大與師大的參訪團同行，因此主要參觀閱覽空間的規劃與設計，參觀過程中發現一些圖書館服務上的特色，比如前面所提到的 Popular Library、獨立陳列的歸還書待上架區、全部可外借的主題書展、主題資源諮詢服務櫃檯，以下分別簡單介紹。



圖 8、哈羅德圖書館的著名古蹟

1.Popular Library

Popular Library 設置於哈羅德圖書館一樓側門入口旁，主要收藏新進圖書、影音資料，同時也提供預約書借閱、場地預約和閱讀諮詢服務。該區域有些類似本館的新進圖書展示架，但規劃的內容又更為深入，除了新書會依照主題分類外，還提供活動報名與閱讀推薦服務，對於初次來館或是不確定自己閱讀興趣的讀者來說，很適合做為圖書館的第 1 站。

現行國外圖書館在提供圖書推薦服務時，大多會限定主題，比如亞利桑那州的 Pima County Public Library，就提供 7 位個人閱讀推薦助理，透過電子郵件，推薦 7 種主題/適讀年齡的圖書給需要的讀者，加利福尼亞州的 Sacramento Public Library 則在官網上提供線上表單，讀者填寫六個閱讀興趣相關的問題後，10 天後就可以收到圖書館提供的 5 本推薦書。在我國較少看到圖書館「明文的提供個人化閱讀推薦，因此哈羅德圖書館的服務方式與細節讓人相當有興趣，不過由於本人參觀至此時已接近

閉館時間，因此未能其實詢問服務細節，後續將再寫電子郵件詢問該館是否有可提供之參考資料。

2. 獨立的歸還書待上架區

哈羅德圖書館的某些樓層設有「Recent Returns」區域，專門陳列近期歸還的圖書，其用意應是方便讀者直接瀏覽近期流行的館藏再借閱，對於讀者來說也是偶遇新資訊契機，此設計應有助於新資訊之流通，後續可納入空間規畫之參考。

但該區主要是依照美國國會圖書分類法(Library of Congress Classification, 簡稱 LCC)排序，且只有看似只有陳列 A-LJ，也就是以社會科學類為主，沒有科技、藝術與文學類圖書。可能是因為該館部分區域並不是依照 LCC 排序，比如小說區就是依照作者姓氏、名字、書名等排序，因此該主題近期歸還的圖書就沒有放在這裡。

3. 主題式資源諮詢櫃臺

圖書館的 4~8 樓都設有不同主題的諮詢櫃臺，如 4 樓為商業、經濟、科技、科學與食譜區，就設有相對應的兩組櫃臺，櫃臺側邊擺放可外借主題書展，主題也會搭配該樓層的館藏特色。在許多服務設計上可看出哈羅德圖書館重視透過互動提升館藏與讀者間的適配程度，而非著重館員的借還速度。因此他們設置了大量諮詢櫃臺，也提供個人化推薦服務，一樓借還書櫃臺僅設置 2 個借還書窗口，這都顯示人力有限下，哈羅德圖書館更重視館員對讀者的諮詢服務，而借還服務則讓自助與自動化設備協助。



圖 9、商業、科技主題的期刊中心
(對面就是同樣大小的諮詢櫃台)



圖 10、哲學、歷史與社會科學的諮詢櫃臺

四、ALA 夥伴計畫與 Preconference

本屆 ALA 年會有推出一項 ALA Conference Buddy 的計畫，讓外國與會者可以跟本國志願與會者相互配對，透過雙方的交流與合作，提供外國與會者旅程與會議上的協助。依照該計畫建議，雙方可以進行至少一次的會面，包含用餐、出席會議、參觀景點或是其他社交活動，並且相互分享各自的會議規劃、專長、興趣或是其他工作經驗。

我的 Buddy 是奧克拉荷馬州大都會圖書館系統(Metropolitan Library System)的館藏服務與發展主任 Mira Greene 女士。在我們溝通過雙方的行程與有興趣的會議主題後，她邀請我一同參加由 ByWater Solutions 與 SWAN Library Services 兩家公司於 6 月 23 日所舉辦的 ALA Preconference—Open Source Software Success for Libraries，本活動主要分享使用開源圖書館軟體的應用經驗。活動主辦是兩間軟體公司，ByWater Solutions 是主要提供解決方案，協助與輔導圖書館導入、應用與維護開源圖書館軟體，並可以依照需求規劃或代為開發所需功能模組。SWAN Library Services 則是提供芝加哥地區的書目共享/協作服務，該公司的書目資料庫已有進 800 萬筆書目，並且提供約 100 間圖書館的 190 萬讀者使用。

本場會議的主要內容為分享圖書館導入開源圖書館軟體的過程，包含從評估、開發、導入、教育訓練、測試、轉換、執行等流程，應用新系統會有很多需要學習、適應的地方和不短的陣痛期，因此使用開源軟體最大的困擾就是轉換過程沒有系統商的協助，圖書館可能遇到無法解決的問題，包含功能開發、教育訓練、後續維護更新等，都是使用開源軟體需要面對的困難。

但是開源軟體的優勢在於不受軟體商限制，除了不須支付大筆維護費給軟體商外，功能修正與開發上也不會被軟體商限制，尤其很多大型軟體商比較不注重小型圖書館或是海外小市場的需求，遇到語言轉換或程式問題，不一定能很快修正。而且萬一軟體商倒閉或結束代理，先前建置與使用投入的時間、人力與金錢成本都會浪費。

開源軟體讓圖書館可以依自身的需要，設計與選擇所需的功能模組，組合出獨特、符合需求的圖書館管理系統。開源軟體背後的社群則是圖書館適應軟體環境與需求變化的堅強後盾，活躍的社群會持續因應軟體版本升級與使用者需求，持續開發不同的功能，而圖書館可從中尋找自己需要的功能或模組，行有餘力時更可以貢獻自己開發或修正的功能代碼，豐富開源軟體之功能。讓開源軟體成為可以自動成長，順應時代

趨勢與需求的系統。

在午餐時間我與Greene女士也聊到她來參加這場會議的原因，大都會圖書館正好在評估導入開源圖書館軟體，因此除了想瞭解各家圖書館應用軟體的過程與困難，也希望和圖書館同道、可提供協助方案的廠商保持聯絡，以便後續諮詢。

另一方面，我們也談到本次ALA年會的重要議題—禁書，在出發前我曾留意到一則新聞「To Fight Book Bans, Illinois Passes a Ban on Book Bans」，美國伊利諾州通過一項法案要求學校及公共圖書館，必須遵循美國圖書館學會發布的圖書館權利法案(Library bill of rights)中「圖書館不能因黨派或宗教因素而移除圖書」的規則。若是圖書館並未遵循此法律，則將不能獲得州政府的補助經費，是美國首見的禁止圖書審查的法案。Greene女士提到，近年來的圖書審查運動越來越盛行，而且抗議與施壓的力道也越來越大，甚至發生過縱火與暴力事件。

然而，大都會圖書館遇到相關案件時會如何處理？她認為圖書審查運動的推動者常常以「保護未成年人心智」為口號，但引導孩子接觸到哪些資訊是他們身為教育者(父母)的責任，不能因此剝奪其他孩子與父母選擇圖書資料的權利與自由。在大都會圖書館遇到禁書要求時，會先由館藏管理人員將書抽出交由館員小組檢視，確認並無問題後回信告知讀者處理結果。實際上審查結果幾乎沒有完全被下架的圖書，至多就是移到成人書區。

本次的夥伴計畫很幸運能遇到這樣一位親切熱情，而且不介意與英文不甚流利的外國人分享的夥伴，推薦往後參加相關會議者有機會的話，一定要申請這樣計畫，雖然不知道配對的夥伴是什麼樣的人，但願意參加這樣志願計畫的人，一定很樂意跟我們分享他的經驗與想法。

五、ALA年會

2023年的ALA年會於芝加哥麥考密克展覽中心(McCormick Place)的西棟舉行，在6月24日至6月26日間，共有11場焦點講座、199場心得分享或論壇舉行。海報展則分成Diversity Fair、Global Solutions、Infrastructure、Outreach and Engagement、The Collectors、The Educators等六大主題，總計214組海報展出。圖書館市集(Library Market)則吸引了614組參展攤位，展出書籍、雜誌、圖書館設

備、電子資料庫、閱讀推廣活動等與圖書館事業相關的議題。由於時間限制，能參加的活動數量有限，以下主要分享開幕式與圖書館市集，而同樣收穫豐富的海報展則在下一節介紹。

1.開幕儀式：聚焦「禁書」議題

開幕儀式致詞者除ALA相關人士外，還有芝加哥市長Brandon Johnson、芝加哥公共圖書館館長(Commissioner) Chris Brown、伊利諾州州務卿與圖書館員Alexi Giannoulis、美國聯邦通信委員會主席Jessica Rosenworcel等人陸續致詞。其中最鼓舞現場圖書館員們的莫過於州務卿Giannoulis的演講，伊利諾州新通過的反禁書令是美國圖書館捍衛言論自由的新里程碑，也因此受到與會者們高度的讚賞。同時Giannoulis也表示伊利諾州與他將持續努力，將反禁書令的精神推動到其他州，並邀請所有圖書館相關人士一起響應這個運動，希望遏止禁書運動對於圖書館員的騷擾、恐嚇或更嚴重的傷害，避免美國背離民主國家的精神。

開幕式的重頭戲還有名的兒童及青少年圖書作者—Judy Blume的專題演講。Judy Blume從1959年創作至今共有29部創作，雖然產量不算高，但勇於碰觸在當時禁忌的話題，包含月經、性行為、避孕、女性快感等等，使得她被ALA列為為歷史上作品最常被禁的作家之一。於此同時，Judy Blume也獲獎無數，其作品被翻譯成39種語言，總共售出超過9000萬冊，是一個名符其實的暢銷作家。

專題演講是由她與出版商Simon & Schuster的高級副總裁Justin Chanda的對談開始。Chanda首先詢問Blume為何會答應參與這場演講，Blume表示是在聽到ALA執行董事Tracie D. Hall關於禁書的一場演講，因為深受感動，演講後主動向Hall詢問可否參加ALA年會。原本只想來參加ALA的年會，結果就成了開幕儀式的演講者之一。隨後她們也討論了Blume近期要改編為電影的作品《Are You There God? It's Me, Margaret》，並談到這本書所引發的禁書議題，出版的當下(1970年代)，她送給當地學校的書被校長退了回來。Blume提到這些情況在後越來越少見，也曾以為這種事情將永不再發生，但不知為何，禁書議題近年再次蓬勃發展。她認為那個年代禁書潮的發生不只因為社會風氣保守，創作者、出版商與推動智識自由的人們還沒凝聚在一起，那個年代沒有筆會(PEN America)、沒有反禁書聯盟(NCAC)，大家

的力量分散之下無力抵抗。Chanda 接續此觀點提出了許多建議，過去美國出版商將「禁書」視為一種宣傳素材，通過宣傳、推廣禁書來對抗圖書審查，並獲得更好的銷售量。但 Chanda 認為出版商的態度應該改變，不該再著重銷售禁書，而是正視問題的核心「阻止下一本書被禁」，對圖書創作與出版才是更健康的方式。他肯定了筆會與 NCAC 令人敬佩的成就，也鼓勵出版商一起投注資源加入對抗禁書的法律戰中（根據開幕式新聞報導，此建議反映的是阿肯色州於 6 月初發生的訴訟案件，圖書館、書商與讀者共同起訴該州 3 月發布的圖書審查條款，該條款取消圖書館員與書商陳列禁書的免責權，可能迫使圖書館與書店進行自我審查）。

最後 Chanda 建議大家討論的重點可以從「為什麼禁掉這本書」轉換成討論「為什麼多元且具包容性的圖書很重要」，Blume 也認同這個觀點，並提到或許可以在他的小書店中增加一個區域，讓讀者寫下某本書對他的意義，或許更能幫助大家瞭解不同書的可能對其他人有深遠的影響。

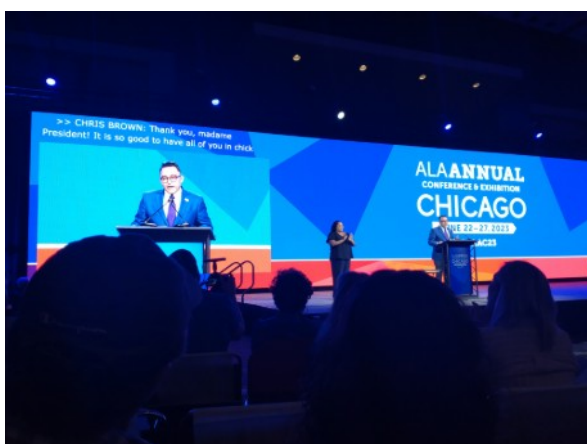


圖 11、芝加哥公共圖書館館長
Chris Brown



圖 12、芝加哥市長 Brandon Johnson



圖 13、伊利諾州州務卿
Alexi Giannoulias



圖 14、作家 Judy Blume 與
出版者 Justin Chanda

2. 圖書館市集(Library Market)

本次的圖書館市集有 614 組攤位，主要可以分為創作者、圖書與期刊出版商、設備商、資料庫廠商、專業學會、計畫宣傳等六大類。市集還設有主題角落展示特定主題的圖書、文宣並辦理相關活動，此之也有很多的簽書活動、專題講堂等等，以下分享幾個有趣的攤位。

(1) 自助流通設備的進化與多元發展

圖書館的自助流通設備在我國並沒有很多供應商可以選擇，但在美國卻處於百家爭鳴的情況，或許是因為疫情影響，本次市集除了 5 到 6 家大型的設備商外，也有很多小攤位展示不同自助借還設備。有些攤位甚至只展示 1 種機器，比如預約書自助取書櫃、具智慧書架的自助借還書機等等，這些廠商可能重工廠自動化、醫療監控等領域跨足，因此還沒有完整的設備系統可供導入，但對於只有單一用途的小型分館，或許各有優勢。

而大型設備商則多著重在整合設備，同時有不少貼心的設計巧思，比如整合光碟盒解鎖器、整合借還書功能與還書箱，或是加裝壓克力罩於自助還書系統的書箱上方，避免運送時掉出書車外。另外書車也出現電動化的趨勢，多家廠牌都有具電動升降功能的滑輪書車，解決原有彈簧緩降系統無法平衡圖書數量與重量的問題，電動升降書車也規劃有輕量型與標準型，滿足不同需求的圖書館。



圖 15、只賣自助取書櫃，不賣其他東西的 LEID



圖 16、Pioneer Library System 的 24 小時借還書機



圖 17、高度整合的自助借還系統

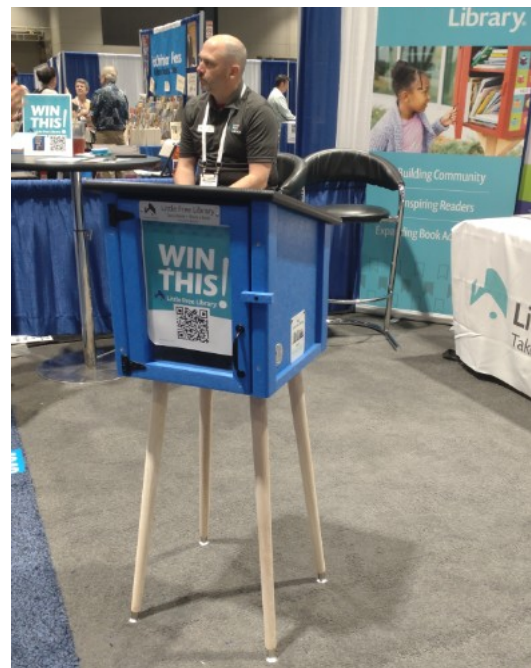


圖 18、社區型小型圖書館(類似漂書)

(2)自助借用設備與導入生成式 AI

隨著科技日新月異，圖書館的服務項目也越來越多，本次圖書館市集有看到一個

新奇的攤位，該攤位是專門提供特殊設備借用的廠商，他們現場展示了三種設備：VR 頭盔借用、筆記型電腦與行動電源借用、可連線 ChatGPT 的參考服務電腦。

出借筆記型電腦與行動電源讓圖書館可以提供經濟弱勢的讀者更容易接觸網路、利用線上資源的工具，這些公用版筆記型電腦一定不會是高規格的設備，因此對於自己擁有筆記型電腦的人來說，通常會優先選擇自己習慣的設備。出借筆記型電腦，反而可以更好支援相對弱勢的族群，甚至還能解放圖書館的電腦區，讓需要使用電腦的讀者可以自行借用，而圖書館也不需要購置大量電腦供讀者使用。

至於 VR 頭盔與生成式 AI 屬於雖然不是非常罕見，但多數人並不會常常使用的科技，這兩項科技的應用目前尚待開發和普及。不過從教育領域持續導入各種新科技輔助學習的趨勢來看，VR 的實境體驗與操作模擬功能對於某些領域來說，教學效果相當的好。藝術、旅遊、甚至競技與娛樂等非教育領域，都有可應用 VR 技術之處，等到相關應用技術發展成熟，VR 設備就會成為如同平板電腦一樣的學習工具，圖書館的 VR 設備此時不只是提供科技體驗，而能夠支援弱勢族群的學習與發展。

使用 ChatGPT 的參考服務電腦主要結合圖書館管理系統與生成式 AI 兩套系統，藉由 AI 引導、協助使用者瞭解自己的資訊需求，並從圖書館與網路中尋找符合需求的資料提供給使用者。透過對話的過程讓電腦幫你查資料，而查詢結果也會寄到使用者指定的 e-mail，方便之後利用。



圖 19、VR 設備借用機



圖 20、圖書館 ChatGPT 諮詢介面



圖 21、行動電源與筆電借用機

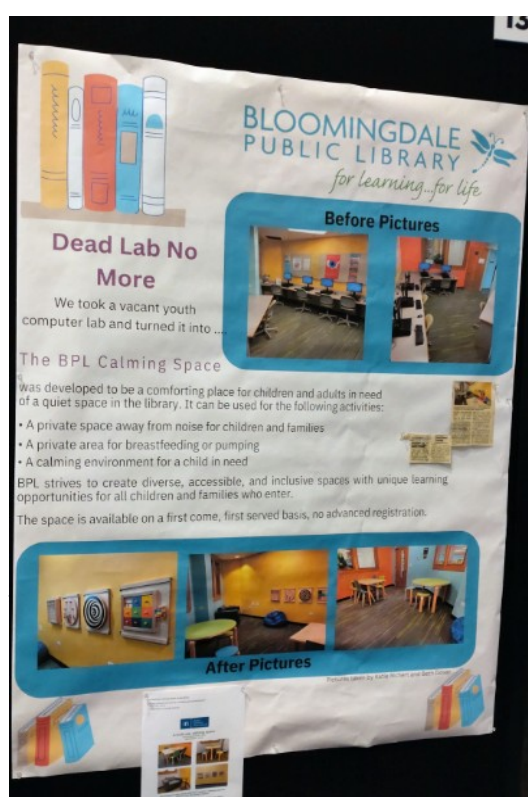
六、ALA 海報展

本次 ALA 海報展分為 6 大主題：Diversity Fair Poster Session、Global Solutions Poster Session、Infrastructure Poster Session、Outreach and Engagement Poster Session、The Collectors Poster Session、The Educators Poster Session。總計有 214 組海報入選參展，分成四個時段展示，每個時段平均有 50 多張海報，雖然全程參加十分辛苦，但也可以看到非常多創意與資訊。

由於海報眾多，以下主要選擇令我印象深刻且與圖書館服務、讀者需求與行為相關的海報。

1. Dead Lab No More (Poster 13)

Bloomington Public Library 有一個畸零的空間，原本設置了幾臺電腦供青少年讀者使用，但是因為空間狹小，再加上讀者越來越少使用電腦，而主要使用手機。圖書館因此重新檢討該區域的使用方式，將之改造為一個 Calming Space，讓兒童的照顧者有一些私人空間處理小朋友的情緒與需求，在這個無須預約，隨時可用的空間，父母可以哺乳、換尿布安撫小孩的情緒，避免干擾到閱覽區中的其他讀者。



2. EMIERT Presents the Diverse BookFinder (Poster 10)

Diverse BookFinder 是 AASL(美國學校圖書館協會)2021 年所選出的最佳數位工具，該系統透過標記圖書中的不同膚色的角色，個性與經歷，讓各族群都能找到「屬於他們」的作品，並能協助讀者建構自我認同，也認識不同族群的文化。此選書工具有助於各類型圖書館和資訊服務者進行多元、公平且包容的館藏建置和圖書推薦，也提供相關領域研究者系統化、廣泛的資料可供研究。目前該系統仍在持續進行圖書編碼，雖然現在系統中主要的都是圖畫書，但之後將會朝青少年的小說、非小說書籍，

以及適合老年人之圖書等進行持續標記，讓這個系統能為更多人所用。系統已對外開放查詢，

3. Diversify Your Library: Inclusive Goals for Programming and Collections (Poster 9)

本篇海報的作者認為圖書館吸引讀者最好的方式，就是提供納入與讀者有關的館藏與計畫，因此他提出一組工具包(Toolkit)讓各圖書館能從藉以發展更多元化的館藏，工具包含分析使用者背景的 census.gov、data.gov，評估館藏多元性的 ACTUP 架構 (Author、Currency、Truth、Unbias、Privilege)，用以提供讀者諮詢顧問服務的工具與圖書清單資料庫(如圖書推薦網站 Goodread 的 Diversity Book Lists、書評網站 Book Riot 的新書通報)，讓圖書館建構更好的館藏與服務。



4. Postsecondary Access for All: How Public Libraries are Supporting Underrepresented Teens (Poster 20)

紐約公共圖書館通過一系列活動支援中學後畢業生的求學、求職知能，這些服務協助少數族群青少年的發展，比如活動項目之一的 ICCAN (Intensive College and Career Access Network)，青少年申請加入後可參與一系列有關 SAT、大學院校資訊、論文寫作技巧、獎學金資訊等課程、工作坊，該計畫有 93%的參加者是來自少數族裔，79%是移民的子女。紐約公共圖書館也針對大學學業、工作、生活技能等方面開設不同課程，像是介紹工作履歷網站 LinkedIn、大學新鮮人常見的 101 件事、如何自助洗衣等等，幫助中學畢業後的青少年可以對未來的道路，對未來的求職或求學，做更好的準備。

5. Not a Spare to spare: An experimental study in reducing average hold time between public library system digital collections (Poster 17)

本張海報是一個資料分析與統計的研究，試圖分析按次計費功能 Cost Per Circ (CPC) 是否能有效減少圖書的預約次數。該論文首先統計 3 個不同圖書館系統訂購的 OverDrive 電子書資料庫館藏數，然後計算圖書館系統各自的有效讀者人數、館藏種數、預約數量等數值。3 間圖書館系統中，Southern Tier 圖書館在圖書預約累計達 15 次以上時會開始轉換為 CPC 模式、Finger Lake 圖書館則是 7 次以上、OWWL 圖書館並未採用 CPC 服務。

分析結果顯示有提供 CPC 服務的兩間圖書館系統，每位有效讀者的平均預約次數較高，但每種館藏的平均預約次數則出現分歧，Finger Lake 每種館藏平均預約次數 9.3 次最高，而 Southern Tier 則為最低的 6.71 次，無法證實使用 CPC 功能的圖書館可以有效減少館藏的平均被預約次數。

後續研究者進一步納入複本數、資料格式等變項後，發現保留預約申請量、複本數量等變項與平均預約書有顯著相關，舉例來說，平均每獲得讀者 2.5 次預約圖書館就會多採購一個複本。同時還發現以 CPC 模式借書的次數與該書的被預約次數有顯著相關性，平均每被借閱 1 次，就會產生 2.5 次的預約。我想這應該是因為該研究是收集某段時間內的數據才會有這個特性。因為書受歡迎所以預約次數多，然後預約次數累積高了就轉換為 CPC 模式，所以 CPC 模式下持續增加的預約次數才會高過借書次數，並不代表 CPC 的圖書會一直有人預約。

本篇海報有個很奇怪的設定，就是計次服務的情況下，圖書館卻還會受到複本數的限制，導致讀者還有等候預約的必要。後續查詢 OverDrive 電子書系統，才發現確實只提供有複本數限制的借閱模式，代表海報上所述的 CPC 可能僅是計價方式，不像國內的電子書廠商提供無限量、同時可借閱的服務。

NOT A SPARE TO SPARE

An experimental study in reducing average hold time between public library system digital collections

ERIKA JENNS, SOUTHERN TIER LIBRARY SYSTEM
JOHN ZILVINSKIS, BINGHAMTON UNIVERSITY, STATE UNIVERSITY OF NEW YORK

INTRODUCTION

Our study is one of the first to use advanced statistical modeling to measure the effectiveness of demand-driven purchasing among digital collections of US public libraries. Considering that regional distances to public libraries vary greatly across the US (Donnelly, 2015), digital collections are vital in addressing access issues. The purpose of this study is to examine whether use of Cost Per Circ (CPC) reduces the number of holds per title among three library systems' OverDrive collections.

OverDrive monthly reports were used to identify distinct titles ($n = 4,924$) with holds on June 1 among three library systems:

- Southern Tier Library System (STLS, $n = 1,477$)
- Finger Lakes Library System (FLLS, $n = 1,946$)
- OWL Library System (OWL, $n = 3,020$)

In order to create comparable results, only titles shared between all three systems were included in some analyses ($n = 382$ per system). During the month of May, both STLS and FLLS utilized CPC, while OWL did not, serving as our control group. In another effort to create comparable results, the number of holds was measured against the number of active users (AU) of the digital collection between the three systems: STLS ($n = 5,507$), FLLS ($n = 6,168$), and OWL ($n = 8,776$).

RESEARCH QUESTION #2

Accounting for number of copies, format, audience rating, and number of active users per system, what proportion of the system-level explains variance among the number of holds per title?

Library Systems (Level 2)

Hold Titles (Level 1)

Since titles are nested in their respective library systems, we wanted to measure the amount of variance that can be explained at the second-level (systems) compared with the first-level (titles).

- First-level covariates included copies per title, suspended holds per title, format, and audience rating (for shared titles)
- Second-level measure controlled for active users

Library System	Shared Titles	Shared Titles	Shared Titles
	All Titles	Hold Titles	Hold Titles
	per AU	per AU	per AU
STLS	1.477	5.00	1.42
FLLS	1.946	6.00	1.46
OWL	3.020	6.78	1.46

For all titles, number of copies and suspended holds were significantly related to holds per title ($p < 0.05$, see Table 2). On average, a library system purchased an additional copy for every 2.5 holds, and a user suspended over two holds for every hold per title. Format was not significantly related to holds per title; audiobooks and ebooks were just as likely to have holds.

On average, a library system purchased:

- One copy for every 2.5 holds
- Two and a half holds

For shared titles, number of copies and suspended holds were significantly related to holds per title ($p < 0.05$), however to different magnitudes. On average, a library system purchased an additional 3.5 copies for every 2 holds. Format and active users per system were still not significantly related to holds per title.

On average, a library system purchased:

- One copy for every 3.5 holds
- Two and a half holds

CONCLUSION

We found that use of the CPC strategy was not significantly related to a reduction of the number of holds per title. However, this may not be the fault of the strategy, as we processed that time difference in the number of holds per title are related to the system in which the titles were nested, but instead by the popularity of the title themselves.

There are significant relationships between library system and title characteristics. Further analysis of other titles, suggesting that further analysis of outcomes such as wait time per title may provide a more comprehensive picture. These findings further define the utility of CPC for public libraries, including the field closer to reaching Rowland's (1981) vision of ongoing patrons what they want.

REFERENCES

Donnelly, F. P. (2015). Regional variations in average distance to public libraries in United States. Library & Information Science Research, 37(4), 289-295.

Rowland, N. (1981). Give us what we want. Library Journal, 106(20), 115(1), 2180-2185.

"Spare to Spare: How to Reduce Holds from your Library." You might need up to a year! Use anytime from 1/2 to 12 months.

READ THE FULL PAPER

SPARE TO SPARE

An experimental study in reducing average hold time between public library system digital collections

SOUTHERN TIER LIBRARY SYSTEM
BINGHAMTON UNIVERSITY, STATE UNIVERSITY OF NEW YORK

RESEARCH QUESTION #2

Accounting for number of copies, format, audience rating, and number of active users per system, what proportion of the system-level explains variance among the number of holds per title?

Library Systems (Level 2)

Hold Titles (Level 1)

Since titles are nested in their respective library systems, we wanted to measure the amount of variance that can be explained at the second-level (systems) compared with the first-level (titles).

- First-level covariates included copies per title, suspended holds per title, format, and audience rating (for shared titles)
- Second-level measure controlled for active users

Parameter	Estimate	SE	df	t	p
Intercept	2.11	1.49	1	1.41	0.28
Copies	0.23	0.08	6437	3.27	0.00
Suspended holds	2.22	0.08	6437	30.80	0.00
Audiobooks	-2.04	0.13	6436	-15.80	0.00
Ebooks	0.92	0.08	6436	11.28	0.00
R^2	0.24			24.88	

For all titles, number of copies and suspended holds were significantly related to holds per title ($p < 0.05$, see Table 2). On average, a library system purchased an additional copy for every 2.5 holds, and a user suspended over two holds for every hold per title. Format was not significantly related to holds per title; audiobooks and ebooks were just as likely to have holds.

On average, a library system purchased:

- One copy for every 2.5 holds
- Two and a half holds

For shared titles, number of copies and suspended holds were significantly related to holds per title ($p < 0.05$), however to different magnitudes. On average, a library system purchased an additional 3.5 copies for every 2 holds. Format and active users per system were still not significantly related to holds per title.

On average, a library system purchased:

- One copy for every 3.5 holds
- Two and a half holds

CONCLUSION

We found that use of the CPC strategy was not significantly related to a reduction of the number of holds per title. However, this may not be the fault of the strategy, as we processed that time difference in the number of holds per title are related to the system in which the titles were nested, but instead by the popularity of the title themselves.

There are significant relationships between library system and title characteristics. Further analysis of other titles, suggesting that further analysis of outcomes such as wait time per title may provide a more comprehensive picture. These findings further define the utility of CPC for public libraries, including the field closer to reaching Rowland's (1981) vision of ongoing patrons what they want.

REFERENCES

Donnelly, F. P. (2015). Regional variations in average distance to public libraries in United States. Library & Information Science Research, 37(4), 289-295.

Rowland, N. (1981). Give us what we want. Library Journal, 106(20), 115(1), 2180-2185.

"Spare to Spare: How to Reduce Holds from your Library." You might need up to a year! Use anytime from 1/2 to 12 months.

READ THE FULL PAPER

參、心得與建議

一、心得

本次很幸運能被國立臺灣圖書館指派參加 2023 年的美國圖書館學會，雖然過程不能說是一帆風順，但接收到許多新的刺激，希望能轉化這些新資訊、新創意於圖書館業務中，讓未來的自己能有更多、更豐富的知識與見識，為圖書館服務做出貢獻。

參加 ALA 年會的這幾天，首先感受到自己心態上的不足，身處亞洲國家的我，在面對各色體型、膚色、樣貌的人，很容易過於緊張地看待周遭的人，也很常會驚訝於不同人所展現出的文化和習俗。舉例來說，在芝加哥的路上我們可能會遇到背著收音機的嘻哈少年，可能會看到穿溜冰鞋移動的路人，也會有五顏六色餐車，很多人事物對我來說，都像是電影中才會看到的場景。

我們一直都很重視多元與包容，但比起美國，臺灣的民族多元性還是遠遠不足，很多人宣稱的友善包容，常常只是因為事情沒有在眼前發生，像是前一陣子外籍移工

聚在臺北車站大廳的事情，恐怕有很多人沒辦法將之與板橋車站地下道練舞的學生視為類似的存在，而且學生們練舞可能還更吵鬧。

作為一個海島國家，遲早需要面對各國文化的融合與碰撞，但我們該如何準備好擁抱來自不同地方的國民，在各色的文化習俗中尋找共存的道路，這將會是未來包含圖書館在內所有教育機構需要面對的難題，也是臺灣社會成長的方向。

除此之外，本屆ALA年會的主題－禁書議題(Banned Book)也很值得分享，根據ALA的統計，2022年在美國的禁書案件總計發生1,269件，將近是2021年的兩倍，被挑戰的圖書種類也由1,858種增加到2,571種，都顯示相關運動的蓬勃發展。然而ALA年會中，圖書館員與出版商展現出很強的信念，共同捍衛智識自由，並且積極鼓勵透過法律訴訟、宣傳等方式，對抗禁書團體的威脅。近年來，美國等西方世界逐漸興起保守主義，對於外來文化的排斥明顯升高，這當然有很多原因，比如難民、暖化、反全球化等等，隨著保守勢力興起，禁書運動也日漸增加。雖然臺灣目前還沒有這樣的風氣，但不免讓人思考，如果臺灣發生這樣的禁書案件，圖書館該如何應對呢？我們是否有相應的法律或是審查機制，能夠幫助我們區分不適合的圖書與不合理的要求？

二、建議

1. 加速流通服務自動化，尋找平衡成本與便利性的解決方案

傳統圖書館服務分配許多能量在館藏流通上，不論是借還書還是上下架，都花費大量的人力與經費，然而從芝加哥哈羅德圖書館的服務模式來看，他們將服務重心放在各樓層的閱讀諮詢服務上，縮小流通櫃臺的空間與服務人數。在ALA的年會上也可以看到各家圖書館發表不同的深度服務，如課業輔導、職涯諮詢、身心障礙服務或多元化館藏建構方法，由此可見，圖書館界對於自身服務的期許不在於創造借還書量，而想要為讀者與社會創造價值。

圖書館想提供深度服務，首先就需要簡化流通服務的人力需求，才能將人力投入其他需要人性服務的地方。目前臺灣流通服務自動化的方向多是透過條碼掃描器或RFID晶片感應設備讀取條碼號，完後自助借閱。傳統條碼掃描器的問題在於感應範圍受限，常因圖書尺寸過大等原因而無法將條碼放在感應區域內，同時條碼角度、破損與否都嚴重影響讀取成功率；RFID晶片雖然感應精準度與速度快，但圖書館原有館藏

大多沒有加貼晶片，應用前的晶片回溯加貼所需耗材與人力成本極高，此外 RFID 晶片損壞後無法從外觀看出，更換與維護是困難點之一，僅能靠讀者借閱、歸還、館藏分區盤點時才能發現後更換，長期來說仍需要持續投入相關資源。在速度與成本的考量上，建議圖書館可評估引入自動化工廠常用的廣角掃描器，利用 OCR 影像辨識技術自動判斷條碼位置並讀取，取代目前單線型式的條碼掃描機，應用在自助借/還書設備時就能提供一個平面感應區域，讀者或館員只要確認條碼面朝上即可。此方案中圖書館不需要全面加貼 RFID 晶片就可以改善自助借/還書的速度與便利性，但自助借書機的採購單價與維護費相對就會比較高。

2. 常設、專設且持續進化的諮詢服務

透過自動化流通服務所節省的人力，應該用於推動圖書館服務「質」的提升。普遍來說我國的讀者不會主動向圖書館員提出問題，於此同時，也很少有圖書館有專門的諮詢區域，這兩事情互為因果，因為問問題的讀者少，所以不會影響到櫃檯館員原有的工作；因為櫃檯館員主要負責其他工作，所以讀者也不認為這裡是提供諮詢的地方。這也是大學圖書館中有必要設置參考服務櫃檯的原因，這樣的櫃檯能向讀者傳達「這裡是可以且歡迎提問題的地方」，提高他們提問動機與意願。負責諮詢服務的館員亦可同時執行圖書推薦，每月或每季發展主題書單，若有讀者對該主題有興趣，就能提供初步諮詢與閱讀指引。

3. 保持開放的心態，調整空間與服務規劃

本次參訪各處圖書館及 ALA 年會現場所看到的案例中，常可以發現令人耳目一新服務與空間，因為近年讀者需求的變化應運而生，比如芝加哥大學圖書館既開放又分隔的討論空間、哈羅德圖書館為青少年所規劃的 YouMedia 提供多元的自造課程、工具與空間。服務方面也有紐約公共圖書館的 ICCAN 計畫，提供中學後青年的學涯、職涯培訓團體輔導，或是 Infiniteach 針對自閉症讀者開發的圖書館 APP，經由廠商的自閉症員工與邀請的外部測試者，設計符合其需求的功能與介面，該 APP 也可以服務其他相似需求的讀者，包含學習障礙與注意力不足缺陷症等等，簡言之，保持開放的心態，才能讓圖書館服務更具彈性。