

行政院所屬各機關因公出國人員出國報告書
(出國類別：開會)

參加 2023 年國際圖書館協會聯盟
(IFLA) 年會及參訪圖書館出國報告

服務機關：國立臺灣圖書館

姓名職稱：毛宜蓉編審

派赴國家：荷蘭

出國期間：112 年 8 月 18 日至 8 月 28 日

報告日期：112 年 11 月 28 日

摘要

2023 年國際圖書館協會聯盟年會於荷蘭時間 8 月 21 日至 24 日舉行，舉辦地點為荷蘭鹿特丹 Ahoy 會議中心。本次的年會主題為「Let's work, Let's Library; Building a sustainable future through the SDGs」，第一天開幕即有全球 100 多個國家，超過 3,000 名圖書館及相關機構代表與會，由鹿特丹副市長 Alderman Said Kasmi、IFLA 主席 Barbara Lison、國務卿 Gunay Uslu、教育文化暨科學部長 Robbert Dijkgraaf、國家委員會主席 Theo Kamperman、IFLA 秘書長 Sharon Memis 及荷蘭勞倫蒂王妃殿下（Petra Laurentien Brinkhorst）等人的致詞中揭開序幕。今年共計有 336 場會議、66 組攤位以及 185 件海報展出。

本屆年會國立臺灣圖書館循往例派員參加，期間參與年會會議暨專題演講，參觀各國展出之海報，以及觀摩 6 間圖書館及相關文化機構，汲取各國圖書館經營之發展新知，並與他國同道分享本館實務經驗。

目次

壹、目的.....	1
貳、過程.....	2
一、行程規劃.....	2
二、IFLA 年會會議/專題演講.....	2
三、IFLA 海報展.....	8
四、圖書館及文化機構參訪行程.....	10
參、心得及建議事項.....	22
參考文獻.....	25

壹、目的

國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions，簡稱 IFLA）主要由各國的圖書館及資訊領域協會或機構所組成，代表約 150 個國家的會員，在國際間表達圖書資訊的立場，並與其他利害關係人進行對話。該聯合會的核心價值，首先，認同《世界人權宣言》第 19 條所體現獲取資訊的自由以及言論自由的原則；第二，相信資訊的獲取是普遍並公平性的，以實現社會、教育、文化、民主和經濟的福祉；第三，相信高品質的圖書館及資訊服務可以保證資訊取用；第四，致力於促進與重視多元化和包容性，包含年齡、身分、身心障礙、種族、性別認同、性別或社經地位等方面，皆能實踐相關政策。爰此，IFLA 努力連結全球圖書館領域，為人類福祉創造更美好的圖書館世界。

IFLA 每年舉辦世界圖書館與資訊大會（World Library and Information Congress，WLIC）是圖書館與資訊服務領域極具國際化的專業會議，匯集了全球各地的專家學者以及圖書館與資訊工作者，幫助制定國際圖書館規則並探索全球圖書館領域感興趣的問題及發展，透過參與者之間互相討論與交流，面對現今圖書館經營之挑戰，能拓展視野，創造更多樣性的觀點，讓各地圖書館事業的發展更為完善。

2023 年是 IFLA 第 88 屆年會，於荷蘭鹿特丹舉辦，自 8 月 21 日至 8 月 24 日共為期 4 日，首日開幕式據官方統計有來自 100 多個國家，超過 3,000 名圖書館及相關機構代表與會，大會以「帶著知識的旅行箱，展開一段旅程」勉勵在場的圖書資訊工作人員提供優質的服務，並以「開啟一本書」作為年會的開幕儀式。4 日間共舉辦 336 場會議，185 件海報展出，66 組展覽攤位，皆呈現近年圖書館與資訊領域熱門議題，以及最新的科技技術，本館派員參與本次會議，期能汲取新知，並與他國同道交流，建立館際友好關係。



圖 1 開幕儀式

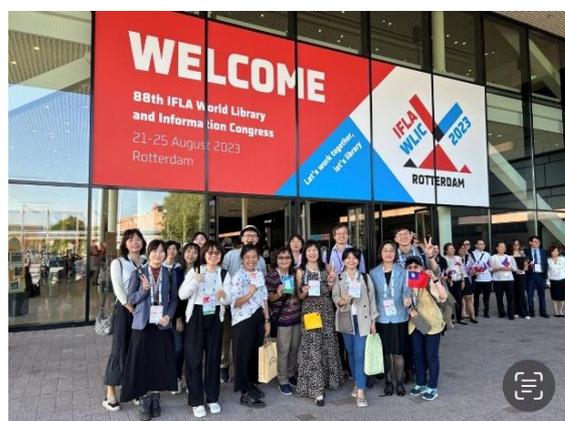


圖 2 與臺灣同道合影

貳、過程

一、行程規劃

依據本次年會會議時間規劃行程表如下：

日期	上午	下午
8月18日		搭乘班機至杜拜機場轉機
8月19日	搭乘班機抵達荷蘭	
8月20日	自行參觀鹿特丹中央公共圖書館、斯希丹公共圖書館	
8月21日	參與年會開幕式及會議	
8月22日	參與年會專題演講	參與年會海報展
8月23日	參與年會專題演講	參與年會海報展、 參觀海牙兒童圖書博物館
8月24日	參與年會專題演講	參與年會閉幕式
8月25日	參觀 Culture A & Zo 及海牙公共圖書館	
8月26日		自荷蘭返國、 參觀史基浦機場圖書館
8月27日	至杜拜機場轉機	
8月28日	自杜拜機場返臺	

二、IFLA 年會會議/專題演講

本次年會內容十分豐富，涵蓋圖書館理論與實務各面向，依據本館館藏發展政策、我國圖書館發展趨勢以及業務需求，選擇相關主題議程，以下將從資訊組織、多元族群服務議題、數位科技議題與推廣服務議題四個面向詳細闡述。

(一) 資訊組織議題

由於目前的國際標準書目著錄（International Standard Bibliographic Description, ISBD）尚未與圖書館參考模型（Library Reference Model, LRM）在具體呈現（manifestation）層級上保持一致，IFLA 的 ISBD 審查小組在 2022 年便開始修訂工作，2023 年啟動 ISBDM，並於年初舉辦網路研討會進行介紹，是實現書目標準之間互補性、協調性及整合性的重要里程碑。

在會議中，特別開闢一場專題報告，邀請 ISBD 審查小組介紹了 ISBDM 制訂的內容，主要是提供了描述各個具體呈現、彼此之間關係、與其他層級之間關係的元素；而這些元素可歸納為四類：聲明（statements）、註釋（notes）、屬性（attributes）及關係（relationships），每一個類別是依據欄位資訊及檢索的效用來區別。在一個類別中，元素是依據語意階層結構來排列，換言之，階層則是呈現出元素定義和範圍大小的細分程度（granularity）。其中聲明元素支援了國際編目原則聲明（Statement of International Cataloguing Principles，ICP）中表達性（representation）的原則，整體而言 ISBDM 的制訂符合國際編目原則聲明。本次 ISBDM 的制定，亦期望未來在編目中可應用於鏈結資料及關聯性資料庫程式，因此，後續 ISBDM 運用的層面、對國際編目及 RDA 的影響皆是我國圖書館編目可以關注的方向。（詳細規範請見線上 ISBDM：<https://www.iflstandards.info/ISBDM/>）



圖 3 IFLA 的標準是為著發展鏈結資料

（二）多元族群服務議題

2005 年，IFLA 特殊需求圖書資訊服務小組發布了《無障礙圖書館服務指南》，一直到 2023 年該指南進行修訂，至今已近二十年，這場專題演講將討論圖書館無障礙服務的變化，以及修訂後的指南其政策與理念。

科羅拉多圖書館協會的 Bolt(2023)，同時也是該指南修訂的編輯，分享從上位者開始，領導者/管理者需要成為圖書館提倡無障礙服務及包容性的基本角色，他們的理念將會影響一個館的無障礙服務方向，因此，他們需要為員工設定使命和價值觀、制定圖書館無障礙政策、評估無障礙的通用設計、進行館員培訓、訂定招聘和僱用身心障礙人士的方式等。

在館員訓練方面，需要針對不同類型的障別人士的特點進行說明，以及如何

對待這些障別人士，並且加入溝通技巧協助館員提供包容性且友善的服務，例如：利用簡單的指示，詢問某人是否需要幫助，而不是假設他們的需要，來避免主觀的判斷。另外，招募、聘用和身心障礙人士時需要帶領者特別注意。所有招聘和僱用政策和程序都需要進行審查，以確保沒有隱藏的偏見。

來自日本輔助科技開發組織的 **Nomura(2023)**，本身也是修訂該指南的工作小組成員，特別指出因為時代的變遷，在輔助技術、數位格式及線上通訊工具方面，都讓 IFLA 認為有修訂指南的需求。其中「易讀 (Easy to read)」確保身心障礙人士第一次閱讀就上手，是很重要的閱讀資源開發理念。詳細的要點包括：(1) 使用簡短、簡潔、具體的語言；(2) 敘述同一項事物的圖文應排版在同一頁；(3) 以具體且有邏輯性的方式解釋描述複雜的關係；(4) 在描述事件時，可以用具邏輯性的時序架構；(5) 在正式出版前，先提供給目標族群試閱評估；(6) 依循 IFLA 出版的 **Easy-to-Read Materials** 指南。

接著瑞典馬爾默公共圖書館的 **Larsson(2023)** 分享在瑞典的圖書館如何實行通用設計，由於該館是三棟相連的建築物，很不幸的是，該館結合了古建築物，因此為保留歷史資產，部分設施將受到限制，以電梯而言，這三棟電梯都是必要的設施，但因建築結構的關係，有的電梯較小，無法容納較大的輪椅，以至於有些樓層某些人無法進入。

圖書館中的標示系統必須簡單，因此該館使用相同設計的標示，將標示簡單化，不僅明顯而且易於理解。各區域、主題或指引廁所的標誌皆清晰可辨，並且除符號文字，可觸及的標誌還帶有點字。在家具的選用上，針對不同使用者的身體或行動能力狀況，提供各種尺寸設備，期望接納更多的人，讓每個人都能找到適合自己的空間。在訊息傳遞與溝通上，採用不同的方式提供資訊，通常透過數字、靜態訊息或口頭方式進行溝通；為了可視性，該館在門口、玻璃牆、樓梯和其他因視力障礙而難以看到的區域設有安全標記。

讀者服務方面，為無法離開家的人（例如高齡或身體不便者，無論是永久性或暫時性）設計到府送書服務，此外，也提供專為那些無法閱讀普通書籍的人提供設備及館藏，如：**Daisy** 播放器與有聲書。

最後，來自克羅埃西亞薩格勒布市立圖書館的 **Rakočević Uvodić(2023)** 分享館員在進行服務時，正確的使用術語，並了解不同障別族群的文化特性（本文特別專指：聾人、聽力障礙或聾盲社群），是提供資訊和閱讀管道的第一步。例如：世界上的聾人社群區分「**Deaf**」和「**deaf**」這兩種詞彙。許多聾人將自己視為少

數語言的群體，耳聾是他們文化的一部分，因此，拒絕使用「損傷(impairment)」一詞，換言之，許多聾人生來就聾，他們並沒有失去聽力，他們不接受「聽力損失」這個詞的使用。

唇語是聾人和聽障者在日常生活中使用的技能，可以幫助他們更輕鬆、更準確地理解、接收資訊。唇語溝通是一項必須經常學習和使用的技能，影響唇讀成功溝通的因素有很多：清晰而緩慢的言語、不過分強調嘴唇的動作、停頓的時間點、說話者面部表情、聾人所知道的詞彙等等，因此，知道如何與讀唇語者交談是非常必要的重點，對聾人說話以及以什麼方式說話，比讀唇語的技巧更重要。



圖 4 日本講者 Nomura



圖 5 克羅埃西亞講者 Rakočević Uvodić

(三) 數位科技議題

近年由於大數據、AI 人工智慧、聊天機器人（如 ChatGPT）等資訊科技的發展，在本次會議中亦有多場演講探討圖書館面臨的挑戰。

目前大部分應用 AI 於圖書館工作的項目包含：改善編目效益與正確性、加強文化資產保存、多語言與多文字辨識、主題索引、標準化書目紀錄、參考諮詢服務及學術研究與發現等。然而在許多專家及圖書館代表分享中，可以看出雖然科技使用及影響的範圍非常廣大，但使用者的素養和道德還是很重要的基礎。

其中，比利時皇家圖書館書目中心 Hannes Lowagie 分享整合 Power Automate 流程開發和測試，提出了一種自動化編目流程，其中包括元資料識別、自動主題索引以及與其他資料庫的連結，保持一致性和互通性。這個流程顯著減少了編目所需的時間和精力，使編目館員有時間專注於其他重要任務。但是相對的，Hannes Lowagie 也提出，處理自動化編目及索引時，倫理觀念仍然十分重要且基本，館

員需要有（1）文化敏銳度：避免地方分類法與全球框架的錯誤使用；（2）多元化與包容性：自動連結的分類法需要考慮不同觀點、文化及語言；（3）查核具有偏見的分類方式，確保分類架構與類別的公平與公正，並尊重每個文化的獨特性，避免單一的世界觀。

高等教育中 ChatGPT 已掀起一股熱潮，而 ChatGPT 本身的問題在於所產出的內容看似文句十分通順合理，但正確性有待檢視，不知情的使用者，很容易在未查證的狀況下進行引用，並且原始資料的出處來源，是否為事件全貌，抑或是片段或偏頗，甚至是偽造，都令人疑慮；在資訊使用面則是抄襲與作弊的問題。因此，圖書館在進行資訊素養教育上便十分重要。

來自卡達喬治城大學圖書館的 Scott-Branc、Laws 與 Terzi, Paschalia(2023)，分享將人工智慧素養融入現有課程，除了原有的資訊素養及數位素養的技能外，更重要的是教育學生具有批判思考以及評估資訊可信度的能力，以驗證 ChatGPT 提供答案的品質，因此，館員在設計課程上需要特別加入查核的技能，一方面幫助學生確認資料的正確性，另一方面也可以避免抄襲或作弊，因為若是所查詢的結果學生沒有進一步查證，所繳交的考卷或作業內容和 ChatGPT 生成結果相似性非常高時，便可得知學生高機率直接使用 ChatGPT 的內容。

因此，館員不用擔心被科技取代，有效運用人工智慧和各種資料庫平臺，且同時擁有批判性思考及資訊評估能力，這就是圖書館員發揮作用的地方。這在克羅埃西亞扎達爾大學代表 Gardijan(2023)的研究結果中也得到同樣的應證，不論是館員、研究助理及大學教授皆表示需要將 ChatGPT 融入在資訊素養課程中，館員應與教授合作，設計新的資訊素養課程。

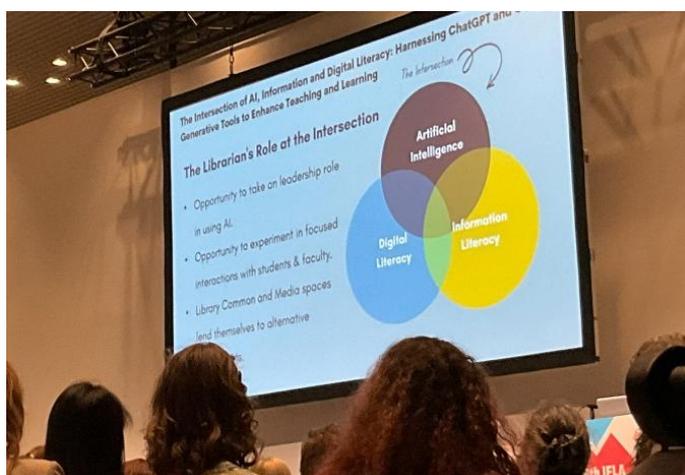


圖 6 卡達講者所提資訊素養、數位素養及人工智慧素養之交互關係



圖 7 克羅埃西亞講者 Gardijan

(四) 推廣服務議題

由於 COVID 19 的大流行，許多圖書館活動轉為線上舉行，參與的人數十分眾多，成效也十分顯著。如今，活動和服務已恢復正常，讀者也漸漸回到實體圖書館。然而，對於這些社交互動較少，孤立於社會的讀者，圖書館需要激發他們回歸社會，促進他們社會參與的能力。其中，希臘議會圖書館的 Eleni Mouzouraki 提到後疫情時代，如何將兒童與青少年帶回圖書館實體閱讀空間中，首先，需要具有可近性與包容性，讓資訊資源的取用是便利與容易的；其次，需要營造如同天堂般的氛圍，讓兒童與青少年可以在此聚集、交流意見、發想新點子或合作完成創作計畫等。此外，講者特別提到希臘社會風氣十分重視慶祝節慶，圖書館經常結合這些慶典舉辦閱讀祭，不但能與主辦方共同宣傳，將閱讀活動融入居民的生活，也自然而然將居民帶進圖書館。

南非約翰尼斯堡市立圖書館的 Jeff Nyoka 也分享南非在後疫情時代的推廣活動案例，他們設計了一個編碼活動 (coding program)，將城市中的兒童、青少年與青年人帶入協作學習的社交環境中。他們從數位素養的角度切入，結合圖書館空間、圖書資源、ICT 工具，以及加入遊戲化活動、數位學習、合作夥伴關係的觀念，來進行這個編碼活動，參與者 5 人一組透過遊戲，學習解決問題的技能、團隊合作並提高社交能力。這個活動成為後疫情時代最成功的圖書館數位素養活動之一。未來他們預計在這個基礎上發展：(1) 成立創客空間：實際應用編碼技巧；(2) 將編碼課程以當地的語言製作成影像資料；(3) 培訓更多館員學習技術與電腦設備，以利指導參與者進行活動；(4) 組織 coding 小隊並舉辦競賽；(5) 增強夥伴關係及合作的人際關係。



圖 8 南非講者 Jeff Nyoka

三、IFLA 海報展

(一) 日本和美國圖書館針對視障網頁瀏覽輔助功能之比較



圖 9 與 Motoki 教授合影

本研究是由日本鶴見大學教授 Motoki 與 Yamanaka(2023)所發表，由於 COVID-19 的影響，網路資源及網頁建置大量發展，然而有些網頁在設計上缺少瀏覽輔助功能，如：更改字體大小的按鈕、更改字體顏色或背景顏色的功能，對於視障人士而言，使用這些網頁十分困難，因此作者蒐集了日本及美國圖書館網站，對於視障人士網頁瀏覽輔助功能之比較。

作者蒐集了 97 個日本的視障人士圖書館網站，美國則為 93 個，均是被日本「National Association of Institutions of Information Service for Visually Impaired Persons (全視情協)」，或美國「The National Library Service for the Blind and Print Disabled」所列出的網站，計算其網路瀏覽輔助功能數量，並進行交叉比對。

研究結果顯示，日本網站多重在提供改變字體大小及配色的輔助功能，而美國則重在改變字體及外語的切換輔助。字體及網頁配色方面，日本多為文字及背景皆可變換顏色，但美國大部分的網頁文字幾乎是黑色，僅能變換背景顏色，然而兩國兩者皆可選擇任何顏色的網頁數量比例不到調查對象的 5%。

(二) 圖書館員可以提供什麼協助？圖書館保護特藏資源議題



圖 10 與發表者 Perković, Mia 合影

本研究是由克羅埃西亞國家及大學圖書館資產圖書館館員 Perković, Mia(2023)所發表。由於文字紀錄資產 (written heritage) 資源保護是為了完整保存以文字書寫的紙質文獻或歷史文物，流傳予後代，使後世了解人類文明的演變，進而作更深入的研究與應用。但保存這類型文物主要問題就是材質的惡化，紙張是十分脆弱的書寫材料，容易受到光線、濕氣、昆蟲及其他環境因素而損壞，這也是很有可能造成重要歷史文檔遺失，雖

然現今有許多數位保存的技術，但原件的保存還是十分重要的，於是 Mia Perković 分享了保護圖書館特藏資源的重要步驟，包含（1）定期為書籍除塵；（2）將脆弱的紙質包裹在中性覆蓋物中，隔絕破壞因子；（3）根據書籍封面的材料擺放在書架上，避免異材質的文件互相影響；（4）消毒除黴。在空間管理上，需要建立專特典藏空間，維持恆溫恆濕，窗戶要避光防蟲，並且要定期檢查與監控，作為基本的預防性保護措施，以更有效的保存重要文件。

（三）Visboeck 探索機器人：探討機器與特藏資源

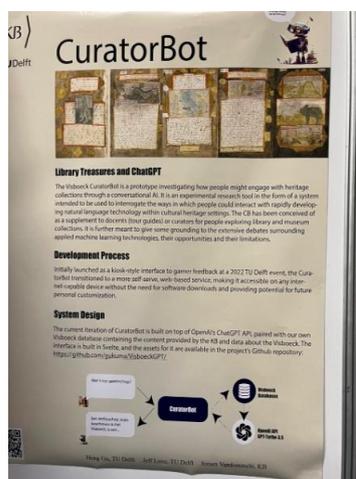


圖 11 聊天機器人應用於處理特藏資源描述

本研究是由台夫特理工大學及荷蘭國家圖書館所共同進行，以 Visboeck 探索機器人作為一個原型，調查人們如何透過對話 AI 裝置（聊天機器人）處理特藏文物，這是一個實驗性的研究工具，整合了人們日常互動的方式，發展一套適用在描述與探索文化遺產的自然語言技術，作為輔助、引導及幫助人們探索圖書館或博物館館藏。(Love, J., Gu, H. and Vandommele, J., 2023)

（四）圖書館的綠地：水耕法促進永續發展



圖 12 馬來西亞砂勞越州立圖書館展出海報，融合擴增實境（AR）

本海報是由馬來西亞砂勞越州立圖書館 Ahmad, Samsudin(2023)所提出的創新服務，主要是受州長指派，負責倡導永續發展的意識和所進行的推廣活動。在 Covid-19 大流行期間，許多人的活動和收入面臨挑戰，有些人轉向家庭園藝，但並不是每個人都有自己種植蔬菜的知識或經驗。為了解決這個問題，砂勞越州政府在圖書館的綠地提供了水耕設施和設備，作為圖書館讀者教育資源，鼓勵學習種植蔬菜的技能，同時促進社區的永續發展。同時，圖書館辦理了相關活動，

包括研討會、講座和導覽，以及結合相關的電子書、文章和期刊，提供民眾全面性的資訊資源。特別值得一提的是，這張海報中嵌入了擴增實境（AR），以增強觀賞者的體驗，創意十足，同時透過多媒體影音的呈現，也跨越了語言文字的閱讀障礙。

四、圖書館及文化機構參訪行程

（一）鹿特丹中央圖書館（De Centrale Bibliotheek Rotterdam）

鹿特丹的圖書館歷史，起源於 1604 年勞倫斯教堂的公共圖書館。一直到了 1869 年，檔案管理員 J.H. Scheffer 在博伊曼斯博物館建築內，設立了圖書館，是現今圖書館的基礎。然而很快地，這個圖書館的空間不足以應付館藏及讀者的需求，便於 1907 年搬遷到 Van Hogendorpsplein；1923 年也發覺空間不敷使用，便再度搬遷。但很不幸的，1940 年這棟圖書館建築於轟炸時受損。在 1983 年搬進了 Hoogstraat，開始了今日所見的鹿特丹中央圖書館，至今是鹿特丹訪問量最大的文化機構。

鹿特丹中央圖書館經營理念是期望成為鹿特丹的知識中心和文化舞臺，來自城市中的每位讀者，包含各種民族與文化，都可以容易的找到圖書館以及利用圖書館，並在此學習所需要的技能，讓該館成為吸引人來聚集的場所。

鹿特丹中央圖書館是一棟七層樓的建築（大廳 - 六樓），與附近著名的建築景點融合，在城市氛圍營造上，成為旅遊的景點之一，在市民的休閒活動上，成為學習與交流的場所之一。

大廳，主要包含展覽空間、預約書取書區、餐飲區、自助借書機等，以及知名的巨大西洋棋，不僅提供民眾使用，也成為話題，是前來遊訪旅客必經之地。



圖 13 大廳、展覽區



圖 14 預約書取書區



圖 15 巨大西洋棋



圖 16 自助借書機



圖 17 自助借書機不同高度的配置



圖 18 自助還書及自動分揀系統

一樓的青年空間，包含多功能討論區、桌遊區、創客空間、團體活動室等區域。鹿特丹中央圖書館幾乎將所有精華及推廣重點都規劃在這層樓，讀者可以在這裡看到翻轉傳統圖書館的面貌，完全開放給青年在此社交、討論、互動，不論是鬥智的棋藝桌遊，或在討論區提供螢幕及桌椅等設備，讓青年人有一個聚集的空間。此外，創客空間也是一個十分具有學習性的空間，配置了縫紉機、木工器具等設備，讓市民可以在此學習技能。



圖 19 青年空間



圖 20 創客空間

二樓的配置也十分活潑，包含兒童繪本區、說故事活動室、荷蘭資源典藏、青年家庭諮詢區、青少年圖書、視障資源有聲書等，十分特別的是他們結合了青年家庭中心設置了專區，特別為生育需求者提供育兒相關的資訊資源，不僅有圖書資源，更包括各種設備，讓他們在生產前可以到此預先練習育嬰事項與步驟，甚至任何生育、教育、幼兒成長等問題都可以在這裡接受諮詢。鹿特丹中央圖書館也將荷蘭資源移到二樓，不僅可以增加曝光度，也顯示圖書館對於國家文化、歷史的重視。



圖 21 兒童繪本

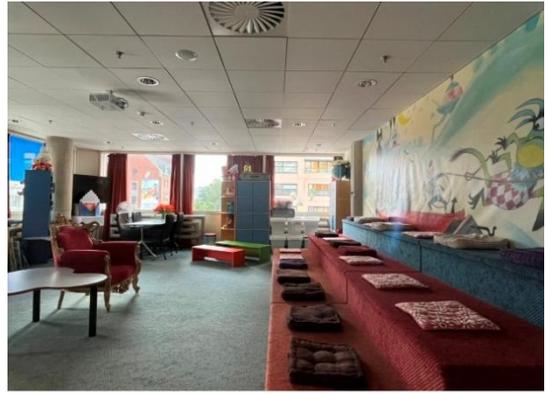


圖 22 說故事活動室



圖 23 青少年圖書



圖 24 視障資源有聲書



圖 25 青年家庭中心



圖 26 荷蘭資源典藏

三、四樓為一般圖書區，在三樓特別配置了鹿特丹城市影音導覽設備，並在建築玻璃牆面做歷史演變的觀察設計，讓讀者及來訪者可以透過指引及觀察看出城市風貌的今昔之變。而在四樓除一般圖書外，還典藏了大量的樂譜，承載了荷蘭的音樂歷史，除了鹿特丹中央圖館外，海牙公共圖書館也典藏了許多樂譜，可見荷蘭是十分重視保存歷史文物的國家。



圖 27 鹿特丹城市影音導覽設備



圖 28 鹿特丹今與昔的
牆面設計



圖 29 樂譜館藏

五樓典藏了部分的一般圖書，以及閱報區、筆電使用區、閱讀區，六樓則為自修區。

在整體空間營造上，鹿特丹中央圖書館的意象設計是相當一致的，所使用的家具、燈飾等軟裝設備，不僅具有特色，也十分溫馨、溫暖，此外，這棟建築使用大量的玻璃，引進自然太陽光，但是不會將閱讀區設置在窗邊，而是陽光所及，卻不會讓讀者覺得熱的位置，是十分了解館舍方位的做法，再加上書架高度並不會做得很高，視野上相當通透，也能引進部分光線。

全球永續發展的概念趨於普及，且鹿特丹中央圖書館館長期許圖書館可以成為大眾漫遊、研究與發現的地方，目前的建築已不敷使用，短期整修不是長久之計，於是館方向市政府及中央政府申請重建，已於 2023 年 6 月通過，預計於 2025-2028 年進行整建工程。未來的新館，將拓寬陽台空間，提供民眾更多的戶外場地，重整內部的空間配置與動線，將以更溫馨、舒適、多元、自由的理念營造閱讀活動場域，整體建築仍會以節能減碳為標準，包含減少碳排放量、蓄水、增加綠植栽的做法，創建一座兼具永續及活力的圖書館。

（二）斯希丹公共圖書館（De Bibliotheek Schiedam）

斯希丹是一個鄰近鹿特丹的小城市。這棟斯希丹圖書館為 1792 年由義大利裔荷蘭建築師設計，原本是交易麥芽酒與穀物等場所。在成為圖書館前，這棟建築已經荒廢了大約 20 年，但是這棟建築並非市政財產，直到 2015 年經由館長 Theo Schilthuizen 積極的爭取，讓市政府決定挹注資金在這棟建築上，才得以圖

書館的形式對民眾開放服務，成為當地的城市客廳。

這棟圖書館除了是歷史建築外，主要的特色包含：

- 1、具有整片的玻璃屋頂，不僅可以引進自然光，挑高的屋頂，寬敞的視野，即便是小型圖書館，也不會有擁擠感。
- 2、融合庭園的空間設計理念，此建築原以迴廊設計，中央閱讀區的石材地板容易造成聲響，與圖書館寧靜閱讀的理念有所衝突，為改善這方面的問題，圖書館整合了城市花園的創作理念，引進許多植栽，不僅可以綠美化環境，也很巧妙的解決了噪音的問題。圖書館也引用了哲人西塞羅的理念：「如果你有一個花園還有一個圖書館，那麼就不需要其他更多的了。」
- 3、保留古建築的歷史意義，如前所述，這是一棟 1792 年的建築物，為完整保留建築外觀及特色，部分設施無法完整呈現無障礙空間規劃，例如坡道，仍以塊狀石磚為建材，未如現代建築以水泥砌平。此外，為紀念這棟建築當時的歷史背景，圖書館特別用 500 多個杜松子酒杯打造閱讀區的燈飾，成為該館的重點特色。
- 4、彈性的空間配置，中央庭園平日作為閱讀區外，若有特別活動，只要移動桌椅，便可作為演講區、演奏區或說故事的場所等，四周的階梯亦可當作座位使用，空間多元化的運用，不但解決館舍狹小的問題，也可以營造更多樣貌的閱讀氛圍。



圖 30 斯希丹圖書館建築外觀

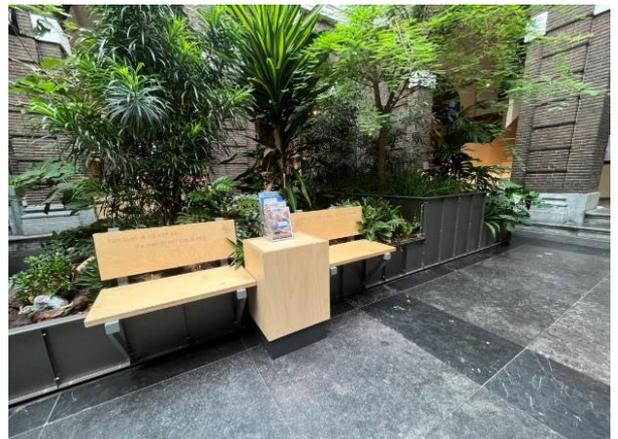


圖 31 引進多種植栽



圖 32 500 多個杜松子酒杯燈具



圖 33 多功能的中庭設計

以服務面向來看，雖然斯希丹公共圖書館是一個小型圖書館，但是麻雀雖小，五臟俱全，圖書館仍有提供自助借書、自助取預約書的服務，在圖書館入口直接提供近期流通頻繁的圖書，供讀者直接選閱，便不需要再做查詢書目及尋書的步驟。圖書館也有提供資訊素養、電腦使用教學及預約諮詢服務。結合城鎮上的學校，提供鎮上的學童當地的人文文化以及圖書館利用教育活動，參訪的當天便遇到有班級在進行資訊素養課程。作為銀髮族的資訊中心，館員可以立即的指導樂齡讀者電腦操作。此外，倘若市民有特別需要解決的問題，透過預約館員時間的方式，館員可以專特地提供諮詢服務。

（三）兒童圖書博物館（Kinderboekenmuseum）

兒童圖書博物館位於海牙，由荷蘭文學博物館和文學檔案基金會管理，設立目的為保存及推廣荷蘭繪本作家之作品，並提升民眾及兒童閱讀樂趣，強化語言創作及進行文化教育。

該館包含三層樓，入口位於三樓處，一入館主要是典藏荷蘭繪本作家手稿、信件、肖像、照片及個人文物等史料檔案，透過結合影像製作，整體呈現作家的生平事蹟、創作歷程及歷史價值，十分具有本土教育的意義，以及兒童文學創作的功能。



圖 34 兒童圖書博物館
建築外觀



圖 35 Max Velthuis 展



圖 36 史料手稿檔案展覽

二樓及一樓將經典的兒童繪本作品實體化在建築空間中，不只是平面的創作，更是 3D 立體的整體規劃，從天花板、牆面、家具，甚至是地面都重現經典繪本中的畫面，並且將不同的空間串連起來，讓親子可以悠遊在其中。博物館中也導入了互動設施，包含傳統玩具：如積木、字卡等設施，讓孩童可以自由創作與學習；另外，提供互動式手環，結合場館中一些互動設施，孩童可以進行自我創作、闖關、多人競技等活動，不僅可以體驗還可以動腦思考。空間的營造及虛實整合十分具有巧思，回應了遊戲學習及沉浸理論，讓人在體驗的過程不知不覺中就獲取了資訊及閱讀的趣味。



圖 37 米菲兔主題空間，牆面可書寫



圖 38 結合影像投影重現繪本內容



圖 39 結合互動手環之遊戲設施



圖 40 利用地面設計串連空間

特別值得一提的，每個繪本空間的題材選擇，除了經典繪本好餓的毛毛蟲、大象艾瑪之外，大部分採用荷蘭本土繪本作家或者與荷蘭較有關係之作家的作品，例如：米菲兔系列、麥克斯·維特豪斯（Max Velthuijs）的青蛙奇可（Kikker）系列繪本、漢斯比爾（Hans de Beer）的小北極熊系列童書、Jet Boeke 的迪奇胖貓（Dikkie Dik）繪本、安妮 M.G.施密特（Annie M.G. Schmidt）的各繪本作品、哈曼·凡·史崔登（Straaten, Harmen van）的小象消防員（Spuit Elf）系列繪本、Sylvia Vanden Heed 的狐狸與兔子（Het grote voorleesboek van Vos en Haas）等，推廣本土作品及教育的精神十分令人佩服。



圖 41 好餓的毛毛蟲主題空間



圖 42 小象消防員主題空間



圖 43 狐狸與兔子主題空間



圖 44 安妮·施密特的小邈邊主題空間

該博物館也會不定期舉辦特展、教育活動及線上展覽，推廣各種文學文本，融入民眾的生活中，藉著語言與文字的力量，民眾能創造自己的故事與世界。

（四）Culture A & Zo

Culture A & Zo 是位於 Nootdorp 小鎮的文化中心。Nootdorp 是位於鹿特丹及海牙之間的小市鎮。Culture A & Zo 起初為一劇場，原本主政者想要把圖書館安置在一個獨立的空間，但是，館長受到英格蘭切斯特（Chester）故事屋的啟發，向市政府提出計畫，便開始了現今 Culture A & Zo 的經營模式，在圖書資源典藏方面，配合原有的劇院空間與活動，典藏主題以戲劇藝術為主，此外，仍有兒童閱讀資源，以及部份的一般圖書。因應時代的需要，Culture A & Zo 現今空間規劃還包括創客空間、輕食區、芭蕾舞教室、練團音樂教室及各種多功能教室，提供居民休閒活動的場地，讓居民可以在此聚集交流，成功地將社區與文化領域連結起來。

在圖書資源管理的部分，Culture A & Zo 取消了服務櫃臺，提供自助借書機，讓讀者自行使用，不受館員因忙碌不在櫃臺的限制，然而因為館舍空間不大的關係，倘若讀者在操作借書機有問題時，餐飲櫃臺的同仁可以隨時協助指導，也讓人力可更有效的運用。

兒童閱讀區的規畫也承襲了故事屋的概念，將劇院及圖書館成功的融合在一起，除了圖書資源外，還配置道具與服裝，孩童在此可以同時達到閱讀、遊戲、創作及表演的功能，讓閱讀體驗更立體化，不僅是文字與思維的交流，也能將所思考的內容具體化表現出來。延續著這種閱讀風氣，館方期盼未來能培養孩童自主學習的能力，在離開 Culture A & Zo 回到家之後，仍維持閱讀與學習的習慣。

主要支持 Culture A & Zo 營運的單位包含 Culture A & Zo 基金會、Oostland 圖書館，以及 SBJ Samen Sterk (當地的社造組織)，雖然主力工作人員大約為 5 人，但開放的經營理念，吸引許多訪客前來，他們不排斥任何前來參觀或參與的訪客，即便只是騎個單車經過這裡，坐下來喝杯咖啡，Culture A & Zo 都敞開雙臂歡迎，人際交流對他們而言也是獲取資訊的管道之一。其積極的態度，不僅增添 Culture A & Zo 及社區的活力，更是發展圖書館多面的可能性，因此曾入圍荷蘭最佳圖書館五名決賽者之一。



圖 45 Culture A & Zo 建築外觀



圖 46 青少年閱讀區



圖 47 兒童閱讀區



圖 48 多功能活動室



圖 49 練團音樂教室



圖 50 戲劇主題閱讀室



圖 51 芭蕾舞教室



圖 52 創客空間



圖 53 自助借書區

（五）海牙公共圖書館（Centrale Bibliotheek Den Haag）

海牙是一個具有歷史的城市，荷蘭議會和政府皆位於此。人口結構而言，有24%的成人為功能性文盲，28%的孩童教育不足，44,100 個家庭是低收入戶，18,000 個小朋友成長在這些低收入戶家庭中，這樣的家庭與人口主要分布在 Schildersbuurt、Moerwijk and Bouwlust 區。為了讓這些地區的居民擁有平等的資訊機會，在沒有具體政策的主導下，海牙公共圖書館提供了免費的家庭作業輔導，館長 Sam Hermans 說：提供免費的作業指導，是期望讓每個中學生能在課外的學習中受益。對圖書館而言，透過提供這項服務，能引起人們對閱讀和其他圖書館活動的關注，且當學生完成作業後，更進一步引導他運用剩餘的時間利用圖書館的資源，對於培養學生使用圖書館的習慣也是有助益。

除此之外，為了縮短教育及文化差距，海牙公共圖書館積極地推廣圖書館服務，目前擁有 1 間總館及 15 間分館，2021 至 2022 年的圖書館統計，借閱數從 140 萬成長至 200 萬冊，進館人數從 100 萬成長至 170 百萬人次，辦證人數從 85,000 成長至 90,000 人次，活動參與人數從 7,000 成長至 10,000 人次。

在活動推廣方面，總館與分館的任務目標有所區分，總館主要規劃全市範圍的活動，包含：資訊電腦科技課程、英語學習課程、幼兒說故事活動、各種人文歷史本土相關主題演講，與皇家音樂學院合作的午餐音樂會等。分館的部分，則與各館合作夥伴以及當地的居民合作，共同辦理推廣活動，並滿足社區居民的需求，主題非常多元，例如：繪畫課、法律諮詢、數位資源諮詢、荷語學習、音樂聆賞、各種主題講座等，也藉著與社區居民一起規劃，加強向心力，共同營造社區閱讀文化氛圍。未來，海牙公共圖書館的目標，希望達到：（1）每 30,000 人擁有一個圖書館；（2）建立新分館，擴展服務的據點與空間；（3）所有的館員、志工及讀者共同創造海牙地區圖書館的價值與意象。



圖 54 海牙公共圖書館建築外觀



圖 55 閱覽區



圖 56 兒童區與一般閱讀區相鄰



圖 57 兒童閱讀區



圖 58 展覽空間



圖 59 音樂中心

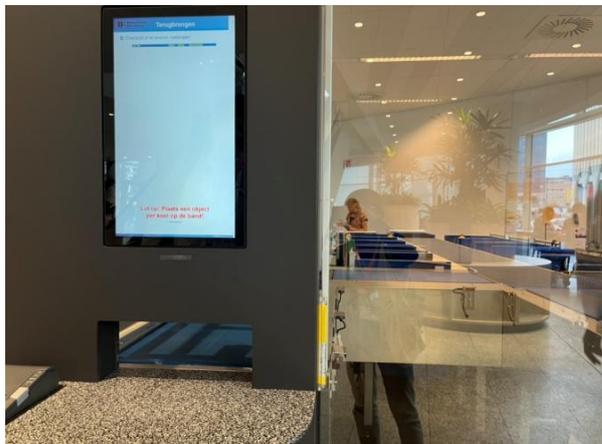


圖 60 自助還書及自動分揀系統



圖 61 各語言學荷蘭語之圖書依色標標示

(六) 史基浦機場圖書館 (Airport Library)

阿姆斯特丹史基浦機場圖書館是世界上第一個機場圖書館，由荷蘭圖書館組織、荷蘭公共圖書館協會以及阿姆斯特丹和哈勒默梅爾公共圖書館所發起，2017年在機場翻修完成後重新開放，自2019年起由荷蘭文學基金會管理，配合機場營運，開放時間24/7全年無休，但也因為空間性質、設置目的及永續經營的概念，並不會有館員長時間值班服務；現場提供的館藏與服務包含：荷蘭歷史文化、

兒童文學相關主題書籍、荷蘭音樂人數位音樂，以及兒童著色材料，讓旅客在休憩的同時還能接觸到荷蘭本土藝術文化資訊，可說是一舉兩得。



圖 62 提供荷蘭本土數位音樂



圖 63 提供兒童繪畫材料



圖 64 提供荷蘭作家繪本

參、心得及建議事項

本次年會，會議與海報內容十分豐富，鹿特丹及鄰近城市的圖書館或文化機構也各具特色，非常值得前往觀摩、交流與學習，基於本次所見所聞提出三項心得與相關建議。

一、重視本土資源保存與推廣

由於現今是地球村的世界，因著人口的移動，一個國家、城市或地區擁有來自不同地方的人是很普遍的現象，如何建立地方認同感，在演講及參訪中，可以得知許多圖書館非常重視當地居民是如何認識自己國家、城市或地區，以至於他們會特別保存本土相關文獻資源，並且展示在顯目的區域，或者針對當地語言文字設計識字課程，希望移動到當地的人們有機會能接觸到該地的歷史文化，也學習當地的語言，而對在地人而言，認識世界的同時，也能對自己所在的土地有所認同。

在參訪的過程中，看到鹿特丹中央圖書館專區陳設了荷蘭思想家伊拉斯謨的檔案，並且將荷蘭相關的文學、詩詞等圖書資源從一般圖書區獨立出來，特別放置在比較多人聚集的樓層增加這些資源的可及性。兒童圖書博物館更是陳設本國繪本作家的作品，設計成親子共享的空間，讓他們可以在此暢遊，自然而然地認

識這些作家與作品。甚至在史基浦機場圖書館在旅客起飛前都還有接觸荷蘭繪本作家作品及荷蘭音樂的機會。

由此可見，在推廣本土資源方面，荷蘭的執行十分細膩，只要有讓人接觸的管道與機會，他們都會設法將荷蘭本國相關的資源呈現出來，讓經過的人不知不覺便會順手取用，這方面的精神與實行是很令人值得敬佩與學習，也期盼在臺灣的本土資源推廣上，可以對於原創作品做更精細的加值，例如：資料庫做得更完善精緻，除了學術研究的功能外，也可以朝普及化的方向製作，讓作品更具親和力，貼近大眾的日常，同時能對外國訪客進行推廣，增加資訊偶遇的機會。

二、科技應用與素養課程的推動

在科技浪潮的衝擊下，無論是學術圖書館或公共圖書館，館員們皆需要關心新技術的發展，學習其原理及使用方式，並且設計教學課程，指導讀者正確的使用。在許多場次的演講中，可以觀察出較前瞻的圖書館已開始在資訊素養課程中教導正確使用新科技，並且引導或檢視參與者批判思考的能力，然仍有許多圖書館代表對新科技的發展感到焦慮。

資訊素養課程在圖書館領域中一直是十分重要的議題，面對公共圖書館服務各種不同的族群，為因應每個族群的特性與需求不同，館員需要有更強大的課程設計能力，現今加上聊天機器人的發展，與目前資訊檢索系統的運作及使用模式有相同及相異之處，使用者的資訊搜尋行為或許會和傳統圖書資訊教育所習得之理論有所不同，很值得館員在進行教學時觀察與探討，並作為課程內容設計之參考。此外，若能特別針對國小中高年級至高中階段的讀者群，提供漸進式的資訊素養教育，逐步引導他們擁有審視自身的資訊需求、查詢、評估與整合資訊的觀念與能力，認識資訊科技運作的模式，以及獨立思考的能力，對於他們往後的發展將建立十分重要的根基。

三、多元化與包容性

圖書館是一個包容多元性的地方，即是本次年會的主要概念之一，不僅是在空間佈局上，以通用設計的概念與精神進行規劃，也在館員與服務上，以開放的心態，接受各種文化、種族或族群之間的不同，讓每個人都有相同使用資訊的機會與權利，並且尊重他們的價值觀。年會中的演講與海報展，許多學者皆表示在圖書館服務提供的各面向都需要考量文化差異的現象，例如：圖書資源的分類編

目、身心障礙人士的資訊服務或低收入戶者的素養教育提供等，都需要互相尊重，避免主觀與偏頗。

近年來臺灣社會對於多元族群的意識越來越高，圖書館秉持資訊平等的原則，歡迎每個人前來使用，但是族群區別越來越細緻，為了滿足他們的需求，館員的專業度也需要提升，建議可以提供館員教育訓練，包含：建立對特殊讀者特性的了解、應對的溝通技巧、特殊人士的語言、資訊需求、設備需求或標竿學習等，以利館員在提供服務時，能更以讀者的角度出發，例如：本次年會中遇到馬來西亞及印尼的同道，便向他們請教當地的出版概況、閱讀風貌以及暢銷書刊的主題類型等資訊，期盼作為未來採購東南亞圖書時的參考。當館員專業知能提升後，在服務時可以多一些理解與尊重，少一些誤會與衝突，讓每位讀者都能自在愉快地使用圖書館。

參考文獻

(一) IFLA 年會會議/專題演講

Bolt, N.(2023, Aug 22)It Starts at the Top: The Role of Leadership and Management in an Accessible and Inclusive Library. [Conference presentation] 88th IFLA World Library and Information Congress, Rotterdam, Nederland.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2695/1/096-bolt-en.pdf>

Gardijan, N. (2023, Aug 22) Let's think together: Finding the best way to incorporate ChatGPT in the information literacy courses curricula. [Conference presentation] 88th IFLA World Library and Information Congress, Rotterdam, Nederland.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2789/1/112-gardijan-en.pdf>

Larsson, K. (2023, Aug 22) Aiming for Universal Design. [Conference presentation] 88th IFLA World Library and Information Congress, Rotterdam, Nederland.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2670/1/096-larsson-en.pdf>

Nomura, M.(2023, Aug 22) Revised Guidelines for Accessible Libraries and Services for Everyone: A Brief Overview of Tips for Ensuring Access to Information for Persons with Disabilities. [Conference presentation] 88th IFLA World Library and Information Congress, Rotterdam, Nederland.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2696/1/096-nomura-en.pdf>

Rakočević Uvodić, M.(2023, Aug 22) Hard of hearing and Deafblind users: from adopting Social Model of Disability to Accessibility, Equality and Inclusion. [Conference presentation] 88th IFLA World Library and Information Congress, Rotterdam, Nederland.

https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2671/1/096-rakocevic_uvodic-en.pdf

Scott-Branc, J., Laws, R., Terzi. R. (2023, Aug 22) The Intersection of AI, Information and Digital Literacy: Harnessing ChatGPT and Other Generative Tools to Enhance Teaching and Learning. [Conference presentation] 88th IFLA World Library and Information Congress, Rotterdam, Nederland.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2788/1/112-scott-en.pdf>

(二) IFLA 海報展

Ahmad, S. (2023) Green space at the library: Hydroponics for Sustainability. [Conference presentation] 88th IFLA World Library and Information Congress, Rotterdam, Nederland.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2960/1/092-samsudin-poster-en.jpg>

Love, J., Gu, H. and Vandommele, J. (2023) The Visboeck Curatorbot: Discussing

Heritage Collections with Machines. [Conference presentation] 88th IFLA World Library and Information Congress, Rotterdam, Nederland.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/3058/1/149-love-poster-en.jpg>

Motoki, A. and Yamanaka, Y. (2023) An International Comparison of Web browsing assistance features of the libraries for the people with visually impaired in Japan and the U.S. [Conference presentation] 88th IFLA World Library and Information Congress, Rotterdam, Nederland.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2943/1/076-motoki-poster-en.pdf>

Perković, M. (2023) How can librarians help? . [Conference presentation] 88th IFLA World Library and Information Congress, Rotterdam, Nederland.

<https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2949/1/082-perkovi%c4%87-poster-en.pdf>