

參加2014 IFLA 年會暨發表論文報告

洪世昌
臺北市立圖書館館長

壹、2014 IFLA 年會

2014 國際圖書館協會聯盟 (The International Federation of Library Associations and Institutions) 擇選於法國里昂市舉辦，本屆主題圍繞於知識匯流，從圖書館、公民意識及社會三種階層出發，呼應環境價值觀及理念，如反對歧視、知識近用等 (Libraries, Citizens, Societies: Confluence for Knowledge)。

年會自8月16日始，正式於8月17日上午舉辦開幕式，各國圖書館同道皆出席參加，閉幕式則於8月21日舉辦，並於當日宣布2016年於美國俄亥俄州首府Columbus舉辦年會。22日為圖書館參訪，地點包含里昂、普羅旺斯、阿爾卑斯山區、巴黎等，由參加者自付交通費，聯盟派員志工擔任嚮導。

參加者洪世昌，任職於臺北市立圖書館（後簡稱北市圖），本次參加目的為發表研究論文，題目為「Assessment of the benefits of Taipei Public Library Intelligent Libraries and “FastBook” Automatic Book Lending Stations」，內容為分析臺北市立圖書館智慧圖書館及全自動借書站的使用效益評估。另外，北市圖亦有海報於本次參展，主題為「Reading on the way」，內容為北市圖近年提供的創新服務介紹，包含智慧圖書館、全自動借書站、公車圖書館及 mobile library 行動圖書館。

貳、出國資料

- 一、目的：參加2014IFLA年會、海報展及發表論文。
- 二、人員：洪世昌（臺北市立圖書館館長）。

三、時間：2014/8/15-8/24。

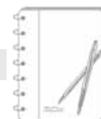
四、預算：張鼎鍾教授國際圖書資訊學術會議論文發表旅行獎助金補助經濟艙來回機票及會議註冊費全額。



圖1 2014 IFLA 年會參展海報

參、海報發表

今年度北市圖參展海報主題為「Reading On The Way」，近年北市圖努力拓展新服務，陸續設立多座智慧圖書館、全自動借書站，同時亦與臺北市政府公共運輸處合辦公車圖書館，拓寬服



務範圍。此外，配合北市府建構的 Taipei Free 免費上網服務，並積極購置電子館藏如電子期刊、電子書及線上資料庫，並製作 QR Code 張貼於本館出版品、館舍空間及捷運等地加強推廣，讓閱讀不受空間及時間影響，實現「臺北書鄉享書香·數位世界閱視界」的大目標。

本次海報展時間於 8 月 18 日至 8 月 19 日中午 12 點至 14 點，分別進行兩小時的海報解說。本次北市圖參展編號為 18 號，依年會規定製作直幅海報。儘管海報展示位置位於內側，但現場反應十分踴躍，多數參觀者在了解海報內容及服務細節後，表示北市圖配合科技演變，提供新型態的服務，並解決人力不足的問題，持續拓展新據點，是值得肯定的。

如全自動借書站，在其他國家並不常見，多數圖書館同道對此很有興趣，詢問操作細節以及借書站之外觀，於本年度展覽場，德國廠商剛好有展示相似的機型，因此也建議圖書館同道可入內參觀，以獲得更多資訊。另外，北市圖的全自動借書站多設立於交通要點或人潮聚集地，也是圖書館同道頗為贊同，對於推動全民閱讀有很大幫助。

有圖書館同道對公車圖書館表達疑問，詢問書籍在沒有經過流通手續即借出，是否會有書籍量持續減少，無書可借的情況。這答案是肯定的，但經過北市圖長時間的宣導、海報張貼，同時持續徵集圖書，公車圖書館仍持續辦理，且獲得迴響。

在這次海報參展中，北市圖所提供之服務範圍及面向，圖書館同道皆表達讚賞和吃驚，未來北市圖會持續結合新科技提供更多的服務，以貼近讀者的需求。今年度同時有海報參展及論文發表，學會補助二人參加，恰可分擔其負擔，也是如此才能將內容完整呈現於圖書館同道前。

肆、論文發表

本次論文發表題目為「Assessment of the benefits of Taipei Public Library Intelligent Libraries and “FastBook” Automatic Book Lending Stations」。

一、論文簡介

北市圖陸續增加多座智慧圖書館如百齡智慧圖書館、福德智慧圖書館等，智慧圖書館的特色在讀者自助，沒有配置館員於現場，讀者使用時遭遇問題可使用館內提供之電話與兼管館員聯繫。現行智慧圖書館有 7 座，設置於購物中心、捷運站等，智慧圖書館提供民眾更多的選擇，並適時舒緩集中於分館及民眾閱覽室之人潮，亦可將服務觸角延伸至更多民眾。



圖 2 參展海報現場，與同仁合影



圖 3 論文發表現場留影

全自動借書站是一創新服務，其最大特色是服務時間為 24 小時，民眾可隨時借書、還書，並利用借書站續借或查詢個人借閱紀錄。現階段，可在捷運站、火車站以及其他人潮聚集處看見。

在評估目前北市圖智慧圖書館及借書站的使用效益，並了解讀者的使用情形及滿意度。從研究結果顯示多數的讀者使用的頻率為每月 1 至 3 次，然受地點影響，因此平均使用時間須視地點及讀者特性而定。平均而言，女性讀者利用的情形高於男性讀者，並以介於 41 歲至 50 歲的女性讀者為主，借閱書籍以文學類居多。

從使用滿意度來看，多數讀者對於自助借還書表達滿意，僅有四成不到的民眾於使用上遇到困難。除此之外，對於智慧圖書館及全自動借書站的地點，多數感到滿意。從使用經驗來看，讀者使用圖書館的次數增加，並認同這是一項創新措施。

二、現場狀況

抵達里昂後，年會告知報告時間將縮短為每位演講者 10 分鐘，以增加現場討論互動之機會。因此於抵達里昂後，著手修改演講稿長度，並重新調整報告內容。

報告當日採主題提報，整場會議總計有 6 位演講者，共分成 3 個主題 2 人一組，每人發表時間為 10 分鐘，報告完畢後由主席提問，引領與會者進行討論，再開放現場分享。此辦法，讓與會者有機會交流並腦力激盪。

報告時，先行簡介臺灣的地理位置，以及臺北市首都特色，如 wifi 覆蓋率、ubike、捷運系統及城市特色，接著為讓與會者瞭解智慧圖書館及全自動借書站，穿插播放兩段影片，經過影片人物的互動，加深與會者之印象。

北市圖智慧圖書館及全自動借書站，在服務據點增加但人力不足的情況下，發揮了重大效用，其設置地點多在人潮聚集處，或當地居民容易到達地方，成功吸引讀者利用，同時也可分散分館及民眾閱覽室流通的人潮。從研究結果，可知民眾對於這兩項服務措施感到滿意，並有所期待，未來會繼續設置新的據點，讓服務觸角更加寬闊。

在發表完後，主席引領與會者討論在科技發展後，圖書館是否還需要有館員存在？從現場反應來看，科技可使圖書館的服務更加完善，並解決人力不足的問題，然而參考問題，或使用困難，仍需要依靠館員，同時科技需要透過人為操控得當才能發揮最大效益，也因此科技是用來提升我們的服務品質，而不是用來取代人的存在。



圖 4 論文發表演說



圖 5 北市圖智慧圖書館及全自動自助借書站照片展示



圖 6 論文發表留影



圖 7 論文發表留影

這場論文發表是在年會閉幕式前的上午，然現場還是有近 50 位圖書館同道參加，同時許多與會者在會後對北市圖的創新服務印象深刻，進一步詢問細節，是本次與會最大的肯定與鼓勵。

伍、心得

此趟 IFLA 年會參加重點，除了海報參展外，亦有論文發表，將北市圖近年提出的創新措施作重點報告，研究結果不僅是發表用，當然更要用在改善未來的服務，並尋找可精進之處。

於開幕式，見到各國圖書館從業人員，彼此分享交流近一年的工作經驗，並從會場內廠商展覽了解最新的科技趨勢，蒐集相關資料回國，未來可參考引進新的技術，並發展新的服務內容。與會期間，參與 OCLC 晚宴及 IFLA 準備的文化

之夜，與臺灣參加的圖書館同道及各國與會代表有更深的認識，是參與國際會議的重要經驗。

在海報展，今年度的海報文字與插圖並用，重點清晰，吸引不少圖書館同道駐足，並詢問相關問題。許多同道，對於公車圖書館一措施表達贊同，行動圖書館雖然在各國行之有年，但少有國家做到在公車內提供書籍閱覽且可自行帶走閱畢後再返還，同道們對此都表達贊同，並認為此舉能夠讓書籍更加親近民眾。臺北市公車路線完整且密度高，期盼未來能夠再開闢更多公車路線，讓民眾受益更多。

論文發表演場，有機會與各國圖書館同道討論及交換意見，尤其在發表時許多與會者對於臺北市的公共建設及資訊網路建設完整感到驚豔，也對於智慧圖書館及全自動借書站的使用效益支持。主席也特別用「科技使用能否取代圖書館員」為題目，引導大家思考分享。

每年參與 IFLA 年會，是一個提醒，回顧這一年北市圖在服務民眾所做的努力，檢視自己的不足，並藉由年會的參加，發掘更多服務讀者的機會和可能性，將各國的創新措施帶回臺灣，讓北市圖有機會能夠做的更好，最終目的在讓北市圖服務的讀者受益，讓閱讀扎根，讓臺北市的書香城市形象更為深刻。

最後，再次感謝張鼎鍾教授國際圖書資訊學術會議論文發表旅行獎助金補助。

