

## 【第十五屆第二次會員大會】

### 活動紀實

時間：110年8月26日(四) 13:30-17:00

地點：視訊會議

與會者：155個單位、246人

「中華圖書資訊館際合作協會第十五屆第二次會員大會」於110年8月26日首次以視訊方式舉行，本次大會由臺南市立圖書館承辦，計有155個單位、246人上線共襄盛舉。

大會開幕式由中華圖書資訊館際合作協會柯皓仁理事長及臺南市立圖書館洪玉貞館長致詞。柯理事長提到，本次會員大會特地選定甫於今年1月開館的臺南市立圖書館新總館舉行，期待與會員一同見證不同面貌的圖書館，惟受新冠肺炎疫情影響，須配合室內集會不超過80人及採梅花座等防疫措施，為了避免增加籌辦難度及整體安全考量，最終決定改以視訊方式辦理。承辦本次大會的臺南市立圖書館洪玉貞館長表示，本次大會雖然改為線上會議並取消導覽、餐敘、摸彩等活動，會議時間縮短，但演講與座談一樣精采，也特別感謝協會的指導及前次承辦單位國立臺灣圖書館的經驗傳承。

柯理事長說，本次主題為「圖書館創新服務」，共規劃一場專題演講及兩場專題座談。專題演講部分，邀請國立成功大學王涵青館長主講「疫情當下與之後的圖書館 - 距離只是參考值，不是絕對值」，契合疫情時代的圖書館新型態服務模式，相信能帶給各類型圖書館眼睛為之一亮的新思維。專題座談方面，第一場邀請新北市立丹鳳高中宋怡慧圖書館主任，分享「高中圖書館的『閱讀移動』進行式」；第二場邀請新北市立圖書館王錦華館長，以「悅讀在新北」為主題，分享公共圖書館的創新服務經驗。高中圖書館雖然不是協會的一員，但與公共圖書館為關係密切的夥伴，因此特地邀請宋主任與大家分享高中圖書館經驗，希望藉由本次演講與座談，提供館員增能的機會。



圖 1 團體合照

本次專題演講主講人為國立成功大學圖書館王涵青館長，由柯皓仁理事長擔任主持人。王館長在擔任成大圖書館館長期間，有許多創新服務，本次特別以「疫情當下與之後的圖書館-[距離只是參考值，不是絕對值]」為題，分享疫情發生之後，圖書館該如何突破與讀者的距離？如何改變距離的定義與感受？圖書館又該如何學習掌握距離，建立更暢通的溝通方式？

首先從「心的距離」談起，王館長認為心的距離永遠都是經營過程中最重要的一步！想拉近心的距離，要具備理解和同理心，為了讓讀者瞭解圖書館到底在做什麼，可以利用重塑形象、創造代言人、說好故事、建立認同感等四種方式拉近與讀者間的距離。王館長以成大圖書館吉祥物「肉桂小太陽鸚鵡」創造歷程作為實例分享，透過吉祥物搭起圖書館與讀者之間的溝通橋樑，以「說個好故事」的方式，創造同理心，逐步建立認同感。吉祥物也不一定只幫圖書館說話，還可用來詮釋圖書館與讀者之間的關係，讓吉祥物陪伴讀者一起瞭解圖書館。

接著是「疫情的距離」，當您聽到圖書館無法讓讀者入館時，您的想法是什麼？圖書館該怎麼辦？在這些距離限制下，我們到底該如何經營圖書館？在無法見到對方時，我們該如何維持人與人互動的溫暖？維持心與心的距離？於是，成大圖書館跨越現實的距離，推出虛擬圖書館的虛擬服務。第一步是建立「虛擬櫃檯」，利用 Webex 的網路會議模式，提供讀者借還書及參考諮詢服務。圖書館希望透過櫃檯和虛擬館員帶給讀者親切感、熟悉感、互動感、存在感和無距離感，虛擬服務除了用於參考諮詢服務，也推廣應用於學術力分析、線上課程等面向。

第二步是推動「Virtual NCKU library」，使用 Gather Town 打造 Virtual NCKU library，可提供館員與讀者的言語及肢體互動、並有著圖書館的原型樣貌、虛實策展、演講與互動空間等。整合散落在不同 Link 中的圖書館資源，提供課程、諮詢、推廣、導覽、演講及會議等服務。圖書館整合虛擬與實體，舉辦「Follow me toGather: 大學 Go 了喔! x 多語言學習線上書展」，更可與校內活動串聯，包括結合虛擬校園博覽會、結合成大教師所主辦的國際研討會等。藉由 Virtual NCKU library，提供一個公共空間來聚集、舉辦虛擬課程、更有虛擬圖書館導覽、一對一課程等服務，更重要的是，它連結了圖書館館員與讀者間的關係。

第三步是「館際合作服務」，它能夠為讀者提供世界，也能為世界提供資源。館際合作在疫情之下扮演十分重要的角色，以成大圖書館為例，去年因許多國外圖書館暫停開放，國外申請件數大幅成長了 64%，而今年臺灣疫情爆發，反而增加向國外的申請件數。

最後王館長提出，在新冠肺炎疫情之下，圖書館的挑戰、願景和解決方法。當圖書館面對只能不斷減少實際服務的挑戰時，如何在線上服務之下還可以提供最好的服務呢？圖書館的願景是希望當讀者需要我們的時候，圖書館和知識可以無所不在。提出的解決方法是學習、分享、創造、合作、適應。演講的最後再次呼應主題-[距離只是參考值，不是絕對值]，王館長認為這是當代的我們都會學習到的經驗。

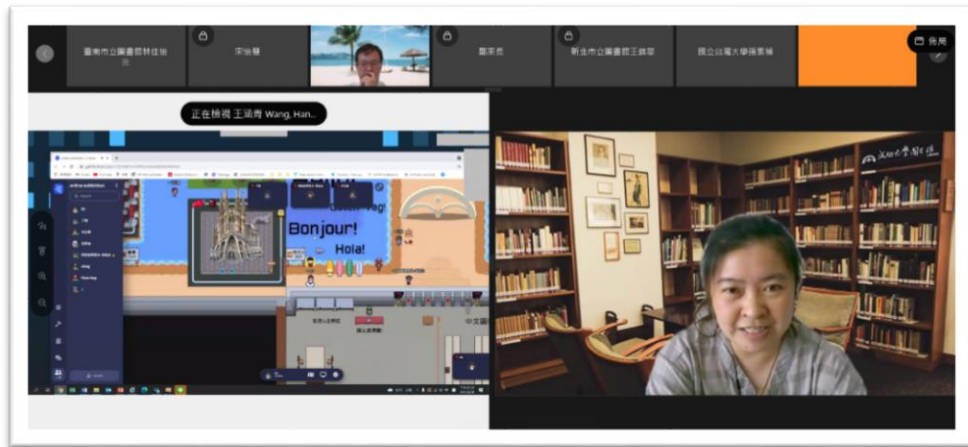


圖 2 主講人：國立成功大學圖書館王涵菁館長

在王館長的分享後，與會者踴躍提問，臺北醫學大學圖書館邱子恒館長好奇問道，成功大學是否有自己的吉祥物？圖書館與學校要用同一個吉祥物嗎？或有其他考量？王館長表示，校方目前尚未有推出吉祥物的計畫，故圖書館決定先行創立，結合吉祥物的形象、語言、文字、故事，作為與讀者的溝通管道。與會者對於成大圖書館推出的虛擬櫃檯服務也十分感興趣，問道：如何確保館員能隨時在線即時處理讀者問題？王館長回答道，虛擬櫃檯是由負責參考諮詢的資服組所有館員都在線上，並以排班方式輪流處理讀者問題，即便排班同仁暫時離開座位，也能由在線上的其他館員代為處理。臺南市立圖書館洪玉貞館長接著問到 Virtual Library 的開發與建置所需時間為何？王館長說明，Gather Town 本身提供了許多免費的模板，若無太多時間進行開發，也可直接使用模板。成大圖書館希望可發揮更大效能，故由館員自行繪製整個地圖，花費時間大約 3 至 4 個星期左右。

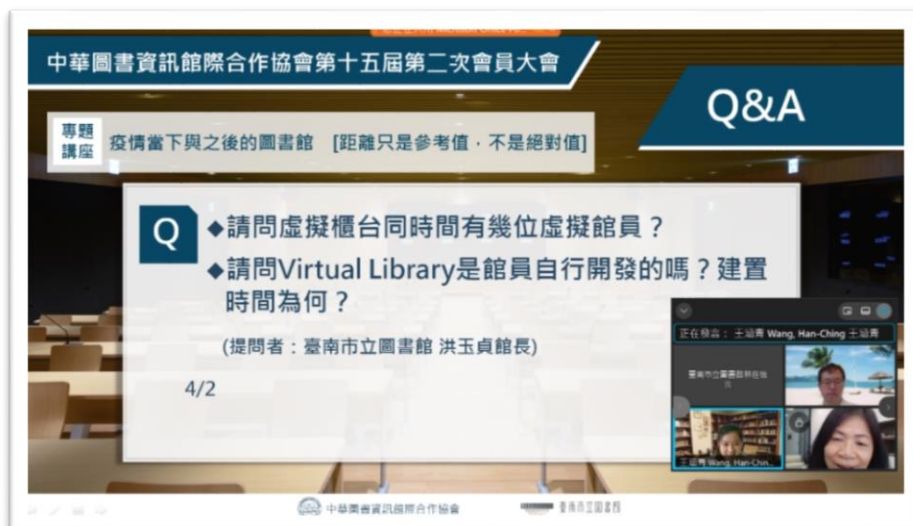


圖 3 與會者與王涵菁館長互動

專題演講結束後，緊接著登場的是兩場專題座談，特別邀請國立臺灣圖書館鄭來長館長擔任引言人，新北市立丹鳳高中宋怡慧圖書館主任及新北市立圖書館王錦華館長擔任與談人。鄭

館長介紹道，宋怡慧主任為師大國文學士及政大國文教學碩士，同時為優秀作家，獲得許多獎項肯定，也擔任國立臺灣圖書館「終結句點王·online 讀書會」主持人，在推動閱讀方面有相當豐富經驗；新北市圖王錦華館長則是土木背景出身，歷經國立陽明大學營繕組長、黃金博物館館長後，轉任圖書館館長，目前還身兼新北市文化局專門委員，經歷相當豐富。而鄭館長在數日後將轉任教育部綜合規劃司司長，與會者們紛紛把握機會恭賀鄭館長，鄭館長更表達了對圖書館界的不捨，更期待未來在不同場合能繼續相遇。



圖 4 引言人：國立臺灣圖書館鄭來長館長

第一場專題座談由宋怡慧主任帶來的「高中圖書館的『閱讀移動』進行式」議題開啟，分享丹鳳高中圖書館的特色與創新作為，校內提供無所不在的閱讀環境，在教學上推動跨科學習課程，讓學生從喜歡閱讀開始，進而自主學習。

宋主任提到她最喜歡青少年階段的高中生，希望和學生之間沒有世代隔閡，願以「閱讀、陪伴、老師」三個標籤貼在身上，和學生一起努力。通常在校園中，圖書館離學校核心很遠，但她認定丹鳳高中圖書館是世界的一塊拼圖，打造校內閱讀角、文學走廊、閱讀美學館、藝文沙龍及漂書站等，任何角落都有書、處處皆為圖書館，透過閱讀，讓學生具備「狼」的視野。

丹鳳高中圖書館團隊共有 4 位工作夥伴，課餘時間都在圖書館無償幫忙，每個人都想協助夥伴設計以學生為主的課程，希望圖書館是創意發展中心，吸引學生到圖書館。教師也重新定位自我角色，設計體驗活動，引導學生統整與反思活動中的經驗。館內有整區的動漫畫及太宰治小說等，這些學生推薦的圖書流通率非常高。

「習慣養成—愛閱讀」之後是「技能提升—會閱讀」，利用策略閱讀讓學生提升閱讀技能，例如：英文的藍思(Lexile®)閱讀分級。再進一步探究性閱讀，達到「素養深化—能閱讀」，能反思、批判及創見，例如：發想《紅樓夢》中的林黛玉適合經營青鳥書店。最後是自我實踐式的閱讀「社會參與—善讀」，帶領閱讀有感的学生做偏鄉服務，讓孩子愛上閱讀，透過書本認識世界。

宋主任分享了一段影片，透過學生的話語介紹丹鳳高中圖書館打造的「閱讀的移動城堡」。利用 AR 技術進行四季課程遊戲體驗，以「閱讀在地、科技遊戲、亮點課程」為特色，以遊戲



闖關方式讓學生認識圖書館。另亦開發 AI 技術「選書師」APP，以書會友，針對閱讀者喜好或需求找到「命定之書」或最新好書。

宋主任也提到，老師推動閱讀教育時可能會面臨許多困境，例如：人力不足、如何選書等，她建議，老師可結合科技運用，並與其他國高中學校進行跨校策略聯盟，共享閱讀資源，幫助學生孕育未來藍圖。過程中，甚至有學生表示未來希望從事與圖書館相關的工作。給學生方法及目標，讓他們完成，老師也從學生身上學習，在三年的學習歷程中相互陪伴，「越在地、越國際」學生因此有能力成為國際閱讀志工，讓閱讀成為力量。



圖 5 與談人：新北市立丹鳳高中宋怡慧圖書館主任

第二場專題座談由王錦華館長以「悅讀在新北 談圖書館創新服務」為題分享，從「公共圖書館的責任」、「發展趨勢與規劃原則」、「分齡分眾閱讀服務」、「疫情下的創新服務」、「線上閱讀推廣活動」等五大面向展開座談主題。

王館長首先提到的是「公共圖書館的責任與價值」，根據研究統計，人生有百分之七十的時間都在自我學習，圖書館便在終身學習中扮演了非常重要的角色，而這也是圖書館的價值所在。王館長認為公共圖書館的核心價值不外乎「蒐集保存文化」、「教育社會大眾」、「提供資訊服務」、「倡導終身學習」，不論圖書館如何演變，服務價值仍舊是圖書館價值最重要的部分。

王館長接著提到，唯有知道未來趨勢，圖書館才能提供符合期待的服務。美國圖書館協會整理出圖書館經營需要面對的未來趨勢，包含老年化、遊戲化、習慣短篇閱讀、城市化等，都與我們的生活密不可分，也是圖書館可以做的改變。舉例而言，圖書館的功能從安靜看書做研究，漸漸演變成共同學習的空間，包含體驗、交流、討論、聽故事、工作坊等等，例如芬蘭赫爾辛基頌歌中央圖書館，一樓有電影院、餐廳，二樓是 Maker 空間，三樓才是主要閱覽空間。由此可見，公共圖書館不再只是提供閱覽功能，而是提供一個交流的空間，王館長表示這是圖書館的趨勢，也是順應時代的改變。

在創新服務部分，以新北市的公共圖書館為例，每個活動皆是以能達成「學習」、「體驗」、「交流」等三個面向而規劃。王館長舉例，三重五華國小，每年都會有 140 位同學共同創作一本繪本，並於圖書館辦理成果發表；金山國小有位小朋友非常喜歡看書，閱讀了大量的圖書，

則邀請她擔任書展策展人，在圖書館舉辦書展，分享她自己喜歡看的書。

王館長也提到，現今圖書館面向多元，不受限於服務和課程，今年舉辦的「新北閱讀節」，不同以往靜態展出，改以互動式展覽體驗方式，包含戶外閱讀市集、閱讀沙龍、新北一日遊、旅讀新北、閱讀小棧等，分享讀者彼此閱讀新北經驗；其中，閱讀小棧更與在地店家合作，設置漂書站，民眾可就近在健身房或咖啡廳看書，藉此推廣城市閱讀概念。

硬體建設方面，新北市圖自總館完工後，陸續以特色主題方式進行各分館整修，將分館定位與在地特色結合，例如：三重五常分館作為「植感圖書館」，館內引入大量植物元素營造氛圍，讀者還可向櫃檯領取小盆栽帶到閱覽席，閱讀同時有植物相伴；去年開幕的瑞芳分館則結合在地產業-礦業，以礦元素為主題進行空間營造，讓圖書館更接地氣。

王館長說道，這兩年受疫情影響，事實上也是圖書館思考創新的契機點：「當大家都不能來圖書館的時候，我們可以怎麼做？」王館長分享，今年新北市圖推出「新北 E 書房」網站，經由整合，網站分成五個主題：來追書(電子資源)、來上課、來分享、來互動、來看片，比起傳統網站，讀者可更快速搜尋到所需資源，藉此持續推動線上活動。網站開放兩個月左右，即有將近 40 萬人次使用，辦理近 400 場線上活動。

王館長表示，必須掌握發展趨勢，才能瞭解讀者需求，未來實體服務與線上服務密不可分，圖書館也必須持續學習精進，不斷創新突破。最後王館長分享「資源數位化」、「功能智慧化」、「閱讀便利化」、「空間創意化」等四個面向，供同道們參考作為未來努力的方向。

關於王館長的分享內容，與會者也提出了幾個問題，例如臺南市立圖書館洪玉貞館長請教新北市圖舉辦的線上活動，民眾的互動性如何？王館長回應，線上活動的參與人數與實體一樣踴躍，不過就互動性而言，與實體活動相比，確實較沒有那麼熱烈，所以也很期待能夠趕快恢復舉辦實體活動。鄭來長館長則是很好奇新莊分館推出的毛小孩陪讀，效果如何？是否有碰到什麼樣的問題？王館長答道，雖然目前仍有許多讀者較抗拒帶寵物進入圖書館這件事，但是新莊分館固定有一個毛小孩的聚會，讀者們可以一起分享照顧毛小孩的心得與趣事，彼此交流互動。

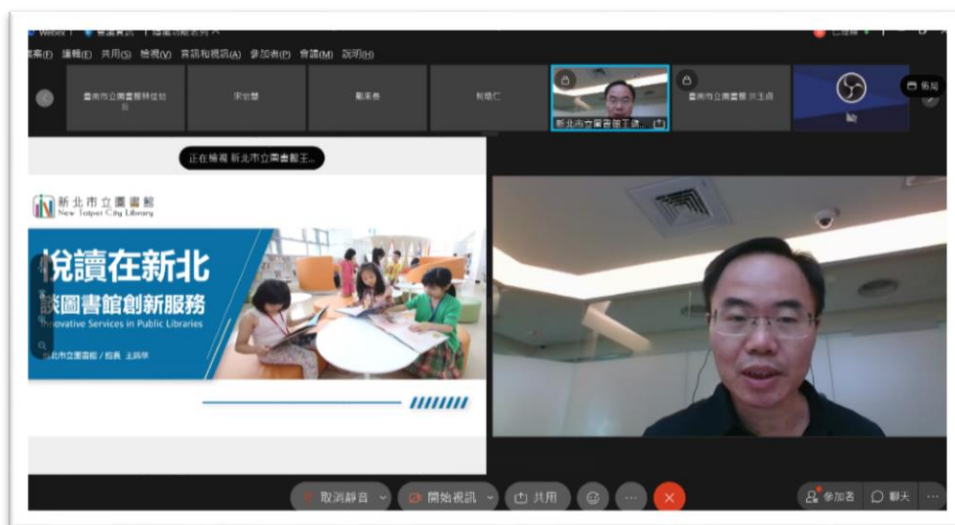


圖 6 與談人：新北市立圖書館王錦華館長

專題座談結束後，由協會秘書處進行頒獎，分別有熱心服務獎、轉介服務獎、績效卓越獎等獎項，共計 43 個單位得獎。今年因疫情緣故，無法現場頒發獎狀，不過與會者仍然踴躍以線上貼圖功能，鼓掌恭賀得獎者。



圖 7 與會者以線上貼圖功能恭賀得獎者

在頒獎及會務報告結束後，繼續由柯皓仁理事長主持提案討論與臨時動議，本次計有二個提案，無臨時動議。

提案一之提案人為本會第十五屆理監事，案由為 110 年度工作計畫、收支預算表以及 109 年度工作報告、收支決算表、資產負債表、基金收支表及現金出納表，業經 110 年 5 月 5 日第十五屆第四次理監事暨各委員會聯席會議討論通過，依據「社會團體財務處理辦法」第十一條規定，提請大會確認。線上與會者未有異議，提案一照案通過。

提案二則為推舉第十六屆第一次會員大會之承辦單位，經過討論，決議由國立政治大學圖書館承辦下一屆會員大會，並期待明年疫情趨緩後，能恢復以實體會議舉辦。

本次大會在推舉出下一屆會員大會承辦單位之後，圓滿落幕。