



圖書館在十字路口 出席2016年OCLC亞太地區理事會議心得

李宜容 國家圖書館知識服務組主任

張秀蓮 國家圖書館館藏發展及書目管理組視察

一、前言

OCLC (Online Computer Library Center) 於1967年創立於美國，是由圖書館組成的會員制非營利組織，宗旨是為促進全球圖書館取得世界上各種資訊，並透過科技為圖書館提供資訊服務及研究。目前參與者超過70,000個機構，遍佈170多個國家。OCLC在全世界分成3個地區理事會：美洲地區、亞太地區、歐洲中東非洲地區；每個地區理事會選出1位主席與幾位行政幹部，每年至少召開1次地區理事會的全體成員館會議，以掌握當前OCLC發展現況與相關議題。OCLC亞太地區理事會為促進亞太地區資源共建共享，自2009年起每年舉辦會員大會，邀請亞太各國代表與會，報告各國圖書館發展現況與趨勢，促進會員間經驗交流。

第一屆亞太地區理事會會員大會於2009年在北京召開，今年（2016年）為第8屆，於2016年12月1至2日於香港海逸君綽酒店（(Harbour Grand Hotel)）舉行，計有20多個國家代表，260多人與會，由香港大學協助會議準備及支援事項，會議共計有2天。本次行程主要為參加於香港舉辦之

2016年OCLC第8屆亞太地區理事會議，計有20多個國家代表，260多人與會。本次會議主題為「圖書館在十字路口：跟蹤數字足跡：識別和預測用戶行為」，會議安排OCLC總裁兼首席執行官及邀請臺灣大學葉丙成教授專題演講，以及來自各國圖書館館長、主任及專業人士分享將圖書館整合到讀者的生活中的做法。激發與會者重新思考圖書館的角色與定位及如何運用大數據分析更進一步瞭解使用者需求以及提供服務。

二、會議內容摘要

本次亞太地區理事會議，會議第1天由OCLC亞太地區理事主席Howard Amos及OCLC副總裁Eric van Lubeek揭開序幕。本次會議主題：「圖書館在十字路口：跟蹤數字足跡：識別和預測用戶行為」，所有的分享都環繞這個主題。議題內容摘述如下：

第1場次

本場次分別由OCLC總裁兼首席執行官Skip Prichard演講「將資料轉換成影響力」及臺灣大學



葉丙成教授演講「P2P 教與學」。

（一）Skip Prichard演講「將資料轉換成影響力」

Skip Prichard從大環境下很多人都走在十字路口上，十字路口是改變成長的決定時刻，圖書館可以幫助很多人，即使內戰不息的敘利亞，圖書館仍存在著；美國費城自由圖書館的帕斯卡爾維爾分館不但借閱書籍，還提供參加招工面試又沒錢買領帶的人出借領帶。圖書館可以幫忙在十字路的人獲得可能讓他成功的知識。圖書館本身服務也正面臨科技、靈活性及詮釋資料處理等十字路口的抉擇。

1. 科技：2015年亞洲地區的OCLC 成員圖書館，推動學生電子書閱讀，也包括使用電子技術，OCLC提供前後台系統幫助學生。
2. 靈活性：依調查59%的人有行動電話，35%的人擁有智能電話，圖書館必須更靈活連接整合這些工具。
3. 詮釋資料：OCLC詮釋資料中非英語資源達61%，圖書館應分析處理這些資料，提供更好的應用。

（二）臺灣大學葉丙成教授演講「P2P 教與學」

葉教授這場演講主要分享他以學生為本，讓同學有動力學習的一些教學案例，與OCLC以讀者為本的宗旨很相似。葉教授分享3個教學案例：

1. BJT Online：讓同學自己出題目來學習。善用同儕學習的力量，利用分組讓學生自己出題目，學生願意花20小時出題目，但卻不願意花5分鐘解題，學生很在意出題目被解題的情形。
2. PaGamO：利用遊戲來學習。目前30萬的學生

使用Pagamo此系統學習。2016年進行了世界第一屆微積分大賽（Calculus World Cup, CWC）吸引35個大學，60萬個觀看者。

3. BTS Flipping：利用視頻協助學生學習，學生在家中看視頻，在課堂做功課，這種方式讓原來需費3小時的實體課程，可以縮減成為17分鐘的視頻教學，但要有步驟養成學生在家看視頻的習慣。

磨課師（MOOCs）似可取代老師現場教學的工作，所以應該思考老師的核心價值是什麼，磨課師不能與學生直接對話，但老師可以，自古偉大的教育家如蘇格拉底及孔子都是與學生面對面的談話中完成教育的傳遞。老師不是演講者，是主持人，推動學生學習的力量。

第2場次

本場次的主題是將圖書館整合到讀者的生活中（Integrating libraries into 'always on' lives of our users），講者包括謝菲爾德大學圖書館主任 Anne Horn、香港理工大學圖書館Shirley Chiu-wing Wong 博士、香港中央圖書館鄭學仁博士、奧克蘭圖書館Greg Morgan博士等。分享內容擇摘如下：

- （一）英國白玫瑰大學聯盟（White Rose University Consortium）創立於1997年，是由3所位於英國約克郡和英格蘭中部的一流研究型大學，包括英國約克大學（The University of York）、謝菲爾德大學（University of Sheffield）和里茲大學（University of Leeds）所組成。聯盟成員可跨校修習學分，並提供許多合辦的校際學位課程。3所學校圖書館亦成為白玫瑰圖書館，白玫瑰圖書館自2004年以來即一起合作，包括資源徵集、專業知能，共享資



源。聯盟成員可跨校修習學分，並提供許多合辦的校際學位課程。聯盟還創立了論文共享的網絡平台，學生可把自己的作品上傳到平台的資料庫，同時學生也可以方便的透過網際網路進入平台查閱資料，相互交流。因此在聯盟成員大學中就讀的學生將會享受到3所英國一流的研究型大學的優質教育資源。

由於讀者對於多元空間使用的需求愈來愈多，謝菲爾德大學圖書館從館藏思索，分析其館藏在聯盟圖書館中，約有65%是該圖書館獨一所有，利用館藏資源合作，以釋放出更多空間給讀者使用。所以提出紙本館藏的採購要愈來愈有智慧，紙本館藏與電子書是否不重複採購，以及不同版本的館藏要留存多少等等問題。

- (二) 香港8大高校之間的協作：香港2012年大學學生開始增加，但香港大學的空間並沒有增加，圖書館每天有近1萬8,000人使用，所以香港高校圖書館的互助合作很重要。在館藏部分76%為電子書，其次電子化館藏、還有視頻及音頻館藏，圖書館空間則以人為本、將空間留給讀者，1/3空間是用於集體學習、提供看視頻的場域、實驗室等。紙本館藏約11%放在密集書架，21%遠端存放。

目前香港高校圖書館諮詢委員會（JULAC）選擇了Ex Libris的Alma做為圖書館共享服務的平台。JULAC期望未來透過Alma突破傳統自動化系統的雲端服務功能，可以來管理、建設及共享JULAC聯合目錄，減少重複性的活動，並且在紙

本和電子資源上統一工作和管理流程，讓JULAC的教職員生研究經驗可以更加提升。

- (三) 香港公共圖書館：依數據顯示，智能手機在香港的普及率在2016年達到84%，在亞太地區排名前4。96%的香港智能手機用戶每天都會上網，這也是他們不會離開家的主要原因。顯然，圖書館正在轉向一個新的行動化的時代。「指尖上的圖書館」即是香港公共圖書館提供每日電子化的服務，通過這個平台傳播其館藏和服務。在2015年香港信息通訊技術大獎中獲得最佳生活方式（學習與生活）金獎，2015年在亞太信通技術聯盟（APICTA）頒獎典禮上獲得政府與公共部門優異獎。
- (四) 奧克蘭圖書館（新西蘭）是一個大型公共圖書館網絡，服務157萬人口之城市和農村社區，其中18%的民眾使用圖書館服務，其並連接大學圖書館，館藏有41種語言。從2010年7個公共圖書館系統的合併形成。奧克蘭圖書館通過更智能的方式分析年度讀者滿意度，發現電子書借閱不高，僅10%。奧克蘭圖書館繼續發展社交媒體的使用，更傾聽讀者需求，增加數位內容以及減少讀者負擔等複雜性問題，學習設計主導和數據信息，改變讀者對公共圖書館的期望和經驗。

第3場次

第3場主要是OCLC亞太區服務及成就介紹，包括馬拉西亞21個公立圖書館、韓國國家圖書館、澳洲及紐西蘭8個圖書館簽訂WMS（Web Map



圖書館在十字路口出席2016年OCLC亞太地區理事會議心得

Service)，OCLC支援成員館共享紙本館藏，協助分析館藏，共享資源，館藏保存及淘汰等服務。

第4場次

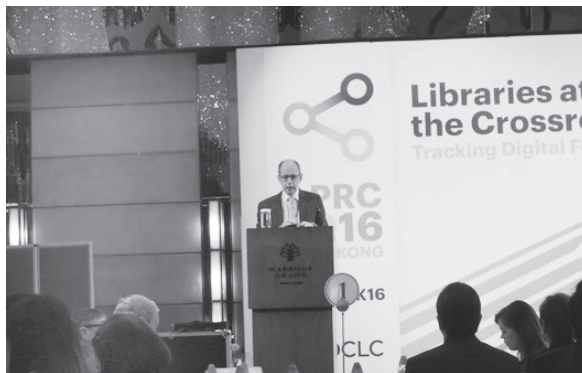
第4場主題環繞在圖書館如何協助學校保留住學生，計2篇發表，講者包括詹姆斯·麥迪遜大學圖書館和教育技術院長 Adam Murray、莫瑞州立大學（Murray State University）圖書館院長 Ashley Ireland，以及澳洲臥龍崗大學（University of Wollongong）圖書館服務主任Margie Jantti。將所分享內容擇摘如下：

- （一）因政府資源愈來愈少，大學校長擔憂學校經營，圖書館需思索如何對高等教育貢獻，因此進行個別學生的圖書館使用與他們在大學環境中的保留狀況之間的預測關係之研究調查，以確保學生能順利在校完成學位，利用大數據分析學生使用圖書館資源，掌握學生行為規律。進行學習狀況了解，圖書館可以對學校即時提供貢獻度。
- （二）臥龍崗大學圖書館服務主任Argie Jantti分享，臥龍崗大學圖書館（UWL）與大學的績效指標單位合作，如何建立新的數據和報告模型，加入圖書館使用數據與學生的人口和學術成績數據，以測試相關性，並最終發現學生使用圖書館和他們的學業成功的貢獻度。臥龍崗大學學習分析的建立擴展了立方效用和意義，讓圖書館數據，納入教學及學生學習資源的體系中。

第5場次

本場次主要是 OCLC研究高級研究員Lynn

Silipigni Connaway、OCLC全球委員會主席和香港大學圖書館館長Peter Sidorko共同發表，利用科技通過大學外來學生和本地生使用社交媒體及使用頻率等數據了解使用者，此研究調查是針對香港大學及加州大學洛杉磯分校（UCLA）的學生，揭示個人獲得資訊的方式與文化背景、紀律、教育階段和語境的技術交流的方式之相似性和差異性。並依比較研究的結果，掌握亞洲大學和美國大學學生的差異性，藉此教師和圖書館員可以將教學及服務靈活的參與及結合。這些發現提供對學生更充分的了解，以適切地將圖書館整合到其讀者生活中的想法。



OCLC副總裁Eric van Lubeek開幕致詞



本館出席人員李宜容主任(右)、張秀蓮視察(左)

三、心得及建議

本次有機會參加2016 OCLC的會議，透過

各國圖書館、學校主管或館員服務與研究分享，增進對於因應時代不同，圖書館未來服務及使用者資訊與需求的改變，是非常難得及豐富學習經驗。以下是參加會議所聞所見歸納的心得及建議：

（一）我們必須透過各種工具運用，以更加了解我們所服務對象的需求

圖書館的館藏發展及服務面對變動又不確定的未來，需要更了解現在讀者的資訊使用行為與需求，並且用他們可以接受的方式，提供館藏及服務。除了問卷、訪談方式，利用大量據數的蒐集、分析及運用，協助分析讀者使用的行為及對圖書館的需求，亦是發展趨勢。

（二）圖書館間的合作及協作仍是未來發展主流

大量的資訊產生及多元的知識媒介，讓圖書館館藏徵集負擔加重，紙本圖書及電子圖書的館藏政策應予檢視，且採購更需智慧。圖書館空間有限之下，聯合典藏及分享紙本圖書已成趨勢，數位化館藏的合作亦是時勢所趨。

（三）圖書館應提供讀者多元使用空間

許多高等學校的讀者，使用圖書館不再只是查找資訊，他們更需要有討論空間、多元化使用的場域。把圖書館藏空間提供給讀者，以人為主的閱讀環境，成為許多大學圖書館目前空間規劃的訴求。香港受限於地小人稠，研究者利用公共場域進行學習、研討的需求相對增加，提供舒適

的環境與完善設備最切合讀者的使用需求。另外規劃各種學習場域如個人學習、團體討論、深度安靜室、休息室、錄音間、繪圖室等有助於學習或研究者提高學習效果。

（四）圖書館應重新思考並堅守核心價值

圖書館在這變動的環境，更應該找到自己的核心價值，方法工具可以因應時代而改變，但核心宗旨要堅持，才能在瞬息萬變的世代中，永續發展。

四、後 記

本次OCLC亞太地區理事會議安排於會議前一天及會議第二天下午提供與會人員參訪香港地區圖書館，包括香港中央圖書館、香港理工大學圖書館、香港大學圖書館，透過實地參訪圖書館及交流，了解各地區圖書館的發展與創新服務，亦是非常難得與豐富的學習經驗。



參訪香港中央圖書館人員合影