

## 力圖創新 合心同炬

Strive for Innovation, Work Together for the Vision of NCKU Library

### 羅靜純 Ching-Chun Lo

國立成功大學圖書館推廣服務組組長

Division Director

Extension Services Division, National Cheng Kung University Library

E-mail: locc@mail.ncku.edu.tw

### 侯曉君 Hsiao-Chun Hou

國立成功大學圖書館推廣服務組組員

Officer

Extension Services Division, National Cheng Kung University Library

E-mail: z10203052@ncku.edu.tw

### 蔡德宏 De-Hong Tsai

國立成功大學圖書館推廣服務組企劃組員

Officer

Extension Services Division, National Cheng Kung University Library

E-mail: z10908064@email.ncku.edu.tw

### 王涵青 Han-Ching Wang

國立成功大學生物科技與產業科學系特聘教授兼圖書館館長

Distinguished Professor & University Librarian

Department of Biotechnology and Bioindustry Sciences, National Cheng Kung University

## 【摘要 Abstract】

圖書館隨著世界脈動不斷成長，突發而來的疫情更加速了轉變，重塑各類型圖書館服務模式、讀者契合度以及社會連結。國立成功大學圖書館秉持著學校「藏行顯

光、成就共好」的良善價值，共同為培育新一代具備跨領域能力莘莘學子、實踐大學社會責任、聯合國永續發展目標 (SDGs) 而努力；圖書館結合所可觸及的人、事、地、物、心與力，打破 COVID-19 所帶來限制，不斷投入創新能量於推動學術教育責任、支持學思發展、培育閱讀素養、飽滿心靈幸福等服務上，將學校、讀者、館員、圖書館、在地與世界的各層面智慧緊密結合。成大圖書館隨著世界脈動、人們思想意識改變，展現自由發展的彈性，以【新整合】—【新創造】—【新連結】為精神，從心境、想法、行動、環境與實務面來跨越嶄新的尋常、打造實體與虛擬共融的圖書館，開創新穎教育和學術交流模式，實現無邊界圖書館服務的梦想，擁有屬於自我人生的知識大山。

Libraries continue to grow with the pulse of the world, and the sudden outbreak of the epidemic has accelerated the transformations that are reshaping the service models, patron fit, and social connections of all types of libraries. The National Cheng Kung University Library adheres to the university's good values of "Achieve Securely, Prosper Mutually" and works towards nurturing a new generation of students with cross-disciplinary skills, thereby fulfilling the university's social responsibility and achieving the Sustainable Development Goals (SDGs) proposed by the United Nations. The Library combines people, events, places, things, minds and efforts within its reach, breaking the limits brought forth by COVID-19, and continuously investing innovative energy in services that promote academic and educational responsibility, support the development of learning and thinking, cultivate reading literacy, and enrich spiritual well-being, bringing together the wisdom of schools, readers, librarians, libraries, and the local and global communities. With the pulse of the world and the changes in people's ideology, the National Cheng Kung University Library shows its flexibility in developing freely. With the spirit of "RE-coordinate", "RE-create", and "Re-connect", the Library aims to transcend the new ordinary from the state of mind, idea, action, environment, and practice, and create a library that integrates physical and virtual, creating a new model of education and academic exchange, realizing the dream of borderless library services, and having a mountain of knowledge that belongs to oneself.

**【關鍵詞 Keywords】**

圖書館創新、閱讀素養、空間改造、策展

Library innovation; Reading Literacy; Space Transformation; Curation

## 一、前言

圖書館隨著世界脈動不斷成長，突發而來的疫情更加速了轉變，重塑各類型圖書館服務模式、讀者契合度以及社會連結。國立成功大學圖書館（以下簡稱本館）秉持著學校「藏行顯光、成就共好」的良善價值，共同為培育新一代具備跨領域能力莘莘學子、實踐大學社會責任、聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs）而努力。「藏行」是修己之道、專注本分、不鋒芒畢露、不張揚所成；「顯光」是成人之美、樂於光顯他人，點燃心中的蠟燭，在黑暗的時刻，共創光明<sup>1</sup>，館員們專注於本職，致力於各項創新，隨著世界脈動從心境之轉換、想法與行動的落實，不僅在服務上追求創新，更在組織與空間環境上進行重整，期能提供最符合現代時勢潮流與讀者需要的圖書館服務與場域。

## 二、心境之轉換

1931年由印度學者阮甘納桑（S.R. Ranganathan）提出的圖書館學五律（Five Laws of Library Science）：書是為被利用而存在（Books are for use）、每位讀者有其書（Every reader his/her book）、每本書有其讀者（Every book its reader）、節省讀者時間（Save the time of the reader）、圖書館是成長的有機體（Library is a growing organism）<sup>2</sup>，歷經超過 90 寒暑的考驗，至今仍被圖書館界奉為圭臬。傳統紙本圖書採訪、編目、參考服務、流通服務、典藏管理等業務至今依舊存在，但隨著科技進步，圖書館加入了更多新興媒體資源，如：資料庫、電子期刊、電子書、視聽資料、影音平台等。即便館員們的日常仍是為服務讀者、管理／維護館藏而忙碌，圖書館持續的肩負起傳遞當代新知識之責任，隨著時代脈動以更多樣面貌，提供服

<sup>1</sup> 摘自：國立成功大學九十週年網頁 <https://90th.ncku.edu.tw/>。

<sup>2</sup> 徐引箴，霍國著，《現代圖書館學理論》，台北市：學生書局，民 88，頁 110。

務推廣各種不同資料類型館藏資源，給予書的定義不再侷限於傳統紙張，而是包括了行動、策展、資訊乃至於延伸至虛擬空間中。

隨著網路科技進步與時代變遷，1995年由美國學者克福特（W. Crawford）與高曼（M. Gorman）綜合多位學者之論述所提出的圖書館新五律（Five New Laws of Library Science），讓圖書館的服務型態與全人類福祉及時代脈動更加貼近，也補強了傳統圖書館五律未涵蓋的部分。圖書館新五律包括：圖書館為全人類服務（Libraries serve humanity）、尊重知識傳遞多元化（Respect all forms by which knowledge is communicated）、以科技提升服務品質（Use technology intelligently to enhance service）、捍衛知識近用權（Protect free access to knowledge）、承先啟後再創新（Honor the past and create the future）<sup>3</sup>，新五律提醒館員們所需關注的面向應更加多元且廣泛，同時，與外界其他事物或單位的連結更緊密，以更貼近現今世代需要。

邁入 21 世紀後，隨著網路普及與具備無遠弗屆的特性，加上行動載具平民化，進展到人手一機時代，任何資訊上網查，實體圖書館已不再是知識傳遞唯一的場域。而當圖書館面對來客數減少，讀者們每天吸收網路上真真假假的資訊，圖書館雖也利用網路提供經篩選的資源並推廣各項服務，但讀者對於所獲得的資訊是由圖書館或非圖書館提供的界際日漸模糊，甚至分不清楚。因此，當圖書館面對服務經營模式改變，加上 2019 年末開始延燒至今仍未平息的 COVID-19 疫情，為人們生活所帶來的限制與習慣改變，對於身處於這世代的圖書館館員有了更新挑戰，該如何捍衛圖書館存在的價值並盡心於所被賦予的任務與責任呢？唯有持續學習、力圖創新與突破，具備著將不可能轉化成可能的遠見與勇氣，隨著時代脈動不斷前進。誠如《愛麗絲鏡中奇緣》（*Through the Looking-Glass*）中的紅棋皇后與白棋皇后，紅棋皇后說：「你要盡全力奔跑才可以保持在原來的位置；如果想要到另外一個地方（突破現況），那你要用比現在至少快一倍的速度奔跑才行。」<sup>4</sup> 成功的關鍵在於無論面對怎樣的環境，都需不斷的努力，比進步更進步；而白棋皇后則以「有時我會在早餐前相信六種不可能的事情」帶出了另一種創新態度：實現「不可能」唯一的方法，就是相信

<sup>3</sup> 國家教育研究院雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網，圖書館學新五律，<https://terms.naer.edu.tw/detail/1679296/>（檢索日期：2022/9/24）。

<sup>4</sup> 路易斯·卡洛爾著，賈文浩、賈文淵譯，《愛麗絲夢遊仙境（附愛麗絲鏡中奇緣）》，台北市：商周出版，家庭傳媒城邦分公司發行，民 94，頁 167。

它是可能的<sup>5</sup>。就如同生物演化般，當遇到逆境，除了加速演化速度外，新突變、新方向或是先前認為不可能甚至從沒想過的策略，都可以讓生物適應改變後的世界。

創立於 1931 年（與阮甘納桑提出圖書館學五律同一年）的國立成功大學圖書館，自建館以來歷經多個世代的館員，大家都是秉持一步一腳印、盡心盡力地隨著當時世界脈動，為當時讀者提供最優質的服務而努力。而一直以來，學校資源的挹注、長年累積而來的豐富館藏、讀者與館員的日常互動，是讓圖書館生生不息的源頭且彼此依賴著，而外界不可控的快速變化，更督促著館員們要站在巨人肩膀上放眼未來。原本的「新」隨著時間流逝、快速進步的科技技術，很快地就變「舊」、許多事物或空間變得不適用、不好用甚至無法再用；因此，圖書館的空間、設備與服務，需要不斷地有新的想法被激盪，新的意象被看見、新的技術被挹注，尤其在講求跨領域合作、虛實整合的今天，更需透過多方資源的連結，共同完成各種業務上的創新作為，不僅為持續成長的有機體—圖書館給予營養、能量與支持外，也不負承先啟後再創新之新五律所賦予的期望。

### 三、想法與行動

對於大學圖書館來說，圖書館法明定，大專校院圖書館是由大專校院所設立，以大專校院師生為主要服務對象，支援學術研究、教學、推廣服務，並適度開放供社會大眾使用。而近年來，大學更極力走出學術象牙塔，積極回應在地所需，善盡大學社會責任及實踐 SDGs 聯合國永續發展目標，圖書館身為大學組織中的一員，當然不能缺席。

#### （一）支援學術研究與教學

本館為支援學術研究與教學，不定期開設各種學術資源利用之教育訓練課程，包括：「研究起步走：教您學會使用圖書館資源與服務」，由館員帶領研究生學習查找學術資源的正確步驟與管道，以及介紹圖書館各項服務，也針對個別特定資料庫、Endnote 書目管理軟體、Turnitin 論文比對系統等操作技巧開設講解課程，因為工欲

---

<sup>5</sup> 路易斯·卡洛爾著，賈文浩、賈文淵譯，《愛麗絲夢遊仙境（附愛麗絲鏡中奇緣）》，台北市：商周出版，家庭傳媒城邦分公司發行，民 94，頁 202。

善其事，必先利其器<sup>6</sup>。除此之外，更將原本在實證醫學領域的研究設計「系統性回顧 (Systematic Review, 簡稱 SR)」<sup>7</sup>，推廣應用到其他研究領域，藉以倡導研究與嚴謹態度相併合外，也讓更多領域師生學習可以如何遵循研究準則及倫理，並透過系統性方法完整搜尋文獻，避免遺漏潛在文獻，以降低研究偏差。

另外，本館也於 2020 年推出學術影響力研究分析服務<sup>8</sup>，協助校內單位、系所、教師及研究中心研究人員為單位或個人的學術研究表現進行體檢、找出潛在合作機會，以作為自我研究發展評估、計畫佐證與個人學術研究展現的圖資專業數據；同時也主動開拓圖書館與研發處、教務處的任務串聯，並增加館員與老師互動的機會，館員更易於了解教師的想法與需求，均有助於開發圖書館新服務與利用推廣方式，同時也增加教師對圖書館了解更多的機會，進而提升認同感。本館利用 Scopus、Web of Science、SciVal、InCite 等引文分析資料庫與研究影響力分析資料庫，依照本校研究者所選定之個人化報告項目，以其研究發表著作的細節資料進行探索與分析，藉由館員對於圖書資訊專業搭配資料視覺化報告模式，讓研究者可以從專屬個人報告中獲得其在專業研究領域之發展現況、潛力以及該研究主題於全球近期的發展趨勢，藉由引文分析協助研究者找尋潛在的國內外競合團隊。此項服務受到本校教師與年輕研究人員（如博士後研究員等）的好評，也從個人化研究探索發展到系所研究能力評估，乃至於到特色研究中心的國際競合力呈現、獨立研究領域發展之探索及科技人員攬才規劃，除將圖資專業與讀者所需深入結合之外，館員也可從與本校教師與研究人員緊密溝通之下，發現其專業研究圖書資源的所需。

在面對全球化的趨勢下，近年來本校致力於培養學生國際化的能力及面對挑戰的精神，期許成大人能在快速變遷的社會中能積極有效地回應社會問題。2021 年成功大學獲得教育部大專校院雙語化學習計畫重點培育學校，扣合 2030 雙語國家目標，建立國際化雙語校園，培育雙語專業人才，在培養學生兼備高度專業知識及跨文化溝通能力，並理解多元文化的異同，進而塑造專業與文化的素養<sup>9</sup>，達到「全球競合力」學習力時，圖書館共同參與是相當重要的一環。因應國家與學校的新政策，圖書館與時並進，於 111 學年度推出「學術導遊教你生存指南！Let's Adventure with

<sup>6</sup> 國立成功大學圖書館館藏利用教育網站 <https://eap.lib.ncku.edu.tw/dbtrain/>。

<sup>7</sup> 國立成功大學圖書館系統性文獻回顧專頁 <https://sites.google.com/view/nckulib-sr>。

<sup>8</sup> 國立成功大學圖書館學術影響力 & 研究者學術檔案專頁 <https://www.lib.ncku.edu.tw/using/activities/research/>。

<sup>9</sup> 國立成功大學雙語化學習計畫 <https://bestemi.ncku.edu.tw/>。

Academic Tour Guides」系列演講及課程，結合由館員自製、徵集視訊短片及錄影課程而成的線上短片、邀請校內老師以英語分享學術研究及求學歷程。此外，在數位資訊量爆炸的今日，更為凸顯具備有效搜尋、系統化組織、詮釋與適當應用能力之資訊素養（Information literacy）的重要性<sup>10</sup>。圖書館在館內課程積極回應資訊素養的強烈需求外，館員進而走進教學研究單位與教室，與系所老師合作開設EMI（English as a Medium of Instruction）課程類之專業領域圖書資源利用與資訊素養課程，得以契合學生群所缺、所能與所需。

## （二）致力館藏推廣並培育閱讀素養

各個圖書館的重要使命之一，就是透過不同方式推廣圖書館館藏與服務，藉以讓讀者更加認識圖書館，甚或吸引讀者走進圖書館進行深度知識探索，其中不乏透過結合節慶或採用特定主題舉辦各類書展，藉以推廣閱讀與增加館藏利用。隨著推廣手法各具創意巧思，加上近來跨界合作盛行，而圖書館、博物館、美術館在某些業務性質上相近，因此較常被使用於博物館與美術館的策展概念，也同樣適用於圖書館。「展覽」一詞也經過積年累月在定義上有所更新，除是收藏、展示貴重文物外，在當代更具備知識推廣及常民教育之功能。抱持著與時代潮流共進共創的精神，近年來本館在推廣閱讀展覽上持續的創意突破，例如：一冊一世界主題書展、423 世界閱讀日書展及「讀一本書」線上導讀分享會等。

### 1. 一冊一世界主題書展

本館自 2017 年起嘗試將策展的概念朝美術館、博物館展覽的方向發展，讓書展的主題透過裝置藝術方式呈現，展現不同於一般圖書館主題書展之樣貌，藉此吸引更多讀者目光，停留於展場中以開啟與一本書相遇與對話的緣分。

「一冊一世界」主題概念書展是本館極具代表性的書展，概念是由前任館長歷史系王健文教授，因在日本看見「一本書的書店」啟發而來。每次展覽只以一本經典著作或一個人物為焦點核心，再由任教於本校創意產業設計研究所的林蕙玟副館長帶領館員們一起完成，以極具創意思維的展出方式將主題視覺化，如：達爾文《物種起源》主題書展中的達爾文書房、佛洛伊德《夢的解析》<sup>11</sup>

<sup>10</sup> 資訊素養之定義，請參考國家教育研究院雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網 <https://terms.naer.edu.tw/detail/1679154/>。

<sup>11</sup> 2019 一冊一世界 IV 佛洛伊德《夢的解析》<https://www.lib.ncku.edu.tw/using/activities/Freud/>。

內在（自我）與外在（世界）之間的聯繫與解離、卡繆《瘟疫》<sup>12</sup> 書中四個階段心境轉折與疫情時事連結、馬奎斯《百年孤寂》<sup>13</sup> 書中情節及來自拉丁美洲年輕學子的鄉愁等，並蒐羅相關領域圖書展出與推薦延伸閱讀（圖 1、2）。在書展期間，更邀請與展出主題相關專家學者赴館舉辦專題演講，讓經典透過各種再詮釋、互文來活化，加以形塑本館的特色學術形象，同時透過另一種展覽面貌，帶領讀者走進重要經典作品的世界。



圖 1 2020 一冊一世界 V 卡繆《瘟疫》展場

<sup>12</sup>2020 一冊一世界 V 卡繆《瘟疫》<https://www.lib.ncku.edu.tw/using/activities/Camus/>。

<sup>13</sup>2021 一冊一世界 VI 馬奎斯《百年孤寂》<https://www.lib.ncku.edu.tw/using/activities/solitude/>。





圖 2 2021 一冊一世界 VI 馬奎斯《百年孤寂》展場

#### 2.423 世界閱讀日主題書展

每年 4 月 23 日「世界閱讀日」(World Book Day)是圖書館舉辦書展的好契機，本館當然也不例外。這時節的書展主題有別於「一冊一世界」主題概念書展，較常選擇從常民叢書之觀點，從讀者常觸及的領域進行科普展示，並結合放映本館視聽館藏培育讀者閱讀素養，如於 2020 年「臺灣影嗜文學展」，展出曾被拍攝為電影或電視劇等影視作品的臺灣本土文學作品。本館 2021 年世界閱讀日更將平面閱讀與視覺轉化為動態主題的新閱讀享受體驗，該年主題為「動畫工藝主題展」<sup>14</sup>，現場展示動畫原理的視覺暫留現象以及設置手繪體驗區，讓讀者親自動手做實驗，並將相關領域書籍當作參考文獻陳列在體驗區周圍；另還特別採購知名動畫的設定集、動畫技法對照書、動畫影評等圖書，來展現本館願景之一的跨領域多元學習場域，符合當今高等教育發展趨勢。2022 年則推出聊寓奇言主題展，一同回味古老與現代寓言故事，讓新書舊書都能有等量被看見的機會。

<sup>14</sup>2021 世界閱讀日活動 動畫工藝展 <https://www.lib.ncku.edu.tw/using/activities/WBCD/110/booklist.html>。

活動期間放映的電影也將主流、非主流電影隔週交錯播放，透過觀察學生使用圖書館的密集程度與電影知名度，分配主流與非主流電影的放映週次，達到推廣館藏的目的，也有讀者在圖書館滿意度調查中表示非常喜歡書展系列活動，以此證明市場反應不俗。

### 3. 「讀一本書」線上導讀分享會

突發而來的 COVID-19 疫情，讓許多活動為順應生活方式改變改以線上進行，「讀一本書」線上導讀分享會即為一例。圖書館邀請校內不同領域老師共同參與，由老師從圖書館電子書館藏中挑出一本電子書，此書可以是老師專業領域的書，也可以是老師讀過覺得有趣或曾從中獲得啟發的書，再透過線上導讀方式讓對此書有興趣的師生甚至校外讀者，一起共讀並彼此分享。「讀一本書」的線上互動過程非常溫馨美好，是一種打破疆界、以聲音與影像強化人與人的接觸感、後疫情時代圖書館培育讀者閱讀素養的好方式。

## (三) 圖書館適度開放供社會大眾使用

大學圖書館是由大學所設立，擁有豐富的學術資源及知識寶藏，一直以來，除供校內教職員工生使用外，也適度開放社會大眾使用，不過對於校外讀者入館年齡有限制。本館基於從大學社會責任角度出發，強化大學與區域城鄉發展之在地連結合作，並持續突破傳統「適度開放供社會大眾使用」年齡圍籬，首先於 2021 年修訂本館入館規則，開放未滿 16 歲讀者可入館參加本館舉辦的展覽或活動（未滿 12 歲者須由年滿 18 歲者全程陪同）。此舉初衷緣起於本館舉辦的「一冊一世界」展覽是以推廣閱讀為出發，展場以裝置藝術搭配學者專家導讀座談，重新演繹大師經典，期望能讓更多讀者透過參觀展場、參加導讀座談等活動，更加貼近經典著作。因此透過入館閱覽規則之修訂，開放所有年齡層都能參與其中，饒富教育意義的展覽深入人群，也因此許多家長慕名帶著小朋友一起前來參觀，讓孩子們有機會從小沉浸於閱讀氛圍，讓閱讀素養從小開始紮根與蔓延。

## (四) 善盡大學社會責任及實踐 SDGs 聯合國永續發展目標

近年來，大學極力走出學術象牙塔，積極回饋社會鄉里，善盡大學社會責任及實踐 SDGs 聯合國永續發展目標，而圖書館身為大學組織中的一員，當然也不能缺席。

## 1. 二手書義賣

二手書義賣是本館自 2004 年以來每年持續耕耘的服務，至今年邁入第 19 個年頭，以知識傳遞與友善環境為信念，透過愛書者的捐贈，讓舊雨新知得以共享舊書重生喜悅的同時，也回饋為弱勢團體而努力的社福機構，使機構擁有更多資源繼續服務社會。每屆捐贈對象皆挑選全國社會福利機構評鑑優等之機構，將義賣所得全額捐贈。成圖二手書義賣已成本館經典、極受歡迎與期待的熱門活動，19 年來累計義賣所得逾新臺幣 315 萬元，捐書者累計超過 4,000 位，獲捐贈圖書超過 10 萬冊，相信終能積沙成塔，點滴之情亦能匯聚成河。本館也透過二手書澤及社福團體，讓師生與校外愛書人透過親切價格買到好書，好書獲得重生並轉化為知識，進而回饋社會。

## 2. 開設具服務學習性質之通識課程—「朗讀者—錄製視障者有聲書」及「成大 Book 一市：移動圖書館」課程

「善盡大學社會責任」是高等教育界近年來重視的辦學目標，期許教育成為支持社會的力量，同時結合本校力推的 SDGs 聯合國永續發展目標，校內許多課程以服務社會為導向而設計，本館共同參與開設的是「朗讀者—錄製視障者有聲書」<sup>15</sup>及「成大 Book 一市：移動圖書館」課程<sup>16</sup>。

### (1) 朗讀者—錄製視障者有聲書

閱讀體驗有許多種，如果在閱讀的同時，也可用自身之力以陪伴他人閱讀，會是件幸福且極具意義的事情。朗讀者的課程精神秉持同理、良善助人的美好初衷，體貼閱讀困難的讀者，讓他們透過聲音表情得以如明眼人閱讀一本書，享受文字帶來的滋潤。此課程緣起於現任王涵青館長自小為身為視障者的家人，以錄音機及卡帶來錄製各式有聲書，如英文試卷、課本、食譜、運動等類書籍；即便現在已有電腦語音或是仿真人等聲音軟體推出，以聆聽者的感受出發，仍是期待有著軟體無法傳達或擁有的情感。真人所錄製的書籍，實實在在的帶有愛、表情與情緒，將錄製有聲書定義為透過聲音傳達溫暖情感的「為愛朗讀」，著實在本校服務學習與通識教育相關課程中開創新的與社會鏈結模式，而學生們也更能看見與珍惜自身

<sup>15</sup> 朗讀者—錄製視障者有聲書課程網頁 <https://r.lib.ncku.edu.tw/>。

<sup>16</sup> 成大 Book 一市：移動圖書館課程網頁 <https://www.lib.ncku.edu.tw/using/activities/MobileLibrary/index.php>。

所擁有的幸福。

本館在釐清與依照著作權法及身心障礙相關服務法規後，進行詳細且從同理心出發的一學期課程規劃，讓同學們先從理解、同理與體驗視障者的日常開始，先具備關懷胸襟，而後邀請．音訓．領域的業師引導學生練習發聲及錄製有聲書。選書策略則是來自於合作單位（台南市視障者生活重建中心及國立臺灣圖書館），或是學生自行選書，再由同學們共同投票而出，目前所錄製的書籍種類非常多元且豐富。為了提升錄音品質，本館也出借視聽教室供學生錄音，減少干擾音的出現。為擴大服務範圍，讓同學們辛苦錄製的成果真正能幫助到視障者，更正式發文同意「國立臺灣圖書館」將本課程所錄製之成果納入「視障電子資源整合查詢系統」<sup>17</sup>，共創社會服務推廣效益。

## (2) 成大 Book 一市：移動圖書館

「成大 Book 一市：移動圖書館」課程，是本館主動擁抱偏鄉的象徵，應用成大圖書館豐富的館藏，結合對應課程以培育參與學生的創造力、敘事力、閱讀素養、科普能力、人文關懷以及落實大學社會責任。經由來自不同系所領域師生的共同策劃，先行進行合作單位的前訪以了解其需求及特色後，以自創性專屬主題的移動圖書館小巴士，將艱深的書本化為易懂的人與人互動，再結合館藏資料一起帶出館外；除將知識帶出圖書館、走出校園惠及偏鄉長輩及孩童外，也讓修課同學以無邊境校園學習的模式，將專業知識與所學回饋到社會中，學習對接與人們對話中的交流頻率，在彼此互動與串聯之後，珍惜此段特殊的學習歷程，更將感動置入未來的人生旅程中。

本課程至今已舉辦三屆，服務人數近 3,000 人，也從 Book 一市（臺南）漸漸發展成二市（部分嘉義鄉鎮），並結合 CSR 與臺灣本地知名企業與熱心偏鄉教育的基金會共融，發揮異業結盟、跨域服務的加乘效益，與在地社群交流，傳布知識、營造人文社會，實踐大學社會責任及促進聯合國永續發展目標，讓本校師生跨出地域疆界、跨進社群人心，攜手完成這項具教育意義的社會服務。

<sup>17</sup> 國立臺灣圖書館無障礙閱讀資源整合查詢系統 <https://viis.ntl.edu.tw/>。

### （五）善用科技技術、社群媒體與讀者美好互動

隨著 FB、IG 的普及化，本館的社群行銷也從館方角度改變考量以契合讀者喜好，過去多以公告式所發布的訊息，現改從讀者角度與溫情互動中出發，誕生了「成圖小故事」與本館的代言人小鸚鵡。小鸚鵡在社群媒體中作為讀者角色（圖 3），分享了許多圖書館與工作人員們背後的用心（圖 4），並連結校內學生社團與在地機構（圖 5）；除發文外，也因應時下串流媒體興盛，不定期拍攝並推出影片，獲得許多讀者按讚肯定、留言、分享甚至私訊迴響！



圖 3 本館代言人小鸚鵡以讀者角色宣傳輕食區咖啡機獲得本館粉絲頁最高按讚數



圖 4 成圖小故事介紹清潔阿姨們的工作，獲得 10 則讀者鼓勵留言，迴響熱烈



圖 5 連接在地機構：學生社團

## （六）「活化」圖書館的人情味

隨著時代的變遷，帶動學習型態與模式改變之外，疫情的突發也影響了人與人之間的距離定義。舉例而言，本館推出了成圖 APP 服務，行動隨時查，訊息不漏接，無論身在何處，圖書館最新公告及活動消息、館藏查詢、個人借閱狀況查詢、空間預約、推播通知均一手掌握，還有更貼心的 ISBN 掃描服務，到書店時只要掃瞄封底 ISBN 條碼，即可知道是否已有館藏，進而推薦或借閱，相當便利又貼心。讓讀者可隨時擁有本館的學術支持與資源。

在疫情當下與之後，最大的挑戰就是如何讓圖書館不因停課及人流管制影響，維持與讀者間的良好互動。本館在這後疫情時代，則以多項推廣政策讓圖書館可在實體與虛擬空間取得良好平衡，所推動的活動也可立即回應當時疫情發展所需。在此以圖書館導覽為例，成大圖書館仍是維持著由館員帶著一群讀者進行空間與設備的實體導覽模式之外，同時也推出了 3D 實境地圖、Gather Town 虛擬圖書館以及未來索引實境遊戲等方式，讀者可自由選擇。

為了維持活動與服務的品質提升，本館藉由 PDCA (Plan-Do-Check-Act) cycle 來進行活動規劃與修正，得以更貼近讀者的服務所需。近期的例子如下：在 2020 年所推出的未來索引實境遊戲，是利用成大圖書館的設備、空間與服務來設計闖關關卡，讀者以沉浸式學習方式，在過關的同時也習得圖書館的重要資訊；此為本圖書館的限定專屬活動，且切合學校讀者喜愛，因此自從推出後就獲得到好評。在推動的同時，也不斷的獲得參加實境遊戲的讀者反饋，表示開館期間在館內玩實境遊戲很怕吵到安靜唸書的同學，無法放心且盡興的體驗。因此趁著疫情較為趨緩的 2022 年之時，重新開館後的圖書館以讀者角度思考如何提供更完整的服務，突破開放時間限制，利用暑假夜間不開館時間，舉辦夏日閉館趴活動，將閉館後的時段開放給各年齡層玩家，整個圖書館頓時化身為闖關解謎的實境遊戲場域。

閉館後舉辦活動並非容易之事，考量到需要維持與開館時幾乎相同的水電與更加嚴格的門禁管控。為此，成大圖書館動員機電人員、門禁管制人員跨組際間共同參與，開心地活動反應熱烈、報名秒殺，兩場次參加人數近 180 位，以沉浸自學遊戲式的圖書館導覽，融入圖書館情境，也讓玩家們與圖書館產生高度連結、參與和互動，並透過跨媒體遊戲，傳授圖書館教學研究資源利用，寓教於樂，並塑造圖書館認同感，讓「整個圖書館，都是我的遊戲場」，閉館後的圖書館仍是如此充滿活力！

本館也藉由這類活動重新緊緊讀者的心！

## 四、組織與空間環境重整

### (一) 因應時勢改變，進行組織重整

在主觀社會印象中，圖書館背負某種「被動」與「靜態」的包袱，過去提供的服務總以「被申請、被借閱」為大宗，原地等待讀者主動申請的作法，極容易造成對館員工作模式的刻板誤解；更因圖書館長期與寧靜一詞緊密連結，在閱讀空間不宜發出任何聲響氛圍下導致思維僵化，而面對資源雲端化與速食時代強烈對撞的結果，更成為使用率每況愈下的 K 書中心。

因此，大學圖書館在面對讀者使用需求與習慣改變，為優化服務品質，更需要「主動」的服務態度，2017 年時任館長王健文教授啟動並成立組織改造小組彙整館內各方建議，而 2020 年在現任王涵青館長與林蕙玟副館長帶領下實施全館組織改造，將業務屬性相近的組別整合，例如：將原「多媒體視聽組」業務併入「典藏閱覽組」，並新設「推廣服務組」專責企劃與執行各種活動推廣與通識課程執行業務，思考如何將館員結合讀者需要推動的各項圖書館服務呈現到讀者面前，讓讀者得以獲得資訊、懂得利用並真正感受圖書館的用心，也因圖書館設置專責推廣業務的組別，拉近圖書館與讀者的創新活動更加多元與活絡。

### (二) 從以書為主到以人為主的空間改造

傳統圖書館思考以書為出發點，因此，過去圖書館館舍設計也多以書為出發點（圖 6）；本館經由 2018 年底「夢想成圖的一百種可能」的互動式展覽，蒐集學校師生及圖書館讀者對於圖書館服務及空間上的建議，密集規劃、討論並提出空間改造方案，獲校方在經費及專業上鼎力支持，於 2020 年進行空間改造工程，以人為出發點思考空間運用，打造總圖書館一樓成為具備「創意思考」、「活潑交流」、「串聯互動」、「知識傳遞」、「學術分享」等彈性、多元、舒適、可做討論及閱讀的新空間（圖 7）。同時根據讀者不同需求規劃了許多樣式且具輕巧彈性特性的家具，自 2020 年底新空間啟用以來，一樓經常一開館就座無虛席，深受同學們喜愛。





圖 6 過去的 1 樓館舍



圖 7 成大總圖 1 樓新空間

### （三）讀者參與空間規劃

有了一樓使用者意見空間改造經驗後，2021 年更回應讀者需求，歷經多次規劃討論會議，蒐集國內外大學圖書館空間規劃經驗，並與學生會意見交流後，於總圖三樓東北側新增「祈禱與靜心區」。此區改造自逐漸淡出讀者需求的閱報區，位於兩面臨窗的溫暖角落而擁有滿滿的自然採光，以拉簾隔開一般讀者區，木造地板、柔和光線立燈與原木家具的選用，營造出舒適、溫馨且放鬆的場域氛圍，打造多元信仰及沉靜心靈的新空間；同時設置可彈性調整空間的活動屏風，準備各式地墊與坐墊、祈禱墊等物品，邀請不同文化背景與追尋靜心的讀者，到此沉澱心靈（圖 8、9）。



圖 8 過去的 3 樓館舍



圖 9 成大總圖 3 樓「祈禱與靜心區」

#### (四) 從實體到虛擬

除了實體館舍空間以人為出發外，當 COVID-19 疫情來襲衝擊全球時，初期圖書館為了減少人與人之接觸，採取閉館措施，閉館期間本館即思考如何突破閉館限制讓服務不間斷。因此，除利用 Webex 推出線上參考諮詢服務外，也推出 Gather Town 虛擬圖書館，開啟國內圖書館先河，讓疫情當下與之後的圖書館：距離只是參考值，不是絕對值。

##### 1. Webex 虛擬櫃台服務

因疫情閉館後的成大圖書館，面對三級警戒的首次長期閉館，除保留最低限度借還書功能外，並持續推廣電子書與電子資源，但是，讀者與館員的知識連結、參考諮詢的一對一學習機會，隨著閉館居家辦公或防疫，是否也隨著疫情而停止了？答案是否定的，虛擬諮詢櫃台服務因應而生。

本館閉館之初將 I Desk（讀者閱覽服務）、Ask Us（參考諮詢服務）與 Webex 結合，讓讀者在無法進館期間，仍能透過熟悉操作的媒介享受圖書館線上服務，線上諮詢台（Online Information Desk）因此誕生（圖 10）。透過 Webex 會議軟體與館員即時通話，並搭配畫面共用功能即時顯示問題，有效且即時地獲得解答；當諮詢讀者同時間超過 1 人時，館員可利用「分組討論」功能引導至個別會議室諮詢，互相不致干擾。當圖書館啟用此項服務後，校方更將其概念應用到全校各單位，於居家辦公時也能順利進行公務聯繫。即便現在已是後疫情時代，因應疫情改變了讀者使用圖書館的行為，本館仍持續提供 Ask Us 的 Webex 虛擬櫃台服務。



圖 10 成大圖書館線上諮詢台

## 2. Gather Town 虛擬圖書館

在諮詢服務虛擬化後，本館的實體展覽、演講、教育訓練課程、推廣活動等又該如何持續提供服務呢？因館長從實驗室得知虛擬辦公室（Gather Town）是一款疫情期間熱門的應用程式，其功能包含線上會議、居家辦公、課程討論等，是國外許多學界人士將辦公線上化的首選，因而將此資訊推薦給館內同仁參考及應用。

於是推廣服務組與醫學圖書分館（簡稱醫分館）展開協力合作，齊心打造成大圖書館專屬的 Gather Town 虛擬圖書館<sup>18</sup>（圖 11）；建置初期由館員自學系統功能與操作方式，並執行規劃與建置，很快地在本館 Gather Town 虛擬圖書館陸續推出線上主題書展，並參加校方舉辦的虛擬校園博覽會，結合定時導覽活動，利用虛擬空間達到圖書館導覽及宣傳圖書館服務之效果，結束後參與者熱情地在留言回饋與鼓勵館員，還有同學熱情地在 Gather Town 上與導覽館員聊天，表達聽完導覽後除感到驚豔，圖書館豐富的館藏及服務，更加確定繼續留在家鄉、就讀成大的意願，充滿了人與人之間的互動，設立 Gather Town 虛擬圖書館的實質意義，也因此具體呈現。本館也將此虛擬圖書館與移動圖書館課程相結合，當團隊前往偏鄉中小學進行閱讀素養推廣與科普教育時，該校的學生可以登入成大虛擬圖書館，館員則於線上與學生進行互動與線上導覽，改變了我們對於距離的理解，重新撰寫了圖書館服務範疇的物理定義。本館也因應圖書館同道對於此系統的好奇與需求，開設了多次工作坊分享創建理念與方法，期待更多圖書館可以創建後，相互進行連結，形成一個虛擬大圖書館的夢想。

---

<sup>18</sup> 成大 Gather Town 虛擬圖書館 <https://app.gather.town/invite?token=a8IX5xMR>。

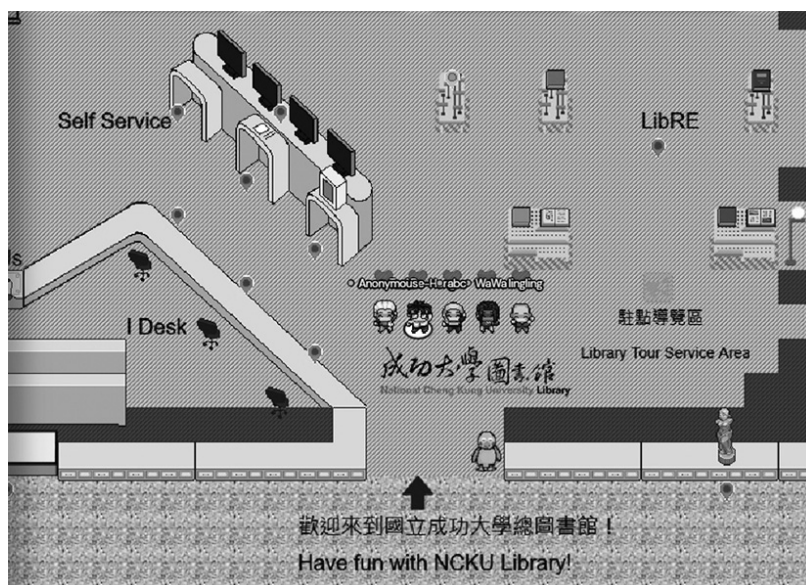


圖 11 配置與家具十分仿真的 Gather Town 虛擬總圖

## 五、結語

回到本文開頭所提及的，圖書館是一個成長的有機體，回應著大環境變遷與讀者需求。有機體的成長的確是激勵著世界廣義生命脈搏的持續跳動，但這種生命力從何而來？承襲先前已於國立成功大學圖書館館刊第二十八期所提及的，澳洲學者 Bernie Degnan 教授於 2019 年 6 月在 Nature 上發表的新發現<sup>19</sup>，認為多細胞生物的形成是因為單細胞生物因應當時環境所需，而讓自身擁有成為任一種細胞的潛力（Pluripotency），也因為具備這種能力而讓有機體的功能與複雜性可以不斷的提升，得以在環境的潮流之下存活，也得以讓現在的我們可以如此精彩，也讓歷史不斷的推陳出新的被記載與傳誦。這意味著圖書館中的每一份子只要願意接受改變與挑戰，每位館員都可對創新任務付出重要貢獻，不僅圖書館是個成長有機體，館員更可成為多樣性有機體。在智慧叢林中的我們，具備著堅實強韌又帶有彈性的特質，從內而外的不斷成長。當我們陪伴讀者在探索的同時，也與這個世界一同打造了充實飽滿的知識大山。

<sup>19</sup>Sogabe S, Hatleberg WL, Kocot KM, Say TE, Stoupin D, Roper KE, Fernandez-Valverde SL, Degnan SM, Degnan BM. Pluripotency and the origin of animal multicellularity. *Nature*. 2019 Jun;570(7762):519-522. doi: 10.1038/s41586-019-1290-4. Epub 2019 Jun 12. PMID: 31189954.