

數位·希望·圖書館多元化服務

E-learning, Expectation, Diversified Services in the Digital Library

顧潔光

Chieh-Kuang Ku

國立臺灣博物館副研究員

Associate Researcher, National Taiwan Museum

【摘要 Abstract】

在數位時代，網路、科技普及之際，媒體接踵而至，今日圖書館服務調整以資訊社會與資訊傳播為理念，經營改以滿足民眾資訊的需求、推廣數位學習，怎樣提供民眾所需要的資訊服務，讓民眾擷取信息更方便，提供更簡捷的流通方式為目標了。圖書館開放數位學習，除提供多元化的學習管道，激發民眾培養積極主動的學習態度，還可運用多元輔助媒體提昇學習效能，不僅能幫助民眾充分了解圖書館作業情況及數位化系統，更能讓使用者有效地利用圖書館資源。

期許圖書館以提供多元的服務，成就一個多元的資訊社會，讓民眾享有多元的幸福；並藉由圖書館多層次、有創意的服務方式，讓豐富的資源能被更多廣大的民眾使用，進而推升圖書館的多元服務發展開花結果。

In the digital age, Internet and technological advances have changed the landscape of media outlets, and hence have propelled the transformation of library services. The new ideology of library services implies effective means of information sharing through diversified communication channels. The primary goals of the modern library management aim at coordinating the needs of the community through disseminating latest media applications in enabling citizens to procure information faster and easier than before.

Libraries today provide public with a digital learning environment. With the diversified e-learning channels available, citizens are encouraged to engage in self-education and to procure an increased wealth of knowledge by making use of the media available at their fingertips.

On behalf of the general publics, library services should expand to adopt multi-layer media communication capabilities. As a result, individuals will

largely benefit from the abundant resources of libraries and will greatly enjoy the fruit of the diversified learning environment powered by the digital library.

【關鍵詞 Keywords】

數位化圖書館；多元服務；創新服務

Digital Library；Diversified Services；Innovative Services

壹、前言

近年圖書館因資訊增加快速，記錄與儲存訊息所使用的媒體日新月異，圖書館館藏資源不再以圖書為主，而且也不以本館擁有者為限，資料類型變得多樣化、載體設備不斷推陳出新，民眾的知識與資訊的需求也變得更多元化了，開創了圖書館服務業的範圍。圖書館功能傳統以來，一直係以從事徵集採訪、組織資料、維護藏書為使命，隨著社會思潮的變遷，電腦與通訊的結合，圖書館除係文化保存的所在，也是教育訓練的、學術研究的、更是一個民眾生活休閒中心的場域。在數位時代，網路、科技普及之際，媒體接踵而至，圖書館服務以資訊社會與資訊傳播的創新為理念，經營改以滿足民眾資訊的需求，推廣數位學習，怎樣提供民眾所需要的資訊服務，讓民眾擷取信息更方便，提供更簡捷的流通方式為服務目標了。

貳、數位時代圖書館服務內容你、我、他

過去圖書館常只是少數人的知識樂園，只能抓住一些高知識份子前往利用，而該高知識份子亦係因寫報告或做研究之需，才會想到利用圖書館，一般人多半不懂得圖書館有哪些東西可以利用；其實，今日圖書館不再只是儲存知識的場所，而是一創造知識的場域。圖書館為何不能成為民眾生活資訊的中心？為何青少年只有想到網路咖啡店上網聊天，而不是圖書館？不是只有網咖才能搭起溝通的橋樑，也不是只有影視聽中心才能提供休閒影片，圖書館亦能也！圖書館往往多以大學生為主要讀者（使用者），亦即除大學生外，大多數資訊用戶沒能很好地利用圖書館提供的電子資源。爰此，圖書館人當應以全民為服務對象，對民眾至圖書館上網，不僅要竭誠服務，教導大家如何正確使用數位資源，針對銀髮族、兒童及殘障人士，更要加強弱勢族群的個別輔導，讓圖書館成為啟發民眾數位學習的機構，以為彼等打開一個嶄新的世界。

今日，網際網路蓬勃發展，數位浪潮席捲，科技運用能力已成為公民重要的素養，使用電腦及網路的能力，是國民生活的基本須知；圖書館須因應時代的趨勢，服務網路化，推動網路學習資源，提供民眾免費學習上網、資訊諮詢等服務，讓資訊能力較薄弱的民眾，也能體驗數位生活的樂趣。圖書館加一點創意，改以掌握民眾資訊需求的營運點來發展了，扮演

著資訊傳播與資訊仲介的角色；以教育啟發民眾、提供民眾休閒娛樂、提昇民眾資訊素養，並以提供與時俱進的服務，滿足民眾資訊需求為目的，這樣所有社會大眾的你、我、他，都成了圖書館服務的對象。

參、數位學習（線上）遠距教學開麥拉

生活在 21 世紀的每一個人，無時無刻都需要資訊，運用網際網路尋找資訊已是普遍的趨勢，誰能掌握較完整的資訊，誰就能生活得更好。一般搜索引擎是民眾最喜歡使用的檢索工具，如大眾健康醫療資訊、與百姓生計相關的投資理財訊息、旅遊交通運輸飛行時刻表、文藝活動演出節目表單等為主要搜尋項目¹。但是很多人並不知道從何處可獲得有關生活上需求的資訊，及如何能找到這些資訊，若能指引民眾利用圖書館的網路資源，指導民眾如何去尋找、運用、創造資訊，也就是教導民眾學習，可使圖書館成為傳授知識的重要管道；引介多類型的學習媒體，讓民眾擁有學會館內各項相關設備操作的能力，就能培養他們的資訊觀念與圖書館利用常識了。一般民眾（使用者）喜歡利用圖書館的電子資源理由，包括上網條件和學習空間，因為使用者可隨心所欲的利用資訊，擺脫時空的限制；而在搜尋這些訊息的同時包括了學習、娛樂、電動、遊樂等多種功用，更提供了即時新聞等功能²，這些學習的階段過程，就已達到啟發民眾資訊素養的目的。圖書館網路資源不僅可讓人們取得資訊，也能讓人與人之間超越時空的障礙彼此交談、分享資訊，加速了讀者知識的成長。當民眾學會輕鬆使用電腦及數位學習的養成，就能透過網路線上傳遞影像聲音的服務，搭起祖孫世代間的橋樑、或配偶戀人魚雁往返的傳情、或商人頻繁地傳遞生意往來文件、或外籍人士與家鄉互報平安的電郵，讓每位人士皆可以藉由圖書館服務，尋求當下的滿足，久而久之，生活與圖書館連結加深了，圖書館就成為啟發民眾數位學習的機構，社會因充滿希望而變得更親切美麗了。

圖書館提供民眾免費上網，藉由數位學習入口網站、數位圖書館、學習社群等資訊提供管道，可營造全民個人化及自主性的學習環境，讓終身學習的目標更加具體落實³。例如國家圖書館，為了可讓更多的民眾利用圖書館，提昇參與互動的意願，藉由遠距教學專區，提供文學、語言人類學及台灣研究等影音課程，予民眾免費觀賞電影片⁴，係推廣數位學習的具體表現。民眾利用圖書館網路資源，接受各種廣泛的資訊，館員應不吝指導民眾於網路上擷取資訊，更應盡其所能解讀分析資訊，讓民眾感念到圖書館係民眾出入網路最佳資訊的大門。承上，當網路使用者，習慣經常使用網路服務，如搜索引擎、閱讀主題資訊，新聞瀏覽、電子郵件傳送或接受諮商單位輔導等資訊，就開啟了民眾數位學習的大門。館員視使用者需求的不同，提供個別的線上討論、訊息傳遞、諮詢服務，如：臺北市立圖書館，運用即

¹ 吳慰慈，「網上資源自由存取與圖書館服務」圖書館學與資訊科學 33 卷 1 期（2007），頁 67-75。

² 黃國正，「E 世代公共圖書館的服務」臺北市立圖書館館訊 19 卷 3 期（2002），頁 1-7。

³ 宋瓊玲，「數位學習時代公共圖書館的新使命」臺北市立圖書館館刊 22 卷 4 期（2005），頁 62-71。

⁴ 羅之盈採訪，「2010 政府網站 20 強：分眾+社群公民力量站出來」數位時代 190 期（2010/03/01），頁 98-99。

時通軟體，提供參考諮詢、視訊櫃檯服務，讓使用者可以在線上提問，參考館員可以文字視訊、語音對談方式，提供問題的解答⁵，不因城鄉差距，服務厚此薄彼。數位，希望，網路運用，儼然成為全民運動了。

肆、數位學習（離線）載體多元化悅來悅有趣

數位化館藏可以提供的資訊，以不同的資料形式儲存於電腦內，並以不同的媒體呈現，如磁片、磁碟、光碟、隨身碟，或許多輕巧的 KIOSK（互動式多媒體資訊站）；讀者不但可自行下載電子書到行動載具上，還可利用多媒體的流通方便攜帶特性，予民眾感受學習的便捷與彈性。英國電訊報報導：英國許多圖書館，只要加入會員，登入相關網站，便可下載電子書到自己的電腦，在圖書館或在自家都可下載。下載完後，再把檔案轉到電子書之閱讀器，如索尼 Reader、iLiad、Cooler 等，因為有此服務的提供，其中盧頓圖書館會員，在極短的時間，一下暴增 250 多人⁶。由此而知，以學習者為主軸的「學習」過程，並以反映時代需要的「學習」為內容，可促進民眾分享學習資源，也可激發民眾學習興趣和不同的創意，讓「學習」的動機更為強烈。圖書館開放數位學習，提供多元化的管道，激發民眾培養積極主動的學習態度，運用多元輔助媒體（離線服務）提升學習效能，不僅能幫助民眾充分了解圖書館作業情況及數位化系統，更能讓使用者有效地利用圖書館資源。例如提供語音、影像、多媒體光碟資料的使用及觀聽環境，可推升民眾在生活品質上運用多媒體，進而增加生活樂趣，帶動整體社會的創新力。過去多媒體光碟以娛樂性質為主流，近年由於大量的電子書、有聲書湧入市面，讀者可藉由電子媒體，來觀看科幻小說，聆聽動人的詩篇，穿梭古今中外，毋須憑藉文字揣測想像畫面了；而且電子書無需擦拭清潔工作，維護成本低，還可任意調整字體大小，對視力不佳且出門不便的老人，提升了一定的便利性。其他如調閱傳送檔案文字、聲音、影像，這些原有很多的困難度，數位化後，一切都成為可能。喜愛生態的讀者，可透過載體，聽到各種鳥叫聲，攜帶載體到野外去，還可利用它，馬上辨識不同鳥的種類。推廣影像借閱，早期是不可能的，現在網路發達，使用者可利用各種軟體下載影像，觀賞圖像影片的資料庫，增加了申請借閱的頻率。當然載體也兼顧多語文或中、英文並重的需求性，不僅使讀者搜尋方便，易於學習利用，讓民眾有讀者在哪裡，圖書館的服務就到哪裡的幸福，滿足了民眾學習、工作及休閒方面的資訊需求。

伍、數位典藏、數位流通創造無限可能

雖然電腦及網路的發達，帶給圖書館業務工作很大的衝擊，但是圖書館作為信息的儲存和傳遞中心功能的地位，卻不曾動搖改變。圖書館館藏，不僅典藏紙本式的圖書，還有非紙本式的電子化資訊，館藏形式呈現多元化、館內媒體設備多樣化，以吸引不同年齡層的學

⁵ 曾淑賢，「公共圖書館創新服務與創新管理之探討」，《臺北市立圖書館館刊》24 卷 3 期（2007），頁 62-84。

⁶ 夏嘉玲編譯，「借閱電子書英國圖書館新風潮」，《聯合電子報》2393 期（2009.11.2）。

習者，前來使用圖書館。數位化的資料，利於管理和傳佈，既節省儲存空間又利於資料檢索；而經數位化保存的資料，圖書館可以提供民眾查詢的功能，讓民眾在極短的時間內，獲得所需的相關資料，使得民眾的學習，更富有彈性與創意。數位圖書館，係以科學的方法，採訪、整理、保存各種印刷或非印刷資料，擴增數位館藏之徵集與保存；不僅建立圖書館的書目資料庫，加值了相關圖書的主題和內容，當然也方便了圖書館借閱流通的方式。再者，早期珍本、善本書不外借、孤本書不外借、貴重圖書不外借、期刊不外借，拜數位保存之賜，原所擔憂物件恐遭受損害、失竊等疑慮，都可解決了。因為電子資料庫的建置，不僅可提供研究者進行閱讀研究，也使一般大眾能透過網路的傳播流通，增加利用珍貴古籍文件的可行性，讓每個讀者都能不再侷限於個人所在的圖書館查詢資料了；使用者透過網路，可檢索借閱當地所在圖書館擁有的資料，也包括圖書館館外的各種資源。圖書館還可提供遠距傳輸，讓讀者在家中利用網路連線，查詢線上目錄有關各主題之書目，透過電子郵件或傳真，提供民眾最新的資訊，使用者就像自家擁有圖書館一樣，數位，希望，讓宅男宅女也能在家享受書香了。

數位科技大幅提升了知識商品的快捷流通性、取得便捷性、可攜性及精簡購書的成本，提高了服務效能⁷。如臺北縣公共圖書館，整合各鄉鎮圖書館，推動「一卡在手、全縣通」，只要你有一張借書証在手，就能借遍全縣各鄉鎮的圖書⁸；不僅消弭了城鄉間館藏的差距，亦讓圖書館豐沛的資源充滿了社會，予民眾感受到通借、通還的便捷服務。數位化流通，還有自動還書的實例，如：臺北市立圖書館，相繼於內湖家樂福店賣場與捷運西門站地下街，開設無人管理的「智慧圖書館」。借書時，讀者只需插入借書證，將貼有 RFID 標籤晶片的書本放在機器上，經掃描後就可領取收據，完成借書手續；還書時，可以將書直接丟進書箱，當還書箱感應到書本上的晶片後，便自動核對更新借閱資料了。數位時代，圖書館如此便利的自動借、還書流通服務，讓民眾不得不停下腳步，享受一下此一貼心的服務，使用者無一不洋溢著圖書館服務民眾不打烊的滿足。

陸、數位出版、數位閱讀讓編輯、讀者都幸福

網路科技的普及，電子出版物的產生，推升了數位出版作業，因為數位出版線上作業，使用簡易、更新迅速、並可利用關鍵字搜尋想要的主題篇章，遇有讀者投稿，僅需透過電子郵件，便能將稿件寄出，編輯人員利用電腦排版及美工軟體加以整理，就能很快地出版發行。數位出版因易於編輯、排版、製版、易於 Po 於網站，又能將資料快速行銷全國各區域、世界各角落的特性，讓編輯、讀者都幸福。圖書館利用這些電子化的建置，並藉由網路傳遞，兼具了時效性、互動性等優點，經由網路的管道，將館方出版品快速地傳播，讀者可直接的、立即的獲取資料內容，避免了出版時須預先決定推廣的對象範圍，印製數量多寡的尷尬。加以網路時代，數位出版品，能掌握時效性、供眾即時瀏覽，使最新的訊息隨處可

⁷ 羅英鳳，「後 E 化時代的圖書館：向左走向右走？」中華圖書資訊館際合作協會通訊 49/50 期（2009），頁 20-29。

⁸ 李欣如，「文化資源豐沛城市閱讀不打烊」書香遠傳 48 期（2007），頁 18-21。

得，並有永久保存性，令人耳目一新。相信，數位出版品進入市場，蔚起一股出版的能量，也是未來必然發展的趨勢。

由於出版科技與時俱進，圖書館蒐集文獻載體多樣化，可以離線方式服務，如光碟、隨身碟，亦可藉由連線的方式進行，提供線上雜誌，如電子書、電子資料庫、數位學習教材和數位影音資源等。想當然爾，民眾閱讀行為也隨之改變，身為圖書館人應就讀者實際的需求為考量，提供更多元的出版品、更多樣化的閱讀器予民眾選擇；因為數位出版品的載體，不論是個人電腦、手機、電子書、有聲書，都有其愛用者，唯有兼顧適合民眾（使用者）個人喜歡的閱讀方式，才能激發民眾閱讀，也才能提升整體社會競爭力。總之，數位時代民眾有福了，使用者不再受限於圖書館內部閱讀了，也不再侷限於圖書館特定一角落觀賞檢閱資料了，民眾有多重的比較，當全民樂於探索遨遊圖書館的資源，走向國際的視野將會更開闊！

柒、數位行銷新里程效果看得見

數位時代「網路」不但能「零時差、無距離」提供民眾便利即時的服務，亦是圖書館和民眾間最好的交談互動之交流管道；圖書館藉由網際網路傳播形象，是一將自己推廣出去的有利契機，也是圖書館維繫其對外良好公共關係行銷的溝通利器。衡諸行銷服務觀念的導入，對圖書館來說是重要且必須的，館方利用讀者網站瀏覽，提供讀者取得館藏資訊與資料之際；圖書館可以在網路上大張旗鼓地行銷圖書館各項資源與服務，不論是館方政策、新媒體、新創意、推廣活動各種新資源，皆能藉由網路的延伸行銷，將圖書館傳統有限的推廣概念，擴展到無遠弗界的傳播理念。

數位時代圖書館經營行銷代售書刊的利器，就是利用網路傳播方式，結合電子報之傳播功能，達到主動促銷與服務。圖書館行銷館方出版品的各項書目資料，可主動針對目標市場讀者群提供服務，如主動行銷提供多元化的學習資源，並透過網上讀者意見、讀者郵箱回應、網上讀者調查表、讀者書目訂閱等網上對話方式，實現讀者與圖書館、出版社的交流活動⁹。秉此，圖書館利用網路行銷，不應只是被動的讓讀者在網路上取得資料或者查詢資料，還應運用圖書館在社會教育上的優勢，將圖書館的文化、資訊、教育、休閒等功能，確實發揮，不論是在網路上的遠距教學、網頁資訊的傳播、定期電子報的發送、網頁上的展覽，都可藉由數位化後，作為圖書館主動宣傳的利器，透過數位行銷，讓世界都看見。

捌、結語

總之，當數位化圖書館實現了典藏數位化和傳播網路化的服務目標時，必然會激起民眾有即時蒐集知識的需求，期待更快速的運送、更簡便的交易方式，藉由網路獲取各類數位化的資源。圖書館的服務，當然會因網路化、數位化，而被期望更壯大。因此，今後圖書館充

⁹ 趙善群，「圖書行銷的另一通路—圖書館」全國新書資訊月刊 98 卷 2 期（2009），頁 11-15。

實館藏內容與館內設備，要以實體為主，虛擬為輔的方式，加強數位化圖書館服務的新機能，使圖書館能擁有滿足讀者需求的條件，並能獲得使用者的讚賞，進而加速讀者的知識成長與資訊素養為目的。圖書館提供多元服務，唯有成為一個多元的資訊社會，民眾才能享有多元的幸福；期望藉由多層次、有創意的服務方式，讓豐富的資源能被更多廣大的民眾使用，進而推升圖書館的多元服務發展，開花結果。