

當立身虛與實之間：
寫於「圖書館空間應用新體驗研討會暨使用者大會」之後

參考組 傅彥儒

資訊科技提供我們許多新的可能與想像，不斷在我們生活中創新與變革。在圖書館的服務之中，圖書館自動化可謂開創新模式之先河。讀者可以透過網路查詢線上目錄，查找所需之書籍。隨後，數位化與電子化日盛，使用者可以透過欄位的檢索乃至於全文檢索，查找所需的文獻資料。這些如今習以為常的事，在過去都是難以想像的。

然而，未來資訊科技在圖書館的應用上還有什麼樣的可能性呢？近來，虛擬實境(Virtual Reality, VR)、擴增實境(Augmented Reality, AR)、混合實境(Mixed Reality, MR)挾著串連現實與虛擬的幻渺之姿，背負著使用者的高度期待，總是許多人關注的焦點。在「圖書館空間應用新體驗研討會暨使用者大會」一行中，幸運得見先達的成果和嘗試，集結感思後，大致將應用上能帶給圖書館的可能性，草分為服務優化、創新體驗以及模式解構與重組三個方向。



圖書館學會理事長柯皓仁教授致詞



「圖書館空間應用新體驗研討會暨使用者大會」盛況

一、服務優化

將資訊科技應用在現有的服務之中，使得服務和使用體驗流程更為便利完善，為服務優化之屬。國立台北科技大學的吳可久教授所致力於兒童穿戴式手錶導航在國立公共資訊圖書館的應用給了我們很好的學習楷模。吳教授為解決兒童對於分類概念不清楚和識字不多的問題，以視覺化的方式呈現，促使兒童找到可能興趣的書籍，並以穿戴式手錶配合空間地圖和書籍定位，協助兒童透過手錶裝置找到書籍。另一方面，也以該裝置結合使用者身分，將使用者做分類及標籤，增加使用者體驗的樂趣，使用者體驗同時，也讓裝置紀錄使用者移動的區域位置和駐留時間長短，進而演算出使用者的興趣偏好。

以穿戴式手錶裝置的例子中，也有人提出疑問，當兒童帶上穿戴式手錶，加上空間中增加炫目的電子側封板，是否會增加兒童閱讀環境中的變數。而吳教授則回應，科技提供了人們便利的工具，透過館員的努力，使得服務者可以提供更多的選擇。確實，也許這些資訊科技的創新應用，亦因族群環境不同而各有所異，身為一個服務提供者，能夠提供更多的選擇自是好事，只是我們亦須將選擇的權力還與使用者。



吳可久教授講授穿戴式手錶導航圖書館

二、創新體驗

南台科技大學圖書館的楊智晶館長展示了與國家圖書館合作的「穿越經典：漢學場景虛擬實境閱讀體驗先導計畫」，將閱讀古籍作品轉以虛擬實境的

方式呈現。透過虛擬實境，《稗海紀遊》一書記載清代郁永和於康熙 35 年間渡台時所見所聞得以如繪展現，提供了閱讀體驗的新景象。

三、模式解構與重組

現今圖書館的館舍及館藏排放方式，大致仍延續歷史傳統的脈絡，依照媒材類型和分類號方式排放。現行的模式中，使用者經利用教育學習後，多半可以順暢地使用圖書館。然而這樣的模式仍存在學習使用的門檻，本質上亦難以脫離管理導向的思維。少數圖書館導入自動書架掃描機器人(AuRoSS)來進行架位整理，針對此例，先進表示若館藏每個物件落實無線射頻識別系統(RFID)，不僅可以透過機器整理書架，更可能打破既有的陳設和分類方式，不同媒材間的藩籬可能因此打破，實體館藏與虛擬館藏的連結也可能進行結合和混用。更甚者，現今資訊及知識產生，已漸不受「出版成書」的限制，而是更具有多樣性和連接性的多元物件。未來也許讀者可以完全按照目標的主題尋求資訊，無須受到媒材限制。再配合前述的裝置引導，使用者在尋找、探索都能可能更為便利，更沒有限制。

而會中，先達亦分享了推廣數位閱讀的成功經驗。靜宜大學圖書館的姜義臺先生分享說明，電子書平台眾多，讀者不易檢索，故將電子書的館藏皆整合於館藏目錄之中，並針對單一平台做策略性的推廣。士林高商圖書館鍾允中主任分享表示，嘗試發現讀者喜歡的主題，針對主題做目標族群的推廣，易顯成效。工業技術研究院圖書館在觀察使用者的日常行為中發現，使用者常有長程通勤的需求，強調電子書的易攜特性，嘗試針對通勤對象進行推廣，亦收效頗豐。

在這些成功的推廣經驗中，可以顯見管理者始終須透過觀察使用者，發現其需求，進而產生推廣策略。資訊科技的運用亦是如此，堅持時刻符合使用者的需求，方為優化服務的方向。如同我們所熟知的無人圖書館，雖然提供了創新且便利的服務，但是當讀者需要即時諮詢的時候，卻無法立即實行。實境空間技術的應用，自然亦應以使用者需求為考量。當資訊科技導入我們的生活之中，我們讓虛擬數位慢慢「介入」我們的生活，興許是媒材的虛擬化，抑或是物件結構的虛擬化，更可能是體驗行為的虛擬化。在我們日常中，投注大量成本挹注發展，卻可能和使用者的習慣和需求背道而馳，這樣實例所見多有，圖書館提供服務創新及優化時，確實不得留省思。