

納入使用空間，當會讓人耳目一新。

librarian 英文是知識豐富的人，我認為參考館員很吻合這個稱號。於圖書館的業務推廣上，參考館員從對館藏的了解，到扮演讀者與館藏間的 link，以至於閱讀的推廣等等，它就像一個企業裡的 CEO，肩負起對外的重要工作，推銷館藏資源的靈魂人物。圖書館是彙集不同專長人才的運作，其實每一位圖書館館員都可以有改變及感動讀者的力量，如何更貼近使用者，並觸動及感動人心的新創行動，才是下一波行動革命的引信。

讀者對圖書館服務期望與要求的改變，是受到服務業的發展的影響，要確保顧客滿意，開創服務價值，塑造圖書館專業服務形象，是現今圖書館都要面臨的趨勢。北歐航空總裁針對旅客的需求，掌握每個決定公司成敗的關鍵時刻，是每一次令人滿意的接觸，一方是乘客，一方是第一線工作人員，如何讓第一線人員以客為尊，讓顧客不只是滿意而是感動。芬蘭公共圖書館讀者滿意度達 80%，所以大學圖書館要有社群服務的概念，因為人是圖書館重要的資源。

這是個數位的時代，也是個翻轉的時代，教育在翻轉，圖書館也在翻轉，而且程度不下於教育的層面。大環境在改變，存在著—沒有書的書店，隨選印刷的出版社、無人圖書館、無紙圖書館、讀者從媒體使用者變成創造者、圖書館扮演促進者的角色，與讀者一起發展圖書館的活動和服務等等。

還是喜歡曼古埃爾說的，圖書館藏的不只是書，還有記憶與傳統。紙本書不只承載知識，更留下歲月漬痕與氣味。每座圖書館都該為紙書保留空間，當讀者摩娑紙頁，感受歲月於指間傳遞歷史的溫度--這才是圖書館在數位時代能留下的位置與重量。(聯合報，104/6/29)

參加「圖書資訊與檔案創新研究國際研討會：圖檔所二十週年所慶」 會後心得報告

數位資訊組 李佩珊

時間：105 年 10 月 13 日(四)至 105 年 10 月 14 日(五)

地點：國立政治大學研究暨創新育成總中心國際會議廳

主辦單位：國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所

國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班

協辦單位：國立政治大學圖書館

前言

近年由於圖書館人力不足，以及學習科技的快速進展，傳統的資訊素養教育轉型為數位學習或科技輔助的學習模式，因此探討有效的科技輔助圖書館資訊素養教育方式是當前的的重要議題。另外，檔案學領域近來因政府資訊公開與個人隱私保護議題備受關注，加上無紙化社會與電子化政府政策的趨勢，電子文件管理的議題日漸發展，有待學術研究為實務執行提供基礎。

今年正逢政治大學圖書資訊與檔案學研究所成立二十週年，舉辦此次研究會正是呼應上述研究新趨勢，期望透過研討會的舉辦彼此分享研究成果與經驗，共同開創領域的新境界。

本次研討會共分兩日舉辦，10月13日有兩場專題演講、三場議題討論、三個論文發表主題，由於待發表論文數量多，分為兩場地同步進行；10月14日則有一場專題演講、一場議題討論、一個論文發表主題，最後進行優秀論文頒獎與閉幕典禮。

第一天會議

論文發表主題：「數位圖書資訊」、「數位科技與出版研究」與「數位學習與數位閱讀」

第一天的三大論文發表主題分別為「數位圖書資訊」、「數位科技與出版研究」、「數位學習與數位閱讀」，圍繞著「數位」這個要素，各發表者提出了許多有趣的研究與觀察。

周澍來、李依霖、陳嘉勇、唐連成等共四位研究者發表〈**網友在社群媒體上分享未查證資訊的行為研究**〉，探討社群媒體上興盛的資訊轉發行為，研究結果發現受測者有45.2%會在社群媒體上分享未查證資訊，最常使用的社群媒體頻率由高而低為Line、Facebook、Youtube。民眾分享訊息的首要因素為：「此資訊很有趣，值得一看」，其次為「此資訊看起來很有用」，再者是「此資訊提供對特定事件、情況的了解」及「此資訊看起來很重要」。分享原因主要以資訊本身的有用性、重要性、和價值性為優先考慮。

從這篇社群媒體轉發資訊的研究，其實可以反思圖書館如何提高臉書粉絲專頁的貼文分享率，因為很多時候臉書專頁的貼文雖有高使用者觸及率，但在分享數及按讚數上卻很難提升。若參考此篇研究，或許可從充實貼文內容的趣味性、有用性、資訊價值著手，思考貼文內容的編寫，提高貼文閱讀與分享次數，進而促進讀者對圖書館的依賴、認同。

張淳媛發表〈以**Kano 二維模式分析各國博物館 App 要素初探**〉，Kano

二維模式(Kano model)用於評估客戶對於產品或是服務品質的滿意度，其理論對於產品或服務的滿意程度可分為以下屬性：

- (1)必須(Must-be)：當這項服務或功能存在時，不會顯著提高滿意度，但缺少會造成極度不滿。
- (2)一維(One-dimensional)：這項服務或功能存在會讓使用者滿意，如果沒有這項則會讓使用者覺得不滿意。
- (3)吸引(Attractive)：如果某些需求有達成將會導致客戶滿意，但沒有達成並不會引起不滿，這樣的因素存在可以強化企業的競爭優勢。
- (4)無差異(Indifferent)：無所謂、沒有差異，客戶不在意該功能是否存在。
- (5)反向(Reverse)：反向，客戶不希望有這種的產品需求，它的存在導致極大程度的不滿，如果缺少客戶會表示滿意。

張淳媛挑選 10 間世界知名博物館的 App，使用 Kano 二維模式的博物館功能研究結果做為框架進行內容分析，探討博物館 App 的哪些功能屬於必須、一維、吸引、無差異、反向。

除了博物館，現今圖書館也多有開發 App 供讀者使用，行動圖書館也是許多論文探討的議題，身為館員的我們不妨也將圖書館帶入 Kano 二維模式，探究哪些功能屬於必要、非必要或有吸引力。此外，現存的圖書館 App 雖不乏由圖書館主導開發且具有該圖書館特有風格，但不少圖書館的 App 是由相同廠商推出因此極其相似。由於並非由圖書館主導開發，在此情況圖書館要如何替該館服務之讀者考慮他們所需的功能，進而與廠商溝通、協調，修改 App 之介面、功能，使之最符合該館讀者的需求，是圖書館可以努力的地方。

除了論文發表外，本次主辦單位特邀南京大學出版研究院常務院長張志強教授演講，講題為〈大陸地區的數位出版發展與兩岸合作〉。在張教授的演講中提到 2000 年至 2015 年的出版圖書種數、印數變化，2000 年出版圖書種數是 14.3 萬種，2015 年增加為 47.6 萬種；2000 年圖書印數為 62.74 億冊，2015 年增加為 86.6 億冊。雖然數字上不論種數、印數皆上升，但每種書的平均印數卻是下降的，出版社的經營有略趨困難的態勢。而在期刊業方面的情況則是總印數下降、定價總金額上升、總印張數下降，可見經營難度也是日漸提升。

第二天會

議論文主題：「數位檔案」

林巧敏、區琬琳所撰寫〈臺灣檔案典藏機構符合無障礙網頁規範之檢測分析〉，其探討的主題非常貼近圖書館實際服務層面。

「無障礙網頁設計」能讓身心障礙族群享有與其他人相同的取用資訊的權利，不會因為身心障礙族群屬社會中的少數而被排除。雖然作者在本文透過國家通訊傳播委員會開發之 Freego 2.0 無障礙網頁檢測程式，檢測的是檔案機構的網頁而非圖書館，但其所提出的內容值得圖書館工作者注意。

目前臺灣現行之「無障礙網頁開發規範」，是針對網站管理者以及設計者的需要，於 2002 年 6 月行政院研究發展考核委員會(以下簡稱研考會)委託中華民國「輔助科技促進職業重建協會」參考「無障礙網頁內容可及性規範」(Web Content Accessibility Guidelines 1.0，簡稱 WCAG 1.0)進行中文無障礙網頁開發規範與檢測系統而開發；再參照他國制訂的相關政策和推廣策略等等，訂定適用臺灣的「無障礙網頁開發規範」。標章與等級分為 A、A+、AA、AAA，相對於 WCAG 1.0，增列「多媒體相關資訊的可及性、網頁結構和呈現處理的可及性、網頁開發和輸出入裝置相關技術處理的可及性、網站瀏覽機制的可及性」等四項原則。

目前東海大學圖書館的網站屬於 A(第一優先等級)，從無障礙網頁開發規範的標章等級來看，尚有進步的空間。未來努力的方向可參考未來將上路的「無障礙網頁開發規範 2.0 版」，或使用 Freego2.0 這項新版測試工具進行測試與修正，預先了解可改善的面向。

正在草案徵求階段的「無障礙網頁開發規範 2.0 版」，與前一個版本比較的改變包括：將原先 4 個「優先等級」(A，A+，AA，AAA)，改成符合國際採用的 3 個等級，取消國內特有的 A+等級、強調對於聽覺及視覺內容提供平等的替代文字說明，必須為任何非文字的內容提供「相等意義」的替代文字，使這些內容能依要求轉變為大字版、點字、語音等不同型態等，是相當有意義且符合現今身心障礙族群需要的調整。

王立勛、游宗霖發表之〈由社群網站內容探討民眾對於機敏檔案的認知與看法〉，藉由 2016 年 3 月發生的民眾擁有重要歷史檔案而被搜索的事件，對全台最大 BBS 站的討論進行內容分析，探討民眾對檔案制度的論點、看法。結果發現有許多民眾寧可相信民間有聲望人士促成之行動，而不願相信公家單位的專業人員。為何政府的公信力、權威性、專業度會遇到如今的瓶頸，是所有人均須思考並努力重建的。

雖然此篇研究與圖書館沒有直接關聯，但若從圖書館的角度來想，不論公私立單位，圖書館一直以來在社會中多少都有「專業度不足」、「工作輕鬆」的形象，和檔案管理機關面臨的情況不同但卻有些許類似。雖然圖書館的實

際工作情況並非一般民眾印象所想，但社會大眾卻有如此誤解，長期下來對圖書館工作人員不啻是一種士氣的打擊。圖書館若能提高在社會中的專業形象，亦可提高在崗位上工作之所有人的工作成就感、認同感，是未來圖書館亟需努力的方向。

參考文獻

- 1.王立勛、游宗霖(2016年10月)。由社群網站內容探討民眾對於機敏檔案的認知與看法。林素甘(主持人)，數位檔案。圖書資訊與檔案創新研究國際研討會，台北市。
- 2.林巧敏、區琬琳(2016年10月)。臺灣檔案典藏機構符合無障礙網頁規範之檢測分析。林素甘(主持人)，數位檔案。圖書資訊與檔案創新研究國際研討會，台北市。
- 3.周澍來、李依霖、陳嘉勇、唐連成(2016年10月)。網友在社群媒體上分享未查證資訊的行為研究。莊道明(主持人)，數位圖書資訊。圖書資訊與檔案創新研究國際研討會，台北市。
- 4.張淳媛(2016年10月)。以 Kano 二維模式分析各國博物館 App 要素初探。莊道明(主持人)，數位圖書資訊。圖書資訊與檔案創新研究國際研討會，台北市。

貳、圖書館 105 年 10 月份各項統計

流通組 2016 年 10 月各項流通量統計

流通組 羅問津

10 月借還書人次冊數統計

日期	借+續		還書		預約		小計	
	人次	冊數	人次	冊數	人次	冊數	人次	冊數
10月1日	114	292	51	117	21	26	186	435
10月2日	104	267	46	85	20	24	170	376
10月3日	501	1136	467	975	55	75	1023	2186
10月4日	376	887	327	678	39	53	742	1618
10月5日	382	873	317	679	52	60	751	1612
10月6日	370	812	275	478	37	47	682	1337
10月7日	276	615	208	372	33	46	517	1033