

「現代化圖書館趨勢」研討會心得

張慧雯

東吳大學城區分館專員

筆者出席2013年5月17日於國立餐旅大學國際會議廳舉辦的「現代化圖書館趨勢」研討會，以下針對研討會各講題內容，做簡要介紹及心得分享。

講題一：我愛綠建築（成功大學建築系林憲德教授演講）

林教授開宗明義以倫敦的摩天大樓（如右圖¹）來告訴大家「媒體錯誤的資訊報導，使大眾對綠色建築充滿高科技的妄想，高科技不是對人類生活的救贖」，林教授激動地表示這棟大樓全數玻璃帷幕、無法開窗、無法節能，反而耗能，卻是媒體所說的綠建築，給了大家對綠建築的錯誤遐想。

林教授坦言他並未做過圖書館建築的設計，不過他倒是曾經研究過幾個圖書館建築的耗能比較，主辦單位曾希望他演講綠建築圖書館，但他對圖書館沒有概念，因此還是以建築的耗能來讓大家對綠建築有正確的認識。

林教授播放了一段太平洋小島的影片，影片中所有死去的鳥兒，體內全是人類丟棄的廢棄物，震撼人心的畫面讓林教授非常感慨，如果建築是對環境迫害至極，人類根本是以崇尚綠建築買贖罪券的心態，無形中迫害生存環境。

311地震過後，日本節省能源的比例是地震發生時的29%，然而日本作的節能措施不是運用高科技，而是減低列車班次、少開一半的燈、穿涼爽衣物以節約冷氣運作……等，回到善待環境的心態，所作所為就能節能，林教授如是呼籲大家。

「綠建築」在日本稱為「環境共生建築」，有些歐美國家則稱之為「生態建築 (Oecological building)」、「永續建築 (sustainable building)」。建築物是「地球資源」為INPUT，以「廢棄物」為OUTPUT，因此所謂的綠建築當然就是對地球環保傷害最少的建築，亦即最小的資源INPUT及最小的廢棄物OUTPUT的建築物了。依此觀點，我們可把綠建築定義為「消耗最少地球資源，製造最少廢棄物的建築物」。



【倫敦「小黃瓜」摩天大樓】

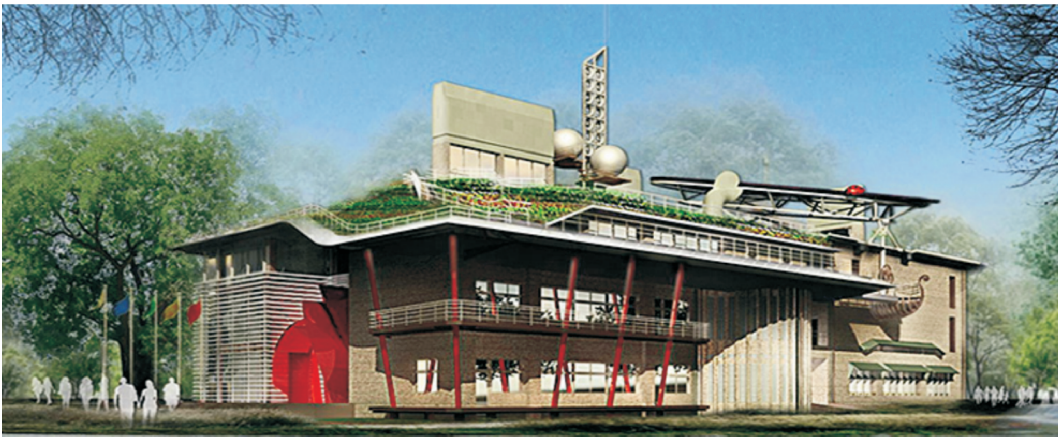
1 圖片來源：<http://www.searchouse.net/op/arch?bid=194>

林教授以現場國立餐旅大學的國際會議廳為例，指出多項耗能的措施：

- 一、間接照明：浪費燈具的明亮度，應以好的燈罩設計及省電燈管以節省電能。
- 二、冷氣出風口與迴風設計：改以兩側及地面出風，亦可減少冷氣耗損。
- 三、音響設計：好的室內音響設計，可不用麥克風就能讓會議廳所有聽眾聽到講者的內容，不需利用麥克風設備。

其他如夾板材質的昂貴程度、損害健康程度.....等，均可改善。

林教授歡迎大家下次到成大他設計的綠色魔法學校（如下圖²）舉辦研討會。



【綠色魔法學校】

謹提供林教授演講之綠色建築四大範疇及九大指標，在此不詳述綠色建築之細節：

【表一：綠色建築評估指標】

生態	1、生物多樣性指標
	2、綠化量指標
	3、基地保水指標
節能	4、日常節能指標
減廢	5、CO2減量指標
	6、廢棄物減量指標
健康	7、室內環境指標
	8、水資源指標
	9、汗水垃圾改善指標

講題二：圖書館行銷（彰化師範大學葉凱莉院長演講）

彰師大圖書館前館長葉館長以自己所學行銷，來探討圖書館行銷的議題。在彰師大圖書館引進新技術、新服務時雖然有成本高昂的考量，然而葉前館長所秉持的

2 圖片來源：綠色魔法學校網頁<http://www.msgt.org.tw/home.php>

是對讀者的服務改善之獲益，用以說服上級長官的支持。例如自助借還書機則是最顯而易見精簡人力及提升讀者效益的一項新服務。

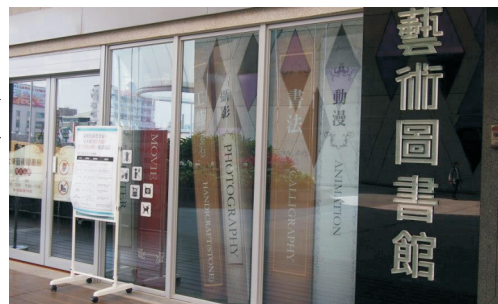
而每項改變與新服務的發想，均來自圖書館的 STP。

- Segmentation（市場區隔）：將顧客需求更準確切割。
 - Targeting（選定目標市場）：圖書館資源的有效利用。
 - Positioning（定位）：圖書館在顧客的心中是什麼？
- 葉館長在思考圖書館行銷時，認為圖書館的服務具有以下特性：
- 看不見→無形性
 - 衍生問題：無法從外觀判斷品質。
 - 行銷策略：將無形事物有形化、管理實體佈置、人員、設備等（裝修館舍入口、區域配置等）。
 - 留不住→不可儲存性（易逝性）
 - 衍生問題：需求變動大時易產生供需失衡情形。
 - 行銷策略：
 - ◆ 尖峰與離峰時段的管理（每小時實施服務點人數調查，非尖峰時段只留一人）。
 - ◆ 預約制度（諮詢預約）。
 - ◆ 顧用兼職人員。
 - ◆ 增加顧客的參與（志工）。
 - 帶不走→不可分割性
 - 衍生問題：服務提供者為誰。
 - 行銷策略：
 - ◆ 同時將服務提供給更多人享用（自助借還）。
 - ◆ 加快服務提供速度（動作精準確實）。
 - ◆ 訓練更多服務提供者（人員輪調，才可隨時互相支援）。
 - 變化大→異質性
 - 衍生問題：服務品質標準化與控制的困難。
 - 行銷策略：
 - ◆ 進行館員招募與訓練過程的投資。
 - ◆ 實施標準化的服務績效評核制度。
 - ◆ 追蹤顧客滿意度。

議題三：參訪大東藝術圖書館

高雄鳳山的大東藝術圖書館定位在藝術類資源的蒐集，因此館舍建築隨處可見藝術氣息。圖書館大門即揭示該館蒐集的主題，如右圖所示。

以下擷取幾張參訪照片資訊供參。





【具巧思的新書展示架】



【可配合書本的大小，自由伸縮調整】



【桌上充電座與檯燈開關】



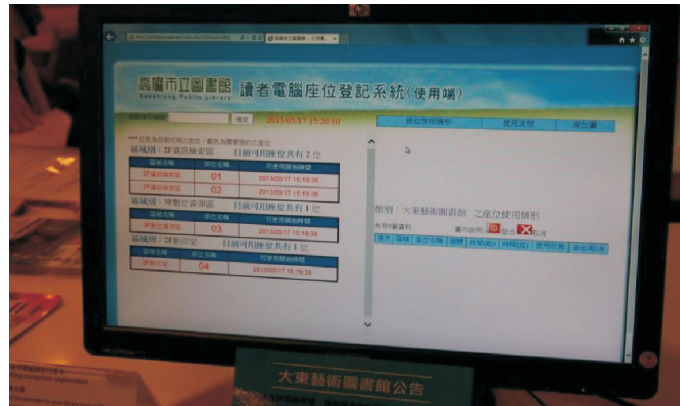
【圓形活動區（公圖說故事時間使用）】



【影音欣賞區，由館員端主機控制播放，減少公播版影片損壞率】



【現刊架，側開式】



【使用電腦劃位的座位系統】



【鐵網窗簾（無特殊功能，無法遮陽）】



【舒適的窗邊座椅為國際名家設計】

右圖左為「建築生活美學專區」，每週有建築師或設計師免費提供居家裝潢、建材等相關諮詢，亦屬諮詢動態區。

不安靜的木頭高架地板，任何人輕輕走動都有聲音（右圖右）

大東藝術圖書館若照成功大學林憲德教授的觀點應不屬於綠建築，但以公圖服務一般民眾親子的觀點，卻是舒適、有意境的設計，規劃的動態區不少，在三層樓的設計中，動態區均集中在一樓，目的都是為了親子共讀而設。而三樓的建築諮詢區設計（上圖左）十分符合城市美學的宗旨，館員表示來諮詢的民眾不少，很切合一般民眾查找建築或裝潢等問題的需求。

而三樓的建築諮詢區設計（上圖左）十分符合城市美學的宗旨，館員表示來諮詢的民眾不少，很切合一般民眾查找建築或裝潢等問題的需求。

參考資料：

1. 國立成功大學林憲德教授研討會簡報
2. 彰化師範大學葉凱莉院長研討會簡報

