



# 後疫情時代下的新嘗試，虛擬圖書館的實踐與推廣：以成大圖書館Gather Town為例

蔡德宏

成功大學圖書館推廣服務組

周志文

成功大學圖書館崑崙醫學圖書分館

## 壹、前言

COVID-19新冠肺炎疫情襲捲全球至今已邁入第三年，各國及各行各業因為疫情產生諸多動盪，圖書館看似靜態的服務，也因為避免群聚接觸或降低病毒散播等疑慮導致實體服務受到影響，2021年中旬疫情再次升溫，國立成功大學圖書館（以下簡稱本館）首次自5月20日至7月29日閉館兩個多月，在這段不算短的期間，本館透過調整服務方式因應臨時又急迫的狀況，過程中的層層挑戰都與時間賽跑，無非是為了把讀者的使用需求擺在第一位。

而實體展覽、活動、演講的停擺，起初試圖藉由推動電子資源閱讀活動進行取代，但缺乏誘因讓成效相當有限，於是在本館館長王涵青教授實驗室的經驗分享下，圖書館找到

新的可能性，並開始發揮了組織的即戰力。

## 貳、首啟線上諮詢台

讀者閱覽服務與參考諮詢服務是圖書館的門面，也是第一線面對讀者的單位。當面對疫情困境時，國立成功大學（以下簡稱本校）很快引進網路視訊會議應用程式（Webex），讓師生在課程教學與學習獲得即時因應，而當本館閉館之初，在知識服務組發想下，擬將I Desk（讀者閱覽服務）與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的操作媒介享受線上服務；此概念立刻獲得館方肯定，相關業務組便緊鑼密鼓地朝此目標邁進，線上諮詢台（Online Information Desk）因而誕生了！（圖一）



圖一 線上諮詢台圖示（蔡德宏設計，2021）

使用者只要連上本館首頁，使用滑鼠游標滑過上述圖案時，相對應的圖案就會放大，也會顯示對應的服務內容，點選該圖案後即可登入對應服務組別的Webex會議室，只要讀者有任何服務需求，無論是低限度的預約取書、還書以及畢業論文繳交、離校辦理手續等問題諮詢，都可以透過線上諮詢台獲得解答。而此圖像設計是由推廣服務組依據使用者經驗（User Experience）設計而成，並仿造真實館舍櫃檯的服務位置，借還書櫃台在左，參考諮詢台在右；而網頁格式的調整與連結，則由系統資訊組負責架設、測試與實踐，在Webex會議室服務期間，分別有典藏閱覽組與知識服務組同仁隨時待命，經由館內各組多方合作，疫情閉館下仍保持服務的熱忱，獲得讀者的接納與好評，尤其是疫情嚴峻的時刻，讀者的體諒與耐心等待，讓館員倍感溫暖，後來此概念後更推廣應用到全校各處室，期能將疫情帶來的不便降到最低。



## 參、Follow Me toGather! 成功大學圖書館的前瞻實驗

### 一、虛擬圖書館的初探

在諮詢服務線上化後，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？本館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、課程討論等一應俱全，是國外許多學界人士將辦公線上化的首選，於是將此資訊推薦給館內同仁參考及應用。由於各組業務性質不同，在展覽與推廣活動方面，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>1</sup>（圖二、圖三）；建置初期由推廣服務組蔡德宏企劃組員摸索與學習Gather Town的系統功能與操作方式，而醫分館則由周志文編審主導，兩位專案工作人員竇子翔、張鈞翔執行規劃與建置。



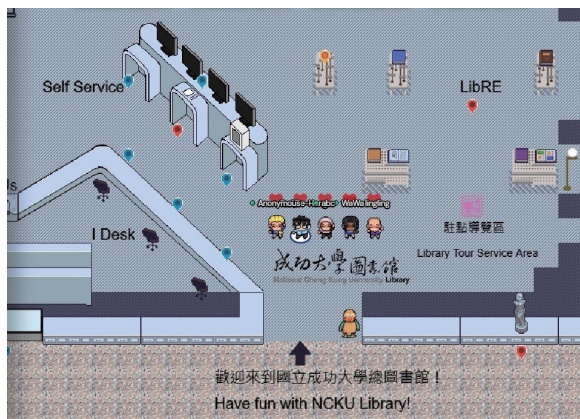
圖二 總圖書館一樓實景

Gather Town從使用者經驗角度來說非常直覺好上手，且進入專屬空間不用註冊，可自訂角色造型、名稱，也可以選擇是否開音訊與視訊，同時由於這套應用程式的開發是為了要解決居家辦公、線上會議等問題，因此具備高擬真度的臨場感，彼此之互動會隨距離遠近而改變，彷彿只隔著一塊虛擬的OA辦公家具隔板而已，辦公之餘還可以透過繽紛可

1 成大圖書館Gather Town虛擬圖書館網址 <https://app.gather.town/invite?token=a8IX5xMR>。



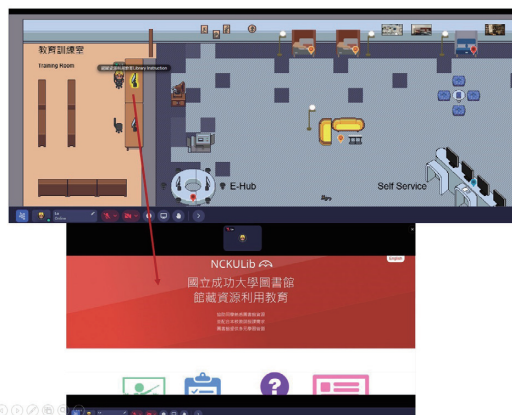
愛的視覺讓心情感到愉悅，更像是一款為了辦公而設計的線上遊戲。



圖三 配置與家具十分仿真的Gather Town虛擬圖書館

然而，Gather Town雖然非常直覺，但建置時卻是需要不斷測試；由於本館接觸Gather Town的時間點是在產品剛推出初期，因此，當我們在不斷測試的過程中，Gather Town團隊也致力於滾動式優化系統，所以經常遇到才剛學會如何操作，隔天系統就更改成新的設定之窘境，幾乎每天都要持續摸索，才知道哪裡被調整過，相當需要耐心。

Gather Town具備高度創作彈性，除豐富的內建物件媒材外，還可自行搭配相關配套軟體Tiled進行進階編輯與地圖再造，物件內還可嵌入超連結、使其具有沉浸式體驗的特質，互動中學習也成為當代的趨勢，透過連結埋入電子資源、講座活動的宣傳公告、各式資源檢索的網頁、圖書館Facebook、Instagram、Webex背景圖下載點等，都可讓讀者透過虛擬線上如同到實體館舍自由瀏覽、閱讀、交流、諮詢與參加講座、教育訓練課程等（圖四），而其在版面配置上也具備高度且彈性的延伸性，可以隨著服務的增加、改變而進行空間調整或增減。



圖四 經由Gather Town虛擬圖書館，引導讀者至館藏資源利用教育網頁





面對疫情擾動，本館順勢打出這一記變化球，不僅提前觀察讀者對圖書館雲端化的接受度、參與度，更訓練出館員們的即戰力與軟實力，同時意識到元宇宙時代已來臨，館員必須隨時做好因應準備。

## 二、線上主題書展

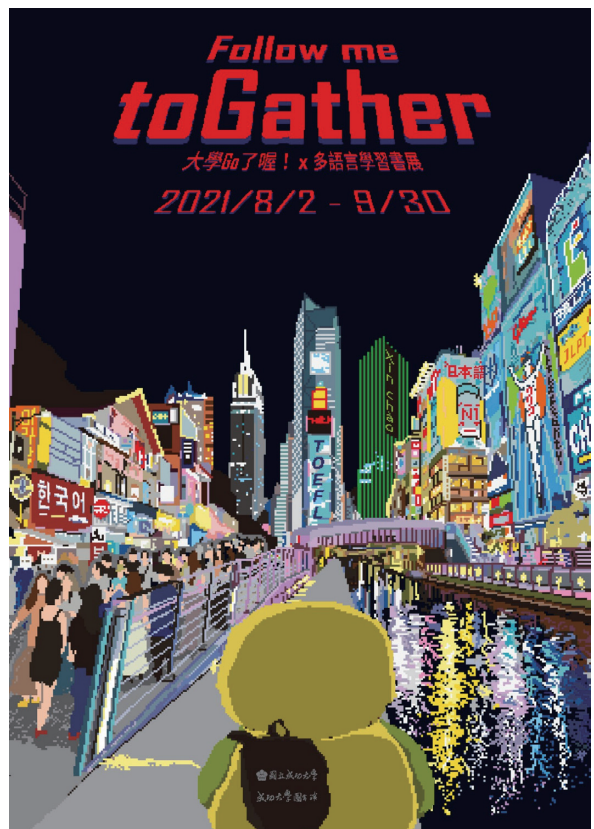
2021年8月本校首度舉辦Gather Town 虛擬校園博覽會，提供準大學生探索本校各科系的機會，圖書館亦加入推廣宣傳行列。虛擬圖書館坐落於最靠近主舞台的絕佳位置（圖五），活動期間總館及醫分館推出「Follow me toGather: 大學Go了喔! x 多語言學習」線上書展，讓書展跳脫實體框架，在線上與讀者一起同樂外，並舉辦定時導覽服務。

8月2日至10月15日於總館展出的「大學Go了喔!」線上書展，是以「選校選系」、「大學生活」及「未來出路」為三大主軸，蒐集豐富館藏資源，整理出不同主題書單，以提供未來大學生為即將進行的選校選系、大學生活身心靈適應預作準備，另也延伸至就業及創業主題書單，提供在校生們為畢業出路尋找機會（圖六）。

後續在本校90周年校慶之際，有鑑於當代高等教育裡，單一專業已不是唯一可選擇的道路，加上近年來著力於推廣跨域人才培育，鼓勵跨領域的專業互相交流，激盪出具研究、教學價值的火花，不斷創新求變的過程中，不僅協助



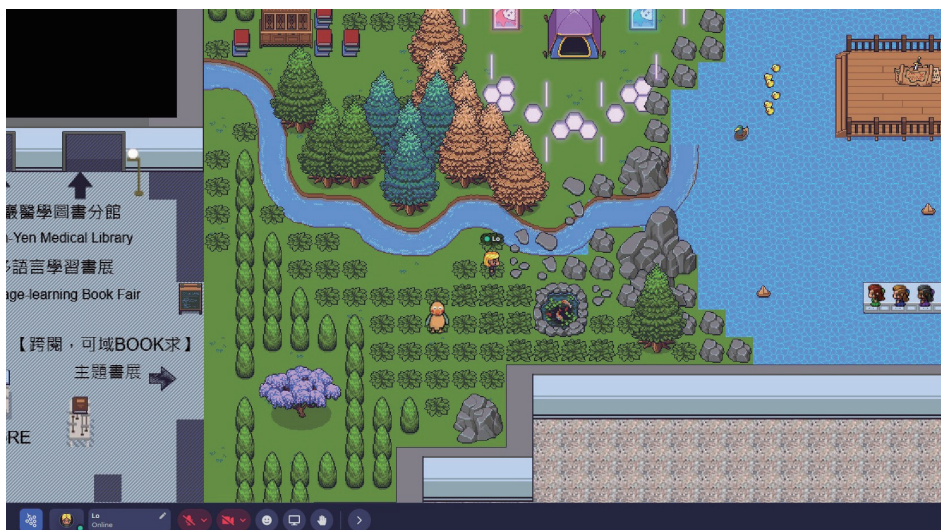
圖五 2021年成大虛擬校園博覽會實況



圖六 「Follow me toGather: 大學Go了喔! x 多語言學習」線上書展海報

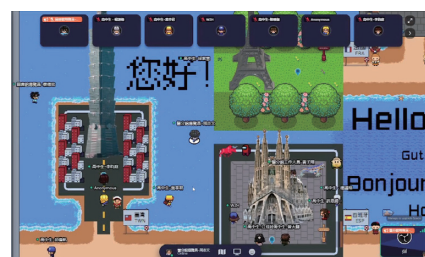


學生走出自己的一片天，也讓整個教學生態變得更加豐富多元。因此，總圖書館於2021年9月27日推出「跨閱，可域Book求」主題書展，以實體與線上同時展出，展示成大圖書館內豐富的館藏資源，全新企劃打造嶄新氣象，致力於開啟讓每一個專業都有互相對話的可能，達到跨域不設限、教育不設限、未來不設限的三個目標（圖七）。



圖七 跨閱，可域Book求線上主題書展

線上主題書展的第二展場是在等比例縮放的虛擬醫分館中，在總館展出「大學Go了喔！」線上書展同時，醫分館特別建置了「多語言學習書展」專區（圖八）。語言是人與人溝通的工具，也是課業學習、出國旅遊、謀職就業的重要祕密武器，雖然疫情期間出國困難重重，但精進並充實自身的語言能力，為的是等待更好的未來；書展蒐羅多種語文的實體與電子館藏，包括：多益、托福、日語檢定、韓語、越南語、德語、法語、西班牙語等，讓大家在展期間雖是正值暑假返家，仍能利用線上書展方式，彷彿置身於成大圖書館中，透過不同體驗方式學習與交流，也讓展覽在虛擬空間中呈現出更多元且無限發展的可能性。



圖八 多語言學習書展專區一隅

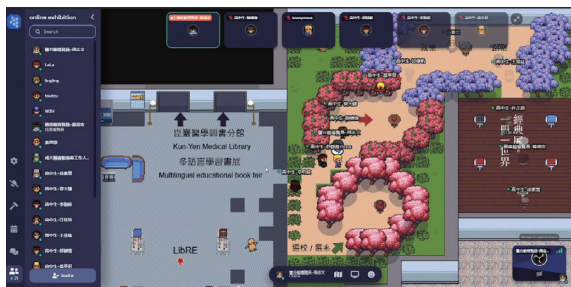
醫分館同仁更發揮想像力，創建充滿異國風味的海岸及八大國家島嶼，以Google Slides呈現臺灣、美國、日本、法國、德國、西班牙、南韓及越南等國所屬語言學習書



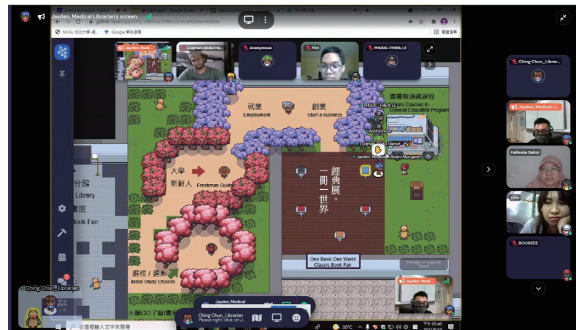
籍，各國著名景點：臺北101大樓、自由女神像、名古屋城、艾菲爾鐵塔、布蘭登堡門、聖家堂、景福宮及順化皇城等更躍然於醫分館Gather Town，再搭配Google街景帶領觀眾彷彿身歷其境。在各國著名景點旁，也巧妙建置符合各國風俗民情的物件，例如越南舂箕船、西班牙鬥牛、法國名牌包、美國好萊塢星光大道及日本東京奧運，更呈現臺灣優異的獎牌數。此專區旨在吸引高中生瞭解本館所蘊含豐富語言學習書籍，培養未來準成大生學習外語及探索世界的動力及嚮往。

### 三、導覽服務

在不受時空限制的虛擬圖書館中，更可針對不同類型讀者提供適切之導覽內容，自2021年8月9日至12月15日間，參與本館導覽活動對象包含：高中生、圖書館同道、International Symposium on the Control of Aquatic Animal Diseases國際研討會國內外學者、醫學院外籍生及大崙國小學生，共計20場次，328人次參與（圖九、圖十）。



圖九 成大校園博覽會導覽實況



圖十 國際研討會導覽實況

面對不同身分讀者，也考驗本館導覽人員切換角色以不同面向與口吻介紹的能力，例如：以大哥的口吻拉近與國小生之間的距離；以專業圖書館員形象，從專業圖資領域角度為同道館員解說，甚至切換為英文模式，以利用教育課程的講師身分為本校外籍生講解，或化身為國際研討會後導遊，介紹本館海洋相關館藏。導覽結束後參與者也熱情地在留言板鼓勵館員，舉例如下：

「成大館員導覽很棒也很厲害，超棒」

「超特別的虛擬導覽」

「很有趣，詳細的導覽，工作人員辛苦了！」





「超棒的導覽 很用心!! ---來自鳳新高中的讚美」

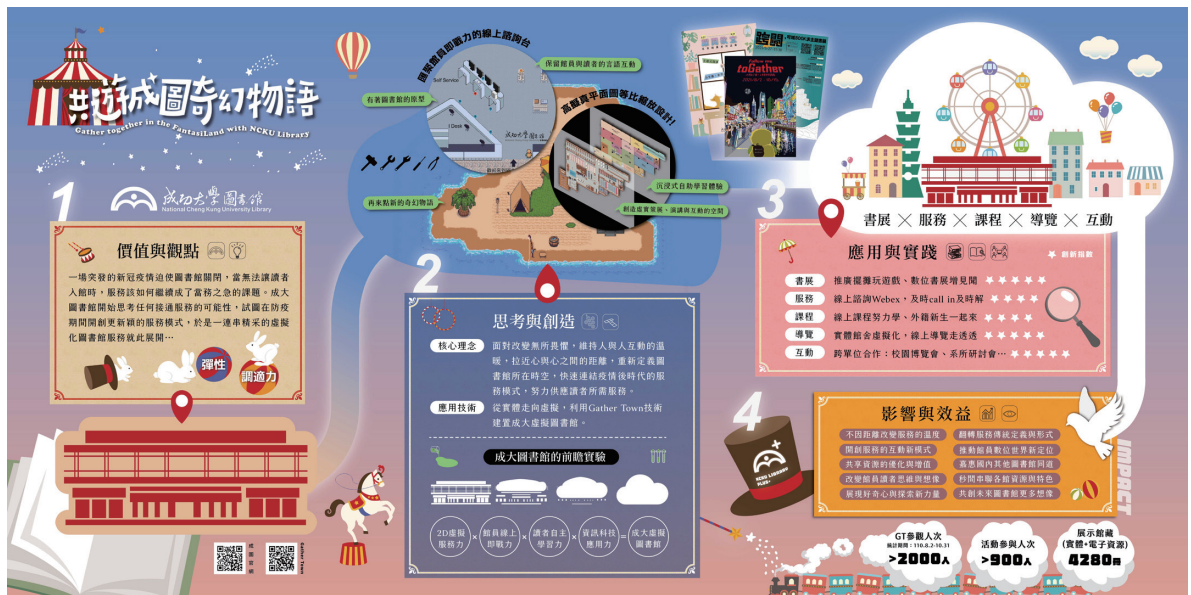
除了留言版上眾多回饋之外，印象最深刻的是一位來自臺南女中同學聽完導覽後，熱情地在Gather Town上與導覽館員聊天，表達聽完導覽後除感到驚豔，圖書館豐富的館藏及服務更加確定此位同學繼續待在家鄉就讀成大的意願，設立Gather Town虛擬圖書館的實質意義也因此具體呈現。

### 肆、共遊成圖奇幻物語

踩上雲端，復古的紅白機與任天堂的遊戲如真似幻的浮現眼前，大塊、明亮的像素風格，彷彿一個時代的童年縮影，這是最好的時代，也是最壞的時代，當你插入一片馬戲團的卡匣，繽紛的、綺麗的、魔幻的世界熱烈上演，誰能想到80年代的感覺還能如此被精彩復刻。本館利用Gather Town所打造的虛擬圖書館，成為後疫情時代的館員與讀者隱匿的棲身之所，稱不上是苦中作樂，但卻能遊戲人間，人人都是時代先知！因此，在階段性任務完成後，本館也帶著這個夢幻的成果在網路與現實中進行巡迴，保有隱私的空間才能做絕對的自己，讓圖書館與讀者共同譜出一段如馬戲團般精彩的奇幻物語！

每年中華民國圖書館學會為凝聚全國各地圖書館界的專家、學者、館員之觀點，共同研討國內圖書館的營運方向，皆定期舉辦學術海報展，進而促進各地圖書館的交流，甫於2020年榮獲海報展首獎的本館，再度在2021年以「創意亮點」為方向提出「共遊成圖奇幻物語 Gather together in the FantasiLand with NCKU Library」（圖十一）參展，將思考的價值與發展的脈絡、影響等鉅細靡遺地透過視覺設計手法呈現出來。





圖十一 中華民國圖書館學會海報展-國立成功大學參展海報-共遊成圖奇幻物語

本次的設計理念由馬戲團帳篷裡的奇幻空間作為起點，過去我們不乏在美式動畫風格UPA<sup>2</sup>（United Productions of America）中曾看過馬戲團的帳篷從外面看起來小小的，裡面卻藏有偌大空間，而這樣的概念就如同圖書館的空間不只在建築物本體上，還存在於浩瀚的網路世界中，拉開馬戲團的帷幕，就進入了我們特別訂做的虛擬成大圖書館，迷你化、像素化、等比化的Gather Town空間中嵌入了圖書館既有的各式服務，為疫情期間造成的巨大影響帶來緩衝，沉浸式的體驗學習讓推廣閱讀的方式變得更加親切，展覽可以無限延伸成森林、海灘等圖書館所沒有見過的自然場域，難以想像小時候的單機遊戲有一天居然能以這樣的方式重現於日常，並且NPC<sup>3</sup>（Non-Player Character）不是只會說歡迎、謝謝等詞的智慧機器人，而是在圖案的後方就有真實的人為您服務。除此之外，就連平時不易推

- 2 UPA（美國聯合製片公司）-美國動畫黃金時代後期，由於電視開始普及，在戲院播放的動畫短片開始走下坡，當時出現一家小型動畫工作室即UPA，網羅1941年迪士尼罷工潮離職的動畫師加入，以簡約的美術設計與有限動畫（Limited Animation）的製作方式，克服資金不足的限制打造出的全新動畫風格，著名代表作有《摩登原始人》、《史酷比》等。
- 3 非玩家角色（Non-Player Character，簡稱NPC）- NPC是遊戲背景中，非主角（狹義上來說還要求非敵人）的陪襯人物。玩家藉由他們與遊戲互動。在桌上角色扮演遊戲裡，NPC是由遊戲主持者操縱，而在電腦角色扮演遊戲裡，則是由程式預設的劇本來決定NPC的反應，由遊戲的人工智慧做出控制。



廣的電子資源，竟也在這時乘勝追擊地火了起來，館員們就好像化身為馬戲團裡的特技人員，不只在建造上給出了新穎、創意的視覺畫面，更在各式的物件中提供線上服務，代表一齣好看的表演需要的是眾人的努力，而非單打獨鬥。

因為疫情仍未退燒，本屆海報展也轉換成線上展覽的方式，本館為求好心切，也在非常短的時間內拍攝、剪接、後製出一支解說短片<sup>4</sup>，在館長與同仁的合作下，更清楚地為本館的新嘗試進行說明，也非常榮幸地獲得了許多學會會員的青睞，最終摘下了2021年海報展的第二名，成績斐然。

## 伍、受邀與圖書館同道分享本館建置與使用經驗

Gather Town虛擬圖書館是後疫情時代一個全新的嘗試，因此，向來樂意分享的我們，也願意把我們的經驗與圖書館同道分享。

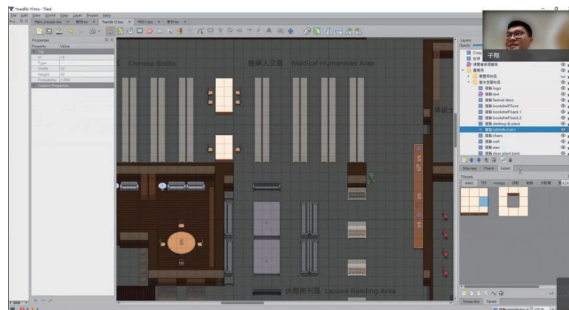
### 一、「從無到有，建置虛擬圖書館空間Gather Town」分享會

在2021年8月26日本館王涵青館長在中華圖書資訊館際合作協會第十五屆第二次會員大會中，以「疫情當下與之後的圖書館-[距離只是參考值，不是絕對值]」為題，分享本館在疫情下所做的各項創新服務後，引起同道的高度興趣，想進一步瞭解建置過程與心得。

因此，本館於9月13日舉辦線上分享會，邀請全國大專校院圖書館、公共圖書館及國家圖書館等單位參加，首先為圖資領域同道提供20分鐘導覽行程，讓與會者親臨成大虛擬圖書館親身感受，再由本館蔡德宏館員分享線上改造圖書館之實務經驗，另由寶子翔卸任專案人員分享如何運



圖十二 分享會中Gather Town導覽實況



圖十三 Tiled工具教學實況

4 共遊成圖奇幻物語解說短片：<https://www.youtube.com/watch?v=ZtN--SihlQU>。



用第三方軟體Tiled進行建置（圖十二、圖十三），簡易且實用的教學主題吸引237人次參與，深獲好評。

## 二、中華圖書資訊館際合作協會「圖書館館員培力計畫課程」

延續前述分享會的熱烈迴響，本館於今（2022）年接獲中華圖書資訊館際合作協會邀請，希望再次向全國館員講解Gather Town基本建置技巧，以滿足建置虛擬圖書館需求（圖十四）。順應近年元宇宙熱潮，本館特將4月26日課程主題定為：「Gather Town虛擬圖書館邁向元宇宙」，除介紹元宇宙趨勢發展，並闡述Gather



圖十四 館合協會協力計畫課程Q & A實況

Town在瞬息萬變科技發展下所扮演的角色，緊接著說明基本建置技巧與經驗，另外分享實用素材包提供與會者下載，無不希望鼓勵同道們勇於嘗試建置所屬單位的虛擬圖書館，本場次活動共計225人次參與，更期待有朝一日，各館相互串連，「臺灣虛擬圖書館」因應而生。

## 陸、結語

COVID-19新冠疫情為全球帶來嚴峻挑戰，但對隨時吸收新知且最順應趨勢發展的圖書館員來說，無疑是開創嶄新服務的絕佳機會，防疫措施非但沒有侷限圖書館的功能，反倒是藉由虛擬圖書館強化既有服務。由上述前瞻實驗成果可以發現圖書館服務的廣度與深度因此提升，所謂廣度是指參與導覽群眾從本校大學生擴展至小學生及高中生，甚至分享給全國各類型圖書館館員；導覽內容也從制式化內容衍生為深入介紹各式主題書展及Gather Town建置細節，就連生醫領域文獻檢索技巧也能在Gather Town中開課傳授，吸引尚在國外的外籍新生參加。

憑藉虛擬世界不受空間限制的優勢，館員宛如馬戲團中身懷絕技的表演者，在虛擬世界中全力展開各種意想不到的資訊服務與推廣。面對未來虛實整合乃至於全面數位化的沉浸式學習環境已是不可擋的趨勢，心態上您做好準備了嗎？成大圖書館準備好了！