



從商品、服務到沉浸式體驗： 圖書館文創轉化及其醫療跨域

吳宇凡

國立臺北科技大學文化事業發展系助理教授

壹、當圖書館走向數位化

目前圖書館科系的學習趨勢漸朝向資訊科學的面向邁進，圖書館傳統所學與本質因此相較之下越來越不受重視。為何在這樣的數位化潮流之下，仍要興建實體圖書館呢？特別是近年來包括高雄市、臺南市與近期的桃園市圖新總館的成立，皆顯示出各界對於實體圖書館仍有所期待。

論及新世代圖書館的時候，容易連結到許多與數位有關的關鍵字詞，例如：虛擬、高科技、人工智慧、數位賦能、遠距、多元服務等。在設計與規劃圖書館服務的時候，就會優先朝這些數位化的面向去考慮。但從另一個角度來考量，正因為資訊變革之快，對圖書館而言，服務只不斷追求新科技與數位化，也並非是全然有利的。

在圖書館界皆熟知的圖書館五律中，第一條提到「節省讀者時間」，現今資訊科技崛起的同時，圖書館不僅解放了空間的束縛，跨越了時空的限制，提供無遠弗屆的服務，但讀者也因此開始不親自到圖書館。許多圖書館重新進行空間規劃後，將多出來的空間規劃成提供多元服務的空間。空間與空間規劃，成為圖書館在經營上的另一個解藥，舉凡K書中心、多媒體、學習共享、創客空間等，都是常見的圖書館空間規劃後的結果。

當圖書館提供的服務越多元，讀者反而越不認識圖書館是什麼？圖書館推動更加活潑



的經營方式，開設各式各樣的課程，例如：電腦、金工、美勞、手作等，但對於讀者而言，他們所認識的圖書館是什麼？是K書中心？電腦教室？才藝教室？活動中心？這部分沒有絕對的答案，因為每個人的認知不同、需求不同，自然對於圖書館的期望也不同。

貳、實體圖書館的價值在於體驗

若回到探尋實體圖書館價值的源頭，當讀者來到圖書館，讀者可以得到什麼有別於數位圖書館的東西？在圖書館裡，讀者可以享受被群書環繞的氛圍、可以與館員面對面談話、可以利用各種圖書館實體空間。在各地圖書館陸續開始誠品化的風潮後，圖書館也開始思考實體圖書館可以怎麼改變，以做出虛擬和數位圖書館做不到的事。

以高雄市立圖書館新館為例，除了將書籍改以書店販售型式的方式展示外，同時也在寬闊的一樓大廳舉辦各類活動，並在館藏書架中設計獨創的書籍展示櫃，以類同博物館的形式展示主題書籍。透過這些不同於圖書館的既定形象，逐步思考實體圖書館可以怎麼推動，做出虛擬和數位圖書館無法做到的事。

實體圖書館的價值，即在於體驗。可以讓讀者體驗圖書館文化、制度、氛圍，體驗所有圖書館裡大大小小的事情。體驗是什麼？依據Schmitt（1999）¹，體驗是直接接觸或參與。包含親身經歷、親力親為、五感感受，進一步的由五感的感受慢慢延伸出「沉浸式的體驗」。體驗是與周圍環境互動過程中所誘發出來的內在知覺與反應，目前被廣泛應用於產品設計、服務、活動、行銷及環境設計等。

在規劃體驗時，可以有明確的專指性，可以讓體驗符合我們的期待，正向的反應有助於品牌營造與行銷，包含圖書館經營的面向。基於體驗是一種橫跨情感、心理層面的感受，雖然商品是有形的，但服務是無形的，所以體驗可以讓人非常的難忘。體驗是一種創造難忘經驗的活動，其理想特徵是：在這裡，消費其實是一個過程，當過程結束後，體驗的記憶將恆久存在。這樣的記憶會慢慢的擴大，在讀者的群體間形成口碑傳播。所以，體驗是一種實際接觸的經驗總和，以滿足心理、情感與知識的需求。

1 Schmitt, B.H. (1999) *Experiential Marketing: How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, and Relate to Your Company and Brands*. New York: The Free Press.

參、將圖書館文化融入體驗活動

在舉辦圖書館活動的時候應考量，如何整合圖書館職能與脈絡。職能脈絡包含文獻收藏、維護、整理（分編）、取用、研究、教育、文化傳承外，還包含圖書館與社會關係，像人物、歷史、社會背景等。圖書館文化還包含了行為、工作內容的體現，例如：工作方式、規定、工作工具、閱讀。還有其他延伸的概念，例如：圖書館建築、地景、地方特色，或是相關概念的延伸，文昌帝君、智慧等。另外也可以思考圖書館文創的定義，是由圖書館製作的、圖書館產生的成果，就可稱之為圖書館文創嗎？利用圖書館及其相關事物詮釋、轉化而形成的產品、服務與應用，才是圖書館文創。

從國外圖書館的案例來看，圖書館文創包含了圖書館識別、脈絡與館史、建築館舍與裝潢、地景與環境脈絡特色、專業與形象、人員與吉祥物、精神與標語等。而反映在國內圖書館的文創產出中，多數都想凸顯館藏與特藏，少見專業形象、精神標語、讀者需求等。圖書館文化體驗，是可以融入服務、活動與商品開發之中的。圖書館文化的融入面向，可由自身圖書館資源、特色開始，納入社會或地方需求與圖書館的關係。體驗活動的執行方式可以透過遊戲（如：密室解謎、桌遊）、角色扮演（如：一日圖書館員）、規劃辦理展覽與學習活動等。

在圖書館文化融入的部分，若由國家與政府的視角來看，主要有下列因素：

- 一、培基固本：展現文化實力、提升文化重視、進而保存文化、培養專業人才、政治宣傳。
- 二、創造產值：增進商業創收、建立產業鏈結、製造工作機會。
- 三、社會福利：社區營造、促進學術研究發展。

若改由館方與館員的視角來看：

- 一、橫跨推廣角度：推廣圖書館及其館藏、宣揚圖書館功能、價值與地位，凸顯圖書館（學）／圖書館員專業及其形象。
- 二、管理角度：宣傳、創造收入、避免原件損害、探索並建立單位獨特性、館際合作與交換、新技術的嘗試。
- 三、服務角度：完善提供應用，如建立目錄與數位化典藏、透過展示與導覽讓讀者深入館藏背後之意義，進一步了解藏品、教導讀者使用圖書館、建立讀者記憶點等。
- 四、研究角度：提升研究產能，建立資料庫。

因應圖書館業界規劃活動的需要，整體的流程從規劃活動或設計商品的緣由開始，過程中須納入圖書館服務對象與所在環境的內外需求，並思考如何融入圖書館文化或議題，之後再考量現行的法規、技術、成本、人力等，配合行政作業程序，推動活動的產生。活動後仍然須要透過回饋，來逐步調整各項執行細節，讓活動能一次比一次更好，而非僅為一次性的活動（圖一）。



圖一 圖書館活動／商品開發流程

肆、推動圖書館體驗活動經驗分享

一、臺北市立圖書館內湖分館

與臺北市立圖書館內湖分館合作舉辦新住民親子活動，希望增進在地住民對新住民的認識。透過製作手作繪本，從繪圖、曬版、印刷來了解如何產生書籍，過程中融入與圖書館館員及書籍分類號的互動，且現場提供圓盤式印刷機而非印表機的繪本製作方式，比起科技，手作更有溫度（圖二～圖五）。



圖二 參與者手繪原圖



圖三 感光版曬版圖



圖四 印刷成品



圖五 參與者操作圓盤印刷機

二、高雄市立圖書館

與高雄市立圖書館合作規劃結合圖書館藏書、高雄文學與如何產生書籍。過去在沒有影印機的時代，相當仰賴鋼板刻印，在活動中提供技術體驗，並結合館內的相關文獻與典藏進行推廣。透過幾次的執行經驗，了解讀者是願意支付費用參與活動的，因此圖書館可以調整做法，推動創造收入與使用者付費的概念（圖六～圖八）。



圖六 動畫《來自紅花坂》中的油墨印刷機、刻板與印刷過程



圖七 動畫《來自紅花坂》中的刻板



圖八 動畫《來自紅花坂》中的印刷過程

三、國立臺灣圖書館：古寫真上色活動

在國立臺灣圖書館圖書醫院，除了舉辦圖書修復的活動，在與國立臺灣圖書館討論活動設計時，感受到古寫真上色的活動，將黑白照片改成彩色，並連結該館典藏的臺灣圖像，帶給參與者很深刻的體驗。

在早期還沒有彩色照片的年代，照相館的師傅會把拍照者的照片進行手工上色。在落實概念與執行古寫真上色的過程中，講者特別向苗栗南庄的李湏吉先生學習手工上色的技藝，不斷嘗試原料與顏料的使用。

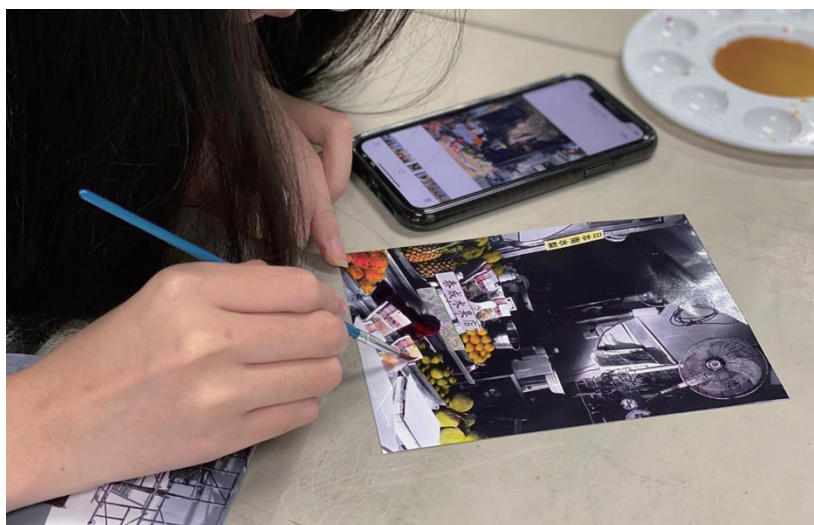
另外，也去觀察不同世代間在上色過程中的文化記憶的差別，參與者不只是學習古寫真上色技術，而是透過考證歷史後再進行上色的過程，去回復歷史（圖九～圖十一）。



圖九 在講者課堂中參與古寫真上色的學員與其作品（一）



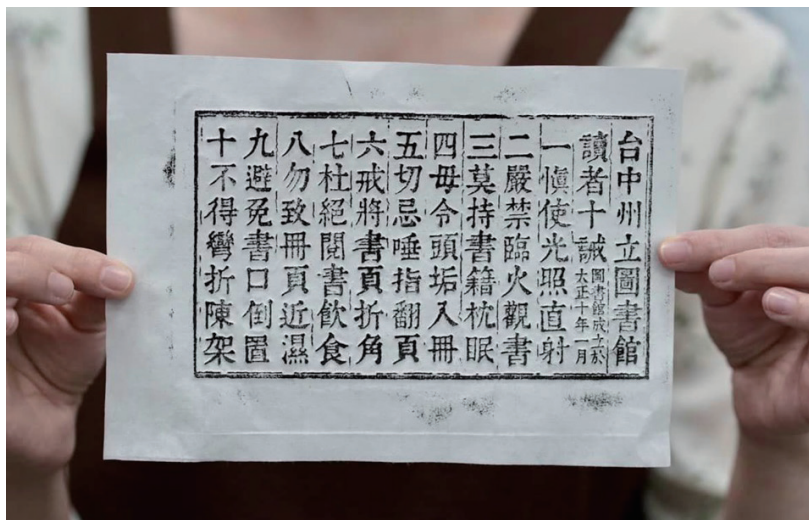
圖十 在講者課堂中參與古寫真上色的學員與其作品（二）



圖十一 在講者課堂中參與古寫真上色的學員與其作品（三）

四、國立臺灣圖書館：拓印體驗活動

由桃園大園航空城的文化資產保留為起始，逐漸拓展到全省各地的傳拓技術及地方文獻保存實踐與實作，進而規劃成圖書館的收費體驗活動。當體驗活動可以讓參與者拿到實體的成果時，帶給參與者的體驗是遠遠高於預想的（圖十二、圖十三）。



圖十二 參與拓印活動的學員作品（一）



圖十三 參與印刷活動的學員作品（二）

五、長庚醫院的懷舊治療

因應臺灣進入超高齡化社會，利用圖書館內的典藏機構資源（例如黑膠唱片、錄音帶、老照片和書籍等），讓高齡者可以透過這些藏品來回憶過去的生活，對高齡者的身心健康是有幫助的。未來可以考慮在公共圖書館設立專區，陳設相關展品，幫助社區長者調

劑身心健康。例如英國里茲大學M&S企業檔案館的「點亮記憶計畫」、英國國家失智症教育研究所的照片懷舊治療研究、新加坡國家檔案館口述歷史懷舊治療研究（圖十四、圖十五）。



圖十四 懷舊治療過程使用檔案（老照片）



圖十五 懷舊治療過程剪影（教育）



伍、結語：圖書館體驗活動的真諦

綜上，圖書館在舉辦體驗活動時，對於讀者，應考量可提供新知識或新技能的擷取、完善的活動規劃，並提供漂亮的作品以讓讀者有成就感。對於館方，則是應考量如何融入圖書館文化，透過讀者的參與獲得優質的回饋，拓展未來圖書館的口碑行銷，納入社區營造並創造營收等。

圖書館在規劃活動或特色商品時，活動規劃者可能會遭遇以下問題：

- 一、無法決定要辦什麼樣的活動。
- 二、找不到適合的圖書館文化與議題進行融入。
- 三、想進行融入的體驗活動技術性過高。
- 四、沒有預算與空間。

上述問題可以考慮引入外部專家、從所屬機構與地區特色下手，館員也可以培養除了圖書專業以外的各項斜槓專長，圖書館活動也不需要囿於不收費的項目，而是可以反過來評估收費的可能。推展圖書館體驗活動，是希望讓讀者體驗圖書館的美好，未來透過圖書館的文化融入，可以讓活動更有特色。透過這些活動，讓更多人認識圖書館，也能夠在這樣的活動中進行學習，從而愛上圖書館，達到真正傳達圖書館文化的目的。

本文為知識經濟時代之圖書館服務系列三十「圖書館深化讀者體驗的新思考」研討會（112.04.20）之專題演講紀錄，由余品欣及狄文傑協助整理，並經主講者過目授權同意刊登。