

公共圖書館服務新貌

The New Look of the Public Library

薛理桂

Li-Kuei Hsueh

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所兼任教授

Part-time Professor, Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies,

National Chengchi University

Email : lkshiue@nccu.edu.tw

周旻邑

Min-I Chou

Library Aide, San Mateo County Library.

Email : mignonchou@gmail.com

【摘要】

近年來，國內公共圖書館事業發展突飛猛進，無論在硬體或軟體方面都有長足的進步。本文主要針對圖書館所提供的服務部分，首先探討歐美等國公共圖書館提供服務的近況，其次，對於國內近年來公共圖書館發展的近況，也是偏重在提供服務方面。最後，對於國內公共圖書館服務的新面貌提出六項建議。

【Abstract】

In recent years, the public libraries are rapidly developed in Taiwan, no matter in hardware or software. This article mainly focus in the public services that provided by the public library. Both the Europe and the United States' public library services are reviewed through literature and web sites. Furthermore, the services provided by the public library in Taiwan are also

discussed. Finally, six suggestions are given for the public library of Taiwan.

關鍵詞：公共圖書館、服務、臺灣

Keywords: Public Library, Services, Taiwan

壹、前言

公共圖書館主要宗旨是提供市民所需的各項圖書館和相關的服務，由於與全民息息相關，因而各先進國家大都重視公共圖書館的發展。臺灣在近年來公共圖書館的發展可謂突飛猛進，已日漸趕上歐美等先進國家公共圖書館發展的腳步。本文主要檢視歐美等國家近年來在公共圖書館提供服務方面發展的近況，歸納出各國發展的經驗中有哪些項目可供國內參考之處。其次，針對近年來國內公共圖書館的發展歷程，如六都中有哪些都市在公共圖書館提供的服務方面有較特殊之處。依據上述歐美等國在公共圖書館的發展，以及參照國內公共圖書館的最近發展，提出國內公共圖書館在近期及未來數年提供服務方面的前瞻。

貳、歐美等國公共圖書館提供之服務

在歐洲國家中，芬蘭的公共圖書館事業發展可供其他國家仿效，因而本文選擇芬蘭為代表。此外，選擇英國的三所大型公共圖書館，以及美國地區的幾所大型圖書館。主要參酌上述三國公共圖書館的網頁。在分析這三個國家的公共圖書館相關文章與網頁資料，以及合作者在美國公共圖書館服務的經驗，歸納出公共圖書館提供服務方面，可供國內公共圖書館參考之處，共列舉十一項，陳述如下：

一、公共圖書館推廣資訊素養

芬蘭政府自 1990 年之後，積極推動成人教育，強調成人的學習機

會平等，並構建「資訊與通訊科技」（Information and Communication Technology）社會。圖書館館員則扮演重要的角色，由於館員具備資訊技術之操作與資訊解讀及應用能力。圖書館也成為該國實現成人學習的一個重要場所（李柏如，2014）。

二、公共圖書館成為資訊整合服務中心

芬蘭於 2010 年曾提出「圖書館發展計畫 2006-2010 — 圖書館成為各省的整合服務中心」（Library Development Program 2006-2010 - The library as an integrated service centre in provincial areas）。此計畫藉助於全國各地區的公共圖書館網路，協助各地區居民與學生在使用圖書館資源提供服務，包括：使用網路資源、資料分析、操作電子媒體、準備教學及參考服務等項服務。「2015 年芬蘭公共圖書館策略」評估公共圖書館的方向與目標，強調公共圖書館是該國各地區的文化、資訊、活動中心（李柏如，2014）。

三、公共圖書館與學校合作推廣閱讀

芬蘭的公共圖書館與學校建立合作關係，由公共圖書館館員與老師、作家、報社、出版社、地方政府等合作，推展學校學童在閱讀方面的能力（李柏如，2014）。

美國公共圖書館也有與學校的合作服務，溫晏、柯皓仁（2011）在《臺灣公共圖書館與學校合作服務之研究》一文中提到，服務的內容包括：借閱證服務、館藏資源共享、閱讀推廣活動、課程延伸閱讀、公共圖書館館員拜訪學校、學校參訪公共圖書館等項。

英國曼徹斯特公共圖書館（Manchester Public Library, 2016）也有提供閱讀的服務，採取分齡閱讀，如區分為：嬰兒、4-8 歲、9-12 歲、青少年

等，提供作品的書摘、作者簡介、書評等。

四、提供多元文化服務

以本文合作者任職於美國聖馬刁郡圖書館系統（San Mateo County Library System，以下簡稱 SMCL）為例。該圖書館系統位於舊金山灣中半島地區，共有十三所分館。由於該區域科技產業密集，吸引大量高科技移民進駐，人口組成歧異性高，屬於多元文化地區。因而，該館也提供多樣化的服務項目供民眾運用。

聖馬刁郡圖書館系統（SMCL）的分館當中除一般英文書籍外，也收藏有繁簡中文、日文、韓文、俄文、西班牙文及印地語（Hindi）等語文書籍，足見該館為提供各民族需求所做的努力。在各大民族節慶，例如華人与韓人的農曆新年、端午節、中秋節，以及墨西哥萬靈節、印度新年 Diwali 等，皆舉辦大型活動吸引移民群眾來館參與。本文的合作者就曾經在農曆新年負責在館內烹調蘿蔔糕、年糕等應景食品，以及端午節提供粽子供大眾品嚐（見圖 1），當日不只華人移民們盡興，當地民眾以及其他族裔人民也體會到熱鬧與喜悅之情，不斷向館員詢問農曆新年及端午節之意義與文化，對促進族群間互相理解有正面意義。



圖 1: 美國聖馬刁郡圖書館系統 (SMCL) 的分館舉辦端午節活動

資料來源：San Mateo County Library

五、提供資訊及科技教育

美國舊金山灣區是世界資訊科技重鎮，圖書館為縮小數位落差並順應當地潮流，推出各式科技用品供民眾學習或利用。近年圖書館推出電子書借閱服務，並另外提供 e-readers 出借。民眾也能夠遠端利用圖書館帳號獲得電子雜誌及線上影集電影免費觀看。館內除一般電腦使用區外，也另行設置限館內使用的筆記型電腦與平板電腦自動借用機便利民眾。筆者曾參訪芬蘭某一位於社區的圖書館，該館的平板電腦也可以讓讀者外借。

由於美國提供無限行動網路上網服務的業者並未佔多數，聖馬刁郡圖書館系統 (SMCL) 也讓讀者能以一週為限借出無限使用數據量的 Wi-Fi

hotspots。據稱在讀者外出旅行時有很大幫助。可離館使用的行動電源借用服務也受到歡迎。今年該館也引入 3D 列印機並開設相關課程，任何民眾都可以自行上圖書館網站預約時段，在館員引導之下使用 3D 模型網站列印物品並自行留用，該課程對消弭數位落差極有幫助，見圖 2。

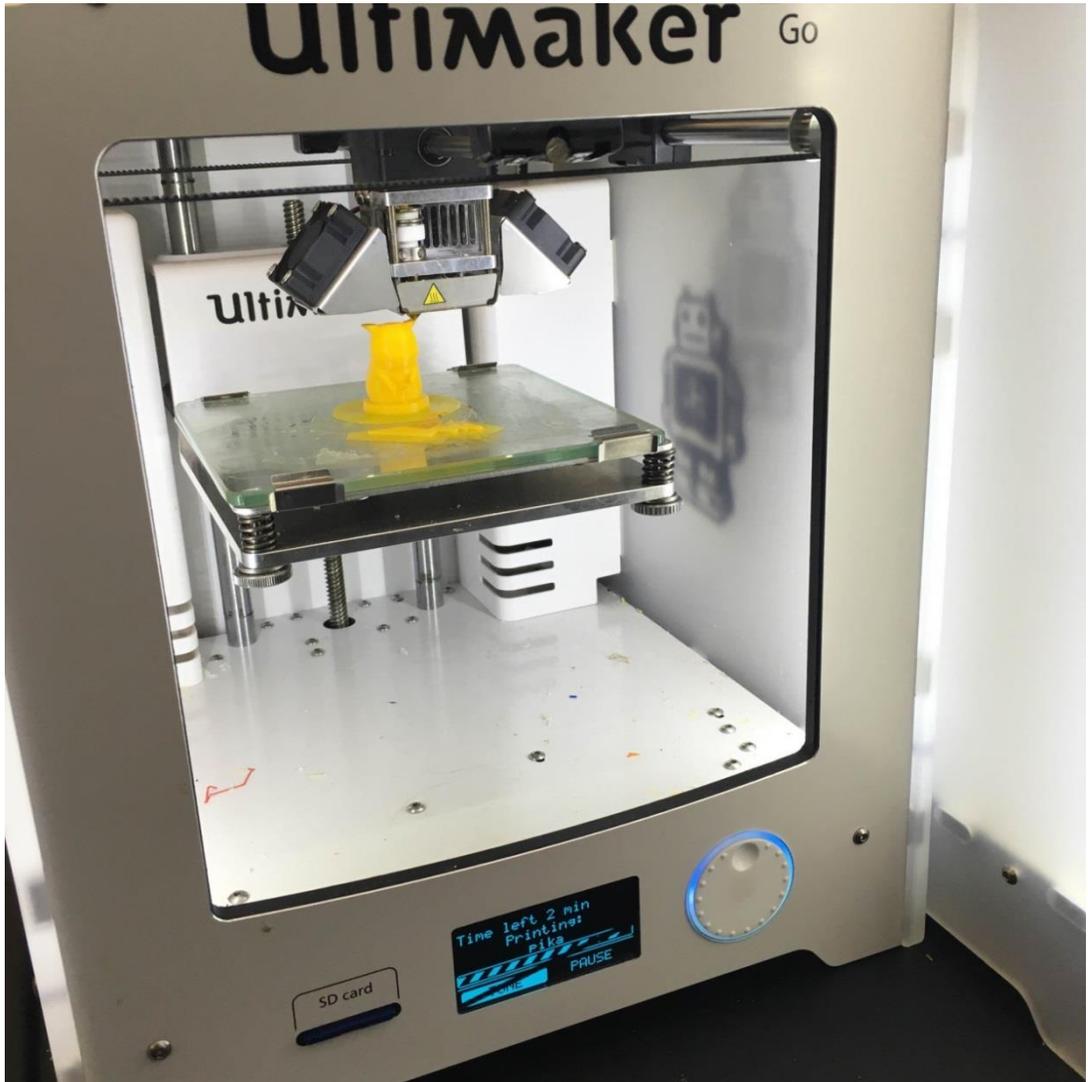


圖 2: 美國聖馬刁郡圖書館系統 (SMCL) 的分館提供 3D 列印機
資料來源：San Mateo County Library

此外，波士頓公共圖書館 (Boston Public Library, 2016) 為提供民眾

數位化服務，在總館重新裝潢該館，在低樓層提供大約 6,000 平方呎的空間，作為數位服務部門及數位影像工作室（digital imaging studio）。

六、課後輔導

紐約公共圖書館（New York Public Library，簡稱 NYPL）提供學童免費的課後服務（Afternoon Out-of-school Time Programs）。該項服務可協助學童課後在課程上的協助，週一至週四，每天 3 小時，提供專人諮詢服務，並可讓學童參與教育性電腦課程。（New York Public Library, 2016b）

七、識字教育及免費英語課程

紐約公共圖書館提供識字教育（Early Literacy at the New York Public Library）。該項服務主要協助孩童發展重要的語言技能，在讀、說、唱、寫、玩等各方面所需的語言技能。（New York Public Library, 2016a）該館為協助成年學生促進英語的溝通能力，提供免費的英語課程。大多數課程是每週 2 天，每天 2 小時的課程，也可以選擇在週六進行 4 小時的課程。上述課程分為初階、中階與高階三種。（New York Public Library, 2016c）

聖馬刁郡圖書館系統（SMCL）的分館除了積極收集外文圖書以外，圖書館也以廣泛的移民群眾為對象開設英文會話課程，亦曾經針對華人第二代及第三代移民設立中文書寫及會話班。為提升對新移民的服務品質，SMCL 積極僱用雙語人才或具相關背景之新移民員工以面向各族群達到推廣（outreach）圖書館服務之效。

八、提供中文網頁

西雅圖公共圖書館（Seattle Public Library, 2016）為服務懂中文讀者的需求，提供中文網頁的服務。由此項服務可看出該館對於中文讀者的重

視，並提供諮詢服務。

九、提供視障、聽障與行動不便人士服務

美國大多數大型公共圖書館都有專為視障、聽障與行動不便人士提供服務。以舊金山公共圖書館（San Francisco Public Library, 2016a）為例，該館設有聽障服務中心（Deaf Services Center），專為聽障人士及其家庭或朋友提供服務。該館還有專為視障人士提供服務。此外，該館還為行動不便人士提供免費的寄書服務。

十、提供查檢訃聞服務

舊金山公共圖書館（San Francisco Public Library, 2016b）提供一項在國內而言較罕見的服務—訃聞查檢服務。只要是曾出現在舊金山報紙的訃聞都可以協助查檢。但需填寫過世者的姓名、出生年月日、出生地的資料，以及填寫查檢人的基本資料。

十一、提供樂齡人士學習

英國利物浦公共圖書館（Liverpool Public Library, 2016）提供樂齡人士共同學習的管道。例如：在某一時間與地點，參觀某一場所，有興趣的人士可以先上網登記，並有專人導覽。

參、臺灣公共圖書館提供服務近況

臺灣近年來公共圖書館的發展並不亞於歐美等國，尤其在新館的建設方面更是有長足的發展。國立公共資訊圖書館落成展開序幕，接著是高雄市立圖書館新館、新北市立圖書館等，為臺灣公共圖書館展現全新的面貌。綜合近年來國內新完工的公共圖書館所提供的服務，歸納出各館在提供服務方面較特殊之處有六項，分述如下：

一、提供 24 小時閱覽服務

新北市立圖書館（2016）在國內首創公共圖書館提供 24 小時開放服務。在該館新館的一樓提供 24 小時的借還書服務，民眾可透過自助借還書機，自行借書與還書。大臺北地區民眾有許多是夜貓子，該館 24 小時的服務，可提供民眾夜晚除了娛樂外的閱讀書刊的去處。

二、提供新住民圖書閱覽服務

國際圖書館學會聯盟（IFLA）於 2006 年發表「多元文化圖書館宣言」（The IFLA Multicultural Library Manifesto），強調圖書館需尊重多元文化與語言的需求，提供多元文化的圖書資訊服務（國家圖書館，2009）。由此宣言可知國際圖書館已開始對於多元文化與語言的重視，並應提供其所需的圖書資訊服務。

臺灣在近年來新住民的人口逐年增加，公共圖書館也能跟隨國際圖書館的發展，對於新住民提供圖書資訊服務。國立公共資訊圖書館提供多元文化服務，包括四方面：（1）美國資料中心、（2）法國資料中心、（3）英國資料中心、（4）東南亞新住民服務。由該圖書館所提供的美國、法國與英國三國的資料中心，可讓國人增長見聞，並進一步取得這三國的圖書資訊及相關服務。東南亞新住民來自越南、印尼、泰國、菲律賓、柬埔寨等國，截至 104 年中部地區來自上述國家的配偶已有 39,000 多人，可知新住民人口已相當可觀，不可忽視新住民對於圖書資訊服務的需求（吳彩鳳、梁鴻栩，2015）。

三、提供三大超商借還書

臺北市立圖書館於 2016 年 10 月推出三大超商（7-ELEVEN、全家、萊爾富超商）借還書的服務，民眾申辦臺北市圖書館借閱證及「超商借書

服務」會員之後，即可線上預約圖書，並至指定超商取書或還書，單次運費 50 元。目前全國有上萬家三大超商，大部分超商都是 24 小時全年無休。由於此項服務並不限於大臺北市民眾，全國民眾都可以透過此項服務借閱該館多達 700 多萬冊圖書，對於平時忙碌的上班族而言，十分便利（魏苒伊，2016）。臺北市圖此項服務在國內而言，屬於創舉，便於民眾借書與還書，尤其在國內便利超商遍布各地的情況，在世界而言亦屬罕見。公共圖書館能夠結合國內的超商系統，讓民眾透過超商系統借還書，實屬全民之福。但此舉國內的出版業界也有反彈，深恐此舉會影響到出版業的業績。出版界認為圖書館、出版業與作家三者應是夥伴關係，但北市圖此舉會犧牲夥伴的利益，圖利物流業者與超商，造成書借出愈多，但買書的人卻愈少的困境（林倖妃，2016）。

邱炯友（2013）近年來研究公共出借權（Public Lending Right）探討圖書館借出圖書或其他媒體給讀者對於作者的影響，以及透過政府補償金或酬金來彌補作者的損失。如果國內能夠實施公共出借權將對於作者的權益損失降至最低，又可以滿足一般大眾快速借書圖書的需求，可謂一舉兩得。

四、發展微型圖書館

臺北市文化局與幾家企業在臺北市五個捷運站建置「微型圖書館」（Little Free Library），期望能夠提升北市的閱讀活動。這五個微型圖書館選放五家出版社的圖書，可以免費讓民眾帶回家閱讀。由於設置在北市的捷運站，十分便利，但也造成圖書被民眾借出的較多，但歸還的較少的現象，與當初的構想有些出入（王岫，2016）。

五、提供視障人士圖書資訊服務

國立臺灣圖書館目前是臺灣在視障人士提供服務的專責圖書館，該館

有視障人士閱覽所需的各種設備及專人提供服務。除了此館之外，在臺北市立圖書館也有專門提供視障人士服務的啟明分館。

六、學校圖書館與公共圖書館合作

目前公共圖書館中與學校合作較有成績的圖書館要屬臺北市立圖書館，該館提供的服務項目包括：借閱證申辦、電子書推介、好書票選、校園共讀、寒暑期閱讀活動等多項服務（洪世昌，2013）。

肆、公共圖書館服務新面貌

綜合上述國外與國內公共圖書館發展之近況，針對國內公共圖書館在提供服務方面，筆者提出在目前及未來數年發展的方向共有六項，分述如下：

一、公共圖書館是社區的樞紐

雖然已進入 21 世紀及邁向數位化時代，但實體的公共圖書館在可預見的未來仍將存在，且公共圖書館將更進一步成為社區的樞紐（Community Hub）（Nygren, 2014）。由於公共圖書館提供服務的對象很廣泛，從幼兒到耄耋的長者，都是其服務的對象。公共圖書館所處的位置離民眾居住地較接近，有地利之便，再加上提供民眾免費的資訊服務，因而可以吸引民眾前往利用。

二、公共圖書館是樂齡人士的休憩所

依據內政部於 105 年 9 月 29 日公布的「104 年簡易生命表」，國人的平均壽命達 80.2 歲。再過幾年，臺灣將與歐美或日本等國相同，逐漸邁向高齡化的社會。公共圖書館是樂齡人士的休憩場所之一。陳格理（2015）對於公共圖書館中高齡者的閱讀環境，提出許多應注意的事項，包括在空

間、環境與設施方面，公共圖書館應注意的事項，十分詳盡，可供公共圖書館參考。閱報區是樂齡人士使用率較頻繁的區域，因而在閱報桌、燈光、椅子等都需針對中高齡人士的需求設計或採購。

三、公共圖書館與學校圖書館共同推廣閱讀

美國與芬蘭等國公共圖書館都積極推廣閱讀活動，國內近年來國家圖書館積極推廣閱讀，但閱讀活動仍以公共圖書館為主體較合適，負責閱讀推廣活動，並可結合各地的學校一起推動。如能讓在學的學童從小就養成閱讀的習慣，對於其日後的學習與發展都有助益。

四、提供多元文化服務

以美國西雅圖公共圖書館及聖馬刁郡圖書館系統（SMCL）的例子，國內的大型公共圖書館也可以仿效。依據各地新住民的特色，提供各種東南亞語文的網頁服務。除了新住民所需語文的網頁外，還可以提供新住民所需的各項諮詢服務。

此外，還可配合各新住民的家鄉節慶日，例如：潑水節，舉辦活動與美食品嚐，讓本地民眾多認識新住民國家的風土民情，並可促進族群間的文化交流與融合。

五、公共圖書館提供資訊素養、中文及繼續教育

處於目前資訊科技與產品快速發展的時代，如未能善於使用資訊產品及相關服務，將會與社會逐漸脫節。芬蘭公共圖書館伴演推廣資訊素養角色，期許國內的公共書館也可以擔任一般民眾資訊素養的提供者，主動為有需要這方面服務的民眾提供資訊素養教育。

在中文教育方面，以美國紐約公共圖書館的經驗，國內的大型公共圖

書館也可以仿效，為新住民或來臺求學的外籍學生，提供中文語文教育服務。由於此項服務涉及語文教育專業，因而需聘請在中文語文教育方面的專家或經過認證的人士來擔任教師。

在一般繼續教育服務方面，公共圖書館也可提供讀書會、音樂會、縫紉課、繪畫、故事時間與基礎電腦班等長期或定期舉辦的活動。還可以邀請律師駐館供民眾免費諮詢。美國某些公共圖書館的讀者也能領取當地博物館的免費票券入場參觀。上述的活動都屬於繼續教育的範圍。

六、提供課後輔導

以美國紐約公共圖書館的發展經驗，提供學童在課後的課程或相關的諮詢服務。國內目前在小學週遭大都由民間人士設有課後輔導，可協助上班族的雙親。國內公共圖書館如要仿效美國紐約公共圖書館的做法，需因地制宜，並考慮如何避免與民爭利的問題。

伍、結語

現今的公共圖書館已跳脫傳統圖書館的概念，將扮演社區樞紐的角色。公共圖書館提供的服務項目將朝向多元化發展，以及增進社區發展為首要目標。處於 21 世紀的今日，科技的發展與資訊產品的日新月異，會讓人產生一種錯覺—實體圖書館將日漸式微，甚至於實體圖書館將不再存在。早自 1980 年代圖書館界已提出無紙社會的口號，但如今 30 年過去了，實體圖書館不但未消失，還日益成長與茁壯。

所謂「科技不外人性」，科技再進步，仍將以服務人類為主。即使 3C 產品再進步，仍舊有拒絕使用或較少用此類產品的人士。公共圖書館面對一般普羅大眾，無論使用資訊設備及其產品與否，都是其服務的對象。公共圖書館在收藏的圖書資訊方面已朝向多元化發展，藉由新資訊科

技及產品，讓民眾可以享受到更新穎與快速的服務。民眾可以自行取得新的資訊服務，但也可透過公共圖書館來取得所需的資訊服務。資訊科技的快速發展可以讓資訊傳遞更為迅速，人際之間的溝通更為快速與頻繁，幾乎已達到零時差的地步。但人際之間面對面的溝通，不一定會更為頻繁，甚至於有更減少的趨勢。公共圖書館的存在正可以彌補人際間溝通減少的困境。公共圖書館如能發揮其樞紐的角色，透過舉辦各種活動，增加地區民眾的參與，對於不同族群間的融合、樂齡人士的參與都將有莫大的助益。公共圖書館仍將存在，且將提供給民眾更為多元化與新穎性的服務，以滿足民眾對於知識的追求與資訊的需求。

今日的公共圖書館提供的服務係建立在過去建構的基礎上。公共圖書館秉持其推廣學習資源、擴大資訊教育的精神，但將以更新穎、更便民的服務呈現，讓民眾對公共圖書館有更新的期待，方為公共圖書館永續經營之道。

參考書目

- 王岫（2016）。微型圖書館比你想得更大。自由時報，2016年10月22日 A19 版。
- 李柏如（2014）。芬蘭的成人教育背景及圖書館等教育環境現狀。臺北市立圖書館館訊，31（3），61-88。
- 吳彩鳳、梁鴻栩（2015）。族群間的橋樑：國立公共資訊圖書館多元文化服務。國立成功大學圖書館館刊，24，24-39。
- 林偉妃（2016）。超商可借書，為何點燃出版界怒火？天下雜誌，2016年10月24日。檢自：

- <https://www.cw.com.tw/article.action?id=5078952> (2016年10月31日檢索)
- 邱炯友 (2013)。公共出借權與圖書公閱版: 照顧了誰? 影響了誰? **全國新書資訊月刊**, 172期, 19-26。
- 洪世昌 (2013)。圖書館與學校的合作, 檢自:
<https://sites.google.com/site/teacherlibrariantw/jiang-yi-xia-zai/102advancedppt> (2016年10月31日檢索)。
- 陳格理 (2015)。試論公共圖書館中高齡者的閱讀環境。 **臺北市立圖書館館訊**, 33(1): 1-18。
- 國家圖書館 (2009)。UNESCO 認可通過 IFLA 多元文化圖書館宣言。
檢自: <http://www.ncl.edu.tw/ct.asp?xItem=12339&ctNode=1305&mp=2>
(2016年10月31日檢索)
- 洪晏、柯皓仁 (2011)。臺灣公共圖書館與學校合作服務之研究。 **國家圖書館館刊**, 100(1), 133-158。
- 新北市立圖書館 (2016)。開放時間表, 檢自:
<http://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal/htmlcnt/01a3379b61eb4106abf200ced7a9bf2c> (2016年11月6日檢索)。
- 魏萁伊 (2016)。三大超商即起可借還書, 聯合影音, 檢自:
<http://video.udn.com/news/578600> (2016年10月31日檢索)。
- Boston Public Library. (2016). *Central Library Renovation Reopening: Investing in Our Digital Future*. Retrieved from
<https://www.bpl.org/press/2016/06/06/central-library-renovation-reopening-investing-in-our-digital-future> (2016年10月31日檢索)
- Liverpool Public Library. (2016). *Senior Adults Learning Together*. Retrieved from <http://www.lpl.org/> (2016年11月2日檢索)

- Manchester Public Library. (2016). *Kids & Parents*. Retrieved from <http://bookdb.nextgoodbook.com/Newsletter/w/f600c28ffefb90e740bf43/04740e9e/1/41968> (2016 年 11 月 2 日檢索)
- New York Public Library (NYPL). (2016a). *Early Literacy at the New York Public Library*. Retrieved from <https://www.nypl.org/education/parents/arly-literacy> (2016 年 10 月 20 日檢索)
- New York Public Library (NYPL). (2016b). *Free Afternoon Out-of-School Time Program at the New York Public Library*. Retrieved from <https://www.nypl.org/ost> (2016 年 10 月 20 日檢索)
- New York Public Library (NYPL). (2016c). *Free English Classes*. Retrieved from <https://www.nypl.org/events/classes/english> (2016 年 10 月 20 日檢索)
- Nygren, Å. (2014). *The Public Library as a Community Hub for Connected Learning*. Presented at the IFLA WLIC 2014, Lyon, France. Retrieved from <http://library.ifla.org/1014/> (2016 年 10 月 24 日檢索)
- San Francisco Public Library (2016a). *Accessibility Services*. Retrieved from <https://sfpl.org/index.php?pg=2000002501> (2016 年 10 月 31 日檢索)
- San Francisco Public Library (2016b). *Obituary Search Request*. Retrieved from <https://sfpl.org/index.php?pg=2000049301> (2016 年 10 月 31 日檢索)
- Seattle Public Library. (2016). *Citizenship class - Beginner* (for Chinese language speakers) Retrieved from <https://www.spl.org/audiences/chinese/zh-visit-the-library> (2016 年 10 月 31 日檢索)