

出國報告（出國類別：其他活動）

## 出席國際圖書館協會聯盟77屆年會報告： 公共圖書館的創新服務

服務機關：臺北市立圖書館

姓名職稱：洪世昌（館長）

派赴國家：波多黎各聖胡安市

出國期間：100.8.12~8.21

報告日期：100.11.15

# 摘要

本出國報告記錄臺北市立圖書館2011年8月出席IFLA國際圖書館協會聯盟第77屆年會—「世界圖書館與資訊會議」暨與國外出席代表交流圖書館經營管理經驗所得之他國公共圖書館創新服務，同時兼述會議舉辦城市若干值得借鏡之市政設施，包括：英國倫敦Tower Hamlets自治市之點子商店、芬蘭赫爾辛基圖書館Library 10分館及MeetingPoint資訊服務站等公共圖書館創新服務型態，以及波多黎各聖胡安市之智慧型太陽能自動壓縮垃圾桶暨資源回收桶、免費市區觀光巴士等，最後並根據觀察學習所得，提出六項本市增進公共圖書館服務暨市政設施品質之建議。

# 目次

目的.....	1
過程.....	2
心得及建議	
壹、心得	
一、英國倫敦Tower Hamlets Borough自治市的 Idea Store.....	7
二、赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館.....	12
三、赫爾辛基市立圖書館 MeetingPoint@lasipalatsi 資訊服務站....	17
四、智慧型自動壓縮太陽能垃圾桶暨資源回收桶.....	21
五、免費市區觀光巴士.....	23
貳、建議.....	25
參考資料 .....	28

# 目的

依據市府核定之出國計畫，本出席國際會議暨參訪案的目的在於：

- 一、瞭解世界圖書館發展新趨勢，做為臺北市圖書館事業發展政策參考。
- 二、增進國際交流及提高國際能見度，展現臺北市圖書館事業發展之績效，提高圖書館能見度。
- 三、研究各國圖書館服務與文化保存，提供及推廣多元文化服務。

藉由年會召開機會參與各項議題研討，了解新世代圖書館一些重要觀念，及進行意見交流，汲取各國專家學者經驗，除提供同道分享知識經驗外，並就圖書資訊服務之重要相關議題凝聚共識，做為日後精進服務之參考。除以上增長見聞、促進交流之外，希藉由實地觀摩大會進行的方式，吸收他國的長處，做為日後國內舉辦國際會議及活動之參考。

# 過 程

## 壹、出國計畫簡述

本出國案件為出席 IFLA ( International Federation of Libraries Associations and Institutions ) 國際圖書館協會聯盟第 77 屆年會暨參訪圖書館，出國日期為 100 年 8 月 12 至 8 月 21 日，會議地點為美國屬地波多黎各聖胡安市( San Juan, Puerto Rico ) 的會展中心 ( Convention Center )。第 77 屆世界圖書館暨資訊大會 ( World Library and Information Congress ) 以「**圖書館的自我超越：整合、創新與資訊服務 ( Libraries beyond Libraries : Integration, Innovation and Information for ALL )**」為主題。

主要行程包括：

- 一、出席會議期間有關公共圖書館領域之各項研討會。
- 二、參觀會議期間之國際圖書資訊發展海報展。
- 三、參觀會議期間之各圖書館、非營利組織、廠商之創新服務與軟硬體產品之展示。
- 四、參觀聖胡安市公共圖書館與大學圖書館。
- 五、參觀聖胡安市各項城市服務與設施。
- 六、與各會員圖書館出席代表交流圖書館事業發展。
- 七、藉出席年會之便，與美國佛羅里達州邁戴郡 ( Miami-Dade County ) 公共圖書館系統館長—Mr. Raymond Santiago 見面，洽談 2012 年雙方交流計畫之內容。



會議地點：聖胡安市會展中心



年會開幕式

## 貳、IFLA 國際圖書館協會聯盟簡介

### 一、IFLA 性質與宗旨

IFLA 為全球各國的圖書資訊協會、機構與圖書館員所組成的一個國際性組織，目前有來自 150 多個國家，超過 1600 個會員，其總部設於荷蘭海牙之荷蘭國家圖書館內，以為全球圖書資訊專業社群發聲，促進所有人資訊與知識的公平取用為主要任務。

做為一個國際性的圖書資訊專業組織，IFLA 致力於：

- (一) 促進文件與文化資產的取用、保護與保存。
- (二) 支持圖書資訊專業，預測並回應世界發展之需求。
- (三) 建立圖書資訊服務之高品質標準與促進專業的實踐。
- (四) 倡導公眾對於高品質圖書資訊服務之價值與重要性的廣泛理解。
- (五) 藉由資訊與知識的公平取用，提倡圖書館做為提昇人們生活的重要機構。

### 二、IFLA 組織架構

IFLA 已有超過 70 年的歷史，是全球最大的圖書資訊專業組織，經過數十年來的發展，組織架構完整，以民主選舉方式產生總裁及其他部門的負責人，其主要組織架構說明如下：

#### (一) 管理委員會 (Governing Board)

總裁 (president) 是 IFLA 的最高負責人，而管理委員會則是 IFLA 的最高權力機關，管理委員會由總裁、總裁當選人、專業委員會的主席、各部門的主席、

圖書館協會管理小組常設委員會的主席以及 10 位直接選舉產生的成員所組成，另外 IFLA 的秘書長（Secretary General）亦為管理委員會的當然成員。

## （二）執行委員會（Executive Committee）

執行委員會經由管理委員會的授權，根據管理委員會訂定的政策，執行聯盟的責任以及監督聯盟發展的方向。執行委員會的成員包括：總裁、總裁當選人、財務長、專業委員會主席以及兩位選舉產生的管理委員會成員，並由聯盟秘書長做為執行委員會的執行秘書。

## （三）專業委員會（Professional Committee）

專業委員會主要任務在確保 IFLA 各專業活動、政策、計畫，如小組、核心活動與特別興趣小組等之間的聯繫，成員包括專業委員會主席、各部門主席、兩位選舉產生的管理委員會的成員等。

## （四）部門（Divisions）

IFLA 共設有以下五個部門，每一個部門均設主席（Chair）一人：

Division I：圖書館類型部門（Library Type）

Division II：圖書館館藏部門（Library Collections）

Division III：圖書館服務部門（Library Services）

Division IV：專業支持部門（Support of the Profession）

Division V：地區部門（Regions）

## （五）小組（Sections）

在每個部門之下，各自設有多個小組，目前小組數目超過 40 個。



## （六）特別興趣小組（**Special Interest Groups**）

除了 40 多個小組之外，另有數位學習等 11 個特別興趣小組。

## （七）地區辦公室（**Regional Offices**）

除了位於荷蘭海牙的總部之外，IFLA 在全球設立了三個地區辦公室，包括：非洲辦公室、亞洲暨大洋洲辦公室、拉丁美洲暨加勒比海辦公室。

## （八）語言中心（**Language Centers**）

為了服務來自全球各國的會員機構，IFLA 設立了四個語言中心，包括：位於埃及的阿拉伯語中心、位於中國的中文中心、位於塞內加爾的法語中心、位於俄羅斯的俄語中心。

與公共圖書館直接關聯的組織為屬於圖書館類型（**Library Type Division**）部門之下的公共圖書館小組（**Public Libraries Section**）。

除了以上組織之外，還有核心活動（**Core Activities**）及聯合活動（**Joint Activities**）等單位，如@your Library 世界圖書館運動、智財權暨法律事務小組等。

# 心得及建議

## 壹、心得

本出國報告心得，除參加年會各場次研討會、與會員圖書館代表當面交流以及參訪圖書館所得之圖書館經營管理專業知能之外，也包括針對會議舉辦地點——聖胡安市之城市設施觀察。

### 一、英國倫敦 Tower Hamlets Borough 自治市的 Idea Store

英國倫敦 Tower Hamlets Borough 自治市有 9 座公共圖書館，其中 4 所不同於傳統圖書館，是以“點子商店 (Idea Store)”的名稱與型態經營。

Idea Store 不只是圖書館或是學習的地方，除了傳統的圖書館服務之外，Idea Store 提供廣泛的成人教育課程、職業支持、訓練、聚會場所、咖啡、藝術與休閒活動等。

#### (一) Idea Store 理念

Idea Store 基於以下三大理念：

1. 支持、提倡閱讀與讀者發展。
2. 支持正規與非正規學習。
3. 提供資訊電腦科技的取用與支持。

Idea Store 的概念起源自 1999 年，Tower Hamlets 自治市議會廣泛徵詢市民對於現代化圖書館服務的意見，隨後 Tower Hamlets 自治市投入 2 千萬英鎊增進

圖書館與學習服務。第一所 Idea Store—Idea Store Bow 在 2002 年實踐，之後 Idea Store Chrisp Street, Idea Store Whitechapel, Idea Store Canary Wharf 陸續於 2004~2006 年間設立。



Idea Store Bow



Idea Store Chrisp Street

## (二) Idea Store 的建置經費

Idea Store Bow, Idea Store Chrisp Street, Idea Store Whitechapel, Idea Store Canary Wharf 4 座 Idea Store 分別花費英鎊 200 萬, 500 萬, 1600 萬, 300 萬元建置。

## (三) Idea Store 館藏

4 所 Idea Store 的 2009 年館藏量合計 23 萬 4,285 件，佔全部圖書館館藏量的 66%，其中以 Idea Store Whitechapel 的館藏量最多。(詳如下表)

Idea Store	Bow	Canary Wharf	Chrip Street	Whitechapel	合計
館藏量	46,537	38,433	53,390	96,925	234,285
全部圖書館與 Idea Store 館藏量					353,817

#### (四) Idea Store 使用人次

4 所 Idea Store 的 2009~2010 年度的使用人次合計 174 萬 8,737 人，佔全部圖書館使用人次的 84%，其中亦以 Idea Store Whitechapel 的使用人次最多。(詳如下表)

Idea Store	Bow	Canary Wharf	Chrip Street	Whitechapel	合計
使用人次	288,314	291,271	464,581	704,571	1,748,737
全部圖書館與 Idea Store 使用人次					2,071,933

#### (五) Idea Store 外借量

4 所 Idea Store 的 2009~2010 年度的館藏外借量合計 67 萬 9,234 件，佔全部圖書館外借量的 65%，其中亦以 Idea Store Whitechapel 的外借量最大。(詳如下表)

Idea Store	Bow	Canary Wharf	Chrip Street	Whitechapel	合計
外借量	122,319	127,394	163,059	266,462	679,234
全部圖書館與 Idea Store 館藏外借量					1,061,872

## (六) Idea Store 開放時間

Idea Store	Bow	Canary Wharf	Chrisp Street	Whitechapel
週一~週四	9:00~21:00	9:00~21:00	9:00~21:00	9:00~21:00
週五	9:00~18:00	9:00~18:00	9:00~18:00	9:00~18:00
週六	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00
週日	10:00~16:00	12:00~18:00	10:00~16:00	11:00~17:00
每週合計	71 小時	71 小時	71 小時	71 小時

## (七) Idea Store 的終身學習課程 (Idea Store Learning)

Tower Hamlets 自治市在其 4 所 Idea Store 及 2 所學習中心—Bethnal Green Center 與 Shadwell Center 以及 12 個推廣中心 (outreach centers) 開辦了許多終身學習課程，提供 16 歲以上市民選修，平均每小時的學費只要 2.2 英鎊，16 至 18 歲的青年甚至完全免費，其他年齡層與身分的學習者亦提供不同的學費減免優惠。這些學習課程除了市議會的經費之外，有得到 Skills Funding Agency 的資金贊助，每年三季—秋季 (9~12 月)、春季 (1~3 月)、夏季 (4~7 月) 開設五花八門的課程，以 2011~2012 年為例，課程包括：

1. 生活與工作準備 (Preparation for Life and Work) ;
2. 商業與財務 (Business and Finance) ;
3. 烹飪 (Cookery) ;
4. 初級與進階英語 (English for Speakers of Other Languages and Advanced English) ;
5. 體適能 (Fitness) ;

6. 健康與幸福 (Health and Wellbeing) ;
7. 資訊科技 (Information Technology) ;
8. 外國語言 (Foreign Languages and Interpreting) ;
9. 表演藝術 (Performing Arts) ;
10. 流行與服裝 (Fashion and Textiles) ;
11. 技職教育 (Technical Education) ;
12. 視覺藝術與攝影 (Visual Arts and Photographing) 等。

## (八) Idea Store 青少年及兒童服務

Idea Store 對於青少年以下各年齡層族群的服務包括：

1. **16 歲以下者逾期還書可以不必罰款。**
2. **開辦兒童讀書會：**會員並參與 Tower Hamlets Book Award 圖書獎的評選與投票，選出自己最喜歡的書。
3. **閱讀計畫：**16 歲以下的兒童及青少年可以參加全國性的暑期閱讀計畫 (Summer Reading Scheme)。
4. **學校班級參訪：**中小學班級可以申請參觀 Idea Store，做為學校課程的一部分。
5. **「閱讀起步走」與說故事活動：**5 歲以下學齡前孩童可以到 Idea Store 的 Rhyme Time 時間聽故事，以及參加全國性的 Bookstart 閱讀起步走活動。
6. **兒童藝廊：**提供兒童機會在線上兒童藝廊 (Children's Gallery) 分享其美術、故事與詩的創作。
7. **作業指導：**8~16 歲兒童及青少年可以加入 “家庭作業俱樂部 (Homework Clubs)” ，在 Idea Store 裡寫作業，並有圖書館員提供個別化的指導。

## 二、芬蘭赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館

芬蘭是圖書館事業發展先進國家，其公共圖書館的服務常是各國取經借鏡的對象。首都赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館在 2005 年啟用，它是整合了之前 1994 年設立的有線圖書館（Cable Book Library）以及赫爾辛基市立圖書館最大的音樂部門而成立，館舍位於赫爾辛基市中心郵政總局大樓內，因為郵遞區號為 Helsinki 10，因此以 Library 10 命名。Library 10 對每位一般民眾開放，即使沒有擁有赫爾辛基市立圖書館借書證者，亦可進館利用館藏與許多服務，它的面積雖然只有大約 800 平方公尺，但每年卻可以吸引超過 50 萬人次使用者造訪，已經成為赫爾辛基最受歡迎的圖書館之一。



赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館入口

## **(一) Library 10 的特色**

### **1. 工作、玩樂或消磨時間場所**

Library 10 分館可以是一個工作、藝術創作的場所或只是一個方便與朋友會面的地方。自備筆記型電腦的人可以在此建立自己的工作站或研究站；團體也可以在 Library 10 的團體工作室內聚會研討；Library 10 也為讀者提供桌上型電腦工作站；對於那些想要啟發音樂靈感的人，Library 10 提供樂器在館內的錄音室或表演室使用；而對於不是為工作或創作的人而言，Library 10 是與朋友會面、瀏覽館藏資料、看展覽、在舞台觀賞表演或單純只是在館內消磨時間享受社交環境的好地方。

### **2. 創作、表演、聆聽音樂的地方**

Library 10 提供各項設施與器材，供使用者攜帶自己的音樂創作到館加以實現，表演室、錄音室與舞台都可以滿足個別的需求。表演室內提供樂器供預演；錄音室內提供錄製音樂設備；舞臺則配備調音設備及燈光供現場表演或舉辦展覽。圖書館本身的音樂館藏也可以在固定式的播放機利用或借用耳機後在可攜式 CD 播放機隨地欣賞。

### **3. 圖書館做為公眾辦公室**

Library 10 內提供約 30 臺先進的電腦工作站，營造有效率且方便的工作環境，且大多數的電腦工作站可以透過網際網路事先預約。除此之外，館內提供無線網路連結，讀者及訪客均可以藉此建立自己的行動辦公室，並可借用記憶碟、耳機等週邊設備。





Library 10 館內的表演舞臺

## (二) 開放時間

週一至週四：8:00~22:00

週五：8:00~18:00

週六、週日：12:00~18:00

## (三) 館藏

Library 10 是音樂愛好者的重要基地，提供廣泛且多元豐富的音樂館藏，如從古典到搖滾，從歷史到現代的音樂類圖書等。Library 10 典藏大約 4 萬件錄音資料，其中大部分是 CD 以及唱片，此外，也蒐集許多音樂相關的資料，如圖書、雜誌、樂譜、影帶及光碟片等。除了音樂資料之外，Library 10 館藏也涵蓋資訊科技、出版、媒體與電影、旅遊、多元文化作品等領域的圖書與雜誌。此外，Library 10 也提供芬蘭語及其他外國語言的漫畫館藏。

## **(四) 設備與軟體**

### **1. 電腦工作站**

Library 10 提供的電腦工作站分為三類：

#### **(1) Drop-in 自由使用工作站**

每次使用時間最多 30 分鐘，不得事先預約，先到先得。可連結網際網路、收發 email、使用文書處理、試算表及影像編輯軟體等。

#### **(2) ASKO 讀者工作站**

每次使用時間 30 分鐘至 2 小時，可以事先預約，須以圖書館帳號登入。除了可連結網際網路、收發 email、使用文書處理、試算表、簡報及影像編輯等軟體外，並可取用圖書館所購置之音樂、藝術、論文資料庫及線上百科全書、字典等電子資源。

#### **(3) HelMet 館藏查詢終端機**

HelMet 終端機不限使用時間，專供查詢整個赫爾辛基市立圖書館系統的館藏目錄，並可預約圖書、續借、檢視個人借書和預約狀況及進行預約電腦工作站使用時間。

### **2. 無線網路**

Library 10 館內提供 Wi-Fi 無線網路連線及所需設備借用，讀者輸入借書證號、密碼即可完成認證後連線使用，訪客亦可透過傳送手機簡訊方式取得臨時的無線網路帳號。

### **3. 電腦週邊設備借用**

在 Library 10 館內，使用者可以借用週邊設備讓自己的筆記型電腦連上網際網路；借用耳機方便聽音樂；借用可攜式播放機觀賞 DVD 影片。更特別的是 Library 10 提供可移動式的輕質桌子，讓讀者可以在館內自由的、在適當的地點位置，建立自己的工作站。

#### **4. 影印、傳真與列印服務**

Library 10 提供投幣式自助黑白影印機，每頁 0.4 歐元；並可受理傳送與接收傳真資料，傳送每頁 1 歐元，接收每頁 0.5 歐元；電腦列印無論彩色或黑白每頁均 0.4 歐元。

#### **5. 團體工作室（Group Work Room）**

Library 10 的團體工作室最多可容納 12 人，供組織、協會或其他小團體預約申請使用，團體工作室提供活動式桌椅、電腦、數位媒體設備及固定暨無線網路、電源等設施。

#### **6. 音樂欣賞設備**

Library 10 提供 4 台固定式 CD 播放機，2 台位於古典音樂區，2 台位於流行音樂區；流行音樂區另設置 CD 塔，提供讀者自行製作的視聽帶；此外，亦提供唱片播放機供使用者欣賞館藏的唱片資料。

### 三、芬蘭赫爾辛基市立圖書館 MeetingPoint@lasipalatsi 資訊服務站

MeetingPoint 是位於赫爾辛基市中心 Lasipalatsi 的一個資訊服務站，利用原來 Kirjakaapeli 圖書館的設施，由來自不同領域的專家提供透過網路、電子化服務、行動服務、數位電視尋找資訊的利用指導，同時也是幫助民眾善用資訊科技，增進日常生活效率的一個學習與訓練場所。此外，MeetingPoint 也是硬體製造商以及服務供應商，將其產品與服務進行展示的好地方，藉此與顧客面對面，得到使用者直接的回饋。



赫爾辛基市立圖書館 MeetingPoint 資訊服務站

## （一）MeetingPoint 的特色

MeetingPoint 是一個多功能的公共資訊服務站，提供有關電腦問題、電子服務及求職方面的輔導與建議。

MeetingPoint 也是一個開放的、設備先進的市區辦公室（urban office），在這裡，使用者在有臨時資訊設施需求時坐下來工作，而且所有服務都是免費的。

MeetingPoint 由赫爾辛基市立圖書館管理，並由赫爾辛基創新基金(Helsinki Innovation Fund)贊助活動，此公共資訊服務站沒有典藏任何圖書、期刊雜誌與報紙，因此不提供正規的借還書等圖書館服務，也無法繳交圖書館相關費用。

## （二）各種資訊科技的解決方案

### 1. 專家協助維修筆記型電腦服務

筆記型電腦技師幫忙處理使用者遇到的各種軟體或硬體問題，此項服務是個人化的，而且可以事先預約。

### 2. 筆記型電腦俱樂部（Laptop Club）

此俱樂部成員攜帶行動電腦參加每週四舉行的聚會，成員數最多 15 人，每週均有新奇的聚會討論主題。

### 3. 電腦新手時間（Start-up hour）

電腦新手時間提供電腦使用的個人化指導服務，並可針對個別需求客製一次性的輔導。

### 4. 高齡者電腦利用指導

由入門協會（Enter Association）提供年長者同儕的支持性、個別化的電腦利用指導服務，包括網際網路與電子郵件的基本使用等。

## 5. 市區辦公室（urban office）：赫爾辛基城市中心的辦公設施

在 MeetingPoint 大廳的市區辦公室，提供了現代化的辦公設施，使用者自由選擇所需的設備，甚至可以在此參加視訊會議，也可以自由的打電話聯繫事情，不必擔心打擾他人。

### （三）求職協助顧問

Lasipalatsi 求職中心（The Lasipalatsi Job Search Center）提供電腦使用與列印文件，並有待命的求職顧問，提供相關輔導與服務。

### （四）媒體工作站

MeetingPoint 提供配備圖片、影音編輯、出版軟體的媒體工作站，使用者可以利用轉檔設備，將舊 VHS 影帶轉成 DVD 格式。工作站可以事先線上預約，並有專人可提供利用指導。

### （五）企業服務

企業或團體可以利用 MeetingPoint 的設施對不同顧客群進行產品或服務的展示與測試，有助由從實際的使用者得到直接的回饋。此外，MeetingPoint 與 EnterPriseHelsinki 合作，為公司、企業規劃了各種創新方面的主題講座以及如何創業的資訊講座。

### （六）開放時間

週一：11:00~18:00

週二、週三：11:00~20:00

週四、週五：11:00~18:00

## **(七) 管理與經費**

MeetingPoint 隸屬於赫爾辛基市立圖書館管理，其營運費用的來源多元，其中最主要為 Bill and Melinda Gates Donation Fund。除了市立圖書館之外，重要合作伙伴包括：Information Society Council' s Citizens' Information Society Skills Development Section，以及 Lasipalsti Mediakeskus Oy 教育部門。

#### 四、智慧型自動壓縮太陽能垃圾桶暨資源回收桶

聖胡安市區常見如下圖的一種垃圾桶，它是一種名為 BigBelly 的智慧型自動壓縮太陽能垃圾暨資源回收系統（Solar Intelligent Waste & Recycling Collection System），這種智慧型的垃圾桶暨資源回收桶利用箱體表面的太陽能光電板 100% 提供自身所需的電力，自動壓縮箱內的垃圾以及回收的紙類與瓶罐等物品，其體積與傳統垃圾桶相當，但透過壓縮技術，容量卻可以達到傳統垃圾桶的五倍之多。而且透過電腦軟體與無線網路傳輸，可以即時通知環保單位何時該前來回收垃圾，達成垃圾與資源回收處理成本減少 70%~80% 的效益，這種智慧型垃圾桶暨資源回收桶尤其適合設置於公園、校園、棒球場等地點。



結合垃圾桶與資源回收桶的智慧型 BigBelly





BigBelly 圾垃桶箱體上方的太陽能光電板與指示燈號

## 五、免費市區觀光巴士

波多黎各聖胡安市的舊城區（Old San Juan）是其最主要的觀光區域，位於舊城區內被列為世界文化遺產的兩個軍事用途古堡以及傳統建築與街道，每年吸引相當多的國內外遊客前來觀光。為方便遊客交通，市政府規劃了舊城區的免費觀光巴士（trolley bus），在主要觀光景點都設置停靠站，不論遊客或當地居民，一律可以免費搭乘，在任何一個站牌都能上下車，且平均每 20~30 分鐘就有一班車，非常方便。



有空調的市區觀光巴士



無空調的市區觀光巴士與站牌

## 貳、建議

本出國計畫為出席 IFLA 國際圖書館協會聯盟第 77 屆年會—「世界圖書館暨資訊會議：圖書館的自我超越—整合、創新與資訊服務」，除於會議期間參與多場和公共圖書館相關之議題的研討之外，並利用展覽與參訪時間，與各國圖書館出席代表交流圖書資訊專業之最新發展趨勢以及圖書館創新營運管理經驗，雖然只有短短數天時間，但可謂收穫良多，充分達到出國計畫之預訂目標。本出國報告最後根據前文所述之與會暨參訪觀察心得，提出以下建議，做為國內及本市公共圖書館事業發展以及市政服務規劃精進之參考：

### 一、在公共圖書館營運管理與服務方面

#### (一) 公共圖書館發展新型態的服務模式

從本報告書所列舉之英國倫敦 Idea Store、芬蘭赫爾辛基 Library 10 與 MeetingPoint，其共通點在於它們打破了一般人甚至圖書資訊專業傳統上對於公共圖書館的印象，尤其 Idea Store 更是拋棄圖書館之名，而以“點子商店”的名稱與型態提供服務。在國內，公共圖書館仍較保持傳統型態，以圖書資料的借閱為主，未來應可以適當調整服務模式，在兼顧核心服務之外，也能滿足多元使用之需求。

#### (二) 公共圖書館做為學習型社會的重要推手

從英國 Idea Store 的案例來看，公共圖書館充分發揮其因應學習型社會來臨之終身學習與非正規教育之功能，在豐富的館藏圖書資料之外，也開設系統化、多元主題的成人學習課程，供已離開學校正規教育系統的民眾依其興趣及需求自

由選修，成為名符其實的社區學習中心。國內公共圖書館雖也強調社會教育、終身學習機構本質，舉辦若干研習、講座或推廣活動，但相形之下，較少有系統化的成人學習課程，未來應可以與現有的一些成人教育機構合作，如社區大學、長青學苑、樂齡中心等，提供多元、優質的學習課程。

### （三）公共圖書館做為公眾行動辦公室

在 Library 10 與 MeetingPoint 的案例可以發現，芬蘭公共圖書館非常強調資訊科技的運用以及電腦資訊設備的借用與指導，可以說是商務人士甚至一般人外出時的行動辦公室，MeetingPoint 甚至完全沒有傳統圖書館的圖書典藏，而以資訊科技服務為主。在這裡，使用者可以像是在辦公室裡一樣，利用圖書館有線、無線的網路設備，以自備的行動電腦連結網際網路，進行商務洽談、計畫撰擬或產品開發。在國內，較具規模的公共圖書館多半亦提供方便的網路連線，但數量上往往較為有限，且較欠缺其他軟體與週邊設備的配合，未來應可考慮規劃行動辦公室專區，提供較高頻寬的網路環境，而桌上型電腦工作站則可規劃提供影音編輯及轉檔軟體方便使用。

### （四）公共圖書館打破安寧的傳統觀念束縛

不論是 Library 10 或是 MeetingPoint，安靜已經不是圖書館強調的重點，Library 10 將公共圖書館視為一個工作、玩樂、消磨時間、創作、表演、聽音樂的地方，徹底顛覆傳統圖書館的想像。在國內，多數人仍將圖書館視為一個「讀書」的地方，因此安寧是最高指導原則。近年來，雖已引進親子共讀觀念與說故事活動，必要的聲音已能被接受，但要到達 Library 10 一樣直接設置舞臺提供表演、創作的程度，恐怕有待慢慢進行觀念革命。未來應可先以音樂或表演專門圖書館的方式進行規劃，打破圖書館絕對安寧的要求；或是以規劃專區的方式，在

現有館舍空間內，設置青少年討論、表演、創作的空間。

## 二、在市政設施方面

藉出席會議期間之空檔觀察聖胡安市之城市建設，本出國報告提出以下兩項值得借鏡之市政服務建議：

### (一) 引進太陽能智慧型垃圾桶

太陽能智慧型垃圾桶暨資源回收桶，不僅運用自體供電技術達節能減碳之效，而且透過自動壓縮技術可容納量為傳統垃圾桶 5 倍之多，並可藉由無線網路自動連線方式通知安排適切的垃圾收集時程，有效減少處理成本。未來本市應可評估引進，在適當的地點放置，做為推動臺北市發展邁向智慧型城市計畫的一部分。

### (二) 規劃市區免費觀光巴士

波多黎各聖胡安市舊城區的免費觀光巴士非常方便，不論對於團體觀光客或是自由行的背包客均極有吸引力。臺北市觀光資源豐富，近年來亦大力推動文化觀光，未來應可評估於重點市區觀光景點（如西門町等），建立類似之免費觀光巴士系統，並研議以電力做為巴士動力來源，兼顧方便來訪觀光客搭乘與環保。

## 參考資料

1. IFLA(2011) : 2011 IFLA World Library and Information Congress Programme : Libraries beyond libraries—Integration, innovation and information for all. San Juan, Puerto Rico : IFLA.
2. Berndtson, M. (2011) : What and why libraries? Looking at what libraries might look like and why we still need them now and into the future. Paper Presented in the 2011 IFLA World Library and Information Congress.