

出國報告（出國類別：考察）

美加公共圖書館考察報告

服務機關：教育部

姓名職稱：朱司長楠賢、朱科長玉葉

派赴國家：加拿大、美國

出國期間：98年4月3日至4月11日

報告日期：98年6月15日

摘要

為瞭解美國與加拿大公共圖書館推動的情形，本部於 98 年 4 月 3 日至 4 月 11 日派員前往加拿大溫哥華、美國西部西雅圖、舊金山及洛杉磯等四個重要城市參訪溫哥華公共圖書館等 10 所圖書館瞭解圖書館發營運策略與推廣閱讀、社會教育的情形，並與溫哥華公共圖書館、西雅圖公共圖書館、舊金山公共圖書館及洛杉磯公共圖書館等 4 館進行圖書館事業發展與推動閱讀政策之交流，最後提出 12 項心得與 4 方面建議及 4 項未來努力方向，作為本部未來推動公共圖書館與社會教育業務重要的參考。

目次

美加公共圖書館考察報告

壹、 前言.....	3
貳、 考察人員與行程.....	4
參、 參訪機構概述.....	6
肆、 心得.....	27
伍、 建議.....	30
陸、 照片.....	39

美加公共圖書館考察報告

壹、前言

(一) 目的

基於本部為圖書館的主管機關，且因國立台中圖書館自97年7月1日起改隸移撥至本部，各鄉鎮公共圖書館亦一併歸屬由本部督導。因此，實有必要對國外圖書館推動的情形有所瞭解，尤其美加公共圖書館系統是全世界最進步的公共圖書館之一，其經營理念、完善服務、健全體制等等，藉實際參訪體驗國外推動圖書館業務與閱讀、社會教育辦理的情形，與作為政策擬定之參考，是此行主要的目的，惟美國的公共圖書館在推動多元文化服務、英語為第2語言的識字教育等方案，各館在營運策略、館際間資源共享以及推廣閱讀習慣等等均有成效，因此本考察將以美國為主要重點。

(二) 考察重點

1. 推動閱讀的政策與圖書館推動閱讀活動，
2. 閱讀執行的成果，優缺點
3. 對建置閱讀指標的看法

貳、考察人員與行程：

(一) 考察人員

1. 教育部社教司朱楠賢司長【領隊】
2. 世新大學資訊傳播學系副教授林志鳳
3. 世新大學資訊傳播學系副教授葉乃靜
4. 行政院田湖月參議
5. 教育部社教司朱玉葉科長

(二) 考察行程

本次「公共圖書館參訪計畫」，規劃了北美洲西岸，即加拿大溫哥華和美國西部西雅圖、舊金山及洛杉磯等四個重要城市計十所公共圖書館，含兩所屬於郡級公共圖書館。表 1-1 為本次參訪行程表，含日期及參訪圖書館時間及住宿地點：

表1-1 美加參訪行程表

日期	行程內容	住宿
第一天 03 APR (五)	臺北/溫哥華 【TPE 23:55 via BR10 to YVR 19:25】 今天集合於桃園國際機場，搭乘豪華客機飛往溫哥華，抵達後專車前往酒店休息。	Radisson Hotel Richmond 8181 Cambie Road Richmond
第二天 04 APR (六)	溫哥華 上午 10:00-12:00 參訪溫哥華公共圖書館及分館 (Vancouver Public Library)。 下午 14:00-15:30 參訪 Kensington & Mount Pleasant PL	Radisson Hotel Richmond 8181 Cambie Road Richmond
第三天 05 APR (日)	溫哥華/西雅圖 【Vancouver to Seattle via bus】 上午搭專車至西雅圖	Ramada Hotel 5th Ave Seattle
第四天 06 APR (一)	西雅圖 上午 08:30-10:00 參訪美國西雅圖公共圖書館 下午 14:00-17:00 參訪 (king County Library) 京郡圖書館	Ramada Hotel 5th Ave Seattle
第五天 07 APR (二)	西雅圖 / 舊金山 【Tacoma(SEA) 09:30 via UA75 to SFO 11:41】 上午搭機前往舊金山(9:30-11:41) 下午 14:00-16:00 參訪 Bayview County Public Library 海灣圖書館	The Westin St. Francis Hotel
第六天 08 APR (三)	舊金山 上午 10:00-12:00 參訪舊金山公共圖書館新總館，安排學術座談	The Westin St. Francis Hotel
第七天 09 APR (四)	舊金山 / 洛杉磯 【SFO 10:05 via AA 1268 to LAX 11:30】 上午搭機前往洛杉磯 (10:05-11:30) 下午 14:00-16:00 參訪洛杉磯公共圖書館總館並安排學術座談	Pacific Palm Resort

第八天 10 APR (五)	洛杉磯 上午 10:00-12:00 拜會 Pasadena Public Library 芭薩迪納圖書館 中午 12:00-14:00 拜會 Huntington Public Library 杭庭頓圖書館 下午 14:00-16:00 參訪 Getty Center 蓋蒂中心	夜宿客機
第九天 11 APR (六)	洛杉磯/台北 【LAX 00:10 BR15 to TPE 05:30】 搭清晨 0010 班機返國，回到台北是 4/12(日)清晨 0530。	夜宿客機

參、 參訪機構概述

(一) 溫哥華公共圖書館 (Vancouver Public Library)

1. 參訪時間：4 月 4 日上午 10:00-12:00
2. 拜會總館長 Paul Whitney、中央館館長 Shelagh Flaherty、人力資源經理 Teresa Hartman、兒童部經理 Annette DeFaveri 與兒童故事講員。
3. 簡介：

(1) 特色：

溫哥華公共圖書館乃加拿大第 3 大公共圖書館系統，位於溫哥華是中心之重要地位，造價 1 億 6,800 多萬加幣，全館總面積 31,150 平方公尺，擁有 130 萬冊圖書，每年服務近 40 萬人次，借還冊數超過 800 萬冊書，提供二百萬項服務，包括圖書、雜誌、CD、DVD 等和不計其數的網上資源；名師設計的玻璃帷幕建築特色，以及古羅馬集會圓場似的造型外觀，使得該館成為市民及來自各地遊客的旅遊焦點；而且該館建物並符合美國綠建築委員會綠建築認證標準「白金標章」；此外，聯邦政府辦公室，商家，餐廳等亦駐入該建築附近規劃之專區，自然形成人文，商務及政治中心。多元人種融合，包容多種文化及語言的資訊服務，呈現於該館的網頁，館藏，館員及多方的環境佈置。

(2) 藏書與服務：

該館設有圖書館委員會，負責圖書館營運與策略等相關事項，委員

會計有 13 位委員，而總館長係由委員會選出，以擔任圖書館之行政管理工作，目前圖書館除中央圖書館外，並有 22 所溫哥華分行圖書館，館員有 2,500 人（800 人為總館）；擁有 130 萬冊圖書，供讀者公共使用之電腦有 431 部，雖 1 天平均約可借出 6,000 多冊書籍，惟並未使用 FRID，其藏書豐富，收集 14 種語言書籍，圖書館可容納 1,200 個閱讀座位，每一層都有方便市民的影印機，電梯直通頂樓以助行動不便之人。除俱有各類書本報章雜誌外，圖書館亦收集了廿多萬份歷史圖書，館內超過一百四十多萬之各類刊物，使溫哥華市立圖書館傲視同類。

(3) 經費：

性質上該館屬地方與州政府、市政府轄下的單位，圖書館經費來源其中 80% 為市府預算（溫哥華市）、10% 為州政府預算、10% 為個人捐款，每年約有 500 萬加購書經費目前中央圖書館建物共有 9 層，其中 8 至 9 樓 2 層租給州政府稅捐處辦公處所，訂有 20 年合約，該館希於租期屆滿時可予收回使用。

(4) 各樓層介紹：

該館呈現另外一個嶄新的設計理念，就是在大堂處設立不同風位的小吃站與舒適的休憩場所，有咖啡店、比薩店、甚至壽司店。各樓層分佈情形為：

- ◆ 第一層是專為兒童設計的兒童圖書部。寬大明亮，既有電腦間也有遊戲間，真是一個兒童樂園。
- ◆ 第二層是正層，也是大堂入口處、食品部與休憩場所，另一邊是資料查詢處。
- ◆ 第三層是社會學、語言學及文學部，也是加拿大歷史圖書所在。
- ◆ 第四層是業商經濟科技部，有各大公司的年刊，如何自己搭建花園樓台的資料亦可在此找到。
- ◆ 第五層是報章雜誌部。
- ◆ 第六層是藝術，音樂，美術及有關政府歷史與活動的藏書處。
- ◆ 第七層是特別收集部，也是辦公處。若要知道史丹利公園的歷

史背景，可到此找到圖文並茂的資料。

至於為華人設立的中文圖書，則位於第二層，與借書及還書處位於同一層。ESL（英語為第二語言）實驗室，則在第三層。圖書館的電腦訓練室在第七層，收費每小時四元。

圖書館逢星期一至星期三由早上十時至晚上九時開放，週四至週六晚間六點關門。而秋冬期間（十月到四月）星期日才有開放。

(5) 座談與討論內容：

這所圖書館在閱讀活動的推廣上，充分的與學校和州政府合作完成的。其計畫特色是針對不同年齡層有不同服務方式。圖書館為不同層次的市民有不同的素養提昇計畫，他們相信學校和政府與圖書館應為文盲消除而努力，因為這與國家社會和經濟發展息息相關。市政府以圖書館為中心，作為向外連結擴展的地方。文化機構閱讀素養的計畫包括：

- A. 在兒童服務部份：目標藉由圖書館、學校與政府合作減少文盲
 - (A) 重視小孩語言學習：館員到社區教導母親如何與小孩唱歌和說故事、教母親唱育兒歌曲，並有半小時說故事時間。
 - (B) 主張父親的角色在兒童早期發展和學習的重要，而發展相關活動。
 - (C) 圖書館是歡迎小嬰兒的：成立母親和嬰兒共同的閱讀空間，說故事給嬰兒聽，提供嬰兒袋給母親，包含相關的光碟和資訊。
 - (D) 文學作品對小孩的重要，以說唱方式示範給兒童。
 - (E) 了解音樂對兒童的重要，提供兒童與音樂接觸的機會，他們相信音樂有助於兒童聲調的學習，包括如何發聲；甚至鼓勵全家參與，預計於今天暑假啟動計畫。
 - (F) 提供教育者相關教育館藏。

- B. 在青少年服務部份：主要是鼓勵繼續閱讀和學習。相關計畫包括：
 - (A) 讀書會。
 - (B) 重要事件在網路公告：他們相信網路線上是社交主要空間。
 - (C) 與學校合作推動計畫：進入教室介紹圖書館資源。
 - (D) 注意離家小孩（有犯罪傾向的青年）：如與離家小孩說話。

(E) 提供音樂服務：設計專門計畫，例如寫教歌詞。

C. 在新移民的服務：除豐富的館藏外，並提供下列服務包括：

(A) 政府認為圖書館是移民學習的最重要機構，圖書館對移民子女的英文負有教育的責任，尤其是提供語言的訓練及第二語言的資源。

(B) 強調與作家和出版商的合作關係，將以前出版的書進行數位化工作。

(C) 到新住民居住處為他們讀書。

D. 其他特殊服務如下：

(A) 圖書館空間：認為圖書館空間的利用乃提供圖書館的氛圍，使讀者想至圖書館內讀書或和他人在一起。

(B) 特藏：偏重當地歷史與文化。

(C) 重視銀髮族口述歷史。

(D) 整個城市讀一本書計畫：

與媒體合作，提供閱讀指引，西雅圖也開始推動。例如 2008 年閱讀拳擊書，2009 年閱讀 2 本，因奧運的關係，選擇成年人和小孩的 1 本，是運動類主要和奧運結合，3 到 4 個複本；相關連的產業亦陸續發展。

(E) 線上閱讀：數位化資源。

(F) 補助新作家與重視本土作家作品

和作家合作舉辦作家介紹作品活動，尤其注重本土作家。作家的作品視出借多少，政府提供津貼補助是一種鼓勵。歐洲已有 30 多個國家實施；現每年有 10 個團隊（館）試辦，每書如 1 人出借則補助 40 元，惟僅限於文學作品，並以每個題名加以計算，由外借情形作為補助的規準。

(G) 對遊民和低收入者服務：如何服務他們，提供空間和政府與相關單位談條件，不能影響正常營運。單親，職業不穩定，擴大弱勢的範圍，希為以前不使用圖書館的人加以服務，引導其使用圖書館資源。

(H) 不禁止讀者於圖書館內喝咖啡和吃漢堡。

(I) 提供就業服務的資訊，教導失職者寫簡履等相關工作

(J) 專門提供大字書 (large print) 供銀髮族人員閱讀。

(二) Kensington Public Library

1. 參訪時間：4月4日下午 2:00-3:00
2. 拜會總館長 Paul Whitney、分館館長。
3. 簡介：

位於 Knight 街與 Kingsway 交匯處的 Kensington-Cedar Cottage 圖書館正式於 2008 年 12 月開幕，該圖書館成為溫哥華市的第 22 家社區圖書館。圖書館服務於家庭、兒童、新移民、和銀髮族等不同的人員。為人們尋找工作、上網服務、社區諮詢，並為孩子們的說故事園地。

該館提供不同的語種的圖書，包括英文、越南文、法文、印度語等。新開張的 Kensington 圖書館佔地 7,500 平方英尺，該館設有包括全天開放的兒童圖書區、12 台可上網電腦、4,300 萬冊新書，包括有各類圖書、CD、DVD 等影音書籍，樓下有地下停車場。

該館讀者非常多。但他們卻能在同一空間中，依不同年齡層之不同的需求都能獲得滿足。

(三) Mount Pleasant Public Library

1. 參訪時間：4月4日下午 3:00-3:30
2. 拜會總館長 Paul Whitney 與 Mount Pleasant Public Library 蒙佩雷紳圖書館館員。
3. 簡介：

此公共圖書館位在一個商場中，雖僅 1 層樓但為移民提供多種不同語言書籍，計有 4 種多元書（菲律賓、越南、西班牙、中文）且亦為長者提供大字書冊；在設施設備上有提供年長者與身心障礙者等有特殊需求求服務者特殊之借書車設施，且該館空間並不大，惟亦有就目前社會大眾需求較多之職業就業相關資訊，提供簡履與相關就業服務工作；另該館不僅沒有門禁系統，屬開放空間，該館之管理策略不在意圖書是否被偷，因他們覺得平裝書並不貴，另為促進書籍流通，每年並辦理 3 次捐書活動。

(四) 西雅圖公共圖書館 (Seattle Public Library)

1. 參訪時間：4 月 6 日上午 08:30-10:00
2. 拜會總館副館長 Jennifer Giltrop、助理館長 Chance Hunt
3. 簡介：

(1) 特色：

西雅圖圖書館位於美國西北岸城市西雅圖，該館自 1998 年開始籌劃，經過國際公開競圖，於 1999 年決選建築師，由荷蘭建築師 Rem Koolhaas 獲選進行設計，2004 年完工啓用。該館歷經三度重建及蛻變，花費近三億美元之摩登建築贏得全美最佳圖書館建築獎著名；且因中央圖書館如當代體育的外觀和感覺這是創新的形式和功能，並以不規則的玻璃帷幕所包覆為建築特色。又因著建築物之改建而擴大服務內涵，使得西雅圖公共圖書館成為許多公共圖書館學習指標，以成為「全民化圖書館」為發展宗旨，戮力使該館之資訊系統全球化，讓使用者喜愛學習及閱讀；此外，西雅圖圖書館，更因引進全新的無線射頻辨識系統 (RFID) 自動圖書分類系統而聞名。

經過十年的努力，該市市民熱愛他們的圖書館，努力保持西雅圖公共圖書館及其分館營運順利。該館與社區團體及圖書館之友的互動與合作關係亦是可供學習。「全民化圖書館」的概念亦獲得市長，議會及民意代表之支持。

(2) 藏書與服務：

西雅圖公共圖書館收藏有大約 2 佰萬項目，收集包括書籍，音像書籍，音樂 CD，影像和 DVD。圖書館還訂閱了許多網上數據庫和數字電子圖書和有聲服務，目前有 1 萬件的收集和 9 仟類專門書籍；且總館現在有超過 400 個供市民使用的電腦和無線聯網接入。

又因引進全新的無線射頻辨識系統 (RFID) 自動圖書分類系統，使圖書館閉館時，讀者可由「還書箱 (Book Return)」還書，輸送帶會自動將書送至 2 樓的整理室，以 RFID 系統記錄還書情形並自動進行分類，如係屬預約之書，輸送帶會將其轉往各分館的圖書箱，準備在隔日送往該分館，再通知讀者前來領取；這項耗費 500 萬美元建置的自動化分類系統，平均每小時可以處理 1,200 本書籍與 CD 等館藏物品，RFID 自動分類系統能減少失竊和其他成本，並提升服務效率。

(3) 經費：

圖書館之經費大部分來自市政府預算，僅有百分之一來自文化藝術基金，該館設有圖書館董事會，負責圖書館營運與策略等相關事項，董事會計有 5 位委員，而西雅圖市公共圖書館，共有總館與 26 個分館及 5 行動圖書車之服務，每年經費為 5,000 萬美元的預算及大約 700 名工作人員，其中總館約為 300 人；繁忙的系統服務超過 13 萬人次，去(2008)年並分發超過 11 萬冊圖書。

(4) 各樓層介紹：

圖書館為地下 1 層地上 11 層之建築物，總樓地板面積 3 萬 8,300 平方公尺，總工程費用為 1 億 1 仟 2 佰萬美元(合約新臺幣 34 億元) 而且該館建物並符合美國綠建築委員會綠建築認證標準「銀牌標章」；其地下 1 層為停車場，地上層有講演廳、員工工作區、交誼大廳、會議室樓層、多功能參考諮詢室、4 個樓層的書架區、閱覽區及最高樓層的行政辦公區！

- ◆ 第一層有四個區域：分別為服務台與還書櫃台、兒童中心與兒童遊戲室、微軟禮堂、語言學習中心 - (掃盲，ESL 和世界的語言學習資源)；並有捐獻者名錄。
- ◆ 第二層是工作人員工作室，為書籍整理與收集服務場所。
- ◆ 第三層是星巴克青少年中心、諾克利夫基金會客廳、禮品店、咖啡車與餐飲區(部分費用繳入圖書館基金會)、小說存放處與新書展示。
- ◆ 第四層是會議室、波音技術培訓中心實驗室
- ◆ 第五層是查爾斯西蒙尼混合小樓、145 部電腦室(1 天民眾申請可使用之上網的時間為 90 分)、詢問館員-虛擬參考諮詢服務室、參考資料與專門書籍。
- ◆ 第六至層是第九層圖書螺旋書庫:以停車場的概念去設計：
 - ◎ 圖書螺旋 6 -雜誌，報紙，政府出版品，小型會議室。
 - ◎ 圖書螺旋 7 -馬菲家庭的航空室，企業收集，媒體收集，科學，公共廁所。
 - ◎ 圖書螺旋 8 -彼得克羅克納利藝術和文學的收集，音樂 CD，**兩個音樂練習室(樂器聲樂練習室)**，在 Kreielsheimer 基金會表演藝術室、區域藝術收藏。
 - ◎ 圖書螺旋 9 -家譜，地圖室，歷史與傳記收集，作家寫作室，小型會議室。
- ◆ 第十層是閱覽室(1 萬 2,000 平方英尺閱覽室有 400 座位)

- ◆ 第十一層行政辦公室：館長辦公室，人力資源和工作人員午餐室。

(5) 座談與討論內容：

西雅圖公共圖書館旨在提供任何種類的館藏，只要圖書是符合讀者需求，因為他們的角色是支持閱讀，將圖書館視為市民的聚合地。

A. 圖書館與學校合作情形：

西雅圖公共圖書館服務的對象著重在零到十二歲兒童，雖有學校圖書館，但仍儘量在學校放假期間提供服務。有時與學校合作，**一般為**到學校與兒童交談，或讓他們問問題，圖書館能做的是提供機會給學校，與他們交談對話。

目前該館與學校合作的情形主要有下列三種方式：

- (A) 學習語言：提供與兒童對話、交談的機會
- (B) 對移民者之服務：移民者尤其是年輕的學生，使其學會英語的拼字、故事與文法。
- (C) 使用電腦的合作：提供電腦使學生上網與搜集課程所需之相關資訊。

B. 圖書館辦理之閱讀活動情形：

- (A) 掃盲識字教育：
 - a. **首先最重要的是選書機制建立：選擇符合市民與社會需求之書籍去支持相關閱讀的服務與活動。**
 - b. **教導閱讀：目標在識字教育，使小朋友學會使用英文學會認字，由大人陪讀共讀（如老師、家長與祖父母），因情感連接而使小朋友願意閱讀與學習。**
 - c. **提供新移民者學習語言的機會(ESL program)：主要目標是以英文作為第二語言，使不同國家、不同種族與不同的人得以交流，讓他們有實踐英文的機會，例如讓各國移民在學習英文一段時間後，聚在一起以英文交談，而圖書館僅需提供會議室租給大家使用。**
 - d. 圖書館著重在青少年服務，尤其是五到十二歲者，幫助他們學識字，重新學習閱讀，使抽象的符號變得有意義之學習過程。

(B) 閱讀活動：

a. 故事時間 (Story Times & More) :藉由故事時間或學員有興趣活動的規劃如變變魔術，鼓勵閱讀；同時也與媒體合作推出不同的方案或節目。

b. 一城市一書活動：

(a) 如一城市一書活動，結合作家，是另一種圖書館的聚集功能。目前有 3,000 個讀書會或相關單位依此模式推動；今(98)年的讀物乃是有關美國歷史和文化。而且，一書可帶動與發展出各種不同的多元化主題活動，例如「非裔美國人」的議題，活動方式具彈性化，可為全民活動，亦可僅具像為書籤均可含括在內。

(b) 主要型態乃由活動全面性結合各地的人，例如數人談論一本書，再由中展現圖書館和閱讀的重要 (bring people together)，使人與書均獲好處。

C. 圖書館提供服務之重點與目的：

(A) 對特殊家庭提供之服務：

a. 圖書館強調對 1 到 3 歲小孩提供服務，尤其無法來館例如英文差或低收入戶者；另將書本送至育兒中心，館員也花時間與家庭或兒童中心的小孩一起閱讀。

b. 圖書館是 agency 角色，鼓勵讀者多借書，圖書館是聯繫的角色，它同時支持所有社群成為讀者，因為他們相信這有助於其職業發展。

(B) 圖書館價值的建立，側重就業服務的提供。

a. 圖書館的經費結構，主要是在建立圖書館價值，他們相信圖書館讓城市更好；圖書館自己也研究，例如 1996 年圖書館要興建時，該館建築就是前館長去說服市民需要的圖書館，且圖書館也要創新，也許當時時間點對，但居民喜歡此館；他們說服市民以「教育程度高，找工作的機會較高」(Readers are leaders. Library changes life) 的理由，而且圖書館可改變人民的生活。

b. 圖書館提供新移民可至圖書館尋找工作機會。他們也說服新移民「自由學習，自由閱讀，夢想實現」。圖書館主要重點以移民為主要服務的對象，因移民需創造生活，若不幫助他們，將為城市帶來更多的社會問題。

(C) 館藏重點與特色：

- a. 館藏定位在一般的閱讀，他們相信各種館藏都是好館藏，因為可以由提供閱讀中學習，故該館提供由出生至死亡的外文書，而館藏重點為非學校學習的內容，沒有教科書，而以地理資料，地方史研究為中心，並以小說為重點。
- b. 每月有 1,500 件讀者要求買書。從經濟到生活等各面向，圖書館找出六種最重要的館藏。
- c. 館藏非以研究為主，但仍有三個專業：族譜、波音科技與地方史。強調「Any reading is good reading」，由讀者要求來看需求，或由讀者的問題中發現需求。

(D) 對老人提供之服務：

圖書館對老人的服務除了大字體書外，送書到家服務，也到老人中心，與老人談話。

(E) 提供音樂服務：

- a. 圖書館是社區活動場所，是個複合體，提供音樂館藏，也提供音樂教室，以此創造新的服務。
- b. 圖書館是書總會的地方，也是個終點站，也是個社群。
- c. 強調圖書館是家和工作場所以外第三個地方，這是一種市民主義的表現。

D. 圖書館辦理之績效及評量指標：

圖書館成功指標是什麼？以 0-5 歲兒童服務為例，乃是準備閱讀以利終身學習階段，所以，雖與學校合作不是很好推動，但學校讓圖書館於暑假放假前可至學校拜訪與宣導，邀請學生至圖書館參加「暑假閱讀俱樂部活動」(Summer Reading Club)，而且經觀察發現暑假有閱讀的兒童，回學校時其學習與成績是較好與較穩定的。

(五) 京郡圖書館 (King County Library System, 簡稱 KCLS)

1. 參訪時間：4 月 6 日下午 14:00-17:00

2. 拜會館長、Bellevue Regional Library 分館館長

3. 參訪：行政中心、Distribution Facility 是各圖書館圖書集中分配中心、

4. 簡介：

京郡圖書館系統有一個行政服務中心，辦理圖書館採購與處理行政相關事務，另有一個 Preston Distribution Facility 是各圖書館圖書集中分配中心，該系統並有 44 個分館，而各分館的借還書統一由分配中心負責。

(1) 圖書集中分配中心 (Distribution Facility)：

是美國第一個圖書集中分配中心，特別為服務偏遠地區而設計，後全郡計有 44 個分館的借還書中心係藉此自動圖書分配系統處理，最慢在二天內分送到圖書館，每日利用 RFID 系統作業約可處理一百萬件的圖書；該分配中心約有 15 名工作人員，其工作時間週一至週二為 7 小時，週三至週五則為 5 小時。

(2) Bellevue Regional Library 分館：

A. **館藏**：為京郡圖書館系統 (KCLS) 中最大的圖書館，有超過 32 萬 5,000 冊的收藏，(含印刷品與電子格式)；該館亦使用 RFID 系統作業借還書已收集超過 300 萬的項目提供給圖書館用戶；1 年有 1,300 萬的購書費用，而人事費用為 400 萬，至各分館的書冊係由總館統一一併採購。

B. **特色**：圖書館充分與藝文結合：在建物本身與整體佈置上充分呈現藝術性，尤其一樓公共空間之藝術品展示與紅色還書館與服務櫃台的設計等部分，該館並有專人負責找尋當地的藝術家，作品經委員會審查通過即於圖書館大廳展示。

(A) **建物**：由暴露混凝土柱組成之填充玻璃和紅砂岩，外牆採用花紋磚貼面，木屋頂結構鋼包，介於傳統和持久使用的材料在教堂尖塔，而玻璃提供了間接的光進入公共領域；該建物並贏得了 2000 年美國建築師學會 (協會) 優異獎，西方國際首腦會議與 1999 年友邦城市設計優異獎。

(B) **藝術**：館內佈置了當地藝術家作品，如牆壁雕塑、石膏玻璃窗，人工神經網絡和歷史的肖像的擺設，而永久性展覽，亦是由屢獲殊榮的藝術家奧斯本作品。

C. 圖書館提供服務與辦理活動的情形：

- (A) Bellevue Regional Library 有一個二手書店，主要是由市民捐書，館內有一個可以飲食的空間，整個圖書館分館分為 6 個群組，館內約有 80% 是自助借還書，讀者一次可借 100 本書；且館內有裝置攝影機，係經與讀者溝通經他們同意後始有裝設。
- (B) 該館重視 0 到 5 歲孩童的閱讀能力，例如有一區是 study zone，有志工協助指導學生閱讀；閱讀能力指標是 6 個 skills。館內的圖書以非小說為主，他們由圖書館借還記錄了解讀者的需求。
- (C) 館內的數位參考服務盛行，answer line 每月約八千到一萬通電話，負責處理整個圖書館體系之行政問題及提供電話諮詢服務。
- (D) 圖書館提供 35 個研究小間供讀者使用，而電腦設備借用原則每一次使用上網時間以 2 小時為限。
- (E) 有故書屋設計：以「read to me」活動為主，協助並指導家長以 6 種步驟去學習閱讀。
- (F) 排有志工課輔時間，使小朋友學習語言與學會閱讀。

(六) 海灣圖書館 Bayview Branch Library

- 1. 參訪時間：4 月 7 日下午 14:00-16:00
- 2. 拜會 Bayview County 分館館長 Linda Brooks-Burton。
- 3. 簡介：

(1) 特色與館藏：

這是一個較**鄉村型**圖書館，舊金山公共圖書館的分館之一，位於黑人區，只有一層樓，但充分的利用空間，該館也計畫於 2 年後蓋新館。中文圖書利用率很高，總館有一位中國人負責採購中文圖書。館藏以小說和漫畫為主，但以 Jobs and Career 為特藏，主要是有經費支持外，也因為沒有工作者多，希望幫助市民找到工作。地方史和早期該館址為一船屋時代，相關的事件等，也成了該館的重要館藏 (Hunter Point Shipyard Information Repository)。館內也蒐集當地藝術家作品。

該館 1 年度服務 7 萬人口，6 萬多流通書冊，7 萬 4,000 讀者使用該館服務，

館員回答 5 萬個參考或路標方向的問題。

(2) 圖書館提供服務與辦理活動的情形：

A. 閱讀推廣計畫－「Project Read」：

「Project Read」之閱讀推廣計畫，係由志工擔任教師，這些志工受過完整的訓練，幫忙需要的人改善閱讀和書寫的技巧；而志工資格則需年滿二十歲以上，有耐心，敏感度和彈性始可擔任；圖書館並結合 NPO 相關單位共同投入一對一教導計畫，藉由教導學生學習的方案，使小朋友學會閱讀與唸書。

該館認為志工可幫助他人完成重要目標，分享對閱讀的愛，接受完整的訓練也可以改善自己的技巧，與他人合作建立更有素養和參與的社會。

B. 對學齡前兒童的服務－「jumpstart」計畫：

「jumpstart」計畫重視學齡前兒童的學習，每月一次的講座，包括有早期的寫字，語音意識，早期閱讀和科學與算術。

C. 對青少年的服務：

該館也注重青少年服務，例如館內有一區為青少年圖書區，同時館員也走出圖書館而進入社區與家庭，鼓勵親子閱讀。

D. 與學校合作的情形：

由網絡與電腦使用的合作方式、教小朋友如何運用圖書館，學校的教師需要與圖書館合作，使學校的小團體或班級至圖書館參訪。該館與學校關係良好，對於推動閱讀的困難，至目前推動主要困難該館表示在於家教者不易找尋。

(七) 舊金山公共圖書館 (San Francisco Public Library)

1. 參訪時間：4 月 8 日上午 10:00-12:00

2. 拜會總館長 Luis Herrera，中央館 Karen Strauss，青少年讀者服務館員，成人讀者服務管館員，推廣服務館員

3. 簡介：

(1) 特色：

舊金山公共圖書館為北加州最古老和最大的公共圖書館，圖書館是一幢宏偉的建築，對面即市政中心，與亞洲藝術博物館為鄰，舊金山公共圖書館總館於 1996 年落成開幕，因位於舊金山市政中心，館舍在建築材料、造型與外觀等係

與藝術博物館配搭整體呈現市中心風貌，故舊金山圖書館總館外形並不特別顯眼與突出，但內部空間設計卻相當特別。從側門口進入，為一個 5 層樓高挑天窗採光的開放空間，從這裡可以將各樓層連結，而開放空間並由樓梯貫穿，在樓梯的每層樓都可以看到各層樓的情形。從開放天井往上觀看，形成特別的幾何景觀，這也成為舊金山公共圖書館的識別標誌。整棟建築除了自然採光的光源，有不少空間之人工光源亦採反射光設計，呈現一種溫馨的氛圍。

圖書館建築的特色在採光良好與設有兒童服務中心，舊金山的圖書館是美國第一個推動學習差異服務的公共圖書館，而且已歷經 25 年之久。

(2) 藏書與服務：

舊金山公共圖書館對那些在舊金山生活和工作者提供一個主要信息來源的服務，其收藏書冊均有助於加強文化、文學、美學與教育等部分的所有需要與發展，體現了多樣性的社會。

圖書館有很大的資源，除獨特的與持續關注社會外，整個圖書館系統由核心的小說和非小說類材料建構而成，各主要圖書館定期收集則已超過 10,000 冊和 500,000 追溯合訂本。

該館並收集種族和文化的多樣性代表的館藏，以滿足大都市地區各類教育人民需求，各主要圖書館也有深入的藏書，如舊金山歷史圖書藝術與政府文件，為了更廣泛提供與維護這些素材，圖書館已著手進行數位化工作與文字和圖片徵集與收藏工作。

(3) 經費：

圖書館每年約有一千二百萬購書經費，28 分館在 5 個區。圖書館有 15 個兒童館員，購書經費可謂充裕。

圖書館設有圖書館委員會，是政策決定小組由 7 人組成，主要是市長指定。他們提供服務和經費的資訊，惟決策小組 4 年一任。另外，圖書館設有圖書館建議委員，並有不同的顧問委員會及圖書館之友。

財產稅有部份支援圖書館，大家都知道其重要性，並不比消防差。因此美國其他州有些圖書館也關了，但加州很幸運州政府經費仍挹注圖書館。

圖書館資金來源主要為該館獲得舊金山市政府年度經費，用於購買圖書資

料，縣的預算則為舊金山市圖書館基金，至於其他資金來源包括禮物、捐贈款和遺產產稅，並有收到舊金山公共圖書館之友的贊助費用。

(4) 各樓層介紹：

- ◆ 一樓：期刊收集、小說和視聽資料、影音中心及聽障者服務中心。
- ◆ 二樓：視障者和身心障礙者服務中心。
- ◆ 三樓：青少年中心、資源收集學習差異、一般的收藏和人文中心、擁有三個參考中心(非洲裔中心、Hornell 的同性戀中心、教育指導中心)、國際交流中心。
- ◆ 四樓：小型商業中心、就業和職業發展中心、音樂、藝術及娛樂中心。
- ◆ 五樓：政府資訊中心。
- ◆ 六樓：舊金山歷史中心、圖書藝術及特殊藏書。

(5) 座談與討論內容：

A. 對兒童與青少年提供的服務：

(A) 重視兒童與青少年的閱讀服務：

圖書館的兒童服務重點在為學齡前的兒童準備閱讀而服務，並鼓勵青少年閱讀，設立青少年資源區，服務方面有改善兒童和青少年的閱讀技巧，設立說故事時間，閱讀和書寫工作坊，以教育兒童和青少年。

(B) 強調與學校合作：

圖書館同時與學校合作，支援學校館藏，並為青少年提供線上資源，鼓勵他們寒暑假閱讀。青少年閱讀計畫重點不在教他們閱讀而是引導他們閱讀的樂趣。教育的責任則在學校。另一個與學校的合作計畫則是請小學校長參與圖書館的活動。

(C) 鼓勵親子共讀：

另一個推廣閱讀的重點放在鼓勵家人閱讀，尤其是親子閱讀。在鼓勵兒童識字方面，圖書館扮演支持者的角色，維持讀者的閱讀興趣。圖書館也支持學齡前兒童的教師在教育上的需求，包括保母和幼稚園老師，告訴他們圖書館有那些資源可教學。此外，他們也到學校和家庭推廣圖書館的重要。

(D) 重視青少年的服務工作，設有青少年專屬網頁：

針對青少年喜歡上網，圖書館為青少年設計專屬網頁，提供線上雜誌和圖書討論區，並設置各式讀書會。圖書館員也到學校去，教青少年寫詩，編雜誌，針織，摺紙等，並幫助他們寫作業。

B. 掃除文盲的工作

對於較無法閱讀的成人，圖書館招募志工為老師，利用讀書會以掃除文盲，圖書館教他們讀和寫，利用視聽資源教導他們，此項活動已進行二十五年，主要來自市府經費。

總之，該館由家長是兒童準備的角度出發，鼓勵兒童和成人閱讀，圖書館旨在提供各式機會給讀者。圖書館也成立工作中心提供讀者尋找工作機會。但對於平庸懶散的讀者，圖書館表示他們也沒有什麼辦法。

C. 閱讀推廣活動與服務：

透過「community event」來推廣圖書館的活動，同時圖書館也在媒體上刊登廣告鼓勵市民閱讀，但他們相信市民是喜愛圖書館的，亦建立圖書淘汰制度，例如將不要的書送給讀者或送其他國家。

(A) 參與社區活動或相關單位合作共同推動：

當我們問到圖書館在推動閱讀上碰到的最大挑戰時，圖書館表示是無法要讀者來圖書館，圖書館只好參與 community event 或與其他單位合作，如書店或學校合作。

(B) 推動一城市一書活動：

推動一城市一書活動，舉辦圖書討論或與作者合作，或異業聯盟的合作方式。例如，有一年是閱讀阿富汗的書，由此書衍生針織等相關活動；圖書館亦蒐集當地作家作品，邀請作家晚餐，並透過賣餐卷等方式推廣圖書館活動。

對於圖書館如何了解讀者興趣的問題，圖書館表示，他們主要是根據讀者推薦圖書的內容或看流通館藏發掘讀者閱讀興趣；該館表示推動「One city one book」活動的動機，在於他們相信圖書館的空間是個聚集地，是舒服的地方，是讀者喜歡去的公共空間。

(C) 線上推廣閱讀活動：

在經濟不景氣時代，圖書館可以提供免費讀物給讀者，因此更凸顯圖書館

在社區的重要性；此外，圖書館透過線上推廣閱讀活動，並提供線上學習機會，使市民不致因不景氣而停止學習。

(八) 洛杉磯公共圖書館 (Los Angeles Public Library)

1. 參訪時間：4月9日下午 14:00-16:00

2. 拜會中央館館長 Anne Connor、總館副館長 Patricia Kiefer

3. 簡介：

(1) 特色：

洛杉磯公共圖書館創立於 1872 年，隸屬於洛杉磯市政府部門，總館於 1926 年設立，為全美第三大公共圖書館，是洛杉磯最古老的建築物，全館總面積為 53 萬 8,000 平方英尺，該項建物為古典建築的傑作，係由知名建築設計師 Bertram Grosvenor Goodhue 設計，將建築、雕塑和繪畫藝術結合在一起，尤其是金字塔式樓頂上面的火炬象徵求知之火，與中央圖書館精神相互輝映。

(2) 藏書與服務：

該館收藏超過 620 萬冊（件）以及訂閱 1 萬冊雜誌；近 300 萬的歷史照片，500 萬項美國專利，加上語言學習和多媒體材料，館藏豐富，是一所富盛名的研究圖書館，吸引了超過 1,800 萬遊客，提出了 1 萬 8,000 計畫；1970 年代和 1980 年代以來，為美國重要的研究型公共圖書館，有珍善本書部門，另外特藏部有攝影和專利等相當完整的館藏資料。

又該館目前除中央圖書館外，並設有 72 個分館服務每一個社區，總館乃是行政支援中心，圖書館座位超過 1,400 人，目前收集各國母語館藏計有 28 種語言，尤以西班牙語最多，可說是外語學習中心。又該館收藏許多藝術作品及公共裝置藝術，處處展現藝術氛圍，除了藝廊畫作、雕刻品外，亦巧妙地將圖書館的歷史融入其中。

(3) 經費：

洛杉磯公共圖書館，由 5 人組成的圖書館委員會管理，該館 1 年約需一億七千萬經費，州政府的支援不多，約補助 100 萬經費，市府則負責館藏和建築經費；

而募款收入 1 年約 500 萬，圖書館另設有基金會負責募款，所得係用於特殊、個別服務部份，尤其在活動方面，因圖書館募款，不是以固定的方式進行而是有經費需求時，始辦理勸募，例如需要電腦或辦理推廣活動。

(4) 各樓層介紹：

洛杉磯公共圖書館曾於 1989 年大火，並於 1993 年重建，該建築因位於山坡，為地上 4 層，地下 4 層，各樓層配置情形如下：

- ◆ 1 樓-國際語言部、借還書處、書店、辛格爾頓掃盲中心、畫廊、禮堂。
- ◆ 2 樓-藝術，音樂，休閒娛樂部、兒童文學部。
- ◆ 3 樓-善本部、小說文學部。
- ◆ 4 樓-會議室。
- ◆ B1--商務及經濟部。
- ◆ B2—科學，技術，與專利部，
- ◆ B3-社會科學，哲學和宗教部、計算機中心。
- ◆ B4-家譜的歷史與部。

(5) 座談與討論內容：

A. 識字教育-掃除文盲的計畫：

舊金山公共圖書館為掃除文盲乃提供幫助兒童作業、成人識字與提供家教志工等服務；該館透過項目閱讀、成人識字計畫，由受過專業訓練的志願教師提供免費的一對一的輔導，除協助成年人改善他們的基本閱讀和寫作技能達到以英語為母語的目的，並為年輕的成人學習者與兒童入學活動時提供通過項目閱讀的家庭掃盲計畫。

推動識字教育主要有下列三個方式：

(A) 以成人錯過唸書者或沒有唸好或輟學者為對象：

由一對一方式去教導成人說英文，而家教則是一週二次，每次 2 小時，以作功課的服務為主；目前的服務對象較多是對移民者為主。

(B) 兒童閱讀計畫—「pilot program」：

「pilot program」係由教導兒童閱讀著手，希望達成兒童喜愛閱讀的目的，已辦理 20 餘年：其辦理情形為：

- a. 強調引導兒童學習，藉由不同世代的人在一起，不同文化的人在一起的經驗，可以相互鼓勵，並利用不同的科技推動閱讀，為他們閱讀引發閱讀興趣。
- b. 兒童若有發音困難，同樣也有志工教導他們，目前有 46 個志工參與。
- c. 另如父母不識字則教他們如何唸書和說故事給小孩子聽，著重如何引發兒童興趣為主，並免費提供兒童書籍。

(C) casat 計畫：是指針對英文較不好(沒有 5 年級程度)者的教育的計畫，

雖非一對一的教導方式，但由電腦提供互動式的學習方式，教導學習者藉使用電腦而學會英語。

本項計畫係州政府編列預算辦理，目前有 28 個分館有提供此項一對一的家教服務方案；利用不同的館藏資源及線上資源完成該項服務，惟本計畫係有一個協調者負責，希學生能學習至少 6 個月，6 個月完成後，若有意願可再繼續學習；並依州政府所訂的程度去測量提否達到標準，原則以看懂街道上的指標為準，**同時亦另有一個測驗標準，可判斷學習者語言的學習情形與結果。**

B. 對兒童提供的服務：

(A) 親子共讀或銀髮族長者陪讀：

此計畫該館主要採行三種方式：以說故事，說故事後和兒童對話，一起說故事（共讀，如同合音方式）去進行，目前共有 325 個退休長者參與本計畫提供服務，**可促成來自不同的國家與文化的成員互相交流**，該館館員還到澳洲去教當地的館員進行此計畫。

(B) 暑假閱讀活動：

為鼓勵兒童閱讀，該館在暑假以 8 週時間進行「reading magi」活動，使兒童閱讀「reading magi」圖書，讓兒童覺得有趣味，引發其閱讀的興趣，同時列出有趣的圖書清單，鼓勵繼續閱讀，並選擇一個主題持續再閱讀，每閱讀完一本書則致贈該書給小朋友等方式，以吸引兒童每週進入圖書館，目前每一個分館均提供此服務。

此外，藉由「Read to me outlet」訓練父母如何教兒童閱讀，如何教小孩**閱讀等六項技巧**（如教導字彙等），讓家長知悉只有父母閱讀小孩才會閱讀；同時將**提供父母手冊給家長及對新生父母提供服務**，使父母與小孩一起學習，以達

到一併教會父母識字的目的。

(C) 小矮人計畫—early learning family：早期學習計畫

小矮人計畫 (early learning family) 到有小孩的家中服務，因為通常圖書館很安靜，小朋友無法適應與習慣去閱讀，故提供一個場地與電腦設備給小朋友與其家庭一起使用，共同閱讀與學習，同時圖書館亦搭配成立父母閱讀專區，擺設有教育功能玩具，在圖書館安靜的區域內辦理，這是一項頗受歡迎的計畫，尤其多元文化的人很喜歡此計畫。

C. 學校與圖書館合作的情形：

圖書館員到學校去介紹公共圖書館的服務，並與學校建立關係，希望學生與學校走進圖書館，每個分館的兒童圖書館員的職責就是到學校去拜訪，瞭解當天的課程，圖書館可以搭配提供相關的圖書，但不是教科書。

D. 辦理宣導相關活動：

市府電台每週有圖書館特別節目報導，館藏中最為有名的是地圖資料，參觀當日正有電台記者訪問該館地圖圖書館員。館內的目錄櫃成了圖書館裝飾品，並在每一櫃上貼了捐款者姓名。

(九) 帕沙迪娜公共圖書館 (Pasadena Public Library)

1. 參訪時間：4月10日上午10:00-12:00
2. 拜會館長 Jan Sanders 與相關同仁
3. 簡介：

(1) 特色與館藏：

帕沙迪娜公共圖書館成立於1920年，面對市府對面，這是一所歷史悠久古色古香的圖書館，大廳的造型像一本書，地板是由葡萄牙進口的，這是著名的建築師 Myron Hunt 設計的。

該館為帕沙迪娜市公共圖書館總館，並設有9個分館，每年預算為1,200萬元，而工作人員約有100名；該館配合當地社區特色而設有法律圖書館與族譜研究中心。

圖書館的兒童室有親子沙發，讓親子可以共讀時使用，另有一所禮堂，是供社區舉辦免費的活動時使用，可容納150人；圖書館服務仍強調是在兒童和青

少年服務工作，同樣也強調館藏的多元，並有 OverDrive 電子書，可以提供 MP3 下載。

(2) 圖書館提供服務與辦理活動的情形：

重視兒童和青少年服務，提供線上兒童作業輔導服務 (get homework)，每年暑假舉辦「summer reading club」，並有抽獎活動，鼓勵兒童每週至少回圖書館一次。

有關閱讀活動部分，對於成人的服務仍以一城市一書為主要推動的主軸，該館館員表示圖書館流通率高，所以不擔心閱讀推動困難。該館刻正進行圖書館的地方史及當地的報紙和照片數位化工作；該市沒有捷運圖書館和綠建築，但館長表示那是他們努力的方向。

(十) 杭廷頓圖書館 (Huntington Public Library)

1. 參訪時間：4月10日中下午 12:00-14:00
2. 拜會館長 Jan Sanders 與相關同仁
3. 簡介：

杭廷頓圖書館，位於有「聖蓋博谷比佛利山」之稱的聖瑪利諾(San Marino)高級區，佔地207英畝的花園，原為富豪兼藝術收藏家杭廷頓之私人財產。該地美術館、植物園及圖書館3大區。植物園內擁有1萬4,000種林木花草，並規劃有玫瑰園、棕櫚園、日本園、茶花園、中國園等12區，每一區代表著世界某個角落的國家其林木之特色，其中玫瑰園更是知名的林園之一，而中國園係於97年2月始完工對外開放；該館具圖書館、博物館、莊園，古蹟建築之美。

杭廷頓圖書館收藏60多萬冊藏書，並珍存有數百萬份學者真跡手稿。包括世界第一本活字印刷聖經、首版莎翁劇本、開國元勳富蘭克林自傳手稿、及美國大文豪梭羅於1854年親撰的「華爾騰手記」親筆等。杭廷頓圖書館常常辦有特展，我們此次參訪時的特展為「林肯特展」。

(十一) 蓋帝中心 (J. Paul Getty Center)

1. 參訪時間：4月10日中下午 14:00-17:00
2. 簡介：

位於美國洛杉磯(Los Angeles)的聖塔莫妮卡山麓(Santa Monica Mountains)

的蓋帝中心，是為保羅·蓋帝信託基金（J. Paul Getty Trust）於1983年購置大約304萬坪方米的土坡地，由New York的Richard Meier建築師與林園建築師Laurie Oline合作設計，而中央花園則是委請藝術家Robert Irwin設計，於1997年完工開幕，目前是洛杉磯地區最著名的參訪景點。

（一）強調與自然融合的理念：

蓋帝中心之建築物是依山勢而興建，以向上階梯排列方式，有劇場、北樓、東樓、餐廳與咖啡大樓、博物館入口大樓、北館、東館、南館、西館、展覽館、研究大樓等建物；其建築風格一與自然對話並保持環境的原始自然風貌。

（二）兼具藝術性與人文性的館藏：

該中心收藏多樣與豐富的藝術作品，收藏許多著名的世界級大師作品，尤其是歐洲的畫作，並分年代分別收藏於各館、如十七世紀前的藝術品存於北館，東南兩館收藏以十七至尤其歐洲重要的藝術品十九世紀之藝術品，西館則以十九世紀及古代藝術品為主。研究所則收藏珍本之書籍，照片及史料性文件。

該中心將其重要的珍藏典藏作品，以平實無私心態開放供外界參觀，並採取免費參訪僅收取停車費的方式，呈現出歐美西方國家強調藝術生根與紮根的工作，重視藝術素養培養的用心，將藝術殿堂讓一般普羅大眾可以在生活中自然去親近與接近。

肆、心得

我國各鄉鎮公共圖書館自97年度起已依圖書館法規定辦理與推動相關事項，公共圖書館之主管機關亦由文建會改由教育部督導。基此，參訪美加地區圖書館，發現由圖書館外觀建築開始至相關閱讀活動與營運經營等事，各館均有其特色與代表性，與國內各圖書館相較，我國未來確尚有努力與規劃的事項，謹先提出下列的感想與看法：

一、型塑圖書館的整體氛圍：

參訪之公共圖書館總館(或中央圖書館)最大的特質，是建築物本身即富教育性與藝術性，外觀宏偉秀麗吸引人入館，將圖書館建構為一市民生活空間，如：溫哥華公共圖書館乃是在1990年經公民投票由市民同意興建新的圖書館總館，而內部空間採光良好色彩明亮；如西雅圖公共圖書館，綠色樓梯紅色兒童室，建構一個提供人文關懷與服務的場所，由外表至內部空間整體瀰漫著令人悅閱的氣

息，讓讀者可充分享受閱讀的樂趣。

二、圖書館與公共藝術結合：

「圖書館」硬體建物，其外觀即具代表性，充分與藝術相結合，完美由建築物本身去呈現，建物富魅力令人著迷外，並將建築、雕塑和繪畫藝術結合，呈現意涵如洛杉磯公共圖書館金字塔式樓頂上面的「火炬」象徵求知之火，與該館精神相互輝映；並於圖書館內外空間添加公共藝術品，如該館「全球吊燈」係由青銅鑄造的 48 個燈環，代表美國有 48 個洲；應用**藝術結果**使建物本身就呈現為最大的公共藝術品。

三、重視圖書館的賣店與賣場

首日參訪第 1 個圖書館，就被該館飄出咖啡香所吸引，發現不僅一樓圖書館入口旁有商家，館內的迴廊亦有咖啡廳、禮品屋及便利商店等，使圖書館融合了現代化、古典美與書香、咖啡香的地方；此次參訪各公共圖書館總館均設有賣店，如西雅圖圖書館於三樓亦設有咖啡車之餐飲服務與書局（禮品店），不僅使讀者可身心休憩，並可開發該館文化創意商品及增進各館收益。

四、圖書館提供生活化與綜合性的服務：

發現國外圖書館提供的服務範疇不侷限僅提供圖書的借閱服務，而提供更完整的綜合性服務，如：西雅圖圖書館提供之諾克利夫基金會客廳、青少年中心，乃以「起居室」的理念去規劃，以提供讀者與青少年有如在自己的客廳居家般的感覺之服務去規劃，闢建一個自由、無拘無束與生活化的空間，另該館微軟禮堂則提供一個多功能演講廳與集會所及表演場地，至溫哥華圖書館於一樓有商家、餐廳進駐，加以館前的廣場是當地人聚集的場所，構織成一個完整的生活機能區域，在在表現出圖書館經營生活化與綜合性的服務空間的企圖心與理想。

五、圖書館重視勸募的工作

各圖書館莫不致力於勸募的相關工作，對於捐贈者在圖書館內以各種方式表達對其致謝方式，泰半有捐贈名錄與專區，或以捐贈者單位命名，如：西雅圖圖書館設有微軟禮堂、波音技術培訓中心實驗室，並於一樓有捐獻者名錄；而溫哥華圖書館兒童圖書館之書架，有部分來自勸募經費，於書架中張貼捐獻者名稱，我國慈濟基金會亦為贊助者之一。

六、圖書館經營多角化-與音樂練習共融

圖書館是一安靜之閱讀空間，但為吸引青少年朋友則採多元、綜合性的服務方式，各館提供音樂、藝文與藝術等服務，呈現多角化的經營型態，如：西雅圖圖書館 8 樓設有表演藝術室，與 2 間音樂練習室(樂器聲樂練習室)，讓市民與音樂團體租借使用，雖該樓層收集文學與藝術書庫，並有當地藝術收藏，惟該館並不認為音樂是攘熙吵雜，而覺得其亦與整體空間與氛圍相融合，讓圖書館除了書香、咖啡香外，也充滿著音樂香真正成為藝術與圖書交流的天地。

七、市民主義與休憩中心的理念

從美加公共圖書館得知其服務理念在服務市民建構一個良好的圖書與提供資訊網絡，其基本理念認為在離家 2 公里左右的範圍內可找到一個圖書館，因而圖書館在市民的生活中可謂如影相隨，使圖書館成為市民休憩與生活空間，例如西雅圖圖書館並未設有門禁，主張每一個市民均是圖書館服務的對象，所以各圖書館對身心障礙者、弱勢族群與年長者均給予特殊與個別化的服務，對偏鄉則設有行動圖書車巡迴服務，更甚者溫哥華圖書館亦發展出對遊民提供服務。

八、提供數位化與電腦上網的服務

各公共圖書館在其服務項目，除圖書借閱與開放座位外，均有上網服務與電腦教室提供民眾搜集資訊，同時也因應數位化時化所需，如西雅圖圖書館電腦設施使用率與利用率高，為圖書館中最忙碌的地方，尤其各圖書館亦配合推廣相關服務，像提供職業與就業服務，為失業者提供工作檢索導覽，並開發教導民眾學習如何寫求職履歷表等項目。

九、引進與運用科技於圖書館服務工作-RFID 的使用

科技 (RFID) 自動圖書分類系統的利用，可使圖書館的服務節省人力並可對各較偏遠或鄉村地區之分館與居民提供更便捷的服務，尤其是配合行動圖書館更可構織一個綿密的圖書館服務網絡，如：西雅圖公共圖書館與郡縣圖書館均有使用 RFID 系統，民眾閉館亦可還書，提供有如 7-11 的二十四小時服務，以強化及提升圖書館的服務效率。

十、辦理舊書拍賣與好書交換活動

圖書館為其館藏之圖書徵集與收購，如舊金山圖書館每年會定期淘汰舊書，而「舊金山公共圖書館之友暨基金會」亦會定期辦有「圖書館書展」(library sale)，由圖書館定期將館中老舊或多餘的書刊淘汰並廉價公開出售給大眾，而較特別該基金會所賣的出版品來自社會大眾的捐獻，多數原是私人或機構的藏

書，小部分是出版社的多餘庫存，依此種拍賣「二手書」方式為經費有限的公共圖書館募款，以強化其功能與服務；而各圖書館為充實其館收藏與各館或國外的圖書館有交流合作方式，如溫哥華圖書館與台北市圖書館的館際合作。

十一、推動暑假閱讀活動

如西雅圖圖書館與學校合作辦理閱讀推廣活動，發現學生如至圖書館參加「暑假閱讀俱樂部活動」(Summer Reading Club)者，即暑假有閱讀的兒童，回學校時其學習與成績是較好與較穩定的；故圖書館與學校合作推動閱讀與相關學習活動，尤其利用寒假與暑假等假期辦理閱讀活動，是一種使閱讀與學習不間斷與無所不在的好方法。

十二、重視圖書館的整體行銷工作

圖書館係為市民提供服務為市民所共有，為使其服務普及化與平常化，具有親近性與可及性，因而對於行銷工作亦必須重視，如美加圖書館其行銷係由國際大師級建築作品及其風格令人驚艷為主，輔以多元化與人性化的服務，促使國內與國際間重視，藉由文化觀光彰顯其服務與特質，整體行銷圖書館，使大家認為圖書館亦是一個觀光名盛的景點。

伍、 建議

二十一世紀是知識多元的時代，知識多元的擷取來自圖書館的資源與服務，因此，如何建制圖書館成為保存知識，延續文化，進而推動全民終身學習與開啓智慧、創新知能的場所，乃是當前政府刻不容緩的課題，基此，參訪美加地區圖書館，引進先進國家公共圖書館營運策略、館際間資源共享以及推廣閱讀習慣等等，均值得我國借鏡，茲謹提出以下淺見，供作將來執行業務參考。

一、整體制度上：

(一) 建構圖書館成為社區學習中心與終身學習中心—與在地化、社區化相結合：

在美加地區在每一個重要地區均設有一個主要的公共圖書館，圖書館係在市民主義思潮影響下建構而成，將圖書館規劃成為市民休憩與生活空間，而此次

參訪的圖書館不少均已改造或改建，甚至舊金山已改建 3 次，圖書館辦理之活動亦依當地市民的需要提供多元化與綜合性的服務，如溫哥華圖書館設有成人學習中心及英語成爲第二種語言館藏與及學習中心，爲一個典型的社區學習中心；反觀國內各公共圖書館奉半僅辦理種種閱讀活動，建議圖書館未來將朝向社區化與在地化方向發展，不僅與當地人民生活與需求相符合，亦可與社區營造相結合共同配搭，建構一個社區學習中心與終身學習中心的新天地。

(二) 增加圖書館專業人員

在美國圖書館從業人員與館員，至少爲圖書館相關系所之碩士始可擔任，相關館員資格依圖書館協會與各館管理委員會或董事會訂定之準則辦理，國內各公共圖書館專業人力普遍不足，甚或有部分鄉村圖書館連專業人力也沒有，因而建議未來圖書館應有基本之專業人力最低基本門檻，而且亦應就專業人力基本資格予以定明，使圖書館專業之人力素質提昇，館員更可爲讀者提供多元化與精緻化、優質化之服務。

(三) 課外書與讀本分程度與等級

爲建立個別化與人性化的服務與教育工作，使兒童之閱讀與學習係以自己個別能力與基礎點出發向上逐漸學習，在洛杉磯學生的書本與課外讀本均有分級分類制度，使學生可自主學習及發現閱讀之美，不致使自己學習的興趣一開始就無法持續成長與啓發，非常值得在國內加以學習及效法。

(四) 對圖書館與閱讀的重視，加強投入圖書館軟硬體經費

美加各國對公共圖書館莫不重視，圖書館經費原則來自州、市與郡等單位支持，給予改建經費與辦理相關推廣活動，長期整體在制度面向與經費挹注，同時該館亦需結合社會資源與加強運用資源能力。使圖書館有個徹底由外觀至內部裝修，對圖書館功能重新定位，雖國內教育部雖刻正執行「閱讀植根計畫」4 年計畫，惟適逢經濟海嘯時刻相關經費未來恐有排擠的效應而減少，爰建議行政院優先同意前揭計畫並優予補助相關經費，俾投入圖書館內外體制改變的計畫項目。

(五) 建立圖書館願景與發展政策及各圖書館研擬中長程計畫

國內各圖書館少有願景與發展政策，常隨著政府經費來源及館員個人意願與喜好，而辦理相關計畫與服務，乃個別屬性並非有系統提供服務，更遑論有館藏政策的設立，爰實需向美國公共圖書館借鏡學習，宜由各館建立願景著手，其作法先由各館依其特性訂定中長程計畫，再明訂各館之館藏發展政策，使制度面與基礎面得以並進發展。

(六) 圖書館宜定位明確，俾建立各級各類評鑑機制

本次參訪之圖書館的共同點就是圖書館定位明確，以支援、輔助正規教育及終身教育為主；而公共圖書館所擔負的功能與服務宗旨，與其定位有關，國家級、地方縣市級與鄉鎮級，各有其自己任務與方向，應予釐清明確訂定，更應館際之間互相合作與交流，由各館先行明定其定位，未來行政機關始有可能與機會對建立圖書館提供服務的規準，並發展評鑑的機制及後設評鑑；同時也在法制面向，依圖書館配合縣市與鄉鎮的運作現況與情形，將另在法制面上修訂圖書館營運基準，以符實情。

二、圖書館服務方案上:

(一) 營造圖書與閱讀風氣－推動1城市(鄉鎮)1書運動

此次參訪美國多個重要大型公共圖書館，發現莫不重視閱讀風氣的建立與社會大眾閱讀習慣與素養提昇，紛紛推動各項閱讀相關活動，其中以1城市1書的閱讀策略與系列活動最有意義，爰目前在台灣為推動閱讀活動，顯示鄉鎮的重視與用心，宣誓著該城市對閱讀的重視，宜由首長帶頭做起，學習美國城市的作法由1城市(鄉鎮)1書運動著手，相信迴響將會最大而且最容易看到改變與成長。

(二) 推動閱讀推廣計畫－賦予圖書館識字教育與掃除文盲的任務

發現參訪之美加公共圖書館在推動閱讀及掃除文盲的努力不遺餘力，並朝將英語成為第二種語言館藏與及學習中心的方向去規劃辦理，尤其是力促將居民的閱讀能力提高以增進社區的、區域的、及國家的競爭力，值得我國借鏡與參考；尤其目前在台灣外籍配偶人口不少，此些人確有必要列為掃除文盲提高識字率對

象，使其將華語作為第二語言的學習與訓練工作，均可由閱讀開始作起。

(三) 圖書館設立新住民中心或專區－多元文化的服務與書籍

因應在台新移民之子女增多，基於其與家人均為圖書館服務的對象，爰實有必要學習美加等國在多元文化方面辦理的情形，除以圖書館作為移民學習的最重要機構，並有豐富館藏與多種語言及各類型的書籍，而且泰半均有設置專區，故建議每一縣市圖書館總館或有代表性的鄉鎮地區圖書分館，參考該區新住民之特性，成立多元文化中心與專書區域，並規劃相關展示與閱讀推廣活動。

(四) 提供創新與符合社會需求與環境變化所需的相關服務工作

基於美加公共圖書館為在地的圖書館，提供之服務則以人民主要的需求作出發去研擬各項服務工作，如因應數位化與知識經濟時代來臨，而有電腦教室與網絡服務，該設施的利用率與產能率均高；同時因應本年整個大環境的變遷，圖書館並辦有職業與就業服務工作，教導並協助失業者填寫履歷表等工作項目，建議或可比照國外的作法，強化各圖書館的職業服務工作，以創新與符合社區民眾需求據以規劃相關的服務方案。

(五) 加強對特殊需求者的服務工作－身心障礙者服務與年長者服務

圖書館對身心障礙者與老人服務的服務，在國外案例上可知其是貼心的、細緻與紮根性、便利性的服務，如特殊印製之大字書，在總館與部分之分館均有設立；亦另規劃有送書到家的服務，此些方式與作法均可作為我國未來興建圖書館，充實功能與設施設備的參考。

(六) 重視青少年服務工作

看到國外的圖書館在讀者服務面向上，顧及所有層面年長者、社會大眾各類讀者服務，在青少年的服務上，如西雅圖公共圖書館設有星巴克青少年中心、與專區，除收藏青少年的書籍外，並提供音樂教室及樂器練習室，以吸引青少年喜歡上圖書館及利用圖書館，依國外創新的服務與作法，值得國內在第二波圖書館改造運動宜納入作為規劃相關空間可採行的模式。

(七) 強化圖書館藏，可與國外策略聯盟及圖書交換

參訪國外的圖書館最讓我國倍感需強化充實的部分主要館藏，其豐富的藏

書，有兒童閱覽室、青少年中心、多元文化中心……等各類書籍，讓讀者可一次借閱一百本書，因此為提昇國人的閱讀力，首要宜就目前台灣體質不佳的鄉鎮圖書館，以充實館藏著手，除由政府的經費挹注，更可以結合社會資源去購書，更甚者亦可與國內外相關機構或圖書館、書店等以策略聯盟或交換圖書等方式，使書籍的藏書數量增加與擴充。

三、圖書館硬體改造工作：

(一) 強化圖書館的空間改造工作—宜以整體氛圍及社區營造、文化創意等各方面去重建，由當地人自己投票去型塑與建構其所需要的圖書館

美加公共圖書館總館，大多以其外觀寬闊與寬敞與明亮的空間為其建物的主軸，惟經深究發現其圖書館發展歷史亦係經改造而呈現如今樣貌，我國如擬以此為目標去發展，未來作法應強調圖書館的空間改造工作，且需與台灣之在地化與社區化相結合，在整體氛圍及社區營造、文化創意等各方面去重建，由當地人自己投票去型塑及建構其所需要的圖書館，使圖書館在硬體方面加強空間重整，建置氛圍促進民眾有使用意願，使讀者踏入圖書館即流連忘返。

(二) 重視數位化服務工作與科技的運用

政府各層級單位支持及常態性經費分配與執行，鼓勵館方專注各項資訊服務，並建立各項資訊服務及提供網絡資訊平台，未來將強化圖書館的館藏發展為數位化過程，並進而達到數位加值運用與相關推廣事宜。

四、其他

(一) 重視教育訓練工作

檢視我國鄉鎮圖書館之專業人員明顯不足，且大多非專業性，並非人人均具足專業性，爰惟由從教育與訓練及觀念改造上著手，促使館員及主管者在專業研究、知識彙集，科技知識上努力充實，使圖書館的改造發揮由研體上擴展至軟體人事訓練。

(二) 協助從業人員參訪

國外的圖書館發展以確實宜以親眼目睹較易明白我國圖書館的困境與不足

處，爰建議未來各主管單位可協助從業人員及其主管定期參訪觀摩先進之館舍，以跳脫閉鎖自封之困境。

(三) 建構圖書館專業，提昇館員的信心與熱誠

由本次參訪過程中，認為美加 2 國公共圖書館被讚譽有加，主要是其提供優質與人性化、生活化的服務，而且各館之館員熱心，用心，且有信心，對於資源建置、知識組織、知識服務、及機構管理均具有專業認知與執行能力，我們未來對圖書館相關工作人員，應予相關訓練時同時綜整辦理，以提昇館員的自信與能力。

(四) 強化圖書館整體行銷工作與活動

發現美國公共圖書館如今乃進入摩登時代、由現代化的建物為主，其內部空間則呈現善解人意，令人想親近與接近，再加上各圖書館有別於國內圖書館服務最大的差異，即是重視對讀者的各項服務，以讀者角度為出發點等等，讓我們深深覺得國內圖書館應整體行銷與包裝，除強化各項服務外，亦應著手於行銷部分，使圖書館的特色與社區、鄉鎮的用心讓國人隨時發現台灣圖書館的好與美。

綜上，經由此次美加圖書館的參訪，認為未來在圖書館事業部分，除需各級政府共同努力耕耘，有下列四大方向是未來必須再著手強化：

(一) 確立營運策略與目標，健全組織與輔助體系：

1. 在知識經濟蓬勃的世代，圖書館不僅是民眾獲取知識的寶庫，也是國家文化涵養的表徵，因此，圖書館主事者應致力於館務穩健發展及推動多元資源整合。
2. 在這次參訪行程中，先進國家的公共圖書館均強調明確的館務政策，不僅提供營運方向，引導選擇各類圖書收集，並激發民眾熱愛閱讀，探索思想與充實知能，相信能以最好的服務，讓民眾能運用知識的力量去提升生活品質，豐盈精神內涵，是我們必須努力的目標。
3. 國內圖書館在中央係納入公務體系運作，在地方則為縣市（鄉鎮）所屬單位，公共圖書館長期在僵化組織及人事困擾下，無法拓展願景，反觀美國各公共圖書館設有圖書館委員會，負責圖書館營運與策略等相關事項，另置委員多人，總館長係由委員會選出，總攬圖書館行政管理工作，

委員及內部員工大多為專業人員，對館務工作充滿熱忱與活力，在所需經費上得到政府與民間團體的支援與贊助，進而帶動民眾喜愛圖書館、運用圖書館，達到以最少資源，獲得最大效益，如何整頓我公共圖書館在組織與人力上之困境，宜再予通盤檢討與評估。

(二) 營造自在的閱讀環境，提供便捷多元的服務。

1. 「摩登的建築，亮麗的外觀」是我們參訪各圖書館的第一印象，雖然我們不要求國內圖書館亦有同樣高水準的建築造型，但內部軟體設施不論是閱覽空間設計的人性化、圖書類別的多元化、資訊服務的普及化等等，都是值得我們去借鏡與學習的地方。
2. 傳統圖書館是等著民眾來圖書館閱覽或借書，現代圖書館是走出館外，邀請民眾參與各類活動，尤其是針對弱勢族群的服務，諸如提供盲人有聲圖書、殘障者送書到府、老人大字體書、移民者語言生活的輔導等等，館員與志工的愛心、用心、熱心與創新服務，深得廣大民眾信賴與支持並積極參與，我國公共圖書館要走向現代圖書館，首要是對此工作擁有熱忱與愛心，才能奉獻心力，達成願景。
3. 投資幼兒就是投資國家未來的希望，不論是加拿大溫哥華公共圖書館或是美國西雅圖公共圖書館等皆將幼兒智能的啟發，閱讀興趣的培養、帶動教學的課程列入圖書館重點工作，而且館員製作活動節目，內容活潑有趣，生動自然，不僅孩子們歡喜，同時促進親子關係良好的互動。

(三) 加強館際間合作交流，促進圖書產業的發展。

1. 「整合資源機制，建立有效分工」是美國公共圖書館重要課題，以西雅圖公共圖書館為例，該館擁有 26 個分館，各分館與總館間，除藏書可相互流通，數位資源更可共享與合作，以滿足社區居民各種不同的需求，此外，各館與社區團體及圖書館之友的互動與合作關係緊密良好，足資當前教育部在督導公共圖書館借鏡與學習之處。
2. 在多次訪談中，令人欽佩的是各圖書館都有一個中心理念，也就是「全民化圖書館」，意即圖書館提供最佳的服務，獎勵大家充分利用，共

同將圖書館塑造為全民享用的精神堡壘，此獲得當地首長、議會及民意代表的肯定與支持，這種多方合諧共生之道，從而帶動圖書產業興盛，亦為可取之處。

3. 此外，在促進圖書產業方面，與作家合作，舉辦作品介紹活動，補助新作家文學作品，重視本土作家作品並提供津貼補助，讓創新作品不虞匱乏，同時開發圖書館週邊產品，如提供音樂服務、語言的訓練等等，都是我國國立圖書館在納入國立社教機構作業基金，以及推動週邊產業，增進營運績效時應思考之處。

(四) 豐富各類圖書的蒐集，推廣閱讀習慣與樂趣。

1. 我國公共圖書館限於經費不足，無法購足各類圖書，常為外界所垢病，反觀美國圖書館藏有大量英文、中文、甚而有非洲、東南亞等各國的紙本書、有聲書、唱片、電影和連續劇，如在參訪時我們曾看到書架上有金庸小說、鄧麗君歌曲專集、雍正王朝電視影集、一簾幽夢電影片等等，應有盡有，只要你想要的東西，一定會讓你滿載而歸，這種豐富典藏，令人羨慕，我國公共圖書館能否一如美國硬體設備齊全，藏書豐富，軟體上重於服務，有效管理，端看政府是否重視圖書事業的發展。
2. 西雅圖公共圖書館之成為許多公共圖書館學習指標，除以「全民化圖書館」為發展宗旨外，更戮力使該館之資訊系統全球化，讓使用者喜愛學習及閱讀，尤其能讓讀者方便借書與還書，引進全新的無線射頻辨識系統（RFID）自動圖書分類系統，以最快最便捷的方式，提供最佳服務，是國內圖書館望塵莫及之處，值得國內檢討現行處理借閱與還書作業之參考，同時引進最新機械以代替人工處理之不便。
3. 培養民衆閱讀習慣與樂趣，一直是國內各圖書館努力想達到的目標，在美國公共圖書館有所謂「一城市一書活動」，選出優良圖書後，結合作家及社會顯達人士，大力推動民衆去閱讀，去瞭解書中意涵，今(98)年的推薦的讀物是有關美國歷史和文化，一書可帶動與發展出各種不同的多元化主題活動，例如「非裔美國人」的議題，活動方式具彈性化，可為全民活動，亦可僅具像為書籤均可含括在內，從而提高

全民閱讀的興趣，探索人文的奧妙，值得國內從事圖書管理者借鏡之處。

總之，為使我國圖書館的制度有良好的發展，惟有從制度上協助公共圖書館服務定位，在人力資源循序增加專業人員，以利長期及穩定發展；同時需在經費上，力促常態性經費分配與執行，俾使專業服務持續發展，使可真正對我國圖書館事業有所助益。