

公務出國報告（出國類別：考察）

（裝
釘
線）

芬蘭公共圖書館考察報告

服務機關：臺南市立圖書館

姓名職稱：葉建良館長

派赴國家：芬蘭

出國期間：中華民國 100 年 11 月 29 日
至 101 年 2 月 29 日

報告日期：101 年 8 月 15 日

摘要

本報告呈現考察人在 2011 年與 2012 年之交，以 3 個月時間在芬蘭考察研究其公共圖書館事業的觀察及心得。

考察人主要研究對象為赫爾辛基市立圖書館，旁及於其他公共圖書館，也訪問了與公共圖書館事業相關之政府機關/機構。參訪機構包括教育與文化部、國家圖書館、6 個城市的公共圖書館（總館與分館，共訪問 28 所）、附屬於公共圖書館的行動圖書館與機構圖書館、視障者圖書館、大學與中學圖書館、以及兒童文學學會等。

考察人參訪所見，芬蘭的公共圖書館事業，中央有完善的政策與法規，以及明確的方向與願景；各地公共圖書館資源充足，質量俱佳，沒有城鄉落差。提供的服務多樣化，能照顧到各種使用族群的需求。圖書館之間互動密切，分享創新實驗的經驗，以及跨城市合作共用資源。

考察人也短暫訪問了鄰近的瑞典與愛沙尼亞兩國，參訪公共圖書館，以及愛沙尼亞的國家圖書館與兒童文學中心。瑞典的公共圖書館與芬蘭相差不大；愛沙尼亞還在急起直追，然而其經營兒童文學中心的用心頗為令人敬佩。

誌謝

感謝赫爾辛基市立圖書館國際交流專案經理 Kristina Virtanen 女士及其同儕 Harri Annala 先生，為考察人聯繫參訪機構及訪談者，安排參訪事宜。考察人參訪愛沙尼亞期間，感謝國家圖書館國際交流協調人 Mari Kannusaar 女士安排所有參訪事宜，並全程陪同參訪。感謝瑞典斯德哥爾摩市立圖書館 Ewa Andersson 女士安排在瑞典的參訪行程。

本研究承蒙所有參訪機構的受訪人員撥冗接受訪談，坦誠提供資訊及意見，一併在此致謝。

目次

摘要.....	3
誌謝.....	4
目次.....	5
目的.....	6
過程.....	7
赫爾辛基市立圖書館.....	7
芬蘭其他公共圖書館.....	11
芬蘭其他相關機構.....	13
愛沙尼亞參訪.....	16
瑞典參訪.....	17
芬蘭的公共圖書館系統.....	20
芬蘭概況.....	20
公共圖書館制度及政策面.....	21
公共圖書館實踐面.....	26
心得及建議.....	32
圖片.....	40
參考資料.....	56
附錄.....	58

目的

知識是國家發展的基礎，而公共圖書館是建構知識社會的重要機構，北歐國家的經驗就是最好的例證。我國從家庭、學校到社會，閱讀風氣不盛；近年來政府有注意及此，在學校推展閱讀運動，以及增加對於公共圖書館的資源投入。本專題研究以閱讀風氣最盛之芬蘭為對象，進行實地考察、訪問，深入了解其公共圖書館的運作，期待有他山之石的功用。

- 一、 了解芬蘭的公共圖書館制度，以及政府的發展目標、策略與政策。
- 二、 透過實地觀察、訪談，以了解芬蘭公共圖書館之營運。
- 三、 了解芬蘭公共圖書館和社區機構(如學校、醫院、養老院等)之間的連結。
- 四、 本市市立圖書館總館，空間已不敷服務需求，館舍建築也無法因應新時代需求，有建設新館的必要。本專題研究可以蒐集資料，汲取先進作法，提供營建新館之參考。
- 五、 芬蘭曾經舉辦多次研討會探討數位時代的公共圖書館在功能、館藏、館舍建築等方面之新思維與實例。赫爾辛基市正在規劃新的市立圖書館總館，可汲取其前瞻性思維。

過程

過程敘述，分為赫爾辛基市立圖書館、芬蘭其他公共圖書館、芬蘭其他相關機構、愛沙尼亞參訪、瑞典參訪等 5 部分，不以時間順序排列。各參訪機構及日期列表，請見附錄。



(引自「卓號地圖Johomaps!」)

赫爾辛基市立圖書館

1. 赫爾辛基市人口 59 萬人。面積：716 平方公里（陸域 213 平方公里）。
2. 市立圖書館歸文化局主管。有 1 所總館、35 所分館、2 部行動圖書館、10 處機構圖書館，以及提供行動不便者送書到家服務。於 1860 年由赫爾辛基已

婚婦女協會創立，原名赫爾辛基民眾圖書館，由募款維持。1871 年市政府開始資助該館；1876 年由市政府接管。

3. 使命、願景與價值：

使命：赫爾辛基市立圖書館提供每個人基本的公民服務。做為全世界圖書館網絡的一環，我們提供讀者取用文化與資訊資源；做為社區的成員，我們以互動的方式來發展讀者需要服務，以協助他們積極參與社會、享受生活。

Mission Statement: Helsinki City Library provides a fundamental civic service that is available to everyone. As a part of the worldwide network of libraries, we provide customers with access to sources of culture and information. We operate as a part of the local community and develop our library services on an interactive basis in order to provide our customers with the services that they require in order to be active members of society and enjoy their lives.

願景：一所無限的圖書館，你終身啟迪與靈感的來源。

Our Vision: An unlimited library – a source of enlightenment and inspiration throughout your life.

價值：讀者導向、可靠、多元、多面向、經濟、平等、創意。

Values: Customer-oriented, reliable, pluralist, multi-dimensional, economical, equal and creative.

4. 館員數 508 人。2011 年度支出 3665 萬歐元¹（每位居民 62.28 歐元）。
5. 館藏：190 萬件（書 159 萬冊，每人 2.68 冊）
6. 借閱件數：952 萬件（每人 16.17 件）
7. 兼辦全國公共圖書館之中央圖書館業務。
8. 兼辦全國多元語文圖書館。電子報紙資料庫 PressDisplay，提供來自 92 個國家、48 種語言的 1,700 餘種報紙。
9. 該館於 2000 年獲得比爾蓋茲基金會頒予 Access to Learning Award 及獎金 1 百萬美元。2004 年獲頒市長服務品質獎。2008 年獲頒國家服務品質獎。
10. 參訪了 19 所圖書館、2 處機構圖書館、及 1 處行動圖書館服務據點。
11. 訪談了館長 Maija Berndtson 女士（圖 1）及 3 位副館長、部門主管、總館主任、部分分館主任及館員等。
12. Pasila 總館（圖 2-4）
 - 1986 年啟用，
 - 館藏 20 萬件圖書；70 種報紙、600 種期刊。
 - 赫爾辛基典藏（Helsinki Collection），有超過 1 萬 3,000 冊關於赫爾辛基的圖書。
 - 前述的全國多元語文圖書館在這裡。
 - 赫爾辛基都會區圖書館罕用書庫有 20 萬冊圖書及 900 種期刊；閉架書庫，每週對外開放 1 天。

¹ 2011 年 12 月匯率，1 歐元約 40 元新台幣。

- 所在區域有會展中心、火車站（為赫爾辛基往外鐵路的分叉點），是重點發展的新市區；然而不如預期。圖書館的使用量也不如預期，目前規畫在市中心中央車站旁新建總館。
13. Rikhardinkatu 和 Kallio 兩所分館，都是百年以上的分館，獨棟建築。
Rikhardinkatu 分館（圖 5-8）1882 年開館；在 1986 年之前，是赫爾辛基市立圖書館的總館。該館是北歐地區第 1 所專為圖書館使用的建築，由販酒公司捐贈。公共區域有 3,000 平方公尺，館藏 11 萬冊。與該市藝術家協會合作，提供藝術品出租的服務。
Kallio（圖 9-12）分館所在區域，原來是工人區，現在是文化人聚居之地。每年固定與社區協會合辦文化及閱讀活動。芬蘭推理與神秘小說學會（Crime & Mystery Society）的書庫設在該館，採閉架式管理。開始辦理手語說故事。兩所百年分館經過空間改造之後，絲毫不顯老態；內部變身為舒適現代的閱讀環境，保留了古典莊嚴的外表。
 14. Library 10（芬蘭文 Kirjasto 10）（圖 13-18）是赫爾辛基市立圖書館的標竿分館，是該館對於未來圖書館發展走向的實驗場。這個館位於中央車站旁、郵政總局樓上，公共空間只有 800 平方公尺；每週開館 78 小時；每天高達 2,000 位訪客，以年輕人、男性占多數（這是和其他圖書館不一樣的）。63,000 件館藏主要是視聽資料（CD、DVD 等），一年以上沒有被借的館藏就移除；40 部電腦供讀者使用；定位為「音樂與資訊合體」。館員 28 人，年輕，且男性占 19 人（這也是和其他圖書館不一樣的）。強調活動為導向，鼓勵讀者提案辦活動。讀者可隨意移動家具。其經營理念為，圖書館不再只是消費資訊的場所，也是製造資訊的場所；因此提供音樂與影片製播室各 1 間供讀者登記使用，裡面有樂器、錄製及剪輯設備等。製作廣播節目，讓民眾了解赫爾辛基，以及認識圖書館的多樣服務。
重視創新，座右銘是「當別的圖書館還在規畫時，我們已經嘗試錯誤了」。隔一條馬路的 Meetingpoint 是 Library 10 的一部分，定位為「soho 族的辦公室」，備有各項資訊設備，個人化的上網環境（圖 19），有資訊人員指導；開辦阿公阿媽筆電俱樂部，銀髮族可以帶者他們的筆電來學習、求教。
2011 年 12 月重新整修完成的 Myllypuro 分館，面積比 Library 10 更小。這個館位於郊區，年輕人比較多；基本上複製 Library 10 的模式，以媒體圖書館的型態，希望吸引年輕人。
 15. 有 4 所分館位於文化中心。
Vuosaari 分館（圖 20-22），建築經費 1,000 萬歐元，2001 年開館；位於發展中的區域，計畫人口 50,000 人，目前人口 35,000 人。23 名館員，其中 3 人是移民（分別來自俄羅斯、伊朗、索馬利亞）。分館主任身兼文化中心主任；然而文化中心主任的角色，是協調各使用單位（如社區學校、演藝廳、藝廊等，各有其管理體系）以及館舍之管理，並非主管。
其他 3 所位於文化中心的分館，分別是 Malmi、Itäkesku 和 Kannelmäki 分館。

16. Viiki 分館（圖 23）位於赫爾辛基大學 Viiki 校區內，與大學的科學圖書館同在一棟建築；這裡是赫爾辛基大學的生物和環境相關學科的校區。
該館強調綠建築，其雙重牆壁設計，可以調節氣溫，節省暖氣開支；兩重牆壁之間，有 3 座室內花園，分別是日本京都竹花園、羅馬花園、埃及尼羅河植物園。（http://www.e-architect.co.uk/finland/info_centre_korona.htm）
17. Arabiaranta 分館（圖 24）位於精品購物中心；此一中心原來是陶瓷廠 Arabia 的廠房，現在改成芬蘭著名品牌的購物中心（內有 Arabia、Iittala、Pentik 等品牌），也是 Aalto 大學設計學院所在地；Arabiaranta 分館的樓上是 Aalto 大學圖書館。
18. Suomenlinna（芬蘭堡）分館（圖 25）位於離島芬蘭堡，只有 1 名館員。該堡為聯合國教科文組織指定之文化遺產，居民不足千人。
19. 參觀了兩所機構圖書館，分別位於 Aurora 精神病院（圖 26）及 Kontula 老人之家（圖 27）。兩地的氣氛差別很大；前者沉滯冷漠，而後者明亮溫馨。
20. 該館對於行動不便者提供居家服務，有 4 位工作人員、1 位司機，服務 400 名讀者；依排定路線，由司機定期送書。工作人員任務是打電話和讀者聊天、接受訂書。服務能量所限，需申請才能納入服務名單。
21. 2 部行動圖書館（圖 28-29），1 部跑社區，1 部跑學校和幼稚園。另外有 1 部不定期出動，例如夏季配合閱讀活動，或者裝載 Rikhardinkatu 分館的藝術品，到公園等民眾休憩之處。社區服務每個據點每週 1 次，學校服務每每個據點每月 1 次。共有 12 名工作人員；每次出動時，由 1 位司機和 2 位館員服務。
芬蘭的行動圖書館都是大型巴士裝修的，可在內部閱讀、上網、聽音樂。
22. 該館網站有 4 名專職人員，主要工作為網路參考諮詢服務 iGS (information gas station, 資訊加油站)，每年回答 1 萬個問題。囿於人力，還沒有開始運用社群網站 (social media)。
23. 該館正在推動興建新總館計畫，預定面積 10,000 平方公尺，館藏 20 萬冊，服務量每天 5,000 人。願景是一處開放給所有人、安全、自由、最新科技的都會空間，是知識、技能和故事交會的地方。預定在 2017 年（芬蘭建國 100 年）啟用。
2011 年 1 月 20 日，新總館計畫在芬蘭廳 (Finlandia Hall) 舉行國際競圖說明會，由主管文化事務的副市長 Tuula Haatainen 女士全程主持。由市圖館長、市府都市計畫官員、學者專家分別簡報。
在此之前，該館已經進行過館員內部討論、徵詢讀者意見，也委託專業顧問進行先期規畫。2011 年 2 月舉辦「新圖書館—設計與功能」國際研討會，邀請其他國家公共圖書館來分享興建新館的經驗。
24. 館藏發展方面，各館自行決定採購之圖書；總館採訪人員會定期提供書單。
25. 赫爾辛基都會區圖書館 (Helsinki Metropolitan Area Libraries, HelMet)
 - HelMet 是赫爾辛基都會區 4 個城市 (赫爾辛基、Espoo、Vantaa、Kauniainen)

圖書館的聯盟。

- 共用一套圖書館自動化系統。
- 共用罕用書庫，一般圖書的罕用書庫在赫爾辛基市立圖書館的 Pasila 總館地下室，音樂方面（包括錄音媒體、樂譜、音樂方面的圖書等）在 Vantaa 市立圖書館 Tikkurila 總館。
- 共同的流通政策；圖書互相通閱。
- Helmet 網站是芬蘭僅次於 Google 最常被使用的網站（www.helmet.fi/en-US）。

芬蘭其他公共圖書館

1. 萬達（Vantaa）市立圖書館

- Vantaa 位於赫爾辛基都會區，人口 20 萬。市立圖書館由教育局主管（10 餘年前由文化局主管）；有 1 所總館、10 所分館（其中 1 所為瑞典語圖書館）、2 部行動圖書館、1 處機構圖書館。4 所高中職圖書館由市立圖書館指派館員，如下面的 Tikkurila 高中圖書館。
- 參訪了 Tikkurila 總館（圖 30），以及 Point 分館（圖 31）。Tikkurila 總館也是 HelMet 圖書館的音樂典藏館。Point 分館和 Vantaa 市立國際學校在同一棟建築，共用兒童說故事室；全棟建築由分館主任負責管理。
- 參訪了 Tikkurila 高中圖書館（圖 32），其圖書館員由市立圖書館選派，領學校薪水；請假時由市立圖書館派人代理。空間不大，然而使用的學生頗多。

2. 廈斯埔（Espoo）市立圖書館

- Espoo 位於赫爾辛基都會區，人口將近 25 萬。該市是芬蘭高科技產業集中地，財政狀況佳。市立圖書館有 1 所總館，13 所分館、2 部行動圖書館、1 處機構圖書館。總館有 7 人辦理網路行銷業務。
- 參訪了 3 所圖書館。
- Sello 是 Espoo 市立圖書館的總館（圖 33-36），在商業中心，獨棟建築。這所圖書館是芬蘭到訪人數最多的圖書館之一。有一隻圖書館狗 Lukukoira Börje，陪兒童、老人、閱讀障礙者一起閱讀（美國有 2,000 隻圖書館狗，歐洲有 4 隻，都有訓練合格的證書）。
- Omena 分館（圖 37）在購物中心內 2 樓；Entresse 分館（圖 38）在商業大樓內，以顏色區分各個服務區，明亮鮮豔。這兩所圖書館都是在單一個樓層，占地廣闊。
- 參訪 Hösmärinpuisto 小學圖書室（圖 39）。這是 1 所幼稚園到小學 2 年級的幼童學校，圖書室規模不大，沿走廊設置。據說芬蘭學校圖書館一般規模都不大。

3. 儲句 (Turku) 市立圖書館

- Turku 位於芬蘭西南海岸，是芬蘭的古都，1812 年之前，芬蘭的首都在此。人口將近 18 萬。市立圖書館有 1 所總館、12 所分館、2 部行動圖書館。

館員 150 人。年度經費 1,100 萬歐元，40% 中央補助。

- 參訪了 1 所圖書館—市圖總館 (圖 40-44)。總館新舊合璧，1985 年開始規畫新的總館，選定在舊館擴建；由於土地取得及地上物拆遷問題，到 1997 年才開始興建；2007 年啟用。興建經費 1,300 萬歐元，中央政府補助 400 萬歐元。

每年到館人數 135 萬人，是芬蘭服務量最大的圖書館之一。

- 2 所分館設在小學，由教師管理，每週對外開放 3 天；還有 2 所規畫中。考慮在鄉下地區開設無人圖書館。
- 重視對於新移民的服務，有 3 名新移民館員正在科技大學接受館員訓練。
- 該館兼辦省級公共圖書館業務。與周邊 8 個城市共用圖書館自動化系統，2012 年 4 月將有另外 8 個城市加入 (涵蓋該省區 75% 人口)。

4. 淡陸禮 (Tampere) 市立圖書館

- Tampere 位於赫爾辛基北方 160 公里，曾是芬蘭的紡織工業中心，人口 21 萬餘。市立圖書館 1861 年成立。有 1 所總館、14 所分館 (分為 4 區)、2 部行動圖書館、5 處機構圖書館。該館兼辦省級公共圖書館業務。

- 館員 204 人，大約半數在總館 (其中辦理全館行政業務者有 35 人)

- 參訪了 2 所圖書館、1 部行動圖書館 (網路巴士 Netti-Nysse, 圖 47)。訪談館長 Tuula Haavisto 女士，了解公共圖書館委員會的運作 (Haavisto 女士是公共圖書館委員會主席)，以及公共圖書館在地方政府之下的運作。

- Metso 總館 (圖 45-46) 於 1986 年開館；建築物從空中俯視像一隻松雞 (metso)，故名。Moominvalley (姆米谷博物館) 也在同一棟建築。

- Sampola 分館附設的媒體素養學習中心 (Media Lab, 圖 48)，類似赫爾辛基市立圖書館的 Meetingpoint，提供市民學習資訊科技，以及製作數位媒體的服務。

5. 褒慕 (Porvoo) 市立圖書館

- Porvoo 位於赫爾辛基西方 50 公里海邊，是芬蘭第 2 古老的城市，19 世紀民族詩人 Runeberg 居於此城。人口將近 5 萬 (第 20 大城)。市立圖書館有 1 所總館、3 所分館 (其中 1 所設在小學內，每週對外開放 3 小時)、1 部行動圖書館。該市沒有文化局，文化業務由教育局主管。

- 該館兼辦省級公共圖書館業務，由文化部補貼 2.5 名館員薪水。

- 總館興建時，中央補助了 1/3 的經費。

- 參訪了 1 所圖書館 (總館) (圖 49-50)。

芬蘭其他相關機構

1. 教育與文化部（圖 51）

- 教育與文化部為芬蘭公共圖書館事業的中央主管機關。教育與文化部有兩位部長，分管教育與文化；兩位部長之下，1 位共同的常務次長。公共圖書館業務屬文化部長職權；在文化政策司之下，由一位參事（councillor）帶領兩位科員辦理相關業務。學校圖書館及國家圖書館業務屬教育部長職權。
- 以下為了行文方便，凡提到教育與文化部之教育部門時，簡稱教育部；提到教育與文化部之文化部門時，簡稱文化部。
- 文化部以設定規範與立基於資訊的指引，來引導全國公共圖書館的發展。
- 本人於 2011 年 12 月 13 日拜會文化部參事 Barbro Wigell-Ryynänen 女士，訪談芬蘭公共圖書館法規、策略及政策等。
- 2011 年拜會教育部 Minna Karvonen 女士，訪談國家數位圖書館計畫。

2. 芬蘭圖書館協會（Finnish Library Association）（圖 52）

- 芬蘭圖書館協會成立於 1910 年 3 月 19 日（芬蘭女作家 Minna Canth 生日），是芬蘭規模最大的圖書館專業人員組織（其他還有 3 個圖書館協會，分別為研究圖書館、瑞典語圖書館、資訊專業人員及私人圖書館的協會）。
- 該協會的使命為「發展圖書館專業，以及改善圖書館的經營條件」。揭櫫的價值為：「平等、互動、民主、圖書館的能見度、開放」。協會的發展目標是「做為全國性與國際性的重要創新者，能夠在圖書館專業領域中快速反應」。
- 有大約 2,000 名會員，大多數為個人會員；接受非圖書館員為會員。
- 下設 10 個委員會，如教育訓練、兒童圖書館、青少年圖書館等委員會。
- 自 1970 年代起，由政治人物擔任理事長。現任理事長曾為綠黨國會議員。秘書長負責日常運作。
- 該協會在歷次圖書館法制訂及修訂過程，以及政府對於圖書館經費補助改革，均扮演關鍵推動之腳色。1992 年制定法律規範中央政府對於地方教育與文化的補助時，該協會在 1 個月不到的時間內，發動 30 萬公民連署，展現民意對於公共圖書館的支持，終於使公共圖書館與學校同列為基本服務，由中央補助地方經費。
- 該協會積極遊說地方政府，為公共圖書館發聲；在發行的期刊中，經常有針對地方政府決策者的主題。2008 年的地方選舉時，發起「為圖書館而投票」運動，以吸引候選人注意圖書館議題，並且提醒選民圖書館的重要性。
- 該協會積極介入版權議題，從錄影帶、CD、DVD，到現在的電子書，確保圖書館散播資訊的權利。

- 1985 年該協會接受文化部委託，進行資訊科技應用在公共圖書館的先導計畫。1990 年代帶領芬蘭公共圖書館進入網際網路的時代，以「知識之家」計畫協助公共圖書館進行人員教育訓練、資訊系統的建置、數位內容的組織等。
 - 發行期刊 Kirjasto，一年 4 期，加 1 專刊。每一期都有部分內容是寫給一般大眾看的，以增進民眾對於公共圖書館事業的認識。
 - 該協會活躍於國際圖書館界。北歐圖書館界向來有密切的交流；芬蘭以其地理位置和歷史背景，成為歐盟與俄羅斯等東歐國家之間的橋樑，在圖書館界也是如此。該協會長期在非洲國家，如坦尚尼亞和那米比亞等，協助其發展圖書館事業；秘書長 Sinikka Sipilä 女士是其中的要角。她是國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA）的 2011-2013 理事長當選人，預定於 2013 年接任理事長。芬蘭也即將主辦 2012 年 IFLA 年會。
 - 5 位正職工作人員；年度經費 60-70 萬歐元，由政府補助各種專案，如媒體識讀教育、國際交流等。
 - 過去曾經經營圖書資材公司，提供各種圖書館設備、耗材，以及編目、出版服務。後來將其出售，以其收入成立芬蘭圖書館基金會，基金會的營收挹注協會的經費。
3. 國家圖書館（圖 53-54）
- 國家圖書館原先和赫爾辛基大學圖書館在一起，現在獨立附設於赫爾辛基大學；歸教育部管轄。
 - 計畫由教育部改歸文化部。
 - 1640 年成立，原先位於儲句（Turku），屬於皇家學院；1827 年 Turku 大火之後，皇家學院遷到赫爾辛基成為赫爾辛基大學。
 - 任務為儲存與保存國家的文字遺產；最早的印刷書籍為 1488 年的彌撒書。以典藏為主；近期出版之圖書可外借。
 - 國家收藏（National Collection）：在瑞典統治時期（1808 年之前），自 1707 年起依法律規定，該館就是寄存圖書館之一，所有在瑞典印刷之出版品必須寄存於此。從那時起，歷經瑞典、俄國統治，以及芬蘭獨立，到現在一直都是寄存圖書館。這些館藏成為國家收藏，目前這一部分有 70 萬冊圖書，15 萬件影音資料。
自 2006 年起，開始典藏芬蘭公部門網站之代表性取樣，以及其他線上資料。
 - 由於 1808-1917 年間，芬蘭為俄國沙皇領地，國家圖書館在 1828-1917 年間是俄國的法定寄存圖書館之一，所有在俄國印刷之出版品必須寄存於此。其斯拉夫圖書館有豐富的俄文典藏，是研究俄國的重要圖書館。
 - 設有美國資訊資源中心，圖書由美國大使館提供，人員由美國大使館雇用。

4. 視障圖書館（Celia）（圖 55-56）
 - 位於赫爾辛基市；所在的 Iris 大樓，集中視障者服務機構及團體。服務對象為芬蘭全國的視障者，以及閱讀障礙者與閱讀不便的老年人。
 - 1890 年由 Cely Mechelin 女士創立（時年 23 歲）。1978 年起由國家經營。
 - 有 52 位工作人員，以及特約人員（錄製有聲書）。年度經費 750 萬歐元
 - 提供點字書、有聲書、以及設備免費出借；也提供從幼稚園到大學的教科書和學習材料（收費）。免費郵寄，郵資由 Celia 支付，因為芬蘭沒有「盲人文書」免費郵寄的制度。
 - 1 萬 6 千個個人及團體用戶，團體包括圖書館、老人之家、學校等。個人用戶需提出申請，需有專家證明其需要。
 - 每年借出 98 萬件圖書（98%是有聲書）；用戶也可以在網路上收聽。每年出售 7 千本教科書。
 - 館藏 3 萬本有聲書（每年增加 1 千本）、6,300 本點字書、660 本觸覺書（tactile books）、2,200 種電子書、以及觸覺地圖和圖畫等。教科書 3 千本。
 - 組織讀書會；目前有 5 個成人、4 個兒童及青少年讀書會。Celia 定期主動將書寄給會員。
5. 赫爾辛基市政圖書館（圖 57）：赫爾辛基市政府的統計、檔案部門 Urban Facts 成立於 1911 年，可見其注重數據管理，歷史已久。附設的市政圖書館，蒐藏該市政府出版品，以及其他城市的政府出版品；以支持城市建設的研究工作。開放給一般人使用。
6. 芬蘭兒童文學學會（Finnish Institute of Children's Literature）（圖 58）：位於淡陸禮市（Tampere）。成立於 1970 年代。民間團體，蒐藏芬蘭兒童文學圖書及其外文譯本等約 70,000 冊圖書（其中約 5,000 冊為學術性）、研究及出版期刊。由淡陸禮市政府提供房舍（為市府整修 1910 年舊建築）及水電費，中央政府提供 3 個工作人員薪水。館藏兒童文學作品及學校語文教科書，為出版商自願寄贈。有 1 間名作家 Tove Jansson（童書姆米谷）的複製書房（圖 59）。
7. 赫爾辛基大學（Helsinki University）圖書館
 - 赫爾辛基大學是芬蘭規模最大的綜合大學。
 - 有 4 所校區圖書館；工作人力為 250 人年。
 - 芬蘭的大學圖書館都對外開放，只要是住民都可申請借閱證。
 - 年度營運經費 2300 萬歐元，圖書採購經費 470 萬歐元（其中半數用在數位資源）。
 - 館藏 228 萬冊；電子期刊 17,000 種。
 - 市中心校區（City Campus）圖書館（圖 60）館藏 150 萬冊紙本書，其中有 10 萬冊教科書（每年教科書借閱 120 萬冊）；有電子版教科書。研究者偏重使用數位資源，而學生仍以使用紙本為主—法律系學生尤其如此。館員 150 人，其中 65 人負責全校圖書館中心業務；未來需要更多的各專

業領域館員，以提供更精準的服務。

新館正在興建中。其設計案採半公開競圖，邀請 10 家事務所，另外 20 家事務所以抽籤決定。2010 年開工，原定 2012 年初完工；延到 8 月。建築物有 7 層樓，2 層做為賣場（書店、餐廳、超市等）；總面積 27,000 平方公尺；工程經費 3,500 萬歐元。空間使用的規劃上，有考慮到學生小群體研究，以及與同學聚會討論的需求。

學生需要有更多的資訊素養方面的指引，包括紙本與數位資源；因此，該館推動在課程中融入更多的資訊素養訓練。

- Viiki 校區科學圖書館與赫爾辛基市立圖書館 Viiki 分館同在一棟大樓。
8. Aalto 大學經濟學院圖書館（圖 61-62）
- Aalto 大學是由藝術與設計大學、赫爾辛基科技大學、和赫爾辛基經濟學院 3 校於 2010 年合併而成；經濟學院就是原來的赫爾辛基經濟學院。
 - 全校圖書館館員 90 人，該館 20 人。
 - 館藏 8 萬冊紙本書（包括教科書），電子期刊 4 萬種。Springer 公司出版的電子版教科書，一套 5,000 歐元，學生可自由列印。
 - 70%讀者來自校外。
 - 該大學的設計學院圖書館與赫爾辛基市立圖書館 Arabiaranta 分館在同一棟建築。

愛沙尼亞參訪

1. 愛沙尼亞（Estonia，愛沙尼亞文 Eesti）全國人口 127 萬餘人；有 30%人口以俄語為母語。1991 年脫離蘇聯統治，正式獨立。人均 GDP 約 1 萬 5 千美元。
2. 20 世紀之前，長期受德意志民族殖民統治，因此在 20 世紀初仍以德語為主要語言；19 世紀開始的民族主義運動，使得愛沙尼亞語逐漸占優勢，成為官方語言。人民有強烈的語言、文化認同，以及使其永續生存的使命感。每年出版圖書 3,500-4,000 種。
3. 公共圖書館由文化部主管。2010 年共有 562 所公共圖書館（總館 20，分館 537，其他 5），館員 1,323 人；平均每人借閱 9.4 冊。
4. 國家圖書館（圖 63-64）：任務為「書寫文件的保存」。蘇聯統治末期開始興建，規模龐大，面積達 5 萬平方公尺；難以維持，部分空間（劇場、餐廳、藝品店、書店等）委外經營。
5. 愛沙尼亞圖書館協會：位於國家圖書館內，現任理事長是國圖的美術與音樂部主任。會員 800 人（全國圖書館員 2,800 人）。
6. 塔林市立圖書館（Tallinn Central Library）
 - 塔林人口將近 42 萬人。市立圖書館有總館 1 所、分館 17 所、以及 1 部行動圖書館；館員 130 人。
 - Pääsküla 分館（圖 65-66）是塔林市立圖書館最新的圖書館，也是該市第 1

所專門為圖書館使用而興建的建築。兩層樓的方形建築，樸實、開放空間，建築水準略遜於芬蘭圖書館。

- 總館及其他 2 所分館巡禮。兩所分館都位於公寓大樓的 1 樓，這是在蘇聯統治時期的做法。
 - 電子書目前有 260 種，由該館與出版協會合作，將紙本書轉為電子書；為了防止盜拷，將每本書切割成數部分，只能線上閱讀，讀者讀到的部分，才會傳到用戶端電腦。電子書的定位是服務，不是書；因此沒有所謂的「借閱」。發展電子書的重點在於愛沙尼亞語言、文化的延續及保存，以免新一代讀者轉而以閱讀外文書為主。
7. 國家圖書館及塔林市立圖書館總館，都需要持借閱證才能進入，且須登記；據說是蘇聯時期留下來的作法。塔林市立圖書館總館已經沒有執行此一規定，刷卡機故障未修。
 8. 兒童文學中心（圖 67-69）：位於 Tallinn 舊市區（聯合國教科文組織指定的世界文化遺產），為國家級機構；設有兒童文學圖書館。工作人員 15 名（相當 10 名全職人員）。工作項目為蒐集、典藏兒童文學作品；國際交流，如插畫 3 年展、贊助本國兒童文學作品翻譯為外文。兒童文學獎—兒童參與票選。研究、出版、展覽、表演、會議、工作坊。
 9. 塔林科技大學圖書館，是 1 所新建的大學圖書館，建築特色為外牆的纖維帷幕（圖 70），部分遮光，又可透光，有節能效果。

瑞典參訪

1. 瑞典（Sweden，瑞典文 Sverige）人口 940 餘萬，是北歐第一大國。
2. 斯德哥爾摩市立圖書館（Stockholm Public Library）：
 - 斯德哥爾摩市人口 86 萬餘人。
 - 市立圖書館歸文化局主管。1 所總館、40 所分館、以及行動圖書館。工作人力 350 人。
 - 借還書運用 RFID 技術（芬蘭的公共圖書館還是使用磁條）。
 - 總館（圖 71-72）：主建築圓形大廳（rotunda）是斯德哥爾摩市地標，由建築師 Gunnar Asplund 設計（他所設計的 Skogskyrkogården，樹林公墓，被聯合國教科文組織指定為世界文化遺產）。館藏 50 萬件。工作人力 80 人。
 - Sture 分館（在捷運站內）（圖 73），是一所面積不到 190 平方公尺的小巧圖書館，在繁忙的捷運站營造出寧靜的閱讀角落。館藏 4,000 件，上架 2,000 件。館員會依文類挑選書籍，數本書裝在 1 個書袋，方便讀者借閱。
3. 斯德哥爾摩市立圖書館之國際圖書館（圖 74）：
 - 1990 年代初期成立，原先是新移民資訊交換中心；2000 年改為國際圖書館。蒐藏多元語文圖書資料，除了做為市立圖書館的一員，也提供全國公共圖書館的調書服務。

- 館藏 20 餘萬冊圖書及視聽資料，超過 100 種語言（不含英、德、法文，這些語文的圖書，其他圖書館都有）。除了紙本的報紙期刊外，還有電子報紙資料庫 PressDisplay，提供來自 92 個國家、48 種語言的 1,700 餘種報紙。
 - 舉辦多元文化活動，例如每年國際兒童圖書週會邀請 4、5 作家或插畫家來瑞典的圖書館和學校，跟小朋友互動。2010 年春，曾舉辦台灣電影節。此外，有語言學習圈以及電腦學習班等服務。
 - 網站以 9 種語言呈現，包括瑞典文、英文、西班牙文、法文、波蘭文、阿拉伯文、波斯文、中文、俄文等。
 - 圖書採購經費每年 150 萬克朗，由斯德哥爾摩市負擔 50%，斯德哥爾摩郡負擔 25%，中央（透過國家圖書館）負擔 25%。工作人員 31 人。
4. 斯德哥爾摩市文化中心（Kulturhuset）圖書館（圖 75-86）
- 由文化中心管理，不屬於市立圖書館。有 5 間圖書室：Bibliotek Plattan（人文藝術）、Bibliotek Film & Musik（視聽）、Serieteket（漫畫、圖文書）、TioTretton（10-13 歲青少年圖書館，成人不可進入）、Rum för Barn（兒童圖書館，成人需有小孩陪伴才可進入）。TioTretton 設有小型劇場和廚房，都是由青少年自行運用。
 - 工作人員 34 人。
 - 所在區域原先是都市中心的治安隱憂，吸毒、犯罪盛行；改造為文化中心後，成為市民娛樂休閒的熱門去處，圖書館更是最多人利用的部門。位居 4 樓的兒童圖書館，有管制入館人數，甚至在窗戶安裝燈號，顯示是否額滿。
5. 若加（Nacka）市 Diesilverkstan 圖書館（圖 87-89）
- Nacka 是斯德哥爾摩東南方相鄰的城市，與斯市同屬於斯德哥爾摩郡；人口 9 萬人。市立圖書館有 1 總館、5 分館。
 - Diesilverkstan 圖書館所在的建築，原來是柴油引擎工廠，再利用整修成為文化中心；1 樓為圖書館。文化中心內有室內攀岩場、社區學習中心（藝術、烹飪教室等）、小型演藝廳、餐廳等。
 - Diesilverkstan 圖書館有 7 名館員，週末有 2-3 名臨時人力。館藏 1 萬 9000 件，特色為奇幻、科幻、圖文小說、CD、DVD 等。主要讀者為兒童及青少年（與 1 所中學為鄰）。
 - Diesilverkstan 圖書館是委外經營，由原本（委外前）的圖書館員承接。在瑞典，這是創舉，公共圖書館界質疑聲音不斷。據館員說明 Nacka 市政府此一政策不是為了節省經費，而是執政的右派政黨的小政府意識形態，認為政府不應該管太多。
- Diesilverkstan 圖書館的委外安排，由市政府與營運者（開始時是館員組織的合作社，後來改組為公司）簽訂合約，規範市政府提供的資源，以及營運者必須達到的績效目標（開館時數、到訪人次、借閱冊數等）。

館員表示，這樣的安排，較過去有更大的經營自由度；過去一切由總館安排，現在可以自行決人力、圖書、設備等方面的經費分配，提升了館員的歸屬感。目前經營得相當成功，市政府正在評估將其他市立圖書館委外。然而，其他公共圖書館的從業人員認為，為了達到績效目標，會有過度迎合大眾品味（例如採購太多漫畫、電玩等）的疑慮，犧牲了公共圖書館的其他任務，如照顧小眾的閱讀，以及較為「嚴肅」的品味等。

6. 瑞典公共圖書館普遍設置數位資源工作站（圖 90），供讀者自行下載數位資源到自己的 USB 隨身碟。由於瑞典公共圖書館在電子書的取得方面，和芬蘭遭到一樣的問題，出版商不積極；因此，提供下載的數位資源，主要為開放版權的資源。

芬蘭的公共圖書館系統

本章專就芬蘭的公共圖書館系統，做介紹及分析。分為芬蘭概況、制度及政策面、實踐面等 3 部分。

芬蘭概況

芬蘭		台灣
303,815	陸地面積（平方公里）	32,260
5,262,930	人口	23,113,901
17.3	人口密度（人/平方公里）	716.5
2666 億	GDP（美元）	4668 億
49,365	人均 GDP（美元）	20,096
36,700	人均 GDP（購買力平價，美元）	38,200
51.1%	稅負負擔率（稅收佔GDP比例）	16.1%
26.8	Gini 指數（所得分配，數字愈低愈平均）	32.6

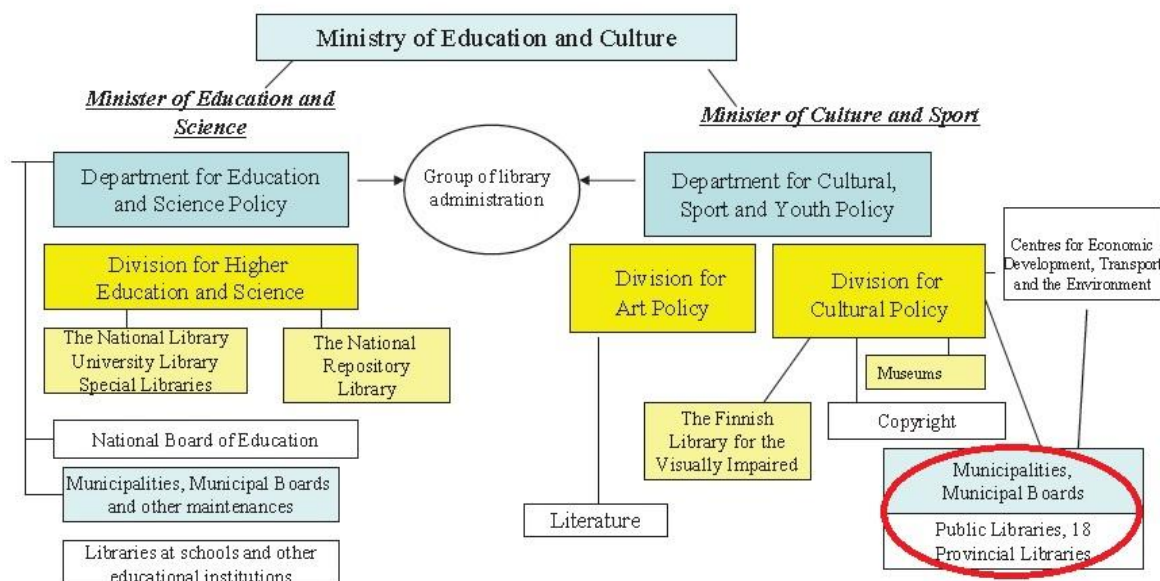
（美國中央情報局，The World Factbook，2012）

1. 芬蘭（Finland，芬蘭文 Suomi）自 12 世紀起，被瑞典統治。1809 年被瑞典割讓給俄國，成為芬蘭大公國（沙皇為芬蘭大公）。1917 年俄國革命之後，芬蘭脫離俄國獨立。
2. 19 世紀的芬蘭，政治上處於俄國沙皇統治下；文化上則是瑞典的殖民地，知識份子及上層階級使用瑞典文。Elias Lönnrot 採集的民族史詩《卡列瓦拉》（Kalevala）在 1835 年出版，帶動民族運動風起雲湧，教育、文學、音樂、藝術各方面，都在追尋民族文化的根。基礎教育以芬蘭語推行，文學家以芬蘭文創作；畫家（如 Akseli Gallen-Kallela）以及音樂家（如西貝流士）以卡列瓦拉為主題進行創作；設計上呈現民族傳統特色，稱為民族浪漫主義（National Romanticism）。芬蘭語逐漸取得絕對優勢；獨立後，成為官方語言。芬蘭有兩種官方語言，芬蘭語和瑞典語；以瑞典語為母語的人口約占 6%。
3. 芬蘭獨立之後，立刻陷入左右兩派的內戰；戰爭很快結束，右派獲勝。然而社會傷痕一直到二次大戰期間，舉國團結抵抗蘇聯侵略才逐漸彌平。二次世界大戰期間，芬蘭受到蘇聯侵略，不得不與德國聯盟。戰後，蘇聯要求割地，以及鉅額的戰爭賠償；戰爭賠償指定要以工業產品償付。蘇聯對於產品的品質，以及交貨期限，都有很嚴格的要求；芬蘭的造船、機械等工業因此發展起來。經過 7 年時間，芬蘭才將戰爭賠償還清。芬蘭在冷戰期間免於陷入鐵幕，以中立國做為東、西兩方陣營的緩衝國；然而其政治、外交仍受蘇聯牽制。1990 年蘇聯解體後，於 1995 年加入歐盟。

4. 《新聞週刊》(Newsweek)於2010年8月評芬蘭為「全世界最好的國家」([The World's Best Country](#))，在教育、健康、生活品質、經濟活力、政治環境各方面，都名列前茅。
5. 芬蘭的國民教育成就，在歷次的OECD(Organisation for Economic Co-operation and Development, 經濟合作與發展組織)舉辦的PISA(Programme for International Student Assessment, 國際學生評鑑計畫)評鑑中，表現傑出。PISA每3年對於各國15歲學生的閱讀、數學、科學3項學習成就進行評鑑，芬蘭學生在各方面都有優異的表現；以閱讀而言，2000、2003、2006、2009年的排名，分別為第1、1、2、3名。更為令人驚奇的是，校際差異不大；也就是說沒有所謂的「明星」學校，所有學校的表現均勻。
6. 年度圖書出版概況：出版檢查制度到1920年代才取消。2010年出版圖書12,017種，其中2,432種為外文翻譯為芬蘭文、112種為外文翻譯為瑞典文。2008年兒童書出版815種(最新統計年份)。
7. 芬蘭從19世紀中葉民族自覺，上層階級開始建構民族認同，發展自己的語言文化；然而內部有資產階級與農工階級的矛盾。20世紀初獨立之後，經歷了內戰與外侮；藉由民主方式，進行社會改革，穩健地走自己的發展道路，在21世紀初成為各國驚艷的對象。
Väinö Linna的大河小說Under the North Star三部曲，藉著描寫一個佃農家族的奮鬥，生動地刻畫了從19世紀中葉到20世紀中葉這段打造國族的歷史。

公共圖書館制度及政策面

1. 芬蘭的公共圖書館，由地方政府經營。中央政府制訂法規、規畫長期發展策略，以及擬定政策。
2. 中央政府主管機關為教育與文化部，有兩位部長，分管教育與文化；兩位部長之下，1位共同的常務次長。公共圖書館業務屬文化部長職權；在文化政策司之下，由一位參事(councillor)帶領兩位科員辦理相關業務，負責政策制定，訂定最低資源需求、以及經費補助的基準。以下涉及公共圖書館時，均簡稱文化部。
3. 中央政府在全國9個區域設經濟發展、交通暨環境中心(ELY-keskus, Centre for Economic Development, Transport and the Environment)，其中6個中心都置有圖書館專員，共9位，負責聯繫、考核各該區域內之公共圖書館，以及審核各地公共圖書館提出之競爭型計畫。連同文化部3位業管人員，中央層級辦理公共圖書館業務之公務人力，共有12人。



圖表 1 芬蘭圖書館行政體系

4. 芬蘭公共圖書館制度與政策的法律基礎

- 憲法規定：「各級政府應確保每一個人都有平等的機會，各依其能力與特殊需求，接受其他教育機構的服務；每一個人均應有機會發展自我，不受經濟條件的限制。其實施方式另以法律定之。」
- 1928 年首部圖書館法，是世界上最先制訂圖書館法的國家之一：確立公共圖書館任務為提供免費服務，以提升公民的教育水準及獨立學習的能力。
- 1961 年修訂：為現在普及的公共圖館網絡奠立基礎。
- 最近一次修訂在 1998 年：前瞻數位時代的公共圖書館服務，設定公共圖書館的任務在於促進人民：
 - 平等取用教育與文化資源。
 - 閱讀與藝術欣賞。
 - 持續發展知識。
 - 發展技能與公民能力。
 - 國際化。
 - 終身學習。
- 1992 年的教育與文化經費補助法中，將公共圖書館與學校列為同一等級，均被視為基本服務（basic services），地方政府在營運及新建圖書館時，由中央給予經費補助。

5. 每一屆的國會選舉，新政府組成後，都會提出其未來 4 年的施政計畫

（Government Programme），其中必定有公共圖書館的部分。

2011 年的施政計畫關於公共圖書館的部分：「在維持與發展芬蘭人的文字素養，以及培養閱讀習慣方面，圖書館系統扮演著中心角色。政府支持圖書館

活動的發展，並且鼓勵學校與圖書館的合作。我們將發展圖書館來應對資訊社會的挑戰；並且促進圖書館、博物館與公部門的藝術機構開放其數位典藏，以供公眾免費使用。」

6. 文化部每 3-4 年會提出關於公共圖書館的政策文件，提出現階段公共圖書館事業願景，以及做為的各地公共圖書館發展的指導文件。2000 年迄今有：
 - 2001 年發表〈2001-2004 年圖書館政策計畫〉(Library Policy Programme 2001-2004)。
 - 2003 年發表〈2010 年圖書館策略：知識與文化近用的政策〉(The Library Strategy 2010: Policy for access to knowledge and culture)。
 - 2006 年發表〈2006-2010 年圖書館發展計畫：圖書館做為都市與鄉村地區的整合服務中心〉(Library Development Program 2006-2010: The library as an integrated service center for rural and urban areas)：釐清圖書館的角色，及其重要性；並且賦予圖書館在地方上做為整合中心的任務，包括文化中心、學習中心，以及地方政府各項服務的窗口。
未來的發展課題：
 - 圖書館員的專業能力
 - 圖書館做為資訊社會技能的推廣者
 - 圖書館做為聚會場所
 - 圖書館與學校的合作
 - 區域合作
 - 2009 年發表〈2015 年芬蘭公共圖書館政策〉(Finnish Public Library Policy 2015)：本文件是國家焦點策略的一環，其目的是在更新先前文化部所訂定之圖書館計畫與策略，以反映圖書館營運環境即將面臨的挑戰。文件定義了芬蘭公共圖書館的方向與目標，是在於確保人民在未來網路化的資訊、公民、學習社會中，得以取用知識與文化資源。
7. 雖然政策與策略會隨著環境演變而修正，然而芬蘭公共圖書館系統的基本原則是一貫的，就是：公共圖書館是「基本服務」。所謂「基本服務」就是和國民教育一樣，保證人民都能得到免費、平等的服務，不論其所居住的地區是在都市或鄉下，也不論其經濟條件是富裕或貧窮。
8. 為了落實公共圖書館為一項基本服務，沒有城鄉落差，芬蘭中央政府每年以大量經費補助地方政府，分為 3 部分：公共圖書館維運、新圖書館的建築（含購置行動圖書館）、以及競爭型計畫。其中的大宗為補助公共圖書館維運，占了全國公共圖書館年度維運經費的 3 成以上。新圖書館建築補助額度為 2.5-5 成。
9. 文化部為了維持圖書館的服務的水準，訂定了地方公共圖書館人力量與質的基準。在量的方面，原先是每 1 千人需有 1 名圖書館員；近年來由於自助借還書設備的大量使用，降低到每 1 千人 0.7 名圖書館員。在質的方面，規定至少 70% 圖書館員必須為大學或技職院校的圖資科系畢業，或者修習一定的

圖資學分以上者；至少 45% 必須為大學、學院以上學歷。

「高品質圖書館服務的首要條件是具備專業教育背景的館員」（〈2006-2010 年圖書館發展計畫〉）。

10. 圖書館員養成教育：設有圖資系的學校，大學有 3 所，其中的 Åbo Akademi 是瑞典語大學；科技大學/技術學院階段有 5 所；高職有 1 所。
Turku 科大有新移民專班，培訓新移民擔任公共圖書館員，以便提供更貼近新移民的服務。
11. 芬蘭圖書館協會制訂有〈圖書館工作的倫理原則〉(Ethical Principles of Library Work)，分為「圖書館專業人員的責任」、「不偏頗」、「圖書館促進好生活」、「工作社群」等 4 部分，共 11 條原則，及其補充說明。這份文件論及館藏、讀者服務、專業發展等；揭櫫「圖書館是言論自由的提倡者」的基本理念，以及實體與虛擬服務並重，「圖書館是獲取資訊，也是生產資訊的場所」的未來發展方向。
12. 文化部於 2010 年發表〈公共圖書館服務品質建議書〉(The Quality Recommendation for Public Libraries) 做為公共圖書館自我評量的工具。這是由文化部、區域中心、公共圖書館代表、及學術界共同討論、擬定，以支持鼓勵圖書館以讀者的權利為本，來發展其營運。
自評內容有 5 部分：管理者的服務承諾、圖書館服務及其使用、人力資源與能力、館藏、圖書館設施等。最後則是關於服務品質管理的簡介。
13. 中央公共圖書館
 - 芬蘭沒有實體的國家級公共圖書館。圖書館法規定，由中央主管機關指定 1 所地方公共圖書館承辦中央公共圖書館 (Central Public Library) 的業務。目前由赫爾辛基市立圖書館與文化部訂約承辦；每年由文化部撥經費委託該圖書館辦理，服務全國公共圖書館及其讀者。
 - 主要業務：全國圖書館館際互借的中心。
 - 負責設置與營運全國公共圖書館入口網 (www.libraries.fi)，提供多種線上服務，如線上參考諮詢 (Ask a Librarian)、圖書館電視台、兒童閱讀網 (Okariino.fi)、各種圖書資源的整合查詢系統、公共圖書館統計等。有 14 位工作人員。
 - 設有公共圖書館委員會，由赫爾辛基市立圖書館、18 所省級圖書館、18 個省區各選 1 所圖書館，各派 1 人組成。擬定中央公共圖書館的發展方針，以及協調全國公共圖書館的合作活動；代表公共圖書館界參與相關政策的擬定。
 - 公共圖書館委員會於 2011 年提出〈2011-2016 公共圖書館委員會策略〉，揭櫫圖書館的經營願景：「圖書館是人和理念聚會之處」(Library - where people and ideas meet)；以「圖書館激發靈感、圖書館超越想像、圖書館賦予力量」(The library is inspiring. The Library is surprising. The Library is empowering) 來做為精神標竿。

14. 多元語文圖書館 (Multilingual Library)，專責各種語文出版品之採編及流通，服務全國公共圖書館及其讀者。由赫爾辛基市立圖書館兼辦。
15. 省級公共圖書館 (18 所) — 芬蘭沒有省級地方政府，「省」只是地域概念。有 18 所省級公共圖書館，也都是由文化部委託地方公共圖書館兼辦，負責聯繫同一區域內之公共圖書館，以及辦理館員專業訓練、諮詢等業務。
16. 地方公共圖書館 — 芬蘭公共圖書館的營運，是地方政府的職責。芬蘭地方政府只有市 (municipality) 一級，全國有 300 餘市。市的規模相去甚遠，最大城市赫爾辛基市人口將近 60 萬人；小城市人口甚至不足萬人。地方公共圖書館，有的屬於文化部門，如赫爾辛基、Tampere；有的屬於教育部門，如 Vantaa、Espoo。
17. 全國性圖書館 — 前述的多元語文圖書館以及視障圖書館等，是服務全國的圖書館。另外國家典藏圖書館 (National Repository Library) 在 Kuopio，於 1989 年成立，儲存各公共及學術圖書館送來的罕用圖書，解決各圖書館儲存罕用圖書的空間與環境問題；是世界上第 1 所國家典藏圖書館。藏書超過 1.3 百萬本題名、期刊超過 8 千種、論文超過 50 萬本。提供各公共及學術圖書館調書服務。網址 http://www.varastokirjasto.fi/lang_en/。
以上的服務，若由個別地方圖書館自行處理，一方面造成經費上的負擔，另一方面，以其使用率而言，也不符合效益；因此，由國家建置，或交由特定圖書館兼辦，提供全國範圍的服務。
手語圖書館規畫中。
18. 公共圖書館出借權 (PLR, Public Lending Right) 及使用費 (library grants and subsidies)
 - PLR 是指公共圖書館出借圖書給讀者的權利，必須伴隨著給予作者的補償。
 - 此一制度於 1941 年從丹麥開始，主要實施於歐洲國家；歐盟研議全面推行。
 - 芬蘭於 1963 年開始實施，每年由中央政府編列經費，撥給一個專設委員會，再由此一委員會補助給提出申請的作家。其目的為以公部門經費支持文字創作。
 - 經費額度為前一年全國所有公共圖書館購書經費的 10%。其中的 90% 撥給小說作者及譯者，10% 給非小說類作者及譯者。每年經費的 76% 撥給作者，16% 撥給譯者，8% 撥給生活困難的年老作家。
19. 積極參與國際事務
 - 政府層級的國際參與，最主要者為北歐國家之間的聯繫，如公共圖書館年度會議；進行各項合作計畫，包括出版季刊 (Scandinavian Public Library Quarterly) 等。芬蘭也積極參與歐盟及聯合國在公共圖書館方面的計畫。
 - 個別圖書館、圖書館員經常進行國際交流，以及協助開發中國家發展公共圖書館。

公共圖書館實踐面

1. 館藏：3931 萬件（平均每人 7.35 件）。報廢率：6.67%。
借閱件數：每年每人 18.22 件。
拜訪圖書館次數：每年每人 9.87 次。
借書者占人口比例：39.19%。
圖書館營運經費：每年每人 58.03 歐元；其中圖書期刊等採購經費 7.62 歐元，人事經費 31.8 歐元。總經費 3 億 1003 萬歐元。
每千名居民圖書館員數（換算為全時人力）：0.79 人年。
每千名居民的圖書館空間：93.08 平方公尺。
（以上為 2011 年數據）
芬蘭公共圖書館的各項統計數據，詳實而公開，檢索方便，由此可見其實事求是的作風。（<http://tilastot.kirjastot.fi/en-GB/>）
2. 經費來源方面：2010 年的營運經費共 2 億 9850 萬歐元，平均每人 56 歐元，占地方政府預算 1%。其中，中央政府的補貼約 1 億 1450 萬歐元。
3. 中央公共圖書館和 18 所省級公共圖書館都不是實體，是由地方公共圖書館兼辦。
視障圖書館（Celia）和國家典藏圖書館都由中央經營，服務全國圖書館與讀者。
4. 地方公共圖書館有 308 所總館、486 所分館、42 所機構圖書館、153 部行動圖書館、1 部行動圖書船。
5. 館藏豐富多元（圖 91-95），非紙本書超過 1 成，占 10.43%（主要是音樂、影片等視聽資料）；各圖書館都有漫畫、圖文小說，甚至電玩等館藏，針對年輕族群的閱讀喜好設置所謂 KuMuKi（圖像、音樂、書籍的縮寫）專區。電子書仍在起步階段，因為出版商對於圖書館出借電子書一事，態度保留。公共圖書館委員會已經開始行動，與出版商協商中。
赫爾辛基市立圖書館觀察到 CD 的借閱量逐年下降中，正在尋求提供讀者線上收聽、下載的方面。目前已有 Naxos 音樂圖書館，然而其內容偏重西方古典音樂；正在與 bibzoom.dk 洽談，這是一家丹麥的線上音樂公司，有流行音樂及世界性的音樂，專門提供給圖書館。
6. 多元語文服務：芬蘭有芬蘭語和瑞典語兩種官方語言，各城市依其市民使用的語言，分為雙語或單語城市；在雙語城市，所有服務都要照顧到兩種語言的使用者。
公共圖書館館藏書籍中，外文館藏極為普遍（圖 96-97）；芬蘭文占 88.15%，瑞典文 6.88%，其他語文 4.96%。在北極圈的拉普蘭地區，公共圖書館會蒐藏當地民族使用的薩米語（Sami）出版品。最常見的外文是英文；其他外文則視當地居民特性而定，例如俄文。

赫爾辛基市立圖書館兼辦的多元語文圖書館，有 100 多種語言的藏書，是服務全國的圖書館；其中的中文書幾乎全來自中國。

7. 芬蘭沒有圖書審查制度，圖書館員的倫理守則也強調要促進資訊流通；公共圖書館沒有所謂的「限制閱讀」措施。然而，這不意味著對所有圖書完全開放的態度；採訪人員會避開爭議性（例如宗教、政治等）圖書，以避免讀者的抗議。

8. 公共圖書館普遍設置自助借還書機；大型圖書館的自助還書機後端會連接自動分檢機，將圖書按館別或類別分類，以節省館員人工作業（圖 98-100）。然而，即使有自助借還書機，仍有部分讀者喜歡由館員辦理借還書；據館員說明，如獨居老人等平時少與人接觸者，上圖書館借還書、與館員互動，是與人接觸的機會。

傳統的出納櫃台改為館員個人工作站（圖 101），可以彈性配置在各服務區，提供讀者全方位的服務；工作站的桌面可以升降，館員可選擇坐著或站立服務。

9. 城鄉的公共圖書館，看不出落差。從建築及所提供的服務來觀察，不論是在首都赫爾辛基，或者在小城市 Porvoo，水準相當整齊。從數據上看，赫爾辛基在人均經費支出上高於全國平均，因為首都的物價水準較高；除此之外，多項數據，如人均館藏量、人均借閱冊數、每千人圖書館員數等，都低於全國平均數，也就是說鄉優於城。

10. 公共圖書館的跨域合作，如鄰近城市的公共圖書館使用相同的自動化系統，甚至進一步圖書通閱，相當常見。其中規模最大者，為赫爾辛基都會區 4 個城市合組的 Helmet；其網站是芬蘭全國僅次於 Google 的網路品牌。

11. 大學及公共圖書館的自動化系統都是委外辦理；全國大學使用同 1 套系統，而公共圖書館界則有 8 套系統。圖書的編目、加工，以及通閱服務，也都是委外。

赫爾辛基市立圖書館館員請假時的臨時支援人力，委由一家人力派遣公司辦理；這家公司是赫爾辛基和 Espoo 兩市的市政府合辦者。

12. 芬蘭對於公共圖書館員的資格，有明確的規定。公共圖書館的領導階層對此有意見，他們認為傳統的圖書館員養成教育所培育的館員，都比較內向、保守，跟不上服務需求的變化；另一方面，現代圖書館需要多種專業能力，如資訊科技、行銷等；他們希望能放寬規定，以進用更多其他領域的專才。對於圖書館員扮演的角色，他們認為應該由過去的管理圖書的人，轉型成為協助學習者（learning facilitator），更能與讀者互動的人。

赫爾辛基市立圖書館在克服這些問題上的策略，是將一批主動積極的年輕館員，納入願景發展小組，參與其「願景 2017」的發展過程。一方面吸納他們的意見以型塑未來方向；另一方面，他們也將是在同儕間推動變革的生力軍。

13. 考察人在芬蘭公共圖書館內，看不到志工。其緣由，一方面是圖書館人力充足，不需要志工；另一方面，圖書館員認為志工專業不足，會影響到服務品質。

然而，有類似替代役的短期人力。另外，芬蘭的中學課程規定，學生必須到職場見習；圖書館是經常有人選擇來見習的職場（圖 102）。

14. 圖書館與文化中心的結合：

- 赫爾辛基市立圖書館有 4 所分館位於文化中心內，經營上與同在文化中心內其他單位，各自獨立。
- 瑞典若加市的 Dieselverkstan 圖書館也是位於文化中心內，經營上獨立。
- 瑞典斯德哥爾摩市文化中心 Kulturhuset 裡的 5 所圖書館，則是文化中心的一部份；與台南市的模式相同。

圖書館都位於 1 樓；因為圖書館是使用最頻繁、最多人使用的設施，可以說是文化中心的主要服務區。Kulturhuset 圖書館占了地下、2、4 樓，其中地下層與地鐵站有透天廣場連接，是主要入口。

圖書館設在文化中心的優點：文化中心內有社區學校，可以和圖書館結合。另外，文化中心的餐飲設施等，也方便圖書館的讀者。

15. 圖書館與其他機構共處：

- 赫爾辛基市立圖書館 Viikki 分館位於赫爾辛基大學 Viikki 校區；萬達市立圖書館 Point 分館位於該市國際學校校內。
- 赫爾辛基市立圖書館 Arabiaranta 分館位於精品購物中心；此一中心原來是陶瓷廠 Arabia 的廠房，現在改成芬蘭著名品牌的購物中心（內有 Arabia、Iittala、Pentik 等品牌），也是 Aalto 大學設計學院所在地；Arabiaranta 分館的樓上是 Aalto 大學圖書館。
- Espoo 市立圖書館 Omena 分館位於購物中心內。Entresse 分館位於商業大樓內。

這些圖書館大多是租用房產，不是自有館舍；物業主人有時是私人公司，有時是市政府的物業公司。

這樣安排的好處，可以互相幫忙匯聚人氣。另外，合作開發可以擴大基地面積，圖書館可以集中在一個樓層，不必朝垂直發展；易於做空間規畫，以及方便營運時的管理。

16. 各地方公共圖書館在中央政府經費補助下，持續進行閱讀環境改造。主要方向是更寬廣的視野來看待圖書館的功能，不再只是藏書館；要挪出空間來容納更活潑、多元的讀者使用需求。因此，考察人參訪的幾所重新裝修過的圖書館，如赫爾辛基市立圖書館的 Rikhardinkatu 分館、Pohjois-Haaga 分館（圖 103-104），以及 Espoo 市立圖書館的 Sello 總館都在刪減館藏。赫爾辛基市立圖書館的 Library 10 和 Myllypuro 分館更是定位為資訊與音樂的圖書館，紙本書館藏居次要角色。

然而也有不成功的案例，赫爾辛基市立圖書館的 Käpylä 分館重新裝修後，被

居民抱怨不如原來的樣子；因為當地為文教區，居民比較喜歡原來書房的感覺。

17. 〈2006-2010 年圖書館發展計畫〉中提到，圖書館的館舍建築，要能夠容易調整（“Libraries premises will be built to be easily modified”）。近年來新建的圖書館，空間的配置講求彈性；若需要隔間，以輕隔間為主，減少固定隔間（圖 105）。書架下裝輪子（圖 106），以方便移動；一方面可以容易調整區域的配置，另一方面在需要活動空間時，將書架集中，這在小型圖書館尤其實用。圖書館的家具非常多樣、具有變化（圖 107-110）；輕量化（圖 111），方便移動。燈光照明也很講究（圖 112），書架上附設燈具（圖 113）。

18. 芬蘭公共圖書館出借的物件，不只圖書（圖 114-118）。赫爾辛基市立圖書館的標誌雙引號「”」（如右圖），芬蘭文是 lainaus，也是「借用」的意思。

- 考察人在赫爾辛基市立圖書館看到的可出借物品，有樂器、電流計、雪地行走用的手仗、曲棍球棍等。
- Rikhardinkatu 分館有藝術品出租；夏季時，更放在行動圖書館上，到公園等處服務。
- 有的圖書館有錄音室、剪輯室、練琴室等可借用。



19. 一般的中小學沒有很好的圖書室。由於芬蘭的公共圖書館很普及，提供的服務也很優質；加上學校規模都不大，難已經營具規模的圖，因此都以利用公共圖書館為主。

各地方政府都會規定學生到公共圖書館的定期班訪。例如，一年級要安排 1 次，主要是辦證；4 年級是如何使用圖書檢索系統；7 年級是圖書館利用及資訊素養教育等。各地的公共圖書館都設有學校聯絡人，一般都是由學校教師轉任；他們負責規畫各分館對應服務的學校群組，以及班訪的內容。

20. 績效管理與預算控制：芬蘭的公共圖書館的經營管理，有很大的彈性空間；預算編列時，與市政府談好年度營運績效目標（如營運單位、營運內容、開館時間、借閱量、使用人數等），以及達成此目標所需之預算額度；經費運用上相當自主，包括雇用人數、圖書設備投資等經費的分配，都由圖書館自行決定。

21. 文化部於 2011 年發表首次的圖書館影響調查〈公共圖書館在公民活動中扮演的角色—公共圖書館在日常生活中的效益〉（The Role of Public Libraries in Citizens' Activities - A survey on the benefits of public libraries in everyday life），先前的調查都只是統計圖書館的使用量等產出式的評估。這份調查探討公共圖書館在居民日常生活中所扮演的角色；並且與其他的文化、資訊提供者做比較，以了解圖書館滿足居民資訊、休閒、文化等方面的需求的程度。本調查就民眾每日的重要活動，如學習、工作、人際關係、嗜好、娛樂等進行分析，以了解民眾認知到的公共圖書館的服務給他們的日常生活帶來的益處；並且和其他相對應的管道，如網路、電視、報紙等做比較。調查發現，圖書館在文學作品的獲得、休閒活動、嗜好等方面帶來最多效益。

其他管道的使用不會降低圖書館的使用與效益；那些經常使用其他管道的人認為圖書館也很有幫助。

居民認為從公共圖書館取得小說（71%）、非小說（67%）、和休閒時的自我教育（58%），最為有用。教育程度低、中年人、老年人、工人和企業家認為他們在日常生活、文化消遣和生涯目標方面，從圖書館服務中得到最多效益。婦女、青年、學生、和高中畢業者從圖書館獲得最多文化消遣方面的效益。認為獲得生涯目標（學習與工作）效益者，一般是有直業者、婦女、高中畢業者、經理人、和資深白領工人。

居民認為公共圖書館最為成功之處，在於確保資訊的平等取用、培養對於文學與藝術的興趣、以及促進終身學習與民主。公共圖書館在民眾心目中的註冊商標，就是提供欣賞文學與藝術，以及個人發展的平等機會。

雖然圖書館的使用頻率比不上其他更容易取用的管道（如網路），但是仍是很受歡迎、重要的獲取資訊管道；最常使用的方式是借書。跟其他管道比起來，圖書館的資產在於低成本和信用佳。受訪者認為，在網路的部分影響下，圖書館對於他們仍然具有意義。

將所有管道的使用統合來看，數位落差和資訊邊緣化是有關聯的。很少使用圖書館的老人和低教育程度者（資訊邊緣化），也是最少使用網路的人（數位落差）。

22. 從知識的殿堂到起居室：芬蘭公共圖書館界對於公共圖書館場域的界定，普遍的認知是開放、自由、安全的空間，社區裡所有的人都可以放輕鬆來使用圖書館；可以說是「起居室」的概念。然而，還有部分民眾對於圖書館的認知，還停留在「知識殿堂」，必須肅穆以對；難免會抱怨聲音干擾。

Vantaa 市立圖書館 Point 分館的主任 Ritva Nyberg 女士舉例說，有的老師帶小朋友來班訪，進館前會交代小朋友：「在圖書館裡要絕對安靜，不能講話」；她都得婉轉地更正，請小朋友放鬆享受在圖書館的時光，可以自行閱讀，也可以適當的音量和同學交談。以考察人所見，一般而言，兒童閱覽區是比較喧嘩的地方，然而在人多時，還不至於太過放肆。

一般圖書館會設置靜音區（圖 119），做好隔音設施，也嚴格要求在此區內不可交談、打手機；需要絕對安靜的讀者，可以到這樣的區域。

Library 10 是經常舉辦活動的圖書館，而整個館又都是一大片開放空間；他們的解決方法是準備耳塞給不想被干擾的讀者。

23. 芬蘭的公共圖書館界，有頻繁的國際交流。傳統上，北歐國家圖書館之間，有緊密的網絡。芬蘭加入歐盟後，積極參與歐盟公共圖書館事務，發揮其溝通東西歐的橋樑角色。

芬蘭的圖書館員長期參與亞非發展中國家的公共圖書館發展。例如圖書館協會秘書長 Sinikka Sipilä 女士（也是下一任的 IFLA 理事長），長期與非洲、亞洲國家，如坦尚尼亞等有聯繫。Vantaa 市立圖書館協助非洲那米比亞(Namibia) 首都 Windhoek 圖書館，訓練館員、建立資訊系統等。

24. 考察人在參訪時，和圖書館從業人員廣泛討論未來圖書館的發展方向。展望未來電子書的時代，圖書館的館藏、借還書功能勢必大為萎縮；公共圖書館如何因應變局，找出方向，是這個領域的領導者急迫面對的課題。大家都同意，未來的圖書館必須更為活潑，更能回應民眾的需求；是一處配備最新科技、開放給所有人、安全、自由的空間。其他構想，如
- 圖書館不只是吸收資訊的地方，也是產出資訊的地方；不只是民眾的書房，也是民眾的工作室。
 - 圖書館是知識、技能和故事交會的地方，是民眾可以在此和他人互動的公共論壇。
 - 圖書館可以和社區大學結合，發展成為自由、有彈性的另類學習機構。
 - 圖書館就是文化中心。
25. 芬蘭公共圖書館界，從中央主管機關到地方圖書館，有緊密的互動，創新的做法很快地擴散；更重要的是，大家對於圖書館事業的使命、願景、目標，有很高的共識；這是來自於有效的政策領導與行銷。文化部主管人員、公共圖書館領導人、與圖書館協會合作制定政策，並且形諸文字，做成說帖；其功能除了凝聚公共圖書館界內部的共識外，更著眼於向外部各級民選公職人員的行銷，以爭取其支持，並分配足夠的資源給公共圖書館。
26. 芬蘭公共圖書館的各項數據，與台灣的比較如下（兩國首都也列入）

芬蘭	赫爾辛基		台北	台灣
303,815	213	陸地面積（平方公里）	272	32,260
5,262,930	596,233	人口	2,663,263	23,113,901
17.3	2,789.4	人口密度（人/平方公里）	9,798.6	716.5
836	46	公共圖書館數	43	519
7.35	3.23	人均館藏件數	2.39	1.51
10.43%	14.84%	非書館藏比例	5.12%	3.58%
7.62 歐元	5.49 歐元	人均購書經費	39.23	21.85
6.67%	10.35	館藏報廢率		
18.22	16.17	人均借閱冊數	4.30	2.48
39.19%	38.39%	借書者占人口比例		
		人均借閱次數	1.49	0.69
0.79 人年	0.78 人年	每千人圖書館員數	0.17	0.14
93.08	62.65	每千人圖書館空間(平方公尺)	46.83	52.68
58.03 歐元	62.28 歐元	人均圖書館營運經費		

■表示無相對應數字。

心得及建議

考察人在另一份考察報告的結語中，曾經說過，經由短期的考察而提出具體建議，是有風險的：「其風險來自 2 方面：考察人只看到現象而不了解深層的機制，或者看到部分而非全貌；又或者考察人的文字表達不夠精確，以致於誤導了接收訊息者等，這些屬於內在風險。外在風險則是來自於被考察國家與本國之間在社會發展程度、文化、制度等的差異，如果這些差異沒有適當地納入考慮，冒然移植別國的實務，極有可能以失敗收場。」（葉建良，《英國教育科技展學習之旅》，2006）

陳之華女士在《每個孩子都是第一名：芬蘭教育給台灣父母的 45 堂必修課》這本書中，也有類似的觀點，進而省思更深層的改變：「如果觀摩他國經驗到了最後，無法從根本的價值與事物的本質上，去探索自己的生活與體制到底哪裡走岔了路，只是一味嫌棄他國的模式不適合解決我們現在的問題，那再派多少學者訪團，再怎麼高談借鏡、學習，與『他山之石，可以攻錯』，也只是在自我設定的框架打轉；頂多在原有框架的外圍繞了又繞，連跨出去一步的基本方向都找不著，遑論自我檢視的勇氣。最後的結語就是一句話：國情不同，無法套用」。

那麼芬蘭的社會有什麼樣的特色，會跟本報告的結論相關呢？

就公共圖書館而言，芬蘭有普及的公共圖書館網絡，提供城鄉無差距的優質服務；這是芬蘭整體教育及社會服務的一環，不是特別發展公共圖書館服務。這樣的全面性、高水準服務的基礎，是政府有充足的經費；而政府有充足的經費，則來自於高稅負。以 2011 年來看，其各級政府稅收約為 1,362 億美元（占 GDP 51.1%，每人分得 26,000 美元）；反觀台灣，約為 751 億美元（占 GDP 16.1%，每人分得 3,400 美元）。

為什麼芬蘭人願意承擔這麼重的稅負？極有可能來自於其社會重視合作互助的思想。以 Porvoo 市立圖書館館長 Terttu Lehtola 女士的說法，芬蘭為苦寒之地，人口稀少，要生存，就得要勤奮工作、互相幫助。芬蘭人自謂他們的民族精神是 *sisu*，*sisu* 難以翻譯，芬蘭民族詩人汝那柏哥（Johan Ludvig Runeberg, 1804-1877）一首廣受歡迎的詩 *Bonden Paavo* 〈農夫 Paavo〉或許最能體現這樣的精神；這首詩描寫一位農夫 Paavo 開墾沼澤地為農田，連著 3 年，他的莊稼都被霜害摧毀；每一次，他都咬著牙更加苦幹。由於存糧愈來愈少，每年將樹皮磨成粉摻到麵粉中的比例愈來愈高。到了第 4 年，終於盼到豐收；Paavo 的妻子鬆了一口氣說，感謝上帝，總算可以吃不摻樹皮粉的全麥麵包了。「不」，Paavo 說，「鄰居的莊稼遭了霜害」；他給了鄰居一半的收成。

另一影響芬蘭社會的重要因素是宗教信仰。芬蘭人普遍信仰基督新教的信義宗（Lutheran），約占人口 8 成；教會甚至可以透過國家向信徒徵稅。信義宗相信「好行為」是信心的表現之一，因此教徒創辦了很多慈善組織，遍及國際到地區層面；其中，信義宗世界救濟會是全世界最大的慈善組織之一。芬蘭人透過教會

事工，到世界各地傳教已有長久的歷史；例如，芬蘭差會自 1956 年起就在台灣傳教及從事醫療、教育等慈善事業。

教會對於芬蘭的文化、教育發展，也有深遠的影響。在國民教育尚未開辦之前，芬蘭人就有很高的識字率；因為兒童在 15 歲時需要通過教會堅信禮考試，除了教義問答外，還要能夠閱讀聖經，否則就不算成年，不能結婚。在瑞典語是上流社會、智識階級的強勢語言時，教會一直以人民的語言—芬蘭語傳教，對於芬蘭語言文化的保存，有很大的功勞。關於芬蘭學生的閱讀力、公共圖書館使用率、以及社會閱讀風氣等議題，考察人在和芬蘭人討論時，他們經常會提到過去教會的做法，奠定了芬蘭閱讀社會的基礎。

芬蘭人愛上公共圖書館，借書量高居世界前茅，有人歸因於書價太高，所以向公共圖書館借閱較為經濟。的確，一本書的定價，動輒 2、30 歐元，折合新台幣千元上下，和台灣的書價比起來是高出許多。然而，另一方面，書店卻不見得稀少，甚至可以說比台灣還要普及；市街上，不難找到兩大連鎖書店 Akateeminen 和 Suomalainen，購物中心一定有書店。考察人在人口 21 萬人的 Tampere 市中心，隨意可見 5 家書店（圖 120）；人口 4 萬人的 Porvoo 市，巴士總站廣場就有 1 家書店。能維持這麼多書店，可見芬蘭人購書量必定高於台灣人；同時還經常使用公共圖書館，其人民之樂於閱讀，絕非虛名。

芬蘭與台灣在平等與公平這兩個概念上的認知與應用，有差異。「平等」是沒有差別待遇，一視同仁；「公平」則有判斷的標準（criteria），根據條件給予差別待遇。例如，「各盡所能，各取所值」是一種公平的安排，但是不平等。芬蘭的國民教育強調平等，沒有資優班，沒有城鄉差距；台灣社會在這方面沒有釐清楚，經常將公平和平等混淆，大多數時候是認同公平，因此，明星學校、資優教育都被視為理所當然。芬蘭的公共圖書館服務和國民教育一樣，被列為基本服務，也是講求平等。

另一個台灣社會和芬蘭社會在「平等」與「公平」取向相反的地方，是法律。我們講究「法律之前人人平等」；然而芬蘭在某些方面，例如罰金，卻是以公平為出發點，違規行為的罰款額度以個人所得計算，罰幾日所得。

芬蘭的人均國民所得，遠高於台灣，然而經過購買力平價（purchasing power parity, PPP）換算後，反而略遜於台灣，可見其物價水準頗高；換算起來，約為台灣的 2.56 倍。觀察其物質生活，沒有特別優渥；與台灣最顯著的不同，在於空間之大，雖身處於都市，沒有壓迫感；然而私人居室普遍不大，未見豪宅巨室。據 2007 年的統計，芬蘭每人居住面積 38.3 平方公尺；台灣 2009 年統計，每人平均居住面積 13.66 坪—超過 45 平方公尺；芬蘭地廣人稀，人口密度為台灣的 1/25，為什麼居住面積有此反差？另一方面，以公共空間來說，舉每千人可使用之公共圖書館空間為例，芬蘭是 93.08 平方公尺，而台灣是 52.68 平方公尺。台灣人與芬蘭人在公共與私人之間之輕重權衡，是否有顯著的差別？令人深思。

建築、道路、交通工具等，品質都很好，充分考慮到使用者的方便性；也都維護得很好，沒有斷瓦殘垣、殘破待修的景象。

芬蘭人下班就不處理公事。正常生活，正常工作，正常休假。每年有 1 個月的休假，有優渥的育嬰假；因此，平常日在圖書館裡也有很多讀者，常見父母推著嬰兒車上圖書館。如陳之華女士所言，全民不用案牘勞形、拚死拚活，不用汲汲營營、只想要「贏」，國家也有國際評比名列前茅的競爭力；人民的素質與養成、社會文化的氣息也不落人後。

考察人整理此行心得，提出所見值得借鏡之處，請各界參酌運用。

1. 平等而且優質的公共圖書館服務：芬蘭各地方政府在公共圖書館所花費的經費，以人均計算，每年大約 58 歐元，沒有明顯的城鄉落差；赫爾辛基物價較高，人均約 62 歐元。在每人館藏量、借閱冊數等服務量方面，甚至於首都赫爾辛基還略遜於全國平均。

各地公共圖書館提供的服務項目，沒有大的差別。除了紙本圖書，視聽資料很豐富。普遍設有兒童及青少年個別的專區。圖書館普遍提供電腦及上網服務，以及文件掃描、錄影帶轉 DVD 等數位化服務。自助借還書設備很普及，大型圖書館有圖書自動分檢機。

所以致此，最大因素為中央政府的經費補貼，以確保各地公共圖書館的服務都能達到一定水準以上；落實了公共圖書館做為一項基本服務，必須是平等、沒有城鄉落差的服務。在此基礎上，輔以競爭型計畫補助，鼓勵圖書館發展創新服務。

小眾的服務，如視障者、少數語文使用者等，由中央政府辦理，或者委託大圖書館辦理。

反觀我國，中央主管機關（教育部）沒有彌平城鄉落差的策略；每年為數不多的經費補助，採取競爭型計畫補助，在基本服務已有落差的情況下，勢將加大城鄉差距。另外，3 所國家（立）圖書館又都在都會區，其中的國立中央圖書館台灣分館及國立台中圖書館，均為公共圖書館性質；等於是將大部分資源投注於都會區，令資源分配不均之狀況更形惡化。例如，國立台中圖書館民國 100 年度的決算數 7 億 9000 萬元，而同年度台南市政府所屬公共圖書館（市立圖書館及各區圖書館）的決算數約為 2 億 5000 萬元。國中圖服務的對象主要仍為台中市居民，由此可見**中央政府挹注了 3 個台南市公共圖書館的經費在台中市，助長了區域間的不平等。**

中央統籌辦理，提供給地方圖書館的服務，目前有國立台中圖書館的數位資源和電子書。其他小眾服務多由地方自行設法；如視障者，僅有台北市立圖書館啟明分館；多元語文服務、罕用圖書典藏等，也都是由各地方自行處理。由於地方公共圖書館普遍資源不足，難以顧及這些服務，**建議小眾服務由中央統籌辦理；若囿於編制，無法成立專責單位，可參考芬蘭作法，委由大型圖書館辦理，向全國開放服務。**

2. 實事求是，令出必行：芬蘭對於公共圖書館的工作人員，數量與素質均有規範；每千名居民需有 0.7 名圖書館員，圖書館員需有一定比例具備專業資格。

考察人曾詢問其文化部主事者，若地方政府不遵循法規，沒有達到標準，中央政府有何強制性工具。對方顯然沒有想過此一問題，因為不會發生這種情況；中央政府透過 9 個區域中心的專員對地方公共圖書館進行定期考核，沒有發現不守法規的情事。

反觀我國，〈圖書館法〉及〈公共圖書館設立及營運基準〉等系列法規，對於地方公共圖書館的設置、規模、空間、館藏、人員數量與素質等，均有規範；然而中央主管機關從未檢核其落實情形，地方政府也不嚴肅面對；上下均視法規為宣示性質，破壞法治精神。**如果認為這規範不重要，或者做不到，建議予以廢止。**

3. 芬蘭公共圖書館的發展歷史，先是由民間成立；例如，赫爾辛基公共圖書館是由婦女團體設立，而 Vantaa 是由教會的行動圖書馬車開始；逐步經由官方資助，到官方接手經營。視障圖書館(Celia)更是由一位年輕女性隻手創辦。可見公共圖書館本來是公益事業，由慈善團體發起經營；後來才被視為是普及服務，應該由政府辦理。

台灣在日治時期開始發展公共圖書館事業時，也有這樣的情形，有些地方的公共圖書館是由私人經營的，如台南州北港郡和東石郡的圖書館。即使現在，也有私人經營的個別公共圖書館，如南投縣竹山鎮的欣榮圖書館；以及各地小型的社區圖書館。

世界上最具規模的公共圖書館—美國紐約公共圖書館，一直是民間基金會在經營，由紐約州與紐約市政府每年撥款委託其經營社區圖書館。

鑑於我國稅收占 GDP 比例幾乎是全球最低，人民又談加稅而色變；政府財政困難，要大量投注資源到公共圖書館，幾乎是不可能的任務。目前各地公共圖書館以各種方式募集民間資源，如志工、圖書、合辦活動等；少數都會區，如台北市，甚至可募得新建館舍的經費。然而，若要系統性、大量勸募民間資源，經常遭到質疑，認為經營公共圖書館本來就是政府的責任。**建議制定一套策略將民間資源引入經營公共圖書館。如果扭轉概念，經營公共圖書館事業不再是政府的責任，是民間可以發揮的公益事業；則以台灣慈善團體之蓬勃，或許可以為公共圖書館事業走出一條活路。**

4. 近期的芬蘭公共圖書館建築，除了總館等級之外，分館很多都是在單一個樓層。原因之一是土地取得容易；此外，這些分館大多數與其他機構合建，或者是文化中心，或者是購物中心，建地面積大，一個樓層就足夠使用。其優點是管理方便，也省掉很多公共設施，如樓梯、廁所等空間。

反觀台灣的公共圖書館多是獨棟建築，建地面積小，往往必須往上發展。此外，台灣的都市計畫沒有將公共圖書館的空間需求納入規範；往往在人口達到飽和之後，居民提出設置圖書館的需求，再來覓地興建；也往往找不到理想的位置或大小合適的空間。**建議可以透過都市計畫、都市更新等手段，鼓勵開發商將圖書館納入，或與政府合建；這樣圖書館有理想的空間可使用，也可以為開發案帶來附加價值。**

- 芬蘭公共圖書館界，從中央主管機關到地方圖書館，有緊密的互動，創新的做法很快地擴散；更重要的是，大家對於圖書館事業的使命、願景、目標，有很高的共識；這是來自於有效的政策領導與行銷。文化部主管人員、公共圖書館領導人、與圖書館協會合作制定政策，並且形諸文字，做成說帖；其功能除了凝聚公共圖書館界內部的共識外，更著眼於向外部各級民選公職人員的行銷，以爭取其支持，並分配足夠的資源給公共圖書館。

建議中央主管機關應定期提出公共圖書館發展政策，以領導公共圖書館界的發展方向，並有利於公共圖書館向地方政府爭取支持。

- 芬蘭由於公共圖書館普及且優質，相對而言學校圖書館就不突出。我國去年修改國民教育法，規定國中小應設置圖書館（室）；在資源不足的情況下，可以預見落實的可能性低。我國的公共圖書和學校圖書館，中央主管機關都是教育部，建議其妥善訂定策略，有效整合資源，促使公圖與學校合作，以發揮效能；不要將有限資源分散，什麼都做不好。
- 斯德哥爾摩國際圖書館的館員有一段話說，「語言對於身分認同的形成，極為重要；所有居民都有權利以自己的語言來閱讀、取得知識、說話、溝通，以及滿足歸屬感」。圖書館必須尊重所有人，尊重多元文化；所以需要有多語文圖書館。

在芬蘭和瑞典的兩所多元語文圖書館所見，中文部分幾乎全是來自於中國的出版品，鮮少台灣出版品。圖書的價錢不高，建議透過駐外機構，定期捐贈國內出版品給這些圖書館，每年花費不多，卻可收到文化外交之效。

我國公共圖書館在尊重居民的語言權利方面，仍有待努力。大型公共圖書館多少有外文館藏，然而，主要仍以英文為主；近年來，新移民的閱讀需求逐漸受到重視，因此開始有東南亞語文的館藏。不過，就經費不甚充裕的地方圖書館而言，採購國內出版品就已經很吃力，恐怕難以顧及多元語文圖書的蒐藏。如第 1 點所建議者，請由中央統籌辦理，或委由大型公共圖書館辦理多元語文圖書之館藏與借閱服務。除了提供圖書之外，也需要培訓新移民圖書館員，以更貼近新移民的需求。

多元語文的另一議題，是我們不重視中文以外的其他本國語文，如台語、客語、原住民語等；這些語文的出版品極為貧乏。考察人在參訪時，以台南市立圖書館出版之台語兒童繪本贈送對方，都引來極大的興趣。當對方聽說，在台灣這些中文以外的本國語文出版品數量少到可能填不滿一座書櫃時，都很驚訝。母語（或稱鄉土語言）教育已經納入國民教育課程，然而母語圖書仍嚴重缺乏；建議比照過去的《中華兒童叢書》，由政府出版母語兒童讀物；或獎勵補助出版社出版。

芬蘭語在全世界而言，是少數人的語言，然而芬蘭人不因此而放棄自己的語言去擁抱強勢語言；而且他們對於外語的學習也很成功，尤其是年輕人，普遍能說流利的英語。愛沙尼亞人更令人敬佩，只有 100 萬人，在蘇聯長期的殖民統治下，艱辛地保存自己的語言文化。這兩個國家，100 年前都還是使

用別人的語言，現在自己的母語已經復興了。看到愛沙尼亞國家兒童文學中心，以及芬蘭兒童文學學會，在母語兒童文學研究與推廣上的努力與成果，想想我們自己，該努力之處還很多。

8. 芬蘭圖書館員積極參與國際事務：芬蘭人在俄國統治的時代，就已經積極走出自己的國家，到帝國的各處任官、貿易、傳教、調查研究等。現代，圖書館界在國際組織相當活躍，圖書館際交流活動頻繁，積極輸出其經驗。**建議各級主管機關鼓勵圖書館員進行國際交流，圖資系學生出國交換、實習；並編列經費支持國際交流活動。**

積極與東南亞國家圖書館界交流、合作，協助其發展公共圖書館事業。可以華人社區為起點；再逐步進展，以前述培訓的新移民圖書館員做為橋樑，建立密切互動關係。

9. 公共圖書館是窮人的文化中心。圖書館的館藏資料，包羅萬象，涵蓋了各種文化、藝術的記錄；雖然不是真品或現場表演，然而不需要造價高昂的專業展演場所與收藏品，也不受時間與空間限制，是最為經濟有效的文化通路。在偏遠地區，或者人口不多的小型城市，養不起文化中心，公共圖書館是最佳的替代方案。芬蘭 300 多個地方政府中，有超過 100 個市是以圖書館來做為當地的文化中心，辦理小型在地的文化展演活動。

台灣在 2010 年的 5 都之後，都市型態改變；除了台北市仍維持高度開發的精華區外，其他 4 都的面積都相當於縣，在市區之外，有人口稠密但文化設施不足的郊區（如台南市的永康區、新北市的雙和地區等），以及人口不多的鄉區。這些區以及縣轄的鄉鎮市，普遍都有公共圖書館，辦理績效良好者，除了提供圖書借閱服務外，通常都能發揮文化中心的角色。**台灣當前各級政府財政困窘，不可能像芬蘭一樣，萬人的城鎮都有文化中心，可以將公共圖書館發展為文化中心；然而需要的是有明確的策略，以及投注人力及經費等資源。**

10. 1970 年代就開始有電子書，隨著個人電腦科技的進展及普及，而逐步發展；網路書店 Amazon 在 1990 年代末期就開始販售電子書。然而受限於閱讀工具之易攜性仍不如紙本書，一直難登主流市場。2007 年 Amazon 推出 Kindle 閱讀器後，電子書的銷售開始膨脹；到了 2010 年第 2 季，Amazon 的電子書銷售量已超越精裝書。美國圖書館自 1998 年起提供電子書的借閱服務；然而並沒有與近年的電子書出版、銷售之蓬勃成長，同步發展。原因是出版商憂慮圖書館出借電子書會影響其市場，所以在授權上採取保守的立場。此外，目前的電子書授權機制，模仿紙本書之做法（如計算拷貝數等），也沒有發揮電子媒體可以大量複製的優點。

歸結各方之論點，主要在於圖書館出借電子書對作者、出版者等利害相關者的影響，應當如何補償其所得。就此而言，芬蘭等歐洲國家所實施之公共圖書館出借權（PLR）制度，以借閱次數來補償作者，或許可以做為基礎，發展電子書時代的公共圖書館借閱制度。

11. 芬蘭有機構圖書館，是由公共圖書館在醫院、老人之家等機構內，經營圖書室。由於機構收容的人，多是行動不便者，這樣的服務是有需要。然而，在經濟不景氣，公立圖書館經費縮減時，經常會被檢討、關閉。
考察人實地觀察，認為有些機構圖書館（如精神病院），並未受到重視；其館室被安排在老舊的房舍，遠離使用者活動區域；且機構並未提供專業支持，以協助公共圖書館挑選適合使用者的館藏。
經營機構圖書館，可以做為機構的責任，而不是由公共圖書館承擔。我國若要推展，這是可以思考的方向。
12. 芬蘭公共圖書館界的創新作為，經常來自於基層館員的自發性。例如 Tampere 的 Netti-Nysse（網路巴士），就是由一位教師轉任的公共圖書館員所提案、設置、經營。在赫爾辛基市立圖書館，考察人與一位館員討論其專案—「行動借閱證」（Mobile Library Card），讀者利用智慧型手機轉借圖書給朋友，雙方都不必到圖書館。
幾位圖書館領導階層都說到，圖書館從業人員多比較內向，偏好穩定，不喜變動。他們也憂心圖書館法規定的專業人員比例，會不利於圖書館因應社會需求，進用合適的人員。不過，他們還是有空間可以鼓勵新血加入，拔擢有企圖心的館員。
13. 芬蘭公共圖書館的營運，講究績效管理；預算控制方面，和我國比起來，寬鬆得多。
就公共預算的 4 個功能：「控制」、「管理」、「規畫」與「究責」來看：
「控制」強調監督預算的支用；
「管理」強調投入與產出的關係，重視單位成本，效率與效能；
「規畫」強調目標界定及方案評估；
「究責」（Accountability）強調彈性與授權，重視績效是否達成之責任。
芬蘭公共圖書館已經走到「究責」為主，而我國仍在「控制」的階段。芬蘭公共圖書館可以彈性決定雇用人力，以及各項業務與投資之經費配置；上級機關只問年度績效目標是否達到。
芬蘭公共圖書館在用人方面，也有很大的彈性。例如，借調學校教師來辦理學校服務的業務；也可以借調館員去學校圖書館服務；這些安排只要解決用人經費由哪方支出。人員的任用升遷，也完全自主（前提是要符合法規規定的專業人員比例）。
我國的公共圖書館則沒有得到這樣的授權。經費方面，每一筆動支都必須符合預算書上所規定的科目；經常是有的科目經費有剩，而另一科目經費不足；或者需要推動的工作，因為沒有編列預算，不能立即去做。在經費運用的效率與效能方面，比不上芬蘭的公共圖書館。
人員方面，公共圖書館有正式編制公務員、約聘雇等，無法互相流動。地方公共圖書館的情況更為複雜，有技工工友、臨時人員、工讀生等各種名目進

用之人員；往往不能依照其能力、工作表現予以流動、升遷，造成團隊經營管理上的問題。

14. 我國圖書館事業主管機關，在中央為教育部，地方公共圖書館卻多由地方政府文化局／處主管；有一派意見認為中央與地方不屬於同一職能體系，在指揮監督上，比較沒有效率。

以芬蘭的經驗來看，雖然其中央政府的教育與文化合為一部，公共圖書館事業主管機關其實是文化部。在地方政府，有的歸文化局主管（如赫爾辛基、Tampere 等市），有的歸教育局主管（如 Espoo、Vantaa 等市）；這兩種安排，各有其考量，然而沒有產生運作不順暢的問題。現代法治國家，行政監督依法律規定辦理，不屬於同一體系，一樣可以監督。況且中央與地方政府分屬不同的自治團體，本來就沒有隸屬關係；不會因為同屬教育體系，中央的教育部就可以指揮地方的公共圖書館。

圖片



圖 1. 赫爾辛基市立圖書館館長 Maija Berndtson 女士



圖 2. 赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館



圖 3. 赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館



圖 4. 赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館兒童閱覽室



圖 5. 赫爾辛基市立圖書館 Rikhardinkatu 分館



圖 6. Rikhardinkatu 分館可出租的藝術品



圖 7. Rikhardinkatu 分館可出租的藝術品



圖 8. Rikhardinkatu 分館幼兒閱讀圈



圖 9. 赫爾辛基市立圖書館 Kallio 分館



圖 10. Kallio 分館，背面

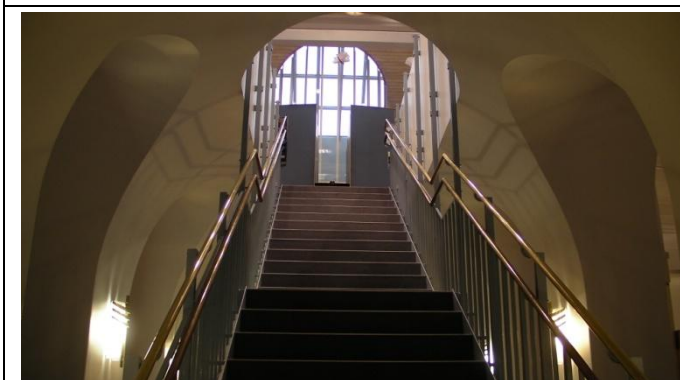


圖 11. Kallio 分館，直通頂樓的中央樓梯



圖 12. Kallio 分館，讀者個人工作空間



圖 13. 赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館

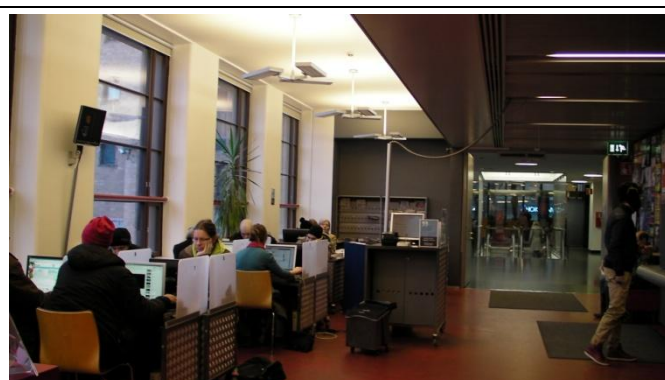


圖 14. 赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館



圖 15. 赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館



圖 16. 赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館

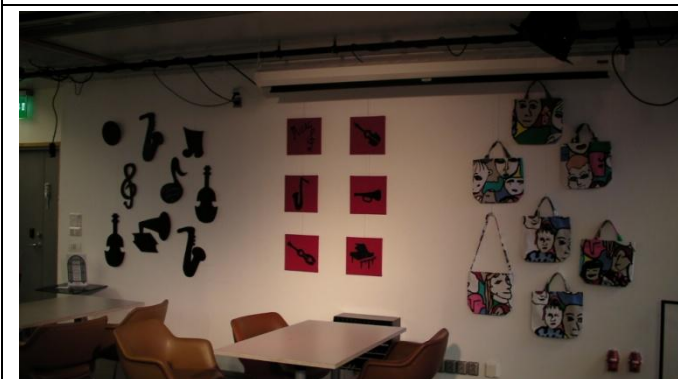


圖 17. 赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館



圖 18. 赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館錄音室



圖 19. 赫爾辛基市立圖書館 Meetingpoint 的個人工作椅。玻璃隔音，附電源。



圖 20. 赫爾辛基市立圖書館 Vuosaari 分館的兒童室



圖 21. Vuosaari 分館位於 Vuotalo 文化中心

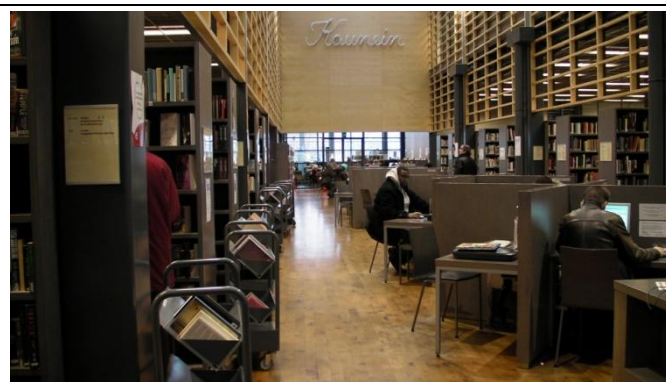


圖 22. Vuosaari 分館，讀者個人工作區



圖 23. 赫爾辛基市立圖書館 Viiki 分館位於赫爾辛基大學 Viiki 校區，和大學圖書館同在資訊中心大樓



圖 24. 赫爾辛基市立圖書館 Arabiaranta 分館位於 Arabia 精品購物中心



圖 25. 赫爾辛基市立圖書館 Suomenlinna 分館，位於離島的小圖書館



圖 26. 赫爾辛基市立圖書館 Aurora 精神病院圖書室



圖 27. 赫爾辛基市立圖書館 Kontula 老人之家圖書室



圖 28. 赫爾辛基市立圖書館 Buli 行動圖書館



圖 29. 赫爾辛基市立圖書館 Buli 行動圖書館，內部



圖 30. Vantaa 市立圖書館 Tikkurila 總館



圖 31. Vantaa 市立圖書館 Point 分館



圖 32. Vantaa 市 Tikkurila 高中圖書館



圖 33. Espoo 市立圖書館 Sello 總館



圖 34. Espoo 市立圖書館 Sello 總館，熱鬧的大廳



圖 35. Espoo 市立圖書館 Sello 總館，圖書館狗 Lukukoira Börje 服務區



圖 36. Espoo 市立圖書館 Sello 總館，供讀者小憩的按摩椅

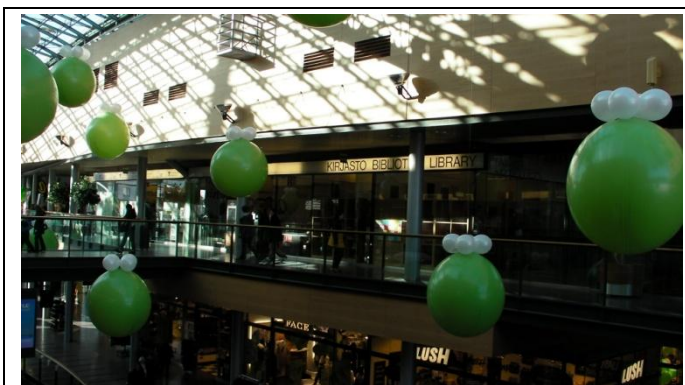


圖 37. Espoo 市立圖書館 Omena 分館，位於購物中心內



圖 38. Espoo 市立圖書館 Entresse 分館

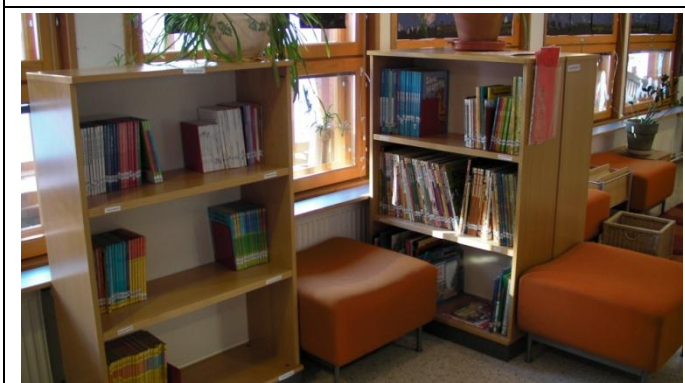


圖 39. Espoo 市 Hösmäriipuisto 小學圖書室



圖 40. Turku 市立圖書館總館，新館



圖 41. Turku 市立圖書館總館，舊館



圖 42. Turku 市立圖書館總館



圖 43. Turku 市立圖書館總館，小朋友自己操作還書機



圖 44. Turku 市立圖書館總館，兒童室



圖 45. Tampere 市立圖書館 Metso 總館



圖 46. Tampere 市立圖書館 Metso 總館



圖 47. Tampere 市立圖書館 Netti-Nyssa 網路巴士



圖 48. Tampere 市立圖書館 Sampola 分館媒體中心



圖 49. Porvoo 市立圖書館總館



圖 50. Porvoo 市立圖書館總館

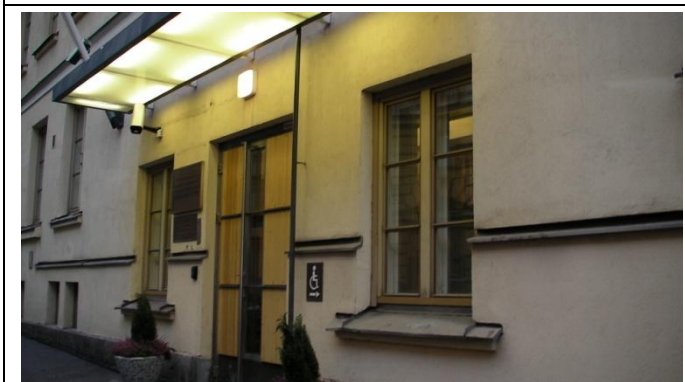


圖 51. 芬蘭教育與文化部（文化）



圖 52. 芬蘭圖書館協會秘書長 Sinikka Sipilä 女士



圖 53. 芬蘭國家圖書館（外牆整修中）

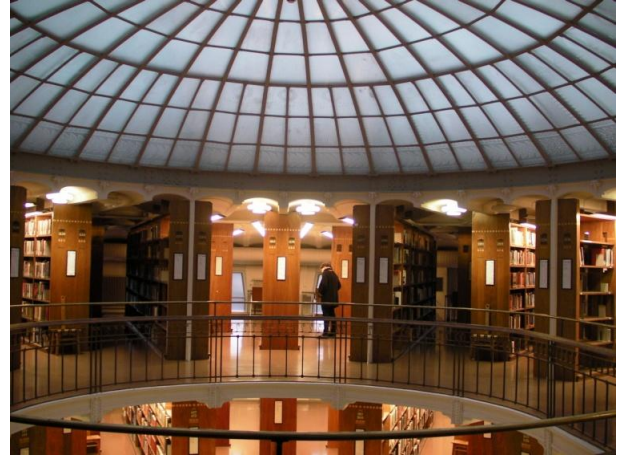


圖 54. 芬蘭國家圖書館



圖 55. 視障圖書館（Celia）



圖 56. 視障圖書館（Celia），手工製作的觸覺書



圖 57. 赫爾辛基市政圖書館



圖 58. 芬蘭兒童文學學會



圖 59. 芬蘭兒童文學學會，Tove Jansson 書房



圖 60. 赫爾辛基大學市中心校區圖書館（興建中）



圖 61. Aalto 大學圖書館經濟學院分館



圖 62. Aalto 大學圖書館經濟學院分館



圖 63. 愛沙尼亞國家圖書館



圖 64. 愛沙尼亞國家圖書館



圖 65. 塔林市立圖書館 Pääsküla 分館



圖 66. 塔林市立圖書館 Pääsküla 分館

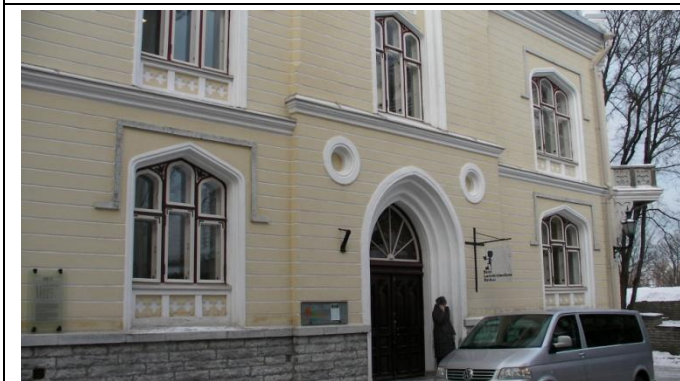


圖 67. 愛沙尼亞兒童文學中心

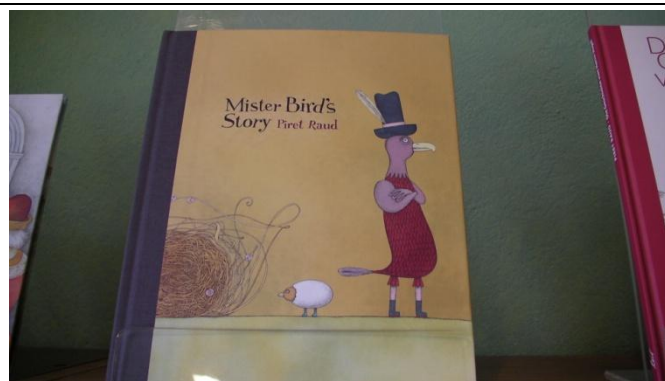


圖 68. 愛沙尼亞兒童文學中心，鼓勵作品譯為外文



圖 69. 愛沙尼亞兒童文學中心，格林童話畫展

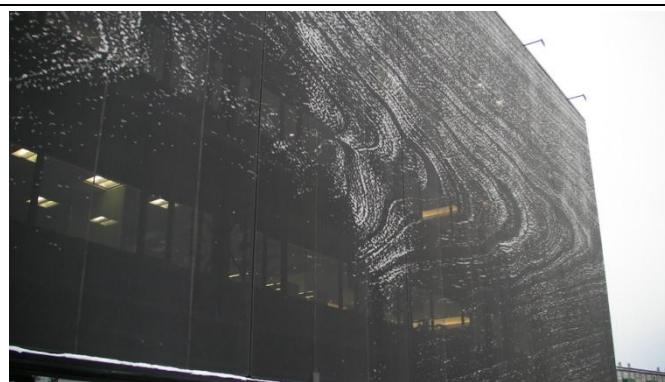


圖 70. 塔林科技大學圖書館



圖 71. 斯德哥爾摩市立圖書館總館

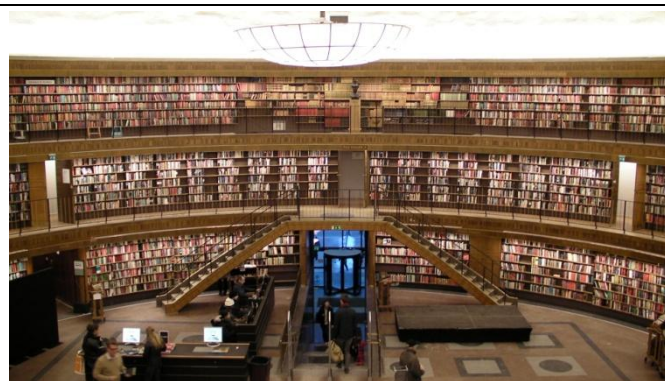


圖 72. 斯德哥爾摩市立圖書館總館

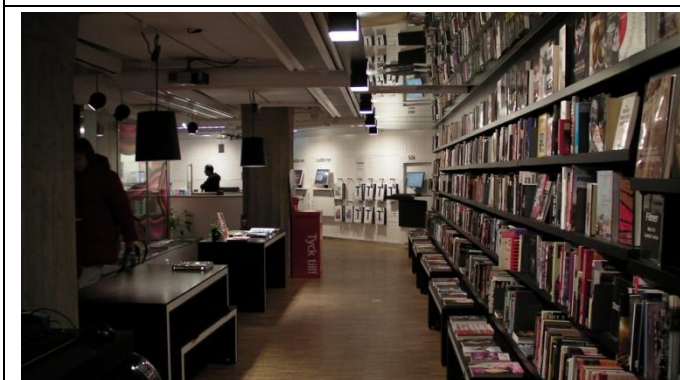


圖 73. 斯德哥爾摩市立圖書館 Sture 分館



圖 74. 斯德哥爾摩市立圖書館國際圖書館



圖 75. 斯德哥爾摩 Kulturhuset



圖 76. Kulturhuset Plattan 圖書館

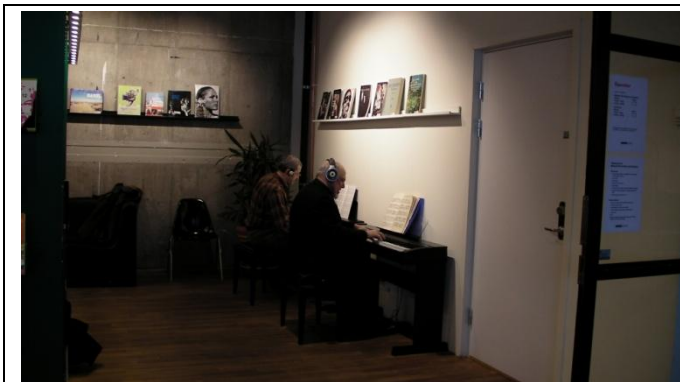


圖 77. Kulturhuset 視聽圖書館



圖 78. Kulturhuset 漫畫圖書館



圖 79. Kulturhuset TioTretton 圖書館，廚房

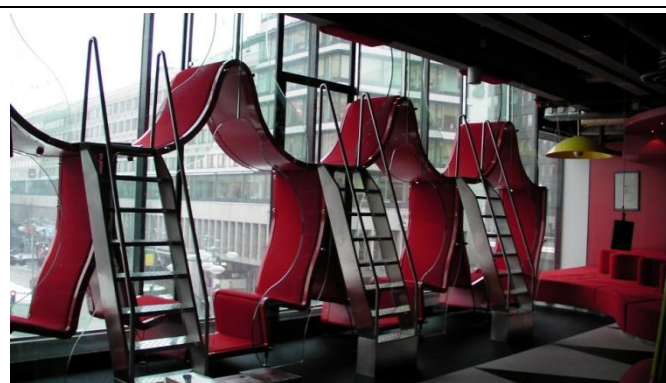


圖 80. Kulturhuset TioTretton 圖書館

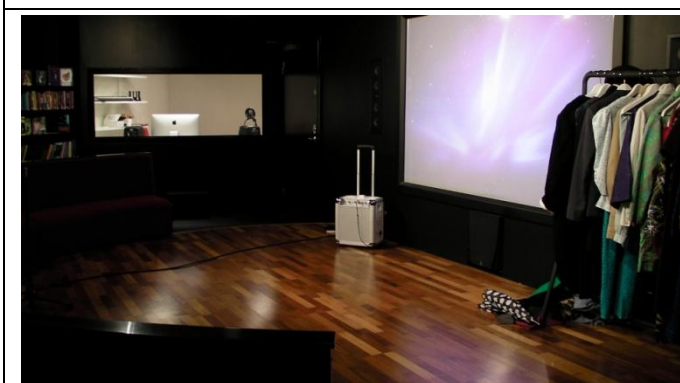


圖 81. Kulturhuset TioTretton 圖書館，劇場

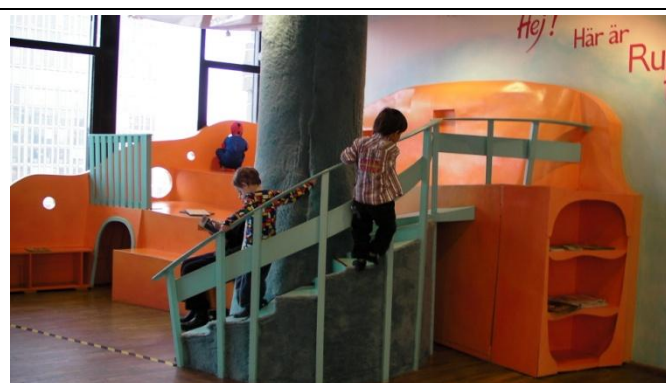


圖 82. Kulturhuset 兒童圖書館

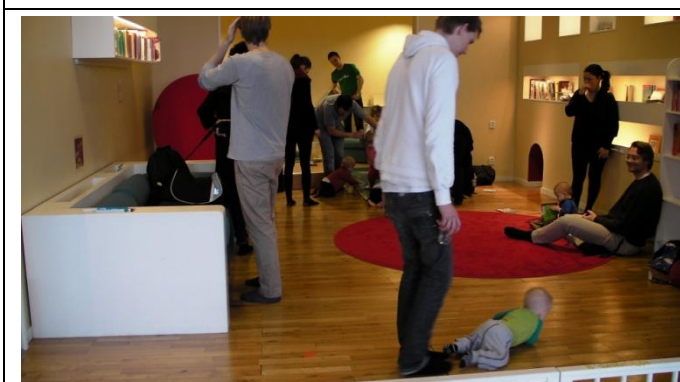


圖 83. Kulturhuset 兒童圖書館



圖 84. Kulturhuset 兒童圖書館



圖 85. Kulturhuset 兒童圖書館

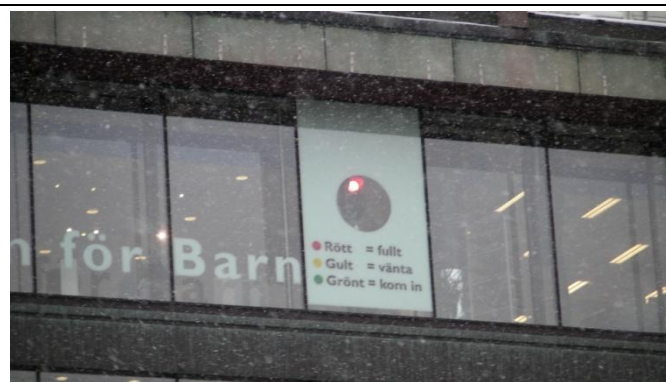


圖 86. Kulturhuset 兒童圖書館，管制燈號—紅燈客滿



圖 87. 瑞典 Nacka 市 Dieselverkstan 圖書館（文化中心內）



圖 88. 瑞典 Nacka 市 Dieselverkstan 圖書館

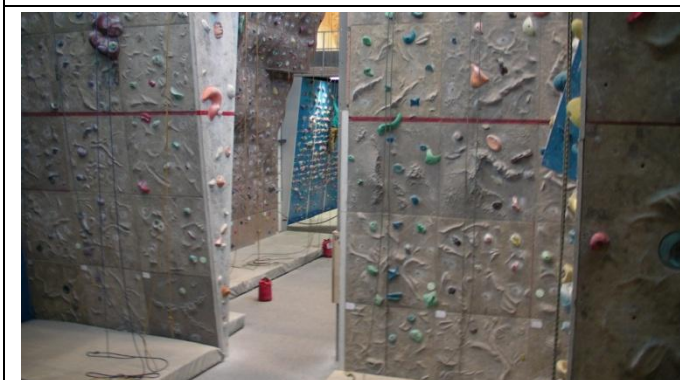


圖 89. 瑞典 Nacka 市 Dieselverkstan 文化中心，攀岩場



圖 90. 可下載數位資源的工作站（Dieselverkstan 圖書館）



圖 91. 各館普遍有豐富的視聽館藏（Espoo Omena 分館）



圖 92. 漫畫及圖書小說專區（Helsinki Vuosaari 分館）



圖 93. 青少年專區提供電玩 (Helsinki Oulunkylä 分館)



圖 94. 青少年專區社交活動 (Turku 總館)



圖 95. 青少年專區漫畫牆 (Turku 總館)



圖 96. 多元語文圖書館 (Helsinki Pasila 總館)

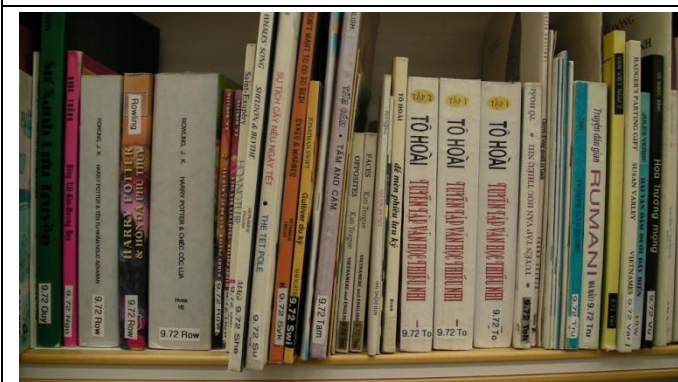


圖 97. 越南文館藏 (Helsinki Pasila 總館)



圖 98. 普遍的自助借還書設備 (Helsinki Oulunkylä 分館)



圖 99. 大型圖書館都有自動分檢機 (Helsinki Pasila 總館)

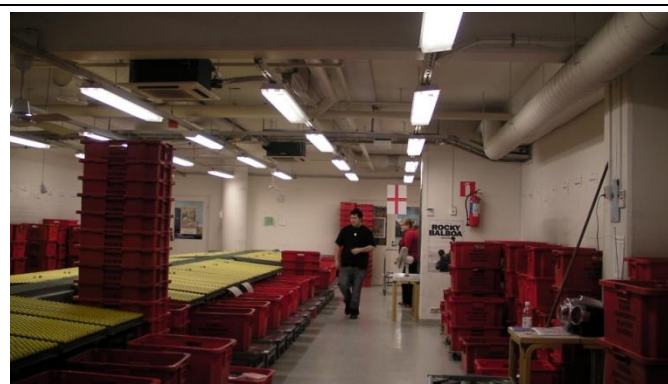


圖 100. 通閱處理區 (Helsinki Pasila 總館)



圖 101. 館員個人工作站 (Helsinki Pasila 總館)



圖 102. 左邊是中學生來職場見習 (Helsinki Pukimäki 分館)



圖 103. Helsinki Pohjois-Haaga 分館改裝前



圖 104. Helsinki Pohjois-Haaga 分館改裝後



圖 105. 開放空間—兒童室也沒有隔間 (Espoo Entresse 分館)

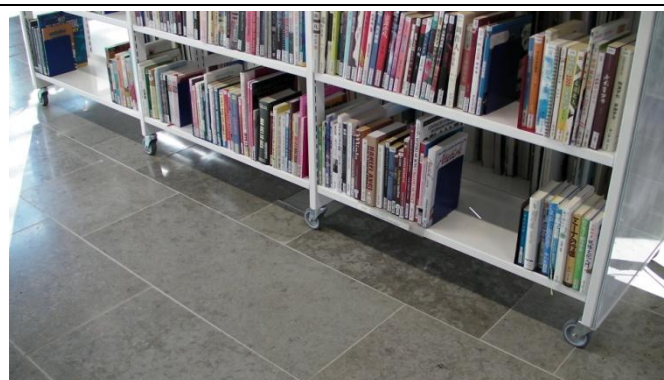


圖 106. 書架裝有輪子 (Espoo Entresse 分館)



圖 107. 有趣的家具 (Espoo Entresse 分館)



圖 108. 鮮豔的家具 (Espoo Entresse 分館)



圖 109. 舒適的家具



圖 110. 跳蚤市場買來的舊家具



圖 111. 輕量化的家具



圖 112. 燈光照明—書籍展示區 (Stockholm Kulturhuset)



圖 113. 燈光照明—書架 (Stockholm Kulturhuset)



圖 114. 圖書館出借寵物籠子



圖 115. 圖書館出借運動器材 (Helsinki Pukimäki 分館)



圖 116. 圖書館出借練琴室 (Turku 總館)

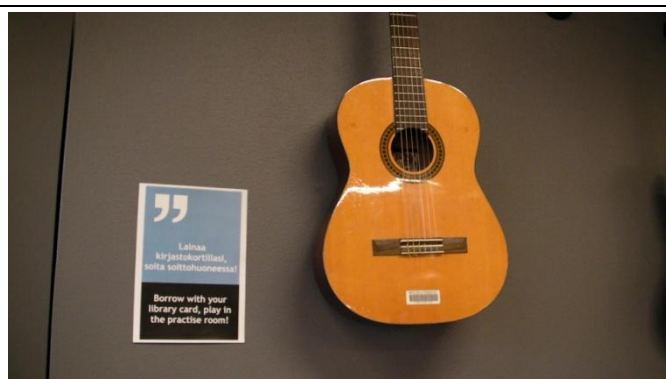


圖 117. 圖書館出借及他 (Helsinki Library 10 分館)



圖 118. 圖書館出借電流計 (Helsinki Pukimäki 分館)



圖 119. 圖書館靜音室 (Helsinki Pasila 總館)



圖 120. 書店隨處可見 (Tampere 市)

更多相片，請見 <http://bit.ly/lm1QRr>

參考資料

- Council for Public Libraries. 2011. Council for Public Libraries Strategy 2011-2016.
(<http://www.kirjastot.fi/File/36093d68-aacf-4845-b7d9-c33a6055f5d5/Ykn-strategia-kirjastoversio-eng.pdf>)
- Finnish Library Association. Ethical Principles of Library Work.
(http://kirjastoseura.kaapeli.fi/admin/liitteet/liite_3176)
- Haasio, Ari. 2010. Abstract, Suomen Kirjastoseura 1985-2010 Tietoyhteiskunnan Tekijä
《芬蘭圖書館協會 1985-2010》. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Helsinki City Library. 2012. Helsinki City Library Annual Report 2011.
(<http://www.helmet-kirjasto.fi/helsinki/annualreport2011/>)
- Humphreys, Pat. 2012. Finland in a Small Book. 5th edition. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy.
- Linna, Väinö 2001. Under the North Star. Translator: Richard Impola. Beaverton, Ontario, Canada: Aspasia Books.
- Ministry of Education and Culture, Finland. 1998. Library Act 1998.
(http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/lait_ ja_ohjeet/liitteet/Library_Act_up_to_2010_eng.pdf)
- Ministry of Education and Culture, Finland. 1998. Library Decree 1998.
(http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/lait_ ja_ohjeet/liitteet/Library_Decree_up_to_2010.pdf)
- Ministry of Education and Culture, Finland. 2003. The Library Strategy 2010: Policy for access to knowledge and culture.
- Ministry of Education and Culture, Finland. 2006. Library Development Program 2006-2010: The library as an integrated service center for rural and urban areas.
(http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ ja_hankkeet/Library_developmentprogram.pdf)
- Ministry of Education and Culture, Finland. 2009. Finnish Public Library Policy 2015.
(<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm31.pdf?lang=en>)

Ministry of Education and Culture, Finland. 2011. Quality Recommendation for Public Libraries.

(<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/OKM35.pdf?lang=en>)

Ministry of Education and Culture, Finland. 2011. The Role of Public Libraries in Citizens' Activities - A survey on the benefits of public libraries in everyday life. (Finnish, abstract in English)

(http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2011/Yleinen_kirjasto_kuntalaisten_toimissa.html?lang=en)

Newsweek. 2010. The World' s Best Countries.

(<http://www.thedailybeast.com/newsweek/2010/08/15/interactive-infographic-of-the-worlds-best-countries.html>)

陳之華，2009，《每個孩子都是第一名：芬蘭教育給台灣父母的 45 堂必修課》，台北：天下文化。

臺灣 PISA 國家研究中心，2010，〈學生能力國際排名〉

(http://pisa.nutn.edu.tw/link_rank_tw.htm)

附錄

訪問公共圖書館及相關機構行程

日期	機構	訪談人員
2011/12/2	赫爾辛基市立圖書館 Pukinmäki 分館	
2011/12/5	赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館	國際交流專案經理 Kristina Virtanen 女士
2011/12/5	赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館	館長 Maija Berndtson 女士
2011/12/7	赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館	副館長 Mikko Vainio 先生，主任 Satu Holmberg 女士
2012/12/8	赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館(公共圖書館委員會)	高級專員 Erkki Lounasvuori 先生
2011/12/9	赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館	發展組組長 Marja-Liisa Komulainen 女士
2011/12/9	赫爾辛基市立圖書館 Käpylä 分館	
2011/12/12	赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館 (libraries.fi)	總編輯 Matti Sarmela 先生
2011/12/13	教育與文化部	參事 Barbro Wigell-Ryynänen 女士
2011/12/14	赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館	副館長 Saara Ihmäki 女士
2011/12/14	赫爾辛基市立圖書館 Myllypuro分館	參加整修後的開館儀式
2011/12/14	赫爾辛基市立圖書館 Arabianranta分館	
2011/12/15	赫爾辛基市立圖書館 Rikhardinkatu分館	主任 Jorma Mähönen 先生
2011/12/15	赫爾辛基市立圖書館 Library 10 分館	主任 Kari Lämsä 先生
2011/12/16	赫爾辛基市立圖書館 Kallio分館	主任 Kirsti Tuominen 女士、館員 Kalle Riiheläinen 先生
2011/12/16	赫爾辛基市立圖書館 Suomenlinna分館	
2011/12/18	赫爾辛基市立圖書館 Kallio分館	為聽障兒童說故事活動
2011/12/19	赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館	副館長 Anna-Maria Soininvaara 女士
2011/12/19	赫爾辛基市立圖書館 Oulunkylä分館	
2011/12/20	赫爾辛基市立圖書館 Meetingpoint分館	資訊專家 Roberto Corsini、助理圖書館員(資訊) Paula M Laaksonen 女士、規畫師 Heini Oikkonen 女士
2011/12/23	赫爾辛基市立圖書館 Töölö分館	
2011/12/28	Vantaa 市立圖書館 Tikkurila 總館	

2012/1/9	赫爾辛基市立圖書館 Viiki分館	主任 Mari Heino 女士
2012/1/9	赫爾辛基大學 Viiki校區科學圖書館	
2012/1/11	赫爾辛基市立圖書館 Villia分館	
2012/1/12	國家圖書館	地圖部主任 Anna-Maija Pietilä-Ventelä 女士、美國資訊資源中心主任 Taina Iduozee 先生
2012/1/12	赫爾辛基市立圖書館 Pohjois-Haaga分館	
2012/1/13	Celia (視障者圖書館)	公關 Johanna Kainulainen 女士
2012/1/13	教育與文化部	參事 Minna Karvonen 女士
2012/1/16	Turku 市立圖書館總館	館長 Inkeri Näätäsaari 女士
2012/1/18	赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館	學校計畫負責人 Kaija Fredrikson 女士，網站負責人 Rauha Marmo 女士，居家服務負責人 Tuomas Tuomi 先生
2012/1/19	赫爾辛基市立圖書館 Vuosaari分館	主任 Jyrki Tirronen 先生
2012/1/19	赫爾辛基市立圖書館 Itäkesku分館	
2012/1/20	芬蘭廳 (赫爾辛基市立圖書館新總館建築徵圖說明會)	
2012/1/21	赫爾辛基市立圖書館 Malmi 分館	
2012/1/23	Tampere 市立圖書館 Netti-Nysse 網路巴士	計畫負責人 Elina Harju 女士
2012/1/23	Tampere 市立圖書館 Sampola 分館及媒體素養學習中心	主任 Ritva Järvelin 女士，總館資訊服務經理 Marjaana Meriläinen 女士
2012/1/23	Tampere 市立圖書館 Metso 總館	館長 Tuula Haavisto 女士
2012/1/24	芬蘭兒童文學學會	館員 Päivi Nordling 女士
2012/1/26	Vantaa 市立圖書館 Tikkurila 總館	學校計畫負責人 Lea Kuusirati 女士、Marju Tapaninen 女士
2012/1/26	Vantaa 市立 Tikkurila 高中 (參觀圖書館)	英語教師 Katariina Lauronen 女士
2012/1/27	Porvoo 市立圖書館總館	館長 Terttu Lehtola 女士
2012/1/30	赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館	行動圖書館負責人 Auli Strömberg 女士
2012/1/30	赫爾辛基市立圖書館 Kannelmäki 分館	
2012/1/31	Espoo 市立圖書館 Sello 總館	主任 Suuniva Drake 女士
2012/1/31	國家圖書館	美國圖書館員 John Helling 先生分享研究所得
2012/2/1	Vantaa 市立圖書館 Point 分館	主任 Ritva Nyberg 女士

2012/2/7	愛沙尼亞文化部	專門委員 Meeli Veskus 女士， 國家圖書館國際交流協調人 Mari Kannusaar 女士
2012/2/7	愛沙尼亞塔林科技大學圖書館	副館長 Gerda Koidla 女士
2012/2/7	愛沙尼亞塔林市立圖書館 Pääsküla 分館	主任 Sille Ross 女士，總館閱覽 組組長 Triinu Seppam 女士
2012/2/8	愛沙尼亞兒童文學中心	主任 Triin Soone 女士
2012/2/8	愛沙尼亞國家圖書館	館長 Janne Andresoo 女士，採 編部主任 Ülle Talihärm 女士、 研發中心主任 Mihkel Volt 先 生；愛沙尼亞圖書館協會理事 長 Katre Riisalu 女士
2012/2/13	赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館	館長 Maija Berndtson 女士
2012/2/15	瑞典 Nacka 市立圖書館 Dieselverkstaden 分館	Per Perstrand 先生
2012/2/15	瑞典斯德哥爾摩 Kulturhuset 文化中心	館長 Catharina Fogelström
2012/2/16	瑞典斯德哥爾摩市立圖書館國際圖書館	採編組長 Harriet Lacksten 女 士、Margareta Gunnarsson 女士
2012/2/16	瑞典斯德哥爾摩市立圖書館 Sture 分館	Carolinn Hjort Häggström 女士
2012/2/16	瑞典斯德哥爾摩市立圖書館總館	資訊中心主任 Mikael Petrén 先 生、David Jonsson 先生、國際 交流協調人 Ewa Andersson 女 士、Marie Gustavsson 女士
2012/2/20	Aalto 大學圖書館經濟學院分館	主任 Matti Raatikainen 先生
2012/2/20	芬蘭圖書館協會	秘書長 Sinikka Sipilä 女士
2012/2/21	赫爾辛基市立圖書館 Aurora 精神病院圖書室及 Kontula 老人之家圖書室	負責人 Rauni Sangi 女士
2012/2/22	赫爾辛基市政圖書館	
2012/2/22	赫爾辛基大學市中心校區圖書館	主任 Matti Hjerpe 先生
2012/2/29	Espoo 市立 Hösmärinpuisto 小學（參觀圖書室）	校長 Marjut Tenkanen 女士
2012/2/29	Espoo 市立圖書館 Entresse 分館	
2012/2/29	Espoo 市立圖書館 Omena 分館	