

行政院所屬各機關因公出國人員出國報告書
(出國類別：國際會議)

參加 2012 年國際圖書館協會聯盟
(IFLA)年會與參訪圖書館報告

服務機關：國立中央圖書館臺灣分館

姓名職稱：周淑惠主任

派赴國家：芬蘭

出國期間：101 年 8 月 9 日至 8 月 19 日

報告日期：101 年 11 月 16 日

摘要

2012年國際圖書館協會聯盟世界圖書館與資訊大會與第七十八屆年會及會員大會(World Library and Information Congress, 78th IFLA General Conference and Assembly)，於2012年8月11日至17日在芬蘭赫爾辛基市會展中心舉行，共有來自全球3,000多名圖書資訊專業人員參與此次盛會。今年五大洲推動圖書館事業有成的國家共計提出195件海報，參展的機關、學校、學會、圖書館相關廠商共有83家，提供圖書館事業發展現況最新軟硬體資訊。

本次我國圖書資訊專業人員共有約40人與會，共計發表論文2篇、專題報告1篇，另有3人在會前會發表論文，參展海報計有5件，並有數位典藏與數位學習國家型科技計畫代表參加展覽，充分展現我國圖書館事業發展的豐碩成果。

國立中央圖書館臺灣分館首次派員參與IFLA年會進行交流與合作，以吸取世界圖資發展新知，觀摩學習圖書館創新服務作法，提供館務創新發展營運及規劃執行「強化視障者電子化圖書資源利用中程發展計畫」之參考。會議期間並利用時間參訪芬蘭國家圖書館、赫爾辛基市立公共圖書館、視障圖書館(Celia Library)等，分享與學習圖書館經營實務。

目次

| | |
|---------------------------------|----|
| 摘要..... | 1 |
| 壹、前言..... | 3 |
| 貳、參加2012年國際圖書館協會聯盟（IFLA）年會..... | 4 |
| 參、圖書館參訪..... | 7 |
| 一、赫爾辛基市立圖書館..... | 7 |
| 二、視障圖書館..... | 9 |
| 肆、心得及建議..... | 11 |
| 參考資料..... | 14 |
| 附件：活動照片..... | 15 |

壹、前言

國際圖書館協會聯盟(IFLA) 是一個獨立的、非政府的，非營利性國際組織，1927 年於英國愛丁堡成立，1971 年在荷蘭註冊，總部設於荷蘭海牙之荷蘭國家圖書館內，代表全世界圖書館、資訊服務機構、圖書館協會和資訊協會的利益，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。目前有來自全球 150 多個國家，超過 1700 個會員。

IFLA 的會議每年均於 8 月或 9 月初安排在世界各國不同的城市舉行，來自全球五大洲各國圖書資訊專業人員聚在一起進行經驗交流、討論專業議題、參觀資訊產業的最新產品並親身體驗地主國的文化等。本(2012)年國際圖書館協會聯盟世界圖書館與資訊大會與第七十八屆年會及會員大會 (World Library and Information Congress, 78th IFLA General Conference and Assembly)即於 8 月 11 日到 17 日在芬蘭首都赫爾辛基(Helsinki)舉行，年會主題為：「圖書館行動起來！- 激發靈感，超越想像，賦予力量(Libraries Now! - Inspiring, Surprising, Empowering)」。本次我國代表團總計有來自立法院圖書館、國家圖書館、公共圖書館、大學圖書館、中央研究院及大學校院等領域約 40 名圖書資訊專業人員參加(圖 1)。共計發表論文 2 篇、專題報告 1 篇，另有 3 人在會前會發表論文，參展海報計有 5 件，並有數位典藏與數位學習國家型科技計畫代表參加展覽，充分展現我國圖書館事業發展的豐碩成果。會議期間並由代表團團長陳雪華館長帶領部分團員拜訪 IFLA 會長 Ingrid Parent 女士(圖 2)及我國駐芬蘭代表處曾慶源代表(圖 3)。

本(2012)年國立中央圖書館臺灣分館(以下簡稱本館)首次派員參加 IFLA 年會，希望讓館員有機會持續參與不同國際會議，了解目前世界各國圖書館事業之發展，並透過與國際同道的交流及參訪當地圖書館營運之實際體驗，激發更多創意能量，提供館務創新發展營運參考。

參訪計畫目標：

- 一、出席會議期間與本館營運發展重點相關之圖資領域各項研討會，藉機與各會員圖書館出席代表交流圖書館事業發展，俾對於國際間圖資界的新近發展能有所了解。
- 二、參觀國際圖書資訊發展海報展及廠商之創新服務與軟硬體產品之展示，觀摩學習其他同道的創新作法，了解圖書資訊產業的最新產品，激發圖書館改善作業流程的創意。
- 三、參訪芬蘭公共圖書館、視障圖書館 (Celia Library)等相關機構，了解當地圖書館之經營特色與創新作法，以作為未來館務營運及執行「強化視障者電子化圖書資源利用中程發展計畫」(以下簡稱「視障中程計畫」)規劃參考。

貳、參加2012年國際圖書館協會聯盟(IFLA)年會

本屆大會活動內容主要包括：限各委員會成員參加之聯盟營運管理相關行政會議，及開放所有與會人員參加之各項研討議程、海報展、圖資產品產與圖書館參訪等。分述如下：

- 一、聯盟營運管理相關行政會議：限各委員會成員參加，不過有部分會議會視議題開放旁聽。
- 二、大會各項研討議程(congress programme)：本次大會研討會分爲五大議題：(一)開放取用及數位資源(Open access and digital resources)；(二)政策、策略及推廣(Policy, strategy and advocacy)；(三)使用者主導之資源取用及服務(Users driving access and services)；(四)工具及技術(Tools and techniques)；(五)想法、創新、期待新思維(Ideas, innovations, anticipating the new)。初估統計，總共62場次研討會，約有300餘篇論文或報告。
- 三、海報展(poster sessions)：本年度共有來自全球五大洲推動圖書館事業有成的國家之圖資社群針對其創新作法之主題共計提出195件海報參展，大會提供入選海報展示及現場解說。海報展活動日期是8月13日到15日。
- 四、圖資產品展(exhibition)：今年參展的機關、學校、學會、圖書館相關廠商共有83家，提供圖書館事業發展現況最新軟硬體資訊展示，期間亦包括相關產品說明會或座談會等。
- 五、圖書館參訪活動：大會安排之圖書館參觀活動訂於2012年8月17日（星期五）展開。包括爲期半天的赫爾辛基市區圖書館參觀；全天之偏遠地區或芬蘭以外地區(塔林，愛沙尼亞 / 聖彼德堡，俄羅斯)圖書館參觀。每個小組都會由持有圖書館名稱標誌的志願者組織接待答疑，大會並安排參訪圖書館派員解說導覽。

本（2012）年係本館首次派員參加 IFLA 年會，爲了不讓遠道而來、卻入寶山空手而返的遺憾發生，筆者出發前即撥空參與中華民國圖書館學會舉辦之行前說明會，並連線 IFLA 官方網站瞭解本次年會的大致議程及辦理的場次、地點，先行規劃安排有興趣的主題或與館務發展重點相關的研討會議、活動，預列行程表，希望能在有限的時間內，充分達成與會目標。

本次大會研討主題是爲刺激圖書館新靈感與啓發新服務提供一個討論平台。讓國際各圖書館機構成員能够超越想像，開創新的服務視野。大會有不同場次研討，僅就參與研討場次與內容擇要說明如下：

- 一、“Picture books in libraries now! — Libraries for children and young adults”

此場次研討有4 篇論文，主要探討繪本及電子繪本在兒童及青少年圖書館運用現況，並透過繪本說故事表演方式充分展現圖書館如何不遺餘力地透過各種推

廣方式，讓小朋友發現閱讀的樂趣，「愛上」圖書館。其中一篇「從繪本看世界計畫」，介紹計畫緣起及推動現況，除現有30餘個國家外，也呼籲世界各國都能加入計畫，經由各國圖書館員推薦、挑選10本該國具代表性、適合0-11歲小朋友之繪本作品，建立一個優質的世界繪本清單，供各圖書館進行館藏徵集、文化交流與提供小朋友透過繪本認識各國風土、民情、文化等之最佳參考管道。會中也邀請了英、美、法、日、黎巴嫩、羅馬尼亞、克羅地亞等各國與會代表分享及介紹心目中最喜歡的一本本國繪本。這是一個非常有趣的計畫，國內或許有機會也應該參與，讓臺灣以及臺灣優秀的繪本作品能被世界看見。

二、” Steps towards a global accessible library — Libraries serving persons with print disabilities”

此場次研討有 4 篇論文，中心主題為「與全球接軌的圖書館：圖書館對閱讀障礙者的服務」。主要介紹如何讓視障者享有與其他明眼人一樣於同一時間、以同一價格、在同一地方閱讀同一本書的權利，解決其閱讀飢荒問題。電子書的革命運動提供了發展契機，DAISY 聯盟呼籲透過世界愛盲組織、作家組織、世界智慧財產權組織、出版協會、權利人機構、標準組織、技術公司等全球合作夥伴關係建立，共同解決視障者的書荒問題。其中一篇論文，即探討英國電子書現況，並分享英國公共圖書館如何在增進閱讀的質與量扮演重要角色，使視障者及閱讀障礙者的閱讀資源從飢荒走向盛宴。公共圖書館在使視障者及閱讀障礙者可以取得電子書扮演重要角色。最後介紹 DAISY 閱讀器 APP 軟體的開發，閱讀 DAISY 電子書，可透過各式行動手機輕鬆享受閱讀樂趣。藉由這些分享，讓我們看見目前視障電子資源與服務的現況及世界發展趨勢，也提供本館未來繼續執行「視障中程計畫」一個很好的啟發及參考。

三、” Friends or Foes-public and school libraries a force for change for creating smart communities-school libraries and resources centers with public libraries”

此場次研討有 8 篇論文，分別介紹法國、挪威、加拿大、阿根廷、臺灣以及芬蘭三所公共圖書館與學校圖書館合作的經驗，主要透過閱讀計畫的推廣建立學校和公共圖書館合作的管道，以基本的傳統圖書資源共享到數位資源合作建置，讓教師教學與公共圖書館館藏發展產生更緊密的關係。

其中一篇臺灣論文，發表人是國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所所長柯皓仁教授，其論文主要探討臺灣公共圖書館與小學圖書館的合作，內容即係以本館受教育部委託執行之 2009-2012 年「教育部補助公共圖書館閱讀推廣與館藏充實實施計畫」執行成果為主。

除了參與相關研討會議，筆者亦抽空參觀了本次的海報展及圖書資訊產品展(圖4)，本年度共有來自全球五大洲推動圖書館事業有成的國家針對其創新作法之

主題共計提出195件海報參展，以地主國芬蘭的46件最多，其次是美國29件，德國16件，加拿大、英國與挪威各6件、法國、丹麥與我國則有5件，其他亞洲國家包括日本4件、新加坡3件、中國2件、韓國與泰國各有1件。我國圖資界代表參加海報展資訊如下：

| 編號 | 題目 | 報告人 |
|-----|---|---|
| 9 | "The 100th year of the Republic, a classical time for reading" - 108 organizations promoted reading Chinese ancient classics(閱讀推廣活動) | 國家圖書館高鵬主任與廖秀滿主任 |
| 11 | The Current situations and relevant regulations of library services for visually impaired people in Taiwan (臺灣視障圖書資源服務與法規現況) | 國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所所長薛理桂教授與林巧敏助理教授 |
| 91 | A big reading room in a small village/town: the results of the Renovation Projects for Public Libraries in Taiwan (臺灣公共圖書館空間改造) | 國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所所長柯皓仁教授與國立臺中圖書館賴麗香副研究員等 |
| 149 | How to be a gateway to a cultural diverse society in dialogue? - Multicultural library services of National Taichuang Library (國立臺中圖書館多元文化服務) | 國立臺中圖書館梁鴻栩助理輔導員與賴麗香副研究員 |
| 186 | A Chinese cataloguing system based on cloud computing (中文雲端編目系統) | 大同大學通識教育中心張迺貞副教授等 |

其中編號11之海報主題為：「臺灣視障圖書資源服務與法規現況」(圖5)，報告人係國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所所長薛理桂教授與林巧敏助理教授，海報主要內容介紹臺灣視障者圖書資源服務受到關注與發展，重要發展的成果與未來工作重點，其一即在介紹本館於100年12月被教育部指定擔任視障專責圖書館，統籌辦理全國視障圖書資源服務，並規劃視障圖書服務工作計畫。此一海報雖非由本館申請參展，但能透過這樣的國際場合宣揚本館長期投注經營視障服務的用心與努力，本館亦深感與有榮焉！

在圖資產品展(exhibition)部分，今年參展的機關、學校、學會、圖書館相關

廠商共有83家，我國之數位典藏與數位學習國家型科技計畫亦在會場展出數位學習與典藏十年來的成果，參展代表包括中央研究院謝國興所長、陳雪華教授、陳淑君研究助技師等8人(圖6)。

參、圖書館參訪

與會期間亦利用時間分別參訪芬蘭圖書館與博物館等，充分感受到芬蘭圖書館的創新與貼心服務。參觀機構包括：芬蘭國家圖書館、赫爾辛基公共圖書館(總館、Library 10、Arabianranta 分館、Myllypuro 分館)、視障圖書館(Celia Library)、國家博物館、設計博物館及陶瓷工藝博物館等。首先就與本館服務性質較相近之公共圖書館概要介紹如下：

芬蘭的公共圖書館，由地方政府經營。中央政府(主管機關為教育與文化部)制訂法規、規劃長期發展策略，以及擬定政策。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 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；其主要業務為全國圖書館館際互借的中心，並負責設置與營運全國公共圖書館入口網(www.libraries.fi)；省級圖書館 18 所，亦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；3 所專門圖書館—國家典藏圖書館 1 所和視障者圖書館 1 所都由中央經營，服務全國圖書館與讀者，多元語文圖書館 1 所，則由赫爾辛基市立圖書館兼辦。地方公共圖書館有 308 所總館、486 所分館、42 所機構圖書館、153 部行動書車、1 部行動圖書船。

配合研討會議行程安排，並考量交通便利因素，本次在公共圖書館參訪部分，主要以赫爾辛基市立圖書館為主。該圖書館係歸文化局主管，設有 1 所總館、35 所分館、2 部行動書車、10 處機構圖書館，另提供行動不便者送書到家服務。目前並兼辦全國公共圖書館之中央圖書館及全國多元語文圖書館業務。以下就參訪重點介紹如下：

一、赫爾辛基市立圖書館：

(一)Pasila 總館：(圖 7-10)

- 1、簡介：1986 年啓用的 Pasila 總館，與會展中心、火車站鄰近，位處重點發展的新市區；然而圖書館的使用量不如預期，目前規劃在市中心中央車站旁新建總館，預定 2017 年啓用。
- 2、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。
- 3、兼辦全國多元語文圖書館：專責各種語文(100 多種)出版品之採編及流

通，服務全國公共圖書館及其讀者。

- 4、罕用書庫：赫爾辛基都會區圖書館聯盟一般圖書的罕用書庫即位在 Pasila 總館地下室，有 20 萬冊圖書及 900 種期刊；屬閉架書庫，每週對外開放 1 天。

(二)Library 10：(圖 11-16)

- 1、簡介：整合 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，於 2005 年啓用，館舍空間約 800 平方公尺。座落於赫爾辛基市中心郵政總局大樓內，因郵遞區號為 Helsinki 10，因此以 Library 10 命名，每週開館時間達 78 小時。
- 2、館藏：提供廣泛且多元豐富的音樂館藏，館藏以視聽資料為主，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。
- 3、設備與軟體：提供電腦工作站；無線網路及電腦週邊設備借用；影印、傳真與列印服務；團體工作室預約申請使用；音樂欣賞設備等。亦提供音樂與影片製播室供讀者登記使用，裡面有樂器、錄製及剪輯設備等。還提供作為樂隊或者其他表演者文化演出的排練場所。
- 4、館員：28 人，年輕，且男性占 19 人。(參訪同道戲稱此為「型男圖書館」)
- 5、使用人次：每天高達 2,000 位訪客，以年輕人、男性占多數，每年吸引超過 50 萬人次使用者造訪。
- 6、服務特色：強調圖書館就是民眾的起居室－生活空間(Living room - a living space)，是工作、玩樂或消磨時間的場所；是創作、表演、聆聽音樂的地方；是公眾的行動辦公室。圖書館不再只是一個安靜看書的地方，徹底顛覆傳統圖書館的想像。

(三) Myllypuro 媒體圖書館(Myllypuro Media Library) (圖 17-18)

- 1、簡介：2011 年 12 月重新整修完成的 Myllypuro 分館，位於郊區，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。
- 2、館藏：提供超過 100 種不同的報紙和雜誌以及來自世界各地最新的文學作品、電影和遊戲供借閱使用。紙本書館藏居次要角色，透過赫爾辛基都會區圖書館聯盟(HelMet)之圖書通閱服務，滿足讀者閱讀需求。
- 3、服務特色：提供讀者一個學習新東西、發揮創意(Learn new things and get creative)的地方。讀者可預約媒體助理，提供影像處理編輯、線上服務指導；可借用圖書館設備自行將錄影帶數位轉製成 DVD；每月舉辦音樂表演、電影之夜及其他活動；組織自備筆記型電腦俱樂部，每週安排主題聚會活動；提供高品質的媒體工作室，備有相關錄影、影像、音樂編輯軟體及設備，讀者可借用多攝影機系統(multi-camera system)

將活動錄製成錄影帶或上傳網路等。

除了各具特色的市圖分館外，在此也要特別介紹一下「赫爾辛基都會區圖書館聯盟」(Helsinki Metropolitan Area Libraries, HelMet)。HelMet 是赫爾辛基都會區 4 個城市（赫爾辛基、埃斯堡、萬達、考尼愛寧）圖書館的聯盟。其合作早自 1970 年代開始。聯盟合作館包括 64 所圖書館、1 間期刊閱覽室、6 部行動書車、14 所機構圖書館及送書到家服務；館藏 340 萬件；服務都會區超過百萬名讀者；每年借閱量超過 170 萬件。各圖書館共用一套圖書館自動化系統，並擁有有共同的流通政策；圖書可互相通閱。Helmet 網站是芬蘭僅次於 Google 最常被使用的網站 (www.helmet.fi/en-US)。

針對以上參訪之公共圖書館，僅就個人所見綜合其服務特色如下：

一、在空間及家具方面：

空間的配置講求彈性，容易調整，儘量減少隔間或以輕隔間為主。普遍設有兒童及青少年個別的專區，陳設充滿童趣及巧思，並適度擺放小朋友喜歡的布偶、飾品，圖書館成爲一個引人入勝的空間；區位劃分明確，以區隔設計出一區區適合不同年齡需求的閱聽空間。

書架及服務櫃台底下裝有輪子，以方便移動，可隨時配合活動需求調整區域的配置。家具亦十分多樣化，不乏名家設計作品；色彩亮麗、造型奇趣；輕量化，方便移動。

二、在設備及服務方面：

自助借還書設備十分普及，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。

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；部分圖書館甚至提供樂器、錄製及剪輯設備齊具之音樂與影片製播室供讀者登記使用，充分展現其「圖書館不只是資訊消費的場所，也是資訊製造的場所」之經營理念。

如上述，圖書館可出借物品除了常見的圖書、報紙、視聽資料外，還包括電腦、平板電腦、樂器、數位攝影機等；有的圖書館還有錄音室、剪輯室、練琴室等可借用。正如赫爾辛基市立圖書館的標誌雙引號「”」（芬蘭文「借用」的意思）所代表的，圖書館無所不借。(圖24)

在參訪過程中，除感受到芬蘭圖書館自由、平等、優質的創新與貼心服務，也深深感受芬蘭人對閱讀的熱愛。而大人帶孩子共同建立起一輩子都熱愛使用圖書館的生命經驗，是芬蘭成功經驗裡，最引人入勝，也最值得世人借鏡之處。

二、視障圖書館

在相關圖書館參訪行程中，最重要的一站，也是芬蘭行重點目的之一，就是參觀芬蘭國立視障圖書館(Celia Library) (圖 19-24)，並深入了解其經營特色與創

新作法、與館員進行經驗交流，以作為未來館務營運及執行「視障中程計畫」規劃參考。以下謹就視障圖書館沿革及服務特色介紹如下：

一、沿革：由 Cely Mechelin 女士以私人之力，基於公益服務與關注視障者閱讀問題而於 1890 年 4 月 1 日創立。1978 年由教育部接管，成為提供全芬蘭視障者服務之國立圖書館。現有館員人數：55 位。年度經費 750 萬歐元。

二、位置：座落於赫爾辛基市郊，所在的 Iris 大樓，集中視障者服務機構及團體。

三、法令依據：根據視障圖書館法令與芬蘭著作權法第 17 條，提供視障者專屬服務。

四、服務對象：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。目前約有 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。

五、主要任務：

(一)轉製視障者可用之圖書資源格式。

(二)提供視障者各種主題(小說與非小說)圖書資源。

(三)接受委託製作並販售視障閱讀教科書。

(四)作為全國視障資源轉製中心：每年轉製的視障格式圖書資源約佔芬蘭年度出版量 25%的比例。

六、館藏：目前館藏視障圖書資源達 45,000 種並不斷成長中，其中有聲書有 35,000 種、點字書 6,300 種、電子書 2,200 種、觸覺書 660 種(多為手工製作、獨一無二)以及觸覺地圖和圖畫等。有聲書主要為 Daisy 格式，可利用個人電腦、MP3 player 或是 Daisy player 閱讀。

七、服務項目：

(一)提供點字書、有聲書、以及設備免費出借：有聲書(由館方轉錄至光碟)及活頁點字書可免費寄送至家中(郵資由 Celia 支付)，讀者閱畢不用歸還。

(二)提供從幼稚園到大學的教科書和學習材料：中小學教科書採收費販售方式；大學教科書可免費借閱。

(三)使用者可透過網路在家登錄 Celianet，直接線上使用各種電子格式視障圖書資源。

八、多元借閱服務管道：

(一)可至 Celia 網頁線上申請。

(二)利用電話、電子郵件或是寫信提出申請。

(三)透過社區公共圖書館申請並就近取閱。

(四)親臨圖書館使用。

(五)加入 Celia 讀書會，由 Celia 每月定期主動將書寄給會員。

從芬蘭的視障服務發展經驗，反觀國內狀況，相較於芬蘭早在 1978 年就由中

央統籌經營國立視障圖書館，服務全國視障者，並藉由著作權法第十七條的保障，強制要求出版社提供電子檔供視障圖書館轉製成視障者可利用之圖書資源格式；國內近年來，政府為落實對視障讀者服務能夠更有效、更無障礙的與一般社會大眾同步，雖亦逐年編列預算添購相關視障輔具設備、強化視障圖書資料、推廣視障讀者利用學習，卻一直要到 100 年 12 月 15 日教育部依「身心障礙者權益保障法」第 30-1 條訂定發布「視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法」，並於同年 12 月 26 日指定國立中央圖書館臺灣分館為上開辦法之專責圖書館，負責推動及落實視覺功能障礙者電子化圖書資源利用各項服務事項(包括：資源徵集、編目、典藏、閱覽服務、推廣與研究及館際合作)，國內才終於有一推動視障資源整合之專責機構。雖然目前係採兼辦、透過政府計畫經費補助方式執行，與芬蘭國家視障圖書館的固定編制與龐大經費有甚大的落差，而國內圖書館法與著作權法對視障者的閱讀權益保障亦仍有推動立法的空間，但這樣的起步，我相信對未來國內強化視障者電子化圖書資源利用的推展，保障視障者公平閱讀權益及資訊接收機會，已產生正向的發展力量。

肆、心得及建議

首次參與國際會議，對個人而言不只是一次難得而有趣的經驗，返國後幾經重覆翻閱攜回之筆記、資料、照片等，再三反饋與沉澱，並就同行前輩與同道之提點及經驗交流，謹提出心得分享及建議如下：

一、持續參與國際會議並逐步擴大參與的層次

建議本館應持續派員參與國際會議，讓館員有機會了解目前世界各國圖書館事業之發展並透過與國際同道的交流，激發更多創意服務的能量。然而除了消極地參與會議及參觀相關展覽、圖書館機構外，圖書館亦可積極地逐步擴大參與的層次，嘗試參加海報展之投件申請或論文徵選活動，藉機在國際場合發聲，並展示與行銷圖書館各項服務。為了避免產生屢投不中的挫折感，建議館員可以先從國內相關學會或學術會議的海報展與論文徵選嘗試起，累積經驗及自信，亦不失為一可行方法。

二、預先安排會議時程以提升參與效益，善用大會網站資訊分享

每年年會期間大會安排之研討會、會議、交流活動多達數百場，考量時間和精力有限，與其在當下取決不定，建議與會同道善用 IFLA 官方網站在會前就會公告的議程甚或論文報告，在出發前先撥空瞭解當次年會的大致議程及辦理的場次、地點，預先規劃安排有興趣的主題或與館務發展重點相關的研討會議、活動，預列行程表，以獲取最大時間及成本效益。

對於無法親臨參與的會議，也不需太過遺憾，因為仍可透過大會的網站或大會

發送之論文光碟分享這些藏於發表論文中寶貴的經驗分享；針對有興趣的主題還可連線至 IFLA 歷年年會網站，充分利用其各項文獻資源，以獲知國際間圖書館發展趨勢及各項研究成果。今年各項研討會提交的論文資料可於下列網址取得：<http://conference.ifla.org/past/ifla78/programme-and-proceedings-full-printable.htm>；歷次會議資料可參閱下列網址：<http://conference.ifla.org/>。

三、設定參訪計畫目標，預先規劃圖書館參訪行程及觀摩重點

預先規劃相關圖書館機構參訪行程及觀摩重點，必要時可先做好聯繫安排專人解說導覽，針對各圖書館營運特色或有足供館務運作參考者，亦可事先擬好問題，設定參訪預計達成目標，以避免流於走馬看花之憾，並確實達到觀摩學習目的，對館務創新發展與營運確實發揮啟發作用。

四、辦理國際研討會，貼心的服務是成功的關鍵

藉由實地觀摩大會進行的方式，從整個會議地點的選擇(位置適中、交通便利)、會展中心的指標、動線規劃、各式自助式列印設備、網路服務設施、同步翻譯服務的提供及多語系的現場服務志工(透過服務人員配戴的工作名牌可以很容易的辨識其可提供的語言服務)及 7 日(會議期間)免費車票等，處處可見大會的精心安排與貼心服務，此間有諸多長處值得學習並作為國內規劃辦理大型國際學術會議及活動之參考。

五、提供視障者公平閱讀權益，圖書館、視障資源機構、出版社跨域合作

透過本次會議的論文分享，欣喜看見未來 EPUB3、DAISY4 等電子出版格式成熟發展，普及製作視障者可利用電子書，提供視障者與明眼人同步取得可利用之圖書資源，讓視障者從閱讀飢荒走向盛宴，不再是個遙不可及的夢想。從芬蘭視障圖書館的服務經驗，我們看見借助視障資訊科技發展，製播視障者可用的電子化圖書資源(電子點字書、有聲書等)並透過網路提供閱聽服務，視障者安居家中即可坐享知識寶庫已經是服務的趨勢。然而在國內，前者一由出版社直接出版視障者可閱聽的電子書格式，尚有段路要走；後者，視障電子點字書、有聲書轉譯費時、耗財，然礙於著作權保護及 DRM 技術發展，圖書館及相關視障資源製作機構很難取得出版社授權或提供之出版品電子檔，直接轉譯為視障者可聽或可觸摸之電子有聲書或電子點字書，減少視障者取得圖書資源來源不足與不及時之問題。身為視障專責圖書館，未來本館將持續積極的與出版業者溝通，建立雙方互信關係，力求其了解及支持，同意以贈送或酌收工本費方式提供出版品電子檔予本館，加速視障電子化圖書資源的製作；並與其他圖書典藏機構及視障資源機構合作，複製交換、資源共享，俾社會有限資源作最有效運用。另，透過視障資源整合查詢平臺的建置及推廣利

用，提供視障者視障資源單一查詢窗口，以解決其取得資訊管道不足問題，亦避免上述不同資源製作機構重複轉譯相同圖書資源問題。惟專責圖書館之運作，在在需要穩定持續之經費投入，建議政府機關應重視視障者權益，維持固定年度經費編列，保障視障專責圖書館提供服務之質與量。

六、各式資訊科技設備只是輔具，貼心與專業的服務才是王道

親身體驗芬蘭公共圖書館展現出來的創新服務與能量，徹底顛覆了我們對傳統圖書館的想像。然而只要複製外在可見的建築規劃設計、繽紛家具陳設、提供新資訊科技設備或多元化服務，就能成功移植芬蘭圖書館的成功經驗？誠如芬蘭著名的手機大廠 NOKIA 廣告名言：「科技始終來自於人性」，從芬蘭公共圖書館的創新與貼心服務，深刻感受到一座好的圖書館是要以使用者的需求為考量，圖書館人員是否能夠讓民眾感覺很容易親近、很專業提供服務等等，才是圖書館穩健發展的重要指標。如何提升圖書館員的專業知能與服務熱誠以及對於各項新挑戰的開明、靈活因應心態，提供令人放心、貼心、開心的服務，轉化圖書館在一般民眾心目中普遍既存的印象——一個借還書的地方，或是公營的百視達、K 書中心，而能主動吸引孩子、青少年、新住民、老年人及一般民眾樂於前往，進而達到全民普遍把圖書館視作「生活不可或缺的一份子」，我想，這才是我輩圖書館員在「驚豔」芬蘭圖書館傳奇之後，應該用心與努力經營的目標。

參考資料：

Finland： Libraries, museums and archives in Finland.

(<http://www.kirjastot.fi/File/dc460d34-e17c-4d4a-a409-cf13982718e0/finnishlibrarysystem.pdf>)

IFLA World Library and Information Congress： 78th IFLA General Conference and Assembly. (<http://conference.ifla.org/past/ifla78/ifla78.htm>)

Helsinki City Library. Helsinki City Library Annual Report 2011.

(<http://www.helmet-kirjasto.fi/helsinki/annualreport2011/>)

中華民國圖書館學會，〈中華民國圖書館學會組團參加國際圖書館協會聯盟(IFLA) 2012年會〉。

(<http://www.lac.org.tw/LacBulletin/bulletinShow.aspx?NewId=2465&type=2>)

葉建良，〈芬蘭公共圖書館考察報告〉。

(http://report.nat.gov.tw/ReportFront/report_detail.aspx?sysId=C10100743)

林巧敏，〈國科會補助專題研究計畫項下出席國際學術會議心得報告〉。

洪世昌，〈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〉。

(http://www.openreport.taipei.gov.tw/OpenFront/report/email_detail.jsp?sysId=C100AW186)

許靜芬，〈出席第77屆國際圖書館協會聯盟(IFLA)年會報告書〉。

(http://report.nat.gov.tw/ReportFront/report_detail.aspx?sysId=C10003905)

國立教育資料館編，〈芬蘭教育：理論與實務〉，臺北市：教育資料館，民99。

附件：活動照片



圖 1. 臺灣團代表在 2012 IFLA 會場大門前合影(101.8.12)



圖 2. 臺灣團代表與 IFLA 會長 Ingrid Parent 女士(左 5)及秘書長 Jennefer Nicholson 女士(左 6)合影



圖 3. 我國圖書館學會代表團團員在芬蘭與曾慶源代表(前排右 4)合影(2012.8.17)



圖 4. 各國與會代表抽空參觀海報展情形



圖 5. 與薛理桂教授(左 1)及林巧敏助理教授(左 3)在「臺灣視障圖書資源服務與法規現況」海報前合影



圖 6. 臺灣數位典藏與數位學習國家型科技計畫在會場展出情形

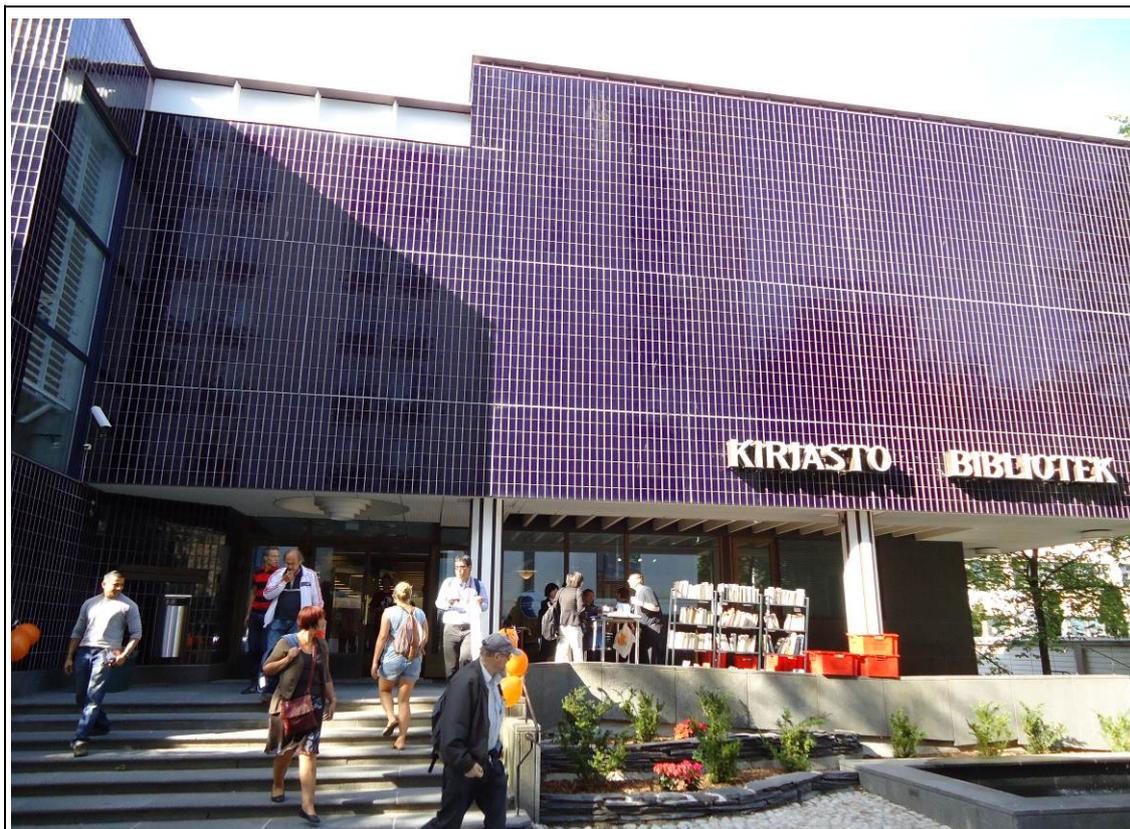


圖 7. 赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館



圖 8. 赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館服務櫃台



圖 9. 赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館一隅正展出「圖書館的一天」巡迴攝影展



圖 10. 赫爾辛基市立圖書館 Pasila 總館兒童閱覽區一隅



圖 11. 赫爾辛基市立圖書館分館—Library 10 外觀



圖 12. 赫爾辛基市立圖書館分館—Library 10 入口區



圖 13. 赫爾辛基市立圖書館分館—Library 10 自助借還書機



圖 14. 赫爾辛基市立圖書館分館—Library 10 唱片典藏區



圖 15. 赫爾辛基市立圖書館分館—Library 10 服務櫃台(底下裝有輪子，方便移動)

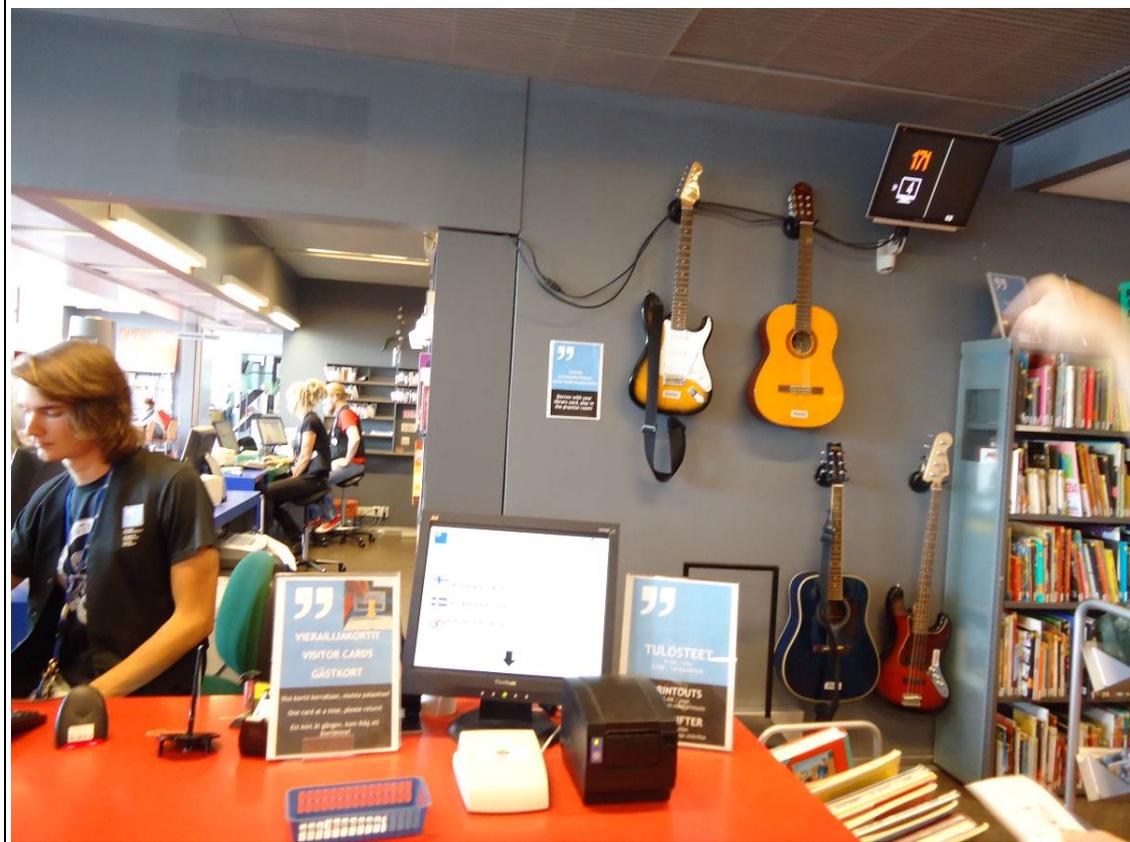


圖 16. 赫爾辛基市立圖書館分館—Library 10 提供樂器出借服務

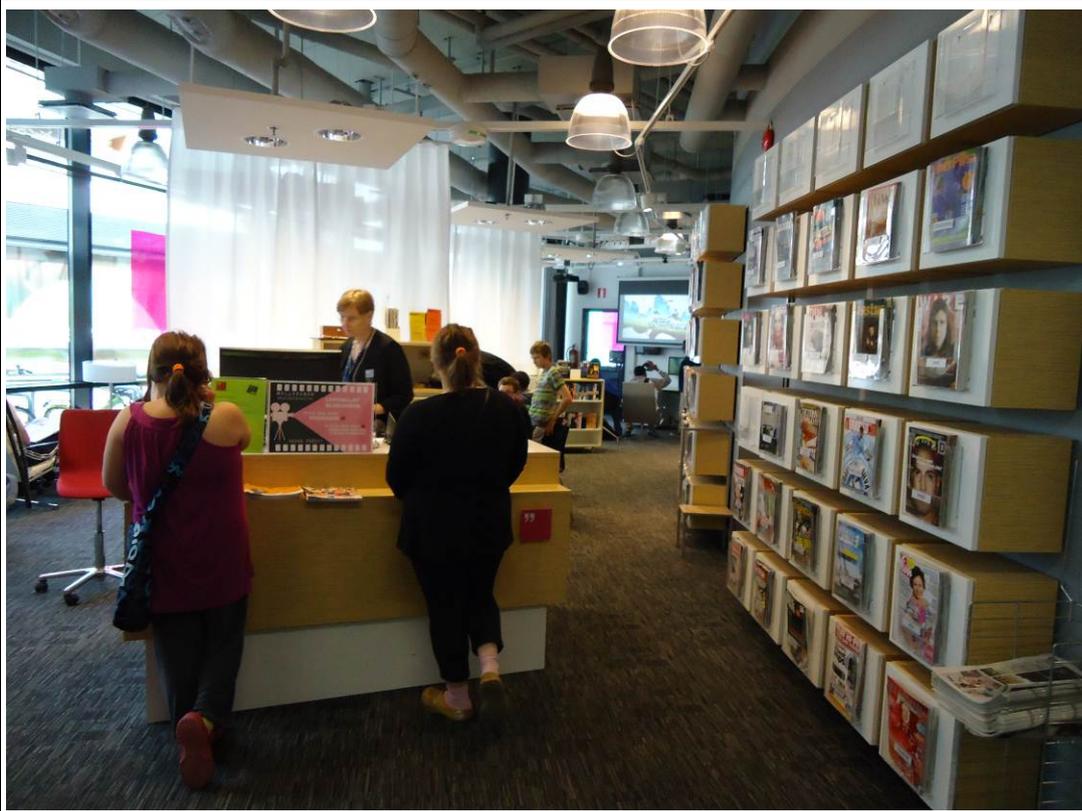


圖 17. 赫爾辛基市立圖書館分館－Myllypuro 媒體圖書館服務櫃台



圖 18. 參訪團員與 Myllypuro 媒體圖書館館長合影(中立者)

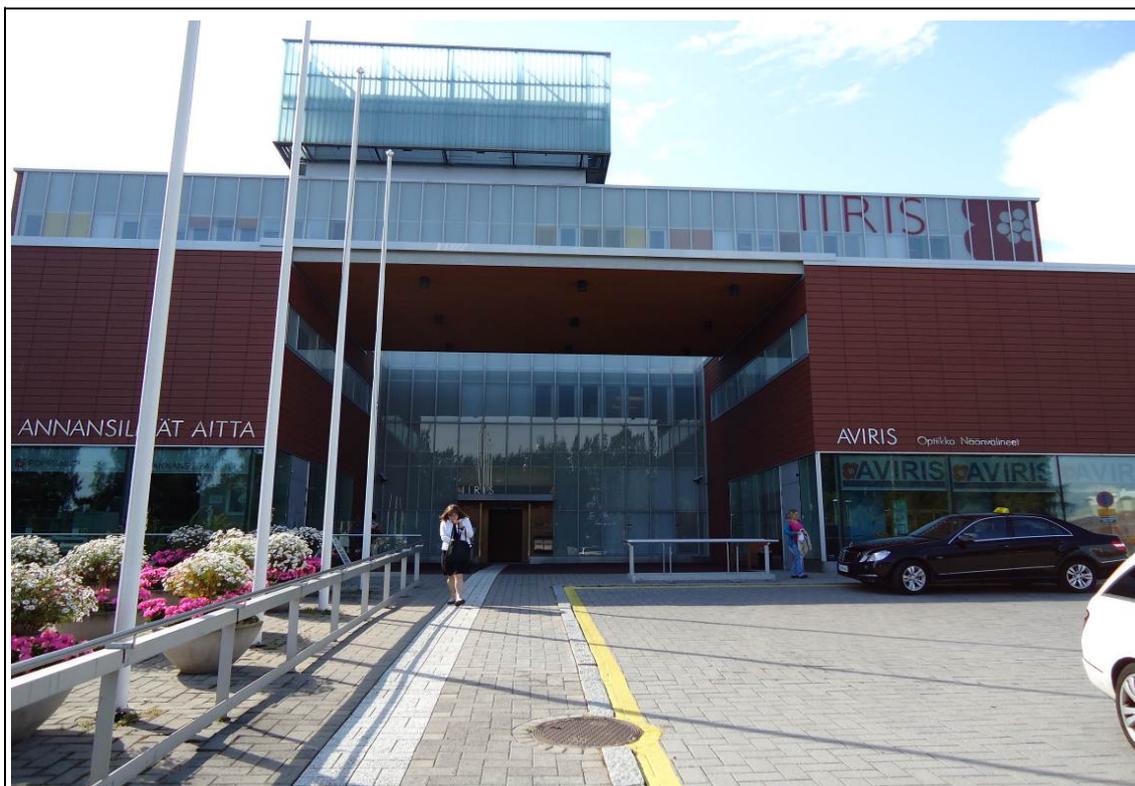


圖 19. 視障圖書館(Celia Library) 所在的 Iris 大樓

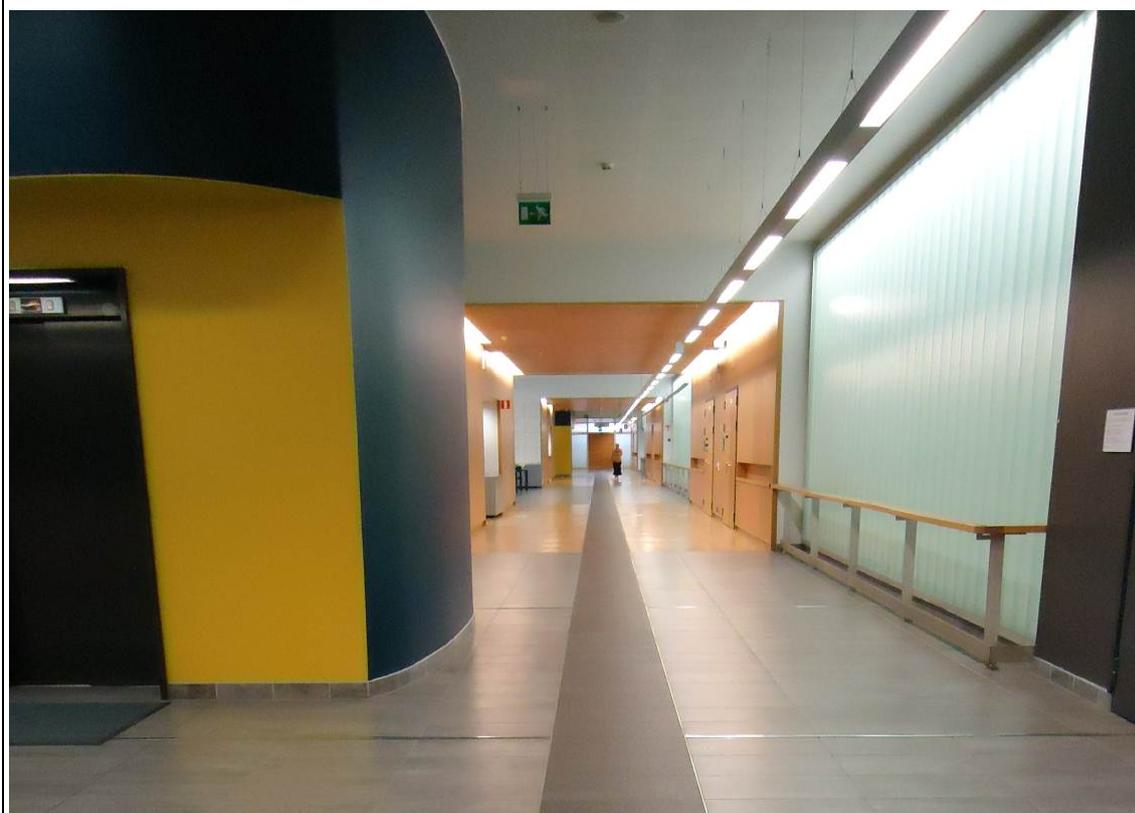


圖 20. 視障圖書館(Celia Library)一樓入口區無障礙空間設計，從地板、牆面顏色、天花板燈光導引、地板不同的材質鋪設便於導盲杖辨識走道區，貼心考量各類型視障者(全盲及弱視者)的安全及需求



圖 21. 視障圖書館(Celia Library)光碟複製設備



圖 22. 視障圖書館(Celia Library)等待郵寄給視障讀者的郵箱



圖 23. 視障圖書館(Celia Library)手工製作的觸覺書



圖 24. 參訪團員與視障圖書館(Celia Library)館員 (後排右一及右三) 合影