

出國報告（出國類別：考察）

111年臺灣公共圖書館代表團 澳洲標竿圖書館學習參訪 出國報告

姓名職稱：臺中市政府文化局陳佳君局長
高雄市立圖書館林冠宇副館長
南投縣政府文化局李玉蘭副局長
嘉義縣政府教育處李美華處長
連江縣政府文化處吳曉雲處長
金門縣文化局洪蘋萱副局長
新竹市文化局余國瑛科長
臺東縣政府文化處謝良英科長
國家圖書館張嘉彬主任
國家圖書館吳美琦專員

派赴國家：澳洲
出國期間：111年12月10日至12月17日
報告日期：111年2月22日

臺灣公共圖書館澳洲標竿圖書館學習參訪

出國報告摘要

為提升全國圖書館事業發展，拓展國內公共圖書館事業主管機關及實務經營者之視野，促進對國際圖書館發展之了解，教育部特別請國家圖書館安排「臺灣公共圖書館澳洲學習訪問團」，由臺中市政府文化局陳佳君局長率領各縣市公共圖書館代表於12月10日至17日期間參訪澳洲墨爾本及雪梨11所國際標竿公共圖書館，期透過觀摩國際級指標城市圖書館營運管理模式、創新服務內涵及具體作法，開啟國內圖書館同道借鏡學習，作為精進縣市圖書館服務的基礎。

本次參訪團員為為近年推動新總館興建計畫之直轄市立圖書館館長及縣市文化局處代表、公共圖書館區域資源中心之縣市館長或教育文化局處代表，包括臺中市政府文化局陳佳君局長、高雄市立圖書館林冠宇副館長、南投縣政府文化局李玉蘭副局長、嘉義縣政府教育處李美華處長、連江縣政府文化處吳曉雲處長、金門縣文化局洪蘋萱副局長、新竹市文化局余國瑛科長及臺東縣政府文化處謝良英科長等人。

此次標竿學習由國家圖書館悉心籌劃及聯繫安排，包含位於澳洲墨爾本的維多利亞州立圖書館 State Library Victoria、吉朗圖書館與文化中心 Geelong Library & Heritage Center、凱西·卡迪尼亞圖書館 Bunjil Place Library、Casey Cardinia Libraries、休墨公共圖書館 Hume Global Learning Centre等4間圖書館，位於雪梨的新南威爾斯州立圖書館 State Library of NSW、雪梨市立圖書館-綠色廣場圖書館 The Green Square Library及達令港廣場圖書館 The Darling Square Library、胡拉勒市立圖書館德寶灣分館 Double Bay Library、班克斯鎮圖書館及知識中心 Bankstown Library and Knowledge Centre、馬里克維爾圖書館 Marrickville Library and Pavilion及雪梨科技大學圖書館 UTS Library等7間圖書館。

規劃參訪學習議題如：總分館營運體制、創新空間設計、分齡分眾服務、新舊館舍空間融合、多元文化資源及服務、社區關係經營、兒童及青少年特色服務、ASRS自動化倉儲設施、數位參考諮詢服務、永續及綠能建築，以了解澳洲公共圖書館政策的擘劃與推動、澳洲公共圖書館與學校、社區之合作模式、圖書館建築規劃、空間設計與布置、閱讀素養與圖書館服務、分齡分眾及多元文化服務規劃、社區關係建立、數位及創新服務等，以提升出國人員推動「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之知能。

目錄

壹	目的	3
貳	過程	3
一	維多利亞州立圖書 (State Library Victoria)	4
二	吉朗圖書館與文化中心 (Geelong Library And Heritage Centre)	11
三	凱西卡迪尼亞圖書館 (Bunjil Place Library)	17
四	澳洲休默公共圖書館 (Craigieburn Library)	21
五	胡拉勒市立圖書館德寶灣圖書館 (Double Bay Library)	25
六	馬里克維爾圖書館 (Marrickville Library and Pavillion)	32
七	雪梨市立圖書館達令港廣場圖書館 (The Darling Square Library)	38
八	雪梨市立圖書館綠色廣場圖書館 (The Green Square Library)	44
九	雪梨科技大學圖書館 (UTS Library)	49
十	新南威爾斯州立圖書館 (State Library of NSW)	60
十一	班克斯鎮圖書館及知識中心 (Bankstown Library and Knowledge Centre)	66
參	心得及建議	71
附錄	澳洲標竿圖書館學習參訪計畫	78

壹、目的

國家圖書館肩負促進全國圖書館事業發展、輔導全國各類型圖書館營運之責，為拓展國內公共圖書館事業主管機關主管及實務經營者之視野，促進對國際圖書館發展之了解，規劃辦理澳洲重要的國際標竿圖書館參訪與交流，以激發團員對公共圖書館服務與經營之創新思維，建立與國際圖書館合作的網絡與機會。

本計畫主要目的為拓展國內公共圖書館事業主管機關主管及實務經營者之視野，促進對國際圖書館發展之了解。規劃澳洲共計11個標竿圖書館，以了解澳洲公共圖書館政策的擘劃與推動、澳洲公共圖書館與學校、社區之合作模式、圖書館建築規劃、空間設計與布置、閱讀素養與圖書館服務、分齡分眾及多元文化服務規劃、社區關係建立、數位及創新服務等，以提升出國人員推動「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之知能。

貳、過程

此次標竿學習由國家圖書館規劃及安排，特別籌組「臺灣公共圖書館澳洲學習訪問團」，由臺中市政府文化局陳佳君局長率領各縣市公共圖書館代表於12月10日至17日期間參訪澳洲墨爾本及雪梨11所國際標竿公共圖書館，包含位於澳洲墨爾本的維多利亞州立圖書館 State Library、吉朗圖書館與文化中心 Geelong Library & Heritage Center、凱西·卡迪尼亞圖書館 Bunjil Place Library、Casey Cardinia Libraries、休墨公共圖書館 Hume Global Learning Centre等4間圖書館，位於雪梨的新南威爾斯州立圖書館 State Library of NSW、雪梨市立圖書館-綠色廣場圖書館 The Green Square Library及達令港廣場圖書館 The Darling Square Library、胡拉勒市立圖書館德寶灣分館 Double Bay Library、班克斯鎮圖書館及知識中心 Bankstown Library and Knowledge Centre、馬里克維爾圖書館 Marrickville Library and Pavilion及雪梨科技大學圖書館 UTS Library等7間圖書館。

參訪學習議題如：總分館營運體制、創新空間設計、分齡分眾服務、新舊館舍空間融合、多元文化資源及服務、社區關係經營、兒童及青少年特色服務、ASRS自動化倉儲設施、數位參考諮詢服務、永續及綠能建築，期透過觀摩國際級指標城市圖書館營運管理模式、創新服務內涵及具體作法，開啟國內圖書館同道借鏡學習，作為精進縣市圖書館服務的基礎。

一、維多利亞州立圖書館 State Library Victoria

(一) 圖書館簡介

維多利亞州立圖書館位於澳洲墨爾本市區正中心，是墨爾本這座城市的創始機構之一，建於 1854 年，是澳洲歷史最悠久、最繁忙的公共圖書館，也是世界上最早的免費公共圖書館之一，並具有展覽廳的功能，在過去不同的時期，曾是維多利亞博物館、維多利亞國家美術館和維多利亞公共記錄辦公室等機構的所在地。

該館提供給所有居民學習及探索的空間，並肩負保存當地歷史及文化遺產的責任。其建築空間因應日益增加的典藏品及服務多元不斷擴張及改變，期望提供一個特殊的場所，讓所有居民平等獲取資訊，從投入描述過去歷史的館藏資料，激發未來可能性。

館內有眾多的展覽室、畫廊及閱覽室，結合古典及現代風格，其中最為著名的閱覽室為拉籌伯閱覽室（La Trobe Reading Room）及瑞德蒙巴瑞閱覽室（Redmond Barry Reading Room），完美結合藝術文化。提供分齡分眾學習資源、館藏及活動，開設有關藝術、文學、健康、歷史等課程或讀書會。並備有西洋棋室提供棋盤跟西洋棋使用，以及相關西洋棋的書籍、雜誌。



維多利亞州立圖書館



圓頂閱覽室

(二) 空間配置與設計

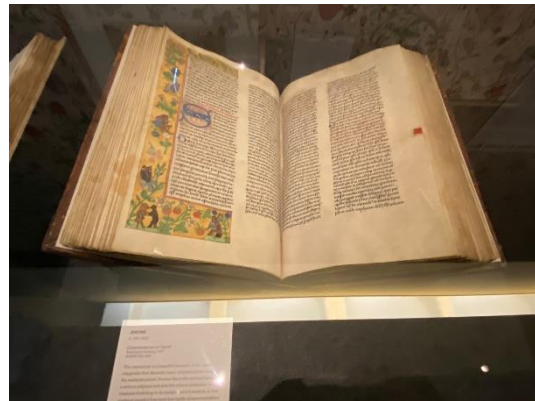
維多利亞州立圖書館自 1856 年開放迄今，建築基地在兩英畝的面積上，隨著逐年變革，其建築結構由 24 個獨立的建物所組成。目前所見館舍建築及內部空間的樣貌，係該館推動《願景 2020》Vision 2020 的具體成果。其目的在確保圖書館不斷發展，能滿足充滿活力、多元化的社區現在及未來不斷變化的需求。該項計畫是高達 8810 萬美元的改革方案，由維多利亞州政府出資 6040 萬美元，約占 68%，其餘資金透過慈善募資而來。由結合澳大利亞設計公司 Architectus 和斯堪的納維亞的 Schmidt Hammer Lassen Architects 相關專業所組成的團隊所領導，於 2019 年 12 月 5 日對外開放，其翻新圖書館歷史文化遺產空間，為兒童和青少年創造創新的新空間，引進新技術以促進居民的數位素養和創造力，大幅提升該館的服務品質並充實服務內容。

1.The Dome-- La Trobe Reading Room

位於該館 3 至 6 樓空間 The Dome 是到訪墨爾本必訪景點，3 樓 La Trobe Reading Room 於 1913 年開放原名為 Dome Reading Room，是愛德華時代輝煌的典範，八角形建築設計仿照倫敦大英博物館和華盛頓國會圖書館，由磚、鋼筋混凝土及玻璃建成，由雙層牆形成 16 英尺寬的環形空間，曾於 2003 年翻新重新開放，更名為 La Trobe Reading Room，提供民眾安靜學習及研究的空間，典藏澳洲歷史、政治、地理及文學評論約 32,000 冊圖書，空間可容納 320 位讀者，配有放射狀的閱讀桌，標誌性的綠色玻璃燈罩及保留古典穩重的橡木椅子。該館妥善運用 4 樓圓頂周邊空間規劃為 Dome Galleries 展示 World of the Book 常設展，供民眾免費參觀。



拉籌伯閱覽室放射狀桌椅排列



4 樓圓頂迴廊常設展



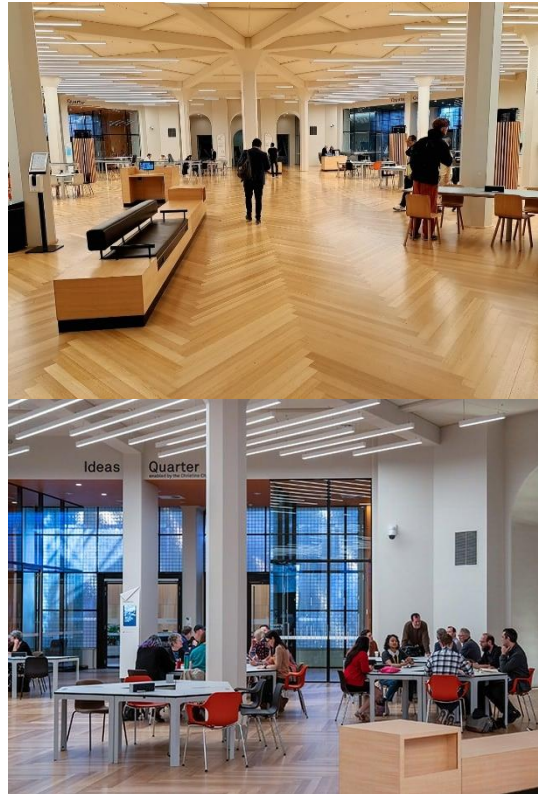
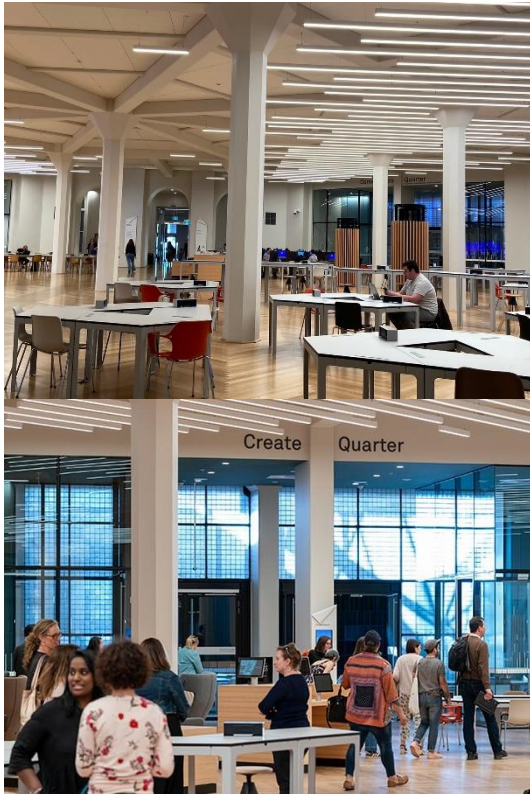
沉穩內斂的桌椅配置



每一個座位配有插座

2.The Quad

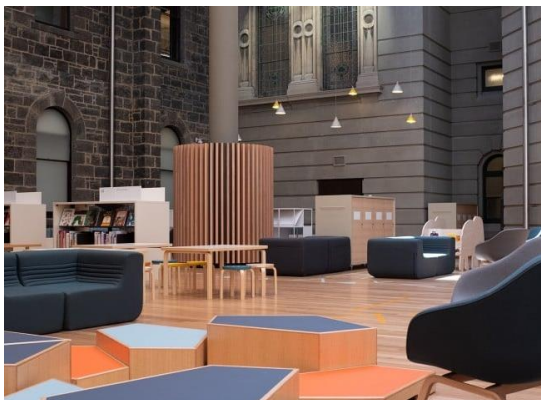
進入館舍的核心地帶 The Quad，位於中央樞紐位置的 Information Centre，提供預約電腦、會議室及視聽設備、影印掃描等綜合性服務諮詢，現代化的數位化空間提供一般民眾學習及進行研究，適合非正式的個人或協作工作。該館推動《願景 2020》Vision 2020，將周邊 4 個區塊分別規劃適合兒童及家庭、辦理活動、激發創意及提供早期創業者的使用空間，依序為 Pauline Gandel Children's Quarter、Conversation Quarter、Create Quarter 及 Ideas Quarter，提供分齡分眾學習資源，期望圖書館的各項服務能切合各類族群的需求。

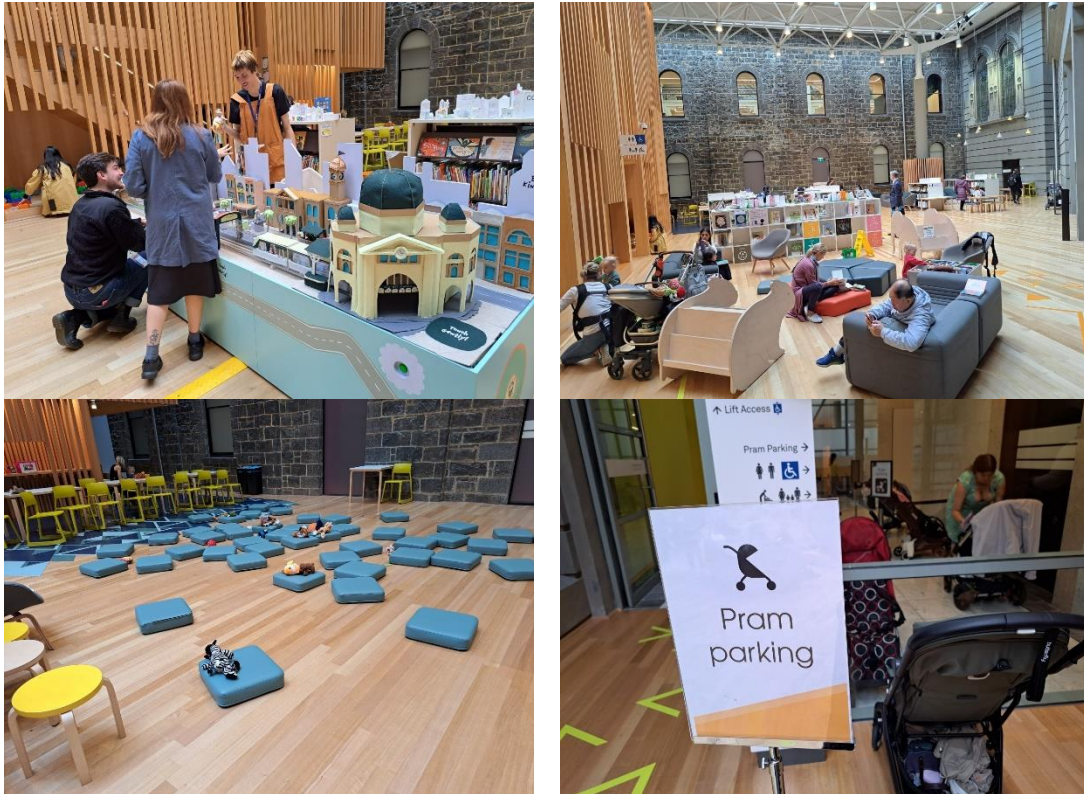


民眾可在 The Quad 取得綜合性的諮詢服務，再依需求前往不同的 Quarter

(1) Pauline Gandel Children's Quarter

Pauline Gandel Children's Quarter 是一個免費的、專門為 12 歲以下兒童及其父母和照顧者建造的空間，用於閱讀、學習和遊戲，並提供相關的活動計劃。該空間為一座兩層樓的兒童城堡，頂層專為 8 至 12 歲的兒童設計，下層則適合年幼的兒童。空間中內含閱讀角及遊戲空間，可瀏覽 4000 多本兒童書籍，包括盲文書籍和非英語書籍。分區區域的設計旨在滿足兒童的成長和發展需求，讓嬰兒、學步兒童、學齡前兒童、小學生可在特定區域參與相關的活動。





Pauline Gandel Children's Quarter 的空間配置

(2) Conversation Quarter

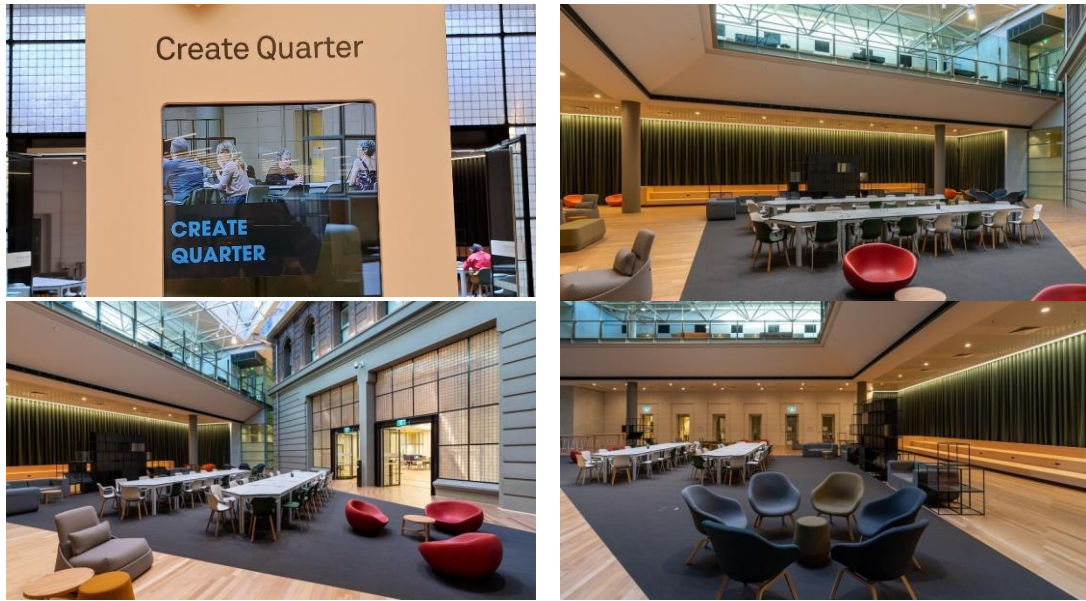
Conversation Quarter 為大型活動和節目預留的場地，不對公眾開放，其配備最新的雙向廣播技術，可將圖書館的活動和節目帶到全國各地學校、圖書館和家庭，並將世界上最好的活動和體驗帶到國內，靈活調整的空間運用可舉辦小型研討會，也能到舉辦大型活動。



Conversation Quarter 的內部空間

(3) Create Quarter

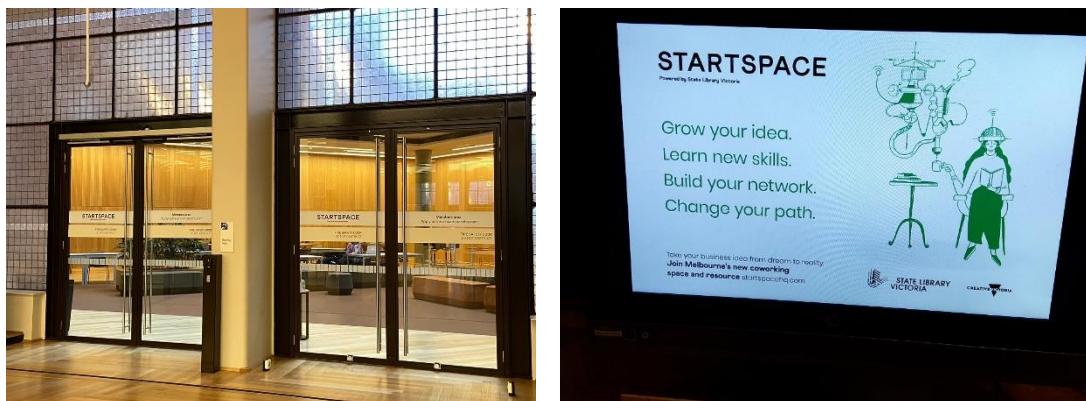
Create Quarter 設有小組工作和學校計劃的空間，以及彈出式講座和活動的日曆。新的創意技術工作室為數位原住民和新手提供錄音和混音設備以及視頻編輯設施。Study Space 位於 Create Quarter 上方的東南庭院夾層，是學生獨立學習或合作學習的空間。



Create Quarter 的内部空间

(4) Ideas Quarter

The Ideas Quarter 是 StartSpace 的所在地，專門為早期初創企業和小型企業提供的專用聯合辦公空間可容納 50 個座位（採取物理距離措施），並為新企業提供靈感、資訊和實踐指導。StartSpace 通過新的專用空間、項目、服務和技術支持和培養維多利亞州的下一代企業家、創新者、創造者和領導者。Premium StartSpace 會員和圖書館的企業合作夥伴可以獨家使用 Ideas Quarter 的閣樓聯合辦公空間、專家支持和獎勵資源。



The Ideas Quarter 是 StartSpace 的所在地

3.Redmond Barry Reading Room

Redmond Barry Reading Room 是圖書館的主要研究和閱讀空間之一，憑藉其夾層設計和帶天窗的長廊天花板，是圖書館著名的遺產空間之一。於 2004 年進行翻新，典藏圖書館的一般非小說類書籍以及期刊和雜誌。閱覽室配有工作站、書桌和桌子，以及電腦設備，提供民眾上線瀏覽相關資料庫。

從 1899 年到 1997 年，它曾是國家博物館的所在地，從世界各地收集的重要自然歷史材料為特色，在不同的時期曾為維多利亞博物館、維多利亞國家美術館和維多利亞公共記錄辦公室。

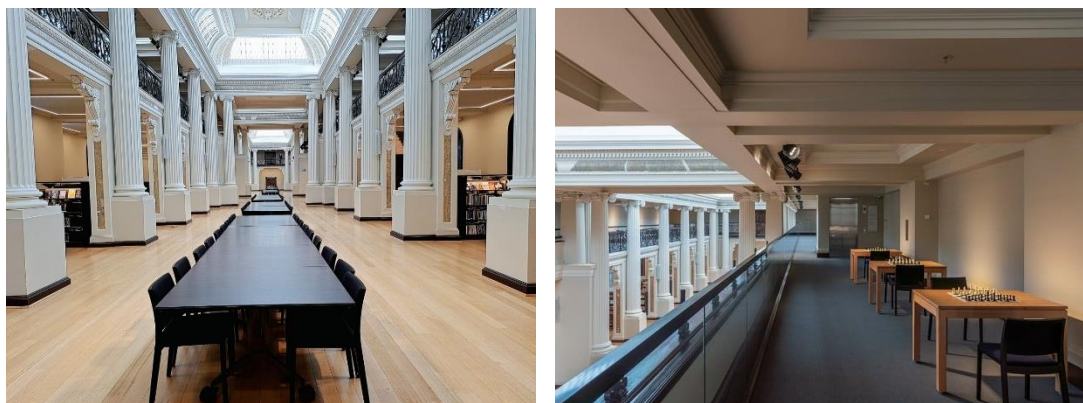
該空間所提到的名字雷德蒙德·巴里爵士（1813-80年）是一位英裔愛爾蘭律師，是墨爾本早期歷史中的重要人物，他於1839年抵達墨爾本，成為最高法院的創始法官。1853年他被拉籌伯副總督任命為墨爾本大學校長和墨爾本公共圖書館的受託人負責人，擔任該職位近30年。在此期間，他還監督博物館和國家美術館等文化教育機構的建設，對於塑造墨爾本城市的特色及聲譽影響深遠。



Redmond Barry Reading Room 空間氛圍

4.The Ian Potter Queen's Hall

Ian Potter Queen's Hall 是圖書館眾多獨特遺產空間中的一顆明珠。其中央部分於1856年作為圖書館最初的閱覽室開放，為紀念維多利亞女王而命名，整個空間於1859年她的生日（5月24日）重新開放，增加了圖書館的南翼。從1915年到1970年代為工業和技術博物館所在地。從1975年到2003年，是圖書館的藝術、音樂和表演藝術圖書館的所在地。該館推動《願景2020》Vision 2020，該空間為重建項目的一部分，於2019年12月重新開放。其功能為閱覽室，收藏澳大利亞文學、詩歌、戲劇和青少年小說，圖書館重要的國際象棋和橋牌藏品位於大廳的夾層。



The Ian Potter Queen's Hall 的空間配置

5. Cowen Gallery

作為圖書館入口區的一部分，為藝術展覽空間，於 1892 年以維多利亞國家美術館為目的而創建直到 1968 年。多年來，國家博物館也使用該空間進行展覽。於 2003 年更名為考恩畫廊，目前係永久性展出圖書館典藏的藝術品，如肖像畫和風景畫，以及歷史和當代作品，以建立聯繫並講述新故事。



Cowen Gallery 展示當地藝術畫作



Cowen Gallery 裡的諮詢櫃檯

(三) 圖書館營運與特色服務

維多利亞州立圖書館創設之初以成為「人民大學」為宗旨，將社會訊息及知識提供給每位公民，引領著圖書館持續改革與變遷，圖書館透過創新服務及方案，使得每年到圖書館的訪客到達 150 萬人，網站訪客率也接近 600 萬人。維多利亞州立圖書館在 2019 年完成《願景 2020》Vision 2020 各項重建工程，在翻新圖書館歷史文化遺產空間，為兒童和青少年創造創新的新空間，引進新技術以促進居民的數位素養和創造力等面向，精進圖書館的服務內容及品質，其具體的成效展現在下列層面：

1. 創造 40% 的額外公共空間，以容納不斷增加的訪客、研究人員和學生。
2. 翻新現有的公共空間，使其具備可近性、適應性、現代性及創新性。
3. 翻新 The Ian Potter Queen's Hall，作為閱覽室及活動空間對外開放。
4. 引入新的服務和體驗，為既有的文化遺產和珍貴典藏注入新活力。
5. 為兒童、家庭和青少年創造專屬空間，培養創造性學習、識字和遊戲。
6. 創建數位生活中心，促進數位素養，為創業和創新提供技術支持的空間。
7. 鞏固圖書館為維多利亞州學習社區的中心地位。
8. 提供數位化服務觸及社區居民。
9. 建構友善多元族群的環境，支持日益增加的國際學生。
10. 通過修復和加強遺產和展覽空間，增加對維多利亞州旅遊經濟的貢獻。
11. 鞏固墨爾本作為聯合國教科文組織文學城的地位。

二、吉朗圖書館與文化中心 (Geelong Library And Heritage Centre)

(一) 圖書館簡介

吉朗圖書館和文化中心位於城區中心地帶，毗鄰表演藝術中心、畫廊、酒吧餐廳和咖啡館，是文化、娛樂和學習的殿堂，穹頂的建築象徵著吉朗從一個以重工業為基礎的城市演變為一個卓越、文化和學習的中心。

Geelong 的第一個圖書館是 1840 年位於吉朗廣告商 James Harrison 辦公室後方，當時這個小圖書館收藏約 500 本書，每季向客戶收取 15 先令的借閱權。2010 年，大吉朗市通過建設一座新圖書館，由大吉朗市 (2050 萬美元)、維多利亞州政府 (1500 萬美元) 和聯邦政府 (1000 萬美元) 合資 4550 萬美元興建，於 2015 年 11 月 20 日正式啟用。吉朗圖書館和文化中心的所有權歸大吉朗市所有，交由吉朗地區圖書館公司管理和運營。

吉朗文化中心的設立是為紀念 1951 年的兩個歷史事件：維多利亞州與新南威爾斯州分離一百週年和聯邦成立 50 週年，吉朗的市民籌集資金，建置其為當地歷史記錄的寶庫，成為維多利亞州最大的區域檔案和歷史資源中心。



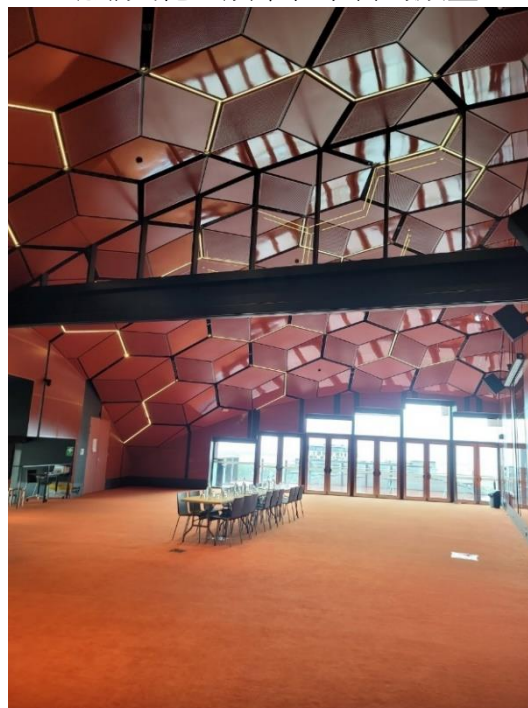
五樓陽台欣賞吉朗遼闊的壯麗景色



毗鄰文化、娛樂和學習的殿堂



吉朗圖書館的圓頂建築

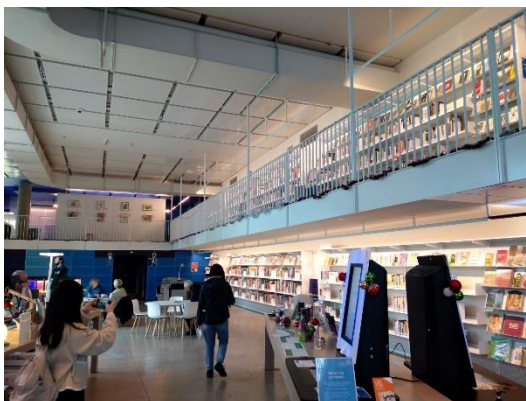


多功能學習空間

(二) 空間配置與設計

圓頂建築的特色外觀兼具實用及美感，以滿足現代公共圖書館讀者所需的各種用途而建造的，共有五個公共樓層，每一個樓層都有特定的服務族群。從五樓陽台可欣賞吉朗市壯麗景色，空間配置特色如下：

- 1.地面層：主要是提供綜合諮詢、歸還書籍、領取預約書籍等一般服務，一入館即可看到一面六米高的巨大書牆，典藏小說類的館藏，現場亦有 3D 列印機、Oculus Rift 虛擬現實體驗和使用電子設備，還有供讀者相互討論交流的空間，並設有咖啡廳，夾層部分空間規劃為展覽用途。



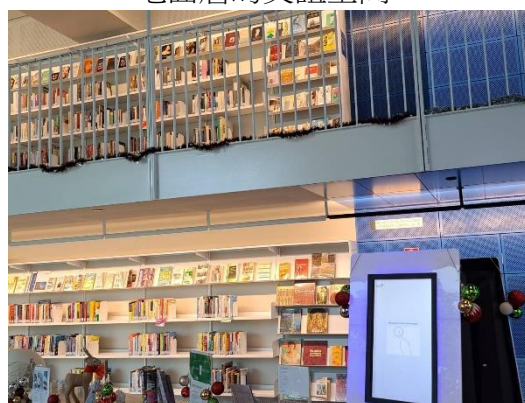
地面層的挑高空間設計



地面層的交誼空間



3D 列印機

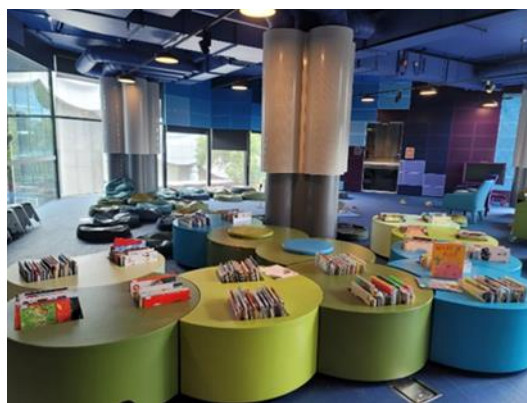


巨大書牆

- 2.第一層：依據「兒童及家庭」與「青少年」分為不同的空間，有閱讀巢和洞穴的設計，營造適合家庭的學習和閱讀環境。



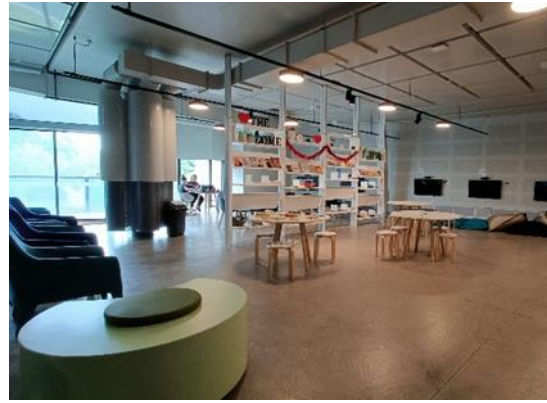
色彩繽紛的兒童桌椅設備



方便兒童取用的設計



展示適合青少年閱讀的書籍



提供多媒體設施的公共閱覽區

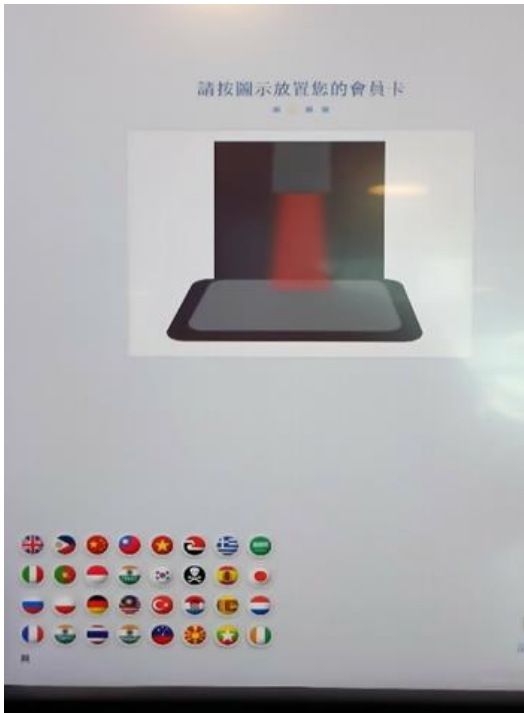
3.第二層：規劃為激發靈感的空間，提供大字本館藏、電子書、雜誌、多媒體服務、典藏非小說館藏等，亦有 4 間討論室及 1 間會議室。



便利的館員諮詢服務櫃台



重視隱私權的閱覽座位



提供 32 國語言自助查詢機



電子書、有聲讀物等資源區

4.第三層：是吉朗的文化遺產中心，也是維多利亞州最大的區域檔案與歷史資源典藏場域，保存了大量當地與家族史相關之藏品，包含族譜、報紙、地圖、照片及口述歷史等。公共閱覽區設有大型研究桌、數字顯示器、參考圖書館、縮微膠捲和電腦查詢以及供已預約查詢的接待區。設置智能觸摸屏桌子、縮微膠片和縮微膠片閱讀器、演示空間、公共電腦及整個遺產收藏，並擁有超過 4 公里的移動書架。

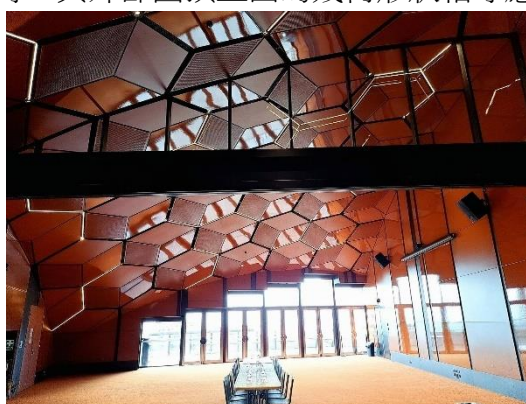


吉朗文化遺產中心



收藏史料及族譜等

5.第五層：多元活動空間，可容納 250 人，配備高級視聽技術和設備，是舉辦商務活動、招待會、晚宴和婚禮的理想場所，大型活動隔板的靈活運用，可將空間適度區隔，以因應不同規模的活動運用。圓頂天花板襯有褐色六角形瓷磚，與外部圓頂立面的幾何形狀相呼應。



多功能活動空間



現場座談交流

(三) 圖書館營運與特色服務

1.總館及分館營運

負責運營 19 個圖書館及 3 個行動圖書館，館長採 CEO 模式對外徵選，除了負責總館及分館的營運整合外，不同分館的營運經費來自各自所屬的市政單位，尚需各自循程序爭取補助。

2.清楚明確的分齡分眾服務資訊揭露

該館因應不同族群的學習特性，不只展現在空間配置的巧思及用心，在網站上可以清楚獲得「嬰兒、學步兒童及學齡前兒童」、「兒童」、「青少年」、「成人讀者」、「教育領域人士及研究者」、「創意人員及協同工作者」及「探索者及創作者」等不同族群整合性的服務資訊，呈現其特色的服務內容。



適合兒童探索的趣味空間



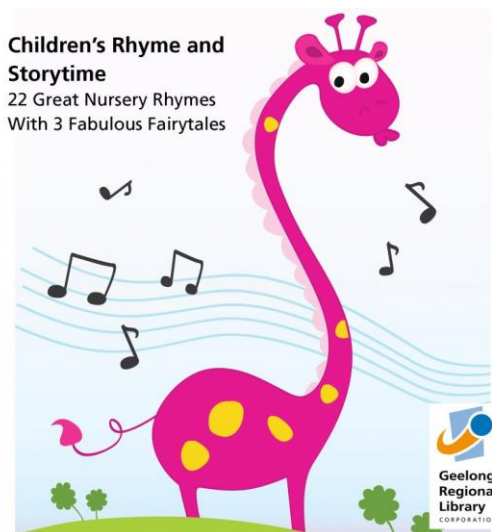
展示適合年輕成人的館藏

3.具體引導家長落實早期素養的觀念

該館認為培養一個熱愛閱讀及學習的年輕讀者，要從小做起。透過有樂趣的學習體驗接觸閱讀，自然會愛上閱讀。該館提供具體的建議給家長，協助其引導家中寶貝培養閱讀習慣。如：每天為寶寶閱讀、唱歌給寶寶聽、運用童謠、參觀圖書館借閱書籍、選擇色彩鮮豔文字簡單的書籍、使用自己的話語生動的閱讀、拿著書讓寶寶看清楚圖片、指著圖片中的事物並與寶寶對話、重複閱讀最喜歡的書、為寶寶空出一段時間閱讀、落實於生活中，不受時間及地點限制，隨時都能為寶貝開啟閱讀習慣。

4.為社區居民提供多元育兒閱讀服務

奠基於早期素養觀念，該館對於嬰兒、學步兒童、學齡前兒童及兒童發展多元的服務，如：提供小小讀者的閱讀建議、整合培育兒童閱讀相關網站資訊供家長下載、規劃常態性適合不同階段發展的活動、提供適合不同發展階段的建議書單、出版童謠及說故事 CD 提供民眾免費下載運用，以及符合兒童需求設置的電腦資訊設備。



館方開發的童謠及說故事 CD

Baby Time

Come along for a fun-filled session of songs and rhymes for babies.
Sessions run all year except January.

Monday	Drysdale, Geelong Library & Heritage Centre	11:30-11:50am
Tuesday	Lara	10:00-10:20pm
	Geelong Library & Heritage Centre, Leopold	11:30-11:50am
	Torquay	10:45-11:05am 11:30-11:50am
Wednesday	Geelong Library & Heritage Centre, Corio, Belmont	11:30-11:50am
	Geelong West, Waurin Ponds	2:30-2:50pm
Thursday	Colac	11:30-11:50am
	Ocean Grove, Waurin Ponds	11:30-11:50am
Friday	Bannonckburn, Newcomb	11:30-11:50am

常態性的 Baby Time 活動時間表

5. 因應兒童發展特性的電腦資訊設備

該館認為玩電腦是協助小小讀者發展早期技能的重要方法，透過鍵盤享受在螢幕上探索事物的樂趣。該館以遊戲及學習目的特製兒童電腦，包含色彩鮮豔的超大鍵盤、大型觸摸螢幕顯示器、專為小手設計的單鍵滑鼠，以及兒童尺寸的書桌和座椅，讓兒童依自己的步調探索學習，獲得樂趣。

6. 為無法到圖書館的居民提供家庭圖書館服務

家庭圖書館服務的對象為健康欠佳或行動不便者、無法在營運時間取得圖書館服務的全職看護人、老年護理機構居民、符合特殊條件的兒童以及受傷生病後暫時需要服務的人。志工每月會拜訪符合上述條件的社區成員，根據其興趣和偏好提供書籍（包括大字體）、有聲讀物、DVD 和雜誌的預訂或選擇，創造友好溫馨的服務。



為兒童而設的電腦設備



為長者提供家庭圖書館服務

7. 圖書館的遺產與研究

吉朗圖書館和文化遺產中心是研究人員和尋求歷史探究者的焦點，存放有關吉朗及周邊地區當地歷史、私人記錄、報紙、地圖、計劃、照片以及大量目錄和索引的專家資源，包括來自貝拉林、黃金平原、衝浪海岸、昆斯克利夫自治市鎮及其他地區的報紙、地圖、平面圖和照片，尤其是提供家譜研究與查詢。

8. 行動圖書館

包括 Bellarine & Surf Coast Mobile Library、Colac Otway 及 Golden Plains 等三輛行動圖書館服務，提供最新的書籍、有聲書、DVD 和雜誌，可透過線上資料庫預約館藏，並至鄰近的行動圖書館服務站點取得。可運用行動圖書館上的線上資料庫取得電子館藏，如電影、紀錄片、雜誌等。其中 Bellarine and Surf Coast Mobile Library 配備免費 WiFi、iPad、公共電腦、列印及掃描設備。三輛行動圖書館均設有無障礙電梯。

三、凱西卡迪尼亞圖書館（Bunjil Place Library）

（一）圖書館簡介

Casey Cardinia Library 是澳洲維多利亞省最大的公共圖書館服務系統，共有 5 間分館，館藏約 35 萬冊。**Bunjil Place Library** 為其中一個分館，1978 年在 **Malcolm Court** 的 **Narre Warren** 開幕，1992 年遷至 **Fountain Gate** 購物中心，2017 年遷移至現址，為一地上 3 層樓的建築。

Bunjil Place 是 **Casey City** 的社區與娛樂中心，設有戶外社區廣場、劇院、多功能工作室、多功能中心、圖書館、畫廊和市民服務中心，該棟建築外觀為一隻楔尾鷹正待起飛，屋頂的形式則像是楔尾鷹的翅膀，建築內部大量運用木材進行空間設計，該棟建築獲獎無數，包括獲得 2019 年獲得澳洲最佳圖書館設計獎（**ALIA Members' Choice Library Design Award**）。

經統計，2021-2022 年間，**Casey Cardinia Library** 約有 145 萬人次造訪，外借冊數約 221.6 萬餘冊，擁有 10 萬張借書證，110 位工作人員，而 **Bunjil Place Library** 則擁有 7.5 萬冊的實體館藏。



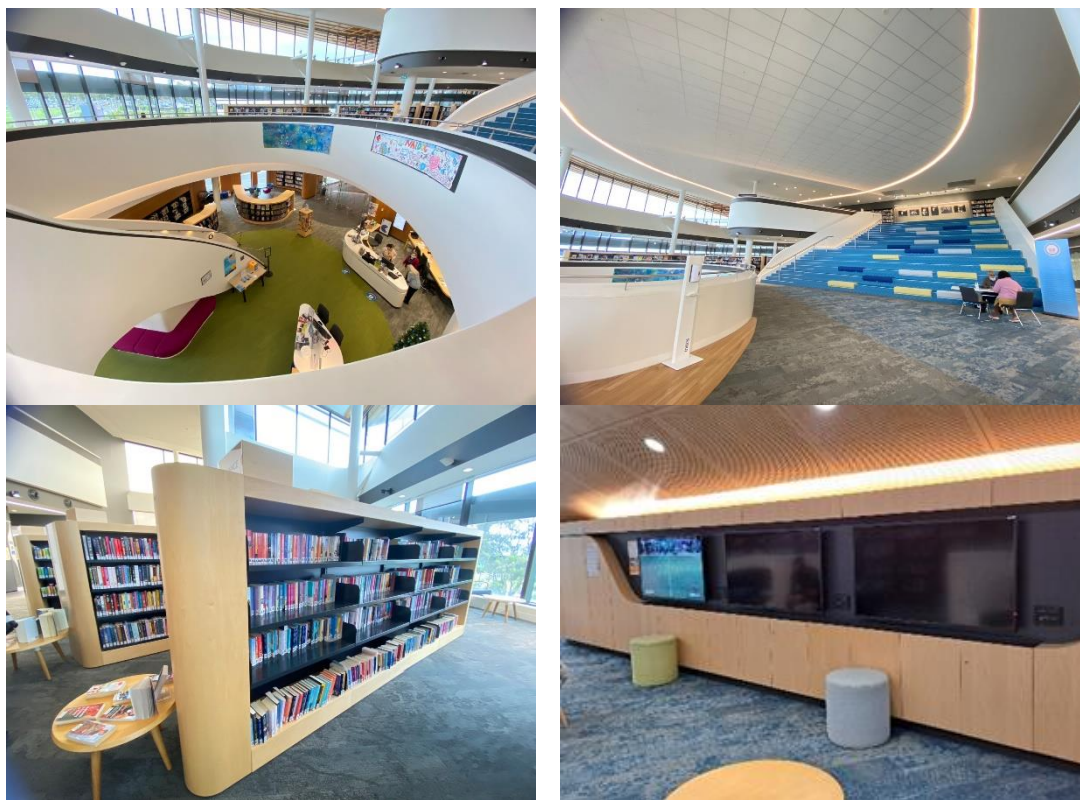
Bunjil Place Library 所在建築外觀及空間配置

（二）空間配置與設計

Bunjil Place Library 設於 **Bunjil Place**，與畫廊、市民服務中心、演藝廳等共構，因此同步享有寬闊的廣場、藝廊、劇院及各種大小不同工作室的使用群。內部空間除了兒童、市民閱覽、數位設備及視聽資料區外，另外設有 **Xbox** 和 **Playstation Game Coner**，可以讓入館民眾（尤其是青少年）上線使用。

同時提供付費的臨時托兒服務（Casey Arc）及設置 6 間大小不同的社區會議室，旨在鼓勵市民進行社區與商業使用，其中部分會議室可以依照人數多寡，採彈性隔間，以適用不同的使用需求。

空間上除了傳統圖書館服務空間外，也為各類讀者規劃適合的公共空間，包括具備更衣室功能的洗手間、多元性別廁所及育嬰空間設有微波爐等。



（三）圖書館營運與特色服務

Bunjil Place Library 設於 Bunjil Place 裡，與戲院、表演廳、電影院、美術館等休閒場所共構，可滿足社區居民全方面的生活需求，是重要的生活場域，其特色服務緊密扣合社區居民的需求。

1. 為家有幼兒的父母提供積極的支持

- （1）寶童童謠時間：讓初生嬰兒發現歌曲及童謠，認識新朋友。
- （2）學步兒童時間：為 1 至 3 歲的幼兒於學期間每週一次約 30 分鐘的學步兒童時間，享受適合幼兒及其家人的歌曲、故事、舞蹈、遊戲和童謠。
- （3）說故事時間：為學齡前兒童及其家人規劃的 45 分鐘說故事時間，有趣的故事、歌曲、韻律、遊戲和手工課程讓孩子認識書籍，激發創意和興趣，發展語言技能及社交能力。
- （4）依年齡階段提供閱讀建議書單：針對 2 歲前、3-4 歲、5-6 歲、7-8 歲、9-10 歲等 5 類兒童分別提供建議書單，協助家長發展兒童的閱讀習慣。



學步兒童時間



說故事時間

2.配合學校學校安排學齡兒童活動

- (1) 樂高俱樂部：適合 4-15 歲兒童，學期間每周一次的課後活動，利用樂高積木進行組合挑戰和創意主題，鼓勵兒童解決問題，發展數學和批判性思考能力。
- (2) 兒童手工藝俱樂部：每個月安排不同的手工藝活動，適合 5-12 歲的兒童，鍛煉兒童微小精細的肌肉群，發展社會互動能力。
- (3) 閱讀忍者俱樂部：每月 1 次的俱樂部，提供 8-12 歲的孩子參加有趣的測驗、手工藝、講故事和遊戲，分享和探索書籍和閱讀。
- (4) 少年 Steam 俱樂部：適合 5 到 8 歲的兒童，透過調查、實驗及詰問培養兒童的創造力、解決問題能力和韌性。



樂高俱樂部



少年 Steam 俱樂部

3.尊重社區中多元族群提供相應服務

該館所在的社區家庭語言及文化十分多元，故致力於整合非英語資源 (LOTE)，並建立支持英語學習者的資源。館藏包括中文、僧伽羅語、波斯語 (達里語和波斯語) 和旁遮普語的資料。在雙語故事書館藏提供其他語言版本，還有意大利語、法語、印地語、馬拉雅拉姆語、古拉吉拉特語、泰米爾語的雜誌集。與 AMES Australia 合作，為新移民開辦英語會話課程，協助其學習英語作為附加外語 (EAL) 或是通過雅思 IELTS 考試。

4.為不便親自到館的民眾提供家庭圖書館服務

主動提供免費送書服務給不便到圖書館的民眾，目前約有 200 位市民接受此一服務。針對健康狀況不佳、暫時或永久居家、因身心障礙而受限、全職護理人員、患有慢性病及護理機構的居民，該館服務人員會先與民眾討論閱讀興趣，定期將圖書館資源送至家中。

5.為殘障人士建置公平取用資訊的環境

該館致力於優化數位體驗以確保殘障人士方便取得資訊及服務，提供 **Access Key** 完善的無障礙指引，**Access Keys** 是透過無障礙系統協助進館民眾體驗圖書館服務。

四、澳洲休默公共圖書館（Craigieburn Library）

（一）圖書館簡介

休默公共圖書館位於墨爾本市郊，做為社區最重要的學習中心，於 2014 年獲公共圖書館大獎提名（Public Library of the Year Award 2014）。特別的是，該館於 2014 年因應金融危機由聯邦政府出資興建，而非由市政府興建，除回應社區公共圖書館的需求外，也希望透過此公共建設帶動民間經濟動能。該館主要由 3 個分館組成，員工共有 100 名。會員人數則計有 8 萬多名，圖書館館藏實體書約 22 萬本（種），受館藏空間限制，新書率與館藏書量必須同時兼顧並取得平衡。造訪人次部分，每月約有 2 萬人次進館使用。圖書館除了舉辦讀書會、講座和電腦課程外，也為長者或不便者提供書籍借閱親送到府的服務。



圖書館大門入口

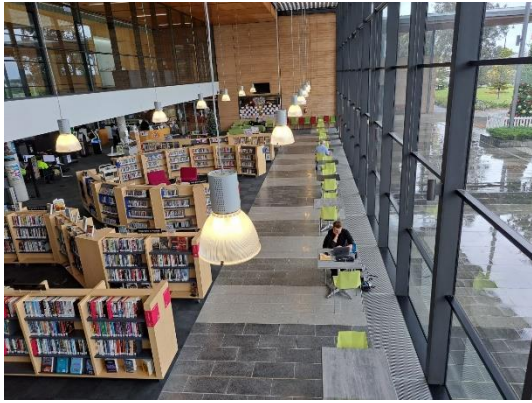


簡約通透的設計

（二）空間配置與設計

休默圖書館建於 2014 年，為澳洲具重要意義之現代建築之一，是時興建係以簡約風格為建築設計理念，雖然使用的建材不多，但功能強大。該建築的主要特色是具有較長的水平線，整體而言，建築物的座向配合日照與澳洲景觀，朝北開放的形式坐落，使得該建築與周圍環境地景取得完美平衡。其窗景設計更運用大量水平百葉板，不僅為玻璃帷幕牆提供遮陽作用，亦從外部到內部形成自然過渡，為建築體提供宏偉而美觀的陰影。

進入一樓大廳，便可看到由員工精心設計的圖書館主題展，每月主題展由員工共同發想、設計展出；此次參訪適逢聖誕節，便以聖誕節慶為主題。讀者閱讀桌椅依落地窗排列，採光明亮、寬敞舒適，使人愉悅優游徜徉於書海中，盡情閱讀。而自助化借閱電子設備的建置，便利讀者自行運用。此外，一樓後半部亦配置有聲書區、影音圖書區、及青少年遊戲區配置，提供民眾多元閱讀選擇。以「讀者便利性」為書籍書架擺放原則，例如：區分為小說類與非小說類，小說分類又分為愛情小說、偵探小說、歷史小說…等、主要以種類和作者作為分類，方便讀者檢索借閱。兒童閱讀區佈置溫馨舒適，圖書分齡、分級與分主題擺放，並安排說故事時間，滿足不同年齡小讀者閱讀需求。



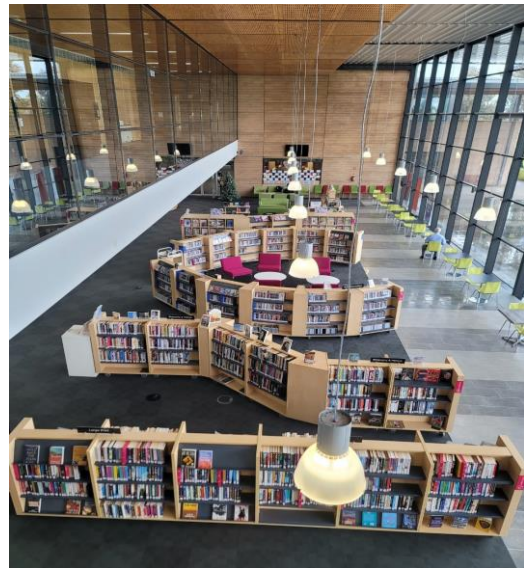
圖書館內和諧靜謐的氛圍



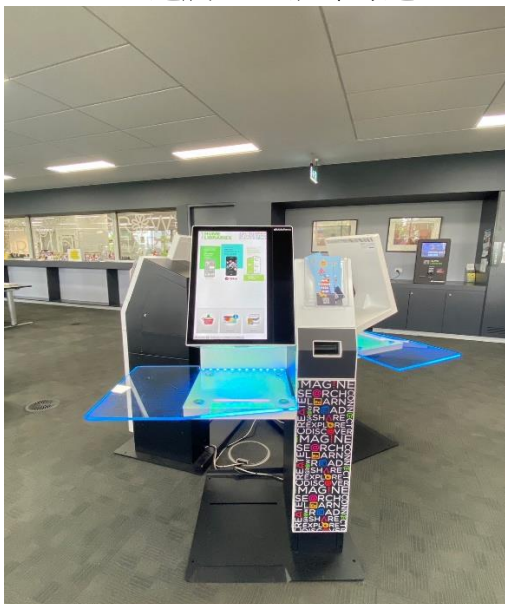
兒童閱讀區一隅 溫馨舒適



主題展區-聖誕節專題



落地窗帷幕 通透明亮



自助化讀者服務設備



兒童說故事時間

二樓則配置大型會議室、遠距教學教室及團體閱讀室等，大型會議室旁配置烹飪等設備，提供烹飪、烘焙相關課程使用。如同澳洲其他公立圖書館，館內會議室、教室等亦提供對外租借，並依租借對象經濟能力、租借空間及使用人數收費。基於友善社區、就近提供服務與市民便利運用，社區收費最低，企業則最高。綜言之，休默公共圖書館提供彈性且創新之空間運用，為市民生活、學習與交流並拓展知識之重要空間。

（三）圖書館營運與特色服務

1. 漫畫專區

該館有特別設置漫畫區，收藏各國漫畫，為了吸引讀者借閱，同時也開設漫畫繪畫課程，教導如何畫漫畫，課程非常熱門，往往一開班便報名額滿。

2. 種子借還計畫

該館推出種子借還服務，每一個家庭可以借兩種植物種子回家享受種植的樂趣，當植物收穫新種子時，再提供回圖書館供其他人借還，不過，如果未種植成功，也不用歸還。種子主要以蔬菜或香草植物為主，讀者亦可捐贈種子，散播綠意，美化社區且蘊含生命力。

3. 青少年休閒專區

秉持公共服務效益之意旨，為吸引青少年入館，設置PS專區，並定期購置最新遊戲與主機，據導覽人員表示，該館已訂購最新的PS5遊戲主機，以供青少年使用。而影音專區的設置，提供3C數位時代的青少年不同的閱讀影視學習感受，亦有創客設備可供租借。

4. 與業者合作，擴增電子書借閱選擇

館藏圖書購置上，同一本書也會依不同借閱需求管道，購置有聲書、實體書，電子書等，回應不同讀者群的需求。該館也與出版廠商合作，提供電子書借閱平台，擴增會員讀者電子書借閱選擇。

5. 兒童體驗菜園

除了學齡前的說故事及親子課程開設外，為了讓小讀者能觀察植物成長，體驗植物種植的樂趣，兒童閱讀區旁戶外設有小菜園，種植植物種類包含水果（如草莓、檸檬等）及香草植物等；據館方表示，體驗菜園的設置，深受小讀者喜愛，同時也提高小讀者與父母的到館率。

6. 設置托兒所

澳洲公共圖書館非常重視與社區的互動與連結及公共服務提供，休默圖書館最特別的是設有托兒所，提供社區居民托兒需求，也因此設置，民眾與圖書館的連結更緊密，互動更多。



種子借還及捐贈計畫



兒童閱讀手作區 其外為兒童體驗菜園



圖書館附設托兒所 與社區緊密連結



漫畫區擺設來自各國多元的漫畫

五、胡拉勒市立圖書館德寶灣圖書館（Double Bay Library）

（一）圖書館簡介

雪梨 Woollahra 市立圖書館有三座，本次參訪的新 Double Bay 圖書館係 2016 年 5 月從舊館遷移至 Kiora Lands Redevelopment 內的一社區小型商場的其中 3 層樓，是當地社區最先進的創新設施，有花園圖書館美稱，同時也是 Double Bay 購物區內的重要地標。

新館由 BVN 團隊設計，曾於 2015 年邀請公民團體進行場所營造及館內設計方向的策略規劃，幫助遊客瀏覽具可變性的樓層平面圖，展示館內各區域可參與的各項活動與課程，佔地約 2,000 平方米，跨越三層，巧妙的設計融合花園、階梯及溜滑梯，為所有年齡層的人們創造令人難忘的社區空間。

新館曾在 2016 及 2017 年間多次獲得設計獎包含 Master Builders Association (MBA) of NSW 的內部設計獎、Australian Library & Information Association (ALIA) Library Design Awards 等，該館最明顯的特色是處處可見的植栽，以花園圖書館的概念進行設計，同時滿足不同世代圖書館用戶的特殊需求。

延續舊址花園圖書館概念，新址營造在花園裏的圖書館氛圍，吸引許多民眾前來閱讀，疫情前大約每年有 69 萬人次造訪，疫情後今（111）年約有 50 萬人次進館，而且正在成長中。開館時間為週一至週五每天 09:00-20:00；週六、週日 10:00-16:00，民眾假期（類國定假日）才會休館。Woollahra 有 3 座圖書館，計有 50 名員工，其中 35 位正式，15 位臨時人員，館方間職員是可以互相支援的。



圖書館入口



還書口

(二) 空間配置與設計

藉由與 BVN 的合作，該館透過創意牆面的創作，進行圖書館場域營造，讓使用者能優遊其中。因為有社區的共同參與，該館將場域營造的重心置於人造花園牆面的設置，牆面由多個膠合板共同組成，上面並刻上當地居民的名字以及他們最愛的書籍。在導向標誌中所使用的像素語言，象徵著現代圖書出版業中印刷與數位元素的融合。為了體現建築風格的趣味性，也建置了兒童遊樂區「好餓的毛毛蟲」的裝置藝術以及供孩子使用的地圖桌。圖書館場域採用由 BVN 所構思的方案：1 樓為草地顏色，2 樓為花朵顏色，3 樓為天空色，並另外加入了黃色的亮眼元素（代表太陽）至導向標誌中，讓使用者不會迷失所在位置。

基於以讀者優於書籍的理念進行各空間設計，第 1 層樓色調明亮繽紛，是讓親子共遊的幼兒遊戲閱讀區，有溜滑梯、鋪著地墊的幼兒玩具和書籍區、兼具銜接 1、2 層及活動用的寬敞階梯。第 2 層為主要開架館藏區，但也有多樣化讀者空間，包括：電玩區、小型團體隔間、單人沙發區、圍著樓梯的高腳座位區。第 3 層的特色館藏是當地歷史檔案，放置的大多是個人座位，也有面向窗戶較隱密的個人高背座椅。



「民眾最愛的書籍」牆面



大的會議室或活動室



公用電腦使用區



閱讀空間



階梯教室



寧靜閱讀室



溜滑梯

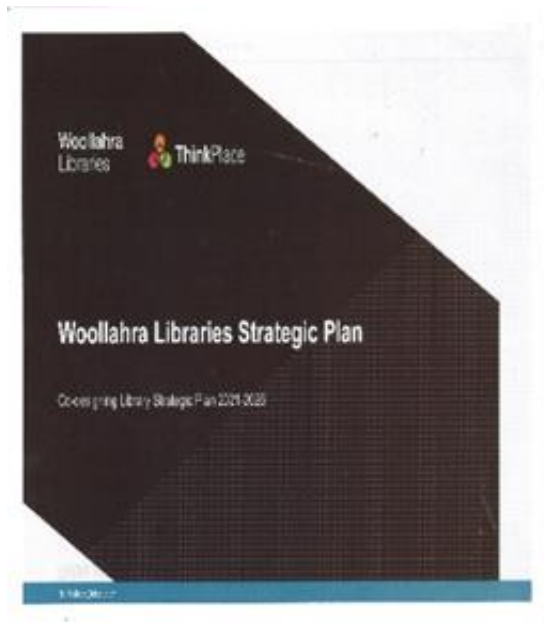


個人閱讀空間

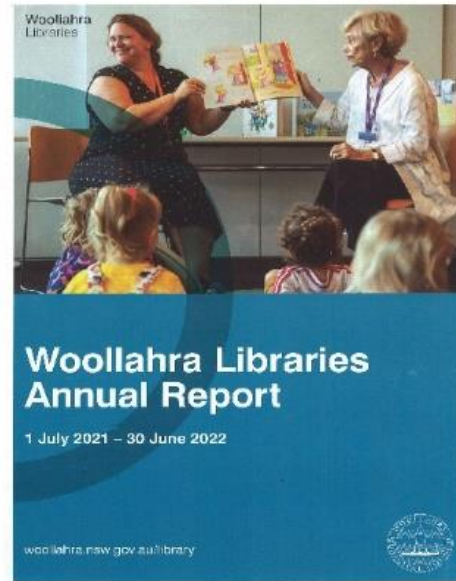
(三) 圖書館營運與特色服務

1. 社區關係經營及參與式策略規劃

Woollahra市長對於市屬3座圖書館經營的方向訂了4個重要策略目標：1.培養終身學習、發現和創造力。2.建造迷人和直覺的數位圖書館。3.增進社會凝聚和社區福祉。4.致力於地方文化和經濟發展。因此，對於社區關係經營是其重點，Woollahra圖書館以來館的族群閱讀行為為基礎（參考各項數據），用問卷調查方式或到社區辦理相關活動時，進行訪談民眾對圖書館服務的需求，採取納入社區民眾意見，形成參與式策略規劃及可持續發展性的五年中長程計畫，配合五年計畫，圖書館每年都有年報推展計畫，讓圖書館在社區關係經營上有所依循並據此檢視是否達成年度目標。



2017-2022五年計畫



2021-2022年報

2.分齡分眾及多元文化服務

新Double Bay 圖書館就如同參訪的其他圖書館一樣，分齡分眾的區域配置，讓各年齡層的會員或訪客很容易找到他們所要閱讀的書籍區及獲取活動或課程的相關資訊，例如一樓的親子共遊的幼兒遊戲閱讀區，有色彩豐富的兒童桌椅擺設、符合幼童高度方便取得書籍的實體圖書櫃、兒童有聲書專櫃及深受幼兒喜愛兼具遊戲性質的滑梯設置等，在此氛圍中，除了增進親子互動的感情交流，也培養幼童從小就能常常使用這個空間，養成閱讀的好習慣；還有提供青少年年齡層使用的書籍（實體書及電子書）、活動或課程，館方說考季時有許多考生到館讀書，此時會延長開館時間（延長1小時）。另外，在上課期間（下課後）或週末假期會針對不同年齡層如兒童、青少年設計不同課程，也會在暑假期間辦理一些針對兒童或青少年的競賽活動如作文比賽等；在成人族群部分，館藏會有分類書籍（含實體書及電子書）、影音視聽設備、公用電腦等可預約使用，也有提供老人或視力不佳者使用的大字書方便閱讀。此外，會常舉辦講座如健康議題、電腦掃盲班、與作家有約或其他時事關注議題，如烏俄戰爭等，以符應民眾需求。

從Woollahra市人口分析，有59,431總人口，其中0.3%為原民和島民、15%非使用英語族群、47.5%住民在過去五年搬進Woollahra，表示有大部人口屬新住民人口，由此觀之，為服務這些多種族市民，需提供所需多元文化館藏，也是圖書館非常重要的服務。

此外，在尊重多元文化思維下，2021年3月策畫性別平權遊行活動，宣達圖書館包容所有不同背景的人，每個人在此都能感到安全並不受歧視。



兒童故事屋



兒童閱讀角



大字書

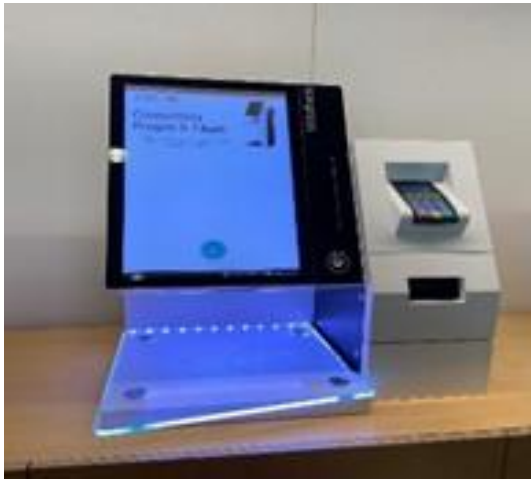


資料檢索區暨青少年專區

3.設施、創新特色服務

問及圖書館是否作過滿意度調查，館方回答即使是疫情期間封館，問卷調查仍有94.5%表示「滿意」或「非常滿意」整體圖書館服務，因此，在參觀圖書館的整體環境及設施，我們發現其智慧設施及創新特色服務是我們值得學習的，分述如下：

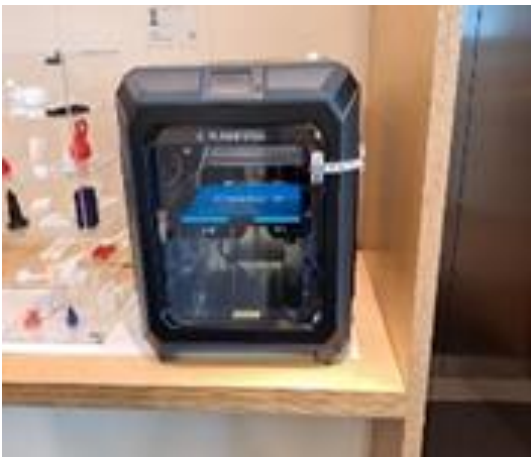
(1) 智慧設施：自動借還書、自動分檢機、自動儲值機、3D列印、自動影印、列印機、資訊檢索機、生活服務公佈欄（提供無家可歸的人相關服務設施）等。



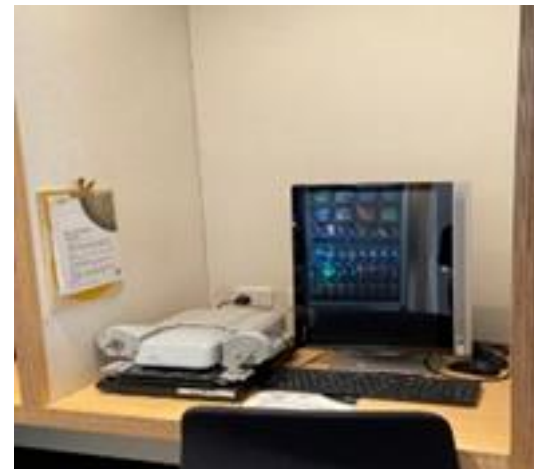
自動借書機



自動分檢機



3D列印機



微縮膠片掃描

(2) 創新特色服務

- A：沒有櫃檯式專人服務，但有館員走動式服務，只要在服務台上按下需要服務鍵，或在館區有服務需求，Ask Me人員馬上為您服務，這種利用科技化管理走動式服務，除了民眾可以獲得諮詢服務外，館員也有時間可以處理他們的日常事務。
- B：疫情封館期間圖書館朗讀服務（reading service），服務受影響較大的民眾，在解封後藉由圖書巴士持續提供民眾社會互動及圖書資源送到家（行動不便）的服務。
- C：疫情促使數位圖書館的建置日益完善，館方開發了多個全新的數位平台，並提供零接觸的手機app借還書服務。數位館藏使用率高，將近三分之一的總借閱數來自於數位館藏，一些科技新措施非常有助於民眾終身學習習慣的養成，以及培養孩子們的創意思維，如兒童圖書館新引進的兒童故事屋提供了學齡前兒童豐富的故事，兼具教育意義與休閒娛樂。
- D：疫情期間發展了一些社區服務方案
 - 會議紀錄手抄稿數位化計畫：將1914年以前的手抄會議紀錄數位化並建檔，之後志工、高中生及退休人員也加入行列，如今已完成近30年，超過1500頁的歷史會議紀錄建檔。

- Woollahra有功人員牌匾掛牌計畫：從2013年起本計畫提名對 Woollahra當地對地方有重要影響的傑出人物或知名事件並進行掛牌以資表彰與紀念，所有的掛牌名單與詳細介紹可在Woollahra圖書館官網查詢。
- 新線上平台的建置：2021年8月推出了影音串流平台medici.tv，提供全球音樂影片串流服務：包括演唱會、芭蕾舞劇、歌劇及紀錄片等、2022年2月推出Comics Plus數位平台，提供超過20,000種的數位動畫、圖文小說以及動漫給各年齡層的使用者，另一個受歡迎的平台為Libby App by Overdrive，提供電子書、電子有聲書及電子雜誌下載，2022年還成立數位閱讀社群，提供參與民眾與作家線上討論的機會。



自助櫃台服務



巴士送書到家

六、馬里克維爾圖書館（Marrickville Library and Pavillion）

（一）圖書館簡介

馬里克維爾圖書館位於雪梨西邊郊區，是內西區議會圖書館（Inner West Council Libraries）轄下 8 個分館中最大的一個，於 2019 年 8 月開幕，前身為老馬里克維爾醫院（Marrickville hospital），該醫院建於 1899 年，因馬里克維爾地區造磚工廠林立，時常有人受傷而興建，隨著時移事易，醫院於 1990 年關閉，後被列為澳洲歷史遺產名錄。

廢棄後的醫院曾淪為遊民、吸毒者聚集、充斥垃圾及塗鴉的治安死角，地方市議會及社區不斷討論如何利用這個空間，最後終於定案成立圖書館，並在 2017 年獲准開發。為了決定圖書館未來方向，市議會號召了 5000 人共同討論要在圖書館裡做哪些事？放入哪些設施？經過各種討論，最終決定馬里克維爾圖書館應該要「有趣」、「對地球環境及社區友好」、「使用科技」以及「擁有多樣化的室內外空間」（fun, be kind to the communities and planet, have technology, different places and spaces to be in, and indoor and outdoor areas）。

圖書館建築由擁有豐富公共建築設計經驗的 BVN 建築設計事務所負責設計，該公司曾獲得多項國際建築設計獎，但是最初設計造價過高，只能進行刪減，但興建後還是面臨經費不足窘境，市議會便把部分土地撥給開發商興建住宅，但書是開發商必須承擔圖書館興建費用，並且不得修改任何設計。

因其設計概念及良好執行成果，馬里克維爾圖書館斬獲多項國際建築設計獎項之提名及獲獎，包括入圍 IFLA 2021 年國際公共圖書館獎、2021 年澳洲圖書館設計獎（公共圖書館類別）、2020 年國家建築獎永續建築類別，以及 2020 年國家遺產獎等。

圖書館開放時間為周一到週五早上 9：00 至下午 19：30，周五、六、日早上 10：00 至 17：30 開放，全年僅休公共假期，一周約有 1 萬至 2 萬人次造訪。



延續的三角形屋頂是該館特徵



圖書館是由廢棄醫院改建而成

（二）空間配置與設計

經過 2 年籌建，這座圖書館建築被評為新舊融合再利用之典範。設計團隊嚴格地遵守澳洲政府文化資產修復相關規定，完整保存原醫院大樓外觀，另外亦利用拆除的磚塊、木欄杆、柱子做為新建築的材料，並再增設大廳、閱覽空間、多功能活動空間等，以提高圖書館機能。整體外觀則運用大量回收木條排

列，總長計有 33 公里，為圖書館打造了獨特又醒目的外型。而屋頂的截面形狀則效仿舊醫院斜屋頂，由一系列複雜的折疊鋼樑組成結構，再配合屋頂及大面玻璃窗引入自然光，保持建築物的舒適性，同時設置雨水收集箱，再次強調其節能環保及循環利用的設計概念。

馬里克維爾圖書館位於鬧區，周邊環境設有學校、工坊、住宿區，人來人往，與社區互動頻繁。為了避免噪音影響，建築師採用下沉式設計，讀者步行下階後，首先映入眼簾是佔地 1200 平方公尺的超大草地廣場，一側壁面上展現許多百年前造磚工廠童工的臉孔，隱喻過去醫院及地方的歷史；廣場會用來舉辦露天電影院、市集工作坊等活動，亦可串聯使用一側的多功能空間

(Pavilion)，內設有商用廚房，提供社區申請使用，過去曾舉辦過房地產拍賣、新書發布會、作家見面會，甚至市政會議。

圖書館室內共分為 3 個樓層，約 3600 平方公尺；一樓大廳屬於擴建部分，設有閱覽座位、服務櫃台、查詢電腦、自動還書區，以及開放式的展覽空間，不定期展出。最引人注目則是跨越三層樓的大階梯，提供讀者休憩及閱覽使用；一樓還設有兒童遊戲區，連接戶外花園，約 100 平方公尺。圖書館沒有設置圍欄及門禁 (security gates)，不追趕帶走書的讀者；全館設有男女及無性別廁所，還設有淋浴間，提供給有需求的民眾包括街友使用。

二樓在臨路一側設有咖啡館，室外座位早上 6 時開放，室內座位區域配合圖書館開放時間。讀者隨時可攜帶食物進入圖書館，甚至可叫外送餐點 (Uber eat)；較高樓層則用於存放藏書和各種閱讀及學習空間，包括 6 間個人及團體使用的研究小間、3 間備有視訊會議設備的教室，以及 58 格的地下停車場。全館皆有 WiFi 網路，並提供影印列印設備、上網電腦；原有醫院空間現改為多媒體室、自習室 (Quiet space)、討論室以及員工辦公室。



讀者須下一層階梯到達圖書館入口



戶外廣場牆面上的公共藝術，展示了百年前的童工面貌



新建築仿效舊醫院的斜面屋頂



建築師利用不同材質及形式區別新舊建築的屋頂



右側磚牆為舊醫院，大廳及二樓閱覽空間則為擴建



圖書館內展示過去舊醫院的照片



戶外的咖啡座成為圖書館前最顯目的風景



原醫院的舊病房改造成為員工休息室



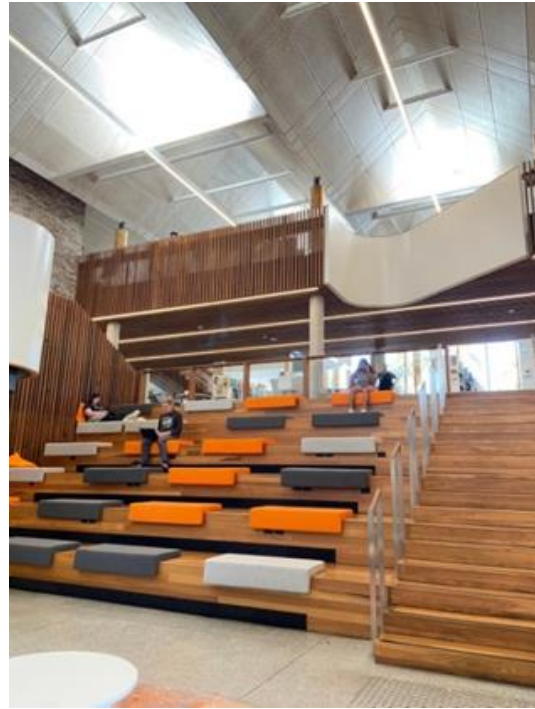
閱覽座位連接著咖啡廳吧檯



戶外花園以原住民語袋鼠來命名



舊醫院的領藥處改為研究小間



讀者或坐或臥於大階梯

（三）圖書館營運與特色服務

圖書館目前所有藏書都採用RFID晶片，民眾可在任一分館借還書；而一樓入口設有智慧書櫃，讀者上架還書後，如有歸還的書被其他讀者預約，系統會自動通知前台，工作人員即會到智慧書櫃區取走，改放置於預約區，同時每一樓層皆配置2至3名館員，隨身攜帶iPad，隨時回應讀者詢問。

擴建後的圖書館擁有超過1230公尺長的書櫃，藏書量約85,000冊，包括8種非英語系的書籍，以中文書最受歡迎。除了實體書外，內西區議會圖書館各分館也提供樂器、玩具及機器人出借。如有年長或生病及其照顧者，圖書館亦提供到府服務，館員會跟讀者討論所需書籍，每個月派員到府送書並取回已讀畢的書籍，除了實體書，亦可借用視聽資料、有聲書、雜誌及語言學習相關材料。

這次翻修過後的圖書館，不單提升了整體社區環境，更是提供工作、讀書或是休憩新去處。馬里克維爾地區一直以來，不時會舉辦一些音樂節或文藝活動，藝文風氣興盛，圖書館亦配合社區需求，依成人、兒童、青少年、幼兒等不同年齡，開設各類課程，例如成人素描課、寫作課、電腦課。年長者則有提供電腦課、VR工作坊、甚至填字遊戲、拼字遊戲課程；兒童閱覽區每周有4次說故事時間，約可提供80人次的參與，除此之外也會舉辦繪畫、唱歌工作坊、樂高、桌遊等課程外，同時針對不同族群文化風俗，開設如製作壽司、農曆年摺紙等課程；另外為了協助各族群學習多種語言，也會開設英語課程、雙語說故事等活動。



兒童遊戲區座椅



階梯區常作為活動如說故事的空間



圖書館內設有多樣化的座位



自助還書區

七、雪梨市立圖書館達令港廣場圖書館（The Darling Square Library）

（一）圖書館簡介

雪梨市立圖書館—達令港廣場圖書館位於達令港廣場「The Exchange」的文化中心內，係由原娛樂中心大樓重建，於 2019 年啟用，為日本知名建築師隈研吾設計，已成為當地新地標。內部空間除三至四樓的圖書館，另包含托嬰中心、餐廳、咖啡館、商店及生鮮食品市場等設施，為一整合型市民生活空間。

達令廣場圖書館收藏了 30,000 多件可供借閱的物品，包括書籍、電影、雜誌、音樂、視頻遊戲、機器人和電子工具包。其中並包含有豐富的中文、印度尼西亞語、越南語和泰語多媒體等多元文化館藏。由於該館就近中國城，中國館藏豐富，從 DVD 和音樂 CD，到報紙、雜誌、成人和兒童的非小說和小說書籍等共 17,000 多件。而新南威爾斯州居民可以免費加入雪梨市立圖書館，會員可以從這裡和雪梨市立圖書館的其他八個地點串連借閱超過 900 萬件館藏資源，一次借閱可達 30 件。除多元文化的典藏之外，機器人和電子套件的創客空間是為該館創新的最大亮點。



達令港廣場 The Exchange 文化中心

（二）空間配置與設計

達令港廣場圖書館最搶眼的設計在建築外型，如設計建築師隈研吾所說：「這是一座位於雪梨市中心區達令港的『木製社區中心』。這個社區中心的目標是創造一個與廣場融為一體的柔軟溫暖的低層結構，與周邊地區的高層住宅建築群形成鮮明對比。」建築師運用 20 公里的大量木條組成的木屏風，以不規則的方式纏繞在建築周圍，使其與周圍的高層建築有著截然不同的表情。彎曲的 Accoya 軟木構件隨機放置，使面板以看不到接縫的方式在現場相互重疊。這種結構形成了一個類似蠶繭的內部空間和一個看起來像鳥巢的原始立面，在城市叢林中創造了一片綠洲。而抽油煙機隨意放置在底層市場可打開的玻璃屏風內側，與日常活躍的街道社區融為一體，木質螺旋形立面延伸至廣場，將其改造成涼棚在廣場上提供陰影。上層包含兒童保育中心、圖書館、餐廳和社區所需的其他功能，每層樓板都進行了移動，因此每層樓和漸層式房屋的視野都不相同。



周邊廣場



圖書館可通行至外側陽臺

在內部氛圍設計上，和當代最先進圖書館一樣，除了資訊的供給，此處更像是社交場域，用於學習、思考與創造，成為共學與共創的基地。該館佔地二個獨立樓層，除規劃靈活溫馨之閱覽空間，亦設有兒童圖書室以及超過 2,000 平方公尺的創客中心，結合創客空間及多功能工作室，提供新創公司或創業者相關科技數位資源及設備，並規劃分齡分眾之創客課程，是一個學習、創新和創造力的中心，更是一個連接、想像、閱讀或工作的溫馨空間。



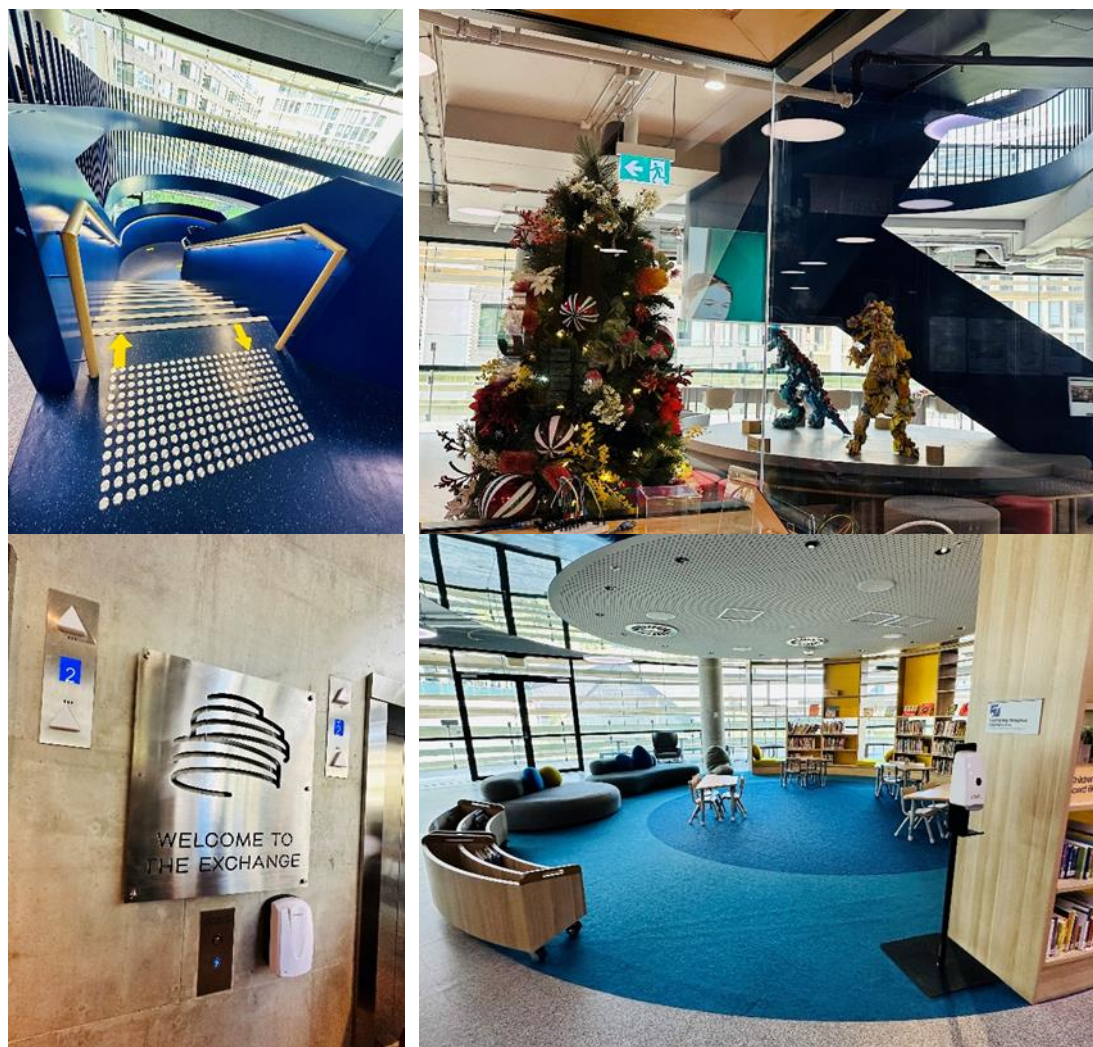
位於商場一樓的還書箱



公用電腦



而在圖書館內部空間配置上，運用了日本簡約風格，善用莫蘭迪色系，低調而簡約整體 CI 視覺亦做相對應配合，而其中旋轉樓梯連結類公共藝術作品，有別於原低調氛圍跳脫設計，堪稱畫龍點睛之作。



(三) 圖書館營運與特色服務

1. 協作、工作、學習或放鬆的空間

無論是需要一個私人房間來開會或完成小組任務，還是需要一個舒適的空間來蜷縮起來看書，達令港圖書館都提供各種不同的空間可供選擇。也提供會議室、大型研討會和小型空間供社區或商業租用，小學生、高中生和大學生每天最多可免費使用會議室兩小時。所有圖書館會員每天最多可免費使用自助電腦三個小時，非會員可支付少量費用購買臨時使用票。除此之外，亦可以瀏覽互聯網、免費的電腦軟體進行文書處理及圖形設計、影片和照片編輯以及網站開發，並提供免費 Wi-Fi，可以登錄和連接。就公共性言，完整提供工作、學習和放鬆的友善空間。



2. 學習、創新的創客中心

達令廣場圖書館設有一個 200 平方米的創客空間和多功能室，目的在激發和支持市民好奇的創作者的創意。從設計和 3D 打印到機器人實驗和原型製作，讓市民發揮無限可能。同時安排學生學習課程和學校假期創客空間研討會，包括 3D 紙電路雕塑、3D 打印書籤和擺線繪圖機等，讓學生的創意，透過創客中心落實。





3.專門的兒童區

對於小孩子來說，專門的娛樂空間將成為他們最喜歡的新中心，這裡有大量色彩繽紛的書籍以及閱讀、玩耍和創作的場所。每週還為嬰兒、學步兒童和學齡前兒童提供英語和華語的故事時間和押韻時間課程。每兩週一次的放學後參觀系列活動則是提供孩童試駕創客空間的系列套件，包括機器人、編碼設備和電子產品。



4.豐富多彩的活動

達令廣場圖書館全年舉辦多場免費活動，從僅限成人的娛樂性深夜圖書館系列，到適合所有年齡段的精彩演講、研討會和活動，讓社區民眾生活和圖書館緊密結合，也讓圖書館的公共功能發揮最大功效。

八、雪梨市立圖書館綠色廣場圖書館（The Green Square Library）

（一）圖書館簡介

雪梨市圖書館有 9 個分館鏈接，自 2018 年底成立才三年的澳洲 Green Square Library 綠廣場圖書館，建立於雪梨工業園區，該區為雪梨市最富有的區域，該館市政府為新市鎮所設計的新規劃圖書館，圖書館的地是市政府向一個非常大的開發商租用的。

綠廣場圖書館於 2019 年 10 月 27 日興建完成正式啓動。但在疫情期間關閉剛剛於 11 年 9 月 10 日對市民開放使用。疫情時所有的正職圖書館員都已經離職，目前都是臨時員工，正在評估明年能有 3 至 5 位正式圖書館員，以圖書館的規模，每個工作時段都維持約有 5 位員工值勤。

新南威爾士州住民可以免費申請圖書館會員資格，同時享有 9 家分館資源，可以使用免費 wifi 和電腦，或瀏覽和借用館藏。

這個屢獲殊榮的地下圖書館擁有寬敞的開放空間、書桌、閱覽室和兒童區。可以租用會議室、計算機實驗室和音樂室。館藏部分包含：當地歷史、創客空間套件、樂器、視頻、遊戲機、玩具、音樂、在地原住民研究、與新移民語言等。綠廣場圖書館收藏了超過四萬冊書籍、DVD、數位光碟，還有中文收藏品。與我們所有的圖書館一樣，提供多種服務。也舉辦各種活動、研討會和節目適合不同年齡人士參加的活動。



20221215 下午參訪團一行於 Green Square 大廳



於地面建構醒目的三角形七層玻璃塔

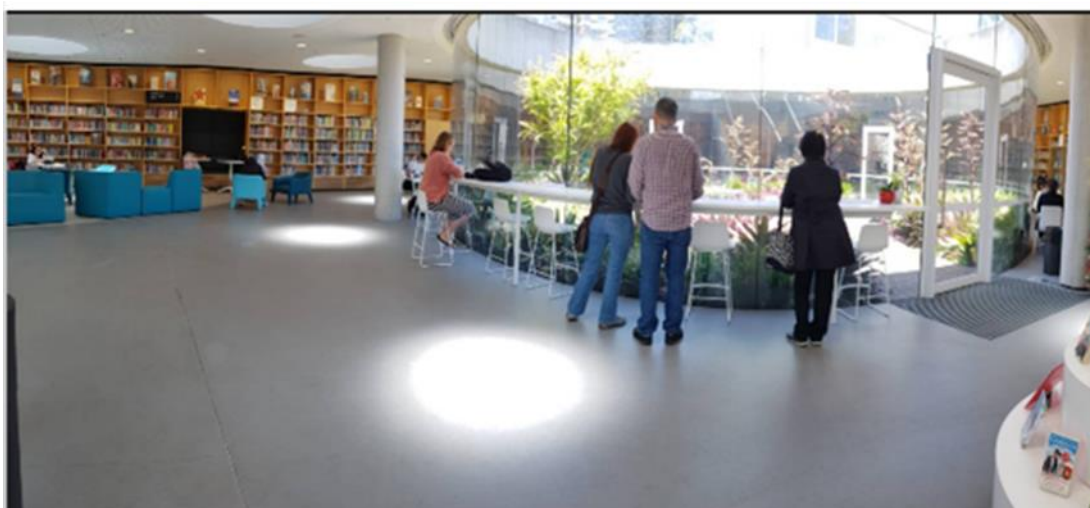
（二）空間配置與設計

Green square library 綠廣場圖書館，是一座雪梨在新開發園區鬧區中隱藏於地下的閱讀空間，Triangle 是圖書館的主要接駁點，並加入了一個名為獨立經營的咖啡館。穿越咖啡廳後，順著樓梯便來到地下底層，迎面而來的就是正體圖書牆面與舒適的新穎繽紛的閱讀角。



圖書館入口迎面而來的便是咖啡廳

安靜的閱覽室，可攜帶咖啡食物入內使用



賞心悅目的環形溫室植物閱讀空間巧妙地連結了地上和地下



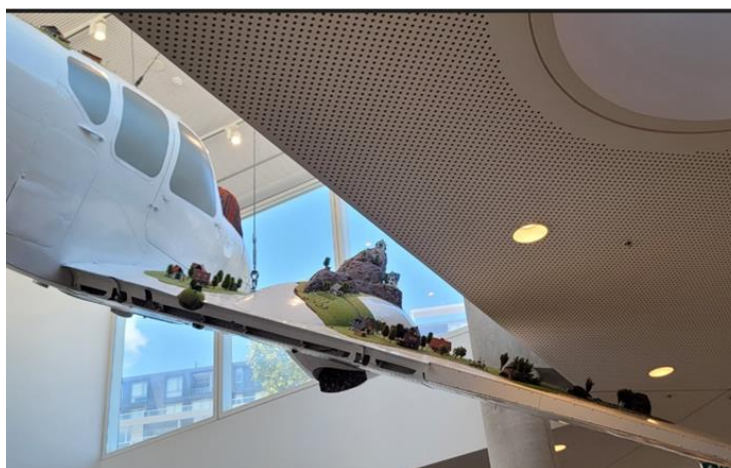
繽紛的書籍空間讓人十分想要馬上坐下來閱讀

中庭則是設計了一架高懸天際與地面接軌的 wallerland 的典藏飛機，館外民眾可藉由高倍望遠鏡窺視機翼上奇幻世界，是一個非常有趣又淘氣的互動模式，藉以連結徘徊圖書館外與進入圖書館參觀者，不想閱讀，也可以偷窺一下，裡面發生了什麼事。



鑲嵌於書架裡的創意閱讀空間

市民可借用雙筒望遠鏡觀看作品，建築物內的各個角落/圖書館在底層形成人與圖書內外的有趣互動的探索空間。



藝術家 Claire Healy & Sean Cordeiro 的《雲端國度》-老式的比奇克拉夫特雙螺旋槳飛機，覆蓋着一個微型仙境，懸掛在圖書館



小朋友借用雙筒望遠鏡觀看作品

(三) 圖書館營運與特色服務

對前往澳洲大陸淘金的多元新移民而言，是身處孤島最重要的知識殿堂，在分齡分眾上做的非常細心到位。

一樓的reading room，是一個可供出借的研討會議室，運用巨大的牆面打造了高大的彩虹圖書網美牆，是文青，網紅打卡空間。

特別重視需要安靜的讀者，在二樓為他們打造了Quiet Space，讓他們不受干擾。由於當地有許多華人，因此館藏與活動都是bilingyre雙語進行，非常友善。

也是重要電子資訊科技體驗的提供者，並特別重視學生音樂培養，有玻璃屋琴房，提供練習，圖書館亦為市民提供全新的原聲吉他、電吉他及低音吉他。



網美牆研討室可供出借



需要個別安靜空間的小型研討室



在四樓絕佳視野的玻璃屋琴室取名為：**music room**提供鋼琴等樂器給學生們練習使用

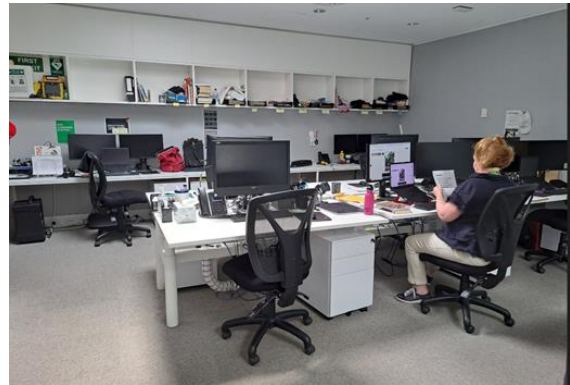


對科技新知的重視，配備有適合5歲以上的兒童模組工具或軟體以提供創建儀器的能力。圖書館還有自己的計算機實驗室，在編碼、機器人、3D等領域提供講習班，以及Adobe Creative Class課程，供初學者Photoshop等軟體的學習，是一個新科技教育的圖書館。運用anything room的創意設計，特別有代入感，提供開拓探索精神孤島的必備工具。

針對圖書館的重度使用者提供友善的多元族群空間，服務社區人口包括有：年輕夫婦、小家庭、年幼童、國中生自習，高中、大學和國際學生、雪梨遊客和旅行者（非常多非英語系國家讀者）、非英語背景的父母及祖父母，其中大部分會講中文（該區中國人很多，將開發成為雪梨最繁榮地區）雙語故事時間-3-5歲每週45分鐘，包括：講故事和工藝。故事活動使用的語言是以中文和英語。還有非常具有行動力的電動機踏車，可以攜帶200本左右的書籍與繪本，依社區型態提供閱讀機會，送閱讀到家。



深入社區的利器~行動書車，約
12,089澳幣



館方特別讓我們到辦公室查閱電動機踏
車訊息



方便兒童取書的閱覽服務



寬敞舒適的閱讀空間

九、雪梨科技大學圖書館（UTS Library）

（一）圖書館簡介

雪梨科技大學（University of Technology, Sydney）建於1843年，是澳洲最大的綜合性政府公立大學之一，在澳洲各大學各項指標評比中均名列前茅。該校位於雪梨市中心商業區，11棟校舍分散於雪梨市中心商業區，學生超過4萬5千名，是全澳洲學生數量排名第三的大學。因校舍散落於商業中心區，缺乏優質的開放公共空間，為因應教職員及新世代學生數量增長，空間需求增加，及改善校舍及設施永續性的考量，在2008年20周年校慶時，宣布啟動超過10億澳元的UTS市區校園改造計畫，這項為期10年的計畫企圖讓位處都會核心的校園，透過校舍建築設施新建及改造，活絡該校學術及技術資源，營造有助提升教學效能、學習研究及交流動機的環境，讓校園的能量與周邊交通、商業及文化網絡交融。

該校總圖書館Blake Library於1984年啟用，土地面積有限，地上四層樓為開架書刊及讀者閱覽服務區，隨著書刊持續湧入及學生人數日增，空間日顯侷促，因此，改造計畫項目之一是進行總圖書館搬遷至步行約10分鐘之外的Building 2，改造計畫的經費半數用於Building 2拆除及就地重建，讓入館讀者享有更充裕及多元的學習研究空間。2019年11月25日（星期一）位於Building 2的總圖書館正式開放，根據其2018年統計數據顯示，該館館藏量逾135萬餘冊，惟於參訪現場詢問館長時，其表示該館館藏量已逾150萬冊以上，被譽為南半球最先進的圖書館。

該館的宗旨使命係提供服務和館藏，以支持大學成為領先的公立科技大學，並使其所提供的服務和館藏以創新、以人為本和以智慧的科技運用為特點，來確保雪梨科技大學取得全球影響力。

雪梨科技大學圖書館每周7天向學生開放，開館時間為上午10時至下午6時，線上服務為每天24小時。圖書館除了豐富的書籍、雜誌、期刊之外，還有以下設施資源提供讀者使用，包含個人和小組學習室、講演練習室、國際文化和新聞中心、澳大利亞文化休息室、特別需求教室以及電腦使用區。有關雪梨科技大學圖書館的發展歷史詳如下表，該館外觀如圖。

表一：雪梨科技大學圖書館簡史

時間	重要事件	備註
1965-1976	關於 UTS 圖書館的歷史，可追溯到雪梨科技大學的前身，新南威爾士理工學院時期。當時的圖書館服務主要由雪梨科技學院和東雪梨科技學院提供。	圖書館借閱服務
1971	戈爾山圖書館在戈爾山的鄧巴大樓開放	
1972	James N. Kirby 圖書館（布里克菲爾德山）在布里克菲爾德山喬治街的安東尼霍登大樓開幕	
1972-1976	百老匯圖書館開館，位於百老匯哈里斯街 4 號樓的頂層	
1984 （1984 年至	Ultimo 市場圖書館，2002 年以雪梨科技大學前任副校長 Tony	市場圖書館是該大學第一個專門建造的圖書館。最初計劃取

時間	重要事件	備註
今)	Blake 教授的名字命名為 Blake 圖書館（城市校區）。	代 Brickfield Hill 圖書館，它足夠大，也可以容納百老匯圖書館的藏品。建築師 Philip Cox 將舊磚牆和雪梨市場的鐘樓有效地結合到新建築的設計中。
1984-1990 （1990 至 2015 年）	喬治繆爾圖書館（Kuring-gai 校區）以 Kuring-gai 高等教育學院的創始校長的名字命名。	Kuring-gai 校區圖書館於 2015 年底關閉，因為 UTS 在城市校區整合了其服務
2014 （2014 年至今）	UTS Library Retrieval System 的建立與應用，標誌著 UTS 圖書館邁入了一個新階段，其讓 UTS 圖書館能夠更有效率地為讀者提高更多的書籍收藏，更優質的借閱服務以及更舒適的學習空間。	
2019	Blake 圖書館搬遷至位於 Ultimo 百老匯的 UTS Central	搬進 UTS Central 後，全新升級的 UTS 圖書館在觀賞性、休閒性和實用性等方面可以說是滿足了讀者對於圖書館的一切幻想。在未來，UTS 圖書館將是一個激發和提升同學們創造力，好奇心和求知欲的奇妙空間。

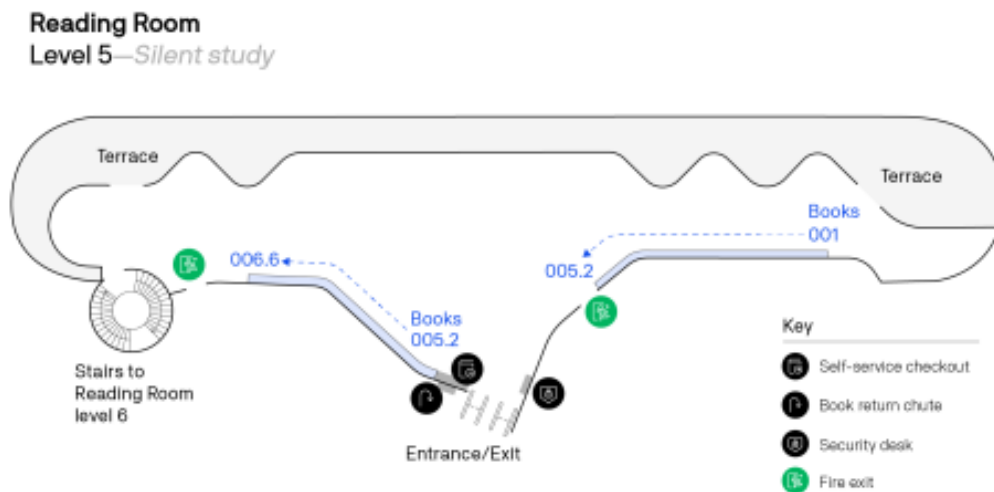


UTS Central 2 號樓外觀

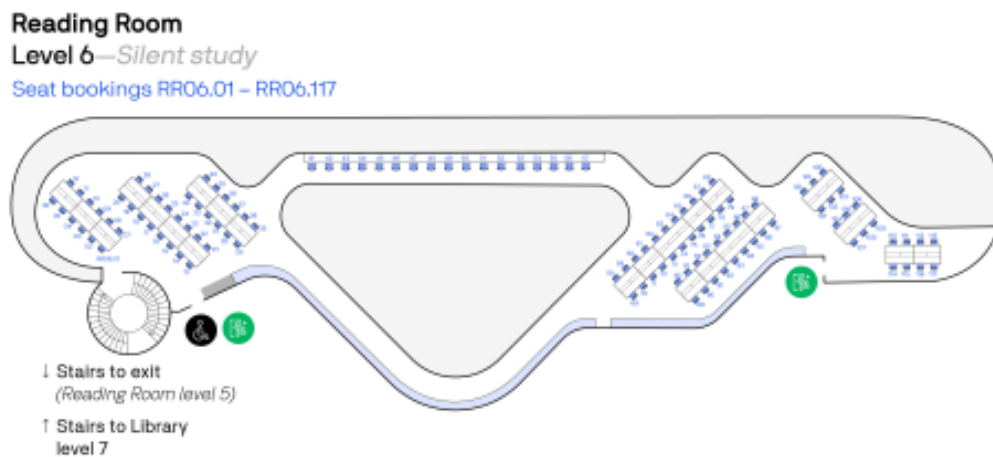
(二) 空間配置與設計

UTS Central (2 號樓) 位於 UTS 校園的中心，是學習和社交的場所，設有協作和安靜的學習空間以及展示 UTS 教職員生的展覽。其中，UTS Blake 圖書館位於 UTS Central 的第 7 至第 9 層，至於第 5 及第 6 層樓則是屬於安靜的 Attila Brungs 閱覽室，該等樓層的配置圖如下：

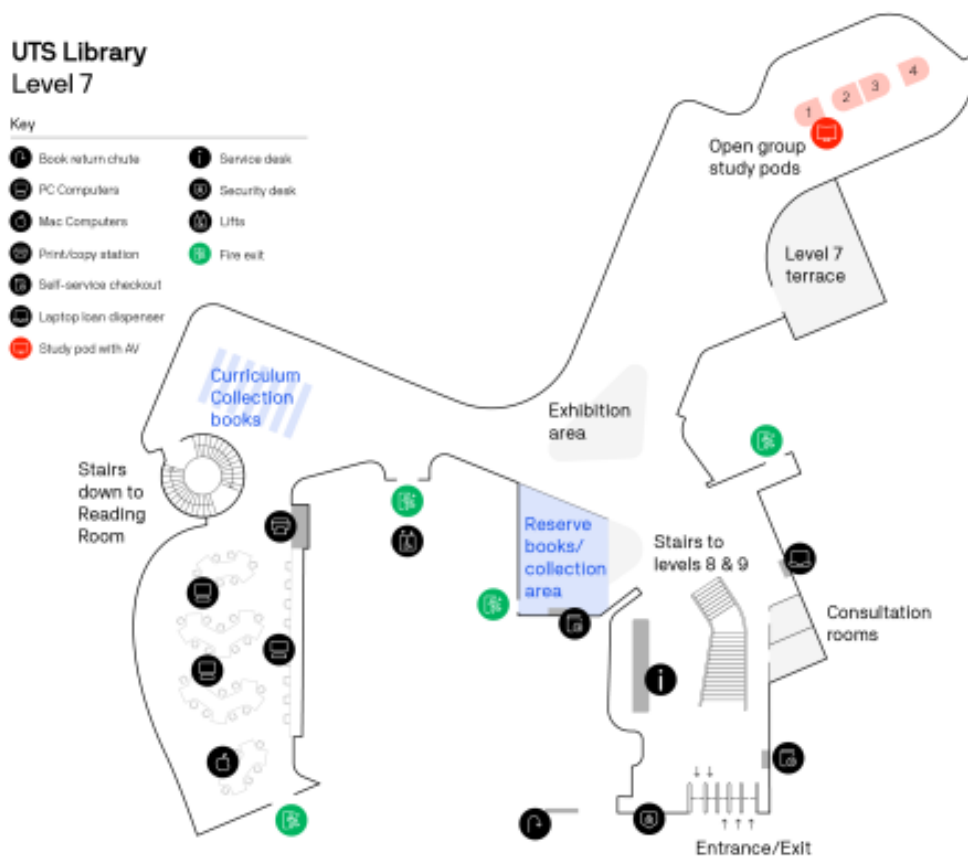
1. 5 樓閱覽室



2. 6 樓閱覽室



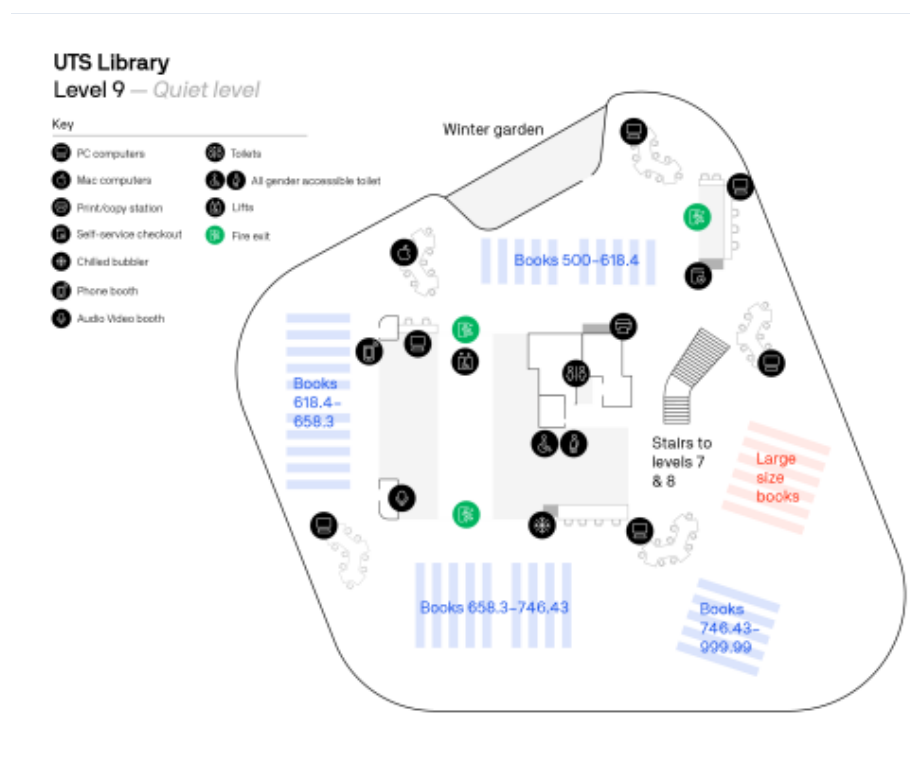
3. UTS 圖書館 Level 7



4. UTS 圖書館 Level 8



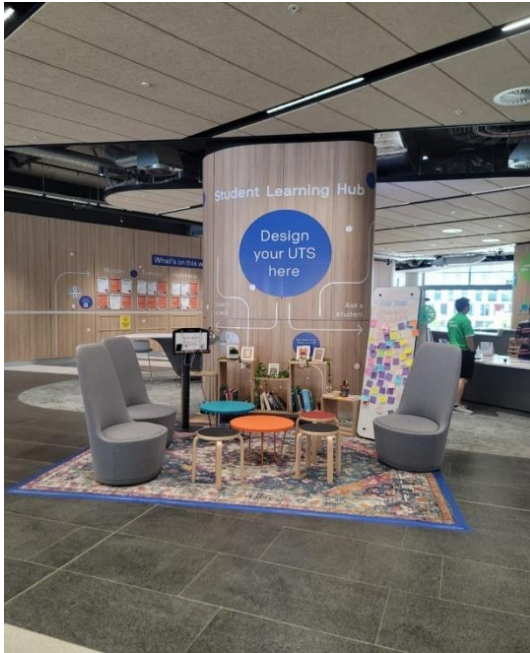
5. UTS 圖書館 Level 9



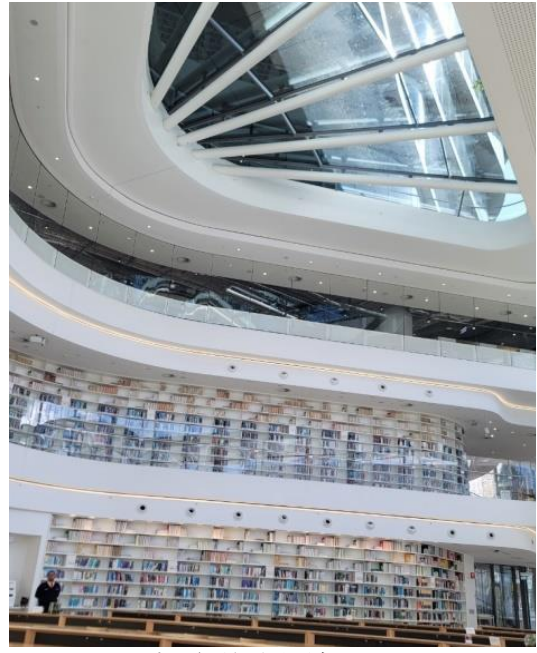
讀者如果在早上 10 點前抵達 UTS Central，有機會坐到圖書館裡的熱門位置。讀者可在第 3 層買杯香濃咖啡，然後前往位於 7 層的圖書館，或是在第 4 層的 Student Learning Hub 停留一下，查看感興趣的活動。UTS Central 非常棒的設計之一就是讀者可以將校園和周邊的景色盡收眼底，讀者可以找一個靠窗的座位，在讀書學習的時候也享受雪梨的藍天白雲和照射進來的自然光線。此外，圖書館可提供 3 小時電腦租借服務，讀者可以在入口處領取。如果是攜帶自己的電腦，在每層樓裡都可以找到 USB 充電埠。

UTS Central 有兩層露臺，可從 8 層進入。在露臺上曬曬太陽、呼吸一下新鮮空氣，站在多葉的無花果樹下，俯瞰 Alumni Green，滿眼綠色，朝南的露臺可以看到繁忙的百老匯大街。放鬆的同時可以在露臺上帶有內置太陽能板的三張長椅上，使用無線或 USB 將電子設備進行充電。如欲尋找學習資源或尋求解答疑問，可前往位於 7 層圖書館入口的 Service Desk 尋求幫助，或前往位於 4 層的 Student Learning Hub。

在 UTS Central 的第 5 至第 9 層樓都設有 beanbag pod。最特別的是，UTS Central 有 27 個小組學習室，分別位於第 4 至第 8 層，學生可以利用學習室裡的大螢幕進行小組討論。如果有多人課業需求，UTS Central 尚有的三個大型協作教室（2 個配備 350 個座位，1 個配備 198 個座位）支援協作學習。此外，圖書館內外都設有展覽區域，展示雪梨科技大學學生和教職員的精彩作品！



4 樓的 Student Learning Hub



挑高的空間氛圍



圖書館第 7 至第 9 樓層的指標



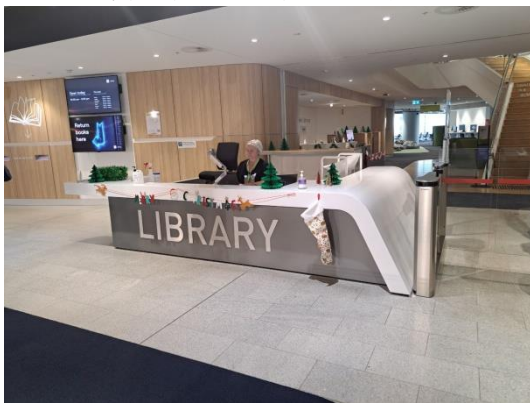
圖書館內到處充滿舒適的閱讀角落



圖書館內有 27 間小組學習室



圖書館內到處充滿懶人沙發



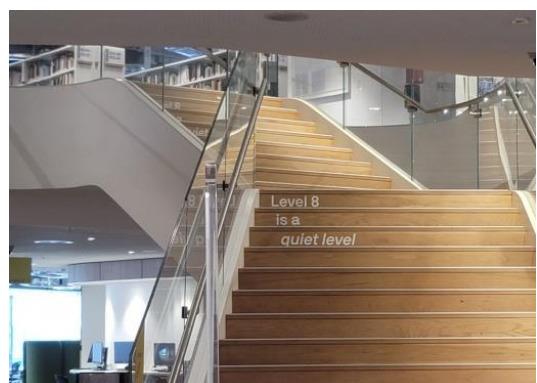
親近平易近人的館員諮詢櫃台



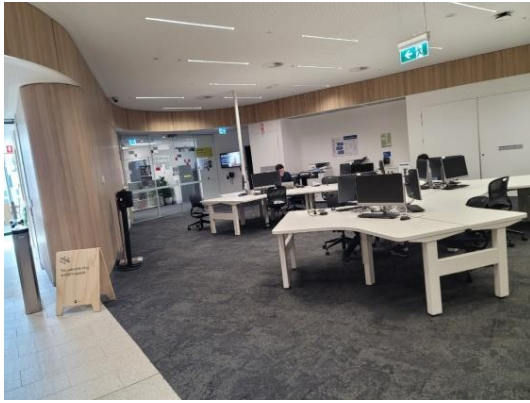
隱密的閱讀角落



本參訪團與該館館長合照



樓梯的設計也頗具巧思



圖書館內的電腦使用區



小組學習室內設備齊全



圖書館頂樓的露台相當舒適怡人



館長帶領團員於露台享受藍天白雲

(三) 圖書館營運與特色服務

除了上述介紹遷入 UTS Central 的圖書館總館所提供的豐富書籍、雜誌、期刊外，雪梨科技大學圖書館最讓人津津樂道的就是其所建置的地下化圖書館自動高密度倉儲設施 (ASRS) Library Retrieval System (以下簡稱 LRS)，為全澳洲第二座地下化圖書館自動儲存設施，全澳洲第一座位於麥覺理大學圖書館 (Macquarie University Library)。據雪梨科技大學圖書館館長 Michael Gonzalez 表示，目前 LRS 所置放的書籍約 70 萬餘冊，達到使用率的 70%，未來希望可以達到 75%，下面就分別 LRS 建置緣起、設施規格、入藏原則，以及倉儲管理及運作等 4 部分進行說明。

1. LRS 建置緣起

上述提及，UTS 於 2008 年宣布啟動計畫總經費超過 10 億澳元的 UTS 市區校園改造計畫，其改造計畫第一階段擇定緊鄰新大樓的校舍，建置 LRS。這座 LRS 是全澳洲第二座地下化圖書館自動儲存設施，設施用地於 2012 年 2 月開挖，經由招標於 2012 年 8 月確定由 Demantic Group 承接建置，2013 年 5 月完成地基工程。

LRS 深度約 20 公尺，總面積 1.3 萬平方公尺，設有 7 座機器手臂軌道，2014 年 3 月完成機器手臂及層架安裝設置，同年 7 月完成移入來自總館的 32.5 萬件 (冊) 館藏。該校 2015 年關閉 Kuring-gai 校區，該校區圖書館於 2016 年併入總圖書館，來自 Kuring-gai 校區圖書館的 11.6 萬件 (冊) 館藏亦移入，參訪當時約有 70 萬件 (冊) 存放在 LRS，未來預估在再移入 5 萬件 (冊)。

2. 設施規格

LRS 的工作區高度設在接近高層書架的位置，配合 7 個機器手臂軌道，上下移動高度約為 15 公尺。UTS 館藏資料採用無線射頻辨識（radio frequency identification，以下簡稱 RFID）搭配書籍後面的條碼系統（barcode），能加速資料借閱處理作業。為因應處理大量圖書存入或取用，在每個軌道的館員作業區兩側各設 1 個工作站，每個工作站配置 1 部電腦及一台嵌入工作臺的 RFID 及 Barcode 掃描器，計有 14 個工作站，同一書箱可由 2 位館員同時進行存取作業。

倉儲區計有 12,000 個鍍鋅鋼板（galvanised steel）書箱（bins），內含 4 種高度，目前已使用 11,808 個書箱。4 種尺寸的書箱，各別編號、高度、架位區數量如下所示。

- (1) ML10 高 27.5 公分，佔 10 區（sections）。
- (2) ML8 高 32.5 公分，佔 8 區。
- (3) ML4 高 40 公分，佔 4 區。
- (4) ML1 高 47.5 公分，288 個無隔板書箱，存放大尺寸資料，書箱停放在最頂層書架。

除了 ML1 之外，其餘 3 種高度書箱內皆有隔板，將每個書箱區隔為 4 至 10 個空間。書箱存放的資料量因資料厚薄而異，每個 ML10 或 ML8 書箱平均約可存放 50 至 150 本書。單件資料在入藏前，先在系統中設定適合的書箱尺寸編號，後續資料入藏時，就由系統自動選擇原設定的書箱類型。資料依據其尺寸放入高度適合的書箱，不區別其主題（分類號）、語文、資料類型，因此同一書箱裡的資料可能有一般圖書，也有光碟等視聽媒體資料。

3. 入藏原則

移入 LRS 的館藏擇定方式，原則上以罕用書籍為優先，由館員先討論決定入藏資料的篩選規則，再由系統判斷各單件館藏的編目日期、最近一次借閱日期及（或）借閱次數，過濾出優先入藏的資料清單。移入 LRS 的館藏不限類型，涵蓋的類型包括圖書、期刊、微捲、視聽資料及海報等，各種資料類型館藏皆在相同的儲藏環境下進行典藏。未來保留在圖書館開架區的紙本圖書將維持在 24.5 萬件（冊）左右，而 75% 的館藏將存放 LRS，預估現有 LRS 規模可容納 100 萬件（冊）各類型資料，惟該館館長表示，LRS 使用量頂多只會達 75%，亦即典藏 75 萬冊為該館立定的目標值。

4. 倉儲管理及運作

入藏於 LRS 的資料由倉儲系統（inventory system）進行管理，倉儲系統的單件紀錄記載入藏資料的基本書目，如書名、條碼，最主要的是倉儲位置相關訊息，包括書箱種類、箱內的隔間位置、書箱編號、軌道及架位等。倉儲系統與圖書館館藏目錄系統之間以條碼進行串接，讀者在館藏目錄系統完成 LRS 資

料借閱申請後，透過系統間的介接程式傳遞申請訊息，並啟動倉儲系統將有該條碼號的書箱送至距離最近的工作站，等待館員取書。單件資料在借出狀態時，系統會自動清除其倉儲紀錄中的位置相關訊息，如箱內的隔間位置、書箱編號、軌道及架位等。

館員從 LRS 提取的書連同列印的取書條，放置於總圖書館特定區域的書架上，讀者須於 7 天內自行領取。還書作業由館員在任一工作站掃描書的 RFID，倉儲系統依據該條碼號原來設定的書箱種類，由機器手臂輸送距離館員所在工作站最近的同一種類且有空間的書箱，讓館員進行資料歸還作業。完成還書程序後，該單件紀錄會儲存當時的倉儲存取相關訊息。館員將資料放入書箱時，若判斷某一書箱已滿，應在該書箱的倉儲紀錄中註記已滿載，下一件資料歸還作業，系統就不會選擇該書箱。由於目前入藏的資料大多是借閱率低的資料，而且離總圖書館單趟約需步行 10 分鐘，因借閱件數不多，平日由 1 位館員每 2 小時推著書車往返 LRS 存取書。若運送的資料數量很多時，則會申請校方公務車協助運送。目前總館已搬遷至鄰近 LRS 的新館後，將移入更多書至 LRS，借閱申請件數也跟著增加，所以目前取書作業已從之前的 1 小時，縮短至 15 分鐘。



LRS 作業區



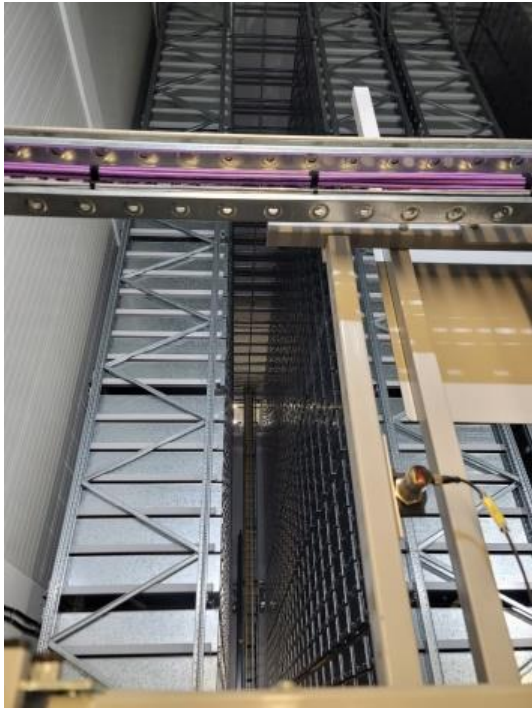
館員介紹 LRS 的建築結構



LRS 實際取書運作



該館館長及館員向參訪團介紹 LRS



LRS 的軌道運作



館員帶領本參訪團參觀 LRS 設備

十、新南威爾斯州立圖書館（State Library of NSW）

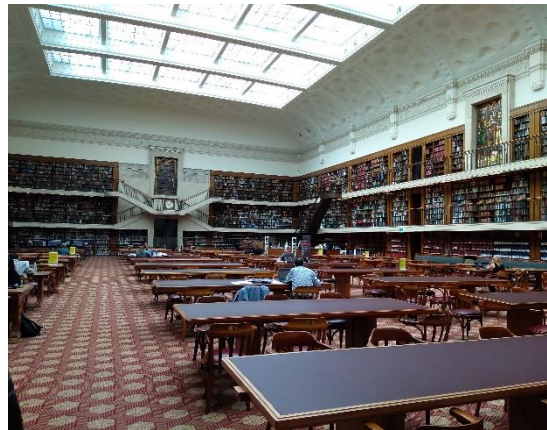
（一）圖書館簡介

新南威爾斯州立圖書館最早的名稱為「澳大利亞訂閱讀書館」，創館於 1826 年，是澳洲歷史最悠久的圖書館，新南威爾斯州政府於 1869 年買下該館成為雪梨免費公共圖書館。時至今日，藏有完整而且多重化的澳大利亞及國際性的研究資料，館藏超過 600 萬件，包括書籍、手稿、地圖、照片、繪畫、建築計畫、物品和數位內容，另外還有一系列專業服務，如 1990 法律資訊服務、毒品及酒精資訊服務、家族史研究服務。

該館提供完善且多元之分齡分眾服務，針對各年齡及各類型族群設計專屬活動、課程、指引、及館藏資源推介，滿足各族群對於知識學習、多元文化與圖書館利用之需求。此外，亦提供豐富且多元化數位資源之取用及線上活動之辦理，有效順應後疫情時代實體轉為線上之趨勢。每年有將近一百萬讀者及訪客到訪。



參訪團與館長合影留念



密徹爾圖書館閱覽室

（二）空間配置與設計

依據該館 2021-2022 年報記載，自 1862 年建館迄今，以 1988 年麥格理翼樓建成做為分界點，在這之前為圖書館主要建築體發展的階段，之後 10 年間該館致力於內部空間的優化及服務提升。如 2013 年 The Michael Crouch Gallery 對外開放、2018 年 John B Fairfax Learning Centre 開放、2019 年 The Children's Library 開放、2021 年 Collection Care Ainsworth Conservation Laboratories、Map Rooms、Ginibi Room and Library Bar 開放、2022 年 Drawings, Watercolours and Prints Gallery 開放。



The Children's Library



Map Rooms



Library Bar



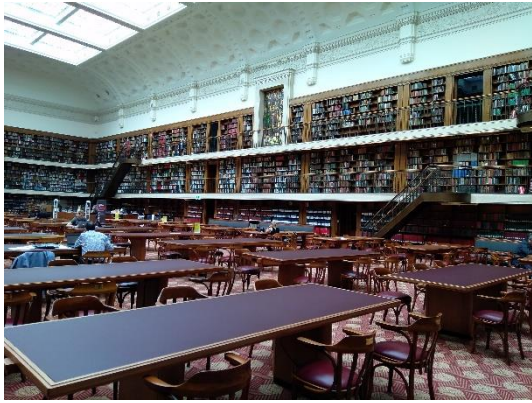
Gallery

近年該館於新南威爾斯州政府挹注 2400 萬美元的資金下，改善其建築空間讓民眾更方便的進入館舍並創造更好的閱讀體驗，其具體的成果有改善通往及連結各建築物間的通道、建置新的地下禮堂、翻新密徹爾圖書館閱覽室、新的屋頂酒吧、擴建咖啡館及書店及新的攝影畫廊。

1. 密徹爾翼樓 The Mitchell Wing

19 世紀 90 年代，圖書館空間已不敷使用，即著手規劃建造一座新的「國立」圖書館大樓。由大衛·斯高·密徹爾捐贈龐大的澳大利亞學藏品（Australiana）給新南威爾斯人民，要求必須收藏在公共圖書館或一座獨立的新建築中。由於公共圖書館容量不夠，也沒有其他適合的建築可以使用，因此政府決定建造密徹爾大樓 Mitchell Building，其內部空間包含閱覽室、工作區及展覽室。

其中密徹爾圖書館閱覽室 Mitchell Library Reading Room 是該館利用 Covid-19 疫情流行期間關閉圖書館進行整建，拆除侵入式樓梯、重新粉刷天花板、鋪上醒目的羊毛編織地毯，卡片目錄櫃重新定位於周邊，將空間騰出以新增 60 個座位。屋頂重新改造設置一個獨特的小空間 Library Bar。



密徹爾圖書館閱覽室



典藏特殊館藏



翻新的天花板及羊毛編織地毯



移列至周邊的卡片目錄

2. 迪遜翼樓 The Dixon Wing

密徹爾翼樓初步完成 20 年之後，圖書館進一步擴建，迪遜翼樓於 1929 年完成，位於密徹爾翼樓以南，用於儲藏及展覽由威廉·迪遜爵士捐贈的大批歷史油畫收藏。

3. 麥格理街翼樓 The Macquarie Street Wing

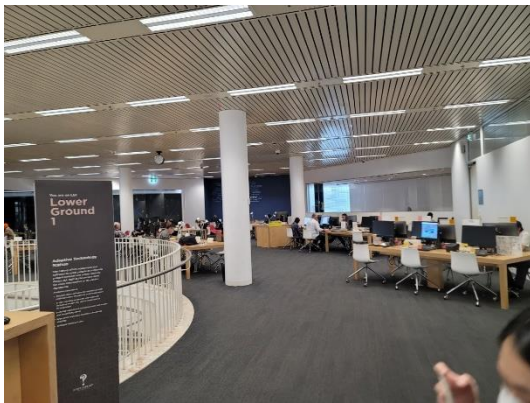
麥覺理街翼樓於 1983 年動工，並於 1988 年（澳大利亞國慶二百週年）由伊麗莎白二世女王陛下與菲利普親王共同揭幕。新建築面向麥格理街，由一座地面橋與密徹爾翼樓相連，並在地下的多個點相連，整棟建築的空間氛圍充滿自然光線的迷人風情，深受無數民眾喜愛。



州長瑪麗·巴希爾閱覽室



館內提供圖書販售服務



寬敞明亮的空間



服務諮詢櫃檯



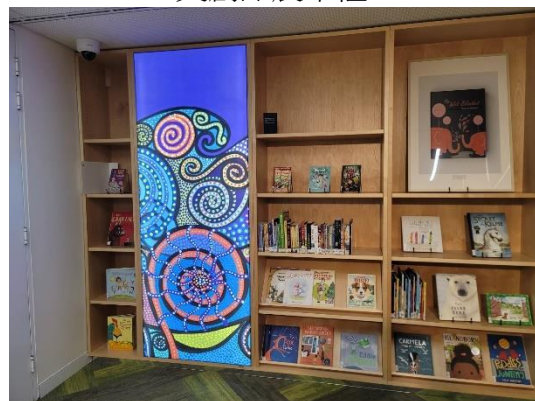
文創商店



文創品展示櫃



兒童圖書館館藏展示方式



兒童圖書館館藏展示方式

（三）圖書館營運與特色服務

新南威爾斯州立圖書館理事會為該館的管理機構，肩負起促進、提供及維護圖書館與資訊服務的職責；向部長及地方當局針對圖書館服務的政策和行政事宜提供建言。圖書館委員會由九名成員組成，是由州政府提名的公眾成員，並由新南威爾斯州州長任命，任期三年。其於 1989 年成立的基金會，為該館營運籌措資金，以提供可靠及持續的財政支持，以協助及促進圖書館館藏、設施和營運的保存、發展和改進。

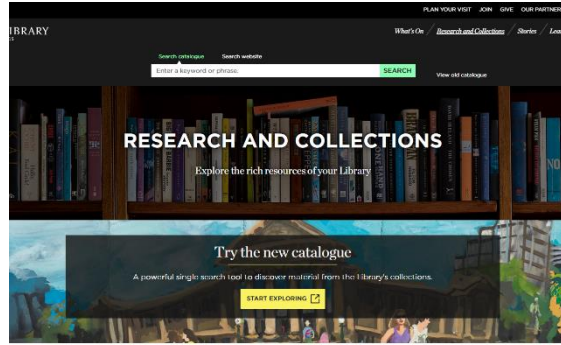
該館營運及特色服務可從《2019-2023 年策略計畫》窺其大要，其核心目標是由內而外徹底改造圖書館，為社區提供全方位的服務。該館的存在是透過收集、保存及支持民眾獲取可以豐富其生活的各種材料。以讀者及訪客的需求為優先作為策略的核心，擴大服務對象如年輕族群、多元文化族群、原住民社區及其他，而館員秉持尊重、支持及負責的態度，盡其所能的提供服務。以下分別就三大面向扣合具體的實施成果簡要說明。

1. 圖書館的服務將讀者及訪客的需求為核心

- （1）密徹爾圖書館閱覽室重新翻修提供更多的座位，為思考及研究創造煥然一新的空間。
- （2）改善線上目錄體驗，使讀者更輕鬆、直觀、愉快的搜尋及瀏覽圖書館館藏。
- （3）為改善圖書館的服務，辦理線上及實體焦點團體會議，提高民眾參與度。
- （4）網頁重新設計以適應學生、教師及家庭的不同需求，讓實體及線上瀏覽更加容易。
- （5）創建 Ginibi 室，專門為原住民讀者提供的閱覽室和諮詢室。該空間允許原住民訪客和社區居民私下查看敏感材料，並提供機會辦理培訓、研討會及延伸活動。
- （6）Drawings, Watercolours and Prints Gallery 為 2022 年新開放的空間，目的以不同的形式展示該館約 15 萬件的典藏作品。
- （7）創造友善的無障礙空間及服務，如提供員工殘疾意識培訓，建造無障礙電梯及道方便殘疾人士進入館舍，迪克森房間安裝助聽器，首次與澳洲手語口譯員舉辦無障礙家庭史網路研討會，館員接受音頻轉錄培訓以符無障礙標準，制定「合理調整」政策並改變工作環境，讓殘障人士能夠安全高效地工作，繼續擴充圖書館與殘障人士相關的資料。



翻新的密徹爾圖書館閱覽室



Other places to find what you are looking for

改善線上目錄體驗

2. 將服務觸及不同的讀者族群

- (1) 運用私人捐助的經費創造新的空間如 Drawings, Watercolours and Prints Gallery, 讓民眾有機會參觀館內豐富而重要的收藏品。
- (2) 充實館藏內容以真實呈現多元化社區的樣貌, 如 LGBTIQ+ 收集活動的結果、記錄移民經歷的口述歷史, 以及在澳洲手語中與口譯員拍攝的訪談。
- (3) 建立四個區域數位化中心, 支持原住民社區保存、數位化及保護當地歷史收藏。
- (4) 運用館藏、展覽及公眾計畫呈現原住民的聲音, 以提供參與發表意見的機會。
- (5) 運用印刷品、廣播、電視、線上和社交媒體宣傳圖書館的展覽、收藏、服務和公共節目。
- (6) 提供 42 種社區語言的館藏, 從阿拉伯語到越南語, 涉及各種類型和主題的成人小說和非小說類書籍。兒童讀物則包括紙板書、圖畫書、章節書、非小說類書籍和選定語言的雙語書籍, 另外還有有聲讀物和大字體書籍。
- (7) 法律資訊服務中心 (LIAC) 與公共圖書館網絡和法律援助服務合作, 為社區提供優質、通俗易懂的英語法律信息。
- (8) Drug Info 這個網站主要是運用網路宣導藥物和酒精可靠和權威信息。
- (9) 運作 The Tech Savvy Seniors 計畫, 協助老年人發展數位時代下的相關素養, 建立聯繫及參與其中的信心, 增加數位包容, 減少社會孤立並提升獲得政府信息和服務的機會。

3. 以尊重和支持為基礎的員工文化, 透過改善工作方式和服務理念、運用工員敬業度及滿意度的調查結果作為提升員工文化的參考基礎、簡化內部流程整合專業發展和學習, 分享支持身心健康發展的相關資訊改善員工福利。

十一、班克斯鎮圖書館及知識中心（Bankstown Library and Knowledge Centre）

（一）圖書館簡介

Bankstown 圖書館和知識中心（BLaKC），係以市政廳大樓進行改造的圖書館，由國際知名建築師 Francis-Jones Morehen Thorp（FJMT）所設計，設計師建造一個以「永續性發展」、「融合圖書典藏功能」、「社區交流」、「學習匯聚中心」、「複合式空間」等多元且兼具包容的閱讀空間，建材大多來自原市政廳回收可用之木材，顯現對歷史遺址的重視及保護觀念，三層樓的新圖書館與三百座席的劇院共構，備有社區會議設施、新咖啡廳和社區信息牆的使用設備，館內挑高特色空間、全面落地窗讓自然採光直接照明，獨特的圖書館內綠牆，利用植物的自然過濾特性，以管控館內空氣質量品質度。

館外為保羅基廷公園（PKP），重修整建後的公園，公共場域變得寬敞，增加了一個草地廣場及花園造型、新的行道樹和可容納 64 輛汽車的路外停車場以及一個全天候巴士下客區域，具有現代化的設施和周圍的公共空間，臨旁正新建一所大學，其建築樣貌彷彿樂高積木所堆疊相當吸睛，有許多遊客或者當地居民喜歡在這公共空間互動交流，並參與圖書館及社區舉辦的各類藝文活動。



圖書館外觀設計感十足，造型對稱耀眼，從館內可看見窗外溫暖的陽光。



鄰旁的大學建築物體，以堆疊融合創新和環保設計理念。

（二）空間配置與設計

Bankstown 圖書館，大樓進門入口即為咖啡廳，進入後左邊是表演場地，參訪當日剛好是小朋友的芭蕾舞的表演，見到許多家長正忙著給予小寶貝們著裝打扮及拍照，右邊則是 Bankstown 圖書館，也許是大門寬敞，設了好幾道安全門禁通道，服務台僅有 1 人諮詢服務且以站立與讀者平日對話，服務台上有多臺的自助借書機以供讀者自助借閱處理。



入口左側為表演場地，小朋友正著裝打扮粉墨登場



入口右側為圖書館大門、服務臺及海報宣傳



服務台僅 1 人以站立方式，與讀者對話



新書專區

Bankstown 圖書館和知識中心結合了最先進建築設計概念，挑高式的樓中樓，前後牆面為落地透明玻璃塑造外牆景觀，讓戶外的美景都能照映入館，閱覽空間從 1~3 樓挑高式的空間佈局搭配白色調的一致配色，走進空間便能感受到視線放大、延展的通透感受度，更在精緻造型的柱子應用下，締造豐富變化的空間層次，使閱讀者完全可釋放並盡興優雅的在此閱讀。



**班克斯鎮圖書館
及知識中心**
Bankstown Library
and Knowledge Centre

係以原市政廳大樓
進行改造的圖書館

設計理念：
以永續性發展為主
融合圖書典藏功能
社區交流
學習匯聚中心
複合式空間

建物材料
係以回收可用之木材
占了95%回收率

對歷史遺址的重視度

把最好最舒適的窗邊空間留給讀者閱讀座位使用，整體設計空間以「讀者的需求為主」，圖書館就像「社區的大客廳」，民眾沒有階級距離感給予讀者高度自由，館藏書架的放置及人流動線穿梭的專屬空間，設計師導入了柔和的色彩外並創造充滿大自然森林的布局，其館藏空間的靈活運用與設計巧思，當讀者取書找書或者館員上架書籍，動線不被干擾外其機能運作及節省管理人力是很重要的設計。



把最好的採光區
留給讀者閱讀使用

利用植物的自然過濾特性
以管控館內空氣質量品質

為孩子打造一座培育興趣、說故事、閱讀的養分專屬空間，各國皆重視並著力早期閱讀素養，館內空間配合孩子的高度，配置相應的閱讀環境，像是選用兒童座椅、繪本的放置以書面擺放、自助借書機以幼兒的高度、簡約的牆面設計圖樣、低度書櫃及鮮豔色彩等，也頗具造型趣味和巧思，等待著孩子們的發現並與繪本相遇接觸。

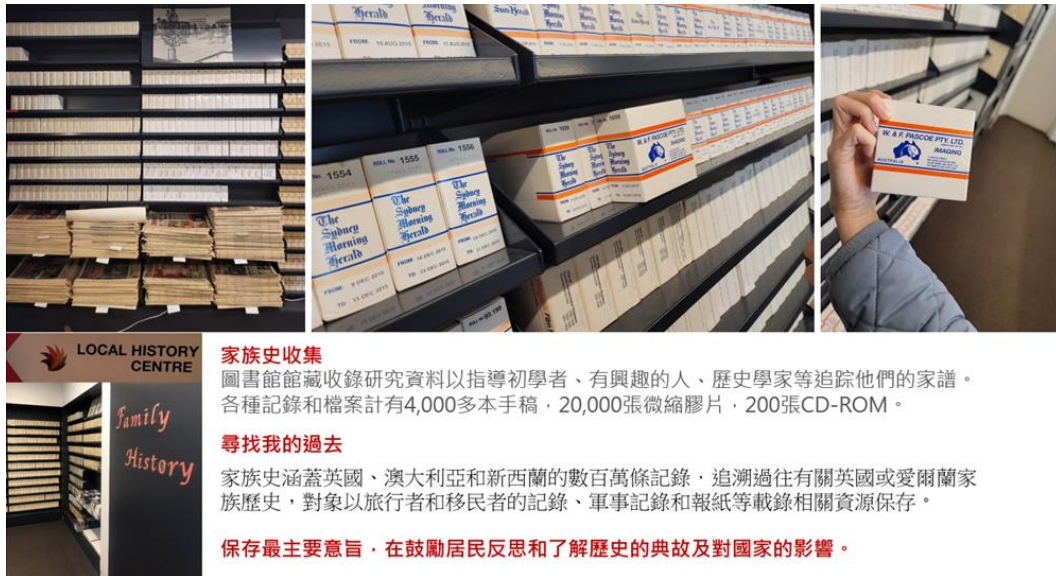


幼兒專區/設計
兒童自助借書機
繪本書擺放方式
活動區域的氛圍

服務讀者的使用動線也很特別，新書區的放置與預約取書區的放置，就在相鄰的2個牆面，讓入門一走進來，對於預約者而言，可以當下即能隨時發現新書的訊息，若巧遇自己喜歡閱讀的書籍，也能順手及時的一起借閱使用。另一書櫃的側封板設計理念也很特別，除了標示類別書外，也以漫畫專區、小說專區、中文專區、印度文專區…等設置，1樓圖書館後方設有戶外休憩區，綠色植栽融入綠能環保概念，提供民眾另一處閱讀與思考的好地方。



澳洲是一移民社會，早期來自不同國家與文化背景者，賦予圖書館保存許多家族史檔案與族譜歷史資源典藏場域，收集大量當地與家族史相關之藏品，包含報紙、地圖、手稿、抄本、照片及口述歷史等，反而成了圖書館最熱門的諮詢服務及查找相關檔案，重視與民眾尋根、家族史有關的檔案，將人口普查、移民及入籍記錄、土地文件、服役記錄等檔案資料，提供對家譜研究有興趣的學者或民眾使用，具有一定歷史的紀念性與意義。



家族史收集

圖書館館藏收錄研究資料以指導初學者、有興趣的人、歷史學家等追蹤他們的家譜。各種記錄和檔案計有4,000多本手稿，20,000張微縮膠片，200張CD-ROM。

尋找我的過去

家族史涵蓋英國、澳大利亞和新西蘭的數百萬條記錄，追溯過往有關英國或愛爾蘭家族歷史，對象以旅行者和移民者的記錄、軍事記錄和報紙等載錄相關資源保存。

保存最主要意旨，在鼓勵居民反思和了解歷史的典故及對國家的影響。

(三) 圖書館營運與特色服務

1. 舉辦多元性活動

從年度推廣活動 DM 中，Bankstown 圖書館和知識中心時常舉辦各類型活動，像是升級再造/舊物 DIY、用您的語言閱讀、積木俱樂部、用您的語言講學前班的故事時間、在線工藝品、作者談話播放列表、童謠時間、讀書俱樂部、在線讀書俱樂部、CALD Tech Savvy 老年人課程、為孩子們平靜、椅子瑜伽、聊天簿、發現您的家族史、英語會話、組和資源、快樂製作、幫助閱讀計劃、作業幫助、針織組、在線電影俱樂部、您圖書館的電影、多元文化項目和活動、新挑戰者之夜、在線多元文化活動、拼圖、邊玩邊學、學前故事時間、放學後的樂趣、感官故事時間、暑期讀書會、幼兒時間、健康課程和講座等，活動多元符合在地需求，拉近圖書館與民眾間距離，圖書館的使用率也會相對提高。

2. 以在地人的需求提供服務

如提供法律諮詢服務、提供有聲書閱讀、巴士到圖書館接送服務、家庭圖書館服務、在圖書館學習英語、館際互借、老年人圖書館服務、數位媒體等設備服務、多元文化服務和社區語言以及提供社區資訊服務。

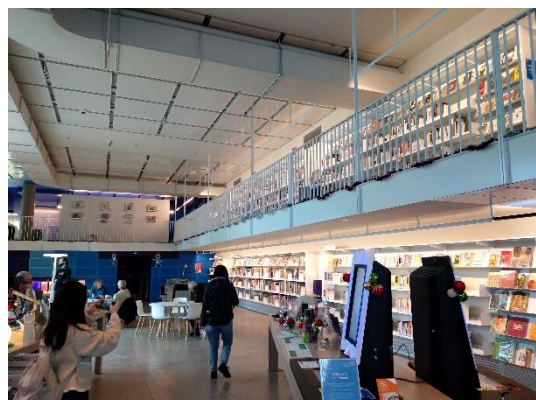
參、心得與建議

一、澳洲圖書館整體營運特色

(一) 以人為核心發展圖書館服務

傳統圖書館以蒐集保存提供館藏服務為核心，圖書館空間設計以提供讀者利用館藏為主。近年及未來新圖書館設計皆趨向考量讀者需求，打造以「人」為核心的空間環境，這次參訪的澳洲公共圖書館及大學圖書館均有這樣的情形，把大部分空間留給讀者，尤其是服務公眾的圖書館，讀者到館不必然為了使用圖書館的實體館藏，圖書館的服務應轉向提供多元空間，讓民眾不因貧富及資訊素養差異，皆可在館內找到符合需求的學習交流空間。

在網路發達的世代，讀者在家即可借閱書籍、觀賞影片，減少了前往圖書館的動機；因此圖書館應該更加重視其公共性，無論是社交、學習、討論或者其他，增加讀者來到圖書館的動力，首要則是打造舒服的閱讀空間及創新服務，更甚於追求藏書量；本次到訪的圖書館，除了州立及大學圖書館具有相當藏書外，其餘圖書館的閱覽區開架上書籍常不足一半，讀者取用便利、整體環境舒適；進一步詢問館員，或囿於經費，或囿於空間，部分圖書館表示每年購書量會與淘汰量相當，以維持整體圖書館閱覽環境；並且館員更加重視如何善用館內藏書，辦理主題書展或架上展示，來誘發讀者借閱的興趣。



吉朗圖書館挑高的地面層空間



融合舊醫院建物的馬里克維爾圖書館



休默公共圖書館明亮的空間布置



胡拉勒市立圖書館德寶灣圖書館入口處綠意盎然的植栽造景

（二）重視社區參與以貼近民眾需求

參訪的圖書館，都非常重視社區居民參與及其意見，提出創新服務，考量對於各種不同類型的讀者設立不同的專室或提供適當而新穎的圖書資料，便於特定族群讀者資料的查詢、參考與使用，例如免費提供種子機制，兼顧教育、生態及永續。館方亦非常重視讀者隱私，在我們拍照前都再三提醒不要拍到讀者或其小孩。

圖書館館員透過會議、問卷調查等方式去調查讀者需求，不僅限服務多數人，亦將少數人的需求納入考量，包括關注新移民、性別認同、身心障礙等不同族群，提供法律、語言、科技等不同層面服務，本次所遇到的館員，都抱持著圖書館員的使命與熱忱，感受到其作為社會教育的一環，伸手接住每位市民的責任。反觀臺灣較缺乏充分的時間完成前置調查，多以國際趨勢或上位者決策為導向，致政策推動較難貼合民眾實際需求。



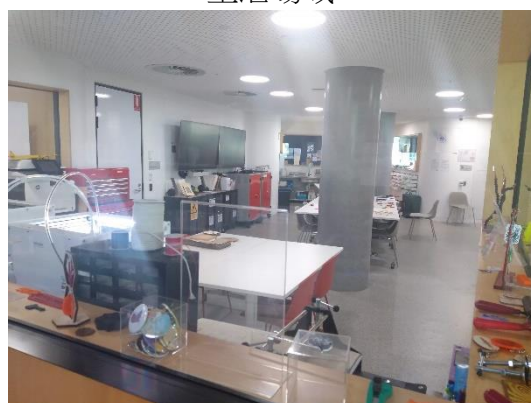
吉朗圖書館兒童專區



凱西卡迪尼亞圖書館是社區居民重要生活場域



胡拉勒市立圖書館德寶灣圖書館位於商場 3-5 層



達令港廣場圖書館的創客空間

（三）提供整合服務為社區生活中心

澳洲公共圖書館對於公共服務的提供非常貼心，可說是全方位，除了閱讀空間的精進達到方便與舒適的目標外，Marrickvill Library 甚至貼心地設置沐浴空間，給不小心弄髒衣褲等突發需求的兒童或長者使用。圖書館亦提供電腦設備可借回家中使用，有些圖書館還提供法律諮詢及社會扶助服務諮詢，儼然是社區公共服務中心。而且多數圖書館亦會定期對社區居民進行問卷調查，精進圖書館的服務項目。

（四）重視文化遺產及歷史資料典藏

圖書館很重視文化遺產及歷史文獻資料典藏，對於具有當地特色的人、事、物，都予以蒐羅，甚至成立專門資料庫，透過文獻資源多元化服務與加值運用，讓讀者能更便利且快速地追本溯源及查詢所需要的資料。



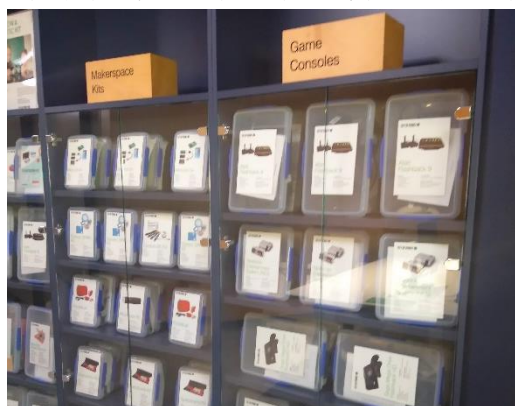
吉朗圖書館及文化中心致力於保存當地的歷史資料



新南威爾斯翻新的密徹爾閱覽室

（五）因應資訊時代提供多媒體設備

由於多媒體資料已成為相當受歡迎的資料類型，圖書館在空間規劃上納入多媒體資料中心或賞閱區，另為了滿足民眾反應大量的電腦及專業多媒體軟體的需求，除了努力提升電腦設備及多媒體設備，甚或提供多媒體製作及編輯的器材設備等，值得國內圖書館更加重視多媒體及數位資料的服務。



達令港廣場圖書館提供電玩設備及创客相關材料



雪梨科技大學圖書館提供借用筆電服務

（六）圖書館館員均具備高度專業性

注重圖書館館員專業人力運用，且圖書館總館與分館的管理機制尚稱健全，參訪過程中，可以感受到每位圖書館工作者對於圖書館工作的熱愛與投入，熱情的笑容與濃厚的使命感，正是來自於對這份工作的高度認同，如何激發每位現場第一線服務館員的服務熱忱，值得我們深思與努力。

（七）以科技輔助強化館員的角色定位

此行造訪多間圖書館，服務台通常不大且設於動線上，顯眼且與讀者無明顯阻隔，與國內圖書館服務台則多靠牆不同；同時，服務台標示多傳遞歡迎讀者詢問的訊息，如維州州立圖書館服務台上標示「來問館員」(Ask a librarian)、馬里克維爾圖書館櫃檯標示「哈囉」(Hello)，Double Bay 圖書館的館員身上別有「問我吧 (Ask Me)」的徽章，可知澳洲圖書館重視館員指引及諮詢的角色，讀者跟館員，不只是管理者與使用者的關係，更有進一步討論、交流的關係；在圖書館引進越來越多自動化設備，分擔了館員過去借還書、分檢、上架的工作之時，國內圖書館館員更該提升其專業素養，並深入掌握自身館藏，以發揮更好的利用，提供讀者專業且精準的服務。

（八）建制智慧化資訊服務提升效率

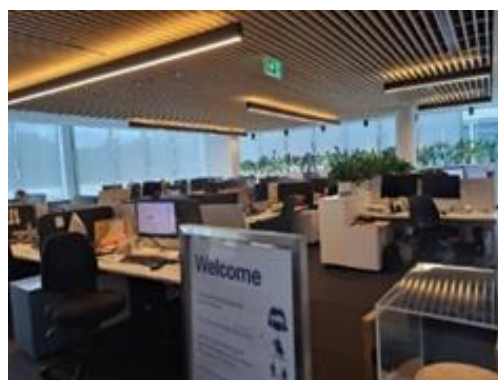
智慧化資訊服務設備的輔助，對於公共圖書館的經營與讀者服務越來越重要，除了不同功能等級的自動借還書籍，圖書分檢機外，Double Bay Library 還推出沒有櫃檯的走動式服務，館員隨身攜帶一台 iPad 工作、服務，讀者如有需求，透過機台的服務按鈕，館員便會即時到達，讓人印象深刻。

（九）提供館員友善溫馨的工作環境

在 Double Bay 圖書館中，我們看到窗明几淨、井然有序的員工辦公室及兼具會議功能的交誼廳，有簡單的茶水供應設備，可供員工中午用餐或開會使用，在訪談館長時，透露出在圖書館工作最美好的事是，很開心和員工們共同完成一件件美好而有意義的事情，真的是令人羨慕。



員工交誼廳兼會議室



員工辦公室

（十）提供不同族群全方位專業服務

在我們參訪的 11 座圖書館（包括州立、市立及大學圖書館）中，不只是建築物外觀非常有特色，內部的擺設、佈置皆以分齡分眾及以顧客為導向的空間設計，有適合個人閱讀空間，也有小型多人座位區（設有插座，USB 專用插槽）、小中大型室內研討室、寧靜閱讀室、也看到懶人座位區等，依讀者不同閱讀樣態，營造多元閱讀環境的氛圍，對吸引民眾來館，花了許多心思。同時也針對不同族群設計了許多活動和課程，希望有更多社區民眾利用公部門提供的終身學習場所。

（十一）尊重多元文化及弱勢族群照顧

尊重多元文化及弱勢族群的照顧，是澳洲移民國家發展的重要核心價值，在此次圖書館的參訪行程中，有深刻的體認。其國家的組成除澳洲人外，很多部分是華人、越南人、香港人、馬來西亞人及部分阿拉伯國家等，為多元族群及文化服務提供符合其需求的服務就是當地圖書館相當重要的任務。除了展現多語言的館藏外，每周都會為不同年齡層小朋友提供英語和中文或相關語言的說故事課程，有的圖書館還有提供每兩週一次的創客課程。

另外對身心障礙人士服務如視障導盲設施、有聲書、大字書，對自閉症開放寧靜閱讀時間，對行動不便者提供巴士送還書服務及尊重多元性別增置友善廁所等，都是對人權尊重的具體表現。

（十二）圖書館室內與戶外空間的共融

雪梨市立圖書館的 The Green Square Library，為一隱身於地底的圖書館空間，另外，圖書館的中心和後方，則是下沉的圓形花園以及梯形造型的戶外活動中心。該圖書館建立了一系列不止用於學習、閱讀讀物之空間，也可同時使用戶外活動的多功能空間。休默公共圖書館 Craigieburn Library 館舍配合日照與澳洲景觀，窗景設計運用大量水平百葉板，為玻璃帷幕牆提供遮陽作用，亦從外部到內部形成自然過渡。馬里克維爾圖書館 Marrickville Library and Pavillion 館舍雖緊鄰吵雜的交通要道，其下沉式的建築設計將圖書館自成一箇寧靜的空間。

該些圖書館成功塑造了室內與戶外的共融空間，吸引許多新住民的進駐，且該圖書館致力於走向社區，為居民舉辦活動，使該圖書館已成為一個開放、精心設計、靈活的資源和歡迎讀者的公共空間。

（十三）新舊圖書館建築的融合

這次參訪澳洲許多公共圖書館時都有發現到，由於館藏量擴增抑或館舍老舊進行改建時，許多圖書館均於舊圖書館建地上進行新圖書館的擴建，如維多利亞州立圖書館在 2019 年完成《願景 2020》Vision 2020 各項重建工程，翻新圖書館歷史文化遺產空間，即在既有建築中進行擴建。馬里克維爾圖書館在保有舊醫院既有樣貌下，在外面加蓋一座新的建築體將舊醫院完整包覆，兩者激發

出新的空間氛圍。新南威爾斯州立圖書館（State Library of NSW）則是新舊館舍並列，均是新舊館舍融合的典範。

（十四）圖書館商店（The Library Shop）的創設

國內部分圖書館均有製作文創品並販售的經驗，然設有實體店面者較少，這次參訪行程中，澳洲新南威爾斯州立圖書館有實體店面，亦有專屬網頁可供讀者訂購商品。文創商品部份來自於館藏委由廠商設計製作，部分商品販賣外部廠商產品。店員係由館員擔任，販賣所得則回歸圖書館營運經費，可用於維持和加強館藏。

（十五）自動倉儲規劃需縝密但保留彈性

自動化倉儲起源自物流業的貨物管理方式，惟越來越多案例顯示圖書館採用自動化倉儲管理館藏可提升服務效益。將傳統開架區及書庫的書搬移至自動化倉儲需經過層層規劃，包括訂定入藏倉儲的館藏篩選原則、估算入藏資料量、書箱尺寸種類及數量、規劃前置作業流程、倉儲系統與館藏目錄介接方式、館藏初次移入倉儲的流程及時程、提供借書還書服務的作業流程及系統設計等。事先規劃固然需要審慎評估，但也須預留調整原則的彈性，例如入藏原則可能需要隨著館藏數量或內容改變，或空間需求改變等因素，進行適度調整。依據雪梨科技大學館長表示 LRS 系統訂定使用率上限為 75%，即是考量使用上的彈性，以備不時之需。

（十六）符合人性及生活化的貼心服務

綜觀澳洲公共圖書館及大學圖書館，讀者可在館內飲食，故圖書館入口處多設有咖啡廳販售飲料及輕食，以吸引讀者到圖書館，讓讀者可以很輕鬆舒服自在的使用圖書館，才是他們關心的議題。此外，澳洲公共圖書館及大學圖書館都尚有許多細節的貼心設計，例如在每個座位一定會有插孔，方便讀者充電，不論是使用筆記型電腦、平板抑或手機；許多甚至有露臺或觀景點，方便讀者曬曬太陽，呼吸新鮮空氣，在讀書之餘也別忘了暫時放鬆。又如不論是在兒童閱覽區或者圖書館角落均有懶人沙發或者舒適沙發，以及可供重視隱私讀者的隱蔽式閱覽桌，都是可以提供國內不論是大學圖書館或公共圖書館學習仿效，畢竟現在的圖書館應該以「人」為本，而不再是以「管理」為哲學。

二、結語

傳統圖書館建制的初衷在知識的攝取與收藏，而當代圖書館的發展視野，已跳脫書籍或物品等單方的供給，將閱讀拉升至以人為核心，充份滿足五感等更大的層面，以下以四個閱讀為核心做為此行的結語。

（一）閱讀建築

此行參訪的 11 處圖書館，除維多利亞州立圖書館及新南威爾斯州立圖書館舊館二館係古典圖書館建築之典範外，其餘各館皆為當代建築之標竿作品，往往成為當地的重要地標，更不乏大師的力作，將圖書館之視覺功能發揮到極緻，也成為民眾親近圖書館的第一眼視覺閱讀；其中雪梨市立圖書館—綠色廣場圖書館，善用地下空間，將平面空間留白給城市，是為此行建築閱讀中的精典。

（二）閱讀服務

和當代最先進圖書館一樣，此行的各圖書館，除了提供資訊的供給，更像是社交場域，更有甚者，已結合社區服務中心的功能，擁有極大對市民的包容力，服務項目也更多元，包含流浪者的服務、多元性別的服務等，已跳脫傳統圖書館的窠臼，讓閱讀成為一個更新世代的包容及服務。

（三）閱讀歷史

在此行多處圖書館結合有展示空間，館方透過文獻的研究，做出歷史脈絡的策展，使圖書館不僅限於當下的閱讀，而是透過研究者的梳理與策劃，將歷史的閱讀更為生動，此結合博物館功能的設計，將靜態轉為動態的表現，值得學習。

（四）閱讀空間

完美和舒適的空間設計是此行的最大驚艷，從古典的二處洲立圖書館，到晚近幾處新的圖書館設計，主題鮮明，運用挑高與大量開窗，產生極佳視野與舒適度，並善用家俱分野公共與私密空間，在空間佈局和視覺美學上，不僅友善易使人親近，更提供市民美學的學習。

附錄

國家圖書館辦理 111 年臺灣公共圖書館參訪團

澳洲標竿圖書館學習參訪計畫

一、 依據

教育部 110 年補助本館辦理「國際圖書館標竿觀摩參訪及專業發展計畫」。

二、 目的

本館肩負促進全國圖書館事業發展、輔導全國各類型圖書館營運之責，為拓展國內公共圖書館事業主管機關主管及實務經營者之視野，促進對國際圖書館發展之了解，特安排澳洲重要的國際標竿圖書館參訪與交流，以激發團員對公共圖書館服務與經營之創新思維，建立與國際圖書館合作的網絡與機會。

三、 出國計畫與機關業務實際需要之情形：

(一) 向標竿圖書館觀摩與學習，汲取他人的優點以精進館務之經營管理，是讓圖書館更具競爭優勢的最佳管道之一；藉由本館規劃並帶領公共圖書館進行國際圖書館參訪與交流，除能激勵各縣市圖書館營運及服務之發展外，並能有效達成全國共同促進公共圖書館事業發展之共識。

(二) 為達成出國學習參訪效益，規劃參訪學習議題，包含了解澳洲公共圖書館政策的擘劃與推動、澳洲公共圖書館與學校、社區之合作模式、圖書館建築規劃、空間設計與布置、閱讀素養與圖書館服務、分齡分眾及多元文化服務規劃、社區關係建立、數位及創新服務等，以提升出國人員推動「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之知能。

四、 出國人員

參訪團成員之組成，包括團長 1 名及團員 8 名及工作人員 1 名，組成如下：

- (一) 國立館代表
- (二) 109-110 年獲補助推動「建構合作共享的公共圖書館系統計畫」之縣市館長或教育文化局處長或圖資料科長
- (三) 公共圖書館區域資源中心之縣市館長或教育文化局處長或圖資料科長

五、 行程內容

- (一) 出國日期：111 年 12 月 10 日（星期六）至 12 月 17 日（星期六）
- (二) 出國地點：澳洲（墨爾本及雪梨）
- (三) 標竿學習機構：
 1. 維多利亞州立圖書館 State Library Victoria
 2. 吉朗圖書館與文化中心 Geelong Library And Heritage Centre
 3. 凱西卡迪尼亞圖書館 Bunjil Place Library
 4. 澳洲休默公共圖書館 Craigieburn Library
 5. 新南威爾斯州立圖書館 State Library of NSW
 6. 雪梨市立圖書館-綠色廣場圖書館 The Green Square Library
 7. 雪梨市立圖書館-達令港廣場圖書館 The Darling Square Library
 8. 胡拉勒市立圖書館德寶灣分館 Woollahra Double Bay Library
 9. 班克斯鎮圖書館及知識中心 Bankstown Library and Knowledge Centre
 10. 馬里克維爾圖書館 Marrickville Library and Pavilion
 11. 雪梨科技大學圖書館 UTS Library

(四) 行程總表 (暫定)

2022年12月10日-11日星期六-星期日		
啟程：臺灣桃園國際機場→澳洲墨爾本 搭乘中華航空 (CI57)		
10 (六) 23:55 出發 (桃園機場二航) / 12/11 (日) 12:15 抵達 (澳洲墨爾本機場)		
2022年12月12日星期一 (Monday)		
時間	行程類型	行程內容
10:00-12:00	圖書館參訪	維多利亞州立圖書館 State Library Victoria Address : Focus : 分齡分眾服務、新舊館舍空間融合
12:00-13:30	午餐 Break for lunch	
14:00-16:00	圖書館參訪	吉朗圖書館與文化中心 Geelong Library And Heritage Centre Address : Focus : 總館分館營運、創新空間設計、行動圖書館
2022年12月13日星期二 (Tuesday)		
時間	行程類型	行程內容
10:00-12:00	圖書館參訪	凱西卡迪尼亞圖書館 Bunjil Place Library Address : Furuset bibliotek og aktivitetshus , Trygve Lies plass 1 Oslo Focus : 創新空間設計及維運、多元文化資源及服務
12:00-13:30	午餐 Break for lunch	
14:00-16:00	圖書館參訪	澳洲休默公共圖書館—Craigieburn Library Address : Stovner senter 3 Oslo Focus : 融合環境之美學建築、創新服務
16:00	搭機前往雪梨	
2022年12月14日星期三 (Wednesday)		
時間	行程類型	行程內容
10:00-12:00	圖書館參訪	胡拉勒市立圖書館德寶灣分館 Double Bay Library Address : Henrik Ibsens gate 110 at Solli plass , Oslo Focus : 社區關係經營及參與式策略規劃、分齡分眾及多元文化服務及設施、創新特色服務
12:00-13:00	午餐 Break for lunch	

14:00-16:00	圖書館參訪	馬里克維爾圖書館 Marrickville Library and Pavilion Address : Humlegårdsgatan 26 Humlegården, Stockholm Focus : 舊有空間改造及活化、創新空間設計、兒童及青少年特色服務
2022年12月15日 星期四 (Thursday)		
時間	行程類型	行程內容
10:00-12:00	圖書館參訪	雪梨市立圖書館-達令港廣場圖書館 The Darling Square Library Address : Kista Galleria, 164 42 Kista Focus : 創新空間設計、創客空間及維運、分齡分眾及多元文化服務及課程
12:00-13:00	午餐 Break for lunch	
13:30-14:30	圖書館參訪	雪梨市立圖書館-綠色廣場圖書館 The Green Square Library Address : Sveavägen 73, 113 80 Stockholm Focus : 新館建置經驗、兒童閱覽服務
15:00-17:00	圖書館參訪	雪梨科技大學圖書館 UTS Library Address : Kulturhuset, Sergels Torg 103 27 Stockholm Focus : 建築及空間設計美學、ASRS 自動化倉儲設施、數位參考諮詢服務
2022年12月16日 星期五 (Friday)		
時間	行程類型	行程內容
10:00-12:00	圖書館參訪	新南威爾斯州立圖書館 State Library of NSW Address : Georg Sverdrups, hus Moltke Moes vei 39 Focus : 分齡分眾及多元文化資源及服務、終身學習知能培育、數位內容保存及取用機制、圖書館商店營運機制
12:00-13:30	午餐 Break for lunch	
14:00-16:00	圖書館參訪	班克斯鎮圖書館及知識中心 Bankstown Library and Knowledge Centre Address : Humlegårdsgatan 26 Humlegården, Stockholm Focus : 館舍革新及空間改造、永續及綠能建築、學習知識空間營運及特色服務
16:00-	前往機場準備搭機返台	
2022年12月17日 星期六 (Saturday)		
時間	行程類型	行程內容
返程：澳洲雪梨機場→臺灣桃園國際機場 搭乘中華航空 (CI52) 12/16 (五) 22:10 出發 (雪梨機場) / 12/17 (日) 04:30 抵達 (臺灣桃園國際機場)		

六、 預期效益

- (一)透過國際標竿圖書館及相關機構的拜訪，了解當地政府對公共圖書館所制定相關政策與發展趨勢，透過國際大都會標竿圖書館之觀摩，對其建築與空間設計、政策規劃、閱讀素養與圖書館服務、分齡分眾服務規劃、社區關係建立、數位及創新服務、星級圖書館營運策略與成效等等之了解，有助於未來推動「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」。
- (二)公共圖書館藉由跨國間之相互交流與學習，有助於拓展國際視野及提升多元文化意識，並能促進館員對國際重要之公共圖書館發展之了解。
- (三)赴國外學習參訪，得以促進國內圖書館對國際圖書館發展之了解，透過國際交流與經驗分享，激發團員對公共圖書館服務與經營之創新思維，建立與國際圖書館合作的網絡與機會。
- (四)標竿學習得以激勵各縣市圖書館營運及服務之發展外，並能有效達成全國共同促進公共圖書館事業發展之共識。