

出國報告（出國類別：考察）

澳洲標竿圖書館觀摩參訪及專業發展

出國報告

服務機關：教育部終身教育司

姓名職稱：顏副司長寶月、黃專員淑娟

派赴國家：澳洲—雪梨、布里斯本

出國期間：112年09月09日至112年09月18日

報告日期：中華民國112年11月30日

摘要

教育部為鼓勵及推動終身教育，增進學習機會，於《終身學習法》中規範圖書館為我國終身教育機構之一。為提升公務人員汲取國外公共圖書館的實務經驗，以增進對圖書館經營和發展之國際視野，爰研提到國外進行考察標竿圖書館的計畫，希冀透過考察和觀摩國際圖書館的經營管理思維、創新服務作法，空間美學設計、閱讀平權等借鏡之旅，有效強化出國人員對圖書館專業知能的發展。

為了瞭解澳洲公共圖書館事業與專業之發展，本次於 112 年 9 月間考察澳洲 10 所圖書館，包括新南威爾斯州立圖書館（State Library of New South Wales）、伍拉赫拉德寶灣圖書館（Woollahra 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）、雪梨科技大學圖書館（UTS Library）、雪梨市立圖書館-達令港廣場圖書館（The Darling Square Library）、雪梨市立圖書館-綠色廣場圖書館（The Green Square Library）、昆士蘭州立圖書館（State Library of Queensland）、布里斯本廣場圖書館（Brisbane Square Library）、徹姆賽德圖書館（Chermside Library）。

本出國報告架構為參訪圖書館之考察過程、參訪題綱、參訪館之基本資料、空間設計、訪談重點等，參訪關注議題：語言文獻典藏與數位保存、閱讀平權、圖書館與社區合作關係、經費及其籌措方式、特色圖書館空間設計等相關作法。並綜整關注議題之心得感想、建議以及結語，作為未來研擬精進各縣市圖書館政策之參考。

目次

壹、前言	2
貳、考察人員、參訪單位及訪談題目	3
參、考察過程	5
一、新南威爾斯州立圖書館 (State Library of New South Wales)	5
二、伍拉赫拉德寶灣圖書館 (Woollahra Double Bay Library)	11
三、班克斯鎮圖書館及知識中心 (Bankstown Library and Knowledge Centre) .	15
四、馬里克維爾圖書館 (Marrickville library and Pavilion)	19
五、雪梨科技大學圖書館 (University of Technology Sydney)	24
六、雪梨市立圖書館-達令港廣場圖書館 (The Darling Square Library)	27
七、雪梨市立圖書館-綠色廣場圖書館 (The Green Square Library)	30
八、昆士蘭州立圖書館 (State Library of Queensland)	35
九、布里斯本廣場圖書館 (Brisbane Square Library)	40
十、徹姆賽德圖書館 (Chermside Library)	45
肆、綜合心得感想與建議.....	48
一、綜合心得感想.....	48
二、建議.....	51
伍、結語.....	52
陸、附錄.....	54

澳洲標竿圖書館觀摩參訪及專業發展

壹、前言

一、緣起

教育部為圖書館之中央目的事業主管機關，為鼓勵及推動終身教育，增進學習機會，《終身學習法》規範圖書館為我國之終身教育機構之一。為進一步促進圖書館之健全發展，提供完善之圖書資訊服務，我國於 90 年訂定公布《圖書館法》，並於 104 年修正公布，就圖書館之設立、組織、專業人員資格條件、經費、館藏發展、館舍設備、營運管理及服務推廣等事項，訂定標準及補助要點。透過圖書館，作為推廣教育、提升文化、支援教學研究、倡導終身學習之重要依據。

經 112 年 10 月份統計，全國公共圖書館（public library）共計 552 所，包括國家圖書館計 1 所、公共圖書館（含國立公共圖書館）計 551 所，其中高雄市立圖書館（含分館）為行政法人，具獨立行使權。教育年編列圖書館相關經費約為新臺幣 6 億 0,846 萬元。顯示我國圖書館發展的普及化與提供民眾閱讀機會的可及性。近年為健全各縣市圖書館營運及建設，本部辦理「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」，包括 4 項子計畫，以提升圖書館事業之軟硬體品質，強化圖書館之競爭力與空間應用。

考量澳洲富有豐富人文歷史，公共圖書館建築及經營模式值得交流，為瞭解澳洲之公共圖書館事業與專業之發展，特選定澳洲的州立圖書館、公共圖書館與大學圖書館為標竿學習之對象，並作為本司人員對於澳洲公共圖書館經營上有更深一層的認識。

二、參訪目的

- （一）瞭解並蒐集澳洲特色圖書館空間設計、文獻典藏與數位保存、閱讀平權、圖書館與社區合作關係、經費及其籌措方式等相關作法，以作為我國公共圖書館規劃補助之參考。
- （二）實地參訪澳洲公共圖書館，並實際與圖書館人員進行訪談與詢問，瞭解圖書館之規劃理念與營運策略等。

三、考察參訪單位之擇選

我國《圖書館法》、《圖書館設立及營運標準》等相關規定，規範圖書館目的、分類、權管機關、設立、組織、專業人員資格條件、經費、館藏發展、館舍設備、營運管理、服務推廣、辦理業務、人員編制、等相關規範。為瞭解先進國

家圖書館實際營運與管理策略，本次選擇澳大利亞兩大州-新南威爾斯州、昆士蘭州頗具特色之圖書館。

貳、考察人員、參訪單位及訪談題目

一、考察人員

姓名	業務單位及職稱	英文名稱
顏寶月	教育部終身教育司副司長	Ms. Yen, Pao-yueh
黃淑娟	教育部終身教育司專員	Ms. Huang, Shu-Juan

二、參訪單位及訪談題目

(一) 參訪單位

- 雪梨-新南威爾斯州立圖書館 (State Library of New South Wales)、伍拉赫拉德寶灣圖書館 (Woollahra 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)、雪梨科技大學圖書館 (UTS Library)、雪梨市立圖書館-達令港廣場圖書館 (The Darling Square Library)、雪梨市立圖書館-綠色廣場圖書館 (The Green Square Library)。
- 布里斯本-昆士蘭州立圖書館 (State Library of Queensland)、布里斯本廣場圖書館 (Brisbane Square Library)、徹姆賽德圖書館 (Chermside Library)。

(二) 訪談題目

- 在州立圖書館部分：
 - (1) 圖書館為保存國家語言，就文獻典藏及數位保存工作，圖書館有什麼規劃？
 - (2) 身心障礙者權利公約 (CRPD) 追求閱讀平權，並講求「融合式教育」，圖書館是否推動閱讀平權政策？落實方式為何？
 - (3) 圖書館成立基金會，作為支持圖書館預算來源，請教該基金會的功能？是否接受民間捐贈、募款？面對龐大營運經費，如何籌措資金？

(4) 目前澳洲圖書館近3年發展趨勢與目標？

(5) 州立圖書館如何持續與地方圖書館如何取得協作關係？

2. 在地方圖書館部分：

(1) 圖書館以親子共讀空間為規劃，請教圖書館是否就嬰幼兒閱讀更細分？是否配合澳洲政府推動嬰幼兒閱讀？

(2) 哪一種閱讀推廣方法可以觸及更多家庭及對象，並讓原本不使用圖書館資源的人獲取相關資訊之通路？

(3) 作為澳洲標竿圖書館，是否與社區居民需求具關連性？透過什麼方式了解民眾需求？併提供什麼特別的服務？圖書館就營運、服務或執行計畫案等面向，是否也有「民眾參與」的部分？

(4) 特殊的圖書館空間設計使澳洲標竿圖書館成為地標，請問圖書館新建經費來源為何？後續營運經費來源為何？

(5) 身為公共圖書館，館藏發展政策之特殊館藏，以什麼為核心理念？

(6) 目前身心障礙者權利公約（CRPD）追求閱讀平權，並講求「融合式教育」，圖書館是否推動閱讀平權政策？落實方式為何？

(7) 另弱勢族群（經濟、家庭照護等）的讀者服務政策為何？

參、考察過程

一、新南威爾斯州立圖書館 (State Library of New South Wales)

(一) 考察時間：9月11日(星期一)上午：10：00-12：00

(二) 與談人員：

1. Louise Anemaat, Executive Director
2. Susan Hunt, Director, State Library of New South Wales Foundation
3. Sandra Irani, Executive Assistant

(三) 翻譯人員：呂子平

(四) 簡介

1. 基本資料

澳洲政治制度為參、眾兩院之責任內閣制，中央設聯邦政府，地方則有新南威爾斯州(首府：雪梨)、昆士蘭州(首府：布里斯本)等6州，以及北領地、澳洲首都特區等2特別區。屬三級政府—聯邦、州和地方(議會)。新南威爾斯州議會為制定法律規範地方議會的角色、權力和責任提供一個有代表性、且負責任的決策機構，以確保社會正義、公共服務與社區需求。新南威爾斯圖書館議會依據澳洲1939年公布《圖書館法》，屬於該館的管理機構，圖書館之相關預算、計畫及業務推動皆依循州議會之政策而來，新南威爾斯州所轄公共圖書館約367所。

新南威爾斯州立圖書館最早歷史可追溯到1826年，是澳洲最古老的圖書館。當時，該館即不斷蒐集新南威爾斯和澳大利亞豐富多樣的資料。1869年，新南威爾斯州政府將該館成立為雪梨免費公共圖書館，屬於該州第一個真正為人民服務的公共圖書館，當時藏書已達20,000冊。該館目前收藏超過600萬件，包括書籍、手稿、地圖、照片、繪畫、建築平面圖、物品和數位典藏資料。為了讓後代子孫瞭解歷史，透過與原住民社區合作，運用其知識、事件及故事，豐富該館館藏，分享社區語料。該館因館藏豐富，典藏空間已不敷使用，而後因收藏家David Scott Mitchell提供數量龐大的澳洲收藏品，故於1906年開始米切爾翼樓(Mitchell Wing)工程，該樓於1910年完工，該樓規劃為米切爾圖書館閱覽室、工作區和畫廊。而迪克森翼(Dixson Wing)於1929年竣工，位於米切爾翼南側，為William Dixson爵士展出大量歷史畫作，作為提供存儲和畫廊空間。而近代的麥格理街翼樓於1983年開始動工，並於1988年(澳洲建國200週年)由英國女王伊莉莎白二世陛下與菲利普親王共同揭幕。新建築面向麥格理街，透過聯通空橋與米切爾翼相連，是一座充滿自然光而溫馨的建築，兼具古典與現代圖書館之美。

為籌措圖書館相關財源，該館於 1989 年成立基金會，從個人、合作夥伴、企業贊助及家族信託募款超過 3,000 萬美元，其目的在於協助和改善圖書館的藏書、設施以及營運，作為支持圖書館的重要工作。基金會也會定期向董事會及受託人進行年度報告，以瞭解基金會的貢獻與運作。從該館 2019-2023 年的策略計畫主要分為兩大重點，也就是圖書館基本策略以及未來發展策略。前者包括為蒐集、保存獲取人類的生活資料的基本營運作為，並在蒐集、儲存、使用等策略進行改進。後者在於該館的未來目標-不須融入就有歸屬感的圖書館（如附錄 1）。換言之，以讀者和訪客為服務的中心，滿足公眾的需求，並能擴大服務受重，吸引年輕、多元文化、原住民族等不同族群。此外，對內目標培養尊重、支持及負責的組織文化，使員工樂於貢獻所長。

3. 空間設計



歷史悠久圖書館本館的大門口外觀



麥格理街翼樓（閱覽室及兒童圖書館）



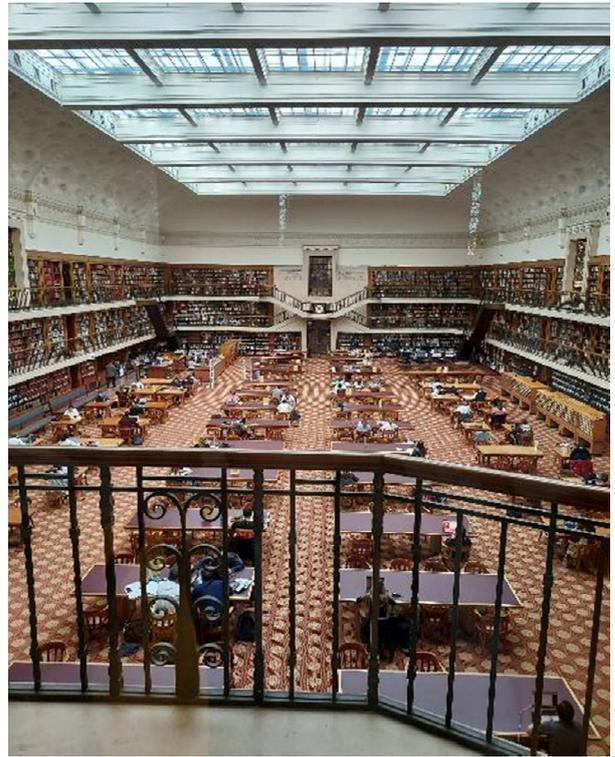
在圖書館會議室與執行長等人合影留念



圖書館設有 Ginibi 室提供為原住民族讀者的閱覽及諮詢室



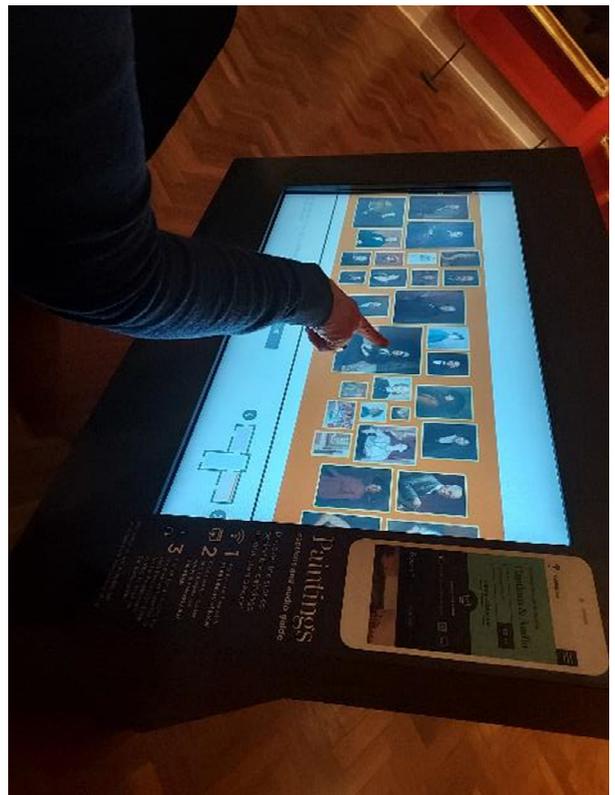
圖書館本館的莎士比亞復刻版藏書空間



圖書館本館1樓閱覽空間



圖書館本館2樓畫廊空間



畫展作品觸控式介紹



麥格理街翼樓的閱覽空間



麥格理街翼樓閱覽空間旁的流通櫃臺



麥格理街翼樓的兒童圖書館



兒童圖書館一隅



兒童圖書館活潑室裝設計及藏書擺設



兒童圖書館閱讀角落

(五) 訪談重點

- 1. 語料蒐集與數位保存：**澳洲語言種類眾多，有 43 種語言，圖書館盡力協助蒐集和保存，未能全數蒐集所有的語言資料，首都坎培拉圖書館當地的資料較多。因應近五年語言潮，致力建構語言系統，提供原住民族孩童學習資源。圖書館在數位保存上提供豐富資源，網站上可查找各式數位保存資料，包括全文文章、報紙、圖像、電子書、期刊、雜誌、有聲讀物、字典、多語言材料和語言學習教程、線上影片、舊目錄、臨時手稿、口述歷史等，並包括各式各樣的主題，例如澳洲原住民族、家族史、藝術與表演藝術、商業、健康、歷史與傳記、法律、科學與技術、圖書館、博物館及檔案館、社會科學及文學與語言等領域。
- 2. 特殊典藏空間：**設有兒童圖書館、莎士比亞室、Gibini 室等特別空間。兒童圖書館部分，新穎的兒童讀物空間，提供家長與孩子澳洲最棒的孩童閱讀書籍，也包含海內外不同語言的館藏，兒童圖書館也辦理許多實體與線上活動，例如說故事活動、學校日活動，以及年輕作家、藝術和愛書人俱樂部的線上社區（online communities）等。新南威爾斯州立圖書館的莎士比亞室為英國海外莎士比亞作品第一大的收藏空間，擁有 5,000 件莎士比亞的作品。Gibini 室則是提供當地原住民作家 Gibini 捐贈的相關收藏，此空間也紀念該作家對原住民族文學的貢獻。
- 3. 館務推動發展：**展覽成品要有更多人力協助，以及展品選擇的公平性問題。期盼在新南威爾斯州的其他地區的居民，也可以看到展覽品（藏品）。因為新冠肺炎疫期的影響，電子書提高 5% 的借閱占比。未來在人工的使用上，因為圖書館藏書空間不足，因此，在距離車程 1.5 小時建立倉儲，如果有借書需求，每天中午一點前會將書送到，所以自動儲存空間，假以時日會逐漸發展。
- 4. 計畫預算來源：**新南威爾斯州立圖書館的預算，來自州議會下的圖書館委員會，該委員會編列圖書館相關預算，據以支應圖書館營運的相關經費。
- 5. 身心障礙服務：**該館的宗旨是沒有任何人是可以被排除在圖書館之外，因此建構可及性的設施設備，將書籍透過數位科技，提升心障礙者的書籍觸及性，包括數位免費運用，圖書館有身心障礙委員會，規劃相關有聲書，電子書，並和視障協會合作，網路資源都是免費的，購買可讓視障者閱讀書籍的機器，可線上申請，就有館員協助服務，包括像手稿也會轉錄在有聲機器。在圖書館工作場域，因為也有不同身心障礙的館員，也是採融合式職場。
- 6. 基金會成立與運作：**1989 年成立州立圖書館基金會，透過公眾參與的捐贈計畫中，將捐贈者稱呼為圖書館之友（Friends of the Library），以表示對捐贈者的感謝，其支持提供了重要的資金來源，包括館藏品收購、研究獎學金、大型展

覽、教育及培訓計畫、藏品數位化、珍稀文件保存等，以進一步保存和發展圖書館的藏書和設施。

7. **培訓地方圖書館**：該州地方圖書館有 367 間，持續給予相關協助，包括建築物的計畫，州立圖書館辦理相關訓練以及技術資訊的支持予地方圖書館，例如法規資訊、藥物酒精宣傳品發放等。並透過辦理相關研討會，召集各公共圖書館出席與會，針對不同的圖書館相關議題進行討論，例如上一期的議題探討無家可歸者的協助，有助地方公共圖書館妥善發展。

二、伍拉赫拉德寶灣圖書館 (Woollahra Double Bay Library)

(一) 考察時間：9月11日(星期一)下午：14：30-16：30

(二) 與談人員：**Jody Rodas, Library Manager**

(二) 翻譯人員：呂子平

(四) 簡介：

1.基本資料

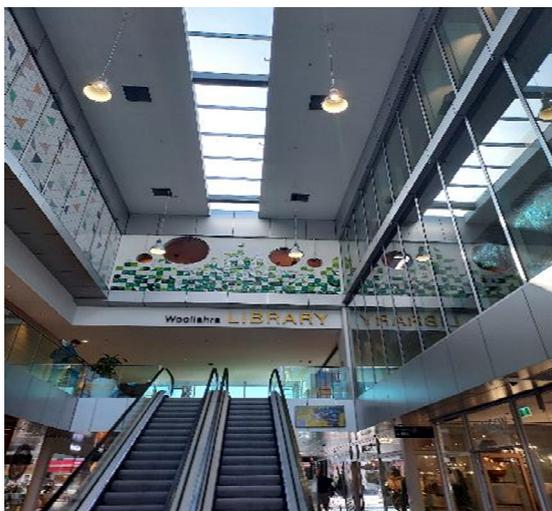
Woollahra 市轄區人口約 52,000 人，基於對土地傳統守護者的重視與尊重，Woollahra 議會認肯生活在 Gadigal 和 Birrabirragal 人民的土地上。該定期召開理事會會議和委員會會議，討論當地重要議題、項目和發展應用。致力於滿足當地社區的多樣化需求。透過未來願景以及理事會相關計畫，提供公眾服務及短期、長期目標。

Woollahra 地區有德寶灣、帕丁頓和屈臣氏灣有三個圖書館。位於 Sherbrooke Hall 的當地歷史中心，於 2016 年併入德寶灣的 Woollahra 圖書館。合併後的服務稱為伍拉赫拉德寶灣圖書館。該館致力當地歷史收藏，以瞭解當地和人民的歷史和遺產。過去發現的大量書籍、手稿、照片、記錄、地圖和其他文件，可以深入了解 Woollahra 的過去，用於研究該地區的歷史。許多資源已經數位化，設有線上圖書館 (Online Library)，提供民眾各式 e 化書籍、影視、雜誌、漫畫、音樂、數位資訊、資料庫、報紙、語言學習、終身學習課程及議題等。此外，該館適合不同年齡層的需求，從嬰兒到青少年，從專業人士到老年人，為每個人提供服務。對於無法親自去圖書館的民眾，該館的家庭圖書館服務，將書籍送到民眾家中或老年護理機構。該館重視終身學習，透過多樣化的資源涵蓋終身學習、專業發展、學習支援、語言技能等。

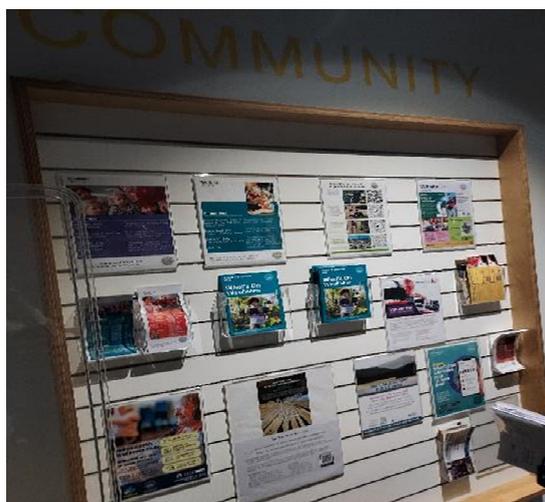
伍拉赫拉德寶灣圖書館五年策略計畫 2021-2026 年，願景是「將人們與理想串聯」。Woollahra 議會和社區透過一系列參與活動制定了該計畫。透過問卷調查，2021 年 2 月和 3 月期間，1,247 份調查回復，與焦點小組的 64 名與會者以及 7 個社區訪談，形塑伍拉赫拉德寶灣圖書館的未來方向、服務和項目。四個主要策略重點：(1) 培養終身學習、發現和創造力：圖書館是社區一生以不同方式參與的學習中心。該館將繼續支持社區未來的研究、學習和娛樂需求。(2) 建立一個吸引人且直觀的數位圖書館：圖書館創建有效且有吸引力的「第四空間」，使民眾能夠在數位環境中瀏覽圖書館服務。(3) 增強社會凝聚力和社區福祉：圖書館是安全、溫馨的空間，感覺就像是家的延伸。圖書館與市議會的社區設施網絡相結合，在促進社區福祉方面發揮關鍵作用。(4) 為當地文化、經濟發展做出貢獻：

圖書館作為文化機構具有獨特的地位，以引領當地文化、歷史和藝術的未來發展。

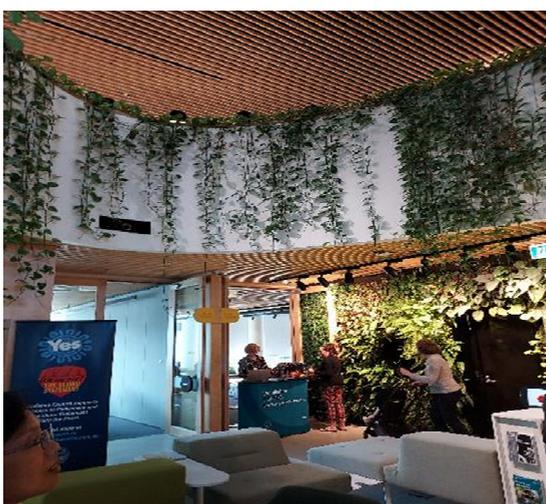
3. 空間設計



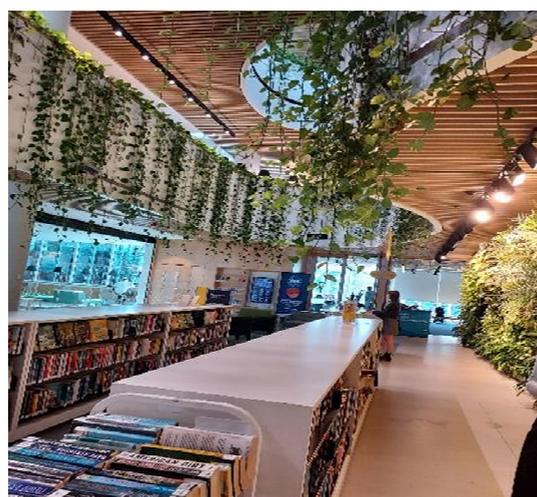
位於商場共構的社區型圖書館



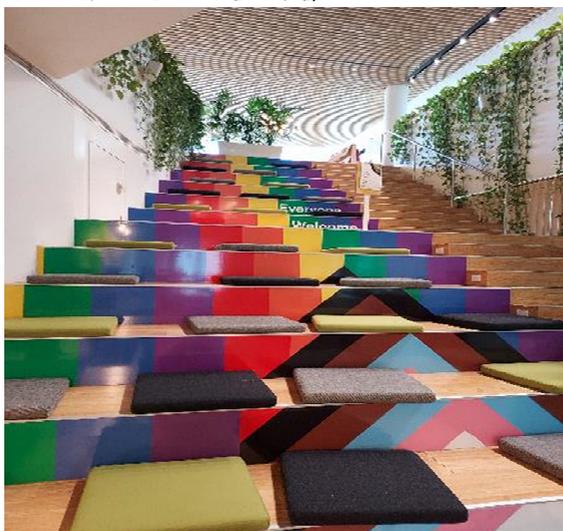
圖書館進門左手邊的宣傳品擺設



小巧精緻的社區型圖書館



充滿綠意盎然的圖書館景致



色彩活潑的階梯型座位



提供給孩童的室內溜滑梯



俯瞰圖書館呈現綠意交錯的美感



活潑色調又舒適的閱讀座椅



打造密閉式會議空間



帆布袋-1,000 本上學前要讀的書



與館長、館員訪談



植栽牆前合影留念

(五) 訪談重點

- 1. 嬰幼兒閱讀推廣：**政府資金挹注出生~5 歲幼兒的閱讀推廣，雖然沒有像臺灣有嬰幼兒送書計畫，但是透過贈送帆布袋，上面印有將上學前的 1,000 本好書方案（1000 Books Before School Program）的圖案，期盼透過免費的早期識字課程，協助孩子在就學前建立識字技能，也希望家長帶孩子到圖書館學習和借書，善用圖書館資源。為了協助發展孩子的社會情緒技能，也規劃線上課程提供家長，以協助孩子在面臨挑戰時應發展的社會技能和策略。此外，因為相當重視嬰幼兒的學習專業，圖書館在聘用館員時，大多考慮與嬰幼兒相關學經歷背景的人才。
- 2. 營運與經費籌措：**圖書館該用地所有權人主要來自政府，將部分建築物空間租給其他商店使用，也設有停車場，提高社區民眾來圖書館的使用率，加強社區合作關係，圖書館的營運計畫是提供給所有的人，以及吸引更多民眾到圖書館。3 個 Woollahra 圖書館都使用相同的政策目標。透過訪談、調查徵詢民眾意見，形塑圖書館的營運計畫。另圖書館經費亦主要來自州政府的預算編列。
- 3. 募款與評鑑：**捐獻部分，特定目的指定用途給予經費，用在圖書館上，沒有設定捐款用途。圖書館定期要寫報告給州政府和地方政府。每年也會給圖書館的報告書，類似像評鑑認可制，內容涉及相關數據統計，給圖書館參考。州政府亦聘有 5 個顧問，也可向專業諮詢，以協助改善圖書館的問題。
- 4. 行動圖書館：**在疫情期間的宣導計畫，例如透過圖書館日，館員開著行動書車到學校，吸引學生目光、師生家長，類似像行動圖書館。未來願景，希望提升關鍵績效目標到新冠肺炎疫情之前。此外，圖書館也著重在原住民文化的推廣、當地人員經濟相關培訓，也希望能在做更多推廣宣傳，例如車站附近能設有類似像快閃圖書館，讓一般民眾也可以接觸閱讀的機會。
- 5. 以人為本的專業服務：**圖書館是複雜的和高密度接觸的工作，且具專業的，雖然提供自動化的服務，例如圖書館網站上設有線上聊天室，民眾可諮詢相關圖書館問題。但圖書館服務難以由人工智慧取代，圖書館人員認為圖書館著重的是實體關係的建立。例如在 2023 年 8 月份的孩童圖書週（Children's Book Week），透過澳洲圖書議會票選出圖書館館員喜愛的書籍，邀請家長和孩子參與圖書週活動，亦即認同及重視館員的圖書專業服務。

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

(一) 考察時間：9月12日(星期二)上午：10：00-12：00

(三) 與談人員：**Garry Starr, Manager Community and Cultural Services**

(四) 翻譯人員：呂子平

(五) 簡介

1.基本資料

Canterbury-Bankstown 議會所轄 9 個分館，皆為圖書館與知識中心的概念，班克斯鎮圖書館及知識中心為其中之一，班克斯鎮圖書館及知識中心將最先進的設計與溫馨友善的氛圍融為一體。圖書館的資金來源也是透過地方議會的挹注，和臺灣類似；設立有 8 個團隊，包括身心障礙、青少年、多元文化、嬰幼兒、蒐藏組等，一個團隊大約 6 人。作為該區最大的分館，豐富的收藏橫跨三層樓。並設有當地歷史收藏和研究室，此外，各種學習空間，包括學習區、閱讀花園、電腦訓練室和最大的兒童區。地下室有 4 個小時的免費停車位，乘客電梯服務所有樓層，交通便利。

班克斯鎮圖書館及知識中心由國際知名建築師 Francis-Jones Morehen Thorp 設計，作為社區設施，滿足不斷發展的城市當前和未來的需求。建築物外觀獨具特色，有細緻的彩色遮陽百葉窗系統，設置在建築物的盒子狀形式內。百葉窗折疊，形成 V 形圖案，復刻鄰近市政廳的幾何形狀。並重視永續發展，例如照明性能改善、高效的空調系統和獨特的圖書館內綠牆，該綠牆利用植物的自然過濾特性來實現獨特的空氣品質系統。將鄰近市政廳翻修後可用的建築結構，回收和再利用其材料，包括木地板、預製混凝土板、鋁製屋頂板和木工製品。

隔壁是 300 個座位的劇院、IT 實驗室、多功能會議室、會議室、資訊展示空間和咖啡館。結合這些資源創造了一個開放且無障礙的公共設施，培養了社區意識和當地自豪感。圖書館的規劃是一系列室內和室外公共空間以及相連的社區設施，不只是一個獨立建築物。館藏中有數十萬種圖書，適合所有年齡層的讀者。項目包括小說(故事)、非小說和各種參考項目，包括有聲書、藥品資訊、家族史、大字書、法律資訊、當地歷史、縮微膠卷、歷史報紙等。班克斯鎮圖書館和知識中心收藏一系列描述班克斯鎮及其郊區歷史和發展的照片。

2. 空間設計



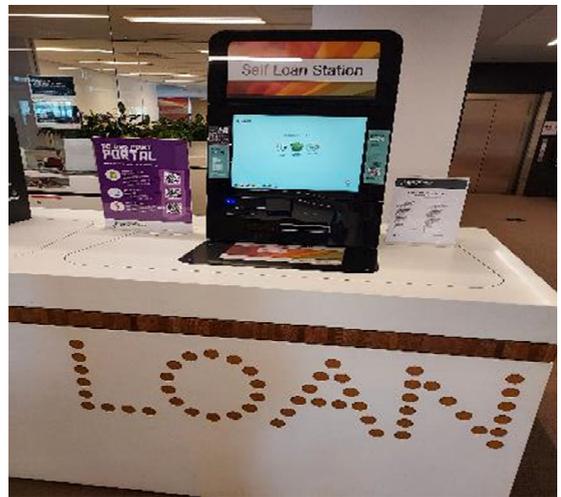
與新任市長、圖書館 unit manager 的合影



橫跨 3 層樓的植栽牆



還書分檢機



自動借書系統



圖書館提供場地予辦理簽證諮詢



響應烏克蘭國際事件文物展



充滿幾何圖形通透的牆面



跨樓層的造型書牆



當地歷史中心



家族歷史區



當地歷史街區空拍照



當地歷史報紙及膠捲

(五) 訪談重點

1. **知識中心目的：**該區來自不同族群，但經濟相對弱勢，班克斯鎮是兩個不同區合併成一個班克斯鎮，圖書館知識中心目的，透過溝通、受到好的教育，協助找工作的踏腳石，知識是創造機會教育，是”library international brain”，提高附近社區社群的知識水準。該館的未來願景目標是到 2030 年，為了響應永續節能減碳，目標是規劃到 2032 年。此外，當地正在建立 3 個圖書館，不只是建立單一圖書館，還是結合社區空間和圖書館、藝文活動的地方。
2. **與社區合作關係：**新南威爾斯州是行政區的概念，該州設有 92 個議會，班克斯鎮所轄有 9 個圖書館，是該州最大規模的圖書館，該圖書館也是獨特的知識中心，這也是為了要和其他圖書館有所區別，圖書館有 8-9 個提供建議的委員會（包括青少年、文化、族群等），跨族群的交流，跨部門合作，因此有訂定學習計畫，希望讓知識中心成為幫助居民找到資訊，提供諮詢和工作機會，幫助老年人學習技術。
3. **民眾參與：**該區分屬不同文化團體，有 12 個教育社群（communities of education）；其次，因原住民比較多是口耳相傳，沒有文字，原住民族特別建議如何蒐藏，圖書館也透過 5 個不同年齡層對象諮詢建議。此外，該區有 3 個不同的圖書館正要建立，但挑戰是如何讓不同社區和居民背景，例如透過雙語館員協助溝通，和諮詢會要有很好的溝通。此外，透過公共服務問卷調查，瞭解民眾需求，大規模的調查會找團隊協助，小型問卷調查，例如藏書問卷，該館會自行調查。雖然該館網路上會有回饋入口網站意見，但都是少數人常在勇於表達意見，館方希望能有更多參與者的回饋意見。
4. **與當地大學合作契機與挑戰：**該館的隔壁是今年才蓋好的西北雪梨大學校區，如何透過在地大學校區相互合作，藉以帶動社區發展，是另一種挑戰。原因是大學和職業學校（tafe）通常擁有自己的學術地位，較少主動找圖書館合作，但大學如果主動找圖書館合作，該館會很願意合作，所以目前合作考量仍在規劃中。
5. **親子共讀：**該館非常重視親子活動的空間，因此規劃出一個空間提供給家長和嬰幼兒的活動區域，每週也會辦理相關親子實體活動。
6. **特殊空間：**該館規劃一個專屬區域作為當地歷史中心、家族史的專區，提供當地和有興趣民眾查找在地歷史、大事紀及家族資料，收藏品包括膠捲、照片、報紙等。

四、馬里克維爾圖書館 (Marrickville library and Pavilion)

(一) 考察時間：9月13日(星期三)上午：10：00-12：00

(二) 與談人員：**Carmelina Giannini, Executive Assistant**

(三) 翻譯人員：呂子平

(四) 簡介

1.基本資料

位於新南威爾斯州雪梨的內西區，是獨特的創意社區，充滿活力且多元化的社區和諧共處。由不同的文化、意識形態和經驗組成，認肯這片土地是 Gadigal、Wangal、Eora 民族。該區有 8 個圖書館，馬里克維爾圖書館為其中之一。馬里克維爾圖書館過去是馬里克維爾圖書館醫院的所在地，該醫院建立於 1899 年，列入歷史遺跡，自 1990 年關閉。透過近年圖書館整建，使該醫院原始樣貌獲得完整修復，並重新延續新的使命。圖書館地改建是透過當地政府把部分用地提供房產開發商，要求開發商興建當地的圖書館。在人力編制方面，內西區 (Inner west) 所轄 8 個圖書館全部人力 76 名全職，全部 120 個 (包括部分工時)。

圖書館外觀運用木材結合一系列的百葉窗和通風口，保持建築物舒適性，盡可能的減少空調能源，屋頂的截面形狀是從舊醫院建築的傾斜屋頂汲取的靈感。保留並修復許多原始特徵木窗和欄桿、水磨石地板和天花板橫樑。拆除建築物的磚塊被回收用於擋土牆和前院鋪路。採用自然和混合模式通風和集雨水統。透過遮陽、使用再生木材和低維護種植，以減少能源利用。環保的現代設計以及能源消耗減少 25%。盡可能採用回收元素，並採用巧妙的設計特點來減少能源消耗。該建築物獲得 2020 年國家建築獎、2021 年澳州圖書館設計獎等多項大獎。

建築物內設有大禮堂式的樓梯，該空間橫跨三層樓，樓層具通透性及交錯性，較高樓層為各類館藏和學習空間。由於圖書館書架空間的增加，現有館藏中將增加 20,000 多本新書，使館藏數量達到 85,000 冊。此外，穿過戶外花園，和圖書館相鄰近的 Marrickville Pavilion 是複合式活動空間，配有全套會議設施和全尺寸餐飲廚房，可容納 150 人。室外 1,200 平方公尺的戶外景觀花園和 100 平方公尺的兒童遊樂場。具咖啡館設有室內和室外座位區。3 間學習室提供會議設施和專為會議和學習而設計。地下停車場則規劃 58 個地下停車位，包括 5 個無障礙停車位。

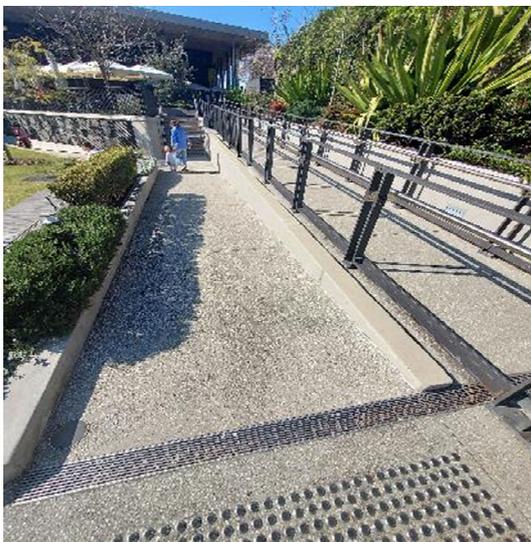
2. 空間設計



下沉式設計的圖書館前廣場



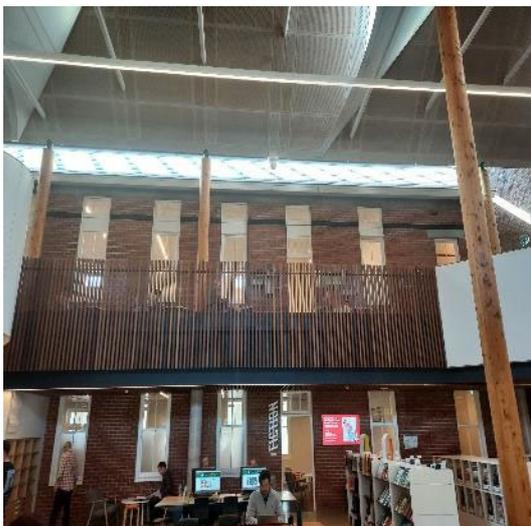
圖書館正門口



圖書館前方館場設有無障礙坡道



圖書館內階梯式設計休憩區



舊醫院與圖書館的巧妙結合



從舊醫院建築的傾斜屋頂設計截面形狀的屋頂



內部天花板交錯的窗戶引進光線設計



自動還借書系統



該館庭院的袋鼠裝置藝術是孩子的遊樂場



多元文化書籍館藏



友善性別廁所



無障礙廁所洗漱設備



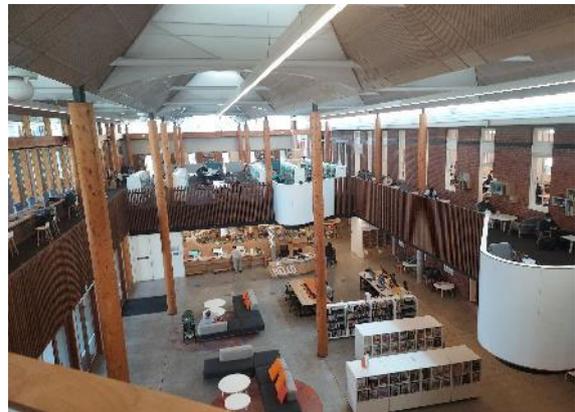
集雨水桶-水資源循環再利用



館內咖啡店（內外對口設計）



館長向參訪人員介紹



從 2 樓俯拍的通透空間感

（五）訪談重點

- 1.社區服務目的：**圖書館針對兒童和老人和無家可歸人的服務。圖書館對民眾信任，沒有門禁裝置，僅裝有可偵測每日來客量的機制。公共設施和區域的提供，會與民間商業的服務有所區隔，不與民爭利。該館也會向社會社群諮詢相關服務需求，例如近期問題是圖書館的開放時間是否符合民眾需求，因為圖書館沒辦法 24 小時全日開放，係因安全問題之考量，然而過去舊館是晚上 8 點閉館，現在是晚上 7 點閉館，造成部分民眾不滿，因此希望圖書館去考察其他圖書館的營運時間情形，此問題目前也在研議中。
- 2.語言政策推廣：**該區主要為 Gadigal、Wangal 和 Eora 原住民族，因為 160 多種語言太多，而且語料來源稀少，很多文化的語言也逐漸消失，在該館仍致力蒐集相關語料，然而，市中心的圖書館保存語料的內容較多。該館重視當地最早發展的原住民族群，認為要和原住民族溝通，要有長期的合作和活動。在該館的原住民族語言和文學推廣措施上，如果作者是原住民族，將其書籍特別標示為原住民族，提供給讀者辨識是原住民族的作家，提供其相關語言及文學的機會。

3. **無障礙設施**：重視身心障礙讀者的閱讀權益，對於身心障礙者，館員提供相關讀者服務之外，廁所部分也是無障礙設計，並提供淋浴空間給有需求的民眾。大部分的廁所也屬於獨立且安全的友善廁所。
4. **重視圖書館內部整合問題**：2016年當地3個議會整併，涉及很多整合問題，館長希望先穩定內部和管理系統整理，著重內在的管理，因為很多規範、體制及政策不盡相同，都得合併，造成這幾年有很多整合工作待完成。因此，目前還未能向外拓展，需要先安撫群眾和整頓員工，不幸的是，因為整併作業，有些人也因此失去工作。
5. **數位典藏與運用**：Trove是一種當地的目錄（catalogue）計畫，包括學校、公眾圖書館，有提供資訊，目的在於協助找資訊及書本，透過此計畫可將全國的書運送到馬里克維爾圖書館，例如來自大學圖書館、全澳洲圖書館的書，透過少許費用即可獲得此服務。Trove原本是聯邦政府資助，現在是自籌。Trove的缺點是會有資訊不準確的問題，原因是如果圖書館圖書資源沒更新，書本狀態就會有誤，而且維修費用高昂，澳洲圖書館會聯合相關問題，將提報州政府圖書館。另外，圖書館仍有自己的搜尋系統，目前有5個app可下載電子書。
6. **節能與在地空間規劃**：該館因位於過去舊醫院的所在地，原始舊醫院的磚造建築仍予以保留，圖書館內部的電梯、部分造型設計，會考量與舊醫院的色調、樣式相吻合。此外，該館所用建築材料及素材，多為環保改造材質，並設有數個大型雨水集水桶，以提供館內清潔、廁所使用。此外，該館重視環保節能之外，亦重視環境美學，圖書館主體雖然位於下沉式的區域，但建築物外觀設計，顯示圖書館建築物的宏偉。

五、雪梨科技大學圖書館（University of Technology Sydney）（簡稱 UTS Library）

（一）參訪時間：9 月 13 日（星期三）下午：14：00-15：00

（二）圖書館簡介

1. 基本資料

雪梨科技大學（University of Technology Sydney）是一所設有 9 個學院的綜合性公立大學，建立於 1843 年，位於新南威爾斯州之首府雪梨。在校學生超過 4 萬 5 千名，是澳洲學生數量排名第三的大學。學校校舍主要分布在 Broadway、Haymarket、Kuring-gai 等。學校總圖書館 Blake Library 在 1984 年啟用，地上四層樓為開架書刊及讀者閱覽服務區，由於書刊湧入及學生人數增加，空間日顯侷促，進而選擇距離總圖書館步行 10 分鐘的 Building 2 進行改造，改造計畫的經費半數用於拆除及就地重建，希望讓學生可以享有多元且充裕閱讀和學習研究空間。2019 年 Building 2 總圖書館正式開放，目前館藏量已逾 150 萬冊以上。

UTS Library 宗旨是以提供服務和館藏，從《2022-2024 策略計畫》願景「圖書館提供卓越的顧客體驗」可知，圖書館提供無縫整合資源、空間和服務讓學生能充分體驗，以及透過圖書館的專業和技術，改善所蒐集數據，促進 UTS 與社區有更多合作和互動機會，使以學生為中心的體驗能與眾不同。而在計畫 4 大面向 12 小項策略，尤以 4 大面向：無縫整合資源、數位校園環境、個人化及全面性服務、優質專業的館員等，期 UTS Library 建立更優質服務，以提供學校學生透過學習體驗來獲取優異成績、終身學習、並與社區建立夥伴關係或數位合作夥伴，希冀透過互動研究方式進以改變社會的企圖心。綜之 UTS Library 以創新、以人為本和智慧科技運用為特點，讓雪梨科技大學持續發揮對全球的影響力。

UTS Library 毗鄰雪梨科技大學塔樓，百老匯中央公園對面，橫跨大樓內的 5 樓至 9 樓，並設計二個戶外大陽臺，讓學生可以在自然環境閱讀，而主要出入口設置在 7 樓服務臺，並有專業圖書館人員面對面提供協助。圖書館有豐富的書籍、雜誌、期刊，亦有設置個人和小組學習室、練習室、國際文化和新聞中心、文化休息室、特別需求教室及電腦使用區等施資源。此外，UTS Library 設置地下化圖書館自動高密度倉儲（ASRS）library Retrieval System 為澳洲第二座地下化自動儲存設施，使得取書作業愈來愈快速。



在挑高的樓層，空間設計兼重美感和實用，亦有防止滑設計



6樓部分設計大陽臺，讓學生可以在自然環境閱讀

(三) 訪談重點：因未事先安排訪談，在服務櫃檯與館員 Carter 進行簡單詢問，如：圖書館的空間配置；對於已建立地下室的自動高密度倉儲（ASRS）後成果，其表示除提升取書效率之外，但也減少部分服務人力。

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

(一) 參訪時間：9月13日(星期三)下午：15：00-16：00

(二) 簡介

1.基本資料

達令港廣場圖書館是雪梨市立圖書館九間分館之一。該圖書館位於達令港廣場「The Exchange」中心內，係由原娛樂中心大樓重新改建並於2019年啟用，整棟大樓由日本建築設計公司隈研吾建築都市設計事務所(Kengo Kuma & Associates)設計，其華麗外觀成為達令港廣場的新地標，也是雪梨著名的打卡景點，替當地帶來更多繁榮及發展。圖書館位於整棟大樓三至四樓，其他內部樓層則為托嬰中心、餐廳、咖啡館、商店及生鮮食品市場等設施，可說是具複合功能的大樓。

在圖書館內不僅有書籍借閱、學習的區域，亦提供可租用的會議室、適合科技創新和創意初創企業發展的實驗室、各種專業設備和材料，並安排適合不同年齡的系列研修課程。圖書館目前有3萬件館藏，例如：書籍、電影、雜誌、音樂、視頻遊戲、機器人和電子工具包，其中亦包含中文、印尼、越南和泰語等多媒體等語言館藏。若為新南威爾斯州居民都可以免費加入雪梨市立圖書館成為會員，會員可從雪梨市立圖書館任何一個分館，借閱其他8個分館(Customs House Library、Green Square Library、Glebe Library、Kings Cross Library、Newtown Library、Surry Hills Library、Ultimo Library、Waterloo Library)相關資源。目前市立圖書館已有超過900萬件館藏資源，會員一次可借閱30件。

達令港廣場圖書館除有多元文化典藏外，另機器人和電子套裝的Makerspace是具創新和創意的亮點。此創客中心是結合創客空間和多功能室，其目的激發社區居民的好奇和創作的行動力，發揮無限可能，而學生的創意也透過創客中心來完成創作的夢想。此外，親職共讀區是讓父母親帶孩子閱讀、玩耍和創作的場域，圖書館會每週設計課程提供社區居民帶學齡前兒童學習語言的故事時間。如「What's on計畫」即告訴社區居民圖書館在當月有豐富多彩的免費活動，使社區居民生活和圖書館建立緊密關係，以發揮圖書館公共資源最大效益。

2. 空間設計



座落於各大樓中的達令港廣場圖書館



二樓入口處有原住民族相關的投票資訊



透過圓柱來設計圖書館各樓層



各分館主推 What's on 計畫



報紙數位化的閱讀設備



小型的 Marker Space，需先預約制



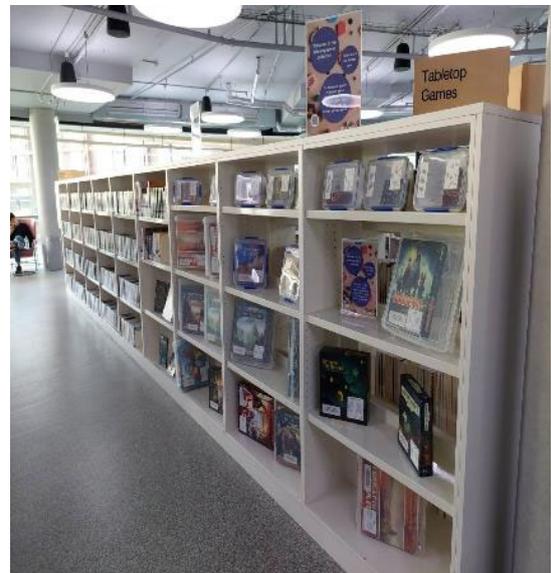
自動式借書設備



自動式還書設備



親子共讀專區



Tabletop Games 專區

(三) 訪談重點：純參訪未安排訪談。

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

(一) 考察時間：9月14日(星期四)上午：10：00-11：00

(二) 與談人員：**Martyn Han, Shoba Abraham, Branch/Hub Team Leaders**

(三) 簡介

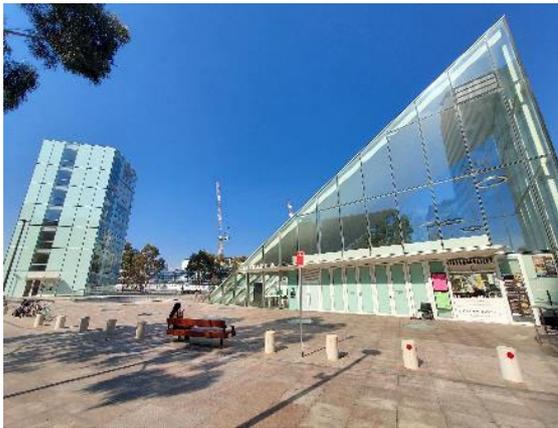
1.基本資料

雪梨市議會有9個圖書館，同樣重視當地傳統守護的Eora Nation的Gadigal族群。人力編制方面，全雪梨市所轄有9間圖書館，約100多人(其中40%正式、60%部分工時)。綠色廣場圖書館於新冠肺炎疫情發生時期，幾個館員會進行輪調工作，當時留下的是正式員工，臨時員工因疫情裁減，近期才陸續回聘。該館有別於一般傳統的圖書館，圖書館主體面積大多藏於地下，地面僅有兩棟玻璃建築組成的建物，立於廣場空間，形成的景致是三角形、圓形與長方形。由於空間有限，圖書館的大部分區域都位於地下，位於廣場的正下方。事實上，從地面上只能看到三個圖書館空間：玻璃入口金字塔；一座6層樓高的迷你建築物，設有閱讀室、音樂室和社區空間，和一個圓形下沉式花園。

地下獨特概念設計給工程團隊帶來了一些挑戰，例如該項目位於現有的洪氾區，需要建造一條2.4公里長的排水溝。雖然透過圖書館的內部庭院或取日光和通風，但也採用了49個天窗和專業的低能耗通風系統。從長遠來看，這個光線充足的空間具有關鍵優勢，因為此設計自然較少暴露在自然環境中，以確保冬暖夏涼。

圖書館和廣場位於綠色廣場開發項目的中心，為圍繞其發展的社區提供了中心支柱。為了盡可能吸引社區參與，圖書館不僅僅包含書籍。這裡有大量的雜誌、CD、DVD、創客空間、可供借用的視訊遊戲機以及免費Wi-Fi和學習空間，當地歷史蒐藏。租用音樂室時，可以使用樂器和設備，音樂室還配有自己的小型三角鋼琴。這種便利性在該計畫的其他方面也很明顯——從新南威爾斯州居民的免費圖書館會員資格到創建針對所有年齡、能力和種族的用戶的服務——確保綠色廣場居民的多樣性將反映在人們身上使用圖書館。

2. 空間設計



廣場上的兩個建築物-地底下藏有圖書館主體



三角錐體是圖書館的入口



下沉式設計的階梯作為活動區域



圖書館入口另一側為咖啡廳



下沉式的中庭花園



大字書和可活動式書架



天窗設計適度引進自然光



設有流通櫃檯



頂天但不顯壓迫的書架設計



提供舒適閱讀座椅



館長操作大型觸控式螢幕



提供給有需求民眾的大字型鍵盤



該館設有可對外租借的空間



兒童繪本區域



室內飛機裝置藝術



熱鬧可愛的嬰幼兒活動

(四) 訪談重點

- 1. 資金預算來源：**雪梨市有不同的預算，任何建設是公共建設的一部分，圖書館預算也是來自議會，如果圖書館有需求，要寫計畫去向政府申請。
- 2. 核心理念和特殊館藏：**核心理念是希望能和其他部門和他人合作，符合當地社區居民，為了瞭解整個大地區的需求，現在常駐在圖書館至少每天有 5 個館員，因為一周開放 7 天，員工大多都是輪調支援其他館務，包括館長本人；這種模式有助於瞭解其他館的業務推動。雪梨市議會透過此種訓練方式，讓員工學習成長，在不同圖書館遇到不同種人，則要處理不同問題。在館藏方面，例如當地華人較多，就有中文書典藏。
- 3. 創客用具借用：**該館提供創客用具可借回家使用（可借 3 周），但沒有特別的創客空間，達令港廣場圖書館才設有創客中心，該館有時會辦理創客活動和課程，提供孩子創作的學習經驗。
- 4. 與社區共同成長：**該館透過回饋機制，增加諮詢社區的機會，並透過舉辦活動，

如學校日，藉以讓圖書館走出社區的機會；為了宣傳圖書館的學習功能，加強為社區服務，期盼與社區有更多合作。該館雖然有很具特色的建築，但希望圖書館還是要走入社區，不能只在原地停滯。例如訪談前一天就有原住民族來訪的活動，圖書館希望能舉辦更多原住民族的活動，例如推廣回收的學習課程等，創造每個人都有雙贏（win win for everyone）的機會。

- 5.無障礙服務：**該館為了妥善服務當地社區居民，因此該館建築主體雖位於地下樓層，但有電梯提供身心障礙者、嬰兒推車都可自由進出圖書館。此外，該館為了協助視覺障礙讀者或長者，在電腦查詢區提供大字鍵盤，有相關問題也可隨時請館員協助。

八、昆士蘭州立圖書館 (State Library of Queensland) (簡稱 SLQ)

(一) 考察時間：9月15日(星期五)下午：14：30-16：30

(二) 與談人員：

1. Vicki McDonald, State Librarian and Chief Executive Officer

2. Anna Raunik, Executive Director, Content and Client Services

3. Louise Denoon, Executive Director, Public Libraries and Engagement

(三) 翻譯人員：Helen Murphy

(四) 簡介：

1. 基本資料

昆士蘭州立圖書館主要職責是研究、考察、記錄和保存昆士蘭的社會歷史。目前圖書館已有 120 多年的歷史，可追溯至 1988 年，並於 2003 至 2006 年間進行大規模翻修。圖書館位於布里斯班文化中心區內，是由現代藝術畫廊、昆士蘭州博物館和位於南岸的表演藝術中心所組成。圖書館依河流而建立，且採開放式，以為讀者、研究人員、兒童、原住民和公眾提供包容性的空間，並運用相關空間與民眾進行互動，例如：在原住民空間的戶外講故事區，以及解釋昆士蘭州原住民的歷史文化。SLQ 有 387 名全職員工，其薪資由政府支付約 2500-3000 萬美元。

SLQ 會提供經費給地方的公共圖書館，其與地方公共圖書館類似於合作夥伴，除提供經費之外，亦辦理專業發展和培訓的業務，這對於小型圖書館沒有圖書專業人員尤其重要。有 320 個地方圖書館，而從大型圖書館到偏遠地區的小型圖書館，有其各種不同的需求，SLQ 就扮演著帶領者角色，提供資源服務。在新冠疫情結束後，SLQ 鼓勵民眾多善用圖書館資源，並以行動支持當地圖書館配合“*What’s on*”計畫。SLQ 所訂定 2023-2027 策略計畫內，把 5 年中程計畫敘寫清楚，包括願景、目的、任務、策略和經費來源（如附錄 2），其願景「一個具有影響力的圖書館，透過知識、說故事和創造力啟發和聯繫人們」。主要目的「州立圖書館蒐集並保存昆士蘭州的文化和文獻記憶，為人們提供資訊的途徑，促進知識和學習。我們與地方政府合作，發揮公共圖書館和原住民知識中心的潛力」。

此外，圖書館利用部分空間來出租給民眾、企業或學校，以籌募經費，例如：用於婚禮和其他活動，每年可籌募約 300 萬美元。圖書館內也設有商店和咖啡館。有一個展覽館，每年舉辦 2 至 3 場展覽，現階段與昆士蘭大學聯合舉辦關於未來建築設計的展覽，展覽設計和策展都由圖書館工作人員完成。也有一個 300 個座位的禮堂，可舉辦演講、研討會和其他大型活動。有一個提供 8 歲以下兒童使用

空間，每週接待 1000 人，有 2 名工作人員，專門為兒童和家庭提供的空間，也是開展學校假期計劃的場域。整個儲藏庫佔地有 2 層樓，主要是儲存大量實體文件、書籍、照片等。

2. 空間設計



昆士蘭州立圖書館



圖書館的現代藝術畫廊



戶外大型看板呈現 SLQ 的意象



參訪人員與 SLQ 館長 Vicki McDonald 等執行長進行對話



挑高5層樓高室內空間



彈性可靈活運用的空間



挑高閱讀空間，採光充沛



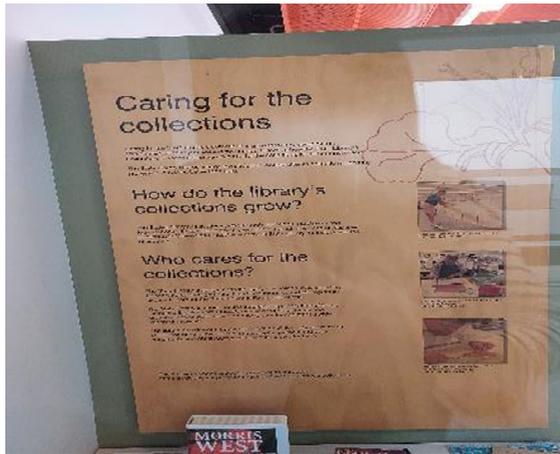
圖書儲藏空間



原住民文物專區



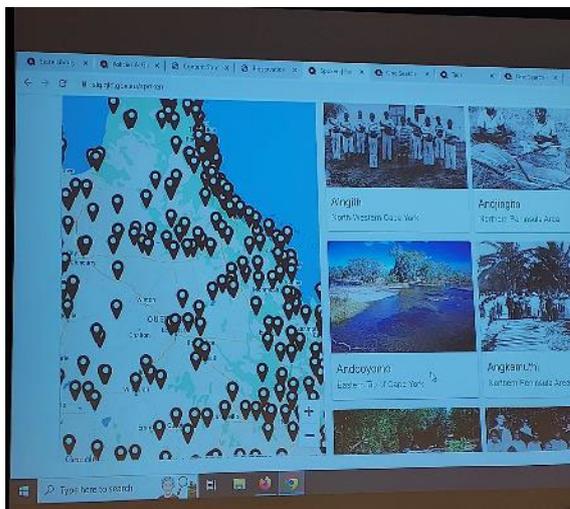
與昆士蘭大學聯合舉辦關於未來建築設計展覽



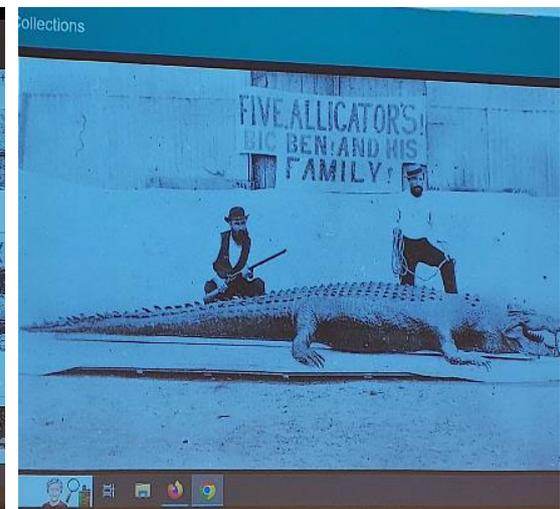
徵集和蒐集文獻的公告



文獻資料數位化區



多元的原住民語言文獻數位化



從 SLQ 網站資料庫中有保存古老鱷魚圖片

(五) 訪談重點：

1. **文件檔案數位化**：從相關文檔中顯示 SLQ 如何做出相關內容的決策以及如何管理館藏，例如，就文物保存政策，SLQ 使用 Rosetta 軟體進行數位化管理，即將實體資源和數位資源合併到一份文件中。
2. **數位化資源**：包括照片、手稿、影片（總計 400 TB）。SLQ 目前正在優先將類比數據轉化為數位化數據，但這需要時間。SLQ 對大多數資源進行數位化，但對於報紙數位化是由該領域的專家在圖書館之外完成的。由於實體資源數量龐大，且無法將館藏中所有內容數位化，因此 SLQ 現階段則專注於將特殊展覽和活動所需資源進行數位化。讀者可以根據關鍵詞在線上搜尋數位資源，也可以搜尋特定館藏。當讀者找到圖像時，可以免費下載該圖像（除非仍然有受版權保護，在這種情況下讀者需要先聯繫館員）。此不僅節省圖書館員協尋的時間，讀者也可以自己下載圖像而無需館員的協助。當讀者下載照片

時需要填寫調查表，這是圖書館員取得查找或使用照片或蒐集照片本身資訊的重要方法。

3. **語言政策**：隨著對原住民語言的認識不斷增強，SLQ 必須在圖書館館藏中找到這些語言，因為文獻中有關原住民語言不一定容易找到。目前只有 3、4 種原住民語言在蓬勃發展，然而仍有近 145 種原住民語言正在「沉睡」（未被發覺）。因此，挖掘、蒐集和典藏原住民語言的工作是非常重要的。當工作人員在資源中找到語言時，他們會對其進行標記，並創建單字詞列表，就是不同原住民語言的單字詞列表，作為開放資料庫以提供讀者下載。而讀者可以透過多種方式來存取館藏資源，例如：讀者可以搜索單字詞列表，或者單擊地圖，即可找出該地方使用的語言，或者單擊標籤（由圖書館員創建），或按國家代碼搜索，即可查找到該語言可用資源。許多語言資源是歐洲人所創建的歷史資源，但當今圖書館越來越傾向於創建現代原住民語言記錄資源，以供收藏，並創建這些語言資源的展覽，例如：「口語」就是他們創建的虛擬展覽。
4. **預算來源**：SLQ 經費有 90% 來自政府，10% 來自捐贈。年度預算超過 9000 萬美元，其中 3000 萬美元用於公共圖書館。SLQ 設立基金會，其功能是為了圖書館籌募資金。該基金會籌募資金主要係為支持保育工作、寫作和閱讀、原住民作家和編輯等計畫。人們可以透過不同的方式進行捐贈，有些捐贈者與圖書館有長期合作關係，而有些捐贈者則參加群眾捐贈活動。這是重要的年度活動，當捐贈者捐贈 150 美元，圖書館員將提出計畫構想，並由捐贈者投票選出他們認為最好的計畫。
5. **閱讀平等**：SLQ 協調與當地政府合作實施「First Five Together program」，並由 320 家公共圖書館全力開展的計畫。這是昆士蘭為 0-5 歲兒童提供堅實的早期識字基礎，也是對兒童前 1,000 天學習的重要神經科學研究。透過圖書館支持每個孩子每天唱歌、玩耍、閱讀等，以提高兒童的學習和發展。因此，圖書館和原住民知識中心在昆士蘭州形成一個龐大現有網絡，連接到每個社區。這些組織是免費活動和家庭資源的主要提供者，並提供一系列服務，以支持兒童的識字能力發展、培養閱讀興趣和培養對學習的熱愛。
6. **身心障礙者**：SLQ 承認當身心障礙者進入圖書館可能會面臨一些障礙。例如，要提供給身心障礙者相關輔助服務和設備，以及提供多種語言的音訊選項和資源。SLQ 已與身心障礙者部門合作以適時提供設備和服務，但不是全部公共圖書館皆如此。

九、布里斯本廣場圖書館 (Brisbane Square Library)

(一) 考察時間：9月16日(星期六)上午：10：00-12：00

(二) 與談人員：**Caroline Dunk, Manager and Leader**

Leah, City librarian

(三) 翻譯人員：**Helen Murphy**

(四) 簡介

1.基本資料

布里斯本是澳洲第三大城市，中心城區包括布里斯本市、南岸和毅力谷。市政府致力建立一個熱情、包容、開放的城市中心。布里斯本廣場是澳洲昆士蘭州布里斯本的一棟高層建築，共有 38 層，高達 151 公尺，主要用途是辦公空間，較低樓層出租給零售商，設有 350 個車位的停車場。重要承租戶為布里斯班市政府（1-23 層）和澳洲退休信託基金（24-37 層），其位於威廉街、喬治街、皇后街和阿德萊德街為界的街區。

布里斯本市政府治理轄下 33 個圖書館（總計 130 萬件圖書和資料，只要是會員都可以在任何一家圖書館借閱和返還），布里斯本廣場圖書館為其中一個城市中心館。其與河對岸具學術性的昆士蘭州立圖書館不同，布里斯本廣場圖書館獨特設計和充滿活力的藍色和黃色立方體外觀，在城市天際線的柔和色調中脫穎而出，是當代具有充滿活力的代表。走進圖書館的入口，看見明亮的室內空間舒適地分佈在三個大樓層，是適合與家人閱讀的溫馨地方。圖書館擁有各種設施和服務，各種活動和展示，並提供輪椅使用和通行，可租用社區會議室、小廚房，以及新聞、雜誌和兒童休息室。

布里斯本廣場圖書館擁有超過 11 萬件館藏品。圖書館內一排排的書籍和參考資料、有很多的電腦和快速 WIFI 之外，還有免費觀看現場新聞和體育廣播、聽 CD 和觀看 DVD 的設施。這些區域都很寬敞、舒適、乾淨、搭配低矮的墊子、凳子和座椅。安靜、設備齊全的學習室可作為小組會議使用，任何需要的人都可以預訂兩小時。想休息時可以俯瞰圖書館牆壁邊緣下方的河流和南岸。還有大字書區和青年閱讀專區等。圖書館每週都有常設性活動，例如：幼兒時間、童謠和講故事，有時配合學校假期期間舉辦的精彩手工和活動。同時彙集多元語言書籍，例如：波斯尼亞語、保加利亞語、克羅埃西亞語、印尼語、波蘭語、俄語、塞爾維亞語、泰米爾語、泰語和中文等 16 種語言。

2. 空間設計



座落威廉街、喬治街、皇后街和阿德萊德街為界的街區



在多元語言牆的圖書館入口處與 Caroline Dunk 和 Leah 合影



16 種語言文本陳列區



專屬的 Children's Lounge



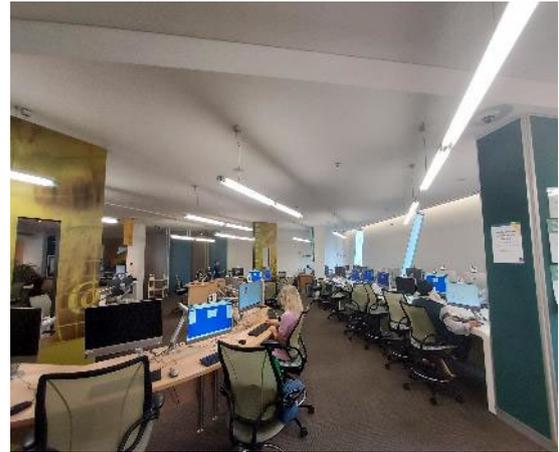
休閒用的視廳區



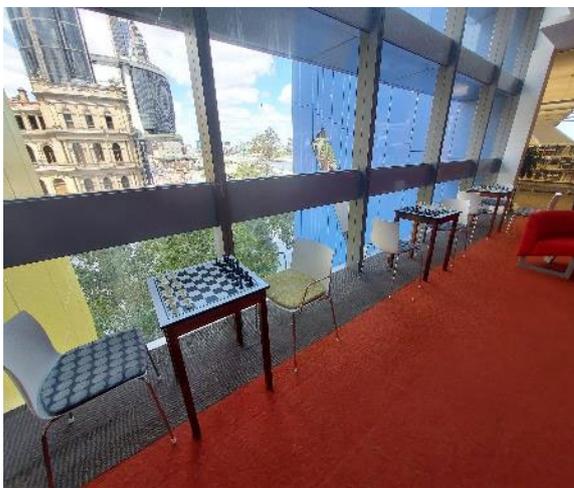
閱讀角落俯看玻璃窗外的藍天白雲



專屬青年的閱讀專區



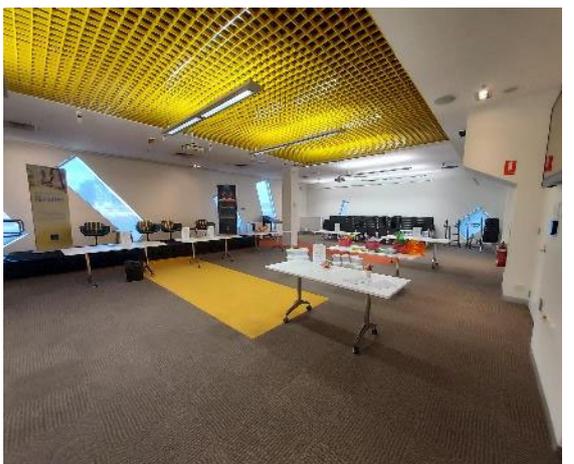
電腦查詢區



設置西洋棋專區提供民眾使用



設置有大字體書籍專區，服務需求閱讀大字體讀者



Family STEM 專區



布里斯本城市的景觀圖 -Reddy Arts Textile Group

(五) 訪談重點：

- 1. 優質服務的重要性：**圖書館人員認為優質服務是圖書館最重要的核心，因為民眾是首要服務對象。布里斯本有 33 個圖書館，就是要為大量人口提供服務，每個圖書館都以特定社區為中心，所以需要了解社區情形，以及與當地社區組織和團體合作，以便更好地了解其社區並提供適合該社區的服務。例如：西區是布里斯本一個快速發展和變化的郊區，其人口結構與二十年前截然不同，因此圖書館需要了解這些變化，才能有效地為該社區提供服務。而每個圖書館在專案運作後會使用調查問卷來評估專案成功與否，以獲得民眾的回饋。
- 2. 實體空間運用：**圖書館所在大樓還設有布里斯班市政府和許多其他企業的辦公單位。圖書館內為兒童、青少年、研究人員和其他人設有獨立的區域。他們還有單獨的房間可以使用，以及圖書館辦理相關活動時（如作者講座、語言小組等）大空間。
- 3. 身心障礙的服務：**為身心障礙者提供無障礙設施是圖書館努力的方向，因為提供身心障礙的管道可分為數位化資源和實體空間。在實體空間部分，圖書館在規劃和佈局時，會考量各種家具（例如嬰兒車、輪椅、助行器等）在空間使用上的需求。但是，一些較舊的圖書館在提供實體空間會有很大問題，而這也與社區的關係非常重要。例如：西區圖書館很小，而且沒有輪椅通道，圖書館就需要與 NDIS（國家殘障保險計畫）聯絡，以討論和設計符合身心障礙者的需求。服務櫃檯也會為特定需求的使用者提供資訊。此外，圖書館也歡迎無家可歸的民眾，因為圖書館員有接受特殊訓練來應對無家可歸的使用者。例如：如果無家可歸的使用者身體不適（例如，需要救護車或社區服務），圖書館員可以為他們呼叫服務，不排除任何需要服務的人。無家可歸的使用者可以在圖書館睡覺，圖書館員不會叫醒他們。他們甚至為無家可歸的使用者提供不需要地址的特殊會員服務。
- 4. 兒童和老年人服務管道：**圖書館考慮的不是老年人專屬區域，而是老年人如何使用圖書館空間，以及他們的需求是什麼。例如：老年人希望在圖書館使用單獨房間進行各種俱樂部和團體活動。而大多數圖書館都有專門的兒童區域，有不同的照明和適合年齡的家具，如帶輪子儲物箱、互動隧道等。就像 Zillmere 圖書館等最近進行翻修，在空間規劃上設有一個以自然為主題的兒童區環境，有樹木和花卉設計。這些空間專門提供兒童的活動，例如幼兒時間和「First Five Together program」。
- 5. 推動方案/計畫：**「First Five Together program」是圖書館現階段的首要任務。

而 Tech Connect 是提高使用者的數位素養技能的重要計劃。讓青少年、創意人士和年輕媽媽可以透過編碼、播客和 CANVA 技能等課程來提高數位素養技能。此外，因布里斯本有大量移民人口，圖書館開設的英語會話小組非常受歡迎。對新演講者來說是有好處的，因為它們是小組而不是班級，可以提供輕鬆舒適的氛圍來支持學習，也使移民者能夠與他人建立關係。這些是圖書館為滿足當地社區民眾需求，並與當地語言學校合作所提供服務的很好案例。而“ What’s On” 是圖書館每月的活動時間表，以小冊子形式發布，可在圖書館、線上和圖書館 APP 上取得。

十、徹姆賽德圖書館 (Chermside Library)

(一) 考察時間：9月16日(星期六)下午：14：30-16：30

(二) 與談人員：**Danielle, staff of Chermside library**

(三) 翻譯人員：**Helen Murphy**

(四) 簡介

1.基本資料

徹姆賽德圖書館是由布里斯本市政府所治理 33 個圖書館之一，其位處於北部地區商務中心的社區裡，以為社區提供便利圖書資源。這棟建築是布里斯本市政府的財產，在 8 年前重新裝修過，在空間規劃設計呈現寬敞又明亮的美學設計。整體空間規畫，包括會議室、電腦、現場咖啡館、廁所和更衣設施、地下停車場，還有大量的書籍。圖書館空間足夠提供輪椅通行，並設有可供出租的社區會議室，以及小廚房，並擁有義大利語和中文等相關藏書。

圖書館目前有 16 名工作人員，其包含需要在北方 7 個圖書館輪調的彈性工作人員。圖書館有一個專門 Tech Connect 空間，作為電腦教學課程區域，也設有老年人空間、兒童區、創客空間、媒體轉換中心和自修室。兒童區設有多個區域，可提供兒童舒適閱讀，在空間規畫和色彩搭配上，無論在視覺、區域配置和美感設計的運用上都有令人驚艷。

徹姆賽德圖書館為執行昆士蘭州立圖書館推動「First Five Together program」，每週設計活動以吸引社區居民帶孩子入館參加活動，如：STEAM 故事時間就是透過一本有趣且鼓舞人心的圖畫書來挑戰思維和解決問題的能力。希望孩子在讀完故事後，孩子們願意繼續透過實作活動來探索科學、技術、工程、藝術和數學概念。而「Writing Friday is a free」是一個由志工主導的免費活動，適合不同級別的作家，提供有興趣社區居民參加。因此，可知徹姆賽德圖書館位處於社區中心，其需要透過提供不同項目和空間來服務社區，而不僅僅是專注於借閱書籍管理工作。

2. 空間設計



新書展示區和詢問櫃檯



複合式的咖啡區和報章雜誌區



圖書館天花板彩繪和整體空間規劃



寬敞明亮的閱讀區



kittyhawk kids campout 親子共讀區



Quiet space 自修區



與 Danielle 館員在圖書館入口處合影 提供讀者和學生創作的 Maker Space

(五) 訪談重點

- 1. 優質服務：**圖書館依據當地社區的人口統計資料來提供計劃和辦理活動。例如：分別為老年人和兒童提供許多服務計畫。就像兒童計畫有幼兒時間、青少年手做、兒童週末計畫、學校假期活動等，以及培育繪畫和寫作的藝術家計畫。而「First Five Together program」是執行州立圖書館的計畫，主要透過閱讀、唱歌、說話和玩耍來幫助兒童學習，也幫助父母提高兒童的學習能力。圖書館員以不同的方式呈現和解釋這個計畫的資訊。在兒童區展示這個計畫可以讓圖書館員、家長和孩子都感到放鬆和舒適。而老年人計畫則包括茶會和問答小組，以及電影問答活動。每一個計畫都是以社群為基礎，在專案完成後填寫調查，他們的回饋可能會影響圖書館後續提供活動的類型。
- 2. 預算來源：**圖書館經費大部分來自昆士蘭州立圖書館，以及小部分來地方議會的經費，該館將這些經費作為購書、辦理活動、工作坊和社區語言學習的用途。
- 3. 閱讀平等：**為服務因聽力和視力不佳的讀者，圖書館會提供大字體的書籍，以及有聲書收藏和下載服務，也會提供 Daisy 播放器和電腦設備。圖書館員都接受過培訓，可以處理需要特殊電腦協助的有學習障礙的讀者。而對於識字不足的成年人提供可閱讀有聲讀物，並為神經多樣化的讀者，如：患有多動症等讀者，提供多樣化的服務。
- 4. 弱勢群體：**圖書館為社區所有人以及無家可歸者等弱勢群體提供免費服務和安全空間。圖書館員是經過培訓，可以在需要時將這些使用者與理事會，或其他社區服務連結起來。這些包括對無家可歸者的支持、家庭暴力服務或為寄養兒童提供借書卡等。

肆、綜合心得感想與建議

一、綜合心得感想

(一) 語言的文獻典藏和數位保存

州立圖書館在語言文獻典藏和數位保存，因為經費充分較多寬廣蒐集文獻和轉化為數位方式進行保存，例如：昆士蘭州立圖書館對於原住民的相關文獻，即透過網路數位保存，從圖書館網站顯示，專屬原住民語言文獻區可看到不同原住民數位化典藏，而持續挖掘、蒐集和典藏是圖書館的重要任務。在語言文獻蒐集部分，布里斯本廣場圖書館即蒐集近 16 種語言實體書籍可提供讀者借閱；而徹姆賽德圖書館則蒐集當地社區民眾的語言圖書，例如：義大利語和中文藏書等。

此外，馬里克維爾圖書館認為要和當地原住民族溝通，要有長期合作和活動的機制。在該館對於原住民族的獨特規劃上，例如某本書的作者是原住民族，會在該書上標示出原住民族作者，給讀者辨識是原住民族的作家，提供給原住民族學習該母語，或是給有興趣讀者的閱讀機會。

基於，語言文獻典藏和數位保存所需費用較高，地方公共圖書館較少做數位化保存工作，大多由州立圖書館透過網站，將值得保存實體文獻（如：語言、報紙等）轉化數位化加以典藏及保存，而在使用方面，新南威爾斯州立圖書館，提供豐富多元化的數位資源及線上活動，因新冠肺炎疫情影響，電子書的借閱提高了 5%，亦順應後疫情時代實體轉為線上的趨勢。至於語言文獻蒐集部分，基於雪梨和布里斯本是聚集不同族群的城市，不同區域公共圖書館會蒐集當地社區族群的語言資源，以服務當地社區的所需求。

(二) 閱讀平權政策的落實

從參訪澳洲雪梨和布里斯本的標竿圖書館看到，無論是州立圖書館或是地方公共圖書館都非常重視親子共讀和幼兒的識字能力，每一個圖書館（UTS 除外）都設置親子共讀區，而新南威爾斯州立圖書館則於 2022 年設置專屬兒童圖書館，並保留原有親子共讀區。每一個圖書館的親子共讀區都具有特色，有採開放空間，有的採專屬式空間。更重要的是，在昆士蘭州立圖書館結合地方 320 公共圖書館為 0-5 歲兒童「First Five Together program」，透過此方案讓孩子可以在圖書館每天開心唱歌、玩耍、閱讀等來提升兒童識字能力、閱讀興趣、以及對學習的熱愛，進而促進其語言發展和文學素養。

在身心障礙者和弱勢族群（如：無家可歸者等）部分，州立圖書館會辦理研討會和培訓館員計畫，除探討重要圖書館議題之外，更培訓館員在面對不同進館者的需求時可協助尋求其他資源管道支持，或設有大字書籍區、電腦大字鍵盤、

可供輪椅通行等服務。

馬里克維爾圖書館也重視一般民眾知的權益，州政府推行相關的文化法案，但該館不會受州政府政策的不利影響，亦不受政治力的介入。事實上，該館擁有採購圖書的權利，為了符合民眾學習需求，不會有不能禁止採購的圖書。

（三）圖書館與社區合作策略

為提供當地社區服務資源，布里斯本的公共圖書館每月公告所要辦理活動，像「what's on」即明確告訴社區民眾當月圖書館有那些活動。而所呈現的主題展覽也是讓當地社區民眾了解不同文化。例如：班克斯鎮圖書館及知識中心在一樓處展示「烏克蘭文物展」、布里斯本廣場圖書館展示「不織布玩偶」等。

在參訪標竿圖書館中，有些圖書館就像學校圖書館，學生會利用圖書館的研究室和會議室進行研討。例如：伍拉赫拉德寶灣圖書館就很受當地社區高中學生的喜愛。而綠色廣場圖書館每週都會辦理主題活動，所有活動內容都由館員自行設計，也深受社區民眾帶著孩子共同參與。

此外，班克斯鎮圖書館及知識中心重視與社區發展與合作的機會，該區因多元族群居住，如何讓不同族群背景的居民溝通是一大挑戰，因此透過各式調查、雙語館員、諮詢會議等溝通方式，了解居民意見，提供符合當地居民的學習服務與館藏。也希望藉由該館具有知識中心的定位，協助提升當地居民的知識水準，例如辦理藝術課程、讀書會、手做課程、澳洲公民測驗、線上及實體英語課程、免費的課後輔導、越南語的科技學習課程等，以提供民眾相關學習知能、尋找工作及各種資訊的知識中心。

（四）圖書館的經費及籌措方式

無論是新南威爾斯州立圖書館或昆士蘭州立圖書館的經費 90%都是來自州立政府的經費挹注，10%來自募款和透過出租場地所得。州立圖書館會挹注經費給地方公共圖書館辦理相關方案或計畫，例如：「First Five Together program」。地方政府也會挹注經費給圖書館購買書籍和辦理親子、科學等相關活動。

州立圖書館場地出租所得和募款所得則由基金會統籌處理，有些經費依民眾捐贈指定項目處理，有些則運用在大型的展覽，如：昆士蘭州立圖書館；而新南威爾斯州立圖書館則將經費運用在展覽活動，以提升民眾的藝文素養。

雪梨市的綠色廣場圖書館在地面獨棟建築，大多提供給民眾的租借空間，其中一間空間還可進行樂器演奏的特別空間設計，還可藉鋼琴、吉他等樂器，提供各式學習的機會，也作為增加圖書館的收入來源之一。

（五）特色圖書館空間設計

新南威爾斯州立圖書館是由二棟建築所構成，昆士蘭州立圖書館由三棟建築物所組成，在外觀上各有其不同特色，如：新南威爾斯州立圖書館偏向古典和現代風格，昆士蘭州立圖書館偏向當代文藝風格，而在內部空間規畫上，挑高式閱讀空間、充分採光和專屬特色主題或展覽區域，都具有其特色。

在地方公共圖書館部分，結合當地社區資源，如：Woollahra Double Bay 圖書館、達令港廣場圖書館、布里斯本廣場圖書館都是設立當地商業大樓 1-3 樓，係屬小而美圖書館。班克斯鎮圖書館及知識中心、馬里克維爾圖書館、綠色廣場圖書館、徹姆賽德圖書館則為獨棟建築，這四個圖書館在外觀設計上，具有獨特風格。例如：就像伍拉赫拉德寶灣圖書館以植栽綠化特色的概念設計，與商場共構的特色，使民眾走進市區，也走進圖書館；馬里克維爾圖書館與當地建商合作，採互利方式，並善用舊醫院結構體，以及自然採光、環境永續、節能等要件，有效運用每一空間設計，設計出令人願意親近的閱讀環境；綠色廣場圖書館運用地下區域規劃其不同其他圖書館的風貌，也成為雪梨當地另一個打卡的景點。這些地方公共圖書館運用挑高與大量採光，讓讀者可以欣賞戶外視野和享受室內空間的舒適之外，更可以從空間佈局和視覺美學中，體驗美感生活。

再者，班克斯鎮圖書館及知識中心不僅是融合圖書典藏及社區交流的複合式空間之外，還規劃了一個當地歷史區和家族歷史區的專區，可讓民眾查找當地過往歷史、家族、建築、大事記，該區收藏許多豐富的膠捲資料、攝影照片、報紙、文件資料等，讓民眾更為了解家族的過去，也了解當地的發展歷史，增加對當地的認同感。

（六）其他特色服務措施

達令港廣場圖書館內設有一間小型 Marker Space 提供當地社區企業和商業等創意人士使用空間，採預約制，疫情期間停止對外使用，參訪期間仍暫停借用。綠色廣場圖書館則將創客設備作為包裝套件提供社區民眾借閱，自行組裝創作。布里斯本廣場圖書館和徹姆賽德圖書館則提供 Mark Space 提供民眾借用使用。

其次，班克斯鎮圖書館及知識中心在疫情期間強化宣導計畫，透過圖書館日，館員親自駕著精心製作的閃亮書車到學校，吸引學生、師生家長目光，類似像行動圖書館的概念，提升孩子重回圖書館的機會，喜愛閱讀、持續學習的機會。班克斯鎮圖書館與知識中心提供行動受限民眾的免費接送服務（We Transport with Care），為了讓行動不便的高齡者走入社區，結交新朋友，提升社交生活，申請後可將長者由家中接送到班克斯鎮圖書館與知識中心該區的 9 個圖書館服務。

此外，州政府為提供民眾對原住民的權利主張，在公共圖書館入口處大多會擺設原住民相關的主張訴求資訊，以讓社區民眾充分了解原住民的訴求，以保障原住民的權利。伍拉赫拉德寶灣圖書館、布里斯本廣場圖書館等圖書館在館內設置自動販賣機服務，主要考量讀者可能因飢餓和口渴等因素所提供的服務，因為有外包清潔人員可進行環境打掃，其費用由議會編列預算支應。大部分圖書館則在入口處旁邊有複合式咖啡廳，提供民眾用餐和休息的場所。

二、建議

（一）強化語言文獻典藏與數位保存

澳洲標竿圖書館重視在地的語言資料、各領域資料包括圖書、非書資源的文獻收藏。目前我國也依據《國家語言發展法》規劃 111-115 年《國家語言整體發展方案》，持續保存、蒐集本國語言資料；國立圖書館透過數位保存，期完整典藏資料並完善數位資源服務，強化國內圖書館館藏研究與應用。

（二）加強閱讀平權政策之落實

澳洲標竿圖書館重視嬰幼兒、身心障礙族群、弱勢族群的閱讀服務。建議國內圖書館持續落實分齡分眾服務，透過「嬰幼兒閱讀推廣計畫」及「多元閱讀推廣計畫」等，協助家長從孩子幼兒時期培養閱讀習慣養成，透過圖書館獲取新知；透過補助各地方政府所轄公共圖書館，豐富圖書館活動的多元性及本土語言閱讀的推動，兼顧各種族群需求，推動全民閱讀風氣。

（三）深化圖書館與社區合作策略

澳洲標竿圖書館以社區居民為中心，提供相關圖書專業服務。國內圖書館亦以社區居民為中心，於 65-66 年間政府曾提出「一鄉鎮一圖書館」政策，期知識得以透過普設圖書館而普及，建議各地方政府整合所轄公共圖書館及社區資源，推動公共圖書館在地社區服務，例如：地方政府辦理縣市特色閱讀活動，提出適性選書，並深化閱讀策略，發揮圖書館為終身學習機構之重要功能。

（四）改善圖書館經費與籌措方式

澳洲圖書館因其法規制度及國情，得成立基金會或進行募款活動，其所獲資金運用於推動圖書館相關活動。我國目前僅有高雄市立總-分館體系轉型為行政法人、國立臺灣圖書館為作業基金圖書館外，餘國立圖書館及縣市公共圖書館仍為公務

預算館，資金來源來自於目的事業主管機關及地方政府逐年編列，營運經費較為受限。建議地方政府重視閱讀政策及圖書館圖書資源，並依據《圖書館設立及營運標準》，寬編圖書資訊預算。公共圖書館可透過異業結盟，例如與在地企業、基金會、民間團體合作，各自發揮所長，辦理圖書館及閱讀相關活動推廣，加值公共圖書館能量。

(五) 提升圖書館空間設計

考察澳洲的標竿圖書館多為新建、改建的館舍，館舍空間呈現符合在地特色與環境永續的特色。我國中央政府近年推動建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫、公共圖書館耐震能力改善計畫以及圖書館設施設備改善計畫等，部分直轄市政府亦透過自籌經費自辦圖書館館舍的改建，建議未來相關計畫納入符合在地特色，與社區結合，並重視環境永續保護的重要概念。

(六) 規劃圖書館特色服務措施

澳洲的標竿圖書館以社區居民為中心，提供多元且符合社區居民需求的特色服務，例如 Maker Space 空間、行動圖書館、複合式空間等。目前我國公共圖書館亦與國際接軌，整合社區居民閱讀、圖書資源及休閒相關需求，將圖書館打造以社區居民為中心，符合在地且友善的閱讀學習環境，整體而言，我國圖書館軟、硬體服務仍具有一定水準。

伍、結語

在此次參訪過程，讓我們印象深刻有六部分：第一、澳洲為多元文化族群，且有近百種原住民的語言別，州立圖書館對於語言書籍的蒐集和數位化典藏都逐步進行中。第二、無論是州立圖書館或地方公共圖書館，對於親子共讀或幼兒早期教育都很重視，進而設置親子共讀專區或兒童圖書館，以提供專屬圖書資源給予兒童和父母親；甚至也會因應不同需求而設置特別閱讀室來服務民眾。第三，州立圖書館成立基金會，以募款及出租場所等方式籌措財源，並自主規劃辦理展覽、專題演講和藝文活動，提供民眾終身學習的機會。第四、就身心障礙者或無家可歸者的需求，會透過已接受過培訓的館員進行協助和尋求資源。第五，州立圖書館和地方公共圖書館，無論是外部建築美觀、內在空間設計都著重在四大主軸：環境永續、美感設計、色彩運用和環保節能，這是未來補助公共圖書館時可納入參考重點之一。第六，圖書館所設置 Mark Space 區域是彈性可靈活運用的空間，其使用範圍很廣，非限制只能創客用，或提供創客包裝套件讓讀者可以借用

回家組裝，以啟發讀者的科學和手做創造的能力。

以上六大特點，可作為未來補助縣市圖書館的指標，強化圖書館在建築結構的空間規劃、美感設計和環保節能上有更多細緻的設計和創意。並可依區域所需特色設置專區，形塑該區域的特色文化，以及空間配置和靈活運用宜更具彈性，以充分運用空間，有效提高空間使用的頻率。

陸、附錄

(一) 行程表

2023年9月9日-10日(六-日)	
啟程：臺灣桃園國際機場—澳洲(雪梨) 搭乘中華航空	
2023年9月11日(一)	
時間	參訪行程和訪談重點
10:00-12:00	參訪地點：新南威爾斯州立圖書館 State Library of New South Wales 訪談重點：典藏及數位、閱讀平權、資金籌措、協作關係
12:00-14:00	午餐和車程
14:30-16:30	參訪地點：Woollahra Double Bay Library 訪談重點：閱讀平權、空間規劃、協作關係
2023年9月12日(二)	
10:00-12:00	參訪地點：班克斯鎮圖書館及知識中心 Bankstown Library and Knowledge Centre 訪談重點：閱讀平權、空間規劃、協作關係
12:00-14:00	午餐和車程
14:00-17:00	參觀費瑟戴爾野生動物園
2023年9月13日(三)	
10:00-12:00	參訪地點：馬里克維爾圖書館 Marrickville Library and Pavilion 訪談重點：閱讀平權、空間規劃、協作關係
12:00-14:00	午餐和車程
14:00-15:00	參訪地點：雪梨科技大學圖書館 UTS Library (純參訪)
15:30-16:30	參訪地點：達令港廣場圖書館 The Darling Square Library (純參訪)
2023年9月14日(四)	
10:00-12:00	參訪地點：綠色廣場圖書館 The Green Square Library 訪談重點：閱讀平權、空間規劃、環保節能、協作關係

12:00- 14:00	午餐和車程
14:00- 17:00	參觀雪梨歌劇院
2023年9月15日(四)	
搭機：雪梨---布里斯本	
14:30- 16:30	參訪地點：昆士蘭州立圖書館 State Library of Queensland 訪談重點：典藏及數位、閱讀平權、資金籌措、協作關係
2023年9月16日(五)	
10:00- 12:00	參訪地點：布里斯本廣場圖書館 Brisbane Square Library 訪談重點：閱讀平權、空間規劃、協作關係
12:00- 14:00	午餐和車程
14:30- 16:00	參訪地點：徹姆賽德圖書館 Chermside Library 訪談重點：閱讀平權、空間規劃、協作關係、其他
2023年9月17日(六)	
返程：澳洲(布里斯本)——臺灣 搭機中華航空	

(二) 策略計畫-新南威爾斯州立圖書館、昆士蘭州立圖書館

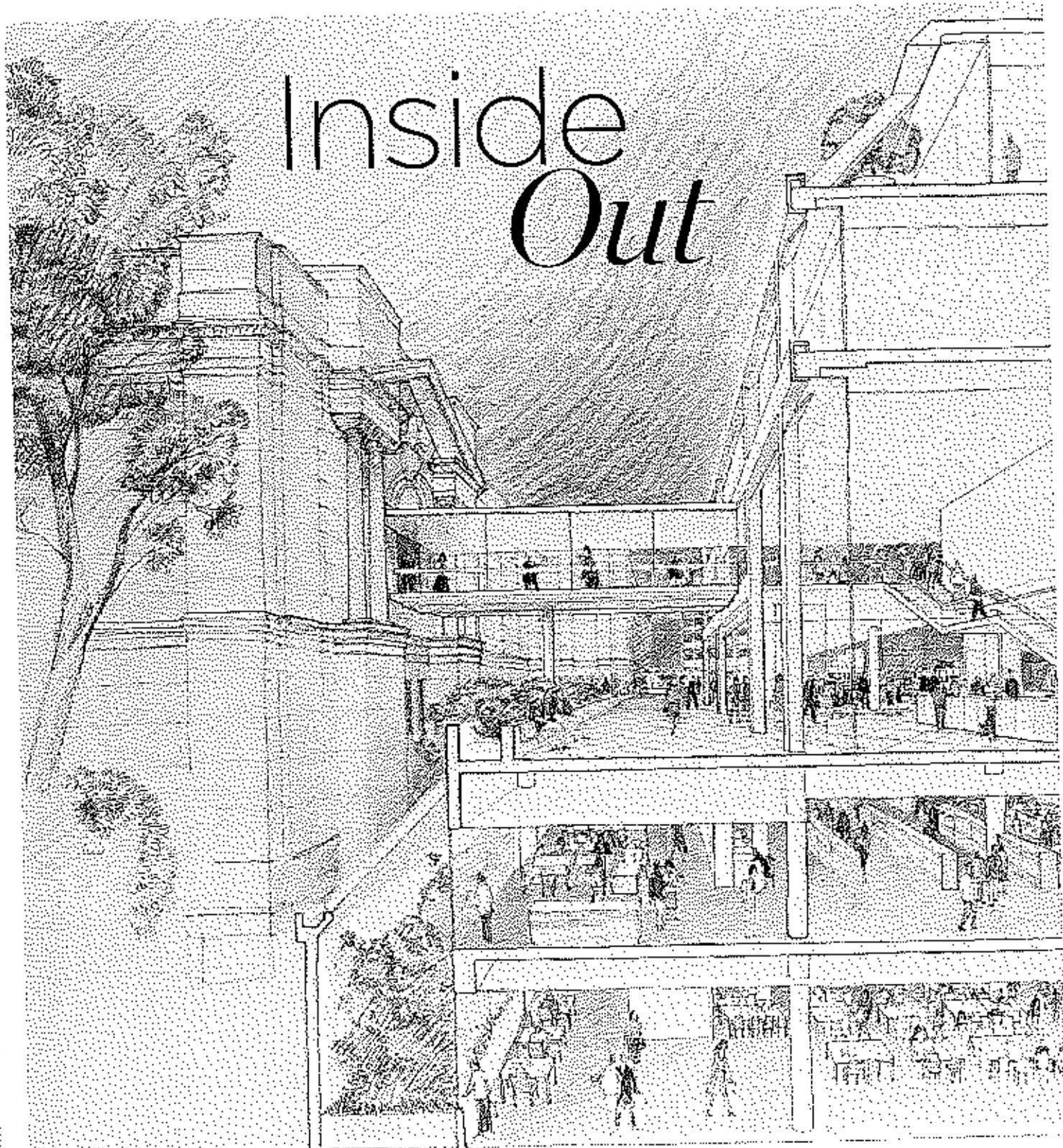
STRATEGIC PLAN

—
2019-2023



STATE LIBRARY®
NEW SOUTH WALES

Inside *Out*



Modern institutions are expected to know what they stand for and where they are headed.

Of course this is impossible. Institutions cannot think, but those of us who work in them can and must. Modern managerialists tend to call this kind of thinking 'strategic'.

The concept of a strategy is ultimately a military one. It computes some kind of plan or plans aimed at achieving difficult and desirable goals. The Spartan conquest of Athens, the Persian conquest of the Greek States, the Roman conquest of Gaul. (There are probably better, less controversial, examples but these are at least far enough away in time to make the point without causing unnecessary division.)

What we have tried to avoid at all cost in this new strategy for the Library is a bland and banal series of warm and self-congratulatory statements. After consultations with well over two hundred members of the Library staff, a remarkable consensus has emerged. It's a consensus with which I agree strongly.

The mission of the Library, the reason we work here, has been summarised in these terms:

The State Library of NSW collects and preserves materials and evidence relating to our place in the world and makes them accessible to everyone in New South Wales and beyond. The Library exists in order to support and encourage research, debate, conversation, inspiration, learning and enjoyment. We welcome all people and strive to serve them all equally well, whether they visit us in person on Macquarie Street, online, or through their local public library.

The consultation process has revealed that we agree on some specific areas where we need to improve. These areas form the strategic focus of this document, and might be organised like this:

1. We need to improve the experience of visitors and readers.
2. We need to expand our audiences both at Macquarie Street and beyond, with a special emphasis on people in Western Sydney and regional areas.
3. We need to improve our staff culture to the point where all people who work here are treated with respect, supported, and can take responsibility for what they do.

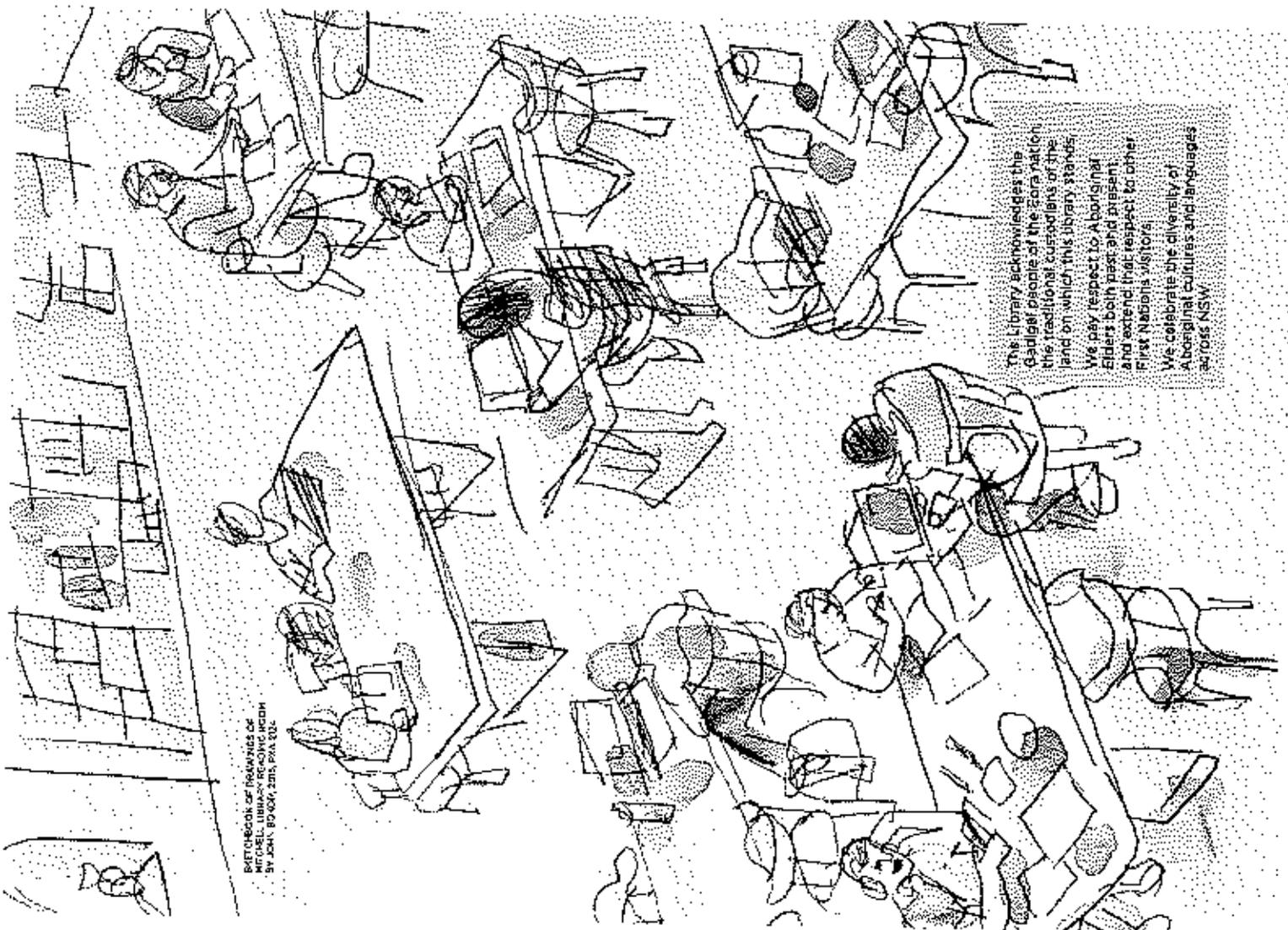
In short, our overarching strategic aim is to turn the Library inside out so that it fully faces and serves our community. This document sets out key initiatives only. Colleagues will inevitably have their own ideas about how we might best achieve these goals and are encouraged to develop them.

Support for public libraries in NSW is a core statutory obligation of the Library. A strategic review of the State Library's obligations in this area will form the subject of a separate document.

DR JOHN VALLANCE



THE STATE LIBRARIAN, SEPT-POSTCARD 2019



BETCHER OF DRAWINGS OF MICHAEL LIBRARY READING ROOM BY JOHN BOWEN, 2015, PIA 102

The Library acknowledges the Gadigal people of the Eora nation, the traditional custodians of the land on which this library stands.

We pay respect to Aboriginal Elders both past and present, and extend that respect to other First Nations visitors.

We celebrate the diversity of Aboriginal cultures and languages across NSW.

WHAT ARE WE HERE TO DO?

The State Library of NSW exists in order to collect, preserve and support access to materials that enrich people's lives

GROUNDING PRIORITIES

The Library is grounded by the following priority areas, in which we will continue to deliver and improve as we embark on new strategic directions.

COLLECT

The Library collects the documentary heritage — in the broadest possible sense — of people and communities in the ever-changing state of New South Wales. Printed books are at the heart of the collection, but the Library goes beyond this. This involves acquiring the state's published material, government publications and selected unpublished material including pictures, maps, manuscripts and photographs. Equally, we collect a range of material to meet the needs of people throughout New South Wales, often in partnership with public libraries.

As an increasing proportion of original material and publications is in digital form, we are expanding our capacity to collect electronically. Our ability to collect websites, social media, digital publications, and unpublished born-digital formats is continually evolving.

We aim to collect the work of individuals and communities that are underrepresented in the collection. This includes the perspectives of Indigenous Australians. An additional emphasis is on people within culturally and linguistically diverse communities.

We collect material of contemporary relevance so that today's world is well-documented for future research and inquiry.

PRESERVE

We preserve the material in our collections to ensure its security and accessibility for future generations. This is achieved through best-practice storage and handling, digitisation, and conservation. As part of our commitment to preserve and protect collection material, we invest in the best possible conservation facilities.

Digital assets are stored sustainably with sufficient growth capacity. As much of our physical collection as possible is securely stored onsite. We aim to partner with other collecting institutions to find collaborative and efficient future storage strategies.

ACCESS

For the Library to achieve its mission — to support and encourage research, debate, conversation, inspiration, learning and enjoyment — people need to be aware of, and understand how they can access what we have to offer. Above all, we aim for our collections, services and programs to be readily accessible and used.

We provide access to our collections through arrangement and description, reading room services, digitisation, digital platforms, interlibrary and exhibition loans, fellowships and residencies, exhibitions, learning services and public programs, featuring our collections and other content, are presented onsite and throughout the state.

We support access which informs culture, language and history revitalisation for Indigenous communities in New South Wales. We engage with multicultural communities to support access to materials that are representative of their lives and languages.

Access to Library spaces is provided for people to think, meet and work freely.





IN THE FEELING OF THE LIBRARY
BY PAUL VELLA / GETTY IMAGES

PUBLIC LIBRARIES

Public libraries form a major statutory focus for the Library under the terms of the *Library Act 1999*. We partner with public libraries to support and improve their services for the people of New South Wales. This includes the administration of government funding and providing advice relating to building design, collections, internet connectivity, community programs, and the development of standards and guidelines. We work with the public library network to share collections of community language material, electronic content, and materials in formats accessible to people with disability.

ORGANISATIONAL SUPPORT

The Library's work is supported by recruitment processes and employment practices which ensure we have highly skilled staff who are supported by quality learning and development programs. We coordinate and work with our volunteers, who provide us with impartial assistance. We ensure compliance with financial and legislative obligations, manage assets and risk, and structure budgets to ensure the best possible results from our allocated resources. Revenue is generated to support our work through internal activities such as retail, venue hire, and public programs. Our Foundation partners with benefactors, family foundations and corporate groups through a diversified and sustainable fundraising program.

The Library uses digital technologies to support and expand our services to readers and visitors. Our digital systems, practices, and skills are in constant development. We actively collaborate and experiment with new digital technologies to benefit our readers, visitors and staff.

Our physical and digital infrastructure is maintained to be safe, reliable and secure. New spaces and facilities are built in order to support projects and initiatives.

The Library's corporate records are organised, maintained and made accessible to staff to inform our work and decision-making.

We collaborate with external organisations and professional bodies to strengthen the broader role of libraries within society.

WHERE IS THE LIBRARY HEADED?

A library where you don't need to fit in to belong

STRATEGIC PRIORITIES

As part of our overarching aim to turn the Library inside out, our strategic priorities are focused on the needs of the public. Rather than asking our readers and visitors to fit in, by understanding how we work, we want to understand how they work, and reshape our vision of becoming a library where you don't need to fit in to belong. This sense of belonging extends to our staff, who can take full ownership of their work and contribute freely.

PUT THE READER AND VISITOR FIRST

We aim to put readers and visitors at the centre of everything we do.

When people visit our Library or their public library, through blended onsite and online experiences, we want them to feel connected. They will experience positive first points of contact, and be guided towards what they are looking for, or towards offerings of which they are not yet aware.

Key initiatives:

- Establish a welcoming front-of-house presence with knowledgeable and friendly staff in open and inviting entrance spaces
- Improve the online search experience for our readers and visitors
- Make it easier to navigate the Library both physically and online
- Engage with our readers and visitors to find ways of improving our services
- Reduce barriers to entering Library spaces and increase seating capacity for readers
- Improve ways of connecting our services and programs with the interests of readers and visitors
- Make better use of the space outside the library
- Improve the capacity of public libraries to meet community needs

Markers of success:

- Growth in onsite and online visitation
- Increased satisfaction with the visitor experience
- Increased visitor engagement
- Increased satisfaction with responsiveness to visitor feedback

EXPAND OUR AUDIENCES

We aim to reach new audiences.

The library is increasingly well-connected with academics, family and local historians, learned societies, schools and universities. From this central foundation we aim to diversify our audiences and become a more responsive and relevant institution.

Specifically, we aim to reach young audiences, culturally diverse audiences, Indigenous communities, and people who are not yet aware of what the Library can offer them.

Key initiatives:

- Develop our collection to be representative of the cultural diversity of communities in New South Wales
- Develop our exhibitions, publications, public programs, and specialist services for readers, to reach the widest possible audiences
- Create new spaces and services for children and young adults
- Ensure adequate acknowledgment of Traditional Owners
- Support digital platforms for Indigenous communities, public libraries and collecting organisations to manage and support access to their own collection material
- Work to make our collections discoverable on an increasingly wide range of platforms
- Partner with new patrons and donors to fund targeted initiatives in the Library
- Provide access to materials, exhibitions and public programs that serve the needs of people in New South Wales outside Sydney
- Enable Indigenous voices in collections, exhibitions and public programs



Markers of success:

- Continued growth of collecting in communal languages and accessible formats in addition to collection development in traditional areas of strength
- Increased variety of public programs and exhibitions developed to attract expanded audiences
- Increased number of new donors, Library friends and readers
- Growth in visitation to dedicated spaces for children and young adults

STAFF CULTURE

We aim to work in an environment where all staff are free to express ideas and are connected by a common purpose.

Staff at the Library have an appetite to expand their knowledge, collaborate and take responsibility for what they do. We seek to foster a culture based on respect, support and responsibility, in which staff are comfortable to make their own contributions. We will increase our capacity to be a highly capable and self-sufficient workforce.

Key initiatives

- Improve the Library's leadership and management capability
- Develop mechanisms through which staff can propose ideas to improve the ways we work and serve the public
- Foster genuine recognition of meaningful progress towards the Library's strategic priorities
- Cultivate a workplace based on mutual respect, good faith, and understanding of people's cultures and perspectives
- Invest in staff development and capacity to undertake projects in-house
- Improve avenues for collaboration and internal communication across the organisation at all levels
- Reduce administrative burden by simplifying processes and avoiding duplication

Markers of success:

- Increased staff engagement
- Increased staff confidence in management and leadership
- Improved communication and collaboration between divisions and branches

The preparation of this document has been overseen by Yvonne Casey, Deborah Eric, Rachel Linn, and Glenn Pryde. It was approved, with minor amendments, by Library Council on 16 April 2015. It is acknowledged that the document will be reviewed annually with a major review in five years.

State Library of Queensland STRATEGIC PLAN 2023-27

OUR VISION

A library of influence, inspiring and connecting people through knowledge, storytelling and creativity

OUR PURPOSE

State Library collects and preserves Queensland's cultural and documentary memory, providing free access to information, fostering knowledge and learning. We partner with local government to realise the potential of public libraries and Indigenous Knowledge Centres.

ENDURING VALUES

Access is free and equitable. We serve people everywhere in Queensland, onsite and online
 Diversity is celebrated. We seek and share the diverse stories of Queenslanders
 First Nations peoples and their knowledge, strength and resilience are centred. We are committed to respectful processes of truth-telling
 Our workplace is safe and purposeful. We respect the expertise of our people

OBJECTIVES

Collecting memories

Sharing knowledge and stories through our collections

Enriching experiences

Empowering our audiences to be open to discovery, participation and learning

People and communities

Building enduring, collaborative engagements and partnerships

Responsive innovation

Pursuing innovative, sustainable and culturally responsive ways to work

STRATEGIES

- Intentionally collect and share a trusted record of Queensland
- Enable respectful truth-telling practices by all and support Path to Treaty, centred on culturally safe co-design with First Nations peoples
- Preserve the collection for future generations through the development of resilient and robust systems and plans
- Decolonise our collections and practices to reflect and reveal shared histories and new narratives
- Grow literacy, storytelling and lifelong learning through physical and digital experiences that enable and inspire
- Attract new audiences by celebrating and communicating compelling, innovative visitor experiences and programs
- Build inclusive digital experiences that are secure, rich and intuitive
- Prioritise easy to find and use information however people access collections, services and programs
- Advocate the value of libraries to achieve deeply local outcomes
- Embrace Brisbane 2032 by enhancing and accelerating services and programs
- Initiate and collaborate on diverse and culturally informed research to deepen knowledge
- Attract partnerships and investment to enhance service to Queenslanders
- Champion an enriching workplace which is healthy, diverse and culturally responsive
- Invest in our people to embrace the opportunities and challenges in the digital age
- Pursue sustainable, resilient and innovative environments and systems across all our work
- Deepen our agility to ensure flexibility and responsiveness to our changing world

PERFORMANCE TARGETS

- Increased additions to Queensland Memory collections **41,000**
- Increased use of collections **15,000,000**
- Increased visits to State Library onsite and online **4,750,000**
- Increased new members **40,000**
- Local Government satisfaction with State Library service delivery **80%**
- Increased online regional visits **20%**
- Overall visitor satisfaction with services and programs **95%**
- Average cost per visit **≤\$7.50**

OPERATIONAL STRATEGIES 2023-24

- Engage and amplify a process of truth-telling and healing, by enabling treaty readiness through First Peoples' stories, cultural safety of our staff and culturally safe services for all Queenslanders.
- Strengthen our offer as a cultural destination.
- Implement an audience development strategy to increase engagement with regional Queenslanders.
- Attract, retain and invest in a skilled, diverse and culturally responsive workforce.
- Increase community engagement with Queensland public libraries and Indigenous Knowledge Centres through the delivery of a marketing campaign.
- Plan and deliver fit for purpose, safe and secure digital systems.

COMMITMENT TO COMMUNITY OBJECTIVES

The State Library's objectives and strategies support the Queensland Government's objectives for the community



Good jobs: Good, secure jobs in our traditional and emerging industries. State Library is **investing in skills** by providing all Queenslanders with free access to online learning resources.



Better services: Deliver even better services right across Queensland. State Library is **connecting Queensland** through our partnership with local government to deliver public library services and Indigenous Knowledge Centres. We foster greater social inclusion through documenting and making accessible Queensland's diverse history and stories, and we build Queenslanders' digital capability. State Library is **backing our frontline services** by delivering world-class reference and information services.



Great lifestyle: Protect and enhance our Queensland lifestyle as we grow. State Library **honours and embraces our rich and ancient cultural history** by enabling truth-telling through our diverse and rich collections, community engagement and exhibitions. State Library's partnerships are **growing our regions** by enabling deeply local service provision in public libraries and Indigenous Knowledge Centres.

COMMITMENT TO CREATIVE TOGETHER

State Library's objectives and strategies align with Creative Together 2020-30: A 10-year Roadmap for arts, culture and creativity in Queensland to:

- **embrace Brisbane 2032 across Queensland** — by accelerating programs and services to enhance and build cultural experiences that celebrate what is uniquely Queensland
- **elevate First Nations arts** — by sharing and celebrating First Nations perspectives through language revitalisation, knowledge creation and truth-telling in culturally informed and respectful ways
- **activate Queensland's places and spaces** — enabling statewide access to collections and integrating rich digital experiences into programs, learning initiatives and exhibitions
- **drive social change and strengthen communities** — partnering with local government to realise the potential of libraries and Indigenous Knowledge Centres as vibrant community hubs building community resilience
- **share our stories and celebrate our storytellers** — as a memory institution intentionally seek, collect and share authentic Queensland stories, and nurture and celebrate emerging writers.

STRATEGIC OPPORTUNITIES

1. We have the opportunity to reach Queenslanders statewide due to our proven experience and capability in digital delivery
2. We have the opportunity to contribute to digital inclusion due to our proven experience in digital delivery and effective partnerships
3. We have the opportunity to make a significant contribution to Path to Treaty and truth-telling due to our diverse and rich collections, experience in community engagement and strong partnerships
4. We have the opportunity to meet and anticipate future client demand through optimising the building spaces, due to the resilience of the Millennium Library Project design and our ongoing service planning.
5. We have the opportunity to deliver transformative services through our strong partnerships and collaborations.

STRATEGIC RISKS

1. **Changing community needs and expectations, technology and learning styles** — we must meet changing client needs to sustain audience growth. We will continue to transform, innovate and deliver relevant services.
2. **ICT infrastructure and security** — we must provide trusted, reliable and secure ICT services and enable access, preservation, and delivery of digital collections. We will continue to develop strategies and capability, and prioritise funding to update ICT infrastructure
3. **Business continuity** — we must manage the impacts of disasters including COVID-19 and extreme weather events. We will continue to review and update our risk mitigation and business continuity plans
4. **Digital inclusion** — we must work to ensure Queenslanders statewide are able to access our online services and contribute to the digital economy. We will work with our partners to build digital inclusion and engagement
5. **Transformation of library collections, services and programs to meet the digital age and changing community needs** — we must ensure the community understands the value of libraries in a rapidly changing environment. We will build awareness of the role and value that libraries provide.

Queensland Government funding allocated for State Library's operations over the next three years
 2023-24: \$71,569,000 2024-25: \$72,802,000 2025-26: \$ 73,553,000

State Library respects, protects and promotes human rights in our decision-making and actions. State Library acknowledges that Aboriginal and Torres Strait Islander self-determination is a human right as enshrined in the **United Nations Declaration on the Rights of Indigenous Peoples**. The **Queensland Human Rights Act 2019** also recognises the particular significance of the right to self-determination of Aboriginal and Torres Strait Islander peoples.

State Library, in partnership with National and State Libraries Australasia and the global public library sector, supports the **United Nations 2030 Sustainable Development Goals**. This includes providing free public access to information, providing opportunities for all Queenslanders to pursue lifelong learning, and ensuring the management and access to collections and services is culturally informed and respectful.