

行政院文化建設委員會 公共圖書館生活學習功能考察計畫 成果報告 2006年12月

計畫主持人：陳昭珍
執行單位：中華民國圖書館學會



目次

第一章 緒論.....	8
第一節 出國考察目的	8
第二節 考察成員	9
第三節 考察地點	9
第四節 參訪行程	9
第二章 公共圖書館的角色與功能	11
第一節 圖書館在民眾生活中扮演的角色	11
第二節 各國公共圖書館結合生活學習功能之發展	13
第三節 台灣公共圖書館現況探討	16
第三章 參訪圖書館介紹	21
第一節 新南威爾斯州立圖書館	21
第二節 雪梨市立圖書館—Customs House Library	28
第三節 雪梨市立圖書館—Haymarket library	40
第四節 維多利亞州立圖書館	42
第五節 墨爾本市立圖書館	54
第四章 參訪心得及建議	61
第一節 心得	61
第二節 建議	64
參考文獻.....	65

圖次

圖一、新南威爾斯州立圖書館網頁.....	27
圖二、參訪團體照於CUSTOMS HOUSE LIBRARY前廣場	29
圖三、CUSTOMS HOUSE 建築物	29
圖四、CUSTOMS HOUSE LIBRARY入口	30
圖五、入口處之標示系統（紅色標示相當搶眼）	30
圖六、一樓區域標示圖.....	31
圖七、一樓挑空大廳.....	31
圖八、於玻璃地板下的雪梨市模型.....	31
圖九、一樓樓層標示（紅、白、黑）	31
圖十、新穎閱報架之一（黑色）	32
圖十一、新穎閱報架之二.....	32
圖十二、相當具特色的一樓櫃台（紅色）	32
圖十三、置於一樓之各類還書箱.....	32
圖十四、網路與書目查詢區（創新設計）	32
圖十五、閱報休閒區之一.....	32
圖十六、閱報休閒區之二.....	33
圖十七、報架區.....	33
圖十八、過期報紙區（聰明的設計兼具美觀）	33
圖十九、期刊與參考室.....	33
圖二〇、期刊室一隅.....	34
圖二一、期刊架.....	34
圖二十二、樓層標示（紅、黑、白）	34
圖二十三、深具特色之樓梯之一.....	34
圖二十四、深具特色之樓梯之二.....	35

圖二十五、深具特色之樓梯之三.....	35
圖二十六、二樓區域標示圖.....	35
圖二十七、二樓樓層標示.....	35
圖二十八、借閱櫃檯（紅色系）.....	35
圖二十九、小說區（低書架）.....	35
圖三十、小說區（像是書店的擺設）.....	36
圖三十一、小說區周邊牆上海報之一.....	36
圖三十二、小說區周邊牆上海報之二.....	36
圖三十三、視聽與社區語言區（紅白標示）.....	36
圖三十四、視聽與社區語言區.....	36
圖三五、視聽設備.....	36
圖三十六、視聽CD/DVD架.....	37
圖三十七、二樓網路與目錄查詢區.....	37
圖三十八、二樓展覽迴廊.....	37
圖三十九、三樓區域標示圖(LEVEL 2).....	38
圖四十、三樓樓層標示.....	38
圖四十一、三樓借閱與諮詢櫃檯.....	38
圖四十二、非小說書區之一.....	38
圖四十三、非小說書區之二.....	38
圖四十四、閱覽室及參考書區.....	38
圖四十五、格調典雅的閱覽區.....	39
圖四十六、簡單舒適的閱覽桌椅.....	39
圖四十七、目錄查詢區及網際網路區.....	39
圖四十八、無障礙設備.....	39
圖四十九、HAYMARKET LIBRARY位於唐人區.....	40
圖五十、於圖書館大門外合影（右圖）.....	40

圖五十一、HAYMARKET LIBRARY櫃台	40
圖五十二、館長詳細解說館方業務	40
圖五十三、館內空間狹窄，館藏眾多.....	41
圖五十四、中文館藏區	41
圖五十五、維多利亞圖書館外觀.....	42
圖五十六、新舊建築的合壁	42
圖五十七、維多利亞州立圖書館組織架構圖	43
圖五十八、棋類館藏.....	47
圖五十九、電動館藏（新科技體驗區）	47
圖六十、參考書區..	47
圖六十一、呈放射狀的閱覽室.....	47
圖六十二、兒童用電腦，限用 15 分鐘	48
圖六十三、2006 年學習指南手冊	48
圖六十四、小說以作者姓氏前四個字母標示，並以圖案表示內容性質 ..	55
圖六十五、墨爾本圖書館ESL教材，教材以顏分深淺不同程度	55
圖六十六、墨爾本圖書館流通櫃台.....	57
圖六十七、提供自助借書設備.....	57
圖六十八、兒童閱覽區.....	58

表次

表一、澳洲考察團成員名單.....	9
表二、公共圖書館生活學習功能參訪行程	10
表三、2005 年CPLA公共圖書館行銷獎得獎名單	25
表四、維多利亞州立圖書館近五年財務一覽表	44
表五、2005 年 6 月至 2006 年 6 月新進館藏冊數	45
表六、維多利亞州立圖書館重要績效指標	46
表七、維多利亞州立圖書館免費電子資料庫清單一	49
表八、維多利亞州立圖書館免費電子資料庫清單二	50
表九、維多利亞州立圖書館免費電子資料庫清單三	51
表十、2006 年ASKNow! 使用者年齡層調查	52
表十一、2005 年ASKNow! 依月份使用人數統計	53

第一章 緒論

第一節 出國考察目的

圖書館是人類知識保存與傳播的重要機構，其發展是社會文明的重要指標，圖書館事業發達的國家，一定是進步且文明的國家。配合時代發展需求，在圖書館事業展白皮書中，為台灣圖書館事業發展訂定五大願景：

- (一) 保存文化紀錄：圖書館妥善保存傳統和不斷創新文化資源，使人類知識紀錄得以傳承與交流。
- (二) 維護知的權利：圖書館提供讀者公平、自由、適時及便利獲取圖書資訊的機會。
- (三) 統整資訊資源：圖書館彙整各種資訊資源，藉由網路化環境，提供讀者無遠弗屆取用資訊。
- (四) 滿足資訊需求：圖書館提供各種類型和主題的資訊資源，以滿足社會不同讀者的資訊需求。
- (五) 推動終身學習：圖書館建立多元、終身的學習環境，培養民眾資訊素養和終身學習的興趣及能力。

依照圖書館法的定義，圖書館有五種類型，其中公共圖書館乃指由各級主管機關、鄉(鎮、市)公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。由此定義及任務可知，公共圖書館是地方的主要文化設施，應負起與地方社區，文史團體等的溝通協調平台角色，這亦是文建會所努力推動的生活學習功能。雖然台灣不少公共圖書館已具備上述生活學習的功能，但宥於人力經費、眼光及地方文化素質，大多數仍在努力當中。

因此，為完整規劃未來圖書館之生活學習功能，與我國圖書館事業發展密切相關的文建會希望能多吸取國外發展經驗，以做為國內公共圖書館事業推動之參考。經學者專家評估後，決定參訪亞太地區公共圖書館事業較發達之澳洲。因此，此行規劃前往澳洲雪梨、墨爾本之公共圖書館考察。

具體而言，本計畫欲達成以下目的：

- (一) 探討先進國家有關公共圖書館之生活學習功能、推動方式，及社區結合情況。
- (二) 實地考察澳洲公共圖書館結合社區相關機構，以承擔生活學習功能任務的策略、具體作法，及其經驗。
- (三) 分析澳洲公共圖書館推動生活學習功能之關鍵成功因素。

第二節 考察成員

表一、澳洲考察團成員名單

姓名	職稱	負責工作
陳昭珍	中華民國圖書館學會秘書長 國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所所長	規劃、聯繫、參訪、 報告撰寫
謝建成	國立臺灣師範大學圖書資訊所副教授	參訪、考察、報告 撰寫
林呈潢	輔仁大學圖書資訊學系助理教授	參訪、考察、報告 撰寫
林素霞	行政院文化建設委員會專員	參訪、考察
施昭霽	行政院文化建設委員會專員	參訪、考察
范宜偉	行政院文化建設委員會專員	參訪、考察

第三節 考察地點

考察團將深入參訪新南威爾斯州立圖書館(State Library of New South Wales)、維多利亞州立圖書館(State Library of Victoria)總館及其分館。參訪圖書館之介紹請見第二章。

第四節 參訪行程

參訪時程規劃為九天，訂於 95 年 11 月 12 日至 20 日。參訪行程請見表二。

表二、公共圖書館生活學習功能參訪行程

時間	參訪行程	備註（住宿）
第一天 11/12（日）	出發（台北→雪梨）	機上
第二天 11/13（一）	抵達雪梨	Carlton Crest
第三天 11/14（二）	參訪新南威爾斯州立圖書館(State Library of New South Wales)總館	Carlton Crest
第四天 11/15（三）	參訪新南威爾斯州立圖書館分館 離開雪梨飛墨爾本	Carlton Crest
第五天 11/16（四）	赴墨爾本 Rialto Towers Observation Deck、Great Ocean Road、澳亞文化藝術中心	Rendezvous Hotel Melbourne
第六天 11/17（五）	參訪維多利亞州立圖書館(State Library of Victoria)總館 下午參觀墨爾本博物館	Rendezvous Hotel Melbourne
第七天 11/18（六）	參訪維多利亞州立圖書館分館	Rendezvous Hotel Melbourne
第八天 11/19（日）	參觀維多利亞美術館、墨爾本戰爭紀念館、皇家植物園、墨爾本市政廳	Rendezvous Hotel Melbourne
第九天 11/20（一）	搭機返抵台北（墨爾本→雪梨→台北）	返程

第二章 公共圖書館的角色與功能

為了將圖書館與社區有效結合，轉型為生活學習中心，首先來檢視民眾如何看待公共圖書館，與公共圖書館提供之幫助。

第一節 圖書館在民眾生活中扮演的角色

公共圖書館是一個社會教育機構，從古代的藏書樓發展為現代的公共圖書館，圖書館的任務也隨著時代而有不同的詮釋。美國的”Information 2000”文件中，提到圖書館的任務主要有：素養(Literacy)、民主(Democracy)及生產(Production)。2001年，由IFLA的公共圖書館委員會(Section of Public Libraries)出版的”The Public Library Service”，則將公共圖書館的角色與目的定義如下：

(一) 教育 (Education)

公共圖書館應支援個人自我教育及各種層級的正式教育。公共圖書館也應提升民眾的讀寫素養(literacy)，過去所謂的讀寫素養是指識字程度，時至今日，除了識字程度外，literacy一字也包括電腦素養、資訊素養等內涵。

(二) 資訊 (Information)

公共圖書館為社區之資訊中心，它應讓其使用者能獲得各種知識與資訊。

(三) 個人發展 (Personal development)

公共圖書館應提供個人創造發展的機會。

(四) 兒童及青少年 (Children and young people)

公共圖書館應重視兒童及青少年服務，使其養成閱讀的習慣，激發其對知識的渴望與想像力。

(五) 公共圖書館與文化發展 (Public libraries and cultural development)

公共圖書館應協助社區的文化與藝術之發展，結合社區相關團體型塑社區文化。

(六) 公共圖書館的社會角色 (The social role of public library)

現代的公共圖書館是社區的公共空間與集會的場所，藉由資訊的查詢或休閒閱讀等活動，讓社區民眾在此相遇。使用公共圖書館

對個人而言，也是正面的社會經驗。

究竟，民眾對於使用公共圖書館的經驗與感受如何？根據研究（葉乃靜，1994），民眾使用公共圖書館的原因，包括：休閒、自我充實、問題導向的使用、更了解某些事情、帶小孩來看書、幫家人借書、省錢省空間、準備功課或考試、完成自己想做的事情、避免孤單的感覺、暫時跳脫情境、調劑身心、排解情緒、與社會不脫節等因素。

讀者利用空閒時間在圖書館從事能夠享受的活動，例如看雜誌、借閱小說、借音樂、或是借影片回家使用。到圖書館看書的心境是悠哉、沒有壓力的，不會有人干涉，愛看多久就看多久，藉由進到圖書館這個空間，人們獲得精神上的滿足。而對某些人而言，公共圖書館是無聊的好去處，有免費的書刊、安靜的氛圍，亦是避暑的勝地。家庭主婦、老年人，以及待業者，都是公共圖書館的常客，除了打發時間之外、也為下個階段的生涯規劃作準備（葉乃靜，1994）。

對照圖書館本身的願景與使用者的調查研究可知，將圖書館的服務融入民眾生活中，使其身心能藉由圖書館的存在與服務提供而達到自我充實，是現今圖書館首須重視的服務取向。為了達到此目標，文建會提出生活學習中心的意涵，期望藉由在地民眾的知識與生命力，以公共圖書館為平台，充實社區文化與藝術內涵，並活化其發展。

第二節 各國公共圖書館結合生活學習功能之發展

接下來，分別介紹美國、英國、新加坡等國家之公共圖書館作為生活學習中心之情況。

一、美國

美國公共圖書館對於生活學習功能之推動不遺餘力，從剛初生六個月的幼兒到年長者，都是其推動的對象。1998年2月初美國華雷氏讀者文摘基金會(De Witt Wallace Reader's Digest Fund)與美國圖書館學會(ALA)合作，調查全國1500所大中型公共圖書館，發現絕大多數圖書館都有提供學齡兒童及青少年活動，這些活動包括：

1. 99.6%的圖書館提供閱讀活動(Reading Program)
2. 82.6%的圖書館提供藝文活動(Cultural Program)
3. 42.2%的圖書館提供社區服務或領導者培訓活動(Community Service/ Leadership Programs)
4. 23.4%的圖書館提供家庭作業指導(Homework Assistance)
5. 19.2%的圖書館提供生涯規劃活動(Career Development Programs)

由調查結果可得知，圖書館對於兒童及青少年之服務，閱讀與藝文活動佔所有服務比率之冠。

1998年，陳昭珍教授曾帶團訪問美國東岸的公共圖書館，在參訪報告中曾提到下列幾點心得：

(一) 服務到社區中的每一個人是其目標之一

美國的公共圖書館不是被動的在圖書館裡等顧客上門，而是主動的接觸每一個人，知其資訊需求，使其成為圖書館的使用者。所以每一個圖書館都拼命的辦各種推廣活動，如費城市立自由圖書館與學校、社區的互動最頻繁，每年館員都要到學校介紹圖書館的服務與資源，暑假更是為鼓勵閱讀，舉辦了一連串的活動。針對殘障人士的服務更是體貼入微，如提供語音掃描機供盲胞使用、寄送資料及閱讀機器給無法到館的人士、對少數民族提供服務等，都令人非常感動，顯見美國真的是相當重視人權的國家。

（二）館藏豐富且多元，國內難望其項背

美國公共圖書館的館藏令人大開眼界，撇開全世界最大的美國國會圖書館不談，紐約公共圖書館的研究圖書館，其 SIBL 圖書館有一百多種資料庫、期刊、非書資料、參考資源等相當整齊，不只蒐集美國相關資料，而是蒐集全世界相關資料，講求齊全而且講究新穎，而整個中央公園地下室都是紐約公共圖書館的書庫。費城市立自由圖書館規模稍遜於紐約公共圖書館，但其擁有全世界最齊全的樂譜，世界知名樂團要演奏時，都要來向其租借樂譜。此外，各公共圖書館對當地文獻及文物的蒐集皆不遺餘力。

（三）館藏即時反映出版市場及使用者的需求

買書速度要快，架上的書要反映出版市場及使用者的需求，是美國的公共圖書館在技術服務上要求自己要達到的目標，巴爾的摩公共圖書館採購的書最快 24 小時之內即可到館並編目上架。

（四）公共圖書館的空間配置舒適、美觀媲美書店

當圖書館的館藏一多起來，任何大的建築都難以兼顧美觀來配置。但是我們所看到的大圖書館卻像座博物館，所看到的社區圖書館更像書店。美國的公共圖書館實在相當重視內部的空間配置，美觀、舒適是他們絕不會放棄的配置原則。所以讀者在裡面實在是一種享受，不但設備、館藏齊全、標示清楚、查詢便利，且絕不會忽略使用者的空間及人體工學。所以整個紐約中央公園的地下室是紐約公共圖書館的書庫，費城市立自由圖書館的總館也將十分之九的館藏放在地下室。利用地下空間是研究圖書館空間配置的秘訣，而社區圖書館則是以淘汰的方式來保持空間的舒敞及資料的新穎。

（五）人員專業，且絕對專才專用

美國圖書館事業的發達與其專業性有關，在美國所謂專業館員，一定要有一個圖書館學方面的碩士學位。館員分工明確，無論選書人員、原始編目人員到參考館員，無一不接受專業訓練。除此之外，也必須參加相關學會組織，是以能維持其能力而不衰。

二、新加坡

新加坡政府官員曾來過台灣，對於誠品書店營造出的空間，將人與閱讀做了緊密結合的概念大為讚賞，回去後成為其圖書館再造的主要目標，便由國家圖書館領軍，投入數十億美金重新規劃所有公共圖書館的空間及服務系統，將全國二十多所公共圖書館誠品化（陳昭珍，2004）。現在的新加坡公共圖書館，即使是晚上，人潮依然相當多，各色種族的人在裡面看書、上網，父母或爺爺奶奶為小朋友講故事，兒童興致盎然的用多媒體系統；整個圖書館的設計相當現代化，兒童室有一棵大樹，樹下有各種動物、小橋流水的活潑設計，若不想在椅子上看書，可以在樹下讀書做夢；一樓有餐廳、咖啡廳，看書看累了，還可以和朋友在此清談討論，或到舒適的視聽室，聆聽悠揚的樂曲，洗滌心靈。

三、英國

Framework for the Future (Department for Culture, Media and Sport, 2003)計畫中，主要是為了教育和資訊的傳遞，但在 *Framework for the Future* 的引言中，緊緊的將圖書館和休閒活動綁在一起，表示圖書館就像公園一樣，視圖書館為分享的空間，提供許多活動讓民眾選擇。

英國政府單位的報告中，提出圖書館是一個“滿足好奇心中心”的概念，民眾可以在這裡研究家庭歷史、閱讀、聽音樂、看影片、瀏覽網際網路、還可以參加“好奇心俱樂部”，發展他們對於閱讀、電影、音樂、和藝術的興趣(Leadbeater, 2003)。

同時，也有人認為，圖書館漸漸變得更像一個俱樂部或是休閒中心，建築的設計中需融合家庭式的特色，像是擺放扶手椅、沙發、還有提供咖啡等，如同北歐就將公共圖書館視為“城市中的客廳”(Worpole, 2004)的概念。

為了要吸引大家來圖書館而且能夠待久一點，還有一些公共圖書館透過報刊閱覽室來增加吸引力，報刊閱覽室可以做為非正式聚會的地點或是取得體育資訊、提供遊戲或做為吸菸室等功能(Snape, 1992)。報刊閱覽室提供報紙和雜誌做為休閒式的閱讀，也提供一個休息和聊天的聚會場所。此外，圖書管理提供新媒體和電腦網路科技的設備，也許對於年紀較大的讀者來說並不受歡迎，但對於吸引年輕的讀者卻很有幫助(Bryson et al., 2003)。

第三節 台灣公共圖書館現況探討

台灣發展公共圖書館的歷史由來已久，本節回顧過去的一些活動，並舉出幾個較為知名的計畫，包括圖書館推動閱讀活動，以及公共圖書館改造計畫，作為轉型為生活學習中心之參考。

一、圖書館推動閱讀活動

創造更多的閱讀人口一直是臺灣公共圖書館積極努力的目標。近幾年來，公共圖書館除了增加館藏、改善服務、提供舒服的空間以吸引讀者上門外，也以成立讀書會、辦理好書甄選活動、辦理各種推廣活動等方式來達成此目標，茲詳細說明如下：

1. 成立讀書會

成立讀書會是台灣社會相當熱烈的活動，各縣市、各鄉鎮都有讀書會。根據國立臺中圖書館讀書會網站至 2003 年的調查，全省共有 2146 個讀書會，其中台北市有 362 個、台北縣有 290 個。這些讀書會有些是自發性的，二、三個有心之士或三、五好友自己號召成立，有些則是由社區、機關單位為推動閱讀而成立，其中由圖書館成立的讀書會也不在少數，如台北市立圖書館成立的讀書會就有 48 個。

2. 好書甄選活動

推薦及介紹好書是圖書館的責任，臺灣的公共圖書館除了於各種活動中推薦好書外，也積極參與好書的評選工作，如「好書大家讀」評選即為一個很好的例子。

3. 辦理各種閱讀推廣活動

暑假是個熱鬧繽紛的季節，也是公共圖書館忙碌的季節，重要的推廣活動都在此時上場，活動主要對象也以親子為主。如臺北市立圖書館舉辦的「蟲書蟲語樂一夏」、「藝想天開」等都是以兒童為主的戶外及閱讀活動。國家圖書館則在教育部補助下，以愛鄉讀鄉為題，邀集全國公共圖書館一同推動閱讀活動，該活動的「閱讀」不以書本為限，可以讀人、讀物、讀大自然、讀產業、讀網站，擴大了閱讀的定義。

但是，臺灣的公共圖書館在推動閱讀活動時，仍或多或少面臨到困難，陳昭珍（2003）分析其原因，認為有以下三點：1.鄉鎮閱讀風氣不佳；2.地方人事任命及購書經費短缺之限制；3.鄉鎮圖書館的人力缺乏素質低落。

(一)鄉鎮的閱讀風氣不佳

李雪莉（2002）在「臺灣的閱讀危機：大人、小孩都不愛看書」一文中提到：(1)多數民眾每年花在購買書籍的費用並不高，7成4民眾每年購書經費在5千元以下；(2)看電視仍是最多數人的第一選擇，把「看書」當主要消遣的民眾只有1成5；(3)台灣民眾每個月平均看2.8本書，即使是閱讀數量第一的台北市民眾，領先的幅度也不大。

上述的「全民閱讀大調查」雖然不知抽樣的樣本及母群為何，但若這個統計數字的母群只有社經背景較差的鄉鎮，則這樣的閱讀數字可能還高估。因為臺灣很多鄉村根本沒有書店，人口外流嚴重，全村只有老人及小孩。故事媽媽也感慨的表示，閱讀活動在鄉鎮的推動比起在都市困難好幾倍。

(二)地方人事任命及購書經費短缺之限制

圖書館在臺灣社會是較不被政府重視的機構，在鄉鎮更是如此。由於人事權決定於鄉鎮首長，鄉鎮首長決定於選舉，不安定感幾乎是所有從業人員的共同心聲，若鄉鎮長沒有長期發展圖書館的願景，人事任命權利會是鄉鎮圖書館發展的一大限制。地方首長的不重視除了反應在人員的任用外，另一個就是經費。鄉鎮圖書館購書經費普遍匱乏，有的鄉鎮圖書館根本沒有購書預算。

(三)鄉鎮圖書館的人力缺乏素質低落

由於上述原因，鄉鎮圖書館員原本大多並非本科系人員，進入圖書館服務後，在職教育的情形也不普遍。或者，圖書館員自己對閱讀都沒興趣、不知如何選書，更別說推動閱讀。相反地，也有很多鄉鎮圖書館人員雖非專業，卻非常用心，自己出錢出力不說，犧牲假日，積極辦理推廣活動，招募義工、善用社區資源，彌補人力不足，但是這些優秀的館長或館員，往往也會成為鄉鎮長重用，欲召回鄉鎮公所任職的對象。以臺灣目前的鄉鎮圖書館而言，人員專任比專業更重要，圖書館員有沒有心，願不願做，長不長久往往是鄉鎮圖書館經營成敗最主要的關鍵。

二、改造公共圖書館，發展新契機

近年來，公共圖書館強化計畫為公共圖書館的發展挹注了新的希望。為了重建災區的公共圖書館，文建會發起金點子計畫，讓各鄉鎮以提案方式，重建理想中的鄉鎮圖書館。2003 年擴大改造的範圍，將金點子計畫推到全國，進行「公共圖書館強化計畫」。至 2004 年，全國約有近三百所的公共圖書館進行空間的改造計畫；全國公共圖書館的網路連線也藉此機會一併完成，同時還建立線上選書機制，希望讓鄉民自己來挑選公共圖書館的書。

此計畫從提案、審查到執行，每個階段皆歷經有效地評估與審核，全國共有 96 位審查委員分組分區分縣進行，每一組有建築及室內設計專家、作家（或媒體工作者、文史工作者）、圖書館專家、學術界等人士參與。此計畫使各地圖書館及鄉鎮力量確實發揮，也打造出數個希望種子，例如雲林古坑鄉圖書館、埔里鎮的水里蛇窯、玉豐圖書站，以及埔里圖書館，詳細介紹如下。

（一）滿載咖啡書香的古坑鄉圖書館

在這麼多的改善計畫中，古坑的圖書館是比較吸引注意的。前任鄉長謝淑亞曾經提過，改善過程讓人心情起起伏伏，雖然起初古坑鄉圖書館興建計畫不受到重視，不過經由前鄉長的大力推動，以及當地的建築師的配合，終於將一棟三層樓的公寓建築賦予文化的生命力。

增購圖書是謝淑亞一直想做的事，只是可惜古坑鄉的圖書經費是零，因此只能朝結合社會資源的方向運作。首先，將所有人都當作一本書，古坑鄉的產業、古坑鄉的每個人也都是一本書，從閱讀村莊開始。

古坑鄉的咖啡產業從圖書館開始，民國八十七年的時候，古坑鄉舉辦一個拜訪台灣咖啡的前世今生活動，當時曾經引起熱烈的迴響。也因此，謝淑亞鄉長認為圖書館是一個很堅實的基點，對故鄉和社區的愛，可以建立在這個基點上，如果故鄉因為圖書館而整個產業發展起來，從圖書館出發可以轉動整個鄉，這是讓人很訝異，也會是很令人驚奇的故事。

古坑鄉是一個農業鄉鎮，鄉長盼望圖書館是一個可以作夢的園地，他們有兩個目標，一個是給孩子，另一個給大人，大人百分之九十九是農民，他

們規劃圖書館做為農民改善現狀的利器，例如，古坑現在農業最大的產物是柳丁，加入 WTO 後的適應問題，變成為首要任務；本來館員想要擺放柳丁的相關書籍，可是找不到，未來希望把圖書館設計成農民來找資料就可以找到的地方，這需要一個中央的機關來幫忙協助，設一個單位把農業轉型或者是休閒農園的經驗蒐集起來，設一個網站，讓所有的農民都能到這個經驗資料庫找到幫助。

（二）期望圖書宅即便服務的水里蛇窯

鄉下地方的交通比較不方便，孩子和圖書館的接觸也少，但圖書館是智慧中心、是知識來源、尋找資料的寶庫，如果把這樣珍貴的寶庫放在那邊閒置，是很可惜的。倘若能將一座被動的圖書館轉變成主動的圖書館，就可以讓更多人接觸到圖書館，這就是水里蛇窯林國隆董事長最初的想法。

這樣的概念是：讀者不用親身來圖書館借書，圖書館會把書送到讀者手上，換言之，這是「圖書宅即便」的想法——不必到圖書館來，就可以拿到你想要看的書。有了創意想法後，隨即成立許多圖書站，民眾不見得一定是來看書，來聊天也好，因為在聊天當中發現一些疑惑，就可以馬上找到解答。

目前圖書宅即便的成效很好，林董事長還希望這樣的圖書站可以影響鄰近其他的村落，也成立類似的圖書站，從單一個圖書站，變成一個讓人們願意去珍惜他、保護他，建立一個知識交流的生命共同體。

林董事長認為，一個社區的再造就像編導寫劇本一樣，寫一個劇本讓當地居民來演，造就地方的文化和特色，讓地方能永續經營下去。

（三）經營社區第二個家的玉豐圖書站

邱麗芬主任是一個小學老師，是一個台北長大的水里媳婦，回到水里之後發現當時的水里就像個文化沙漠——台灣竟然有一個地方沒有圖書館。後來在當地的社教機構——救國團認識了林先生，兩人開始進行構想的交流。而第一屆創意金點子的計畫，則是轉型的契機。

水里人口呈現兩極化，不是老人就是小孩，年輕人在當地沒有就業機會。很多的家庭是隔代教養或者是家長和孩子相差四十幾歲以上，而當地是山區地形，家長也不願意讓孩子自己行動，阿公阿媽去田裡面工作，晚上才

會回家，根本沒時間帶孩子上圖書館，邱主任就想要怎樣讓孩子接近圖書館，孩子如果在家裡面沒人督促唸書，寧可他們到圖書館，就算是漫畫書，也會比一直待在電視機前看電視來的好。

現在，玉豐的圖書站有家長和老師來幫孩子輔導，家長帶著孩子下來，孩子在那邊看書，雖然不是很安靜，不過最起碼他們沒有坐在電視機前被媒體污染。圖書館的系統建立了之後，邱主任與館員們有更大的夢想，她們努力集合地方的義工，讓玉豐圖書館能夠在晚上、假日的時間開館。也開設婦女新知的讀書會，例如教家庭主婦如何畫彩妝，使其離開電視機進入圖書館。

（四）愛上圖書館、工作做不完的埔里圖書館

埔里圖書館在鄉鎮圖書館中是最大的單位，歷任鎮長都還蠻支持圖書館業務，還有很多的文史工作者的支持，埔里圖書館成立了一個名為「埔里藝站」的網站，希望把埔里當地的文史資料蒐集起來，現在很多文史工作者都先捐來給鎮上的圖書館。同時，為了增加借書證的經濟效益，讓更多的人來申請辦理借書證，吳元明圖書館請了幾位老師來幫忙設計借書證的圖樣，並找附近商家，配合提供優惠，現有八十幾家、甚至有內科診所一起來配合，因為這樣，讓圖書館的借書證申辦增加了三、四千人。

至於偏遠地區的小朋友們則找了中台禪寺的惟覺法師，請他們捐了一台圖書車，書車在離市區兩個小時車程以內的地區巡迴，每兩小時的人次大概有五、六十人的量。吳館長最大的夢想是將圖書館變成一個兒童的休閒、培養興趣的地方，期望家長也能認同，相信圖書館可以為孩子培養更多的興趣，讓他們更有發展。

第三章 參訪圖書館介紹

本次考察團欲參訪之對象有四，分別為新南威爾斯州立圖書館(State Library of New South Wales)、雪梨市立圖書館(Customs House Library)、維多利亞州立圖書館(State Library of Victoria)、墨爾本市立圖書館(City Library Melbourne)，以下分別作介紹。

第一節 新南威爾斯州立圖書館

一、State Library of New South Wales 成立沿革

新南威爾斯州立圖書館(State Library of New South Wales)最早在 1826 年設立時稱為 Australian Subscription Library；1869 年，NSW 政府負起圖書館的責任，並建立免費的公共圖書館，即 Sydney Free Public Library。1895 年，改名為 Public Library of New South Wales，改由州政府接管；至 1975 年改為 State Library of New South Wales 沿用至今。

新南威爾斯州立圖書館的公共圖書館，隸屬於公共圖書館服務 (Public Library Services, PLS)，以縣市區域劃分為 CPLA(Country Public Libraries Association)與 MPLA(Metropolitan Public Libraries Association)兩大類公共圖書館。至 2006 年 6 月，共有 363 間分館，99% 有 OPAC 系統。該館為雪梨地區著名的地標之一，館內設有圖書館商店(atmitchell)，並提供網路書店，販賣各式書籍（包括澳洲出版品）、攝影作品、地圖、繪畫複製品等商品。

二、圖書館位置

圖書館座落於雪梨市 Macquarie Street，就在 Royal Botanic Gardens 與 Parliament House 之間，最近的地鐵站是 Martin Place and St James，步行可達 Circular Quay。

三、圖書館組織

在 NSW 中共有 97 Central Library Services，由 363 分館支援。新南威爾斯州立圖書館包括：Mitchell Library, the Dixon Library, the Macquarie Street Wing and the State Reference Library。

(一) The Mitchell Library

於 1910 年開放，此圖書館乃由 David Scott Mitchell 遺贈，希望成為無可超越的澳洲收藏。如今此館已成為澳洲最多文化資產記錄的圖書館，收藏全世界最重要的澳洲及太平洋資料。

(二) The Dixon Library

此館建於 1929 年，收藏由 Sir William Dixon 提供的圖片收藏。此館的館藏包括 Sir William 畢生收集書籍、手稿、地圖、硬幣、金屬(medals)、郵票與照片等內容。

(三) The Macquarie Street Wing

圖書館美麗的 Macquarie Street Wing 正式開放於澳洲兩百週年(1988)。

(四) The State Reference Library

座落於 Macquarie Street Wing, the State Reference Library Reading Room 收藏非常完整及多樣的澳洲及國際研究資料。同時有很多專家服務，包括法律資訊存取中心、健康資訊服務及家庭歷史服務等。

新南威爾斯州立圖書館乃由新南威爾斯委員會(Library Council of New South Wales)所管理，此乃根據 1939 年的圖書館法運作，圖書館的報告透過新南威爾斯藝術部給藝術與環境部長。新南威爾斯委員會由九位委員組成，每位委員的任期為三年，最多九年。州圖書館由州圖書館長兼執行長 Ms. Regina Sutton 領導，還有一個執行團隊協助負責圖書館的業務。

1. 館藏管理服務部門

負責圖書館館藏的發展、管理及保存，以確保民眾的存取。部門主管是 Mitchell 圖書館館長(Mitchell Librarian)，其職責也包括 Mitchell Library 館藏。

2. 創新教育及發展服務部(Innovation, Education & Development Services division)

負責計畫、產品及服務的管理，以行銷館藏。也負責媒體關係、展覽、出版品及設計服務、公共及教育計畫、志工、圖書館商店等事宜。

3. 電子圖書館服務部
提供數位計畫及資訊通訊技術資源與服務方面的帶領及管理。
4. 公共圖書館服務部(Public Library Services division)
提供新南威爾斯公共圖書館網的帶領、諮詢的支援服務。
5. 讀者服務部門(Reader Services division)
透過 State Reference Library 及 Michell Library Reading Room 及 Sir William Dixon Research Library，負責對新南威爾斯居民之圖書館及資訊服務的部門。專家服務包括對行動不便者、非英語背景及原住民等提供法律及健康資訊服務。
6. 財務及策略部(Finance and Strategy division)
負責財務管理、人力資源、設施、政策、策略規劃及安全。新南威爾斯州立圖書館基金會及圖書館之友則協助圖書館籌募經費。

四、館藏及服務

新南威爾斯州立圖書館共典藏五百多萬件館藏品(專論、照片、海報、小冊子、樂譜、有聲書、地圖、光碟、報紙、微縮單片與捲片、電影、電腦軟體、組件、錄音帶、攝影作品、物體、建築設計圖、硬幣與郵票等類型)。在其 Mitchell and Dixon Libraries 收藏有一百多萬件的歷史及記錄圖片，關於新南威爾斯地區(NSW)生活各層面之文獻與影音紀錄、知名畫家的繪畫與素描作品、傑出建築設計師的設計圖與作品。涵蓋早期殖民時代到現代的生活。

NSW 具有特色的收藏有下列數種：

- 首批抵達澳洲土地的第一艦隊(First Fleet)之航海日誌，是由探險家 Abel Tasman, James Cook, Bass and Flinders, and William Bligh 等人撰寫的原稿。
- 藝術家 John Glover, Conrad Martens, Eugene von Guerard, Tom Roberts 等人的畫作及素描。
- 名作家 Patrick White, Elizabeth Jolley, James McAuley, Miles Franklin 等人的文學作品。
- 知名建築家 Jørn Utzon, Harry Seidler, Glenn Murcutt 等人的建築計

畫及設計。

- 豐富且完整的書籍、報紙、地圖、手稿、照片、口述歷史、電影及影片，紀錄 NSW 地區的樣貌。
- 第一份澳洲報紙，Sydney Gazette and New South Wales Advertiser 報社，1803 年 3 月 5 日。
- 歷史上最早的澳洲人照片銀板照相，日期為 1845 年 1 月 14 日，作者為 Dr. William Bland。

實際參訪新南威爾斯州立圖書館，除了該館本身的業務及服務外，還負責整個州之公共圖書館專業服務，以下以實例說明：

1. 新館地上四層地下七層，舊館，大部份圖書採閉架式，幫讀者調書約需 20 分鐘。
2. 全館有 400 名工作人員，若換算成人力有 299.9 個人力，另有 160 幾位義工。
3. 每年都有約四十多名圖書館學校學生來實習，實習時間為一學期，不過會集中來六天，圖書館安排了很多課程給他們；對於一般民眾的課程則主要以 Internet 及電腦基本教學為主
4. 州立圖書館也會安排課程訓練雪梨市立圖書館的館員
5. 有很好的族譜館藏，市民也非常喜尋根，其中有結婚資料、死亡訊息等，圖書館在網站上也製作非常生動的澳洲探險之旅，讓民眾知道祖先是怎麼來的，有很多數位化計畫都是由企業贊助，企業會贊助他們有興趣的主題，如飛行資料數位化。
6. 部份電子館藏可讓民眾從家裡連上網使用，電子館藏通常都是先經過試用後，再由電子館藏小組決定是否購買，不續訂的決定主要乃根據經費的多寡及資料庫使用庫而定
7. 州立圖書館的電子資料庫與市立圖書館的不一樣，但市立圖書館的電子資源也統一由州立圖書館館員代為協商議價。
8. 州立圖書館的館藏會以館際合作方式支援市立圖書館，但書透過市立圖書館送到市立民眾手上可能要一週以上。
9. 圖書館有讀者問題回饋單，讓使用者隨時反應圖書館的服務

10. 圖書館也很多實物收藏，具有博物館的性質。

11. 年輕人用新館多，年紀大的人用舊館多。

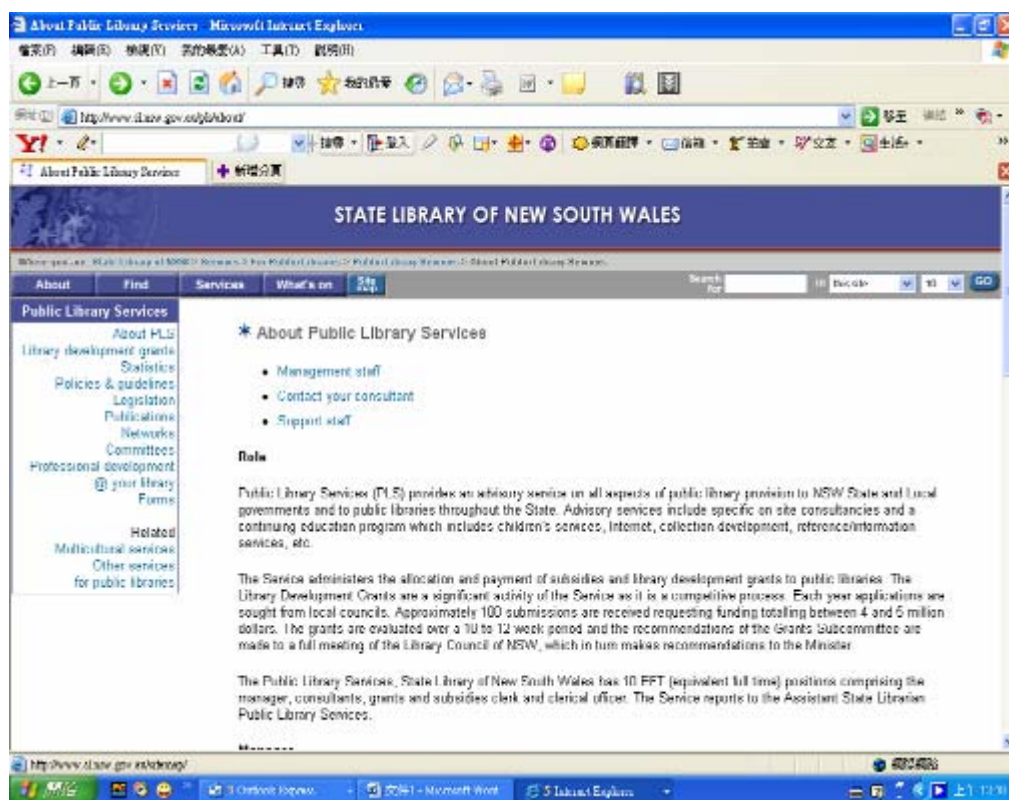
六、特色公共圖書館

由 CPLA 協會舉辦的公共圖書館行銷獎，2005 年邁入第五屆，獎勵在行銷方面具有創新精神及優異表現之公共圖書館。依地區規模與人口共分別 5000 人以下、5 千到 1 萬、1 萬到 3 萬、3 萬到 10 萬，以及 10 萬人以上五組。提名標準有作者來訪(author visits)，選用書籍(book launches)，競爭力(competitions)，閱讀活動及故事時間(reading programs and story time)，舉辦展覽(exhibitions)，慶祝功能(celebratory functions)，說明指南(how-to guides)，目錄(directories)，探險及訓練課程之結合(joint ventures and training programs)等項目；表二列出 2005 年得獎名單，並敘述得獎原因：

表三、2005 年 CPLA 公共圖書館行銷獎得獎名單

得獎圖書館及其行銷活動	特別推薦圖書館及其行銷活動
第一類(5,000 人以下)	
Grenfell and District Public Library <i>Gift packs for babies</i> 一個兒童專屬的背包，裡頭有一本新書、手冊、與指導兒童識字、算數的小傳單，發送給 Wddin Shire 地區的新生兒父母；每六個月舉辦一次，安排團體參訪等活動。	Barham Public Library <i>Reading Rulz Summer Reading</i> 吸引青少年讀者群參加閱讀活動，並宣傳 Barham Library 與推廣假日閱讀。
第二類(5,001-10,000 人)	
Tenterfield Public Library <i>Encouraging Tourists, supporting our town (tourism brochure)</i> 此活動以遊客為主要行銷對象，館方設計一手冊，以宣傳當地的觀光產業和藝術博物館。	Bland Shire Library <i>Bland but not boring (author visit program)</i> 以當地學校為目標對象，舉辦“author visit program”增加讀者對圖書館及其資源的認識，同時推廣閱讀的樂趣。

第三類(10,001-30,000 人)	
<p>Cowra Public Library</p> <p><i>The great big enormous turn-up reading picnic</i></p> <p>由 Cowra 之友協辦，以 0-12 歲兒童為主的活動，在 Brougham 公園舉辦野餐，設置三十個不同的點，以特別的服裝造型出現，還邀請到兒童作家 John Heffernan。</p>	<p>Kiama Municipal Library</p> <p>以 12-25 歲讀者為主的 SMS 簡訊資訊服務，使用者可以透過簡訊詢問圖書館問題，此服務相當受到歡迎。</p>
第四類(30,001-100,000 人)	
<p>Wagga Wagga City Library</p> <p><i>The Shakespeare Centenary Festival</i></p> <p>Wagga Wagga Shakespeare Club 是歷史悠久的莎士比亞愛好者俱樂部。圖書館在七月間與其共同舉辦關於莎士比亞的系列活動，並商請其他地方出借莎士比亞的真跡展出。</p>	<p>Tamworth City Library</p> <p><i>A living room library</i></p> <p>該活動旨在行銷圖書館的資源，以科技、旅行、法律經濟、健康體育等主題製作十三個主題房間，房間內有一台電腦，放置該主題範圍的資源網頁，還有視聽資料、雜誌與舒適桌椅。</p> <p>Bathurst City Library</p> <p><i>Booklink</i></p> <p>為推動兒童閱讀而舉辦的行銷活動。兒童可得到一本紀錄手冊，記載他們閱讀、書單、遊戲清單、書籤等內容，也包括圖書館舉辦之活動，參加活動者可得到購書折扣等抽獎機會。</p>
第五類(100,000 人以上)	
<p>Wollongong City Library</p> <p><i>Radio WaveFM</i></p> <p>圖書館與廣播電台合作，圖書館每日提供冷知識給廣播電台。</p>	<p>Baulkham Hills Shire Library</p> <p><i>Service</i></p> <p><i>A Feast of Speakers</i></p> <p>將圖書館打造為一個社區聯繫的空間，邀請有份量的演講者以合理的價碼來開講，為社區民眾的生活加值，同時宣傳圖書館各項服務。</p>



圖一、新南威爾斯州立圖書館網頁

第二節 雪梨市立圖書館—Customs House Library

一、雪梨市立圖書館 -- Customs House Library 成立沿革

雪梨市立圖書館(Customs House Library)此棟建築有 150 年歷史，過去扮演著貨物與人群進出雪梨及澳洲主要門戶的積極角色，於 2005 年重新整修翻新，是雪梨市值得誇讚的遺產建築物之一。此棟建築物是 21 世紀的憧憬，公共休閒區供雪梨市民與參訪者聚會、借閱圖書、閱覽雜誌與報紙、飲食、參觀展覽、舉辦特別比賽項目等。

本館為舊海關大樓改為圖書館的市立圖書館分館，位於雪梨市北部歌劇院附近，搭火車 train – city circle 線，出火車站就是該圖書館，圖書館廣場左邊有咖啡座，一早就開始營業，圖書館走廊及一樓左側也是咖啡廳，一早就坐滿了人。

雪梨市立圖書館設施部分是要解決各館老舊、單一用途、限制功能用途等設備，並擴增現有空間包括新建三個分館與部份分館，使得市立圖書館總面積由現有的 8564 平方公尺增加到 13140 平方公尺。雪梨圖書館網路為城市圖書館系統 (City-based Library System) 的一部份，此城市圖書館系統包括如新南威爾斯州立圖書館 (State Library of NSW)、澳洲國立航海博物館 (Australian National Maritime Museum)、雪梨科技大學、雪梨大學圖書館等 27 家專門圖書館所組成。

二、圖書館位置

雪梨市立圖書館是位於雪梨港邊的 Customs House 建築內之一至三層，是目前雪梨市圖書館分館中樓板面積最大者。雪梨市立圖書館以服務雪梨市民為主，其分館分別座落於 Customs House、Glebe、Haymarket (唐人街圖書館)、King Cross、Newtown、Surry Hills、Ultimo 及 Waterloo，等另有小型圖書館(Library links)於 Town Hall 及 Pyrmont。只要是向雪梨市政府納稅或是居住於市政府管轄區內者，皆可以免費申請借書證有效期限一年，使用於上述任一分館。



圖二、參訪團體照於 Customs House Library 前廣場



圖三、Customs House 建築物

三、館藏及服務

一樓的主要的服務是一般諮詢、館藏目錄查詢、Internet、Database 查詢。大部分的館藏都是免費的，但若在館藏目錄上查詢出現”requested for 1 dollar”的資料，表示是需付費的服務，這類通常是比較特別的服務。

澳洲雪梨市立圖書館 Customs House 分館藏逾 50000 件，32 台公用電腦，51 種資料庫（包括中、英文大英百科全書、雪梨先鋒報、美國科學等）。眾多資料庫中，共有二十一種可以從外面連進來檢索，換言之，讀者只要辦一張圖書館借閱證，即可從家中連進來查這二十一種資料庫，另有十二種只能在館內查詢。除此之外，值得一提的是由雪梨市政府管理與贊助之「雪梨圖書館網路計畫」。

雪梨市立圖書館為一聯合圖書館網路（City of Sydney Library Network），讀者可以透過網際網路借閱不同館的館藏資料，使用全市超過 45 萬件的總館藏資料（包括圖書、有聲書、雜誌、樂譜、CD 跟 DVD 等），此圖書館網路服務是。

雪梨圖書館網路計畫始於 2005 年（依據為雪梨市立圖書網路策略計畫，City of Sydney Library Network Strategy 2005），主要是為因應雪梨市未來 15 年人口增加（雪梨市 2001 居民數為 129175 人，2021 年預計有 211195 人；工作人口 2001 年為 360165 人，2021 年預計 400757 人）對市立圖書館設施與服務需求擴增的遠景。該計畫中對於人口問題分析透徹，不僅就居住地區、性別、年齡、經濟狀況，更分析不同語言族群的多元文化、出

生國家等需求因素，以規劃未來館藏設施建構或是館藏發展，足見其對公共圖書館價值意義的定位。

四、館藏空間及設施

進到圖書館，現代化的裝潢，大膽的紅黑白用色，一點都看不出來是舊建築，舒適的傢俱配置，與其說這是一個圖書館，不如說是高級的旅館大廳。

一樓及二樓是書架及閱覽室，及展覽室，書架都不高，很像書店，館員說這裡的音樂館藏很完整，其 CD 及 DVD 擺放的方式非常像唱片行，每一張都面對著觀眾，喜歡音樂的人真有福氣。

進入閱覽室需要很安靜，美麗的台燈，將閱覽室點綴的非常有閱讀的氣氛，很像紐約公共圖書館的閱覽室，及台大圖書館的閱覽室。那樣的閱覽室，會讓人想要拿一本書加入閱讀的行列。書架旁的閱讀桌椅也是，人體工學的設計，面對中庭的白色窗臺，讓人覺得身心都得安頓。

此館主要活動為閱讀展覽，較少其他的活動，館員表示由於此地區兒童很少(觀光區)，所以沒有兒童的活動，這和台灣的公共圖書館不一樣，在台灣的公共圖書館不辦活動，好像少了活力，沒有盡心做什麼事，所以很多圖書館整天熱熱鬧鬧的，但在這個圖書館，讓人覺得，圖書館就應該這個樣子，在喧囂的世界，提供一個市民心靈安靜之所，安靜的閱讀中，有豐富的心靈交會，城市的素質也在此一覽無遺，而館員該做的事，就是選好的書，買好個書，並用心經營一個安靜、舒服的空間給讀者。

以下輔以參訪所拍攝之照片，說明雪梨市立圖書館館內空間及設施：



圖四、Customs House Library 入口



圖五、入口處之標示系統(紅色標示相當搶眼)

（一）一樓

一樓為主要入口，包括閱讀休閒區、圖書館還書及詢問櫃檯、雪梨市模型（於玻璃地板下）、閱報區、網路及目錄區、參考服務與紙本雜誌區；

	
<p>圖六、一樓區域標示圖</p> <p>（圖中 1.入口、2.閱讀休閒區、3.還書與諮詢櫃檯、4.中庭（雪梨市模型）、5.閱報區、6.網路與目錄查詢區、7.雜誌與參考區）</p>	<p>圖七、一樓挑空大廳</p>
	

圖八、於玻璃地板下的雪梨市模型

圖九、一樓樓層標示（紅、白、黑）



圖十、新穎閱報架之一（黑色）



圖十一、新穎閱報架之二



圖十二、相當具特色的一樓櫃台（紅色）



圖十三、置於一樓之各類還書箱



圖十四、網路與書目查詢區（創新設計）



圖十五、閱報休閒區之一



圖十六、閱報休閒區之二



圖十七、報架區
(是澳洲公共圖書館報紙最多者)



圖十八、過期報紙區 (聰明的設計兼具美觀)



圖十九、期刊與參考室



圖二〇、期刊室一隅



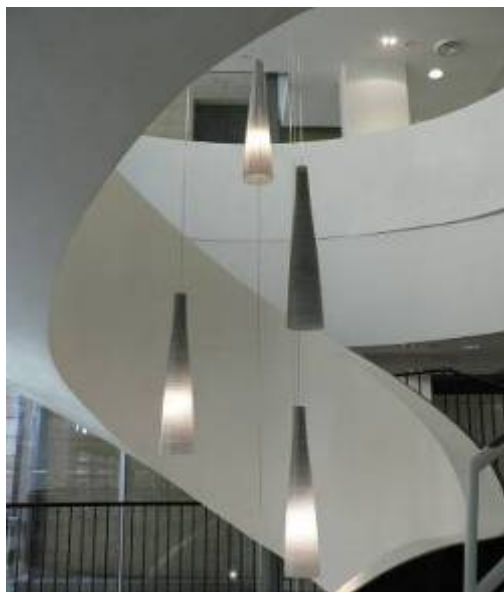
圖二一、期刊架



圖二十二、樓層標示（紅、黑、白）



圖二十三、深具特色之樓梯之一



圖二十四、深具特色之樓梯之二
(二) 二樓

二樓是兒童圖書與影視區、流通櫃檯、小說圖書區、社區語言區（澳洲為多元文化社會，外來人口眾多，其中包括中文、法文、德文、印尼文、日文、韓文、俄羅斯文、西班牙文、泰文、土耳其文和越南文等，因此市立圖書館多提供英文語言學習資源供外來移民使用）、視聽館藏區等；



圖二十六、二樓區域標示圖

(圖中 12.目錄查詢與電腦區、13.借閱櫃檯、14.兒童小說與影視區、小說 A~K 區、16.視聽館藏、17.社區語言區)



圖二十七、二樓樓層標示



圖二十八、借閱櫃檯（紅色系）



圖二十九、小說區（低書架）



圖三十、小說區（像是書店的擺設）



圖三十一、小說區周邊牆上海報之一



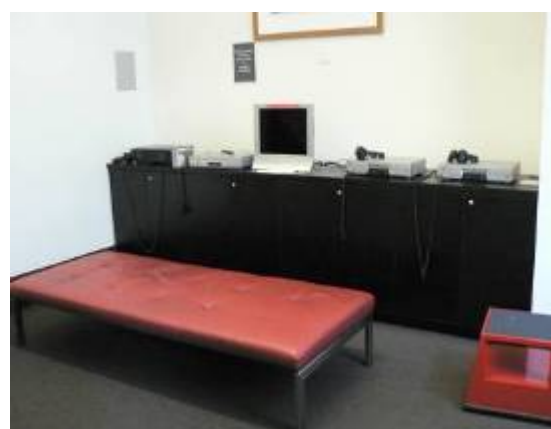
圖三十二、小說區周邊牆上海報之二



圖三十三、視聽與社區語言區（紅白標示）



圖三十四、視聽與社區語言區



圖三五、視聽設備



圖三十六、視聽 CD/DVD 架



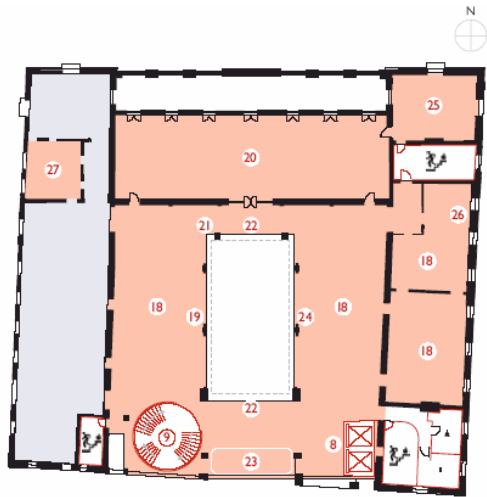
圖三十七、二樓網路與目錄查詢區



圖三十八、二樓展覽迴廊

(三) 三樓

三樓是非小說圖書區、澳洲典藏區、閱覽與參考書室、奧林匹克典藏區、音樂樂譜區、展覽區等。



圖三十九、三樓區域標示圖(Level 2)

(上圖 18.非小說書區、19.澳洲典藏、20.閱覽及參考書區、21.奧林匹克典藏、22.目錄查詢區)



圖四十、三樓樓層標示



圖四十一、三樓借閱與諮詢櫃檯



圖四十二、非小說書區之一



圖四十三、非小說書區之二



圖四十四、閱覽室及參考書區



圖四十五、格調典雅的閱覽區



圖四十六、簡單舒適的閱覽桌椅



圖四十七、目錄查詢區及網際網路區



圖四十八、無障礙設備

五、結語

無論是就人、就設施或是就空間，均有其規範準則，包括人口特徵與成長因素、圖書館設施位置、設計與管理原則、公共圖書館設置位置（依照雪梨市圖書館調查，雪梨市民喜歡圖書館最大的原因是設置位置距家近）、新建館舍或是重新整建、圖書館館舍最小樓板面積、彈性多功能館舍（依照雪梨市圖書館調查，雪梨市民至公共圖書館主要是館藏借閱、閱覽報紙雜誌及使用網際網路等）、近用與活動性等（詳見 Green Square Community Facilities S94 Paper 2002、the Draft South Sydney City Council Community Facility Plan 2002 以及 People Places: A Guide for Public Library Buildings in New South Wales(Draft 2005)），澳洲人對公共圖書館的重視真是令人大開眼界與羨慕。

第三節 雪梨市立圖書館—Haymarket library

一、Haymarket library 成立沿革及位置

Haymarket library 位於雪梨市的唐人區，讀者 70% 皆為華人，此圖書館由舊銀行改為圖書館，空間較為狹窄，擠滿了書及讀者，中文館藏眾多。



圖四十九、Haymarket library 位於唐人區



圖五十、於圖書館大門外合影（右圖）

二、營運經費及人力

分館的經費來自州政府、市政府及地方政府。州政府的經費即透過州立圖書館爭取，例如館內的電視即是向州立圖書館爭取來的；資料庫也是由州立圖書館洽訂，雪梨市立圖書館的七個分館每購書經費約一百萬澳幣（不含資料庫），折合台幣二千六百多萬，買書的錢是足夠的，但人手非常不足，只有五個 full time (換算)，每一個時段都有華人值班。



圖五十一、Haymarket library 櫃台



圖五十二、館長詳細解說館方業務

三、館藏及服務

因為空間狹窄，所以 Haymarket library 主要的活動也是借還書及閱讀，圖書館無論簡體、正體字的書都採購。海外華人相當喜愛閱讀中文書，館內每個月的借書量約七八萬冊，很多 DVD 一還到櫃台就被另一位讀者借走。另外，若讀者要借館內沒有的圖書，館員會代為查詢並向州立圖書館調借，正常三天即可抵達，但通常會較久。由於 OPAC 系統只能用拼音查詢，圖書館幾年前曾購買過書寫板，但因人力不足，無法推廣給使用者，故使用率不高。

館內所訂的中文報紙有蘋果日報，但並不訂購電子報，館長表示，當地的讀者還是喜歡悠閒翻閱著紙本報紙的感覺，這樣輕鬆的渡過一個早上，已經成為很多人的習慣。

每年華人的舊曆年，館內都有活動，整個圖書館擠的水洩不通，館員需要控管人數才行，可見華人到那都一樣，文化就是文化。



圖五十三、館內空間狹窄，館藏眾多



圖五十四、中文館藏區

第四節 維多利亞州立圖書館

一、State Library of Victoria 成立沿革及位置

維多利亞州立圖書館(State Library of Victoria)於 1854 年設立，定位為一參考與研究型的圖書館。圖書館坐落於宏偉莊嚴的古蹟建築中，為墨爾本最著名的地標之一，館內則為具有活力、現代感的室內空間與資訊科技設備。



圖五十五、維多利亞圖書館外觀



圖五十六、新舊建築的合壁

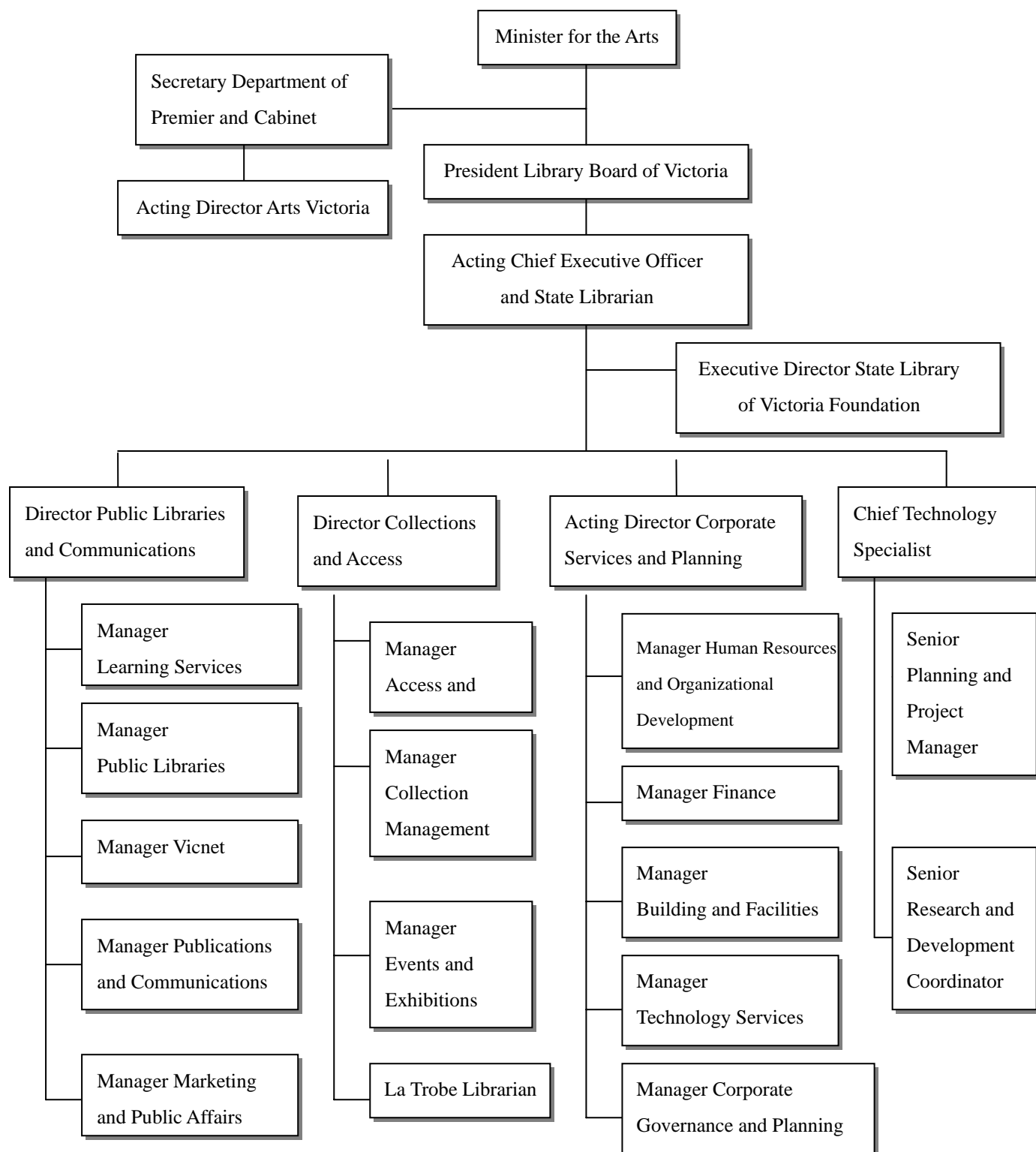
維多利亞公共圖書館網絡(Victorian Public Library Network)隸屬於維多利亞州立圖書館。2003 年 11 月至 2004 年 5 月，維多利亞地區的公共圖書館、維多利亞自治區(Municipal Association of Victoria)、維多利亞圖書館委員會(Library Board of Victoria)及維多利亞州立圖書館(State Library of Victoria)締造結盟，擬定並簽署合作計畫，發表其合作之目標，為維多利亞區 43 項公共圖書館服務開創了新的里程碑。2005 年 12 月至 2006 年 4 月間，聯盟再次調整其組織架構，未來三年，The Library Board of Victoria 與公共圖書館網絡(Victorian Public Library Network)將會做更緊密的結合，直到 2008 年再重新檢視此合作架構。

二、圖書館組織

由前一章第三節「台灣公共圖書館現況探討」之內容，發現人事問題和經費問題是兩個影響台灣公共圖書館發展很重要的因素。在此，不妨先來看看澳洲維多利亞州立圖書館如何運作，以減少相關問題的發生。以下說明維多利亞州立圖書館的組織架構、基金會、重要統計數據、重要績效指標：

(一) 組織架構

由下圖可大致看出維多利亞州立圖書館的部門規劃和人員配置：



圖五十七、維多利亞州立圖書館組織架構圖

資料來源：State Library of Victoria (2006) . *Library Board of Victoria Annual Report 2005-06*.

Melbourne, Victoria : State Library of Victoria.

（二）基金會（The State Library of Victoria Foundation）

維多利亞州立圖書館基金會對於幫助圖書館不受年度預算之限制，得以進行重要館藏資源採訪工作，扮演重要的角色。基金會招募基金、吸引各界支持，以助圖書館推展服務和課程供社區民眾利用，並且協助圖書館保存維多利亞區的文化資產。簡言之，基金會的工作對於圖書館持續取得新資源，及推動提供世界級資訊服務是相當重要的。

基金會致力於與認同圖書館是重要的，及希望為圖書館貢獻一己之力的社區民眾建立關係。因此，自 1994 年成立至今，基金會已相繼從會員、捐款、贊助、遺贈，募得基金。而這些基金也已確實運用於，圖書館購置具有重要歷史意義的物件、保存及發展圖書館豐沛的館藏、提供資訊服務、舉辦展覽、教育、文化等活動上。綜言之，基金會確保了許多維多利亞州立圖書館計畫的經費來源，達到支持計畫的效果。

不論是個人或是組織代表，都可以透過成為基金會的成員（\$65 inc. GST）、捐贈金錢或文化藏品、捐贈遺產、贊助活動、教學課程或圖書館空間，進而為基金會的運作盡一份心力。而基金會成員亦可享有若干權利，如郵寄圖書館雜誌複本、參加專為會員設計的課程，包括文化、藝術、文學方面的內容、參加所有維多利亞州立圖書館的活動與購買相關出版品皆有折扣等。基金會會定期檢視成員權益，並且定期更新相關建議和折扣。

（三）重要統計數據

根據 Library Board of Victoria Annual Report 2005-06.裡的資料，列舉一些統計數據，從這些數據中可以看出維多利亞州立圖書館的營運情形：

表四、維多利亞州立圖書館近五年財務一覽表

	2006	2005	2004	2003	2002
	\$000	\$000	\$000	\$000	\$000
Revenue from Government	78,449	72,957	68,748	64,737	62,844
Other revenue	13,118	12,127	16,107	11,501	15,679
Total revenue	91,567	85,084	84,855	76,238	78,523
Result from ordinary activities	5,948	6,451	5,421	3,695	8,853
Cash flow from operating activities	4,047	(1,528)	5,251	2,741	7,324
Total assets	750,392	728,908	723,240	708,047	572,023
Total liabilities	8,767	7,391	8,175	6,468	6,409

表五、2005 年 6 月至 2006 年 6 月新進館藏冊數

	Purchase	Donation	Government Donation	Legal Deposit	Total 2005-06	Total 2004-05
Method of Acquisition						
Category						
Monographs in series	461	64	1,241	357	2,123	1,892
Monographs: Reference	7,229	598	2,474	0	10,301	11,329
Monographs: AMPA	2,485	1,239	49	54	3,827	3,147
Monographs: Maps	41	17	8	7	73	68
Monographs: Rare books	136	20	29	0	185	72
Monographs: La Trobe	2,175	976	90	3,258	6,499	5,991
Monographs: Children's	414	26	1	2,100	2,541	2,437
Monographs: La Trobe rare books	232	6	0	21	259	128
Monographs: Business	40	0	34	0	74	60
Monographs: Genealogy	3,543	3	2	0	3,548	1,296
Monographs: Chess	112	0	0	0	112	N/A
Total monographs	16,868	2,949	3,928	5,797	29,542	26,420
Newspapers	439	251	0	593	1,283	1,391
Other serials	2,882	855	2,033	2,577	8,347	9,562
Total serials	3,321	1,106	2,033	3,170	9,630	10,953
TOTAL VOLUMES	20,189	4,055	5,961	8,967	39,172	37,373

(四) 重要績效指標

由表六的內容，我們或許可以學習維多利亞州立圖書館績效管理的方式，以及績效評鑑時可供參考的項目。

表六、維多利亞州立圖書館重要績效指標

	Actual	Target	Actual
	2004-05	2005-06	2005-06
Satisfaction with overall Library experience	83%	90%	86%
Satisfaction with retrieval services	55%	60%	53%
Percentage of external librarians rating training as 'very good' or 'excellent'	96%	90%	90%
Library onsite visits	906,316	850,000	901,696
Library online visits	2,006,323	2,250,000	2,836,315
Searches of State Library of Victoria catalogues	2,067,640	2,000,000	1,973,629
Events and exhibition visits	456,702	517,528	364,466
Reference inquiries	214,850	190,000	207,006
Digital images created	9504	10,000	10,610
Catalogue records created/ added	41,544	46,100	50,937
Collection loans to other libraries	4610	3750	3997
Items acquired	51,883	50,750	59,260
Items conserved to industry standard	1514	2279	3777
Lifelong learning participants	30,962	29,018	26,724
Vicnet Victorian community portal users	21,732,747	21,000,000	31,722,019
Vicnet community publishing programs	5024	5000	4834
Community-based training users	5479	3060	2726
Online visits to collaborative public library websites	306,368	240,000	541,138
Proportion of collection items stored to appropriate standard	50%	100%	100%

三、館藏及服務

(一) 館藏簡介

維多利亞州立圖書館收藏了兩百多萬件藏品，內容豐富且多元，從手稿、地圖到漫畫、電動都有。館藏可分為：建築、藝術、澳洲本土手稿 (Australian Manuscripts)、Australiana、經濟與統計、西洋棋、兒童文學、系譜、人文社會科學、法律政治、地圖、新聞、照片、善本書、科學/科技、休閒娛樂等類型。收藏年代跨越 150 多年，呈現出一個半世紀以來的維多利亞地區文化、社會發展與居民之樣貌。



圖五十八、棋類館藏



圖五十九、電動館藏（新科技體驗區）



圖六十、參考書區



圖六十一、呈放射狀的閱覽室

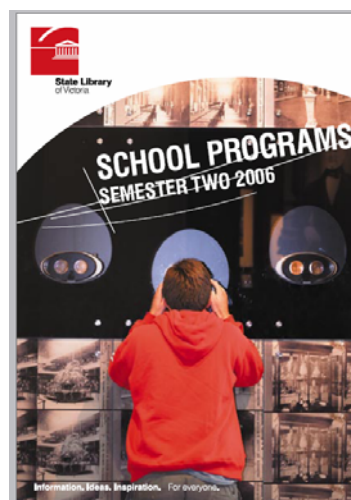
（二）服務概述

館方透過一系列的資訊服務、文化活動與公開展覽，讓使用者得以取用館藏。服務可分為：資訊研究協助、教育與資訊素養活動、影印及文件傳遞、社區資訊入口網、收費服務、社區網路服務、典藏諮詢建議、身心障礙者服務、圖書館/網路搜尋與體驗新科技、虛擬圖書館等多項方案。並且能依據不同社群的需要，舉辦活動及講座課程（包括學校社群、教師、館員與專業素養社群、研究人員、歷史系譜研究者），清楚的區隔與定位讓各類使用者皆能享受到館方提供之完善服務。

州立圖書館對於兒童閱讀與圖書資訊素養的推動不遺餘力，每學期都會推出與學校課程結合的圖書館相關課程；課程內容分為六大塊，強調維多利亞區的過去與現在，結合圖書館當季展覽的書籍與寫作指引，民主教育、著名人物、圖書館利用教學、新媒體科技之介紹等主題。此份學習手冊的最後也提供學習單以供老師使用，此外，父母親或小朋友，也都可以方便地上網下載最新版本的課程。



圖六十二、兒童用電腦，限用 15 分鐘



圖六十三、2006 年學習指南手冊

維多利亞州立圖書館 2005 年舉辦第 150 週年館慶，目前共有三百多位工作人員（至 2005 年十月為止統計資訊），為各族群的使用者提供多種服務，靈活的行銷策略及易親近的導覽手冊，除了當地兒童、民眾、老人以外，也成為觀光客來維多利亞地區必定參觀的著名景點之一，同時，圖書館內也有圖書館商店(Library Shop)可供來訪者購買紀念品或各種商品。

(三) 電子資料庫

維多利亞州立圖書館亦提供許多不須登入帳號密碼、即可取用之免費電子資料庫，以下為其清單：

表七、維多利亞州立圖書館免費電子資料庫清單一

Electronic resources for @home users – before 30 June 2006				
	slv21 \$	Online resources	Subject	Remote access start
1		ART bibliographies Modern	Arts	Dec-05
2		British Humanities Index (BHI) net	Humanities	Dec-05
3		Biography Resource Center	Humanities	Dec-05
4		Book Review Digest Plus: Wilson Web	Humanities	Dec-05
5		Health & Wellness Resource Center + Alt Health	Social Sciences	Dec-05
6		Historical Newspapers	Newspapers	Dec-05
7		Informit Online Index Set	Multi-subject	Dec-05
8		Periodicals Index Online: Web	Multi-subject	Dec-05
9		Short Story Index	Humanities	Dec-05
10		Times Digital Archive	Newspapers	Dec-05
11		PressDisplay	Newspapers	Dec-05
12		Art Full Text	Arts	Jan-06
13		Grove Music Online	Arts	Jan-06
14		Global Books in Print	Reference	Mar-06
15		House of Commons Parliamentary Papers 19 th C.	Law / Government	Mar-06
16		NewsBank Newspapers	Newspapers	Mar-06
17		Ulrich's web	Reference	Mar-06
18		Film Index International	Arts	Apr-06
19		Business Who's Who of Australia	Business	May-06
20		Aspect Annual Reports OnLine	Business	May-06
21		Business Who's Who of Australia	Business	May-06

表八、維多利亞州立圖書館免費電子資料庫清單二

Additional electronic resources for @home users – purchased with slv21 funds or renegotiation of license agreement				
	slv21 \$	Online resources	Subject	Remote access start
22.		Science and Geography in Education (SAGE) Online	Science / Technology	Oct-06
23.	●	Columbia Gazetteer of the World Online	Maps	Oct-06
24.	●	Oxford Reference Online Premium	Main	Oct-06
25.	●	Encyclopaedia Britannica Online	Main	Oct-06
26.		Safari Tech Books Online	Science / Technology	Oct-06
27.		Kompass.com	Business	Nov-06
28.		Kompass Australia	Business	Nov-06
29.	●	Chinese Companies and Products	Business	Nov-06
30.		Academic Search Premier	Multi-subject	Nov-06
31.		ANZ Reference Centre	Multi-subject	Nov-06
32.		Business Source Premier	Business	Nov-06
33.	●	International Index to Music Periodicals Full Text	Arts	Jan-07
34.	●	International Index to Performing Arts Full Text	Arts	Jan-07
35.	●	Film Indexed Online	Arts	Jan-07
36.	●	Grove Art Online	Arts	Jan-07
37.	●	Language in Australia and New Zealand	La Trobe	
38.	●	Statistical Universe	Social Science	
39.	●	OmniFile Mega Full Text	Multi-subject	
40.	●	Info Trac OneFile	Multi-subject	
41.	●	Proquest 5000	Multi-subject	
42.	●	Oxford Reference Online Literature Collection	Humanities	
43.	●	Oxford Reference Online Western Civilization Collection	Humanities	

44.	●	Oxford Digital Reference Shelf (7 titles)	Reference	
45.	●	Oxford English Dictionary	Reference	
46.	●	American National Biography Online	Reference	
47.	●	Selected Gale eReference Works (17 titles)	Reference	
48.	●	Monash ePress	La Trobe	
49.	●	Informit Plus Text package including: Australian Public Affairs Full Text; Attorney General's Information Service Plus Text; Meditext, Family Plus, e-Library	Multi-subject	

表九、維多利亞州立圖書館免費電子資料庫清單三

Electronic resources for @home users to be trialled late 2006 and 2007				
	slv21 \$	Potential online resources	Subject	Remote start
50.	●	ProjectMUSE	Multi- subject	TBC
51.	●	JSTOR (Journal storage)	Multi- subject	TBC
52.	●	Book Review Index Online Plus	Humanities	TBC
53.	●	Humanities Index Retrospective 1907-1983	Humanities	TBC
54.	●	Periodicals Index Online plus full text	Multi- subject	TBC
55.	●	Port Phillip Herald	Newspapers	TBC
56.	●	Wide range of electronic reference tools and ebooks	Reference	TBC

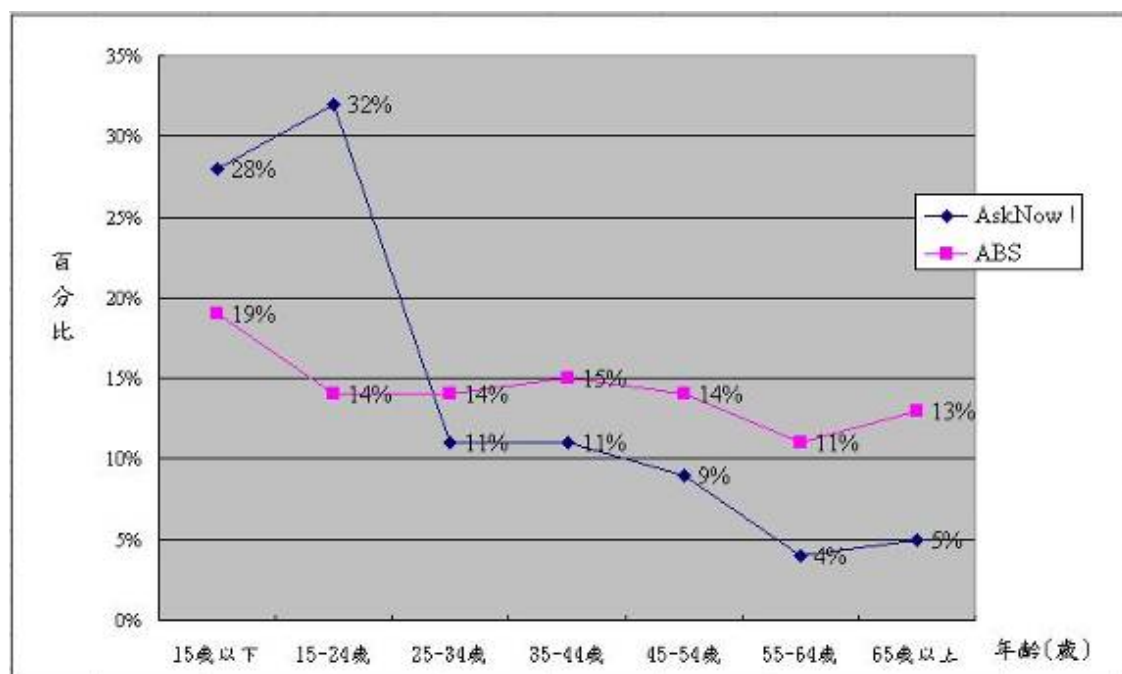
(四) AskNow!即時線上參考服務

AskNow! (www.asknow.gov.au) 是維多利亞州立圖書館的即時線上參考服務，由澳洲國家圖書館、州立圖書館、公共圖書館聯盟共同提供。同一時間有三位館員負責回答讀者問題，共計有 100 位館員參與其中。服務範圍涵蓋整個澳洲，週一到週五，每天上午九點至下午七點都是服務的時間。

AskNow! 運用目的導向 (purpose-built) 的軟體，促進館員和讀者間相互交流。此項軟體能讓館員做到下列四項工作：

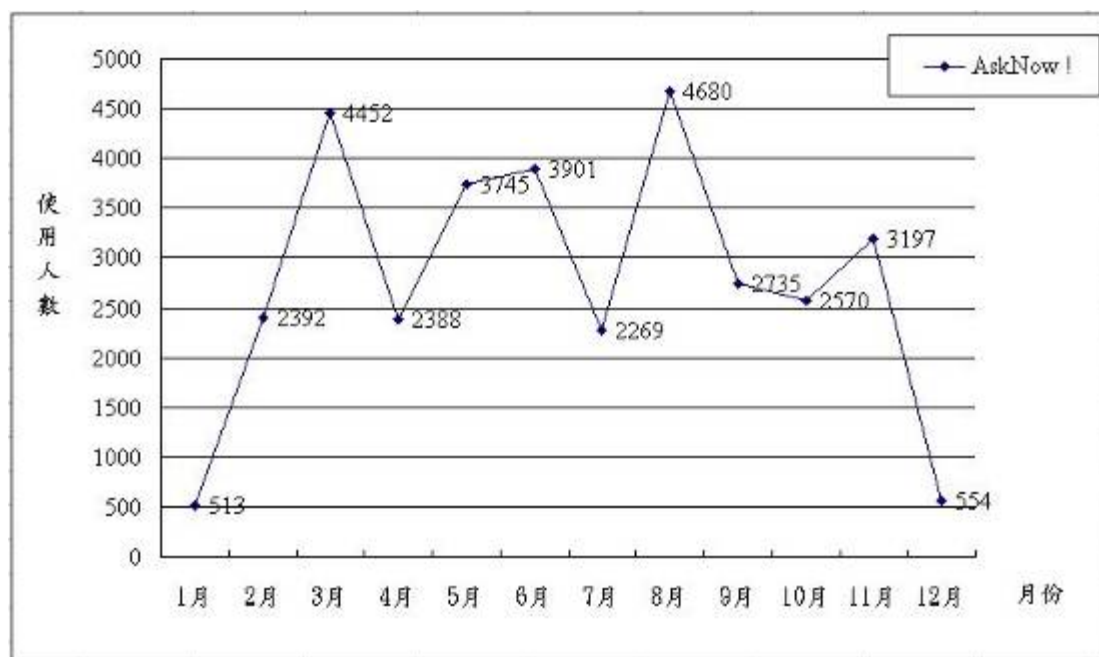
1. 透過聊天室功能，進行參考晤談。
2. 在回覆讀者參考問題時，同時推薦相關網頁。
3. 共同瀏覽 (co-browse)，也就是與讀者同時瀏覽相同的網站。
4. 利用 e-mail 寄給讀者完整的回覆參考問題過程中，所使用的文件、稿件等資料，並儲存相關的 URLs。

表十、2006 年 AskNow! 使用者年齡層調查



由上表得知，AskNow! 60%的使用是來自 24 歲以下的年輕讀者。

表十一、2005 年 AskNow! 依月份使用人數統計



由上表得知，學校上課期間是 AskNow! 使用高峰期，尤其是三月、六月、八月。

由下列問題可大致看出 AskNow! 的使用者需求與提問方式，問題貼近日常生活且範圍廣泛，負責回答問題的館員其實挑戰蠻大的：

1. 製作藍起士（blue cheese）時，為何氣溫是如此的重要？
2. 請問您是否可以告訴我，20 年來澳洲最新發生的地震資訊？
3. 我正在查找關於人們為何喜歡在書店裡閱讀雜誌，而不將其買回家閱讀的相關資訊。
4. 鋰離子電池如何增進生活品質？

而由以下 AskNow! 使用者的回饋可以得知，大家對於維多利亞州立圖書館這項服務的評價是很不錯的。

1. 有真人即時回答我內心真正的問題，太棒了！
2. 能夠有人幫助我在艱澀和資料稀少的議題上找資訊，是一件很好的事！此外，AskNow!的館員並非直接給你解答，而會幫助你自己找到想要研究的內容。
3. 我覺得 AskNow!最棒的是：個人化一對一的服務，它能讓我更詳細的陳述想要檢索的資料。
4. 我愛這個網站！因為有 AskNow!、有這麼棒的資料，讓我今年成績單上得到許多 A。

第五節 墨爾本市立圖書館

一、City Library Melbourne 概述

墨爾本市立圖書館自詡為墨爾本的知識中心，圖書館開宗明義即以「圖書館不僅是借書的地方，也是社區的知識中心；圖書館是民眾得到休閒、資訊以及培養終身學習的地方」為其願景，明白宣示圖書館的使命在結合整個城市的社區，延伸圖書館服務與終身學習。

墨爾本市立圖書館位於墨爾本市中心，除鄰近公園外，附近並有火車站、有軌電車、公車等大眾交通工具，讀者來往方便，圖書館外觀並不顯眼，但自 2004 年 5 月正式開放以來，吸引了眾多維多利亞州居民，甚至澳洲及其他國際旅客的駐足，多元的族群和年齡層是該館的讀者特色，市立圖書館同時對社區大學(成人教育中心)提供資源、設備等圖書館服務。

墨爾本市立圖書館由墨爾本市政府和成人教育中心所共同投資組成，由亞拉河-墨爾本地區圖書館公司 (Yarra-Melbourne Regional Library Corporation，簡稱 YMRL)負責經營，圖書館面積約 1600 平方公尺，館藏超過 10 萬冊，除墨爾本圖書館的館藏外，民眾可以同時使用 YMRL 內部七個圖書館的館藏資源，總館藏量超過 30 萬冊圖書。

YMRL 是由維多利亞州管轄的亞拉河區與墨爾本市共同組成，以圖書館公司的形式經營圖書館。圖書館年度經費約三百萬澳幣，換算台幣約七千八百萬元。其中 30%來自墨爾本市，70%經費來自成人教育中心，圖書館自 2004 年 5 月成立至 2005 年 8 月其經營成效已遠超過預期，2005 年的統計顯示，館藏圖書超過 10 萬冊，讀者約 20 萬 4000 人，每年圖書流通數量約 70 萬冊，平均每天 2000 至 2500 人使用圖書館的空間。至 2006 年的統計，讀者數已增加至 50 萬人造訪圖書館，借書量達到 80 萬冊，較 2005 年新增加 16000 位新的讀者。

由數據顯示墨爾本市立圖書館與民眾日常生活的關係密切，除了館藏之外，該圖書館和國內公共圖書館相同的是，兒童的說故事時間以及學校班訪活動都是社區以及學校歡迎的服務項目。當然還有許多的藝術活動經常在市立圖書館的藝廊展出，社區的機關、組織也經常借用圖書館的空間、設備辦理各種活動。

二、City Library Melbourne 之館藏資源

圖書館館藏學科廣泛，但主要在支援社區大學(成人教育中心)學習以及民眾終身學習，所以學科以藝術、社會科學、健康資源、歷史為主，非小說的館藏約 40,000 冊。至於小說館藏約有 18,000 冊，分別置於一樓及四樓，分類的方式是依作者姓氏的前四個字母，內容則以簡單圖案表示，如紅色心形代表愛情小說(圖六十四)，四樓的小說則依藝術、音樂等不同體裁排列；除了小說和非小說，圖書館還替閱讀障礙人士提供大字本圖書，方便閱讀，此類圖書大致以小說類為主。圖畫書是市立圖書館的另一個特色館藏，此類圖畫類似成人連環漫畫。和現代公共圖書館功能相同的是，墨爾本市立圖書館提供有聲書及DVD資源，目前有聲書以小說為主，此類有聲書，原是以有閱讀障礙之民眾為主要服務對象，現在卻成了熱門的館藏。至於DVD類之館藏，則以古典電影、電視劇、運動以及音樂資源為主，館藏約有 3000 多張DVD，讀者可以外借，每人同時最多可外借 5 片DVD。墨爾本市立圖書館也訂有上百種雜誌和多種日報，供民眾使用。

除了一般圖書、期刊和視聽資料，墨爾本圖書館也提供成人教育中心所需之學習套件，適合社區大學學生以及非英語系國家移民學習之用；這種以非英語語系民眾準備之教材為了適合不同程度的讀者需求，該館在教材上以不同顏色分類，方便使用。圖六十五是該館ELS教材區，該館以顏色區分資料深淺性質。黃色為基礎課程，綠色為初級教材(pre-intermediate)，紅色為中級教材(intermediate)，藍色則為進階課程(advanced)



圖六十四、小說以作者姓氏前四個字母標示，並以圖案表示內容性質



圖六十五、墨爾本圖書館 ESL 教材，教材以顏分深淺不同程度

三、City Library Melbourne 之服務內容

墨爾本圖書館提供一般圖書館功能之服務，並積極收集地區性資源，茲就其服務內容，分別說明如次：

(一) 流通服務

流通服務包括辦理證件及借還書業務，以下分別說明：

1. 辦證

辦證，圖書館借書免費，借書證可以透過網路或親自至圖書館辦理，除了市民、社區大學學生外，圖書館亦提供非維多利亞州居民，甚至國際人士辦理臨時借書證，該臨時借書證有效期三個月，每次最多可借二本書，同時還可以透過圖書館使用網際網路資源和電腦設備。值得一提的是，墨爾本圖書館為了維護「知識自由」並兼顧「未成年讀者使用不當資料」的原則，18 歲以下未成年人之辦證，需獲得父母親或監護人同意，父母親或其監護人需簽字同意其未滿 18 歲子女借圖書館的所有資料，也必須同意他們使用圖書館的網際網路和電腦設備，主要目的在要求父母親或其監護人需負起告知及教導未滿 18 歲青少年兒童注意相關圖書資料分級的使用。

2. 借書

圖書館流通櫃台設於一樓(圖六十六)，櫃台提供借還書及預約書和館際合作取書服務。每次借書最多 30 冊，5 片 CD，5 片 DVD，5 個卡匣和套件，以及 5 個英文學習套件。大部份資料的借期為三週。有些資料，如 Video 和 DVD 借期一週，短天期的資料原則上不能續借，借書時圖書館給到期單說明到期日期。借書手續除經由櫃台辦理外，圖書館提供自助借書設備(圖六十七)，讀者可以自行經由自助借書機借書。至於續借，續借得以電話或網路辦理，大部份資料都可以續借，一般資料續借為三次，視聽資料續借二次。



圖六十六、墨爾本圖書館流通櫃台



圖六十七、提供自助借書設備

3. 還書

還書，還書可以透過亞拉河-墨爾本地區各圖書館辦理代還，市立圖書館大門也設有還書箱，讀者可以在上班以外的時間歸還返還圖書後，透過設備，可以將不同圖書館圖書送回各館。至於圖書館借書逾期處理方面，每冊圖書每逾期一天，處以澳幣 20 分罰款，相當台幣 5 元，逾期的書如無人預約或未超過續借最高日期，可以辦理續借，但如逾期罰款達到澳幣 10 元，即不能辦理續借或借書。

4. 預約

讀者所需資料如果一時外借，或需經由 YMRL 圖書館借用，讀者可以透過櫃台或網路申請預約服務，預約每次最多 15 冊，圖書館會將圖書置於流通櫃台，方便讀者取用，但每書收取澳幣 1.65 元，這是屬於個人化增值服務的內容。

5. 館際合作

如果讀者所需資料不屬於 YMRL 任一圖書館所有，圖書館可以透過澳洲圖書館網路取得讀者所需資料，所需費用由讀者負擔。

6. 電腦設備使用

墨爾本圖書館的電腦可以透過二種方法使用，其一為 iPAC 以及電話，電腦使用每次一個小時，但社區大學學生因學習需要得延長為每天三小時，當然，電腦設備亦可以預約使用時間，民眾可以預約未來六天內的二個時段。

7. 兒童及青少年服務

圖書館設有兒童閱覽區及青少年閱覽區，提供故事時間及青少年的資源服務。



圖六十八、兒童閱覽區

8. 多元服務

墨爾本市立圖書館主要讀者來自維多利亞州各地以及亞洲等各地移民，多元的種族文化，促使圖書館必須提供多元的服務。協助外國移民學習英文成了多元文化服務中的主要任務之一。這些外國移民又以亞洲移民居多，因此，圖書館之中文、越文、印尼文成了主要的外國語文資料，資料內容簡單說明如下：

- (1) 中文以及英文原著譯成的中文小說。
- (2) 非小說部份，學科範圍甚廣，包括烹飪、傳記和健康等主題的資料。
- (3) 中文、越南文、印尼文之兒童讀物。
- (4) 雜誌和報紙，報紙包括主要的華文報紙，同時擁有不少的中文期刊，內容包括政治、經濟、電腦、家庭健康到青少年讀物都有，以非華人地區之圖書館而言，館藏算是相當豐富。
- (5) 音樂資料，包括各種 CD 以及 DVD，種類相當多。

除上述資源之服務外，YMRL 還提供整個亞拉河-墨爾本地區圖書館，有關中文、越南文、希臘、義大利、西班牙、土耳其、阿拉伯、索馬利亞、法文、德文等多種文化的館際借書，方便民眾使用整個亞拉河-墨爾本地區圖書館資源。值得一提的是，市立圖書館在地下一樓設有語言學習區，包括法文、德文等各種之不同學科不同語言的資料。

四、結語

墨爾本公共圖書館經營的方式和國內純由政府經營的公共圖書館，在經營模式上雖有所不同，但近年來國內公共圖書館在文建會等政府相關部門支持，以及圖書資訊學界投入下，經營的理念均結合社區總體營造的理念，務期使公共圖書館成為社區的知識中心。茲就此行觀察心得簡述如下：

1. 社區知識是為使用而存在

墨爾本市立圖書館與社區關係密切，該館重點不在求館藏的豐富，而是以滿足社區大學之成人學習，以及一般民眾之終身學習為主要訴求，並以成為社區知識中心為主要目的，一個社會的價值是它所擁有的知識，社區知識存在社區成員的腦中，有些是以實體或數位形式呈現，其中大部份是個人收藏(如家庭相簿、各種慶典影片等)，除了個人之外，社區知識應存在公共圖書館，公共圖書館應蒐集當地社區資源，共同創造社區知識，提供社區民眾使用。

2. 讀者有使用其社區知識的權利

知識共享的精神在，當社會知識可與他人使用才有價值，促進知識創造和廣泛應用，應為公共圖書館新的角色，讀者都有其使用社區知識的權利，圖書館也應鼓勵社區民眾成為社區知識的創造者。

3. 所有社區知識都應具可得性

既然每位讀者都權使用社區知識，同理，所有的社區知識都應該易於為社區民眾使用，公共圖書館應該使創造這些知識更為容易，以便那些存在民眾記憶中和個人收藏的資料、典藏品和知識不僅是當地社區經驗和專門技術的寶藏，更應避免散失，只要是創造出來的社區知識，就有適當的機制使得在地或遠端的使用者有機會方便接近使用，並使這樣的知識有完整的循環。

4. 節省讀者在創造和尋求社區知識的時間

一如 Beagrie(2005)所言，數位化記憶延伸到攜帶式的功能愈趨重要，一如過去生活的紙本記錄，數位資料內容多元又大量，同時也以不同的管道在網路上流竄，這些資料可能會因網路上雜亂無章、缺乏管理而消失。雖然網路上部份內容的商業網站正大量流行，如 Flickr(www.flickr.com)和

YouTube(www.youtube.com), 這些網站有非常豐富的內容, 其內容來自全球各地, 也包含全球各地資訊, 同時這些網站不僅鼓勵民眾建立數位內容, 也鼓勵民眾為這些內容貼上標籤(tagging)以作為檢索的條件, 但這些標籤會因個人使用目的及認知而有不同定義, 缺乏一致性; 至於對某特定社區的資源整理, 上述商業性網站仍有不足, 仍需公共圖書館扮演社區資訊中心的角色, 換言之, 公共圖書館有必要扮演填補本地內容創作顧問的角色, 也就是節省讀者在創造和尋找社區知識的時間, 使圖書館成為民眾的網路。

5. 社區知識是不斷成長的有機體

社區知識的創造是不間斷的過程, 只要開始, 知識的財富便會不斷的累積, 社區知識為社區民眾創造和利用, 重新閱讀、重新詮釋、重新展開, 因此地方知識不僅會隨著時間成長, 並且以多元的方式發展。因此, 公共圖書館應負起民眾生活資訊中心、社區知識中心的新角色。

第四章 參訪心得及建議

第一節 心得

澳洲的圖書館事業，無論在學術層面或實務層次，向來都與歐美先進國家並駕齊驅。國內參訪歐美圖書館者眾，參訪澳洲圖書館者少。很難得這次有機會到澳洲兩大州立圖書館及兩大城的市立圖書館參觀，真正了解澳洲公共圖書館進步情況。

簡單而言，澳洲的公共圖書館無論是體制或服務都和英、美、加等國類似，進步的情況類似、服務的情況類似，不過也有一些不同之處。具體而言，茲將此次參訪心得歸納為下列幾點：

1. 州立圖書館和市立圖書館沒有行政隸屬關係：

澳洲除了市立圖書館體系外，另有州立圖書館，州立圖書館之上還有國家圖書館；美國的公共圖書館主要在市圖書館層級，沒有州立圖書館；美國的市立圖書館大都有總館及分館的設立，總館的規模相當於澳洲的州立圖書館，總館與分館有行政隸屬的關係，澳洲的市立圖書館則無總館與分館之分，而是在該市各區設立各分館，市圖書館和州立圖書館無行政隸屬關係，但州立圖書館會在專業教育及經費上給予市立圖書館協助。

2. 澳洲州立圖書館都有成立基金會，籌募圖書館營運基金：

澳洲的公共圖書館在經費來源上較有彈性，有政府預算，有企業捐助，也可成立自己的基金會，請企業一起贊助圖書館的活動，還有市立圖書館與其他都位共同出資設立者，如墨爾本市立圖書館的CAE館，即由墨爾本市政府和成人教育中心所共同投資組成，經營的相當成功。

3. 服務多元且貼近民眾特性與需求：

公共圖書館的服務貼近民眾的需求，服務相當多元，如墨爾本CAE市

立圖書館，有展示空間，有表演空間，民眾可以在此展示自己的作品、彈奏鋼琴，或跳舞表演，相當多元。這個館還有一個特別的書架，就是民眾可以將自己的作品，自己設計的書放在該書架上，讓大家閱讀。雪梨唐人街圖書館所訂的資料以中文為主，民眾也可以在圖書館看台灣的新聞評論節目、中文報紙訂了好幾份、台灣有的錄影帶，當地都有，過年過節還會舉辦各式活動，如猜燈謎，讓當地的僑胞彷彿置身在自己的祖國。維多利亞公共圖書館有奕棋專室及專藏，真有特色，此外其視聽中心也很值得大書特書，先進大格局的視聽室，除了提供使用視聽資料，製作教材或創意設計者使用外，也用來教育民眾這些先進的科技，還有網路讀書館的經營模式也很值得學習。南威爾斯州立圖書館的家族歷史資料(族譜)，是民眾最愛用的館藏，族譜資料還包涵市政府的結婚或死亡記錄。

4. 民眾使用率相當多：

此行參觀日都是非假日，但圖書館的使用率相當高，每一個市立圖書館館內讀者都很多，唐人街圖書館的館長說，該館有一半以上的書都已外借，若全還回來，書架根本不夠放。在此，我們真是感受到，這也是一個愛閱讀的國家，國民的閱讀風氣從小早已養成。

5. 市立公共圖書館不是都以兒童服務為主：

為了培養兒童的閱讀習慣，台灣的公共圖書館多半以兒童館為主，但是此行參觀的州立圖書館並不服務兒童，沒有兒童館藏。市立圖書館除了墨爾本市立圖書館有一些兒童書外，其餘都以成人服務為主，我們曾詢問，何處有兒童圖書館，有說故事服務，館員提到一個比較住宅社區型的圖書館，這讓人感到很驚訝，一來說明市區和住宅區人口結構差異很大，市區少有住家，所以也少有兒童，而我們所參觀的都是市區的圖書館，因此服務的對象都是大人。二方面也說明，大人的閱讀風氣及使用圖書館的習慣都很好，不像台灣，很多鄉鎮圖書館的服務對象都以兒童為主，是否年紀越大越不愛讀書？

6. 大部份的資料庫可以開放民眾從館外檢索

因為民眾使用電子資源的習性與需求，無論是南威爾斯或維多利亞，圖書館大約有 40-50 種的資料庫可以讓民眾從家裡登錄圖書館的證

號，簽入使用，這除了表示澳洲公共圖書館的經費相當夠用外（資料庫只能在館內使用及可以由家中連線使用的授權費不同），也表示澳洲的公共圖書館服務相當以民為本，真正做到無牆圖書館。

7. 參考服務網路化、國際化

台灣的圖書館也一直在發展線上參考服務、合作的線上參考服務，但一直推動不起來，但在維多利亞我們看到其線上參考服務不但做的很好，而且新加坡還主動要求與其合作。

8. 合作永久典藏網路資源

澳洲圖書館在永久典藏網路資源方面是國際間最早也做的最好的，由其國家圖書館先草典藏的政策，並結多個圖書館一起進行，其潘朵拉計畫進行多年，非常有成效。

第二節 建議

由於網路技術的發展，使得圖書館的服務產生很大的變化，我們看到美國很多公共圖書館紛紛在研究公共圖書館未來發展策略，如芝加哥公共圖書館，而澳洲的公共圖書館更緊扣著時代的發展、社區的特性、民眾的需求，做出好成績。台灣公共圖書館雖經公共圖書館強化計畫，有很大的改進，但整體說來，離歐美國家的發展尚有一段距離。然而，站在轉折的當下，台灣的公共圖書館事業卻沒有與時並進的目標與整體的規劃，以台灣的幅員、網路的普及、知識經濟社會發展的需求，公共圖書館除了空間改造之外，在數位化服務、多元服務、貼近社會發展需求的服務上，應有更前瞻的眼光及發展。以下為幾項具體建議：

1. 政府應規劃台灣公共圖書館長期發展方向，讓文化建設有前瞻性的發展目標，而非看經費辦事；
2. 發展全國性的公共圖書館數位化服務，包括電子書、電子期刊、電子資料庫等服務，全國公共圖書館線上參考服務，公共圖書館自動化與網路系統新服務目標，行動化服務，Web 2.0 服務等。
3. 鄉鎮圖書館應結合地方文物館、藝文中心一起經營，使成為民眾的文化生活網，若地方沒有藝文館、文物館，則圖書館也應扮演這種角色。

參考文獻

英文部份

- Leadbeater, C. (2003) Overdue: How to Create a Modern Public Library Service, Laser Foundation Report. London: Demos .
- Worpole, K. (2004) 21st Century Libraries: Changing Forms, Changing Futures, Retrieved From http://www.buildingfutures.org.uk/pdfs/pdf_file_31.pdf , 15, October 2006
- Snape, R. (1992) 'Betting, Billiards and Smoking: Leisure in Public Libraries' , Leisure Studies 11: 187-199 .
- Bryson, J., Usherwood, B. and Proctor, R. (2003) Libraries Must also be Buildings: New Library Impact Study. London: Resource .
- State Library of Victoria (2006) . Library Board of Victoria Annual Report 2005-06. Melbourne, Victoria : State Library of Victoria.

中文部份

- 陳昭珍 (2002) 。歐美公共圖書館地方文獻之徵集及其服務型態探討。圖書館學與資訊科學，28 卷 1 期：頁 57-64。
- 陳昭珍 (2003) 。公共圖書館與全民閱讀。海峽兩岸公共圖書館基礎建設研討會（中國文化部主辦，上海圖書館，民 92 年 10 月 22-23 日），頁 1-11。
- 陳昭珍 (2003) 。公共圖書館與閱讀活動。台北市立圖書館館訊，20 卷 4 期：頁 55-67。
- 陳昭珍 (2003) 。數位學習與數位圖書館。書苑，56 期：頁 46-59。
- 陳昭珍 (2004) 。如果圖書館像誠品書店。中國時報，民國 93 年 3 月 2 日。
- 葉乃靜 (1994) 。公共圖書館在現代社會功能之研究－以台北市立圖書館稻香分館為例。淡江大學教育資料科學研究所，碩士論文。

參考網站

新南威爾斯州立圖書館－公共圖書館各分館網站目錄，

<http://www.nswnet.net/databases/libweb.cfm>。檢索日期：2006 年 10 月 20 日。

新南威爾斯州立圖書館公共圖書館服務，<http://www.sl.nsw.gov.au/pls/>。檢索日期：2006 年 10 月 14 日。

新南威爾斯州立圖書館網站，<http://www.sl.nsw.gov.au/>。檢索日期：2006 年 10 月 14 日。

維多利亞州立圖書館網站，<http://www.slv.vic.gov.au/>。檢索日期：2006 年 10 月 20 日。

澳洲圖書館聯合網站(Australian Libraries Gateway)，

<http://www.nla.gov.au/apps/libraries>。檢索日期：2006 年 10 月 23 日。