

卓越・創新・活力團隊；幸福・快樂・學習城市： 臺北市立圖書館60館慶之回顧與展望

Excellent・Innovative・Dynamic Team -
Blessed・Happy・Learning City: A Look Back and
Forward for the 60th Anniversary Celebration of
Taipei Public Library

15-35

曾淑賢

Shu-Hsien Tseng

國家圖書館館長

Director, National Central Library

【摘要】

過去，臺北市立圖書館在院轄市的豐富資源及進步的城市建設基礎上，提供市民優質的圖書資訊服務，並帶領臺灣公共圖書館事業的進步，不論行政措施、品質管理、讀者服務、國際合作、圖書館建築，或是閱讀推廣，對國內的公共圖書館發展都有重大的影響。值此成立60週年館慶之際，本文針對北市圖增設服務據點、策略規劃、品質管理、充實館藏、創新服務、生態保護、塑造形象、照顧弱勢、國際交流、推廣閱讀、數位服務及教育訓練等方面的成就，加以回顧，並彰顯其貢獻。此外，就未來的發展，北市圖如何持續精進與創新，規劃更有前瞻性的創新作為，提出淺見。

【Abstract】

Over the years, Taipei Public Library has provided outstanding library services to the public due to its abundant resources and modern facilities. It has also been a leader for other public libraries in Taiwan. Its management policies, quality control, reader

services, international cooperation, library facilities, and reading promotion programs have all had an important influence on the development of public libraries throughout the country. With its 60th anniversary celebration upon us, this paper enumerates its many achievements and contributions over the years in the areas of increased service spots, strategic planning, quality control, increased holdings, innovative services, environmental protection, image creation, care for the underprivileged, international exchanges, reading promotions, digital services, and education and training efforts. In addition, some suggestions are made for possible ways to continue its tradition of progress and innovation in the future.

關鍵詞：公共圖書館、臺北市立圖書館

Keywords: Public Libraries, Taipei Public Library

壹、前言

過去20年，臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）在院轄市豐富資源及進步城市建設基礎上，帶領臺灣公共圖書館事業的進步，不論行政措施、品質管理、讀者服務、國際合作、圖書館建築，或是閱讀推廣，對國內的公共圖書館發展都有重大的影響。不僅扮演國內公共圖書館的標竿，也是外籍圖書館專業人士來台必定參訪的圖書館，更是展現臺灣文化實力及圖書館進步的櫥窗。在館舍設施及館藏資源方面，或許因經費規模的限制，無法與國際大都會圖書館相比較，然品質管理的推動和成效，讀者服務的多元、主動、創新，圖書館建築對生態永續經營的努力，以及閱讀推廣的活潑、繽紛，都是中國大陸及國外專業人士學習的對象。

對臺北市民而言，北市圖所扮演的角色是資訊提供者、知識管理者、幸福創造者、素養培育者、優質服務者；對圖書館界而言，北市圖是優質的品牌、專業的品牌、創新的品牌、熱情的品牌、標竿的品牌；對臺北市政府而言，北市圖是為城市加分、讓城市充滿溫馨、書香氛圍、讓市民更具競爭力的團隊。

值此成立60週年之際，藉此文對北市圖的貢獻，作一回顧，並進一步提出

在五都競爭資源的態勢下，其他四都因升格後，資源相較以往，豐富很多，也紛紛在圖書館建設上，大展宏圖，北市圖如何因應，而能繼續站在領先的地位；另外，就國際大都會圖書館的發展趨勢，北市圖如何持續精進與創新，規劃更有前瞻性的創新作為。

貳、辛勤耕耘，卓然有成

北市圖對臺灣公共圖書館事業進步的貢獻，可以分別從12方面來談：

一、增設據點，擴大網絡

民國87年至100年期間，新設了15個服務據點，除總館外，臺北市12個行政區中已設有42所分館、11所民眾閱覽室及4所智慧圖書館，另外，設置北原會館及南機場借還書工作站、臺北車站FastBook全自動借書站及利用國中閒置校舍設置圖書館，方便未設置分館和閱覽室的社區民眾，享有就近借還書的便利。在大賣場、捷運站、公園、機場設置智慧型無人服務圖書館，都屬臺灣首創。分館所構成的圖書資訊服務網絡深入各個社區，提供民眾生活、學習、工作與休閒的豐富閱讀資源。高雄縣市合併、臺北縣升格後，都以臺北市的圖書館網絡建構模式，投入大量資源，興建社區分館，希望能與臺北市並駕齊驅，甚或超越臺北市，為民眾提供便利豐富的社區閱讀資源。

二、策略規劃，實現願景

臺北市立圖書館在93年初開始進行策略規劃，以一年的時間，進行臺北市環境預測、圖書館現況SWOT分析、民眾及館員意見調查、專家指導、圖書資訊發展趨勢探討，擬定了2005－2010年的策略計畫，是臺灣第一個進行策略規劃的圖書館。該計畫在願景、價值、任務宣言之最高指導原則之下，訂定了10項目標、43項策略及139項行動方案，期能有目標、有效率的提升城市閱讀之風潮並善盡公共圖書館推動終身學習、傳播資訊、保存文化與倡導正當休閒文化之功能，這在國內圖書館界尚屬首創。（曾淑賢，民98）

歷經6年的努力，北市圖規劃了多項全臺首創的便捷服務、提供豐富多元的閱讀資源、策辦生動活潑的推廣活動及營造舒適優質的閱覽環境，閱讀讓臺北市

民倍加幸福，也讓臺北市連續多年榮獲天下雜誌評選為首善之都；99年更獲得《遠見雜誌》評比為全國閱讀競爭力整體表現第1名，臺北市因閱讀增添了不一樣的城市魅力。為了因應社會環境不斷持續進行轉型與改變、人口結構的改變、資訊科技和網路服務也不斷推陳出新、經濟不景氣，民眾對圖書館提供終身學習資源之需求增加……等。自99年3月起再次組織策略規劃小組針對現行經營策略進行評估與檢討，並透過研究與討論、彙整專家學者建議、結合服務環境分析與內部SWOT分析，在原有策略計畫架構下修訂而成「臺北市立圖書館2011－2015策略計畫」，以期規劃符合未來民眾需求之經營方向，發展更豐富多元的服務資源並持續追求服務品質之提升，讓臺北市民擁有一個更舒適、便利的閱讀環境。（臺北市立圖書館，2011a）

三、品質管理，邁向卓越

北市圖於民國85年起，推行各項提升服務品質的活動，全面品質管理的歷程可分為五個時期，每個時期各有不同的推動重點，並銜接上一個時期：（曾淑賢，民98）

- （一）品質引進期（85年開始）：強化全員品質觀念、建立工作環境5S和服務禮儀、簡化行政程序、建立服務規範等。
- （二）品質展開期（88年開始）：建立ISO國際標準品質管理系統、建立作業標準化、推動機能別品質管理活動、建立讀者滿意品質管理體系。
- （三）品質成長期（91年開始）：推動TQM系統、品管圈活動、落實提案改善制度。
- （四）品質精進期（94年開始）：進行策略規劃、提高全面品質績效。
- （五）品質持續期（95年開始）：進行創新競賽，推出多項創新服務。

北市圖在全面品質管理系統中所運用的管理方法包括策略管理、人力資源管理、專案管理、創新管理、流程管理、知識管理、顧客滿意經營管理、績效管理。經過全面品質管理系統的運作，10年來獲獎無數，其中較為具代表性的獎項及肯定包括民國89年：「讀者服務品質管理系統」通過經濟部標準檢驗局驗證，取得ISO 9002國際標準品質管理系統認證，為全國第一所通過ISO 9002認證之圖書館；獲頒臺北市政府服務品質獎「善用社會資源」特優獎、以及獲得行政院服

務品質獎；「智慧型圖書館」榮獲95年臺北市第四屆市政品質獎－創新獎第一名；96年：「Solar，啟動閱讀新時尚－全臺首座綠建築圖書館」榮獲臺北市第五屆市政品質獎－創新獎第一名、北投分館建築獲贈國家建設卓越建設獎－優良環境文化卓越獎，代表臺灣參加全球卓越建設獎競賽、內政部頒發全臺唯一的鑽石級綠建築標章、臺灣建築獎首獎、第六屆臺北市都市景觀大獎首獎、第八屆公共工程金質獎建築設計類優等、獲內政部優良綠建築榮譽獎、全球建築金獎政府部門類優選；97年獲臺北市政府「服務品質獎」特優；98年再獲第一屆政府服務品質獎。

四、多元館藏，建立特色

館藏是圖書館服務的核心，優質的館藏是各項良好服務的基礎。北市圖在館藏發展方面的幾項作法，不僅對於北市圖總館和各分館館藏品質的提升及讀者需求的滿足極有助益，也為其他公共圖書館參考採用：

（一）建立分館館藏特色體系

各分館館藏特色主題係參酌現有館藏學科類別、資料類型、服務對象、知識發展或社會議題等，並依據讀者需求加以整體考量而訂定。分工蒐集，合作典藏的方式，可以在有限的經費條件下，提供更豐富的圖書資源。另外，各館的推廣活動亦結合館藏特色，讓民眾充分利用特色館藏，如三民分館的美術館藏、西湖分館的音樂館藏都已建立極好的基礎。

（二）建立專門性分館及專門閱覽室

1. 全國第一座「漫畫圖書館」

國內第一所以漫畫為館藏特色的圖書館－中崙分館，87年7月24日正式啟用，劃下圖書館收集漫畫特藏的新紀元。館藏範圍涵蓋漫畫圖書及主題與「漫畫」相關之各類型出版品，館藏發展目標為廣泛徵集本土優良漫畫及他國漫畫代表作，期培養市民漫畫鑑賞能力，滿足市民閱讀趨勢。

2. 全國首創的外文兒童圖書館「小小世界外文圖書館」

隨著國際地球村的來臨，使得兒童及青少年在成長的過程中，很難只侷限於臺灣一隅。因此，北市圖與美國J&V2000基金會合作，於總館地下二樓成立全國首座以兒童、青少年為對象的「小小世界外文圖書館」，

91年10月23日正式成立，希望能讓國內兒童及青少年接觸更多元的文化，擴展國際視野並增進英語閱讀及說寫能力，以及提供國內兒童及青少年文學研究教學、創作者一個可參考利用的環境。

3. 為失明者建立視障專門圖書館

館藏資料包括一般性圖書、電子資源及受著作權法第五十三條所保障而重製之點字書、有聲書及雙視圖書。此外主題與視障資料有關之研究資料、各類型出版品，及視障人士著作與簡介亦列入蒐藏範圍。館藏發展目標為加強製作雙視圖書及充實點字書、有聲書及電子資源，以滿足視障讀者的閱讀需求。

4. 王貫英紀念館建立貫英先生紀念室

館藏特色資料包含原「貫英圖書館」之部分書籍，王貫英先生個人文物暨各界表揚之獎章，期刊報紙專文報導書目資料，以及王貫英先生各項文物等，期使王貫英先生的傳奇事蹟，發揚「拾荒興學」精神，提供讀者完善的文化資訊，成為市民終身學習的最佳場所。

5. 景新分館建立臺北市教育資料

特色主題資料範圍涵蓋臺北市各級學校出版品、教師研習中心出版品及其他與臺北市教育發展有關的各種資料，館藏發展目標為完整收集臺北市相關教育資料，期提供民眾、教師、學者專家及學校瞭解臺北市教育政策及發展的各項資料。

（三）總館設置特殊典藏區域

以典藏不同於一般性主題圖書之資源，茲說明如下：

1. 成人教育資源中心

以成人教育發展、成人教育理論、成人心理探討、進修推廣教育、終身學習、學習理論與方法、成人基本教育、生涯規劃、遠距教學、藝術教育、休閒教育、健康教育、技職教育、家庭教育、生計教育、大眾科學教育、親職教育、老人教育、原住民教育、婦女教育、外籍族群教育等主題為主要徵集範圍。館藏資料類型以圖書、期刊為主；語文以中、英文為主。

2. 留學資料中心

蒐錄大學部暨研究所介紹、學校排名、獎學金資料、短期進修與暑假進修課程、行前生活、留學生活、海外同學會資料及各國學校目錄等。館藏資料類型以圖書、學校目錄、視聽資料、留學光碟資料庫為主。

3. 多元文化資料中心

以蒐藏韓文、越南文、印尼文、印度文、馬來文、菲律賓文、泰文、緬甸文等語文為主要館藏，主題內容涵蓋心理、休閒、家政、健康保健、語言文學、傳記、歷史、藝術、旅遊等。館藏資料類型以圖書、期刊、報紙、視聽資料為主。

4. 樂齡學習中心

以購置大字版圖書，以及高齡者關心之主題，例如保健養生、理財規劃、家庭與人際關係、休閒娛樂…等為主要蒐藏範圍。館藏資料類型以圖書、期刊、報紙為主。

5. 小小世界外文圖書館

館藏範圍涵蓋適合2至18歲幼兒、兒童、青少年閱讀之外文圖書資料，各種學科主題，著名國際獎項得獎圖書，以及各國著名兒童讀物作家或插畫家之優良作品。館藏資料類型以圖書、視聽資料為主；語文種類則主要涵蓋英文、法文、德文、日文等。

6. 市政資料區

以臺北市政府出版之出版品為蒐藏範圍。館藏資料類型以圖書、期刊、視聽資料為主。

7. 吳大猷書房

北市圖與吳大猷基金會合作，設置吳大猷書房，蒐藏科普圖書，辦理科普講座，期能提升青少年的科普素養，進而增加科學研究的興趣。

（四）設置書閣，搶救舊籍

公共圖書館館員常因書架空間不夠，而將舊書下架裝箱，且未在館藏目錄中註記。久而久之，經過人事的更易，裝箱圖書被丟棄，或交給資源回收廠商，殊為可惜。為保存出版年代較為久遠的書籍，北市圖建置秀山書閣、大安書閣二

處罕用書庫，將民國70年以前出版的圖書移此保存，使市面上已絕版的館藏書籍不致於因為乏人問津，而被下架銷毀，並能妥善保存久遠。

五、創新服務，引領進步

「創新能力」不僅是企業的重要競爭力，近年來亦受到非營利組織、政府機關的高度重視，北市圖積極培養員工的創新能力，建立鼓勵創新提案機制，並舉辦創新競賽，期能不斷創新服務，精進品質，提升政府部門的競爭力，為民眾提供超越期待的卓越服務，並引領公共圖書館事業進步。其中，屬於全國首創的服務如下：

- (一)「線上影音」服務：91年推出，將北市圖辦理的各類精彩講座、研習、說故事及兒童劇團公演等活動之影音內容，上載於市圖網站，讓忙碌或遠距的讀者，於家中也可享受視聽影音服務。
- (二)「電子書借閱」服務：91年推出，提供電子書線上借閱服務，電子書總類包括總類、藝術與人文、商業、兒童與青少年及電腦等。
- (三)「書香宅急便」服務：93年9月推出，為行動不便、遠方利用者或無法於開館時間到館借閱圖書的讀者，利用宅配方式提供借還圖書的服務，同時造福資源不足的偏鄉民眾。
- (四)全國首創的智慧圖書館：94年7月22日內湖智慧圖書館在家樂福內湖店開幕、94年9月27日總館智慧圖書館管理系統正式啟用、95年5月12日西門智慧圖書館在西門捷運站開幕，為國內圖書館事業的發展創造了新的契機、也為圖書館服務塑造了新的形象，更為民眾利用圖書館提供了前所未有的便利性。100年陸續在松山機場啟用松山智慧圖書館開幕；101年於青年公園啟用無館員駐館服務的智慧型太陽圖書館暨節能展示館。
- (五)「參考服務視訊櫃臺」：94年2月，北市圖運用了即時通訊軟體開設「參考服務視訊櫃臺」提供即時參考服務，民眾可以在視訊櫃臺線上提問，參考館員透過文字、視訊、語音對談方式，即時提供問題的解答、指引資料利用的途徑。
- (六)「手機簡訊催還通知服務」：95年8月推出簡訊通知服務，主動發送手機簡訊，提醒讀者借閱圖書已逾期應及早歸還。

- (七)「My Librarian個人化資訊服務」：96年1月推出，提供「新書通報」、「專題資訊選粹服務」、「報紙剪輯服務」、「圖書館使用研究資訊服務」及「專題研究資訊服務」等個人化服務。讀者申請加入個人化資訊服務會員，即可獲得量身訂製的資訊服務。
- (八)借閱證結合悠遊卡措施：96年8月1日推出全國首創借閱證結合悠遊卡措施，讓市民持悠遊卡即可借書，多卡合一，方便市民借書。
- (九)線上電影及音樂借閱及欣賞服務：97年12月推出全國公共圖書館首創線上電影及音樂借閱及欣賞服務。

六、地球生態，永續經營

公共圖書館如何經營地區特色及人文風貌，並融入週邊整體自然環境景觀，成為當地的文化地標；以及如何在地球生態環境的永續經營善盡責任，是北市圖不斷嘗試及積極努力的目標。民國89年8月，北市圖獲得美國國際永續發展基金會（International Sustainable Development Foundation）及俄勒岡駐台辦事處的協助，（曾淑賢，民98）開始推動生態綠建築圖書館的規劃設計，並有下列成果：

（一）國內首創並具有指標意義的兩所「綠建築圖書館」

1. 北投分館在北投親水公園內原址重建，為與北投公園自然環境相融合的生態建築，建物以木構造為主，搭配鋼材，外觀彷彿一座大型高架樹屋，達到人性化與環境友善的設計。建築物除融入北投溫泉自然景觀外，在生態、節能、廢棄物、水資源、健康的面向，皆能充分運用於圖書館的建築中。95年11月17日正式提供民眾資訊服務，這是臺灣第一座木構造綠建築圖書館，且通過內政部綠建築證書最高標準之九大指標認證。（曾淑賢，民98）
2. 石牌分館新建工程，於92年1月16日獲得內政部頒授91年度候選綠建築證書—七大指標，是全國首座通過綠建築規劃設計認可的公共圖書館，於95年12月21日正式對外提供服務，不僅為圖書館舍建築帶來了全新的意義和風貌，更凸顯圖書館建築與自然環境共存的永續願景。

（二）國內首座引進德國最新的房屋節能技術的太陽圖書館暨節能展示館

由汗得學社規劃，九典聯合建築師事務所張清華與郭英釗建築師設計監

造。以簡約的設計、簡單的方法與自然的材質，以被動使用太陽能來節能，與主動使用太陽能的太陽光電來產電，實踐太陽能在建築上的有效使用。除了節能建築的特色外，該館亦是首座設置在公園的無館員服務的智慧圖書館，於100年10月29日啟用。（維基百科，2012）

七、文化地標，扭轉形象

（一）形塑圖書館成為城市文化地標

北投圖書館除獲得2007臺灣建築獎首獎、第六屆臺北市都市景觀大獎首獎、第八屆公共工程金質獎建築設計類優等、獲內政部96年度優良綠建築榮譽獎外，使圖書館從傳統刻板形象邁入城市文化地標公共建築的形象，帶動臺灣建築界、圖書館界及政府對於圖書館建築設計的重視。101年4月美國娛樂藝文新聞網站Flavorwire.com入選全球「最美25家公立圖書館」，成為「臺灣圖書館之光」。

（臺北市立圖書館，2012a）

（二）進行內部空間改造營造良好閱讀氛圍

北市圖除1所總館、42個分館外，另有11個民眾閱覽室，不少分館館舍老舊，難以符合現代化圖書館空間需求。然而，與大部分縣市公共圖書館的情況相同，北市圖並無充裕的經費，加上每年均有新設分館的建案，難以全面改善老舊館舍。為改善館舍老舊情形，北市圖除一方面爭取文建會、教育部補助，一方面設法於年度預算中，納入一個或二個分館改善的工程費，針對老舊館舍進行空間改造，積極改善館舍空間，重新規劃動線、形塑主題意象、營造閱讀氛圍、汰換陳舊設備、使圖書館變得更明亮、舒適、平易近人，以新風貌展開更人性化的服務。（曾淑賢，民99）

八、分齡分眾，照顧弱勢

（一）全國首創的「多元文化資料中心」

96年10月24日成立「多元文化資料中心」，提供泰國、越南、馬來西亞、印尼、印度、緬甸、韓國、菲律賓等八種語文之圖書資訊服務，並定期辦理講座、書展、影片欣賞及音樂舞蹈活動，為日益增多的外籍勞工和外籍新娘服務。

（二）率先建置樂齡學習中心

97年12月成立大安、松山、士林等三個樂齡學習中心，98年陸續成立大同、文山、內湖樂齡學習中心，為銀髮長者提供舒適的學習與交流空間，並依據其需求，規劃閱讀、學習及交流活動。

（三）強化對視障者的圖書資訊服務

啟明分館建置多年，並經過多次館舍規模的變動，於94年1月接館整棟建築，經整修後，於96年8月10日以全新面貌提供服務。館藏以有聲書、點字書、雙視圖書、大字圖書、點字電子圖書為主，並設置擴視機、盲用電腦供視障讀者使用，此外，每月出版「啟明之音」有聲雜誌供視障朋友免費訂閱、提供生活語音專線及免付費讀報專線等服務，並安排電影會、讀書會、戶外自然景觀和藝術巡禮活動。

為營造無障礙的閱讀環境，北市圖建置臺灣公共圖書館首創視障電子圖書館，讓視障者不受時間空間限制及身體障礙，得以享受豐富的網路服務及電子資源。

九、圖書交換，接軌國際

透過圖書交換、合作服務、館員互訪、標竿學習、參加國際專業組織及會議，讓臺北市的圖書資訊服務與世界接軌，在21世紀資訊社會、網路地球村中，也使全球圖書館相互依存、合作與競爭的關係更加緊密。

（一）93年9月，與上海圖書館合作，兩岸城市圖書館資源共享，北市圖提供「上海圖書館文獻傳遞服務」，讓臺北的民眾可以輕鬆地取得上海地區圖書館的豐富館藏。

（二）國際圖書交換

北市圖先後與加拿大溫哥華公共圖書館、多倫多公共圖書館、英國蘇格蘭北拉納克郡圖書館、美國波士頓公共圖書館、奧克蘭公共圖書館、西雅圖公共圖書館、舊金山公共圖書館、日本橫濱市立圖書館、澳洲黃金海岸圖書館、法國里昂市立圖書館、兒童圖書中心、韓國京畿道立圖書館、仁川圖書館、澳門中央圖書館、捷克布拉格市立圖書館等地公共圖書館簽定圖書交換協定，藉由出版品交換充實圖書館館藏，並促進城市文化交流。（臺北市立圖書館，2012b）

（三）94年度正式加入OCLC（Online Computer Library Center）會員，北市圖除

共享OCLC WorldCat編目資源，並上傳兒童圖書書目資料至OCLC，協助國外圖書館採購及編目中文兒童圖書，並推廣臺灣出版的兒童讀物。

十、多元閱讀，點燃風氣

北市圖以讀書會、每月一書講座、書展、好書交享閱、各類閱讀講座等多元的閱讀推廣活動，吸引了廣大市民的參與，也點燃了城市的閱讀風氣。過去，二三十年來，北市圖的說故事、讀書會活動對國內公共圖書館都曾經影響深遠，並起帶頭作用。而近十年來，由北市圖開創，並持續多年，且為其他公共圖書館所採行的重要活動如下：

（一）好書大家讀～優良少年兒童讀物推薦

民國88年起，北市圖開始主辦「好書大家讀」少年兒童讀物的評選與推廣閱讀工作。藉由嚴謹的評鑑制度、舉辦得獎好書展及年度好書贈獎典禮、出版《好書指南》等方式，不僅鼓勵優良少年兒童讀物的寫作與出版，並為兒童、少年與關心少年兒童閱讀的家長與學校教師在浩瀚書海中搭起好書推廣的橋樑。

（二）兒童暑期閱讀活動

每年暑假，深受孩子喜愛的「兒童暑期閱讀活動」，特別以主題閱讀為方向，設計多元化的活動方案及深入有趣的活動，讓孩子在閱讀與遊戲中培養閱讀的習慣。從88年「上天下地樂一下」、89年「蟲書蟲語樂一下」、90年「藝想天開」、91年「拈花惹草樂一夏」、92年「海底遊蹤樂一夏」、93年「小小世界真奇妙」、94年「健健康康High一夏」、95年的「魔毯·掃帚·飛天龍」，到96年的「愛護地球·與大自然共舞」，97年的「趣味科學大冒險」，98年的「遊臺北，Fun一夏」，99年的「百花齊Fun樂一夏」，100年的「快樂旅『圖』Fun一夏」，（臺北市立圖書館，2011b）北市圖經年的深耕經營，早已讓孩子在學校之外，能善用圖書館獲取閱讀資源，並養成暑期在圖書館閱讀的良好習慣。近年來，並結合鄰近縣市，如新北市立圖書館、臺灣分館，共同辦理，擴大參與層面。

（三）「Bookstart閱讀·起步走」活動

北市圖為推廣嬰幼兒閱讀，培養嬰幼兒的閱讀樂趣與習慣，於94年2月試辦「搖籃A+閱讀計畫」，提供嬰幼兒閱讀服務，95年9月1日起，與信誼基金會合

作正式推出代表臺灣特色的「Bookstart閱讀起步走」運動，以家有6-18個月的臺北市嬰幼兒家長為贈送閱讀禮袋的對象，閱讀禮袋內有兩本圖畫書及一本親子共讀指導手冊、推薦書單，同時，更開辦「嬰幼兒父母學習講座」，讓嬰幼兒父母能夠瞭解嬰幼兒的學習歷程，並且學習如何善用圖書館及網路資源，提供孩子不同階段最適切的閱讀和學習引導，成為孩子閱讀生涯的第一個老師。此項活動並於2010年向上延伸至18-36個月的幼兒，將講座區分為「開啟寶寶閱讀之門講座（6-18個月）」及「培養小小愛書人講座（18-36個月）」；（臺北市立圖書館，2012c）此外，辦理嬰幼兒說故事活動、發行嬰幼兒借書證及提供嬰幼兒閱讀指導服務，均對國內公共圖書館有很大的影響。此項服務獲得教育部的重視，於98年開始將嬰幼兒閱讀活動列為四年閱讀植根計畫的重要項目，補助各縣市公共圖書館辦理嬰幼兒服務，採購嬰幼兒讀物、建置嬰幼兒專區、辦理嬰幼兒閱讀活動，並分送閱讀禮袋給新生兒。

（四）寒假閱讀節

自民國96年開始，北市圖與臺北書展基金會合作，於臺北國際書展期間辦理閱讀活動，以主題國出版品及作家為推廣對象，並介紹該國文化、美術、音樂、建築、景點等；先後辦理的活動包括：2007寒假閱讀節－非常俄羅斯、2008寒假閱讀節－讀趣澳洲、2009寒假閱讀節－閱讀泰有趣、2010寒假閱讀節－喜閱法國Bonjour、2011寒假閱讀節－快樂寒假，悅讀不丹、2012寒假閱讀節－綠色寒假，閱讀不放假等，（臺北市立圖書館，2012d）期望讓兒童及青少年藉由參與主題活動的方式，養成閱讀的好習慣，一方面也鼓勵親子一同參加國際性的閱讀盛會。

系列活動包括適合作為國小學童寒假閱讀計畫的閱讀學習護照、也有針對青少年設計的「青少年寒假閱讀之旅」學習單，除了豐富的不丹文化講座及相關展覽，另外還有電影欣賞、林老師說故事、英語志工說故事及小博士信箱等，讓大小朋友可以在寒假期間一起進入圖書館享受閱讀的樂趣。

（五）多元文化閱讀活動

為讓臺北市民有更多的各國文化經驗，擴展國際視野，北市圖積極爭取可能的機會與不同國家在臺的辦事處合作推廣閱讀及藝文，例如自93年起與法國在

台協會（Institut Francais Taipei）合辦法國讀書樂（Lire en Fete）活動。95年1月，與捷克經濟文化辦事處（Czech Economic and Cultural Office Taipei）合辦「童心童夢畫捷克」，展出18位19世紀後期到20世紀初期捷克最優秀的插畫家的作品、玩具及圖書；95年2月、96年1月，與澳大利亞工商辦事處（Australian Commerce and Industry Office）合辦「來自南半球的童言童語—澳洲暢銷童書繪本插畫展」、「澳洲奇妙動物園：動物世界的童書繪本插畫展」，介紹澳洲的傑出作家，展出澳洲經典兒童繪本、插畫家作品等等。96年10月，與歐盟經貿辦事處、法國在台協會；台灣法國文化協會合辦「小歐盟」展覽及繪畫工作坊活動。97年4月，與印度臺北協會合作舉辦「Let's Know India—印度文化推廣系列活動」，透過攝影展、主題書展既有獎徵答、電影欣賞及講座等多元活動，讓民眾體驗多彩繽紛的印度文化和古文明；97年5月，與德國文化中心合辦「德國藝術饗宴」，透過藝術類圖書展覽及講座，讓民眾欣賞德國書籍之印刷藝術；97年6月，與泰國觀光局臺北辦事處合作舉辦「沙哇低咖！泰國」文化之旅，透過影展及講座，讓民眾欣賞及了解泰國的文化藝術。97年7月，與紐西蘭商工辦事處合辦「南半球的童書新樂園~鯨騎士帶您遨遊紐西蘭」活動，邀請「鯨騎士」作者Witi Tame Ihimaera與讀者面對面接觸與交流。這些活動的辦理，除了促進城市外交，對於瞭解各國文化、擴大閱讀視野，產生極大的影響。

（六）解讀臺北人閱讀行為及借閱排行榜

北市圖自民國96年開始，於每年1月舉辦年度記者會，公布前一年圖書館使用年度統計及借閱排行榜，並分析各類圖書借閱情形，以及各年齡層民眾閱讀品味，之後，又增加預約書排行，引起大迴響。除了可以瞭解臺北市民的閱讀興趣和行為，做為圖書館發展館藏及推廣閱讀的參考外，亦可提供出版界出版圖書及圖書銷售的參考。很多公共圖書館參考這種作法，也都分別在年初公布前一年的借閱統計，國家圖書館更於民國100年開始進行全國閱讀風貌的調查分析。

十一、數位服務，時空無礙

民國91年率先開始提供一般成人電子書借閱服務、線上影音服務，93年7月啟用兒童電子書資料庫線上閱覽服務，98年1月建置數位影音借閱平台，帶動數位公共圖書館數位閱讀的風氣。在網站的分齡分眾服務方面，則針對不同語文的

讀者，建置了中文版、英文版、日文版及東南亞語文版網頁，在不同對象方面，則建置兒童版網頁、視障讀者網頁、樂齡學習中心及多元文化中心網頁；針對不同使用目的讀者建置了主題網站，包括漫畫館、教育資料中心、留學資料中心、美國資料中心、終身學習網等。

十二、教育訓練，優質館員

北市圖的卓越績效、優質服務及不斷創新，最重要的因素為館員的能量及能力。為培養優質人力，北市圖在教育訓練及繼續教育方面的措施及作法，也影響了國內其他公共圖書館。北市圖所採取的策略方向，最重要的是訂有「臺北市立圖書館員工教育訓練實施計畫」，規定新進人員、一般館員及不同服務館員的教育訓練課程種類及時數。每年，規劃多元化的教育訓練課程，教育訓練對象分為：1. 新進人員、2. 主管人員、3. 業務承辦人員、4. 專案計畫參與人員、5. 全體同仁等五種人員；教育訓練課程主題區分為：1. 專業知能訓練、2. 品質管理訓練、3. 工作中教育訓練、4. 管理發展教育訓練（階層別教育訓練）、5. 自我啟發教育訓練；教育訓練辦理方式包括：1. 講座、2. 研習、3. 研討會、4. 觀摩示範及標竿學習、5. 國外參訪、6. 國內外進修、7. 加入專業學會，並參加學會舉辦之研討會、年會及訓練課程、8. 圖書館學期刊文獻新知選粹服務、9. 建置遠距傳播教學系統、10. 館員分區專業文獻讀書會、11. 訂定圖書館發展日、12. 小組討論、品管圈、團結圈、13. 參加國際會議、14. 交換館員、15. 工作坊。（曾淑賢，民98）

其中，圖書館學期刊文獻新知選粹服務、建置遠距傳播教學系統、館員分區專業文獻讀書會、訂定圖書館發展日、實施品管圈、團結圈、交換館員、工作坊等，均為國內公共圖書館首創。館員發展日的訂定，是為了凸顯館員專業成長的重要性，特訂定每年九月的閉館日為「館員發展日」，舉辦較為特殊的教育訓練及成長課程和活動。除由當年度赴國外參訪標竿圖書館的同仁分享參訪見聞、創新創意表現優良的分館報告、主要邀請企業界、學術界及就品質管理、顧客關係、形象塑造、服務禮儀、服務創新等主題進行專題演講。（曾淑賢，民98）交換館員則是北市圖與上海圖書館自93年開始進行「交換館員計畫」，每年各遴選一位館員赴對方館學習一個月，並進行諮詢服務及發表專題演講。另外，北市圖

亦曾向法國在台協會爭取一名館員赴法國里昂市立圖書館見習二個月的機會。新加坡國家圖書館亦曾派推廣部門館員到北市圖見習青少年閱讀推動的作法。圖書館學期刊文獻新知選粹服務及館員分區專業文獻讀書會，則是由專人定期過濾專業期刊，選擇適合同仁閱讀的圖書館、資訊、管理方面的專業文獻，供同仁傳閱，俾使同仁掌握專業發展趨勢及時代脈動，充實新知技能。並組成館員專業文獻讀書會，由館員自由參加，讀書會自行選擇閱讀書單，定期聚會討論，透過文獻閱讀和心得分享，彼此交換意見。遠距傳播教學系統的建置以非同步遠距教學方式，解決組織分散，輪班人員參訓不便的問題。品管圈、團結圈及工作坊的實施，建立小組討論的模式，以增進同仁相互交流及學習的機會，共同找出問題及解決問題。另外，北市圖為強化「BOOKSTART閱讀起步走」工作小組同仁的知能，以工作坊的方式，進行讀書會、經驗分享及問題討論。

參、展望

公共圖書館對於促進當地社會、經濟、文化的發展，有越來越重要的影響作用。共圖書館建設的重要性也日益彰顯。城市的永續發展必須建立在深厚的文化教育底蘊之上，城市特色的形成，人文環境的培育、市民良好素質的沒養、城市創新能力的激發、城市科學技術的發展等諸多方面無不依賴城市文化、教育的發展。（ISTIS, 2008）

面對全球環境的改變及國內社會、經濟情勢的變化，茲提出下列方向，作為發展的建議：

一、籌設大都會規模的新總館

城市居民莫不希望有一個象徵城市進步的現代化圖書館，提供其生活、學習及工作所需，成為在地的驕傲。地方政府亦希望打造一座文化地標，不但彰顯其對文化建設的重視與努力，亦希望藉由良好的建築意象形成居民的精神中心，並帶動民眾閱讀和利用圖書館的風氣。

北市圖於96年即開始進行大都會圖書館籌建規劃，惟仍未獲得市政府支持。然而，近年來，除了本年6月3日開幕的國立臺中圖書館新館將成為臺灣公共圖書館的新地標外，高雄市、臺中市、新北市、臺南市紛紛進行新總館建築的規劃設

計及興建工程，並將陸續於103年之後完成；北市圖恐在圖書館建設上，失去優勢地位。況且，北市圖現有總館大樓已有二十餘年歷史，空間早不敷館藏和業務成長的需求。為能提供更優質的閱讀空間和創新服務，建議爭取臺北市政府支持，早日籌設新總館大樓。

高雄市立圖書館及新北市立圖書館的自主性不若臺北市，雖為其缺點；但正因如此，兩個縣市均以文化局的高度及力量推動全市的圖書館建設，除不斷增設新館，並積極推動閱讀。反觀臺北市的情形，這幾年，從聽障奧運、花博等世界性的比賽及展覽，並開始籌辦2017年世運，使得市政府經費高比例配置於運動設施及活動。相較於高雄市及新北市，臺北市近年投入圖書館建設的經費極為有限，原有的優勢，將漸漸被超越。

二、建置大型區域分館，提供豐富資源

公共圖書館之分館型態，可依規模大小區分為區域圖書館、鄰里圖書館或社區分館、次級分館、寄存站、閱覽室等五種類型；亦可按功能區分為一般性分館、專門性分館及特殊性分館。其中，區域圖書館是指在某一地區設置一較大型的分館，作為該區小型分館的資源及行政中心。美國芝加哥公共圖書館計有79個分館，在芝加哥市的南區及北區各設立一個區域圖書館（Wikipedia, 2012b）；洛杉磯公共圖書館擁有72個分館，劃分為6個區域，設置8個區域圖書館（Los Angeles Public Library, 2012）；紐約市立圖書館計有87所圖書館，（Wikipedia, 2012a）其分館可歸類為：中央圖書館（Library Centers）、行政區圖書館中心（Borough Centers）、區域圖書館（Regional Libraries）、一般分館（Neighborhood Libraries）等4個層級；另外，每個行政區各設一個圖書館中心、數個區域圖書館及一般分館。北市圖不斷增設之分館、閱覽室都屬於較小規模的圖書館，而原被指定為區館的分館，空有其名，並無實質的規模、資源及人力條件，無法擔負較多的任務及提供較豐富的資源和服務。近年來頗受歡迎的借還書工作站、微型自助借書機及無人服務智慧圖書館都是方便的借書站，使忙碌的民眾就近獲得閱讀資源。但在五都不斷增設服務據點，形成競爭壓力，以此種類型的服務據點替代圖書館設施，勢必影響縣市政府投資興建圖書館館舍的政策。建議北市圖評估各地資源，在捷運可及的區位，設置東西南北區域圖書館，提供較一般分館豐富的館藏資源。

三、建置罕用書籍倉儲中心，妥善保存書籍

館員常視舊書為敝屣，在書架空間不足的壓力下，恨不得讓年代久遠的書籍消失，於是就有多種不同的「處理」方式。北市圖曾經花了一段時間，將各分館撤架，置放於倉庫的書籍，一一取出建檔，回復到架上，並規定不得有倉庫，畢竟圖書館不是書店或租書店，只陳列暢銷書或新出版圖書，圖書館的教育、文化、資訊及休閒功能仍需藉助豐富的各時期各主題藏書，滿足民眾工作、學習及成長的需求；如果歷史重演，將大量舊書裝箱，這些書籍有可能漸漸消失。目前雖已建置罕用書庫，如秀山書閣、大安書閣，然規模太小，無法消化使用頻繁的老舊館藏的汰換。當務之急，乃是加速倉儲中心的建置，期能將年代較久遠的書籍，妥善保存，並便於調閱。

四、設置次分區分館，平衡各社區閱讀資源

如果不計借書站，臺北市民平均約每4萬5千人，享有一個圖書館設施，相較於學童PISA成績較優的加拿大溫哥華市，平均每28,038人有一個圖書館設施；芬蘭赫爾辛基市，平均每160,204人有一個圖書館設施；加拿大多倫多市，平均每25,285人有一個圖書館設施（Metropolitan Libraries Section, 2010）；仍有很大的努力空間，建議有計畫性的在缺乏圖書資源的行政區次分區增設分館，一方面滿足次分區民眾的閱讀和資訊需求，一方面提高館舍和人口比，讓臺北市民擁有更豐富的閱讀資源。

五、設置專門性分館，充實館藏

高雄市立圖書館於101年5月啟用國內首座藝術圖書館－大東藝術圖書館，館藏的建置經費超過一億元，資料主題涵蓋藝術各種領域，資料語文則包括世界主要語文。館藏的選擇則是透過專業人事協助選書，建立豐富的優質館藏。開幕以來，獲得極大的好評，當可提供藝術創作者、學習者、研究者、教學者及欣賞者，豐富的閱讀資源。過去，我國公共圖書館館藏以一般通俗性及休閒性為主，專深度不足，較難提供深入研究參考，高市圖的作法非常值得參考。觀諸各國大都會圖書館皆有豐富館藏資源，不僅在數量上，館藏冊數與人口數量比例，每人平均擁有書籍數量都超過3冊，甚至高達十餘冊者。加拿大溫哥華市，平均每

享有4.96冊館藏資料；芬蘭赫爾辛基市，平均每人享有3.23冊館藏資料；加拿大多倫多市，平均每人享有4.43冊館藏資料；美國西雅圖公共圖書館，平均每人享有3.88冊館藏資料；美國舊金山公共圖書館，平均每人享有3.89冊館藏資料；美國費城公共圖書館，平均每人享有6.69冊館藏資料；波士頓公共圖書館，平均每人享有26.18冊館藏資料。（Metropolitan Libraries Section, 2010）另外，各大圖書館在總館設置專門學科部門，蒐集豐富的專門資料，有的則設置專門性分館，如商業館、藝術館、科學館等，因此，充實館藏為當務之急。其作法包括在現有的特色分館之上，建立專門性分館，如中崙漫畫，或是館藏特色較具規模者，如西湖音樂、三民美術；在總館設置臺北文學、作家手稿、族譜部門等；屬於臺北市獨特的特藏資料，珍善本、手稿、照片，亦應列為重要蒐藏對象。

六、提高主管的職等，留住人才

臺北市立圖書館隸屬於臺北市政府教育局，為教育局之二級單位；總館管理五六十個分支單位，行政系統龐大，責任繁重，卻無適當的職等，以及足夠的人力與經費資源支援。在臺北市政府高度重視體育賽會下，即將提升教育局所屬的體育處為市府一級單位的體育局之際，實應爭取市政府的重視。運動賽會乃是一時的，圖書館所負擔的社會教育重責大任卻是永久的。設置圖書資訊處（局）以統籌龐大的圖書館業務，並提高主管職等，當能彰顯市政府對於圖書資訊建設的重視。

七、努力提升民眾閱讀習慣與閱讀能力

臺北市，平均每人到館5.5次，平均每人借書5.17冊。這樣的數字相較於加拿大溫哥華市，平均每人到圖書館10.44次，平均每人借閱16.03冊；芬蘭赫爾辛基市，平均每人到館11.01次，平均每人借閱15.92冊；美國西雅圖市，平均每人到館23.26次，平均每人借閱19.79冊；美國舊金山市，平均每人到館41.02次，平均每人借閱12.67冊；差距甚遠。就連亞洲的新加坡，平均每人到館8.84次，平均每人借閱6.47冊；香港，平均每人到館27.56次，平均每人借閱8.77冊，都高於臺北市。（Metropolitan Libraries Section, 2010）

到學校辦理借閱證，與學校合作將數位學生證變成借書證，雖可大幅增加年

辦證率；辦理借書抽獎活動，雖可提高民眾短時間內的借書意願及冊數，然閱讀風氣是否真正提高，閱讀能力是否能持續增長，值得省思。尤其臺灣中學生2009年的PISA閱讀成績為全球第23名；小學四年級學生2006年的PIRLS閱讀成績為全球第22名，（曾淑賢，民100年2月）成績差強人意。公共圖書館如何運用有效的策略提升學生和一般民眾的閱讀風氣和閱讀能力，是值得北市圖研究的。

肆、結語

過去，北市圖無論在館藏數量、讀者服務、網路化服務、行政作業效率、服務品質等方面，均優於其他公共圖書館。近來，雖然高雄市、新北市急起直追，北市圖仍保有相當大的優勢。主要原因在於：

- 一、有理想、有活力、行動力強、素質高的圖書館人員，是北市圖的最珍貴、重要的資產。在工作時間長、業務不斷成長、人力不足和經費緊縮的情形下，仍能以優質的服務態度和服務品質，創造顧客極高的滿意度，全賴這批熱情有勁的工作夥伴。
- 二、熱心、水準高、有才能的志工朋友是極大的助力。在人力不足的情況下，積極創新服務，擴展各項服務，提升服務品質，都少不了志工夥伴的協助。另外，志工亦是圖書館最忠誠的顧客及最佳代言人，超過千位的志工朋友是北市圖的最佳支持者。
- 三、高水準、高需求、高使用率的市民讀者，是圖書館不斷精進及創新的動力。顧客的需求及肯定，激勵圖書館人員不斷進步。
- 四、臺北市政府的大力支持、充分信任及授權，給予極大的發揮空間。另外，完善進步的城市建設，以及臺北市政府健全的行政體制、研考機制、市府機關的良性競爭、創新和績優獎勵措施，都是北市圖能夠日新又新的極大助力。

洪館長接任館長後，積極拓展服務據點、推動與學校的合作、強化網路服務、充實網站內容、深化閱讀活動內涵，此外，積極籌劃總館新大樓，展現強烈的企圖心。最重要的是，獲得教育局及市政府的大力支持，購書、修繕、設備等經費規模均較以往增加不少。相信在洪館長的領導下，北市圖定能：（一）打造更多具有特色、地方意象的圖書館建築；並建造一個大型的城市文化地標，成為

臺北人的驕傲。（二）協助市政府創造更優質的文化環境，培養優質的臺北市民。（三）提升市民的資訊素養，熱愛閱讀，終身學習，以居住臺北市為幸福。（四）使企業的研發、文創，獲得充分的圖書資源和參考資料，或得專業的成長，讓臺北市更具競爭力。（五）嬰幼兒、學齡兒童、青少年、成人、銀髮族等各年齡層民眾，不分性別、年齡、族群，都可以獲得學習資源，在人生的每個階段都充實愉快。（六）使臺北市真正成為快樂閱讀、熱愛學習的幸福城市。最後祝福北市圖再創公共圖書館事業的高峰，並領導公共圖書館繼續進步。

參考書目

1. ISTIS (2008)。美國城市圖書館對當地經濟發展的貢獻。
<http://www.libnet.sh.cn:82/gate/big5/www.istis.sh.cn/list/list.aspx?id=5218>（檢索於民國101年5月22日）。
2. Los Angeles Public Library (2012). *Locations and hours*.
<http://www.lapl.org/branches/> (accessed April 20, 2012).
3. Metropolitan Libraries Section (2010). *Statistical Survey of the Metropolitan Libraries Section of IFLA, 2010*. <http://www.ifla.org/VII/s46/index.htm> (accessed April 20, 2012).
4. Wikipedia (2012a). *New York Public Library*.
http://kutchix.appspot.com/en.wikipedia.org/wiki/New_York_Public_Library (accessed April 20, 2012).
5. 曾淑賢。公共圖書館管理。臺北市：五南，民98。
6. 曾淑賢。「公共圖書館建築及空間改善探討」。臺灣圖書館管理季刊6卷4期（民99年10月）：頁8-29。
7. 曾淑賢。「推動全民閱讀，國家圖書館責無旁貸」。新書資訊月刊6期（民100年2月）：頁4-13。
8. 臺北市立圖書館（2011a）。2011-2015年策略計畫。
<http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=1681884&ctNode=32922&mp=104021>（檢索於民國101年5月25日）。

9. 臺北市立圖書館（2011b）。*兒童暑期閱讀*。

<http://www.tpml.edu.tw/lp.asp?ctNode=38733&CtUnit=11137&BaseDSD=7&mp=104021>（檢索於民國101年5月25日）。

10. 臺北市立圖書館（2012a）。*賀!北投分館獲選全球最美25座公立圖書館*。

<http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=22133977&ctNode=34255&mp=104021>（檢索於民國101年5月5日）。

11. 臺北市立圖書館（2012b）。*館藏發展政策*。

<http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=1108972&ctNode=32922&mp=104021>（檢索於民國101年6月4日）。

12. 臺北市立圖書館（2012c）。*Bookstart閱讀起步走*。

<http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?xItem=1422581&ctNode=34034&mp=104021>（檢索於民國101年6月4日）。

13. 臺北市立圖書館（2012d）。*寒假閱讀節*。

<http://www.tpml.edu.tw/lp.asp?ctNode=38732&CtUnit=11137&BaseDSD=7&mp=104021>（檢索於民國101年6月4日）。

14. 維基百科（2012）。*臺北市立圖書館太陽圖書館暨節能展示館*。

<http://zh.wikipedia.org/zh-hant/%E5%A4%AA%E9%99%BD%E5%9C%96%E6%9B%B8%E9%A4%A8%E6%9A%A8%E7%AF%80%E8%83%BD%E5%B1%95%E7%A4%BA%E9%A4%A8>（檢索於民國101年5月10日）。