

公共圖書館運用社區資源案例淺探 ——以桃園市立圖書館為例

胡心慈

桃園市立圖書館圖資管理組組長兼代理秘書

壹、前言

隨著時代推移，圖書館的角色與定位逐漸轉移及擴大，服務更是不斷推陳出新，從典藏服務、讀者服務到外展服務等均不斷地增加服務項目，並且針對服務群眾設計規劃推廣服務；同時，在資訊爆炸的時代，人們的資訊需求亦持續增加及變化，因此因應讀者千變萬化的需求，圖書館也需要與時俱進，才能滿足讀者。然而，圖書館本身人力及各項資源有限，要提升服務，必要尋求外界的力量，才能共創雙贏。

因不同類型的圖書館的服務群眾及目標皆有所異，本文選擇「公共圖書館」作為探究對象，透過文獻查找及回顧，來瞭解公共圖書館如何運用外在資源提升服務，同時，所在眾多外界力量中，本文將著重在「社區資源」的運用，並探討公共圖書館社區資源運用的案例。

貳、概念定義

為探討公共圖書館如何使用及運用社區資源，本節將先針對「社區資源」及「圖書館與社區」之間的幾個相關概念作整理及回顧。



一、社區的意義

「社區」(community) 這個名詞源自於拉丁字communis，意味著友誼或有關係的社區，可視為單一實體(single entity) 或個體的結合(葉莉莉、陳怡杏，2011)。再進一步歸納說明，所謂社區是指「一範圍內，一群具有集體意識、共同關係、共同精神、共同特徵、共享價值與歷史文化，彼此之間有歸屬感的一種組織團體，其所聚居的一個特定地理區域。」(范綺萍，2010)。而白秀雄(1977)對「社區」的定義包括幾個要素：(1)它是有一定境界的人口集團；(2)它的居民具有地緣的感覺或某些集體意識和行為，具有從屬感(Feeling of belonging)，大家均感互相隸屬、互相依賴，大家建立有共同的目標，並能採集體行動以期實踐；(3)它有一個或多個共同活動或服務的中心。

另外，圖書館所稱之社區則包含兩層意義：(1)圖書館所在的環境以及其主要的服務對象(苗蕙芬，1994)。因此，公共圖書館應與社區相結合，提供資訊、文化、休閒之服務，並作為民衆之資訊中心，提供社區民衆利用，亦可結合社區資源，擴增館方有限之人力與物力，以推動相關業務，服務更多的讀者，兩者互相結合，相互共享資源，達到提升社區文化水準之目的(張圍東，2010)。

而本文所指之「社區」，是以一「公共圖書館」作為中心，並在其地域所及之地理範圍內，一群彼此認同，共享文化精神、利益目標，具有共同存在意識及有對彼此有歸屬感的群體。

二、社區資源

「社區資源」(Community Resources) 係指社區內外一切可動員並有助於完成社區目標的力量之總稱。它包含了有形的物質資源和無形的精神資源，也涵蓋了二者整合後所創動的總整力量（張淑惠，1998）。且社區資源是一種特定的社會資源，其僅為整個社會資源中的一部份，然只有能夠為社區建設提供幫助的社會資源才是社區資源，而在社會資源變成真正的社區資源需要經過一個大的社會化過程（李力、張國桐，2007）。就目前各家對社區資源的分類不盡相同，回顧國內曾對社區資源分類做定義的文獻，綜整學者給予社區資源之定義及分類如下：

表1 過去學者對社區資源定義及分類表（本文整理）

學者 年份	嚴鼎忠 1995	林振春 1998	林勤敏 2003
定義	社區居民彼此相互依賴生存，共同為增進社區福祉和滿足個人需求而努力。社區本身是屬於眾人的集合體，蘊含著相當豐富的各種資源成為社區發展的潛在實。	社區資源指的是用以協助社區解決其問題、滿足其需求、促進其成長的所有動力因素。	就社會教育或公共圖書經營與服務而言，凡是社會中對推展前述工作具有協助及促進作用的人力、物力、財力、資訊、組織等，可稱之。
分類	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自然資源 2. 財力資源 3. 人力資源 4. 文化資源 5. 機構資源 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人力資源 2. 物力資源 3. 財力資源 4. 組織資源 5. 文獻古蹟資源 6. 自然環境資源 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人力資源 2. 物力資源 3. 財力資源 4. 資訊資源 5. 人緣資源



本文綜整「社區資源」之定義為：「社區中能協助公共圖書館推展服務及營運的有形及無形資源」。並且，統整各家分類，本文綜整社區資源為七個項目，分別為：(1)人力資源、(2)財力資源、(3)物力資源、(4)資訊資源、(5)自然資源、(6)文化資源，以及(7)人際資源。其中「自然資源」乃係對將學者曾經區分之文獻古蹟及自然環境等作為統論；而有關機構、組織及人緣資源，本報告視為與特定個人、機關、團體等維持良好互動的人際資源運用，因此另外分出「人際資源」。

表2 社區資源定義及分類表（本文歸納）

形體	類別	定義
有形的	人力資源	提供人力協助，如志工、工作人員。
	財力資源	透過義賣、勸募、捐贈、贊助、獎勵等，給予經費上的協助。
	物力資源	提供器材設備、物件的借用或給予。
	資訊資源	提供參考文獻、資料等訊息協助。
	自然資源	提供場地、古蹟建築等使用或租用。
無形的	文化資源	民情風俗、典章制度、價值觀念等。
	人際資源	與組織或個人建立良好人際互動。

而公共圖書館運用社區資源之特色為「取之於社會，用之於社會」，藉由社區資源以發展館藏，彰顯圖書館的社會教育功能，與提供民衆日常生活所需知識與休閒之功效（張淑惠，1998）。然而在眾多資源中，特別值得注意的是，林萬億（1992）指出，社區資源有正面，也有負面的。因此在面對各式各樣的社區資源，公共圖書館除了瞭解社區所具備的資源外，也必須去判斷可用與不可用的資源。此外，由於受傳統體制的束縛及影響，社區中許多資源配置受到限制，並沒有很好地綜合利用（李力、張國桐，2007）。因此，總的來說，

對於公共圖書館而言，社區資源的擇選、整合與運用是相當重要的課題。

三、公共圖書館與社區的關係

在綜整社區及社區資源的意義後，本小節要探討的是公共圖書館與「社區」的關係，以及圖書館如何與社區互動來運用資源。在探討兩者的互動關係前，首先，必須先瞭解公共圖書館之於社區的意義及角色定位。呂春嬌（1999）曾將公共圖書館在社區所扮演的角色分為三大類，包括「教育」、「協調」以及「組織」的角色，分別說明如下：

（一）圖書館負有教育社區民衆的功能：

圖書館應鼓勵社區民衆參與圖書館活動，並且應瞭解社區的價值體系和權力結構，建立正確而健全的圖書館公共關係，與社區互信互賴，以利推動潛移默化、教化人心與教育社會的功能。

（二）圖書館成為調適社區及社會互動的角色：

公共圖書館已不再是一個封閉的教育系統，它應視自己為一個達到社會教化、社會控制、解決社會衝突的角色。在社會變遷中，公共圖書館也應重新調適，吸收學習，融入知識、生活、道德等教育推廣中，以配合社會進步的脈動。

（三）圖書館成為社區的組織者：

圖書館可視各社區民衆需求、社區資源條件，以凝聚社區意識，建立社區文化。公共圖書館作為組織者的角色，至少必



須包含三個層次：(1)社區中的專家角色；(2)社區活動中的配合者、參與者；(3)社區的組織者。

而林振春（1998）將圖書館與社區的互動關係分為五種，簡述說明如下：

（一）雙方互不往來：

兩者間毫無交集，有無彼此均不在意。

（二）將對方視為可器用的資源：

圖書館在規劃發展時，即將社區視為可運用資源來設計並執行，並且應注意永續發展之可能。

（三）將對方視為服務的對象：

圖書館在評估分析社區民衆的需求與問題後，依其所需規劃結合兩者資源來服務社區。

（四）將對方視為共同工作的夥伴：

圖書館與社區之間建立溝通管道，確認彼此共同關注議題，結合兩方人員共同解決問題，且彼此配合，共享資源。

（五）將對方視為生命共同體：

林振春先生表示，此階段是由上述互動關係循序漸進而致，即圖書館與社區兩者先互為可運用的資源，其次是進入互為服務的對象，再次是進階到互為共同工作的夥伴。等到雙方皆體認到彼此相互需要，全體居民也具有共識，便可以進展到生命共同體的境界。

簡單來說，公共圖書館與社區之間的關係係為循序漸進，從利用資源，服務社區、互助合作，到協同共生，因此互不往來的極端消極關係並不在本文探討範圍；反之，本文將著重在第二階段「將對方視為可器用的對象」，瞭解公共圖書館可運用之社區的資源後，才能期許圖書館與社區之間邁向合作及生命共同體的理想階段。

四、公共圖書館與社區的互動模式

為瞭解公共圖書館與社區間建立良好的互動模式，本文參考王啓祥（2002）博物館與社區互動的概念架構，定義公共圖書館與社區的互動模式如下圖，分別包括：(1)確認兩方任務、功能、資源並建立溝通；(2)目標界定；(3)方案規劃；(4)方案試驗；(5)方案評估；(6)方案修正。

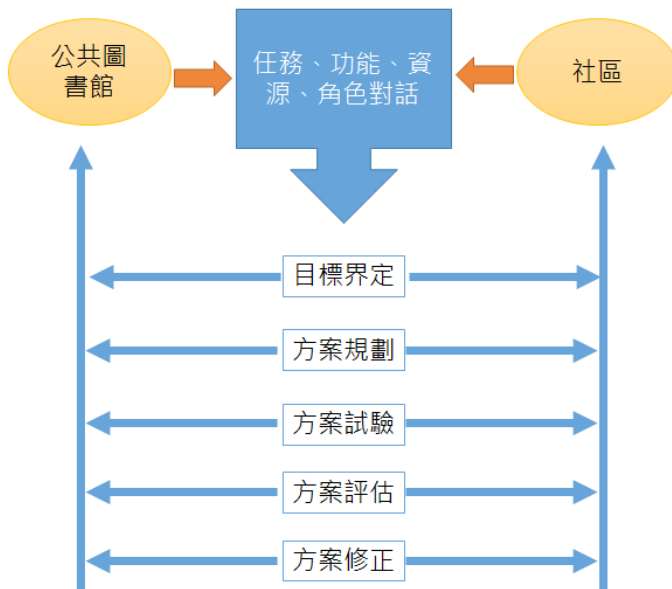


圖1 公共圖書館與社區互動的概念架構



以下將針對本文所改擬之「公共圖書館與社區互動的概念架構」的個別項目，作進一步的探討及說明：

（一）確認兩方任務、功能、資源並建立溝通

在此階段為彼此之間的認識及確認資源，因此良好的溝通管道是相當重要的，整體來說，歸納張淑惠（1998）對公共圖書館運用社區資源所提之重點，此階段完成工作為：

- 1.交流瞭解促進合作：瞭解社區內各機構或團體的特質及發展現況，以及社區內各機構的設施與功能，並透過機構、團體的交流瞭解彼此的期待及增加合作機會的可能性。
- 2.提升社區參與程度：找出可以作為社區參與圖書館服務的業務事項、可供運用的社區參與資源、讓外界瞭解圖書館中可供社區參與合作的事項，並且營造利於推動社區參與的圖書館環境。
- 3.建立公關：建立圖書館公關，與社區達成良好雙向溝通。

另外，為了達到充分的瞭解社區，本階段應進行「社區分析（Community Analysis）」（或稱社區調查(Community Survey)、社區研究(Community Study)）。因社區是具有某些共同特性的一群人，所以社區分析乃在研究社區的特性以及這些特性所代表的意義（Evans, 1976）。總的來說，社區分析係圖書館為提供更好的服務，滿足最多讀者最大需求，針對所服務的社區進行有目的、有系統、有計畫的認識與瞭解（苗蕙芬，1994）。

（二）目標界定

透過第一階段的認識及溝通，雙方在此階段，應該要確認彼此合作的目標，有關目標的界定，可透過洽談或召開協商會議，彼此取得共識共同確認。

（三）方案規劃

美國消費者金融保護局（Consumer Financial Protection Bureau, CFPB）在《圖書館的社區關係手冊（Community partnership guidebook for libraries）》中指出，圖書館應透過程序與社區建立合作計畫，並且思考：

- 1.過去已建立的不同類型的合作夥伴關係。
- 2.收到的合作夥伴請求類型。
- 3.想要追求的合作夥伴類型。

另外，圖書館可透過製作及填寫計畫規劃備忘錄（Program Planning Worksheet）來記錄合作對象及合作內容，以釐清計畫的宗旨、目的、利益、時程等；此外，應與合作單位建立清單，記錄合作對象資訊、合作計畫內容、合作者義務、圖書館義務、圖書館及合作者的效益、計畫進度（Consumer Financial Protection Bureau, 2014）。

張淑惠（1998）指出，在圖書館與社區合作的籌備階段（本文視作方案規劃階段），可召開籌備會議，形成任務分組並制定工作流程或進度表，同時確認彼此的權利、義務，並可依工作內容將依分工分組（如活動組、公關組、文書組及庶務組等）。



（四）方案試驗

有關試辦執行係將規劃好的方案及計畫實際呈現的階段，不論是活動或是特定服務，均應在辦理時確認各項細節、場地動線規劃及路線標示及文宣宣傳等，並隨時注意人力的配置狀況，以及各項資源的補給等。

（五）方案評估

績效指標是績效的量化或質化衡量項目，透過績效指標的運用，可以讓圖書館瞭解是否達成所設定之目標及改善方向，提供管理者決策制定的參考，並可使外界瞭解圖書館的績效表現，從而提高對圖書館的肯定，因故一套合宜的績效指標有其建置必要（王珮玲，2001）。目前國內外績效評估計畫多以投入與產出層面評估公共圖書館績效。然而隨著全球政經社會情勢的改變，國家、社區與民衆愈來愈重視民衆在利用公共圖書館的資源與服務後，是否對其在知識、技能、行為有所影響，亦即圖書館的「成效」（柯皓仁，2014）。

因此，有關圖書館與社區合作的服務項目或活動等，皆應進行評估，以利檢查目標以及追蹤改善。然如上所述，圖書館的評估指標，對於民衆使用後的影響尚無完善的績效指標與評估架構，且目前圖書館與社區合作的個案，鮮少提供完善的評估，以及社區到底對圖書館提升了多少影響，因此未來公共圖書館的社區資源利用績效評估，對於重視社會影響力的時代，相信也將是個重要的議題。

（六）方案修正

承上，在針對辦理計畫進行評估後，即應針對不理想的部分進行檢討，並在雙方同意下調整改進，同時再次進入一次互動模式的循環，如此一來才能精益求精，改善最佳合作方案。

參、實際案例

本節將先探究針對社區資源的重要性興起，對公共圖書館內部影響的相關案例；其次，各社區資源的利用，將以桃園市立圖書館運用社區資源的案例，擷取較具代表性者進行討論。

一、內部案例：與社區建立橋樑—社區圖書購置補助計畫

如前面章節提到，圖書館在與社區進行互動模式的時候，首先要確認兩方任務、功能、資源並建立溝通，其中建立公關及圖書館內部營造讓社區願意投入資源及參與的環境，是搭起兩者橋梁的重要業務。

以桃園市立圖書館為例，本館自106年起在全國首創推動辦理「社區圖書購置補助計畫」，針對已完成桃園市公寓大廈（社區）管理委員會之公寓或社區，均可以在桃園市立圖書館公告申請期間提出計畫，辦理社區圖書空間的圖書購置及閱讀推廣，如經審核通過的話，即可獲得圖書館補助。各社區無不熱情申請，積極活化自我社區閱讀空間，從106年編列預算新臺幣900萬元，總計150間社區申請，到107年因廣大社區熱烈反應，提高市府預算至新臺幣2,000萬元，達259件申請案，各社區為打造良好閱讀環境，以本補助計畫為契機，後續自行圖書建檔造冊、建立借閱系統，甚至有社區自行採購條碼掃



描機及連結社區管理APP平台服務，活化社區閱讀空間，而圖書館也透過社區，擴大閱讀服務據點，讓閱讀深入社區。

同時，為能與社區建立良好互動關係，及追蹤社區閱讀空間成果，本館特成立社區補助案考核小組，所有館員親自前往每個申請社區，並與管理員或相關人士討論，了解現況，並知悉是否有圖書館可改進之處，透過本補助案及館內的任務型組織，為圖書館和社區搭建了橋梁，這些在在顯示圖書館為加強與社區合作，運用社區資源，因而改變內部環境及管理模式。



圖2 社區透過補助款申請購置圖書，建置社區閱讀空間

二、資源運用案例

(一) 活用社區物力資源—桃園市立圖書館受贈行動書車

桃園市立圖書館在103年12月25日成立後，整併原鄉鎮市立圖書館的3台行動圖書車，辦理「行動書車服務」，透過行動書車深入學校、幼兒園、社區、廟宇、里集會所等據點，無形中增加圖書館實體服務近用管道，民衆除了可以於書車借還書，也可以現場辦證，大幅提升了圖書館的機動服務及便利性，當時平均一年服務超過1,000場次，一年約借閱了3萬9千多本書籍。然為讓行動服務深入桃園13區，仍需要更多書車資源。

直到105年，位於桃園設立總部的宏致電子股份有限公司，為回饋鄉里熱心公益，為社會盡一份力，經與市府單位和圖書館聯繫溝通，在105年9月捐贈2台3.9噸行動圖書車給桃園市立圖書館使用，1台約可裝載3千餘冊圖書。市府也為了表達感謝之意，於105年9月24日的捐贈典禮上由邱副秘書長俊銘代表市府頒發感謝狀。

目前桃園市立圖書館共有5輛採鷗翼開放式設計的行動圖書車，深入桃園13區各大文教場所、人潮眾多的市區或是交通不便的偏鄉地區，讓桃園市民們都能夠擁有完善的閱覽服務。此為運用社區物力資源，提升圖書館服務的案例，而社區也因此獲得了圖書館服務的能量。



圖3 宏致電子股份有限公司致贈行動書車予桃園市立圖書館
(左1、2：宏致電子股份有限公司代表；右1：桃園市政府邱副秘書長俊銘)



圖4 行動書車服務，為桃園帶來更多閱讀能量

(二) 活用社區人際資源—與民間機構及組織合作。

前章提過，所謂人際資源則是透過與其他機構與組織等的良好互動，以利合作及互助，與人力資源的利用並不相同，而人力資源的利用，如志工、講師及專業人才，為各大圖書館多以採用面向，不在此一一列舉，因此以下將介紹桃園市立圖書館與民間機構或組織合作之人際資源運用的案例。

根據內政部移民署統計，目前桃園新住民人數約6萬人，在全臺灣排名第四，然在外籍移工方面，桃園產業移工、照顧移工等共有11萬餘人，為全臺灣第一。面對這樣的人口結構，桃園市立圖書館也協助提供東南亞館藏資源及服務，如總館桃園分區資源中心的多元文化館藏，或以東南亞為館藏特色的龍岡分館，以兩者為據點，服務東南亞群眾。然該類館藏使用量偏低，除了推廣與宣傳管道，其實圖書館也需考量新住民的生活習慣，另經本館社區需求調查，部分新住民比起其母語圖書，更希望可以閱讀中文讀物或教材以學習中文。面對種種推行困難，桃園市立圖書館自106年起與



圖5-6 於桃園區龍岡社區發展協會設置書籍



圖7 106年3月9日桃市圖至移民署新住民家庭日推廣閱讀



圖8 106年5月18日新住民家庭日圖書館和內政部移民署合作，向新住民介紹多元讀物，並現場至圖書館借書



民間團體（如桃園區龍岡社區發展協會、桃園市珍愛家園新移民家庭服務中心、臺灣新住民萌芽發展協會）或社區中的政府單位（如中華民國內政部移民署桃園市服務站、桃園市中壢區自立國小）來共同合作，依各單位需求，定點擺放合適讀物供新住民瀏覽借閱，並定期置換，以達到活絡書籍使用之功效。

伍、結語

現代圖書館為擴展業務，多有加強運用社區資源，本文綜整各學者建議，將社區資源分為人力、財力、物力、資訊、自然、文化、人際資源七大類，並透過文獻回顧，分別探討七類資源的運用的實際運用案例。透過案例可以瞭解到，在公共圖書館所運用的社區資源中，人力資源多為專業人士及志工的應用；財力多是透過基金會及募款形式取得；物力資源除了包括館藏的擴增，也有設備器具等對圖書館的支援；資訊資源則為圖書館的服務，提供了充足的後設資料及各項活動的參考資源及背景知識；自然資源多為場域使用的案例；文化資源則多利用社區節慶或特色作為活動或展出介紹；最後人際資源則是透過與其他機構與組織等的良好互動，將圖書館服務帶出並與之合作。

而公共圖書館應平時與社區維持良好互動，且在使用社區資源最應有在於事前的評估，並且應瞭解並非所有社區資源都是無償免費的，公共圖書館應該要持續發掘社區資源，不應被動等資源找上門，而是要積極主動尋找資源，才能讓圖書館服務能更多元及完善。最後也期許，未來公共圖書館可針對社區資源的投入及產出最近一步的社會影響評估，才能確實的知道社區資源為圖書館帶來的效益。

參考文獻

- 王珮玲（2001）。公共圖書館績效評估之研究—以臺北市立圖書館為例。國家圖書館館刊，90（2），35-65。
- 王啓祥（2002）。博物館與社區互動模式初探。博物館學季刊，16（1），27-33。
- 白秀雄（1977）。社會工作辭典。臺北市，中華民國社區發展研究訓練中心，218。
- 呂春嬌（1999）。結合社區資源提昇公共圖書館服務品質。國立中央圖書館臺灣分館館刊，6（1），37-38。
- 李力、張國桐（2007）。淺析城市社區資源的整合。理論界，2007（8），77-78。
- 林振春（1998）。社區營造的教育策略。臺北市，師大書苑，40-47。
- 林萬億（1992）。社區資源的整合與應用。社教雙月刊，51，5-9。
- 柯皓仁（2014）。淺談公共圖書館績效評估。臺北市立圖書館館訊，32（2），1-20。
- 苗蕙芬（1994）。公共圖書館之社區分析。臺北市立圖書館館訊，11（4）。
- 范綺萍（2010）。高中圖書館運用社區資源之研究—以臺北縣立高級中學為例（博士論文）。取自<http://hdl.handle.net/11296/pdjr8r>
- 張淑惠（1998）。公共圖書館之有力奧援社區資源之運用—以臺北市立圖書館天母分館為例。臺北市立圖書館館訊，16（2），29-34。
- 張圍東（2010）。公共圖書館與社區文化再造。臺灣圖書館管理季刊，6（2），83-92。



葉莉莉、陳怡杏（2011）。由社區概念的歷史流變談社區照護實踐之變遷。護理雜誌，58（1），68-72。

Consumer Financial Protection Bureau. (2014). *Community partnership guidebook for libraries* [Online Government Publication]. Retrieved from https://files.consumerfinance.gov/f/201406_cfpb_partner-guidebook.pdf

Evans, C (1976). A History of Community Analysis in American Librarianship. *Library Trends*, 24, 441.