

公共圖書館發展的創新角色：以國立公共資訊圖書館為例

The Innovative Roles of Public Libraries : National Library of Public Information as an Example

呂春嬌

Chung-Chiao Lu

國立公共資訊圖書館館長

Director, National Library of Public Information

陳怡妉

Yi-Wen Chen

國立公共資訊圖書館研究發展小組專員

Executive Officer, National Library of Public Information

【摘要 Abstract】

百年來臺灣公共圖書館面臨了不少困境與挑戰，包括經費及人力不足、專業人力缺乏、館藏資源不足、環境空間不佳等內部問題，及主管單位不一、閱讀風氣不盛、城鄉資訊落差、網路資源眾多、圖書館未被充分利用等外部挑戰，如何勇於面對、突破重圍、化危機為轉機，有賴圖書館界共同努力合作，在館藏發展、資訊設備、經營管理、推廣行銷上力求改善，並藉由專案之補助計畫，提升整體建設，以創新作為及合作模式突破經營困境，開創新局。公共圖書館除傳統上的文化、資訊、教育、休閒功能外，更將精進扮演整合多元資訊、縮短城鄉落差、引領終身學習、深耕全民閱讀等創新角色。本文首先闡述傳統公共圖書館的功能與角色，其次談及公共圖書館所面臨的內外部問題，進而論述公共圖書館界如何以創新手法及合作方案度過難關，最後歸納整理出公共圖書館的新角色。

The public libraries in Taiwan face difficulty and challenges in the last hundred years. There are internal problems such as lacking human labor, funds, professional staff and insufficient collection among public libraries in Taiwan. There are also external challenges like diverse affiliation, poor reading culture, information divide between urban and rural areas, massive resources on the internet, and the fact that

people don't make the best use of libraries. How to solve the problems and turn crisis into opportunities? Libraries have to cooperate with each other and make efforts to improve in collection development, information facilities, management and promotion and marketing. Besides, by subsidized projects, public libraries enhance overall construction, break through the siege in innovative approaches and by cooperation and open up a new prospect. In addition to traditional roles of culture, information, education and recreation, public libraries are going to play four innovative roles: integrator of diverse information, practitioner of bridging information divide between urban and rural areas, lifelong learning leader, and nationwide reading promoter.

【關鍵詞 Keyword】：公共圖書館、創新、圖書資訊事業
public library, innovation, librarianship

壹、前言

臺灣公共圖書館的發展，至今已超過百年歷史，百年來內外環境的劇烈改變，公共圖書館面臨了不少困境與挑戰，長久以來的人力與經費問題，及外在環境如瞬息萬變的資訊科技、全球經濟衰退、民眾權益高漲的社會生態等挑戰，其傳統上扮演的文化、教育、學習與休閒的角色，是否亦有所不同？困難與挑戰是危機也是轉機，如何勇於面對、突破重圍、化危機為轉機，有賴圖書館界共同努力合作，一同激盪思考，以創意手法，進行改變，在困境中突破新局。圖書館是成長的有機體，在百年的發展後，又扮演了什麼樣的新角色？本文首先闡述傳統公共圖書館的功能與角色，其次談及公共圖書館所面臨的內外部問題，進而論述公共圖書館界如何以創新手法及合作方案度過難關，最後歸納整理出公共圖書館的新角色。

貳、公共圖書館的功能與角色

圖書館的功能雖因圖書館的類型而有不同，但共同具備保存文化、提供資訊、教育讀者等功能(胡述兆、吳祖善，1989)，而公共圖書館因其服務大眾的特性，又具有休閒的功能。王振鵠(1984)認為公共圖書館為一社會教育實施機構，過去係配合學校教育而設置，以普及教育為目標，負有推展成人教育之責，兼具社區文化中心的功能。王振鵠並闡述美國圖書館協會揭櫫的公共圖書館四大功能為：

教育民眾、傳布知識、充實文化、倡導休閒。

林沂瑩(2010)也歸納國內外各圖書館學(協)會提出公共圖書館所應具備的功能，整理出圖書館之於社區應扮演的角色，涵蓋了資訊、文化、教育、休閒四大功能，呈現公共圖書館的角色與社區發展息息相關。此外，公共圖書館作為社區的一份子，須具備三種不同層次的功能(呂春嬌，1999)：

一、圖書館負有教育社區民眾的功能

在觀念上，社區民眾應共同關心圖書館利用教育、圖書館應鼓勵社區民眾參與圖書館活動、圖書館的地位要超然、圖書館要了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；在行政組織上，推展「社區圖書館教育」落實終身學習理念，建立圖書館為社區「公共財」觀念，與社區分享和維護圖書館的資源。在做法上，進行多元化的圖書館規劃，建立無障礙環境、全方位的圖書館規劃；有計畫地開放圖書館、推展圖書館社區合作活動、推動義工制度，以發揮社區資源最大功能。

二、圖書館成為調適社區與社會互動功能的角色

隨著時代變遷，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。因此，公共圖書館本身必須重新調適自己的角色，將社會變遷的部分，逐漸吸納過來，融入知識教育、生活教育、道德教育等推廣教育中，以配合社會進步的脈動。

三、圖書館成為社區的組織者

公共圖書館在社區組織中不是被動的配合者，而是隨著社會互動主動積極扮演組織者角色，圖書館可視各社區民眾的需求、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，必須包含社區中的專家角色、社區活動中的配合者、參與者，及社區的組織者等三個層次功能。

參、公共圖書館發展所面臨的內外部問題

公共圖書館長年以來普遍存在缺乏人力、經費、館藏，及環境不佳等內部問題，及主管單位不一、閱讀風氣不盛、城鄉資訊落差、網路資源眾多、圖書館未被充分利用等外部挑戰，影響圖書館業務的正常發展。近來在圖書館界的努力下，藉由補助經費及各縣市政府的重視與投入，多項問題已漸有改善，例如依據公共圖書館統計系統資料顯示，自2005年至2015年，公共圖書館編制內總館員數(含專業、行政、技術人員)、專業人員數、每人借閱量等皆有所增加，購買圖書資料費與圖書及非書資料收藏數量則大幅成長；館舍環境及空間方面，已日益進步及發展中(國立公共資訊圖書館，2016a)。以下綜合歸納、說明臺灣公共圖書館內外部所面臨的問題。

一、內部問題

(一) 缺乏人力

圖書館人力普遍匱乏，尤其縣市、鄉鎮層級越地方化的圖書館，不僅專業人員與臨時人員進用比例越懸殊，圖書館臨時人員常因首長選舉結果而人事更迭，人員、編制不固定以致人力普遍缺乏(呂春嬌、張賽青，2011)。即使如組織體系龐大的臺北市立圖書館，受限於政府機關總員額之限制，新增業務難以擴充員額編制，在業務量大增的情況下，長期處於人力不足之窘境(曾淑賢，2009)。

(二) 經費短絀

巧婦難為無米之炊，公共圖書館事業發展經費短絀，不足以維持其業務正常發展(中華民國圖書館學會，2000)。近年來政府財政困難，預算逐年遞減而物價高漲之情形下，圖書館僅能維持現有服務，影響館務之推動；部分鄉鎮圖書館囿於經費不足而無法採購新穎館藏資源、進行館舍修繕與改造，以及辦理閱讀推廣活動，造成整體閱讀資源分配不均，服務品質亦有待加強(國家圖書館、國立公共資訊圖書館、國立臺灣圖書館，2015)。

(三) 專業人力不足

公共圖書館的編制來源多數為國家考試分發，而國內公共圖書館的人員編制，

除圖書資訊管理職系外，尚有許多一般及文化行政職系人員，不具備圖書館專業背景。即使是圖書資訊管理職系的人員，也並非皆為圖書資訊學系畢業，不一定具有圖書館專業技能。在鄉鎮圖書館，專業人員更是嚴重不足，由鄉公所職工兼任者時而有之，圖書館專業理念及專業技能非常欠缺(曾淑賢，2009)。近年來，圖書館在人員的聘用上多採約聘雇或是委外經營，不僅無法吸引圖書資訊專業人員投入圖書館服務，在未來人力資源的發展上恐將有斷層的危機(楊美華，2012)。據公共圖書館統計系統之資料顯示，專業人員占正式人力(含編制內專業、行政、技術人員、臨時及約聘僱人員)之比例，由 2005 年的 18%增加至 2015 年的 24%；而臨時人員及約聘僱人員占正式人力之比例，則由 56%增加至 59%(國立公共資訊圖書館，2016a)。顯示專業人力不足的問題已漸有改善，但臨時人員及約聘僱人員之比例仍頗高，尤其在政府財政緊縮的影響下，編制內人員的數量難以增加，改用約聘、臨時或委外經營的情形則日益普遍。

(四) 館藏資源不足

鄉鎮市區圖書館較之直轄市或縣市以上層級在經費方面更顯嚴重不足，很多鄉鎮圖書館甚至沒有編列購書費，必須仰賴上級單位補助方能添購館藏，惡性循環之下鄉鎮市區圖書館普遍館藏貧乏，無法滿足民眾閱讀與利用資訊之需求(呂春嬌、張賽青，2011)。依據我國公共圖書館統計系統調查結果，國內公共圖書館圖書及非書資料收藏數量自 2005 年至 2015 年雖成長近 77%，然 2015 年每人擁書量平均為 1.93 冊(國立公共資訊圖書館，2016a)，與先進國家相比仍有落後之情形。

(五) 環境空間不佳

臺灣公共圖書館多在 1970 至 1980 年代陸續建造啟用，當時的鄉鎮圖書館建築幾乎都是制式的建築體，許多基本功能無法因應趨勢發展需要改變，館舍普遍面臨的問題包含：館舍沒有考量公共圖書館特殊功能、隔間多，亦缺乏單一服務窗口，不利管理；內部空間氛圍呆板，無法提升閱讀效果，及老建物衍生的漏水問題。此外，尚有館址位置不適合，如借用學校角落，並使用相同出入口、位於

吵雜且凌亂的市場樓上等問題(周孟香, 2010)。然而, 自 2003 年的公共圖書館空間及營運改善計畫及教育部自 2009 年起補助的讀植根與空間改造等專案計畫執行以來, 及縣市政府自行投入經費整修改造後, 已有越來越多的公共圖書館改頭換面, 打造類似誠品書店的閱讀氛圍, 令人耳目一新。

二、外部問題

(一) 主管單位不一

現行公共圖書館業務之中央主管機關為教育部, 在直轄市或縣市政府則分屬文化或教育局/處, 在鄉鎮市區則為公所民政課、文化課或文化觀光課等, 事權不統一、上下層級圖書館彼此之間沒有隸屬關係, 以致難有整體且長遠的發展願景規劃, 各項政策難以貫徹(呂春嬌、張賽青, 2011)。長期以來, 僅能以輔導方式, 協助縣市圖書館業務發展, 但部分政策不見得可獲得主管機關的配合, 無強制性質, 故效果有限。

(二) 閱讀風氣不盛

2013 年 3 月, 文化部「臺灣出版產業發展策略」報告指出, 國人每人每年平均僅閱讀兩本書, 相較於日、韓等國要少得多, 閱讀風氣並不盛行(李明賢, 2013)。而依據公共圖書館統計系統資料顯示, 國人每年平均的借閱量雖已從 2005 年的 1.48 冊提升至 2015 年的 2.95 冊(國立公共資訊圖書館, 2016a), 但相較 IFLA 公布之 2012 年各國都會區圖書館之統計資料顯示, 各國都會區之每人平均借閱量為 4.97 冊(件)仍落後許多(IFLA, 2015)。

(三) 城鄉資訊落差

城鄉社會經濟發展的條件, 易導致閱讀資源多寡的差異, 在推動閱讀紙本圖書時, 已有明顯的城鄉差距。在數位時代, 網路資訊科技受到環境設備充足性、通訊連線順暢性、資源使用便利性等因素影響, 可用數位資源數量、一般民眾數位資源素養與習慣、網路設備及資源的可及性等, 城鄉之間的數位閱讀資源更有天壤之別(呂春嬌、張賽青, 2011)。提供民眾免費且平等地取用資訊向為圖書館

的使命，在數位時代此項任務更形艱鉅。

（四）網路資源眾多，讀者閱讀行為改變

Google 的挑戰來勢洶洶，圖書館雖然可以「我們是沒有垃圾的 Google」自居，強調免費的高品質服務，但是今日的青少年不再有好奇心追求知識的本質與發展，轉而喜愛片面的網路資訊；不再有企圖心學習知識的查檢技能，轉而投向簡易的檢索機制(楊美華，2012)，網際網路是圖書館的競爭者也是夥伴，刺激圖書館檢討並改變傳統的服務模式，圖書館應用日新月異的科技，持續在服務上創新，提供實體與虛擬兼具的服務。

（五）民眾對圖書館認知不清，圖書館未被充分利用

在臺灣一般社會大眾對於圖書館仍存有既定的借書、閱報的傳統印象，往往對於圖書館極力扮演為民眾所提供的資訊服務、滿足資訊需求等多元功能，以及作為社會教育與終身學習的機構的角色定位鮮少產生認同(楊美華，2012)。在圖書館服務人口中，學生雖然很常到圖書館，但受升學壓力影響，仍以自修居多。目前已有許多圖書館注意到這群使用者，以分齡分眾的方式規劃圖書館空間與設計活動，吸引青少年利用圖書館藏書。

肆、公共圖書館的創新作為

為因應公共圖書館所面臨的困境與挑戰，公共圖書館在館藏發展、資訊設備、經營管理、推廣行銷上力求改善，並藉由專案之補助計畫，提升整體建設，以創新及合作突破經營困境，開創新局。國立公共資訊圖書館(以下簡稱本館)經年發展創新服務的方式，開創從購買現成成品到自創品牌、突破談判模式創新局、從實體到虛擬、從實驗到分享、從館內到館外、從向上延伸到向下紮根、從政府到民間、從競爭到合作、從同業到異業、從國內到海外等 10 大創新策略，進行包含數位資源建置、數位資源不分時地的持續推動、縝密的分齡分眾讀者服務、各項同業異業的合作並引進資源(呂春嬌，2015)。以下分就館藏發展、資訊設備、經營管理、推廣行銷、整體建設等層面，分述本館及國立臺灣圖書館、臺北市立

圖書館、新北市立圖書館、高雄市立圖書館等國內公共圖書館的創新作為。

一、館藏發展面

圖書館從早期典藏紙質媒體，配合電腦技術的發展開始有電子文件，到利用圖書館自動化系統整合圖書館作業，引進各項電子資源，進入網路環境的複合圖書館時代。近年來更因寬頻、高速、高密度的數位傳訊與數位典藏環境，造就數位圖書館時代的來臨(林巧敏，2006)，然數位資源之建置所費不貲，故圖書館的館藏發展，已從實體館藏延伸到數位資源，從一館使用擴大為全國共用，並加強徵集免費電子書及自建數位資源。

(一) 從實體館藏到數位資源

1. 館藏兼具實體與數位

本館從1986年起即購置圖書及視聽資料贈送鄉鎮圖書館，並附贈卡片目錄，對於鄉鎮圖書館館藏發展頗有助益。自2009年起，教育部亦有多項計畫充實公共圖書館館藏，以加強各館圖書設備、保存鄉土文化資源，建立資訊網路系統及全國共用性資料庫，同時並培育在職人員，提升人員素質及服務品質(王振鵠、胡歐蘭、鄭恆雄、劉春銀，2014)。

2. 建置電子資源館藏入口網

因應數位時代的需要，圖書館利用數位科技延伸服務範圍，提供使用者不限時空限制、隨時上網使用圖書館的資源，國內各大公共圖書館均建置電子資源館藏入口網。提供之電子資源內容包含採購、自製、及免費之電子資源，形式則有電子書、資料庫、數位影音等(曾淑賢，2014)：

- (1) 自製獨特館藏數位資源：圖書館將獨特資源，例如珍貴古籍善本、手稿文件、照片圖片、珍貴舊籍、書畫、契約書、地方史料等等，加以數位化後，提供讀者檢索利用。
- (2) 採購電子資源：圖書館自行購置或採聯盟方式合作購置電子書、電子期

刊、電子報、數位影音等資料。

- (3) 蒐集免費電子資源：圖書館主動整理各單位提供的電子資源清單，以及網路上可免費連結的電子資源，方便讀者利用。

3. 徵集免費電子書

本館為促進臺灣公共圖書館資源共享及縮短城鄉資源差距，因應全球數位閱讀趨勢，完成建置「電子書服務平台」及「圓夢繪本資料庫」電子書系統，並由本館自行營運，免費開放全國公共圖書館讀者使用。但因電子書購置成本日漸高漲，本館開始思考以免費捐贈的方式取得電子書，在有限的預算內豐富電子書館藏，並加深與其他公私立部門跨域合作關係。捐贈方式包括政府出版品授權、個人創作授權、企業捐贈三種方式。由本館製作說帖，邀請各政府機關免費授權出版品，或由個人授權其創作；授權之電子書由本館後製後上傳「電子書服務平台」，紙本繪本則加值製作為電子繪本，典藏於「圓夢繪本資料庫」。自 2014 年 6 月起，更開創向企業募集電子書，並建置專屬頁面，由公司企業認購電子書捐贈予本館上傳「電子書服務平台」。利用此電子書捐贈模式，不僅增加本館數位館藏的內涵與數量，也節省各公共圖書館購置電子館藏之經費，建置屬於全國民眾的免費雲端書庫。

（二）從一館使用到全國共用

本館為國家級數位公共圖書館，自 2006 年起即透過採購、贈送、授權及自製等方式致力充實並強化數位館藏，包含電子資料庫、電子書、數位學習教材、數位典藏等，並與全國 520 所公共圖書館共享，開放全民借閱，節省 22 縣市圖書館各自重複建置經費，而在實體資源上，本館提供視聽資料合作播映服務，達到一館付費、多館共享、全民獲利之目的。

1. 建置全國共用數位資源

教育部「加強公共圖書館建設五年計畫」於 1999 年補助公共圖書館建置共用資料庫，初始由本館負責，後改為國家圖書館續辦。該計畫透過「由一館統一

購買多館共用之資料庫使用權」，建置公共圖書館電子資料庫，透過網路提供全國民眾查詢及利用。此項共用資料庫之建置及推廣，可節省各館重複購置資料庫主機之經費及維護人力，並簡化行政作業與主機存放空間，也促進各館館際合作與資源共享，縮短城鄉差距(賴麗香，2005)。

自 2013 年起，透過教育部「閱讀植根與空間改造計畫」之經費補助，國家圖書館與本館皆購置全國共用資料庫，並由本館購置全國共用之影音資源及正體中文電子書。本館所建置之資源共享平臺，包括共用數位資源之全國共用資料庫計畫及數位資源共享平臺之電子書服務平台、數位資源入口網、線上視聽媒體中心系統，為公共圖書館打造便捷的資源共享平臺。

2. 視聽資料合作播映

影展服務是吸引民眾進入圖書館最有效的行銷推廣活動之一，但因活動所需的公播版影片所費不貲，加以資料本身的特性，增加圖書館管理與維護的成本，對於購書經費本就相當拮据之鄉鎮圖書館，要提供完善的視聽服務，是項嚴苛的挑戰(賴忠勤，2003)。為降低公共圖書館城鄉差距，本館提供公共圖書館合作播映視聽資料借映服務，針對可提供合作播映之公播版視聽資料製作清單查詢網頁，公共圖書館可依播映需求自行挑選適合影片，並向本館申請借閱。

(三) 從購買現成到自創品牌

本館所建置之數位館藏，以正體中文電子書及自創品牌的數位影音、兒童繪本、藝術設計創作等數位資源最具特色，以下分別進一步說明：

1. 製作典藏正體中文電子書

本館「電子書服務平台」典藏超過 25,000 種、近 25 萬冊之電子書，全國各地公共圖書館的讀者持各縣市公共圖書館借閱證，即可註冊使用，均可在館外線上借閱、續借、歸還及預約，平臺提供多種載具上閱讀，透過網路免費借閱，不受時間、地點限制(國立公共資訊圖書館，2013a)。

2. 自建特色館藏品牌資料庫

本館建置之「圓夢繪本資料庫」收錄學生授權繪本作品；「電影文學資料庫」收錄文學小說書目、電影、評論等資料；「設計師之手」資料庫收錄大專院校學生文創數位典藏作品，為公共圖書館自建特色館藏及品牌資料庫首開先例。

二、資訊設備面

網路時代中，資訊科技掛帥，提供民眾數位化的資訊服務，是公共圖書館重要的變革目標。此目標須由改善網路環境、軟硬體建設著手，並善用日新月異之數位科技，提升效率、為民眾省力，打造便捷、超越時空的數位圖書館服務。

（一）自動化與網路建設：建置公共圖書館自動化與網路系統

1995 年臺灣省政府為促進全國公共圖書館自動化作業的整體發展，並提升更新網路環境，成立「臺灣省公共圖書館資訊網路輔導諮詢小組」，經歷數次更名及改隸，後轉由行政院文化建設委員會中部辦公室接辦，並易名為「公共圖書館資訊網路輔導諮詢委員會」。該委員會主要輔導全國公共圖書館建立資訊網路系統，並辦理人員的研習及進修。其目標為建立臺灣省公共圖書館資訊網路及全國鄉鎮及縣市文化中心圖書館自動化及網路資訊系統，使全國各級公共圖書館成為網際網路資訊站、各縣市文化中心得以利用電腦及網路設備建立特色電子文獻。並於 2000 年，全國 21 縣市全面實施自動化與網路連線作業(陳昭珍、賴麗香，2000)，提升圖書館營運效率，使民眾查詢館藏及借閱圖書省時省力。

（二）閱讀載具外借及下鄉

因應無線寬頻網路及智慧型行動裝置的普及，圖書館必須滿足民眾透過網路及行動裝置獲得各項服務的需求；而公共圖書館一直以來與在地民眾互動最為密切，為民眾取得知識之重要入口，除了提供民眾閱讀空間，也是集合學習、生活及休閒等多功能的場域，故本館自 2012 年 5 月開辦提供筆記型電腦、平板電腦及電子書閱讀器外借服務，並提供線上預約。期能藉由閱讀載具外借服務，引發讀者探索行動終端閱讀之便利，提升館藏使用率(國立公共資訊圖書館，2013a)。

此外，本館與前行政院研究發展考核委員會於 2011 年底開始合作辦理「數位閱讀到您家～電子書載具借閱服務計畫」，藉由本館既有公共圖書館電子書雲端供應端，結合方便使用的數位行動載具，於偏遠鄉鎮公共圖書館推出「電子書載具借用服務」，讓民眾在當地圖書館借閱電子書，體驗數位閱讀的便利，增加偏鄉民眾接觸新穎數位科技之機會(國立公共資訊圖書館，2014a)。

(三) 資訊技術應用

資訊科技及網際網路的發展，使得圖書館服務及作業朝向自動化、數位化、網路化、行動化方式處理。尤其，行動技術在我們日常生活中掀起波瀾，也改變了圖書館的服務方式(曾淑賢，2014)。本館引進最新資訊科技應用於圖書館服務，提升服務品質，以下分就本館及其他公共圖書館已應用於服務上之行動技術、RFID、資訊便利站 Kiosk 等敘述之。

1. 行動技術

圖書館行動服務運用許多日常生活中人們已熟悉的行動科技或程式，柯皓仁(2012)將圖書館實施行動通訊服務的情形分為行動網站與行動館藏目錄、館藏、利用指導/語音導覽、文字簡訊、應用程式、行動條碼以及簡訊參考服務等七大類。於國內公共圖書館界的應用，主要在行動網站與行動館藏目錄、行動化館藏、簡訊、手機應用程式(App)、與 QR code 上，以下分述之：

(1) 行動網站與行動館藏目錄

行動裝置多半裝載可供瀏覽網頁之瀏覽器，故國內各大公共圖書館皆已建置適合於行動裝置呈現的「行動版網頁」，惟內容較電腦版網頁簡易，多為開館時間、聯絡資訊、地址、活動訊息等供快速參考之資訊。部分圖書館更提供讀者「行動館藏目錄」，供讀者透過行動裝置查詢館藏。

(2) 行動化館藏

所謂行動化館藏係指適合在行動載具上閱讀、聆聽的圖書館各類型資料，包含影音資料、電子書、資料庫、電子期刊等。臺北市立圖書館(以下簡稱北市圖)

訂購之 OverDrive 數位影音平臺，其中部分資料可下載於行動載具上閱讀或聆聽。本館電子書服務平臺收錄之電子書，亦提供於多種載具上閱讀。一些資料庫和電子期刊廠商也開發了適合於行動載具使用的介面(柯皓仁，2012)。隨著行動通訊服務的盛行，愈來愈多的資料庫廠商發展行動介面，或使用響應式網頁設計(Responsive Web Design，簡稱 RWD)，讓不同大小的行動裝置都可正常瀏覽同一網站，也免去了時常更新多個版本網站的麻煩。

(3) 手機簡訊

目前國內公共圖書館已普遍應用文字簡訊於預約書到館通知、圖書到期提醒等服務上。

(4) 手機應用程式(App)

國內公共圖書館所開發之應用程式，通常應用於館藏查詢與預約、圖書館服務訊息、活動報名及導覽服務上。如國立臺灣圖書館開發了「揪 in 臺圖」、「視障隨身聽」、「中山樓之美」及「館藏查詢」等應用程式。提供讀者報名館內服務系統、取得圖書館相關訊息、館藏查詢及館舍介紹等服務(國立臺灣圖書館，2016a)。

北市圖之「iRead 臺北市立圖書館」App 可查詢館內的館藏，及掃描 ISBN、預約到館通知、預約服務、分館資訊等個人化服務(臺北市立圖書館，2015)。新北市立圖書館(以下簡稱新北市圖)則開發了「新北愛 Book」，可查詢、線上預約書籍外，更可藉由手機 App 產生的條碼借書，以及預約書到館、圖書到期通知等追蹤提醒服務(新北市立圖書館，2016a)。

此外，本館「電子書服務平台」提供讀者專用行動載具使用之電子書閱讀軟體 iLib Reader，及 iLib Go 行動導覽 App，可依據個人興趣，深入了解本館各項配置、陳設、服務特色等，提供讀者多元的導覽服務(國立公共資訊圖書館，2013b)。

(5) QR code

行動條碼在圖書館常見的應用之一，是與館藏查詢系統結合。如北市圖及本館的館藏查詢系統，將查詢到的館藏書目、索書號、館藏地等資訊嵌入條碼並顯示在 webpac 上，讀者以手機掃描後，即可在架上找書。此外，讀者可使用智慧型手機，讀取本館館內設施的 QR code，便利取得各項資訊；本館圖書館家族數位展示系統中，亦將各地圖書館網址製作成 QR code，方便讀者掃描連結網址。

2. RFID 技術：設置無人圖書館、及其他自動化服務

圖書館因 RFID 晶片的技術，可以設置無人服務圖書館，讀者憑 RFID 借書證即可刷卡入館閱覽及借書，及辦理自助借還書服務，館藏存取、盤點及尋書快速方便(曾淑賢，2014)。國內公共圖書館已有多座運用 RFID 技術設置之無人服務圖書館，如北市圖於捷運地下街、公園、學校等處，設置 7 所智慧圖書館，及於捷運、火車站、醫院、辦公大樓等，設置 8 個 FastBook 全自動借書站；新北市圖於板橋火車站設置捷運低碳智慧圖書館；高雄市立圖書館(以下簡稱高市圖)亦於捷運站內設置 3 座智慧圖書館，有效擴展了圖書館的服務據點。

新北市立圖書館更設置智慧型全自助預約取書機，結合 RFID 與結合企業使用的高架自動倉儲系統，打造全國首創的智慧型全自助預約取書機，30 秒便可完成取書(吳孟芳，2016)。本館於 2006 年起導入 RFID 技術，並結合彩色書標顏色館藏管理，搭配自助借還書機、自動還書分揀系統及數位式館員工作站建構智慧型館藏流通及管理系統，提升讀者自助借還書之便利性及館藏流通的速度與效能(國立臺中圖書館，2012a)。

3. 資訊便利站 Kiosk：館藏查詢、空間導覽、訂位系統

本館為因應新館空間倍增，建置館藏查詢、空間導覽及預約訂位等 3 款 Kiosk。館藏查詢 Kiosk 提供讀者即時且完整的館藏資訊，空間導覽 Kiosk 提供室內樓層導覽，於不同的樓層平面圖清楚的展示館內各空間位置；預約訂位 Kiosk 為針對本館自修室、視聽座位、討論小間等場地座位之管理所開發，讓資源使用更加公平化、人性化、便捷化(國立臺中圖書館，2012a)。

4. 數位互動裝置：兒童故事屋、體感互動系統、AR 互動裝置

本館兒童學習中心內，有多項數位互動裝置，如兒童故事屋藉由數位繪本與互動操作，創造體驗環境；體感互動系統結合數位藝術與資訊系統，建構一條互動長廊，投影畫面出現書封，提供來往民眾推薦書籍資訊。AR 互動裝置將擴增實境技術應用於繪本內容與實體物件整合，創造整合式的學習體驗(國立臺中圖書館，2012a)。

5. 大型螢幕導覽系統及活動資訊推播系統

本館大型螢幕導覽系統為進館後第一個指引全館空間所在，定位為導覽用途之多功能資訊呈現區，可取代部份服務臺功能，提高服務品質與效率。活動資訊推播系統位於各樓層主要動線處，運用於教育推廣、政令宣導、圖書資訊公告、各處室公告、預約座位叫號等，減少傳統紙質海報之印刷與張貼(呂春嬌、李宗曄，2013)。

6. 書架電子側封板：推播書訊

本館各樓層書架電子側封板，擷取自自動化系統之書目館藏資料與架位資訊對應組合，從書架瀏覽的呈現方式，提供讀者可於書架側封板利用觸碰螢幕直接瀏覽鄰近架位之館藏，並能瀏覽由館員設定推薦的新書或展示書等推播書訊，引介讀者閱讀(國立臺中圖書館，2012a)。

三、經營管理面

面對國家經濟及政府財政拮据，公私部門皆面臨財源不足所產生的經營困境，如何化阻力為助力，整合公私、異業等資源，共創合作可能，進而擴展品牌形象及服務範疇，成為經營管理的手段之一，而圖書館因其服務特性，具備公益及廣博不分族群服務的特性，故在與各界合作上，有領先其他行業的優勢，但如何善用此優勢，創造與合作單位雙贏的局面，以達永續合作並擴展更多合作機會，是本館努力不懈的重要營運策略之一(呂春嬌，2015)。此外，藉由辦理人才培訓課程，提升全國公共圖書館館員素質，加強其專業知能及服務新觀念，讀者可因此

受惠，不僅可增進社會大眾對圖書館的認知，更能提升圖書館的社會形象及地位，為經營管理層面的另一項重點。

（一）異業結盟，拓展數位內容

1. 永久典藏學生創意

「設計師之手-數位設計展示平臺」由本館自行建置，以成立設計創作展示平臺為規劃主軸，將國內學生歷年創作之優秀作品建立數位典藏資料庫，提供讀者欣賞瀏覽、教學觀摩，期望成為國內學生文創設計的交流平臺（國立公共資訊圖書館，2015a）。

「圓夢繪本資料庫」以”為自己圓一個繪本創作的夢”為主要目標，並以”原創精神”為特色，打造繪本創意作品交流園地與作品展示舞臺。初期主要收錄學生繪本作品，2014年起擴大收錄地方特色繪本及得獎繪本作品，至今繪本數量超過350種。資料庫繪本提供文字隱藏、有聲朗誦或加註漢語拼音的功能選項，可依需要自選親子共讀資源模式。同時標註適讀年齡並收錄相關教學資源，提供教師應用於多元教學內容，亦不定期邀請辦理作品展或繪本教學研習課程（國立公共資訊圖書館，2015b）。

2. 國立館所合作

國立社教館所與本館任務、性質相近，較常成為合作的對象。本館目前已與藝教館、科博館、科工館等多個國立社教館所合作，如與國立藝術教育館合辦「2015年全國學生圖畫書創作獎得獎作品原畫巡迴展」、與科博館合辦「2014地質與防災特展」，及與科工館合辦「食品包裝的神奇冠冕」等展覽。合作方式多為由本館提供場地，合作單位或廠商贊助布展等費用，期以最少經費引進各項資源與服務。

3. 結盟民間企業：聯成數位學園

本館與聯成電腦共同合作，由聯成電腦授權本館推出「數位學習網」服務，民眾可線上辦理本館數位借閱證後，使用「數位學習網」體驗多元又實用的課程，

除基本電腦文書處理外，更有視覺設計、3D 動畫遊戲、工業建築設計以及雲端運算等進階課程。網站也支援平板電腦等行動載具，讓民眾能隨時隨地把數位課程帶著走(國立公共資訊圖書館，2014b)。

4. 結盟學校

本館與各級學校充分合作，如與國立雲林科技大學等設計相關學系合辦創作展，除增加本館空間的話題性，更充實典藏國內大學院校創作的「設計師之手」資料庫的內涵，提供新銳設計師向全國發聲的舞臺。此外，亦與臺中一中、曉明女中、明道中學、明德中學等高中合作，於館內空間及青少年好 Young 館的空間布置，創造了青年為青年設計活動的良好示範(呂春嬌，2015)。

(二) 文創合作，拓展服務面向

1. 與政府機關合作

(1) 國立教育廣播電臺：就是愛閱讀

本館與國立教育廣播電臺合作，推出「就是愛閱讀」節目，提供民眾多元及生活化的閱讀故事及資訊。節目內容包括介紹新書、好書、電子書及電影的「書香最前線」、連結特色圖書館旅遊行程的「圖書館輕旅行」、集結多位閱讀好角色的「書香人物誌」、以及備圖書館創新服務或活動介紹的「閱讀廣角鏡」(國立公共資訊圖書館，2015c)。

(2) 國史館臺灣文獻館：「臺灣書院史料文物」特展

與國史館臺灣文獻館合作辦理「臺灣書院史料文物」特展，展出有關歷史性書院部分，以影像史料為主，兼及徵集部分實物，包含綜說、官辦書院、義學祠祀、特殊書院、信仰習俗、培育人才、登科報捷等 7 大主題內容，呈現珍貴文物及古蹟之美(國立公共資訊圖書館，2013c)。

(3) 國立藝術教育館：2015 年全國學生圖畫書創作獎得獎作品原畫巡迴展

由國立臺灣藝術教育館舉辦的「全國學生圖畫書創作獎」，徵選對象為國小、

國中、高中(職)組及大專組在學學生，已彙集 1 萬 8 千多位國小至大專學生的想像魔力，創作出 1 萬 4 千餘件適合 3 至 12 歲兒童閱讀的原創性作品，主辦單位安排將高中(職)組及大專組作品於本館展出，讓民眾探索領略圖畫書的美妙之處(國立公共資訊圖書館，2015d)。

(4) 比利時臺北辦事處：漫遊第九藝術—比利時法語文化區經典漫畫展

由比利時法語文化區國際總署籌畫，比利時漫畫中心協辦，本館策劃辦理之「漫遊第九藝術—比利時法語文化區經典漫畫展」，展出 60 多位跨越各個年代的比利時漫畫大師作品，並搭配經典法語文化主題書展，讓民眾認識比利時法語文化區的創意與活力(國立公共資訊圖書館，2013d)。

(5) 捷克經濟文化辦事處：「兒童故事的世界與夢想特展」

由本館籌劃、捷克經濟文化辦事處協辦之「兒童故事的世界與夢想特展」，展出捷克知名插畫家湯瑪士·瑞杰可在臺灣與國外出版逾 50 幅的插畫傑作，並與臺灣新生代插畫家林鈺涵合作，共同展出臺灣與捷克的特色插畫作品，透過藝術交流，增進國人文化視野(國立公共資訊圖書館，2013e)。

(6) 中央研究院：導讀臺灣—時空旅行特展、千歲巡狩—數位島嶼王船文化展、紅唇與黑齒—檳榔文化特展

「島讀臺灣—時空旅行特展」藉由豐富的檔案展品與多媒體展示，述說 1860 年臺灣開港後直至 1960 年代，居住與往來臺灣的 8 位旅人的真實生命故事(國立公共資訊圖書館，2014c)；「千歲巡狩—數位島嶼王船文化展」展出臺灣王船祭儀與禁忌，從造船、迎王、科儀、遶境到送王，帶領民眾了解王船祭典流程與地方特色(國立公共資訊圖書館，2015e)；「紅唇與黑齒-檳榔文化特展」讓民眾省思檳榔在臺灣所造成的「問題」，認識檳榔文化的古今之變和族群差異，並結合最新的學術研究和數位典藏資源(國立公共資訊圖書館，2015f)。

(7) 國立臺灣博物館：「微妙微俏—大自然的奇珍幻影」特展、「傳承與蛻變：臺美關係1979-2014展」

「微妙微俏—大自然的奇珍幻影」特展包含「海洋微塵」、「一滴水的宇宙」、「植物的微笑」、「超完美建築」、「X 視線」等主題，帶領民眾欣賞科學儀器下拍攝到的微觀世界(國立公共資訊圖書館，2014d)；由美國在臺協會、文化部指導，美國資料中心、國立臺灣博物館及本館主辦之「傳承與蛻變：臺美關係 1979-2014 展」，呈現過去三十五年來美臺雙方在各個領域的緊密合作與友好關係，藉此作一歷史性的回顧，探討其對臺灣發展所發生之影響(國立公共資訊圖書館，2015g)。

2. 與民間企業合作

配合 90 週年館慶，本館與祥瀧文創合辦「I Love Candy 微讀糖果文化展」，從糖果了解到當時社會風俗甚至經濟的演變 (國立公共資訊圖書館，2013f)。此外，本館與怪獸方塊媒體行銷合辦「夢想的幸福驛站 iPad 圖文創作展」，作品囊括原創圖文、立體模型、3D 插畫、互動遊戲等內容 (國立公共資訊圖書館，2013g)。

此外，本館參與 2012 年臺北市電子書包營運計畫，與浩鑫股份有限公司及英業達股份有限公司簽訂合作協議。並與工研院電通所合作，於 2013 年協助光泉文教基金會勸募 300 臺平板，愛鄰協會 15 臺平板，使用偏鄉圖書館 APP。及與凌網科技股份有限公司合作共同申請「電子書轉檔方法」專利申請。

(三) 民間參與公共建設

1. 本館精武分館 1 樓委外經營

本館精武分館館舍原為本館總館舊館舍，於 1972 年 3 月 24 日開幕啟用，2012 年 1 月 16 日因遷建新館閉館，2013 年 8 月 1 日配合更名及委由五楠圖書用品股份有限公司(五南文化事業機構)暫為經營管理一樓及戶外廣場區域，至 2015 年 3 月 31 日合約結束，委外期間共計節省本館約 464 萬元裝修、人力等經費支出。自 2015 年 11 月 1 日起，本館與臺中市政府合作營運精武分館，預計可解決本館人力問題，並節省 2 千萬裝修、及一年 520 萬元之營運成本。

2. 本館停車場及商店區 OT 案

本館考量組織人力與預算無法負擔商店區(餐廳及書店)及停車場經營管理所需投入之資金與人力，乃透過「促進民間參與公共建設法」引進民間資源委託廠商營運1樓商店區及地面、地下一二樓及平面、地下停車場區範圍。鼓勵民間參與經營圖書館部分服務業務，達到創造商機，提供讀者餐飲、購書及停車的友善閱讀環境(國立公共資訊圖書館，2013a)。

3. 臺南市森林兒童圖書館

臺南市立圖書館以「公辦民營的圖書館」合作模式，委將該館兒童室託給崑山科技大學幼保系及葫蘆巷讀冊協會經營，讓民間團體推廣閱讀理念，不需要再另外花錢租屋、募書，將原本單調經營的兒童閱覽室，打造成讓孩子快樂閱讀的兒童圖書館(譚淑婷，2012)。

4. 高雄市調色板兒童玩具圖書館

「高雄市調色板兒童玩具圖書館」是由高市圖舊有兒童閱覽室改建，由高雄市調色板協會負責營運，是國內首座「公私合辦」專為遲緩兒童及心智障礙者籌設之兒童玩具圖書館，由高市圖協助圖書、玩具之分類、建檔、管理，自動化系統建置及館務經營，辦理各項適合智能發展遲緩兒童及父母之閱讀活動，並購置適合智能發展遲緩兒童閱讀的繪本書，並代為招募、培訓志工人力，協助玩具圖書館業務運作，共創公私合辦共創雙贏的典範(黃錦綿，2007)。

(四) 跨國合作結盟

本館因應全球化社會，與國際交流的需求，於2005年與美國在臺協會(AIT)簽定合作備忘錄，成立全臺第一座立美國資料中心。因成效卓著，在規劃新館時，經主動徵詢各國駐臺單位意願後，進一步與英國文化協會、法國在臺協會簽訂合作備忘錄設立專區，引進各國特色館藏及文化，合作方式為本館提供空間及管理人員，各國在臺協會提供館藏、活動經費、不定期文化主題布展(國立公共資訊圖書館，2013a)。

1. 美國資料中心

民國 94 年初，本館與美國在臺協會簽署協議書，設立了全臺第一個美國資料中心(American Corner, AC)，為全臺最早設立且最具規模之美國資料中心，空間以大峽谷為設計概念，整合傳統與數位館藏，配備互動科技設備，以新科技讓民眾接觸更多的美國文化。館藏涵蓋美國歷史、文學、小說、童書、藝術、英語教學及留學與旅遊等主題逾三千冊(件)。每月定期舉辦系列文化講座、EduUSA 美國留學講座、兒童美語閱讀、好書共讀及看電影學美語等活動(國立臺中圖書館，2012b)。

2. 法國資料中心

亞洲第 2 個，也是臺灣第 1 個法國資料中心(French Corner, FC)，於 2012 年 7 月 6 日在本館多元文化區正式開幕。館藏近 800 冊原文書籍及中法譯本，每年皆舉辦法國留學說明會及活動，並提供影音與電腦設備、數位電視、觸控式電腦，連結法臺合作活動的相關網頁，讓讀者更能隨時隨地接收最新的資訊(國立臺中圖書館，2012b)。

3. 英國資料中心

英國資料中心於 2012 年 7 月 28 日正式開幕，空間光線明亮，色彩鮮明，並將英國代表之意象融入設計，包括向披頭四致敬而設計的斑馬線、極具英國風味的電話亭陳列臺、及格林威治 24 小時制的模型鐘等，吸引讀者進入中心並利用館藏(國立臺中圖書館，2012b)。

(五) 開設大學通識課程

本館於 2013 年至 2015 年與逢甲大學通識教育中心合作，由本館開授 2 學分之「知識列車—圖書館的夏日輕旅行」通識課程，提供中區區域教學資源中心的伙伴學校學生於暑期選修，讓大學生透過正規的課程了解本館及圖書館的各項服務與功能，為圖書館界首創與大學合作開設課程，並授予學分，亦是本館創新服務之一。

（六）本館異業結盟成果

近幾年，本館透過各種合作案，集結公共圖書館、政府機關、民間團體等超過 80 個單位的資源與力量，將其整合擴散給更多人利用，讓民眾享受來自不同領域的各項優質內容，2012 至 2015 年結合各單位的資源與力量，引進資源估算約為 1 億 3 千 7 百多萬元。

（七）公共圖書館人才培訓

為培養公共圖書館專業經營領導人才、增進館員專業知能與工作技能，本館透過跨縣市策略聯盟，每年定期舉辦分區公共圖書館人才培訓課程，自 2011 年起，以主題、對象(鄉鎮市區長、主管、館員等)分層分期授課培訓，藉由實作、交流、觀摩及教材編印，增進鄉鎮(市、區)長對圖書館營運之認識，提升公共圖書館館員專業知能及服務新觀念，讀者也得以因館員培訓後獲得較佳之服務(國立公共資訊圖書館，2013a)。

四、推廣行銷面

為了吸引民眾進館，公共圖書館無不絞盡腦汁辦理推廣活動，藉由參加館方舉辦的活動，培養閱讀習慣，進一步提升閱讀風氣，也讓民眾瞭解圖書館所提供的各式多元服務，並非僅限借還書及閱報。而公共圖書館讀者多元，須因應不同年齡、族群的特殊需求，規畫分齡分眾的專屬館藏、空間與服務，方可提供貼近讀者之創新服務。再者，網路資源氾濫，但品質良莠不齊，圖書館購置優質且多元之電子資源，亟待讀者探索；加以城鄉資訊落差，推廣數位閱讀是有效縮短落差的良方，藉由無遠弗屆的網路科技，將資訊送到偏鄉孩童的手上。複製典範，讓經費、人力皆不足的鄉鎮圖書館，也能享有中央的豐沛資源。推廣要靠創意的行銷方式，善用協同行銷、文化行銷、精神行銷等方案，彰顯圖書館對於社會大眾的意義與價值。最後，將國內的圖書館服務行銷國際，吸取國外經驗，精進自我。

（一）分齡分眾專區與服務

由於公共圖書館對象從 0 歲到 100 歲，故目前公共圖書館多採分齡分眾方式區劃內部空間，尤其是國外公共圖書館設置創意青少年空間，國內圖書館設置嬰幼兒、銀髮族及多元族群專用空間，漸成風潮(曾淑賢，2014)。以下就樂齡、青少年及聽視障專區分述之(嬰幼兒閱讀專區將於整體建設面中述及，不另贅述)：

1. 樂齡學習資源專區

因應臺灣人口老年化之趨勢，國內已有許多公共圖書館為高齡人口設置專區與服務。北市圖自 2008 年起於總館及部分分館設置樂齡專區，除總館的樂齡學習示範中心外，分別於松山區三民分館、士林區葫蘆堵分館、大同區大同分館、文山區景新分館及內湖區東湖分館設置樂齡學習中心。各區中心有不同的主題特色，提供大臺北地區樂齡族豐富的選擇(臺北市立圖書館，2016a)。

國立臺灣圖書館於 2009 年開闢「樂齡資源區」，提供適合高齡者閱讀的圖書、視聽資源、相關設備，該區除購置文學、醫藥健康、家政園藝、國內外史地及藝術與休閒類一般及大字版圖書、有聲書、影片供樂齡讀者使用外，並提供桌上型擴視機及網路檢索電腦、桌上型放大鏡燈、手提音響、老花眼鏡、放大鏡及血壓計等設備，另設置樂齡座位提供高齡讀者優先專用。此外，亦開辦專題學習講座、樂齡主題電影欣賞、免費電腦研習課程等(國立臺灣圖書館，2016b)。

本館則於 2012 年遷館後，於館內設置樂齡族最常使用的期刊閱報區旁，設置樂齡學習資源區，成立開創性主題式自主學習書區，提供適合樂齡族及大字版之書籍。專區設置閱讀數位新聞之觸控及檢索電腦、Kiosk、立式電子閱報機等資訊設備，並首創樂齡族專用數位休閒平臺，提供象棋、五子棋及西洋棋等數位棋藝，以及提供擴視機、老花眼鏡、放大鏡等輔具、簡易醫療等設備，並引入館外資源，辦理樂齡講座及活動(廖禎婉、林詣筑，2014)。

2. 青少年專區

青少年讀者在公共圖書館以往是較被忽視的一群，多數青少年利用圖書館僅限於使用自修室，近幾年國內公共圖書館開始注意到這群讀者，並提供專區與服

務。如新北市圖於 2012 年，在新店區安坑打造全國第一座以青少年為主題規劃設計的圖書館，空間規劃針對青少年族群量身訂做，除了增加以貼近青少年觀點為主軸的空間規劃，其他一般圖書館的服務亦包含其中(新北市立圖書館，2016b)。

南投縣埔里鎮立圖書館在進行閱讀環境改造後，於 2015 年底重新開館，館內規畫分齡之專區，打造青少年專屬的「青春閱讀區」。該區採用紅、黑、綠等色彩，家具造型時尚新潮，並設有討論區及多功能教室，讓青少年可透過研究討論，激發無限創意(佟振國，2015)。

本館於總館五樓設有青少年閱覽區，規劃有漫畫書區、適合青少年閱讀圖書區、多功能閱覽室及青少年討論小間。本區透過對外徵名後，定名為「好 Young 館」，青少年討論小間則為「集思軒」。提供青少年讀者專享的閱讀資源與互動交流、閱讀學習的空間，及桌上遊戲館內借用服務，並舉辦各種青少年閱讀推廣活動(國立公共資訊圖書館，2016b)。

3. 聽視障專區

為使視障者有公平閱讀權益及資訊接收的機會，國立中央圖書館臺灣分館於 1975 年成立盲人讀物資料中心，創臺灣公共圖書館提供視障者服務的先河。提供視障者使用的閱讀媒體型式，包括：點字圖書、有聲圖書、點字數位圖書等。2011 年經教育部指定為負責推動及落實「視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法」之專責圖書館。中心服務項目除點字、有聲資料之轉製、加工、分編、閱覽流通外，也提供參考諮詢、推廣活動等服務(國立中央圖書館臺灣分館閱覽組，2010)。

北市圖啟明分館為全國第 1 所視障專用圖書館，提供視障朋友進修、學習之場所外並成立視障專書資料室，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。每月出版「啟明之音」有聲雜誌供視障朋友免費訂閱，並提供生活語音專線及免付費讀報專線等服務(臺北市立圖書館，2016b)。

為服務聽障及視障族群，本館亦於總館二樓設置「聽視障資訊中心」，設置無障礙空間及環境，視障讀者除可來館體驗專屬的「閱讀」氛圍，亦可撥打專線電話由館員代借館藏並免費郵寄到府。中心提供有聲書、點字書、中英文雙視書及手語資料等館藏，及盲用電腦、點字打字機及聽視障輔具等設備使用，加強服務聽、視障讀者(國立公共資訊圖書館，2016c)。

(二) 閱讀推廣活動

為吸引讀者入館，圖書館除了增加館藏、優化服務、改善閱讀環境與氛圍外，更要腦力激盪發想規劃各式推廣活動。國內國立、直轄市及縣市文化中心圖書館之推廣活動相當豐富多元，近年來積極辦理讀書會、好書交換等各項閱讀推廣活動：

1. 讀書會

1998 年教育部推動終身教育政策，發表《邁向終身學習社會白皮書》，要求結合圖書館辦理讀書會活動，以倡導閱讀風氣。各級公共圖書館群起響應，以北市圖為例，設有讀書會 70 餘個，依不同年齡、對象、主題、語文或職業等組成。其他文化中心圖書館也有類似組織，全省各公共圖書館總計組成讀書會五百餘個。為培養讀書會的主持人才，國家圖書館及北市圖並舉辦研習會，教導有關讀書會組織及工作要領。本館亦曾舉辦「全國讀書會」博覽會，展示近年來讀書會推動成效，供各界人士觀摩借鑑(王振鵠等人，2014)。

2. 好書交換

本館自 2004 年承辦「全國好書交換日」活動，並聯合全臺各縣市文化中心及鄉鎮圖書館共襄盛舉，至 2012 年舉辦近 10 年，「2012 全國好書交換日」更集結 405 間公共圖書館同步響應，創下全臺高達 27 萬民眾共襄盛舉，收書逾 58 萬本，換書量逼近 42 萬冊之記錄。藉由好書交流，分享閱讀資源，又達推廣閱讀樂趣及建立書香社會之目標。好書交換活動已在全臺許多圖書館常態辦理，成為全臺愛書人不可錯過之閱讀活動之一。

3. 各項閱讀推廣活動

每年寒暑假，總是公共圖書館最忙碌的時節，紛紛推出兒童或親子之閱讀推廣活動，如北市圖自 2001 年及 2007 年起，分別於每年特定主題之暑期閱讀及寒假閱讀活動。國家圖書館則自 2013 年起，每年於圖書館週舉辦「臺灣閱讀節」閱讀嘉年華會，並經由各地圖書館、出版社以及相關單位共同響應、舉辦系列活動，本館亦響應辦理。

（三）數位閱讀推廣

為促進臺灣公共圖書館資源共享及縮短城鄉資源差距，本館購置豐富的電子書、電子期刊、資料庫等數位資源，免費提供全國公共圖書館使用。為提升數位資源使用率與能見度，於 2011 年成立「數位資源推廣小組」，由館員擔任講師，主動至學校與公共圖書館辦理種子教師培訓課程，以培訓當地教師與圖書館員具備數位資源利用與指導能力，進而擴散至學校與社區，使民眾享受數位資源無遠弗屆的便利性與豐富內容。此外，亦定期辦理館內數位資源介紹課程，及接受機關單位邀請，提供免費到場辦理數位資源介紹課程。

另因應數位學習趨勢，本館自製多樣性教學素材與課程，包括錄製教學操作影片、簡報投影片、製作主題教案、建置線上學習平臺，提供使用者進行數位學習，並輔以電話諮詢專線、Facebook 粉絲專頁，即時與線上使用者互動回饋，後續並依據滿意度調查等回饋修正推廣方式。目前正積極發展視訊研習及互動之數位推廣模式，藉由網路科技之便利，擴展數位資源推廣之成效。

（四）協同行銷，擴展參與

本館透過 Any Where、Any Time、Any Device 的行銷方式，拉近和讀者的距離，利用 YouTube、Facebook 發布訊息與重要公告，進行社群行銷，結合社群網站吸引社會大眾對閱讀的關注，並發展忠誠客層，增加使用者對本館服務與活動的參與感及認同感。本館於世界書香日率領館員及志工走上街頭倡導閱讀，進行街頭行銷；90 週年館慶時自創館歌、館舞，從國內跳到海外，進行病毒式行

銷；本館館舍更因成為多部電影的拍攝場地，置入電影達到推廣行銷，創造互利雙贏。

（五）典範複製，推展全國：公共圖書館巡迴展

為透過共享公共圖書館館藏、人力、物力等資源，以達整體推廣全民閱讀之效益，本館自 2012 年起展開本館館藏資源下鄉巡迴展示於縣市及鄉鎮圖書館並辦理講座或相關活動。館藏巡迴展活動由本館整體規劃，開放各縣市及鄉鎮圖書館申請合作辦理，由獲選圖書館安排展示及辦理活動場地及配合辦理相關事宜。利用此模式，節省經費之投入，並有效延展活動效益，保留各參與圖書館的自主性及個別創意性，達到中央與地方圖書館資源共享、創意聯合推廣行銷閱讀之目的(國立臺中圖書館，2012c)。

（六）國際交流，提升能見度

本館透過參與國際研討會、展覽等活動，吸取國外圖書資訊最新發展新知及實務經驗，並積極與國際同道分享本館及公共圖書館服務成果，包括發表論文、海報展示、經驗分享等，增進各國圖書資訊相關各界對本館及臺灣公共圖書館的認識與了解。國際交流的形式主要有(王振鵠等人，2014)：

1. 加入國際性專業組織成為會員，獲取各國的文獻資源；參與圖書館國際會議(如 ALA、IFLA)，發表服務成果。
2. 書刊交換：如北市圖與上海圖書館、含國、日本、英美、加拿大、法國及澳門等國家地區圖書館交換或贈送圖書。
3. 館員交換與參訪活動：北市圖與上海圖書館館員交換；本館派員赴大陸、香港、韓國等國家地區進行參訪活動。

五、整體建設面

隨著圖書館建築意象受到重視，公共圖書館經營者開始考慮如何讓圖書館建築形式表現城市的精神與特色，成為該城市居民引以為傲，及外來訪客注目的地

標建築(曾淑賢, 2014)。臺灣近幾年已有多座指標性新館建築, 開館後皆吸引不少參觀人潮, 成為城市新地標。

國內自 2009 年起開始進行公共圖書館閱讀環境改造計畫, 營造溫馨有趣的閱讀空間吸引民眾進館利用, 各項服務指標大幅成長, 成為民眾有感的公共設施, 亦引發各地縣市首長對圖書館建設的重視, 列為重大施政項目, 編列經費興建新館與圖書館改善計畫, 繼高市圖、新北市圖新總館分別於 2014 年及 2015 年開館後, 預計未來 5 年內將有桃園、臺中、臺南等縣市陸續啟動新館興建計畫, 花蓮縣圖及臺東縣圖也有籌建新館舍之計畫, 令人引頸期待。

為促進公共圖書館發展, 近年來教育部投入相當多資源, 實施專案補助計畫, 如一、二期之閱讀植根與空間改造計畫, 於改善各地公共圖書館空間、更新軟硬體設施及美化圖書館環境等貢獻卓著。其中, 自 2003 年起實施「公共圖書館空間及營運改善計畫」及 2009 至 2015 年「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」進行閱讀環境改善, 由本館負責執行計畫與輔導各館, 已改造全國超過 500 間公共圖書館, 營造溫馨舒適的閱讀氛圍, 成為民眾書香閱讀的第三空間, 引發縣市政府首長重視, 紛紛列為重要施政項目。

閱讀植根與空間改造二期計畫(2013 至 2016 年)內容中, 於全國公共圖書館事業整體建設相關者有(教育部, 2013):

(一) 公共圖書館書香卓越典範計畫

本計畫規劃由縣(市)文化(教育)局(處)以縣(市)整體發展願景、都市更新計畫等為基礎, 結合年度施政重點、公部門或民間單位於當地推動或規劃中之相關計畫, 評估現有及周邊區域資源, 以通盤規劃之模式及概念提出所轄範圍內之公共圖書館書香卓越典範計畫, 期發揮圖書館多目標使用功能, 成為「空間(外部造型/內部氛圍)」、「偏鄉」、「活動」、或「服務」典範館。藉由中央與地方共同攜手打造公共圖書館優質典範及發展模式, 讓各地方政府願自發性的重視在地閱讀建設, 並提供民眾良善的公共圖書館空間及服務, 以達成永續經營之目標。

（二）公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫

本館進行「公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫」第一期計畫原訂改善全國 238 館之閱讀環境，惟經費因素，僅改善 142 館閱讀環境及充實 299 館閱讀設備。因限於經費無法到位，致使改善圖書館閱讀環境無法達成預定目標，因此推動公共圖書館閱讀環境與設備升級二期計畫，持續改善公共圖書館的服務空間，更新鄉鎮圖書館老舊服務設施，期盼活化溫馨有趣的閱讀空間，營造以讀者為本的閱讀環境。

（三）公共圖書館資源整合發展計畫

鑒於公共圖書館經費有限、人力短缺及館藏建置工作內容大量重複，亟需整合全國公共圖書館館藏資源之發展。國家圖書館透過專家選書機制，建置公共圖書館核心館藏與發展特色館藏之推薦書單，作為各公共圖書館充實館藏資源之依據；同時配合 4 年建置臺灣北、中、南、東 4 區公共圖書館資源中心及 8 個分點，藉由核心館藏的建立，透過館藏館際互借與館藏巡迴等資源分享機制，使散置於各個圖書館之藏書得以整合行銷並推廣利用，強化公共圖書館對社會的影響力。

（四）公共圖書館閱讀推廣與館藏充實計畫

為補足或強化各地方公共圖書館之館藏資源，並有效加以推廣，進而提升國人閱讀風氣，在閱讀植根 1 期計畫中，即推動補助公共圖書館閱讀推廣與館藏充實專案計畫，透過拋磚引玉方式，鼓勵縣市全面推動嬰幼兒閱讀。2 期計畫除持續推動 0-3 歲嬰幼兒推廣活動、建置嬰幼兒閱讀分齡專區，以提升嬰幼兒的辦證率外，規劃將閱讀禮袋發放範圍擴展為 0-5 歲，並鼓勵公共圖書館與幼稚園結合共同推動閱讀，讓閱讀的種子自出生伊始即深植於心。

（五）臺灣閱讀節

為倡導閱讀、提升閱讀風氣，國家圖書館規劃「臺灣閱讀節」閱讀節慶活動，形塑臺灣特有的閱讀風貌。經由有系統的主題設計、全國各地各類型圖書館結合當地社區資源，共同舉辦主題閱讀講座、多元類型之推廣活動、主題展覽與展演

活動、公布國人閱讀品味及閱讀風貌等，期讓臺灣熱愛閱讀的形象與世界接軌。

（六）書香社區認證

國家圖書館將全國閱讀力調查，升級成為全國閱讀社區認證制度，規劃健全的評比指標與評核制度，建置閱讀社區認證機制，以基本的統計調查，呈現全國各地的閱讀地圖，每年舉辦優良的閱讀社區認證活動，定期公布並頒獎表揚績優認證閱讀社區，藉以提升閱讀力的整體表現。

（七）學生圓夢繪本

本計畫結合國內大專院校、高中職、國中小學校，收錄學生繪本創作作品，進行數位典藏及加值，透過本館之「圓夢繪本資料庫」平臺永久數位典藏及提供讀者閱讀使用。給予在學學生一個繪本創作發表平臺，呈現臺灣學生的繪本創作力，讓國內外讀者共同分享。

（八）從圖書館看世界

本計畫結合本館及簽訂合作協定單位，包括美國在臺協會、英國文化協會、法國在臺協會以及文化部之多國文化資源，以主題策展方式，將各國文化資源下鄉，以書展、海報、多媒體、文化講座等多樣化方式呈現各國文化內涵，使偏鄉民眾能就近透過地方圖書館認識世界文化，進而體現多元文化價值。

（九）全國圖書館評鑑

為落實「圖書館法」，建立公共圖書館評鑑機制，並推動全國公共圖書館評鑑工作，國家圖書館以每2年辦理績優圖書館與績優圖書館員表揚活動，藉由評鑑產生良性競爭，建立標竿圖書館引導學習，讓縣市鄉鎮公共圖書館得以有效提升圖書館服務品質，並永續經營。

（十）圖書館員專業發展與在職訓練

為促進圖書館館員之專業發展，國家圖書館訂定各類型圖書館員之專業知能指標、辦理館員專業教育課程、分區設置學習中心、建置並充實館員數位學習平

臺，並研擬推動圖書館員專業認證實施機制。

伍、結語

臺灣圖書館事業已朝向網路化、數位化、合作化等趨勢邁進，公共圖書館將在傳統的資訊、教育、文化、休閒角色上更加精進，扮演整合多元資訊、縮短城鄉落差、引領終身學習、深耕全民閱讀等角色，並期許公共圖書館從業人員能朝此四大角色定位勇往直前，努力不懈、持續提升自我，創造圖書館的價值及建立專業典範。

一、多元資訊資源的整合者

提供資訊為傳統公共圖書館的基本功能之一，而在數位時代中，此項任務面臨了許多挑戰。數位資源種類繁多，資料庫、電子書、電子期刊、數位影音檔案等，來源除了有館方購置、自建、尚有蒐集來的免費資源，圖書館在數位資訊中所扮演的角色，不再只是提供資訊的檢索指引，而是要能整合所有可以檢索的資源，資源範圍將擴及網路上任何來自於出版者、政府單位、學術機構、學會等各種可用的資源，圖書館應該成為資訊整合者，不僅能扮演主題專家整理網路中正確而可用的資源，也能將館藏紙本及數位資源結合，成為資訊樞紐的角色(林巧敏，2006)，指引讀者快速有效率地找到所需資訊，並協助讀者評估資訊。

二、縮短城鄉落差的實踐者

公共圖書館是實現社會公平正義之所，故縮小城鄉落差、貧富懸殊所帶來的閱讀差距，是公共圖書館的一大使命。圖書館應通力合作，凝聚全國公共圖書館的共識，以策略聯盟方式辦理全國性閱讀活動、人才培訓及資源整合等工作；於數位落差方面，應善用資訊科技及網路無遠弗屆之優勢，建構數位學習資源共享平臺，並強化館員專業素養、培育資訊服務人才，以提升公共圖書館服務品質，期能有效縮減城鄉閱讀、資訊素養落差，提升公共圖書館整體服務形象。

三、民眾終身學習的領航者

郭麗玲(1998)認為獨立學習者自行規劃及執行非正式學習活動時，須要各方

面的協助，而圖書館是最恰當的協助單位。圖書館員作為讀者與資訊之間的中間人，應釐清民眾的資訊及學習需求，指導讀者使用各類資訊資源。面對龐雜的學習網路，圖書館如能發揮資訊供應，諮商指導及仲介的服務功能，將是全民終身學習落實的最大助力。教育讀者是公共圖書館的重要功能之一，終身學習為公共圖書館社會教育的一環，圖書館透過本身的館藏及活動的設計，提供民眾學習的機會，進而有助於個人潛能的發展，提升社會的素質。但隨著社會變化及圖書館環境的改變，公共圖書館也需要在專業上再加強，發揮資訊蒐集及整理之特長，和終身學習資源的組織、機構共同合作，在有限經費及人力下，共同擴展及共享資源，將終身學習的理念深植到社會的每個角落(張郁蔚，2002)。

四、深耕全民閱讀的推動者

臺灣民眾的閱讀素養仍有許多努力的空間，而圖書館的角色舉足輕重。為提升全民閱讀風氣，近年來公共圖書館從營造舒適環境著手，吸引民眾前來利用圖書館，後續應以分齡分眾方式建構館藏、設備空間及提供專屬服務，以滿足各族群之需求，再結合公、私部門進行異業結盟跨業服務，有系統、有策略推廣閱讀，使全國公共圖書館成為全民閱讀運動的最大推手(呂春嬌、張賽青，2011)。

【參考書目】

中華民國圖書館學會(2000)。圖書館事業發展白皮書。取自：

<http://www.lac.org.tw/law/documents/10/last.doc>。

王振鵠(1984)。《圖書館學論叢》。臺北市：臺灣學生。

王振鵠、胡歐蘭、鄭恆雄、劉春銀(2014)。《臺灣圖書館事業百年發展》。臺北市：文華圖書。

佟振國(2015年12月10日)。南投埔里鎮立公共圖書館再進化登場 鄉親誇讚。自由時報。取自 <http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1535784>。

吳孟芳(2016年2月14日)。文藝之旅 新北市立圖書館總館 借書也借人。人間福報。取自 <http://www.merit-times.com/NewsPage.aspx?unid=429361>。

- 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)，30-41。
- 呂春嬌(2015)。公共圖書館異業結盟共創雙贏策略。《公共圖書館》，2，4-1～4-15。
- 呂春嬌、李宗曄(2013)。公共圖書館數位閱讀新體驗—以國立公共資訊圖書館為例。《臺北市立圖書館館訊》，30(4)，45-66。
- 呂春嬌、張賽青(2011)。國立臺中圖書館推動全民閱讀之策略與實施經驗。《圖書館學與資訊科學》，37(2)，111-129。
- 李明賢(2013年3月22日)。蝦米？國人每年只讀2本書。《中時電子報》。取自 <https://tw.news.yahoo.com/%E8%9D%A6%E7%B1%B3-%E5%9C%8B%E4%BA%BA%E6%AF%8F%E5%B9%B4%E5%8F%AA%E8%AE%802%E6%9C%AC%E6%9B%B8-213000108.html>。
- 周孟香(2010)。活化公共圖書館建築空間：打造以讀者為本的閱讀環境。《臺灣圖書館管理季刊》，6(4)，39-48。
- 林巧敏(2006)。數位時代圖書館功能及角色的變遷。《圖書館與資訊學刊》，59，40-56。
- 林沂瑩(2010)。從角色轉變探討公共圖書館與社區的互動與發展。在《第2010海峽兩岸圖書資訊學學術研討會論文集B輯》(頁91-100)。中國：南京。
- 柯皓仁(2012)。圖書館行動通訊服務之發展現況與趨勢。《臺北市立圖書館館訊》，29(3)，20-37。
- 胡述兆、吳祖善(1989)。《圖書館學導論》。臺北市：漢美。
- 國立中央圖書館臺灣分館閱覽組(2010)。開創視障服務之先河—認識國立中央圖書館臺灣分館視障資料中心。《臺灣圖書館管理季刊》，6(2)，1-8。
- 國立公共資訊圖書館(2013a)。國立公共資訊圖書館第五屆政府服務品質獎參獎申請書。臺中市：本館。
- 國立公共資訊圖書館(2013b)。行銷推廣。《國立公共資訊圖書館年報》，民國102年，66-91。取自 <http://www.nlpi.edu.tw/FileDownload/Publish/20150507032550640.pdf>。
- 國立公共資訊圖書館(2013c)。臺灣書院史料文物特展。取自 <http://www.nlpi.edu.tw/ActivityDetailC140.aspx?KeyID=caf30a7f-1324-494a-81a7-97f7c9dd8b3e>。
- 國立公共資訊圖書館(2013d)。漫遊第九藝術—比利時法語文化區經典漫畫特展。取自 <http://www.nlpi.edu.tw/NewsDetailC100.aspx?IndexCalendarYear=2015&Index>

CalendarMonth=11&KeyID=e080d1bf-5d75-4c6d-a668-240012bde89a。

國立公共資訊圖書館(2013e)。兒童故事的世界與夢想特展。取自

<http://www.nlpi.edu.tw/AcivityDetailC140.aspx?KeyID=93118251-38c9-4c67-b457-3b6e1e108f79>。

國立公共資訊圖書館(2013f)。I Love Candy 我愛糖果 微讀糖果文化。取自

<http://www.nlpi.edu.tw/AcivityDetailC110.aspx?KeyID=66272b42-8ba9-4222-8fde-00bc7a95cc00>。

國立公共資訊圖書館(2013g)。夢想的幸福驛站 iPad 圖文創作展語系列講座。取自

<http://www.nlpi.edu.tw/AcivityDetailC110.aspx?KeyID=2bfc086f-3cfa-4cc6-95d4-fdc212ea7a82>。

國立公共資訊圖書館(2014a)。補助計畫。國立公共資訊圖書館年報，民國 103 年，82-92。取自

<http://www.nlpi.edu.tw/FileDownLoad/Publish/20150507030050062.pdf>。

國立公共資訊圖書館(2014b)。新聞瞭望。國立公共資訊圖書館年報，民國 103 年，109-124。取自

<http://www.nlpi.edu.tw/FileDownLoad/Publish/20150507030050062.pdf>。

國立公共資訊圖書館(2014c)。導讀臺灣—時空旅行特展。取自

<http://www.nlpi.edu.tw/AcivityDetailC140.aspx?KeyID=1f6401ed-168d-4e04-b2c7-e4de60124b14>。

國立公共資訊圖書館(2014d)。「微妙微俏—大自然的奇珍幻影」特展。取自

<http://www.nlpi.edu.tw/AcivityDetailC140.aspx?KeyID=547b986b-c4be-4e3b-8a34-a9d148dc0f5d>。

國立公共資訊圖書館(2015a)。設計師之手—數位設計展示平臺。取自

<http://digitalgallery.nlpi.edu.tw/ntl/v2/note.aspx>。

國立公共資訊圖書館(2015b)。圓夢繪本資料庫。取自

<http://storybook.nlpi.edu.tw/home/history>。

國立公共資訊圖書館(2015c)。「就是愛閱讀」本館粉絲有禮。取自

<http://www.nlpi.edu.tw/AcivityDetailC110.aspx?KeyID=ce15abcd-b4dc-4bed-a474-c58c9d52212a&Pindex=1>。

國立公共資訊圖書館(2015d)。2015 年全國學生圖畫書創作獎得獎作品原畫巡迴展。取自

<https://www.nlpi.edu.tw/AcivityDetailC140.aspx?IndexCalendarYear=2015&Ind>

[exCalendarMonth=10&KeyID=340cb786-ca0a-4a3a-9a76-825cd503b25e](#)。

國立公共資訊圖書館(2015e)。千歲巡狩-數位島嶼王船文化展。取自
<http://www.nlpi.edu.tw/ActivityDetailC140.aspx?KeyID=386341ff-2a47-4904-ab7b-72b6b3ee9d4c>。

國立公共資訊圖書館(2015f)。紅唇與黑齒:檳榔文化特展。取自
<http://www.nlpi.edu.tw/ActivityDetailC140.aspx?KeyID=a8304f70-09da-43e9-b453-7dec953727ac>。

國立公共資訊圖書館(2015g)。「臺美關係 35 年特展」。取自
<http://www.nlpi.edu.tw/ActivityDetailC140.aspx?KeyID=503b3e49-41f9-4e2e-a0a-3a82ed4cdfbd>。

國立公共資訊圖書館(2016a)。公共圖書館統計系統。取自
<http://publibstat.nlpi.edu.tw/>。

國立公共資訊圖書館(2016b)。青少年閱覽區。取自
<http://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/Utility/utilization03.htm>。

國立公共資訊圖書館(2016c)。聽視障資訊中心。取自
<http://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/Utility/TheHandicapped.htm>。

國立臺中圖書館(2012a)。數位建置。國立臺中圖書館年報，民國 101 年，42-53。
取自 <http://www.nlpi.edu.tw/FileDownload/Publish/20150310033533284.pdf>。

國立臺中圖書館(2012b)。讀者服務。國立臺中圖書館年報，民國 101 年，76-96。
取自 <http://www.nlpi.edu.tw/FileDownload/Publish/20150310033533284.pdf>。

國立臺中圖書館(2012c)。行銷推廣。國立臺中圖書館年報，民國 101 年，110-125。
取自 <http://www.nlpi.edu.tw/FileDownload/Publish/20150310033533284.pdf>。

國立臺灣圖書館(2016a)。App 下載。取自
<http://www.ntl.edu.tw/lp.asp?CtNode=1536&CtUnit=871&BaseDSD=7&mp=16>。

國立臺灣圖書館(2016b)。樂齡資源。取自
<http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=3807&CtNode=506&mp=1>。

國家圖書館、國立公共資訊圖書館、國立臺灣圖書館(2015)。翻轉閱讀：106-109
年圖書館空間與服務品質精進計畫。未出版之原始資料。

張郁蔚(2002)。公共圖書館網路資訊服務與終身學習，書苑季刊，51，17-33。

教育部(2013)。閱讀植根與空間改造：102～105 年圖書館創新服務發展計畫。

取自

<http://www.ey.gov.tw/Upload/RelFile/26/704792/1ffabd50-bb4f-46b4-ab80-682c939b1042.pdf>。

郭麗玲(1998)。圖書館在全民終身學習中的角色。《臺北市立圖書館館訊》，16(1)，14-27。

陳昭珍、賴麗香(2000)。臺灣省縣市公共圖書館自動化、網路化及數位化之現況與問題探討。《國家圖書館館刊》，89(2)，173-189。

曾淑賢(2009)。《公共圖書館管理》。臺北市：五南。

曾淑賢(2014)。轉型時代的圖書館—新觀念・新空間・新服務・新體驗。《國家圖書館館刊》，103(2)，1-48。

黃錦綿(2007)。公私合辦實例—高雄市立圖書館與高雄市調色板協會合辦兒童玩具圖書館。《臺北市立圖書館館訊》，24(3)，18-31。

新北市立圖書館(2016a)。圖書館資訊。取自

<http://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/94aa6eb83ec64270a75a6c780949d981>。

新北市立圖書館(2016b)。新北市青少年圖書館。取自

<http://www.tphcc.gov.tw/MainPortal/htmlcnt/c8136af05a9547c09a841c9465bae5f4>。

楊美華(2012)。挑戰與契機：臺灣地區圖書館事業發展的回顧和前瞻。在《第八屆海峽兩岸圖書資訊學學術研討會論文集B輯》(頁143-154)。中國：廣州。

廖禎婉、林詣筑(2014)。公共圖書館樂齡專區規劃與經營：以國立公共資訊圖書館為例。《圖書與資訊學刊》，6(1)，77-91。

臺北市立圖書館(2015)。iRead 臺北市立圖書館-愛閱讀臺北市立圖書館。取自 <https://itunes.apple.com/tw/app/iread-tai-bei-shi-li-tu-shu/id730787415?mt=8>。

臺北市立圖書館(2016a)。臺北市立圖書館樂齡學習中心。取自

<http://epage.tpml.edu.tw/bin/home.php>。

臺北市立圖書館(2016b)。視障電子圖書館-關於啟明。取自

<http://blind.tpml.edu.tw/np.asp?ctNode=233&mp=10>。

譚淑婷(2012年5月31日)。森林圖書館 讀書玩耍都歡迎。《國語日報》，3版。

賴忠勤(2003)。公共圖書館視聽資料館際互借與合作播映作業。《臺北市立圖書館館訊》，21(2)，22-31。

賴麗香(2005)。臺灣地區公共圖書館共用資料庫之建置與共享——館付費、多館

共享、全民獲利。《圖書館學與資訊科學》，27(1)，85-97。

IFLA. (2015). Annual Statistical Survey 2012. 取自

<http://www.countingopinions.com/pireports/report.php?c2a1bda00b52d9e81bee2d48bba81c99>。