

出國報告（出國類別：其他）

美國紐約費城圖書館參訪學習 出國報告

姓名職稱：國家圖書館曾淑賢館長
國立臺灣大學圖書資訊學系所謝寶煖兼任副教授
拉德諾紀念圖書館姜又梅技術服務組長
國立臺灣圖書館周淑惠主任
宜蘭縣政府文化局文學及圖書資訊科陳泓翔科長
新竹市政府文化局圖書資訊科周素娟科長
臺中市立圖書館許振華秘書
臺中市立圖書館豐原分館高貞貞主任
南投縣政府文化局王旻世秘書
嘉義市政府文化局圖書資訊科林依玲科長
臺東縣政府文化處圖書管理科謝良英科長
澎湖縣政府文化局圖書資訊科夏尚俐科長
臺南市立圖書館吳芸綾秘書
國家圖書館 圖書館事業發展組陳麗君主任
國立公共資訊圖書館蔡蕙霞科員

派赴國家：美國

出國期間：民國 107 年 9 月 9 日至 17 日

報告日期：民國 107 年 12 月 5 日

美國紐約費城圖書館參訪學習

摘要

教育部為拓展國內公共圖書館事業主管機關主管及實務經營者之視野，促進對國際圖書館發展之了解，及提升我國公共圖書館營運效能，特別規劃安排此次美國大都會公共圖書館標竿學習，期透過經驗分享及專業交流，激發圖書館員對公共圖書館服務與經營之創新思維與服務熱忱，建立與國際圖書館合作的網絡與機會。

本次「美國紐約費城圖書館參訪學習」由教育部核派國家圖書館曾淑賢館長擔任團長，由國立臺灣大學圖書資訊學系所謝寶煖兼任副教授以及拉德諾紀念圖書館姜又梅技術服務組長 2 位擔任隨團老師，於 107 年 9 月 9 日至 17 日至美國紐約費城公共圖書館進行經驗交流與學習參訪。參與團員為 107 年圖書館傑出人士貢獻獎得獎人、獲「推動公共圖書館書香卓越典範補助專案計畫」補助，已完成建置計畫之典範館主管，以及縣市主管公共圖書館業務之單位代表等，包括臺中、臺南 2 都之總館秘書及分館主任，宜蘭、新竹市、南投、嘉義、臺東、澎湖各縣市之文化局秘書及圖資科科長，並由國家圖書館、國立臺灣圖書館及國立公共資訊圖書館同仁擔任工作人員。

此次標竿學習，除了規劃皇后區圖書館及紐約公共圖書館 2 大紐約公共圖書館系統總館及分館管理與運作關係之經驗分享，同時也安排參訪紐約及費城的公共圖書館，包括皇后區圖書館總館（Central Library）、皇后區圖書館法拉盛圖書館（Flushing Library）、皇后區圖書館森林小丘圖書館（Forest Hills Library）、皇后區圖書館艾姆赫斯特圖書館（Elmhurst Library）、紐約公共圖書館斯蒂芬 A.施瓦茨曼大廈（Stephen A. Schwarzman Building）、紐約表演藝術公共圖書館多蘿西和劉易斯 B.庫爾曼學者和作家中心（New York Public Library for the Performing Arts, Dorothy and Lewis B Cullman Center）、紐約公共圖書館漢密爾頓農莊圖書館（Hamilton Grange Library）、紐約公共圖書館第 53 街圖書館（53rd Street Library）、紐約公共圖書館大中央圖書館（Grand Central Library）以及費城自由圖書館百匯中央圖書館（Free Library of Philadelphia - Parkway Central Library）等 10 個公共圖書館。參訪團員藉由此次交流，對於公共圖書館各方面的服務，都有更深入的了解，也啟發團員不同以往、更具開創性的圖書館經營新思維。

目次

摘要.....	I
壹、目的.....	1
貳、過程.....	1
一、皇后區圖書館總館及分館管理及運作關係分享.....	3
(一) 皇后區圖書館簡介.....	3
(二) 皇后區圖書館願景、目標與創新服務 (The Queens Library service system, future strategy, and innovative ideas)	4
(三) 館藏發展 (Collection Development)	8
(四) 延伸服務：建立讀者與社區伙伴關係 (Outreach：Partnership Building w/Readers and the Community)	10
(五) 成人學習服務 (Adult Learning Services)	13
(六) 創意空間設計 (Creative Space Design)	15
(七) 數位服務 (Digital Services)	18
(八) 分館經營管理 (Branch Management)	19
(九) 兒童及青少年服務 (Services for Children & Teen)	20
(十) 成人服務設計與活動推廣 (Adult Service Design and Reading Promotion)	22
(十一) 圖書館多元文化服務 (Multicultural Library Services)	24
二、紐約公共圖書館總館及分館管理及運作關係分享.....	29
(一) 紐約公共圖書館簡介.....	29
(二) 創新與數位服務.....	30
(三) 強化社區發展：延伸推廣服務及成人節目 (Strengthening Communities：Outreach services & Adult Programming)	32
(四) 讀者服務 (Reader Services)	35
(五) 空間規劃－曼哈頓中城圖書館改造案例分享.....	36
三、圖書館參訪.....	40
(一) 皇后區圖書館總館 (Central Library)	40
(二) 皇后區圖書館法拉盛圖書館 (Flushing Library)	47
(三) 皇后區圖書館森林小丘圖書館 (Forest Hills Library)	55
(四) 皇后區圖書館艾姆赫斯特圖書館 (Elmhurst Library)	58
(五) 紐約公共圖書館斯蒂芬 A.施瓦茨曼大廈 (Stephen A. Schwarzman Building)	64
(六) 紐約表演藝術公共圖書館多蘿西和劉易斯 B.庫爾曼學者和作家中心 (New York Public Library for the Performing Arts , Dorothy and Lewis B Cullman Center)	70
(七) 紐約公共圖書館漢密爾頓農莊圖書館 (Hamilton Grange Library)	76

(八) 紐約公共圖書館第 53 街圖書館 (53rd Street Library)	80
(九) 紐約公共圖書館大中央圖書館 (Grand Central Library)	86
(十) 費城自由圖書館百匯中央圖書館 (Free Library of Philadelphia - Parkway Central Library)	92
參、心得及建議.....	103
肆、結語.....	111
附錄一 美國紐約費城圖書館參訪學習計畫.....	113

壹、目的

教育部為拓展國內公共圖書館事業主管機關主管及實務經營者之視野，促進對國際圖書館發展之了解，及提升我國公共圖書館營運效能，特別規劃此次美國大都會公共圖書館標竿學習，期透過經驗分享及專業交流，激發圖書館員對公共圖書館服務與經營之創新思維與服務熱忱，建立與國際圖書館合作的網絡與機會。

「美國紐約費城圖書館參訪學習」主要目的為，希望透過向國外標竿圖書館觀摩學習與經驗交流，汲取其優點以精進國內公共圖書館館務之經營管理，同時提升國內公共圖書館的競爭力、激勵各縣市圖書館營運及服務之發展，並有效達成全國共同促進公共圖書館事業發展之共識。

為達成此次參訪學習目標，特別安排皇后區圖書館及紐約公共圖書館 2 大公共圖書館系統以及費城自由圖書館在各項服務上的經驗分享與交流，包括各館在圖書館多元文化服務 (library multicultural services)、閱讀推廣與服務 (reading promotion and services design for all ages)、分齡分眾服務規劃 (services for kids, teens, seniors)、社區關係之建立 (partnership building with readers, community)、館藏發展與服務 (collection development and services)、空間規劃與設計 (creative space design)、創新服務 (innovative services) 以及數位服務 (digital services) 等，期能提升出國人員未來推動「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」(108-110 年公共建設計畫) 之知能。

貳、過程

此行赴美國紐約費城圖書館參訪學習，採簡報分享與參訪交流兩者並重之方式，皇后區圖書館由總裁丹尼斯·華柯 (Dennis Walcott) 率領總館館長及各部門主管，針對該圖書館系統之願景、目標與創新服務、館藏發展政策、分館經營管理、讀者與社區關係之建立、創意空間設計、數位服務、成人學習服務、兒童及青少年服務、成人服務設計與活動推廣以及多元文化服務等主題進行簡報分享與經驗交流。紐約公共圖書館也安排相關部門主管，針對該圖書館系統之創新與數位服務、強化社區發展之延伸服務與成人節目、讀者服務以及空間規劃 (以曼哈頓中城圖書館改造案為例) 等主題進行簡報分享與經驗交流。

除此之外，同時也安排參訪紐約及費城的公共圖書館，包括皇后區圖書館總

館 (Central Library)、皇后區圖書館法拉盛圖書館 (Flushing Library)、皇后區圖書館森林小丘圖書館 (Forest Hills Library)、皇后區圖書館艾姆赫斯特圖書館 (Elmhurst Library)、紐約公共圖書館斯蒂芬 A.施瓦茨曼大廈 (Stephen A. Schwarzman Building)、紐約表演藝術公共圖書館多蘿西和劉易斯 B.庫爾曼學者和作家中心 (New York Public Library for the Performing Arts, Dorothy and Lewis B Cullman Center)、紐約公共圖書館漢密爾頓農莊圖書館 (Hamilton Grange Library)、紐約公共圖書館第 53 街圖書館 (53rd Street Library)、紐約公共圖書館大中央圖書館 (Grand Central Library) 以及費城自由圖書館百匯中央圖書館 (Free Library of Philadelphia - Parkway Central Library) 等 10 個公共圖書館。

藉由此次交流，參訪團員對於各公共圖書館系統總館與分館之間的管理與運作、配合不同年齡與需求的讀者規劃多元且適合的服務與活動、圖書典藏政策、如何建立各社區圖書館服務特色、圖書館空間改造、強化圖書館社區文化中心功能、圖書館博物館化、設備升級等各方面的服務，都有更深入的了解，也啟發團員不同以往、更具開創性的圖書館經營新思維。

一、皇后區圖書館總館及分館管理及運作關係分享

(一) 皇后區圖書館簡介

1. 行政組織與系統

皇后區圖書館 (Queens Library) 成立於 1858 年的法拉盛，與紐約公共圖書館及布魯克林公共圖書館為紐約市三大公共圖書館系統之一。以流通量而言，該館每年借出的書籍及其他資源為全美國公共圖書館系統中流通量最大的圖書館之一；從館藏角度而言，目前 Queens Library 是全美排名第 4 大圖書館；2009 年也榮獲《圖書館雜誌》將其提名為「2009 年度圖書館」。

由於皇后區內各地區的人口密度差異很大，1906 年起，皇后區圖書館在一些商業區裡設立「移動圖書館」(Traveling Library)。這些圖書館很受歡迎，因此促進皇后區圖書館快速發展，幾乎在皇后區的每一個社區都建立了分館。目前皇后區人口約 2,300 萬人，Queens Library 共設立 1 個總館、62 個分館 1 個高科技實驗室 (Tech Lab) 和 7 個成人學習中心，2018 年 Queens Library 總共辦理了 8 萬多個活動與節目，在皇后區各個社區中扮演文化中心的重要角色。

2. 管理階層

Queens Library 為一非營利的獨立運作機構，由紐約市市長和皇后區長共同任命的 19 位董事所組成的董事會管理圖書館的運作。市長、公益倡導人、律審計長、市議會議長和皇后區區長為董事會之當然成員，其他還有代表不同社區利益 (如律師、企業高管、非營利機構管理人員等) 任期為 3 年，屬不支薪義務服務，但對圖書館政策有決策權。2016 年 3 月，丹尼斯·華柯特 (Dennis Walcott) 被任命為館長和 CEO。

3. 經費來源

Queens Library 主要的經費來源除了紐約市政府預算外，還包括紐約州政府、美國聯邦政府及慈善基金會籌募與其他私人捐款。以 2016 年財政年度為例，總共經費約 151,701,000 美元，其中近 98% 皆來自政府單位 (90% 來自紐約市政府、5% 來自紐約州政府、3% 來自美國政府)，其餘 2% 來自其他私人捐獻。

(二) 皇后區圖書館願景、目標與創新服務 (The Queens Library service system, future strategy, and innovative ideas)

由皇后區圖書館總裁(President and CEO of QL)丹尼斯·華柯(Dennis Walcott) 分享該館發展願景、目標與創新服務。

Queens Library 總裁丹尼斯·華柯(Dennis Walcott) 為 Queens Library 總館長，之前曾擔任紐約市教育局長(New York City Deputy Mayor for Education)，2016 年 3 月被任命為 Queens Library 總裁(President and CEO of QL)，負責圖書館的發展與管理，同時也是圖書館的形象大使，經常參與活動，與民眾、議員等互動，並負責向大眾募捐圖書館營運基金。

Walcott 總裁表示，Queens Library 的使命為「通過培養個人和智力上的成長以建立強大的社區來改變生活」，因此，圖書館特別注重包容多元文化，為瞭解社區居民需求，圖書館用超過 10 種語言進行社區研究調查，深入了解社區文化背景、人口組成與需求，並與館員、社區民眾、社區組織等單位組成小組，共同討論圖書館發展，訂定圖書館營運發展計畫，提供各項免費服務、活動及圖書資源、滿足居民在資訊、教育、文化以及娛樂上的各項需求。

4. 圖書館發展願景與核心價值

Walcott 總裁希望所有的民眾都能免費使用圖書館公共資源，無論是華人還是其他族裔，圖書館都會確保提供足夠的書籍及服務，希望能達成皇后區圖書館「打造一個充滿活力，知性，有凝聚力和賦權的社會」的願景(Our vision is a vibrant, informed, cohesive, and empowered society)。而圖書館 8 大核心價值為：

- (1) 包容：皇后區圖書館歡迎並為所有人服務(Inclusion：Queens Library welcomes and serves everyone)。
- (2) 近用：我們為所有人提供免費的資訊、活動和服務(Access：We provide free information, programs, and services that are open to all.)。
- (3) 知識自由：我們維護隱私權以及追求、獲取和表達不同觀點的權利(Intellectual Freedom：We uphold the right to privacy and the right to seek, access, and express diverse points of view.)。
- (4) 顧客服務：我們關心我們服務所的人，努力提供卓越的服務(Customer

Service : We care about the people we serve and strive to deliver exceptional experiences.) 。

- (5) 創新：我們鼓勵組織和員工創新，以適應新興需求 (Innovation : We encourage organizational and staff innovation that adapts to emerging needs.) 。
- (6) 誠信：我們致力於透明度和當責制 (Integrity : We are committed to transparency and accountability.) 。
- (7) 尊重：我們尊重和禮貌地對待我們的顧客，員工和各種社區 (Respect : We treat our customers, staff, and diverse communities with respect and courtesy.) 。
- (8) 卓越：我們始終堅持最高標準 (Excellence : We hold ourselves to the highest standards in everything we do.) 。

5. 圖書館目標

Queens Library5 大目標分別為：

- (1) 透過重要的館藏、活動與服務，提升識字率與終身學習能力 (Advance literacy and lifelong learning through outstanding collections, programs, and services.) 。
- (2) 透過第一流的館員提供民眾最好的服務體驗 (Deliver exceptional customer experience with world-class staff) 。
- (3) 強化皇后區圖書館成為社居生活中心的角色 (Strengthen queens library's role as the center of community life.) 。
- (4) 促進民眾對數位資源與科技的使用 (Expand and facilitate access to enhanced digital content and technology.) 。
- (5) 提供鼓舞人心、安全與實用的空間給公眾與館員使用 (Provide inspiring, safe, and functional spaces for the public and staff.) 。

6. 未來服務的發展方向

為了達到圖書館的願景、價值與目標，圖書館各部門分工合作，訂定下列 4 點，作為未來服務的發展方向：

- (1) 皇后區圖書館旨在全力滿足多元社區中各族裔在資訊、教育、文化以及娛樂上的需求。
- (2) 皇后區圖書館推廣圖書資源，期盼創造愉快的閱讀環境與氛圍，全面提升社區閱讀風氣和民眾的資訊素養。

- (3) 透過我們知識和經驗豐富、勤懇敬業、通曉各族裔語言的圖書館員工，期盼提供皇后區民衆最優質服務。
- (4) 重視兒童和青少年的資訊和教育需求，培育他們成為下一代的精英。

7. 創新服務

Walcott 總裁分享皇后區圖書館積極推動的創新閱讀活動如下：

- (1) 流動圖書館 (bookcycle launch)：Queens Library 運用自行車改裝為行動攤車 (bookcycle launch) 可載重 250 鎊的圖書，館員可以騎著行動攤車到館外去進行辦證、提供 wifi 連線，提供流動圖書館的服務，向更多民衆宣導圖書館資源。
- (2) 流動博物館 (mobile museum)：運用圖書館閒置角落或空間進行策展，展出畫作或藝術作品，在總館目前正在展出有關日本文化的圖片。
- (3) 文化通行證 (Cluture Pass)：皇后區圖書館、紐約公共圖書館與布魯克林公共圖書館紐約 3 大公共圖書館系統，於夏季共同辦理 Cluture Pass 活動，只要憑圖書證就可上網下載免費的博物館入場券，紐約總共有 40 幾家文化機構參加此活動，例如現代藝術博物館、紐約市博物館、皇后博物館、兒童藝術博物館、布魯克林植物園、布魯克林兒童博物館、曼哈頓繪圖中心、無畏海空宇宙博物館、大都會藝術博物館等，目前已發出約 52,000 張入場券，部分熱門的博物館每天為限量入場，免費入場券供不應求。
- (4) 暑期閱讀活動：圖書館暑期規劃辦理夏日閱讀節活動—31-hours Summer Festival (圖書館連續開放 31 小時不閉館)，同時設計許多活動讓民衆一起參與，同時鼓勵兒童、青少年多閱讀。
- (5) 圖書館罰款減免活動：皇后區圖書館、紐約公共圖書館與布魯克林公共圖書館紐約 3 大公共圖書館系統，針對 17 歲以下青少年及兒童，聯合舉行了一次圖書館罰款減免之服務。皇后區圖書館總共減免了 16 萬名青少年及兒童的罰款，讓被停止借閱權利的青少年及兒童能恢復借書的權利。此外，如果小朋友弄丟書，可以用在圖書館內閱覽的時數來折抵賠償金額，每個小時折抵兩塊美金。有的時候館方還會多給時數，允許折抵的目的就是希望能讓小朋友在圖書館獲得新的開始，重新開始在圖書館閱讀，圖書館提供友善的服務和環境，也希望這樣環境長大的孩子出去以後，

也能夠友善的對待他人。

- (6) 其他活動：在多元文化服務方面，針對眾多的新移民提供生活技能講座、文藝活動、免費法律援助及免費英文學習班等服務，同時也配合不同族群的重大節慶辦理多元文化活動，幫助新移民可以更快更好地適應並融入社會。

臺灣代表團團長曾淑賢館長也於與各部門主管及社區圖書館館長的座談交流中分享臺灣經驗，介紹臺灣公共圖書館的現況、國家圖書館設置公共圖書館區域資源中心，促進公共圖書館館藏及服務的發展，各縣市也紛紛提出或著手新建總館，提升圖書館的專業及多元服務，為民眾提供更優質的圖書館知識學習利用空間與服務。另外，在閱讀推廣上各縣市無不卯足全力為讀者規劃多元的活動，吸引利用圖書館並進而閱讀，就讀者的借閱量來看，並未因電子書及網路媒體盛行影響，能每年以 3%-4% 微幅成長。



Queens Library 總裁丹尼斯·華柯演講



Queens Library 館長曾陽歡迎詞



曾館長致贈紀念品予 Queens Library 總裁



國家圖書館曾淑賢館長致詞



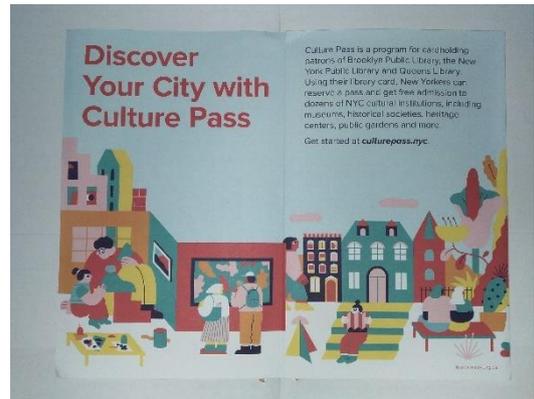
參訪代表團與 Queens Library 館員合照



國家圖書館曾淑賢館長經驗分享



參訪代表團團員認真聽講



創新服務-文化通行證 (Cluture Pass)

(三) 館藏發展 (Collection Development)

由 Queens Library 技術採購部總監 (Director of Technical Services) 姚紅 (Hong Yao) 分享該館圖書採購、分類編目、通閱服務等業務。技術採購部負責統籌採購皇后區總館及各分館的圖書，包括挑選圖書、訂購、編目、加工、運送等，並統籌分配及管控購書經費，在圖書採購經費分配上，原則上三分之二由總館統一採購，三分之一則由分館依其營運及使用情形自行採購。

8. 圖書採購

隨著數位科技時代的來臨，Queens Library 也運用電腦的進行相關編目工作，大量減少人力資源，同時出版社及出版品越來越多，每月都有幾萬種新出版的資源，而且圖書館採購的館藏資料與形式也越來越多元，尤其是數位的電子書籍、有聲書、雜誌及影音資料 (Digital Books, Digital Audio Books, Streaming Music, Movies, Digital Magazines)，因此，圖書館在經費有限下的情況下，利用大數據分析，協助挑選要採購的圖書資料，

包括依據作者知名度、出版社第 1 次印刷出版量、暢銷排行榜、圖書館流通借閱排行榜及讀者推薦等資料進行採購。

此外，皇后區圖書館所服務的居民包括大量移民人口，使用了將近 160 多種不同語言，所以有很大部分的藏書是非英文書籍，擁有多語種書籍因此，該館也依據各社區人口組成結構進行統計分析，採購不同的外文書籍，尤其是中文、西班牙語、韓語和俄語為主。以華人為主的 Flushing Library 為例，外文書即以中文為主，而 Langston Hughes 分館則是以服務非裔族群及擁有最大量非裔相關特藏資源聞名；但每年隨著各區人口組成的流動，在採購的內容上也會進行調整。

另外，針對單價較高的教科書也會謹慎評估；針對特殊語言的館藏，例如：緬甸語、泰文等東南亞語系，圖書館也會尋求社區組織協助挑選書單與編目，以求有效利用經費採購適合社區民眾的圖書。

9. 罕用書處理

Queens Library 每個月都會採購新書，加上空間改造後，書籍越來越多、書架越來越少，如何處理罕用書籍也是一大挑戰。首先，總館會針對各分館館員進行能力培訓，再者，圖書館每年都會進行館藏淘汰作業，針對老舊破損或使用率低，2 年內都沒有流通的書籍進行淘汰，淘汰後圖書委由外部單位販售，讓圖書資源可再被利用，且販售所得可作為圖書館業務用。

10. RFID 技術運用

在分館人力不足的情形下，Queens Library 也透過科技的輔助，運用 RFID 技術協助管理館藏。館員會利用閉館時間，手持感應器（wand project）逐層掃描書架，若有圖書放錯位置，會將資訊顯示給館員，館員發現錯架圖書後可重新歸位。同時也可協助協到讀者聲稱歸還但架上找不到的圖書。

11. 推廣活動

技術採購部也會與其他部門合作，配合圖書館政策、文化節慶辦理相關活動，例如採購相關主題圖書辦理書展及活動等。圖書採購進館後，館員也須積極行銷圖書，皇后區圖書館去（2107）年，結合媒體錄製「開

卷有益」節目，由 6 個圖書館館長每位推薦 2 本中文好書鼓勵民眾閱讀，獲得許多民眾熱烈的迴響。

此外，圖書館還特別辦理「Queens Memory」活動，希望將皇區區的歷史記錄下來，歡迎該區內民眾將家裡有歷史性意義的物品、照片帶到圖書館，協助錄製、處理後，上傳到「Queens Memory」網路專區。

同時，技術採購部也配合圖書館辦理的英文學習課程及協助民眾求職等活動，採購許多數位的資源，放在網上供民眾使用。

12. 書籍跨館運輸

Queens Library 有自己的運輸部門，總共有 6 台運輸車，每天分 6 條路線，下午裝箱、上午送書及收書，減省許多物流送還的時間，民眾也可以更早拿到跨館借閱的書籍。

此外，也有部分書籍採浮動館藏的管理方式，例如某些暢銷書籍在某一分館無人借閱，被其他分館讀者外借歸還後，直接就留在該館，不送回原典藏的分館，讓書籍留在有需求的社區。



技術採購部總監姚虹分享技術採購服務



代表團團員認真聽講

(四) 延伸服務：建立讀者與社區伙伴關係 (Outreach: Partnership Building w/Readers and the Community)

由皇區圖書館 Kim McNeil Capers, Director of Community Engagement 分享該館如何透過服務，建立讀者與社區伙伴關係。

13. 執行策略、方式

(1) 擴大系統服務範圍去支持社區圖書館

Queens Library 除總館外，還有 62 個分館，分布範圍十分廣泛，且

每一個社區的居民組成結構與需求不盡相同，總館需負責任 Queens Library 延伸推廣活動的計畫制訂與執行，到各分館辦理閱讀推廣活動，深入了解社區的需求，堅持對需要服務的人口，提升圖書館活動與服務品質。同時圖書館也努力保持與社區間已建立的夥伴關係，滿足社區居民需求，發展各分館特色服務。

各分館也會針對各區人口分布及文化的差異進行問卷調查，據以設計不同的特色活動，服務項目也會跟著調整。同時圖書館也設置官方及社群網站，民眾可以隨時聯繫圖書館，即時反應其問題或建議，也讓各分館的服務更具在地化特色，也更貼近當地讀者的需求。

(2) 提供流動圖書館 (Mobile Library) 服務

目前 Queens Library 共有兩台流動圖書館，當有圖書館在進行整修時，流動圖書館書車就會出動，仍提供地居民一部分的圖書館服務。另外，到社區辦活動時，也會運用流動圖書館書車，展示相關書籍，配合不同活動，提供不同的主題書籍，例如宗教活動時，配合展出相關書籍，讓參與民眾對此一宗教有更多的認識，同時也提供民眾圖書館辦理的其他社區活動相關資訊。

圖書館也曾針對退伍軍人辦過活動，流動圖書館書車上配有無障礙升降機，提供行動不便及有殘疾的人士更友善的閱讀服務。此項服務也深入校園，提供學生申辦借閱證服務，老師也可申請教學支援資源，建立圖書館與學校之間的合作關係。從經驗來看，因為部分學校經費、人力有限，因此，學校在辦活動時需要圖書館配合及提供資源，圖書館也和學校保持良好互動，同時也增進學生對圖書館的認識與利用。

(3) 特殊外展服務

Queens Library 同時嘗試在醫院、公園、機場、監獄等不同地點辦理閱讀推廣服務，雖然有些活動（在醫院免費外借電子閱讀器）不是很成功，但大多數活動都成功將圖書館推廣給民眾，例如蒔花種菜的活動，有實際操作，又有相關書可借閱，參加的人就十分踴躍，是很好的行銷方式，同時也建立社區民眾與圖書館間的聯繫。依據 Queens Library 所提供的統計數據，流動圖書館外展服務活動數量 68 場、共 4,523 人次參加；社區外展服務活動數量 64 場、共 6,979 人次參加；監獄外展服務活

動數量 75 場， 共 5,579 人次參加。

(4) 辦理嘻哈節目

14. 人力分配

Queens Library 總共有 2 名全職與 3 名兼職人員負責與社區的合作活動，每個月平均辦理 50 場次，人力不多，因此，大部分是各社區分館人員的協助共同合作。



學童參與流動圖書館之旅



流動圖書館參與宗教活動



圖書館到學校辦理外展活



花園外展活動



機場外展活動



嘻哈推廣活動

(五) 成人學習服務 (Adult Learning Services)

由 Queens Library 成人服務部主管 (Director of Adult Learning) Tara Lannen-Stanton 進行介紹，該館成人服務學習分為五大部分，每個部分都由一個團隊掌管，分述如下：

1. 成人學習服務 (Adult Learner Program)

Queens Library 共設有 7 個成人學習中心 (ALC)，其中成人學習服務主要為提供 ESOL 英文課程：辦理 ESOL 英文課程 (English as a second or other language)，提供新移民或英文讀寫能力不佳的民眾免費參加，參加前、後均需進行測驗，以決定上課的班別及瞭解進步程度。

英文課程有專職、有證照的專業人員和志工，為移民家庭提供各種教學、職業、娛樂、家庭支持和社會服務，幫助新移民學習英文，有數以千計的人進入免費的正式課堂學習英文，參與非正式研討小組以熟悉英文。家庭掃盲活動以跨代方式教授英文，包括提供紐約城起居實用訊息，以期融入社會、適應生活及提供終身學習機會，2017 年 7 月至 2018 年 8 月止，Queens Library 7 個成人學習中心總計已服務 3,750 位民眾學習英文。此外，成人學習中也提供遠程學習 (on line learning) 提供民眾在圖書館以外的學習。

2. 青少年識字能力服務 (Young Adult Literacy Services)

圖書館針對 16 至 24 歲高中畢業後沒升學也沒工作者，提供 ABE 成人基礎教育課程，幫助他們獲得高中同等學歷文憑 TASC (Test Assessing Secondary Completion) 或協助如何找工作，增進身心素質。另外，針對沒取得高中文憑的青少年，除了協助取得高中同等學歷外，也協助聯繫社區組織，安排他們去社區實習，增加經驗，或協助求職諮詢服務，或規劃服務及學習計畫，使其能融入社會，2018 共有 228 人參加。

3. 青年求職及企業服務 (Job and Business Academy)

針對到 ALC 學習英文的民眾，提供求職(簡歷、求職信、模擬面試)協助、創業與小企業諮詢，同時也提供高科技的技術培訓課程，例如開授電腦基礎課程、MS Office、Adobe 及基本編碼等電腦輔助教學課程，

並結合證書培訓，提升其競爭能力；商業部門在經濟上的協助，包括協助民眾開展餐廳、協助小型商業的開展，幫助其做一些策劃讓商業更成功；此外，建築、保全、看護工作等職場入門培訓也很受歡迎。2017 年，共有 27,076 人參加。

4. 新美國人計畫（New Americans Program）

由 Queens Library 新移民服務中心負責，計畫內容包括：

- (1) 辦理不同種族的多元文化活動，鼓勵新移民參加，依據 2018 財務年報，文化藝術活動共有 7,310 人參加。
- (2) 應對技能講座（coping skills）：依據 2018 財務年報，有 5,077 人參加，幫新移民適應社會，例如找工作、找學校。
- (3) 在設有成人學習中心的分館開設英文學習班。
- (4) 公民和移民服務：提供入籍輔導及協助申請紐約市民卡填寫公民的申請表，以及各種法律援助，此項活動有越來越熱門的趨向，依據 2018 財務年報，有 3,299 人參加。
- (5) 依各社區移民人口結構及需求，購買各種不同語言的書籍及多媒體資料，以及與各國圖書館進行交流。例如 Flushing Library 典藏了 45 種語書籍、Elmhurst Library 典藏了 9 種語書籍。

5. 數位素養（Digital Literacy）

在讀者數位素養的培訓上，首先 Queens Library 將各分館的數位資訊電子資源培訓課程標準化；另外高科技的實驗室活動，例如 maker space，2018 財務年報，共有 3,607 人參加。電子資源部門也和培訓部門合作，提供員工進修培訓課程，例如資料庫的培訓。

6. 個案管理

個案管理提供很多服務，協助成人改善阻礙，學到知識，也獲得培訓。包括透過推薦轉介到其他專業組織和機構、協助獲得補充營養援助計畫和其他社會公共福利、免費法律援助、健保服務資訊，以及幫他們找房子、帶小孩等服務。

（六）創意空間設計（Creative Space Design）

由 Ruth Herzberg, Director of Operational Library Facility Planning 進行介紹。Queens Library 的建物 48% 建於 60 年代末至 70 年代初，大部分分館較舊且空間較小（約 700 平方米），但是依據 2018 財政年報統計，整個皇后區圖書館舉辦的活動約有 150 萬人次參加，到館人次 1,141 萬，流通量 12,400,000，因此，圖書館空間改造仍持續進行中。

圖書館預計 15 年間針對 40 個分館進行空間改造，包括裝修、擴建或新建。在空間改造設計上，有以下個重點，包括符合環保綠色建築的趨勢；服務櫃台縮小，多與民眾互動；在每個分館提供青少年獨立空間；舒適感以及輕鬆氛圍的營造，提供適合所有年齡層使用的放鬆家具；考慮到不同讀者的需求（varied spaces for diverse users/customers），例如手機及高科技設備的使用需求空間（例如提供有插座的座位）、學習空間、兒童及青少年空間規劃；使用顏色、地板、照明，用家具來定義空間，區分讀者不同需求；書架降低，引進自然光線；數位看板結合電腦使用登記的序位看板以及數位宣傳看板（monitors for scheduling computer / marketing program）；普及 RFID 自助借還書系統。

從建築觀念設計理念來看，就是使圖書館建築更引人注目及到訪，用不同的設計服務民眾，藉以增加流通量及服務的人數，使民眾更加地滿意圖書館。同時在分館改建裝修時，也會適時提供流動圖書館書車服務。

以 Bayside library（貝塞圖書館）整修工程為例，主要增加青少年活動空間，最大化光線、顏色以及開放的概念，降低書架空間、增加休閒座位，以及色彩豐富的兒童閱覽室。



改造後的貝塞圖書館大廳



改造後的貝塞圖書館兒童閱覽空間



改造後的貝塞圖書館青少年閱覽空間



改造後的貝塞圖書館一般閱覽空間

以 Kew Gardens Hills library 擴建工程為例，由原來的 8,000 平方英尺擴展為 11,000 平方英尺，主要增加青少年及早期兒童教育空間。改造後的兒童室明亮且色彩豐富，同時閱覽區運用大片玻璃和戶外隔絕，看起來像在戶外閱讀，且在屋頂種植綠色物裝飾，圖書館也給人一種更活潑、有生命力的感受。



Kew Gardens Hills library 改建後外觀



Kew Gardens Hills library 改建後大廳



Kew Gardens Hills library 改建後兒童室



與街景融為一體的休閒閱覽空間

以 Elmhurst library 重建工程為例，在原址重建 3 萬多平方呎的新館，共 4 層樓（含地上 3 層及地下 1 層），全棟採用大片玻璃帷幕引進自然採光的閱讀空間，以顏色區分不同年齡層的使用空間，規劃嬰幼兒學習空間，新建築也同時保留卡內基建築時代的壁爐及部分磚牆。



Elmhurst library 改建後夜間外觀



Elmhurst library 改建後流通服務檯



Elmhurst library 改建後挑高大廳



Elmhurst library 改建後陽光閱覽室

以 Hunters point library 獵人點圖書館新建工程為例，總面積約 22,000 平方英尺，緊鄰龍門廣場州立公園，為 7 層樓建築，第 7 層是主圖書館、一個屋頂閱讀花園以及一個二層的兒童青少年空間，還設有 Quiet Room 及 Meeting Room，屋頂可欣賞到東河的壯麗景色，也是採用大窗戶引進光線和開放空間的概念，預計 2019 年開放。



Hunters point library 模擬外觀



Hunters point library 書架及閱讀空間示意圖



屋頂可欣賞東河的壯麗景色



曾館長致贈紀念品予分享講師

（七）數位服務（Digital Services）

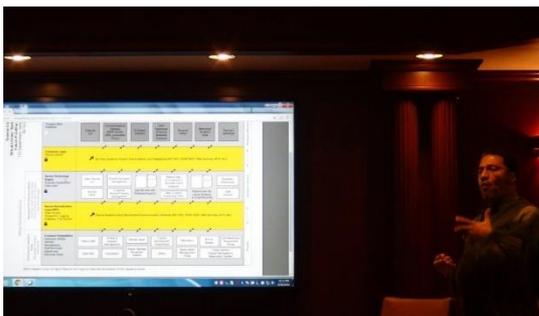
由 Chauncie Brooks, Senior Manager Infrastructure and Support 進行介紹。Queens Library 在數位服務方面，以希望達到將實體和數位館藏的結合，讓民眾能透過不同管道（網站、資料庫）更容易得到所需要的資訊為目標（參考網址 <http://virtuallibrary.queenslibrary.org/>）。

2013 年起 Queens Library 與不同合作坊討論方向，例如網路檢索系統或提供第三方如何達到目標，不同合作坊有不同運作方式，以圖書館的戰略計畫為目標，在圖書館年會中也會和各個公共圖書館制訂計畫，說服對方的合作坊，以圖書館的目標為目標。目前 Queens Library 已組成一個合作委員會，有初步計畫，把計畫提供給他們，以後設計更能符合圖書館合作方向。

此外，Queens Library 規劃設計一個介面簡單、易操作的高科技平板電腦，希望將圖書館服務、訊息放在平板裡面，使平板不再只是平板。但是也必須特別注意讀者個人隱私的保護，出借後歸還的平板電腦，必須將上一位讀者的使用紀錄及個人訊息移除，才能再外借給下一位讀者，因此，館員也必需接受相關知能的培訓。任何人都可外借平板，但只能使用圖書館資源，不能隨便下載遊戲。如有損壞，館員會依損壞項目要求賠償，12 歲以下讀者，父母有監督之責，館員會要求家長賠償，但也會依弱勢家庭等因素調整賠償金額。

除了出借平板電腦外，目前很多讀者也喜歡用手機查找訊息，因此，為適應此需求，合作坊也進行手機及平板的使用介面設計，讓讀者使用個人行動載具，就能查找圖書館活動訊息、查詢及借閱實體館藏及電子書。同時也外借無線上網熱點（Hot spot），民眾有更多上網的管道。

Queens Library 也使用社交網絡來增加圖書館員和讀者聯繫及推廣服務，把高科技當作手段與工具，提供讀者更快速、方便的服務。



黃色區塊製造使用者和圖書館系統產生交流渠道



曾館長致贈紀念品予分享講師

(八) 分館經營管理 (Branch Management)

由 Queens Library 社區分館主管 (Director of Community Library Services) Jennifer O'Neill 介紹分館經營管理。

1. 分館總監主要任務

Queens Library 的 63 個分館共設有 2 位分館總監，主要任務如下：

- (1) 發展與執行圖書館服務目標，以實現高品質的公共圖書館服務。
- (2) 直接將個別分館的需求提供予支援部門。
- (3) 在組織目標的架構範圍內，對各別分館指派特定、可測量、可達成、具目標導向，有時效性的服務與活動目標。
- (4) 領導、輔導、監督與管理各分館主任及年度評鑑。
- (5) 確保分館主任同意執行圖書館在顧客服務品質、館藏發展及全面營運等面向設定之目標。
- (6) 為每一個分館服務與活動的個別有效性，不斷地進行計畫、組織、指導、評價與改進。
- (7) 監督員工與資源的使用與分配，確認每個分館每天都有充足的員工工作，以及請假情況的調度與支援。
- (8) 監督分館預算執行情形。
- (9) 此外，在個人的自由時間（非上班時間），也會追蹤及回應客訴問題、遊說紐約市政府對圖書館投入更多的經費、監督與瞭解分館的執行績效結果，以及執行其他的分配工作。

2. 分館人員配置

Queens Library 各個分館的館員人數，除了依據分館流通量進行分配外，還要依據其服務點 (Points of service) 多寡、圖書館死角流動管理需求 (Blind spots/not line of sight)、無人照顧的孩童比例 (Rates of unattended children)、多個樓層 (Multiple floors)、有員工休長假 (Month long vacations)、員工訓練 (Staff trainings)、有家人生病 (FMLA)、即將退休人力 (Upcoming retirements)、無家可歸人口比例高 (High homeless

population) 以及老年及兒童人口比例高 (High elderly / children population)、突發事件的數量 (Number of incidents)、交通運輸是否容易到達 (Transportation accessibility)、圖書館之友的參與程度 (Level of friends group involvement)、宗教的觀察員 (Religious observers)、員工的社區服務經驗 (Experience levels of staff at the branch)、員工有罹癌或有慢性疾病 (Employees who are battling cancer / chronic illness)、員工之間無法和睦相處 (Staff members who don't get along)、活動數量 (Numbers of programs) 等條件，考量各分館的員工人數。

2017 年，圖書館總共面試了 227 個職位，面試正確的人力放在最適合的工作位置。圖書館每月、每季都會舉行分館館長及員工會議，讓分館同仁之間彼此認識，建立溝通、交流的管道與人脈資源。

3. 員工問題管理

在員工問題管理方面，包含因工受傷、自殺、罹癌或有慢性疾病、濫用藥物問題、失去親友、嚴重的精神健康問題、種族歧視、對兒童有不當行為、性騷擾、家暴及偷竊等問題，會進行轉調或退職。

此外，圖書館也聆聽員工的希望與目標，鼓勵員工回學校進修或辦理在職訓練，在組織中尋求發展的機會，也希望員工和睦相處，並提供顧客最好的服務。同時，圖書館也透過員工考核，進行職務的晉升或降級。

4. Weekend Phone

Queens Library 週末由值班主管 (共 3 位輪流值班) 負責處理 63 個分館的臨時突發狀況，分館透過 Weekend Phone 直接回報問題進行處理。對於意外事故的處理，分館人員均需進行教育訓練，如果可能不要重複發生相同的問題。

(九) 兒童及青少年服務 (Services for Children & Teen)

由 Queens Library 兒童服務協調員 (Coordinator of Children's Services) Daniel Nkansah 介紹兒童服務；由青少年服務協調員 (Coordinator of Youth Services) Melissa Malanuk 介紹青少年服務。

1. 兒童服務

兒童服務對象為 6 至 12 歲學齡兒童，2017 年 Queens Library 總共辦理了 27,087 場兒童活動，共計 482,589 人次參加。包括主題活動與展覽、日全蝕活動、我愛圖書館繪畫活動、動物照顧活動、多元文化交流日、暑期閱讀活動（發證書）、作家讀書見面會、手作工作坊、自然科學探索活動、薑餅屋手作坊、把圖書館帶進校園活動（參加條件：圖書館與學校指定聯絡對口、學校申請費用 650 美元、學校可保留經費至下一個財政年度使用）、社區公園外展閱讀活動、醫院兒童閱讀活動、流動圖書館書車到校服務、探索日—街道市集活動、與博物館合作(Museum of natural history)、藝術家手作工作坊 (Projec Art Residency 課程可長達 8 個月) 等。

2. 青少年服務

青少年服務對象為 13 至 18 歲中學生，包括為學生及家長準備的升學（含高中及大學）相關講座及書展、與 Google 合作辦理電腦程式寫作課程、社區青少年領導核心組織（Youth leadership council location,讓青少年觀察社區及造成原因，並思考問題解決方式）、活動設計（例如哈利波特週）、作家讀書會、青少年心理發展相關座談、新聞分析課程等。另外，針對失學或失業的青少年，提供了中學的教育課程，並給予生活的協助及個案管理，也協助他們上大學及就業的幫助。



動物照顧活動



薑餅屋手作坊



暑期閱讀活動



自然科學探索活動



多元文化交流日



社區青少年領導核心組織

(十) 成人服務設計與活動推廣 (Adult Service Design and Reading Promotion)

由 Queens Library 人與服務部副主管 (Vice President of Programs & Services) Sharon Myrie，以及成人服務與文化活動部主管 (Director of Adult Services & Cultural Programs) Nayelli Valencia 分享成人服務設計與活動推廣，2017 年總共辦理了 1,820 個活動，共有 41,150 人次參與。

各分館的成人活動與服務係依各社區民眾的需求進行規劃與設計，活動涵蓋各種主題，其中有五個較普遍的類型，分別為現場音樂及演奏表演、藝術與工藝活動、終身學習、作家對談，以及健身與心理健康。例如，爵士樂團表演、哈利波特系列活動 (包含電影馬拉松、製作魔仗、製作羽毛筆、摺紙分類帽算命先生、工藝品、魔藥課、Spelling Bee、嘉年華等)、Growing up Mandela：Author talk with Ndaba Mandela 等。

Queens Library 針對社區居民的需求與興趣，提供健康教育講座及活

動，同時提供與健康主題相關的資訊，影響社區對公眾健康問題意識的抬頭，以及提供相關專業知識的支持。而有關健康的活動中，又以特定疾病節目、體能鍛鍊課程、性與生殖健康節目及心理健康主題等較為普遍。2017 年健康類的活動，總共辦理 660 場、約 8,750 人次參與，例如整日的社區健康交流會、針對學習英文者指導如何使用英文與醫生對話等。同時，圖書館的經費有限，因此必須開發新的經費來源，或發掘、尋找社區組織、醫院等合作伙伴的支持。

Queens Library 針對因為年齡或殘疾等因素而無法到圖書館的顧客，提供免費寄送書籍及影音資料的服務，郵資由圖書館支付。這類被困在家中的讀者，也可透過電子郵件，向請館員預訂下次想看的書籍資料，2017 年總共提供 1,376 位 homebound customers。此外，Queens Library 也透過通訊科技的視訊功能，提供虛擬節目的服務，讓在家的讀者（長者）也能參與，包括音樂會、中英文的健康講座、藝術史、歷史、詩歌等活動，幫助讀者享受每一天優雅的老人生活時光，但節目同時開放所有讀者參加。2017 年 Virtual Programming 總共辦理 383 場、約 6,885 人次參與。



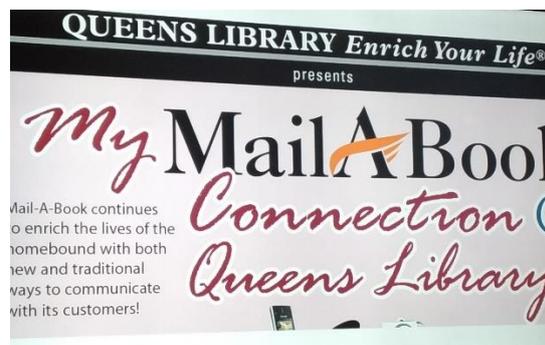
爵士樂團表演



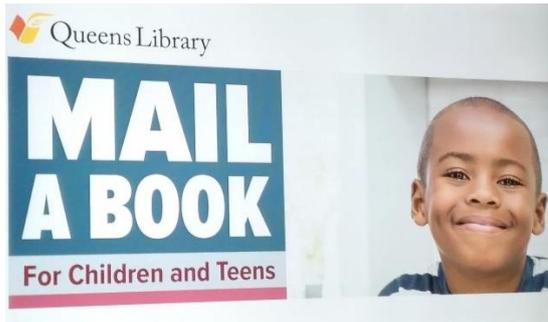
社區健康交流會



曾館長 2 位分享講師合影



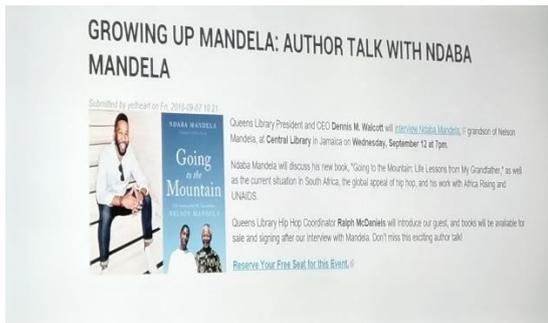
Mail a book 活動



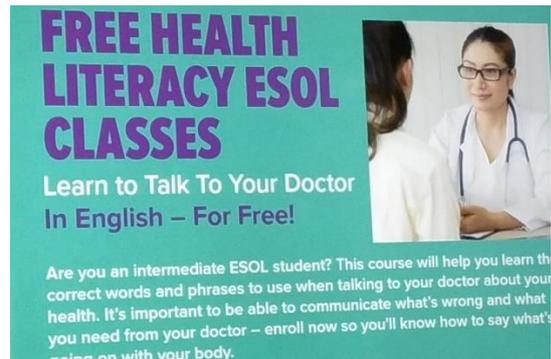
Mail a book 活動 for children and teens



年長者日



作家對談 Growing up Mandela : Author talk with Ndaba Mandela



針對學習英文者
指導如何使用英文與醫生對話

(十一) 圖書館多元文化服務 (Multicultural Library Services)

由 Queens Library 新移民服務部主管(Asst. Directors, New Americans Program) Xi (Cathy) Chen, Fred Gitner, 分享該館多元文化服務。

皇后區人口約有 2,300 人，居民來自 190 個不同的國家，使用將近 160 多種語言，是美國最多元化的社區，於 1977 年設立新移民服務部，是最早開設新移民服務項目的圖書館，目前已成為全美的典範，透過各種文化活動、講座與課程，致力於提供新移民優質的服務。

Queens Library 主要服務大量的移民人口，移民人口使用的語言中，比例最高的前 5 名依序為西班牙、華語、韓語、孟加拉語及俄語，圖書館透過與各分館館長及員工的合作，在各分館辦理各種不同族裔的文化活動與採購的不同資源，活動除了吸引該族裔民眾參與，也希望其他不同族裔也能一起參加，促進不同文化之間的認識與交流，而非服務特定族裔。

15. 多元文化活動

Queens Library 辦理的多元文化活動主要包括：

- (1) 生活技能講座：包括移民入籍、求職謀生、子女教育、社會服務、發展小企業，以及身體健康等豐富的主題。
- (2) 文藝活動：例如音樂、舞蹈、戲劇、詩歌、說故事和手作工作坊等。
- (3) 每年出版免費或低學費的英文學習班和入籍班的推薦列表，方便民眾查詢。

16. 文化活動介紹－以華人文化活動為例

Queens Library 為華人提供的免費活動與服務包含：

- (1) 中文館藏：總館及 31 個分館有典藏中文書籍、雜誌、報紙，以及音樂、電影、連續劇等 DVD、CD。
- (2) 中文電子期刊：目前有 800 本以上的中文電子期刊。內容涵蓋時事政治、管理財經、現代文學、綜合藝術、醫學健康、家庭生活、時尚雜誌等類別，目前也有租用臺灣的 Hyread 電子書與雜誌，讀者只要登入圖書館網站 (www.queenslibrary.org)，既可閱讀電子期刊。
- (3) 中文電子書和電影：讀者只要使用借閱證帳號登入圖書館網站，就可以借閱電子書，包含 Overdrive、Hyread 等中文電子書，借期為 21 天。
- (4) 免費公民入籍：Queens Library 與紐約市移民處辦公室合作，在 4 個館 (Central Library, Flushing Library, Jackson Heights Library, Asotria Library)，提供每人每天 1 次，每週 4 次的免費律師服務，並協助民眾填相關申請表件、成為美國公民。2017 年 9 月在 Flushing Library 也舉行了一個大型的「入籍公民慶典」儀式。此外，也與其他機構合作提供其他法律援助，協助解決任何的移民問題，例如難民相關協助、綠卡取得等。
- (5) 英文課程：目前 Queens Library 在 7 個成人學習中心提供學習英文的書籍、影音資料和電腦軟體等，每個中心都有專業的老師和義工進行授課。目前共有 21 個分館提供免費英文班課程，17 歲以上的成人，即可報名參加。英文班分為上午、下午、晚上和周末班，每年春、秋兩季開辦，每學期約 12 週。大部分分館依報名時間進行錄取，但 Central Library 及 Flushing Library 因為報名人數太多，例外採取抽籤方式，同時在上課前

報名者必須先經過測驗，再依其英文程度決定參加初級、中級或高級班。

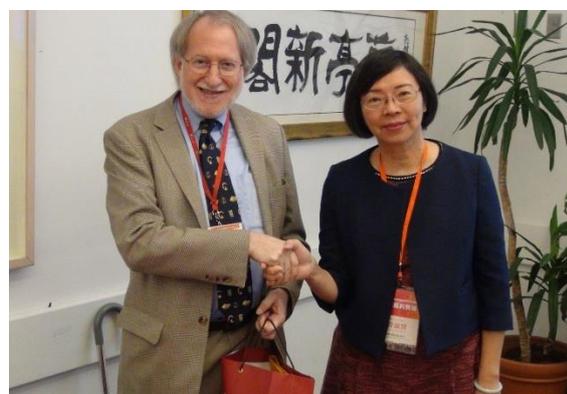
- (6) 華裔作家新書發布會：Queens Library 新移民服務部與 Flushing Library 自 2016 年 10 月起合作辦理一系列的華裔作家新書發布會，目前已著手進行第 30 期，為華人作家提供宣傳著作、演講發表的平台，已成為紐約華人社區的文化品牌，舉辦過發布會的作家包含臺灣著名作家王鼎鈞（目前已 90 歲）、大陸作家張宗子、南希，江瀾等。圖書館還特地與王鼎鈞先生聯繫，安排國家圖書館曾淑賢館長及拉德諾紀念圖書館姜又梅技術服務組長拜會王鼎鈞先生，為此次參訪的意外驚喜。

17. 面臨的新挑戰

- (1) 財政預算減：Queens Library 不只服務華裔族群，還要服務其他超過 100 個多元族群，因此在財源減少的情況下，勢必要結合其他機構、組織的資源，一起辦理相關文化活動或免費講座。
- (2) 讀者群流失：網路資訊發達，圖書館已非讀者找資料的第一優先選擇，因此圖書館除採購更多館藏滿足讀者需求外，也朝向發展成為社區活動中心的角色邁進，透過辦理更多文化活動與講座，吸引讀者來到圖書館，進而借書或閱讀電子書。
- (3) 如何適應數位化時代：圖書館在技術與專業上都必須提升。
- (4) 免費法律援助需求增加：2016 後紐約市對移民的規定更加嚴格，因此民眾法律援助的需求大增，圖書館需與更多的組織合作，否則實在供不應求，同時協助聯絡與安排協助的工作人員人手也是不夠的。



新移民服務部主管 Xi Chen, Fred Gitner
多元服務經驗分享



曾館長致贈紀念品予新移民服務部主管
Fred Gitner



四十周年慶祝－西班牙裔樂團表演



四十周年慶祝－臺灣插花藝術家教授插花



華裔作家王鼎鈞先生新書發布會



國家圖書館曾淑賢館長及拉德諾紀念圖書館
館姜又梅技術服務組長拜會王鼎鈞先生

Queens Library

APPLY FOR U.S. CITIZENSHIP
FREE LEGAL HELP AT A LIBRARY NEAR YOU

ASTORIA
11.07 Astoria Blvd.
781.278.2225
📍 to Astoria Blvd.
☎️ 425.687.6889 425.687.6930

CENTRAL LIBRARY
(MAIN FLOOR CONFERENCE ROOM)
3307 Main St. (at 111th Ave.)
718.265.5775
📍 to 111th Street
Numerous buses go to the 111th Street Bus Terminal.

FLUSHING
Queens College Library Level J
31-37 Main Street
718.261.1226
📍 to Main Street (at 111th)
1. 402 (at Washington) (near 111th Street)
Main Street
639.627.6171 639.6294 6298 6298 6298
629.627.6234 644.6258 6258 6455 6455

JACKSON HEIGHTS
20-24 111 Street
718.261.2000
📍 to 111th
633.423.0666

ADMISSION IS FREE

NLAG NYC
NY Citizenship

Make your appointment today!
Call 311 and say "Citizenship Appointment" or call 212-514-4277.
*Meet with a free, trusted lawyer
*Apply for citizenship easily
*Find out if you can apply for free
*Get free, confidential financial counseling
For more information visit: www.queenslibrary.org
*Appointment Required

NYC Citizenship is made possible with the generous support of the Corporation for Supportive Communities, Community Development, Campaigns, Outreach and Public Health Foundation. NYC Citizenship legal services are provided only to the New York State Adult Assistance Center through its contracting with the NYC Support Office of Immigrant Affairs.

QueensLibrary.org
©2016 Queens Library. All rights reserved. Last updated 10/20/16. All trademarks are the property of their respective owners.

Queens Library

FREE ENGLISH CLASSES
SPRING 2018

IN-PERSON REGISTRATION

你好
안녕하세요
Bonjour
হ্যালো
Hola

FOR ADULTS (17 YEARS AND OLDER)
Beginning and Intermediate Levels

REGISTER IN PERSON
at the Community Libraries listed

Attention:
Returning Students from Fall 2017:
Please bring your ID#, Registration Card with past test score to register.

Hi! We learned English at Queens Library.

SPACE IS LIMITED
REGISTER IN PERSON
ON A FIRST-COME FIRST-SERVED BASIS

An English class will be open for class placement. Only up to 20 students will be registered for each class. Others will join via a waiting list, or referred to our Adult Learning Centers or other programs.

©2018 Queens Library. All rights reserved. Last updated 1/18/18. All trademarks are the property of their respective owners.

免費公民入籍文宣

英文課程文宣

二、紐約公共圖書館總館及分館管理及運作關係分享

(一) 紐約公共圖書館簡介

1. 成立歷史

紐約公共圖書館（New York Public Library，簡稱 NYPL。網址 <https://www.nypl.org/>），成立於 1895 年，最早是奠基於 1886 年蒂爾登遺贈 240 萬美元，遺囑要求在紐約建造一座圖書館，他的遺囑執行人建議將當時最有名的兩座公共圖書館－阿斯特圖書館及萊努克斯圖書館進行合併，成立董事基金會來完成蒂爾登的遺願。1901 年卡內基也捐贈了 520 萬美元，並且合併了紐約巡迴圖書館，此即「紐約公共圖書館」的由來。紐約公共圖書館與美國國會圖書館、法國國家圖書館、大英圖書館及俄羅斯國立圖書館並列世界五大知名圖書館。

2. 行政組織與系統

紐約公共圖書館是全美最大的公共圖書館系統，也是紐約 3 大公共圖書館體系之一，其非屬州政府或市政府等政府部門，而是由董事會管理的非營利組織，以曼哈頓區、布朗士區及史泰頓島區為主要服務對象。現有 92 個分館，其中有 88 個是一般流通服務的公共圖書館，另有 4 個世界級的研究型圖書館，提供世界級的研究資料，分別是總館史蒂芬·A·施瓦茨曼大樓（Stephen A. Schwarzman Building）、紐約表演藝術圖書館（New York Public Library for the Performing Arts, Dorothy and Lewis B. Cullman Center）、紹姆貝格黑人文化研究中心（Schomburg Center for Research in Black Culture），以及科學、工業和商業圖書館（Science, Industry and Business Library）。

3. 財政來源

圖書館維運經費主要來自紐約市政府預算、基金會及個人捐款。其中 88 個分館主要經費來自市政府，約占 80%，另 20% 為私人捐獻；4 個研究圖書館則有 80% 經費來自基金會、20% 為政府補助或個別捐獻。2017 年來自私人的捐款總計有 8,900 萬美元，基金會目前可運用於營運圖書館的經費超過 12 億美元。為維持穩定的財源，圖書館除每年向大型企業募款，也鼓勵社區民眾寫信給市議員等民意代表，要求政府編列更多預

算支持圖書館維運。

4. 典藏與服務

截至 2017 年 8 月總計，紐約公共圖書館系統總共擁有超過 5,500 萬件藏品，從圖書、電子書、DVD 到世界各地學者使用的著名研究收藏等，另可透過網路探索圖書館超過 80 萬件的數位館藏，包括歷史、照片、地圖、手稿、樂譜和視頻，每年服務近 1,800 萬到館和數百萬網上顧客（網站造訪量達 2,800 萬次），圖書館持卡人達 200 萬人、書籍流通量超過 2,380 萬冊，免費公共電腦超過 4,600 臺，是全世界讀者使用最頻繁的公共圖書館之一。除了免費的圖書和資源，圖書館每年提供超過 11 萬場次的免費活動，參與人次高達 210 萬，服務對象從幼兒、青少年、成人到老年人各年齡層民眾，尤其投入大量資源於兒童活動，希望孩子提早培好良好的閱讀習慣，所有活動都是免費的，每個人都能享受圖書館的資源，致力為所有人提供一個充滿機會的世界。

（二）創新與數位服務

由紐約公共圖書館 Johannes Neuer/Director of Customer Experience 進行分享。

面對不斷擴展的數位領域，紐約公共圖書館持續開發創新便捷服務，為全球顧客提供強大的線上工具，幫助他們發現其廣泛的資源和服務。創意服務包括網路辦證、免費線上電子書，以及將經典文學作品轉為動畫數位小說《Insta Novels》在 Instagram 上發表等，期望讓更多人閱讀更多的書。

1. 網路辦證

任何在紐約州居住工作、上學或支付房產稅者皆可免費申請紐約公共圖書館借閱證，為簡化辦理程序，讀者可先上網填請申請資料，再到圖書館櫃臺驗證身分後即可領證。完成辦證手續後，圖書館將會貼心發送 3 封電子郵件給新辦證讀者，歡迎其前來利用圖書館資源。第一封信提供可用的館藏資源給讀者參考使用；第二封告知讀者如何利用社群媒體與圖書館聯絡；第三封則是告知讀者圖書館需要其協助，邀請讀者擔任圖書館志工或捐款。目前紐約公共圖書館大約有 1,500 位志工，但圖書館志工依據紐約市的勞工法相關規定是不能做正式員工的工作。

此外，紐約公共圖書館借閱證有效期為 3 年，屆滿時亦會發信提醒讀者辦理更新。透過與讀者的緊密聯繫，提高更新與借閱率，並減少失聯讀者。針對非紐約市（州）的居民，例如在當地停留一段時間者，亦提供臨時卡（效期 3 個月）申辦服務。

2. SimplyE – 免費線上書子書

在紐約公共圖書館官網上圖書館讀者可以很容易地取得電子閱讀資源，經過不斷地簡化使用程序，讀者只要下載 **SimplyE APP (E-Reader APP)**，即可立即借用超過 12 萬種、30 萬本的免費電子書，借閱圖書到期將自動歸還，不用擔心逾期罰款問題。

針對尚未申辦圖書館借閱證者，也可直接透過 **SimplyE** 進行線上申請，只要填寫姓名、年齡（限 13 歲以上）、電話號碼（限紐約州）及地址（限紐約州）等資料，相關欄位檢核無誤後即可取得帳號，惟使用權限僅限於借閱電子書。如欲享有更多圖書館資源及服務，仍須到館驗證身分資料始能取得實體借閱證。

3. Insta Novels

紐約公共圖書館為了增加閱讀樂趣，吸引人手一機的滑世代重新閱讀經典，紐約公共圖書館和廣告公司 **Mother** 合作，將已無著作權問題的經典文學作品（1923 年以前的出版品）轉化為透過各種視覺效果展示的動畫數位小說《**Insta Novels**》，利用圖書館在 **Instagram** 帳戶上的 **Stories** 功能，連載 **Lewis Carroll** 的經典著作《愛麗絲夢遊仙境》，吸引年輕人「觀看」。後續亦將陸續推出夏綠蒂·柏金斯·吉爾曼的《黃色壁紙》和卡夫卡的《變形記》。期望透過以 **IG Stories** 連載經典小說的創意閱讀新模式，成功吸引更多人閱讀更多的書（**More people reading more**）。

4. 免費電腦課程

紐約公共圖書館總館針對部分對於數位閱讀較不熟悉，或者較不擅長使用電子產品的讀者，特別規劃相關的電腦課程，總共 18 堂課，從最簡單的電腦使用到 **web page** 製作等，課程報名十分熱烈。這些電腦課程的經費主要都是來自於美國銀行以及 **Wiley** 兩家公司贊助，體現私人企業與公共服務之間的合作。目前在網上可以查詢到 286 種電腦課程（包含總館及分館），主要為成人設計，也為青少年設計適合電腦課程。

5. 無線網路熱點（HotSpot）WI-FI 出借服務

Hotspot 這項服務計畫，最初是由紐約公共圖書館總裁 Anthony Marx 所提出的構想，與紐約另外兩個公共圖書館系統（皇后區圖書館及布魯克林公共圖書館）一起合作執行，提供家中沒有網路者，無線網路熱點（HotSpot）WI-FI 出借服務，整個計畫所提供的無線網路熱點（HotSpot）WI-FI 外借數量總共 5,000 個，經費主要由 Google 公司贊助。

目前美國許多圖書館也開始提供免費 WI-FI 出借服務，一般借期為 2 至 3 週，但是紐約公共圖書館提供的免費 WI-FI 出借服務借期可長達一整個學年（由 9 月至隔年 7 月），在弭平數位資訊落差上扮演十分關鍵的角色。



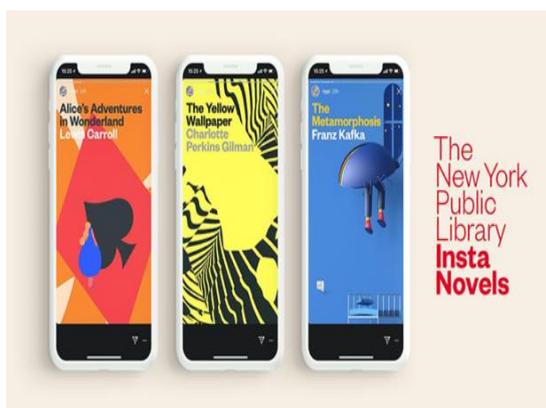
謝寶媛老師代表致贈分享人出版品及文創品



代表團專心聆聽簡報分享與經驗交流



創新服務—SimplyE 線上免費電子書



創新服務—Insta Novels

（三）強化社區發展：延伸推廣服務及成人節目（Strengthening Communities：Outreach services & Adult Programming）

由紐約公共圖書館 Anita Favretto/Associate Director of Outreach Services and Adult Programs 進行分享。

6. 紐約公共圖書館服務宣言及具體執行策略

100 多年來，紐約公共圖書館一直是所有紐約人免費書籍、資訊、思想和教育的重要提供者，並以「激發終身學習、增進知識、強化社區」為重要使命。為實現此一承諾，紐約公共圖書館倚賴三大資源－員工、館藏以及實體和數位空間，為所有紐約人提供學習和成長的機會。誠如其服務宣言：「紐約公共圖書館敞開大門歡迎每個人前往，館員齊心協力為民眾釋疑、啟發學習，每個人都能在此獲得全方位的資訊、服務與課程，為社區群體帶來改變的力量。」具體策略包括：

- (1) 透過培養更有能力的學習者和研究人員來激發終身學習。
- (2) 透過提供免費和開放取用反映紐約全球視角的資源和資訊來增進知識
- (3) 透過促進完全公民身分和社會參與來強化社區發展。

7. 推廣服務經驗分享

紐約公共圖書館推廣服務主要針對 88 個分館進行規劃與執行，透過推廣活動建立不同社區間的聯繫，或建立社區與圖書館間的聯繫，圖書館推廣活動的辦理 4 個原則，分別為第一「免費」，因為紐約市的人口中有 20% 是貧窮的，40% 是近貧的；第二「所有人都可以參加」；第三「建立社區夥伴關係」，與當地機構或非營利組織合作辦理活動；最後一個是「反映社區需求和多樣性」，針對社區居民不同的特性與需求規劃活動。

2017 財政年紐約公共圖書館共舉辦超過 11 萬個活動，超過 200 萬人次參加，其中 43% 為成人活動，57% 為兒童及青少年活動。主要目的是希望能吸引更多人來利用圖書館，各類型活動介紹如下：

- (1) 兒童及青少年活動
 - A. **Early Literacy 早期讀寫**：為 0 到 5 歲幼兒設計，透過說故事 (Storytime)、家庭識字工作坊 (Family Literacy workshops) 和其他活動，幫助孩子發展早期閱讀技能。
 - B. **Educational Enrichment and Support 教育豐富與支持**：針對 K 到 5 歲、6 到 8 歲以及 9 到 12 歲兒童，依各年齡段的孩子規劃辦理不同程度的教育課程或活動，從以入學為基礎的家庭作業幫助和課後輔導 (Storytime)、

提升識讀能力 (Literacy Leaders)、到科技工作坊 (Science & Technology Workshops) 等，2017 年大約辦理 15,000 個活動、約 110 萬人次參加。

C. Homework Resources 家庭作業資源：學校學生依賴當地分館提供家庭作業輔導，為 K-12 年級學生提供功課幫助、課後強化轉導和更多資源，107 年約辦理 3,500 場次。

D. Summer Reading 暑期閱讀活動：今 (107) 年約 6 萬 6000 人參加。

(2) 成人活動

紐約公共圖書館提供成人推廣活動與語言、電腦與技術培訓課程，以及社會弱勢族群服務活動，107 年辦理 4 萬 7,000 多個活動，共 7 萬多人參加，包含一次性及系列性的課程，例如語言學習、藝術、電腦課程等。服務對象除一般民眾外，還包括新移民、年長者、無家可歸者、被監禁者與身心障礙者等較弱勢的族群。其中新移民服務介紹如下：

A. English for Speakers of Other Languages (ESOL)：紐約市 850 萬人口中，新移民人口比例占了近 40%，且很多人的母語並非英文，因此圖書館特別規劃英文課程以符合民眾需求，紐約公共圖書館在 42 個分館提供免費英文課程 (10 週)，協助民眾提高英文能力，課程十分熱門、供不應求，常需透過抽籤決定錄取名單。同時也到監獄為受刑者提供英文課程。

B. NY Citizenship Services 紐約市民身分申請服務：紐約公共圖書館與市政府配合，民眾在部分分館可申請紐約市民身分服務。

C. Immigrant Legal Services 移民法律服務：目前在 4 個分館有提供協助民眾安排移民諮詢及尋找其他法律援助的服務，主要與館外機構合作辦理。

D. Citizenship workshops and information sessions：與許多機構合作提供申請公民身分服務，如 USCIS。

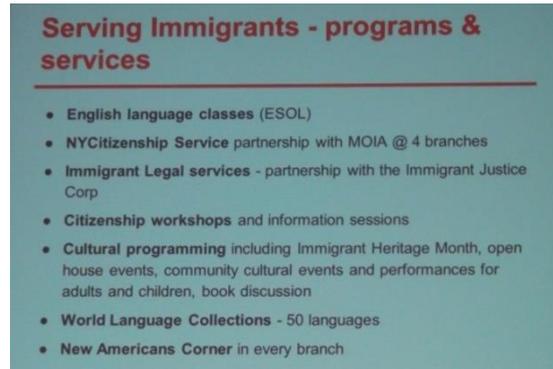
E. Cultural programming 文化活動：配合不同移民地區之文化風俗，辦理各式文化活動、表演節目與讀書會，例如中國農曆新年等。

F. World Language Collections：依不同社區民眾需求，分別提供 50 種以上不同語言館藏資源，包括圖書、電子書、雜誌、報紙、CD、DVD 等。

G. New Americans Corner：每個分館皆設有「新美國人角落」，提供各種幫助成為美國公民的資訊和資源。紐約公共圖書館總館還特別為取得美國公民身分者舉辦「移民宣示」活動，增加其對美國公民身分的認同。



謝寶媛老師代表致贈分享人出版品及文創品



新移民服務項目

(四) 讀者服務 (Reader Services)

由紐約公共圖書館 Lynn Lobash / Manager of Reader Services 進行分享。圖書館讀者服務部門主要工作如下：

1. 運用網路推薦閱讀清單

紐約公共圖書館以多元的方式推廣、鼓勵讀者閱讀，館員可透過網站提供推薦閱讀書單，同時善用推特 (Twitter)、臉書 (Facebook) 等社群媒體推廣閱讀活動。

2. 訓練館員圖書推薦能力

該部門每年都要選出最好的年度兒童及青少年推薦書籍，同時要訓練 88 個分館員工與讀者溝通的技巧，透過對話發掘讀者的閱讀興趣，鼓勵讀者普享其喜歡的書籍或主題，再按其需求推薦閱讀書單，或進一步引導其嘗試閱讀具相同特性不同種類的圖書。也因此，館員必須具備充分掌握書籍資訊的能力。

3. 透過主題書展間接推薦閱讀

在實際的讀者服務上，直接請館員推薦閱讀書單之讀者仍屬少數，因此，間接式推薦閱讀相形之下也就更加重要。館員可透過主題書展、新進或暢銷圖書展與讀者進行間接溝通，除此之外，針對書架上館員欲推薦閱讀的書籍，可在該本圖書下方放置「Staff Pick」紙條，寫下館員對該本書籍的推薦閱讀文字，可有效引起讀者興趣，亦可是高書籍借閱率，此一方式在紐約公共圖書館的各分館中被運用的十分廣泛。

4. 透過持續且大量的閱讀，認識更多的圖書

5. 透過出版社介紹吸收新書資訊

紐約出版商雲集，一年至少辦理 5 次讓出版社介紹即將出版的新書資訊，館員也可藉以了解更多的圖書訊息。



謝寶媛老師代表致贈分享人出版品及文創品



謝寶媛老師代表致贈接待人員出版品及文創品

(五) 空間規劃－曼哈頓中城圖書館改造案例分享

由紐約公共圖書館 David Lem / Senior Project Manager of Capital Planning & Custruction Office 進行分享。

為了滿足圖書館服務不斷提升的需求，擁有百年歷史的紐約公共圖書館，除了持續在資源及服務上不斷推陳出新外，近年也不斷投資改造 92 個服務據點，從研究中心到社區分館，創造圖書館更大的空間、更多的自然採光，以確保它們為所有人提供現代化、便利化和友善溫馨的閱讀空間。

1. 改建緣由與目標

圖書館特別分享目前正在進行的曼哈頓中城圖書館改造案（詳參 <http://www.mecanoo.nl/Projects/project/159/Mid-Manhattan-Library?t=0>），該館座落於第五大道，建築物設計之初係做為百貨商店使用，於 20 世紀 70 年代改做圖書館用途。曼哈頓中城圖書館在改建前，即為紐約公共圖書館 88 個分館中流通量最大的圖書館，大約有 40 萬件館藏，包括各種流行書籍、經典小說、DVD、CD、雜誌、報紙、外語書籍與 DVD、以及電子資料庫，每年約有 120 萬人次造訪，流通量約 200 萬冊。

然而該館建築老舊，為了翻新老舊建築，同時增加圖書館服務空間、擴大服務內容、增進各年齡層學習機會，並打造一個 **central circulating library**，以提供市民更舒適的閱讀空間，故進行圖書館改造工程，以服務更多的讀者。

2. 事前規劃與改建期間替代服務

建築改造團隊－The team of Mecanoo 及 Beyer Blinder Belle，經歷一年多的時間事先進行圖書館使用數據分析、館員面談、民眾調查，並與社區利益相關者（社區董事會、市長聯絡人）多次會談，以確保新的分館將盡最大可能，滿足圖書館讀者的各項需求。

該館閉館全面翻新期間，透過 Stephen A. Schwarzman Building 的第 42 街入口（Mid-Manhattan at 42nd Street 位於第 42 街的曼哈頓中城）提供臨時服務(<https://www.nypl.org/about/locations/mid-manhattan-library>)。預計將於 2020 年以「The Stavros Niarchos Foundation Library」之新名稱重新開館（整個改造案預估經費約 2 億美元，除了由市政府編列相關經費外，其中還獲得 Stavros Niarchos 基金會 5,500 萬美元捐助）。

3. 新館空間規劃

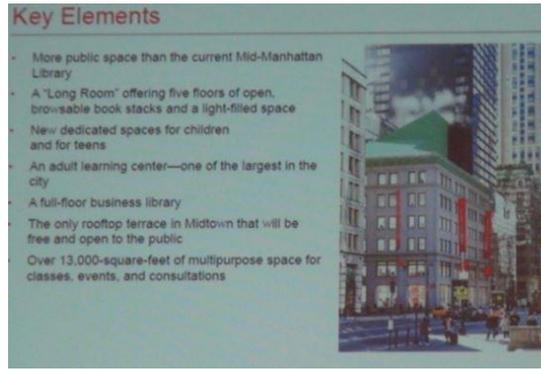
為解決原有建築老化、空間擁擠等問題，新設計將採夾層方式，讓書架集中在建築的某一側，透過自然採光讓陽光可進入另一側讀者座位區，以提供舒爽明亮的閱讀空間（the Long Room）。

未來青少年與兒童將有獨立的閱讀空間，位於地下一樓，採挑空鏤空設計，因此自然採光度高，且創造出空間的開闊感，不顯狹隘；一樓大廳以寬敞的走道及紅地毯區分讀者閱讀與服務的空間；位於第五大道商業區的大門門面，則配合以大片玻璃帷幕設計融入街景，讓新的服務氣象一覽無遺，吸引讀者進入圖書館。

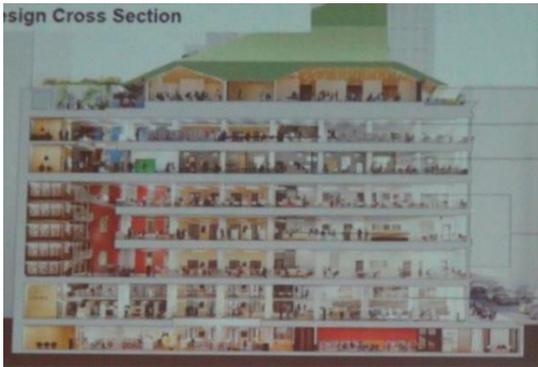
舊建物原為 6 層，改建後新增第 7 層，頂樓除了規劃有大、小活動空間，可配合活動需求靈活運用外，同時也設置了屋頂露台，可以在此空間辦理活動、觀景與閱讀，該區也將引進商家經營，民眾將可在此休憩飲食。此外新館還設有佔據整層的就業技能中心，以提供民眾求職相關協助與服務。



謝寶媛老師代表致贈分享人出版品及文創品



改建的 Mid-Manhattan Library 設計規劃重點



Mid-Manhattan Library 新館 7 層剖面設計圖



Mid-Manhattan Library 1 樓大廳示意圖



Mid-Manhattan Library 地下兒童室示意圖



Mid-Manhattan Library 地下青少年區示意圖



Mid-Manhattan Library 7 樓活動空間示意



Mid-Manhattan Library 7 樓露臺示意圖

圖

三、圖書館參訪

(一) 皇后區圖書館總館 (Central Library)

1. 建館歷史及簡介

Central Library 為 Queens Library 的總館，圖書館占地 195,000 平方英尺 (18,100 平方公尺)。該館於 1989 年進行裝修擴建，靠近主館的 Children's Library Discovery Center，是一個兒童圖書館探索中心，於 2011 年開館。

2. 空間設計規劃

Central Library 是第一座將所有公共服務都置於同一層的城市圖書館，整層樓完全採用挑高的設計，內部空間極大，運用許多不同形式且較低的新書及主題書展示書架點綴讀者閱覽空間，加上無隔間的設計，使整個閱覽空間更具穿透性，也提供了寬敞舒適的讀者閱覽座位。

Central Library 雖然已開館近 30 年，在空間設計上不若許多新館的時尚新穎，但在空間規劃上很早就有分齡分眾的服務概念，依據不同年齡層及不同需求的讀者，提供個別的閱讀空間，可劃分為流通服務區、影音資料區、電腦使用區、青少年區、兒童圖書館探索中心、成人學習中心、流動博物館展覽區、自修室 (QUIET ROOM)、開放書庫及地下室的閉架書庫區。另外還設有咖啡輕食區，提供讀者多元的服務。

流通服務區空間規劃上十分開闊，特別的是，一整排的自助還書機背後的牆面以紐約市最著名的布魯克林大橋夜景圖進行點綴，很有紐約的代表性。

總館內的 Children's Library Discovery Center 共有 2 層樓，該區內部燈光明亮、採光亦佳，以鮮豔豐富的色彩吸引兒童注目，除了適合兒童閱覽之桌椅外，1 樓主要為科學遊戲及教具展示區，2 樓為兒童書庫及電腦使用區。

此外，Central Library 特別將青少年區獨立出來，讓青少年有討論功課、交流、休閒娛樂，以及安靜自修的空間（QUIET ROOM）。

3. 設施與服務

Central Library 館藏皆使用 RFID 晶片管理系統，館內圖書於封底內側貼有客製化的 RFID 晶片標籤，印有圖書館之簡介與電話，同時具有防盜的功能，且館內亦配有充足的自助借還書機，主要採讀者自助的方式辦理借還書，而且該館自助還書機共有英文、西班牙文、中文以及越南文 4 種不同語言介面供讀者選用，十分貼心。

預約書借閱則是由館員上架至開架式書架，讓讀者按照借閱證號後 4 碼及姓氏找書，再至櫃檯辦理借閱。另外，總館也設有超大型自動還書分檢機設備，各項自動化的服務均可有效減輕館員的負擔。

Children's Library Discovery Center 的 1 樓主要展示各項科學益智遊戲及與科學知識相關之教具，各項設施都有簡易說明及操作方式，同時搭配各種相關的兒童主題書展，為科學教育的基石，啟發孩子的科學興趣。Central Library 也時常在此辦理科學活動，例如今（2018）年暑期辦理「尋找地球的秘密：了解研究鑽探船上的科學家如何研究海底的核心」相關系列活動讓學生參加。

Queens Library 是以移民為主的社區，因此配合民眾使用需求及館藏發展政策，Central Library 也典藏了 43 種語言的藏書，館的典藏量高達 120 萬件，一部分書架都集中在同一區，將大部分的空間還給讀者，而地下室為大型的閉架書庫，民眾可申請調閱，只要 10 到 15 分鐘就可以拿到書籍，效率很高，也顯見其服務人力相較於臺灣圖書館是相對充足的。

Central Library 大廳旁的一個開放空間，正在進行與日本文化相關繪畫的展覽，正是 Queens Library 流動博物館推廣的一個例子，將圖書館類博物館化，讓民眾到圖書館也能享受文化的陶冶。

Central Library 的成人學習中心（Adult Learning Center，ALC）與 Flushing Library 的 ALC 在 Queens Library 中服務量最大，主要以開設英文課程給新移民及當地居民參加，課程十分搶手，必須透過抽籤決定。



Central Library 街邊外觀



Central Library 流通服務檯



大廳展示書架 1



大廳展示書架 2



以地板顏色線條引導讀者至不同服務區



科學活動「尋找地球的秘密」看板



Central Library 自助還書機



Central Library 自助影印掃描設備



Central Library 自助借書設備



Central Library 大型自動分檢設備



Central Library 青少年區入口處



青少年休閒閱覽及影音欣賞區域



青少年休閒閱覽及討論區域



青少年討論室 Conference room



Central Library 咖啡輕食區



Central Library 流動博物館



Children's Library Discovery Center 入口處



Children's Library Discovery Center 諮詢檯



Discovery Center 判讀時間的遊戲與書展



Discovery Center 自然知識設施與相關書展



Discovery Center 自然知識設施與相關書



Discovery Center 自然知識設施與相關書

展



Discovery Center 自然知識設施與相關書展

展



Discovery Center 自然知識設施與相關書展



Discovery Center 動物骨骼模型與相關書展



Discovery Center 自然知識設施與相關書展



Discovery Center 書庫及天花板設計



Discovery Center 兒童閱覽遊戲區



Discovery Center 兒童專屬電腦



Central Library 電腦資訊中心



Central Library 平板電腦專區



Job And Business Academy



Central Library 多媒體影音資料中心



Central Library 多媒體影音資料中心內部



一般民眾 Quiet Room



Central Library 漸層書架



童趣警示牌（Slow 請勿奔跑）



深海化石展示

（二）皇后區圖書館法拉盛圖書館（Flushing Library）

1. 建館歷史及簡介

1858 年，皇后區在法拉盛建立了第一座圖書館，當時是一所收費式的圖書館，1869 年改為免費流通的圖書館。1904-1924 年間，安德魯·卡內基捐贈，在法拉盛人口最稠密的區域新建 7 個卡內基圖書館，並在 50 年代被改建為更加現代化的建築，法拉盛內目前有 8 個分館，本次參訪的 Flushing Library 為最大的一座。

Flushing Library 新館於 1998 年新館開館，是該館原址上的第四座圖書館建築，今年（2018）年 6 月 30 日舉辦新館大樓啟用 20 周年慶祝典禮，20 年來共服務民眾 3,200 萬人次，法拉盛圖書館新館不僅成為法拉盛的地標建築，也是社區文化活動中心與社區服務中心，目前為 Queens Library 擁有 170 萬典藏量，平均每日有 5,000 人次造訪，每年辦理 2,600 個活動，共約有 14 萬人次參與，流通量約 110 萬，是 63 個分館中最繁忙、服務量最大的圖書館之一，約有 30 位以上館員（含館員和雇員）。Flushing 是以移民為主的社區，絕大部份移民以中文為主要語言，Flushing Library 也是擁有最多華文館藏的分館。

2. 空間設計規劃

Flushing Library 為 4 層樓之建築物（含地上 3 層及地下 1 層），面積約 7.6 萬平方尺，該館雖然已是 20 年前的建築，但整座圖書館在空間規劃上仍然十分現代化，同時也十分重視採光設計。

（1）1 樓空間介紹

1 樓空間包含兒童室、書庫及流通部門，其中，**Flushing Library** 的兒童閱覽室於 2017 年 4 月 6 日重新開幕，經過重新設計和裝修後，新兒童閱覽室的面積擴大，由原來的 5,880 平方呎增加到 6,780 呎，空間上區分為早學（學齡前 0-5 歲）閱讀遊戲區、兒童閱覽及手作活動區、遊戲區、電腦使用區，以及一個小教室，同時也新增許多兒童圖書館藏。

幼兒閱讀區同時具有「早教中心」功能，架上提供了十分豐富的繪本資源，也設置了許多閱讀故事屋等具有童趣性的傢俱，許多母嬰在此區共讀，也有小朋友安靜的坐在角落看書；遊戲區中特別設置了一整面的樂高積木牆，讓孩子在此自由發揮創意，同時還外借許多玩具及教具。許多孩子在兒童閱覽室進行閱讀、繪畫、玩積木、黏土、芭比娃娃及使用電腦，同時 **Flushing Library** 也利用小教室辦理兒童閱讀活動及課後輔導。

兒童閱覽室的桌上還配有電源插座，椅子帶有 LED 燈可發光、天花板上也使用色彩繽紛的燈罩，符合兒童喜愛活潑色調的特點，設計同時兼具美觀性、人性化及實用性，也發揮了寓教於樂的功能，給孩子們帶來寬敞、明亮、舒適的閱讀、學習和成長環境。

此外 **Flushing Library** 借還書流通業務，大多採用先進的自助設備，館長也現場示範如何操作自動借書，並解說自動還書區之運作流程。

(2) 2 樓空間介紹

2 樓空間包含視聽資料區、**QUIET ROOM**、**CYBER CENTER** 電腦使用區以及 **TEENS** 青少年區。視聽資料區提供影音資料外借，但沒有提供影音視聽服務座位，視聽資料沒有鎖盒，面對物件的損壞採取較寬鬆的政策；**QUIET ROOM** 是圖書館特別設置的一個隔音效果相當好的空間，**Flushing Library** 全館大約提供了 500 個閱讀座位，參訪當天為星期二，但仍然是座無虛席，而 **QUIET ROOM** 只設置了 12 個座位，提供民眾安靜的學習環境，是全館最搶手的閱讀空間。

CYBER CENTER 電腦使用區採登記派位的方式，提供民眾利用電腦學習或上網服務，每人每天可免費使用 1 小時，並提供免費列印服務（每人 20 頁），電腦使用區還設計有活動式隔間，可配合辦理活動或課程的需要隔為二個獨立空間，進行彈性運用。**TEENS** 青少年區典藏青少

年的相關圖書資料，並提供青少年獨立的學習討論及閱讀空間。此外，青少年可於家長簽署同意書後借用遊戲 Video。

(3) 3樓空間介紹

3樓空間包含國際資源中心(典藏各種外語資料)及 JOB&BUSINESS ACADEMY。皇后區有約 48%的非美裔人士，而 Flushing Library 所在的社區也以移民為主，故館藏有三分之二為外文圖書，由 Flushing Library 的員工組成語言小組，為不同語言的館藏提供選書建議，Flushing Library 3樓約有 160 種的外文期刊及 100 種的中文期刊，設有上海之窗及韓國之窗，典藏相關的圖書資料，同時與上海圖書館簽署圖書館間合作協議，並與紐約華文作家協會、傳記文學及聯合文學合辦文學閱讀推廣活動。

Flushing Library 除了典藏華文及韓文資料外，也承擔國際資源中心任務，典藏的超過 40 種代表世界各地文化的圖書、雜誌和 DVD 等，資料語種眾多，有孟加拉語、華語、法語、西班牙語、古吉拉特語、印地語、義大利語、韓語、葡萄牙語、旁遮普語、俄語和烏爾都語等，為國際資料中心。而 JOB&BUSINESS ACADEMY 則為求職者、企業與小型企業以及有意創業者提供相關諮詢服務。

(4) 地下 1 樓空間介紹

地下 1 樓設有成人學習中心、大型表演廳以及華人社區中心展覽區。成人學習中心除了提供民眾自學英文的閱讀空間外，還設有 1 間電腦教室和 3 間上課教室及 1 個測驗教室。

表演廳共有 223 個一般座位及 6 個身障座位，Flushing Library 於表演廳辦理各種大型講座、音樂、舞蹈及戲劇等活動，該廳為非營利場地，在有益於社區的前提下，可提供外借辦理活動。表演廳外的空間是華人社區中心展覽區，除了展出法拉盛社區發展的相關資料，同時也提供空間予社區民眾進行展覽，參訪當天展出的是社區兒童的繪畫作品，許多當地民眾也會特地到圖書館欣賞自家或親友小孩的創作，發揮空間效益，同時成功將社區民眾帶進圖書館。

3. 推廣活動與服務

圖書館除了閱讀推廣外，還提供新移民英文班、成人學習中心、入

籍服務、電腦班、各類培訓、講座、文化藝術等活動，包括教育、藝文、移民、求職與創業諮詢及社會服務等面向，是社區文化活動與服務中心。其中最重要的是成人學習及移民相關服務。

(1) 成人學習中心 (Adult Learning Center, ALC)

Queens Library 共有 7 個成人學習中心 (ALC)，其中一個位於 Flushing Library，其與總館的 ALC 服務量最大，該中心除了提供廣泛的英文、升學參考書籍及電子資源，還提供各種網路遠程學習資源與多媒體資源，同時也開設英文課程，對象包含新移民及當地讀寫能力較差的美國人民，以 3 個月為一期，有 3 至 5 個全職教師，大部分師資是義工，課程十分搶手，每期大約招收 100 人，但約有 500 人報名，必須透過抽籤決定。上課前先進行測試進行分級，每個人最多只能在成人學習中心進行一年的學習，通過測驗者，可取得高中同等學歷，以利謀職找工作。中心同時也提供自學空間及教材，以及指導求職技巧（包含寫履歷、面試等）。

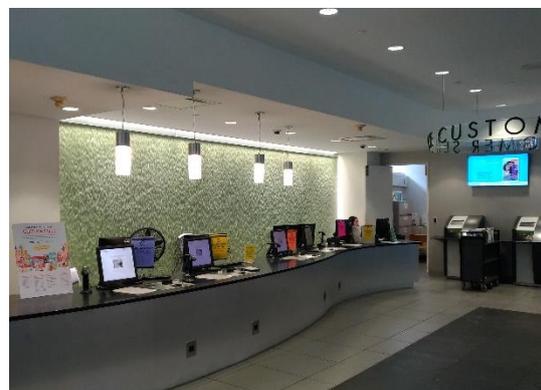
法拉盛 ALC 還提供各種旨在幫助社區成員提升其向上移動願望的計劃，2017 年，該計劃為社區約 500 名成年人提供服務。

(2) 新移民服務

Flushing Library 為所有主要移民提供所用語言的流行讀物及多媒體資料。同時辦理不同種族的多元文化活動鼓勵新移民參加，並提供入籍輔導及協助申請紐約市民卡等新移民服務。



參訪團於 Flushing Library 館前合照



Flushing Library 1 樓流通櫃檯



Flushing Library 自助還書機



Flushing Library 曾館長示範自助借書



新美國人書展及開學季推薦閱讀書展



Flushing Library1 樓諮詢台及主題書展示



兒童閱覽區及繽紛的繪本展示書架



Flushing Library 兒童閱覽區母嬰共讀



平日兒童閱覽室親子共讀、共遊盛況



兒童學習/活動教室



兒童閱覽室電腦使用區



兒童閱覽室遊戲區樂高積木牆



兒童閱覽室服務檯擺設書籍吸引兒童借閱



Flushing Library 成人學習中心



Flushing Library 成人學習中心典藏資源



Flushing Library ALC 中心主任解說服務



Flushing Library2 樓館員諮詢服務檯



Flushing Library Quiet Room

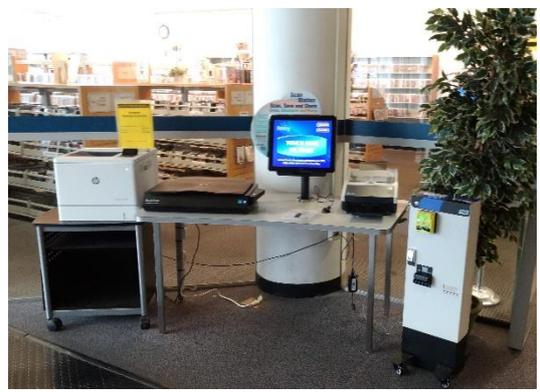
Flushing Library 館外自助還書分檢系統



Flushing Library 影音資料中心



電腦登記使用區



自助影印、掃描服務



表演廳



華人社區中心展覽區



Flushing Library 為紐約市民卡申辦服務點



Flushing Library 求職與創業諮詢



青少年學習中心



Flushing Library 大片採光長梯



韓國之窗－典藏韓文書籍



童趣文宣展示架

(三) 皇后區圖書館森林小丘圖書館 (Forest Hills Library)

1. 建館緣由

Forest Hills 是個商業繁榮的區域，此區除了商店林立外，還有高級住宅區坐落於此，居民的生活水平相對於皇后區其他區域優渥。森林小丘圖書館源起於一所開設於社區雜貨店中的行動圖書館 (traveling station library)，從 1912 年 4 月 12 日開始提供服務，1942 年起成為皇后區圖書館的分館之一。該館經歷了 5 次的搬遷後，終於在圖書館委員會的努力之下，在現址建造並於 1958 年 9 月 29 日開放使用，之後歷經了數次整建，並於 2001 年增設殘障措施，2006 年增設 RFID。

2. 空間、設施與服務

Forest Hills Library 從外觀看來，是棟二層樓的紅磚式建築，在使用空間上，包含了地下一層和地上二層，總面積 15,900 平方呎，由於該館是 50 年代末期的建築，在空間的呈現上，雖少了大面積落地窗的明亮

感，但溫暖而舒適的氛圍，及強調功能性的設施，和豐富的活動與課程，讓該館的借閱量及到館率，在 Queens Library 中均名列前茅。一進入圖書館，就看到笑臉迎人的流通館員，服務檯上有自助借還書設備，其數字鍵盤的形制，大於一般鍵盤許多，且在鄰近入口區，設置了大字書專櫃，貼心的設計，都可看出因應高齡化社會來臨的服務變革。館員辦公室都設置在鄰近的服務櫃檯，可快速的支援人力，提供讀者服務。

在館舍空間的配置方面，1 樓有電腦區、期刊區、預約取書區、自修區 (Quiet area)、視聽資料區、青少年區和國際資料區，2 樓為兒童區，除了童書、兒童專用電腦，還提供了各種促進兒童腦力和肌肉發展的玩具，另有一間辦理幼兒活動故事教室。地下室則是辦理成人講座、音樂會、舞蹈班的禮堂。

館內有多個服務櫃台，位於 1 樓的讀者服務櫃檯，提供圖書借還書服務，在鄰近電腦區，還有電腦專業館員服務櫃台，提供讀者電腦使用引導和參考諮詢，2 樓兒童區，也設有參考館員櫃檯，讀者在館內遇到任何問題，都可以很快的獲得館員的協助。

該館每週服務時間 47 小時，有分館館長 1 名，副館長 1 名，7 個館員和 2 位專業館員，人力充沛，因而一年辦理超過 600 場活動，借書量也超過 25 萬冊，該館館藏除中、英文出版品外，還有法文、德文、西班牙文、俄文、希伯來文和波蘭等 7 種語文，此外，該館尚有透過國際贈送取得的喬治亞文出版品，不僅是皇后區圖書館唯一典藏館，甚至在美國境內亦十分少有。



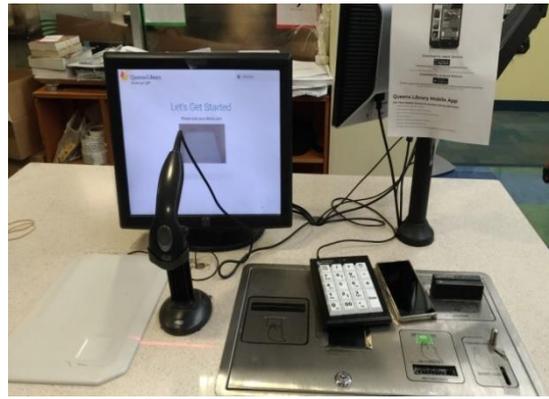
參訪團於 Forest Hills Library 館前合照



館外大排長龍的民眾等著參加活動



1 樓流通櫃台



自助借還書的大型數字鍵盤



預約書 7 日內未取將有 0.25 美元罰款
老人罰款為 0.1 美元



青少年區座位標示非本區讀者請勿占用



一週二次說故事時間到了（需事先報名）



吳慧敏館長於館長室內和參訪者交流

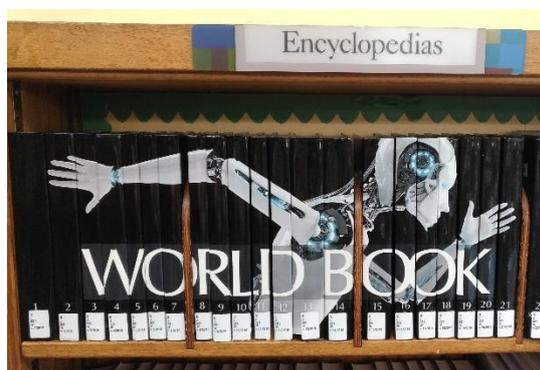


電腦使用區



民眾報名英文課程進行面試

各種圖書館活動與課程傳單



有趣的圖案套書書背



各種免費教具



青少年書籍典藏區

(四) 皇后區圖書館艾姆赫斯特圖書館 (Elmhurst Library)

1. 新館建立緣由

Elmhurst Library 建於 1906 年，當是只是紐約一個小社區的圖書館，近年來 Elmhurst 社區蓬勃發展，尤其是亞裔人口漲幅超過 30%，法拉盛圖書館雖是紐約州皇后區最繁忙圖書館，Elmhurst Library 的單位面積圖書流通量是法拉盛圖書館的兩倍多，但該館每年借出圖書（或 CD）超過一百萬件，為符應該區大量的閱讀服務需求，經與當地居民不斷地協助溝通，該館於 2011 年進行拆除，並在原址重建新館，2016 年 12 月以嶄新面貌重新開館，同時也保留舊館卡內基建築中歷史悠久的火爐和磚牆，融入新建築設計中，在創新中保存歷史的價值。

2. 建築特色

Elmhurst Library 新館建築面積約 32,000 平方英尺，是舊建築的兩

倍，總投資約 4,800 萬美元，新館有兩個綠化屋頂，通過先進的環境控制、高效照明和材料採購，獲得綠色建築 LEED 銀級評級，同時榮獲《建築師報》(Architect's Newspaper)2017 年教育類市政設施「最佳設計獎」。

3. 空間規劃設計

在空間規劃上，利用構造及色彩來引導顧客，劃分不同服務對象之使用區域，館內設有兒童閱覽室、青少年閱覽室、成年閱覽室、電腦中心、視聽中心、成人學習中心、陽光討論室以及四季繁盛的空中花園，同時透過大量的玻璃帷幕及戶外前後大花園(The Reading Garden)inside out 設計，引進陽光同時可欣賞戶外景色，打破圖書館與社區之間的界線。

進館前，即可看到 2 座新穎、便捷的自動書籍機，螢幕上自動播放自助還書操作步驟影片，入館 1 樓大廳的挑高空間設計，創造獨特的閱讀區域，透過大量的玻璃帷幕，站在連接 1 至 2 樓寬敞的主樓梯上，可俯瞰外的公園景色，同時也提供讀者社交的空間。

然而在空間設計的美觀與實用性的規劃上，建築設計師與館員間有不同的看法，例如大量玻璃帷幕在空間設計上較具穿透性，但是相對需要較多的冷、暖氣供應，該館也將規劃加裝窗簾以為因應。

4. 推廣活動與服務

在兒童閱覽室中設有一個學步兒童學習中心(Toddler Learning Center)，定期由專家針對 18 至 36 個月大的幼兒，提供健康、飲食、律動、發展等專業課程，每一期 5 堂課；青少年閱覽室主要提供青少年小說、漫畫及考試參考書籍，也是青少年休閒、閱讀及交流的空間；電腦中心每天可免費使用 1 小時，並提供免費影印服務(20 頁)；當地歷史展覽室展示該館建館以來的重要歷史；成人學習中心提供 ESOL 和其他類型的課程，英文學習課程十分熱門，課程報名錄取率約 10% (300 人取 30 人)；此外，該館設有一間全玻璃帷幕的陽光討論室，牆上運用 950 個不同的圖案排列成一個大型裝置藝術，藝術家希望透過這些設置在艾姆赫斯特圖書館的形狀，象徵該社區追求多元融合、團結與愛的目標。同時也展現出圖書館融合藝術博物館功能的目標。

Elmhurst Library 的流通借閱量，目前為皇后區 63 間圖書館及分館

中第 3 高，同時也是亞裔使用者最密集的分館，圖書館提供資源與課程協助居民求職找工作、入籍或擴展知識延續教育，新移民利用圖書館學習英文或建立各種社會聯繫。此外，圖書館典藏的外文書籍有 9 種，並提供免費電子資源、無線上網、展覽場地、小組學習室、會議室等服務，另外還提供創作空間（maker space）以及特定機器與設備，幫助讀者透過發明、合作和設計，協助其實現他們的創意或想法。圖書館成為社區民眾匯聚、交流與學習的場所，提供了貼近民眾的文化教育資源，在社區中扮演十分重要的角色，同時也滿足社區各族裔人士的需求。



參訪團於 Elmhurst Library 館前合照



Elmhurst Library 顧客服務櫃檯



Elmhurst Library 大廳長梯下方綠意設計



Elmhurst Library 大廳閱覽區玻璃帷幕



舊館建築保留的壁爐及兒童室閱覽空間



Elmhurst Library 兒童閱覽室暨電腦區



Elmhurst Library 會議室暨創客空間



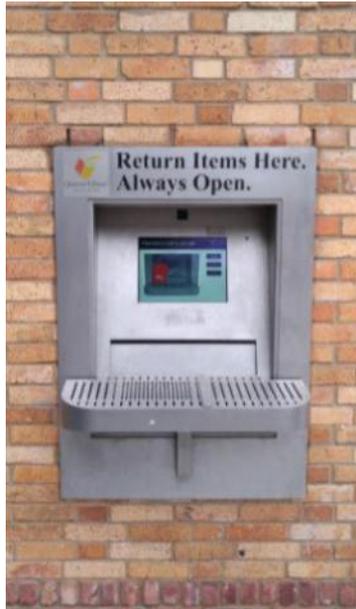
11Elmhurst Library 青少年閱覽室



Elmhurst Library 自助影印、傳真、
掃描設備



Elmhurst Library 電腦中心



館外自助還書機暨舊館建築保留的磚牆



Elmhurst Library 學步童學習中心推廣課程海報



Elmhurst Library 館內自助還書機



Elmhurst Library 當地歷史展覽室



Elmhurst Library 影音資料借閱中心



Elmhurst Library 陽光閱讀室牆面裝置藝



Elmhurst Library 成人學習中心上課教室



Elmhurst Library 紅色書封書展



Elmhurst Library 電梯上方裝置藝術



Elmhurst Library 樓梯間裝置藝術



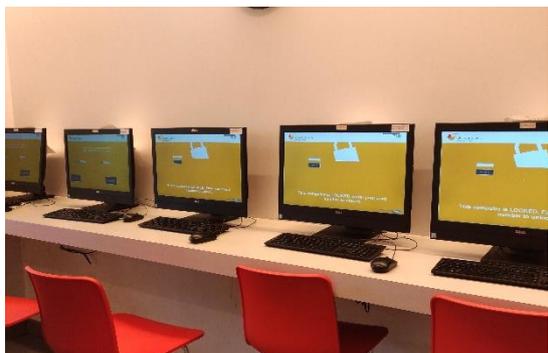
Elmhurst Library 雜誌牆暨舊館建築保留的磚牆



Elmhurst Library 與參訪團經驗交流分享



Elmhurst Library 大廳展示書架



Elmhurst Library 青少年閱覽室電腦區

(五) 紐約公共圖書館斯蒂芬 A.施瓦茨曼大廈 (Stephen A. Schwarzman Building)

Stephen A. Schwarzman Building 為紐約公共圖書館總館，也是紐約公共圖書館中 4 個研究圖書館之一，是一座科研圖書館，於 1911 年啟用，座落於第五大道和第 42 街交會處，為一地標性建築，亦被視為世界上最偉大的圖書館之一，每年迎接來自世界各地數百萬訪客。

該館以其典藏的珍貴歷史遺產，以及致力於提供免費和平等的資源和設施而聞名。館內擁有超過 1,500 萬冊藏書，包括人文社會科學方面研究資料、無價的中世紀手稿、祖譜、古代日本捲軸、當代小說、詩歌及收藏品等，是當地居民倚賴的重要社教機構。目前每週 6 天向市民全天開放，除豐富的館藏資源，圖書館同時提供全面廣泛的服務，包括英文讀寫能力培訓、作業輔導、求職輔助以及新移民服務等。

2. 建立緣由

1886 年蒂爾登遺贈 240 萬美元，遺囑要求在紐約建造一座圖書館，並將當時最有名的兩座圖書館－阿斯特圖書館及萊努克斯圖書館進行合併，此為 Stephen A. Schwarzman Building 最早成立的起源。通往大門入口樓梯兩側的兩隻石雕臥獅，即命名為「阿斯特獅」和「萊努克斯獅」，以紀念圖書館的 2 位創始人，後來又俗稱為「阿斯特先生」和「萊努克斯夫人」（雖然兩隻都是雄獅）。當時的紐約市長 Fiorello La Guardia 為了鼓勵市民在大蕭條時期戰勝經濟危機，將這兩座石獅取名為「耐心」和「堅韌」。

3. 建築特色

Stephen A. Schwarzman Building 建館已逾百年，最早蓋在一個已經廢棄不再使用的蓄水庫（Croton Reservoir）上，在館內還可以看到蓄水庫的遺蹟。現今舊有館舍早已不敷使用，新館倚傍舊館而建，藉由同色調的建材使新舊建築之銜接絲毫不顯違和。

Stephen A. Schwarzman Building 舊館屬於新古典主義宮殿式建築風格，圖書館建築外觀是由 20,000 塊石頭建造而成，而整個圖書館的牆面均由大片的大理石建材組成，加上挑高的建築、圓弧造型拱門設計、大

型的壁畫創作、懸吊式水晶吊燈，以及古典木質傢俱，整座圖書館除了給人宏偉壯麗的感覺外，同時也兼具沉靜優雅的古典細膩。

4. 空間規劃與服務

Stephen A. Schwarzman Building 舊館空間主要規劃為館史室、各類特藏專室、自修室及閱覽室；新館則以多媒體、視聽資料等各式新興媒材的提借等為主要服務項目。

(1) 阿斯特大廳

入館處阿斯特大廳也是 **Stephen A. Schwarzman Building** 的知名景點之一，整個宏偉的空間全由白色大理石覆蓋，兩側兩座寬闊的長梯，似乎不受支撐地向上漂浮。挑高大廳的牆壁、柱面及地上，都刻有不同時期圖書館的主要捐贈人的名字作為紀念。

(2) 玫瑰閱覽室

館內最知名的當屬 315 號房間—玫瑰主閱覽室，長約 91 公尺、寬約 24 公尺，挑高 16 公尺，幾乎有一個足球場的長度，加上挑高天花板上華麗的巨型壁畫作品、四周開放式書架陳列成千上萬的圖書及工具書、華麗的長窗、由房頂垂吊的大吊燈、長型閱覽木桌、舒適可容納數百人的座位、古典的黃銅燈、免費的電腦和網路，吸引許多著名作家和學者在此進行研究和寫作。參訪當天，315 號房間仍然充滿前來借閱資料、閱讀以及絡繹不絕前來朝聖的觀光客。

該館除了有全世界最大的閱覽室外，也有特殊的房間以著名的作家和學者命名，其中有許多人在圖書館做過重要的研究和寫作。同時也設有多個特色專室，如地圖研究室、法律專室、珍稀文獻專室等，讀者可自由進出。

(3) 隱形的大書房

Stephen A. Schwarzman Building 在 1980 年代，進行圖書館地下擴建工程，增加了 12,000 平方米藏書面積，占據了圖書館西面的伯里揚公園的地下部分，上面仍然是公園。該館主要藏書即放置於這個地下書庫。透過自動化的調書系統及吸睛的紅色小火車運輸系統將深藏於地下書庫

的書籍提調上樓，讀者只要依照規定填寫調閱資料，當牆上螢幕顯示調閱者借閱證後 4 碼時，即可至櫃檯領取調閱的書籍，但僅限館內閱覽，不得攜出。另外，位於一樓的期刊室，也是採閉架調閱的服務方式。

此外，讀者也可申請研究協助，圖書館將免費提供研究室，而且所借閱的參考書籍資料，在完成研究前均可暫時放在研究室內，不必急著歸還或續借。研究完成的成果，除了列為該館館藏外，圖書館還將得到該館協助而完成的研究著作進行展示，也成為該館的一個彩蛋亮點。

(4) 麥格勞圓形大廳 (McGraw Rotunda)

麥格勞圓形大廳是著名的 315 及 316 兩間對門的閱覽室中間的走廊休憩區，面積雖然不大，但是分別連通兩側的閱覽室以及樓梯。這個空間裡裝飾了高大的圓形拱門，殿堂級的拱形天棚壁畫，兩側牆壁上還有四幅巨大的壁畫，描繪與文字有關的歷史，十分華麗莊嚴。該大廳是拜訪 315 閱覽室的必經通道，也吸引許多遊客及讀者在此拍照、休憩。

(5) 紀念品販售部

一樓阿斯特大廳旁設有一個紐約公共圖書館紀念品販售部，由館內部門負責，目前收入也歸圖書館使用。除販售一般圖書、具紐約代表性的相關禮品，亦有不少印有紐約公共圖書館館徵獅子 logo 的筆記本、行事曆、書籤、鑰匙圈、T-Shirt、馬克杯、收納包、托特包等，琳瑯滿目，也是遊客必定造訪之處，結帳人潮大排長龍，可見其受歡迎的程度。其成功的創意設計與品牌行銷，值得有意開發文創商品的國內圖書館參考借鏡。



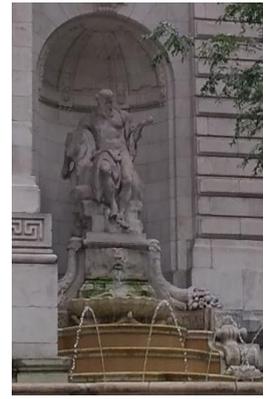
參訪團於斯蒂芬 A.施瓦茨曼大廈前合影



圖書館前的石獅子之一



斯蒂芬 A.施瓦茨曼大廈外觀一隅



斯蒂芬 A.施瓦茨曼大廈外兩側噴水池



由樓上俯拍 1 樓阿斯特大廳



大廳兩側長梯/柱上刻捐贈者姓名/拱形門設計



由樓上往下拍攝阿斯特大廳大門花窗



館內隨處可見的雕像/舊式飲水器



最底層仍可見蓄水庫的遺蹟



圖書館歷史展示走廊/圖片介紹



借用館藏進行研究的學者所完成的著作



麥格勞圓形大廳頂棚壁畫



麥格勞圓形大廳牆上大型壁畫



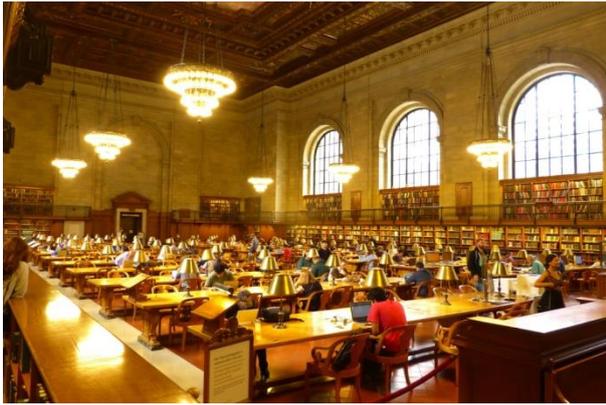
麥格勞圓形大廳



315 號房間入口處



315 號房間—玫瑰主閱覽室全景



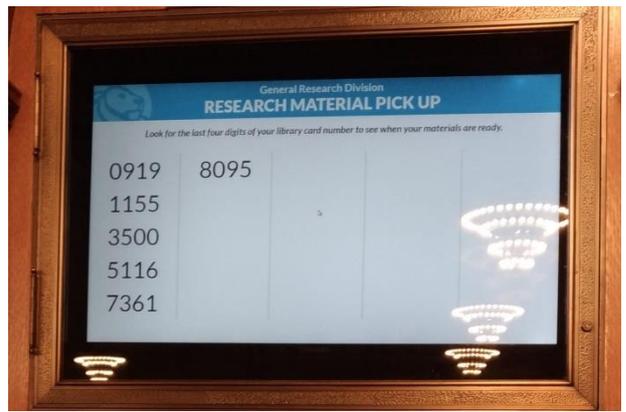
315 號房間—玫瑰主閱覽室



315 號房間—玫瑰主閱覽室書牆



紅色小火車-閉架書庫自動運輸系統



閉架書庫調閱叫號螢幕



315 號房間頂棚壁畫



315 號房間展示品



訪客劇院



紐約公共圖書館紀念品販售部排隊人潮

（六）紐約表演藝術公共圖書館多蘿西和劉易斯 B.庫爾曼學者和作家中心（New York Public Library for the Performing Arts , Dorothy and Lewis B Cullman Center）

紐約表演藝術公共圖書館，成立於 1965 年，2001 年新館重建後正式開館，因位於紐約市曼哈頓的林肯中心廣場，林肯中心大都會歌劇院、Vivian Beaumont 劇院及茱莉亞音樂學院在其周邊，使其成為表演藝術資料研究的重地，該館不僅是紐約公共圖書館的分館，也是紐約公共圖書館系統的四個研究中心之一，採閉架典藏及開架瀏覽兼有的典藏方式，部分資料提供外借流通服務，係屬綜合型圖書館。且該館所有館員均為具有表演藝術專長的人員，提供民眾專業的服務品質。

1. 典藏作品介紹

紐約表演藝術公共圖書館可說是全球首要的表演藝術圖書館，其典藏之作品以音樂、戲劇、舞蹈等 3 項表演藝術內容為主，音樂資料典藏量自 1885 年至今已有 75 萬件，除美國國會圖書館之外，典藏量為全美第 2 大，資料形式包含音樂專業書籍、表演藝術家之手稿、傳記（包含撰者及被撰著）、作著等書籍、樂譜、CD、DVD、黑膠以及音樂劇/歌劇之海報、剪報等資料。

在音樂劇的收藏中，還包含百老匯舞台劇的經典及熱門作品，例如「漢彌爾頓」、「貓」、「媽媽咪啊」等，劇場甚至付費請該館錄影，完整保留該場演出，並由該館進行編目、典藏，提供後人利用。同時，為避免影響劇院收入，本項典藏在該戲劇尚未下檔前，不得申請觀賞，且僅供特殊研究使用。此外，該館也針對著名之舞蹈表演等節目進行錄影及典藏。除了透過錄影方式取得館藏外，該館也與導演及工作室合作，取得公開影片之公開播映權或影片之捐贈。

特別的是，該館除了典藏表演藝術家的作品之外，同時對於與表演藝術家相關的物品，例如穿過的衣服、鞋子、文具、個人收藏品、酒杯、拆信刀、照片、徽章、甚至貝多芬的頭髮等遺物，都是該館典藏的範疇。

2. 流通借閱服務

紐約表演藝術公共圖書館雖屬研究型圖書館，但仍兼具一般圖書館的流通功能。該館 2 樓為一般流通書庫，凡典藏於 1、2 樓的資料，讀者均可在館內進行閱覽，同時也提供外借服務，且大部分的資料因為絕版等因素，故不會進行淘汰。除了一般的表演藝術相關書籍及 CD、DVD 等影音資料外，也提供樂譜以及表演藝術家傳記等館藏之外借服務，以

及免費上網、資料掃描、影印、等一般性服務。另外 CD、DVD 等影音資料，依據其新舊及不同的熱門程度，使用不同的保護盒進行典藏。

3. 研究資料調閱服務

1888 年該館收到 6,000 多種珍貴原件，為 3 樓表演藝術研究中心成立的關鍵，該館除了擁有專業的設備外，同時典藏珍貴的第一手表演藝術資料之相關特藏，主要提供研究用途，採閉架服務形式，包含手稿、書信等特藏，以及表演、電影、戲劇之相關作品、雜誌與剪報，為表演藝術相關研究者提供所需的研究資料。

研究人員可以在此樓層申請館內閱覽，但為確保這些特藏之完整保存，部分特藏須由館員陪同才能進行閱覽，且大多僅能調閱數位檔案，在館內進行音樂、戲劇等表演藝術的資料研究。此外，該樓層之影片閱覽服務屬閉架式管理，由讀者或研究人員提出申請後，再由館員自地下室之機房統一拿取進行播放，讀者僅需於登記之座位即可進行閱覽，不會直接接觸到特藏的原始資料。

4. 展覽與表演活動

紐約表演藝術公共圖書館 1 年出版 2 次表演活動推廣手冊，讓民眾可以免費參與該館所辦的表藝活動。該館設有 1 個展覽室、1 個畫廊及 1 個表演廳，1 樓大廳入口處的展覽室，不定期辦理與表演藝術家、音樂家相關之展覽，或展出音樂、舞蹈、戲劇等相關館藏資料供大眾欣賞，包含許多珍貴的手稿、樂譜、劇本、影片、音樂戲、照片、海報、百老匯等與表演藝術相關的典藏。也曾與鄰近的林肯音樂中心合作辦理展覽。

館內 1 樓長廊利用牆面規劃展覽，目前（2018 年 9 月）展出的是 50 年前的音樂劇相關資料特展，包含原版劇本、影音資料播映、珍貴手稿的掃描數位檔案、海報、相片等。畫廊每年辦理 2 次展覽。表演廳的活動，主要由該館主動邀請在表演藝術方面具有才華的藝術家進行演出，每年至少辦理 125 場，表演廳改建後，增加了高效能的吸音牆，減少回音也提高隔音效果，該場地同時也提供租借服務，每小時 500 美元，每次至少租借 2 小時，在寸土寸金的曼哈頓區，也為該館增加了不少的租金收入。有趣的是該表演廳的觀眾席中有一張紅色的椅子，有一說是有幸運的意義，也有人說是保留給編曲家的座位，但實際上每位觀眾都可以坐，該座位設置的真正用意，也就不可考了。

此外，圖書館也會協助公告百老匯舞台劇新演出之相關訊息，供民眾參與或尋求相關演出機會。而 1 樓的咖啡輕食空間除了提供民眾一個休憩、交流的地點，該場地透過木地板的設計規劃，將桌椅撤掉後，該區同時也是館內的其中一個表演場地，民眾可以在此一同參與表演藝術的演出。



參訪團於紐約表演藝術公共圖書館前合影



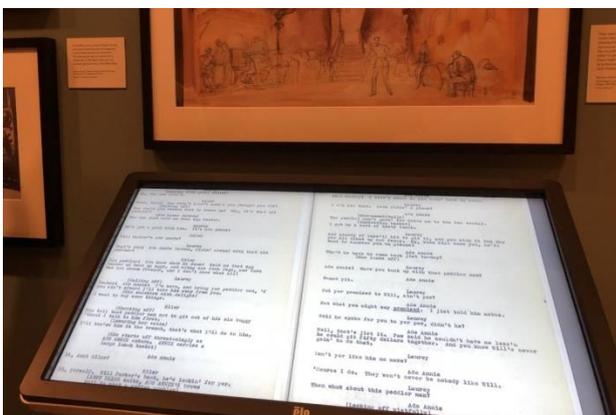
紐約表演藝術公共圖書館贈送珍貴樂譜



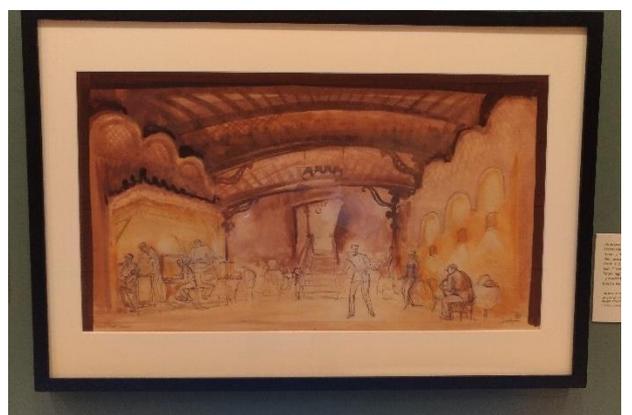
1 樓長廊展出 50 年前的音樂劇資料特展



特展音樂劇影音資料及海報



特展音樂劇本手稿掃描數位檔



特展音樂劇相關手稿



紐約表演藝術公共圖書館電腦中心



紐約表演藝術公共圖書館 1 樓展覽室



自助掃描影印服務



讀者於館內研究區申請觀看影音資料之座位



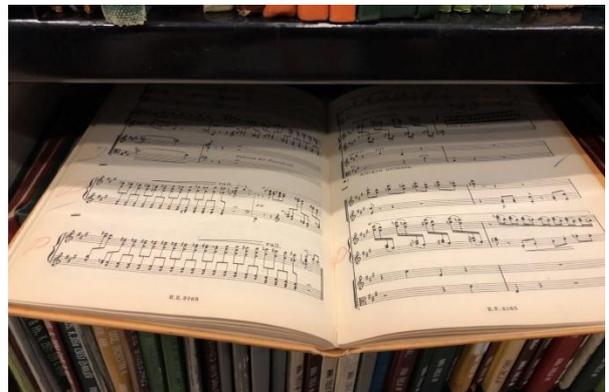
研究資料影印交付櫃檯



百老匯音樂劇膠卷影片調閱室



珍貴原稿調閱室



典藏之樂譜



表演藝術相關書籍樂譜及 CD



展示表演藝術家遺物



圖書館表演廳



膠卷播映室



2 樓書庫旁展覽走廊



2 樓書庫旁展覽走廊展示資料



資料查詢服務檯



卡片目錄櫃經設計師重製為聲音展示櫃
每個抽屜拉開可聽見不同的聲音



紐約表演藝術公共圖書館募款箱



表演藝術相關書籍書架及光影設計天花版



珍貴原稿數位檔調閱機



咖啡輕食行動餐車



無障礙升降電梯



表演藝術活動宣傳手冊
熱門及一般外借 DVDVCD

(七) 紐約公共圖書館漢密爾頓農莊圖書館 (Hamilton Grange Library)

1. 圖書館就是社區民眾的第二個家

漢密爾頓農莊分館是一個小型的社區圖書館，座落於社區中央，隱身於車水馬龍的大道上，該館於 10 年前進行改建，經費來自社區民眾的捐款，為一座三層樓挑高建物。因為圖書館週邊有許多學校，放學後學生們很自然地來到圖書館，圖書館就像學生自家的大書房，與三五好友一起做功課、討論、閱讀、看電影、使用電腦上網、打遊戲，談話聲充滿了整個圖書館青少年中心，跟其他圖書館講究安靜的情形很不一樣。

2. 空間規劃設計及特色服務

1 樓為成人閱讀區，2 樓為兒童區（服務 12 歲以下兒童），3 樓為青少年活動中心，全館各層的書籍分類直接大大的印在牆壁上，清楚又不失特色，協助讀者很快地找到想要閱讀的資料。

(1) 1 樓成人閱讀區

主要提供社區民眾一般圖書及影音資料借還、雜誌閱覽、電腦上網、影印等基本服務服務。

(2) 2 樓兒童閱讀區

2 樓是專為兒童設計的區域，運用色彩繽紛的創意地毯及家具進行幼兒與兒童使用空間之劃分，兒童可以在此遊戲、閱讀，甚至上網、打電動，另有專門提供給 12 歲以下幼童遊戲、學習使用的筆電。圖書館的電腦網頁瀏覽內容，基本上已由聯邦政府進行初步的防護，其認為兒童、青少年使用電腦的權力應該是平等的，不應予以限制，而且如果電腦無人使用時，同一位讀者可以持續登記使用，若學童使用電腦過度，圖書館僅予以勸導而非強制停止使用。

圖書館特別於該區設計多國語言的兒童說故事活動，包括西班牙、英文、俄語、韓語、中文等，館員也到學校推廣閱讀，進行館外服務。此外，由 同時也針對需行為矯正的學生，帶書籍給他們，或將他們帶入圖書館，使圖書館成為其行為改變的起點。

(3) 3 樓青少年活動中心

該區是專為 12 至 18 歲青少年設計的區域，於十年前將館內閒置空間進行閱讀空間改造，在圖書館內打造一個專屬青少年閱讀、溝通、學習與社交的空間，雖然面積僅有 400 平方米，但空間設計通透、採光明亮、色彩豐富，且劃分為數個獨立、不同功能的空間，為青少年提供一個活潑、充滿生氣的環境。該區的主體結構是一個圓形多媒體視聽室，使用全透明的圍牆，最特別的是頂部完全開放的設計，一改過去多媒體

視聽室永遠封閉且暗無天日的設計，但卻仍保有隔音的效果，青少年可於此獨立空間欣賞影片、齊聚討論或閱讀書籍，同時也降低聲音對的其他區域的干擾，保有較安靜的閱讀品質。

該區的第二個設計亮點是木製階梯式看台，平時可提供青少年大量的閱讀座位，也可做為辦理表演活動時的觀眾席，坐在看台上，還可以透過原本在牆壁頂端的窗戶欣賞到外面的街景。在圓形多媒體視聽室及階梯式看台之間，包括遊戲討論區、閱讀區、電腦區、休息區等小空間，其中遊戲討論區可利用 L 型長椅依使用需求進行排列組合，有趣的是，該區桌上有一個 1,000 片尚未完成的拼圖，讓不同時間來館的讀者共同合作完成拼圖，同時也提供其他桌遊借閱。

圖書館也針對青少年設置準備升學的考試用書專區，同時設計許多專屬活動及課程，所有活動傳單都放在 3 樓服務櫃檯，除了為青少年規劃其有興趣的資訊、動畫設計、數位攝影、程式設計、藝術設計等課程，聘請專業老師擔任講師，同時也提供學生參與社會服務的機會，提供志工服務學習，協助館員進行排架、圖書上架等工作。圖書館在今年暑期特別辦理「暑假閱讀-把他搞定」活動，鼓勵青少年於閱讀後寫下心得及推薦語並貼在牆上，提供其他讀者閱讀書單的參考。

此外，有趣的是書架上有幾個簡易勉勵的圖文 DM，「The Road to College starts here」、「Books like the greatest city in the world」，透過簡短的文字及塗鴉設計等小細節，也展現出了圖書館的創意。



隱身街邊的 Hamilton Grange Library 及大門入口



一樓流通服務櫃檯



一樓影音資料典藏區及成人閱覽區



懸疑及驚悚小說主題書展



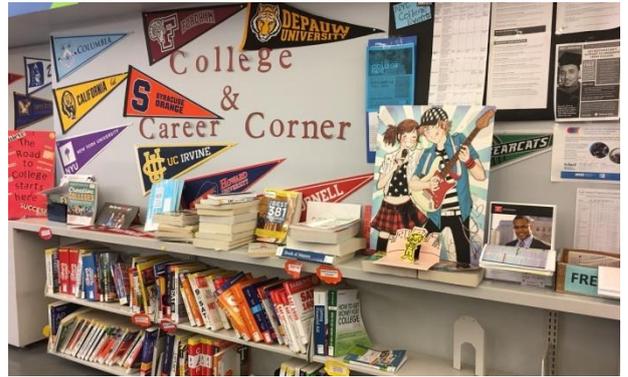
自助借書機及掃描影印機



青少年活動中心多媒體視聽室



青少年活動中心階梯看台



青少年升學及生涯規劃參考資料專區



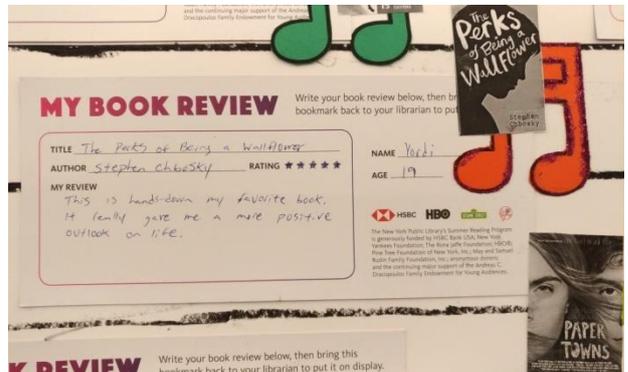
青少年活動中心書庫擺設



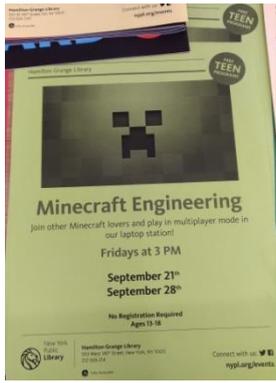
青少年活動中心閱讀角



青少年活動中心閱讀心得好書推薦牆



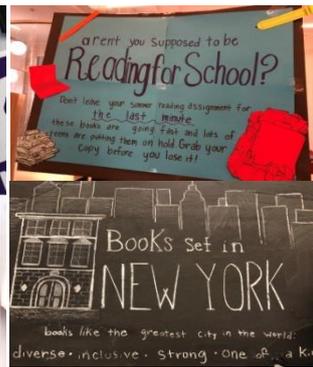
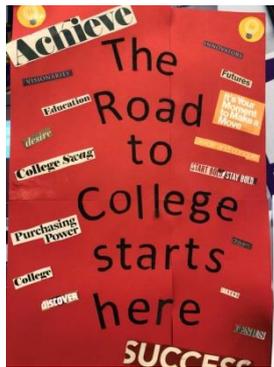
青少年閱讀心得與好書推薦單



青少年遊活動課程傳單/遊戲桌/拼圖西洋棋桌遊



青少年活動中心創作展示牆



創意海報及塗鴨作品



開學推廣閱讀書展/兒童閱覽室及電腦使用區



兒童閱覽區



兒童說故事及手作活動教室



幼童閱讀遊戲區



幼童閱讀遊戲區

（八）紐約公共圖書館第 53 街圖書館（53rd Street Library）

1. 新館改建緣由

紐約公共圖書館第 53 街分館舊館為一棟 6 層樓的建築，紐約公共圖書館因財務問題於 2008 年將其出售，舊建物拆除後，由 TEN Arquitectos 的獲獎建築師設計，重建後的新大樓地上 1 樓及地下室 2 層（共 3 層樓）仍提供予圖書館使用，於 2016 年重新開館，替代原有的圖書館提供民眾閱讀服務。此外，該館重啟後，試營運期間一切的硬體維護、修繕經費均由該大樓保險公司支應。

2. 建築特色

第 53 街圖書館新館建築面積共 2 萬 6,000 平方英尺，為原來舊館面積的四分之一，建築師於新館一樓的臨街面，採用了大片的玻璃帷幕，加上地下一樓至地上一樓獨特的挑高雙層階梯式看台所打造的開放式劇場，將室外的陽光自然地引進地下室，為新館的中心設計。此外，各層樓的天花板也透過天窗、挑高及透光玻璃等不同設計與光影變化，加上無隔間的空間規劃，減少書架將書架置於牆面、將閱讀空間還給讀者，使整體空間感更加通透，讓圖書館的每個角落，包含 2 層地下室都能引進自然的採光，是一棟新穎、摩登、時尚、明亮的美麗建築。

3. 空間規劃設計

第 53 街圖書館新館因其每層樓均挑高的設計，大量縮減了樓地板可使用的面積，一樓僅設置流通櫃檯、自助取預約書區、大字書、有聲書、新到圖書區，以及簡單有情調的吧檯閱讀區。

沿著一樓動線往地下一樓，是一個雙層挑高空間打造的階梯型展演劇場，樓梯旁的階梯，可容納 88 至 100 個座位，為免影響館內閱讀的讀者，四周牆面及天花板均具有吸音效果，且辦理電影播映等活動時，提供無線耳機予參加者聆聽欣賞，或是於閉館時辦理活動以，減少聲音對讀者的干擾。地下一樓的館藏包含書籍及影音資料，主要服務對象為成年讀者，該層的書架多以沿著牆壁設置，可有效修飾、隱藏管線，且書架的最上層全部以館員挑選過的「與紐約相關的」書籍或影音資料之封面，製作成 A3 大小的立板作為裝飾，同時也達到推薦讀者閱讀的目的。

地下一樓還設置了大量的閱讀座位，包含休閒沙發、個人座位及團體閱讀桌，全館總共提供了 358 個座位，且因應讀者使用習慣改變，大部分的座位都有提供插座充電服務。讀者可依個人不同的需求選擇適合的閱讀區域，但減少書架，把空間還給讀者的同時，館藏量也大幅減少至 2 萬件左右，也較舊館時銳減許多。此外，利用四面書牆所圍出的空間，作為多功能活動教室，該教室提供 2 部電視與隱藏式活動隔間設備，可視活動辦理需求將該教室分隔成兩個空間，於同一場地同時辦理 2 場活動，且彼此獨立不互相干擾。同時該層也提供了大量的電腦供讀者免費使用。

地下二樓主要分為兒童及青少年閱讀區兩部分，因為受館舍空間有限的限制，青少年閱讀區的館藏主要以較受歡迎的青少年小說及部分影音資料為主，也特別設置女性推薦閱讀專區。另外，雖然圖書館人力有限，但館方仍然十分用心地在做兒童及青少年閱讀推薦工作，針對書架上館員欲推薦閱讀的書籍，在該本圖書下方夾著「Staff Pick」紙條，寫下館員對該本書籍的推薦閱讀文字。

兒童閱讀區也是一個兩層挑高的空間，為緩和兒童遊戲活動時產生的雜音，所以在天花板及牆面的材質選擇上都具有吸音效果，且多以間接照明方式提供充足光源及減少眩光。兒童閱讀區除了提供硬頁書、親子、兒童雜誌、繪本等閱讀資源，該區同時也是兒童遊戲的天堂，提供拼圖、積木及布偶戲台等遊戲，讓此區成為親子同樂的場所，有趣的提，該區的水族箱中還飼養了一隻小朋友拳頭大般的寄居蟹。此外，該區另一頭的角落是說故事活動區，牆面採特殊的不織布材質設計，可隨時地依活動黏貼、布置不同的內容，增添說故事之樂趣與變化。

4. 推廣活動與服務

第 53 街圖書館因為位於曼哈頓商業繁忙的中城區，其主要的服務對象為通勤的上班族及附近居民，因此通借的預約到館取書服務是該館最大宗的工作之一，讀者從他館預約的書籍藉由物流車運送到館後，館員刷還時即印出約 A5 大小的預約紙張，預約書架依讀者借閱證號後 4 碼排列，方便附近的上班族及居民自助借還書，但相對的也浪費較多的紙張。

該館因其地理位置及服務對象的特殊性，開館時間為星期一至四由上午 11 時至下午 6 或 7 時，星期五、六由上午 10 時至下午 5 時，星期

日則依活動時間表開放數個小時，與臺灣公共圖書館不斷追求延長服務時間的情況十分不同。該館於紐約市中心，因為服務對象與其他區圖書館有很大的差異，讀者服務需求也不同，該區民眾較偏好音樂、表演藝術類、戲劇、電影等高品質的活動，也邀請著名的音樂家、演員、藝術家到圖書館進行表演、分享，所有活動均為全部免費，民眾參與十分熱烈。同時該館也提供部分英文學習課程（兩次 ESL 語言課程）及提供新移民相關服務及協助（館內另設有 New Americans Corner 新移民專區），但此並非該館主要服務項目。另外，對面即是美國現代藝術博物館，因為地緣關係，也使兩個館之間創造了合作的機會一起服務民眾。



參訪團於第 53 街圖書館階梯劇場合影



館外自助還書箱



由館外大片玻璃帷幕拍攝館內挑高階梯劇場



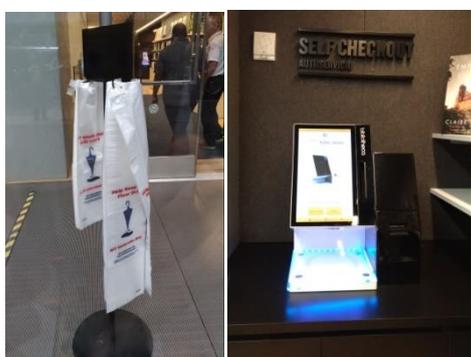
玻璃帷幕外街景、階梯座位及表演空間



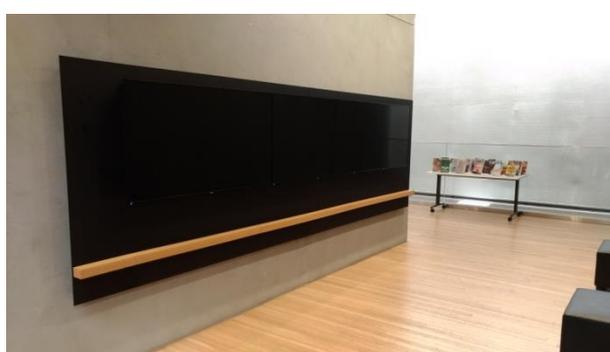
一樓大字書、有聲書、新到圖書展示區
及閱覽空間



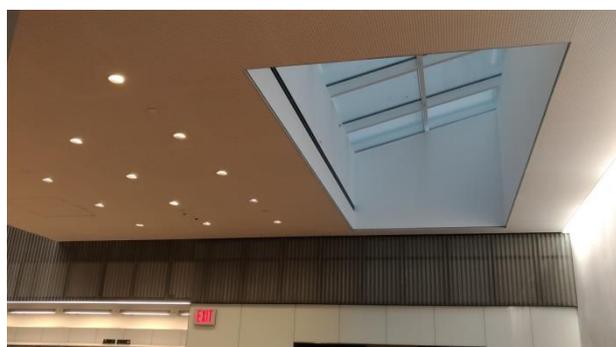
自助預約取書架
一樓吧檯閱讀區



傘架傘套、自助借書機



一樓推播電視牆



一樓採光天窗



地下室地板霧面採光罩（直徑約 80cm）



地下一樓影音資料及閱覽區



地下一樓書庫及閱覽區



地下一樓書庫及閱覽區



閱覽座位旁的插座



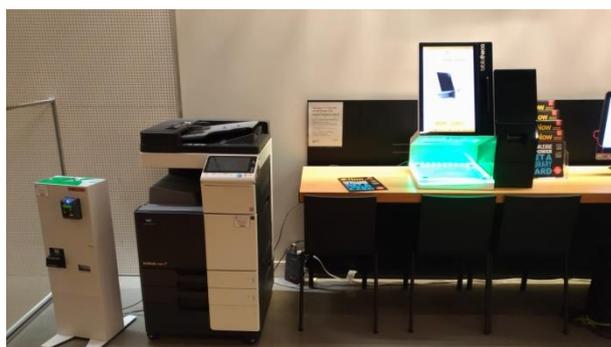
新美國人（新移民）主題書專區



多國語言書籍專區



電腦使用區及閱覽桌椅



自助借書機及影印掃描機



多功能活動教室及隔間隱形拉門



辦理電影播映活動時提供的無線耳機
館員挑選的書籍或影音資料之封面立板



地下一樓閱覽座位（含插座）及個人閱覽座位



兒童小說專區及部分館員推薦書籍



女性推薦閱讀專區



館員推薦「Staff Pick」推薦字條



兒童閱覽區及間接照



兒童閱覽區電腦



兒童閱覽室樂高桌遊、木偶及戲台及遊戲台



兒童閱覽室書架、牆面童趣設計及說故事區

（九）紐約公共圖書館大中央圖書館（Grand Central Library）

1. 建立緣由

Grand Central Library 該座建築起初並非做為圖書館使用，因紐約公共圖書館第 53 街分館（53rd Street Library）拆除重建，故 Grand Central Library 在 2008 年開館，做為臨時圖書館以服務該區居民，但經過一段時間的營運，發現社區民眾及附近的上班族對於該館有高度需求，因此決定保留 Grand Central Library 成為社區的公共圖書館。該館地理位置優越，為最接近紐約曼哈頓中央車站的公共圖書館。

2. 建築特色

該棟建築物原做為商業用途，空間規劃亦以商業機能為設計；圖書館空間為 1 至 2 樓共 2 層，入口採用大面積玻璃帷幕，將街景及自然光線引進圖書館，最吸睛的是玻璃帷幕上印有超大的紐約公共圖書館館徽獅子圖案，民眾於街道經過時，可以很清楚辨識出此間為公共圖書館。

1 樓挑高約 6 米，空間舒適無壓迫感，民眾還可自 2 樓兒童區俯視 1 樓大廳；天花板、牆壁及書架均使用白色，營造明亮的氛圍。

3. 空間規劃設計

圖書館佔地 2 層，1 樓為成人閱讀區，典藏小說類圖書，入口處及大廳採玻璃帷幕設計，引進自然光源，民眾可坐在舒適的沙發區，一邊閱讀一邊欣賞街道外的風景，同時也運用矮書櫃設置許多主題書展，例如多國語言書區、新移民專區。

2 樓典藏非小說類圖書，並設有一個小巧的兒童區、青少年區、社區教室、紐約市民服務中心（IDNYC）及 Single Stop。兒童區除了童書外，還鋪設鮮豔顏色的地毯，牆上也設置許多教具，讓兒童從操作中學習；青少年區除提供青少年喜愛的期刊、漫畫及圖書外，也提供閱讀桌椅、電視及遊戲機，歡迎青少年到圖書館討論、閱讀及打電動。

紐約市民服務中心（IDNYC）提供申請紐約市民卡、移民所需等諮詢服務。Single Stop 針對出獄後、新移民由館員協助代為申請社會福利的服務站，2 位館員的薪資由基金會支付。此外，2 樓窗邊還設計吧檯閱讀區，民眾可一邊欣賞窗外風景一邊閱讀，為館內最受歡迎的區域。

4. 推廣活動與服務

Grand Central Library 交通便利、商辦林立，其服務對象有一半為當地居民，另一半為鄰近地區上班族及順路經過的民眾，讀者多利用中午休息時間到圖書館借書，因此該館以提供成人閱讀服務為主。另因館舍空間有限，館藏大約只有 5 萬多冊，但因圖書館位置便利，民眾到館取預約書及還書的比例非常高，歸還回來的圖書也成為該館的浮動館藏，相對增加圖書館館藏的豐富性，該館館長表示，透過浮動館藏也能實際了解讀者的閱讀興趣與需求。

此外，針對有研究需求的民眾，圖書館也免費提供館際互借服務，由圖書館協助民眾借閱大學圖書館或研究圖書館的館藏，運費則由書館支應。

Grand Central Library 每年都辦理相當多的推廣活動，包括一周兩次的說兒童故事活動、雙語說故事（孟加拉語、多明尼加語、英文）、讀書會、進階西班牙會話班等活動；圖書館會製作每月、每季的活動表、傳宣出版品等，張貼於館內或公告於網頁，民眾可透過 e-mail、Facebook 或面對面反映等多種管道回饋意見，圖書館再根據民眾需求去規劃、設計、調整活動。因此，每年依據不同的主題進行活動劃，並非每年重複辦理相同或類似的活動，另外針對參與過圖書館活動的民眾，該館也會主動將相關活動的訊息透過 e-mail 傳遞幾可能感興趣的讀者，提高民眾對圖書館活動的參與；此外，圖書館也主動到社區、學校及監獄去推廣圖書館的服務。

Grand Central Library 在青少年服務上，特別於青少年區設置電視

遊戲機，讓青少年可以和同儕一起進到圖書館玩電腦遊戲或電視遊戲等，進而提高青少年對圖書館規劃的藝術、音樂或遊戲等課程參與，同時引導其養成閱讀的興趣，培養正當休閒娛樂；惟圖書館所在地點附近並沒有很多學校，受限於距離與交通的限制，青少年到館的人數並不多，同時圖書館也很難要求青少年去執行或完成圖書館所設計或要求的活動項目。因此，圖書館近年也在進行檢討分析，考量是否需重新調整空間與服務，未來預計將投入更多的資源在兒童與樂齡族身上。

Grand Central Library 館長 William Hall 也特別與團員交流美國及臺灣公共圖書館服務的差異，舉例來說，在美國，圖書館抱持著「尊重、不干涉」的立場，當孩子來到圖書館打電動，在不影響到他人的前提下，館員並不會主動介入或禁止，也是給予孩子學習自律的機會；和臺灣多數公共圖書館禁止孩子用電腦玩遊戲的情形有很大差異。另外該館館長 William Hall 也表示，該館十分重視館員與民眾之間關係的建立，強調每位館員都可以與讀者進行直接的溝通與提供服務協助，要求館員將個人的公務郵件信箱直接提供給讀者，包括館長 William Hall 本人亦然，因此，讀者可將其對圖的建議或任何需服務的事項直接與館員或館長溝通，而館長也會親自回信給讀者，十分親近民眾，同時也增加民眾對圖書館的信任與滿意度。



參訪團於 Grand Central Library 館前合照



Grand Central Library 外觀



Grand Central Library 印有館徽獅子 logo 的玻璃窗



Grand Central Library 流通櫃台



Grand Central Library 1 樓沙發閱讀區



Grand Central Library 1 樓多國語言主題書區



利用矮書架上方空間展示圖書



新移民推薦書籍專區



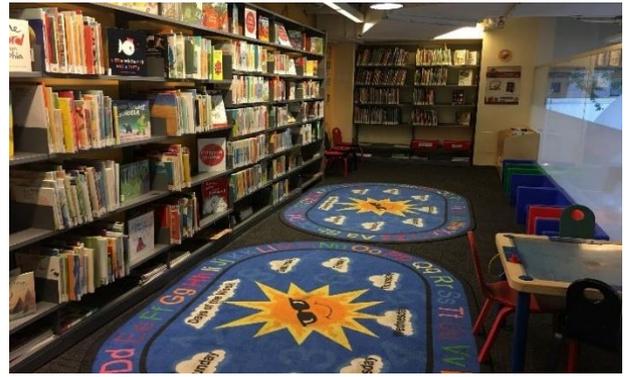
自 Grand Central Library 2 樓俯視 1 樓大廳全景



Grand Central Library 自助借書設備



Grand Central Library 1 樓上網區



Grand Central Library 2 樓兒童閱讀遊戲區



Grand Central Library 2 樓兒童區提供教具服務



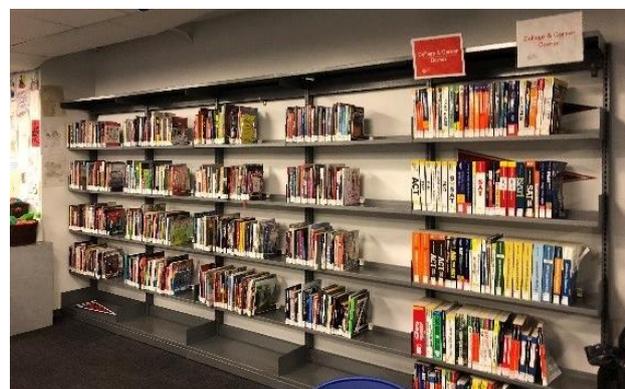
小瓢蟲坐墊/硬頁書/桌遊桌



Grand Central Library 2 樓窗邊吧檯閱讀區



Grand Central Library 2 樓書架及吧檯閱讀區



提供青少年升學、就業相關圖書資料



Grand Central Library 2 樓書庫



Grand Central Library 館員挑書推薦閱讀



Grand Central Library 青少年區提供電視遊戲機



青少年期刊/牆上展示青少年藝術創作



青少年小說/電腦使用區



青少年繪畫作品展示



青少年音樂、流行影音遊戲活動傳單



協助新移民申請紐約市民卡及社會福利服務



Grand Central Library 牆上畫作展示



Grand Central Library 辦證宣傳海報



代理團長謝寶媛老師贈館長 William Hall 宣導
品

(十) 費城自由圖書館百匯中央圖書館 (Free Library of Philadelphia - Parkway Central Library)

1. 費城自由圖書館簡介

費城自由圖書館以提供民眾免費服務為宗旨，它是美國第 13 大公共圖書館系，包括百匯中央圖書館 (Parkway Central Library)、3 個區域圖書館、49 街區圖書館、5 個社區熱點、視障服務圖書館、區域研究和運營中心，以及羅森巴赫博物館和圖書館，提供賓夕法尼亞州費城區民眾的閱讀相關服務，該館設有 3 個區長和一個總館館長，是一個由自己的董事會管理的獨立城市機構及非營利組織。

費城自由圖書館每年舉辦超過 25,000 場活動，包括求職研討會、小型企業節目、英文和電腦課程，同時也舉辦一系列著名的作家活動，每年為圖書館帶來 100 多位作家、政治家、科學家、研究人員和音樂家，也吸引更多民眾進到圖書館來。圖書館也提供免費的數位資源，包括近 12 萬冊電子書以及超過 150 個線上資料庫，同時，因應科技的日新月異，針對在線日常家庭作業和電腦課程、重點社區電腦培訓中心、移動科技 (Techmobile) 及線上直播等活動都投入許多資源，滿足民眾實用的需求。

2. 百匯中央圖書館 (Parkway Central Library)

Parkway Central Library 1927 年於 Benjamin Franklin Parkway 開始營運，是費城自由圖書館系統的主要公共圖書館建築和行政總部，也是該公共圖書館系統 54 個分館中最大的分館，也是唯一的一間研究圖書館。這座宏偉的 Beaux-Arts 建築是由著名的費城建築師 Horace Trumbauer 辦

公室的首席設計師 **Julian Abele** 設計，整座圖書館均為挑高設計，十分氣派宏偉，同時兼具新古典主義建築之美。

Parkway Central Library 館長李翠娟（**Jennifer Chang**）女士於 87 年就從臺灣到美國，89 年在伊利諾州香檳大學獲得圖書館專業的碩士學位，畢業前已經是費城圖書館館員，憑著對圖書館事業和服務社區民眾的熱情，與一步一個腳印積累出的豐富經驗，於 2016 年晉升為 **Parkway Central Library** 館長。

本次參訪的時間適逢 **Parkway Central Library** 休館，該館館長 **Jennifer Chang** 表示，為歡迎臺灣代表團來訪，當天特地開館，並針對該館的特藏（珍貴善本部）、兒童文學研究中心、**gallery**（畫廊）、音樂收藏與樂器外借及廚藝知識中心等特殊服務進行介紹與分享，但對於 1 樓一般流通服務區則未進行導覽，較為可惜。

（1）圖書館為社會服務的重要據點

圖書館一樓大廳除了 **customer service** 外，每週一至五均由專業的護士為民眾提供量血壓、血糖及 **health care** 等服務，也有社工在此駐點，提供流浪者或需要協助的民眾申請相關社會福利，例如找住所等。圖書館同時也是社區活動的據點，例如選舉活動大多在圖書館辦理選務工作。

（2）行動圖書館

Parkway Central Library 特別將腳踏車改造成為行動圖書館，館員可運用腳踏車到各社區、學校推廣圖書館服務，機動性很高。該館共有 3 輛行動腳踏車圖書館，主要功能為辦理圖書館借閱證及宣傳、增加圖書館的能力度，提高民眾對圖書館的認識，期望有更多的民眾到館利用免費閱讀資源。參訪當天，該館還特地於一樓大廳放置一輛行動腳踏車圖書館向團員進行介紹。

（3）珍本部門（**Rare room department**）

Parkway Central Library 的珍本部門典藏從公元 3000 年前至今的歷史重要古籍、重要作家的手稿、插圖、第一版書、信件和藝術作品等第一手資料，為該館的主要特藏之一，包括查爾斯狄更斯和埃德加愛倫坡的收藏品、美國早期兒童文學的主要原始資料、**Beatrix Potter**、**Robert Lawson** 和其他插圖畫家的原創作品、莫臥兒宮廷畫，賓夕法尼亞州德國

fraktur 的手稿和印刷書籍，來自約翰·弗雷德里克·劉易斯 (John Frederick Lewis) 捐贈的東方館藏、無數的聖經、禮儀文本和詩篇，還有來自 1899 年的 PAB Widener 遺產。這些特殊館藏很大部分為當時的有錢人所捐贈，希望能讓更多民眾一起欣賞，圖書館也進一步擁有博物館等級的藏品，同時肩負文化藝術陶冶的社會責任，已具備博物館的功能。目前這些特藏已經進行數位化，線上就可以進行查看。

珍本部門平時不對外開放，而且對於典藏室溫度、濕度等環境都有嚴格的控管，必須經過申請才能進入閱覽，不能外借也不能觸碰，但學校老師可申請參觀，並透過掃描、照相等方式將館藏珍本資料介紹給更多學生，幫助學生進行研究，在此也可看到許多歷史古籍與第一手資料。

參訪當天，館員特別介紹了約 5 千多年前圖畫式象形文字的陶版文字，經考證為西方文字之始。在古代美索不達米亞，蘇美人的楔形文字是最古老的文字，其正是起源於這種圖畫式象形文字，目前館藏有 3 千多塊刻有楔形文字的陶石板。另外珍本部中展示了一張「費城圖」，為 200 多年前的石板印刷、手工上色作品，但館員表示，圖畫中的費城並非當時費城當時的原貌，所以第一手資料也未必完全正確，仍需配合其他館藏進行研究才能發現真相。

除此之外，館員還介紹了西方第一位發明活字印刷術的歐洲人—約翰尼斯·基恩斯弗萊施·拉登·古騰堡 (德語：Johannes Gensfleisch zur Laden zum Gutenberg)，簡稱約翰尼斯·谷騰堡 (德語：Johannes Gutenberg)，他運用釀酒器改良，發明印刷術，他的發明對西方歷史有重大的影響，印刷術讓書本不再昂貴，也促進了知識的普及，同時影響了後來的歐洲文藝復興、宗教改革、啟蒙時代和科學革命等運動，為現代的知識經濟和知識傳播奠定基礎。他的《谷騰堡聖經》，享有極高的美學及技術價值之美名。

(4) 兒童文學研究中心

Parkway Central Library 的兒童文學研究中心擁有美國第二大的兒童文字特殊館藏，雖然有些早期的善本收藏在珍本部門，但 1836 年後出版的超過 85,000 種的早期美國兒童文學主要原始資料與廣泛研究，都典藏在該館兒童文學研究中心 (CLRC)，包括一系列原創藝術品、手稿和兒童文學中的外來出版物，例如繪本圖書的原插畫作品、硬封面 (精裝) 書籍、神話、傳說、民間故事、童話故事、Märchen、民俗、童謠及無數獲獎的作品等。包括 Newbery 獲獎者的作品，如 Lloyd Alexander 和 Scott O'Dell，Caldecott 獲獎者如 Evaline Ness 和 Virginia Lee Burton，以及當

代作家如 Zachariah O'Hora 和 Angela Dominguez 等。此外，近年來也收藏具有可玩性和可移動功能的書籍，包括立體書、布料和非傳統紙本材質的作品，CLRC 對於對兒童文學的歷史、研究和發展感興趣的研究者，提供了十分寶貴的資源。

館藏的原插畫作品，大部分來自於有錢人的捐贈，少數為採購，採購內容大多的現代費城著名插畫家作品為主，圖書館也會利用書展時請繪本畫家捐贈畫作。除了館內的展覽（兒童或學生可透過學校申請後到館看展）。圖書館也會將畫作及繪本的原稿外面加保護膜後，再帶至學校進行展示並推廣給學生認識，如用空白的插畫，讓學生分層上色，以了解顏色的變化及各種可能。同時也可配合老師的教學需求提供相關支援。

有趣的是，圖書館的吉祥物是一隻狗，該館運用不同顏色及小狗造型，針對不同的服務年齡層製作書籤、卡片、活動海報，如藍色的小狗代表服務內容針對 5 歲以下的兒童、綠色戴眼鏡的小狗代表服務內容針對 6 歲至 8 年級學生、紅色的小狗代表服務內容針對成人。而且不單是運用顏色劃分服務對象，針對不同年齡層的讀者，宣傳品的用字遣詞也會配合調整。另外館內的展覽及活動區域也用不同顏色加以明確劃分。

此外，圖書館在典藏作家的手稿方面十分小心，通常將相同大小的作品放在一起典藏，且一個收藏盒只放 2 件作品，每件作品四周都有保護裝置，避免壓壞作品。

(5) 藝廊 (William B. Dietrich Gallery)

Parkway Central Library 的藝廊大約 1 年兩展，參訪當天展場刻正展出有關植物花卉的特展。有關每次的展覽主題、內容，大約於開展 2 至 3 年前就由特殊館藏的館員開始共同討論策展，展覽時全館的各部門均配合展覽主題辦理相關活動，有講座、說故事等。如上一檔期展出偵探小說展，圖書館付費請人寫有關偵探的劇本，將破案線索布置於全館各處，讓民眾隨著劇本一一探索，尋找破案線索，同時也更了解圖書館環境，成年民眾的參與十分熱烈，獲得極大的迴響。

(6) 廚藝知識中心

廚藝知識中心是 Parkway Central Library 最特別的服務項目之一，該中心原本是館員用餐的地方，在市長、總館長的支持下進行規劃設置，結合公部門的經費與社會捐款，相關設備與空間規劃設計總共花了約一百萬美元，設立的理念為「廚房是家的中心，而圖書館是社區的中心」，希望民眾來到廚藝中心就如同是在家裡一樣輕鬆自在，並藉由到館參與

該中心的活動，而更加了解圖書館所提供的各項服務，該中心於 4 年前開幕，用以教授烹飪課程，至今已累積約 3 萬名民眾參與。各分館雖然沒有廚藝教室，但是透過簡易的移動廚車（餐車），也在社區辦理許多廚藝課程。

該中心辦理的各項廚藝課程，大多聘請專業廚師擔任講師，課程有系列課程，也有單次辦理的活動，透過網路報名，受限於場地，館用活動每堂學員約 26 名，如到學校辦理則可增加至 30 多位參與，課程內容除了教導料理外，也傳授食品安全以及健康料理的各種知識與技能，讓民眾吃的更健康。圖書館曾經聘請專業廚師示範如何料理全豬的課程，從分解全豬至如何料理各部位的肉品，開設了一系列的課程。

該中心的相關課程，民眾除了特殊材料需付費（約 10 到 20 美元）外，其餘皆為免費，參與對象除了一般民眾（10 歲以上即可報名參加並可操作刀具）外，圖書館也針對新移民、退役軍人、盲人、智能不足等特殊族群開設課程。此外，也提供做蛋糕的用具外借服務，學員或館員也會準備自己做的料理彼此分享交流，該中心設立以來廣受民眾歡迎。

另外，該中心還有移動廚車（餐車），車上設有簡易的塑膠料盒及烤箱，可至社區教授不需爐火烹飪的簡單料理，並藉機推廣圖書館相關服務，也曾遠至丹麥圖書館，示範如何藉由廚藝教學推廣圖書館服務，丹麥的圖書館雖然也有禁止使用明火的規定，但 Parkway Central Library 同仁，就在當地直接購買插電用的廚具進行示範教學，不需要高昂的廚房設備，也能帶給民眾創新、有趣的圖書館廚藝活動體驗。另外在該中心外陽台，也特定規劃了辦理餐會的場地，圖書館會不定期辦理募款餐會，而社區中的有錢人也十分樂意付費參加，為圖書館籌募該中心辦理相關活動經費的管道之一。

（7）音樂特藏與樂器外借服務

Parkway Central Library 的特別收藏除了兒童文學研究、珍本書之外，還包括了音樂、樂譜等收藏，包含 Edwin A. Fleisher 的管弦樂音樂收藏，是世界上最大的管弦樂音樂表演集借閱圖書館，由 21,000 多種作品組成，並提供了一個研究中心，介紹了 19 和 20 世紀作曲家和指揮家的生活。該部門也擁有 Drinker Collection（飲酒者合唱音樂），其中包含 900 多件神聖和世俗音樂作品，用於合唱表演。此外，圖書館還提供弦樂器外借服務，每次可借用 3 週，並可續借 10 次，最久可借閱約 7 個月。

(8) 在宅服務及老人服務

Parkway Central Library 在宅服務不只針對行動不便的老人，對於戰後受傷軍人或意外受傷至殘疾而不方便親自到館的民眾，均提供圖書館資源的外借外送服務，例如圖書館曾服務一位 35 歲意外受傷的年經人，其向圖書館外借吉他，透過圖書館運輸車進行到府服務。而書籍歸還部分，則可將書籍放在家中的郵筒，透過郵件直接寄回圖書館，十分方便。相關服務除官網可查詢之外，主要透過社區活動參與擺攤、到醫院老人院推廣及民眾口耳相傳進行宣傳。

在老人服務方面，除了針對該族群設計其感興趣的社交舞蹈、政治議題、懷舊電影等活動，有時家人也會陪合一起到圖書館，該館也會針對這些陪同者，配合辦理其他課程。此外，部分長者常收到晚輩送的 3C 產品卻不會使用，因此，圖書館也特別規劃了一個具獨立性、隱密性的空間，並設置了 8 台電腦，作為樂齡族進行電腦相關課程的教學場地，讓長者可在此處慢慢學習，減少其對學習新科技的抗拒感與不自在，十分貼心。

(9) 其他特殊服務

Parkway Central Library 除了提供居民有關求職、面試的相關課程外，最有趣的是，還提供欲求職者領帶外借服務，十分貼心。此外，該館也提供運動用品外借，例如瑜珈墊等，服務範疇十分多元且貼近民眾生活所需。甚至還有宴會廳可以在圖書館舉辦結婚典禮，十分浪漫溫馨。



Parkway Central Library 外觀



圖書館歷史介紹牌/大廳長梯及挑高天花板



參訪團於 Parkway Central Library 大廳合影



大廳量血壓血糖服務/行動腳踏車圖書館



Parkway Central Library 挑高造型屋頂



珍本部館員解說蘇美人陶石板雕刻之楔形文字



珍本部閱覽室具有恆溫恆濕設備



蘇美人陶石板雕刻/善本書原件



John Frederick Lewis 的部分捐贈



依據捐獻珍本收藏士紳書房打造



依據捐獻珍本收藏士紳書房打造



壁爐/當時社會發生的事件插畫（不一定是事實）



William B. Dietrich Gallery 植物花卉特展



William B. Dietrich Gallery 植物花卉特展



William B. Dietrich Gallery 植物花卉特展



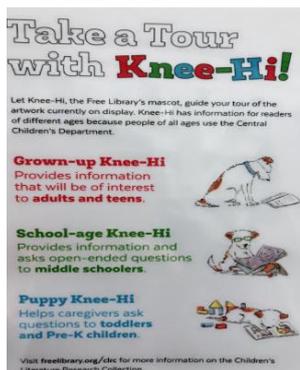
William B. Dietrich Gallery 植物花卉特展



館員解說兒童文化研究館藏插畫作品



館員展示插畫家逐步套色作品



利用館內吉祥物小狗的造型及顏色區分服務對象



以顏色區分不同年齡服務對象



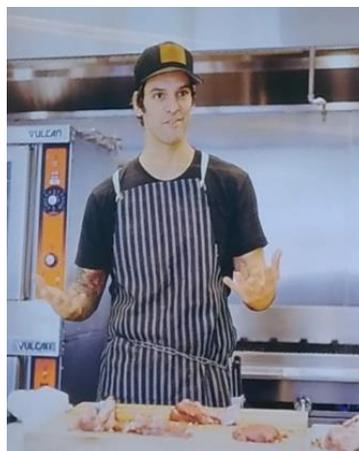
廚藝知識中心設備



廚藝知識中心設備/右上：至丹麥示範教學



麵食製作課程



全豬分解課程



移動廚車到校辦理烹飪活動



移動廚車到校辦理烹飪活動



1 樓音樂資料及樂器外借服務櫃檯



1 樓音樂資料典藏區/3 樓挑高設計



1 樓音樂資料典藏區/閱讀座位



1 樓音樂資料典藏區/電腦座位



1 樓 Philbrick Hall 一般流通書籍及服務櫃檯



多語歡迎海報/譜架展示書籍/早期音樂活動傳單



募款餐會



求職面試領帶、圍巾或首飾外借

參、心得及建議

一、圖書館管理經營

(一) 總館規劃統籌，分館執行營運

皇后區圖書館 (Queens Library) 及紐約公共圖書館 (New York Public Library) 是紐約市三個獨立公共圖書館系統中的兩個，均由總館規劃統籌，分館執行營運，彼此相輔相成。

以皇后區圖書館為例，總館依工作任務不同，分為圖書採購、成人服務、青少年與兒童服務、老人與在家服務、新移民服務、空間改造、數位服務及管理與監督分館營運等不同部門。由總館負責各分館的圖書採購、規劃推廣活動主軸、新移民服務等主要項目，由總館負責大方向的擬訂，分館負責執行。此外，總館也賦予分館部分決策權，分館有部分經費可依社區民眾需求採購各自的圖書，推廣活動部分，分館也可自行規劃符合社區需求的活動，使公共圖書館在有系統、有組織性的發展下，同時也保有各社區分館的個別特色。

臺灣各縣市及鄉鎮的人口結構及文化特色均有很大的差異，各縣市圖書館如何在異中求同，建立系統的服務品質，同時在同中求異，發揮各分館的亮點與特色，皇后區圖書館的經營方式是值得深思與參考的。

(二) 建立品牌形象

皇后區圖書館以新移民服務建立其服務口碑，而紐約公共圖書館除了同樣重視讀者服務內容之外，該館以總館門口 2 隻守護獅作成之視覺標識 (獅子頭館徽) 建立該館鮮明的品牌形象，在各分館之入口旗幟、玻璃、文宣上皆印有館徽標誌，該圖騰也充分運用於其文創商品設計上。總館 1 樓的紀念品店除包含一般圖書及代表紐約的相關禮品外，還有許多印有紐約公共圖書館 logo 獅子的筆記本、行事曆、書籤、鑰匙圈、托特包等琳瑯滿目的商品，成功吸引參訪的遊客購買圖書館相關紀念品。其成功的創意設計與品牌行銷，非常值得有意經營品牌形象及開發文創商品的圖書館參考。

(三) 透過對圖書館卡的重視提高民眾對圖書館的認同

美國公共圖書館對於民眾申請圖書館借閱證的權利義務非常地重視，民眾申辦借閱證時，館員會詳盡的告知讀者其權利與義務，提醒民眾珍惜與使用圖書館各項資源。以紐約公共圖書館為例，民眾完成辦證手續後，圖書館會發送 3 封電子郵件給新辦證讀者，歡迎其前來利用圖書館資源。第一封信提供可用的館藏資源給讀者參考使用；第二封告知讀者如何利用社群媒體與圖書館聯絡；第三封則是告知讀者圖書館需要其協助，邀請讀者擔任圖書館志工或捐款。同時在借閱證的設計上，除了有一般卡片形式，也做成小卡式鑰匙圈，讓民眾可以隨身攜帶，同時時尚的卡片設計，也是吸引民眾使用的原因之一，無形中也增加了讀者對圖書館的認同與使用。

目前臺灣的公共圖書館開始朝向無卡式服務，使用手機 APP 直接掃條碼就能借書，十分方便，但大部分民眾仍然使用借閱證借書，可思考如何在透過借閱證的設計以及對新讀者的服務規劃，間接提高民眾對圖書館的認同。

二、館藏發展與服務

美國公共圖書館為非營利的獨立運作機構，雖然部分經費來源來自州政府、市政府及聯邦政府，但是在圖書館的運作上，除了重大政策實施或改變時，需與市政府溝通達成共識外，圖書館擁有大部分的決策權。因此，在圖書館圖書採購上，完全取決於民眾的使用需求或圖書館的經營特色考量，不像臺灣有諸多的限制。

隨著圖書館採購的館藏資料與形式越來越多元，在經費有限下的情況下，圖書館利用大數據分析，協助挑選要採購的圖書資料，包括依據作者知名度、出版社第 1 次印刷出版量、暢銷排行榜、圖書館流通借閱排行榜及讀者推薦等資料進行採購。另外，以皇后區圖書館為例，該區所服務的居民包括大量移民人口，使用了將近 160 多種不同語言，所以典藏許多語種書籍，該館也依據各社區人口組成結構進行統計分析，針對不同分館採購不同的外文書籍，例如 Flushing Library 所在社區以華人居多，館內即典藏豐富的中文圖書及期刊報紙。圖書館每年也隨著各區人口組成的流動，調整採購的內容。

此外，圖書館也會尋求社區組織協助挑選書單與編目，以求有效利用經費採購適合社區民眾的圖書，例如緬甸語、泰文等東南亞語系書籍的推薦。目前臺灣社會也朝多元化社會發展，新移民人口也越來越多，在館藏

發展上，也可參考國外的作法，提供更符合社區民眾及特殊族群需求的閱讀資源。

在罕用書的處理上，Queens Library 每年都會針對老舊破損或 2 年內都沒有流通的書籍進行淘汰作業，淘汰後圖書再委由外部單位販售，讓圖書資源可再被利用，且販售所得可作為圖書館業務用，此種作法與臺灣多數公共圖書館將圖書視為財產，淘汰後須銷毀或水銷的情況不同。建議，未來圖書館應可再與相關管理單位討論淘汰後圖書之處理方式，尋求一個雙贏之作法。

三、社區關係之建立

美國公共圖書館充分發揮「社區資訊文化中心」功能，本次參訪皇后區公共圖書館、紐約公共圖書館及費城公共圖書館，發現圖書館的角色不僅僅定位於「社會教育機構」，而是擴大圖書館服務層面，成為「社區資訊文化中心」，服務對象從剛出生的嬰兒、兒童、青少年、成人到老年人，涵蓋每一個年齡層為所有社區居民提供協助；針對新移民、退役軍人、視障者及行動不便者等特殊族群，另外提供符合其需求的圖書資源及免費服務，並辦理多元活動，不限種族、階級、年齡層等，每位民眾都可以公平地獲取及利用圖書館資源，滿足充實個人知識、休閒、娛樂等需求，圖書館成為社區的資訊文化中心和生活的支持機構，豐富每個人的生活。

此外，圖書館也與政府單位、外部基金會、協會等機構合作在圖書館駐點，提供各項服務及各種活動與生活資訊，從申請市民卡、移民服務、求職協助（提供求職（簡歷、求職信、模擬面試）、創業與小企業諮詢、高科技的技術培訓課程、孩子的照顧、升學、保健資訊（費城 Parkway Central Library 量血壓、測血糖服務）、社會福利救助及法律扶助等服務。每個社區的公共圖書館也會根據社區居住族群的多寡，提供在地化的服務，例如 Flushing Library 所在社區以華人居多，農曆新年圖書館也會辦理相關節慶活動，深入貼近社區的文化與民眾需求。

參訪過程中，看到民眾絡繹不絕地進到圖書館，有的人是來閱讀，有的人是來申辦紐約市民卡，有的人是來報名英文學習課程，有的人是來找資料、尋求館員專業協助等，可以看得出來，當地民眾有任何問題，第一個想到的就是「圖書館」，圖書館可以幫助他們解決許多問題和完成許多

事情，整合許多單位的功能。反觀臺灣，申請市民卡需到區公所或戶政單位、申請社會福利需到社會局、找工作要到勞工就業服務站、參加訓練課程可以到救國團或社區大學，圖書館的最大功能反而被限縮於「圖書借閱」，實在有點可惜！不過，各機構單位分工清楚，相對也能提供較專業的諮詢意見！

四、成人教育及新移民服務

本次參訪過程中，令人印象最深刻的是美國公共圖書館徹底發揮社會教育功能，美國紐約是一個多民族、多元文化的社會大熔爐，為了幫助民眾更快地融入社會、建立新生活，圖書館設有成人學習中心，辦理基礎教育課程，協助民眾取得高中文憑；辦理 ESOL 英文學習課程，讓新移民不會有語言隔閡問題；辦理工作技能及職場文化課程，幫助民眾找到工作。例如：美國的建築、保全和看護等職業工作機會多，因此，圖書館辦理相關的工作訓練，讓民眾了解工作內容，透過訓練後，可以有更多優勢獲得相關工作機會。

其中，美國公共圖書館了解新移民的困難與弱勢，除開辦英語學習課程，還依據民眾英語程度高低分班授課。此外，也給予新移民申辦市民卡、社會福利申請或相關法律諮詢服務，幾乎每一個圖書館皆設有「新美國人之角」（New Americans Corner），提供各種幫助成為美國公民的資訊和資源，以及紐約城起居實用訊息，盡全力協助新移民融入美國社會。

臺灣社會中也有許多東南亞移民，不管是嫁到臺灣或者是在臺灣工作，其已成為圖書館不可忽視的一群，目前臺灣圖書館雖有採購東南亞國家的館藏並辦理相關活動，但仍舊很難吸引東南亞民眾到館利用。語言不通、無法溝通是其中一個問題，館員無法了解民眾的需求，也無法向他們推薦館藏，造成事倍功半結果，針對圖書館東南亞多元文化的推廣，我們仍有許多努力的空間。另外，針對成人學習上，臺灣的公共圖書館也可以思考如何尋求與其他社教機構、鄰近大學或企業的異業合作，在師資穩定的情形下，開辦相關語言學課程、電腦課程、3C 產品的使用課程或程式寫作課程。

五、兒童與青少年服務

在分齡分眾的服務與活動中，圖書館特別針對不同年齡階段的兒童與青少年進行個別化的活動規劃，包括為幼兒設計的 Early Literacy 早期讀寫活動，透過說故事幫助孩子發展早期閱讀技能，且年齡化分細緻，0 至 5 歲的說故事活動，就細分為 0 至 18 個月，18 個月至 35 個月以及 3 至 6 歲等三個階段分別辦理 Baby story time, Toddler story time 以及 Preschool story time；6 至 8 歲以及 9 至 12 歲兒童，依各年齡段的孩子規劃辦理不同程度的教育課程或活動，包括以入學為基礎的家庭作業幫助和課後輔

針對 13 至 18 歲的青少年服務，提供為學生及家長準備的升學（含高中及大學）相關講座及書展、電腦課程、社區青少年領導能力培養、主題活動設計（例如哈利波特週）、青少年心理發展相關座談、新聞分析課程等服務。另外，針對失學或失業的青少年，提供成人基礎教育課程，幫助他們獲得高中同等學歷文憑，或協助聯繫社區組織，安排社區實習，增加經驗，或協助求職諮詢服務，使其能融入社會。

反觀臺灣公共圖書館目前在兒童閱讀服務上，較侷限於兒童說故事、班級訪問，以及閱讀學習單等活動，在青少年的服務上，除了少數圖書館辦理创客相關課程，大多仍停留在提供自修室的場地服務功能，在兒童與青少年的服務部分，尚有很大的發揮與進步空間。

六、空間規劃與設計

美國公共圖書館在蓋新館或舊館進行空間改造時，會召集建築師、館員、社區董事會成員組成小組，有時甚至包括市府聯絡人等，共同討論圖書館空間改造之方向。近年來，圖書館改造的重點放在降低書架、引進更多自然採光、分齡分區的獨立使用空間、提供舒適沙發座椅，讓民眾進入圖書館就像進入家中的書房。在圖書館這個大書房中可以舒適閱讀，不需要安靜地、正襟危坐念書。

在空間的規畫上，圖書資料除了依類型設置，同時也採分齡設置，且所提供的設備，非該區適齡的讀者，不得使用，例如，兒童區的電腦，成人不得使用，反之亦然，因而，縱使在成人區觀賞限制級影片，亦不受限制，充分保障讀者的資訊自由。

圖書館也運用家具及不同顏色去區分空間與服務對象，用色大膽、醒目，卻又十分柔和，讓圖書館的閱讀氛圍變得更活潑，例如費城自由圖書

館百匯中央圖書館（Parkway Central Library）用藍色、綠色及紅色小狗區分不同年齡階段的兒童服務；紐約公共圖書館第 53 街分館（53rd Street Library）的兒童活動區，其牆面採用特殊材質設計，以毛氈或不織布剪成童書或動物角色，不用膠水不用釘子就可貼在牆上，帶著小朋友進行說故事及唱遊活動；皇后區總館（Central Library）中的兒童探索中心有各式裝飾（例如星球、昆蟲）懸吊於天花板，館內還提供樂高、教具、桌遊等，科學體驗結合館藏主題書展，也會配合辦理 DIY 的科學實驗坊，讓兒童可以自在從玩耍中閱讀，不需要全然安靜。針對需要安靜念書的民眾，圖書館也特別隔出一個「靜讀區」空間讓民眾閱讀。

此外，圖書館在書架及服務空間的標示及指引，採簡單明瞭的文字或圖案，讓館內的空間不致因太多的說明而顯得零亂，配合閱讀族群分區的空间營造，讓使用者可以清楚知道自己可以使用哪個區域。同時，書架的設計與設置、兒童區利用吸音及隔音的材質，減少聲音對其他讀者的影響、多功能活動空間的彈性隔間規劃等都是可參採的重點。

藉由此次的參訪，讓我們瞭解到圖書館的服務是多層面、多樣化的，在硬體的設計上，亦要考慮到社區居民的使用習慣，不管是分眾服務空間規劃、還是閱讀空間改造，都能參考並融入未來圖書館興建新館或是舊館的空間改造設計中，讓圖書館的服務更貼近民眾。

七、科技與數位服務

（一）RFID 技術運用

在圖書館人力不足的情形下，Queens Library 也透過科技的輔助，運用 RFID 技術協助管理館藏，以減少人力作業並降低出錯率。館員會利用手持感應器（wand project）逐層掃描書架，若有圖書放錯位置，會將資訊顯示給館員，館員發現錯架圖書後可重新歸位。同時也可協助協到讀者聲稱歸還但架上找不到的圖書。

（二）自動化設備的普及

在美國公共圖書館中，自助借還書機以及自動分檢機是基本的設備，讓民眾自行借還書、操作影印、掃描及登記電腦的使用，大幅減輕館員處理借還書的作業負擔，讓館員能更專心於規劃專業的服務及民眾諮詢服務等。此外，圖書館預約書全部都採開架式服務，由館員上架至

書架，預約資料包有印上讀者證號末 4 碼的紙條，方便讀者自行找尋，再進行借閱。目前臺灣部分圖書館也採用自助借還書及自助取預約書的服務，但是大部分的鄉鎮圖書館還是缺代相關設備，加上人力不足，使得圖書館員忙於每日的圖書館借還業務而無法提供更多元服務與活動的規劃。

（三）方便的線上電子書

在紐約公共圖書館官網上圖書館讀者可以很容易地取得電子閱讀資源，讀者只要下載 SimplyE APP，即可立即借用超過 12 萬種、30 萬本的免費電子書。更重要的是，讀者只要進行圖書館網站即可很容易發現圖書館的數位閱讀資源，有使用需求的民眾就能直接使用，提高數位資源的能見度，但不用很刻意地推廣，有需求的讀者自然會去使用，這也是臺灣目前在推廣數位閱讀上必須面對及思考的問題。

八、創新服務

（一）流動圖書館與博物館

皇后區圖書館及費城 Parkway Central Library 都有提供流動圖書館服務，運用貨車或自行車改裝為行動書車，館員可以騎或開著行動攤車到館外提供民眾圖書館資源。圖書館也運用閒置角落或空間進行策展，展出畫作或藝術作品，將圖書館博物館化的概念正流行，也可將圖書館的閒置空間與角落進行更大的功能發揮。

（二）文化通行證 Cluture Pass 活動

皇后區圖書館、紐約公共圖書館與布魯克林公共圖書館紐約 3 大公共圖書館系統共同辦理文化通行證 Cluture Pass 活動，只要憑圖書證就可上網下載免費的博物館入場券，借閱證的功能大提升，民眾也可藉此認識並發現更多關於自己的城市。臺灣各地也有許多文化機構，如何將圖書館與這些機構進行合作，一起提供民眾更多元的服務，是未來可努力的方向。

（三）圖書館罰款減免活動

紐約 3 大公共圖書館系統，針對 17 歲以下青少年及兒童，聯合舉行了一次圖書館罰款減免之服務，讓被停止借閱權利的青少年及兒童能恢復借書的權利。此外，如果青少年及兒童弄丟書，可以用在圖書館內閱覽的

時數來折抵賠償金額，希望能讓其在圖書館獲得新的開始，重新閱讀。我們也必須思考，除了罰款之外，對於青少年及兒童怎麼做才能真正鼓勵其增加閱讀，發揮圖書館的最大價值。

（四）圖書館烹飪體驗及特殊物品外借服務

費城 Parkway Central Library 提供多樣創新服務，獲得民眾許多好評，也躍上報章雜誌的報導。其中美國民眾在就學期間很少有機會體驗做菜，該館特別設置廚房，邀請廚師到館教授民眾烹飪的技巧，為了讓更多民眾體驗烹飪，圖書館也特別打造行動餐車，可以到各分館、學校去開設美食課程，同時也可外借做蛋糕的器具。

另外，圖書館也注意到民眾求職時有正裝打扮的需求，因此也提供西裝、領帶出借服務；針對喜歡音樂的民眾，圖書館也提供各式樂器（以弦樂器為主，例如吉他）出借；這些創新便利的服務，讓圖書館成為社區民眾不可取代的角色。

（五）無線網路熱點（HotSpot）WI-FI 出借服務

紐約 3 大公共圖書館系統一起合作執行 Hotspot 這項服務計畫，提供家中沒有網路者，無線網路熱點（HotSpot）WI-FI 出借服務，且紐約公共圖書館提供的免費 WI-FI 出借服務借期可長達一整個學年（由 9 月至隔年 7 月），在弭平數位資訊落差上扮演十分關鍵的角色。

（六）館員推薦閱讀

圖書館善用各種方式推廣閱讀，除了常見的新進圖書、暢銷圖書展示外，館員也會利用矮書架最上層陳列各種主題選書。雖然圖書館人力有限，但圖書館仍然十分用心地在做兒童及青少年閱讀推薦工作，針對書架上館員欲推薦閱讀的書籍，在該本圖書下方夾著「Staff Pick」紙條，寫下館員對該本書籍的推薦閱讀文字，引起讀者興趣，進而增加該書被借閱的紀錄。這是簡單卻讓讀者十分有感有圖書館服務，但卻十分花費時間，如何在二者之間取得平衡，提供更優質的閱讀推薦服務，也是我們必須面對並解決的問題之一。

九、館員專業能力

美國公共圖書館在借還書、預約取書等例行重複之工作，均由自助化設備及讀者自助服務取代，館員工作主要為諮詢、規劃推廣活動、營運管理及提供創新服務等，也必須具備介紹圖書館優質館藏，以及教導民眾如何利用館藏的角色。

圖書館十分重視館員專業分工，流通櫃臺與諮詢服務櫃臺館員各司其職；讀者服務部門專業館員需熟悉館藏圖書資源，適時為讀者進行閱讀資源推薦，兒童圖書館員也需熟練說故事技巧，透過第一線接觸服務，瞭解服務對象需求，規劃提供讀者需求之服務，人力充沛且專業分工。

以森林小丘圖書館為例，全職人員即有 11 位，且專業分工，除了有專業圖書館員，還有 2 位電腦館員。據館長表示，讀者對於生活中所發生的事件、問題，都會來到圖書館中和館員討論，並找尋更多的補充資料，以獲得充分的資訊，因此，參考諮詢服務不斷。而電腦館員除了協助讀者排除在館內使用電腦遇到的狀況，並須規劃電腦課程，增進民眾的電腦知識及操作技能，圖書館確實成為民眾終身學習的最佳場域。另外，此次參訪的紐約表演藝術公共圖書館多蘿西和劉易斯 B.庫爾曼學者和作家中心（New York Public Library for the Performing Arts, Dorothy and Lewis B Cullman Center）該館所有館員均為具有表演藝術專長的人員，提供民眾專業的服務品質。

在考評制度上，採用分層負責的績效評核制度，由總館館長考評分館館長，依年度列出各分館的流通量、辦理活動場次、入館人次等，依各項指標考評分館及分館館長之服務績效，次由分館館長考評分館副館長，副館長考評圖書館員和專業館員，依次層層相扣，並有具體的考評項目，較能客觀考評人事服務績效。同時也會依照分館的人力需求進行調派人員。此外，也辦理員工讀書會及教育訓練等課程，增強館員的專業知能與能力。每年會召開一次館員大會，由總館長、各部門主管和各分館的員工交流意見。

肆、結語

公共圖書館是獲取知識與資訊的地方，除了常見的圖書及電腦資訊設備外，隨著時代進步，圖書館也應打破傳統刻板印象，不應有太多限制，要有創新思維，圖書館可以成為很「不一樣」的地方，圖書館可以有展覽廳、烹飪教室、音樂教室、舞蹈教室，也可以有咖啡廳，伴著食物香、咖

啡香閱讀；更可以有健身房，閱讀豐富心靈、運動強壯身體。期待未來臺灣的公共圖書館越來越「不一樣」！讓圖書館不再只是「圖書館」。

附錄一 美國紐約費城圖書館參訪學習計畫

壹、依據

教育部 107 年補助國家圖書館辦理「國際圖書館標竿觀摩參訪及專業發展計畫」。

貳、目的

國圖肩負促進全國圖書館事業發展、輔導全國各類型圖書館營運之責，107 年為拓展國內公共圖書館事業主管機關主管及實務經營者之視野，促進對國際圖書館發展之了解，特安排美國大都會公共圖書進行標竿學習，期透過經驗分享及專業交流，激發團員對公共圖書館服務與經營之創新思維，建立與國際圖書館合作的網絡與機會。目的有二：

- 一、向標竿圖書館觀摩與學習，汲取他人的優點以精進館務之經營管理，是讓圖書館更具競爭優勢的最佳管道之一；藉由國圖之規劃並帶領公共圖書館進行國際圖書館參訪與交流，除能激勵各縣市圖書館營運及服務之發展外，並能有效達成全國共同促進公共圖書館事業發展之共識。
- 二、為達成出國學習參訪效益，規劃參訪學習議題，如圖書館多元文化服務（library multicultural services），閱讀推廣與服務（reading promotion and services design for all ages），分齡分眾服務規劃（services for kids, teens, seniors），社區關係之建立（partnership building with readers, community），館藏發展與服務（collection development and services），空間規劃與設計（creative space design），創新服務（innovative services），及數位服務（digital services）等，以提升出國人員未來推動「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」（108-110 年公共建設計畫）之知能。

參、行程規劃

日程	行程	
第 1 天 9/9 (日)	啟程 (長榮) (9/9) 19:10 臺灣桃園機場 (TPE) (9/9) 22:05 約翰·甘迺迪國際機場 (JFK)	
	機場⇒飯店 Hotel de Point	
第 2 天 9/10 (一)	↘ 皇后區圖書館 Central Library ☺Dennis Walcott (President and CEO) ☺Fred J. Gitner (Assistant Director of New Initiatives & Partnership Liaison, New Americans Program)	
	09:30-9:50	❖ Welcome Remarks ↘ Hon. Robert T. Groh Board Room, 2 nd floor ☺Gitte Peng, Chief of Staff of QL; ☺Shu-hsien Tseng, Director-General of NCL
	9:50-10:25	❖ Outreach: Partnership Building w/ Readers & the Community ☺Kim McNeil Capers, Director of Community Engagement
	10:25-11:00	❖ Adult Learning Services ☺Tara Lannen-Stanton, Director of Adult Learning
	11:00-11:05	Short Break
	11:05-11:40	❖ Creative Space Design ☺Ruth Herzberg, Director of Operational Library Facility Planning
	11:40-12:15	❖ Digital Services ☺Chauncie Brooks, Senior Manager Infrastructure and Support
	12:15-13:30	Lunch in Board Room
	13:30-14:05	❖ Branch Management ☺Jennifer O'Neill, Director, Community Library Services
	14:05-14:40	❖ Services for Children & Teens ☺Daniel Nkansah, Children's Services Coordinator; Melissa Malanuk, Coordinator of Youth Services
	14:40-15:15	❖ Adult Service Design & Reading Promotion ☺Sharon Myrie, Vice President of Programs & Services; Nayelli Valencia, Director of Adult Services & Cultural Programs
	15:15-16:15	◆ Library Tour: Central Library ☺Yusheng (Nelson) Lu, Director, Central Library
		◆ Library Tour: Children's Library Discovery Center ☺Sharon Cox, Asst. Director of CLDC
		↘ 城市文化之旅 & 晚餐 City

日程	行程	
	16:30-19:00	16:30 城市文化之旅 17:30 晚餐（1 小時） & 返回飯店
	↳ 飯店	
	19:00-21:30	分組資料及照片整理
第 3 天 9/11（二）	↳ 皇后區圖書館（法拉盛圖書館）Flushing Library 41-17 Main Street, Flushing, NY 11355 ☺Ms. Yang Zeng, Director ☺Mr. Paul Qiu, Asst. Manager ☺Mr. Gary Beharry, Adult Learning Center Manager	
	10:00-10:20	❖ Welcome Remarks ↳ IRC Conference Room, 3 rd floor ☺Yang Zeng, Director, Flushing Library; ☺Dennis Walcott, President & CEO, QL; ☺Shu-hsien Tseng（Director-General of NCL）
	10:20-11:00	❖ The Queens Library service system, future strategy, and innovative ideas + Q & A ☺Dennis Walcott（President and CEO of QL）
	11:00-11:30	❖ Collection Development ☺Hong Yao, Director of Technical Services
	11:30-12:00	❖ Multicultural Library Services ☺Xi（Cathy）Chen, Fred Gitner,（Asst. Directors, New Americans Program）
	12:00-14:00	Break for lunch
	14:00-17:00	◆ Library Tour: Flushing Library and Adult Learning Center ☺Yang Zeng
	↳ 晚餐	
	17:30-20:30	18:00 晚餐（1 小時） & 返回飯店（30 分鐘）
	↳ 飯店	
	20:30-22:00	分組資料及照片資料整理
第 4 天 9/12（三）	↳ 皇后區圖書館（Elmhurst 分館）（Forest Hills 分館）	
	10:00-12:00	◆ Library Tour: Forest Hills 108-19 71 Avenue, Forest Hills, NY 11375 ☺Ms. Hwai-Min Chen-Wood, Manager
	12:00-12:15	Travel: Forest Hills ⇨ Elmhurst
	12:15-14:00	Break for lunch
	14:00-16:30	◆ Library Tour: Elmhurst 86-07 Broadway, Elmhurst, NY 11373 ☺Ms. Yasha Hu, Manager
	↳ 城市文化之旅 & 晚餐	

日程	行程	
	16:30-21:00	16:30-18:00 晚餐 18:00-20:30 館長至機場 20:30-21:00 回飯店
	↳ 飯店	
	21:00-22:00	分組資料及照片整理
第 5 天 9/13 (四)	↳ 紐約公共圖書館 (SASB) 476 Fifth Avenue (42nd St and Fifth Ave) ☺Mr. Tony Marx (President & CEO) ☺Shirley Wong-Li (Customer Experience Coordinator, Library Services) (Phone:212-930-0576)	
	10:30-12:30	◆Meeting Stephen A. Schwarzman Building
	12:30-13:30	◆Library Tour: Stephen A. Schwarzman Building
	13:30-14:30	午餐 Break for lunch
	15:00-16:00	◆Library Tour: New York Public Library for the Performing Arts, Dorothy and Lewis B. Cullman Center 40 Lincoln Center Plaza (65th St and Columbus Ave)
	16:30-17:30	◆Library Tour: Hamilton Grange Library 503 West 145th Street, New York, NY, 10031 ☺Yolounda Bennett-Reid (Library Manager)
	↳ 晚餐	
	18:00-20:00	18:00-19:30 晚餐 & 返回飯店
	↳ 飯店	
	20:00-21:00	分組資料及照片整理
第 6 天 9/14 (五)	↳ 紐約公共圖書館 (53rd Street Library) & (Grand Central Library)	
	10:00-12:00	◆Library Tour: 53rd Street Library 18 West 53rd Street, New York, NY, 10019 ☺Ms. Genoveve Stowell, Managing Librarian
	(15 分鐘)	53rd Street Library ⇒ Grand Central Library (15 min)
	12:15-13:30	午餐 Break for lunch
	14:00-16:00	◆Library Tour: Grand Central Library 135 E. 46th St. New York, NY 10017 ☺William Hall, Managing Librarian
	↳ 城市文化之旅 & 晚餐	
	16:30-20:00	16:30-18:30 城市文化之旅 (時代廣場) 18:30-19:30 晚餐 & 返回飯店
	↳ 飯店	
	20:00-21:00	分組資料及照片資料整理

日程	行程	
第 7 天 9/15 (六)	↘ 費城自由圖書館 Free Library of Philadelphia ☺Ms. Siobhan A. Reardon, President and Director ☺ Ms. Jennifer Chang, Chief, Central Public Services Div., Parkway Central Library (Phone:215-686-5400)	
	10:00-12:00	◆Library Tour Free Library of Philadelphia (Parkway Central Library) 1901 Vine Street, Philadelphia, PA 19103
	12:00-13:00	午餐 Break for lunch
	13:00-15:00	◆Library Tour 費城圖書館分館參訪
	↘ 前往機場	
	15:30-17:30	費城⇨機場 (2 小時)
	17:30-21:30	機場晚餐 & 自由活動
	21:30	集合準備登機報到
第 8-9 天 9/16-17 (日)(一)	返程 (長榮) (9/16) 01:25 約翰·甘迺迪國際機場 (JFK) (9/17) 05:15 +1 日 臺灣桃園機場 (TPE)	

肆、團員名冊

任務	姓名	服務單位	職稱	連絡電話
團長	曾淑賢 Tseng Shu-hsien	國家圖書館 National Central Library	館長 General Director	0972-738108
團員	周淑惠 Chou Shu-hui	國立臺灣圖書館 Acquisition & Cataloguing Department, National Taiwan Library	主任 Department Chief	0955-567822
團員	許振華 Hsu Chen-hua	臺中市立圖書館 Taichung Public Library	秘書 Secretary	0956-115311
團員	陳泓翔 Chen Hong-Hsiang	宜蘭縣政府文化局文學及 圖書資訊科 Literature & Library Information Division, Cultural Affairs Bureau, Yilan County	科長 Division Chief	0932-101796

任務	姓名	服務單位	職稱	連絡電話
團員	高貞貞 Kao Chen-chen	臺中市立圖書館豐原分館 Fengyuan Branch, Taichung Public Library	分館主任 Branch Director	0928-986966
團員	林依玲 Lin Yi-linn	嘉義市政府文化局圖書資訊科 Library and Information Section, Cultural Affairs Bureau, Chiayi City	科長 Section Chief	0963-286603
團員	周素娟 Chou Su-Chuan	新竹市化局圖書資訊科 Library and Information Section, Cultural Affairs Bureau, Hsinchu City	科長 Section Chief	0910-172591
團員	謝良英 Hsieh Liang-ying	臺東縣政府文化處圖書管理科 Library Administration Section, Taitung County Cultural Affairs Department	科長 Section Chief	0919-327889
團員	夏尚俐 Hsia Shang-Lee	澎湖縣政府文化局圖書資訊科 Library and Information Section, Cultural Affairs Bureau, Penghu County	科長 Section Chief	0928-866934
團員	王旻世 Wang Min-shih	南投縣政府文化局 Cultural Affairs Bureau of Nantou County Government	秘書 Secretary	0963-095624
團員	吳芸綾 Wu Yun-ling	臺南市立圖書館 Tainan City Library	秘書 Secretary	0939-392862
團員 兼工作人員	陳麗君 Chen Li-chun	國家圖書館 圖書館事業發展組 Librarianship Development Division, National Central Library	組主任 Division Director	0916-090235
團員 兼工作人員	蔡蕙霞 Tsai Hui-hsia	國立公共資訊圖書館數位資源服務科 E-Resource and Service Section, National Library of	科員 Officer	0931-591583

任務	姓名	服務單位	職稱	連絡電話
		Public Information		
團員 兼隨團老師	謝寶媛 Hsieh Pao-Nuan	國立臺灣大學圖書資訊學系所 Department and Graduate Institute of Library and Information Science, National Taiwan University	兼任副教授 Adjunct Associate Professor	0933-185397
團員 兼隨團老師	姜又梅 Chiang Yu-mei	(美)拉德諾紀念圖書館 Radnor Memorial Library	技術服務組長 Head of Technical Services	(610)256-6703

肆、預期效益

- 一、透過於皇后區圖書館定點學習，可深入了解大都會圖書館系統之體系及其運作模式、政策規劃、服務規劃及創新發展，有助於未來推動「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」（108-110年公共建設計畫）。
- 二、公共圖書館藉由跨國、跨館館員間之相互交流與學習，有助於拓展國際視野及提升多元文化意識，並能促進館員得以全觀認識雙方公共圖書館事業之發展。
- 三、赴國外學習參訪，得以促進國內圖書館對國際圖書館發展之了解，透過國際交流與經驗分享，激發團員對公共圖書館服務與經營之創新思維，建立與國際圖書館合作的網絡與機會。
- 四、標竿學習得以激勵各縣市圖書館營運及服務之發展外，並能有效達成全國共同促進公共圖書館事業發展之共識。
- 五、安排學習與經驗分享，能深入探討並相互分享圖書館經營之理念與經驗。