



108年臺灣公共圖書館代表團 赴芬蘭標竿圖書館學習參訪紀實

李佩璇 新竹縣政府文化局圖書資訊科科长

一、前言

教育部為提升我國公共圖書館主管及實務經營者之視野，促使對國際圖書館發展之了解，特別補助經費提供標竿學習之機會，並組成「臺灣公共圖書館芬蘭學習訪問團」於去（108）年11月3日至10日至芬蘭首都赫爾辛基市進行芬蘭國家圖書館、赫爾辛基市及艾斯博市公共圖書館總館暨分館群實地參訪。此次參訪由教育部核派國立臺灣圖書館鄭來長館長擔任團長，並由國家圖書館曾淑賢館長及國立公共資訊圖書館劉仲成館長共同領軍。本次芬蘭學習訪問團由國家圖書館籌劃及悉心聯繫安排，團員為獲選108年度縣市圖書館中心補助計畫的縣市圖書館館長，包括新北市立圖書館王錦華館長、臺南市立圖書館洪玉貞館長、苗栗縣政府教育處葉芯慧副處長、臺東縣政府文化處謝良英科長、花蓮縣文化局楊淑梅科長及新竹縣政府文化局李佩璇科長等，藉由逐日參訪芬蘭公共圖書館及雙方交流獲得豐富學習收穫。各縣市正面臨新總館興建規劃時期及總館分館推動之際，此次參訪對於實際業務推動有相當大的助益。

二、參訪紀實

於本次芬蘭標竿學習參訪單位中，特擇選甫於2019年獲選為全球年度最佳公共圖書館之赫爾辛基

市立圖書館頌歌中央圖書館進行內部多元空間配置及運作方式交流，以供國內刻正著手於公共圖書館建設之縣市代表予以借鏡學習。另參訪赫爾辛基大學圖書館更進一步瞭解芬蘭圖書館透過繽紛色彩家具之運用，以符合各類型讀者需求。行程中並安排赫爾辛基市公共圖書館分館群帕西拉總館、卡利歐圖書館、艾斯博市立圖書館分館群伊索歐美那圖書館及塞洛圖書館進行館舍交流，以充分認識芬蘭圖書館總館及分館間協作模式，供未來國內各縣市總館分館計畫運作參考。以下依序介紹代表團所參訪的各館與在各館的參訪過程。

（一）赫爾辛基市立圖書館 Oodi 圖書館

頌歌中央圖書館（以下簡稱 Oodi）作為芬蘭獨立建國百年的生日禮物，花費近一億歐元，耗時20年，於2018年12月5日正式對外開放。Oodi是位於芬蘭赫爾辛基市中心地帶 Kansalaistori 廣場的生活聚會場所，它是赫爾辛基市立圖書館的37個分館之一，也是 Helmet 圖書館網絡的一部分。Oodi 分為三層，每層樓都有自己的氛圍，讀者可輕易獲得其所需之空間及服務。各樓層規劃包含一樓展演與休憩及服務空間、二樓辦公、學習研究及創客空間，以及三樓閱讀空間，亦稱為 Book Heaven(書之天堂)。

Oodi 豎立了新世代圖書館的典範，整棟建築規劃為三個樓層，每一個樓層皆賦予其不同的功能，一樓就像是市民的社區交誼中心，同時設置有電影院、展廳和咖啡廳；二樓擁有多樣化的功能教室、會議室、工作坊及 Marker 設備與空間，讓市民可以依照自己的喜好選擇適合的課程，共同學習及動手創作；三樓是傳統的圖書館空間，近 12 萬冊藏書可讓市民在此享受閱讀，雲狀起伏的天花板造型與開放式的透明玻璃帷幕引進大量的光線，營造出舒適明亮的寧靜氛圍，從三樓延伸而出的戶外露台，更是市民享受陽光的最佳場所。Oodi 圖書館立下了最新的里程碑，開啟圖書館的新態樣。圖書館不再只是借書閱讀空間，已成為城市的交流中心，市民可以在此上各種工藝課程、唱歌錄音、看電影、參加展會，甚至是在圖書館內享受寧靜的時光。



臺灣公共圖書館芬蘭學習訪問團參訪Oodi圖書館（108年11月4日）

（二）赫爾辛基大學圖書館總館

赫爾辛基大學成立於 1640 年，為芬蘭規模最大且歷史最悠久的大學，赫爾辛基大學圖書館免費

開放給所有人自由使用實體圖書和電子資源，圖書館為赫爾辛基大學一級單位，聽命校長及圖書館委員會，館長之下設有存取服務、研究服務、學習服務三個部門。

圖書館總館位於市中心校區，坐落在市中心重要的歷史街道，鄰近火車站，交通便捷，於 2012 年落成。設計之初即考量需與周遭老舊環境融為一體，建築物正面，密集的網格式窗戶、3 層至 7 層的拋物線形大玻璃結構與拱門式入口，賦予這座圖書館獨特的外觀；內部，橢圓形挑空設計，引進大量陽光，也讓整座圖書館呈現多變的線條之美。該建築在芬蘭獲得了 5 個不同的獎項，也是 2012 年赫爾辛基世界設計之都的主要項目。



參訪赫爾辛基大學圖書館總館暨座談與交流（108年11月5日）

在館藏方面則逐漸地從實體館藏轉為電子館藏，減少書架以釋放更多的學習空間。在空間上，以顏色作為分區服務設計，紅色指標是安靜區，綠色指標是允許有聲音的區域；有些區域只提供給赫爾辛基大學的學生及教職員使用。另外，還提供安靜閱讀室、電話室，以及可線上預約的討論室。由於學生利用圖書館頻繁，待在圖書館的時間長，因



此圖書館和其他大學部門合作，將讀者服務和學生服務結合在一起，在圖書館3樓設有指導中心，有學習心理學家、就業諮詢、健康指導、國際交流服務、學生會等服務。

（三）芬蘭文化教育部

芬蘭公共圖書館的中央主管機關為教育暨文化部，該部主管的文化政策，包括：藝術、文化遺產、公共圖書館。透過制訂法規、國家預算，以及訂定全國發展計畫等方式來執行文化政策。本次參訪團特別拜訪芬蘭教育文化部Senior Ministerial Advisor，針對芬蘭公共圖書館相關政策進行座談及交流。

2018年1月開始實施的「Public Libraries Decree 2017」，係依據芬蘭「Public Libraries Act 2016」規範國家和區域發展責任圖書館的任務。國家發責任圖書館，由赫爾辛基市立圖書館擔任，其任務為：1、為所有公共圖書館提供共享服務；2、促進公共圖書館之間及其他類型圖書館的合作；3、制定籌劃圖書資訊服務所需的共同方法；4、履行主管部門指派的其他職責。區域發展責任圖書館，由9所市立圖書館擔任，其任務為：1、協助所負責區域其他規模更小的公共圖書館的發展；2、促進經營區域內之公共圖書館的相互合作；3、提供工作人員專業訓練；4、履行主管部門指派的其他職責。透過國家發展責任圖書館以及9所區域發展責任圖書館的運作，讓全國圖書館可以加入圖書館網絡。芬蘭公共圖書館免費對全民開放，由地方政府經營，中央給予經費補助，基本預算來自財政部，發展預算來自教育文化部。

（四）赫爾辛基市立圖書館總館

赫爾辛基市立圖書館創立於1860年，自1876

年後由市政府接手，是芬蘭圖書館總館所在地，也是公共圖書館的中央圖書館，在設計上於入口處即可看到圖書館的主題書展及自助式借還書服務，讓民眾一進圖書館即可了解圖書館辦理的主題活動及歸還書籍，大幅提升了圖書館的行政效率。

赫爾辛基市總人口數為65萬人，除總館外，尚有37個分館，以性質而言，雖然稱為總館僅為服務的領導者，總館其實也具備分館的功能，不同地方在於，總館著重於行政服務，當圖書館經營遇到問題時，總館會邀請專家學者討論並協助解決分館所遇到的問題。座談時，團員針對赫爾辛基圖書館總館及分館如何維持圖書館的品質提出詢問，市立圖書館表示，各圖書館會依據中央文化教育部所訂的法律及目標去訂定各分館的指標，並依據民眾的到訪率、借閱率及使用率來檢視各自的指標，如不合適將會修正自我指標，以維持圖書館的品質。圖書館是提供民眾美好生活的地方，不同種族及社會地位的人進入圖書館都是平等的，對芬蘭而言，圖書館是創造及滿足民眾美好生活的地方。

（五）卡利歐圖書館

卡利歐分館(Kallio Library)位於人口稠密的卡利歐市區，是芬蘭首座完全由公部門資助建造而成的圖書館，於1912年完工啟用，迄今已營運超過一百年，其建築外觀為紅磚式歷史建築，是芬蘭第四古老的圖書館建築。圖書館的館藏超過10萬冊。Kallio library擁有兩個比較具特色的主題，其一是偵探小說(whodunit)特色館藏，最早是由芬蘭偵探小說協會於1996年時捐贈1,500本犯罪和懸疑類小說給赫爾辛基市圖，其後則陸續由該協會成員和出版社捐贈圖書給圖書館。另一特色為以服務兒童為主要對象，因此在3樓及小閣樓等設置適合兒童遊戲與活動的視聽資料區及兒童活動與說故事

專區等。

由於芬蘭的公共圖書館隸屬於文化教育部的文化部門管轄，學校隸屬於教育部門管轄，因此他們積極與教育體系部門協調，了解學校需求，制定共同目標，積極爭取預算，達到分工合作模式。例如學校教學以教導閱讀技巧及理解能力為主，圖書館則以如何引發閱讀動機與興趣為主，另一方面館員也會提供圖書館資源給學校老師利用。



參訪卡利歐圖書館暨座談與交流（108年11月6日）

（六）芬蘭國家圖書館

芬蘭國家圖書館為四層樓之建築，其任務為收藏與保存國家的文字資產，及收藏瑞典、俄羅斯出版品之典藏，自 2006 年起開始典藏芬蘭公部門網站之線上資料以及芬蘭出版物的檔案館藏，館藏書是通過審核並存放副本為主，以購置方式、交換出版物、法定提交出版和捐贈圖書方式來累積，最特別的是捐贈者所捐贈的書籍遠大於採購的數目，屬於一個獨特的研究機構，擁有豐富的國家收藏，2017 年芬蘭政府修訂圖書館法，宣布芬蘭所有的公共圖書館禁止向公眾收費並免費對外開放使用。

芬蘭國家圖書館設有董事會，其地位由「大學法」第 71 條規定。政府法令規定了芬蘭國家圖書館董事會的職責，董事會需向赫爾辛基大學提出圖書館專業標準和預算的建議，董事會核實圖書館的運營和財務計劃，並就其他廣泛的圖書館事務做出決定。芬蘭國家圖書館職責：促進開放科學和對文化遺產的獲取保存，與相關單位一起制定其策略和主要運營政策，透過廣泛支持獲取資源和服務的方式來推動立法的發展。

（七）赫爾辛基市立圖書館伊塔蓋斯可斯圖書館 (Itäkeskus Library)

赫爾辛基市立圖書館的服務網絡包括 37 個公共圖書館、2 個移動圖書館以及「家庭服務圖書館」的服務。而 Oodi 自開館啟用後是迄今最受歡迎的圖書館，今年排名第二受歡迎的圖書館是 Kallio 圖書館和 Itäkeskus 圖書館。Itäkeskus Library 座落在商業與文化中心，館藏特色以音樂視聽資料為主，是芬蘭公共圖書館中最大的錄音、樂譜、音樂書籍和雜誌、電子數位等音樂收藏。視覺和閱讀障礙者的有聲讀物可以在 Itäkeskus 資料庫中註冊 Celia 的有聲讀物服務。Celia 是芬蘭最大的有聲讀物供應商，1978 年移交給芬蘭政府教育和文化部，2001 年被命名為“Celia”，依視障者圖書館法令經營，任何有閱讀障礙的人都能接受到與公共圖書館的合作關係提供閱讀的服務。Itäkeskus Library 也與 Celia 交流合作有關文學與出版作品，以服務芬蘭全國的視障者及閱讀障礙者與閱讀不便的老年人。

（八）艾斯博市立圖書館伊索歐美那圖書館(Iso Omena Library)及塞洛(Sello)圖書館

Iso Omena 圖書館為芬蘭艾斯博市立圖書館分

館之一，自 2001 年啟用於市區 Iso Omena 購物中心大樓三樓，隨即成為民眾前來購物中心必到之處，為艾斯博市立圖書館第一個位於購物中心的圖書館。其以「全新的公共服務理念」嶄新呈現，結合圖書館、青年服務、婦幼健保診所、就業諮詢、心理健康和藥物濫用服務、社會救濟、移民文化交流中心……等九個組織單位成立聯合為民服務中心。聯合服務中心也設置第一線服務人員，訂立「消費者 10 秒鐘服務原則」，透過第一線接觸人員的溝通服務，於 10 秒內了解民眾需求，並透過聯合服務櫃檯的比鄰設置，政府相關單位得以橫向合作及調整，提供民眾最快速的服務。以圖書館系統服務為例，即可相輔相成於各項服務中。於館內空間配置部分設置有安靜閱讀區、多種語言資源、12-20 歲青少年使用空間、音樂資源專區、创客空間、漂書書架以及種子圖書館等創新空間。

Sello 圖書館為芬蘭艾斯博市立圖書館分館之一，位於市區 Sello 購物中心，啟用於 2003 年，為芬蘭赫爾辛基第三個購物商場型圖書館，同時也是 Leppavaara 地區最大的圖書館，亦為赫爾辛基都會區所有城市中使用頻率最高的圖書館。Sello 圖書館有著有別於其他圖書館的“Reading Dogs”（閱讀狗）服務。由專業館員帶領經過訓練的閱讀狗，陪伴閱讀障礙的孩童或者有陪伴需求的閱讀民眾進行書本閱讀。此外，館內並定期辦理手作體驗、陪伴寫家庭作業、電影之夜、聖誕節手作明信片、手做布偶……等活動，期待提供民眾多元活動參與體驗。館內並設有兒童閱覽區、電玩使用區、音樂區以及青少年(11-20 歲)專區等特色空間。考量芬蘭有著來自各方的族群，以不同的語言在同一國家生活與交流，Sello 圖書館設有語言咖啡區，提供不

同語言民眾來館交流討論。



參訪Sello 圖書館之多元创客空間（108年11月8日）

三、結語

此次赴芬蘭參訪，代表團成員對於芬蘭圖書館的整體圖書館政策、經營管理、館藏發展、圖書館與教育單位合作、自動化設備普及、兒童及青少年服務、新移民服務、創新服務、空間規劃等各層面之最新發展獲得第一手的接觸與深刻體認，並實際深入瞭解圖書館如何與教育單位攜手合作，亦見識新興多功能空間服務Maker Space設置形式及政府相關民眾服務機構聯合空間配置，為國內公共圖書館實際執行者開拓全新視野，也為未來圖書館建構藍圖啟發創新的思維。

*編按：本文係作者摘自《108年臺灣公共圖書館代表團芬蘭標竿圖書館學習參訪出國報告書》。