

出國報告（出國類別：考察）

111年臺灣公共圖書館代表團 挪威、瑞典標竿圖書館學習參訪 出國報告

姓名職稱：國家圖書館翁誌聰副館長
教育部終身教育司許嘉倩專門委員
臺北市立圖書館洪哲義館長
新竹縣政府文化局李安妤局長
雲林縣政府文化觀光處陳璧君處長
苗栗縣政府教育處徐建男副處長
國立公共資訊圖書館賴麗香副研究員
臺南市立圖書館吳芸綾秘書
國立臺灣圖書館蔡靜怡組員
新北市立圖書館林淑芳研究助理
國家圖書館杜依倩專員

派赴國家：挪威、瑞典

出國期間：111年9月24日至10月1日

報告日期：111年11月28日

臺灣公共圖書館挪威、瑞典標竿圖書館學習參訪

出國報告摘要

為提升全國圖書館事業發展，拓展國內公共圖書館事業主管機關及實務經營者之視野，促進對國際圖書館發展之了解，教育部特別請國家圖書館安排「臺灣公共圖書館挪威、瑞典學習訪問團」，於9月24日至10月1日至挪威首都奧斯陸市及瑞典首都斯德哥爾摩市進行市立圖書館總館暨分館群實地參訪。此次參訪由教育部核派國家圖書館翁誌聰副館長擔任團長並由教育部許嘉倩專門委員共同領軍，足見教育部對國內公共圖書館之重視。

本次參訪重點為挪威及瑞典指標性圖書館，包含獲得國際圖書館協會聯盟(IFLA)2021年度公共圖書館大獎殊榮的挪威奧斯陸公共圖書館總館，以及提供多樣化分齡分眾服務之瑞典斯德哥爾摩公共圖書館。透過本次參訪之議題交流及座談，進一步了解挪威及瑞典公共圖書館系統及營運模式、分齡分眾及特色族群之讀者服務、新世代圖書館建築規劃及創新空間設計、創客空間設計及營運、數位及創新服務等面向之經驗與成果，提供國內各縣市建構合作共享的公共圖書館系統之參考。

本次參訪團員為為近年推動新總館興建計畫之直轄市立圖書館館長及縣市文化局處代表、公共圖書館區域資源中心之縣市館長或教育文化局處代表及第一屆教育部圖書館事業貢獻獎獲獎代表，包括臺北市立圖書館洪哲義館長、新竹縣政府文化局李安妤局長、雲林縣政府文化觀光處陳璧君處長、苗栗縣政府教育處徐建男副處長、國立公共資訊圖書館賴麗香副研究員、臺南市立圖書館吳芸綾秘書、國立臺灣圖書館蔡靜怡組員、新北市立圖書館林淑芳研究助理等人。此次標竿學習由國家圖書館悉心籌劃及聯繫安排，規劃挪威及瑞典共計12個標竿圖書館的參訪，包含挪威奧斯陸公共圖書館總館及特色分館(比布羅圖恩圖書館、格魯洛卡圖書館、松樹圖書館暨活動中心、戴希曼斯托夫納圖書館)、挪威國家圖書館－奧斯陸館、奧斯陸大學人文與社會科學圖書館、瑞典斯德哥爾摩市立圖書館總館及特色分館(文化中心圖書館、國際圖書館、西斯塔圖書館)、瑞典國家圖書館。透過本次精實的參訪行程與各項議題交流座談，參訪團進一步了解挪威及瑞典公共圖書館系統及營運模式、分齡分眾及特色族群之讀者服務、新世代圖書館建築規劃及創新空間設計、創客空間設計及營運、數位及創新服務等面向之經驗與成果，提供國內各縣市建構合作共享的公共圖書館系統之參考。

目錄

壹、 目的	5
貳、 過程	5
一、 奧斯陸公共圖書館總館	7
二、 比布羅圖恩圖書館 (Biblo Tøyen Library)	13
三、 格魯洛卡圖書館 (Grünerløkka Library)	19
四、 戴希曼·斯托夫納圖書館 (Deichman Stovner Library)	24
五、 松樹圖書館及活動中心 (Furuset Library and Activity House)	29
六、 挪威國家圖書館－奧斯陸館	33
七、 奧斯陸大學人文與社會科學圖書館	40
八、 斯德哥爾摩市立圖書館總館	52
九、 文化中心圖書館 (Kulturhusetn Stadsteatern)	56
十、 國際圖書館 (Kungsholmen International Library)	63
十一、 西斯塔圖書館 (Kista Library)	68
十二、 瑞典國家圖書館	75
參、 心得及建議	81
附錄一、 挪威、瑞典標竿圖書館學習參訪計畫	90

壹、 目的

國家圖書館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，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，規劃辦理歐洲重要的國際標竿圖書館參訪與交流，以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。

本計畫主要目的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，本次參訪規劃重點為參訪挪威及瑞典指標性圖書館，包含獲得國際圖書館協會聯盟(IFLA) 2021年度公共圖書館獎殊榮的挪威奧斯陸公共圖書館總館、擁有超過40所分館與行動圖書館並提供多樣化分齡分眾服務之瑞典斯德哥爾摩公共圖書館。透過本次參訪之議題交流及座談規劃，希進一步了解挪威及瑞典公共圖書館系統及協調合作管理的營運模式、分齡分眾服務及特色族群之讀者服務規劃、新世代圖書館建築規劃及創新空間設計、社區關係建立、創客空間設計及營運、以及數位及創新服務等面向之經驗與成果。此外，亦規劃參訪挪威及瑞典國家圖書館與指標大學圖書館，以深入了解館藏保存機制、數位化及開放近用等相關服務，俾提升出國人員推動「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之知能。

貳、 過程

此次標竿學習由國家圖書館規劃及安排，特別籌組「臺灣公共圖書館挪威、瑞典學習參訪團」，於9月24日至10月1日至挪威首都奧斯陸市及瑞典首都斯德哥爾摩市進行市立圖書館總館暨分館群實地參訪。此次參訪由教育部核派國家圖書館翁誌聰副館長擔任團長並由教育部許嘉倩專門委員共同領軍，規劃挪威及瑞典共計12個標竿圖書館的參訪，包含挪威奧斯陸公共圖書館總館及特色分館(比布羅圖恩圖書館、格魯洛卡圖書館、松樹圖書館暨活動中心、戴希曼斯托夫納圖書館)、挪威國家圖書館－奧斯陸館、奧斯陸大學人文與社會科學圖書館、瑞典斯德哥爾摩市立圖書館總館及特色分館(文化中心圖書館、國際圖書館、Kista Library)、瑞典國家圖書館。透過本次精實的參訪行程與各項議題交流座談，參訪團進一步了解挪威及瑞典公共圖書館系統及營運模式、分齡分眾及特色族群之讀者服務、新世代圖書館建築規劃及創新空間設計、創客空間設計及營運、數位及創新服務等面向之經驗與成果，提供國內各縣市建構合作共享的公共圖書館系之參考。

此外，目前國內各縣市正積極規劃與興建新總館，奧斯陸公共圖書館總館相當值得國內各縣市借鏡學習。其建築團隊以「大型且讓人感到親密與歸屬感」為設計主軸，3條貫穿屋頂與地面的「光軸」令人驚艷，1樓立面完全透明，增強了開放感與城市的連

結感。其兼具環境意識和建築美學，展示了圖書館如何將城市和當地社區居民凝聚與連結，以及重視多元文化與永續環境發展，讓參訪學員吸取了圖書館建築設計、空間運用、服務設計等方面的寶貴經驗。而擁有超過40所分館與行動圖書館之斯德哥爾摩公共圖書館，也讓團員充分認識了瑞典圖書總館及分館間協作模式，可供國內各縣市總館與分館運作參考。另一方面，團員所感興趣的創客空間營運、創新服務設計及社區關係建立等議題，透過本次的實地參訪並與館方深度交流與分享，每位團員皆收穫滿囊並帶著嶄新能量與啟發，期待將本次汲取之寶貴經驗有效運用於未來館務之推展。

此行除參訪公共圖書館外，也走訪挪威國家圖書館，了解其聯合典藏庫、館藏數位化計畫，也與奧斯陸大學圖書館交流了數位參考諮詢服務、開放近用等議題，並參觀了瑞典皇家圖書館館藏數位化機制及相關設備，分享了各類型館藏典藏方式及其空間，為國內公共圖書館實際執行者，開拓全新視野，提供新的思維方向。

一、奧斯陸公共圖書館總館

(一) 圖書館簡介

榮獲國際圖書館協會聯盟(IFLA)2021年度公共圖書館獎殊榮的奧斯陸公共圖書館總館-Deichman Bjørvika。該館位於奧斯陸海港，界於奧斯陸中央車站與奧斯陸歌劇院之間，位處交通核心位置，鄰近大眾運輸樞紐，步行可到許多核心功能區域，館舍前方之開放空間，在夏季是公園、冬季是溜冰場。建築物為白色俐落的幾何造型，十足的北歐簡約風格，與比鄰的奧斯陸歌劇院相互輝映，很自然的融入在阿克爾碼頭旁。

Deichman Bjørvika 斥資約25億挪威克郎（約75億臺幣），歷時11年的設計與施工，終於在2020年6月18日啟用，成為首都奧斯陸的新地標。開放時間為週一至週五上午8時至晚間10時，週六及週日的上午10時至下午6時，工作人員分為2班制輪班，館藏發展部約12人、兒童部約50人，全館員工逾百人。新館落成後，相較於舊館的到館人數大幅成長，疫情期間開館第1年即有120萬人次的到訪，目前每天約有7,000人到館使用。



奧斯陸歌劇院的頂樓可以全覽總館純淨耀眼的外觀



大廳人潮絡繹不絕，蜂巢式天花板及裝置藝術作品超吸睛

(二) 空間配置與設計

建築師希望Deichman Bjørvika成為「充滿活力之學習與知識交流的現代化聚會交流場所」，概念為一座大型、向上延伸、串聯各空間之建築物。該館3個出入口，分別位於西側、北側及東南側，總面積1萬9,600平方公尺，樓高35公尺，包括地上5層、地下1層，其中B1、1樓、3樓、5樓層皆於電梯周圍設置一層夾層，因應空間高低錯落的設計與運用，天花板高度自2.7公尺至20公尺不等，各樓層挑空之形狀不同，讓內部空間呈現層次錯綜之美。1樓設有服務臺、自助借還書機、自助預約取書區，還有咖啡廳和文創商品店，用餐和購物的人很多，生意相當不錯。

建築體現了北歐的建築美學，內部空間垂直打通，設計出3條貫穿了屋頂與地面的「光軸」，增加了空間感之餘，又利用了天然光源，以對角線之方式貫穿照亮館舍，並在3樓相互交叉，再向下延伸至3個入口，3個光軸亦從每個入口以對角方式斜切穿過建築物，在建物內向上互相交叉，光軸及外牆照射入內之光線為該館提供良好之照明。建築立面由窗格及玻璃組成，主要採用磨砂玻璃，可較一般玻璃更能擴散日光至建物中，也有一些區域立面使用透明玻璃，如：1樓立面全為透明，藉以提高開放性及與城市之連結性。玻璃共有3層，最外層是提高隔熱性、中層為隔熱玻璃、內層將日光散射至建物內，整體而言，立面具有良好隔熱與防曬效果，亦能兼顧日光均勻分布。

由於基地面積較小且量體受限於既有道路，為避免高樓層設計擋住歌劇院前方之景觀視線，故採垂直格局及頂層懸挑之設計，在建物面向西方處，建置了近乎漂浮於空中之壯觀懸臂，其離地面20公尺、距建物本體最長達18公尺。在屋頂方面，採折疊屋頂，其為建築物提供穩定性與承重能力，是建築物支撐結構重要部分，懸臂內部為館舍4至5樓之寬闊臺階，可作閱讀、聚會、演講等活動使用，並可欣賞城市及峽灣美景，目前是館內最受歡迎的地方。



3條貫穿屋頂與地面的「光軸」
增加空間感，又可利用天然光源



高低錯落的設計創造多功能空間
1萬張字母的大型裝置象徵知識的力量



3樓的夾層是閱覽空間及行政辦公區，
下方是黑塔書庫區



4至5樓懸臂區可舉辦活動及欣賞美景



1樓咖啡廳提供輕食生意很好



1樓文創商品店小巧簡約

(三) 館藏資源與讀者服務

Deichman Bjørvika各樓層皆於電扶梯出口設置大型資訊看板，標示所在樓層、空間立體位置圖、活動資訊等，館藏約有45萬冊，主要集中於各樓層電梯周圍之黑色書塔區，書塔除放置圖書外，亦設計壁龕，設置各式功能性區域，包括說故事區、嬉戲區、影音裝置、作品展示區及互動裝置等。書塔外為通透之開放空間，因應空間規劃，設置不同層架數、材質及造型之書架，如：3層、4層、5層書架，或小火車繪本櫃等各式書架，架標立板為黑底白字，具有質感，置於最上方之層板內，相當整齊劃一；亦於部分層架內擺放立方體架標，標示類別。圖書自動分揀輸送設備貫穿整棟建築物，跨越6個樓層，自地下1層至地上5層，各層輸送設備與該層行政辦公區相鄰，分揀作業區設於地下室，每小時最高可處理1,000本書，每層樓都有十分顯眼的紅桌，提供館藏查詢及自助借書。

在閱覽桌椅部分，除提供適合兒童之各式童趣之閱覽桌椅，如：房子造型閱讀沙發、葉子造型閱覽椅等外，亦配置適合成人之閱讀沙發、坐臥椅、休閒桌椅、自習桌椅等，相當休閒、舒適。從閱覽桌椅的設計來看，樓層愈高，沉靜專注之閱讀氛圍愈明顯。5樓相較其他樓層可看到較多自修風格之閱讀桌椅，且其擺設極具設計感。電梯周圍所設置之2-5樓挑空之樓地板周圍設置長桌及椅子，除具善加利用空間之巧思外，亦同時利用光軸日光，讓民眾在此使用筆電或閱讀。

除了豐富的館藏及各式舒適的桌椅外，提供了兒童遊戲區、影音區、小型音樂舞臺、錄音室、DJ工作站、podcast工作室、創客空間、迷你電影院、遊戲室、學習小間、團體討論室、藝術展覽區、總館老照片檔案區、閱讀小空間、多功能廳、電影院、學習教室、自修室、會議室等多元化的空間，閱覽區還設置沙狐球桌（Shuffleboard）及數位遊戲桌，滿足了各類型讀者在生活、學習與娛樂上的各種需求。各樓層天花板皆採蜂巢式天花板，使用吸音材料、具有聲學功能，造型獨特，且能降低干擾。



各樓層於電扶梯口設置大型資訊看板



書塔內書架標示清晰整齊具質感



大紅色的說故事區色彩鮮明有活力



藝術家創作會說話的植物影音裝置



自動分揀輸送設備貫穿整棟建築物



各樓都有搶眼的紅桌提供自助借書



舒適的造型座椅與雅致的裝置藝術



各樓天井周圍設置閱讀桌椅自然採光



各樓天井周圍設置閱讀桌椅自然採光



看書看累了可以來場沙狐球賽

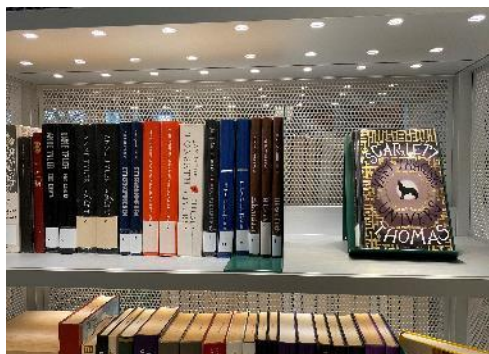
(四) 圖書館營運與特色服務

在公共設施空間之指標系統上，識別圖像標示，相當簡潔、易懂。電扶梯出入口亦以立牌標示各樓層之機能性及公共設施空間，垃圾筒之設計亦相當簡約，由3種專收不同資源之垃圾筒拼接組成，能從開口形狀推測投入何類垃圾，具設計感。開放空間採用智慧型LED照明書架，輕巧的超薄書架，外型時尚極簡，無外露之電線，內建專為圖書照明之先進LED光學元件，具低碳、低功耗、高效能，可整合建築管理系統，亦可供館員以手機等行動裝置操控。此外，書架側封版及背版皆採網格設計，具通透性。

3樓的創客空間在壁龕內配置3D列印機及桌椅設備，壁龕外提供縫紉機、繡花機、繪圖電腦及一張大型工作臺，供民眾進行裁切等作業，讀者可以自行使用設備或參加館方辦的工作坊課程；另設一間專室，提供雷射切割機、焊接機、專業3D列印機、大型印刷機等，這間的設備較專業，要使用的讀者需有上過相關操作的基本課程。

4-5樓間之懸臂空間，設有森林場景（Forest Scene）大階梯舞臺，階梯上擺放軟墊，面向4樓，階梯與造型椅區構築出一活動場域，可辦理文學活動、小型演講等。環景區（Kringsjø）活動與閱讀場域，介於大階梯舞臺與5樓之間，在階梯上擺放長桌、短桌、各式椅子、沙發、坐墊等，不同形式之桌椅及其與階梯坐墊之組合，搭建出多元閱覽席位，可供民眾在此閱讀，或辦理演講、活動、會議，並可在此欣賞峽灣海景。

Deichman Bjørvika已與民眾的生活緊密結合，成為民眾日常學習、交流、聚會的最佳場域，週一午後，館內人潮絡繹不絕，卻不顯擁擠，讀者自由交談分享，卻不顯吵雜，每個人都可以在圖書館中，找到一處屬於自己的角落，怡然自得。



智能LED照明及輕巧超薄的書架



視覺化的圖示指標清楚易懂



3D列印體驗區及平板借閱機



雷射切割機、焊接機等創客設備



縫紉機及繡花機都貼心附上放大鏡



高低錯落的環景區是活動與閱讀場域

二、比布羅圖恩圖書館 (Biblo Tøyen Library)

(一) 圖書館簡介

Tøyen區是挪威首都奧斯陸其中一個行政區，人口密度高，以外來移民為主，圖書館周邊有餐廳、商店及學校，生活機能方便，相對市中心來說，居民屬經濟較弱勢、社會階級較下層的一群，為了讓居民喜歡到圖書館，Reinert Mithassel分館主任於2015年上任後，即全面改造該館的原有空間，帶領館員重新定義圖書館的功能和服務，將圖書館打造成為當地居民除了家和學校的「第三場所」，以「讀者的需求為主」設計空間、服務和活動。

Biblo Tøyen Library 是由兩座相距不遠的館舍組成，其中一座館舍提供所有民眾自由利用，開放時間為週一~週四：10:00-19:00、週五~週日：10:00-16:00，為便利讀者使用圖書館資源，尚未開館前或館員下班後，讀者都可持借閱證刷卡進入圖書館，讀者實際可使用圖書館的時間自7:00-22:00，22:00之後由保全負責巡視館舍及閉館事宜。另一座專門提供予10-15歲青少年的專屬空間，開放時間為週一~週五：14:00-19:00、週六~週日：12:00-16:00。

圖書館人力部分，以正職及兼職人力為主，背景包括圖書館專業、文化藝術、技藝專長(3D列印、烹飪)等，是一個跨領域的團隊。考量志工排班時間不定，圖書館沒有招募志工，全由館員提供圖書資訊服務。

(二) 空間配置與設計

1. Biblo Tøyen Library for public

1樓為自助借還書區、預約取書區、多功能室、閱覽桌、主題書展區及諮詢臺，B1為上網區、開架閱覽區及多人討論空間。空間設計以人為本，把書架移到兩旁，將最好的窗邊空間留給讀者閱讀，同時也讓民眾閱讀的姿態成為城市最美麗的風景；樓梯下方利用紅色沙發椅和茶几，打造舒適閱讀角落，民眾可自由選擇個人或沙發座椅，用自己最舒服的姿態享受閱讀；空間氛圍布置及家具選擇，捨棄現代設計，改採懷舊、復古的家居風格，用廢棄門板當書架、梯子及獨輪車當展示架、撞球桌及桌球桌當閱覽桌，甚至牆壁油漆也故意營造仿舊感，就連館員服務的諮詢臺也是利用圓形木頭桌搭配上閃亮星星，讓館員和民眾並排討論，而不是被傳統櫃檯區隔開，讓民眾來到圖書館就像「回到自己的家」，沒有階級距離感。

2. Biblo Tøyen Library for kids ages 10 to 15

針對10-15歲的青少年專屬閱讀空間，於規劃設計即以使用者為導向，館方於本空間規劃設計之前，即詢問目標族群青少年何種圖書館空間的樣貌會

讓他們覺得快樂自在，進而和建築師、心理師及社會學家共同討論，攜手打造出一個讓青少年感受到「有趣、易親近、放鬆、安全、隱密」的圖書館，在這裡沒有父母、老師和幼兒，是專屬於10~15歲的空間。

一進入青少年圖書館，館內色彩繽紛大膽，有半開放性的討論座位、類似樹洞設計的沙發座位，館員將舊卡車改裝成廚房、在引擎蓋內放入沙發，舊滑雪纜車改裝成討論室、嘟嘟車作為集體繪畫、創作空間、美髮沙龍座椅變為個人專屬閱讀座位。館內也提供舞臺區，青少年可以利用圖書館提供的空間討論、分享和展現，可以輕鬆無負擔地在圖書館做任何想做的事情，包括討論功課、玩遊戲或滑手機等。



階梯座椅閱覽區



1樓靠窗閱覽區



站立式諮詢桌搭配星型符號作為館員服務臺



入口處的自助借還書機與預約取書區



B1閱覽區，撞球桌作為茶几



B1閱覽區一隅

(三) 館藏資源與讀者服務

奧斯陸公共圖書館提供通閱通還服務，讀者持借閱證可預約全市任一公共圖書館館藏，將全市圖書資源整合為大書庫；每本圖書皆有貼RFID tag，借還書透過自助借還書設備，預約書也是由讀者自行至預約書櫃拿取，因此，館員有更多時間可以服務讀者(例如:幫忙推薦圖書、幫讀者找書、辦理活動…等)，圖書依主題分類陳列，館內處處可看到館員利用茶几、梯子布置的主題書展，藉由展示圖書封面以吸引更多讀者目光。

對於圖書館來說，最重要的第一步就是吸引讀者進入圖書館，透過空間氛圍營造，讓居民喜歡來到圖書館，再透過活動辦理，引發他們對新事物的興趣，讓不同階級、種族和年齡層的人互相分享學習，圖書館改變過往以學習為主軸的活動，辦理多元性活動，包括音樂、遊戲、3D列印等有趣的主题性活動，讓他們學習不同的新事物，進而培養自主思考、創新與閱讀的能力。

參訪過程中，團員針對如何辨別青少年年齡一事提出疑問，館員回答這並不困難，因為館內的青少年讀者比館員更清楚其他人的年齡，當有不符合年齡的人要進館時，青少年讀者就會主動告知並提醒館員。

(四) 圖書館營運與特色服務

Reinert Mithassel分館主任在分享過程中，提到圖書館應隨著時代、文化和資訊的進步一同改變圖書館的定位和服務，過去圖書館以典藏許多圖書為主，並將圖書照分類排列整齊，但現在圖書館應該是一個社交、文化和知識分享的場所，因此，他帶領館員打破成見，透過空間氛圍布置和活動辦理，將圖書館變得易於親近，不是只看供應商提供的家具目錄選桌椅，而是到處尋找二手家具改造成閱

覽桌椅，營造圖書館為一個非正式而舒服的環境，讓居民不會對圖書館產生距離感，而願意進到圖書館。

團員詢問Reinert Mithassel分館主任「營運圖書館這麼多年，對您來說，最困難或具挑戰性的問題是什麼？」Reinert Mithassel分館主任笑著回答：「沒有什麼真的困難的事情！」即使這幾年受到疫情影響，到館的讀者數的確變少了，但館員仍舊會繼續努力，重新將讀者吸引回圖書館。



利用長梯作圖書展示



利用廢棄門板作為座位隔間及
圖書展示架



桌球桌改造為閱覽桌



樓梯下方的閱讀角落



小舞臺(青少年圖書館)



造型特殊的半開放空間
(青少年圖書館)



嘟嘟車成為共同創作空間
(青少年圖書館)



卡車後方成為開放式廚房
(青少年圖書館)



滑雪纜車改造成討論室(青少年圖書館)



樹洞造型的沙發區(青少年圖書館)



卡車引擎蓋變成雙人沙發區(青少年圖書館)



美髮沙龍椅變身個人閱覽椅(青少年圖書館)



樂高與3D列印區(青少年圖書館)



桌遊區，讀者可自由使用(青少年圖書館)

三、格魯洛卡圖書館 (Grünerløkka Library)

(一) 圖書館簡介

Grünerløkka圖書館為挪威歷史最悠久的圖書館，然於2019年進行空間活化改造後，內部陳設及空間規劃已擺脫陳舊，取而代之的是充滿色彩及活力，更符合居民的需求與期待，更成為市民不可或缺的生活空間。Grünerløkka的空間改造係基於以人文本的思維，Grünerløkka 的市民是新圖書館構成的核心，改造後的空間，將想像力和體驗與互相融合，創造一個能透過閱讀，適合聚會、交流想法、啟發靈感、自我成長的場域。空間進行重整後的圖書館，將成為地方的多元工具箱以及社區的文化中心。其為兩層樓建築，1樓陳列典藏漫畫主題館藏，以及其他一般書籍，2樓則為兒童閱覽空間及多功能活動空間。該館人員計有15名館員，其館舍開放時間為如同其他奧斯陸公共圖書館，憑借書證即可於07:00-22:00（週日僅開放至19:00）自由利用館舍空間，館員提供服務的時間則為週一至週四為10:00-19:00；週五為11:00-16:00；週六為10:00-16:00；週日則未提供館員駐館服務。



Grünerløkka Library 正門入口暨外觀



入口大廳處全景

(二) 空間配置與設計

Grünerløkka圖書館雖然是一座外觀傳統的建築，內部設計卻注入國際圖書館空間設計思維，其導入了歷史悠久的卡內基圖書館的設計理念，全球有2,509 座卡內基圖書館的建設是由美國商人暨慈善家安德魯·卡內基 (Andrew Carnegie)所資助建造的。而Grünerløkka 圖書館被建構為挪威境內第一座卡內基圖書館的示例，具有對稱佈局和高窗戶等典型特徵，然該建築的原始具紀念性及傳統建築性元素皆被保留下來，以能於原始傳統和創新變革之間取得平衡。內部設計則參考了早期的裝飾藝術風格，如：船舶、火車和工程的線條及老式船燈。1樓空間正中央資訊站暨工作站設計就是一個明顯的例子，而牆壁和柱子上的顏色取自愛德華時代的彩色托盤設計概念。館舍空間導入舒適的復古家具，以勾勒出舒適的閱覽氛圍。家具的設計皆以易於移動或移除為原則，可以輕易自由地由「工作模式」轉換至「活動模式」，內部包含許多其他元素，圖書館可用作多功能場所。例如：1樓中央的資訊

站可以轉變為活動吧檯；書架上的燈光可以依據各種活動所需調整至適宜的藝術氛圍…等。

館內亦設置自助咖啡機吧檯，讓讀者更能於此感受如家舒適般的宜人氛圍。而2樓的兒童閱覽空間則是導入豐富色彩，入口兩旁引人注目的牆壁部分被設計成「流入」閱覽空間的結構。這樣的波浪形結構設計，不僅呈現出維多利亞時代科幻場景中大熔爐的內部陳設，滿足了兒童的想像力和新奇閱讀體驗，更可以用於展示或存放讀者的物品，展現其功能性。



1樓閱覽區一隅



1樓大廳多功能書架暨工作站



2樓兒童閱覽區入口兩旁的流線設計



色彩豐富活潑之兒童閱覽區

(三) 館藏資源與讀者服務

Grünerløkka圖書館其館藏主題為漫畫，收錄超過1萬種之漫畫館藏資源，包含各國的漫畫作品，亦典藏視聽資料、工具書專區、桌遊等特色館藏資源。其不僅館藏陳列係以各類型漫畫為主軸，並辦理多元豐富的漫畫主題相關之活動、工作坊與節慶，如：每週為兒童辦理一次漫畫工作坊，鼓勵其自由創作，館方將擇優製作為專輯畫冊，作為工作坊成果之展示；每年一度的漫畫節-奧斯陸漫畫博覽會，不僅辦理戶外市集，鼓勵漫畫相關創作者及出版者與民眾進行交流，亦規劃特色活動如：奧斯陸24小時挑戰，邀請24位創作者密閉空間中於24小時內創作出24頁的漫畫的趣味活動內容。

而位於2樓的兒童專屬空間，經過空間改造，設計師導入了豐富的色彩並創造充滿森林感的閱讀空間，讓兒童可在此自在舒適閱讀與討論。圖書館亦提供學校申請班訪，於本團造訪的短短1小時內，即有兩個班級來館進行參訪，圖書館之於社區居民及學校之重要性與利用度可見一斑，其與學校的互動及合作亦十分密切。



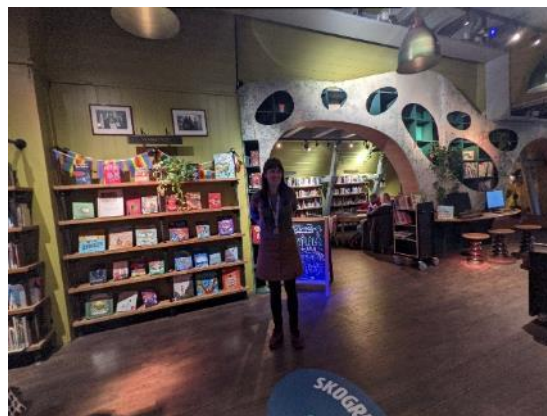
豐富的漫畫館藏



收藏各國之漫畫作品



圖書館班訪學童透過自助借書機借書



兒童閱覽室空間一隅

(四) 圖書館營運與特色服務

Grünerløkka圖書館除了以漫畫為主題，其亦重視環境永續及資源循環再利用，如：設置種子圖書館專區，提供個季節適合種植的植栽種子於目錄櫃中供民眾借用，待民眾所種植的收成後再返還予館方，讓綠意及生命源源不絕，亦延伸並深化圖書館與讀者的互動關係與緊密性。另一方面，館內活動空間附有廚房，每週為兒童提供食農教育活動，利用館方養護的菜園所收成的蔬果作為食材，帶領兒童認識植物及烹調方式，理解植物的利用與生命的循環。

此外，Grünerløkka圖書館的使命之一就是希望成為社區的工具箱，這樣的思維既實用又隱喻。其規劃各類型自學工具書專區並提供DIY工具組件供民眾借用，同時亦舉辦研討會、維修派對、交換市場日、為人們提供在家種植的種子，並就如何種植自己的食物提供建議。亦希讓民眾更深入了解目前所處的社會以及如何採取行動來影響社會的活動，故不定期會策劃與奧斯陸相關的社會議題之多元書展。

而不同於國內大部分圖書館設置圖書館志工之模式，Grünerløkka圖書館並無設置常態的輪班制圖書館志工，取而代之的是與特定團體或社區社群合作辦理活動，相關團體會提供活動的人力與專業知識的支援，例如：館方養護的菜園有與社區志工合作，志工將提供各項實質養護菜園相關之支援。



以目錄櫃做為種子圖書館專區



種子圖書館提供當季植栽種子



環境永續相關館藏主題專區



DIY工具借用暨工具書專區



多功能活動空間



辦理食農教育活動之開放式廚房空間



可收納式之創客空間及工具



配合食農教育活動之戶外花園

四、戴希曼·斯托夫納圖書館 (Deichman Stovner Library)

(一) 圖書館簡介

戴希曼·斯托夫納 (Deichman Stovner) 圖書館為挪威奧斯陸市22個公共圖書館之一，是奧斯陸公共圖書館 (Deichmanske Bibliotek) 的一個分館，抑是奧斯陸市具複合型功能代表性的公共圖書館。該館佔地1,100平方公尺，位於奧斯陸市的邊緣，所謂「森林與文明交匯處」。圖書館位於挪威奧斯陸市斯托夫納購物中心3樓，為民眾前來購物中心必到之處，因此,Deichman Stovner 圖書館購物中心在Stovner社區扮演重要社交中心的角色。服務開放時間為10時至19時，7時至22時則是開放具有借書證之民眾憑卡自由出入該館以能使用館舍空間。

Deichman Stovner圖書館館藏量約 11 萬 2 千餘冊，每月借閱率約 50 萬冊(其中 52%讀者為兒童、48%為成人)。館內成員約有70人，其中半數為正式館員，其餘為實習生、失業計畫人員及替代役。圖書館全館書籍採人工分檢方式，提供市民借閱流通服務，全館為浮動館藏，可供挪威奧斯陸市其他公共圖書館分館線上預約，館內每日於中午前完成分類，再進行運送。



Deichman Stovner入口



自助借還書機

(二) 空間配置與設計

Deichman Stovner圖書館於2018年進行空間改造，將原本低矮老舊的舊有圖書館空間，以循環再生為空間設計理念，全館所使用之桌椅與書架等家具皆由二手物品改製而成，除了重視環保精神，亦希望整體空間可勾勒出充滿溫暖與舒適的閱讀空間。館內空間規劃包含開放式書架，並設有舒適桌椅及沙發區，民眾可自由取書閱讀。亦設有開放式閱覽座椅區、半開放研討區、數位資訊區、兒童閱覽區及民眾休憩區，全區亦提供無線wifi網路服務。該館針對使用民眾年齡層，學習階段或使

用需求，規劃不同的空間功能，滿足每位使用圖書館資源之民眾。

此外，Deichman Stovner圖書館館內主要空間配置，除規劃有一般閱讀區、資訊網路區及公共討論區外，亦設有「鷹巢兒童閱讀專區」，另館內設置有「安靜閱讀區」，民眾無需事先預約即可入內閱讀；另因應民眾不同語言學習需求，館內設有多種語言專門書櫃，在規劃館內相關活動時，圖書館亦會考量不同年齡層活動，可能發出聲音相互干擾問題，故通常採分區方式辦理活動，以符合每位使用者的需求。



兒童鷹巢閱覽室



半開放式閱覽空間暨書架區



主題書展陳列



兒童繪本區陳列



安靜閱讀區



閱覽區一隅

(三) 館藏資源與讀者服務

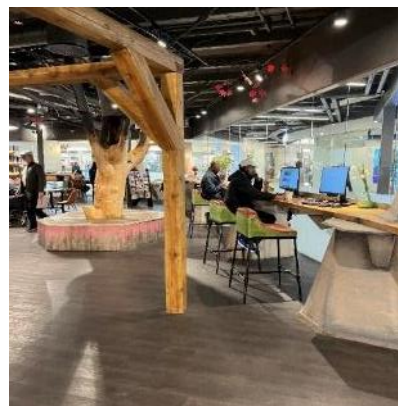
Deichman Stovner圖書館所揭櫫「圖書館不僅是放置圖書的空間，更應為人而存在」的理念，並強調：「圖書館是 Stovner 所有年齡階層的民眾社交和愉快的聚會場所。在這裡，民眾可以閱讀報紙、借書、獲得文學指導或只是喝杯咖啡與朋友見面。」是以，Deichman Stovner圖書館為讀者服務秉持「全新的公共服務理念」，全館空間配置模式符合「以人為本」的設計理念，提供民眾多元的閱讀模式，結合圖書館、青年服務、移民文化…等功能，提供市民全方位的服務。

Deichman Stovner圖書館同時提供多種工具和設施的免費使用，包括無線上網、電腦、複印機等工具，方便民眾就地使用圖書館各類資源，讓圖書館成為社區終身學習中心。此外，Deichman Stovner圖書館為服務所處地區新移民的族群，館內提供多語言的館藏書籍資源，並提供挪威語的學習資源及課程，藉以協助在地新移民的族群能更快融入挪威日常生活。

再者，Deichman Stovner圖書館結合社區及學校資源，定期舉辦各項活動，將圖書館融入民眾日常生活之中，圖書館亦針對使用民眾年齡層、學習階段或使用需求，規劃不同的空間功能，在館內因設有12~20歲青少年使用空間，並為確保空間使用之安全性，圖書館定時於每日傍晚課後期間開放，並配置人員陪同，每日大約有50名讀者使用，其中多為家庭背景較不寬裕或新移民為主，該空間除特定時間開放外，也提供學校辦理活動借用；圖書館亦同時開放式小型階梯教室供民眾進行討論，讓圖書館各項空間得以善用。



多功能活動空間暨閱覽區



數位檢索區



開放式閱覽空間



館內閱覽空間使用頻率高



自助取預約書區



利用回收家具及建材再製作為館舍裝潢

(四) 圖書館營運與特色服務

為滿足每位使用圖書館資源之民眾，Deichman Stovner圖書館針對使用者的需求性規劃不同開放功能，如：10時至19時雖提供給所有年齡層對象，惟兒童閱覽區則會提供課後學生閱讀或指導課業使用。另一方面，Deichman Stovner圖書館也提供國際難民相關援助，定期為難民舉辦活動並供應食物，讓其免費取用圖書館服務及資源，不僅有效發揮圖書館之社會責任，亦讓難民於顛沛流離的生活中，仍能用閱讀作為心靈的安身之處。

圖書館亦配合每年節慶活動設置館內節慶書櫃特展區，並辦理系列推廣閱讀計畫（例如：由圖書館擇選 50 個閱讀主題，並由自願者民眾提自行挑選符合主題書單進行閱讀並討論），透過讀書俱樂部方式提升民眾閱讀興趣，此外館內也定期規劃手工藝課程、大聲朗讀活動…等相關活動。

Deichman Stovner圖書館所揭示的「社交圖書館」概念，建構圖書館可以提供各年齡層的民眾，都可以利用圖書館資源，聚在一起閱讀、創造、學習、討論和體驗，換言之，圖書館經過特別規劃設計，可以輕鬆適應讀者想要使用的任何用途，真正落實圖書館多元用途及功能。

此次參訪Deichman Stovner圖書館過程中，最讓人感到興趣的除了開放空間配置及入口裝置藝術外，還有不同於其他圖書館的「鷹巢兒童閱覽區」，透過在地取材建構的鷹巢，構造提供兒童閱讀互動空間，藉由辦理各類親子活動，帶動親子間閱讀風氣。對於位處都市邊緣地區的圖書館，營造親子共學的環境，對於提升社區閱讀風氣，是項聰明的策略。此外，圖書館設置的「階梯式討論空間」更是富有創意，讀者可以呼朋引伴一起利用該場域進行公開討論或分享，足見圖書館對於民眾使用設備的開放度與接受度，相當值得於未來圖書館經營方向上的學習與精進。此外，結合購物中心設置圖書館親子共學閱讀區之構想，更是讓人覺得創意十足，民眾不僅能於購物之餘，增進親子閱讀樂趣，同時也創造親子共讀的全新契機，相當值得於國內公共圖書館進行推廣。

五、松樹圖書館及活動中心 (Furuset Library and Activity House)

(一) 圖書館簡介

Furuset Library and Activity House位於格魯達倫的阿爾納區，是奧斯陸社會經濟最多元化的地區之一，居民平均所得較低，奧斯陸文化事務局及阿爾納區政府在此推展圖書館新概念，打造出結合社區活動中心功能的圖書館。該館距離市中心很遠，改造後比一些市中心的圖書館到訪者更多，因為它非常關注當地社區需求，結合了圖書館、活動中心、青年中心和志願者中心等多元服務，已深獲當地居民的肯定，館內有20多位工作人員，都很擅長活動規劃、溝通協調以及和各類型組織團體合作。和奧斯陸的許多分館相同，無館員服務時段，民眾仍可自行利用圖書館，館內設有監視器系統。館員的服務時間是週一至週四上午10時至晚間7時，週五至週六的上午10時至下午4時，只要持有借書證的民眾，可以在上午7時到晚上10時自行以借閱證刷卡入館，晚上10時由保全人員巡館後閉館。



入口處有主題書展及站著服務的館員



資訊看板輪播各項活動資訊

(二) 空間配置與設計

圖書館所處地區不是很繁榮，最初只是一項低成本的翻新工程，但它在2016年3月開放後，情況逐漸好轉，變成了奧斯陸到訪者最多的文化機構之一。該館以一個在地文化場館的方式規劃和營運，改造階段相當重視「公共參與」及「社區視角」，經過與當地社區的潛在使用者一起討論，共用體驗的潛力為何？誰被邀請參加這些體驗？如何從社會角度使這個專案具有相關性？社區的問題和需求有哪些？等議題，並一起為該館建立一個共同的願景。除此，改造工程還包括立面升級、新的空調系統、光線、聲學和工作環境的特殊考慮。經過一番努力，終於將一座1990年代平庸的辦公大樓改造成一個使用率很高的圖書館與活動中心，各種服務項目和社區組織在這裡交融。

該館面積約1,500平方公尺，分為兩層，包括圖書館閱覽區、自助取書區、多功能室、教室、討論區、小舞臺、錄音室、會議室、遊戲室等空間，是一個舒適、

現代化的圖書館，社區居民都很喜歡。



大廳有閱讀、休憩桌椅及整片的落地窗



館內單獨設置的無障礙電梯



閱覽區長桌及吊燈、書櫃照明軌道燈



書櫃上的圓形座位吸睛又舒適



自修室座位設有隔板及枱燈



開辦各類課程的教室

(三) 館藏資源與讀者服務

Furuset Library and Activity House 館藏約2.5萬冊，提供各類型館藏供民眾閱覽及借閱，並辦理主題書展及熱門書籍推薦，兒童區有許多繪本故事書，小屋造型閱覽席深受親子讀者喜愛。館銜中即定位它是具有社區活動中心的功能，為社區舉辦各種活動，從當地公共議題會議、家庭作業輔導、舞蹈及音樂表演等，也持續與周邊的社區、學校及機關進行合作，舉辦各項服務與活動。

較特別的是，該館的使用者較年輕，所以主要任務是服務青少年，為年輕人提供了各種休閒活動機會，有組織青年俱樂部，還有很多青少年來擔任志工，圖書館

針對志願者成立小組專責相關服務，讓青少年可以在這裡獲得幫助或練習如何幫助他人。

空間寬敞的多功能室是館方辦理各類型活動的主要場地，也開放社區組織、學校、機關團體免費預約使用。裏面有一整面鏡子牆，深受舞蹈俱樂部及表演性社團的喜愛，每周六還會邀請在地的說唱歌手，教年輕人嘻哈音樂，館內還設有撞球桌及遊戲室，提供青少年們休閒娛樂。除了青少年外，也很方便社區中的兒童和老年人使用，常常有國小及幼兒園小朋友的班訪活動，也會安排課程讓小朋友參加，還會主動到學校進行服務。此外，社區長輩們組成的小團體每週三也會來這裡，做華夫餅、聊天、看書、喝咖啡。

疫情期間很多圖書館都閉館，但該館仍照常提供服務，只是控管進館人數及要求讀者戴口罩，在疫情期間仍堅守服務使命，讓民眾於疫情下仍能擁有一處可自在與人互動及閱讀活動場域，感受有溫度的如常生活。



貼有紅標的是熱門書籍借期縮短為14天



學童開心的下西洋棋



小孩在舞臺區聊天、大人在錄音室錄音



小屋造型閱覽席深受親子讀者喜愛



2樓閱覽區常有班訪活動



多功能室開放社區組織免費預約使用

(四) 圖書館營運與特色服務

幾年前，阿爾納地區有幫派多、犯罪率高的問題，市政府和公共組織便決定設立一個特殊的青年中心，讓年輕人可以在那裡度過他們的空閒時間、社交、參加教育和娛樂活動等，所以這個中心最初的目的是為了防止年輕人犯罪，並決定在舊圖書館的基礎上，進行現代化的改造。

Fubiak UNG 是該館為兒童和青少年提供的休閒服務，可以在放學後或假日參加圖書館裡的各項活動。兒童活動是週一至週四下午2時至6時、週五中午12時至下午4時，針對青少年則有每週一、週三和週四的晚上6時至9時的青少年俱樂部，每週二6時至7時有舞團活動，每週一下午3時至6時有音樂工作室，可以和專業製作人玩音樂。還有姐妹會和兄弟會團體、協助家庭作業、假期俱樂部、音樂和舞蹈營等，如果想發表自己的意見，也可以加入青年俱樂部理事會。此外，每年還會舉辦戶外俱樂部、情人節舞會、聖誕派對、烹飪和烘焙等活動，所有活動都是免費參加的。



館內的大長桌可看書、辦座談及聚會



除了看書，來圖書館還可以打撞球

六、挪威國家圖書館－奧斯陸館

(一) 圖書館簡介

挪威國家圖書館，其為全國最大的文獻中心，設立於1989年，當時由奧斯陸大學圖書館履行國家圖書館的各項職能，其主要任務是「為未來儲存過去」。挪威國家圖書館包含兩個館區，分別位於首都奧斯陸和摩城。摩城館(Mo i Rana) 主要負責法定寄存，建置了典藏圖書館(The Repository Library)，然該館所不對外開放。挪威國家圖書館的歷史可追溯至1811年奧斯陸大學接收了位於哥本哈根的丹麥皇家圖書館及挪威國王私人館藏複本的捐贈後，奧斯陸大學圖書館正式成立，當時履行國家圖書館的各項職能。1989年，挪威國家圖書館摩城館成立，1992年挪威議會決議建立獨立體系的國家圖書館，1999年國家圖書館正式建立。於2005年，挪威國家圖書館奧斯陸館進行全面翻新工程。依據挪威《圖書送存法》，挪威國家圖書館的職責包括對藏書的保存、利用、研究等方面，也包括收集各領域的作品，如：挪威作曲家的音樂作品、挪威音樂檔案的相關資料，以及國內外音樂圖書與期刊等。

目前挪威國家圖書館館藏量超過850萬冊，館員超過400人。本次參訪之挪威國家圖書館奧斯陸館服務提供時間為週一至週六10:00-18:00，其館舍空間包含1樓的一般閱覽室及特別閱覽室。一般閱覽室典藏各專業領域之一般性參考資料、族譜資料以及挪威報紙的微縮膠卷資料，提供予讀者利用館內館藏或自行攜帶之書籍，該空間座位不提供預訂；特別閱覽室則提供私人檔案資料、照片、古老和稀有的印刷品和地圖等相關的文物史料，如需使用相關資料至少須提前一天提出申請。此外，亦提供個人研究空間予研究者申請利用，最多一次可申請使用1年。



挪威國家圖書館奧斯陸館外觀



充滿古典藝術氛圍的大廳入口



入口綜合服務臺



象徵挪威文化之民間傳奇人物-
培爾·金特雕像



1樓文創品賣店



自1樓拾級而上，牆上為挪威畫家Axel
Revold和Per Krohg於1933年畫的壁畫

(二) 圖書館發展政策

挪威國家圖書館主要使命及任務為保存國家重要性的知識資源，包含收集、典藏維護並提供各類型館藏資源內容予民眾取用。其運作主要受寄存法管轄，以確保公共領域的所有文件內容皆保存於挪威國家圖書館，以便保存挪威文化和社會相關的文明與知識紀錄，並作為學術研究和文獻探究所需資源之提供，成為挪威學術研究基礎設施的重要組成。挪威國家圖書館之存在價值亦於有助於文化政策之運行，為後代保存文化遺產，成為挪威國民獨一無二的知識庫。此外，挪威國家圖書館亦肩負著發展和強化全國圖書館有效發揮社會責任功能之任務活躍和相關機構的作用的特殊責任，並制定推動全國圖書館發展之中央政策，如：書目標準及權威檔、預行編目、全國館際互借、以及建置挪威數位化圖書館平臺…等。

而挪威國家圖書館近5年的發展策略主要希成為挪威的共同記憶，成為挪威各項人事物相關的主要知識來源。透過維護挪威文化遺產和各類型及載體之國內出版品，並致力於將其以數位化方式永久典藏，以提供當代及後代能於其建立之歷史背景脈絡理解挪威，挪威國家圖書館不僅為文史研究者及學習者提供了重要基礎，並有助於培養國人對於挪威的認同感及歸屬感。而數位化資源內容的提供與取用，讓挪威國家圖書館成為適宜全國人民利用的圖書館，透過各種途徑獲取所需知識。

挪威國家圖書館亦為專業知識中心，於維護和保存所有類型媒體和資訊載體方面擁有專業知識。其係知識組織以及開發和使用現代化數位工具暨服務的專家，可向其他檔案館、圖書館和博物館機構提供相關領域的專業知識和服務。另一方面，挪威國家圖書館亦鼓勵全國各圖書館成為民眾的文化啟蒙中心，藉由廣泛的向民眾分享館藏資源內容以提高大眾對於知識、歷史和文化遺產的興趣；而透過推廣活動、自有出版品、各式展覽和講座，以成為文化機構和文化倡導者的先驅。

(三) 館藏資源與讀者服務

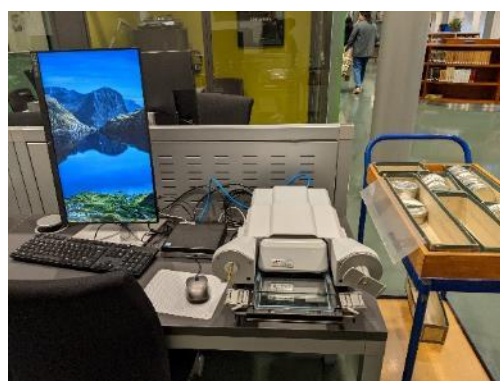
挪威國家圖書館的館藏資源及類型涵蓋書籍、雜誌、音樂、電影、廣播和電視節目、圖片、照片、戲劇相關資源物件、地圖、海報和報紙，以及獨特的手工藝品收藏和善本書收藏。挪威國家圖書館目前收藏的最古老的館藏是14世紀初的 Magnus Lagabøters Landslov，以及來自Kvikne教堂的祈禱書 Psalteriet（大衛的詩篇）。詩篇最古老的部分被認為可以追溯到13世紀。連同當代的文件，皆代表了挪威共同文化遺產的重要元素。2017年儲蓄銀行基金會自收藏家William B. Ginsberg購買了數千張挪威和北歐國家的歷史地圖，並全數捐贈給挪威國家圖書館，其中包括最古老的挪威地圖（1482年），此亦為挪威國家圖書館的重要特色館藏之一。

Oria為挪威國家圖書館的館藏目錄系統，於該檢索系統，其檢索範圍可擴大至挪威境內的各研究圖書館的館藏資源。而挪威國圖其大部分館藏皆以數位化，可透過線上直接獲取相關內容。挪威國家圖書館部分館藏僅限於圖書館內使用，年滿18歲以上之讀者可申請閱覽證件，並憑證件申請相關館藏資料之使用。相關的館藏資料申請需求，通常需要4-5天等候的時間。

而挪威國家圖書館目前亦建置了挪威語言銀行（Språkbanken），此為數位化的語言資源集，包含正規用語和口語的語料資料庫，以及機器可讀格式的大量文本和語音資料集合。此為國家基礎設施計畫，主要在確保開發基於挪威語的語言技術解決方案，並提供予商業和非商業目的的語言技術產品開發人員、公共部門和語言研究人員使用。



1樓一般閱覽室



微縮膠卷資料閱覽設備



開架式閱覽膠卷區



2樓閱覽室空間



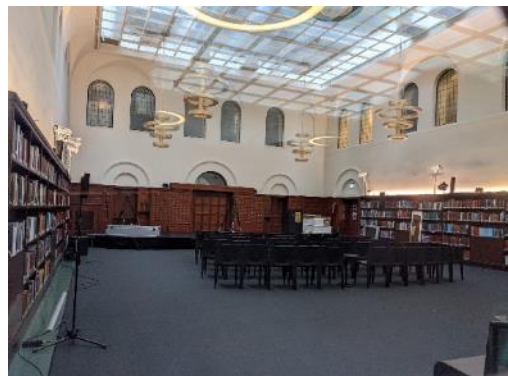
紙本目錄櫃



2樓閱覽諮詢服務臺



開放式閱覽空間



多功能活動空間



開放式閱覽空間一隅



開放式閱覽空間一隅



館舍中庭設計



館內設有接聽電話專區

(四) 圖書館營運與特色服務

挪威國家圖書館正戮力持續將其全部館藏數位化，《挪威送存法》要求所有的出版物集出版內容均需呈繳至挪威國家圖書館。而在進行館藏內容數位化的同時，挪威國家圖書館正持續努力擴大進行合法性數位化保存其立法涵蓋之出版物範圍，其希望直接取得數位出版品，進而有效擴展數位化館藏資源。挪威國家圖書館的館藏數位化計畫始於2006年，預估將全部館藏數位化需要20-30年，目前已約完成95%。而館藏數位化需經過：掃描（數位化）、結構分析以及後期處理等階段。挪威國家圖書館擁有多種類型的掃描儀器和數位化工具，用於數位化書籍、報紙、照片等紙質資源，亦有用於數位化視聽資料之特殊設備。而結構分析的部分是將數位化的內容轉換為OCR，以利後續利於文本內容之檢索與移轉。數位化的館藏類型包含報紙、圖片、圖書、聲音、手稿、手寫文件、筆記、雜誌、視聽資料、會議報告等。而除了將實體館藏數位化外，亦包含數位原生資源的處理，如：報紙的數位版本等。

執行館藏數位化和數位化寄存都是為了滿足數位保存的需求，挪威國家圖書館目前與許多國際組織合作制定必要的標準，以利將數位資料庫典藏之資源保存至下一個世紀。而大型數位物件保存的解決方案和後續維運面臨到了挑戰和高成本。挪威國家圖書館不斷努力建立彈性且可擴展的解決方案，以提供高度安全性、有效的完整性管理以及儲存空間，以利在需要時安全搬移物件和移轉數位內容至其他類型的載體。挪威國家圖書館還與挪威國家檔案館合作，為挪威其他文化機構提供數位內容保存的服務。

而挪威國家圖書館亦制定了與各類型資料數位化相關的國家標準，以利其推展與其他單位之數位化合作計畫。如：2012年啟動了書籍數位化網站「Bokhylla」，為尊重版權，根據挪威國家圖書館與以作家協會及出版商協的正式協議，支付其版權費用，將2000年以前以挪威語出版的文學作品透過線上開放大眾取閱。擁有挪威IP地址的任何人都可以閱覽資料庫中超過25萬本電子書，亦可以下載不受版權保護的書籍；基於挪威國家圖書館與越來越多的挪威報紙之間的協議，確保新出版物的

數位內容的呈繳和歷史報紙檔案的數位化，以能提供報紙數位內容之服務；其與挪威廣播公司(NRK)達成協議，挪威國圖過去十多年來以持續將NRK的廣播內容數位化，以期未來可將於圖書館網站上線上檢索及聆聽NRK從古至今所有的廣播內容。

此外，挪威國家圖書館亦重視與民眾的互動與連結，並希透過各項展覽及活動讓民眾進一步認識珍貴的館藏及了解挪威的文明與文化發展脈絡。本次參訪，館方代表為大家導覽其常設展區「Opplyst」，該展覽以精選30件挪威國圖藏品之展出，精彩呈現了挪威一千年來的出版故事與歷史，讓民眾見證挪威文化及出版歷史的軌跡與脈絡。從挪威最古老的書、挪威第一部法典、挪威出版的第一份報紙，重要時刻的廣播實錄，到挪威第一個網站，透過從紙本、視聽到數位資料的戮力保存及典藏，完整記錄了挪威文明的發展足跡，深刻體現挪威國家圖書館實踐其肩負之人類文明記錄保存使命。此外，館內亦有其他當期主題特展－「Labyrinth」。該展覽以犯罪小說作者哈利·霍爾（Harry Hole）為主軸進行策展，展覽簡介引述了義大利作家 Umberto Eco 之言：『迷宮為犯罪小說的完美典範，兩者都將我們引向不同的方向，直到我們最終面對怪物—以及謎題的解決方案』，故將迷宮作為本次展覽的設計理念。展品範圍含蓋系列第一本書的手稿，到尚未出版的哈利·霍爾小說內容。除了呈現Harry Hole的犯罪小說世界觀，本展覽亦展示了19世紀的犯罪記錄、肖像以及警察犯罪現場照片，為小說內容中刑事調查工作的虛構描述提供了真實的歷史背景及脈絡解析，強化展覽娛樂性與真實性之連結，展現圖書館作為知識與文獻中心的核心價值。



常設展區「Opplyst」



挪威第一本法典



挪威最古老的神話故事於12世紀出版



「Labyrinth」主題特展區入口

展櫃設計



「Labyrinth」內部展區如迷宮般之設計

七、奧斯陸大學人文與社會科學圖書館

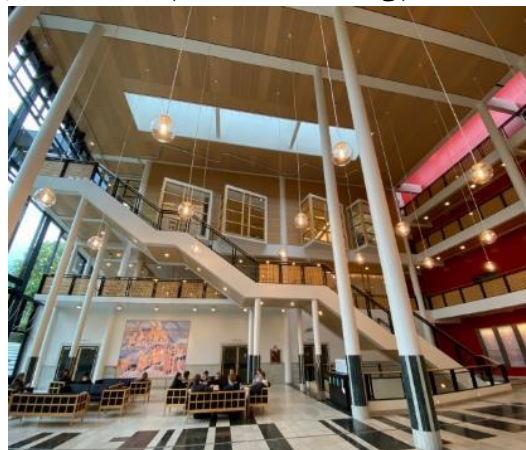
(一) 圖書館簡介

奧斯陸大學創立於1811年，是挪威最大、最古老且排名第一的大學¹，最新2023 QS世界大學排名101²，在教育及研究方面都有卓越的表現。學生約2萬6,000名、教職員約7,000名，年度營運費87億克朗³，折合新臺幣約269億元，提供卓越之實驗室與辦公設備，以及最新之圖書館及技術支援服務⁴。

奧斯陸大學圖書館於1811年創校時創立，目前位在舊校區Henrik Ibsens gate 之圖書館大樓於1913年竣工，兼具國家圖書館的任務與功能；1989年挪威國家圖書館正式成立，1913年竣工的大學圖書館舊館於1998年正式為挪威國家圖書館使用，新的大學圖書館大樓於1999年在新校區Blindern之Georg Sverdrups hub啟用，成為奧斯陸大學圖書館主建築(main building)⁵。



奧斯陸大學圖書館主建築



奧斯陸大學圖書館主建築入館大廳

奧斯陸大學圖書館組織架構中，圖書館委員會為該館最高管理單位(supreme governing body)，其下設置若干部門，分別為執行小組、圖書館與中心、館藏與數位服務(Collection and Digital Services)及圖書館館長秘書/職員(Library Director's Staff)⁶。

人文及社會科學圖書館(Humanities and Social Sciences Libraries)、醫學與科學圖書館(Library of Medicine and Science)、法律圖書館(Law Library)、2大中心⁷。館藏與數位服務部門扮演中心(Hub)的角色，負責奧斯陸

¹ <https://www.uio.no/english/about/facts/history/>

² <https://www.topuniversities.com/university-rankings/world-university-rankings/2023>

³ <https://www.uio.no/english/about/facts/figures/>

⁴ <https://nunataryuk.org/partners/university-of-oslo>

⁵ https://www.wikiwand.com/en/University_of_Oslo_Library#Media/File:UiO_004.jpg

⁶ About the Library <https://www.ub.uio.no/english/about/>

⁷ <https://www.ub.uio.no/english/about/>

大學圖書館館藏採購與開放近用、metadata與館藏發展、開放研究(Open research)、系統與整合(System and Integration)等任務。

圖書館部分，共有13個圖書館，包含有5個圖書館的人文及社會科學圖書館(Humanities and Social Sciences Libraries)、有7個圖書館的醫學與科學圖書館(Library of Medicine and Science) 和法律圖書館(Law Library)3大區塊。其中，人文及社會科學圖書館是挪威最大的學術圖書館，包含位在Georg Sverdrups hus之人文及社會科學圖書館(Humanities and Social Sciences Library in Georg Sverdrups hus)，以及分散在不同地址的考古學圖書館、人類學圖書館、神學圖書館、學生圖書館等⁸，主要服務人文學、社會科學、教育科學及神學教職員生，也開放一般民眾使用。

2大中心為學術寫作中心(Academic Writing Centre, AWC)，協助有意改善論文寫作能力之學生和研究者；數位學術中心(Digital Scholar Centre, DSC)，引導使用者如何要效利用數位工具和方法進行研究與傳播活動。

1. 經費

奧斯陸大學圖書館在館藏資源所花費的經費，2021年電子資源108,810 mill、紙本資源6,723 mill⁹。

2. 人力配置

依據奧斯陸大學圖書館官網2022年10月刊載，現有員工222人¹⁰，分布於管理階層(Management)、圖書館館長秘書/職員(Library Director's Staff)、館藏與數位服務(Collection and Digital Services)、人文及社會科學圖書館(Humanities and Social Sciences Libraries)、醫學與科學圖書館(Library of Medicine and Science)、法律圖書館(Law Library)及學術寫作中心，各部門配置人力如表1，配置在人文及社會科學圖書館人力最多達70人，其次是醫學及科學圖書館63人，再其次是館藏與數位服務部門人力也達44人，分人員跨部門服務，因此合計大於222人。其中，人文及社會科學圖書館(Humanities and Social Sciences Libraries)的人力配置共有70人，除IT人員和秘書或行政人員外，各具不同學科背景，提供深入諮詢服務。管理階層包含1位圖書館主管(head)、2位部門主管(section head)、1位職員為資深顧問(staff-senior advisor)，其餘66人職稱有館員主管(head librarian)、工程師主管(head

⁸ <https://www.ub.uio.no/english/libraries/index.html>

⁹ <https://www.ub.uio.no/english/about/facts-figures/index.html>

¹⁰ <https://www.ub.uio.no/english/about/people/>

engineer)、資深學術館員(senior academic librarian)、學術館員(academic librarian)、資深館員(senior librarian)、資深執行人員(senior executive officer)、高級執行人員(higher executive officer)、執行人員(executive officer)、秘書(secretary)，每人各具不同學科背景或專長，多數人員負責2項業務以上，各業務及人力配置分布於11項工作業務(如表2)，人力配置多數在使用者服務(32人)以及幫助使用者學習數位研究方法(8人)、學習與學習發展(9人)，超過一半的人力；較頻繁的流通與物流管理業務則配置15人；文獻查詢(5人)、IT人員(4人)及系統與媒體製作(3人)相對配置人力較少。

表1 奧斯陸大學圖書館人力配置分布表

部門	員工數
1.管理(Management)	7
2.圖書館館長秘書/職員(Library Director's Staff)	9
3.館藏與數位服務(Collections and Digital Services)	44
4.人文及社會科學圖書館(Humanities and Social Sciences Libraries)	70
5.醫學及科學圖書館(Library of Medicine and Science)	63
6.法律圖書館(Law Library)	24
7.學術寫作中心(Academic Writing Centre)	12
合計	229

表2 奧斯陸大學圖書館-人文及社會科學圖書館人力配置分布表

部門	員工數
1.管理(Management)	3
2.職員(Staff)	1
3.IT人員(UB-IT)	4
4.流通與物流管理(Circulation and Logistics)	15
5.數位研究方法(Digital Research Methods)	8
6.活動與傳播(Events and Communications)	5
7.學習與學習發展 (Learning and Learning Development)	9
8.文獻查詢(Literature search)	5
9.特藏與數位化(Special Collection and Digitization)	11
10.系統與媒體製作(Systems and Media Production)	3
11.使用者服務(User Services)	32
合計	96

3. 開放時間

奧斯陸大學圖書館各館的開放時間各有不同，表3為以服務全校師生之數位圖館櫃臺(Digital Library Desk)、學術寫作中心、數位學術中心、IT支援及人

文及社會科學圖書館的開放時間。

表3 奧斯陸大學圖書館-人文及社會科學圖書館等開放時間表

館別	實體開放時間	數位開放時間
數位圖書館櫃臺	-	週間9:00-15:00
學術寫作中心	週一 12:00 - 16:00、 週二10:00 - 14:00 週三16:00 - 20:00 週四12:00 - 16:00	週五12:00 - 16:00
數位學術中心	可線上預約個人服務時間	可隨時E-MAIL聯絡洽詢
IT-支援	電話洽詢 週一至週五08:30-17:00 週六10:00-15:00	E-MAIL洽詢 週一至週四07:00-20:00 週五07:00-18:00 週六10:00-16:00 聊天室 週間09:00-16:00
人文及社會科學圖書館	週一至週五08:00-22:00 週六及週日10:00-18:00 櫃臺人員值勤時間 週一至週五08:00-20:00 週六及週日10:00-18:00	

(二) 空間配置與設計

奧斯陸大學圖書館主建築創建於1999年¹¹，是一座地上4層、地下2層、環繞落地玻璃窗透明之高挑建築物。屬於人社圖書館部分，各樓層典藏不同主題書籍或資料類型，提供不同學習與研究目的之服務，也提供寬敞舒適的閱覽區。



奧斯陸大學圖書館-人社圖書館入口



奧斯陸大學圖書館-人社圖書館1樓入口總諮詢服務臺

¹¹ <https://www.uio.no/english/about/facts/history/>

在各樓層提供不同的區(zone)，在樓層地圖以不同顏色標示(如圖1)，讓讀者快速決定要在哪一區閱讀或工作，綠色區為團體工作區(work zone)，讀者可以跟其他人在此區工作，或參加數位演講、團體課程等活動，但會比較吵雜，主要安排在1樓及地下1樓；黃色為閱讀區(reading zone)供讀者個人閱讀、工作，會有一點吵雜，安排在1至4樓；紅色為安靜區(red zone) 供讀者個人閱讀和工作，吵雜聲降到最低，主要安排在3樓一個角落¹²。

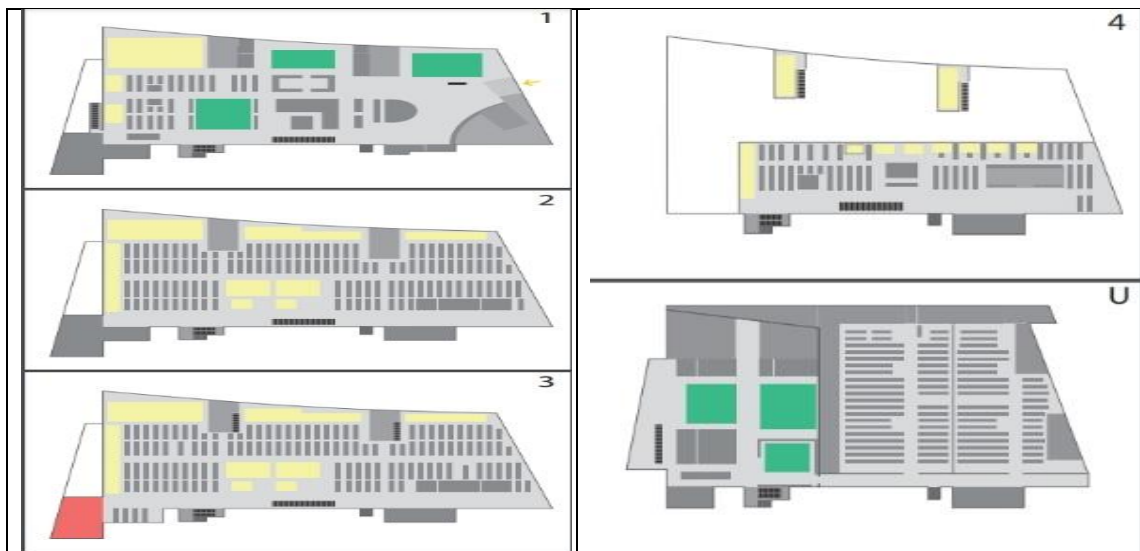


圖1：1-4樓及地下樓不同功能區標示圖

個人座位無須預約，但特殊用途目的或團體教室則需兩週前預約。特殊用途目的之閱覽空間包括於1樓設有供讀者閱讀古籍用的閱覽室，不論有無讀者使用都必需鎖門，申請閱讀古籍或珍貴書籍的讀者須由館員陪同才能使用；另有多媒體閱覽室，提供讀者觀看CD-ROM、DVD、影片、CD和微縮影單片或捲片¹³。



人社圖書館1樓



人社圖書館1樓團體工作區

¹² <https://www.ub.uio.no/english/using/rooms/uhs/library-zones.html>

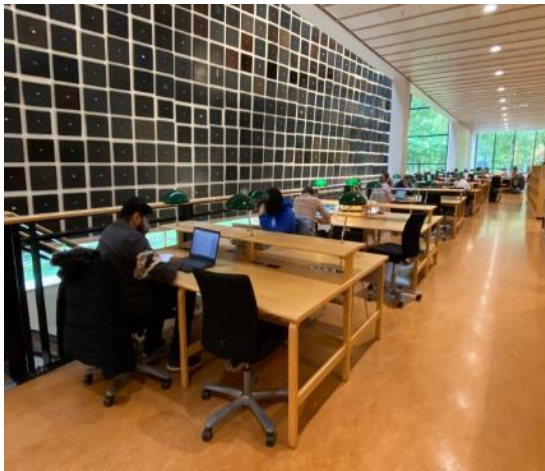
¹³ <https://www.ub.uio.no/english/libraries/uhs/uhs/special-purpose-rooms/index.html>



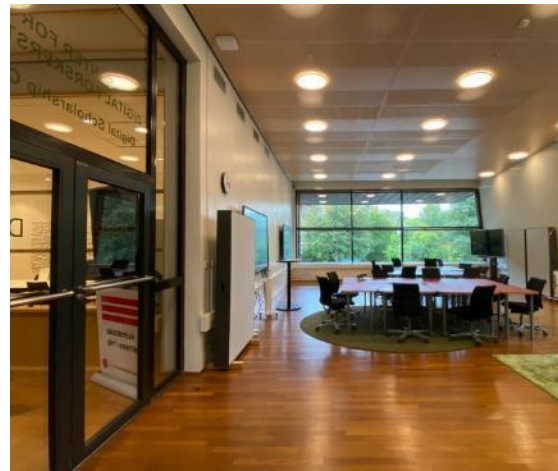
人社圖書館1樓團體工作區



人社圖書館1樓個人閱讀區



人社圖書館3樓個人閱讀區



人社圖書館內數位學術中心



人社圖書館1樓電腦區



人社圖書館1樓預約取書區

(三) 館藏資源與讀者服務

1. 館藏資源

奧斯陸大學圖書館擁有挪威最大的圖書館藏，最新出版的圖書、古籍、珍藏、現今研究興趣的文獻都有，包含圖書、電子書、期刊、報紙、小說、奧斯陸紙莎草館藏(Papyrus Collection)、珍藏古籍，主題主要涵蓋人文學、社會科學、教育科學、醫學、科學等，透過該校圖書館館藏整合查詢系統Oria可以查詢各類型資料。

截至2021年12月31日，奧斯陸大學圖書館館藏數量如表¹⁴，圖書館210萬冊，其中約50萬冊典藏於開架書庫，按杜威分類法排架，其餘約160萬冊典藏於閉架書庫；電子書超過120萬冊，有急起直追實體圖書的趨勢；電子期刊超過3萬7千種，而紙本期刊僅約900種，顯示數位資源正快速成長中，實體圖書緩慢成長，紙本期刊甚至逐漸減少中。

表4 奧斯陸大學圖書館館藏數量表

館藏資源類型	冊數/種數
圖書	2,132,173冊
電子書	1,226,743冊
電子期刊	37,579種
紙本期刊	902種
資料庫	233種

奧斯陸大學圖書館典藏奧斯陸紙莎草館藏，從最初由一位教授私人捐贈，後來於1920年代透過與大英博物館以及密西根、哥倫比亞、普林斯頓等大學聯合徵集，逐漸增加館藏，目前約有2,272件，館藏規模很小，但有一些有趣且重要的紙莎草館藏，其中最重要的是奧斯陸紙莎草(P.Oslo 1.1)是一種神奇的紙莎草紙捲，是插圖最豐富的希臘紙莎草紙；此外，這批紙莎草館藏有迷你版的新約聖經法典及基督教護身符¹⁵。奧斯陸紙莎草館藏於2000年底進行數位化計畫，從2,272件館藏中挑選280件高解析度影像透過Web提供利用，所有館藏均建立目錄，並透過Web提供查詢，但其餘館藏之數位影像檔則應讀者要求(on-demand)時提供使用，2021年秋天全數完成數位化，並透過數位化系統OPES (Oslo Papyri Electronic System)提供查詢與瀏覽數位化影像¹⁶。

珍藏方面，亞洲館藏(Asian collection)包含中、日、藏、韓、高加索、大西洋、閃、印度伊朗等語文館藏。中文館藏之中文珍藏古籍，依據一位畢業於四川歷史文化學院考古學系的丹麥人Donald B. Wagner於1991-1992年獲得我國蔣經國基金會補助差旅費至奧斯陸大學人社圖書館盤點所建立的目錄¹⁷，截至1992年約有317種、2,873冊，大部分為傳統中文古籍線裝書，也有很多中文版聖經，典藏於該館地下1樓閉架書庫的一個小房間。該館負責中文館藏的學術圖書館員，也是中國研究主題專家(subject specialist in Chinese studies) Øystein Johan Kleiven先生(曾經在中國大陸學中文，也來過臺灣)，親自為參訪團介紹館藏，表示大部分的中文古籍是由挪威駐中國清朝時期的海關，回國時帶回挪威贈送奧斯陸大學，也有部分是近代徵集取得的古籍，現場展示西遊記、

¹⁴ <https://www.ub.uio.no/english/about/facts-figures/index.html>

¹⁵ <https://ub-baser.uio.no/opes/collection>

¹⁶ <https://ub-baser.uio.no/opes/project>

¹⁷ <http://donwagner.dk/Oslo/Oslo.html>

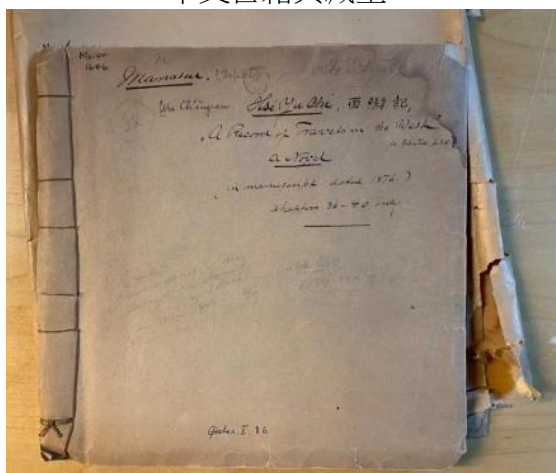
金瓶梅、滿漢字清文啟蒙等線裝書，另有1815年出版的新約聖經中文版，當時包裝的紙袋都還留著。典藏中文古籍的空間不大，因此歐空氣寒冷、乾燥、濕度不高，故未提供恆溫恆濕空調設施。



中文古籍典藏室



櫥櫃內中文古籍以紙袋網綁包裝



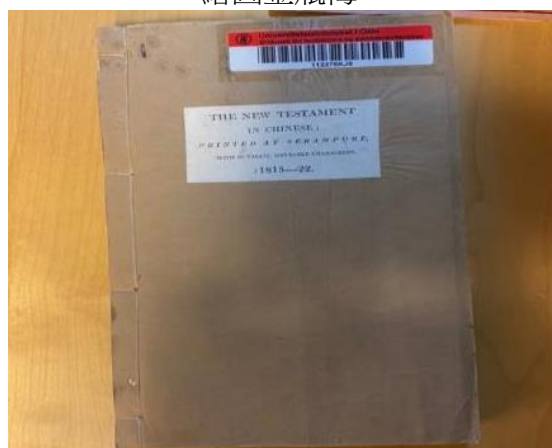
西遊記



繪圖金瓶梅



滿漢字清文啟蒙



1815年出版之新約聖經中文版

該館中文古籍已陸續進行建檔，並在此次參訪中，由人文及社會科學圖書館館長 Cecilia Ekström女士與國家圖書館翁副館長誌聰簽訂中文古籍聯合目

錄同意書，該館提供古籍書目資料予國圖，國圖透過IP位址設定，提供該校師生檢索利用古籍數位化影像檔。



奧斯陸大學人文與社會科學圖書館館長 Cecilia Ekström與國家圖書館翁副館長誌聰簽訂中文古籍聯合目錄同意書

由於奧斯陸大學提供中華文化與社會(Chinese culture and society)之系所課程，因此人社圖書館4樓開架書庫典藏當代簡體和繁體中文書，排架是以英文字母D作為起始字母排架，有關臺灣研究方面的書籍，透過臺灣的代理商採購。



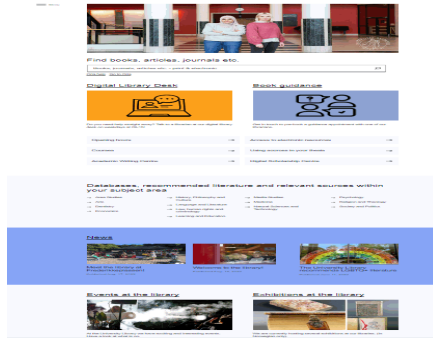
人社圖書館典藏臺灣研究相關圖書與期刊

2. 讀者服務

人社圖書館是奧斯陸大學圖書館的分支圖書館，讀者服務建立在豐富的館藏基礎上，透過奧斯陸大學圖書館之館藏整合查詢系統，提供師生快速取得資源的服務，從截至2021年13月31日的統計數據¹⁸，奧斯陸大學圖書館2021年的實體館藏借閱冊數為9萬8,797冊，期刊文獻下載篇數達362萬篇，電子資源使用達10萬8千次，顯示逐漸從使用實體館藏轉向使用數位館藏，因此數位服務益形重要，如何協助使用者有效使用圖書館從事學習與研究是圖書館服務的重點。以下歸納人社圖書館的讀者服務：

¹⁸ <https://www.ub.uio.no/english/about/facts-figures/index.html>

- (1)實體圖書館諮詢櫃臺：提供使用者現場諮詢任何問題，如何使用圖書館、設備、問題排除等，網頁提供詳細的服務時間。
- (2)圖書館網頁：提供完整的資訊服務及實用的服務資訊，網頁架構簡潔易查。



- (3)館藏查詢：提供讀者透過館藏整合查詢系統Oria 查詢所需館藏，使用者可以查詢館實體及數位館藏資料，網頁提供詳細的服務內容及操作說明。實體圖書除提供完整的書目資料，亦提供書封。
- (4)數位圖書館櫃臺(Digital Library Desk)：提供師生利用社群媒體Zoom與館員談話，可以立即得到幫助，或事先跟館員預約時間，以尋求指引或詢問有關圖書館所提供服務相關問題，每次以1小時為限。開授相關的使用課程，如：學術寫作、使用電子資源、學位論文資源之應用，在網頁上提供詳細的服務時間、內容、操作方式、服務館員名單(含服務部門、負責業務、個人專業背景、服務聯絡電話和e-mail)，以及使用課程資訊。
- A. 圖書指引(Book Guidance)：提供師生多種指引服務，幫助師生文獻查詢、資源使用、寫作協助、指引查詢資料等，分成人文與社會科學圖書館、醫學圖書館、數位學術作中心及學術寫作中心的指引。
 - B. 學術寫作服務(Academic writing)：協助學生和研究者改善學術寫作能力，可以諮詢學術寫作所有相關的問題，使用者可以到學術寫作中心實體諮詢(physical consultations)，也可以線上諮詢(e-consultations)，但必須2週前預約。該中心與不同領域教授長期合作，協同開授相關課程，學生和研究者可以參加課程深入學習。網頁上提供詳細的服務資訊。
 - C. 數位學術服務(Digital scholarship)：提供指引善用數位工具和方法，以利進行學術研究及學術傳播活動。提供多種數位工具，如：透過IT服務應用於研究之統計伺服器、質性研究工具、書目管理軟體EndNote等。亦提供多種課程或工作坊，讓學生及研究者參加研習。

- D. 依據各領域主題，提供可使用之資料庫、推薦文獻及相關資源，每一領域或研究主題，在網頁上均提供主題專家/館員的連絡資訊，可聯繫洽詢。有關華文研究(Chinese Study)提供豐富、最新之相關資源及資訊。
- E. 精選推薦各種主題、文獻類型、國家語言之性平相關文獻，於網頁依主題排列呈現完整書目資料、書封及在圖書館樓層的書架位址，亦提供諮詢服務。¹⁹
- F. 提供IT支援服務：讀者可於實體或線上聯繫，取得IT 技術支援服務，網頁上提供詳細的服務資訊，特別是校外連線使用數位資源相關資訊，亦可透過Zoom聯繫排除操作問題。
- G. 提供座位線上預約服務；個人座位均提供插座讓使用者使用自備筆電等行動裝置。
- H. 提供列印、影印及掃描設備並在網頁上提供操作說明及現場協助。
- I. 開放挪威國籍的一般民眾使用，可辦證借閱實體圖書，一次最多可借50本，若無人預約，續借最久可續借1年；可以使用圖書館及尋求簡易的協助服務、可以查詢數位資源；可以利用圖書館提供之終端查詢用電腦使用電子資源，但有例外情形；查詢結果列印須付費；可以使用無須預約的閱讀空間；可利用個人電腦設備使用大學提供的訪客帳號連結網路服務；校外人士若需申請館際互借服務，須洽國家圖書館或當地公共圖書館申請²⁰。

(四) 圖書館營運與特色服務

2023 年QS世界大學排名，奧斯陸大學是世界排名101的頂尖大學，其圖書館在人員、館藏、環境空間、設備、服務各方面都有卓越的營運與服務特色，處處可以看見圖書館對讀者細緻、貼心的服務。以下總結簡要說明其營運與特色服務。

1. 人員：各部門人力配置恰當，其中館藏與數位服務(Collection and Digital Service)部門配置人力達44人，顯示對全校性館藏發展與數位服務的重視；人員之背景、負責業務、專長學科及聯繫資訊在網頁上透明呈現，讓讀者容易聯繫適合的人員諮詢，以取得協助或指引。
2. 館藏：有豐富的實體珍藏，正加速數位化；因應COVID-19的影響，學校師生多數透過線上取得數位資源，使用量明顯增加，因此加速徵集、充實數位資源。

¹⁹ <https://www.ub.uio.no/english/about/news/all-libraries/lgbtq-literature.html>

²⁰ <https://www.ub.uio.no/english/using/external-users.html>

支援區域研究(Area studies)所需資源，包含英美、希臘/拉丁文、中日韓學研究、南亞/東亞研究、藏學研究、中東研究，深度徵集相關資源。

3. 環境空間：人社圖書館四面環繞透明玻璃，通透明亮，向外視野寬闊宜人；館內空間劃不同功能區域，特別是閱覽空間座位的安排，讓讀者容易選擇需要或喜歡的閱覽區閱讀或工作。
4. 數位圖書館諮詢臺：奧斯陸大學圖書館提供數位圖書館諮詢臺，教職員生有任何需要，在開放時間均可透過現場、電話或Zoom聯繫、諮詢，網頁提供詳實的服務資訊。
5. 數位學術服務課程：依據師生研究、寫作的需要提供數位學術服務課程，師生可按需要，選擇參加實體或線上課程。
6. 提供校外人士使用：使用資格及使用範圍在網頁上明訂清楚。

八、斯德哥爾摩市立圖書館總館

(一) 圖書館簡介

斯德哥爾摩市立圖書館總館，建於1928年，由知名瑞典建築師阿斯普朗德(Gunnar Asplund)所設計，Gunnar Asplund是1920年代北歐古典主義建築大師，圓柱形的圖書館建築代表了北歐的浪漫主義風格到國際性的古典主義，係其最具代表的公民建築。斯德哥爾摩市立圖書館亦為瑞典第一個實施開架閱覽的公共圖書館，讀者不必透過館員協助，即可自由至書架拿取所需之書籍。

斯德哥爾摩市立圖書館隸屬於斯德哥爾摩文化行政體系之一部分，共包含8個單位，1所總館及40所分館，並建置完善之總館分館營運體制，如：以館藏購置而言，所有購書及館藏編目加工皆由總館主導及執行，各分館則可針對自身館藏發展需求，提出購書建議。

斯德哥爾摩市立圖書館總館開放時間為週一~週五10:00-20:00，週六~週日10:00-16:00。其中週一、週三、週四和週五早上9:00-10:00特別為學生開放，幼兒園或學校老師可提前一週向圖書館預約，每個時段只受理一個班級，小朋友們可到圖書館借還書或是在兒童區閱讀。



紅磚色圖書館建築成為特色景點



大廳圓弧狀藏書區
(現正進行吊燈維修工程)

(二) 空間配置與設計

圖書館建築外牆是顯眼的紅磚色，樓高3層，空間配置分為大廳圓弧狀藏書區（此處藏書約2.5萬冊）、專門主題藏書區及兒童區。一進館，迎面可看到圖書沿著圓弧型結構的牆面陳列，3層樓的圓弧藏書區，視覺效果相當突出，讓讀者彷彿一進館即被書包圍，此區藏書以大眾文學為主，讀者可沿著樓梯至各層樓找尋自己想要的圖書。1樓大廳為挑高設計，設置館員服務站、自助借還書設備及座椅，平常館方會利用大廳空間辦理新書發表等活動。參訪當日，館方正進行為期兩週的吊燈施工，然為消弭民眾對施工圍籬生硬單調的印象，館員邀請高中生到館彩

繪施工圍籬，將圍籬轉變成高中生藝術創作櫥窗，不僅為圖書館閱覽環境增添藝術氛圍，亦減緩館內施工環境給予讀者的視覺反感與不適。

在圓弧大廳後方延伸的空間為專門主題藏書區，不同獨立的閱覽室陳列不同主題學科藏書，也提供許多座位，適合學生或研究者在此查找資料，特別的是，留心觀察木頭閱覽椅下方，可看到製造年代與產地，其閱覽椅歷史已近百年，然仍維持原有之樣貌，並完整呈現當代圖書館座椅設計質感，更顯見館員對圖書館空間維護的用心。

兒童區典藏豐富繪本，配置閱覽桌椅和沙發，書架設計符合兒童身高，方便他們可以自由拿取圖書，圖書館也提供繪畫工具、西洋棋等教具，歡迎家長帶著小朋友到圖書館閱讀、畫畫和遊玩。參訪當日，就遇到鄰近幼兒園帶著小朋友到館閱讀，老師也教導小朋友們操作自助借還書機。



圖書沿著3層弧形書架陳列



高中生於施工隔板上彩繪



大廳的閱覽空間



專門主題藏書區的閱覽空間



充滿童趣布置的兒童閱覽區



書架秀面設計並符合兒童身高



兒童可借閱西洋棋或繪畫工具



老師指導兒童利用自助借書設備

(三) 館藏資源與讀者服務

斯德哥爾摩市立圖書館總館館藏量約50萬冊，全館已建置RFID技術，讀者還書後，透過自動分檢機將圖書分類，再由館員上架。平均入館人次約3,000人次/月，借閱冊數約5萬冊/月。讀者可免費辦理借閱證，一次可借閱50本圖書，借期從2個星期到4個星期不等，無人預約圖書可續借2次。

參訪當日，由該館 Karin Bolin及Annika Lindbom Bergstrand兩位副主任全程為團員進行導覽及簡報，說明圖書館營運情況及服務。圖書館除了提供豐富的館藏資源，並辦理多元化之分齡分眾活動，每年總館及分館所辦理之活動超過9,000場，不分年齡及種族，每位讀者都可在圖書館享有適合的閱讀資源與各項活動體驗。在Covid-19疫情影響下，圖書館也未閉館，持續提供服務給讀者，有許多長者仍來到圖書館閱讀，也有民眾是到館利用電腦及列印設備，從此可看出，圖書館的確發揮社區資訊中心的功能。



自動還書分檢機



書架的拉取式置書平臺設計

(四) 圖書館營運與特色服務

由旋轉門進入圖書館後，右側空間為咖啡廳、預約書區、自助借還書區及視聽資料區，讀者可在此空間享用咖啡與點心，亦可借閱與歸還圖書資料，將圖書館典藏、閱覽空間結合咖啡廳空間，讓咖啡廳的消費者可就近接觸圖書館資源，而圖書館的讀者歸還圖書時，也會經過咖啡廳，可有效帶動咖啡廳的消費，創造雙贏局面。

圖書館服務對象多元，其中特別重視兒童與青少年、身心障礙人士、弱勢或單親家庭及新移民…等族群的圖書館資源與閱讀需求，故規劃了多種特色服務，如：為行動不便或基於其他原因而無法親自到館借書的讀者，免費提供送書到府之個人化服務；設置監獄、醫院及養老院等機構之圖書館服務，定期提供其所需之閱讀資源並規劃相關活動；與政府工作介紹所部門合作，提供新移民於圖書館服務之短期工作機會，不僅可獲得工作，亦可透過於服務讀者並與其互動之過程中學習瑞典語言與文化，幫助其快速融入當地生活。



自助借還書區



團員與Karin Bolin及Annika Lindbom Bergstrand兩位副主任合影

九、文化中心圖書館 (Kulturhusetn Stadsteatern)

斯德哥爾摩文化中心(Kulturhuset Stadsteatern)這棟標誌性的玻璃建築，是由著名建築師 Peter Celsing規劃設計、於1974年落成，距今雖已超過40年，仍是北歐地區頗具代表性的文化建築之一。

該文化中心所在區域原先是都市中心的治安隱憂，吸毒、犯罪盛行；改造為文化中心後，成為市民娛樂休閒的熱門去處，圖書館更是最多人利用的部門。於此文化中心內，圖書館坐落於2樓及4樓區域，本次參訪的範圍包含位於2樓的Tio Tretton（青少年圖書館）、Bibliotek Film & Musik、Serieteket（視聽及漫畫圖書館），以及位於4樓的Rum för Barn（兒童圖書館）。

(一) Bibliotek Film & Musik、Serieteket（視聽及漫畫圖書館）

視聽及漫畫圖書館開放時間為週一至週五11:00 - 19:30，以及週六至週日11:00-17:00。館藏特性可細分為漫畫、電影、音樂、藝術及小說等，館藏收集的類型以前述特定資料為主，在此區並不會看見一般公共圖書館所收藏的科學知識類等書籍資源。事實上，此位於Kulturhuset中心內的圖書館與斯德哥爾摩市立圖書館體系略為不同，兩者分別隸屬於市政府底下7個分支中2個不同公司，經費來源並不相同，雖共用同一借閱證及流通系統，對外服務政策一致，但任務屬性大相逕庭，也因此人員配置、書籍採購及訂定服務政策方面相對較為彈性。例如：館員除了圖書資訊相關背景，亦有藝術、文學、電影、劇場老師、商業等不同專業，為民眾提供多元服務。優點為當民眾要尋找的特定主題的書籍時，往往可以在這個館找到，甚至可藉由館員的專業推薦，發現相似的延伸書籍或資源；同樣地，讀者也成為他們館藏的最佳推薦者，與圖書館之間形成很好的流動與互動。

視聽資料館藏除了包含CD及VHS錄影資料外，亦提供黑膠唱片供讀者借用，且另於館內設置黑膠播放器，讓家中無相關播放設備之讀者可直接於館內聆聽黑膠唱片獨特音質的悠揚樂曲。而館內書籍陳架擺放空間大於閱覽座位，以綠色、紅色等飽和感強烈之顏色作為館內主要色調，加上不定期辦理之音樂、影片欣賞、邀請藝術家對談等相關活動，例如：近期邀請的著名冰島書籍封面設計師Ragnar Helgi Ólafsson展覽與對談，Kulturhuset 文化中心正在發起一個由文化記者Valerie Kyeyune Backström 領導的圖書圈等深度文化活動等，加上館內不定時播放的爵士等背景音樂，營造出類似於精品書店之陳設氛圍，讓圖書館不再只是圖書館，更像是一個隨時變化的有機體。



設計雅緻的自助借書區及綠色書架



數量豐富的影音資料區



黑膠唱片區，建立不同世代的音樂愛好者交流平臺



訴說著歷史的黑膠唱片機



最受歡迎的漫畫書區



音樂及影片欣賞等多功能活動區

(二) Tio Tretton (青少年圖書館)

Tio Tretton (青少年圖書館) 開放時間為週一至週五14時 - 18時、搭配青少年放學時間，以及週六至週日11時-17時。Tio 以及Tretton在瑞典語意指10、13，從館銜即可看出圖書館專於服務此一年齡層讀者之閱讀需求。從踏入此區入口處

即可看見地上的年齡分界線，提醒年齡不符之讀者不可進入，除了館員嚴格謹守此規定外，該館青少年讀者亦主動守護此空間之青少年專屬與獨特性，一同協助館員掌握入館之讀者是否符合10~13歲的身分。本區域整體的空間與桌椅設計充滿活力及創意，用色大膽鮮明，閱覽空間利用饒富趣味的家具構成，不僅勾勒出10~13歲讀者專屬空間感，亦提供青少年於此能探索知識，並帶動其無窮的想像力與創造力能在此自由綻放。



閱讀吊椅及書籍裝置藝術區



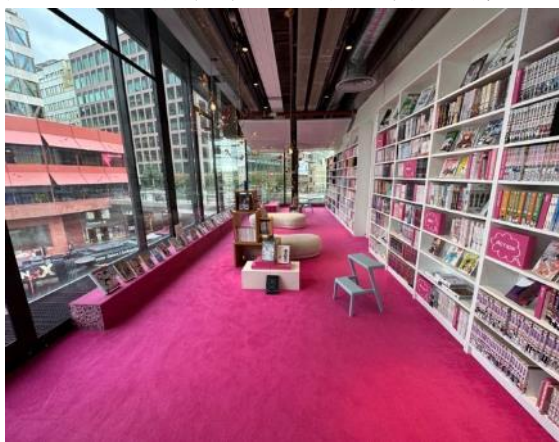
色彩鮮明的書架

從與館員對話的過程中，除設計相關活動外，她們更專注於與這個年齡層的讀者對話，試圖不斷挖掘出他們真正想要的圖書館服務，以及如何滿足其需求。例如：藝術創造空間，讓孩子在自己動手操作的過程中，找到成就感，即使成品看起來很糟，也不會有大人打分數，並給予青少年完全性的掌控權與自由感。館員不再是傳統刻板印象中坐在櫃臺後面服務的嚴肅形象，而是走入這群讀者中，傾聽、互動、引導，以及給予支持。有時在家長的請求下，如果孩子是單獨到館，館員甚至會陪伴他們走到鄰近的車站，是一種讓家長及孩子可給予相當信任的角色。

另外與一般公共圖書館設立輕食區不同的是，館內直接設立廚房專屬區域，不僅可讓這個年齡層的孩子在此用餐、吃點心，甚至可直接在此烹飪，館方亦會辦理相關烘焙等課程，鼓勵孩子自己動手操作、培養其成就感。館員另外提到，每週六是瑞典約定俗成的「Candy Day(糖果日)」，孩子還會帶糖果來跟館員及其他人分享，相當有趣。

另外本區館藏以漫畫及其他符合此年齡區段之主題為主，尤以漫畫區最受歡迎。近期因瑞典文漫畫數量較少，英文漫畫仍為大宗，因此讀者為閱讀英文漫畫，學習英文人數意外增多。另一有趣現象為讀者成為館員採購漫畫書籍之幫手，藉由對漫畫之興趣，可適時推薦相關書籍予館員參考，有時甚至會協助漫畫內容進行分級，建議館員哪些圖書適合成人閱讀而不宜放置在這一區。讀者除可借閱書

籍外，因瑞典公共圖書館流通政策提供民眾一次可借閱50冊圖書，館內甚至提供紅色推車袋，讓讀者連書帶車一起借回家。據館員所說，這種推車袋十分受孩子們歡迎，尤其是借大量漫畫書的時候。



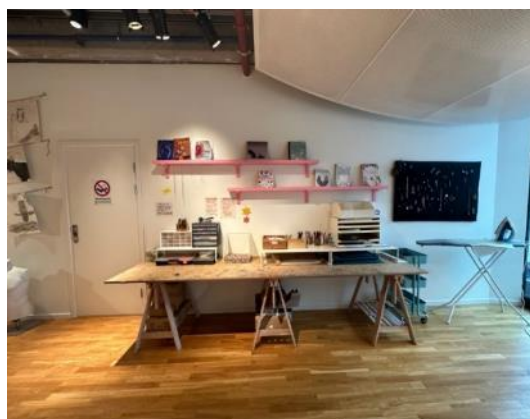
青少年漫畫專區



自由擺放的漫畫書



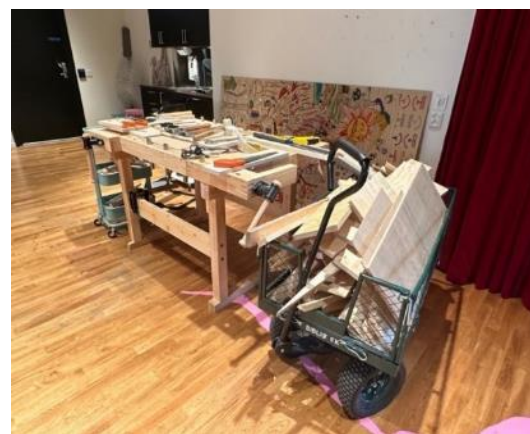
藝術創作空間



藝術創作空間（縫紉）



藝術創作空間（繪畫）



藝術創作空間（木工手作）



廚房空間（可供讀者及館員使用）



可外借之圖書推車袋

（三） Rum for Barn（兒童圖書館）

‘Rum for Barn’ 意指「兒童的房間」，顧名思義是希望營造如同在自己房間的舒適氛圍，讓孩子在此區自由自在、盡情閱讀及遊戲。本區服務0~9歲讀者，成人必須有兒童陪伴方可入館。館內除書籍分為學齡前及學齡，更辦理各式各樣活動，亦提供多功能活動室，讓親子讀者可在期間享受閱讀、自在活動。開放時間為週一至週五13:30 - 17:30，以及週六至週日11:00-17:00。

因應瑞典近年來移民人口增加，館內收藏的館藏語言類型超過50種以上，讓非以瑞典為第一母語的家長可以在這裡找到熟悉文字的書籍，進而與孩子親子共讀，於此也體現其包容、尊重的文化特性。參加活動的親子也可藉由參加「‘Språkcafes (Language Café)’，語言咖啡館」這種常態性辦理的活動，大量練習瑞典口語，也能更快融入當地生活。活動辦理分為0~2歲寶寶歌曲及故事時間、3~9歲兒童故事及工作坊時間、不同語言的 3~6 歲兒童故事時間（例如：俄語、烏克蘭語、英語、葡萄牙語、庫爾德語…等）。

在空間的規劃，以及書籍的分類及展示上，館方也運用了多種巧思以提升孩童的閱讀興趣與視覺趣味，如：將書架排序設置為迷宮路徑，為兒童的尋書過程中增添趣味性，亦希其於找到出口的過程中，能夠幫助其探索並與更多書籍相遇；而書籍的展示上係將相同封面顏色的書籍放置於同一櫃，並呼應書架顏色，不僅利於兒童尋書之外，亦讓書籍本身成為空間營造巧思之展現。0~3歲區則營造一種走進綠色森林的氛圍，搭配淺粉色的牆面，以及懶骨頭椅，即使寶寶都可以自在的在此爬行。

跨過入口處附近的0~3歲區，愈往裡走可看到閱覽桌椅、書架以及書籍年齡層也陸續接近學齡。走廊處甚至擺放桌椅，提供孩子在此玩桌遊以及拼圖等遊戲。

雖然於Covid-19期間，因疫情嚴峻、暫停桌遊活動，館內其他服務仍正常提供，為民眾帶來一安心去處。除此之外，如同北歐國家一向重視環境保護，館內另行規劃一整區與環境生態永續議題相關的繪本區，搭配辦理說故事或工作坊等活動，讓兒童從小建立正確的觀念，同時培養從自己看世界、也從世界看自己的多元視角。另外還有一項特別的服務，是在館員座位附近置放的一疊購物籃，方便讀者借書取書。



入口處鞋櫃及外套櫃



借書提籃，讓親子讀者滿載而歸



0~3歲學齡前專區，空間舒適、適合寶寶爬行



學齡前書架，置身此區彷彿在森林裡探險



學齡閱讀區，處處可見閱讀小角落



學齡區書櫃，猶如迷宮般的有趣書架



色彩繽紛桌遊區



單人閱覽椅、營造個人專屬座位



環境永續繪本區



環境永續繪本展示書櫃

十、國際圖書館 (Kungsholmen International Library)

(一) 圖書館簡介

Kungsholmen International Library 國際圖書館 (以下簡稱為KIL) 原為新移民資訊中心，於西元2000年更名為國際圖書館，並於2019年遷移至現址。館址所在位於Fridhemsplan區的中心地帶，同時也是兩條主要地鐵線的交會處附近，人潮眾多。乍看之下，會以為是一間有大片櫥窗的商店，而非傳統印象中有著厚重大門的圖書館。明亮潔白的主色調，從一入門便可感受其散發的溫暖氛圍。入口處附近的‘Read Cycling’大鐵桶則扮演了瑞典版漂書小站的角色，沒有過多包裝或說明，卻簡單、直接的反映了瑞典人對生態環境永續議題的重視。

此區一共包含6個分館，KIL為其中一個較大的分館，管理人員一共有2位，館員則有30多位不等；根據導覽人員說法，他們並不會固定在一個館服務，而會視情況在6個館輪流工作。



彷彿書店的圖書館大門入口



瑞典版漂書小站

(二) 空間配置與設計

KIL館舍主要分為3個樓層，從1樓入口左側的瑞典圖書資源區為館內目前僅存的瑞典語相關資源。右側的多語種圖書區以及後半部的兒童閱覽區，至樓上的書庫與活動區，因應館內需求、如辦理的活動性質不同，書架及設備大多可以移動、方便使用。館內空間雖然不大，但書架之間間距卻十分寬敞，尤其是1樓兒童區，走道幾乎可以併排兩輛嬰幼兒推車，目的是為了讓推車可在此方便移動，或讓讀者暫停找書，卻又不至於影響其他人。

1樓兒童活動教室外另有一小區後院，除引進大量光線，館員亦會辦理園藝等相關活動，讓孩子可實際種植植物、認識相關知識。北歐國家常見的大衣吊掛櫃在此處亦可見，顯示圖書館在規劃設計時，居民的生活習慣等亦是重要考量之一。



可搭配講座形式的移動式書架



具大片落地採光的戶外區



兒童專屬閱讀角落



兒童書架及說故事活動區



書架分佈寬敞、利於嬰幼兒推車及無障礙讀者通行



具北歐特色的大衣吊掛櫃

(三) 館藏資源與讀者服務

因館舍自2019年從舊址搬遷至此後，適逢Covid-19疫情爆發，仍有許多讀者並不知道這裡有一個圖書館。目前因應疫情趨緩，藉由辦理各項活動，以及與其他40幾個分館之間的通閱預約書服務，逐漸與當地社區建立更緊密的合作與連結。

兒童區館藏以主題進行排列，方便親子讀者搜尋。另，館方考量家長教養需求，於櫃臺附近陳設親子教養相關書籍專區，提供其選擇。另一區則是以書袋方式裝入同一本書之不同語種相關書籍，讓民眾可以連同譯本一起借回家，學習不同語言。兒童區亦設置手作及創客空間，定期辦理各項工作坊或STEAM體驗、VR體驗等活動，讀者參與踴躍。親子活動則以顏色區分適齡之活動性質，並於文宣海報上清楚呈現，家長可根據不同顏色進行辨識及選擇。例如：紫色為0~3歲、橙色為3~9歲、紅色為10~12歲。

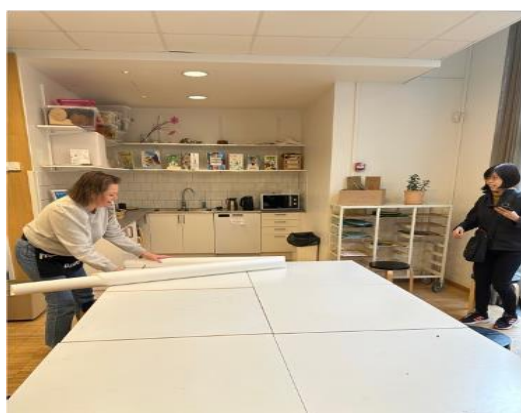
另外瑞典的公共圖書館同樣在推動‘Bookstart’計畫，館員又暱稱其為「‘Knock on the Door’（敲敲門）」計畫，與國內辦理之「嬰幼兒閱讀推廣計畫」相同，係由公共圖書館辦理新手父母講座、提供新生兒閱讀禮袋，以及幫助新生兒父母學習親子共讀技巧，讓閱讀從寶寶即開始奠定基礎。館員係於各相關據點及單位，發放館員手寫序號卡片之方式，提供新生兒家長到館領取禮袋，館員也可根據序號進行每日禮袋的領取統計。以KIL為例，面對新移民眾多的來館讀者，如何吸引新手父母到館參加講座也是其重要的任務之一。



51種語言以上之書籍陳列



以主題方式陳列之兒童館藏



功能多變的手作工作坊空間



以顏色區分年齡的親子活動海報



善用空間角落的書展及活動辦理



同一作品不同譯本之推薦書袋



最受歡迎的 language café 語言咖啡館



Knock on the Door 序號 (館員手寫)

(四) 圖書館營運與特色服務

KIL的主要任務正如其名，除保留入口處之瑞典文館藏區外，館內收藏超過100種以上不同語言之繪本及相關圖書，目的是為了因應瑞典近年逐漸攀升的大量移民人口之閱讀需求，也是在瑞典市立公共圖書館所有分館中，最歡迎遊客與移民家庭到訪的圖書館。

圖書於書架陳列方式與國內圖書館不同處，在於專區書籍以語種字母順序進行排列，以利非瑞典母語之讀者到館後易於取得所需館藏。館內亦會不定期舉辦「'Språkcafes (Language Café)', 語言咖啡館」等活動，幫助新移民家庭學習瑞典語，同時兼顧其原生母語之閱讀所需。亦辦理多項文化體驗相關活動，如：文化節、不同語種說故事活動，甚至有舞蹈、手作、二手衣交換等不同主題活動，以促進當地與各國特有文化之交流，同時幫助新移民融入當地生活。此舉也呼應KIL的成立宗旨：「以兒童、多語種及文化融合 (barn, mångspråk och integration)」為主軸的服務精神。

在圖書採購編目方面，當館員無法處理所有100多種語言的書籍時，會以付費方式另請私人編目機構協助。而針對多樣化的目標客群，他們十分重視市場調查，會以不定期方式進行調查，確切了解讀者的需求所在。導覽的館員以自己的母親為例，以往瑞典最大宗的移民人口多來自於芬蘭，然而近年則以阿拉伯語系的移民人口逐漸上升至第一位；因此，適時地進行相關市調方能貼合現況、提供最好的服務。

在創新服務方面，館員提到他們常常在思考，如何讓民眾在使用圖書館服務方面有更創新的方法，因此一直不斷地進行嘗試。以在館內舉辦音樂會、舞蹈或音樂詩歌之夜等活動為例，原先館員預期會收到民眾的抱怨信，認為圖書館太吵，沒想到迴響非常好，讀者多以正向的態度看待；而這也增加了他們邁向下一步改變的勇氣。館員也十分善用社群媒體進行宣傳，例如：書展或活動，除利用Facebook, Instagram外，拍攝由館員角色扮演的短片也頗受歡迎，宣傳效果也比單獨一張海報及文字更為吸睛。

另外社會關懷的部分，由於地理環境接近的關係，瑞典公共圖書館在近幾個月辦理了許多與烏俄戰爭議題相關的活動，例如：參與國際難民日活動、邀請烏克蘭詩人詩歌朗誦等，以自己的方式進行社會參與，也體現公共圖書館承擔社會責任之重要性。

十一、西斯塔圖書館 (Kista Library)

(一) 圖書館簡介

西斯塔圖書館 (Kista Library)，也稱為Kista Public Library，隸屬於瑞典斯德哥爾摩公共圖書館 (Stockholm Public Library) 系統，一共有40個分館²¹，Kista Library是其中一所，所以也稱為西斯塔分館 (Kista branch library)，是瑞典斯德哥爾摩市公共圖書館第二大圖書館，僅次於創建於1928年之總館斯德哥爾摩公共圖書館 (Stockholm Public Library)，位於斯德哥爾摩市Kista區科學城的大型購物中心Kista Galleria (大約有200家商店) 內的中心位置，於2014年8月23日正式開放使用，每天入館讀者約有2,000人次，1年約70萬人次。

由於Kista區是一個商業中心，也是歐洲頂尖 ICT的匯集中心，稱為瑞典的矽谷 (Sweden's "Silicon Valley")，所以此區域具有創業、IT發展及很多人在此工作的特色。依據2015年的統計，Kista區人口18,354人，中位年齡是37.1歲，約有22%的居民年齡在20歲以下²²，約有75%是外來移民，因此具有多元民族和語言之特色；2022年人口約有42,000人，年齡與外來移民的比例與2015年的統計接近，因烏俄戰爭，很多烏克蘭難民逃難至斯德哥爾摩，也成為Kista Library服務的對象。



購物中心Kista Galleria入口



Kista Library入口安全門

Kista Library位於Kista區中心位置，得以與商業區和當地社區連結，為滿足不同的年齡層、專業、種族的需求，圖書館人員 (library staff) 具有不同的教育背景，經過良好的訓練，能說不同的語言，有些專長於IT、數位服務或教導，分為館員、助理、製作者、數位教育者及IT專家。開放時間週一至週日10時至20時。

²¹ https://en.wikipedia.org/wiki/Stockholm_Public_Library

²² <https://www.city-facts.com/kista>



Kista Library在兒童區牆面上以不同的語言歡迎到訪讀者

在2015年，Kista Library榮獲兩項優秀獎： IFLA 2015年年度公共圖書館獎、丹麥文化部2015年年度公共圖書館獎。

(二) 空間配置與設計

Kista Library有2,400平方公尺，是一個長方形大型的平面開放空間，僅有少數圍牆及屏障，使空間運用具有彈性，全區分為不同的功能用途區（如圖2），提供讀者閱讀、學習和探索。室內設計明亮，色彩柔和、繽紛。由電扶梯上來入口處順時針依序為休憩區、舞臺、Café、學習區、黑盒子、兒童區、職員辦公室、閱讀區、數位區²³。

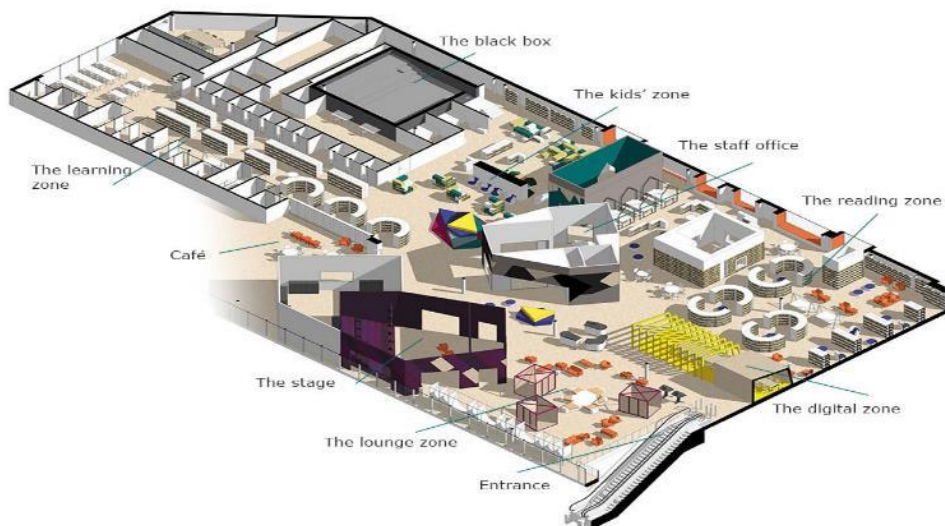


圖2：Kista Library空間配置示意圖

²³ <https://modelprogrammer.slks.dk/en/cases/inspirational-cases/kista-library>

1. 休憩區 (Lounge zone)：是讀者從電扶梯入館首先接觸到的區域，可以在此安定下來，輕鬆閱讀英文、瑞典文、西班牙文等語文之各種期刊。讀者也可以在此放鬆，觀看購物中心人來人往。



開放式休憩區



通透之閱覽空間

2. 舞臺：Kista Library提供多種服務功能和房間，以滿足讀者不同的需求和期待。舞臺這個空間可以容納40人，提供透過與作者對話、演講、演劇、音樂會、討論有關最新社會與文化事務，作為觸發靈感和表演的空間。



舞臺



多功能活動空間

3. 學習區 (Learning zone)：離入口處最遠的區域為學習區，一共有20間房間，其中3間可讓讀者自由進入使用，其餘則需事先預約；每個房間的設計能符合多元讀者不同的需求。學習區最遠端是一個可以容納50人的演講廳。
4. 黑盒子 (Black box)：是有隔音的房間，提供數位說故事 (digital storytelling) 及播放電影的場所。
5. 兒童區 (Kids' zone)：設置舞臺提供兒童探索和創造。此區域主要提供年幼兒童使用，布置得有趣好玩、色彩繽紛。有一房間提供父母為孩子大聲朗讀和親子遊戲的空間，亦提供孩子在遊玩中模朔麵團、塑膠或製作紙箱。



兒童區



兒童區－漢語繪本



兒童區－親子閱讀



兒童區

6. 閱讀區 (Reading zone) : 讀者可以在此區閱讀電子書, 瀏覽紙本圖書或聆聽有聲書。Kista Library提供的圖書資料隨時間累增, 目標60%為瑞典文, 40%為其他國家語文, 以反映讀者不同的語言能力。



閱讀區多語圖書資料-漢語



閱讀區多語圖書資料-波蘭語、俄羅斯語、波斯語等



閱讀區

7. 數位區(Digital zone)：提供電腦及數位教育服務。黃色拱門型的“棚子”(pergola)下原配置電腦提供讀者使用，但現在很多讀者有個人行動載具，如：筆電、平板及智慧型手機，使用圖書館提供的電腦人數越來越少，因此館方已撤除電腦，作為讀者閱讀空間，但有需要的民眾仍可向櫃檯借用電腦。Kista Library 與一全球性之慈善組織 CoderDojo 基金會²⁴協同合作，免費提供民眾數位指導服務，特別教導年長者使用電腦及 3C 相關產品，也教導初學者撰寫程式。



黃色拱門棚提供讀者使用自備行動載具區，桌面上附有電源插座



諮詢臺區域提供民眾數位指導服務

²⁴ <https://coderdojo.com/en/>

(三) 館藏資源與讀者服務

1. 館藏資源

由於Kista Library位於多元種族及語言區，館藏資源呈現多元媒體及語言資源。館藏發展及徵集配合總館統籌辦理，但加強充實青少及兒童讀物。電子資源部分，由總館統一購買，各分館讀者均可使用。

2. 讀者服務

Kista Library的讀者服務包含配合總館規劃的服務及自有的特色服務。配合總館規劃部分，民眾借閱實體書及其他媒體、透過網站借閱電子書、預約及續借圖書、從家裡連線使用圖書館提供之資料庫、預約使用電腦或在圖書館使用無線網路，都須使用帳號和密碼，因此須辦理借閱證，可線上辦理，但申請7天後才能取得借閱證。

Kista Library位於高科技區域，提供高端的圖書館服務，融合類比和數位服務，如前述空間配置與設計之說明。Kista Library歡迎民眾使用場地和設備，全館均提供無線網路。提供付費影印機及列印機，讀者可透過圖書館提之電腦或讀者個人電腦、平板、手機連線列印檔案。

在語言咖啡館，讀者可以邊喝茶、喝咖啡，邊聊天邊閒談，以一種輕鬆愉快的方式練習語言，談話是活動的中心，通常有一位談話主持人，但決定談話內容的是參與者，每次談話持續1到2個小時，定期回來聚集練習語言。一些語言咖啡館是學習圈，而另一些則因為不需要提前登記而可以臨時加入。語言咖啡館向所有人士免費開放，並且鼓勵積極參與。



語言咖啡館聚集情形

圖書遞送服務（Book delivery service=Boken Hommer）是Kista Library為長期生病或殘疾不便自己親自到圖書館的民眾提供的免費服務，可聯繫圖書館幫助讀者選擇書籍，並將書籍遞送至住家，借閱期限為4週，到期後圖書館會再帶來新書，並取回到期的書籍。

(四) 圖書館營運與特色服務

1. 國際語言文獻(International languages literature)：提供希臘文、西班牙文、中文、阿拉伯文、法文，還有多種其他語文的圖書文獻，以滿足不同語言需求。
2. 透過各種方式（語言課程、語言咖啡館）幫助讀者學習語言，特別是外來移民學習瑞典語。
3. 兒童區之兒童讀物非常豐富，空間設計活潑、色彩明亮；提供多處親子閱讀角落，透過閱讀、朗讀、遊戲增進親子關係，以及幫助兒童學習。
4. 數位資源與數位服務為特色服務，因COVID-19疫情，讀者更充分利用。
5. 教導年長者使用電腦等3C產品，讓年長者容易使用圖書館提供的數位服務及其個人生活上的應用。
6. 圖書遞送服務對於不方便到圖書館使用的民眾是一項相當貼心的服務。
7. 提供多達20間教室或房間，讓讀者個人或團體預約使用，善用圖書館空間與設備，增進讀者多元學習。
8. 全面採用自助借還書設備、還書分檢機，使讀者服務及營運管理更有效率，讀者使用更便捷、輕省容易。

十二、瑞典國家圖書館

(一) 圖書館簡介

瑞典國家圖書館(Kungliga biblioteket, KB)，其為瑞典的國家圖書館，由教育部管轄，1978建立於現址。瑞典於1661年訂定出版品寄存法，瑞典國家圖書館為指定寄存圖書館之一。起初寄存法之法源係為了對出版品進行審查，作為國家掌控人民的方式之一，而發展至今已轉變為保存瑞典國家文化記憶與文明紀錄的重要法規，而自1990年起寄存之出版品類型，由紙本圖書及期刊報紙，延伸至視聽資料、電視及廣播節目與電腦遊戲，2012年亦增加了針對電子資源物件的寄存規範。館藏提供予大眾利用（18歲以上之民眾），然僅限館內使用，部分非屬瑞典的出版品則可提供外界。瑞典國家圖書館為瑞典的法定寄存單位之一（尚有其他6間研究型圖書館亦為法定寄存單位），其館藏量超過2,000萬件，包含圖書、海報、圖片、手稿、廣告印刷品及視聽資料，亦典藏瑞典著名繪本作家林格倫的手稿。皇家圖書館的主閱覽室，其內部陳設、鋼柱結構及桌椅皆為自18世紀皇家圖書館移至現址以來即保留至今，進入此閱覽室，能深刻感受其蘊含超過兩百年歷史的文明與知識能量。



瑞典國家圖書館宏偉館舍外觀



自18世紀即使用至今之主閱覽室空間

(二) 圖書館發展策略

圖書館在瑞典社會中佔有重要的一席之地，而圖書館更是民眾仰賴及信任的社會機構之一。目前瑞典境內共計有1,120 個公共圖書館（含民間圖書館），每年總計超過6,300萬人次的入館人次；平均每年實體書借閱冊數超過5,800萬冊，以及每年近200萬本電子書的借閱量。面對數位資訊時代的衝擊，電子資源及線上閱讀體驗以及經濟人口結構的變化、新移民多元語言需求、所費不貲的版權費用、出版商的寡頭壟斷、以及並非所有學校都符合瑞典教育法關於需要有圖書館之設置…等都是需迎接的新挑戰。然而值此之際，數位化時代亦是幫助圖書館迎向挑戰的重要轉捩點，為圖書館整體發展提供了變革的動力與機會，故國家圖書館於2019年提出了「The Treasure Trove of Democracy」作為瑞典圖書館整體之發展策略計畫。

此發展策略計畫主要在強化整個瑞典圖書館系統之發展。由於知識和文學對於民主和個人在社會中自由活動之能力，佔有舉足輕重的地位，也因此，本計畫的立基點為瑞典圖書館法，其主要願景即圖書館必須根據個人的需求和情況，為每個人服務，成為適合每個人的圖書館；而目標係建立以文學、知識和教育為基礎的民主社會，讓每個人可自由探索並獲取知識，展現自我的想法。而達成這項目標將透過六個面向進行，包含：社會的開放空間、閱讀、學習、研究、國家數位圖書館服務，以及通用基礎設施。

於社會的開放空間(Society's Open Space)面向，係希將圖書館做為社會的開放空間以提供創造人們於此創造豐富的對話、體驗與連結。而圖書館提供的活動與資源應與其核心使命呼應，除了傳播知識和文學，重視兒童的權利更應該由圖書館先行做起；於閱讀面向(Reading)，係希透過圖書館的資源及活動，激發人們的閱讀體驗，提升每個人的閱讀能力和語言素養，理解文學和強化其的地位。圖書館應該啟發孩童主動親近閱讀，並能作為識字能力及自主學習之延伸，透過數位化的資源與內容呈現更適用於兒童，同時應進一步發揮並強化兒童圖書館於促進兒童建立閱讀素養之功能，而圖書館亦須維護藝術價值文學，必須向民眾強調閱讀對於提升健康和生活品質的重要性；於學習(Learning)面向，圖書館以期透過學校圖書館及公共圖書館的延續與串聯，為民眾提供完整的終身學習場域和自由發表意見的機會。學校圖書館需要一個完整的營運機制、充足的資金並與教學方法，也因此透過與學校及教師合作，以增加學校圖書館員人數並確保其賦有圖資及教學專業知能，係勢在必行。

而針對較小規模的大學圖書館應提供其平等的獲取電子資源之機會。此外，圖書館應提供如何使用數位工具及評估資訊和資源之指導。於研究(Researching)面向，應強化圖書館作為研究基礎設施之基礎，並提供大眾免費取用所有公部門資助研究之科學成果。圖書館營運系統必須設法翻轉出版商目前針對其服務重複收費的現狀，且提供科學學術出版品資源是研究圖書館主要核心使命，更需創建開放的學術資源系統平臺；於國家數位圖書館服務(National Digital Libraries Services)面向，圖書館需盡力提供豐富的資訊與文獻資源，儘量以數位方式免費提供予所有人，應該建立全民皆可利用之國家數位圖書館服務平臺，並期待於10年內完成於瑞典出版之出版品內容之數位化。圖書館需要成為社會發展數位化整體策略之一部分，亦必須成為引領社會由過渡時期走向新資訊時代。於公共基礎設施(Common Infrastructure)面向，則是需要建立一個具可續性及一致性的圖書館員專業增能訓練架構，並發展一個獨立的終身教育機構，以提供圖書館員持續進行自我進修與職涯發展。國家圖書館需要明確支持整個圖書館系統的任務基礎設施，明確側重於圖書館服務，以及圖書館員的專業知識和專業精神，以促進圖書館能具備高效能，以

及具有國家及地方圖書館合作化的功能。

(三) 館藏資源與讀者服務

瑞典國家圖書館其對於保存瑞典文明各項紀錄及國家文化遺產的堅忍使命令人欽佩，其戮力以各種形式與途徑提供予民眾閱覽及利用，維護民主社會的真諦-人人皆能使用與取得知識。其館藏可以追溯到一千多年前，且每日持續增長，其收集典藏於瑞典境內的所有出版品，從手稿、書籍和報紙到音樂、電視節目和圖片。1661年，瑞典政府訂定出版品寄存法，所有出版者皆須呈繳1份出版品予瑞典國家圖書館。瑞典圖書館認為，在過去，法律是一種審查工具，是國家控制其公民的一種方式；而到今天，其保護了瑞典珍貴的文化遺產。在 1900 年代後期，寄存法擴大至包括聲音、動態圖像和電腦遊戲等類型資源，並於2012年增加了電子資料法定寄存法。瑞典國家圖書館並不針對及徵集保存的資料進行篩選或審查，無論形式或內容如何，一切皆依據原始樣貌進行保存，以作為支持和鼓勵獨立研究，為當代和未來的大眾提供服務，並肩負維護民主、平等和保有自身觀點自由之使命。

目前，瑞典國家圖書館豐富之紙本館藏量超過180公里，並以每年增加1.4公里的速度成長，而其所收錄的視聽資料內容超過1.6億個小時，大部分的館藏皆存置於Underground密集書庫區。瑞典國圖針對不同類型的館藏資料，建置相關檢索服務平臺，如：建置瑞典圖書館聯合目錄Libris系統，可檢索超過500館之館藏；建置瑞典國家圖書館紙本館藏檢索服務Rigina系統，透過此線上目錄可檢索圖書及期刊等館藏資源；建置國家圖書館視聽資料SMDDB系統（Swedish Media Database），可檢索視聽資源、動態圖像及電腦遊戲等資源；建置Arken系統以提供民眾檢索瑞典國家圖書館收藏之名人文物典藏品；建置Swepub以提供研究者檢索瑞典境內各大學的學術出版品，學術論文及會議論文集；

瑞典國家圖書館於館舍配置方面，主樓的1樓包含綜合服務臺、主閱覽室以及研究閱覽室。一般閱覽室可閱覽於檢索系統或服務臺申請之相關館藏資源，包含1829年以後出版的瑞典書籍、小冊子和期刊，以及1900年以前出版的國外期刊和書籍，以及研究閱覽室空間，設有專門的書籍置物櫃，提供予研究人員自由使用。2樓則為特藏閱覽室，於此可閱覽1830年之前出版的善本珍籍及1850年之前出版的報紙，以及其他較珍貴且易受損之館藏資源如：手稿、傳單手冊、地圖、樂譜…等。主樓的3樓則是通往後方的別館，其於1997年竣工，包含自修室、特藏陳列室、展演廳、期刊閱覽室以及視聽媒體和縮微電影閱覽室。期刊閱覽室典藏約900種之國內外期刊現刊資源；特藏陳列室中則展示Codex Gigas (Devil's Bible)，也被稱為魔鬼聖經，其為現今保存下來的最大的中世紀手稿，它包含了一整頁的大幅魔鬼肖像。縮微資料閱覽室則位於別館的1樓，可閱覽瑞典報紙的縮微片資料，本服務

不需要借書證件。



讀者領取調閱館藏之綜合服務臺



1樓主題特展「Our Memory」



一般閱覽室一隅



特藏室閱覽空間



期刊室閱覽空間



特色角落閱覽空間

(四) 圖書館營運與特色服務

針對不同類型之館藏資源提供並建置完善之保存空間與數位化程序，係瑞典國家圖書館之重要任務與特色。其認為除了應為不同類型館藏設置適宜之典藏環境，亦注重整體監控，以利及時掌握藏品保存之異常狀況，此外亦須重視藏品保存的各項風險評估，且要記錄保存的過程，同時也應體認若欲獲得好的典藏保存品質係需付出昂貴代價。

館藏數位化的部分，珍稀古籍已數位化完成，並依館藏類型、出版年代籍主題性持續進行數位化，然由於館藏年增量大，若以整體館藏量而言，數位化的比例仍未達一半。然數位化工作與目標涵蓋範圍廣，包含實體館藏數位化、資料載體移轉、建立取用機制，以及提供作為數位導向研究之支援等。於進行實體數位化工作須注意成本之考量，尤其古籍特藏之數位化成本更高，面對每次的數位化工作應抱持的僅只一次的嚴謹態度。

瑞典國家圖書館亦與其他機構進行多項合作計畫，以實踐維護各項文化遺產並致力於以多元化之方式將各項知識及資源提供與民眾近用，如：於2019年來自 11個歐洲國家的15家圖書館共同合作的EODOPEN（eBooks-On-Demand-Network Opening Publications for European Netizens）計畫，針對歐洲圖書館其面臨之大量尚未數位化的20世紀和21世紀所出版的實體書，其因具有版權問題這些作品無法被公眾訪問，並且在圖書館的書庫中沉睡。尊重當前版權制度的前提下，透過數位化將這些資源在泛歐洲範圍內提供給公眾，需直接與國家、地區和地方社區進行文本選擇以及數位化和提供與大眾利用之過程，最終在數位化過程中強化跨文化對話。此外，針對數位化儲存之格式及型態亦特別考量行動載具以及視障讀者之需求，將數位化內容廣泛的提供與各族群利用。

此外，因應數位發展趨勢與資料型態之多元，瑞典國家圖書館的數位化工作亦包含將實體數位化之圖像，作為館藏詮釋資料的一部分，與書目資料進行連結；另一方面，由於社會科學與人文研究典範的轉變，研究者由原本專注於單一個別的數位物件，轉變為重視可互相連結的數位資料集合內容。因應此趨勢，瑞典國家圖書館於2019年設立了KB-Lab，其為支援數位人文和社會科學研究的國家研究基礎設施。其以結構化和量化的形式提供瑞典國家圖書館館藏資源，以幫助研究者可以於研究中以另一種角度尋求新的答案並提出新的問題。KB-lab亦提供研究者進行創新與研發的平臺，其以新的方式分析圖書館的大量文本和視聽資料，也探詢人工智慧導入並應用於圖書館服務之潛力，是一個以研究為基礎的創新環境，已迅速成為瑞典數位導向研究的中心。透過本次參訪，深刻了解瑞典國家圖書館之使命與任務，不僅係永久保存及維護國家文明紀錄，更重要的是將館藏資源以更便捷多元的方式提供予民眾閱覽利用，提升書目紀錄品質，並與時俱進提供研究者更具開創性、連結性與開放性的研究支援。



古籍修復室作業區



古籍修復室作業區



館藏加工作業區



半開放式閱覽空間

參、心得及建議

一、圖書館營運管理思維

(一) 以人為本

透過本次參訪挪威及瑞典標竿圖書館，實地感受其多元且具創新性之閱覽空間與自在閱讀氛圍，並藉由聆聽導覽以及與館方人員的互動交流，深刻體認到其以人為本之營運管理思維。圖書館存在的價值與肩負的使命不僅是擁有豐富藏書資源，更重要的是能創造人與人之間的連結，讓圖書館成為民眾交流、互動及匯聚之所在。讀者是圖書館最重要的主角及資產，如何創造出讓讀者願意主動親近與使用的圖書館環境，是館方首要的任務與期待。圖書館營運模式配合不同年齡層的讀者規劃開放時間及空間配置，公共圖書館配合社區居民的需求，書籍及各類館藏資源則是支援讀者於圖書館探索知識及實踐各式創意靈感，希望能建立從讀者自身出發，在圖書館開啟每一段充滿豐沛知識、靈感與人際互動的旅程。

(二) 翻轉館舍空間前，先翻轉館員觀念

近年國內需多縣市之圖書館刻正規劃新館興建或進行館舍空間改造中，值此全國圖書館發展革新之際，建議可效仿Biblo Tøyen分館的做法，先由館員的態度及觀念進行翻轉。Biblo Tøyen分館Reinert Mithassel主任對於推動圖書館發展擁有高度的遠見、創意及熱情，然其接下Biblo Tøyen分館空間及氛圍改造之任務後，其認為首要之工作即是說服館員翻轉其對於圖書館所認知之傳統、保守的工作模式與服務觀念，再大刀闊斧的改造了圖書館的空間及服務。如：把書架移至牆邊，把主要的核心空間留給讀者進行交流聚會，閱覽席靠著窗邊，讓讀者成為城市街景，也能以眼神與笑容和街坊鄰居交會，成功的讓原本不使用圖書館的民眾進到圖書館來，社區居民慢慢地將到圖書館成為生活日常。

館方營運思維與館員服務觀念的翻轉，是圖書館能否迎向實質變革的重要關鍵。畢竟，迎合時勢所趨所興建的新穎且現代化的館舍，終究會隨著時間的推向前而逐漸褪色，圖書館仍然需要始終保有熱情、勇於創新且能時時刻刻皆能洞察讀者所需的圖書館員，為讀者帶來充滿知識能量的圖書館服務，如此方能讓圖書館在每位民眾心中，永保鮮明且具有溫度的色彩。

(三) 讓讀者喜歡到圖書館，比讓讀者喜歡借書更重要

在參訪過程中，挪威及瑞典公共圖書館館員都著重介紹，圖書館針對不同族群辦了許多特色活動，不會強調借閱冊數、館藏量及借閱人次的數字，與現行臺

灣的公共圖書館重視借閱冊數、擁書量、到館人次等量化指標有相當大的不同。Biblo Tøyen Library 的分館主任 Reinert Mithassel 也提到，吸引讀者進入圖書館是最重要的目標，所以他將圖書館打造成家的感覺，透過辦理有趣的活動吸引讀者參加，只有當讀者願意主動走進、親近圖書館後，才可以繼續向讀者推展其他的服務，例如：推薦館藏、好書介紹等。

(四) 因應社區特色，發展圖書館特色服務

圖書館的資源不僅僅是圖書資料，圖書館空間、設備及館員也都是圖書館的資源。奧斯陸公共圖書館總館 Deichman Bjørvika 鄰近奧斯陸歌劇院，位於市中心，到館的讀者類型多元，包括學生、上班族、家庭及觀光客等，為了符合不同民眾需求，圖書館提供討論室、會議室、錄音室、3D 列印、樂器、縫紉等設備，讓民眾在圖書館什麼事情都可以做。而斯德哥爾摩市立圖書館-Kista Library，所在區域屬多元語言和文化區域，也是 ICT 匯集處，每天有 4 萬名工人在此工作，館員具不同語言能力和技能，服務來自多元文化背景和不同年齡層的民眾，圖書館也提供語言學習課程，協助外來移民增進語言能力，以便快速融入社區。

因不同社區的人口組成、產業及文化背景等差異，除基本圖書資訊服務，針對社區特色發展出「貼近需求」的服務，更能吸引到讀者利用圖書館，以奧斯陸公共圖書館-Grünerløkka Library 為例，提供社區民眾常使用的園藝工具及植物種子出借，辦理維修派對及二手跳蚤市場，成為圖書館的特色服務，令人印象深刻。

近幾年來，臺灣公共圖書館的閱覽空間變得越來越舒適，在硬體設備提升下，發展「貼近需求」的特色服務可列為下一個目標，真正了解社區民眾需求，提供所需的服務，不僅限於教育及知識領域，讓更多的活動在圖書館發生，創造圖書館的無限可能性。

(五) 重視目標族群讀者之需求訪談及調查

無論是挪威的奧斯陸公共圖書館(Biblo Tøyen library)，亦或是斯德哥爾摩市立圖書館(Tio Tretton, Kungsholmen International Library, Kista Library) 等，館員在導覽過程中一再提到的便是「市場調查 'marketing' 」的重要。雖然所在社區屬性不同，例如：有的館位於相對經濟條件不佳的社區，居住環境老舊、居民失業比例較高；有的分館卻反而位於新興開發區域，外來移民人口眾多，甚至部分區域可能有槍械治安問題的區域。即使在人員不足、經費不多的情況下，館員未將圖書館服務視為一常態性的規律性工作，他們為服務所在社區做足研究且不斷精進，即使在疫情期間也持續訪問居民使用感受，甚至在社會變遷、國際

局勢變動時，隨之調整服務，跨機關與社會機構合作，為國際難民提供能力所及之協助，讓圖書館真正成為社區中不可替代之存在。

在分齡分眾的基礎上，圖書館管理者參考相關文獻、第一線館員進行市場調查，以空間詳細區分服務的受眾讀者，例如：挪威奧斯陸公共圖書館的10~15歲Biblo Tøyen library（青少年圖書館），瑞典斯德哥爾摩市立圖書館的0~9歲Rum för Barn（兒童圖書館）、10~13歲Tio Tretton（青少年圖書館）等，在年齡界限的規定下，隱藏的是館方營造讀者專屬空間、館藏及服務氛圍的體貼心意，與讀者之間溝通流動的也不是單向詢問或單項服務，而是彼此隨時交流、溝通的管道。

二、讀者服務與讀者關係經營

（一） 打造真正專屬青少年的空間

臺灣多數公共圖書館空間以分齡分眾為原則設計，雖分為兒童區、青少年區、樂齡區…等，但沒有硬性規定使用對象，所以當考季來臨，兒童區和樂齡區會看到青少年佔著座位自修，青少年區也會有準備國考的成年人和兒童使用，無法真正落實設置專區的美意。

青少年是由兒童發展至成人的過渡階段，心理、生理和社交方面都有明顯改變，包括自我意識增強、重視同儕認同、對新事物感到好奇、注重自我形象…等特質。在臺灣公共圖書館使用族群分析中，青少年仍屬少數族群，會到圖書館多是因為同學邀約到館自修，真正會使用圖書館資源和參加活動的青少年並不多。

在挪威奧斯陸公共圖書館的Biblo Tøyen Library，和瑞典斯德哥爾摩公共圖書館的Tio Tretton，皆為專屬青少年的圖書館服務及空間，從入館之條件限制就確實執行，未達或超過年齡的都不得進入青少年圖書館。館內空間布置多變、色彩繽紛，提供閱覽桌椅、沙發、討論室、樂高積木、桌遊、創客空間、小劇場…等，規劃青少年專屬的活動，青少年在這裡閱讀、學習、討論，不用在意別人的眼光。從館員的分享中，青少年放學後會來到圖書館，不一定是借書或閱讀，只是單純和朋友待著也很開心，因為這是屬於他們的專屬空間。反思目前臺灣的情形，比起設置一個人人都可進入的專區，改設置專屬青少年的圖書館，也許較能提高青少年利用圖書館的意願。

（二） 強調讀者之自主與自律，以包容理解代替規範

由於挪威及瑞典的民情文化所致，自助以及DIY係挪威及瑞典國民習以為常的生活基本態度與準則。也因此，圖書館於營運管理上亦導入了許多讀者自助的管

理措施或設備，如：自助借還書機為每館必備之基礎設施、設置預約書自助取書櫃…等，強調讀者的自主性，於基本具重複性的圖書館服務上，降低館員的涉入程度，亦可順勢節省服務時間成本的耗費，將時間轉而運用於更需投入的業務與服務上。

此外，為了讓民眾喜歡待在圖書館，本次於挪威及瑞典參訪的標竿圖書館，館方對於民眾的閱覽行為的限制很少，民眾可以在圖書館飲食、喝咖啡，用最舒服的姿勢(脫鞋、翹腳、躺著、趴著)閱讀，在圖書館寫功課、打毛線、玩桌遊、聊天甚至是假寐都可以。然而，在這樣寬鬆閱覽規範限制的營運管理下，與我們原先想像中的情景不同，在圖書館內並沒有因此出現大聲喧嘩、嬉鬧或其他影響他人的行為，民眾普遍具有良好公民素養。例如：在參訪Deichman Stovner，團員也詢問館方「館員需要定時巡視館內嗎?」、「會不會擔心民眾吃東西，把地毯或書本弄髒?」館方的回應則為：「在圖書館內，民眾想做什麼都可以，除非是犯法或危險行為，我們才會去制止民眾。至於飲食部分，我們會告知民眾將垃圾帶走，然後館員會在開館前加強清潔地毯或桌椅。」從館員的回答中，可看出圖書館希望打造一個無拘束、讓人喜歡到來的公共空間。

目前國內大部分圖書館皆有制定讀者閱覽相關限制(禁止飲食、禁止躺臥、禁止聲響)，雖然可維護圖書館閱覽環境，但相對也限制圖書館的發展性和可能性，隨著社會進步及人民知識水準的提高，圖書館的功能與定位也應有所改變，不再只是單純藏書或傳播知識的機構，應朝向提供民眾學習、資訊、藝文欣賞及休閒等多樣化功能為目標，透過降低限制，吸引更多人進入圖書館使用空間或資源，以發揮圖書館社會教育功能。

(三) 與讀者建立信任之友善關係

本次參訪挪威奧斯陸公共圖書館及各分館，團員對於其閱覽空間的開放時間與方式感到印象深刻。為了能讓讀者能擁有更充足的時間來利用圖書館空間與部分服務，同時亦能滿足不同組族群(如上班族或學生)其方便到館利用的需求，挪威奧斯陸公共圖書館的開放時間比國內各圖書館的平均開放時間多出3小時，其閱覽空間及設施的開放為7:00-22:00，而館員駐館服務的時間依據各分館的屬性略有不同，然平均落在10:00-19:00之間。於非館員上班的時間內，讀者仍可憑借書證感應門禁，自由進出並使用圖書館空間，且可利用自助借還書機自行借還書。對於國內圖書館館員而言，初聽聞這樣的閱覽管理方式，或許會感到無法置信，且不禁擔憂起後續相關的館舍空間及館藏的安全問題，如：是否會有人趁館員不在場時將館藏帶走?館舍空間是否會被破壞?無人管理的狀況下，讀者是否會在

館內做出危險行為？…等問題。

然而，本次參訪的挪威奧斯陸公共圖書館及其分館的館方人員皆認為，他們並不會太擔心這樣的問題，因為其相信讀者的自律及公民素養，進入圖書館利用相關空間與館藏的讀者必定會珍惜圖書館的資源，讀者也會用自律的閱覽行為來回應館方對於其的信任。唯有憑藉著讀者和館方彼此建立的互信關係，才能創造雙贏的管理機制，在圖書館人力資源不足的情況下，仍然能確保讀者能擁有充足的時間使用圖書館各項資源及空間，這樣的讀者關係管理思維，將是國內圖書館未來可努力邁進的方向之一。

(四) 圖書館不只管理書，更重要是服務人

於本次參訪中，從挪威及瑞典各標竿圖書館，團員可以深刻感受到，圖書館的營運重點並非只有管理書，對於讀者的服務更為重視。誠如奧斯陸公共圖書館 Knut Skansen 館長，於2021年國家圖書館所舉辦的「圖書資訊及國際專業發展趨勢」系列線上講座中分享，圖書館主要尋求為人騰出空間，而不是為書籍騰出空間，圖書館不再只處理館藏，而是要促進民眾的交流，圖書館是一個舞臺，讓人們可以在這裡談論自己的熱情、與他人分享經驗或交流知識和意見。進到奧斯陸的圖書館中，大部分的書櫃都是靠牆而立，而且沒有像國內將館員與讀者隔開的制式服務臺，一張小桌子、一部電腦或坐或站，甚或沒有桌椅，穿梭於館內服務，主動與讀者交流，適時的給予指引與協助，更能夠貼近讀者，為讀者解決問題、提供所需的服務。

三、空間規劃設計與創新

(一) 創造如同家的舒適自在氛圍

近幾年，國內外新落成的圖書館建築，內部空間明亮，桌椅、書架、家具及設備新穎，輔以藝術品布置，屬於現代化設計的圖書館，例如：挪威奧斯陸公共圖書館總館-Deichman Bjørvika 就是典型的現代化圖書館。但對於中產階級民眾來說，對於這樣現代化圖書館，反而會有「距離感」且害怕去使用，擔心自己和這樣的圖書館格格不入。奧斯陸公共圖書館-Biblo Tøyen Library 及 Deichman Stovner 考量社區人口組成、職業、年齡等，為了打造一個讓人人都沒有負擔，可以放心進入的圖書館，在進行空間改造時，捨棄全新家具，利用二手家具改造成書架、桌椅、展示桌及服務臺，甚至連牆面亦刻意使用油漆呈現刷舊感，打造溫潤親近氛圍。不從「全新」去思考，改用「復古」作為另一種設計思維，這樣的想法，可以作為臺灣圖書館空間改造的另一個方向，新館興建以及圖書館空間改造，並非只有追求新穎現代、華麗氣派、或是充滿科技及人工智慧的一種選擇。

(二) 強調循環再利用，重視環境永續發展並兼具空間美學

在挪威或瑞典的公共圖書館空間規劃上，蘊含「永續發展」的思維，基於此理念，圖書館內建構無數的綠色和木質元素，每位進入新圖書館的讀者都會立即感受到，此種空間規劃除了引人入勝的視覺特徵外，也突顯圖書館結合社區發展及永續經營願景。例如：奧斯陸公共圖書館總館外觀簡約俐落，立面採用磨砂玻璃，具有隔熱與防曬效果，亦能兼顧日光均勻分布。承重組件由填充岩棉之複合纖維製成，可單獨支撐立面，減少鋼及鋁之使用；於天花板與地板之混凝土內嵌加熱及冷卻管道等節能措施，而館內各式家具的選配，因應不同的空間需求設計，相當多元、美觀且具質感；而Biblo Tøyen Library 及 Deichman Stovner圖書館內部所使用的桌椅家具、書櫃書架等，皆是利用二手家具回收再製而成，如：兒童區的書櫃、展示書的木梯、裁縫車，還有以門片、乒乓球桌及撞球桌改造的閱覽桌，不但沒有陳舊或凌亂感，反而充滿復古及閒適風情，充分展現資源循環再利用之精神，亦由圖書館自身實踐，為環境永續發展盡一份心力，也能讓讀者在進入圖書館之際，親身感受到從生活的每一處都能作為實踐永續環境的體現。

(三) 重視創客空間與維運

如同前述所提，或許是受到北歐國家之民情及文化影響，鼓勵自己DIY動手做的風氣為其根深蒂固之文化。此外，挪威及瑞典皆認為圖書館存在之重要價值及使命之一，即為提供一處可讓讀者自由創作，讓各式創意或靈感迸發的場域。也因此，本次參訪的標竿圖書館大部分皆設置有創客空間，以及相應之教學課程及工作坊活動，確保讀者擁有可自行操作相關創客機具設備的知能。當然，因應不同的館舍特色及屬性，創客空間的規模、設備種類及數量以及整體精緻程度有部分的落差，然仍可深刻感受到館方希於圖書館創造一處讓讀者的創作靈感可源源不絕奔流的所在，以能實質支援讀者於圖書館跨出其創作的第一步。臺灣圖書館界近年亦強調創客空間（Maker Space）的建置與規劃，購置了許多新穎且高科技的設備，如：3D列印機、熱轉印機、雷射雕刻機、AR/VR穿戴式裝置…等，然因管理人力的缺乏，往往無法編列創客空間專屬的維運人力，故部分創客空間往往流於形式化，大部分時間為閒置的狀態，僅能配合少數相關工作坊或教學課程辦理時方開放使用。創客空間的核心精神應為鼓勵民眾動手做並解決問題，激發其創新與創意思維，也因此，幫助民眾確實養成自己動手做的能力與素養才是創客空間最重要的價值，故重視創客空間建置後的維運與專屬人力的配置，將是臺灣圖書館界未來於發展創客空間服務時，首要需考量的重點。

四、創新服務

(一) 多元文化服務

本次參訪之挪威奧斯陸及瑞典斯德哥爾摩公共圖書館，由於其區域性人口組成，移民人口占當地市民人口一定之比例，且近年移民人口之攀升，甚至是因戰爭而導致的國際難民移入人口亦日漸增加，故其對於多元文化之設計與規劃十分重視。幾乎各館皆設有多元語言之館藏專區，瑞典斯德哥爾摩Kungsholmen International Library國際圖書館更收藏有超過100種語言之館藏，以提供大量的移民人口之閱讀需求。各館皆規劃豐富的多元文化活動，如：Language Café 語言咖啡館活動，以新移民之母語教授瑞典語或挪威語，以利其有效並快速學習本土語言；亦辦理多項文化體驗相關活動，如：文化節、不同語種說故事活動，甚至有舞蹈、手作、二手衣交換等不同主題活動。這些多元文化服務及活動的辦理，皆是希促進當地民眾進一步了解各國特有文化並與之進行交流，同時更能幫助新移民融入當地生活，並與當地社區建立良善連結。國內公共圖書館目前多元服務的取向較偏向於館藏設置及單向的幫助新移民了解圖書館資源，未來可朝向建立與臺灣民眾雙向交流的機制，幫助彼此間的文化交流與融合。

(二) 監獄、醫院及老人院之圖書館服務

瑞典公共圖書館目前在幾個監獄中有定時提供閱覽服務，進行的方式以館員帶書籍到獄中提供獄友閱讀的方式為主，時間及人員不定，依各區調整，原則上大約是每週1次、每次半天。國內圖書館目前則是包含行動書箱、流動書箱，或是為「隨母入監」的學齡前兒童辦理的「飛越高牆」說故事活動兩種方式。前者提供圖書資源，後者則是由受過訓練的故事志工為獄友母子設計閱讀活動，同時提供閱讀禮袋。無論是瑞典或臺灣，在監獄提供相關閱讀服務，仍是公共圖應有所為之閱讀服務。此舉不但可彌補其資訊弱勢，甚至可能對其後續重返社會有所幫助。至於臺灣公共圖書館未來是否有像瑞典一樣的固定服務頻率及館員，建議仍應與獄方溝通及詳細規劃，找出最適宜的服務方式。

在老人院服務方面，瑞典公共圖書館目前與15~20家養護中心(care centers)合作。除提供借還書服務，亦辦理讀書會等相關活動，此為因應高齡化社會結構改變下，公共圖外展(outreach)服務之延伸。在Covid-19疫情期間，長者及身心障礙讀者更不易到圖書館。因此瑞典公共圖書館除了固定與一些老人院合作、提供閱覽服務，亦受理前述特殊讀者之閱讀需求申請，將書籍免費寄送到讀者家中，讓他們在疫情期間仍可持續閱讀。

國內公共圖書館目前則有不同的進行方式，例如：與郵局合作、免費寄送圖書資料至視障者家中。另一種則是使用者付費、不限於身心障礙讀者，可向特定

公共圖書館提出申請將書籍寄至家中，費用則由讀者端支付。臺灣即將在2025年正式邁入超高齡社會，屆時無論是老人院、養護或日照中心，可能都會是大量的閱讀族群來源。在有限經費及人力條件下，公共圖書館如何在政策面及執行面為高齡讀者進行整體規劃，將是刻不容緩的規劃重點。

(三) 與政府機關合作促進就業及強化新住民融入，創造雙贏

在斯德哥爾摩公共圖書館辦理之Language Café以及各項相關推廣活動，除了代表政府關注到新住民人數之上升以及衍伸的社會現況，也正是為了解幫助他們就業以及更快融入當地生活的有效措施之一。以學習新語言來說，最快速的方式便是經常使用。瑞典政府相關部門以提供經費的方式，讓這些新移民在圖書館的合適位置上，擔任讀者簡易諮詢解答、協助年長者使用電腦等工作。這種方式是除了可讓這些新移民在找到正式全職工作前能有一份短暫收入，也可利用這種方式創造他們大量練習瑞典語的機會，也更快融入當地社會；對圖書館來說，更是直接解決館方人力不足的問題。

以臺灣公共圖書館為例，在Covid-19疫情期間，政府為協助解決民眾失業問題，提供「安心上工」人員每月80小時的工作機會，館方大多安排其協助整書上架或體溫量測等不涉及讀者證號等隱私之工作。或許將來也可參考瑞典公共圖書館的做法，將其中一部分工作安排予新住民，讓其同時有語言練習的機會，又能協助簡易的館務工作。

五、科技導入館務之普及性

由本次參訪挪威奧斯陸及瑞典斯德哥爾之公共圖書館可發現，其科技導入之程度具一致性且普及性高，例如：幾乎每個館皆設置有自助借還書機，且使用率極高；圖書自動分檢設備之設置十分普及。此外，參訪之多所圖書館之指標及資訊陳列，皆採數位牆或互動式螢幕之呈現方式以取代傳統實體海報陳列，展現高度數位化之資訊傳播能力。民眾使用自助式服務之素養高，各館自助借還書機使用率高，可有效減少館員投注於此類型基礎性館務工作之時間，而能擁有更充沛的時間與心力發展並規劃服務及活動，提供民眾更具深度之知識服務與諮詢。

六、館員多樣化及專業能力

挪威及瑞典的圖書館人員之組成，力求館員專業背景之多樣化，以及編制專業性之職位，例如：設有Producer職稱或Curator的館員，負責組織並籌畫主題活動或展覽，以能提供讀者多樣化之資訊需求與期待。例如：瑞典斯德哥爾摩公共圖書館員於導覽時特別提到，她在圖書館工作近20年，與過去同事中多以圖書資訊專業館員為主不同，近年來瑞典公共圖書館開始意識到科技、環境及社會整體

變化，館員專業趨向多元，例如：教育、科技、影音、製片……等不同領域，部分公共圖書館甚至還有劇場設計背景的館員，這也成為他們現今經營圖書館的主要方針。挪威圖書館的部分，除了國家圖書館中有歷史相關背景的專才外，無論正職或兼職員工，館員也多來自不同專業。這除了與其聘雇制度有關，也同樣表示了多元人才對圖書館服務所帶來的正面影響。

臺灣的圖書資訊職系目前仍以國家考試的方式進行遴選，館員雖未必來自圖資專業，但仍以其為主要取向。未來或可考量在不同層級之圖書館，設立合宜專業職位，以因應社會及科技快速變化，達到任人唯才之效益。

附錄一、 挪威、瑞典標竿圖書館學習參訪計畫

一、 依據

教育部 109 年補助本館辦理「國際圖書館標竿觀摩參訪及專業發展計畫」。

二、 目的

本館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，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，特安排歐洲重要的國際標竿圖書館參訪與交流，以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。

本計畫主要目的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，本次參訪規劃重點為參訪挪威及瑞典指標性圖書館，包含獲得國際圖書館協會聯盟(IFLA) 2021 年度公共圖書館獎殊榮的挪威奧斯陸公共圖書館總館、擁有超過 40 所分館與行動圖書館並提供多樣化分齡分眾服務之瑞典斯德哥爾摩公共圖書館。透過本次參訪之議題交流及座談規劃，希進一步了解挪威及瑞典公共圖書館系統及協調合作管理的營運模式、分齡分眾服務及特色族群之讀者服務規劃、新世代圖書館建築規劃及創新空間設計、社區關係建立、創客空間設計及營運、以及數位及創新服務等面向之經驗與成果。此外，亦規劃參訪挪威及瑞典國家圖書館及指標大學圖書館，以深入了解館藏保存機制、數位化及開放近用等相關服務，以提升出國人員推動「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之知能。

三、 預期效益

- (一)透過國際標竿圖書館及相關機構的拜訪，了解當地政府對公共圖書館所制定相關政策與發展趨勢，透過國際大都會標竿圖書館之觀摩，對其建築與空間設計、政策規劃、閱讀素養與圖書館服務、分齡分眾服務規劃、社區關係建立、數位及創新服務、星級圖書館營運策略與成效等等之了解，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」。
- (二)公共圖書館藉由跨國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，並能促進館員對國際重要之公共圖書館發展之了解。

(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。

四、 參訪行程

2022年9月26日 星期一(Monday)	
時間	行程內容
09:00-10:00	奧斯陸公共圖書館-Biblo Tøyen library Address: Hagegata 22 Oslo Focus: 兒童及青少年讀者服務
11:00-12:00	奧斯陸公共圖書館-Grünerløkka library Address: Schous plass 10 Oslo Focus: 空間活化及運用
14:30-15:30	奧斯陸公共圖書館總館(Deichman Bjørvika) Address: Anne-Cath. Vestlys plass 1 0150 Oslo Focus: 總館分館營運體制、公共出借權、分齡分眾服務、新館建置歷程經驗
2022年9月27日 星期二(Tuesday)	
時間	行程內容
10:00-11:20	奧斯陸公共圖書館-Furuset Library and Activity House Address: Furuset bibliotek og aktivitetshus, Trygve Lies plass 1 Oslo Focus: 創客空間及服務
13:00-14:30	奧斯陸公共圖書館- Deichman Stovner Address: Stovner senter 3 Oslo Focus: 創新服務及推廣活動、分齡分眾空間規劃
2022年9月28日 星期三(Wednesday)	
時間	行程內容
10:00-11:30	挪威國家圖書館－奧斯陸館 Address: Henrik Ibsens gate 110 at Solli plass, Oslo Focus: 聯合典藏庫、館藏數位化計畫
13:45-15:30	奧斯陸大學圖書館- Humanities and Social Sciences Library Address: Georg Sverdrups, hus Moltke Moes vei 39 Focus: 數位參考諮詢服務、開放近用
2022年9月29日 星期四(Thursday)	
時間	行程內容

10:00-11:30	<p>斯德哥爾摩市立圖書館總館-City Library Address: Sveavägen 73, 113 80 Stockholm Focus: 總館分館營運體制、分齡分眾服務</p>
13:00-14:30	<p>斯德哥爾摩市立圖書館-Tio Tretton (青少年圖書館)、Rum for Barn(兒童圖書館)、Bibliotek Film & Musik(視聽圖書館)及Serieteket (漫畫圖書館) Address: Kulturhuset, Sergels Torg 103 27 Stockholm Focus: 青少年讀者空間及服務建置、視聽資料及漫畫館藏服務</p>
15:00-16:00	<p>斯德哥爾摩市立圖書館-Kungsholmen International Library Address: Sankt Eriksgatan 33, 112 39 Stockholm Focus: 多元文化服務與館藏</p>
16:30-17:30	<p>斯德哥爾摩市立圖書館-Kista Library Address: Kista Galleria, 164 42 Kista Focus: 社區參與、圖書館空間改造經驗、異業結盟</p>
2022年9月30日 星期五(Friday)	
時間	行程內容
08:20-11:00	<p>瑞典皇家圖書館 (The Royal Library, KB) Address: Humlegårdsgatan 26 Humlegården, Stockholm Focus: 館藏數位化機制及相關設備、各類型館藏典藏方式及其空間</p>

五、團員名單

序號	任務	姓名	服務機關	職稱
1	團長	翁誌聰 Weng, Chih-Tsung	國家圖書館 National Central Library	副館長 Deputy Director- General
2	教育部 隨團長官	許嘉倩 Hsu, Chia-Chien	教育部 Ministry of Education	專門委員 Senior Executive Officer
3	團員	洪哲義 Hung, Che-Yi	臺北市立圖書館 Taipei Public Library	館長 Director
4	團員	李安妤 Li, An-Yu	新竹縣政府文化局 Cultural Affairs Bureau of Hsinchu County Government	局長 Director
5	團員	陳璧君 Chen, Pi-Chun	雲林縣政府文化觀光處 Cultural Affairs Department of Yunlin County Government	處長 Director
6	團員	徐建男 Hsu, Chien-Nan	苗栗縣政府教育處 Education Department of Miaoli County Government	副處長 Deputy Director
7	團員	賴麗香 Lai, Li-Hsiang	國立公共資訊圖書館 National Library of Public Information	副研究員 Associate Researcher
8	團員	吳芸綾 Wu, Yun-Ling	臺南市立圖書館 Tainan Public Library	秘書 Secretary
9	團員	蔡靜怡 Tsai, Ching-Yi	國立臺灣圖書館 National Taiwan Library	組員 Officer
10	團員	林淑芳 Lin, Shu-Fang	新北市立圖書館 New Taipei City Library	研究助理 Research Assistant
11	隨團 秘書	杜依倩 Tu, Yi-Chien	國家圖書館 National Central Library	專員 Specialist