

從使用者觀點探討公共圖書館之功能角色與服務推廣： 新北市立圖書館之個案研究

The Exploration of Functions, Roles, and Service Pormotion of Public Libraries from the Pespectives of Users: A Case Study of New Taipie City Library

邱子恒 Tzu-heng Chiu

臺北醫學大學通識教育中心教授兼圖書館館長

Director, University Lirary & Professor, Center for General Education,
Taipei Medical University

E-mail : tzchiu@tmu.edu.tw

【摘要 Abstract】

為了解不同使用者族群對新北市立圖書館在服務方面的需求與期待，筆者受委託邀請圖書館志工、退休人員、兒童家長及青少年等族群進行四場焦點團體訪談。本文回顧相關文獻之後，從公共圖書館之功能與角色、宣傳與推廣、全天候自修室及遊民議題等三個面向，摘錄並闡述受訪者的觀點。文末採用國際圖書館協會聯盟（IFLA）2021 趨勢報告內之幾項提醒，對我國公共圖書館思考後疫時代服務規劃與發展方向提出建議，期能提供公圖同道參考。

In order to investigate the needs and expectations of different user groups to services of New Taipei City Library, the author was entrusted to invite library volunteers, retirees, parents of children and teenagers to conduct four focus group interviews. After reviewing the relevant literature, this article quotes and interprets the views of the interviewees from three aspects: the functions and roles of public libraries, publicity and promotion, the 24-hour study room, and the homeless issues. At the end of the article, several reminders from the International Federation of Library Associations and Associations (IFLA) 2021 Trend Report are used to make suggestions

for Taiwan's public libraries to think about the service planning and development direction in the post-epidemic era, hoping to provide reference for public librarians.

【關鍵詞 Keywords】

公共圖書館、功能與角色、服務推廣、焦點團體訪談

Public Libraries; Functions and Roles; Service Promotion; Focus Group Interview

一、前言

新北市立圖書館有鑒於服務及館藏空間之不足，自民國 98 年起著手籌建新總館，民國 100 年 10 月完成地上 10 層地下 3 層之建築規劃，基地面積共 6,137 平方公尺；興建工程於民國 101 年 9 月舉行開工典禮，民國 104 年 5 月完工啟用，新總館的服務特色之一是 24 小時開放的自修室，成為全國首座 24 小時全天開放服務之公共圖書館。該館於民國 108 年獲教育部補助「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」，推動全市公共圖書館事業發展。為了解使用者的需求與期望，訂定未來中長程發展計畫，於該年 7 到 12 月委託筆者擔任主持人，進行「公共圖書館發展趨勢分析暨新北市立圖書館中長程發展策略評估與輔導」研究案，執行內容包括館員深度訪談、使用者焦點團體訪談、國外標竿公共圖書館中長程策略文件分析比較、對新北市圖發展策略文件之建議等部分，研究結果期能做為新北市圖未來發展之參考。

本文為使用者需求焦點團體訪談之研究結果，雖然此次研究對象為新北市圖，但使用者的觀點十分寶貴，因此筆者選擇功能與角色、推廣與行銷、遊民議題等各地公共圖書館常面臨的課題，以主題方式呈現四組不同使用者與談時之重要內容，期使公圖同道能從使用者的觀點，反思我國公共圖書館的功能角色與服務推廣。因為研究進行於 Covid-19 疫情爆發之前，因此焦點團體參與者之言談及筆者後續進行之分析內容，皆沒涉及新冠肺炎大流行對公共圖書館功能角色及服務推廣之所產生之巨大影響，是為本研究之限制。

2019 年 9 月進行焦點團體訪談，12 月提交結案報告之後，COVID-19 疫情即開始襲捲全球，新北市政府採用最高的防疫標準，市立文教場館在疫情緊張期間皆被要求關閉館舍，新北市立圖書館總館及百多所分館也是相同，初期僅提供民眾預約取書的服務，隨著疫情時間拖長，新北市圖也逐步發展出各式數位服務與線上活動，

使讀者在疫情中仍能享用公圖服務。本文因此在文獻回顧中特別加入美國圖書館學會（ALA）2020年圖書館狀況報告以及國際圖書館協會聯盟（IFLA）於2022年初公佈的20個未來十年對圖書館事業影響重大的趨勢，在結論時呼應此次研究使用者的觀點提出建議。

二、文獻回顧

（一）公共圖書館之功能與角色

我國〈圖書館法〉（民104）第四條第二款明訂，公共圖書館指「由各級主管機關、鄉（鎮、市）公所、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣終身學習及辦理閱讀等文教活動之圖書館」，揭櫫了我國公共圖書館的功能。宋建成（2001）從公共圖書館事業的演進及發展過程，探討公圖提供的資訊，具有文化性、教育性、政治性、資訊性及休閒性。林志鳳（2015）認為公圖扮演保存文化，提供資訊，教育民眾，提供休閒等重要角色，圖書館可以主導議題、邀集討論、蒐集資料、整理分類後再發放給資訊需求者。

高詠茹（2017）以 Vakkari & Serola 在芬蘭公共圖書館使用效益之研究為基礎，將公共圖書館對使用者所產生的使用效益分為四構面，以使用者觀點進行公共圖書館使用效益評估，研究重點在於瞭解臺灣的公圖在教育、工作與職涯、日常活動及休閒活動四項功能中使用者的使用效益評估觀點。研究發現，臺灣的公圖使用者感受到最多幫助的功能為「教育」，次為「休閒活動」、「工作與職涯」，排名最後為「日常活動」，而年齡、性別、收入、教育程度、閱讀偏好、閱讀量及是否為公圖使用者等，皆會造成公圖使用效益評估產生差異。

在公圖的教育與學習之功能與角色方面，朱則剛（2008）論及傳統上公共圖書館的視聽服務多以休閒為主要的角色定位，他強調圖書館視聽服務的教育功能與角色，並以公圖的視聽服務，提出一個四個層級的教育性服務模式。賴苑玲（2013）則探討資訊素養和公圖的關係，認為資訊素養教育的推廣在中小學與大學已實施多年，既然民眾對公圖的期望是終身學習機構，但其檢視公圖所辦的推廣活動仍多停留在圖書館利用教育與電腦基礎課程，因此提出公圖對青少年族群所應提供的資訊素養教育之建議。

在公圖的休閒與文化之功能與角色方面，李忠衡、沈易利（2017）探討高雄市

立圖書總館館內開放空間民眾休閒參與之狀況，分析並探討民眾於圖書總館開放空間中的的休閒活動內涵，並以使用者對公圖的休閒功能需求與期待五大面向，作為研究及探討的內容與目的，了解高市圖總館所提供的服務是否符合民眾需求與期待。研究發現：高市圖總館的休閒功能皆符合五大面向的功能需求與期待；民眾於大廳與頂樓所進行的休閒行為皆屬靜態性質，如：散步、聊天、從事親子之樂與互動、拍照、觀賞風景、賞星、用餐等。潘政儀（2019）提到傳統上公圖擅長蒐集、組織、典藏，注重資訊的加值與管理，隨著閱讀風氣的興盛，高市圖近年來以讀者為中心，延伸服務觸角，重視知識的生產與創新行銷，推出讀者導向型的閱讀推廣服務，深化公共圖書館的功能，不僅主動提供民眾館藏與服務，並利用多角化經營模式積極與民眾建立連結關係，潛移默化中培養民眾閱讀習慣，加值日常生活。他介紹高市圖如何藉由知識生產、新知傳播與文化服務、組織變革及空間改造等面向的轉型，累積城市思考的力量，成為市民生活的第三空間。

國立臺灣圖書館則認為公圖不僅要提供圖書資訊服務，更是提升民眾文化底蘊的重要學習場所。該館藉由跨域加值的方式，創造服務新契機，擴大與社會機構、團體的聯結，將服務範圍延伸到館外場域。其跨界合作的新作法包括：辦理館藏舊籍書展、行動展覽館、閱讀公園活動、文創商品開發、與出版社結盟推廣閱讀、協助學校發展鄉土教育課程，以及「讓閱讀無所不在—臺圖讀 Bar@ 雙和」等（鄭來長，2018）。

教育部林騰蛟次長認同公圖終身學習與知識中心的角色，其在「110年臺灣閱讀風貌及全民閱讀力年度報告發布記者會」致詞表示，疫情期間各縣市及鄉鎮圖書館仍致力推展各項服務，以創新多元的方式兼顧讀者閱讀的需求，讓全民學習不中斷，也讓臺灣熱愛閱讀的力量延續、提升全民閱讀力。教育部將持續支持全國公共圖書館的建設發展，與縣市圖書館攜手合作，充實館藏資源、優化閱覽空間、推廣閱讀活動，彰顯公共圖書館成為民眾終身學習與知識中心的角色。會中國家圖書館曾淑賢館長也表示，圖書館是疫情期間民眾最溫暖與最堅強的心靈補給站，疫情期間雖然圖書館暫時中斷實體服務，但館員仍然展現圖書館的專業與社會責任，積極透過線上與虛擬的方式，持續提供各項專業與便利的服務，讓圖書館的服務不打烊，在疫情期間陪伴每位民眾幸福閱讀、充實自我（國家圖書館，2022.3.3）。

而西方國家的公共圖書館事業發展較我國先進，在功能角色方面的定位也更加多元：盧秀菊（2007）介紹國外大都會公共圖書館提供研究資源服務之組織架構實例，

建議除一般公共圖書館的功能與角色之外，我國的都會型公共圖書館亦可考慮於體系內設置研究圖書館。陳書梅、王佳琍（2007）提到讀者諮詢顧問服務在美國的公共圖書館行之多年，初期是為了配合成人教育計畫而推展的一項閱讀指導服務。他們以網路問卷調查法，研究美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務施行之範圍與內涵，了解館員對該服務的定義、功能、訓練目標等方面之看法，及其對美國公共圖書館施行此服務所遭遇的困難與障礙，與其未來發展方向之看法。黃元鶴、唐宗忻（2017）分享到舊金山市立圖書館觀摩學習之所見所聞，文中提到該館所提供服務包含食、衣、住、行、育、樂等不同層面，已充分融入於民眾的日常生活，達成無所不在的圖書館服務境界。

曾淑賢（2018）介紹丹麥公共圖書館進步現況及發展趨勢。文中提到公圖是該國最常被使用的文化機構，超過三分之一的丹麥人使用過圖書館，其公圖設立的目標是促進知識並為所有公民提供資訊、教育和文化活動的框架，圖書館必須作為實體場所，也要開發新的數位服務。在其專書章節〈轉型時代的圖書館—新觀念·新空間·新服務·新體驗〉（曾淑賢，2021）中，也提到 Kund Schulz 認為在知識社會中，公共圖書館的空間扮演了靈感、學習、相遇、表演等角色；她亦整理了 ALA 的觀點：其 2019 出版的《美國圖書館狀況報告》提到，公共圖書館促進地方經濟、創建更健康的社區、是終身學習的場所、公共的利用等於機會（American Library Association, 2019）；於 2000 發佈的「12 ways libraries are good for the country」，提及公圖的功能包括：告知市民、打破界限、提供公共的競爭環境、重視個人、滋養創意、打開孩子的心靈、幫助個人成功、打造社區、幫助家庭、提供各種觀點、提供心靈庇護、保存記錄等（American Library Association, 2000）。

德國柏林市潘克夫區海因利希波爾圖書館舒曼（Tim Schumann）館長，應國家圖書館與台北歌德學院之邀，於 2022 年 3 月 4 日透過線上視訊加上實體混成會議暢談「圖書館和綠能發展願景」。他提到圖書館是社區的工具箱，應依社區的需求設置基礎設施，並應協助大家解決社會議題。舒曼館長認為公共圖書館的角色應從被動安靜的場所，轉變為主動積極的場所，因此提出：圖書館不僅需要重視聯合國制定的規範，也必須反思自身的碳足跡，他認為光仰賴傳統的書籍和媒體喚醒民眾正視全球氣候變遷是不足的，應透過圖書館積極的角色喚起人民重視此議題（國家圖書館，2022.3.4）。

(二) 公共圖書館之推廣與行銷

本節回顧我國公共圖書館推廣及行銷的相關文獻，包括圖書館的行銷作為、顧客關係管理、公共關係經營、閱讀推廣活動、數位工具應用等狀況。曾淑賢（2005）認為圖書館的商品是館藏和其所延伸的各種讀者服務，透過行銷規劃及不斷創新的措施，創造民眾利用的意願，是圖書館應努力的課題。她探討行銷的定義、公圖需要行銷的原因、行銷策略、行銷組合及行銷步驟、行銷方式、國內外圖書館的行銷經驗，並介紹臺北市立圖書館的行銷實例。陳慧文（2007）則以臺北縣立圖書館為個案，研究公圖的顧客知識管理過程，了解圖書館組織中顧客知識的揭露、分類、分享與回饋。該研究對高階主管與 5 位第一線服務館員進行深度訪談，發現圖書館的管理階層期望館員能主動關心顧客，鼓勵館員蒐集顧客知識來了解顧客的想法與需求；而第一線服務館員會在任何可以與顧客接觸的機會中蒐集顧客知識，也會將所得的顧客知識與其他的館員分享，並將之回饋給主管。最後提出了「臺北縣立圖書館顧客知識管理架構」做為建議。

江芊儒（2019）以臺北市立圖書館及臺中市立圖書館為例，研究臺灣的公共圖書館之公共關係經營成效。該研究以向外的公共關係為研究主軸（府會關係及媒體記者關係），運用社會網絡分析與統計分析等量化方式，基於新聞資料與議會議事資料，探討身為政府部門的圖書館，在地方的府會關係及媒體記者關係互動的結構與規模，比較不同行政隸屬、組織編制的差異，以及媒體記者與議會透過對機關的質詢與報導形成的互動網絡差異，最後納入公圖統計網站之預算與營運量數據，將預算與營運量的提升作為圖書館公共關係成效的指標，驗證公共關係對於整體營運成效的影響，並試圖找出可供各地圖書館仿效經營之公共關係結構。研究發現：行政隸屬與組織編制的差異對圖書館的媒體記者與府會關係有所影響，文化局較擅長經營媒體記者關係，而教育局較重視府會關係；議員與媒體記者差異方面，議員較傾向認定圖書館是社會教育與福利機構，而媒體記者則傾向將圖書館定義為藝文休閒場館；在公共關係經營成效的衡量上，臺北市的公共關係經營對於購書預算提升及營運量的增加有顯著影響，而臺中市則是在活動人數上有顯著成效。最後建議圖書館應多元經營媒體與議員的關係，並增強與二群體之互動，才能有效提升營運量與預算取得。

此外，國內有不少關於公圖閱讀推廣活動的相關研究。「班訪」是我國公共圖書館常年辦理的例行性推廣活動，周倩如（2010）比較國內外公共圖書館所規劃之「班

訪」活動現況，認為國內的公圖多依「組織本位」導向為設計方針，而美國的公圖則以「讀者需求」導向為規劃原則。她就設計思維、服務對象、內容規劃等進行分析比較，最後主張「班訪」是帶領學生體驗知識寶庫及閱讀想像空間的最佳捷徑，因此建議要打破傳統班訪導覽形式，加強內容及活動的設計，以提升「班訪」行程的整體效率與效益。陳婉、賴怡婷（2011）探討學齡前幼兒閱讀發展概況，列出與圖書館相關繪本，以實際案例分享如何利用這些繪本融入教學和進行公共圖書館的班訪活動，建構幼兒與公共圖書館之間的橋樑。而賴苑玲（2011）則探討公共圖書館與國小如何共同推廣閱讀活動，以提升學童的閱讀習慣與興趣，建立起提高學童閱讀力的合作機制。

陳隆輝、黃琺珺（2015）以閱讀活動為例，探討公圖推廣服務行銷策略之應用。其首先探討圖書館行銷策略的意涵與相關研究，接著以公圖推廣閱讀活動為例，透過量化的方法，針對個案公共圖書館參與閱讀活動的民眾做問卷調查，藉以建構可以衡量公共圖書館閱讀活動行銷策略民眾認知之問卷量表，並提供個案圖書館行銷策略上的改善建議。劉華宗、楊清媚（2015）則回顧「閱讀起步走」活動的起源、動機與目的及政策行銷的意涵。之後與推動臺中市圖書資訊中心「閱讀起步走·親子悅讀營」活動相關的制定者、執行者及利害關係人的訪談資料，從產品、價格、通路與促銷四個面向，檢討、評估政策行銷的成效。最後建議公圖管理者應具備政策行銷能力，開創更佳的公共服務品質與成效。

在應用數位工具行銷方面，蕭尚文、胡鳳生（2007）以 Web 2.0 與部落格精神，說明公圖運用部落格作為行銷工具之可能性及將面臨的新問題，並提出參考建議。徐心儀、楊美華（2011）探討如何善用 Facebook 社群功能來行銷圖書館服務，其從文獻探討發掘 Facebook 應用於圖書館的功能與相關議題，分析國內大學與公共圖書館對 Facebook 之應用現況，提出建置圖書館 Facebook 之注意事項，並提出以政策的訂定、圖書館自我定位、定期更新與即時管理、隱私權的保護和圖書館服務加值等策略之建議。而黃雨菲（2020）以 Instagram 為例，利用資訊採用模式探索早期青少年受公共圖書館社群媒體行銷之影響。該研究通過經營臺北市立圖書館 Instagram 帳號，利用實驗與問卷調查法，建構說服訊息與信念態度對早期青少年行為意圖影響之理論模型。研究發現：影響早期青少年行為意圖之因素有「感知有用性」、「感知偏好」、「視覺吸引力」以及「貼文流行度」，其中「感知有用性」與「視覺吸引力」影響「喜歡意願」，「感知偏好」與「貼文流行度」影響「評論意願」，「感知偏好」

影響「分享意願」。而「來源可信度」與「貼文好玩性」會影響「感知有用性」，「貼文好玩性」與「貼文流行度」會影響「感知偏好」。

(三) 公共圖書館之遊民議題

近來遊民議題因為媒體報導逐漸受人注意，公共圖書館因定位在為社會各階層民眾開放的圖書館，故遊民問題必然會反應在圖書館的經營管理上。許世瑩（2003）探討公圖有何誘因吸引遊民，及其對館員與讀者所造成的影響；之後強調圖書館制定讀者行為法規的重要性；最後提出降低圖書館內遊民可能引發問題的建議。廖又生（2011）從弱勢族群權益保障之角度探討遊民議題，他指出快速變遷的後現代社會，遊民崛起為必然趨勢，其不僅種類多元、總數也逐年增加，形成公圖經營的難題。他從法令制度層面探討遊民的現狀及延伸議題，並提出對遊民權益保障的對策，做為各公圖訂定相關讀者服務及管理政策時之參考，包括：（1）公圖應在讀者服務部門下設任務編組處理遊民問題；（2）公圖處理遊民問題之館員應以具備社會工作專長者充任之；（3）公圖處理遊民爭議應以「全面參與及機會均等」精神注入其所定之行政法規；（4）公圖應遵守「人性尊嚴」原則，主動對遊民進行轉介服務；（5）公圖讀者服務部門應以「走動式管理」策略即時掌控遊民讀者引發的任何意外事件。陳書梅（2016）則認為公圖服務所有民眾，街友（遊民）亦為讀者群的一環，且經常造訪公圖的街友不在少數，他們也會喜歡觀賞電影。所以建議公圖可嘗試建置療癒系電影館藏資源，或辦理療癒系電影讀書會，引導街友觀賞，成為一項創新的讀者服務。如此不僅可培養街友利用圖書館館藏資源的習慣，公圖也可藉此解決長期以來不知如何妥適處遇街友的問題。期望公共圖書館可藉此發揮人文關懷精神，協助街友回歸社會，展開全新的人生。

以臺北市萬華區為研究場域之相關研究有二：洪惠慈（2006）採用觀察法及訪談法，研究該區遊民之資訊需求以及公圖館員對遊民之服務方式、觀感及服務態度。研究發現：（1）遊民的資訊需求包含時事、閱讀、就業、醫療、飲食及博奕，而滿足資訊需求之管道來自人際互動、社會福利機構及圖書館；（2）遊民在圖書館內使用行為包含閱讀報紙、雜誌、書籍、漫畫書及電影欣賞、使用影印機、飲水機，同時也有睡覺、盥洗等之行為；（3）遊民對圖書館的存在持有正面肯定，對遊民而言圖書館不僅是單純的閱讀場所，也已成為了流浪生涯中不可缺少的一部分；（4）公圖館員認為遊民在不干擾其他讀者使用情形之下，應被公平對待。多數館員贊成未

來可對遊民讀者進行主動服務之規劃；(5) 社工員建議公共圖書館可與遊民相關服務之公、私機構進行合作。最後對公圖未來規劃遊民讀者服務時提出四項建議，包括：(1) 制訂彈性閱覽規則；(2) 回應需求，增設淋浴設備；(3) 大力推廣地區特有文化；(4) 瞭解遊民服務網絡，落實轉介服務。而楊喻好(2017)也以該區為主要場域，對館員、讀者及遊民讀者進行訪談，希望了解公圖之遊民讀者服務的現況、與遊民之間的關係以及一般讀者與遊民讀者的關係。研究發現：(1) 遊民讀者認為公圖的品牌聯想是安靜、溫馨與資訊需求；(2) 遊民讀者與公圖互動愈多，對其服務表現的評價較高；(3) 館員及一般讀者對遊民讀者具刻板印象，是受社會價值及社會形象上認知影響，館員及一般讀者皆認為若圖書館能結合社福中心成立遊民專責中心，便能提供工作資訊給遊民，改善他們的生活品質。最後建議公圖應結合地方資源如社福機構、廟宇，以提供遊民工作機會及其價值，以滿足遊民之生理、心理及資訊需求；此外亦可多宣導服務遊民的資訊，如遊民導覽、教育訓練，改善館員及一般讀者對遊民的刻板印象。

(四) 影響未來十年圖書館事業之重要趨勢

新冠疫情大流行，使美國社會在 2020 年與過往非常不同，對圖書館的服務、館員及使用者也都產生很深的影響，該年《美國圖書館狀況報告》的內容因此特別聚焦於 COVID-19 帶來的挑戰和機會。報告中提到 COVID-19 對學校、社區、大學校園內圖書館之影響，以及某些圖書館的因應方式。筆者認為下列幾點與公共圖書館的關係最深，茲整理如下 (American Library Association, 2021)。

1. 圖書館資源的使用

美國的公共圖書館協會 (PLA) 於 2020 年 3 月 24 日至 4 月 1 日進行一項調查，以瞭解公圖如何應對 COVID-19 大流行。儘管 99% 受調館表示他們的圖書館已經關閉，但這些館大多數都延長了線上續借政策、擴展線上借書服務、並辦理了線上虛擬活動 (virtual programming)。許多公圖分送民眾免費工藝用品和 STEAM (科學，技術，工程，藝術和數學) 工具包、支援遠距學習、外借筆記型電腦和 Wi-Fi 機、並將無線網路訊號擴展到館內停車場供民眾使用。但受訪館也對因疫情造成的稅收損失和預算壓力表示擔憂。許多館表示他們需要州和聯邦的財政支援，因為地方政府已捉襟見肘。

2. 圖書館提供寬頻網路

在 COVID-19 大流行之前，美國的 16,557 個公圖為社區提供了重要的數位基礎設施，對許多人來說圖書館的電腦就是他們的個人電腦。圖書館提供網際網路熱點供民眾使用，透過專業教育訓練提昇民眾的數位素養，並協助求職者檢索重要線上資訊。在疫情大流行期間，公圖做為數位服務供應者（digital provider）的角色不斷擴大，因此早在疫情初期，ALA 就認知到圖書館做為寬頻服務點（broadband service points）的重要性，其建議「圖書館可以而且應該保持其 Wi-Fi 網路開放，即使圖書館建築物已經關閉。」

3. 民眾對圖書館的支持

COVID-19 疫情給圖書館帶來許多財務挑戰，圖書館的支持者因此動員起來，倡議應繼續提供資金給圖書館。他們的努力引起民眾的熱烈反應，特別是在民意調查中。在美國 27 州的 100 多場與圖書館相關的公投中，超過 90% 的選民支持圖書館：俄亥俄州 32 次公投中有 31 次通過，而密西根州 20 次公投中有 18 次通過，公共圖書館從中受益匪淺。

4. 推動打擊假資訊

在 2020 年間，圖書館員透過創造資源來打擊假資訊，以應對有關疫苗、人口普查和 11 月選舉的錯誤資訊。ALA 與圖書館和媒體素養領域合作，於該年 11 月出版了《圖書館中的媒體素養：圖書館從業人員指南》（*Media Literacy in the Library: A Guide for Library Practitioners*），以協助圖書館工作人員熟悉相關作法。

國際圖書館協會聯盟（IFLA）的《趨勢報告》系列始於 2013 年，之後 2016 到 2019 四年間都有發行更新版，其目的是提供圖書館界依此去反思個人與組織的發展方向。IFLA 於 2021 年 6 到 7 月間，向全球圖書館界的領導者進行調查，請他們提出他們認為在未來十年間對圖書館事業影響最大的趨勢，IFLA 再從中彙整出 20 個重要趨勢，並於 2022 年 1 月正式公佈了 *IFLA Trend Report 2021 Update*。這 20 個趨勢有的涉及政治與社會大環境的變化，有的則較聚焦於圖書館領域，包括（International Federation of Library Associations and Institutions, 2022）：

1. 未來仍是艱難時期（tough times ahead）— 新冠肺炎疫情的緩慢復甦給所有形式的公共預算帶來壓力，圖書館因此得加強宣傳工作。
2. 虛擬將繼續存在（virtual is here to stay）— 人們仍然偏好遠端使用圖書館服務，

讓人質疑圖書館空間和實體館藏的價值。

3. 實體空間的回歸 (the comeback of physical spaces) — 人們重新發現空間的價值，其可提供有意義的交流和討論。
4. 軟技能的興起 (the rise of soft skills) — 在技術快速發展的時代，圖書館員具備能創新和適應不可預測情況之軟技能變得越來越重要。
5. 多樣性得到重視 (Diversity gets taken seriously) — 對歧視的存在和影響之認識不斷提高，促使圖書館的館藏與服務徹底改革。
6. 環境反撲 (an environmental reckoning) — 氣候變化給圖書館及其所服務的社區帶來新威脅，迫使圖書館必須快速適應以避免災難。
7. 流動人口 (a mobile population) — 隨著人們越來越流動，「在地」圖書館的概念變得不那麼重要，提供跨區聯合服務的需求正在增加。
8. 不耐煩的使用者 (the impatient user) — 圖書館使用者，特別是年輕世代，期望獲得更現代化的技術和服務，如果他們在圖書館得不到，他們可能會離開。
9. 實體資源回歸 (an analogue backlash) — 新世代受到持續社交媒體連結壓力的創傷，重新發現包括書籍在內的實體資源是一種心靈避風港。
10. 經濟規模的重要性 (scale matters) — 提供全面和現代化服務的高成本，意味著只有大型機構才做得到，使較小的機構將不再跟得上。
11. 數據主導 (data domination) — 數據的新用途和應用大大改變了我們的經濟和社會生活，使人們越來越需要具備數據素養。
12. 檢索轉型 (search transformed) — 人工智慧徹底改變查找資訊的方式，使得為使用者提供越來越準確的檢索結果成為可能。
13. 極端化 (race to the extremes) — 政策辯論變得更加兩極分化，使得政策和社會議題取得共識更加困難，破壞共享機構 (shared institutions) 的案例。
14. 終身學習者 (lifelong learners) — 終其一生的工作不再存在，意味著越來越多人需要接受再培訓。圖書館應加強提供學習活動以因應之。
15. 全球單一的館藏 (a single, global collection) — 隨著資源的數位化和跨機構工作的可能性，各館自有館藏 (local collections) 不再那麼重要，而是應協助使用者能取用全球的資源 (universal resources)。
16. 知識私有化 (the privatisation of knowledge) — 技術工具的使用及著作權法的緩慢改革，意味個人有可能限制和控制資訊，迫使他人必須獲其許可和付費。

17. 資格的重要性 (qualifications matter) — 隨著資訊環境複雜性的增加，圖書館員接受高水準教育的需求也在增加。
18. 資訊素養受認可 (information literacy recognized) — 各國政府和其他機關充分認知到資訊素養的重要性，視其為因應錯誤資訊 (misinformation) 成長的長期對策。
19. 「開放」引起人們對圖書館獨特賣點的質疑 ('open' raises questions about libraries' unique selling point) — 隨著越來越多科學資訊可免費獲得，圖書館被迫調整其角色或失去其獨特賣點及相關性。
20. 不平等加深 (inequalities deepen) — 隨著技術為那些能夠獲得技術的人創造新的可能性，他們與那些沒有技術的人之間的差距越來越大，除非採取行動，否則可能會使大部分人口陷入貧困。

三、研究設計

為了解不同使用者族群對新北市圖在服務方面的需求與期待，筆者邀請圖書館志工、退休人員、兒童家長及青少年等四個族群進行焦點團體訪談。四個場次分別在2019年9月20到21日上、下午於新北市立圖書館行政樓層開標室進行，一場約90分鐘，由筆者擔任主持人，研究助理負責攝影與現場紀錄。全程在參與者的同意之下進行錄音與錄影（同意書見附錄A），以利研究助理後續繕打轉錄稿與資料分析之用。

參與者由新北市圖負責招募：其志工組是從館內志工中邀約，其他組別參與者則是由新北市圖在館內及其FB張貼海報，公開徵求讀者報名參加（見圖1），其中青少年組部分成員館方直接向曾至芬蘭公共圖書館參訪的青少年團隊邀約。



圖 1 焦點團體訪談參與者招募海報

四次焦點團體訪談的參與者共 25 人，招募方式、訪談日期相關資訊如表 1，每位參與者之背景描述如附錄 B。

表 1

焦點團體相關資訊一覽表

組別	招募方式	人數與代碼	訪談日期／時間	轉錄稿行數
志工	推廣課邀約	9 人 (代碼：志 A~I)	2019/9/20 10:30-12:00	693 行
退休人員	公開徵求	7 人 (代碼：退 A~G)	2019/9/20 14:00-15:30	580 行
兒童家長	公開徵求	3 人 (代碼：家 A ~C)	2019/9/21 10:30-12:00	645 行
青少年	公開徵求 推廣課邀約	6 人 (代碼：青 A ~F)	2019/9/21 14:00-15:30	818 行

筆者反覆審視四份焦點團體訪談之逐字轉錄稿，文中語意不清的地方以方括號補充文字，之後使用質性研究分析軟體 Nvivo 進行分析編碼，表 2 呈現分析結果，其中四組參與者都有提及的主題包括公圖的功能與角色、宣傳與推廣之建議、對新北市圖的期望與建議等；志工組和青少年組則有針對 24 小時自修室及其所衍生的遊民議題進行討論；另外，由於青少年組參與者皆是來自芬蘭圖書館學習之行的團隊成員，因此研究者也請他們發表他們的芬蘭經驗及因此對臺灣公共圖書館的建議。

表 2
焦點團體訪談內容分析表

主題	焦點團體	提及段數
公圖之功能與角色	4	23
宣傳與推廣之建議	4	41
期望與建議	4	42
24 小時自修室／遊民議題	2	15
芬蘭之行後對臺灣公圖的建議	1	12

四、研究發現

筆者受新北市圖的委託，對不同族群的使用者進行四場焦點團體訪談，試圖從他們的觀點探討公共圖書館之功能角色與服務推廣，以及其對新北市圖的建議。下文從公圖功能與角色、宣傳與推廣、全天候自修室及遊民議題等三個面向，闡述研究發現。

(一) 公共圖書館之功能與角色

研究者在四場焦點團體訪談中，皆先請參與者進行自我介紹，之後詢問大家到新北市圖主要做些什麼事？以及期望可以再做些什麼事？從參與者的回答與互動的言談中，本研究歸納出四個使用者認為公共圖書館的主要功能與角色。茲分述如下：

1. 讀書／自習

也許受升學主義的影響，臺灣民眾大多對圖書館有「讀書館」的刻板印象，因此不少受訪者提到會使用鄰近公共圖書館的空間準備各項考試，受訪者志 D 就表示：「圖書館最重要的大部分在考試的時候，真的圖書館是發揮最大的功用。像我在考試的時候，小時候我也是一樣到圖書館去讀書，圖書館最主要是這地方是最吸引人」(321-323)。特別是青少年學生族群這方面的需求特別大，在青少年組的焦點團體座談中，受訪者幾乎都有到公共圖書館自習 K 書的經驗。茲摘錄他們的說法於下。

「我後來指考的時候就是去圖書館，然後我就覺得比較舒服。」(青 A:162-163)

「一開始圖書館對我就是讀書的地方，就這樣。因為可能家裡從小就有點…，其實我們家很開放、但是滿升學導向的。然後爸媽就會滿要求你讀書，就會叫你去圖書館看一下書。」(青 B:736-751)

「我是喜歡圖書館勝於咖啡廳，因為圖書館很安靜。…大家都在唸書，那可以督促你要唸書。」(青 C:192-193)

「我國中的時候也是去家裡旁邊〔的圖書館〕自習，然後高中的時候就比較會跟同學約，像是師大附中旁邊的圖書館。」(青 D:65-66)

「從小到大去圖書館基本上是去讀書，…比較小的時候會借一些小說來看，然後到了國中高中基本上其實就是去自習去讀書。」(青 F:30-31)

2. 教育／學習

高詠如(2017)的研究發現臺灣公圖使用者感受到最多幫助的是其教育功能，而此次焦點團體中，四組受訪者也都有相似的看法，提到圖書館可以做為全年齡民眾的教育與學習場域。茲摘錄受訪者志 D、退 C、退 F 的想法於下：

「不管是樂齡也好、青少年也好、兒童也好，我個人感覺是說希望圖書館給這些年齡層的人有一個地方給他們多學習。」(志 D:447-445)

「就是說我希望圖書館的角色可以帶領我們做什麼的話，如果用大我的角色，…我是比較希望說…圖書館…我希望提升人民對美學對那種氣質。我知道這種志向是很遠大的，可是我覺得其實是可以慢慢去做影響。」(退 C:493-497)

「我覺得圖書館除了這樣子的功能之外，我會比較希望就是說當成是一個道德〔教育的〕基地，這個是我很想要的。」(退 F:240-241)

3. 聚會場所

Schulz(2015)認為在知識社會中，公圖亦扮演了相遇空間(meeting sapce)的角色，也就是工作地點與家庭之外的第三空間。幾位受訪者也提出了希望公圖可以成為他們和朋友的聚會場所。茲摘錄受訪者退 G 及家 C 的意見於下：

「因為我們是退休了，比較喜歡找一些志同道合的可以有一個地方可以聊聊天，讀書會是比較嚴肅一點，可是總是有一個場地開放式的，讓我們三五好友想要來閒聊一下有那個地方，還要有吃的、有舒服的位置，而不要正襟危坐的。喜歡比較有沙發、比較溫馨的地方，有點像人際交友的一個區塊。讓我們約著朋友不要去咖啡廳，也不要到自己家裡。因為朋友到自己家裡我前一天還要打掃，那如果大家來圖書館多好。我〔對圖書館的〕角色鎖定在建構一個人際交友的空間。」(退 G:283-288)

「…有點像是里民中心，大家聚集在一起，那圖書館也是可以聚集，然後我們大家一起藉由這樣子的方式…，因為如果你孩子願意聚集在圖書館，而不見得是網咖或是其他地方、聲色場所之類的…。」(家 C:487-490)

4. 心靈驛站

受訪者家 C 提到，公圖是他需要獨處時的場所選項，他就：「我的定位會是在於…這個是對我自己來說，是上班或者下班，或者是中間需要獨處的時候，或者是跟家人共享〔的地方〕」(476-478)。而青 B 則表示，公圖是他高三時逃離學校時整理心情的場所：「我覺得以前對我來說就只是讀書的地方，可是到後面它變成一個…，像我覺得尤其是我高三，因為高中我常翹課去圖書館，圖書館對我比較像是一個避風港，…對，我想做什麼就做什麼，然後又有一個很安全的感覺」(736-751)。而這種「需要獨處」與「避風港」的形容，亦即是將公共圖書館的實體空間當作暫時逃離世俗世界（上班、上學）沉澱轉變情緒的心靈驛站。

5. 芬蘭之行後對圖書館印象之轉變

芬蘭的赫爾辛基頌歌中央圖書館（Oodi Helsinki Central Library）於 2018 年 12 月 5 日正式開放，開啟了公共圖書館這個概念的新時代，它的實體藏書不多，強調公圖不再只能借書閱書，市民可以在 Oodi 上各種工藝課程、唱歌錄音、看電影、參加展會，或是在其天臺享受寧靜時光。國內不少圖書館同道在其開放之後組團前去觀摩學習，而此次焦點團體青少年組的受訪者，也是因為參加了芬蘭的圖書館學習之旅而相識的團友。因此筆者在訪談時，特別請他們發表此行的觀察與感想。茲摘錄他們的分享於下：

「圖書館我以前以為它是一個藏書很多，我一定能夠找到書的地方，那後來我都覺得我都找不到自己想要的書，然後變得它好像是一個能自習的地方。尤其是我們去芬蘭之前，做一個圖書館使用者的調查，發現就是〔新北市圖〕北大分館裡面去的人都是為了自習，然後覺得圖書館好像變成一個拿去自習的地方。那從芬蘭回來之後，我發現圖書館應該要是一個可以多方面學習的地方，就是不只是學術性的學習，可能做其他方面，就是剛才有提到很多創造方面的學習。」(青 A:764-769)

「覺得在臺灣的話，大家的教育，就是圖書館它的功能主要還是教育，那我覺得我們的教育其實還是局限於閱讀。但是芬蘭的話，已經突破了這個傳統的軌道，那他們甚至有些有烹飪教室、有團練室。那我覺得他們在發展這些興趣上面那也是一種教育，就是他們是多方面的教育，所以我覺得這點和臺灣是很不一樣的。」(青 C:315-318)

「我覺得他們那邊導覽的時候，有提到就是說其實他們覺得圖書館已經慢慢轉型了，它不是在拼那些藏書的量。像 Oodi 那邊的藏書，它們其實秀出來的沒有很多，它比較大的範圍是供應你自己做的需求。像它們的電腦繪圖，很多電腦，還有裁縫車，包括剛剛提到的 3D 列印，還有電玩教室，就是它們玩電動的地方。我覺得圖書館慢慢變成這種比較多功能，不再侷限於書本，我覺得它們這點做的還不錯。」(青 D:299-303)

「覺得它〔圖書館〕是一個供給人們創造創新的地方，包括我們那天去有看到他們在小型的會議室裡面討論他們創業的那些方向。然後我覺得圖書館要慢慢變成這種方向。」(青 D:310-311)

「我以前還沒去芬蘭的時候，我會覺得說圖書館的導向是個人，畢竟它很難講話。可是芬蘭的圖書館，它是讓我覺得比較針對團體也可以，因為它有小房間，就是可以很多人一起討論，然後它三樓其實沒有像臺灣圖書館那麼安靜，所以還是有人坐在那邊跟朋友聊天，然後吃東西這樣。」(青 D:753-756)

「〔以前覺得〕它〔圖書館〕就只是一個放很多書的地方，那也沒有什麼其他功能，除了自習以外。可是這次去芬蘭之後，我就發現說其實圖書館它有

這麼多的可能性，可以把這麼多東西融合進去，我就覺得圖書館需要新一點點的東西。」(青 E:776-778)

「〔以前〕我覺得圖書館是一個純粹是很知識性的東西，就是提供書，然後我去借，比較侷限在知識方面。那後來去了芬蘭，就是回來就會發現圖書館不是只有侷限在讀書那方面，就是它是一個比較開放、很多元、也可以創新的地方。」(青 F:780-782)

(二) 對公共圖書館宣傳與推廣之建議

1. 對宣傳方式的建議

新北市立圖書館辦理各式各樣的閱讀與文教活動，但有受訪者表示他們身邊仍有不少人沒有到過該館，可能是因為民眾認為圖書館仍像昔日一樣只能安靜讀書和借閱館藏，究其原因應是宣傳不足。志工 D 就表示：「我在總館的時候是常聽一些家長反應說不曉得圖書館裡面的訊息。我會告訴他們說應該是沒上網，如果說新北市總館有什麼訊息〔或〕每個分館的訊息，你上網就可以看到。…這個宣導方面我覺得是不夠」(264-266)。因此筆者在各組焦點團體訪談時，都請受訪者提出他們認為能有效觸及平常不進圖書館的民眾之宣傳方式。審視大家討論的內容後，歸納出實體海報傳單、應用網路、與學校／社區／附近商店合作等宣傳方式。

(1) 張貼海報、發送傳單

志工 D 提到：「有時候他們〔指中老年民眾〕上網方面是不是說本身不會，還是家裡小孩沒有跟他... 因為現在像我們這種年齡要用〔網路〕，有的人真的有障礙」(268-270)，因此不少受訪者認為在館外人流多的地方張貼或放置實體宣傳文件，是雖傳統卻有效的方式。以下摘錄幾位志工與退休受訪者的建議：

「有民眾說為什麼你們圖書館都不貼 DM 出來？…有的〔人〕真的就是不會上網。」(志 A:275)

「我覺得賣場比較容易…意思說我們〔圖書館〕辦活動，那我們也不一定說要只貼〔宣傳海報〕在圖書館，我們可以貼在愛買、亞東醫院。…

本來他〔指民眾〕去愛買可能逛一逛，然後就去那邊，…那我覺得也是讓他養成習慣，自然就吸引他進來〔圖書館〕。因為我們附近就是愛買，然後亞東醫院，其實就是貼指標啊。」(志 C:340-345)

「也可以在賣場、人多的地方架設一個，就是不喜歡電子產品的這些人，他可以視覺化看到說原來圖書館什麼時候有一個這樣的海報。

…像好市多、愛買、大潤發，是不是可以跟他們配合一個版面，放我們圖書館一些藝文的資訊。」(志 G: 296-297, 306-307)

「最好的宣傳就是走動式的，像公車貼廣告啊。像我們〔指新北市圖總館〕已經成立了快四年左右，連在四川路的〔人〕都不曉得我們這裡有一座圖書館，這太荒唐了，四川路多近，就在這邊而已。」(退 D:545-546)

(2) 應用網路—電子郵件、群組推播、社群網站

臺灣網際網路與行動載具（智慧型手機及平臺）盛行，成為很多人獲得生活上相關資訊不可或缺的工具。四組受訪者都提到可應用網路來進行圖書館活動的宣傳，即使已經退休，也有人表示「email 直接丟我們信箱是最快的。」(退 G:134)。此外，受訪者也提到群組推播的方便性，以下摘錄志 C 和家 C 的說法：

「其實像現在最簡單的就是用 line 推播，現在很多不管是證券還是什麼，你只要加入它，等於說它就是開一個類似像相關帳號那個，所有人就會來推播。那我覺得這其實是最快的，甚至我覺得不但推播、還訂閱，就是說你對哪個方面比較有興趣，那推給你的就是這方面的圖書，或是這方面的講座。…line 的好處就是最快，因為你只要去做一組貼圖，加入好友就送貼圖，其實所有人都會加。」(志 C:277-282, 287-288)

「我會關注譬如說誠品的活動，它可能固定有講故事的時間，那時間到之前就開始推播。或者是說像 FB 有興趣的時候就點了，它會在時間到前提醒你。那圖書館是不是有像類似地震預報那樣子，時間到了不管有沒有報名…。我是覺得說可以區域性的，板橋區的我們可以說有下載新

北市 ibook app 的人，我可以用推播的方式。那其實在註冊的時候，館方這邊就已經有大數據的資料庫，我們會知道家長裡面小朋友是否有辦證，他是不是有符合他年齡的可以自動用這樣的網路方式去推播。我知道這個是適合五到十歲的孩子聽的繪本講座，我可以給他做推播或者是就像 app 那樣子提醒功能之類的。因為我覺得重點是資訊越多人知道，越有可能來參加。」(家 C:120-131)

而青少年組的受訪者則認為社群網站是個宣傳管道，但必須有好的小編來經營才吸引人，「我覺得可以從社群網站，這真的是一個很棒的東西。但是社群網站經營有困難，就是如果你只是一般圖書網站，根本不會有人想要追蹤或者是…要有很強的小編，然後每天發一些…，就是你必須要先有個 title，然後才是講個笑話啊、或是最近有什麼梗啊…」(青 B:619-625)。因此他們也提議可以招募需要服務學習學分的學生，請他們提供創意文，必可得到年輕讀者對圖書館活動的關注：「如果你們〔指圖書館〕要想一些新奇的文或是標題，很多同學都會去圖書館做志工啊，…就是一般我們排書要排四個小時，那其實真的很累，你就想完這個標題，然後打出一個很有創意的文，給你四個小時喔，當然做啊我一定去，對不對。…而且我們的思維，就是靠近同年齡的層。」(青 C:652-666)

(3) 與學校合作－校外教學、課程結合、學生志工

家長組的受訪者提到可邀請有地緣關係的各級學校，帶學生來圖書館班訪；青少年組的受訪者也有提出安排到圖書館校外教學的想法。茲摘錄他們的說法如下：

「你想要更多的人進來〔圖書館〕，可能就放〔傳單〕在學校的圖書室，或是跟學校的一些活動、或是學校有可以參與的，就近國小或許可以排定來參訪。…因為配合 108 課綱要的是素養，那其實圖書館本身就是可以培養素養的一個好方式，就可以類似像這樣子。…那當然還有國中端、高中端的部分，連接的點又不同，因為我們這邊畢竟是學風還蠻盛行的，要高中國中也都有，然後大學有藝術大學的部分。所以我會覺得說如果是這樣一系列的帶上去的話，美感素養才能從小建立慢慢拉起來」(家 C:135-145)。

「我覺得如果能學校當作一次校外教學的話，會是一個不錯的宣傳方式。就是可能禮拜一休館，比較不會有民眾進來的時候，可能那一天再另外開放，固定找幾間校外教學，整班帶來宣傳、導覽、走過整個館，然後讓他知道館內會有什麼樣的設施、可能會有什麼樣的活動，這樣可能有助於青少年瞭解到圖書館。」(青 A:570-573)

此外，青 C 提到可以和學校課程結合，請老師引介圖書館有什麼幫助完成作業可用的資源，他說：「我自己覺得說也可以從學校做起，…那可能就是例如說像課程，假設說我們今天圖書館有 3D 列印，那老師你在教 3D 列印的時候，就可以說圖書館有這項資源，你可以去使用、去練習」(585-587)；有家長則建議可以請小朋友擔任圖書館的說故事小志工，他說：「配合小學的部分當小小的志工，然後可以推廣譬如說小朋友自己來講故事」(家 C：301)。

(4) 與社區合作—里長、大樓管委會

公共圖書館與社區的關係十分緊密，而里長常是社區中的靈魂人物，因此不少受訪者提及可尋求和里長合作，對社區民眾進行圖書館活動的宣傳。茲摘錄他們的建議如下：

「我相信里長一定都是很喜歡為這個年紀〔指樂齡者〕的團體辦個〔指圖書館〕說明會啊。」(家 B:303-304)

「就宣傳的部分，現在里長這個角色他是非常親民便民的，是不是說圖書館可以邀請我們總館附近相關的里長，邀約他們一次，對圖書館做一個簡單的介紹。然後里長回去跟他的里民在任何活動當中做宣傳，我想這會有功效。」(退 B:552-554)

「廣播就全里都聽到，有什麼活動就送到里辦公室，里辦公室就幫我們廣播。」(退 E:556)

「找里民來這邊參觀，先找里長、再找里民來。」(退 F:558)

此外，也有家長提到大樓多設有管理委員會，可與之合作使其居民了解圖書館的相關活動，他表示：「我是覺得社區這個效果才會出來，甚至旁邊

的大樓，大樓現在都有管委會嘛，要透過管委會去宣導。因為管委會他們一定也有開會啊。」(家 B:309-310)

(5) 與附近商店聯合行銷

除了和圖書館附近的學校、社區合作之外，有青少年受訪者更進一步提出聯合行銷的概念，他們提到圖書館可以與附近商店洽談使用圖書館資源就送商品折扣卷的方案，如此雙方共好，都可增加來客量。茲將他們的提議摘錄如下：

「剛才講到愛買，我覺得可以用折價券什麼的。就是我們做這件事情為什麼人家要來，他有獲得好處嘛。網路上那個文章不是都有憑什麼換他們喜歡的吃的、喝的、玩的…。所以你〔指圖書館〕要跟店家合作啊，就是店家一定有獲利啊。就是我覺得反正你只是當一個媒介，你讓店家有客源，但你讓學生有優惠，你當中間媒合的角色。」(青 B:674-681)

青 A：「樓下路易莎…」／青 B：「那個什麼你買飲料加套餐折 10 塊，那路易莎也賺錢，圖書館也有好處」(青／多人對話：709-713)。

2. 對推廣活動的建議

家長 C 是兩個小朋友的母親，目前為專職家庭主婦，也在學校當晨光媽媽、閱讀輔導及課輔的志工，因此常帶孩子參加公共圖書館的活動。她對圖書館的兒童閱讀推廣活動有很多頗具創意的發想，值得參考。茲摘錄如下：

「…如果現在小朋友迷什麼卡通，一定會有相關的繪本或是漫畫書，那是不是可以結合。之前可能是妖怪手錶，那一直長銷型的可能是柯南類的。然後再來可能是現在可能在電視上有播的什麼屁屁偵探，它其實是有繪本的。那是不是可以結合譬如說這樣子的繪本的展覽、導覽、或者是說讓小朋友來做類似屁屁偵探那樣尋寶去解決案件去提高他進來，好像是尋寶圖，小朋友會都愛尋寶圖這塊。然後比如說你達到了目的，那我們就可能送書。送書就會讓他們會覺得說這本書是我贏來的，那個價值感和我花錢買的又是不一樣，或是扭蛋，因為像是巨大扭蛋機，扭一本書出來也不錯。但是扭一本書的缺點可能他扭到不是他要的，可能就配合做交換、我看了這本我才能交換。

或者是說他是可以像選物購買的，我就選譬如說A排的第五本是我想要的那本…。」(家 C:316-327)

「…其實這邊的周圍譬如說消防隊，其實是可以類似不同跨機構的領域去踩點，譬如說我到消防隊那邊做什麼，那送消防相關的書，或者是我可以去警察局踩點，這些不是就可以結合…，然後集章，然後…甚至證書，我覺得這個都對推廣其實是有幫助的。」(家 C:467-470)

「可以結合圖書的館藏去有個專區，去播放這邊有什麼書，它可能介紹動物世界的烏龜好了，那是不是海龜、烏龜、綠蠵龜，配合臺灣的綠蠵龜保育的部分繪本，這些整個跨領域的結合去做。那不只是展覽、可能就是有專區定期的更換這樣子。我都會覺得線上影音的吸引，讓大家進來使用〔館藏〕，或許你就會願意帶個幾本書〔回家讀〕。」(家 C:510-514)

(三) 對 24 小時自修室與遊民議題之看法

新北市立圖書總館於民國 104 年 5 月開幕時，即標榜提供全國首創的 24 小時不打烊服務，主要是指位於四樓考生最愛的自修室。自修空間向來是民眾對公共圖書館的重要期待之一，但全天候的開放，遊民也成為該空間的使用者，難免引起讀者安全的相關疑慮。此次焦點團體座談，受訪者亦對這個議題有熱烈討論，除支持與反對的意見之外，並對遊民於夜間滯留自修室抱持不同的態度。

1. 支持意見

青少年組大多對 24 小時自修室服務持正面看法，他們認為全天候開放對學生來說很方便，覺得臺灣的治安不錯應沒什麼問題，然後如果留到太晚自己小心一點即可。以下摘錄他們的說法：

「我覺得開館時間比較長，對於學生來講這是一件很方便的事情，就是我不可能回家的時候，放學回家吃個飯什麼的已經六、七點，然後如果九點關門，我就只有兩個小時的讀書時間，這樣真的是不太夠，所以我還滿贊成延長這件事情的。…那如果是家長的話，我會覺得那個空間應該照理來說不會是流浪漢佔大多數，應該還是一般民眾居多，所以安全問題應該是還好，就是如果有什麼的話，其他人應該也有辦法去制止之類的，大不了就是你會怕，你

就早一點回家，就不要待到什麼三、四點。」(青 A:467-472)

「我覺得我很支持啊，…我滿贊成這個想法的原因是，它開放時間就是一個權利在那邊，你要不要使用是你的事，可是你不能因為說你害怕，就把流浪漢趕走，你說怕人影響到你，這樣子也是影響到流浪漢的權益。…你會怕你就早點回家，你就在家裡讀。」(青 B:478-483)

「我自己很希望家附近有 K 到很晚的圖書館，因為如果說圖書館沒有到很晚的話就必須去學校，可是學校不見得我很方便…。我的書沒有看完、沒有到一個段落，那我回家也不見得能夠很專心的 focus 在上面，其實對於我來說，我會覺得有點不太方便，我就會希望圖書館的門限可以拉晚一點。」(青 C:412-416)

「因為國外的治安相對比臺灣差很多，而且他們的商店也都是很早就關了，所以我覺得他們的治安問題會更嚴重，所以可能公共圖書館不會開放到那麼晚。但是我覺得臺灣可以試試看，〔只是〕可能有些家長比較保護孩子的，會怕流浪漢的一些問題。」(青 C:425-427)

「我覺得其實這樣開放對學生來講是很方便的，可是流浪漢的問題，因為就像他們剛講的沒有辦法把他們趕出去，就覺得就是可能就是不要讀到太晚，因為晚了可能會比較危險，人比較少，然後自己要提防。」(青 E:498-500)

「我覺得我是滿贊成的，因為這樣就很方便。可是在圖書館管理上面可能要不少人做加強，如果是，要有一些志工去幫忙，然後可能自己也是要小心。」(青 F:506-507)

2. 反對意見

志工組可能因為在館中服務時多少聽聞管理上的難題，因此多持反對意見。有人提到：「我覺得這是公共圖書館，不像那種比較專業的，所以像臺大自修室是平常 24 小時都開，但是晚上是沒有人管理的刷卡。但公共圖書館如果說做這樣，就是會有那些問題，所以不太一樣」(志 F:536-540)；也有人認為：「這個〔指 24 小時自修室〕是可以慢慢退場了，碰到某個時期大考什麼的再開放…。」(志 B:534)。以下這段討論，反應出志工組受訪者的想法：

志 A：「K 書中心變流浪漢中心…」

志 E：「24 小時都睡在這邊，漱口、牙刷，都在這邊洗澡。」

志 A：「我覺得這應該取消。」

志 G：「我就看過一個大包小包。」

志 A：「五、六個固定。」

志 C：「我認為說 K 書中心，好像只要登記〔就可以使用〕…。」

志 H：「對，他〔流浪漢〕有權利。」

志 C：「應該要有些限制，在年齡上面，你應該是要有一個特別限制，而不是…」

志 G：「可是〔有些人〕6-70 歲還要考研究所，真的…」

志 C：「所謂限制，就是說你需要的時候就去申請，提一張表單，你交了證件。這樣你申請過了，你刷了就會過。」

志 A：「我覺得就〔要〕有學生證…」

志 C：「我的意思是說，館方給一個申請程序，我用這個號碼，那你有申請過的你來刷你就會過，但是有期限的，有點審核的意味，那你就不會說流浪漢來寫，他很難寫到讓他可以進去。」

(志 / 多位對話：500-524)

3. 遊民議題

公共圖書館的空間開放給社會大眾使用，因此有些遊民會利用公圖來滿足其各種日常生活上的需要。關於遊民使用圖書館的狀況，志工組受訪者多傾向主張應尋求外部協助，如請社會局另行安排去處：

「我覺得假設流浪漢就是一個需要解決的問題，那圖書館應該是可以跟社會局去溝通。他們會在這裡聚集，是因為我們這裡環境好、又可以洗澡、洗臉、刷牙。其實我覺得是不是可以另外請社會局在這附近、或者是在外面有隔一個空間，類似說庇護所，在這裡就洗澡、或者是說洗臉刷牙，反正圖書館內就是不讓你進來坐。那有的話，他就不會想要進來使用這些設施。」(志 C:552-555)

「所以我剛才說假設街友已經成為我們圖書館附近的一個問題，那應該是請

社會局來協助。因為由我們〔指圖書館方〕…，我們剛講說他進館裡符合規定，他就只是進來洗臉刷牙，你就因為這樣不讓他進來，這件事情以館方來講，恐怕是比較難。…所以說我覺得假設造成我們館方問題，是不是社會局協助，是不是幫忙有個另外的安排。」(志 C:567-572)

而青少年組受訪者則多傾向尊重其公民權，抱持比較開放的態度，認為只要沒有違反相關規定，任何人都應該可以使用公共圖書館的空間；有人也提到這種想法可能是受他們芬蘭圖書館之行的影響。茲摘錄他們的觀點如下：

「如果是上一輩的家長，我覺得他們會擔心。但是如果我自己是家長的話，我應該是會覺得 ok。我不會去太排斥說我小孩和流浪漢在同一個空間，因為像我自己也是常在 youtube 上面看很多影片，那也會有很多 youtuber 喜歡去做一些流浪漢的專題。其實很多流浪漢他自己都是有故事的，那他是真的逼不得已他才會在路邊。所以其實說實在話，我不會去很擔心說流浪漢會不會對我家小孩不利，因為他們只是需要一個休息的地方。那 24 小時意味著一定有人 24 小時在那邊，所以我相信我的小孩在這個空間是安全的。他會危險應該是他出了這裡要回家的那段路，我會擔心的是那段路，而不是這個空間。」(青 C:402-408)

「我覺得像那邊不是會有工作人員在現場嗎，那我覺得出現這樣的情況的話，或許可以請志工去做口頭提醒，如果真的不行的話，我覺得例如說這個流浪漢他如果一直累犯的話…就是不要再讓他進來。」(青 C: 454-459)

「我覺得也有可能是因為我們去了芬蘭，就是芬蘭那個圖書館 Oodi 它的概念是全部人的客廳，就你不管是流浪漢、還是你是外國人，也都是幾乎所有東西都可以申請，只要有 facebook 帳號，然後就登入就可以去申請東西，它並沒有排斥任何人。我覺得有可能是我們去了芬蘭那個圖書館之後，我們更能接受這個概念。」(青 A:517-520)

「我覺得在芬蘭比較可以實行，也有可能是他們的國情，就是他們對於弱勢、社會正義這一塊他們也做的比較好。那我們其實我們也可以把流浪漢看成一個弱勢團體看的話，就合理多了。」(青 C:522-524)

五、結論與建議

本研究邀請新北市立圖書館的志工、退休人員、兒童家長及青少年等使用者進行四場焦點團體訪談，期望從使用者視角探討公共圖書館之功能角色與服務推廣，並針對 24 小時自修室服務及遊民議題進行討論。研究發現：在公圖角色功能方面，多位受訪者認為最主要是提供自習／讀書場所，這個功能在相關文獻中鮮少被提及，但我國的各級公共圖書館事實上多有提供這類空間；受訪者也提到公共的教育／學習功能，這與高詠茹（2017）的調查結果臺灣民眾感受到最多幫助是公圖的教育功能是相同的；而受訪者也希望公共圖書館扮演社區聚會所的角色，與潘政儀（2019）提到將高市圖轉型成為市民生活第三空間、以及 Schulz 認為公圖空間亦扮演相遇的角色（曾淑賢，2018）相符；此外，也有受訪者提到公圖對他而言是心靈驛站，這點與 ALA 的觀點圖書館提供心靈庇護（曾淑賢，2018）及我國國家圖書館館長表示圖書館是民眾疫情期間的心靈補給站（國家圖書館，2022.3.3）概念相同。

在宣傳與推廣方面，雖然文獻中沒有提及實體活動海報與文宣品的重要性，但受訪者表示基於數位落差的考量，在館內外張貼海報仍是有效的方式；但由於數位時代的來臨，受訪者也主張以電子郵件、群組推播及社群網站來進行宣傳，這與近十年來國內一些文獻開始探討應用數位工具行銷公圖活動與服務的想法相同（蕭尚文、胡鳳生，2007；徐心儀、楊美華，2011；黃雨菲，2020）；此外，受訪者也建議與學校、社區、商家合作，其中提及學生到公圖進行校外教學，圖書館可參考周倩如（2010）對班訪內容與活動設計之相關研究結果。在 24 小時開放自修室方面，青少年組持正面看法，而志工組多持反對意見，主要原因是遊民可能在夜間滯留於該空間。國內先前關於公共圖書館游民使用者的兩個實徵研究，也都建議社工資源的介入（洪惠慈，2006；楊喻妤，2017），本研究志工組受訪者持有相關的觀點；但青少年組受訪者則更強調遊民平等使用公圖的公民權。

2020 年起至今，全球受新冠疫情影響甚巨，公共圖書館的服務也因此起了變化（ALA，2021），我國雖然疫情相對平穩，但各級公圖的開放時間與服務型態也開始轉型因應。文末，筆者僅以 IFLA 2021 趨勢報告中的幾項為引，建議我國公圖結合此次研究發現，一併思考未來服務的規劃與發展方向：

- （一）趨勢 2 提醒民眾仍偏好遠端使用圖書館服務。國圖公佈的 110 年臺灣閱讀風貌報告也顯示疫情期間電子書的使用率大大提高（國家圖書館，2022.3.3），因此

建議公圖可藉此機會調整館藏與服務形式，提供更多數位資源與服務。

- (二) 趨勢 3 提醒民眾重新發現空間的價值。本研究受訪者也表示公圖空間為他們提供聚會、心靈庇護的重要性，因此建議公圖除了「大書房」之外，部分區域亦可扮演「大客廳」的角色，關注相關空間氛圍的營造及這類活動的規劃。
- (三) 趨勢 13 提醒社會議題達成共識更加困難。本研究受訪者對遊民使用公圖的議題也有南轅北轍的看法，因此建議公圖可更系統性的思考如何訂定相關服務規範，平衡公平正義與讀者安全。
- (四) 趨勢 20 提醒數位落差造成的不平等加深。本研究受訪者亦提到身邊仍有不少人不會（或不能）使用網路及行動載具，因此建議各項服務與宣傳以數位方式進行之際，仍要提供實體與紙本服務途徑，使每位讀者皆能受益。

參考文獻

- 朱則剛 (2008)。圖書館視聽服務的四個層級教育角色。*臺北市立圖書館館訊*, 25 (4), 1-11。
- 江芊儒 (2019)。以量化方法探討臺灣公共圖書館之公共關係經營成效：以臺北市立圖書館及臺中市立圖書館為例 (未出版之碩士論文)。臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 宋建成 (2001)。論公共圖書館提供資訊的特性。*臺北市立圖書館館訊*, 19 (2), 1-7。
- 李忠衡、沈易利 (2017)。高雄市立圖書館總館內開放空間民眾休閒參與現況初探。*休閒與社會研究*, 15, 13-21。
- 周倩如 (2010)。公共圖書館學生班訪及導覽方案設計與執行。*臺北市立圖書館館訊*, 28 (1), 56-77。
- 林志鳳 (2015)。公共圖書館資訊服務及網路行銷。*臺北市立圖書館館訊*, 33 (2), 1-15。
- 洪惠慈 (2006)。我國公共圖書館遊民讀者服務之研究—以臺北市萬華區為例 (未出版之碩士論文)。淡江大學資訊與圖書館學系碩士班，新北市。
- 徐心儀、楊美華 (2011)。善用 Facebook 社群功能行銷圖書館服務。*圖書與資訊學刊*, 76, 65-87。
- 高詠茹 (2017)。從使用者觀點探討公共圖書館使用效益 (未出版之碩士論文)。臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 國家圖書館 (2022.3.4)。德國舒曼館長線上與大家暢談「圖書館和綠能發展願景」。檢自：https://www.ncl.edu.tw/information_236_13242.html
- 國家圖書館 (2022.3.3)。國圖發布 110 年臺灣閱讀風貌—圖書館是疫情期間支持民眾心靈成

- 長的堅強後盾。檢自：https://www.ncl.edu.tw/information_236_13200.html
- 許世瑩（2003）。公共圖書館內的遊民問題探析。*國立中央圖書館臺灣分館館刊*，9（3），53-65。
- 陳書梅（2016）。以電影《當幸福來敲門》找回街友的「挫折復原力」—兼論公共圖書館之街友讀者服務創新。*臺北市立圖書館館訊*，33（3），29-44。
- 陳書梅、王佳琍（2007）。美國公共圖書館施行讀者諮詢顧問服務之研究。*圖書資訊學刊*，5（1-2），31-67。
- 陳婉、賴怡婷（2011）。透過「班訪」、「圖書館相關繪本」建構幼兒與公共圖書館的橋樑。*臺北市立圖書館館訊*，29（1），37-53。
- 陳隆輝、黃琬琿（2015）。公共圖書館推廣服務行銷策略之應用—以閱讀活動為例。*臺北市立圖書館館訊*，33（2），17-34。
- 陳慧文（2007）。公共圖書館之顧客知識管理研究—以臺北縣立圖書館為例（未出版之碩士論文）。臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 曾淑賢（2005）。公共圖書館的創意行銷兼談臺北市立圖書館的創意活動行銷。*臺北市立圖書館館訊*，23（1），39-67。
- 曾淑賢（2018）。丹麥公共圖書館進步現況及發展趨勢之探討。*國家圖書館館刊*，107（2），1-54。
- 曾淑賢（2021）。轉型時代的圖書館—新觀念·新空間·新服務·新體驗。*圖書館事業綜論*。臺北市：五南。
- 黃元鶴、唐宗忻（2017）。無所不在的圖書館服務—舊金山市立圖書館觀摩學習分享。*臺北市立圖書館館訊*，34（2），67-85。
- 黃雨菲（2020）。利用資訊採用模式探索早期青少年受公共圖書館社群媒體行銷之影響—以 Instagram 為例（未出版之碩士論文）。臺北大學互動設計系，臺北市。
- 楊喻好（2017）。打造遊民的殿堂—雙贏的公共圖書館。*臺北市立圖書館館訊*，34（1）卷，1-17。
- 圖書館法（民 104）。檢自：<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0010008>
- 廖又生（2011）。開放社會與弱勢族群權益的保障：以遊民議題為探討核心。*臺北市立圖書館館訊*，28（3），1-10。
- 劉華宗、楊清媚（2015）。臺中市圖書資訊中心推動「閱讀起步走·親子悅讀營」之政策行銷與成效探討。*臺北市立圖書館館訊*，33（2），35-53。
- 潘政儀（2019）。公共圖書館做為知識傳播的媒介：以讀者為中心的閱讀推手—以高雄市立

- 圖書館為例。《國家圖書館館刊》，108 (2)，1-14。
- 鄭來長 (2018)。談圖書館跨界合作—以國立臺灣圖書館創新服務為例。《國家圖書館館刊》，107 (1)，53-66。
- 盧秀菊 (2007)。大都會公共圖書館設置研究圖書館之探討。《臺北市立圖書館館訊》，25 (1)，31-39。
- 蕭尚文、胡鳳生 (2007)。Web 2.0 時代部落格行銷在公共圖書館之應用。《臺北市立圖書館館訊》，24 (4)，42-56。
- 賴苑玲 (2011)。從推廣閱讀活動談公共圖書館與國小的合作機制。《臺北市立圖書館館訊》，29 (1)，25-36。
- 賴苑玲 (2013)。資訊素養和公共圖書館。《臺北市立圖書館館訊》，31 (2)，9-25。
- American Library Association (2000). *12 ways libraries are good for the country (revised)*. Retrieved from: <https://www.readingrockets.org/article/12-ways-libraries-are-good-country>
- American Library Association (2019). *The State of America's Libraries Report 2019*. Retrieved from: <https://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/2019-soal-report-final-accessible.pdf>
- American Library Association (2021). *The State of America's libraries special report: COVID-19*. Retrieved from: <https://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/State-of-Americas-Libraries-Report-2021-4-21.pdf>
- International Federation of Library Associations and Institutions (2022). *IFLA Trend Report 2021 Update*. Retrieved from: <https://www.ifla.org/news/ifla-trend-report-2021-update-released/>
- Schulz, K. (2015.2.23). *Transformation from Aarhus Main Libray to Dokk1*. Retrieved from: <https://www.slideshare.net/KnudSchulz/visit-from-helsinki-23215-transformation-from-main-to-dokk1-future-library>

附錄 A 新北市立圖書館焦點團體訪談受訪同意書

本人 _____（請簽名）同意參加「公共圖書館發展趨勢分析暨新北市立圖書館中長程發展策略評估」研究之焦點座談，針對新北市立圖書館之館藏、空間、服務與軟體設備的需求、使用經驗與意見進行討論，並同意座談過程進行錄影錄音。錄影錄音內容僅作為研究者分析資料、編碼及歸類統整之用。新北市立圖書館基於保護受訪者的義務，將隱匿不公開本人之姓名及個人資料，報告中將一律以代號稱之。

座談期間本人有權利選擇退出，且沒有義務告知原因。座談過程中，本人有權利決定回答問題的深度，面對不想回答的問題也能拒絕回答，亦有權利隨時終止錄影錄音以及座談。

- 本人同意受訪參與本研究，並進行錄影錄音
- 本人同意研究者使用訪談內容撰寫報告、發表文章

受訪者： _____（請簽名）

單位： _____

職稱： _____

日期： 年 月 日

附錄 B 受訪者相關資訊一覽表

代碼	性別	背景描述
志 A	女	志工經歷 4 年，故事組
志 B	女	志工經歷 4 年，推廣組
志 C	男	志工經歷 3 年，愛心組
志 D	男	志工經歷 4 年，故事組、導覽諮詢、行動服務
志 E	女	志工經歷 18 年，上架組
志 F	女	志工經歷 8 年，上架組
志 G	女	志工經歷 4 年，導覽組、推廣組
志 H	女	志工經歷 5 年，推廣組、故事組
志 I	女	志工經歷 4 年，新住民說故事（緬甸來臺 35 年）
退 A	女	目前是家庭主婦
退 B	女	住在附近
退 C	女	以前在新竹科學園區上班
退 D	女	住在附近，以前學校教書十五年
退 E	女	以前是貿易公司
退 F	女	以前是高中老師
退 G	女	臺北市民，偶爾才來新北市圖
家 A	女	阿嬤兼志工
家 B	男	阿公兼志工
家 C	女	兩個孩子的媽媽
青 A	女	成功大學大一學生，之前就讀北一女中
青 B	男	臺灣大學大一學生，之前就讀建國中學
青 C	女	政治大學大一學生，之前就讀北一女中
青 D	女	師大附中高二學生
青 E	男	新竹中學高一學生
青 F	女	高雄女中高二學生