圖書資訊學刊　第20卷第2期　（2022.12）　頁161-190
https://doi.org/10.6182/jlis.202212_20(2).161

臺灣公共圖書館政策發展：圖書館實務者與專家學者之觀點†

Policy Development for Public Libraries in Taiwan: From the Perspectives of Library Practitioners and Experts†

宋慧筠[1]　蔡天怡[2]

Hui-Yun Sung[1], Tien-I Tsai[2]

摘　要

圖書館政策有助於指引未來發展方向，然而，臺灣公共圖書館目前並無此領航文件。本研究從圖書館實務者與專家學者之觀點，探討臺灣公共圖書館營運現況，並提出未來臺灣公共圖書館發展之政策建議，針對十位公共圖書館館長與科長進行半結構式深度訪談，探討公共圖書館之角色定位、困境與解決方案、創新服務及未來展望，並據此研擬臺灣公共圖書館政策建議書草稿。最後，分別向三位國立圖書館館長與三位學者進行專家諮詢，確立七大政策方向，包括：學習與素養、多元與包容、交流與體驗、專業與成長、數位轉型、社區連結與夥伴合作、特色館藏與地方文化記憶。研究結果可作為公共圖書館未來重要施政方向之依據及參考，提升臺灣圖書館事業發展及永續發展。

關鍵字：公共圖書館政策、圖書館發展計畫、多元與包容、永續發展、質性研究

Abstract

This study aims to develop practicable suggestions for a Taiwanese public library policy based on practitioners' and experts' perspectives of the current situation and policy development. Policy-making related to the development of librarianship helps provide guidance for future development. However, such documentation has not been found in Taiwanese librarianship to date. Through in-depth interviews with ten public library directors and division chiefs, this study investigated the role definition, difficulties and solutions, innovation services, and future prospects of public libraries, which formed the basis for planning the draft for a Taiwanese public library policy. Finally, expert consultation with three national library directors and three scholars confirmed seven strategic areas of focus, including: (1) learning and literacy, (2) diversity and inclusion, (3) exchange and experience, (4) expertise and growth, (5) digitalization, (6) connection and collaboration, and (7) collection and heritage. Findings of this study can be used for planning future development of the public libraries in Taiwan, which in turn helps promote Taiwanese librarianship and sustainable development.

Keywords: Public Library Policies; Library Development Programme; Diversity and Inclusion; Sustainable Development; Qualitative Research

[1] 國立中興大學圖書資訊學研究所
Graduate Institute of Library and Information Science, National Chung Hsing University, Taichung, Taiwan
[2] 國立臺灣大學圖書資訊學系
Department of Library and Information Science, National Taiwan University, Taipei, Taiwan
† 本文改寫自「臺灣公共圖書館政策建議書」期末報告，部分成果曾於第一屆「圖書資訊學術與實務研討會」發表。
* 通訊作者Corresponding Author: 蔡天怡Tien-I Tsai, E-mail: titsai@ntu.edu.tw

臺灣大學學術期刊資料庫

Extended Abstract

1. Introduction

The planning of nationwide public libraries' policy or development programs helps with their overall operation and service quality, which ultimately helps meet users' needs and support social advancement. The effectiveness of such planning is evidenced in Scandinavian countries (Kann-Christensen, 2012; Larsen, 2010; Tseng, 2013a), especially in Finland where legislation and nationwide public library policies are both proposed upon the sustainable development of library services within the country. In the past two decades, the nationwide public library development programs in Taiwan have brought great influences on public libraries' progress. However, the Ministry of Education, the governmental authority of public libraries, has not formulated a comprehensive plan in terms of libraries' vision, blueprint, development goals, and executive strategies and methods (Tseng, 2021). Further, the development process of public libraries in Taiwan has faced long-lasting adversities such as problems regarding organizations, staffing, and systems, as well as insufficient funding ([Zhong Guo Tu Shu Guan Xue Hui "Tu Shu Guan Shi Ye Fa Zhan Bai Pi Shu" Bian Ji Wei Yuan Hui Ji Zhuan An Yan Jiu Xiao Zu], 2000). Recent studies have also pointed out other issues including quality control, human resources, collection management, brand image, and the lack of standard operating procedure (Ke & Yeh, 2018; Chuang, 2020).

This study aims to develop practicable suggestions for a Taiwanese public library policy based on practitioners' and experts' perspectives of the current situation and policy development. Policy-making related to the development of librarianship helps provide guidance for future development. However, such documentation has not been found in Taiwanese librarianship to date. As a profession within the practice-based discipline, librarianship has seen an increasing shift to evidence-based discipline (Eldredge, 2006; Luo, 2018). Therefore, this research gathered empirical evidence to provide suggestions for public library development in Taiwan; practitioners, experts, scholars as well as decision-makers were invited to share their observations and viewpoints. Results derived from this study can serve as a reference and foundation for major policy direction in the future, with its basis built on current public library laws, policy, plans, and standards and in response to current problems and changes in library development.

Note. To cite this article in APA format: Sung, H.-Y., & Tsai, T.-I. (2022). Policy development for public libraries in Taiwan: From the perspectives of library practitioners and experts. *Journal of Library and Information Studies, 20*(2), 161-190. https://doi.org/10.6182/jlis.202212_20(2).161 [Text in Chinese].

To cite this article in Chicago format: Hui-Yun Sung and Tien-I Tsai, "Policy development for public libraries in Taiwan: From the perspectives of library practitioners and experts," *Journal of Library and Information Studies* 20, no. 2 (2022): 161-190. https://doi.org/10.6182/jlis.202212_20(2).161 [Text in Chinese].

臺灣大學學術期刊資料庫

2. Methods

Two main methods, semi-structured interviews and expert consultation, were adopted in this qualitative research. In the first stage, semi-structured interviews with ten public library practitioners, including directors and division chiefs, were conducted. Interviews covered four main areas, including role definition, difficulties and solutions, innovation services, and future prospects. Nine interviews were conducted face-to-face, one-on-one, and lasted one hour to one and a half hours. The other interview was conducted via e-mail. Interview findings were thus compiled to draft the proposal of a public library policy for Taiwan.

The second stage involved expert consultation, where six experts (three national library directors and three scholars) were invited to offer their suggestions for the policy proposal derived from the first stage. All the expert consultation meetings were conducted face-to-face and one-on-one, which lasted from forty minutes to one and a half hours.

Data gathered were analysed using interpretive policy analysis, which emphasises the importance of meanings. Specifically, data analysis is carried out following the thematic analysis procedure. Pseudonyms were used to protect the anonymity of interviewees. Triangulation of data sources was used to increase the reliability and validity of findings.

3. Findings

Findings outlined the vision to position public libraries in Taiwan as critical roles in the knowledge economy, where public libraries provide citizens with abundant resources ranging from daily life to work and learning, constantly activate and create learning opportunities, and serve as sustainable living rooms and study rooms for communities to learn and interact, and ultimately enhance people's knowledge competence and the sense of happiness.

In order to fulfill the vision, seven strategic areas of focus were confirmed after expert consultation, including: (1) learning and literacy, (2) diversity and inclusion, (3) exchange and experience, (4) expertise and growth, (5) digitalization, (6) connection and collaboration, and (7) collection and heritage.

3.1 Learning and literacy

Public library policies in many countries have addressed lifelong learning, reading promotion or digital literacy. The U.S., Denmark, New Zealand, Singapore, and South Korea put great emphasis on lifelong learning, with Singapore indicating the importance of lifelong learning courses (National Library Board, Singapore, 2005, 2020a, 2020b); policies in Denmark focus on the cultivation of citizens' reading literacy and information literacy, which resemble policies in Finland where media literacy is highlighted (Forbundet Kultur og Information, 2018). Japan looks to develop a knowledge community and knowledge country, promote children's reading, and provide diverse learning opportunities as well as teenager information literacy services (Japan Library Association, 2012; Japan Ministry of Education, Culture, Sports, Science and Technology, 2009).

Public libraries in Taiwan hold the responsibility of education, knowledge dissemination, culture, and leisure enhancement (Wang & Hsieh, 2014); activities or programs related to the aforementioned fields are often conducted. This research reiterates the importance

臺灣大學學術期刊資料庫

of activities as such to reinforce the core value of public libraries' role in cultivating citizens' diverse cultural literacy and abilities.

3.2 Diversity and inclusion

Whilst policies from various countries interpret diversity and inclusion differently, most of them mention this particular idea and extend it to reach social justice. The U.S., Finland, Denmark, New Zealand, Japan and South Korea all refer to the necessity of satisfying the needs of diverse ethnic groups.

In the interview, many participants mentioned similar concepts in which minorities or underprivileged groups should be included; libraries could provide proper opportunities and channels for these users to take advantage of the resources. To this end, findings suggest that public libraries support diversity, equal access, and social care. The planning of collections and information services should be inclusive, reflecting the diverse needs of users from all backgrounds.

3.3 Exchange and experience

Almost every national policy mentions the importance of utilizing libraries as a space for learning. Since 1977, public libraries in Taiwan have entered a period of rapid development as the government started to proactively promote strategies, talent cultivation as well as the advancement of digital technologies (Chang, 2014). From the perspective of modern users, they look forward to not only reading but also the inspiration for creative thinking from library visits. This research suggests that public libraries design their places where users can exchange ideas freely, acquire government and community information, and gain inspiration for creation and performance. A library can also become a democratic learning palace for empowerment and participation.

3.4 Expertise and growth

Public library policies in countries including the U.S., Finland, Denmark, New Zealand and Singapore all mention the issue of librarians' expertise. In the interview, several participants expressed the importance of substantial funding and talent cultivation; these are the fundamental prerequisites to excellent services. Some participants also brought up the importance of building brand image. This research suggests that public libraries strengthen their expertise and image by reinforcing organization management, securing funding, and cultivating talent. This can be achieved by setting short-term and long-term goals, assessing effectiveness through measurable results; building an image by physical and virtual platforms (e.g., official web pages or social media), which also helps to raise positive public perceptions.

3.5 Digitalization

Digitalization has been addressed in many countries by building infrastructure and promoting digital services. In the interview, participants mentioned by utilizing social media and smartphone applications, information and services could be better compiled and disseminated. This research suggests that public libraries achieve digitalization through application of information and new technologies, as these advancements may also help deal with insufficient staff and enhance management convenience. Creating value through digital archives also help with the sustainability of library development.

臺灣大學學術期刊資料庫

3.6 Connection and collaboration

Policies in most countries mention that libraries should reach out to local communities and grasp user needs; it is important to cooperate with external institutions including governmental offices, corporations, schools, healthcare agencies, and private institutions. This research suggests that public libraries build a more intimate and inclusive relationship with local communities to serve as the third place for citizens besides working and living, which can help meet local needs. Maintaining diverse partnerships is of great importance to libraries; from museums, art museums to publishers or schools, cross-discipline and cross-industry alliances help provide more creative services. Inter-library cooperation also boosts information sharing.

3.7 Collection and Heritage

Localogy is among public library policies in various countries, in which relevant collection access and preservation are emphasized. Although a comparatively less number of participants talked about this issue, many of the participants reiterated the importance of sufficient funding and expand collections. On the whole, this research suggests that public libraries curate and promote local collections for individual libraries to develop their characteristics and maintain local cultural heritage. Public libraries should include localogy in their program to expand special collections.

4. Conclusion

Findings of this study can be used for planning future development of the public libraries in Taiwan, which in turn helps promote Taiwanese librarianship and sustainable development. As Taiwan develops with the plan of Bilingual Nation 2030, public libraries should proactively collaborate with external organisations; factors that cover librarians' professional expertise, collection expansion, technology-based information services, and internationalisation are vital in increasing public libraries' visibility and influence both in Taiwan and internationally.

壹、前言

規劃全國性公共圖書館政策或發展計畫，有助於整體公共圖書館的事業發展及服務品質，除能保障維持其運作條件，以發揮其功能，也協助公共圖書館進行典範轉移，補助其改善作業及創新服務，滿足民眾變遷的需求及國家社會發展的需要。其成效從北歐國家的圖書館對於公共圖書館全國性發展表現可見證（曾淑賢，2013a；Kann-Christensen, 2012; Larsen, 2010），特別是芬蘭，其憲法、公共圖書館法、中央政府補助市政基本服務法、教育和文化補助法都可以看出其「立法」與「全國公共圖書館策略」皆是在全國範圍內持續發展圖書館服務的前提而產生，而近年來其最受矚目的赫爾辛基中央圖書館（Helsinki Central Library Oodi），是為了慶祝建國百年而打造令人驚豔的圖書館，卻也可以感受到其國家圖書館事業發展之蓬勃（曾淑賢，2021）。雖然臺灣政府過去二十年推出的全國性公共圖書館發展計畫，對臺灣公共圖書館的發展產生很大的影響（曾淑賢，2013b）；然而，公共圖書館之主管機關教育部對於全國圖書館事業的

臺灣大學學術期刊論文庫

願景、藍圖、發展目標、執行策略及方式，並無整體規劃（曾淑賢，2021，頁26）。

在臺灣，公共圖書館發展的過程，從中華民國圖書館學會於2000年發布《圖書館事業白皮書》，曾指出公共圖書館發展困難原因，包含：組織及人力問題、體制問題、以及經費短絀等問題，而於最近相關的研究報告中，也都曾指出還有品質管理、人力資源、館藏管理、品牌形象以及缺乏作業標準等問題存在（柯皓仁、葉乃靜，2018；莊道明，2020）。此外，從國際間對於公共圖書館的發展政策來看，亞洲地區國家，開始倡議重視地方特色、社區連結等議題，積極營造舒適的環境，但其服務主軸多半仍較強調閱讀、學習與數位發展等面向。反觀歐美地區國家，雖也提及閱讀、終身學習，同時著重當地特色館藏與族譜等資源，還更強調多元平等之理念，亦更傾向納入較多樣的非傳統型態館藏，其角色更隱含著圖書館肩負社會責任之重任。

本研究旨在從圖書館實務者與專家學者之觀點，探討臺灣公共圖書館營運現況及政策發展，並提出未來臺灣公共圖書館發展具體可行之發展方向。圖書館學雖為一實務導向的專業（practice-based discipline），近年實證圖書館學（evidence-based librarianship）亦受到重視（Eldredge, 2006; Luo, 2018）。因此，本研究基於文獻分析，善用實證結果於政策制定，並聽取公共圖書館領域的實務者、專家、學者、決策者的觀察和觀點，完成臺灣公共圖書館政策建議研究。期研究結果可作為圖書館未來重要施政方向之依據及參考，提升臺灣圖書館事業發展及永續發展。本研究提出之政策建議，將建立於臺灣現有之公共圖書館相關法案、政策、計畫、標準之上，並回應圖書館事業發展之問題與改變。

貳、文獻分析

本研究蒐集臺灣相關文獻（包含相關報告與網路資料），以及國外公共圖書館政策，根據各國政策規劃方向，針對我國公共圖書館營運現況及問題等相關議題，提出「臺灣公共圖書館政策建議書」草稿。其中，國內文獻主要包括：《圖書館設立及營運標準》（圖書館設立及營運標準，2016）、《圖書館事業發展白皮書》（中國圖書館學會「圖書館事業發展白皮書」編輯委員會暨專案研究小組，2000）（註一）、《全國圖書館發展政策及推動策略》（國家圖書館，2011）、《健全直轄市立圖書館營運體制及建立公共圖書館協調管理組織體系先期規劃》研究報告（柯皓仁、葉乃靜，2018）、《建立公共圖書館服務品質》研究報告（莊道明，2020），以及《圖書館事業綜論》（曾淑賢，2021）；國外公共圖書館政策主要包括：美國圖書館學會的《圖書館政策建議》（Office for Information Technology Policy, 2015）、芬蘭教育部的《公共圖書館政策》和教育與文化部關於圖書館政策之官方網頁（Ministry of Education, 2009; Minister of Education and

臺灣大學學術期刊資料庫

Culture, n.d.）、丹麥圖書館與媒體局的《知識社會中的圖書館》和文化與資訊學會針對圖書館擬訂的《政策與工作計畫》（Danish Agency for Libraries and Media, n.d.; Forbundet Kultur og Information, 2018）、紐西蘭的《公共圖書館策略架構：2020-2025》（Public Libraries of New Zealand, 2018）、新加坡的《圖書館2010》（Library 2010）及近期《圖書館年報》之政策方向說明（National Library Board, Singapore, 2005, 2020a, 2020b）、日本文部科學省的圖書館政策說明文件及圖書館協會的《圖書館設置營運基準》（日本図書館協会，2012；文部科学省，2009），以及韓國圖書館學會的《圖書館年鑑》中，關於公共圖書館政策之章節（한국도서관협회，2019）。

一、臺灣公共圖書館營運現況

中華民國圖書館學會於2000年《圖書館白皮書》提及公共圖書館之三大困境：人力不足、主管單位影響領導體制，以及經費短絀的問題，即使過了二十年的努力改善，此類問題仍未完全解決。觀察現今公共圖書館，隨著辦理活動需求量增大，經費補助在較為都市核心區域雖有改善，但綜觀來看，各館人力支援上所能負荷的問題仍始終影響著營運發展（中國圖書館學會「圖書館事業發展白皮書」編輯委員會暨專案研究小組，2000）。依據公共圖書館統計系統2019年國內公立公共圖書館年度統計營運資料，以及我國公共圖書館行政隸屬演變的文獻資料（謝英彥等人，2003；張圍東，2014），分析我國公共圖書館營運概況，從館員人力部分來看，非編制人員普遍高於編制內人員，而在非編制人員中，又以臨時人員占最高比例，因此可以推斷圖書館在人員編制上仍未有足夠員額，並且聘用高比例的非編制人員，可能因此導致館員流動性高，然而館員人力的穩定性對於圖書館營運十分重要，影響著圖書館的服務品質，應加強培訓館員專業能力，並凝聚館員對組織的認同感與忠誠度。在圖書購置經費部分，2019年圖書資料購置費全年總和約為5億6,842萬元，而全臺人均購書費約為26.89元，低於全臺人均購書費有13個縣（市），表示在圖書購書經費的部分，各縣（市）仍具有明顯的落差，除了經費上可能面臨不足的困境外，可能也因各縣（市）政府主管單位不一，而影響對其公共圖書館重視程度的差距，館藏為圖書館的重要資源，在顧慮各種提升服務品質的同時也應莫忘圖書館的核心，以及讀者對於館藏的需求。

先進國家會制訂圖書館相關法案，並規劃全國性圖書館政策。在過去我國公共圖書館多由國家圖書館或委託中華民國圖書館學會研擬相關策略（曾淑賢，2021），而部分縣市則會因地制宜訂定在地圖書館的目標發展政策。我國公共圖書館發展史上有許多重要的推動計畫，初期影響最大為民國68年政府推動十二大建設中「鄉鄉有圖書館計畫」，隨後又持續積極地推動各類型強化圖書館館藏與建設之輔導計畫，諸如民

臺灣大學學術期刊資料庫

國80年代的「公共圖書館自動化與網路作業化」、「加強公共圖書館建設五年計畫」；90年代的「重建區公共圖書館經營管理金點子計畫」、「強化公共圖書館資源與服務計畫」、「公共圖書館輔導團計畫」等；及近十年發展的「閱讀植根與空間改造計畫」、「公共圖書館作為社區公共資訊站計畫」、「建構合作共享的公共圖書館系統」等。初始政府從投入許多基礎建設，到館舍空間再改造，近年更是以整體組織的提升做為考量規劃，圖書館業務輔導及扶植相關計畫對於我國圖書館事業發展形成莫大助益。然而地方圖書館十分仰賴上級單位補助而充滿不確定性（鄭幕寧，2014），教育部（2021）建議透過中央予以輔導，擬定圖書館具體可行之發展方向，有助於地方公共圖書館規劃整體發展，進而提升全國公共圖書館服務品質。

二、國外公共圖書館政策

目前已制訂全國公共圖書館政策之國家為數不多，研究者蒐集各國圖書館學會及圖書館主管機關提出之公共圖書館相關政策方向及內容，以下簡要說明美國、芬蘭、丹麥、新加坡、日本與韓國之政策方向。

美國圖書館學會（Office for Information Technology Policy, 2015）在其《圖書館政策建議》中，針對教育與學習（education and learning）、求職與創業（employment and entrepreneurship）、醫療保健（health and wellness）、政府資訊服務（government information and services）、保護文化遺產與歷史（protecting cultural heritage and history）提出五大方向之政策，並指出落實前述政策之前提是落實取用平權，尤其是針對新移民、偏鄉社區、高齡者提供適切的服務。該政策亦特別強調圖書館預算的穩定性、數位內容管理系統及相關版權管理架構、讀者穩私、取用平權（包含人人都能取用寬頻網路），並重視圖書館在聯邦政府之能見度，以及培育新一代圖書資訊專業人才等。此外，美國公共圖書館學會2018至2022年的策略規劃報告（Public Library Association, 2018）則提出追求卓越與創新之五大方向，包括：轉型（transformation）、領導（leadership）、倡議與覺察（advocacy and awareness）、平等、多元、兼容並蓄與社會正義（equity, diversity, inclusion and social justice）、組織卓越（organizational excellence）。此策略規劃方向與前述圖書館政策建議相呼應。

芬蘭的《公共圖書館政策》（Ministry of Education, 2009）希望能確保人們在資訊社會、公民社會與學習型社會中的知識與文化資源取用，而其主要政策建議包括：圖書館是與義務教育共存的基本服務；圖書館法規與政府補助應穩健地支應全國各級公共圖書館；圖書館應維護其專業與品質，以面對未來的挑戰；圖書館隨時皆應提供讀者導向之服務。該政策（Ministry of Education, 2009）亦分別針對中央政府、地方政府與教育部提出公共圖書館相關建議，例如：政府應補助發展免費的數位資源與服務，並

臺灣大學學術期刊資料庫

提升知識管理能力與數位素養，以維護人民的基本文化權，並致力於建立「文化知識社會」（cultural knowledge society），確保人人皆能取得所需資訊，並擁有獲取和創造資訊的能力；地方政府應確保公共圖書館各分館具備充足的專業人力，充實館藏（包含電腦、樂器、桌遊、運動器材及創客工具等非傳統型態之館藏），透過空間改造，使圖書館兼具學習、工作與社交之功能，提供分齡分眾的服務，跳脫傳統思維，與時俱進，邁向服務新文化；教育部則應該隨著科技環境的變化，規劃政府補助預算，修訂圖書館法及相關標準，調整行政單位分工，建立政府單位與圖書館超越行政體系之跨部門合作網絡。而芬蘭教育部（Minister of Education and Culture, n.d.）近來關於圖書館的政策更加強調社區意識、多元化和文化多樣性之價值，以促進人人擁有平等的教育文化機會、提升資訊的可獲性和使用、提升閱讀文化與素養、提供終身學習和各項能力發展的機會、提倡積極的公民參與並確保民主和言論自由。

丹麥圖書館及媒體局（Danish Agency for Libraries and Media, n.d.）的公共圖書館政策發展建議係以成為知識社會中的公共圖書館為目標。而其所謂「知識社會的圖書館」涵蓋了數位圖書館與實體圖書館之發展，希望圖書館服務的新模式得以確保丹麥的知識和經驗資源得到最充分之利用。該政策發展建議方向主要包括：開放圖書館、創新圖書館、數位圖書館、夥伴關係，以及專業發展五大項，認為公共圖書館應主動創造更多與公部門、企業和公民社會合作創新的機會，以為全民提升各項服務之可及性，透過多樣的實體與數位資源（含電影、遊戲、音樂及文獻等）與多元功能之空間，提供促成各種學習與啟發之服務（含研究資源相關服務），為民眾帶來全新的數位文化記憶體驗，以滿足不同年齡層與不同需求之讀者，並培養其資訊科技與閱讀能力，促成終身學習。

紐西蘭的《公共圖書館策略架構：2020-2025》（Public Libraries of New Zealand, 2018）以素養為核心導向，指出公共圖書館的願景在提升全齡、全民之素養（literacy for all, for life），認為公共圖書館應透過提升素養與終身學習，賦權社區，提供全國各年齡層之民眾優質的圖書館服務，並藉由提升館員專業、建立合作夥伴關係、善用資源以確保永續營運等策略，以發揚取用平等、資訊自由、民主信任、尊重包容之價值。該策略圍繞著前述目標與價值，提出四大主軸，作為各地公共圖書館發展之參考架構，包括：全民素養與愉悅閱讀；人與人、人與知識的連結；終身學習與創造力的培養；重視過去，展望未來。

新加坡的《圖書館2010》（National Library Board, Singapore, 2005）提出2005年至2010年的發展策略方向，強調在快速變化的知識經濟的社會中，圖書館應以知識與科技為導向，滿足新的資訊需求，讓使用者及時取用所需實體與數位內容，以有效傳遞知識，並提升個人知識與技能。近來，新

臺灣大學學術期刊資料庫

加坡的《圖書館與檔案館計畫 2021-2025》（Libraries and Archives Plan 2021-2025），則強調圖書館應掌握使用者未來的需求，以因應不斷快速變化的世界，使新加坡成為更活躍的資訊社會。該計畫提出四大策略方向（National Library Board, Singapore, 2020a），包括：啟發學習社群、連結歷史與文化、提供個人化與客製化服務，以及透過夥伴關係擴大並增強實力，強調圖書館應主動提供多元學習空間，結合數位典藏，融入互動科技，透過互動式說故事、數位敘事、遊戲化及數位策展等方式，共享並共創集體的歷史回憶，吸引民眾參與活動並利用圖書館服務，以提升人們數位技能與資訊素養。

日本図書館協会（2012）在《公共圖書館建置與營運理想標準》指出，公共圖書館的未來發展方向旨在致力於豐富圖書館之服務，認為圖書館應與相關單位合作，以因應電腦化、國際化、教育、高齡化、產業結構與勞動力市場改變，以及民眾學習需求的複雜化與多樣化，尤其應重視分齡分眾之服務，如：高齡者、身障人士、嬰兒及其照顧者、外國人和其他具有特殊需要之人士。其主要方向包括：促進兒童閱讀、利用新的資訊通訊技術、因應高齡化、因應國際化、因應民眾職涯能力發展。此與日本教育部（文部科学省，2009）的公共圖書館政策相呼應，皆重視空間規劃、實體與數位館藏，認為圖書館應深入社區多元之需求，重視在地歷史文化，提供適切的分齡分眾服務，並加以推廣。

韓國2014至2018年的綜合圖書館發展計畫中，有三項主要發展方向，包括：擴增優質公共圖書館據點、支援小型圖書館，以及延長公共圖書館的開放時間。整體而言，韓國的公共圖書館系統在促進當地居民閱讀方面扮演著重要角色。韓國圖書館界根據《閱讀促進法》制定了閱讀促進政策，其主要政策方向包括（Lee, 2011）：營造閱讀環境、鼓勵閱讀習慣、利用多元的媒體管道發起閱讀運動，以及針對弱勢族群推動閱讀計畫，如：多元家庭人士、身障者等。

此外，2019年的韓國圖書館年鑑（한국도서관협회，2019），強調關懷弱勢與多元族群，維護取用平權，以落實公平正義，認為公共圖書館應加強對不同族群提供圖書館服務，藉由閱讀和教育，讓民眾懂得如何尊重多元文化，化解文化差異可能帶來之問題。而韓國圖書館年鑑（한국도서관협회，2019）論及擴展圖書館基礎設施並活化營運時，亦指出重申韓國綜合圖書館發展計畫中，擴增優質公共圖書館與支援小型圖書館之議題，指出在知識和資訊社會中，擴增圖書館據點有助增強與維護人們懷舊文化的權利，從而提升生活品質並促進終身學習，因此，透過推動計畫以支持圖書館建設與生活息息相關的小型圖書館是至關重要的任務（한국도서관협회，2019）。

本研究綜整上述各國政策內容如附錄一。由前述公共圖書館政策方向與內涵可發現，近年來，各國公共圖書館皆講求轉型，

臺灣大學學術期刊資料庫

發展方向不再囿於傳統的閱覽服務。各國公共圖書館開始倡議重視地方特色、社區連結，積極營造舒適的環境，吸引使用者到館，而其服務主軸多半強調閱讀、終身學習與數位發展，同時著重當地特色館藏與歷史文化等資源，更強調多元平等之理念，亦傾向納入較多樣的非傳統型態館藏（如：遊戲、運動用品、樂器等）。在角色定位上，許多歐美圖書館之政策中更隱含著圖書館肩負社會責任之重任，小至協助個人深入探究其家族史，協助研究歷史問題，大至透過資料與科技，協助解決各式社會問題，對圖書館服務的範疇毫不設限，亦未設定「公共圖書館」之框架，積極與大學、中小學、社區、研究單位、政府單位、企業、基金會等合作，提供多樣化且能為使用者帶來更美好生活的服務，使公共圖書館價值極大化。

參、研究方法

本研究採用質性資料蒐集方式，在質性研究的過程中，雖帶有研究者主觀性的色彩，但重要的是研究者必須採取自我探究，並採用多種資料蒐集策略來相互確證，反思為質性研究之重要程序（王文科、王智弘，2013）。質性研究的特點包含：研究者是在自然的情境或場域中蒐集參與者的親身經驗或問題，且質性資料能豐富地描述場所與人群現象的過程，而研究者在進入研究場域後，所有的研究階段都可能改變，應以現場的情境來定義研究的方向與焦點，此外研究者著重在參與者對於問題與議題所持有的觀點，而非研究者將本身的觀點帶入場域而影響他們（黃瑞琴，1997；Creswell, 2009）。因此，本研究透過質性研究方式，探究不同參與者的多元觀點，並且依據參與者的回饋彈性調整問題，進而挖掘更多深層意義的研究資料，其有助於政策的制定呈現多面貌的觀點。本研究分兩個階段執行，第一階段使用訪談法，第二階段使用專家學者諮詢；並採用主題分析法進行政策制定。

一、資料蒐集

本研究分兩個階段執行，第一階段使用訪談法，透過實務者的觀點了解臺灣公共圖書館營運現況及問題，並依此制定政策草稿。第二階段使用專家學者諮詢，以針對政策草稿提出建議，使內容更具完整性。

(一) 訪談法

本研究於民國109年8至9月分別與十位公共圖書館實務者（包括館長和科長）進行半結構式訪談。訪談問題分為四大部分，包括：角色定位、困境與解決方案、創新服務及未來展望。透過訪談公共圖書館實務者，以聽取他們對我國公共圖書館營運現況及問題的觀察，及對未來公共圖書館發展的觀點。其中，九場訪談以面對面、一對一的方式進行，訪談時間約一至一個半小時，訪談期間全程錄音，有助於謄寫逐字稿，保持資料完整性；一場訪談以email的方式回覆問題。訪談分析結果綜整歸納後，提出「臺灣公共圖書館政策建議書」草稿的設計。

臺灣大學學術期刊資料庫

(二) 專家學者諮詢

本研究於民國110年3至4月分別與六位公共圖書館領域的專家學者（以三位國立圖書館館長、三位學者為對象）進行諮詢。相較於第一階段與直轄市和縣市圖書館館長和科長的訪談，資料呈現執行面的觀點，此階段研究者已根據第一階段研究結果草擬「臺灣公共圖書館政策建議書」，透過專家學者諮詢，聽取其建議，以取得政策面的具體建議，並據此修訂政策，使「臺灣公共圖書館政策建議書」內容更完整，更符合臺灣公共圖書館之需求。所有專家學者諮詢會議皆以面對面、一對一的方式進行，訪談時間約40分鐘至一個半小時，訪談期間全程錄音，以利保持資料完整性，並確保充分掌握每位專家之意見與想法。

二、資料分析

本研究採用詮釋的政策分析（interpretive policy analysis），該分析法著重於意涵，研究問題以表徵問題（representation questions）為主，例如：政策問題是如何被定義或架構？問題界定背後的假設為何？（Browne et al., 2019）有別於實證論，詮釋論以社會建構主義為基礎，主張價值、規範和事實是相互交錯的，而政策分析者的工作即是找出這層交錯關係（Fischer & Gottweis, 2013）。於此，Behagel等人（2019）及Pülzl（2013）建議著重於社會的及當地的政策實施實踐。因此，本研究採取實務導向的方式（a practice-based approach），進行圖書館政策研究。具體而言，本研究遵循主題分析法（thematic analysis）進行資料分析，分析步驟為：(一)設定資料編號原則，所有研究參與者皆以匿名方式呈現，例如公共圖書館實務者代碼以C為首；(二)謄寫和整理研究資料，將訪談內容以逐字稿方式呈現；(三)熟悉資料，仔細並重覆閱讀所整理的研究資料，並檢視是否有不符當時觀察與訪談的情況；(四)產生初始編碼：依據研究參與者回饋的內容，將重要的相關內容擷取出來並進行編碼，例如詢問圖書館所面臨的主要困境時，受訪者回答：「區館經費很不足，通常都是靠教育部的補助」即為「經費不足」之重要編碼資料；(五)找出主題：研究者將不同研究對象的訪談編碼仔細閱讀並分類，將相似的內容歸納為同一主題，並再細分成不同次主題。如前述提問範例，多位受訪者提及人力方面的困境，研究者將之歸納為「人力問題」，並再細分為不同類型的人力問題；(六)定義與命名主題：將各主題給予適當的主題名稱，例如研究者將前述「人力問題」的次主題命名為缺乏專業人員、流動率高、態度面等；(七)產生研究結果：將所有主題及次主題完成後，開始撰寫及分析研究結果。透過歸納的方式，詮釋所蒐集的文獻、訪談資料，以了解國內公共圖書館營運現況與問題，並參考國外公共圖書館的政策規劃，提出未來臺灣公共圖書館發展具體可行之發展方向。專家學者諮詢提供的建議，匯整為三大類：政策架構、政策內涵，以及細節修訂。整體而言，由於專家對於政

臺灣大學學術期刊資料庫

策架構、內涵與用字遣詞之想法未必一致，本研究提出之政策建議書係採六位專家多數偏好之詞彙用語、政策內涵構想與概念歸類方式。

本研究主要採用三角交叉檢核（triangulation）以提升來自不同來源的資料之信度及效度。例如蒐集圖書館館長及科長的觀點，使研究者在同一面向的訪談問題，能夠檢示不同研究參與者的回答之一致性。

肆、研究結果與討論

本研究根據前述研究方法歸納政策，並提出願景，欲「將公共圖書館打造為臺灣知識經濟的重要力量，提供民眾生活、工作、學習上的豐富資源，進而使公共圖書館得以不斷活化知識並創造學習機會，成為永續發展的全民大客廳及大書房，同時賦予人們友善體驗的學習環境與交流空間，以提升人們的知識競爭力與幸福感。」此願景所欲強調的理念是，公共圖書館隨著外部環境的變化不斷求新求變，本著保存、傳遞、推廣知識的核心價值，重視使用者的學習與交流體驗，同時顧及使用者的智識與心靈層面之正向發展，期許藉由提升人們的知識競爭力與幸福感，對社會帶來最根本也最穩固的正向影響力。

本研究根據文獻分析、圖書館實務者訪談與專家學者諮詢，擬訂臺灣公共圖書館政策建議書，可望透過以下七大方向達成上述願景。以下研究結果係以公共圖書館未來的發展七大方向為架構，進行說明和討論（請參見附錄二「臺灣公共圖書館政策建議」）。

一、學習與素養

許多國家的公共圖書館政策皆提及終身學習與提升閱讀或數位素養，其中，美國提出諸多資訊素養與數位素養學習計畫（Office for Information Technology Policy, 2015）；丹麥、紐西蘭、新加坡與韓國皆強調終身學習，但新加坡明確指出提供終身學習課程（National Library Board, Singapore, 2005, 2020a, 2020b），而丹麥亦同時強調培養人們的閱讀素養與資訊／數位素養，與強調媒體素養的芬蘭之政策走向亦相當接近（Danish Agency for Libraries and Media, n.d.; Forbundet Kultur og Information, 2018）。另外，芬蘭、丹麥、新加坡和日本皆強調建立知識社會之概念。其中，芬蘭以建立文化知識社會，維護每位公民的文化權為目標（Ministry of Education, 2009; Minister of Education and Culture, n.d.）；新加坡以建立知識社會與學習型社區，創造學習型國家為主要目標，強調知識、想像力與可能性的精神（National Library Board, Singapore, 2005, 2020a, 2020b）；日本欲發展知識社區與知識國家，推廣兒童閱讀活動、提供多元學習機會、青少年資訊素養服務，以提升人們的資訊素養（日本図書館協会，2012；文部科学省，2009）。

對照國內文獻及訪談結果，公共圖書館因其任務包含教育民眾、傳佈知識、充實文

臺灣大學學術期刊資料庫

化和倡導休閒（王梅玲、謝寶煖，2014），經常透過舉辦各式各樣的閱讀推廣活動，以提升民眾學習興趣，以及培養閱讀素養。閱讀推廣的策略，大多以活動形式辦理，例如定期推出主題式書展，提供各種主題的閱讀書單（C2），或是鼓勵民眾借書回家，藉此布置家中的閱讀角並投稿分享，不但可以營造家庭閱讀氛圍，又可彼此交流以體驗不同的閱讀氛圍，其中一位受訪者談到「我們也找了陸續找了幾個名人來撰寫名人書房，分享他們私人的書房，也請他們來談談書啊、談談閱讀啊，這些大概我們年年都有獲得熱烈的迴響。」（C2）而閱讀推廣活動，不限於主動到館的民眾，對於平常不方便到圖書館借閱的人，向外服務也是圖書館一個常見的策略，主動出擊將閱讀資源送至各地的社區、學校以及偏鄉（C2），希望將學習機會及素材推廣給更多需要的人。

除了積極推動閱讀活動，圖書館也致力於評選優良讀物，像是邀請作者及相關領域專家一起進行圖書評選並加以推廣（C4），有助於提升民眾的閱讀素養。此外，圖書館也會與校園合作，不僅推薦各年齡合適的圖書外，也邀請學校推選閱讀高手的選拔活動（C8），能夠刺激學生閱讀的動力，也能藉此提高閱讀的機會。此外，C3、C4、C6、C7與C10皆提及現代圖書館不只侷限於推動閱讀或傳遞知識，圖書館亦應提供各種不設限的學習環境與空間，並認為圖書館為讀者帶來良好的學習體驗是相當重要的。因此，本研究提出之政策建議強調圖書館在幫助民眾增進學習與素養方面來說，透過推廣閱讀、促進終身學習及落實優質教育，鞏固圖書館活化知識的核心價值。然而，針對不同年齡層的讀者，更是提供各種閱讀推廣活動與資訊服務；此外，透過閱讀與資訊相關素養教育等方式，提供民眾在人生各個階段豐富的學習機會，並培養其多元的文化素養與能力。

二、多元與包容

在多元與包容方面，雖然各國公共圖書館政策著眼之對象略有不同，絕大多數國家皆提及相關包容多元文化與特別照顧相關人士需求之概念，甚至維護社會正義之想法。其中，美國、芬蘭、丹麥、紐西蘭、日本、韓國皆提及圖書館應重視滿足多元族裔之需求；美國與丹麥主要偏重移民與難民之服務（Forbundet Kultur og Information, 2018; Office for Information Technology Policy, 2015），紐西蘭與日本則偏重外國人或非母語人士（日本図書館協会，2012；文部科学省，2009；Public Libraries of New Zealand, 2018），韓國則著墨於多元文化家庭（한국도서관협회，2019）。再者，各國政策亦關注有特殊需求之民眾，例如美國特別提及偏鄉社區居民（Office for Information Technology Policy, 2015），日本特別提及圖書館要滿足身障者及其他難以造訪實體圖書館之人士，建立無障礙的軟硬體設施（日本図書館協会，2012；文部科学省，2009）；而丹麥（Forbundet Kultur og Information, 2018）、紐西蘭（Public Libraries of New

臺灣大學學術期刊資料庫

Zealand, 2018）與日本皆提及分齡分眾之概念，尤其是應分別滿足高齡者、兒童與青少年之需求，日本則特別說明圖書館應針對嬰幼兒及其父母提供服務，以提升早期素養（日本図書館協会，2012；文部科学省，2009）。

訪談中，許多受訪者提及相關概念。為落實「公共圖書館所服務的對象，都能均等的擁有使用圖書館資源的機會」，需先找尋在社會中處於較小眾，或是易被忽略的使用者，並針對不同對象的需求，提供合適的機會與管道來使用圖書館。公共圖書館在規劃主題館藏時，大多會根據該行政區的人口組成背景，設立相對應的館藏特色，例如在不同的原住民群聚區域，成立其特有的原住民館藏，與展示相關的文物典藏（C1、C4、C8、C10），或是為近年來越來越多的新住民移入人口，設立多元文化館藏區域。C4提及：「我們十二個行政區都有一個館有成立原住民資料的專櫃，專門典藏原住民相關的資料，其中一個分館的館藏特色也是以原住民文化為主。」除了幫助新住民適應國內生活，也讓民眾可以在圖書館裡認識不同的新移民國家特色（C1、C2、C3、C6、C8）。

另外，不同年齡層的閱讀需求，也是圖書館注重的面向，像是兒童、青少年、樂齡者（C2）等，都有其傾向的資訊需求、閱讀環境需求、閱讀設備需求等，圖書館應為其打造合適的閱讀空間。而相較之下較為偏鄉地區的居民（C1、C10），或是在社會上處於弱勢的族群，像是弱勢兒童（C2、C3、C8）、身心障礙者（C2、C4、C9）、遊民（C4、C5、C10）等，圖書館除了為其設想如何增加其取用館藏資源的管道外，也會尋求外界相關的單位來合作，幫助及引導他們給予更多社會資源的機會。

因此，本研究提出之政策建議強調圖書館在多元與包容方面，透過支持多元價值、維護取用平權及重視社會關懷，從館藏到各項資訊服務之規劃，皆反映民主、平等、多元、包容等價值，關懷不同收入、階層、年齡、性別、種族或其他背景之人士，尤其是弱勢族群，以縮減貧富與城鄉差距，讓圖書館促進兼容並蓄的知識社會發展。

三、交流與體驗

在交流與體驗方面，幾乎所有的國家皆提及圖書館作為學習體驗空間之重要，丹麥、紐西蘭、新加坡與韓國更特別強調圖書館應打造多元體驗空間，讓使用者在圖書館空間從事多樣活動，如閱讀、學習、交流等，促成更多美好的體驗。其中，丹麥的政策特別強調透過增進交流與體驗，與使用者進行更專業而密切的合作，以滿足其需求。此外，紐西蘭的政策亦提及人性空間的設計與綠建築之規劃，讓使用者擁有美好的圖書館經驗，也讓圖書館得以永續發展（Public Libraries of New Zealand, 2018）。韓國的政策則強調為了達到更有效的空間利用並滿足多元體驗的空間設計，圖書館應據此進行空間改造與重組（한국도서관협회，2019）。

臺灣大學學術期刊資料庫

我國公共圖書館事業可說從1977年後進入快速發展期，政府開始積極推動相關政策、人才培育以及設備及網路科技等（張圍東，2014），而後政府投入各種扶植圖書館發展的經費對圖書館的館藏、設備、空間、服務等有極大的助益及影響（曾淑賢，2013a、2013b）。為使圖書館環境能更符合民眾需求，並做為一處社區民眾休閒、交流學習、體驗學習的場域，許多補助計畫，例如：「公共圖書館強化計畫」、「閱讀植根與空間改造計畫」、「建構合作共享的公共圖書館系統」等，都致力於提升改善圖書館空間環境，而友善的閱讀環境才能幫助民眾在圖書館裡進行更多層面的交流。

對於現代民眾來說，他們在圖書館裡的期待不只是閱讀這件事，更多是期望可以激發他們的創意發想，因此圖書館應藉由引進各種工具、設備等素材（C4、C10），或是打破傳統圖書館靜態的氛圍，成立一些特別功能的區域，能有各種不設限的學習空間，讓前來使用的民眾可以有更多分享與體驗的機會（C3、C7、C10）。總結來說，本研究提出之政策建議強調圖書館在建築與空間規劃上，應以兼具美感與功能的人性設計為依歸，成為人們在工作與居家生活之外樂於造訪的交流場所與體驗空間，進而發展為城市的指標性地標。而空間上，除了讓人們自在地討論、交換意見、獲取政府與社區資訊等，也是人們靈感來源的創作空間或展演場域，甚至可成為賦權參與的民主學習殿堂。此外，圖書館若能讓民眾參與設計活動和服務的規劃，皆有助提升民眾對圖書館的歸屬感與認同感。

四、專業與成長

在專業與成長方面，美國、芬蘭、丹麥、紐西蘭和新加坡的公共圖書館政策皆提及館員專業能力之議題。其中，芬蘭的公共圖書館政策強調提升館員專業知識與數位素養，以落實讀者導向的加值服務（Ministry of Education, 2009; Minister of Education and Culture, n.d.）；丹麥與紐西蘭的政策皆提及館員須具備規劃新服務之能力（Forbundet Kultur og Information, 2018; Public Libraries of New Zealand, 2018）。紐西蘭更明確提出作法，認為圖書館應形塑為學習型的組織，鼓勵員工終身學習，提供領導和業務發展技能以及專業知識的機會；此外，紐西蘭特別針對制度公平提出相關政策建議，認為確保薪酬公平、消除性別工資差距，方得以吸引並留住人才；招聘和僱用時，應確保職位描述符合服務需求，避免偏見，可優先考慮能理解使用者多樣背景之員工（Public Libraries of New Zealand, 2018）。

訪談中，不少受訪者皆提到充實經費與培育人才之重要，強調擁有充足的經費（C1、C4、C5、C7、C8、C9、C10）並聘用專業館員（C1、C2、C3、C5、C6、C8）是提供優質服務的先決條件，而激發館員工作熱忱亦是維持服務品質之根本（C3、C6、C7、C10）。例如C1指出「須思考公圖趨勢與潮流，不光是圖書館背景的人，

臺灣大學學術期刊資料庫

可能還需要像是設計方面、企劃專業、社群媒體經營等專人。」另外，許多受訪者對於強化組織亦提出相關看法，例如：認為編制職等若可提升，將有助強化組織，長期留住優秀館員（C3、C4、C5、C9、C10）；若能維持適當工時、具備良好的在職訓練與工作制度等，皆有助穩定人員流動率（C3、C4、C5、C6、C8、C9、C10）。

此外，部分受訪者提及品牌管理之重要（C1、C3、C10），認為透過品牌形象管理，有助建立圖書館對外觀感，同時提升內部服務品質。例如C3提及館員參與相關的教育訓練，學習品牌經營與管理，有助提升圖書館形象，指出「另外一個是建立ISO9001的品質管理，我覺得我們執行力目前還沒有很好，是因為我們在ISO這邊有一個摸索時間，還不曉得怎麼去做」；而C10則分享透過全縣圖書館館員與志工皆穿著相同的制服，提升其形象識別度與專業感，「我們有換了全縣館員的制服，還有志工、故事媽媽的制服。」

因此，在專業與成長方面，本研究提出之政策建議公共圖書館須透過充實經費、培育人才、強化組織及品牌管理，提升其專業與形象，並不斷成長。為使活動、館藏與空間規劃得以永續發展，公共圖書館須仰賴穩定而充足的經費補助，使其得以招募並培育更專業之人才，提供館員更多在職進修的學習機會，進而提供更優質的服務。制度面上，除了明訂短期、中期、長期目標，並透過可測量的結果評估成效，以掌握其專業成長情形之外，提升公共圖書館編制職等、提高編制員額、推動總分館體制、建立圖書館輔導及評鑑機制，更有助提升服務品質和降低編制人員的流動率。此外，透過實體與虛擬平台（如官方網頁與社群媒體等）經營圖書館品牌形象，建立正向的觀感，建立各界對圖書館的正向觀感。

五、數位轉型

在數位轉型方面，美國的公共圖書館投入數位基礎設備，並與政府機構建立夥伴關係，大力推動數位政府，促進民眾獲取和使用聯邦機構的研究資源，並改善公共資料的取用（Office for Information Technology Policy, 2015）；芬蘭著重改善數位資源和服務、發展新媒體與新型態的服務和行銷（Ministry of Education, 2009; Minister of Education and Culture, n.d.）；紐西蘭致力於建置數位基礎設備，以推動科技學習及其他數位計畫與服務，進而提升閱讀素養並推廣館藏（Public Libraries of New Zealand, 2018）；新加坡則多管齊下，同時擴充數位館藏，並以新科技融入創新加值服務，強化網路連結，建立無國界圖書館（National Library Board, Singapore, 2005, 2020a, 2020b）；日本則以發展混合式圖書館（hybrid library）為目標（日本図書館協会，2012；文部科学省，2009）；韓國則強調發展數位服務（如24小時還書服務）（한국도서관협회，2019）。

臺灣大學學術期刊資料庫

訪談中，不少受訪者提及善用社群媒體及手機應用程式，連結相關資料，一方面可提供創新服務，一方面可進行更有效的推廣和宣傳（C4、C5、C6、C8、C9、C10）。再者，部分受訪者分享了其導入資訊科技與設備之經驗，例如RFID、自助借還書機、網路設備升級等（C3、C4、C6、C8、C9、C10）。此外，也有受訪者提及數位加值與推廣的知識服務，認為圖書館應拓展傳統知識服務，利用新科技對知識進行加值，結合閱讀或其他服務，提供更多樣的服務（C1、C2、C10）。例如C10提及「我們也用這筆預算幫我們全館的書籍上RFID，所以我們也就順勢可以推手機APP的借閱。」

整體而言，在數位轉型方面，本研究提出之政策建議包含數位化、資料與新科技等應用。畢竟對公共圖書館而言，善用資料、導入新科技，以及數位加值皆是重要的發展方向。善用各項工具擷取圖書館相關統計資料，有助掌握讀者需求與偏好，作出館藏發展、數位加值服務與行銷推廣之資料導向決策。在融入新科技方面，增加並改善各項軟、硬體設備品質，融入新科技相關服務（例如：提供行動服務、線上直播），皆有助提升管理的方便性、減緩人力不足的問題，並提高服務的使用效率。最後，運用既有的數位典藏資源，或將合適的館藏進行數位化，提供各種加值應用服務，加強推廣，除了方便讀者取用外，亦可活化數位典藏，使其永續營運，充分發揮其價值。

六、社區連結與夥伴合作

在社區連結與夥伴合作方面，各國政策多半提及公共圖書館應深入當地社區，以確切掌握使用者需求，並提及各式多元的外部合作對象，包括：政府單位、企業、學校、公衛機構、其他私人機構等，可見各國對圖書館的外部合作單位並不設限。其中，美國、芬蘭與新加坡的公共圖書館政策強調與政府各部門之合作，同時強調政府單位與企業應大力支持圖書館事業（Ministry of Education, 2009; Minister of Education and Culture, n.d.; National Library Board, Singapore, 2020a, 2020b; Office for Information Technology Policy, 2015），而美國與新加坡的政策特別點出與企業合作之可能性（National Library Board, Singapore, 2005, 2020a, 2020b; Office for Information Technology Policy, 2015）；丹麥強調不同類型圖書館間之合作；紐西蘭著眼於圖書館與當地博物館、檔案館和歷史學會等單位之合作（Danish Agency for Libraries and Media, n.d.; Public Libraries of New Zealand, 2018），日本著眼於與其他圖書館、學校、私人機構等之跨界合作，在知識社會中發揮圖書館之功用（日本図書館協会，2012；文部科学省，2009）。

對照訪談結果，社區連結與異業結盟的概念有時反映在受訪者討論社區營造的概念，認為圖書館走入社區是相當重要的（C6、C9、C10）。例如C6和C9皆提到與學校和戶政機關等其他外部單位建立一證通

臺灣大學學術期刊資料庫

或其他連結的機制，提供更為便民的服務。其中，C9指出：「我們後來跟戶政單位合作，戶政單位那時候幫我們發放新生兒禮袋…」。而不少受訪者也提到館際合作與資源共享也是長期以來提供的便民服務，未來也會進一步強化館際互借等服務（C6、C7、C9、C10）。

因此，在社區連結與夥伴合作方面，本研究提出之政策，建議公共圖書館應與在地社區建立更緊密的關係，一方面作為當地民眾工作與居家生活之外的第三場域，一方面也得以充分掌握當地民眾之需求。再者，無論同業或異業之夥伴關係的建立對圖書館皆相當重要，圖書館可與博物館、美術館、生活美學館、出版社、學校等單位，進行跨領域的異業結盟，發展出更多創新服務；同業之中，圖書館間可透過館際合作互通有無，亦可共享資源、資訊、想法與創意，以提高服務效率及品質。此外，公共圖書館更可推動通借通還，以提供便民服務。

七、館藏與地方文化記憶

在館藏與地方文化記憶方面，許多國家政策皆強調地方學之概念，並同時強調保存與取用相關館藏，認為圖書館應肩負維護與發揚地方文化記憶之責任。美國與芬蘭強調數位保存與數位文化遺產資料的長期保存（Ministry of Education, 2009; Minister of Education and Culture, n.d.; Office for Information Technology Policy, 2015）；紐西蘭的公共圖書館與當地博物館、檔案館和歷史學會合作，蒐集在地故事作品和相關文獻（Public Libraries of New Zealand, 2018）；新加坡則強調圖書館應與歷史和文化保持連結（National Library Board, Singapore, 2005, 2020a, 2020b）；日本則不但重視蒐集地方文獻、出版當地相關資料，也強調圖書館應將當地資料和地方行政資料進行數位化，以利保存與取用（日本図書館協会，2012；文部科学省，2009）。

雖然提及此議題的受訪者較少，但不少受訪者在談圖書館核心服務時，皆強調充實經費與館藏為最根本的基礎（C1、C4、C5、C7、C8、C9、C10）。少數受訪者則提及蒐集並推廣特色館藏，包含地方文獻，例如C3分享該館發展特殊館藏計畫受到讀者歡迎之經驗，表示「有一個充實特殊館藏的計畫，我們是把它打造成為國內第一個音樂圖書館，利用這個計畫也會買一些圖書紙本，那就是要增加樂器，然後反正書可以借回去，你可以在我們那邊表演，可以借樂器之類的」；C7亦強調各鄉鎮應保有其專精的特色館藏，發展地方文化特色。

整體而言，在特色館藏與地方文化記憶方面，本研究提出之政策，建議透過充實館藏、蒐集地方文獻及推廣地方文獻，有助發展各館的特色館藏並維護地方文化記憶。無論實體或數位館藏，各館可依其需求，充實多樣且優質的館藏資源。再者，公共圖書館應重視地方學，蒐集並展示當地特色或地方文學相關館藏資源，為地方保留文化記憶，並透過文史講座等活動加以推廣，同時發展特色館藏。

臺灣大學學術期刊資料庫

伍、專家諮詢結果與政策建議之修訂

研究者根據前述分析擬訂政策建議草稿之後，向三位國立圖書館館長（L1、L2、L3）及三位學者（S1、S2、S3）進行諮詢，匯整其意見，主要包含政策架構、政策內涵，以及細節修訂三大類建議。

其中，政策架構方面，研究者根據L3、S2及S3之建議，調整願景及政策間之對應，納入L3提升知識競爭力與S3活化知識、提升幸福感之想法。同時，綜整L1、L2、S1及S3對於圖書館作為大客廳與大書房之概念。在政策項目順序與歸類方面，主要根據L1、L3、S1、S2之想法進行調整，將圖書館較核心的價值與關懷排在較前面的順位，將偏向管理面的政策方向往後排序，使整體順序調整為：學習與素養（learning and literacy）、多元與包容（diversity and inclusion）、交流與體驗（exchange and experience）、專業與成長（expertise and growing）、數位轉型（digitalization）、社區連結與夥伴合作（connection and collaboration）、特色館藏與地方文化記憶（collection and heritage）。歸類方面之調整則如：將「社區連結與夥伴合作」後移，將「學習與素養」及「多元與包容（原包容與創新）」往前移等，並將政策細項加以重新歸類或加以區隔，例如將「充實館藏」移至「特色館藏與地方文化記憶（原地方文獻保存與未來展望）」。

政策內涵方面，研究者針對專家較具共識之部分調整概念的命名方式，並重述部分政策之內涵。例如：原「包容與創新」改為「多元與包容」，聚焦於特定的相關議題，並重整相關內容。關於政策內涵之調整則如：根據L1、L3、S1、S2、S3之建議，重整館員專業之政策內容；根據L1、L3、S1、S2、S3之建議，重整數位轉型之內容，尤其有關新科技融入之部分；根據L1之建議，將「關懷弱勢」改為更廣泛且更符合多元與包容之「重視社會關懷」，並明確寫出異業結盟之單位類型；根據L2之建議，重整多項交流與體驗之政策內容，以區辨各項概念；根據L3之建議，新增邁向雙語國家之內容。

細節修訂方面，研究者主要根據L1、S1在專家諮詢前後所提供之文件進行修訂，調整用字遣詞等，並根據L2、L3、S2、S3專家諮詢訪談所偏好用詞與概念呈現方式進行修訂。舉例而言，將願景中的「工作室」改為「大書房」，以凸顯圖書館之功能；將第三空間改為「第三場域」並簡述其意涵，以確保圖書館可充分理解政策之內涵；刪除過於主觀之形容或描述，如館際合作一項中，將「傳統的」一詞刪除；刪除「可採取浮動館藏機制」等過於特定卻未必對全國各層級圖書館皆可行之制度方案。

整體而言，由於專家對於政策架構、內涵與用字遣詞之想法未必一致，研究者最終採六位專家多數偏好之詞彙用語、政策內涵構想與概念歸類方式，發展出附錄二之「臺灣公共圖書館政策建議」。

臺灣大學學術期刊資料庫

陸、結論與建議

本研究綜整來自國內外文獻、圖書館實務者訪談與專家學者諮詢之資料，達成研究目的，並彌補臺灣目前無推動圖書館事業發展之領航文件。本研究針對臺灣公共圖書館提出七大政策方向，建議公共圖書館：一、透過推廣閱讀、促進終身學習並落實優質教育，強化民眾的學習與素養；二、透過支持多元價值、維護取用平權與重視社會關懷，營造多元與包容的圖書館環境；三、透過人性設計，提供交流場所與體驗空間，鼓勵民眾參與，建立圖書館的地標意象，促成更豐富而美好的圖書館交流與體驗；四、透過充實經費、培育人才、強化組織與品牌管理，使圖書館充分發揮其專業，並永續穩定發展；五、善用資料、導入科技，並予以數位加值，以達成數位轉型之目標，更精準快速地滿足使用者需求；六、透過社區營造、異業結盟、館際合作與資源共享，建立更深層的社區連結與夥伴合作關係，讓圖書館拓展多元服務，提供更便民的服務；七、透過充實館藏，以及蒐集和推廣地方文獻，發展特色館藏，扮演保存與推廣地方文化記憶之重要角色。藉此讓臺灣的公共圖書館達成「打造為臺灣知識經濟的重要力量」之願景，提供豐富多元的資源，不斷活化知識並創造學習機會，「成為永續發展的全民大客廳及大書房，同時賦予人們友善體驗的學習環境與交流空間，以提升人們的知識競爭力與幸福感」。

中華民國圖書館學會於2000年提出《圖書館事業白皮書》對於未來圖書館事業發展策略從政策面、資源面、經營面、及專業支援面提出策略，而本研究綜合分析公共圖書館現況、未來發展趨勢及讀者需求等提出七大政策作為發展策略，更多是朝向以人為本、對資源應抱有共享、保存、及永續發展的態度，並持續推動終身學習的閱讀推廣等方向提出建議，可以看出時代的改變，對於公共圖書館發展趨勢的期待，也會以更多元角度來考量。因此，為落實本研究建議之政策方向並達成前述願景，公共圖書館應以符合當地民眾需求之方向，明訂短期、中期、長期目標，並透過可測量的結果評估成效。除了提供知識以外，公共圖書館應同時打造可供學習、創作、工作與放鬆的空間，讓人們樂於主動利用各項軟硬體設施與服務，使公共圖書館不斷隨著外部環境透過新的形式擴充與成長。最後，在雙語國家的發展方向下，公共圖書館應更積極地與外部單位合作，並從館員專業素養、館藏發展、科技融入資訊服務等面向邁向國際化，提升能見度與影響力。

註釋

註一：「中國圖書館學會」為「中華民國圖書館學會」之舊稱。

致謝

本研究感謝教育部「109年臺灣公共圖書館政策建議書」委託研究計畫及「大專校

臺灣大學學術期刊資料庫

院人文與社會科學領域標竿計畫」（計畫編號：111L9A002）的經費補助。同時，亦感謝所有研究參與者付出的時間及寶貴的分享。另外，感謝白昕柔與余采嬿於本研究資料蒐集整理過程中之各項協助。

參考文獻References

日本図書館協会（2012）。*図書館の設置及び運営上の望ましい基準*。http://www.jla.or.jp/library/gudeline/tabid/234/Default.aspx【Japan Library Association. (2012). *[Tosyokan no setti oyo bi unei zyou no nozo masii kizyun]*. http://www.jla.or.jp/library/gudeline/tabid/234/Default.aspx (in Japanese)】

文部科学省（2009）。*「これからの図書館の在り方検討協力者会議」これまでの議論の概要*。https://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/giron/05080301/001.htm【Japan Ministry of Education, Culture, Sports, Science and Technology. (2009). *["Kore kara no tosyokan no a ri kata kentou kyouryokusya kaigi" koremade no giron no gaiyou]*. https://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/tosho/giron/05080301/001.htm (in Japanese)】

한국도서관협회. (2019). 2019한국도서관연감. http://old.kla.kr/jsp/ebook/y2019.html?year=2019【Korean Library Association. (2019). *2019 Korea library year book*. http://old.kla.kr/jsp/ebook/y2019.html?year=2019 (in Korean)】

王文科、王智弘（2013）。*教育研究法*（第十五版）。五南。【[Wang, Wen-Ke], & [Wang, Zhi-Hong] (2013). *[Jiao yu yan jiu fa]* (15th ed.). Wunan. (in Chinese)】

王梅玲、謝寶煖（2014）。*圖書資訊學導論*（第二版）。五南。【Wang, Mei-Ling, & Hsieh, Pao-Nuan (2014). *Introduction to Library and Information Science* (2nd ed.). Wunan. (in Chinese)】

中國圖書館學會「圖書館事業發展白皮書」編輯委員會暨專案研究小組（編）（2000）。*圖書館事業發展白皮書*。中國圖書館學會。https://www.lac.org.tw/sites/default/files/tu_shu_guan_shi_ye_fa_zhan_bai_pi_shu_.pdf【[Zhong Guo Tu Shu Guan Xue Hui "Tu Shu Guan Shi Ye Fa Zhan Bai Pi Shu" Bian Ji Wei Yuan Hui Ji Zhuan An Yan Jiu Xiao Zu]. (Ed.). (2000). *[Tu shu guan shi ye fa zhan bai pi shu]*. Library Association of the Republic of China (Taiwan). https://www.lac.org.tw/sites/default/files/tu_shu_guan_shi_ye_fa_zhan_bai_pi_shu_.pdf (in Chinese)】

柯皓仁、葉乃靜（2018）。*國家圖書館107年研究計畫：「健全直轄市立圖書館營運體制及建立公共圖書館協調管理組織體系先期規劃」期末報告*。國家圖書館。 https://nclfile.ncl.edu.tw/files/201912/250d4b50-3383-4ed6-829d-413f9d443b6d.pdf【Ke, Hao-Ren, & Yeh, Nei-Ching (2018). *[Guo Jia Tu Shu Guan 107 nian yan jiu ji hua: "Jian quan zhi xia shi li tu shu guan ying yun ti zhi ji jian li gong gong tu shu guan xie tiao guan li zu zhi ti xi xian qi gui hua" qi mo bao gao]*. National Central Library. https://nclfile.ncl.edu.tw/files/201912/250d4b50-

臺灣大學學術期刊資料庫

3383-4ed6-829d-413f9d443b6d.pdf (in Chinese)】

國家圖書館（2011）。*全國圖書館發展政策及推動策略*。https://www.ncl.edu.tw/periodical_305_402.html【National Central Library. (2011). *[Quan guo tu shu guan fa zhan zheng ce ji tui dong ce lue]*. https://www.ncl.edu.tw/periodical_305_402.html (in Chinese)】

張圍東（2014）。歷程與蛻變。在陳雪玉（編），*中華民國圖書館事業百年回顧與展望第4冊：公共圖書館*（頁45-82）。五南。【Chang, Wei-Tung (2014). [Li cheng yu tui bian]. In [Xue-Yu Chen] (Ed.), *[Zhong Hua Min Guo tu shu guan shi ye bai nian hui gu yu zhan wang di 4 ce: Gong gong tu shu guan]* (pp. 45-82). Wunan. (in Chinese)】

教育部（2021）。*「建構合作共享的公共圖書館系統計畫」（核定本）*。https://bit.ly/3zgwj5N【Ministry of Education. (2021). *["Jian gou he zuo gong xiang de gong gong tu shu guan xi tong ji hua" (He ding ben)]*. https://bit.ly/3zgwj5N (in Chinese)】

莊道明（2020）。*教育部108年建立公共圖書館服務品質指標建議委託研究案*。國立臺灣圖書館。【Chuang, Tao-Ming (2020). *[Jiao Yu Bu 108 nian jian li gong gong tu shu guan fu wu pin zhi zhi biao jian yi wei tuo yan jiu an]*. National Taiwan Library. (in Chinese)】

曾淑賢（2013a）。各國圖書館發展政策及補助計畫之探討（上）。*國家圖書館館刊，1*，51-74。【Tseng, Shu-Hsien (2013a). National strategies for public library development－International case studies (I). *Bulletin of the National Central Library, 1*, 51-74. (in Chinese)】

曾淑賢（2013b）。各國圖書館發展政策及補助計畫之探討（下）。*國家圖書館館刊，2*，173-209。【Tseng, Shu-Hsien (2013b). National strategies for public library development－International case studies (II). *Bulletin of the National Central Library, 2*, 173-209. (in Chinese)】

曾淑賢（2021）。*圖書館事業綜論*。五南。【Tseng, Shu-Hsien (2021). *[Tu shu guan shi ye zong lun]*. Wunan. (in Chinese)】

黃瑞琴（1997）。*質的教育研究方法*（第二版）。心理。【[Huang, Ruei-Qin] (1997). *[Zhi de jiao yu yan jiu fang fa]* (2nd ed.). Psychological Publishing. (in Chinese)】

圖書館設立及營運標準（2016年8月11日）。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080093【[Tu shu guan she li ji ying yun biao zhun] (2016, August 11). https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080093 (in Chinese)】

鄭幕寧（2014）。輔導業務。在陳雪玉（編），*中華民國圖書館事業百年回顧與展望第4冊：公共圖書館*（頁119-136）。五南。【Cheng, Mu-Ning (2014). [Fu dao ye wu]. In [Xue-Yu Chen] (Ed.), *[Zhong Hua Min Guo tu shu guan shi ye bai nian hui gu yu zhan wang di 4 ce: Gong gong tu shu guan]* (pp. 119-136). Wunan. (in Chinese)】

臺灣大學學術期刊資料庫

謝英彥、徐嘉僑、蔡清芳、柯雲娥（2003）。公共圖書館在我國政府縣市層級組織之隸屬及其優缺點探討。*國立中央圖書館臺灣分館館刊，9*(4)，73-82。【[Xie, Ying-Yan], [Xu, Jia-Qiao], [Cai, Qing-Fang], & [Ke, Yun-E] (2003). [Gong gong tu shu guan zai wo guo zheng fu xian shi ceng ji zu zhi zhi li shu ji qi you que dian tan tao]. *[Guo Li Jhong Yang Tu Shu Guan Taiwan Fen Guan Guan Kan], 9*(4), 73-82. (in Chinese)】

Behagel, J. H., Arts, B., & Turnhout, E. (2019). Beyond argumentation: A practice-based approach to environmental policy. *Journal of Environmental Policy & Planning, 21*(5), 479-491. https://doi.org/10.1080/1523908X.2017.1295841

Browne, J., Coffey, B., Cook, K., Meiklejohn, S., & Palermo, C. (2019). A guide to policy analysis as a research method. *Health Promotion International, 34*(5), 1032-1044. https://doi.org/10.1093/heapro/day052

Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3rd ed.). SAGE.

Danish Agency for Libraries and Media. (n.d.). *The public libraries in the knowledge society: Summary from the committee on public libraries in the knowledge society.* https://slks.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_engelske/Reports/The_public_libraries_in_the_knowledge_society._Summary.pdf

Eldredge, J. (2006). Evidence-based librarianship: The EBL process. *Library Hi Tech, 24*(3), 341-354. https://doi.org/10.1108/07378830610692118

Fischer, F., & Gottweis, H. (2013). The argumentative turn in public policy revisited: Twenty years later. *Critical Policy Studies, 7*(4), 425-433. https://doi.org/10.1080/19460171.2013.851164

Forbundet Kultur og Information. (2018). *Princip- og arbejdsprogram 2019-2021: Politisk strategi* [Principle and work program 2019-2021: Political strategy]. https://kulturoginformation.dk/media/28645/strategi2019til2021.pdf (in Danish).

Kann-Christensen, N. (2012). National strategies for public library development—Comparing Danish and Swedish models for project funding. *Nordisk Kulturpolitisk Tidsskrift, 14*(1/2), 33-50. https://doi.org/10.18261/ISSN2000-8325-2011-01-02-05

Larsen, J. H. (Ed.). (2010). *Nordic public libraries 2.0*. Danish Agency for Libraries and Media. https://slks.dk/fileadmin/publikationer/publikationer_engelske/Nordic_public/Nordic_Public_Libraries_2.0.pdf

Lee, S. H. (2011, August 13-18). *Korean national strategy for library development and reading promotion for children and young adults* [Paper Presentation]. World Library and Information Congress: 77th IFLA General Conference and Assembly,

臺灣大學學術期刊資料庫

San Juan, Puerto Rico. https://www.ifla.org/past-wlic/2011/114-lee-en.pdf

Luo, L. (2018). Experiencing evidence-based library and information practice (EBLIP): Academic librarians' perspective. *College & Research Libraries, 79*(4), 554-567. https://doi.org/10.5860/crl.79.4.554

Ministry of Education. (2009). *Finnish Public Library Policy 2015: National strategic areas of focus*. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/76689

Minister of Education and Culture. (n.d.). *Policies concerning libraries*. https://minedu.fi/en/policies-libraries

National Library Board, Singapore. (2005). *Library 2010: Libraries for life, knowledge for success*. National Library Board Singapore.

National Library Board, Singapore. (2020a). *Creating the libraries and archives of tomorrow*. https://www.reach.gov.sg/-/media/REACH/Reach-Files/Public-Consultations/2020/NLB/Public-Consultation-on-the-Libraries-and-Archives-Plan-2021-2025/The-Libraries-and-Archives-Plan-2021-2025.ashx

National Library Board, Singapore. (2020b). *Reimagining our libraries and archives: National library board annual report 2018/2019*. https://www.nlb.gov.sg/Portals/0/Docs/AnnualReports/2018/AR%202018-2019(v1).pdf?ver=Co4zsyBNFxBCQJJyk-fZpA%3d%3d

Office for Information Technology Policy. (2015). *A national policy agenda for libraries: The Policy Revolution! Initiative*. American Library Association. http://www.ala.org/advocacy/sites/ala.org.advocacy/files/content/pdfs/NPAforLibraries1.pdf

Public Library Association. (2018). *PLA strategic plan 2018–2022*. http://www.ala.org/pla/about/mission/strategicplan

Public Libraries of New Zealand. (2018). *Literacy in life: Public libraries of New Zealand strategic framework 2020-2025*. https://publiclibrariesofnewzealand.wildapricot.org/resources/Documents/PLNZ%20Strategic%20Framework_Final.pdf

Pülzl, H. (2013). Forest and nature governance: A practice-based approach, edited by B. Arts, J. H. Behagel, S. van Bommel, J. de Koning, & E. Turnhout. *Critical Policy Studies, 7*(3), 367-369. https://doi.org/10.1080/19460171.2013.826012

（投稿日期Received: 2022/2/9　接受日期Accepted: 2022/5/24）

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄一　國外政策提及之主要議題整理

政策方向	美國	芬蘭	丹麥	紐西蘭	新加坡	日本	韓國
學習與素養	提升資訊素養與數位素養	建立文化知識社會，提升數位素養	建立知識社會促進終身學習	提升閱讀素養、資訊／數位素養 促進終身學習	建立知識社會與學習型社區，創造學習型國家	發展知識社區與知識國家 提升資訊素養	促進終身學習
多元與包容	多元族裔 新移民 偏鄉社區居民	多元族裔	移民／難民 高齡者 兒童與青少年	非英語母語人士 高齡者	高齡者 兒童與青少年	身障者 外國人 高齡者 兒童與青少年 嬰幼兒及其父母	多元文化家庭
交流與體驗	學習體驗空間	學習體驗空間 聚會場所	多元體驗空間	多元體驗空間 人性空間 綠建築	多元體驗空間	滿足民眾閱讀、研究與休閒之需求	多元體驗空間 空間改造與重組
專業與成長	館員專業能力	提升館員專業知識與數位素養	館員須具備發展新服務之技能	館員須具備規劃新服務之能力、確保制度公平	館員專業能力	培訓專業館員 增加預算和人力	培育專業的圖書館員
數位轉型	建置數位基礎設備，並大力推動數位政府	改善數位資源和服務、發展新媒體與新型態的服務和行銷	發展混合式圖書館（hybrid library）	建置數位基礎設備，推動科技學習及其他數位計畫與服務	擴充數位館藏，並以新科技融入創新加值服務	發展混合式圖書館（hybrid library）	數位服務（如：24小時還書服務）
社區連結與夥伴合作	社區連結 政府各部門、企業、公衛機構、學校合作	政府各部門之合作	與不同類型圖書館及其他機構之合作	社區連結 與博物館、檔案館和歷史學會合作	社區連結 與企業、公部門、私部門合作	社區連結 與其他圖書館、學校、私人機構之合作	社區連結

（續下頁）

臺灣大學學術期刊資料庫

附錄一　國外政策提及之主要議題整理（續）

政策方向	美國	芬蘭	丹麥	紐西蘭	新加坡	日本	韓國
特色館藏與地方文化記憶	數位保存	數位文化遺產資料的長期保存	建置數位圖書館作為與市民最接近的文化機構	蒐集在地故事作品和相關文獻	與歷史和文化保持聯繫	蒐集地方文獻、出版當地相關資料、當地資料和地方行政資料的數位化	增強與維護人們懷舊文化的權利
主要參考資料	Office for Information Technology Policy (2015)	Ministry of Education (2009); Minister of Education and Culture (n.d.)	Danish Agency for Libraries and Media (n.d.); Forbundet Kultur og Information (2018)	Public Libraries of New Zealand (2018)	National Library Board, Singapore (2020a, 2020b)	日本図書館協会（2012）、文部科学省（2009）	한국도서관협회（2019）

資料來源：本研究整理。

臺灣大學圖書館期刊資料庫

附錄二　臺灣公共圖書館政策建議

一、願景

將公共圖書館打造為臺灣知識經濟的重要力量，提供民眾生活、工作、學習上的豐富資源，進而使公共圖書館得以不斷活化知識並創造學習機會，成為永續發展的全民大客廳及大書房，同時賦予人們友善體驗的學習環境與交流空間，以提升人們的知識競爭力與幸福感。

二、政策方向

(一) 學習與素養（learning and literacy）

1. 推廣閱讀：透過多元的閱讀服務，讓公共圖書館不只是探索與獲取知識的寶地，亦可成為民眾滋養心靈與激發創意的地方。
2. 促進終身學習：公共圖書館應重視各年齡層讀者的資訊需求，包括：嬰幼兒、兒童、青少年、成人、樂齡者，讓人人皆可自由地獲取資訊和知識，強化其能力和機會。為了邁向雙語國家，公共圖書館應充實雙語館藏，針對不同年齡層之讀者，提供職場英文與生活英文等資源與服務，扮演推動雙語學習之角色，以提升民眾之雙語素養。
3. 落實優質教育：公共圖書館應擁護優質教育，從閱讀向下扎根做起，提供學齡前幼兒閱讀和學習的機會，以提升早期素養；同時，特別重視各年齡層讀者的閱讀習慣養成和相關素養教育，培養民眾多元的文化素養。

(二) 多元與包容（diversity and inclusion）

1. 支持多元價值：公共圖書館不受種族、性別、宗教、政治立場之影響，提供各種立場、觀點、語言的館藏，以彰顯圖書館民主、平等、多元、包容等價值。
2. 維護取用平權：公共圖書館的大門為所有人而開，兼容不同收入、階層、年齡、性別、種族或其他背景之人士。館藏徵集當反應不同族群的資訊需求，並規劃適齡的活動內容；透過前述館藏資源與創新服務，提供學習機會，以縮減貧富差距。
3. 重視社會關懷：公共圖書館應針對原住民、新住民、樂齡族、偏鄉居民、弱勢兒童、身心障礙者等族群的需求，參考專家建議，特別提供合適的館藏、服務和活動。透過推廣服務，主動提供資源與服務至弱勢地區，以縮減城鄉差距。

(三) 交流與體驗（exchange and experience）

1. 人性設計：公共圖書館空間應兼顧美感與功能，充分發揮閱讀、學習、體驗、聚會與創新之空間功能。其建築設計則應以舒適化、環保化、科技化、行動化、合作化、分眾化、自由化為原則，以同時達成前述賦權參與和創新體驗之目標。

臺灣大學學術期刊資料庫

2. 交流場所：公共圖書館是一個開放的公共空間，座落地點應以方便讀者使用為主要考量，以成為民眾彼此分享觀點和生活經驗的休閒、交流與討論空間，亦是民眾得知社區活動和政府訊息、學習當地法規及參與民主過程之場所。
3. 體驗空間：公共圖書館應成為具備學習體驗、創意發想的環境，並依各館之發展特色，適當地提供各種工具與設備，作為創作空間或展演場域；進而依民眾需求，發揮無限延伸的空間角色。
4. 民眾參與：公共圖書館應支持賦權和參與，實際與民眾對話、傾聽民眾的需求，並邀請民眾實際參與圖書館活動和服務的規劃，構築以民眾需求為導向的圖書館，進而提升民眾對圖書館的歸屬感與認同感。
5. 地標意象：公共圖書館為城市的指標性地標，亦是精神性的象徵，如實地成為內外兼具的圖書館。

(四) 專業與成長（expertise and growth）

1. 充實經費：為使公共圖書館的活動、館藏與空間規劃得以永續發展，應提供充足而穩定的經費補助。
2. 培育人才：充實專業人才，招募來自不同領域的專業館員，適才適所，並藉由教育訓練或繼續教育，強化圖書館館員專業能力並點燃其工作熱情，提供友善的工作環境，積極鼓勵館員參與專業學會組織及相關活動，促進館員專業成長，進而提供優質的圖書資訊服務。
3. 強化組織：明訂短期、中期、長期目標，並透過可測量的結果評估成效；透過研訂圖書館發展政策與標準，提升公共圖書館編制職等、提高編制員額、推動總分館體制、建立圖書館輔導及評鑑機制，以提升服務品質，並降低編制人員流動率。
4. 品牌管理：透過實體與虛擬平台（如官方網頁與社群媒體等）經營圖書館品牌形象，建立各界對圖書館的正向觀感。

(五) 數位轉型（digitalization）

1. 善用資料：善用各項圖書館統計資料，同時運用網站、資料庫與社群媒體資料，掌握讀者需求與偏好，做出資料導向的決策，以精準地掌握不同類型讀者之需求，作為館藏發展與數位加值服務之依據，提供適切的服務，並更精準地行銷推廣。
2. 導入科技：善用資訊科技，優化圖書館內部作業流程；增加並改善軟、硬體設備品質（例如：借閱行動應用程式、RFID、自助借還書機、網路設備、3D列印、創客空間），融入新科技相關服務（例如：提供行動服務、線上直播），以提升管理的方便性、減緩人力不足的問題，並提高服務的使用效率。

臺灣大學學術期刊資料庫

3. 數位加值：運用既有的數位典藏資源，或將合適的館藏進行數位化，提供各種加值應用服務，加強推廣，方便讀者取用。

(六) 社區連結與夥伴合作（connection and collaboration）

1. 社區連結：公共圖書館應作為當地民眾生活中，在工作與居家之外的第三場域，與社區建立更緊密之關係。
2. 異業結盟：公共圖書館服務以滿足民眾需求為導向，與博物館、美術館、生活美學館、出版社、學校和社區等進行跨領域的協同合作。
3. 館際合作：除了圖書館間互通有無的館際合作之外，公共圖書館可推動通借通還，以提供便民服務，並滿足當地民眾需求。
4. 資源共享：公共圖書館可共享資源、資訊、想法與創意，以提高服務效率及品質。

(七) 特色館藏與地方文化記憶（collection and heritage）

1. 充實館藏：依各館需求，充實多樣且優質的館藏資源，發展地方特色館藏，以提升館藏品質（如：可參考優良讀物評選書單）。同時，透過設置虛擬數位空間、建置電子資源館藏、提供數位化服務，以強化數位體驗。
2. 蒐集地方文獻：除了保存各類館藏與文化記錄，公共圖書館應重視地方學，蒐集並展示當地特色或地方文學相關館藏資源，為地方保留文化記憶。
3. 推廣地方文獻：公共圖書館可邀請地方文史人士、藝術家進駐圖書館或透過其他活動，提升地方文獻與文化記憶之推廣效益。

臺灣大學學術期刊資料庫