

專 載

「國會圖書館及研究服務會議第 28 屆年會」暨「國際圖書館協會聯盟第 78 屆年會」報告

黃淑梅
紀麗惠

壹、前言

國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Association；簡稱 IFLA）為聯合國教科文組織（United Nations Education, Scientific and Cultural Organization）之周邊組織，每年均選定協會中之一個國家舉辦年會，以強化各國圖書館間之互動與互助。本（2012）年由芬蘭主辦，8 月 8 日至 10 日於芬蘭國會舉行會前會「國會圖書館及研究服務會議第 28 屆年會」，主題為「國會圖書館－賦予國會與民眾力量」（Parliamentary Libraries - Empowering Parliaments and Citizens），8 月 11 日至 17 日則於赫爾辛基市舉辦「國際圖書館協會聯盟第 78 屆年會」，主題為「圖書館動起來！激發靈感、超越想像、賦予力量」（Libraries Now! - Inspiring, Surprising, Empowering）。

立法院國會圖書館為 IFLA 之機構會員 Institutional Member，1991 年入會後，即積極參與國會圖書館部分之會務活動，享有會員大會之出席、發言、表決、選舉及被選舉等權利。多年來本館陸續保持出席年會之紀錄，亦曾參與數次論文發表，已奠定良好會員之基礎，今年職等奉派出席會議。除本館 2 位代表外，中華民國與會人員包括：國家圖書館、中央圖書館臺灣分館、臺中圖書館、臺北市立圖書館、故宮博物院、中央研究院、臺灣大學、政治大學、臺灣師範大學、輔仁大學、世新大學、淡江大學、中華民國圖書館學會等國內各公共圖書館、機關、學校之參與代表等，共計 37 位。

本報告首先介紹主辦國芬蘭之國情、國會與國會圖書館概況，以及國際

圖書館協會聯盟之沿革等。其次說明本次參加會議之相關背景資料，以及會議日程、會議紀實、圖書館參訪等會議經過，並提出具有代表性之論文簡報內容摘要。最後，再就此次參與會議過程中所見所聞提出 8 項心得與建議。

貳、芬蘭概述

一、芬蘭國情簡介

（一）地理環境

芬蘭共和國 Republic of Finland，位於北歐，介於北緯 60 度至 70 度之間，北接挪威北部，西北與瑞典、挪威為界，東臨俄羅斯，西瀕波羅的海，南臨芬蘭灣，與波羅的海三國愛沙尼亞、拉脫維亞、立陶宛遙遙相望。

芬蘭國土面積約 33 萬 8,145 平方公里，南北長達 1,160 公里，東西最寬約 540 公里，最窄處為 200 公里。全境 76% 陸地為森林覆蓋，可耕種面積較少，僅約占 6%。芬蘭地勢平緩，全境計有 18 萬 8,000 多座湖泊、17 萬 9,000 多座島嶼，水域面積占國土總面積約 10%，此種特殊地理景觀使其有「千湖國」及「千島國」之稱。約三分之一國土位於北極圈內，屬溫帶海洋型氣候，年平均降雨量 600 毫米。

芬蘭人口依 2011 年 12 月統計為 540 萬人。芬蘭語及瑞典語並列為官方語言，92% 人口以芬蘭語為母語，6% 為瑞典語族裔。少數人口包括薩米人、俄羅斯人、猶太人等。80.7% 芬蘭人信仰基督教路得教派，1% 信奉東正教，其餘則屬天主教徒、穆斯林或猶太教徒。

芬蘭首都為赫爾辛基市 Helsinki City，於 2002 年加入歐元區，為北歐唯一成員國。芬蘭最早有 12 個省份，1997 年重新劃分行政區，調整為 6 個省區：東芬蘭區、西芬蘭區、南芬蘭區、Lapland 區、Oulun Laani 區及 Åland 特別行政區。

（二）歷史沿革

芬蘭人祖先源自俄羅斯東部大平原之頓河－伏爾加河流域 Don-Volga River，建國歷史坎坷，12 世紀中葉，瑞典王國勢力入侵，統治芬蘭長達 650 年，瑞典統治時期之首府為地處芬蘭西部之土庫市 Turku，受瑞典文化典章制度與風俗習慣之影響甚深。

18 世紀俄羅斯帝國勢力崛起，於 1808 年攻佔芬蘭，逐出瑞典勢力。1809 年俄羅斯依「哈米那條約」，正式佔領芬蘭，成為俄國之大公國。俄皇亞歷山大一世對芬蘭尚稱寬和，給予芬蘭高度自治，且准予保留其獨特之文化及語言。俄皇於 1812 年定赫爾辛基 Helsinki 為芬蘭首府，嗣後芬蘭逐漸發展出深具民族特色之文化及工商業。

1917 年俄國發生 10 月革命，芬蘭伺機於 12 月 6 日宣布獨立，1919 年 7 月 17 日頒布首部正式憲法，成立芬蘭民主共和國。

納粹德國於 1939 年 8 月入侵波蘭引發第 2 次世界大戰後，蘇聯首腦史達林於 1939 年 11 月 30 日出兵攻打芬蘭，該場史稱之「冬季戰爭」Winter War 於 1940 年 3 月結束，芬蘭因戰敗而與俄國簽訂「莫斯科條約」，依約割讓卡瑞里亞 Karelia、拉多加湖西岸與北岸以東之領土予蘇聯。

第 2 次世界大戰開始後，芬蘭被迫於納粹德國與蘇聯之間擇一結盟，因忌憚遭蘇聯繼續侵襲，轉與納粹德國結交。芬蘭與德國自 1941 年起共同參戰，對蘇聯發起戰事。1944 年夏季，史達林趁納粹德國敗陣甚明，再度揮軍攻打芬蘭，同年 9 月芬蘭與蘇聯簽署「終戰條約」，芬蘭復割讓佩薩莫 Petsamo 及鄰近北極海之周邊區域等，總計高達十二分之一國土面積被迫割予蘇聯。

1948 年 4 月蘇聯復迫芬蘭簽訂「芬蘇友好互助條約」，芬蘭雖未如其他陷入鐵幕之東歐國家，淪為蘇聯附庸且加入華沙公約組織與西方抗衡，但芬蘭仍被迫採取政治中立政策，並長期仰蘇聯專橫之鼻息。1991 年前蘇聯解體後，該條約宣告終止，芬蘭終於擺脫前蘇聯長期之威迫壓制。

1995 年芬蘭加入歐洲聯盟「European Union, EU」，蛻變為利用高科技創造經濟奇蹟之幸福國度，並於 2002 年啟用歐元，迅速融入西歐之金融、經貿體系。

（三）政治制度

芬蘭為行政、立法、司法三權分立之民主共和體制國家，採總統、總理雙首長制，總統以全民直選方式選出，任期 6 年，總統僅負責外交事務，總理則是由國會議員選出，再請總統任命，依慣例通常由國會最大黨黨魁出任，掌理外交事務以外之一切國家政務。

二、芬蘭國會

（一）一院制國會

芬蘭國會 Parliament 實行一院制，為國家最高立法機關，200 席次，國會議員任期 4 年，依選區代表比例制，由年滿 18 歲以上公民直接選舉產生。16 世紀由貴族、教士、資產階級與農民組成之 4 等級議會為芬蘭現行國會制度之前身。1906 年通過准予婦女投票權，並進行國會制度改革，公布國會法與選舉法，明定議事機構改為一院制國會。

目前為第 28 屆國會，係於 2011 年 4 月選出，國家聯合黨 The National Coalition Party 贏得 44 席，成為國會最大黨，並主導談判組成本屆新政府；上屆國會最大在野黨社會民主黨 The Social Democrats 則取得 42 席；本屆選舉最大贏家為原本只有 5 席之真芬黨(The True Finns, 2011 年 8 月更名為「獨一無二芬蘭人黨 The Finns」)，以嚴格之移民政策、反對歐盟紓困案等為主要訴求，受選民青睞，席次驟增至 39 席；上屆國會最大黨中央黨 The Centre Party 則席次大幅減少，只取得 35 席；依芬蘭憲法規定，國會選舉取得最多席次之政黨得選擇與其他政黨聯合執政，因此國家聯合黨與社會民主黨、左翼聯盟 The Left Alliance、基督民主黨 The Christian Democrats、瑞典人民黨 The Swedish People's Party 及綠黨 The Greens 進行 2 個多月協商，於 2011 年 6 月 22 日終組成聯合政府，由國家聯合黨黨主席就任總理。

（二）國會職權

芬蘭國會具有下列職權：

1、立法權：

芬蘭國會擔負國家立法之職能，制定、修改、解釋、廢止法律為主要職能。依該國憲法之規定，國會之立法權係與總統共同行使。國會有權通過法律，總統有權否決國會通過之法律。惟國會於立法方面擁有最高權力，經國會院會第 2 次通過後，得無須徵得總統同意，即通過該法律。

2、監督財政：

國會就財政案具有至高之權力，審查並批准政府之年度財政預算及一切稅收政策。年度預算於國會通過後，依照公布法律之方式予以公布。

3、監督權：

監督政府行政管理及政府部門官員行為。國會對政府具有監督權，政府之行為應向國會負責。開議時或開議後一個月內，政府應就國會決議之執行狀況及政府於內政、外交方面採取之重大措施向國會提出報告。國會於每個會期開議時，任命 5 名審計委員，代表國會監督預算之執行狀況。國會之財政委員會有權調閱財政部之全部帳目，了解財政狀況，查閱審計委員會之報告，公布國家預算執行狀況。

（三）國會組織

1、委員會（committees）

芬蘭國會下設 15 個專門委員會，分別為：憲法委員會（Constitutional Law Committee）、外交委員會（Foreign Affairs Committee）、財政委員會（Finance Committee）、審計委員會（Audit Committee）、職業暨平等委員會（Employment and Equality Committee）、內政委員會（Administration Committee）、法制委員會（Legal Affairs Committee）、交通暨通訊委員會（Transport and Communications Committee）、農林委員會（Agriculture and Forestry Committee）、國防委員會（Defence Committee）、教育文化委員會（Education and Culture Committee）、社會暨健康（Social Affairs and Health Committee）、商務委員會（Commerce Committee）、未來委員會（Committee for the Future）、環境委員會（Environment Committee）。委員會於全體委員會議中，就政府提出之法案、立法措施、施政報告及其他相關事項進行審議。各委員會由 17 名議員及 9 名候補議員組成，惟財政委員會由 21 名議員及 19 名候補議員組成，而審計委員會則有 11 名議員及 6 名候補議員。委員會開會之法定人數為全體議員之三分之二。每位議員通常可參加 2 個委員會。

2、大委員會（Grand Committees）

大委員會至少由 25 名議員及 13 名候補議員組成，應於國會常會開始後 7 日內設立，主要任務為處理歐盟之相關事務，亦負責審查一讀討論結束後之議案，並就議案提出審查意見及修正案。

（四）國會幕僚組織

「國會辦公室」（The Parliamentary Office）掌理提供國會執行任務所需之各項服務，「議長委員會」（Chancellery Commission）由議長、2 位副議長及國會選出之 4 名議員組成，負責國會內部之行政事務、財務管理等事項。

「國會圖書館」(Library of Parliament)為受國會監督之研究機構，主要收藏國會之檔案、所有國會院會與委員會之相關文件。除為國會提供服務外，該圖書館亦是研究法律與政治學之主要圖書館。

(五) 立法程序

國會主要工作為制定法律，法案可由政府或國會議員提出，政府提案與議員提案交付全院會議進行初步討論。初步討論後，院會決定將法案交付委員會審查。委員會應就院會交付之法案提出審查報告，並對是否修改議案提出建議。一讀時，應先宣讀委員會之審查意見，並由議員就該報告發表意見，討論結束後，對議案不予表決，而是交付「大委員會」審查，由「大委員會」提出審查意見及修正案。二讀時，全面討論議案，由相關委員會就議案進行逐條審查。

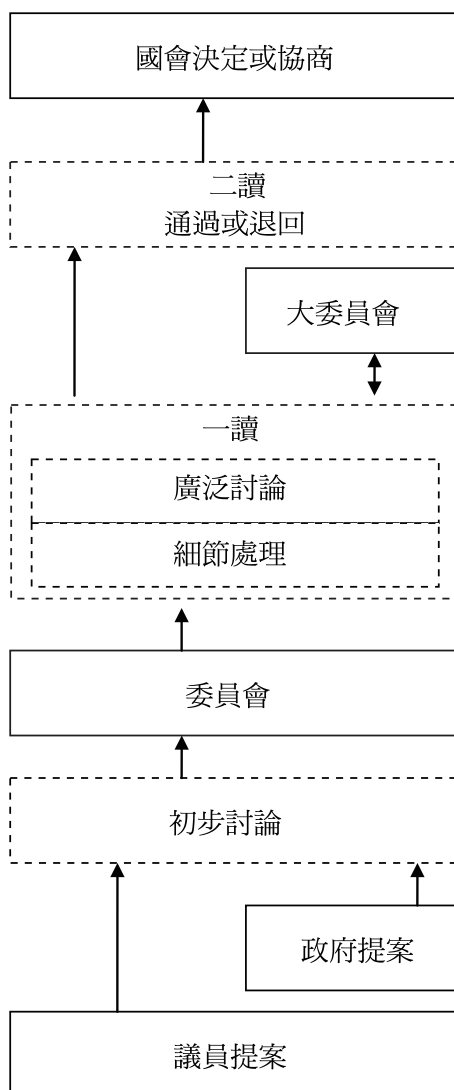
三、芬蘭國會圖書館

芬蘭國會圖書館係提供國會資訊、法律資訊、社會及政治相關資訊之中央圖書館，主要服務對象為國會議員、議員助理、國會職員，亦擴及學生、研究人員與一般國民，其功能如同國會之中央檔案館。1872年芬蘭國會(Four Estates of Finland)為保存其文件暨官方報告設立檔案館(Archive)及圖書館(Library)，1907年兩單位合併，命名為「國會圖書館(Library of Parliament)」，職掌蒐集暨典藏立法工作之相關文獻，1913年起該館轉為對全體民眾開放之公共圖書館，2001年改隸屬國會辦公室資訊與通訊部。該館於1995年架設網站，開始提供電子資源，2002年再提供行動服務，於2009年成立Facebook。目前該館暫時移至位於國會附近之郵政大樓，預定2014年遷至新館。

芬蘭國會圖書館對公眾開放，除國會外，亦向任何需要國會、法律或社會福利相關資訊者提供服務，該館大多數資料均得以借出。國會圖書館傳遞國會及其工作之相關資訊，提供芬蘭國會文件、數位典藏之國家檔案及其他國家國會之相關文件之存取。此外，亦蒐集與芬蘭國會及其他國會、議會制度、代議制民主有關之文獻。

國會圖書館提供立法及法律之相關資訊，包含法律資料之廣泛蒐集：芬蘭及外國法規、法律書籍、法律草案資料、判例及法律文獻等。芬蘭國會圖書館亦提供芬蘭社會、歐洲聯盟等國際組織相關資訊。該館具有處理社會、

歷史、政治、國際關係與經濟學相關資料之功能。



立法程序圖

國會圖書館之功能與職權係受國會圖書館法與圖書館議事規則所規範，圖書館活動之進行暨發展則受國會圖書館董事會督導，國會圖書館館長與該館全體職員共同執行政策。董事會每年 1 次向國會提交報告書。

芬蘭國會圖書館所籌辦的諸多活動中，最重要的是與其他單位合作，舉行各種研討會。圖書館提供足夠空間，供圖書館內部或其他團體舉辦展覽。

（一）芬蘭國會圖書館組織

芬蘭國會圖書館是一個專業性組織，由董事會督導運作，館長掌理館務，圖書館的專業領域包含國會資訊以及法律、社會與政治資訊，並受到國會辦公室資訊與通訊部門的支援，目前有 45 位職員。國會圖書館有三大服務單位，包括：

- 1、館藏服務（Collection Services）。
- 2、參考及檔案服務（Reference and Archival Services）。
- 3、資訊服務（Information Services）。

芬蘭國會選任國會圖書館董事會（The Board of the Library of Parliament），每年向國會提交年度報告書。董事會業務如下：

- 1、處理攸關國會圖書館活動及發展之最重要問題。
- 2、向國會提交國會圖書館年度報告書。
- 3、管理國會圖書館預算。
- 4、向國會辦公室就國會圖書館館長或圖書館其他重要職位之選任提出建議。
- 5、處理國會圖書館開放時間之建議。
- 6、處理國會圖書館服務之其他重要事項。

（二）芬蘭國會圖書館服務項目

芬蘭國會圖書館提供之服務項目包括：電子資訊資源（Electronic information resources）、資訊管理訓練（Information management training）、資料借閱暨歸還（Borrowing and returning）、國會檔案（Archive of Parliament）、資訊服務（Information service）、館際互借服務（Interlibrary Loans Service）、國家檔案數位典藏（National archives of digitally preserved cultural materials）、參考及檔案服務（Reference and Archive services）、搜尋服務（Search services）、RSS 等。

（三）芬蘭國會圖書館館藏

至 2009 年，該館館藏約 53 萬 7,000 件，含括各類出版品與電子資源，如：書籍、期刊、地圖、微縮影片、照片、圖解、檔案、樂譜、視聽資料、數位文件、專利公告等，是文獻與資訊之重要資源。該館亦收藏特殊稀有之

書籍、手稿等各種資料。

檔案館為國會圖書館之一部分，收藏之資料為芬蘭國會工作程序中所處理或產生之文件、特殊收藏，國會照片亦屬於館藏之檔案。大部分資料已存為微縮影片，包括：委員會資料（Committee materials）、會議紀錄、全體議員會議投票結果、薪資等，資料最早可溯至 1863 年，已轉置為微縮影片之大部分檔案均得借閱。

芬蘭國會圖書館提供之資訊：

1、國會資訊（Parliamentary information）

- (1)芬蘭國會之文件及國會工作過程中所處理或產生之文件。
- (2)其他國家之國會文件。
- (3)文學及其他與芬蘭國會及其活動、其他國家國會、國會歷史、議會制度及代議制民主有關之資料。

2、立法資訊（Legal information）

- (1)法令全書暨法律書籍。
- (2)法律草案文件。
- (3)法律圖書與期刊及判例彙編。

3、社會暨政治資訊

- (1)國際關係、教育與社會政策、政治、經濟及社會歷史之書籍、期刊及電子出版品。
- (2)芬蘭、北歐國家、歐盟與其他國家之相關社會科學研究及文獻。
- (3)芬蘭國家機構之文件。
- (4)歐盟文件。
- (5)國際組織（如：OECD、WTO、UN、Council of Europe 等）之文件及出版品。

叁、國際圖書館協會聯盟暨周邊組織

一、國際圖書館協會聯盟

國際圖書館協會聯盟「International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA」係 1927 年創立於英國愛丁堡，受聯合國教科文組織資助之獨立、非政府且非營利之國際組織，1971 年於荷蘭完成註冊，總部設於荷蘭海牙之皇家圖書館。IFLA 堪稱目前國際圖書館界最重要之組織，亦是全球

圖書館暨資訊業之代表。其宗旨為：促進高標準之圖書館及資訊服務之提供與傳遞、宣揚就圖書館與資訊服務價值之廣泛理解、為全球各地會員之利益與共同關切之事務代表發聲。IFLA 之核心價值為體現“世界人權宣言”第 19 條揭櫫之取用資訊自由及表達自由，亦深信任何個人、團體與組織均應平等利用資訊，俾為社會、教育、文化、民主及經濟謀取福利暨發展；聯盟所有成員均能平等參與及分享聯盟活動，而無國籍、障礙、種族、性別、地區、語言、政治或宗教信仰之別。

IFLA 計有來自全球 150 個國家，逾 1,600 個會員；依據章程會員類型分為：

(一) 協會組織會員 (Associations)

- 1、International
- 2、National
- 3、Association Affiliates
- 4、Other

(二) 機構會員 (Institutions)

- 1、Institutions
- 2、Institutional Sub-units
- 3、Open-person Library Center
- 4、School Libraries

(三) 個人會員 (Individuals)

- 1、Personal Affiliate
- 2、Student Affiliate
- 3、New Graduates
- 4、Non-salaried

IFLA 之組織架構大致包括理事會 (Governing Board)、會務管理委員會 (Executive Committee) 及專業委員會 (Professional Committee)。專業委員會之職責為整合各分組常務委員會之意見，並負責監督專業活動之規劃與進行，設立宗旨為協調所屬之 5 個部 (Division)、44 個小組 (Sections)，11 個特別興趣團體 (Special Interest Groups) 之專業工作。部 (Division) 為 IFLA

於圖書館暨資訊服務、圖書資訊科學或行政事務中最基本之工作單位，各會員均有權選擇想登記參與之部別，各個具有投票權之成員均得推薦專家充任該部之常務委員，常務委員會係小組主要專業之行政團體，負責監督及推動該組業務計畫，目前設有下列 5 個部（Division）：

Division I – Library Types

Sections

- ※Academic and Research Libraries
- ※Art Libraries
- ※Government Libraries
- ※Health and Biosciences Libraries
- ※Law Libraries
- ※Libraries Serving Persons with Print Disabilities
- ※Library and Research Services for Parliaments
- ※Metropolitan Libraries
- ※National Libraries
- ※Public Libraries
- ※School Libraries and Resource Centres
- ※Science and Technology Libraries
- ※Social Science Libraries
- Special Interest Groups (SIGs)
- ※Agricultural Libraries
- ※National Information and Library Policy
- ※National Organisations and International Relations (NOIR)

Division II – Library Collections

Core Activities

- ※PAC - Preservation and Conservation Programme

Sections

- ※Acquisition and Collection Development
- ※Audiovisual and Multimedia
- ※Document Delivery and Resource Sharing

- ※Genealogy and Local History
- ※Government Information and Official Publications
- ※Newspapers
- ※Preservation and Conservation
- ※Rare Books and Manuscripts
- ※Serials and other Continuing Resources
- Special Interest Groups (SIGs)
- ※Environmental Sustainability and Libraries (Preservation and Conservation Section)

Division III – Library Services

Core Activities

- ※UNIMARC - IFLA UNIMARC Programme

Sections

- ※Bibliography
- ※Cataloguing
- ※Classification and Indexing
- ※Information Literacy
- ※Information Technology
- ※Knowledge Management
- ※Libraries for Children and Young Adults
- ※Library Services to Multicultural Populations
- ※Library Services to People with Special Needs
- ※Literacy and Reading
- ※Reference and Information Services
- Special Interest Groups (SIGs)
- ※Indigenous Matters (Library Services to Multicultural Populations Section)
- ※RFID (Information Technology Section)
- ※Semantic Web (Information Technology Section)

Division IV – Support of the Profession

Core Activities

- ※CLM - Committee on Copyright and other Legal Matters
- ※FAIFE - Committee on Free Access to Information and Freedom of Expression

Sections

- ※Continuing Professional Development and Workplace Learning
- ※Education and Training
- ※Library Buildings and Equipment
- ※Library Theory and Research
- ※Management and Marketing
- ※Management of Library Associations
- ※Statistics and Evaluation
- Special Interest Groups (SIGs)
- ※E-Learning (Education and Training Section)
- ※E-Metrics (Statistics and Evaluation Section)
- ※Library History (Library Theory and Research Section)
- ※New Professionals (Management of Library Associations Section)
- ※Women, Information and Libraries Special Interest Group (Management of Library Associations Section)

Division V – Regions

Core Activities

- ※ALP - Action for Development through Libraries Programme

Sections

- ※Africa
- ※Asia and Oceania
- ※Latin America and the Caribbean
- Special Interest Groups (SIGs)
- ※Access to Information Network - Africa (ATINA)
- ※LIS Education in Developing Countries

IFLA 連續性出版品計分以下 7 種：

- 1、IFLA Journal

- 2、IFLA Professional Reports
- 3、IFLA Publications Series
- 4、IFLA Series on Bibliographic Control
- 5、Conference proceedings
- 6、International Cataloguing and Bibliographic Control Journal
- 7、Newsletters

二、國會圖書館暨研究服務組

此外，必需特別提及，各會員國國會圖書館於 IFLA 組織下成立「國會圖書館暨研究服務組 Library and Research Services for Parliaments」，簡稱「國會圖書館組」，隸屬圖書館類型部 Library Types，本館即為會員之一。國會圖書館組之設立目的、工作內容、組織及活動分述如下：

（一）設立目的

國會圖書館組將 IFLA 之一般性目標展現於立法機關之圖書館，係一種獨特型態之資訊服務工作，其服務對象為國會議員。國會議員不但製造資訊亦使用資訊，故須有充裕之資訊輔助。

在過去 20 至 30 年間，該項專業工作發展迅速，非僅數量成長，許多國會圖書館亦努力提昇品質。國會圖書館正如國家圖書館與大學圖書館一樣，並無標準之行政架構與作業模式，故一般國會圖書館之服務類型及館員素質則依各該國立法機關本身之需求而定。

（二）工作內容

國會圖書館組之工作按其中期計畫之規劃包括：

- 1、依據其宗旨、興趣及各國情況，協助各國國會圖書館之發展，提倡雙邊協助及開發計畫，並成立資訊交流場所；
- 2、提倡國會圖書館服務工作之新興技術應用；
- 3、調查各國國會進行之研究工作，及其與公共、私人企業間之聯繫，並檢視該項研究工作與國會圖書館資訊業務之互動關係；
- 4、調查國會圖書館資訊與研究服務之行政管理；
- 5、加強國際國會聯盟與各國圖書館之合作關係，並謀求進一步之合作計畫與活動；

- 6、鼓勵成立區域國會圖書館組織，如：歐洲國會研究與文獻中心及 1990 年成立之亞太地區國會圖書館協會；
- 7、促成各國國會乃至國會圖書館間之密切合作。

（三）組織及活動

國會圖書館組之活動係由常務委員會主導，常務委員會設委員數人，另設主席、秘書及資訊協調人等職務，由常務委員會選任。

IFLA 每年舉行 1 次會員大會，並依組別進行公開會議，本組係就國會圖書館之相關議題進行研討，此外，另舉辦 2 至 3 天之會前會議，會議主題由主辦國之立法機關訂定。

肆、議程紀要

一、國會圖書館及研究服務會議第 28 屆年會

日 期：2012 年 8 月 8 日至 8 月 10 日

會議主題：國會圖書館－賦予國會與民眾力量（Parliamentary Libraries - Empowering Parliaments and Citizens）

8 月 8 日（星期三）	
13：00	國會圖書館及研究服務會議第 28 屆年會報到 Registration Opens
15：00～17：00	芬蘭國會導覽 Guided tours in the Parliament Building
18：00	歡迎會 Welcome Reception
8 月 9 日（星期四）	
09：30～10：00	IFLA 會前會開幕式 Welcome to the IFLA Pre Conference and to Eduskunta, the Parliament of Finland
10：00～10：30	芬蘭憲政體制 The Finnish Constitutional and Political System
10：30～11：00	芬蘭國會圖書館介紹 Introduction to the Library of the Finnish Parliament

11 : 00~11 : 30	研究服務介紹 Introduction to Research Services
11 : 30~12 : 00	芬蘭圖書館網路 The Finnish Library Network
12 : 00~13 : 30	休息
13 : 30~14 : 00	國會事務暨文件之公開與透明 Openness and Transparency of Parliamentary Work and Documentation
14 : 00~14 : 30	國會決策之知識與政見 Knowledge and Politics in Parliamentary Decision Making
14 : 30~15 : 00	未來委員會 Committee for the Future
19 : 00	晚宴 Dinner in the Hall of State, Parliament Building
8 月 10 日 (星期五)	
09 : 30~10 : 00	本日行程及各部門訊息簡介 Introduction to the Day and Section News
10 : 00~10 : 30	協助國會議員研究服務之創新－簡報 Innovation in Research Services that Support MPs – Presentations
10 : 30~11 : 15	協助國會議員研究服務之創新－小組討論會 Innovation in Research Services that Support MPs – Discussion in Small Groups
11 : 45~12 : 15	以民眾為對象之圖書館與資訊服務之創新－簡報 Innovation in Library and Information Services for Citizens – Presentations
12 : 15~13 : 00	以民眾為對象之圖書館與資訊服務之創新－小組討論會 Innovation in Library and Information Services for Citizens – Discussion in Small Groups
13 : 00~14 : 30	休息
14 : 30~15 : 30	區域網路 Regional Networks
15 : 30~15 : 45	會前會閉幕式 Formal Closing of the Pre Conference

16 : 15	區域網際網路分組會議 Meetings of Regional Networks in Separate Rooms
---------	---

二、國際圖書館協會聯盟第 78 屆年會

日 期：2012 年 8 月 11 日至 8 月 17 日

會議主題：圖書館動起來！激發靈感、超越想像、賦予力量（Libraries Now!
- Inspiring, Surprising, Empowering）

8 月 11 日（星期六）	
08 : 00~12 : 00	國際圖書館協會聯盟第 78 屆年會註冊報到及資料蒐集
13 : 00~16 : 00	赫爾辛基市區導覽 Helsinki City Tour
8 月 12 日（星期日）	
08 : 30~10 : 00	新成員會議 Newcomers Session
10 : 30~12 : 00	開幕式 Opening Session
13 : 45~15 : 45	資源分享創新：新方法、新科技－文件傳遞與資源分享 Innovation in Resource Sharing: New Methods, New Technologies - Document Delivery and Resource Sharing
16 : 00~18 : 00	展覽開幕晚會 Exhibition Opening Party
8 月 13 日（星期一）	
09 : 30~11 : 30	知識咖啡館：資源使用路徑及服務 Knowledge Café: Driving Access & Services
13 : 45~15 : 45	可用性與可存取性－行動網路之挑戰 Usability and Accessibility - the Mobile Challenge
16 : 00~18 : 00	國會圖書館：強化民主 Parliamentary Libraries: Strengthening Democracy
8 月 14 日（星期二）	
09 : 30~11 : 30	進入主題：激發靈感、超越想像、賦予力量－分類與索引 Subject Access Now: Inspiring, Surprising, Empowering - Classification and Indexing

11 : 45~13 : 45	推動全球法律網路：開發官方核可法律資訊之公開路徑索引 Promoting Global Access to Law: Developing an Open Access Index for Official Authenticated Legal Information.
19 : 00~22 : 00	文化之夜 Cultural Evening
8 月 15 日 (星期三)	
09 : 30~11 : 30	多元文化圖書館－以你的社群為對象激發靈感、超越想像與賦予力量 Multicultural Libraries - Inspiring, Surprising and Empowering Your Communities
13 : 45~15 : 45	數位圖書館對公共圖書館使用者之意義 What Does the E-Library Mean for the Public Library Users?
8 月 16 日 (星期四)	
08 : 30~10 : 30	政府圖書館之異想世界：新使用者服務之趨勢與前景 The Surprising World of Government Libraries: Trends and Prospect of New User Services
10 : 45~12 : 45	賦予圖書館使用者解決問題之力量 Empowering Library Users to Solve Problems
13 : 45~15 : 45	以法律與立法者為對象之圖書館 Libraries for the Law and for Lawmakers
16 : 15~17 : 30	閉幕式 Closing Session
8 月 17 日 (星期五)	
09 : 00~16 : 00	參訪波爾沃市圖書館、波爾沃體育館附屬圖書館、波爾沃校區圖書館 Full-day Library Visit Porvoo

伍、會議紀實

一、國會圖書館及研究服務會議第 28 屆年會

(The 28th IFLA Pre Conference of Library and Research Services for Parliaments)

2012 年 IFLA 會前會係於 8 月 8 日至 10 日，於比鄰芬蘭國會大廈的小國會會議廳舉行。會議首日上午辦理與會國代表報到，由於芬蘭國會圖書館正在大規模整修，因此當日下午並未安排國會圖書館的導覽行程，而改由參觀比鄰的芬蘭國會大廈代之。芬蘭國會建築外觀氣勢宏偉，為寬 75 米、高 25 米的巴洛克式建築，正面有 14 根圓柱、46 級石階，拾級而上進入高聳大門，即置身於陰涼寬敞的內廳。內部建築以花崗石為主，陳設高雅沉穩，深具北歐國家古典風情，圓形議事廳內為國會大會開會場所，以主席臺為中心，左右為政府官員席，前方環列各黨派國會議員座位。當日正值休會期間，雖未見其開會全貌，卻能從內部設置間，隱約感受芬蘭國會議員於議事問政時之理性與和諧，或許與芬蘭國內無論城鄉廣設圖書館，養成人民愛好閱讀與思考而能知書達理之薰陶所致。

次日（9 日）上午舉行會前會開幕式，由芬蘭國會圖書館館長 Sari Pajula 女士致開幕歡迎詞，Sari Pajula 女士首先歡迎各國國會圖書館代表不遠千里而來參加會議，並指出此次會議主題是：「國會圖書館——一個強化國會與人民的場所（Parliamentary Libraries - Empowering Parliaments and Citizens）」。Sari Pajula 女士表示：芬蘭國會圖書館是由其董事會共同運作，圖書館除了涵蓋國會的相關資訊外，亦涵蓋了法律、社會與政治的資訊。其提供的服務分為三大部分：一是館藏服務、二是參考與檔案服務、三是資訊服務。這些服務不僅是提供該國國會議員問政所需，同時也開放予芬蘭全體民眾使用。

開幕儀式結束後隨即進行論文發表，包括：芬蘭本國的憲政體制介紹、芬蘭圖書館的研究服務與網路介紹，以及國會事務暨文件之公開與透明、國會決策之知識與政見，以及未來委員會等議題。其中在「芬蘭國會圖書館在提供知識取得上的角色（The Role of the Library of Parliament in Providing Access to Knowledge）」論文簡報中指出：芬蘭國會圖書館是在 1872 年建立，至 1913 年 4 月成為公共圖書館，2013 年將慶祝成為公共圖書館 100 周年。1995 年開始國會將文件上網，1997 年公開合法的資料庫（databank）。

目前芬蘭國會圖書館每日的重要工作是在呼應開放的角色，提供使用者了解國會運作與法律系統等知識。

每周開放時間共 57 小時，晚間和週六可開放予大眾團體使用，同時亦免費提供網路資訊管理的訓練。

2011 年開始提供新網路的服務，未來加強服務的挑戰包括：

* 2013 年成為公共圖書館 100 周年，應有精益求精的表現。

*配合與迎合資訊科技不斷的進展。

*從傳統與創新並列思考。

第3天(10日)則由與會的會員國代表，包括智利國會圖書館代表，以及希臘國會圖書館代表，各自就其本國國會圖書館如何協助其國會議員研究服務之創新作法，以及以民眾為對象之圖書館與資訊服務之創新議題分別提出簡報，與全體與會代表共同分享與討論。其中，智利國會圖書館代表提出「智利國會圖書館對國會議員服務的創新作為」論文獲得最多迴響。

智利國會圖書館歷任8位館長中有1位當過總統，目前館內有244位館員，其預算是由圖書館自行編列，服務對象包括38位參議員與120位眾議員。其工作目標包括：了解你的客戶、檢視圖書館組織機構、從他人的工作中學習、設計圖書館研究內容、最好的專業、從做中學習、傾聽客戶的聲音、檢查與修正服務程序、從獲取中學習、遇急事立刻積極處理等項。

智利國會圖書館對其國會議員的服務所強調的是：永不間斷地往最佳狀態努力，同時並以積極主動的態度追求不斷進步與創新。

3天的議程至10日下午結束，芬蘭國會圖書館館長Sari Pajula女士，代表會前會主辦單位，對全體與會代表的參與表達衷心感謝，並邀請與會代表繼續參加次日即將舉行的IFLA大會。

二、國際圖書館協會聯盟第78屆年會

2012年IFLA大會時間是8月11日至17日，其中11日至16日大會安排了218場的論文發表，17日安排不同路線的圖書館導覽行程。6天的會議是在赫爾辛基市郊的展覽與會議中心「The Helsinki Exhibition and Convention Centre」舉行，場地極為明亮寬廣。共有150國家、近5,000人與會。

8月12日上午開幕典禮是在中心內的環形劇場(Amphitheatre)舉行。首先是由2012年IFLA大會主席Ingrid Parent女士致開幕詞，Ingrid Parent女士來自加拿大英屬哥倫比亞大學圖書館(The University of British Columbia)。她首先對芬蘭同意在此美麗且富歷史幽情的赫爾辛基市舉辦2012年IFLA大會，代表全體與會會員表達最誠摯的感謝之意，並提及芬蘭不僅擁有完備健全的圖書館制度，且開放給全民自由使用，也是芬蘭人民將圖書館視為該國民主制度重要基石的最大因素。

而本年度大會主題是：圖書館——一個變革的力量：激發靈感、超越想像、賦予力量(Libraries - A Force for Change: Inspiring, Surprising, Empowering)

其中隱含 3 個重要原則：

首先是包容性原則，意指我們在獲取資訊的民主化中，圖書館佔有一個獨特的位置，對所有民眾，不論其種族、地區、宗教、年齡或是語言的區別，圖書館的服務都是一視同仁；

其次是轉變原則，藉由圖書館來改變生活模式，圖書館不僅可以作為個別研究學習與獲得閱讀樂趣的地方，同時更可以提供鼓勵社會互動，以及民眾間互相聯誼溝通的場所；

第 3 是創新原則，我們可以追求更有創造力的方式來豐富使用者的經驗，聚集資源與主動結合專業資訊促使圖書館達成積極改變的一個真正力量，將這些原則付諸執行將是極為重要的關鍵。

Ingrid Parent 女士表示，自 2011 年擔任 IFLA 主席，有很多機會前往世界各國與圖書館員和相關機構接觸，見證了各國圖書館在如何激發靈感、超越想像及賦予力量上所作的努力。例如 2011 年 9 月訪問突尼西亞，瞭解當地人民無論年齡、性別與文化如何差異，對於求取知識的渴望都是非常強烈的；復於 12 月親睹西班牙慶祝國家圖書館成立 300 周年，上自國王、下至百姓，都視圖書館為保存歷史與文化的真正寶庫。

2010 年 4 月 Ingrid Parent 女士在其故鄉加拿大，與來自包括加拿大、芬蘭、美國、紐西蘭及澳大利亞等國家的會員，就「本土文化知識—本土優先、全球兼顧 (Indigenous Knowledge: Local Priorities, Global Contexts)」的議題，舉行為期 2 天的會議。會中論及對於保存本土文化與知識的重要性，許多優秀的少數民族與原住民代表，紛紛提出他們對民族文字與歌曲的觀點，令與會者深受感動，而圖書館正是每個國家的人民，為過去、現在和未來，保存歷史文化遺產與特質的重要所在。

Ingrid Parent 女士特別提及今年獲得「世界圖書之都 (The World Book Capital)」的是亞美尼亞首都埃里溫市 (Yerevan, Armenia)，而國際圖書館聯盟正是其中之一的評審委員，該市居民對獲此殊榮極感興奮與驕傲。渠等對於書籍和語言保存極為重視，亦將其視為保存與推展其歷史文化的最佳途徑。

Ingrid Parent 女士表示，目前世界各國經濟普遍不振，甚至有些會員國面臨極大困境，而資訊科技的日新月異，更對全世界各種圖書館的經營造成很大衝擊。身為 IFLA 的會員國，在數位世界不斷發展的時刻，無論在經濟、政治或社會因素之下，對此衝擊應該如何因應？

我們應該做的是區域行動、放眼全球 (Acting Locally, Thinking Global-

ly)，IFLA 支持每個會員國圖書館的努力，包括對收藏品的著作權保護，也鼓勵世界知識產權組織成員國，通過著作權限制相關的法律文書，允許圖書館繼續發揮保存館藏、支持教育與研究，以及外借電子資源等功能。作為資訊的創造者與使用者媒介的圖書館，如何取得均衡與前瞻性的著作權相關立法，也是國際圖書館聯盟的重要工作項目。

圖書館的永續經營，有賴於經營者與使用者間之相互信任，無論是在本國內或國外，開放使用、自由借閱與著作權的運用之間，我們都期待有完善周延的著作權保護法，來支持圖書館的持續收藏與行使權責。

在此次為期 1 週的 IFLA 大會會議中，與會會員將以各自的圖書館創新作法與經驗提出分享並互相交流，Ingrid Parent 女士表示，渠對本次會議最大的期待是：作為一個圖書館工作者，對無限的可能可以發揮最大的能量與熱情，無論對個人或團體，你都可以讓他們的生活產生最大的不同。圖書館是一個社區的目標地、一個學習的中心、一個民主的核心價值。

Ingrid Parent 女士真誠懇切、豐沛深遠的開幕演說內涵，令人印象深刻，不僅充分呈現今年 IFLA 大會主題：「圖書館——一個變革的力量：激發靈感、超越想像、賦予力量」的真正意涵，同時也足令作為會員的所有與會者深自省思。

另外，開幕典禮中也邀請到芬蘭赫爾辛基大學教授也是一位醫師的 Helena Ranta 女士致詞，她因曾參與一些國際衝突中法醫調查工作而聞名。由於她在傳播文化與致力保存文化遺產上的卓越表現，因此獲得芬蘭國家委員會邀請在開幕典禮致詞。在致詞中，她一再強調文化保存與延續，對一個國家與世界人類文明資產的影響與重要性。Helena Ranta 女士曾經在科索沃工作，在為戰爭審判尋找證據的過程中，仍然秉持卓越能力與正直性格，將一些不人道的行徑提出報告，即使在極大的壓力與不利的環境下，始終堅持信念為文化保存而努力，因為她堅信只要努力，人類仍然可以共建一個美好的世界。Helena Ranta 女士以文化與科學的觀點提出演說，內容精采而獨特，獲得與會者很大的共鳴與感動。

典禮最後，大會安排了芬蘭民俗音樂歌曲演唱，以及芬蘭當代音樂家的鋼琴演奏，歌聲餘音繞樑不絕，琴曲澎湃婉約兼具，充分顯現芬蘭民族除了對圖書與閱讀的大力推廣之外，對傳統文化的重視與音樂素養的深厚，亦足以令所有在場欣賞者為之欽佩與震撼。

當日下午開始進行一系列的論文發表，大會安排了 5 個演講廳，每日均

有多場不同主題、不同性質共 218 篇論文發表。12 日下午 4 時舉行展覽開幕晚會 (Exhibition Opening Party)，由各國圖書出版商參加展覽。14 日晚上 7 時，大會在位於赫爾辛基海港邊的 Wanhassaari 安排了文化之夜 (Cultural Evening)，所有與會代表齊聚一堂共同聯誼。

會議議程由 12 日開幕典禮完成後持續至 16 日下午結束，當日下午 4 時隨即舉行閉幕典禮及頒獎儀式，並由下屆主辦國家新加坡的代表，以影片詳盡介紹新加坡的發展與進步情形，以及新加坡在圖書館的推廣上所作的努力。影片極為生動活潑、青春洋溢，充分展現新加坡作為下屆主辦國的實力與誠意。閉幕典禮最高潮是宣布 2014 年 IFLA 年會在法國里昂舉行，全場歡聲雷動，可見里昂確實獲得與會者的支持。

大會結束後，17 日主辦單位仍安排一系列圖書館參訪活動。由於時間有限，我們與國內其他圖書館代表，包括臺灣大學、臺灣師範大學、淡江大學、中央研究院、國家圖書館、臺中圖書館與臺北市立圖書館等與會的多位代表，參加距離赫爾辛基市不遠的波爾沃市圖書館參訪行程，深入體會芬蘭政府與民間對圖書館的推廣與重視。

陸、論文摘錄

國會圖書館及研究服務會議舉行 10 餘場次論文發表，IFLA 大會第 78 屆年會的論文發表則高達 218 場，以下僅就國會圖書館及研究服務會議第 28 屆年會與 IFLA 第 78 屆大會，分別發表之多篇論文中，與國會圖書館相關或較受矚目的論文簡報內容重點，提出摘錄如後：

一、國會圖書館及研究服務會議第 28 屆年會

(一) 芬蘭圖書館網路：芬蘭，圖書館王國 (The Finnish Library Network: Finland, a Land of Libraries)

主講人：Mr. Hannu Sulin, Counsellor of Library Affairs, The Ministry of Education and Culture

摘 錄：

芬蘭因完善之圖書館網路、高使用率與借閱率及應用資訊暨通訊技術 (ICT) 而聞名全球。約 80% 芬蘭國民經常利用圖書館，每人 1 年平均造訪圖書館 10 次，每人 1 年平均借出 18 件書籍或光碟、雜誌。2011 年芬蘭公共

圖書館館藏出借總計近一億件，造訪者多達 5,300 萬人，1 年利用圖書館之網路服務高達 5,700 萬次。2011 年，公共圖書館之館藏出借量為平均每人 18 項，學術圖書館之下載數量為每名學生或職員 84 件。藉由高效率之圖書館網路、稱職工作人員為熱愛閱讀之國民提供服務，才能締造如此佳績。

電腦系統連線作業、建築物、優良館藏、高品質專業訓練等是芬蘭圖書館備受歡迎之主因。芬蘭所有圖書館包括大學圖書館、研究機構圖書館、國會圖書館及國家圖書館均開放全體國民免費使用。芬蘭總計設置 836 間圖書館，其中主要圖書館為 308 間，行動圖書館有 153 個，館藏達 3,900 萬件。茲依圖書館類型分述如下：

1、國家圖書館

芬蘭國家圖書館為芬蘭最早且最大之學術圖書館，是赫爾辛基大學最大之獨立機構，受「大學法」之規範。負責收集、描述、保存國家之印刷文化遺產與特殊收藏品，並提供民眾使用。國家圖書館亦是全國圖書館之服務暨發展中心，促進國家與國際於圖書館領域之合作。現有 300 萬冊書籍與連續性出版品館藏及相當數量之其他資料，其著名館藏有：歷史、古代與中世紀研究、俄羅斯與東歐研究、教育與書目學歷史、製圖歷史、藝術研究與哲學。

2、公共圖書館

芬蘭每個城市都設置公共圖書館，大部分還設立分館或行動圖書館，有 18 所市立圖書館甚至提供省立圖書館層級之資訊服務與館際互借服務。在市立圖書館均可免費使用或借閱其館藏，而透過中央公共圖書館或省立圖書館之館際互借服務亦是免費。圖書館亦對虛擬與互動式網路之發展及其教育與文化有所助益。在數十年內，芬蘭公共圖書館已進行多元化合作，最大成就為完成圖書館之管理系統、取得圖書館資料、建立行動圖書館等。

3、研究機構圖書館

研究機構圖書館係指大學圖書館、技術學院圖書館及專門圖書館，提供更進階之教育、學習與研究服務；芬蘭國家圖書館亦可列為研究機構圖書館。研究機構圖書館之核心含括大學圖書館之學術圖書館網路及國家知識庫圖書館（The National Repository Library）。非僅限於大學學生與教職員，大學圖書館亦供所有讀者免費使用。國家知識庫圖書館接收及儲存其他圖書館轉移之資料，並提供資料予郊區之圖書館。專門圖書館則隸屬不同行政機關或非官方組織，如：國會圖書館、芬蘭文學社會圖書館、芬蘭統計圖書館、氣象學協會圖書館、政府機構圖書館、私人企業圖書館。

（二）未來委員會（Committee for the Future）

主講人：Ms Päivi Lipponen, Member of the Finnish Parliament
and Chair of the Committee for the Future

摘 錄：

芬蘭於 1993 年成立「未來委員會」（The Committee for the Future），由 17 位國會議員組成，為 16 個常設委員會之一。設立之初，該委員會僅係臨時性組織，至 2000 年方改為永久性委員會。該委員會乃獨步全球之組織，扮演國會與政府所共同關注之未來重要議題之永久性討論平臺，以前瞻性觀點，深入洞察國家、社會永續發展之相關重要議題，評估科技發展對社會、經濟產生之衝擊，就影響政策及施政之長期議題，與政府進行溝通協商，並研擬因應對策。未來委員會探討之議題包括：芬蘭人口變遷、能源政策、區域政策、基因改造作物、資訊通訊科技、氣候與能源等。芬蘭政府依規定須擬訂「未來遠景報告」，針對新政府 4 年任期內之施政計畫，提出長期施政綱要。未來委員會審閱該報告後，向國會提出書面報告，國會則依此報告監督政府之施政績效。以功能而言，未來委員會非僅進行研究，更重要的是提供政府決策者研擬施政方針之參考。委員會主導 80% 之內部工作，如：研討會暨研究，俾訂定其議程，並將關注之議題呈報國會。基於持有相同基念：發展國家前瞻性計畫，未來委員會與設於芬蘭土庫大學（Turku University）之芬蘭未來研究中心（Finland Futures Research Centre）共同合作。其主要任務為：

- 1、撰寫國會交付之政府施政報告之意見書。
- 2、應其他常設委員會之要求，就未來相關議題提出說明。
- 3、針對未來發展主要因素與發展模式之相關議題進行討論。
- 4、針對未來議題及解決方法之相關研究進行分析。
- 5、擔任國會之研究機構，以對科技發展及社會影響進行評估。

未來委員會係代表國會就政府施政報告發表意見，而 2007 年至 2011 年施政報告主題包括氣候及能源，當時未來委員會選定之議題為：

- 1、透過學習（首都之挑戰及新一代教育）改造芬蘭。
- 2、福利事業之禁忌－信仰之錯誤觀點。
- 3、森林及未來之用途。

未來委員會有權決定其議題，惟應依據政府提出之「未來遠景報告」確立主題，2011 至 2015 年之計畫為：可承受之成長、啟發的社會、汲取新知識、福利社會、集體創作、激進科技（Radical Technologies）等。

未來委員會亦安排參訪世界其他機構，以發現最近之社會與科技之革新，並有助其工作宣傳，以吸引國外有興趣之團體造訪芬蘭。

二、 國際圖書館協會聯盟第 78 屆年會

（一）對強化公民和國會議員的有效知識管理（Defining Effective Knowledge Management to Empower Citizens and Members of Parliament）

主講人：智利國會圖書館 Irene Kraft & Roxana Donoso

摘 錄：

知識管理理論提醒我們今日社會「知識即力量」，而且只有獲取高品質的知識才能勝出，才能做出明確判斷、開發優良產品，透過一個信賴與創新的文化，對他人提供有價值的服務。

在民主系統下，知識的獲取對強化公民和國會議員是非常重要的。因此，在國會中，如何確保有效的知識管理是圖書館的一項挑戰。國會圖書館的知識管理，有時是一項令人灰心的工作，但主要的目標仍是希望能夠了解圖書館如何推行知識管理的具體情形，藉由觀察芬蘭國會的諸多經驗中，來檢視知識管理在國會的重要性，並分析智利國會圖書館的相關計畫，以及對未來的挑戰。

智利國會圖書館是提供國會議員了解國家政策與完成立法角色的支援者，不僅著重在科技，還透過信賴與創新的文化，扮演互動、溝通和參與的角色。主要指導原則包括：

- * 獲取和透明－知識的獲取分享與確保提供使用。
- * 互動－包括實體與虛擬、正式與非正式的方式。
- * 溝通－透過充足的科技與空間彼此互動。
- * 整合－各種因素的整合以及透過共同標準予以支援。
- * 信任－提供使用者舒適分享參與及自由發問的信賴環境。
- * 平等－開放一個互動與參與的平等空間，無論職位與教育背景均一視同仁。

- * 多元－包容各種見解專長與經驗，同樣具有強化工作的效益。
- * 參與－基於個人專業上的觀察和參與，以發掘新機會與可能性。
- * 創新－與新知識合作以強化產品獲取之途徑與人員，以提升永續創新
的文化。

（二）英國上議院圖書館－探視行動網路的未來（House of Lords Library - Looking to a Mobile Future）

主講人：英國 Shorayne Fairweather & Anne Maskell London,
United kingdom

摘 錄：

自從西元 1977 年，上議院引進第 1 部電腦以來，上議院圖書館就開始擁抱最新的科技。而行動網路科技就是獲取圖書館服務與出版品最創新的途徑。

英國國會的網路與網際網路的部門，一直持續在評估使用者透過行動網路科技以獲取國會資訊的情形。本篇論文即在探究上議院圖書館透過行動網路設備可以獲取資訊保證的預期優勢，以及如何發展行動網路友善服務的實際例證。

行動虛擬圖書館的服務，可以提供國會議員更為便利的獲取資訊服務，無論他們是在何處，包括在議場上、在路程中或在家中，都可以提供他們以行動網路相連結。

尤有甚者，上議院議員即使在議場的質詢中，也可以使用手中可以諮詢的電子裝備，例如平板電腦、智慧手機或電子書閱讀器等與行動網路連線，如此可以立刻獲取相關的資料。

未來的目標是提供輔導與訓練以支援議員使用平板電腦科技，也持續與國會出版品以及有關商業性論文資訊的提供者取得聯繫，以確保這些資訊符合議員所需。更進一步的將調查評估議員所使用的平板電腦或是智慧手機的幅度，以及在使用圖書館的資訊與服務方面，確實能夠符合他們的需求。

（三）日本東部大地震和日本國會圖書館的研究服務（The Great East Japan Earthquake Disaster and the National Diet Library's Research Service for the Diet）

主講人：日本 Kunio Yamada

摘 錄：

日本東部於 2011 年 3 月 11 日發生震驚全世界的大規模地震，隨後引起海嘯，致使福島核電廠發生外洩事件。日本政府和國會立即撥出大筆預算，以及制訂與修正相關法律，以因應此一突發災難。日本國會圖書館的研究與立法諮詢局，在災難發生後，立即組成一個特別的任務團隊去加速對此災難的相關研究服務，同時對國會議員全面的研究需求提供協調與支援。研究與立法諮詢局對於數以千計的問題與需求提出解答回應，同時也對此次大地震與核能外洩事件發行許多出版品，以解除民眾心中疑慮與回答相關的問題，這些都是日本國會去年 12 月所組成的福島核能外洩事件調查委員會所提供的一些具體的支持行動。

日本國會針對地震與海嘯後造成的福島電廠核能外洩事件，提出非常深入周延的思考與補救措施。福島核能附近超過 20 公里以內的居民被強制撤離，總人數已超過 11 萬人以上。

因此，日本國會首先在 2012 年預算上通過增加約 3.8 兆日圓，針對建造臨時房屋、修補聯外道路與海港，協助受難民眾醫療重建，提供福島地方政府清除核害與重新建設公共設施經費。其次，在大地震之後，有關地震相關法案 70 件中已有 50 件通過成為法律，這是非常罕見的。

國會圖書館和其研究部門，在提供國會議員對災後重建與救濟方面的工作竭盡所能，對於世界各國政府與人民，發揮最大愛心，給予日本在震災後的金錢、人力與物資的各項援助，日本政府與全國人民都銘感於心，對於重新屹立於這塊土地上，全體日本國人也永不失去希望與信心。

（四）法律的來源－芬蘭法律的學說與推理（The Source of Law - Doctrine and Reasoning in Finland）

主講人：芬蘭赫爾辛基大學教授 Juha Raitio

摘 錄：

芬蘭是擁有現代法律的國家，法律的來源非常系統化，而且不像歐盟法律系統立基於諸多的判例上，如果國家法院勉強接受，且意圖忽略法律系統化的詮釋，則必將會妨礙法律系統的一致性，亦即辯護的層次、法律的爭論，以及基本規範都將會因此而互相糾結，同時也會影響法律必然性的觀念。

芬蘭是大陸法系國家，對於司法判決重於法典甚於重於判例，同時也必

須在平等與可以預料的情況下才能執行，芬蘭法律有其獨特的系統性與思考模式。

Juha Raitio 教授首先簡略的概述芬蘭法律系統的基本特徵，再針對例如芬蘭法院判決的推論，以及法律上的必然事實等更具挑戰的事實提出綜合陳述。

另外，更嘗試探究歐洲法律對芬蘭法律學的影響，例如：歐洲對法律目的論詮釋的強調、獨立堅固的法律事實、以及在法律上及司法上偶發性的統合了解等。

（五）在多元文化圖書館服務的語言咖啡館（Language Café as a Multicultural Library Service: Language Café in Sello and Pasila Libraries）

主講人：芬蘭 Ekaterina Shklyar

摘 錄：

語言咖啡館的理念很簡單，即是任何一個視芬蘭語為外國語的人，都能夠前往任一地區性的圖書館去練習自己的口語技巧以及與當地人溝通，亦即以最好的練習與知識分享提供多元文化圖書館的服務，並提升對不同文化團體的服務。

在芬蘭赫爾辛基城市附近，有 7 個此類型的多元文化圖書館，包括 Sello 圖書館和 Pasila 圖書館，在這些圖書館都設置有所謂的 Language Café—語言咖啡館的服務。

語言咖啡館不是 1 項課程而是 1 種聚會，每個參與者的共同語言是芬蘭語，在芬蘭的日常生活中，要找到有耐性來傾聽初學芬蘭語的人很不容易，但是在圖書館你很快就可以找到這樣的人。

芬蘭有許多外來移民者，他們常常群居在自己的社區，因此與當地人溝通較少，語言與文化的交流就比較困難。而圖書館中語言咖啡館的設置，不僅在促進外來移民儘速融入當地的語言文化，同時也將他們的文化習俗推廣予當地人，如此不僅可以保留新移民的文化，雙方更可以藉由互相交流而促進彼此的和諧與和睦。

（六）芬蘭艾斯波 Entresse 圖書館的成功之處—多元文化的作法（The Success of Entresse Library, a Multicultural Approach in Espoo, Finland）

主講人：芬蘭 Eva Willenius

摘 錄：

芬蘭艾斯波 Entresse 圖書館，位於赫爾辛基大都會區，成立於 2009 年，是 1 個色彩繽紛又具現代感的圖書館。圖書館呈現多元文化的功能特色，每週開放 7 天，定位為特別為兒童、為年輕人，以及移民者而設置的圖書館。

圖書館大約有 35%至 45%的使用者，以及 20%的工作人員是具有移民的背景。對工作人員而言，盡可能針對不同文化背景的使用者使用不同的策略，以達成此多元文化圖書館的目標。

圖書館常以不同顏色區分不同文化的活動，例如舉辦家庭日，邀請兒童及父母一同參加，或說故事、舞蹈或戲劇表演等引起兒童興趣的活動，也舉辦烹飪各國食物的活動，藉由不同的食物以了解不同的背景文化。

圖書館也與其他圖書館共同合作互相交換資源，例如與赫爾辛基市立多元語言圖書館交換資源，以提供非芬蘭語的使用者更多的服務。也利用許多有移民背景的語言訓練人士，來協助安排舉辦許多不同文化活動。

（七）加拿大法律圖書館的再創新 (Reinventing Law Libraries in Canada: a Unique Business Model in Alberta)

主講人：加拿大 Sonia Poulin & Rhonda O'neill

摘 錄：

Alberta 法律圖書館是位於加拿大 Alberta 省內的一個很特殊的圖書館，創立於西元 1885 年，尤其自 2009 年以後，更在拮据的預算下，利用館際合作、服務導向、負責與彈性的企業典範，持續提供所有民眾法律資訊服務。

Alberta 法律圖書館所堅守的信念包括：

誠實－對館員及讀者都是採開放與誠實的態度，亦即言行合一。

創新－尋求機會、擁抱改革，以執行上級指示與達成以最小資源完成更高目標。

承諾－在持續發展過程完全投入所有心力，同時對整個社區提供最大的承諾。

合作－與合作夥伴為達成共同目標而齊心協力。

尊重－營造一個良好環境，讓每 1 位參與其中的人，都能感覺深受重視與受到公平對待。

(八) 賦予人民力量！－智利國會國家法律資料庫圖書館的開放連結資訊服務介紹 (Power to the People! - Introducing Open Linked Data Services to the National Legal Database of the Library of the National Congress of Chile)

演講人：智利 Christian Sifaqui

摘 錄：

智利國家法律資料庫針對法律使用的民主化，提供簡易、自由與最新的立法資訊。2008 年國會圖書館發行了 LeyChile 系統，亦即法律資料庫，其中包含了法規的全文、自 1998 年之後所有版本，以及這些法律條文的修正內容。此系統就是為提供智利國會與一般民眾確切的法律資訊，尤其是大批的法律條文內容，換言之，即是在確保國會和民眾都能獲取最近以及最新的法律版本。

LeyChile 系統是 1 個搜尋匣，可以提供法律全文的搜尋，同時也有網路服務可以提供規範條文和其他配套與應用服務，例如專用介面小工具 widgets/gadgets，以協助法律資料庫的使用。LeyChile 系統一發行，隨即獲得國會議員與職工、專業法律人，以及一般民眾的熱烈迴響使用，同時，當不同領域的人，例如公務團體或 tweeter 族需要引用法律條文時，也成為最具權威與可信賴的法律來源所在。2011 年，更推出以開放連結的資訊提供新服務。

另外，在「資訊之獲取與服務 Driving Access & Services」議題場次，大會更以知識咖啡館 Knowledge Café 來呈現，與會者紛紛就自己國家或地區圖書館及檔案庫等的實際運作情況，以及個別的工作經驗，提出與分組參與會員共同討論，互相交換意見。會議分為以下 9 個主題：

- 1、建立一個有彈性具適應性及客戶導向的團隊。(Building a Flexible, Adaptable and Client - Orientated Team)
- 2、一個強健的圖書館如何幫助建立一個強健的社會。(How can Strong Libraries Help to Build Strong Societies)
- 3、從擴大服務範圍和致力社區活動中所得到的成果。(Getting Results from Outreach and Community Engagement Activities)
- 4、圖書館和社會媒體。(Libraries and Social Media)
- 5、在缺乏經費下如何改善我們的工作力量？(How Can We Transform

Our Workforce With No Money?)

- 6、從人群來源的資訊和有根據的資訊具有相同的可信度和依賴度嗎？
(Is Crowdsourced Information Siefficiently Credible and Reliable As an Evidence Base?)
- 7、何種技術和資格對知識管理是有用的？(Which Skills and Qualification are Useful for Knowledge Management)
- 8、什麼可以驅動一個社區的工作？(What Drives a Community of Practice?)
- 9、組織中的行銷知識管理。(Marketing Knowledge Management in Your Organization)

柒、圖書館參訪

此次 IFLA 大會除舉辦 218 場論文發表會外，為促進觀摩、交流，會議結束後也辦理 26 梯次圖書館參訪活動，雖然各圖書館均有值得見習或仿效之處，但囿於時間，此行乃選定於 17 日參訪位於波爾沃 Porvoo 的 3 個圖書館。

波爾沃為芬蘭第 2 古城，距離赫爾辛基往東約 50 公里，自 15 世紀波爾沃就是個雙語城市，中世紀田園詩般古老城區至今保存完好，景緻極為優美。波爾沃最早於文獻中出現，應該是在 14 世紀初，依據某些資料，始於 1346 年建城。雖經歷芬蘭戰爭，但舊城區未遭破壞，嗣後出版業興盛，波爾沃於 19 世紀末發展為芬蘭出版大鎮；芬蘭最古老之公共圖書館為 1728 年設置於 Porvoo Grammar School。

一、波爾沃市圖書館 (Porvoo City Library)

波爾沃市圖書館創建於 1861 年，一直扮演東烏西瑪 (Eastern Uusimaa) 之區域圖書館，2000 年遷至新建之館址，同時亦設立 2 個分館及 1 座行動圖書館。波爾沃市最大學校圖書館亦屬於同一圖書館系統。一般書籍之外，其館藏還有雜誌、影片、有聲書、CD 及樂譜。讀者可在圖書館內上網，但有時間限制，該館亦設有 WiFi 服務，供自備筆記型電腦之讀者使用，也可在此聆聽音樂、參觀展覽、閱讀雜誌或參加活動。波爾沃市圖書館還販售該館特別設計之周邊商品，既能促進當地文化創意產業之發展，亦可增加財源。

二、波爾沃體育館附屬圖書館 Porvoo Gymnasium Library

波爾沃體育館附屬圖書館成立於 1728 年，在 18 世紀該館已發展為僅次於奧布學術圖書館 Åbo Akademi Library 之芬蘭第 2 大公共科學圖書館。該館座落於 1850 年興建之學校體育館內，其內部為 J.L.魯納伯格時報 J. L. Runeberg Times，因悠久之歷史及館藏，堪稱芬蘭最受矚目之公共圖書館。館藏大部分為 17 與 18 世紀之書籍，猶如 1 座博物館，據估計，該館擁有珍貴書籍約 2,000 件，其典藏之印刷書籍為最古老之古版書（1500 年以前印製），亦可發現首次印刷之數學幾何書、1541 年芬蘭首部瑞典語聖經及 1642 年首部芬蘭語聖經。此外，該館並設置 1 間陳列室，展示許多年代久遠之勳章、紙鈔與錢幣、圖書及手稿等，似乎早已體現圖書館、博物館與檔案館 3 館共構之理念，就保存歷史文獻而言意義重大。

三、波爾沃校區圖書館 Porvoo Campus Library

波爾沃校區圖書館為哈格－赫利爾 Haaga-Hella 應用科技大學與勞瑞爾 Laurea 科技大學共享新建之圖書館，以 2 所大學總計 1,400 名學生、近 160 名外籍學生與交換學生為主要服務對象，亦提供無線網路方便學生搜尋資料。波爾沃校區為新型態之學習中心，校園建築係依未來學習需求而設計。在波爾沃校區，2 所大學共同使用設施與圖書館，教學領域涵括旅遊學、國際商務與醫療保健。該圖書館也開放民眾使用，任何人均能利用其資源，館藏有約 3 萬冊書籍，雜誌 518 種，105 項視聽作品，配合學生之課程，備置芬蘭語、瑞典語及英語之資料。現有 4 名圖書館專業人員，其中 1 位為資訊專家，2 位為來自哈格－赫利爾應用科技大學之資訊助理，1 位為來自勞瑞爾科技大學之資訊專家。該館之特色為，在 2 樓設有 16 間配置電腦或相關電子設備之工作站供讀者利用，讀者可依其需要選擇工作站進行討論或創作。該館 3 樓教職員辦公室為開放空間，並無固定座位，教職員帶著筆記型電腦找到空位即可坐下工作。該辦公室依音量分成 3 區：安靜區、較喧嘩區、社交區，此外，還設有以落地玻璃窗隔成之獨處室，供欲冷靜思考者使用，可免受干擾。校區內學生教室亦迥異於一般教室，以沙發、扶手椅取代傳統課桌椅，尚有各種團體工作室供學生利用。由該館之空間規劃運用，可體認芬蘭創新設計之精神。

捌、心得與建議

職等此次奉派參加國會圖書館及研究服務會議第 28 屆年會暨國際圖書館協會聯盟第 78 屆年會，不僅獲得許多國家在圖書館發展與創新的經驗與理念，同時也汲取許多最新的圖書數位化與資訊通訊科技之相關新知。在 10 餘日的會議中，深切體會 IFLA 舉辦國際會議所傾注之心力，由議程安排、論文發表、會場周邊設計乃至眾多與會者之交通食宿問題，莫不精心規劃，使全體與會者均能平安順利完成此次會議之行，獲得豐富之知識與心靈洗滌。以下即將此次參與會議之所見所聞而獲致之心得與建議包括：一、扶持產業創新發展國家經濟，二、培養閱讀習慣提升國家競爭力，三、發揮創意打造另類圖書館，四、紙本書與電子書之交互運用已刻不容緩，五、芬蘭圖書館以人為本的設計空間值得借鏡，六、重視多元文化追求族群融合，七、建置行動網站順應時代潮流，八、芬蘭人民的內斂與守法令人印象深刻等分別臚列於後：

一、扶持產業創新發展國家經濟

提及芬蘭，令人聯想到行動電話始祖「諾基亞」Nokia 及目前風靡全球之電玩遊戲「憤怒鳥」Angry Bird。近年來，芬蘭儼然成為國際明珠，依世界經濟論壇 WEF 公布之全球國家成長競爭力評比，芬蘭於 2002 年至 2005 年連續 3 年贏得世界第一，之後，雖未能年年奪冠，但今年仍能獲得第 3 名，如此屢創佳績，足以傲視全球。芬蘭天然資源缺乏又無肥沃耕地卻能迅速崛起，或許可歸功於其特有的「創新」精神。

芬蘭設有「國家技術局」Tekes，有效應用國家資金，訂定完善之補助與獎勵措施，對具創新性或高風險之科技給予專案補助，俾激勵中小企業之創新研發能力。Nokia 以造紙業起家，1987 年推出首部全球性行動電話，2005 年 Nokia 手機全球市場占有率達 34%，Nokia 簡直成了芬蘭國寶，國家 1 年稅收逾 10% 來自 Nokia。創新並非標新立異，而是改革創造以符合需求，因為勇於創新，Nokia 才能成為享譽全球之手機製造先驅。2009 年 Nokia 面臨營運危機，此時由芬蘭 Rovio 公司開發之電玩遊戲 Angry Bird 掀起下載熱潮，於全球創下不可思議之下載數量。Nokia 能成功轉型為通訊產業龍頭企業，Rovio 公司由沒沒無聞的電玩業者變成創意產業指標，就因為「國家技術局」挹注資金，協助其研發創新。Nokia 與 Rovio 公司得以成為芬蘭創新產業代

表，除了「國家技術局」資助外，另一原因是致力開發人力資源，使人力資源成為芬蘭另一項珍貴資源，亦證明芬蘭是知識經濟實踐者。近數年，臺灣失業率未降反升，傳統產業出走或許是原因之一，但以往成績斐然之高科技產業亦無法突破瓶頸發展新科技，政府似可參酌芬蘭經驗，省思如何協助產業創新再造昔日榮景。

二、培養閱讀習慣提升國家競爭力

芬蘭之圖書館密度世界最高，圖書館借閱率亦是全球第一，芬蘭人是利用圖書館次數最多之世界紀錄保持者，每人 1 年平均造訪圖書館 10 次，平均借出 18 件書籍、雜誌或 CD。芬蘭人為何如此喜愛進圖書館？雖有芬蘭人自嘲：因為冬天漫長且酷寒，不適合從事戶外活動，閱讀書籍成了另項選擇之休閒活動。事實上，芬蘭圖書館林立，幾乎每個城市都設有公立圖書館，即使偏遠地區也有行動圖書館，公立圖書館不但可免費使用，而且圖書館員應用其專業知識協助讀者搜尋所需之資訊，上圖書館成了芬蘭人習慣，也是另一種型態之終身學習。芬蘭人熱衷閱讀，故其學生於「國際學生評量計畫」表現卓越，因為喜歡閱讀，才能不斷學習，充實知識強化競爭力。芬蘭政府於圖書館方面大力投資，使芬蘭得以培育優秀人才，亦有助提升國家競爭力。

相較於芬蘭人樂於閱讀，國人似乎出了校園後就較少上圖書館，據報導，國人最常做之休閒活動是看電視。若長期不閱讀，則閱讀能力有退化之虞，與其鎮日打著提升國家競爭力之口號，政府更應思考改善國人缺乏閱讀興趣現象。唯有持續閱讀以汲取新知，才能維持競爭力不墜，且不致遭資訊洪流所淘汰。

三、發揮創意打造另類圖書館

在芬蘭有座顛覆傳統印象之圖書館，這座名為 Library 10 之獨特圖書館就位於赫爾辛基市郵政大樓，是音樂與資訊科技結合之圖書館，其館藏以音樂及 IT 主題為重點，從古典至搖滾樂、古代音樂至近代音樂皆有，架上盡是與音樂有關之書籍、雜誌、樂譜、CD、DVD 等，此外，也提供數位音樂資料庫。該館除提供樂器出租服務，並設置錄音室、排練室、音響器材室、舞臺，供民眾免費申請使用，民眾還可利用館內設備與他人分享其音樂創作。

該館亦利用尖端資訊科技，打造圖書館內部成為行動工作室，民眾自備

筆記型電腦，在館內利用提供之辦公設備與無線網路，即可建構專屬之行動辦公室，館內另設有約 30 個電腦維修站，協助處理各種電腦異常狀況。不僅可以為了工作或藝術創作，此處也是朋友相約見面談心好所在。Library 10 成為音樂或藝術創作者之交流天地，更是青少年極佳之社交場所。該館另一項特色是圖書館員，平均年齡約 35 歲以下，均具有音樂或資訊之專業素養，隨時為讀者解決疑難問題。圖書館雖是獲取知識與文化之處所，因應電子資訊與網路科技發達，為吸引讀者接近，似乎無須默守陳規，應該掌握社會脈動，由讀者感興趣之議題著手，進行改革，才能激起讀者走進圖書館之意願。

四、紙本書與電子書之交互運用已刻不容緩

行動網路、數位圖書館是此次 IFLA 大會討論的主題之一，目前各國先進圖書館中電子書與紙本書所占比率已呈現日益接近趨勢，依據 2012 年 9 月底在臺北舉行由聯合線上主辦、聯合報系協辦的「2012 華文數位出版高峰論壇」主題－「新閱讀時代，數位的風采」會議中，多位來自中國大陸、香港、星馬地區，以及臺灣的圖書出版業界代表所提論文中，均一致強調此一變革已勢不可免。因此，不僅圖書出版業者必須因應轉型，而以提供讀者閱讀使用的圖書館而言，更應加速跟進。2011 年數位出版產值已達 700 億，今年臺灣地區已有 2 成民眾使用過電子書，顯示電子出版與雲端科技已成為新興科技的重心之一。

當然由於智慧手機的普及，也帶動年輕一代閱讀習慣的改變。以大陸地區而言，有個特別的現象是：近 12% 的民眾透過不同載具閱讀電子書後，會進一步去購買實體書亦即紙本書，可見實體書在民眾心中仍存在著不可磨滅的份量與價值。另外，香港城市大學調查發現：香港地區多數讀者是先從實體書店翻閱新書後，才會考慮購買電子版，可見現階段紙本書仍是閱讀的主體，也是傳統圖書出版業的基礎。因此以長遠看，紙本書與電子書之交互運用、融合共生乃是必然的趨勢。

立法院國會圖書館近年來在電子資料庫與電子期刊的購置上大幅增加，主要是為提供立法委員問政，以及助理與職員議事支援上更為便利有效的參考管道，目前使用率也呈現日益增加之勢。但是，在一般電子書籍的採購上相對比較保守，觀之其他各國國會圖書館之趨勢以及因應使用者需求，或許應該儘速研擬一套更能合乎實際需求與時代潮流的作法。

五、芬蘭圖書館以人為本的設計空間值得借鏡

芬蘭是一個以設計聞名的國家，2012 年正好是芬蘭的設計年，不僅在一般街道、房屋、公共建築的外觀上，充分呈現芬蘭獨特的設計理念，同時在參訪赫爾辛基市內幾家公共圖書館，以及波爾沃 3 個圖書館的參訪行程中，可以深刻體認作為世界設計王國的芬蘭，確有其獨到與傑出之處。以圖書館為例，人口聚集處自然有極富人性的高明設計，即使在人口散居的偏遠郊區，當地的圖書館仍有便利的空間設計。

在不甚寬廣的空間上，能夠善加利用每個角落，或植盆栽或置擺飾，優游其中帶給使用者極為舒適與放鬆的感受，無怪乎芬蘭人視上圖書館為日常生活極為重要的休閒活動。

2012 年適逢芬蘭於赫爾辛基建都 200 年，也是赫爾辛基以「開放的赫爾辛基—設計鑲入生活 Helsinki, Embedding Design in Life」為主題，擊敗其他競爭城市，獲選為 2012 年「世界設計之都」。芬蘭設計於國際享有盛譽，其特色為簡約時尚，就芬蘭人而言，設計是讓創意變成商品使生活更美好之工具，「設計」不僅限於藝術方面，其宗旨為提升生活品質，因此芬蘭以設計之思惟為基礎，改善民眾之生活、乃至醫療體系與社會福利制度。

談論芬蘭設計，絕不能忽略著名建築設計大師—阿瓦奧圖 Alvar Aalto，其設計風格崇尚自然、簡潔與純樸，尤其注重天然材料之應用，設計作品涵蓋建築、工業設計與家具設計。以奧圖大學 Arbia 分部的圖書館為例，由該館之空間規劃利用，即可感受芬蘭設計之精髓。該館位於 Arbia Museum 區內，樓下為赫爾辛基市立圖書館 Arabiaranta 分館，館內建材、書架、桌椅大都採用木材，充分利用芬蘭天然資源，開放寬敞之流通櫃檯設有平台，方便讀者於洽辦事情時放置私人物品，貼心設計令人倍感溫馨，沿旁邊木梯拾級而上，即進入 2 樓閱覽區，暖色調沙發之設計風格，與室內溫煦燈光極為調和，但某個書架上卻擺置 1 個大型人偶，著實令人好奇，仔細觀看才發現原來人偶眼睛是監視器，如此用心裝設監視器，讓讀者沒有被窺探隱私之不悅，借用 Nokia 宣傳口號—科技始終來自人性，芬蘭圖書館之設計就像芬蘭人個性，低調、內斂，卻能貼近人性融入生活。

另外，在我們參觀的其他幾個市區圖書館中，只要一進入館內，立刻被裡面寬敞明亮與井然有序的氛圍所吸引，幾乎所有圖書館均以使用者年齡層來區分不同樓層或區域，尤其在兒童區的設計上更可見其匠心。芬蘭對於兒

童極為重視，在兒童區的樓層，除了有各種各樣的兒童讀物、影帶、玩具外，還在許多角落設置了各式器具或器材開放兒童使用，兒童利用這些器具或器材可以自行組合設計，不僅藉此提升兒童的學習能力，更能啟發兒童的思考力與創造力。類此模式經營每個圖書館，時時留意、處處用心，確實值得我們借鏡。

六、重視多元文化追求族群融合

芬蘭於 12 世紀中葉受瑞典統治達 650 年，18 世紀復遭俄羅斯佔領，淪為俄羅斯殖民地，但芬蘭人卻以和平化解近 800 年飽受外強欺凌之悲情。近 20 年，大量外國移民湧入芬蘭，尤以吉普賽人及東歐人居多，芬蘭對移民仍以平等原則待之，不論是否持有芬蘭國籍，每位移民子女均能免費上學，甚至每週有 2 小時母語學習課程。面對人口組成多元化，芬蘭圖書館亦力謀因應之道。鑑於外來移民常聚居於相同民族之社區，較少與本地人溝通，相對地，語言與文化交流亦較困難，因此於赫爾辛基市附近，設置 7 個多元文化圖書館，館內闢有「語言咖啡館」Language Café，所有造訪 Language Café 者使用之共同語言為芬蘭語，讓不諳芬蘭語者練習語言技巧，以融入芬蘭社會。Language Café 之設置既能促進外來移民儘速融入當地語言文化，亦能將移民之文化習俗推廣予當地人，有助保留新移民之文化，並藉由文化交流以促進彼此和諧。如以 2009 年於赫爾辛基市設立之艾斯波 Entresse 圖書館而言，該館係專為兒童、年輕人及移民而設，故其約 40% 使用者及 20% 工作人員具有移民背景。就工作人員而言，盡可能依文化背景對讀者採取不同策略，亦利用具移民背景者協助安排舉辦藝文活動，以實現多元文化圖書館之目標。

我國同為多元文化社會，在少數原住民族語言及文化有日漸凋零之虞時，讓各族群語言得以延續，是無法卸責之使命。雖然學校設有母語教學課程，相關機構亦辦理方言考試認證，但讓年輕族群繼續學習母語且落實於日常生活才是真正保留語言方法。誠如此次 IFLA 大會主席 Ingrid Parent 女士於開幕式之致詞，圖書館提供服務不因讀者之種族、語言、性別或年齡等而異，圖書館是鼓勵社會互動、民眾聯誼溝通之場所，圖書館亦是保存歷史文化遺產之寶庫，因此圖書館應秉持此理念，敞開心胸擁抱不同族群，謀求平衡各種語言之館藏，供每位讀者平等獲取資訊，確實享受圖書館資源，亦有助不同族群文化遺產之保存。

七、建置行動網站順應時代潮流

使用智慧手機 Smartphone 與平板電腦 Tablet PC 等行動裝置，在多數國家均已蔚為風氣。此次會前會與 IFLA 大會也在會場提供 WiFi 服務，讓與會者可借由無線網路即時傳送會場現況或與未能出席會議者交換訊息或隨時上網搜尋資料。個人電腦不再是上網之唯一管道，智慧手機與平板電腦成了更便捷之上網工具，隨著無線網路盛行，建置行動網站之需求亦逐年升高，私人企業早已紛紛投入建置行動網站，訂定其行動策略，俾 24 小時為客戶提供服務。行動網站已是私人企業不可或缺之行銷工具，在即將邁入行動裝置時代，政府機構亦須謀求應變。

值此上網行為革命悄悄展開之際，政府機構應仿效私人企業推動建構行動網站。行動網站並非一般個人電腦網站之複製版，應以功能為設計重點，操作介面與網站內容力求簡單扼要，而行動網站之使用者通常考量時間因素，希望能立即獲取資訊，因此行動網站應兼顧可及性與多樣化。政府機構之行動網站不是為從事行銷工作而設，其架設之目的係為民眾提供便捷之服務，以發揮行動網站之最高效益。行動網站已成為新興之資訊載體，政府機構思考建置符合民眾需求之行動網站是必然趨勢。

八、芬蘭人民的內斂與守法人印象深刻

此次會議因為交通因素，其中有 11 天的時間都是住宿於芬蘭首都赫爾辛基市中心。由於赫爾辛基為芬蘭廣袤領土中人口最密集處，因此也有很多機會觀察到該國人民的生活習性。由於芬蘭獨立前有很長一段時間被他國統治，同時地處北歐，1 年中幾乎有四分之三的時間是在寒冷的冬天，甚至有半年時間是在晝極短夜極長的冰天雪地中，因此塑造了芬蘭人堅韌冷靜的性格特質。我們前 3 天的會議是在距離住宿處不遠的國會會議廳。每日來回於旅館和會議廳之間，必須穿越 2-3 條石板馬路，所見芬蘭人鮮少行色匆匆，行人的臉上總是流露出一股堅定、冷靜與從容的神情。即使在住宿旅館詢問事情，櫃臺人員也只就所詢之事一一回答，臉上卻是鮮有表情，可見其含蓄嚴肅、實事求是的習性。

IFLA 大會期間則因為會場離住宿處有段距離，因此前往參加會議必須搭乘電車或火車往返。芬蘭的大眾運輸極為舒適便利，車班頻繁，即使上下班時刻，車上乘客也是井然有序，優雅從容，透過潔淨明亮的車窗，欣賞赫爾

辛基市中心與郊區間古典與現代交錯的街道與建築，總令人心情愉悅，因此搭乘任何一種大眾交通工具，對來自人口密集的臺北人而言都是一種無上享受，此種現象與臺灣每逢尖峰時刻，無論捷運或公車人潮擁擠的現象實不可相提並論。當然以臺北市而言，因為地狹人稠，近年來政府雖然竭智盡慮增闢道路改善交通，但是由於先天地理環境所限，總未能克盡其功，因此，實需仰賴民眾的守法守紀、自我約束，才能求取更舒適與安全的生活環境。

（作者黃淑梅現任國會圖書館副館長；
紀麗惠現任國會圖書館編譯助理研究員）

附錄：活動照片



IFLA 會場入口



「國會圖書館：強化民主」
論文發表



IFLA 閉幕式



芬蘭圖書館閱覽區



波爾沃體育館藏書

