

出國報告（出國類別：國際會議、考察）

參加國際圖書館協會聯盟（IFLA）
2009年會暨義大利與新加坡
公共圖書館參訪

服務機關：國立臺中圖書館

姓名職稱：張春芳 課長

楊靜宜 課員

派赴國家：義大利、新加坡

出國期間：民國98年8月22日至8月30日

報告日期：民國98年10月15日

摘 要

本報告內容為民國98年國立臺中圖書館派員前往義大利米蘭參加國際圖書館協會聯盟（IFLA）2009年第75屆國際圖書資訊年會，並實地參訪米蘭安波羅修圖書館（Biblioteca Ambrosiana）、國家藝術圖書館（Biblioteca Nazionale Braidense）與聖泰瑞莎視聽中心（Mediateca Santa Teresa），以及後續轉往新加坡國家圖書館（National Library Board Singapore）及濱海藝術中心圖書館（library@esplanade）的紀錄，並就本次出國參訪感想提出心得及後續建議事項，以供國內圖書館界參考。

目 次

壹、目的	01
貳、過程	01
參、心得	03
肆、建議事項	30
附錄、中華民國圖書館界出席第75屆IFLA年會團員名單	31

壹、目的

國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions，IFLA）每年以不同國家城市及主題探討的方式舉辦，而年會所探討的主題都是圖書館及資訊服務的熱門議題，因此每年皆吸引相當多國家的圖書館館員參加，可謂當今國際圖書館界最重要的一個組織。同時透過每年一度的世界大會揭示圖書資訊事業發展的未來趨勢，並構建一個全世界圖書資訊館員的意見交流與匯集平台。

為持續與國際世界圖書館之交流，並能掌握全世界圖書館服務與資訊科技之發展趨勢，本館派員參加2009年第75屆IFLA國際圖書館資訊年會。2009年IFLA年會於義大利米蘭（Milan）舉行，這是繼羅馬（Roma, 1928、1929、1951、1964）、佛羅倫斯（Florence, 1929）和威尼斯（Venice, 1929）之後，IFLA年會第5度在義大利境內舉辦，而配合著會議舉行地—米蘭，其深厚歷史、藝術和文化遺產的特色展現，會議主題訂為「圖書館創造未來：構築於文化遺產之上（Libraries create futures: Building on cultural heritage）」，意喻透過義大利良好的歷史文獻保存與文化遺產保存特色，使文藝復興時期的圖書館古蹟與現代圖書館服務內外相映，圖書館得以基於以往的文化基礎之上，站在巨人的肩膀上，放眼構築未來的資訊專業服務。

此行活動除參加IFLA年會所舉辦的各項會議、當地圖書館參訪行程及參觀海報展外，並參觀商業展覽會場蒐集資料，同時在回程順道參訪新加坡國家圖書館（National Library Board Singapore，NLB）及濱海藝術中心圖書館（library@esplanade），更豐富此行參訪的深度與多元化。

貳、過程

2009年第75屆IFLA國際圖書館資訊年會會議期間自8月23日至8月27日止，台灣參訪團在8月21日晚間從桃園國際機場出發，過境新加坡國際機場後轉機至蘇黎世機場，最後到達米蘭馬爾薩薩機場，於當地時間8月22日早上抵達，下午前往會場進行報到作業。大會活動包含各主題衛星會議、大會開閉幕式活動、主題研討會、專題演講、商展會議、各委員會的行政與專業相關討論會議及社交晚會、音樂會與特定展覽等文化交流活動。

此次會議探討主題涵括各專業類別達65組，內容多元而豐富，包含「圖書館與大規模數位化：智慧財產權的挑戰」、「圖書館職業道德」、「圖書館、檔案館和博物館間的保存研究合作」、「數位時代的國家圖書館：領導與合作」、「文化遺產的保護：地圖數位

化的作用」、「透過數位化與合作開放文化遺產」、「大都會公共圖書館的未來」、「創造與藝術：建立在多元文化遺產基礎上的圖書館」、「建構未來主題檢索的基礎」、「館際互借、文獻傳遞和資源分享傳統：隨知識經濟的發展而演變」等，所有會議多達218個場次，此行就參訪主題選擇部分相關會議參加，並參訪米蘭當地的 *Biblioteca Ambrosiana*、*Biblioteca Nazionale Braidense* 及 *Mediateca Santa Teresa* 公共圖書館。

共計9天行程安排參加會議與參訪圖書館之活動，表列如下：

日期	活動內容
2009/08/21	晚間自台灣搭機前往米蘭，途經新加坡與蘇黎世機場轉機
2009/08/22	抵達米蘭，前往大會辦理報到手續
2009/08/23	IFLA年會正式開始，參加以下活動： <ul style="list-style-type: none"> ■ 開幕式活動 ■ 參觀海報展 ■ 參觀商展
2009/08/24	<ul style="list-style-type: none"> ■ 參加論文發表會議： Public Libraries and Metropolitan Libraries - Framing the future for a new agenda for public libraries ■ OCLC晚會
2009/08/25	<ul style="list-style-type: none"> ■ 圖書館參訪活動 <ul style="list-style-type: none"> - Biblioteca Nazionale Braidense - Mediateca Santa Teresa - Biblioteca Ambrosiana ■ Social Evening@艾曼紐二世大道 ■ 參觀米蘭大教堂等古蹟
2009/08/26	<ul style="list-style-type: none"> ■ 參加論文發表會議： (1) Library Services to Multicultural Populations - Creativity and the arts : libraries building on multicultural heritage (2) Rare Books and Manuscripts
2009/08/27	離開米蘭，前往新加坡
2009/08/28	抵達新加坡，進行圖書館參訪活動 <ul style="list-style-type: none"> ■ 新加坡國家圖書館 (National Library Board Singapore, NLB) ■ 濱海藝術中心圖書館 (library@esplanade)
2009/08/30	返回台灣

本次台灣代表團由中國圖書館學會召集各單位或個人參加，並召開行前會議，由學會秘書長彭慰女士協助處理相關事宜，國立台灣師範大學圖書資訊學研究所暨學會理事長陳昭珍教授率團前往，參訪團一行共25人，包含台灣大學圖書館館長陳雪華教授、臺灣師範

大學圖書資訊學研究所吳美美教授、世新大學資訊傳播學系林志鳳教授、國家圖書館、立法院圖書館、資策會與故宮博物院代表與學生代表等人，結束在義大利的IFLA年會後，後續有6位團員再轉往新加坡圖書館繼續參訪行程。

叁、心得

一、會議議程紀要

大會會議所在地為米蘭國際商展中心（Fiera Milano Convention Centre，MIC）（下圖1至圖2）。8月23日會議正式揭開序幕，由開幕活動為始，國際圖書館協會聯盟主席 Claudia Lux 女士揭櫫幾項關於圖書館發展與社會連結的重要關係。分別是有關全球金融海嘯的情況下，圖書館應該意識到從這次經濟蕭條中尋找自我存在的機會與利基，圖書館應明白自己在克服經濟危機中，扮演著越來越重要的角色。圖書館員應認知並宣傳自身工作的重要性，而這也是展現圖書館員對民眾的服務工作之必要性與可持續性的重要機會。圖書館透過本身向來對資訊的整理、提供與服務等良好基礎，可以為尋找工作的人們提供支援、進行電腦技能培訓或幫助微型企業尋找新商機，透過協助民眾提高知識的獲取，以為個人和社會創造未來。



圖1 IFLA大會會場建築物外觀之一。



圖2 IFLA大會會場建築物外觀之二。



圖3 開幕式現場－義大利國家委員會主席致歡迎辭。



圖4 開幕式現場。

對於在義大利舉辦IFLA年會的深度意義，Claudia Lux 主席表示義大利是一個具有悠久圖書館歷史的國家，早在2000多年前，義大利便出現許多可作為古代圖書館歷史標竿的圖書館，包括已消失的羅馬 Bibliotheca Palatina 圖書館，這是第一個向公眾開放的圖書館；或是米蘭的 Biblioteca Ambrosiana 圖書館等。著名的義大利文藝復興運動大量提高了世界藝術、建築和文學的發展，同時也形成了一批著名的圖書館。文藝復興思想家是從教會圖書館裡豐富的古代文學、歷史和演講稿館藏為基礎，進而開創了新的科學、藝術和文化理論，這正與今年大會的主題相呼應。另一方面，現今的圖書館也應該學習時尚之都米蘭處處流露著的「世界性」特色，當今由科技所導引的媒介改變就如同時尚潮流般快速變幻，隨時轉化著不同的潮流和視角，因此圖書館館員必須能夠對資源的獲取途徑有所掌握，才能提供專業的服務。

整場開幕式活動裡，特別吸睛的是策劃展示五組「活畫」，以由真人所扮演的靜態畫面或歷史場景，來展現從早期羅馬文明的手稿方式，到現今數位技術條件下的文化遺產保存之轉變。主題分述如下：

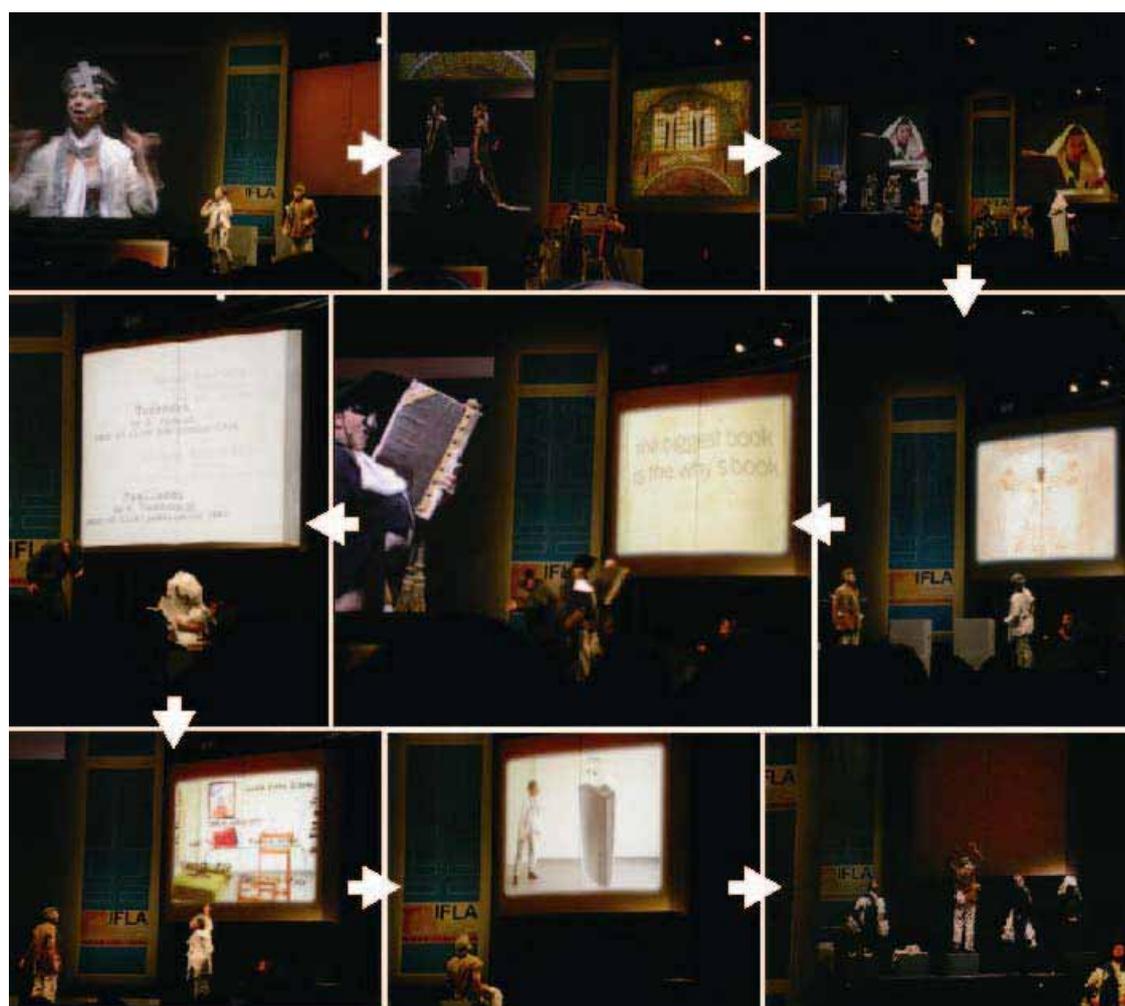


圖5 開幕式五組「活畫」表演。

活畫1：羅馬文明與手稿傳統：從羅馬帝國到僧侶文書的工作。

活畫2：但丁（Dante）、列昂納多（Leonardo）與觀念創新：從巨作《神曲》（Divine Comedy）到文藝復興時期，再到印刷術的引進。

活畫3：即興舞臺喜劇（戈爾多尼作品）－報紙與新聞業的誕生。

活畫4：歌唱（美聲唱法）和義大利歌劇傳統，樂譜出版業的發展（里科爾迪版）。

活畫5：從義大利20世紀設計與時尚的主張到圖書館的數位新技術。

擇定參加的論文發表會場次，以扣緊圖書館參訪行程，並結合我國公共圖書館服務現況特色的主題來參與聆聽。在「公共圖書館與大都會圖書館（Public Libraries and Metropolitan Libraries- Framing the future for a new agenda for public libraries）」的議題中，分別邀請到紐約皇后區圖書館、澳洲維多利亞圖書館、加拿大坎培拉城市圖書館、哥本哈根圖書館與斯德哥爾摩圖書館的代表，呈現他們在大都會公共圖書館的讀者服務之作爲與問題對應。大都會的公共圖書館常容易面對到政府或市民的挑戰，因此必須要有「預見問題」的能力，這些問題又分別可指向館舍、館員發展、現代化科技、多元族群與創造性服務等方面。

關於館舍與現代技術的結合，或可說是館舍因應現代科技而須有所改變，主要著重在創造一個良好的使用與閱讀環境，如（1）思考如何用相異的方法使不同的讀者用戶連到圖書館網路來使用、（2）館舍內的網路連結點應該設立標誌，並轉化爲裝置藝術的展現、（3）館舍空間配置目前的傾向是1/3館藏 + 2/3讀者服務、（4）館舍設計應時髦，功能面應簡便易用、（5）延長開放時間，目前在哥本哈根圖書館中，大館開放時間爲每周60至65小時，小館開放時間每週40小時。

臺灣近十多年來新住民增加許多，而類似我國情況的多元族群的議題，從圖書館服務看來，在各個國家似乎也都相當重視並實際執行，以紐約皇后區爲例，該區229萬人口中有30.7%是非西班牙裔人口，21.3%是亞洲人，48.4%是出生於外國的美國人，即有113萬人出生於他國，又其中一半非美國公民，因此皇后區圖書館的讀者可說是來自於世界各地。針對於以上的特性，皇后區圖書館的讀者服務建立於多種語言之上，也不要求須持有讀者證才能進館的規定，因爲這樣能夠使習慣使用他種語言的民眾，藉由願意來到圖書館，進而接觸圖書館所提供的服務，而能儘快融入適應當地文化與生活，這些活動包含了圖書館爲他們所舉辦的各種語言訓練、就業訓練及文化活動（如下圖6至7）。澳洲維多利亞圖書館更是提供了40種語言的館藏供讀者使用，館方表示在有書的情況下，使用率相當高。溫哥華公共圖書館則有許多外來的中國人移民，因此在人種愈來愈多的情形下，與會各公共圖書館顯然都已提供英語或當地主要語言的學習服務，並且特別關照於那些新住民的需求，以提供相應適切的服務。



圖6 皇后區圖書館多種語言文宣品。

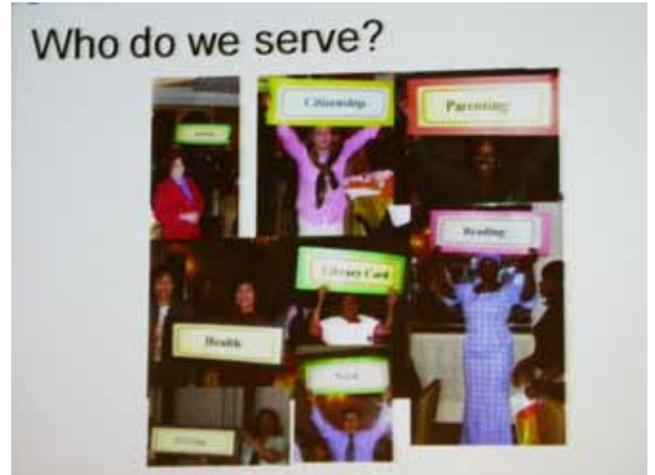


圖7 皇后區圖書館所提供的服務。

另一個以多元族群服務為題的發表會議是「圖書館對多元群體的服務 (Library Services to Multicultural Populations - Creativity and the arts : libraries building on multicultural heritage)」，邀請到挪威奧斯陸公共圖書館、塞爾維亞國家圖書館、芝加哥市立圖書館委員會及羅馬尼亞代表展現各館對多元族群讀者的服務，在此針對挪威公共圖書館的特別活動做重點說明。挪威是一個位於北歐的狹長形國家，首都奧斯陸 (Oslo) 不過約50萬人口，外來移民約占挪威總人口的10%，其中在奧斯陸外來人口便高達25%。這些外來人口分別來自於波蘭、巴基斯坦或鄰近的國家如瑞典、伊拉克、索馬利亞或越南，他們可能因為政治庇護、流亡或移民、姻親等關係來到挪威定居。挪威的多語系圖書館 (The Multilingual Library, MLL) 是 Deichmanske bibliotek 公共圖書館的一個分部，不管是在流通借閱與媒體及圖書館內部的採購及編目方面，都必須包含有關於外來人口所使用的數種少數語言。因為挪威的社會是多種語言與多種文化的融合體，而這些特色當然也必須反映在圖書館方面，他們認為這是圖書館的責任！而在體現圖書館多元文化的活動上，他們做出了一個範例：「The Magic Cloak」巡迴展覽。



圖8 The Magic Cloak 巡迴展覽活動現況之一。



圖9 The Magic Cloak 巡迴展覽活動現況之二。

「The Magic Cloak」巡迴展覽嚴格說來並不是一個真正的展覽，更不是一個有關於洞穴的故事，是一個透過故事為基礎而搭建起來的可活動的藝術亭子。活動所使用的亭子是由愛爾蘭／瑞典的琉璃藝術家 Teymor Zarré 結合音樂家 Coste Apetrea 製造出來，這個佔地1平方米不到的亭子，足夠適用於任一個圖書館。這個亭子配有地毯、頭戴式耳機，所以可以讓一個人坐到亭子裡面藉由音樂與周圍環境去感受這氣氛。並提供一組圖書讓所有來參與活動的兒童可以一起閱讀，現場同時附有其他22種語言的版本，因此兒童可以根據他原生的語言背景去選擇適合的版本來閱讀。所有的故事書也有有聲書的版本，在網路上可以輕易獲得（如圖10至12）。

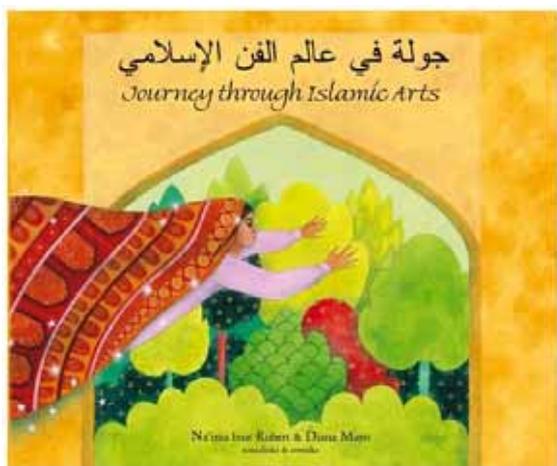


圖10 雙語圖畫書《A Journey through Islamic Arts》。



圖11 《A Journey through Islamic Arts》的多語言版本。



圖12 《A Journey through Islamic Arts》的多語言有聲版本，網路上便可找到。



圖13 The Magic Cloak 巡迴展覽同時搭配相關展覽來展示。

這個創意是來自於兩個瑞典館員Fisksätra and Rinkeby從雙語圖畫書《A Journey through Islamic Arts》的發想，這活動原本是在斯德哥爾摩博物館與其他兩個圖書館，在瑞典本地聯合舉辦的巡迴展覽。這個展覽由以下幾個部分組成：（1）詳細的使用說明以協助教師去規劃教學課程、（2）說故事的人在閱讀或解說故事時穿在身上的斗篷、（3）音樂與頭戴式

耳機、(4) 書中的圖畫輔以阿拉伯文字及數字來協助說明展覽的內容、(5) 一個包含整個展覽資訊及操作指南的文件規範。最重要的是，故事中這件魔法斗篷將把每個人變成說故事者，即便是讀者來扮演，也能享有活動的主導權（如圖14至15）。



圖14 The Magic Cloak 巡迴展覽活動現況之三— 穿上斗篷變成說故事的人。



圖15 The Magic Cloak 巡迴展覽活動現況之四— 穿上斗篷變成說故事的人。

「The Magic Cloak」在挪威各地作巡迴展覽，在每個圖書館展出4個禮拜的時間，展覽本身及其所有內容物是提供每個人免費借閱使用的，主要目的是希望其他公共圖書館也可以透過這個展覽的設置，增添其圖書館服務的內涵。公共圖書館也可以聯合學校圖書館來舉辦，只要達到「需放置在學校圖書館或鄰近學校的公共圖書館裡，並共同被使用」這樣的要求。此活動背後詳細的運作方式是由MLL負責在展覽前，將展覽物品運送到該地點（展出圖書館），並透過電話及E-mail的方式，確認該館對展覽物的組裝是否需要援助。展覽活動結束後，館員可根據一份列舉出所有展覽物品的總清單，將展出的所有物品原樣包裝起來並轉運往下一站，每六個月展覽物將會回到MLL，以便確認內容物及其狀態，到目前為止的經驗顯示，以此種方式進行展覽所得到的效果竟是出奇地順暢！



圖16 The Magic Cloak 展覽活動亭子組裝情形。

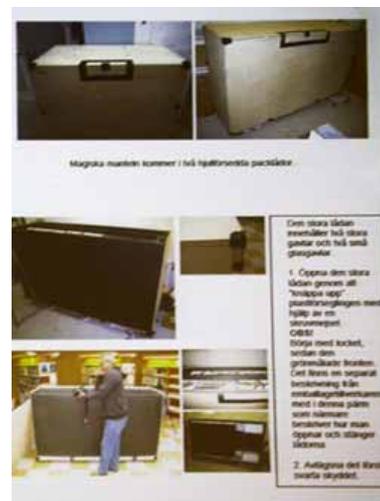


圖17 The Magic Cloak 展覽活動亭子組裝清單。

這個展覽在他們的經驗中是相當正面的，獲得了絕對的成功。參與活動的孩子們顯得相當熱情，他們喜愛坐到亭子裡聆聽音樂，慣用阿拉伯語的兒童會使用印有阿拉伯字母的海報，去教導慣用挪威語的兒童，將他們的名字以阿拉伯字母寫出，達到了文化交流與學習的目的。同時，館方也針對此活動設置了一個日誌網站，好讓館員交流心得。

除了對多元族群的服務，圖書館也真正懂得在全球金融海嘯的蕭條情況下，提供民眾學習的機會，並提早增強青少年的技能，如皇后區圖書館舉辦了名為「YES (Youth Enrichment Services)」的年輕人充電計畫，由年輕人利用課餘時間自行主持讀書會並閱讀、提交報告，館員則會帶這些孩子到博物館參觀、認識大學、教導如何使用信用卡等活動。在針對13至19歲青少年，且僅在放學時間開放的TeenLibrary，因為來館的讀者有許多是青少年，因此更雇用青少年來教導其他青少年使用電腦與網路的技巧等，這些都是圖書館創新服務且已落實於實際運作的最佳範例。

圖書館其專注於提供各類服務的特性已愈加明顯，維多利亞圖書館的代表便提到，相對於書店來說，圖書館應該提供優於書店的增值服務。例如，圖書館隨時都在增加館藏，但如果無法進一步做到主動告知讀者的服務，這樣將是沒有意義的，換言之圖書館除了做事以外，也應該重視行銷的塊面。又如加拿大溫哥華公共圖書館的情形是，提供的112個電子資源中，有91%可從讀者家中連線使用，但事實上卻有許多人都不知道。在資料量暴衝的年代，圖書館應致力於發現用戶的需求，也不能忘記同時要追尋新的資訊潮流，如電子書的需求及讀者對網路書籍的興趣轉換等。圖書館期望提供創造性服務的前提是，館員的在職訓練必須事先被加強。現今資訊環境中的圖書館，須要各種不同能力的人才來共同參與，而不是僅具單一能力的傳統館員，唯有專業圖書館館員－非專業館員－讀者，這三者之間開始互相打交道時，才能真正增加能力，並且需認知到網絡時代的館員與讀者之間的關係，已轉變為合作者，不再只是顧客。館員的基本條件是應具備好奇心與責任心，想要知道現在正在發生的是甚麼事？而不再只是執行被交付的任務。

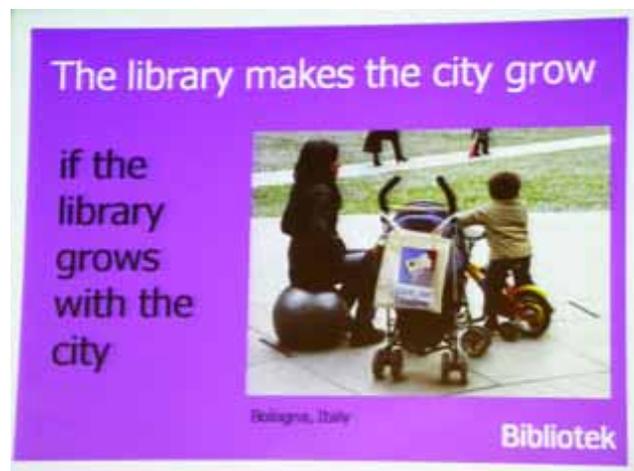


圖18 斯德哥爾摩圖書館勉勵館員的一句話。

二、商展相關訊息蒐羅

隨附於IFLA大會的商業展覽資訊顯是當今圖書館相關行業的資訊技術，亦是此行的觀察點之一。展出內容包含資料庫、電子書、各大商業或學術出版社、國家圖書館或博物館、圖書館門禁安全系統、圖書館傢具、數位圖書館所需之自動或自助化設備、掃描設備等，相當繁多。茲簡載如下：



圖19 運書自動機器手臂。



圖20 自動書籍清潔機。



圖21 各種媒體的數位掃描機。

值得特別一提的是，有名的芬蘭移動圖書館亦在會場展示，它是唯一超越室內展覽場域空間的流動展場，專注於鄉土人間的服務，如非洲遷移人口之服務。同時，芬蘭的圖書館代表也是全球代表中最特別的，他們不以搭飛機的方式來到米蘭，而是乘著他們的移動圖書館前來（如圖22至25）。



圖22 前往芬蘭移動圖書館標示。



圖23 移動圖書館外貌。



圖24 移動圖書館內部之一。



圖25 移動圖書館內部之二。

三、圖書館參訪活動

此次參訪行程在義大利米蘭當地共拜訪了3座圖書館，分別是安波羅修圖書館（Biblioteca Ambrosiana）、國家藝術圖書館（Biblioteca Nazionale Braidense）與聖泰瑞莎視聽中心（Mediateca Santa Teresa），由於館方皆不太准許拍照，甚或只開放部分空間供參觀，因此僅能以瀏覽空間的方式參觀。

安波羅修圖書館（Biblioteca Ambrosiana）是在16世紀初期由波羅梅奧（Borromeo）樞機主教所設立的圖書館，藏書達75萬冊，樓上同時也是座美術館，主要展示15至17世紀畫家的作品。收藏有拉斐爾的「雅典學院」作品初稿及達文西的達文西「大西洋（Atlantic）的手稿」和「音樂家的肖像」。由於並沒有開放圖書館的部分供參觀，因此當場僅能就美術館的一小部分空間參觀收藏品。



圖26 安波羅修圖書館入口處的虛擬館藏系統，先進的科技系統與歷史悠久的館舍館藏並存，在館舍空間的感覺上，並不令人覺得衝突。



圖27 安波羅修圖書館內部景觀，圖片來自該館網站 <http://www.ambrosiana.eu/>。

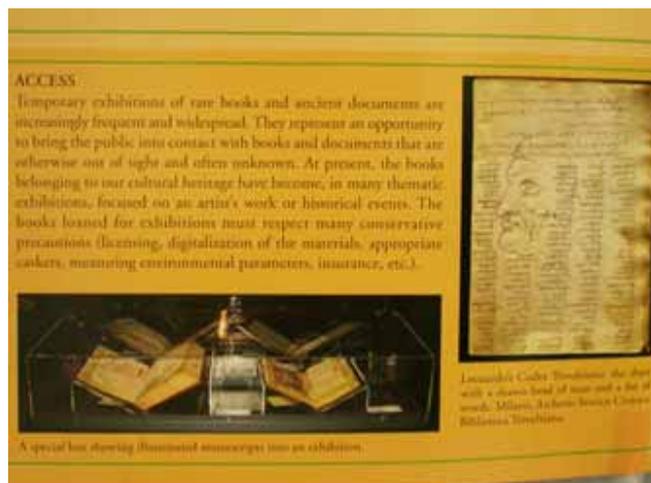


圖28 安波羅修圖書館展品展覽方式。

拜訪國家藝術圖書館（Biblioteca Nazionale Braidense）的當時，周邊相關的收藏部正在大肆進行修復工作，因此整體可參觀的空間並不多。國家藝術圖書館約在18世紀由當時管轄米蘭的女王 Maria Teresa 為耶穌會所建造。一進館內環伺四週，映入眼簾的是從地板至天花板兩層樓高的書架，入眼所及全是陳舊的皮裝古籍，大廳正中央的大書桌所擺放的是達文西手稿的複印本。大廳左右兩邊各有通道可通往其他空間，藏書多達100萬冊。在表明為參加IFLA年會的台灣館員後，館員准許在大廳拍一些照片（如下圖）。



圖29 國家藝術圖書館整體建築物外觀。



圖30 國家藝術圖書館入口，鐵門上方為其Logo。階梯左側為讀者置物間。



圖31 國家藝術圖書館。



圖32 整齊劃一的置物間。



圖33 進入到國家藝術圖書館大門。

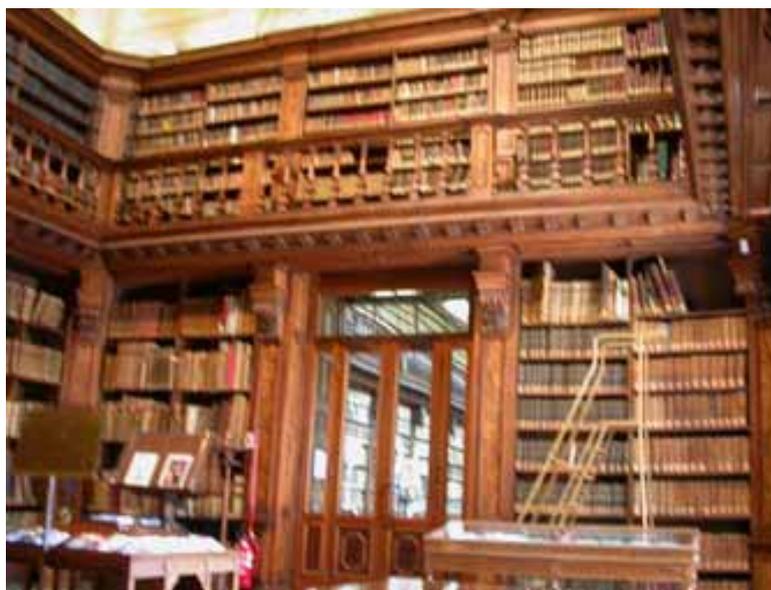


圖34 國家藝術圖書館內部設置之一。

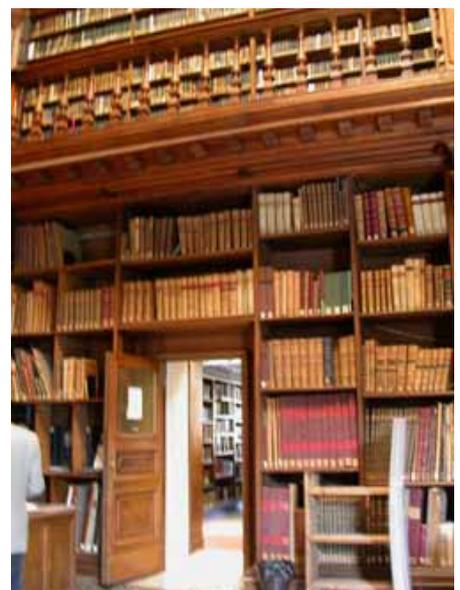


圖35 國家藝術圖書館內部設置之二。

距離國家藝術圖書館約5分鐘路程的聖泰瑞莎視聽中心（**Mediateca Santa Teresa**）完全以視聽資料和數位設備為主，沒有紙本藏書，因故名為 **Mediateca**。估計館內約有65部電腦、個人液晶螢幕與播放視聽設備約20部，亦有專供查取數位資源如樂曲、古籍文獻等的電腦數部。聖泰瑞莎視聽中心建築物兩層樓高，內部為一樓挑高，以環形為中心向外擴散的方式設計，整體室內空間的顏色以白色、淺青藍色系為主，配合著科技設備固有的銀、黑主色，看來相當簡潔現代，與其他曾參觀過的圖書館相當顯著不同。



圖36 聖泰瑞莎視聽中心建築物外觀。



圖37 另一面入口為書店、DVD及咖啡複合經營型態商店。



圖38 聖泰瑞莎視聽中心內部設置情形，圖片來自該館網站。



圖39 聖泰瑞莎視聽中心內部設置情形，圖片來自該館網站。

除參加IFLA大會外，此次出國參訪規劃了另一個重點是參訪新加坡圖書館。新加坡的政經與多元種族情形上與台灣有多許類似，因此其實施經驗相當值得我國參考。

新加坡國家圖書館（National Library Board Singapore，NLB）創於1960年，目前共有22個分館。座落於市中心密駱路的新館建築面積達 5.8 萬平方公尺，耗資2億5千萬新幣，在 2005 年開始對外開放。新加坡國家圖書館目前的館舍空間預備了 50 年的藏書空間容量，整體建築內外以富含綠色景觀、達到能源利用為目的，並在頂樓設有空中花園。

新加坡國家圖書館館務的推行著重在研究、專業與公眾服務三方面，並協助政府機構與學校管理其所屬圖書館，並以與國際圖書館進行戰略合作來達到世界化的目標。服務對象從兒童到樂齡人士皆屬之，並致力於各種節目與活動之推行。目前藏書63萬冊中有75%為英文館藏，全部館藏包含英文、華文馬來文與淡米爾文4種語言。在讀者服務方面，能夠做到支援以手機簡訊查閱個人資料的服務，並且在此處所借圖書，到任一館都可還書，此一運作機制的背後是選擇了郵局來合作，一天收書5次能保證在24小時內還書成功，並可以簡訊確認，相當便利。



圖40 新加坡國家圖書館入口廣場通道。



圖41 新加坡國家圖書館16樓觀景台，做為舉辦各項藝文活動的出租場地。



圖42 新加坡國家圖書館大門入口。

濱海藝術中心圖書館（library@esplanade）是新加坡第一個以藝文資料為主題的公共圖書館，設置於全新加坡最引人注目的大榴槤「濱海藝術中心」3樓，於2002年9月中開始對公眾開放，共耗資6億新幣。濱海藝術中心圖書館以藝文類的紙本、數位及影音資料為主要館藏，館內空間劃分為音樂、舞蹈、戲劇、美術與電影5個主題區，並提供團體放映和個人

欣賞室，更提供鋼琴練習小間可付費借閱，如在館內表演區進行的表演，則對公眾並不收費。

不管是新加坡國家圖書館本館或濱海藝術中心圖書館，主題建築物對館舍空間與環境配置方面都展現了節省能源的特色，並處處創造舒適富綠意的閱讀空間氛圍。如因為大樓是玻璃帷幕的設計，窗簾則規劃可視陽光強度自動下降以遮陽；館內空間牆壁的顏色有次序變化；各空間主題性明顯且區別鮮明等，讓讀者覺得圖書館不再死寂而是有活動力的。



圖45 窗簾視陽光強度自動下降以達遮陽目的。



圖46 濱海藝術中心圖書館用色鮮明，以顏色區分各主題館。



圖47 新加坡國家圖書館館內牆壁色彩隨時序變化。



圖48 新加坡國家圖書館的各種閱讀或討論空間。



圖49 新加坡國家圖書館館藏空間。



圖50 新加坡國家圖書館因為四面玻璃圍幕而在頂樓打造的會呼吸的洗手間，明亮乾淨如飯店。



圖51 濱海藝術中心圖書館。



圖52 濱海藝術中心圖書館館內的咖啡餐點部。



圖53 鋼琴演奏室可以付費借用，但是如果演奏者技巧不好可能會讓人感到魔音傳腦。



圖54 舞蹈主題館以木地板打造，彷彿在這裡一邊捧著書本一邊就要開始翩然起舞，一旁設有標示默默提醒著讀者：此處不適合睡覺。



圖55 各種功能的房間，如特藏室、專案討論室、播放室等。

新加坡圖書館所提供的服務，透過有系統的設計宣傳，看來相當生動活潑，如利用閒置空間—電扶梯上方，來進行圖書館服務的廣告或形象宣導。藝文展覽與書籍介紹等活動，皆包含了多語言的呈現，充分展現當地多元種族的文化。



圖56 藝文展覽包含多種語言出版品，空間規畫具通透性並有藝術感。



圖57 館方宣傳品有不同版本。



圖58 主題展出書籍包含各種當地使用之語文。



圖59 利用各種空間進行圖書館形象與服務宣傳，同時達到間接教育讀者的目的，在各個圖書館皆可見到，活潑鮮明的主題容易吸引讀者目光。

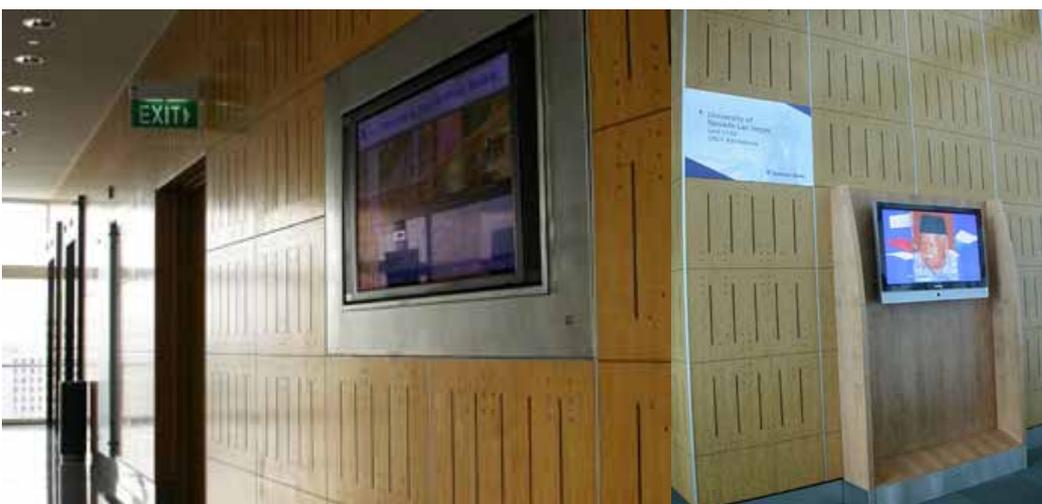


圖60 以電視為媒介的形象宣傳及配合新加坡電視台播放新聞訊息的服務。



圖61 不論在哪裡舉辦的活動，絕不會忘了宣傳新加坡國家圖書館。

新加坡圖書館還設置了許多自助機器，由讀者自行操作圖書館的服務，如自助還書機、自助付罰款機器、資訊查詢站等。

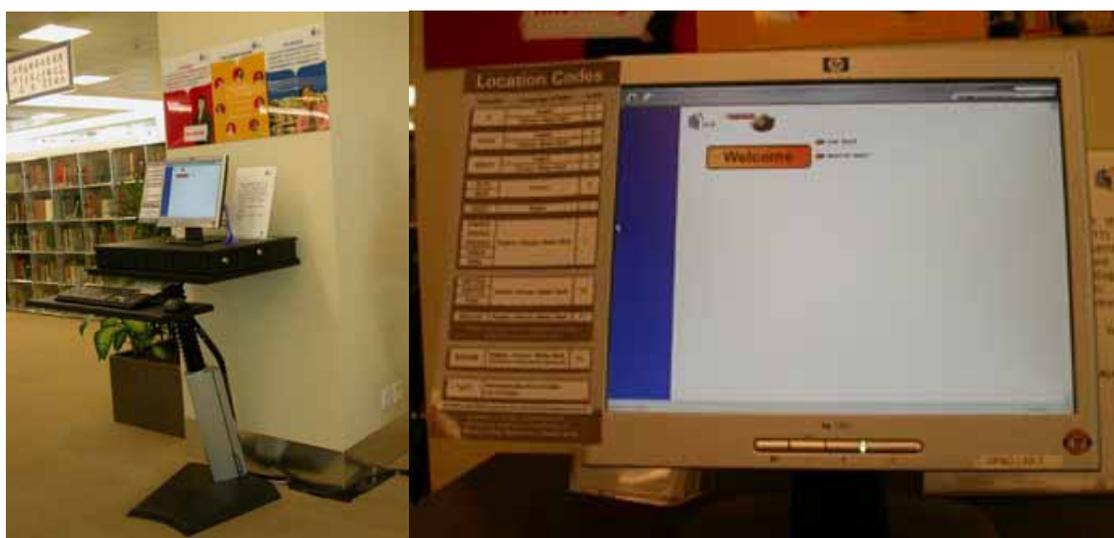


圖62 資訊查詢站，一旁附有詳細的說明對照表。



圖63 自助還書點 (Bookdrop)。



圖64 自助借書機



圖65在濱海藝術中心圖書館架上所取得的DVD，必須經過先借閱的手續後，由機器解鎖方可觀看。



圖66 自助借閱DVD機器（光碟盒在此執行解鎖程序）。



圖67 自助付罰款機器，讀者不必再害羞。



圖68 圖書捐贈箱。

除了館舍空間規劃、硬體設置與資訊技術服務外，新加坡圖書館在閱覽書架的設計上亦有貼心獨到之處。



圖69 整齊、主題清楚且容易拿取的DVD光碟資料，而借閱之前可先試聽試看或檢查（右下圖）。



圖70 最下層的資料採斜取方式較容易拿。



圖71 即使是瀏覽書架，也能接收到影片資料的訊息。

除卻有形物體的設置，圖書館對其讀者想要提供何種階層的服務？這種激發創意與落實服務精神的軟性能力展現，透過觀察許多些細微之處可以發現。



圖72 DVD展示架四面各有千秋，負責宣傳不同的訊息。



圖73 取古典名著之書名做為男、女洗手間的標示。



圖74 為了衛生考量，洗手間不設置門把。

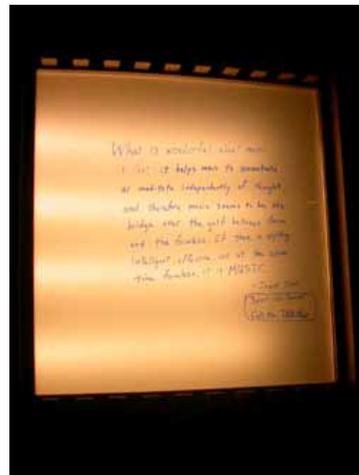


圖75 濱海藝術中心圖書館設有背光燈箱裝置，做為讀者留言版，令圖書館更有氣氛。



圖76 讀者置物間，透明的設計為了讓讀者不易長久過夜佔用，或也肩負提醒主人的功能。



圖77 不管讀者身在何處，都有不同組合的標誌告知讀者在此處被禁止或提醒的行為。

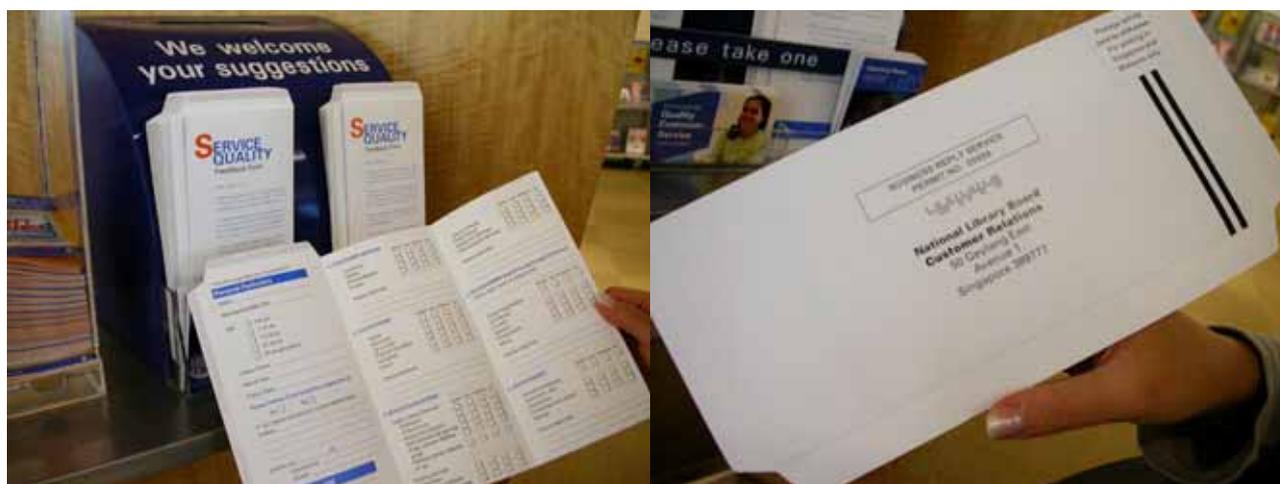


圖78 讀者意見信箱與信函的設計令人感到十分有誠意，還請您「Please take one」。



圖79 館內所有數位資源小冊，小到可以隨身攜帶隨時查閱，內含各種數位資源介紹、使用方式等資訊。



圖80 當讀者離館時，視線所觸及的是圖書館感謝您光臨標語，展現圖書館在乎讀者的態度。

另外，在IFLA年會上有一重要消息是向大會成員正式宣布，2010年IFLA大會地點由原訂的布里斯班（Brisbane，Australia）更改為至哥德堡（Göteborg，Sweden）舉辦。這樣的決定主要是由於全球經濟危機，使得布里斯班的財政情況，無法為國際圖書館協會聯盟和澳大利亞圖書館與資訊協會承擔風險，而爭取2012年大會主辦城市的哥德堡，展示其可勝

任主辦城市的實力，同時瑞典圖書館協會更展示了在極短時間內，成為2010年大會舉辦地的後勤服務能力，並可提供財政和支援所需的保障，並能提供符合國際圖聯大會慣例的會期。基於上述考量，因此作成更換舉辦地的決策。

肆、建議事項

透過此次實地參訪及參與會議，瞭解到其他國家在圖書館服務的規劃思考與實際作為，可提供我國圖書館界參考。

一、重視多元文化，落實圖書館對多元族群的服務

要真正落實對多元族群的服務前，圖書館必須準備好相關的後勤支援，如加強對多種語言館藏的蒐集，並提供具備相關能力的館員以維持良好的服務。會議及參訪中發現許多國家皆有多元人口的情況存在，而當地的圖書館幾乎都提供了語言學習、文化認識與交流、就業服務等相關服務措施，使新移民人口融入當地文化與生活，展現當地世界公民的素養，也期望減低社會問題的發生。

多元文化的意涵除了多元人口種族以外，也應該針對圖書館讀者做目標分群的分析與服務，常見的有針對兒童與銀髮族來設計，但往往忽略了青少年族群或成人族群，成人族群中雖大多已進入社會工作，但因為M型社會與M型經濟的影響，也有一部分民眾屬於弱勢，在經濟或心靈層面皆有所影響，國外圖書館皆針對青少年或民眾提供技能或就業能力增強的輔導。

二、圖書館空間主題規劃與閱讀氛圍營造

透過適切合理的空間及硬體規劃，選擇的相襯的圖書館傢俱，可以讓圖書館呈現不同的閱讀氛圍。如國外有將兒童圖書館完全打造成賽車空間的模樣，相當吸引兒童讀者的愛用。館舍空間的主題性規劃在新加坡濱海藝術中心圖書館亦相當明顯，是以較強烈的色調來區分，又如米蘭聖泰瑞莎視聽中心的科技感規劃，或皇后區TeenLibrary因為專給青少年使用，所以僅設置電腦，沒有書籍，這些皆是主題風格強烈的範例。圖書館可以不僅是溫馨優雅，更可以依據目標使用讀者的特性來規劃空間風格，如此一來能達到吸引目標族群使用圖書館的目的。

三、重視圖書館整體形象創造與行銷活動

國內圖書館相較於國外圖書館在形象塑造或行銷活動方面，顯得低調許多。國外圖書

館以此次參訪的歐洲及新加坡為例，圖書館在館內館外的形象塑造皆具有一致性，且具開放性的國際觀，另一方面相當重視宣傳圖書館能帶給民眾的服務，因此行銷手法相當生動活潑，即便是靜態告示也能達到引人注目的效果。

四、為提供多元服務，館員能力應提升

圖書館的資訊科技設備愈來愈複雜多樣，館員對數位設備的操作原理應有基礎認知。讀者愈來愈多樣化、要求比以前更高，因此館員還需訓練基本諮詢應答的技巧，能夠聽懂或挖掘讀者真正的問題所在。圖書館活動的推行所需，館原則應好好加強訓練對活動的企劃能力，並願意往外推展，並補足缺乏的管理知識與能力。

五、加強參與國際活動之廣度及深度

今年大陸圖書館界參加 IFLA 年會據稱達300人，各地方圖書館亦派員參加。國內圖書館界由圖書館學會召集組團參加，參加機關與以往大致相同，多是根據各機關本身的經費決定參加之行程，以國立單位居多，但地方圖書館單位卻沒有機會參與，錯失擴大視角與交流學習的機會。且依大會提供的幾天議程及參訪行程數量，和我國參訪團單位數相比，我們參與的廣度及深度仍不足，並且各參與機關依其特性各有任務，因此更顯分散。

附錄

中華民國圖書館界出席第75屆IFLA年會 團員名單

姓名	服務單位	職稱
陳淑君	數位典藏與數位學習國家型科技計畫辦公室	專案經理
吳佳玲	數位典藏與數位學習國家型科技計畫辦公室	專案經理
黃麗虹	資策會產業情報研究所 (MIC)	主任
林瑞雯	立法院圖書館	編纂
胡忠和	立法院圖書館	研究員
彭慰	中華民國圖書館學會	秘書長
鄭寶梅	國家圖書館	編輯
賴麗香	國家圖書館	編輯
蔣欣怡	國立中央大學	學生
孫以琳	國立政治大學	學生
李柏如	國立故宮博物院	副研究員
張春芳	國立台中圖書館	課長
楊靜宜	國立台中圖書館	課員

陳昭珍	國立台灣師範大學	教授兼館長
吳美美	國立台灣師範大學	教授
范蔚敏	國立台灣師範大學	學生
陳雪華	國立台灣大學	教授兼館長
張育瑄	國立台灣大學	學生
黃薇慈	國立台灣大學	學生
何亞真	國立台灣大學	學生
蔡炯民	國立台灣大學	博士後研究
林志鳳	世新大學	副教授
張迺貞	大同大學	助理教授
王芃	日本早稻田大學	學生
林穎菡		自由工作者