

出國報告（出國類別：考察）

考察新加坡圖書館推廣與管理

服務機關：國立中正大學

姓名職稱：楊敕貝 秘書、陳羽珊 館員

派赴國家：新加坡

出國期間：101.09.10-14

報告日期：101.10.09

摘要

為促進台灣與新加坡圖書館之交流，追求圖書館整體進步，安排於 101 年 9 月 10-14 日參訪新加坡大學圖書館及國家圖書館，互相學習圖書館經營之理念，交換圖書館管理經驗，本次參訪圖書館有新加坡國家圖書館(參考服務部門)、Esplanade(濱海)公共圖書館、南洋理工大學的 Lee Wee Nam(李偉南)圖書館、Art, Design & Media(藝術、設計與媒體)圖書館、Business(商學)圖書館、新加坡國立大學 Chinese(中文)圖書館、Central(總)圖書館、義安理工學院 Lifestyle(休閒)圖書館、Academic(學術)圖書館。

新加坡國家圖書館管理局負責國家圖書館、公共圖書館的營運管理，國家圖書館管理局期望讀者經由國家圖書館、公共圖書館使得知識活化、想像力激發，創造人生各種可能性。國家圖書館體係如同一般世界各國的國家圖書館以蒐藏本國出版品為其主要任務，發展各種國家典藏(Singapore Memories)，其館藏特色為東南亞研究，其東南亞研究館藏可與新加坡國立大學圖書館館藏互補。國家圖書館館舍新穎、採用綠建築規格，公共圖書館的館舍空間佈置活潑、氛圍輕鬆愉快。

南洋理工大學、新加坡國立大學、義安理工學院圖書館，因應學習型態的改變，於近年紛紛改善其空間配置、傢俱風格，提供新科技設備，甚至引進 internet café(網咖)，營造愉悅的休閒與學習氣氛，吸引學生進圖書館，利用圖書館各項設備與資源，讓圖書館成為其學習利器，結果亦如其所願，學生對於圖書館的改變，均報以熱烈回響。

本館在王館長的領導之下，自 97 年起亦開始因應學習型態的改變，改變空間的原始用途、裝修閱讀空間、增設 e 化設備，並致力於營造舒適的閱讀環境，此次參訪比對新加坡與本館的各項改變，足見本館的方向正確，並可參考所參訪之各大學圖書館作法，調整、改善本館所提供之各項服務。

目次

一、目的	1
二、過程	1
(一)新加坡國家圖書館	1
(二)南洋理工大學圖書館	6
(三)新加坡國立大學圖書館	9
(四)義安理工大學圖書館	11
三、心得與建議	13

一、目的

參訪新加坡大學圖書館及國家圖書館，互相學習圖書館經營之理念，交換圖書館管理經驗，促進台灣與新加坡圖書館之交流，追求圖書館整體進步，期能促進與國際圖書館界合作與交流，並吸取先進國家經驗，提升圖書館服務品質。

二、過程

囿於經費及時間，原訂參訪參訪新加坡國立大學、南洋理工大學、管理大學、教育學院、理工大學、Temasek (淡馬錫)理工大學及國家圖書館，經與新加坡圖書館協會人員 Catherine Tan 討論，參訪圖書館修改為新加坡國立大學、南洋理工大學、義安理工大學及國家圖書館參考部門暨藝術圖書館，詳細參訪行程如下：

日期	時間	參訪地點
9/10		路程
9/11	9.30 am -4.30 pm	國家圖書館：參考部門暨藝術圖書館
9/12	9.30 am – 4.30 pm	南洋理工大學圖書館
9/13	9.30 -11.30 am	新加坡國立大學圖書館
9/13	2.30 – 4.30 pm	義安理工大學圖書館
9/14		路程

(一)新加坡國家圖書館



看到這個LOGO(館徽標誌)，你想到什麼？作為一個現代的，充滿活力和創意

的組織，在提供圖書館和信息服務，國家圖書館（以下簡稱 NLB）標誌可有其重要意涵。別具風格的翻頁書代表優質的潛力與無限學習的力量，從書中飛離的方塊意喻從印刷品到電子媒介的演變，呈現 NLB 的先進科技和它扮演的技術發展先鋒角色。其中以藍色代表的活力和無限學習的力量素質，以促進閱讀，學習和好奇心一切形式的資訊。

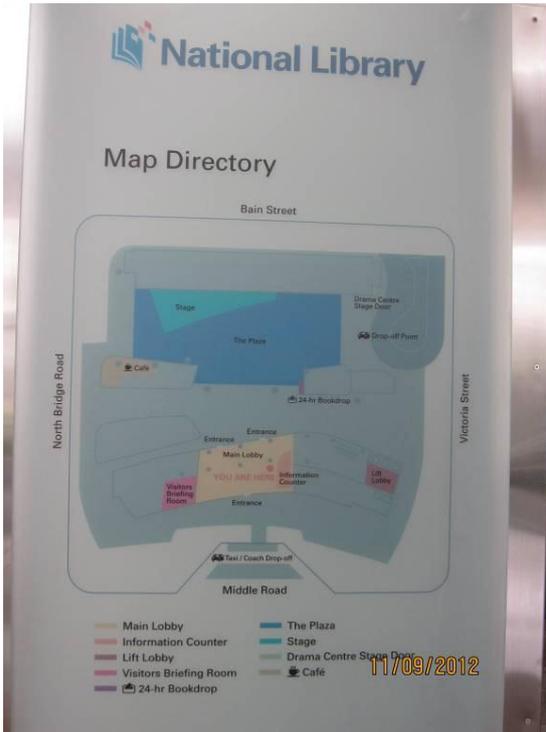
NLB 作為一個組織，其首字母縮寫所代表藍色。傳達了該組織的協調和前瞻性，同時喚起了一種值得信賴的管理體制以及意義上的穩定和信譽。橙色的作為能量和活力的象徵，並補充 NLB 的藍色。大膽的顏色表示其將知識活化，激發想像力和創造的創造性和活力的國家的可能性。表示一個友好的淡藍色的主要表示以社區為重點的公共圖書館。公共圖書館的改造，利用這個特殊的色調，擁有令人耳目一新的吸引力和活力，以確保公共圖書館的相關性和與使用者。紅色代表國家圖書館的一個符號，一個新加坡地標和寶貴的知識資源。它象徵著國家圖書館的激情和幹勁，不斷創新，建設一個世界級的文學和文物的收集者和促進者以滿足國家的經濟和研究的信息需求。

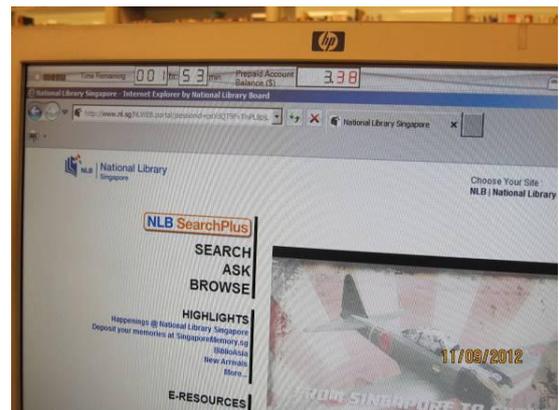
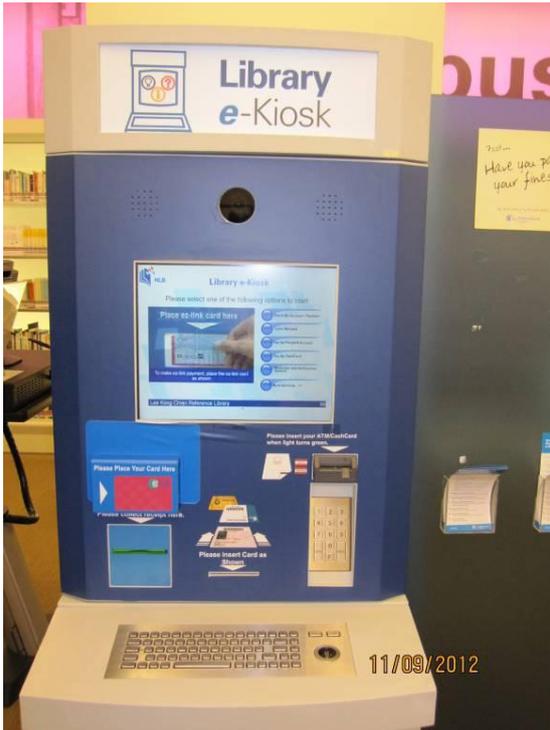
新加坡國家圖書館是新加坡全國圖書館委員會(NLB)所屬組織，新加坡全國圖書館委員會於 1995 年 9 月 1 日成立，其任務與宗旨為運用網路科技連結新加坡國內所有圖書館與國外圖書資訊服務系統，開創一個無邊際的圖書館服務網絡，既方便取得知識與資訊，又貼近公眾生活的圖書館服務系統。

新加坡國家圖書館除總館外，並於新加坡其他地區設置三個區域圖書館、十九個社區圖書館及十個社區兒童圖書館。總館設置參考、兒童、成人及青年，視聽資料、藝術資料等館藏及閱覽區，結合網路及電腦資訊系統，提供創新服務，方便民眾檢索借閱與使用。而其數位圖書館系統，提供更多的電子書、線上雜誌、線上月刊及資料庫等資源，跳脫時間與空間的阻隔，延伸讀者的閱讀與學習領域，滿足民眾知識取得的需求。

新加坡國家圖書館新館於 2005 年 7 月啟用，係由中央社區圖書館和李光前參考圖書館(李光前先生捐款新幣 6 千萬元)所組成，兼具公共及國家圖書館的功能。全館樓高 16 層，四面採用玻璃帷幕的綠建築結構、節能設計、開放空間與空中花園，總樓地板面積 5 萬 8000 多平方英尺，2007 年並獲得 ASEAN Energy Efficient Buildings(東協節能建築)首獎。



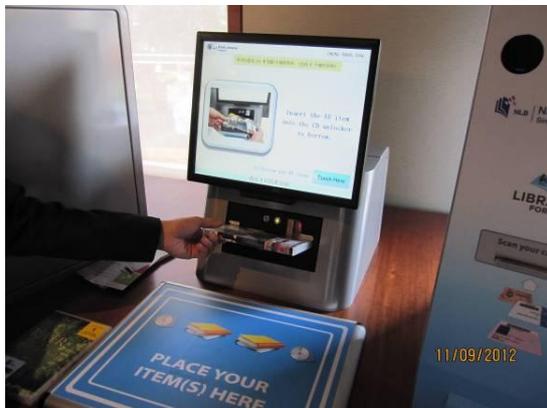
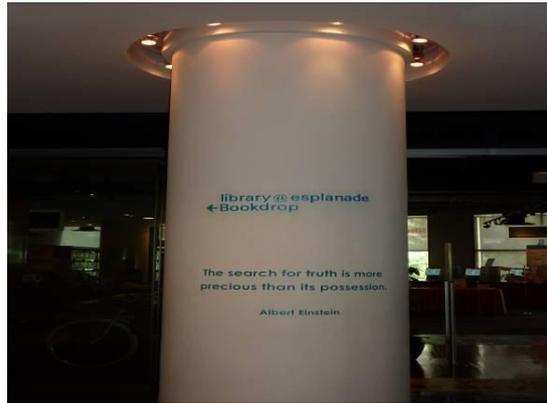
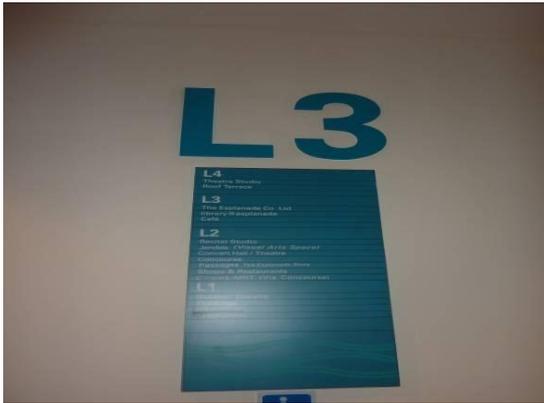




另外，濱海藝術中心圖書館位居--被當地人戲稱為榴槤的造型特殊建築物之中，其不僅是表演場地，更是新加坡第一個專門以藝文為主題做館藏目標的圖書館，無論是做為一個建築系學生或者是做為一個觀光客，都讓人有充份的理由去逛逛。

做為新加坡首家藝術圖書館——濱海藝術中心圖書館，館內收藏了大量關於音樂、舞蹈、電影和戲劇的書籍和多媒體資料。它位於濱海藝術中心的3樓，叫做library@esplanade(濱海藝術公共圖書館)，恰如其名「在濱海藝術中心的圖書館」。這個圖書館特別之處在於館內的藏書全部都和表演藝術有關，內容涵蓋了音樂、舞蹈、戲劇和電影，整間圖書館便依照這4個類別分成不同的區塊來設計。這裡除了書籍，您還可以找到CD、DVD、VCD、影片、劇本和樂譜。更收藏橫跨不同世代的華人、英國與新加坡等地作品，包括五萬五千本表演藝術的藏書、樂譜、影片、電影劇本、唱片、手稿等。除各類收藏外，占地二千三百平方公尺的濱海表演藝術圖書館亦是鋼琴演奏的表演舞台，期能讓造訪民眾從玻璃窗眺望河畔風

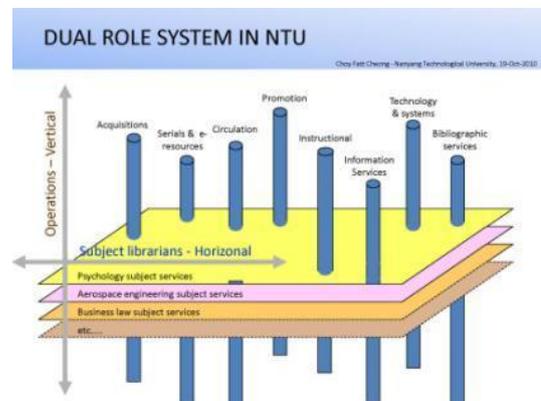
光的同時，倘伴於由樂聲書香所營造的環境中。





(二)南洋理工大學圖書館

南洋理工大學為一綜合性大學，計有 33,000 餘學生，其中約有 1/3，即將近 1 萬名為研究生，其中大 20%是外籍生，教職員人數達 5,000 餘人；其教職員生數量遠大於本校，然其各類型館藏數量與本校相當，就圖書館組織編制上採英美體制，有專職館長暨相對於台灣圖書館館員編制顯得多多的館員數量。此外為提供給師生更好的服務，設有學科館員 40 位，除了本身的行政職務外，需擔任特定學科主題的學科館員(subject librarian)，並設有專頁供讀者了解該學科的發展暨館內各項館藏，並將學科館員放在明顯處，營造溫暖家人氛圍，讓讀者願意親近學科館員。學科館員負責館藏發展、電子資源管理與推廣、利用教育課程的執行、參考諮詢及各種連繫工作。



FOCUS ON THE FRONTLINE 注重前沿服务

ROLES OF SUBJECT LIBRARIANS
学科馆员的职责

COLLECTION DEVELOPMENT	<ul style="list-style-type: none"> Develop collection development plan Select library resources Monitor & control budget Advise on weeding & reclassification
E-RESOURCE MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> Manage platforms & databases Evaluate & recommend e-resources Trouble shoot problems & advise on use Organize & maintain resource page
PROMOTION	<ul style="list-style-type: none"> Market subject resources Produce subject & publicity guides Provide tours & orientation
END-USER TRAINING	<ul style="list-style-type: none"> Teach basic information skills Teach in subject materials Develop training materials
CONSULTATION	<ul style="list-style-type: none"> Provide reference service Advise on literature searching Advise on cataloguing & weeding
LIASON	<ul style="list-style-type: none"> Contact point Information gathering/feedback Spokesperson & advocate Develop service level agreements



該校相當重視機構典藏，DR-NTU(該校之機構典藏系統名稱)典藏該校所有師生之智慧產出，花費相當多心力於機構典藏的建置與維護，與本校對機構典藏的輕忽大相逕庭。該校對電子資源之整合查詢原先使用 metalib(商品名稱，沒有中文翻譯)，目前該校甫推出 oneSEARCH(服務名稱，沒有中文翻譯)，取代 metalib，其採用 EBSCOhost Discover Service(商品名稱，沒有中文翻譯)，整合紙本館藏、電子資源、機構典藏各項資源，甚至包括未訂購的電子資源的目次、摘要，不過其仍有中文電子資源無法納入整合查詢的困擾。

因應行動科技的進步，推動行動圖書館，讓師生透過智慧型手機即查找圖書館各項資源，而為支援師生教學及學習之需求所提供各項服務與本校所提供服務大同小異，例如文獻傳遞服務，如為老師申請，則需付費，如為大四學生申請，則不用付費。

其次因應學生學習型態的改變，自 2010 年開始展開館舍傢俱、設備的更新與調整，吸引讀者進館，例如建置 learning pod(討論室)供學生討論、為理工學院學生設置多螢幕電腦、大型觸控式螢幕供眾閱讀報紙、設置 recording room(錄影室)供學生自己錄製自己簡報的情形，做為自我改進的參考。





為吸引讀者運用圖書館建置之各項資源，除了館舍空間的轉變、學科館員邀請新生參加新生茶話會，辦理各種線上測驗、比賽、抽獎外，圖書館走出圖書館實體建築，辦理年度電子資源展，電子資源展有時獨自辦理，或是與校內學務處等其他單位共同辦理，7個不同主題的圖書館也分別建立其個別的部落格、臉書，也在 youtube 上製作教學短片，辦理各種講座，邀請出版社人員教授如何增加論文被接受率、如何避免違反著作權法等，期望傳達給讀者一個形象：The Library is a powerful tool.(圖書館是一強而有力的工具)



(三)新加坡國立大學圖書館

新加坡國立大學是新加坡成立最久，也是規模最大的大學，計有 37,000 餘名學生，其中約有 1/3，即 1 萬餘名為研究生，其教職員生數量遠大於本校，由於其創立於 1905 年，紙本館藏即達 267 餘萬冊，期刊亦達 5 萬種，本校難望其項背，唯就電子資源暨視聽資料館藏數量差距不大。

該校的特藏為南洋研究資料以及海外中文報紙，其中海外中文報紙，種類多、涵蓋區域廣，堪稱全球之冠；此外，南洋研究資料中以早期資料之收藏最為完備，目前因新加坡國家圖書館亦積極收藏南洋研究，故新近出版品有關南洋研究資料的收藏則以國家圖書館較為完備。唯該校自 2005 年起展開東南亞華人歷史文獻數據化計畫，期望將各方保存下來，沒有版權爭議之歷史資料數位化，俾利研究東南亞華人移民史、社會史、經濟史、政治活動與宗教傳播等國內外人員使用。

就圖書館組織編制上，該校採英美體制，有專職館長暨相對於台灣圖書館館員編制顯得極多的館員數量。此外，為提供給師生更好的服務，設有學科館員，除了本身的行政職務外，需擔任特定學科主題的學科館員(resources librarian)。

該校自 4 年前即參考讀者意見，裝修 Central Library 館舍空間，當時令人耳目一新的裝修，經過四年的洗禮，已略顯過時，無法應付今日讀者的需求；今年剛裝修成為 Perk Point(空間名稱，無中文翻譯)，亦是應讀者需求，改裝成一提供讀者休憩、放鬆的地方。



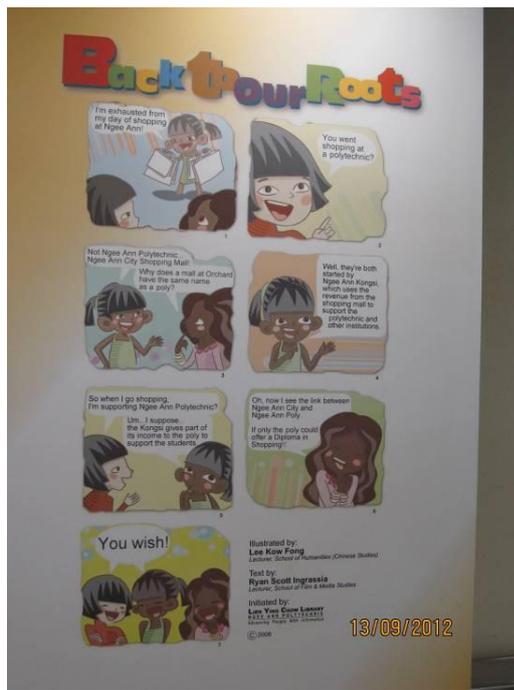
因應新科技的引進，以及學生接收、交流訊息方式的轉變，該校自 2010 年 8 月開始試運行閒聊式服務、運用網路會議軟體進行圖書館利用教育課程，成效佳。圖書館各項作為均為提供給讀者更好、更及時的服務，其各項作為均希望能達到右列目標：Library is the ONE stop for knowledge and inspiration.(圖書館是知識和靈感的供給站)

(四)義安理工大學圖書館

新加坡義安理工學院成立於 1963 年，學院由一所民辦學院發展成為世界一流的綜合性政府學院。校園面積 33 萬平方米，學員 16,000 人，教職員 4,000 人。學院分設商務、生物工藝、工程、信息技術和影視傳播五大學系，共設有 25 個專業，學制三年，所有的課程為學生未來的教育及事業發展奠定了基礎。義安理工學院共計有 39 項全日制文憑，可以晉升至八所學術學校，包括：商業及會計學、工程學、影片及媒介、護理、人文學、生命科學、化工、科學研究。在培養學生掌握各種專業技術的同時，還注意培養學生的創新思維能力，使學生畢業後成為一名全面發展的高科技管理人才。自 1999 年始，學院已逐步要求學生使用筆記本電腦上課。該校之圖書館稱為連瀛洲圖書館其宗旨在於：致力於提供及推廣卓越的文献信息資源，及其輔助優質的教學、研究並迎合大眾化的閱讀需求。

連瀛洲圖書館為因應不同讀者的使用需求與行為，將空間區隔為 Academic Library(空間名稱，無中文翻譯，以學術研究方面為重)及 Lifestyle Library(空間名稱，無中文翻譯，以生活化、休閒為重)兩區，想自在與同學討論，小憩片刻喝杯咖啡上網，則待在 Lifestyle library 區；若需要深入研究及安靜閱讀的讀者可到 Academic Library 區。為區別於嚴肅的 Academic Library 區，Lifestyle Library 另外規劃了多媒體影音欣賞區、音樂聆聽區、休閒圖書與期刊區、小吃販賣部及上網區等，並允許讀者飲食或交談，至於清潔問題約一個學期會大清掃一次，通常是請清潔公司打掃，平常要特別注意學生的飲料不可翻倒。另外在圖書館走廊圓柱上，張貼標語--請讀者自我約束行為的，主要是以信任的方式，鼓勵讀者進行自我管理。

另外財富創造虛擬投資學習區是其特色之一。由於義安理工學院為著名的商管類科學系，因此學校的圖書館特別規畫一區專為財富管理與模擬投資的資訊學習區(Wealth Creation and Virtual Investment)，讓學生可以實際體驗理財的規劃和操作。





三、心得與建議

綜合整理新加坡圖書館的幾點特色如下值得我們思考：

- (一) 國家圖書館及公共圖書館將圖書上架、整架外包、圖書流通全部自動化，盡量將人力資源放在創新服務發展的研究上；大學圖書館將清潔、保全等工作外包，有些甚至將一般櫃台、出納台服務的館員外包，讓既有專業館員(librarian、assistant librarian)能將精力集中在參考服務、推廣服務、學科館藏發展等要務上。國內很多圖書館亦多將清潔工作外包，本館囿於經費困窘，仍需由工友帶領大量工讀生、志工整理館舍；再加上自助借書機使用率不夠高，讀者仍偏向人與人的服務、圖書條碼磨損問題，致無法減少館員、工讀生服務讀者借還書的工作量與時間，實為可惜。
- (二) 國家圖書館暨南洋理工大學、新加坡國立大學圖書館均注重學科館員制度，以參考服務為其服務重心。國內僅有少數大學圖書館因為人力較諸他館充裕，可設置學科館員，以目前的人力配置評估，設置學科館員，有其困難，再者，國內館員訓練多為大學部為主，不同於新加坡的館員係以研究所為限，具圖資背景以外的學科背景者較少，實施學科館員制度難度較高，唯為提供讀者更佳之服務，仍值得嚐試。
- (三) 鼓勵讀者利用自助借還書、線上自助付費等讀者自助的管理思維得推廣。新加坡圖書館使用各種服務均需費用，由於其類似國內悠遊卡的 EZ Link(類似台北悠遊卡)、現金卡普及，使得收費制度均可上述方式，讀者不需繳交現金，利用上述卡片自行付費，較諸目前國內收取現金的收費制度，極為便民。

- (四) 國家圖書館自助還書系統，讀者可以透過螢幕看見圖書歸還到館內的過程，令人安心及信任，可做為本館日後改善的參考。
- (五) 義安理工學院的圖書館中 Lifestyle Library 閱讀區所展現的親和力令人驚艷，期望與讀者打成一片的經營理念在空間設計上可以參考，特別是館舍空間顯示出鼓勵互動討論的（半）開放的設計概念。
- (六) 義安理工學院的圖書館中行銷圖書館措施如鼓勵閱讀憑還書收據可以得到圖書館的小禮物得到熱烈回響。本館自建置自助借還書系統後，即每年辦理行銷活動，鼓勵讀者使用自助借還書機自行辦理借還書。
- (七) 電子資源訂費年年上漲，全球各地大學圖書館均面臨經費無法無上限增加的困擾，南洋理工大學圖書館於去年試行 e-Book on demand(電子書點購，即一經點閱即購置電子書)，希望採取不同的採購方式，試行能否達到滿足所有讀者教研需求，10 萬元星幣於二個月內為讀者利用完畢，經此實驗，館方基於經費有限，決定暫不採用此方式；反觀國內，臺灣學術電子書聯盟於今年於全國試行 purchase on demand(電子書點購)，只要全國有 5 次被點閱紀錄，即購買該電子書供全國參與聯盟圖書館使用，試行結果值得觀察與比較。
- (八) 南洋理工大學、新加坡國立大學、義安理工學院所採用的係和本館同一套自助借書機，唯前三所大學圖書館均是安全磁條與 RFID(無線射頻識別，以下簡稱 RFID) 並行，本館囿於經費有限暨圖書財產安全考量，係採用安全磁條與條碼，且各校運用 RFID 情形不一，南洋理工大學與義安理工學院圖書館以 RFID 借書、安全磁條做為圖書財產安全管控，新加坡國立大學圖書館則僅應用於盤點；本館目前使用的磁條和條碼方式，最大的缺點是條碼經常會因磨損或因年久致條碼閱讀機無法辨識，使借書成功率無法達到 100%，日後 RFID 成本下降，應考量改採 RFID 讀取圖書資料，提升讀者使用借書機的便利性。
- (九) 全球學術圖書館有為其館內空間區分安靜程度的趨勢，南洋理工大學和新加坡國立大學圖書館即很清楚的用文字標示出來或是用顏色(黑色表 Quiet Zone(安靜區)、白色表非 Quiet Zone)來做區分，義安理工學院圖書館則是直接將樓層區分成二大區域，一是 Lifestyle Library、Academic Library，Lifestyle Library 甚至還播放背景音樂，營造輕鬆愉快的氛圍。
- (十) 因應自助借書機的設置，南洋理工大學、義安理工學院圖書館均讓讀者自行借閱一般圖書、教授指定參考書等各種限館內借閱之資料，以節省人力配置，且採用各種方式鼓勵讀者使用自助借書機，本館業已規劃將預約書改由讀者自行借閱，俟爭取到經費做相關空間調整，及圖書財產安全管控設備建置，即可實行此措施。