

出國報告（出國類別：國際會議）

參加 2015 年第 81 屆國際圖書館協會聯盟(IFLA)年會暨參訪圖書館報告



服務機關：國立臺灣圖書館

姓名職稱：楊玉惠館長
余慧賢編輯

派赴國家：南非開普敦

出國期間：104 年 8 月 14 日至 22 日

報告日期：104 年 11 月

摘要

2015 年國際圖書館聯盟年會於 8 月 15 日至 21 日在南非開普敦(Cape Town)國際會議中心(Cape Town International Congress Centre,CTICC)舉行，本屆大會主題為「動態的圖書館：銜接、發展與轉型」(Dynamic Libraries: Access, Development and Transformation)。臺灣圖書資訊學界及圖書館機構代表爰例出席。國立臺灣圖書館自 2012 年首次派員參與該年會盛會後，本屆為第 4 度參與。此行目的希望藉由國際會議參與及國外機構參訪，增進專業新知，了解世界各國圖書館服務現況與特色，促進圖書館國際合作與交流。

本次行程除參與年會、專題講座、參觀海報展及會場相關活動外，也實地參訪開普敦當地南非國會圖書館(Parliamentary Information Centre)、南非國家圖書館(National Library of South Africa (NSLA))、開普敦市中央圖書館(Central Library Cape Town)以及國家圖書館的圖書中心(Centre for the book National Library of South Africa)等圖書館，增進對南非圖書館事業及文化的認識，後續並可根據本次參訪之寶貴經驗與學習交流成果，激發更多創意能量，以提供未來提升館務創新發展之營運參考。

本文記載參加本屆 IFLA 年會、大會展覽、參與議題與參訪圖書館見聞，並提出數則感想與建議。

目次

壹、目的.....	1
貳、過程.....	2
參、與會議題概述與參訪心得.....	3
一、年會及會場相關活動.....	3
二、參與議題.....	7
三、圖書館參訪紀要.....	11
肆、建議.....	18

壹、目的

國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Association and Institutions，簡稱 IFLA）1927 年於英國愛丁堡成立，總部設於荷蘭海牙，最初 IFLA 是以各國立圖書館、學術圖書館為主的小型協會，主要功能在提供各國圖書館一個相互交流及經驗的論壇。二次大戰後聯合國成立，IFLA 協會由聯合國教科文組織(UNESCO)資助，1971 年正式設立總部於荷蘭海牙，成為國際圖書館與資訊服務機構間較具權威與影響的非政府專業性國際組織，也是聯合國教科文組織「國際科學聯合會理事會」準會員，「世界智慧財產權組織」觀察員，主要功能為促進國際圖書館界間的交流、合作、研討與發展，藉由協會之委員會、教育訓練及研討會議提供會員專業上的協助。IFLA 目前有超過 155 個國與 1700 多個圖書館等機構團體會員，從不同的文化背景，增進全球圖書資訊界的交流。

2015 年世界圖書館與資訊會議:第 81 屆國際圖書館協會聯盟年會及會員大會 (2015 World Library and Information Congress:81th IFLA General Conference and Assembly)於 8 月 16 日至 20 日假南非開普敦舉行，本屆大會主題為「活躍的圖書館：銜接、發展與改造」(Dynamic Libraries: Access, Development and Transformation)。這是國際圖書館協會聯盟第 81 屆的年會，世界各地圖書館人士聚集於南非開普頓，共同探討圖書資訊的專業與發展等重要問題，這是自 2007 年第 73 屆於德班(Durban)舉辦以來，10 年內南非第二次舉辦國際圖書館會議。

此程兼具專業知識的獲取與文化的交流，大主要行程包括出席年會、各種圖書資訊專業議題會議、觀摩展覽及海報展、參訪開普敦當地重要圖書館，會在嚴肅的專業課題的研討與交流外，南非開普敦市特別安排文化之夜，也參加大會於會議期間舉辦之各項社交聯誼活動。

貳、過程

本年度大會假開普敦國際會議中心(Cape Town International Congress Centre,CTICC)召開，自 8 月 15 日起開始報到，除各委員會會議及業務會報外，對所有參與者開放的議程包括 16 日舉行開幕式，16 至 20 日會議議程論文發表，17、18 日大會展覽及海報展(臺灣地區有 2 篇論文發表及海報 8 張入選參展)，20 日閉幕式，另外也利用短暫會議空檔就近參訪開普敦當地圖書館，包括南非國會圖書館、南非國家圖書館及開普敦中央圖書館、國家圖書館的圖書中心等四處，以下僅就 8 月 16 日至 20 日在開普敦期間參與的重要會議及參訪行程進行說明。

日期	行程
08.14	啟程
08.15	下午 16:25 抵達南非開普敦市，至下榻飯店 Circa on the Square Cape Town 報到；晚間至會場熟悉環境。
08.16	(1)註冊報到；(2)參加 Newcomers Session、開幕式；(3)參加展覽開幕及開幕酒會；(4) 參與會議議程
08.17	(1)參觀南非國會圖書館 Parliamentary Information Centre；(2)參與會議議程；(3)參觀展覽與海報展；(4) OCLC Reception~ Two Oceans Aquarium
08.18	(1)參與會議議程；(2) 參觀展覽與海報展；(3)參加文化之夜 (Cultural Evening)
08.19	(1) 參觀南非國家圖書館 National Library of South Africa (NSLA)；(2)參與會議議程；(3)參觀展覽
08.20	(1)參與會議議程；(2) 參觀開普敦中央圖書館(Central Library Cape Town)及南非國家圖書館圖書中心(Centre for the book National Library of South Africa)
08.21~08.22	返程 ~ 抵臺

參、與會議題概述與參訪心得

一、年會及會場相關活動

本年度大會的主題是「動態的圖書館：銜接、發展與轉型」(Dynamic Libraries: Access, Development and Transformation)，全球有超過 120 個國家、80 所圖書館、3,500 位圖書資訊界專家學者及相關從業人員齊聚一堂，在 92 場主題討論中透過 200 多篇論文與同業互動，另有來自世界各國近百個包括出版商、代理商、資料庫系統、數位化相關以及圖書館用品等廠商參展，圖書資訊設備與出版社的展場與海報展在相同地點。

另外大會也提供同步翻譯的服務，包括英語，法語，德語，俄語，西班牙語，中國（普通話）和阿拉伯語等 7 種語言。特別值得一提的是大會志工，這次有超過南非當地 300 名的龐大志工團隊，身穿綠色背心在會場內外穿梭提供週到的服務，每日大會的活動皆即時上傳 Facebook、twitter Flickr，讓與會者第一時間掌握各項最新訊息。

(一)開幕式

典禮開始時由 Gcina Mhlophe 演出非洲的故事(Weaving the African story)，以人類起源於非洲為比喻，歡迎在座來自全球五大洲的朋友回到家鄉；接著由現任 IFLA 主席芬蘭籍的 Sinikka Sipilä 致詞，她主張的「強大的圖書館、強大的社會」也呼應了本屆的大會主題；而南非藝術暨文化部部長 Honourable Nathi Mthethwa 則代表政府致歡迎詞，Mthethwa 也宣布了由安哥拉、布吉納法索、維德角、象牙海岸賴索托、幾內亞、馬達加斯加、馬拉威、莫三比克、奈及利亞、南非、南蘇丹和史瓦濟蘭等國於 2015 年 8 月 14 日共同簽署的《開普敦宣言》(Cape Town Declaration)宣示非洲大陸圖書館將持續進行改善現狀及實現全球發展目標所需的努力。

本場由 Rob Adam 以「平方千公尺陣和大數據」(SKA and Big Data)進行首場專題演講，SKA 為 Square Kilometre Array 的縮寫，是一項由 11 個國家合作進行射電望遠鏡建置的跨國性計畫，預於 2020 年在澳洲及南非建置，此計畫的基地每天將產生極龐大的數據，是大數據結合天文學觀測的話題。

壓軸由當地的 Mzansi 青少年合唱團演出具有非洲民俗特色的歌曲，透過大螢幕螢幕播送搭配的畫面及配樂，最後還要求大家配合，一同唱合配合的音句，不禁想到我們原住民在豐年祭時的歌曲也是即興與反覆唱合的特點。

大會並徵召南非當地超過 300 名圖書館工作人員及學生組成龐大的志工團隊，身穿綠色背心或穿梭於會場或在定點為與會者提供週到的服務。而每一場會議皆以英文為主，另外提供包括阿拉伯文、俄文、中文、德文、法文及西班牙文等 6 種語言的同步口譯。每日大會的各種重要動態皆即時上傳專設的 Facebook，讓與會者第一時間掌握各項最新訊息。

	
<p>臺灣同道合照</p>	<p>IFLA 主席芬蘭籍 Sinikka Sipilä 與大會志工們</p>
	
<p>參加迎新會</p>	<p>會場外的交誼熱烈</p>
	
<p>同道間的互動</p>	<p>Rob Adam 專題演講</p>
	
<p>Gcina Mhlophe 演出非洲的故事</p>	<p>Mzansi 青少年合唱團</p>

(二)會場及海報展

2015 年 IFLA 會場另有來自世界各國 66 個展出攤位，包括圖書館、學校、出版商、代理商、系統與資料庫公司以及圖書館用品廠商，還有一攤是南非手工藝品(Gifts of Africa)，可以現場購買，會場東北區即為海報展的展場，在相同地點，今年海報展有 44 個單位參加、132 張海報入圍，分別在 8 月 17、18 日二天展出，這兩天的下午 12 至 14 時參展者開放現場解說。

今年展場有 66 個攤位，出版界主要的廠商都有設攤，也有各國國家圖書館的蹤跡，例如肯亞國家圖書館、阿卜杜勒阿齊茲國王公共圖書館 (King Abdulaziz Public Library)、馬來西亞國家圖書館、卡塔爾國家圖書館(Qatar National Library)、南非國家圖書館等，某些圖書館相關組織例如 American Library Association (ALA)、ISSN International Centre 及 OCLC 也在其中，中國大陸的中國圖書館學會、湖北省立圖書館及中國數據等單位皆有攤位展出，另外現場也有 Oxford、University of Illinois Graduate School of Library and Information Science、Duke University、及 Cambridge 等設有圖書資訊學系的蹤跡。

其中位於 D113 編號的 Preservation Technologies, L.P. 主要營業項目針對館藏特藏圖書與檔案的大量除酸系統，目前美國國會圖書館也裝設了該公司 Bookkeeper 系統的大量除酸設施；位 C105 編號的 Image Access GmbH 則供應各種專業的掃描設備，以現場展示作業與剪輯的影片介紹各式產品在圖書資訊界進行數位化的效果。

今年海報展臺灣地區有 8 張入圍海報參展，分別為國家圖書館 2 張、臺北市立圖書館 2 張、國立公共資訊圖書館 1 張、中興大學圖書館 1 張、南投文化局與 18 度 C 文教基金會合作 1 張、林業試驗所 1 張，主題皆與圖書館閱讀推廣有關，而總公司設在埔里的 18 度 C 文教基金會(埔里 18 度 C 巧克力工廠)首度以私人企業贊助地方圖書館，兒童閱讀 1 冊書可以得到 1 塊巧克力糖的故事，和大家分享圖書館與異業結盟推動偏鄉閱讀的成果，林業試驗所圖書館則以林試所所製造紙張的成分與產出為主題。最後評選出今年的最佳海報獎得主由編號 61 號。了本年度最佳海報獎(Best IFLA Poster 2015)得主為的南非 Brigitte Doellgast and Niall McNulty, “Digital Memory Toolkit : a free resource to assist community projects”。

此外大會公布了 8 月 14 日通過的《圖書館環境下的隱私聲明》(Statement on Privacy in the Library Environment)，針對圖書館及資訊服務機構就隱私保護宣傳及圖書館讀者隱私保護的具體做法提出建議供參考。



會場及海報展



會場及海報展



會場及海報展

(三)其他大會活動

本次另有 8 月 17 日 OCLC 在 Victoria Water Front 的 Two Oceans Aquarium 舉行辦理招待歡迎會，是國際同道另一聯宜交流的機會，大家也藉機觀賞了非洲大陸的水族生態；IFLA 大會在 8 月 18 日晚間在會場舉行「文化之夜」(Cultural evening)是年會大型晚宴和聯誼活動，每個桌上都放置南非的國花「帝王花」，也有南非民族的服飾與表演，讓與會者認識主辦國南非文化更可互相聯誼。



文化之夜



文化之夜

二、參與議題

為期五天的研討會，由 IFLA 之 48 個小組 (sections) 及討論群 (discussion groups) 籌辦，各專題研討場次皆包含二至八篇論文的發表，分別會議研討專題豐富可觀，涵蓋各類型圖書館、館藏採訪、文件傳遞及資源分享、珍罕書籍及手稿的保存與維護、視聽與多媒體、珍善本圖書、資訊技術、知識管理、多元文化服務、書目控制、圖書館品質管制、著作權與其他法律問題、報紙資源、族譜與地方文獻、數位學習、圖書資訊學、政府出版品、圖書館管理與行銷、圖書館評鑑、圖書館理論與研究、教育與訓練、連續出版品資源、數位檔案與維護更新、圖書館建築與設備、統計與問卷調查、參考與資訊服務、分類與索引、各地理區域圖書館等等，幾乎對圖書資訊各學科的專業課題全面性並專題性的研討，包羅萬象。

2015 年 IFLA 年會出版了 2 項標準，分別為 IFLA School Library Guidelines, 2nd ed. 以及 Guidelines for Parliamentary Research Services，還有 Linked Data and User Interaction、Global Action on School Library Guidelines、Post-Occupancy Evaluation of Library Buildings 等 3 本出版品。

限於會議議程安排緊湊，同時段往往有二至四個討論議程同時進行，以在議程參與上只能著重於館空間規劃、閱讀推廣、視障服務、都會型圖書館的服務、亞洲與太平洋區域圖書館的創新服務、館藏徵集與館藏特色以及文獻保存與維護等議題進行參與。以下謹就參與會議或活動，依場次先後擇要概述並略述心得。

(一) 圖書館館舍與設施專題之「世紀現代：圖書館視覺設計」(century modern: Visionary library design - Library buildings and Equipment) 場次

包括「新加坡圖書館委員」分享他們在推廣閱讀與設立性的公共圖書館皆以讀者需求為導向 (KOH, Lynn and KANG, Lynnette and CHAN, Felicia 「Every Reader a Library, Every Library its Reader: Designing Responsive Libraries for Our Communities」)，泰國的 Ari Katz 說明許多開發中國家的圖書館缺乏整體的規劃亦無行政上的完整支援，導致館員薪俸過低、館舍空間不足、使用率偏低等問題，比爾蓋茲的基金會提供一些建議及訓練，另發展中國家的圖書館可在有限的經費(甚至無須預算)下也能設計出讀者導向的、合宜的空間使用 (KATZ, Ari 「Library Design for the Rest of the World: How Beyond Access is Helping Librarians Rethink Space in Developing Countries」)，其他還有 HARVIAINEN, J. Tuomas and PIKKA, Harri 「Audio-Spatial Co-design of Library Spaces Implications from Case: Vantaa」，HENNING, Judy C. 「Future Library space: Renovations to meet client needs」，LESNESKI, Traci Engel 「Transforming

Mid 20th-Century Libraries to Meet 21st- Century Needs」等多篇。

(二)閱讀的重要專題之「識字的重要性;閱讀在創造社會的創新」(The Importance of Literacy ; Reading in the Creation of Strong Societies) 場次

首先由 Ingrid Bon 分享荷蘭的新法律，針對 0 到 18 歲以掃除文盲為課題，推出許多計畫，圖書館充分參與教育推廣的議題並將此使命納入圖書館的策略中 (BON, Ingrid, 「An integrated approach to literacy, reading and libraries in the Netherlands」)，而丹麥的 Helle Mortensen 則著重在生理與心生理障礙的服務面向，例如身在養老或安養院、聽障、閱讀困難及老年癡呆症狀的服務 (MORTENSEN, Helle 「Literacy Matters! The Literacy and Reading Needs of People with Special Needs」)。

(三)包容的圖書館專題之「包容的圖書館如何對視障人士展現服務」(How to Render Inclusive Library Services to Blind and Visually Impaired People - Libraries serving Persons with Print) 場次

由 Ingvild Aanensen 與 Eli Frisvold 分享挪威自 2005 年起隔年替視障青少年舉辦為期一週的寫作營，至今已辦理 5 次，除了激發視障青少年對文學的認識與熱誠，也成功激勵他們從自卑的心態重新找回自信與自我肯定(AANENSEN, Ingvild and FRISVOLD, Eli, 「The Best Thing the Blind World has Ever Seen! Writing Camp for Visually Impaired Young People」)，同樣來自芬蘭的 Kirsi Ylanne,則提出芬蘭版的圖書館服務無障礙指南 (YLÄNNE, Kirsi 「Finnish Accessibility Guidelines for Public Libraries」)。

(四)都會型圖書館專題之「“一個也不能少” 都會型圖書館在閱讀數位化資訊信息數字策展」(“No-one left behind”. Reading information digital media literacies and cu ration for inclusion in large urban areas) 場次

由大陸文化部的吳曉(譯音)提出為了分析讀者在圖書館使用資訊檢索室的相關數據，大陸文化局與 9 大城市的 15 座圖書館合作，分析近 1 年來使用資訊檢索室的統計數據，發現因年齡與性別差異的使用特點，對於提供客製化的優質服務，甚有助益(WU, Xiao「The analysis of sampling data of the usage of the digital reading rooms of the public libraries in the central cities of China」)，美國費城圖書館的 4 人則分享自 2012 年以來他們發現有接近三分之一的讀者到館為了尋找健康有關的資訊，他們馬上機動地提供特別服務，來協助讀者克服對醫療或健康有關字彙的障礙，也在圖書館設置社工，目前在興建的是一個結合個圖書館、費城兒童醫院、公生所，以及休閒中心的新區，完全翻轉圖書館的面貌 (REARDON, Siobhan A. and MCCLINTOCK, Autumn and MORAN,

Sara S. and NICHOLS, Joel A. 「 Health Strategies for Public Libraries: How the Free Library of Philadelphia addresses health barriers to literacies 」) ；本場次尚有 PUN, Raymond 分享教會圖書館在數位化的成果(「 Geospatial Literacy as Digital Literacy: Building GIS Program to Support and Engage with Interdisciplinary and Multidisciplinary Research Communities 」) , COX, Kiersten and GREGORY, Vicki and FLESHNER, Julius 發表在都會地區圖書館對於如何做資訊查詢與分析資料的心得「 Teaching Information Literacy in a Different Way to an Urban Population 」, MACKENZIE, Christine 「 Dogs and opera help literacy – really? 」等篇發表。

**(五)亞洲與大洋洲圖書館專題之「圖書館重新定位—不斷變化策略的創新的服務」
(Repositioning libraries in the Asia Pacific region - evolving strategies
innovative services) 場次**

由阿拉伯聯合大公國的同道們介紹當地的公共圖書館的情形，阿拉伯聯合大公國是由七個酋長國組成的聯盟，而他們的文化，青年和社區發展部 (the Ministry of Culture, Youth and Community Development (MCYCD)) 整合所有七個酋長國的公共圖書館，無論對讀者提供圖書資訊自我養成，文化意識及強化終身教育的作為，還是對兒童和青少年，提供閱讀、找資料、和參與圖書館舉辦的活動，都具相當成效(SENAGATI-ZIMBA, Mary and MAVODZA, Judith and ABU EID, Emad 「 Innovative Public Libraries in United Arab Emirates: Taking library services in public spaces 」) ，來自大陸武漢市文化局及圖書館代表的同道則以武漢地區圖書館聯盟為例，分享大陸地區同業的聯盟從圖書館成員間資源共享以提高服務開始，後來產生很大的發展，無論在區域還是全國性層面，以發展出各種形式的圖書館聯盟，包括學術，公共，專用等多類型圖書館聯盟 (ZHU, Jin and LI, Jingxia 「 Cross Sector Collaboration Helps Public Learning across Boundaries--A Case Study of the Wuhan Area Library Consortium, China. 」) ；本場次尚有美國的 O'CONNOR, Steve 「 Caught in the tide of change: how libraries can adapt to turbulent times' 」, 來自新加坡的 TANG, Chris 「 Achieving the Aables: Reimagining the Digital Discovery Services at the National Library of Singapore 」, 黎巴嫩代表 ABDALLAH, Fawz and BILAL, Dania 「 Exploring the Effectiveness of Library Services and Resources in Academic Libraries in Lebanon from Users' Perspectives 」等篇發表。







**(六)館藏發展專題之「圖書館作為發布者：走向的館藏建設一個新角色」(Libraries
as Publishers: Toward a New Role in Collection Development) 場次**

在加拿大多倫多麥吉爾大學圖書館(McGill University Library)的同道分享了麥吉爾雜誌自 2009 年至今已五年的經驗，麥吉爾大學圖書館一直積極持電子論

文學出版以傳播研究心得，他們五年以來如何完全轉移到開放期刊系統，包括數位化和電子出版相關選項，開發軟體程式作為技術平台的持續挑戰 (HAFNER, Josef and KUCIJ, Maya and SEVERSON, Sarah 「Issuing Scholarship: Library Involvement and the Realities of Publishing Five Years Into the Game」)，來自伊朗教育部的同業探討了伊朗國家圖書館和伊朗伊斯蘭國家檔案局的作為，在出版、研究及活動辦理的情形 (KHANIPOUR, Reza and GHORBANI, Mahboubeh 「National Library and Archives of the Islamic Republic of Iran A Dynamic library publisher model」)；本場次尚有 MOULAISON, Heather Lea and LE BEAU, Chris 「US Libraries as Publishers: Status and Concerns」, SCHMOLLING, Regine 「Agents of the Publishing Chain: From Libraries as Academic Publishers to Libraries as Publishers in eScience and Digital Humanities」, SCHMOLLING, Regine 「Agents of the Publishing Chain: From Libraries as Academic Publishers to Libraries as Publishers in eScience and Digital Humanities」, DYAS-CORREIA, Sharon 「Library Publishing and Collection Development Activities: What's the Connection?」, 等篇發表。

(七)珍善本及特藏專題之「促進合作、建立和維護非洲文化遺產」(Fostering collaboration to build and preserve African cultural heritage) 場次

由美國俄亥俄大學與西北大學的二位學者介紹關於非洲專門主題 (the Cooperative Africana Materials Project (CAMP)) 的案例研究，本文提供 CAMP 的簡要歷史，描述了 CAMP 在烏干達、利比里亞和塞內加爾最近的調查項目和選定的收藏;包括手稿、報紙，英語及非洲語言檔案、政府文件，尤其分享與非洲合作夥伴在促進合作共同努力的成功方法(DAWSON-ANDOH, Araba and KALE, Esmeralda 「Cooperate, Preserve, Share: Improving access to primary source materials from Africa」)，來自南非 KwaZulu-Natal 大學的學者則以南非當地來廷巴克圖文學遺產(Timbuktu's literary)從好幾世紀前即存放的家庭地下室、儲藏室及車庫等空間至今文物狀況尚佳為例，提出以非洲的氣候特徵，自然通風是最好的方式，而現代檔案保存環境的條件主要是西方的概念，對南半球的非洲地區未必適用，但今後仍需要建立對照的觀察數據(KHANIPOUR, Reza and GHORBANI, Mahboubeh 「National Library and Archives of the Islamic Republic of Iran A Dynamic library publisher model」)；本場次尚有 OLAKA, Musa Wakhungu 「Collaborating to preserve and disseminate testimonies of child survivors of the 1994 genocide in Rwanda」, RUSSO, Maria Luisa and BONDAREV, Dmitry 「The project "Safeguarding the manuscripts of Timbuktu": a synergic approach to the preservation of written cultural heritage」, 等篇發表。

	
參與議題	參與議題
	
參與議題	
	
參與議題	參與議題

三、圖書館參訪紀要

(一)南非國會圖書館(Parliament Library of South Africa)

南非國會圖書館屬專業性質圖書館，僅對國會成員提供服務，門禁森嚴，雖然事先已自電郵聯絡確定，我們一行人從入口即查驗護照及對隨身物品，由一位先生帶我們走到另一棟建築物，再度進行安全檢查，參考館員 Noliyanda Pike 在檢查點後等候我們。

南非國會圖書館所處的建築物，已有 200 年的歷史，從挑高的入門處往內站，陳設一目了然，頗有古意，南非國會總席次 400 席，5 年一次國會選舉，由於該圖書館服務的對象為國會成員，根據南非國會圖書館的簡介小冊子圖書館在非會期的服務時間為：周一～五 9:00-16:30，會期的服務時間為：周一～五 8:30-17:00，Noli 向我們說明，他們在會期時會隨議會而延長，沒有時間的限制，平日有 9 位分具不同專業的參考館員提供服務。

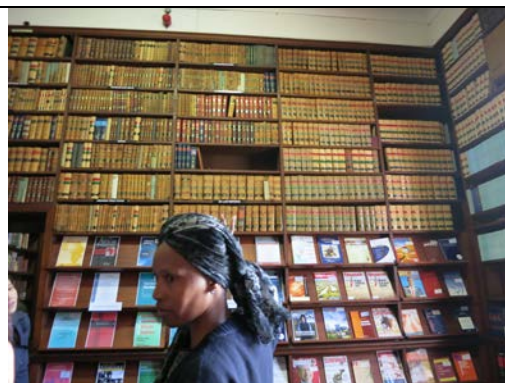
另一件有趣味的發現，南非國會圖書館的服務簡介小冊子的最後一頁是書面問卷調查，以 5 級等方式進行，就服務品質、服務遞送、設施設備、圖書館服務人員、e 化與虛擬圖書館服務、資訊提供與溝通、整體滿意度等 7 個面向，並有其他建議(開放式)，但沒有提供問卷遞送的方式，可能是直接遞交。

南非國會圖書館因專業的性質，館藏特色著重立法相關議題，議事錄及立法文件手稿等是典藏重點，也是當地出版品法定送存單位，空間與陳設傳統，但自有肅靜的氛圍，其中在地下樓層有一個重建 1909 年 2 月 3 日立法時的場景，現場有一張簽署第一份國民大會報告的長桌，南非脫離殖民者的約束，開始了艱辛的民主歷程，種族隔離政策直到 1994 年經民族英雄曼德用生命的韌性的努力才取消。

由於此圖書館有相當數量的原始文件及檔案資料，本館同仁很自然地想瞭解他們在典藏環境以及保存修護的相關作為，期與國臺圖的圖書醫院比較與參考，可惜其內容涉及立法資料，對外不開放，但本館已藉此機會，向南非國會圖書館建議二館可以互相寄贈彼此的出版品，並獲口頭允諾將自 2016 開始。



南非國會圖書館



南非國會圖書館的期刊陳列







(二)南非國家圖書館(National Library of South Africa)

南非國家圖書館館藏眾多，共有 3 處主要館舍，此次我們參觀的是 Cape Town Campus 館址，是棟座落在市中心公園內，環境清幽，這棟白色歐式舊建築，曾為南非國家博物館，1967 年被南非政府評定為國家文物保護單位。這座圖書館讀者亦須通過入口處的安全門禁掃描制，才得進入，南非國家圖書館在館內以張貼方式公告其圖書館的願景與使命，讀者馬上非常清楚國家圖書館可以為他們做什麼，這裡並不提供外借服務，除了參考工具書外，閱覽其他資料均需填寫書單調閱。

我們由特藏部門館員 Melanie Geustyn 負責導覽，這次我們印象最深刻的是一處特藏圖書室，由南非私人藏書家捐贈其珍貴藏書而成，而且其家族後代子孫每年人持續捐贈該區的維修費用至今，由於閱覽室為開架，為了管理公開陳列的珍貴藏書，圖書館在各個角落裝設監視器，並配合中控室監控，當非館員翻動書架上的藏書時，警鈴即會大響。其中所藏最早的一部是 1623 年的莎士比亞全集，也有 17、18 世紀圖書和歐洲文藝復興時期手稿和航海圖文書籍相當珍貴。

南非國家圖書館致力於進行文獻的永久保留，以攝製微捲及數位化掃描並行，負責介紹的先生說他個人以為，微縮資料的保存不受載體演變而有所影響，而數位檔會受限於為作業系統、檔案格式的改變，在一段時間後必須重新轉製，南非國家圖書館目前考量設備及成本，仍偏重自行拍攝微縮捲片，我們也稍微參觀一下館內拍攝微縮與複製沖片的設備及空間。該館仍提供公用卡片式目錄檢索館藏書目，導覽者說明他們主要考慮連續性出版品因改名、改刊期等因素想方便讀者查詢，另一個理由則至考慮部分讀者對線上查詢不熟悉，因此書目檢索傳統、線上並存。

	
<p>南非國家圖書館</p>	<p>致贈南非國家圖書館本館文創紀念品</p>
	
<p>南非國家圖書館</p>	
	
<p>南非國家圖書館的微縮設備</p>	<p>南非國家圖書館</p>

(三)開普敦中央圖書館(Central Library Cape Town)

目前全開普敦共有 102 所各級圖書館，建於 1954 年的中央圖書館為其中之一，中央圖書館的建築採用鋼構，圓拱型屋頂，外表具古意，內部空間配以明亮的色系，營造出溫暖與輕鬆的氛圍，由於圓拱屋頂有挑高的空間，這所圖書館也利用此特性，用鋼架往高處隔出另一層空間，建造出樓中樓的設計，也方便依功能分割空間，呈現多樣化的空間規劃。

服務空間分佈，地下一樓為兒童區，一樓入口處為流通櫃台、公共電腦區、報紙/期刊區、參考區、諮詢台、藝術圖書館區、音樂圖書館區、討論室和青少年區，2 樓為非小說區。

參訪時發現開普敦中央圖書館在空間營造上有幾個特點，首先在入館旁的角落就有貼了杜威分類法，類似角落佈置的方式，不浪費空間又能製造即時學習效果；公共電腦區是由館員指定座位，如已滿座則先登記，並領取一個振動通知器(如同國內速食餐廳等候領取食物的振動通知器)，輪到空位時，振動器會振動，再到櫃台登記使用電腦，此區設有 Wi-Fi 專區，也有桌椅，但須憑借書證者使得使用；兒童區有大型繪本插圖作為壁畫，也張貼小朋友的畫作，還有一個大型恐龍模型(電影宣傳用)，另提供積木、西洋棋等玩具，小地毯的花紋是跳格子圖案，整個兒童室用色明亮，吸引孩子的目光，在有限的空間可進行多種不同性質的活動。

該館主要蒐藏南非 11 種官方語言的館藏，包括圖書、期刊、報紙、視聽資料，其中藝術圖書館(Art Library) 是目前全南非二大公共藝術圖書館之一，尤其著重在全力蒐羅全非洲及南非人的藝術、攝影、時尚、平面設計的作品及出版品，我們發現陳列的收藏作品並未填滿該區，反而保留出相當的空間，讓觀賞者能自在地感受作品，使得作品與空間與讀者間營造出另一種無形的互動，非常受當地人士的歡迎。中央圖書館在空間上與藝術圖書館的對應的，就是 1965 年開放的音樂圖書館(Music Library)資料類型包括圖書、唱片、樂譜、CD、DVD、海報等，以及來自 Evelyn Fincken 的藏品及開普敦風琴家協會(Cape Guild of Organists)的藏品，此處視聽資料館藏全部集中在一起，可以同時試聽或試看，其排架方式，較像商店的陳列方式，與國內圖書館不同。這裡典藏最早的是 1956 年 7 月 5 日自 Long Street Library 接收的唱片館藏。



開普敦中央圖書館



開普敦中央圖書館



開普敦中央圖書館類似角落佈置的陳設



開普敦中央圖書館兒童電腦查詢區



開普敦中央圖書館兒童以插畫為壁飾



開普敦中央圖書館的小地毯可以玩跳房子



開普敦中央圖書館留白的美術陳設



開普敦中央圖書館視聽資料

(四)南非國家圖書館圖書中心(Centre for the book National Library of South Africa)

南非國家圖書館的圖書中心(以下簡稱圖書中心)為南非國家圖書館的外派單位，它主要的任務主要在推廣一個閱讀、寫作及出版當地語言作品的文化氛圍，也提供方便取得圖書資源。其核心職能是資訊及建議、推廣及圖書發展，其有尤以兒童文學計畫、社區出版計畫、推廣及宣傳計畫、南非經典重製為主，因此該建築物沒有什麼館藏，主要的空間為一個大會堂，專供活動進行。

我們無意走到地下樓層發現還有一個保存修護的部門，負責的 Cupido 先生親切地為我們解說他們的修護設備及器材，他們仍使用鉛字版，修護圖書文獻的工具，例如各式小刷子、骨刀、小麥澱粉（做糊的原料），以及很大的斜式清洗臺，方便清洗圖書檔案書頁上的污漬，還有壓書機、圓背機等都與本館臺灣圖書醫院差不多，比較特別的是他們有最早期的除酸設備，Cupido 先生說因為早期多只講究紙文物脫酸的效果，不注意對人體或環境的影響，因此這個舊的除酸設備目前已停用，在主要工作間旁則有一間放置耗材的房間，有極多種類、厚度、材質的紙張及封面用的耗材，他們也向日本購買雙面修護的點具帖，在入口處 Cupido 先生放了一個櫃子，裡面陳列他在英國、德國等處研修時的手工書作品。

	
<p>南非國家圖書館圖書中心</p>	<p>圖書中心的大會廳是舉辦活動的好場所</p>
	
<p>圖書中心的牆壁仍留有童書封面的掛飾</p>	<p>圖書中心已停用的舊除酸設備</p>

	
與圖書中心的 Cupido 先生合影	南非國家圖書館圖書中心的修護耗材

肆、建議

一、建議持續在國際行銷我國圖書館事業的發展與作為

我國圖書館事業近年的發展與作為，已具相當成效，值得向國際同道分享成果，建議政府繼續經費支持，以行銷我國圖書館，特別是重點的公共圖書館，期望可逐漸提升高國際能見度；此次本館藉參訪之便向南非國會圖書館建議，二館可以互相寄贈彼此的出版品，並獲口頭允諾，將自 2016 開始。

二、建議本館圖書醫院可與國際相關單位進行交流

國臺圖的圖書醫院是本館業務上的特點，致力於傳統技術與維護觀念的推廣，每年均舉辦數場理論與實務的研習，向在國內為人所稱道，此次參加 IFLA 2015 年會，無論在大會會場的展覽或是參訪圖書館時都遇到提供圖書修護設施的廠商或是也設有圖書檔案修護的圖書館，故建議本館的圖書醫院也可思考與其他國際同道的交流，以更加增進專業知能。

三、自動化及志工運用對大型活動的效益

今年 IFLA 大會約有 3,500 個來自全球各地的同業在 1、2 天內同時向大會報到，人雖然多，但報到及領取資料 2、3 分鐘內就完成了，主要關鍵在報到程序自動化，參加者持預先印下來的個人條碼在自助掃描機一掃，即完成報到，至服務櫃台領出席證，而出席證與資料領取分流，至另一處櫃台領取資料，閉幕時報到的設備也可自助印出參加證明，本館辦理國際研討會雖同樣以個人條碼報到，但為人工方式，參加者的名牌也是預先印好，與 IFLA 大會報到

後再印出不同，但隨到隨印更符合節能減碳的環保精神；這次在為期 5 天的年會中號召超過 300 名志工投入服務，人人笑容有禮，未見倦容，身著綠色背心的志工在會場中宛如黑珍珠般搶眼，令人印象深刻。