

公務赴大陸地區出國報告（赴大陸出國類別：參訪）

2015年赴大陸上海圖書館 交流與參訪

服務機關：臺北市立圖書館

姓名職稱：何健豪 分館主任

派赴國家：中國大陸 上海

出國期間：104.9.28-10.4

報告日期：104.11.28

摘要

臺北市立圖書館分館主任何健豪，於 104 年 9 月 28 日至 10 月 4 日總計 7 日，至上海圖書館考察交流參訪。本次參訪目的為瞭解上海圖書館參考諮詢業務、行動服務情形，另因何員工作以推動視障業務為主，故特別要求參觀視障業務以汲取經驗。

全程總計參觀 4 所圖書館：上海圖書館總館、上海浦東新區浦東圖書館、上海嘉定區圖書館、徐家匯藏書樓，針對圖書館建築物、設施及空間設計作詳細瞭解。

除此之外，亦趁此機會了解上海圖書館各項業務推動情形，如複本書控制、資訊監控、電子書業務、數位典藏、古籍保存、視障業務及企業協力合作等。反思本次參訪，共提出 3 項建議：規劃自動化倉儲作集中式複本書管理、爭取新總館建置並以國外圖書館作標竿學習、積極發展行動圖書館服務及爭取企業合作機會。

目次

壹、計畫緣起.....	1
貳、出國目標.....	1
參、過程.....	2
一、上海圖書館參訪.....	2
（一）閱覽暨參考服務.....	3
（二）資訊服務.....	8
（三）創新服務.....	11
（四）視障服務.....	13
二、上海市區級圖書館參訪.....	17
肆、心得與建議.....	24
參考資料.....	26
附件 1 詳細行程.....	27

壹、計畫緣起

「與上海圖書館圖書資訊人員交流訪問計畫」起於民國 93 年，每年選派一名館員赴上海圖書館交流，交流時間為期 7 日，行程包括圖書館參訪、駐館觀察及研究參考服務。其目的，除了與大陸地區公共圖書館之圖書資訊研究、服務人員進行互訪及交流，也藉此汲取專業知識及經驗、提高服務研究、規劃水準。

參訪經費由本館 104 年度因公出國預算項下支應，於人員互訪期間，交流人員所需交通費用，由服務機關支應。生活費及住宿費，則由上海圖書館提供。本次，交通費用補助含臺北—上海來回機票 1 萬 2,500 元及新辦台胞證 1,500 元，合計 1 萬 4,000 元整，由本館預算項下支應。

104 年出國人員為何健豪，現於臺北市立圖書館啟明分館服務，啟明分館以視障讀者為服務標的，提供點字書、有聲書、雙視圖書等視障資源，以及透過視障電子圖書館提供數位服務。

於啟明分館服務 2 年多來，多次接待上海圖書館交流館員，另外也常有機會與圖書館同道交流業務，因而有想參訪上海圖書館之意願，以精進工作知能。

除此之外，近年來資訊科技的興起，促成圖書館服務樣貌的改變及轉型，如閱覽服務、參考服務及推廣活動都產生根本上的轉變，而從歷年交流演講也透露出上海圖書館在資訊科技及參考服務有其突破和創新，也是提出參訪交流計畫的重要契機。

基於上述兩點提出申請，獲得機關推派，於 104 年 9 月 28 日至 10 月 4 日出國參訪。

貳、出國目標

本次赴上海圖書館出國參訪有 3 個重要目標：

一、瞭解上海圖書館視障服務現況

精進啟明分館視障讀者服務，104 年申請教育部書香卓越典範館補助計畫通

過，於實地訪視時委員建議可至大陸及日本等亞洲鄰近國家參訪，汲取經驗以修正典範館方向及細節。因此，本次參訪特別要求至盲人閱覽室參觀，並瞭解相關視障資源的製作、提供服務內容。

二、瞭解上海圖書館特色參考服務現況

上海圖書館的參考服務除了讀者的書目建議及資料庫指導工作外，亦有專門部門為事業單位、企業及政府機構作資訊監控及資料彙整的工作，而所收取的費用支應在圖書館經營及維護，因此本次參訪提出到參考部門作業務交流及深入了解。

三、瞭解上海圖書館行動服務現況

行動服務已經是圖書館服務不可或缺的一塊，目前普遍發展行動軟體或開發行動版電子網頁，但是否有更好的服務方式，尤其大陸地區的資訊環境受到政治因素影響，行動服務是否也有所不同？因此，本次參訪也希望與負責行動服務的部門交流，瞭解最新發展。

參、過程

本次參訪，於出國前與上海圖書館對應窗口溝通聯繫，行程包括參訪上海圖書館總館、徐家匯藏書樓、視障資源中心，另安排時間與各業務同業交流，如文獻典藏、參考諮詢、電子書、數位服務及技術情報等，另自行至上海嘉定區及浦東區圖書館參觀（行程表如附件 1）。參訪內容整理如下：

一、上海圖書館參訪

上海圖書館現址為上海市淮海區淮海中路 1555 號，自 1996 年 12 月開始啟用，迄今已經逾 19 年。占地 3.1 公頃，主建築為 5 層樓建築物，全館依照主題類型劃分閱覽區，如綜合閱覽室、古籍閱覽室、家譜閱覽室、中文圖書報紙閱覽區、專利標準



圖 1 入口大廳即時顯示入館人次及推薦資源

文獻檢索區、近代文獻閱覽室、地方文獻閱覽室等。除此之外，圖書館為服務視障讀者亦設有盲人閱覽室，提供視障輔具及電腦等設備供讀者使用。

近年，因應資訊科技的發展以及上海圖書館品牌形象的建立，主動與企業及事業單位合作，如設立創新空間，定期邀請繪者、藝術家或品牌創立者合作推展藝文活動及產品設計，並提供 3D 印表機供民眾登記使用，依據列印產品大小酌收成本費。圖書館不定期舉辦真人書講座，提供業界消息及創業諮詢。圖書館被賦予不同的角色功能，既為知識寶庫亦為創新輔導者。

為配合整體城市發展、活絡既有公共空間，以及上海圖書館現有空間已有不足情形，上海圖書館已選定上海世博館區為新館設立地點，預定於 2018-2019 年落成，新館將與其他政府機關及事業單位整合在同一區，有利於縱向合作及資源整合，同時也將能提出更創新的服務以因應上海市民的需求。估計新館位於浦東區，也將帶動區域經濟發展。

於本次參訪，除了參觀圖書館，亦趁此機會了解各項服務的發展，也和館員做深度訪談，以下分成閱覽暨參考服務、資訊服務、創新服務、視障服務等 4 大面向作更詳細的說明。

（一）閱覽暨參考服務

1. 古籍典藏

上海圖書館館藏資料依照資料類型可分為 22 種，參考上海圖書館網站數據，除了一般中英文期刊、報紙及圖書資料外，古代文獻是上海圖書館的重要館藏，特別設立**古籍閱覽室**用以保存線裝書、碑帖等珍貴資料，如距今 1,400 餘年的《維摩詰經》是整館年代最久遠的藏品。如需使用古籍必須先登記，再由館員至收藏室取出使用，近年為了保存古籍及取用方便，也積極推動數位典藏。

除了線裝書以及碑帖之外，還有**家譜閱覽室**，包括 29 個省市、329 個姓氏，受訪館員表示不少民眾遠從其他地區至上海圖書館查找姓氏資料，用以確定族氏血脈及族系發展，是相當有特色的館藏資料。

另有一座徐家匯藏書樓，也以收藏古籍為主，但其範圍以神學、漢學及儒家經典為大宗。

徐家匯藏書樓是上海市優秀歷史建築，原來為天主教耶穌會在上海所設立的圖書館，後來收歸上海市政府所有。館藏量相當豐富，主要收藏 1949 年以前出版的外文書籍，包括亞洲文會圖書館、尚賢堂藏書等，尤其該處圖書多數是當時到中國傳教的傳教士為研習儒家經典所收藏，更不乏由當時傳教士親手所寫的漢學經典研習筆記，是重要的文化資產。



圖 2 徐家匯藏書樓古蹟外牆

徐家匯藏書樓除了館藏資料珍貴外，所用的館藏分類法亦十分特殊，不是熟悉的杜威十進分類法或中國圖書分類法，而是**拉丁語言的凡蒂岡分類法**，此分類法是用在凡蒂岡行政區，由當時耶穌會教士帶到中國。因此在此處工作的圖書館員及研究學者必須具備拉丁語的語言背景，若無也必須自行修讀。



圖 3 徐家匯藏書樓密集書庫區



圖 4 拉丁語系的凡蒂岡分類法

由於徐家匯藏書樓是採閉架方式管理，如需使用必須有單位介紹信，取用資料必須經過館員才可調閱。目前，徐家匯藏書樓設有兩位專業人力專門進行古籍資料數位化，以利更久的保存。



圖 5 西洋文獻資料數位化



圖 6 大型數位掃描器

本次參訪有機會可以親臨書庫區就近觀察，除了學習古籍溫濕控制基本之法，也看到許多為了因應閱覽環境的限制而做的特殊設施。若是單純參觀，也可在門廳觀賞徐家匯藏書樓的歷史介紹及照片展。

值得一提的是徐家匯藏書樓和周圍的歷史景點如天主堂、觀象臺、土山灣博物館、聖母院及百代公司等做了整體規劃，以徐匯區當地的歷史地貌為行銷特色，發展成徐家匯源國家 AAAA 級旅遊景區。



圖 7 帶有鉤子可固定於書架的高

2. 複本書管理

上海圖書館供讀者活動的閱覽空間為五層樓，另外設有兩座高塔負責收藏複本圖書。因上海市民閱讀需求大，平均每一本均購置 5 本以上的複本書(此處所指是單指上海市圖總館單館同一本書有 5 本複本收藏，不計算其他分館及閱覽單位)。



圖 8 輸送密集書庫書籍的書車運送帶

為了管理龐大的複本書，出版超過兩年以上的書籍一部分歸入**密集書庫**管理，讀者取用必須到櫃檯填寫申請單，確認書目資料無誤後，再由密集書庫的館員取書。為運送方便，特別設計了自動運書車節省人力搬運和等待時間。密集書庫依據中文、英文、報紙、期刊資料分層管理，並定期整架。



圖 9 各類色標區別中文複本書

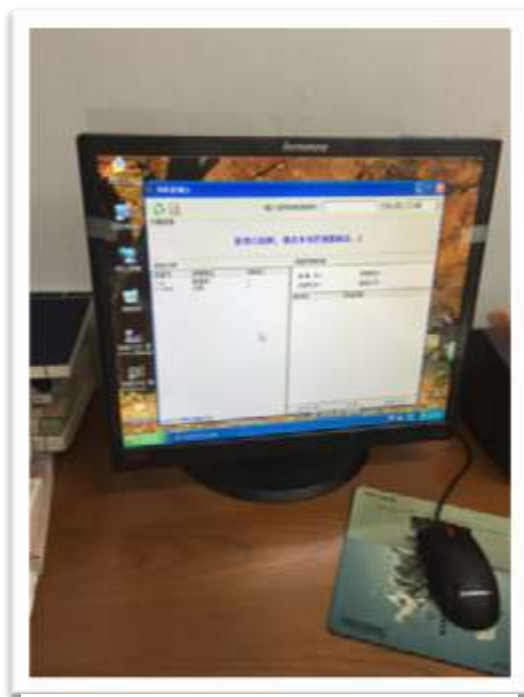


圖 10 系統管理複本書確認送出

除了館內設置密集書庫外，上海圖書館在近郊已有 3 座自動倉儲：龍吳路保存本書庫、莘莊特種文獻書庫、航頭書庫等，讀者如果需要使用文獻資料必須先登記，上海市圖固定時間調取資料。

由於現有 3 座自動倉儲的空間負荷量已經不足，所以上海市圖已經規劃第 4 座自動倉儲，以負荷日漸增加的館藏和龐大的出版物帶來的空間有限問題。

3. 客製化資訊服務

上海圖書館不只是一所圖書館，於 1995 年 10 月起與上海科學技術情報研究所合併，上海科學技術情報研究所是一綜合性情報研究和文獻服務單位，所以在合併後上海圖書館也提供文獻查詢、廣域檢索等服務。換言之，上海圖書館有一

自己的**大數據分析中心**，並可根據政府、事業單位、企業需求不同，提供不同程度的資訊傳遞服務。

本次參訪有幸與該單位的正、副研究員對談，兩位研究員於 2013 年曾派往到臺灣並到啟明分館參訪，因此本次參訪是訪故友也趁此機會交流業務。

資料分析主要以網路環境的訊息為主，功能相當於 bbs 主題訂閱，依據需求設定不同檢索詞彙尋找資源，經過彙整和刪除不必要訊息後，透過電子郵件、微博(weibo)、微信(WeChat)等行動媒體傳送到客戶端。

除了一般的主題檢索服務外，另外也會針對社會熱門議題進行**輿論整理**，將相關發表在網路論壇、部落格或社群媒體訊息予以整理，提供給有關單位參考。

此外，文獻提供中心也可做**簡報服務**，整理特定主題訊息後作重點摘要，以作施政參考。

該中心的服務以政府施政規劃為主要配合對象，最近是協助 2010 年上海世博會作資料分析及優劣勢分析，其他有 2007 年世界特奧會、2007 年女足世界盃、上海大師盃網球賽以及上海電影節等。



圖 11 上海情報服務平台

現在，圖書館的參考諮詢服務已經包括了摸不到的網路環境，如臺北市立圖書館城中分館因閱覽空間不足，為推廣館藏特色「家政」資料，主動整理網路食譜及美食



圖 12 臺北市立圖書館城中分館因應萬聖節推薦餅乾食譜

部落格推薦予讀者，或由葫蘆堵分館提出數位化館藏特色，都是因應資訊環境所推出的推廣活動，若能參考上海圖書館的作法並取其優點，對於臺北市立圖書館的參考服務將裨益良多。

（二）資訊服務

1. 積極推廣電子書

為因應電子書時代來臨，上海圖書館積極發展電子書服務，並設立電子書中心。

首先**尋求平板電腦廠商合作，贊助最新機型的平板電腦**，讀者可憑借閱證借平板電腦回家使用。館方已事先將與廠商合作開發的電子書輸入於平板電腦內，既能解決版權法律問題，也可鼓勵電子書廠商合作。於電子書閱覽室至少有 10 台以上的平板電腦可供租借回家。

另外，上海圖書館也開發了**電子書展示機**，並提供**掃描 QR CODE 即借服務**，讀者可以直接掃描 QR CODE 將電子書存入個人的手機，對於推動行動閱讀不遺餘力。於參訪期間有見到其他地區的圖書館亦有相同設備，但在地鐵、高速鐵路等則沒有，若能將服務據點擴展到其他公共空間，相信對於電子書的推廣會有更大助益。



圖 13 電子書中心，提供平板電腦



圖 14 電子書展示機，掃 QR CODE 立刻借

目前，臺北市立圖書館每年都有固定購置電子書，且也嘗試作電子書的主題書展，但行動載具是一個重要的缺口。若能採取與上海圖書館相同策略，以企業贊助的方式尋求平板電腦的捐贈，再訂定一套規則管理，對於電子書的推動將大有幫助。

2. 圖書館行動服務延伸至通訊媒體

往常，為了要推廣圖書館的行動服務，皆以發展該館自己的行動應用程式(後面簡稱 APP)為方向。

然而上海圖書館則不然，他們考量開發程式必須花費的經費以及實質利用率，尋求更有效的方式來拓展服務。而觀察一般民眾現在皆會使用通訊 APP 來溝通，例如在台灣較常使用 LINE、WHATAPP、SKYPE 等，配合大陸民眾使用習慣，上海圖書館選擇與微信(WeChat)合作，開啟了行動服務的新頁。

讀者僅需將上海圖書館加入自己的好友，再透過身分認證的方式綁定讀者證，即可使用圖書館的行動服務。服務範圍包含了「我的圖書」、「活動」、「發現」三大區塊。

「我的圖書」是圖書館服務基本功能，包含了圖書查詢、個人借閱紀錄、續借等功能，另外亦可直接進行圖書推薦及進行微閱讀。

「活動」是上海圖書館全部推廣活動的整理，讀者可以查詢已經報名的活動、現正辦理的展覽以及查詢講座內容。

「發現」可以查詢鄰近的圖書館、數位閱讀以及尋求館員幫助。



圖 15 主動通知有獎徵答和講座



圖 16 微信上報名講座並查詢結果

其中，「我的圖書」中的微閱讀功能是電子書的重點摘要選粹，每周會由上海圖書館選擇一個主題作重點摘要，該主題結合生活時事議題，選粹的內容長度剛好適合在通勤時閱讀，若讀者有興趣可以直接登入借閱全文電子書閱讀，是整個行動服務的亮點。

類似上海圖書館結合微信(WeChat)的做法，已經擴及到了其他地區的圖書館，如南京圖書館、杭州圖書館皆採用相同方法來推動圖書館服務，不僅是減少了開發以及後續維護更新的經費，同時也讓原來不上圖書



圖 17 針對行動載具的閱讀幅度推廣微閱讀

館的民眾有了一個輕鬆接觸圖書館的機會，延伸服務觸角。

更進一步，大陸現下流行以支付寶直接付錢，因此**上海圖書館**也已經和**支付寶**合作，讓更多民眾可以透過不同的 APP 來接觸圖書館服務，讓服務展現出彈性和活力。

如果臺北市立圖書館甚至是臺北市政府，可以擇其一通訊 APP 廠商合作，以電話號碼及身分證字號驗證身分確保資料安全無虞，那麼或許市民服務的觸角可繼續延伸，也能凸顯出政府機關持續創新的正面形象。

（三）創新服務

1. 創新人才的培育基地

上海圖書館為鼓勵市民創作，並將圖書館當作是一創作基地，除了廣泛購置設計類及美術類相關書籍外，還在館內設置了**創新空間專區**。

在創新空間內，設有**數位觸控平臺**，可供創作者在現場 3D 觀看模型及設計圖，亦可利用該數位觸控平臺進行討論，開放性空間不僅鼓勵創作者對話也讓現場民眾有機會參與創作，擦撞出更多靈感的火花。



圖 18 數位觸控平臺 360 度看作品

除了數位觸控平臺，多數創作者最大的問題是在概念轉化成實體物時，遇到設備不足及價格昂貴的困難。為此，上海圖書館在現場購置了數座 3D 打印機，讀者可依照自己需求及產品大小選擇，登記後即可使用，雖然該項服務是**使用者付費**，但上海圖書館僅收取成本費，減輕了創作者的創業成本負擔。



圖 19 提供 3D 打印機付費使用



圖 20 完善設備打造屬於自己的公仔

為了讓創作者的作品有機會被看見，吸引市場目光及投資，還設置了**展覽區**及**展示廊道**，供創作者登記使用。上海圖書館對於推廣創作不遺餘力，也在展覽廳內不定期更換展覽作品，**讓圖書館不只是一個知識寶庫，也有了美術館、創新育成中心的多重角色及功能。**



圖 21 邀請新進創作者參展啟動創新推動機制

2. 上海圖書館就是一個品牌

本次參訪上海圖書館，訪問了負責推廣活動的館員，從多位館員口中得到了一個重點就是：**上海圖書館努力將自己變成一個品牌**，或許在民眾認知內圖書館就是圖書館，為何需要做到品牌形象的建立和管理？然而在現代社會中，觀感決定個人喜好，正面的形象有助於企業的經營和維持。圖書館引進管理學概念已久，

就如其他民間企業或機構一樣，是需要建立自己的品牌，藉此推廣學習概念及閱讀價值。

上海圖書館館員表示，在剛開始推動品牌形象的建立是困難的，圖書館予人的印象是 K 書中心或藏經閣，過程雖然辛苦，但是上海圖書館經過多年的努力，兼顧推廣活動的質與量，且不斷提出創新服務、館舍空間的綠美化，以及引進資訊科技以改善服務品質，讓上海圖書館的品牌形象在近幾年得到有目共睹的成績。

最大的進步是現在上海圖書館許多推廣活動是由企業或個人自己舉薦，而上海圖書館也不介意讓自己變成跳板，藉由這些活動的加成，反而讓上海圖書館的品牌形象越加清楚明確。

臺北市立圖書館也是已經確立的閱讀品牌，如徵求出版社辦理每月一書、評選「好書大家讀－優良少兒讀物」以及廠商詢問合作機會共同推動便利商店還書服務等，都可見到臺北市立圖書館建立的閱讀形象及閱讀力優勢。如何在未來繼續刷新這塊招牌，並吸引更多社會資源挹注，才是需要關心和重視的。

（四）視障服務

本次到上海圖書館參訪，不論是在上海圖書館總館或是自行至浦東區、嘉定區圖書館參訪，都特別留意視障服務部分。臺北市立圖書館啟明分館在 2015 年爭取到教育部書香卓越典範館計畫補助，故於本次參訪特別留意視障閱覽服務。

上海圖書館總館表示，近期新的館舍都會設置視障閱覽室，以這次參訪上海圖書館總館盲人閱覽室來說，面積約為 20 坪左右，內部擺設 10 臺盲用電腦，提供來到圖書館的視障讀者使用。



圖 22 提供盲用電腦使用



圖 23 瞽者文件寄送有 CD 包和書包

盲人閱覽室開放時間為週一到週五上班時間，如需使用須至服務臺告知館員，再由館員打開利用。週六及週日因圖書館讀者眾多，館員人力不足，因此不開放。若有特殊原因可以預約使用，但為少數案例。

盲人閱覽室目前提供盲人版中文圖書 41 種 107 冊、盒式錄音帶 157 種，以及持續增加重製電影，另外也有提供自行錄製的有聲書。不過，視障資料是以外購置為主，只有少部分自行重製。

除此之外，為因應時代發展且方便視障讀者利用，上海圖書館購置了**聽書機**供視障讀者利用。欲借用的視障者必須親臨到上海圖書館，告知圖書館員需要利用的有聲書，再由館員協助將資料拷貝到聽書機。



圖 24 陽光聽書郎，讓視障讀者隨身帶著聽

實際上，上海圖書館過去提供的視障資料很多是由網路下載，沒有版權認證及管理，因此有侵犯智慧財產權之虞。現在館員會協助尋找及購買，同時上海圖書館也持續與網站管理者及電子書廠商合作，購置有版權的資料，以提供視障讀

者利用。

此外，在網站上面為了方便視障讀者利用，貼心地設計有語音播放功能，視障讀者可以透過聽的方式了解網頁內容。

另外，設置了無障礙數位圖書館，服務對象不僅是視障讀者，也包括了弱視、色盲、聾啞人士及老年人等，網站內容主要是有聲電子書及講座影片等。

相較下，臺北市立圖書館啟明分館是為服務視障讀者的專門圖書館，全棟共 5 層樓，有點字書庫、盲用電腦室(8 臺盲用電腦、觸摸顯示器、中英文翻譯器及擴視機)、黑暗體驗區、一般閱覽區、雙視書庫、研習教室、音樂廳等。

啟明分館開館時間除了國定假日、休館日及春節外，其他時間均開放。配置正式人力 10 名，其中包含 4 位視障館員。另外有視障志工服務團隊，共 168 人，分為校讀組、報讀組、錄音組、中文輸入組、綜合組等。經費上編有愛盲業務費，專款專用，用來聘請外部校對人力、購買視障耗材及辦理視障推廣活動。

館藏資源部分，啟明分館的館藏資料多數都是自行重製資料，包括點字書、雙視圖書以及有聲書，總館藏量目前是 46,688 冊件，詳細內容如下圖：



圖 25 網頁有語音播放讓視障讀者聽得懂



圖 26 無障礙數位圖書館可觀賞講座



圖 27 啟明分館視障資料統計圖

除了實體視障資料，還有視障電子圖書館，可供視障讀者經過身分認證線上下載有聲資料及點字資源，另有報紙報讀專線 2 線、生活語音專線、瞽者文件寄送等服務。

從館舍空間、館藏資源到無障礙電子服務，臺北市的啟明分館其實是有領先上海圖書館盲人閱覽室的情況，不過以上海圖書館作為標竿學習的對象，有 3 項是未來可以考慮：

首先，目前啟明分館還未有聽書機服務，其一聽書機寄送容易故障，一直是無法投入該項服務的因素之一。其二，聽書機歸屬物品財產，若在寄送中途遺失恐生財產管理不當問題。若要讀者親自到分館來借用，又恐製造讀者不便。不過啟明分館的優勢是在點字及有聲資料多數是自行重製，在智慧財產權保護下，沒有版權侵犯問題。未來或許可考慮在館內借用，或是試辦讀者自行到館拷貝檔案，可再進一步規劃。

第二，這次參訪上海圖書館贈與了 4 片聽障手語電影，該電影不只有口白解說還加上手語翻譯，讓視障及聽障者都能享受到欣賞電影的樂趣。由於投入手語翻譯需要花費人力和經費，已經將資訊分享給館藏特色為聽障資料的臺北市立圖書館大同分館，未來可先試辦一兩場。

第三，網頁上有語音播放功能，是目前在推動無障礙網頁時較缺乏的。通常，在建置無障礙網頁是以文字為主，減少動畫和圖片等不能閱讀的內容。但若能在一般網頁加入語音播放，也能達到降低網頁閱讀困難的目標。

以上 3 點是本次參訪上海圖書館盲人閱覽室後得到的心得，可說是很大的收穫！

二、上海市區級圖書館參訪

（一）上海浦東新區浦東圖書館

上海浦東新區浦東圖書館是 2010 年落成的新館，是一棟地下 2 層、地上 6 層的建物。從地鐵站出來後遠遠可看到一座圖書館坐立在大自然間，約徒步 25 分鐘可抵達。

圖書館每兩層一個功能區，第一層及第二層是公共空間、學術交流區及兒少圖書館，第三層及第四層是一般閱覽區，第五層及第六層是專題閱覽區(多媒體空間及數位閱覽)及辦公室，而地下兩層設有餐廳、視障閱覽室及珍善本書庫。

進到圖書館內的第一印象是很像日本東京的表參道 Hills，讀者上樓時需要留意所搭的電梯及方向，不然有可能會發生直接從 1 樓上 3 樓而跳過 2 樓的情況。



圖 28 遠眺浦東新區浦東圖書館



圖 29 空間設計有錯覺感的浦東圖書館內部

每一層的空間相當寬敞，閱覽座位緊鄰窗邊以自然光源為主。除此之外，書庫區大多關閉人工照明，僅留自動感應探測燈，當有讀者需要使用時會自動亮起，沒有時則熄滅以節省能源。



圖 30 引進自然光打造閱覽環境

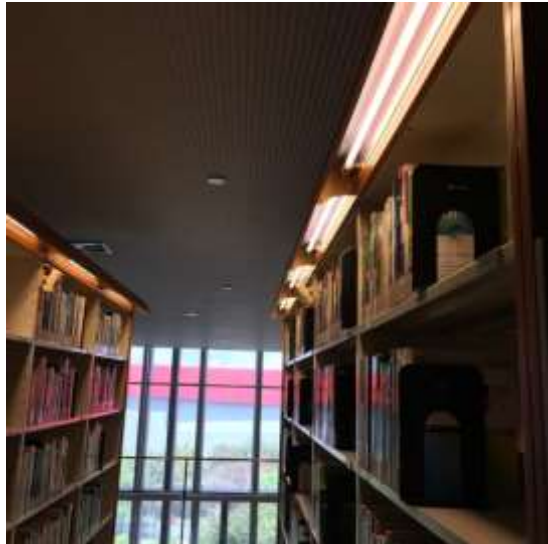


圖 31 書架上有自動感應探測燈

整棟建築最有特色的是在書架的設計，建築師將整座牆面全部挖空填入書架，因此沿著階梯及坡道走上去就像是攀登知識的寶庫，這個設計被圖書館稱之為「書山」空間。同時館內有相當多階梯型的閱覽座席，供一般民眾閱讀書籍使用，營造了氣氛不錯的閱讀氛圍。

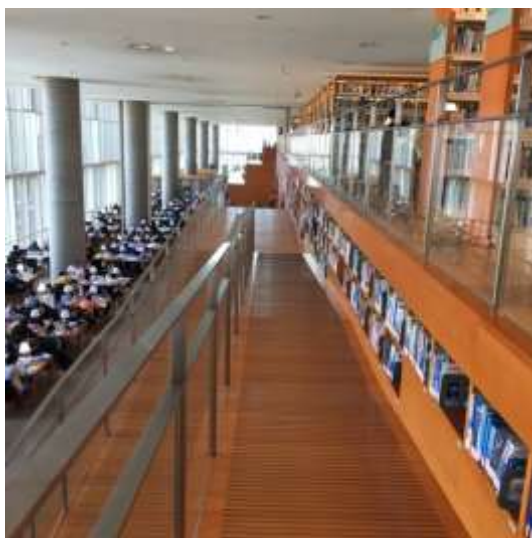


圖 32 「書山」空間，攀登知識寶庫

此外，在建築物的中庭還有兩座空中花園，供民眾休憩。整棟建築物既有科技工業感，卻又在閱覽氛圍上營造出人與書互動的氛圍，相當不錯。



圖 33 階梯式空間，輕鬆的閱讀環境



圖 34 空中花園，讀者的心靈憩所

浦東圖書館的視障閱覽室是位在地下夾層，空間比起上海圖書館及稍後的嘉定區圖書館還要來的大，使用人次也較多，盲用設備也較齊全。

唯一較為遺憾的是兒童與青少年讀物區較為簡陋，不僅兒童讀物少、整體營造的閱讀氛圍不明顯，且使用的家具設備已有磨損情形。

（二）上海嘉定區圖書館

上海嘉定區圖書館位在嘉定北站，出站後約步行 40 分鐘即可抵達。由於該區較靠近上海市邊緣，



圖 35 浦東圖書館兒少閱覽室

正處於發展期，沿路人煙稀少且多數建築物都還在建設中，即使該區有規劃購物中心還有其他公共設施，但皆未啟用，因此圖書館在該區算是人口集中的地方。

嘉定區圖書館從外觀來看很像是竹編藝術，全館使用相當多的落地窗，將自然光引入建築物內，戶外有水池庭園及竹林，將建築物巧妙的藏在自然中。建築

物內使用的燈光不多，多以自然光代替人工照明。



圖 36 嘉定區圖書館外貌(左上)

圖 37 嘉定區圖書館外牆似竹編藝術(右上)

圖 38 嘉定區圖書館大門入口，左側有 24 小時自助借書中心(左下)

建築物分為南側與北側，為二層樓建築物，內部區域分成流通櫃臺、兒少閱覽區、普通文獻區、多媒體文獻借閱區、特種文獻借閱區、電子閱覽室、視障閱覽室及視聽室等。

另外嘉定區圖書館也同時是該區的藝文展覽中心，附有劇場、多功能廳和展覽廳，值得一提的是劇場及多功能廳採取網路售票劃位，是收取入場費用的。

在閉館以後，館外另有一座 24 小時自助圖書館，讀者可以自助借還書、辦證及查詢館藏資料。因為是上海市公共圖書館系統的一員，因此可使用上海一卡通直接利用。

實際走訪，空間規劃相當寬敞，但視障閱覽室的利用率低，該視障閱覽室空

間狹小約莫只能容納 3 個人在裡面，且隱藏在角落不易發現。

閱覽空間採用自然光多，加上周圍建築物少，因此相當明亮。只是人工照明的燈具較少，對於夜間讀者的使用是否會有影響則不得而知。而電子閱覽室的設備相當先進，有不少讀者在瀏覽多媒體資訊及電子書。



圖 39 明亮的雜誌區，自然光充足



圖 40 閱覽環境舒適且遠眺風景

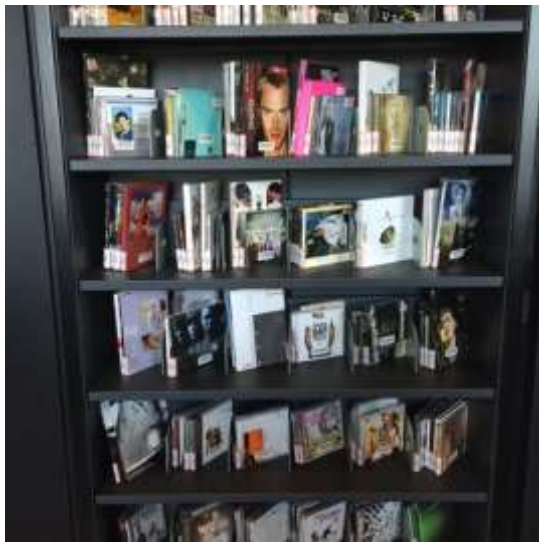


圖 41 同一色調的家具設備提升閱覽環境質感



圖 42 電子書閱覽室

規劃給孩童的空間包括遊戲區及少年兒童圖書館，有趣的是因為是父母同時帶著小孩進入，在少年兒童圖書館內家長的人數比小孩還多，因此館方規定一個小孩只能有一位家長陪同，會看見很多落單的父母在外面偷看或是輪流進去。

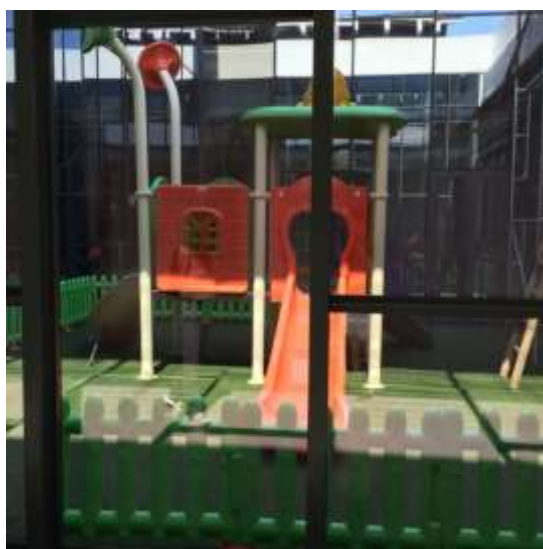


圖 43 中庭內的兒童遊樂區



圖 44 一位大人一位小朋友的兒童閱覽室

來到嘉定區圖書館的不便就是公共設施搭配不夠完善，從地鐵到圖書館走路耗費了 40 分鐘，沿途沒有公車以及其他交通運輸可以替代，加上很多地方還未建設，顯得蠻荒涼的，相對於臺北市立圖書館的服務據點多數都在捷運站或公車站附近，在交通易達性這點我們是有優勢的。

不過，館舍大小以及整體的裝潢，確實是目前臺北市立圖書館各分館發展的困難，尤其多數服務據點是在合署大樓內，很難和自然環境結合，且臺北市建築

物密度高，也會影響到光線的進入，所以多數分館還是採用人工照明為主要光源。

本次去到上海圖書館總館、浦東區圖書館以及嘉定區圖書館，都會見到圖書館兼有藝文中心的功能，除了基本的展覽空間外，還會有劇場或多功能廳，對比於臺北市立圖書館各分館據點推廣活動空間不足，小坪數的研習教室、會議室占多數，只有少數分館有音樂廳及展覽場地，在文化整合上面我們可以學習，在未來新設立的分館加入這些元素。

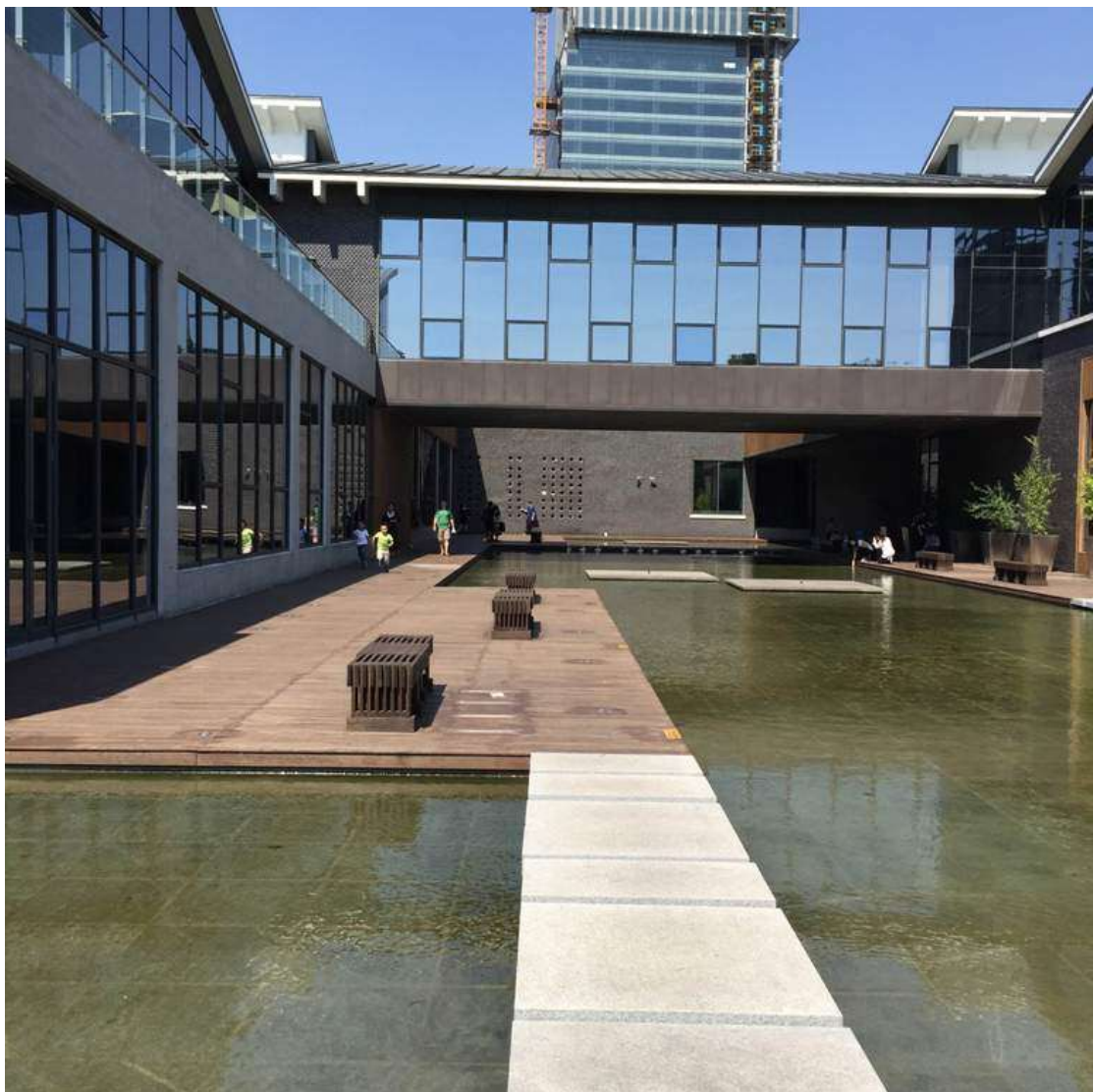


圖 45 強調建築物與自然結合的嘉定區圖書館

肆、心得與建議

一、規劃自動倉儲空間作複本書管理

目前臺北市立圖書館積極在規劃各區密集書庫，以妥善安置複本書。由於各分館空間有限，書架高度及地板負載重量皆受限制。在此情形下，很多分館及民眾閱覽室都因為藏書過多而有爆架情況。因地制宜的作法是分館自行尋找空間做密集書庫，然而可容納有限，且新書不斷上架，書的管理已經是圖書館一個課題。

在本次參訪上海圖書館的經驗，發現上海圖書館除了在總館內有密集書庫，還另行規劃了 3 座自動倉儲。據上海圖書館館員表示，出版 2 年內的新書在閱覽區，2 年到 5 年內的圖書放在密集書庫，再更早以前的書籍則安置在自動倉儲，讀者如果需要使用再預約取書。以上海圖書館服務的對象及範圍，3 座自動倉儲已經慢慢飽和，因此已計畫建立第 4 座。

若以此作為標竿學習，實際上臺北市立圖書館可參考此作法，將各分館 5 年內沒有外借的圖書每年可有 1-2 批次送至自動倉儲去儲存管理，不僅可減低現在閱覽空間不足藏書的壓力，也可減少各分館在管理自己的密集書庫時不容易查找的困難以及降低無法及時到書庫區取書而增加讀者抱怨件數。

二、積極爭取建置臺北市立圖書館新總館

本次參訪上海圖書館最為印象深刻的是每一區的圖書館都陸續翻新，且上海圖書館總館也已規劃新總館，已進入空間規劃討論。

圖書館象徵著一座城市的競爭力，尤其如上海市的作法是將圖書館蓋在城市規劃發展區域內，換言之是預先保留圖書館的土地，而不是在區域發展完後才想到圖書館。

臺北市立圖書館總館啟用迄今已逾 25 餘年，館舍雖然經常維護翻新，也編列預算進行空間的重新改造及整修，然而整體建築物結構歷時已久，且空間規劃已稍稍跟不上現代化的腳步，例如目前所使用的國際會議廳、階梯型會議空間都

已慢慢不符合現在的需求。另外，因為空間規格固定，也難讓讀者有耳目一新的感覺。

若未來有機會興建新總館，在空間規劃上也應將展覽區、音樂廳及多功能活動空間放入，以期能活化圖書館空間利用，也建議可以以美國西雅圖公共圖書館作為標竿學習。

三、應加強行動圖書館服務

在這趟參訪中，印象最深刻的是圖書館利用微信(WeChat)以及支付寶結合圖書館服務，而不另行規劃APP開發，節省了投入程式開發的費用以及後續的維護。這樣的做法，也可將服務觸角與影響力擴及到更大的讀者群，對於推廣電子書閱讀有潛在的效益。

另外，上海圖書館推廣電子書閱讀也極為用心，不僅是在讀者服務部門中設立了獨立的電子書中心，配有人力及主任員額，還積極尋找廠商合作，建立與事業單位和企業單位的合作機會。

個人認為在這一塊是未來可以努力的方向，未來的推廣活動不應該是單打獨鬥，尤其在經費可能擲節而減少的情況下，公務機關應該積極尋求與民間合作的機會，互惠互利的合作模式最大的受益者是市民大眾，不僅有助於服務的推廣，廠商也因為有曝光的機會願意共同開發或給予經費贊助。

從上海圖書館積極尋找廠商合作推廣電子書、結合通訊媒體推動行動圖書館、利用既有平台推廣微閱讀打造不同的閱讀經驗，都是臺北市立圖書館可以借鏡之處。

最後，非常感謝這次為期 7 天的參訪，上海圖書館熱情的接待以及行程的規劃與安排。同時也感謝臺北市立圖書館推廣課鄭翔輔導員居中協助溝通和信件回覆，尤其 9 月 28 日出發當日剛好遇到颱風，不時關心班機起飛狀況及搭乘情況，讓這趟參訪可以順利成行，再次致謝！

參考資料

上海市中心圖書館。 <http://www.libnet.sh.cn/zxtsg/>。(檢索日期 2015/11/23)

上海圖書館 Wikipedia。

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E4%B8%8A%E6%B5%B7%E5%9B%BE%E4%B9%A6%E9%A6%86>。(檢索日期 2015/11/24)

上海圖書館。 <http://www.library.sh.cn/fwzn/ylzn/index0.htm>。(檢索日期 2015/11/23)

徐家匯藏書樓。

<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E5%BE%90%E5%AE%B6%E6%B1%87%E8%97%8F%E4%B9%A6%E6%A5%BC>。(檢索日期 2015/11/24)

浦東圖書館。

http://www.pdlib.com/pdtsg_website/html/defaultsite/portal/index/index.htm。(檢索日期 2015/11/24)

牵手微信朋友圈和支付宝钱包成为全国首例 上海图书馆做最实用的掌上图书馆。
http://www.stlib.gd.cn/xinwen/QTj_Articleshow11.asp?ArticleID=2690。
(檢索日期 2015/11/28)

無障礙數位圖書館。

<http://dlpwd.library.sh.cn/libweb/node2/node99/index.html>。(檢索日期 2015/11/24)

嘉定區圖書館。 <http://www.jdlib.com/index.htm>。(檢索日期 2015/11/23)

微博上海圖書館信使。 <http://tw.weibo.com/shlibrary>。(檢索日期 2015/11/28)

附件 1 詳細行程

自 104 年 9 月 28 日至 10 月 4 日	行 程 內 容	受訪單位 聯絡人
9 月 28 日 (星期一)	下午：機場接機	港澳臺事務辦公室周卿
9 月 29 日 (星期二)	上午：瞭解文獻提供及館際互借等服務，介紹資料庫及圖書館數位化專案發展等 下午：瞭解參訪諮詢及密集書庫管理等。	港澳臺事務辦公室周卿
9 月 30 日 (星期三)	上午：介紹圖書館館藏善本古籍及參觀徐家匯藏書樓 下午：參訪上海嘉定區圖書館	
10 月 1 日至 10 月 2 日 (星期四－五)	館所文獻典藏、書刊流通、參考諮詢、視障業務等	讀者服務中心 金紅亞主任
10 月 3 日 (星期六)	上午：參訪上海浦東區圖書館 下午：自由活動	
10 月 4 日 (星期日)	上午：自由活動 下午：酒店送機	港澳臺事務辦公室周卿