

公務赴大陸地區出國報告(赴大陸出國類別:參訪)

2010 年赴上海圖書館交換 工作紀聞與感想

服務機關：臺北市立圖書館

姓名職稱：簡瓊雯/東湖分館主任

派赴國家：中國大陸上海

出國期間：99 年 8 月 20 日至 9 月 18 日

報告日期：99 年 12 月 10 日

2010 年赴上海圖書館交換 工作紀聞與感想

【摘要】

臺北市立圖書館為一學習型組織，是臺灣公共圖書館界之標竿，不斷創新追求更好的服務品質，為使與國際接軌，近年來更是持續與國外各城市圖書館進行合作交流，透過與國際城市圖書館的交流，不僅豐富臺北市立圖書館的館藏，更提升臺北市立圖書館的能見度。

臺北市立圖書館與上海圖書館的合作交流，緣於 2002 年 8 月，兩館建立合作交流關係之共識，包括人員出訪、出版品及圖書交換贈送等。2004 年開始，臺北市立圖書館開始進行與上海圖書館的圖書資訊人員的交換訪問，2010 年係雙方交流的第 7 個年度，本館東湖分館主任簡瓊雯受派赴上海圖書館學習觀摩，在為期 1 個月的交換訪問過程中，除參與第五屆上海(杭州)國際圖書館論壇外，分別在上海圖書館讀者服務中心、採編中心、歷史文獻中心、及文獻提供中心等部門進行觀察學習與經驗交流。此外，在上海圖書館的安排下，參訪徐家匯藏書樓、普陀區圖書館、閔行區圖書館及上海少年兒童圖書館。交流訪問期間並以「臺北市立圖書館志願服務人員之管理」作一專題演講，與上海圖書館學會同道進行交流分享。

本文係受派人員在上海 1 個月期間的見聞及心得，報告內容包括參與國際圖書館論壇、上海圖書館簡介及其世博資訊服務、自助式服務與電子資源服務介紹、徐家匯藏書樓等圖書館參訪紀要，並就交流所得提出建議。

目次

| | |
|--------------------------|----|
| 壹、前言 | 1 |
| 貳、上海圖書館簡介 | 2 |
| 一、組織結構 | 4 |
| 二、館藏資源 | 4 |
| 三、人員概述 | 7 |
| 四、閱覽服務 | 8 |
| 五、服務據點 | 12 |
| 參、參訪紀實 | 13 |
| 一、第五屆上海(杭州)國際圖書館論壇紀要 | 13 |
| 二、上海圖書館世博資訊服務 | 16 |
| 三、上海圖書館自助式服務 | 19 |
| 四、上海圖書館電子資源服務 | 21 |
| 五、其他圖書館參訪 | 23 |
| (一)徐家匯藏書樓 | 23 |
| (二)普陀區圖書館 | 24 |
| (三)閔行區圖書館 | 26 |
| (四)上海少年兒童圖書館 | 27 |
| 肆、心得與建議 | 29 |
| 伍、結語 | 32 |
| 參考資料 | 33 |
| 附錄一 臺北市立圖書館交換館員在上海圖書館日程表 | 34 |
| 附錄二 參訪交流影像記錄 | 35 |

2010 年赴上海圖書館交換工作紀聞與感想

壹、前言

臺北市立圖書館與上海圖書館同為兩岸都會地區重要之公共圖書館，創建於 1952 年的上海圖書館，是一個研究型公共圖書館，國家一級圖書館，是中國大陸規模僅次於北京中國國家圖書館的第二大圖書館。上海圖書館與臺北市立圖書館合作關係之建立起源於 2003 年臺北市立圖書館曾淑賢館長帶領同仁出訪上海圖書館、上海少年兒童圖書館、黃浦區圖書館等館，除進行圖書交換外，亦開展與上海圖書館之文遞傳遞服務，並自 2004 年開始與上海圖書館的圖書資訊人員交換訪問，每年由兩館互派一名館員進行為期一個月的工作交流，以促進兩岸公共圖書館的合作交流。

2010 年適逢上海舉辦世界博覽會，上海圖書館積極參與其中，如成立上海世博會信息中心及世博信息閱覽室，出版世博信息叢書、推出以世博吉祥物—「海寶」圖像之新款讀者證、建置「上海年華—世博與上海」數位資料庫、提供「世博電子書」、辦理「精彩世博—中國首屆 3D 圖片展」、「悅讀精彩 共用世博—城市圖書館寄語徵集活動」等各項展覽及活動。此外，上海圖書館與杭州圖書館配合上海世博會「城市，讓生活更美好」主題，今年以「城市生活與圖書館服務」為論壇主題，辦理第五屆上海圖書館國際研討會論壇，邀請各國圖書館專業人士參與，筆者有幸躬逢其盛。在 8 月 20 日至 9 月 18 日至上海圖書館進行交換訪問期間，深入瞭解上海圖書館的服務內容與最新發展，獲益良多。由於世博會參觀與參與上海圖書館國際研討會論壇時，皆深刻體驗志願服務者的熱情協助，故以「臺北市立圖書館志願服務人員之管理」作一專題演講，與上海圖書館學會同道進行交流分享，以下僅就在滬期間工作交流見聞及心得，作一簡要的報告。

貳、上海圖書館簡介

上海圖書館(簡稱上圖)為一研究型之公共圖書館，原位於南京西路 325 號，建於 1952 年 7 月，新館 1993 年奠基動工，1995 年 10 月上海圖書館與上海科學技術情報研究所合併，成為大陸第一個省(市)級圖書情報聯合體，隸屬上海市人民政府之事業單位，其上級為上海市委宣傳部。這兩所各具有四、五十年歷史的資訊單位，其資源體系是根據上海地區經濟文化發展、科學技術需求而構築，成為上海地區社會科學、科學技術交融組合的文獻資訊資源中心。

現館址位於上海徐匯區的淮海中路 1555 號，立於淮海中路、高安路口，1996 年 12 月正式對外開放。此區文化資源豐富，地理位置優越，鄰近美國、日本、法國、德國等十餘國大使館、淮海中路大型購物中心及上海交通大學，除周圍有多線公車外，正門口前方即為 2010 年正式通車的地鐵 10 號線上海圖書館站，館舍後方步行約 7 分鐘可抵達地鐵 1 號線衡山路站，交通便利。



圖 1 上海圖書館位置圖

上海圖書館新館是上海的十大標誌性文化設施之一，占地面積為 3.1 公頃，建築面積 8.3 萬平方公尺。主樓由 58.8 公尺和 106.9 公尺的 2 座塔型高層和 5 層裙房組成，多維臺階式塊體頂部造型如同自然生長的臺階，象徵著文化的積澱和

人類向知識高峰的不斷攀登。館內設有各類閱覽室 33 個、個人研究室 20 間、展覽廳 2 個、學術活動室 4 個，以及報告廳、多功能廳和音樂欣賞室等。

在新科技的應用上，上圖積極引入先進的技術和設備，相繼推出外借數位移動閱讀器、手機圖書館、電子閱報欄、網上委託借書、e 卡通—上圖電子資源遠端服務以及「我的圖書館」（一卡通通行證）讀者免費閱讀等現代化數位服務新措施。館所實行免費辦證（普通證免費），並提出「360 行，行行可以辦證、365 天，天天對外開放」之口號。

在服務創新上，上圖持續探索現代圖書館的多元化服務形式，形成了上海市中心圖書館「一卡通」系統、上海公共情報服務平臺、「上圖講座」、「上圖專遞」、「上海之窗」、網上聯合知識導航站、《全國報刊索引》資料庫、上海年華、館藏文獻精品年展等 10 多個具有相當影響力的現代服務品牌，受到社會各界的歡迎。

上圖以「積澱文化、致力於卓越的知識服務」作為組織使命，以「精緻服務、至誠合作、引領學習、激揚智慧」作為核心價值觀，向著「世界級城市圖書館」的目標邁進。



圖 2 上海圖書館外觀



圖 3 上海圖書館建築模型

一、組織結構

上海圖書館內部除設置 9 個職能處室，分別為黨委辦公室、組織人事處、業務處、協調輔導處、國際交流處（港澳臺辦公室）、安全保護處、行政處、財務處紀律檢查委員會和監察室，司職管理、協調、聯絡和服務各業務中心的職能外；另設有 11 個業務中心，分別是讀者服務中心、歷史文獻中心、採編中心、文獻提供中心、會議展覽中心、資訊處理中心、資訊諮詢與研究中心、系統網絡中心、上海科學技術文獻出版社、圖書館學情報學研究所。此外，還有工會、共青團、婦女聯合會等群眾組織，負責保障員工權益、開展各類群眾活動等工作。另有尚圖物業公司等業務後勤部門，主要任務是在館所指揮下。由於上圖有強大的後勤支援部門，讀者服務部門不須負責燈管更換、水電維修、環境清潔等繁雜業務，甚至壓克力標示更換皆有後勤單位可協助快速更換，館員可以專心於讀者服務工作上。

二、館藏資源

館藏豐富，種類齊全是上海圖書館的特色，擁有圖書、報刊和科技資料近 5,200 萬冊（件）及 15 萬多張老唱片等非書資料。館所為上海市古籍保護中心所在地，館藏曆史文獻 370 萬冊，距今 1,400 年的《維摩詰經》是上圖最早的藏品。擁有家譜 342 姓氏計 1.8 萬餘種，是全世界收藏中國家譜最多的圖書館。中國文化名人手稿館收藏清末以來的文化名人信函、日記、題詞、圖片、珍稀文獻等 5 萬餘件，巴金等一批文化名人手稿已製作成數位化光碟。

上圖除了持續蒐羅各類精品館藏外，一般中文新書通常購置 5 冊以上的複本，館藏配置的原則為 1 冊典藏於保存本書庫採閉架式管理且不提供借閱；2 冊入藏基藏書庫採閉架式管理，其一內閱、其一外借；1 冊視其性質分別典藏於社科（或經濟法律、體育旅遊）或科技閱覽室採開架式管理，僅供內閱；1 冊則置於中外書刊外借室，採開架式管理，提供外借。如為暢銷書籍則購置 5 冊以上的複本存放中外書刊外借室，以滿足民眾大量借閱的需求。此外，凡屬上海地方文獻另增購 1 冊，置於上海地方文獻閱覽室。

上圖多元而豐富的館藏資料，可用汗牛充棟形容，其中除因歷經數次與多所

圖書館合併外，更是積極持續不斷徵集的結果，使其在館藏內容與數量上益增多元豐富，館藏資源列表如下：

表 1 上海圖書館館藏資源表

| 文獻內容 | 數量 | 典藏地 |
|-------|--|--------------------------|
| 中文報紙 | 中文報紙：1949 年 10 月迄今，1,508 種，現報 1,235 種。 | 中文報紙閱覽室 |
| 外文報紙 | 377 種，現報 77 種。 | 外文報紙閱覽室 |
| 近現代報紙 | 1856-1949.10 月出版的各種報紙 3,543 種，其中上海地區的外文報紙 92 種。 | 近代文獻閱覽室 |
| 中文期刊 | 1949 年 10 月迄今，19,915 種，現刊 8,574 種。 | 中文社會科學期刊閱覽室 中文科技期刊閱覽室 |
| 外文期刊 | 19,564 種，現刊 6,131 種。 | 外文期刊閱覽室 |
| 近現代期刊 | 已編目的 1868-1949 年 10 月前出版的各類雜誌共約 1 萬 8,733 種 35 萬冊（書目資料 19530 條）。其中最具特色的一類文學類期刊如《瀛環瑣記》等、畫報類刊物如《瀛環畫報》等、社會科學類期刊如《東方雜誌》等均收藏齊全。 | 近代文獻閱覽室 |
| 中文圖書 | 1949 年 10 月迄今，2,420,050 冊。 | 中文社會科學圖書閱覽室 中文科技圖書閱覽室 |
| 外文圖書 | 561,165 冊（2000 年底） | 外文圖書及會議錄閱覽室 |
| 舊平裝圖書 | 已編目的有 14 萬種 33 萬冊，其中全國孤本 2 萬 8,000 餘種，尚待編目的有 51 萬冊。 | 近代文獻閱覽室 |
| 舊外文圖書 | 1949 年 12 月底前出版的外文圖書 50 餘萬冊，文種涉及拉丁、希臘、義大利、西班牙、葡萄牙、荷蘭、英、法、德等 10 多種。另有頗具特色的舊日文圖書 8 萬餘冊。 | 徐家匯藏書樓 |
| 數位文獻 | 光碟資料庫 65 種；網路資料庫 11 種。 | 四樓 3402 室 |
| 盲文資料 | 盲人版中文圖書 41 種，107 冊；盒式錄音帶 157 種 | 綜合閱覽室 |

| 文獻內容 | 數量 | 典藏地 |
|---------|---|--------------|
| 專利文獻 | 收藏有美、法、英、日、瑞、俄、中、歐洲、世界專利及臺灣地區專利 29,014,546 件（2000 年底） | 專利檢索工具閱覽室 |
| 技術標準資料 | 收藏有德、法、英、俄、日、澳、美及部分機構、協會、行業的標準、國際電子協會標準、國際標準、中國國際標準、行業標準等 313,314 件（2000 年底） | 專利檢索工具閱覽室 |
| 科技報告 | 收藏有美國的 PB 報告、AD 報告、NASA 報告、DE 報告 1,884,570 件（2000 年底） | 專利標準科技報告閱覽室 |
| 音像資料 | 收藏有國內外音像資料 196,814 盒（張）（2000 年底）。 | 第二視聽室 |
| 中國家譜 | 共約 1 萬 2 千多種近 10 萬冊。其涉及 22 個省市、329 個姓氏。 | 家譜閱覽室 |
| 中文古籍線裝書 | 約 170 萬餘冊，其中善本書有 2 萬 5,000 種 17 萬冊，屬國家一、二級藏品有 2,256 種 1 萬 3,526 冊。另有 5,400 餘種 90,000 餘冊地方誌，8,000 餘種 10,000 餘冊清代朱卷等。 | 古籍閱覽室 |
| 碑帖 | 約 15 萬件，其中善本書有 2,182 種 3,142 冊，列入國家等級藏品宋拓本 44 種，另發現善本近百種。 | |
| 名人手稿 | 彙集自 1898 年戊戌變法至今的 400 多名中國文化名人手稿。近 6 萬件。 | 名人手稿館（部分展示） |
| 地圖 | 共約近萬種 1 萬 4,000 餘幅。其中不乏孤本與珍品，如 1855 年英租界土地規劃圖；1865 年上海英美公共租界圖，明末南懷仁親定的“坤輿全圖”等。 | |
| 盛宣懷檔案 | 粗估 17 萬 5,000 件。 | 歷史文獻中心盛宣懷檔案室 |
| 上海地方文獻 | 1985 年後出版的上海主題的文獻共 8,454 冊，上海歷史圖片 2 萬 1,429 張。 | 上海地方文獻閱覽室 |

三、人員概述

上海圖書館係為上海市政府事業單位，其人員進用方式不同於公務人員，目前編制共計 1,300 餘人，惟該館僅就現行各業務執行實際需求用人，目前進用約計 800 餘人。而且係僅上圖館所本身的工作人員，並未包含上海市中心圖書館區〈縣〉公共分館，遠超過北市圖 1 所總館、42 所分館及 11 所民眾閱覽室總編制 325 位左右，人力資源較北市圖充裕許多。與臺灣公共圖書館人員係公務體系的考試取才制度相較，上海圖書館採用招聘方式聘用員工較為彈性，也較能符合業務需求，但因採面試審核，易招來公平性之爭議。

僅管中國經濟正在起飛之際，但進入公職或國營事業上之競爭仍然非常激烈。上圖與員工簽訂聘用合同，實行聘用上崗制度，聘用合同期限一般為 1-3 年。聘用之各類人員（不包括退伍軍人和軍隊轉業幹部）均須進行試用，試用期為 3 個月，至於上圖人員之工作年限為女性 55 歲退休、男性 60 歲退休，人員流動率約僅有 1 成。

上圖人員的資薪結構跟臺灣的圖書館人員的公務體系薪資結構也相當不同，臺灣的圖書館人員因係由公務體系考試取才，薪資結構依其職等分別以本俸、專業加給或主管加給計算，而上圖的薪資係依據學術職稱薪級工資（佔 50%）、崗位工資（20%）、及崗位績效獎勵工資（佔 30%）計算。如個人表現績效優良有時獎勵工資金額甚至比薪級工資更高。

（一）學術職稱分為 4 級，此部分工資佔 50%

1. 管理員（助理館員）：新進館員第 1 年為實習，沒有正式職稱，通常領半薪，但另有工作獎金。
2. 館員：工作 5 年，需經 9 門科目考試，在圖書館學會的認證是 C 級。
3. 副研究館員：工作 5 年以上，崗位評定為 A 級。
4. 研究館員：工作 10 年以上，崗位評定為 A 級。

※副研究館員以上層級，每 3-4 年要發表文章 5 篇或出專著並進行分享。

（二）崗位元評定，此部分薪資佔 20%

每年評定 1 次，由中心主任評核，共分 12 級，分別為文獻管理員分為 A、B、C、D 4 級；參考諮詢員分為 A、B、C、D4 等；參考館員分為 A、B、C、D4，館員個人每年要以簡報及線上答題方式進行工作報告，如評定績效不好，是有可能會被降級的，例如由參考諮詢員降級為文獻管理員。

(三) 崗位績效 (30%)

另外還有 A、B、C、D 個級次的崗位績效獎勵工資。績效的參考係由部門主任依據如館員之間互評，或解答問題的質量等進行考評。

四、閱覽服務

相對於北市圖的服務對象無年齡及國界限制，上海圖書館則限年滿 14 歲的中國公民和外籍人士方能辦理讀者證，且上圖發行的讀者證，除普通閱覽證為免費外，其餘依不同的權限與使用範圍而有不同的收費標準或押金。如此複雜的分類，對讀者使用上有許多不便，筆者於各閱覽室交流期間常見讀者因所持讀者證使用範圍有限而被拒於門外。由於每人限辦一證，各項功能之間註冊費不補差額也不予退還，因此上圖建議讀者在辦證之前慎重考慮選擇讀者證之類別。2010 年因世博會之故，新版讀者證結合世博吉祥物「海寶」圖像，影響辦證量快速成長，有趣的是許多遊客也前往上圖辦證，作為上海世博會之紀念品收藏。



圖 4 上圖讀者證正面
(打印漢語拼音英文姓名)



圖 5 上圖讀者證反面

(一) 申辦對象：持有效證（身分證或社保卡）的中國公民；14-16 歲的青少年請攜帶戶口名簿；外籍人士持有效護照。未滿 14 歲的兒童不能辦理上海圖書館的讀者證。

(二) 辦證時間：週一至周日：8：30-16：30；國家法定假日：9：00-15：30。相較之下，北市圖之辦證時間更為便民，週一、週日：9：00-16：30；週二至週六：8：30-20：30。

(三) 收費標準：依閱覽功能需求之不同，訂定押金與使用權限。

表 2 上海圖書館讀者證收費標準及使用範圍

| 讀者證功能名稱 | 收費標準 | 押金 | 使用有效期限 | 使用範圍說明 |
|----------|------|--------|--------|--|
| 普通閱覽功能 | 免費 | | 一年 | 多媒體報紙閱覽室（1F）、上海地方文獻閱覽室（1F）、中文社會科學文獻閱覽區（2F）、中文自然科學文獻閱覽區（3F）、專利標準、檢索工具閱覽室（3F）、視聽閱覽區（3F）。 |
| 普通外借功能 | 免費 | 100 元 | 一年 | 中文書刊外借室（1F）、自助閱覽室（GF） 上海市中心圖書館各公共分館外借室（閱覽範圍與普通閱覽相同） |
| 參考閱覽功能 | 25 元 | | 一年 | 上海圖書館內的所有閱覽室、徐家匯藏書樓以及上海圖書館的週邊書庫（包括航頭、莘莊、龍吳路書庫） |
| 參考外借功能 | 50 元 | 1000 元 | 一年 | 基藏書庫參考借閱處（1F）、外文圖書會議錄閱覽室（4F）（閱覽範圍與參考閱覽相同）。 |
| 臨時參考閱覽功能 | 5 元 | | 一個月 | 上海圖書館內的所有閱覽室、徐家匯藏書樓以及上海圖書館的週邊書庫（僅包括航頭和莘莊書庫，龍吳路書庫除外） |
| 免 證 | | | | 自助閱覽室（GF）、網路學習室（GF）、中國文化名人手稿館（3F）、聯合國資料托存區（4F） |

(三) 開放時間說明

表 3 上海圖書館閱覽室開放時間

| 借閱類別 | 開放時間 | 地點 | 備註 |
|------|---|--|--|
| 普通閱覽 | 8:30~20:30 國定假日 9:00-16:00 | 多媒體報紙閱覽室(1F)、上海地方文獻閱覽室(1F)、中文社會科學文獻閱覽區(2F)、中文自然科學文獻閱覽區(3F)、專利標準、檢索工具閱覽室(3F)、視聽閱覽區(3F)。 | |
| 普通外借 | 週一 13:30-20:30 週二至週日 8:30~20:30 (借書截止時間 20:00) 國定假日 9:00-16:00 (借書截止時間 15:30) | 中文書刊外借室(1F) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 外借文獻為部分中文圖書(電腦類和文學類圖書近2年)和當年的中文期刊(近500種)。 2. 可借5冊,借期28天,未過期可續借1次。 3. 如逾期,每冊每天收取0.2元。 4. 目前與各區縣館和街鎮服務點實行異地借還。 |
| 參考閱覽 | 9:00-17:00 國定假日 9:00-16:00 | 所有閱覽室(綜合閱覽室、古籍閱覽室、家譜閱覽室、外國文獻閱覽室等) | |
| 參考外借 | 週一 13:00—16:30 週二至週日 9:00~16:30 | 基藏書庫借閱處(1F) | <ol style="list-style-type: none"> 1. 外借文獻為1974年後的 |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | (借書截止時間 20:00) 國定假日 9:00-15:30 | | 中文圖書，5 年以前的外 文圖書。 2. 可借 5 冊，借 期 28 天，未 過期無人預 約可續借 1 次。 3. 逾期圖書，每 冊每天收取 0.5 元。 |
| 外文區開架借閱 | 週一 13:00—16:30 週二至週日 9:00~16:30 (借書截止時間 20:00) 國定假日 9:00-15:30 | 外文閱覽區(外 文圖書會議錄閱 覽室外借資料、 友誼圖書館資 料、德語資料區 歌德學院資料) | 1. 外借文獻為 近 4 年內出 版的英文圖 書，總計逾 4 萬冊，每月增 加新書近 2 千冊。這些圖 書涉及學科 種類齊全，尤 以法律、經 濟、醫藥、電 腦等收藏最 為豐富。另有 贈書閱覽室 的各國贈送 圖書、歌德學 院德語資料 提供外借。 2. 可借 5 冊，借 期 28 天，未 過期無人預 約可續借 1 次。 3. 逾期圖書，每 冊每天收取 0.5 元。 |
| 還書： 1. 普通外借 24 小時可還書(閉館時還書至底樓大樓梯下還書處或側門 24 小時 自助借還書亭)，亦可於分館以及街鎮服務點還書。 2. 自助閱覽室、基藏書庫借閱處、外文圖書會議錄閱覽室借閱區、贈書閱覽區、 德語資料區外借圖書須原處歸還。 | | | |

五、服務據點

上海市政府為全面推動城市資訊化建設，促進文獻資源共建共用，以「把公共圖書館建成城市教室和市民客廳」為願景，於 2000 年 12 月開始組建「上海市中心圖書館」。其體系框架在不改變各館行政隸屬、人事和財政關係下，打破公共圖書館、高校圖書館及專業圖書館之界限，以上海圖書館為總館，在其他館設置分館，拓展全市圖書館服務功能，公共圖書館以實現異地借還、參考諮詢、文獻集散為服務特色；高校圖書館以網路數位資源、外文文獻資源和人力資源共用為服務特色；專業圖書館以聯合採購網路資源、共建專業特色的數位圖書館為服務特色。這種中國式總館分館制度比較類似臺灣的圖書館聯盟關係，與北市圖總館分館體系運作有所差異，卻是近年來中國各地區圖書館在館際合作上的發展趨勢。

目前上海市中心圖書館現有上圖總館、上海少年兒童圖書館、21 所區縣公共圖書館、64 所高校專業及情報機構圖書館、4 所區少年兒童圖書館及百餘個街道服務點，各服務據點可參考上海市圖書館分布圖 <http://www.library.sh.cn/fwzn/fbt/>。

上海市中心圖書館最大的成果包括建立聯合編目中心、共建共享網上資訊資源、實現書刊借閱「一卡通」，建立「聯合網上知識導航站」等，大幅提升文獻資源的使用率，也連帶提升各館的借閱量。對上圖而言，身為總館承擔重責，提供所有分館統一的技術平臺、與區縣公共分館之業務管理、統計、人員培訓及物流作業。

參、參訪紀實

本次參訪行程詳如附錄，除赴杭州參與第五屆上海（杭州）圖書館國際論壇外，亦於上圖讀者服務中心、採編中心、歷史文獻中心、文獻提供中心駐館交流，並至徐家匯藏書樓、普陀區圖書新館、閩行區圖書新館及上海少年兒童圖書館參訪，以下就參與國際論壇及參訪觀察重點作一介紹。

一、第五屆上海（杭州）圖書館國際論壇

上海國際圖書館論壇自 2002 年起每兩年舉辦一次，以論壇主題相關的最新研究成果、實踐經驗以及發展趨勢進行主題發言、大會交流和專題討論，研討內容精深廣泛，備受中外圖書館界關注。本屆〈第五屆〉上海國際圖書館論壇於 2010 年 8 月 24-27 日舉行，由於世博會緣故，論壇會場首次移至杭州，並由上海圖書館與杭州圖書館共同主辦。本次論壇蒐集近百篇論文，有 46 位學者專家於會中進行論文發表，與會人士分別來自 26 個國家，高達兩百多位人次。

本屆適逢中國上海世博會期間，主題為「城市生活與圖書館服務」，並分為「圖書館與多元文化服務」、「圖書館與社區建設」、「圖書館服務績效評估」、「支持創新與戰略決策的圖書館訊息服務」及「雲時代的圖書館服務」5 個分議題，並同時舉行第 7 屆中日國際圖書館研討會。此次蒙上海圖書館首度邀請本館參與此國際盛會，能與各國專家學者共同關注圖書館的發展趨勢，實感榮幸，茲將會議研討內容紀要於後。



圖 6 國際論壇辦理地點
(杭州圖書館報告廳)



圖 7 上圖吳建中館長主持國際論壇

（一）城市化過程中圖書館的價值

圖書館是沒有圍牆的大學，推動城市的發展與進步。南非籍的國際圖聯（IFLA）主席艾倫泰塞（Ellen TISE）在「以全球視角看知識與科技存取作用下的創新與發展（Innovation and Development through Access to Knowledge & Technology—An International Perspective）」報告中指出：創新來自持續的吸收新的知識與資訊，圖書館創新服務即是提供主動的新服務，我們應該去思考如何滿足讀者的潛在需求。圖書館在新科技的採用上往往是使用先驅，圖書館應保障讀者不受阻礙的獲取資訊。她強調行動服務的重要性，行動科技促使資訊擷取隨時隨地便利取用甚至進行交流，針對於知識取用方式的改變，提出圖書館應重新配置館員任務之論點。艾倫泰塞女士此次來到中國，對於中國圖書館界的努力感到驚喜，鼓勵每位圖書館員都能敏捷發展，意識到自己的重要性，同時也勉勵大家：「身為圖書館員，我們總是有很多事要做」。

布拉格市立圖書館館長 Tomas Rehak 的大會報告簡短卻發人省思，他談到圖書館吸引讀者的重要條件應具備以下要件：1.必須是一個美麗的地方；2.成爲很多活動的中心；3.友好的（friendly），與民眾建立夥伴關係。最後他拋出一個問題—那圖書館員應該如何做？

（二）圖書館的新時代挑戰

上海圖書館副館長陳超的「全媒體時代的圖情服務挑戰」報告，爲大家介紹兩個新名詞，一是全媒體（Omni-Media）：多媒體+多服務+多網路+多平台/模式；二是全/多/跨媒體讀寫能力（Transliteracy）：現今閱讀、寫作、溝通方式改變，我們需要全媒體的讀寫能力，他並介紹上海圖書館的「全媒體」服務，如在上海圖書館館藏目錄查詢系統中可顯示 Springer 數位資源，以及上海圖書館的上海與世博資源研究成果可同時顯示於網站、手機、電子書、大型螢幕（多媒體播放器，位於世博新聞處）。

（三）公共圖書館發展新思考

杭州圖書館館長褚樹青提出開放的城市，開放的圖書館服務觀，即是保障民眾平等的閱讀權利與文化權利，打造全民共享的圖書館。杭州圖書館的服務理念爲：「奉行普遍均等、惠及全民的思想，向各類人群提供“平等、免費、無障礙”

的圖書館服務」。自 2008 年杭圖新館開放後，實施免證閱覽、免辦證押金，並提供完善的無障礙設施，成為中國第一所免證、免押金、免服務費的圖書館。

褚館長進一步說明杭圖開放的技術觀，開發現代公共圖書館的新服務模式：1.全面應用 RFID 技術管理文獻資料，館藏資源全面對讀者開放；2.為用戶提供各類自助服務：自助式複印打印系統、小額消費的 POS 機、數字資源遠程訪問系統、24 小時開放的圖書自助歸還系統；3. 搭載有線寬帶城域網、移動數字電視網、移動多媒體網等聯合信息平臺，實現直接到用戶身邊的信息服務，讀者可以沒有任何限制地免費使用杭圖提供的數字資源。褚館長以「網絡的世界，多元的未來」作結語，公共圖書館應調整發展模式並注入新鮮內容：圖書館事業既古老又年輕，需要不斷賦予新的內涵和外延。

（四）杭州圖書館參訪

國際論壇會場因位處杭州圖書館內，議程中也安排杭圖參觀行程。杭圖成立於 1958 年，原位於青年路見仁里，80 年代中期遷至浣紗路（目前為浣紗分館），2008 年 9 月新館落戶錢江新城，建築面積 43,860 平方公尺，藏書能力 200 萬冊（件），閱覽座位 2,200 個。杭圖為實現「市民圖書館、平民大書房」的理念，新館設計理念與臺灣圖書館相同，皆以讀者需求作優先考量，為讀者提供舒適的閱覽空間，近 90%的面積對外開放，開館以來深受杭州市民歡迎，2010 年上半年到館人次近 125 萬，每日平均約 7 千人。

杭圖的空間設計呈現中式古典風格，簡單大器。各樓層提供充足的查詢電腦，全面提供無線上網。杭圖應用 RFID 進行館藏安全管理、盤點及正確定位，讀者自助借閱及歸還圖書之比率高達七成以上。杭圖努力使閱讀成為人們的一種生活方式，以講座、展覽、演出活動鼓勵市民參與文化娛樂活動，打造活動品牌，其中「總有一種聲音打動你」系列活動依托音樂分館特色資源和一流的音響設備，已成為杭州的一個音樂品牌活動。

杭圖之行最令人驚訝的不是匠心獨具的建築空間，也不是高級的圖書館傢俱設備，而是杭圖館員對工作的高度自我要求，上架作業由館員負責，自行訂定 1%書架容錯率，每天不停整架及讀架，方能保持正確有序的書架。



圖 8 杭州圖書館大廳



圖 9 杭圖古典詩意的標示系統



圖 10 杭圖館員解說自助借還書機操作方式



圖 11 寬敞明亮的杭圖閱覽室



圖 12 杭圖視聽設備先進



圖 13 杭圖館員使用 RFID 讀架

二、上海圖書館世博資訊服務

自 2002 年 12 月，中國上海獲得 2010 年世界博覽會的舉辦權後，全上海各行各業都以各種方式積極投入籌備工作，上海圖書館也充分發揮資訊服務機構的優勢參與其中。上圖 2002 年底即出版《世博與中國：歷史記錄（1851-1940）》，2003 年 1 月開始組建上海世博會信息中心，從主題演繹、歷史研究、會展講座、

文獻提供、研究出版、決策諮詢、場館參建、園區服務、行業引領等方面參與世博會籌畫之中，成效卓彰，以下僅就參訪過程中接觸到的剪報服務、世博信息閱覽室及上海年華作介紹。

（一）世博會剪報

爲了能夠及時捕捉並衡量媒體在世博會籌辦及展覽期間的社會影響，上圖媒體監測系統自 2006 年 3 月開始進行「世博會媒體監測」，根據館藏的 400 多種中外報紙，編輯製作《世博會剪報》。每日收集報紙上與世博會有關的新聞報導，提供讀者最新的世博會相關資訊。上圖每月一期，有主題性地收集世博輿情資訊，內容涵蓋世博新聞、世博經濟、城市建設、世博研究、項目報導等方面，數量由初期的每期百餘則發展到 2009 年底的 3 千多則，2010 年 4 月以後更是呈現幾何級數發展。

（二）世博信息閱覽室

爲普及世博知識，上圖耗費巨資，從世界各地採購或交換世博主題珍本圖書，在上圖 4 樓建立超過 1,100 本規模的世博主題閱覽室，主題包括國際展覽局托存文獻、上海世博會事務協調局贈送文獻、各國及歷屆世博會主題文獻、中國申辦和籌備上海 2010 世博會的各项資料、世博會研究與評論文獻、世博會後續發展及衍生類文獻、國際會展業相關文獻、城市建設主題文獻、世博信息中心數據庫等，是世界上世博文獻收藏最多的機構，2004 年 3 月 6 日正式向讀者開放，開放時間爲 9：00-17：00。此閱覽室具收集、服務及研究功能，有專人提供諮詢服務，也可透過電話及電子郵件諮詢世博會相關問題。世博信息閱覽室也負責維護上海世博會信息中心網頁（<http://www.worldexpoinfo.cn/>），網站提供世博信息、專題書目、專題剪報、館員推薦、網站集粹、網上展覽等內容。



圖 14 世博會剪報



圖 15 世博信息閱覽室所藏 1893 年美國芝加哥世博會相關圖書

(三) 上海年華—上海：融入世博的精彩歷史

《上海：融入世博的精彩歷史》是上海圖書館服務品牌「上海年華」專案的成果之一。「上海年華」大型多媒體數位化資料庫是上海圖書館研發的數位圖書館長期建設工程之一。爲了製作《上海：融入世博的精彩歷史》專題，上圖自2003年初項目組即開始搜尋整理相關史料，積累大量關於中國與世博、上海與世博的圖片與資料，在上海申辦世博會成功之前，出版了研究著作《中國與世博》一書。在此基礎上，經整理並數位化的15000餘幀歷史圖片目前已被收錄在世博會上海館網上體驗館、公眾參與館以供參觀。

讀者可以通過大中小不同的載體體驗上海與世博精彩的畫面。大中小指多媒體大型觸碰式螢幕，電腦螢幕（網站 <http://expo.library.sh.cn/>）、手機螢幕（手機圖書館 <http://m.library.sh.cn/>）、e-book 電子書閱讀器四種大中小螢幕。

內容方面分爲圖片專題與文字專題兩部分。圖片專題「世博記憶」以有中國參與或與中國有關的歷屆世博會爲軸，上起1851年英國倫敦世博會，下迄1933-1934年美國芝加哥世博會，彙聚呈現一批世博會場、各國尤其是中國的展館和展品的照片及相關文獻書影，這些圖片部分源自上海圖書館所藏豐富的西文文獻、近代文獻以及古籍等，另有相當數量來自於上海圖書館館藏大量的彌足珍貴的歷史原照。文字專題「參展珍聞」則以文本內容爲主，分別以人、事、物爲主題概念，分篇講述中國在世博會歷史上值得一書的人物、事件及事物。專題工作人員埋首於上海圖書館汗牛充棟的各類館藏文獻中，長期孜孜不倦、一如既往地對文獻史籍進行的整理和研究，使得這些文本兼具文獻性與可讀性。



圖 16 上海年華系統畫面精緻



圖 17 《上海：融入世博的精彩歷史》

三、上海圖書館自助式服務

圖書館自助式服務減少了讀者與館員間的接觸，對於自主性較高讀者更為便利，在服務上妥善運用資訊技術也有效減少圖書館員的事務性工作或提升服務效益，茲就上圖提供的自助辦證服務、手機自助服務、自助閱覽室及 24 小時圖書自助借還亭。

(一) 自助辦證服務

上圖為加快辦證效率，縮短讀者辦證等候時間，辦證區除提供紙本申請單外，另設置數臺自助辦證專用電腦，讀者可先於電腦選擇所需要的借閱證類別、依畫面指示輸入個人資料，完成後會列印收據，再憑收據及個人證件至服務臺繳費領證。筆者於參訪上圖首日，即在港澳臺辦公室周卿先生的協助下（因大陸採用漢語拼音輸入法），以自助辦證方式在 5 分鐘內領到上圖讀者證。日後詢問上圖系統網絡中心，得知該辦證介面為館員自行編寫程式，程式不複雜卻相當便利。



圖 18 上圖自助辦證電腦畫面



圖 19 辦證費用收據採電子打印

(二) 手機自助服務

上圖在 2005 年 6 月率先開通了全國首家「手機圖書館」，包括預定講座，諮詢問題、文獻請求及期刊下載等功能。2009 年上圖手機圖書館又推出了到期提醒（讀者證到期和借書到期提醒）、續借申請、掛失申請、書到提醒、圖書館資訊定製等便利服務功能。

讀者可以運用手機進行個性化服務，只要聯上 <http://m.library.sh.cn/> 手機網站，使用書目檢索，登入「我的帳戶」查詢借閱資訊，進行圖書續借；同時可以通過網上「一卡通行證」查詢讀者證資訊和借閱資訊，設置圖書及讀者證逾期提

醒服務、續證、讀者證掛失/尋回、圖書續借預約、個人資訊查看及修改等。對於圖書逾期提醒可以設置提前天數和每天發送的短信提醒數量，讀者證逾期提醒可以選擇短信提醒次數，讀者預約圖書後可在圖書歸還後，系統自動發出預約取書提示短信，方便讀者利用圖書館的資源和服務。



圖 20 上圖手機圖書館畫面

(三) 自助式閱覽室

上海圖書館 2007 年 5 月設置「自助閱覽室」，無需任何證件，可以隨意出入，閱覽、借書、還書、複印全都“自給自足”，獨自操作，原意是為忙碌的上班族提供閱讀方便的場所，同時也是圖書館自動化現代化服務技術的新嘗試。上圖自助式閱覽室雖名為自助，但裡面仍有館員輪值櫃臺，上圖館員笑稱這裡是流浪漢的最愛，是上圖唯一不需讀者證即可進入的專室。自助閱覽室原位於上圖 3 樓，後該空間另作「新技術服務體驗室」（2010 年 9 月成立），故搬遷至館所 1 樓廣場左側，開放時間為週一 13：30-20：30；週二至周日 8：30--20：30；國定假日 15:00~19:00。



圖 21 上圖自助式閱覽室



圖 22 館員指導讀者使用自助借書

持有上圖「普通外借功能」讀者證的讀者，可借閱自助式閱覽室開架圖書（不含工具書、期刊、報紙等），借閱方式為自助式借書，此處的自助借書機與北市圖各分館現在使用的機器同型。自助式閱覽室提供讀者自備電腦無線上網，憑有效身份證件（身份證或護照等）實名登記後使用，但電量須自備，不提供充電服務。

（四）24 小時圖書自助借還亭

上圖近地鐵出入口的側門邊擺置一座 24 小時圖書自助借還亭，提供讀者全自助式辦理證件、查詢目錄、借書、還書、續借、預約、繳納逾期費用等項目，幾乎相當於一個小型實體圖書館的大部分功能，即臺灣所稱的微型圖書館。據上圖館員表示，這座造價不斐的圖書自助借還亭是深圳圖書館今年送給上圖的禮物，採用 RFID 進行管理。目前每台機器機身內一次可存放 400 本圖書，採用智慧環形軌道技術實現圖書的自動化上下架。如果機器裏沒有存放讀者需要的圖書，則可以登錄上海圖書館網站進行預約，預約書由上海圖書館配送上架後，通知讀者前來自助取書。



圖 23 上圖 24 小時圖書自助借還亭



圖 24 館員示範借還亭書籍補充作業

四、上海圖書館電子資源服務

上圖最主要的電子資源服務即是 e 卡通—上海圖書館電子資源遠端服務（簡稱 e 卡通服務），於 2007 年 9 月 25 日開通試運行。這是上海圖書館推進公共文化網路服務的新平臺。持有上圖有效證件的任何讀者，在任何時候、任何地點，通過“e 卡通”平臺，都可以遠端存取到獲得過授權的電子資源，享受和體驗上圖資源服務到家的便利和快捷。除此之外，以下介紹上圖電子閱報欄與新技術服務體驗室。

（一）電子閱報欄

在上圖的一樓閱覽室前即可看到大型的電子閱報欄，讀者可直接觸碰螢幕閱讀電子報，這種新的閱報方式目前在臺灣還未見。上海圖書館共收藏有近千種紙質報紙、近 5 百種網路報紙和 250 多種回溯的數位報紙。每天接待數百人次各年齡段的讀者，此種電子閱報欄方便讀者選擇、流覽和閱讀當日報紙或回顧舊聞，可緩解公共圖書館多人爭閱一張報紙，由於螢幕可放大字體，也便於老年、低視力讀者閱讀。不過有趣的是，筆者在上圖訪問期間，顯少看到有人站在電子閱報欄前，原因可能是喜愛看報的年長者還是習慣紙本閱讀，也不耐久站；另一原因可能是螢幕太大了，閱報欄又置於顯眼處，爲了自己的隱私，讀者可也不願讓經過的旁人看到自己關心的新聞議題爲何。

（二）新技術體驗中心

2010 年 9 月參訪期間，上圖成立新技術服務體驗中心，提供讀者軟體自學、電紙書借閱、電子資源、數字資源外借及讀者培訓服務。讀者可以先填寫《新技術體驗需求登記單》後由館員提供相對應的體驗服務，中心收藏最新的電腦軟體相關叢書，讀者可以在此自學軟體及上圖的各類數位資源，學習上若有問題可以隨時請教值班館員。中心最受歡迎的是提供數位移動閱讀器借閱服務，外借需憑本人有效身份證明和參考外借證到諮詢台辦理外借。上圖出借的數位移動閱讀器不僅能閱讀 TXT、PDF 等格式的電子書，還能閱讀上海圖書館採購的帶有 CEB 格式的 24 萬冊電子圖書。真可謂一張小小的存儲卡攜帶整個圖書館，讀者可以隨時隨地從口袋裏拿出休閒書來閱讀、拿出詞典來解惑、拿出工具書來參考。讀者不用擔心在上海圖書館網上下載的圖書會有不良資訊、夾帶廣告等麻煩，可以放心地體驗新的閱讀模式。



圖 25 電子閱報欄



圖 26 新技術體驗中心

五、其他圖書館參訪

徐家匯藏書樓由於館藏與館舍建築之特殊，向為拜訪上圖的固定名單，另外參訪 2010 年度方啓用的普陀區圖書館新館、閔行區圖書館新館，以及上海少年兒童圖書館。

（一）徐家匯藏書樓

徐家匯藏書樓是法國天主教耶穌會士在上海創辦的第一家近代圖書館，創建於 1847 年，是上海現存最早的近代圖書館。1897 年建成保留至今的這座 2 層藏書樓，建築面積 2,000 多平方公尺，緊鄰徐家匯地鐵站及商圈。1949 年以前，這裡在上海眾多的圖書館中，以其豐富的中外藏書、設備和建築佔有突出地位。樓下是中文書庫，仿清代收藏四庫全書的文瀾閣；二樓是西文書庫，仿梵蒂岡藏書樓的風格。徐家匯藏書樓於 1956 年正式併入上海圖書館，1959 至 1960 年起亞洲文會圖書館、海光圖書館、尚賢堂等機構的藏書也相繼併入徐家匯藏書樓。

徐家匯藏書樓主要收藏 1949 年前出版的舊外文文獻，計 56 萬冊左右，語種包括拉丁語、英語、法語、德語、日語、俄語等近 20 種，內容涉及哲學、文學、歷史、政治學、社會學、宗教等各種學科。其中，較有特色的為 1,800 年前出版的西文珍本典藏、舊日文文獻、天主教神學資料、漢學資料。由於館藏資料珍貴，館方特別重視室內溫濕度的調整。

徐家匯藏書樓的一般讀者服務方式為開架及閉架閱覽方式，且必須辦有上圖的「參考閱覽功能」的讀者證方可利用，時間為週一至週六：9:00-17:00；國定假日 9:00-16:00，館藏使用原則為舊西文書籍閱覽，其中 1,800 年前的珍本如非特殊需要原則上不借閱；1,800 年到 1,900 年間，孤本不借閱，副本可閱覽；1,900 年後的書籍基本上可閱覽，並同時提供網上書目查詢、複製、數位拍攝等服務。舊日文書閱覽則需先預約。

徐家匯藏書樓集讀者服務、文獻保管、開發研究與會展旅遊功能於一體。1 樓為會展區，展廳設有特色文獻陳列展，並不定期舉行各種高規格的中小型展覽活動。2 樓為讀者閱覽區，並提供 OPAC、資料複印、參考諮詢等各項服務。徐家匯藏書樓每週六下午 2:00-4:00 提供團體參觀，各有 80 個名額可免費參觀陳列

館、閱覽室和藏經樓。但爲了保護藏經樓的環境不受影響，每次僅能進入 10 人參觀，時間爲 15 分鐘。除藏書樓館藏與服務空間外，此行也參觀報紙數位化過程，造價不菲的報紙掃描器每 2 頁掃描時間爲 6 分鐘，檔案格式爲 Tiff 檔。



圖 27 徐家匯藏書樓珍貴館藏



圖 28 徐家匯藏書樓建築外觀

（二）普陀區圖書館

由於經濟大幅成長，上海各區近年來不停籌蓋圖書新館，建築外觀與硬體設備新穎先進，規模遠勝北市圖分館。普陀區圖書館新館位於真如城市副中心，耗資人民幣 1.6 億元，18 層樓高，於 2010 年 2 月 8 日正式對外開放。外觀猶如大小兩冊並行而立的書籍，由圖書館功能區、規劃展示區、會議服務區三大區域組成，規模在各區縣圖書館中僅次於浦東新區圖書館，成爲真如城市副中心首個標誌性文化設施。參訪當日還因館舍建築過大，無法分辨位置，身著粉紅色襯衫制服的普陀區圖書館員遠遠向我們搖手招呼才發現入口位置，入門後更是令人驚訝，大廳空間寬廣仿百貨公司設置諮詢處（Information），一旁設有「公共信息超市」（Public Information Center），造型設計前衛，最有趣的是寬達一面牆的「數字信息交換平臺」，以觸碰式電子螢幕提供讀者資訊，讀者還可輸入手機號碼將有興趣的資訊內容傳回。

普陀新館設計藏書量 80 萬冊，閱覽座位 1220 席，網路資訊點 1000 點以上。新館採用開放靈活的藏、借、閱、查一體的新型服務模式，除了特定的文獻或特殊的文獻，藏書全部對讀者開放。館內設置了兒童天地、報刊閱覽室、電子服務區、IT 圖書館、圖書借閱區、衣食住行圖書館、地方文獻閱覽室等 10 多個讀者服務視窗，還專門設立了視障人士閱覽室和殘疾人服務區。其中比較特別的是設有上海市首個「上海當代作家手稿作品收藏展示館」。此外，特別關注殘障人士需求。館內不但有爲殘疾人度身打造的觸摸式標識、升降桌椅，還專門設置了無障礙閱讀區。電腦內安裝有適應盲人閱讀的軟體系統，並配備了盲文書籍。

圖書漂流亭是普陀新館一大服務特色，這種類似自助借還書機的機器，可實現圖書的自助借書、還書、查詢、續借等功能。市民無需借書證，無需支付押金，只要有一張身份證，即可借閱「漂流書」，惟在世博會期間，普陀區圖書館將圖書漂流亭移至世博中心和世博村內供世博工作人員使用，故此次參訪無緣見到。目前世博園區內設置 3 台圖書漂流亭，放漂世博系列書籍，可憑藉三種證件（中華人民共和國第二代身份證、上海世博會工作證、合法護照）中的任意一種，參與圖書「取漂」。經詢問普陀區圖書館員，圖書漂流亭造價不便宜，且需採 RFID 進行圖書管理，惟目前這項服務並不需耗費太多成本，主要是因為這些漂流的圖書來源全是贈書，由志工負責進行簡編工作，假使這些被漂出去的圖書未歸還也不成問題。

普陀新館的兒童閱覽室除閱覽區外，還設有玩具圖書館、少兒才藝展示劇場及多媒體表演區，與臺灣相似的是，在這裡可以看到很多小朋友是由爺爺奶奶帶來閱讀的，祖孫一起看書、玩積木及遊戲。普陀新館有許多大型玩具器材，並設有一間蒙台梭利室，滿滿的擺著各式教具；櫃臺區擺滿樂高積木及專門訂製的益智遊戲盒，資源豐富到令人羨慕。



圖 29 普陀區圖書館外觀



圖 30 館員介紹數字信息交換平臺



圖 31 普陀玩具圖書館



圖 32 普陀圖書館專製益智遊戲盒

(三) 閔行區圖書館

閔行區圖書館新館位於閔行春申文化廣場內，與檔案館、青少年活動中心合用，目前並未正式全面開放，暫時只有五十幾位館員（未來會再增加），筆者參觀當日仍可見部分樓層書架與館藏仍在整理狀態，試營運階段開放的部分包括 1 樓報刊閱覽室、2 樓少兒借閱室及 3 樓成人借閱室。閔圖大門外及臨近地鐵站各設有一臺 24 小時自助圖書館，此自助圖書館與上圖所放置機臺相同。

閔行區圖書館於 2003 年 5 月加盟上海市中心圖書館，實現市內通借通還「一卡通」和資源共建共用，館現為地（市）級一級館。館藏特色以地方文獻為重，將建成非物質文化遺產主題館。館藏圖書 52 萬冊，另有外文原版書籍（英語、日語、韓語）合計近萬種。訂閱報刊 1,000 餘種。支援本館讀者遠端使用清華同方資料庫、重慶維普資料庫等全文資料庫。

閔圖網站內容豐富，功能強大。新建閔圖書芯博客，秉持圖書館 2.0 理念，雙向交流，及時便捷，向讀者提供個性化服務。定期編印《讀書資訊》、《世博專刊》等簡報及《民生資訊》剪報，開展參考諮詢和文獻提供服務。建有「閔圖市民學堂」、「英語角」和「青少年課外閱讀俱樂部」，使讀者免費進入學習平臺，定期舉辦「女紅文化」等系列的知識講座，開展老年攝影沙龍、新市民文化沙龍等讀書活動。並建有「綠葉助學志願隊」，開展助學導讀活動。

閔圖令筆者印象最為深刻有三點：1.電腦檢索點多，全館約計有四百多台電腦，由 IT 部門人員負責全館電腦及網路維護；2.教育訓練部門除為讀者提供電腦檢索使用教學外，還提供上海話教學課程；3.設有「帶包自修室」及「非物質文化遺產閱覽室」，自修室設置在大陸地區較為少見，關於「非物質文化遺產（Intangible cultural Heritage collection）」的內涵參訪現場討論許久很難理清，後查詢後瞭解其指傳統手工藝技能、社會風俗、表演藝術等。



圖 33 閔行春申文化廣場外觀



圖 34 閔行區圖書館大廳

（四）上海少年兒童圖書館

上海少年兒童圖書館建於 1941 年，座落在繁華的南京西路 962 號。其前身是上海兒童私立圖書館，1952 年由市文化局接管改名為上海市少年兒童圖書館，1980 年 6 月，由大陸國家名譽主席宋慶齡題寫館名，定名為上海少年兒童圖書館。1995 年被文化部評定為一級圖書館。

上海少年兒童圖書館館舍由一幢歐美式的主樓和現代建築風格的副樓構成，面積為 4,200 平方公尺，四周綠樹成蔭。該館分為低幼部、小學部及中學部，各有獨立空間。主樓有文學室、英語室、導讀室、科普室、自修室、期刊室、藝術圖書室、多功能演講廳、數字圖書館；設在副樓的是兒童知識樂園和計算機教育中心。兒童知識樂園有玩具城、小舞臺，是一間既能動手又能動腦的多功能讀閱讀室，還設有世博專架擺放專書，因童書較為輕薄，故此閱覽室的館藏並未貼書標，僅以顏色區分大類擺放，此舉方便上架及整架，但若要尋找特定圖書可要費工夫，；計算機教育中心設有計算機管理系統、教育系統、多媒體導讀系統和多媒體電子閱覽室。

該館現有館藏 83 萬餘冊，保存有大陸早期的少兒連環畫、期刊和中外著名作家代表作等，是上海地區少兒圖書資源的中心。該館並於 1998 年開設了「少兒資訊港」，開發收集少兒訊息，讀者可在網路上查詢該館的書目，瞭解圖書資訊，亦可在網路上閱讀。

上海少年兒童圖書館並組織形式多樣的讀書活動，有生動活潑的智力競賽、科普講座、徵文演講、吟詩作畫以及發展特長的閱讀興趣活動等，致力培養“四有”少兒人才。該館亦與上海市各少年兒童機構建立了緊密的聯繫與合作，擔負了對區、縣和街道、鄉鎮少兒圖書館的業務輔導，並和數十個國家和地區的兒童圖書館與出版界人士進行了友好交往和文化交流。

2010 年該館開始使用自助借還一體系統，在低幼部、小學部及中學部各放置一臺自助機，提供圖書查詢、自助辦證、借書、還書、續借等功能，因全面使用 RFID 作業，上海少兒圖書館使用自助方式辦理流通業務的比例已達百分百。茲將自助辦證流程以文字說明：點選自助辦證→將身分證放在「射頻讀者卡」區域

或將社保卡插入「請插社保卡」處→輸入聯繫電話→點選普通讀者證 100 元→將 100 元人民幣平鋪放入「紙幣入口」→在「吐卡口」取證。由於機器操作簡單，小讀者很容易上手。

筆者對上海少年兒童圖書館最大的疑惑即是雖為兒童圖書館，但全館圖書排放整齊有序且書體乾淨完整，請教該館如何管理館藏，其表示由於館舍及腹地狹小，無多餘空間增建，因此需時時汰換書架上的圖書，汰換下的圖書會送到學校單位進行展示或推廣閱讀，充分利用後的館藏若過於殘破即會進行報銷報廢，此管理方式的缺點就是讀者無法在此尋獲出版年較早的特定出版品。臺灣由於將館藏視為圖書館財產，館員往往在館藏管理上有永久保護的使命感，故在汰換館藏上總是難以行動。



圖 35 上海少年兒童圖書館外觀



圖 36 上海少兒館童書以顏色分類



圖 37 上海少兒館世博專架



圖 38 上海少兒館自助辦證借還書機

肆、心得與建議

北市圖與上圖交換館員已邁入第 7 年，每年的交流訪問為雙方帶來學習成長，共同促進圖書館事業的發展，2010 年的交流訪問因世博會及國際圖書館論壇會而更加豐富，大大開啓筆者之視野，深刻體會國際交流活動之珍貴價值。此次因緣與美國俄亥俄州立大學圖書館學術資源整合部主任 Tschera Harkness Connell 同時期於上圖進行交流，中、臺、美三方得以時常就相關業務進行討論與分享，實為筆者之幸，以下謹就此次參訪心得提出建議，希能作為本館服務規劃及業務改善之參考。

一、應用資訊科技，規劃自助新服務

圖書館向來是最關心資訊發展與新技術運用的組織之一，近年來網路與資訊科技不斷改變圖書館的服務方式，對圖書館而言是挑戰也是改變的動力。此次上海行看見大陸地區積極推出自助辦證、自助借還書等自助式服務，讓讀者自行操作，體驗圖書館新技術。現階段雖並非每位讀者都可接受自助式服務，但自助式服務確實擴大圖書館的服務範圍，也吸引希望自主性較高的讀者。

資訊科技的應用發展最困難的點在於經費的多寡，不諱言北市圖的預算遠不如上圖充裕，資訊部門的專才人數也不如上圖之多，但我們仍應繼續思考如何運用資訊技術應用在北市圖現有的服務，北市圖在推出智慧圖書館及自助借書服務後，下一步應規劃自助辦證服務，讓讀者可以自行在電腦上輸入個人資料，再憑著個人證件至服務台領取借閱證，甚至規劃遠端自助辦證服務，讀者通過網路甚至在家就可以直接自助傳遞辦證資訊，再於指定時間於指定地點領證，縮短辦證時間。

其次，若能爭取到經費，可考量微型圖書館之設立，設置地點可選在捷運站、公園等人潮聚集之地，當然也必須去對後續圖書物流作業做一規劃，因北市圖各分館人力嚴重不足，也許可將此項業務外包或是改變原有的組織編制，以巡迴方式維護微型圖書館及智慧圖書館。

二、專製新書推介，鼓勵市府員工閱讀

上圖讀者服務中心定期為人大代表製作新書推介，選書的主題包括經濟、法律、環境、城市等社科新書資訊和簡介，以系統傳遞新書資訊，在網站也可查詢，若人大代表對新書有興趣，可再到上圖辦理借閱（若為熱門預約書，則與一般讀者一起排序預約）。北市圖在「My Librarian 個人化資訊服務」中提供個人新書通報服務，讀者可依興趣需求自行勾選類別，立意良好，但公務繁忙的市議員及市府長官可能都不知道北市圖有此項服務。北市圖館訊每期約有 6 則新書介紹（含視聽資料），各分館也會定期或不定期製作新書介紹文宣海報張貼，但紙本介紹不如電子版運用彈性且傳遞快速。除加強個人化資訊服務的宣導外，北市圖或可考量製作電子版的市府新書推介，為公務繁忙的市議員及市府員工特選新書介紹，提升本府員工的閱讀風氣，進而帶動家人朋友使用北市圖資源，讓市府同仁感受市圖推廣閱讀的用心。

三、發揮館員資訊專才，擴大圖書館利用教育內容

北市圖的圖書館利用教育幫助讀者打開知識的寶庫，但長久以來許多閱覽單位的圖書館利用教育內容多圍繞在圖書館導覽、館藏查詢系統操作、北市圖購置資料庫、電子書及數位影音平臺使用範圍之內。比較上圖的讀者培訓安排，上圖的課程內容不僅止於圖書館某項服務或某個資料庫的介紹，也會安排主題性的資源利用教育或是對館藏資源作更深入的指導使用，如「教您查找網上旅遊資源」、「音樂文獻資源介紹」、「日語文獻資源介紹」等。圖書館員具有資訊蒐集、整理、評估的專業能力，故北市圖可設計更貼近市民生活的圖書館利用教育課程，如針對銀髮族辦理「銀髮健康文獻資源介紹」，各分館也可針對自己的館藏特色介紹館內外相關的資源，推薦網路上值得參考的網站，不僅有助提升讀者的資訊素養，也能讓圖書館員有發揮資訊專才之處。

四、持續徵集手稿資料及老照片，成立專室保存臺北記憶

上圖及上海各區縣圖書館長期蒐集手稿及老照片作為蒐藏及利用，部分圖書館還成立專室陳列，此行曾請教普陀區圖書館如何徵集名作家手稿而成立「上海

當代作家作品手稿收藏展示館」，館員表示個別收集的工作會比較艱辛，因此會與作家協會合作徵集。此外，參觀過上圖「中國文化名人手稿館」的人很難相信裡面的展品都是複製品，上圖原件複製技術之高令人讚嘆不已，且由於上圖能妥善保存手稿原件，故許多海外名人皆願意交付給上圖，如 2004 年年底，國民黨元老居正先生的孫女、美國國會圖書館亞洲部專家、哈佛大學博士居蜜女士專程從美國華盛頓飛到上海，將珍藏半個多世紀的 200 多件居正先生生前所寫的講演稿、詩稿、題詞、日記，收藏的友朋私函公牘和遺留在臺灣的海外文史資料無償捐贈給了上圖「中國文化名人手稿館」。手稿與老照片徵集之路雖然艱辛，但為善盡文化保存及教育之責任，北市圖仍應持續進行名人手稿及老照片徵集工作，儘快成立專室妥善保存及數位典藏珍貴的臺北記憶。

五、掌握電子閱讀發展趨勢，推展行動閱讀服務

行動科技是當前的發展潮流，圖書館有越來越多的服務因應而生，如提供無線網路、手機圖書館及電子閱讀器（電子書）等，上圖為讓讀者體驗行動閱讀，早在 2009 年 2 月推出數位移動閱讀器借閱服務，讀者反應熱烈，為了借閱電子書閱讀器往往要等上幾天，待其他讀者歸還後方能再借。2010 年更增設新技術體驗室，提供更多不同的電子閱讀器，積極推行「移動閱讀」理念。近來隨著蘋果 IPAD 火熱上市，行動閱讀又再度成為熱門的討論議題，北市圖現階段除應持續關注電子書及電子閱讀器的技術發展外，亦須關心提供的行動閱讀內容為何，儘早展開行動閱讀服務規劃。

六、行銷品牌特色，提升北市圖專業形象

上圖在各項服務中注重形象品牌的建立，如「上海之窗」、網上聯合知識導航站時常在專業文獻中被討論，上圖以世界級的城市圖書館為目標，非常用心經營專業形象，積極辦理國際交流活動及參與國際盛會，今年上圖在上海世博會充分發揮資訊專業，不僅只有蒐集、整理、出版及提供資訊服務，身為世博會主題專家的吳建中館長撰寫「上海世博會看點」（2010 年 3 月由上海大學出版）一書作為導覽手冊，館員也組成志願服務隊進駐世博擔任園區指引服務，在世博園區的主題館「城市人館」有一大面的書牆佈景即以上圖館藏為本翻拍後製，種種為

世博會所做的服務，為觀博民眾留下很好的印象，非常值得北市圖學習。以「營造快樂閱讀、熱愛學習的活力城市」為願景的北市圖，應把握每個表現的時機，為圖書館服務打造更強烈的品牌特色，著重的是不單是服務品質的提升，可多思考如何提升北市圖在市民生活的參與程度，更貼近民眾的生活。

伍、結語

大陸地區圖書館近年來隨著中國經濟起飛而蓬勃發展，各地圖書館彼此之間的競爭非常激烈，各地不停建置新館、購買設備、發展新服務，也許是兩岸發展環境的不同，此行強烈感受到當地館員追求卓越表現的動力，尤其對杭圖館員嚴謹的工作態度與自我要求印象深刻。另一方面，上海市政府對圖書館事業的重視與支持十分令人欽羨，除核撥充裕的館舍興建與館藏充實經費之外，為解決上圖館藏空間不足之問題，預計在世博會結束後從園區選擇一個展館撥給上圖使用。北市圖早也面臨館藏空間與服務空間不足之窘境，而且因應讀者的使用需求與臺北市的未來發展，臺北市需要一個新的國際大都會圖書館，而北市圖透過持續不斷的國際交流與學習，更加深我們對未來臺北市立圖書館新總館的期待。

本次交流訪問行程幸有俄亥俄州立大學圖書館 Tschera 夫婦親切陪伴，為此行留下許多溫馨回憶，感謝上海圖書館吳建中館長及所有上圖同仁在交換學習期間給予的協助與指導，並且對於港澳臺事務辦公室在本人參訪行程的費心安排特別致謝。

參考資料

- 1、上海少年兒童圖書館。<<http://www.sst.org.cn>>(檢索於 2010 年 11 月 15 日)。
- 2、上海圖書館。<<http://www.library.sh.cn/>> (檢索於 2010 年 12 月 5 日)。
- 3、上海圖書館。城市生活與圖書館服務：第五屆上海（杭州）國際圖書館論壇論文集。上海市：上海科學技術文獻出版社，2010 年 8 月。
- 4、上海圖書館徐家匯藏書樓。<<http://www.library.sh.cn/fwzn/ylzn/index5.htm>> (檢索於 2010 年 12 月 5 日)。
- 5、杭州圖書館。<<http://www.hangtu.com/default.htm>> (檢索於 2010 年 11 月 10 日)。
- 6、普陀區圖書館。<<http://www.ptlib.com.cn/>> (檢索於 2010 年 12 月 5 日)。
- 7、閩行區圖書館。<<http://www.mhlib.sh.cn/default.asp>> (檢索於 2010 年 12 月 5 日)。

附錄一

臺北市立圖書館交換館員在上海圖書館日程表

姓名：簡瓊雯 職務：東湖分館主任

時間：2010年8月20日——2010年9月18日

具體日程如下：

| 日期 | 具體安排 | 聯繫人 |
|-----------|------------------------|-----------------|
| 8.20 | 機場接機 | 港澳臺事務辦公室：周卿 |
| 8.21-8.22 | 週末自由活動 | |
| 8.23 | 參觀上圖和徐家匯藏書樓 | 港澳臺事務辦公室：周卿 |
| 8.24-8.27 | 參加 SILF2010 國際會議 | 港澳臺事務辦公室：李丹妮 |
| 8.28-8.29 | 週末自由活動 | |
| 8.30-9.2 | 館所文獻典藏、書刊流通、參考諮詢等 | 讀者服務中心 金紅亞主任 |
| 9.3 | 參觀分館 (普陀、閔行) | 港澳臺事務辦公室：周卿 |
| 9.4-9.5 | 週末自由活動 | |
| 9.6-9.7 | 館所各類文獻採訪編目和國際文獻交換等介紹 | 採編中心介紹 傅俊主任 |
| 9.8—9.9 | 歷史文獻典藏、搶救保護、研究和開發等 | 歷史文獻中心 黃顯功主任 |
| 9.10 | 參觀分館 (少兒) | 港澳臺事務辦公室：周卿 |
| 9.11-9.12 | 週末自由活動 | |
| 9.13 | 館所電子文獻資源、文獻提供服務、網路服務等； | 文獻提供中心 張奇主任 |
| 9.14 | 系統維護、網路基礎設施建設等 | 系統網路中心 徐強主任 |
| 9.15 | 全國報刊索引專案，資訊檢索服務； | 文獻處理中心 陸健 |
| 9.16 | 自行安排或機動調整時間 | |
| 9.17 | 交換館員講座 | 港澳臺事務辦公室：周卿 |
| 9.18 | 送機 | 港澳臺事務辦公室：周卿 |

附錄二 參訪交流影像記錄



圖 39 與上圖吳建中館長合影



圖 40 交換館員講座



圖 41 與上圖文獻提供中心同仁合影



圖 42 與普陀區圖書館館員合影



圖 43 與俄亥俄州立大學圖書館
Tschera 於徐家匯藏書樓前合影



圖 44 與閩行區圖書館館員合影