公務赴大陸地區出國報告（赴大陸出國類別：參訪）

2013 年赴上海圖書館交流參訪工作紀聞與感想

服務機關：臺北市立圖書館

姓名職稱：採編課課長廖美宏

派赴國家：中國大陸上海

出國期間：**102.8.06-102.8.19**

報告日期：**102** 年 **10** 月 **24** 日

摘　要

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，每年由兩館各派赴 1 位館員至對方駐館，進行 1 個月的工作交流，除館員互訪交流外，並進行圖書交換、館際合作、互設臺北之窗及上海之窗櫥窗展示等，每年均常態進行中，自 2013 年開始改為 14 天的工作交流。

2013 年 7 月 4 日以「城市未來發展的格局和亮點」為主題的「2013 上海臺北城市論壇」在上海舉行。論壇上，上海、臺北兩市就市民服務熱線、圖書館、區政等簽署四項交流合作備忘錄；在上海圖書館與臺北市立圖書館交流合作備忘錄中，則約定雙方將在遵循兩地有關政策規定的前提下就圖書、文獻傳遞服務、參考諮詢及人員等進行交流與合作，主動相互提供協助。雙方將定期提供對方書目，供選擇與交換，交換的圖書可為近 3 年之館藏複本或最近出版品。雙方將在數位圖書館和資料庫的建設、圖書館資料整理保存、網路服務、文獻傳遞服務和參考諮詢等方面開展合作與交流，同時也將積極鼓勵兩館人員進行互訪交流及專業研修，分享學術領域及實務管理經驗，促進館際合作。

2013年由本人派赴上海圖書館交流參訪，在為期14天的交換訪問過程中，分別在讀者服務中心、採編中心、歷史文獻中心、文獻提供中心及系統網絡中心等部門進行觀察學習與經驗交流，並參觀上海圖書館徐家匯藏書樓。交流參訪期間並以「臺北，我的圖書館:『與時俱進，無處不在』的臺北市立圖書館館藏服務」作一專題演講，與上海圖書館同道進行交流分享。

本文係在上海14天期間的見聞及心得，報告內容包括上海圖書館簡介、各業務中心概況、新閱讀體驗中心及創.新空間等創新服務、徐家匯藏書樓參訪紀要，並就交流學習所得提出建議。

目　次

壹、前言 4
貳、上海圖書館簡介 4
一、組織結構 6
二、館藏資源 7
三、閱覽服務 10
四、上海市中心圖書館 13
參、參訪紀實 13
一、讀者服務中心 13
二、文獻提供中心 20
三、歷史文獻中心 22
四、採編中心 24
五、其他圖書館參訪 29
（一）上海圖書館徐家匯藏書樓 29
肆、心得與建議 32
一、強化「線上自助辦證系統」運用，簡化作業流程，降低館員工作負擔 32
二、規劃「創新服務專區」，打造多元化的閱讀新體驗 32
三、加強「年度記者會報告書」之活潑性及豐富性，有效行銷圖書館 33
四、應用資訊科技規劃「自助服務」，節省人力，提升圖書館專業形象 33
五、建置「整合性電子資源管理平臺」，達到資訊傳遞無縫接軌的成效 35
六、強化「即時動態資訊」之吸引性，有效行銷圖書館服務 36
七、提升視障資訊檢索之無障礙功能，滿足不同視障者需求 37
伍、結語 38
參考資料 39
附錄一 臺北市立圖書館交換館員在上圖的日程安排 40
附錄二 參訪交流影像紀錄 41

壹、前言

在 21 世紀數位資源服務及傳遞無遠弗屆的今天，圖書館面臨更加開放的大環境，唯有走向國際，開拓視野，才能跟上世界發展的腳步。國際交流與合作在圖書館發展過程佔有十分重要的地位，透過圖書館的國際交流與合作，能夠促進圖書館創新，讓圖書館的觀念、服務、管理、制度、技術等方面，經由引進和學習其他國家經驗而有創新的動力，同時達到資源共享、減輕經費壓力，及滿足讀者對國際資訊之需求，加速圖書館國際化、全球化。

臺北市立圖書館(以下簡稱北市圖)近年來積極推動國際交流，與世界各國圖書館進行出版品交換、館際合作、館員交流互訪等。每年與澳門中央圖書館、上海圖書館、韓國京畿道立中央圖書館、韓國北區仁川圖書館、日本橫濱中央圖書館、英國蘇格蘭北拉納克郡圖書館、加拿大溫哥華公共圖書館、加拿大多倫多公共圖書館、美國波士頓公共圖書館、美國西雅圖公共圖書館、美國舊金山公共圖書館、美國邁岱郡公共圖書館、法國里昂市立圖書館、法國兒童圖書中心、紐西蘭奧克蘭公共圖書館、澳洲黃金海岸圖書館進行圖書交換，透過與國際城市圖書館的交流，藉以豐富館藏。同時，將臺灣的文化智慧推向世界各地，提升北市圖在世界舞臺的能見度。

北市圖除與上海圖書館進行圖書交換贈送外，並達成文獻傳遞、圖書資訊人員交流訪問及兩館互設「上海之窗」和「臺北之窗」合作共識。圖書資訊人員交流訪問自 2004 年開始，每年兩館互派 1 名館員至對方圖書館進行為期 1 個月的工作交流參訪，自 2013 年開始改為 14 天的工作交流。筆者於 2013 年 8 月 6 日至 8 月 19 日至上海圖書館交流參訪，分別在讀者服務中心、文獻提供中心、系統網絡中心、歷史文獻中心、採編中心等部門進行觀察學習與經驗交流，並參觀上海圖書館徐家匯藏書樓。

貳、上海圖書館簡介

上海圖書館(簡稱上圖)成立於 1952 年 7 月，是上海市最大的圖書館，是中國大陸規模僅次於中國國家圖書館（位於北京市）的第二大圖書館，國家一級圖書館。「上海科學技術情報研究所」成立於 1958 年。1995 年 10 月，上海圖書館與上海科學技術情報研究所合併，成為綜合性研究型公共圖書館和行業情報中心，同時也是中國「全國文化資訊資源分享工程上海市分中心」、上海市中心圖書館總館、上海市古籍保護中心和上海市軟科學研究基地「前沿技術發展研究中

心」。

上海圖書館原址，位於南京西路325號（民國時期的跑馬廳，現為上海美術館）。1993年因城市發展需要，在淮海路1555號建設新館，並於1996年12月正式對公眾開放，是上海的十大標誌性文化設施之一。上圖所在區域文化資源豐富，地理位置優越，交通便利，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，館舍右方步行約15分鐘可抵達地鐵7號線常熟路站，館舍後方步行約7分鐘可抵達地鐵1號線衡山路站。現有建築面積總計12.7萬平方公尺，館舍正面有仿造中國古代建築結構的數根巨柱與斗拱結構，多維臺階式塊體頂部造型如同自然生長的臺階，象徵著文化的積累和人類向知識高峰的不斷攀登。玻璃採用特質的雙層隔音玻璃，可以有效阻隔來自淮海路的噪音。圖書館內部擁有各類閱覽室、學術活動室、報告廳、展覽廳等空間。

上海圖書館秉承「精緻服務、至誠合作、引領學習、激揚智慧」的核心價值觀，以「積澱文化，致力於卓越的知識服務」為使命，努力建設世界級城市圖書館。具體作為包括: 一、「踐行公益性原則，為公眾提供免費借閱服務」: 每年舉辦形式多樣的全民閱讀活動，吸引數百萬市民踴躍參加。上圖講座、上圖展覽、無障礙圖書館服務、網上聯合知識導航站、「e 卡通」電子資源遠端服務、「上海年華」數位資源庫等特色服務，深受國內外公眾歡迎。二、「發揮情報服務優勢，為科研創新保駕護航」:科技情報工作聚焦前沿技術、新興產業、大都市研究等重點領域，技術查新、專利分析、科技評估、競爭情報等服務中國境內領先，上海情報服務平臺和「創之源」中小企業資訊服務，開創行業情報服務新模式。三、「集聚情報研究能力，為決策提供高品質的諮詢服務」: 透過「上圖專遞」、「第 i 情報」和「媒體測評」等高層次研究性情報服務專案，為城市發展等領域提供多種決策參考資訊。四、「順應現代技術發展，開拓新閱讀體驗和泛在知識服務」:上海圖書館率先開展圖書館短信、手機圖書館、電子書閱讀器借閱等服務，推行「市民數位閱讀推廣計畫」，針對個人電腦、平板電腦、手機等終端使用者，提供跨平臺數位閱讀服務。五、「加強行業交流與社會合作，不斷完善資訊資源協作機制」:上海市中心圖書館以「一卡通」書刊通借通還體系和主題圖書館建設為載體，推進館際文獻資源共建共用；上海行業情報發展聯盟透過「上海行業情報服務網」，為社會提供科技情報資訊

和諮詢服務；「上海之窗」作為與中國境外圖書館之間的交流項目，在宣傳推廣中華文化的同時，拓展對外業務合作管道。另外，上海科學技術文獻出版社有限公司、《全國報刊索引》、《上海文化年鑒》、《圖書館雜誌》，堅持正確導向，注重兩個效益，為廣大讀者提供優質的科學文化。

上海圖書館外觀	上海圖書館總諮詢服務臺	上海圖書館中庭

一、組織結構

上海圖書館組織結構複雜，目前有 10 個職能處室及 11 個業務中心。職能處室為黨政辦公室、組織人事處、紀委監察室、業務處、國際交流處、協調輔導處、財務處、行政處、安全保護處和研究室，司職管理、協調、連絡和服務各業務中心；11 大業務中心分別為讀者服務中心、歷史文獻中心、文獻提供中心、採編中心、信息處理中心、系統網絡中心、會議展覽中心、信息諮詢與研究中心、出版中心、物業管理中心及科技文獻出版社公司。此外，還有工會、團委、婦委會等群眾組織，負責保障員工權益、開展各類群眾活動等工作。

上海圖書館為上海市政府事業單位，編制非屬公務人員，目前編制 1,300 餘人，現進用約 800 餘人(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) ，人力資源較北市圖編制人員 330 餘人充裕許多。採用招聘方式聘用員工，人員通過考試後，由單位面試後決定錄取人員。因此，對於需特殊專長之職缺，可設立用人條件，如外文採編部門有俄文、義大利文、法文、日文等各語種專才人員，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。上圖與員工簽訂聘用契約，實行聘用上崗制度，聘用契約期限一般為 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。

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館員之間互評或解答問題的質量等進行考評。

二、館藏資源

上海圖書館館藏豐富，種類齊全。擁有圖書、報刊和科技資料近 5,300 餘萬冊（件）及 15 萬餘張老唱片等非書資料。館所為上海市古籍保護中心所在地，館藏歷史文獻 370 萬冊最具特色，其中距今已有 1400 年歷史的《維摩詰經》是上海圖書館最早的藏品。擁有家譜 329 姓氏計 1 萬 2,000 餘種，是海內外收藏中國家譜最多的圖書館。上海圖書館歷來亦相當重視手稿的徵集與收藏，經數代圖書館工作者的努力，館藏明清詩文、專著、日記、筆記等稿本和名家尺牘近 15 萬種/件，還有近代名人檔案數十萬件，所藏各類手稿數量居於中國境內圖書館前茅。「中國文化名人手稿館」收藏自 1898 年戊戌變法至今的 400

多位中國文化名人，如康有為、梁啟超、章太炎、巴金、陶行知、冰心、茅盾等文化名人信函、照片、日記、題詞條幅、書畫藝術作品、簽名本、珍稀文獻等 5 萬餘件，其中巴金等文化名人的手稿已製作成數位化資源，不僅名家的手稿均在此得到完善的保存，更為專業研究提供了珍貴的文獻資料。

一般中文新書購置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文書刊外借室，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。

其豐富館藏資源分布如下：

館 藏 類 型	數　　量	館 藏 地
當代出版品		
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
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
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
外文報紙	377 種，現報 77 種	外文報紙閱覽室
外文期刊	19,564 種，現刊 6,131 種	外文期刊閱覽室
全國中文報刊索引	《全國報刊索引》書本：（月刊，分哲社版、科技版），資料收錄自國內公開發行的 8,000。多種期刊（含部分港澳臺期刊）、200 多種報紙，月更新約 36,000 條文章篇名。《全國報刊索引》資料庫：5,600,000 條（2001 年底），年更新約 500,000 條 。《國內專業會議篇名資料庫》約 350,000 條（2001 年底），年新增報導 400 個，30,000 條。	
外文圖書	561,165 冊（2000 年底）	外文圖書及會議錄閱

館 藏 類 型	數　　量	館 藏 地
		覽室
專利文獻	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	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	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
數字文獻	光碟資料庫 65 種；網路資料庫 11 種	
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
音像資料	國內外音像資料 196,814 盒（張）（2000 年底）	第二視聽室
歷史文獻		
中文古籍線裝書	共約 170 萬餘冊。其中善本 25,000 種 170,000 冊，屬國家一、二級藏品 2,256 種 13,526 冊。另有 5,400 餘種 9 萬餘冊地方誌，8,000 餘種 10,000 餘冊清代朱卷等。	古籍閱覽室
碑帖	共約 15 萬件，其中善本 2,182 種 3,142 冊，列入國家一、二級文物者達 200 餘件、列入國家等級藏品的宋拓本 44 種。另發現善本近百種。	
中國家譜	共約 12,000 餘種，近 100,000 冊。其涉及 22 個省市、329 個姓氏。	家譜閱覽室
舊平裝圖書	已編目的有 140,000 種 330,000 冊，其中全國孤本 28,000 餘種，尚待編目的有 510,000 冊。	近代文獻閱覽室
近現代報紙	共有 1,850 種;1949 年 10 月前出版的各種報紙 3,543 種，其中上海地區的外文報紙 92 種。	近代文獻閱覽室

館 藏 類 型	數　　量	館 藏 地
近現代雜誌	已編目的 1,868 種；1949 年 10 月前出版的各類雜誌共約 18,733 種 350,000 冊（書目數據 19,530 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
舊外文圖書	共有 1949 年 12 月底前出版的外文圖書 500,000 餘冊。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 80,000 餘冊。	徐家匯藏書樓
地圖	共約近萬種 14,000 餘幅。其中不乏孤本與珍品，如 1855 年英租界土地規劃圖，1864 年及 1865 年上海英美公共租界圖，明末南懷仁親定的「坤輿全圖」等。	
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，近 5 萬件。	名人手稿館
盛宣懷檔案	約 178,633 件、1 億餘字	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 21,429 張。	上海地方文獻閱覽室

三、閱覽服務

上海圖書館發行的讀者證，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，複雜的分類，讀者使用上需經一番熟悉始能運用自如。另外館方為進行相關閱覽服務統計，任何閱覽室均需有讀者證才能進入，筆者於交流期間遇到多位未辦證讀者無法進入閱覽室之情形，在使用上略顯不便。不過上海圖書館讀者證均可使用「上海圖書館 e 卡通」和「市民數位閱讀」遠端數位資源服務，卻是二項便民的措施相當受到讀者歡迎。以下針對讀者證申請及借閱規定略述於後：

（一）讀者證申請

1、申辦對象：

年滿 14 歲的中國公民和外籍人士均可申請上圖讀者證，1 4 歲以下的讀者可申請少兒讀者證。

2、申請方法：

申請者持本人的有效證件辦理。有效證件包括：二代身份證、港澳通行證（或回鄉證）、臺胞證、軍人證、護照（外籍人士）。滿 14 歲無身份證者，可持印有身份證號碼的戶口薄、學籍卡。14 歲以下未成年人持本人身份證，由監護人陪同到館註冊。監護人須出示本人身份證，並為子女的行為承擔責任。

3、收費標準：

讀者證 功能名稱	押金	使用有效期限	使用範圍說明
參考閱覽功能	無	長期有效	上海圖書館、徐家匯藏書樓
普通外借功能	100 元	長期有效	上海圖書館中文書刊外借室（1F）、上海圖書館 24 小時自助借還亭、上海市中心圖書館區(縣)公共分館、各街道（鄉鎮）基層服務點
少兒外借功能	100 元	長期有效	上海圖書館中文書刊外借室（1 樓）、上海市公共圖書館的少兒圖書館或少兒閱覽室
參考外借功能	1000 元	長期有效	上海圖書館

4、功能使用範圍：

功能	使用說明
免證	網路學習室（GF）、中國文化名人手稿館（3F）、聯合國資料託存區（4F）
參考閱覽	上海圖書館所有閱覽區、徐家匯藏書樓
普通外借	上海圖書館中文書刊外借室（1F）、上海圖書館 24 小時自助借還亭、上海市中心圖書館區(縣)公共分館、各街道（鄉鎮）基層服務點
少兒外借	上海圖書館中文書刊外借室（1 樓），上海市公共圖書館的少兒圖書館或少兒閱覽室
參考外借	基藏書庫參考借閱處（1F）、外文圖書會議錄閱覽室（4F ）、贈書閱覽室/友誼圖書館（4F）

5、注意事項：

(1)每位讀者只能申辦一張讀者證，可根據個人所需，申請不同的功能。

(2)外地和外籍讀者，申辦參考外借功能，需同時出示上海市長期居住

證。

(3)普通外借功能，各中心分館均可辦理。其他功能需前往上海圖書館辦理。

(4)讀者證限本人使用，冒用、借用他人讀者證，工作人員有權收回。辦證處開放時間：週一至周日：8：30～16：30； 國家法定假日：9：00～15：30

(5)申請辦證前，可先在上海圖書館網上書目檢索（IPAC）中查詢所需書刊的館藏地和館藏類型等資訊。

(6)年滿 14 周歲已辦理少兒讀者證的，則無法同時辦理上海市中心圖書館讀者證。

(7)少兒證的使用期限截止到持卡人 16 周歲為止，之後可以申辦「一卡通」讀者證。

(8)上海圖書館讀者證均可使用「上海圖書館 e 卡通」和「市民數位閱讀」遠端數位資源服務。

(9)凡在四樓外文圖書借閱區外借的圖書，需歸還到四樓外文閱覽區。

(10)凡在基藏書庫參考外借的圖書，需歸還到一樓基藏書庫借閱處。

(11)數字移動閱讀終端設備只能歸還至上海圖書館三樓新技術體驗中心，且不接受協力廠商物流等方式。

(12)上海圖書館提供 24 小時還書服務（閱讀器除外）。閉館期間普通外借書刊還書請至東門 24 小時自助借還亭，參考外借圖書還書請至東門門衛室。

(13)讀者如需閱覽上海圖書館週邊莘莊、南匯書庫的書刊，需事先到上海圖書館一樓的基藏書庫借閱處預約登記，工作人員於一周內電話聯繫相關事宜。

自助辦證區	上海圖書館讀者證

四、上海市中心圖書館

2000 年 12 月，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，開始組建「上海市中心圖書館」。上海市中心圖書館是在不改變各參與圖書館的行政隸屬、人事和財政關係的情況下，以上海圖書館為總館，其他區(縣)圖書館、高校圖書館或專業圖書館為分館，街道(鄉鎮)圖書館等為基層服務點，以網絡為基礎，以知識導航為動力，以資源共建共享為目標，以提高服務水平為目的而組建的一種新穎的圖書館聯合體。

目前上海市中心圖書館已形成 3 種行之有效的運行模式：公共圖書館分館運行模式、高校圖書館分館運行模式和專業圖書館分館運行模式。它既參照了世界發達國家城市圖書館的運行模式，在公共圖書館建立總分館制，又有所創新，加強公共圖書館與高校圖書館、專業圖書館的緊密聯繫，創建高校圖書館分館、專業圖書館分館，體現了國際大都市圖書館發展的趨勢。

2010 年底，上海市中心圖書館「一卡通」實現全市區(縣)、街道(鄉鎮)基層服務點全覆蓋，實現了結構合理、發展平衡、網絡健全、運行有效、惠及全民的公共文化服務體係建設目標。上海市中心圖書館「一城一網一卡一系統」服務平臺已成為特大型的城市圖書館集群系統。

截至 2012 年底，上海市中心一卡通服務體系成員包括總館 1 家，市級公共分館 1 家，區(縣)公共分館 22 家，街道(鄉鎮)服務點 212 家，高校分館 1 家，專業分館 3 家，其它服務點 9 家，總計 249 家機構，服務網點數達到 283 個。

參、參訪紀實

本次交流參訪行程詳見附錄一，除於上海圖書館讀者服務中心、文獻提供中心、系統網絡中心、歷史文獻中心、採編中心等單位交流外，亦至徐家匯藏書樓參訪。以下就交流參訪觀察作一介紹：

一、讀者服務中心

上海圖書館「讀者服務中心」為全館所最大業務中心，目前計有員工167位，外聘人員60-70位，負責借閱流通、參考諮詢業務。下設4個部門：閱覽部、典藏部、外借部及服務研究部。

（一）1 樓公共查尋目錄諮詢臺

協助民眾進行書目查詢或協肋民眾進行參考館藏閱覽及參考外借圖書提

交作業。諮詢臺旁設有公共查詢目錄諮詢電腦 23 臺及讀者自助索書電腦 28 臺。

（二）參考外借服務臺

提供中文書刊外借區以外館藏之圖書借閱，即基藏書庫圖書，採閉架式管理，須持具有「參考外借功能」之讀者證始能借閱，可自行於索書系統查詢及鍵入需求取得索書編號，索書時間約為 20-30 分鐘。服務臺旁設有大型電子看板顯示讀者欲借圖書調閱情況。透過索書系統，各樓層典藏書庫人員可由取書號機取得讀者借閱圖書書單並至書庫取書，再將借閱圖書置於電腦控制之自小車中透過運書軌道運送至 1 樓服務臺，讀者於電子看板顯示書到訊息時，即可至服務臺辦理借書手續。另外，該館亦提供手機簡訊通知讀者調借圖書已到訊息。參考外借基藏書庫位於 6-22 樓，書庫中每一種圖書至少 2 冊複本，其中 1 冊標貼「留」字圓形小貼紙，限館內閱覽並作為永久典藏本，因圖書數量大典藏空間略顯雍塞現象，館員需機動性調整架位。

（三）中文書刊外借室

位於 1 樓的中文書刊外借室開架陳列近 5 年圖書（電腦類和文學類圖書近 2 年）及近 1 年中文期刊（提供當期期刊借閱），內設有書刊消毒室，歸還圖書消毒後才上架供閱。外借室設有多臺無線射頻辨識系統（以下簡稱 RFID）自助借書機及自助還書機，供讀者自助還書，旁邊有館員指導民眾使用。外借室出口右方亦提供 1 臺圖書消毒機，該臺機器會自動將書逐頁翻開進行消毒，相當受到讀者的喜愛。持有「普通外借功能」讀者證才可借閱該室書刊，普通外借的書可以在其他分館還。

（四）上海圖書館 4 樓外文閱覽區

1. 外借資源：外文圖書會議錄閱覽室提供外借的多為最近 4 年內出版的英文圖書，總計逾 4 萬冊，每月增加新書近 2,000 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. 外借範圍：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。 另外，外文報刊、內部資料以及外觀設計、日文圖書不提供外借。外文圖書會議錄閱覽室中的活頁圖書、「非外借區」的非英語圖書和參考工具書等文獻不提供外借服務。

自助索書區	參考外借服務臺	參考外借軌道小書車
自助借書機	中文書刊外借室	書刊消毒房

（五）新閱讀體驗中心

上海圖書館「新技術體驗中心」成立於 2010 年 9 月，2013 年改為「新閱讀體驗中心」，該中心是提供讀者「瞭解新技術的窗口、體驗新產品的平臺、享受新服務的空間」，現有 6 位館員。提供的服務有電子閱讀終端機外借服務、數位資源檢索、單篇文獻借閱服務、計算機軟體自學與試用、讀者培訓活動及信息共享空間等。新閱讀體驗中心相關規定如下：

1.現提供外借之電子書閱讀器：

裝置類型	外借種類	館藏類型
電子書閱讀器	漢王電子書 F30II 代	普通外借資料
電子書閱讀器	盛大錦書 Bambook 全鍵盤版 SD968	普通外借資料
電子書閱讀器	盛大錦書 Bambook 全鍵盤 II 代 SD988	普通外借資料
電子書閱讀器	漢王電子書 F28	參考外借資料
電子書閱讀器	漢王電子書 N618	參考外借資料
電子書閱讀器	漢王電子書 N618 火星版	參考外借資料
電子書閱讀器	易博士 M818B 電子閱讀器	參考外借資料
電子書閱讀器	漢王電子書 E920	參考外借資料

平板電腦	原道平板電腦 N70 雙擎 S	普通外借資料
平板電腦	台電雙核平板電腦 P85	參考外借資料
平板電腦	原道平板電腦 N90 雙擎 S	參考外借資料
平板電腦	蘋果 iPad2 平板電腦 MC769CH/A	參考外借資料
平板電腦	蘋果 iPad3 平板電腦 MC705CH/A	參考外借資料

2.由持卡人本人辦理外借手續，每張讀者證限借 1 臺電子閱讀終端，借期 28 天，不可續借，佔用相關外借功能 1 冊書的外借限額。參考外借資料逾期歸還須支付每天每臺人民幣 0.5 元(約為新臺幣 2.5 元)逾期費；普通外借資料逾期歸還須支付每天每臺 0.2(約為新臺幣 1 元)元逾期費。

3. 讀者可以透過上海圖書館訂購的資料資源網站或廠商提供的資源平臺下載所需內容，與每一種電子閱讀終端匹配的內容資源有所差異，新閱讀體驗中心將不定期地進行資源外借試驗告示和培訓，具體資源的外借情況請向館員諮詢。

4.熱門種類的電子閱讀終端可能出現庫存不足的情況，可先進行線上預約收到提取資訊後到館辦理外借手續。預約方式：登錄「我的圖書館」，點擊「電子閱讀終端預約」功能。

5.人為造成的故障和損壞參照各類設備維修的標準賠償。

6.所借電子閱讀終端如不慎遺失，讀者可以相同品牌相同版本的新機或以不小於遺失機型市場價值的指定機型賠償，並支付條碼資訊加工費人民幣 10 元(約為新臺幣 50 元)。如無法以新機賠償者，則按設備市場價賠償。

7.歸還的電子閱讀終端須進行存儲介質格式化、恢復出廠設置及設備消毒處理，請於歸還前備份好重要的個人文檔和個人應用程式。

8.尊重智慧財產權，侵犯他人智慧財產權責任自負。

9.嚴禁對電子閱讀終端機載系統設置（包括更改或升級作業系統、更改 root 許可權等）和預裝程式進行刪除和修改，或故意製作、下載和傳播電腦病毒等破壞性程式。

10.嚴禁下載封建迷信、淫穢、色情、賭博、暴力、兇殺、恐怖、教唆犯罪和違法國家法律法規的資訊。

11.電子書閱讀器不支援通借通還服務，只可定點借還。不接受協力廠商物流方式還書（包括但不僅限於快遞等）。

12.電子閱讀終端不同於紙質書籍，電子墨水屏和液晶屏脆弱易損，在使用和攜帶過程中注意防擠壓、防摔、防水，切勿用尖銳物體觸碰螢幕。

<table>
<tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr>
<tr><td>新閱讀體驗中心</td><td>外借電子書閱讀器</td><td>外借電子書閱讀器專用包</td></tr>
<tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr>
<tr><td>電腦圖書區</td><td>軟體自學區</td><td>資料庫檢索區</td></tr>
</table>

（六）市民數字閱讀網站

上海圖書館於 2011 年 12 月 20 日啟動了數位閱讀推廣計畫，其要點是將上海圖書館的各類數位服務整合起來，將上海各級各類圖書館數位服務的積極性調動起來 ，為市民提供更為便捷、更有針對性的數位服務，以數位閱讀來推動全民閱讀。

為了以創新的理念和服務更好地滿足讀者的數字閱讀需求，上海圖書館市民數位閱讀計畫，依托「市民數字閱讀網站」，基於元數據深度整合來自方正、龍源、博看等資源廠商的圖書、期刊、報紙。數位閱讀平臺資源構成包括 1 萬 1 千冊的網路小說、25 萬冊圖書、近 9 千種期刊及 542 種報紙。實現與不同資源之間的無縫鏈接，其中新華 e 店 2 年內最新出版的圖書讓讀者可以先睹為快，彌補了實體新書上架前的空檔，引進盛大網路文學完本小說和連載中的熱門小說，開創了圖書館界與網路文學產業界合作的先河。

「市民數字閱讀網站」(http://e.library.sh.cn)是提供數位閱讀的服務平臺，專注於用戶體驗，集內容展示、單點登錄、統一檢索、收藏分享於一體。讀者透過微博、豆瓣等社群媒體的互動交流與分享融入閱讀過程中，形成互動式的閱讀空間。同時為適應不同閱讀終端的螢幕尺寸，配備了桌面電腦/平板電腦版與手機版 2 種版本供讀者使用。經過 1 年左右試運行，約有超過七分之一的有效讀者使用過該平臺。

上海市民數字閱讀網站

(七) 創.新空間(Innovation Space)

「創.新空間」成立於 2013 年 5 月 27 日，旨在為創意工作者及愛好者提供訊息交流與共享空間。上海圖書館為鼓勵大眾參與文化互動，體驗創新服務理念，在 236 坪空間進行了開放式設計，引入了 5 大功能區域，這些區域可以相互組合利用，集合圖書館傳統服務、數位化新媒體服務以及各類展示、講座、共享、交流。

1.閱讀空間(Reading Space)

保留圖書館傳統服務模式，展出中外文創意類書籍 5 千冊，外文期刊 175 種，提供 90 個閱覽座位。該區域中的「上網空間(Internet Space)」，由 16 臺高配置一體機組成，讀者可以利用這些設備進行製圖、查詢館內數據庫或上網沖浪。另外，該區域配備 2 套視聽休閒椅，透過營造私密閱讀環境，為讀打造「Idea Private Space」。

2.IC 共享空間(Information Commons)

該區域配置多媒體投影設備，並提供近 50 個座位，重點意在透過講座、討論激發無限創意。

3.專利標準服務空間(Patent Information)

該區域提供各類專利標準檢索工具，如：4 大套報告檢索工具、CA、中國專利公報、標準等各類工具書、手冊；配備 16 臺一體機提供專業數據庫檢索、光碟檢索。主要功能在於將科技查新等文獻訊息服務與文化創意產業服務有效結合，提供具有上海圖書館特色的諮詢服務。

4. 創意設計展覽空間(Idea Display Space)

重點展示各類設計師作品、創意產品、還提供 2 套 3D 列印設備，為大眾介紹最新 3D 列印技術。

5.全媒體交流體驗空間(Ubiquitous Digital Space)

共有 3 部分設備組成。其一為 6 幅波浪造型液晶顯示螢幕展示世界各國珍藏名畫，透過動作感應式智慧互動功能，向觀眾提供有針對性的訊息。其二為 3 組數位創意臺，透過智慧桌面觸摸螢幕提供視頻、圖片交換，為讀者小組交流和創意激盪提供多種溝通方式和便利條件。其三為一組大型創意數位化展示臺，使用 20 點觸控的觸摸技術，用於展示設計歷史、創意作品或進行各類主題文件分享。

閱讀空間	IC 共享空間	專利標準服務空間
創意設計展覽空間	波浪造型液晶顯示螢幕	大型創意數位化展示臺

二、文獻提供中心

文獻提供中心成立於 2003 年，是上海圖書館由文獻為中心轉向以用戶為中心的一項嘗試，希望在做好一般文獻服務的同時，能夠打破「為人找書」的傳統框架，啟動館藏、包裝文獻，在新的技術和資源環境下深入社會需求的新領域，主動與使用者文獻需求連結，開拓具增值內涵的高層次資訊服務，將圖書館文獻服務導入知識服務。

透過豐富的館藏資源、先進的電腦網路技術及專業技術人員，為海內外企（事）業單位和個人提供各種類型和載體的文獻查詢、剪報服務、館際互借和文獻傳遞服務，依需求提供客製化的資訊服務。文獻提供中心下設 3 個部門：文獻服務部、剪報服務部、應用開發部，現有員工 24 位。提供的服務有：

(一)文獻提供服務：

服務內容，根據文獻出處，複製傳送原文，提供社會科學和自然科學各領域的文獻資料、資料等的查找，新產品開發、產品或行業市場調研、撰寫各類調研報告等所需國內外資料的檢索，定題服務，同時還提供醫藥、通訊、電腦等領域的專利和標準說明書、科技文獻和產品說明、大型專案招標書、各種報告；出國申請資料、公證資料等資料的翻譯服務，翻譯語種包括英語、日語、韓語、德語、法語、俄語、義大利語、葡萄牙語、西班牙語、荷蘭、瑞典語、捷克語、馬來語、印尼語等 10 多種語言。

（二）剪報服務：

依據上海圖書館和互聯網海量資源，以傳統紙質剪報和網站定制、Email 推送等現代方法相結合的載體形式，為廣大企事業提供產品多樣化、服務個性化的便捷的媒體監測服務。媒體監測研究人員組成的團隊，專業從事報刊資訊的採集和開發。館藏近兩萬種報刊，以及每天更新的中外文報刊、商業、統計資料庫，先進 IT 技術支撐人性化產品理念，按需包裝資訊，度身定制服務。

1. 電子剪報服務：充分利用上海圖書館館藏的各種高品質資料庫資源和海量的館藏資源，以 Web 流覽、Email 推送等現代方法相結合的載體形式，為廣大企事業提供產品多樣化、服務個性化的便捷的資訊服務。
2. 專題系列剪報資訊服務：(1)《金融分析參考資料》國內外中英文報刊對大陸宏觀經濟、政策法規，金融體系報導與評論，中外金融銀行業管理、運作及其分析，主要銀行、金融機構重大舉措、事件與消息，綜合性金融與財政資訊，經濟與企業改革，外匯、證券、保險、房產等熱點

問題的評析，報導等，專門提供給大銀行、大集團公司、金融機構作決策性參考。每週提供 2 次，每次 A4 幅面 70 版。 (2)《世博會剪報》是上海圖書館根據館藏的 400 多種中外報紙，編輯製作的一個以 2010 年上海世博會為主題的剪報產品。該剪報透過蒐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。《世博會剪報》有電子版和紙質版 2 種載體形式。電子版為週刊，紙質版為月刊（內容基本由當月 4 期電子版剪報合併而成）。世博剪報下設世博新聞、世博經濟、城市建設、世博研究、專案報導等欄目，分別提供世博會最新報導，世博會帶來的經濟機遇、行業動態，城市文化、教育、建築為世博會而做的準備情況，世博會史料和研究，以及與世博有關的開工和建設專案報導。(3)《房地產分析參考資料》港臺報刊對大陸房地產政策法規，投資環境與開發、外銷房、市場熱點、行銷動態走勢等評析、專論以及世界各地房地產投資策略，經營指南，是一份專業性頗強的分析資料，問世於 1993 年底，是目前上海最早的一份房地產專業性資訊資料。每週提供 2 次。(4)《中國房地產資料彙編》精心選自上海、北京、廣州等地報刊上有關中國房地產市場的評析、專論、動態等資訊，編輯而成，現已成為上海房地產界頗有影響的參考資料，深受行家的青睞。本《動態》為旬刊，每隔 10 日出版，每月 3 次，每次 A4 幅面 80 版。(5)《企業分析與戰略決策》國內及港臺報刊對大陸國企改革的最新報導與評析，宏觀經濟政策對國企影響與對策，現代企業制度最新法規及其評析；企業科學管理與戰略決策，海外最新管理理念，各行業分析，資本市場，國內外企業兼併、重組成功案例與評析，是一份面向企業決策層及管理人員對中國國企改革具有很強的決策性參考價值。每週提供 1 次，每次 A4 幅面 70 版。

(三)檢索諮詢：根據用戶所需主題，提供專題文獻及相關訊息。

(四)翻譯服務：

上海圖書館已有 40 多年歷史的翻譯部竭誠為海內外客戶提供多語種書面、各種電子版本檔外譯中、中譯外(語種包括英、日、德、法、俄、韓、義大利、西班牙、葡萄牙、匈牙利、捷克和印 尼文等)，以及各種類型口譯。以專利標準、工程資料及產品說明書等科技文獻翻譯為主要特色。長期來客戶包括杜邦、飛利浦、荷蘭銀行、日本先鋒、住友、三

菱、富士施樂、上廣電、上海家化等。

（五）館際互借：聯合國內外圖書館資訊機構，提供館際文獻互借服務。

（六）iDoc 文獻搜索：上圖文獻文獻搜索(www.idoc.sh.cn)擁有規模化版權的「文獻內容集成平臺」搜尋引擎，提供快捷的文獻查找和獲取服務。

（七）手機圖書館：手機用戶根據上海圖書館短信格式要求，輸入提問內容，館方透過多媒體訊息服務將文獻發送至使用者指定手機，提供移動文獻服務。

（八）「媒體監測」：是上海圖書館傳統剪報服務數位化衍生的服務，它是利用新興網路、資料庫和資料探勘技術發展而來的一項文獻增值服務。與一般簡報只注重蒐集客戶公司或行業相關的新聞報導不同，「媒體監測」是以定量和定性相結合的方法進一步挖掘剪報的新聞屬性，並形成具知識內涵的媒體分析結果。上海圖書館並自行研發媒體監測系統，以全面、及時、客觀、精密地幫助使用戶判斷輿論和競爭形式，取得很好的實踐應用。近年來，無論是為大型企業像 Philips、Avis 、特靈空調、上海電信所進行市場研究，為 2007 世界特奧會、2010 上海世博會、新天地、第一財經進行的公關傳播主題服務，還是提供上海人大、中房集團、上海銀行的決策參考或為澳大利亞旅遊局、同濟汽車學院、哈佛商業評論進行的廣告蒐集等，都獲得客戶之肯定，使上海圖書館剪報服務在中國大陸資訊諮詢業樹立了高效、專業的品牌形象，也為上海圖書館帶來了相當可觀的收入。

三、歷史文獻中心

「歷史文獻中心」係為整理、保管、研究、開發 1949 年 12 月底前出版的古代、近現代各類文獻的專門業務部門，主要在加強歷史文獻的徵集、研究開發及對外學術交流。下設 4 個部門，分為整理研究部、閱覽典藏部、文獻保護修復部及外文文獻部，共有 72 位員工。「整理研究部」負責館藏未編歷史文獻整理、編目、開發和研究工作，進行了古籍整理、上海年華(上海與世博、抗戰圖片庫、電影記憶、圖片上海)、近代檔案、碑帖整理、家譜整理，同時從事研究；「閱覽典藏部」負責中文一般歷史文獻、特藏文獻（如家譜）、善本的借閱服務、書庫管理、中國文化名人手稿館的展示和講解工作；「文獻保護修復部」負責全館館藏，尤其是歷史文獻的保護與修復，包括文獻的防蛀、防黴及修復，書庫的溫濕度控制等。

「歷史文獻中心」現收藏歷史文獻 370 萬冊，館藏古籍 170 萬冊，其中善本 25,000 種，17 萬冊，屬國家一、二級藏品 2,256 種 13,526 冊；碑帖拓片等 15 萬件，其中善本 2,182 種 3,142 冊，列入國家一、二級文物者達 200 餘件；明清及近代名家尺牘總量達 12 萬件以上；中國家譜 1 萬 2,000 餘種；1911-1949 年出版的中文圖書 10 餘萬種、70 餘萬冊；1868-1949 年出版的中外文報刊 2 萬 2 千餘種，其中報紙 4,200 餘種、期刊 18,000 餘種；晚清明初歷史人物檔案 10 餘人，如李鴻章、盛宣懷、唐紹儀等，其中以享有「中國第一私人檔案」之譽的盛宣懷檔案為代表，藏品 17 餘萬件、文字量達 1 億，是盛宣懷家族自 1850 年至 1936 年間的記錄，包括日記、文稿、信札、賬冊及電文等，內容涉及政治、經濟、社會、軍事、外交、金融、貿易及教育各方面。中國近代史上重大歷史事件如洋務運動、義和團運動、甲午中日戰爭及辛亥革命等都一一涉及，近代史上所有名人、要人，盛宣懷與之都有往來，並留下了大量書信、文札等史料。2008 年上海圖書館從大量的「盛宣懷檔案」中精選 300 餘件，700 餘幅圖片，編纂為「上海圖書館藏盛宣懷檔案萃編」。此外，還藏有數量可觀的特種資料，如地圖、歷史照片、年畫、名片、錢幣、香煙牌子、文革出版物、上海專題資料等。這些文獻的數量和品質均列於國內外圖書館前茅，其中不乏文獻瑰寶、珍籍精品，如：刊行於西元 518 年寫本《維摩詰經》、出版時間尚達 77 年而僅缺 6 天的全套《申報》等，定位為國家等級藏品的古籍文獻就達 2,256 種 13,526 冊。該中心每年規劃主題展覽，藉由展覽彙集相關主題歷史文獻，積極活化豐富而珍貴的館藏資源。

古籍善本目錄查詢區	盛宣懷檔案萃編	文獻修復設備

四、採編中心

上海圖書館採編中心主要負責中外文文獻採訪、分類編目的業務，下設 6 部包括中文文獻採編部、外文文獻採編部、報刊文獻採編部、文獻配置部及應用研究部。採編中心現有人員 99 位。年度經費 1 億 3 仟萬人民幣。

另上海市中心圖書館自「一卡通」創建日起，就利用上海市文獻聯合編目中心先進的網路技術和豐富的書目資料優勢，目前「一卡通」編目任務全部由上海圖書館採編中心承擔。

（一）中文文獻採編部

1、中文文獻採編部員工 33 位。下分為採訪組、編目組及驗收加工組，驗收加工組設在館外莘庄分部。購置經費 1,100 萬人民幣。

2、編目組共 15 人，其中總審校 1 位、審校 5 位、初級審校（抄錄審校和原始編目）2 位、編目 6 位及資料維護 1 位。2011 年編目組工作數量共 9.7 餘萬筆，以前為 100% 原始編目，現約占 30%。

3、中文圖書華東地區出版採全採方式，其他省、市出版品則採重點採購。

4、圖書採購方式原皆為國庫直撥方式，自 2010 年開始部分採用公開透明化之「政府採購方式」，經由公開招標及競標，選定代理商進行購書，由 3 家代理商負責，平均採購天數 35 天。

5、「政府採購流程」係先進行廠商評選作業選出前 3 名序位並標年度購書折扣，3 家書商整年度提供給上海圖書館的購書折扣不可高於該折扣(2013 年該館購書的折扣為 65 折)。採購人員利用代理商提供目錄採選→經審校後（高額採購須經複審人員、主任及中心主任 3 審校）→向 3 家代理商進行逐項比價，每項最低價格者即取得該書的採購權(因此全年度每批書單會有 3 家代理商)→訂購圖書。館方人員表示政府採購方式，因採競標且折扣低，造成科技類或專業研究圖書無法購得，另大眾類小說亦無法即時購入。因此，在「政府採購方式」無法購得部分則另外採用「國庫直撥」自行選擇直接訂購方式，兩者間靈活運用，才能購足所需圖書。該館這種先評選廠商再標折扣(異質性最低標)之後再將每批圖書依品項決標給不同的廠商 (複數決標) 方式，有助於促進競爭、分散履約風險、提高採購效益。但就實務面而言應較適用於數量龐大且單純的圖書採購，

以北市圖圖書採購尚包括分類編目及加工作業而言是不符實際需求的，反而造成採購作業及時程上的窒礙難行。

（二）外文文獻採編部

1、外文文獻採編部員工 21 位。部門業務主要為外文圖書採訪、編目、中外文圖書和報刊的國際交換和贈送、「上海之窗」的圖書選書、配書及寄送。購置經費 1,700 萬人民幣。

2、主要負責英、日、法、俄、德、法、韓和西班牙語 7 種語文圖書之採訪及編目，其中英、日語採採訪及編目業務分離，其他語文則採採編合一、圖書期刊合一、跨流程及跨部門之方式。

3、1995 年上海圖書館與上海科學技術情報研究所正式合併，外文圖書採訪量每年增幅達 40%-50%。外文圖書每種採購 1 冊，不購置複本，現每年約 2 萬種（冊），交換受贈量為 4,500 種（冊）。

4、西文圖書(英、法、德、西)入藏量占全部外文圖書的 80%，剩下的 20%以日、俄、韓文為主。圖書採購由 6 家代理商代為訂購，中國圖書進出口上海公司、上海外文圖書公司、中國圖書進出口集團總公司、中國教育圖書進出口有限公司、中國國際圖書貿易總公司（上海分公司）、上海香港三聯書店。外文圖書採購交貨期限約計 3-4 個月，缺書有效期最長為 1 年，1 年以上要再向該中心確認是否需要購買，如不需要則直接取消該筆訂購。

5、西文圖書之分類法採中國圖書分類法，惟在各語文前加入國別代碼。(日文 WJ、 韓文 WK、俄文 WE)。在西文編目方面，上圖自行開發的作者號查詢系統，可以線上查得作者號 (柯特號)。用 OCLC CD-CAD 將 MARC 轉成 CNMARC，每月轉檔 2 次，每次約 1,000 多筆。

6、自 2003 年開始，上海圖書館嘗試在圖書交換業務的基礎上，與有友好協議關係以及友好城市的境外圖書館設立「上海之窗」，現已設立 95 個，「上海之窗」之圖書採選、配書及寄送由外文文獻採編部負責。

（三）報刊文獻採編部

1、報刊文獻採編部員工 19 位，部分人力採跨部門運用。部門業務主要為中外文期刊的採購、編目、驗收、加工、上架、裝訂，包含採購報刊資料庫。

2、購置經費約 5,000 萬人民幣，訂購中文期刊 1 萬種、中文報紙 1,100

種；外文期刊及報紙約 6,000 種。

3、外文期刊、報紙包含多種語文，以英文為主要（占 60%），另有日、俄、德、法、韓、西班牙文、義文等語文。臺港澳地區報紙、期刊用西文報刊之經費，陳列於中文報刊區。

4、中文期刊大多透過上海郵局代理購置，到刊率達 90%以上。小額出版或自行發行期刊，無法透過郵局代理，須一家一家訂購。

5、報刊的採購評估：選擇代理商的方式，館方表示每年皆會評估代理商。評估的指標是使用期刊的「到全率」和「及時率」，「到全率」為計算期刊缺刊的比例高低，而「及時率」則為評估期刊是否準時送達，後者在計算上較為困難。為計算期刊的「及時率」，該館寫了一個程式，將每一種雜誌的理想到刊日輸入（理想到刊日為館方認定，以該雜誌固定收到的日期為原則），透過實際驗收的日期加以比對計算，相當方便。北市圖在評估是否與期刊代理商續約時，對於期刊的「及時率」並沒有量化的指標，此方式正好可提供北市圖計算「及時率」和評估與期刊代理商續約與否的參考。

6、編製「華東地區外國和港臺期刊預訂聯合目錄」：主要是為了充分發揮華東地區各單位進口期刊的作用，以達到文獻資源共享的目的，便於讀者查找。此聯合目錄自 1989 年創辦以來，已連續出版 25 年，具悠久歷史，為方便檢索使用，聯合目錄網路版已成功上網，網址為 http://www.library.sh.cn/skjs/lhml/。此目錄內容包含紙本和電子期刊，每年 9 月由上海圖書館協調輔導處召開會議，邀請高校圖書館等參與，協調採購資源和經費，以達資源共用目的。

（三）文獻配置部

主要係協助上海中心圖書館購買及配置圖書。

（四）應用研究部

1、2009 年新成立單位，員工 7 位，主要負責「上海市文獻聯合編目中心」的管理維護、接受國外委託進行中文圖書（簡體）之編目作業、調查研究（以採編業務的流程改善、資金運用合理化及研究電子資源對圖書館的影響等為主）。

2、上海市文獻聯合編目中心（Shanghai Information Union Catalog Center）：1994 年上海地區成立「文獻資源協作網」，推動館際合作、

資源共享、多館合作開展書刊採購、館際互借複印及共同培訓等工作，聯合目錄也是其中一項要務。2001 年在上海圖書館採編中心內，設置「中文文獻聯合目錄數據庫編輯部」，陸續發展為「上海市文獻聯合編目中心」，中心包括管理委員會、編輯部（中文、外文、報刊）及技術服務部，並以此聯合目錄為基礎，進一步作到線上傳輸、書目查詢、館際互借及資源共享。採編目員認證制度，有償共享。

目前中文書目資料上傳 9 家、西文書目資料上傳 11 家，成員館 300 多家，間接用戶超過 600 家，在中國大陸佔有一席之地。目前含中外文圖書、期刊及電子資源等書目資料 400 多萬筆。2003 年直接及間接用戶近 900 家，包括大陸圖書館、高校、企業、科研機構、出版社、書店，上傳數據 28 萬條，下載數據 42 萬條。2011 年中文圖書書目資料上傳量超過 13 萬筆、期刊報紙書目資料 4,026 筆，下載數量近 50 萬筆。

3、設立「上海市聯編中心 QQ 群」即時討論平臺，除透過電子郵件、電話進行互相回饋，可由此一即時討論平臺討論。

4、提供境外圖書資料編目：自 2004 年開始，接受國外委託進行中文圖書（簡體）之編目作業，原提供新加坡，現服務已擴展至美國、加拿大、澳洲等多國境外圖書館、書店用戶，一年提供約 6,000 種中文書目資料，含圖書、期刊及電子資源等。境外編目服務依照 AACR2 規則進行編目，以 MARC21 格式著錄以利國際間進行交換及資源共享，提供 UTF-8、MARC-8 等字元集的 ISO-2709 格式資料。從事境外中文書目資料編目之編目館員須具有 5 年以上的編目工作經驗，有參與國外編目專家專業培訓或赴國外學習的經歷。

(五)上海圖書館 RDA (Resource Description and Access) 的應用

數位技術的發展使文獻資源的種類和格式越來越複雜和多樣化。如何著錄新媒體(如網路資源、MP3、MP4、CD-ROM 等多種數位化資源)，已成為編目界必須面臨的新問題，同時電子資源的描述與檢索也一直是各國編目領域所關注的焦點。美國國會圖書館於 2013 年 3 月 31 日新建的記錄全部採用 RDA(資源描述和檢索)編目，這對以下載國會圖書館西文編目數據作為館藏數據的圖書館都將產生不小的影響。上海圖書館表示，在中國，

以英美編目規則(AACR2)為參考體例的中國文獻編目規則已不能滿足對多種電子資源的描述;而以(AACR2)為基礎,以國際編目原則(ICP)為原則,並基於書目記錄功能需求(FRBR)和規範數據功能需求(FRAD)模型而重新修訂的標準 RDA(資源描述和檢索)則能較好地滿足數位環境下資源描述和檢索的要求。

中國大陸已於 2013 年初出版 RDA 中文版，對於 RDA 的應用更加便利。在上海圖書館,他們更隨時掌握 RDA 發展趨勢及積極參與 RDA 相關論壇及人員的培訓,進行內部編目規範、政策及實務的調整及系統的測試。目前,因系統轉換及查詢顯示等問題,未全面施行僅接受國外委託進行中文圖書（簡體）編目之「境外圖書資料編目」新建的記錄全部採用 RDA(資源描述和檢索)編目。而外文圖書新書部分則正試行 RDA 編目，俟評估成效後全面採用。在臺灣，國家圖書館召集 RDA 小組進行 RDA 中文手冊編製作業之研討，手冊預計 2014 年底出版，北市圖亦參與該小組，建議除持續參與討論外亦應隨時關注國際上相關議題（含機讀格式）的發展，包括中文編目規範及實務的調整、中文題名權威檔的建立、關係用語中文化等，作為未來採行 RDA 編目著錄之參考依據。

(六)上海圖書館電子資源採購及服務現況

上海圖書館上海科技情報研究所(以下簡稱上圖)是一個省市級綜合性、研究型公共圖書情報聯合體。多年來，該館依據「文獻採訪工作條例」中「中文求全，外文求精，多品種，少複本」的原則，緊緊圍繞上海「四個中心」建設，以滿足讀者科研和學習需要為導向，積極開展館藏文獻資源建設，為建立學習型城市提供文獻保障。

上圖表示，當前上海正面臨著創新驅動，轉型發展的歷史機遇。做為上海公益性的公共文化服務機構，館所也同樣面臨著創新和轉型的各種挑戰。為了滿足各類型讀者對不同載體文獻訊息的不同需求，館所正經歷著逐步從紙質文獻為主的傳統圖書館模式向紙質文獻與數位資源並重的複合型圖書館模式穩妥轉型，館藏數位資源正逐步形成特色，為政府決策、科學研究和公眾閱讀三個層面的服務發揮著積極的作用。

這些年來，該館透過採購、受贈與試用等方式多管道採集電子文獻。截至 2012 年底，共計採集電子資源 249 種，其中中文全文電子圖書 100 多萬種，外文全文電子圖書 5 萬多種，中外文全文電子報刊達 4 萬多種。國

內外專利、標準、科技報告、國際協學會出版物、碩博士論文、地方志、古籍及 SCI 科學引文索引、BA 生物文摘、AGRI 農業文摘、EI 工程索引、INSPEC 英國科學文摘、CSA 劍橋科學文摘、中國科學文獻服務系統、中國醫學文獻服務系統、中外專利數據庫服務平臺等等一大批專題數位資源庫不斷形成規模，成為專業讀者經常使用的重要工具。

經過不斷的努力，一批行業性資源庫正逐步形成特色，吸引了一大批專業研究人員，如各國及國際知名行業標準、美國政府科技報告、美國航空、航天學會報告、美國汽車工程師協會技術論文、CA 化學文摘、ABI 美國商情信息、EBSCO ASC、BSC、ISI 新興市場、GALE 商業與公司信息等；中國境內學術資源有萬方、同方、維普資源等，國外頂尖數據平臺的產品有 Thomson Reuters、ProQuest、EBSCO 等。同時，國際知名學術出版集團如 Springer、Oxford、Cambridge、Sage、Taylor & Francis、Gale、Emerald、Wiley 等出品的電子出版物也均有收藏，在兼顧大眾閱讀的同時也發揮了研究型、圖情聯合機構的作用。

為加強數位資源庫的整合，激活市民手中不同的載體，上圖傾力打造了市民數字閱讀的整合服務平臺，為數字閱讀搭建了便捷的通道。讀者持證即可透過互聯網和局域網對授權檢索的數位資源全文進行查閱。「市民數字閱讀平臺」實現了支持智慧手機、平板電腦、電子書閱讀器等多種載體的移動閱讀，將真正成為市民手掌中的圖書館。

五、其他圖書館參訪

歷年來至上海圖書館交流，館方均會安排幾所其他圖書館進行參訪，今年由於交流期程僅 14 天時間較短，因此僅參訪館藏與館舍建築較特殊的「徐家匯藏書樓」。

（一）上海圖書館徐家匯藏書樓

徐家匯藏書樓（拉丁語：Bibliotheca Zikawei）是天主教耶穌會在中國上海開辦的一所著名圖書館，創建於 1847 年，是上海現存最早的近代圖書館，也是中國西學東漸和東學西傳的縮影。1897 年建成保留至今的這座兩層藏書樓，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、設備和建築具有其獨特地位。

現存徐家匯藏書樓為南北交錯的兩幢建築：北樓，即大書房，建於1897年，為兩層雙坡頂，磚木結構，南北立面設多個歐式壁柱尖券洋松百葉窗框，兩層的設計理念和風格融合了中西文化內涵，上層為西文書庫，佈局和藏書排架為梵蒂岡圖書館式樣；其下層原為中文書庫，仿照明代寧波天一閣風格；南樓，原耶穌會住院，即神甫樓，竣工後數度改建，於1931年固定為四層坡頂，外廊式建築。

1955年以前，徐家匯藏書樓為天主教耶穌會神學院專用，1956年藏書樓被政府徵用，成為上海圖書館的一個部分，專門收藏1949年以前出版的外文書籍，其中包括前亞洲文會圖書館、尚賢堂藏書、海光西方思想圖書館、上海租界工部局公共圖書館以及西僑青年會等處的藏書和滬上各所大學院校圖書館轉調此處的外文書。近年又購入羅氏藏書，為西文漢學古籍收藏重鎮，是瞭解中西文化交流的重要資料，亦收藏豐富的西人研究中國的圖書。

徐家匯藏書樓現址收藏自1477年至1950年出版的外文圖書、報紙、期刊為主，計32萬冊左右，語文包括拉丁文、英文、法文、德文、日文、俄文等近20種，內容涉及哲學、宗教、政治、經濟、語言、文學、藝術、歷史地理等各種學科。其中，1800年前出版的西洋善本中的早期中外語言對照辭典、中國經典西譯版本、中國文學經典西譯版本、歐洲漢學資料等最具特色。由於館藏資料珍貴，館方特別重視室內溫濕度的調整。長期以來不對外開放，讀者需憑單位介紹信才能進入查閱資料，於2003年7月始向市民開放。

徐家匯藏書樓集讀者服務、文獻保管、開發研究功能於一體，它不僅延續著閱覽服務、文獻典藏等功能，還拓展了文獻研發和會展旅遊等功能，以滿足社會對人類文化遺產一優秀歷史建築和舊版外文文獻的需求。1 樓為會展區，展廳不定期舉行各種特色文獻陳列展和書畫展覽活動，2 樓為讀者閱覽區，並提供 iPac 查詢、文獻複製、參考諮詢等各項服務。一般讀者服務方式為開架及閉架閱覽方式，市民憑上海圖書館之「參考閱覽功能」讀者證始可利用。參觀接待時間是週一至週六上午 9:00 至下午 4：30 可免費參觀門廳和展廳。門廳內新增大螢幕宣傳片《徐家匯藏書樓》，觀賞者從中可瞭解徐家匯藏書樓的建築特色和館藏珍籍。

徐家匯藏書樓除了是優秀歷史建築外，也由於館藏的特殊性，館方人員表示使用者仍以學術研究者居多。2012 年 10 月 30 日成為國家 4A 級旅遊景區，與鄰近徐家匯天主教堂、徐家匯觀象臺、徐光啟紀念館、徐匯中學舊

址、百代公司舊址、聖母院舊址、土山灣博物館等歷史文化遺跡推出「徐家匯源：一座城市的文化風景」免費套票參觀活動，因此旅遊參觀者增加，也帶動徐家匯藏書樓的使用人次。藏書樓是仿梵蒂岡教廷圖書館，內部採梵蒂岡式設計，書籍以拉丁文分類，書庫區的各式傢俱皆相當復古，舊有的古樸書架、木梯、吊燈、綠色百葉窗和門，加上新添購的閱覽室桌椅、桌燈等傢俱，搭配合宜。在熱鬧的徐家匯商業區營造出寧靜的、古色古香的閱讀氛圍，讓讀者置身其中恍如時光倒流。另外，由於典藏 1949 年前出版的外文珍貴古籍，館方除了溫濕度控制外亦隨時進行綑綁、包裝、修復等作業，經年不遺餘力地進行珍貴古籍的維護工作，讓古籍韶華再現，對於館藏細心維護及充分運用的精神，相當值得我們學習。

<table>
<tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr>
<tr><td>徐家匯藏書樓外觀</td><td>外廊式建築</td><td>搭配合宜的傢俱</td></tr>
<tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr>
<tr><td>梵蒂岡式設計</td><td>珍貴的古文獻</td><td>古樸拉丁文架標</td></tr>
</table>

肆、心得與建議

上海市是中國的第一大城市，也是世界上最大的城市之一，市區總人口世界第一，它是中國的經濟和商業中心、鐵路與航空樞紐，其港口為世界最大的貨櫃港。上海正在致力於建設成為國際經濟中心、國際金融中心、國際貿易中心及國際航運中心，其發展更成為全球關注的焦點之一，除了將上海推上國際舞臺，對於提升人民素質的文化建設也相當重視。在上海 14 天圖書館交流參訪期間，見識圖書館事業在中國大陸蓬勃發展，館舍建築的豪氣、節能概念的設計、科技的運用及館員的專業，各地圖書館間彼此競爭激烈，令人印象深刻，也積極向臺灣圖書館汲取經驗。北市圖近幾年在服務品質的提升、服務的創新、服務據點的擴充及建築風貌等方面的績效與表現，迭獲好評。北市圖在擁有中國讚揚的人文精神與服務品質優勢上，應善加運用科技管理及服務讀者，以提升圖書館的服務品質與效率，打造一座科技與人文兼具的世界級首都圖書館。以下謹就交流學習所得提出幾項建議，以作為業務推動及服務規劃之參考。

一、強化「線上自助辦證系統」運用，簡化作業流程，降低館員工作負擔

上海圖書館積極推出自助辦證、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。該館辦證區除提供 4 臺 RFID 自助辦證機外亦設有多臺讀者自助辦證電腦，提供讀者自行鍵入個人資料，再憑個人證件至服務臺領取借閱證。相較於北市圖填單後由館員鍵入，後續花費時間核對鍵檔錯誤，加重館員之工作負擔，為解決此問題北市圖利用 2013 年「線上公用目錄更新及行動版網頁建置案」的機會，已規劃讀者「遠端線上自助辦證」功能，讀者可不受開館時間限制在任何地方只要有電腦即可遠端申請借閱證。北市圖可規劃利用各閱覽單位現有之書目查詢電腦及讀者登記使用電腦，提供讀者現場自助線上申請辦證，如此更強化線上辦證的功能也可因此而減輕館員工作量，加速簡化流程，提高辦證正確性，更可有效激勵讀者來館辦證。

二、規劃「創新服務專區」，打造多元化的閱讀新體驗

上海圖書館「創.新空間」成立於2013年5月，旨在為創意工作者及愛好者提供訊息交流與共享空間。為鼓勵大眾參與文化互動，體驗創新服務理念，在236坪空間進行了開放式設計，引入了5大功能區域，這些區域可以相

互組合利用，集合圖書館傳統服務、數位化新媒體服務以及各類展示、講座、共享、交流。北市圖2013年10月獲得教育部102年公共圖書館資源整合發展計畫補助在總館5樓設置「北區區域資源中心」，以「文化創意圖書」為館藏特色。圖書館因此結合文創資源與活動，提供民眾有一便捷管道獲取文創相關資訊進而交流分享，激發更多創意能量。建議可考慮將此中心再規劃「創新服務專區」，將傳統圖書館服務模式結合創新服務，像是新閱讀媒體可以在此區進行體驗，也可定期展示文創作品，讓這個專區成為讀者瞭解新技術的窗口，體驗新產品的平臺，享受新服務的空間。

三、加強「年度記者會報告書」之活潑性及豐富性，有效行銷圖書館

「上海市公共圖書館2012閱讀報告」的發布是對上海市公共圖書館市民借閱服務資料的綜合分析，這是中國境內第一份針對公眾的圖書館閱讀白皮書。報告以美觀大方、精心設計的資訊圖表為主,輔以簡潔優雅的文字，直觀展示上海市民的閱讀現狀。報告的綜合盤點是全市公共圖書館在大資料時代充分利用資料分析，提升自身服務效果的有益嘗試，體現了上海圖書館與各公共圖書館積極進取，不斷推陳出新的創新活力。

北市圖每年「年度記者會報告書」提供了相當豐富的統計數據，透過記者會方式公布告知服務的成果及臺北市民閱讀力，展現方式以文字為主再輔以統計圖表方式呈現。在行銷領域裡較為人熟知的行銷方法有「Tell」(告知)及「Show」(展示)2 種，容易的行銷，是「告知」，但有效的行銷卻是「展示」。如果只會「告知」(說資訊)而不會「展示」(說故事)，這樣的行銷不有趣、不感人、不易記。因此建議北市圖「年度記者會報告書」可再規劃設計更具「展示」效果的資訊圖表，用圖表來說話，讓服務數據更活潑生動，具新穎獨特性，展現全年度各項服務成果及展示臺北市民的閱讀現狀，有效行銷圖書館。

四、應用資訊科技規劃「自助服務」，節省人力，提升圖書館專業形象

上海圖書館積極運用 RFID 科技，除了自助借還書、自助辦證外，在 1 樓中文書刊外借室「新進圖書區」裝置「智慧型書架系統」供讀者查找圖書，圖書查詢後即顯示圖書在書架上的位置，如此方便之查找圖書方式，方便讀者也減低圖書錯置位置找不到書的困擾，大大提升圖書管理和讀者服務的品

質及效率。全面應用 RFID 所需經費龐大，北市圖應積極爭取逐年編列相關經費，於新館成立或借閱量大之圖書館先行採用 RFID，再逐年編列經費予各分館採用 RFID，利用 RFID 借還書、取預約書、圖書盤點、館藏架位管理，減輕館員每日例行性工作量，提高館員工作的正確性，讓讀者體驗新技術的同時，也提升圖書館的專業形象。目前，北市圖可考慮規劃之 RFID 自助服務如下:

1.規劃「新進圖書區」自助查詢服務

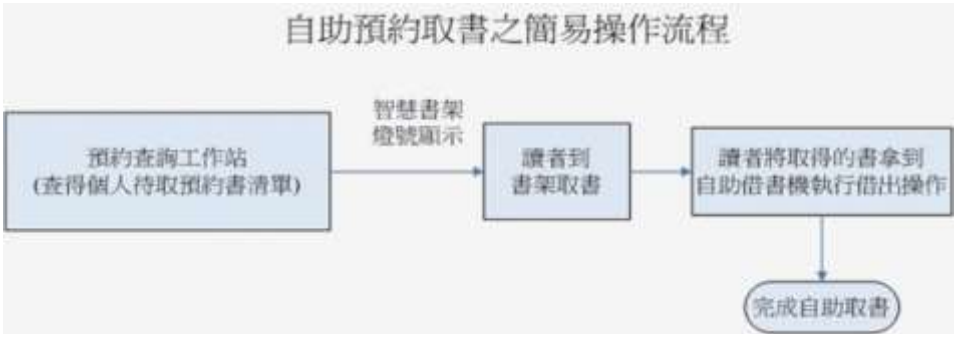
上海圖書館在 1 樓中文書刊外借室新進圖書區裝置「智慧型書架系統」供讀者查找圖書，圖書查詢後即顯示圖書在書架上的位置，如此方便之查找圖書方式，方便讀者也減低圖書錯置位置找不到書的困擾，大大提升圖書管理和讀者服務的品質及效率。建議北市圖可考慮於總館或李科永紀念圖書館設置「新進圖書自助查詢區」，將新進圖書放置於「智慧型書架」於書架側封板放置查詢螢幕，讀者只要在觸控式螢幕上點選即可很快知道要找的書正確的位置，找書快速也增加體驗新科技的樂趣。

2.規劃「RFID 自助預約取書」服務

RFID 自助預約取書是結合「智慧型書架」(智慧書架按照設定，自動採集在架圖書位置資訊，及時獲得圖書位置資訊，上傳到 RFID 資料中心，從而實現圖書的自動智慧定位工作)、自助借還書機、預約書籍查詢工作站以及 RFID 通道偵測門系統等設備。自助預約取書區可採開放空間管理將讀者預約待取的圖書置放在「智慧型書架」上，不僅提供有預約書待取的讀者可在開館時間內自行取書並自助借閱，其他讀者亦可入內瀏覽被熱門預約的圖書，俾能增加圖書的閱覽效益，提高館藏的借出次數，強化圖書館推廣閱讀的服務。

北市圖每年預約圖書的成長幅度皆在 20%以上，各閱覽單位除處理自身館藏借還書外，亦須處理他館調撥圖書，工作負擔甚重。上海圖書館充分運用 RFID 於自助借還書、自助辦證及新進圖書查詢等讀者流通業務，對於工作量的減輕成效卓著。建議北市圖考慮結合智慧型書架、自助借還書機、預約書籍查詢工作站以及 RFID 通道偵測門系統等設備，在總館或新成立的圖書館內(爭取採用 RFID) ，規劃「RFID 自助預約取書專區」以提供讀者自行取預約書、體驗圖書館新技術服務，也讓圖書館以 RFID 的技術特性結合服務做更長效的發揮，透過科技的運用，提供讀

者更便利的圖書館服務。



RFID 自助預約取書之簡易操作流程

3.運用 RFID 盤點機進行「智慧盤點作業」

傳統的管理在執行館藏盤點時，必須動用大批的人力和時間方能完成，不僅要投入大量時間及成本，若還要兼顧不影響流通服務的盤點處理，更是圖書館的艱辛挑戰。為了找書方便及節省館藏盤點時需要耗費的大量人力和時間，透過 RFID 系統的技術應用，館員盤點書籍不需再將單本書取下讀取條碼，可不接觸 RFID 書籍而直接做大量盤點，節省 90%以上的時間。北市圖可考慮於總館、李科永紀念圖書館或在全面採用 RFID 之新設分館運用 RFID 進行「智慧盤點作業」，透過智慧盤點作業，系統能夠產生在架圖書清單並將資料自動提供給圖書館自動化系統，實現與借閱圖書清單比對後能產生遺失圖書清單，相信在尋找下落不明的圖書和館藏盤點上，不但節省人力及時間，也能在館藏管理上有顯著成效。

五、建置「整合性電子資源管理平臺」，達到資訊傳遞無縫接軌的成效

因應數位化時代的來臨，網際網路已成為各年齡層在學習、生活與休閒中不可或缺的元素，因此也造成圖書館產業重心，逐漸由實體圖書館營運轉為數字典藏與數位資源之建構服務，讓圖書館得以更即時更龐大的資料庫回應讀者們的各類需求。整合性資源的檢索環境，可以幫助讀者快速而有效地跨平臺找到所需資源，透過單一介面歸納及分類資源，提供讀者呈現來自不同電子資源商的內容，無需接觸不同的檢索介面及方法，可輕鬆便捷的將資料庫、期刊、圖書、免費資源集中管理，不僅對使用者操作簡單、輕易取得所需的資料，更能帶給讀者快速而全新的體驗，同時可讓管理者有效的管理電子資源並對成本做出有效分析。整合性電子資源管理系統，再輔以「圖

書館遠端認證系統」，透過合法的有效認證，讀者可以在任何地方、任何時間皆可使用圖書館的電子資源，讓服務真正做到最高的品質及效率，達到資訊傳遞無縫接軌的成效。

2011 年 12 月上海圖書館啟動全方位的「市民數字閱讀網站」，提供讀者一個單一且整合性的數位化閱讀平臺，解決資源平臺間認證方式的差異，並可由個人電腦、平板電腦、手機、電子書閱讀器等設備直接登入使用。目前北市圖電子資源的查詢閱讀必需先點選「電子資源整合查詢系統」後再依類別點選各電子書供應商的電子資源，對讀者而言檢索時不易辨識且需重複進入各個資料庫。建議北市圖應規劃建置「整合性電子資源管理平臺」整合現有館藏數位化資源，為讀者建立更方便的單一數位閱讀平臺，無需重複進入各個資料庫，同時提供更多可供讀者在不同的行動載具上閱讀的電子資源，甚至在閱讀的同時可以進行社群媒體的互動、交流及分享。另外，亦可分析北市圖讀者利用電子資源之情形，積極推廣電子資源及行動閱讀服務。

六、強化「即時動態資訊」之吸引性，有效行銷圖書館服務

上海圖書館推動「2151」人力資源能力建設工程，建立學科帶頭人基金，設立「優秀成果獎」、「優秀服務獎」、「金點子獎」、「精神文明」、「建設成果獎」等獎項，同時鼓勵專業技術人員參加國際會議，營造人才成長的環境，培養國際化意識，促使他們將個人職業的發展與圖書館事業發展緊密連繫。這些也是館方人員晉升的重要依據，因有晉升之壓力與誘因，工作人員亦致力鑽研工作與創新。「即時動態資訊」即是系統網絡中心館員因設計了「2012 年上海圖書館閱讀報告」受到讀者、媒體高度肯定，依此成功經驗再度腦力激盪推出的創新點子。「即時動態資訊」時間間隔設計分別是到館人次 5 秒、柱狀圖 5 分鐘、流通數字 1 分鐘、借出圖書封面 5 分鐘。可顯示總館各樓層及各分館統計資訊，以時間軸概念呈現，和前一天對比可進行相關工作分析。更有借出圖書封面展示，激發讀者借閱圖書。這個「即時動態資訊」數位看板放置於 1 樓讀者進出的大廳，讀者一進館就會被這個生動活潑的數位看板大螢幕吸引，讀者一進館就和圖書館的服務資訊溝通，並搭配播放各項活動訊息，有效的行銷圖書館。北市圖目前在網頁首頁右上方有「本日即時借閱數據」包含借閱人次、借閱冊數、歸還冊數、預約人數、預約冊數、續借冊數等資訊。這些資訊純以數字呈現略顯單調，建議可以規劃將這

些數據以美觀大方的動態資訊圖表方式即時呈現於入館數位看板，各分館亦可視情況設置數位看板播放「即時動態資訊」，向服務社區讀者進行服務資訊的展示，建立和社區讀者良好的溝通管道及互動關係。

上海圖書館「即時動態資訊」數位看板

七、提升視障資訊檢索之無障礙功能，滿足不同視障者需求

上海圖書館網頁提供「無障礙輔助工具條」包括 Text 純文本模式瀏覽、頁面放大、頁面縮小、文字放大、文字縮小、高對比度(還原、黑白、白紫、黑藍、紅白)、輔助線、文字提示(拼音功能、標記功能)及無障礙幫助等功能。文字提示之拼音功能是在文字提示出現上方列出該檢索字的拼音。上海圖書館網站無障礙化改造項目，旨在向視障人士中的全盲人士、低視力、色盲、色弱和光澤性過敏人士、聾啞人群、行動障礙人群和老年人提供無障礙網站、有聲電子書和數位化講座的圖書館數位化服務，從而消除殘障人士和老年人獲取資訊的障礙。該館對視障讀者資訊檢索考慮的層面比較廣泛，照顧到不同視障者需求，像文字輔助線(紅色粗十字交叉線，可依需求移動調整)、文字提示(拼音、標記功能)、高對比度(還原、黑白、白紫、黑藍、紅白對比)等功能，對視障者而言使用上相當方便且具親和性。輔助功能在該館「無障礙數字圖書館」發揮積極性功能，而在一般讀者使用網頁也提供此功能。目前，北市圖視障電子圖書館僅提供視障者字體放大、字體縮小及自訂顏色等，而自訂顏色又分為文字設定及背景色設定操作上並不方便。建議可加入文字輔助線、文字提示(拼音、標記功能)、高對比度(還原、黑白、白紫、黑藍、紅白對比)等無障礙功能之多元設計，照顧不同視障者需求，縮短資訊落差，落實「有愛無礙」的視障服務。

伍、結語

本次至上海圖書館為期 14 天的參訪學習，實為公務生涯中難得的學習經驗，不僅在圖書館管理及服務的交流、學習獲益良多，更體驗了上海城市的風華。首先感謝北市圖提供館員開拓視野之學習機會，並感謝上海圖書館吳建中館長及各業務單位同仁的指導及熱情接待，對於上海圖書館國際交流處港澳臺事務辦公室在交流參訪行程的費心安排及協助特別致謝。

參考資料

上海圖書館上海科學技術情報研究所。http://www.library.sh.cn/。（檢索日期 2013/10/5）。

上海圖書館徐家滙藏書樓。http://www.library.sh.cn/fwzn/ylzn/index5.htm。（檢索日期 2013/10/5）。

數字圖書館論壇。http://www.dlf.net.cn/index.asp。（檢索日期 2013/10/6）。

吳建中，〈上海市文獻資源共建共用協作網〉，《圖書館發展十大熱門話題》（臺北市：文華圖書館管理，2004），頁 175-181。

顧力仁，《中國大陸編目中心的現況與發展》（臺北市：國家圖書館館刊，2007 ），96:2 頁 193-210。

陳喆編著。《基於剪報的輿情收集與測評－始於上海世博會的創新實踐》。上海市：上海科學技術文獻出版社，2011.10

附錄一　臺北市立圖書館交換館員在上圖的日程安排

日期	具體安排	連絡人	備註
8.6 （星期二）	機場接機	港澳臺事務辦公室：周卿	13651856120
8.7 上午 （星期三）	圖書館總體參觀介紹	港澳臺事務辦公室：周卿	
8.7 下午-8.8 （星期三-四）	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	
8.9 上午 （星期五）	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 陳順忠主任	
8.9 下午 （星期五）	系統維護、網路基礎設施建設等	系統網路中心 徐強主任	
8.10-8.11 （星期六-日）	週末自由活動		
8.12 （星期一）	歷史文獻典藏、搶救保護、研究和開發；徐家匯藏書樓	歷史文獻中心 黃顯功主任	
8.13-8.16 上午 （星期五）	館所各類文獻採訪編目和國際文獻交換等介紹	採編中心 倪道敏主任	
8.16 下午 （星期五）	交換館員講座	港澳臺事務辦公室：周卿	
8.17-8.18 （星期六-日）	週末自由活動		
8.19 （星期一）	送機	港澳臺事務辦公室：周卿	13651856120

附錄二 參訪交流影像紀錄

與上海圖書館吳建中館長合影

上海圖書館專題講座

上海圖書館正門