

新加坡烏蘭地區圖書館參觀後記

圖書管理 可以這麼有創意

文·攝影／薛理桂

2003年元月17日，政大圖資所師生一行共十九人，包括胡歐蘭老師、師丈、本人暨研一與研二同學，參觀新加坡烏蘭地區圖書館（Woodlands Regional Library）。難得有此師生一道出國進行參訪的行程，藉由實際的參觀活動以彌補平時在課堂講授之不足。當天的參觀活動係由該館的資深參考館員（Senior Reference Librarian）邱元芳女士帶領我們參觀。

參觀過程

烏蘭地區圖書館係隸屬於新加坡國家圖書館局（National Library Board）之下的地區分館。該館係在一棟大樓中的四個樓層，以租用的方式，十分特殊。在入口處即設有咖啡雅座，以稍微高出地面的地板隔成一個單獨的區域。這個咖啡區的設置有點顛覆我們傳統的觀念，

即圖書館中不可以喝飲料、吃東西的觀念。接著邱女士帶領我們乘坐電扶梯上樓。在圖書館中乘坐電扶梯上樓還是第一遭，圖書館的各樓層都有電扶梯上樓，委實令人驚訝。各樓層的隔間大都以玻璃窗的透明隔間方式，有透視的效果，也顯得較為明亮。兒童室的布置十分活潑，有一個大型的地球模型，上面有很多的裝飾，還有一棵大樹，以綠色的色系來襯托，座椅也有各種不同的型式，可便於兒童輕鬆的閱讀。

該館的借還書作業大都採用自動化作業，極少需要圖書館員的參與。以借書而言，有自動借書機數台，讀者可以自行操作。至於還書作業更是神奇，在館外設有還書箱，讀者由還書箱投入圖書，館內設有自動還書的設置，當書籍投入後即已完成還書作業。圖書館員只需將已還的圖書上架即可。如有逾期罰款，也可藉由自動還書機上透過線上轉帳作業，由指定的帳戶中扣款，完全不需經由館員代勞。

在圖書的書背所貼的書標更是令人驚豔，以各種不同的顏色區別，一改傳統以白色的書標型式。除了顏色多樣化之外，書標以直式的書寫方式，例如書碼是：321.5643，其中“3”在第一層，“2”在第二層，“1”在第三層，以此類推。每一層以不同的顏色區別。更令人稱奇之處是在書標的下方以圖案的方式來表示圖書的類別。例如：電腦的圖案表示電腦類圖書；一把槍表示偵探小說；一個紅心表示愛情小說等。

他山之石

經由上述的參觀過程，發現該圖書館可資國內公共圖書館借鑑之處有下列幾點：



（一）咖啡座的設置：在圖書館內設置咖啡座以國內而言，有些顛覆傳統不得在館內喝飲料的傳統，但該館能夠以不同區塊的方式設置，可謂十分便利於圖書館的使用者，且不損及圖書，可謂兩全齊美。

（二）自動借還書機的設置：該館設置多台自動借書機，可避免在尖峰時刻讀者排隊借書擁擠的現象。自動還書的設置也十分便利，節省館員在處理還書所需的時間。對流通量較大的公共圖書館而言，自動借還書機的設置實有其必要性。新加坡國家圖書館推出「現金卡」（CashCard）的服務，現金卡除了可以支付圖書館內所需的費用之外，還可以提供相關的服務。該卡片可以提供的服務項目包括：預約圖書、續借圖書、交罰款、閱覽證申請費用、多媒體服務費用、參與活動的註冊費、影印費等。

（三）書標的創新設計：書標的創新設計一改傳統圖書館以單色、橫式的呆板格式，代之以多種顏色、橫式與圖形的方式，可藉以區別同類的圖書，以迅速找出圖書擺錯架的困擾。此外，圖形的設計更便於讀者區別其所需的圖書。吾人常曰：「使用者導向」，但國內有多少所圖書館是以身體力行的方式，設身處地為讀者著想呢？該館書標的設計即可令國內館員深思。

（四）兒童室布置具吸引力：國內公共圖書館的設置大同而小異，少有設計新穎、引人入勝的布置。該館兒童室能夠發揮創意，並進而吸引小讀者樂於使用兒童閱覽室，具吸引力的布置發揮極大的功效。

（五）開放時間彈性化：該館的開放時間是週一至週日，每天中午十二時到晚上九時。此種開放時間以便於讀者使用為導向。國內公共圖書館開放時間較為制式化，大都從早上八點至下午五點，極少以中午開放至晚上的方式。

（六）隔間透明化：該館有些樓層設有隔間，如：小型會議室、檢索區等，大都採用玻璃的隔間方式。以公共空間而言，可以一目了然，不但可以達到透視的效果，且便於管理。

國內目前由國立台中圖書館負責執行的「公共圖書館空間及營運改善計畫」，該項計畫正在各縣市的鄉鎮圖書館展開相關的作業。筆者有幸於今年初到新加坡參訪該國的公共圖書館。在參觀該國的烏蘭地區圖書館後，有種不吐不快之感。希望個人的參訪所得經驗，能與國內圖書館界同道分享。此外，希望本文能對國內參與「公共圖書館的空間及營運改善計畫」的圖書館有些許的助益。□

參考書目

陳雪華（民92）「打造一個可親的公共圖書館」在：周均育主編 公共圖書館空間及營運改善計畫作業手冊 台中市：國中國，頁11-19。
"National Library Board Singapore: your library guide" (http://www.nld.gov.sg/OurLibraries/ourLib_membershiPGuide.asp)
"Woodlands Regional Library" (<http://www.nlb.gov.sg/OurLibraries/library.asp>)

