

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫

基隆市

推動公共圖書館總館—分館體系計畫

國外參訪執行成果報告

中 華 民 國 1 1 2 年 2 月 2 1 日

基隆市成果摘要表

計畫名稱				
執行單位	基隆市文化局			
連絡人	周文蕙	連絡電話	(02)2422-4170#272	
E-mail	9930913@mail.klcc.gov.tw			
地 址	基隆市中正區信一路 181 號 圖書資訊科			
實施期程	1 1 2 年 1 月 1 日 至 1 1 2 年 1 2 月 3 1 日			
補助與實支經費 (新臺幣：元)	核定計畫金額	28 萬 5,714 元	核定補助金額	經常門：20 元
	補助比例	70%	實支總額	28 萬 5,714 元
	計畫結餘款	0 元	繳回教育部結餘款	0 元
	地方自籌經費	經常門：8 萬 5,714 元		
附件	必備附件 1.計畫項目經費核定文件 2.教育部補(捐)助經費收支結算表(非指定項目) 3.計畫款項若有剩餘款項應依補助比例繳回 4.成果報告電子檔(含相關照片)			
重要 成果及效益 (摘要)	本次計畫參訪新加坡國家圖書館與公共圖書館等地： ■ 淡濱尼圖書館 ■ 新加坡國家圖書館 ■ 新加坡國家圖書館管理局 ■ 港灣圖書館 ■ 烏節青少年圖書館 ■ 榜鵝圖書館 透過考察觀摩及分享，學習國外圖書館管理營運與館舍規劃等實務經驗，作為未來市立圖書館總館建置與發展方向之參酌。			

# 基隆市推動公共圖書館總館—分館體系計畫國外參訪

## 執行成果報告

### 壹、計畫內容執行情形

本次計畫參訪行程與內容如下：

#### 一、參訪行程列表

日期	行程
112/12/07	機場啟程、淡濱尼圖書館
112/12/08	港灣圖書館、新加坡國家圖書館
112/12/09	烏節青少年圖書館、榜鵝圖書館、植物園
112/12/10	機場返程

#### 二、參訪內容

此次行程參訪國家圖書館的 7 至 13 樓的華文圖書與特殊館藏主題樓層，並學習觀摩了淡濱尼圖書館、新加坡國家圖書館、港灣圖書館、烏節青少年圖書館及榜鵝圖書館，共計 5 所圖書館，藉由此觀摩了解其輔導管理、活動與服務、館舍規劃等面向，詳細各館特色與服務如下：

##### (一)淡濱尼圖書館

淡濱尼圖書館位於新加坡淡濱尼天地綜合商場的 2 樓至 6 樓，為新加坡第一大社區圖書館，與社區及各單位合作，依不同年齡層分區提供多元整合空間，包括展覽室、烹飪教室、兒童遊樂區、討論空間及羽球場、游泳池等，提供不同形式的學習活動。該館以「甘榜精神」(kampong spirit) 為主題，在二樓展覽室介紹淡濱尼社區發展史，國家圖書館管理局、國家文物局、淡馬錫理工學院與社區居民一同打造文化遺產展覽空間；三樓有豐富的嬰幼兒圖書館藏，四樓至六樓為青少年樓層，設有 PIXEL 實驗室，提供青少年體驗 3D 列印、修圖軟體、製作虛擬實境 (VR) 遊戲和影片剪輯製作等服務。



圖 1 淡濱尼圖書館館內設施與服務

## (二)新加坡國家圖書館

新加坡國家圖書館本身兼具公共及國家圖書館的功能，為目前東南亞規模最大、設施最先進的圖書館之一。館內共 16 層的綠建築節能設計，館內收藏有馬來文、華文、泰米爾文和英文圖書文獻將近 900 萬件，目前擁有最多的公共參考資料館藏，負責收集、保存新加坡歷史、文學資料及圖書。



圖 2 新加坡國家圖書館館內設施與服務

該館以「使用者」為核心，彙集「年輕族群、藝文人士、老年人、殘障人士」及社區團體等公眾意見，構築出適合各族群的圖書館，是

新加坡「中央級」公共圖書館，故館內圖書是可以外借的，特別是借還書均採用電子借書機器及自動還書裝置，以節省人力。另外，該館分類編目是用 DDC 杜威分類法和台灣的圖書館有很大的差異，但館內排架時是仿照一般書店的排列方式，按主題陳列，以利讀者尋書與取書，讓讀者有逛書店的感覺，增加親和力。

### (三)新加坡國家圖書館管理局

新加坡國家圖書館管理局於 1995 年 9 月 1 日成立，隸屬交通信息部 (MCI)，負責督導圖書館營運情形，並實行企業化管理，管理局有國家圖書館和檔案館、公共圖書館及技術和資源探索部門；新加坡國家檔案館負責收集，保存和管理公共和私人檔案記錄。管理局統籌規劃新加坡圖書館事業，所轄包括國家圖書館、26 所公共圖書館及檔案館等，對於所轄圖書館採一條鞭制度，推行政策由上而下，並整合外部資源，圖書館業務發展更具成效。

### (四)港灣圖書館(library@harbourfront)

港灣圖書館位於怡豐城購物中心的 3 樓，坐擁新加坡海峽和聖淘沙島壯麗美景，館內設計簡潔流暢，以地中海藍白色調及弧形線條元素組成；入口處以自助還書箱結合圖書分檢機設備所設置的空間，分隔兩個不同族群使用的區域，一邊為成人和青少年區面向聖淘沙開闊海景閱覽空間，提供電子閱報機供長者使用，另一邊為兒童親子區，提供多處親子閱覽空間；館內書櫃、天花板、地板皆重視光線照明，並將書櫃結合觸控螢幕設備，讀者可直接瀏覽電子好書推薦。

另外，圖書館館內設置多處電腦設備空間及 6 個個人學習艙，讀者可於館內自行使用並學習電子資源；兒童區設有公共圖書館首個兒童創課空間(Tinker Truck)，空間以巨型麵包車呈現，將各項元素融入 DIY 及閱讀課程，提供 3 至 9 歲兒童培養創意思考與解決問題能力。



圖 3 港灣圖書館館內設施與服務

#### (五) 烏節青少年圖書館 (Library @Orchard)

新加坡烏節青少年圖書館，於烏節購物中心大樓的 3 樓及 4 樓，主要針對 18 至 35 歲的青少年及青年階層為主的「生活形式圖書館」，建築設計配上現代藝術風格、玻璃牆面等吸引年輕族群的現代時尚風格，館藏約 10 萬冊，以藝術、設計、生活風格等資料為主，是一所結合實用性和美學的圖書館。由國家圖書館管理局人員及新加坡理工學院師生團隊設計規劃，以 5 年的時間駐點、觀察，並透過民意調查及討論，與民眾參與圖書館的設計為基礎，興建真正符合民眾需求的圖書館。同時，館內流通服務已由科技取代，設置了 24 小時預約自助取書服務，讀者可付費使用，預約書每本約花費 1.12 新幣（約新台幣 30 元）。



圖 4 烏節青少年圖書館館內設施與服務



## (六) 榜鵝圖書館

榜鵝圖書館位於榜鵝綜合社區中心，目前是新加坡最大及最新的公共圖書館，共 5 層樓，於 2023 年 1 月 30 日開館。第一和二層樓空間專為兒童和特需人士設計，設有兒童玩具區圖書館，包括玩具、玩偶、教具、以及可供兒童試穿的角色扮演服裝等讓小朋友在玩樂中學習，並有消毒機設備，讓家長可以放心地給孩子玩耍。

另外為方便殘障者使用圖書館資源和設備，規劃無障礙設施、自動化借閱系統，輪椅使用者只須拿著要借閱的書到特設的「雖借即行」智能通道，系統便會感應手中的書，當機器掃描會員證後，就能完成借閱程序。第三至第五層樓主要為青年和成人提供書籍和活動，館內自修室多達 80 個座位，新科技體驗區，可和人工智能機器一同賽車；此外，館內首設商業資源中心，想要跟專業人士諮詢創業相關內容，可用網路預約。



圖 5 榜鵝圖書館館內設施與服務

## 貳、目標達成情形

本次國外參訪計畫，係認為新加坡圖書館之發展策略、組織規劃、現有發展狀況後，評估可作為本市圖書館發展事業之學習標竿，一方面讓本市圖書館事業中各相關階層的人員，觀察、分析、檢討出與本市相似、相異、優點或缺失之處，並針對本市現況提出因地制宜的改變；一方面亦希望能提升相關從業人員的見聞，了解不同國情或環境之圖書館事業的差異，以及不同的營運方式、資訊設備或組織規劃有如何的差異等等，以作為後續本市在執行本次計畫時，可有不同思考角度之依據。若以目前基隆市與新加坡之圖書館發展事業進行比較，主要可以分為組織制度、空間設備與資源連結等三種面向。

### 一、組織制度

在組織制度方面（表 1），新加坡圖書館是由管理局統一管理且實施企業化經營模式，於政策規劃執行上更容易以共同目標進行，館員服務品質與知能維持水準，因此即便於地區性圖書館，各館館員亦具備因應社區需求辦理活動及發展與社區連結計畫之知能，故新加坡各區公共圖書館能於數位學習推廣等發展達一致性，且於各館活動策畫的展現又極具在地性，與地區生活緊密連結。

表 1 新加坡與本市圖書館組織制度比較

新加坡	基隆
<ul style="list-style-type: none"><li>由管理局統一管理國家圖書館、區域性圖書館及地區性圖書館</li><li>管理局為財團法人董事會經營</li><li>企業化管理方式推行政策與計畫</li><li>人力、設備、經費整體統籌分配管理，調度具彈性</li><li>使用者付費制度(活動、預約圖書、影印、空間登記使用……)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>各區圖書館由文化局管轄</li><li>教育部提供計畫補助，文化局統籌提報計畫</li><li>人力、設備及經費由文化局統籌分配及執行</li><li>部分服務使用者付費(辦證、預約書免費，影印服務付費)</li></ul>



同時，新加坡民眾使用圖書館之習慣養成與人口類型亦受開放時間影響，新加坡各區公共圖書館除國定假日外基本開館時間為週日至週六、從白天到晚上，在地民眾使用時間上較彈性便利，廣泛服務不同生活型態之讀者。目前，本市經由教育部「公共圖書館推動總館一分館體系實施計畫」推動類總分館體系，並由文化局協助政策推動與方向訂定，並透過館員教育訓練及每年年度公共圖書館事業發展委員會議召開，期望透過與溝通的機會，凝聚本市公共圖書館未來發展與進步目標之共識。

## 二、空間設備

空間設備方面(表 2)，新加坡圖書館以科技節省人力與館內空間，諸如烏節青年圖書館、淡濱尼區域圖書館、海灣圖書館等均已不設服務櫃臺，讀者均能自主操作自助預約取書、借書及還書設備，在館內風格與閱覽空間的規劃上也極具巧思，本市在設備與空間的設計上尚顯不足，但近年藉由總分館計畫，開啟各館館藏特色發展之規劃，且教育部「公共圖書館閱讀設備升級實施計畫」於 112 年開始增設閱讀空間環境改造項目，文化局鼓勵並協助各分館積極爭取。此外，文化局刻正籌備市級圖書總館整建中，在有限預算運用下，期望能將本次所聞經驗運用於未來規劃，朝閱讀空間活用與善用科技設備導入方向前進。

表 2 新加坡與本市圖書館空間設備比較

新加坡	基隆
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 各館皆有自助借還書及預約書機</li> <li>• 提供電子閱覽器(報紙電子化)</li> <li>• 利用 Ai 機器人、觸控螢幕等科技設備節省館方人力</li> <li>• 活用館內空間，室裝貼合社區環境、服務對象及館藏特色，呈現整體主題風格</li> <li>• 區域性圖書館多採與大型商場共構設計</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設置自助借書及預約取書設備</li> <li>• 報紙、期刊以紙本為主，另電子書平臺提供計次式電子期刊瀏覽服務，讀者可於館內瀏覽數位報紙</li> <li>• 館務多以館員及委外人力執行</li> <li>• 除了中正分館空間可依分齡分眾設置，其他分館因館內空間較小，閱讀空間設計較受限制</li> <li>• 除百福分館為獨棟建物，其他多與區公所共用</li> </ul>

### 三、資源連結

資源連結方面(表3),新加坡圖書館於國家圖書館管理局訂定的目標中,重視與在地社區、企業的合作連結,且積極建立節點拓展讀者群體,另因新加坡人力成本高昂,各館多有運用志工人力協助館內運作,本市公共圖書館目前與社區及學校經常性合作辦理活動,並藉由故事志工於假日辦理親子說故事活動,另外與民間圖書館、社區、學校共讀站、基隆及七堵車站等場域設置自助借還書機、人工取還書點,將閱讀資源帶往社區及學校。

表3 新加坡與本市圖書館資源連結比較

新加坡	基隆
<ul style="list-style-type: none"><li>· 與學校、社區、藝術家合作及館內主題策展等活動</li><li>· 個人及企業志願服務人力運用</li><li>· 與企業合作將圖書館資訊透過QR Code等方式推廣,建立節點</li><li>· 國際贈書與交流</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>· 與學校、社區里民合作辦理閱讀推廣活動及館內主題策展等</li><li>· 故事志工與圖書志工運用</li><li>· 結合館藏主題或特色辦理活動,搭配書展聯合行銷推廣活動</li><li>· 民眾與民間單位贈書</li></ul>

### 參、計畫經費執行情形

本次整體計畫採標案方式辦理,除教育部補助之20萬以外,本市也另以地方預算分配,總計28萬5,714元整,補助比例70%。

### 肆、計畫執行困難及因應方式

本次計畫參訪時間因與新加坡假期時間重疊,且國家圖書館、裕廊區圖書館等館設於整建或關閉等問題,故無法邀請當地管理員進行交流,部分館舍也需要另外調整與安排。經旅行社與當地導遊的調整後,除了重新規劃新的路線與新增參觀新開幕的榜鵝圖書館,同時也能直接與當地第一線館員進行交流,實屬從不同的角度認識新加坡圖書館的讀者與技術服務,了解新加坡圖書館在流通服務、自造空間、館藏架設等方面的運作或擺放方式。

## 伍、檢討與建議

藉由本次觀摩參訪，可總結以下幾項特點做為本市公共圖書館未來思考與參考的方向：

- 新加坡圖書館營運統一管理的「企業化經營」模式，在政策推動與人才培訓方面，可有效益的達成統一人事、經費管理，這方面值得借鏡學習，能使圖書館資源有效利用，提升全體服務品質。
- 數位化時代來臨，全球逐漸重視圖書館數位化服務，新加坡圖書館館藏皆導入RFID，引進自助借還書、預約取書等設備，圖書館有還書箱機器人、掃描機器人、感應式開門等設備，本市雖亦有自助借還書、預約取書設備，建議在爭取中央經費補助時，可規劃引進先進設備以建置智慧型圖書館。
- 新加坡許多圖書館室裝設計除風格貼合特色主題，利用裝潢結合桌椅、書櫃、休憩軟墊等方式，創造出許多閱讀特色空間，並於館內留有空曠可活動式空間，可靈活布置為特色活動或小型策展等場所，本市適逢建置圖書館改建，如何呼應讀者需求在現有場域中有效利用空間，並適度保留未來可擴充運用之彈性活動空間。
- 新加坡各圖書館不單以創新的服務設施，提供舒適的休憩、閱讀、展示空間，更奠基於長時間的開放，鼓勵不同生活形態民眾皆能取得服務；本市公共圖書館目前僅部分館別實施晚間開放，依目前施行成效也顯示民眾有此需求，未來將積極爭取擴大延長開放時段之館別所需資源。
- 圖書館館員須以專注圖書專業知能的發展應用，兼顧於硬體維護或軟體規劃，新加坡面對人力資源運用相當仰賴志工協作，不僅常見的圖書上架、館舍整潔、說故事等，更有創客空間技術支援、策展、在地文化記憶典藏等。本市雖已有一定數量志工加入，但多執行簡易整書、櫃台流通，較少策展、活動協辦等靈活服務，如何招募、培養相關志工人才並永續發展，是本市需再進行研擬的課題。

圖書館與時代接軌，使圖書館與民眾共同進步成長，並期望藉由參訪所見，作為未來規劃上之參考與啟發，為讀者提供休憩閱讀、多元學習、特色活動之場所，使圖書館能更符合讀者及社會之需求。