

## 新加坡圖書館再發現：知識、想像力與無限可能性

楊美華

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授

王盈文

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所研究生

### 壹、前言

在熱帶林木的點綴下，新加坡境內滿眼盡是翠綠，而高聳的大樓、整齊的街道，總給觀光客一個美麗的花園城市之感。但最令人稱羨的是整個城市的建築物，無論是剛在2005年落成啟用的國家圖書館，或是學校、地區圖書館、國宅、購物中心等，均充滿了整體設計感和新穎的特質，散發出一種「文藝、知識與生活機能融合」的風格，為星國營造出高品質的生活環境。

新加坡政府為了發揮圖書館在資訊時代的重要角色，主張圖書館應該充分運用資訊科技來達成為民眾服務的目標。因此，早在1992年6月由圖書館2000評估委員會(Library Review Committee)提出：1.協助新加坡成為一個國際資訊中心(Establishing Singapore as an international information hub)；2.典藏與促進新加坡文化遺產之利用(Preserving and promoting Singapore's literary heritage)；3.做為教育、知識和研究工作的支持動力(Providing for education, knowledge and research)及4.激發廣博和多元發展的社會(promoting a well-read and well-informed society)等四大目標，做為十年內讀者服務總體發展計畫(註1)。而秉持著「擴張國家學習資本，以增進國家競爭力，促成優質社會」之任務與精神的新加坡國家圖書館管理局(The National Library Board)，更以此做為引導與擘劃星國圖書館事業發展的重要理念。

### 貳、新加坡圖書館發展史與管理體系

新加坡最早的圖書館可以追溯至1823年，由新加坡的奠基者萊佛士·史丹福(Raffles Stamford)所倡議創建的新加坡書院(即今日的萊佛士書院)，其成立的宗旨在收集與典藏分散各地的馬來文獻資源。1837年，該館開放一般民眾以低額的25分新幣來付費使用圖書館的資源。隨後，在社會仕紳的支持下於1844年建立一間名為「新加坡圖書館」的公共圖書館，讓圖書館以企業型式經營並組織委員會予以管理，並由當時的總督擔任委員會的主席。

萊佛士圖書館於1874年，由政府接管，正式更名為今日的萊佛士圖書館。1886年，在《圖書館註冊法令》的規範下，成為新加坡圖書資料繳送本的典藏圖書館，並於1938年被賦予了檔案保存的功能。1953年，在慈善家李光前博士(Dr. Lee Kong Chian)以375,000元的新幣捐助下，為新加坡興建圖書館大樓奠定基礎。1957年8月16日，該館正式完工；同年，更頒佈《萊佛士國家圖書館法令》(Raffles National Library Ordinance)，並使該館成為免費的國家圖書館兼公共圖書館的性質。1960年11月12日，國家圖書館大樓正式啟用，並更名為「新加坡國家圖書館」。1968年，根據《國家圖書館法案》修正案中，詳細規定的國家圖書館的職能，強調其在全國圖書館事業發展和協調中的領導地位(註2)。

在1994年3月5日，Library 2000報告書提出達成新加坡圖書館總體計畫的六項策略目標，包括：1. 建立一個全面適應社會需求的公共圖書館系統(An Adaptive Public Library System)。2. 強化網路連結，建立無國界的圖書館(Network of Borderless Libraries)。3. 發展以合作為主的國家館藏政策，全面收集國家資訊資源(Coordinated National Collection Strategy)。4. 經由市場區隔理念提供高品質的服務，並強化推廣(Quality Service through Market Orientation)。5. 強化與商業及社區積極的互動關係(Symbiotic Linkages with Business and Community)。6. 使全球資訊互通，成為世界資訊的仲介者(Global Knowledge Arbitrage)(註3)。

而為了確保六項策略目標的實現，針對三項關鍵條件提出規劃，包括：1. 人力資源方面，提高館員在資訊檢索、增值服務、建置資料庫、資訊科技開發、專業學科知識、公共關係、索引技術、掌握資訊資源、瞭解研究方法以及資訊科技系統的知識和讀者服務諸多方面的能力。2. 科技技術方面，引進光碟、資料庫搜尋引擎、以電子媒介為主的遠距離資訊檢索服務等模式。3. 組織領導方面，成立新的圖書館管理機構(註4)。依據Library 2000的計畫，於1995年正式成立「國家圖書館管理局」，同時撥款十億新幣(相當於兩百億台幣)，預計在八年內普設各級圖書館，建立世界級的圖書館體系(註5)。2004年4月1日更根據新加坡市區重建局的規劃開始籌建新館，並在2005年7月22日正式啟用(註6)，為新加坡圖書館事業開啟嶄新的扉頁。

新加坡國家圖書館管理局係由財團法人董事會監督管理，有別於一般公務機關，目前圖書館服務的體系分為：一所國家級圖書館(National Reference Library)、三所地區性圖書館(Regional Library)、十九所社區圖書館(Community Library)、十八所社區兒童圖書館(Community Children's Libraries)(註7)。截至2004年，館藏總計為8,309,792冊，圖書館會員人數為1,840,661人，圖書館參訪人次為29,800,139人(註8)。2005年7月提出以「藉圖書館灌溉生活，由知識創造成功」(Library For Life, Knowledge For Success)為目標的嶄新《圖書

館2010》(Library 2010)報告書，作為新世紀、新氣象發展的依循，期許在未來五年內提供全球性的知識，並帶領新加坡全面迎向新的社會與經濟的挑戰，成為一個整合資訊與技術的新圖書館(註9)。

### 參、我國同道至新加坡圖書館的參訪活動

新加坡圖書館各館的設置以接近民眾的生活區域為主，不僅在大眾運輸系統可方便到達之處，亦有設置於購物中心和組屋(新加坡國宅)內的圖書館，更為了充分配合民眾的時間，將圖書館的開放時間調整為中午12點至晚上9點，成為充分發揮以使用者為中心(User-oriented、User-friendly)且適合各年齡族群舒適的休閒與知識園地。

星國圖書館全面引進無線射頻技術(Radio Frequency Identification，簡稱RFID)，主要是利用無線電波來傳送識別資料系統，可運用於處理圖書出納流通管理與圖書館藏防盜安全系統等，藉以降低圖書遺失率及節省人力成本，同時更提高到館率與借閱資料的數量。此外，彩色分層的書標圖示、圖書館傢俱的人體工學設計、咖啡區的設置以及結合購物中心(Shopping mall)等創意和人性化的突破思維，都成為各國圖書館爭相學習的標竿。

我國的圖書館同道，近年來至新加坡圖書館參訪的活動愈益增多。其中，以館員或管理者，針對圖書館工作業務上之需求，親自參訪新加坡圖書館事業的發展情況為主。而值得關注的是，由中華民國圖書館學會所舉辦參訪活動，則廣邀圖書資訊學界的教授群和研究者們參與盛事，讓國外圖書館的參訪活動，不僅有助於圖書館同道作為提升實際業務與服務的品質之參酌，亦可做為國內圖書資訊教育的最佳學習教材。

表一：近年來我國同道至新加坡圖書館參訪活動一覽表

時間	機構	參訪圖書館
2002.12.15-12.20	國立清華大學圖書館	新加坡國立大學圖書館 新加坡義安理工學院圖書館
2004.08.12-08.17	台北市立圖書館	圖書資料供應中心 烏蘭地區圖書館 淡濱地區圖書館 濱海藝術中心圖書館 Marine Parade 社區圖書館 Mounibatten 社區兒童圖書館

時間	機構	參訪圖書館
2005.01	中華民國圖書館學會研發委員會和國際關係委員會	新加坡國家圖書館 國家檔案館 烏蘭地區圖書館
2005.01.16-01.20	中華民國圖書館學會	烏蘭地區圖書館 烏節青少年圖書館 勝港地區圖書館 濱海藝術中心圖書館
2005.07	2005台灣高中高職圖書館參訪團	新加坡國家圖書館 烏節青少年圖書館 Jurong 地區圖書館 Meridian 高中圖書館
2005	逢甲大學圖書館	新加坡國立大學圖書館 新加坡義安理工學院圖書館 新加坡共和理工學院圖書館
2006.01	政治大學圖檔所圖書館專業人員進修學士學分班	新加坡國家圖書館 Meridian 高中圖書館 Jurong 地區圖書館 新加坡共和理工學院圖書館

此外，在歷年來的參訪活動過後，許多同道熱心地分享所見所聞，主要發表的以期刊文獻為主，如陳冠華的《參訪新加坡國家圖書館》(註10)、薛理桂、蘇蒼楠的《新加坡圖書館新貌》(註11)，以及莊俊凱的《參訪新加坡國家圖書館紀實》(註12)等。亦有清華大學余純惠與呂淑嫻的《新加坡考察圖書館建築、服務與營運》出國報告書(註13)、逢甲大學的《新加坡各大學圖書館在RFID技術的運用及管理》參訪線上簡報資源(註14)以及高中高職圖書館參訪團的參訪照片分享(註15)等的呈現，雖在篇數上並不多，但仍是瞭解星國圖書館事業發展的重要資源。

## 肆、新加坡各類型圖書館簡介

### 一、國家圖書館

隨著時代的演進，新加坡舊國家圖書館在建築格局與空間上已無法滿足需求，為發展

出符合當地民眾所需的圖書資源，新加坡政府於1999年5月即透過七個團體的意見，彙整出對新館的各方面需求，並在新加坡財政部撥款兩億元新幣與李光前基金會所捐助的六千萬新幣的支持下，於2004年起在維多利亞街建造新的國家圖書館。

新館的興建以「知識、想像力、可能性」(Knowledge, Imagination, Possibility)為精神，希冀藉由知識達到個人、組織、社區和國家水平的提升，由知識引發想像力，再由想像力激起希望，進而鼓動與創造出新加坡無限發展的可能性。同時，以1.採用現代獨特且最先進的圖書館技術(unique modern state-of-the-art of Library)、2. 做為一個研究中心(center for research)、3.以永續發展的公民機構自居(enduring civic institution)、4.成為構築東西方交流的渠道(gateway between the East and the West)與5.以高科技人性化為旨，提供完善的服務(high tech high touch)為五大理念，更以達成一條通向國際資訊資源之通道(Being a gateway to international information resources)為最終目標(註16)。

2005年7月22日正式啟用的國家圖書館，為兩棟地上16層，地下三層的建築，兩棟間以空橋連接，總面積達58,783平方公尺(註17)。而建物的外觀以白色為基底，搭配運用大量透明玻璃來營造良好的採光外，3至5樓的國家劇院的規劃以及16樓頂高102公尺的「The Pod」室內觀景台，更讓國家圖書館演奏出文化和藝術協奏曲。

踏入座落在市區維多利亞街的新館，迎接讀者的是精心植栽的綠色植物，讓圖書館雖處鬧市之中，卻無喧囂之感。矗立著米色圓柱所營造的一樓大廳挑高空間，右側為服務台，左側擺放電腦工作站，可做為查詢及儲值之用。在館藏方面，主要典藏於地下一樓及7至13樓層，包括：可外借雜誌、社會科學與人文科學、科學與科技、藝術與商業、中文、馬來文及坦米爾語、亞洲兒童館藏、新加坡及東南亞館藏以及珍善本館藏等，共計五十三萬冊(含圖書與非書資料)之多。同時，亦提供如會議室、戶外表演廣場、展示廳/畫廊、電腦訓練室、零售空間(如咖啡店)、戶外造景，提供戶外活動與閱讀、停車場以及無線上網等多項新設施與服務(註18)。

令人稱道的是，總是洋溢著咖啡香氣的國家圖書館，不僅成為民眾樂於親近的地方，在氣氛營造、裝潢風格、書櫃材質、書架寬度距離、動線的設計，以及環境的衛生清潔等，都花了很多心思，甚至會視不同樓層的館藏而作變化，例如，一般書籍(Social Sciences and Humanities、Science and Technology Collections；The Arts and Business Collections)置於樓層7至樓層8，走向年輕、明亮的色調，但像11至12樓層，挑高二樓，陳置書籍為新加坡和東南亞館藏(Singapore and Southeast Asian Collections)則訴求崇高與經典的歷史意象，有如來到宏偉的希臘殿堂，輝映著人文復興的色彩。而這多元閱讀氛圍的新天地，正說明了國家圖書館之所以能明顯提升到館人數及借閱率的原由。

此外，以使用者的角度出發，彙集殘障人士、藝文人士、老年人、年輕族群、社區團

體等公眾意見，作為規劃設計之參考；在設計建築物時，考量到熱帶氣候的因素，引進自然氣流與樓層間的綠地空間，有效地降低空調的成本；在電梯管理上，可視是否有人使用的情況，自動關機與再次啟動，以節省能源等經營與管理的巧思，同樣展現出新加坡政府對於圖書館經營上用心之處。因此，一座寬敞明亮、通風環保、友善使用的國家圖書館於是焉然而生，無怪乎能於2005年11月2日獲得亞太區建築金獎(Gold Award)之殊榮。

至於在讀者服務的細膩，則從宣導閱讀印刷品分眾設計可見其端倪。「成人版」設計成美觀大方的書籤，邀請社會中知名人士或傑出青年以「Celebrating Libraries」為題陳述一個自己的故事、並以「How has the library transformed your life?」為未來點題。「兒童版」則繪製可愛逗趣的卡通牛插圖，設計成一「折疊式的口袋彩色小書」，吸引小朋友收藏與利用。而在各類文宣品的設計上，以區隔書種關係、誘導閱讀、探索閱讀發展等面向作思考，並依據每個樓層的定位屬性，配合不同的藝文展覽，如「紅樓夢書箱展」、「鄭和與海洋亞洲」、「新加坡作家檔案展」等，可謂是突破傳統，將圖書館視為一個為眾多族群所量身訂製的文化園地。

新加坡國家圖書館，雖是一個非營利機構，卻被Institute of Policy Studies and the Monitor Group評估為最創新且最成功的新加坡企業(註19)。究其原因，其實由搬遷至新館時所出版「Moments In Time」一書可知一、二，因為在新加坡民眾記憶中的國家圖書館，刻劃出的不僅是圖書館本身的歷史足跡，更彰顯了圖書館在他們生活中的深刻意涵。因此，重生的國家圖書館在設計性、科技感與人情味的完美交融下，構築出濃厚的人文氣息及現代感的空間，會讓人驚訝於原來浸濡在圖書館就如同待在誠品書局，一樣能為讀者創造美好體驗。

## 二、公共圖書館

王盈曾經以「人文的關懷，孩子的天堂」來形容新加坡。其公共圖書館中一個很大的特色就是針對孩子做了大量的工作。在新加坡不僅有六十餘間兒童圖書館，在一般的圖書館中針對兒童也都有專門的設計：有兒童遊戲和閱覽區域，有兒童專用目錄，有兒童圖書館員來幫助孩子，可以說得上無微不至了。這種精心設計也產生了很好的效果。在新加坡公共圖書館裏，經常可以看到小學生自己到圖書館借還書，其使用圖書館的熟練程度不輸給成年人(註20)。

在公共圖書館的經營上，地區圖書館依照每個地區的特性，調整圖書館的經營方式，例如在住宅區的部分，關於適合兒童閱讀以及親子教養的書籍就多一些；在工業區附近的圖書館，理工方面的書籍就會多一些；在商業區附近的圖書館，關於商學方面的書籍就會多一些。易言之，整個新加坡公共圖書館秉持著以「Knowledge(知識)、Imagination(創造

力)、Possibility(可能性)」的精神，作為公共圖書館經營上，最基礎的三個核心價值。另外，星國圖書館體系完整，由國家圖書館統整書目選擇採購、到館編目等工作並運送到各分館，各地區圖書館減輕重複人力浪費，於是各分館能就當地讀者的背景、行為、教育程度等量身打造。以下茲介紹當地最具特色的地區圖書館。

### (一) 烏蘭地區圖書館(Woodlands Regional Library, 以下簡稱WRL)

WRL於2001年4月28日開館，是新加坡最大的公共圖書館。該館座落於購物中心內，踏進館內映入眼簾的是一道由二樓直瀉而下的水瀑，咖啡座就在門口左邊，擺著舒適沙發的音樂欣賞座就在落地窗前一隅，展現出寬敞明亮的舒適空間意象。在館舍和書架的規劃上，採特殊設計的陳列架，不僅展示新進視聽資料，更跳脫傳統「排排站」的陳列方式，散發全新氣息，並讓讀者悠遊於跳動的樂章。而多媒體區則利用空間的畸形地或是角落區域，設計出獨立空間的多媒體座，結合透明玻璃區隔設計，具穿透性且體現設計美感。沿著手扶梯向上，更善用建物展示及宣導圖書館活動，充分運用空間營造圖書館的整體氛圍。

在館藏方面，包括超過1,000種以上雜誌、40份國際報紙以及新加坡當地報紙，涵蓋科學和技術、商業、美術、建築和環境等領域，共計540,000本書、影像和光碟，在數量和深度方面僅次於國家圖書館。最值得一提的，走進兒童區，左手邊即是"Windows to the World"字樣的地球模型，象徵著圖書館將為兒童與青少年開啟世界知識之窗；而右手邊的「知識之樹」象徵培育兒童與青少年灌溉自我知識園地的起點，被設計成由故事世界(The World of Stories)、語言世界(The World of Language)、創造力世界(The World of Creativity)、引起好奇心世界(The World of Intrigue)和學習世界(The World of Learning)五個部份所組成「閱讀公園」(註21)。因此，該館最備受肯定的即是專業的參考和兒童讀者服務，促使其成為一座全方位的地區圖書館。

### (二) 勝港社區圖書館(Sengkang Community Library, 以下簡稱SKCL)

2002年11月30日位於大型購物中心內的SKCL正式啟用，佔地達1,809平方公尺，是新加坡第一間DIY圖書館。在空間上，主要規劃為四個區域：1.館藏區：館藏提供成人、青年人與兒童借閱。2.服務區：會員資訊亭、虛擬館員服務站、借還書設備、儲值站等。3.網咖屋：提供電腦多媒體設備供民眾使用。4.活動室：容納20-30人的活動空間(註22)。在館藏上，提供水上運動、捕魚以及社區民眾有興趣的主題，共約100,000種出版品。在服務上，提供良好的設備讓讀者自助式服務，亦可透過「虛擬館員服務站」(Cybrarian Service)利用電話向服務人員詢求協助。

### (三) 烏節青少年圖書館(Library@orchard)

烏節青少年圖書館於1999年10月21日開館。該館位於新加坡熙來攘往、年輕人最喜歡去的烏節路購物帶上，是第一個針對新加坡18至35歲青年為主所設計出的「生活形式圖書館」。而在超過120,000冊的書籍雜誌館藏收集中，特別強調滿足今日年輕族群的興趣以及嗜好，例如當代小說、藝術、旅行與健康，以引起18歲及其以上青年人的注意(註23)。更具特色的是，該館為新加坡圖書館中第一個擁有「漫畫館藏」的圖書館呢！

圖書館內部有典雅的鋁製設施、裝飾著受歡迎的現代藝術風格。玻璃牆設計，讓室內活動和設施呈現透明讓視線可及，改變傳統圖書館只是書庫的印象外，暖化和照明、木質地板配合柔和音樂，塑造出的是一所結合環境與美學的圖書館。

### (四) 濱海藝術中心圖書館 (library@esplanade)

藝術中心圖書館於2002年9月12日開館，是新加坡第一個專門收藏表演藝術並提供音樂戲劇舞蹈以及影片的專門圖書館。圖書館位於新加坡海灣旁表演藝術廳(Esplanade)的三樓，面積2,300平方公尺。表演藝術廳以聚落(Village)的概念設計，區分成四個部份：1.音樂聚落：收集古典、當代作曲家以及歌手創作性的音樂筆記、書籍、CD以及影片。2.舞蹈聚落：持續收集關於舞蹈的歷史與藝術書籍、影片。3.戲劇聚落：不同戲劇的表達可以在館藏之中找到屬於自己的家。4.影片聚落：收集有關電影手稿和相關書籍。

目前共收集有50,000種出版品與電子形式媒體，包括圖書、音樂作品、電影劇本、演奏劇本、舞蹈、古典、流行的CD與影片、歌劇、百老匯作品等。學生和影迷可以借DVD或VHS形式影片回家觀賞，或拿至館內個人影片室觀賞(註24)。此外，還有專業期刊、百科全書等資料，提供使用者(影迷、專家、業餘)使用(註25)。

### (五) Jurong 地區圖書館

Jurong 地區圖書館是新加坡第三個成立且是第一大的地區圖書館。館內一樓大廳採挑高設計，通往二樓的手扶梯連結到四層透明的玻璃空間，一旁的玻璃水幕以未來科技世界為設計主軸，向入館的讀者招手。而運用中心圓環，將書架以放射性方式排列，是新加坡多元文化融合的象徵。落地窗外一片綠地，伴隨著揮灑的和煦陽光，為讀者打造出專屬舒適的閱讀空間。

地下一樓的兒童專區，藉由低矮的天花板、書櫃、兒童傢俱，化解孩童與空間的疏離感，全區以明艷色彩、活潑氛圍鋪飾，揭示親子廣場的熱鬧屬性。同時，更集結兒童讀物、兒童創作、遊樂場的道具，企圖讓兒童區成為誘導孩童培育閱讀興趣的樂園。而頂樓的 "Verging All teens" 青少年專區，規劃時即開放給青少年申請評比，放手讓他們打造一個

「自己的窩」。因此，塗鴉區、漫畫區、討論區、表演區、可進食區以及靜讀區等，處處展現著青少年的創意，打破過往以成人的品味設計圖書館的規則，廣受青少年朋友喜愛及認同，是星國公共圖書館的創新思維，更是圖書館與青少年接觸的新機會。

### 三、學校圖書館

#### (一) 美廉初級學院圖書館(Meridian Junior College Library)

美廉初級學院屬於小而美的學校，在藍色與米白色為主的建物下之，處處可見當代流行的建築風格。該校目前約有學生一千八百人，而踏進校園映入眼簾的" To cultivate learned men and women of calibre with the heart and will to leave and serve in a challenging world "字樣，正清楚地揭示了學校願景與目標。

該校對學生課程的彈性安排，落實了圖書館在校園的功能，提供學生適性發展的選擇，支援學生自我學習的教材。佔地兩層樓的圖書館館舍，以「library @ Meridian」命名，一樓是行政服務區、參考櫃台、紅標書區(教師指定讀物)、期刊區和視聽室；二樓主要是書庫區及座位區。大門入口處外設有一個還書窗口，提供學生快速和隨時的還書服務。出口處的右側牆壁上，更設有" Shouting area"，供學生發表意見。

圖書館的電腦設備十分充足，數量足夠師生使用外，更貼心地提供筆記型電腦供讀者館內使用，而服務台則提供列印文件服務，培養學生使用付費的觀念。同時，在行政區的電腦安裝監控軟體以避免不當使用資源的情形發生，發揮學校圖書館的教育功能。館內採同色系與材質的桌椅與書架，簡潔與舒適的環境，成為師生一個適合閱讀與自修的場所。

#### (二) 新加坡共和理工學院圖書館(Republic Polytechnic Library)

該校以「問題導向學習」(PBL: Problem Based Learning)的教學策略著稱，先由教師於課堂擬定問題並作引導後，再由學生至圖書館利用館藏資源尋求解答。因此，圖書館提供全館無線上網以及眾多的討論桌椅，供讀者小組討論或教師教學之用外，而全館數位IT化，更提供數位相機(Webcams)、掃描器、外接硬碟、無線網路卡、Tripod(三腳充電器)、Desknotes、Walkie Talkies(手持對講機)的借用服務，充分扮演了學校圖書館在教學上的輔助功能。

在兩層樓的建築中，有配置鋼琴且定期舉辦音樂發表會的一樓表演區；收藏多媒體資源的二樓視聽服務區；另外，提供生涯規劃資源和專人駐點諮詢的「生涯規畫專區」以及專供靜心的「思考專區(Reflection Zone)」均甚具特色。而在圖書館服務方面，全面採用RFID系統，藉以提高流通效率外，該館的數位圖書館設置，其內有電子書、電子報、電子期刊及電子資料庫，提供師生線上檢索的服務，更利用MSN的方式，即時處理讀者的資訊問

題，為讀者提供符合便捷且完善的資訊服務。

## 伍、新加坡圖書館的借鏡與啟迪

新加坡國家圖書館的新館，創造的是一種與民眾閱讀體驗與知識生活的新生，亦為星國圖書館事業的發展翻動新的扉頁。公共圖書館的設置，突破傳統設計的既有框架，展現便民的服務精神，充分地與民眾的日常生活機能結合成為星國民眾最重要的精神食糧發源地。而學校圖書館則塑造出舒適的閱讀空間，讓學生可坐可臥，自在享受知識時光，讓「閱讀」與「休閒娛樂」的完美結合，提供學子在家中或其他場所無法類比的閱讀享受與學習饗宴。整體而言，新加坡圖書館事業之所以成功，關鍵在星國全體社會對圖書館事業的具體認知與共識下，產生的一股從上而下(政府至民眾)且從下而上(民眾至政府)的雙向發展動能，以下茲提出數項觀察，以供台灣圖書館界予以學習和借鏡。

### 一、政府的鼎力支持

政府大力支持是新加坡圖書館能夠營運成功之鑰。新加坡當局為了讓圖書館能充分利用資訊科技，以在新興的資訊社會中扮演重要的角色，早在1992年的圖書館2000評估委員會、1994年的Library 2000報告書、1995年投入十億新幣(約台幣兩百億)建立世界級圖書館體系等發展計畫中，即洞察出邁入二十一世紀正是邁入圖書館讀者服務新紀元的迫切性。是故，星國的圖書館事業在政府單位的大力主導與支持之下，不僅其發展成果是全球圖書館界有目共睹的；更值得學習的是，隨著時代的更迭，期許自我發展所推出的嶄新目標與願景(如Library 2010)，讓新加坡圖書館事業的發展永遠掌握資訊服務的新契機。

### 二、先進科技的引進

新加坡因應用了書籍加工和編目的統一化作業、自動化系統以及RFID技術的引進優勢，使得星國圖書館於圖書流通及書籍上架時，透過與RFID標籤、和資料辨識系統的結合，能快速辨識資料，不僅是有助於節省人力，更有多餘的人力去經營讀者服務及諮詢服務。此外，在圖書館自動節能設備方面的應用也很多元。國家圖書館館內的手扶梯以自動感應的方式啟動運轉、照明設備和空調系統的自動偵測亮度與溫度、自動控溫的防西曬窗簾裝置等自動化的科技裝置，減少圖書館的人工管制層面所帶來的複雜和不確定性，同樣地也降低了人力投入的成本。

### 三、圖書資料供應中心的倉儲管理

完善的圖書館服務體系對於圖書資源的分配與利用有極大的影響，而新加坡國家圖書館所設立的「圖書資料供應中心(Library Supply Center)」負責統籌書籍的採購及編目作業，讓各地區及學校圖書館不用另花時間及人力在此作業方面，將使讀者諮詢服務工作更加落

實，同時也可以藉由統購降低圖書採購的經費。此外，有鑑於圖書資料的出版快速且圖書館館舍空間有限的雙重壓力之下，國家圖書館管理局採以商業界的倉儲管理(Warehouse Management)方式，將複本多或罕用的圖書資源，統一典藏管理，讓圖書館內所陳列的是最多元、最新穎且最符合民眾資訊需求的資源。

#### 四、分層與圖示化的彩色書標

新加坡圖書館由於以西文書為主，故採用的是杜威十進位分類法(DDC)。為便於民眾查找，將0到9分別設定不同色彩來設定不同顏色後，再根據分類號前三碼(000~999)及後二碼(以後的不計)的數字貼上共5個顏色彩色書標，讓讀者一目了然。另外，在分類上以簡單易懂的圖示呈現，像貓的圖示代表寵物與動物類，心型圖示代表羅曼史，飛機圖示則表示旅遊等。在書標的最下方則以英文字母區別圖書適用範圍，如「Y」表示適用青年，「J」表示適用兒童，「R」是參考書，空白則是可流通的等。因此，星國圖書館的書標設計，不是以方便館員作業為主，而是藉由不同圖案和符號區分圖書屬性，以民眾瞭解及使用便捷為目的之書標設計。

#### 五、貼心的讀者服務

新加坡圖書館的設置以能融入民眾生活為使命，常位於捷運站周邊、大型購物中心、國宅附近等區域為主。而除了最基礎的館舍位置的選擇上，提供的資訊服務更顯示其資訊服務的貼心程度，如：提供求職者所需的相關資訊、提供各類型的資源示意圖(Pathfinder)、提供結合時事的多元化書單選擇(Sports & Olympics)、提供終身學習的課程(Language Courses or Computer Courses)等，讓User-oriented與User-friendly的理念充分發揮到極致。

#### 六、創新的加值服務

新加坡圖書館最為各國圖書館稱道的是源源不絕的「創新服務(Innovation Service)」。

好比在現今人手一機的時代裡，結合手機提供簡訊服務(SMS)或是借閱提醒服務(Loan Item Reminder Service)；或是延伸一卡在手的悠遊感，與中學合作，將學生證與圖書館的借書證兩者結合；抑或新加坡的電子收費系統不僅應用於車輛通行付費，憑著Cash Card 還可以加油、購物和到圖書館借書以及繳付罰款等。其實，這些創意或許僅是來自一些既有科技或服務的轉換，但因為他們的勇於突破，成就的是更完善且貼心的加值服務，而將圖書館事業的經營帶向新的服務高速公路(High Way)。

#### 七、市場導向的行銷手法

和台灣大部份的圖書館不同的是，新加坡圖書館的環境設計，注重讀者的參與。例如國家圖書館於興建之初，就曾邀集七大公民團體提供意見，充分反映不同類型讀者的需

求。Jurong地區圖書館於設計四樓的青少年館時，也是加入青少年的意見，將整個樓層設計成青少年喜歡的環境。此外，文宣品、制服、多元活動及建築物的營運等，不單單從圖書館的角度為出發點，而都是運用市場行銷的理念與手法，將可能服務的既有與潛在讀者市場，加以有效地掌握與區隔，讓每一間圖書館的定位更為明確，在投注人力及經費運用上亦可更為精準。

## 八、企業界的共襄盛舉

在國家圖書館的7到13樓，命名為李光前參考圖書館(Lee Kong China Reference Library)，用以紀念李光前先生捐贈高達十二億台幣的經費來興建該館。可見在新加坡企業界對圖書館的重視程度遠遠超越國內，反觀台灣地區的大企業或基金會雖不少，但願意發心以文化保藏及圖書館發展為目的慷慨解囊興建圖書館以供民眾使用的卻是屈指可數，或許我們該省思的是，新加坡圖書館的成功經驗中，可以解讀出的是「企業界願意捐款興建圖書館」、「政府重視圖書館的發展」與「人民喜愛使用圖書館」所共同發展出的三贏局面。

## 陸、結語

新加坡政府對圖書館事業的計劃周詳，且一步步確實在實現計劃，可謂是星國圖書館事業發展的主要推手。而起火車頭作用的新加坡國家圖書館，在邁入21世紀之際，以「期望能成為國際資訊資源的閘道與亞洲資訊轉運中心，藉以匯集充沛的知識財富」作為願景，突顯的是以圖書館事業永續經營的熱情與使命感。因此，新加坡圖書館在經營與管理上，突破傳統以館員親自服務的侷限服務模式，導入由「讀者DIY自助式服務」理念，促使館員能以最專業的能力提供資訊服務，也讓讀者能以最便捷的科技獲取服務，這樣貼心與週延的服務精神，無疑是一種圖書館與讀者共同成長的雙利發展。

其實，新加坡圖書館曾到台灣向誠品取經，讓他們的圖書館誠品化。台灣人再到新加坡圖書館觀摩，似乎有點諷刺。但我們看到的是一個充滿活力的圖書館概念的呈現，提供我們圖書館的可能性和未來。雖然，有些創見受到質疑，如圖書館提供咖啡等，但或許我們亦可由新加坡國家圖書館誠品化、地區圖書館商場化、學校圖書館休閒化的三化特色中，給予國內圖書館事業發展另一個角度的思考，也許圖書館也可以不像圖書館，像是一個具有生命力的有機體，正演化出最適合存在的形式。

誠然，在不同地區的圖書館會有不同的營運手法，通常在大台北會講新概念，從生活型態、活動角度去切入；進入新開發的區域，會加入當地人文歷史情感，跟當地讀者溝通加強互動，這些做法的目的都只有一個：「把人帶進閱讀世界」，因為唯有擴大閱讀人

口，圖書館才有成長的空間及存在的價值。因此，未來國內的圖書館事業如何展現「魅力」、發揮「效力」、散發「親和力」，進而創造出「閱讀」+「生活」=「新圖書館方程式」，那將是一個結合「質感」、「便捷」、「娛樂」的多元空間。



2006.01 楊理事長帶本會學生會員參訪新加坡圖書館

## 註釋

- 註1 National Library Board Singapore, "About us-Library 2000", 5 March 1994, Retrieved March 18, 2006 from [http://203.78.11.89/AboutUs/abtUs\\_library2000.asp](http://203.78.11.89/AboutUs/abtUs_library2000.asp), 2006/3/18
- 註2 中國國家圖書館, 世界各國圖書館資料庫: 新加坡國家圖書館。網址: <http://www.nlc.gov.cn/nav/nlibs/sg/intro.htm> 檢索日期: 2006年1月15日。
- 註3 同註1。
- 註4 同註1。
- 註5 許峻彬, 「結合購物中心 新加坡兀蘭圖書館讀者流連」, 聯合報, 民國90年9月25日, 第14版。
- 註6 National Library Board Singapore, Moments in time: Memories of the National library (Singapore: Fabulous Printers Pte Ltd, 2004), p.1.
- 註7 National Library Board Singapore, NLB, "Find Your Library", Retrieved March 17, 2006 from [http://www.nlb.gov.sg/CPMS\\_portal.jsessionid=DPbPTtkz0lr4S2qJHHZhpWpLNITVhhJzCXLDOVfpvYyrXrQnLry!-1194875290!-89425710?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=Library2010](http://www.nlb.gov.sg/CPMS_portal.jsessionid=DPbPTtkz0lr4S2qJHHZhpWpLNITVhhJzCXLDOVfpvYyrXrQnLry!-1194875290!-89425710?_nfpb=true&_pageLabel=Library2010)
- 註8 National Library Board Singapore, NLB, "Annual Reports 2004", Retrieved March 17, 2006 from <http://www.nlb.gov.sg/annualreport/fy04/index.html>
- 註9 Library Board Singapore, NLB, "Library 2010", Retrieved March 17, 2006 from <http://www.nlb.gov.sg/L2010/L2010.pdf>.
- 註10 陳冠華, 「參訪新加坡國家圖書館」。書苑 52期(民91.04), 頁61-69。 <http://public1.n1.gov.tw/publish/suyan/52/61.htm> 檢索日期: 2006年3月17日。
- 註11 薛理桂、蘇倉楠, 「新加坡圖書館新貌」。中國圖書館學會會訊136/137期(民94.06), 頁13-24。 <http://lac.ncl.edu.tw/admin/ArticleFolder/1/136/137期/會訊-薛理桂.pdf>檢索日期: 2006年3月17日。
- 註12 莊俊凱, 「參訪新加坡國家圖書館紀實」。國家圖書館館訊105期(民94.08), 頁21-23。
- 註13 余純惠、呂淑媚, 「新加坡考察圖書館建築、服務與營運」出國報告書。 [http://www.lib.nthu.edu.tw/resources/learning\\_center/hong\\_kong.pdf](http://www.lib.nthu.edu.tw/resources/learning_center/hong_kong.pdf) 檢索日期: 2006年3月17日。
- 註14 逢甲大學圖書館, 「新加坡RFID」簡報檔。 <http://163.23.207.13/rfid.files/slide0068.htm> 檢索日期: 2006年3月17日。

- 註15 高中高職圖書館參訪團，「2005 IASL專區」。http://shslc.lth.ilc.edu.tw/IASL/IASL\_report/ 檢索日期：2006年3月17日。
- 註16 National Library Board Singapore, "About NLB—NLB fast facts", Retrieved March 17, 2006 from [http://www.nlb.gov.sg/CPMS.portal?\\_nfpb=true&portlet\\_27\\_8\\_actionOverride=%2FIBMS%2FaboutNLB%2FaboutNLBDisplay&\\_windowLabel=portlet\\_27\\_8&portlet\\_27\\_8\\_commonBrudCrum=NLB+Fast+Fast+Facts&portlet\\_27\\_8param=NLB+Fast+Fast+Facts&pageTitle=NLBOverview](http://www.nlb.gov.sg/CPMS.portal?_nfpb=true&portlet_27_8_actionOverride=%2FIBMS%2FaboutNLB%2FaboutNLBDisplay&_windowLabel=portlet_27_8&portlet_27_8_commonBrudCrum=NLB+Fast+Fast+Facts&portlet_27_8param=NLB+Fast+Fast+Facts&pageTitle=NLBOverview)
- 註17 Lee Kong Chian Reference Library, Lee Kong Chian reference library fact sheet (Singapore: Lee Kong Chian reference library, 2005), 8. Retrieved March 17, 2006 from [http://www.nlb.gov.sg/library/images/LKCRL\\_Factsheet.pdf](http://www.nlb.gov.sg/library/images/LKCRL_Factsheet.pdf)
- 註18 National Library Board Singapore, "New National Library—Quick Facts", Retrieved March 17, 2006 from <http://www.lib.gov.sg/newbuilding/qf-vision.html>
- 註19 Rita Zahara, Channel News Asia, "National Library highly ranked as most innovative—survey" Retrieved March 17 2006 from <http://www.channelnewsasia.com/stories/singaporelocalnews/view/142843/1/.html>
- 註20 王磊，「邊走邊拍—鏡頭裏的新加坡」，[http://www.pku.edu.cn/life/xuehui/yasp/](http://www.pku.edu.cn/life/xuehui/yasp/qikan/2002-1/xinjiapo.htm) qikan/2002-1/xinjiapo.htm (檢索日期：2006年3月17日)
- 註21 National Library Board Singapore, NLB, "Our libraries-Woodlands Regional Library", Retrieved March 17, 2006 from <http://www.lib.gov.sg/images/Lib-Info-WRL.pdf>
- 註22 National Library Board Singapore, NLB, "Our libraries-Sengkang Community Library", Retrieved March 18, 2006 from <http://www.lib.gov.sg/images/LibInfo-SKCL.pdf>.
- 註23 National Library Board Singapore, NLB, "Our libraries- library@orchard", Retrieved March 18, 2006 from <http://www.lib.gov.sg/images/LibInfo-OCCL.pdf>.
- 註24 National Library Board Singapore, "Our libraries-library@esplanade", Retrieved March 17, 2006 from <http://www.lib.gov.sg/images/LibInfo-EPCL.pdf>
- 註25 National Library Board Singapore, "Our libraries-library@esplanade", Retrieved March 17, 2006 from <http://www.lib.gov.sg/images/LibInfo-EPCL.pdf>