



上海圖書館創新經驗分享 107年臺灣公共圖書館代表團赴大陸參訪學習

吳美琦 國家圖書館圖書館事業發展組專員

一、前言

國家圖書館於8月20日至8月25日由曾淑賢館長擔任團長，國立臺灣圖書館鄭來長館長及國立公共資訊圖書館劉仲成館長擔任副團長，率領縣市圖書資訊科科長共13人組成臺灣公共圖書館代表團，赴南京圖書館參加8月21日舉辦之「第五屆玄覽論壇」，本次論壇主題為「傳不習乎—傳承文明，習與性成」，吸引近200位各界專家學者齊聚一堂交流學習，會後更將論壇觸角延伸至上海圖書館、徐州市圖書館及金陵圖書館，期透過長期相互交流，彼此切磋觀摩，帶動兩岸圖書館事業的發展。

本次參訪上海圖書館之行程，一方面藉由圖書館導覽及創新分享議題的發表，展現兩岸圖書館推動的創新服務，開展視野；一方面吸取上海圖書館發展聯盟型城市總分館體系的經驗，作為未來推動直轄市及縣市發展總分館營運體系之參考。本文針對參訪上海圖書館行程中「創新分享—上海經驗」及「主題座談」兩項流程，綜整相關資料與讀者分享。

二、上海圖書館簡介

上海圖書館成立於1952年，上海科學技術情報研究所成立於1958年。1995年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，同時也是全國文化資訊資源分享工程上海市分中心、文化部公共文化研究基地、上海市中心圖書館總館、上海市古籍保護中心、上海市軟科學研究基地「前沿技術發展研究中心」、博士後科研工作站和上海文化創意產業資訊中心。

上海圖書館現藏中外文獻5,547餘萬冊(件)(截至2016年底)，其中古籍善本、碑帖尺牘、名人手稿、家譜方志、西文珍本、唱片樂譜、近代報刊及專利標準尤具特色。現有建築面積總計12.7萬平方公尺，擁有各類閱覽室、學術活動室、報告廳、展覽廳等空間。

踐行公益性原則，為公眾提供免費借閱服務，館所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、上圖首發、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

【他山之石】



年華」數位資源庫等特色服務深受國內外公眾歡迎。

該館一樓大廳入口處的大型資訊推播牆，推播即時資訊、即時反應各館館藏借出狀況、呈現統計訊息、外借排行榜、訊息以動畫呈現，提供來館民眾或參觀者獲得上海圖書館即時的資訊，體驗到該館及上海市各圖書館的動態服務成效現況，以及最新訊息的傳播，感受到資訊及知識正快速在傳播及影響中。



上海圖書館一樓大廳推播牆

【他山之石】

四、創新分享—上海經驗紀實

(一) 微閱讀

由上海圖書館讀者服務中心新媒體服務推廣部李穎副主任主講「在移動互聯網遇見圖書館—上海圖書館的數位閱讀推廣與服務」，介紹上海圖書館「微閱讀」服務。首先說明該項服務推出的背景，經由大數據顯示：上海市在數位閱讀用戶位居全國第三，佔總用戶7%；民眾投入數位閱讀的時數大於紙質閱讀，且為首選的閱讀方式；大部分上海市民不願為數位閱讀付費；利用最多的數位閱讀載具為手機，上海每百人擁有手機數量為122.9部。經評估上海圖書館讀者及訊息流通的規模，具備發展數位閱讀的條件，進而推出這項服務。

「微閱讀」具備下列6項特點：

1.多管道：掌握手機及微信（WeChat）的普級使用，將圖書館官網多個服務入口網透過HTML 5技術整合成一套具備多種入口的服務。

2.閱讀體驗佳：電子書服務方面，提供ePub 3.0的格式，可在不同的載具上自動排版，提供優異的閱讀體驗。

3.傳播快：可快速在朋友圈傳播分享好書。

4.引領性強：追求微閱讀是小而美的服務，透過微閱讀的推廣引領閱讀。

5.輕量開發靈活組合：開發量小及模塊化設計。

6.資源獨家：採用PDA的採購模式容易拿到最新圖書版權及部分獨家資源。

「微閱讀」操作流程十分簡便，綁定讀者證免登錄流程，提供多種閱讀界面，推廣聽書、時政、科普、親子經典閱讀、親子遊戲、學生暑期書單、家庭育兒、文化熱點、資訊深入解讀、

三、活動流程

| 日期 | 講題 | 主講人 |
|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 8月22日 13:45-14:30 創新分享 上海經驗 | 在移動互聯網遇見圖書館—上海圖書館的數字閱讀推廣與服務 | 上海圖書館讀者服務中心新媒體服務推廣部李穎副主任 |
| | 閱讀空間，創新服務—上海圖書館創新空間的實踐探索 | 上海圖書館讀者服務中心周寅副研究館員 |
| | 上海客堂間—專業與普及的新交融 | 上海圖書館歷史文獻中心閱覽部刁青雲主任 |
| 8月22日 14:30-15:20 主題座談 | 聯盟城市總分館體制下的管理與服務創新 | 上海圖書館協調輔導處葛青處長 |



紙書與電子書同步上架等服務。對於使用「微閱讀」有相關疑難雜症，線上每天安排3位館員處理微信諮詢，即時解決讀者使用問題。

透過「微閱讀」服務，圖書推薦由過去每週七本書，拓展到2萬本電子書，及400多種每天更新的期刊。另為鼓勵讀者持續閱讀，內建積分系統，讀者透過積分兌換館內特製的禮品。提供全媒體的服務，3萬多種有聲書，700多種影片及針對青少年及為學齡前兒童設計的隨身朗讀的少兒繪本。

（二）創·新空間

由上海圖書館讀者服務中心周寅副研究館員，以「閱讀空間，創新服務—上海圖書館創新空間的實踐探索」為題進行交流分享，介紹上海圖書館的「創·新空間」的服務。

上海圖書館為因應圖書館從傳統單向的文獻閱讀知識擷取，轉化為重視知識交流、強調體驗的特性，催生「創·新空間」，營造一個學習交流訊息共享的新空間，以「激發創新、知識交流」為特色。該空間為780平方米之開放空間，內含「閱覽空間」、「培訓交流空間」、「產業圖書館」、「創意設計展示空間」及「全媒體交流體驗空間」等五大區塊。

服務對象為各類創客、新銳設計師及其他專業設計工作者，兼顧愛好者及普通讀者。專業設計者可尋找靈感、交流設計心得、展現設計作品。普通市民可參與新產品的創作過程、新技術的體驗，亦有機會與設計師面對面學習交流。該項服務提供科技應用的相關設備，設計類軟體及專業機具設備供設計者使用，並提供展示空間及網頁發表作品。

該項服務基於「以人為本」的態度思考

「創·新空間」的設計定位，期望從個人、產品、組織、空間、服務及體驗等多個向度構建立體化的知識傳播體系，培養創新文化，用知識匯聚社群，進而產生更廣大的正面影響力。

（三）上海客堂間

由上海圖書館歷史文獻中心閱覽部刁青雲主任主講《上海客堂間—專業與普及的新交融》。為充分活化館藏資源及上海地方特色文獻服務，打造靈活、自由的文化交流空間，創造專家與讀者零距離溝通條件，激發讀者主動參與圖書館業務發展的能動性，以活動促進館藏發展為目標。該中心於地方文獻閱覽室2015年改建時，單獨闢出「上海客堂間」，打造集沙龍、展覽、研討、講座及捐贈等多形式的活動空間。

其命名由來為「上海客堂間」曾是上海地區接待貴賓的重要場所，是暢談與交流的空間，也是每家每戶品味與生活的體現，時至今日「上海客堂間」已非單純空間名詞，更是上海文化的重要組成，記錄獨特的時代文化記憶。

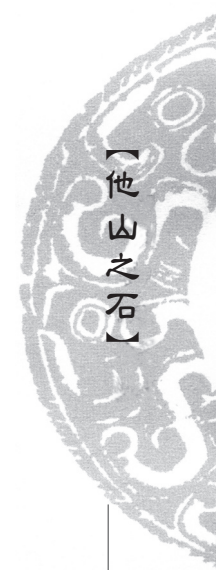
目前「上海客堂間」每年環繞在「主題互動類活動」、「上海文化名人手稿精品展」、「上海文化佳作展」及「主題季度館藏文獻展」四個主題開展相關活動，每每推出均獲得上海市民的熱烈參與。

此項服務具備下列特性：

1.活動多樣性、綜合性：各項活動推展不拘泥於單純的講座或展覽，活動空間內的多功能設計，開展形式多樣的綜合性活動。

2.學術性兼顧普及性：成為專家與普通讀者交流的平台。

3.社會反響：各類活動扮演了傳播上海文化的角色，深獲好評，吸引業界人士熱烈參與，成





為上海本土特色文化傳承與發展的親民空間。

4.以活動促館藏：透過各類活動的辦理，活絡館藏。

上海圖書館期望打造「上海客堂間」為弘揚上海文化的金名片，助力圖書館功能升級轉型，豐富市民公共書房的內涵，吸引廣大讀者重回圖書館。

五、主題座談活動紀實

本項活動主題為「城市圖書館集群化管理」，由上海圖書館協調輔導處葛青處長以「聯盟城市總分館體制下的管理與服務創新」為題，分享上海圖書館發展聯盟型城市總分館體系的經驗。

(一) 源起

上海圖書館在發展聯盟型城市總分館體系前，主要參考新加坡、香港及臺北的營運模式，經研究歸納差異如表一，以上海各圖書館分屬市、區、街政，財政分屬的條件下，無法做到管理扁平化，需採行分級管理。

表1：境內外城市圖書館差異表

| 主要差異點 | 境外城市圖書館 | 境內城市圖書館 |
|-------|------------|------------------------|
| 體系架構 | 總館-分館 | 中心館-總館-分館 |
| 管理特徵 | 管理扁平化 | 分級管理 |
| 人事權 | 總館統攬人事權 | 基本沒有人事權，部分總館有人員標準制定建議權 |
| 經費權 | 總館統攬經費權 | 由各館對應的各級財政決定經費權 |
| 採購權 | 文獻集中採購統一編目 | 文獻分散採購統一編目 |

(二) 沿革

1.2000年12月：首批成員館為黃浦區、靜安區、南匯區及上海音樂學院等4家圖書館。

2.2003年10月：體系覆蓋全市19個區（縣）21家公共圖書館。

3.2005年10月：第一個基層服務點（普陀區）揭牌，象徵著上海市中心圖書館公共服務體系開始向街道（鄉鎮）圖書館延伸。

4.2007年12月：構建國內第一個省級公共圖書館文獻物流社會化體系。

5.2010年3月：為體系發展重要里程碑，由市文廣局發布《關於加快推進上海市中心圖書館街道（鄉鎮）基層服務點建設的意見》實現市、區、街（鎮）三級全覆蓋的目標。

6.2010年12月：構建上海市中心圖書館知識管理系統平臺。

7.2015年12月：進一步明確市級總館、區級總館、街道（鄉鎮）分館服務點分級管理模式。

8.2016年12月：貫徹文件精神，準備系統升級。

(三) 服務網絡

包含2個市級總館、53個區級總館、248個街鎮分館及17個高校、專業及其他館所，總計320館。

(四) 實施效益

通借通還一卡通持證讀者2017年底達到363.2萬人，較前年增長10.4%。文獻外借冊次達到3265.9萬次，文獻入藏總量2941.4萬冊，較前年增長6.5%，顯見通借通還績效穩定成長、資源建設顯現成效。

【他山之石】



（五）管理創新

1.管理協調機制：建立逐級下達之分級聯席會議，市級總館定期召集區級圖書館召開會議，再由區級圖書館召集街政級圖書館，下達市級政策指示。編印管理系統彙編及知識管理系統，以力求系統運作一致。

2.人力資源建設：分級實施的館員培訓制度，上海圖書館針對區館館員提供培訓，教案由上海圖書館編定，基礎培訓以影片為主，專題專項的培訓採到館到點的實體課程，區館再對街鎮級館進行培訓。另規劃交流館員的制度，及學科發展的研究，以提升館員的專業能力。

3.組織文化培育：上海圖書館營運體系相較於民間企業，組織鬆散，必須透過文化認同的方式，促使體系內成員凝聚共同願景及目標。如規劃營運績效優異館所或館員的表彰活動。

（六）問題挑戰

1.共性與個性發展未能兼容並蓄：區級成員館館藏、服務特色尚不明顯，區域體系服務標準化、區域輔導管理機制尚不完善。

2.數位化轉型未能同步推進：受制於版權，資源匱乏客觀條件所限，紙本文獻與數位資源聯動發現機制有待改善。

3.系統升級任重道遠：現有系統架構無法滿足持續規模擴張，網絡基礎設施、系統穩定性、服務響應效率等面臨挑戰。

六、結語

從上海圖書館「微閱讀」、「創·新空間」及「上海客堂間」三項創新服務的分享具有新舊融合的特點，一方面積極結合新科技新技術的力量，發展出符合現在讀者閱讀習慣的閱讀推廣模式，並透過空間中軟硬體及各項服務的強化，成為一個引領民眾發展創意，積極創新，進而能創業的支持者。另一方面，將承載著上海歷史的各項文獻文物，透過多元的活動形式讓一般民眾瞭解上海文化。

上海圖書館從2000年開始發展迄今之聯盟型城市總分館體系，累積豐富的發展經驗，其發展脈絡、組織運作、遭遇困境及解決策略，對於未來國內推動直轄市及縣市發展總分館營運體系，具有很高的參考價值。

【他山之石】



本館曾淑賢館長與上海圖書館陳超館長（右）互贈圖書



本館曾淑賢館長與上海圖書館陳超館長（左）共同主持主題座談