



馬來西亞吉隆坡及怡保四圖書館參訪後記

陳維華 德明財經科技大學圖書館館長

一、前言

由「中華圖書資訊館際合作協會」主辦及組團的「臺灣馬來西亞圖書館參訪團」，共計 22 位來自臺灣北、中、南各地的圖書館從業人員及學者專家，在理事長中興大學詹麗萍館長的領隊與多位該校圖書館及圖書資訊所同仁的隨團服務下，97 年 9 月 2 日的清晨，分別從北部及中部指定地點集合，搭乘長榮航空 BR-227 班機，自桃園國際機場出發，進行為期 5 天的圖書館參訪之旅，行程包含馬來西亞國際伊斯蘭大學圖書館 (Library, International Islamic University Malaysia, Gombak Campus)、澳洲蒙那許大學馬來西亞雙威分校圖書館與學習區 (Library and Learning Commons, Monash University, Sunway Campus, Malaysia)、八打靈市社區圖書館 (Petaling Jaya Community Library) 及國油大學資源中心 (Information Resource Centre, Universiti Teknologi Petronas) 合計參訪三所大學圖書館及一所公共圖書館。

馬來西亞 (Malaysia) 為東南亞國家之一，東西橫跨於馬來半島及婆羅洲島，由 13 州及 1 個自治區組成，幣值比臺幣大，目前馬幣與臺幣約為 10 與 1 之比，紙鈔最大額度為 100 元。自古與中國、印度往來頻繁，曾相繼被荷蘭、英國作為殖民地，1957 年才獨立建國並加入聯合國組織，領土近 33 萬平方公里約是臺灣的十倍，目前人口 2,700 萬人包含三大種族 65% 是馬來人、25% 為華人、7% 的印度人，為一多元文化的國家，住民多信奉伊斯蘭教，參訪過程中在語言上團員都能以英語跟地主館的人員交流與溝通。參訪行程緊湊，主

辦單位事前安排地主館先作館務簡報、開放參訪團員提問、交換紀念品、進行實地參觀及拍照留念。本次行程的安排得到臺灣普傑資訊公司圖書館部門的協助，是動員國際 3M 公司當地之人力就近聯繫的第四年 (次) 圖書館實地參訪活動，過去三次分別是香港、新加坡及韓國圖書館的參訪。

二、參訪首都吉隆坡三大圖書館

吉隆坡市 (Kuala Lumpur, KL) 是馬來西亞首都及最大城市，位於馬來半島中西部，人口大約有 160 萬人，參訪行程中有兩所大學圖書館及一所社區圖書館位於此並各具特色，一所是馬來西亞國際伊斯蘭大學本部總圖書館，一所是澳洲蒙那許大學馬來西亞雙威校區圖書館與學習區及八打靈市社區圖書館。

(一) 馬來西亞國際伊斯蘭大學圖書館 (Library, International Islamic University Malaysia, Gombak Campus)

這是一所宗教氣息非常濃厚的大學，特色領域整合了伊斯蘭知識、科學及宗教倫理學科，學生來自全球 90 餘個國家，是培育穆斯林領導人才的大學，創校於 1983 年，現有四個校區 6 個館，除總圖書館外還有 5 個分館 (CFS、2Medical Libraries、ISTAC、IIBF)，校本部位於 Gombak，其他有三校區分別在 Kuantan、Petaling Jaya 及 Nilai。館藏資料累計有 683,000 件、包含圖書 557,076 冊、視聽資料 60,091 件、裝訂期刊 24,066、現期期刊 1,674 種、微縮資料 29,148 片



等，圖書分為小說與非小說來排架，非小說依主題使用美國國會圖書館分類法（the Library of Congress List of Subject Headings、the Library of Congress Classification Scheme）來分類管理館藏。國際伊斯蘭大學的數位圖書館服務（Digital Library Services）提供有線上影音服務（Vedio Online）、線上資料庫（Online Databases）、該校數位碩士論文（IIUM Theses Online）、數位手稿（Manuscripts Online）、線上試題（IIUM Examination papers）、學術期刊論文（Content Pages of Academic Journals）、伊斯蘭經濟（Islamic Economics）等。2003年通過MS ISO9001認證，曾獲得2002~2005年非學術性代理商品質獎（Quality Agency Award）及2002~2007年最佳讀者服務品質獎（Best Quality Customer Service Award）。

校區內提供無線網路環境，隨處可以看到學習者在使用筆記型電腦。總圖書館寬敞提供了40個閱讀小間、15間研究室、8間討論室、4間視聽室、1間大會議廳、1間多功能室、3間電腦室可供讀者使用。令人印象深刻的則是圖書館的服務人力，全館共計有203位全職服務人員分6部門，專業館員46人，提供自助還書機、外借服務台、參考服務、個人化服務通知（Alert）、RFID、協助查找資訊及舉辦利用指導研習等。一樓入口右側有一間「兒童等候室」提供了舒適的閱讀環境及童書，在大學圖書館這應是一項非常少見但很貼心的服務，由於伊斯蘭教對男女區分嚴格，因此該校的置物室分男（boy）、女（sister）各據一方，工作室也依性別分開，並提供了祈禱室。參訪當天是逢回教徒齋戒及該校的學期間放假，所以館

內使用人較少，多數是工作人員在上班。

本次參訪國際伊斯蘭大學圖書館，館長 Ms. Sarifah Abdullah 特別贈送該校出版之3種圖書共5套給團員的所屬圖書館，書名分別是 *Experimental Design for Scientists and Engineers*、*Sea cucumbers : A Malaysian Heritage*、*Development and finance in Islam*，應是參訪中的另一項非常難得的收穫。

（二）澳洲蒙那許大學馬來西亞雙威鎮分校圖書館與學習區（Library and Learning Commons, Monash University, Sunway Campus, Malaysia）

澳洲蒙那許大學為多校區大學，是澳洲最國際化的大學，在墨爾本及周圍有六個校區，另有校區位於馬來西亞吉隆坡及南非約翰尼斯堡，全世界共有八個校區。是一所學生相當多的綜合大學，目前在校生45,000名，其中包括來自100多個國家的9,000名留學生，吉隆坡雙威鎮是多校區之一。雙威鎮校區圖書館應用先進創新科技發展書館服務，提供師生學習、教學及研究之充足學習資源及資訊環境。全館可無線上網，有155席公共電腦座，包含15個OPAC線上目錄查詢工作站、一間訓練室29席電腦座、12席公共研究電腦等，進門口設置自助借還書機24小時開放還書、聯合服務櫃台（One Stop Information Services），每一層樓設置參考服務台、影印機及環保資源回收箱讓使用者放置印壞了或多餘的紙張。學生利用校園IC卡，可以在館內機器儲值，刷卡影印或列印文件，十分方便。

【特
載】

馬來西亞國際伊斯蘭大學圖書館開館服務時間表如下：

星 期	學 期 中	期 末 4 週	假 期
週一~四	8:00am - 11:00pm	8:00am - 11:00pm	8:00am - 6:00pm
週 五	8:00am - 12:30pm	8:00am - 12:30pm	8:00am - 12:30pm
	2:30pm - 11:00pm	2:30pm - 11:00pm	2:30pm - 6:00pm
週六、日	8:30am - 5:00pm	8:30am - 11:00pm	休 館
國定假日	休 館	8:30am - 11:00pm	休 館



全館有 31 位全職人員及 4 位兼職人員，專業館員 7 人。在服務方面館方非常重視讀者意見，不斷檢討改進，希望提供一個非常友善的學習環境 (User-friendly learning environment)，以此做為鼓勵學生利用圖書館的策略。該館強調使用及尋找資訊的技巧及能力，經常舉辦座談會與學習課程，並建置學習、教學、研究網站：

1. 建置線上學習教材，提供專人服務專線、e-mail、線上即時回覆服務。
2. 建置協助教學專網，確保學生取得教材學習資料，提供教師參考書目，數位教材的進入連結，協助採買教師介購的圖書等。
3. 建置協助研究專網，提供教職員及研究生借閱研究資料，專業學術領域之專員服務，提供館際借閱服務。整合圖書館自動化系統讓使用人以使用模式查詢線上目錄。

該館館藏發展策略偏重電子資源，訂閱了 800 種電子資料庫提供 75,000 種電子期刊及 300,000 冊電子書。館藏資料累計 64,172 件每年成長約 6,000 件，紙本式期刊 86 種。當筆者詢問在紙本期刊不斷減少後，如何解決電子期刊可能因延遞所產生的時效問題時，館方則解說可以透過不同的資料庫彼此重疊的電子期刊全文來互補。實地參觀時，導覽員示範操作自助借還書機的步驟，並建議圖書加工時，RFID 黏貼位置每本書要不一樣，以減少機器同時讀取同位置多片 RFID 時的錯誤機會。在圖書加工時，還有一項館員的創意，那就是每本書內加貼了一只在圖書館人工作業時期放書後卡用的書後袋，原來館員是用它來維護並隱藏 RFID 的作法。

(三) 八打靈市社區圖書館 (Petaling Jaya Community Library)

八打靈市位於吉隆坡南邊，圖書館總部設於市政府大樓，每年由市府提列預算購置軟硬體設施，圖書館於 1999 年 12 月搬遷入新四層樓建築，2000 年 4 月 3 日開館服務，採年會員一人一證制，凡馬來西亞籍 Petaling Jaya、Klang Valley、Selangor 4 歲以上之社區居民都可以申請成為會員，一般會員初次會費為 31RM 馬幣，續辦每年會費 15RM 馬幣，終身會員會費 300RM 馬幣。

館藏包括單行本及多媒體資料，借閱館藏依成人和兒童作區隔。設有兒童專區，配有兒童書籍，常舉辦閱讀圖書相關活動。兒童專區亦為兒童娛樂區，主要概念為「遊戲中閱讀」(playing while reading)。如此可以增進兒童閱讀興趣，同時鼓勵兒童使用館內設施，在週末舉辦說故事活動、電影秀、手工藝及藝術音樂課程等。八打靈市社區圖書館 2008 年與社區中小學有許多合作性活動，如：小學生說故事比賽、詩詞比賽、繪畫著色比賽、手工藝製作、中學生演講及辯論比賽等。

該館採 DDC 分類法及 ILMU 整合式圖書館管理系統管理圖書，共有服務人員 37 位。一樓展示市府大樓、圖書館建築等模型及流通服務台、兒童圖書館、UPSR 考試用書；二樓是 000 類~599 類圖書、付費公共網路電腦座 15 分鐘為單位每小時 2.4RM 馬幣；三樓 600~999 類圖書、現期期刊 190 種、法律類圖書及 PMR、SPM、STPM 考試用書、裝訂期刊、百科全書、馬來西亞書籍；四樓是 000~999 類的參考工具書、多媒體圖書館、報紙、政府公報等。各樓層角落均播放音樂，以符

澳洲蒙那許大學馬來西亞雙威鎮分校圖書館與學習區 2008 年開館服務時間表如下：

星 期	6/27 ~ 7/20	7/21 ~ 9/28	9/29 ~ 10/5	10/6 ~ 11/13
週一~五	8:30am - 5:30pm	8:00am - 9:00pm	8:00am - 5:30pm	8:00am - 11:00pm
週 六	休 館	8:00am - 3:00pm	休 館	8:00am - 5:00pm
週 日	休 館	9:00am - 3:00pm	休 館	9:00am - 5:00pm
國定假日	休 館	休 館	休 館	9:00am - 5:00pm



合喜歡閱讀時聽音樂的讀者，該館亦有專屬代表的館歌（library song）。

每週開館服務 7 天，是當地學生參加不同等級的教育檢定考試前的自修去處，每月的第一及第三個週末及週日休館。據圖書採編人員表示平均每年有 100 萬馬幣的購書經費，2008 年 8 月份統計當月增加 827 冊新書，外借 13,034 冊圖書，進館 20,052 人次，會員 180 位。

打靈市社區圖書館開館服務時間如下：

星 期	時 間
週 一	2:00pm - 9:00pm
週二 - 五	10:00am - 9:00pm
週 六	10:00am - 6:00pm
週 日	10:00am - 2:00pm

三、參訪怡保市國油大學資源中心

怡保（Ipoh）位於吉隆坡之北約 200 公里，距離吉隆坡有 6 小時的車程，是馬來西亞四大城市之一，人口有 710,798 人居馬來西亞第二位。怡保市居民以華人居多，早期移民多數是來採礦的客家人，粵語是這裡華人最普遍的溝通語。國油大學（Universiti Teknologi Petronas）是馬來西亞國油公司唯一創辦的大學，一所具備現代化和科技化的大學，校區幅員遼闊佔地 400 公頃，主要培育的領域包括製造業、電子業、建築業、國防、石油與天然液化氣生產、汽車工業、環境、科技資

訊、海事與漁業及農業現代化工業等。國油大學與超過 300 間公司合作並且為公司提供培訓課程。大學的講師和教授來自跨國的專業人員，包括來自日本、美國、印度及紐西蘭等地，學費昂貴平均大學生一學年 36 個學分學費 11,231RM 馬幣、碩士生一年學費 17,150RM 馬幣、博士生一年學費 25,550RM 馬幣。

國油大學資源中心（Information Resource Centre, IRC）於 1997 年 7 月成立，2004 年遷入新館現址，樓地板面積約 12,279 平方公尺，提供閱覽席次 1,500 席，館藏約 200,000 件，包括印刷、非印刷書籍、期刊、研究報告、視聽媒體、互動式 CD-ROMs、電子書、電子期刊、線上資料庫等，以工程科技專業學科為主。館舍採大玻璃採光，現代化的建材，造型極俱特色。參訪團員們無不對館內從地下矗立貫穿各樓層一體成型的高書架感到十分讚歎，也成為該館的特色與主題，建築師巧妙的設計避開了樓地板的載重問題及視覺的障礙，為新書上架預留彈性空間，對館員而言，減少了館藏圖書因不斷增加而需要的挪架勞務。但是，掛在書架橫樑上的一座座取書的高梯子，將是館員或讀者在索書時，面臨登高的另一種壓力。

IRC 為因應快速發展的資訊技術（IT）以最先進的資源滿足讀者的多樣需求，包括研究、自我教學（self-teaching）、多重學習（multi-learning）等。該中心結合高科技和最先進設施，目前引進 Millennium 自動化系統，透過 Millennium，讀者不僅可在館內搜尋資料，亦可在國油體系資源中心（PETRONAS Group-wide Resource Centres）進行資料搜尋。

怡保市國油大學資源中心開館服務時間如下：

星 期	學 期 中	假 期
週一~五	8:30am - 10:00pm（考試期間延長至 12:00pm）	8:30am - 5:00pm
週 六	9:30am - 1:00pm（考試期間延長至 12:00pm）	休 館
週日 & 國定假日	休 館	休 館



四、結語與建議

五天的行程過得好快，四所圖書館各有特色頗具異國風味。在馬來西亞國際伊斯蘭大學圖書館，筆者看到的是穆斯林們虔誠的宗教信仰與人性化的服務，「兒童等候室」及全館 203 位的服務人力足見一斑。偏重電子資源的澳洲蒙那許大學馬來西亞雙威鎮校區圖書館與學習區，以其充裕的電腦資訊設施、重視使用人的意見與溝通，吸引了許多年輕學生進館利用。八打靈市社區圖書館結合了週邊的中小學校舉辦活動及提供各等級教育檢定的考試用書，增添了社區圖書館的特色與實用性。國油大學是一所以理工科為主的學校，啓用才三年的資源中心（圖書館）其建築設計予人印象深刻，建築師的用心替圖書館創造出特色，難怪不僅是參訪者嘖嘖稱豔，該校的館員及莘莘學子倘佯其中，也都表示以學校設備為榮。

本次參訪馬來西亞的大學圖書館中，沒有一個館提供獨立的自修閱覽室開放服務 24 小時，相較去年筆者參訪韓國首爾的大學圖書館似有需求

面的差別。然而，隨著資訊科技的日新月異，圖書館多元化的服務已成趨勢，紙本資料仍然很重要，但是運用 IT 工具來創新圖書館服務的觀念上已普遍被認同。

俗話說：「讀萬卷書，不如行萬里路。」以閱讀來獲取新知與實地參訪圖書館，對圖書館從業人員而言是非常必要的終身學習，不但增廣見聞，更是一份理論比對實務的工作。來自台灣各地因興趣而組成的圖書館參訪團，是非常難得的一種社群聚會，放下忙碌的館務工作，沉澱一下自己，停看聽世界的另一個角落一群館員是如何在不同的文化與國情下經營圖書館及服務他們的使用人，如何運用資訊科技來管理圖書資源，他山之石可以攻錯，澳洲蒙那許大學馬來西亞雙威鎮校區圖書館的經營理念與成效，頗適合國內大學參考仿效。97 年 9 月 6 日下午參訪團員們帶著依依不捨的心情搭乘長榮 BR-228 號班機 3 點 20 分離開馬國，這是一次知性饗宴，相信每位團員都滿載而歸，並期待下一次的學習之旅。

【特
載】



筆者（左）與澳洲蒙那許大學馬來西亞雙威鎮分校圖書館館長合影



團長詹麗萍理事長（右）代表接受馬來西亞國油大學資源中心贈送紀念品



團員攝於澳洲蒙那許大學馬來西亞雙威鎮分校圖書館



馬來西亞國油大學學習資源中心壯觀的創意書架