



盛港社區圖書館： 新加坡第一個自助圖書館（無人服務圖書館）

王明玲 國家圖書館參考組助理編輯

臺北市立圖書館在內湖家樂福與臺北捷運西門站設立「無人圖書館」，引起很多人的好奇，其實「無人圖書館」的精確名稱，應為「無人服務圖書館」(staff-less library) 或者是「自助圖書館」(do-it-yourself library ; DIY library)，也就是說該館雖看不到館員，但並不代表無館員管理，只是館員隱身幕後，不在現場服務，取而代之的，是提供各種自助式設備，讓讀者完成借書、還書、辦借書證、繳納過期罰金等各種手續，如真有問題，再透過電腦螢幕與電話，請不在現場的圖書館員，教你如何尋找資訊。

新加坡於 2002 年 11 月 30 日就創設了第一個 DIY 圖書館—盛港社區圖書館 (SengKang Community Library, 以下簡稱 SKCL)【註 1】，盛港在新加坡東北區，屬於比較新的社區，以剛成家的年輕居民為主。SKCL 位於勘寶坊購物中心 (Compass Point Shopping Center) 的四樓，此購物中心是以「學習」為主題的「主題購物中心」，從欄杆與牆上掛滿各種教育性與資訊性海報，可看出其特色。SKCL 是新加坡第十個「購物中心圖書館」(shopping mall library, 第一個是 1996 年開幕的 Jurong West Community Library)，也就是把社區圖書館設立在購物中心內，可以讓社區居民逛街購物時，順便借還書，使圖書館融入日常生活，鼓勵終生學習，讓民眾覺得圖書館是很有趣、方便、豐富的地方。

在 1990 年代以前，新加坡之公共圖書館，

借還一本書平均花費 90 分鐘，讀者大排長龍，人人叫苦，改變之關鍵在於 1990 年代新加坡政府將圖書館發展列為施政重點，於 1992 年成立「圖書館 2000 年審議委員會」(Library 2000 Review Committee)，並在 1994 年出版《Library 2000》報告，內容對於 21 世紀資訊科技時代的新加坡圖書館發展，提出引進資訊科技、提供市場導向服務、結合社區與企業界等建議，以達成拓展國民學習能力，增加國家競爭力的目標。

於是從 1998 年開始，新加坡公共圖書館採用 3M 自動借書機器與 24 小時還書箱，排隊讀者果然減少，但還書之後，還是得由館員以人工方式註銷借閱記錄，後來再進一步採用 RFID (無線射頻辨識系統, Radio Frequency Identification) 系統，只要讀者把書還回到還書箱，當書滑過溝槽時，感應器就會讀取 RFID 標籤，並立即註銷借閱記錄。不止如此，讀者還可以用現金卡繳付過期罰金，都提高了服務效率。

SKCL 最富盛名的自助服務，除以上所述之自動借還書，最特別的就是提供自助辦證與自助參考服務。辦證不需任何身份證明，只要是新加坡公民，可用新加坡身份證或學生證兼做借書證 (如要辦專屬借書證，另繳新幣 5 元)，放入機器判讀，等到螢幕上出身份證字號，就代表辦證成功，過程只需五分鐘，如果遺失借書證，也可以自助補辦新證。當初新加坡圖書館當局，對於不採取事前審查，就發給借書證的制度，有過思



考，但後來決定先發借書證，如有問題，再採用事後管理，開館以來，運作順利，證明當初決策之正確。

此外，SKCL 還提供「網路圖書館員」(cybrarian, cyberspace 與 librarian 兩字的合寫)服務，假如讀者找不到資料，又找不到人問，就走到類似 ATM 自動存款機的網路圖書館員服務檯，拿起電話，向不在圖書館當場(應是由大型的區域圖書館負責)的館員提出問題，假如讀者需要館員教導如何查詢資料，館員則可透過電腦螢幕的「網頁同步閱覽」(co-browsing)與讀者互動。SKCL 全館有兩個網路圖書館員服務檯，只有電話與電腦螢光幕，但無鍵盤與視訊功能，在 1998 年最初設計時，原本是有提供視訊功能的，但後來因為新加坡讀者不喜歡自己的臉孔出現在螢幕上，才改成現在的模式。

SKCL 面積 1809 平方公尺，主要分為四區：【註 2】書刊區、讀者自助作業區、網路咖啡區、表演活動區，「書刊區」館藏包括中文、英文、馬來文、坦米爾文(印度文之一種)四種官方語文之書刊 15 萬冊，適合從兒童到成人階層閱讀。書架不採一般圖書館常見的直線排列，而是改用放射狀的扇型排列，只要一進館，站在扇型中心，就可以一眼全覽，找到所要的書刊。「讀者自助作業區」放置現金卡儲值機、借書證申請機、借書機、網路圖書館員櫃檯等。「網路咖啡區」有六個座位，可以上網、看影片、聽 CD，使用前需預先付費，每分鐘新幣 0.03 元；「表演活動區」可融納 40 名觀眾，時常為兒童舉辦說故事活動。

雖沒看見無圖書館員在 SKCL 現場工作，但有穿黑色西裝的門房人員在場維護公共秩序，如果讀者擅自攜書離館，或過份喧鬧，都會遭到禁止。全館之服務人員除了門房人員，尚有一名聘僱人員負責上架、管理網路咖啡區、維護環境清潔，並有 30 名志工協助書刊上架、講故事、其他雜務，以增加社區居民之參與感。SKCL 全年除

國定假日外，無休館時間，每天開從上午 11 點開放到晚上 9 點，以 2006 年來說，借出書刊 133 萬冊，申請借書證讀者 3 萬 3 千名，入館讀者 176 萬人次，參考提問 12 萬次【註 3】，館藏 15 萬冊，面積 1809 平方公尺的圖書館，做出這樣的服務績效，令人刮目相看。

SKCL 與其他圖書館不同的特點，可歸納為以下幾點：一，以讀者自助代替館員服務；二，節省開館建築費用與時間，平均 6-8 個月就可以成立一個新館，如果興建獨立之建築物，通常要花好幾年；三，節省人事管理費，不需聘用任何流通閱覽館員，甚至多個社區圖書館只要共用一名位參考館員即可；四，需投資於昂貴的 RFID 科技，包括硬體成本與標籤成本；五，增加夜間開館時間，鼓勵無法在白天借書的讀者，多多利用圖書館；六，館內不設閱覽桌椅，鼓勵讀者多多借書帶回家看，以增加圖書流通速度；七，把購物者轉變為圖書館讀者，上圖書館成為逛街購物、上館子、看電影的日常生活活動之一。

至於讀者對 DIY 圖書館的評價【註 4】，可分正反兩面，正面評價認為：一，服務便捷；二，網路圖書館員有效率。負面評價認為：一，小孩會把自助設備當玩具玩耍；二，付費的自助機器太多，讀者分不清不同費用要用那檯機器；三，輔助說明以英語為主，不利其他不懂英語的民眾；四，希望可以跟館員面對面互動，而不是透過電話或螢幕(可見讀者與館員之間的直接互動，還是令人懷念)。DIY 圖書館的未來發展如何，是否要開放到深夜？是否除了圖書館之外，到處皆可設立網路圖書館員與其他自助服務設備，讓讀者不必進館，也可以享受遠距服務？網路圖書館員是否可以在任何地方(家中)與時間(上班以外時間)，提供服務？真正達到「無疆界圖書館」(borderless library)的境界，對圖書館營運而言，都是充滿想像與機會的空間。



註 釋

- 【1】 Ngian Lek Choh, “A totally do-it-yourself library without a library customer service desk: the Singapore experience,” Retrieved May 12, 2008 from <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/050e-Ngian-Lek-Choh.pdf>
- 【2】 Naidu Ratnala Thulaja, “Sengkang Community Library,” Retrieved May 12, 2008 from http://infopedia.nlb.gov.sg/articles/SIP_671_2005-01-24.html
- 【3】 National Library Board, “Statistical summary, National Library Board Annual Report 2006-2007,” Retrieved May 12, 2008 from <http://www.nlb.gov.sg/annualreport/fy06/home01.htm>
- 【4】 Fatimah Sulaiman, “The Singapore experience: DIY Library @ Sengkang,” Retrived May 12, 2008 from <http://www.slwa.wa.gov.au/pdf/singapore.pdf>