



築設計採無間隔佈局，充分利用玻璃帷幕提高採光效果。

深圳圖書館門口設有 24 小時「城市街區自助圖書館」，自助圖書館是深圳市的重點建設項目，目前全市共有 40 台機器，形成公共圖書館服務圈。深圳圖書館並因而發展出中心監控系統、服務系統，及物流管理系統，讀者透過自助圖書館可自動借還書、申辦閱覽證、查詢和瀏覽圖書、預約與取書、預付與扣繳滯納金等。

深圳圖書館共有六層服務區，一樓是報刊服務區及視障者閱覽室；二樓和三樓為中外文圖書借閱區；四樓為資訊服務區，提供多媒體視聽資料、電子資源、網路服務等；五樓為專題服務區，針對研究型讀者設置商業、法律、時裝、東盟資訊中心，及外文報刊區；六樓為特藏服務區，提供深圳地方文獻、台港澳文獻、縮微資料和古籍文獻。該館採用 RFID 無線射頻技術，大幅增進圖書定位、分類、盤點之效率，亦提高讀者的圖書借閱率。



城市街區自助圖書館

### 三、心得

#### (一) 創新圖書館使用經驗

傳統印象中，圖書館提供的是一個安靜被動的閱覽環境，但隨著網路社會的來臨，許多藩籬

已然跨越，圖書館應思考如何突破原有框架，拉近與讀者之距離，讓讀者的使用過程與經驗成為他們利用圖書館的催化劑。由於讀者的使用經驗會直接受圖書館氛圍及服務影響，所以圖書館應致力營造溫馨且富創意的環境，強化館員服務的專業與精緻度，並分析讀者行為以調整各項規劃，建構讀者經驗導向的友善空間。

#### (二) 彙編領域趨勢報告

瞭解當前局勢，洞察未來趨勢，是每個產業工作者都應有的態度，Horizon Report 彙整了科技及教育之重要發展趨勢，是教育相關領域的重要參考報告。身為圖書館工作者除了需要瞭解圖書資訊界的動向與變化，也應盡可能地廣博涉獵，對整體資訊與人文社會發展建立概括輪廓，在進行知識服務工作時才能提供讀者深入且切合實用的資訊；平時研讀相關報告之外，若能發揮專業彙編圖書資訊界，甚至各領域之 Horizon Report，相信能提升社會大眾對圖書館員專業形象之認可。

#### (三) 評估服務重要性及滿意度

評估是檢討當前疏漏、進行調整改善的必要方式，同時也是展現服務成效的積極作法。目前圖書館進行評估調查的重心，大多是瞭解讀者對圖書館服務之滿意度；然而各項服務的重要性也不宜忽略，在評估規劃上除了將圖書館重點發展項目列入依據外，也應分析讀者所認定的重要服務及其滿意度，尤其是高重要性但低滿意度的服務項目需優先強化，並根據評估分析結果，調整服務方針，將館內資源作最有效的分配。

#### (四) 發展自助圖書館服務

圖書館大多面臨人力不足問題，如何在有限的人力下，將圖書館服務擴展到各地，送至每位讀者手中，是許多公共圖書館的努力方向。深圳



圖書館研發規劃的「城市街區自助圖書館」即為良好範例，藉由自助圖書館機器及系統之設置，方便讀者就近借閱圖書，從而提高讀者利用館藏的機會，同時圖書館可以節省館員駐點人力，又能發揮全天候流通服務，在自助圖書館廣設之後，其成本效益勢必愈發彰顯。

#### （五）積極吸收專業新知

面對社會環境不斷改變及資訊科技急速發

展，積極學習的態度成為在時代洪流中屹立不搖的關鍵。圖書館員身為知識領航員，更應該持續吸收新知、充實專業內涵，參與研習班即為充實自我的管道之一。本次研習課程內容豐富，與業務工作息息相關，且課程進行採用分組討論方式，讓成員在聆聽完課程後能立刻進行討論，在彼此的分享中，不僅能吸收他人的想法或經驗，同時也能反思自我而提高學習效果。

【他山之石】

