

上海圖書館國際交流與資源共享－ 2004年赴上海圖書館交換工作紀聞與感想

Shanghai Library International Exchange & Resources Sharing:
A Visit Report in 2004

袁美敏

Mei-Min Yuan

臺北市立圖書館副館長

Associate Director, Taipei Public Library

【摘要】

上海圖書館（上海圖書館，以下簡稱上圖）是一座研究型的公共圖書館，在上海市「文獻資源共建共享協作網」與「中心圖書館建設計畫」中，居於協調聯繫的樞紐位置，加上本身擁有5,000萬件的館藏資源，躋身世界前十大圖書館之列，儼然可謂華東地區的國家圖書館。

本文謹就交換訪問期間觀察與學習心得，提出分享。其主要包括：（一）上圖概況；（二）館藏資源；（三）上海市各級圖書館的資源整合與分享；（四）上圖與上海科學技術情報研究所對海內外企業、個人乃至政府機構提供的文獻服務；以及（五）國際交流成果。

【Abstract】

Shanghai Library is a research-oriented public library. It plays an important role in 'Shanghai Information Resources Network' and 'Project for Central Library Construction Work'.

On account of its collections of 50 million items, Shanghai Library is the largest public library in China and is also one of the ten largest libraries in the world. This report is a feedback on my visit to Shanghai Library. I outline my gathering in the following five points: a brief introduction of Shanghai Library; Shanghai Library's rich resources; information resources integrated and shared with Shanghai Libraries; document-providing services for individuals, businesses or government by Shanghai Library and Institute of Scientific and Technical

Information of Shanghai and achievement of International Exchange of Shanghai Library.

關鍵詞：上海圖書館、上海固書館國際交流、資源共享

Keywords：Shanghai Library, Shanghai Library International Exchange,
Resources Sharing

壹、前言

資訊無國界，圖書館經營更不能不正視世界圖書館發展的趨勢與成果。臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖或本館）近年來將國際化列為重點工作之一，2000年起更加速邁開國際交流與合作的步伐。

2000年，曾淑賢館長在「孫運璿文教基金會」的獎勵下赴美日及北歐五國重要圖書館參訪，緊接著2000年8月至今，北市圖先後與加拿大溫哥華公共圖書館（Vancouver Public Library）、蘇格蘭北拉納克郡（North Lanarkshire Council）圖書館、美國波士頓公共圖書館（Boston Public Library）建立圖書交換等合作交流計畫，舉辦「國際公共圖書館博覽會」與「公共圖書館經營管理國際研討會」（2001）、出席星港臺澳四地社區圖書館發展與經營管理研討會（2002、2003）、出訪上海圖書館、上海少年兒童圖書館、黃浦圖書館、浦東新區圖書館及蘇州圖書館等（2003）、與美國J&V2000基金會合作成立「小小世界外文圖書館」並合辦英語閱讀推廣活動（2001），以及與日本交流協會、法國文化中心的交流合作等。

2004年除出席56屆國際教育者協會年會外，北市圖與上海圖書館達成圖書交換、文獻傳遞與人員交流合作共識；8月館長率12位同仁（其中5位自費公假、7位自費休假）赴新加坡國家圖書館參訪，並將參訪心得於9月「館員發展日」發表與全體同仁分享；9月17日正式開辦上海圖書館文獻傳遞服務，10月15日上圖讀者服務中心金紅亞副主任亦以交換館員身分到訪。

如此逐漸加速、加密的國際交流步伐，只是開始。

貳、上海圖書館概述

大約三、四年前開始，大陸圖書館事業的蓬勃發展就時有所聞，臺灣一波波的參訪團體不斷帶回來各種訊息。2003年10月，臺北市立圖書館一行六人在曾館長的率領下赴上海參訪，並就此與上圖展開一系列的合作計畫。個人因此有幸以交換館員身分赴上圖進行為期一個月的參訪，近距離觀察、體驗上海圖書館發展現況。

上海市的公共圖書館系統由市、區縣、街道鄉鎮、里弄村四級網路構成。現有上海圖書館上海科學技術情報研究所、上海少年兒童圖書館等二所市級圖書館、33所區縣級圖書館、302所街道、鄉鎮圖書館、2,800餘所里弄村圖書室。上圖與各級公共圖書館間並無隸屬與管轄關係，但在上海市政府推動的「中心圖書館建設計畫」中，上圖居於協調聯繫的樞紐位置，加上本身擁有5,000萬件的館藏資源，躋身世界十大圖書館之列，儼然可謂華東地區的國家圖書館。

上海圖書館上海科技情報研究所「積澱文化，致力於卓越的知識服務」為使命，以「精緻服務、至誠合作、引領學習、激揚智慧」為核心價值，以打造「世界級城市圖書館」為目標，積極開展國際化及以讀者為中心的專業服務。

一、館舍建築

成立於1952年的上圖，1996年12月遷入目前淮海中路1555號的新館（註1）新館佔地3.1公頃，館舍總面積83,000平方公尺，是上海十大標誌性的文化建築之一。新館由一棟五層樓高的群樓與二座分別高106.9公尺和58.8公尺的塔形建築組成，兼具宏偉、簡潔與典雅多重風格。東西二座塔形建築中段以上採階梯式向上收斂，最終以尖塔造型收尾，象徵歷史文化積澱的堅實基礎以及人類對知識的不斷追求。主體建築的正前方是知識廣場，左前方則為智慧廣場，四周則有11000平方公尺的綠地環繞。

新館共設32個閱覽室、3,000餘個閱覽座位、20間個人研究室，此外尚有面積分別為1,100平方公尺與650平方公尺的中大型展覽廳、可容納764個座位的報告廳與300個座位的多功能廳以及6個100人座的學術活動室、音樂欣賞廳、視聽室等，作為舉辦藝術文化展示、學術講座、音樂欣賞及影片播放等活動用。

二、組織架構

上海圖書館由一所總館、鄰近的科技情報所、教育培訓中心、科技文獻出版社以及分散的幾座書庫組成。共計近900名員工，其組織圖如下頁：

上圖雖隸屬上海市政府，為一公立機構；但除了上海科技文獻出版社的圖書編輯出版、尚圖物業公司的物業管理等業務外，上圖還有許多有別於一般公立圖書館的營業項目，包括：圖書銷售（上圖書店）、廣告設計、會展設計製作、多媒體設計製作、網頁製作及網站架設等。

其員工薪資分為三個部分，一為基本工資，二為崗位津貼，相當於臺灣公務系統的工作補助費，以上二者因職務不同而有差等，由公家經費支應，每月固定不變；三為績效工資，由單位主管認定，相當臺灣的考績獎金，但分配數額則視營業項目收入的多寡決定。

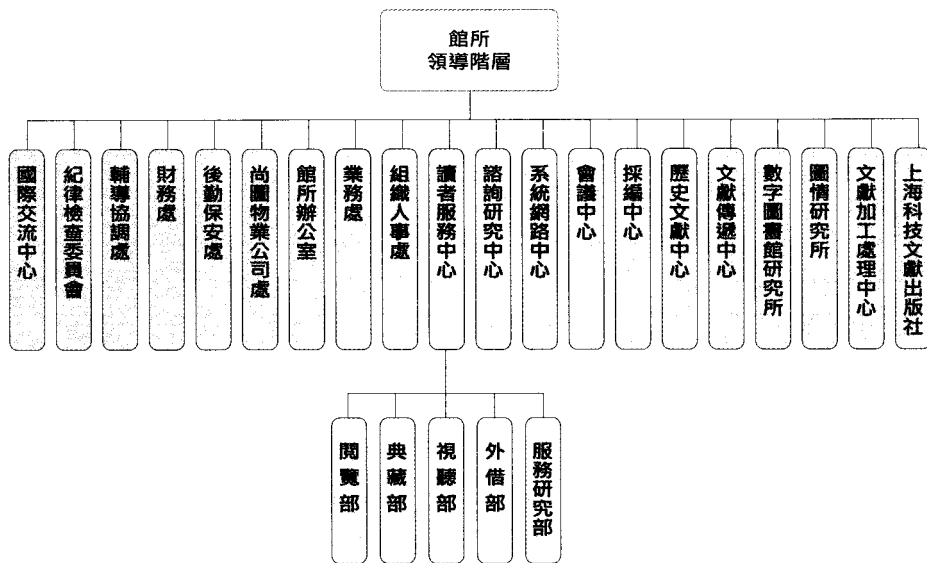


圖1 上海圖書館組織圖

三、館藏資源

上圖多元而豐富的館藏資料，可用汗牛充棟形容，其中歷經數次與多所圖書館合併（註2），累積150餘年持續不斷徵集的成果，使上圖在館藏內容與數量上益增多元豐富，1995年與上海科學技術情報研究所的合併過程，更使上圖的文獻服務益上層樓。謹將其館藏資源表列如表1：

表1 上圖館藏資源一覽表

文 獻 內 容	數 量	典 藏 地	備 註
歷史文獻			
家譜	1萬3千餘種， 近12萬冊	家譜閱覽室	
古籍	約170萬餘冊	古籍閱覽室	全文光碟置於古籍善本閱覽室
碑帖	約15萬件		
舊平裝圖書	14萬種，120萬冊 (已編目33萬冊)	近代文獻閱覽室	其中全國孤本28000餘種
近現代報紙	3543種	近代文獻閱覽室	1856-1949.10月出版
近現代期刊	18733種，35萬餘冊	近代文獻閱覽室	1850-1949.10出版
舊外文圖書	50餘萬冊(件)	徐家匯藏書樓	1949.10以前
名人手稿	近6萬件	名人手稿館(部分展示)	整理中未開放(註3)
地圖	近萬種，1萬4千餘幅		
盛宣懷檔案	粗估15萬件	歷史文獻中心盛宣懷檔案室	整理中未開放
上海地方文獻	圖書逾萬冊、歷史 圖片2萬餘張	上海地方文獻閱覽室	
當代出版品			
中文圖書	約300萬冊	保存本書庫、基藏書庫、 中文社科或科技圖書閱覽室、 經濟法律閱覽室、體育旅遊閱 覽室、參考工具書地圖閱覽室	1949年10月以後發行
中文期刊	近20000種 (現刊9500餘種)	中文社會期刊閱覽室、 中文科技期刊閱覽室	1949年10月以後發行

中文報紙	1500餘種 (現刊968餘種)	多媒體報紙閱覽室(1年) 基藏書庫(1年以上)	1949年10月以後發行
外文圖書	近60萬冊	外文圖書會議錄閱覽室、外觀 設計樣本閱覽室、日俄閱覽室 、友誼圖書館、聯合國資料托 存室	
外文期刊	近20000種 (現刊約5500餘種)	外文報刊閱覽室	
外文報紙	377種(現報77種)	外文報刊閱覽室	
專利文獻	近3000萬件	專利標準檢索工具閱覽室	
技術標準資料	逾30萬件	專利標準檢索工具閱覽室	
科技報告	近200萬件	專利標準檢索工具閱覽室	
產品樣本資料	近5萬盒	外觀設計樣本閱覽室	
視障資料	點字中文圖書數十種 、逾百冊；錄音帶百 餘種	綜合閱覽室	
音像資料	逾20萬張	視聽室	
電子資源			
電子期刊	6300餘種		
電子書	14500餘種		

上述資源中，以舊平裝圖書而論有全國孤本2萬8千餘種、善本2萬5千種17萬冊、列為國家一、二級的藏品有2,256種13,526冊，其中最早的藏品「維摩詰經」距今已有1,400年歷史。可說極為珍貴。

豐富而多元的館藏，信手拈來都是展覽的最佳素材。以歷史文獻中心為例，每月推出一項歷史文獻展覽。2004年8月為居正先生手稿展，9月為中國電影百年展。以後者而言，展出資料包括30年代明星劇照、本事、電影畫報、影評剪報…等等，讓塵封的歷史文獻一一重見讀者眼前。

四、圖書典藏

上圖中文新書採購通常購置5冊以上的複本，1冊典藏於保存本書庫採閉架式管理且不提供借閱；2冊入藏「基藏書庫」採閉架式管理，其一內閱、其一外借；1冊視其性質分別典藏於社科（或經濟法律、體育旅遊）或科技閱覽室採開架式管理，僅供內閱；1冊則置於中外書刊外借室，採開架式管理，提供外借。如為暢銷書籍更購置5冊以上的複本存放中外書刊外借室，以滿足民眾大量借閱的需求。此外，凡屬上海地方文獻另增購1冊，置於上海地方文獻閱覽室。

除一般書庫與閱覽室，汽車圖書館是上圖的一大特色。汽車圖書館本身並不提供圖書借閱，但卻是上圖館外服務據點—醫院、企業、監獄及里弄圖書館…的運輸帶。上圖經常進行圖書剔舊，也就是陳舊、破損、罕用及多餘複本圖書的篩選工作。舉凡各開架閱覽室逾二年的館藏，工作人員定期巡檢將值得保存者入藏基藏書庫，其陳舊、破損、罕用及多餘複本在一定額度內辦理報廢，申請核准後，取其堪用者透過汽車圖書館送至上述各服務據點供民眾閱覽，並定期輪流替換。

五、閱覽服務

就一般讀者而言，上海圖書館對14歲以上的民眾開放借閱，本身是一座現代化、多功能的大型公共圖書館，平均每40位市民擁有1張上圖的閱覽證。其閱覽證除館際互借通用的「一卡通」外，上圖本身發行8種閱覽證，依不同的權限與閱覽功能而訂定不同的年費與押金收費標準。

其中可外借圖書資料僅限中文書刊外借室之圖書期刊、基藏書庫圖書及外文文獻閱覽室之德語圖書，可憑普通外借證、參考外借證或德語外借證辦理外借手續，每次可借圖書、期刊各2冊，借期28天，可續借一次。此外，持有老年優待證、離休證及殘疾證的民眾，可免證入館閱覽。

六、開放時間

上圖除歷史文獻中心所屬各閱覽室及視聽室外，其他閱覽室每週開放七天，開放時間除中文科技圖書期刊閱覽室、中文社科圖書期刊閱覽室、中文書刊外借室、中文報紙閱覽室以及電腦學習室由上午8時30分開放至晚間8時30分外，其餘各閱覽室以上午9時至下午5時為主。且除歷史文獻中心所屬各閱覽室及視聽室外，其他閱覽室皆提供包括中國農曆年節在內的全年無休服務。

七、諮詢服務與文獻提供

吳建中館長曾引用M.施雷廷格的說法：圖書館員不應該是所謂的文獻通，而是能將大量的圖書和訊息組織起來，進行有效管理的專家。進一步引申指出：今天評價一個圖書館員是否稱職，不是看它提供了多少次的服務，而應該看他解決了多少問題。

上海圖書館的諮詢服務主要分為導航式參考諮詢服務、文獻提供服務以及課題研究服務。除導航式參考諮詢服務為免費外，其餘皆屬有償服務，為上圖挹注相當營收。

（一）導航式參考諮詢服務

前者一如其他圖書館所提供的現場口頭諮詢、電話諮詢及線上諮詢服務，據統計2003年分別為14,180、6,798及2,270件，合計23,248件。其中線上參考服務為上圖結合華東地區大學及研究圖書館於2001年5月設立網上聯合知識導航站，由各館20餘位具專業學科背景的資深參考館員提供線上參考諮詢。

（二）文獻提供服務

文獻提供中心隸屬為海內外企業、個人乃至政府機構提供文獻檢索、館際互借、翻譯及剪報等有償服務。在所有創收項目中，文獻提供無疑使上圖在營收與專業形象上雙贏並收。

1、文獻檢索服務包括：(1)為教學、科研、技術研發及撰寫論文提供參考文

獻；(2)檢索新產品研發生產相關資料；(3)為客戶檢索國內外各種標準說明書，幫助企業加速其標準化進程；(4)透過定期、定題檢索服務，提供行業發展最新動態；(5)追蹤行業最新發展資訊。

2、館際互借服務除參與國內大學圖書館、公共圖書館與情報（資訊）研究三大系統共建的館際互借外，並加入國際OCLC ILL服務系統，此外尚與日本國會圖書館、大英圖書館及本館建立館際互借與文獻傳遞的合作關係。

3、翻譯服務

提供企業、文化教育學術單位及政府機構多語種的專業翻譯服務。

（三）剪報服務

上圖剪報服務部門成立於1993年，是大陸地區最早提供市場化運作的資訊服務機構之一。提供主題剪報、定製剪報及特約媒體監測服務。剪報範圍包括18,000種中外文報刊、各種統計資料、商業資料庫以及各類工具書。

1、主題剪報

以保險、超市、財政稅收、地方政策法規、照明、廣告業、機電工業、房地產、法律、家具、家電產業、建築建材、交通服務、環保產業、金融、宏觀形勢、海外媒體信息、零售、旅遊、汽車、輕工紡織、能源工業、企業分析與戰略、食品飲料、玩具業、文化娛樂傳播、資訊產業、醫藥衛生及IT行業等為主題，提供剪報服務。

2、定製剪報

係依客戶指定的主題與範圍，提供剪報服務。其服務又分電子與紙本二種形式。電子剪報以300家報紙及5大工商業資料庫為蒐尋範圍，提供20個檢索項目以內的剪報服務，剪報資料冊以光碟或e-mail形式提供，可供全文檢索。每月收費人民幣2,000元。紙本式剪報日報每種每月收費50元、週報或期刊每種每月收費30元。

剪報收集的行業資料主要包括：宏觀政策法規信息、市場動態資訊、行業分析預測報告、競爭公司與品牌情報、每月廣告投放統計等。此外，上圖自行開發的剪報產品包括：《金融分析參考資料》、《中國房地產資料匯編》、《企業分析及戰略決策》以及因應2010年世博會所製作的《世博會剪報》等。

3、媒體監測與分析

上圖借鑑國外媒體監測分析方法，自行開發媒體監測系統，不僅提供各媒體報導的數量，更以結合定量定性的方法準確估算媒體評介指數，作為政府組織或企業了解組織形象、事件影響以及機構處理公共關係得失的參考依據。

目前剪報部門的重要客戶包括：羅氏製藥（Roche）、強生製藥

(Johnson & Johnson)、上海通用、飛利浦照明 (Philips)、瑞安集團、中國電信、嘉德拍賣以及博雅、奧美等公關公司在內。

其文獻傳遞方式包括：郵寄、快遞、傳真、電子郵件、web瀏覽。

(四) 信息諮詢與研究服務

信息諮詢與研究中心承續上海科學技術情報研究所原有業務，成立20年來，為上海市領導、各政府部門、科研機構以及中外企業提供宏觀趨勢分析、戰略決策訊息、企業競爭情報以及知識產權戰略等內容的服務。

中心目前有專業研究人員60餘名，另外聘專家顧問數名。其中具博碩士學歷者於40%，學科專業背景以科技、經濟、工程為主，擴及法律、文化、社會等領域。其主要提供服務項目包括：內參與剪報服務、競爭情報服務2種。

1、內參與剪報服務

包括宏觀政策、趨勢分析、發展策略諮詢、產業政策與產業規劃；行業調研、市場調查、產品定位、商業機會分析；舉辦系列講座與培訓課程。

2、競爭情報服務

包括科研成果、專利、新產品查新與評價；知識產權保護諮詢、侵權調查與分析；20多種文字翻譯與現場口譯服務等。

目前中心建立的專業服務品牌與產品包括：上圖專遞、上海科技簡報、網上輯錄、專遞人大、科技與產業、世博情報、特別研究等7種。從2003年研究成果來看，中心共計為上海市領導部門編輯上圖專遞內參報告8種近900期、剪報10種約100期；完成政府研究項目20多項、臨時交辦任務近30項；競爭情報與涉外市場調查70餘項；技術評估與科技查新項目2,000餘項以及科技文獻翻譯服務2,000萬字左右。無疑地，此業務已遠超過一般圖書館尤其是公共圖書館的服務功能與範疇。

參、上海地區文獻資源共建共享

1994年3月上海地區文獻資源共建共享協作網成立，經過10年的發展，協作網成員館由最初的19所成長為43所。成員館涵蓋交大、同濟、復旦在內的公私立大學圖書館及專門圖書館。

2000年，在協作網的既有基礎上進一步結合區縣級圖書館，展開「中心圖書館建設計畫」。同年年底，由上海圖書館、上海音樂學院圖書館、靜安區圖書館、黃浦區圖書館、南匯區圖書館共同簽約締盟。發展至今，中心圖書館不含原協作網成員館，新成員共計33所。

據報載上海市政府考慮在3年內將上海地區百餘家街道、鎮圖書館納入中心

圖書館服務體系，將圖書資源與服務作進一步的整合。（註4）

上海市中心圖書館建設，有利於上海地區文獻資源配置與結構的合理化；進一步加強上海市公共、大學和科研圖書館之間的業務聯繫和相互合作，實現文獻資源共建共享，促進區縣圖書館資源建設、人才素質與服務品質的提升，可說是一舉數得的館際合作策略。總結以上圖為中心的上海市文獻資源共建共享具體成效有九：

一、聯合編目

2001年「上海市文獻資源聯合編目中心」正式成立，隸屬於上海市人民政府文獻資源共建共用領導小組辦公室，中心設於上海圖書館採編中心內，近百位專業人員分級管理，由上海圖書館負責日常業務的管理和協調。現有各類書目資料170多萬條，每年遞增中外文圖書、報刊機讀書目資料15萬條。

藉由編目工作標準化，建立中心圖書館館藏聯合資料庫、西文圖書聯合編目等；進而為中心圖書館聯合書目查詢、館際互借、聯合採購與文獻傳遞服務奠定基礎。不僅如此，中心現有直接用戶252家，間接用戶600多家，遍及各圖書館和圖書發行單位。其歷年資料上傳、下載量如表2：

表2 上海市聯合編目資料上傳、下載量

年 度	2001年	2002年	2003年
資料上傳量/條	77,229	92,674	282,346
資料下載量/條	81,685	108,626	418,814

二、館際互借

藉由全市文獻資源網路平臺的建立，無論公共圖書館區縣級分館、大學圖書館分館、專門圖書館分館與上圖（中心圖書館總館）的讀者都可以申辦「上海市中心圖書館讀者借閱證」，享有中文書刊互借服務。

三、通還制度與圖書資源共享

區縣級圖書館成為上圖的分館後，不但方便各區讀者就近還書，對館藏原本不豐富的分館而言，館藏資源因此大幅增加（註5）；對上圖來說，過去平均每月新書上架5000冊，因為流通速度較慢，新書上架前總要先進行部分圖書撤架。館際互借與通還制度的實施，讓上圖豐富的館藏資源與分館共享，不僅貼近讀者，提高分館圖書資源的質量，也有效紓解上圖圖書典藏空間與借閱流量高度集中的壓力。

四、合作採購

為改善上海地區文獻資源的複本結構，讓各館購書經費在整合運用下得以發揮最大效益，其合作採購策略包括：

(一) 區縣級圖書分館之圖書由上圖統一採購並配置，使整體購書經費運用及圖書資源配置更符合實際需求。

(二) 外文期刊合作採購

外文期刊的合作採購自1985年開始，歷經十餘年的演變，目前作法為透過外文期刊採購協調會議為凡全年訂價在人民幣10,000元以上的高價外刊原則上不訂購複本；成員館年訂購外文期刊經費在人民幣50萬元以上的單位，必須撥付人民幣5萬元作為協調款經費；年訂購外文期刊經費在50萬元以下的單位，則撥付人民幣2萬元作為協調款經費。藉由合作機制的建立，上海地區外文期刊訂購總數逾12,000種，較之前增加900餘種；而外刊複本訂購經費每年因此減少人民幣106萬元，使上海地區外刊的徵集益趨完整性與系統性。

(三) 外文圖書合作採購

高價外科技類圖書亦由上圖負責協調採購，並以分批輪流供閱方式在各大學圖書館分館設立專區陳列，以減少複本購置。

(四) 電子資源合作採購

包括電子書及大型資料庫在內的電子文獻價格昂貴，單一圖書館難以獨力購置。2002年由上圖負責統整，聯合12個單位組成上海圖書館聯盟（Shanghai Library Consortium，簡稱 SLC）共同購買OCLC Netlibrary的網上資源，各分館只需分攤少許經費，即可讓讀者透過網路共用Netlibrary1000餘種電子圖書。2003年SLC在CALIS的倡議下整合以NetLibrary中國集團（China Library Consortium）的名義，由上圖負責與OCLC談判，進行外文電子書聯合採購業務，獲致相當優渥的訂購價格與回饋條件。（註6）例如成員館可以免費取得3,400多種沒有版權的電子書及其機讀編目資料、大學圖書館與OCLC的國際通訊費用由OCLC負擔以及由OCLC在徵得出版社同意前提下，CALIS管理中心將保有一份中國集團所購置電子書的裸數據...等。依然此外，經由清華同方〈全國學術期刊資料庫〉查閱全國4,000多種社會科學類期刊、200餘種報紙的《全國報刊索引資料庫》、200多種的電子報以及各種網路資源。

五、合建分館

2002年7月，上圖與上海生命科學研究院共建「生命科學圖書館」，二館以理事會體制共建立合作模式。不僅解決上海生命科學研究院圖書資金不足（每年600萬元人民幣）的問題，並進一步結合雙方資源與優勢，滿足科研人員的需要。

六、網上聯合知識導航

2001年5月上圖結合交通、復旦、同濟、華東師範四所大學圖書館及中國科學院上海文獻情報中心、上海社科院圖書館等7所圖書館之豐富館藏與專業人才推出「網上聯合知識導航站」，提供線上參考服務。截至2004年9月，共計受理5,108件諮詢案件。

七、合辦國際會議

2001年9月上海交大圖書館的加入，開啓公共圖書館與大學圖書館聯合的先例。今年上圖與上海交通大學合辦2004年都柏林核心與元數據應用國際研討會（Dublin Core Metadata Initiative）。

八、共建資料庫

上圖與上海音樂學院圖書分館共建“上海音樂數字圖書館”資料庫，除將二館館藏多媒體資源數位化外，並提供「國際音樂學府」、「中外音樂家年表」、「名琴與著名製造商」、「作曲家曲名目錄」、「著名樂團」、「音樂家生平」、「世界著名音樂比賽」...專業資訊。

2002年7月上海生命科學研究院加入，二館共建生命科學圖書館，開創了國家級科研機構圖書館和地方圖書館、專業圖書館與公共圖書館在理事會體制下採行館長負責制的合作新模式。長期以來，上海生命科學研究院由於購書經費短缺（只有600萬元人民幣），不能滿足科學研究人員學習與研究發展的需要。兩館合建分館，能夠充分利用各自優勢，有效整合及運用購書經費，充實館藏資源，滿足不同讀者的資訊需求。

九、人才培訓

上海市文獻資源共建共用工程尚體現在人才培訓方面。例如上圖與華東師範大學為培養跨世紀圖書資訊專業人才，共同開辦圖書情報專業碩士學位班。1999年9月正式開學。學制兩年半，學位專業課程包括資訊管理概論、電腦資訊管理系統、資訊分析與預測和資訊產業研究；學位選修課程是現代圖書館管理、情報檢索理論和知識產權；學位公共課程是公共外語和公共政治。在2003—2007年圖情（圖書資訊）人才發展規劃中明訂“500人才培訓計劃”，以培養21世紀圖書資訊專業人才，提高圖書情報隊伍素質，符合社會發展和經濟建設的需要。

肆、上海圖書館國際交流成果

民國93年8月20日至9月19日，個人有幸以臺北市立圖書館交換館員身分赴上圖工作為期一個月。期間在現代化建築與汗牛充棟藏書之外，上圖國際交流的頻繁與程度最為值得稱道。

以2004年8至10月三個月期間為例，8月由吳建中館長率團赴阿根廷參加

IFLA年會、中下旬2位交換館員到訪（另一名來自新加坡國家圖書館）、下旬美國亞洲協會新任會長以「文化藝術在建設世界級城市中的作用」為題進行講座、25日羅丹雕塑作品「大思想家」（沉思者）之複製品在法國政府授權下落腳上圖知識廣場；9月初繆副館長赴加拿大及古巴參訪、上旬王副館長赴埃及亞歷山大圖書館參訪，並分別在9月2日與8日為古巴國家圖書館及埃及亞歷山大圖書館的「上海之窗」揭幕、澳洲兒童文學作家中文版新書發表會假上圖舉行；10月中旬「第二屆上海國際圖書館研討會」與「中文元數據應用學術研討會」將正式登場。

以下謹就上海圖書館國際化要件以及國際交流成果二方面略述之：

一、上海圖書館國際化要件

談國際交流並非一蹴可幾之事，必須在人事時地物方面具備相當要件。其中又可分客觀與主觀條件。

（一）客觀條件

1、歷史因素

上海在1842年鴉片戰爭清廷戰敗後，與廣州、廈門、福州、寧波併列為「五口通商」港口之一，奠定它與西方接觸的深厚淵源。走過十里洋場的20年代，上海在20世紀末葉藉由當時領導人的政策指示大幅開展各項現代化建設，今天的上海不僅是中國大陸兼具經濟、金融、資訊與綜合性工業中心的第一大都市、世界四大都會之一，更吸引全球前500大企業到上海設立據點。在歷史與地理條件的因緣際會下，據上海有關部門發布的最新統計，在上海生活的境外人士，總數超過30萬人，且分別來自119個國家和地區。相對於其他都市，上海在與西方現代文化接觸的過程中人文與科技並進。

2、地利之便

上圖新館位於使館區，附近有法國、美國、德國、日本、義大利...等十餘國大使館集中於此，而淮海中路大型購物中心林立，各國人士經常往來其間。

3、主管機關的重視與支持

原本在上海市政府組織架構中冊列三級單位的上圖，1995年與「上海科學技術情報研究所」合併時，同步升格為市府一級單位。在組織層級提升之外，相對地在預算經費編列上亦大幅成長。主管機關對圖書館事業的重視與支持程度，從2004年4月上圖透過拍賣公司以市政府補助450萬元美金專案經費，高價自翁同龢第五代孫手中購得542冊宋元明清古籍，可見一斑。

4、組織合併的效益

1995年9月上海圖書館與上海科學技術情報研究所合併，是文化與科技系統的跨業整合，從而奠定上圖成為研究性公共圖書館的地位。藉由科技情報研究所長期在中國產業市場、政策法規、技術發展、企業動向等方面所蒐集的豐富資料庫，專業研究的成果及其為海內外企業提供準確預測與研判，建立起專業口碑，贏得國內外知名企業與政府機構成為客戶，毋寧開拓了國際的知名度與業務往來。

（二）主觀條件

1、豐富的外文館藏資源

上圖館藏近5,000萬件，其中外文報紙377種（現報77種），外文期刊19,564種（現刊約5,500種，其中圖書資訊學刊物60餘種），外文圖書56萬餘冊（另有徐家匯藏書樓典藏舊外文圖書逾50萬冊），涉及語種有英文、德文、日文、俄文、朝鮮文、挪威文、越南文、西班牙文、阿拉伯文及泰文等。這些不僅為旅居上海的外籍人士提供絕佳的閱讀資源，同時也提供上海市民認識世界的重要資訊來源。

2、多元文化服務

1987年國際圖聯發表了《多文化社會：圖書館服務方針》（Multicultural Communities: Guidelines for Library Service）。根據該方針所作的定義，少數群體，主要是指一個特定地區民族的、語言的和文化的少數群體，如移民、外來勞工、難民以及當地的土著居民等。多文化主義政策實際上是指對上述群體的文化政策。只要有300人以上的少數群體就應該得到與多數群體同等的服務。上圖從20世紀80年代開始為在滬外國人士提供服務，主要包括借閱及雙語指引服務。

（1）借閱服務

凡是在滬工作或學習的外籍人士可憑相關證件辦理上圖的臨時閱覽證，享有普通閱覽、普通外借及參考閱覽功能。從統計看，上圖自新館建成啟用以來共辦理了487,143張IC卡，其中外籍或境外人士申辦者2,612張，分別來自世界97個國家和地區。

（2）雙語服務

隨著上海國際化進程的加速，到上海就學與就業的外籍與境外人士大量增加。目前，上圖的讀者服務中包括電話諮詢、參考服務、圖書館網頁、標示系統、多媒體資訊站、與國際交往的文件、圖書館紙本與電子版簡介、文獻檢索、展覽說明與活動宣傳等都基本做到了雙語服務。其中上圖網站及多媒體資訊站除中、英文版外，並增設日文版。

3、專責組織

上圖設置「國際交流處」，負責國際交流業務及英、日文網頁製作與

維護。雖然編制員額僅4-5人，但因屬專責機構，因此實際工作成績斐然。

4、外語人才

上圖除國際交流處外、外文文獻閱覽室、文獻提供中心以及科技情報研究所等部門皆有密度極高的外語人才。他們主要貢獻在於：從事國際交流事務、外文網頁製作與維護、翻譯服務、外文文獻檢索與傳遞服務等。

二、上海圖書館國際化成果

在上海圖書館的國際化要素中，國際交流業務佔據著極大的比重。上海圖書館在1996-2002年的六年中共出國或在國際論壇上講學與演講76人次，共有178批、405人次出訪，組織召開了8次大型國際會議，舉行了7次國際展覽，並有近40篇的論文和著作在境外出版和發表。

（一）外籍讀者服務

上圖的服務對象包括個人、政府單位與民間企業。從個人讀者群來看，自新館啓用至2002年8月底上圖共計核發487,143張IC卡，其中有來自世界97個國家和地區2,612位持外國護照或境外護照申辦過上海圖書館IC卡的讀者。按人數多寡順序分別為：日本（861人）、美國（481人）、韓國（177人）、德國（145人）、澳大利亞（121人）、加拿大（105人）、法國（94人）及英國（79人）。

（二）參訪

1、國外參訪

自1996年上圖新館開放至2002年底，上圖共計接待來訪的境外政府官員、圖書館同行和其他國外來訪者達773批，合計7,227人次。參訪人數從新館開館初期全年100多人次，劇增至每年平均上千人次。其參訪者中不乏國外元首、重要文化部門首長以及圖書館界權威人士。無疑地，這類參觀訪問與交流活動不僅提高和擴大上圖甚至全中國在國際上的聲譽和影響力，也加強並促進雙邊文化的合作與交流。

2、出訪

1996-2002年上圖先後派出的訪問團組有178批405人次，見圖3，其中包括區縣圖書館員28人次，上圖館員為377人次。出訪目的包括業務考察、展覽、培訓、進修、講學、館員交換和學術會議等，為培養優秀人才奠定良好基礎。從出訪問人員的年齡結構來看，55歲以上的占27.9%，45歲-55歲的占35.3%，35歲-45歲的占20.5%，35歲以下的占16.3%。

（三）簽署合作協定

上海圖書館的國際化還體現在業務的國際化。新館成立以來，已先後與

20個國家和地區的幾十個圖書館建立了友好往來和業務合作關係。截止至2002年底，上圖已與10多個國家和地區的20餘個圖書館簽署了友好合作備忘錄。

（四）圖書交換與贈送

上圖自1980年起開展國際書刊交換業務，目前定期互贈的包括美國紐約公共圖書館、日本橫濱市立圖書館、澳洲國家圖書館、法國國家圖書館、德國哥德學院以及義大利、南韓、香港、臺灣、泰國...在內的十餘國或地區。為此，上圖特別在外文文獻閱覽室開闢「友誼圖書館」用以典藏來自境外的外文贈書。

（五）舉辦展覽

為增進文化交流並推廣館藏資源，上圖不定期在海外舉辦主題館藏圖書資料展。例如2002年4月與香港中文大學共同舉辦為期二週的《上海圖書館館藏中文古籍善本珍藏展》，在香港中文大學展出；同年9月《上海圖書館館藏精選圖片展》首次在南非成功展出，展出重點包括上海的變遷及中國年畫。

（六）參與國際專業組織

上圖為國際圖書館聯盟IFLA的會員，吳建中館長並且自2001年起以上海圖書館副館長當選國際圖聯管理委員會委員，為該委員會唯一之亞洲代表。同年，繆其浩副館長則由中國圖書館學會推薦，經國際圖聯同意繼續連任「信息存取和言論自由委員會」委員。

此外，上圖並積極爭取國際圖聯在上海圖書館設立文獻資源維護中心。2002年12月14日，國際圖聯管理委員會正式決定增加上海圖書館為國際圖聯文獻保護核心項目的地區中心。這是繼華盛頓、阿拉加斯、坎培拉、東京、莫斯科及巴黎（總部）之後的第七個地區中心。此不僅有助於促進文獻資源保護的宣導，更可加強與國際同業在資源保護技術的交流與合作。

（七）國際學術交流

1、舉辦國際學術研討會

截至目前上圖先後舉辦第十一屆「國際圖書館建築學術研討會」（1999）、「譜牒研究及其資源開發國際學術研討會」（2000）、二屆「上海國際圖書館論壇」（2002、2004）、三屆「國際圖書館學研討會」（2001上海、2002大阪、2004上海）、「中文元數據（metadata）應用國際研討會」（2001）、第二屆「海峽兩岸公共圖書館基礎研討會」（2001）、「後勤保障與圖書館發展學術研討會」（2002）、以及2004年都柏林核心與元數據應用國際研討會（Dublin Core Metadata Initiative）（2004）等，其中「上海國際圖書館論壇」每二年舉辦一次，已為定制。

2002年，上圖為慶祝五十周年館慶，舉辦首屆「上海國際圖書館論壇」。共計12個國家的129名代表與會，77篇論文入選論文集，53位代表

作了交流發言。通過論壇的交流舞臺，與會代表就「知識管理」、「參考服務」、「館際合作」和「數位化建設」等共同關心的研究主題進行討論。同年，上圖與日本圖書館研究會在日本聯合舉辦「第二屆國際圖書館學研討會」。雙方專業人員探討並交換館際合作和資源分享方面的研究成果。是上圖首次與國外圖書館在境外合作舉辦學術交流活動的嘗試。

2001年上圖舉辦「中文元數據應用國際研討會」，邀請境外專家就加強元資料的理論研究和實際應用進行意見交換。有來自美國、日本、澳大利亞、大陸和臺灣數十位元數據研究專家與會。

舉辦國際學術研討會不僅可以增進專業人員與研究成果交流，一方面也可展示主辦單位專業發展的成果。

2、舉辦專題講座

為增進上海市圖書館界對國際圖書館專業發展現況與趨勢的了解，因此，上圖經常邀請國外學者專家進行專題演講。例如：美國華人圖書館協會理事長曾程雙修女士的《AACR2，2002修訂版》、加拿大多倫多大學圖書館Warren Holder的《加拿大多倫多大學圖書館電子資源建設與服務》和歐盟資訊社會司官員的《歐盟多國電子期刊聯合採購和歐盟資訊技術在25個圖書館檔案館的利用在研專案情況》等專題講座。

（八）設立「上海之窗」

2002年第一座「上海之窗」在南非德班市圖書館隆重揭幕。其具體作法是首批挑選五百本足以反映中國歷史與現狀的中英對照或中文版新書，作為餽贈；以後每年依據對方讀者的需求進行增加或更新。此後，作為城市文化交流櫥窗的「上海之窗」一個接一個陸續在新加坡國家圖書館、俄羅斯國家圖書館、義大利米蘭市圖書館、臺北市立圖書館總館、古巴國家圖書館、埃及亞歷山大圖書館成立。緊接著，今年10-11月將陸續在捷克國家圖書館、荷蘭公共圖書館以及德國哥根廷州立暨大學圖書館增設上海之窗，作為文化傳播的據點。

（九）人員交流

上圖與海外圖書館的合作協定中，人員交流是其中重要一環。除北市圖外，先後至上圖擔任交換館員的尚有美國紐約皇后區公共圖書館、日本圖書館、韓國國會圖書館以及新加坡國家圖書館的參考館員。由於上圖現階段致力提升參考服務品質及培養館員參考諮詢的能力，因此目前交換館員以參考館員為主。

人員交換除為機構本身帶來實質經驗的交流與分享外，交換期間並由上海圖書館學會安排交換館員進行專題報告，邀請上海地區圖書館界從業人員共同參與，以增進雙方實務經驗交流的機會。

（十）境外出版與論文發表

境外出版與論文發表，足以提升機構在境外的知名度與影響力。截至目前為止，包含吳建中館長在內，上圖約計近10位館員在境外發表30篇以上的論文與專著。這些論述，無疑提供國際圖書館界更進一步認識上海圖書館發展現況與未來趨向的機會。

(十一) 資源共享

1、編目國際化

上圖西文文獻編目採用國際圖書館通用的《英美編目編則》，編目格式為MARC21。編目部不定期邀請英、美等國圖書館學會專家進行專題演講，務使編目品質保持與世界同步。分類在保留DDC分類號的同時，加入了中圖分類號。編目軟體採用OCLC-CATME客戶端的軟體，使每位編目員的工作電腦OCLC-WorldCat資料庫同步連結，完成從分編，下載到上載數據與館藏信息的各項工作。同時上海圖書館還使用OCLC的CATCD for Windows光碟資料庫編目軟體來作為網路資料庫的補充。編目員可以通過它完成各類規範的快速查詢，藉以檢索圖書、期刊、音樂資料等資料庫。

2、網路資源共享

上圖自1997年建立了INTERNET網站，是中國大陸最早提供Web PAC書目檢索及資料庫查詢服務的圖書館，為全世界讀者提供文獻服務，並先後與美國紐約皇后區公共圖書館、新加坡國家圖書館等建立了線上合作關係，並發起亞太地區城市數位圖書館合作計劃(<http://www.libnet.sh.cn/intercity/>)。目前已經舉辦兩屆亞太地區城市數位圖書館合作論壇，向越南、馬來西亞、新加坡、香港、澳門等多個國家和地區提供中文數位資源和書目共享。

3、線上參考服務

上海圖書館設置的網上聯合知識導航站是由上圖、上海交通大學、復旦大學、華東師範大學、上海社會科學研究院、中科院上海文獻情報中心、同濟大學等圖書館的20多位參考館員共同組成導航專家，提供線上參考服務。為加強提供其他地區相關資訊的專加諮詢服務，導航站更進一步與其他國家和地區如香港、澳門、新加坡等圖書館的線上諮詢服務中心合作，使網上聯合知識導航站的功能更為強化。

4、館際互借

透過加入OCLC圖書館聯盟，上圖採用OCLC-ILLME用戶端軟體來實現國際館際互借，和國外6,900多家圖書館進行資源共享。

5、合作研究

(1) 上圖歷史文獻中心與美國合作進行中國族譜研究。

其中包括在美設立中國族譜研究中心；與My Family公司合作開發

館藏華人家譜資料線上人名資料庫和影像資料庫；合作徵集、典藏及資源共享；專家合作研究等。此外，並與美國、香港、臺灣等地圖書館展開編撰古籍善本總目與家譜總目的專案合作。

(2) 亞太地區城市數位圖書館合作專案

為促進亞太地區城市資訊發展與建設，上圖規劃《第二屆亞太城市資訊化高級論壇-數位圖書館》的合作專案。2001年馬來西亞、越南、新加坡和澳門等國家和地區的圖書館代表應邀至上海參加論壇，並簽署了《2001年亞太地區城市間數位圖書館合作專案----資源分享和技術、設備支援協議書》和《亞太地區城市間數位圖書館合作備忘錄》等兩個文件，奠定亞太地區城市圖書館在數位化建設與資訊資源共建共享的合作基礎。

(3) 專案研究

上圖科技情報研究所的信息諮詢與研究部門與日本野村綜合研究所等國際著名機構先後進行各項合作研究，完成多項具有價值的研究專案，為促進外商投資提供具體可信的參考依數；更進一步奠定上圖成為世界認識上海的知識門戶與資訊樞紐功能。

伍、感想與建議

臺灣圖書館界對於大陸圖書館事業這十年間的發展，欣羨之餘常以「一步到位」、「好幾個億」形容他們在硬體建設上大手筆的投資，其中不無暗喻相關建設是挾大陸近年經濟成長之勢以及軟體建設不足的意味。

赴滬一個月的交換工作期間，對於上述說法個人固然無法否認，卻不盡贊同。文化建設非短期工程，軟體充實與服務轉型落後於硬體建設是必然現象。由後續做法看來，大陸圖書館事業發展後勁依然十足，絕非短視近利的投資。毋庸諱言，上圖在讀者服務方面固仍有發展空間，但無論在國際化、資源共享與專業人才養成等方面，都有許多值得圖書館界及相關主管機關深思與借鑑的地方。

一、籌建一座足以反映時代與閱讀趨勢的城市圖書館

上圖新館建築位列上海市十大標幟性的文化建築之一，新館落成至2002年底外賓參訪逾7,000人次。無論對國際形象的建立、市民審美素養的潛移默化乃至圖書館員本身對新世紀圖書館使命的認知，都具有一定的意義。9月上旬，上圖二期工程興建計畫與經費在上海市政府的支持下確定通過。個人在為上圖慶賀之餘，不免回顧北市圖，一動一靜間，未來差距恐難以道里計。

新館籌建的必要性可分城市風貌與閱讀趨勢二方面言之。

以城市風貌來看，臺北101超高大樓的完成，固然為臺北豎立新地標；但建築高度可能隨時間而被超越，建築物所負載的文化內涵、功能與象徵卻不會隨時

間流逝而磨滅；臺北政經中心的地位可能隨政策而轉移，但人文素養的深耕卻不會一夕變遷。

當然，城市中的文化建設所在多有。但從影響層面來看，相對學校教育，肩負社會教育之責的圖書館是終身教育的重鎮，影響更為長久且深遠；即使同為社教機構，2003年全年利用北市圖的人數為10,572,649人次，這樣的數字比社教館、美術館、天文館甚至動物園的參訪人次都要多，足見民眾對公共圖書館的倚賴甚深。

從閱讀趨勢來看，資訊載體的多元發展在現階段看不出對民眾閱讀型態與行為有重大影響或轉變，主要基於50歲以上人口電腦應用能力並不普及、30歲以上人口紙本式閱讀習慣固著、以及網路資訊的正確性與電子資源閱讀介面的可親性有待提升等因素所致。但毋庸置疑的，數位時代已然成形，在整合查詢與檢索方便、跨越時空的傳播特性以及互動學習參與性高的種種優勢下，數位閱讀可預見地將隨著E世代的成長與相關技術的突破而成為主流。圖書館無論在硬體建築設備與軟體服務規劃上都必須預作準備，以因應這場閱讀革命可能帶來的衝擊。

儘管圖書資訊學界向來有圖書館功能將在數位時代式微的說法，但閱讀所包含的層面不僅止於閱讀資源的提供，尚包括閱讀方法、資訊檢索、整合應用與組織能力等，後者正是數位時代圖書館所應積極發揮的角色。鑑於電子資源質量相較於紙本式圖書更為龐雜，未來圖書館的專業角色理應更見彰顯。

基於以上，我們因此期待一座世界級的圖書新館在臺北落腳。對於這座新館建築，吾人不僅著眼於它在物理空間的實用性與功能性，俾能迎合資訊時代圖書館的角色功能；更期許它成為城市歷史與文化面貌的表徵，作為臺北躋身國際都會的最佳註腳。

二、國際交流與合作

城市圖書館的發展，直接關係市民的文化素養乃至一座城市的文化樣貌。向來自詡保持在國際公共圖書館領先群的臺北，如何在21世紀資訊網路時代圖書館事業的競逐中與時俱進，是不容輕忽的迫切課題。

上海圖書館以打造「世界級城市圖書館」為目標。致力於外文文獻資源、人才與合作協定各方面深植國際化要件，累積豐厚的國際交流成果。比較起來，北市圖受限於組織編制與經費，未能有專人專款用以在國際合作與交流的領域深耕（以2004年參訪新加坡國家圖書館為例，其中5位自費公假、7位自費休假），未來如何突破經費限制，俾能以更大幅度加速在館藏、人員及服務等各層面與境外圖書館進行交流合作，藉以全面提升服務的品質，不僅是北市圖致力的方向，也是期待主管機關予以正視的課題。

三、充實館藏

上圖近5,000萬件館藏資源，扣除專利文獻仍有1,300萬件圖書資料，其豐富多元固然有臺北所無法抗衡的歷史因素，但其對館藏完整性與系統性徵集的重視，妥善整理並保存近代歷史文獻（如舊平裝書、舊版西文書）等作法，確實值得吾人學習。

以館藏完整性與系統性徵集來看，單就外文期刊一項，上圖訂購外文現刊5,500餘種（原訂購6,000餘種，經協作網外刊合作採購機制確立後，逐年遞減），不僅超過北市圖甚多，亦且超過任何一所臺灣地區的大學院校。

北市圖總館藏400餘萬冊，扣除複本後的圖書種數有限，在購書經費與典藏空間無法持續擴增，臺北交通路網日益便捷且採行通閱制度的前提下，複本購置數量應考慮再作調整。其決定複本數量因素不僅應考量書籍內容的專業性及暢銷與否，對於如數學、工程數學、植物學、土木工程、汽車修護、營養學...等學科理論並無劇烈變動或內容與編排體例不具權威性之字辭典，亦應儘量減少複本採購。

此外，圖書館在受理讀者贈書時，書籍新舊往往是列藏與否的考量因素之一，因此，任由早期出版品流落二手書市、甚至毀棄。而本館目前一般讀者贈書名義上授權分館處理，但分館在人力不足及語文專長不足的情況下，不免成為負擔；致使分館在受理贈書時不僅數量有所節制，對於英文以外的外文圖書更是卻步。

四、資源有效整合

上圖發展歷程中，館藏經數度合併而益增豐富多元，與科技情報研究所的合併，進一步使人員素質與服務質量同步提升。

機構本身整併之外，十年來從「上海地區文獻資源共建共享協作網」到「上海市中心圖書館」的建置，是一項跨行政層級（隸屬市府的上圖與區縣級分館）、跨圖書館類型（公共、大學、科研及專門圖書館）的館際合作工程。中心圖書館組織運作架構與細節尚在發展階段，但在文獻資源聯合採購、網路資源共享、館際互借、資料庫建置以及人才培訓等方面儼然已獲致相當的進展與成果。

回顧臺灣，政府財政日益緊縮，公共建設投資逐年減少，在每年預算減少10%、員額編制計畫性縮減的政策下，上海市各類型圖書館的整合經驗可以提供另一種思考方向。例如，市屬教育文化機構林立，組織功能與服務對象或有重疊，其中是否有整合空間？以近年托兒所推動親子共讀、國小推動深耕閱讀為例，雖然活動辦理的有聲有色，成績斐然；但閱讀習慣與興趣的養成非一朝一夕，閱讀資源的充實非短期可成，在事有專責、學有專精的前提下，教學單位與圖書館共同推廣閱讀應以資源整合方式進行合作，而非越俎代庖的功能重疊，資源浪費，流於短期效應。

以上海音樂學院與上海圖書館共建音樂數位圖書館資料庫的成功案例來看，音樂學院將藏品與研究成果公開於上圖既有的網路平台，不僅節省網路建置的人

力物力，並且透過上圖數百萬計的讀者傳播，增加能見度與影響力；就上圖而言，音樂資料庫進一步豐富數位圖書館的館藏內容，彌補本身音樂專業人才不足的問題，可說是相得益彰。

市圖所在的大臺北地區，綜合性大學與專科學院林立。本館近年來與大學合作的案例包括：學生實習（其中包括圖書資訊學系、嬰幼兒保育學系與傳播學系）、相關系所師生以本館人力、館藏與服務為研究主題，進行問卷調查、邀請相關專家學者擔任本館館務發展顧問或營運績效評量及空間改善提案的評審委員、委託臺北大學進行電話訪問等。未來北市圖是否可以進一步結合大學圖書館特色館藏、援用相關系所師生的專業參與館務的研究與發展，例如與廣告或傳播系所合作北市圖之行銷方案或募款計畫、與資訊教育系合作提升市民資訊素養的教育課程、與教育系或心理系合作青少年閱讀活動方案...等，讓服務突破人力、經費不足的瓶頸進一步提昇；在學校方面藉由與公共圖書館的合作，讓教學與實務相結合，讓學術走出校園的圍牆。

然而，這不是北市圖單方面期許與努力可以獲致的，唯賴共識的取得。

五、政府資源的挹注

上圖位列市府一級單位，預算每年以3%的幅度成長，協作網與中心圖書館建設工程由副市長主導；此外，為實現特大型城市中心圖書館的建設目標，上海市政府近三年來先後投入人民幣841萬元經費，用以實現中心館與30個分館的網路連線與館際互借，網路體系覆蓋上海市19個區縣的公共圖書館。在在可見上海市政建設對圖書館事業的重視與支持。

上圖不含外圍書庫與徐家匯藏書樓，現址樓地板總面積已為北市圖總館面積的四倍；交換工作期間（9月上旬）上圖二期工程興建計畫與經費已獲確定。在為上圖慶賀之餘，不免回顧北市圖。一動一靜之間，未來差距恐難以道里計。

此外在人力資源方面，人力的多寡與良窳，影響服務品質至鉅。上圖有近900名員工，北市圖編制員額僅324名，且分散在包括總館、36所分館與13所民眾閱覽室在內的50個服務據點，人力窘迫情況可想。近年來在人力精簡政策下，新建分館落成卻無法增列人員編制，從好的一面來看是危機亦是轉機，北市圖刻正規劃委外經營的可行性；然而一旦委外成功，仍不免投下服務品質能否穩定提供的變數。

未來，圖書館經指定將進行法人化的可行性探討，本館固然已積極參酌國內外成功案例著手研究。但公共圖書館以一般社會大眾為主要服務對象，對於平衡貧富與城鄉學習資源差距有決定性的貢獻，法人化後本於收支平衡的考量，無償使用的範圍勢必大幅降低甚至全面收取年費。如此一來，勢將影響經濟能力較低家庭的學習機會。得失之間，作為公共圖書館輔導與督導機構的中央及地方政府，都不可不慎。

六、專家級館員的養成

上圖歷史文獻部門固然不乏學富五車的專業館員或熟諳家譜與碑帖的文獻專家，近年讀者服務中心鼓勵館員藉由主題文獻與館藏資源的課題研究，進一步提升專業素養。前者係由館員依據本身學科背景深入了解相關文獻資源，進而提升諮詢服務能力；後者鼓勵館員依興趣、專長與工作性質選擇特定館藏類型或主題，進行相關資源的研究。經過一年的耕耘，目前研究成果分別以單張簡介方式展現，截至2004年9月已完成並正式發行的讀者利用指導單張包括德語資料（中文與德文二種版本）、中國專利、中國行業標準、日本專利、美國科技報告、電子報紙、外文期刊檢索、中外會議錄、外觀設計文獻、Gale資料庫之傳記資源、人物研究資料、圖書資訊學、化工文獻、圍棋等。發展中的則包括：年鑑、學會與基金會報告、百科全書、電影戲劇化學、生物、經濟、文學、音樂藝術等。其最大的成果應該是館員專業素養的成長與自我肯定，以及整體服務品質的提升。

公共圖書館經營的觀念與技術日新月異，非一般圖書資訊系所在授課中所能涵蓋。建立專家級館員養成的制度，讓公共圖書館員循序從實務面體證進而演繹專業理論，不僅有助於公共圖書館專業形象的確立，更可在館藏發展、讀者服務、閱讀推廣與經營實務等各方面發展出合於公共圖書館特性的經營模式。

七、人力結構與組織編制

北市圖現有編制員額324人，未來仍將隨員額緊縮政策逐年遞減。如此人數相當於上圖讀者服務中心一個部門的人力，是上圖全館館員數的三分之一強。人力不足造成工作負荷沉重，作業時限緊迫，每每在工作品質的自我要求上心有餘而力不足，導致館員工作成就感低落，這些情形，都將嚴重斷傷機構服務品質與長遠發展。

人力精減固然為上自中央下至地方政府的一貫政策，但在原有機關編制合理性未經確實檢討的情形下，以齊頭式劃一比例進行縮減不僅無法改善勞逸不均現象，亦將因此阻礙原本行政效率較高機構持續提升改善的動力，更不要說對於組織功能與效益的權重衡量了。

除人力相對不足之外，上圖館員職級與薪資依工作性質調整，足以反映工作權責與績效。例如，在參考館員部分分為參考館員與參考諮詢員二個層級，一般館員具有一定學經歷者通過相關職務的筆試與面試後，在晉升職務的同時調整工作補助費。相對來看，目前北市圖人員升遷與任用以考試資格、年資與考績作為依據，此一制度固然符合公平公正原則，在一般行政事務或基層閱覽服務館員無可厚非，但部分部門所需的企劃、行銷、經營管理以及其它因應發展需要的特殊專長或專業人才則延攬無門。這對於積極走出公務機關窠臼，朝向企業化經營的北市圖來說，前進的方向與步伐勢必相對崎嶇與坎坷。

至於北市圖現有人員編制與結構不合理、中階主管職級偏低等問題，自然也

就在政府財政困難、人力精減的政策聲浪中隱沒了。

八、專業服務再延伸

中國大陸圖書館的創收制度，臺灣學者多有不同評價，個人於此則寧取其長（對組織形象與資訊整合有益者）而略其短（對資源公平取得與知識發展有礙者）。上圖在豐富的館藏資源、充足的人力與人才資源以及口碑建立後的固定盈收支持基礎上，運用圖書資訊的專業檢索與組織技術為政府部門、科研機構、海內外企業以及個人提供文獻檢索、諮詢、趨勢與現況研究、市場調查...等服務，將資料整合為有用資訊，充分體現知識經濟時代圖書館的價值與意義。透過此一服務，不僅為圖書館創造盈收亦因此贏得上海市智庫的專業形象。

北市圖在人才資源不虞匱乏但人力極度不足的情形下，未來借助新進科技設備、簡化作業程序，逐步減輕館員事務性工作的負荷量後，亦當由文獻提供與客製化服務入手，延伸圖書資訊的服務領域，確立圖書館在資訊時代的專業價值。

附註

註1：新館以外的建築包括：科學技術情報研究所、徐家匯藏書樓、科技文獻出版社、龍吳路書庫、長樂路書庫、虎丘路書庫（名人手稿館預定地）、莘莊書庫、教育培訓中心、航頭書庫等，建築面積總計36,310坪。

註2：1956年接管由法國天主教耶穌會神學院創辦的徐家匯藏書樓、1957年亞洲文會圖書館藏書併入徐家匯藏書樓、1958年先後與上海市科學技術圖書館、上海市報刊圖書館以及上海市歷史文獻圖書館合併、1995年與上海科學技術情報研究所合併。

註3：上圖自1992年起有計畫地徵集名人手稿，目前藏品約計6萬件，其中包括名人創作手稿、照片、日記、書信、書畫篆刻作品、錄音錄影資料、筆記、證書證件以及文物等。上圖一方面持續徵集工作外，一方面為建立名人手稿數位圖書館積極作準備，目前正進行metadata著錄格式與原則的訂定，藉以建置名人手稿資料庫，以便資源有效管理檢索使用。未來，上圖更計畫通過上海市政府的「外灘源改造規劃」在地處外灘黃金地段的舊虎丘路書庫成立「名人手稿館」，對外開放。

註4：2004年10月15日新聞晨報。

註5：以鄰近上圖的盧灣區圖書館為例，由於書標式樣不同，因此可明顯看出其書架上有將近二分之一館藏係來自上圖通還的圖書，部分熱門主題區域則更達三分之二以上。

註6：<http://www.lib.whu.edu.cn/~calis/netLibrarycg.html>之BIOSIS Preview數據庫簡介。

參考書目

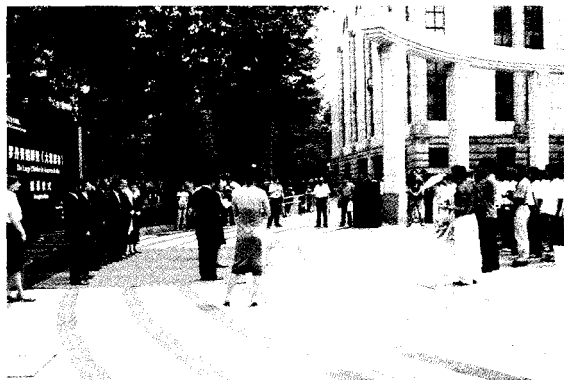
- 1.沈麗雲（2002）。論上海圖書館國際化要素。（未發表）
- 2.吳建中。二十一世紀公共圖書館新論。臺北市：文華圖書館管理，2002。
- 3.楊曉渡。上海文化年鑑。上海市：上海文化年鑑編輯部，2003。
- 4.周慕堯。上海文化年鑑。上海市：上海文化年鑑編輯部，2002。
- 5.李國新。中國圖書館年鑑。北京市：科學技術文獻出版社，2004。
- 6.上海圖書館。知識導航與圖書館服務-第一屆國際圖書館論壇論文集。上海市：市科學技術文獻出版社，2002。



■俯瞰目錄大廳



■三樓閱覽室外的“院士長廊”陳列籍設上海的中央研究院院士照片，有砥礪向學的作用



■羅丹“沈思者”雕像複製品捐贈及揭幕儀式



■與吳建中館長（左）及新加坡交換館員（中）合影