

出國報告（出國類別：其他）

**113年國立公共資訊圖書館因公出國
新加坡國家圖書館管理局參訪
出國報告**

服務機關：國立公共資訊圖書館

姓名職稱：馬湘萍館長、廖禎婉科長、賴麗香副研究員

派赴國家：新加坡

出國期間：113年6月25日至6月28日

報告日期：113年9月12日

國立公共資訊圖書館因公出國參訪新加坡國家圖書館管理局

出國報告摘要

國立公共資訊圖書館每年派員參加國際圖書館協會聯盟（IFLA）和美國圖書館學會（ALA）年會，旨在了解國際圖書館發展趨勢及創新服務的最新動態。此外，本館還積極參與海報展，分享創新服務成果。原定於 2024 年 8 月 19 至 23 日在阿拉伯聯合大公國杜拜市舉行的 IFLA 年會因故取消。因此，本館調整計畫，改為參訪新加坡國家圖書館管理局（NLB）。

參訪活動安排於 2024 年 6 月 25 日至 28 日，由馬湘萍館長率隊實地參訪新加坡國家圖書館、榜鵝區域圖書館、淡賓尼區域圖書館、中央公共圖書館、烏節圖書館、濱海灣圖書館等六館，並針對 NLB 的創新服務進行了深入了解。雙方還就資訊科技應用進行經驗交流。此次參訪將深化本館與 NLB 的友誼關係，也提供本館未來發展重要的啟發。

目次

壹、緣起	4
貳、目的	4
參、過程	4
肆、參訪圖書館及重點服務簡介	5
一、新加坡國家圖書館管理局(National Library Board, NLB).....	5
二、新加坡國家圖書館(National Library Singapore, NLS)	11
三、榜鵝區域圖書館 (Punggol Regional Library)	16
四、淡賓尼區域圖書館(Tampines Regional Library)	21
五、中央公共圖書館館(Central Public Library)	24
六、烏節圖書館(Library@Orchard)	27
七、濱海灣圖書館 (Library@Harbourfront)	34
伍、心得	38
一、NLB公共圖書館功能精準對接地區需求，設置於居民活動場域..	38
二、NLB之管理模式採統一和集中模式	39
三、NLB的服務設施維護與定期更新，展現圖書館美學.....	39
四、NLB致力於提供便民服務措施.....	40
五、NLB的人力運用以專業分工提升效率，未設置流通櫃台或諮詢台	40
六、NLB善用科技節省人力並提供創新服務.....	40
七、NLB利用圖書館進出閘道的大數據資料，蒐集讀者的使用特性..	41
陸、建議	41
一、強化統一和集中管理模式，有效運用人力及經費等資源.....	41
二、調整人力運用與分工，善用科技取代人力.....	42
三、強化現有空間創造一個優質學習型空間環境.....	42
四、檢視及善用科技以強化便民服務措施	43
五、掌握資訊科技的發展脈動，提供創新服務	43
六、強化圖書館應用軟體 APP功能	43
七、透過大數據分析了解讀者的需求與興趣	43

壹、緣起

本館每年派員參加國際圖書館協會聯盟 (IFLA) 和美國圖書館學會 (ALA) 年會，吸取國際圖書館發展趨勢與創新服務新知。本館也投稿海報展，分享創新服務成果，獲得國際同道肯定。

2024 IFLA 年會 原訂於 2024 年 8 月 19-23 日在阿拉伯聯合大公國杜拜市舉行，但因故取消辦理。因此，本館調整計畫，規劃派員參訪新加坡國家圖書館管理局 (National Library Board Singapore, 以下簡稱 NLB)，該局在圖書館策略發展、資訊科技應用、數位服務及閱讀推廣等方面都有卓越的成果，值得參訪學習。此外，本館於 113 年 2 月接待該局同仁來訪、5 月本館辦理「亞太公共圖書館國際論壇」，該局亦派員分享經驗，增進雙方友好關係。因此，本館變更 113 年度因公出國計畫「參加 IFLA 2024 年會暨參訪圖書館計畫」為「新加坡國家圖書館管理局參訪計畫」，派員於 113 年 6 月 25 日至 6 月 28 日實地參訪 NLB 所屬圖書館。

貳、目的

希冀藉由派員實地參訪 NLB 的機會達成下列目的：

- 一、 開闊本館同仁圖書資訊專業實務應用視野。
- 二、 深入了解 NLB 圖書館營運管理及讀者服務各層面，特別是智慧科技的應用、讀者服務、公共圖書館空間設計、館員訓練及國際合作等，提供本館借鏡參考，達到他山之石可以攻玉之成效。
- 三、 增進本館與 NLB 建立密切且友好關係，並能進一步建立合作夥伴關係，如分享館藏資源、人力資源、人員培訓等，以擴增彼此的資源和專業能力，持續永續發展，提供讀者優質的服務，達成雙方發展的願景和使命。

參、過程

為規劃安排參訪 NLB，本館先行透過 NLB 網站分析其服務特點，並內部討論提出可行之交流方向，最後撰擬「新加坡國家圖書館管理局參訪計畫」，參訪時間安排於 113 年 6 月 25 日至 6 月 28 日共計四天，由馬湘萍館長率領數位科廖禎婉科長及研究發展小組賴麗香副研究員實地參訪學習。變更計畫報請教育部核准後，本館便積極與 NLB 聯繫，提供參訪日期、人員、重點及擬進一步了解的議題，請其協助安排。本館擬進一步了解的議題包含 NLB 提供 StoryGen、NLB Mobile App、Borrow-n-Borrow / Grab-n-Go、Shelf-Reading Robot 等服務之建置經驗和使用者使用情形，以及 NLB 對於不熟悉數位科技或高齡族群之推廣應用策略、對資訊人員能力或素養之要求及培訓等。

NLB 配合本館的參訪需求，安排參訪新加坡國家圖書館(National Library Singapore, NLS)、烏節青少年圖書館(Library@Orchard)、中央公共圖書館(Central Public Library)、

榜鵝區域圖書館(Punggol Regional Library)、濱海灣圖書館(Library@Harbourfront)、淡賓尼區域圖書館(Tampines Regional Library)。另外安排一場資訊科技應用經驗交流，參訪交流行程如表 1。

表 1 參訪交流行程

日期	日程表	
第一天 6月25日	啟程 參訪交流	烏節青少年圖書館(Library@Orchard)
第二天 6月26日	參訪交流	資訊科技應用經驗交流 新加坡國家圖書館 (National Library Singapore) 中央公共圖書館(Central Public Library)
第三天 6月27日	參訪交流	榜鵝區域圖書館(Punggol Regional Library) 濱海灣圖書館(Library@Harbourfront Gallery)
第四天 6月28日	參訪交流 返程	淡賓尼區域圖書館(Tampines Regional Library)

由於參訪 NLB 之前，本館已多方面分析了解 NLB 的服務特點，並事先提出本館參訪重點及擬進一步了解的議題供 NLB 參考，NLB 給予最好的安排、接待與講解，使我們在參訪交流過程中，實地見識 NLB 統籌規劃、集中管理及分散應用的管理模式，在其國家圖書館及公共圖書館所展現的高效服務與創新技術。我們藉此機會深入了解 NLB 的營運管理模式、館藏發展、資訊科技應用、讀者服務、空間規劃與設計、閱讀環境氛圍的營造，及其在促進全民閱讀方面的努力，這些經驗對本館未來的服務發展具有極大的啟發與借鑒作用。

肆、參訪圖書館及重點服務簡介

一、新加坡國家圖書館管理局(National Library Board, NLB)

(一) 隸屬及所屬單位特點

新加坡國家圖書館管理局 (National Library Board, NLB，以下簡稱NLB) 隸屬於新加坡通訊及新聞部 (Ministry of Communications and Information, MCI)，由財團法人董事會監督管理，董事會成立於1995年9月1日，綜理新加坡國家圖書館(National Library Singapore, NLS)、29個公共圖書館服務據點(包含22個公共圖書館、4個規模較大的區域圖書館[Regional Libraries]、3個合作夥伴圖書館[Partner Libraries])、國家檔案館(National Archives of Singapore, NAS)、數位圖書館以及技術與資源發展部門等業務。

(二) 願景與使命¹

NLB的圖書館和檔案館致力於推動閱讀、學習、資訊素養，以及提升民眾對新加

¹ About us <https://www.nlb.gov.sg/main/about-us>

坡歷史和文化遺產的興趣與重視。透過各種服務、活動與空間，NLB能夠接觸到超過六成的新加坡居民。NLB的願景是「終身讀者、學習社群、博學之國」(Readers for Life, Learning Communities, Knowledgeable Nation)，使命則為「讓知識生動呈現，激發想像力，創造無限可能」(We make knowledge come alive, spark imagination, and create possibilities)。

(三) 圖書館與檔案館藍圖²

NLB於2021年10月提出未來四年的「圖書館與檔案館藍圖2025」(Libraries and Archives Blueprint 2025，簡稱LAB 25)，旨在塑造圖書館及檔案館的未來，並邀請合作夥伴及社區共同參與創新合作，轉變NLB圖書館和檔案館的運作模式。這項藍圖探索讀者如何轉變、發現及體驗各種內容的新方式，以滿足不斷變化的閱讀和學習需求。根據LAB25的目標，NLB聚焦於四個角色：構建學習市場(Learning Marketplace)、培養知情公民(Informed Citizen)、激發新加坡故事講述者(Singapore Storyteller)，以及成為促進平等的推動者(Equalizer)。

(四) 建築與空間特點³

新加坡國家圖書館舊館於1960年啟用，2005年7月啟用的新館大樓稱為「國家圖書館大樓」(National Library Building at 100 Victoria Street)，由兩棟16層樓建築物組成，每層均有天橋連接，形成中庭，促進自然通風。大樓占地11,304平方公尺，高103公尺，總建築面積58,800平方公尺。第14樓是NLB總部，第7至13樓為李光前參考圖書館(LKCRL)，第2至6樓為國家藝術委員會戲劇中心，B1為中央公共圖書館。該大樓榮獲「綠色標誌」白金獎(2005年)及「東協節能建築」獎(2007年)。



新加坡國家圖書館大樓外觀

² LAB 2025 <https://www.nlb.gov.sg/main/about-us/About-NLB/lab25-libraries-and-archives-blueprint-2025>

³ National Library Building (Victoria Street) <https://www.nlb.gov.sg/main/article-detail?cmsuud=513772a1-771d-4c18-bbc1-72522ebc0ba7>

(五) 組織架構與管理模式⁴

NLB的組織架構在總裁（Chief Executive Officer, CEO）領導下，分為三個行政部門——企業傳播部、人事部及內部審計部；並設有四個業務部門，依功能劃分為檔案與圖書館、策略與策略群、企業群及技術服務群。

1. 檔案館與圖書館群 (Archives & Libraries Group)：涵蓋三大部門——公共圖書館、國家圖書館/國家檔案館。公共圖書館、國家圖書館/檔案館的館藏策劃與發展，由館藏策劃與發展部 (Collection Planning & Development [PL、NL/ARV]) 分別負責。三館的活動與服務由「活動與服務部」及「規劃與發展部」分別統一規劃與管理，以確保協調一致。
2. 合作與策略群 (Partnership & Strategies Group)：涵蓋合作、服務優化辦公室、策略及數據辦公室等四個部門，負責相關業務等。
3. 企業群 (Corporate Group)：分財務、採購與行政財產與設備管理、資源探索與管理、法律事務等四個部門，負責相關業務等。
4. 技術服務群 (Technology Service Group)：分成檔案與企業服務、數位與圖書館服務、網路安全與基礎設施、科技管理辦公室等四個部門，支援行政部門及業務部門所需之技術服務。其中，數位與圖書館服務部門即負責圖書館自動化系統、資訊/數位服務、AI/機器人等科技引入開發、建置、管理等業務。

(六) 重點服務

1. 館藏重點⁵

- (1) 館藏發展政策：展現 NLB 對推動終身學習、成為卓越資訊來源以及提供豐富、有趣和實用館藏的承諾，並隨讀者需求演變。NLB 特別重視兒童館藏，確保適齡內容。
- (2) 國家館藏：擁有超過 190 萬件藏品，為李光前參考圖書館的核心。該館藏以保存國家文獻遺產為目標，專注於新加坡出版物，涵蓋四種官方語言，並記錄東南亞與新加坡的聯繫。其強項包括歷史、政治、經濟、社會文化與藝術等領域，並包含實體與數位格式的原始資料，支持法定送存制度。
- (3) 新加坡館藏：涵蓋文學、商業、社會科學等領域，並包含研究新加坡社會與經濟政策的材料。

⁴ NLB Organization Chart <https://www.nlb.gov.sg/main/about-us/nlb-leadership-team>

⁵ Collection Development Policy <https://www.nlb.gov.sg/main/about-us/About-NLB/Collection-Development-Policy>

- (4) 東南亞館藏：專注於東南亞及東南亞國家協會(ASEAN)的出版品，館藏涵蓋廣泛的學科領域，主要包括印尼、馬來西亞，並涉及其他東南亞國家。
- (5) NLB 館藏重點：重視兒童館藏；李光前參考圖書館不收集專門資料，但涵蓋商業、科學、藝術等領域；擁有與新加坡相關的數位化典藏；國家館藏保存新加坡文獻遺產，包含各語言及版本的作品；法定送存制度確保全面收藏新加坡四種官方語言的作品，並涵蓋與新加坡相關的其他資料。
- (6) 依據 LAB 25（圖書館和檔案館藍圖 2025）：規劃持續保存國家記憶；提供身障人士服務並擴展至其他圖書館；提供科技體驗平台及學習空間，促進學習社群的發展所需資源。

2. 數位典藏

- (1) 線上國家圖書館（National Library Online）：擁有超過 600 萬件數位化資料，包括文章、音訊、視訊、書籍、雜誌、文件、手稿、蜉蝣(臨時文獻)、圖片、地圖、音樂專輯、歌詞與樂譜、報紙、新加坡網站（Archive of Singapore Websites）、國家圖書館資料檔（National Library Datasets）、虛擬聯合目錄（Virtual Union Catalogue）以及新加坡資訊百科全書（Singapore Infopedia: An Encyclopedia on Singapore）。
- (2) 數位資料庫：NLB 投入大量資源建立數位資料庫，包括報紙的數位化回溯建檔、新加坡老照片及舊地圖的數位化，以及官方網站的存檔。為提升查找便利性，除了保存原始影像檔外，數位人員還進行標題的 OCR（光學字符識別）技術處理，並透過人工校正確保資訊準確。老照片數位化後，透過網絡平台邀請公眾參與檔案描述，推動全民檔案管理計畫。新加坡國家圖書館收藏超過 8,700 件善本特藏，尤其是 19 世紀至 20 世紀初的新加坡出版品，涵蓋新加坡及東南亞早期社會文化、經濟與政治發展的豐富歷史資料。這些資料已數位化，讀者可透過 BookSG⁶進行查詢與瀏覽。NLS 定期舉辦主題展，每 6 個月更新一次，展示相關照片、手稿、古地圖及圖書資料，藉此呈現豐富的歷史脈絡。
- (3) 數位化整體策略：新加坡國家圖書館數位化策略涵蓋以下幾個方面：
 - A. 發掘與開發新加坡獨特的資訊與知識內容：國家圖書館與國家檔案館合作，將檔案內容數位化，並供讀者檢索使用。獨特的新加坡內容如報紙、圖片、書籍、音樂、地理資料與網站等，均進行數位化保存。
 - B. 提升資訊內容的可尋性：透過搜索引擎優化提高網頁訪問率，並整合 NLB OneSearch 一站式查詢入口，讓使用者能在單一介面搜尋 NLB 的

⁶ BookSG <http://eresources.nlb.gov.sg/printheritage/>

電子資源、期刊、新加坡數位文檔、國家檔案館資料及相關國家文物局資料。

C. 全民檔案管理：利用眾包方式，邀請讀者參與尚未詳細描述的檔案紀錄註解，如圖片、手稿、口述歷史等，進一步豐富檔案內容。

3. 資訊查詢服務

(1) 資訊整合查詢：OneSearch: Libraries, Archives, Museums & Galleries

OneSearch⁷是NLB的單一查詢介面，整合查詢來自圖書館、檔案館及國家文物資產管理局(National Heritage Board)藝術館藏的資料。查詢範圍廣泛，涵蓋圖書、雜誌、期刊、文章、報紙、視聽資料、照片、影片、口述歷史、實體物件、地圖、電子書、電子期刊、電子報紙、電子雜誌以及數位影音等。

(2) 整合服務 APP：NLB 於 2016 年推出線上整合服務 NLB Mobile APP，最新版於 2024 年更新。此 APP 提供讀者隨時隨地探索學習的功能，包括：查詢各種館藏、B.閱讀電子書及有聲書、C.閱讀電子雜誌和報紙、D. 使用線上學習課程、E.借閱實體書及電子書、F. 探索自建及購買之數位資源並透過 QR Code 登入、G. 預約座位、H 管理個人及家庭帳號、I 繳款、付費等。

4. 閱覽與諮詢服務

(1) 自助借書服務：讀者可透過圖書館提供之電腦掃讀借閱證號碼或使用 NLB Mobile app 借閱實體書。NLB 於疫情期間 2022 年 5 月推出「Grab-n-Go」⁸自助借閱創新服務，透過採用 UHF RFID 的進出閘門，讓讀者能夠無縫地快速完成圖書借閱。「Grab-n-Go」是 NLB 在其 LAB 25（圖書館與檔案 2025 藍圖）下，持續運用科技提升讀者體驗所做的努力之一。NLB 從 2023 年 6 月 12 日起，提供讀者按需送書服務——「借書送到家」(Borrow-n-Deliver)⁹，為無法親自前往圖書館的讀者提供便利的借書服務，讀者從館藏中選擇可借閱的書籍，並支付一定的費用，圖書館便將書籍寄送至讀者指定的地址。

(2) 自助還書服務：NLB 的圖書館全數提供自助透明或封閉式還書口，大部分設置於館外，部分圖書館也有設置於館內之還書口，淡濱尼區域圖書館還提供 2 台室內行動還書機器人(Mobile BookDrop)，按設定的行走軌道行走，讓讀者還書，容易、快速又方便。

⁷ OneSearch <https://search.nlb.gov.sg/onesearch/Search?cont=book>

⁸ Grab-n-Go <https://www.nlb.gov.sg/main/about-us/press-room-and-publications/media-releases/2022/nlbs-grab-n-go-makes-borrowing-books>

⁹ Borrow-n-Deliver <https://www.nlb.gov.sg/main/services/Book-Delivery-Services/Borrow-n-Deliver>

- (3) 結合 AI 生成故事創意服務：NLB 與 Amazon Web Services (AWS) 攜手合作，推出了創新平台 StoryGen¹⁰¹¹，於 2024 年 1 月在中央公共圖書館沉浸室正式啟用，6 月移至榜鵝區域圖書館供當地讀者體驗。StoryGen 採用生成式人工智慧（Generative AI），將文字故事轉化為視覺化與多媒體的沉浸式體驗。使用者可以利用 AI 生成圖像，重新詮釋經典故事，以自己的創意呈現。例如，《馬來紀年》中男孩與長嘴魚的經典場景，透過 AI 技術能生動地展現，甚至可以將其轉變為科幻小說等不同類型的故事。此平台為訪客提供了一個無限創意的沉浸式體驗。StoryGen 的核心目標是培養兒童的講故事能力與創造力。平台提供多種工具和資源，讓使用者創作個人化的數位故事，鼓勵年輕人探索想像力、提升寫作技巧，並與他人分享他們的創作。這是一項在數位時代推動讀寫能力和創意表達的卓越計畫。
- (4) 預約取書櫃服務：NLB 所有圖書館均提供預約取書櫃服務(Reservation Lockers)，讀者預約的書到館後由館員置放於預約取書櫃中並由系統通知讀者取書櫃號，讀者利用借閱卡或利用 NLB Mobile APP 掃讀借閱證條碼即可開櫃取書。預約取書櫃讀的規格在各館都一致，顏色則依據各館內部設計主色的不同而有不同的顏色，放置於各圖書館入口周圍方便讀者使用的位置，提供讀者 24 小時自助去書服務，部分圖書館位於大型購物中心，開放取書時間則配合購物中心開放的時間。
- (5) 參考諮詢服務：NLB 深度之研究型參考諮詢服務以 NLS/李光前參考圖書館為主，區域公共圖書館提供快速參考問題諮詢服務，其他公共圖書館提供一般現場指示型服務。讀者的提問及館員的回答或雙方互動大部分透過線上數位方式，特別是透過 NLB Mobile APP。
- (6) 書架盤點服務：NLB 於 2015 年 11 月推出讀架機器人(Shelf-reading Robots)¹²，它能夠掃描書架上圖書的 RFID 標籤，確保書籍放置在正確的位置，按照正確的順序排列，讀架準確率達到 99%。讀架機器人通常於閉館後開始進行盤點作業，次日早晨提供盤點結果報表，圖書館工作人員依據報表，將錯置的書籍歸放至正確位子。因此，使用讀架機器人盤點書架，大量節省人工整架的人力和時間，讓讀者很容易找到所需要的書籍。盤點機器人自 2015 年推出後，已多次更換成新一代的機器人，陸續於各公共圖書館運作。

¹⁰ Reimagining classic tales and the library experience with Generative AI on AWS

<https://www.aboutamazon.sg/news/aws/reimagining-classic-tales-and-the-library-experience-with-generative-ai-on-aws>

¹¹新加坡國家圖書館管理局將推出多個人工智慧服務 <https://libraryview.me/2024/02/19/16823/>

¹² Behind the Scenes <https://mothership.sg/2020/10/nlb-robots/>

5. 機器人應用¹³¹⁴：NLB 的機器人應用包含行動還書機器人、預約取書櫃、讀架機器人及自動分揀系統(Auto Sorter)。為了提升讀者的使用體驗、提高員工的工作效率並減少繁重的手動工作，NLB 在圖書館內成功引入了多種機器人及自動化技術。從確保讀者能輕鬆找到書籍的讀架機器人，到讓讀者更方便歸還書籍的行動還書機器人，NLB 不斷致力於創新服務，利用機器人和自動化技術，提升圖書館對員工及讀者的服務品質。

二、新加坡國家圖書館(National Library Singapore, NLS)

(一) 圖書館簡介¹⁵

新加坡國家圖書館 (National Library Singapore, NLS，以下簡稱 NLS) 以李光前參考圖書館 (The Lee Kong Chian Reference Library, LKCRL) 的館藏和服務為基礎。NLS 位於國家圖書館大樓的 7 至 13 樓，佔地 14,265 平方米，負責徵集、保存並提供數位化及原生數位內容，為當代和未來世代的讀者服務。NLS 擁有新加坡最大的公共參考館藏，涵蓋社會科學、當地著作及與新加坡和東南亞相關的歷史藏品，館藏超過 250 萬件，媒體形式多樣，已成為新加坡及周邊地區的重要資料中心。

NLS 提供多元服務，包括訂閱線上資料庫、文獻遞送、數位重製、微縮膠片及視聽資料，滿足研究人員、專業人士及公眾的資訊需求。館藏分為國家館藏和一般參考館藏：

1. 國家館藏保存新加坡的文獻遺產，記錄多樣的生活經驗以及新加坡與東南亞的聯繫。館藏包括與新加坡相關的作品，如翻譯作品、出版物、各語言和層級的資料。圖書館透過法定送存、捐贈、資料交換和數位採購等方式，全面收集新加坡四種官方語言的資料，並選擇性收集其他語言的相關資料。
2. 一般參考館藏支援國家的研究需求，涵蓋藝術、商業、社會科學、人文、科學技術及亞洲兒童文學等領域。重點在於東南亞和亞洲的資料，藉以反映新加坡的文化、政治和商業利益，資料定期更新，以保持其時效性和相關性。

(二) 空間配置與特色服務

1. 空間配置

NLS 位於國家圖書館大樓的 7 至 13 樓，包含館藏典藏區、閱覽區及藝術空間區，各

¹³ Robotics <https://www.nlb.gov.sg/main/about-us/press-room-and-publications/media-releases/2020/robot-in-act-at-the-nat-lib-board-mob-bookdrop-reserv-lockers-shelf-reading-robot-and-auto-sorter>

¹⁴ Answering Questions About Robots in Our Libraries | The Library Report #15 <https://www.youtube.com/watch?v=HpYkYvQxfoE> <https://www.youtube.com/watch?v=HpYkYvQxfoE>

¹⁵ The Lee Kong Chian Reference Library <https://www.nlb.gov.sg/main/visit-us/our-libraries-and-locations/libraries/national-library-singapore/lee-kong-chian-reference-library>

樓層的主要館藏包括以下內容：

7樓：蒐藏商業、科學與技術資源。

8樓：藝術、社會科學與人文科學資源，提供大量的新加坡與東南亞相關書籍與期刊。

9樓：中文、馬來文及泰米爾文館藏。

10樓：捐贈者收藏、亞洲兒童文學館藏；特藏室則保存新加坡歷史與文化相關的珍貴資料與文獻。

11樓：新加坡及東南亞館藏、珍善本書、地圖、影像及拍攝成微縮資料之微縮捲片。

12至13樓：珍善本資料(需申請核准後使用)。

2. 特色服務

- (1) 國家圖書館線上服務(National Library Online)¹⁶：NLS提供民眾查詢及使用所保存文獻的數位及原生數位內容，資源類型多元，包含文章、視聽資料、圖書與雜誌、文件與手稿、報紙、照片、音樂專輯、樂譜、影像、地圖等，約有100萬件。
- (2) 亞洲兒童文學藏書館珍藏(Asian's Children Literature)¹⁷：來自中國、韓國、日本以及其他亞洲國家如印尼和馬來西亞的兒童故事書，是NLS的一個特色館藏，涵蓋一般參考書籍以及新加坡和東南亞的作品。該館藏包括文學、民間故事、文化、歷史和社會等主題的書籍，主要以英語、中文、馬來語和泰米爾語為主。這些館藏開放成人陪同兒童館內閱覽。
- (3) 參考及研究服務(Reference and Research Services)

NLS提供深度研究與專業查詢服務，並對外開放，方便公眾使用其館藏與設施。服務包括調閱微縮(捲)片、影印掃描、閉架書庫館藏、法定送存出版品、罕見及舊版館藏，以及高解析度數位影像重製、文件傳遞及館際互借等服務，大部分為付費服務。

Reference@NLB¹⁸ 是其中的特色服務，專注於提供專業諮詢、資源導覽、研究支援、資料庫和目錄使用指導、特殊格式館藏查詢，以及線上和面對面諮詢，幫助使用者充分利用圖書館資源，提升研究質量，適合需要專業支援的個人和團體申請使用。

¹⁶ National Library Online <https://www.nlb.gov.sg/main/nlonline>

¹⁷ Asian's Children Literature <https://www.nlb.gov.sg/main/visit-us/our-libraries-and-locations/libraries/national-library-singapore/collections/Collections/asian-children-literature>

¹⁸ Reference@NLB <https://reference.nlb.gov.sg/>

Launch¹⁹ 是Reference@NLB的一部分，專為企業家、小型企業、自由職業者和在職成人提供支援與資源，主要服務包括資源整合、社群和網絡連結、舉辦培訓與工作坊、提供共享工作空間，以及個人化指導，為使用者的職業和事業發展提供全方位的支援服務。目前僅在NLS 7樓、榜鵝圖區書館4樓及裕廊區圖書館(Jurong Regional Library) 1樓提供此項服務²⁰。

(4) 展覽²¹

NLS以其豐富的藏書和多元的資源為基礎，經常舉辦各類展覽，以教育公眾、推廣文化並促進歷史、文學、藝術和社會議題的理解。展覽活動有下列辦理方式：

- A. 常設展覽：長期實體展示新加坡歷史、文化及社會發展相關的重要藏品，內容定期變換。最新的展覽是在國家圖書館大樓 B1 中央公共圖書館展出的「Book Heavens of Bras Basah」，透過結合擴增實境（AR）的沉浸式投影，讓民眾踏上一段探索 Bras Basah 社區悠久歷史的旅程。
- B. 線上展覽：透過線上平台展示，讓更多人參與，包含多媒體和互動功能，方便隨時上網觀賞。
- C. 過去展覽：過期的展覽，如針對特定主題或事件，展期數週至數月，涵蓋文獻、藝術品和多媒體展示，或與其他機構合作舉辦，增強展覽的深度和廣度，常涉及國際交流的展覽，NLB 透過典藏於網站，讓民眾可回顧及學習展覽內容。
- D. 教育與活動：配合展覽舉辦講座、工作坊等，增強學習機會和互動，深化主題理解。

總體而言，NLS的展覽活動具高度教育性和文化價值，涵蓋面廣，提供豐富的知識和文化體驗。



李光前參考圖書館7樓入口處

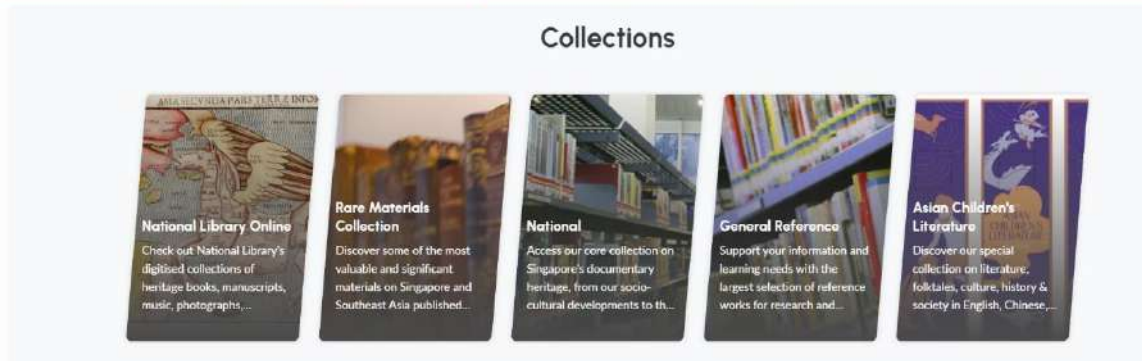


圖書館禮儀

¹⁹ Launch <https://reference.nlb.gov.sg/launch/>

²⁰ Launch brochure https://reference.nlb.gov.sg/files/Launch/NLB_LAUNCH_BROCHURE_JUNE2024.pdf

²¹ Exhibition <https://exhibitions.nlb.gov.sg/>



NLS館藏資源



微縮微資料閱讀設備及卡片目錄櫃



各資源區與閱覽區不同座位均可直接掃QR-Code預約或報到使用



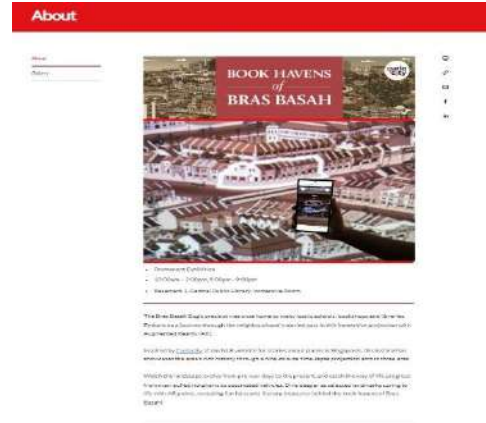
NLS在7樓啓動商業資源中心(Launch)的空間安排、服務申請及網站相關資源



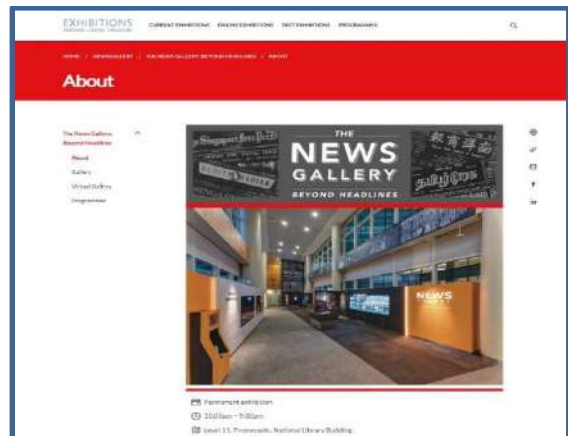
資源區與閱覽區



參考諮詢台及服務相關說明



NLS在B1中央公共圖書館沉浸室實體常設展覽-Book Havens of Bras Basah及網站簡介



NLS在L7實體常設展覽-The News Gallery及網站簡介



NLS在 L 7實體常設展覽-The News Gallery，可現場聆聽或閱讀新聞數位內容

三、 榜鵝區域圖書館 (Punggol Regional Library)²²

(一) 圖書館簡介

榜鵝區域圖書館是新加坡LAB25（圖書館和檔案館藍圖 2025）計劃之下籌建完成的圖書館，於2023年4月5日正式全面開館啟用，是新加坡最大的公共圖書館。圖書館位於綜合社區中心One Punggol，是一個集聚該地區居民生活美食、休閒娛樂，以及社區活動空間於一體的綜合中心，圖書館服務共有五層樓，提供兒童、青少年、成人為分眾的館

²² Punggol Regional Library <https://www.nlb.gov.sg/main/visit-us/our-libraries-and-locations/libraries/punggol-regional-library>

藏，以及World and Us Zone、Singapore Fiction、The Lens of Literature等豐富的圖書館藏和設施的全齡多樣化的空間。圖書館的無障礙會員(Accessible Membership)，可優先使用榜鵝區域圖書館的無障礙設施，是該館的一大特色服務。

位於一樓的無障礙館藏提供3,000本英文圖書，類型包含視障者使用的點字圖書、語言困難讀者的自然發音讀物、以及通過觸感學習的觸摸圖書和有聲書等，只要是身障兒童、成人、以及其照顧者和社群皆可使用。

(二) 空間配置與特色服務

圖書館服務的五個樓層空間，各有其特色與服務，重點空間與特色服務如下說明。

1. 各分齡讀者使用空間的服務：各空間使用皆可於系統預約登記。

- (1) **Calm Pods**：一樓學前幼兒服務區及二樓設有安靜艙(Calm Pods)是專為身障成人和兒童提供的一個安靜且安全的空間，當他們需要個人和安撫感官輔助時可以使用。
- (2) **Study Zone**：位於三樓的自修區，以一般民眾為使用對象，主要提供個人席位作為個人自主學習用途。
- (3) **Multimedia Zone**：位於四樓的多媒體區，以一般民眾為使用對象，提供上網或瀏覽國家圖書館的數位資源。
- (4) **Co-working Zone**：位於四樓的共同工作區，以成人和樂齡者為使用對象，提供有利於工作的專業人士、企業主等進行討論或專注於個人深入工作。其中一些座位是無障礙輪椅通道。

2. 創意體驗服務

- (1) **Spark!Lab™**：位於二樓的Spark!Lab™ 是國家圖書館管理局與美國史密森學會合作設立的一個創意空間，主要的服務對象是兒童和青少年，透過主題式挑戰或手作活動，學習問題探討、嘗試與獲得創新解決方案，鼓勵孩子們創造性地解決問題。
- (2) **Launch**：位於四樓的商業中心(Launch)，以成人和樂齡者為使用對象，於週一至週五上午10點至下午6點，提供個人、創業者和獨立工作者，有關市場趨勢、潛在市場與顧客的識別，以及商業訊息素養協助與諮詢。
- (3) **MakeIT**創客空間：位於四樓的MakeIT，以成人和樂齡為主要使用對象，提供設施和指導，讓讀者可以嘗試使用基礎科技的製造技術，如3D列印機、數位切割機、機器人等。

3. 常設展覽

- (1) **Teenspace**：位於三樓的青少年空間設有一個名為「可能之書」(Book of Possibilities)的特色展區，展示了以科幻和奇幻等文學類型為主題的藝術裝置和內容，激發青少年對閱讀和學習的興趣。
- (2) **Singaporium**：位於四樓的Singaporium，是一個常設展覽空間，目前以《榜鵝故事》為主題，展出文物、榜鵝的部分故事和歷史。其中，「記憶地圖」互動裝置，展示了來自新加坡國家檔案館口述歷史收藏以及企業和個人捐贈者提供的超過50個榜鵝的歷史記憶。

(三) 科技與創新服務

1. **Borrow-N-Go**借書裝置：此裝置主要是方便輪椅使用者可以快速借閱館藏的無障礙借閱服務，讀者只要於裝置的特定範圍內，在讀取借閱證後，會自動感應館藏，並於讀者語音回復確認後即完成借閱圖書，簡化借閱流程，是一種無接觸又方便快捷的借書服務。
2. **Stories Come Alive Room**：一個體驗人工智慧(AI)講故事的空間，提供2024年推出的StoryGen人工智慧圖像生成服務，是NLB運用AWS(Amazon Web Services)運算服務及生成式AI技術所開發，讀者可以透過故事的類型、背景、人物，以及故事的結局等設定，由AI進行生成繪本故事，並顯示於投影牆，這可以啟發孩子在故事創作中的語法、結構等方面的能力。



榜鵝區域圖書館入口



無障礙館藏



Calm Pod



Calm Pod入口



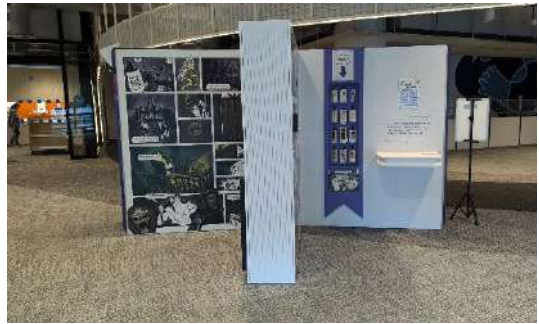
Spark!Lab™



Spark!Lab™



Teenspace - 「可能之書」



Teenspace - 「可能之書」



Sing Lit



Teenspace



Meeting Room



Meeting Room



Discussion Room



Discussion Room



Coworking Zone



Coworking Zone



樂齡服務-擴視機輔具



樂齡服務-大鍵盤輔具



Singaporium



Singaporium



Borrow-N-Go



Borrow-N-Go面板



Stories Come Alive Room



StoryGen故事封面與封底

四、 淡濱尼區域圖書館(Tampines Regional Library) ²³

(一) 圖書館簡介

淡濱尼區域圖書館是新加坡首個區域公共圖書館。於1994年12月3日正式開放後，於2017年搬遷至新加坡最大的綜合社區和生活中心Our Tampines Hub(OTH)，並於同年8月重新開放。該中心(OTH)綜合提供體育設施、區域圖書館、販售中心、零售商店和社區俱樂部等各種設施。圖書館服務共有五層樓，面積約10,900平方公尺，館藏量約35萬件，主要服務淡濱尼及新加坡東部地區的居民，可在圖書館內舒適的鄰足球場面窗閱讀座位，欣賞Our Tampines Hub足球場的精彩活動。

(二) 空間配置與特色服務

圖書館服務的五個樓層空間，各有其特色與服務，重點空間與特色服務如下說明。

1. **MakeIT創客空間**：位於三樓的創客空間，以15歲以上讀者為創客中心各設備和課程的主要使用對象，提供設施和指導，讓讀者可以嘗試使用基礎科技的製造技術，如3D列印機、數位切割機、機器人等。
2. **圖書館服務全齡各分眾**：包含兒童、青少年和成人，為各年齡層讀者提供的全方位的圖書、雜誌和視聽資料等館藏，例如早期識字區，專為年幼的兒童而設，此區藏書焦點聚焦於對兒童學習和發展至關重要的主題，其收藏分類有「感官與感覺」、「概念」、「語言」、「詩歌與韻文」及「初級讀者」等。位於四樓的新加坡主題書區，融入青少年喜愛的閱讀角相關設計。另也有針對兒童，提供付費遊戲區，以滿足兒童動靜不同學習需求。
3. **提供各式個人、小團體討論以及多功能活動空間**：位於四樓的Co-Working Lounge、Study Lounge，這些空間不僅適合個人和小團體討論，還可進行各種多功能活動，深受讀者喜愛。這些地方成為了讀者們聚集、交流和學習的場所。

²³Tampines Regional Library <https://www.nlb.gov.sg/main/visit-us/our-libraries-and-locations/libraries/tampines-regional-library>

(三) 科技與創新服務

Mobile Bookdrop：是一臺會延著標線移動的行動還書箱，或稱為行動還書機器人，搭載感測裝置，遇到障礙物能安全停止，讀者可於該樓層隨時行動還書，提升讀者服務的效率和便利性，使圖書館在技術應用上更具前瞻性和吸引力。



圖書館入口



視聽資料館藏



新加坡主題書區



大字書



遊戲室



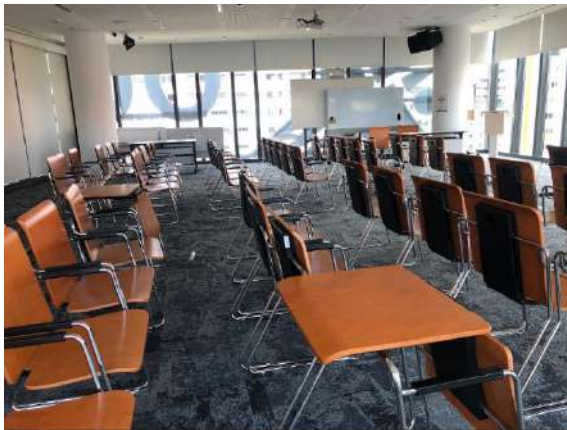
雜誌區



面向足球場閱讀座位



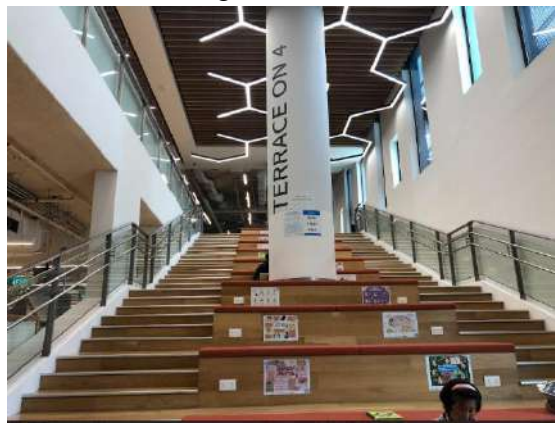
面向足球場閱讀座位



Programme Zone



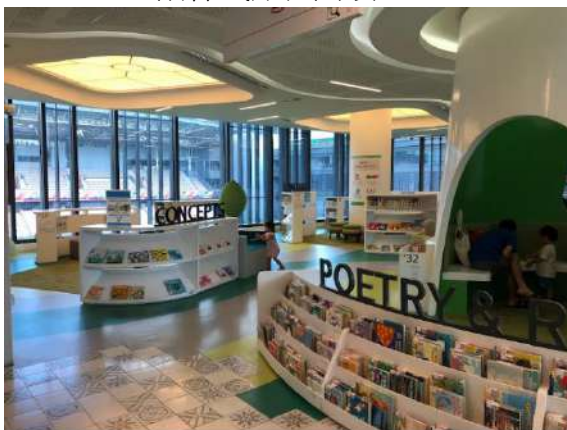
自主學習座位



階梯式露台閱讀區



Multimedia Stations



幼兒學前區



主題書區



兒童禮儀主題展



閱覽區



閱讀角



閱讀鳥籠



Mobile Bookdrop路線



Mobile Bookdrop

五、 中央公共圖書館(Central Public Library)²⁴

(一) 圖書館簡介

中央公共圖書館位於國家圖書館大樓地下一樓(B1)，其前身是史丹福路的中央借閱圖書館(Central Lending Library)，2005年更名為中央公共圖書館後開放，於2022年6月13日閉館進行整修，2024年1月重新開館，這個經過改造的圖書館位於 Bras Basah Bugis (BBB)

²⁴Central Public Library <https://www.nlb.gov.sg/main/visit-us/our-libraries-and-locations/libraries/central-public-library>

藝術和遺產區，強調新加坡文化和文學，並注重永續發展，其中由東南亞水族館設立的兒童生物多樣性圖書館是其核心之一。

其館藏規模約20萬冊，而服務目標社區為Kolam Ayer、黃埔、惹蘭勿剎、甘榜格南、克拉碼頭金聲區的居民，以及包含附近學校的學生、鄰近中央商業區的上班族、Bras Basah.Bugis (BBB) 藝術和遺產區的遊客和訪客。

館藏亮點包括：

1. 新加坡館藏：包括成人和兒童的小說和非小說類圖書，讓讀者透過展覽中的文學作品，從文學角度領會新加坡文化，2024年1月12日開放。
2. 國際館藏：國際館藏展示了來自國際合作夥伴的約2,000種圖書，供公眾借閱。
3. 兒童館藏：擁有約9萬600種兒童小說和非小說類圖書。

(二) 空間配置與特色服務

圖書館入口處意象，展示當地藝術家李新立(Lee Xin Li)所創作的《在我們的時代》(adaptations of In Our Time)新加坡主題壁畫，服務空間總共為一層樓，重點空間與特色服務如下說明。

1. **Children's Biodiversity Library by S.E.A. Aquarium**：是新加坡公共圖書館中第一個以海洋生物多樣性為主題的兒童學習空間，此空間與東南亞水族館(S.E.A. Aquarium)合作創建。空間中間為幼兒區，以一個從地板到天花板的柱子，裝飾著類似珊瑚的結構設計，周遭展示仿真的海洋生物、以及來自東南亞水族館的數位內容、專門用於兒童節目的房間「潛水艇」等並搭配相關館藏，透過空間氛圍營造、設施、主題館藏、仿真海洋生物展示，讓親子瞭解生物多樣性的海洋生態，以各種互動展覽和辦理教育活動，經過體驗式學習讓兒童了解生物多樣性和生態永續重要性。此外，還設有遊戲化互動亭，孩子們可以為虛擬化身上色並通過參與活動獲得積分。
2. **Memories Corner**：一個戶外空間，展示了知名藝術家Brian Gothong Tan創作的《記憶圖書館》，其多媒體展示投影牆，是由史丹福路舊國家圖書館的5,000塊標誌性紅磚製成而成，運用擴增實境(AR)技術搭配音頻和動畫，描繪舊國家圖書館景象的體驗，也保存舊國家圖書館的部分記憶。
3. **Immersive Room**：以新加坡Bras Basah區域場景作為沈浸式體驗內容，輪播戰前、戰後、現代等三種繪圖場景，每日10點至下午2點以及下午5點至9點開放，透過擴增實境(AR)的沈浸式裝置，探索Bras Basah的文學場景的演變，觀賞老書店、出版社和圖書館等歷史和文化特色。
4. **SG Alcove**：策劃展出新加坡文化、遺產和文學的展覽，以及新加坡館藏的空

間，包括成人和兒童圖書籍。

(三) 科技與創新服務

Latest Shelf-Reading Robot：新加坡公共圖書館館藏使用RFID無線射頻辨識技術，提供讀者自助借還書、分揀、盤點等用途，並不斷精進與更新技術，積極開發讀架機器人(Shelf-Reading Robot)，目前最新讀架機器人，實作於中央公共圖書館，已可讀取高頻(HF)與超高頻(UHF)二種格式，並設有雙攝像頭輔助以獲得更高準確度，以及可根據架高進行機器人的盤點高度調整，設定排程於閉館期間掃描書架，除可盤點架上圖書，並可將錯放架位的圖書資訊彙整成報表，一方面可減少人力進行讀架盤點，另一方面又可精準定位圖書，讓館員可快速找到圖書。



中央公共圖書館入口壁畫



戶外Memories Corner



面向Memories Corner的閱讀區



Children's Biodiversity Library入口



Children's Biodiversity Library幼兒區



仿真海洋生物展示



遊戲化互動亭



淺潮間帶主題與館藏



Immersive Room



Immersive Room- Web AR 互動畫面



主題展示



綠色的室內和室外空間



SG Alcove



雜誌區

六、 烏節圖書館(Library@Orchard) ²⁵²⁶

(一) 圖書館簡介

烏節圖書館 (Library@Orchard) 位於新加坡烏節路Orchard Gateway Mall的第三、

²⁵ Library@Orchard <https://www.nlb.gov.sg/main/article-detail?cmsuud=870466da-6561-4edd-acd3-0bccec1660da>

²⁶ Library@Orchard <https://www.nlb.gov.sg/main/visit-us/our-libraries-and-locations/libraries/library-orchard>

第四層樓，於2014年10月23日正式啟用，並以生活方式、設計和應用藝術為核心。圖書館分為「The Studio」和「The Loft」兩個區域，提供與設計相關的課程及館藏。圖書館擁有約100,000本藏書，設有指定的展示區域以及三個可以合併為一的大型活動區，是一個結合社區空間與沉思氛圍的場所。烏節圖書館是NLB第一個位於市中心烏節路的圖書館、第一個位於商場內的雙層圖書館、第六個位於購物中心的租賃圖書館、第16個社區圖書館、新加坡第一個生活型態的圖書館，專為18歲至35歲的年輕人設計的公共圖書館，為追求設計興趣的人提供的一個學習空間。烏節圖書館榮獲2015年總統設計獎新加坡年度設計獎。

(二) 空間配置與特色服務

烏節圖書館的空間配置分為工作室和閣樓兩部分，提供專注於設計方面的館藏，也有小說等一般性的館藏，藏書約有10萬冊。特殊設計的館藏書架占據大部分的圖書館內部空間，環繞著書架，提供單人或多人的座位空間，讓訪客可以或席地而坐或坐在座椅上工作、學習、沉思或遠眺室外風景。另外，還有指定的展示區域，辦理相關活動，成為訪客的社區活動空間。重點空間配置與特色服務如下說明。

1. 設計屬於每個人(Design is for everyone)：在此設計思維框架下構思的圖書館空間配置是採用Loft風²⁷，無牆面隔間及開放式空間設計。第三層(L3)是「The Studio」創作工作室，鼓勵訪客共同創造和社區學習，第四層(L4)「The Loft」閣樓則用於靈感、反思和沈思的空間。提供五種聚類的設計重點收藏，包括人物、空間、視覺、產品和生活方式。強調讓設計對所有訪客變得都是可以接觸和享受的概念，包括各種針對設計不同面向的主題館藏、工作坊和展覽。第三層館藏設計主題和標示的數字為1 Make、2 Imagine This & That、3 Share；第四層閣樓則包括4 People、5 Space、6 Product、7 Visual and 8 Lifestyle。
2. 社區牆(Community Wall)：於第三層圖書館入口處右邊牆面設置為社區牆及中間長廊空間，不定期辦理讓訪客可以參與的各種社區活動，桌椅的擺放具彈性。本次參訪時，該館正與商場內的UNIQLO合辦T-Shirt設計票選活動，訪客只要在不同的設計款式中貼圓點貼紙即可，可以一目了然各款式受青睞的情形。
3. 雜誌牆：同樣位於第三層圖書館入口處，左邊牆面設計為雜誌牆，現期雜誌放在面板上，過期雜誌放在可拉出的抽屜櫃內，節省空間、方便讀者取閱。
4. 書樹(Book tree)：主要目的是讓讀者將他選擇的館藏書籍放在書樹上，推薦其他有興趣的讀者參考。書樹造型像一棵高大厚重的樹，一共有四面，各面

²⁷ 牙米設計 <https://www.yamspace.com/website/article/design-tactics/what-is-loft>

各約有四層，每層都設有燈光，可放置推薦的圖書，其中一面設置電腦查詢畫面供讀者查詢館藏及相關資源。

5. 繭區座位(The Cocoon)：專為喜愛私人閱讀空間的訪客設置的個人座位空間。
6. 收藏 Zines (自製刊物) 的館藏：烏節圖書館鼓勵創作Zines，支持和典藏獨立创作者的作品，反映該館對設計和創意的重視。該館也不定期籌辦創作 Zine(雜誌)工作坊，讓有興趣者參與創作，創作作品由該館限量印製並於專屬Zine架區典藏及展示，多餘複本供有興趣者索閱。創作的Zine內容通常都是很獨特的，涵蓋範圍廣泛，如藝術、音樂、社會議題、個人經驗等。Zine的風格通常不拘一格，不受大眾出版規範的限制，創作者有很大的自由空間去表達個人的想法和創意。
7. 利用拍照熱點有效行銷：由於烏節圖書館Loft風的設計風格、造型書架、閱讀或沉思空間與座位的安排，讓訪客從L3上階梯至L4之間可以有一個駐足點，打卡拍照全館最美的“景觀”，是每位短暫停留的訪客必拍的熱點，成為圖書館行銷的賣點。在此拍照熱點中，該館也充分利用有限的空間推廣使用NLB Mobile app。它的廣告詞為「YOU CAN COMPLETE LIBRARY KIT IN ONE APP」(你可以在一個app上使用圖書館的所有服務)。
8. 造型書架充分利用發揮功能：烏節圖書館的書架均特別造型設計，顏色偏向淡色系，多數為白色鐵製書架，在書架最上層設置照明燈光，使書架顯得明亮優雅；書架側封板上設計可放置新書之展示架，吸引讀者閱覽，部分書架側封板上鑲嵌觸控式館藏目錄供查詢館藏用。

(三) 科技與創新服務

烏節圖書館在科技應用方面並不多，僅於L3入口及L4出口處提供各2台自助借書機(含館藏目錄查詢)供讀者使用，部分側封板上鑲嵌館藏查詢目錄，供讀者隨處查詢；在L4 eNewspapers區提供多部電腦供讀者查詢或閱讀報紙用，一次限借用1小時，但大力鼓勵讀者使用NLB Mobile app。館外靠牆及館內Zine展示架轉角角落設有還書口；預約取書書櫃則設置於L4館外靠牆處，所有操作均零接觸自助式，配合商場開放時間提供服務。



圖書館牆面展示設計概念



L4閣樓的主題分類



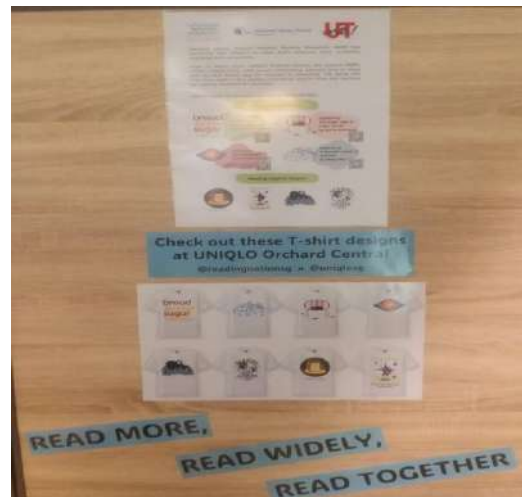
入口標示HELLO充滿親切歡迎之意



入館飲食規定



L3圖書館入口處右側社區牆-與UNIQLO合作服裝設計票選活動





L3圖書館入口左側雜誌牆及內部展覽空間無展覽活動時提供讀者彈性的閱覽座位



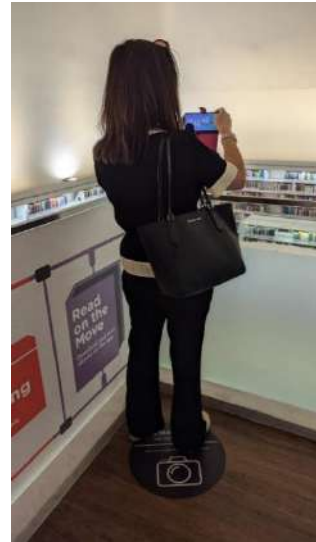
書樹(Book tree)



繭區個人座位(The Cocoon)



Zines典藏展示區



最佳拍照點



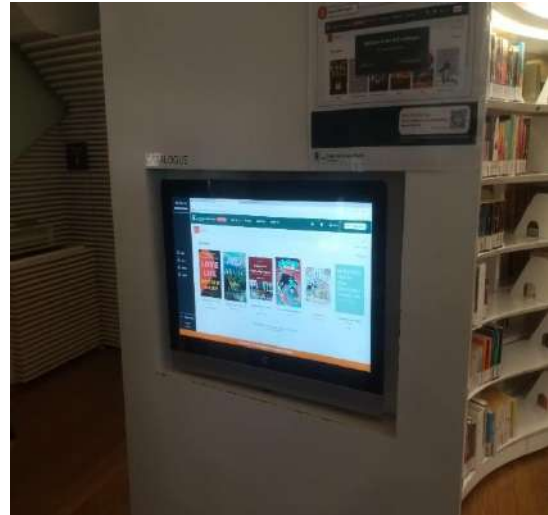
在最佳拍照點推廣行銷 NLB Mobile APP



從最佳拍照點看到L3小說區書架創意美景及書架間席地而坐的讀者使用情形



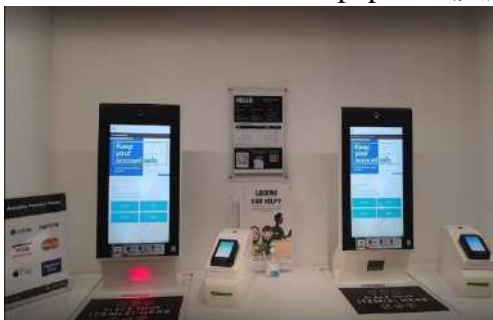
書架側封板展示實體新書



書架側封板鑲嵌觸控式館藏目錄



eNewspapers區及透過電腦推廣數位相關服務



自助借書機



館外還書口



館內還書口



館外預約取書櫃

七、 濱海灣圖書館 (Library@Harbourfront) ²⁸

(一) 圖書館簡介

位於美麗的聖淘沙景觀中，濱海灣圖書館於2019年1月12日正式開幕，是一個閱讀和學習的最佳場所，擁有兩個獨特的區域，其中一個針對成人和青少年(Adults' and Teens' Zone)，另一個針對兒童(Children's Zone)，樓地板3千平方公尺，藏書量達20萬冊，提供適合所有閱讀和學習需求的良好空間與優質服務。

受聖淘沙及海洋的啟發，圖書館採用了海岸主題，設計元素包括波浪和藍綠色調，成為特色，希望邀請讀者展望超越地平線，進行探索、發現並尋求新知識。目標服務社群為新加坡的專業人士、經理、執行人員及技術人員 (PMET) 以及家庭。

主要服務為聚焦於數位經濟、新技術、生活方式和休閒的工作坊、技術展示、沉浸式故事講述、班級參訪、圖書館外展、個人化書籍和活動推薦 (通過閘門進入時提供)。主要設施包括466個座位、16個電子報閱讀站、8個多媒體站、6個學習艙、2個活動區、2個閱讀休息區、閱讀圈、創意小貨車、預約取書櫃、自助還書口、自助借書機、快取服務等。

(二) 空間配置與特色服務

1. 兒童區

兒童區提供適合各年齡層兒童的館藏，並設有專門的視聽與雜誌區，讓小朋友能夠探索各式各樣的學習資源。特別設計的閱讀空間與活動區域，讓家長與孩子可以一起閱讀和學習。孩子們還可以在兩個 Tumblebook 站點享受互動式數位圖書和活動。

²⁸ Library@Harbourfront <https://www.nlb.gov.sg/main/visit-us/our-libraries-and-locations/libraries/library-harbourfront>

- (1) 創意小貨車(Tinker Truck)：是一個針對3至9歲兒童的創客空間，幫助孩子培養創意、解決問題的能力以及早期讀寫能力。此專屬空間設有DIY學習活動，例如字謎遊戲，供兒童自行探索。此空間還提供與STEAM（科學、技術、工程、藝術與數學）相關的創客課程，兒童可以在此使用擴增實境圖書進行閱讀與探索，主題涵蓋太空、動物及身體健康，使閱讀與學習更加互動化。
 - (2) 故事活現室(Stories Come Alive Room)：利用動態影像、燈光和聲音效果，為兒童提供沉浸式和互動式的故事講述體驗。首個故事活現室設於武吉班讓公共圖書館(Bukit Panjang Public Library)，得到了家長和兒童的高度好評。在濱海灣圖書館的此項設施空間大幅擴展，允許靈活使用空間，並可舉辦為幼兒設計的非結構化遊戲活動。
2. 成人與青少年區：是一個由志工運營的空間，專責志工定期協助整理書籍和其他圖書館活動。
- (1) 閱讀休息區1：收藏視聽資料和漫畫，並設有學習桌及舒適的休息座位，讓讀者在欣賞聖淘沙美景的同時，享受愉快的閱讀時光。
 - (2) 閱讀休息區2：此區域收藏了供青少年和成人使用的新加坡館藏，讀者在此處還可以欣賞到聖淘沙的另一種風景。此區還提供16個電子報閱讀站(eNewspaper station)。
 - (3) 學習區：是一個非正式的空間，適合舉辦較小規模的活動，如技術展示和小組討論。此區域通過互動銀幕和書籍展示，展示了精選的印刷書籍、視頻內容和電子書，實現了實體和數位館藏的整合。區域內還設有六個學習艙(Learning Pods)，讀者可以在這裡使用數位內容和資源，自主學習和提升技能。透過這些學習艙使用TED講座，深受到讀者的喜愛。

(三) 科技與創新服務

濱海灣圖書館應用科技提供的數位服務包含電子報閱讀站、多媒體站、學習艙、預約取書櫃、自助還書口、自助借書機、快速借閱服務(Grab-n-Go)等。其中，Grab-n-Go是新近設置的服務。



圖書館入口處，左邊進入為兒童區，右邊進入為成人及青少年區



兒童區創意小貨車區



兒童區館藏區



兒童區Stories Come Alive Room



成人及青少年區-館藏區



成人及青少年區-書架側掛板館藏目錄及書摘



成人及青少年區-期刊牆



成人及青少年區-學習區、學習艙



成人及青少年區-面向海灣座位區



成人及青少年區-面向海灣座位區可直接預約座位



成人及青少年區-自助充電柱



成人及青少年區-電腦列印區



成人及青少年區-自助借書區



成人與青少年區出口Grab-n-Go閘門及使用說明

伍、心得

一、 NLB 公共圖書館功能精準對接地區需求，設置於居民活動場域

新加坡公共圖書館的選址大多位於居民日常活動的場所，如購物商場和社區活動中心，這樣的設置方式使圖書館更便捷地融入民眾的生活，提升了圖書館的可達性和利用率。人們在購物、用餐或參加社區活動時，能夠輕鬆進入圖書館，進一步使圖書館成為社區生活的重要組成部分。例如，榜鵝區域圖書館位於居民活動中心，提供多樣化的空間和服務，包括閱讀、活動、就業諮詢和培訓課程，特別為青少年、老年人、自營業者和創業者設置了專區。館內設有創新項目，如青少年學習區 Study Zone 和青少年空間 Teenspace，以及科技體驗區 ExperienceIT 和 MakeIT。淡賓尼區域圖書館位於淡賓尼綜合中心，設有觀賞足球賽的空間、高齡者閱讀區和兒童遊戲區。烏節圖書館

則位於寸土寸金的烏節路 Somerset 商場 3 樓，專注於藝術和設計領域的書籍，滿足商場購物者的閱讀和空間需求。濱海灣圖書館位於海灣商場，設有兒童區的沉浸式講故事室和針對 3 至 9 歲兒童的 Tinker Truck 創客空間，同時提供成人和青少年學習小艙，支持獨立學習和數位資源使用。

二、NLB 之管理模式採統一和集中模式

NLB 負責綜理國家圖書館、公共圖書館、國家檔案館、數位圖書館以及技術與資源發展等部門的各項業務。關於地區性公共圖書館的政策、設施規劃、人員管理等事務，均由 NLB 統一規劃與指揮。一般規定和政策適用於所有圖書館，但設施與活動會依據當地需求進行差異化處理。

根據 NLB 的組織架構，各業務由專責部門集中統籌規劃與執行。因此，無論是館務規劃與發展、館藏管理、實體與數位服務、推廣活動或資訊科技應用，各館在這些方面都呈現出一致的風格。例如，期刊雜誌架（牆）、自助取書櫃，以及透過 NLB Mobile 和網站提供的資訊服務都展現了統一性。然而，各館也具備獨特的地方特色，如期刊雜誌架和自助取書櫃的規格雖統一，但顏色繽紛多樣，擺放位置因地制宜。

在活動與服務規劃方面，「Programmes & Services」部門負責統一規劃國家圖書館、公共圖書館與國家檔案館的推廣活動與服務，這些活動和服務皆使用相同的標語和宣傳資料（DM）。前線服務人員只需依規劃配合執行，針對地區性需求（如小型工作坊等），則由各館自行規劃，以展現地方特色。

NLB 的集中管理與分散應用模式，能有效運用人力和資源，避免重複投入，並發揮最大的整體效益。無論民眾走進哪一所圖書館，都能感受到熟悉而一致的服務體驗。

三、NLB 的服務設施維護與定期更新，展現圖書館美學

新加坡公共圖書館的設施包括桌椅家具等，均會定期進行更新和維護，以確保提供讀者優質的閱讀體驗。這些設施不僅注重功能性，還強調設計感和美感，創造舒適且具吸引力的環境。每個圖書館都經過精心設計，以符合現代美學並提升使用者的整體體驗。

NLB 定期檢查並更新圖書館內的設備和設施，以保持其現代化和功能性。圖書館內的空間設計和裝修注重使用者的舒適性和視覺美感，融入了現代設計理念和藝術元素，打造出既實用又具藝術感的閱讀和學習空間。這些設施包括符合人體工學的座椅、靈活的閱讀區域、以及高品質的照明和聲音系統，都旨在提升讀者的使用體驗。此外，NLB 也積極採用可持續設計和環保材料，以符合現代環保要求並減少對環境的影響。這些舉措不僅展示了 NLB 對於現代化和美學的重視，也體現了其對社會責任的承擔。

四、NLB致力於提供便民服務措施

NLB在制定服務政策與科技應用時，始終以便民為核心。隨著時代與資訊科技的進步，NLB推出了多項便民服務，提升公共服務的便利性與可用性。除了自助借還書、線上服務、豐富的數位資源、多語言服務、無障礙設施，以及各類社區活動、工作坊和講座外，NLB還提供了多項創新服務。例如，各圖書館設置了24小時自助取書櫃，方便讀者隨時取書；利用讀架機器人協助盤點，幫助讀者快速且精確地找到所需書籍；榜鵝區域圖書館設置的Borrow-N-Go借書裝置，則為輪椅使用者提供便捷的無障礙借閱服務，展現了新科技應用的成果。此外，為進一步提升讀者的使用體驗，圖書館的進出閘道結合數位科技，讀者可使用借閱卡或NLB Mobile APP進出；部分圖書館如濱海灣圖書館，還提供通過閘道即可完成借書的Grab-N-Go服務。對於無法親自前往圖書館的讀者，NLB提供Borrow-n-Deliver借書遞送服務，讀者可透過線上申請，享受便捷的借閱體驗。這些服務不僅提高了圖書館的運作效率，亦讓讀者使用圖書館更加方便。

五、NLB的人力運用以專業分工提升效率，未設置流通櫃台或諮詢台

新加坡公共圖書館在人力運用上強調專業分工與效率提升，將基礎工作（如清潔）、勞動密集型任務（如圖書上架）及基礎服務（如現場諮詢）採用人力外包模式進行，並有效運用當地志工協助。此外，NLB充分利用科技工具來處理借還書、空間和設備管理等工作，對於一般諮詢或讀者問題，則透過圖書館網站及NLB Mobile應用程式提供詳細說明和活動資訊，讓讀者可以自助操作或線上查詢。因此，圖書館員主要負責幕後的專業工作，如閱讀推廣、圖書推薦、活動策劃、策展及專案管理等。當讀者在圖書館現場遇到問題時，則由外包人員提供協助。因此，新加坡的公共圖書館不設置傳統的流通櫃台或諮詢台，卻依然能夠為讀者提供高效的服務。

六、NLB善用科技節省人力並提供創新服務

新加坡公共圖書館積極運用科技來提升服務效率和創新性。例如，透過自助還書箱處理還書工作，使用讀架機器人確保圖書上架位置的正確性，並利用科技進行空間和設備管理。對於一般諮詢或讀者問題，圖書館建置了NLB Mobile應用程式，提供詳細的說明和活動推廣訊息，鼓勵民眾使用NLB Mobile APP。

NLB在科技應用方面展現了卓越的創新能力：

（一）NLB Mobile APP

NLB Mobile APP提供多種功能，方便讀者利用圖書館資源。讀者可以直接透過APP借閱實體圖書，瀏覽電子書和電子雜誌等數位資源。APP的短影音推廣功能是一大亮點，透過生動有趣的短影音，圖書館向讀者介紹新書、活動和重要資訊，吸引更多年輕讀者並提升資訊傳達效果。此外，APP的朗讀模式功能為視障者和高齡者提供

了便利，展現了圖書館服務的包容性。APP的閱讀集點功能激發讀者的閱讀興趣，增強了他們與圖書館的互動。科技的導入不僅提升了服務的便利性，也促進了讀者與圖書館之間的連結。

（二）StoryGen

隨著人工智慧生成內容（AIGC）的發展，新加坡圖書館積極運用先進科技提升服務品質和讀者體驗。2024年1月推出的StoryGen體驗服務，結合Amazon Web Services運算服務和生成式AI技術，提供生成故事的服務。StoryGen能根據使用者設定創造插圖和故事，讓讀者體驗AI創造的動態故事場景，激發想像力並深化對故事內容的理解。該服務首次在中央公共圖書館啟用，並於6月拓展至榜鵝區域圖書館，使不同地區的讀者皆可體驗到這項技術創新。

StoryGen體驗服務以模組化和可移展的方式建置，可根據不同主題靈活組合和調整，節省資源和成本，同時支持永續發展。這些模組化展覽可移展至不同地點，使更多讀者能夠享受生成式故事創作的體驗，推動公共文化服務的擴展與影響力。

七、NLB利用圖書館進出閘道的大數據資料，蒐集讀者的使用特性

新加坡的公共圖書館利用閘道的大數據資料，蒐集讀者的使用特性。他們透過這些數據，更加了解讀者的需求和偏好，進而提供個人化的服務推薦，還可以進行更加精準的館藏管理和資源配置。透過分析讀者的使用習慣和趨勢，及時調整館藏結構，購置更多符合讀者需求的新圖書和資源，同時，根據數據分析結果，策劃更多受歡迎的活動和講座，吸引更多的讀者參與，進一步促進圖書館的發展。結合數位科技和大數據分析，新加坡的公共圖書館在讀者服務和讀者關係經營方面，創造出更多的可能性和價值。

陸、建議

一、強化統一和集中管理模式，有效運用人力及經費等資源

參考NLB的統一集中管理與分散應用模式，建議進一步強化現有的統一和集中管理，藉此優化人力與資源的配置，並提升服務質量和效率。

- （一）專業人力與科室集中化：將現有的人力資源按專業領域及科室進行整合，專注於館藏、資訊科技、實體與數位服務、推廣活動、工作坊、專題講座等的規劃與執行，提高工作的專業性與效率，並確保總分館的服務質量一致。
- （二）統一的行銷與宣傳策略：建議統一制定行銷策略，確保各項活動與服務具有一致性和品牌辨識度。無論是透過實體活動、網站還是社交媒體，都可保持一致的宣傳口徑，提升使用者的信任感與使用經驗。

- (三) 技術整合與自助服務：加強圖書館的自助服務設施，如自助借還書機、自助取書櫃等，並推廣數位服務平台（如圖書館 app 及網站）。此舉可有效分擔前線人員的工作壓力，提升讀者的自主性，並進一步提升整體服務效率。
- (四) 數據驅動的決策：建議利用數據分析技術，持續監控和分析讀者的使用習慣與活動參與度，作為未來推廣活動與服務規劃的重要依據，將有助於資源的精準分配，避免重複或低效投入。
- (五) 持續性培訓：為確保前線服務人員能配合集中管理模式的需求，建議定期提供專業培訓，提升其在數位服務、自助設備應用和讀者互動上的能力。

二、 調整人力運用與分工，善用科技取代人力

人力運用與分工是提升圖書館營運效率的關鍵。參訪NLB後，我們發現各館未設置傳統流通櫃台或諮詢台，這一做法得益於有效的人力分工和資訊科技的應用。因此，我們建議重新評估現有的人力資源，包括委外人力和志工的運用，並充分利用科技來取代部分人力。例如，可以考慮縮減流通櫃台和諮詢台的規模，並加強自助服務和線上服務的導引；擴展委外人力和志工的角色，並培訓他們以專注於圖書館現場的例行工作及服務為主，讓館員能有更多時間和精力專注於提升讀者服務，避免將時間耗費在日常的流通工作或一般諮詢服務上。

三、 強化現有空間創造一個優質學習型空間環境

借鑒NLB對圖書館環境、設施的維護更新及美學的重視，我們建議圖書館著力打造理想的學習型空間，提升讀者的整體體驗，增強圖書館的吸引力和黏著度。以下是幾項建議：

- (一) 舒適的學習空間：設置符合人體工學的桌椅，配備優質照明系統，為讀者提供舒適的閱讀和學習環境。同時，空間設計應融合現代化美學，讓讀者在愉悅的氛圍中進行學習。
- (二) 休閒區域：設立休閒區域，讓讀者在學習之餘可以放鬆身心。
- (三) 多樣化的文化活動：定期舉辦書籍分享會、專題講座和作家簽名會等文化活動，吸引讀者參與，豐富讀者的文化體驗，增強與圖書館的連結，提升圖書館的社會影響力。
- (四) 持續更新和維護：定期檢查和更新圖書館的設備和設施，保持其現代化和功能性。選用符合環保標準的材料和設計理念，展示圖書館對現代化和永續發展的承諾。

四、 檢視及善用科技以強化便民服務措施

圖書館的便民服務措施是提升服務品質的關鍵指標之一，尤其是隨著讀者需求的不斷演變，圖書館必須不斷提升服務效果。借鑑NLB的多項便民措施，尤其是其在資訊科技應用上的成功經驗，我們建議重新檢視現有的便民服務措施，並探索如何利用科技進一步增強服務效果。例如為輪椅使用者設計的借書裝置提供便捷的無障礙借閱服務、預約取書區設置於室外提供24小時取書服務的可行性等。

五、 掌握資訊科技的發展脈動，提供創新服務

NLB的StoryGen體驗服務為我們提供了寶貴的參考。StoryGen採用模組化且可移展的設計，這些可重複使用的展覽模組能根據不同主題進行靈活組合和調整，從而節省資源和成本，同時支持永續發展。這種模組化的展覽還能輕鬆移展至不同地點，使更多讀者能在各種場合體驗圖書館的創新服務。透過這種方式，圖書館不僅能推廣永續發展的理念，還能擴大服務範圍，提升公共文化服務的覆蓋面及影響力。建議我們考慮引入類似的模組化設計，並探索利用最新科技來提升服務創新性和可永續性。

六、 強化圖書館應用軟體 APP功能

借鑑NLB Mobile APP的全面導入與應用於閱讀服務經驗，以及智慧科技發展趨勢，建議重新盤點現有APP的服務核心或規劃開發新的APP，能提高與推廣閱讀服務的連結度，讓讀者能夠直接借閱實體與電子書，簡化借閱流程並提升使用便利性，同時考量一般讀者、聽視障讀者以及樂齡讀者的服務需求，尤其是聽視障者與樂齡讀者能輕鬆使用有聲或影音資源，推動圖書館的包容性服務。進一步進行數據分析與讀者行為追蹤，更有效地追蹤讀者的使用行為與需求及優化服務，確保館藏與讀者需求精準對接。

七、 透過大數據分析了解讀者的需求與興趣

圖書館應策略性地蒐集讀者使用數據，並運用大數據分析來深入了解讀者的需求和興趣，以提供更具個人化的服務。建議如下：

- (一) 數據蒐集與分析：系統地收集讀者的借閱紀錄、館內活動參與情況、入館頻率等數據，並利用先進的大數據分析技術進行整理和分析，幫助圖書館更深入地理解讀者的興趣和需求。
- (二) 個人化服務推薦：根據分析結果，主動向讀者推薦與其興趣相關的書籍和資源。透過個性化的推薦系統，提高讀者的滿意度和使用體驗。
- (三) 優化館藏管理：根據數據分析結果，及時調整館藏結構，增添符合讀者需求的新書和資源，確保館藏能夠符合讀者的興趣和需求。
- (四) 策劃受歡迎的活動：分析讀者參與活動的情況，根據趨勢和需求策劃更受歡迎的活動和講座，吸引更多讀者參與並提升圖書館的社會影響力。
- (五) 持續改進與評估：建立持續監測和評估機制，根據大數據分析結果不斷改進服務質量，確保圖書館能夠及時應對讀者需求的變化。