新加坡图书馆的特色发展

李文洁

2008 年 2 月至 3 月，我有幸作为交换馆员在新加坡工作了近一个月的时间。因为我馆与新加坡图书管理局有着长期的合作关系，新加坡馆在管理和服务方面的很多特点已经得到了介绍。但是直到亲身在新加坡馆参观交流的时候，我才真正体会到这些特点。

新加坡图书馆在“图书馆 2010”的计划书中，提出图书馆应该成为“一座激发人们终生学习的灯塔——赋予知识生命，激发想象，创造无限可能，造就一个充满活力和创意的新加坡”。也即图书馆要以全体读者为服务对象，提供知识服务，并应发挥传递知识、组织学习的作用。这些观念也处处体现在日常工作中，形成了新加坡图书馆的特色。

一、 目标服务——图书馆业务的深入

1、根据服务对象来确定服务内容

新加坡境内的主要图书馆可分为两个系统，一是由新加坡图书馆管理局负责的国家图书馆（即李光前参考图书馆）及众多公共图书馆，二是高校系统的学校图书馆。国家图书馆、公共图书馆以及高校图书馆同样要提供借阅、咨询、数字资源等信息服务，但它们根据各自的读者对象来定位服务目标、服务方式，在职责上有所分工。

作为国家图书馆，李光前参考图书馆首先要支持新加坡的文化发展，因而在馆藏建设方面，参考图书馆专门设立了新加坡、东南亚资料特藏。其次参考图书馆为学术研究服务，承担参考咨询以及文献的整理、推广工作。

公共图书馆则为普通读者服务，重在调动全体民众的阅读兴趣、培养阅读习惯。为此他们设计了多样的主题活动、采取了很多激励措施来促进“读书”。其馆藏以通俗读物为主，为了方便读者，图书馆还设立专架放置热门类别的图书。

而高校图书馆则以在校的师生为主要服务对象，为他们的学习和研究提供资料的支持。与国家馆和公共馆相比，高校图书馆的馆藏建设从本校的学科发展考虑，专业资料的搜集更为全面和深入。比如南洋理工大学将历年试题、学生论文、学生项目、学术报告等资料都搜集起来，这些资料往往随着学生的流动而流散，高校既有着搜集的便利又有相对集中的使用者。

2、根据用户需求来设计工作

新加坡图书馆有一个共同的理念——“以客户为中心的服务”。用户需求成为工作安排时首先要考虑的因素，在一定程度上图书馆是在为读者重新组织和设计了工作。

采编、阅览——读者需求

新加坡图书馆管理局的采编工作由专门的供应中心（Library Supply Centre）承担。采访工作将读者需求作为采访数量和种类的重要依据。比如参考馆特别注重东南亚方面的研究，有的社区的读者以商业和 IT 人士为多，有的社区面对很多的老年读者或少年儿童。因为读者不同，各个图书馆的需求也是不同的。他

们会将各自所需图书的种类、数量反馈到供应中心，采访人员则据此在订购图书，即分配好各个图书馆的复本数量。

图书借阅及一般的咨询工作则由管理局下设的参考馆和 24 个区域图书馆承担。新加坡图书管理局将借阅、咨询作为建立图书馆与读者联系的重要手段。读者想借哪些书、还需要什么服务、哪些书流通量较大等等，这些问题最容易集中在借阅与咨询的过程中。在借阅和咨询的柜台前，摆放着“Ask”的咨询表单，读者可以将遇到的问题填写后留待工作人员处理；一些图书馆也会设计咨询表格来了解和分析读者需求。正因为直接面对读者，借阅、咨询岗位的工作人员能更准确地了解、也能更好地回应读者需求。

新加坡图书馆为读者所做的工作其实体现在很多点滴之处。比如新加坡公共图书馆分布在全国各地，一些公共图书馆甚至设立在商场内，读者可以方便地就近借阅；而用于读者 24 小时自助还书的 Book Drop 更是遍布地铁、商场等交通便捷的地方。图书管理局下属的图书馆采用彩色条码（Colour Coding）和 RFID (Radio Frequency Identification 射频识别) 技术，可以方便读者找寻图书和自助借还。较大的图书馆会为儿童单独开辟阅览区域，活泼的墙面色彩、小小的阅览桌椅、适合儿童身高的小书架，以及有玩具的活动区和讲故事活动室，决不会让小孩子们感觉到枯燥和拘束。还有为儿童设立的画面生动、操作简易检索界面，为老年人购买的大字体图书……如此种种，真正地将书籍带到了读者身边。

3、根据使命和职责来引导读者

图书馆是聚集知识和传播知识的圣地，作为书与读者之间的重要桥梁，图书馆不仅要提供实体的书，更重要的是帮助读者找到他们所需的知识，做知识的服务。这一点比较突出地体现在新加坡图书馆的咨询工作中。

新加坡图书馆的咨询工作包括引导读者查找资料、进行课题研究两个层次。新加坡图书馆的咨询工作可谓有问必答，从如何查询目录、如何在架上找书，到询问某一具体问题的相关资料。在乌兰图书馆，我们看到一个小学生拿着一个关于原子能的作业来询问，咨询员很快帮他查出了相关书目信息，还摘录了数据库中的文章。不过提供资料之后，咨询员也给小孩子演示如何查找书目和数据库。他们解释说，首先要让读者感到他们能在图书馆中找到所需的一切，不会有畏惧或不方便的感觉，当然最终也是最重要的是教会他们如何查找资料。

参考馆员还有一项职责是挖掘馆藏。如果某一类问题咨询频率较高也就意味着读者有这方面的知识需求，新加坡图书馆的很多文献整理、开发工作都是在咨询中找到题目的。参考馆近期完成的一些出版目录如《马来华人资料书目》、《宗乡会馆出版书刊目录》，以及今年 4 月推出的家谱咨询服务都是应读者需求所做的工作。这些书目，对研究者而言是很好的资料引导，对图书馆来说也是对馆藏的重新整理和认识。

二、主题活动——图书馆业务的拓展

图书馆在整个社会中应有怎样的作用？新加坡图书管理局将图书馆定义为“一座激发人们终生学习的灯塔”。如果要真正地发挥这样的作用，那图书馆就必须成为书和民众之间的纽带，并且要在其中起到阐扬和拉动的作用。

活动——推广阅读

新加坡图书馆为读者提供的不仅是简单的借阅服务，他们与读者也不仅仅是服务被服务的关系。图书馆设计、组织了形式多样的活动（Program），目的就在于激发读者的学习兴趣、引导读者更多地利用图书馆。

新加坡图书馆为读者举办的活动形式非常多样。较大的公共图书馆中都设有活动空间，用于表演、讲座、书谈等等活动；从 2006 年开始设立的“读吧，新加坡”，旨在为读者推荐作品，鼓励全民读书；“我爱图书馆”活动，则请读者留下感言和建议；图书展览，则联系书商展示近期或某一专题的图书，让读者了解更多的图书咨询；针对普通民众的读书会，参加者会是出租车司机、老年人甚至家庭主妇，虽然读书会可能以保健、烹调为主题，却也将人们聚拢在书本周围，用知识充实着人们的生活。图书馆则在这些活动中起着策划、组织的作用。

专门为儿童设计的“讲故事”是一项长期举办且影响良好的活动。新加坡图书馆特别重视少儿读者，希望他们能从小养成阅读的习惯。为此，新加坡公共图书馆开辟少儿阅览区，还配合政府在居民社区建立儿童图书室，另外还鼓励图书馆员学习儿童心理、调研儿童书籍。在我们看来，这些举措已经为少儿营造了很好的阅读环境。而“讲故事”活动在一定程度上打破了图书馆的传统服务模式，扮演了主动引导的角色。这一活动定期举办，由经过训练的图书馆员或社会专业人事选择适合不同年龄阶段的少儿故事来讲。虽然我们没有看到活动的现场，但从活动室满是卡通色彩的设计、可爱的道具以及活动的节目单，已经可以想见绘声绘色的讲故事场景。

展览——宣传知识

新加坡图书馆举办的活动中，展览是非常普遍也最具宣传效果的方式。展览分为常设展览和主题展览。前者如“从打印到数据——新加坡图书馆发展小史”就陈列在阅览室外的厅廊，读者在阅读之暇就可漫步其中。主题展览则往往与图书馆文献整理相关，展览期限一般为 1 至 6 个月。2008 年 3 月举办的“Wheel of time”与印度尼西亚文物单位合作，全面展示了印尼文明的发展。目前，李光前参考图书馆正在筹备“从陈嘉庚到李光前”的大型展览，将从教育的角度介绍对新加坡、对新加坡图书馆有重要贡献的人物。

因为是图书馆所办的展览，这些展览特别强调“书”的位置。除了配合展板说明的书籍展示，还会摆放相关的参考图书，这样一方面做到了知识的延伸，一方面也最大程度地介绍了馆藏。展览最经常的成果是某一主题的书目资料，而展览的附加收益也往往另人惊喜。比如在筹办“方修-新马文学史研究专家”展览时，研究机构与社会人士共同参与整理方修研究成果，多方的合作共同建立了完整的资料目录，图书馆还在其间获赠了几种缺藏文献。这样的展览，真可谓全社会对书对知识的共同建设与分享了。

大型的展览往往设计精巧，在形式上颇为生动。就展品的样式来说，有图文并茂的展板、放置书或实物的展柜，还有投影仪、DV 等多媒体设备营造的流动画面。就展场的布置来说，在布景的层次、展线的迂回方面都极尽能事。观览其中，知识的学习也变得轻松而有趣了。除了正规的展览之外，各种小型的展示随处可见。比如在少儿阅览区域，会设计科普知识的宣传园地，展板图文并茂，展柜中则陈设一些小型的仪器。没有刻意的宣传，却可以让读者在不经意间获得知识和教育。

三、图书馆与图书馆员在知识社会中的发展与作用

基于网络平台的知识重组

随着计算机技术的飞速发展，文献的数字化和网上发布成为图书馆文献利用的大趋势，而这一过程其实也是对文献资源的重新整和对知识的更深入利用。

新加坡图书馆的数字化工作可以分为两个层面，一是将书刊资料加工为数字资源，二是设计新的数据库结构以支持更加智能化的数据检索和分析。第一个层面的数字加工的工作实行外包，而图书馆的任务在于确定哪些资源需要数字化。新加坡图书馆数字化工作的发展方向是“数字资源本地化、本地资源数字化”，其工作重点是新加坡、东南亚资料。目前新加坡图书馆已将这部分资源建成 ***Singapore Pages***，内容包括新加坡文艺作品在线、新加坡研究指南、新加坡图像、新加坡风土人情、新加坡信息百科等几个分类数据库。此外，新加坡网页存档工作，已保存了一千多个与新加坡文化历史关系密切的网站内容。

第二个层面的工作由新加坡图书馆的数字资源部承担，他们的任务是设计出智能化的数据库结构、建立数据库之间的关系，从而更好地利用数字资源。首先由图书馆员和学科专家根据文献的特点提出功能需求，再由技术人员设计程序、开发软件。新的数字资源架构预期建立 23 个软件，分别支持数据检索、数据分类统计、数据库关联、用户管理、网络支付等等功能，目前已完成 9 个主要软件的设计。新加坡图书馆于 2008 年 4 月推出的新主页，就是以新的数字资源架构作为平台。

新加坡国立大学图书馆则建立了着眼于专题研究的特色数字资源。新加坡图书馆重视东南亚资料的搜集，而国大则为研究重地，并凭借研究成果建立了“海外华人研究”、“东南亚 华人历史文献”两个数据库。前者分列研究动态、学人介绍、研究资料三个方面；后者则将相关文献数字化，并制作了篇目检索，颇便于学者研究。

从传统书籍到电子资源，从书目检索到文献内容的统计分析，从提供馆藏文献到搭建知识平台，这些变化是图书馆利用新技术在服务内容上的拓展，同时也特别充分地发挥了图书馆组织学习、传递知识的社会作用。

工作小组的工作模式

我们在工作中接触的每一位图书馆员都是敬业和忙碌的。这很大程度上是因为图书馆业务总是在深入和拓展，也与他们的工作方式有关。其实，几乎所有的专题项目和活动都是由“工作小组”来设计和完成的。

新加坡图书馆员在本职工作之外，通常还参加 1 个或多个工作小组。小组的工作主要是负责图书馆举办的各项活动，如讲故事、读书会、书谈及导读会、书评、展览、调查、介绍图书馆资源等等。小组的成员来自图书管理局下属的各个图书馆，用其中一位馆员的话来说，他们总是在“乱乱走”。大家是因各自的兴趣和特长聚集起来，为完成共同的任务交流、讨论和学习。小组的工作往往是热情而有成效的，小组的每一位成员也最可能在其中得到学习和提高。

图书馆员的发展空间

新加坡图书馆的美好愿景也是每一位图书馆员的努力方向，新加坡图书馆的发展也特别重视员工个人

的发展。发展与学习学院是新加坡图书馆进行员工培训的部门，他们设计了各类课程和活动以鼓励员工的自我提升。培训的内容是依据图书馆的发展方向、依据部门对员工素质的要求以及个人的发展需求三方面来制定的。其形式包括学校的课程学习、学术研讨、讲座、参观、实践、在线学习等等。其中，参观对象可以是图书馆相关单位，如文化遗产保护中心，也可以是比如 G2000、必胜客等貌似不相干的行业，目的在于借鉴其服务的模式。在线学习的课程是具有专业特长的图书馆员小组设计的，与书本相比，这些网络课程简洁而有趣，可以让学员轻松地掌握一项技能。

新加坡图书管理局提倡图书馆员的职业规划，帮助和引导员工在图书馆工作中找到适合自己的位置。在考核测试方面，规定每位员工有 10%的工作时间用于提高和发展。这 10%大部分是发展与学习学院设计的课程，可以是目前岗位需要的技能，也可以是以前从未接触过但自己有兴趣的技能。学习新技能是对图书馆其他工作的了解和尝试，如果有进一步的兴趣，员工甚至可以在一段时间之后转换到新的岗位。明确为员工提供自身发展的空间，对员工是一种激励，对图书馆的发展也是一种积蓄。

新加坡图书馆的很多做法对我们来说都是很有启发的。在与他们交流的过程中，我们了解与新加坡馆有着一些合作的可能。首先是家谱方面的合作，因海外华人寻根需要（tracing root），参考图书馆将开始家谱、族谱咨询服务，而我馆作为重要的家谱收藏单位，可以提供很好的资源支持，从而形成我们与东南亚地区的知识交流和共享。其次，新加坡宗乡总会收藏有多种与宗乡会馆相关的文献资料，如族谱、会馆刊物、社团刊物、会馆会议记录，其中会刊有部分复本，对方表示可进行交换或复制。再者，新加坡文献修复中心（Conversation Center）、新加坡档案馆修复中心（National Archives of Singapore）的修复人员，都有交流意向。

另外一项具有借鉴意义的是新加坡国家档案馆灵活的收藏方式。一种是复制收藏，即对于不能直接收藏的资料，与原收藏者协商进行复制从而保留资料。另一种是增值收藏，即研究者利用馆藏资料后，将新的研究成果也留与国家档案馆，从而形成了与馆藏资料相关的系列收藏。此外，我们还了解到美国帮助读者复制其他收藏单位的文献，复制品则一份提供读者，一份则留于本馆。以上几种方式，都是采用复制的方式补充了馆藏文献。

在新加坡，我们经常听到的一句话是：“新加坡很小，所以这样啦。”所谓的“这样”，包括他们围绕“新加坡东南亚”专题的馆藏建设，包括他们为了推动阅读设计的种种活动，以及舒适的阅读环境、便捷的 Book Drop 等等。小，自然有小的缺憾，但是他们却将有限的资源做了非常充分的利用——在资源方面是尽量深入地挖掘，在使用方式上则是尽量多样地拓展。这其中蕴含的努力和创造力，也很好地诠释了图书馆以及图书馆员的发展。