

東海 vs. 清華--圖書館參訪心得

賀新持、林幸君、施麗珠、謝鶯興共同執筆

一、緣由

清華大學圖書館(總館)，座落於「學習資源中心旺宏館」(總樓地板面積 35026 平方公尺，約 10595 坪)後棟的地下一樓至六樓，面積有 20293 平方公尺(約 6139 坪)，與本館的 4134 坪相較，約為一倍半的大小。由於該館是 2013 年 3 月正式啓用，籌建與遷館之際分別到各校圖書館參訪，建體規劃與空間及設備的採用上，可以說是集目前各館的大成，相當值得我們參訪取經。

本校人事室於 2010 年 10 月 4 日，發函各單位云：「為使各行政單位汲取業務相關新知、增進與他校經驗交流建立人脈網絡、並促成同仁專業成長，建請 貴單位視業務實際需求，安排所屬同仁參訪他校業務相關單位」，基於「汲取業務相關新知、增進與他校經驗交流建立人脈網絡、並促成同仁專業成長」的理念，新任館長陳格理教授指示館內同仁利用暑假派人參訪。

本館此次的參訪，由代理館長流通組賀新持組長率領流通組(謝鶯興)、數位資訊組(林幸君)及期刊組(黃國書與施麗珠)等單位同仁參訪，主要是想瞭解該館空間規劃(簡報練習室、討論室)、設備(自助預約取書區、互動光牆)、密集書庫、校史展示區(規劃與展示)、特藏資料蒐集整理、校史文獻蒐集整理等。

二、參觀行程的見聞

8 月 22 日一早，我們在東海集合後出發，上午九點三十分，一行五人(賀新持、謝鶯興、施麗珠、黃國書、林幸君)準時在潭美颱風過後帶來的大雨中到達新竹清華大學圖書館(學習資源中心旺宏館)，其為一棟地下 1 層、前棟地上 4 層、後棟地上 7 層、總樓地板面積 34,866 平方公尺(約 10547 坪，但<簡介>記載總樓地板面積 35026 平方公尺，約 10595 坪)、造價約 10 億元的建築物。接待我們的是今年八月剛調至讀者服務組的趙美君小姐已在門口等候，沒多久余組長及莊館長也出現跟大家打招呼，緊接著就開始今天的導覽活動。

(一)一樓規劃與設置

第一站我們參觀的是夜讀區(位於圖書館前棟四樓，不與圖書館相通)，「夜讀區」顧名思義就是晚上開放讓讀者唸書的地方，從下午 5 點開放至隔日上午 9 點，約 200 個座位。窗明几淨的環境，每個座位還設有隱藏式的插座供讀者使用，由電腦系統隨機提供座位，讀者每次使用的座位不會相同，隔天還有清潔人員至現場做清潔工作。館員提到使用者會自律，如在裡面飲食或

違規使用，電腦系統皆可查詢使用者資料，違規記點達到三次即取消劃位使用資格，所以截至目前無重大違規案件發生。「夜讀區」旁設有約 40 個由電腦控制的置物櫃，如果沒有當日取走，置物櫃自動上鎖，並記錄違規，所以也沒有使用者佔用的問題。整個「夜讀區」未安排人力管理，全部由電腦控制，真是讓人吃驚。比起本館自修室約 800 個座位，憑證靠卡進入，放眼望去是堆積如山的紙箱，裡面放的是讀者的個人書物，對長期在此自修的讀者而言是非常方便，但其實並不雅觀。因工讀經費有限，無法長時間派駐人力，來管理佔位及飲食問題，僅能藉由每日上午的勞作同學協助清潔桌面。

回到圖書館穿廊，門口擺放的是印有「清華大學圖書館」字樣的愛心傘，大雨天傘桶僅剩 2 把雨傘，館員說天晴後借走雨傘的人就會陸續將傘送回，小地方即可看見管理單位的貼心。進入門禁系統前，我們參觀了自助還書系統，前後各設有一部(分別是二分法及七分法)。據了解，此套還書系統要價非常昂貴。

進入圖書館一樓，門口僅有一位工讀同學負責門禁，每日可接受 200 位外賓入館的換證申請，由於使用館內的設備都得有館方提供的卡片才能使用，因此外賓在館內的行為也得以管控。回顧本館公共電腦多採再生卡設置，外賓進館若有不當的使用電腦，重新開機後即可復原，看似頗佳，卻無法完全的管制外賓的不當使用。

進入門禁後，左邊是典閱組及讀者服務組的「聯合櫃檯」，有 2 位值班館員，3 位工讀生。因是暑期論文繳交的期間，館方特別安排其中 1 位專門負責處理論文的相關問題。右邊映入眼簾的是約有 50 張座位的「清沙龍」區，備有電動白板及數位觸控版，只要上網預約登記，便可使用該區域舉辦活動或上課使用，館方也可藉此觀察及瞭解讀者的需求並適時的配合。旁邊是主題書展、新書區、畢業紀念冊以及清華專屬紀念品展示區，讓人很想要坐下拿起一本書來閱讀。

再往前走就是「閱報區」，人性化的座位，讓人在閱報時不需辛苦的當低頭一族。接著看到一間透明屋，裡面擺放了整齊的書架，即是預約書的「自助取書區」。透過 UHF RFID 系統與智慧型書架，讀者只要在「預約書查詢」機讀取證件，系統就會在預約書的正確位置處亮燈，讀者未取書借閱之前，非預約該書的讀者即可瀏覽這些已被預約的書，這些預約書得以更廣泛的被使用；預約者拿到書後，可就近使用自助借書機辦理借書。一樓還擺放一台書籍殺菌的機器，書完成殺菌後還有香味。這些自動化設備所需的經費，對

於來自私立學校的我們，可說遙不可及，但若有機會，希望本校也能採購類似的設備，得以嘉惠全校師生。

(二)四樓中文書庫

我們搭乘讀者使用電梯來到四樓，是中文書庫區，即使暑假中，仍有多位使用者安靜的閱讀或是查詢資料。書庫中設有「清華書房(推薦閱讀)」的空間，設置既舒適又具科技感的座椅，如果只看照片，會讓人以為這裡應該是 IKEA 吧！讀者可在這裡享受閱讀的樂趣，真是太幸福了。與本館整建後設立的「暢銷書區」與「新書展示區」略具異曲同工之妙。

全館還有 15 間「手機亭」，讓讀者身處安靜的讀書空間仍能隨時兼顧通訊需求，設計者能如此為使用者著想，讓人佩服。

(三)三樓視聽中心

三樓視聽中心，我們參觀的重點之一。

寬敞的空間，配置單人聆賞、雙人聆賞、多人聆賞等三種席位，共 91 席，每個座位都裝設「定向喇叭」，觀賞視聽資料不需使用耳機，感覺上與國立公共資訊圖書館的視聽中心頗為類似。這裡還有 6 間可提供團體使用的團體室，每間分別以電影片名來命名，非常有趣。據導覽館員說，這幾間視聽室的音響設備非常高級；還有一間簡報練習室，同學可在裡面進行簡報練習，圖書館還提供錄影檔供同學帶回觀賞與修正。

視聽中心的影片為開架式，所有館藏一目了然。櫃台有一位工作人員辦理借還及影片外殼解(上)鎖。館員說他們自許為「清華百視達」。影片排列方式，中文的是中國圖書分類法，西文使用國會圖書分類法。另設有一袋袋的語言學習雜誌，採用透明的提袋掛在橫桿上。進行影片採購時，即購買一份公播版(限館內閱覽)，一份家用版(可外借)。

三樓設有「發呆區」，擺設許多造型特殊卻又舒適的座椅供讀者休息，面對透明玻璃窗，可以看到館外的風景及往來的車輛行人，真令人想要多「呆」一下。本樓層還有 9 面 80 吋巨型電視組成的多媒體「互動光牆」(E-wall)，使用者可依需求自行操作，不但可以連到網路(youtube)看影片介紹，還可以玩玩小遊戲，或是看圖書館各樓層的導覽。

(四)二樓期刊區與校史展示區

圖書館二樓，是休閒期刊、現期期刊與校史展示區，我們參觀的一個重點區。

校史展示區，約 295 平方公尺(約 89 坪)，全區分為「常態展」及「特展」

兩類。常態展區設立許多五顏六色，光采眩目的看板，各看板上嵌寫清華的各項校史資料；特藏展則是實體的文物展，如校史的文件、珍貴的照片與書刊。

此外，校史展示區也可以看到許多高科技的產品，例如互動式的投影畫面、電子簽到簿還有電子明信片，只要在面板簽名，馬上就會出現一筆簽名電子檔或是拍張照片填上 Email，系統就會把照片寄到你的電子信箱。這些高科技的產品，讓此區已不只是圖書館，好像是到了一間高級科技展覽館了，更能引起參觀者的興趣與認同。

(五)地下一樓密集書庫

導覽的最後一站，我們搭乘諾大的館員專用電梯來到了 B1 密集書庫，我們另一參觀的重點。

密集書庫是會移動的書架，頗令人感到新鮮。書庫有一區存放的是老舊的視聽資料，有錄影帶，錄音帶，LD 等，數量龐大；這裡還存放著大批過時的電腦書籍以及微縮影資料。據說從今年四月開館至今，已存放與使用了七成，尚有三成的空間可供存放。此區還放著一台冷凍除蟲設備，將躲在書裡的蟲卵凍死，以達到除蟲的效果。

三、參訪心得

(一)密集書庫的參訪心得

密集書庫的設置，主要是針對使用率偏低(包含罕用或從未被用過)的書刊，基於館舍空間的考量，採取集中存放的方式存放。既可以活化書架空間的使用，又可以讓常用書刊明顯化。可以藉由手動搖柄或電動控制來移動書架，產生通道讓館員進出存取書刊。據估計，密集書庫的設置可以使單位面積的藏書容量提供 1.5 倍至 2 倍的功能。

本館創建時，全校師生共 6 千人，當時規劃的館藏容量為 50 萬冊。迄今館藏已近百萬冊，加以每年圖書以 25,000 冊數量成長，藏書空間已近飽和，導致減少了 2,000 個閱覽席位，使得師生使用的閱讀空間明顯不足。因此密集書架區的設置，已迫在眉睫，刻不容緩。

參訪清華的密集書庫時，看到他們所存放的是老舊的視聽資料(錄影帶，錄音帶，LD 等)，還有大批過時的電腦書籍以及微縮影資料。回想本館對於老舊書籍大都依照「圖書館法」，定期註銷報廢，似乎是較為可惜的作法。因此，本館若能設置密集書庫，將罕用(或從未用過)的圖書資料(包括中西文的參考書、期刊合訂本、罕用圖書及視聽資料等)集中壓縮儲存。如果建置坪數能在

120 坪以上，每坪約可存放圖書資料 2,500 冊，至少可以容納 30 萬冊的書刊資料，對於本館書庫擁擠的現象，不僅可以立即解除，更可以將空間還給讀者，提升讀者入館利用的意願。

(二)視聽中心的參訪心得

就本館的多媒體資料室而言，礙於經費考量，僅能採購大量的家用版，公播版則相對的少量供讀者外借觀賞。由於採用閉架式管理，所以我們提供紙本解說資料(包含片名、版別、級別、影片長度、索書號連結、內容介紹、劇照等)、部落格(<http://140.128.103.35:8080/blog2/index.php?blogId=3>) 以及圖書館臉書來介紹與推廣影片，並在學期中及暑期在 VOD 區舉辦每週一部熱門影片供讀者觀賞。然而本館並無可供團體觀賞影片的放映室，僅有少量的空間(三人沙發坐有 7 座，可雙人使用的坐位有 5 座)，這是比較可惜的。如果能將現有的空間(三樓 VOD 視聽區的三人 7 座沙發座與 5 座雙人坐位)與一樓的「十人討論室」結合，利用非考試期間舉辦小型之影片放映活動，或許能稍微補足我們沒有團體放映室的缺憾。雖然我們無法與國立大學圖書館相比，但我們仍期許能以現有的設備及資源為本館讀者做最完善的服務。

(三)特藏資源暨校史資源的參訪心得

參訪「校史展示區」與特藏組的特藏資源(庫房的陳列、管理)與整理後，帶給我們相當大的感受。

1.清華圖書館的特藏組業務

特藏資源暨校史資源，在清華圖書館是隸屬於「特藏組」的業務，與東海雷同。在他們的組織編制中可以瞭解，特藏組共七人(含組長)，負責的業務有：

- (1)特藏與校史資料之徵集、整理、典藏、數位化、推廣及出版業務。
- (2)特藏與校史資料之網站及資料庫建置規劃與內容維護。
- (3)特藏與校史資料之諮詢、調閱及複製服務。
- (4)本校畢業紀念冊調閱服務。
- (5)總圖書館特藏室管理與維護。
- (6)特藏業務相關辦法之擬定及修訂。
- (7)特藏與校史資料專案計畫。

在眾多的業務中，各人需分別負責「特藏資料徵集、整理與典藏」、「校史展示區管理與維護」、「校史資料徵集、整理、建檔與數位化」、「校史及特藏資料數位化業務」、「校史及特藏資料冷凍除蟲業務」、「校史資料特展規劃」與

「校史展示區導覽」等七項業務，也就是在劃分精細的分工中，各司其職，各有專責。

相較於本館，在學校的編制中，圖書館仍有特藏組的名義，但人員則調到流通組，協助流通櫃檯的輪值工作，僅能在未值櫃檯班的時段處理特藏的業務。本館的特藏業務，與清華特藏組所列出的幾乎相同，唯一還未進行(或沒有)的僅「特藏與校史資料專案計畫」一項，亦即目前還無提出「專案計畫」來整理館藏的「特藏與校史資料」。當然因本館的一位行政人員與清華的七人編制相較，在處理的業務類似的狀況下，所顯現的成果明顯有相當大的差異。

2.特藏資料與校史文獻的整理

清華圖書館對於特藏資料與校史文獻的整理，主要是藉由申請國科會計畫撥下來的經費，陸續進行幾次數位化的成果。在這種優越的條件下，他們的特藏資源與校史資源的整理，在「校史展示區」進行「常態展」及「特展」兩種展現成果，更藉由網頁(或資料庫)的模式顯現，如建立「清華大學數位校史館」、「葉榮鐘數位資料館」、「紀剛數位資料館」等。同時，他們對於典藏的特藏資料，邀請校內的老師進行主題式的策劃整理，成為出版品，豐富典藏並提供讀者瞭解與利用這些特藏資源。

本館特藏室典藏的資源頗多，如「線裝古籍」，是台灣地區大學中少數擁有的學校之一；其它如「華文雜誌創刊號」、「魚類文獻」等亦是其它大學所沒有的資源。受限於人力與經費，只能陸續的整理，並將整理成果刊登在《東海大學圖書館館訊》，提供學術界瞭解與使用。並將線裝古籍的整理成果，陸續彙編先後出版，如《館藏和刻本線裝書簡明目錄》、《館藏戴君仁先生贈線裝書簡明目錄》、《館藏善本書目新編·經部暨史部》、《館藏善本書目新編·子部暨集部》等即是。

在校史資源方面，一方面陸續收集並支援校內外單位的需求，一方面進行資料整理，陸續彙編成書或出版，如「東海名人錄系列」、「方師鐸先生全集」、《東海大學圖書館日誌》、《東海大學聖樂團活動紀實》、《東海山林的沉思--趙建中先生紀念集》等。上述二項資源的成果先後出版，除作為本館的出版品增加館藏外，一方面是提供學術界參考與利用。

館藏資料的數位化，是圖書館發展的趨勢。特藏資源與校史資源的數位化，能提供讀者藉由網際網路無遠弗屆的便利性，就地使用，減低兩地奔波的辛苦，也是提升讀者服務的一種方式。本館也因此項的認知，在有限的條件下陸續進行數位化的工作。

在缺乏各種經費(計劃)的補助，僅能就現有的人力與經費，逐漸的做館藏資料的掃描，幸好得到中文系林宜鈴校友的協助，義務編寫資料庫(網頁)，目前已完成「館訊資料庫」、「線裝書資料庫」及「虛擬校史館」等三個資料庫(網頁)，並將整理的成果(包括畢業紀念冊已經掃描到 37 屆，東海校刊處理到 150 期)轉成 PDF 與電子書，陸續上傳到這些資料庫(或網頁)，提供校友與學術界的瀏覽、使用。

3.特藏資料與校史文獻收藏的庫房

基於業務需要，特別拜託清華特藏組的王佩玲組長打開特藏庫房讓我們參觀。庫房採取密碼設定的鐵門，庫房內設定的相對濕度為 50%，溫度為 22 度。在這種恆濕恆溫的狀態下保存他們的特藏資料。尤其是所有要入庫典藏的資料，要先進行冷凍除蟲的作業，以確保入庫典藏的資料不繼續惡化外，更不會波及其它的資料。

整理後的資料，全部儲放在鐵櫃之中(排列井然有序)，避免外來因素的傷害，並以檔案夾收藏排列，各檔案夾都寫上該夾收藏文件的名稱，部份採用無酸材料，藉以延長資料的壽命，考慮所需經費龐大，少數則以坊間的檔案夾收藏。這些特藏資料，大都藉由國科會的計劃經費，已經數位化，可以提供讀者查詢使用。

本館亦設有特藏庫房，以恆濕恆溫的方式典藏特藏資料(線裝古籍、校史文獻、魚類文獻、華文雜誌創刊號等)。這些資料大都放置在鐵製書架，雖然比較節省空間，但因資料的尺寸與書架的大小不盡符合，收藏方面有些不便；即使每座書架上方都有一片格式，萬一有漏水的情況，仍然不能完全防止書籍被淋濕的問題，這是我們可以改進的地方。

資料的收集與整理是需要持續性的進行，數位化則一方面可以降低資料的一再存取與翻閱所造成的損害，一方面可以無遠弗屆的提供讀者瀏覽與使用。然而資料的數位化需動用到大筆的經費與人力，如果本館能取得國科會或教育部的計劃，得到經費的補助，將可加速數位化的進行，提高本館讀者服務的內涵與品質。

四、結語

參觀完清華大學的學習資源中心旺宏館，個人深深感受到旺宏科技公司回饋教育的愛心和願意栽培下一代的用心。學習資源中心除了傳統圖書館所熟悉的書籍、報紙、期刊、視聽資料等豐富的館藏資源外，到處都有令人感到新奇且多元設計的傢俱，提供讀者一個舒適自在的學習空間和環境。

看到這個設備新穎、環境寬廣、多元化的知識殿堂，感受特別的新鮮，讓心情也漸漸開朗起來。室內陳設各式各樣不同造型的傢俱，善用單色鮮豔色彩的各類傢俱作為閱讀時的休憩點，讓人眼前為之一亮，有提神的功效；讀者像是走進了一個未來的空間中，環境清幽又安靜，可以讓心靈沉澱下來，是充電的好地方。

清華將傳統圖書館的功能擴大和創新，就讀者而言，它不僅是讀書、看報紙、看電影、與同學討論功課的地方；而且有豐富的自動化館藏資源讓年輕學子去自行學習利用，如夜讀區電腦控制的置物櫃、自助借書機、手機亭、互動光牆(E-wall)等等，挑戰讀者自我完成的能力和培養自動自發的學習精神。

最後要感謝清華圖書館莊館長、綜合館務組余純惠組長、特藏組王珮玲組長的接待，更感謝讀者服務組的趙美君小姐陪同我們進行長達四小時的導覽解說，讓我們獲益良多。雖然東海圖書館在人力、資源、設備與經費上可能無法與國立大學圖書館相比，但經由此次的參訪所得，我們仍期許能藉由現有的設備及資源的基礎再提升，來為本校師生做最完善的服務。

