

37-55 臺北市立圖書館創新提案制度 實施與分享

The Innovative Suggestion System in Taipei Public Libraries

王淑滿

Shu-Man Wang

臺北市立圖書館推廣課課長

Section Director, Extension Section, Taipei Public Library

丁依玲

Yi-Ling Ding

臺北市立圖書館輔導員

Counselor, Taipei Public Library

【摘要】

本文就臺北市立圖書館創新創意提案之實施方式及評選制度進行說明，並針對各單位提出之內容，分別歸類，具體呈現館員創新的多樣性。另就參與市府評選之獲獎提案提出具體實施內容及成效，提供圖書館同道參考並鼓勵創新提案制度之建立。

【Abstract】

This article explores the implementation of innovative services projects proposed by employees in Taipei Public Library, and the evaluation procedures of it.

These innovative projects proposed by Taipei Public Library and entered in the competition of the Extraordinary Performance Award for Taipei City Government Creativity Proposal are also discussed in this article.

關鍵詞：創新服務、創新、公共圖書館

Keywords: Innovative Services, Innovation, Public library

壹、前言

企業為提升組織效能，推動各項創新研發獎勵措施，在面對全球知識經濟發展的環境下，能整合內外部資源，開拓市場商機，穩定的向上成長。「創新」是企業生存不變的法則，特別是在產業日趨分工精細、全球市場競爭壓力以及企業合作聯盟逐漸成形的環境下，如何創新研發，提升技術與服務水準、增加競爭力，創造出屬於自我品牌的產品特色，是企業體積極努力的目標。

根據歐洲商務學院（EBS）於2009年11月底發表的「2009-2010年創新發展報告」（The Innovation for Development Report 2009-2010），在131個受評比國家中，臺灣創新能力指標（Innovation Capacity Index；ICI）排名第13。該報告以總體的角度分析創新的整體價值鏈及其管理，利用創新能力指標評估各國孕育創新潛力的環境狀況。創新能力指標內含五大分類：「體制環境」、「人力資本、訓練及社會包容」、「法令規章架構」、「研究及發展」、「資訊通訊技術使用」，我國在「研究及發展」排名最優，在131個國家中排名第1。可見在國際創新發展趨勢中，研發與創新，是企業組織發展的原動力。（註1）

北市圖10年前即導入企業品質圈的手法，強調團隊合作的策略模式，從新觀念的產生到實施對策的提擬，從持續改善或執行到建立標準化制度，希望同仁能運用各種改善手法、發揮個人潛能，自發性的對於館務，提出具體可行的管理改善行動，達到成員間對組織的參與感、成就感及滿足感，體認圖書館服務的意義與目的。在進行創新提案的同時，配合以品質圈的模式進行，不僅可讓各項提案經由館員們的討論與分析，確認問題點，也亦經過實施過程，確保該方案確實可行，可於組織內全面推展，讓創新創意提案在圖書館內充分運作與執行。

貳、臺北市立圖書館的創新提案制度

為鼓勵同仁主動參與館務、激發同仁對工作、服務提出創意構想、創新作法，

以提升工作效率、創造服務價值及活化組織，北市圖自民國93年開始制訂創意提案制度，館員可以以個人或團體方式對組織內部進行具體且具建設性的提案，在就現有之資源內去創造、設計圖書資訊服務的新概念、新作法、新服務，或針對現行之服務、工作流程、作業模式或工作環境等提出具體改善建議。

創意提案方式分爲93-96年及97年迄今二個階段，第一階段係將提案方式分爲創意提案及創新行動，創意提案是爲鼓勵同仁綜合運用各種天賦能力和專業技術，提出組織內未曾施行的服務新觀念，而設置的提案制度。創新行動是爲鼓勵各單位以目前所面臨的服務（或工作）問題或未來發展的課題，從事持續品質精進改善，以提升經營績效所設置的競賽活動。第二階段係因配合臺北市政府創意提案會報審查制度，修正本館提案方式，本階段之提案方式分爲創新獎、精進獎及點子獎，創新獎提案係針對圖書館業務、流程、技術、服務等，提出未曾推行過之創意提案，且經施行確能大幅增進爲民服務效能及具體施政績效者；精進獎提案則係於現行基礎上，提出改進之創意提案；再者，點子獎則爲針對他單位或跨單位之業務、流程、技術及服務等，提出未曾推行過之創意提案。

提案評審以小組審查方式進行，小組召集人爲館長或由館長遴派，並由3-5位單位主管組成評審小組委員，另針對特殊專業提案評審作業，可由評審作業單位依需要聘請館外專家或學者進行審查。審查小組每季召開評審會議，就各項提案之創新性、執行性、應用性及效益性等進行項目評比，並於年終針對年度入選提案進行複審作業。（表1）

表1 99年創意提案評審標準

	創新獎		精進獎		點子獎	
	指標	權重	指標	權重	指標	權重
過程	創新性	30%	創意性	20%	創新性	30%
	執行性	15%	周延性	20%	周延性	40%
			參與性	10%	必要性	15%
成果	應用性	15%	應用性	15%	效益性	15%
	效益性	40%	效益性	35%		

為擴大創意提案之實施層面，如經核定為入選提案，除由提案單位公開發表外，另由創意提案評審委員會確認所屬業務聯繫委員會權責，以討論是否全館施行。再者，如經業務聯繫委員會通過全館施行之提案，由提案執行單位定期提報執行成果。

此外，為鼓勵同仁踴躍提案，北市圖建立創意提案獎勵制度，入選及複審獲選之提案單位可獲公開表揚及敘獎。再者，為激發創意並達觀摩學習之效，複審獲選之提案亦將擇優公開發表。（註2）自98年起，這些經由同仁的規劃及執行之提案內容，亦建置於內部網站提供閱覽及下載，鼓勵全員為館務提出更多的構想及作法。以下為北市圖歷年來的創新提案數量統計（表2）。

表2 94-99年創意提案數量一覽表

年度	94年	95年	96年	97年	98年	99年
審查提案數	21	18	68	71	40	66
入選數	5	9	36	30	13	23

參、臺北市立圖書館的創新提案

北市圖鼓勵同仁就館務各項服務措施或作業流程，提出創新構想，近年來不論是由個人展現創意或團隊共同合作，提案已累積了上百件，不論提案內容有無入選，在在展現市圖同仁為組織團隊創造出更多的加值服務。

97年計有71件創新及創意提案，經評選入選創新行動14件、創意提案16件，再由入選作品中選出5件金頭腦獎、7件金點子獎；98年計有40件創新及創意提案，在入選的13件提案中，有2件獲創新獎、4件獲精進獎；99年亦有66件創新及創意提案，評選後入選23件，其中2件獲創新獎、4件獲精進獎、5件獲點子獎，經由館內進行初審作業後，更將入選案件，再次評選，提報市政府參加各類獎項，行銷北市圖對於推展閱讀服務的創新作為，並展現圖書館的績效與團隊創意。

茲將各單位提出之內容，依圖書館提供之服務類型，分為閱覽服務、採編服務、資訊服務、視聽服務、推廣服務、參考服務、空間改造、行政作業等，分別歸類（表3），呈現本館同仁多元之創意。

表3 97-99年創意提案內容

業務別	提案內容	入選獎項
閱覽服務	提升參與、節省成本—悠遊辦證貼紙改良提案	99點子獎
	E按服務馬上來	99點子獎(個人獎)
	自助借書機使用情形大調查	99點子獎
	長期逾期圖書市話語音催還服務之建置	98創新獎 99市府創新獎優等
	創意職名牌，櫃檯好幫手	98精進獎
	自修座位選號系統之建置	98精進獎
	閱讀集點卡GO!GO!GO!	97金頭腦獎 97市府精進獎優等
	閃亮抓住您的眼—提高附光碟童書辨識度	97金點子獎
	生日好禮加倍借	99入選
	二維條碼變不見，閱覽更便利	99入選
	黃金九九 珍藏久久--黃金借閱證活動企劃	99入選
	自助借書go!go!go!	99入選
	圖書館禮儀宣導看板及走動式柔性告示牌	98入選
採編業務	4本變9本，環保又省工	97入選
	期刊增訂業務e起來—期刊增減訂系統	98精進獎
參考服務	贈書館藏狀態顯示	97金頭腦獎
	節能環保-線上參考服務作業流程E化	99精進獎(團體獎)
	大安區樂齡學習資源中心設置	97金點子獎
	松山區樂齡學習資源中心設置	97金點子獎
	士林區樂齡學習資源中心設置	97金點子獎

業務別	提案內容	入選獎項
資訊服務	提供遠地外縣市無法到館辦證者本館電子館藏服務創意提案	99點子獎(個人獎)
	電子資源整合查詢系統	98入選獎
	知識無礙任我行--視障電子圖書館	97精進獎 98市府創意提案會報精進獎入圍
	讀者線上預約辦證服務	97入選
	資訊MENU啪啪翻	97入選
	影音行銷DIY，市民滿意笑開懷-臺北城內移動的圖書篇	99創新獎
視聽服務	視聽資料魔法收納創意提案	99精進獎(團體獎)
	影音e點通－數位影音借閱平台	97金點子獎 98市府創意提案會報創新獎佳作
	啓明分館創意意象短片	99入選
	館舍攝影先申請，配戴證件好辨識	99入選
	視聽書標多繽紛	97入選
	視聽一把抓	97入選
	館藏品之管理設計建立典藏卡	99精進獎(個人獎)
推廣服務	臺北市立圖書館吳大猷書房－科普主題書房	98創新獎
	圖書館服務、活動、形象行銷添新法	97金頭腦獎
	悅讀部落～圖書館閱讀推廣新方法	97金頭腦獎
	請以行動支持新閱讀文化活動	97金點子獎
	圖書館週系列活動～「書香大樂透」	99入選
	樂齡99，創意UP!－文山樂齡中心成果展暨生活美學創意市集	99入選

業務別	提案內容	入選獎項
	內湖區樂齡學習資源中心	99入選
	布同凡響——大同區樂齡學習資源中心	99入選
	引領優質閱讀-書虫部落格網站	99入選
	google文件軟體於推廣活動線上報名系統設計之運用	98入選
	西湖講座宣傳e級棒	97入選
	閱讀創意-市圖公仔與命名活動	97入選
	市民圖書館館員體驗日	97入選
	明盲讀書會錄音志工「聲身入爾」	97入選
	樹苗寶寶綠建築生根計畫	97入選
	與閱讀做朋友：弱勢學童閱讀計畫	97入選
	學習加油站，閱讀fun輕鬆	97入選
空間改造	打造理想服務櫃檯，建立專業服務形象	99創新獎
	木柵!真的亮起來	98入選 99報府提案
	士林分館館舍舊翻新、大變身！	97金頭腦獎
行政(總務)作業	DIY水電簡易維修工作坊	99點子獎(個人獎)
	資料報銷報廢一紙通	99精進獎(個人獎)
	主管收據專用章人工改為印刷	98精進獎
	全館設備及物品交換平臺	97金點子獎
	可別忘記了-工作排程提醒	99入選
	滴水成缸	98入選
	廢棄報架與畫框的完美結合	98入選
	利用Excel函數比對，提升效率一把罩！	98入選

業務別	提案內容	入選獎項
	給我抱報！	97入選
	健康城市 活力市圖-運動會或園遊會	97入選
	建置營運統計數據彙總平臺	97入選
	廢棄物再利用，省時又省力	97入選
	VIP貴賓保留車位活動看板	97入選
	新進人員研習戰鬥營	97入選

肆、97年創新提案分享

北市圖每年將屬全館首創或影響範圍擴及全館之內部提案，提送市府參加各類獎項的評選，97年以「博客來圈－閱讀集點卡GO!GO!GO!」（97年金頭腦獎）、「全臺首創！北市圖多元文化資料中心」、「無線圈--降低RFID晶片圖書外借出館錯誤率」3項提案，參加臺北市政府創意提案會報獎項評選，分別獲得精進獎優等、創新獎優等及精進獎佳作。以下分別就3項獲獎提案概述如下：

一、博客來圈－閱讀集點卡GO!GO!GO!

「博客來圈－閱讀集點卡GO!GO!GO!」係由東園分館全體同仁共同提出，以提升館內借閱量為主題，並負有解決館內典藏空間問題之功能，最終以營造圖書館服務人員積極主動之良好形象及達成社區閱讀風氣為使命，進行館內外的開發及活動規劃。

（一）設計閱讀集點卡

集點卡是便利商店、飲料店、銀行金融商品甚至是圖書館常用的促銷手法，大眾並不陌生，但是以往圖書館的集點卡每每皆以贈送「精美禮物或神秘小獎品」的方式進行，於是圖書館便試想：集點卡是否在圖書館能有創新之運用？故以「便利商店式」的集點卡設計可愛的閱讀集點卡及貼紙，效法以鮮麗的色彩、實用的贈品，試圖開發潛在讀者，進一步提升館員於櫃檯積極服務的好形象。

東園分館規劃書籍每借5本集1點，視聽資料每借2片集1點的集點贈獎方式，主動行銷書籍及視聽資料，在施行前搭配至東園國小、萬大國小、龍山國小教師晨會之宣傳，每位學校小朋友都人手1張，館員於櫃檯亦以主動詢問的方式，為前來館內借書的每位讀者以辦證方式辦理「閱讀集點卡」。

本活動並搭配於兒童節舉辦「閱讀集點王大戰玩具總動員」的一系列活動，深獲親子青睞，小朋友及家長主動索取者特別多，不僅帶動了書籍與視聽資料借閱量的成長，每位讀者也於櫃檯感受到本館推動之活動及館員行銷館藏的熱忱，成為推動社區閱讀風氣的好幫手。

(二) 館內加強推廣計畫：包含6個實施分項（班訪行銷、書展行銷、圖書館利用教育行銷、影展行銷、搭配自辦活動行銷、閱讀需求調查）

(三) 館外加強推廣計畫：包含6個實施分項（學校宣導、團體借閱證行銷、媒體行銷、傳單行銷、同業結盟行銷、異業結盟行銷）（註3）

二、全臺首創！北市圖多元文化資料中心

多元文化資料中心在滿足新移民於生活、工作與學習上的閱讀與資訊需求，提供多元文化資訊服務，蒐集了泰國、越南、印尼、印度、菲律賓、馬來西亞、緬甸、韓國等8種語言之圖書資料，包含期刊、報紙、圖書、視聽資料等。另外，多元文化資料中心也規劃辦理相關推廣活動，提供新移民朋友一個可兼顧學習和休閒的好去處。在軟體建置上，設立了多元文化資料中心的專屬網頁，除中英文網頁外，亦有提供8種館藏語言網頁，提供新移民及本地民衆多元文化資訊服務。茲將整個提案的實施過程，簡要說明如下：

(一) 成立「促進多元文化服務工作小組」

成立工作小組，在籌備期間，共召開8次籌備會議，小組成員14位，由總館課室相關主管及分館主任組成，就中心設置目標、服務規劃、館藏建置、空間規劃及網站建置等項目進行研討並著手準備。

（二）招募多元文化志工

在資料蒐集和後續處理過程中，所遭遇到最大的困難是語言方面的問題。從圖書徵集、分類編目、整理，以及館藏的行銷推廣，皆需要熟悉語文的人才協助處理。在籌備之初，即進行招募熟悉東南亞語言之志工，以解決館內缺乏東南亞語言人才的問題。多元文化志工團隊主要負責翻譯、整理圖書資料、蒐集書訊及協助新移民資源利用指引。

（三）館藏建置

建立8種館藏語言之徵集途徑，由籌備小組成員中選派8位，每位負責一種語言資料之採購管道蒐集。徵集管道包括由館員至國際書展現場選書、協請國際閱讀協會各地分會與各國在臺辦事處提供書單、由本中心各國新移民志工蒐集書訊、參考國外公共圖書館多元文化的館藏書單、國內外圖書代理商提供書訊及邀請各國圖書館相關專家協助選書等方式。

除蒐集8種亞洲語言館藏外，亦依外僑及新移民之資訊需求徵集中文之相關資料，並向國內新移民服務相關單位索贈出版品，另也發文至臺北市各局處機關索贈多國語言小冊子、摺頁等相關資料。

（四）空間規劃

為突顯多國語言館藏特色，中心空間規劃依語文別設立專區，每一區塊為一種館藏語言圖書區，空間設計及氛圍營造著重在突顯中心特色，藉由書架、桌椅、燈光、牆面、地板、掛圖等元素著手，營造閱讀氛圍；另亦針對建築師空間設計圖進行多次討論，包括工作室、主題書櫃牆、會議用餐區、視聽資料閱覽區、電腦檢索區、梯廳主題牆、天花板燈具、具東南亞意象的桌椅、地坪、服務檯及文字高櫃等規劃與設計。

（五）網站建置

規劃建置中心專屬網頁，由志工、翻譯社及各國在臺協會協助翻譯網頁內容，提供中英文以外之8種語言服務，項目內容有中心簡介、服務說明、館藏介紹及館藏

內容、中心最新消息及活動資訊、網路資源及線上教室等。

（六）新移民閱讀需求調查

為提供更適切的新移民圖書資訊服務，以「臺北市立圖書館多元文化館藏發展及新移民圖書資訊服務之研究」為題，進行研究計畫。以年滿18歲以上居住於臺北市之印尼、馬來西亞、越南、泰國、菲律賓、印度、緬甸、韓國等國人士為研究母群體，期能瞭解新移民讀者利用祖國圖書館的經驗、利用臺灣圖書館的經驗、平常的活動與資訊需求，以及希望多元文化資料中心提供之服務項目。希望藉由探究移民族群的圖書資訊需求及移民讀者圖書資訊服務的內涵項目，提供公共圖書館規劃多元文化資訊服務之參考。（註4）

三、無線圈——降低RFID晶片圖書外借出館錯誤率

為秉持不斷創新的理念，尋求新科技替代傳統服務，以達服務品質的精進。於94年起，以「打造新世紀的智慧圖書館」為標竿，導入無線射頻晶片（RFID）管理圖書，首創國內圖書館界第一座OPEN BOOK智慧圖書館，採行讀者自助借還書服務系統。同年12月，北市圖總館亦啓用智慧型自助借書系統，將館藏管理由原來的「條碼」及「磁條」，轉換成「RFID」；而讀者借書以自助為主，有別於傳統借書需透過館員作業，同時提升讀者外借圖書速度與品質。

RFID晶片使用於圖書館館藏管理為新興技術，在當時其應用並未普及，以晶片代替傳統條碼及磁條，其穩定性仍有待測試，因此藉由提案實施，提出RFID圖書晶片採購抽檢及品質管控策略，並建立圖書晶片燒錄流程標準作業模式及抽驗晶片加工合格之管控機制。

歸納讀者對於智慧圖書館提出意見中，借閱服務反應最多的前3項分別是：已在自助還書機歸還圖書，為什麼在系統借閱紀錄中仍未消除；在自助借書機上借過的書，好幾次走到門口門禁系統會響，導致無法出館；持晶片借閱證借書，但是卻發現非本人所借圖書出現在紀錄中。為此閱覽典藏課以品管圈的手法，提出具體改善措施，設定以降低讀者因誤借導致出館觸動圖書安全門警報之頻率至3%；另亦設定改善加工作業品質，降低圖書晶片加工錯誤頻率至0.5%。

在品管圈中提出以下幾項改善實施對策：

(一) 改善實施對策一

- 1.問題點：自助借書機設置地點不良
- 2.要因分析：目前3臺自助借書機接連放置，致使櫃臺空間不足，無法預留放置圖書空間，故借書讀者人潮擁擠時，易致機器感應錯誤欲借之圖書，造成誤借情況。
- 3.改善對策：尋找適當之自助借書機放置位置，增加櫃臺讀者欲借圖書之放置空間。
- 4.標準化：維持目前借書機放置位置，提供足夠欲借圖書之擺放空間，避免借書讀者之圖書相互干擾，造成誤借。

(二) 改善實施對策二

- 1.問題點：館員加工作業疏失
- 2.要因分析：圖書晶片加工錯誤，導致晶片無法解除安全碼。
- 3.改善對策：統計晶片有問題之圖書，確認圖書晶片問題癥結；擬訂圖書晶片加工作業標準流程；修改智慧圖書館與總館燒錄晶片之程式。
- 4.標準化：持續規範同仁依圖書晶片加工處理標準化流程表進行加工；維持區分館別代碼之燒錄程式使用；持續執行晶片問題書之處理。

(三) 改善實施對策三

- 1.問題點：讀者對借書機操作不當
- 2.要因分析：讀者於借書過程中因操作不當，或對借書機所顯示之訊息不瞭解，致使圖書無法解除安全碼。
- 3.改善對策：加強宣導讀者使用自助借書機之操作方式，並招募志工協助。
- 4.標準化：製作明顯易懂之操作標示，提供讀者參考使用；由櫃臺服務人員持續主動宣導正確之借書機使用方式；於假日借書讀者人潮較多時段，安排志工排班協助櫃臺作業。

經針對問題提出改善對策後，其成效如下：

- (一) 透過品管圈運作，提出解決方案，經效果確認已達成降低讀者自助借閱錯誤率至1.9%，提高RFID晶片圖書加工作業品質，降低出錯率至0.93%。
- (二) 經由提出解決方案實施後，依讀者意見與作業統計數據顯示，讀者已無針對自助借閱有誤情況抱怨，提高圖書借閱服務品質。
- (三) 建立圖書晶片燒錄標準作業，降低加工作業錯誤率。
- (四) 建立RFID晶片採購品質檢驗及管控作業。
- (五) 依讀者借閱習慣改善自助借書設備與環境，提高讀者自行借閱速度與品質。(註5)

伍、98年創新提案分享

98年北市圖續以「影音e點通－數位影音借閱平臺」(97年金點子獎)參加臺北市政府創意提案會報，獲創新獎佳作，開啓國內圖書館數位影音借閱之先河。另「知識無礙任我行－視障電子圖書館」(97年精進獎)亦入圍市府創意提案會報精進獎，以下分別概述如下：

一、影音e點通－數位影音借閱平臺

臺北市立圖書館的視聽服務從早期視聽資料內閱觀賞至開放外借服務，線上影音直播服務、影片播映欣賞、VOD隨選視訊等，皆秉持創新服務的精神。在進入網路數位時代，如何延續這股創新服務的特質，持續不斷為讀者提供更完善的影音視聽服務，就成為本建置計畫推動的主要動機。

(一) 現況分析

目前北市圖線上影音節目在內容及數量上多受限於講座、教育訓練、研習班等活動，在主題深廣度上略顯不足。而隨選視訊系統於節目選擇上雖較多元，但囿於版權問題，僅限於總館內部使用，無法透過網際網路提供讀者在家使用。在此背景下，建置一個具有數位版權保護機制的線上借閱平臺，讓讀者可透過網際網路於遠

端就能快速下載經合法授權之影音視聽節目，並希望藉此突破國內對數位影音版權於網路使用之疑慮，同時瞭解讀者對於此類線上影音服務之需求及接受度。

（二）實施過程

- 1.準備期：蒐集資料並評估可行性
- 2.實施前期：進入正式採購前之各項準備工作，含系統需求規劃、制定借閱政策、擬定影音內容採購清單，開放初期共選購影片資料208筆，音樂資料28筆。
- 3.實施中期：包含系統採購及簽約、系統設計開發、技術整合、前期教育訓練、系統測試等。
- 4.實施後期：包含製作中文操作說明、推廣使用、後期教育訓練、系統驗收等。

（三）執行成效

- 1.建立與國外廠商直接進行採購之模式：透過視訊、電話、email等方式與國外廠商直接進行報價、議價及簽約等採購模式，可供館內外後續類似採購案參考。
- 2.國內圖書館首創數位影音借閱平臺：結合網際網路的便利性與多元影音資料，讀者在家便可進行影片及音樂資料借閱下載，時間一到系統平臺自動辦理歸還作業，開啓國內圖書館數位影音借閱之先聲。
- 3.第一個影音行動圖書館：任何地方，任何時間，只要能夠連上網路，均可進行連線下載借閱觀賞。此外，系統平臺並提供行動版影片及音樂，可以下載到具有數位版權保護機制的手機，Pocket PC，PDA，MP3，Walkman等行動裝置上進行觀賞，達到真正行動便利性。
- 4.具備數位版權保護機制，遵守著作權保護職責：系統平臺具數位版權機制，可避免版權盜拷情形，善盡影視文化保護職責。未來市場成熟，或許可突破國內影音廠商之疑慮，加入數位影音出版之行列，中文界面平臺之開發與更多中文數位影音節目之提供，將指日可待。

- 5.創造便利的影音服務：讀者在家中只要連上市圖網站，透過幾個簡單步驟，便可以輕鬆、免費享用平臺內數百種包含旅遊、生活學習、歷史人文、自然科學、及語言學習等各類影音資源，為讀者創造極大的便利性，並為市民提供一個學習及休閒娛樂的管道。（註6）

二、知識無礙任我行--視障電子圖書館

視障電子圖書館以全盲者為主要服務對象，且聚焦於重製有聲書及點字書的館藏，然視覺障礙者其視力狀況差異極大，除了整理豐富的知識資源外，在快速的社會步調中，也不能忽略傳遞新資訊給視障者。圖書館必須兼顧弱視讀者與全盲讀者，擴大服務層面、簡化服務流程與節省人力及經費，滿足與日俱增的資訊需求，促使服務持續進步與改變。

（一）現況分析

視障朋友透過觸摸點字器、盲用中文點字系統等輔具協助，雖然看不見，也可以搜尋到很多想要的網路資訊。資訊科技的發展確實輔助了視障者學習，但是網頁內容的更換、文字說明不清、彈跳出的廣告視窗等，都讓他們需要比一般人花更多的心力去熟悉、了解訊息。

（二）實施過程

- 1.參考各視障服務機構系統功能，改善現有視障電子圖書館之問題。
- 2.調查視障朋友使用情形，據以提出系統功能需求。
- 3.尋找資訊界廠商，依據現有資訊科技，提出配套措施。
- 4.提供視障讀者選擇點字或國字模式檢索資料，依使用習慣操作。
- 5.提供弱視讀者可以彈性調整字體大小或背景顏色等個人化設定，以類似閱讀擴視機功能提供服務。
- 6.讀者可以全文檢索網站上之電子資源
- 7.新舊系統平行測試1個月，每月統計視障讀者使用情形。
- 8.行銷視障電子圖書館

9.辦理線上滿意度調查

（三）執行成效

- 1.視障讀者不必出門，即可享有圖書館的所有電子資源。
- 2.精進的視障電子圖書館，提供數位化圖書資源。
- 3.有效行銷圖書館視障館藏和各類型活動
- 4.有聲書可選擇下載閱讀或線上閱讀，節省等待時間。
- 5.新版資料庫提供更彈性的後臺管理平臺，對於日後加入藝文賞析活動、授權之廣播電臺節目等多元內容助益良多。
- 6.系統具交叉分析功能，可提供未來重製圖書之參考。
- 7.依據98年視障電子圖書館每月使用人次統計，第1季有聲書利用1,050人次、點字書962人次。再者，一本點字書的製作成本約新臺幣3,000元，製作時間耗時3個月，透過視障電子圖書館平臺可以永久保存，重複使用，避免寄送借閱過程中的損壞。（註7）

陸、99年創新提案分享

99年本館再以「長期逾期圖書市話語音催還服務之建置」（98年創新獎）獲臺北市府創意提案會報創新獎優等獎。茲將實施過程及其成效臚列如下：

（一）現況說明

目前本館圖書逾期催還作業除以電子郵件、手機簡訊及書面信函催還外，針對長期逾期圖書尚需列印催還清單，由人工撥打電話通知讀者歸還逾期資料，並於紙本清單註記電話催缺結果，屬單調且重覆性高之工作。

再者以人工撥打電話進行圖書催還，常受限於讀者的作息時間，若讀者家中無人接聽時，則需多次撥打，或改撥其他電話，除了耗費更多人力外，成效亦差。基於圖書逾期催還作業須耗費甚多人力、物力及時間等成本，且是項作業屬單調且重複性高的工作等因素，故規劃以系統市話語音方式替代人工撥打電話。

（二）計畫目標

- 1.完成建置「長期逾期圖書市話語音催還服務」。
- 2.節省人力、物力及經費。
- 3.提供讀者即時性、方便性及效益性之催還服務。
- 4.落實無紙化及節能省碳之政策。

（三）實施過程

- 1.實施前期：與數位語音系統廠商研議、新增語音催還圖書作業及確立系統功能。
- 2.實施中期：系統採購及簽約、進行語音檔案確認、技術整合、系統測試、教育訓練。
- 3.實施後期：完成現行作業模式架構、系統驗收、修改有關圖書逾期催還方式之相關說明文件、推廣使用。

（四）執行成效

1.內部效益

- （1）減輕館員工作量：節省人工撥打67,656通電話
- （2）節省人力成本：節省人力成本約576,458元
- （3）節省電話費：節省催還電話費至少14,850元
- （4）節省時間：至少節省119,256分鐘以上時間

2.外部效益

- （1）以系統每日更新逾期需催還名單，對讀者而言，較具即時性。
- （2）可配合讀者作息，以系統每日定時催還，較具方便性及效益性。
- （3）以系統替代人工作業，屬一種創新性服務，可提高服務品質。
- （4）以節省紙張量而言，可落實無紙化及節能減碳之政策。（註8）

柒、結語

公共圖書館服務的讀者群廣，在提供各類型服務的同時，除了考量如何滿足整體讀者之需求外，對於如何運用新科技、新技術，讓業務流程更精進、更順暢，以創造圖書館服務新價值，達成北市圖推動創新提案制度的宗旨及目標。

一、閱覽業務居提案數之冠

在各項創新提案中，閱覽流通業務屬提案數最多者，這與多數館員為第一線為民服務人員有關，在作業層面上常為使流程更加快速、便利，或達到單位設定之品質目標，提出改善措施或新方案。在這部分由各閱覽單位成員共同推動，從借書、還書、預約、提高借閱量、閱覽環境之改善等各自產生新創意。

二、推廣業務提案著重執行成果

與推廣活動相關之提案，均須於活動執行完畢後方可提出，著重在活動的創意及成效的展現。亦有多數提案，偏重在閱讀的行銷與推動，如架設閱讀部落、創造閱讀代言人（公仔）、閱讀形象與文宣等。

三、入選之提案移請業務聯繫委員會討論全館適用性

北市圖對於入選的提案，如認為對全館之作業面有所助益時，則將提案進入各業務聯繫委員會中討論，確定是否有全館實施之可能性，如自修座位登記制度、生日借閱加倍、提高自助借書率等提案。如不適用於全館者，仍建請提案單位於各自分館或聯合數個分館共同辦理。

四、對於各單位分別提出之同性質提案內容，總館課室針對問題逐步改善

在進行各項館務推動時，針對相同流程，亦分別有單位同仁提出不同的創新想法，簡化或改善業務流程。從另一個角度而言，顯示業務面有其修正的必要性，如長期逾期市話語音通知系統的建立、收據列印系統的開發、業務報表線上填報等皆屬之。在經由全體館員共同努力後，創新提案具體落實於業務流程中，也帶動組織

與成員間的良性互動，並共享創新之成果。

註釋

- 註1：經濟部中小企業處，「經濟部中小企業創新研究獎」，<http://tsia.moeasmea.gov.tw/moeasmea/wSite/ct?xItem=4197&ctNode=468&mp=00203>（檢索於2010年12月13日）。
- 註2：臺北市立圖書館創新提案實施計畫，民國96年1月8日修訂-99年10月25日第5次修訂之各版內容。
- 註3：臺北市立圖書館東園分館，「博客來圈－閱讀集點卡GO!GO!GO!」，民國97年10月12日。
- 註4：臺北市立圖書館諮詢服務課，「全臺首創！北市圖多元文化資料中心」，民國97年10月21日。
- 註5：臺北市立圖書館閱覽典藏課，「無線圈--降低RFID晶片圖書外借出館錯誤率」，民國97年10月。
- 註6：臺北市立圖書館視聽室，「影音e點通－數位影音借閱平臺」，民國98年4月。
- 註7：臺北市立圖書館資訊室、啓明分館，「視障電子圖書館」，民國98年4月。
- 註8：臺北市立圖書館閱覽典藏課，「長期逾期圖書市話語音催還服務之建置」，民國99年3月。