

# 112年健全直轄市立圖書館營運體制計畫

## 臺北市分組輔導會議紀錄

會議時間：112年10月31日（星期二）上午10時

會議地點：臺北市立圖書館總館10樓國際會議廳

會議主席：分組召集人陳委員昭珍

紀錄：張庭芳

出席人員：江委員瑞清、陳委員志銘

列席人員：教育部終身教育司蕭專業助理文如、國家圖書館繁簡任視察運豐、臺北市政府教育局終身教育科黃科員郁玲、臺北市立圖書館洪館長哲義、臺北市立圖書館王副館長淑滿、臺北市立圖書館劉秘書振中、臺北市立圖書館採編課張課長如瑩、臺北市立圖書館閱覽課陳課長慧俐、臺北市立圖書館推廣課湯課長雅涵、臺北市立圖書館資訊室陳主任惠玲、臺北市立圖書館視聽室黃主任章益、臺北市立圖書館中崙分館熊主任珮崢、臺北市立圖書館文山分館宋主任南靜、臺北市立圖書館天母分館謝主任宜瑾、臺北市立圖書館民生分館林主任君諭、臺北市立圖書館推廣課張輔導員庭芳

請假人員：施委員純福、廖委員瑞文、賴委員宏誌、臺北市政府教育局終身教育科郭股長舒珊

壹、主席致詞及介紹出席委員（略）

貳、報告事項

112年健全直轄市立圖書館營運體制計畫執行成果及進度（略）。

參、委員與長官建議事項

一、陳委員志銘

（一）數位典藏系統朝典藏與策展功能整合的態勢發展，目前市面已有典藏與策展功能合一之平臺，北市圖未來如要優化系統，應具備策展模組，如：網頁編輯、地圖套疊、時間軸展示、今昔對比等功能，讓館員能在後端直接提取典藏內容進行策展創作，自行建構展覽內容；且系統不僅供館員使用，亦能用於辦理策展競賽，讓圖書館累積公眾創作，活化典藏內容應用價值。日後找廠商優化系統時，建議多加要求廠商以提升系統品質，目前國內廠商並無很大競爭，希望能藉此讓廠商做出更合用的系統。

（二）個人化館藏推薦功能需要時間運算，運算系統是建在館內，還是用廠商提

供之平臺？從過去經驗可知運算相當費時，北市圖能否在合理時間內完成運算？目前無演算法可做到遞增式學習，當每天增加新資料時，系統需要重新運算，如何能確保在有限時間完成？政大是在晚上離峰時間預算，隔天即可進行個人化館藏推薦，惟白天的變動不納入計算，但可於隔天算出。

- (三) 新知增能教育訓練未來發展方向有二：主管吸收新觀念、館員具備實踐能力。主管是否具備新觀念，對於觀念推動相當重要，館員如無主管支持則容易裹足不前。當主管具備新觀念時，館員是否有能力具體實踐亦相當重要，這部分需透過實作課程來達成。實作課程更能讓學員吸收研習內容，並讓他們實踐主管欲推動的想法。實作課程可朝數位典藏、數位策展、AI 應用等方向開課，如：傳統 AI 與生成式 AI 的整合在書籍推薦之運用，或推算個人閱讀能力，系統根據個人閱讀能力變化進行資料篩選；除在讀者服務層次應用外，亦可應用於館員工作流程優化。現在 AI 技術進入門檻降低，圖書館在 AI 方面的知能應再強化，並讓基層館員有更多機會參與實作課程。目前淡江大學中文系老師從事淡水地區人文繪本的創作、設計，北市圖可參考吸收，並融入圖書館發展。

## 二、江委員瑞清

- (一) 圖書館與醫院有許多專業知識，且皆需進行經營管理，但多數醫院與圖書館的人員缺乏品質管理系統概念。很高興今年看到北市圖做了 ISO 品質管理標準系統稽核與訓練，這是培養人才、知識內化與深度應用相當必要之工作。
- (二) 不論市府是否持續使用平衡計分卡做為策略規劃方向，策略地圖與 KPI 在管理上皆是必要的，很高興看到北市圖持續落實。
- (三) ISO 服務品質管理中很重要的一部分是針對日常管理、內部稽核及顧客滿意度進行差異分析，並對落後項目進行矯正與改善。在報告中看到北市圖已往此方向執行，非常肯定北市圖所做的事情。
- (四) 大部分圖書館在館藏特色方面相對薄弱，北市圖過往有 2 個分館的館藏特色較具特色，今年開始已有 4 個分館依據館藏特色辦理活動，且有 11 個館做了館藏特色診斷與補強，期待未來能夠開花結果。
- (五) 智慧圖書館是圖書館未來要走的方向，目前做了手機借書、建置 RFID。製造業有很多技術能夠轉換到醫院，圖書館也能借鏡，例如：已有醫學中心參考製造業物料管理系統的 RFID、AMR (自主移動機器人)，可取藥、

送藥至病房，對於醫院用藥正確性、人力節省有很大幫助，若發生嚴重傳染病，也需機器人進行夜間消毒作業，現在業界已有 AMR 清消。起初廠商並不願替醫療界開發軟硬體，但後續發現技術可水平轉移至醫院，且市場規模大，甚至可向國外輸出，圖書館亦有很大空間朝此方向發展。此外，圖書館在運用 RFID、資訊科技及大數據分析時，需預先思考這些策略對同仁、讀者有什麼幫助與影響，這是圖書館在未來會遇到的事情。

- (六) 執行對策時務必設定指標，很肯定北市圖的策略皆有設定指標。期許品質管理系統取得驗證、落實運作後，能夠內化、深入運用到圖書館管理，培養國家圖書館專業人才。

### 三、教育部

- (一) CIS 識別系統原則上會在新館落成前完成，但此項補助款計畫預計到明年結束，能否在計畫結束前看到 CIS 設計？
- (二) 各縣市皆有做讀者滿意度調查，但幾乎無公開說明圖書館後續依照讀者需求做了哪些修正。或許北市圖可率先做出改變，說明因應滿意度調查結果，在讀者與內部員工方面做了哪些改變。
- (三) 最近臺北車站設置了自助借書機，請問該設備是來自館內預算還是外部經費贊助？
- (四) 大數據享閱平臺實際上會提供哪些數據資料及功能？是否會整合其他縣市資源？或僅分析臺北市讀者？
- (五) 近期教育部針對本土語言數位典藏做規劃，北市圖是否有做相關數位典藏？教育部將新建平臺，未來不論是數位典藏、線上展覽，皆希望能與各縣市合作，其中首要希望能與北市圖合作。

### 四、陳委員昭珍

- (一) 策略計畫有部分項目仍在進行中，尤其是事業發展的部分，請問落實具體時間在什麼時候？
- (二) 北市圖所有閱覽單位 RFID 都建置完成後，仍需要人力進行借還書作業的部分約有多少比例？例如逾期歸還等項目，RFID 設備可能無法處理。未來新總館如何規劃櫃檯服務文化？目前多數圖書館仍有配置館員在櫃檯服務讀者，這部分未來新總館是否仍會繼續維持？

- (三) 未來有很多服務可用機器人協助，但需要配合空間重新規劃才有機會。未來如何利用機器人並減少人力使用，是否已與建築師討論？蘇州圖書館、南京圖書館及上海圖書館，在機器人服務方面相當進步，建議可參考其規劃設計。
- (四) 除了圖書、視聽及電子資源外，北市圖是否有其他帶給讀者新感受的規劃設計？例如：AR、VR 等，雖然非最新科技，但應用仍尚未普及，可能因尚未找到合適做法，或館員不知如何應用。中原大學圖書館對 AR、VR、大數據分析、學科資源網頁設計與整理等主題已有進行館員培訓，館員覺得相當實用且可應用於工作，使他們更有效面對新時代挑戰。有些部分與其找廠商執行，若同仁具備相關能力，即使沒有經費也能夠執行。
- (五) 北市圖應符合的計畫項目皆有做到，亦有前瞻規劃。時代不斷進步，精進永無止盡，委員意見讓北市圖規劃新服務時可有不同觀點，持續走在時代尖端。

## 肆、臺北市立圖書館回應

### 一、閱覽業務

- (一) 大數據享閱平臺演算方式是結合書目網路資料及全館讀者借閱資料，使用中文斷字與群體數據分析，提供符合臺北市立圖書館讀者個人需求的書單。該平臺由獨立主機與資料庫驗算，不會影響自動化系統。演算方式是先將演算資料複製到獨立主機，驗算後更新再提供給讀者。服務推出後，北市圖可觀察讀者經由推薦後，預約與借閱是否有增加；閱覽典藏課每年做自行研究案，享閱平臺可作為自行研究案之參考。
- (二) 閱覽典藏課課長於今年 9 月至上海圖書館參觀，所見服務中最希望能運用於北市圖的設備是蘇州第二圖書館的自動化倉儲。北市圖爆架問題嚴重，且館員工作量大，經查上海圖書館該設備可放 700 萬冊書，且預約書找書速度快，希望未來能運用此設備。另外亦參觀了臨港圖書館，該館使用元宇宙、區塊鏈技術，打造虛擬會議室，不需戴 3D 眼鏡即可看到真人實況，讓線上與線下共同討論。蘇州圖書館有一區域做此 AR、VR 專門服務，至少需要 7 名館員提供服務，新總館如要做此服務，人力需重新調整。
- (三) 關於自助借書節省之人力，圖書逾期或借閱證到期皆需臨櫃辦理，惟上海東館因有金流相關配套措施，讀者可自助辦理；該館亦有客服機器人回答讀者常見問題，並指導讀者還書，讀者服務相當便利。

- (四) 關於閱讀能力，北市圖兒童室小小世界外文圖書有標示藍思值，館員依據孩童藍思值推薦書籍。適性閱讀 (SmartReading) 方面，北市圖網站針對 1 至 12 年級學童提供書單，家長如知道孩童的 SR 值，可運用此書單。

## 二、資訊業務

大數據享閱平臺前置海量資料清洗與萃取是使用北市圖設備資源，而 AI 的建模及訓練則是利用雲端資源演算，訓練後再存回本館大數據主機。本館下半年已開始以資源池的規劃方式，設置主機及儲存設備，並以容器化方式，儲存 AI 模組、資料庫及 AP 系統，以利讀者服務效能最佳化。另廠商提供過往實作數據，AI 推薦覆蓋率約 50%-60%，本館初期希望能達到 70% 為目標。

## 三、副館長

- (一) 關於指標系統，明年有申請本案之補助款，今年則是使用自籌款執行。今年配合新總館設計，將色彩概念放入指標系統，指標系統已完成，目前正在微調，明年將使用補助款做數位應用。
- (二) 關於滿意度改善結果公告給讀者了解，110 年以前對於讀者滿意度的開放性意見，凡讀者有留 email，本館皆會主動回復告知處理方式。惟滿意度調查回收樣本太多，自 110 年起不再逐一回復開放性意見，但館內仍有自行控管改善情形，包含做了什麼改變以符合讀者需求，例如：系統或服務流程改善、投入資源增加活動場次、更新空調設備等。讀者第一時間可能不會知道北市圖做了什麼改善對策，但後續使用到服務時，便會知道圖書館已做出改善。
- (三) 本館目前每年申請教育部本土語言閱讀推廣計畫補助款，辦理語言研習課程。

## 四、洪哲義館長

- (一) 在數位圖書館方面，科技進步速度快，北市圖會持續向廠商了解新技術與服務，尤其未來新館落成，硬體亦會配合軟體預留空間。
- (二) 北市圖曾導入 ISO 服務品質管理系統，雖有配合 2015 年新版條文自行改作品質文件，但沒有做外部認證，今年重新進行外部驗證，感謝教育部的支持。ISO 品質管理系統目的是確保服務品質，圖書館人員異動大，將透過管理系統確保每位同仁寫出所做、做出所寫，使服務品質標準化。觀念

會影響態度、行為，觀念講的是專業，態度行為講的是敬業，從專業到敬業所講的態度、熱情，也是館員教育訓練的一部分，北市圖會持續進行。

(三) 未來櫃臺服務方向勢必會改變，未來櫃臺應是諮詢、教育的角色，教讀者怎麼做，而不只是幫讀者做。

(四) 感謝教育部與國家圖書館的支持，以及老師們的提點指導，待問題找出來後，北市圖將會持續努力改進。

#### **伍、委員回應**

希望公共圖書館的事業蒸蒸日上，臺北市身為首善之區，期望能帶領全國公共圖書館往前邁進。

#### **陸、散會：上午11時40分**