

# 我在想台灣的公共圖書館 的公共用電腦還有救嗎？ (五版)

撰寫人 智慧平台科技總經理 黃振祺

撰寫日期 111.1.11

修正日期 111.11.11



網址：<https://www.pc-smart.com.tw>  
地址：108 臺北市萬華區長泰街 308 巷 22 號 1 樓  
TEL：886-2-2337-9371 FAX：886-2-2337-9470

# 目錄

- 一、 前言
- 二、 公共圖書館的公共用電腦過去十多年的發展之路應是走歪掉了
- 三、 先談一下國立公共資訊圖書館公共用電腦管理系統相關採購
- 四、 再談採購後的系統維護
- 五、 談為何這幾年公共用電腦民眾使用率普遍下降
- 六、 劣幣驅逐良幣再推給智慧型手機功能強大
- 七、 談網路上凌網科技那則採購弊案
- 八、 談公共圖書館的公共用電腦還有救嗎?
- 九、 我正在整理有那些亡羊補牢的方法
- 十、 結語

## 一、前言

前年(109年)12月智慧平台公司很榮幸受邀參加第一屆全國公共圖書館發展會議，在會議上遇到了許多公共圖書館界的老朋友，之後我也再走訪了全國一百多個公共圖書館，所看到的『**公共圖書館內之公共用電腦已越來越少人用，也不被使用者喜歡親近了。**』的現況，我探究其原因我認為主要原因應該是『**這十幾年公共圖書館發展公共用電腦的過程，走偏了。**』，這是我寫此文的重要原因。

這樣的演變讓我想起之前政府改制六都（2010年縣市合併、五都改制時，臺中市、臺南市、新北市升格為直轄市。2014年桃園縣升格為桃園市。）前，當時在六都有一百多個公共圖書館使用智慧平台的公共用電腦管理系統，凌網科技則由此一改制的改變，從取得『**圖書館借還書系統包含公共用電腦管理系統**』的標案之方式，算是『**繞個彎**』從智慧平台公司的手中『**接手**』了這一百多個公共圖書館公共用電腦管理系統的大部分使用客戶。

因當時這六都的公共圖書館許多是智慧平台系統原使用客戶，有一部分因館員或讀者很不習慣或不能接受或尚不滿意凌網科技的公共用電腦管理系統的一些功能，在向智慧平台公司請求協助後，智慧平台公司都還免費提供他們新版的智慧平台程式讓他們在兩者均可用之情況下慢慢過渡。（**我的朋友知道此事後笑我被人家賣掉還幫人家數鈔票…你說生不生氣…其氣說：「怎麼會有這麼一個笨人、怎麼會有這麼一個蠢蛋」**），聽到朋友的這些話，我也無言，只因我當時希望看到公共圖書館被人肯定，其他的事就不太計較了。但後來公共用電腦在公共圖書館的被民眾與讀者滿意度與需求度都一直下降，**看到這樣我就有種我有話要說的內心激動。**

我這幾天在寫此文時有看了由教育部公布的「**當前教育重大政策**」之「**建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫**」110年3月的核訂本。（執行單位：終身教育司，編號：107-2400-003，期程：108年1月1日至113年2月31日，總預算經費：44億3,983萬5,492元。）由文中得知，現在全國公共圖書館已獲得教育部的大力支持也已有不少經費，**故台灣的公共圖書館應該可以好好把握住（111年-113年）這三年經費充裕與政府支持的機會，再做一次適當的公共用電腦內容、服務、管理、維護等相關的完整規劃與完整提升。**會提此事是因為智慧平台公司與公共圖書館互動已二十年，感覺台灣的公共圖書館這二十年一直是一個**經費不多的窮單位**，最近這幾年甚至已經很多還在使用智慧平台系統的鄉鎮公共圖書館，已經**沒有編列預算**支付智慧平台公司任何系統維護費、也沒有預算進行智慧平台公共用電腦管理系統版本更新、系統升級，還沒有使用公共用電腦管理系統的鄉鎮公共圖書館，也沒有預算向智慧平台公司購買公共用電腦管理系統。

## 二、公共圖書館的公共用電腦過去十多年的發展之路應是走歪掉了

就我這十多年來的觀察，我認為台灣的公共圖書館在公共用電腦（例如：桌上型電腦、筆記型電腦平板電腦等）相關部份的『路應是走歪掉了』，因為他這段期間被綁在『對發展公共用電腦系統沒那麼重要甚至可有可無的公司』。並且現在的台灣許多公共圖書館在採購系統及與其他系統介接部分，似乎『已被大公司控制了』，這是另一個觀察，如何拉回到正確的道路呢？這是我這個『長期關心台灣公共圖書館的憂國憂民人士』思考的事情。

因台灣的公共圖書館的公共用電腦使用管理系統『約從 20 年前開始大部份是智慧平台公司建制起來的』，智慧平台公司因對「公共圖書館與公共用電腦」有情感並有專業，故『看到公共用電腦被民眾與讀者使用率及滿意度與需求度都一直下降等很糟的現況』，心中依然有期許，及依然有想改變『這樣的現況』，這是我現在想的『台灣的公共圖書館的公共用電腦還有救嗎？』的原因。

因公共圖書館內的『公共用電腦（泛指公共圖書館提供給民眾使用的電腦，例如：桌上型電腦、筆記型電腦平板電腦等）』與館內的『書本』原本屬性就不太相同，處理的人所需的專業也不太一樣，服務的內容、提供的資源、使用的方式及管理的方式也都不一樣；在公共圖書館書本一直是主角這點應該沒有爭議，但如何讓兩者『相輔相成』的在公共圖書館內服務讀者與民眾呢？我認為既然『各有專業』，應該是『專業與專業形成合作關係』，讓它形成更大的力量，這樣對使用單位應該會是最好的？你說是嗎？

1. 把公共用電腦使用管理系統整併入借還書系統的採購標案中，沒有讓公共用電腦之內容、服務、管理與維護及相關使用管理系統有繼續發展空間的配套措施，這件事是我認為過去十多年路走歪掉的其中一件。
2. 借還書系統讀者檔系統提供館內相關系統之其他廠商介接的權利感覺已被得標的借還書系統廠商控制，這件事對圖書館之發展事實上也同樣被限制住了，這是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。
3. 台灣的公共圖書館的公共用電腦沒有與時俱進的提升及相關管理系統及維護體系相當雜亂，此一雜亂現象，應代表台灣的公共圖書館在公共用電腦部分沒有進步的動能與用心思在這一部分，也沒有在內容、服務、管理與維護這些事情與時俱進，這是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。
4. 公共用電腦之服務讀者與民眾的內容，沒能讓當地讀者與民眾擴大參與及與時俱進而提供讀者與民眾適當的服務內容（例如：現在學生普遍需要進行線上學習或數位學習），至為可惜，這件事是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。
5. 公共圖書館之公共用電腦提供民眾或讀者的使用方式沒有往便民方向發展

( 例如：有很長的一段時間是沒有辦證不能使用的 )，長久以來引發許多的民眾的抱怨及館員的無奈，這是我走訪舊客戶時舊客戶告訴我的，這件事是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。

6. 公共圖書館之**公共用電腦沒有提供較方便的登記方式** ( 例如：可讓使用者自行登記的**登記用電腦** )，這在台灣有許多公共圖書館可作但沒做的事，這件事是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。
7. **目前公共圖書館的公用電腦的使用對象偏弱勢族群**，故如在這部分提升事實上也是照顧弱勢族群的方式之一，這是助民措施，政府**能做好沒做好**這件事是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。
8. 公共圖書館沒有善用公共用電腦之電腦幾乎無所不能的特性 (例如：善用他的待機畫面 桌面 ) 及網路資源極其豐富的特性，善用後可以吸引更多類的人進公共圖書館，**善用它是可以擴大公共圖書館館的使用族群**，沒有善用這件事是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。
9. **網路是個超級大平台**公共圖書館可以藉由公共用電腦當起一個入口網的角色，而讓公共用電腦成為名符其實的**社區資訊站**，這點之前教育部有在做，做的不夠與太少這件事是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。
10. 現在台灣的高齡化與少子化現象，公共圖書館對年長者的貼心思考還不夠多，像智慧型手機畫面較小，年長者眼睛看手機太久會不舒服，如讓它們可以用公共用電腦做他們手機想做的事，因**電腦是比手機更早發展出來的系統 ( 許多網路軟體都有手機版電腦版 )**，則他會受更多年長者所喜歡親近，沒有善用這件事是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。
11. 程式是人寫出來的方法是人想出來的，**如公共用電腦想要吸引一些人來使用**，亦可參考一些學校公共用電腦的做法，在電腦使用時之身分認證通過，使用列印時有幾張 ( 例如 5 張 ) 是免費的 ( 可設每天或每週等 )，則公共圖書館及公共用電腦被民眾與讀者肯定應該沒問題的，沒有善用這件事是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。
12. 公共圖書館的公共用電腦事實上**他可以發展成類似 KIOSK ( 互動式資訊服務站 )**的功能，他亦可與網路上的特定內容在公共圖書館內 IP 才能看 ( 例如：電子書等)，沒有善用就在館內的這些公共用電腦，這件事是我認為過去十多年路走歪掉的另一件。

### 三、先談一下國立公共資訊圖書館公共用電腦管理系統相關採購

資訊軟體系統之『採購』是決定將來使用系統的『規格』『使用』『管理』『維護』之重要關鍵點，今年 5 月智慧平台公司正好有參與到『國立公共資訊圖書館』與公共用電腦之管理系統相關的『採購標案』，這個標案因智慧平台公司有從頭參與到有廠商得標，且在當時『國立公共資訊圖書館』智慧平台公司的公共用電腦管理系統還在使用，因與智慧平台公司有相當關聯性，故智慧平台公司有一直保持關心與隨時了解。

從前年的 9 月 23 日智慧平台公司被國立公共資訊圖書館找去做報告開始，到今年 5 月 13 日凌網公司得標為止，就這段期間雙方互動看來，館方這樣的處理過程是有不小瑕疵的。

智慧平台公司對此事的意見表達之互動與對此事一些消息的詢問，及後來智慧平台公司對於該標案『何時開標』及『標案名稱』等標案基本資訊，我曾經在向館方的此標案與智慧平台聯絡的人及秘書室及館方一些人多次詢問此事，然而，智慧平台公司是『從頭到尾都是問不到相關訊息的』，就智慧平台公司看來，國立公共資訊圖書館處理這次的公開招標之採購行為像是「結構性犯罪」（可能有些人覺得有點誇張）。都是讓我們公司一直很不能理解為何這樣處理的。

我在看這些過程時會很好奇，圖書館這邊的相關承辦人，在面對『還在使用中的開發出此一公共用電腦管理系統及讓他們使用十多年的系統原廠』，不是應該與其有不錯互動嗎？為何確是不想聽其表達相關事情、所有的詢問不理不採與一問三不知呢？事後的理應是『已有新的理想廠商及上面有交辦』。

在國立公共資訊圖書館此標案確定由凌網得標後，與我的互動的人突然又變回態度良好，似乎事情完成了，可以回到之前什麼事都沒發生過，船過水無痕嗎？在我看到網路上那則凌網弊案之報導後，我心中對此事似乎找到了很不好的答案，但我還是不希望我心中的答案是真的。

另外，就我們公司的經驗言，要向公共圖書館的自動化系統廠商進行讀者檔之系統界接是很困難的，例如：智慧平台公司在公共圖書館銷售公共用電腦管理系統已 20 年，這 20 年智慧平台公司就從來沒有介接過凌網的系統，這件事在我們許多客戶重疊的鄉鎮圖書館就一直遇到，圖書館客戶就直接說凌網不同意，為何圖書館沒有自己決定自己的讀者資料要和那些系統介接的權利呢？對此，我感慨廠商間難道不能專業互補，而一定要讓系統不夠完整使公共圖書館及民眾變成對公共用電腦管理系統不滿意而又無可奈何的受害者嗎？

#### 四、再談採購後的系統維護

先談一下今年的國立公共資訊圖書館所使用的智慧平台系統的『系統維護』，在今年上半年有幾張內容還『蠻特別的客戶問題處理單』，由內容就可看到智慧平台公司所開發目前安裝在國立公共資訊圖書館的公共用電腦管理系統，『應該正在被國立公共資訊圖書館的一些人及可能亦有國立公共資訊圖書館授意的一些廠商或個人進行各種研究與實驗』，因為能動到這些館內系統或網路設定而導致智慧平台公司之系統出問題以及後來能讓他恢復正常的，應該只有國立公共資訊圖書館的資訊人員或其授意的一些廠商或個人，這是不是也是與此一採購案有關呢？

後來在我前一段時間過去國立公共資訊圖書館黎明分館看凌網公司所開發的公共用電腦系統時『謎底』大概知道了，過去一段時間凌網公司正在解析或仿造智慧平台公司的公共用電腦管理系統的一些功能，並且國立公共資訊圖書館與凌網公司已有默契，凌網公司準備取代智慧平台公司。

另外，智慧平台公司這幾年遇到為數不少的各式圖書館，在採購智慧平台系統的軟體過保固後，不與智慧平台公司簽維護合約，其實，智慧平台公司是很納悶使用專業的系統難道不需要專業廠商進行系統維護嗎？這件事智慧平台公司認為『有與使用單位關係相當不錯的廠商，想在公共用電腦管理系統取代智慧平台公司』。

有句話說，凡有走過必留下痕跡。因此，智慧平台公司會想用這最後有點像不配合演出的下半年『提供發票，配合修改的維護單據不提供（最後一期維護費不打算申請）』之方式，當作這次國立公共資訊圖書館這次公開招標案將智慧平台公司被技術性排除在外及有計畫地找廠商來取代之留下一個另類抗議。

回到正題，智慧平台公司認為館方與廠商間簽訂適合的系統維護合約，就公共圖書館的公共用電腦管理系統言是有必要的，這部分國立公共資訊圖書館是做得不錯的，不過台灣的鄉鎮公共圖書館在這部分則是有待再強化的，以前以幫助者的角度參與這件事，在他們保固期滿後不管有沒有簽維護合約遇到問題都還是會於以協助，自己的觀念是把自己當醫生有求助的圖書館是病人，以救人第一的角度則都會先予以協助，然這樣的作法也導致了簽約的圖書館越來越少。

因這些不與我們公司簽維護合約的鄉鎮公共圖書館的館長或資訊方面處理人，對公共用電腦系統維護這件事的觀念與做法讓我們覺得很訝異，他們會覺得對圖書館來說這套系統不是一套重要系統，有問題他們頂多這個系統一段時間不能用，再頂多回到人工管理，我們公司的盡心盡力換得的是可有可無，我們的想

帶動他們進步，對他們而言好像就是想賺他們錢，是隨他們去呢?還是要如何往下處理呢?**看到有些他們真的回到人工管理，然後又回來找我們公司，我們公司笑笑**，事實上也有了結論，結論是回到商業模式，這樣是最單純的互動。



## 五、談為何這幾年公共用電腦民眾使用率普遍下降

這件事是我一直想講也一直想改變的事，這件事很多原因並有其因果關係，不全然是智慧型手機興起之幾乎人手一機及智慧型手機功能強大的關係，我認為很大部分原因是人為的因素，有部分是制度造成的因素，

1. 公共圖書館不編預算進行**智慧平台公共用電腦管理系統維護、系統更新或系統升級**，館方是沒有系統維護費的錢呢？還是把錢付給其他廠商呢？為何不願進行版本更新呢？是在等什麼嗎？**這不是系統穩定與進步的基礎與基本嗎？**
2. 我常會想，公共圖書館之智慧平台系統遇到狀況時公共圖書館怎麼處理呢？我就有遇過，館長斬釘截鐵地說他們不再使用智慧平台系統，結果我們又遇到館員來問操作問題，我們就再問你們不是不用了嗎？館員只是一直回答問個問題有這麼困難嗎？
3. 其實我們也想問公共圖書館，你們付錢給智慧平台這麼困難嗎？你們的目的是**要讓智慧平台公司因沒有收到你們任何的錢而對你們自動放棄嗎？**
4. 智慧平台公司這幾年有去看了台灣公共圖書館界的大部分公共用電腦系統運作功能，發現**除了有和借還書系統做身分認證之介接外**，都差不多像智慧平台公司開發系統 10 年前那個樣子，功能與服務可以說像是冰凍了 10 年，我在想**台灣的公共圖書館你們的公共用電腦管理系統真的不需要進步嗎？**你們在想什麼呢？
5. 館方看著**借還書系統廠商卡住公共用電腦管理系統廠商**，讓館方所使用的公共用電腦管理系統變得不夠完善（以讀者身分認證系統界接為例），館方你們怎麼都這麼能忍受呢？
6. 如果『**民之所欲常在我心**』的意識也是館方決策者的想法，讀者或民眾到公共圖書館使用公共用電腦想做那些事？你們知道嗎？
7. 就公開招標性質取得的系統言，**只要滿足標案所列的功能需求**，就可驗收通過，系統上線運作正常後及之後讓系統運作保持正常就可以，然而，在這個**資訊科技快速進步變化、數位內容產業的興起等外在環境的改變**，讀者求知的需求也越來越迫切的今日，讓系統保持在十年前那個樣子就好了嗎？
8. 公共用電腦有比智慧型手機更大的螢幕，更適合打資料做報告的環境，他依然有許多優點，公共用電腦裡面可以安裝讀者需要的軟硬體，他可以幫助讀者許多事，這些事你們知道嗎？
9. 公共圖書館你們選公共用電腦管理系統廠商是選專業廠商，還是統包廠商，還是有其他考量呢？
10. 二十年來，智慧平台公司是台灣許多公共圖書館公共用電腦管理系統的原廠，對圖書館使用公共用電腦之各種事情知之甚詳，為何公共圖書館這邊要放棄它呢？

## 六、劣幣驅逐良幣再推給智慧型手機功能強大

現在公共圖書館的公共用電腦為何不被讀者們愛用，甚至不被館方管理者認同？我認為很重要的原因是**由劣幣驅逐良幣**造成的，因為智慧型手機功能再怎麼強大，他都只能取代一部份公共用電腦的功能，**智慧型手機功能強大只是一個還不錯的推托之詞；而公共用電腦本身的功能與服務方式沒有與時俱進的提供讀者與民眾最適合的服務與功能才是關鍵**。而如果公共圖書館單位一定要將標案交給與他們關係良好而想要讓他們得標的廠商，則就有極大的機會往這個方向演變。

公共圖書館的公共用電腦管理系統之相關標案產生，常見是需求規格是放在借還書系統內，這樣之後的結果可以預期『**借還書系統的廠商會得標**』，得標廠商在處理自己沒有很強很專業的公共用電腦管理系統會怎麼做呢？常見的情況就是要用自己做的（可能原因研發成本已經投入不用他會被公司高層修理），那結果會是怎樣呢？公共圖書館使用單位及他的讀者與民眾**用到不專業的系統或應付驗收的系統**，久了以後會怎樣呢？**不滿意的聲音當然就會出現了**，這之後很有可能就造成使用的人逐漸變少。

智慧平台公司之前因所研發的公用電腦管理系統已穩定功能也能滿足當時大多數圖書館客戶的需求，然而電腦軟硬體事實上是會不斷推陳出新，\_\_\_\_故針對公共圖書館的使用客戶，有提供**問題單、需求單、夢想單**這三種互動表單給客戶隨時填寫，會提供這些表單給客戶，主要著眼於可與時俱進的提供客戶最適合的系統，想造就一個三贏的情境（**讀者贏、圖書館贏、智慧平台公司也贏**）。當時因有這些措施，故圖書館客戶很快就增加了一百多個。

雖然智慧型手機功能強大是有目共睹，然而就公共用電腦這一部分而言，其特性還是有很大差別，**公共用電腦亦有智慧型手機所沒有的優點**，例如：館方可以事先安裝各種軟硬體、可以先建置各種網路連結、可以提供很不錯的文書列印與掃描環境、電腦螢幕比手機螢幕大上許多（較能長久看有護眼效果）等、且可以安裝館方想安裝的軟硬體，故還是有相當差別的。

## 七、談網路上凌網科技那則採購弊案

告訴各位最近發生之一件很神奇的事情，我前幾天去艋舺龍山寺拜拜時，我的手機突然跳出『**凌網科技弊案**』的一些網路上的報導，在看完這篇報導後，我腦海中開始浮現許多過去與現在之公共圖書館的公共用電腦與凌網公司及智慧平台公司的相關事情。

我在前一段時間，無意中在網路上看到一則名為『移民署弊案延燒 凌網科技副總 50 萬交保』的新聞（參閱以下連結）。

[移民署弊案延燒凌網科技副總 50 萬交保\\_出版時間 2019.05.17.pdf \(pc-smart.com.tw\)](#)

就我多年來對公共圖書館相關系統之採購的觀察與了解，凌網公司差不多都是由上而下的方式拿到大型案子的，如他們把在參與移民署工作的一些報紙上描述的弊端那樣的做法用在各圖書館，則許多圖書館（亦包括國立公共資訊圖書館），也可能在過去現在與未來也一樣被凌網公司用同一方式拿下案子。這樣的拿案子，造成社會風氣敗壞，圖書館沒有進步的活力，實是很不好的做法。

## 八、談公共圖書館的公共用電腦還有救嗎？

### 以系統開發者的心態言

再回過頭來談為何我會以『**台灣的公共圖書館的公共用電腦還有救嗎？**』做文章標題呢？就我所知台灣的公共圖書館已有相當部分是採用凌網公司的圖書館自動化系統，凌網公司稱『公共用電腦管理系統』為『座位管理系統』，並且，**後來『座位管理系統』這個名稱在公共圖書館領域幾乎成了主要名稱**，我所理解系統會這樣命名的原因，應是『**希望圖書館及讀者不要把館內公共用電腦當電腦看**』，即把他當做圖書館內的座位看即可，這樣當然省事，並且最好民眾都不要去使用最省事，我認為這差不多是凌網公司對公共用電腦在公共圖書館這件事情的態度，**這也是公共圖書館本身的態度嗎？**這是提出此一**疑問之其一**。

### 以系統應用及功能面言

就智慧平台公司多年來對公共圖書館及公共用電腦的了解與經驗看，『**公共用電腦它的功能可以很多**』可以是一項對公共圖書館本身及讀者都可以很有幫助的一項公共用資源，公共圖書館在這部分應該是『**為何不善用他，而要無視他？**』，這是提出此一**疑問之其二**。

### 以系統相關人才言

另外，公共用電腦連接什麼硬體與安裝什麼軟體就可以有那些功能與那些服務，這件事是我一直想提的一件事，因智慧平台公司及我已在這些事情與公共圖書館互動了二十年，**故自認為我是非常瞭解這些事的人**。我知道大部分的公共圖書館『**現在懂電腦與網路的資訊人員**』之人力是極缺乏的，『**但凡事都有對策，只要能解決問題不是嗎？**』這常是我的信念，也因這個信念讓我有了讓公共圖書館的『**公共用電腦資訊能量升級**』的想法，事實上在台灣同為教育部體系的大專院校之電算中心『**懂電腦與網路的資訊人員**』是人才濟濟的，故如果在這方面公共圖書館與大專院校的電算中心等有不少人才的單位雙方能夠合作，則此一部分就可以解決了，但**公共圖書館願意跨出這一步嗎？**這是提出此一**疑問之其三**。

### 以作法言

我一直認為公共圖書館是一個讓民眾與讀者增加知識增長智慧的地方，公共圖書館的公共用電腦也應該是一個『**讓民眾與讀者增加知識增長智慧**』

的重要資訊設備』，如果將『開放政府』的觀念用在公共圖書館的公共用電腦，則『電腦上安裝的軟硬體內容開放當地社區民眾與讀者可提供意見』，則這將會讓公共圖書館更融入當地，這些公共用電腦也變得更有用，也應是一個與時俱進的做法，但這個想法公共圖書館會接受嗎？這是提出此一**疑問之其四**。

## 九、我正在整理有那些亡羊補牢的方法

雖然智慧平台公司知道我們是小公司，人微言輕，但智慧平台公司還是想看到台灣的公共圖書館在公用電腦部分能走向正確的道路，並除弊興利，走向未來與迎向未來，這是我提亡羊補牢的初衷。以下用系統採購、系統介接、系統維護、系統內容、系統目標五個面向思考相關亡羊補牢的方法。

### 一、系統採購

1. 由之前十多年把公用電腦使用管理系統整併入借還書系統的採購標案中看之後的演變，其實對公用電腦這一塊的後來發展是有大的不好影響的，故建議公共圖書館應試著**調整在圖書館之相關系統招標或採購內容或(政策)**，應讓他恢復可各自獨立。
2. 提此事基本上並不是要公共圖書館都不要使用借還書系統內含的公用電腦管理系統，而是可以跳脫這個限制，給自己與時俱進的機會也給專業廠商機會，過去借還書系統讀者檔系統介接等的權利被廠商控制，這件事對圖書館之發展事實上也同樣被限制住了，這點是極重要的。

### 二、系統介接

1. 公用電腦是一個許多軟體硬體都可以有機會發光發熱的平台（舞台）

軟體這個領域相當大，每個參與公司及每套系統，都只是軟體領域的一小部分，每項技術則都在不斷地在快速進步中，現在各領域因應趨勢多採用專業分工及各做一個範圍，在那個範圍各自努力，而在系統能形成聯繫的，通常是透過 **api**（應用程式介面），這是大勢所趨公共圖書館不要逆勢而行，故建議將來如公共圖書館之招標或採購應要要求得標廠商，故館方的其他廠商有介接需求，得標廠商需免費提供 **api** 介接。

2. 以智慧平台公司系統開發之案例做一補充

智慧平台公司早期除發展公用電腦管理系統外自己有發展印表管理系統，後來發現印表機廠牌與機種極多，如勉強做下去將分散原本投入在公用電腦管理系統的研發力量，而當時市場上已有廠商做出很不錯的印表管理系統，故當時智慧平台公司就主動找該廠商談雙方合作，雙方則談定以雙方程式 **api** 介接及之後公用電腦管理系統搭售該印表管理系統的方式處理，我認為當時智慧平台公司這樣的決定是正確的。

### 三、系統內容

#### 1. 公共用電腦服務讀者與民眾的內容沒能與時俱進即不斷精進

另外，為何超商在資訊服務方面可以快速進步而公共圖書館不能呢？就我的了解，政府單位的做事方式與民間企業不太一樣，做事通常依循著政策或法規或計劃或上級的指示及有多少預算做多少事，這些或許是個限制，但政府資源比民間企業多，人才也多，也有單位專門在出謀劃策使其不斷在進步（例如：訂定公共用電腦的發展政策），故我認為應該公共圖書館之公共用電腦這一部分是有機會可以更快速進步的。

開放政府、融入當地、善用科技、與時俱進、善用專業廠商、回到基本需求之滿足（例如：提供讀者與民眾數位學習與自主學習的公共用電腦使用環境），政府及公共圖書館如能形成公共用電腦好起來，參與的廠商也跟著都好的模式，並讓這些公共用電腦成為專業軟體公司及硬體公司及當地的互相合作（程式之間可用 api 介接），許多民眾也再次喜歡來使用公共用電腦，則將會是政府的一個德政。

### 四、系統維護

公共用電腦及其相關的軟硬體（含網路）是否被讀者與民眾滿意，有無做好系統維護是重要的，就我這幾年的觀察，台灣的公共圖書館之公共用電腦及相關管理系統整體而言維護並沒有上軌道，並且亂象不少，以智慧平台做為系統原廠的經驗看，軟體原廠是最了解該軟體的廠商，並且大部分的軟體都會與時俱進的進行更新與改版，故建議當決定採購這些系統時就要一併談好後續服務，並在談定後也要編入維護費預算，不然之後雙方在這部分有爭議就會導到不好的方向。另外，如不是找原廠維護，則所找的廠商應該要有原廠授權，如此在有得到有原廠支持的情形下運作，館方會比較有保彰（原廠良心的建議）。

### 五、系統目標

公共圖書館的公共用電腦提供給讀者或民眾使用方式，智慧平台認為主要在**便民助民**，如系統沒有做到便民之彈性（例如：沒有辦證不能使用），多少會引發許多的民怨，**應請廠商提供更有彈性的程式**，另外，提供上網、文書處理軟體、列印、掃描等的民眾常用的服務應該也是必須的，僅供參考。

## 十、結語

前幾天我看了『莫言語錄：如果心胸不似海，又怎能有海一樣的事業。』  
原文網址：<https://read01.com/E8gkRR6.html>  
前有阻礙，奮力把它沖開，運用炙熱的激情，轉動心中的期待，血在澎湃，吃苦流汗算什麼。用愛生活，你會使自己幸福！用愛工作，你會使很多人幸福！

會提到這句話，我想表達的是智慧平台公司雖然是廠商，但智慧平台公司有將公共圖書館未來發展能越來越好擺在一個重要位置，因此，智慧平台公司有意讓過去的事情用**亡羊補牢的方式補強**，是是非非就此過去，然後聯合各有心有能力的廠商一起迎向圖書館的大未來。

事實上這個題目，我其實很不想寫也很想寫，因為台灣的公共圖書館的公用電腦管理系統是智慧平台公司二十年前成立時開發出來的第一套系統，故就像是智慧平台公司生的第一個小孩，以前看他在公共圖書館『**越來越好與越來越被使用者接受**』與肯定，心中總會『**有股莫名的喜悅**』，智慧平台公司也會有『**與有榮焉**』的感覺。

前一段時間常想智慧平台公司與公共圖書館的**緣分是否已經盡了**，會這樣想的原因之一是，智慧平台公司這幾年在公共圖書館**獲得的收入是遠少於支出的**，另外，還有一個更重要的原因，目前絕大部分的公共圖書館智慧平台系統使用單位**保固期已過許久，並且沒有再與智慧平台簽訂維護合約**。

最近我與圖書館界的一個朋友在網路上聊天聊到此事時，他告訴我他的想法，據他所知只有我們公司專注在公用電腦管理系統這一塊，其他公司都是兼著做，沒把他當主要產品在經營，因此，我們公司應該還有我們的空間，我有接受他的建議，這也是去深入了解問題所在。

最後，我聲明一下，我只想讓我想到的補救措施能（**亡羊補牢的方法**）被能改變他的人看到，而後讓台灣的公共圖書館有機會能更好。

**我以前的老闆告訴我，為多少人著想，格局就有多少，**

**與希望台灣的公共圖書館能越來越好的人共勉之。**