

致教育部終身教育司

躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫

公用電腦規劃建議書



智慧平台科技股份有限公司

Intelligent Extension Technology Co., Ltd.

行銷業務處 敬製

中華民國一百零一十年五月十八日

目 錄

一、 前言	3
二、 建議內容說明	4
(1) 可調整作法讓現況翻轉	
(2) 可更善用全國公共圖書館的近 6,000 台公用電腦	
(3) 可讓台灣公共圖書館公用電腦服務品質躍升	
三、 結語	14

一、前言

去年12月，智慧平台公司參加了第一屆全國公共圖書館發展會議，在會議中有了再次與多個參加會議的『文化局圖資科科长及圖書館館長』互動，之後智慧平台公司則再次『走訪台灣各地一百多個公共圖書館』，走訪中發現，現在的『公用電腦的管理方式』好像變成公共圖書館『需嚴加看守的設備』，『公用電腦的存在』也好像變成是公共圖書館『可有可無的盲腸』，而結果則是讀者的公用電腦『使用率下降』；這樣的現況讓智慧平台公司有了無限感慨，因為，在過去的十多年，『公用電腦』之於公共圖書館曾經是一個『蠻能吸引讀者走進圖書館的重要資訊設備』，曾經有圖書館還因大量使用電腦及網路及多項資訊設備來『幫助圖書館資訊化』，部分圖書館為了標榜與時俱進還把館名改成某某『圖書資訊館』。

智慧平台公司在看到台灣各地公共圖書館之公用電腦現況及深入了解問題後，有了『可調整作法讓現況翻轉』及『可更善用全國公共圖書館的近6,000台公用電腦』及『可用公用電腦讓台灣公共圖書館之服務品質躍升』的想法，在3月26日智慧平台與『教育部終身教育司閱讀及語文教育科』負責處理公共圖書館的人員聯絡，並告知有意提供相關意見給他們參考，3月29日收到『教育部終身教育司閱讀及語文教育科』回覆，文中告知有關公共圖書館服務品質建議書工作項目，提供以下網址供參 <http://lisp.ncl.edu.tw/node/105> 的回覆，這是此事的緣起。

二. 建議內容說明

(1) 可調整作法讓現況翻轉

1.) 所看到目前公共圖書館做法的問題

智慧平台公司自去年 12 月中起至今約 5 個月時間，走訪了台北市、新北市、桃園市、宜蘭縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣、台中市、彰化縣、南投縣、屏東縣... 等縣市的公共圖書館，也經歷了 2 個公共圖書館與公用電腦管理系統的標案看到以下現象。

- 1.目前鄉鎮公共圖書館公用電腦登記及使用流程顯得有點落後及不親民。
- 2.教育部的公共圖書館分齡分眾政策，感覺不出所分之各區放置之公用電腦，有吸引目標讀者去使用的亮點。
3. 有些公共圖書館公用電腦之硬體、軟體沒有做好維護與整體規劃，導致經常無法讓讀者或民眾使用，甚至有些電腦沒有做好防毒，導致成為電腦病毒的傳染源。
- 4.公共圖書館公用電腦沒有發揮個人電腦之本身開放與融合的特性與優點，沒能讓這些特性與優點幫助公共圖書館及讀者與民眾。
- 5.公開招標的制度，有時會演變成公用電腦管理機制劣幣趨逐良幣的情況。
- 6.公共圖書館工作人員突然異動，有時會造成公用電腦工作混亂與工作中斷。
- 7.廠商間常為了自己的利益未能做好專業分工與合作。
- 8.公共圖書館本身懂資訊及程式設計與系統規劃的館員人手不足。

2.) 讓現況翻轉建議

1. 目前鄉鎮公共圖書館公用電腦使用流程顯得有點落後及不親民

目前做法問題之說明

- 在台灣公共圖書館管理自動化早已是一個大趨勢，提供公用電腦服務讀者與民眾（平均 6-10 台），也是這一二十年來公共圖書館被讀者與民眾肯定的一項服務，現在，大部分台灣鄉鎮公共圖書館公用電腦的使用者之使用登記與管理方式，是使用人工（或是回到使用人工）方式管理，這樣的使用流程顯得有點落後及不親民。

讓現況翻轉建議

平均 6-10 台公用電腦，提供適合的公用電腦管理系統讓讀者及民眾，可以自行登記自行排隊或自行預約，這樣應該是直接有效的對策。

2. 教育部的公共圖書館分齡分眾政策，感覺不出所分之各區放置之公用電腦，有

吸引目標讀者去使用的亮點

智慧平台公司認為，目前公共圖書館的分齡分眾政策對需要服務的讀者是美意十足的，現在在空間的布置與規劃上以及書本的分類上都是做的蠻不錯的，故目前應該就差公用電腦的部分還沒跟上來。

讓現況翻轉建議

讓各分區的公用電腦成為具有自己區域特色的電腦，而這些特色是針對該區

目標讀者規劃與設計的，這部分可以從電腦安裝的軟體、電腦的桌面、瀏覽器的連結以及提供的檔案、文件，智慧平台認為只要有用心去做有工具去做應該就會讓現況翻轉。

3. 有些公共圖書館公用電腦之硬體、軟體沒有做好維護與整體規劃、導致經常無法讓讀者或民眾使用、甚至有些電腦沒有做好防毒、導致成為電腦病毒的傳染源。

之前去了一些鄉鎮公共圖書館，看到供讀者使用的公用電腦有一堆貼著故障，公用電腦之貼著故障，更深入的了解時發現，主因是維護機制並不完善，故那些故障電腦不一定是那台電腦的硬體有問題，有時可能是網路問題，有時可能是所裝軟體的某些設定有問題，因為，這些電腦會面對各種情況，有使用的人不是特定人，有些軟硬體是需要與時俱進的維護與改版的。

另外，智慧平台在為客戶故障排除時，就遇過客戶處的公用電腦有中毒現象，結果我們帶過去的隨身碟也跟著就中毒了，試想這樣的情況讀者與民眾是不是也會有相同情況呢？遇到了又怎麼辦呢？

讓現況翻轉建議

公共圖書館的公用電腦在開始能吸引讀者或民眾使用時，電腦的硬體及軟體的保固維護運作機制，建立與運作會是重要的，用對方法，找對維護廠商及訂好維護內容是重要的。

4.公共圖書館公用電腦沒有發揮個人電腦之本身開放與融合的特性與優點，沒 能讓這些特性與優點幫助公共圖書館及讀者與民眾

會提出這樣的想法，是因為不想看到公用電腦沒有被公共圖書館善用而邊緣化而後消失。

讓現況翻轉建議

公用電腦一般是採用個人電腦（PC）來當作公用電腦的，他的特性是融合，他是科技知識智慧的平台，是許多軟體、硬體、程式與數位內容等的大舞台，故可利用電腦周邊、網路、印表機、掃描器、電腦作業系統、文書處理軟體(例如：office)、影片觀看軟體、通訊軟體(例如：LINE)、數位內容(例如：電子書)、資料庫(例如：雲端資料庫)、瀏覽器(例如：google)、google 文件多人共同編輯等等，來讓這些公用電腦更有活力。

5.公開招標的制度，有時會演變成公用電腦管理機制劣幣趨逐良幣的情況

- 國立公共資訊圖書館今年標案（標案號碼）NLPI-C-11004020
（案名）國立公共資訊圖書館 110 年科技部智慧服務全民樂學-「個人化空間服務系統建置」案，專案預算：本專案預算金額為新臺幣 590 萬元整，(公告日期)：110.04.29，截止投標日期：110.05.13-17：00，開標日期：110.05.13-17：00，履約期限 110 年 12 月 10 日
- 南投縣文化局圖書館今年標案（標案號碼）1102202020-E（案名）「南投縣

公共圖書館入口網及 UHF RFID 圖書智慧系統」委外服務案，專案預算：4
8 5 萬 8 仟元整。(公告日期)：110.05.05，截止投標日期：110.05.12-09：
00，開標日期：110.05.12-09：30，自決標日次日起至 110 年 11 月 31 日
前完成全案開發及建置作業。

- 會提這兩個標案，因為這兩個標案都包含公用電腦管理系統，他們用智慧平台
系統都超過 15 年，得標廠商將來會如何處理公用電腦管理系統呢？如無意外
應該是能結案為原則，因為公用電腦管理系統兩個案子都不是主角，故得標
者應該就是找一個能用的系統來交付驗收，這樣此事情就結束了，而此事對
公共圖書館的影響是什麼呢？我猜想大概公用電腦會越來越沒有人使用，一
樣『使用率下降』一樣是公共圖書館『可有可無的盲腸』。

讓現況翻轉建議

向更高層（例如：教育部）提出好的公用電腦運作機制在公共圖書館是可以
有不小幫助的，只要調整作法就可讓現況翻轉及『可更善用全國公共圖書館
的近 6,000 台公用電腦』及『可用公用電腦讓台灣公共圖書館之服務品質躍
升』等。

6. 圖書館工作人員突然異動有時會造成原本準備進行的工作混亂與工作中斷

- 南投縣文化局圖書館去年標案（標案號碼）1092202031-F（案名）南投縣政
府文化局「圖書館公用電腦管理系統採購案」，專案預算：3 1 萬 3 仟佰元整，

決標日期：109.05.15，109年6月29日交貨完成，109年07月08日驗收通過，保固一年（至110年07月08日），現在這個案子，除南投縣文化局圖書館的公用電腦外，亦包含南投市立圖書館、草屯鎮立圖書館及埔里鎮立圖書館，這個案子因承辦人田潑甄小姐（去年10月底調職）及圖資科科長劉雅馨小姐相繼調職（今年2月調職）後，造成原本準備進行的工作混亂與工作中斷。

讓現況翻轉建議

將此建議案與南投縣文化局圖書館今年有新標案結合，並用南投13鄉鎮做此建議案的試辦點，如此則會是一個很不錯的演變。

7. 廠商間常為了自己的利益未能做好專業分工與合作

- 大部分公共圖書館之借還書自動化系統，是一個文化局圖書館一套，文化局圖書館與其下屬的總館、分館、區圖共同使用這一套系統，這套系統有一份全部讀者的資料，如有其他圖書館要用的系統需要使用到讀者資料，則一般會請館方提供『讀者檔 API』以介接之。
- 就智慧平台的經驗言，公共圖書館不同類型的軟體之廠商要取得『讀者檔 API』做『系統介接』來自借還書自動化系統廠商之阻力很大，亦可說很難取得，然而，就客觀而言，此一現象將導致公共圖書館早已使用中之其他種類的系統或準備使用的系統之發展會受到很大限制。其實這樣的限制也限制了公共

圖書館的進步與發展速度。（ 學校圖書館此情形是少見的 ）

讓現況翻轉建議

- 公共圖書館及文化局本身對於提供『讀者檔之 API』給廠商做『系統介接』，自己應該要有決定權，為其開發與維護之借還書自動化系統的廠商應該要尊重圖書館本身的想法與作法，這樣應該才是比較正確的作法。

8. 公共圖書館本身懂資訊及程式設計與系統規劃的館員人員較少

- 現在的公共圖書館是資訊化越來越快的時代，在智慧平台與公共圖書館的互動中發現公共圖書館本身懂資訊及程式設計與系統規劃的館員人員較少，現在是專業領導專業的年代，身為希望公共圖書館越來越好的資訊廠商，會期待公共圖書館本身亦很專業，然後共同在資訊專業領域一起努力一起成長。

讓現況翻轉建議

- 公共圖書館增加資訊專業人才。

(2) 可更善用全國公共圖書館的近 6,000 台公用電腦

- 公共圖書館有一個共同老闆，那就是教育部終身學習司，這件事在去年 12 月的全國公共圖書館會議的整個會議過程就可知道的，由很多的資料中也可感受到教育部終身學習司有想把公共圖書館的事情做好，因智慧平台與公共圖書館互動了 19 年並且都與公共圖書館的公用電腦有關（以前的國家圖書館、台灣圖書館、國立公共資訊圖書館、大部分文化局圖書館及許多鄉鎮

市公共圖書館都是使用智慧平台的公用腦管理系統)，故在感受到教育部終身學習司準備再讓公共圖書館躍升時，讓智慧平台有了想對公用電腦這部分做表達的想法。

- 首先，數大就是美，從國立公共資訊圖書館的 2019 年(這是目前能取得最新資料)統計資料得知，散佈在台灣各地的國立及鄉鎮市立公共圖書館有間，公用電腦有 5,839 台，這是有一定量的，也是可以有一番作為的。
- 智慧平台認為接下來應可善用與提升過去全國公共圖書館過去已累積的公用電腦資源，及再提升功能與方便性，例如：全國公共圖書館公用電腦資源全民共享之開放單一入口之網路預約登記及現場登記。
- 公用電腦上面裝的軟體及桌面的內容是館員及廠商可以控制的，這與民眾自帶筆記型電腦是有不一樣的。
- 手機雖然方便，但是螢幕不夠大也沒有鍵盤滑鼠讓我們可以較舒服地看影片及做作業或交報告。
- 公用電腦雖然不是一項很新的服務，但他是一項很實用的服務，服務的是否被肯定關鍵在是否與時俱進及是否有好的做法。
- 就像腳踏車也不是他有點像台灣許多地方政府提供腳踏車租借服務 (YouBike 微笑單車)的概念。
- 此事未來政府(教育部、文化局或公共圖書館)或許可以不用親力親為，可以像

YouBike B O T 一樣，政府、業者使用者三贏。

2019-全國	
圖書館數 總館(所)	218
分館(所)	267
區館(所)	58

(圖一 2019 年全國公共圖書館數量)

總館 218 + 分館 267 + 區館 58 = 543 個館 (參閱以下網址)

<https://publibstat.nlpi.edu.tw/Frontend/Definition/DataCombinationSearch#tw>

資料來源：國立公共資訊圖書館統計系統

年度別	縣市別	電腦	平板電腦	影印機/印表機	自助借還書機	網路頻寬 5M以下	網路頻寬 6~10M
2019	全國	5,839	2,974	733	281	2	9

(圖二 2019 年全國公共圖書館公用電腦數量)

(參閱以下網址)

<https://publibstat.nlpi.edu.tw/Frontend/Definition/Equipment#tw>

資料來源：國立公共資訊圖書館統計系統

(2019 年公共圖書館公用電腦總數) 5,839 / (2019 年公共圖書館總數) =

543 (平均每間公共圖書館有) 10.7 台公用電腦

(3) 可讓台灣公共圖書館公用電腦服務品質躍升

- 先為這 5839 台灣公共圖書館的公用電腦定一個服務與管理標準
- 目標是讓台灣公共圖書館的每台公用電腦在服務民眾上能達的一定水平

- 分門別類的定義台灣公共圖書館的各式公用電腦的用途屬性（例如：提供給老年人用的公用電腦、青少年用的公用電腦、兒童用的公用電腦等）
- 讓館內各區公用電腦有專屬各區的『軟體、硬體與電腦待機畫面與桌面』。
- 讓使用者可於網路上得知公用電腦軟硬體資訊（例如有無提供列印）。
- 讓使用者可於網路上多日前進行預約登記。
- 讓待機圖檔輪播、電腦桌面放置教育部、文化局或館方製作之特殊 ICON（圖標）、文件或檔案
- 讓公用電腦上裝的軟體、硬體融入使用者意見成為全民參與之服務平台
- 讓公用電腦使用者比辦借書證的讀者範圍擴大些，給未辦借書證的本地與外地使用者只要有合法證件（例如：現在的健保卡與未來的數位身分證）亦可註冊（需經館員審核）登記使用公用電腦，這是一次性的服務，如果使用者有辦借閱證，則可以略過此手續，目的是可給人方便，也可讓公共圖書館更好管理。
- 讓公用電腦成為教育、文化、資訊、休閒之幫助地方與服務大眾的入口。

四.結語

此建議書智慧平台認為亦可以稱作社區資訊站2.0版，讓圖書與資訊都能在公共圖書館服務讀者與民眾，在閱讀過教育部終身教育司之建立縣市圖書館中心實施計畫文件後，『鄉鎮市圖書館的公用電腦應也可像書本一樣』，與縣市文化局圖書館進行相當程度的整合服務，讓這些散布在各鄉鎮市的公共圖書館內的公用電腦的軟硬體資訊及使用規章公開，讓有需要的使用者進行現場登記或在網際網路上可多日前進行預約登記或現場直接登記或排隊登記，如此則可形成各縣市公共圖書館的公用電腦有一個整合型的單一入口的聯合服務網頁及鄉鎮市公共圖書館各別的現場登記與服務網頁。

最後，智慧平台公司期待，公共圖書館的公用電腦應善用電腦特性，並也能像個人電腦滿足個人需求一樣滿足讀者與民眾的需求，而於『幫助地方與服務大眾方面更強化』，因為智慧平台公司認為公共圖書館是『與民眾最親近政府機關』，也同時是『相當了解當地的政府機關』亦應該是『希望當地被肯定與更進步與繁榮的政府機關』，故如果能讓只要是去到當地旅遊的人都會想走進當地的公共圖書館，而公共圖書館也盡地主之誼的提供他們所需的服務，而在服務的過程也把當地及圖書館本身行銷出去，這樣應該會是很不錯的。