

祝賀 70 週年—臺北市立圖書館的創新服務與未來展望

Celebrating 70th Anniversary: Innovation Services and Future Prospects of Taipei Public Library

編輯委員會
Editorial Board

壹、北市圖前身與組織現況

細數北市圖前身得回溯到上個世紀初期，民國 19 年至 36 年期間所成立的 4 間圖書館，分別是：松山、城北、古亭、城西圖書館。在當時，這些閱覽場所多受惠於地方士紳與熱心社會人士資助，才得以完成。時至民國 41 年，在「臺灣省各縣市立圖書館組織規程」的催化下，4 館進行合併，遂有今日「臺北市立圖書館」的誕生。

一、組織現況

目前北市圖除有座落於建國南路的總館，還有 44 所分館、12 所民眾閱覽室、7 所智慧圖書館、9 座 FastBook 全自動借書站與 4 處借還書工作站，總計 77 處服務據點，遍布臺北市 12 個行政區。

北市圖的組織編制，在館長之下置副館長、秘書各 1 人，4 課、6 室及分館、民眾閱覽室，目前共有編制人員 334 人、駐衛警 1 人、技工及工友 21 人、駕駛 1 人，另有約僱服務員 42 人，同時，還有 1,600 餘位志工於各閱覽單位提供服務。周密交織的組織網絡，為落實臺北市民知識、休憩與教育的權利而存在，每日兢兢業業地運作，在這片偌大的臺北盆地將資訊資源傳遞到市民手中。

為了解圖書館界最新發展趨勢、汲取外界良善建議，北市圖亦聘任圖書資訊學及管理領域專家學者擔任館務發展諮詢委員，每年召開 2 次館務發

展諮詢會議，並成立 8 個業務連繫委員會，規劃各項業務年度工作計畫、精進服務品質及加強總館課室與分館業務之溝通協調。

二、10 年服務據點擴增

102 年至 111 年近十年期間，北市圖陸續擴增、重啟服務據點共 20 處，立意提供市民更完整的圖書資訊服務，確保閱讀無礙，落實臺北市民城市大書房的角色：**(一)分館與閱覽室**：新建李科永紀念圖書館，由李科永文教基金會捐資興建；新建親子美育數位圖書館，由民間建設公司出資打造，館藏以美育為主題，為臺北市首座親子數位圖書館；並與學校結合建立西中分館、龍華民眾閱覽室與南港分館，於 111 年年底更迎來廣慈分館開幕，以及啟用重建的稻香分館。**(二)智慧圖書館**：啟用捷運東區地下街智慧圖書館、社子島智慧圖書館，與學校合作建立古亭智慧圖書館，103 年啟用的福德智慧圖書館則在 111 年納入廣慈分館並退場。**(三)全自動借書站**：為了讓市民體驗更快速便捷的閱覽服務，102 年開始積極建立 FastBook 全自動借書站，包括臺北市政府、松山車站、南港車站、內湖三軍總醫院、臺北市青少年發展處；104 年首度設置於捷運站內，包含信義安和站、捷運台北小巨蛋站、捷運行天宮站。**(四)借還書工作站**：陸續與陽明大學校區圖書館、關渡宮等單位合作提供簡易借還書服務，104 年開始合作的臺北市公務人員訓練處，則於 111 年年底終止服務。

貳、創新服務再躍進

一、深耕書香文化 數位行動播種 — 推廣服務與館際資源共享

北市圖以「打造書香社會」為己任，引領所轄之服務單位，持續精進創新各項服務內容，加強資訊軟硬體建置，藉由專業熱忱的團隊，新穎豐富的資訊，乾淨舒適的環境，便利親和的設備，全面開展各項服務策略，呈現閱讀的全新樣態，為臺北市民提供豐富的圖書資訊服務及多樣化的社

教推廣活動。每年持續辦理「每月一書」、「駐館作家」、「作家與讀者有約」系列活動以推廣成人閱讀，並辦理「Bookstart 閱讀起步走」推展嬰幼兒閱讀，包含嬰幼兒父母學習講座、嬰幼兒說故事、嬰幼兒閱讀專業工作坊等系列活動。另有「好書大家讀」優良少年兒童讀物評選，旨在建立優良少年兒童圖書評鑑制度，作為圖書館建立兒童館藏及家長、老師、學童選擇好書的參考，活動持續至今未曾中斷。

107 年起為了將圖書資訊傳遞予廣大市民，北市圖推出「行動書車」閱讀服務，藉由行動書車駐點於公園、文化景點、學校及圖書館等人潮聚集處，讓民眾能更輕易接觸閱讀。自 107 年的「閱讀，美好生活的想像」至 111 年的「樂讀∞無限：在閱讀的宇宙，探索無限的閱讀樂趣」主題，行動書車活動將書香帶到了臺北城市的巷弄，與大小讀者碰撞出各種驚喜與火花，閱讀為人們帶來無限的可能性！

109 年 COVID-19 疫情肆虐全球，北市圖開始嘗試將部分講座與課程改為線上直播，110 年全臺進入疫情三級警戒，更史無前例全面性閉館。為了因應線上學習模式快速展開，以及實現「資訊無界限，學習不設限」之服務願景，立刻將多數志工說故事與 Bookstart 講座轉為線上觀賞，以確保民眾在家閱讀聽講不中斷；此外，因應疫情、閉館期間，民眾對借閱電子書的需求提升亦調整提高電子書借閱額度，並推出 PODCAST「熟讀深思」、「Fun 心讀：好書宅配到你家」等創新推廣活動，受到民眾喜愛！

在資源共享方面，103 年配合國家圖書館「公共圖書館資源整合發展專案計畫」，於總館設置「公共圖書館北區資源中心」，並以「文化創意」為特色主題，除廣納優質的實體書，亦透過豐富的電子資源，提供多元館藏，滿足各類型讀者的閱讀需求，並透過各資源中心之主題館藏及資源分享機制，強化館際合作服務，以發揮館藏資源效益。

二、異業跨域合作 傾聽民眾需求 — 閱覽服務

(一) 推動超商借還書服務

有鑑於國內便利超商密集度高，並且民眾已經習慣透過網路送出訂單並指定超商取貨的模式，遂於 104 年與全家便利商店合作推出全國首創「超商還書服務」，廣受好評。105 年再推出「超商借書服務」，結合全臺 7-ELEVEN、全家、萊爾富近萬間門市，允許讀者指定超商門市取預約書，以達到延伸服務據點及時間，也藉由異業結盟及應用科技提升顧客服務效益，創造讀者、超商業者及圖書館三贏的創新服務模式。109-110 年受疫情影響降低民眾進館意願，但超商借還書量卻明顯逆勢成長。

(二) 合作打造 OPEN！兒童閱覽室

為推動社區閱讀服務，106 年開始陸續與 7-ELEVEN 統一超商合作提供「OPEN！兒童閱覽室」，目前已有 21 家門市加入服務行列，讓書香深入臺北市各個角落。

(三) 啓用北北基竹一證通服務

有鑑於臺北市、新北市、基隆市為緊密的共同生活圈，107 年啓用北北基公共圖書館一證通用服務，民眾可選擇將臺北市立圖書館、新北市立圖書館與基隆市立圖書館的借閱功能，透過「網路申請·臨櫃過卡」的方式結合於同一張證，即可使用超過 170 所圖書館的圖書資源。為了持續擴大資源共享，110 年開始更與新竹縣公共圖書館合作辦理一證通服務，持有臺北市借閱證的讀者，只要線上開通，即可至新竹縣借書。

(四) 推出點閱成金·閱讀存摺系統

為提升閱讀風氣，增加民眾走進圖書館、參與推廣活動之意願，108 年率先全國推出「點閱成金·閱讀存摺」系統，導入閱讀累積點數

的概念，不論借閱圖書資料或參加閱讀活動皆可累積「閱讀點數」，並以閱讀點數兌換獎勵品，此系統在同一年也獲頒臺北市政府教育局創意提案競賽優選獎。

(五)提供圖書到期 LINE 通知服務

為配合通訊習慣及資訊發展，109 年推出「圖書到期 LINE 通知」服務，藉由臺北市政府官方 LINE 帳號訂閱「圖書到期通知」，可即時接收圖書逾期、預約書到館及借閱資料即將到期通知，是電子郵件、市話語音及手機簡訊外，很受歡迎的新選擇。

(六)提高借閱冊數鼓勵一次借足

為滿足民眾閱讀需求，100 年提升個人借閱證借閱冊數由 5 冊增為 10 冊；106 年再將個人借閱證增為借閱 15 冊，由於 COVID-19 疫情改變民眾利用圖書館的頻率，故 111 年再次調整借閱及預約冊數，個人借閱證由 15 冊增至 25 冊；家庭借閱證由 30 冊增至 40 冊；視聽資料由 5 件增至 7 件；預約冊數由 5 冊增至 7 冊。

三、打造智慧管理 品質口碑升級 — 資訊服務

(一)導入 RFID 智慧型館藏

為提高館藏管理成效以及強化閱覽服務，94 年即優先運用 RFID 技術建置國內首座智慧圖書館，目前 7 所智慧圖書館、9 座 FastBook 全自動借書站之圖書資源已全面黏貼 RFID 智慧晶片。在總館、分館與民眾閱覽室方面，為全面導入 RFID 智慧型館藏管理，109 年開始執行「RFID 智慧型館藏建置 5 年計畫」，未來便能運用科技管理，為圖書管理帶來更高的管理效率。

此外，配合 RFID 智慧型館藏晶片建置，已逐步更新各服務據點的自助借還書設備與圖書安全門禁系統，並藉由新式圖書安全門禁系統，陸續開放手機借書功能，使用「iRead 臺北市立圖書館」APP 掃描

圖書條碼，就能輕鬆將實體圖書借出，已有超過 30 個分館與民眾閱覽室提供手機借書服務。

(二)升級圖書館自動化系統

北市圖之圖書自動化系統曾於 94 年汰換，使用的系統是 SirsiDynix 的 Unicorn 系統，後續升級為 SirsiDynix Symphony 版本，102 年啓用新版館藏查詢系統，具有專屬個人化服務的「個人書房」及線上辦證功能，另外，也提供熱門館藏清單、借閱排行、點閱排行等多項類別查詢功能，同時推出行動版網頁及 APP 下載，展現更多元化的服務。然而，隨著時間推移，系統容量的飽和以及使用者介面客製化需求與日俱增，110 年再次進行圖書自動化管理系統汰換，於 111 年 9 月啓用凌網科技的 HyLib 圖書館自動化系統，正式讓圖書服務邁向新的里程碑。

(三)數位學生證結合圖書館借閱證推廣計畫

爲了全面深化校園閱讀活動，100 年開始推動「臺北市數位學生證結合市立圖書館借閱證推廣計畫」，受理學校申請團體辦證，以簡化程序方式，鼓勵學生將數位學生證結合北市圖借閱證，109 年開始，進一步配合「台北通數位學生證計畫」，高中職以下學校，教育局於製作數位學生證時一併錄製臺北市立圖書館借閱證號，有效推展學校閱讀風氣。

(四)啓用智慧型還書箱暨自動分揀系統

104 年啓用位於總館的 24 小時智慧型還書箱暨自動分揀系統，提供讀者不受開館時間限制的還書服務，而歸還書籍可依照設定的類別，自動分揀至各類書車上，節省人工分類時間。

四、結合館藏特色 美學融入生活 — 空間改造

在空間改造上最具突出表現的是 108 年進行空間改造、110 年榮獲第一

屆教育部圖書館事業貢獻「標竿圖書館獎」的西湖分館，西湖分館以「音樂」為館藏特色，設計上處處展現音樂特色的意象設計，兒童音樂互動投影區提供兒童創作樂曲的園地，而館藏特色區除了蒐羅各類音樂圖書，高低起伏的展示架彷彿聲波的振幅，窗簾上的樂譜則是臺灣音樂家馬水龍老師「椰笛協奏曲」手稿節錄，此外，全館還融合各式圖書自動化硬體設備，深具特色。

103 年到 111 年每年皆有 2 至 3 間分館與閱覽室進行全面空間改造，在科技資訊時代重新滿足民眾需求，包含景新分館、延平分館、王貫英先生紀念圖書館、大直分館、啓明分館、龍山分館、民生分館、吉利分館、文山分館、萬興分館、西中分館、西門智慧圖書館、龍華民眾閱覽室、成功民眾閱覽室、延吉民眾閱覽室、大同分館祖孫共學區，透過嶄新閱讀氛圍的營造，提升民眾利用圖書館的意願，有效帶動城市閱讀風氣。

叁、精進館藏發展與國際城市交流

一、館藏特色資源，分工典藏加值

為計劃性地建立館藏，使購書經費合理分配與運用，促進各館館藏均衡發展，訂有「臺北市立圖書館館藏發展政策」，據以做為館藏徵集與淘汰之原則，除館員主動擬購外，亦透過線上系統推薦圖書的方式，讓市民參與選書，全館圖書館藏量也從 102 年的 690 萬提升到 110 年的 855 萬冊；視聽資料從 102 年的 381 萬件累積到 110 年超過 665 萬件；電子書更是從 102 年的 4,600 餘種快速提升到 110 年超過 7 萬 4,000 種/逾 47 萬冊，其中在 105 年推出全國最豐富的正體中文電子書平臺「Ebook Taipei 臺北好讀電子書」，使用率相當高。

二、館藏特色資源，分工典藏加值

基於分工典藏觀念及增進主題服務，除廣泛蒐集各類型之一般性

圖書外，亦參酌現有館藏學科類別、資料類型、服務對象、知識發展或社會議題等，於各分館設定館藏特色主題，目前共有 42 種主題館藏特色，部分分館特色主題較具特殊性，如中崙分館的「漫畫」及啓明分館的「視障資料」，此外，106 年於西中分館增加「客家文化」館藏特色以推廣本土語言，111 年底開幕之廣慈分館，則因應都市再生及社區營造之概念，以「城市發展」為館藏特色主題。

三、國際圖書交換，推動城市文化交流

爲了充實館藏並使讀者認識不同文化，持續與美國波士頓公共圖書館、美國舊金山公共圖書館、美國西雅圖公共圖書館、韓國京畿道中央圖書館、日本橫濱中央圖書館、澳洲黃金海岸圖書館、上海圖書館、澳門中央圖書館、加拿大溫哥華公共圖書館、加拿大多倫多公共圖書館、法國里昂市立圖書館、法國兒童圖書中心、英國蘇格蘭北拉納克郡圖書館進行圖書交換業務。100 年新增韓國仁川廣域市北區圖書館、102 年新增紐西蘭奧克蘭公共圖書館、105 年新增北京首都圖書館、110 年新增美國紐約市皇后區公共圖書館，城市文化交流未曾中斷。

肆、未來展望

回顧過往十年豐富精彩，在即將翻頁的 70 週年之際，祝願身爲城市書房的北市圖繼續秉持初心，爲臺北市民打造貼近時代脈動的知識文化生活，做社教單位裡屹立不搖的支柱；嶄新七十，歷久彌新。

未來的北市圖將持續朝著以下的方向邁進：

- 一、**擘劃首都新總館**：爲創建臺北市旗艦級圖書館、設立人文素養新地標、迎接新時代首都活力閱讀城，傾全力打造劃時代新概念總館。

- 二、**康寧分館與士林分館新建籌備**：以智慧化圖書館為核心，為內湖區與士林區規劃打造具特色的圖書分館。
- 三、**完成 RFID 智慧型館藏建置 5 年計畫**：透過 RFID 智慧館藏建置，可以加速圖書流通智慧化，並提供創新服務，如：自助取預約書、自助借還書及手機借書，並可利用 UID 清單簡化圖書盤點流程，此外，也計畫推行浮動館藏機制。
- 四、**導入自動化圖書分揀系統**：由圖書通借通還的物流廠商逐步導入自動化圖書分揀系統，及運用物流專業能力處理超商借還書包裹作業，以改善仰賴列印調撥單的情形，並解決超商借還書打包作業之空間及人力不足等問題。
- 五、**臺灣早期本土漫畫數位化**：完成臺灣早期漫畫數位化，減少紙本的翻閱降低損壞風險，肩負起典藏重要性漫畫館藏的任務。
- 六、**擴增數位閱讀資源**：後疫情時代帶動數位閱讀新趨勢，快速增加數位資源使用率，圖書館須持續增加電子書採購經費比率，徵集各種主題電子書館藏，以營造便利的數位閱讀環境。

伍、近 10 年獲獎榮耀

年度	獲獎項目
102 年	1. 榮獲臺北市政府政府服務品質獎【特優】 2. 以「翻轉閱讀 E 級棒，24 小時不打烊~FastBook24 小時借書站服務」，榮獲行政院各機關建立參與及建議制度【榮譽獎】 3. 北投分館榮獲第六屆臺北市【金省能獎】 4. 太陽圖書館暨節能展示館榮獲臺北市太陽光電發電系統優良示範單位【金獎】 5. 北投分館榮獲臺北市太陽光電發電系統優良示範單位【優等獎】 6. 榮獲教育部全國公共圖書館評鑑【年度績優圖書館與特色圖書館】

103 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「全國超商都是私人書房，圖書館為您輕鬆圓夢」榮獲臺北市政府創意提案會報創意點子獎【創新組亞軍】 2. 大同分館「旅遊真人書—樂齡·學習·easy go」榮獲臺北市政府創意提案會報市政金頭腦獎【冠軍】 3. 臺北市政府第 5 屆【行政透明精進獎】 4. 北投分館榮獲第 15 屆國家建築【金獎】 5. 榮獲臺北市教育局推展家庭教育【績優團體工作獎】
104 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 榮獲臺北市政府政府服務品質獎【第一線服務機關特優】 2. 榮獲教育部全國公共圖書館評鑑【年度績優圖書館與特色圖書館】 3. 北投分館榮獲臺北市【節能領導獎】 4. 林老師說故事團隊榮獲臺北市政府第 19 屆優良志工團隊【金鑽獎】 5. 樂齡學習示範中心自主學習團體「歐洲遊戲 PLUS」榮獲臺北市學習型城市學習型組織【楷模獎】
105 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 榮獲行政院第 8 屆【政府服務品質獎】 2. 「全國超商都是我的書房，圖書館借書"閱"來"閱"便利」、榮獲臺北市政府教育局創意提案競賽【特優】 3. 總館樂齡學習示範中心榮獲教育部第 3 屆樂齡教育奉獻獎【團體特優等獎】 4. 文山區樂齡學習中心榮獲教育部第 3 屆樂齡教育奉獻獎【團體優等獎】
106 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 總館樂齡學習示範中心志工團隊榮獲臺北市政府優良志工【金鑽獎】 2. 榮獲臺北市政府教育局推展家庭教育【績優團體工作獎】 3. 《館訊》榮獲臺灣最具影響力學術資源—「最具影響力人社期刊」圖書資訊學學門【第 3 名】
107 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 啓明分館視障服務志工隊榮獲臺北市政府優良志工【金鑽獎】 2. 榮獲教育部社會教育貢獻獎【團體獎】
108 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《館訊》榮獲臺灣學術資源影響力期刊組【知識傳播獎、知識影響力獎】 2. 「點閱成金—閱讀存摺系統」榮獲臺北市政府教育局創意提案競賽【優選】 3. 「服務學習 e 指通：學生公共服務報名平臺」榮獲臺北市政府教育局創意提案競賽【佳作】
109 年	<p>榮獲教育部獎勵國民中小學閱讀績優學校、團體及個人評選【閱讀推手團體獎】</p>

110 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 西湖分館榮獲第一屆教育部圖書館事業貢獻獎【標竿圖書館獎】 2. 以「臺北拾刻 Ten Moments of Taipei」及「閱讀摸摸看」榮獲創意閱讀開麥 Library Talk：公共圖書館閱讀推廣優良文案徵選【入選】 3. 《館訊》榮獲圖書資訊學學門之期刊【即時傳播獎、期刊長期傳播獎】 4. 以「Read At Home Listen On Cloud：與北市圖一起熟讀深思」榮獲中華民國圖書館學會 2021 海報展【入選】 5. 榮獲教育部第 5 屆樂齡教育奉獻獎【優等團體獎】 6. 景新分館張主任瑞娟榮獲教育部第 5 屆樂齡教育奉獻獎【卓越領導獎】 7. 獎榮獲臺北市政府教育局甄選推展家庭教育績優個人暨團體【績優團體獎】 8. 館員邱珮倫榮獲臺北市政府新移民照顧輔導措施【績優服務人員】 9. 林老師說故事團隊榮獲臺北市政府第 25 屆優良志工團隊【金鑽獎】
111 年	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「READ WELL THINK WELL：TPL Librarians' Reading List Podcast」入圍國際圖書館協會聯盟 2022 年海報展【入選】 2. 「熟讀深思 Podcast 頻道」榮獲臺北市政府教育局創意提案競賽【佳作】 3. 英語志工團隊榮獲臺北市政府第 26 屆優良志工團隊【金鑽獎】 4. 以「識圖小馬：圖書館資訊素養教育走進高中微課」榮獲中華民國圖書館學會 2022 海報展【入選】