

臺北市政府創意提案競賽提案表

提案類別	<input checked="" type="checkbox"/> 創新獎 <input type="checkbox"/> 精進獎 <input type="checkbox"/> 跨域合作獎										
提案年度	108										
提案單位	臺北市立圖書館資訊室、閱覽典藏課										
提案人員	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">主要提案人：陳分析師躍升</td> <td style="width: 50%;">貢獻度：30%</td> </tr> <tr> <td>參與提案人：陳課長慧俐</td> <td>貢獻度：20%</td> </tr> <tr> <td>楊主任朝奇</td> <td>貢獻度：20%</td> </tr> <tr> <td>張課員嫩嫩</td> <td>貢獻度：20%</td> </tr> <tr> <td>張課員霈萱</td> <td>貢獻度：10%</td> </tr> </table>	主要提案人：陳分析師躍升	貢獻度：30%	參與提案人：陳課長慧俐	貢獻度：20%	楊主任朝奇	貢獻度：20%	張課員嫩嫩	貢獻度：20%	張課員霈萱	貢獻度：10%
主要提案人：陳分析師躍升	貢獻度：30%										
參與提案人：陳課長慧俐	貢獻度：20%										
楊主任朝奇	貢獻度：20%										
張課員嫩嫩	貢獻度：20%										
張課員霈萱	貢獻度：10%										
提案範圍	有關本局為民服務品質之改進革新事項。 其他對促進機關行政革新有所助益之創新作為（提升閱讀風氣）。										
提案名稱	點閱成金－閱讀存摺系統										
成效屬性 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 全國首創、 <input type="checkbox"/> 導入精實管理手法、 <input type="checkbox"/> 小 e 化、 <input type="checkbox"/> 節省成本(時間、人力、經費)、 <input type="checkbox"/> 發表期刊論文或專書、 <input type="checkbox"/> 取得專利、 <input checked="" type="checkbox"/> 其他： <u>提升閱讀風氣</u>										
提案緣起	<p>圖書館為鼓勵市民閱讀，不斷增加服務據點、開發創新服務及辦理各項推廣活動，以吸引市民接近圖書館，使用豐富的圖書資源及資訊服務，藉以提升閱讀風氣。</p> <p>目前本館館藏查詢系統提供讀者線上查詢近1年之借閱歷史紀錄，並於每年年度記者會中公布借閱情形良好之讀者，予以鼓勵。為有效運用此借閱歷史紀錄，增進讀者與本館的互動，提升閱讀樂趣，規劃建置「點閱成金－閱讀存摺系統」，可以將讀者利用圖書館的紀錄（如借閱圖書冊數、參加圖書館活動等）轉化為點數，點數累計達成目標後，可以兌換成各種獎勵。</p> <p>圖書館擁有各類型讀者服務統計數據，如何從數據中發掘有效利用的資訊，再回饋讀者開發創新服務，並結合各界合作資源，讓圖書館服務更加值，則為本提案希望達成之目標。</p>										

實施方法

一、閱讀存摺系統規劃

(一) 閱讀存摺制度不僅有助借閱量之提升，更鼓勵讀者參與講座、讀書會、閱讀心得分享等閱讀推廣活動，以推廣閱讀風氣並提升閱讀品質。讀者除得以借閱圖書資料獲得點數外，更可藉由參加閱讀推廣活動等方式累積點數，並就點數兌換獎勵品，藉以促進讀者走進圖書館使用各項服務。閱讀活動集點方式如下表：

類型	集點方式 / 點數	集點條件或限制
臨櫃借閱	借閱1冊 (件) / 1點	2種圖書資料借閱方式之點數累積上限為每日20點
自助借閱	借閱1冊 (件) / 2點	
林老師說故事活動	參加1場次 / 5點	限全程參與之學童
英語說故事活動	參加1場次 / 5點	限全程參與之學童
研習課程/讀書會	參加1場次 / 5點	全程參與當日課程
影片欣賞	參加1場次 / 5點	全程參與當日影片欣賞
講座	參加1場次 / 5點	全程參與講座
其他活動	每次不超過5點	

(二) 凡持有本館個人借閱證者均可參加集點活動，惟該證如被註銷或使用期限到期則不得累積點數及兌換獎勵，待延長借閱證使用期限即可恢復點數使用權利。

二、閱讀存摺系統功能建置

(一) 前臺讀者使用介面

提供讀者集點及獎勵兌換等資訊查詢及線上操作，共計4大功能。

1. 「我要兌換」功能：提供讀者查看目前本館提供的獎勵，並可利用條件篩選找到想要或可以兌換的品項，兌換方式分成2類：
 - (1) 本館獎勵：本館自行提供獎勵兌換，兌換後讀者可至指定分館，憑讀者借閱證或兌換行動條碼，由館員確認無誤後，即可將獎勵給予讀者。
 - (2) 合作單位獎勵：由非本館之單位提供獎勵兌換（如便利超商提供之咖啡兌換等），系統直接輸出事先匯入的合作單位序號，讀者可使用該序號至合作單位兌換獎勵。
2. 「待換清單」功能：提供讀者查看目前待兌換本館獎勵之相關資訊，包含兌換地點、兌換品項、兌換點數、兌換期間、產生條碼兌換及取消兌換等功能，讀者可利用手機產生行動條碼至指定地點兌換獎勵。
3. 「點數明細」功能：提供讀者查詢點數增減情況、增減

時間及增減原因等資訊，惟部分點數增加需要作業時間，故非即時匯入。借閱集點，因需透過系統計算，且有每日額度上限，故於3日內匯入；參加活動集點，因需彙整參加讀者資料，故於5日內由館員手動批次上傳匯入。另兌換或取消兌換獎勵增減點數，則可立即查詢。

4. 「**兌換紀錄**」功能：提供讀者查詢帳戶點數實際兌換獎勵之各項歷史紀錄，並可產生合作單位獎勵之序號行動條碼，提供合作單位確認並兌換。

(二) 後臺館方管理介面

提供系統管理者集點規則參數設定、館員獎勵管理及點數上傳等後端功能。

1. 「**獎勵兌換**」功能：提供館員輸入讀者借閱證號或獎勵兌換條碼，進行確認兌換作業。
2. 「**點數管理**」功能：提供館員批次匯入所有參加活動讀者點數，以及手動處理個別讀者點數問題等功能。
3. 「**獎勵管理**」功能：獎勵上下架設定功能，若為合作單位獎勵則可上傳獎勵序號。
4. 「**參數設定**」功能：提供系統管理者設定借閱館藏轉換點數規則，可排除特定館藏類型不予集點（例如圖書附件排除）、同一館藏當日借閱不得重複集點、當日可累計借閱點數上限20點、櫃檯借閱1冊1點、自助借書借閱1冊2點、特定年齡區間讀者額外加成等（如兒童、青少年或樂齡讀者）參數設定功能。
5. 「**統計報表**」功能：如各館兌換獎勵統計、集點兌換排行榜、未兌換統計等報表，供後續瞭解閱讀存摺使用情形，以利適時調整獎勵品及集點活動。
6. 「**紀錄查詢**」功能：查詢特定讀者點數增減、兌換、取消、實際領取獎勵等歷史紀錄。
7. 「**訊息查詢**」功能：提供寄送讀者點數即將到期、兌換獎勵即將到期、獎勵逾期未兌換等通知之電子郵件紀錄。

創新服務內容

一、全國首創閱讀存摺系統，精進優質服務

本館對於提供讀者創新服務不遺餘力，閱讀存摺系統即為新開發之創意提案，且為全國首創。除讓讀者有感外，並藉此

宣傳本館精進各項優質服務的努力，藉此達到推廣閱讀之目的。

二、讓讀者服務統計數據發揮新功能，增值再利用

本館擁有許多讀者服務數據，包括借閱冊數、各類型讀者借閱量、自助借書借閱量、活動參加人數等。善用這些數據，並轉化為讀者可利用之點數，回饋讀者用來兌換獎勵，讓統計數據不再只是數字，更發揮增值應用之效果。

三、提升讀者走進圖書館意願，開發新的潛在讀者

有鑑於國內眾多連鎖商店，透過集點活動，增加會員數，吸引會員消費，有效達到提高商店業績之效果。本館借鏡參考，建置閱讀存摺系統，以期讓讀者更有意願走進圖書館，達到開發新讀者、提升原有讀者使用量之目的。

遭遇之困難點及解決問題之策略

一、建置新系統克服現有系統的限制

本館現行圖書自動化系統擁有讀者完整借閱歷史紀錄，但該系統為海外套裝軟體，無法配合客製化依照規則將借閱紀錄轉換為點數。為處理此問題，委託其他資訊廠商，建置新的閱讀存摺系統，設置借閱紀錄資料庫，依照規則每日計算讀者點數。

二、透過響應式設計避免重複建置系統

由於現行載具眾多，本館亦提供電腦版、行動版及 APP 之瀏覽介面，為避免重複建置系統，造成經費增加及維護困難，故採用響應式網頁設計，針對不同載具提供友善之瀏覽介面，以提供各類型讀者使用上之需求。

三、訂定集點及兌獎規則避免投機情形

閱讀存摺最終目的在使讀者養成閱讀習慣。為避免讀者僅為累積點數兌換獎勵，大量借還書而無閱讀事實，故訂定相關規則，如每日點數累積上限、同一館藏當日重複借閱限累積1點、1項獎勵品限兌換1次等，避免少數讀者投機影響公平性。

四、提供具誘因之獎勵吸引讀者使用

獎勵必須讓讀者想兌換且持續提供，才能達到使用目的。本

館已安排購置精美紀念品和熱門圖書，在服務初期以優惠方式開放兌換，後續規劃與周邊商家等其他單位合作，提供有趣味性或貼近生活所需之用品及優惠，作為獎勵來源，讓兌換獎品不間斷更新，維持使用熱度。

五、全館齊力合作共同精進讀者服務

閱讀存摺為全館性之創新服務，故須全體閱覽單位同仁共同協助方能達成。規劃階段由總館相關課室及資訊廠商先行進行，後續執行階段有賴各閱覽單位館員協助推動。本案除已辦理4場教育訓練，讓館員確實瞭解執行方式外，更希望藉由提供優質的讀者服務，讓館員從中獲得成就感。

投入成本

- 一、人力：全館齊力合作，規劃階段投入本館閱覽典藏課、資訊室、推廣課、採編課、諮詢服務課等相關課室及四區分館代表共計12人，委外建置系統資訊廠商團隊13人，總計投入25名人力，完成系統建置及作業流程。上線階段將投入本館300多名閱覽單位同仁，共同提供服務予讀者。
- 二、預算：本案系統委由資訊廠商建置，決標金額為新臺幣60萬4,880元，由本館單位預算支應。

執行期間

- 一、採購招標階段：自107年7月至8月，並於8月30日決標。
- 二、系統建置階段：自107年9月至12月，共計召開5次專案會議討論系統需求，11月28日廠商完成系統建置，12月20日驗收合格。
- 三、教育訓練階段：107年12月，共計對全體館員辦理4場教育訓練。
- 四、規則確定階段：107年12月至108年1月提報本館讀者服務委員會，確定點數集點及獎勵兌換原則。
- 五、正式上線階段：預計將於108年1月28日正式上線，提供讀者服務。

實際執行
(未來預
期)成效

預期效益

- 一、內部效益
(一) 提升館藏借閱量

	<p>透過集點兌換獎勵，吸引讀者，增加借閱冊數，有助提升館藏借閱量及使用率。</p> <p>(二) 提高自助借書使用率 目前國外圖書館已朝向由讀者自助完成借還書手續，館員係提供圖書專業諮詢，閱讀存摺將自助借書之點數加成計算，有助增加自助借書使用率，並減少館員借書工作量。</p> <p>(三) 增加活動參加人數 閱讀存摺系統提供點數批次上傳功能，可讓本館部分參與人數較差的活動，透過累積點數誘因，增加活動參加率。</p> <p>(四) 資源充分利用 本館現有資源，如作者簽名書、暢銷書、過期期刊、贈書等，亦受許多讀者喜愛，若將此類書籍當作獎勵，提供兌換，可將現有資源充分利用。</p> <p>二、外部效益</p> <p>(一) 開發潛在讀者 透過閱讀存摺創新服務，開發潛在讀者走進圖書館使用各項服務，並可增加辦證量、進館人次等使用情形。</p> <p>(二) 增加閱讀樂趣 讓讀者在享受閱讀之外，另可獲得達成集點目標兌換獎勵的樂趣，進而培養閱讀習慣。</p> <p>(三) 商家及讀者互惠雙贏 透過合作商家異業合作，提供優惠獎勵兌換，例如產品消費折扣或商品兌換，除讀者可獲得消費優惠外，亦可增加商家業績，達到雙贏之外部效益。</p> <p>(四) 提升圖書館服務形象 由於不斷開發創新服務，讓讀者有感本館精進各項服務的努力，並藉此提升及行銷正面服務形象，達到推廣閱讀風氣之目的。</p>
<p>相關附件</p>	<p>附件1：「點閱成金－閱讀存摺系統」操作流程圖 附件2：「點閱成金－閱讀存摺系統」前臺讀者功能畫面 附件3：臺北市立圖書館閱讀存摺集點及點數兌換說明</p>
<p>聯絡窗口</p>	<p>姓名：陳躍升 電話：27552823轉2752 Email：izsoak@email.tpml.edu.tw</p>

附件1：「點閱成金－閱讀存摺系統」操作流程圖



附件2：「點閱成金－閱讀存摺系統」前臺讀者功能畫面


系統首頁

The screenshot shows the homepage of the Taipei Public Library's 'Point Reading Gold' system. At the top, there is a navigation bar with links for '網站導覽', '線上參考服務', '問題反映', '網路辦證', '我要推薦館藏', '輔助說明', '手機版', '圖書館首頁', and '舊版網頁'. The library's logo and name '臺北市立圖書館 TAIPEI PUBLIC LIBRARY' are on the left, and the '館藏查詢系統' is in the center. A language selector is set to '中文'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: '館藏書目查詢 > / 個人書房 > / 點閱成金-閱讀存摺'. A welcome message reads: '親愛的讀者，您好！歡迎使用「點閱成金-閱讀存摺」服務！為提升閱讀風氣，並增進愛書人閱讀樂趣，本館推出「點閱成金-閱讀存摺」功能，讀者參加活動完成任務，可獲得點數，累積指定點數即可兌換獎品，您可在此選擇兌換獎品、查看待換清單、點數明細及兌換紀錄等。' On the right, a '我的點數' (My Points) section shows a balance of 5283 points with a question mark icon. Below this are buttons for '我要兌換' (I want to exchange) and '待換清單' (Waiting list). Further down is a '點數明細' (Points details) section with a piggy bank icon and a button for '兌換紀錄' (Exchange record). An illustration of a child reading a book is on the left.

「我要兌換」功能畫面

The screenshot shows the 'I want to exchange' function page. It features a stack of books icon on the left. The main text says: '親愛的讀者，您好！歡迎使用「點閱成金-閱讀存摺」服務！本功能使用說明如下：' followed by a list of instructions: '「我要兌換」：可查看目前本館提供的獎品兌換。', '「待換清單」：可查看讀者已經加入兌換之品項，由此產生兌換條碼。', '「點數明細」：檢視點數增減情況、時間及方式。', and '「兌換紀錄」：檢視已兌換獎品紀錄，並產生合作單位獎品之兌換條碼。'. Below this, the current balance is shown as '目前累積點數: 5283 點'. There are four buttons: '我要兌換', '待換清單', '點數明細', and '兌換紀錄'. At the bottom, there is a filter section with '排序' (Sort) set to '點數低到高', '狀態篩選' (Status filter) set to '全部', and '兌換地點' (Exchange location) set to '請選擇'. A '確定' (Confirm) button is to the right. The main content area displays four items available for exchange: '橡皮擦' (Eraser) for 1 point, '鉛筆盒' (Pencil case) for 10 points, '原子筆' (Ballpoint pen) for 10 points, and '資料夾' (Folder) for 10 points. Each item card includes its name, point value, exchange deadline, remaining quantity, already exchanged quantity, and the exchange location, along with a button to exchange it.

「待換清單」功能畫面






親愛的讀者，您好！歡迎使用「點閱成金-閱讀存摺」服務！本功能使用說明如下：

- 「我要兌換」：可查看目前本館提供的獎品兌換。
- 「待換清單」：可查看讀者已經加入兌換之品項，由此產生兌換條碼。
- 「點數明細」：檢視點數增減情況、時間及方式。
- 「兌換紀錄」：檢視已兌換獎品紀錄，並產生合作單位獎品之兌換條碼。

目前累積點數: **5283** 點

我要兌換
待換清單
點數明細
兌換紀錄

序號	兌換地點	兌換品項	點數	兌換期限	兌換	取消
1	A11松山(館藏特色:攝影)	 鉛筆盒	10	2018/12/30	產生條碼	✘
2	D11中山(館藏特色:企業管理)	 資料夾	10	2018/12/30	產生條碼	✘
3	A11松山(館藏特色:攝影)	 原子筆	10	2018/12/30	產生條碼	✘

「點數明細」功能畫面



親愛的讀者，您好！歡迎使用「點閱成金-閱讀存摺」服務！本功能使用說明如下：

- 「我要兌換」：可查看目前本館提供的獎品兌換。
- 「待換清單」：可查看讀者已經加入兌換之品項，由此產生兌換條碼。
- 「點數明細」：檢視點數增減情況、時間及方式。
- 「兌換紀錄」：檢視已兌換獎品紀錄，並產生合作單位獎品之兌換條碼。

目前累積點數: **5283** 點

我要兌換
待換清單
點數明細
兌換紀錄

▶ 說明: 借閱點數係由本館系統批次處理，非即時匯入，將於借出後3日內匯入完成。每日借閱點數上限20點。

序號	點數增減	點數增減時間	增減方式	備註
1	0	2018-12-27	已兌換	兌換品項: 鉛筆盒
2	+100	2018-12-27	其他	參加分館活動
3	+3	2018-12-27	其他	補發點數
4	-10	2018-12-27	待兌換	兌換品項: 原子筆
5	+100	2018-12-27	其他	補發點數
6	+100	2018-12-27	其他	參加分館活動
7	-10	2018-12-27	待兌換	兌換品項: 鉛筆盒
8	-100	2018-12-27	待兌換	兌換品項: 凱蒂貓玩偶
9	+100	2018-12-27	其他	參加比賽
10	+100	2018-12-27	其他	參加活動

「兌換紀錄」功能畫面



親愛的讀者，您好！歡迎使用「點閱成金-閱讀存摺」服務！本功能使用說明如下：

- 「我要兌換」：可查看目前本館提供的獎品兌換。
- 「待換清單」：可查看讀者已經加入兌換之品項，由此產生兌換條碼。
- 「點數明細」：檢視點數增減情況、時間及方式。
- 「兌換紀錄」：檢視已兌換獎品紀錄，並產生合作單位獎品之兌換條碼。

目前累積點數: **5283** 點

我要兌換 待換清單 點數明細 兌換紀錄

排序 時間新到舊 兌換地點 全部

序號	兌換地點	兌換品項	點數	狀態	兌換時間
1	D12長安(館藏特色:勞工問題)	原子筆	10	已兌換	2018/12/27 15:10:56
2	C01總館	20181227合作單位 兌換序號	100	已兌換	2018/12/27 14:48:43
3	A12民生(館藏特色:親職教育)	20181220資料夾	300	已兌換	2018/12/25 16:28:31
4	C01總館	小型購物袋	600	已兌換	2018/12/25 16:26:26
5	C01總館	精美手錶	100	已兌換	2018/12/25 16:26:19
6	C01總館	光學滑鼠	5000	已兌換	2018/12/25 16:17:04
7	C01總館	全家禮券 兌換序號	300	已兌換	2018/12/24 14:51:11
8	C01總館	20181220海報	100	已兌換	2018/12/22 15:47:33
9	C22成功	鉛筆盒	10	已兌換	2018/12/21 17:46:54

附件3：臺北市立圖書館閱讀存摺集點及點數兌換說明（讀者版）

臺北市立圖書館（以下簡稱本館）為提升閱讀風氣，增加讀者走進圖書館參與閱讀活動之意願，特建置「點閱成金—閱讀存摺」系統。讀者持本館有效借閱證，得以借閱圖書資料或參加活動等方式累積點數，並就點數兌換獎勵品。

一、參加資格

凡持有本館個人借閱證者均可參加集點活動，惟該證如被註銷或使用期限到期則不得累積點數及兌換獎勵品。

二、閱讀點數累積方式

讀者借閱圖書資料或參加本館公告可獲得點數之活動均可集點，說明如下：

1. 借閱圖書資料以本館可外借之圖書資料為認定標準，惟圖書資料之附件、同一館藏當日重複借閱及續借則不予計入。
2. 臨櫃借閱：每借閱1冊（件）可累積1點；自助借閱：每借閱1冊（件）可累積2點，

惟每日借閱圖書資料累積上限為20點。

3. 參加活動其點數累積方式依該活動所定之發送條件為準，不受前述點數限制。
4. 點數無標明期限者則不限使用時間，惟讀者借閱證到期，該證之閱讀存摺功能暫停使用，亦無法兌換獎勵品。
5. 點數限該張借閱證號使用，無法合併或轉移至其他借閱證號。
6. 讀者可利用本館館藏查詢系統登入個人書房至「點閱成金－閱讀存摺」點選「點數明細」查詢近1年內點數增減紀錄。
7. 點數非即時匯入，借閱圖書資料集點於3日內顯示點數紀錄，參加活動集點則由系統批次處理並於5日內顯示點數紀錄。

三、閱讀點數兌換

1. 讀者累積點數達兌換門檻時，得兌換本館或合作單位所提供之獎勵品，並可利用本館館藏查詢系統登入個人書房至「點閱成金－閱讀存摺」點選「我要兌換」，依兌換品項內容、地點、點數選擇獎勵品兌換，惟一張借閱證同一品項之獎勵品限選1件及兌換1次，不得重複。
2. 讀者兌換獎勵品須於指定地點兌換，本館不提供跨館領取獎勵品服務。
3. 讀者兌換獎勵品之地點為本館各閱覽單位，於「點閱成金－閱讀存摺」點選「待換清單」，並以手機利用行動版網頁登入個人書房後選擇閱讀存摺「產生條碼」或持原選擇兌換之借閱證至兌換地點辦理兌獎。
4. 讀者兌換獎勵品之地點為合作單位或非本館各閱覽單位，於「點閱成金－閱讀存摺」點選「兌換紀錄」，即可顯示兌獎序號。其使用方式及限制悉依合作單位之規定辦理，請務必於使用前詳閱注意事項及使用須知，以保障自身權益。
5. 讀者選擇兌換本館提供之獎勵品，仍可於「待換清單」中取消兌換，惟經館方處理後恕無法取消兌換。若有逾期未兌換、使用之情事，本館將返還該兌換點數並即時匯入「點數明細」。惟兌換獎勵品為合作單位所提供或兌換地點非本館閱覽單位，一旦選擇兌換後無法提供取消/退換服務，逾期未使用將自動失效，所兌換之點數亦不得要求回復。
6. 讀者可至本館館藏查詢系統登入個人書房至「點閱成金－閱讀存摺」點選「兌換紀錄」查詢近1年內之兌換情形。

四、注意事項

1. 讀者應妥善保管借閱帳號及密碼，避免他人未經同意而使用，任何經由輸入正確帳號與密碼所使用之點數兌換，本館均不退還。若因不可抗力或不可歸責於本館之因素致點數帳戶資料流失時，本館將不負賠償或補償之責。
2. 讀者於參與「點閱成金－閱讀存摺」集點活動時，即視為同意活動流程及本館相

關規範，本館將保有所有發送點數之收回/使用權。

3. 本館保留隨時解釋、變更、修改或終止閱讀存摺集點或點數兌換活動及約定條款之權利。若有異動、修改活動內容及約定條款將於本館網站公布，得不另個別通知。使用者於任何修改或變更後繼續使用本服務時，視為已閱讀、瞭解並同意接受該等修改或變更。
4. 若本館終止所有點數兌換之活動，讀者與本館因活動產生點數計算之爭議，其解釋概依本館留存之交易資料為準。