

整個圖書館都是我的實驗場



輔導員劉彥愷和分析師傅俊淇

國立公共資訊圖書館 系統資訊科 傅俊淇、劉彥愷，打造智慧圖書館的幕後推手

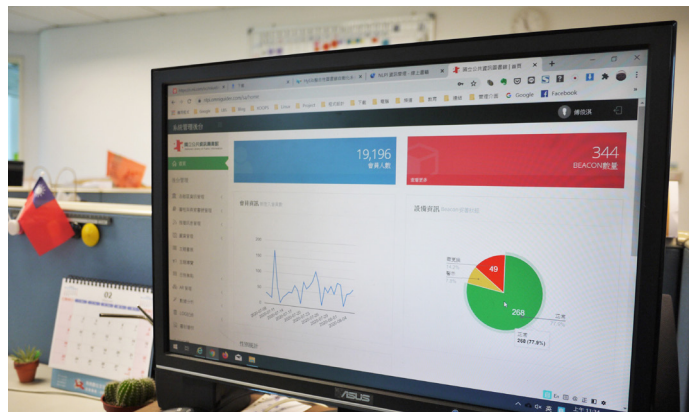
文、圖／然靈

國立公共資訊圖書館為全國第一座國立數位圖書館，隨著資訊技術的創新與數位化資料類型的盛行，為了提高讀者資訊服務品質及工作效率，館方於民國 81 年 3 月成立資訊小

組，採任務編組方式運作，並於民國 102 年 1 月成立了系統資訊科。目前編制有七人，主要工作職掌為全館資訊業務建置、管理與維護；以及資訊安全制度建立及推動等。



已有十年工作經歷的分析師傅俊淇



傅俊淇正在國資圖系統管理後臺檢測各項數據



數位資源服務的幕後推手

對於一般民眾而言，可能對「系統資訊科」感到相當陌生，甚至沒有聽過！在國資圖尚未搬遷轉型，還是國立臺中圖書館的時代工作至今，已有十年工作經歷的分析師傅俊淇表示，一般圖書館不一定有專責的資訊單位。

那麼，同樣必須使用電腦工作，「數位資源服務科」和「系統資訊科」在工作職掌上有什麼分野呢？傅俊淇表示：「數位資源服務科要直接面對讀者，負責數位資源等之流通、典藏和推廣等工作；而資訊系統科主要維運他們所推廣的系統。」就像幕後推手一樣，因此直接面對讀者的機會比較少。

系統資訊科的例行工作

目前系統資訊科有四名資訊人員，一名圖資專業人員，行政人員和助理各一名。傅俊淇表示，他自己本身是資訊人員之一，從事過資安與網路維護，平日工作包括系統管理，還有程式開發與專案。辦理過的專案如「iLib Reader 國資圖電子書」APP 改版，新版 APP 提供更優質的數位閱讀體驗，便利讀者隨時隨地取用國資圖電子書服務平台 - 這個國內最豐富的電子書免費資源；還有因應新冠肺炎入館實名制，為了讓入館民眾不用逐一登記而大排長龍，傅俊淇笑著說：

「乾脆寫個程式，讓讀者手持借閱證嗶一下就完成實名登記」，於是現在國資圖每日開館約十五至二十分鐘左右，大排長龍的民眾都可以快速入館而不塞車，「看哪裡有需求，可以的話我們傾向用資訊的方式去處理」，他說。「後來連保全人員都提案，希望系統可以顯示人流系統的即時數據，以方便控管館內人數。」

儘管像「神秘客」在幕後盡忠職守地工作，不過，也有需要直接出馬的時候。傅俊淇說：「收到服務通報的時候，若是連前臺的館員也莫可奈何，指名要資訊人員進行解說，我們就必須出面解決。像是不明原因的帳號無法登入無線網路或 APP 閃退等操作上的問題」，若讀者填寫的是意見單或在粉專留言，他們也會仔細的作答和處理，這也是每日的例行性工作之一。

而系統資訊科輔導員劉彥愷，其工作內容主要為圖書館自動化系統、電子書服務平台、一證通整合平台的規畫建置、管理與維護。他表示，像今年六月上線的「一證通整合平台」系統，讓民眾可以線上辦證，直接上傳身分證資料或用自然人憑證辦證，節省讀者到館辦證及館員驗證身分時間。亦提供系統整合登入服務，讓民眾便捷使用國資圖的電子書服務平台及數位資源服務，讓數位資源的推動更加方便。



傅俊淇正在檢測館內資訊系統



處理電腦相關突發事件也是傅俊淇的例行工作

系統的服務設計來自人的需求

在國資圖工作四年多的劉彥愷，專業背景為圖書資訊學領域，他進一步說明：「系統資訊科工作內容除了系統維運外，另一部分的工作重點在於系統規劃及建置，建置新系統服務前，先以使用者角度進行需求訪談，瞭解需求後，考量適合的技術，規劃時不斷的與使用者保持溝通，確保系統服務上線後，能將好的資訊服務帶給圖書館使用者。」像是電子書服務平台、一證通整合平台的建置皆是。

2020年，因為新冠肺炎疫情的關係，為了避免人群接觸，傅俊淇表示：「對內部分，今年1月初就將遠端開會的方法全都模擬過。對外除了該館數位資源服務科積極推廣數位資源給一般民眾外；還有全館一起推廣2019年6月上線的iLib Guider APP尋書導引，讓手機就是借書機。」國資圖是全國第一家導入Beacon等室內定位技術的圖書館，iLib Guider尋書導引APP能夠進行查書、導引取書，還能夠自助快借-直接用手機掃描書本條碼完成借書，查找取借一氣呵成。「無論是對內或對外，想方設法滿足各種需求！」用APP行動借閱證不必攜帶實體借閱證，嚀一下即可實名登記入館；APP手機借書也完全不用接觸人群、櫃檯館員或其他公用電腦設備，絕對安全衛生，可說是超前佈署！劉彥愷接著說：「以iLib Guider APP來說，透過與圖書館自動化系統接溝通，擴增原系統資訊服務的延展性；因此如何讓各系統保持溝通，

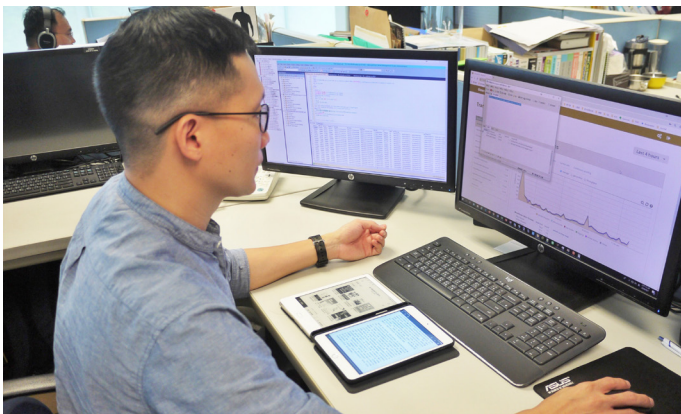
發揮系統服務的最大效益，一直都是我們努力的方向。」

就像一名創作者，寫作需要有靈感來源；那麼，新的資訊系統的開發構想來自哪裡呢？劉彥愷表示：「我們平常就會主動接觸多元的資訊服務，另外，業務單位也會向我們提出需求，經由互相討論溝通，評估需求與技術可行性，不知不覺就有了解決方案。」，例如「iLib Guider尋書導引APP」剛推出時，只能引導讀者到書架，找到書後要去櫃檯或自行使用自助借書機，於是使用者就提出：「何不直接使用手機掃條碼，讓借閱一氣呵成呢！」劉彥愷說：「資訊服務就是這樣逐步精進、改善，落實而成。」

使命必達的成就感

劉彥愷堅定自信地說：「系統使用上能得到使用者的正面回饋就是我的成就感，不希望做一個如同蚊子館的系統，希望使用者對建置的資訊服務是認同滿意的。」

而傅俊淇表示：「整個圖書館都是我的實驗場」，透過做微小的事情，觀察到大眾使用行為的改變，確實有方便到。他分享自105年10月起，開始嘗試建構APP手機借書服務，直到系統順利上線，看到讀者下載APP使用、回饋使用意見並提出其他功能，讓他獲得了無比的成就感。「在國資圖系統資訊科工作可以發揮的空間很大，可以不斷嘗試，在工作中『玩』出樂趣！」



劉彥愷的工作內容主要為圖書館自動化系統管理與維護、電子書服務平台管理與維護



劉彥愷示範使用自助借書機暨開盒系統



iLib Guider尋書引導APP介面，可以直接手機借書



國資圖電子書服務平台APP



國資圖一證通整合平台



民眾使用自助借書機，不用經手館員

今年九月，在國資圖館藏查詢系統 (<https://ipac.nlpi.ecu.tw>) 上，將推出實體書與電子書整合服務，讀者可於館藏查詢系統上直接借閱及閱讀電子書，突破原系統服務限制。系統資訊科在圖書館既有的基礎上，不斷地打磨，持續將服務脈絡延伸，館員們就像「神燈」般，收到讀者或各個業務單位許願，使命必達，攜手打造出更具智慧化、人性化的數位圖書館。



跟著操作流程說明就能自助借書



系統的建構都是為了更符合讀者的需求