

出國報告（出國類別：考察）

## 江蘇及浙江公共圖書館事業考察

### 出國報告

服務機關：國立公共資訊圖書館

姓名職稱：傅俊淇設計師

邱名達助理設計師

派赴國家：中國大陸

出國期間：105年9月5日至9月11日

報告日期：105年10月3日

## 摘要

本年度為考察大陸蘇州、杭州等地區重要圖書館發展情形及洽談可能之合作契機事宜。

有關圖書館參訪部分，安排參觀訪問南京圖書館、南京大學仙林校區杜廈圖書館、蘇州大學獨墅湖校區炳麟圖書館、浙江圖書館、杭州圖書館、上海圖書館等 6 所大陸蘇杭地區重點圖書館，就了解各個圖書館之發展現況及其服務規劃，並進行相關業務交流。

### 參訪重點有

1. 南京圖書館之「你選書、我買單」服務、「手機自助式」服務、「24 小時自助圖書館」服務、「南圖行動 APP」服務；
2. 南京大學仙林校區杜廈圖書館之「盤點機器人」服務；
3. 蘇州大學獨墅湖校區炳麟圖書館之「不用錢的系統」服務；
4. 浙江圖書館總館之「豐富的資訊推播訊息」服務、「自助辦證機」服務、「RFID 技術」應用、「盲人圖書館」服務、「浙圖行動解決方案」、「浙江文化通」服務；
5. 杭州圖書館之「生活主題分館-24 小時城市書房」服務、「杭圖行動解決方案」；
6. 上海圖書館之「大廳導覽牆」服務、「多功能及多樣性的設備」服務、「圖書報廢與閉架書庫」、「自助辦證機及信用評等機制」、「多功能廳」服務、「上圖行動 APP」服務、「上圖微信」服務、「上圖愛悅讀」服務、「創客空間」服務。

## 目次

壹、目的 .....	4
貳、過程 .....	5
參、心得與建議事項 .....	35

## 壹、目的

依據 105 年度教育部及所屬機關(構)因公派員出國計畫表(核定本)辦理。

國立公共資訊圖書館(以下簡稱本館)於 101 年 6 月遷移至新館，為國內首座國立級數位圖書館，為吸取各國先進圖書館的經驗，作為本館未來規劃參考，今年度以參訪大陸蘇州、杭州等地區重要圖書館尤其是近期新建之新館為重點，以汲取寶貴經驗作為參考。

## 貳、過程

一、出國人員：傅俊淇分析師、邱名達助理設計師

二、出國期間：105 年 9 月 5 日至 9 月 11 日

三、核定出國預算：8.7 萬元

四、行程表：

日期	行程	活動內容	備註
啟程			
9 月 5 日 (一)	臺北→ 南京	臺北 航班:立榮航空 B70126 時間:17:20(台北) →19:20(南京) 地點:集合於桃園中正機場第 二航廈	飛行時間約 2 小時
參訪行程			
9 月 6 日 (二)	南京	參訪南京大學仙林校區杜廈圖 書館	
	蘇州	參訪活動結束後前往蘇州	搭乘高鐵(動車)
9 月 7 日 (三)	蘇州	參訪蘇州大學獨墅湖校區炳麟 圖書館	
9 月 8 日 (四)	杭州	前往杭州	搭乘高鐵(動車)
	杭州	參訪浙江圖書館	
9 月 9 日 (五)	杭州	參訪杭州圖書館	
	上海	參訪活動結束後前往上海	搭乘高鐵(動車)
9 月 10 日 (六)	上海	參訪上海圖書館	
賦歸			
9 月 11 日 (日)	上海→ 臺北	上海 航班:長榮航空 BR0721 時間:20:05(上海) →22:00(台北)	飛行時間約 2 小時

## 五、參訪重點

### (一)參訪南京圖書館新館

#### 1.簡介：

南京圖書館(以下簡稱南圖)是江蘇省省級公共圖書館，國家一級圖書館，前身可追溯至 1907 年創辦的江南圖書館和 1933 年國民政府時期籌建的中央圖書館，1954 年正式定名為南京圖書館，為江蘇省省級圖書館、國家一級圖書館。南圖共收藏各種文獻 1,100 萬餘冊，僅次於中國國家圖書館和上海圖書館，是中國第三大圖書館、亞洲第四大圖書館，而為避免混淆，南京市立圖書館則另名為金陵圖書館。

南圖新館於 2007 年啟用，新館占地面積 2.52 萬平方米，建築面積 7.87 萬平方米，現有館員約 500 餘人，年流通人次約 200 萬人次（5,500-6,000 人次/天），流通冊次約 150 萬冊次（4,000-4,500 冊次/天），採購預算每年約 4,500 萬元(人民幣，下同)，其中約 20%為購置電子資源。

對比於大陸排名第一的北京圖書館(國家圖書館)，北京圖書館二期新館舍於 2008 年 9 月啟用，擴建完成後館舍總面積達到 25 萬平方米，2015 年館藏總量達 3,518 萬餘冊（件），全年流通人次 388 萬人次，圖書流通 2,308 萬冊次。



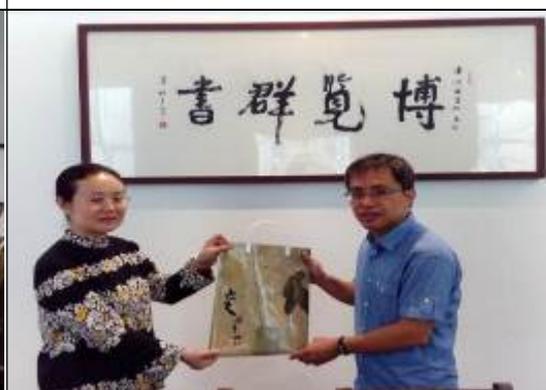
南圖新館建築採天圓地方的概念



南圖入口大型電子牆



與南圖同仁交流



致贈本館相關出版品

## 2. 參訪重點：

### (1) 「你選書、我買單」服務

南圖自 2016 年 4 月 23 日起推出陶風采「你選書、我買單」服務，不到 1 個月的時間，已花費 40 多萬元買下了近 13,000 本書，吸引近 4,500 位讀者參與其中。

讀者可在指定書店選好書後，書店結帳櫃檯旁有圖書館員馬上貼條碼、蓋館藏印、上 RFID 晶片，不到 5 分鐘即完成編列館藏並出借予讀者，詳細服務流程可分為你薦、我買、你借，詳細內容如下(資料來源：南圖官網)

【你薦】讀者可選擇的圖書範圍包括：文藝小說、社會科學、自然科學、工程技術等類普及讀物。

以下圖書不參與薦購：各學科教材、考試用書、教輔、課本、練習冊、試卷、20 頁以下繪本、50 頁以下成人書籍、64 開以下尺寸圖書、異型書、填色書、漫畫、影印書籍、標準、字貼、字典、辭典、地圖、掛圖、兒童貼畫以及超過 4 冊的多卷書。

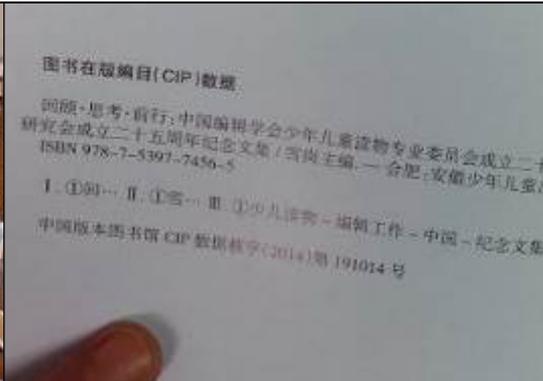
【我買】南京圖書館 1 樓惠風書堂、南京新華書店旗艦店新街口店、鳳凰國際書城，工作人員現場為你辦理借閱手續，所有薦購圖書由南京圖書館買單。

【你借】所薦購圖書借期為 30 天，到期時請還至南京圖書館 1 樓還書處或自助還書處。

#### 活動規則

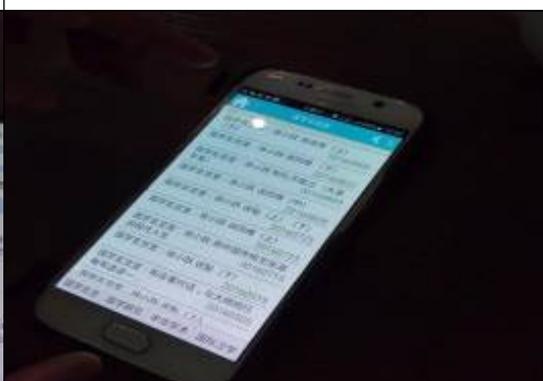
- 1、讀者需出示南京圖書館有效借閱證，少兒借閱證只能薦購少兒圖書。
- 2、讀者薦購圖書每次最多 4 冊，每月薦購不超過 12 冊。
- 3、讀者薦購圖書單價，每冊不超過人民幣 100 元。
- 4、讀者薦購圖書，同一種圖書不超過 4 個複本。
- 5、4 冊以下多卷書，必須整套薦購。
- 6、讀者對圖書的借閱規則、遺失賠償等遵循南京圖書館相關規定。



	
<p>書店為圖書館的延伸</p>	<p>利用現成編目數據達到快速增列館藏的目的</p>

## (2)「手機自助式」服務

本次參訪大陸圖書館，看到相當多結合手機的應用，自助借還設備還提供了手機借還、手機續借、手機繳費等功能，在手機綁定借書證成功後，讀者不再需要帶實體卡來圖書館，就能通過手機實現借書與還書等功能。讀者也可以在圖書館內閱讀網上提供的電子資源，對於自己感興趣的電子書，也可以通過掃描二維碼存入手機，隨時隨地閱讀。

	
<p>南圖具有繳費功能的自助借還系統</p>	<p>結合手機應用</p>
	
<p>網上電子資源</p>	<p>手機閱讀電子書</p>

### (3) 「24 小時自助圖書館」服務

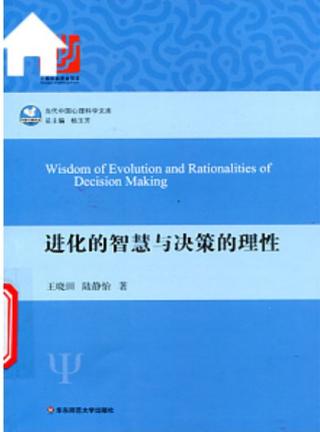
南圖 1 樓有個獨立門禁的「24 小時自助圖書館」區域，提供一個溫馨的空間讓深夜仍想讀書的民眾使用，書架上為精選圖書，讀者可在館內閱讀也可利用自助借還系統借閱，內部也有大型電子書觸控螢幕可供閱讀電子書。



### (4) 「南圖行動 APP」服務

南圖目前有開發行動裝置 APP，APP 上有：圖書查詢、電子證卡、圖書續借、借閱歷史、南圖信息、國學導覽、南圖展覽、講座視頻、電子圖書、電子期刊、少兒天地、中文在線、新書上架、閱讀帳單、閱讀在線、掃一掃(掃描書籍條碼)等功能。南圖的圖書館自動化系統為以色列 ALEPH 系統，而行動 APP 並非 ALEPH 產品，而是利用 ALEPH 系統強大的資料介接功能，由行動 APP 利用提供 API 得到所需的資料及自動化系統功能。

南圖除開發行動裝置 APP 外，還充分利用官網、微博、微信等網際網路上之各種社群平台與讀者交流、活動推廣或資訊傳遞。另外南圖微信上有 3 項功能選單，1、查詢服務：館藏查詢及行動 APP 介紹；2、數字資源：在線閱讀、少兒天地、電子期刊、視頻點播等功能；3、公告動態：館情通報、國學導覽、南圖講座、新書上架等功能。以上微信功能與行動 APP 並無二致，讀者可自由選擇使用何種行動方案，唯一差別是並未綁訂讀者身份，未提供行動借閱證功能。

<p>10:46 中華電信 4G</p> <p>南京图书馆</p>  	<p>10:48 中華電信 4G</p> <p>穿越海陆 天涯比邻 ——海上丝 绸之路资 料图片展</p> <p>2016-08-</p> <p>聚力协作 共推广 继 往开来绘</p> <p>古往今来 读《老 子》</p> <p>2016-04-</p> <p>国学大师 柳诒徵</p>
<p>南圖行動 APP</p>	<p>讀電子書</p>
<p>14:18 中華電信 4G</p> <p>× 新书推荐</p>  <p>C934/0392 进化的智慧与决 陆静怡 著 版社</p> <p>《进化的智慧与决策的理性》 多年来研究工作和思考的介绍和</p>	<p>10:51 中華電信 4G</p> <p>&lt; 返 千年一叹</p>  <p>千年一叹 作者:余秋雨 出版社:长江文艺 阅读数:13174</p> <p>阅读</p> <p>作品介绍:</p>
<p>新書推薦</p>	<p>中文在線</p>

## (二)參訪南京大學仙林校區杜廈圖書館

### 1.簡介：

南京大學前身為國立中央大學，杜廈圖書館為南京大學仙林校區圖書館，2009 年新建落成，由南京大學校友、天津家世界商業有限公司董事長杜廈先生捐資建設，總投資超過 2 億元，總建築面積 53000 平方米，共 5 層，整體造型是一本打開的書，圖書館周圍環繞著河流，寓意“書山有路勤為徑，學海無涯苦作舟”，是江蘇省藏書量最大、中國大陸藏書量前三的高校圖書館，且為中國唯一一座雙樞紐管理體系的智慧化資訊圖書館。



### 2.參訪重點：

#### 「盤點機器人」服務

南京大學科研能力強，除自製匯文自動化系統供江蘇省各高校使用外，也研發盤點機器人來簡化人力，原理為機器人行走於地上所貼之軌道線，經由掃描 RFID 晶片(Radio Frequency Identification，無線射頻識別)來確認書本所在的架位，因書架與書皆已貼上 UHF 超高頻技術(Ultra High Frequency)之 RFID 晶片，透過 UHF 天線有讀取距離/範圍較長/廣的特性，配合系統查詢功能，能解決圖書館員最頭痛的問題之一：書不在該有的架位上而需要時時順架(將書本一一排好)的問題。

參訪時該館外文書區正在進行 3M RFID 建置案，外文區門口可偵測到未完成借閱情形產生警報，並且明確指出是哪一本書沒借到，不使讀者逐一檢查。

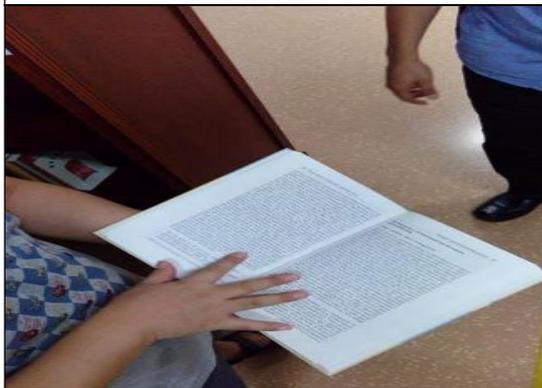
要維持一間數位圖書館所費不貲，實地訪問時發現部份數位資源未續訂、推播螢幕沒內容的情形，與行前透過網路收集資料時可見其成立初期風光揭幕等相關訊息存在部份落差。



南京大學自製盤點機器人



盤點機器人行走軌道



書本內頁貼上超高頻 RFID 晶片



晶片為細長條狀貼書縫間，細看也難以察覺

### (三)參訪蘇州大學獨墅湖校區炳麟圖書館

#### 1.簡介：

炳麟圖書館位於蘇州大學獨墅湖校區，由美籍華人著名的實業家唐仲英先生捐助，並以其父親的名字命名的一座現代化圖書館，型似"水晶蓮花"，於 2006 年建成，2007 年獲國際建築工程魯班獎。占地 2.42 公頃，總建築面積 3.2 萬平方米，地面 8 層，地下一層，可藏書 75 萬冊，收藏以人文藝術類、古籍特藏類書刊為主，以化學化工、生物醫學等類見長。現有閱覽座位 1,100 餘個，中外文報刊 1,500 多種，資料庫 60 多種。

館內突出現代環境及裝置配置，採用藏閱合一的開架閱覽方式，配備了多媒體閱覽平臺，開創了現代大學圖書館新的執行模式。



#### 2.參訪重點：

##### (1)「不用錢的系統」服務

大陸在做置入式行銷非常徹底，往往也常有成功案例，臺灣現在亦流行冠名贊助。

蘇州大學獨墅湖校區炳麟圖書館內有數台多功能自助機器(Kiosk)，這些

機器可以提供校園資訊查找、自修室預約訂位、看電子書、影片觀賞等等，機器硬體設備、軟體系統、後勤維護(報修)全部由廠商提供，廠商另提供後臺上稿機制讓學校能同步發布與更新訊息，而「代價」呢，50吋直式觸控螢幕上半部為廠商廣告區，下半部才給圖書館使用，而圖書館也會審核廠商資格，排除屬性不適合的廠商進駐。

該館在籌措數位資源預算上的作法，有依各科系對於特定數位資源的需求及使用量，向系所尋求經費合作，共同負擔數位資源預算。



## (2) 一卡通智能管理

採用城市一卡通技術，融合身份驗證、消費、門禁，電子商務等功能，實現了單點認證，一卡通用。具備閱覽室自動管理、座位預約、自助打印複印、POS機自動還書、一卡通自動轉帳等服務功能。

#### (四)參訪浙江圖書館總館

##### 1.簡介：

浙江圖書館(以下簡稱浙圖)創建於清光緒二十六年(1900)，是中國創辦最早的省級公共圖書館之一，現為國家一級圖書館、全國古籍重點保護單位，建築面積 4.2 萬平方米，藏書 500 多萬冊。民國元年(1912)建成孤山館舍(白樓)，次年改稱浙江省立圖書館，五年(1916)改稱浙江公立圖書館，十六年(1927)復名浙江省立圖書館。1951 年嘉業堂藏書樓併入，1953 年再次定名浙江圖書館，1998 年建成曙光路新館，2000 年新館正式開館並作為總館使用至今。

本次行程原訂 9 月 8 日上午自蘇州移動至杭州，並於下午 2 點參訪浙江圖書館，因杭州舉辦 G20 高峰會剛結束，先前因為峰會期間管制眾多而出城的民眾，再度大量湧入杭州市，以致高鐵一票難求，抵達杭州時已無法按原計畫訪問浙圖，由浙圖業務管理部主任胡東協助調整行程，於當日下午參訪浙圖專門進行古籍修復的孤山圖書館後，於 9 月 9 日上午參訪浙江圖書館，下午參訪杭州圖書館。



##### 2.參訪重點：

###### (1)「豐富的資訊推播訊息」服務

浙圖目前年到館人次約 3 百萬人次，一進入 1 樓大廳即可看到設置多種資訊推播螢幕(簡稱為信息屏)，有文化共件共享工程下數位典藏成果展示螢幕、浙江文化通螢幕，被簡稱為文化屏的推播螢幕，乃統整浙江省境內所有之藝文資訊。另外有螢幕可使用數位資源，如電子雜誌及報紙。



## (2)「自助辦證機」服務

浙圖自助辦證機可快速簡易接受新讀者辦證，可以透過大陸二代身份證感應自動帶入個人資訊完成註冊，或進行讀者證升級(換新式讀者證)，另外浙圖為增進民眾入館，辦理讀者證免押金。浙圖之讀者證自助辦證機制，目前亦已朝結合行動支付平台支付寶帳號，達到除了可以支付寶繳納相關費用不必收現金外，亦作為讀者身份認證機制。





### (3)「RFID 技術」應用

浙圖全館目前已採用 RFID 技術進行流通，讀者可透過自助借還書機完成流通動作，RFID 除作為流通應用外，浙圖書架上亦貼有 RFID 晶片作為書架識別，供盤點車進行書籍盤點之用。浙圖藉由科技輔助，於每層樓之閱覽空間設置 4 名館員作讀者參考諮詢工作，至於排書架等不需圖書專業之項目進行外包。館員櫃台除了一般館員工作站等常用工具外，還配備刷卡機、手寫簽名版及數鈔機，提供讀者多種方式繳交費用，浙圖表示相關設備的設置皆是因應讀者需求而辦理。



#### (4)「盲人圖書館」服務

浙圖設有一盲人的盲人圖書館，由館員自行製作點字書供應全省，此類點字書乃自行印刷，並未加模，僅供圖書館內部流傳使用，不對外銷售，目前已完成製作 1000 餘冊。除點字書業務外，尚有辦理盲人技能培訓，朗讀讀書會及無障礙電影等活動。其中無障礙電影乃是在電影欣賞時，除使盲人透過聽覺聽電影，更有志願者(志工)以口述方式，在片中演員說話的間隙插入劇情場景描述講電影。盲人圖書館內配置各式盲人輔具、智慧讀書機等軟硬體。

浙圖結合浙江全省視障服務聯盟，由盲人座談會中決定書單，每年辦理盲人閱讀培訓，在國際盲人節舉辦上千人的摸讀活動，選擇推廣摸讀活動，乃因為摸更能加強記憶。另外也有課程教授電腦技能，以及讀屏軟件教學(教學採用免費授權的永德讀屏軟件)，使盲人可以使用 Word 等 Office 軟體做文書處理。為了增進盲人其他就業機會，還結合浙江網路巨擘阿里巴巴公司，傳授盲人經營電子商務的開店技巧，課程之多元不在話下。



#### (5)「浙圖行動解決方案」

浙圖雖未開發行動裝置 APP，但充分利用官網、微博、微信等網際網路上之各種社群平台與讀者交流、活動推廣或資訊傳遞。另外浙圖微信上有 3 項功能選單，1、服務大廳：有證綁定解綁讀者證(使用前先透過借閱證綁定，達到將讀者身份與微信帳號之連結關係建立後，即可於微信上操作圖書館所提供之各項服務)、續借、轉借、數字資源、新書通報、借閱排行、停車位、導航到圖書館等功能；2、智能諮詢：有自助諮詢、語音查館藏 2 功能，採機器人交談方式答覆；3、公告：具有浙圖公告、浙圖指南、常見問題、問卷調查等功能。另外浙圖之電子書系統採用大陸知名廠商超星移動圖書館，需另外安裝電子書閱讀 APP，為了促進讀者使用電子書，浙圖於館內設置電子書及活動訊息推播螢幕，供讀者觸控點選感興趣的書籍，可在螢幕上直接閱讀

內容，或者掃描 QRCode 安裝 APP，使用自己的行動載具觀看。

	
<p>浙圖微信服務大廳</p>	<p>微信機器人交談式回應</p>
	
<p>浙圖公告</p>	<p>服務指南&amp;常見問題</p>



浙圖電子書及訊息推播螢幕

推播螢幕瀏覽電子書

#### (6)「浙江文化通」服務

文化信息資源共享工程浙江省分中心(浙江圖書館)發佈一浙江省公共數字文化移動服務平台-浙江文化通。「資訊整合」是浙江文化通最驚豔的功能，它匯聚了浙江省公共圖書館、博物館、文化館、美術館、影劇院等公共文化單位舉辦的講座、展覽、活動、演出等文化資訊，此外，一些高校、咖啡館、體育中心、書店等公共場所舉辦的對公眾開放的活動也被納入其中。在查閱某一活動的具體內容時，不僅可以獲取該活動舉辦的時間、內容等，還可以通過該應用所鏈接的手機地圖無縫查詢活動舉辦地的具體位置。截至目前，浙江文化通可下載或閱覽的 Epub 格式電子書達 3 萬冊、視頻 2500 個、音頻 2000 個、公開課 660 集，與浙江網路圖書館無縫連接可訪問的掃描格式電子圖書 120 萬種，每天即時更新的全國各地區主流報紙 400 多種，熱門人文類電子期刊 250 種。

<p>浙江文化通</p>	<p>文化活動訊息</p>
<p>閱讀 EPub 電子書及視頻</p>	<p>個人化功能</p>

## (五)參訪杭州圖書館新館

### 1.簡介：

杭州圖書館(以下簡稱杭圖)成立於 1958 年，館舍座落于青年路見仁裡，80 年代中期遷址浣紗路，2008 年 10 月，杭州市委市政府投入近 4 億元人民幣在城東錢塘江畔市民中心建成新館。

國立公共資訊圖書館，於 2012 年 6 月遷址新館，建築總面積為 41,797 平方米，地下 2 層，地上 5 層，設有約 3,000 個閱覽座位，對比於杭圖新館，建築總面積 43,860 平方米，地下 1 層，地上 5 層，設有 2,200 個閱覽座位，為一規模相當之新穎圖書館，足供我們深入研究與探討。

由於杭州剛主辦 2016 年 G20 高峰會結束，到訪杭圖時間較原先規劃時間晚，且因杭圖位於管制區內，安檢層級為本次參訪行程最高層級，除了停車場採用車牌辨識技術只接受在白名單內之車輛進出，在圖書館內可以看到的保全人數及安檢之落實，令人印象深刻。

杭圖還擁有超星數位圖書館、天方有聲圖書館、方正 Apabi 全文數字圖書、CNKI 中國知網全文資料庫（包括期刊、博碩士論文、報紙、會議文獻）等各種類型的、豐富的數位資源。

杭圖建有無線寬頻網路覆蓋全館，是大陸首家無線寬頻網路全館覆蓋的圖書館，另外全館除書架具備自動感應照明外，約 4 百萬館藏也已採用 RFID 技術，同時實現讀者自助借閱，極大地提升了文獻管理和讀者服務的品質及效率，該技術為圖書館管理與服務的高水準奠定了基礎。

與褚樹清館長及研究與交流部主任吳宇琳女士座談時，褚館長表示：「由於科技發展日新月異，令杭州圖書館倍感壓力，該館選擇營造優雅的閱讀空間及良好的閱讀氛圍吸引讀者，取代對科技發展的迎面趕上」。話雖如此，但杭圖亦已全館採用 RFID 技術流通，應是科技取向較為實用需求，館舍空間內較少如本館數位建置(推播螢幕、大型導覽牆、LuckyBook)等表現性裝置，閱讀氛圍營造及服務仍是十分到位，由館內幾乎座無虛席的讀者可見一斑。

杭圖圖書館員人文素養豐富，有兼任杭州電台主持人、主持讀書會、音樂欣賞會主講等工作，當天即有杭圖館員以沙龍方式分享古典音樂，更以高檔音響設備讓聽者身歷其境。

另外杭圖積極對外交流，每年都有對外交換館員，亦曾與北市圖三民分館交換館員，而內部研究人員比照學術機關每年需一定研究發表點數，足以顯示對研究及交流的積極重視。



## 2. 參訪重點：

### (1) 「生活主題分館-24 小時城市書房」服務

當天亦到杭圖之生活主題分館訪視，館內雖然設置整面的書架牆，但空間巧妙利用類似樓中樓方式在樓層中設計走道方便讀者拿到書架中陳列書籍。由於地點位於市中心，在現場充分體會杭圖讀者川流不息。生活主題分館長表示本年度一與新華書店合作的「你借書我買單」閱讀推廣活動頗獲讀者好評，未來考慮分配更多預算執行。另外「24 小時城市書房」更是杭圖本年度新服務，由館舍空間中巧妙間隔中一獨立空間，獨立出入口設立刷卡進出機制，提

供讀者 24 小時舒適閱讀環境又不影響總館營運，且杭圖表示此服務辦理至今，利用率十分理想，雖然因為 G20 高峰會安全因素，暫停全天候開放，未來仍會視情況再推出。



## (2) 「杭圖行動解決方案」

杭圖雖未開發行動裝置 APP，但充分利用官網、微博、微信等網際網路上之各種社群平台與讀者交流、活動推廣或資訊傳遞，在社群的經營上，杭圖小編所提供的內容及數量上都很顯著。另外杭圖微信上有 3 項功能選單，1、微服務大廳：有證(解)綁定、書目檢索、個人資料、續借查詢、活動報名、圖書推薦、閱讀帳單、服務導引、通借通還、附近圖書館等功能。使用前先透過借閱證綁定，達到將讀者身份與微信帳號之連結關係建立後，即可於微信上操作圖書館所提供之各項服務；2、杭圖悅讀：內含活動公告、活動一覽、線上閱讀等功能，其中線上閱讀可使用中文在線電子書、天天微學習中心、職業全能培訓庫、樂於學少兒多媒體圖書館、少兒科普、貝貝國學教育、妙趣手工坊、方正 Apabi 電子書等多項數位資源。3、我要上網：在館內按下[我要上網]，即可完成讀者身份驗證無線上網，不再需要連線任何登入驗證網頁及記憶密碼，此功能相當便捷。



## (六)參訪上海圖書館

### 1.簡介：

上海圖書館(以下簡稱上圖)建於 1952 年，是一個研究型的公共圖書館，於 1995 年 10 月與上海科學技術情報研究所合併為「上海圖書館上海科學技術情報研究所」簡稱「上圖」，新館舍在 1996 年完工，占地面積為 3.1 公頃，建築面積 8.3 萬平方公尺。主樓有 58.8 米和 106.9 米兩座高塔和 5 座群房組成，2 座高塔為自動化書庫區，可以在 20 分鐘內讓讀者快速取書到手效率驚人，館內並設有 33 個閱覽室、20 間個人研究室、2 座展覽廳、4 個學術活動室，以及簡報室、多功能廳和音樂欣賞室等。合併後的上海圖書館是上海市民政府直屬的事業單位，隸屬上海市委宣傳部。館址位於上海市徐匯區淮海中路 1555 號，可透過地鐵十號線「上海圖書館站」、地鐵一號線「衡山路站」到達，交通相當便利。

參訪上圖當天為週六，館內單位大多休假，由讀者服務中心值班的嚴霞主任負責導覽及交流。

上圖的圖書館自動化系統為大陸的國產自製系統，除負責上圖(每月約 13~18 萬流通量)及分館營運使用外，另提供約 300 個聯盟館遠端連線使用。上海市人口即超過台灣總人口，足見此系統規模龐大、效能及穩定性皆有其水準，所有系統管理及維護等工作，統一由上圖負責。上圖讀者可透過讀者證、綁定市民卡及手機 APP 行動借閱證等方式使用圖書館。

上圖館內有一直營書局，由館方自行營運，並未採用委外經營模式。不過近年在大陸地區蔚為風行的「你薦我購」活動，上圖並未因為自有圖書館，而舉辦此類閱讀推廣活動，僅配合書展針對外文書小規模辦理。



## 2. 參訪重點：

### (1) 「大廳導覽牆」服務

上海圖書館一樓入口大廳導覽牆可呈現各分館即時借出冊次、每小時到館人次、目前總人次、前一天總人次、借出總冊次、還入總冊次、圖書借閱排行榜、主題書目推播等訊息，無論是訊息種類、數量及更新頻率，皆為目前本考察所見功能最豐富之導覽牆，且硬體設備亦極具水準，解析分明、亮度適中且3x3 螢幕間拼接縫隙極小，是軟硬體結合應用的典範。



上海圖書館一樓入口大廳導覽牆即時統計資訊

### (2) 「多功能及多樣性的設備」服務

上圖設置多種設備滿足到館民眾各種生活需求，如、公共信息智能服務終端機：可進行生活繳費、交通卡、銀行、手機儲值、機票等服務功能齊全，另外 ATM 機、自助列印、影印、掃描、感應卡證的智慧寄物櫃、廁所內設置免費發放衛生避孕套。空間內設置足夠的檢索電腦及自助借書機，供讀者自行使用，亦可尋求館員幫助。目前上圖正在進行讀者證改版工作，將舊版的晶片式讀者證改為新版的 RFID 非接觸式讀者證，適值接替期間，館內出入閘門及設備皆雙軌同時支援 2 種讀者證，如不使用實體證卡，讀者亦可使用二維條碼行動借書證，選擇相當靈活。



### (3) 「圖書報廢與閉架書庫」

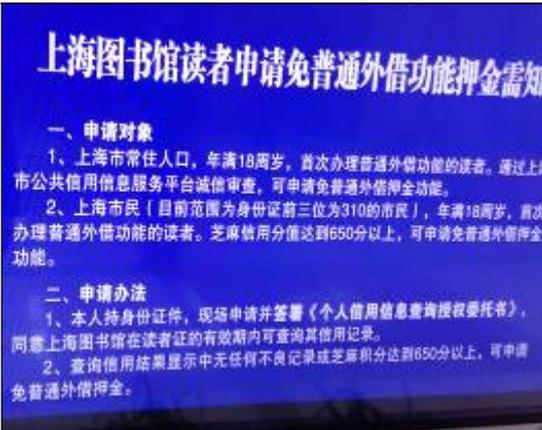
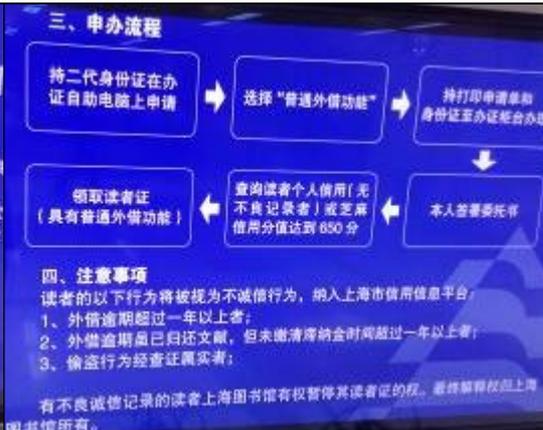
上圖每年購書預算達上億人民幣，由於館藏量大，會嚴重造成庫存壓力，故上圖在圖書報廢上的作法亦值得參考，書籍在上圖總館必定保留其副本，其他分館自行評估辦理報廢，讀者在他館檢索時，即可查到上圖有所需的書籍。在書籍存放方面，除 5 樓書庫外 另有地下密集書庫約達 5 千萬件數。3 樓提供具備找書、取閉架書、參考諮詢的快速流通櫃台，櫃台在接單後，透過館內的傳送軌道，1 本書約可在 20 分鐘左右完成調閱，讀者於手機接獲通之後，再到櫃台將所有書籍一次打包取書即可。



#### (4) 「自助辦證機及信用評等機制」

上圖自助辦證機可快速簡易接受新讀者辦證，可以透過大陸二代身份證感應或登入行動支付平台「支付寶」2種方式，自動帶入個人資訊完成註冊或，即時(補)發讀者證或榜訂到一卡通，以及收取押金等動作。大陸地區讀者在圖書館辦證大多需要繳交押金，為了簡化辦證程序，達到便民目的又兼顧管理風

險。目前上圖在接受讀者在辦證時，引入國家「公告信息平台」之個人評等，當該讀者紀錄良好(如無車站逃票紀錄)可免繳交押金；另外，由於大陸地區行動支付發達，個人在網路上的金融行為亦可作為授信之參考(類似本國金融聯合徵信中心，但不限於金融機構使用)，藉由行動支付平台「支付寶」背後的阿里巴巴公司體系下的「螞蟻金服」旗下的第三方獨立徵信機構「芝麻信用」平台，通過雲端運算、機器學習等技術客觀呈現個人的信用狀況，已經在信用卡、消費金融、融資租賃、酒店、租房、出行、婚戀、分類資訊、學生服務、公共事業服務等上百個場景為用戶、商戶提供信用服務。當個人戶評分達 650 分(這個分數只使用支付工具做網拍無法達成，必須繳交水電費、電信費或其他帳單等，在大數據分析後才可達成)可免繳交押金。充分顯示大陸地區在擁抱創新科技(芝麻信用成立不到 5 年很新)、各平台間資訊介接流通順暢及為民服務相關規範調整之彈性及執行。

 <p><b>上海图书馆读者申请免普通外借功能押金须知</b></p> <p><b>一、申请对象</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、上海市常住人口，年满18周岁，首次办理普通外借功能的读者，通过上海市公共信用信息服务平台诚信审查，可申请免普通外借押金功能。</li> <li>2、上海市民（目前范围为身份证前三位为310的市民），年满18周岁，首次办理普通外借功能的读者，芝麻信用分值达到650分以上，可申请免普通外借押金功能。</li> </ol> <p><b>二、申请办法</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、本人持身份证件，现场申请并签署《个人信用信息查询授权委托书》，同意上海图书馆在读者证的有效期限内可查询其信用记录。</li> <li>2、查询信用结果显示中无任何不良记录或芝麻积分达到650分以上，可申请免普通外借押金。</li> </ol>	 <p><b>三、申办流程</b></p> <pre>     graph TD       A[持二代身份证在办证自助电脑上申请] --&gt; B[选择“普通外借功能”]       B --&gt; C[持打印申请表和身份证至办证柜台办理]       C --&gt; D[本人签署委托书]       D --&gt; E[查询读者个人信用(无不良记录者)或芝麻信用分值达到650分]       E --&gt; F[领取读者证(具有普通外借功能)]       </pre> <p><b>四、注意事项</b></p> <p>读者的以下行为将被视为不诚信行为，纳入上海市信用信息平台：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、外借逾期超过一年以上者；</li> <li>2、外借逾期虽已归还文献，但未缴清滞纳金时间超过一年以上者；</li> <li>3、偷盗行为经查证实者；</li> </ol> <p>有不良诚信记录的读者上海图书馆有权暂停其读者证的权。最终解释权归上海图书馆所有。</p>
<p>辦證免押金規定</p>	<p>免押金申辦流程</p>
 <p>自助办证机</p>	 <p>芝麻信用</p> <p>因为信用 所以简单</p> <p>598 信用中等</p> <p>2016年01月2016.09.08</p>
<p>上圖辦證機</p>	<p>芝麻信用信用評比</p>



<p>館藏查詢</p>	<p>讀者服務</p>
<p>展覽講座</p>	<p>上圖信息</p>

### (7)「上圖微信」服務

上圖除開發行動裝置 APP 外，還充分利用官網、微博、微信等網際網路上之各種社群平台與讀者交流、活動推廣或資訊傳遞。另外上圖微信上有 3 項功能選單，1、我的圖書：圖書查詢、已借圖書、圖書續借、圖書推薦、微閱讀等功能。使用前先透過借閱證綁定，達到將讀者身份與微信帳號之連結關係建立後，即可於微信上操作圖書館所提供之各項服務；2、活動：我的預訂，查詢已預約活動、上圖展覽、上圖講座、讀者培訓，即教導使用圖書館資源的課程；3、發現：附近的圖書館、諮詢&反饋、悅讀帳單、幫助及二維讀者證等功能。其中微閱讀為不安裝行動 APP 閱讀電子期刊的新功能，另外上圖微信部份功能採機器人交談方式回覆使用者詢問，而非嵌入式網頁，此乃微信 API 提供之功能，國內較流行的社群通訊軟體 Line 目前功能剛起步。



(8)「上圖愛悅讀」服務

上圖的電子書系統「上圖愛悅讀」內含電子書及電子期刊 2 種類型的內容，主要提供讀者 2 種方式閱讀電子書，一是下載 APP「市民數字閱讀」、二是透過微信 WeChat 加入上圖官方帳號直接看。另外館內有電子書專屬推播螢幕，供讀者觸控點選感興趣的書籍，可在螢幕上直接閱讀內容，或者掃描 QRCode 安裝 APP，使用自己的行動載具觀看。



(9) 「創客空間」服務

上圖 4 樓設有創客(Maker Space)，配備多台不同功能的 3D 打印機、車床，平時可供讀者預約設備及空間的使用，使用者可在智慧顯示桌上即時顯示製作中的 3D 圖形，即時討論並修改後輸出成品。創客空間不僅提供空間及設備，更定期舉辦課程，教導讀者使用多種專業級設計類工具及基礎(如、AutoCAD、3ds MAX、SolidWorks、建築設計、製圖及 3D 打印等)。



### 叁、心得與建議事項

一、本次參訪地區的公圖讀者閱讀習慣良好，到館人數及圖書流通數量皆很龐大，公共圖書館普遍不存在績效數字問題，大多集中焦點於創新科技、創新服務的研及辦理。本次考察之江蘇、浙江及上海地區的閱讀風氣養成非一蹴可幾，本館需持續推動國人閱讀習養成。

二、大陸地區針對新創科技發展之環境發展較早、資源較豐，且公部門對於新創科技及服務之管制較為開放，在本次考察行程前，大陸已制定相關法規及配套措施，合法開放 Uber、滴滴打車等計程車服務，此一開放項目為全球之先。另外大陸地區行動支付等 Fintech 應用成熟、各式功能平台眾多，不只於互聯網線上應用還可線下使用，民眾只需攜帶手機出門即可滿足日常所需。足見其對新創科技的鼓勵，以及積極擁抱新技術的國情。如本行中圖書館以一家相當年輕的公司螞蟻金服的芝麻信用分數作為免收押金的徵信，即為一例。

三、大陸地區的資訊流通管道較為通暢，所以在開發讀者自助辦證機時，系統可以自動獲取二代身份證之個人資料，以及公告信息平台之個人評比，在發展應用上環境雖然十分友善，但也是對個人資料未經宣告的侵犯，此舉之正向及負面影響，值得我國深思。

四、全國文化信息資源共享工程(以下簡稱「共享工程」)是 2002 年起，由大陸文化部、財政部共同組織實施的一項國家重大文化工程。它應用現代資訊技術，將中華優秀文化資源進行數位化加工與整合，依託各級公共圖書館、文化館(站)等公共文化設施，通過互聯網、廣播電視網、無線通信網等新型傳播載體，在全國範圍內實現文化資源的共建共享。實施至今已頗具規模，本次考察的圖書館皆引入或提供共享工程相關資源，達到統一匯整文化資產、避免各機關重複建置。除了採用先進的科技，相關的法規機制配套及落實亦是重大的基本功。

臺灣近年來的數位典藏成果豐碩，官方機構與民間單位陸續完成各學科領域的數位化。文化部前身文建會於 2002 年主持的國家文化資料庫，以及行政院國科會 2002-2012 兩期數位典藏國家型科技計畫。這些大型數位計畫的推動，利於文化資產的保存與充實學術研究環境。而現階段尚缺乏一個大型整合系統，將分散各地的異質系統加以整合，解決資源分散、系統重複建置、系統營運無以為繼、無法提供民眾不需個別連結及檢索的整合性服務，如能建立此一平台，將使國人自網路上取得更多有價值的數位文化資源。

五、為了使圖書館服務得以延伸，以及提供讀者更便捷、更易取得圖書館服務，

開發行動 APP 是目前的一大趨勢，然而行動載具的作業系統繁雜(如、Android、iOS、Windows、BlackBerry、ChromeOS…等)、且硬體極具多樣性，要逐一支援是一項成本重大的工作，以致一般皆針對主流設備做支援(如、Android、iOS)。本次考察的大陸地區圖書館，因各館資源不一，亦未一致提供行動 APP，但大多採取的替代性的作法是依附社群軟體微信 WeChat 建立圖書館官方帳號，除作為社群行銷平台之外，使用社群平台所開放的 API 開發許多原本由行動 APP 提供的功能，反而具有行動服務結合社群行銷、減少讀者另外安裝行動 APP 的步驟、節省開發各作業系統 APP 及未來更新的成本等優勢，值得我們未來規劃行動 APP 參考。另一優點是以此方式提供行動服務，不受上級機關對於行動 APP 開發及使用的列管，建議未來本館規劃開發行動 APP 時，可考量在社群軟體上建置相關功能。

六、無線射頻技術(RFID)已廣泛應用於本次考察之大陸地區圖書館，本行中未全面採用 RFID 技術的圖書館，幾乎也都在執行相關導入專案中，而晶片成本與我國差距亦不大。目前我國圖書館對於 RFID 的應用可能較早，但普遍性卻較低，國內使用 RFID 技術的圖書館數量仍然不多，關於圖書流通以外的應用付之闕如，而大陸已應用於在架書籍盤點甚至發展盤點機器人，雖然實地所見相較於人工仍有不足之處，值得持續關切此類技術的發展。

七、本次考察之大陸地區圖書館江蘇省有 3 家名列 2015 年網友票選大陸地區最美高校圖書館，在行前透過網路收集資料時可見其成立初期風光揭幕等相關訊息，但實地走訪時，卻發現由於營運成本不斐，以致考察時出現部份軟硬體設備經費無以為繼，被迫停止服務的情形。可見在規劃時雖可採用最先進高端的設計或技術，亦應一併考量未來營運等長久因素，本行中的蘇州大學獨墅湖圖書館亦屬新館落成，在訪談中瞭解其中空通透全館無中央空調的建築設計，以及結合系所、民間公司資源的管理方式，使全館之營運費用相對於其他館經濟、節能又適度結合外部資源，經營方式值得本館學習。