



國立臺灣圖書館

簡報大綱



為民服務業務現況簡介



服務績效及創新服務



服務關鍵策略



未來努力方向



參獎經驗分享

百年歷史



總督府時期

臺灣總督府圖書館
1915-1945



館前路時期

臺灣省圖書館
1945-1948

臺灣省立臺北圖書館前期
1948-1968



新生南路時期

臺灣省立臺北圖書館後期
1968-1973

國立中央圖書館臺灣分館
1973-2004



中和新館時期

國立中央圖書館臺灣分館
2004-2013

國立臺灣圖書館
2013~

編制員額：51人

作為臺灣首座公辦圖書館，本館的館史
是臺灣公共圖書館的發展歷史

第一

- 舉辦全臺第一個「圖書館週」
- 首辦圖書館行動書車服務
- 首創館際合作業務、成人研習班
- 首設「兒童室」、「製本室」及「樂齡資源專區」

唯一

- 全國唯一的「臺灣圖書醫院」
- 全國唯一的「視障專責圖書館」

103 年主要服務績效摘要

服務項目	服務績效	
進館人次	2,928,453 人次	
圖書資料外借	289,554 人	1,014,874 冊
辦證人數	22,457 件(103年)	391,441 件(累計)
資訊檢索使用	229,639 人次	
年度活動	769 場	202,427 人次

館藏資源豐富

208萬冊 / 件以上館藏資源

圖書156萬冊+

電子資源1.3萬冊+

視聽館藏2.6萬冊+

視障資料15萬冊+

特藏舊籍20萬冊+

微縮資料13萬冊+

創新機制及創意提案運作情形

101-103年提案內容	改善屬性
1、館藏臺灣學研究書展-行動展覽館	臺灣學推廣
2、網路辦證服務	流程簡化
3、虛擬臺灣圖書醫院線上平臺	圖書維護推廣
4、導入QR-CODE技術於圖書館自動化系統	資訊網路
5、改善預約圖書排架方式	流程簡化
6、運用QR Code建立雲端導覽系統	資訊網路
7、改善大批中文圖書採購作業程序	流程簡化
8、簡化申辦圖書資料遺失或污損賠償作業	流程簡化
9、樂齡借閱證-樂齡讀者提高冊數及借期	流程簡化
10、電子資源管理系統「貼心提醒」服務	資訊網路
11、創新行銷策略-微型圖書館	圖書館推廣
12、機密文書傳遞公文封與機密檔案歸檔封套二合一	流程簡化

創新服務

典藏臺灣記憶

百年記憶 ·
現代創藝

活力再造 ·
全民樂閱讀

**建立閱讀品牌
創造圖書館新亮點**

透過不斷的創新、變革與經營，
打造專業的圖書館

重修舊好 ·
圖書醫院

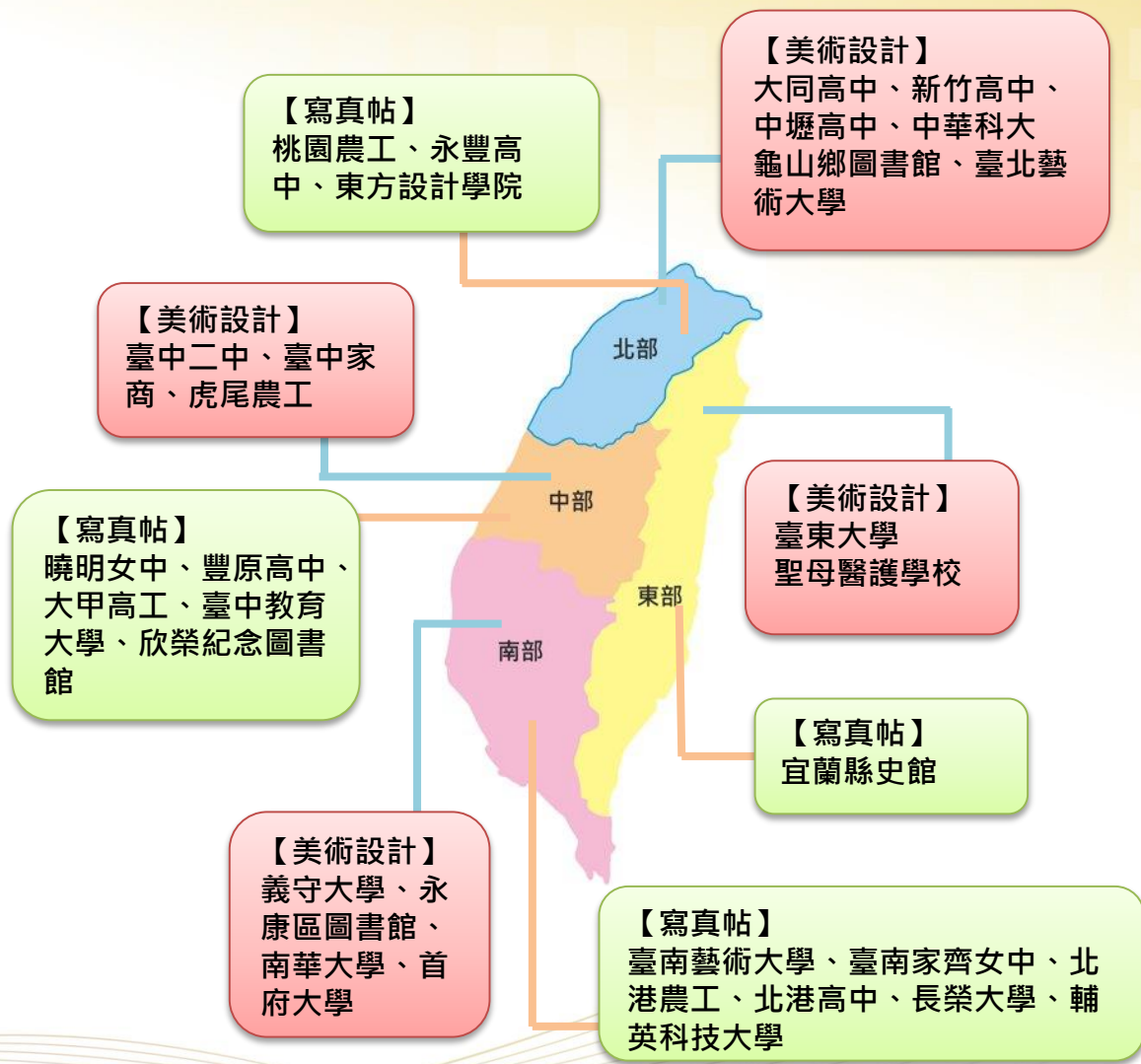
閱讀扎根 ·
優質領航

視障服務 ·
閱讀無礙

典藏臺灣記憶 – 行動展覽館

103年共有86個單位提出申請，排定30個單位借展，展出地點遍布全國各地；與102年相比，申請單位成長56% 展出單位成長1.5倍

104年共有112個單位提出申請，排定38個單位借展



典藏臺灣記憶 – 行動展覽館



「因為有這個展覽，讓我們不用大老遠從臺中到臺北觀展；看完展覽後，讓我更了解日本人在臺灣所做過的事。這個展覽還用到寫真的方式，讓我更加有震撼力，希望下次還能有此類的展覽。希望可以多加舉辦這類的展覽。」

「覺得圖書館已經不只是閱讀書籍，更是臺灣歷史的典藏所在！」

百年記憶·現代創藝



采風卷宗夾
W24×H31 cm



陶壺喝水杯盤/花
直徑17 cm



馬克杯/花
375ml 直徑9×H11.5 cm



采風書袋
W31×H37×D10.5 cm

采風系列

本館鎮館之寶之一的《采風圖合卷》為清乾隆年間巡臺御史六十七聘請畫工所繪，由本館前身臺灣總督府圖書館館長太田為三郎於西元一九二一年自東京南陽堂書店購得，全卷共十二幅，詳細描繪當時臺灣人文風俗及物產之情況，為研究臺灣風土民情及物產珍貴之資料。「番社采風系列」以當時的民俗風情為描寫主題；「臺海采風系列」則是針對臺灣物產的描繪紀錄。本系列係將這些具歷史色彩及參考價值的圖樣再應用，衍生為實用性商品。藉由這些圖樣的應用推廣，讓社會大眾閱讀早期臺灣的自然與文化。



T恤
S·M·L·XL



采風小札
W13×H22×D2 cm



磁性書籤/渡溪、香米、花
8×11.3 cm



茶具組
- 茶盤×1
- 蓋杯×1
- 飲杯×2
- 茶匙×1
包裝W32×H18×D18 cm



漂流臺灣系列

本館珍藏之《享和三年癸亥漂流臺灣チヨブラン嶋之記》，為日船「順吉丸」船長文助口述、秦貞康所作。該船於享和二年（1802）年底自日本箱館出航，途中因風漂流至臺灣東部秀姑巒溪口。文助於當地生活四年，歷經萬難返日後，將其經歷口述整理寫成本文，並加上多幅描繪當地住民風俗、住家、裝飾、祭儀等等彩色圖繪。本系列設計將書中的圖樣應用於茶具組及文具。簡單素雅的茶盅組合，竹製茶盤上雕刻船在海中漂流圖樣。皮件組採真皮材質，局部烙印書中圖像，呈現歷史價值。



筆記書
W16×H21×D1.7 cm



名片夾
W11.2×H7.3×D0.3 cm



筆袋
W20×H5.5×D5.4 cm

百年記憶·現代創藝



女性系列筆記書
W12.8×H18.7×D1.3 cm



陶瓷吸水杯盤/碟
直徑17 cm

設計風華系列

日治時期是臺灣美術設計的啟蒙階段，在政治、文化、社會等各方影響下，不論是書籍、雜誌、圖錄、報章刊頭等的封面設計及內頁圖樣皆展現了豐富多樣的風貌。「設計風華系列」由本館前身總督府圖書館時期的珍貴館藏中，選出紀錄日治時期美術設計發展的圖樣加值應用，這些視覺圖像，融合中國傳統、西方、日本的美術特色，並且記錄了產業、風景、文化、民俗等各個面向的臺灣，為當時臺灣的社會文化留下珍貴的見證。



馬克杯/碟
430ml 直徑8×H11 cm



日治時期臺灣美術設計風華明信片
一組共12張·單張10×15 cm



商品販售處：

陽明山中山樓管理所

國家表演藝術中心-國家兩廳院
(好藝術空間)

國立中正紀念堂管理處-博物館商店

三民書局

網路商城：

http://www.sanmin.com.tw/stationery_page.asp?item=B40

國立臺灣師範大學

網路商城：<http://eshop.ntnu.edu.tw/>

世界宗教博物館

臺灣圖書醫院-推廣維護圖書的觀念

- 個人或團體導覽參觀
- 專題講座與實作培訓課程
- 量身打造專業修復理念課程
- 提供大專院校學生寒暑假實習機會
- 建置線上學習平台



圖書醫院 Book Hospital

儀器設備 藥物材料 專業術語 疾病狀態 醫療案例 線上學習

分光色差計
分光色差計為廣泛應用於造紙、印刷、紡織、食品、塑化等產業的精密儀器，其主要功能在於色彩標準化數值的取得與分析。色差計在構造上可分為分光式、三刺激式等，本館採用分光式桌上型色差計，可協助修復者更準確地掌握紙張修補過程中之色彩協調問題。使用時將受測物置於儀器上方，內部的氙氣燈泡會產生瞬間光源並同時測量檢測區域內反射的光，運算所得的色彩則以L、a、b值表示。

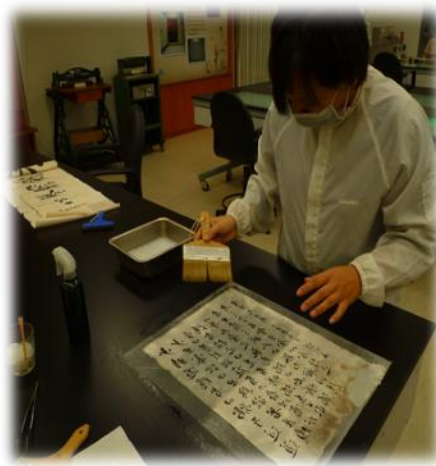
[更多儀器設備訊息](#)



臺灣圖書醫院-搶救珍貴書籍

● 提供古籍修護之鑑定與諮詢

103年3月張子唐先生考捐贈父親張純甫
(日據時期名詩人)之珍貴手稿及書畫作品，
由圖書醫院進行修護



臺灣圖書醫院-搶救珍貴書籍

● 搶救珍貴書籍

百年古籍經泡水、蟲蛀成為書磚，本館由3-4人費時三個月的時間修復完成



← 修復前 →



建構視障行動圖書館



視障電子資源
整合查詢系統

手機版
行動查詢

無障礙學習

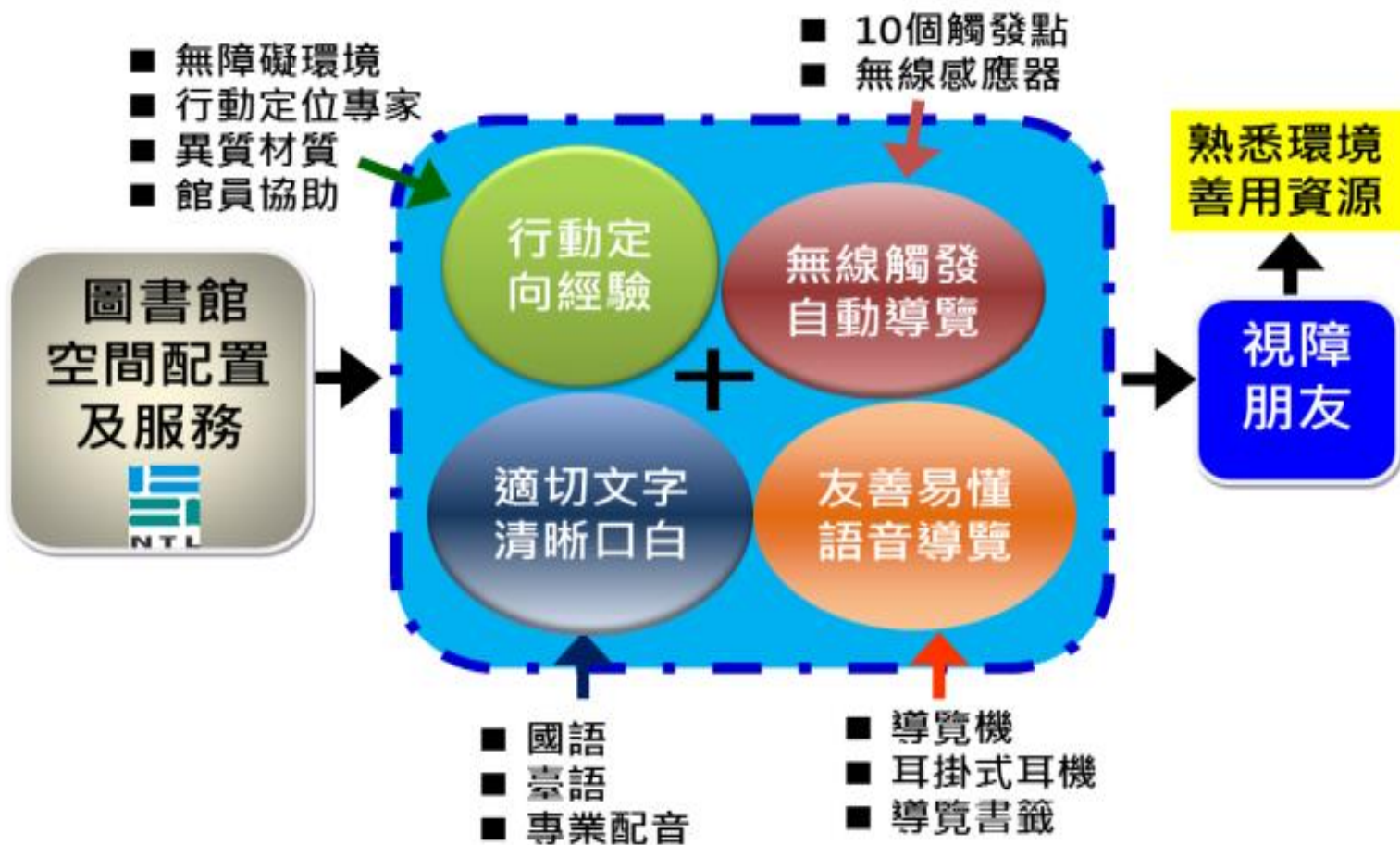
電子郵件

APP行動裝置



視障服務·閱讀無礙

全國首創-視障者定位及導(引)覽系統



視障服務·閱讀無礙

首辦視障者觸覺藝術導覽，團體定點接送；
個人來館利用，專人至捷運站或路口引導



閱讀札根：優質領航



輔導全國公共圖書館

「Bookstart嬰幼兒閱讀推廣計畫」

- 建立全國公共圖書館標竿學習機制
- 統一主視覺
- 建置專屬網頁
- 辦理全國培訓與觀摩
- 贈送閱讀圖書禮袋，閱讀從0歲開始
- 推動設置嬰幼兒閱讀專區

建置523座閱讀專區

送出44萬4,310份閱讀禮袋

活動191萬4,149人次參與



活力再造·全民樂閱讀

- 輔導全國公共圖書館，
推動「**多元閱讀與館藏充實計畫**」
 - 建置分齡分眾專區
 - 閱讀活動約4萬場次，850萬人次
 - 全國圖書館增加館藏圖書93萬冊，平均每人擁書率由1.29冊增至1.68冊，每人年借書由2.02冊增至2.8冊



榮譽與績效

- 榮獲行政院第七屆服務品質獎
- 榮獲教育部頒103年度「社教公益團體獎」
- 榮獲教育部頒102、103年度「政府服務品質獎優等獎」
- 榮獲行政院國家發展委員會頒「第12屆金檔獎」
- 新北市政府評選「優良哺集乳室」
- 新北市政府認證「自動體外心臟去顫器（AED）安心場所」
- 新北市政府「進用身心障礙者績優單位」（98-103年連續6年）
- 劉蓓君館員榮獲中華民國第18屆身心障礙「金鷹獎」楷模
- 廖翠玲館員榮獲為103年新北市身心障礙優良勞工

為民服務核心價值

- 以堅實的臺灣資料為基礎，深耕**本土化**
- 以0至永遠的使用者為讀者對象，顧客**終身化**
- 持續擴增新住民資料，館藏**多元化**
- 開發特色文創，打造圖書館形象，品牌**專業化**
- 強化館員訓練，強調以讀者為尊，服務**優質化**
- 運用數位科技，拓展圖書館服務範圍，館藏**資訊化**
- 持續與國際接軌，交流學習，視野**國際化**
- 發展異業結盟，創造雙贏局勢，經營**企業化**

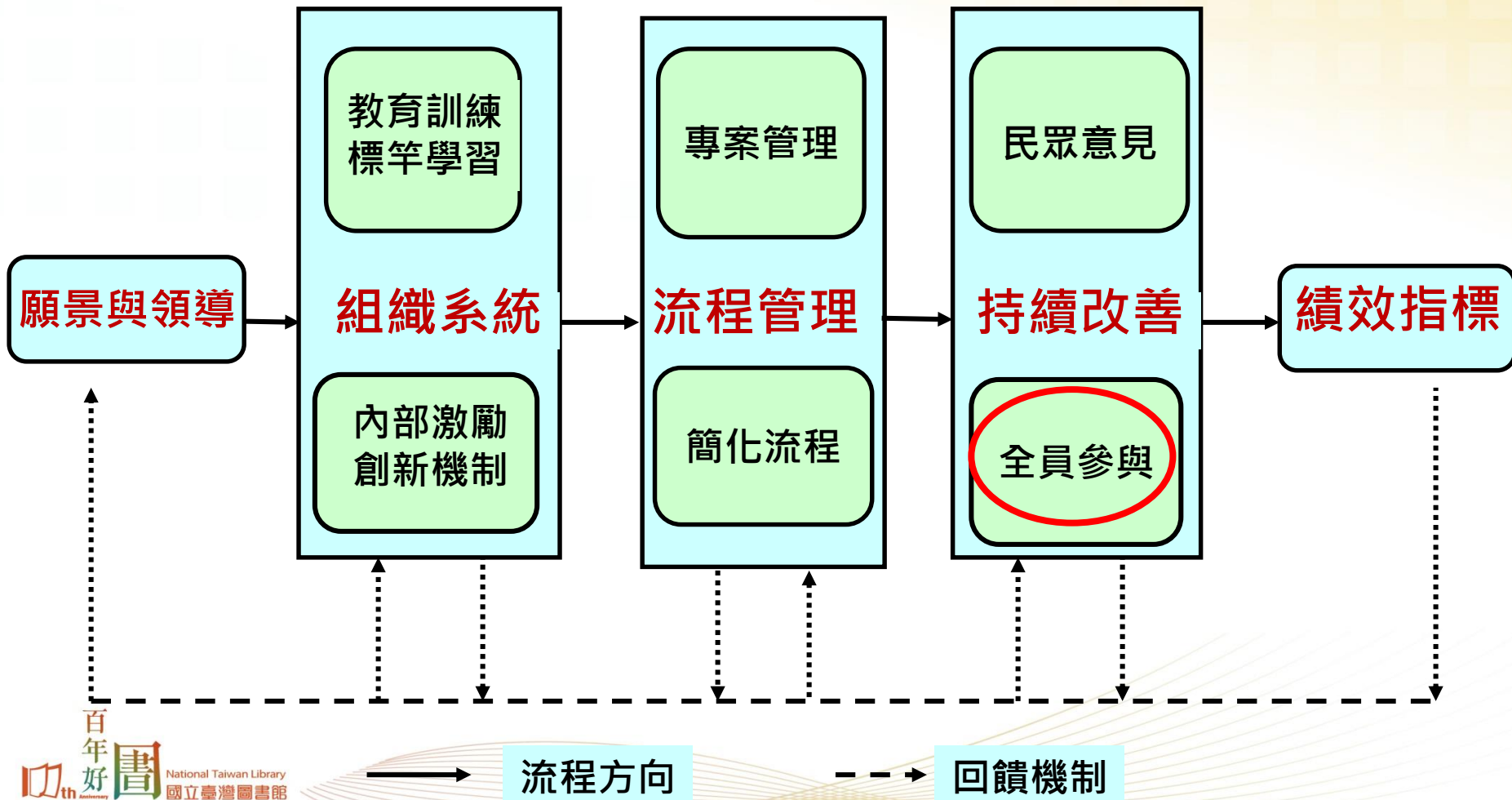


服務關鍵策略

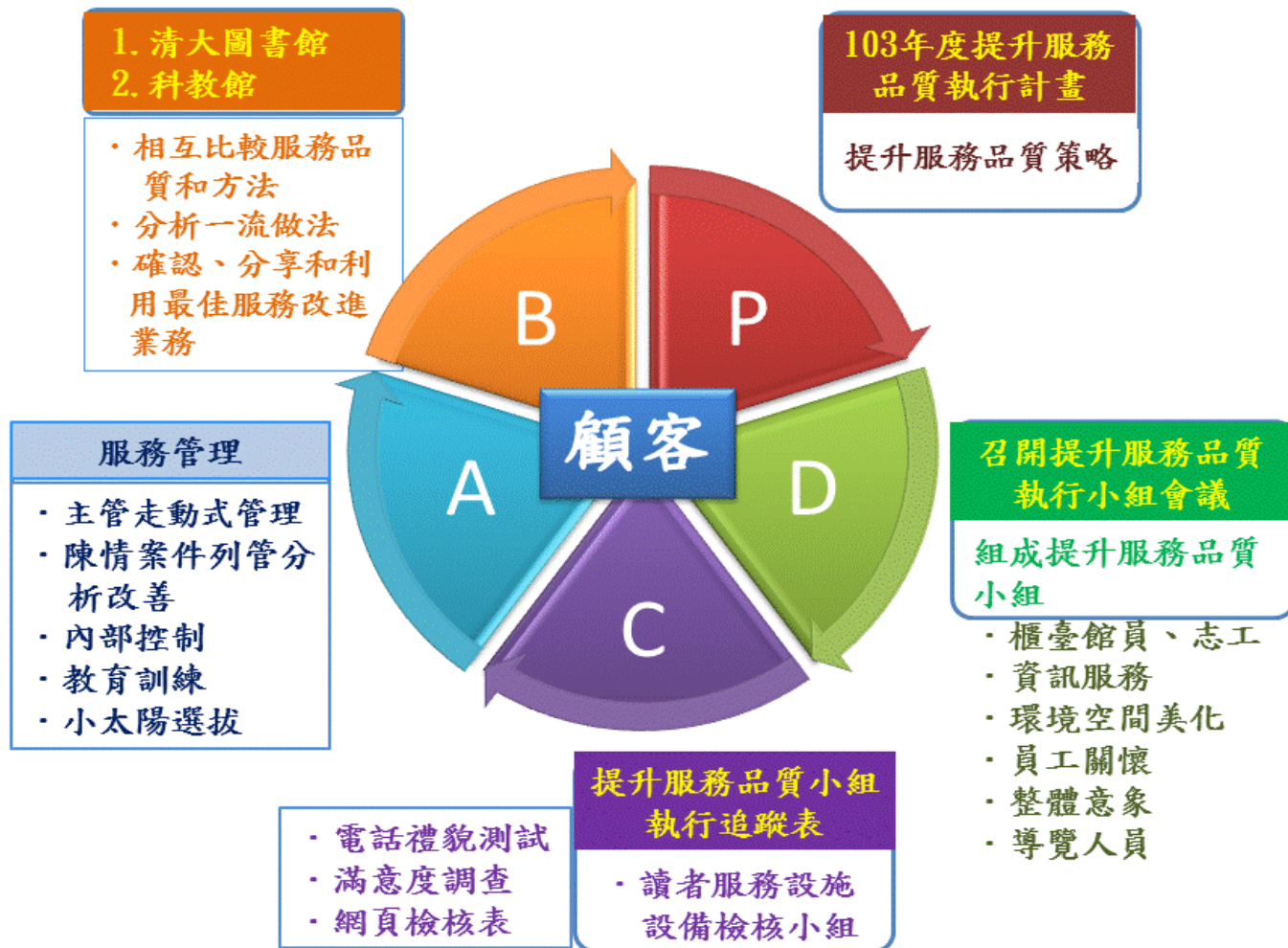


服務關鍵策略

推動品質管理



運用專案管理：提升服務品質管理系統

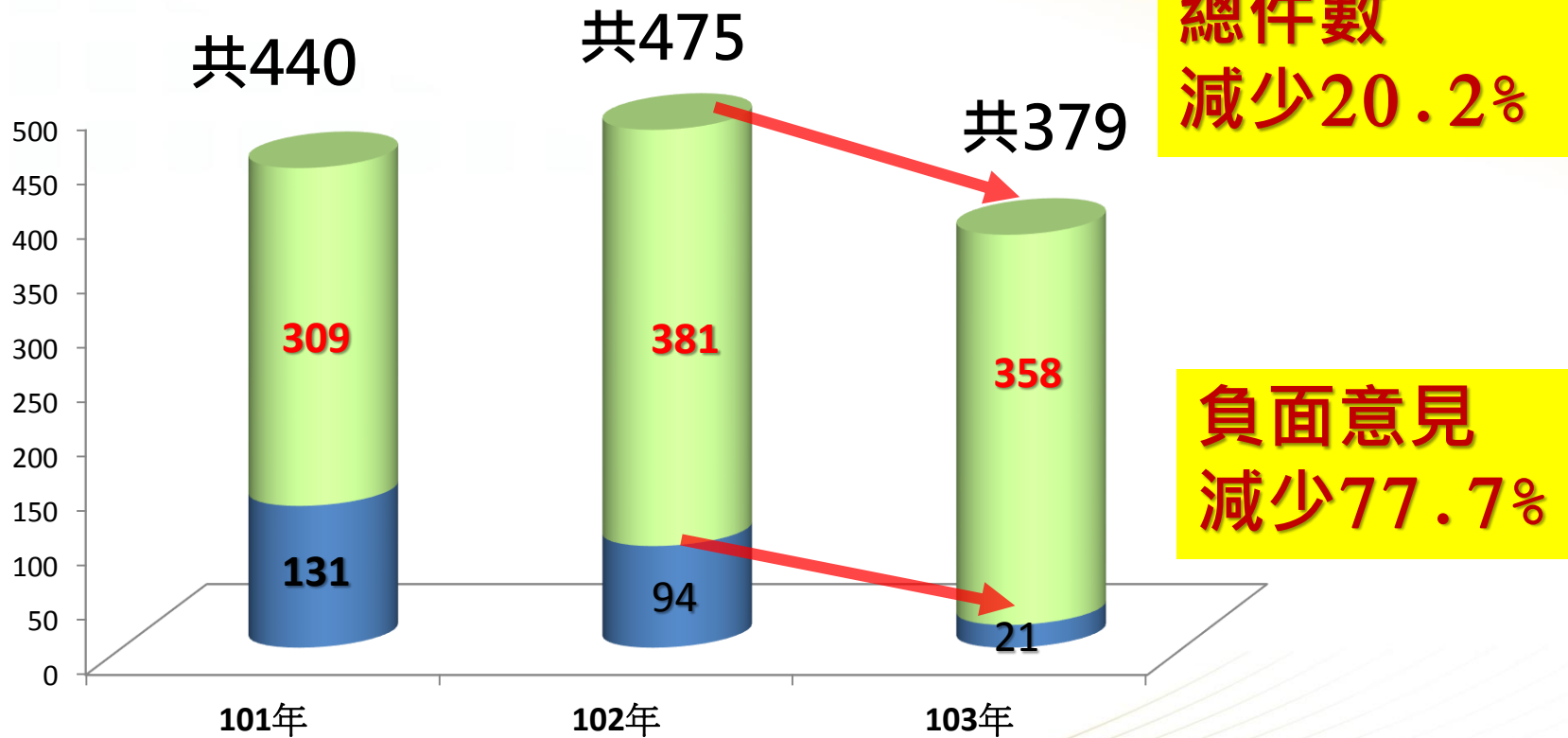


提升服務品質小組

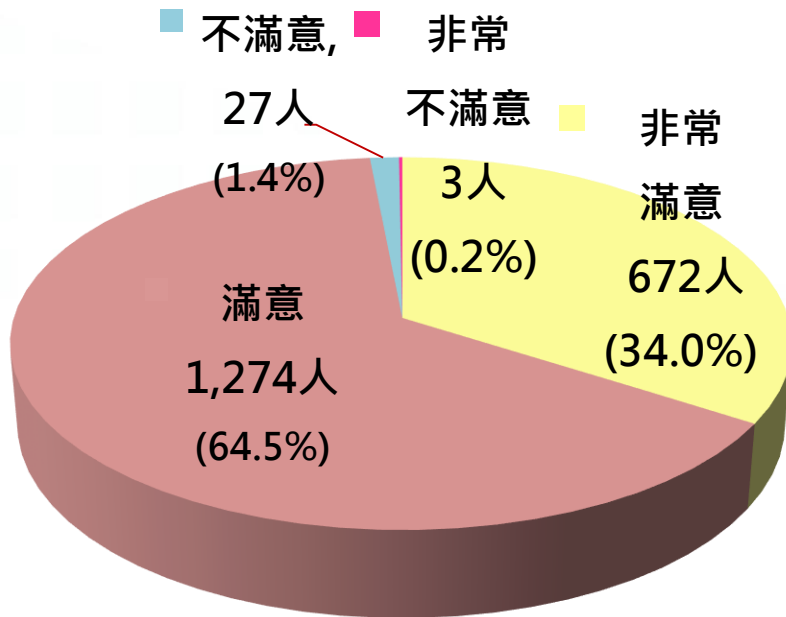
- 提升櫃臺館員服務品質小組
- 提升志工服務品質小組
- 提升資訊服務品質小組
- 讀者服務設施設備檢核小組
- 成立品管圈(QCC)
 - 優質閱讀環境圈
 - 服務禮貌圈
 - 入口網站優質服務品管圈

全面品質管理

民眾意見處理具體績效

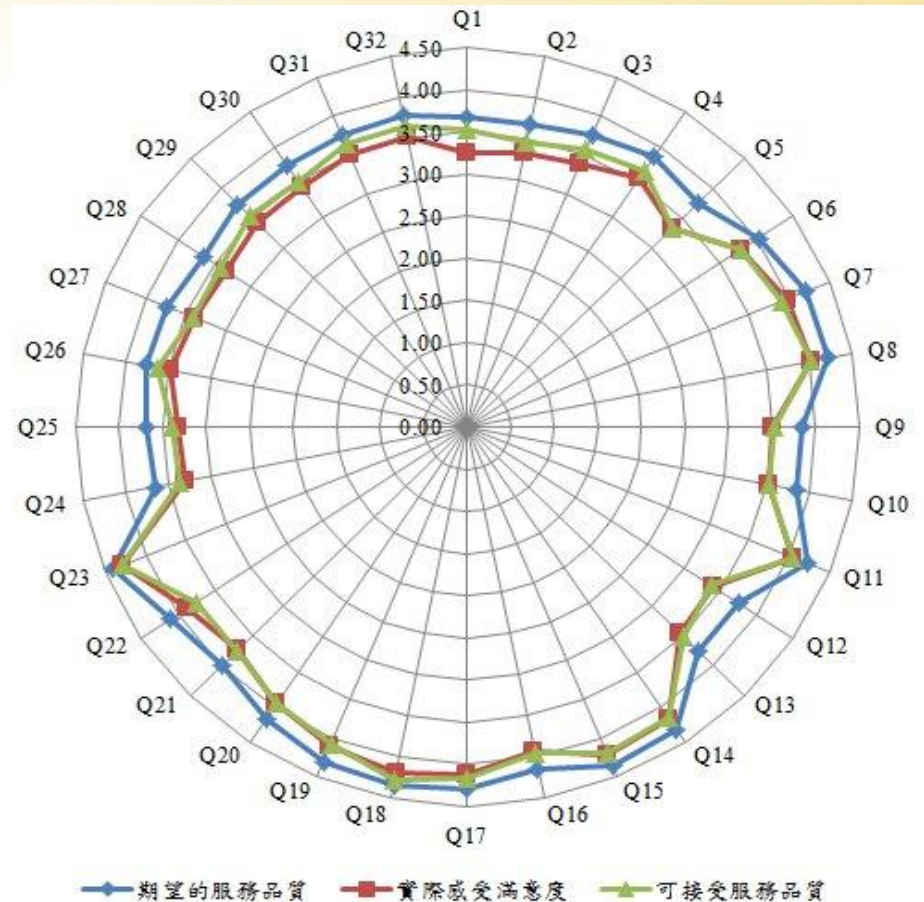


讀者滿意度調查結果



98.5%感到滿意

整體滿意度



期望、實際感受與可接受的服務品質雷達圖

103年委託淡江大學圖資系調查分析

全面品質管理

讀者的意見就是服務升級的關鍵



發展願景

推動臺灣學研究中心， 建構「臺灣學數位圖書館」

充分發揮臺灣資料的館藏特色並結合研究的需求，發展完善數位資源，支援學校研究與教學，建立臺灣學研究資源平台



發展願景

建立國家級圖書文獻維護體系， 推廣文獻保護觀念

結合各機關、學術單位及民間專業人士的專長與知識，
獲取多元化技術以及新穎的設備，整體規劃圖書文獻發展架構，
建立圖書維護及人才培育制度



發展願景

建構豐富特色館藏， 滿足讀者閱讀需求

加強臺灣資料、親子資料、電子資源、視聽資料及一般圖書資料等，使本館具備更深度多元的館藏資源，滿足讀者及研究者的各項閱讀需求



發展願景

重視多元讀者服務， 消弭特殊讀者資訊需求落差

圖書館之讀者群包含兒童、青少年、成人、銀髮族、身心障礙者及新住民等，其中身心障礙者、銀髮族及新住民尤屬弱勢特殊讀者群，未來除徵集相關館藏外，並將提供符合其需求之閱讀環境及辦理相關終身學習活動



參獎經驗分享：書面申請

- 熟讀參獎規則
 - 政府服務品質獎評獎實施計畫
 - 政府服務品質獎評獎作業手冊
- 對準參獎指標
 - 各項內容符合評獎指標
 - 說到做到
- 參獎申請書-體例
 - 角逐政府服務品質獎不是作文比賽
- 電話及網路實測



參獎經驗分享：佐證資料

- 依據參獎申請書各新項次逐頁整理
- 陳列宜系統化，提供索引、目次
- 統一製作，統一系列印
- 各面向陳列可以稍為隔開，方便翻閱
- 各面向有專人可以回答



參獎經驗分享：實地訪視

- 詳實縝密的分工：全館所有同仁、志工
- 行前準備及演練
- 確認來賓名單及接待人員
- 流程及時間：是否合於研考會規劃之程序
- 實地導覽：流程順暢及時間精準掌握

參獎經驗分享：實地訪視

- 簡報務必以**15分鐘**為限
 - 最好由首長親自報告
- 導覽注意事項
 - 利用導覽系統，降低對讀者干擾
 - 不要太多人陪同，建議由首長及導覽人員主導過程
- 每位接待人員都能了解並回答全館業務資訊

參獎經驗分享

- 全體動員
- 特色及感動的服務
- 服務對象遍及所有讀者
- 完善的創新管理機制
- 採行企業化管理的理念和模式
- 反覆演練準備周全





阿根廷國立圖書館館長，
也是作家的波赫士（Jorge
Luis Borges，1899-1986）：
「天堂，應該是圖書館的
模樣」！





National Taiwan Library
國立臺灣圖書館



簡報完畢，敬請指正