《國家圖書館館訊》1026-7220
111 年第 1 期 (總號 171 期) 民國 111 年 2 月　頁 32-34 國家圖書館

創新創意 提升服務品質 辦理 110 年國家圖書館創意提案活動

胡麗珠　國家圖書館秘書室專員
華惠其　沈玉涵　范秉融　國家圖書館知識服務組組員

【館務報導】

一、緣 起

國家圖書館（以下簡稱本館）於民國 102 年起，每年都會辦理創意提案活動，以鼓勵同仁提出與本館業務相關之各項創意構想或創新行動並落實，以達到服務創新、效率提升、環境改善及開源節流之目的，進而增進為民服務品質，形塑本館創新形象。

提案時間為每年的 4 月及 10 月，提案類型分為「創意提案」及「創新行動」2 種類型，可採個人或團體方式提出；提案彙整後，由本館邀集單位主管組成評審小組，並由提案人員進行現場簡報及答詢，以選出參加年底決審之入圍提案；決審則邀請專家學者擔任評審，共同選出年度最佳創意提案，並於年終業務檢討會中公開表揚。

110 年第 1 梯次計有 1 件創新行動提案，第 2 梯次計有 3 件創新行動提案，分別於 4 月 29 日及 10 月 26 日辦理各梯次複審作業；2 梯次複審結果為 4 件提案皆入圍決審。本文特別選出前 3 名之最佳創意提案及其行動方案，與讀者分享。

評審委員討論情形（110 年 10 月 29 日）

提案人於現場簡報情形（110 年 10 月 29 日）

二、110 年優質創意提案

（一）國家圖書館人流管制計數

都是疫情惹的禍！襲捲全球的 COVID-19 為世界帶來巨大轉變，110 年在臺灣突如其來的大爆發也讓國人嚴正以待，而本館的防疫工作更是不容懈怠。在政府第三級防疫警戒封館後，7 月 27 日我們重新開館，同時也配合公共館所人流管制，進行 288 人的入館限制。

不同於一般公共圖書館開放式入館，本館在大廳處設置出入口刷卡閘門，為避免防疫期間達入館限制時排隊群聚的病毒傳染風險，我們開始思考如何於達入館上限時，讓讀者不用排隊卻又能依序入館。在打破固有作業流程及 2020 年發放紙本「入館號碼牌」方式下，如何克服「現行系統無入館人數顯示功能」、「迫在眉睫的開館時間壓力」、「預算經費的考量」及「管理端、讀者端使用需要」等問題為規劃首要思考。我們從「減少管理繁雜作業」、「避免入館爭議」、「分散等候人群」及「打破地域限制」等考量，決定採用大家熟悉、製作簡易、操作便捷及可即時更新的 Google 表單及試算表。

本館讀者除社區民眾，包含各縣市到館查找資料之讀者，就此跨區域讀者特性，利用 Google 試算表製作適用於館內、館外同步更新瀏覽之「在館人數顯示」。另為減少達入館限制時的排隊群聚，製作「入館登記單」，利用登記單 QRCode 連結 Google 表單，到館讀者可不受限於現場排隊即可登記依序入館。隨疫情趨緩的政府防疫政策調整，雖然本館不再受限於人流管制，但突破困難，解決問題之創新思維不變，人流管制的創新提案亦可再思考如何精進運用於其他館務之運作輔助。本案提案人為知識服務組華惠其組員。

（二）主題書展 IG

本案由知識服務組洪菀吟編輯、華惠其組員與沈玉涵組員共同提案及執行。110 年 5 月值逢疫情休館，原實體書展無法持續辦理，因此開始思考其他推廣閱讀的多元管道。本館原有社群媒體除官方網站外，亦有臉書（Facebook），惟主要用以發布宣傳館內活動資訊、報導及樂活防疫書訊等。於是開始思考創建專門以視覺化圖像呈現之圖書推薦專屬社群媒體，因此有了設立主題書展 Instagram（以下簡稱 IG）的構想。

創設主題書展專屬 IG 後，將 ID 設定為 ncl_read，名稱訂為「國家圖書館：閱讀轉動，讓愛傳送」，並廣邀同事朋友追蹤，同時亦追蹤不同圖書館與出版社帳號，增加自身曝光度。

在執行方面，規劃年度例行或結合時事的主題，挑選合適的書籍製成貼文推廣。目前以節錄並保留原作品內容，搭配小編簡介與分享為主；在恢復實體書展後，亦持續進行 IG 圖文分享。

主題書展 IG 除打破現有社群媒體、拓展多元觸角外，更掌握新興閱讀趨勢，結合 IG 上的風格語錄設計、限時動態等功能，吸引更多讀者在步調快速的生活中獲取閱讀資訊；即使無法親自到館翻閱圖書，亦能在線上彈指一滑，感受閱讀的美好。

未來將持續經營管理，並深入了解粉絲受眾，促進貼文觸擊率與追蹤人次；內容規劃方面，挑選合適素材，設計多樣化療癒閱讀語錄；同時觀摩不同 IG 平臺的版面設計，精益求精提供一個專業視覺化閱讀推廣平臺。

（三）創新行動方案 — 閱讀幸運籤

「閱讀幸運籤」由知識服務組范秉融組員、華惠其組員、歐子華組員、洪菀吟編輯與沈玉涵組員共同提案及執行。本館每年於閱覽大廳都會規劃多

場次主題書展，除書展展示，亦會搭配主題做視覺佈置，並結合「閱讀幸運籤」，每個籤文都是從展示圖書中精選出的具有正向溫暖力量之短句，藉由抽籤過程以提升讀者閱讀興趣並為讀者帶來滿滿正能量。

為能了解主題書展之利用成效，並改善製作幸運籤耗時費工之問題，發想將原本以木條製作之幸運籤改成網頁版抽籤程式，並在書展展櫃上放置平板電腦開啟幸運籤網頁供讀者互動點選。網頁設有計數器功能，除能了解讀者抽幸運籤之次數，亦能評估出書展利用之情形，且網頁版幸運籤每當需變更籤文內容時，只要更改網頁程式碼即可，還能一次增添數百個幸運籤，讓幸運籤製作變的更有效率並節省大量時間。

木條製作之幸運籤（110 年 2 月 2 日）

網頁版的閱讀幸運籤共分成 3 個頁面，首頁有幸運籤四大主題之說明，包括「心靈小語」、「閱讀絮語」、「名家語錄」、「影視金句」，合計共有 300 句的籤文。點選首頁上的「GOGO 幸運籤」按鈕後，連結到下個頁面，會有一段 3 秒鐘的抽籤動畫，接著會自動跳到最後一個頁面，顯示出隨機抽到的幸運籤，此時可再點選按鈕繼續抽出下一支籤，若不再抽籤，倒數 30 秒後即會自動返回首頁。

網頁版的閱讀幸運籤（110 年 2 月 2 日）

現階段為因應 COVID-19 疫情防疫考量，將網頁版閱讀幸運籤改以搭配本館書展 IG 做一加強閱讀推廣之應用，讀者只要透過 IG 上之 QRCode 連結即可開啟閱讀幸運籤網頁，抽出為讀者精選出的正能量短句，並希望讀者藉由籤文內容發掘到更多好書並能從中獲得些啟發。

三、辦理成果

110 年度決審會議定於 12 月 8 日召開，入圍的 4 件創新行動案，經評審委員熱烈討論激盪入圍案件之實際執行成效；並就五大項指標：創新性、周延性、執行過程（包含困難程度與努力程度）、應用性及效益性等面向進行評比。最終遴選出最佳創意提案第 1 名為「知識服務組：入館人流管制計數器」，第 2 名為「知識服務組：主題書展 IG」，第 3 名為「知識服務組：閱讀幸運籤」。

本館藉由年度創新創意提案活動，鼓勵同仁從工作中找到創新突破之作法，以提升整體工作效率、品質，進而提供更便利的讀者服務。評選結果業安排於年度工作業務檢討會議中公開表揚及頒發獎狀，以嘉勉同仁過去一年多來的辛勞，並持續為業務精進而努力。