

推動公共圖書館總館一分館體系計畫 躍升嘉義市公共圖書館服務品質計畫

計畫提送單位：嘉義市政府

計畫執行單位：嘉義市政府文化局

目次

- 壹、嘉義市與各分館輔導與協調體系現況
- 貳、總館一分館營運體制發展規劃
- 參、現況問題分析
- 肆、計畫內容
- 伍、目前執行進度
- 陸、國外參訪規劃
- 柒、核定經費
- 捌、預期效益

壹、嘉義市與各分館輔導與協調體系現況

● 現況：



圖書資訊科

編制4人

(科長1人、科員2人、書記1人)

約僱1人(負責世賢圖書館)

工友1人(負責黃賓圖書館)



文化局圖書館(總館)

館員6人/工讀生4人/志工25人

特色館藏:鐵道、木業、
棒球、管樂節慶

開放時間:9:00-21:00

普通閱覽室:座位200席

世賢圖書館(分館)

館員3人/工讀生1人/志工12人

特色館藏:女性、政治人物

開放時間:9:00-21:00

普通閱覽室:座位115席

黃賓圖書館(分館)

館員1人/工讀生1人/志工2人

特色館藏:樂齡議題

開放時間:8:30-17:00

普通閱覽室:30席

壹、嘉義市與各分館輔導與協調體系現況

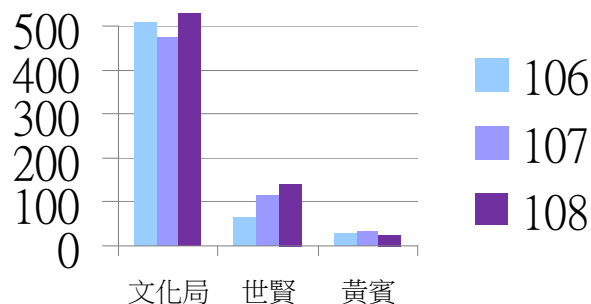
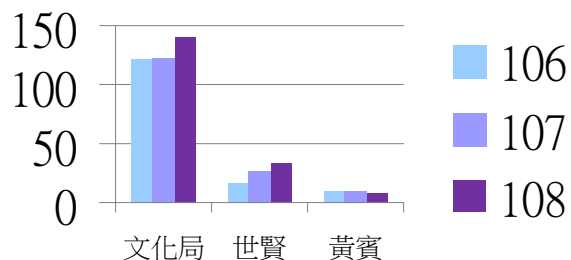
● 營運狀況

● 館藏數 368,323冊

(文化局圖書館218,921/世賢圖書館106,054/黃賓圖書館10,627)

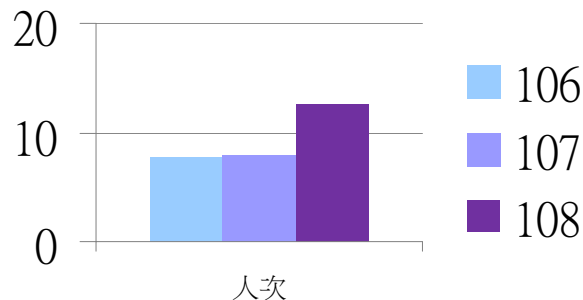
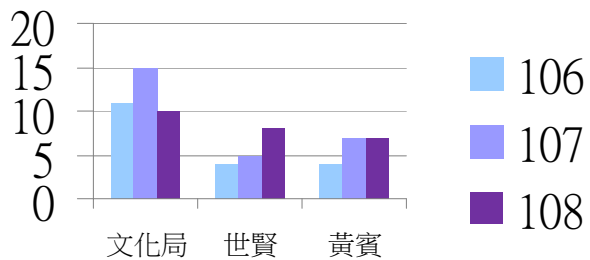
● 108年擁書率1.38冊/借閱量2.6冊 / 借閱率66% / 累積辦證數224,601

● 借閱人次



● 借閱冊數

● 通還量



● 推廣活動

人次

貳、總館一分館營運體制發展規劃

● 現行體制



● 發展規劃策略

- 推動嘉義市公共圖書館事業發展會報~強化總館之統籌與指導功能、制定本市圖書館中長程發展策略
- 建構嘉義市圖書館事業群~發展特色館、建置資源整合共享平台、導入社區資源與異業結合
- 提升圖書館服務品質~提升圖書館的軟硬體設備、加強館員專業知能

貳、總館一分館營運體制發展規劃

●發展願景

1. 推動興建嘉義市圖書館總館計畫
2. 建置永續經營的圖書館以新觀念、新服務、新體驗發展目標



●預期目標

- (一) 健全圖書館事業發展，符合環境發展趨勢及民眾需求。
- (二) 強化圖書館專業形象，提升公共圖書館的社會價值地位。
- (三) 運用科技智慧化管理，提升服務品質與營運效能。
- (四) 建立特色館藏，促進總館與分館資源整合與共享。
- (五) 推動閱讀發展，與其他單位建立合作夥伴關係。

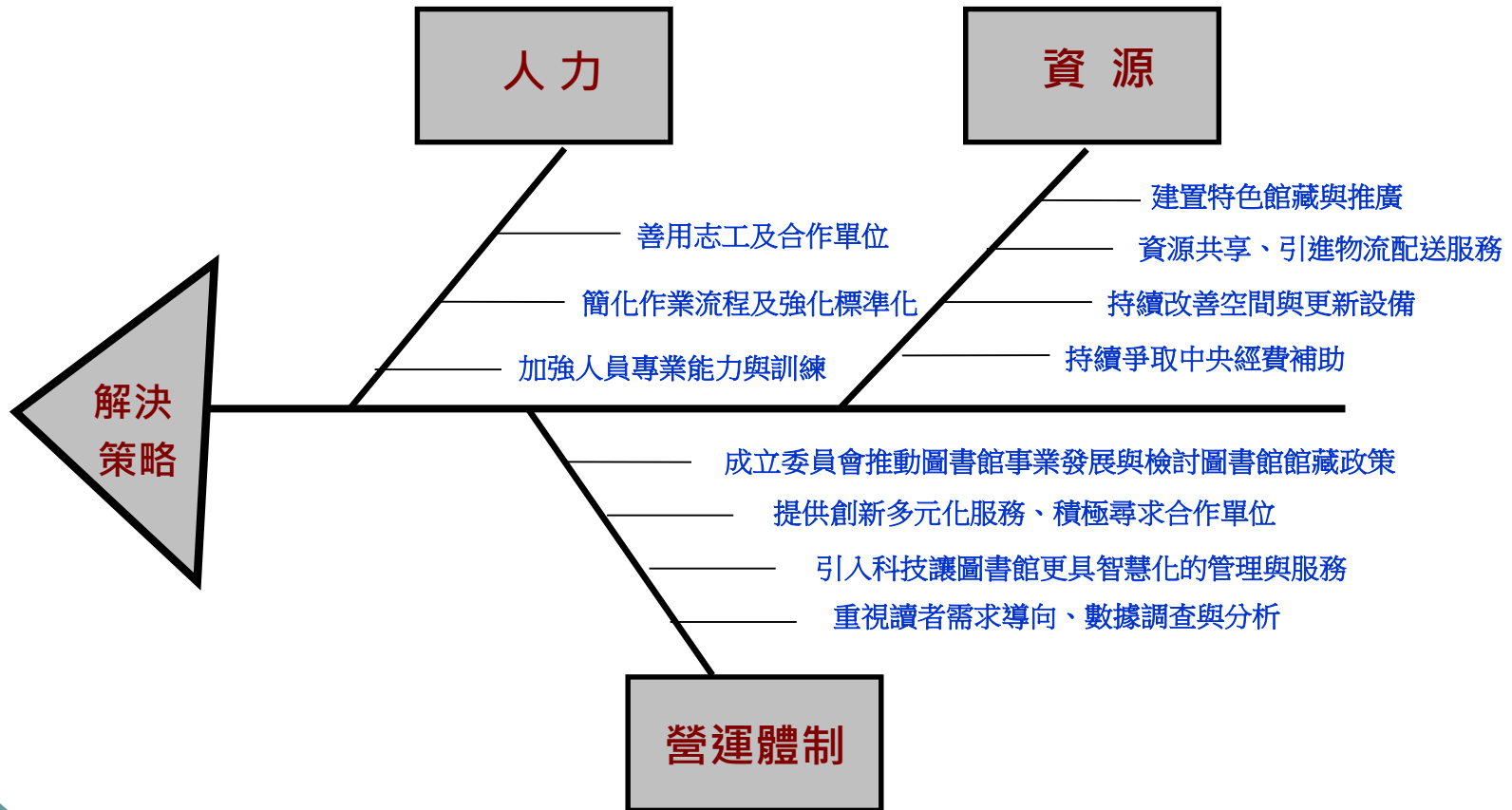
參、現況問題分析

● SWOT分析

S優勢	W劣勢
<ul style="list-style-type: none">1.圖書館政策上總館與分館具一致性。2.圖書館運作體系和管理模式易建立與推動。3.文化局統一集中採購與編目。4.圖書館作業流程與服務品質易掌控。5.嘉義市圖書館資源是合作與共享。	<ul style="list-style-type: none">1.館舍老舊、館藏空間與設備不足。2.組織員額不足、缺乏專業背景。3.預算編列不足、需中央經費挹注。4.館員服務擴增，工作量增加，人員無法負荷且專業素質不齊。5.缺乏整體品牌形象與行銷計畫。
O機會	T威脅
<ul style="list-style-type: none">1.服務人口擴及嘉義市鄰近地區(雲嘉嘉)民眾。2.民眾使用圖書館日益增加，需求多樣化。3.館藏與活動推廣分齡分眾，深入各階層。4.圖書館尋求異業合作機會，有利業務發展。	<ul style="list-style-type: none">1.服務推陳出新，館員需不斷進修研習，以提供創新服誤。2.讀者需求複雜且持續改變不易掌握。3.科技發展迅速，軟硬體設備無法即時更新。4.地方其他機關或特色書店辦理活動性質相似，讀者選擇性增多。5.維護營運經費龐大。

參、現況問題分析

● 魚骨圖-解決策略



肆、計畫期程

計畫項目	執行策略	110年	111年
一、推動縣市與鄉鎮圖書館成為總館 - 分館體系	(一)成立「嘉義市圖書館事業發展委員會」及專家輔導機制		
	(二)嘉義市圖書館形象及服務標示系統之建立		
二、推動縣市與鄉鎮市圖書館資源之合作建置與共享	(一)館藏發展政策制(修)定		
	(二) 建立專家選書機制		
三、建置縣市與鄉鎮市圖書館一致且通用之服務制度	(一)建置RFID 圖書館管理系統		
	(二)圖書館入口網站建置計畫		
四、館員培訓	(一)辦理館員培訓課程與參訪計畫		
	(二)編印圖書館館員作業手冊與讀者服務指引		
五、躍升圖書館事業發展與服務品質	(一)圖書館滿意度調查與分析		
	(二)圖書館服務品質評核		

肆、計畫內容

計畫項目	執行策略	執行內容
一、推動縣市與鄉鎮圖書館成為總館一分館體系	(一)圖書館運作體系與協調管理模式建立	<ul style="list-style-type: none">●成立「嘉義市圖書館事業發展委員會」及專家輔導機制●市長召集、學者專家、中小學教師、企業團體組織代表、讀者、館員、成員人數7~11人。每半年或1年不定期召開會議。●主要任務:<ol style="list-style-type: none">1.召開「嘉義市圖書館事業發展會報」。2.成立「專家學者輔導團」建置諮詢與輔導機制。
	(二)嘉義市圖書館形象及服務標示系統之建立	<ul style="list-style-type: none">●嘉義市圖書館形象及服務標示系統之建立 <p>設計以嘉義在地元素與圖書館相關元素結合的CIS形象圖案，應用於圖書館各項服務設備指標與活動文宣、開發文創商品，提升圖書館整體服務與專業形象。</p> <ul style="list-style-type: none">●主要執行: <p>110年委託規劃CIS基礎與應用設計與工作服製作、111年依據110年規劃設計施作指標系統、文創商品開發製作。</p>

肆、計畫內容

計畫項目	執行策略	執行內容
二、推動縣市與鄉鎮市圖書館資源之合作建置與共享	(一)館藏發展政策制(修)定	(1) 籌組館藏發展政策研訂小組，研議館藏發展政策修定事宜。 (2) 邀請專家學者檢核館藏發展政策執行成效及提出具體建議。 (3) 朝特色館發展目標，強化各特色館藏主題的展示與館藏量。
	(二)建立專家選書機制	(1) 建立專家選書機制，成立選書小組。 (2) 檢討與修訂圖書館現行「選書小組」作業要點與選書策略、作業流程。 (3) 不定期召開選書小組工作會議，協助配合國家圖書館建置線上選書系統選書與讀者推薦書單審核。

肆、計畫內容

計畫項目	執行策略	執行內容
三、建置縣市與鄉鎮市圖書館一致且通用之服務制度	(一)建置RFID圖書館管理系統	(1) 購置館員工作站5套、購置自助式借還書機3台、RFID圖書安全偵測系統雙通道1組、RFID自動化系統SIP2介接介面(無限版)1式。 (2) 購置RFID 晶片(9萬冊)。
	(二)圖書館入口網站建置計畫	(1)委請專業團隊建置圖書館入口網站並導入RWD設計。 (2)建置增值模組 - 圖書館即時資訊、行事曆整合等。 (3)規劃兒童版網站版本。
四、館員培訓	(一)辦理館員培訓課程與參訪計畫	(1)聘請專業講師或館員，每年辦理專業教育訓練至少8小時。 (2)每年辦理 1 場國內指標型圖書館標竿學習 (2天1夜)。 (3)鼓勵本科人員與館員參加國家圖書館等相關單位開辦課程或研習、觀摩活動。
	(二)編印圖書館館員作業手冊與讀者服務指引	(1)每年召開館員會議通盤檢討現行服務流程與作業規範。 (2)每年修訂館員服務作業手冊，提供最新資訊與介紹圖書館技能。 (3)編印各館讀者服務指引。

肆、計畫內容

計畫項目	執行策略	執行內容
五、躍升圖書館事業發展與服務品質	(一)圖書館滿意度調查與分析	<p>(1)以館員、館藏資源、服務等三大面向的滿意度、期望服務品質編製電子和紙本問卷來進行調查。</p> <p>(2)年度彙整調查結果與資料分析並提供給專家學者團進行輔導。</p> <p>(3)為提高問卷填寫率，用抽獎方式獎勵填寫者並對表現優異之館員給與休假獎勵。</p>
	(二)圖書館服務品質評核與獎勵	<p>(1)每2年定期執行嘉義市圖書館評鑑。</p> <p>(2)參考「臺灣地區公共圖書館營運績效評量表」訂定圖書館評核項目。</p> <p>(3)建立評鑑後之獎勵與輔導機制。</p> <p>(4)聘請專家學者進行訪視與評核及後續追蹤輔導。</p> <p>(5)針對各館急需改善項目爭取中央經費補助。</p>

伍、計畫項目執行進度

計畫項目	子項目	執行進度
一、推動縣市與鄉鎮圖書館成為總館 - 分館體系	(一)成立「嘉義市圖書館事業發展委員會」及專家輔導機制	研擬委員會議題與參與委員會名單
	(二)嘉義市圖書館形象及服務標示系統之建立	研擬CIS委託規劃設計案招標文件
二、推動縣市與鄉鎮市圖書館資源之合作建置與共享	(一)館藏發展政策制(修)定	研擬館藏發展政策
	(二) 建立專家選書機制	研擬選書小組委員名單
三、建置縣市與鄉鎮市圖書館一致且通用之服務制度	(一)建置RFID 圖書館管理系統	先辦理圖書館自動化系統SIP2介面擴充案招標文件簽核
	(二)圖書館入口網站建置計畫	研擬招標文件
四、館員培訓	(一)辦理館員培訓課程與參訪計畫	規劃中
	(二)編印圖書館館員作業手冊與讀者服務指引	蒐集整理印製內容
五、躍升圖書館事業發展與服務品質	(一)圖書館滿意度調查與分析	研擬調查項目
	(二)圖書館服務品質評核	規劃中

陸、國外參訪規劃

● 計畫對象

本計畫參與對象暫定為嘉義市政府主管、嘉義市政府文化局主管及圖書資訊科人員，預定參與人數4人。

● 計畫內容

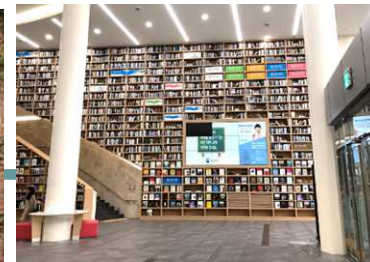
本案計畫將至圖書館事業發展具指標的國際城市(日或韓)參訪，針對圖書館建築美學與空間規劃、營運管理、讀者服務、數位與創新服務等議題進行觀摩與交流。

● 預期效益

- (一)有助於了解當地政府對公共圖書館事業的發展趨勢及營運策略。
- (二)參訪內容轉化圖書館未來訂定政策之基石，建立適合本地的營運模式。
- (三)拓展視野，檢視本市圖書館亟待提升服務效能與服務品質。

● 執行進度

俟疫情狀況，辦理後續出國行程規劃事宜與招標文件。



柒、核定經費

110年經費核定

- 業務費(經常門):175萬元
- 設備及投資(資本門):270萬元
- 合計:742萬元(補助款萬445萬元、自籌款萬297萬元)

● 110年國外參訪計畫核定

- 業務費(經常門):35萬元
- 設備及投資(資本門):0萬元
- 合計: 35萬元 (補助款20萬元、自籌款15萬元)

111年經費核定

- 業務費(經常門):115萬元
- 設備及投資(資本門):0元
- 合計:115萬元(補助款115萬元、自籌款76萬7,000元)

捌、預期效益

●計畫項目	●執行策略	●量化標準
一、推動縣市與鄉鎮圖書館成為總館-分館體系	(一)成立「嘉義市圖書館事業發展委員會」及專家輔導機制	●每年召開「嘉義市圖書館事業發展會報」1次。
	(二)嘉義市圖書館形象及服務標示系統之建立	1.規劃完成各館指標系統建置。 2.開發圖書館CIS文創品1式。 3.製作圖書館行銷短片1支。
二、推動縣市與鄉鎮市圖書館資源之合作建置與共享	(一)館藏發展政策制(修)定	●聘請專家學者召開館藏發展政策制(修)定會議1次。
	(二)建立專家選書機制	●每年召開「選書小組」會議1次以上。
三、建置縣市與鄉鎮市圖書館一致且通用之服務制度	(一)建置RFID 圖書館管理系統	1.兒童室館藏9萬冊建置RFID。 2.購置館員工作站5套、購置自助式借還書機3台、RFID圖書安全偵測系統雙通道1組。
	(二)圖書館入口網站建置計畫	●建置新式圖書館入口網站
四、館員培訓	(一)辦理館員培訓課程與參訪計畫	1.館員培訓課程每年至少8小時。 2.館員與志工參訪計畫每年1次。
	(二)編印圖書館館員作業手冊與讀者服務指引	1.編印館員作業手冊1本。 2.編印讀者服務指引1份。
五、躍升圖書館事業發展與服務品質	(一)圖書館滿意度調查與分析	1.嘉義市各圖書館進行滿意度調查分析。 2.調查份數300份，結果公佈圖書館網站。
	(二)圖書館服務品質評核	●嘉義市每年至少一座圖書館進行評鑑作業。

簡報結束 敬請指教!

