

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫

臺中市
健全直轄市立圖書館營運體制計畫
計畫書

計畫提送單位：臺中市政府

計畫執行單位：臺中市立圖書館

核定日期：109 年 3 月 19 日

臺中市健全直轄市立圖書館營運體制計畫

計畫書核定版

目 次

一、109--111 年度分年執行工作事項彙整表·····	i
二、計畫書·····	1-50
三、書面審查表縣市回應內容·····	51-55
四、核定經費明細表·····	57-65

臺中市健全直轄市立圖書館營運體制計畫 109-111 年度分年執行工作事項彙整表

109 年度館	109 年	110 年	111 年
臺中市	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃召開館務發展諮詢會。 2. 形象識別系統設計規劃與製作形象識別手冊。 3. 訂定館藏發展計畫。 4. 建立完善選書機制。 5. 讀者服務客製化。 6. 書目優化計畫—書目整併。 7. 期刊線上登收管理。 8. 訊息推播品質優化。 9. 資安監控服務。 10. 電影藝術基地，館藏深化再提昇—沙鹿深波分館-委託研究、電影設備升級及活動。 11. 全國唯一推理文學特色圖書館—清水分館—設計推動主視覺 LOGO 及推理特色借閱證圖樣，發行推理特色借閱證。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃召開館務發展諮詢會。 2. 製作聽覺識別。 3. 製作視覺識別的第一批應用項目。 4. 建立完善選書機制。 5. 讀者服務客製化。 6. 書目優化計畫—書目整併。 7. 書目優化計畫—書目格式轉換。 8. 資安監控服務。 9. 電影藝術基地，館藏深化再提昇—沙鹿 10. 深波分館-委託研究及活動。 11. 全國唯一推理文學特色圖書館—清水分館—推理專區意象佈置強化。 12. 館員知識平臺系統—系統功能增修。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃召開館務發展諮詢會。 2. 製作視覺識別的第一批應用項目。 3. 建立完善選書機制。 4. 讀者服務客製化。 5. 書目優化計畫—書目整併。 6. 書目優化計畫—書目格式轉換。 7. 資安監控服務。 8. 電影藝術基地，館藏深化再提昇—沙鹿深波分館-委託研究及活動。 9. 全國唯一推理文學特色圖書館—清水分館—裝置藝術設計及裝設、拍攝影片、線上推理偵探或邏輯推理遊戲活動、結合在地特色辦理推理活動、推理文學人才培訓營。 10. 館員知識平臺系統—系統功能增修。

109 年度館	109 年	110 年	111 年
	<p>12.館員知識平臺系統--確認需求、規格、採購作業、進行系統建置作業。</p> <p>13.人力資本提升-館員專屬培訓 IDP 及市圖側寫計畫-工作分析與職能模型建立。</p> <p>14.創新服務流程與品質管理制度建立—打造設計思考基礎。</p> <p>15.強化館務考核機制、落實營運改善—讀者問券調查、館務評鑑。</p> <p>16.服務品質評核—服務稽核教育訓練。</p>	<p>13.人力資本提升-館員專屬培訓 IDP 及市圖側寫計畫-職能別訓練體系、IDP 計畫與執行。</p> <p>14.創新服務流程與品質管理制度建立—打造設計思考基礎、創新服務流程建立。</p> <p>15.強化館務考核機制、落實營運改善—讀者問券調查。</p> <p>16.服務品質評核—神秘客服務稽核。</p>	<p>11.人力資本提升-館員專屬培訓 IDP 及市 12.圖側寫計畫-出版市圖側寫—館員日記。</p> <p>13.創新服務流程與品質管理制度建立—創新服務流程建立。</p> <p>14.強化館務考核機制、落實營運改善—讀者問券調查、館務評鑑。</p>

申請書

計畫名稱	109 年臺中市健全直轄市立圖書館營運體制計畫				
申請單位	首 長	盧秀燕	職稱	市長	電話：04-22289111
	聯 絡 人	彭進文	職稱	課員	電話：04-24225092 分機 551
	聯絡地址：臺中市北屯區豐樂路二段 158 號				
	聯絡電話：04-24225092 分機 551		e-mail： darren0709@taichung.gov.tw		
實施期程	民國 109 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日				
計畫經費	申請補助項目		經常門	資本門	合計(元)
	推動公共圖書館事業發展		332,000	0	332,000
	建立完善的館藏發展制度		147,500	0	147,500
	優化讀者服務及資訊服務		3,140,000	650,000	3,790,000
	建立主題特色專門圖書館		1,430,000	2,650,000	4,080,000
	館員自我提升與進階培育		314,466	1,200,000	1,514,466
	躍升公圖事業發展與服務		469,367	0	469,367
	申請總經費(X)		3,500,000	2,700,000	6,200,000
	地方配合款(Y)		2,333,333	1,800,000	4,133,333
	合計 (X+Y)		5,833,333	4,500,000	10,333,333
申請單位過去 3 年接受本部或其他部會補助之情形					
受補助計畫名稱			補助機關	補助金額(元)	
108 年世界閱讀日系列活動			文化部	270,000	
108 年推動公共圖書館多元閱讀推廣計畫			教育部	4,468,200	
108 年公共圖書館閱讀設備升級實施計畫			教育部	2,295,000	
107 年推動公共圖書館多元閱讀推廣計畫			教育部	2,550,000	
107 年公共圖書館閱讀設備升級實施計畫			教育部	2,260,000	
106-107 年度教育部補助公共圖書館作為社區公共資訊站實施計畫			教育部	8,615,800	
106-107 年度教育部補助公共圖書館作為社區公共資訊站實施計畫(第 2 階段)			教育部	4,979,000	
106 年推動公共圖書館多元閱讀推廣計畫			教育部	3,700,000	
106 年公共圖書館閱讀設備升級實施計畫			教育部	760,000	

目錄

壹、營運體制現況	1
一、推動全市公共圖書館事業發展	2
(一)定期召開會議助館務運作	2
(二)規劃設置館務發展諮詢會	3
(三)形象及服務識別系統規劃	4
二、建立完善的館藏發展制度	4
(一)館藏發展規劃	4
(二)建置特色館藏	5
(三)選書知能機制	5
三、優化讀者服務及資訊服務	6
(一)通借通還定點服務	6
(二)跨館流通館際合作	7
(三)書目刪併優化計畫	7
(四)期刊線上登收管理	8
(五)客製化之讀者服務	8
四、建立主題特色之圖書館	10
(一)追求卓越，建立主題特色典範館	10
(二)精益求精，優化潛力主題特色館	11
五、辦理館員培訓-持續辦理教育訓練提升館員專業度	12
(一)館員知能培訓計畫	12
(二)建置館員知識平臺	13
(三)績優館員獎勵制度	14
六、躍升公共圖書館事業發展與服務品質之管理制度與建立	14
(一)制定標準作業流程與閱覽規定	14
(二)讀者滿意度之問卷調查與改善	14
(三)圖書館之業務評鑑與輔導提升	15
貳、營運體制發展規劃	16
一、組織架構與人員編制	16
二、發展願景	16
三、發展規劃	17
(一)館務發展方針	17
(二)館藏制度策略	17

(三)讀者服務優化.....	17
(四)設特色圖書館.....	17
(五)館員專業培育.....	17
(六)關注民眾視角.....	18
四、四大使命與目標.....	18
五、服務理念.....	19
六、行動方案及具體做法.....	20
七、未來願景.....	21
參、現況問題分析.....	22
一、服務區域多且廣，人力經費需求大.....	22
二、借閱力急速攀升，業務量壓力緊迫.....	22
三、客製化讀者服務，專業需再求精進.....	23
四、總分館制甫成立，品牌形象制度化.....	24
五、讀者導向新思維，接納多元化意見.....	24
六、內外部優劣評估，策略分析添新意.....	25
肆、計畫內容.....	27
一、計畫項目.....	27
二、分年度計畫進度.....	28
三、執行計畫說明.....	28
(一)推動公共圖書館事業發展.....	28
(二)建立完善的館藏發展制度.....	31
(三)優化讀者服務及資訊服務.....	33
(四)建立主題特色專門圖書館.....	36
(五)館員自我提升與進階培育.....	38
(六)躍升公圖事業發展與服務.....	41
伍、預期效益.....	44
陸、經費申請表.....	46
附件 1 109 年至 111 年各項經費年度需求表.....	55
附件 2 臺中市立圖書館視覺辨別系統.....	56
附件 3 臺中市立圖書館標準作業流程.....	57
附件 4 實施計畫書面審查表意見回覆.....	59

壹、營運體制現況

臺中市總人口已達 281 萬餘人，為全臺第二大城市，臺中市立圖書館（以下簡稱中市圖）自 105 年成立以來，累計借出 4,200 萬餘冊圖書、超過 3,500 萬餘人次造訪（統計至 108 年 8 月 31 日），107 年度借閱冊數達 1,250 萬冊，較前一年成長 13.95%，再創新高，成長率躍升六都之冠、借閱冊數為全國第二，顯示「閱讀」已成為臺中人的新實力，圖書館儼然成為中部地區的文化知識寶庫。

105 年 3 月整併 28 行政區圖書館後成立總分館制，初期以原北屯區四張犁圖書館為總館，下設 8 個課室及 43 座分館，並設置有 7 部行動圖書車、29 座讀冊吧等，提供市民專業化、現代化的閱讀資源與服務。

未來新總館「綠美圖」已於 108 年 9 月 16 日正式動工，坐落於水湳經貿園區、中央公園北側，由普立茲克獎得主、建築師妹島和世設計，以人為本的設計理念，巧妙融合圖書館與美術館特性，透過玻璃外牆素材營造八棟建築體的穿透性與流動感，完整呈現「公園中的圖書館，森林中的美術館」之概念，建築主體預計於 111 年落成完工，將是全臺首座結合圖書館和美術館雙館設計城市美學新建築。新總館「綠美圖」將改變一般閱讀模式，透過閱讀人、閱讀風景、閱讀建築，架構一處讓所有人自由自在閱讀的城市大書房。



圖-1 臺中綠美圖拿下 2018 年國家卓越建設獎—最佳規劃設計類「卓越獎」

總館統籌全市各圖書分館業務，架構大臺中閱讀藍圖，積極朝向「推動卓越創新的圖書館服務」、「營造以人為本優質閱讀環境」、「結合社會資源參與館舍經營」、「促進人與人交流的分享平台」四大使命精進努力，以專業化、積極化、效率化與一致化，承擔閱讀推廣之重責大任，以友善、便捷、智慧、美學、共享、合作六大理念為目標，提供優質服務、具深度且與國際鍊接的營運推廣，構築全齡共享友善圖書館。

中市圖致力推廣城市閱讀、積極興建新館及館務創新，各項閱讀推動及硬體建設屢屢獲獎，如 107 年度教育部閱讀力表現「績優城市獎」、108 年度教育部獎勵國民中小學推動閱讀績優學校團體及個人評選「閱讀推手團體獎」；北區分館榮獲 105 年度國家建築文化教育類「金獅獎」、106 年國家卓越建設獎最佳規劃設計類金質獎；外埔分館擴建工程於 107 年國家卓越建設獎獲得「最佳規劃設計類—金質獎」；上楓分館及李科永紀念圖書分館於 108 年國家卓越建設獎公共建設類中分別獲得「卓越獎」及「金質獎」的肯定。

我們始終相信「閱讀是知識學習的重要能量」，而「閱讀力」更是市民競爭力的展現，藉由專業的圖書資源服務，讓生活充滿閱讀，閱讀融入生活。

一、推動全市公共圖書館事業發展

為提升服務能量、深化館藏品質，我們滾動式修正與隨時呼應民眾需求，透過定期舉辦各類型會議方式集中資源、激盪思維，活化組織運轉、加速行政效率，除每月召開二次主管會議、每月一次所有分館主任共同參與館務發展會議與專業職能分享會議、專案會議等，另安排依主題規劃之任務編組會議如選書小組、媒宣會議，透過橫向與縱向連結、暢通溝通管道，共同為擬定的目標而努力。

(一) 定期召開會議助館務運作

1. 主管會議

每兩週由館長召開主持，秘書及各課室主管出席，除直接報告業務執行進度及討論遭遇問題，更當場研商解決方式與配合進程，無差別跨課室溝通，讓館務行政端更加速完成業務，亦加速各主管間的溝通與相互理解合作。

2. 館務會議

每月由館長主持，秘書和各分館主任及各課室主管出席，透過讀書會、參與專業課程心得分享，同步提升各分館主任領導技能與專業、並藉由各

項重要業務呈報、市政府及文化局交辦事項宣達，經驗傳授、溝通難題，共同成長、協力共助。

3. 業務會報

每2個月由文化局長官主持，業務課室主管出席，針對各項重要業務進行資訊溝通與研議合作流程，以提升業務績效及服務品質。

4. 媒宣會議

每月由館長主持，針對閱讀推廣活動、館務服務政策、閱讀環境優化等項目，進行新聞媒體亮點行銷、社群媒體(Facebook、LINE、Instagram)行銷、廣播電臺、推播資訊系統發布等宣傳議題盤點及討論，以促進各式媒體曝光度，提升閱讀推廣效果。

5. 館藏徵集政策諮詢會議

跨領域邀請包括圖書館學學者、文化界人士、書店經營與規劃專家與會，每半年召開一次，由館長主持，就各類圖書館藏等選購原則徵詢相關學科專家建議與回饋，透過跨界交流學習，以期符合民眾需求並多樣化、多角度購書典藏。

6. 新總館館藏規劃會議

不定期由館長主持，針對館藏發展與典藏空間配置進行研議討論，透過隨時更新資訊、配合時代發展潮流定期滾動式檢視修正，以符新總館發展與民眾需求。

7. 建築工程專業諮詢會議

不定期由館長主持，徵詢建築師或專家學者提供專業建議，協助圖書館興建或空間改造討論與修正。

8. 專案會議

由館長主持，針對專案計畫召開即時性的會議討論，以謀求有效率的解決方式，並作為日後計畫案規劃參考及努力的目標。

(二) 規劃設置館務發展諮詢會

為精進館務管理與運作，目前積極規劃館務發展諮詢會議，預計自109年起定期執行，為「綠美圖」新總館營運做準備，以專業評鑑及讀者問卷調查之分析結果做為基礎，並邀請對圖書館營運規劃及城市閱讀品質提昇具專業涵養之圖書館界專家學者、文教事業熱心人士、相關企業人士參與，以精進讀者服務及館務發展為重心，提出具體營運方針及建議，期待以「多元、創新、專業」的角度提昇館務運作，為民眾提供多元、高品質、創新的閱讀「心服務」。

(三) 形象及服務識別系統規劃

1. 企業識別的重要性

企業識別 (Corporate Identity) 是企業、組織的代表性圖像，反映組織期待被人們看見的樣貌，亦為人們和企業互動、交流後所感受到的整體印象。圖書館做為地方資訊交流、學習與教育的重要機構，為使優良的閱讀服務為市民所知、所用，擁有形象識別，以及服務標識系統的重要性不言而喻。

2. 圖書館現行的形象識別

目前使用館銜標準字做為圖書館的視覺識別(附件 1)，並訂有標準色作為廣泛應用於各式實體露出的視覺呈現，包含：手提袋、信封、萬用卡、簡介、工作服、志工背心、識別證帶、感謝狀、聘書、獎狀、結業證書、志工證、公告公版、各項文宣、官網及社群媒體. . 等，呈現整體一致化的視覺效果與認知，同時強化民眾對圖書館的專業度認同與信任。

3. 形象識別系統之建構與規劃

在短短三年已經架構單一企業識別系統，而未來「新總館」更將以現況為基礎持續優化，預計規劃建立更完整的企業識別系統 (CIS, Corporate Identity System)，包含視覺識別、理念識別、活動識別、聽覺識別，完整呈現圖書館的理念與精神。未來對外如公共關係的經營、閱讀服務的提供，對內則以館員教育訓練、工作標準流程等都有統一標準與應用模組可供總館與各分館應用；更精進採用以大型企業常見之聽覺識別透過閉館音樂、電話語音等傳播標準化，提升民眾聽覺舒適度，且與中市圖形象緊密連結。

二、建立完善的館藏發展制度

(一) 館藏發展規劃

中市圖統一負責執行全市館藏採購作業，訂定「館藏發展政策」，供館藏發展方向與目標，提供館員選書工作指引及準則，逐年編列圖書採購預算，充實館藏範圍與深度，建立多元而全面的館藏資源，滿足讀者閱讀及資訊需求。

館藏平均每年新增 30 萬冊資料：106 年計有 453 萬 3,592 冊，每人擁書率 1.63 冊；107 年 488 萬 6,362 冊，擁書率 1.74 冊；截至 108 年 8 月止，館藏已達到 502 萬 2,550 冊，擁書率提升為 1.79 冊，顯著成長。

積極的閱讀推廣策略倍受肯定，天下雜誌 2019 年幸福城市大調查獲六都組文教力第二名，文教力中「縣市內各層級公共圖書館每人借閱量」指標更為六都第一(5.21 冊)(2018 年數據、包含國資圖借閱量)。

(二)建置特色館藏

臺中市幅員廣大，族群多樣且文化各異，為符合各區民眾需求，我們特別規劃以各分館為發展單位，評估「分工典藏」及「所屬區域特性」等因素，由各分館選擇適切主題作為館藏特色。在地化情感加上文化底蘊連結，各分館在推動面向上，不僅積極針對主題資料進行徵集，並樂於在流通諮詢、閱讀推廣活動等相互配合辦理，更因此強化各館主題服務形象及提升館藏品質，脈絡連結與文化知識量身定做，也令民眾對圖書館更有感。例如潭子分館鄰近自行車休閒園道，特別設置騎士休憩站，除融入園道綠景也提供自行車安全停靠區、原木座椅，茶水、休閒旅遊閱讀主題書區以及簡易修繕工具等，讓追風後感到疲憊的單車騎士略做小歇，並與捷安特分店合作不定期舉辦專業講座推廣休閒閱讀；另外大安分館則以特有的水蓼衣植物為特色館藏，發展出自然生態環保主軸與文創產品設計，不只充實圖書館書籍所能提供的閱讀功能，更將相關產業拉近知識傳遞的連結，為民眾提供專業網絡服務、落實圖書館知識傳達與生活化的機能性。

(三)選書知能機制

1. 選書小組

依館藏發展政策附錄之「選書小組設置要點」成立「選書小組」，委員由館員代表及外聘專家學者組成，每年召開一次會議為原則，必要時得召開臨時會，針對各類圖書包括最新出版圖書、讀者薦購資料或具爭議性書刊等採購清單進行推薦或審議。完成審議的採購清單，由總館提供各分館依特色館藏及讀者需求等考量加以挑選，最後經總館彙整統一採購。總館亦每月徵集新書、得獎好書及優質圖書等，並彙整書單，作為分館採購、民眾選讀時參考。

2. 館藏徵集政策諮詢會議

106 年起展開館藏徵集諮詢會議，由館長主持、不定期徵詢各類學科專家的建議與回饋，以協助訂定調整圖書資料選購之原則與範圍，目前已完成中、外文繪本徵集方向修訂，未來也將朝多面向類別持續增修，有助館藏架構健全發展。

3. 新總館館藏規劃會議

針對新總館館藏發展、選書分工與典藏空間配置進行研議，不定期召開會議，自 107 年迄今，已就青少年圖書、藝術類圖書、多媒體資料等館藏類型進行多次討論，並定期檢視修正，以符新總館未來發展需求。

三、優化讀者服務及資訊服務

(一)通借通還定點服務

因應大臺中幅員廣闊、民眾借閱距離不便等問題，實施通閱服務，民眾透過網路預約、可借閱的圖書、視聽資料，在指定的日期及時間內，由專業分裝運送公司快速送達民眾指定館別，免於往來奔波之苦，最短能在二至三天內取書借閱，快速使用典藏總計五百餘萬冊的圖書資源。民眾亦可依照自己的需求與便利性，就近到任一館還書，通借通還服務不需另支付費用。

借閱資源行動化，為增加圖書館的使用率及便利性，更進階升級為 E 化「線上預約通借通還服務」，民眾可透過「臺中市立圖書館」APP，線上續借以及預約圖書資料，指定送至任一館取書，另外亦開放全市罕用書籍提供讀者線上預約。



圖-2 專業物流公司分揀作業

借閱還書除可透過傳統的櫃台服務、自助借還書機與假日書箱隨時還書，另外也與國立公共資訊圖書館合作一證通用服務，開放國資圖與其轄

下黎明分館、中興分館等還書點，全市跨館還書，通借通還據點達 47 處讓服務更便民。統計通借通還冊數，自總館成立前 104 年的 449 萬 9,501 冊至 107 年 622 萬 6,293 冊，共增加 172 萬 6,792 冊，成長率高達 38.37%，且持續成長，顯示此項服務確實符合民眾需求，我們亦不斷自我提升，尋求更快速與便利方式，例如投入 7 輛行動圖書車，透過走動式的借還書服務，跑遍大街小巷，為社區、學校、偏鄉讀者提供定期借還書據點，以擴大服務群眾。

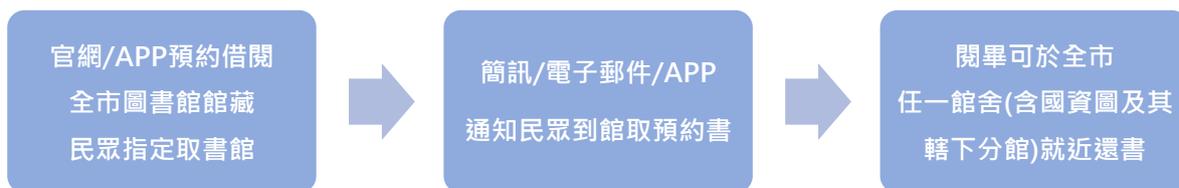


圖-3 通借通還整合運用全市圖書資源

表-2 通借通還圖書數量一覽表

年度	總借閱冊數	通借通還合計	通借圖書冊數	通還圖書冊數
104年	8,554,094	4,499,501	1,744,557	2,754,944
105年	10,118,500	4,597,465	2,054,263	2,543,202
106年	10,975,764	5,514,718	2,456,372	3,058,346
107年	12,508,619	6,226,293	2,807,286	3,427,415

(二) 跨館流通館際合作

1. 館際合作服務：

中市圖為全國文獻傳遞服務(NDDS)申請館之一，他館會員可利用「全國文獻傳遞服務」平臺向中市圖申請文獻複印或館藏互借服務，中市圖會員也可利用該平臺申請他館文獻資料或館藏，多家圖書館串聯館際合作網絡，方便民眾從中取用各圖書館的多元圖書、期刊、學術論文資源等。

2. 公共圖書館圖書資源共享服務：

臺中市立圖書館屬公共圖書館圖書資源共享服務的一環，管理公共圖書館中區資源中心，民眾依規定可於「公共圖書館圖書資源共享服務平台」向所屬區域資源中心申請跨館借閱至多 10 冊圖書，透過物流公司直送取書館，無須負擔運費。

(三) 書目刪併優化計畫

99年加入國資圖主導之中部公共圖書館聯盟，與國資圖、國美館等單位共用自動化系統，因委外編目廠商逐年不同，書目著錄標準及品質不一，轉入系統後，書目比對整併耗費大量人力與時間。103年國資圖更換系統，原系統中留存 40 餘萬筆無館藏的書目，影響民眾查詢效率。106年起新書書目機讀格式自 CMARC 改為 MARC21，為提升書目品質，逐年辦理書目優化作業：105年執行 CMARC 書目整併程式，整合刪除 7 萬筆重複書目；106

年以人工執行整併作業，續刪 3 萬筆重複書目；107 年亦以人工刪除 5 萬筆重複書目；108 年執行國資圖書目及館藏刪除作業，加速刪除達 40 萬筆多餘書目，自 105 年至 108 年 8 月止，總計已整併刪除 55 萬筆重複書目。目前亦持續透過電腦程式整併及人工覆核相互配合，加速優化書目編寫，以提升 OPAC 檢索效益，讓民眾使用更快速便利。

(四)期刊線上登收管理

為提升閱讀多樣化與資訊即時性，訂購期刊、周刊、季刊、年報等多達百餘種，惟因地幅廣闊，刊物遞送常因交通運輸與距離遠近導致送達時間不一、加上期刊刊期、種類繁多，以致不易掌握到刊率，新到期刊過往皆僅能以紙本登錄、人工簽收。為提高期刊上架速度，目前已著手規劃編修線上期刊登收功能，透過網路資料傳送協助分館儘速上架，未來作業時間能從一至兩周縮短到一至兩天以提高效率。

(五)客製化之讀者服務

開館以來，以讀者需求出發規劃創新服務，如家家有個小書房活動、情緒療癒素材讀者服務、揪團到府辦證服務，行動圖書車、團體借閱證、共讀書箱服務等，創造更貼心的圖書館服務。

1. 首創「家家有個小書房」活動

106 年首次辦理「家家有個小書房」活動起，鼓勵民眾申辦家庭借閱證，最多可借閱 60 本，並利用家中角落佈置成具有個人或家庭特色小書房透過網路分享，活動不僅拉近家族成員與閱讀距離，將閱讀融入生活，另一方面也邀請學者名人分享私人書房，說書、談閱讀，年年獲得熱烈響應。

2. 首創療癒閱讀推廣服務

首創療癒閱讀推廣服務，邀請專家學者舉辦教育訓練課程，培養館員更瞭解書籍閱讀與緩和情緒、同理療育之專業知能，並將療癒閱讀化整為書單、講座、活動等，融入市民生活。近三年重要服務包含推薦適讀情緒療癒繪本的主題書展、精選館藏的主題書袋、和諧粉彩、自然彩繪等療癒系繪畫創作課程、療癒閱讀分享講座等多元閱讀推廣活動，更在 108 年率公圖之先、主辦全國性公共圖書館繪本書目療法服務論壇，共同研討創新的情緒療癒閱讀素材推廣服務，以達促進民眾心理健康之效。

3. 揪團到府辦證服務

因應閱讀無所不在，設計貼心服務，首創深入社區到府駐點設攤形式，協助民眾辦理借閱證，設攤地點普及、多元，涵蓋學校、社區、公司、政府機關等，有需求的單位可主動申請揪團辦證服務，由各相關課室指派專人親辦並細心解說，聆聽辦證者需求亦鼓勵民眾以團體為單位成立讀書會或申請行動圖書車參與大型活動、成立社區書房等，讓民眾不僅免出門即可辦證取證，更可定期送書到府、大幅提升閱讀力。

4. 全國最多 7 部行動圖書車 讓閱讀零距離

7 部行動圖書車提供定期駐點服務，佔全國之最，範圍遍及臺中市 29 行政區，最遠可達梨山，107 年共定期服務 101 所國小、幼兒園 8 所、臺中戒治所、國軍臺中總醫院、社區及統一超商 Open 閱覽室門市等，行駛近 4 萬公里、提供多達 2,055 場次服務；借書冊數達 267,187 冊，較 104 年 228,684 冊，成長 16.84%。除定時定點的提供圖書借閱服務外，亦規劃辦理說故事、書展、數位閱讀等閱讀推廣活動，深受小朋友的喜愛及學校老師的肯定。

108 年行動書車更駛進社區各角落提供多面向服務，如廟埕、市場、景點、公園、醫院、大學校園等，1-9 月已辦理近 1,600 場次，跨界合作推廣城市閱讀，增加圖書館服務據點，讓民眾能就近借、還書，使用圖書資源。行動圖書車除了可提供偏鄉學校更多閱讀資源外，部份學校更讓社區民眾可以進入校園，共享圖書資源。

109 年規劃增加偏遠國小服務場次，亦同時導入數位閱讀與故事志工團隊、藝文活動、擴大辦理社區服務，讓民眾與閱讀真正零距離。

表-3 105-107 年行動圖書車流通服務暨閱讀推廣活動數統計表

年度	借閱人次	借閱冊數	辦證數	閱讀推廣活動數
105 年	49,772	241,604	3,293	81
106 年	49,622	245,260	4,472	116
107 年	52,851	267,187	3,995	139

5. 全國之冠-團體借閱證最多可借 500 冊

首創設籍臺中市之公私立學校教師、機關或團體都可申請團體借閱證，一張團體借閱證最多可借 500 冊，居全國各圖書館之冠，使用者以學校教師最多，透過團體借閱證於教室或校舍設置小型閱讀角隨時更新書籍。除了學校以外，亦以團體借閱證與 28 間超商合作，設置兒童閱

覽室與樂齡閱覽室，其他響應單位還有如社區大樓管理委員會、醫療診所、移民署臺中市第二服務站、臺中監獄、老人福利服務中心、社區發展協會、補習班、幼兒園等，團體借閱證採館方協助選書，提供讀者大量、客製化的選書服務，105年6月推行至108年8月，辦證數已高達2,042張。

6. 班級共讀書箱

為促進校園班級共讀風氣，自107年起推廣班級共讀書箱服務，鼓勵國中小老師申辦團體借閱證後進行預約、借閱，相關書單除由圖書館挑選學童適讀的優質圖書外，更鼓勵學校老師依教學專業推薦各類型圖書，全班同讀一本書，透過討論與交流，提升閱讀素養，透過行動圖書車協助載運借還書，省卻學校老師運輸與經費的困擾，目前已有多達100箱共讀書箱，十分受學校老師歡迎。

四、建立主題特色之圖書館

為使各年齡層及各地區讀者能得到館藏深度閱讀，針對各地區進行特色館藏建置評估，規劃具有特色的閱讀策略，以利達成分工典藏目的，進而表現在地性、專業性、知識性的各分館特色館藏，並營造出代表一地一館之特色館藏。

(一) 追求卓越，建立主題特色典範館

1. 全國首座「樂齡書香典範」圖書館—豐原分館

採用「無障礙通用理念」進行全館設計，打造樂齡友善閱讀空間、書香樂齡關懷站、學習互動共享空間等，並設置輔助閱讀擴視機、語音電子讀報系統，更規劃了樂齡共學系列活動，如樂齡互動桌遊、真人圖書分享、健康關懷講座、認識3C科技及提供樂齡長者展示舞台等，打造樂齡族群的專屬閱讀服務。

2. 紀錄在地自然生態，打造特色典範館—大安分館

大安區濱臨臺灣海峽，除知名的大安港外，擁有豐富的大安河口自然生態系，圖書館以海港風格為主題進行空間佈置，設置「自然生態保育」特色館藏，並邀請10多位自然生態研究學者專家，對大安河口濱海自然生態進行全面性調查及蒐集資料，編撰「大安自然生態資源專書-河口生態探索趣」一書，建立「大安自然生態互動數位資源系統」，更發展文創商品，藉此打造大安成為自然生態特色典範館。

3. 臺中首座建築美學圖書館—溪西分館

溪西分館收集 2,400 餘冊建築相關專業圖書和全球各地 40 種建築期刊設置「建築生活美學」特色館藏，館舍建築規劃具節能減碳、綠建築特色，並與大臺中建築師公會合作，設計全齡閱讀服務及建築美學相關活動，如「建築展覽」、「建築師說建築—為幼兒說故事」、「嘻嘻哈哈聊建築—青少年講座」、「建築師每週真人圖書館」等，由建築師現身說法，與民眾輕鬆分享建築知識與經驗；另館內亦典藏目前市面上最齊備的建築類樂高積木組，透過曾舉辦的 3D 列印手作模型、建築歷史導覽、知性講座等活動，推廣「建築生活美學」特色館藏。

4. 蒐藏臺中人的回憶，「臺中學」主題特色館—精武圖書館

建於 61 年的「精武圖書館」，毗鄰臺中公園，歷經省立臺中圖書館、國立臺中圖書館、國立公共資訊圖書館精武分館等時期，是臺中人珍貴回憶。中市圖於 107 年接手營運後重新改造為複合用途的建築物，改造後的精武圖書館整合閱讀、學習、展覽及休閒等功能，運用空間色彩與文創設計，打造如客廳般舒適溫馨氛圍。1 至 4 樓除一般藏書外，另以「臺中學」為特色，典藏臺中歷史、文化、藝術、產業、旅遊、建築、飲食等相關書籍，設置臺中作家專區，廣集臺中作家及臺中相關文學作品；此外亦擴大服務東南亞移工，典藏東南亞語文圖書及刊物等，加深自身及下一代與母國文化連結。結合藏書與策展概念，入口處設置臺中常民文化展，4 樓另設置「臺中作家典藏館」，目前收藏 60 多位作家、1,800 餘件典藏品，橫跨 118 年臺中作家們的生命故事，深具時代意義。

(二)精益求精，優化潛力主題特色館

1. 全國首座電影主題特色公共圖書館—沙鹿深波分館

沙鹿深波分館致力於電影特色館藏已逾十五年，館內典藏超過四千種電影特藏，更擁有包含 35mm 放映機在內的完整電影放映設備，定期為民眾播放世界各國電影及有別於好萊塢商業電影的藝術片、紀錄片。結合圖書館與電影院的特殊服務，使沙鹿深波分館獨具品牌特色，更成為中部難能可貴的電影藝術基地。館內除累積豐富的電影特藏資料、推廣經驗與成果，如聞天祥、黃建業、藍祖蔚等眾多著名電影工作者，在其青年時期即與沙鹿深波分館展開密切合作與互動，為當代臺灣及中部的電影發展史留下珍貴的篇章紀錄。未來希望透過系統化整理與研究，活化眾多館藏與資料，並與各地電影相關館舍連結、整合資源，圖書館與電影在資料蒐集與活動辦理上相輔相成，提供民眾更專業與多面向的閱讀視野。

2. 全國唯一推理文學主題特色館—清水分館

清水分館推與學校、專業社團合作，導入專業與趣味性講座與課程活動，館內設置有國中生以上適合閱讀之推理文學書區，更特別增設「兒童益智推理區」，從小訓練觀察力及邏輯推理能力，另搭配推理文學主題特色閱讀活動，結合臉書成立推理資訊社團「清圖推理控」社群，塑造獨樹一幟的推理文學色彩，在思考及推理中發現圖書館潛藏的魅力與趣味。為強化推理文學主題意象與特色圖書館的功能，清水分館透過推理主題意象佈置、專櫃展示內容、設計推理文學主視覺 LOGO，並應用於設計、發行推理特色借閱證，架構能見度與辨識度，並持續整合創新辦理推理文學特色活動，成為國內唯一以推理文學為主題特色、並深受推理迷民眾喜愛的特色圖書館。

五、辦理館員培訓-持續辦理教育訓練提升館員專業度

為提升館員專業素養及提升圖書館服務品質，105 至 108 年 8 月間持續辦理近百場，包括自辦或與中央單位合作辦理館員培育課程以及鼓勵參與專業研討會、跨領域學習，透過館員不斷的自我進修與分享，持續與圖書館界連結與共同學習，並與國際圖書機構參訪交流，吸取經驗，期待透過內化發揮最大價值潛力，專心致力於圖書館發展，為民眾提供更好的服務。

(一)館員知能培訓計畫

1. 實務基礎訓練：

(1)館藏盤點教育訓練：

每年針對館員辦理「館藏盤點教育訓練」課程，由圖書館專業人員教授盤點實務操作訓練、盤點流程等課程，以使館員能順利進行館藏盤點，並確實掌握各館館藏狀態。

(2)資訊檢索與運用：

針對館員辦理「資訊檢索與運用」等相關課程，邀請圖書資訊學系教授講授網路熱門搜尋工具及各類資料庫檢索應用等內容，以符合服務民眾之能力需求。

(3)館員排架及館藏行銷教育訓練：

為使館員熟悉圖書分類系統、與文化潮流接軌，特聘專家學者辦理「館員排架及館藏行銷教育訓練」，透過分類、排架等理論與實務，結合視覺美學以突顯圖書館館藏書冊，吸引讀者借閱。實務演練讓學員體驗排架及館藏行銷的重要性，從而提升館員專業素養，與圖書館服務面向。

(4)編目教育訓練：

因應 106 年度起書目機讀格式自 CMARC 改 MARC21，為使館員瞭解新訂編目及加工規範，於 106 年辦理兩場編目教育訓練、107 年針對志工辦理書目整併訓練課程，課程著重編目欄位、分類及加工方式說明，也讓館員更理解圖書館典藏流程與閱讀服務實為環環相扣，透過認知與學習，於加速行政效率大有裨益。

2. 進階專業培訓

(1)館員「書目療法」專業知能培訓：

積極參與推動「書目療法」創新服務，106 年首度舉辦書目療法種子教師培訓，培育拓展書目療法服務的種子人員；107 年邀請國立臺灣大學圖書資訊學系的陳書梅教授針對情緒療癒繪本，進行三場深度教育訓練，讓館員、志工及一般民眾瞭解如何運用繪本舒緩情緒、自我療癒，擴大閱讀面向。

(2)融合玩具專業知能培訓：

知識的閱讀不僅來自於書籍，107 年與中華民國遊戲協會合作，介紹融合玩具的起源及分類課程，並帶領館員實際體驗融合玩具，培養館員運用時最新的遊戲化(Gamification)概念理論，融入常態讀者服務，讓視障、聽障、自閉、多重障礙、銀髮、親子等多元特質民眾透過共融遊戲，閱讀知識更翻轉圖書館傳統價值。

(3)閱讀起步走專業知能培訓：

為增進館員及志工對閱讀起步走活動理念及親子共讀專業內涵之理解，每年定期舉辦專業知能培訓，107 年首度跨界結合衛生醫療單位及兒科醫師合作辦理，邀請專業講師，共同講習授課，不僅在各領域學員的心中播下親子共讀的種子，更讓城市閱讀文化向下扎根。

(二)建置館員知識平臺

1. 線上填表回報加速行政效率：

為使行政訊息能在館員間流暢傳達、即時掌握、快速回應，以增進內部行政效率，建構館員溝通平臺系統，透過線上網路即時公告業務訊息、線上填表、表單回報、線上報名等統合功能，不讓民眾久候，加速行政效率。

2. 知識共享提升專業知能領域：

因應業務成長及各類表單項目增加，將建置館員知識平臺系統，除

融合現有平臺行政聚焦功能，並擴充知識管理範疇，透過平臺整合編目資訊、好書資料庫、為民服務知識站、緊急事件通報與知識管理、問卷分析與調查等，讓館員能跨單位、跨職能交流與學習，並在第一時間透過經驗傳承與資料庫訊息，強化圖書館內部各單位交流與連結，為民眾提供最迅速服務、解決緊急問題，創造知識傳遞的最大價值。

(三)績優館員獎勵制度

重視同仁的服務表現，每年推薦表現績優之主管及同仁，參加市府模範公務人員及績優行政助理選拔。此外，透過組成服務品質實地評核小組、電話禮貌測試小組以及走動式管理小組，針對日常服務優秀的同仁給予即時獎勵，不定時提供禮券等以公開表揚服務績優人員，以提升士氣。

六、躍升公共圖書館事業發展與服務品質之管理制度與建立

(一)制定標準作業流程與閱覽規定

時代快速變遷，傳統圖書館管理模式應與時俱進，透過統一規範提升服務品質與穩定性。轄下分館及人員眾多，制定標準化作業流程，以企業化角度思考來服務讀者，對於推展各項業務裨益良多，已制定各項標準作業流程(附件 2)供館員遵行運用。如於日常作業流程層面，規劃開閉館流程、緊急通報事件作業流程等標準作業程序，提供進行例行性開閉館作業、以及因應意外事件的緊急處理方針；另於讀者服務層面，訂定閱覽須知、各式借閱證申請須知、公用電腦使用注意事項、自習區使用要點、討論室使用要點、視聽區使用要點、輕食區使用要點等圖書館使用規定，藉由標準化作業程序建立一致性的服務品質，帶給讀者嚴謹、專業化的服務感受，達成提供優質服務的目標。

(二)讀者滿意度之問卷調查與改善

針對瞭解民眾需求與缺失改善，自 105 年起每年委託國立中興大學圖書資訊研究所合作辦理「讀者滿意度問卷調查計畫」，四年調查已超過 9,000 份問卷有效樣品數，針對讀者特質、使用圖書館服務之習慣、對各項圖書館服務滿意程度、以及對夜間服務滿意度等項目全面瞭解，並依調查結果進行評估分析、提出相關建議事項，供各館改善及安排專人輔導。每年度亦定期召開各項會議，從館務發展角度出發，針對問卷內容及項目進行滾動式修正，全面思考民眾對於圖書館需求的改善方針。

(三)圖書館之業務評鑑與輔導提升

為提昇各分館營運績效及整體服務品質，依據圖書館法第 17 條規定辦理館務評鑑，將 43 座分館依館舍規模及服務人口區分為 4 組進行評鑑，並邀請圖書資訊領域和文化與閱讀領域之專家學者擔任館務評鑑委員，提供館務建議、營運諮詢及輔導等事項。評鑑內容依「基礎建設及服務」、「人力資源」、「讀者服務」、「推廣活動」、「結合社區及學校資源」、「營運及創意表現」、「閱讀環境空間及閱讀氛圍佈置和動線安排」、「其他表現」等八項進行實地訪視評鑑，藉此針對各分館資源現況、館務推展績效及困難、未來發展及應改善事項進行全面性的考核，以瞭解各分館第一線服務品質、人力資源運用、館舍營運及維護等情形，做為館務發展方向及服務品質檢討的重要依據，評鑑為求自我提升，除肯定營運績優分館的努力，更藉此安排經驗分享、建立獎勵制度，更凝聚館員向心力。安排經驗分享及參訪活動，透過標竿觀摩學習及館務經驗的互相交流，獲得創新的思維，並精進館務營運的績效。

貳、營運體制發展規劃

一、組織架構與人員編制

中市圖組織編制置館長 1 人、秘書 1 人，設圖資採編課、閱覽典藏課、推廣輔導課、數位資訊課、秘書室、政風室、會計室、人事室等 4 課 4 室及 43 間分館，編制正式員額 81 人，技工及工友 14 人、約聘僱人員 14 人、行政助理 239 人，總計人員共 348 人，另有志工 1,818 人，其中特別招募具特殊專長志工，提供多元化服務能量。

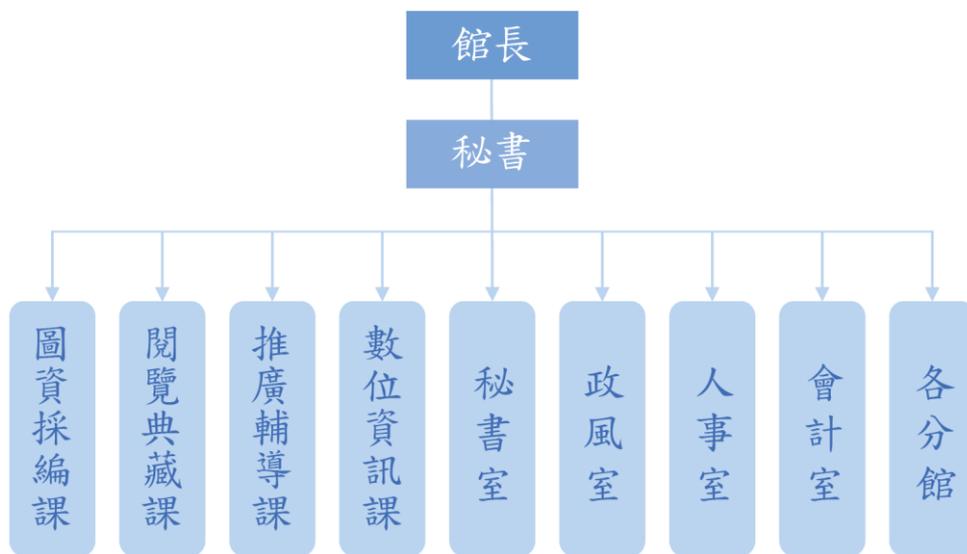


圖-4 組織架構圖

二、發展願景

為達成「推動卓越創新的圖書館服務」、「營造以人為本優質閱讀環境」、「結合社會資源參與館舍經營」、「促進人與人交流的分享平台」之四大使命，將由小而大、由近而遠、大處著眼、小處著手，從建立圖書館內部的館員培育、知識交流、館藏發展、專業諮詢等管道，到提升對民眾的訊息傳遞、查書借閱等服務品質，並透過問卷調查瞭解讀者需求，透過評鑑輔導調整服務面向，專注提供以讀者為本、關注讀者視角的創新服務，進而建立成功的圖書館專業形象識別。

圖書館營運持續保持創新卓越、優化服務，提供民眾多元、優良的全方位圖書服務，並以友善、便捷、智慧、美學、共享、合作等理念，精進各項軟硬體服務及設施，分齡分眾的貼心服務，創造圖書館最大價值，成為全齡共享友善圖書館，強化城市競爭力，打造閱讀友善城市。

三、發展規劃

(一)館務發展方針

以「多元、創新、專業」的角度精進館務運作，提供全市民眾多元、高品質、創新的閱讀服務，邀請對圖書館營運規劃及城市閱讀品質提昇具專業涵養之專家、學者、文教事業、企業人士召開館務發展諮詢會議，研議具體營運方針。

為增進民眾對圖書館公共形象認同、提昇圖書館各項服務的意願與滿意度，進一步確立圖書館之視覺、理念、活動、聽覺識別標示，傳達圖書館理念與精神，全面維護形象識別系統穩定與一致性，致力架構創新卓越、優化服務核心價值，秉持友善、便捷、智慧、美學、共享、合作六大理念，藉由良好的品牌形象與專業知能，達成全齡共享友善圖書館、強化城市競爭力願景，成為最盡責的閱讀推手、民眾最堅強的共讀夥伴，同時亦為臺中市最全面的知識前哨站、邁入國際頂尖圖書館之列。

(二)館藏制度策略

確立館藏徵集與採購策略，建立完備的選書機制，有效均衡充實發展館藏，並因應新總館開館，訂定中、長程館藏規劃及採購策略，依實際發展及營運變遷、民眾需求等方向，審視修訂館藏發展政策，配合提升書目檢索環境，減少書目紊亂情形，以提供市民優質借閱服務，提升臺中市閱讀競爭力。

(三)讀者服務優化

深量思考、與時並進，持續規劃推出各項讀者服務，包含閱讀活動、辦證服務、行動圖書車服務等，提供量身訂作且具深度、全方位的服務體驗，推廣閱讀，提升圖書館能見度。透過軟硬體服務提升與優化，讓圖書檢索與借閱流程更便利，使圖書館真正成為民眾樂於參與人文藝術活動、知識閱讀的大客廳，提供貼心服務的好幫手。

(四)設特色圖書館

結合大臺中各地特色規劃具特色閱讀策略，強化圖書館與地方歷史、文化、生活的連結，增進民眾對圖書館的認同及喜好，透過專業書籍購置與活動推廣，加深知識傳達的廣度與深度。

(五)館員專業培育

在個人方面，提供策略化的職能教育訓練，進行個別職務量能分析、

建立完整培訓體系計畫等，充實館員相關知能，提升圖書館服務效能，以滿足民眾對於公共服務品質的期待及要求。在行政組織管理方面，透過館員知識平臺系統建置，整合知識管理與行政效能，讓館員跨單位、跨職能交流與學習、傳承經驗，縮短重複訓練的期程，無縫接軌館員離職與職務更迭交接空窗期。

(六)關注民眾視角

為瞭解讀者需求，有效回應民眾對圖書館公共服務效率的期待，以促進圖書館事業發展及服務品質提升，創新導入「讀者旅程地圖」，讓民眾直接參與行政部門公共事務，透過直接對談與溝通，以民眾為本、關注民眾視角，提出創新的圖書館服務項目，成為一座真正為民眾所仰賴信任的公共圖書館。

四、四大使命與目標



圖-5 四大使命

以「推動卓越創新的圖書館服務」、「營造以人為本優質閱讀環境」、「結合社會資源參與館舍經營」、「促進人與人交流的分享平台」四大使命為主軸，「推動城市閱讀」、「充實圖書館藏」、「空間改造」、「新館興建」四大目標積極努力，以專業化、積極化、效率化與一致化，承擔閱讀推廣之重責大任，提供市民豐富的圖書資源與閱讀服務，讓閱讀空間更加便利與舒適，打造一座美好閱讀城市。



圖-6 四大目標

五、服務理念

以友善、便捷、智慧、美學、共享、合作六大理念為目標，提供優質且便捷服務、具深度且與國際鍊接的營運推廣，構築全齡共享友善圖書館。

圖-7 六大理念



- (一)Friendliness 友善：設身處地、量身訂造，讓各年齡層的讀者都能感受到圖書館服務的貼心與便利。
- (二)Convenience 便捷：持續更新軟硬體設備，縮短行政流程、加速處理效率，讓民眾需求不等候、不落後。
- (三)Intelligence 智慧：典藏多樣化圖書資源、導入數位科技資訊，透過創意與專業連結，增廣民眾知能領域、打造智慧化圖書館。
- (四)Aesthetics 美學：融合知識與藝術、導入人文歷史核心價值，架構生活與閱讀美學新視野。

(五)Share 共享：現今多元化的社會，包含各種多元文化及族群，圖書館扮演著知識保存及傳遞者，圖書資源也以多元豐富為原則持續擴充，與民眾、社會共享共榮。

(六)Cooperation 合作：圖書館不僅是讀書的空間，期望透過與國內外館際合作、專業社群、館員志工以及民眾的合作努力，更加值提升服務面向，成為所有人的大書房、開心相聚的大客廳。

六、行動方案及具體作法(108 年至 111 年中程施政計畫)

目標一	行動方案	具體作法
<p style="text-align: center;">推動 城市閱讀</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 打造閱讀友善城市，提升城市閱讀力 2. 培育人力，提升圖書館資訊服務成效 3. 運用智慧科技及設備，提供創新、便利服務 4. 多樣主題活動，讓民眾親近閱讀 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 修訂借閱政策，提升服務範圍及品質。 2. 大臺中通閱服務，圖書資源不受限。 3. 行動送書香，推廣城市閱讀落實文化平權。 4. 故事媽媽巡迴車傳遞溫暖到每個角落。 5. 異業結盟合作推廣閱讀，讓書香觸及更多場域。 6. 館員資訊課程，提升整體服務品質。 7. 1,815 位圖書志工，提供暖心借閱服務。 8. 建置智慧 RFID 圖書環境，提供便捷借閱服務。 9. 智慧新服務，建置行動 APP、全市推播系統及 VR 體驗，提供民眾便利體驗。 10. 圖書館變身社區公共資訊站，提供多功能服務。 11. 持續不斷的軟體系統及硬體設備維護、擴增效能、增修功能，提供穩定的基礎服務。 12. 每年四季定期舉辦「世界母語日」、「世界閱讀日」、「Bookstart 閱讀起步走」、「臺灣閱讀節」大型系列主題活動；另不定期規劃包括市集、說故事比賽、讀書會、主題書/畫展、故事劇團、全國故事總動員、各類主題講座…等，激發民眾閱讀興趣，帶動整座城市閱讀風氣。

目標二	行動方案	具體作法
充實 圖書館藏	<ol style="list-style-type: none"> 1. 全面提升館藏品質，優化市民閱讀內容 2. 充實館藏，提升本市閱讀競爭力 3. 書目品質優化，提升書目利用價值 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 制訂「館藏發展政策」以逐步充實館藏範圍與深度，邀請專家學者提供館藏徵集建議及方向，並深化在地閱讀，徵集臺中主題圖書。 2. 積極持續爭取購書經費並接受企業民間力量贊助圖書。 3. 整併汰除重複書目提供讀者優質檢索環境，改採 MARC21 書目格式並上傳書目至全國圖書書目資訊網，促進館際間書目交流及提升臺灣出版品可見度。
目標三	行動方案	具體作法
空間改造	改善空間 提供優質閱讀環境	改善老舊圖書館閱讀空間，老舊建築辦理結構補強、防水防漏、無障礙改善、消防改善及內部裝修工程，提供民眾安全、優質的閱讀空間。
目標四	行動方案	具體作法
新館興建	興建現代化多功能圖書館，打造書香城市	<p>持續興建全新現代化圖書館：為提供民眾更多更優質閱讀環境空間，已完成北區分館、大肚瑞井分館、溪西分館、李科永紀念圖書分館等 4 座圖書館新建工程。</p> <p>其中溪西分館及李科永紀念圖書館新建圖書館皆座落公園綠地旁，建築外觀溫潤親和且易於親近閱讀書籍，提供民眾充分享受親近自然舒適的綠色閱讀環境。</p>

七、未來願景

現今讀者對公部門多面向服務的期待不斷提高，圖書館也快速朝以服務為導向發展，藉由不斷提升圖書服務品質、擴充館藏數量與創新科技便利，我們將持續以推動卓越創新的圖書館服務、營造以人為本優質閱讀環境、結合社會資源參與館舍經營、促進人與人交流的平台四大使命為目標前進努力，秉持創新卓越、優化服務的核心價值，堅定友善、便捷、智慧、美學、共享、合作六大理念，使圖書館成為民眾日常生活中心、知識保存傳承據點、臺中市文化歷史的守護者。

參、現況問題分析

一、服務區域多且廣，人力經費需求大

臺中市總面積約 2,215 平方公里，設籍人口 281 萬人，為臺灣人口排名第二的城市，也是臺灣第二大都會區「臺中彰化都會區」的核心都市，更是中部惟一的直轄市，圖書館教育功能與館藏多樣化資源一向為苗、投、彰、雲學子所仰賴。臺中市氣候溫和，國際媒體 CNN 曾於 2016 年專文介紹臺中市為臺灣最宜居城市。經濟蓬勃發展下，每年都有不少外來人口移入，在世界人口普查組織裡為世界排名第 132 大都會區。

全市共設置 44 座圖書館(含 1 座總館及 43 座分館)，服務人口遍及各年齡層，由於服務人口組成多元、館舍服務據點廣泛，雖積極推動空間改造或新建圖書館以平衡各區圖書資源，提供全齡化的服務，仍面臨資源分配不均的情況，因此透過充實館藏資源及提升閱讀環境和推廣各類型閱讀活動，優化市民閱讀內容與服務品質，以增進整體城市閱讀力，達成書香社會的目標及營造圖書館全方位服務。

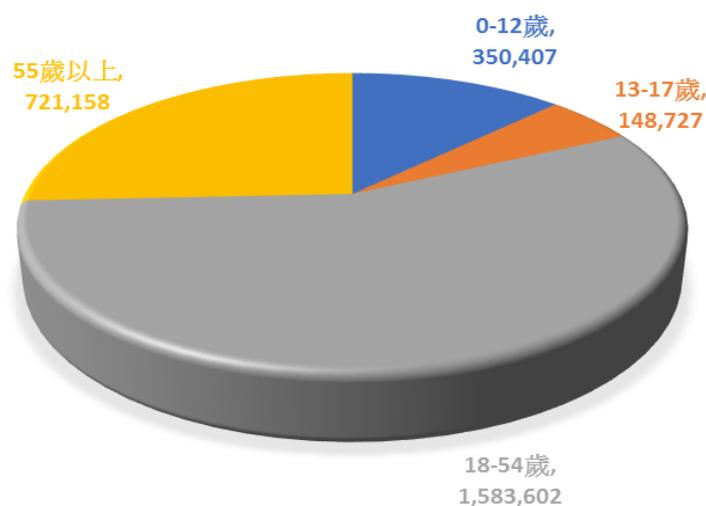


圖-8 臺中市各年齡層人口分布情形(統計至 107 年 12 月底止)

二、借閱力急速攀升，業務量壓力緊迫

截至 108 年 8 月為止，館藏量達 502 萬 2,550 冊、借閱冊數達 9,02 萬 5,716 冊、借閱人次達 240 萬 1,643 人次、進館人次達 7,93 萬 9,261 人，讀者累計總辦證數達 123 萬 4,707 張。105-107 年館藏、流通、進館人次均穩定成長，而根據各項館藏、流通服務統計數據評估各項統計指標，人均擁書率達 1.74、人均借閱冊數達 4.46、借閱率達 1.13，足見深耕閱讀的成效。

惟流通、利用人次數據的提升，亦更凸顯圖書館業務量逐年增長，面臨龐

大的業務量，圖書館卻無相應的服務人力補給，加上民粹至上，造成館員面臨服務品質被放大檢視的龐大壓力。在現有人力無法補充的困境下，需自提升館員專業知能、並藉由新科技輔助業務、服務流程改善等角度思考營運方針，以確保整體服務品質、迎頭趕上。

表-4 105-107 年圖書館利用統計

年度	105 年	106 年	107 年
總館藏數	4,236,870	4,533,529 ↑	4,886,362 ↑
臺中市人口數	2,767,239	2,787,070 ↑	2,803,894 ↑
擁書率	1.53	1.63 ↑	1.74 ↑
年度新辦證數	74,820	75,579 ↑	76,632 ↑
年度借閱冊數	10,118,500	10,975,764 ↑	12,508,619 ↑
借閱成長率	18.29%	8.47% ↑	13.97% ↑
人均借閱冊數	3.65	3.93 ↑	4.46 ↑
年度借閱人次	2,494,180	2,699,096 ↑	3,172,686 ↑
年度進館人次	8,919,129	9,855,498 ↑	11,177,731 ↑
電子書館藏	16,479	21,876 ↑	33,822 ↑

三、客製化讀者服務，專業需再求精進

自 105 年起已陸續推出多項創新服務，更以設身處地從讀者需求端思考立基點，量身訂作規劃服務，推廣閱讀、深耕各角落。

(一) 行動圖書車、揪團到府辦證：

深入民眾生活的社區空間，駐點提供流通服務、推廣閱讀。

(二) 團體借閱證：

除與社區合作、大量供書外，館員更扮演選書師的角色，依主題為團體讀者選品。

(三) 家家有個小書房活動：

以網頁構建家庭閱讀氛圍分享的平臺，邀請家家戶戶來借好書、享設計。

(四) 療癒閱讀推廣服務：

著眼於民眾促進心理健康需求，彙集並分享療癒閱讀作品，並提升館員相關專業知能。

(五) 與中部其他縣市的合作與資源提供：

創新服務需持續推廣，更需要大量人力與專業知能，初期已先從館員專業培訓著手，並搭配異業結盟、引入企業資源來支撐，中長期規劃則將以點成面，擴及周邊縣市如彰化、南投等更大場域與面向，並規劃與國際接軌，提供更多元閱讀體驗，面臨的困境在於人力與預算上短缺，爭取專業人才長駐更是迫在眉睫。

四、總分館制甫成立，品牌形象制度化

總分館制改變過去區公所管轄各區圖書館的制度，屬市府文化局之二級機關，至今總分館制度僅實施近3年，雖有閱覽規定、館藏發展政策等基本制度，在館藏發展上，亦逐步擬定宏觀的館藏發展計畫，全力與各分館攜手並進、向上提升。為規劃綠美圖新總館開館啟用，在時間急迫壓力與人力短缺上，面臨挑戰。目前各館選書仍無法完整凸顯個別館藏特色；讀者服務上，尚須有一致的服務流程與共同的知識庫；在品牌形象、官方網頁、社群媒體的行銷推廣上，更需多元加值，精益求精。

五、讀者導向新思維，接納多元化意見

我們翻轉過往地區圖書館角色、提升服務品質上戮力以赴，秉持讀者導向精神服務民眾，自主設計並透過多種管道接收讀者的訊息，包含臨櫃反映、意見信箱、1999、臉書粉絲頁私訊、議員質詢、投書媒體等，亦設定相關規範於最短時間內回應民眾需求，降低客訴率，提升滿意度。

(一)臨櫃反映：

訂定企業化對答應變手冊，供第一線館員參考內容委婉與讀者溝通，在緊急狀況下，也能應變提供協助；如遇無法排解的情況，則以留下聯絡方式轉介業務負責人妥善處理，並每日撰寫工作日誌做為紀錄以及接替同仁參考。

(二)1999、意見信箱等：

分配相關業務負責人提供正確回覆與主動協助，更要求承辦人須在一周內以電話、電子郵件等與民眾溝通，並留下對方意見與處理方式，作為經驗傳承依據。

(三)臉書粉絲頁留言或私訊：

設置專責人員24小時處理臉書或LINE@留言或私訊，一旦發現民眾在貼文下留言或私訊表示疑問或提出建議，則立即轉貼相關權責人員組成

的 LINE 群組，提供快速正確回應，並針對衍伸問題提出解決辦法或訊息，安撫讀者情緒、拉近彼此距離。

(四) 議員質詢、投書媒體：

立即啟動緊急通報程序並與上級主管討論，必要時透過相應管道表達圖書館的立場，以民眾安全與服務為第一優先考量。

六、內外部優劣評估，策略分析添新意

秉持讀者導向服務精神服務讀者，吸引讀者到館借閱，各項借閱統計數據均呈現穩定成長，更持續透過各單位腦力激動展現服務創意，切實服務民眾需求。聚焦全館內外部優劣勢，分析營運發展上仍需精進之處，以 SWOT 分析工具呈現如下：

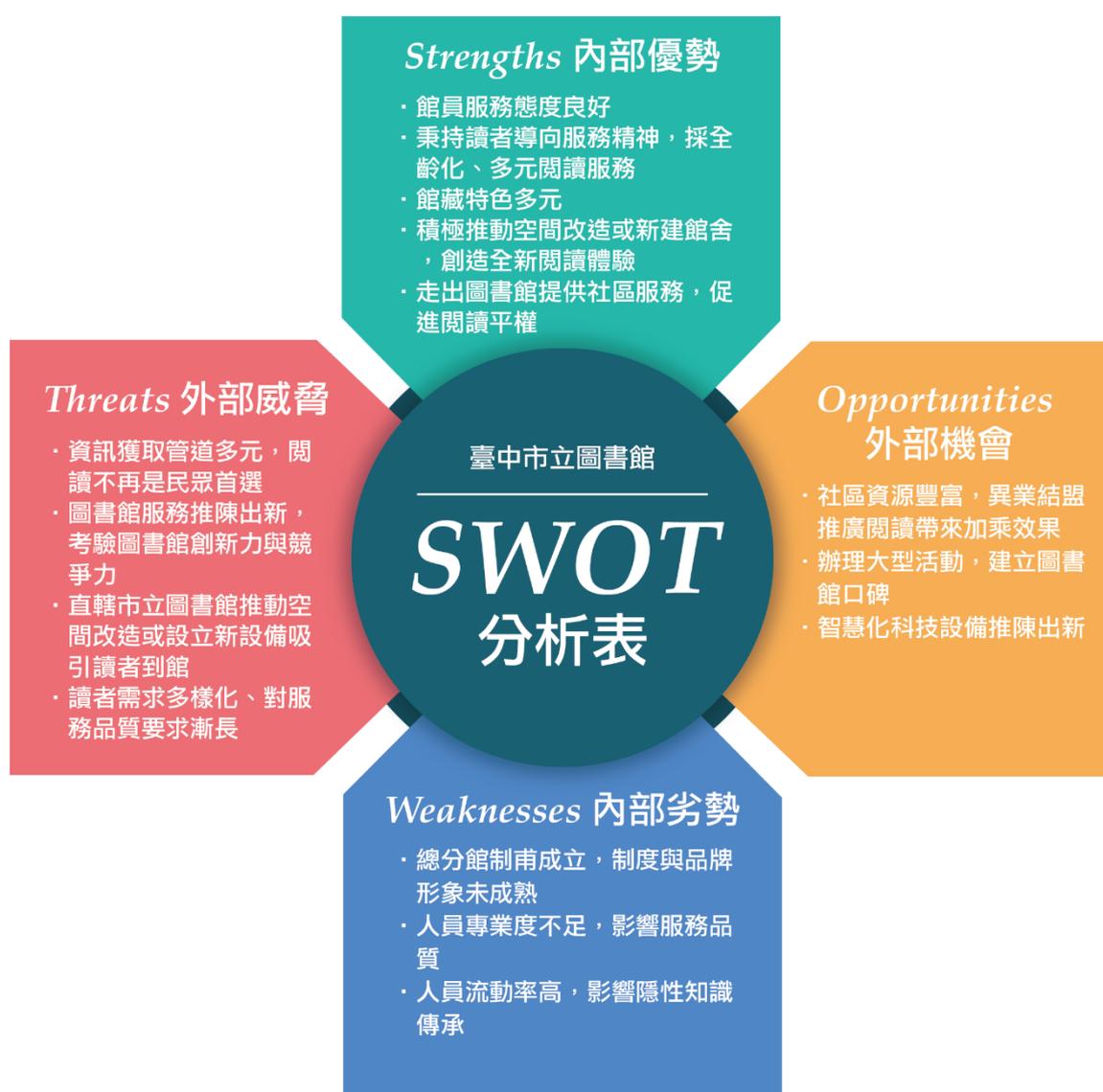


圖-9 整體營運 SWOT 分析表

經 SWOT 分析歸整面臨環境及發展現況後，透過「特性要因圖」分析（魚骨圖）的概念，以人力、設備、經費、服務等四大面向呈現發展問題，並據以提出因應策略，藉以規劃服務方向並調整策略。

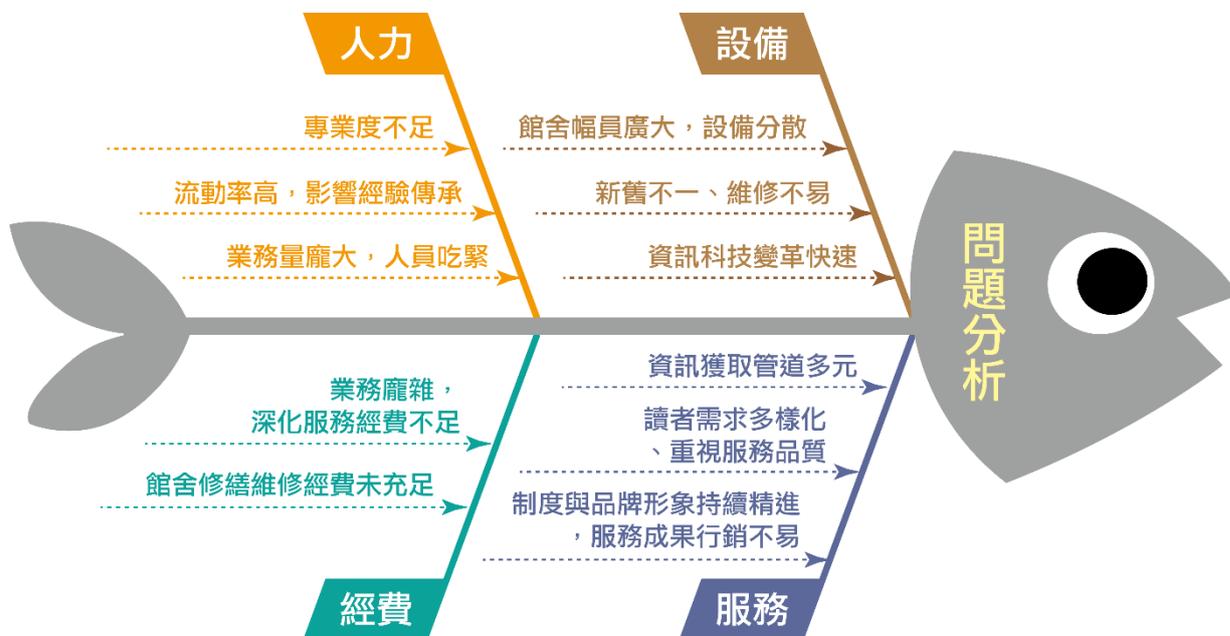


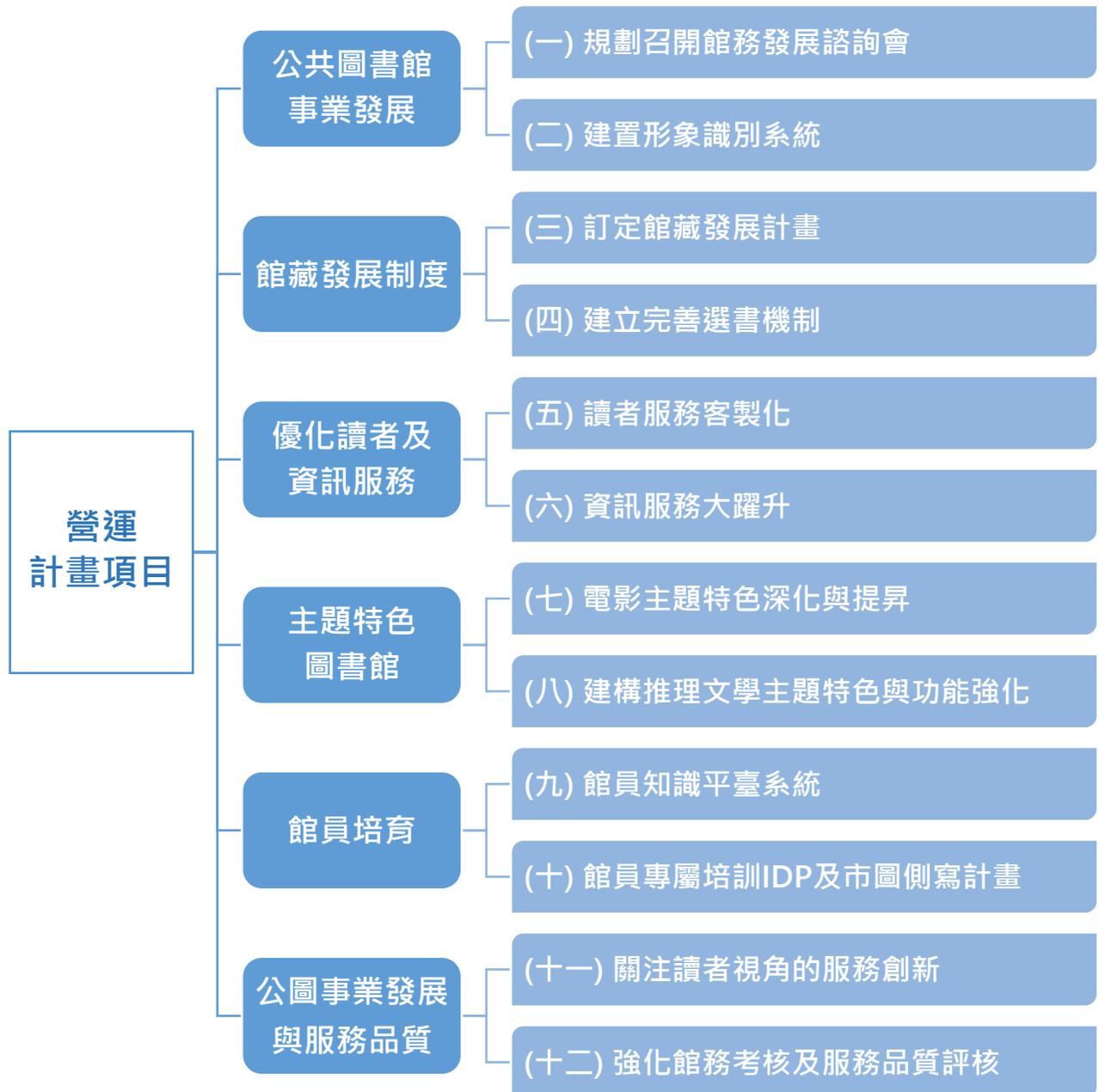
圖-10 營運服務—發展問題分析圖



圖-11 營運服務—因應策略分析圖

肆、計畫內容

一、計畫項目



計畫名稱	108年	109年	110年	111年
------	------	------	------	------

二、分年度計畫進度

(一) 規劃召開館務發展諮詢會				
(二) 建置形象識別系統				
(三) 訂定館藏發展計畫				
(四) 建立完善選書機制				
(五) 讀者服務客製化				
(六) 資訊服務大躍升				
(七) 電影主題特色深化與提昇				
(八) 建構推理文學主題特色與功能強化				
(九) 館員知識平臺系統				
(十) 館員專屬培訓 IDP 及市圖側寫計畫				
(十一) 創新服務流程與品質管理制度建立				
(十二) 強化館務考核及服務品質評核				

三、執行計畫說明

(一) 推動公共圖書館事業發展

1. 規劃召開館務發展諮詢會

(1) 執行內容

邀請對圖書館營運規劃及城市閱讀品質提昇具專業涵養之專家、學者、文教事業人士、相關企業熱心人士參與，以評鑑及讀者問卷調查結果為基礎，深度分析館務運作，以使用者為導向提出具體營運計畫。

(2) 執行方式

召開「館務發展諮詢會」前，預先辦理讀者問卷調查及評鑑訪視，綜整分析館務現況及使用需求，提供館務發展諮詢會擬訂營運計畫的參考。專案簽擬館務發展諮詢會召開事宜，遴選內外聘委員，依需

要邀請具專業涵養之專家、學者、文教事業、相關企業人士參與，召開會議，凝聚館務發展共識、訂定營運計畫。

(3)辦理期程

- A. 109 年擬訂「館務發展諮詢會」計畫，規劃召開首屆會議，訂定具體營運計畫。
- B. 110 年起，依「館務發展諮詢會」提出之具體營運方針，執行各項館務精進措施，辦理輔導與培訓課程，全館朝營運目標共同努力，持續優化各項制度與閱讀服務，並定期召開「館務發展諮詢會」。

(4)經費概算

計畫經費總計 9 萬元整，含委員出席、交通及誤餐費等。逐年經費分別為 109 年 3 萬元；110 年 3 萬元；111 年 3 萬元。

2. 建置形象識別系統

(1)執行內容

為建立整體視覺識別、加深讀者印象，提升圖書館專業形象與服務多樣化，持續朝「推動卓越創新的圖書館服務」、「營造以人為本優質閱讀環境」、「結合社會資源參與館舍經營」、「促進人與人交流の分享平台」四大使命努力，並以友善、便捷、智慧、美學、共享、合作六大核心理念，確立共同目標。

目前已使用館銜標準字做為圖書館的視覺識別，針對應用方式採取全中文或中英文字並列，並從美學設計與清楚易讀為考量，對內包含館員教育訓練、工作標準範例等採取統一模式與流程，對外文宣、海報或服務項目、產品開發、公共關係相關活動（如新聞發布、記者會、捐贈與落成儀式）等媒體露出等亦展現一致風格。

除視覺識別統整外，亦發展聽覺識別，圖書館每天都需要播放閉館音樂，惟各館的閉館音樂類型、樂曲皆不相同，已擬定重新製作專屬之閉館音樂，使民眾一聽到音樂便立即聯想中市圖形象。另外在民眾來電的語音應答，亦同步建立企業識別系統。

(2)執行方式

- A. 預計分三階段進行形象識別系統的引進與建構：

(A)事前調查與研究

內部先自圖書館的經營理念、未來願景、發展策略、館藏發展、服務項目、組織結構、現有的企業識別圖樣與運用項目等，進行完整的檢視及對比連結。同時蒐集全臺圖書館的情報資料、企業識別系統

建構情形，以及全臺圖書館服務的環境、服務對象的背景與特質等，配合市民族群進行比較與分析。

(B)設計與開發

透過專業評估與美學設計概念將調查分析結果具體、系統性地轉化為視覺型態。並使用於各式應用項目，例如借閱證、行動圖書車、APP、閉館音樂、工作服、公共關係業務、空間指引標示等。

(C)實施與管理

製作形象識別手冊(Corporate Identity Manual)，收錄所有設計要素與應用版本，交付分館使用並透過主管層級審查，以維持圖書館形象的統一性、穩定性。

(3)辦理期程

- A. 109 年完成形象識別系統的理念識別、視覺識別的基本要素規劃。完成形象識別手冊(Corporate Identification Manual)，規定標準化的使用方法，陸續於各應用項目導入視覺識別。
- B. 110 年製作完成聽覺識別，包含閉館音樂的曲目擬定及電話語音錄製，並製作完成第一批視覺識別的應用項目：例如借閱證(個人卡、家庭卡、團體卡)、信封、信紙、卡片(邀請卡、萬用卡)、館員名片、圖書分類號標示側板與架位標示、工作服、活動指引牌、服務人員桌上型姓名立牌、簡報 PPT 樣板等。
- C. 111 年製作完成視覺識別的第二批應用項目：各分館的空間指引標示、行動圖書車、圖書館介紹小手冊與摺頁、官方網站、APP 內等相關視覺識別應用需與企業識別手冊相符。

預計期程	109 年	110 年	111 年
形象識別系統設計規劃與製作形象識別手冊	➡		
製作聽覺識別		➡	
製作視覺識別的第三批應用項目		➡	
製作視覺識別的第四批應用項目			➡

(4)經費概算：計畫經費總計 155 萬元整。

- A. 109 年：形象識別系統設計規劃與製作識別手冊，30 萬元整。
- B. 110 年：聽覺識別及視覺識別的第三批應用項目，95 萬元整。
- C. 111 年：視覺識別的第四批應用項目，30 萬元整。

(二)建立完善的館藏發展制度

1. 訂定館藏發展計畫

(1)執行內容

館藏發展政策於 105 年 8 月完成編撰，初步確立館藏發展方向與目標。但隨著各區新、舊分館的啟用與空間陸續改造完成，以及因應新總館開館而預先採購圖書保存典藏，原內容已明顯出現不足。

該計畫係為增修館藏發展政策，包括：補充館藏發展綱要；調整分館館藏特色之適宜性；並著重增訂新總館館藏規劃及採購策略等工作要項。預期完成中長程館藏發展計畫，結合館藏發展會議辦理，適時審視修訂，以符合館藏實際需求及館務營運變遷。

(2)執行方式

預計委由圖資相關專業單位成立專案團隊執行，內容依時間性分為三個階段，各階段執行方式說明如下：

A. 資訊調查階段

(A)製作分館館藏發展及館藏特色綱要表

各分館雖設有館藏特色，主題卻多有重複或雷同等情形，無法彰顯分工典藏的特性。故擬重新為各分館進行館藏分析，專案調查分館在地特色、歷史文化及民眾需求，瞭解一般館藏及特色館藏強弱，製作分館館藏發展綱要，並提供可供採行的館藏特色建議，作為分館後續評估調整。

(B)新總館現有館藏分析

現階段雖有針對各主題訂定徵集目標與方向，但仍需全面評估已購館藏現況，以便隨時調整未來採購策略。此階段將進行新總館既有館藏分析，作為近年來採購政策之檢討，並透過電腦分析，建構基礎資訊，提供未來典藏與選書參考。

B. 政策訂定階段：辦理館藏發展會議

邀請專家學者委員參與會議，藉由檢視現有政策及前一階段完成的分析結果，針對特色館藏以及新總館未來規劃等面向提出建議，進而擬定出中長程館藏發展計畫。

C. 機制建立階段：訂定館藏發展委員會設置要點

現已規劃「館藏徵集政策諮詢委員」及「新總館館藏規劃」等館藏發展相關會議，為提升辦理效益，擬將前述會議合併轉型為館藏發

展委員會，並於館藏發展政策增訂館藏發展委員會設置要點，由館員及邀請各界專家學者擔任委員，不定期召開會議，建立政策適時檢討與修正的機制。

(3)辦理期程

- A. 資訊調查階段：於 109 年 3 至 8 月完成。
- B. 政策訂定階段：於 109 年 9 至 12 月完成。

預計期程	109 年											
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
洽詢執行單位意願與需求確認			→									
製作分館館藏發展及館藏特色綱要表					→							
新總館現有館藏分析							→					
辦理館藏發展會議									→			
重新編寫館藏發展政策											→	
政策審核及定稿												→

(4)經費概算：計畫經費總計 20 萬元整。

- A. 資訊調查階段：委託圖書館專家學者進行本館館藏分析與發展建議，預計經費為 14 萬 5,000 元整。
- B. 政策訂定階段：邀請圖書館專家學者進行館藏發展會議及審查館藏發展政策稿件，預計經費為 5 萬 5,000 元整。

2. 建立完善選書機制

(1)執行內容

為合理運用購書經費並切合全齡民眾需求，105 年制訂選書小組設置要點，三年來獲得民眾正面回饋顯示已卓有成效，但新總館「綠美圖」營運管理量體過大，此要點內容尚未臻完善，將深化既有之選書小組會議選書機制：定期召開選書小組會議，擴大徵詢各領域專家的建議與回饋，以完備建置專家選書機制，輔助主題館藏徵集方向。

(2)執行方式

- A. 修訂選書小組設置要點
- B. 召開選書小組會議

(3)辦理期程

選書小組會議於 109 年至 111 年，每年 3、6、9、12 月召開。

(4)經費概算:計畫經費總計 10 萬 8,000 元整。

109 至 111 年預計每年召開 4 次選書小組會議，所需經費含專家學者出席費 6 萬元、專家學者交通費 4 萬 8,000 元。

(三)優化讀者服務及資訊服務

1. 讀者服務客製化

已陸續舉辦多項創新推廣活動與服務項目，包含首創「家家有個小書房」活動、療癒閱讀推廣服務、「揪團到府辦證」服務，行動圖書車駐點、500 冊團體借閱證等，皆以讀者需求為立基點思考的圖書館特殊服務，深獲好評並持續精進。

(1)執行內容

- A. 揪團到府辦證服務：設計及發送在地特色借閱證卡，並設計海報文宣，宣傳到府辦證服務。
- B. 療癒閱讀推廣服務：建立「閱讀解憂書房」服務特色，透過專家選書，彙集館內具療癒情緒效果的閱讀素材，常態性展示並定期更換，供民眾依個人需求選擇閱讀。另將成立「解憂 talk 朋友圈」讀書會，培訓館員及志工，透過「解憂 talk 故事活動」服務民眾。

(2)執行方式

A. 揪團到府辦證服務

與圖書館所在社區在地特色結合，設計印製限量版借閱證、海報文宣，並攜至揪團辦證場所發放，推廣圖書館創新服務並面對面提供諮詢與協助。

B. 療癒閱讀推廣服務

(A)「閱讀解憂書房」情境設計、布置

為營造閱讀氛圍，吸引讀者駐足，將設計、布置，藉由溫馨色調的傢具、植栽、療癒小物，創造舒適的情境氛圍，另提供專家學者編撰的療癒閱讀解題書目及各項閱讀素材，提供民眾運用。

(B)「解憂 talk 朋友圈」讀書會

「解憂 talk 朋友圈」讀書會透過導讀及分享，共同討論該書目可如何導讀、如何向讀者分析其中的情緒療癒效果，給予讀者閱讀處方參考，並練習一對一的專人服務、建構館員個人化的導讀及參考諮詢能力。

(C)「解憂 talk 故事活動」

透過讀書會的運作，提升館員專業能力，再進一步推廣「解憂 talk 故事活動」。

(D)情緒療癒服務知能教育訓練

每年辦理數場進階情緒療癒服務知能培訓課程，內容鎖定互動式書目療法實踐、療癒閱讀素材研析、說故事技巧等主題邀請專家授課，同時鼓勵館員主動分享心得，共同檢視讀者特殊服務挑戰、探討解決之道。

(3)辦理期程

預計期程	109-111 年度												
	109 年			110 年			111 年						
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
(A)閱讀解憂書房情境 氛圍布置、維護	→				→			→					
(B)情緒療癒閱讀素材 推廣、館員及志工 培訓暨設立解憂 talk 朋友圈讀書會	→						→						
(C)推廣解憂 talk 故事 活動	→			→									

(4)經費概算：計畫經費總計 31 萬 2,000 元整。

A. 109 年：預估建置、設計閱讀解憂書房、辦理進階教育訓練費用 13 萬 4,000 元，揪團到府辦證海報文宣 1 萬元。

B. 110 年：預估更新優化閱讀解憂書房、辦理進階教育訓練費用 7 萬 4,000 元，揪團到府辦證海報文宣 1 萬元。

C. 111 年：預估更新優化閱讀解憂書房、辦理進階教育訓練費用 7 萬 4,000 元，揪團到府辦證海報文宣 1 萬元。

2. 資訊服務大躍升

(1) 執行內容

A. 書目優化計畫

以整併重複書目及書目格式轉換等方向為主軸，減少重複與CMARC格式等需汰除之書目，達到讀者使用OPAC時，每種圖書僅顯示一筆對應的MARC21書目，提供精確的書目檢索環境。

B. 期刊作業線上化

為快速將期刊提供民眾閱覽，於自動化系統啟用期刊登收功能，取代紙本簽收。新到期刊完成條碼黏貼等加工作業後即可操作登收作業，過刊則自動開放借閱，以達便民服務。

C. 訊息推播品質優化

現今讀者對於訊息接受品質要求甚高，為提供讀者更優良的訊息推播品質，規劃建置窄邊高品質顯示器，透過介接後台資訊推播系統，系統可快速將各項資訊推送至螢幕呈現，同步播送圖書館相關即時資訊，有效、快速傳遞圖書館資訊，或應用於各項活動時，高品質視覺影像播送，呈現視覺美學與舒適感，亦符合智慧傳播、少紙化之環保需求。

D. 資安監控服務

因保存申辦借閱證證民眾之個人資料，依「資通安全管理法」之資通安全責任等級已由行政院核列為B級，依法應建置資通安全威脅偵測管理機制，同時為保障圖書借還書系統資料庫的資訊安全，讓辦證民眾安心將個人資料留存圖書館，必須提供資訊安全監控服務，如有非常態連線行為進入資料庫，即能立即分析，處理，確保民眾資料在網路世界的資訊保密安全。

(2) 執行方式

A. 書目優化計畫

書目整併預計採整併程式開發，或規劃人力針對不同資料類型進行整併。書目格式轉換則透過國圖開發之「CMARC3轉MARC21轉換系統」，以人工執行格式批次轉換作業。

B. 期刊作業線上化

提供標籤機印製期刊條碼加速加工作業，檢測自動化系統期刊登收功能，並優化需修改部份。另辦理館員標籤機使用作業及期刊線上登收教育訓練或製作教學影片。

C. 訊息推播品質優化

採購高品質螢幕，擇定各圖書分館設置地點，於圖書館明顯位置或各項活動運用空間，使讀者易於瀏覽，增加活動訊息曝光度。

D. 資安監控服務

透過與資安監控廠商溝通需求，以共同供應契約採購資安監控服務。

(3)辦理期程

預計期程	109年	110年	111年
書目優化計畫—書目整併	→		
書目優化計畫—書目格式轉換		→	
期刊線上登收管理	→		
訊息推播品質優化	→		
資安監控服務	→		

(4) 經費概算：計畫經費總計 425 萬元整。

A. 109 年：含書目優化、期刊登收系統優化、標籤機、窄邊顯示器採購安裝及資安監控服務等費用，計 215 萬元。

B. 109-110 年：資安監控服務費用，計 100 萬。

C. 110-111 年：含書目整併、書目格式轉換及資安監控服務費用，計 110 萬元整

(四)建立主題特色圖書館

1. 電影藝術基地，館藏深化再提昇—沙鹿深波分館

此次計畫將著重於電影特色館藏與文物的系統性整理、研究，加以活用，並與各地電影相關館舍資源整合，同時進行設備升級，使獨有的「電影主題特色」得到深化與提昇。

(1)執行內容

A. 電影特藏與歷史資料之系統性整理與研究

針對四千餘種的電影特藏（包含電影圖書、電影視聽資料、期刊、影展手冊、電影海報等），以及歷年來的電影活動歷史資料，進行數位化的整理保存，以及系統性的資料詮釋與研究。透過網頁、電影相關文物、人物之主題展覽，突顯出特色館藏的歷史與社會價值。建置中部電影人才資料庫，結合鄰近的東海大學、靜宜大學、弘光科技大學相關科系密切合作辦理以電影為核心的各種講座、工作坊，為影像人

才的培育提供實習、孕育的基地。

B. 電影放映設備升級與主題意象更新

進行電影放映器材升級，並汰換陳舊海報及大圖輸出，於圖書館入口處及館外牆面增設電影主題意象之設計、帆布、海報等，強化電影主題圖書館之氛圍與設備，為民眾提供更佳的電影特色服務。

C. 閱讀、電影與生命教育

透過結合電影、閱讀與生命教育講座活動，拉近民眾與電影創作距離，同時亦將辦理電影志工及人才培育的課程與工作坊，讓電影藝術在地扎根，成為臺中閱讀文化城市的重要印記。

(2) 執行方式

有關電影特藏之系統性整理與研究，以及相關展覽規劃、網站及資料庫建制、人才培育訓練課程等，計畫委託電影相關專業研究機構辦理。

(3) 經費概算：計畫經費總計 450 萬元整。

A. 109 年：含委託研究、電影設備升級及活動業務費計 320 萬元。

B. 110 年：含委託研究及活動業務費計 70 萬元。

C. 111 年：含委託研究及活動業務費計 60 萬元。

2. 全國唯一推理文學特色圖書館—清水分館

推理文學在能見度與辨識度仍以特殊社群為主，未來希望透過計畫，強化主題意象，吸引更多民眾投入推理文學閱讀領域，培養民眾對推理文學及創作的興趣。

(1) 執行內容

A. 推理文學主題意象強化

透過強化推理專區意象佈置、豐富推理專櫃展示內容、設計推理主視覺 LOGO、發行推理特色借閱證、設置特色裝置藝術、拍攝推理文學形象行銷影片，以強化主題意象。

B. 強化推理文學特色圖書館的功能

推動推理文學特色系列活動，舉辦推理文學作家講座、及線上與作家有約，互動分享。提供推理及偵探相關材料讓民眾借用體驗，實現推理與偵探的樂趣。透過推理文學創作家培訓，培育文學創作人才。

C. 結合在地特色與網路遊戲辦理推理活動

邀請對人文史地研究專家學者或團體，共推結合在地特色的推理

活動並透過館外走讀融入推理閱讀內容、實地體驗風土民情，體察古今前人推理思考奧妙之處。邀請線上遊戲廠商合作設計並舉辦線上推理遊戲活動，讓喜愛推理的民眾實地透過線上遊戲，體驗推理另一境界的感受。

(2)執行方式

A. 推理文學主題意象強化

設計推理意象圖案、主視覺 LOGO 及借閱證圖樣，導入推理文學內涵設計裝置藝術，強化推理主題意象。透過影片、官方網站、推播系統、Facebook 粉絲專頁、YouTube、電子媒體等管道行銷推廣並定期依不同主題或推理小說人物搭配圖書進行策展。

B. 強化推理文學特色圖書館的功能

結合在地特色辦理常態性推理活動，與專家學者甚至國外推理機構合作架構文學創作人才培訓營，讓「推理文學在清水」的概念更廣更深入。

(3)辦理期程

A. 109 年：設計推理主視覺 LOGO 及推理特色借閱證圖樣，發行推理特色借閱證。充實推廣活動所需設備。

B. 110 年：推理專區意象佈置強化。

C. 111 年：代表在地特色之裝置藝術設計及裝設、拍攝影片、線上推理偵探或邏輯推理遊戲活動、結合在地特色辦理推理活動、推理文學人才培訓營等。

D. 109-111 年：三年計畫期間持續執行之方案：豐富推理專櫃展示內容、推理文學特色系列活動、分齡推理活動、推理體驗材料購置等。

(4)經費概算：計畫經費總計 100 萬 1,700 元整。

A. 109 年：含委託設計、製作、設備及活動業務費計 36 萬 9,700 元。

B. 110 年：含委託設計、製作及活動業務費計 16 萬元。

C. 111 年：含委託設計、製作、影片拍攝及活動業務計 47 萬 2,000 元。

(五)館員自我提升與進階培育

1. 館員知識平臺系統

(1)執行內容

建置圖書館員知識平臺系統，增進行政效能、簡化內部作業，讓館員能跨單位、跨職能進行傳承、交流與學習，強化圖書館內部各單

位知識交流便利性。子功能預計規劃如下：

- A. 入口導覽頁：提供平臺各項資源及功能之快速連結及導引，可快速取得及使用知識、資源及平臺功能。
- B. 編目資訊站：建立編目專業人員名單、編目規範、書目回溯修正…等資料。
- C. 為民服務知識站：提供新進館員認識圖書館、瞭解服務規定、讀者應對守則、館藏流通流程、借還書系統操作等基本知能交流及傳承。
- D. 緊急事件通報與知識管理：各圖書分館發生緊急事件須通報時，以系統填報並能附加照片或其他檔案，即時以電子方式(或簡訊)通報，並儲存及分類歷次案例，累積、傳承緊急事件處理經驗，提昇館員應對緊急事件發生的務實知能。
- E. 問卷分析與知識管理：將各類問卷進行數據分析與管理，分析結果提供館員與管理者即時發現問題、調整執行策略，以回應、滿足讀者服務需求。

(2)執行方式

圖書館內各單位先行盤點需永久傳承的核心業務或行政所需資料，研擬轉型知識化、無紙化的保存或作業方式，並確認各項功能需求，交由圖書館資訊部門進行委外開發，並依館員使用後的回饋意見或經驗，進行平臺功能調整，至平臺運作流暢，確實發揮效用並提升知識、資訊傳達的便利性。

(3)辦理期程

預計期程	109年	110年	111年
確認需求、規格、採購作業	→		
進行系統建置作業	→		
系統功能增修		→	→

(4)經費概算：計畫經費總計 120 萬元整。

2. 人力資本提升-館員專屬培訓 IDP 及市圖側寫計畫

(1)執行內容

隨著近年對公共事務需求的提升，民眾對於公共服務所要求的品質與效率有更高的期待。因此，館員所需要的執行職務所需能力也須與時俱進。惟因館員個人資歷、經驗及能力各有不同，發展出具個別性、差異性之個人專屬培育計畫(IDP)有其必要性及迫切性。

職能是指在特定職位的人完成其職務的能力，本計畫希望透過以職能為基礎的工作分析，建立館員核心職能以及管理職能，依各職能必須具備的關鍵能力來建立館員培育計畫，以確保館員服務品質，追求圖書館服務效能的提升。

A. 進行工作分析

- (A) 進行有系統收集相關職務工作資訊。
- (B) 建立修正職務說明書。

B. 建立職能模型

- (A) 職務所需之職能別分析。
- (B) 建立職能模型、產出職能別訓練體系。

C. 打造職能別訓練體系

- (A) 架構職能別訓練體系。
- (B) 區分必修課程及選修課程。

D. 創造個人化專屬培訓計畫(IDP)

- (A) 職務盤點及職能落差分析、個人訓練需求及時回饋更新。
- (B) 架設個人 IDP 平臺，隨時掌握個人化專屬培訓履歷。

E. 市圖側寫-館員日記，人力資本提升展現

- (A) 鼓勵同仁展現人力資本提升情形，依職務專業或服務日常進行市圖側寫-館員日記。
- (B) 擇優獎勵，集結出版。

(2) 執行方式

A. 專家引進，產官學合作

- (A) 聘請專家學者擔任推動顧問，強化推動力度。
- (B) 隨時掌握最新職能培訓議題，保持前沿創新。

B. 善用資訊工具，有效管理教育訓練過程，確保品質

- (A) 引入工作分析工具及職能模型建構。
- (B) 參考職能落差及考核結果，打造專屬性 IDP 計畫。

C. 確保職能保鮮，定期檢討滾動式修正

- (A) 因應需求，定期檢討職能及關鍵能力，並適時回應館員需求。
- (B) 定期修正訓練體系及相應課程。

D. 出版市圖側寫-館員日記

(3)辦理期程

預計期程	109年 1-6月	109年 7-12月	110年 1-6月	110年 7-12月	111年 1-6月	111年 7-12月
工作分析與職能模型建立	→					
職能別訓練體系			→			
IDP計畫與執行				→		
出版市圖側寫-館員日記				→		

(4)經費概算：計畫經費總計 170 萬元整。

A. 109 年：含顧問費、教育訓練費計 30 萬元。

B. 110 年：含顧問費、教育訓練費、委託系統設計費 40 萬元。

C. 111 年：含顧問費、教育訓練費、出版費計 100 萬元。

(六)躍升公圖事業發展與服務

1. 創新服務流程與品質管理制度建立

(1)執行內容

為提升圖書館事業發展及服務品質，因應近代資通科技應用及民間參與公共事務之需求，有效回應民眾對公共服務品質效率的期待，推動以讀者為本、關注讀者視角的創新服務。將分以下兩部分執行：

A. 透過設計思考，全面檢視基礎服務流程

以有邏輯、有系統的「設計思考」工具，全面檢視圖書館各分眾讀者的需求，透過深入的場域洞察，分析圖書館對各族群之意義，並進而提出創新的圖書館服務。

B. 服務流程標準化，建立讀者旅程地圖

利用「顧客旅程地圖」，瞭解讀者在使用圖書館各種服務時，其預期得到之服務，藉由服務流程之分析，提出一個創新的圖書館服務流程，以滿足各族群讀者之需求為目的，從想要但尚未踏入圖書館開始，一直到離開圖書館為止，完成創新讀者旅程地圖之設計，並與讀者共創全民閱讀的價值。

(2)執行方式

A. 委託專家學者進行服務設計。

B. 成立服務躍升任務小組，定期進行滾動式檢討。

C. 邀請讀者加入「讀者旅程地圖」計畫，擴大民眾參與。

(3)辦理期程

預計期程	109年 1-6月	109年 7-12月	110年 1-6月	110年 7-12月	111年 1-6月	111年 7-12月
打造設計思考基礎	→					
創新服務流程建立			→			

(4)經費概算：計畫經費總計 63 萬 4,000 元整。

A. 109 年：含委外調查、講師出席、教育訓練等費用，計 22 萬 2,000 元。

B. 110 年：含講師出席、教育訓練等費用，計 20 萬 6,000 元。

C. 111 年：含講師出席、教育訓練等費用，計 20 萬 6,000 元。

2. 強化館務考核及服務品質評核

(1)執行內容

藉由強化圖書館讀者服務、館務運作品質、館務評鑑等措施，提升營運發展與服務品質。

A. 強化館務考核機制、落實營運改善

(A)強化館務評鑑及問卷調查之功效：

針對讀者問卷調查，需擴大問卷分析的細緻程度，可針對各分館提出不同的營運分析，且藉由第三方單位客觀的評斷，對於館務運作提供最明確的服務建議。

(B)館務評鑑結合問卷調查內容，針對總體營運提報館務發展諮詢會：

將依據館務評鑑成果及讀者問卷調查分析結果，提報館務發展諮詢會，訂定營運計畫、培訓計畫及達成目標，落實改善項目。

(C)針對館務評鑑、讀者問卷調查、館員培訓內容進行滾動式更新：

館務評鑑指標、讀者問卷調查項目等，需依照營運方針及達成目標進行滾動式更新，確保營運計畫的確實執行。此外，館員培訓課程設計需有整體性的規劃，讓館員能夠獲得充足且完整的專業知能。

B. 服務品質評核

(A)服務稽核教育訓練

為建立員工共識、促進團隊合作、精進服務品質，辦理教育訓練，以改善缺失。

(B)神秘客服務評核

為瞭解第一線員工的表現情形、服務品質的優劣情形、服務流程的順暢等，透過公正第三方專業神秘客於分館進行服務稽核，有效提升服務品

質，並將稽核結果提送閱覽典藏課以精進流通櫃台服務品質。

(2)執行方式

A. 強化館務考核機制

(A)109 年

- 讀者問卷調查討論會議：針對每一年度預計調查事項進行逐項討論，依照營運計畫進行滾動式編修。
- 讀者問卷調查執行：委由第三方圖書資訊專業團隊，於 4-5 月辦理各分館問卷調查，並於 8 月 31 前提交分析結果報告供館務評鑑參考。
- 館務評鑑討論會議：邀請評鑑委員，針對前一年度館務評鑑事項進行討論，擬定各館評鑑項目之標準及評鑑分級制度的建立。
- 館務評鑑執行：邀請委員依據「館務評鑑討論會議」討論事項針對各館進行訪視考核，並參考讀者問卷調查之結果進行綜合性建議。
- 營運計畫之建立：依據「讀者問卷調查」、「館務評鑑」結果提報館務發展諮詢會，擬訂館務具體營運方針及各項建議。

(B)110 年：檢視本計畫所需補強範圍，針對各項業務進行修正。

(C)111 年：持續施行。

B. 委託專家學者，進行神秘客評核。

(3)辦理期程

預計期程	109 年 1-6 月	109 年 7-12 月	110 年 1-6 月	110 年 7-12 月	111 年 1-6 月	111 年 7-12 月
1. 強化館務考核機制、落實營運改善						
1-1 讀者問卷調查	→		→		→	
1-2 館務評鑑		→				→
2. 服務品質評核						
2-1 服務稽核教育訓練		→				
2-2 神秘客服務稽核			→			

(4)經費概算：計畫經費總計 121 萬 4,300 元整。

A. 109 年：含委外調查、館務評鑑執行及教育訓練等費用，計 50 萬 7,200 元。

B. 110 年：含委外調查及神秘客評核等費用，計 25 萬元。

C. 111 年：含委外調查、館務評鑑執行等費用，計 45 萬 7,100 元。

伍、預期效益

- 一、建立圖書館事業發展短、中、長期策略，為建立公共圖書館專業服務制度及形象，提出未來營運藍圖。
- 二、健全臺中市公共圖書館營運體制，推動全面品質管理，強化營運管理及讀者服務效能與品質，持續改善精進，以提升城市競爭力。
- 三、建立新總館館藏發展中、長期策略，同時落實館藏發展委員會與選書小組機制，提升館藏採購品質。
- 四、優化讀者服務之措施及作業流程，提供更豐富多元、貼心便捷之服務，完善讀者需求蒐集、滿意度調查分析之機制，提升城市閱讀力。
- 五、提升館員專業知能及服務品質，建立館員培訓、服務品質評核與獎勵表揚之系統化制度。
- 六、透過召開「館務發展諮詢會」，精進館務管理與運作，為本市民眾提供多元、高品質、創新的圖書館服務。
- 七、透過形象識別系統之建置，形塑圖書館專業的服務形象，增進民眾服務感受及圖書館使用率。
- 八、藉由強化館務評鑑機制及讀者問卷調查，將各項館務考核系統發揮最大能量，並提昇營運發展與服務品質。
- 九、建置館員知識交流平臺，讓各地館員能透過交流平臺，快速且即時交換資訊、簡化作業，強化橫向溝通及內部資源傳遞，進而提升整體效率。
- 十、提供清楚、豐富且高品質的圖書館資訊，讓民眾更樂於到圖書館，享受及使用館內空間服務，共享閱讀場域，進而提升整體閱讀力。
- 十一、藉由資安監控服務確保辦證民眾個人資料安全。
- 十二、

補助項目	計畫名稱	量化標準
推動公共圖書館事業發展	召開館務發展諮詢會	制定 109-111 年館館務發展年度計畫。
	建置形象識別系統	1. 完成形象識別手冊。 2. 將理念、視覺及聽覺識別導入實際應用。
建立完善的館藏發展制度	館藏發展計畫	1. 訂定館藏發展計畫：制定 109-111 年新總館館藏發展計畫 1 份。 2. 建立完善選書機制：召開選書小組會議 12 場。

優化讀者服務 及資訊服務	資訊服務大躍升	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訊息推播品質優化：建置 10 臺窄邊顯示器。 2. 書目優化計畫：減併重覆書目 6 萬筆。 3. 24 小時全天候資安監控服務。
	讀者服務客製化	<ol style="list-style-type: none"> 1. 優化客製化讀者服務內涵。 2. 年度辦證成長率 3%。 3. 建置 1 個閱讀解憂書房 4. 成立 1 個解憂 talk 朋友圈讀書會。 5. 辦理 12 場進階情緒療癒閱讀服務知能培訓。 6. 推廣解憂 talk 故事活動。
建立主題特色 圖書館	<ol style="list-style-type: none"> 1. 沙鹿深波分館電影主題深化與提昇 2. 建構推理文學主題特色與功能強化 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建制沙鹿深波分館電影特藏數位資料庫一個。 2. 每年辦理電影主題展覽 5 場次。 3. 每年辦理閱讀、電影、生命教育講座或工作坊 12 場次。 4. 完成推理主視覺 LOGO、推理特色借閱證圖樣及發行 4,000 張推理特色借閱證。 5. 辦理 26 場優質推理系列活動、18 場分齡推理活動，加強培養 19 歲以下年齡層推理邏輯分析能力，在 AI 時代提升其競爭能力，及 1 場推理文學創作人才培訓營。 6. 拍攝一片中英文版推理文學形象行銷影片，利用各種管道播放，提升能見度。
	館員知識平臺系統	建置 1 套館員知識平臺系統。
館員自我提升 與進階培育	人力資本提升	<ol style="list-style-type: none"> 1. 完成館員專屬 IDP 計畫。 2. 出版市圖側寫-館員日記。
	關注讀者視角的服務創新	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務流程標準化。 2. 完成讀者旅程地圖。
躍升公圖事業 發展與服務	強化館務考核機制、服務品質評核	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理讀者問卷調查 3 次，並深度分析統計數據。 2. 執行館務評鑑作業 2 次，提出綜合性建議。 3. 辦理服務品質稽核教育訓練 2 場次。

附件 1 109 年至 111 年各項經費年度需求表

單位：新臺幣(元)

補助項目	計畫名稱	109 年	110 年	111 年	合計
推動公共圖書館事業發展	召開館務發展諮詢會	20,000	20,000	20,000	60,000
	形象識別系統設計規劃及應用項目製作	190,000	52,000	30,000	272,000
建立完善的館藏發展制度	訂定館藏發展計畫	127,500	0	0	127,500
	建立完善選書機制	20,000	0	0	20,000
優化讀者服務及資訊服務	書目優化計畫	100,000	0	50,000	150,000
	期刊作業線上化	100,000	0	0	100,000
	讀者服務客製化	90,000	0	0	90,000
	資安監控服務	950,000	900,000	950,000	2800,000
	期刊作業線上化(資本門)	150,000	0	0	150,000
	訊息推播品質優化(窄邊顯示器)(資本門)	500,000	0	0	500,000
建立主題特色專門圖書館	沙鹿深波分館電影主題特藏委託研究規劃費	300,000	300,000	300,000	900,000
	沙鹿深波分館電影主題特藏活動業務費	60,000	60,000	60,000	180,000
	建構推理文學主題特色與功能強化	148,400	71,000	130,600	350,000
	沙鹿深波分館電影主題特藏設備費(資本門)	2500,000	0	0	2500,000
	推廣推理文學活動用設備費(資本門)	150,000	0	0	150,000
館員自我提升與進階培育	人力資本提升—館員專屬培訓IDP及市圖側寫計畫	100,800	213,666	0	314,466
	建置館員知識平臺系統(資本門)	1200,000	0	0	1200,000
躍升公圖事業發展與服務	關注讀者視角的服務創新	123,300	0	86,067	209,367
	強化館務考核	120,000	20,000	40,000	180,000
	服務品質評核	50,000	30,000	0	80,000
合計	資本門	4,500,000			
	經常門	2,500,000	1,666,666	1,666,667	10,333,333
	合計	7,000,000			

附件 2 臺中市立圖書館視覺辨別系統

項目	圖例
標準字	
基本 LOGO	
標準色	 PANTONE 3262C
基本色彩運用	<p>基本色彩以黑、灰、PANTONE 3262C、#E4007F 為主，亦或搭配海報背景色做反白處理</p> 
基本組合	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>臺中市立圖書館 TAICHUNG PUBLIC LIBRARY</p> </div> <div style="font-size: small;"> <p>地址：40680 臺中市北屯區豐樂路二段158號 讀者服務專線：(04) 2422-9833 (週二至週日) 行政業務專線：(04) 2422-5101 (週一至週五) https://www.library.taichung.gov.tw/public/</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>臺中市立圖書館 TAICHUNG PUBLIC LIBRARY 大安分館</p> </div> <div style="font-size: small;"> <p>地址：臺中市大安區中庄里興安路378號 電話：(04) 2671-3290 傳真：(04) 2671-1705 開館時間：週二～週六08:30-21:00、週日08:30-17:30 (週一與國定假日休館)</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>臺中市立圖書館 TAICHUNG PUBLIC LIBRARY</p> </div> <div style="font-size: small;"> <p>地址：40680 臺中市北屯區豐樂路二段158號 讀者服務專線：04-2422-9833 (週二至週日) 行政業務專線：04-2422-5101 (週一至週五) https://www.library.taichung.gov.tw/public/</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;">  <p>臺中市立圖書館 TAICHUNG PUBLIC LIBRARY 大安分館</p> </div> <div style="font-size: small;"> <p>地址：臺中市大安區中庄里興安路378號 電話：(04) 2671-3290 傳真：(04) 2671-1705 開館時間：週二～週六08:30-21:00、週日08:30-17:30 (週一與國定假日休館)</p> </div> </div>

附件 3 臺中市立圖書館標準作業流程

108 年 9 月 1 日版

項次	編號	名稱	所屬課室	備註
1.	A001	圖書線上薦購系統流程	圖資採編課	
2.	A002	採購圖書加工作業流程	圖資採編課	
3.	A003	圖書徵集及採購作業	圖資採編課	
4.	A004	訂閱期刊到刊作業	圖資採編課	
5.	B001	圖書通閱預約書作業流程說明	閱覽典藏課	
6.	B002	逾期書電話催還作業流程說明	閱覽典藏課	
7.	B003	圖書資料報廢作業流程說明	閱覽典藏課	
8.	B004	開閉館流程說明	閱覽典藏課	
9.	B005	流通作業緊急應變流程說明	閱覽典藏課	
10.	C001	緊急新聞事件通報流程	推廣輔導課	
11.	C002	業務評鑑作業流程	推廣輔導課	
12.	C003	初任分館主任輔導作業流程	推廣輔導課	
13.	C004	緊急通報事件作業流程	推廣輔導課	
14.	D001	自動化系統異常狀況處理作業流程	數位資訊課	
15.	D002	GSN 網路斷線以致影響借還書運作應變 流程	數位資訊課	
16.	D003	公用電腦管理系統—讀者違反使用規定 處理作業流程	數位資訊課	
17.	D004	資通安全事件通報作業流程	數位資訊課	
18.	D005	平板電腦借用流程	數位資訊課	
19.	E001	小額採購標準作業流程說明	秘書室	
20.	E002	開標作業標準作業流程說明	秘書室	
21.	E003	採購底價訂定標準作業流程說明	秘書室	
22.	E004	公文處理標準作業流程說明	秘書室	
23.	E005	檔案管理標準作業流程說明	秘書室	
24.	E006	館務會議列管案件追蹤標準作業流程說 明	秘書室	
25.	E007	財產管理標準作業流程說明	秘書室	
26.	E008	零用金管理標準作業流程說明	秘書室	
27.	E009	公務車派用標準作業流程說明	秘書室	
28.	E010	公共工程驗收付款標準作業流程說明	秘書室	

項次	編號	名稱	所屬課室	備註
29.	E011	建築物公共安全檢查申報標準作業流程說明	秘書室	
30.	E012	消防防護標準作業流程說明	秘書室	
31.	E013	防颱措施標準作業流程說明	秘書室	
32.	F001	平時獎懲處理作業	人事室	市府 SOP
33.	F002	平時考核處理作業	人事室	
34.	F003	年終考績(成)處理作業	人事室	
35.	F004	試用期滿送審	人事室	
36.	F005	公務人員擬任人員送審程序回	人事室	
37.	F006	公務人員退休作業流程	人事室	
38.	F007	懲戒處理作業流程	人事室	
39.	F008	俸給核發作業流程	人事室	
40.	F009	動態登記作業流程	人事室	
41.	F010	子女教育補助預借與請領流程	人事室	
42.	F011	結婚、生育、喪葬補助請領流程	人事室	
43.	F012	內陞標準作業流程	人事室	
44.	F013	兼職費支給作業流程	人事室	
45.	F014	申訴再申訴處理作業流程	人事室	
46.	F015	月退休金、遺屬年金、月撫卹金核發作業流程	人事室	
47.	F016	借調人員處理作業	人事室	
48.	F017	在職訓練作業流程	人事室	
49.	F018	加班費申請與加班費核發流程	人事室	
50.	F019	兼職案件報核程序流程	人事室	
51.	F020	升官等訓練作業流程	人事室	
52.	F021	公保加保與退保作業流程回六城	人事室	
53.	F022	新進人員報到流程	人事室	
54.	F023	徵才流程導入心理測驗作業流程	人事室	
55.	G001	單位概(預)算審核編報作業	會計室	
56.	G002	內部審核—採購案件監辦作業	會計室	
57.	G003	追加(減)預算之審核編報作業	會計室	
58.	H001	預警作為作業	政風室	
59.	H002	再防貪機制作業	政風室	
60.	H003	高風險業務稽核作業	政風室	

**附件 4 教育部 109 年健全直轄市立圖書館營運體制實施計畫
書面審查表**

提案縣市：臺中市

序號	綜合意見	縣市回應內容
1	計畫中請加強說明總館如何策略性、計畫性、系統性，在既有的總分館營運體制下精進圖書館服務。	<p>臺中市立圖書館自 105 年 3 月整併 28 行政區圖書館後成立總分館制，下設 8 個課室及 43 座分館，總館依據目前營運模式及配合圖書館事業發展趨勢對於全市進行各項評估、考核、規劃以及分析後，訂定計畫執行內容，並已於 P27-P43「肆、計畫內容」中分項說明，將由總館統籌，與分館協同執行，提供市民專業化、現代化的閱讀資源與服務。</p> <p>現行營運模式下，每月除固定召開各項會議協助館務運作外，在館員橫向聯繫及主管間的垂直整合均藉由總館相關課室分工分責營運，並藉由館員溝通平台系統、相關通訊軟體等系統，未來更期望借助本計畫的資源，將溝通系統製作的更加完善，讓資訊傳達更具即時性、完整性及正確性。</p>
2	經費項目「數量」避免使用「1 式」概括式的編列方式。	將遵照委員建議辦理。
3	書目優化是重要基礎工程，值得推動。	感謝委員支持，將努力推動執行。

序號	綜合意見	縣市回應內容
4	<p>目前有豐原、大安、溪西、精武、沙鹿深波、清水等分館已可稱為主題特色圖書館，除了收集主題特色館藏外，並在建築空間、推廣活動方面契合這些主題特色，值得其他縣市效法。</p>	<p>感謝委員的肯定，將繼續優化各主題圖書館功能。</p>
5	<p>策略規劃(p.16-p.21)已略具雛形，但在行動方案及具體作法上仍稍嫌片面，可再精進。</p>	<p>感謝委員建議，具體之計畫內容已於 P27-P43「肆、計畫內容」中分項說明，未來將繼續依據現行體制部分進行各項的精進、優化，並結合四大使命目標，六大服務宗旨，提出更佳優質且專業的圖書館服務項目，成為一座真正為民眾所仰賴信任的公共圖書館。</p>
6	<p>公共圖書館事業發展是要以發展諮詢會或是以事業發展委員會形式推動？兩者在實施上仍有不同之處。</p>	<p>計畫中推動公共圖書館事業發展之「館務發展諮詢會」，將以諮詢會議之模式運作，結合館務評鑑計畫，以專業評鑑及讀者問卷調查之分析結果做為基礎，並邀請對圖書館營運規劃及城市閱讀品質提昇具專業涵養之圖書館界專家學者、文教事業熱心人士、相關企業人士參與，以精進讀者服務及館務發展為重心，提出具體營運方針及建議，期待以「多元、創新、專業」的角度提昇館務運作，為「綠美圖」新總館營運做準備，提供民眾多元、高品質、創新的閱讀「心服務」。</p>

序號	綜合意見	縣市回應內容
7	個人專屬培訓 IDP 很有特色，若能成功推動，值得其他圖書館效法。	感謝委員的肯定，將依計畫內容努力進行。
8	「讀者服務客製化」一節，客製化服務係針對各別的客群特有的屬性或是行為，為其創設特有價值與功能之服務；故而是先有客群再為其設計服務。	有關讀者服務客製化一節，圖書館針對不同客群設計不同服務方式舉例敘述如下： 1. 針對兒童族群，除對平常無法觸及圖書館服務的偏鄉兒童，規劃遍布全市的行動圖書車服務，平衡城鄉資源差距，對於學童班級共讀需求，更提供優質共讀書箱借閱。 2. 針對社區大樓、公司行號、學校等機關團體，除規劃揪團到府辦證服務，主動接近讀者群提供服務；對於機關團體設置小型圖書館需求，更由館員定期客製化選書。同時，與超商合作設置樂齡與兒童閱覽室，為兒童讀者與樂齡讀者另闢更靠近、更密集的閱讀據點。
9	「主題特色圖書館」一節，本計畫不僅是建立館藏特色，而是「建立主題特色專門圖書館」，建議館方站在專門圖書館的高度規劃經營深波與清水兩分館，使其成為公共圖書館中的電影藝術、推理文學專門圖書館。	將依委員建議，朝公共圖書館中的電影藝術、推理文學專門圖書館的營運方向邁進。

序號	綜合意見	縣市回應內容
10	「強化館務考核及服務品質評核」一節，服務品質管理宜提升高度，焦點在持續改善與品質提昇。	服務品質評核包括教育訓練及神秘客服務評核，教育訓練內容講師除以講解方式上課外，將加強實務演練，以加深同仁對服務流程的印象；另有關神秘客服務評核部份，後續將持續辦理，針對結果不理想之單位個別提出檢討改善方案，以作為各單位的參考案例或教案，最後將依據評核結果賡續精進流通櫃台人員服務品質，俾利落實後續品質之提昇。
11	台中市圖提案計畫周全，從現況、發展願景、問題分析、具體計畫內容、至預期效應皆極為完整且前後相互呼應，可見規劃之用心與高度。本項提案可配合興建中之綠美圖建設案，結合中央與地方力量，創造中台灣文化亮點。	感謝委員的肯定，將持續優化本市公共圖書館各項指標，更做為綠美圖營運之基礎。
12	躍升公圖事業發展與服務項目之內容創新，融入設計思考工具規劃，值得肯定。	感謝委員的肯定，將持續優化本市公共圖書館各項指標，更做為中市圖營運之基礎。
13	各個面向經費項目詳細，容易了解執行之可行性與預算之合理性。	感謝委員的肯定，將依計畫內容努力進行。

序號	綜合意見	縣市回應內容
14	貴館發展「以人為本」的圖書館建築和服務，推動「閱讀力」，其所推動的閱讀方案具有新穎性與多元化，非常值得肯定。	感謝委員的肯定，將持續扮演民眾的知識平台，將閱讀帶進生活。
15	貴館導入之「讀者旅程地圖」非常有創意，以展開圖書館與社區的直接對話，進而促進圖書館與社區的關係。	感謝委員的肯定，將持續以「多元、創新、專業」的角度提昇各項活動品質，拉近民眾與閱讀的距離。
16	貴館著重於館員培育，固然很好。建議貴館派員參與國際會議（例如：ALA annual meeting 或 IFLA WLIC，一方面吸取國際最新趨勢，有助於增加館員的國際觀；另一方面增加貴館在國際舞台上的能見度。	將盡力爭取地方政府預算，以增加館員國際觀及國際能見度。

申請表
核定表

教育部補(捐)助計畫項目經費表(非民間團體)

申請單位：臺中市政府	計畫名稱：109 年臺中市健全直轄市立圖書館營運體制計畫
計畫期限：109 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日	
計畫經費總額：10,333,333 元，向本部申請補(捐)助金額：6,200,000 元，自籌款：4,133,333 元	
補(捐)助方式： <input type="checkbox"/> 全額補(捐)助 <input checked="" type="checkbox"/> 部分補(捐)助 指定項目補(捐)助 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 【補(捐)助比率 60%】 地方政府經費辦理方式： <input checked="" type="checkbox"/> 納入預算 <input type="checkbox"/> 代收代付 <input type="checkbox"/> 非屬地方政府	餘款繳回方式： <input type="checkbox"/> 繳回 <input checked="" type="checkbox"/> 依本部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點辦理 彈性經費額度： <input checked="" type="checkbox"/> 無彈性經費 <input type="checkbox"/> 計畫金額 2%，計_____元(上限為 2 萬 5,000 元)
備註： 一、本表適用政府機關(構)、公私立學校、特種基金及行政法人。 二、各計畫執行單位應事先擬訂經費支用項目，並於本表說明欄詳實敘明。 三、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點及本要點經費編列基準表規定辦理。 四、上述中央政府經費支用規定，得逕於「行政院主計總處網站-友善經費報支專區-內審規定」查詢參考。 五、非指定項目補(捐)助，說明欄位新增支用項目，得由執行單位循內部行政程序自行辦理。 六、同一計畫向本部及其他機關申請補(捐)助時，應於計畫項目經費申請表內，詳列向本部及其他機關申請補助之項目及金額，如有隱匿不實或造假情事，本部應撤銷該補(捐)助案件，並收回已撥付款項。 七、補(捐)助計畫除依本要點第 4 點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。 八、申請補(捐)助經費，其計畫執行涉及須依「政府機關政策文宣規劃執行注意事項」、預算法第 62 條之 1 及其執行原則等相關規定辦理者，應明確標示其為「廣告」，且揭示贊助機關(教育部)名稱，並不得以置入性行銷方式進行。	

※依公職人員利益衝突迴避法第 14 條第 2 項前段規定，公職人員或其關係人申請補助或交易行為前，應主動據實表明身分關係。又依同法第 18 條第 3 項規定，違者處新臺幣 5 萬元以上 50 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

※申請補助者如符須表明身分者，請至本部政風處網站(<https://pse.is/EYW3R>)下載「公職人員及關係人身分關係揭露表」填列，相關規定如有疑義，請洽本部各計畫主政單位或政風處。

申請單位：臺中市政府		計畫名稱：109年臺中市健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
計畫期程：109年1月1日至109年12月31日					
計畫經費總額：7,000,000元，向本部申請補助金額：4,200,000元，自籌款：2,800,000元					
	推理專區各類規劃設計製作費	69,000	1式	69,000	推理意象圖樣設計製作裝設、推理主視覺 LOGO 及推理特色借閱證圖樣設計；推理文學作家宣傳設計製作
	拍攝費	9,600	1式	9,600	主題特色圖書館簡介影片拍攝、剪接後製，增加特色圖書館的能見度及曝光度。
	出席費	2,500	24人次	60,000	館務諮詢會議、館務評鑑、選書機制委員出席費
	講師鐘點費(外聘)	2,000	112小時	224,000	人力資本提升 IDP 計畫、創新服務流程、設計思考&顧客旅遊地圖講師費(80小時)、電影主題講座、工作坊、人才培訓課程等講師費、教育訓練講師費等(18小時)、服務稽核教育訓練(4小時)、推理主題講座、工作坊等講師費(10小時)
	助理講師鐘點費	1,000	32小時	32,000	創新服務流程、設計思考&顧客旅遊地圖助理講師費
	文宣設計印製費	15,000	一式	15,000	活動海報、DM、大圖等文宣設計印製費。
	推理道具費	45,800	一式	45,800	推理桌遊；推理體驗設施、推理展示品(購置與推理相關的道具及推理小說人物公仔、服飾、道具等物品)、推理道具等費用
	膳食費	80	680個	54,400	教育訓練學員、講師膳食費
	交通費	10,000	一式	10,000	外聘委員、講師交通費。 <small>依國內出差旅費報支處理規定</small>
	雜支	22,700	一式	22,700	文具用品、印刷費、郵資等
	小計			2,500,000	補助款 1,500,000元 自籌款 1,000,000元
設備及投資	期刊作業線上化(設備)	30,000	5臺	150,000	標籤機，以印製期刊條碼提升加工及線上登收作業效率
	建置館員知識平台系統	1,200,000	1臺	1,200,000	含館員知識庫、書單彙整、線上通報等功能及增修費用。

申請單位：臺中市政府		計畫名稱：109年臺中市健全直轄市立圖書館營運體制計畫		
計畫期程：109年1月1日至109年12月31日				
計畫經費總額：7,000,000元，向本部申請補助金額：4,200,000元，自籌款：2,800,000元				
訊息推播品質優化	100,000	5 臺	500,000	具窄邊規格之顯示器，介接系統推播即時訊息或運用於各項活動。
推廣推理活動用設備組(影音設備)	85,800	1 式	85,800	推廣推理活動用設備組(包含混音台、擴大機、總電源控制器、機櫃、投影機等)。
推廣推理活動用設備組(移動式無線擴音機)	64,200	1 台	64,200	推廣推理活動用設備組(移動式無線擴音機)。
電影放映設備組	2,200,000	1 式	2,200,000	沙鹿深波分館電影放映機及週邊設備組(包含系統安裝、底座、網路儲存設備等)。
電影視聽室座椅更新	300,000	1 式	300,000	沙鹿深波分館電影視聽室座椅等設備更新。
小計			4,500,000	補助款 2,700,000 元 自籌款 1,800,000 元
合 計				補助款 4,200,000 元 自籌款 2,800,000 元
備註： 1、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點、教育部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點及教育部補(捐)助及委辦計畫經費編列基準表規定辦理。 2、補(捐)助計畫除依本要點第4點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。				

申請單位：臺中市政府		計畫名稱：109年臺中市健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
計畫期限：110年1月1日至110年12月31日					
計畫經費總額：1,666,666元，向本部申請補助金額：1,000,000元，自籌款：666,666元					
	推理道具費	31,000	1式	31,000	推理桌遊；推理體驗設施、推理展示品（購置與推理相關的道具及推理小說人物公仔、服飾、道具等物品）、推理道具等費用
	膳食費	80	144個	11,520	教育訓練學員、講師膳食費
	交通費	6,000	1式	6,000	外聘委員、講師交通費、 <small>依國內出差旅費報支要點核實支</small>
	雜支	3,146	1式	3,146	文具用品、印刷費、郵資等
	小計			1,666,666	補助款 1,000,000 元 自籌款 666,666 元
設備及投資					
	小計				
合計				1,666,666	補助款 1,000,000 元 自籌款 666,666 元
備註：					
1、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點、教育部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點及教育部補(捐)助及委辦計畫經費編列基準表規定辦理。					
2、補(捐)助計畫除依本要點第4點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。					

申請單位：臺中市政府		計畫名稱：109年臺中市健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
計畫期限：111年1月1日至111年12月31日					
計畫經費總額：1,666,667元，向本部申請補助金額：1,000,000元，自籌款：666,667元					
	推理道具費	5,600	1式	5,600	推理桌遊；推理體驗設施、推理展示品（購置與推理相關的道具及推理小說人物公仔、服飾、道具等物品）等費用
	交通費	8,000	1式	8,000	外聘委員、講師交通費
	雜支	5,067	1式	5,067	文具用品、印刷費、郵資等
	小計			1,666,667	補助款 1,000,000 元 自籌款 666,667 元
設備及投資					
	小計				
合計				1,666,667	補助款 1,000,000 元 自籌款 666,667 元
備註：					
1、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點、教育部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點及教育部補(捐)助及委辦計畫經費編列基準表規定辦理。					
2、補(捐)助計畫除依本要點第4點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。					