

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫
教育部 110 年健全直轄市立圖書館營運體制實施計畫

臺北市
健全直轄市立圖書館營運體制計畫
計畫書

計畫提送單位：臺北市政府

計畫執行單位：臺北市立圖書館

申請日期：109 年 9 月

110 年臺北市健全直轄市立圖書館營運體制計畫

壹、營運體制現況

臺北市立圖書館成立於民國 41 年，為服務廣大讀者，於各行政區普設服務據點，並逐漸走向智慧化服務，104 年設立信義安和 FastBook 全自動借書站、古亭智慧圖書館及公訓圖書站，105 年設立台北小巨蛋 FastBook 全自動借書站，106 年設立南港車站 FastBook 全自動借書站，107 年設立社子島智慧圖書館及行天宮 FastBook 全自動借書站，目前共有總館、44 所分館、12 所民眾閱覽室、8 所智慧圖書館及 9 座 FastBook 全自動借書站等 74 個服務據點，提供全市便捷的圖書資訊服務。

為提升服務品質，並實現「資訊無界限，學習不設限」之服務願景，圖書館持續透過徵集實體及數位館藏、開發創新服務內容，將各據點串聯成一綿密的都市閱讀網路。在不斷努力下，109 年總館藏量達 844 萬 1,300 冊，每位市民擁書量 3.24 冊，全年進館 1,357 萬 1,590 人次，圖書資料借閱量 1,228 萬 509 冊，累積辦證數 286 萬 9,844 張，持證讀者人均借閱量 4.3 冊，臺北市民閱讀力正穩定成長中。

以下分別就「110 年健全直轄市立圖書館營運體制實施計畫」推動之六大方向，逐一說明圖書館營運體制及現況。

一、事業發展

(一) 專家諮詢、輔導機制與業務連繫委員會

圖書館每 2 年聘任圖書資訊學領域專家學者擔任館務發展諮詢委員，每年召開 2 次館務發展諮詢會議，報告並提請諮詢委員指導館內業務發展。

在分館分級運作與協調管理模式建立方面，圖書館共成立 8 個業務連繫委員會，以規劃各項業務年度工作計畫、精進服務品質及加強總館課室與分館業務之溝通協調，包括館藏發展委員會、

技術服務委員會、讀者服務委員會、推廣活動委員會、資訊暨視聽服務委員會、人力資源委員會、分館興建規劃暨修建工程委員會、為民服務暨業務考核委員會。委員會由館長指派召集人 1 名統籌督導召開會議，各委員會成員包括總館業務相關課室主管及東、西、南、北四區分館各 2 位主管。委員會依負責業務研議相關事項，於年度開始或結束前訂定當（翌）年度工作計畫，每半年檢討工作計畫執行情形，以改善或創新服務或作業方式。

（二）制定 5 年策略計畫




在策略計畫及方針之制（修）定方面，為因應環境變遷、資訊科技發展、民眾需求之改變，並提供民眾閱讀資源及品質精進的服務，以及有效扮演公共圖書館支援社區閱讀之角色，圖書館每 5 年制定未來 5 年之策略計畫，110 年執行之策略計畫為 109 年制訂之「臺北市立圖書館 2021-2025 年策略計畫」，業經館內任務小組召開 8 次會議，並向館內主管同仁徵選票選出願景，同時參酌國內外圖書館策略計畫文件，以及分析北市圖現況、臺北市環境、圖書資訊專業發展環境等，撰擬策略計畫草案，並於館務發展諮詢會議就教於諮詢委員。

「2021-2025 年策略計畫」所訂 6 大策略方向包括：**建構智慧化圖書資訊服務、發展豐富多元的館藏資源、打造友善圖書館環境、開發潛在讀者培力終身學習數位公民、擴大市民參與滿足社區需求、追求服務創新提升卓越品質**；其中「建構智慧化圖書資訊服務」主要行動方案包括導入 RFID 館藏系統及購置相關設備、讀者圖書推薦系統優化、推動數位典藏計畫等，「擴大市民參與滿足社區需求」項下希望建構讀者參與式選書機制，「追求服務創新提升卓越品質」項下則有館員培訓、工作坊、讀者滿意度調查、服務品質管理等相關行動方案，皆與本次健全體制計畫主軸相

關。

(三) 建置視覺辨識系統與雙語標示

為推動圖書館服務標示系統，於 83 年編制視覺識別系統手冊，95 年統整 logo 等識別物件，並持續運用於各類文宣品，識別系統包含之項目如下：

項目	說明	圖例
基本標誌	為一本展開的書，中間的「北」字有如一雙翻閱的手，表示臺北市立圖書館為一切知識與閱讀樂趣的開始。	
基本 Logo	由臺北市立圖書館基本標誌與臺北市立圖書館之中英文標準字組合而成。	
基本色彩	以黑白色為主色，輔助色以深藍色和藍紫色配合設計需要運用。	

項目	說明	圖例
基本組合	臺北市立圖書館 Logo 與基本聯絡資料組合比例。	 <p> 臺北市立圖書館 TAIPEI PUBLIC LIBRARY Address: 10659 臺北市建國南路2段125號 No. 125, Sec. 2, Jianguo S. Rd., Taipei City 10659, Taiwan, R.O.C. 電話: (02) 27033545 Fax: 886-2-27033545 傳真: (02) 27033545 </p> <p> 臺北市立圖書館 TAIPEI PUBLIC LIBRARY 10659 臺北市建國南路2段125號 Tel: 886-2-27033545 Fax: 886-2-27033545 http://www.tpm.edu.tw No. 125, Sec. 2, Jianguo S. Rd., Taipei City 10659, Taiwan, R.O.C. </p> <p> 臺北市立圖書館 TAIPEI PUBLIC LIBRARY 館址: 10659 臺北市建國南路2段125號 Address: No. 125, Sec. 2, Jianguo S. Rd., Taipei City 10659, Taiwan, R.O.C. 電話: (02) 27033545 (中文專線) 傳真: (02) 27033545 網址: www.tpm.edu.tw </p> <p> 106-59 臺北市立圖書館 TAIPEI PUBLIC LIBRARY 臺北市建國南路2段125號 No. 125, Sec. 2, Jianguo S. Rd., Taipei City 10659, Taiwan, R.O.C. Tel: (02) 2755-2823 http://www.tpm.edu.tw </p> <p> 臺北市立圖書館 TAIPEI PUBLIC LIBRARY 新莊分館 館址: 11572 臺北市新莊街1段11巷11號2-5樓 Address: 2-F, No. 11, Ln. 11, Sec. 1, Jiazhong St., Taipei City 11572, Taiwan, R.O.C. 電話: (02) 27837212 傳真: (02) 27834592 email: i11@mail.tpm.edu.tw 網址: www.tpm.edu.tw </p> <p> 臺北市立圖書館 TAIPEI PUBLIC LIBRARY 10659 臺北市建國南路2段125號 No. 125, Sec. 2, Jianguo S. Rd., Taipei City 10659, Taiwan, R.O.C. Tel: 886-2-27033545 Fax: 886-2-27033545 http://www.tpm.edu.tw </p>

此外，為統一總館及各分館之雙語標示，整理出「雙語標示用語對照表」，共分為「總館及各課室館銜」、「分館及民眾閱覽室館銜」、「閱覽、推廣服務用語」、「閱覽空間用語」、「身心障礙服務用語」、「文教、其他活動空間」、「公共設施用語」、「消防安全設施用語」等 8 大主題類別之雙語對照表並持續更新。

二、 館藏發展制度

為計劃性地建立館藏，使購書經費合理分配與運用，促進各館館藏均衡發展，訂有「臺北市立圖書館館藏發展政策」，定期檢討與修正，據以做為館藏徵集與淘汰之原則。為提供讀者質量兼具的館藏資源，除一般性館藏外，亦於各分館建立館藏特色，典藏不同主題之圖書資源，至 109 年底，全館館藏量已超過 844 萬冊。

館藏徵集採分工方式進行，由各閱覽單位負責圖書採購的館員定期蒐集書單，遵循「館藏發展政策」，依採購作業期程提供符合該館館藏特色、當地社區特性及讀者需求之書單，並參考圖書

資料最新出版之資訊，進行館藏更新。該作業方式透過自動化系統建立擬購書目資料檔，新出版圖書亦透過實地閱選，於線上進行選書。此外，除館員主動擬購外，目前亦透過線上系統推薦圖書的方式，讓讀者參與選書，提供館藏採購之建議。

三、通借通還、館際互借服務及 RFID 智慧型館藏建置導入

(一) 健全的通借通還服務

國內最早由臺北市立圖書館於民國 83 年實施「通借通還」服務，凡持有臺北市立圖書館借閱證之讀者，經由館員利用「通閱系統」申請，可在任一服務據點借閱或歸還其他分館、閱覽室之圖書。隨著網路科技的發達，自民國 88 年起開辦線上跨館通閱服務，各閱覽單位圖書資料運送次數自每週 1 次、每週 2 次提升至 101 年起的每週 5 次，通借通還之圖書配送量均呈現持續上揚的趨勢（如下表）。

年	通借通還配送量(冊)	成長率	備註
107 年	5,951,395	-	
108 年	6,163,340	3.56%	
109 年	6,110,261	-0.87%	受新冠肺炎影響，使用情形微幅下降。

圖書館近 3 年實體館藏借閱量均超過 1,280 萬冊（件），居全國公共圖書館借閱量之冠，其中「預約跨館借還圖書」服務更是近 3 年讀者滿意度調查最高分項目。

(二) 館際互借及超商借還書服務

館際互借服務為提供讀者向國內外圖書館申請文獻複印服務

及向大陸地區圖書館申請文獻傳遞服務。同時，亦接受其他圖書館申請圖書借閱及文獻複印，透過館際間圖書資源共享，以滿足讀者資訊需求。

有鑑於國內便利超商林立，已是現代人日常生活不可或缺的一部分，顧客已經習慣透過網路購物超商取貨，遂於 104 年 2 月與全家便利商店合作推出全國首創超商還書服務，廣受好評。為擴大便民效益，105 年 10 月再推出「超商借書服務」，結合全臺 7-ELEVEN、全家、萊爾富近萬間門市，提供民眾於網站預約圖書，並指定超商門市取書，再操作超商機臺進行還書，以達到延伸服務據點及時間，更大大拓展通借通還之效益，也藉由異業結盟及應用科技以提升顧客服務效益，創造讀者、超商業者及圖書館三贏的創新服務模式。107 年超商借還書總調撥冊數為 19,405 冊、108 年為 18,847 冊，108 較 107 年下降 2.88%。值得一提的是，109 年面臨新冠肺炎影響雖降低民眾進館意願，但超商借還書量卻逆勢上升，較 108 年成長 14.24%。

（三）導入 RFID 智慧型館藏

因應人力短缺、無較大土地可興建館舍及滿足讀者多元需求，94 年運用 RFID 技術建置國內首座智慧圖書館（無長駐館員服務據點、讀者自助借還書），截至 108 年底，導入 RFID 技術之服務據點有三大類型，一是閱覽單位：總館、李科永、南港、文山、大直、民生、西湖分館及龍華民眾閱覽室，共計 8 館；二是智慧圖書館：西門、百齡、古亭、東區地下街、太陽、松山機場、福德、社子島，共計 8 個；三是 FastBook 全自動借書站，共計 9 處，總計 25 館，RFID 館藏量為 176 萬 1,829 冊。

四、 主題特色之專門圖書館

基於分工典藏觀念及增進主題服務，除廣泛蒐集各類型之一般性圖書外，亦參酌現有館藏學科類別、資料類型、服務對象、知識發展或社會議題等，並依據讀者需求訂定「臺北市立圖書館發展館藏特色作業說明」，於各分館設定館藏特色主題，擬定該圖書資料蒐藏的範圍及深度，以系統性地建立特色館藏，並延伸主題推廣等工作。另配合數位媒體發展趨勢，深化特色主題資源內容，藉由空間改造，融入數位閱讀設備，使館藏特色更為豐富且完備，如親子美育數位圖書館及西湖分館之親子音樂數位圖書館。未來興建之分館亦將朝專門特色圖書館進行規劃，目前興建中之康寧分館將為 3C 資通訊科技專門圖書館。

目前圖書館各分館共計規劃 42 種主題館藏特色（如下表），並定期檢視館藏深度及調整分館特色主題。106 年因應本土語言之推廣，於西中分館增加「客家文化」館藏特色，在既有之「臺灣史」、「臺灣文學」及「原住民文化」等主題下，更完整地典藏與本土文化相關的圖書資料。另有部分分館特色主題較具特殊性，如中崙分館的「漫畫」及啟明分館的「視障資料」，長期累積的主題資源，讓民眾能深入瞭解不同文化的內涵。

行政區	館名	館藏特色	行政區	館名	館藏特色
北投區	北投 L11	生態保育	信義區	永春 B11	傳記
	稻香 L12 (閉館中)	園藝		三興 B12	商品行銷
	石牌 L13	表演藝術		六合 B13	飲食文化
	清江 L14	體育			
	吉利 L15	動物			
士林	葫蘆堵 K11	生活保健	大安	總館 C01	綜合性

行政區	館名	館藏特色	行政區	館名	館藏特色
區	天母 K12	歐洲文化	區	道藩 C11	中國文學
	士林替代館 K13S	暫無館藏特色		大安 C12 (閉館中)	禮俗
	李科永 K14	園藝			
內湖區	內湖 J11	社會福利	松山區	松山 A11	攝影
	東湖 J12	建築美學		民生 A12	親職教育
	西湖 J13	音樂		三民 A13	美術
	西中 J14	客家文化			中崙 A14
大同區	延平 F11	鄉土文化		啟明 A15	視障資料
	大同 F12	聽障資料	中正區	王貫英 E11	旅遊
	建成 F13	臺灣史		城中 E12	家政
中山區	中山 D11	企業管理	文山區	景美 H11	學校教育
	長安 D12	勞工問題		木柵 H12	法律
	大直 D13	大眾傳播		永建 H13	考試銓敘
萬華區	東園 G12	天文氣象		萬興 H14	大陸資料
	西園 G13	中國醫藥		文山 H15	茶藝
	萬華 G14	臺北史蹟		力行 H16	臺灣文學
南港區	南港 I11	原住民文化		景新 H17	北市教育資料
	舊莊 I12	科普			

五、館員培育

(一) 年度館員教育訓練計畫

因應知識經濟時代的來臨，為建立學習型組織，以完善的員工訓練和發展措施，增進員工的知識和技能、激勵員工努力向上、加強工作績效，圖書館訂有「人員教育訓練實施計畫」，就課程規劃、訓練管理、同仁訓練時數及新進主管及同仁訓練規定等詳細規範，並設有輔導員專責員工教育訓練需求調查及年度教育訓練

課程之規劃及彙整，每年皆依計畫辦理發展課程(圖資專業課程)與業務課程(各課室依業務職掌開設)，並要求全體同仁均應參與。

除鼓勵、薦送館員參加各類研習與進修課程外，每年依年度教育訓練計畫自行辦理各項館員專業研習課程，包含各部門業務課程及新進人員講習，105年辦理69場，106年辦理72場，107年辦理76場，108年辦理68場，109年辦理69場，並將部分自辦課程製作為數位課程，上傳至遠距學習中心，以建立並充實教材資料庫。每年9月休館日辦理全館性館員發展日，邀請外聘講師講授壓力管理、身體保健等主題，另安排出國參訪及至他單位研習分享，以建立內部知識管理分享機制，提供經驗以傳承優良組織文化。每年委託公務人員訓練處辦理「圖書館行政實務研習班」及「圖書館讀者服務研習班」，並每年辦理2次「圖書資訊學期刊文獻新知選粹服務」，向館員推薦圖書資訊學領域核心研究及文獻，引介圖書資訊領域最新趨勢。

(二) 創意提案獎勵機制

為鼓勵同仁主動參與館務、激發同仁對工作、服務提出創意構想、創新作法，以提升工作效率、創造服務價值並活化組織，自93年開始實施創意提案計畫，同仁可以個人或團體方式就現有之資源內，創造、設計圖書資訊服務的新概念、新作法、新服務，或針對現行之服務、工作流程、作業模式或工作環境等提出具體改善建議。

(三) E化知識管理系統

在建立館員知識庫部分，圖書館於88年自行架設「館員天地」網站，並持續擴增系統內容，使用至今。平時除公告各類訊息周

知同仁，更有業務執行相關規定、教育訓練資訊、會議紀錄等，做為組織知識共享及交流管道，各權責課室可上傳各式作業說明手冊、服務海報等，供各單位下載使用。另「業務統計系統」為各閱覽單位填報館藏量、借閱量、辦證量及活動參加人數等營運統計數據之平臺。

（四）館員培訓手冊結合服務品質文件

有鑑於館員培育為圖書館品質管理的一環，為提供讀者完善且高品質之圖書資訊服務，圖書館將館員培訓手冊與品質管理系統結合，將各項業務流程建置為品質文件，使同仁對於館內政策、目標、組織系統、服務內涵及各項作業流程與依據有所認識並據以執行，同時亦配合服務流程之變動或創新隨時調整修正。

六、 服務品質管理

（一）完整的服務品質管理文件系統

圖書館因服務據點及館員數眾多，為求服務標準化、服務品質最佳化，於民國 89 年開風氣之先，取得 ISO9001 認證，為國內公共圖書館之創舉，並將品質管理程序文件化。108 年配合新版 ISO9001:2015 條文內容完成改版作業，目前之品質文件計有品質手冊 1 份、程序書 24 份、工作手冊 55 份及表單/紀錄 141 份。另由總館課室主管及分館主任組成服務品質管理小組，進行品質文件之制定、修正與廢止、年度整體品質目標之訂定及各項缺失、業務監督流程與衡量管制項目之改善成果追蹤與列管。

（二）圖書館服務品質評核

為提升服務品質、落實便民理念，督促館內同仁以主動、積極、創新精神致力於各項業務之革新與強化，確保品質管理系統

正確實施，並能適時發掘館務營運問題採取矯正措施，以維持各項品質作業執行之有效性，於每年辦理 1 次內部稽核作業，由總館各課室主管擔任考核委員，參照考核項目內容及各項要求標準確實查證，依據作業績效評定分數，並簡述受核單位主要成果、優缺點、改進及建議事項，據以就缺失部分進行後續改善之追蹤與列管。

（三）年度讀者滿意度調查

為了解讀者對圖書館服務之需求、使用情形及滿意程度，每年另舉辦讀者滿意度調查，以檢討現行作業方式、服務措施及人員態度，進而提出品質改善策略、落實品質改善覆核機制，以強化經營管理成效與服務品質，進而建構完整的服務管理策略，達到服務品質提升之目標。

圖書館品質管理機制係以 PDCA 流程管理模式為基礎，有別於過去公部門提供服務多僅停留在 Plan（計畫）及 Do（執行）2 階段之作法，圖書館藉由內部稽核及讀者滿意度調查「確認」（Check）各項服務及方案的執行成效，找出服務缺口，以調整策略方向，更進一步針對內部稽核缺失項目、滿意度較低之服務項目及讀者反映之問題，進行原因分析及改善對策研擬，並透過覆核及追蹤列管機制，確保缺失事項之改善與讀者意見於館務營運之落實；換言之，圖書館係秉持顧客導向的服務模式及持續改善與預防在前的經營理念，強調 PDCA 的流程管理模式，透過檢核與追蹤改善機制，落實並健全品質管理系統，以作為追求讀者最高滿意度所進行之長期的、全面的及徹底的內部改進策略。

圖書館除建置 ISO 與 PDCA 服務品質管理機制外，近年亦導入策略地圖，每年訂定績效指標及 KPI，逐年滾動修正目標項目，並每半年定期追蹤執行情形，以落實績效管理。

貳、營運體制發展規劃

一、事業發展

圖書館未來 5 年最重要之任務為籌建新總館、異業結盟及持續拓展圖書館服務網絡，以建立品牌形象。內容如下：

- (一) 廣泛蒐集民眾對新總館興建之意見，並成立專家諮詢委員會，規劃新總館定位及服務設計，打造首都格局新總館。
- (二) 結合學校、民間機構及社區資源參與圖書館經營，強化圖書館服務與民眾生活之連結。
- (三) 增設服務據點與設施，滿足民眾閱覽需求。

二、館藏發展制度

圖書館除持續發展紙本資源外，亦將著眼於數位資源及特殊館藏，規劃如下：

- (一) 透過館藏發展委員會，全面審視採購圖書與館藏內容，以滿足不同族群閱讀需求。
- (二) 提升視聽及電子資源採購經費，豐富數位資源的種類與內容。
- (三) 深化特色館藏深度，為各館建置實體及虛擬之特色館藏。

三、優化讀者及資訊服務

智慧化的便利借閱服務已是未來趨勢，RFID 館藏將能提供新世代圖書館智慧服務之基礎，圖書館期待透過全面建置汰換館藏晶片，加速完成基礎建設，以提供更新型態創新服務。此外，為健全館內預約調撥書流通過程，亦積極改善物流，使讀者借還書之管道更加多元、便利。

有關 RFID 智慧型館藏全面建置導入及流通過程改善方面，採取之策略包括：

- (一) 增設 RFID 自助借書機、館員工作站及門禁系統，以便利讀者使用，亦可減少館員人工作業時間。
- (二) 加速 RFID 館藏比率，購置晶片將傳統磁條式館藏轉型為 RFID 智慧型館藏。
- (三) 優化流通管道及流程，加強超商借還書、館際互借、北區資源中心等多元資訊取用管道，促進圖書資源共享。

四、 主題特色之專門圖書館

有關主題特色之專門圖書館方面，規劃如下：

- (一) 落實並推廣各分館館藏特色，並逐步規劃獨立樓層之館藏特色專區，提供深度服務與閱讀活動。
- (二) 針對社會之弱勢讀者群，提供其所需的讀者服務
 - 1、 提供視覺、學習障礙讀者服務，並主動提供服務訊息。
 - 2、 與視障服務機構、社會企業及藝文團體合作，辦理視障閱讀及推廣活動。
 - 3、 針對中低收入戶、隔代教養、原住民及新移民家庭等資源弱勢族群學童，提供適切閱讀指導服務。
 - 4、 提供優質無障礙的閱讀軟硬體環境，提升服務資源的便利性與可及性。
- (三) 樂齡中心依據銀髮族興趣及需求，規劃適切學習活動，以強化樂齡讀者服務。

五、 館員培育

因應未來科技資訊變遷快速，讀者需求多元，圖書館將持續培訓館員專業能力，提供高效率之服務，策略分述如下：

- (一) 規劃年度教育訓練，辦理圖書資訊專業研習課程，建立內

部知識管理分享機制，提供經驗以傳承優良組織文化，並透過討論工作坊，跨部門分享知識經驗與組織文化。

- (二) 辦理精進增能課程，提升館員在科技、行銷、品質管理等方面知能，並鼓勵創新。

六、服務品質管理

有關服務品質管理方面，旨在精進及擴大整體服務效能，規劃內容如下：

- (一) 配合已完成之品質文件改版，落實執行及持續改善。
- (二) 蒐集服務過程及成果資訊，據以進行流程監控，並做為決策參考。

參、現況問題分析

透過 SWOT 分析圖書館在「優化讀者及資訊服務」、「推動事業發展」、「健全館藏發展制度」、「建立主題特色專門圖書館」、「館員培訓」與「躍升服務品質」等六大發展方向的優勢 (Strength)、劣勢 (Weakness)、機會 (Opportunity) 和威脅 (Threat)，藉以瞭解現況。

現況 SWOT 分析

優勢 (Strength)

1. 館員具圖資專業度，且素質優良。
2. 充裕的購書經費與良好的館藏發展機制。
3. 導入科技服務智慧化。

劣勢 (Weakness)

1. 館員較缺乏學科背景、ICT、行銷知能及管理知識。
2. 流通業務龐雜且耗人力，難以深化及創新服務、流動率高。

<ol style="list-style-type: none"> 4. 有完整的列管流程來針對讀者滿意度調查低分項目與內部稽核缺失項目進行改善、追蹤。 5. 通閱通還服務成熟，圖書調撥天數短。 	<ol style="list-style-type: none"> 3. 圖書推薦服務缺乏系統自動化協助，人力工作負擔大。 4. RFID 智慧館藏計畫採分年建置，新舊並行之過渡期內影響流通作業。
<p>機會 (Opportunity)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外部補助款有助加速完善軟硬體服務。 2. 資訊通訊及科技之發展與應用，有助優化創新服務。 3. 運用社會資源，與學校建立選書合作管道。 4. 透過公民參與機制，與讀者進行交流。 5. 品質管理工具不斷精進，可視需求使用多樣或跨領域的管理方法。 6. 北市府設有民意調查列管機制，由北市府民意調查諮詢委員擔任評審，協助審閱讀者滿意度調查。 	<p>威脅 (Threat)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網路書店提供較圖書館更新穎的圖書資訊。 2. 科技發展快速，使用者更要求資訊取得便利性及資訊回應速度。 3. 讀者對圖書館的期望不斷改變，圖書館服務能否與時俱進同樣重要。 4. 其他縣市興建新總館、媒體爭相進行城市競爭力評比，影響北市圖書館評價。

肆、計畫內容

六大面向	執行計畫
推動事業發展	執行 2021-2025 策略計畫
	執行策略地圖及平衡計分卡
	檢視讀者服務品質管理系統
	擘劃首都新總館
健全館藏發展制度	優化讀者圖書推薦系統

	擴增數位閱讀資源
優化讀者及資訊服務	建置 RFID 智慧館藏
	導入自動化圖書分揀系統
	推廣超商借還書
主題特色專門圖書館	中崙分館漫畫主題活動
	臺灣早期本土漫畫數位典藏
館員培訓	辦理業務教育訓練課程
	開發新知增能課程
	規劃持續改善品質管理研習課程
躍升服務品質	落實日常監督量測
	強化內部稽核管理機制
	精進讀者滿意度調查分析策略

一、執行內容及方式

(一) 推動事業發展

1. 執行「2021-2025 策略計畫」

「2021-2025 策略計畫」依據 6 大策略，分別制定詳盡策略目標與行動方案，並於各個委員會列管行動方案執行情形，策略計畫內容與本計畫六大面向對應情形簡述如下：

【2021-2025 北市圖願景】		
打造資訊無界限、學習不設限的城市圖書館		
【2021-2025 北市圖核心價值】		
知識共享、卓越創新、多元發展、社區連結、智慧城市		
策略方向	110 年策略目標及行動方案 概述	對應本計畫六大面向
建構智慧化	建置 RFID 館藏，並據以推	• 優化讀者及資訊服務

圖書資訊服務	展智慧化新型態服務、購置借還書站等設備、優化圖書系統與圖書推薦系統、推動數位典藏計畫、辦理資訊類館員教育訓練等。	<ul style="list-style-type: none"> • 主題特色專門圖書館 • 館員培訓
發展豐富多元的館藏資源	強化圖書資源交流、建置能支援不同族群需求的特殊館藏、發展數位資源、落實特色館藏及行銷等。	<ul style="list-style-type: none"> • 健全館藏發展制度 • 主題特色專門圖書館
打造友善圖書館環境	進行各分館空間改造，及新總館之建置籌畫等，使圖書館成為友善、開放、安全的公共空間，並培訓館員以提升服務品質。	<ul style="list-style-type: none"> • 推動事業發展 • 優化讀者及資訊服務 • 館員培訓
開發潛在讀者培力終身學習數位公民	提升全民資訊素養、推動市民終身學習。	<ul style="list-style-type: none"> • 優化讀者及資訊服務
擴大市民參與滿足社區需求	鼓勵市民透過志願服務等方式參與館務、結合社區資源提供服務、提供讀者參與式選書機制。	<ul style="list-style-type: none"> • 推動事業發展 • 健全館藏發展制度
追求服務創新提升卓越品質	辦理讀者滿意度調查、維護服務品質管理系統、鼓勵創新、辦理館員教育訓練等。	<ul style="list-style-type: none"> • 躍升服務品質 • 推動事業發展 • 館員培訓

圖書館依所訂行動方案，每年滾動調整關鍵績效指標，並於上下半年檢討執行情形提會報告，以落實組織管理績

效。

2. 執行策略地圖及平衡計分卡

設計圖書館策略地圖及平衡計分卡，規劃策略目標之關鍵成功因素（Key Success Factor, KSF），訂定適當之 KPI。

110-111 年制定之策略主題共 4 大項，分別為**發展館藏資源、推廣閱讀與終身學習、精進讀者服務、建構數位閱讀環境**，並據以展開 29 項 KPI，控管擁書率、借閱量、辦證率、館藏徵集、閱讀推廣活動、智慧化自動服務使用率、館員增能培訓、創新創意及預算爭取執行等各面向，每年於各業務連繫委員會檢討 2 次，以了解關鍵業務執行情形。

3. 檢視讀者服務品質管理系統

為使服務品質管理系統符合 ISO9001:2015，圖書館已於 108 年完成新版條文之改版作業，並召開服務品質管理小組會議，持續檢視品質管理系統各項文件是否仍有缺漏，透過會議進行文件之制定、修改或廢止。

110-111 年每年將召開服務品質管理小組會議至少 6 次，除審議品質管理系統文件內容，並確認各項管制流程、品質目標、稽核缺失、列管案件、讀者意見及滿意度等後續改善情形。

4. 擘劃首都新總館

為打造文化新地標，並使臺北市成為一座人文閱讀城市，圖書館全力規劃未來新總館。110-111 年將蒐集國內

外公共圖書館之空間特色及新型態服務內容，具體提出設計與發展藍圖，達成新總館所設「在智慧化與數位化之基礎上，創造面向未來之學習、參與、體驗與創新之知識共創平臺」之定位。另將配合新總館定位及服務內容的確立，於新總館落成前後設計新版形象識別系統，以呈現圖書館服務的識別形象與價值。

(二) 健全館藏發展制度

1. 優化讀者圖書推薦系統功能

因應圖書館的優勢與機會，於館藏發展過程中引入公民參與概念，以徵集更符合市民需求的好書，建立優質館藏。

為便利讀者參與推薦好書，圖書館 110-111 年將搭配圖書自動化系統更新，優化現有圖書推薦系統功能，讓讀者能更便利地推薦圖書，也能支援館員於系統上處理大量書目。執行內容包括：

- (1) 優化使用者介面，提供讀者可透過任何載具獲得最佳的操作體驗，並更新推薦書顯示方式，讓資訊呈現一目瞭然。
- (2) 因應電子資源發展，改善推薦圖書之比對機制，正確區分同一本書的電子書與紙本書為兩種不同的書目，以廣納不同類型的圖書。
- (3) 加強書目資料自動查核功能，即時通知讀者推薦書目採購情形，提升「讀者參與選書」服務的效率。

本案將於 110 年進行系統需求訪談及功能規劃建置，並於 111 年上線使用。110 年無支付費用，111 年計畫費用 180 萬元。

2. 擴增數位閱讀資源

隨著讀者數位閱讀偏好提升，圖書館逐年增加電子書採

購經費比率，徵集各種主題電子書館藏，以營造便利的數位閱讀環境，也讓館藏發展更為健全。至 109 年底，圖書館共計提供 7 萬 1,105 種、46 萬 5,748 冊電子書，全年使用達 124 萬 5,129 人次。

為滿足讀者數位閱讀需求，圖書館將持續租用及買斷電子書館藏資源，預計 110-111 年在原有電子書基礎上，增加買斷電子書 1,500 至 3,000 冊。

（三）優化讀者及資訊服務

1. 建置 RFID 智慧館藏，帶動 65 館全面智慧化

為加速圖書流通自動化、智慧化，並將館員人力釋放，提供創新服務，圖書館亟需推動全館 RFID 館藏建置，始能健全後續智慧服務流程，如：自助取預約書、自助借還書及手機借書等，並可利用 UID 清單簡化圖書盤點流程，預定 112 年完成全館 RFID 館藏建置後，將推行浮動館藏機制。

（1）執行內容

110 年選定 10 個閱覽單位轉型成 RFID 服務模式，並採購 124 萬 7,000 片 RFID 晶片、9 臺 RFID 自助借書機（含本計畫補助 7 臺）、20 臺館員工作站（含本計畫補助 3 臺）及 10 座 RFID 安全辨識閘門，共計回溯圖書約 103 萬冊、視聽資料約 9 萬件，預計 110 年底 RFID 館藏量可占全館館藏量約 48%，大幅提升執行進度。

111、112 年將各選定 14 個閱覽單位轉型成 RFID 服務模式，預定 112 年完成全館 RFID 館藏建置，帶動 74 個服務據點（65 館及 9 座全自動借書站）全面智慧化。

（2）執行方式

每年 1-4 月辦理晶片及 RFID 設備採購招標作業；每

年5-11月依序辦理新增RFID館說明會、晶片採購配送、晶片加工及原有館藏消磁作業、RFID設備安裝建置等；每年12月進行驗收啟用作業及手機借書服務推廣。

(3) 執行期程

預定項目	110-111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
1 辦理採購招標等行政作業	■											
2 RFID館說明會					■							
3 晶片採購配送				■								
4 晶片加工					■							
5 館藏消磁								■			■	
6 RFID設備裝置								■			■	
7 驗收啟用												■
8 推廣手機借書												■

(4) 計畫經費

110年計畫經費：270萬元整（資本門），所需費用含RFID自助借書機7臺為210萬元，以及RFID館員工作站3臺為60萬元，總計270萬元。

2. 導入自動化圖書分揀系統，改善圖書調撥流程

為改善傳統預約流程中完全仰賴人工逐本列印或抄寫調撥單之情形，並解決圖書封面因黏貼調撥單導致破損或條碼殘膠之困擾，以及解決超商借還書打包作業之空間及人力不足，規劃於110年起由廠商逐步導入自動化圖書分揀系統及運用物流專業能力，優化圖書調撥流程。

(1) 執行內容

由廠商導入自動化圖書分揀系統及處理超商借還書

包裹作業。

(2) 執行方式

110年3至11月由廠商進行自動化物流分揀系統建置及測試，10月以後總館調撥圖書導入自動化分揀、11月以後暫定第6線分館（萬興、三興、延平、葫蘆堵、石牌分館及蘭州民閱）導入自動化分揀。另7月起運用廠商之物流倉儲管理經驗，擴大處理超商借還書圖書分揀、理書及資訊系統刷讀等作業。此外，汰換物流菜籃於10月進行掀蓋式物流箱採購作業。

111年起全館調撥圖書皆導入自動化分揀，並公告及修正調撥圖書處理作業流程，以及廠商進行超商借還書包裹加工處理及系統作業。

(3) 執行期程

預定項目		110年(紅線) 111年(藍線)												
		1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
1	廠商系統設計開發			█										
2	資訊流串接測試						█							
3	廠商系統整合運行									█				
4	總館導入										█			
5	6館導入											█		
6	物流箱採購										█			
7	超商借還書包裹處理						█							
8	全館導入	█												
9	修改圖書調撥處理方式	█												
10	超商借還書包裹處理	█												

(4) 計畫經費

110 年計畫經費：117 萬元，所需費用含圖書資料書運送處理費為 60 萬、掀蓋式物流箱為 52 萬、超商物流袋 5 萬。

111 年計畫費用：64 萬元，所需費用含圖書資料書運送處理費為 60 萬、氣泡布 4 萬。

3. 推廣超商借還書

規劃於 110 年、111 年下半年度辦理跨市超商借還書之運費優惠推廣活動，以解決因圖書系統相異、物流費用高昂而暫無法提供免費跨市通借通還服務之問題。

(1) 執行方式

每年辦理超商借還書優惠推廣活動至少 2 場。

(2) 執行期程

配合 110 年 4 月 23 日啟用臺北市及新竹縣一證通用服務，4 月 23 日至 7 月 15 日辦理「全家閱讀有禮」活動；每年下半年度辦理超商借還書運費優惠推廣活動。

(3) 計畫經費

110 年計畫費用：10 萬 6,000 元（經常門），所需費用含運費 8 萬 5,000 元、印刷費 1 萬元、雜支 1 萬 1,000 元。

111 年計畫費用：8 萬 6,000 元（經常門），所需費用含運費 8 萬 5,000 元、雜支 1,000 元。

(四) 建立主題特色專門圖書館

做為國內第一所專門典藏漫畫館藏的公共圖書館，中崙分館已蒐集大量的漫畫館藏。為更加凸顯漫畫特色，並在有限館藏空間及當地居民閱讀需求間取得平衡，中崙分館將發展漫畫特色讀書會、漫畫講座及辦理漫畫比賽，並

爭取補助款執行臺灣早期漫畫數位典藏計畫，逐步邁向特色專門圖書館。

1.邁向漫畫特色專門圖書館—中崙分館漫畫主題活動

(1) 辦理漫筆獎，推展漫畫特色館藏

中崙分館除靜態的特色漫畫館藏外，亦辦理豐富的漫畫活動，形塑中崙分館的特色及館藏專業性。最具代表性的活動莫過於辦理年度漫筆獎，由圖書館聘請漫畫專家評選出優秀的參賽作品，並公開表揚。近幾年來，藉由平面、電子媒體的正面報導，參賽作品地域性也擴展到全國各地，而最令人驚喜的莫過於109年度來自香港的參賽作品。

為藉由漫筆獎比賽活動推廣館藏特色，本項子計畫期望110、111年度除持續爭取經費辦理漫筆獎外，更能進一步精進，110年起增設樂齡組，吸引長者動手繪畫，共襄盛舉，並廣邀東部、離島的民眾踴躍參與比賽。

(2) 豐富多元的漫畫主題活動

110、111年度目前規劃以下類型的動態活動：

- A. 漫畫家創意讀書會：每年度規劃12場次，每月份由1位在不同領域專長的漫畫家分享新知或經驗，並開放對漫畫有興趣的民眾參加。
- B. 漫畫研習營：每年度規劃在7月份、3個梯次，每個梯次共2天的研習，邀請漫畫家傳授漫畫的構思與繪畫技巧，開放民眾報名參加。

- C. 漫畫主題講座：每年度配合圖書館推廣活動或國際書展主題，安排漫畫家進行主題講座，提供民眾漫畫知識。
- D. 與學校辦理漫畫書展：每年度接受學校借閱漫畫館藏辦理書展，以學生易於接受的圖像閱讀，達到勵志奮發的志向。

2. 臺灣早期本土漫畫數位典藏

為保存珍貴的臺灣早期本土漫畫，兼顧利用、閱覽，進而保存、研究，中崙分館將進行漫畫數位典藏計畫，典藏一批由國立編譯館轉贈1966至1987審查時期的本土漫畫家作品。

該批漫畫在臺灣本土漫畫文化發展占有非常重要的地位，在中崙分館採專櫃閉架式管理，不開放外借、僅能內閱，且該批漫畫作品多為平裝、容易脫頁，不適宜太多次的原件借展或供閱，因此館藏資源數位化為非常重要且必須之作業。

臺北市立圖書館先前曾有完成漫畫數位化建制經驗，尤其是將漫畫資料庫順利整合至館內的數位典藏系統供閱，然而因為人員、經費、廠商等因素無法繼續作業，特別是囿於人力、經費，因此，本項子計畫亟需經費的補助，並藉由先前成功的經驗，重新妥善詳評規劃數位化，顧及保存，進而將來能夠提供閱覽、利用、研究這些本土漫畫，以期延展這些早期漫畫的生命。

本項子計畫規劃在110年度進行以下前期工作：

- (1) 漫畫盤點作業：清點現有的漫畫館藏為首要工作，掌握實際數量，方可決定日後的進行數位化數量。

(2)製作館藏清冊：漫畫清冊將以作者為主要排列依據，這是考慮到雖然這批漫畫的發行日距今已超過 50 年，日後如需開放供閱，還需考慮到是否涉及著作權的問題。倘若仍涉及授權部分，至少可考慮找到原作者或其家屬的授權。

(3)撰寫典藏計畫需求書，評選委託廠商，選定標的物，並開始進行作品數位化。

111 年度則建基於 110 年的基礎，確認標的物數量後，進行後續數位化工作，完成之數位檔案將可提供未來研究、典藏之基礎，也成為中崙分館重要的數位漫畫館藏。

110 年計畫費用：15 萬元；111 年計畫費用：20 萬元。

(五) 館員培訓－辦理持續改善品質管理研習課程

1. 辦理館員基礎業務教育訓練

110 年預計開設 57 門基礎業務課程，由各課室主管、承辦人擔任授課講師，協助館員了解館內各項業務的執行流程、步驟，以及系統的基本操作方式，並進行經驗分享，以提升館員的基礎服務知能；111 年亦將延續此精神，由各課室合作開設 50 門以上課程。

2. 開發館員新知增能課程

因圖書流通過程智慧化、無人化，預計可釋放出部分館員人力，轉而投入提升圖書館服務品質，故為彌補館員專業背景知識不足，並即時獲取變遷社會中的最新知識，圖書館規劃新知增能類課程，並特別針對館員較弱之項目：行銷、品質管理、資訊科技等領域開課。

110 年預計開設 15 門課程，內容包括電子資源介紹、數位閱讀產業概況、圖書行銷及新聞稿撰寫、資訊設備操作知能、品質文件與程序書導讀等，以期精進館員能力，激發創意。111 年亦由各課室負責依據前一年執行成果與館員回饋，挑選適當主題開設增能課程。

3. 規劃持續改善品質管理研習精進課程

為加強館員服務品質，提升館務，將導入「持續改善」品質管理教育訓練（亦稱為品管圈），110-111 年針對一線人員開設精實管理研習班，並分為 2 年共 2 梯次，以使所有主管或有興趣之館員完成培訓。

本培訓旨在學習如何解決問題，提升營運和服務效能，並搭配實習課程從做中學，透過實作了解持續改善的管理及思考模式，並進一步提升館務。課程規劃如下：

- (1) 改善的手法(Improvement Procedure)、問題解決步驟(Problem Solving Procedure, PSP) 和任務達成步驟(Task Achievement)：6 小時
- (2) 改善的方法(Improvement Methodology)、品管工具(QC Tool)和流程分析方法(Process Method)：6 小時
- (3) 設計思考(Design Thinking; DT)：6 小時
- (4) 專案實作：每次 4 小時，共 4 次，計 16 小時
- (5) 年底總分享研討：3 小時

110 年計畫費用：7 萬 4,000 元；111 年計畫費用：7 萬 4,000 元。

(六) 躍升服務品質

1. 落實日常監督量測

為掌握品質系統中各項目標之達成度，於過程中施以必要之量測及監督，並進行風險評估，以適時提出預防矯正措施，確保計畫之達成。110-111 年圖書館透過各類型會議，溝通館務並控管全館服務品質。會議類別如下：

會議名稱	監督管制事項
主管會報	於會議討論近期重要館務，並檢視人民陳情案執行情形、公文檢核等，針對缺失提出溝通與改善。
館務會議	於會議檢視全館性館務，並檢視讀者滿意度調查、內部稽核、策略地圖、策略計畫等各項重大管考指標執行情形及成果。
館務發展諮詢會議	由外部委員提供發展建議，持續健全圖書館之業務及服務。
服務品質管理小組	控管日常監督量測 27 項指標、品質文件系統維護、內部稽核、年度品質目標、讀者滿意度調查等。
業務連繫委員會	計有館藏發展、讀者服務、技術服務、推廣服務等 8 個委員會，於各會議中針對服務過程或服務內容進行檢討與精進，並管考策略計畫、策略地圖及 KPI 執行情形。

2. 強化內部稽核管理機制

為提升服務品質，督促同仁以主動積極精神致力各項業務革新與強化，圖書館每年實施 1 次業務考核，檢視平日業

務績效及進行實地訪視，並將考核結果彙整成「內部稽核報告書」。

110-111 年於每年 3 月全面訪視總館及所有閱覽單位，由總館課室主管及分館代表組成訪視委員，現場檢核各單位品質管理執行情形與年度營運績效，確保作業流程皆符合規定。

相關缺失後續由服務品質管理小組執行改善情形確認，未依限改善完成之項目將列入持續列管案件，於會議中定期檢視，利用 PDCA 管理模式，確保缺失改善與績效達成。

3. 精進讀者滿意度調查分析策略

為了解讀者對圖書館各項服務措施的滿意度程度，分析各項服務措施施行現況，進而提出服務品質的具體改善對策，110-111 年於每年 9 月辦理全館性讀者滿意度調查，發放線上問卷，以強化圖書館經營管理、健全品質管理系統，提升讀者滿意度。

為使問卷內容及成果分析更具專業、有效，圖書館邀請 3 位外部民調專家學者、市府研考會及性別平等辦公室人員與會，透過期初、期末 2 次審查會議，為圖書館提供專業建議，滿意度調查結果由服務品質管理小組實地訪視以追蹤改善，並將未依時限辦理之項目納入持續列管案件，定期檢視執行情形。

二、執行期程

1. 110 年執行期程

項 目	110 年（年度館）												說 明	
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月		
推動事業發展														
執行「2021-2025 策略計畫」	—————												執行策略計畫	
							———							每半年檢討執行情形
策略地圖平衡計分卡	—————												訂定今年度目標值	
	—————												執行策略地圖平衡計分卡	
		———						———						配合市府時程檢討修正
檢視讀者服務品質管理系統	—————												召開服務品質管理小組會議（品質管制、品質文件增修）	
擘劃首都新總館					—————	—————	—————	—————	—————	—————	—————	—————	—————	提出新總館設計方向
健全館藏發展制度														
優化讀者圖書推薦系統功能			—————	—————	—————	—————								提出需求並進行需求訪談

躍升服務品質													
落實日常監督量測													服務過程中每月數據分析與量測監督
強化內部稽核管理機制													3月辦理內部稽核，4月至5月進行報告撰寫及審查，6月完成內部稽核報告書
精進讀者滿意度調查分析策略													9月辦理讀者滿意度調查，10月至11月進行資料分析，報告撰寫及審查，12月完成調查報告

2. 111 年執行期程

項 目	111 年												說 明
	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	
推動事業發展													
執行「2021-2025 策略計畫」													執行策略計畫
													每半年檢討執行情形
策略地圖平衡計分卡													訂定今年度目標值
													執行策略地圖平衡計分卡

開發新知增能課程														各課室辦理專題講座
規劃持續改善品質管理研習課														辦理品質管理課程、實作及分享
躍升服務品質														
落實日常監督量測														服務過程中每月數據分析與量測監督
強化內部稽核管理機制														3月辦理內部稽核，4月至5月進行報告撰寫及審查，6月完成內部稽核報告書
精進讀者滿意度調查分析策略														9月辦理讀者滿意度調查，10月至11月進行資料分析，報告撰寫及審查，12月完成調查報告

三、經費運用

本計畫各項執行項目經費運用如下：

執行項目	110 年	111 年	經費來源
推動事業發展	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行「2021-2025 策略計畫」 2. 配合市府策略地圖及平衡計分卡 3. 讀者服務品質管理系統 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行「2021-2025 策略計畫」 2. 配合市府策略地圖及平衡計分卡 3. 讀者服務品質管理系統 	本案 110 年至 111 年無經費需求。
健全館藏發展制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 優化讀者圖書推薦系統功能 2. 擴增數位閱讀資源 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 優化讀者圖書推薦系統功能 2. 擴增數位閱讀資源 	不納入本項計畫經費總額。
優化讀者及資訊服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置全館 RFID 智慧館藏 2. 導入自動化圖書分揀系統 3. 超商借還書推廣方案 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置全館 RFID 智慧館藏 2. 導入自動化圖書分揀系統 3. 超商借還書推廣方案 	<p>補助款：經常門 110 年度館 127 萬 6,000 元，111 年維運館 72 萬 6,000 元。資本門 110 年度館 270 萬元。</p> <p>自籌款：110 年經常門 1,920 萬元，資本門 725 萬元。111 年經常門 1,890 萬元。</p>
建立主題特色專門圖書館	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中崙分館漫畫主題活動 2. 臺灣早期本土漫畫數位典藏 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中崙分館漫畫主題活動 2. 臺灣早期本土漫畫數位典藏 	<p>補助款：經常門 110 年度館 15 萬，111 年維運館 20 萬。</p> <p>自籌款 110 年經常門 5 萬，111 年經常門 5 萬。</p>
館員培訓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理業務教育訓練 2. 辦理新知增能課程 3. 辦理館員品質管理研習課程 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理業務教育訓練 2. 辦理新知增能課程 3. 辦理館員品質管理研習課程 	補助款：經常門 110 年度館 7 萬 4,000 元，111 年維運館 7 萬 4,000 元。
躍升服務品質	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實日常監督量測 2. 辦理內部稽核 3. 讀者滿意度調查 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實日常監督量測 2. 辦理內部稽核 3. 讀者滿意度調查 	自籌款：110 年經常門 9 萬元，111 年經常門 9 萬元。

補助款運用細目如下：

- (一) 圖書資料運送處理費 (含超商借還書之圖書包裝及加工) /120 萬元 (經常門：110 年度館 60 萬，111 年維運館 60 萬)
- (二) 掀蓋式物流箱 /52 萬元 (110 年度館經常門)
- (三) 運費 (超商借還書物流處理運費) /17 萬元 (經常門：110 年度館 8 萬 5,000 元，111 年維運館 8 萬 5,000 元)
- (四) 印刷費 (推廣活動文宣品) /1 萬元 (經常門：110 年度館)
- (五) 雜支 /1 萬 2,000 元 (經常門：110 年年度館 1 萬 1,000 元，111 年維運館 1,000 元)
- (六) 超商物流袋 /5 萬元 (經常門：110 年度館)
- (七) 氣泡布 (超商借書包書之用) /4 萬元 (經常門：111 年維運館)
- (八) 臺灣早期本土漫畫數位典藏 /35 萬元 (經常門：110 年度館 15 萬元，111 年維運館 20 萬元)
- (九) 講師鐘點費 /14 萬 8,000 元 (經常門：110 年度館 7 萬 4,000 元，111 年維運館 7 萬 4,000 元)
- (十) RFID 自助借書機 /210 萬元 (資本門：110 年度館，購置 7 臺)
- (十一) RFID 館員工作站 /60 萬元 (資本門：110 年度館，購置 3 臺)

伍、預期效益

本計畫各項執行項目可達到預期效益如下：

執行項目	110 年	111 年	預期效益
推動事業發展	<ol style="list-style-type: none">1. 執行「2021-2025 策略計畫」2. 配合市府策略地圖及平衡計分卡3. 檢視讀者服務品質管理系統	<ol style="list-style-type: none">1. 執行「2021-2025 策略計畫」2. 配合市府策略地圖及平衡計分卡3. 檢視讀者服務品質管理系統	<ol style="list-style-type: none">1. 導入便利創新的智慧服務、提供切合市民需求的館藏資源、營造人性化的友善圖書館環境，並成為民眾學習、參與、體驗及創新的平臺。2. 配合市府未來施政願景與策略方向，符合市民需求。3. 持續修正品質管理系統，達說寫做一致。
健全館藏發展制度	<ol style="list-style-type: none">1. 優化讀者圖書推薦系統功能2. 擴增數位閱讀資源	<ol style="list-style-type: none">1. 優化讀者圖書推薦系統功能2. 擴增數位閱讀資源	<ol style="list-style-type: none">1. 符合不同裝置的使用介面需求，使線上圖書推薦管道更為暢通。2. 增進讀者推薦書處理的效能，縮短書目查核時間，提升圖書採購處理效率。
優化讀者及資訊服務	<ol style="list-style-type: none">1. 建置全館 RFID 智慧館藏2. 導入自動化圖書分揀系統3. 超商借還書推廣方案	<ol style="list-style-type: none">1. 建置全館 RFID 智慧館藏2. 導入自動化圖書分揀系統3. 超商借還書推廣方案	<ol style="list-style-type: none">1. 提高超商借還書服務使用人次及自助借書率。2. 結合專業物流廠商減少人力負擔，降低圖書調撥異常及圖書封面破損。3. 運用無線射頻辨識（RFID）相關技術，將傳統的圖書館經營服務模式轉型為智慧型的電子管理服務模式，藉由設備取代人力，館員角色重新定

執行項目	110 年	111 年	預期效益
			位，提供更多服務及創造圖書館價值。 4. 全館皆導入 RFID 館藏後，可利用 RFID 技術開發更多創新服務，提供讀者更新的圖書館體驗。
建立主題特色專門圖書館	1. 中崙分館漫畫主題活動 2. 臺灣早期本土漫畫數位典藏	1. 中崙分館漫畫主題活動 2. 臺灣早期本土漫畫數位典藏	1. 增加參賽者各年齡層人數，擴大徵件地域性分佈。 2. 完成數位化程序，作為後續擴大作品數量的作業基礎。
館員培訓	1. 辦理業務教育訓練 2. 辦理新知增能課程 3. 辦理館員品質管理研習課程	1. 辦理業務教育訓練 2. 辦理新知增能課程 3. 辦理館員品質管理研習課程	1. 服務標準化，提升各項業務服務品質。 2. 館員持續增進專業知識、掌握社會脈動，以提供創新服務。 3. 各單位主管皆完成品質管理受訓課程，每年受訓人數達20人以上，使各單位自主檢視與改善，主動精進服務品質。
躍升服務品質	1. 落實日常監督量測 2. 辦理內部稽核 3. 讀者滿意度調查	1. 落實日常監督量測 2. 辦理內部稽核 3. 讀者滿意度調查	經由日常監督量測、內部稽核與讀者滿意度調查，辨識可改善之處，並進行追蹤列管，建立標準化作業流程，以強化服務品質，提升讀者滿意度。

教育部 110 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：臺北市

序號	委員審查綜合意見	縣市回應內容
1	請修正計畫並分配經費至計畫各工作面向。	本館已修正計畫內容，全部 6 個工作面向各執行 2 至 4 個計畫，合計執行 17 個計畫，110 年總計執行經常門 150 萬元、資本門 270 萬元，111 年總計執行經常門 100 萬元（如計畫書第 15-16 頁表格）。
2	雖各分館設定館藏特色主題，但難以認定為專門圖書館，漫畫圖書館及視障圖書館是以資料類型為特色，亦非專門主題圖書館，建議盤點臺北市民或在臺北市工作者的需要，建立專門圖書館，以深化服務。	感謝委員的建議，惟考量臺北市各社區仍有其基本閱覽需求，本館較難設置專門圖書館，將採行之策略為盤點各閱覽單位樓層空間，於多樓層之單位規劃獨立樓層之特色專區，充實實體及虛擬特色館藏，辦理特色活動，以提供具高度專業之深度服務。（如計畫書第 13 頁、23-26 頁）。
3	組織龐大，如何確保標準化的作業及服務能夠向上提升邁向優質及卓越，建議應有更理想更進步的人力資源培育。	為確保作業流程標準化，本館透過年度內部稽核，及每月日常業務監督量測，確認風險並採取因應策略。在人力培育部分，110 年預計開設業務教育訓練、新知增能課程共 72 門，並增加開設

序號	委員審查綜合意見	縣市回應內容
		品質管理精進課程，提升服務品質（如計畫書第 26-27 頁）。
4	服務品質管理除建置 ISO 和 PDCA 的機制，可再引進更符合潮流的服務設計和績效管理機制。	本館除建置 ISO 與 PDCA 服務品質管理機制外，亦導入策略計畫與策略地圖，每年訂定績效指標及 KPI，逐年滾動式修正目標，並每半年定期追蹤執行情形，以落實績效管理(如計畫書第 16-18 頁)。
5	臺北市立圖書館目前刻正規劃「2021-2025 策略計畫」，本案之規劃是否能與之整合？	本館 2021-2025 年策略計畫共計 6 大策略，其中策略 1「建構智慧化圖書資訊服務」主要行動方案包括導入 RFID 館藏系統及購置相關設備、讀者圖書推薦系統優化、推動數位典藏計畫等；策略 5「擴大市民參與滿足社區需求」項下希望建構讀者參與式選書機制；策略 6「追求服務創新提升卓越品質」項下則有館員培訓、工作坊、讀者滿意度調查、服務品質管理等相關行動方案，皆與本次健全體制計畫主軸相關（如計畫書第 2 頁、16-18 頁）。

序號	委員審查綜合意見	縣市回應內容
6	<p>本案規劃導入RFID系統，建請思考是否有其他圖書館創新發展服務規劃，得以納入本案中。SWOT分析中劣勢部分，例如讀者對超商借書服務接受度不高，圖書館是否有因應的策略？</p>	<p>有關其他創新服務規劃，本館期待藉由本兩年計畫，加速完成RFID智慧館藏後，能帶動全館服務智慧化，並據以推出手機借書服務、夜間無人智慧圖書館營運模式、浮動館藏機制等創新規劃。</p> <p>有關超商借書服務，將藉由超商借還書推廣方案，提升跨縣市借還書量；另疫情影響亦成為轉機，109年超商借還書量較108年成長14.24%，顯見民眾有相關需求。透過本計畫之自動化圖書分揀系統導入，本館擬加強改善超商借還書作業流程，使服務更加快速、便利(如計畫書第6頁、21-23頁)。</p>
7	<p>臺北市立圖書館計畫所提供各項服務制度與品質業已達服務水準，建議再依未來5年之策略計畫，整合思考開創創新服務，持續提昇服務品質。</p>	<p>感謝委員的建議，本館已制定2021-2025策略計畫，並擘劃首都新總館之設計建置，將參考國內外圖書館之新型態服務內容，創造本館創新價值。</p>

序號	委員審查綜合意見	縣市回應內容
8	<p>依教育部所訂計畫規定，110 年度對直轄市補助之上限：資本門 270 萬元，經常門 150 萬元，合計補助 420 萬元。臺北市所提計畫未明確指明教育部補助之 420 萬元使用於那些細部項目，可否進一步說明？</p>	<p>本館二年預定項目與分配執行費用細項，已補充於計畫書第 35-36 頁，說明如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 圖書資料運送處理費（含超商借還書之圖書包裝及加工）／120 萬元（經常門：110 年度館 60 萬，111 年維運館 60 萬） • 掀蓋式物流箱／52 萬元（110 年度館經常門） • 運費（超商借還書物流處理運費）／17 萬元（經常門：110 年度館 8 萬 5,000 元，111 年維運館 8 萬 5,000 元） • 印刷費（推廣活動文宣品）／1 萬元（經常門：110 年度館） • 雜支／1 萬 2,000 元（經常門：110 年年度館 1 萬 1,000 元，111 年維運館 1,000 元） • 超商物流袋／5 萬元（經常門：110 年度館） • 氣泡布（超商借書包書之用）／4 萬元（經常門：111 年維運館） • 臺灣早期本土漫畫數位典藏／35 萬元（經常門：110 年

序號	委員審查綜合意見	縣市回應內容
		<p>度館 15 萬元，111 年維運館 20 萬元)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 講師鐘點費／14 萬 8,000 元 (經常門：110 年度館 7 萬 4,000 元，111 年維運館 7 萬 4,000 元) • RFID 自助借書機／210 萬元 (資本門：110 年度館，購置 7 臺) • RFID 館員工作站／60 萬元 (資本門：110 年度館，購置 3 臺)
9	請說明成立「公共圖書館事業發展委員會」並由市長擔任召集人的可行性評估。	感謝委員的敦促，惟考量現行府級委員會數量眾多，目前較難成立府級「公共圖書館事業發展委員會」，本館將持續積極爭取，並採邀請圖書資訊等相關領域學者專家擔任本館館務發展諮詢委員之方式，提供本館圖書資訊專業意見及指導。
10	請說明再次進行 ISO9000 驗證之必要性評估。	本館於 89 年以「讀者服務品質管理系統」通過 ISO 驗證，並每年持續驗證，三年辦理重評。然而 105 年起經濟部標準檢驗局不再辦理驗證作業，改由民間驗證公司承辦，故討論後決定不再辦理外部驗證，惟本館仍持續維持

序號	委員審查綜合意見	縣市回應內容
		品質管理運作模式，包括品質目標訂定、業務監督與量測、內部稽核、案件列管、滿意度調查、文件制修廢等，並已於 108 年完成 ISO 9001:2015 改版作業。
11	經費申請表說明欄位，列有出席費、稿費、講座鐘點費等，實際無對應項目。	經費申請表說明欄為誤植，實無該類費用，已於經費申請表修正完成。

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：臺北市府 <i>自核定表</i>		計畫名稱：教育部 110-111 年健全直轄市立圖書館營運體制實施計畫		
計畫期程：110年1月1日至111年12月31日				
計畫經費總額：50,830,000元，向本部申請補(捐)助金額：5,200,000元，自籌款：45,630,000元				
擬向其他機關與民間團體申請補(捐)助： <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (請註明其他機關與民間團體申請補(捐)助經費之項目及金額) 教育部： 元，補(捐)助項目及金額： XXXX部：.....元，補(捐)助項目及金額：				
補(捐)助項目	申請金額 (元)	核定計畫金額 (教育部填列) (元)	核定補助金額 (教育部填列) (元)	說明
業務費	40,880,000	40,880,000	2500,000	1. 講座鐘點費訂有固定標準給付對象之費用。 2. 辦理業務所需圖書資料運送處理費、掀蓋式物流箱、運費、印刷費、雜支、超商物流袋、RFID 智慧型館藏晶片、圖書整理及巡迴車運送費、漫筆獎頒獎典禮、臺灣早期本土漫畫數位典藏、讀者滿意度調查、氣泡布。 (自籌)
設備及投資	9,950,000	9,950,000	2700,000	計畫設備費用：RFID 自助借書機、RFID 館員工作站、RFID 安全辨識開門、讀者圖書推薦系統。
合計	50,830,000	50,830,000	5,200,000	

■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：臺北市府	計畫名稱：教育部 110-111 年健全直轄市立圖書館營運體制實施計畫
計畫期程：110 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日	
計畫經費總額：50,830,000 元，向本部申請補(捐)助金額：5,200,000 元，自籌款：45,630,000 元	
承辦單位：科員 吳怡嫻 股長 郭舒珊 專員 楊鎮鴻 會計室 呂麗娟 主任 蔡曉青	主(會)計 林佳倩 首長 曾燦金 教育局局長 教育部承辦人 專業助理(二) 蕭文如 教育部單位主管 長 賈月麗(內)
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 checked="" type="checkbox"/> 否 【補(捐)助比率 10.7%】 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：臺北市政府	計畫名稱：教育部 110 年健全直轄市立圖書館營運體制實施計畫
計畫期程：110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日	
計畫經費總額：30,790,000 元，向本部申請補助金額：4,200,000 元，自籌款：26,590,000 元	
<p>備註：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	

