

健全公共圖書館營運體制及組織體系發展

109 年輔導工作計畫

執行成果報告

執行單位：國家圖書館

110 年 3 月 2 日

業務主管：呂寶桂主任

電話：23619132#735

電子信箱：pkhue@ncl.edu.tw

承辦人員：吳美琦專員

電話：23619132#739

電子信箱：ladymeg9923@ncl.edu.tw

壹、計畫目標

一、計畫背景

行政院於 106 年 12 月核定「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」，期以建立公共圖書館協調管理之健全組織體系，並整合縣市公共圖書館資源，使各縣市民眾均能獲得公平、公開取得資訊之平等機會。

「健全直轄市圖書館營運體制計畫」及「推動公共圖書館總館—分館體系計畫」為中長程個案計畫子項目，前者協助各直轄市，透過多元策略與發展方案改善服務品質，建立主題特色專門圖書館、強化圖書館角色與任務、健全營運體制並晉身為國際標竿圖書館，提升城市競爭力；後者為協助各縣市，以縣市政府所轄文化局圖書館（縣立圖書館）為中心圖書館，整合縣市及鄉鎮市立圖書館建構統整的服務網絡，形同總館與分館的組織模式，強化輔導及協調管理之運作體系。

109 年兩項子計畫（以下簡稱「健全營運體制與組織體系計畫」）業經教育部核定，本館續依中長程個案計畫執行輔導及計畫管考工作並辦理 110 年度兩項子計畫之申請與審查作業；另依「2.3 躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫」辦理編印相關專業服務指引等工作。

二、預期目標

- (一) 辦理 108 年度 6 個維運館及 109 年 8 個年度館輔導及計畫推動管考作業。
- (二) 辦理縣市計畫、服務與資源之合作共享機制協調與整合。
- (三) 辦理館員執行計畫所需知能培育。
- (四) 辦理 110 年度「健全直轄市圖書館營運體制」及「推動公共圖書館總館—分館體系」子計畫申請審查作業。

三、內容要項

- (一) 專案計畫訪視輔導團持續辦理分區/分組輔導
 - 1. 輔導團組成：由國家圖書館館長擔任總召集人，輔導委員依計畫推動議題聘請專家學者擔任。
 - 2. 輔導團下設若干小組，辦理分區/分組輔導
 - (1) 各小組設置分組召集人、執行秘書各一名，及輔導委員若干人。
 - (2) 分組輔導，由各組依縣市之年度執行計畫推動輔導工作，辦理實地輔導，協助縣市落實政策目標。

(3)主題式輔導，依「體系建立與發展」、「服務與資源共享」、「品質管理」、「資訊資源服務」等年度重要發展議題，辦理演示、實作、問題討論與諮詢輔導。

(二) 召開會議辦理計畫進度追蹤與管考作業

1.召開「健全公共圖書館營運體制及組織體系發展小組會議」，會議由國家圖書館館長召集，會議成員包含教育部代表、2所國立公共圖書館、推動計畫之縣市主管及代表。必要時得邀請輔導小組專家與會。主要辦理計畫進度及經費執行追蹤、計畫執行問題交流與討論、有關縣市間服務與資源共享、分工協作議題之規劃與推動。

2.於期初及期末召開「健全公共圖書館營運體制及組織體系發展輔導團分組召集人會議」確立輔導機制運作方式、共通性議題，以順利推展年度輔導工作

(三) 辦理教育訓練及學習活動，培育館員執行計畫所需知能

1.辦理與本計畫相關之總分館體系建立與營運、服務品質管理、讀者滿意度調查等議題研習課程。

2.辦理「資訊服務平臺建置討論會」、「主題網站建置討論會」等縣市分工協作相關議題之討論及學習活動。

3.辦理計畫推動成果發表會及學習分享會等。

(四) 辦理 110 年度「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」及「推動公共圖書館總館—分館體系計畫」申請與審查作業。

1.研擬年度實施計畫草案提送教育部，由教育部公告各縣市提案申請。

2.辦理計畫說明會，協助縣市了解計畫補助內容、經費編列及計畫書之撰寫。

3.組成 7 至 11 人專案計畫審查小組，辦理計畫審查作業。

4.受理縣市提案、辦理計畫書書面審查、初審會議、縣市簡報及複審會議等作業。

5.審查結果陳報教育部辦理決審及核定。

(五) 研訂圖書資訊作業手冊及專業服務指引

1.為促進公共圖書館之營運與發展專業化，參考圖書資訊國際組織（如 IFLA、ALA）制定之服務指引，邀請學者專家以服務項目或服務對象為主軸，研訂符合國情與公共圖書館發展之作業手冊或服務指引。

2.服務指引編印與出版，透過適當之說明會、教育訓練或會議，鼓勵圖書館於服務規劃時精進與落實。

貳、成果內容

一、執行方式

(一) 成立專案計畫訪視輔導團，辦理分區/分組輔導

1. 持續運作「健全公共圖書館營運體制及組織體系發展輔導團」，由曾淑賢館長擔任召集人，增聘 11 位專家學者擔任委員，輔導團規模達到 33 人。
2. 依 109 年度館輔導團下設 8 個小組，辦理分區/分組輔導。
3. 各小組邀請委員擔任分組召集人，並置執行秘書 1 名，依年度館核定計畫重要工作項目調整分組議題，由 108 年「體系建立與發展」、「服務與資源共享」、「服務及品質管理」及「分齡分眾服務」4 項議題調整為「服務與資源共享」、「服務及品質管理」、「創新與形象建立」、「科技運用與服務」及「分齡分眾網站」，每項議題各置 1 位委員。
4. 各年度館預計辦理 3 次分組輔導，檢視各縣市年度計畫執行工作及進度，辦理實地輔導，協助縣市落實政策目標。

(二) 召開會議辦理計畫進度追蹤與管考作業

1. 召開輔導團工作會議，研議各分組輔導規劃方案，以及縣市間服務與資源共享、分工協作議題，建立輔導工作相關原則及共識。
2. 於分組輔導期間召開分組召集人會議，進行分組輔導概況報告、執行進度控管，調整輔導機制實施的共通性原則，研議主題式工作坊之規劃方向及議題

(三) 辦理教育訓練及學習活動，培育館員執行計畫所需知能

1. 扣合計畫精神綜觀國際圖書資訊發展趨勢及各年度館的實務需求，訂定 109 年「公共圖書館營運管理及創新發展系列工作坊」實施計畫，以分齡分眾圖書館服務、服務品質管理、問題讀者與公共圖書館經營思辨、策略規劃及策略文件撰寫要點、圖書館導入企業形象識別系統等主題，預計於 7 至 11 月期間，每月辦理 1 場次工作坊，共 5 場次，採專題講座及分組實作方式，深化學習質量。
2. 為協助各縣市圖書館館員建立分齡分眾服務之專業知能，本館 108 年度與新竹縣政府文化局圖書館合作，首次辦理「Bookstart 閱讀起步走--全國圖書館館員培訓活動」，對於促進館員嬰幼兒服務之專業素養及能力深獲好評，本年度廣續與臺東縣政府文化處及信誼基金會合作辦理 1 場次

3. 推動全國早期素養推廣與種子館員培訓計畫，辦理 1 場次工作坊及 1 場次現場示範學習活動。
4. 辦理「健全直轄市圖書館營運體制」及「推動公共圖書館總館—分館體系」計畫執行成果發表。
5. 辦理公共圖書館觀摩參訪學習活動南區及北區 2 場次。

(四) 辦理 110 年度「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」及「推動公共圖書館總館—分館體系計畫」申請與審查作業。

1. 於 109 年 7 月 10 日函送 110 年度實施計畫草案提送教育部，經教育部 109 年 7 月 21 日公告各縣市提案申請。
2. 組成 9 人專案計畫審查小組，辦理計畫審查作業。
3. 於 109 年 9 月 30 日前受理縣市提案，於 10 月辦理計畫書書面審查，11 月辦理初審會議、縣市簡報及複審會議等作業。
4. 審查結果 12 月陳報教育部辦理決審及核定。

(五) 研訂圖書資訊作業手冊及專業服務指引

1. 綜觀國際圖書館服務發展趨勢及預估未來讀者需求，擬訂相對應的主題發展服務指引，促使圖書館發展出符應切合使用者需求的服務。
2. 邀請專家學者，主持指引研訂事宜，撰擬服務指引。
3. 辦理服務指引審查、修改定稿、編印與出版。
4. 寄送全國各公共圖書館參考運用。

二、執行進度

計畫項目	月份												1-2月
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	
一、成立專案計畫訪視輔導團，辦理分區/分組輔導													
1.籌組輔導團		■	■	■									
2.分區/分組輔導					■	■	■	■	■	■	■	■	
二、輔導團工作會議				■				■					
三、辦理教育訓練及學習活動													
1.研訂教育訓練計畫					■		■	■	■	■	■	■	
2.執行教育訓練						■	■	■	■	■	■	■	■
3.成果分享會												■	
四、研訂圖書資訊作業手冊及專業服務指引													
1.研訂主題發展服務指引					■								
2.邀請研訂服務指引計畫主持人						■	■	■	■	■	■	■	
3.研擬服務指引初稿								■	■	■	■	■	
4.初稿審查及修正											■	■	
5.印製及寄送													■
五、辦理 110 年度「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」及「推動公共圖書館總館—分館體系計畫」申請與審查作業。													
1.研擬年度實施計畫草案辦理公告						■	■	■	■	■	■	■	
2.辦理計畫說明會							■	■	■	■	■	■	
3.組成計畫審查小組									■	■	■	■	
4.辦理審查作業										■	■	■	
5.審查結果提報教育部核定												■	

三、績效成果

(一) 成立專案計畫訪視輔導團，辦理分區/分組輔導

「健全直轄市圖書館營運體制計畫」及「推動公共圖書館總館—分館體系計畫」兩項子計畫(以下簡稱「健全營運體制與組織體系計畫」)教育部核定 108 年年度館直轄市計有新北市及臺南市，縣市計有新竹縣、苗栗縣、花蓮縣及臺東縣等 6 縣市，為臺灣公共圖書館之營運建設開展新的里程碑。

本館協助各縣市推動上述計畫，依中長程個案計畫執行輔導及計畫管考工作，自 108 年 4 月 29 日籌組「健全公共圖書館營運體制及組織體系發展輔導團」，由曾淑賢館長擔任召集人，邀請 21 位專家學者擔任委員，並分為「體系建立與發展」、「服務與資源共享」、「服務及品質管理」及「分齡分眾服務」等四項議題，提供專業輔導建議並依年度館分為 6 個輔導小組，各小組指定委員擔任小組召集人，並置小組秘書 1 人辦理輔導工作各項行政庶務，每一年度館以執行 3 次輔導為原則。

109 年度教育部核定年度館直轄市計有臺中市及高雄市，縣市計有基隆市、新竹市、雲林縣、屏東縣、宜蘭縣及金門縣等 8 縣市，為因應新增輔導工作，輔導團新聘國立臺灣師範大學陳昭珍教授、國立中興大學詹麗萍教授、宋慧筠副教授、朝陽科技大學王桂沚教授、國立臺灣大學智慧生活科技整合與創新研究中心賴宏誌策略長、國立政治大學陳志銘教授、國立臺灣師範大學曾元顯教授、輔仁大學李正志教授、國立雲林科技大學鄭月秀教授、淡江大學黃鴻珠教授、國立臺中科技大學張國賓助理教授等 11 人擔任委員，輔導團成員擴編至 33 人，另參酌年度館重點工作計畫屬性調整分組議題為「服務與資源共享」、「服務及品質管理」、「創新及形象建立」、「科技運用與服務」及「分齡分眾服務」，賡續推動分組輔導事宜。各分組委員名單如下表 1：

表 1：「健全公共圖書館營運體制及組織體系發展」輔導團分組名單

年度館	臺中市立圖書館	高雄市立圖書館
分組召集人及秘書	召集人：劉仲成館長 (國立公共資訊圖書館) 小組秘書：黃文玉科長 (國立公共資訊圖書館)	召集人：林寬裕助理教授 (世新大學) 小組秘書：李宜容主任 (國家圖書館)

分組委員	服務與資源共享	宋慧筠副教授(國立中興大學)	宋慧筠副教授(國立中興大學)
	服務及品質管理	張寶誠總經理 (中國生產力中心)	黃鴻珠教授 (淡江大學)
	創新與形象建立	賴宏誌策略長 (國立臺灣大學智慧生活科技整合與創新研究中心)	賴宏誌策略長 (國立臺灣大學智慧生活科技整合與創新研究中心)
	科技運用與服務	陳志銘教授(國立政治大學)	李正吉教授(輔仁大學)
	分齡分眾服務	張正總臺長(中央廣播電臺)	張正總臺長(中央廣播電臺)

年度館	基隆市文化局	新竹市文化局	
分組召集人及秘書	召集人：鄭來長館長 (國立臺灣圖書館) 小組秘書：吳瑛玲主任 (國立臺灣圖書館)	召集人：曾淑賢館長 (國家圖書館) 小組秘書：呂寶桂主任 (國家圖書館)	
分組委員	服務與資源共享	王梅玲教授 (國立政治大學)	施純福副局長 (臺中市政府文化局)
	服務及品質管理	詹昭雄兼任講師 (中原大學)	黃鴻珠教授 (淡江大學)
	創新與形象建立	王桂沔教授(朝陽科技大學)	鄭月秀教授(國立雲林科技大學)
	科技運用與服務	曾元顯教授 (國立臺灣師範大學)	柯皓仁教授(國立臺灣師範大學)
	分齡分眾服務	林珊如教授 (國立臺灣大學)	廖瑞文體驗長(信誼基金會)

年度館	雲林縣政府文化觀光處	屏東縣政府文化處
分組召集人及秘書	召集人：謝寶煖副教授 (國立臺灣大學) 小組秘書：鄭秀梅主任 (國家圖書館)	召集人：陳昭珍教授 (國立臺灣師範大學) 小組秘書：陳麗君視察 (國家圖書館)
分組委員	服務與資源共享	詹麗萍教授 (國立中興大學)
	服務及品質管理	詹昭雄兼任講師(中原大學)
	創新與形象建立	鄭月秀教授 (國立雲林科技大學)
	科技運用與服務	曾元顯教授 (國立臺灣師範大學)
	分齡分眾服務	邢小萍校長(臺北市中山區永安國民小學)

年度館	宜蘭縣政府文化局	金門縣文化局
分組召集人及秘書	召集人：邱子恒教授 (臺北醫學大學) 小組秘書：張秀蓮主任 (國家圖書館)	召集人：柯皓仁教授 (國立臺灣師範大學) 小組秘書：呂姿玲主任 (國家圖書館)
分組委員	服務與資源共享	詹麗萍教授(國立中興大學)
	服務及品質管理	江瑞清副教授(中原大學)
	創新與形象建立	王桂沔教授(朝陽科技大學)
	科技運用與服務	李正吉教授(輔仁大學)
	分齡分眾服務	廖瑞文體驗長(信誼基金會)

(二) 召開會議辦理計畫進度追蹤與管考作業

輔導團於 109 年 4 月 23 日召開輔導工作會議，採視訊方式辦理，邀請 109 年 8 個年度館（臺中市立圖書館、高雄市立圖書館、基隆市文化局、新竹市文化局、雲林縣政府文化觀光處、屏東縣政府文化處及金門縣文化局）進行計畫簡報，再由各組召集人給予指導，為後續分組輔導工作預為準備，並初步擇定分齡分眾圖書館服務、服務品質管理、問題讀者與公共圖書館經營思辨、策略規劃及策略文件撰寫要點、圖書館導入企業形象識別系統等議題，作為 109 年度「公共圖書館營運管理及創新發展系列工作坊」發展主題。109 年年度館分組輔導總計辦理 24 場次，辦理期程彙整如下表。

表 2 109 年度「健全公共圖書館營運體制及組織體系發展輔導團」109 年度館分組輔導期程

年度館	第 1 次	第 2 次	第 3 次
臺中市	5 月 21 日	8 月 26 日	12 月 8 日
高雄市	5 月 8 日	9 月 25 日	12 月 25 日
基隆市	6 月 19 日	10 月 22 日	12 月 17 日
新竹市	7 月 17 日	10 月 28 日	12 月 30 日
雲林縣	6 月 4 日	9 月 28 日	12 月 21 日
屏東縣	6 月 18 日	10 月 30 日	12 月 30 日
宜蘭縣	7 月 6 日	11 月 12 日	12 月 23 日
金門縣	5 月 13 日	11 月 4 日	12 月 25 日

108 年 6 個年度館（新北市、臺南市、新竹縣、苗栗縣、花蓮縣及臺東縣）經過輔導團協助順利完成首年計畫項目，推動歷程及產出成果極具參考價值，可作為後續年度館學習借鏡的對象。108 年度縣市推動之重點工作項目具有開創性及基礎性，是至關重要的開始，而計畫落實的成效有賴於 109-111 後續年度的持續維運與精進，始能逐漸彰顯本項計畫精神，建構體質健全的總分館營運體制。

輔導團為協助 108 年度館持續推動計畫，本館於 109 年 5 月 20 日針對 108 年度館召開輔導工作會議，會中報告輔導工作推動事項，年度館報告本（109）年度執行工作事項，並由各組召集人給予輔導建議，作為落實本年計畫內容的參考。另針對本館統籌建置「分齡分眾網站」及「線上選書系統」推動進度及需縣市協力分工之事項進行協調。108 年年度館各辦理 1 次分組輔導總計 6 場次，期程彙整如下表。

表 3 109 年度「健全公共圖書館營運體制及組織體系發展輔導團」108 年度館分組輔導期程

年度館	日期	年度館	日期
新北市	9 月 23 日	苗栗縣	6 月 16 日
臺南市	6 月 19 日	花蓮縣	10 月 21 日
新竹縣	9 月 7 日	臺東縣	9 月 4 日

為確保各館計畫執行進度，本館於 8 月 27 日邀集各分組召集人、108 年度館及 109 年度館，召開 109 年「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」及「推動公共圖書館總館-分館體系暨躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫」進度控管會議，進行各館計畫重点工作事項及經費執行概況報告，執行進度控管，並由各分組召集人提供輔導建議，以順利推動計畫，並於 10 月 29 日召開圖書館中心進度檢討會議督促縣市加快經費請領及執行進度。

表 4 輔導工作執行一覽表

日期	會議名稱
109.04.23 (四)	109 年度館輔導工作會議
109.05.20 (三)	108 年度館持續推動計畫
109.08.27 (四)	109 年「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」及「推動公共圖書館總館-分館體系暨躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫」進度控管會議
109.10.29 (四)	圖書館中心進度檢討會議

(三) 辦理教育訓練及學習活動，培育館員執行計畫所需知能

為健全各縣市公共圖書館營運體系及強化館員專業能力，針對各公共圖書館充實其館務營運效能之需求，本館規劃各專題工作坊，期藉由此類型之圖書資訊專業發展研習與交流系列活動，以及專題實作之內容規劃，有效逐步提升館員對於圖書館營運管理、服務品質管理與策略擬定等面向之專業知能與素養，並激發館員對公共圖書館服務與經營之創新思維。

1. 公共圖書館營運管理及創新發展工作坊

依據各年度館迫切需求之共通性主題，規劃辦理「公共圖書館營運管理及創新發展工作坊」，計有「分齡分眾圖書館服務」、「服務品質管理」、「問題讀者與公共圖書館經營思辨」、「策略規劃及策略文件撰寫要點」、「圖書館導入企業形象識別系統」等主題，邀請圖資及相關領域之各專家學者講授及帶領學員進行實作與討論，以深化學習質量，於109年7月至11月，每月辦理1場次，場次資訊及參與人員彙整如下表。

表5 輔導工作坊辦理場次一覽表

辦理日期	研習專題	講者	參加人次
109年7月10日(五)	圖書館讀者服務概要與實務	蘇小鳳老師(國立中興大學圖書資訊學研究所教授)	54
109年8月14日(五)	公共圖書館服務品質管理(含服務滿意度調查)	謝寶煖老師(國立臺灣大學圖書資訊學研究所兼任教授)	52
109年9月25日(五)	圖書館導入企業品牌與識別形象系統(CIS)	鄭月秀老師(國立雲林科技大學創意生活設計系教授兼系主任)	38
109年10月23日(五)	圖書館分齡分眾服務-樂齡讀者服務	林珊如老師(國立臺灣大學圖書資訊學研究所教授)	40
109年11月13日(五)	策略規劃及策略文件撰寫要點	柯皓仁老師(國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授兼圖書館館長)	50

本年度共計辦理5場次，109年7月10日辦理「圖書館讀者服務概要與實務」工作坊，邀請到國立中興大學圖書資訊學研究所蘇小鳳教授為學員講授讀者服務與服務倫理之意涵與內容，並結合與遊民及問題讀者相關之電影之播映，以深入了解公共圖書館如何在肩負社會責任及人權的前提下，面對問題讀者問題。8月14日接續辦理「公共圖書館服務品質管理」，邀請到國立臺灣大學圖書資訊學系兼任副教授謝寶煖老師，蒞臨本館為學員講授服務品質館之相關理論及評鑑指標，亦帶領學員利用線上免費資源製作滿意度調查問卷。第三場次

則於 9 月 25 日邀請到國立雲林科技大學創意生活設計鄭月秀教授主講「圖書館導入企業形象識別系統 (CIS)」，以讓與會學員了解企業品牌及識別形象系統導之意涵與內容，以及如何有效將其導入於圖書館。第四場次 10 月 23 日「圖書館分齡分眾服務-樂齡讀者服務」，邀請到國立臺灣大學圖書資訊學系林珊如教授，為學員講授於迎接高齡社會來臨之際，公共圖書館於高齡社會的角色、功能為何，並建立樂齡服務規劃之相關知能。本年度最末場次於 11 月 13 日辦理，邀請國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所兼圖書館館長柯皓仁教授主講「策略規劃及策略文件撰寫要點」專題工作坊。

2. 「Bookstart 閱讀起步走--全國圖書館館員培訓活動」

為提升全國公共圖書館員嬰幼兒閱讀帶領及推廣之專業知能，本館與臺東縣政府文化處圖書館及信誼基金會合作辦理「109 年 Bookstart 閱讀起步走全國圖書館培訓活動」，7 月 31 日至 8 月 1 日在臺東縣文化處圖書館辦理完成，計短來自全國各地公共圖書館館員近 40 人參與，共同研習親子共讀策略、親子故事活動、選書方式並進行分組演練。

本次培訓活動邀請信誼基金會體驗長廖瑞文主講，分享閱讀起步走的推廣精神，因適逢父親節將近，隨著時代的變遷與家庭型態的多元化，父親的角色也有更多樣貌，本次活動特別以父親為主題，廖體驗長以生動風趣的精采講演，為學員講授挑選適齡好書及親子共讀的策略，以及親子互動小遊戲，亦介紹爸爸為主題的相關繪本，藉由企劃設計跟爸爸有關的親子活動，帶領學員以《紅公雞》繪本為例，分組製作故事道具，實際演練，學員於過程中發揮各自創意，成果豐碩，課程結束後皆表示收穫滿行囊。

除了培訓課程外，8 月 1 日安排示範觀摩活動，藉由實際的課程參與及觀摩，讓參與的館員更能理解嬰幼兒閱讀的認知也逐步藉由館員及志工培力厚實縣市政府嬰幼兒閱讀推廣之效力，同時也鼓勵及邀請爸爸能一同加入親子共讀的行列。

3. 全國早期素養推廣與種子館員培訓計畫

本館近年來戮力於推動早期素養，於臺灣閱讀節規劃辦理小小愛書人活動，並串聯各縣市公共圖書館共同推動，擴大早期素養推廣活動之辦理，以帶動嬰幼兒早期素養之培育。為讓圖書館同道掌握早期素養推動之精神，於 8 月 31 日

辦理辦理「早期素養種子館員培育工作坊」，由曾淑賢館長主講早期素養推動精神與分享國際早期素養推動案例，並邀請信誼基金會廖瑞文體驗長分享教案設計與帶領早期素養活動設計；工作坊結束後，更於9月12日與臺南市立圖書館合辦「早期素養小小愛書人現場示範學習活動」，以完善早期素養知能，並培育各縣市參訓館員成為縣市早期素養推動種子，將相關內涵與早期素養活動帶領之方法推展至各縣市。

表 6 早期素養種子館員培育課程與活動

日期	教育訓練與會議	參與人次
109.08.31 (一)	早期素養種子館員培育工作坊	32
109.09.12 (六)	早期素養小小愛書人示範學習活動	35(館員) 70(民眾)

4. 「健全直轄市圖書館營運體制」及「推動公共圖書館總館—分館體系」計畫成果分享會

為開拓全國各縣市公共圖書館相關人員之國際視野並增進專業交流，本館於109年1月21日辦理「108年度「健全直轄市圖書館營運體制」及「推動公共圖書館總館—分館體系」計畫成果發表暨芬蘭標竿圖書館學習參訪成果分享會」，108年計有6個縣市新北市、臺南市、新竹縣、苗栗縣、花蓮縣及臺東縣獲得教育部「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」經費挹注，致力於縣市內總分館營運體制的提升，藉此機會分享一年努力的成果，展望未來，可為後續年度館提供參考借鏡的寶貴經驗。

本館於109年12月14、15日假新北市三峽區大板根國際觀光酒店盛大舉行首屆「全國公共圖書館發展會議」，為建立常態化制度化之交流平台建構起一個初步發展的架構，安排「年度館成果分享」議程，邀請108年及109年獲得教育部「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之年度館，嚴選主題分享推動成果，由國家圖書館曾淑賢館長擔任主持人，首先由臺東縣政府文化處鍾青柏處長以「打造雙贏的總館分館體系—臺東縣公共圖書館業務評核」分

享臺東縣政府文化處如何透過有效的策略連結鄉鎮圖書館，打造有效能的圖書館運作體系。其次，由屏東縣政府文化處吳明榮處長分享「圖書館復興運動—屏東縣立圖書館空間改造」暢談新總館的願景及特色，最後，由新北市立圖書館王錦華館長以「從政府服務獎到 ISO 9001 認證—談公共圖書館品質管理」為題，將推動 ISO 認證的歷程與大家分享。

5. 公共圖書館觀摩參訪學習活動

為拓展圖書館同道之視野並促進國內公共圖書館館員之交流，本館特規劃「公共圖書館觀摩參訪學習活動」2場次，110年1月11日至12日辦理南區場次，參與學員計38位，造訪臺南市立圖書館新總館、許石音樂圖書館、鹽埕圖書館、屏東縣立圖書館總館及文化處統籌經營管理之勝利星村文化創意園區進行參訪。110年1月19日至20日辦理中區場次，計有31位學員參加，造訪臺中市立圖書館精武圖書館、李科永紀念圖書分館、溪西分館、豐原分館及中央書局。

參訪館所均嚴選國內重要指標性及特色公共圖書館，提供圖書館同道實地體驗並吸取他館成功經營之經驗，並安排專業簡報及導覽，激勵各縣市圖書館同道精進服務並激發創新思維，帶動公共圖書館事業之發展。

(四) 辦理 109 年度「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」及「推動公共圖書館總館—分館體系計畫」申請與審查作業。

教育部於 109 年 7 月 23 日公告建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫 109 年實施計畫，截至受理日期 9 月 30 日止，計有 8 縣市申請，直轄市計有臺北市、桃園市 2 個單位，縣市計有南投縣、彰化縣、嘉義市、嘉義縣、澎湖縣及連江縣等 6 個單位。

本館於 10 月 23 日籌組審查小組，10 月 31 日完成書面審查，並將相關審查意見提供申請縣市作為修正計畫之依據。接續於 11 月 26 日召開健全直轄市立圖書館營運體制暨推動公共圖書館總館—分館體系計畫 110 年提案縣市現場簡報會議以及審查小組複審會議，決定 110 年度館之名單報部核定辦理公告。

教育部於 110 年 1 月 7 日核定臺北市、桃園市、彰化縣、南投縣、嘉義縣、嘉義市、澎湖縣等 7 個年度館，另由本館安排連江縣實地訪視以瞭解該縣圖書館營運現況、執行困難並提供輔導建議，以協助該縣修正計畫。

(五) 研訂圖書資訊作業手冊及專業服務指引

圖書資訊服務專業指引，是圖書館規劃、實施和評估圖書館服務的重要工具，為圖書館建立服務提供的基礎模式，可協助圖書館提升讀者服務之專業與品質。本館 109 年度研訂出版 2 種圖書館專業服務指引，分述如下：

1. 研訂創客空間指引

近年來圖書館環境強調協同合作與實驗創造，在社會參與式文化的趨勢促使圖書館重新定義使用者的角色，圖書館的使用者轉型成為創作者(maker)，而圖書館則轉型為培養與支持使用者創作行為的空間。因應各種圖書館創客服務發展趨勢，邀請國立高雄師範大學工業科技教育學系朱耀明教授撰寫《圖書館創客空間建置與服務指引》，期能為圖書館提供創客服務規劃、空間建置以及人員專業素養能力培育之參考。

2. 研訂計算思維指引

計算思維是電腦科學領域解決問題時使用的一組思考技巧，鑒於資訊科技在各領域迅速的發展，已成為攸關各行各業發展的重要知能。圖書館的各項服務面對資訊科技的快速發展，在過去十年間產生巨大的轉變，因應社會變遷，如何具備新的思維方法，以繼續提供創新服務成為當前重要課題。本指引邀請國立政治大學資訊科學系劉吉軒主持，撰寫《計算思維與圖書館創新服務指引》，期能提供圖書館從業人員計算思維入門之參考，給予相關知識學習之指引與提點，帶領圖書館員學習電腦科學家的思考方式，以培養館員運用邏輯思考、系統化思考等創新的思考方式解決問題並促進圖書館服務的精進與創新。

參、經費運用

經費項目			預算金額 (元)	實支金額 (元)	餘額(元)	執行率(%)
經常門	人事費	補助款	0	0	0	0
		自籌款	0	0	0	0
	業務費	補助款	2,600,000	2,338,396	261,604	89.93%
		自籌款	0	0	0	0
資本門	設備及投資	補助款	0	0	0	0
		自籌款	0	0	0	0
合計			2,600,000	2,338,396	261,604	89.93%

肆、成效檢討

一、建立系統化、組織化及制度化的輔導機制

本館扣合行政院 106 年 12 月「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」推動精神及重點執行計畫，籌組「健全公共圖書館營運體制及組織體系發展輔導團」，由曾淑賢館長擔任召集人，109 年因應新增輔導工作增聘專家學者，輔導團委員擴編至 33 人，視輔導辦理情形召開工作會議，逐步修正輔導機制實施原則（輔導辦理期程、次數、輔導團組成及分工、工作會議召開的頻率及時間、共通性議題規劃方向、輔導團與年度館間工作協調等），並由國家圖書館統籌辦理具共通性之工作事項，如工作坊、觀摩學習活動、系統建置等。

二、推動公共圖書館合作共享計畫分區分組輔導責任機制

每一年度館設置 1 組專責輔導小組執行輔導工作，由輔導團 33 位專家學者依輔導主題分類分工，指派 1 名委員擔任分組召集人，置小組秘書 1 人辦理輔導工作各項行政庶務。輔導議題 108 年計有「體系建立與發展」、「服務與資源共享」、「服務及品質管理」及「分齡分眾服務」等四項議題，因應 109 年度館核定計畫內容，增列「創新及形象建立」及「科技運用與服務」兩項議題，並彈性調整當年度輔導議題為「服務與資源共享」、「服務及品質管理」、「創新及形象建立」、「科技運用與服務」及「分齡分眾服務」等五項，由委員提供專業輔導建議，截至 109 年底已置 14 個輔導小組，為 109 年度館及 108 維運館提供符合需要的輔導機制與諮詢服務。

三、邀請跨領域專業人士，提供圖書館員新觀點

輔導團邀請委員對象，除圖書資訊領域專家學者外，也積極結合民間團體專業人士的資源及力量，觀摩辦理績效卓越之服務內容，為公共圖書館館員提供嶄新視野，激發創新思考，為圖書館服務及發展注入新創意。如 108 年邀請中國生產力中心張寶誠總經理擔任「健全公共圖書館營運體制及組織體系發展輔導團」「服務及品質管理」議題分組委員，信誼基金會廖瑞文體驗長及劉維中總編輯、學思行數位行銷股份有限公司陳勇君副總經理分別針對「嬰幼兒」、「兒童」及「青少年」之「分齡分眾服務」提供專業見解。109 年因應圖書館形象識別業務之推展，邀請朝陽科技大學王桂沔教授、國立臺灣大學智慧生活科技整合與創新研究中心賴宏誌策略長、國立

雲林科技大學鄭月秀教授及國立臺中科技大學張國賓助理教授等提供企業形象識別、品牌開發規劃、設計美學等跨領域專業輔導建議。

108 年「建構公共圖書館合作共享體系與營運管理體制工作坊」會後由曾淑賢館長帶領貴賓及工作坊學員參觀信誼親子館，該館嬰幼兒專區的設計、嬰幼兒圖書館的分類陳列、嬰幼兒活動的規劃及 STEAM 融入嬰幼兒專區等之設計及規劃，提供與會人員後續推動分齡分眾服務非常深的啟發。並邀請該館為新竹縣市圖書館館員規劃嬰幼兒閱讀推廣活動--閱讀起步走觀摩活動，為各地圖書館員提供可具體落實的服務措施建議。

「109 年 Bookstart 閱讀起步走全國圖書館培訓活動」邀請信誼基金會體驗長廖瑞文主講分享閱讀起步走的推廣精神，以生動風趣的精采講演，為學員講授挑選適齡好書及親子共讀的策略，以及親子互動小遊戲，適逢父親節亦介紹爸爸為主題的相關繪本書目，藉由企劃設計跟爸爸有關的親子活動，帶領學員以《紅公雞》繪本為例，分組製作故事道具，實際演練，學員於過程中發揮各自創意。均為本館積極整合跨領域專業資源為圖書館館員開拓新視野之努力。

四、強化輔導團及縣市年度館協作分工機制

為省卻各地區圖書館同道赴本館參與各式研習活動之舟車勞頓，並提升其參訓意願，同時有效深化與各縣市圖書館之連結與合作情誼，除透過分區分組之輔導機制，以協作方式分區分主題就近提供年度館所需之諮詢與計畫輔導之外，年度館亦可由本館建置之輔導團委員名單，邀請委員規劃辦理符合各館需要之專業培訓活動，如 108 年度本館協助新竹縣政府文化局圖書館，109 年與臺東縣政府文化處，針對「分齡分眾服務」之「嬰幼兒閱讀推廣」，邀請信誼親子館專業說故事老師以教學及實作方式，辦理「Bookstart 閱讀起步走--全國圖書館館員培訓活動」協助新竹縣、臺東縣及全國圖書館館員增進嬰幼兒服務之專業素養及能力。

五、深化公共圖書館合作共享計畫，工作坊內容理論實務並重

為有效提升公共圖書館合作共享計畫之效益，本組積極籌劃計畫相關之工作坊課程，如：「閱讀起步走—全國圖書館員培訓」、「早期素養種子館員培育工作坊與觀摩學習活動」，以及「公共圖書館營運管理與創新發展工作坊」等，皆強調課程內容

須結合理論與實務，並安排相關實作專題活動或小組討論，以作中學之方式深化課程內容，激發學員以創新思維重新詮釋及理解各項圖資議題與趨勢，幫助學員建立完備之知能。此外，工作坊課程專題之擇選，係參考公共圖書館同道提出之意見與需求而擬定，以利各場次專題工作坊之課程內容能聚焦於實際館務，有利於學員將習得之知能有效運用於工作場域，進而有助於其建置創新營運機制及各項圖書館服務與資源。

伍、附件(成果照片)



圖 1：4 月 23 日輔導團輔導工作會議

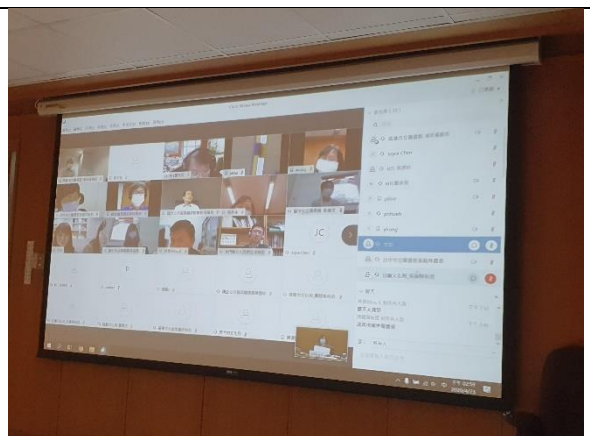


圖 2：4 月 23 日輔導團輔導工作會議

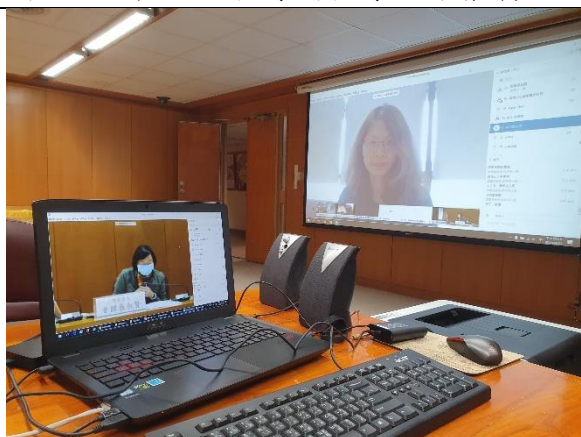


圖 3：4 月 23 日輔導團輔導工作會議

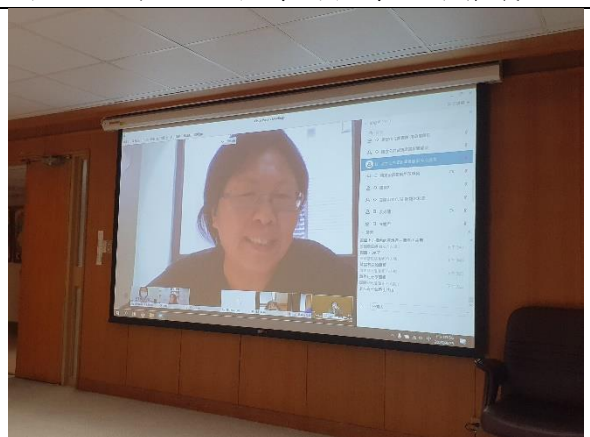


圖 4：4 月 23 日輔導團輔導工作會議



圖 5：4 月 23 日輔導團輔導工作會議



圖 6：4 月 23 日輔導團輔導工作會議



圖 7：5 月 8 日高雄市第 1 次分組輔導



圖 8：5 月 8 日高雄市第 1 次分組輔導



圖 9：5 月 20 日輔導團 108 年度館輔導工作會議



圖 10：5 月 20 日輔導團 108 年度館輔導工作會議

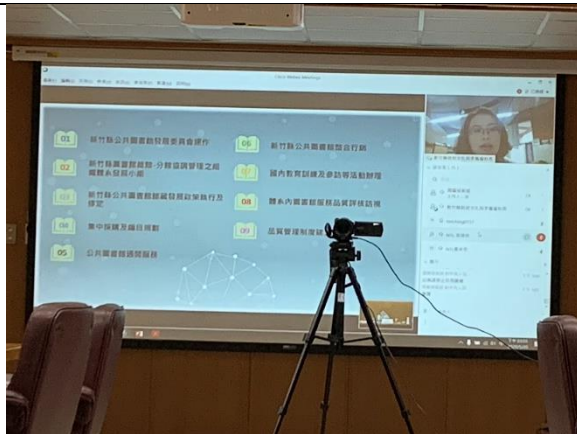


圖 11：5 月 20 日輔導團 108 年度館輔導工作會議



圖 12：5 月 20 日輔導團 108 年度館輔導工作會議



圖 13：5 月 21 日臺中市第 1 次分組輔導



圖 14：5 月 21 日臺中市第 1 次分組輔導



圖 15：6 月 4 日雲林縣第 1 次分組輔導



圖 16：6 月 4 日雲林縣第 1 次分組輔導



圖 17：6 月 16 日苗栗縣第 1 次分組輔導



圖 18：6 月 16 日苗栗縣第 1 次分組輔導



圖 19：6 月 18 日屏東縣第 1 次分組輔導



圖 20：6 月 18 日屏東縣第 1 次分組輔導



圖 21：6 月 19 日基隆市第 1 次分組輔導



圖 22：6 月 19 日基隆市第 1 次分組輔導



圖 23：6 月 19 日臺南市第 1 次分組輔導



圖 24：6 月 19 日臺南市第 1 次分組輔導



圖 25：7 月 6 日宜蘭縣第 1 次分組輔導



圖 26：7 月 6 日宜蘭縣第 1 次分組輔導



圖 27：公共圖書館營運管理及創新發展系列工作坊-圖書館讀者服務概要與實務



圖 28：公共圖書館營運管理及創新發展系列工作坊-公共圖書館服務品質管理



圖 29：Bookstart 閱讀起步走--全國圖書館館員培訓活動



圖 30：Bookstart 閱讀起步走--全國圖書館館員培訓活動



圖 31：曾淑賢館長講授早期素養課程



圖 32：臺南觀摩學習活動合影



圖 33：年度館成果分享



圖 34：108 年度館臺東縣成果分享



圖 35：公共圖書館觀摩參訪學習-南區場次



圖 36：公共圖書館觀摩參訪學習-南區場次



圖 37：公共圖書館觀摩參訪學習-南區場次



圖 38：公共圖書館觀摩參訪學習-南區場次

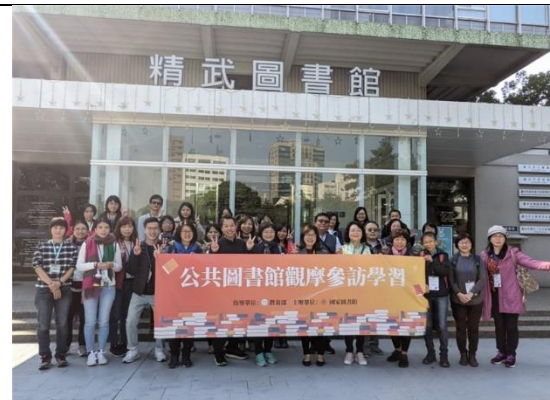


圖 39：公共圖書館觀摩參訪學習-中區場次



圖 40：公共圖書館觀摩參訪學習-中區場次



圖 41：公共圖書館觀摩參訪學習-中區場次



圖 42：公共圖書館觀摩參訪學習-中區場次