

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫
教育部 108 年推動公共圖書館總館-分館體系實施計畫

花蓮縣
推動公共圖書館總館—分館體系計畫
108-111 年執行成果報告



花蓮縣公共圖書館
Hualien public Library

中 華 民 國 1 1 2 年 3 月 3 1 日

花蓮縣成果摘要表

計畫名稱	花蓮縣 108-111 年推動公共圖書館總館-分館體系計畫			
執行單位	花蓮縣文化局			
連絡人	張維恬	連絡電話	03-8227121#157	
E-mail	chang1206@mail.hccc.gov.tw			
地 址	花蓮市文復路 6 號			
實施期程	自核補日起至 111 年 12 月 31 日			
補助與實支經費 (新臺幣：元)	核定計畫金額	987 萬 7,000 元	核定補助金額	資本門：650 萬 2,000 元 經常門：333 萬 5,000 元 合 計：987 萬 7,000 元
	補助比例	80%	實支總額	973 萬 7,754 元
	計畫結餘款	18 萬 5,731 元	繳回教育部結餘款	14 萬 8,584 元
	地方自籌經費	資本門：130 萬 2,000 元 經常門：67 萬 5,000 元 合 計：197 萬 7,000 元		
附件	必備附件 1. 計畫項目經費核定文件 2. 教育部經費收支結算表 3. 計畫款項若有剩餘款項應依補助比例繳回 4. 成果報告電子檔 (含相關照片)			
重要 成果及效益 (摘要)	1. 協調營運體系，善用資源整合。 2. 建立凝聚共識，暢通溝通管道。 3. 推動品質管理，鄉鎮評鑑機制。 4. 攜手閱讀推廣，館際合作發展。 5. 健全館員培育，專業知能發展。 6. 完善便民服務，形塑識別形象。			

目次

目次.....	I
表目次.....	II
圖目次.....	III
壹、計畫內容執行情情形.....	1
貳、中心館及總館-分館體系發展藍圖與計畫目標達成情形.....	28
參、計畫經費執行情情形.....	33
肆、計畫執行困難及因應方式.....	37
伍、檢討與建議.....	40
陸、重要產出文件.....	42
附件 1 花蓮縣公共圖書館事業發展委員會設置要點.....	43
附件 2 花蓮縣文化局圖書館選書小組作業計畫.....	45
附件 3 花蓮縣文化局圖書館 110-111 年策略計畫.....	47

表目次

表 1	花蓮縣文化局圖書館 110-111 年策略計畫	7
表 2	花蓮縣文化局逐年館際通閱服通閱冊數及經費	15
表 3	花蓮縣文化局圖書館 108-111 年培訓相關課程	19
表 4	花蓮縣公共圖書館 108-111 年評鑑結果	26
表 5	計畫執行預期目標與實際達成情況差異說明	28
表 6	花蓮縣「臺灣閱讀風貌及全民閱讀力年度報告」.....	32
表 7	花蓮縣 108-111 年分年預算分配表	33
表 8	花蓮縣 108-111 年經費運用情形一覽表	35

圖目次

圖 1	108 年成立本縣工作小組.....	3
圖 2	109 年年度工作小組會議.....	3
圖 3	110 年第 1 次年工作小組會議.....	3
圖 4	110 年第 2 次年工作小組會議.....	3
圖 5	111 年第 1 次年工作小組會議.....	3
圖 6	111 年第 2 次年工作小組會議.....	3
圖 7	108 年第 1 次輔導團會議.....	5
圖 8	108 年第 2 次輔導團會議.....	5
圖 9	108 年第 3 次輔導團會議.....	5
圖 10	109 年輔導團會議.....	5
圖 11	110 年輔導團會議.....	5
圖 12	111 年輔導團會議.....	5
圖 13	110 年成立本縣公共圖書館事業發展委員會.....	6
圖 14	110 年第一屆委員會成員.....	6
圖 15	花蓮縣公共圖書館 CIS 形象標誌.....	11
圖 16	本縣公共圖館入口網站.....	12
圖 17	本局臨時圖書館 CIS 掛牌.....	12
圖 18	本縣鄉鎮市圖書館 CIS 掛牌.....	12
圖 19	本縣鄉鎮市圖書館 CIS 掛牌.....	12
圖 20	本縣公共圖書館評鑑績優獎盃、獎牌.....	12
圖 21	本縣公共圖書館工作制服圍裙.....	13
圖 22	CIS 形象融入臨時館標示.....	13
圖 23	CIS 形象融入臨時館標示.....	13
圖 24	CIS 形象融入臨時館標示.....	13
圖 25	108 年參訪和平青島書店.....	17
圖 26	108 年參訪朝陽科技大學波錠紀念圖書館.....	17

圖 27	109 參訪屏東縣立圖書館總館.....	18
圖 28	109 年參訪臺中市立圖書館溪西分館.....	18
圖 29	111 年參訪新北市立圖書館板橋江子翠分館.....	18
圖 30	111 年參訪桃園市立圖書館龍岡分館.....	18
圖 31	館藏發展政策工作坊實作.....	21
圖 32	美學六講培訓講座.....	21
圖 33	屋法安說故事人才培訓課程.....	21
圖 34	能源魔法師志工培訓工作坊.....	21
圖 35	陶土手作課程.....	21
圖 36	油畫春日花禮框手作課程.....	21
圖 37	創意發想理論課程.....	21
圖 38	圖書館創新服務課程.....	21
圖 39	花蓮縣文化局還書服務標準作業流程.....	22
圖 40	108 年實地訪視評鑑-秀林鄉立圖書館.....	27
圖 41	108 年實地訪視評鑑-吉安鄉立圖書館.....	27
圖 42	108 年實地訪視評鑑-玉里鎮立圖書館.....	27
圖 43	109 年實地訪視評鑑-萬榮鄉立圖書館.....	27
圖 44	109 年實地訪視評鑑-光復鄉立圖書館.....	27
圖 45	109 年實地訪視評鑑-鳳林鎮立圖書館.....	27
圖 46	入口網站優化.....	34
圖 47	系統設備升級.....	34

壹、計畫內容執行情形

敘述與本計畫補助項目相關舉措之執行情形

教育部及國家圖書館輔導以縣立圖書館為中心館，整合縣市及鄉鎮市立圖書館建構統整的服務網絡，以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。本縣為108年申請並獲教育部核定補助執行總分館計畫的首批年度館，本縣推動公共圖書館總館-分館體系計畫共分為五大主軸，具體執行內容及執行情形說明如下：

一、推動總館-分館體系之輔導工作

(一)運作體系與協調管理模式的建立：

1.系統面：自動化系統與入口網站優化

為順暢全縣圖書館系統運作體系的運行，自動化系統因專線頻寬不足及硬體設備老舊，常有中斷服務的情形發生，為改善服務系統穩定性，全面推動 RFID，增購軟硬體設備及分析設備，優化及改善總館自動化系統穩定性。完成防火牆、防禦系統紀錄收集及報表設備及圖書自動化系統程式主機伺服器、網路儲存收集及報表設備等系統的更新安裝。

完成圖書館入口網 RWD、webpac 線上公用目錄 RWD 及 Line 服務系統功能。圖書館入口網站的優化，透過總館網站平台，建立各鄉鎮市網站，設定響應式介面，以利讀者使用不同載具瀏覽圖書館入口網，提供網站瀏覽便利性及友善性。

2.制度面：建置本縣公共圖書館工作小組會議

計畫之初於 108 年 8 月組織「總館分館體系工作小組」，成員囊括文化局長、秘書、圖書資訊科長及各鄉鎮市圖書館長暨館員，並於 108 年 8 月 20 日召開第 1 次工作小組會議，向鄉鎮市圖書館說明總館分館體系計畫內容及需要鄉鎮市共同配合之事宜。

計畫執行期間視需要不定期召開工作小組會議，以每年兩次的頻率辦理，109 年 6 月 29 日以工作小組會議結合館藏發展政策工作坊的方式進行，邀請臺北醫學大學邱子恒教授為縣內 13 鄉鎮市圖書館員講授館藏發展政策

相關理論及實作應用，此次課程以實作訂定公共圖書館之館藏發展政策為目標，針對館藏發展政策的目的、社區描述、館藏學科的範圍、選書工具、贈書處理與館藏淘汰、館藏評鑑等內容，並於課程中安排實作練習，進而了解公共圖書館建立特色館藏及合作館藏發展的重要性，增進各鄉鎮市圖書館逐漸朝向建置館藏特色而努力。109年9月25日進行該年度第二次工作小組會議，賡續本縣公共圖書館修訂館藏發展政策的方向，仍由邱子恒教授擔任指導委員參與會議，提出館藏發展的政策12項基本架構(目的、沿革、圖書館編制、館藏現況、館藏特色、圖書的選擇、交換與贈送原則、盤點和淘汰、跟其他圖書館及文教機構之間的關係、讀者意見的處理及館藏發展政策的制定與修正)，提供有系統、有計畫地依據，更明確的指引各館館藏發展政策制(修)訂的原則。會中另行針對自動化系統中的圖書資料類型的特藏代碼及特藏名稱的統一規範進行討論，方便讀者及館員辨識。

110年3月22日召開當年度第1次工作小組會議，隨著數位閱讀時代改變讀者的閱讀習慣，提案討論如何提升本縣電子書館藏量及電子資源使用量，會中請花蓮市立圖書館分享電子書採購經驗，朝向採購及租賃並行的模式逐步擴充本局電子書館藏數量以推廣並提升本縣電子書的借閱使用率。另花蓮市立圖書館提案建議電子書冊數納入館藏冊數的計算，提升實際館藏量。本局亦於當年度修正《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運績效評量表》將「電子資源館藏」納入評鑑指標項目。會後提供本局流通櫃台 SOP 手冊，提升各鄉(鎮、市)圖書館服務品質，建立本縣圖書館家族服務形象。

110年8月16日召開第2次工作小組會議，經研議確立本縣館藏發展特色為「一館一特色」之建構模式發展，由各館依內容主題、資料形式、當地產業、地方特色、當地族群等特點發展館藏特色館藏。另因應 COVID-19 疫情經會議決議該年度公共圖書館營運績效評鑑由「實地訪視」改為「書面審查」。

111年3月21日提案討論修正《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運績效評量表》，修改評鑑指標項目配分比重、評分項目等。另研擬為了延續圖書館的管理營運，維持13鄉鎮市橫向聯繫溝通的管道，於總

館分館計畫結束後，仍決議延續以下會議模式：

- (一) 每半年召開 1 次工作小組會議。
- (二) 每兩年辦理 1 次圖書館營運績效評鑑。
- (三) 視提案蒐集狀況研擬召開圖書館事業發展委員會。

另會中配合新建總圖搬遷事宜，研議申請全國通閱暫停服務。

111 年 7 月 18 日會中賡續修正《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運績效評量表》各項評分指標項目，調整細項評分項目以達適切評分規準；並與各館達成縣外參訪如期辦理、並宣導網路辦證、圖書遺失賠償由圖書館館藏地處理賠書權責事宜、因應通閱郵資經費短缺，各館發揮鄰近館舍集中通閱書籍裝袋的合作共識。

111 年 9 月 8 日線上會議討論新建圖書館進度、臨時圖書館規劃及宣導下半年相關閱讀推廣活動配合事項等。



圖 1 108 年成立本縣工作小組



圖 2 109 年年度工作小組會議



圖 3 110 年第 1 次工作小組會議



圖 4 110 年第 2 次工作小組會議



圖 5 111 年第 1 次工作小組會議



圖 6 111 年第 2 次工作小組會議

(二)專家輔導機制

本縣獲教育部遴選為 108 年推動公共圖書館總館-分館體系實施計畫第一批示範館，自 108 年起年度分別於 7 月 8 日、9 月 4 日、12 月 2 日召開 3 次輔導小組會議，針對計畫執行方向及整體資源整合；計畫工作進度、體系建立與發展、服務與資源共享、服務及品質管理等面向進行輔導與建議，並盤點 108 年重要工作成果報告。

自 109 年開始以每年 1 次的專家輔導會議頻率召開，由國圖召集委員根據所學專業，針對每年工作小組會議討論事項及分年工作項目完成度給予輔導與建議。

109 年 10 月 21 日召開年度專家輔導會議，針對專家選書小組制度及集中採購落實方面的建議，而由國家圖書館籌畫建置的全國公共圖書館線上選書系統的建置，協助公共圖書館簡化資料整併與比對之流程，提升選書工作之效率，以這樣的方向達到共建、共享、效率、品質等目標，精進與提升公共圖書館資料選擇與採購作業。

110 年 9 月 7 日召開年度專家輔導會議，因疫情影響預計停辦的該年度實地縣外觀摩參訪及圖書館績效評鑑等子計畫執行項目，經輔導委員建議可由書面審查的方式進行量表評鑑以符合主管機關定期實施圖書館評鑑業務之效；而縣外觀摩參訪行程則保留經費至 111 年度執行。

111 年 9 月 5 日召開年度輔導會議，適逢本縣文化局臨時圖書館期程搬遷作業在即，輔導委員給予臨時館許多臨時館舍的館藏量、流通數量及空間規劃取捨、以電子書資源取代紙本館藏流通量的不足等建議，另提醒四年期成果報告之撰寫應突顯計畫執行前後改變的內容。



圖 7 108 年第 1 次輔導團會議



圖 8 108 年第 2 次輔導團會議



圖 9 108 年第 3 次輔導團會議



圖 10 109 年輔導團會議



圖 11 110 年輔導團會議



圖 12 111 年輔導團會議

(三)圖書館事業發展委員會

本縣公共圖書館在過往各鄉鎮館長攜手會議的基礎上，為健全總館-分館體系於 109 年 1 月 10 編制「花蓮縣公共圖書館事業發展委員會設置要點」，110 年 1 月 6 日召開第一屆本縣「公共圖書館事業發展委員會」。首屆委員除召集人(縣長)、副召集人(文化局長)、本縣各縣鄉鎮市首長等 15 人

為當然委員外，另置本縣局處首長3名(教育處、社會處及原住民行政處長)；專家學者3名(國家圖書館曾館長淑賢、世新大學葉教授乃靜、國立台灣大學謝副教授寶煖)；企業界賢達代表1名(新光兆豐休閒農場吳邦聲總座)，共計22人。

會中針對「花蓮縣文化局圖書館策略計畫」提升本縣整體競爭力(著重人均擁書冊數、人均到館次數、人均借閱冊數、民眾持證比例等四大指標)，加強總館分館之間的連結，於六大目標的行動策略下訂定更明確的預期效益。另本縣各公共圖書館館藏特色方向及年度工作項目暨落實案則由縣長定調由「本縣各公共圖書館工作小組」會議持續研議放眼未來發展目標和方向。

依據本縣「公共圖書館事業發展委員會設置要點」，每年至少召開一次會議，兼負本縣公共圖書館協調管理之體系，整合不同體系間公共圖書館之資源與服務，倡導閱讀活動，加強縣民圖書資訊利用素養及終身學習，使閱讀習慣向下扎根，藉此提升本縣館藏資源使用效益。

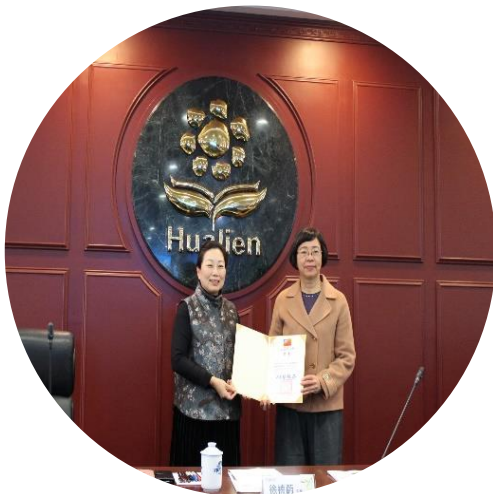


圖 13 110 年成立本縣公共事業發展委員



圖 14 110 年第一屆委員會

(四)策略計畫及方針之制(修)定

本局於108年9月初步擬訂「花蓮縣公共圖書館策略草案」，於110年召開第一屆的「花蓮縣公共圖書館事業發展委員會」上提案討論制訂「花蓮縣文化局圖書館110-111年策略計畫」，作為本縣現況及發展環境的短期發展方案及目標，針對六大目標訂定執行策略及行動方案。未來將定期滾動式修訂策略計畫，因應時代變遷及民眾對於圖書館存在的核心價值轉變，相輔相成推行於每年各項閱讀推廣計畫，從經營理念、圖書館服務、環境空間利用及利用數位科技延伸服務範圍，並持續提升館員專業知能，朝向智慧化、創意化、舒適化、合作化、分眾化的服務邁進，期使圖書館真正成為縣民生活的中心。

表 1 花蓮縣文化局圖書館110-111年策略計畫

序號	目標	策略	行動方案
1	提升民眾閱讀力，致力提高全縣「人均擁書冊」、「人均借閱冊數」、「人均到館次數」及「民眾持證比例」四大重要指標。	1. 均衡發展館藏，兼顧種數、冊數、語文、類型及各類讀者閱讀需求。 2. 建置並推廣各館館藏特色。 3. 建立館藏活化機制。	1. 爭取並適切分配年度圖書資料採購經費。 2. 提升視聽及電子資源採購經費，豐富資源的種類與內容。 1. 檢討館藏發展政策，並持續修訂館藏特色深度及廣度。 2. 各館依據館藏特色主題，採購及索贈圖書資料，充實特色館藏。 3. 辦理館藏特色閱讀促進活動，提升資源使用率。 1. 定期辦理館藏淘汰。 2. 統計館藏(含電子資源)使用情形，進行館藏效能評估。 3. 辦理新進及主題書展，行銷及活化館藏。

		4. 加強與國內圖書館資源共享與合作機制。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過館際合作機制，協助讀者取得國內其他圖書館館藏資源。 2. 落實東區資源中心功能，促進圖書資源共享。 3. 與國內其他圖書館合作辦理教育訓練及推廣活動，增進館員專業知能。
2	提升不同讀者群之閱讀力、資訊素養及終身學習能力。	1. 辦理終身學習活動，成為社區終身學習中心。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理生活講座等終身學習活動。 2. 蒐集整理終身學習資源，提供縣民終身學習資訊。
		2. 辦理分齡分眾的閱讀推廣活動，強化縣民閱讀力。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理嬰幼兒閱讀推廣系列活動，於鄉鎮市辦理系列講座並增設發送據點包含公私立醫院、公益團體組織及公托，擴大活動效益。 2. 辦理在地幼兒繪本甄選活動，推廣本縣文化提升閱讀風氣。 3. 辦理青少年閱讀推廣活動，提升利用圖書館之意願。 4. 辦理多元閱讀推廣活動，協助新住民融入在地文化。 5. 辦理樂齡相關講座、研習等學習活動。
		3. 辦理在地特色活動，推廣本縣特有文化。	辦理走讀文學活動，結合鄉鎮在地資源，探勘花蓮豐厚的人文歷史與美學。
		4. 推廣圖書館利用教育，幫助縣民善用圖書館各項資源。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理電子資源檢索、館際服務及網路資源利用等基礎研習課程。 2. 辦理電子書服務平台內容介紹及操作說明相關課程。
		5. 推動行動書車服務。	1. 將行動書車與各鄉鎮公共圖書館結合，以公共圖書

			館為串連媒介，將圖書送進13鄉鎮、社區、部落及學校。 2. 配合書車下鄉推廣民眾辦理借書證。
3	提升整體閱讀空間及環境	1. 打造花蓮縣立新總圖	1. 民眾參與策略，辦理美學論壇 2. 辦理公共藝術票選活動 3. 成立花蓮縣公共圖書館事業發展委員會
		2. 提供安全、友善的無障礙環境與設備	1. 持續改善各閱覽單位無障礙環境與設施 2. 加強館舍環境安全防護
		3. 提供讀者使用閱讀空間的便利性與專屬性	1. 提供流暢的動線、規劃完善的標示系統，增加閱覽席次及筆電區座席。 2. 設置分齡分眾閱讀專區。
		4. 營造溫馨舒適閱讀環境	1. 館舍融入現代室內裝修美學設計 2. 改善照明及耗能空調設備，提升舒適節閱讀環境。
4	深植圖書品牌形象與影響力	1. 結合社會資源，強化社區服務與鄰里連結	1. 結合學校與圖書館資源，辦理圖書館利用教育或閱讀推廣活動。 2. 結合民間機構資源，辦理各類型講座或閱讀推廣活動。 3. 積極招募社區志工、協助圖書館各項業務。 4. 辦理說故事人才培訓，將活動推廣至鄉鎮市社區偏鄉。
		2. 運用有效的宣傳管道，行銷圖書館服務	1. 透過網路社群、影音平台行銷圖書館，推播圖書館服務訊息。 2. 適時發布新聞稿、採訪通知，提升媒體曝光率。
		3. 推廣花蓮縣公共圖書館 CIS 形象標	將 CIS 形象標誌推廣至全縣公共圖書館

		誌，提升圖書館推廣效益	
5	增加資訊科技應用設備與功能，提升讀者使用之便利性。	1. 發展友善的行動載具及數位學習環境	1. 提供即時的行動通知服務。 2. 強化 App 功能。 3. 優化入口網站的功能與介面。 4. 規劃線上辦理借書證的功能。
		2. 運用科技發展，增加便利自助借閱服務。	1. 導入 RFID 技術，提供更普及自助借還書系統。 2. 規劃設置預約書自取專區使用。
6	提升館員專業知能、便民及高效率之服務品質。	1. 加強館員溝通能力，形塑優質服務形象。	辦理服務禮儀、溝通技巧及抱怨處理 SOP 等研習課程。
		2. 辦理相關教育訓練，提升館員專業能力及服務品質。	1. 規劃館員教育訓練，辦理圖書資訊專業研習課程及標竿學習觀摩。 2. 制定館員獎勵辦法。

未來定期滾動式修訂策略方針，持續瞭解公共圖書館發展需求，因應新建總圖的期程，共同研擬本縣公共圖書館中長程發展方向與目標，期能因應資訊通訊科技之快速發展及社會需求的改變，導入更便利創新的智慧服務、提供切合縣民需求的館藏資源、營造人性化的友善圖書館環境，致力成為民眾學習、參與、體驗及創新的平臺。

(五)全縣公共圖書館形象及服務標誌系統等之規劃與推動

本縣公共圖書館於 108 年 7 至 8 月規劃 CIS 徵選計畫，9 至 10 月辦理 CIS 徵選活動宣傳與收件，參賽作品共 38 件，於 11 月間辦理民眾票選活動及委員審查評選出首獎，作為本縣公共圖書館 CIS 形象識別 LOGO，以「海浪」為主構圖，象徵花蓮的舊名「洄瀾」，海浪形成書卷，象徵書籍，代表圖書館。花蓮是太陽的故鄉，燦爛的太陽照映在蔚藍海岸，讓知識累積循環，資源共享，創造無限可能的閱讀花蓮。並於 108 年 12 月 1 日於台灣閱讀節舉辦頒獎暨發表會，獲得第一名的 CIS 設計內容結合花蓮縣在地特色及公共圖書館推廣閱讀理念，期望透過嶄新的視覺設計讓民眾對公共圖書館有更多認識跟了解，更期許未來成為本縣公共圖書館及文教資源整合中樞，引領 13 鄉鎮市公共圖書館事業發展。



海浪-象徵洄瀾，代表花蓮
朝陽-花蓮是太陽的故鄉
書-代表花蓮縣公共圖書館
人-象徵閱讀
無限大-代表閱讀使未來大無限
循環-藉由閱讀傳遞知識，正向的循環

花蓮舊名為「洄瀾」，所以以海浪為主構圖。海浪形成書卷，象徵書籍，代表圖書館。花蓮是太陽的故鄉，以燦爛的太陽照映在湛藍的海岸，代表資源共享，知識大積累、集結，創造無限大花蓮。

圖 15 花蓮縣公共圖書館 CIS 形象標誌

109 年 2 月製作本縣公共圖書館 CIS 形象標誌牌送至 13 鄉鎮市圖書館掛牌啟用，3 月製作全縣公共圖書館館員工作制服圍裙分送 13 鄉鎮市圖書館館員使用，建立本縣品牌視覺形象。

廣泛運用 CIS 標誌於圖書館入口網站、圖書館標示、文創商品、文宣廣告、績效評鑑的獎杯獎牌、海報設計、本縣嬰幼兒閱讀推廣紙袋等產品，創造出本縣公共圖書館家族的專業品牌形象。



圖 16 本縣公共圖書館入口網站



圖 17 本局臨時圖書館 CIS 掛牌



圖 18 鄉鎮市圖書館 CIS 掛牌



圖 19 鄉鎮市圖書館 CIS 掛牌

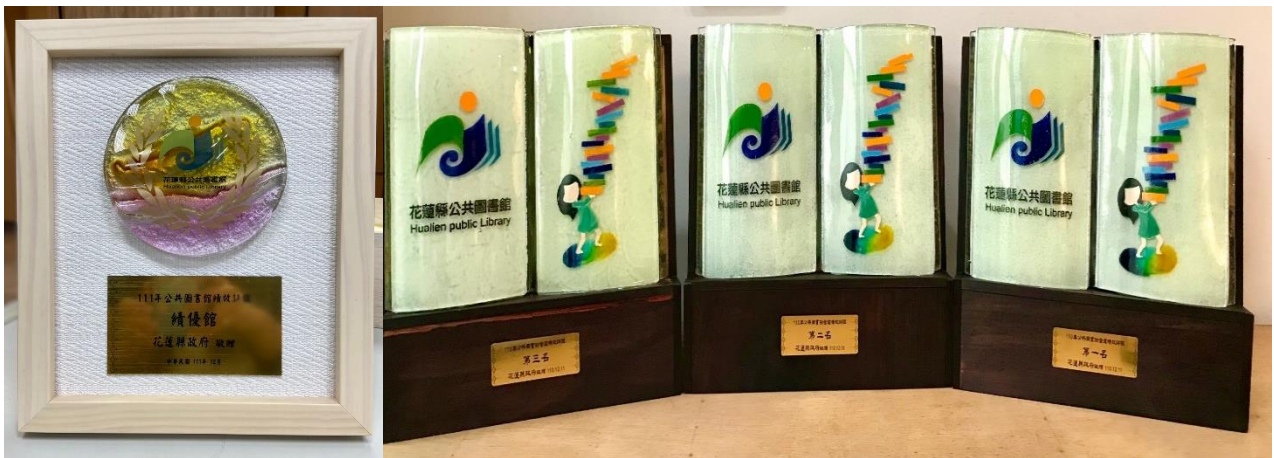


圖 20 本縣公共圖書館評鑑績優獎盃、獎牌



圖 21 本局工作制服圍裙



圖 22 CIS 形象融入臨時館標示



圖 23 CIS 形象融入臨時館標示



圖 24 CIS 形象融入臨時館標示

二、推動縣市與鄉鎮圖書館資源整合之合作建置與共享

(一)全縣館藏發展政策制(修)定：

本局已於 104 年 5 月 26 日制訂「花蓮縣文化局圖書館館藏發展政策」，惟因時間久遠、未與時俱進修正，或訂定之初即因不具專業多有誤置情形。藉由計畫執行期間，重新審視本縣館藏發展政策，由本縣文化局圖書館統籌修訂全縣館藏發展政策，依據各館當地人文、自然、族群與產業等背景，朝向建立符合在地需求之特色館藏，以一館一特色為目標，先以條件較優秀的鄉鎮館，輔導修訂館藏發展政策，經 108 年 8 月 20 日工作小組會議及第 2 次輔導會議選出縣內 3 所公圖書館作為標竿館，分別為：

1. 花蓮市立圖書館：輔導委員建議加入館藏發展政策制定標竿館。

2. 萬榮鄉立圖書館：以太魯閣族作為其主題特色館藏。
3. 光復鄉立圖書館：以阿美族作其主題特色館藏。

為避免全縣館藏特色同質性太高，各館館藏特色的發展經第一屆本縣公共圖書館事業發展委員會專家學者建議本縣館藏發展特色可有「一館一特色」、「專門圖書館」、「合作發展共享資源」等三種發展方向，作為本縣公共圖書館館藏發展政策未來賡續修訂的方向。

為了朝向館際合作、資源共享的模式發展，在每年度與鄉鎮市圖書館工作小組會議、專家輔導會議及公共圖書館事業發展委員會之基礎上，規劃修訂有效建立符合各鄉鎮市圖書館定位、功能及滿足讀者需求之豐富館藏資源的館藏發展政策，以期有效且積極的達到營運之任務及目標。

(二)專家選書機制及集中採購規劃與推動

為積極建立和維護館藏資源，提供讀者更廣泛的館藏及服務，提高讀者獲得資料的比例、減少罕用資料的重複購置，擴充公共圖書館有限資源，本縣致力推動的內容如下：

1. 讀者推薦清單

每月彙整讀者圖書薦購清單，依館藏發展政策進行初步篩選後，提交選書小組委員審查，列入圖書採購之參考，「圖書推薦服務」，讓讀者可以主動向圖書館推薦書籍，提供館員建立館藏資源時的選書依據。

2. 專家選書機制

為落實選書小組制度，於110年2月26日修訂「花蓮縣文化局圖館選書小組作業計畫」，置委員8人，由副局長擔任召集人，本局圖書資訊科長為執行秘書，另由6位專家學者擔任外聘委員，檢視推薦圖書資源，爭議圖書資源及針對館藏發展及選書議題提供建議。

3. 圖書資源共享

彙整全縣各館採購書單(圖書、視聽及電子書)，避免全縣重複購置圖書複本，有效合理妥善運用購書經費，藉著利用合作各館圖書，達到資源共享、全縣書籍流通目標。

透過專家選書方式，提升公共圖書館核心藏書質量，期藉此豐富民眾閱

讀素材，提升縣民的閱讀力與競爭力。

(三)線上選書機制

本縣配合國家圖書館推動國家政策，強化東區資源中心英語館藏，111年結合教育處課程彙整本縣各級國中、國小有關英語教材的需求，藉由GOOGLE 表單蒐集英語學習書單，並從國家圖書館全國公共圖書館線上選書系統下載書單，作為英語館藏採購書單供選書小組，依館藏發展政策初篩後，提交選書小組委員審查。充實本縣文化局公共圖書館東區資源中心英語館藏，提供民眾多元優質的英語學習資源，亦可作為公共圖書館辦理相關閱讀推廣活動使用。透過資源中心館藏之館際互借服務，可促進資源中心館藏資源分享全臺，藉此豐富本縣文化局圖書館館藏量及提升借閱率。透過圖書主題館藏及資源分享機制之規劃，提升總館分館合作服務，發揮館藏資源效益。

三、縣市與鄉鎮市圖書館一致且通用之服務制度

(一)本縣公共圖書館通閱服務

自 103 年開始東區資源中心開始 13 鄉鎮市圖書館的館際通閱服務，通閱冊數逐年上升，編列及挹注的經費也逐年增加，在合作互惠的基礎上，互通有無，透過圖書館間的館際合作，達到 13 鄉鎮市各館館藏資源共享，嘉惠全縣縣民，讓縣內公共圖書館服務再升級。

表 2 花蓮縣文化局逐年館際通閱服通閱冊數及經費

年度	通閱冊數	縣預算編列經費
103 年 12 月	53 冊	0
104 年	18,428 冊	498,000
105 年	43,289 冊	411,140
106 年	54,981 冊	1,524,000
107 年	85,802 冊	1,524,000
108 年	109,416 冊	1,104,000
109 年	124,800 冊	1,380,180
110 年	131,385 冊	1,398,180
111 年	141,271 冊	1,398,884

(二) 跨域借閱流通機制

本縣文化局公共圖書館東區資源中心服務範圍擴及宜蘭縣政府文化局圖書館及臺東縣政府文化處圖書館，每年與宜蘭、臺東分區資源中心館際及資源共享服務平台相互交流借閱近 8,000 冊，以青少年為圖書發展特色，希望透過東區各縣市圖書館不同特色館藏之合作，提供東臺灣民眾多元化的閱讀資源共享機制。亦推廣全國通閱平台，提供讀者多元化的借閱服務及資源共享。

四、縣市與鄉鎮市圖書館館員培訓

有關專業資訊與服務知識庫的建立、館員培訓辦理、手冊及服務指引編印等之規劃與推動。

(一) 縣內各館交流參訪

規劃縣內各館交流參訪，加強各館聯繫交流，並能相互學習縣內各館所長之處。計畫期間共參訪縣內 3 所成績優異的評鑑績優館：

1. 花蓮市立圖書館：

於 108 年 11 月 11 日前往觀摩，花蓮市立圖書館為全國第 1 間鄉鎮市級成立 MakerSpace 的圖書館，結合縣內智慧教育中心資源，增設網路直播室，為國臺圖選定之「身心障礙區域資源中心」東部據點。並於 108 年至 110 年間多次得到全縣評鑑第一，足堪楷模。

2. 吉安鄉立圖書館：

於 109 年 11 月 23 日參訪觀摩，吉安鄉立圖書館為本縣 109 年公共圖書館評鑑第二名，108 年於國圖閱讀風貌人口 3.8 萬以上組整體閱獨力躍升城市成長幅度名列第一，為本縣成立第一座戶外「繪本糖果屋」，並舉辦小小館員職人體驗活動等特色推廣活動。

3. 壽豐鄉立圖書館：

於 109 年 11 月 23 日同日參訪壽豐鄉立圖書館，其辦理民眾體驗台灣玉石 DIY 特色課程及爭取花東基金補助經費整裝內部空間，榮獲本縣 109 年公共圖書館評鑑第三名及卓越進步獎。

(二)縣外標竿學習

規劃縣外標竿學習，藉由觀摩參訪各縣市新建成或改善後具特色之公共圖書館，提供館員標竿學習之目標，並能學習閱讀環境空間規劃之概念及專業知能，藉由跨館館員間之相互交流與學習，有助於拓展視野並能促進館員得以全觀認識雙方公共圖書館事業之發展，借鏡他山之石，期待未來不論是新建總圖或各鄉鎮市公所分館之興建及規劃，都能有很好的參考與學習。參訪期間透過經驗分享、同道交流更了解各館多元策略與發展方案的建立與推展，如各館之圖書館體系及營運體制、圖書館多元文化服務、閱讀推廣與服務、分齡分眾服務規劃、社區關係之建立、特殊館藏發展、新館建設、空間規劃與設計、創新服務、數位服務等。參訪對象包括本局館員及志工、13 鄉鎮市圖書館館員。

1. 108 年縣外標竿學習：10 月 15 至 17 日參訪中南區標竿圖書館，包括臺北市立圖書館北投分館、和平青鳥書店、臺北市立大學圖書館、桃園市立圖書館龍潭分館、臺中市李科永紀念圖書館、臺中市立圖書館精武圖書館、朝陽科技大學波錠圖書館等地。

2. 109 年縣外標竿學習：9 月 22 日至 24 日參訪中南區特色圖書館，囊括國立臺東大學圖書館、屏東縣立圖書館總館、衛武營國家藝術文化中心、高雄市李科永紀念圖書館、高雄市立圖書館總館、臺中樂樂書屋、臺中市立圖書館溪西分館等地。

3. 110 年縣外標竿學習：該年度因疫情嚴重，暫停辦理縣外公共圖書館標竿學習參訪，預算經費保留至 111 年度執行。

4. 111 年縣外標竿學習：12 月 12 日至 14 日參訪北部指標性圖書館，包含新北市立圖書館板橋江子翠分館、新北市立圖書館林口東勢閱覽室、新北市立圖書館林口分館、桃園市立圖書館龍岡分館、桃園市立圖書館龍潭分館、桃園市兒童玩具圖書館、政大賢達圖書館、台北市不只是圖書館、宜蘭縣冬山圖書館等地。



圖 25 108 年參訪和平青鳥書店



圖 26 108 年參訪朝陽科技大學波錠圖書館



圖 27 109 年參訪屏東縣立圖書館總館



圖 28 109 年參訪臺中市立圖書館溪西分館



圖 29 111 年參訪板橋江子翠分館



圖 30 111 年參訪桃園市立圖書館龍岡分館

(三)圖書館員專業培訓

本局於計畫期間每年針對本縣圖書館員的專業之能培訓，逐年由質到量的提升，教育訓練能有效的促進組織或企業員工學習與工作相關的知識與技能，以改進工作技巧與工作績效等。除了本局辦理的各項教育訓練課程，亦鼓勵各鄉鎮市館員參加國家圖書館、國立公共資訊圖書館及國立臺灣圖書館等三大國立圖書館或相關單位所開辦的發展課程。

本局所規劃辦理的教育訓練主題可大致歸納為四大類：

1. 專業知能訓練

這類課程主要用於提升館員專業知識，圖書館資訊素養、圖書館創新服務、圖書館閱讀推廣等研習班。

2. 業務教育訓練

這類課程針對現職館員在職期間的工作能力、專業知識及技能給予教育訓練，增進工作效率，如自動化教育訓練、電子書教育訓練、館藏發展政策等。

3. 自我啟發課程

這類課程是增進館員生活知能、培養生活藝趣，提升自我價值等，例如美學六講、油畫插花、陶土手作等課程。

4. 志工培訓課程

這類課程針對說故事志工，開設說故事技巧、善用教具帶領活動、繪本賞析、設計遊戲關卡等說故事相關教育訓練。

表 3 花蓮縣文化局 108-111 年培訓相關課程

場次		主題	參加對象	人數
年	月/日			
108	07.15	人人 E 指微閱讀・你我的數位書房花蓮縣市圖書館一起 E-Reading	本局與鄉鎮市圖書館員	25
	09.02	圖書資訊素養系列「文獻搜尋工作坊」	本局與鄉鎮市圖書館員	23
	11.25 11.26	108 年度自動化系統教育訓練	本局與鄉鎮市圖書館員	55
109	02.23 02.24	全縣志工培訓-悅讀 ing	本局志工	70
	06.01	HyRead、UDN 電子書教育訓練	本局與鄉鎮市圖書館員	40
	06.29	館藏發展政策工作坊	本局與鄉鎮市圖書館員	40
	7-11 月	花蓮縣市圖書館數位閱讀 E 指通 花蓮縣市圖書館 E 起 E-Reading	本局與鄉鎮市圖書館員	45
	10 月	109 年度自動化系統教育訓練	本局與鄉鎮市圖書館員	20
110	04.19	美學六講-建築、影像之美	本局與鄉鎮市圖書館員	50
	06.30	udn 電子書教育訓練	本局與鄉鎮市圖書館員	40
	07.12	防疫取書館自動化系統線上教育訓練	本局與鄉鎮市圖書館員	45
	07.30	凌網電子書教育訓練	本局與鄉鎮市圖書館員	35
	08.11 08.17	智慧圖書館設備及其他縣市圖書館實例分析	本局圖書館員	16
	09.07	美學六講-蔬食、寧靜之美	本局與鄉鎮市圖書館員	48
	10.14 10.15	在圖書館中發掘寶藏-共學、共好培力 培訓計畫	本局圖書館員 及志工	45 45
	10.25	美學六講-禪畫、自然之美	本局與鄉鎮市圖書館員	50

111	02.24	資訊教育訓練	本局圖書館員	11
	03.21	油畫春日花禮框手作課程	本局與鄉鎮市圖書館員	30
	04.10	閱讀屋法安 uvaz 說故事人才培訓課程	本局志工與一般民眾	40
	05.25	線上自動化系統教育訓練	本局與鄉鎮市圖書館員	55
	06.16	111 年全國圖書書目資訊網合作編目研習會	本局圖書館員	15
	07.18	陶土手作課程	鄉鎮市圖書館員	8
	10.29	能源魔法師志工培訓工作坊	本局圖書館員及志工	25
	11.13	創意發想理論課程	本局圖書館員	11
	11.24	館員培訓知能訓練培訓課程-圖書館創新服務	本局與鄉鎮市圖書館員	25
	11.29	館員培訓知能訓練培訓課程-圖書館閱讀推廣	本局與鄉鎮市圖書館員	26



圖 31 館藏發展政策工作坊實作



圖 32 美學六講培訓講座



圖 33 屋法安說故事人才培訓課程



圖 34 能源魔法師志工培訓工作坊



圖 35 陶土手作課程



圖 36 油畫春日花禮框手作課程



圖 37 創意發想理論課程



圖 38 圖書館創新服務

(四) 規劃與推動各項手冊及服務指引

隨著讀者的需求日趨多元，圖書館的服務應與時俱進，為圖書館服務發揮最大的效能，對圖書館的品質提升有著很大的助益。為確保服務能持續滿足讀者的要求，以品質為核心的全面管理，維持全縣公共圖書館服務品質之穩定性與一致性，提升圖書館服務品質的助益。

為使圖書資料能迅速有效的進行圖書流通作業，訂定圖書借還及相關作業之標準工作流程，訂定「花蓮縣文化局圖書館綜合服務台工作手冊」使館員作業有所依循，本館綜合服務台工作手冊，服務指引組織架構包括：開閉館流程、流通業務(借/還書、數位區電腦借用、視聽資料借閱、罕用書庫查閱、受贈圖書資料、讀者列印、影印服務、遺失物處理、接受民眾書面報名、參與圖書館各類活動、索票服務、老花眼鏡借用及收件服務等)、參考諮詢(常見民眾 Q&A)、常用連絡電話及縣內各館通訊錄等。

館員流通作業工作手冊將定期滾動式修正，以符圖書館現況及工作更新異動，並推廣至 13 鄉鎮市圖書館參考。

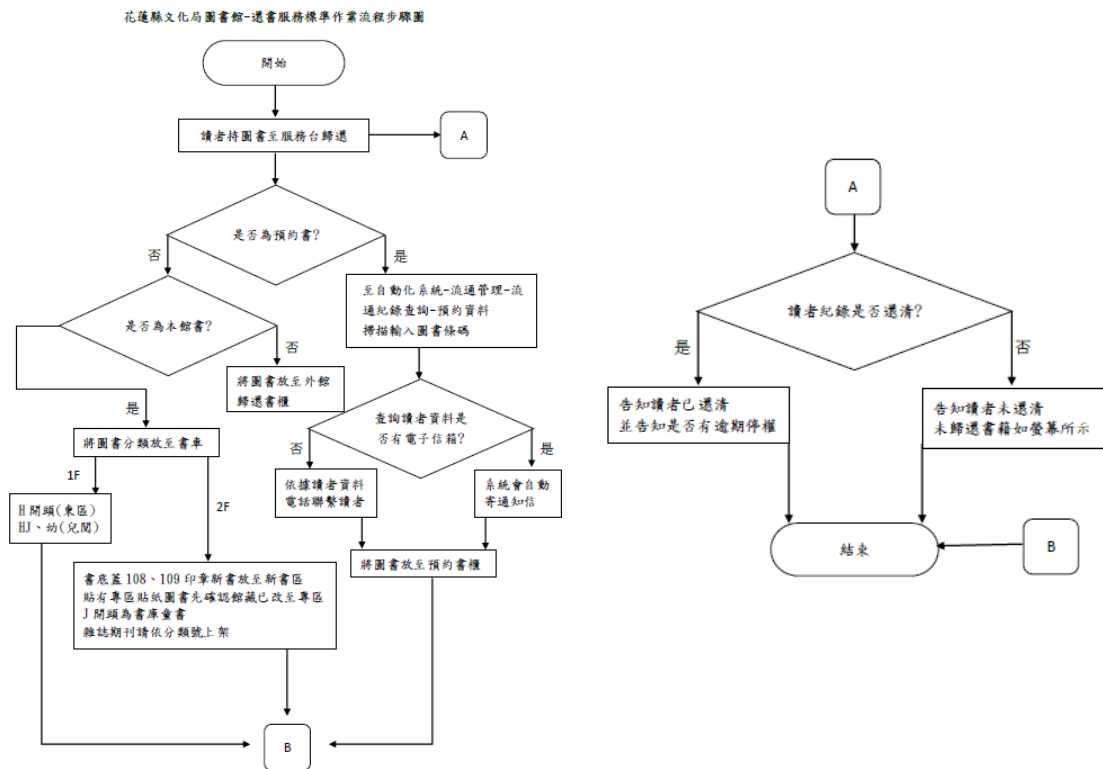


圖 39 花蓮縣文化局還書服務標準作業流程(SOP)

五、躍升公共圖書館事業發展與服務品質

為躍升公共圖書館事業發展委員會，有關品質管理制度建立、縣市與鄉鎮市圖書館服務成為總館-分館體系之運作成效評估、體系內圖書館服務品質評核之規劃與推動。

自 103 年開始，為落實《圖書館法》及《圖書館設立即營運標準》，並持續推動本縣公共圖書館評鑑與輔導機制，藉由評核各館營運與服務績效，俾以改善問題。每年邀集圖書館領域專家學者與圖書館相關實務工作者成立輔導評鑑小組，以體檢式之輔導方式，到各館實地訪視，給予具體改善建議。每年評選出績優館舍，藉由辦理評鑑，了解各館營運、經費及人力配置等制度面問題與需求，作為規劃輔導計畫之依據。並根據每年評鑑各分館的執行情形，滾動式檢討優化品質管理指標，修正績效評鑑量表，以達成公共圖書館營運的效率及效能。

(一) 滾動式優化品質管理指標

本縣公共圖書館營運績效評鑑自 103 年開始，評鑑標的為《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運統計表》和《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運績效評量表》兩種量表，需列舉前三年之數據以供比對參考。《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運績效評量表》係以「104 年全國公共圖書館評鑑指標」為架構為主，評鑑指標項目分為：「基礎建設」(80 分)、「營運規劃」(40 分)、「館藏資源管理」(20 分)、「讀者服務」(25 分)、「閱讀推廣及公共關係」(25 分)及「閱讀環境」(20 分)等六大項目，總分為 210 分。

計畫期間，每年藉由鄉鎮工作小組會議，系統性的滾動修正量表配分比重及各項評分指標項目，以期訂定出符合本縣鄉鎮市圖書館適性量表。

108 年公共圖書館營運績效評鑑之《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運績效評量表》除上列六大評分指標項目外，另新增列第七項「加分題」(40 分)分為「鄉鎮市長重視度」、「館員使命感」、「與總館配合度」、「整體綜合表現」等評分子項目，總分為 250 分。

109 年公共圖書館營運績效評鑑之《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運績效評量表》仍維持七大項評分指標項目，惟調整第七項「整體綜合表現」配分為 25 分，總分共 225 分。

110 年經總館分館工作小組線上會議決議，整合《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運統計表》和《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運績效評量表》兩種量表。評鑑標的改以《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運績效評量表》為主，評分指標項目化繁為簡，大幅調整為「館舍空間及基礎建設」(50 分)、「營運規劃及館藏資源」(29 分)、「讀者服務及閱讀推廣」(13 分)、「加值表現」(8 分)等四大項目，總分下修調整 100 分。

111 年再經總館分館工作小組會議討論，評鑑標的仍以《花蓮縣公共圖書館營運績效評鑑鄉鎮圖書館營運績效評量表》為主，維持四大項評分指標項目為「館舍空間及基礎建設」、「營運規劃及館藏資源」、「讀者服務及閱讀推廣」、「加值表現」等，但修正前次各項指標配分不均的問題，調整每項評分項目配分各為 25 分，總分維持 100 分。

(二)實質的獎勵與表揚

為評量縣內公共圖書館營運績效並促進圖書館之發展，反映圖書館的運作狀況，各館經由評鑑工作，得以比較圖書館的績效表現，作為圖書館決策、服務績效評定、經費與人力資源分配的依據及參考，透過評鑑委員之實地或書面審查給予意見，共同提升本縣公共圖書館整體服務品質及閱讀競爭力。本縣共 13 鄉鎮市圖書館(花蓮市立圖書館、吉安鄉立圖書館、秀林鄉立圖書館、新城鄉立圖書館、光復鄉立圖書館、玉里鎮立圖書館、富里鄉立圖書館、壽豐鄉立圖書館、萬榮鄉立圖書館、瑞穗鄉立圖書館、卓溪鄉立圖書館、鳳林鎮立圖書館及豐濱鄉立圖書館)，108 年至 111 年評鑑結果如下：

1. 108 年營運績效評鑑：

9 月 29 至 10 月 2 日聘請推動公共圖書館總館分館體系實施計畫花蓮分組召集人葉乃靜委員及學有專精的專家學者詹麗萍委員、林光美委員等 3 位委員，經委員實地訪視評分後，由花蓮市立圖書館、吉安鄉立圖書館及秀

林鄉立圖書館獲得前三名之殊榮。

2. 109 年營運績效評鑑：

10 月 13 日至 10 月 16 日聘請專家學者薛茂松、詹麗萍及林光美委員等實地訪視，建立實質輔導之效，前三名各由花蓮市立圖書館、吉安鄉立圖書館及壽豐鄉立圖書館等館獲獎，另增列卓越進步獎 2 名，由壽豐鄉立圖書館和新城鄉立圖書館獲得。

3. 110 年營運績效評鑑：

該年因疫情嚴重，原研議暫停辦理，經 110 年 9 月 7 日花蓮分組輔導會議委員建議圖書館評鑑是總館分館計畫中的重要子項目，也是品質改善重要的一環，改以書面審查方式辦理。該年度受評館為 8 所(花蓮、吉安、秀林、新城、光復、玉里、富里及豐濱)等鄉(鎮、市)立圖書館，其餘因 109 年度因館舍修繕休館達 6 至 10 個月以上不列入評比的館舍共 5 所(萬榮、瑞穗、卓溪、鳳林及壽豐)等鄉鎮立圖書館。由受評館先自行繳交自評量表及相關佐證資料，於 11 月 29 日至 12 月 6 日間進行委員書面量表審查，經薛茂松委員、詹麗萍委員及謝寶煖委員等三位委員審查評比，成績前三名為花蓮市立圖書館、吉安鄉立圖書館及秀林鄉立圖書館；活力閱讀館為新城鄉立圖書館、光復鄉立圖書館、玉里鎮立圖書館、豐濱鄉立圖書館、富里鄉立圖書館等。

4. 111 年營運績效評鑑：

該年度因疫情仍維持書面審查方式進行，評鑑受評館為新城、光復、玉里、豐濱、萬榮、壽豐、卓溪、瑞穗、鳳林等 9 所鄉(鎮、市)立圖書館。其餘富里鄉立圖書館因 111 年 0918 地震受災嚴重，下半年關閉館舍進行修復；110 年營運績效前三名(花蓮市、吉安、秀林)等 3 所鄉(市)圖書館為該年度評鑑協力合作館，參與本局評鑑初審階段作業，皆不列入本次受評館。本局彙整各館繳交評鑑量表資料期間為 10 月 25 日至 11 月 4 日止，該年度評鑑委員為葉乃靜委員、林光美委員及薛茂松委員，委員書面審查期間為 11 月 5 日至 11 月 20 止，審查結果成績排序前三名為新城鄉立圖書館、玉里鎮立圖書館及光復鄉立圖書館；評鑑績優館為壽豐鄉立圖書館、瑞穗鄉立圖書館、鳳林鎮立圖書館、豐濱鄉立圖書館等。

上述各年度得獎館皆依評鑑成績贈與前三名(各3萬5千、2萬5千及1萬5千)及成績績優館舍各獎勵5千元之文具、文宣用品及其他閱讀推廣相關等價物品，並於每年臺灣閱讀節上公開進行表揚頒發獎狀及獎盃(牌)，及函請所屬機關從優敘獎。為有效達成評鑑目的，建立實質輔導之效，前年度委員建議事項改善情形也列入次年度營運績效量表之評分項目，落實評鑑委員意見回饋。

表 4 花蓮縣公共圖書館 108-111 年評鑑結果

排名	108 年	排名	109 年	排名	110 年	排名	111 年
1	花蓮市	1	花蓮市	1	花蓮市	1	新城鄉
2	吉安鄉	2	吉安鄉	2	吉安鄉	2	玉里鎮
3	秀林鄉	3	壽豐鄉	3	秀林鄉	3	光復鄉
		卓越 進步 獎	壽豐鄉 新城鄉	活力 閱讀 館	新城鄉 光復鄉 富里鄉 豐濱鄉 鳳林鎮	評鑑 績優 館	壽豐鄉 瑞穗鄉 鳳林鎮 豐濱鄉
						協同 合作 館	花蓮市 吉安鄉 秀林鄉

108 年至 111 年計畫執行期間，本縣每年辦理一次公共圖書館營運績效評鑑成績統計列表，花蓮市立圖書館、吉安鄉立圖書館連續三年(108 至 111 年)名列第一、二名，秀林鄉立圖書館則於 108 年、110 年排序第三，上述三館因歷年成績優秀，於 111 年晉升本局圖書館協力夥伴合作館，不參與評鑑，以自身評鑑經驗協同本次評鑑作業並頒發感謝狀。

109 年評鑑除前三名之外，經委員建議增設卓越進步獎兩名，由壽豐及新城鄉立圖書館獲得。110 年、111 年各館評鑑成績達 85 分以上者，仍列

入績優館，各獎勵 5 千元等價文具、文宣用品及其他閱讀推廣物品並提報機關敘獎。111 年評鑑成績前三名由新城鄉立圖書館、玉里鎮立圖書館及光復鄉立圖書館獲獎。



圖 40 108 年實地訪視評鑑-秀林鄉立圖書館



圖 41 108 年實地訪視評鑑-吉安鄉立圖書館



圖 42 108 年實地訪視評鑑-玉里鎮立圖書館



圖 43 109 年實地訪視評鑑-萬榮鄉立圖書館



圖 44 109 年實地訪視評鑑-光復鄉立圖書館



圖 45 109 年實地訪視評鑑-鳳林鎮立圖書館

貳、中心館及總館-分館體系發展藍圖與計畫目標達成情形

敘述發展藍圖預期目標與計畫目標間之達成情形(含差異)

本縣文化局圖書館作為縣立中心圖書館，肩負起整合縣市與鄉鎮市立圖書館建構之服務網絡，健全、輔導及協調縣市與各鄉鎮市圖書館管理之營運體系，增進 13 鄉鎮市之公共圖書館之館際合作，縮小城鄉館員素質及服務，擴充服務效能並發揮館藏資源效益，提升縣民整體閱讀競爭力。

一、計畫願景：

本縣文化局圖書館作為縣立中心圖書館，透過總館分館體系計畫，預計達成：

- (一)組織本縣公共圖書館發展事業運作小組
- (二)協助本縣建立圖書館事業發展會報及策略，型塑專業服務制度及形象。
- (三)修訂全縣館藏發展政策，以符合鄉鎮發展及民眾需求。
- (四)廣續推動一卡通與通閱流通服務。
- (五)提升館員知能及技能，建立完善輔導評鑑機制，促進圖書館營運效能。

二、計畫目標達成情形：

計畫執行期間，針對計畫願景及預期目標說明實際達成情況之差異說明如下：

表 5 計畫執行預期目標與實際達成情況差異說明

項目	預期目標	實際達成情況	差異說明
一	推動縣圖書館與鄉鎮市圖書館成為總館一分館體系，成立圖書館事業發展會報及專家輔導機制，提升縣市級圖書館之輔導及協調管理能量，促進	在 104 年、107 年辦理公共圖書館攜手會議的基礎下，邀請鄉鎮市首長及館長等與會，已具工作小組會議之雛形，透過計劃期間正式工作小組的	本局對於鄉鎮市立圖書館仍無實際的管轄權，對於本局規劃之輔導、評鑑級訓練等，無法要求鄉鎮市館參與。 另對於民眾建議鄉

	<p>公共圖書館總館一分館體系之發展。</p>	<p>推動，暢通橫向溝通的管道，強化鄉鎮館之間的連結，並透過專家輔導及公共事業發展委員會之協調管理機制。推動實際掌握各鄉鎮市圖書館服務品質，如延長開館時間、分齡分眾服務功能、閱讀推廣合作意願等共識，維持一致的服務品質。</p>	<p>鎮市圖書館之相關陳情，行政作業上仍舊無法強制要求各鄉鎮圖書館改善，容易造成民眾與縣圖書館之困擾。</p>
<p>二</p>	<p>強化縣圖書館為中心館之角色與任務，與鄉鎮市圖書館合作推動總館一分館運作體系，並建立全縣市公共圖書館事業發展略，型塑專業服務制度及形象。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 計畫期間結合 13 鄉鎮市立圖書館納入公共圖書館服務網，中心圖書館以「大館牽小館」的模式，建立各鄉鎮市圖書館之合作營運機制，統籌整合全縣圖書館資源，以期有效提升行政效率及資源共享，整合行銷、建構圖書館家族形象。 2. 規劃本縣 CIS 形象標誌，使本縣公共圖書館擁有統一視覺形象，提升圖書館整體服務與專業形象，增加圖書館服務認同感。 	<p>實際推廣 CIS 形象標誌至 13 鄉鎮市圖書館掛牌使用，設計及製作館員及志工制服，樹立專業形象。雖積極導入宣傳 CIS 形象，運用活動宣導廣告印刷及文宣品應用等，但因各鄉鎮市公所仍有各自公所 LOGO 形象標誌，實際運用上稍嫌不足，仍未普及運用。</p>
<p>三</p>	<p>促進縣圖書館與鄉鎮市圖書館資源之整合與共享，建立包含本局圖書館與鄉鎮市圖書館之全縣市館藏發展制度，符應社會發展趨</p>	<p>透過各年工作小組會議盤點全縣各鄉鎮市圖書館館藏發展政策，經工作會議上決議以「一館一特色」為目標發展，目前只有萬榮鄉</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有鑒於本縣 13 鄉鎮館皆訂有各自館藏發展政策，未來將整合並期待新建總圖完成後，朝向訂定全縣共

	勢及民眾需求。	立圖書館(太魯閣族)、光復鄉立圖書館(阿美族)兩個鄉鎮館確立館藏發展特色。	同一份館藏發展政策並確立「一館一特色」的目標發展。 2. 研擬全縣公共圖書館中長程策略規劃。
四	完善縣圖書館與鄉鎮市圖書館服務之規劃與提供，優化讀者服務措施及作業流程，提供全縣市一致且通用之便民服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續維持通閱流通服務，提供讀者更便利的圖書借閱方式並積極宣導，達到資源共享的目標。 2. 透過圖書通閱與館際互借方式為縣民創造更多接觸知識的機會，加以各館館藏資料互通有無，更可節省圖書資料重覆購置，降低各區圖書館購書成本。 3. 送書進校園：結合學校辦理班級卡、學校卡推廣公共圖書館資源分享進校園。 	<p>本縣文化局圖書館繼推出學校卡及班級卡將好書送進校園後，與本縣教育部通力合作，整合公共圖書館借閱自動化系統與數位學生證，攜手推出獨步全國首創「愛閱通」服務，嘉惠本縣公立國中、小學生僅需憑數位學生證就能進入全縣公共圖書館借書，或上「花蓮縣親師生平台」連結公共圖書館系統，輕鬆借閱電子書服務。</p> <p>因應科技設備的日新月異，為本縣讀者提供更便捷的閱覽服務。</p>
五	提升本局圖書館與鄉鎮市圖書館館員之知能與技能，建立館員培育、知識管理機制、促進館員專業發展。	為精進本縣公共圖書館之館員素質及，於計畫執行期間積極規劃辦理多元化的教育訓練課程，例如圖書館閱讀推廣、創新服務、讀者服務、館藏發展等，用以提升並健全本局同仁及鄉鎮館員圖資	花蓮因地域限制、交通不便及師資聘請不易、各鄉鎮館缺乏人力排班及業務量大，無暇進修學習等問題，目前本縣館員參訓相關館員培訓課程仍以本局開辦的相關課程為主。

		<p>領域相關專業工作涵養，精進業務之能。並鼓勵各鄉鎮市館員每年參加本局、國家圖書館、國立臺灣圖書館、國立公共資訊圖書館或相關單位所開辦的課程。</p> <p>每年也將「館員繼續教育與在職訓練之辦理」列入評鑑量表指標評分項目。</p>	
六	<p>提升圖書館與鄉鎮市圖書館服務之品質與績效，建立服務品質規劃與評核制度，提升圖書館營運效能。</p>	<p>自 103 年起每年邀集圖書館領域學者專家到本縣各新鎮市圖書館道館實地訪視，以了解各館營運、經費及人力配置等制度面問題及需求，作為規劃輔導計畫之依據。在過往的基礎上，於 108 年至 111 年計畫執行期間，藉著總館-分館之機制，對於評鑑績優的鄉鎮館予以建議敘獎及公開表揚，以此強化輔導及協調管理的機制。</p>	<p>鄉鎮市立圖書館仍隸屬各鄉鎮市公所管轄，縣立圖書館作為中心圖書館，對於年度評鑑績優館舍之獎勵，於總分館計畫推行期間尚未訂立評鑑獎勵標準，敘獎方式仍以各公所視情形酌處獎度。未來將朝研擬全縣館員獎勵辦法的方向發展。</p>

透過本局 110-111 年策略計畫作為本縣公共圖書館中短程發展方向及目標，期望致力提高全縣致力提高全縣「人均擁書冊」、「人均借閱冊數」、「人均到館次數」及「民眾持證比例」四大重要指標，創造整體閱讀競爭力，滿足不同讀者群間的資訊需求，運用數位科技，提供便捷的資訊服務，導入便利創新的智慧服務，提供縣民適切的館藏資源，營造民眾讓民眾學習、參與，以讀者為本的人性化圖書館環境。

表 6 花蓮縣「臺灣閱讀風貌及全民閱讀力年度報告」

花蓮縣	人均擁書冊數	人均借閱冊數	人均到館次數	民眾持證比例	總館績優表現	鄉鎮館績優表現
108 年	3.08	1.99	1.46	47%	民眾每人擁書冊數表現績優城市(縣市組)第 4 名	吉安鄉立圖書館獲(鄉鎮市人口 3.8 萬以上組)整體閱讀力躍升城市第 1 名(8.43%)
109 年	3.24	2.02	1.94	48%	1. 整體閱讀力躍升城市 (縣內人口 50 萬以下組)第 2 名 2. 民眾每人擁書冊數表現績優城市 (縣市組)第 4 名	1. 花蓮市立圖書館獲(鄉鎮市人口 3.8 萬以上組)整體閱讀力躍升第 1 名(77.57) 2. 瑞穗鄉立圖書館獲(鄉鎮市人口 1 萬至 2.1 萬組)整體閱讀力躍升第 5 名(53.28) 3. 豐濱鄉立圖書館獲鄉鎮民眾每人擁書冊數績優第 3 名(8.29)
110 年	2.84	1.60	0.97	54%	1. 民眾每人擁書冊數績優城市 (縣市組)第 5 名 2. 民眾持證比例績優城市 (縣市組)第 7 名	豐濱鄉立圖書館獲鄉鎮市民眾每人擁書冊數績優第 4 名(8.37)

備註:110 年因疫情影響，各項指標數據略為下降。

參、計畫經費執行情形

說明計畫各經費執行率，及創造幾位專業人力需求

本縣於 108 年 6 月 13 日臺教社(四)字第 1080072346B 號函獲教育部同意部分補助「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之「推動公共圖書館總館-分館體系計畫」經費 790 萬元(經常門 520 萬元、資本門 270 萬元)，核定計畫金額 987 萬 7,000 元(經常門 650 萬 2,000 元、資本門 337 萬 5,000 元)，補助比率 80%。四年期分年預算分配表如下：

表 7 花蓮縣 108-111 年分年預算分配表(單位:萬元)

項目	108 年	109 年	110 年	111 年	總計
圖書館入口網站及自動化優化及維護	337.5 (資本門)	30	30	30	427.5
推動總館-分館體系之輔導工作	117	42	42	42	243
推動縣市與鄉鎮市圖書館資源之合作與共享	37.8	8	8	8	61.8
建立縣市與鄉鎮市圖書館通閱服務制度	10	10	10	10	40
館員培育	25	25	25	25	100
圖書館服務品質制度	29	28.8	28.8	28.8	115.4
總計	556.3	143.8	143.8	143.8	987.7

一、計畫經費執行情形

本案計畫經費 108 至 111 年分年經費補助金額如下：

- (一)資本門：核定總經費 337 萬 5,000 元(僅 108 年)。
- (二)經常門：核定 108-111 年總經費 650 萬 2,000 元(108 年 218 萬 8,000 元、109-111 年各 143 萬 8,000 元)。
- (三)本計畫補助經費補助項目為分為業務費(經常門)及設備及投資(資本門)兩項：

1. 全案設備及投資(資本門)項共 3,375,000 元用於執行「花蓮縣文化局圖

書館入口網站系統等更新建置計畫案」之資訊軟硬體設備升級。

(1)第一期硬體設備更新：完成硬體設備汰換更新，完成防火牆 1 台、防禦系統紀錄收集及報表設備 1 台、圖書自動化系統程式主機伺服器 2 台、網路儲存收集及報表設備 1 台安裝等設備升級。

(2)第二期軟體系統更新：完成圖書館入口網 RWD、webpac 線上公用目錄 RWD 及 Line 服務系統功能等網站優化。

藉由本局圖書館入口網站系統等更新建置計畫案之完成，在硬體上採購新主機加入服務，加入資訊安全、備分等機制，穩定順暢圖書館各項系統服務。在軟體方面圖書館入口網 RED 能減輕館員維運上的負擔，有效提升館藏資源曝光率、增加使用者使用率；RWD-WEBPAC 讓讀者可以更快速、簡單於不同載具瀏覽上，都能獲得最佳的操作體驗；另 LINE@使縣民更便利使用圖書館資源，提高讀者閱讀風氣及使用率。



圖 46 入口網站優化

1. 防火牆 1 台
2. 防禦系統紀錄收集及報表設備 1 台
3. 圖書館自動化系統伺服器主機 2 台
4. 網路儲存伺服器 1 台



圖 47 系統設備升級

2. 全案業務費(經常門)共 6,502,000 元，用於執行各項主軸計畫，各分項計畫間經費分年運用預計編列情形如表 7，然原訂 109 年年底成立之本縣

「公共圖書館事業發展委員會」因故延至 110 年初辦理；而 110、111 年連續兩年本縣公共圖書館營運績效評鑑皆採書面審查方式進行。綜上所述等情事，致使 109 年原編列推動總館-分館體系之輔導工作(用於辦理聯繫會報經費)及 111 年圖書館服務品質制度(用於執行本縣公共圖書館營運績效評鑑)之經費皆因故賸餘，四年期計畫業務費實際執行數為 6,261,374 元，結餘款共 240,626 元(中央補助 185,731 元；配合款 54,895 元)。

全案核定經費預算數 987 萬 7,000 元，實際執行數 963 萬 6,374 元，執行率 98%，將依補助比例 80%繳回計畫賸餘款項 109 年、111 年中央結餘款共計 148,584 元整。

表 8 108-111 年經費運用情形一覽表

執行年度	教育部核定經費 (單位：千元，含配合款)			實際執行數 (單位：千元，含配合款)			結餘款 (單位：元，含配合款)	
	經常門	資本門	小計	經常門	資本門	小計	資本門	經常門
108	2,188,000	3,375,000	5,563,000	2,188,000	3,375,000	5,563,000	0	0
109	1,438,000	0	1,438,000	1,362,272	0	1,362,272	0	75,728
110	1,438,000	0	1,438,000	1,438,000	0	1,438,000	0	0
111	1,438,000	0	1,438,000	1,273,102	0	1,273,102	0	164,898
總計	6,502,000	3,375,000	9,877,000	6,261,374	3,375,000	9,636,374	0	240,626

二、專業人力

本計畫之執行共配置推動及輔導鄉鎮承辦人員共 4 位，分別執掌為：

(一) 計畫統籌管考 1 名

為確保計畫之確實執行及經費有效運用，強化計畫的品質及成效，設置統籌總承辦人員 1 名，負責管考及掌控計畫各主軸及分項計畫執行內容、進度填報、成效、經費使用控管暨承辦計畫執行推動總館-分館體系之相關聯繫會議(鄉鎮市工作小組會議、專家輔導會議及公共圖書館事業發展委員會)等。

(二) 館員培訓輔導 1 名(本案專案人員)

本案特別設置計畫專案人員 1 名，承辦館員培訓、縣內外觀摩參訪計畫等相關業務，用以提升及健全圖書館館員相關專業工作涵養，精進業務知能，進而開拓及建立同仁創新思維與視野。

(三) 資訊系統人員 1 名

因應本局圖書館自動化系統軟硬體設備的升級及更新，本案設置專責人員 1 名，負責全縣圖書館自動化系統維護、問題排除、圖書館書目管理資訊系統：如圖書編目系統、圖書期刊的訂購系統、資料流通、記錄等等。

(四) 通閱服務作業 1 名(工讀生)

處理縣內 13 鄉鎮市跨館預約通閱、全國圖書館資源共享服務平台、送書進校園、送書進自強外役監等服務。

圖書館是讀者學習、生活的場域，藉由計畫經費和專業人力的挹注，提升全縣公共圖書館軟硬體設備，隨著科技、環境不斷的蛻變、成長，圖書館才能順應時代潮流。面對各館的人力、資源、環境、服務對象的不同，圖書館已無可避免行動科技的融入，行動科技發展已成必然的趨勢，圖書館需提升自身提供服務的能力與環境，選擇發展合適的系統，縮短服務流程，善用館藏資源，全面數位化升級的智慧服務，讓圖書館整體環境從質到量躍升，提供民眾優質的閱讀與學習環境，成為一座具多元功能的公共圖書館。

肆、計畫執行困難及因應方式

執行計畫期間，本縣公共圖書館在體制上透過各鄉鎮「工作小組會議」的橫向聯繫以及成立「公共圖書館事業發展委員會」協助擘劃全縣市圖書館事業發展，已透過推動總館分館的會議形式改變與鄉鎮市館之間的情感連結，彼此雙向溝通的助力是計畫推動改變的成效，惟推動執行上仍有相對的尚需克服之處：

一、輔導鄉鎮市圖書館

(一)行政體系與輔導體系權責不明

鄉鎮圖書館在隸屬鄉鎮市公所的情況下，鄉鎮首長重視與否，完全左右圖書館業務的發展。文化局雖負有輔導之責，但在無實權、經費及人事任用權情況下，輔導成效相當有限。但透過此計畫彼此互動連結，在通閱資源共享及閱讀推廣業務輔導方面已有良好的凝聚共識。

(二)經費預算不足

經費預算不足是所有圖書館普遍存在的問題，在經費來源尚未能大幅編列的情況下，積極申請中央補助經費開闢經費來源，結合學校、社團等地方資源，建立良好的公共關係，運用社會資源，結合民間力量蓬勃圖書館活動的發展，並讓志工的力量參與圖書館工作，使圖書館在財力、人力短缺的窘境下亦能營運順利。

(三)專業人才缺乏

鄉鎮市立圖書館人員少，多任用約聘(僱)臨時人員，館員多非圖書館專業背景，造成部分圖書館人員流動率高，不易網羅優秀人才，也缺乏升遷管道。縣級圖書館對於鄉鎮市圖書館目前尚無實質管轄權，未來宜訂定全縣公共圖書館員獎勵辦法，增加館員之升遷機會，亦提升約聘(僱)臨時人員之工作保障及福利。

二、資源共享的通閱服務

縣內通閱服務造福讀者，隨著通閱量的逐年增加，至 111 年已突破 13 萬冊，但囿於鄉鎮館人力、經費的無法配合配套規劃，導致鄉鎮市圖書館專

責通閱服務的館員漸感負荷吃重。本局委由中華郵政進行通閱載運，由文化局負擔所有代借費用，民眾從預約到實際取得書本，通常處理時程要等待七天，民眾反映耗時太久。通閱借書服務能讓讀者更便利的取得圖書，讓閱讀無遠弗屆，未來要縮短物流時間，需再增加經費、人力，並從尋求有意願的志工協助通閱作業或載運圖書的合作廠商等配套措施。

三、公共圖書館營運績效評鑑

本縣公共圖書館營運績效的評鑑已成為例行性的工作，除鄉鎮市圖書館資源條件存在一定的差異，但目前營運績效評鑑量表存在於以績效評估為主，較不重視成本與效益；以量的評鑑為主，較不重視質的評鑑；以圖書館導向的評鑑為主，較不重視讀者導向的評鑑等相關問題。連年的評鑑成績前三名幾乎由資源較豐富的大館包辦，導致偏鄉小館產生極大的挫敗感。評鑑成績只呈現出量化分數的差異，無法由各鄉鎮館之差異程度，評估出真正各項服務及各構面之間的差異情形。在製作評鑑量表的時候，應再思考加入讀者導向、服務內容等質性評鑑量表以反映讀者利用圖書館的現況及其對圖書館服務滿意程度，以提升整體服務品質。

四、串聯共享圖書館資源

本縣囿於地域狹長的限制，如何找出潛在客群及吸引讀者，並打破場域的限制，進而頻繁使用及利用圖書館成為公共圖書館的當務之急。

(一)行動書車打破場域的限制

藉由本局行動書車的服務，實現時間的機動性、地點的普及性讓讀者不必親臨圖書館也能享受到圖書館的資源與服務，也更積極的化被動為主動，將資源及服務送到民眾所在的地方，以滿足老顧客的需求，並開發更多新顧客及擴展服務對象，並深入本縣偏鄉部落社區，深根偏鄉閱讀。

(二)分齡分眾閱讀推廣

現在公共圖書館使用趨勢著重在於分齡分眾，針對一般民眾、銀髮族、青少年、兒童、弱勢族群、東南亞語言族群等分齡分眾閱讀需求，購置實體圖書、電子書、視聽資料、數位資料庫，並辦理分齡分眾各項閱讀推廣，提

供適性適讀的服務。另公共圖書館空間規劃也該搭配不同性質、機能的空間，這些機能空間該如何調配組合，影響著圖書館服務的良莠。不僅閱讀推廣需要分齡分眾，館舍空間的運用也需採分齡分眾的規劃，依功能性不同劃分使用空間，讓不同年齡、族群的讀者皆能各取所需，獲得適切的閱讀空間，因此在圖書館找到一份歸屬感。

(三)數位閱讀的行銷推廣

隨著資訊科技與網際網路發展，大量圖書以數位方式呈現，於是網路閱讀、線上閱讀或數位閱讀的概念應運而生。雖然本縣公共圖書館近年已積極採購電子書資料庫，並且建置連結網站供民眾查詢利用。但是圖書館電子書使用率仍偏低，主要原因是民眾閱讀仍習慣使用紙本書，不知道圖書館電子書，不會使用電子書，以及電子書館藏不符使用者需求等因素。此外，電子書由於需要電腦閱讀設備才能閱讀，並且多樣電子格式缺乏標準，而引起使用與閱讀障礙。所以電子書也需要推廣服務，不同於一般資料庫，必需針對電子書特質與使用者數位閱讀需求而規劃有效的電子書推廣服務與策略。針對電子書行銷應依對象分為兒童、青少年、大學生、成年人、老年人設計不同的電子書研習課程；運作社交軟體如 Facebook、IG、Twitter 等實施推廣行銷；舉辦電子書讀書會與說故事活動；公共圖書館與學校教師合作推廣電子書閱讀活動；另與電子書供應商、出版商合作協商電子書行銷等策略。

伍、檢討與建議

本縣公共圖書館在推動總館分館計畫的支持下，已漸形成一個圖書館家族，本局居中進行規劃及協調，彼此形成一座圖書館網絡，合力推廣閱讀活動、致力減少城鄉差異平衡發展，列入本縣公共圖書館未來的思考及重要目標。

一、無法落實《圖書館法》及《圖書館設立及營運標準》

儘管《圖書館法》(民國 104 年修正)及《圖書館設立及營運標準》(民國 110 年修正)已發布，但在鄉鎮市公共圖書館在人力、物力及財力皆為未能符合標準的情況下，以現況而言，兩者並未具有強制力，造成鄉鎮市圖書館載館舍空間、基礎建設、營運規劃及館藏資源方面無法落實，也形成鄉鎮市圖書館先天條件的不足，造成各館在營運績效上的差異。

二、縣市主題特色圖書館是否有其必要性

雖然計畫執行期間，本縣公共圖書館致力建置「一館一特色」的方向，但各館經費並不充裕，購置本身所需的基本圖書已嫌不足，且因全縣館藏特色同質性太過雷同或無明顯的特色，大致集中於「觀光休閒」、「原住民文化」及「農業特產」等主題館藏特色，圖書館館藏發展特色定位不明顯，另因鄉鎮市公共圖書館流通書籍偏向通俗大眾題材的館藏，在鄉鎮市圖書館若集中經費建置主題館藏特色書籍，卻無法提高借閱率及流通量，大為降低鄉鎮市圖書館發展主題館藏特色的意願。

三、積極爭取各項政府補助

近年來，本縣積極爭取各項政府補助，民國 103 年獲得教育部 4 年 3,200 萬元的補助設置東區資源中心，105 至 108 年共獲得 8,590 萬元花蓮縣公共圖書館優質化補助。108 至 111 年獲得教育部共 790 萬元的推動公共圖書館總館分館體系計畫補助。透過政府經費上的挹注，花蓮縣在館舍空間、軟硬體建設及公共圖書館營運體系管理協調上都有長足的改善。未來也將積極尋求政府及縣府的經費支持，提升閱讀素養政策，培育閱讀風氣，爭取更多

資源促進本縣的公共圖書館發展及經營成效，讓公共圖書館成為符合下一個社會世代公民生活需求的活動空間。

四、館員的繼續教育的重要

透過館員的繼續教育目的使館員能了解專業領域的新知識及發展，促使館員能力足以匹配實際工作之需要，進而勝任工作，提高工作滿意度及使命感，使圖書館之運作能更為效率。本縣於計畫執行期間，除積極邀請專業師資培訓授課，亦積極鼓勵本縣圖書館員參加本局圖書館、國家圖書館、國立公共資訊圖書館、國立臺灣圖書館或相關單位所開辦的相關培訓課程。公共圖書館員服務的人群多，工作時數長，一直都是圖書館界最辛苦的一群，學習機會便是實踐館員能力再造的最佳方式之一，透過繼續教育，不斷學習晉升，理論和實務接軌，學以致用，期能提升服務品質，達成圖書館經營目標。

五、輔導鄉鎮市館的均衡發展

整合全縣公共圖書館資源，持續推動縣內各公立國中、小學數位學生證與全縣各公共圖書館圖書證結合，推動「愛閱通」服務，賡續辦理全縣學校卡、班級卡合作辦證及各項閱覽服務。輔導鄉鎮市圖書館，建立以讀者為本閱讀環境，加強全縣公共圖書館連結機制與共享數位資源推廣至全縣公共圖書館，大館小館攜手共學、共榮、共好的閱推理想。

儘管目前本縣公共圖書館在組織體制上尚未整合，但通過計畫連結與鄉鎮市圖書館之間的情感，暢通雙向溝通的管道，強化輔導及協調管理的運作模式、服務專業化、品質制度化及資源共享化的目標已成為本縣公共圖書館共同的互動合作模式。

為追逐知識的游牧者留下駐足理由是每個公共圖書館責無旁貸的使命與任務，當閱讀推廣已成為一種社會共識，所有的手段與方法都是為了讓知識唾手可得、觸手可及，那麼讀者與圖書館之間，將僅僅只是一本書的距離而已。

陸、重要產出文件

附件 1 花蓮縣公共圖書館事業委員會設置要點

花蓮縣公共圖書館事業發展委員會設置要點

中華民國 109 年 1 月 10 日編製

- 一、為促進花蓮縣(下稱本縣)公共圖書館之健全發展，提供完善之圖書資訊服務，建立本縣公共圖書館協調管理之體系，整合本縣不同體系間公共圖書館之資源與服務為宗旨。特設立「花蓮縣公共圖書館事業發展委員會」(以下簡稱本委員會)。
- 二、本委員會之任務如下：
 - (一) 建立本縣公共圖書館營運體系與資源整合機制。
 - (二) 審議本縣公共圖書館館藏發展政策。
 - (三) 推動本縣公共圖書館品質管理制度及鄉鎮評鑑機制。
 - (四) 建立本縣公共圖書館館員培育暨升遷獎勵機制。
 - (五) 爭取籌建新總館以及鄉鎮市圖書館購書經費與資源。
 - (六) 審議其他與本縣公共圖書館事業發展有關之事項。
- 三、本委員會置委員十五至三十五人，其中一人為召集人，由縣長兼任；副召集人一人，由本縣文化局局長兼任；本縣各鄉鎮市長為當然委員，隨本職進退。其餘委員得邀請與圖書館事業發展相關之花蓮縣政府局處首長、專家學者、社會賢達及企業家等擔任，任期為一年。
- 四、本委員會每年至少召開一次會議，必要時得召開臨時會議，由召集人擔任主席，主席及委員無法出席會議得指派代理人出席。
- 五、本委員會之委員為無給職；專家學者、社會賢達及企業家得依中央政府各機關學校出席費及稿費支給要點另支給相關費用。
- 六、本委員會行政事務由本縣文化局辦理。

附件 2 花蓮縣文化局圖書館選書小組作業計畫

花蓮縣文化局圖書館選書小組作業計畫

104 年 5 月 26 日訂定

110 年 2 月 26 日修訂通過

- 一、 花蓮縣文化局圖書館(以下簡稱本館)為有效合理運用圖書費，促進館藏均衡發展、建立館藏特色、滿足讀者閱讀需求，特設選書小組(以下簡稱本小組)。
- 二、 本小組置委員 5 至 9 人，由副局長擔任召集人。除召集人為當然委員外，其他委員由圖書資訊科彙集委員建議名單，陳請局長圈選選書委員聘請擔任之。
- 三、 本小組置執行秘書一人，由圖書資訊科科长擔任。
- 四、 本小組任務如下：
 - (一) 依據本館館藏發展政策，協助提供圖書資源之選擇等相關事宜。
 - (二) 推薦圖書資源。
 - (三) 檢視爭議圖書資料並提供本館建議。
 - (四) 提供館藏發展及選書議題之興革意見
- 五、 本小組以召開會議或書面方式辦理，並得視實際需要邀請相關人員列席。
- 六、 本小組委員任期 2 年。如有委員辭任不足 5 人時，準用本計畫第二點程序聘任或指派新委員。新委員接續至原委員任期屆滿之日為止。
- 七、 本小組委員為無給職，但外聘委員得發給出席費、交通費、審查費等必要性費用。
- 八、 本作業計畫之修訂，陳機關首長核定後實施，修正時亦同。

附件 3 花蓮縣文化局圖書館 110-111 年策略計畫

花蓮縣文化局圖書館 110-111 年策略計畫

一、願景

提升花蓮縣民眾閱讀力，創造整體競爭力。

二、價值

- (一) 重視資訊公平取用之知識自由與知識正義。
- (二) 重視不同讀者群之資訊需求。
- (三) 重視數位科技之應用，提供便捷的資訊服務。

三、任務

- (一) 讀者：建立本縣公共圖書館圖書館增值服務，滿足民眾資訊需求。
- (二) 館藏：建立本縣公共圖書館資源共享機制，均衡發展館藏多樣性。
- (三) 空間：籌建新總館，改善老舊館舍空間，營造溫馨舒適閱讀環境。
- (四) 館員：建立本縣公共圖書館的事業發展與服務品質管理機制，積極培育館員專業知能。
- (五) 資訊科技：運用數位科技，強化資訊平台與行動載具功能，提升服務便利性。

四、目標、策略及行動方案

- (一) 目標一：提升民眾閱讀力，致力提高全縣「人均擁書冊」、「人均借閱冊數」、「人均到館次數」及「民眾持證比例」四大重要指標。

	人均擁書冊數	人均借閱冊數	人均到館次數	民眾持證比例
109 年	3.24	2.00	1.47	39%

註：(1)人均擁書冊數，依年度縣市(含鄉鎮)總館藏數量與當年人口數計算。

(2)人均借閱冊數，依年度借閱冊數總數與當年縣市人口數計算。

(3)人均到館次數，依年度進館人次總數與當年縣市人口數計算。

(4)民眾持證比例，依年度設籍人口累積辦證數與當年縣市人口數計算。

策略一：均衡發展館藏，兼顧種數、冊數、語文、類型及各類讀者閱讀需

求。

行動方案 1、爭取並適切分配年度圖書資料採購經費。

行動方案 2、提升視聽及電子資源採購經費，豐富資源的種類與內容。

策略二：建置並推廣各館館藏特色。

行動方案 1、檢討館藏發展政策，並持續修訂館藏特色深度及廣度。

行動方案 2、各館依據館藏特色主題，採購及索贈圖書資料，充實特色館藏。

行動方案 3、辦理館藏特色閱讀促進活動，提升資源使用率。

策略三：建立館藏活化機制。

行動方案 1、定期辦理館藏淘汰。

行動方案 2、統計館藏(含電子資源)使用情形，進行館藏效能評估。

行動方案 3、辦理新進及主題書展，行銷及活化館藏。

策略四：加強與國內圖書館資源共享與合作機制。

行動方案 1、透過館際合作機制，協助讀者取得國內其他圖書館館藏資源。

行動方案 2、落實東區資源中心功能，促進圖書資源共享。

行動方案 3、與國內其他圖書館合作辦理教育訓練及推廣活動，增進館員專業知能。

(二)目標二：提升不同讀者群之閱讀力、資訊素養及終身學習能力。

策略一：辦理終身學習活動，成為社區終身學習中心。

行動方案 1、辦理生活講座等終身學習活動。

行動方案 2、蒐集整理終身學習資源，提供縣民終身學習資訊。

策略二：辦理分齡分眾的閱讀推廣活動，強化縣民閱讀力。

行動方案 1、辦理 Bookstart 嬰幼兒閱讀起步走活動，於鄉鎮市辦理系列講座並增設發送據點包含公私立醫院、公益團體組織及公托，擴大活動效益。

行動方案 2、辦理在地幼兒繪本甄選活動，推廣本縣文化提升閱讀風氣。

行動方案 3、辦理青少年閱讀推廣活動，提升利用圖書館之意願。

行動方案 4、辦理多元閱讀推廣活動，協助新住民融入在地文化。

行動方案 5、辦理樂齡相關講座、研習等學習活動。

策略三：辦理在地特色活動，推廣本縣特有文化。

行動方案：辦理走讀文學活動，結合鄉鎮在地資源，探勘花蓮豐厚的人文歷史與美學。

策略四：推廣圖書館利用教育，幫助縣民善用圖書館各項資源。

行動方案 1、辦理電子資源檢索、館際服務及網路資源利用等基礎研習課程。

行動方案 2、辦理電子書服務平台內容介紹及操作說明相關課程。

策略五：推動行動書車服務。

行動方案 1、將行動書車與各鄉鎮公共圖書館結合，以公共圖書館為串連媒介，將圖書送進 13 鄉鎮、社區、部落及學校。

行動方案 2、配合書車下鄉推廣民眾辦理借書證。

(三)目標三：提升整體閱讀空間及環境

策略一：打造花蓮縣立總圖書館。

行動方案 1、民眾參與策略，辦理美學論壇。

行動方案 2、辦理公共藝術票選活動。

行動方案 3、成立花蓮縣公共圖書館事業發展委員會。

策略二：提供安全、友善的無障礙環境與設備。

行動方案 1、持續改善各閱覽單位無障礙環境與設施。

行動方案 2、加強館舍環境安全防護。

策略三：提供讀者使用閱讀空間的便利性與專屬性。

行動方案 1、提供流暢的動線，規劃完善的標示系統，增加閱覽席次及筆電區坐席。

行動方案 2、設置分齡分眾閱讀專區。

策略四：營造溫馨舒適閱讀環境。

行動方案 1、館舍融入現代室內裝修美學設計。

行動方案 2、改善照明及耗能空調設備，提升舒適節能閱讀環境。

(四)目標四：深植圖書館品牌形象與影響力

策略一：結合社會資源，強化社區服務與鄰里連結。

行動方案 1、結合學校與圖書館資源，辦理圖書館利用教育或閱讀推廣活動。

行動方案 2、結合民間機構資源，辦理各類型講座或閱讀推廣活動。

行動方案 3、積極招募社區志工、協助圖書館各項業務。

行動方案 4、辦理說故事人才培訓，將活動推動至鄉鎮市社區偏鄉。

策略二：運用有效的宣傳管道，行銷圖書館服務。

行動方案 1、透過網路社群、影音平臺行銷圖書館，推播圖書館服務訊息。

行動方案 2、適時發布新聞稿、採訪通知，提升媒體曝光率。

策略三：推廣花蓮縣公共圖書館 CIS 形象標誌，提升圖書館推廣效益。

行動方案：將 CIS 形象標誌推廣至全縣公共圖書館。

(五)目標五：增加資訊科技應用設備與功能，提升讀者使用之便利性。

策略一：發展友善的行動載具及數位學習環境。

行動方案 1、提供即時的行動通知服務。

行動方案 2、強化 App 功能。

行動方案 3、優化入口網站的功能與介面。

行動方案 4、規劃線上辦理借書證的功能。

策略二：運用科技發展，增加便利自助借閱服務。

行動方案 1、導入 RFID 技術，提供更普及自助借還書系統。

行動方案 2、規劃設置預約書自取專區使用。

(六)目標六：提升館員專業知能、便民及高效率之服務品質。

策略一：加強館員溝通能力，形塑優質服務形象。

行動方案：辦理服務禮儀、溝通技巧及抱怨處理 SOP 等研習課程。

策略二：辦理相關教育訓練，提升館員專業能力及服務品質。

行動方案 1、規劃館員教育訓練，辦理圖書資訊專業研習課程及標竿學習觀摩。

行動方案 2、制定館員獎勵辦法。