

109 年臺南市公共圖書館訪視與輔導計畫

壹、依據

- 一、圖書館法第 17 條：「各級主管機關應定期實施圖書館業務評鑑，經評鑑成績優良者，予以獎勵或補助，績效不彰者，應促其改善。」
- 二、圖書館設立及營運標準第 11 條：「圖書館應就營運管理事項研訂中程發展及年度工作計畫，並每年至少辦理一次績效考評及滿意度調查。」
- 三、依據 108 年臺南市公共圖書館評鑑計畫，將於 109 年進行業務輔導，並由文化局召集該區首長辦理檢討會議。

貳、目標

- 一、瞭解本市公共圖書館資源現況、館務推展績效、面臨的困難、應改進事項及未來發展。
- 二、瞭解各館人力及經費編列與運用是否合宜。
- 三、加強各館營運管理及閱讀推廣。
- 四、透過瞭解各館營運成效，成績優良者做為其他館學習之標竿，成效不彰者將協助其改善。
- 五、提供本市及圖書事業主管機關核定各項補助之參考。

參、辦理單位

- 一、指導單位：臺南市政府文化局。
- 二、主辦單位：臺南市立圖書館。
- 三、協辦單位：臺南市各區公所。

肆、訪視小組

外聘委員 2 人、館長、秘書、讀者服務組(含資訊)3 人、館藏發展組 1 人、推廣服務組 1 人、行政組 1 人、人事 1 人及業務承辦 1 人，共計 12 人。

伍、訪視輔導對象

臺南市各公共圖書館（許石音樂圖書館、臺南文化中心藝文沙龍及蕭壠兒童圖書館不在此列）。

陸、訪視進行方式

- 一、本年度訪視重點為瞭解各館辦理現況並適時提供相關輔導與協助，

不進行評分，另由訪視小組提供訪視意見供各館參酌；訪視指標將作為次年度評鑑指標之修正依據。

- 二、實地訪視當日由各館進行 15 分鐘導覽及 15 分鐘簡報，另依訪視指標備妥相關書面資料；前開簡報電子檔請於 109 年 10 月 7 日前，以電子郵件逕寄本館承辦人林佳怡小姐(電話：06-2255146 分機 157，電子郵件 chiai@tnml.tn.edu.tw)。

柒、訪視作業及期程

作業項目	時程
1. 確認委員名單及安排實地訪視時程。 2. 函送訪視計畫至各區圖書館。	9 月 20 日前
實地訪視，各館進行 10 分鐘簡報及書面審查。 1. 業務訪視項目，如附件 1 2. 訪視日程表，如附件 2	10 月 14 日至 11 月 18 日
召開圖書館營運提升會議(局長主持) 108 年評鑑評定為績效不足館	12 月 31 日前

附件 1、圖書館業務訪視項目

圖書館業務訪視項目

訪視項目		訪視方式
(一)營運規劃		
1-1 年度工作計畫之訂定與推動	1.訂有圖書館年度工作計畫，含經費編列及來源。	簡報 書面審查 (109 年執行情形) ◆年度工作計畫及奉核簽呈 ◆計畫執行成果及檢討紀錄
	2.年度開始前完成年度工作計畫之訂定，並簽奉機關主管核准。	
	3.年度工作計畫能與總館之年度工作重點相結合。	
	4.能依年度工作計畫，定期檢討執行情形與進度。	
	5.訂有中長程發展計畫，且能與總館之策略計畫及中長程發展計畫相結合。	
1-2 營運績效達成情形	1.營運績效(借閱目標達成率)未達年度目標值。	本項免附資料，由總館依 109 年 1-8 月資料填報情形逕予檢核
	2.營運績效(借閱目標達成率)符合年度目標值。	
	3.營運績效(借閱目標達成率)高於年度目標值 3%以上。	
1-3 館員教育訓練、繼續教育與在職訓練情形	1.每人每年學習時數達 20 小時(含實體與線上學習課程；任職未滿 1 年者，按比例計之)。	簡報 書面審查 ◆員額採計基準：109 年 8 月 31 日在職人數
	2.每人每年圖書館相關學習時數達 3 小時(含實體與線上學習課程；任職未滿 1 年者，按比例計之)。	
	3.每年參加圖書館相關之實體教育訓練人員比例佔該圖書館員額 1/2 以上。	
	4.具備圖書專業人員資格之人員比例佔全館員額 1/2 以上。	
1-4 業務統計之辦理	1.能配合總館於期限內填報閱覽、流通、參考諮詢、資訊檢索及推廣活動等各項業務統計。	本項免附資料，由總館依 109 年 1-8 月資料填報情形逕予檢核
	2.能正確提供閱覽、流通、參考諮詢、資訊檢索及推廣活動等各項業務統計。	
	3.能正確填報公共圖書館統計系統之資料。	
	4.能針對各項業務統計定期進行分析並提出改善或強化計畫。	
1-5 讀者滿意度調查之辦理	1.前一年度有辦理整體讀者滿意度調查。	簡報 書面審查 (108 年執行情形)
	2.整體讀者滿意度調查有效問卷回收數，服務人口數 2 萬人以下者達 50 份、2 萬至 5 萬者達 100 份、5 萬以上者達 150 份。	
	3.前一年度有辦理單項服務或活動之滿意度調查。	
	4.能針對調查結果進行統計、分析與檢討改善。	
1-6 讀者意見之處理	1.能即時處理讀者意見，並於 7 個工作天內回覆。	簡報 書面審查 (109 年 1-8 月執行情形)
	2.能針對讀者意見進行原因分析並提出改善措施。	
(二)館藏資源管理		
2-1	1.能於每月 5 日前完成上月讀者推介圖書資料審核，以建立採購書單。	簡報 書面審查

訪視項目		訪視方式
圖書資料之徵集	2.能平均分配年度圖書採購經費·分批採購圖書·使新書適時進館。	(109年1-8月執行情形)
	3.能訂定(或依照)圖書資料交換與贈送處理之相關規定·受理各界捐贈或交換圖書。	
	4.採購之新書及各界捐贈或交換圖書均能依限處理(新書於總館通知後2週內·其餘圖書於1個月內)·並上架供閱。	
2-2 館藏建置之品質管理	1.成立選書小組·並參酌委員意見選書。	簡報 書面審查 (109年1-8月執行情形) ◆選書小組名單及選書作業相關資料
	2.能兼顧分齡分眾讀者需求·採購符合各族群需求之館藏。	
	3.能針對地方特色或在地需求·積極發展特色館藏。	
	4.能依館藏發展政策提列優質書單。	
2-3 期刊種類及主題具多元性	◆直轄市立圖書分館(區館)基準未設定應有期刊種數·以鄉鎮圖書館應有期刊30種以上標準衡量。	書面審查 現場訪視 (109年1-8月執行情形)
	1-1.期刊種類達30種。	
	1-2.期刊種類達50種。	
	2.期刊能依主題分類陳列。	
	3.能兼顧分齡分眾讀者需求徵集期刊。	
(三)讀者服務		
3-1 各類讀者服務之辦理	1.能將閱覽服務規定公告周知。	簡報 書面審查 (109年1-8月執行情形)
	2.能提供讀者各項便利之服務措施(如送書到學校、企業、社區或超商取書等)。	
	3.能於館內提供貼心之閱覽服務措施。	
	4.能針對在地讀者特性·提供貼心的服務措施。	
	5.能辦理圖書館利用教育活動(如班訪)。	
3-2 電子資源與資訊檢索服務辦理與資訊設備管理之情形	1.能辦理電子資源利用與資訊檢索課程或活動。	簡報 書面審查 (109年1-8月執行情形) ◆依館藏特色或讀者需求整理之各類電子資源資料 ◆平板電腦館內及外借之紀錄
	2.除總館提供之電子資源外·能另依館藏特色或讀者需求整理各類電子資源(含免費網路資源)·提供讀者便於使用。	
	3.能提供平板電腦館內借用服務。	
	4.能提供平板電腦外借服務。	
3-3 視聽服務之辦理	1.能辦理影片欣賞活動。	簡報 書面審查 (109年1-8月執行情形)
	2.能提供視聽資料內閱服務·並提供相關設備·或其他視聽服務措施。	
3-4	1.能定期辦理圖書催還作業·並留有紀錄。	現場訪視

訪視項目		訪視方式
作業流程符合規定	2.熟悉賠書暨繳款作業。	(109年1-8月執行情形) ◆催還作業紀錄 ◆標準作業手冊
	3.各項表格與表單整理清楚，易於取用。	
	4.熟悉各項閱覽服務政策。	
	5.能即時更新作業手冊，並放置於易取用之位置。	
3-5架位管理情形	1.書架排列順序與動線流暢。	現場訪視 (109年1-8月執行情形) ◆查架紀錄
	2.側封板及架標，標示清楚。	
	3.能做到架上行銷，適時展示書籍封面。	
	4.能定期進行查架，並留有紀錄。	
	5.讀架正確率達8成以上。	
3-6入口網	1.所登載資訊正確，並能即時更新(含過期資訊下架)。	本項免附資料，由總館逕於入口網檢核 (109年1-8月執行情形)
	2.所登載資訊完整(含簡介、服務項目、開放時間、空間介紹、交通位置等)，並能即時更新。	
(四)閱讀推廣及公共關係		
4-1閱讀推廣活動之辦理	1.能依讀者需求辦理包含講座、工作坊、研習、書展等多元類型之閱讀推廣活動至少2種。	簡報 書面審查 (109年1-8月執行情形)
	2.能結合世界書香日及臺灣閱讀節等辦理節慶閱讀活動。	
	3.能配合總館共同辦理閱讀推廣活動。	
	4.能結合學校及外部資源共同辦理閱讀推廣活動。	
	5.活動辦竣後能製作成果報告並進行檢討改善。	
4-2各類主題閱讀推廣活動之辦理	1.能規劃辦理嬰幼兒及兒童閱讀推廣活動(如說故事)。	簡報 書面審查 (109年1-8月執行情形)
	2.能規劃辦理青少年閱讀推廣活動。	
	3.能規劃辦理銀髮族閱讀推廣活動。	
	4.能規劃辦理新住民或原住民族閱讀推廣活動。	
	5.能規劃辦理性別平等閱讀推廣活動。	
	6.能規劃辦理心理健康閱讀推廣活動。	
	7.能規劃辦理家庭教育閱讀推廣活動。	
4-3社教藝文活動之辦理	1.能依地方特色及讀者需求辦理社教藝文活動(如展覽、研習班)。	簡報 書面審查 (109年1-8月執行情形)
	2.能規劃辦理嬰幼兒、兒童、青少年、成人、銀髮族社教藝文活動。	
	3.結合外部資源共同辦理社教藝文活動。	
4-4志工運用與管理	1.訂有(或依照)志工招募及訓練計畫。	簡報 書面審查 (109年1-8月執行情形)
	2.能運用志工協助館務，並依從事工作給予適合訓練。	
	3.志工持有服務紀錄冊人數達70%。	

訪視項目		訪視方式
	4.能提供志工團隊之聯誼活動、參訪學習等福利措施。	
4-5 公共關係與媒體關注度 (5分)	1.能以海報、宣傳摺頁、刊物等形式主動提供讀者館務介紹、服務資訊及活動訊息。	簡報 書面審查 (109年1-8月 執行情形) ◆各相關文宣、 宣傳資源及管道
	2.能結合社區資源(如利用社區廣播、公聽會、區里會議等方式)進行圖書館服務或活動之宣傳。	
	3.能透過平面媒體、電子報，進行圖書館服務或活動之宣傳。	
	4.能利用社群媒體進行圖書館服務或活動之宣傳，並與民眾互動。	
	5.圖書館服務或活動有紙本新聞露出。	
(五)閱讀環境		
5-1 環境規劃	1.入口處明顯，清楚。	現場訪視
	2.依分齡分眾原則規劃空間之特性及需求(如樂齡區放大字體標示、兒童區無銳角)。	
	3.指標系統之設置應清楚明確且無破損。	
	4.空間開闊明朗，避免死角及堆積雜物，並保持逃生路線暢通。	
	5.閱覽桌照明亮度符合標準照度 538-807 勒克司(50-75 呎燭)。	
5-2 環境管理	1.流通櫃台保持整潔清潔，避免擺放不必要物品。	現場訪視 (109年1-8月 執行情形) ◆保養紀錄
	2.文宣發放與張貼處，保持整潔清潔並定期更新。	
	3.館舍維持整齊、清潔。	
	4.保持廁所之清潔，通風良好。	
	5.空調及飲水機定期保養且留有記錄。	
(六)前次建議事項改善情形		
1.改善項目達 30%，未達 60%。	簡報 (109年1-8月 執行情形)	
2.改善項目達 60%，未達 75%。		
3.改善項目達 75%，未達 85%。		
4.改善項目達 85%，未達 95%。		
5.改善項目達 100%。		
(七)年度創新服務		當年度創新服務之資料

附件 2、訪視行程表

日期	第一站	第二站	第三站	第四站	第五站
10月14日 (三)	林森圖書館	裕文圖書館	新化區圖書館	大內區圖書館	山上區圖書館
	9:55-10:55	11:10-12:10	13:40-14:40	15:10-16:10	16:25-17:25
10月16日 (五)	喜樹圖書館	鹽埕圖書館	台江文化中心	安南圖書館	土城圖書館
	10:00-11:00	11:10-12:10	13:30-14:30	14:55-15:55	16:10-17:10
10月21日 (三)	中西區圖書館	永康區圖書館	仁德區圖書館	龍崎區圖書館	關廟區圖書館
	9:55-10:55	11:25-12:25	13:40-14:40	15:10-16:10	16:25-17:25
10月23日 (五)	六甲區圖書館	柳營區圖書館	鹽水區圖書館	下營區圖書館	官田區圖書館
	10:10-11:10	11:15-12:15	13:30-14:30	14:50-15:50	16:10-17:10
10月28日 (三)	新營區圖書館	新營文化中心	東山區圖書館	白河區圖書館	後壁區圖書館
	09:55-10:55	11:15-12:15	13:35-14:35	14:45-15:45	15:55-16:55
11月4日 (三)	安定區圖書館	西港區圖書館	七股區圖書館	善化區圖書館	新市區圖書館
	10:00-11:00	11:15-12:15	13:30-14:30	15:05-16:05	16:20-17:20
11月6日 (五)	佳里區圖書館	將軍區圖書館	學甲區圖書館	北門區圖書館	麻豆區圖書館
	10:10-11:10	11:20-12:20	13:30-14:30	14:45-15:45	16:05-17:05
11月11日 (三)	左鎮區圖書館	南化區圖書館	楠西區圖書館	玉井區圖書館	歸仁區圖書館
	10:00-11:00	11:15-12:15	13:35-14:35	14:45-15:45	16:20-17:20
11月18日 (三)	安平區圖書館	訪視結果討論			
	10:10-11:10	11:10-12:40			

註：本表為預排時間，依當日訪視情形及交通狀況恐略有變動，敬請預為準備。