金門縣公共圖書館112-116年策略發展計畫

# 前言

公共圖書館是實現金門縣政府「宜居島嶼、文化紮根」的重要場域。為使金門縣各層級公共圖書館成為民眾教育、文化、資訊、休閒中心，扮演民眾終身學習的堅強夥伴，並成為金門進步的重要力量，特訂定「金門縣公共圖書館112-116年策略發展計畫」，提出「發展質量俱優的館藏，滿足民眾多元需求」、「構築通用與友善環境，型塑圖書館成為金門的文化大客廳」、「深化讀者服務與閱讀推廣，協助民眾終身學習與享受豐富生活」、「珍惜金門文化資產，傳承與加值浯島重要文化資產」、「導入創新數位科技，建構智慧圖書館」、「落實專業發展與績效評鑑機制，追求卓越服務品質」六大目標、18項策略、51項行動方案，期望至116年底時，縣民人均擁書率達3.20冊(110年2.91冊)、人均借閱冊數3.60冊(110年3.39冊)。為達上述績效目標設定，本館將就各項策略與行動方案逐年設定績效目標並滾動修訂，期使金門縣公共圖書館能滿足民眾知識、學習、文化、娛樂的需求，進而成為金門的文化大客廳。本策略規劃的制定過程如下：

1. 環境掃描
	1. 本館現況
		1. 館藏資源、服務與活動等統計數據。
		2. 民眾意見回饋。
	2. 金門縣環境
		1. 金門縣政府施政計畫、縣長政見。
		2. 金門縣文化治理與策略發展規劃書(短中長程發展計畫)期末報告書。
	3. 圖書館資訊專業發展環境：IFLA全球願景報告、IFLA趨勢報告、聯合國2030年永續發展目標、公共圖書館服務品質建議書等文件分析
	4. 國內外各公共圖書館策略計畫文件分析
2. 進行強弱機危(SWOT)分析
3. 研擬策略發展計畫初稿，提請金門縣公共圖書館輔導團指導。
4. 於金門縣公共圖書館發展委員會定案。
5. 每年檢視行動方案執行情形，逐年滾動式修訂策略計畫年度績效目標(KPI)。

# 願景、使命、品牌口號

金門縣公共圖書館的願景為「**構築傳統與現代、文化與科技共生的知識殿堂，成為支持宜居社區與永續發展的島嶼圖書館典範**」，使命為**「提供優質館藏、環境、服務、館員，滿足民眾知識、學習、文化、娛樂的需求，進而成為金門的文化大客廳**」。本諸前述願景與使命，訂定金門縣公共圖書館的品牌口號為「**悠遊書海•悅讀金門**」。

# 核心價值

1. 文化紮根
2. 永續發展
3. 跨域合作
4. 數位創新
5. 地方創生
6. 社區參與

# SWOT分析

## 優勢(Strength)

1. 縣圖與各鄉鎮館距離近，有利於資源共享。
2. 各鄉鎮館與縣圖配合程度高，有助於建立總分館制。
3. 結合文化局各科室聯合辦理圖書策展，有助於提高活動效益。
4. 圖書館購書經費逐年提高，加速館藏充實。
5. 圖書館推廣活動多元，滿足全齡民眾需求。
6. 館員退休可以重新招募及培訓，俾利提升人力資源質與量。
7. 全縣公圖建置RFID，有助於智慧圖書館發展。
8. 加入NBINET會員，凸顯金門館藏能見度。

## 劣勢(Weakness)

1. 圖書館空間狹小且整體空間配置不符需求。
2. 圖書館設備設施老舊。
3. 圖書館館藏種類不豐富、外文書較少。
4. 編制內專業人員少且離島不易招募專業人才，人力吃緊。
5. 圖書館館員多為臨時人力，經驗不易傳承，專業知能弱。
6. 圖書志工人數少。
7. 地處離島，導致運輸等成本提高，難覓優質合作廠商。

## 機會(Opportunity)

1. 數位閱讀逐漸普及，有助於推動電子書服務。
2. 縣政府及藝文團體支持文化政策，圖書館受重視。
3. 與社區、大學、縣府教育處及觀光處跨域合作，共同推廣閱讀。
4. 教育部中⻑程計畫補助，帶動縣府支持與挹注。
5. 圖美館需要更多維運人力，帶動組織編制調整與人員訓練強化。
6. 民眾積極利用圖書館資源並踴躍參與圖書館活動。
7. 金門全島就是個大書房，處處能閱讀。
8. 兩岸文化並存，有助於將文化觀光結合島嶼文化及閱讀。

## 威脅(Threat)

1. 疫情衝擊導致進館人數與活動場次減少，整體借閱量下滑。
2. 本縣人口老化，行動不便者多。
3. 本縣冬季寒冷，民眾不愛外出。
4. 縣府其他單位辦理教育性質活動期間與圖書館辦理活動期間相近，可能降低本館活動參與人次。

# 目標與策略焦點

## 目標一：發展質量俱優的館藏，滿足民眾多元需求

### 建立豐富多元館藏，滿足民眾多元需求

#### 訂定館藏發展政策，擘劃館藏發展藍圖。

#### 爭取館藏發展經費，提升館藏質與量。

#### 均衡購置各年齡層與各族群需要的館藏資源。

#### 啟動圖美館館藏建置。

### 徵集金門在地文獻與作家作品，建構地方知識學習網絡

#### 深化金門學文獻資料徵集。

#### 徵集地方珍貴史料。

#### 徵集金門在地作家作品。

### 深化館際資源共享與服務，提升館藏流通性與館藏能見度

#### 參與NBINET貢獻金門圖書館藏書資料，提升館藏能見度。

#### 精進通借通還服務，提升民眾借閱館藏便利性。

#### 與金廈地區和海外僑鄉地區圖書館建立姊妹館關係，促進雙方館藏交流。

## 目標二：構築通用與友善閱讀環境，型塑圖書館成為金門的文化大客廳

### 興建新世代圖書館，形塑城市文化地標

#### 完成興建圖美館。

#### 完成整建金沙鎮立圖書館。

### 進行圖書館環境與設備設施改善，營造舒適溫馨閱讀氛圍

#### 優化圖書館環境及改善設備設施。

#### 重塑圖書館空間，符合民眾閱讀、學習、社交、聚會的需求。

## 目標三：深化讀者服務與閱讀推廣，協助民眾終身學習與享受豐富生活

### 規劃與辦理多元閱讀推廣活動，提升民眾閱讀素養

#### 辦理以永續發展為核心理念的閱讀推廣活動。

#### 辦理結合地方特色的閱讀推廣活動。

#### 辦理分齡分眾的閱讀推廣活動。

#### 辦理金門語閱讀推廣活動。

#### 辦理英語閱讀推廣活動。

### 規劃與辦理素養教育，協助民眾發展終身學習技能

#### 辦理數位及資訊素養相關訓練課程。

#### 辦理早期素養訓練課程。

### 跨域合作，推動城市閱讀、文化觀光、地方創生

#### 結合各級學校推廣圖書館活動，培養學子閱讀興趣。

#### 結合民間團體與財團法人，推動城市閱讀風氣。

#### 整合縣府資源，發展文化觀光。

#### 打造圖美館周邊成為在地文創產業聚落。

### 多元行銷圖書館館藏與服務，提升民眾使用率與黏著度

#### 精進行動書車服務，擴增行動書車服務據點。

#### 運用社群網路及新聞媒體，行銷圖書館館藏與服務。

#### 加值應用CIS，建立品牌形象。

## 目標四：珍惜金門文化資產，傳承與加值浯島重要文化資產

### 鼓勵文學創作，推廣金門鄉土文化

#### 獎助個人出版。

#### 舉辦浯島文學獎徵文比賽活動。

### 記錄在地故事，典藏歷史記憶

#### 辦理金門村史徵選出版計畫。

#### 辦理金門口述歷史徵選出版計畫。

#### 編印金門季刊。

#### 建置金門記憶~~數位~~數位典藏，善用網路傳播金門文化數位資產。

### 強化金門文化行銷，普及浯島文化

#### 辦理走讀村庄-四季閱讀漫步-走春、戀夏、賞秋、藏冬活動。

#### 辦理兩岸圖書文化展暨交流活動計畫。

#### 辦理「金門文學豆梨季」活動。

## 目標五：導入創新數位科技，建構智慧圖書館

### 強化圖書館資訊系統，提供民眾一站式資訊入口

#### 更新圖書館資訊系統。

#### 建置總分館入口網。

### 導入讀者自助式科技服務，提供便捷借閱服務

#### 全面導入RFID智慧型館藏系統，發展RFID科技應用。

#### 建置與擴充24小時全自動借還書站。

### 建置創新數位服務，引領民眾體驗新科技

#### 建置智慧化設施設備、智能置物櫃，並精進與優化智能書櫃。

#### 規劃與建置圖美館創新數位服務與空間。

## 目標六：落實專業發展與績效評鑑機制，追求卓越服務品質

### 規劃辦理館員與志工專業訓練與發展計畫，提升專業知能

#### 辦理館員與志工教育訓練。

#### 辦理標竿學習。

#### 鼓勵館員參與專業認證、研習課程、研討會。

### 運用訪視與評鑑以獎優扶弱，優化圖書館服務品質

#### 不定期訪視各鄉鎮圖書館，增加館際交流機會。

#### 定期邀請委員評鑑全縣圖書館，根據評鑑結果予以獎勵或輔導。

### 深化使用者回饋機制，提升使用者滿意度

#### 統計與分析讀者閱讀習慣。

#### 建立使用者回饋意見的管道，且進行使用者需求與滿意度調查。

#### 針對圖書館舉辦之活動收集讀者意見與建議。

# 各項策略之績效指標及具體做法

## 目標一：發展質量俱優的館藏，滿足民眾多元需求

### 建立豐富多元館藏，滿足民眾多元需求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 1.1.1 訂定館藏發展政策，擘劃館藏發展藍圖。 | 於111年完成館藏發展政策制定，往後每2年檢視修訂。 | 1. 制定後，每2年檢視館藏發展政策執行情況，並予以修訂。
2. 因應圖美館興建，研擬專章。
 |
| 1.1.2 爭取館藏發展經費，提升館藏質與量。 | 於115年縣民擁書量達3冊。 | 1. 爭取年度圖書採購經費，持續充實各類型圖書資料。
2. 向其他機構、民間團體、個人爭取資源徵集圖書資源。
 |
| 1.1.3 均衡購置各年齡層與各族群需要的館藏資源。 | 1. 每年至少增加200筆電子資源。
2. 每年外文館藏成長100件。
 | 1. 兼顧各年齡層與各族群需求，採購適合的館藏資源。
2. 購置電子書、電子雜誌、光碟等相關電子資源類藏書。
3. 加強外文館藏發展。
 |
| 1.1.4 啟動圖美館館藏建置。 | 於116年達成30萬冊圖美館總館藏量。 | 1. 爭取圖美館圖書採購經費。
2. 向其他機構、民間團體、個人爭取資源徵集圖美館圖書資源。
 |

### 徵集金門在地文獻與作家作品，建構地方知識學習網絡

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 1.2.1 深化金門學文獻資料徵集。 | 於116年前徵集金門學文獻資料達100冊／件。 | 全面收集金門學文獻資料，典藏於圖美館專區。 |
| 1.2.2 徵集地方珍貴史料。 | 於116年前徵集地方珍貴史料達100冊／件。 | 全面收集金門地方珍貴史料，包含族譜、地契、僑批、祖先畫像等，典藏於圖美館專區。 |
| 1.2.3 徵集金門在地作家作品。 | 於116年前徵金門在地作家作品達100冊／件。 | 全面收集金門在地作家作品，典藏於圖美館專區。 |

### 深化館際資源共享與服務，提升館藏流通性與館藏能見度

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 1.3.1 參與NBINET貢獻金門圖書館藏書資料，提升館藏能見度。 | 每年至少上傳12筆書目至NBINET。 | 每月/季定期將全縣新進藏書資料上傳NBINET。 |
| 1.3.2 精進通借通還服務，提升民眾借閱館藏便利性。 | 每年通借通還量成長3%。 | 每星期由縣圖派車運送通借通還館藏至全縣圖書館至少1次。 |
| 1.3.3 與金廈地區和海外僑鄉地區圖書館建立姊妹館關係，促進雙方館藏交流。 | 每年至少辦理1場相關活動。 | 1. 積極與金廈地區和海外僑鄉地區圖書館建立姊妹館。
2. 與姊妹館建立館藏交換、服務共享機制。
 |

## 目標二：構築通用與友善閱讀環境，型塑圖書館成為金門的文化大客廳

### 興建新世代圖書館，形塑城市文化地標

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 2.1.1 完成興建圖美館。 | 於115年完成圖美館建築工程。 | 1. 於115年完成建築工程。
2. 於116年前達成30萬冊圖美館總館藏量。
3. 於115年完成內部裝修、家具、資訊設備建置與服務規劃。
4. 於115年正式營運。
 |
| 2.1.2 完成整建金沙鎮立圖書館。 | 於113年完成金沙鎮立圖書館整建工程。 | 1. 於113年完成建築工程。
2. 於113年完成內部裝修、家具、資訊設備建置與服務規劃。
3. 於113年正式營運。
 |

### 進行圖書館環境與設備設施改善，營造舒適溫馨閱讀氛圍

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 2.2.1優化圖書館環境及改善設備設施。 | 每年辦理1次。 | 每年輔導各鄉鎮圖申請教育部「閱讀環境改善與設備升級繼計畫」及編列相關經費改善各館環境空間。 |
| 2.2.2重塑圖書館空間，符合民眾閱讀、學習、社交、聚會的需求。 | 1. 於113年完成金沙鎮立圖書館整建工程。
2. 於115年完成圖美館建築工程、內部裝修、家具、資訊設備建置與服務規劃。
 | 1. 每年編列經費，補助鄉鎮圖營造圖書館空間氛圍。
2. 規劃圖美館空間配置，符合民眾閱讀、學習、社交、聚會的需求。
 |

## 目標三：深化讀者服務與閱讀推廣，協助民眾終身學習與享受豐富生活

### 規劃與辦理多元閱讀推廣活動，提升民眾閱讀素養

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 3.1.1 辦理以永續發展為核心理念的閱讀推廣活動。 | 每年至少辦理5場以上以永續發展為核心理念的閱讀推廣活動。 | 結合鄉鎮民眾人口特性與需求，辦理以永續發展為核心理念的閱讀推廣活動。 |
| 3.1.2 辦理結合地方特色的閱讀推廣活動。 | 每年至少辦理20場以上結合地方特色的閱讀推廣活動。 | 結合鄉鎮節慶、物產等特性，辦理結合地方特色的閱讀推廣活動。 |
| 3.1.3辦理分齡分眾的閱讀推廣活動。 | 每年至少辦理40場以上分齡分眾的閱讀推廣活動。 | 1. 由縣圖主導活動主軸、各鄉鎮圖合作辦理。
2. 舉辦金門閱讀節。
3. 針對兒童、青少年、中壯年、銀髮族、新移民等民眾需求辦理閱讀推廣活動。
 |
| 3.1.4 辦理金門語閱讀推廣活動。 | 每年至少辦理5場以上金門語閱讀推廣活動。 | 與縣府各部門合作辦理藝文主題型母語營隊活動、指標型系列活動、扎根型系列活動，對縣民推廣母語。 |
| 3.1.5 辦理英語閱讀推廣活動。 | 每年至少辦理5場以上英語閱讀推廣活動。 | 配合「2030雙語政策」，辦理英語書展、英語讀書會等英語閱讀推廣活動。 |

### 規劃與辦理素養教育，協助民眾發展終身學習技能

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 3.2.1 辦理數位及資訊素養相關訓練課程。 | 每年至少辦理3場以上數位素養相關訓練課程。 | 分齡分眾辦理各類數位素養相關訓練課程。 |
| 3.2.2辦理早期素養訓練課程。 | 每年至少辦理4場以上早期素養訓練課程。 | 1. 辦理閱讀起步走相關活動。
2. 辦理早期素養訓練課程。
 |

### 跨域合作，推廣圖書館服務與活動，創造人潮匯集場域

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 3.3.1 結合各級學校推廣圖書館活動，培養學子閱讀興趣。 | 每年至少辦理5場以上相關活動。 | 1. 辦理班訪、團體辦證活動。
2. 辦理暑期閱讀活動(含營隊)。
 |
| 3.3.2結合民間團體與財團法人，推動城市閱讀風氣。 | 每年至少辦理3場以上相關活動。 | 1. 與在地獨立書店辦理新書發表講座。
2. 與在地文教基金會辦理青少年文學活動。
 |
| 3.3.3整合縣府資源，發展文化觀光。 | 每年至少辦理2場以上相關活動。 | 與教育及觀光處協力辦理特色活動。 |
| 3.3.4 打造圖美館周邊成為在地文創產業聚落。 | 打造1處在地文創產業聚落。 | 1. 國軍營舍讓藝術家進駐，進行創作及展示。
2. 定期辦理假日文創市集。
 |

### 多元行銷圖書館館藏與服務，提升民眾使用率與黏著度

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 3.4.1 精進行動書車服務，擴增行動書車服務據點。 | 每年行動書車服務至少20次。 | 1. 徵詢校園、公共場所、觀光景點管理單位意願，提供行動書車服務。
2. 因應節慶與活動，彈性派出行動書車。
3. 統計分析各據點行動書車服務人次等資訊，評估行動書車派出頻率的適切性。
 |
| 3.4.2 運用社群網路及新聞媒體，行銷圖書館館藏與服務。 | 1. 每年粉絲數、追蹤人數至少增加5%。
2. 每年至少新聞露出30則。
 | 1. 配合圖書館舉辦各項推廣活動與教育訓練，利用社群網路進行宣傳。
2. 於金門日報發布圖書館活動、服務及施政成果。
 |
| 3.4.3 加值應用CIS，建立品牌形象。 | 每年至少製作3款文創宣導品。 | 每年製作公共圖書館形象宣導品。 |

## 目標四：珍惜金門文化資產，傳承與加值浯島重要文化資產

### 鼓勵文學創作，推廣金門鄉土文化

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 4.1.1 獎助個人出版。 | 每年至多獎助18件作品。 | 公告辦理徵件，獲補助出版者將協助送「國史館台灣文獻館獎勵出版文獻書刊」評審。 |
| 4.1.2舉辦浯島文學獎徵文比賽活動。 | 1. 每年舉辦1次浯島文學獎徵文比賽活動。
2. 每年出版作品輯1冊200本。
 | 浯島文學獎經由公開徵稿，作品內容須具備金門當地元素，經過資格審、複審、決審，選出年度得獎者，徵稿種類為散文、小說、新詩，總獎金100萬元。 |

### 記錄在地故事，典藏歷史記憶

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 4.2.1 辦理金門村史徵選出版計畫。 | 每年至多補助6件作品。 | 公告辦理徵件，獲補助出版者將協助送「國史館台灣文獻館獎勵出版文獻書刊」評審。 |
| 4.2.2辦理金門口述歷史徵選出版計畫。 | 每年至多補助2件作品。 | 公告辦理徵件，獲補助出版者將協助送「國史館台灣文獻館獎勵出版文獻書刊」評審。 |
| 4.2.3編印金門季刊。 | 每年編印金門季刊4期。 | 依據政府採購法辦理公開招標，徵求季刊編輯廠商。 |
| 4.2.4 建置金門記憶~~數位~~數位典藏，善用網路傳播金門文化數位資產。 | 於116年完成金門記憶數位典藏系統。 | 1. 與國家圖書館合作金門縣(鄉鎮村)史、祖譜等資料數位化。
2. 規劃、設計、建置金門記憶數位典藏系統，運用網路傳播金門文化數位資產。
 |

### 鼓勵文學創作，推廣金門鄉土文化

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 4.3.1 辦理走讀村庄-四季閱讀漫步-走春、戀夏、賞秋、藏冬活動。 | 每年辦理4場活動，每場參加人次至少120人次以上。 | 與地方旅遊協會共同策辦，於金門日報及FB等媒體發布活動資訊。 |
| 4.3.2辦理兩岸圖書文化展暨交流活動計畫。 | 每年至少辦理1場書展及交流。 | 1. 於金門當地辦理兩岸書展。
2. 由局長率圖資科科長及承辦人至福建廈門進行文化交流活動。
 |
| 4.3.3辦理「金門文學豆梨季」活動。 | 每年舉辦1次，參加人次至少150人次以上。 | 與旅台金門文藝協會共同策辦，於金門日報及FB等媒體發布活動資訊，邀請老中青世代創作者進行文學交流。 |

## 目標五：導入創新數位科技，建構智慧圖書館

### 強化圖書館資訊系統，提供民眾一站式資訊入口

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 5.1.1更新圖書館資訊系統。 | 每年更新維護圖書資訊系統功能。 | 每年更新維護圖書館資訊系統。 |
| 5.1.2建置總分館入口網。 | 於113年完成。 | 建置總分館入口網，提供…等功能。 |

### 導入讀者自助式科技服務，提供便捷借閱服務

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 5.2.1全面導入RFID智慧型館藏系統，發展RFID科技應用。 | 利用該設備借還書之讀者使用率每年提升3-5%。 | 利用設備借還書之讀者使用率每年提升3-5%。 |
| 5.2.2建置與擴充24小時全自助借還書站。 | 3年內建置1台。 | 於本縣其他車站建置第2座24小時全自助借還書站。 |

### 建置創新數位服務，引領民眾體驗新科技

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 5.3.1建置智慧化設施設備、智能置物櫃，並精進與優化智能書櫃。 | 1. 3年內建置2座智能置物櫃。
2. 讀者預約取書率每年提升1-3%。
 | 1. 利用智慧化空間管理系統打造即刷即用的置物櫃服務，有效管理置物櫃空間。
2. 預約取書櫃後續功能的增修等相關優化。
 |
| 5.3.2 規劃與建置圖美館創新數位服務與空間。 | 於116年完成規劃。 | 1. 參考國家圖書館建置「多媒體創意實驗中心」模式，向教育部申請計畫補助，設置影音創作、直播攝影棚、動漫創作、DIY實作區、成果展示交流、團體討論室、學習共享及漫畫屋等空間。
2. 圖書館導入科技、探索、體驗及互動的新概念，將圖書館打造成OPEN LAB。
 |

## 目標六：落實專業發展與績效評鑑機制，追求卓越服務品質

### 規劃辦理館員與志工專業訓練與發展計畫，提升專業知能

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 6.1.1辦理館員與志工教育訓練。 | 每年至少辦理6次館員專業研習課程。 | 依據「我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議」指引及參考國家圖書館每年所辦理之教育訓練主題，安排專責館員或邀請外聘講師講授，以提升館員知識與實務經驗。 |
| 每年至少辦理2次志工教育訓練。 | 就圖書館營運、行銷、讀者服務、技術服務、服務禮儀等主題，安排專責館員或邀請外聘講師講授，以提升志工知識與實務經驗。 |
| 6.1.2辦理標竿學習。 | 每年至少辦理1次。 | 1. 每年擇國內績優或具特色之公共圖書館、企業，安排館員進行標竿學習參訪。
2. 每年擇金門縣內表現績優的鄉鎮圖書館，安排館員進行標竿學習參訪。
 |
| 6.1.3 鼓勵館員參與專業認證、研習課程、研討會。 | 圖書館專業人員，每年應接受20小時以上之專業訓練。 | 1. 鼓勵館員參加中華民國圖書館學會暑期研習班。
2. 鼓勵館員通過中華民國圖書館學會資訊組織分析師認證。
3. 鼓勵館員參加圖書館界辦理之研習課程與研討會。
 |

### 運用訪視與評鑑以獎優扶弱，優化圖書館服務品質

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 6.2.1不定期訪視各鄉鎮圖書館，增加館際交流機會。 | 每年至少辦理2次。 | 邀請委員或藉由召開公共圖書館推動工作小組會議時訪視各鄉鎮圖書館，提供經營建議，做為評鑑的前置作業。 |
| 6.2.2定期邀請委員評鑑全縣圖書館，根據評鑑結果予以獎勵或輔導。 | 每2年辦理1次。 | 1. 針對縣圖與鄉鎮圖，就基礎建設、營運規劃、館藏資源管理、讀者服務、閱讀推廣及公共關係、閱讀環境、質性特性描述、臺灣閱讀風貌及全民閱讀力表現等項目邀請委員進行評鑑。
2. 獎勵績優鄉鎮圖及館員，激勵士氣。
3. 針對評核建議進行檢視、改善，以提升圖書館服務品質。
 |

### 深化使用者回饋機制，提升使用者滿意度

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 行動方案 | 績效指標 | 辦理方式 |
| 6.3.1統計與分析讀者閱讀習慣。 | 每年至少調查分析1次讀者閱讀習慣。 | 1. 利用圖書館自動化系統，統計分析圖書館館藏借閱情況，俾利瞭解讀者閱讀習慣。
2. 根據分析結果調整館藏採購、主題推廣活動執行方向。
 |
| 6.3.2建立使用者回饋意見的管道，且進行使用者需求與滿意度調查。 | 每年至少辦理1次使用者需求與滿意度調查，對使用者回饋意見進行分析。 | 1. 運用縣長信箱、1999專線、局長信箱、館內設置意見箱、臉書等管道收集使用者回饋意見。
2. 每年採紙本與線上方式，進行使用者需求與滿意度調查，對其回饋意見進行量化與質性分析，藉以改善圖書館服務品質。
3. 統計分析調查結果，撰寫使用者需求與滿意度調查報告，並據以改善圖書館服務。
 |
| 6.3.3針對圖書館舉辦之活動收集參與者意見與建議。 | 不定期針對圖書館活動收集讀者意見與建議。 | 1. 設計公版圖書館活動意見調查問卷。
2. 於活動舉辦時收集參與活動者的意見與建議。
3. 每年針對各活動收集之意見與建議進行統計與分析，做為來年規劃活動之參考。
 |