

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫

臺北市

健全直轄市立圖書館營運體制計畫  
執行成果報告

中 華 民 國 1 1 2 年 2 月 1 0 日

臺北市成果摘要表

計畫名稱	教育部 110-111 年健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
執行單位	臺北市政府			
連絡人	張庭芳	連絡電話	(02)27552823 轉 2411	
E-mail	faq@email.tpml.edu.tw			
地 址	臺北市大安區建國南路二段 125 號			
實施期程	110 年 5 月 4 日 至 111 年 12 月 31 日			
補助與實支經費 (新臺幣：元)	核定計畫金額	51,850,000 元	核定補助金額	資本門：2,700,000 元 經常門：2,500,000 元 合計：5,200,000 元
	補助比例	10.03%	實支總額	資本門：10,770,598 元 經常門：40,758,514 元 合計：51,529,112 元
	計畫結餘款	資本門：199,402 元 經常門：121,486 元 合計：320,888 元	繳回教育部結餘款	32,185 元
	地方自籌經費	資本門：8,270,000 元 經常門：38,380,000 元 合計：46,650,000 元		
附件	<p>必備附件</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>計畫項目經費核定文件</li> <li>教育部補(捐)助經費收支結算表(非指定項目)</li> <li>計畫款項若有剩餘款項應依補助比例繳回</li> <li>成果報告電子檔(含相關照片)</li> </ol>			
重要 成果及效益 (摘要)	<p>事業發展規劃提供了館務發展方向，並依外部環境變遷滾動式修正，使服務更切合讀者需求；此外，新總館興建亦持續推動。數位閱讀資源的擴增更能滿足讀者閱讀需求，新版圖書推薦系統改善了書目比對機制，優化介面，使讀者推薦圖書的管道更暢通，亦增進館員作業效率。</p> <p>RFID 館藏建置執行進度大幅提升，奠定智慧服務流程之基礎。贈送超商借還書運費回饋金活動，帶動超商借書冊數提升。漫畫主題活動參加者年齡與區域分布擴展；臺灣早期本土漫畫數位化作業，建立了後續數位應用所需基礎建設。</p> <p>品管圈創造了跨分館合作，聯合多館力量有效率推動服務與推廣活動，並透過教育訓練持續強化館員專業知能，加上服務品質系統不中斷地運作，多管齊下優化服務品質。</p>			

# 臺北市健全直轄市立圖書館營運體制計畫 執行成果報告

## 壹、計畫內容執行情形

### 一、推動事業發展

#### (一) 執行 2021-2025 策略計畫

為提供民眾優質閱讀資源及品質精進服務，善盡公共圖書館扮演支援社區閱讀角色之責任，本館因應環境變遷、資訊與數位科技發展、民眾需求變化等因素進行全方位考量，每 5 年制定未來 5 年圖書館發展之策略計畫。

「2021-2025 年策略計畫」所訂 6 大策略方向計有 75 個行動方案、90 個 KPI 項目，藉由各業務連繫委員會每半年檢討及列管，有效管控執行進度與達成情形，提升全方位服務品質。另亦將館務發展諮詢會議中委員提出之專業建議及每年讀者滿意度調查之讀者反饋意見，納入年度 KPI，滾動式調整本館各項 KPI 目標值，使服務品質能持續貼近及滿足民眾實際需求。

#### (二) 執行策略地圖及平衡計分卡

本館 110 年平衡計分卡 KPI 目標設定，除「提升活動參與人次」、「樂齡、新移民學習活動」及「兒童青少年閱讀學習活動」因疫情影響停辦，以及「提升借閱人次」、「提供遠距借還書服務」因閉館暫停借書及預約服務，致未能達標外，其餘皆已達成。

本館 111 年平衡計分卡 KPI 目標設定，「提升借閱人次」因各分館整修閉館日數長、每人借閱冊數調增及電子書借閱人次上升，及「提高預算執行效能」因節水節電成效顯著而有剩餘，致未能達標外，其餘皆已達成。

### (三) 檢視讀者服務品質管理系統

110 與 111 年每年定期召開服務品質管理小組會議執行品質管理系統，檢視品質管理系統各項文件是否有缺漏，於會議進行文件制定、修改或廢止。110 年制定、修正、廢止文件計 47 件，111 年制定、修正、廢止文件計 26 件。

110 與 111 年每年訂定整體品質目標，定期檢討執行情形，適時針對進度落後單位進行輔導，力求達到年度目標值。110 年整體品質目標為「全館 110 年圖書資料借閱量較 109 年成長 2%」，每季於服務品質管理小組會議確認執行情形，針對連續 2 季未達標單位，由服務品質管理小組委員進行輔導，審閱未達標單位之執行對策，提出對策改善建議，並請未達標單位於下一季調整對策。110 年年度達成率為 72.55%（因閉館 2.5 個月及近 5 個月入館人留管制），110 年總借閱量為 857 萬 6,715 冊（分館及民閱）。

因借閱量受疫情影響未達標，本館持續以提升借閱量為目標，訂定 111 年度整體品質目標為「全館 111 年圖書資料借閱量較 109 年成長 2%」。每季於服務品質管理小組會議確認執行情形，針對連續 2 季未達標單位，提供「借閱量提升對策」供未達標單位擇適合方案，於下一季調整對策。111 年年度達成率為 94.66%，111 年總借閱量為 1,128 萬 2,343 冊（分館及民閱）。

### (四) 擘劃首都新總館

為創建臺北市旗艦級圖書館、設立人文素養新地標、迎接新時代首都活力閱讀城，本館傾全力打造劃時代新概念總館。本館 110-111 年薈萃國內外公共圖書館優質建築與空間設計巧思、新型態創新服務內容，以期新總館能契合「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。外部方面本館與有關單位 110-111 年共計召開 80 場會議共同研商，

內部自 110 年起籌組新總館規劃小組，研讀、分享國內外指標性公共圖書館空間特色，並積極與建築師共同規劃新館空間設計，110-111 年計召開 18 次會議。

## 二、健全館藏發展制度

### (一) 優化讀者圖書推薦系統

圖書館原使用之推薦系統已逾 10 年，且與原使用之自動化系統為獨立的兩個系統，書目資料無法即時連結，故於 110-111 年搭配圖書自動化系統更新，一併優化現有圖書推薦系統功能，更新使用者介面，並於 111 年 9 月正式上線提供使用。

新版圖書推薦系統使用者介面簡潔美觀，RWD 響應式網頁設計亦提升系統可用性，讓資訊呈現一目瞭然。此系統亦因應電子資源發展，改善推薦圖書之比對機制，區分同一本書的電子書與紙本書為兩種不同的書目，正確受理讀者想推薦的圖書資源，廣納不同類型的圖書。於館員工作端方面，系統強化書目資料自動查核比對功能，亦能依館方需求進行讀者推薦書目採購情形通知，提升圖書推薦服務的效率。

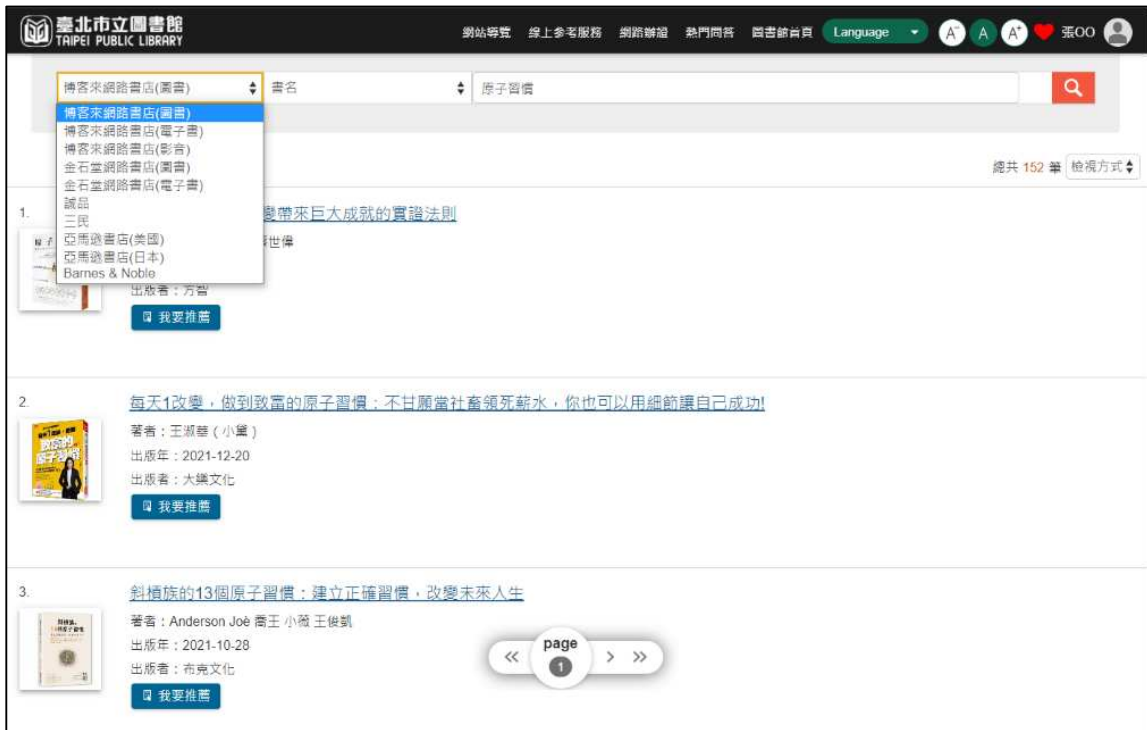


圖 1：臺北市立圖書館新版圖書推薦系統

## (二) 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。圖書館亦定期於電子書平臺上辦理主題書展，吸引讀者利用電子書。至 111 年底，圖書館共計提供 7 萬 8,686 種、65 萬 243 冊電子書，全年電子書使用達 259 萬 3,356 人次，使用人次逐年穩定成長中。

後疫情時代帶動數位閱讀新趨勢，透過擴增數位閱讀資源，圖書館提供與實體圖書互補的閱讀選擇，將能兼顧不同讀者的閱讀需求，觸及更多的使用者，增加圖書館的使用率。

Ebook Taipei 臺北好讀 電子書 臺北市立圖書館 TAIPEI PUBLIC LIBRARY 全國最大主題中文電子書庫 電子書 電子雜誌 主題特展 精選文章

世界各地皆有神話傳說，日本神話中的天照大神、須佐之男、山幸彥和海幸彥，透過《古事記》和《日本書紀》記載的日本上古神話，而為世人流傳；希臘神話宙斯、赫拉、雅典娜、阿波羅、赫費斯托斯、海克力斯等眾神故事，吟遊詩人坐在守夜爐火旁，以樂器伴奏，傳唱出精彩神話故事；印度神話中的毗濕奴、濕婆、雪山神女、迦尼薩，這些神明的傳說事蹟在印度、東南亞及聯合國的世界文化遺產中到處可見，諸神的七情六慾故事其實也正反映著人性，閱讀此書展，更能刷新你對「神」的三觀，歡迎光臨神的世界。

關鍵字是神

<p>日本神話 [有聲書]:Nippon 所藏日語精選講座</p>	<p>附神:我那借身給神明的父親</p>	<p>神婆的歡喜生活</p>	<p>宋代讀書人與他們的鬼</p>	<p>神木偵探:神宿之樹的祕密</p>	<p>諸神的戰爭:希臘神話裡的樂器與戰歌</p>
-----------------------------------	----------------------	----------------	-------------------	---------------------	--------------------------

圖 2：定期辦理電子書主題書展，吸引讀者借閱電子書

### 三、優化讀者及資訊服務

#### (一) 建置 RFID 智慧館藏

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。112 年完成全館 RFID 館藏建置後，將推行手機借書服務。

110、111 年選定 23 個閱覽單位轉型成 RFID 服務模式，並採購 282 萬 5,000 片 RFID 晶片、26 臺 RFID 自助借書機（含本計畫補助 7 臺）、49 臺館員工作站（含本計畫補助 3 臺）及 26 座 RFID 安全辨識閘門，共計回溯圖書 205 萬 3,392 冊、視聽資料 17 萬 9,157 件，111 年底 RFID 館藏量占全館館藏量 72.6%，大幅提升執行進度。

RFID 館自助借書率為 80.88%，自 111 年 12 月 12 日起，手機借書功能適用的館別，由原 13 館增至 38 館。



圖 3：RFID 晶片、自助借書機及手機借書海報

## (二) 導入自動化圖書分揀系統

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，並改善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等問題，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，並處理超商借還書包裹作業。110 年 12 月底完成 4,200 只「掀蓋式物流箱」採購作業，並進行自動化分揀作業流程規劃，將配合「110-111 年圖書自動化管理系统汰換案」列入與物流廠商資料庫結合需求，預計於 111 年 9 月中旬完成設定，惟因疫情影響廠商圖書分揀設備建置，採半自動分揀進行。物流廠商協助超商借還書理書及打包等作業，110、111 年超商借還書共計處理 11,788 包。

## (三) 推廣超商借還書



為解決各縣市因圖書系統相異、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，推出超商借還書服務，並鼓勵讀者多加利用，因應 110、111 年疫情影響降低讀者遠距到館借書，遂推出「防疫安心讀」活動，贈送超商借還書服務使用者運費回饋金 1 組，共計 6,800 人參與；110、111 年超商借還書量分別為 21,531 冊、24,498 冊，活動亦帶動 110、111 年度超商借書冊數較 109 年分別提升 3.8%、18.15%。



圖 4：超商借還書活動海報

#### 四、主題特色專門圖書館

##### (一) 中崙分館漫畫主題活動

###### 1. 歡樂漫畫營

- (1) 110 年：受到新冠肺炎（COVID-19）影響，原本每年度 7 月份辦理 3 個梯次、每梯次 30 人的歡樂漫畫營延至 8 月 23 日至 8 月 27 日辦理，並改為 2 個梯次、每梯次招收 15 人、共計 30 人報名參加。
- (2) 111 年：雖然疫情趨緩，但為避免造成群聚的情況，7 月 28 日至 8 月 2 日仍維持辦理 2 梯次，每梯次增至 20 人、共 40 人報名參加。



圖 5：110 年漫畫營合照



圖 6：111 年漫畫營合照

## 2. 漫筆獎比賽

- (1) 110 年：辦理第 22 屆比賽，6 月至 10 月徵件，共有 4 個主題分別為：疫情過後—想做什麼、動物的趣味狂想/聯想、名人 Q 版笑像漫畫與自定主題，共收件 332 件，由評審選出得獎作品 57 件，並於 10 月 31 日在總館國際會議廳辦理頒獎典禮。
- (2) 111 年：辦理第 23 屆比賽，6 月至 8 月徵件，共收件 161 件，共有 3 個主題：第一個主題配合歡慶臺北市立圖書館 70 週年館慶—璀璨 70 趣味狂想：未來圖書館，另外兩個主題為名人 Q 版笑像漫畫與自訂主題，並於 9 月 25 日辦理頒獎典禮。



圖 7：110 年漫筆獎合照



圖 8：111 年漫筆獎合照

### 3. 漫畫主題講座

- (1) 110 年：1 月 23 日配合寒假閱讀節，邀請劉宗銘先生主講「樂讀臺灣·漫遊寶島/漫畫家看圖說畫」講座。
- (2) 111 年：1 月 23 日配合寒假閱讀節，邀請劉宗銘先生主講「開門見山：繪作花草樹木卡片」；6 月 26 日因應國際書展主題國：法國，辦理法國漫畫講座，邀起吳敏子女士主講「從羅浮宮『空白計畫』看法國漫畫」；8 月 27 日與國立臺灣歷史博物館於總館國際會議廳共同辦理講座，邀請國立政治大學臺灣史研究所李依雲副教授主講「記憶中的畫格世界」，並同時以線上直播該場講座。

### 4. 漫畫書展

- (1) 110 年：10 月 1 日至 11 月 30 日第 12 屆金漫獎得獎作品書展。
- (2) 111 年：6 月 1 日至 30 日配合國立臺灣歷史博物館，辦理「記憶中的畫格世界」漫畫書展。11 月 1 日至 30 日第 13 屆金漫獎得獎作品書展。

## 5. 漫畫家創意讀書會

- (1) 110 年：預計辦理 12 次的漫畫家創意讀書會，因新冠肺炎的影響，致 5 次活動暫停，實際辦理 7 次活動。

表 1：110 年漫畫家創意讀書會一覽表

日期	主 題	導讀老師
1/16	創造台灣 100 億商機的文創達人分享	張 博 威
2/20	印刷技術+創意設計讓商品更有趣	吳 文 和
3/13	你好，我是薯條（穿越華麗探險的曙光） --身障藝術家-現場舞蹈配合演出分享	王 蜀 蕎
4/10	奇兒的漫畫狂想曲	奇 兒
5/15	動漫人物公仔化（DIY 材料：樹脂土）（因疫情暫停）	林 俐
6/19	胖哥老師漫畫多元發展的心得心情分享（因疫情暫停）	胖 哥
7/17	造型設計與 3D 列印（因疫情暫停）	林 建 良
8/14	實現動漫中的服裝道具呈現-COS 與動漫生活互動與趨勢（現場並扮演鬼滅之刃相關角色分享）（因疫情暫停）	夏 侯 橘 助
9/11	漫畫文創商機（因疫情暫停）	夏 宜 嵐
10/16	純藝術走向多格漫畫	林 奐 東
11/13	從不會畫到圖畫書創作	蔡 兆 倫
12/11	誇張肖像漫畫的創意世界	劉 佳 惠

- (2) 111 年：預計辦理 12 次的漫畫家創意讀書會，因演講者確診以及疫情影響之因素各暫停 1 次，實際辦理 10 次活動。

表 2：111 年漫畫家創意讀書會一覽表

日期	主 題	導讀老師
1/15	後新冠疫情的藝術家生活考驗	張 博 威
2/12	從印刷與色彩關係中創造有趣的印刷商品	吳 文 和
3/19	當個快樂的創作人	賴 有 賢
4/16	從人像漫畫到米豆轉轉畫	米 豆
5/14	造型設計與 3D 列印（因疫情暫停一次）	林 建 良
6/11	實現動漫中的服裝道具呈現-COS 與動漫生活互動與趨勢（現場並扮演鬼滅之刃相關角色分享）	夏 侯 橘 助
7/16	玩具價值的轉變及相關	程 東 奕
8/13	我的動漫文創發展 40 年夢想…逐夢相關	倪 裕 忠
9/17	神奇繪本魅力無限（講師確診隔離暫停一次）	張 珍 貞

10/15	我的漫畫人生--順手塗鴉四十年	王 金 選
11/12	純藝術走向多格漫畫	林 奐 東
12/17	漫畫未來·娛樂的新玩法--	劉 道 宗

## (二) 臺灣早期本土漫畫數位典藏

110 年度臺灣早期本土漫畫數位化計畫於 9 月份完成漫畫盤點作業，10 月 5 日開始進行數位化，並於 12 月 10 日完成掃描作業、完成驗收程序，共計建檔 2 萬 7,498 頁。111 年 5 月份製作 111 年度臺灣早期漫畫數位化清單，共 26 套、187 冊，於 10 月 13 日完成掃描作業、10 月 25 日完成驗收程序，共計建檔 1 萬 9,617 頁。

## 五、館員培育

### (一) 辦理業務教育訓練課程

110 及 111 年辦理各項基礎業務訓練，協助同仁了解館內各項業務之執行，課程由業務單位主管或承辦人進行系統操作、業務執行流程步驟教學，業務範圍涵蓋採編、閱覽典藏、諮詢服務、推廣、視聽、資訊、總務、人事、政風、會計、研究輔導等 11 項業務。111 年更因應本館新圖書自動化管理系統上線，增加開設新圖書自動化管理系統流通模組教育訓練。

110 年度開設 55 門業務教育訓練課程，參加人次共計 526 人次。111 年度開設 49 門業務教育訓練課程，參加人次共計 1,185 人次。

### (二) 開發新知增能課程

110 及 111 年針對社會變遷趨勢與技術發展新知相關主題開設課程，如媒體識讀、Podcast 製作與說書、XR 虛擬技術、電子書與有聲媒體、溝通藝術、街友服務與應對技巧等主題，使館員獲取工作中所需最新知識，持續增強館員能力，提升服務品質。

110 年辦理 10 場新知增能課程，參加人次共計 314 人次。111 年辦理 10 場新知增能課程，參加人次共計 283 人次。

表 3：新知增能課程一覽表

年度	課程名稱	日期	參加人次
110 年	閱覽服務講習：為書發聲!來當「說書人」	4 月 22 日	20
	參考服務講座：第一次製作 Podcast 就上手	5 月 14 日	19
	CEDAW 意涵與實務運用講座	9 月 29 日	39
	閱覽服務講習：新時代的公共圖書館	10 月 15 日	32
	進行人權教育所需的關鍵知識	10 月 26 日	80
	員工法紀講習：非理性民眾疏處經驗分享	10 月 27 日	55
	參考服務講座：提聲自己，社群媒體加值術	10 月 28 日	9
	員工資訊安全講習	11 月 10 日	12
	從內容業者的角度觀察電子書與有聲媒體帶來的機會與挑戰	11 月 11 日	24
	推廣業務工作坊：圖書館空間佈置	12 月 10 日	24
111 年	閱覽服務講習：我在圖書館與街友相遇-公共圖書館街友服務與應對技巧	4 月 29 日	17
	Jisti Meet 線上工作坊	5 月 12 日	19
	參考服務講座：從媒體識讀開啟識讀資訊的大門	5 月 26 日	12
	閱覽服務講習：虛實之間-XR 數位世界與圖書館相遇	5 月 27 日	13
	兩公約人權教育訓練	6 月 29 日	102
	員工法紀講習：廉能法紀宣導	9 月 22 日	39
	參考服務講座：好好說話：溝通藝術及技巧	9 月 29 日	10
	以日誌為鑰，啟閱讀之華	10 月 20 日	12
	「市圖+SR 值」帶領讀者適性飽覽知識饗宴	10 月 21 日	11
多元性別權益保障暨 CEDAW 講座	11 月 23 日	48	

(三) 規劃「持續改善品質管理」研習課程

110 及 111 年開設「持續改善品質管理」系列研習課程，針對

全體主管（總館及分館）開設課程，課程目的著重於學習如何運用品管圈模式，提出有效解決問題之方案，藉以提升營運和服務效能。透過講師授課搭配專案實作課程，使主管們了解持續改善的管理及思考模式，進一步運用於館務作業。

課程於 110 及 111 年各開設 1 梯次，內容包含 3 次講師授課、4 次專案實作，以及年底總分享研討發表品管圈執行成果，共計 37 小時，提供主管分組參訓。課程單元包含由智淵國際顧問有限公司總經理江瑞清老師授課之「改善的手法、問題解決步驟及課題達成步驟」與「改善的方法、品管工具及流程分析方法」，以及由國立臺中科技大學創意商品設計系助理教授張國賓老師授課之「服務創新與圖書館設計思考」；專案實作則是由江瑞清老師帶領小組進行專題研討，最後由各個小組進行成果發表。

110 年計有 21 位主管完成課程，111 年計有 23 位主管完成課程。品管圈的組成創造了跨館合作，聯合多館力量更有效率推動本館服務與活動，落實品質改善。

表 4：品管圈專題報告主題

組別	品管圈主題
110 年第 1 組	提高青少年借閱量
110 年第 2 組	提升小博士信箱效能
110 年第 3 組	提升閱讀存摺兌換人次成長 400%
110 年第 4 組	附件隨書加工作業之效益
111 年第 1 組	提升館員處理附件效率
111 年第 2 組	提升線上推廣活動參與人次
111 年第 3 組	提升手機借閱量
111 年第 4 組	提升館藏特色借閱量





圖 9：品管圈教育訓練江瑞清老師授課



圖 10：品管圈教育訓練張國賓老師授課



圖 11：品管圈專題報告



圖 12：品管圈專題報告江瑞清老師講評

## 六、服務品質管理

### (一) 落實日常監督量測

110 及 111 年於各項會議確認業務推動進度、業務監督與量測作業執行情形、風險評估及處理情形，針對未達目標值之項目進行列管，並定期檢討列管案件執行情形。110 年召開主管會報 21 次、館務會議 6 次、館務發展諮詢會議 2 次、服務品質管理小組會議 8 次，以及業務連繫委員會 30 次。111 年召開主管會報 20 次、館務會議 6 次、館務發展諮詢會議 2 次、服務品質管理小組會議 9 次，以及業務連繫委員會 30 次。

#### 1. 業務監督與量測作業執行情形



本館每月確認各項業務監督流程與衡量管制項目，管制範圍包含閱覽、採編、諮詢服務、推廣、資訊、人事、視聽與總務業務等 8 項業務，110 年計有 27 個管制項目，111 年計有 25 個管制項目，針對未符合目標值之項目進行列管與輔導。

## 2. 風險評估及處理情形

本館每月確認新聞輿情、資訊服務、開館運作與財產損失等 4 個項目是否有風險項目、可能造成後果、風險值，針對風險評估屬高度或極度風險之案件進行列管。低度或中度風險案件 110 年計有 4 項，111 年計有 13 項，皆已提出因應作為；高度風險案件 110 年計有 0 項，111 年計有 5 項，皆已提出因應作為，或提出改善目標並持續列管。

## 3. 列管案件檢討

本館每半年確認列管中案件之最新執行情形，如案件已達成目標值則解除列管，如未達成則持續列管，110 年 1 月與 7 月各檢視 1 次，110 年共計解除列管 6 案，持續列管 16 案。111 年 1 月與 7 月各檢視 1 次，111 年共計解除列管 14 案，持續列管 3 案。

### (二) 強化內部稽核管理機制

本館實施內部稽核制度，每年檢視年度業務執行情形，110 年於 3 月辦理，稽核範圍為總館課室、分館及民眾閱覽室等 64 個單位，指標涵蓋 5S 評量指標及圖書館各項業務評量指標。110 年改進事項總計 156 項，本館服務品質管理小組委員於 6 月查核改善結果，完成改善計 145 項，未完成改善計 11 項納入列管，每半年追蹤改善進度及結果。

111 年於 3 月辦理，稽核範圍為分館及民眾閱覽室等 27 個單位（自 111 年起內部稽核改為各單位每 2 年受考一次），指標涵蓋 5S 評量指標及圖書館各項業務評量指標。111 年改進事項總計 53 項，本館服務品質管理小組委員於 6 月查核改善結果，完成改善計 43 項，未完成改善計 10 項納入列管，每半年追蹤改善進度及結果。

### （三）精進讀者滿意度調查分析策略

本館每年辦理讀者滿意度調查，並在調查前後各召開 1 次審查會議，由民調委員、市府研考會及性別平等辦公室人員針對問卷設計與調查報告給與專業建議。

110 年於 9 月 27 日至 10 月 3 日以線上問卷進行調查，共計回收有效問卷 21,180 筆，整體滿意度平均分數為 84.68 分，整體印象分數為 88.79 分（滿分 100 分）。111 年於 9 月 5 日至 9 月 11 日以線上問卷進行調查，共計回收有效問卷 24,778 筆，整體滿意度平均分數為 82.65 分，整體印象分數為 87.09 分（滿分 100 分）。

各課室與閱覽單位對於未達滿意之權責服務項目，以及針對使用率低之項目，分析原因並提出改善對策。自 111 年起，更針對具建設性之開放性意見，評估採行可行性，可行項目將列入年度計畫辦理。

## 貳、營運體制發展藍圖與計畫目標達成情形

執行項目		發展藍圖與計畫目標達成情形
推動事業發展	擘劃首都新總館	目前正與建築師積極辦理新總館規劃設計，未來新總館落成後將導入便利創新智慧化服務、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。
	執行 2021-2025 策略計畫 執行策略地圖及平衡計分卡	已達成，配合市府未來施政願景與策略方向，符合市民需求。
	檢視讀者服務品質管理系統	已達成，持續修正品質管理系統，達說寫做一致。
健全館藏發展制度	優化讀者圖書推薦系統	已達成，優化讀者推薦圖書系統，使線上圖書推薦管道更為暢通，亦增進館方推薦書處理的效率。
	擴增數位閱讀資源	已達成，徵集各種主題電子書館藏，提供讀者多元的數位閱讀資源。
優化讀者及資訊服務	建置 RFID 智慧館藏	連續性計畫，預定 112 年完成。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，館員角色重新定位，提供更多服務及創造圖書館價值。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。
	推廣超商借還書	已達成，提高超商借還書服務使用人次及自助借書率。
	導入自動化圖書分揀系統	因疫情影響廠商圖書分揀設備建置，採半自動分揀進行。
建立主題特色 專門圖書館	中崙分館漫畫主題活動	已達成，增加參賽者各年齡層人數，擴大徵件地域性分佈。
	臺灣早期本土漫畫數位典藏	已達成，完成數位化程序，作為後

執行項目		發展藍圖與計畫目標達成情形
		續擴大作品數量的作業基礎。
館員培訓	辦理業務教育訓練課程	已達成，使服務標準化，提升各項業務服務品質。
	開發新知增能課程	已達成，使館員持續增進專業知能、掌握社會脈動，以提供創新服務
	規劃持續改善品質管理研習課程	已達成，除新任主管外，各單位主管皆完成品質管理受訓課程，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	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	已達成，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。

參、計畫經費執行情形

執行項目	執行計畫	110-111 年經費執行率	專業人力需求				
推動事業發展	1、執行 2021-2025 策略計畫 2、執行策略地圖及平衡計分卡 3、檢視讀者服務品質管理系統 4、擘劃首都新總館	無經費需求。	3 位				
健全館藏發展制度	1、優化讀者圖書推薦系統 2、擴增數位閱讀資源	不納入本項計畫經費總額。	3 位				
優化讀者及資訊服務	1、建置 RFID 智慧館藏 2、導入自動化圖書分揀系統 3、推廣超商借還書	<table border="1"> <tr> <td>業務費</td> <td>計畫執行率 <b>99.99%</b>(補助款+自籌款) 申請補助 1,980,000 元，自籌 38,100,000 元。 實際支應補助 1,979,997 元(剩餘 3 元)，自籌 38,100,000 元。</td> </tr> <tr> <td>設備費</td> <td>計畫執行率 <b>99.82%</b>(補助款+自籌款) 申請補助 2,700,000 元，自籌 8,270,000 元。 實際支應補助 2,680,000 元(剩餘 20,000 元)，自籌 8,270,000 元。</td> </tr> </table>	業務費	計畫執行率 <b>99.99%</b> (補助款+自籌款) 申請補助 1,980,000 元，自籌 38,100,000 元。 實際支應補助 1,979,997 元(剩餘 3 元)，自籌 38,100,000 元。	設備費	計畫執行率 <b>99.82%</b> (補助款+自籌款) 申請補助 2,700,000 元，自籌 8,270,000 元。 實際支應補助 2,680,000 元(剩餘 20,000 元)，自籌 8,270,000 元。	32 位
業務費	計畫執行率 <b>99.99%</b> (補助款+自籌款) 申請補助 1,980,000 元，自籌 38,100,000 元。 實際支應補助 1,979,997 元(剩餘 3 元)，自籌 38,100,000 元。						
設備費	計畫執行率 <b>99.82%</b> (補助款+自籌款) 申請補助 2,700,000 元，自籌 8,270,000 元。 實際支應補助 2,680,000 元(剩餘 20,000 元)，自籌 8,270,000 元。						
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	<table border="1"> <tr> <td>業務費</td> <td>計畫執行率 <b>100%</b>(補助款+自籌款) 申請補助 283,486 元，自籌 100,000 元。 實際支應補助 283,486 元，自籌 100,000 元。</td> </tr> </table>	業務費	計畫執行率 <b>100%</b> (補助款+自籌款) 申請補助 283,486 元，自籌 100,000 元。 實際支應補助 283,486 元，自籌 100,000 元。	2 位		
業務費	計畫執行率 <b>100%</b> (補助款+自籌款) 申請補助 283,486 元，自籌 100,000 元。 實際支應補助 283,486 元，自籌 100,000 元。						
館員培訓	1、辦理業務教育訓練課程 2、開發新知增能課程 3、規劃「持續改善品質管理」研習課程	<table border="1"> <tr> <td>業務費</td> <td>計畫執行率 <b>95.22%</b>(補助款) 申請補助 221,514 元。 實際支應補助 210,932 元(剩餘 10,582 元)。</td> </tr> </table>	業務費	計畫執行率 <b>95.22%</b> (補助款) 申請補助 221,514 元。 實際支應補助 210,932 元(剩餘 10,582 元)。	1 位		
業務費	計畫執行率 <b>95.22%</b> (補助款) 申請補助 221,514 元。 實際支應補助 210,932 元(剩餘 10,582 元)。						
躍升服務品質	1、落實日常監督量測 2、強化內部稽核管理機制 3、精進讀者滿意度調查分析策略	<table border="1"> <tr> <td>業務費</td> <td>計畫執行率 <b>99.18%</b>(補助款+自籌款) 申請補助 15,000 元，自籌 180,000 元。 實際支應補助 13,400 元(剩餘 1,600 元)，支應自籌 180,000 元。</td> </tr> </table>	業務費	計畫執行率 <b>99.18%</b> (補助款+自籌款) 申請補助 15,000 元，自籌 180,000 元。 實際支應補助 13,400 元(剩餘 1,600 元)，支應自籌 180,000 元。	1 位		
業務費	計畫執行率 <b>99.18%</b> (補助款+自籌款) 申請補助 15,000 元，自籌 180,000 元。 實際支應補助 13,400 元(剩餘 1,600 元)，支應自籌 180,000 元。						
<b>110-111 年補助經費執行率 99.38% (補助經費實支總額/核定補助金額*%)</b>							

## 肆、計畫執行困難及因應方式

### (一) 執行 2021-2025 策略計畫

本館策略計畫係每年滾動式調整各項 KPI 指標，惟因社會環境及科技快速發展、疫情變化迅速，恐難完全滿足讀者各項服務需求。未來將積極整合內外部委員意見及各項調查內容，及時更新本館服務政策與活動內容，並公告周知。

### (二) 擘劃首都新總館

本館為創建臺北市旗艦級圖書館，積極辦理新總館規劃建設；惟受原物料價格波動、物調指數飛升等因素影響，較難吸引廠商投標。後續將與建築師積極溝通設計內容，並視物調情況與議會爭取預算，建設首都新總館，提供讀者美好的閱讀體驗。

### (三) 中崙分館漫畫主題活動

漫畫營與漫筆獎參加者年齡與區域分布擴展雖有初步之進展，但年齡部分仍國小以下為大宗，要如何推廣活動資訊與吸引更多大年齡層的創作者需再構思。

### (四) 臺灣早期本土漫畫數位典藏

- 1 取得授權困難：早期本土漫畫發行年代久遠，聯絡原作者或出版社相當不易，出版社已不存在，原作者過世、改行、出國，甚至多用筆名，找不到原名。
- 2 授權費用多寡：對於授權費沒有一定的標準，但得尊重原作者的智慧結晶，又得兼顧經費妥善運用，要如何取得平衡點是個很大的挑戰

## 伍、檢討與建議

### (一) 執行 2021-2025 策略計畫

有關策略計畫項目，未來將積極汲取各界新知、外部委員建議、讀者調查報告、創意提案等多項內容，於委員會內討論並將內容整併於本館 KPI 項目中，力求 KPI 指標於提供品質服務之基

礎上，能更進一步創造與滿足使用者需求。

## (二) 擘劃首都新總館

因應物調指數上漲，本館將與建築師及議會更加積極溝通協處，在不降低讀者服務品質及閱讀體驗之前提下尋求最佳設計模式。

## (三) 中崙分館漫畫主題活動

漫筆獎歷年均產生不少優秀的創作，卻僅在頒獎典禮當天有機會展示出來。對兒童來說創作、參賽與獲獎的過程本身就是一個美好的體驗，但對成年創作者來說可能鼓勵是有限的，會降低其參加的意願，因此如能將作品做較長期的展示，提升能見度，滿足創作者作品被看見的期待，也許可以增加成年人參加的意願。

## (四) 臺灣早期本土漫畫數位典藏

數位典藏作業與取得授權的作業耗時、繁瑣，如能用專案的方式執行，聘請短期專案人員負責，相信可以更快速的將成品放置典藏系統供大眾閱讀與利用。