

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫

109-111年臺中市
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 112 年 2 月 16 日

臺中市成果摘要表

計畫名稱	109-111年臺中市健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
執行單位	臺中市立圖書館			
連絡人	方伶莉	連絡電話	04-24225101#551	
E-mail	Lib101@taichung.gov.tw			
地 址	臺中市北屯區豐樂路二段158號			
實施期程	109年1月1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	1,033萬3,333元	核定補助金額	資本門：270萬元 經常門：350萬元 合計：620萬元
	補助比例	60%	實支總額	1,032萬7,256元
	計畫結餘款	6,077元	繳回教育部結餘款	0元
	地方自籌經費	資本門：180萬元 經常門：233萬3,333元 合計：413萬3,333元		
附件	必備附件 1.計畫項目經費核定文件 2.教育部補(捐)助經費收支結算表(非指定項目) 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. 109-111年召開3次館務發展諮詢會議，對臺中市的圖書館營運規劃及城市閱讀品質提升提出具體營運方針及建議。 2. 109年辦理形象識別系統(CIS)徵件活動，110年評選出得獎作品。 3. 109年製作臺中市立圖書館專屬閉館歌曲〈晚安，書的城堡〉，聽覺識別統一化。 4. 109年編修《館藏發展政策增修建議書》及《新總館館藏發展建議書》，以修訂館藏發展政策，作為館藏發展品質提升的依據，以及新總館館藏採購策略之參考。 5. 109年辦理青少年、樂齡選書會議各1場，給予主題圖書選書方向			

及建議。

6. 109-111年建置1個閱讀解憂書房、成立1個解憂Talk朋友圈讀書會，並辦理28場情緒療癒相關主題書展、6場講座及延伸活動，20場解憂Talk朋友圈讀書會、8場情緒療癒說故事活動。
7. 109-111年揪團到府辦證服務共設攤125場次，111年辦證數14萬8,663張，較110年成長114%。
8. 109年整併刪除7萬8,484千筆重複書目；110年整併刪除約3萬筆；111年整併刪除3萬4,473筆，共計整併刪除14萬2,957筆重複書目，改善館藏檢索環境品質。
9. 109年期刊作業線上化，提高期刊上架速度，編修線上期刊登收功能，並購置條碼標籤印表機印製期刊條碼，將作業時間從1~2周縮短到1~2天，提高效率。
10. 109-111年共完成5臺窄邊顯示器建置，提供優質視覺化服務，優化訊息推播品質。
11. 109-111年資安監控服務，全天候24小時，偵測到異常資安狀況立即通報處理，提供圖書館安全穩定之資訊服務。
12. 建立「電影」主題特色之專門圖書館-沙鹿深波分館：辦理電影特藏整理分析、電影放映設備升級與主題意象更新、以及影像人才培訓課程、「電影記憶紀錄片-深波映像」、電影特藏主題展覽-深波光譜等，將沙鹿深波分館的「電影」主題特色再深化。
13. 建立「推理」主題特色之專門圖書館-清水分館：109-111年完成2款推理主視覺LOGO設計，延伸應用設計推理特色借閱證，完成館內服務台、電梯等推理意象裝設、充實影音設備及無線擴音機等硬體設備、拍攝清水分館推理文學特色宣傳影片、購置推理專櫃展示品及體驗道具、辦理推理文學教育訓練及推理文學特色系列活動，推理文學主題意象強化，強化推理文學特色圖書館的功能。
14. 建置館員知識平臺系統，累計近40種知識類型，知識可依內容用途分門別類，累計近70個標籤，強化知識的關連性，陸續新增文件達697件，並辦理培訓活動及相關會議。
15. 執行館員專屬培訓IDP三年計畫：109年度進行IDP關鍵職務盤點，辦理10場次IDP教育訓練；110年完成IDP平台建置，由六大

關鍵職務擴大至全體主管並展開全體主管IDP職能評鑑；111年依IDP職能評鑑結果，彙整全體主管個別發展規劃，辦理全體主管共通性課程。

16. 109-111年「市圖側寫計畫」共收集149篇作品，遴選績優作品給予獎勵，並擇精選文章於官網「館員知書·選書·推書」專欄分享，有效推廣館員閱讀及寫作風氣。另於館員記事節錄精選金句55則，出版《2022關於我們-側寫手札》。
17. 109年辦理設計思考3場次，讀者旅程地圖4場次，由服務流程分析，優化使用者體驗。
18. 109年成立服務品質躍升任務小組，研討各項業務發展及服務創新方案，另依需求不定期針對跨部門議題進行討論或執行首長交辦議題。109-111年共決議11項服務品質創新及改善，並持續滾動式檢討。
19. 109年辦理分館讀者滿意度調查，共計回收4,690份有效問卷。110年辦理電子書平台使用情形滿意度調查，以及圖書館APP使用情形滿意度調查。111年度辦理中高齡群族的質性訪談滿意度調查，共訪談15位圖書館使用者。藉由滿意度調查，了解讀者對臺中市立圖書館閱讀服務的滿意度，以利改善及提升圖書館服務品質。
20. 109年辦理7場次服務品質稽核教育訓練，109年至111年共辦理3次神秘客服務稽核，於臺中市政府研考會每年辦理之服務稽核成績大幅提升，109年至111年落實度由80.36提升至88.29。
21. 109年辦理圖書館館務評鑑，針對28區圖書館進行訪視考核，共14間分館榮獲績優圖書館。110年館務評鑑擴大獎勵機制，共22間分館榮獲績優圖書館。111年辦理1次圖書館輔導，輔導未獲得績優圖書館的分館，經由輔導委員提供專業建議，進行後續之改善，以提升服務品質。

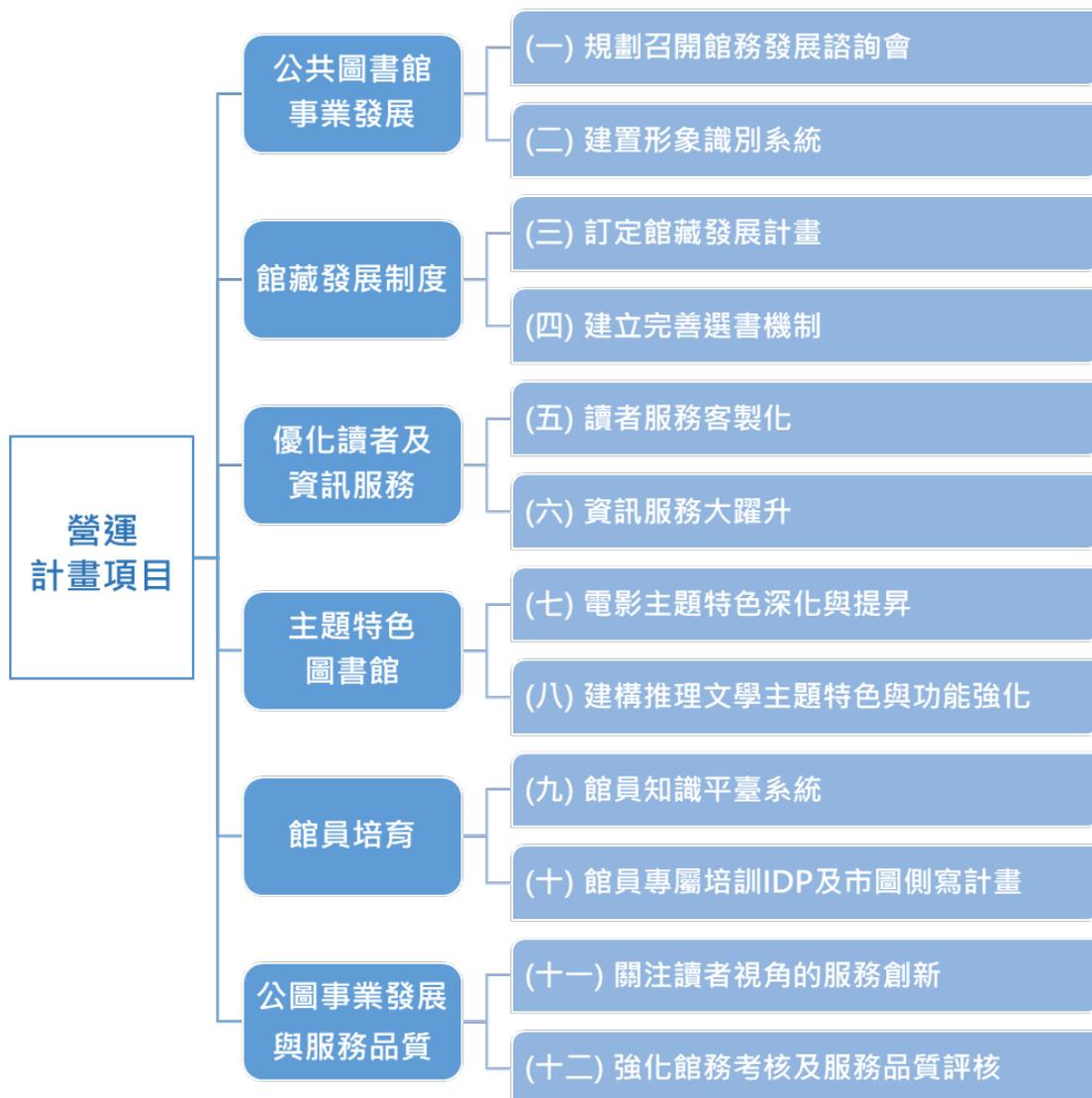
目次

壹、計畫內容執行情形.....	1
貳、營運體制發展藍圖與計畫目標達成情形.....	32
參、計畫經費執行情形.....	38
肆、計畫執行困難及因應方式.....	39
伍、檢討與建議.....	43

109-111年臺中市健全直轄市立圖書館營運體制計畫 執行成果報告

臺中市109年至111年健全直轄市立圖書館營運體制計畫，計畫總經費為1,033萬3,333元，其中獲教育部補助620萬元，臺中市政府自籌款413萬3,333元，依「推動公共圖書館事業發展」、「建立完善的館藏發展制度」、「優化讀者服務及資訊服務」、「建立主題特色圖書館」、「館員自我提升與進階培育」、「躍升公圖事業發展與服務」六大計畫方向，執行12項計畫項目，三年期間累積不少成果，茲將計畫內容執行情形、營運體制發展藍圖與計畫目標達成情形、經費執行情形、計畫執行困難及因應方式，以及檢討與建議詳述如下：

壹、計畫內容執行情形



一、推動公共圖書館事業發展

(一) 召開館務發展諮詢會議

1. 109年12月20日於臺中市立圖書館(以下簡稱中市圖)溪西分館召開首次館務發展諮詢會議，由時任館長張曉玲主持會議，邀請曾淑賢委員、劉仲成委員、陳光華委員、林珊如委員、謝寶煖委員、詹麗萍委員及宋慧筠委員擔任諮詢委員，以各館評鑑及讀者滿意度調查之分析結果作為基礎做整體報告，對圖書館營運規劃及城市閱讀品質提升提出具體營運方針及建議。
2. 110年度館務發展諮詢會議因疫情影響，調整至111年1月14日辦理，本次諮詢會議係針對新總館「綠美圖」室內裝修之設計規劃，邀請柯皓仁委員、曾淑賢委員、薛理桂委員、謝寶煖委員、賴忠勤委員擔任諮詢委員，並由文化局陳佳君局長親自帶隊至綠美圖現場，了解綠美圖整體興建進度，以及討論室內裝修設計規劃之項目，委員亦提出許多建言，為未來新總館營運規劃提供不少意見。
3. 111年館務發展諮詢會議於111年12月27日在上楓分館召開，會議由曾惠君館長主持，文化局陳佳君局長亦蒞臨指導，由洪慶峰委員、詹麗萍委員、謝寶煖委員、鄭慕寧委員、宋慧筠委員、姜義臺委員擔任本屆的諮詢委員，委員們對於中市圖的目標理念、營運管理、未來發展及創新等各層面提供了許多建言，並針對此次的討論議題，例如數據分析、新興科技、新型態管理指標等面向，進行意見交流，給予中市圖諸多寶貴的意見，提供日後館務發展方向與實務經驗之參考。



109年首屆館務發展諮詢會議於溪西分館舉辦



110年諮詢委員針對綠美圖規劃提出建言



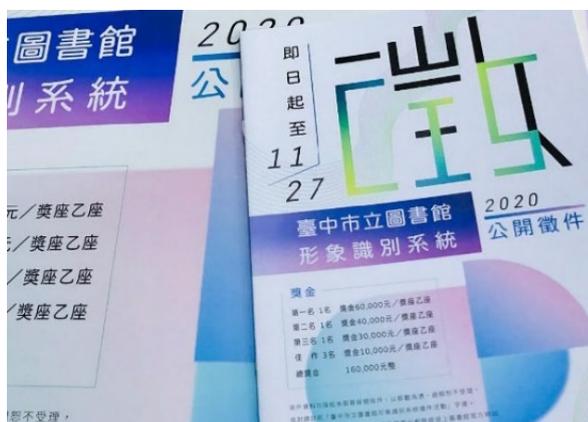
111年館務發展諮詢會議於上楓分館召開



委員們與中市圖團隊進行館務發展議題討論

(二) 建置形象識別系統

1. 為建立整體視覺識別、加深讀者印象，提升圖書館專業形象與服務多樣化，109年10月27日至11月27日辦理臺中市立圖書館形象識別系統CIS徵件活動，共計收到243件作品。109年12月辦理民眾票選及評審作業選出前三名及佳作作品，110年1月28日辦理頒獎典禮記者會，並完成設計形象識別系統規範手冊。
2. 另外發展「生活好書福」品牌，將閱讀貼近生活，縮短圖書館與民眾的距離，110年製作完成志工背心、學生公共服務背心、文宣品等第一批應用項目，111年已製作完成手冊、文宣品等第二批應用項目。
3. 除視覺識別系統外，亦發展聽覺識別，中市圖整合各分館的閉館音樂，委託專業樂團製作中市圖專屬閉館歌曲〈晚安，書的城堡〉，在總館及44間分館於閉館前播放歌曲，藉由輕柔舒服的音樂，溫暖提醒讀者收拾物品，並期待下一次與圖書館的相會。



CIS徵件活動簡章



CIS徵件活動投稿作品



CIS徵件活動評審會議



CIS徵件活動頒獎典禮

二、建立完善的館藏發展制度

(一) 訂定館藏發展計畫

為達編修制定館藏發展政策之目標，本次計畫規劃委託圖資領域專家學者進行圖書館館藏分析並提出發展建議，以及邀請專家學者進行館藏發展會議及審查編修後之館藏發展政策稿件等執行項目。

為充實現有館藏發展政策不足之處，以符實際採購需求，109年3月遂先邀請圖資領域專家學者共同召開「綠美圖(新總館)館藏徵集諮詢會議」，針對新總館之館藏發展提供規劃建議。

109年6月則委請圖資領域專家學者謝寶煖教授編修《館藏發展政策增修建議書》及《新總館館藏發展建議書》各1份，10月完成建議書提送。前者內容用以修訂館藏發展政策，包括：增列「館藏發展綱要」、「館藏特色一覽表」增加對應類號及主題詞等，作為館藏發展品質提升的依據；後者則結合諮詢會議歸納整理之相關意見，提供新總館館藏採購策略之參考。

後續亦依據《新總館館藏發展建議書》內容訂製新總館館藏側書標，以利新總館採購館藏量較多之圖書類別加工作業使用。



綠美圖(新總館)館藏徵集諮詢會議



綠美圖(新總館)館藏徵集諮詢會議

(二) 建立完善選書機制

1. 辦理青少年選書會議：

109年8月19日辦理青少年選書會議，邀請青少年閱讀推廣相關領域之臺中市漢口國中張文銘主任、青少年閱讀推廣陳東玉老師給予青少年主題圖書選書方向及建議。

2. 辦理樂齡選書會議：

109年11月13日辦理樂齡選書會議，邀請樂齡領域相關推廣之臺大圖資系林珊如教授、揚生基金會執行長給予樂齡主題圖書選書方向及建議。



青少年選書會議



樂齡選書會議

三、優化讀者及資訊服務

(一) 讀者服務客製化

1. 揪團到府辦證服務

為推廣城市閱讀，中市圖透過「揪團到府辦證」服務鼓勵民眾申辦圖書館借閱證，凡20人以上機關單位、班級師生、公司行號、社區等團體皆可申請到府駐點行動辦證服務，由館員至申請單位駐點辦證，109年起前往藝文活動、公益市集、社區、學校等地設攤推廣，110年更推出集體辦證服務，鼓勵學校、機關團體等集體匯入證卡資料，享受圖書館豐富館藏資源。

此外，為行銷中市圖新建及空間改造圖書館，近年常配合開館活動印製限量版借閱證，鼓勵民眾前往各館閱讀，包含109年配合清水分館以偵探推理主題進行空間改造推出2款福爾摩斯偵探主題借閱證，配合110年外埔分館開館，請在地藝術家繪製紀念借閱證，111年也因應上楓分館開館推出紀念借閱證，每款

限量版借閱證推出後蔚為風潮，民眾均反應熱烈，也提升圖書館的能見度。



111年前往梧棲社會住宅駐點辦證



111年至中興大學外貿協會培訓中心設攤辦證



111年與閱讀夥伴磐興建設合作辦理社區駐點設攤辦理借閱證與借閱服務

2. 療癒閱讀推廣服務

109年於總館2樓閱覽區成立「閱讀解憂書房」，設置情緒療癒主題書專區，並藉由溫馨色調的家具、植栽、療癒小物等，營造舒適閱讀感。為增進館員專業知能，109年起聚集曾參與專業知能教育訓練的流通館員舉辦共20場「解憂Talk朋友圈」讀書會，依照情緒療癒解題書目共讀、討論情緒療癒讀物中認同、淨化、領悟的內涵，帶領成員初步認識情緒療癒繪本。

近年中市圖推展多元服務將療癒閱讀概念深入民眾生活，搭配閱讀解憂書房成立，為打響中市圖療癒閱讀推廣服務的品牌，積極轉型療癒閱讀推廣活動，包含情緒療癒主題書展、主題書袋、講座，及結合行動圖書車、大型活動設攤推廣療癒閱

讀，並推出禪繞畫、鋁線雕塑、咖啡、竹藝、藝術家講座等主題的特色閱讀推廣活動及策展等，透過多元類型活動、推廣圖書館療癒閱讀素材，協助讀者找尋療癒心情、因應情緒困擾的方法。



109年3-5月於總館閱讀解憂書房辦理「女人」花香咖啡館展覽



109年3月於總館閱讀解憂書房辦理綠療癒-多肉一「線」牽活動



解憂Talk朋友圈讀書會成員共讀兒童情緒療癒繪本情形



110年11月-111年2月於總館閱讀解憂書房辦理「癒」見幸福書展，展出親情、友情、愛情相關情緒療癒圖書



111年4-5月於總館閱讀解憂書房辦理春日戀
習曲書展，展出失戀相關情緒療癒圖書



總館閱讀解憂書房現況

(二) 資訊服務大躍升

1. 書目優化計畫

書目優化計畫規劃以人力針對不同資料類型書目進行整併，並優先就借閱量較高之書目進行處理，以期提升讀者對檢索結果的感受度。

為達預期整併目標值，109至111年逐年均聘僱工讀生一名執行書目整併及優化處理，另配合單位同仁、駐點人員等共同作業。其中，109年整併刪除7萬8,484筆重複書目；110年整併刪除約3萬筆；111年整併刪除3萬4,473筆，共計整併刪除14萬2,957筆重複書目，以改善館藏檢索環境品質，避免使用上的不便。

2. 期刊作業線上化

提高期刊上架速度，編修線上期刊登收功能，透過網路資料傳送協助分館儘速上架，並購置條碼標籤印表機提供分館印製期刊條碼，將作業時間從一至兩周縮短到一至兩天以提高效率。

書名	ISSN	條碼	條碼	條碼	預計發行日期
◎◎◎◎ with [期刊] / 英文出版商: 英文出版商, 2004[01]-2004[12]	0 199	TTWV- 中文	TTWV- 中文	TTWV- 中文	2020/11/30
◎◎◎◎ with [期刊] / 英文出版商: 英文出版商, 2004[01]-2004[12]	0 200	TTWV- 中文	TTWV- 中文	TTWV- 中文	2020/12/31
◎◎◎◎ A+ English 中文 [期刊] 書名: 中文書名, 2000[01]-	0 242	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/31
◎◎◎◎ A+ English 中文 [期刊] 書名: 中文書名, 2000[01]-	0 243	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/31
◎◎◎◎ A+ English 中文 [期刊] 書名: 中文書名, 2000[01]-	0 244	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/31
◎◎◎◎ A+ English 中文 [期刊] 書名: 中文書名, 2000[01]-	0 245	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/31
◎◎◎◎ A+ English 中文 [期刊] 書名: 中文書名, 2000[01]-	0 246	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/31
◎◎◎◎ A+ English 中文 [期刊] 書名: 中文書名, 2000[01]-	0 247	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/31
◎◎◎◎ A+ English 中文 [期刊] 書名: 中文書名, 2000[01]-	0 248	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/31
◎◎◎◎ A+ English 中文 [期刊] 書名: 中文書名, 2000[01]-	0 249	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/31
◎◎◎◎ Baseball digest, Evesham, Ill. : Century Pub. Co.	No. 07	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/30
◎◎◎◎ Baseball digest, Evesham, Ill. : Century Pub. Co.	No. 08	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/30
◎◎◎◎ Baseball digest, Evesham, Ill. : Century Pub. Co.	No. 09	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/30
◎◎◎◎ Baseball digest, Evesham, Ill. : Century Pub. Co.	No. 10	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/30
◎◎◎◎ Baseball digest, Evesham, Ill. : Century Pub. Co.	No. 11	TCL- 臺中地區圖書館	TTWV- 條碼	TTWV- 條碼	2020/01/30

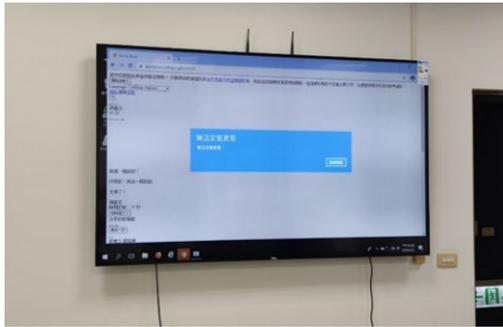
線上登收系統



期刊作業線上化教育訓練課程

3. 訊息推播品質優化

優化項目共計採購顯示器6台，包含窄邊框商用顯示器49吋1台、55吋3台及75吋1台，標餘款另增購86吋顯示器1台，提供總館及分館作為推播系統播放、會議簡報及活動教學使用。109年9月21日完成全部建置，提供優質視覺化服務，優化訊息推播品質。



總館推播系統建置



總館推播系統建置



上楓分館推播系統建置



外埔分館推播系統建置

4. 資安監控服務

(1) 每年持續執行項目：

- A. 每月透過廠商協助產出的監控月報，掌控目前館內的資安狀況。
- B. 每季進行季會，了解目前資安攻擊的趨勢，並與廠商討論資安決策方向，以應變變化不斷的資安事件。
- C. 利用24小時運行的分析主機即時了解到目前的環境，若有狀況即時示警，嚴重事件也會即時通報技服中心，將中市圖、中市府數位治理局及中央技服中心，打造成聯防體系。
- D. 透過資安預警，提早針對先在新興或熱門的攻擊手法進行防

範。

(2) 109年執行狀況(109年7月15日至109年12月31止，共170天)

- A. 監控月報(7~12月)
- B. 監控季報(Q4)
- C. 阻擋11,899筆惡意訪問(中高等級危害)

(3) 110年執行狀況(110年1月1日至110年12月31止，共365天)

- A. 監控月報(1~12月)
- B. 監控季報(Q1~Q4)
- C. 阻擋17,027筆惡意訪問(中高等級危害)

(4) 111年執行狀況(111年1月1日至111年12月31止，共365天)

- A. 監控月報(1~12月)
- B. 監控季報(Q1~Q4)
- C. 阻擋38,224筆惡意訪問(中高等級危害)

新聞分類	發佈單位	修改日期	主旨
資安預警		2022/07/06	【數聯資安】資安預警通報：美國公布中國駭客攻擊電信業者所開採的安全漏洞
資安預警		2022/07/12	【數聯資安】資安預警通報：OpenSSL 3.0.4漏洞可引發RCE，更新版已釋出
資安預警		2022/07/13	【數聯資安】資安預警通報：Atlassian安全性公告，修補Confluence Server和Data Center未經身份驗證的遠端程式碼執行漏洞(CVE-2022-29134)
資安預警		2022/07/27	【數聯資安】微軟Patch Tuesday修補84個漏洞，已有一個漏洞遭開採
資安預警		2022/07/28	【數聯資安】Django 修復可用以注入指令的嚴重資安漏洞(CVE-2022-34265)
資安預警		2022/08/16	【數聯資安】Palo Alto防文檔DoS漏洞已遭駭客企圖開採
資安預警		2022/08/24	【數聯資安】資安預警通報：X-120 本月資安預警通報：重大更新週，微軟釋出更新修補安全性漏洞
資安預警		2022/08/24	【數聯資安】重大資安預警通報：Webmin 於 1.997 之前的版本存在易受SSH攻擊漏洞。
資安預警		2022/08/27	【數聯資安】資安預警通報：GitLab修補重大RCE漏洞CVE-2022-2884
資安預警		2022/09/02	【數聯資安】資安預警通報：Samba 中的多個漏洞可能導致權限提升
資安預警		2022/09/02	【數聯資安】資安預警通報：Samba 中的多個漏洞可能導致權限提升
資安預警		2022/09/02	【數聯資安】資安預警通報：Samba 中的多個漏洞可能導致權限提升
資安預警		2022/09/02	【數聯資安】資安預警通報：Linux 核心中存在 Dirty Cred 漏洞，漏洞編號為CVE-2022-2588
資安預警		2022/09/09	Chrome 有重大漏洞CVE-2022-3075
資安預警		2022/09/20	【數聯資安】資安預警通報：資安公司揭露微軟最新 IIS 三大漏洞
資安預警		2022/09/22	【數聯資安】資安預警通報：微軟Patch Tuesday修補63個安全漏洞，其中CVE-2022-37989已被開採

資安預警報告表



資安監控服務

四、建立主題特色圖書館

(一) 電影藝術基地，館藏深化再提昇-沙鹿深波分館

1. 電影特藏整理分析：

109年盤點調查各電影特藏之保存狀況，包含電影圖書2,029本；35釐米膠卷電影34部；電影DVD公播版1,335部、家用版1,827部；電影VCD62部；電影原聲帶CD127部；錄影帶1,885卷；雷射影碟(LD) 250片；電影海報1,627張。並針對有保存價值者進行基礎資料建檔及封面拍攝保存。



電影特藏資料整理狀況



電影特藏整理分析－基礎資料建檔

2. 電影活動歷史研究暨撰寫計畫：

本計畫期能健全深化及提升以「電影」為主題之閱讀特色，針對歷年電影活動資料進行整理及詮釋，用紀錄短片為電影足跡留下珍貴紀錄。110年拍攝完成後舉辦「電影記憶紀錄片-深波映像」映後座談，以洪馬克導演為引言人，邀請沙鹿分館前主任陳錫冬、靜宜大學教授陳明媚、臺中市豐像文化協會理事兼沙鹿深波分館資深志工李安豐、影評人劉森堯等人參與座談。



沙鹿深波圖書館電影記憶紀錄片發表



沙鹿深波圖書館電影記憶紀錄片映後座談

3. 電影特藏主題展覽：

111年結合閱讀與電影元素，推出「電影特藏主題展覽」，以「深波光譜」為主題，展出沙鹿深波圖書館15年來推動閱讀與電影的成果。首場活動「深波光譜－電影特藏主題展覽」於臺中放送局展出，希望透過展覽讓民眾深入瞭解並運用圖書館電影相關閱覽資源。沙鹿深波圖書館以「電影」為主題館藏及發展特色，規劃「電影相關文物」、「人物主題展覽」、「電影主題書展」及「紀錄片放映」等四大主軸的電影特藏主題展覽，

為觀眾開啟閱讀的感官新體驗。



111.7.23 《深波映像》紀錄片放映



沙鹿深波電影館藏盤點經驗分享



「深波光譜—電影特藏主題展覽」臺中放送局開幕



「深波光譜」臺中放送局展覽區

4. 2K電影雷射放映系統暨演講廳座椅更新：

放映系統符合DCI認證電影院等級2K laser phosphor或RGB雷射放映機系統，可播放DCP影片格式之片源，另更新座椅共計46張。



2K電影雷射放映系統



演講廳座椅更新

5. 影像人才培訓

(1) 109年度共辦理7場次：

A. 塵市音像影像志工讀書會：

邀請資深影像工作者鄭克昌先生擔任指導老師，針對創作紀錄片實務，培訓核心影像志工，紀錄社區影像的養成教育、以團隊合作方式創作紀錄片，共辦理3場次。

B. 生命故事微電影研習課程：

「生命故事微電影研習課程」邀請文山社區大學-李安豐講師教授攝影相關技巧，課程內容包含：攝影基本概念、動態攝影、認識剪輯軟體、構思紀錄片等。學員能透過這些攝影技巧的運用，將自己的生命故事，用影像與文字紀錄下來，分享給更多的人知道，共辦理2場次。

C. 手機拍片入門課程：

邀請拍攝《替生》微電影，榮獲多個獎項的洪馬克導演，為學員們教授如何使用手機進行拍片剪輯，運用日常生活中最常使用的手機，快速學習製作完美的各種紀錄影片，從中發現拍片原來可以這麼簡單！共辦理1場次。

D. 「跨越身體·影像漫遊—舞蹈影像工作坊」影像人才培訓工作坊：

邀請「舞蹈生態系創意團隊」辦理影像人才培訓課程，由專業導演、攝影師與剪接師，帶領學員透過「親身舞動」、「拍攝實作」以及「討論共享」的互相激盪，開啟對影像創作的嶄新視野與想像，共辦理1場次。



手機拍片入門課程



跨越身體，影像漫遊-舞蹈影像工作坊



影像志工讀書會拍攝【深波30】紀錄片



生命故事微電影研習課程

(2) 110年度共辦理31場次：

A. 翁語彤短片作品專題展暨映後座談：

放映翁語彤導演三部短片《双生花》、《Behind the Scenes》、《宵禁》並邀請洪馬克導演擔任映後座談引言人和翁語彤導演進行對談，分享翁語彤導演台語電影跨國創作之路，共辦理1場次。

B. 「手機拍片影像」工作坊初階班、初階及進階班：

邀請福爾摩沙國際電影節創辦人洪馬克導演，透過現代極易取得的手機，教授學員認識手機相機功能並透過實作練習及成果探討學習基本、進階的攝影概念、剪輯技巧，共辦理2場次。

C. 「在地故事微電影」進階工作坊：

邀請文山社區大學-李安豐講師教授攝影相關技巧，課程內容包含：攝影基本概念、動態攝影、認識剪輯軟體、構思紀錄片，並利用所拍攝的影像素材完成作品。讓學員學習用在地視角記錄自己家鄉的故事，共辦理2場次。

D. 金穗影展暨映後座談會：

分別邀請金穗影展【學生動畫片入圍】張嘉澤導演《妳只在乎妳在乎的》、張詠恩導演《紅蛋》以及【紀錄片入圍】《非常阿英》雙導演辛佩宜、洪瑋伶參與映後座談會分享影片製作的心路歷程並與觀眾QA交流，共辦理2場次。

E. 43th金穗影展放映：

與金穗獎合作於深波分館演講廳放映第43屆金穗獎入圍影片。※影片全為DCP格式，使用109年購置2K電影雷射放映系

統播映，共辦理18場次。

F. 李建成導演紀錄片放映暨映後座談會：

邀請致力於影像教學與推廣的李建成導演放映其紀錄片作品《謝謝收看》、《火雲阿伯》。於映後分享紀錄片拍攝、引導觀眾思考文化保存、技術傳承的重要，如何將時代回憶重新整理賦予不同形式的生命得以延續，共辦理2場次。

G. 沙鹿電影志工講師團隊映後導讀：

由靜宜大學志工講師團隊將課堂所學的电影知識，運用在社區文藝交流上；帶領社區觀眾進入電影藝術殿堂，解說電影理論脈絡、風格等等，共辦理3場次。



在地故事微電影進階工作坊



手機拍片影像工作坊初階班



43th金穗影展放映



沙鹿電影志工講師團隊映後導讀

(3) 111年度共辦理10場次：

A. 「紅土早田與溪的邂逅」微電影生態工作坊：

邀請文山社區大學-李安豐講師帶領學員走訪沙鹿紅土地質及南勢溪，並教授攝影相關技巧，課程內容包含：攝影基本概念、動態攝影、認識剪輯軟體、構思紀錄片，並利用所拍攝

的影像素材完成作品，讓學員學習用在地視角記錄自己家鄉的故事，共辦理2場次。

B. 紀錄片攝影的弦外之音：

邀請第58屆金馬評審、資深紀錄片工作者李中旺導演主講。李導演以個人30年的拍片經歷，檢視紀錄片中部分場景段落並剖析在拍攝現場的覺察與思維，探討紀錄片相關介紹，共辦理1場次。

C. 「手機拍片影像工作坊」初階+進階班：

邀請洪馬克導演，帶領學員於沙鹿四平老街、美仁里彩繪巷進行實地拍攝，以現代極易取得的手機學習拍攝、剪輯技巧，透過實作練習及成果探討，拉近與電影創作距離，共辦理2場次。

D. 迴光返照(古典攝影工藝初體驗)：

邀請奇特卓越平面攝影家—楊文卿，以約翰·赫歇爾發明的古典攝影工藝藍曬法(Cyanotype)，帶領學生從基礎原理的認識開始，製作屬於自己的藍曬作品，共辦理1場次。

E. 紀錄片的風格幻影：

邀請靜宜大學奚浩助理教授主講，從自我與敘事的角度切入，介紹貼近生活的紀錄片種類與樣貌，打破紀錄片的刻板印象，共辦理1場次。



「紅土旱田與溪的邂逅」微電影生態工作坊



迴光返照-古典攝影工藝初體驗活動



「手機拍片影像工作坊」初階班



紀錄片的風格幻影

(二) 全國唯一推理文學特色圖書館-清水分館

1. 推理文學主題意象強化

(1) 109年度：

A. 推理主視覺LOGO設計：

完成2款推理主視覺LOGO設計，並延伸設計發行推理特色借閱證1萬張。

B. 推理意象裝設：

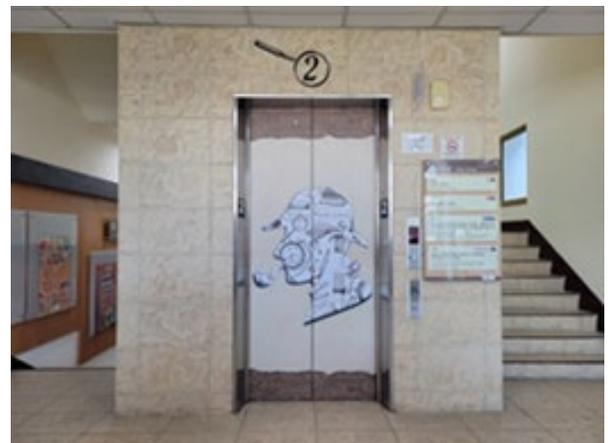
完成清水分館門口、2樓推理專區及各樓層電梯門推理意象裝設。

C. 完成拍攝及發表清水分館推理文學特色宣傳影片：

邀請沙動畫導演邱禹鳳以沙動畫完成拍攝製作清水分館推理文學特色宣傳影片1部，以彰顯臺中市立圖書館清水分館是全國唯一以推理文學為主題特色的公共圖書館其唯一性及獨特性，並向外界行銷臺中市立圖書館清水分館。



推理特色借閱證



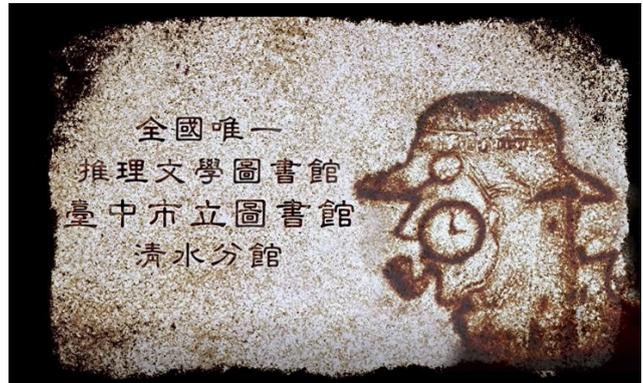
電梯門推理意象



推理專區推理意象



推理特色宣傳影片發表記者會



推理特色宣傳影片

(2) 110年度：

- A. 服務台推理意象裝設完成。
- B. 購置推理展示品：

名偵探柯南系列包含柯南玩偶及怪盜基德玩偶、懷舊鐵皮告示牌、屁屁偵探公仔組等推理展示品共7組。提供推理專區或其他櫃架位、活動等展示使用。



服務台推理意象裝設



推理展示品

(3) 111年度

A. 延伸應用：

推理主視覺LOGO設計書袋，製作「閱讀袋著走」推理特色書袋190個。

B. 完成具推理意象及在地特色書櫃側封板標示設計裝設。



推理特色書袋

2. 強化推理文學特色圖書館功能

(1) 109年度：

A. 購置推理桌遊：

《記憶黑洞》、《犯人在跳舞》、《邏輯對決》、《阿瓦隆》、《13道線索》等推理桌遊共56套，提供館內活動使用。

B. 推理特色教育訓練：

完成3場內部教育訓練，分別邀請推理作家紀澧酌（昭君）老師講「推理攻略」，內容包括各國推理（文學）發展歷程、推理歷史典故、推理作家研究及其文學創作及特色。以及邀請創新服務這方面的學者鄭菲菲教授講「顧客旅程新契機-以推理文學讀者視角出發」、「推理文學之創新服務流程再設計」，讓館員及志工實地動手動腦分析顧客服務的流程及創新服務的設計。合計61人次參加教育訓練課程。

C. 購置推理設備：

分別充實清水分館影音設備及無線擴音機一套，以利於推理活動的推廣。

D. 辦理「清圖這樣推」：

「清圖推理文學講堂」、「迷謎知因推理讀書會」、「灰色腦細胞」、「瘋推理電影院」、「推理主題書展」等推理系列活動共25場，參與人次共2萬6,023人。



推理桌遊



顧客旅程新契機-以推理文學讀者視角出發



購置推理設備



迷謎知因推理讀書會

(2) 110年度：

A. 購置推理體驗道具：

摩斯密碼摩斯碼電鍵(發報機及蜂鳴器)、福爾摩斯系列(方塊解謎拼圖-祕密會社、貝克街公寓-尋找金幣、解謎菸斗與火柴盒、紳士變形積木)、愛因斯坦系列(原木解謎鎖、六面數學拼圖)等推理體驗道具共12件；《機密代號》、《出租公寓》、《小吃大胃王》、《超級犀牛》、《妙語說書人》系列等推理桌遊共79套及牌套等，供館內活動使用。

B. 辦理「清圖這樣推」：

「清圖推理文學講堂」、「迷謎知因推理讀書會」、「灰色腦細胞」、「瘋推理電影院」、「推理主題書展」等推理活動共29場，參與人次共16,941人。



推理體驗道具



清圖這樣推-灰色腦細胞

(3) 111年度：

A. 推理文學創作人才培訓營：

於111年9月17、18日舉辦，共6場次分別邀請天地無限老師講「推理小說創作題材的選擇」、海德薇老師講「談創作的基石：田野調查」、陳國偉老師講「角色化、輕質化與跨類型：當前推理犯罪類型的創作趨勢」、哲儀老師講「推理劇為什麼夯？」、林斯諺老師講「詭計基礎論」、薛西斯老師講「在不同媒介中說推理」等主題，合計129人次參加這次培訓營，培育更多推理文學創作的人才。

B. 「清圖這樣推」推理系列活動：

包括「清圖推理文學講堂」、「迷謎知因推理讀書會」、「灰色腦細胞」、「瘋推理電影院」、「推理主題書展」等推理活動共28場，參與人次共21,960人。

C. 結合在地辦理推理特色活動：

舉辦推理清水講座2場次。分別於111年7月23日、30日兩天邀請徐毅振老師講「康熙台北湖 竟然與牛罵頭有關？跟著說書人一起來破解謎團！」、「震相不只一個，還可以推理出真相！」等文史及地震科學主題。共34人次參加。

D. 結合網路遊戲辦理推理特色活動：

111年8月14日舉辦推理偵探（一日偵探體驗）活動，由Andy老師講解本次活動的APP、遊戲內容及玩法，學員在解謎通關遊戲中培養推理分析能力。共15人參加。

E. 購置國立臺灣圖書館圖書館利用教育桌遊—《福爾摩沙歷

《險記》等推理桌遊共3套，規劃結合社區講師辦理特色解謎活動。



推理文學創作人才培訓營



一日偵探體驗



推理文學講堂



「震相不只一個，還可以推理出真相！」

五、館員自我提升與進階培育

(一) 館員知識平臺系統

1. 109年4月1日-5月30日由中市圖各單位提出系統子功能需求表，進行需求分析，7月完成館員知識平臺軟體安裝、完成主機設備網域申請，8月完成館員知識平臺系統驗收，8月-10月間辦理館員知識平臺操作說明及知識平臺教育訓練三場次，11月正式上線啟用。
2. 110至111年持續收集整理各課室、分館之知識文件，擴充系統內容：
 - (1) 依館員隸屬館別及課室啟用權限及設定角色，並依不同角色設定上稿權限、使用知識功能。
 - (2) 依不同單位分類資料夾，文件系統化收納，累計近40種知識類型，知識可依內容用途分門別類，累計近70個標籤，強化

知識的關連性，陸續新增文件達697件。

- (3) 辦理培訓活動，課程內容含系統操作及運用說明，使館員知悉系統功能服務，有效利用系統分享知識。
- (4) 多次召開館員知識平臺運用會議，確認系統知識內容，促使系統運作方向更完善。



館員知識平台首頁

(二) 人力資本提升-館員專屬培訓IDP及市圖側寫計畫

1. 館員專屬培訓IDP：

隨著近年對公共事務需求的提升，民眾對於公共服務所要求的品質與效率有更高的期待。館員專屬培訓計畫希望透過以職能為基礎的工作分析，建立館員核心職能以及管理職能，依各職能必須具備的關鍵能力來建立館員培育計畫，以確保館員服務品質，追求圖書館服務效能的提升。

2. 執行館員專屬培訓IDP三年計畫：

- (1) 109年度進行IDP關鍵職務盤點，辦理10場次IDP教育訓練，完成六大關鍵職務職能模型建立，分別為圖資採編課課長、閱覽典藏課課長、推廣輔導課課長、數位資訊課課長、秘書室主任及分館主任等六大關鍵職務，設定職務別關鍵職能標準，產出六大關鍵職務職能評鑑。
- (2) 110年完成IDP平台建置，由六大關鍵職務擴大至全體主管並

展開全體主管 IDP 職能評鑑，設定評鑑分組，職能評鑑工作職能、專業職能及管理職能三大面向，並依職能評鑑結果，產出個別人才發展 IDP 報告 33 份。

- (3) 111 年依 IDP 職能評鑑結果，彙整全體主管個別發展規劃，辦理全體主管共通性課程，邀請中國生產力中心專業講師授課，開辦創新服務研習班、目標績效管理及洞察環境變化 3 期 5 場次課程，合計 155 參訓人次，參訓人員平均滿意度 90%，另延續個別人才發展 IDP 報告，檢核落實個人職能提升或生涯發展計劃。



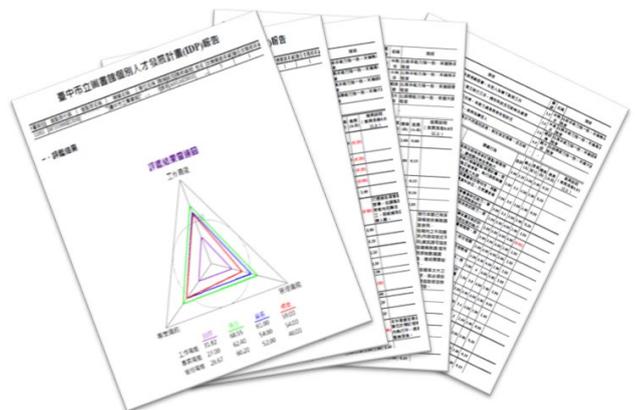
109年IDP教育訓練



關鍵職務盤點-撰寫職能說明書



110年完成IDP平台建置



展開全體主管IDP職能評鑑



111年依職能評鑑結果，辦理主管共通性課程



課程結束，首長勉勵

3. 市圖側寫計畫：

為達成營造以人為本優質閱讀環境，貫徹推動城市閱讀目標，鼓勵同仁針對特定書目及探討中市圖人、事、物等相關議題進行書寫，訂定中市圖側寫獎勵計畫，以提升中市圖閱讀研究能量。

為落實中市圖側寫獎勵計畫，集結館員閱讀心得分享、工作經驗累積及個人專業創見，於109-111年收集149篇作品，遴選績優作品給予獎勵並由館長公開表揚肯定，並擇精選文章於官網「館員知書·選書·推書」專欄分享，有效推廣館員閱讀及寫作風氣。另於館員記事中節錄精選金句55則，出版《2022關於我們-側寫手札》。



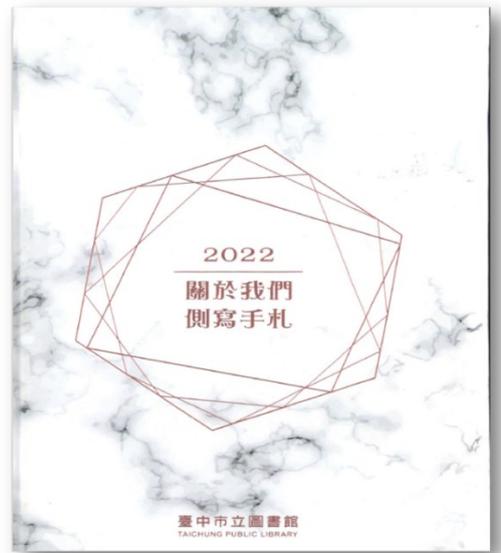
閱讀心得分享



首長公開表揚



館員精選文章於官網「館員知書·選書·推書」專欄分享



出版《2022 關於我們》側寫手札》

六、躍升公圖事業發展與服務品質

(一) 創新服務流程與品質管理制度建立

為提升圖書館事業發展及服務品質，有效回應民眾對公共服務品質效率的期待，推動以讀者為本、關注讀者視角的創新服務。透過設計思考及顧客旅程地圖課程，以有邏輯、有系統的「設計思考」工具，全面檢視圖書館各分眾讀者的需求，透過深入的場域洞察，分析圖書館對各族群之意義，並進而提出創新的圖書館服務。另利用「顧客旅程地圖」，瞭解讀者在使用圖書館各種服務時，其預期得到之服務，提出創新的圖書館服務流程，完成創新讀者旅程地圖之設計，並與讀者共創全民閱讀的價值。

1. 設計思考及顧客旅程地圖：

關注讀者視角的服務創新為宗旨，109年辦理設計思考3場次，課程腦力激盪，提出創新提案、服務原型及成果發表，另辦理讀者旅程地圖4場次，由服務流程分析，優化使用者體驗；110年透過青少年工作坊由教育部閱讀推手張文銘老師帶領青少年朋友勾勒心中的綠美圖，並於111年規劃綠美圖願景特展，於111年7月5日至8月28日於中市圖總館展出青少年與市民之綠美圖理想藍圖。

2. 服務品質躍升任務小組：

109年成立服務品質躍升任務小組，參考行政院106年1月頒布「政府服務躍升方案」精神，目標在發展適性服務、提供有感優質服

務以及帶動創新增值服務，研討各項業務發展及服務創新方案為主要任務，另依需要不定期針對跨部門議題進行討論或執行首長交辦議題。自109年起至111年三年期間執行，召開會議研討各項業務發展與服務創新方案，決議11項服務品質創新及改善，並持續滾動式檢討。



開課當日，首長勉勵



分組討論-設計思考簡介、顧客洞察



創意發想成果分享



青少年工作坊



張文銘老師帶領青少年朋友勾勒心中的綠美圖



111年青少年許願池-綠美圖願景特展



109年成立服務品質躍升小組



研議中市圖緊急通報SOP改善案



討論緊急廣播系統SOP改善案



討論志工管理改善案



討論總館FB社群管理及各單位回應問題處理方式



研議性平創新方案

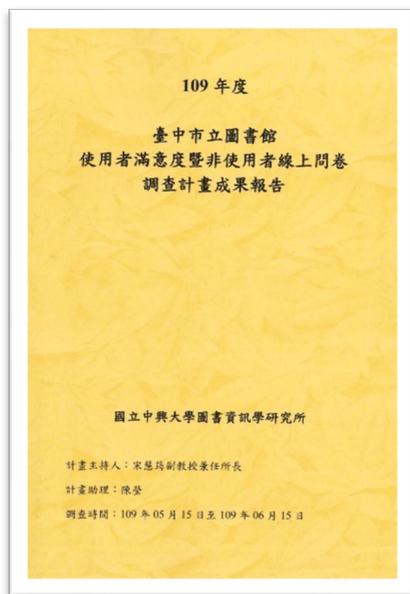
(二) 強化館務考核及服務品質評核

1. 強化館務考核機制

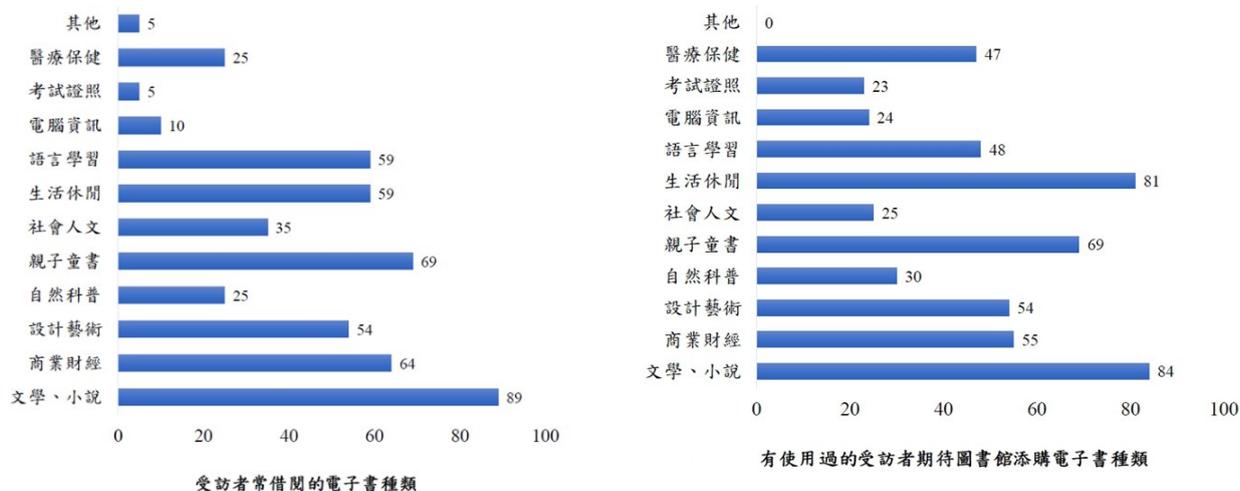
(1) 辦理滿意度調查：109至111年共辦理了4次讀者滿意度調查。

A. 109年辦理「使用者滿意度暨非使用者」線上問卷調查，除對讀者使用圖書館服務之習慣、對各項圖書館服務滿

意程度等等進行調查外，另外亦加入非使用者的問卷調查，期能了解非使用者的心聲，共計回收4,690份有效問卷，並將調查結果統計分析後製作成果報告。

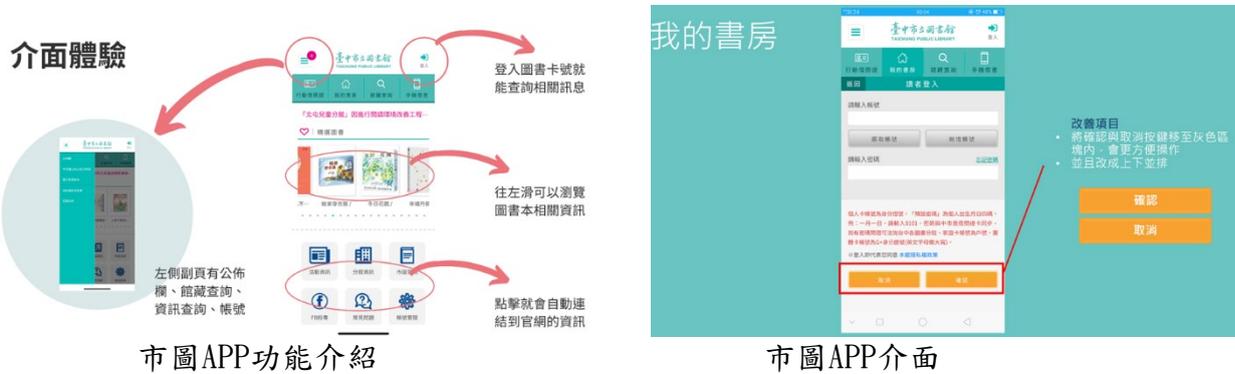


B. 110年辦理「電子書平台使用情形」滿意度調查，希望了解讀者對於電子書之使用狀況，並對電子書平台服務精進改善，進一步提升讀者對電子書平台數位服務的滿意度。調查透過「網路問卷」及「實體問卷」兩種方式進行，問卷回收後進行分析，調查結果包含受訪者使用習慣、常借閱電子書種類，皆能做為日後行銷推廣及採購電子書參考依據。

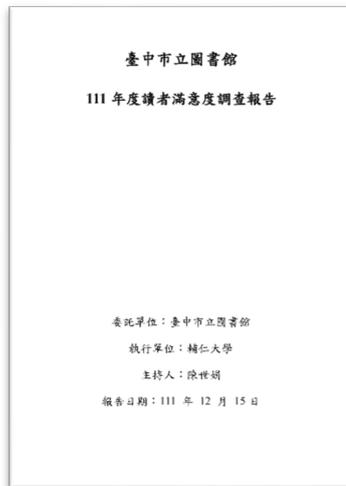


C. 110年辦理「圖書館APP使用情形」滿意度調查，為了解讀者對於APP使用情形及對其功能服務進行使用者滿意度調查，包含問卷調查外，更進一步進行APP使用者體

驗及介面分析測試研究，針對讀者操作及視覺觀感進行分析研究，以進一步提升讀者對於圖書館數位服務的滿意。



- D. 111年為聚焦特殊族群對圖書館服務滿意度調查，採質性研究方式，以中高齡族群為研究對象，藉由電訪或網路面訪之方式，深度了解讀者對中市圖閱讀服務的滿意度，以及圖書館對家庭閱讀的效益。



(2) 圖書館館務評鑑：辦理館務評鑑2次，館務輔導1次。

- A. 109年辦理分館館務評鑑，邀請4位外聘委員擔任本計畫評鑑委員，提供館務建議與專業諮詢及輔導等事項。除委員評分外，另設計重要指標項目之考核，分數加總後評選出績優圖書館，獲獎牌獎座等獎勵，共14間分館榮獲績優圖書館。
- B. 110年分館館務評鑑除延續前一年的評鑑機制外，滾動式修正評核指標，並擴大獎勵機制，共有22間分館榮獲績優圖

書館。

- C. 111年辦理分館館務輔導，對於前一年未獲績優圖書館的分館，進行分館輔導，邀請4位外聘委員及各業務課室主管參與，進行訪視輔導，經由輔導委員提供專業建議，進行後續之改善，以提升整體服務品質。



109年分館業務評鑑



110年分館業務評鑑



110年分館業務評鑑



111年分館業務輔導

2. 服務品質評核

(1) 服務稽核教育訓練：

109年總計辦理7場次，共341人參訓，藉由訓練課程內化服務理念及心態教育，說明服務稽核流程及項目，講解服務禮儀實務狀況應對技巧，並現場模擬及實際演練。

(2) 神秘客服服務稽核：

109年至111年自辦3次外部服務稽核，分別於109年11月16日至12月25日(第1次)、110年2月1日至3月15日(第2次)、111年1月4日至2月25日(第3次)，測試結果已改善一半以上的稽核

項目成績。



服務稽核教育訓練



服務稽核教育訓練

貳、營運體制發展藍圖與計畫目標達成情形

一、推動公共圖書館事業發展

(一) 召開館務發展諮詢會議

109-111年規劃召開3次館務發展諮詢會議，邀請具專業涵養之專家學者、文教相關人士擔任諮詢委員，給予中市圖諸多寶貴的意見，提供館務發展方向與實務經驗之參考。依據「館務發展諮詢會議」提出之具體營運方針，執行各項館務精進措施，並持續優化各項制度與閱讀服務，已達成計畫目標。

(二) 建置形象識別系統

1. 視覺識別系統：

- (1) 109年10月辦理臺中市立圖書館形象識別系統CIS徵件活動，徵件前對圖書館的經營理念、未來願景、發展策略、館藏發展、服務項目、組織結構、現有的企業識別圖樣與運用項目等，進行完整的檢視。作品評選過程，除了有民眾網路票選階段展現民意，亦由專業委員評估作品標誌之美感、設計理念傳達適切性、創意辨識性、推廣運用效果，最終從243件投稿作品中評選出前3名及佳作，110年1月舉行頒獎典禮記者會，並完成設計形象識別系統規範手冊。視覺識別系統的建構過程符合原先規劃的三階段：事前調查與研究、設計與開發、實施與管理。
- (2) 另為將閱讀巧妙融入生活，擴大發展「生活好書福」品牌，

110年製作完成志工背心、學生公共服務背心、文宣品等第一批應用項目，111年已製作完成手冊、文宣品等第二批應用項目。

2. 聽覺識別系統：

109年委託專業樂團製作中市圖專屬閉館歌曲〈書的城堡〉，在總館及44間分館於閉館前播放歌曲，建立讀者對圖書館音樂認知的一致性。

二、建立完善的館藏發展制度

(一) 訂定館藏發展計畫

計畫原預計制定109-111年新總館館藏發展計畫1份。實際執行則委託專家學者編修《館藏發展政策增修建議書》及《新總館館藏發展建議書》各1份，作為館藏發展政策增修及新總館館藏採購規劃策略之參考依據。

(二) 建立完善選書機制

計畫原預計109年3、6、9、12月召開選書會議，實際執行因計畫經費6月核定時已近下半年，所以調整選書會議辦理場次為2場於8月及11月辦理。

三、優化讀者及資訊服務

(一) 讀者服務客製化

1. 揪團到府辦證服務：

中市圖積極前往各藝文活動、公益市集中設攤推廣申辦借閱證，110年起推動機關團體集體批次辦證，經統計，109-111年共設攤推廣125場次，111年辦證數148,663，較110年成長114%。

2. 療癒閱讀推廣服務：

經統計，109-111年已建置1個閱讀解憂書房、成立1個解憂Talk朋友圈讀書會，並辦理28場情緒療癒相關主題書展、6場講座及延伸活動，20場解憂Talk朋友圈讀書會、8場情緒療癒說故事活動，已達成計畫目標。

(二) 資訊服務大躍升

1. 書目優化計畫：

預期目標為109至111年減併重覆書目6萬筆，平均每年減併約2萬筆書目。實際執行成果為109年整併7萬8,484千筆書目；110年整

併約3萬筆；111年整併3萬4,473筆，共計刪除14萬2,957筆重複書目，已達預期目標值。

2. 期刊作業線上化：

系統建置各館訂購刊物數量及期數並辦理2場期刊登收作業教育訓練，加速期刊新刊上架及舊刊供讀者預約借閱時效，增購6台條碼列印機讓分館自行印製期刊條碼號，也加速期刊加工作業。

3. 訊息推播品質優化：

完成6臺窄邊顯示器建置，透過優良的畫面品質，圖書館提供民眾優良的資訊傳遞品質。

4. 資安監控服務：

中市圖、中市府數位治理局及中央技服中心形成資訊互通且聯絡密切的聯防體系，24小時持續運作，保護圖書館的資訊環境，已達成計畫目標。

四、建立主題特色圖書館

(一) 電影藝術基地，館藏深化再提昇-沙鹿深波分館

此次計畫著重於電影特色館藏與文物的系統性整理、研究，加以活用，同時進行電影放映設備升級與主題意象更新，並結合閱讀、電影與生命教育，使「電影主題特色」得到深化與提昇，已達到預期目標。

1. 電影特藏與歷史資料之系統性整理分析：

109年已盤點調查各電影特藏之保存狀況，包含電影圖書2,029本；35釐米膠卷電影34部；電影DVD公播版1,335部、家用版1,827部；電影VCD62部；電影原聲帶CD127部；錄影帶1,885卷；雷射影碟(LD)250片；電影海報1,627張。並已針對有保存價值者進行基礎資料建檔及封面拍攝保存。110年辦理「臺中市立圖書館電影活動歷史研究暨撰寫計畫」拍攝紀錄片1部，於110年舉辦「沙鹿深波圖書館電影記憶紀錄片發表暨映後座談」1場次，共59人次參與。111年辦理「電影特藏主題展覽-深波光譜」展覽，以「電影相關文物」、「人物主題展覽」、「電影主題書展」及「紀錄片放映」等四大主軸的電影特藏主題，展出沙鹿深波圖書館15年來推動閱讀與電影的成果，凸顯特色館藏的歷史與社會價值。

2. 電影放映設備升級：

已完成沙鹿深波分館2K電影雷射放映系統（符合DCI認證電影院等級雷射放映機系統，可播放DCP影片格式之片源）、座椅全面換新及空間設計配置規劃，更符合電影特色館主題意象。

3. 閱讀、電影與生命教育：

109-111年辦理電影主題講座/工作坊/課程及影像人才培訓等共46場次，762人次參與，符合閱讀、電影與生命教育培養影像人才主題，達成計畫預計目標。

(二) 全國唯一推理文學特色圖書館-清水分館

1. 「推理文學主題意象強化」達成情形：

- (1) 預期目標為完成推理主視覺LOGO、推理特色借閱證圖樣及發行4,000張推理特色借閱證；實際執行成果為完成兩款推理主視覺LOGO及推理特色借閱證設計，並發行1萬張推理特色借閱證。
- (2) 完成清水分館門口、2樓推理專區及各樓層電梯門、服務台推理意象裝設。
- (3) 將推理LOGO納入「閱讀袋著走」書袋設計，製作推理特色書袋190個。
- (4) 將推理意象及在地特色納入書櫃側封板標示設計及裝設。
- (5) 利用沙動畫呈現清水分館推理文學特色宣傳影片，並於Youtube平台宣傳。
- (6) 採購柯南玩偶、怪盜基德玩偶、懷舊鐵皮告示牌、屁屁偵探公仔組等推理展示品共7組。

2. 「強化推理文學特色圖書館功能」達成情形：

- (1) 完成3場內部教育訓練，訓練館員及志工從認識各國推理（文學）發展歷程、推理歷史典故、推理作家研究及其文學創作及特色，到「顧客旅程新契機-以推理文學讀者視角出發」、「推理文學之創新服務流程再設計」的認知及實地動手動腦分析顧客服務的流程及創新服務的設計。館員及志工共61人次參與。
- (2) 舉辦推理文學創作人才培訓營，邀請天地無限等6位作家、學者分別針對「推理小說創作題材的選擇」等6個不同主題分享給學員，兩天6場次共有129位人次的學員參訓。

- (3) 結合在地特色與網路遊戲分別辦理兩場推理清水講座及推理偵探（一日偵探體驗）活動，共49人次參加。
- (4) 採購充實清水分館影音設備及無線擴音機一套。
- (5) 採購摩斯密碼摩斯碼電鍵(發報機及蜂鳴器)、福爾摩斯系列(方塊解謎拼圖-祕密會社、貝克街公寓-尋找金幣、解謎菸斗與火柴盒、紳士變形積木)、愛因斯坦系列(原木解謎鎖、六面數學拼圖)等推理體驗道具共12件。《記憶黑洞》、《犯人在跳舞》、《邏輯對決》、《阿瓦隆》《13道線索》等推理桌遊共138套。
- (6) 共舉辦62場優質推理系列活動、20場分齡推理活動，合計82場，包括「清圖推理文學講堂」、「迷謎知因推理讀書會」、「灰色腦細胞」、與「暨南國際大學推理研究社」合辦「小偵探桌遊營」、「瘋推理電影院」、「推理主題書展」等。

五、館員自我提升與進階培育

(一) 館員知識平臺系統

透過系統知識文件建立，圖書館內部知識保存及分享機制持續完善，讓新進同仁快速取得知識資源，學習重要知識，也讓資深同仁持續精進，並讓重要知識資訊得以保存傳承。

(二) 人力資本提升-館員專屬培訓IDP及市圖側寫計畫

1. 執行館員專屬培訓IDP三年計畫，達成預期目標

- (1) 109年預期目標為完成工作分析與職能模型建立，於109年完成六大關鍵職務職能模型建立，設定職務別關鍵職能標準，產出六大關鍵職務職能評鑑。
- (2) 110年及111年預期目標為打造職能別訓練體系、IDP計畫與執行，依計畫於110年完成IDP平台建置，由六大關鍵職務擴大至全體主管並展開全體主管IDP職能評鑑，產出個別人才發展IDP報告33份。111年依IDP職能評鑑結果，彙整全體主管個別發展規劃，辦理全體主管共通性課程，完成創新服務研習班、目標績效管理及洞察環境變化3期5場次課程，參訓學員平均滿意度90%，課程圓滿完成。

2. 出版市圖側寫手札

落實中市圖側寫獎勵計畫，鼓勵同仁書寫並分享閱讀心得、工

作經驗累積及個人專業創見，遴選績優作品給予獎勵並由館長公開表揚肯定，並擇精選文章於官網「館員知書·選書·推書」專欄分享。另於館員記事中介錄精選金句55則，出版《2022關於我們-側寫手札》。

六、躍升公圖事業發展與服務品質

(一) 創新服務流程與品質管理制度建立

1. 109年及110年上半年預期目標為打造設計思考基礎，109年實際辦理設計思考3場次，讀者旅程地圖4場次，由服務流程分析，優化使用者體驗；110年透過青少年工作坊教育部閱讀推手張文銘老師帶領青少年朋友勾勒心中的綠美圖，並於111年舉辦綠美圖願景特展，於中市圖總館展出青少年與市民之綠美圖理想藍圖。
2. 110年至111年預期目標為創新服務流程建立，於109年成立服務品質躍升任務小組，研討各項業務發展及服務創新方案，另依需求不定期針對跨部門議題進行討論或執行首長交辦議題。自109年起至111年三年期間執行，決議11項服務品質創新及改善，並持續滾動式檢討。

(二) 強化館務考核及服務品質評核

1. 強化館務考核機制

(1) 滿意度調查：

原規劃於109至111年的三年期間辦理3次讀者滿意度問卷調查，為精進服務品質，共辦理4次的讀者滿意度調查，並針對不同特定族群，例如：電子書平台使用者、APP使用者做滿意度調查。另外也加入質性研究方式，訪談中高齡族群，藉由其想法及回饋，深入了解讀者需求，進而改善服務品質，滿足讀者需求。

(2) 圖書館館務評鑑：

於109年和110年辦理2次館務評鑑，針對28區圖書館進行訪視考核，已達成目標。除依原計畫規劃辦理館務評鑑2次外，另外辦理1次圖書館輔導，輔導未獲得績優圖書館的分館，經由輔導委員提供專業建議，進行後續之改善，以提升服務品質。

2. 服務品質評核

- 計畫目標為辦理服務品質稽核教育訓練2場次。實際執行成果：
- (1) 完成服務品質稽核教育訓練7場次。
 - (2) 完成自辦外部服務稽核3場次。
 - (3) 於本府研考會每年辦理之服務稽核成績大幅提升，109年至111年落實度由80.36提升至88.29。

參、計畫經費執行情形

補助項目	計畫名稱	計畫編列經費	實際支出經費	經費執行率	備註
推動公共圖書館事業發展	召開館務發展諮詢會	60,000	60,000	100%	
	形象識別系統設計規劃及應用項目製作	272,000	272,000	100%	
建立完善的館藏發展制度	訂定館藏發展計畫	127,500	127,500	100%	
	建立完善選書機制	20,000	10,000	100%	
優化讀者服務及資訊服務	書目優化計畫	150,000	150,000	100%	
	期刊作業線上化	100,000	100,000	100%	
	讀者服務客製化	90,000	90,000	100%	
	資安監控服務	2,800,000	2,799,424	99.98%	
	期刊作業線上化(資本門)	150,000	150,000	100%	
	訊息推播品質優化(窄邊顯示器)(資本門)	500,000	494,600	98.92%	
建立主題特色專門圖書館	沙鹿深波分館電影主題特藏委託研究規劃費	900,000	900,000	100%	
	沙鹿深波分館電影主題特藏活動業務費	180,000	190,000	100%	
	建構推理文學主題特色與功能強化	350,000	350,000	100%	
	沙鹿深波分館電影主題特藏設備費(資本門)	2500,000	2500,000	100%	

補助項目	計畫名稱	計畫編列經費	實際支出經費	經費執行率	備註
	推廣推理文學活動用設備費(資本門)	150,000	150,000	100%	
館員自我提升與進階培育	人力資本提升—館員專屬培訓IDP及市圖側寫計畫	314,466	314,466	100%	
	建置館員知識平臺系統(資本門)	1200,000	1,199,923	99.9%	
躍升公圖事業發展與服務	關注讀者視角的服務創新	209,367	209,367	100%	
	強化館務考核	180,000	180,000	100%	
	服務品質評核	80,000	80,000	100%	
合計	資本門	4,500,000	4,494,523	99.88%	
	經常門	5,833,333	5,832,757	99.98%	
	合計	10,333,333	10,327,280	99.94%	

肆、計畫執行困難及因應方式

一、建置形象識別系統：

臺中市立圖書館形象識別系統CIS徵件活動之第一名得獎作品，經民眾檢舉疑似抄襲，續依據簡章內文規定辦理，召開資格討論會議，由評審委員決議取消第一名得獎作品參賽及得獎資格，並經評審委員建議，未採用具侵權疑慮之作品，中止進行後續CIS形象識別應用物產出。另延伸發展既有「生活好書福」品牌。

二、訂定館藏發展計畫：

本次計畫規劃時原有涵蓋審稿費用，為政策依建議書編修後再次委託圖資專家學者協助審查稿件。後因不易評估完成編修後的政策總字數，致使相關經費無法完成核銷，故調整部分經費改依建議書內容規劃採購側書標等耗材。

三、建立完善選書機制：

本次計畫原規劃於每年3、6、9、12月召開選書會議，因計畫經費6月核定時已近下半年，所以調整選書會議辦理場次為2場，分別於8月辦理青少年選書會議，11月辦理樂齡選書會議。

四、揪團到府辦證服務：

設攤辦證服務較易受到場地條件限制影響服務效率，如網路速率、是

否提供電源等，如遇到辦證人數較多，則增加辦證設備與服務人員，以提供完善服務。另配合市立圖書館網路辦證介面，事先引導民眾先以個人手機或平板線上填寫申請資料再至服務台核發借閱證，以提高辦證效率。

五、療癒閱讀推廣服務：

中市圖109年成立閱讀解憂書房，並嘗試結合藝術及療癒閱讀概念辦理特色閱讀推廣活動，觀察活動成效，發現活動性質影響讀者參與活動意願，即使館方規劃相同參加資格，讀者仍傾向參加手作、體驗內容的場次，對講座類型的場次較不感興趣。讀者迴響和館方預期效益的落差凸顯圖書館未全盤了解讀者需求，為增加療癒閱讀推廣服務的使用者、凸顯服務能見度，近年服務轉型為針對兒童、青少年、樂齡等族群辦理主題書展，將焦點放回圖書資源，向民眾推廣療癒閱讀。

六、書目優化計畫：

人工執行書目整併作業，平均每筆成本為5元，約為以程式整併成本的3倍。且因工讀生聘用時薪持續調高，未來如仍藉由人工執行整併，將對單位經費造成龐大負擔。故在工讀生聘僱經費的限制下，需再考量納入其他編目人員共同執行之可行性，如：分館同仁、編目廠商等，以提高效益。

七、期刊作業線上化：

標籤印表機採購時，廠商投標數量符合計畫書之設備數量，惟金額未達本計畫預算經費，故調整計畫書內數量，並以小額採購方式將標案餘款再購置一台標籤印表機，以達經費及增加硬體資源之有效運用。

八、訊息推播品質優化：

因各圖書館空間狀況不同，建置窄邊顯示器時點位較難以確認，為讓顯示器發揮最大功效，需考慮館員及民眾需求，讓顯示器能直覺、快速且清楚明顯的看見，經過多次討論、調整及修改點位及佈線後才完成建置。

九、資安監控服務：

- (一) 主流資安攻擊時時刻刻都在發生變化，且新興的攻擊也持續出現，該如何從監控到的數據，發掘出攻擊的趨勢，並加以妥善應變。因應方式:與廠商以及相關資訊部門保持密切的聯繫，分享交換彼此資安情資及最新資訊，並適當調整更新監控機制。

- (二) 由於館內網路環境複雜，有分成內部行政及讀者使用端網路的，增加管控上的困難。因應方式：讀者電腦裝置安裝還原卡，搭配線路的分流加以管控，降低讀者端例外狀況的發生。

十、建立電影主題特色圖書館-沙鹿深波分館：

- (一) 有關沙鹿深波分館電影設備升級，因涉及電影放映專業器材設備知識，透過多方蒐集相關專門資料，並徵詢國影中心、世新大學教授等專家意見，方順利招標。又因本案2K電影放映機係由國外原裝進口，受新冠肺炎疫情影響，導致全球船期延誤，因此等貨時間較長，過程中積極督促得標廠商儘速執行契約，設備已順利裝設完成並完成教育訓練。未來將與國影中心、中山73、靜宜大學大傳系等聯繫接洽，增加DCP格式之影片放映機會。
- (二) 有關「臺中市立圖書館電影活動歷史研究暨撰寫計畫」執行時面臨困難，因涉及多位人士訪談，需費時邀約協調訪談時間，惟有時無法配合，僅能以時間可配合者進行取捨；另為保持影片品質而長時間使用館內特定區域進行拍攝，同時亦須兼顧民眾使用權益，盡量挑選於人數較少時段或選擇於休館日進行拍攝。拍片完成後，所幸新冠肺炎疫情影響已漸趨緩，得以順利辦理「沙鹿深波圖書館電影記憶紀錄片發表暨映後座談」，留下珍貴的電影活動記憶。
- (三) 因疫情影響，活動集中於下半年度，建議應及早規畫活動，並與相關合作單位、講師定期聯繫協調辦理事宜。另，部分活動改為線上辦理，為館員累積大量線上講座經驗；另同時111年也開始建立深波分館IG帳號，並強化臉書社群媒體之經營，獲得民眾不錯迴響及反饋，未來朝向網路行銷圖書館。日後亦可評估講座性質辦理線上講座，期未來能為民眾帶來更優質之服務。
- (四) 「沙鹿深波分館電影特藏主題展覽」-展覽內容因有涉及「人物主題展覽」，展覽時會使用到相關人士之個資、著作內容或頭像等，需得到展出人物同意，本次以親自接洽或發函方式請求同意使用於展覽中，日後辦理相似活動前，宜先行確認授權相關問題。
- (五) 在場地借用方面，需與單位做好溝通協調，注意租期要預留佈展及撤展期間，及租借場地是否有例行休館時間，前述資訊涉及活動海報文宣製作與輸出，及安排整體宣傳活動時點，如未確定將影響後續排程導致延宕，本次執行時發現此問題即時更正，未影響後續活

動辦理。

十一、建立推理主題特色圖書館-清水分館：

清水分館作為全國唯一以「推理文學」為主題特色的公共圖書館，同時將推理與圖書館連結並具體的呈現是需動腦去思考設計的，並完整且完美的將推理意象推介給外界，確實花費心思。在中市圖專案小組專業團隊努力下完成了推理意象的設計，並邀請到沙動畫藝術家邱禹鳳導演協助製作拍攝宣傳影片，除了平面的設計，不受空間限制的影音宣傳也同時呈現出來，相信對清水分館推理意象能夠達到很好的宣傳效果。

十二、館員知識平臺系統：

建置全館知識需全體同仁共同努力，達成一致性的目標共識，才能順利建置，起初時因同仁對於系統操作、概念及功能性上不熟悉，在建立、分享知識文件時進度不佳，透過持續的教育訓練、宣導後，才得以陸續完成知識文件的建立。

十三、館員專屬培訓IDP及市圖側寫計畫：

有關館員專屬培訓IDP，前置作業需進行工作分析、建立職能模型、職務盤點等繁複程序，作業耗時且在有限的時間及資源經費下，如何有效規劃教育訓練發展體系為努力方向，中市圖邀請相關研究領域之專家、學者量身打造規劃訓練課程，輔助承辦人員確保訓練與核心職能的緊密結合，協助使用者順利完成預期目標。

十四、創新服務流程與品質管理制度建立：

透過服務品質躍升任務小組，研討各項業務發展及服務創新方案，如進行跨部門議題討論，牽涉不同單位執行較難取得共識，為使議程順利，會中邀請不同單位列席共同討論並彙整相關資料，提升館內合作及執行成效。

十五、讀者滿意度調查：

問卷調查問題設計需符合調查目的，以獲得正確資訊，另蒐集問卷過程不易，需增加誘因等提高讀者填寫問卷意願。因應方式為透過抽獎活動增加讀者填寫意願。另外，質化的讀者滿意度調查，在選擇訪問對象時甚為重要，若挑選不適宜對象，恐影響整體調查效果及正確性。因應方式為設定明確條件，並評估其是否可提供較多資訊。

十六、圖書館館務評鑑：

各分館因地區、人口數、性質、區分館數等因素，不盡相同，評比時難免無法用同一標準衡量。因應方式為依照人口數及館舍面積為要項計算，將分館分為四組評比，盡量使條件相近的分館列入同組評比。另多達四十幾個分館，如何安排路線以及配合委員時間安排行程，亦是不小的考驗，因應方式為請教資深前輩，了解須注意的小細節，以及遇到困難的解決方式，讓整體行程順利進行。

十七、服務品質評核：

人員流動率高，熟悉程度不一，影響服務品質。因應方式為由各館自主辦理模擬演練並拍攝影片，讓館員透過實地練習熟悉服務流程及學習應答技巧，新進人員亦可藉由觀看影片學習，以提升服務品質。

伍、檢討與建議

一、召開館務發展諮詢會議：

及早規劃討論議題，並邀請具專業背景之專家學者，以凝聚館務發展共識。諮詢委員提出之建議亦須評估其可行性。

二、建置形象識別系統：

視覺識別系統之建立，若以公開徵件方式辦理，易產生得獎作品涉嫌侵權之風險，亦造成後續推動之不便，未來可透過採購法規定請專業設計師或廠商設計視覺識別標誌，並簽訂著作權相關契約，有發生侵權疑慮時可請設計者評估修正標誌或釐清相關法律責任。

三、訂定館藏發展計畫：

館藏發展政策依建議書完成編修後，為利分館同仁瞭解及使用，應辦理館藏發展教育訓練進行說明介紹，強化「館藏發展綱要」及「館藏特色一覽表」等增修內容之必要性。惟計畫規劃時未安排相關教育訓練，建議後續可增加規劃教育訓練活動及相關經費，周全整體計畫價值。

四、建立完善選書機制：

經再次檢視討論原提計畫及現有選書機制後，為臻更加完備選書機制的建立，調整選書會議辦理期程為每年2場，預計於上半年度及下半年度各辦理1場，分別針對不同主題圖書邀該領域專家學者參與，給予主

題圖書選書之興革建議。

五、揪團到府辦證服務：

作為揪團到府辦證服務的一環，行動駐點辦證服務常需機動前往不同活動地點設攤推廣，常因為館員人力調度、現場網路設備等影響服務品質，後續如持續辦理相關服務，可透過事前臚列物品清單及對館員進行行前說明，向參與館員傳遞活動機制及設攤目標，透過行前妥善規劃，避免突發狀況影響服務。

六、療癒閱讀推廣服務：

近年推展服務發現，因公共圖書館館員不一定皆具備圖書館學、心理學等專業知能，館員雖普遍能基於專家推薦的情緒療癒讀物設置主題專區或辦理主題書展，但對情緒療癒書籍的認識、對圖書館使用者的認識落差，常造成無法及時擴充情緒療癒館藏，或無法進一步聚焦目標族群進行服務等困境。

建議後續公共圖書館進行療癒閱讀推廣服務，可邀請專家、學者或館員分享如何選擇療癒閱讀資源、如何推廣療癒閱讀等經驗，也鼓勵館員多方閱讀、培養選書知能，及針對服務的讀者進行使用者研究，分析何為圖書館推廣情緒療癒。

七、書目優化計畫：

重複書目的整併現採優先整併借閱率較高之館藏類型，隨著此類書目待處理情形漸少，將改依書目格式配合資料類型及出版年份統計待併數量，逐步回溯整理早期書目，提升讀者檢索上的便利性。

八、期刊作業線上化：

提報設備採購數量僅為預估金額及數量，無法精確得知招標後廠商投標價格及數量，是否設備數量填報有彈性空間，減少行政流程。

九、訊息推播品質優化：

高品質窄邊顯示器具有優良的視覺體驗，但設置位置不佳，效果也會受打折，初期建置完成後，因發現民眾動線或館員觀看視覺效果不好後再進行調整，多花費許多人力及經費成本。

十、資安監控服務：

近年來各類資安攻擊方式及技術持續進步，導致防範的手段不能單純監控線路流量是否異常，更多的攻擊會隱藏偽裝成正常連線，因此除了前端連線的監控防範，未來能考量逐步佈署MDR到各重要裝置上，讓

後端設備裝置也有即時主動發現攻擊的機制，更完善資安防護強度。

十一、建立電影主題特色圖書館-沙鹿深波分館：

- (一) 沙鹿深波分館電影特藏資料整理分析，已經以館藏保存為目的，針對具保存價值之電影海報、電影封面進行基礎資料建檔，以及拍照保存，惟因涉及智慧財產權、版權等相關問題，這些數位圖像檔案建議能進一步運用以活化館藏資源。
- (二) 不論在特色館藏或者電影相關活動辦理已頗有成效，在環境與空間改善之後，要如何進行推廣行銷及未來展望，皆為須深思之重要課題。
- (三) 沙鹿深波分館於111年5月起進行閱讀空間改善空間工程，預定112年中開館，此次工程在放映廳外設計有電影展示特區，大幅改善先前館舍缺乏展示空間問題，並強化沙鹿深波分館電影主題特色，日後可規劃與外單位合作進行展演活動，並重視電影展示特區之裝飾、展覽規劃及使用。

十二、建立推理主題特色圖書館-清水分館：

經過這三年執行本計畫，讀者借閱量、借閱人次呈現跳躍式成長，讀者滿意度也更高，從讀者的反應，逐漸看到成果。雖然執行後已有看到成效，但仍有不足的地方，閱讀環境及設備如何呈現更完整的推理特色整體氛圍仍須再做強化。

十三、館員知識平臺系統：

許多知識難以文件化，屬於個人經驗相關之知識較難以保存及分享，知識擁有者不確定如何文件化，也不一定樂意全部分享保存文件化，只能透過持續教育訓練及宣導，讓更多知識得以保存及分享。

十四、館員專屬培訓IDP及市圖側寫計畫：

館員專屬培訓 IDP，具個人化及差異化，執行工作分析、建立職能模型、職務盤點、職能落差分析、訓練需求等個人專屬培訓計畫，為期甚長，又公務體系迭有人員更動及職務輪調，實質效益性較難評估。

十五、創新服務流程與品質管理制度建立：

透過設計思考，全面檢視服務流程，需透過更深入的場域洞察，分析圖書館對各族群之意義，除課程訓練外，館員對圖書館專業、專攻領域更顯重要。

十六、讀者滿意度調查：

可採用質量並行的調查方式，以彌補兩種方式的缺點。調查結果應做詳細分析，以了解讀者實際需求及想法，才能提供給圖書館做正確的政策判斷，優化服務內容，以提升整體服務品質。

十七、圖書館館務評鑑：

評鑑指標須依照營運方針、閱讀服務政策進行滾動式修正，並落實後續改善情形之追蹤，以確實改善缺失，提升服務品質。