

# 建構合作共享的公共圖書館系統- 公共圖書館的成長與變化

柯皓仁

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所

# 內容大綱

## ▶ 前情提要

- ✿ 「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」
- ✿ 先期規劃委託研究案結論與建議

## ▶ 公共圖書館的成長與變化

- ✿ 看看資料的分析結果
- ✿ 說說大家的回饋

## ▶ 結語



## 前情提要

「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」

# 緣起

- ▶ 公共圖書館的任務：教育、資訊、個人發展、兒童與青少年、文化發展、社會角色
- ▶ 「全國圖書館發展政策及推動策略」(100/6)：我國圖書館事業發展仍有「健全圖書館行政體制」等願景及其目標需達成
- ▶ 臺灣直轄市、縣市與鄉鎮圖書館的發展與困境
- ▶ 行政院核定「**建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫**」

# 我國公共圖書館組織隸屬及發展困境

## ▶ 我國公共圖書館隸屬

- ✿ 根據地方制度法，鄉鎮市立圖書館必須受縣政府之監督，惟鄉鎮市公所方為鄉鎮市立圖書館設置之行政主體，此也導致目前縣政府之文化教育局處對鄉鎮市圖書館僅能予以輔導，而未有直接管轄權(廖又生，2001)

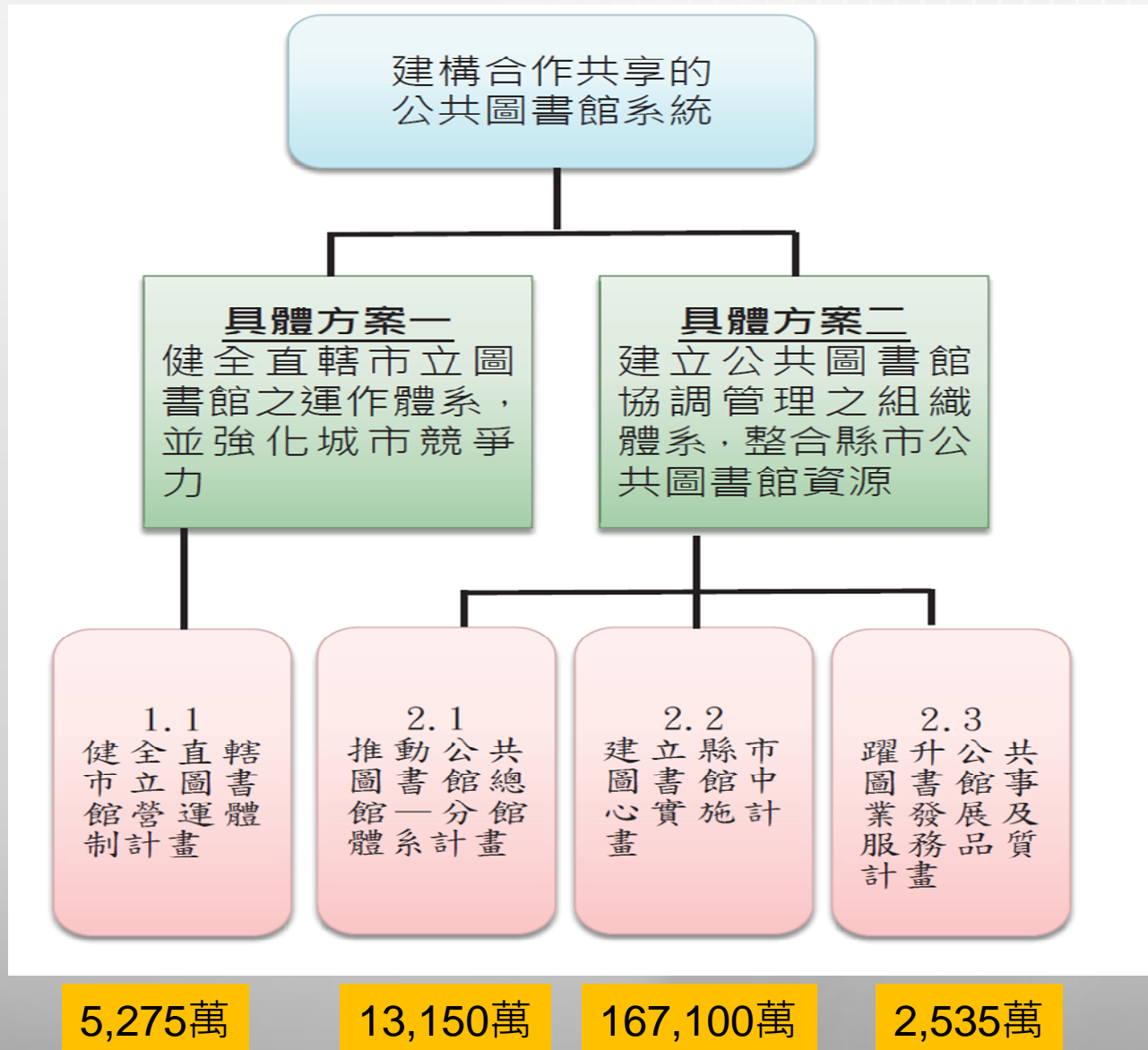
- ✓ 民政課或社會課監管

- ✓ 與縣同級之市(如基隆市、新竹市、嘉義市)有類似情形

## ▶ 我國公共圖書館發展困境

- ✿ 組織不健全、人員編制不固定、人力缺乏、職級太低，難以羅致任用專業館員
- ✿ 主管單位不一，缺乏統一領導體制
- ✿ 公共圖書館事業發展經費短絀，不足以維持其業務正常發展

# 計畫架構圖



# 1.1 健全「直轄市立圖書館營運體制計畫」實施內容

## ▶ 補助項目

- ✿ 統一的總分館標識
- ✿ 訂定總分館館藏發展政策
- ✿ 建置線上選書系統
- ✿ 建置通借通還的流通機制
- ✿ 建置館際互借機制
- ✿ 編印作業手冊及服務指引
- ✿ 辦理專業人員培訓課程
- ✿ 建立主題特色分館
- ✿ 申請ISO認證作業及輔導建立標準系統

## 2.1 推動「公共圖書館總館—分館體系計畫」實施內容 (續)

### ▶ 補助項目

- ✿ 統一的總分館標識
- ✿ 訂定總分館館藏發展政策
- ✿ 由總館統一集中採購及編目
- ✿ 建置線上選書系統
- ✿ 建置通借通還的流通機制
- ✿ 建置館際互借機制
- ✿ 編印作業手冊及服務指引
- ✿ 辦理專業人員培訓課程
- ✿ 建立主題特色分館
- ✿ 申請ISO認證作業及輔導建立標準系統



## 2.2 建立縣市圖書館中心實施計畫

- ▶ 訂定實施計畫及補助原則，並公告實施
- ▶ 審查申請案
- ▶ 補助12所公共圖書館進行圖書館新建/改建/擴建工程、閒置空間改造與原有圖書館閱覽空間改善
- ▶ 辦理執行進度管考與輔導訪視計畫

## 2.3 躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫

### ▶ 圖書館事業發展

- ✿ 輔導16縣市成立「圖書館事業發展委員會」
- ✿ 辦理16縣市標竿觀摩活動
- ✿ 編印作業手冊及服務指引
- ✿ 編印圖書資訊服務叢書

### ▶ 建立公共圖書館服務品質建議

### ▶ 辦理標竿圖書館員及圖書館選拔與表揚



# 前情提要

## 先期規劃委託研究案結論與建議

# 健全直轄市立圖書館營運體制之 建議方案

- ▶ 總分館制 或 聯盟制、協議式模式運作
- ▶ 直轄市立圖書館應有獨立預算、獨立人事編制，圖書館館長職等等同副局(處)長
- ▶ 成立直轄市立公共圖書館事業發展委員會，協助擘劃全市的圖書館事業發展
- ▶ 直轄市文化教育局處應寬編全市公共圖書館經費，由直轄市立公共圖書館總館統籌運用於總館與分館之空間改造、館藏充實、推廣活動等
- ▶ 根據圖書館法、圖書館設立及營運標準，編列足夠數量的公共圖書館專業人力、館藏發展經費、館舍空間

# 健全直轄市立圖書館營運體制之建議方案 (續)

- ▶ 直轄市立公共圖書館總館應負之職責
  - ✿ 研擬全市公共圖書館中長程策略規劃
  - ✿ 訂定全市公共圖書館形象標識
  - ✿ 針對中央補助經費、全市公共圖書館經費，訂定分配準則，以競爭型提案方式補助轄內公共圖書館進行空間改造、館藏充實、推廣活動
  - ✿ 建置及維運全市公共圖書館資訊系統與管理技術平臺
  - ✿ 推動全市圖書證一卡通、代借代還服務，以及代借代還物流中心等相關服務
  - ✿ 建立全市館藏發展政策，以及館藏選擇、採購，以及館藏聯合編目的機制

# 健全直轄市立圖書館營運體制之 建議方案 (續)

## ▶ 直轄市立公共圖書館總館應負之職責 (續)

- ✿ 導入全面品質管理或ISO 9001 等品質管理機制，確保全市公共圖書館服務品質
- ✿ 實施全市公共圖書館員專業培訓、標竿學習，加強館員之資訊素養、數位媒體素養、閱讀推廣及各類型讀者之服務能力
- ✿ 建立全市公共圖書館閱讀推廣活動主軸與品牌
- ✿ 每年至少辦理一次全市公共圖書館評鑑及讀者滿意度調查，根據評鑑及滿意度調查結果給予獎勵或輔導，並將評鑑與滿意度調查結果對公眾發布

# 推動縣市公共圖書館總分館體系 建置方案

- ▶ 總分館制 或 聯盟制、協議式模式運作
- ▶ 將現行縣市文化教育局處圖資科改為「縣市立圖書館」，扮演縣市公共圖書館總館角色。  
「縣市立圖書館」有獨立預算、獨立人事編制，圖書館館長職等等同副局長
- ▶ 成立縣市公共圖書館事業發展委員會
- ▶ 縣市文化教育局處應寬編全縣公共圖書館經費，由縣市公共圖書館總館統籌運用於總館與分館之空間改造、館藏充實、推廣活動等
- ▶ 根據圖書館法、圖書館設立及營運標準，編列足夠數量的公共圖書館專業人力、館藏發展經費、館舍空間

# 推動縣市公共圖書館總分館體系 建置方案 (續)

## ▶ 縣市圖書館中心應負之職責

- ✿ 研擬全縣市公共圖書館中長程策略規劃
- ✿ 訂定全縣市公共圖書館形象標識
- ✿ 針對中央補助經費、全縣市公共圖書館經費，訂定分配準則，以競爭型提案方式補助轄內公共圖書館進行空間改造、館藏充實、推廣活動
- ✿ 建置及維運全縣市公共圖書館資訊系統與管理技術平臺
- ✿ 推動全縣市圖書證一卡通、代借代還服務，以及代借代還物流中心等相關服務
- ✿ 建立全縣市館藏發展政策，以及館藏選擇、採購，以及館藏聯合編目的機制



# 推動縣市公共圖書館總分館體系 建置方案 (續)

## ▶ 縣市圖書館中心應負之職責 (續)

- ✿ 根據縣市特色，規劃並建置縣市主題特色圖書館
- ✿ 建立全縣市公共圖書館一致的作業標準與服務規範
- ✿ 導入全面品質管理或ISO 9001 等品質管理機制，確保全縣市公共圖書館服務品質
- ✿ 實施全縣市公共圖書館員專業培訓、標竿學習，加強館員之資訊素養、數位媒體素養、閱讀推廣及各類型讀者之服務能力
- ✿ 建立全縣市公共圖書館閱讀推廣活動主軸與品牌
- ✿ 每年至少辦理一次全縣市公共圖書館評鑑及讀者滿意度調查，根據評鑑及滿意度調查結果給予獎勵或輔導，並將評鑑與滿意度調查結果對公眾發布
- ✿ 定期統計全縣市鄉鎮圖書館借閱和活動績效，函送各鄉鎮區公所，並對公共發布

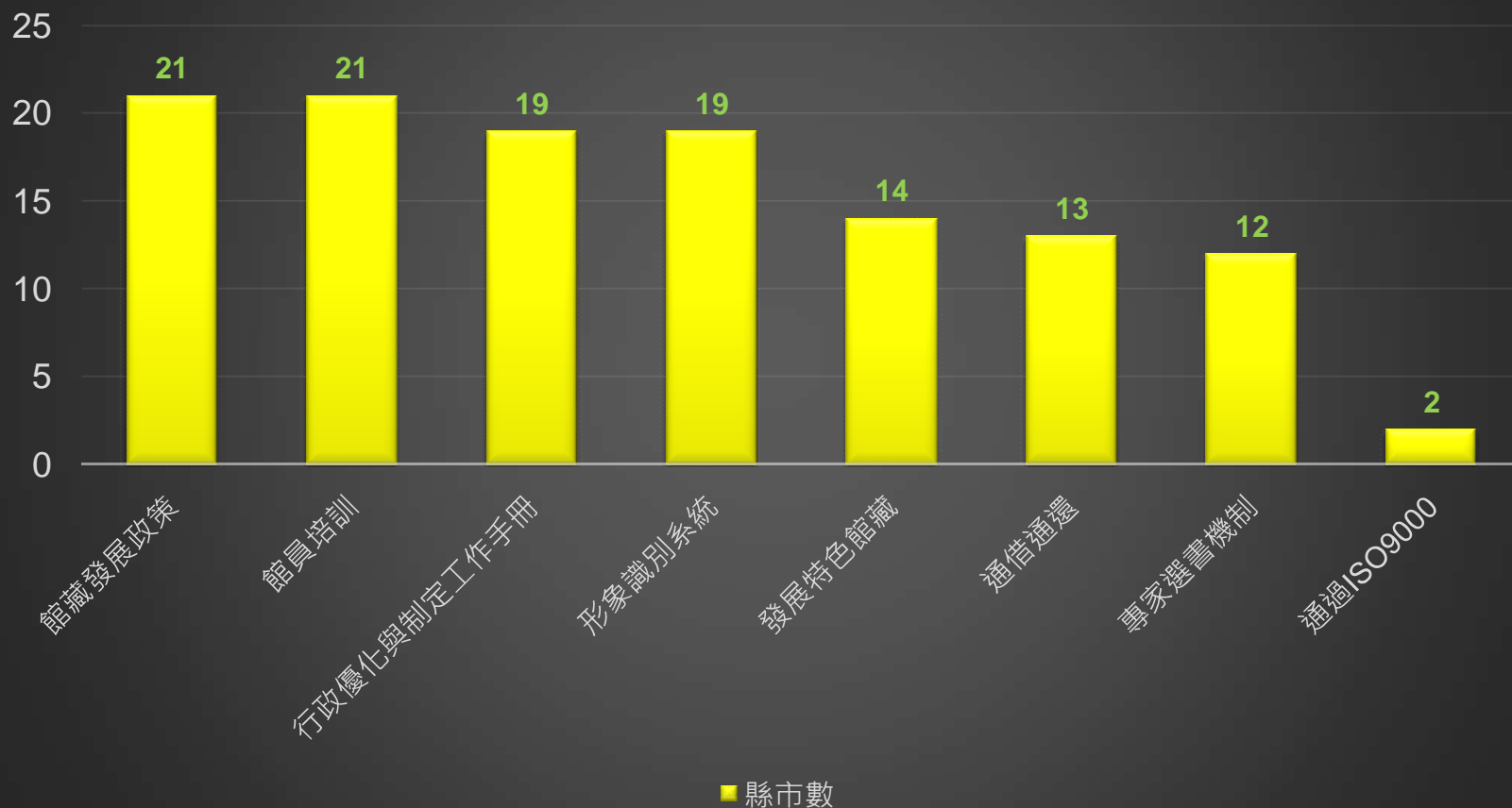


# 公共圖書館的成長與變化

## 看看資料的分析結果

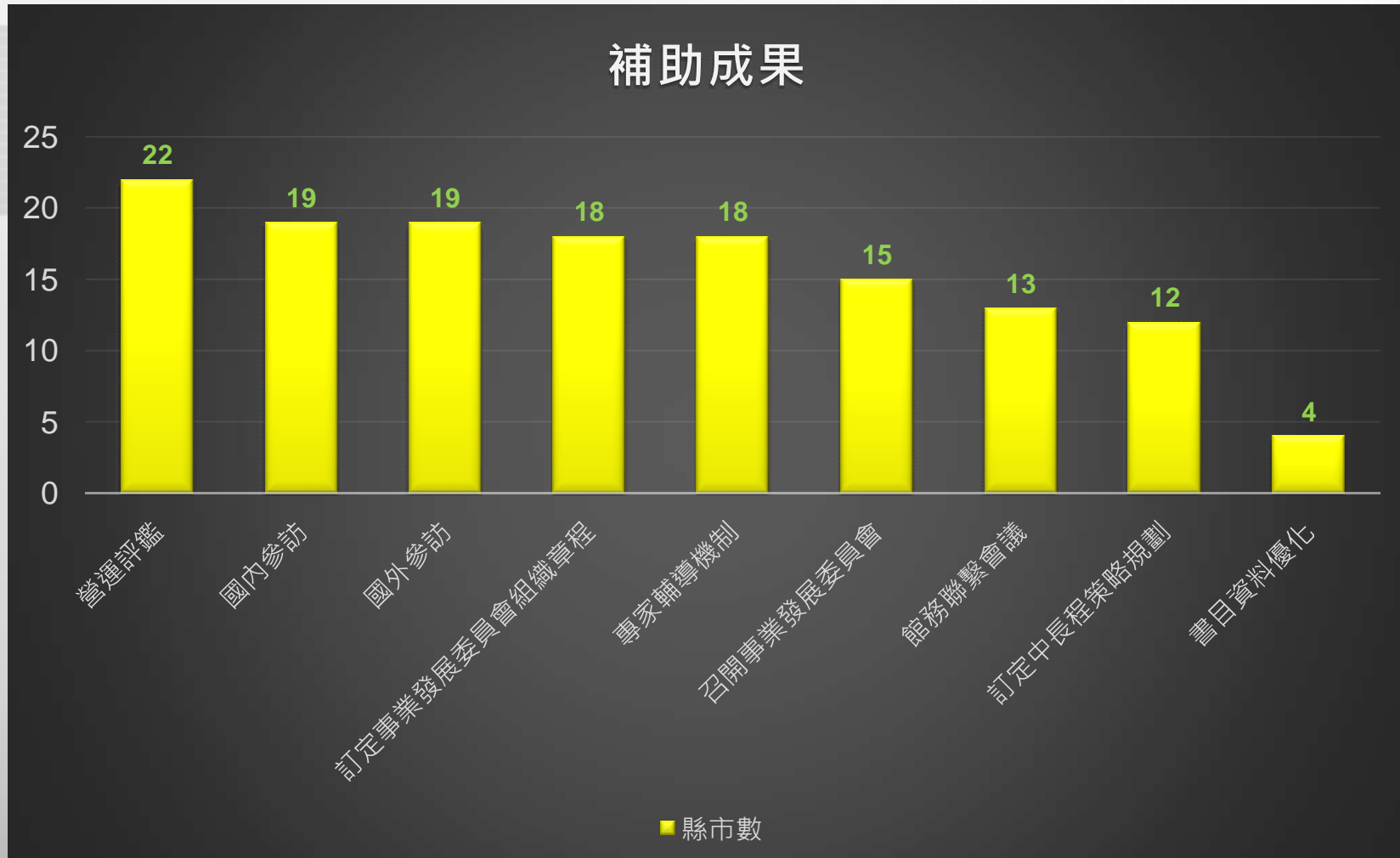
# 直轄市圖書館營運體制 與 縣市圖書館營運體系 補助成果

## 補助成果



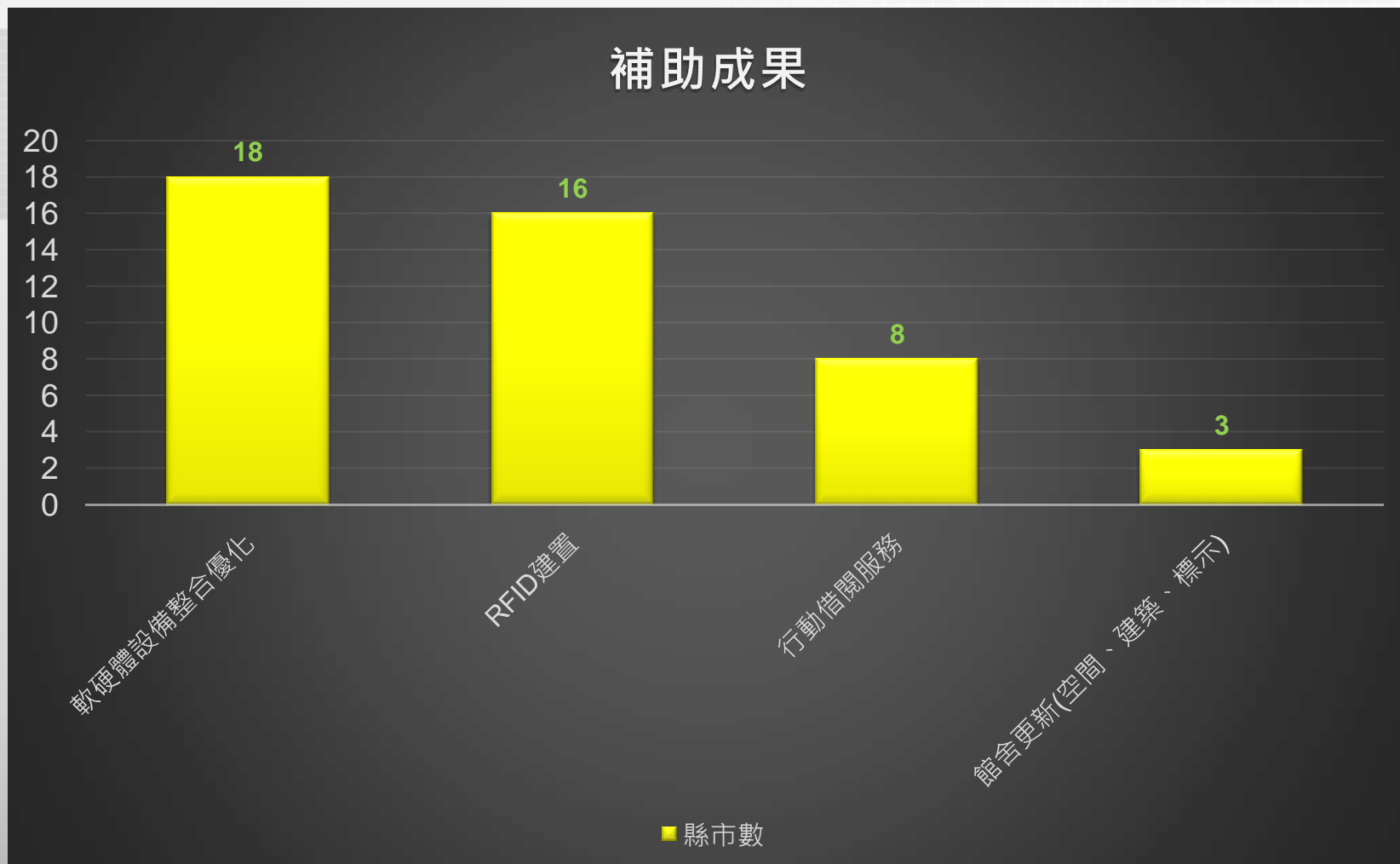
資料來源：成果報告內容分析

# 躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫 補助成果



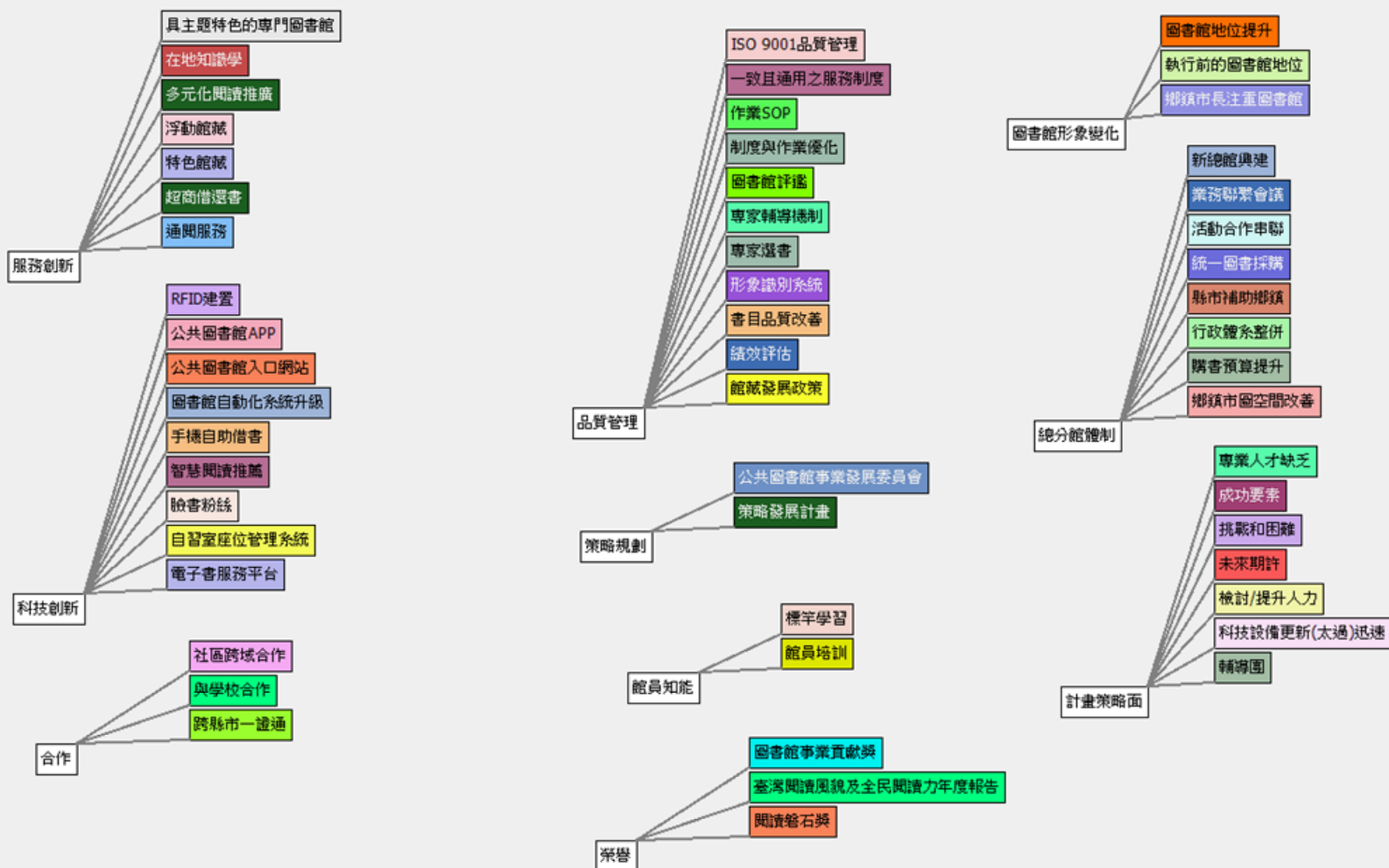
資料來源：成果報告內容分析

# 其他補助成果



資料來源：成果報告內容分析

# 質性成果分析



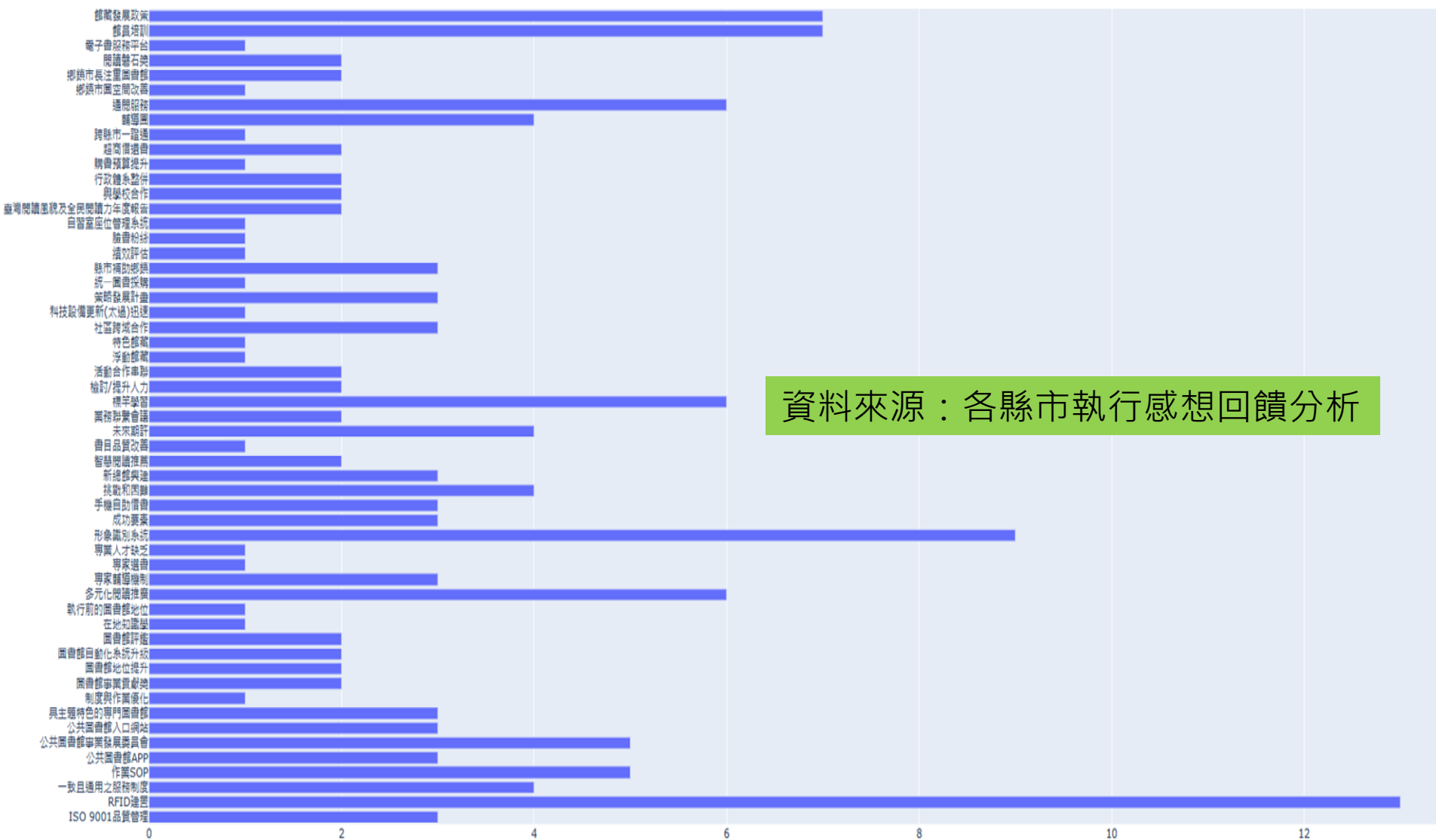
資料來源：各縣市執行感想回饋分析

# 質性成果分析 (續)

Code Tree	Hao-Ren KE	Total
品質管理	37	37
形象識別系統	9	9
館藏發展政策	7	7
作業SOP	5	5
一致且通用之服務制度	4	4
ISO 9001品質管理	3	3
專家輔導機制	3	3
圖書館評鑑	2	2
制度與作業優化	1	1
專家選書	1	1
書目品質改善	1	1
績效評估	1	1
科技創新	29	29
RFID建置	13	13
公共圖書館APP	3	3
公共圖書館入口網站	3	3
手機自助借書	3	3
圖書館自動化系統升級	2	2
智慧閱讀推薦	2	2
臉書粉絲	1	1
自習室座位管理系統	1	1
電子書服務平台	1	1
服務創新	20	20
多元化閱讀推廣	6	6
通閱服務	6	6
具主題特色的專門圖書館	3	3
超商借還書	2	2
在地知識學	1	1
浮動館藏	1	1
特色館藏	1	1
計畫策略面	19	19
挑戰和困難	4	4
未來期許	4	4
輔導團	4	4
成功要素	3	3
檢討/提升人力	2	2
專業人才缺乏	1	1
科技設備更新(太過)迅速	1	1
總分館體制	15	15
新總館興建	3	3
縣市補助鄉鎮	3	3
業務聯繫會議	2	2
活動合作串聯	2	2
行政體系整併	2	2
統一圖書採購	1	1
購書預算提升	1	1
鄉鎮市圖空間改善	1	1
館員知能	13	13
館員培訓	7	7
標竿學習	6	6
策略規劃	8	8
公共圖書館事業發展委員會	5	5
策略發展計畫	3	3
合作	6	6
社區跨域合作	3	3
與學校合作	2	2
跨縣市一語通	1	1
榮譽	6	6
圖書館事業貢獻獎	2	2
臺灣閱讀風貌及全民閱讀力年度報告	2	2
閱讀磐石獎	2	2
圖書館形象變化	5	5
圖書館地位提升	2	2
鄉鎮市長注重圖書館	2	2
執行前的圖書館地位	1	1

資料來源：各縣市執行感想回饋分析

# 質性成果分析 (續)



資料來源：各縣市執行感想回饋分析







# 公共圖書館的成長與變化

## 說說大家的回饋

# 計畫執行前的小媳婦

- ▶ 在(硬體補助)總圖建案及(軟體補助)總分館計畫尚未下來的**新竹縣**，長官們對於公共圖書館的印象是個可有可無的存在，沒有太多的新聞亮點，也沒有太多的關心，就有開就好了，民眾的投訴可以被解決，沒有太大問題穩穩做就行

# 計畫執行後地位的改變

## ▶ 新竹縣

- ❁ 鄉鎮市長開始有了壓力，竹北都有總圖了，我們的鄉鎮圖空間也應該升級(同時鄉民、鎮民及市民開始關心自己鄉鎮市內的閱讀空間亟待改善)
- ❁ 新竹縣成立公共圖書館發展委員會，委員的關心及長官的支持，讓縣長願意每年主持會議協調事情，在縣長的相挺下，讓公共圖書館獲得鄉鎮市長的重視與支持→超級重要！

## ▶ 金門縣

- ❁ 多元化閱讀推廣結合在地藝文活動，使圖書館的服務內容和形式得到了極大的豐富和擴展。不僅滿足了民眾對知識和文化的需要，亦提高了圖書館在社區中的地位 and 影響力

# 行政體系整併

- ▶ 基隆市：最終決定在111年共同推向行政體系整併；並且在最初的磨合期能夠有各方面的委員提供專業建議，讓整個行政體系的再架構更加健全完備
- ▶ 嘉義市：計畫執行前，嘉義市的三座圖書館在館藏資源、服務制度上存在差異，館與館間的連結與協調也待強化
- ▶ 新竹市：公共圖書館體系隸屬文化局統籌已多年，雖然總館—分館層級明確，幅員小串聯容易，但過去各分館間缺乏一致性制度和整體內外的營運機制，圖書館服務略顯鬆散，容易「因館而異」，總館沒有發揮統籌管理的效能

# 縣府補助鄉鎮

- ▶ 苗栗縣：縣府每年編列購書經費補助鄉鎮市公所轄屬圖書館
- ▶ 南投縣：縣府在購書經費方面也積極爭取補助，以支持各鄉鎮市的圖書館發展
- ▶ 新竹縣：縣府編列每年200萬購書預算及214萬設備升級獎補助預算

# 具主題特色的專門圖書館

- ▶ 高雄市：**草衙分館**建置本市首座「樂齡長照主題圖書館」，透過增設樂齡工具(縫紉機、閱讀輔具及桌遊等)、採購樂齡主題書籍、辦理人員培育課程、規劃及推廣樂齡特色活動，全方位且永續地打造專屬在地樂齡服務
  - ✿ 河堤分館繪本主題館、融合玩具服務據點、視障主題館
- ▶ 臺中市：**清水分館**以全國唯一推理文學特色著稱，推理意象裝設、推理特色借閱證、創新服務流程再設計、推理文學創作人才培訓營、相關推理系列活動。

## 具主題特色的專門圖書館 (續)

- ▶ 臺南市：**鹽埕圖書館**以「科普」為特色，除購置相關館藏，辦理科普講座，並結合鄰近國中自造教育及科技中心師資開設科普自造坊等課程，深化科普知識之推廣。**許石音樂圖書館**結合閱讀推廣「音樂」，樂器之特殊館藏，幫助民眾在音樂興趣萌發初期，可從圖書館借用樂器回家練習，並搭配開設樂器工作坊、樂理賞析講座等，讓學習音樂更輕鬆入門。



# 形象識別系統

- ▶ 南投縣：通過建立具有南投縣特色的公共圖書館LOGO形象，並在圖書館活動中使用，增加了民眾對圖書館的信任和尊重，提高了對圖書館服務的信心
- ▶ 臺南市：透過設計全新之CIS形象識別系統，提高南市圖辨識度，更獲得《Shopping Design》雜誌「2021 Taiwan Design BEST 100」之肯定，設計範圍包含館徽，也延伸應用於借閱證、各類公告等、館員識別證、信封、獎狀、聘書及制服設計等。帶來令人耳目一新的視覺感受，簡約大方的設計，也讓使用者感受到專業自信的氛圍，提升對圖書館的認同感

## 形象識別系統 (續)

- ▶ 新竹市：包含標誌**LOGO**、輔助色彩與字體，並擴大應用系統，製作相關文宣品，更因應新總館的建立，將環境識別、指標系統納入，未來更計畫讓整體形象融合到館舍環境中
- ▶ 澎湖縣：從前期的辦理館員共識營，讓各館了解本縣公共圖書館**CIS**的意涵及運用，到完成了各館入口標示的製作、借閱證的改版、製作館員及志工的工作圍裙、手提袋、官網首頁改版、各項文宣及標示製作等，甚至鄉立圖書館會運用在空間的改造，讓本縣公共圖書館給人耳目一新的感覺，也提高了整體的識別度

# 科技創新

- ▶ 「苗栗縣公共圖書館-苗栗閱讀趣APP」
  - ✿ 超過15項服務結合於同一平台
  - ✿ 一台手機可綁定多張借閱證
  - ✿ 行動借閱證
- ▶ 屏東縣：研發智慧閱讀推薦服務，運用大數據技術分析讀者年齡與借閱紀錄，依據讀者閱讀喜好推薦相關圖書，並提供同類型讀者熱門借閱清單，擴展讀者的閱讀視野。

# 館員手牽手

## ▶ 新竹縣

- ✿ 將以往縣內總是各做各的鄉鎮市圖書館拉在一起，一起討論借閱制度是不是應該優化，館員可以透過培訓課程和其他館互動交流，各館新手可以來到總館統一訓練，大家一起技能升級。館內遇到資訊問題可以打給總館詢問該怎麼處理(避免在公所內問一輪一樣沒有答案)。活動串聯在一起可以互相請教學習，串聯人潮，對於長官來說更加吸睛。
- ✿ 這一路以來讓我們發現單打獨鬥很辛苦，但大家一起走可以更有力量且走得更長遠。雖然13個館有13個意見及個性，溝通起來意見很多，但只要能透過溝通一步一步往前走，成就感無窮！讓我們的圖書館們逐漸改變，真的是件有意義的大事！

## 館員手牽手 (續)

- ▶ 臺東縣：總館分館已建立情感
- ▶ 連江縣：我們發現各鄉圖書館從業人員和我們縣府之間的關係，有了更多的交流以及凝聚力

# 挑戰與困難

- ▶ 工作越多、責任越大，人力還是不太夠
- ▶ 直轄市圖書館體系的進一步調整
- ▶ 離島先天資源不足、缺乏專業人才、科技設備不斷更新

# 未來期許

## ▶ 高雄市

- ✿ 惟館內本預算無法負荷同仁出國實地考察之經費，期待未來教育部相關補助計畫納入直轄市立圖書館為補助對象
- ✿ 未來期待教育部、國家圖書館等中央單位，可鑒於4年經營之豐碩成果，持續規劃相關計畫給予地方縣市政府支持與指導，得以強化及深化公共圖書館所賦予的角色任務

## ▶ 苗栗縣

- ✿ 期待中央提高新總館補助經費

## 未來期許 (續)

- ▶ 新竹縣：計畫結束後維持委員訪視，我們很支持委員能每年來看看我們。有大家的關心，可以提點我們哪裡有不足的地方。也期待能逐年改善，讓新竹縣公共圖書館能越來越好！



# 結語

- ▶ 結業而不是畢業
- ▶ 該做的還是要繼續做
  - ✿ 手牽手、心逗陣～把握好時機，親像飛龍飛上天
  - ✿ 館員培訓、國內標竿學習
  - ✿ 公共圖書館事業發展委員會
- ▶ 期待教育部的繼續支持，國圖、國資圖、國臺圖的持續輔導，委員們的繼續參與



**Thank you for Listening**