

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫

澎湖縣112-113年

推動公共圖書館總館—分館體系計畫

執行成果

中 華 民 國 1 1 4 年 1 月 2 日



## 目錄

澎湖縣成果摘要表	1
壹、計畫內容執行情形	3
一、推動澎湖縣公共圖書館事業發展	3
二、推動全縣圖書館資源合作建置與共享	8
三、建立本縣公共圖書館一致且通用之服務制度	9
四、辦理本縣公共圖書館館員培育	12
五、躍升本縣公共圖書館事業發展與服務品質	13
貳、總館-分館體系發展藍圖與計畫目標達成情形	15
一、執行期程	15
二、執行效益	16
參、計畫經費執行情形	17
肆、計畫檢討與建議	18

## 表次

表 1 澎湖縣各公共圖書館館藏特色表	8
表 2 行動借閱使用情形表	8
表 3 112-113 原定計畫期程規劃	15
表 4 112-113 計畫執行效益	16
表 5 112-113 計畫執行經費總表	17

## 圖次

圖 1 澎湖縣公共圖書館輔導團會議	4
圖 2 公共圖書館事業發展委員會議	4
圖 3 官網首頁設計	5
圖 4 工作圍裙	5
圖 5 館員名片	5
圖 6 手提袋	5
圖 7-10 文宣標示	5
圖 11-12 整體空間改造計畫	7
圖 13-19 各館入口標示	6
圖 18-19 七美鄉立圖書館主視覺	7
圖 20 110-113 年本縣各圖書館流通量	9
圖 21 110-113 年縣內互借互還冊數	9
圖 22-24 RFID 圖書智慧化環境	10
圖 25 自動借還書機	11
圖 26 圖書館行動 LINE@建置	11
圖 27-32 國內標竿學習	12
圖 33-34 館務聯繫會議	13
圖 35-36 營運訪視暨評鑑	14
圖 37 館員工作手冊	14

澎湖縣成果摘要表

計畫名稱	「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之112-113年「推動公共圖書館總館-分館體系計畫」暨「躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫」			
執行單位	澎湖縣政府文化局			
聯絡人	張宜欣	連絡電話	(06)9261141#181	
E-mail	fs26520@phhcc.penghu.gov.tw			
地址	澎湖縣馬公市中華路230號			
實施期程	核定日起至113年12月31日			
補助與實支經費 (新臺幣：元)	核定 計畫金額	287萬7,500元	核定 補助金額	資本門：0元 經常門：230萬元 合計：230萬元
	補助比例	80%	實支金額	287萬7,500元
	計畫 結餘款	0元	繳回教育 部結餘款	0
	地方自籌 款經費	資本門：0元 經常門：57萬5,000 合計：57萬5,000元		
附件	必備條件 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)			

<p>重要成果及效益 (摘要)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●制定「澎湖縣公共圖書館事業發展委員會設置要點」，召開澎湖縣公共圖書館事業發展委員會會議。</li> <li>●制定館藏發展政策，定期召開選書小組會議，建立採購書目清單篩選。</li> <li>●完成澎湖縣公共圖書館形象識別設計，並應用於各文宣品、海報、官方網站等相關宣傳媒介。</li> <li>●建置澎湖縣圖書館全館館藏RFID系統。</li> <li>●完成公共圖書館入口網站全面改版更新。</li> <li>●辦理國內圖書館標竿學習活動，以及9場館員工作培訓課程，提升館員專業工作能力。</li> <li>●制定各項標準流程及評鑑機制，邀請圖書館專業人員針對各區圖書館進行訪視評鑑，提供相關專業建議。</li> </ul>
-------------------------	--

# 澎湖縣推動公共圖書館總館-分館體系計畫

## 執行成果報告

### 壹、計畫內容執行情形

本縣下轄五鄉一市，共有七所公共圖書館，其中，有五所公共圖書館位於澎湖本島，二所公共圖書館位於二級離島，囿於地理條件影響本縣各公共圖書館間不論是資源的整合和分享，皆有較其他縣市更高的難度，透過教育部補助 110-114 年四年期之「推動公共圖書館總館-分館體系」暨「躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫」，澎湖縣圖書館整合本縣各公共圖書館相關資源，建立統籌管理之組織體系，提供縣民更便捷、完整、完善的圖書資源共享機制。依據本次計畫宗旨，本縣總計執行了五大執行方案及 10 個實施項目，茲將各執行內容與執行過程說明如下。

#### 一、推動澎湖縣公共圖書館事業發展

##### (一)建立本縣公共圖書館事業發展會報及專家輔導機制

本府文化局轄下有二所公共圖書館，然而，在行政體制上，與各鄉立圖書館並無隸屬關係，在行政的支援與管理上，除透過主管之間的溝通與協調機制，商討對策，亦藉由輔導鄉立圖書館的任務，由縣圖書館業務同仁，傳授經驗，解決問題。在此計畫中，更運用專家輔導團的輔導機制，由專家實地訪視，就輔導委員現場觀察的現象及透過與各圖書館館員對話了解各館的困境，提出因應方式及建言。本縣自計畫核定以來，於 112 及 113 年各辦理 1 場次專家輔導團會議，會議中委員針對本計畫各執行面向提出執行建議，並以本縣各公共圖書館經營之現況及資源共享的方式，提供各館交流及解決問題的見解；另為建立本縣圖書館事業發展及相關政策討論之平台，本縣業於 111 年 6 月 9 日制定「澎湖縣公共圖書館事業發展委員會設置要點」，112 年 7 月 1 日成立公共圖書館事業發展委員

會，並於 112 年 11 月 2 日召開首次公共圖書館事業發展委員會會議，共同描繪發展本縣圖書館願景、制訂中長程發展計畫，以期未來以縣圖書館為核心，提供完善的資源整合平台，強化總館之統籌與指導功能，與各鄉立圖書館共同達成書香社會的任務。



圖 1 澎湖縣公共圖書館輔導團會議



圖 2 公共圖書館事業發展委員會會議

## (二)製作澎湖縣公共圖書館整體形象及服務標示系統

以融入本縣各公共圖書館人文、地理及經營之特性，設計本縣公共圖書館形象及服務標識系統，透過行銷策略、創意管理、流程改善等方式，達到本縣圖書館一致性、獨特性及專業性的形象，加深讀者視覺辨識印象。本項目內容包含整體企業識別系統規劃設計，業於 111 年 10 月 1 日配合繪本野餐會活動，辦理澎湖縣公共圖書

館視覺識別系統 CIS 設計規劃啟動儀式及成果發表會，由本縣長、文化局局長及各鄉長代表、鄉立圖書館業務主管共同出席揭綵，另於 112-113 年賡續辦理 CIS 設計規劃之延伸應用，除各館標示外，另製作工作圍裙、手提袋、官網首頁設計、館員名片、各項文宣及標示以及整體空間改造計畫等。



圖 3 官網首頁設計



圖 4 工作圍裙

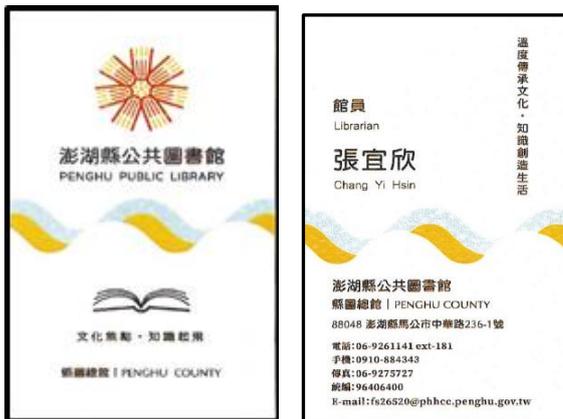


圖 5 館員名片



圖 6 手提袋



圖 7 文宣標示



圖 8 文宣標示



圖 9 文宣標示



圖 10 文宣標示

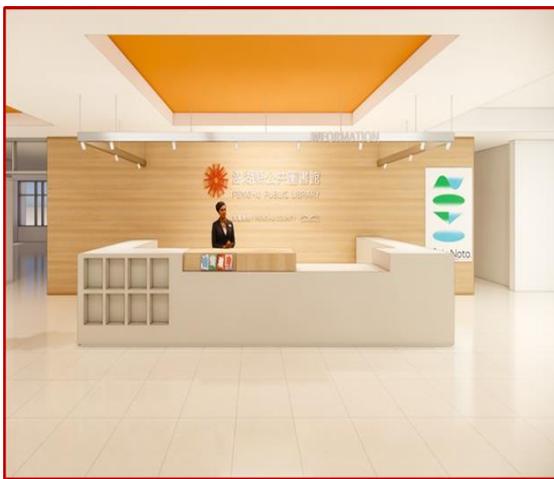


圖 11 整體空間改造計畫



圖 12 整體空間改造計畫



圖 13 各館入口標示



圖 14 各館入口標示



圖 15 各館入口標示



圖 16 各館入口標示



圖 17 各館入口標示



圖 18 各館入口標示



圖 19 各館入口標示

## 二、推動全縣圖書館資源合作建置與共享

### (一)制定本縣公共圖書館館藏發展政策

由縣圖書館籌組館藏發展政策研訂小組，制訂本縣公共圖書館館藏發展政策，盤點本縣各圖書館館藏資料，依據各館當地人文、自然與產業等背景，建立符合在地需求之特色館藏，達到一館一特色為目標，建立全縣公共圖書館館藏發展政策，並藉由互借互還及自動化系統的通閱機制，達到館藏資源共建共享的合作關係，本縣公共圖書館館藏發展政策已於 111 年底修訂完成，於 112 年 2 月份發佈施行。

表 1 澎湖縣各公共圖書館館藏特色

館別	館藏特色
澎湖縣圖書館	澎湖文獻、島嶼文化
澎南圖書分館	藝術設計、科普
白沙鄉鄉立圖書館	觀光、漫畫
湖西鄉鄉立圖書館	地方創生、兒童讀物繪本
西嶼鄉鄉立圖書館	漁業
望安鄉鄉立圖書館	聚落、醫療保健
七美鄉鄉立圖書館	海洋文化

### (二)專家選書機制

本縣各圖書館典藏資料為達到分散建置，合作共享，運用有限經費挑選出優質且符合各館特色及讀者需要之圖書，各館辦理圖書採購作業前，購書清單先交由縣圖書館所組成的選書小組審核，篩選出適合的圖書，再回覆各館進行採購，選書小組由文化局副局長為召集人、圖資科科長為副召集人，外聘五位各領域專家組成小組，截至 112-113 年共計辦理 8 次選書作業。

### (三)盤點及整理本縣各公共圖書館館藏書募資料

本縣各公共圖館館員流動頻繁，館員編目專業能力不足，又因部分圖書館採購圖書包含委外編目，書目資料匯入時，未做整合，且部分過期期刊下架時，未即時做館藏狀況的註記，以致書目或館藏資料錯誤、散置的情況嚴重，館藏目錄紊亂，112-113 年僱用工

讀生協助盤點及整理本縣 7 所公共圖書館館藏書目資料，合計整併全縣圖書館重複性書目資料共 18,442 筆。

### 三、建立本縣公共圖書館一致且通用之服務制度

#### (一) 優化圖書館系統以提升服務效能

於本計畫建置澎湖縣公共圖書館官網，為符合無障礙標準之入口網站，提供全縣各公共圖書館活動訊息發布，方便民眾瀏覽、查詢、使用圖書館的各項服務，將館藏查詢、書籍借閱、網路資源、辦證申請及圖書推薦等各項功能，整合為單一窗口，簡化查詢方式，優化讀者服務措施及作業流程，本縣 7 所公共圖書館自 109 年改以線上申請互借互還服務，由澎湖縣圖書館派專車每週一次巡迴各館收交圖書；離島望安、七美則視書量不定期寄放交通船進行互借互還流通服務，這項服務，大幅提升各館互借互還的借書量，自 108 年 4,018 冊，成長至 112 全年 51,893 冊，截至 113 年 10 月止，互借互還冊數已達 43,247 冊。

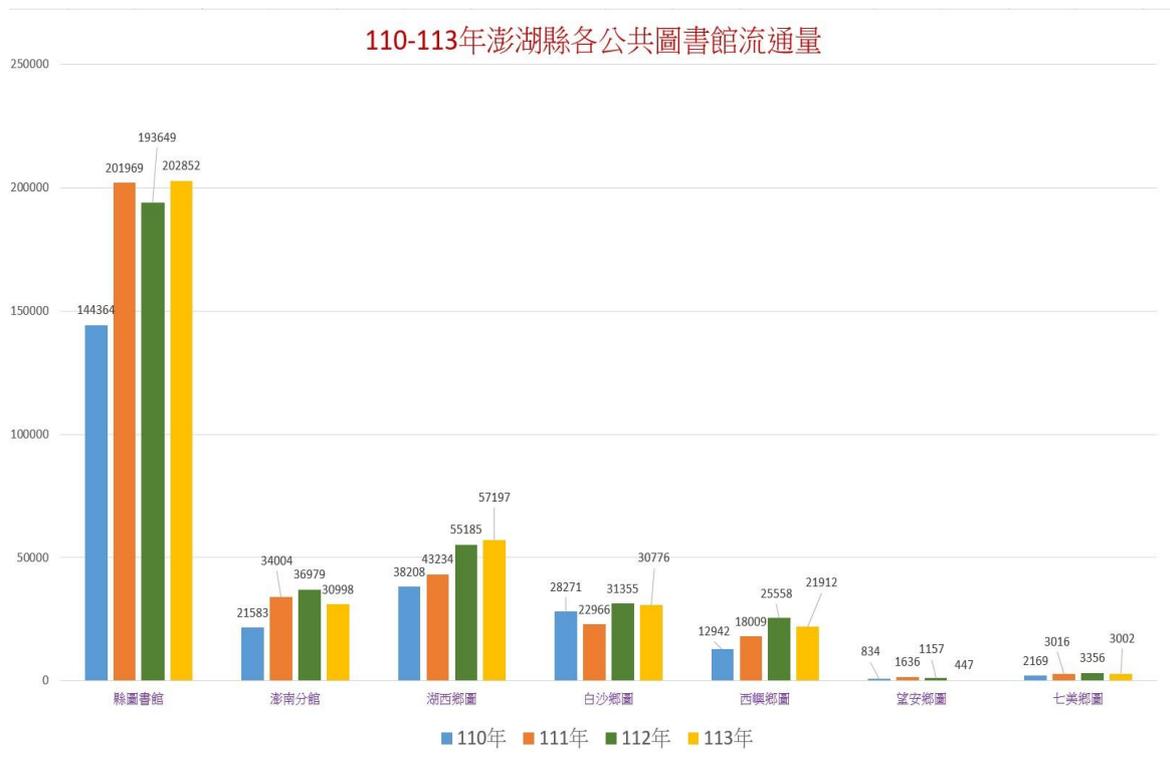


圖 20 110-113 年本縣各圖書館流通量



圖 21 110-113 年縣內互借互還冊數

## (二)完備 RFID 圖書管理系統

### 1、推動智慧型圖書館

建置澎湖縣圖書館之 RFID 圖書智慧化環境，已完成 RFID 管理模組及雙通道安全門設置，縣圖所有館藏(含期刊)皆已植入 RFID 晶片標籤，透過建置 RFID 安全流通管理系統，加速圖書流通的作業，另購入自助借書機 1 台，減少讀者排隊等候借書的時間，除可舒緩人力不足的問題，降低縣圖總館人力的調度需求，亦可讓民眾瞭解圖書館服務的便民服務的新趨勢。

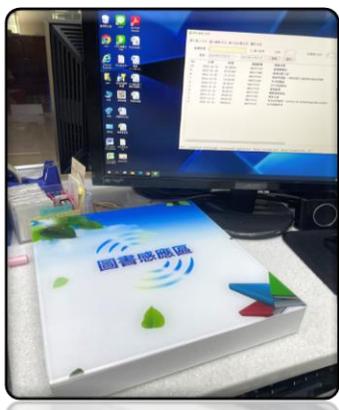


圖 22 工作台



圖 23 RDID 晶片



圖 24 安全門設置

2、行動借閱服務:讀者除可利用 LINE 獲得圖書館活動的最新訊息，亦可透過 LINE 帳號與借閱證綁定的功能，於手機顯示行動借閱證條碼、使用個人書房查詢個人借閱情形，利用館藏查詢及讀者服務功能，查找圖書、預約圖書及接收個人化訊息服務，更能利用手機照相的功能，掃描圖書條碼於手機自助完成借書服務，各項資料傳輸都有經過加密，以確保個人資料的安全性，讀者既能享有便捷的借閱服務，也能保有借閱圖書的隱私性，更能讓讀者感到即使身在離島，圖書館的科技化程度亦與都會型圖書館無所差異，截至 113 年共計人次加入 LINE 行動借閱服務。



圖 25 自動借還書機



圖 26 圖書館行動 LINE@建置

表 2 行動借閱使用情形

項目 年度	加入人次	使用次數
110 年	724	0(功能建置中)
111 年	504	801
112 年	652	1,571
113 年	507	7,220
合計	2,387	9,592

#### 四、辦理本縣公共圖書館館員培育

##### (一)館員教育訓練

數位時代，圖書館館員的服務不斷更新提升，除了基本學科知識外，亦需加強相關專業能力，以提供讀者多元的服務，112 年度與國家圖書館合作辦理本縣公共圖書館管理進階訓練 7 場次，內容包含：品質管理與服務規劃、特藏文獻徵集及策展、公共圖書館創新服務、資訊組織、圖書館願景領導、公共圖書館之分齡分眾服務及圖書館與社區夥伴關係之經營等；113 年度辦理本縣公共圖書館館員研習活動 2 場次，內容包含 Hylib 系統教育訓練及邀請淡江大學資訊與圖書館學系助理教授梁鴻翔，辦理「如何應用 AI 於圖書館服務」課程，112-113 年合計辦理館員教育訓練 9 場次，以精進圖書館工作人員專業及實務能力。

##### (二)國內標竿學習活動

為增進館員專業知能，特規劃安排國內指標型圖書館參訪，藉由觀摩參訪各縣市新建或改善後具特色之公共圖書館，提供館員標竿學習的目標，112 年辦理國內標竿學習活動 1 場次，行程參訪桃園市立圖書館龍潭分館、龍岡分館及新總館；113 年度辦理國內標竿學習活動 1 場次，臺中市立圖書館總館、溪西分館、外埔分館、新北市立圖書館五股分館、宜蘭市立圖書館、宜蘭李科永紀念圖書館等，藉由標竿學習的機會，與各館人員交流及吸取建造館舍、規劃空間的經驗，以利建造更適切的新館。



圖 27 國內標竿學習



圖 28 國內標竿學習



圖 29 國內標竿學習



圖 30 國內標竿學習



圖 31 國內標竿學習

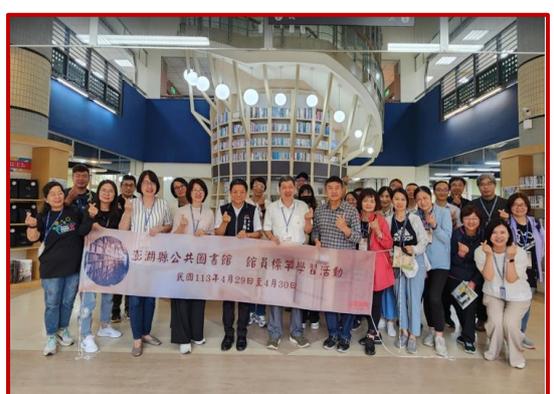


圖 32 國內標竿學習

## 五、躍升本縣公共圖書館事業發展與服務品質

### (一) 召開館務聯繫會議

藉由館務聯繫會議，縣內各公共圖書館共同商討業務合作內容，112-113 年召開本縣公共圖書館館務聯繫會議 4 場次，會中與各鄉圖共同討論公共圖書館視覺識別系統 CIS 之應用、館藏發展政策、閱讀推廣活動及各項中央補助計畫申請及執行等事宜。



圖 33 館務聯繫會議



圖 34 館務聯繫會議

## (二)建立品質管理與評核制度

112年9月27-28日辦理公共圖書館營運訪視暨績效評鑑，湖西鄉立圖書館獲評為特優圖書館及西嶼鄉立圖書館獲選為優等圖書館，縣圖書館亦將針對評分標準及評核內容再作修正，以建立更符合現況之品質管理與評核制度，另113年10月7、18、23日至本縣5所鄉立圖書館進行業務輔導訪視。



圖 35 營運訪視暨績效評鑑



圖 36 輔導訪視

## (三)公共圖書館作業服務指引編印

圖書館管理模式應與時俱進，透過統一規範提升服務品質與穩定性，以提高讀者服務品質為目標，制定標準化作業流程，以利館員推展各項業務，爰依本縣公共圖書館服務對象及館員作業方式，制訂各項標準作業流程，研擬館員工作手冊，並於112年完成編印，藉由標準化作業程序建立一致的服務品質，並作為各鄉立圖書館營運之參考。



圖 33 館員工作手冊

貳、總館-分館體系發展藍圖與計畫目標達成情形

本計畫獲核定及執行期程為 112 至 113 年，各項目皆如期如質完成。

一、執行期程

表 3 112-113 原定計畫期程規劃

目標	實施策略	112 年												113 年											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
推動澎湖縣公共圖書館事業發展	建立本縣公共圖書館事業發展會報及專家輔導機制																								
	製作澎湖縣公共圖書館整體形象及服務標識系統																								
推動全縣圖書館資源合作建置與共享	盤點及整理本縣各公共圖書館館藏書目資料																								
	專家選書機制																								
建立本縣公共圖書館一致且通用之服務制度	完備RFID圖書管理系統																								
	優化圖書館系統以提升服務效能																								
辦理國內標竿圖書館參訪暨館員教育訓練	館員教育訓練																								
	國內標竿學習活動																								
躍升本縣公共圖書館事業發展與服務品質	建立品質管理與評核制度																								
	公共圖書館作業服務指引編印																								
	召開館務聯繫會議																								

## 二、執行效益

表 4 112-113 計畫執行效益

實施策略	預期效益	預期指標	執行成果
建立本縣公共圖書館事業發展會報及專家輔導機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定圖書館中長期發展策略計劃，強化圖書館功能，提升圖書館行政與服務。</li> <li>由專家進行輔導並提出解決方案，強化圖書館輔導功能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立專家輔導機制。</li> <li>成立澎湖縣公共圖書館事業發展委員會。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立專家輔導團機制，112-113 年辦理輔導會議共計 5 次。</li> <li>112 年 11 月 2 日召開澎湖縣公共圖書館事業發展委員會。</li> </ul>
製作澎湖縣公共圖書館整體形象及服務標識系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>延伸應用本縣公共圖書館形象及服務識別系統。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成各公共圖書館入口標示。</li> <li>CIS 延伸應用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>112 年完成本縣各公共圖書館入口標示大圖輸出。</li> <li>相關運用包含：完成工作圍裙、手提袋、官網首頁設計、各項文宣及標示以及整體空間改造計畫等。</li> </ul>
盤點及整理本縣各公共圖書館館藏書目資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成本縣各公共圖書館館藏特性及分析。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>整併本縣各公共圖書館書目資料。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至 113 年度已完重複書目整併 1 萬 8,442 筆。</li> </ul>
專家選書機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>選出優質及符合地方館藏政策之圖書。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立專家選書機制。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本縣已成立專家選書小組，截至 112-113 年度辦理 8 次選書作業。</li> </ul>
優化圖書館系統以提升服務效能	<ul style="list-style-type: none"> <li>更新圖書館自動化系統，提供線上預約及館際互借互還申請。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>線上預約及館際互借互還冊數每年度達 4 萬冊。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續更新圖書館自動化系統及官網。</li> <li>112 年縣內互借互還 5 萬 1,893 冊。</li> <li>113 年縣內互借互還 5 萬 0,280 冊。</li> </ul>
完備 RFID 圖書管理系統	<ul style="list-style-type: none"> <li>以 RFID 簡化圖書流通作業。</li> <li>提升服務效率及品質。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>增購 RFID 晶片。</li> <li>推動 Line 行動借閱服務。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>112-113 年共計採購 RFID 晶片標籤 1 萬片。</li> <li>112 年新增行動借閱證 652 人次，使用借閱服務 1,571 次。</li> <li>113 年新增行動借閱證 507 人次，使用借閱服務 7,220 次。</li> </ul>

館員教育訓練	• 加強館員相關專業能力，以提供讀者多元的服務。	• 每年至少辦理 2 次。	• 112 年辦理館員訓練 7 場次。 • 113 年辦理館員訓練 2 場次。
國內標竿學習	• 至國內優質圖書館進行標竿學習。	• 每年辦理國內標竿學習。	• 112 年辦理 1 場次。 • 113 年辦理 2 場次。
建立品質管理與評核制度	• 至公共圖書館營運訪視暨績效評鑑。	• 每年辦理公共圖書館營運訪視暨績效評鑑。	• 112 年辦理營運訪視暨績效評鑑。 • 113 年辦理營運輔導訪。
召開館務聯繫會議	• 強化縣圖與鄉圖之交流及合作模式。	• 每年召開 2 次。	• 112 年共計辦理 2 場次。 • 113 年共計辦理 2 場次。
公共圖書館作業服務指引編印	• 制定標準化作業流程，以利推展各項業務，透過統一規範提升服務品質。	• 編印本縣公共圖書館作業服務指引。	• 112 年度完成本縣公共圖書館館員服務作業手冊，制訂各項作業流程。

#### 參、計畫經費執行情形

本計畫總核定經費為新台幣(以下同)287 萬 7,500 元，實際執行經費為 287 萬 7,500 元，總執行率 100%，支用經費如下：

表 5 112-113 計畫執行經費總表

年份	計畫項目	執行項目	經費
112	澎湖縣公共圖書館事業發展	CIS 文宣品製作及延伸應用	250,000
	推動全縣圖書館資源合作建置與共享	聘請工讀生(盤整館藏書目資料)	332,793
		專家選書機制	105,000
	建立本縣公共圖書館一致且通用之服務制度	RFID 系統(購置晶片)	60,000
	辦理國內標竿圖書館參訪暨館員教育訓練	館員教育訓練	45,200
		國內標竿學習活動	550,000
	躍升本縣公共圖書館事業發展與服務品質	公共圖書館作業服務指引編印	22,000
建立品質管理與評核制度		72,507	
112 年小計			1,438,750

113	推動澎湖縣公共圖書館事業發展	CIS 文宣品製作及延伸應用	250,000
	推動全縣圖書館資源合作建置與共享	聘請工讀生(盤整館藏書目資料)	332,793
		專家選書機制	105,000
	建立本縣公共圖書館一致且通用之服務制度	RFID 系統(購置晶片)	60,000
		館員教育訓練	45,200
	辦理國內標竿圖書館參訪暨館員教育訓練	國內標竿學習活動	550,000
		公共圖書館作業服務指引編印	22,000
	躍升本縣公共圖書館事業發展與服務品質	建立品質管理與評核制度	72,507
		CIS 文宣品製作及延伸應用	250,000
			113 年小計
		總計	2,877,500

#### 肆、計畫執行檢討與建議

本縣各公共圖書館事業發展與行政體系組織，係由縣府文化局及各鄉鄉公所共同合作辦理，中央補助計畫由文化局圖書館統籌及彙整各項服務資源，輔導及協助各鄉立圖書館辦理各項相關業務。

在行政作業方面，縣圖書館極盡輔導之責，然由於行政管理及人事任命的權利，仍在各鄉公所，人事及預算的審核權，由鄉民代表掌握，各鄉擁有的行政資源不同，且在各自擁有獨立的預算及人力資源之下，經營成效落差極大，唯有與地方首長保持良好的互動，與各館員之間有緊密的聯繫，才能有效的溝通與協調任務。

在館藏資源共享方面，各館編列圖書採購經費不同，縣圖書館雖有圖書採購評選機制，審核各館館藏建置之品質，然在館藏量的建置重擔，仍落在縣圖書館肩上。

但藉由館務聯繫會議的溝通平台，可建立縣內各公共圖書館館員交流與討論的機會，同時透過國內標竿學習的辦理，除能與優質圖書館進行交流外，對於館員經營館務的動能，館舍空間設計的視野，都有所提升，更在學習的期間，增進了各館館員間的連結性。

也因為自動化系統效能的提升及公共圖書館官網的建立，讓圖書流通、通閱服務及活動資訊的揭露，更為順暢，在服務的效能和品質方面，都能更上層樓，未來，透過召開澎湖縣公共圖書館事業發展委員會議，各館共同規劃本縣公共圖書館之事業發展藍圖，冀望能將資源做最有效的運用。

雖然本計畫期程已結束，圖書館的發展事業仍需持續精進，其中館藏資源建置，尤其是專家選書機制將賡續執行，使各館館藏品質能持續優化，另外電子書的使用亦日漸普及，未來將嘗試網頁推撥、或好書推薦等方式，以增加民眾的使用量。