

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 4 年 1 月 2 3 日

### 臺北市成果摘要表

計畫名稱	教育部 112-113 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	112 年 1 月 1 日 至 113 年 12 月 31 日			
補助與實支經費 (新臺幣：元)	核定計畫金額	15,787,000 元	核定補助金額	2,000,000 元
	補助比例	12.67%	實支總額	15,755,429 元
	計畫結餘款	31,571 元	繳回教育部結餘款	4,000 元
	地方自籌經費	13,787,000 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)	<p>CIS 形象識別系統改版，形塑符合圖書館特性與創造交流之形象品牌視覺，強化品牌專業性及認同度。</p> <p>隨著讀者數位閱讀偏好提升與數位影音需求增加，擴增電子書館藏資源，並建置影音串流平臺。</p> <p>建置 RFID 智慧館藏，圖書館轉型為智慧型電子管理服務模式，並利用 RFID 技術開發創新服務，提供嶄新圖書館體驗。</p> <p>美化館藏特色閱讀角，提供舒適閱讀環境，促進圖書館社區學習與交流平臺功能。臺灣早期本土漫畫數位典藏，使早期漫畫資源典藏更加完善。</p> <p>通過 ISO 9001:2015 驗證，強化品質管理系統，館員亦持續深化專業知能，以提供更優質讀者服務。</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 76 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

教育局自 112 年起由各二級單位自行列管策略地圖，相關 KPI 納入 113 及 114 年度策略計畫賡續辦理。

##### (三) 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。本案於 112 年完成基本設計，並舉

辦地方說明會分享設計成果，112-113 年間持續進行細部設計，新總館規劃小組積極與建築師共同規劃新館空間設計，112-113 年計召開 20 次會議，細部設計於 113 年定案。

#### (四) CIS 形象識別系統改版

本館組織龐大、服務據點分散，為使各館之設計形象具標準化及一致性，也更能延伸觸及民眾對文化的參與，故將形象識別系統進行改版。

關於改版之標誌釋義，係將新總館定位為「未來的圖書館」，將文化藝術與科技結合，成立首座音樂廳結合智慧圖書館，帶來優質的藝術發展空間，營造一個具智慧化、數位化及美好閱讀體驗之中心。另藉由現代化的色彩運用及視覺傳達，形塑符合圖書館特性與創造交流之形象品牌視覺，運用於閱讀交流體驗、文化創新平臺或學習資訊傳播與社會大眾溝通，進而強化本館品牌的專業性及認同度。

新版 Logo 結合臺北的「北」、行動的擬字譬喻、書頁的象形字及代表正能量的北極星，寓意著圖書館是一個學習平臺，創造更多人與事物交會的機會，並跟著時代一同向前。



圖 1：臺北市立圖書館新版 Logo

全案在 113 年 5 月委託朱墨文化印刷事業有限公司進行設計，經初步討論後，歷時兩個多月的等待，於 7 月底收到設計提案。8 月 2 日至 8 月 7 日，舉辦第一階段主管投票，7 案選前 3 名，進入第二階段票選。8 月 9 日至 8 月 15 日，舉辦第二階段全館票選，參加者含主管及館員。由於第二階段票選結果，前兩名票數接近，故於 8 月 19 日至 8 月 23 日舉辦第三次票選，最終選出新版 Logo。

本次完成 VI 基礎系統設計，將於未來 2 到 3 年內陸續完成輔助系統設計、平面應用系統設計、數位應用系統設計、空間指示標誌設計空

間環境識別視覺設計及全套識別手冊規範，以其應用在全館服務，提升識別性及一致性。

## 二、健全館藏發展制度

### (一) 檢視館藏深度

圖書館基於分工典藏觀念及增進主題服務，除廣泛蒐集各類型之一般性圖書外，亦參酌現有館藏學科類別、資料類型、服務對象、知識發展或社會議題等，訂定各館主題館藏特色（如下表）。

行政區	館名	館藏特色	行政區	館名	館藏特色
北投區	北投 L11	生態保育	信義區	永春 B11	傳記
	稻香 L12	園藝		三興 B12	商品行銷
	石牌 L13	表演藝術		六合 B13	飲食文化
	清江 L14	體育		廣慈 B14	城市發展
	吉利 L15	動物			
士林區	葫蘆堵 K11	生活保健	大安區	總館 C01	綜合性
	天母 K12	歐洲文化		道藩 C11	中國文學
	士林替代館 K13S	暫無館藏特色		大安 C12 (閉館中)	禮俗
	李科永 K14	園藝			
內湖區	內湖 J11	社會福利	松山區	松山 A11	攝影
	東湖 J12	建築美學		民生 A12	親職教育
	西湖 J13	音樂		三民 A13	美術
	西中 J14	客家文化			
大同區	延平 F11	鄉土文化			
	大同 F12	聽障資料	啟明 A15	視障資料	
	建成 F13	臺灣史	中正區	王貫英 E11	旅遊
中山區	中山 D11	企業管理		城中 E12	家政
	長安 D12	勞工問題	文山	景美 H11	學校教育

行政區	館名	館藏特色	行政區	館名	館藏特色
	大直 D13	大眾傳播	區	木柵 H12	法律
萬華區	東園 G12	天文氣象		永建 H13	考試銓敘
	西園 G13	中國醫藥		萬興 H14	大陸資料
	萬華 G14	臺北史蹟		文山 H15	茶藝
南港區	南港 I11	原住民文化		力行 H16	臺灣文學
	舊莊 I12	科普		景新 H17	北市教育資料

為有系統發展特色館藏，本館訂有「發展館藏特色作業說明」及「館藏發展綱要」，將館藏資料深度分為 0—5 級（微量—詳盡級），做為各館特色館藏徵集深度之依據。由於「各館特色主題蒐藏範圍及蒐藏深度標示」訂定時間已久，為能使館藏特色資料的徵集更貼近社會發展與讀者需求，故分年、分區全面檢視各分館主題館藏深度，以建立更完整的特色館藏內容，進而活用特色館藏資源，串連閱讀推廣活動，打造主題特色專門圖書館。112 至 113 年分別由民生、永春、大直、景美、城中、西中、松山、大同、永建、士林、內湖、舊莊、南港、西園、東園、萬興、吉利、三興、延平、景新、西湖、石牌完成該館館藏特色深度檢視及調整。

## （二）建置影音串流平臺

為滿足讀者日益增長的數位影音需求，線上播放串流影片可替代實體媒體（如 DVD 或藍光光碟），減少製造與物流過程中的資源浪費，且直接點選網頁介面即可觀看影片。本館積極建置並推廣「新傳媒數位公播平台」，於總館地下 2 樓小小世界、1 樓學習 e 樂園、8 樓親子閱覽室及 8 樓內閱區設有電腦之座位提供豐富的串流影片資源，讓讀者能隨時隨地享受多元化的影音內容。

112 年本館提供了 92 筆串流影片資源，113 年擴增至 104 筆。112 年至 113 年觀看次數穩定成長，112 年平臺觀看次數達 3,533 次，113

年觀看次數達 6,380 次，充分反映讀者對此服務的高度需求與喜愛。

### （三） 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，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。至 113 年底，圖書館共計提供 9 萬 2,631 種、72 萬 2,772 冊電子書，電子書館藏量逐年穩定成長中。

## 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，並釋放館員人力，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。

本館規劃「RFID 智慧型館藏建置 5 年計畫（109-113 年）」，並提前於 112 年完成全館導入 RFID 智慧型館藏管理。112 年共完成三興、道藩、建成等 11 個服務據點 RFID 佈建作業，並採購 146 萬 2,000 片 RFID 晶片、7 臺 RFID 自助借書機、17 臺館員工作站及 11 座 RFID 安全辨識閘門，共計回溯圖書 87 萬 7,049 冊、視聽資料 6 萬 2,578 件。

RFID 智慧型館藏管理之導入，有效提升本館自助借閱率，112 年自助借閱率 85.59%較 111 年（76.93%）成長 11.26%。另手機借書功能適用館別，亦拓展至親子美育及智慧圖書館以外之所有館別，112 年手機借書率 2.65%較 111 年（0.59%）成長 349.15%；113 年手機借書率 4.43%較 112 年成長 67.26%。

### （二） 設立融合玩具專區

為提供不同族群皆可選擇適合使用的玩具及遊戲，大同分館與中

華民國遊戲協會合作，於本館祖孫代間共學中心進行融合遊戲認證，透過認證程序，使中心所提供的玩具、遊戲等資源皆能提供給不同族群及障別一同使用，針對採購之玩具逐一進行功能測試及配件清點，且每種認證遊戲類別需有 15 件玩具以上。

祖孫代間共學中心於 112 年 6 月 1 日獲頒遊戲認證證書，計有 143 種玩具通過認證，認證類別為視覺遊戲、聽覺遊戲、自閉症遊戲、多重障礙遊戲、多元文化遊戲、樂齡遊戲、親子遊戲等 7 大類。經認證之遊戲皆貼上該類識別標章，以提供民眾辨識、挑選適合的遊戲，提供更專業適性的遊戲資源。

祖孫代間共學中心辦理志工及活動設計之教育訓練，透過實作帶領幼童參與活動。此外，為因應及處理緊急救狀況發生，辦理 CPR 及 AED 教育訓練，指導志工急救步驟與技巧。另為達到共學中心辦理宗旨，配合臺北市立圖書館樂齡中心特色，辦理拼布技巧訓練。

表 1：112-113 年各項訓練一覽表

時間	活動名稱	場次	人數
112 年	祖孫共學代間中心志工訓練	1 場	19 人
	CPR 及 AED 急救訓練	1 場	16 人
113 年	認識代間教育及活動設計與實作	1 場	15 人
	志工拼布技巧訓練	2 場	40 人

祖孫代間共學中心每週四定期辦理桌遊活動，樂齡自主學習社團「腦力激盪小組」，讓長者透過桌遊彼此互動，促進腦力激發。此外，亦不定期辦理說故事闖關活動，透過館員所設計的遊戲，搭配共學中心的玩具設立關卡，讓小朋友從玩樂中學習，達到活動之目的。另外圖書館於祖孫代間共學中心也辦理親子手作或科學等其他代間活動，讓學員動手操作，發揮創意與學習，促進不同世代間彼此交流，達到中心共學、共玩的設立宗旨。

表 2：112-113 年各項活動一覽表

時間	活動名稱	場次	人數
----	------	----	----

112 年	祖孫畫家常 世代搭橋樑 (與大同區健康中心合辦)	2 場	52 人
	親子科學營	4 場	101 人
	祖父母節活動-代間共學系列活動	5 場	93 人
	林老師說故事暑期特別活動「大同樂園尋寶趣」	1 場	42 人
	整理收納 (祖父母節活動-代間共學系列活動)	1 場	20 人
	代間共學系列活動-揪團玩桌遊	4 場	124 人
	魔術方塊 (祖父母節活動-代間共學系列活動)	2 場	38 人
	英語說故事暑期特別活動-歡慶祖父母節~聽故事、玩遊戲	1 場	45 人
	英語說故事：歡慶聖誕夜~聽故事、做美勞、玩遊戲	1 場	58 人
	腦力激盪小組	38 場	672 人
	113 年	創樂高·共建趣	1 場
代間同樂繪-「大小手掌玩畫畫」		1 場	44 人
林老師說故事特別活動「大手牽小手~禮讚母親節」		1 場	46 人
兒童英語說故事特別活動「大同運動會」		1 場	50 人
親子動手玩科學研習營		4 場	107 人
親子益智積木體驗營		1 場	34 人
樂高我的家		2 場	53 人
粉彩畫繪本-我的旅行		2 場	33 人
親子桌遊趣-歡慶父親節/交通安全我最行		2 場	52 人
魔術變變變		2 場	32 人
「老臺北時光機」桌遊暨照片分享會		2 場	34 人
魔術方塊破解我最會		2 場	34 人
認識代間教育及活動設計與實作		1 場	15 人
交通安全玩起來-桌遊		1 場	22 人

林老師說故事特別活動「我是好寶寶：誠信教育暨交通安全」	1 場	37 人
志工拼布技巧訓練	2 場	40 人
大手牽小手-快樂列車慶重陽	1 場	32 人
繪畫速寫入門輕鬆學	8 場	186 人
林老師說故事活動「圖書館小小兵：圖書館利用大挑戰」	1 場	38 人
腦力激盪小組	34 場	665 人

總館地下 2 樓小小世界外文圖書館，除陳列適合兒童及青少年閱讀之外文圖書外，更為不同年齡層的孩童客製化設置「戶外閱讀區」、「親子共讀區」、「兒童五感遊戲區」及「多元閱讀角」等空間。其中「兒童五感遊戲區」內提供超市、烹飪等與兒童生活經驗相關的角色扮演玩具，以及具創造性的樂高及拼圖玩具，以此提高孩童學習興趣及親子的閱讀互動，營造共讀、共玩、共學的圖書館空間。



圖 2、3：總館小小世界外文圖書館

### (三) 建立大數據享閱平臺

以主動且個人化方式為讀者提供圖書推薦服務，已為圖書資訊服務之趨勢，本館於 113 年 4 月 1 日啟用「智慧享閱推薦服務」，藉由大數據分析，採用協同式過濾（collaborative filtering）演算法，將本館流通系統之讀者借閱紀錄進行篩選並去除讀者個資後，進行讀者閱讀行

為之探勘與分析。系統將彙整分析結果，據以建置智慧閱讀資料庫，從而依據個別讀者的閱讀行為，提供更貼近讀者的閱讀書單推薦、閱讀分析報告等服務。



圖 4：智慧享閱推薦服務

#### (四) 網頁改版作業

官網首頁改版已於 111 年完成，調整版面模組配置及系統框架，並通過無障礙標章 AA 等級。112 年進行兒童電子圖書館、視障電子圖書館網站改版，新版網站於 4 月 1 日上線啟用，兒童電子圖書館於同年 5 月 11 日通過無障礙標章 AA 等級，視障電子圖書館於 8 月 1 日通過無障礙標章 AAA 等級。

113 年進行電子資源整合查詢系統及線上參考服務網頁改版，電子資源整合查詢系統於 7 月 29 日上線啟用，於同年 9 月 6 日通過無障礙標章 AA 等級；線上參考服務網頁於 12 月 12 日驗收，已進入無障礙標章申請流程，預計於 114 年 4 月擇日上線啟用。

#### (五) 優化數位典藏系統

為改善介面使用便利性及觀看品質，採用全響應式設計 (RWD, Responsive Web Design) 重新設計數位典藏系統網站，滿足使用不同載

具、瀏覽器使用者皆可友善使用的網站設計，並申請無障礙標章認證，以符合數位發展部網站無障礙規範。新版網站自 112 年 4 月 1 日上線啟用，於同年 5 月 11 日通過無障礙標章 AA 等級。

#### (六) 「讀享書房」閱讀網改版

因應數位閱讀興起，為支援讀者數位閱讀，閱讀網整合圖書館閱讀講座、藝文活動等各式線上與實體閱讀活動訊息，便利讀者取得閱讀資訊。進入 Ebook Taipei 臺北好讀電子書網站可觀看本館電子書展，讀者也可依館別或行政區查詢圖書館的閱讀活動，快速查詢行政區內多個圖書館分別舉辦哪些活動，方便讀者參與；本次改版亦納入了臺北市立圖書館製作的 Podcast 閱讀節目「熟讀深思」。每月一書講座原僅顯示當月講座資訊，本次改版將資訊顯示方式修改為可折疊，並呈現 6 個月的講座資訊，讀者可自由選擇有興趣的講座展開閱讀，增加讀者瀏覽的便利性。

### 四、主題特色專門圖書館

#### (一) 館藏特色圖書採購

圖書館訂有「發展館藏特色作業說明」，於各分館設立館藏特色主題，由各分館館員於年度採購時程內，主動徵集相關圖書，建立主題圖書分工典藏制度。各分館亦設有館藏特色圖書專區，透過主題圖書陳列，並搭配相關推廣活動，活化館藏特色圖書資源。112 及 113 年共計採購館藏特色圖書 12,780 冊。

#### (二) 建置館藏特色閱讀角

##### 1. 民生分館

##### (1) 小博士閱讀角

為提供更舒適的閱讀環境，112 年進行 4 樓入口旁的

空間改造，將原本閒置的櫃子及舊有的木造座椅移除，增設舒適的沙發與綠色植栽，改善照明補足照度，並將小博士信箱與佈告欄移至本區牆面，將原本略顯雜亂的角落改造成更適合親子閱讀的小博士閱讀角。



圖 5：改造前空間照



圖 6：改造後空間照

## (2) 祖孫閱讀角

為充分運用館內空間，112 年將緊鄰閱報區及期刊區的空間進行改造，將原本閒置的期刊櫃拆除，讓阿公阿嬤孫子孫女在視線寬闊的空間一起閱讀報紙，彼此陪伴成長，形成促進祖孫感情的角落，不僅如此，現在空間還能靈活運用，若是簡單擺放矮桌即可變成書展空間。



圖 7：改造前空間照



圖 8：改造後空間照

### (3) 兒童/青少年館藏推廣策展空間

112 年改善兒童策展空間牆面，原本的油漆牆面上殘留許多張貼海報後的殘膠，改造後變成整面的軟式白板，未來進行策展時則使用可重複利用的磁鐵布置牆面，不需處理殘膠又環保。

青少年策展空間則由原先青少年閱覽區重新規劃，原先書櫃上僅有少量適合青少年閱讀的館藏，但無形中增加找書的時間成本與圖書去向不明的數量，因此將該區域館藏重新整理至一般書庫，書櫃則作為青少年策展空間。



圖 9：兒童策展空間



圖 10：青少年策展空間

### (4) Library180

於 113 年 5 月至 10 月辦理活動，每 2 週為 1 期共 12 期，每期介紹一系列繪本，且每期都有一份學習單，邀請 8 歲以下兒童閱讀後填寫學習單。

表 3：113 年 Library180 主題一覽表

日期	主題
5/3-5/16	五味太郎與小金魚

5/17-5/31	Mo Willems 與淘氣鴿子
6/1-6/15	賴馬與生氣王子
6/16-6/30	柴田啓子與麵包小偷
7/1-7/15	Eric Carle 與好餓的毛毛蟲
7/16-7/31	Steve Antony 與熊貓先生
8/2-8/16	宮西達也與超神奇店鋪
8/17-8/31	Anna Llenas 與彩色怪獸
9/1-9/15	岩井俊雄與 100 層樓的家
9/16-9/30	工藤紀子與野貓軍團
10/1-10/15	真珠真理子與怕浪費奶奶
10/16-10/31	Beatrix Potter 與小兔彼得



圖 11：工藤紀子與野貓軍團



圖 12：Mo Willems 與淘氣鴿

子

#### (5) 小小策展人

113 年 4 月開始招募，由國小以下學童組隊報名並選定策展主題，館方經審查後排定策展期程，5 月至 11 月辦理策展，策展主題分別為：我們與民生社區的樹、黑冠麻鷺知多少、哇哇哇！150 年前我也是斜槓藝人！「漢斯·安徒生」、東西方英雄交會：哈利波特&西遊記、SDGs 簡

報高手、當蟲蟲來到圖書館、梵谷印象。



圖 13：我們與民生社區的樹



圖 14：東西方英雄交會



圖 15：梵谷印象

#### (6) 青少年這 young 看—中學生策展人

113 年 4 月開始招募，由國中、高中、高職學生組隊報名並選定策展主題，館方經審查後排定策展期程，6 月及 10 月辦理策展，策展主題分別為：黑暗但耀眼—從布蘭登·山德森來看奇幻文學、TEENS HALLOWDREAMS 聯合展（環遊世界不是夢、戀愛不是礙、戶外咖、模型總動員、玩遊戲、瘦身這樣吃、愛運動練健康、毛茸茸朋友）。



圖 16：黑暗但耀眼



圖 17：TEENS HALLOWDREAMS 聯合展

#### (7) 小小策展人工作坊

113 年配合 108 學習課綱，透過課程引導學生自主學習，並實際展示學習成果。6 月 22 日、6 月 23 日、6 月 29 日、6 月 30 日辦理「當蟲蟲來到圖書館」課程，邀請巴斯生態教室老師帶孩子們了解昆蟲知識，主題分別為「超帥氣的甲蟲武士」、「甲蟲的一生繪本 DIY 製作」、「蟲蟲世界裡的躲貓貓大師—竹節蟲」、「蟲現自然 樹枝昆蟲 DIY」，一共 10 小時 98 人次參加。

7 月 15 日至 7 月 19 日辦理「SDGs 剪報高手」課程，邀請新北市頭湖國小陳淑純老師帶孩子了解報紙的設計與製作流程，並能運用報紙，增進閱讀能力，一共 15 小時 150 人次參加。



圖 18：當蟲蟲來到圖書館



圖 19：SDGs 剪報高手

## 2. 文山分館

### (1) 主題講座

112 年以館藏特色「茶藝」為主題，為呈現茶文化的多元面貌，辦理異國茶文化講座，與繪畫、藍染等陶冶性情之療癒講座。7 月 1 日至 10 月 14 日辦理 6 場講座，共 134 人報名參加。

表 4：112 年主題講座一覽表

日期	主 題	講 師	參與人數
7/1	一期一會 - 品味日本茶道・進入侘寂世界	祝曉梅	29
7/28	南亞紅茶&奶茶 - 人文風味饗宴	邱震忠	26
8/4	東南亞茶文化 - 意想不到的茶鄉	韓季庭	9
8/19	療癒心情・如詩如「畫」	謝欽郎	24
9/9	藍染新世界	柯敦耀	21
10/14	溫柔陪伴繪金秋	蔡佳玲	25



圖 20：112 年講師與讀者互動



圖 21：112 年讀者等待手作品

113 年配合館藏特色，規劃以茶為主軸之系列講座，從抹茶、花草茶等茶的種類，到結合當地歷史的茶園、茶行故事，多面向探討茶文化。5 月 4 日至 10 月 5 日共計辦

理 6 場講座，共 171 人報名參加，現場反應熱烈，參加者反饋良好。

表 5：113 年主題講座一覽表

日期	主 題	講 師	參與人數
5/4	日本茶道的茶會流程與茶室禮儀	祝曉梅	23
6/29	香草人的日日美好-療癒花草茶	藍偉華	31
7/13	文山好茶·好品味	陳秀鳳	18
9/7	茶金歲月與姜阿新洋樓的故事	廖惠慶	42
9/28	臺灣茶之美	蘇彥碩	28
10/5	木柵鐵觀音與張協興茶行	張欣柔	29



圖 22：113 年講座品茶體驗

圖 23：113 年比賽茶流程體驗

## (2) 主題書展

112 年 8 月 16 日至 9 月 30 日，辦理「游於藝，手作樂」主題書展。113 年 5 月 1 日至 12 月 31 日，配合館藏特色，辦理「茶香滿溢」主題書展。



圖 24：112 年主題書展

圖 25：113 年主題書展

### (3) 特色館藏區的設備與空間美化

為完善茶藝活動相關設備，提升活動品質，購置隨身麥克風擴音教學組，提升活動講解音效，讓參與者清晰聆聽，增強互動體驗。以及增購完整的茶具套組及布置用品，營造更具文化氛圍的茶藝空間。

美化特色館藏區閱讀角，營造舒適的閱讀與學習環境。增設閱讀相關用品，包括圖書展示架、紙類文具、黑板白板雙面立牌，提供多樣化的展示與推廣閱讀活動的工具，吸引更多讀者參與。以及購置一般書櫃與旋轉展示書櫃，更新圖書陳列設備，提升館藏展示效果。



圖 26：茶藝活動設備完善

圖 27：特色館藏區閱讀角美化

## 3. 天母分館

### (1) 歐洲文化主題系列講座

延請專業講者擔任主講人，以歐洲文化為主題，進行知識分享及經驗交流。112 年辦理 8 場，113 年辦理 12 場，參與總人次達 446 人。

表 6：112 年辦理場次一覽表

日期	講座主題	主講人	參與人數
7/1	慕夏 (Alfons Maria Much, 1860-1939)「斯拉夫史詩」畫作中的捷克歷史	陳思仁 (臺北藝術大學通識教育中心兼任助理教授)	35
7/22	世紀末的維也納：克林姆	邱建一 (臺北市立教育大學助理教授)	32
8/5	俄烏戰爭對台灣人的直接影響	敏迪 (敏迪選讀主理人)	28
8/19	漫遊波羅的海三小國	Pengu (知名旅遊部落客)	28
9/2	世界遺產雙城記~布拉格與維也納	嚴銀英老師 (世界遺產講師)	34
9/19	《追火車日記》電影解析	張月嬌 (臺北市士林區芝山國小樂齡學堂電影班講師)	11
10/3	幸福文明的美好生活~從普列舍仁到伊凡·參卡爾	林明昌教授 (佛光大學中文系副教授)	12
10/14	隱藏在繪本裡的勇氣	林月眉老師 (臺北市立圖書館林老師說故事志工)	18

表 7：113 年辦理場次一覽表

日期	講座主題	主講人	參與人數
3/16	荷蘭大航海時代的海上貿易霸權	阿曼達 (國際領隊兼歐洲史講師)	23
3/19	我的歐洲情懷-- 那些人、那些年、那些書	廖志峯 (允晨文化發行人)	39
4/6	黃金時期的鬱金香熱	邱建一 (臺北市立教育大學助理教授)	34
5/4	絲綢之路沿線的伊斯蘭建築藝術	苑默文 (伊斯蘭文化工作者)	21

日期	講座主題	主講人	參與人數
5/25	發現臺灣多元文化~屏東部落與教堂	嚴銀英老師 (世界遺產講師)	25
6/15	從阿姆斯特丹到臺灣：文學創作是走出來的	浮果 (作家)	11
6/29	在博物館遇見十七世紀的荷蘭	陳思仁 (臺北藝術大學通識教育中心兼任助理教授)	16
7/13	茶文化在歐洲：茶如何進到歐洲人的日常生活	許嘉麟 (臺灣師範大學地理學系專案助理教授)	28
8/17	從「荷」說起，漫遊荷蘭	Nina Cheng (旅遊作家)	20
8/24	從窪地、運河、風車到荷蘭奇蹟：強調妥協與合作的荷蘭政治與社會文化	陳亮宇 (荷事生非荷蘭研究發展協會理事長)	13
9/7	小國大幸福：荷蘭綠色生活	郭書瑄 (作家暨藝術顧問)	11
10/29	冊頁間的大千世界	陳逸華 (聯經出版社副總編輯)	7



圖 28：112 年 8 月 19 日講座



圖 29：113 年 4 月 6 講座

## (2) 開放空間歐風閱讀角布置

布置活化入口梯廳、3 樓館藏特色區，適時融入歐風

裝飾元素，營造舒適富有意境的閱讀場域。112 年每月平均進館人次達 2 萬 413 人，113 年每月平均進館人次達 2 萬 2,020 人以上。



圖 30：入口梯廳-突顯歐洲文化櫥窗意象



圖 31：3 樓入口-歐洲文化介紹



圖 32：館藏特色區-歐洲文化元素布置



圖 33：館藏特色區-古地圖說明與好書推薦

### (3) 歐洲文化主題策展

購置館藏特色圖書及視聽資料，每月訂定主題進行策展，行銷館藏特色，館藏特色書展平均每月參與人次達 2,700 人以上。

表 8：112 年主題書展一覽表

時間	主題	參與人數
1 月	馬丁貝克刑事檔案	2,228
2 月	走讀歐洲葡萄酒	2,236
3 月	那些英國人~的故事	2,693
4 月	歐洲遊記	2,443
5 月	科幻小說之父--Verne	2,794
6 月	東歐大小事	2,687
7 月	深探捷克	1,657
	走訪奧地利	1,742
8 月	俄烏戰爭的前因後果	1,479
	波羅的海近在咫尺	1,540
9 月	去東歐玩吧」書展	2,714
10 月	有趣的東歐童話	2,918
11 月	開卷東歐	2,856
12 月	閱讀義大利	2,538



圖 34：112 年 6 月館藏特色書展



圖 35：112 年 10 月館藏特色書展

表 9：113 年主題書展一覽表

時間	主題	參與人數
1 月	讀享西班牙	2,253
2 月	法國女人美麗的秘密	2,019
3 月	歷史上的荷蘭與臺灣	2,844
4 月	荷蘭·鬱金香	2,885
5 月	絲路尋奇	3,036
6 月	荷蘭作品選	2,874

時間	主題	參與人數
7月	茶事	3,343
8月	你不知道的荷蘭	3,487
9月	荷蘭綠生活	2,899
10月	遇見法國文學	2,913
11月	歐洲近代史	2,933
12月	來去歐洲走踏	1,787



圖 36：113 年 7 月館特書展



圖 37：113 年 8 月館特書展

### (三) 中崙分館漫畫主題活動

#### 1. 漫畫講座

- (1) 112 年 2 月 12 日配合寒假閱讀節，邀請劉宗銘先生主講「漫畫閱讀與五感創作」講座。
- (2) 113 年 5 月 5 日配合市民生活講座，邀請日津樹伶(吳依芄)老師主講「把興趣變工作：自由插畫家的接案生活」講座；6 月 22 日邀請左萱老師主講「用漫畫說故事」講座；10 月 5 日邀請李隆杰老師主講「歷漫：畫在紙上如同畫在海上」講座。

#### 2. 漫畫研習：歡樂漫畫營

- (1) 112 年恢復於 7 月辦理漫畫營活動，7 月 10 至 11 日及 7 月 17 至 18 日分別舉辦兩梯次，每梯次招收上限維持 20 人，共

計 29 人次報名參加。

- (2) 113 年 7 月 8 至 9 日及 7 月 15 至 16 日分別舉辦兩梯次，每梯次招收上限 20 人，共計 29 人次報名參加。



圖 38：112 年漫畫營合照



圖 39：113 年漫畫營合照

### 3. 漫筆獎

- (1) 112 年辦理第 24 屆比賽，6 月 12 日至 8 月 11 日徵件，共有 3 個主題分別為：我好/超會運用圖書館！趣味聯想、名人 Q 版笑像漫畫與自定主題，共收件 304 件，由評審選出得獎作品 57 件，並於 9 月 17 日（原定於 9 月 3 日，因颱風順延）在總館國際會議廳辦理頒獎典禮。
- (2) 113 年辦理第 25 屆比賽，6 月 7 日至 8 月 16 日徵件，共有 3 個主題分別為：臺北意象構想、名人 Q 版笑像漫畫與自定主題，共收件 285 件，由評審選出得獎作品 46 件，並於 9 月 7 日在總館國際會議廳辦理頒獎典禮。



圖 40：112 年漫筆獎合照



圖 41：113 年漫筆獎合照

#### 4. 漫畫家創意讀書會

(1) 112 年每月辦理 1 次，共計 12 場，146 人次參與。

表 10：112 年漫畫家創意讀書會一覽表

日期	主題	導讀老師	參與人數
1 月 14 日	新冠疫情下一快樂的街頭藝人相關因應	張博威	11
2 月 11 日	印刷與生活中的藝術美學創作	吳文和	7
3 月 12 日	駐內灣漫畫村 20 年的心得心情	曾惠泉	16
4 月 16 日	3D 擬真摺紙（鸚鵡螺製作）	吳秉仁	15
5 月 13 日	黃俊維創作相關心得心情	黃俊維	8
6 月 10 日	漫畫無國界－全球動漫展實戰分享	鄭雅鈴	10
7 月 15 日	回到漫畫人像的本質	信伯	12
8 月 13 日	手繪文創藝起來（現場 DIY）	陳彩雲	21
9 月 9 日	3D 數位遊戲藝術及角色造型心得心情	李昕恩 李心妤	17
10 月 21 日	快樂的夢想家相關心得心情	陳科文	9
11 月 18 日	引爆童畫·漫畫的花火	劉宗銘	8
12 月 16 日	學畫畫，系統很重要－心得心情	簡仁吉	12

(2) 113 年每月辦理 1 次，共計 12 場，162 人次參與。

表 11：113 年漫畫家創意讀書會一覽表

日期	主題	導讀老師	參與人數
1 月 21 日	如何做一個快樂的街頭藝人（現場有說有唱）	張博威	10

日期	主題	導讀老師	參與人數
2月17日	人工智慧(AI)應用在藝術美學設計創作	吳文和	20
3月16日	做 AI 的主人：從成為 AI 元宇宙藝術家開始	陳楷明	13
4月13日	彎尖鋼筆走讀筆記：經摺裝手工書製作（現場DIY）	林一脩	14
5月11日	二十項斜槓人生歷練：漫畫家的多元心得心情	黃志湧	11
6月15日	圖像的聯想與創意	徐建國	14
7月13日	肖像漫畫的手繪：平板繪創作 & 秀場活動相關心得心情	阿傑	19
8月17日	線條的活化藝術：漫畫、插畫和金選創意書法	王金選	11
9月14日	Q 版肖像漫畫創作&活動的相關心得心情	胖哥	9
10月12日	AI 催生遊戲界新趨勢	廖宇潔	16
11月16日	熱血媽媽的創作之路	李芸臻	13
12月14日	現代漫畫家的創作與未來挑戰	劉道宗	12

#### （四） 臺灣早期本土漫畫數位典藏

112 年度臺灣早期本土漫畫數位化計畫於 6 月份完成漫畫盤點作業，7 月 10 日開始進行數位化，並於 10 月 31 日完成掃描作業、11 月 7 日完成驗收程序，共計建檔 2 萬 3,393 頁。113 年於 5 月份製作 113 年度第 1 批臺灣早期漫畫數位化清單，共 119 套、396 冊，於 11 月 5 日完成掃描作業、11 月 14 日完成驗收程序。第 2 批次於 10 月份製作數位化清單，共 39 套、159 冊，於 12 月 2 日完成掃描作業、12 月 13 日完成驗收程序。113 年兩批次共計建檔 6 萬 5,204 頁。

## 五、館員培訓

### (一) 辦理業務教育訓練課程

112 及 113 年辦理各項基礎業務訓練，指導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說明業務執行流程步驟、系統操作教學，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，提升館員基礎服務知能。

112 年度開設 57 門業務教育訓練課程，參加人次共計 1,393 人次。

113 年度開設 49 門業務教育訓練課程，參加人次共計 1,253 人次。

### (二) 開發新知增能課程

112 及 113 年針對最新技術發展、圖資領域新知等主題開設課程，如生成式人工智慧、RDA 編目規範、數位策展、手機影片剪輯等主題，使館員掌握工作所需最新知能，持續增強館員能力。

112 年辦理 11 場新知增能課程，參加人次共計 697 人次。113 年辦理 16 場新知增能課程，參加人數共計 537 人次。

表 12：新知增能課程一覽表

年度	課程名稱	日期	參加人數
112 年	圖書修補課程	4 月 20 日	40
	提升效率的時間管理術	5 月 31 日	11
	兩公約人權教育訓練	6 月 15 日	67
	ChatGPT 來了,圖書館要翻轉了!?	6 月 30 日	27
	兒童閱讀問診室-書香校園的需求與應用	6 月 7 日	17
	影像管理系統的運用-攝影技巧構圖及圖片編輯課程	9 月 26 日	17
	CEDAW 講座	9 月 7 日	375
	員工法紀講習	10 月 18 日	66
	15 秒的練習曲：用手機剪輯實用短	10 月 25 日	18

	影片		
	圖書館鏈結資料在編目上的應用	11月23日	23
	公部門職業安全衛生與採購管理	11月30日	36
113年	小博士信箱命題原則解析與實作	3月21日	59
	櫃檯好應對與身心調適術	3月22日	12
	溝通協調課程	4月18日	41
	生成式人工智慧的創新應用	5月17日	25
	公務服務禮儀	5月1日	6
	兩公約人權教育訓練	5月31日	80
	CEDAW 講座	6月26日	57
	RDA 發展與編目實務分享	6月28日	24
	數位策展實務分享	9月19日	20
	影像管理系統的運用-攝影理論與實務課程	9月26日	23
	青少年閱讀"book e young"	10月16日	15
	廉能法紀教育講習	10月16日	51
	簡報快製力：必備的投影片設計秘訣	10月23日	17
	玩行銷，好樂讀	10月4日	12
本館職業安全衛生初探	12月12日	43	
職場霸凌與防治	12月23日	52	

### (三) 品質管理標準系統課程

112年申請品質管理標準系統 ISO 9001 驗證，為使館員了解品質管理系統運作方式，以及驗證所需知識，開設「ISO 9001 簡介與條文說明」、「風險管理」、「文件標準化撰寫」、「內部稽核人員訓練」、「驗證前準備」課程，授課對象為高階主管、服務品質管理小組成員、總館與分館主管，另為館員開設「標準作業流程教育訓練」，說明新版品質文件內容。課程共計辦理 10 場，336 人次參與。

表 13：品質管理標準系統課程

課程名稱	日期	參加人數
ISO 9001 簡介與條文說明	3月6日	33

	7月18日	24
風險管理	3月16日	29
文件標準化撰寫說明1	3月20日	26
文件標準化撰寫說明2	3月20日	25
驗證前準備	7月14日	34
內部稽核人員訓練	7月18日	54
標準作業流程教育訓練	11月8日	41
	11月23日	38
	11月30日	32

#### (四) 辦理服務品質管理課程

113年依據SWOT分析結果與配合全館政策，開設品質管理新知增能課程，以提升館務營運效能。根據SWOT分析，館員對新科技認知不足，故開設AI實作課程，增進館員運用AI能力。以及為讓本館豐富有趣的活動能觸及更多讀者，並增加新聞能見度，開設新聞稿撰寫課程。另配合全館CIS形象識別系統改版，開設VIS視覺識別系統課程，使館員對視覺識別系統有更多了解。共開設7場次，240人次參與。

表 14：品質管理標準系統課程

主題	課程名稱	日期	參加人數
生成式 AI	AI 實作「AIGC 在圖書館的應用：從 ChatGPT 到」	7月26日	21
		7月31日	33
	AI 實作「從文學到媒體創作：生成式 AI 的應用」	11月18日	26
		11月19日	30
	AI 寫作應用「AI 新手村：從基礎應用到高效產出技巧」	12月18日	27
新聞稿撰寫	新聞稿實戰工作坊——如何寫出有趣又發揮長尾效應的內容？	11月14日	51
VIS 視覺識別系統	VIS 視覺識別系統的認識與圖書館業務應用	11月27日	52

## 六、躍升服務品質

### (一) 優化服務品質管理系統

#### 1. 定期檢視讀者服務品質管理系統

112 與 113 年每年定期召開服務品質管理小組會議，檢視品質管理系統運作情形，包含品質目標達成情形確認，內外部顧客建議內容改善項目改善情形確認，年度列管案件改善情形確認，風險評估與處理情形確認，於會議進行文件制定、修改或廢止，並每年召開一次管理審查會議，全面檢視當年度品質系統運作狀況，確保系統運作持續有效。

112 與 113 年每年訂定整體品質目標，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，未達標單位於下一季調整對策，力求達到年度目標值。112 年整體品質目標為「全館 112 年借閱量較 111 年借閱量目標值成長 1%，達 1,247 萬 4,423 冊（件）」，112 年總借閱量為 1,255 萬 8,167 冊，年度達成率 100.70%。113 年整體品質目標為「全館 113 年進館人次較 112 年成長 2%，達 1,197 萬 9,462 人次」，113 年進館人次為 1,288 萬 4,960 人次，年度達成率 107.56%。

本館針對內外部顧客建議事項進行改善，包含讀者意見、館員提出之工作執行之困難，由服務品質管理小組複查是否改善完成，針對未改善完成者開立矯正通知單，列入年度列管案件，每半年定期檢視是否改善完成。

風險管理機制為各課室辨識並提報風險議題，針對各項風險議題評估發生可能性與影響程度，計算風險等級，凡風險產生即需進行評估，每季亦定期檢視是否有新的風險產生或風險等級改變，高度與極度風險需每季回報風險對策執行情形，確保對策能有效降低風險等級。

為使品質管理系統運作標準化，透過品質文件制定使各單位能

迅速、正確取得作業規定，維持服務一致性。112 年配合 ISO 驗證作業，制定、修正、廢止文件計 224 件；113 年制定、修正、廢止文件計 83 件。

## 2. 申請品質管理標準系統 ISO 9001:2015 認證

為強化服務品質管理系統，112 年辦理「ISO 9001:2015 品質管理系統輔導及驗證委託專業服務案」，驗證範圍為總館，由顧問公司輔導本館修訂品質文件、模擬稽核。10 月辦理外部稽核，驗證公司至總館外部稽核，本館通過驗證並取得證書。

113 年辦理第 1 年追查稽核，驗證範圍由總館擴大至分館及民眾閱覽室，10 月辦理外部稽核，驗證公司至總館、4 個分館與 1 個民閱進行稽核，本館通過續評審查，維持證書有效性。



圖 42：112 年通過驗證證書



圖 43：113 年通過追查稽核證書

## (二) 落實日常監督量測

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，112 年與 113 年皆各計有 25 個管制項目，針對未符合目標值之項目進行列管與輔導。

### （三） 強化內部稽核管理機制

圖書館實施內部稽核制度，每年檢視年度業務執行情形，稽核範圍為總館、分館及民眾閱覽室，各單位每 2 年受核一次。112 年內部稽核共計有 708 項主要績效，221 項改進事項。113 年內部稽核共計有 752 項主要績效，302 項改進事項。

各單位就改進事項進行改善，改善情形由服務品質管理小組委員確認是否改善完成，未完成改善項目納入列管，每半年追蹤改善進度及結果。另外，每年辦理觀摩學習分享會，分享卓越績效與創新方案使各單位學習參考，使組織共同成長。

### （四） 精進讀者滿意度調查分析策略

每 2 年辦理一次全館性讀者滿意度調查，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予專業建議。

112 年於 9 月 4 日至 9 月 10 日以線上問卷進行調查，共計回收有效問卷 18,208 筆，整體滿意度平均分數為 83.56 分，整體印象分數為 87.80 分。總館課室與閱覽單位對於未達滿意之服務項目，以及針對使用率低之項目，分析原因並提出改善對策，亦就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。

### （五） 業務表單數位化

為簡化作業流程與節省紙張，修改業務表單保存規定，無須核章之表單可改以電子檔案儲存，需核章之表單可採掃描檔儲存，使業務紀錄以數位化方式呈現。

## 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	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。
	擘劃首都新總館	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。刻正進行招標作業準備及經費檢討作業。
	CIS 形象識別系統改版	已達成，將 CIS 形象識別系統標準化，並強化本館品牌的專業性及認同度。
健全館藏發展制度	檢視館藏深度	已達成，依進度完成分館館藏特色深度檢視。
	建置影音串流平臺	已達成，已建置「新傳媒數位公播平臺」，提供讀者穩定借閱使用，並逐年提升使用次數。
	擴增數位閱讀資源	已達成，逐年新增電子書館藏資源。
優化讀者及資訊服務	建置 RFID 智慧館藏	已達成，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 技術開發手機借書、智慧書架等創新服務，提供讀者更新的圖書館體驗。
	設立融合玩具專區	已達成，於總館及大同分館設置「融合遊戲玩具」專區，成功營造共讀、

執行項目		發展藍圖與計畫目標達成情形
		共玩、共學的圖書館環境，並打造兼具遊戲與教育的友善親子互動遊憩空間。
	建立大數據享閱平臺	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。
	網頁改版作業	已達成，已完成網頁改版並申請通過無障礙標章檢測。
	優化數位典藏系統	已達成，採用全響應式設計重新設計數位典藏系統網站，並通過無障礙標章檢測。
	「讀享書房」閱讀網改版	已達成，整合全館各類閱讀活動情報，便利讀者一站取得豐富資訊。
建立主題特色 專門圖書館	館藏特色圖書採購	已達成，每年採購館藏特色圖書。
	建置館藏特色閱讀角	已達成，特色館藏區閱讀角美化，以及活動設備完善，為讀者提供更舒適的使用環境，促進圖書館作為社區學習與文化交流平臺之功能。館藏特色活動增加不同年齡層參與，並結合書籍展示，增強讀者對分館館藏特色主題與相關館藏的興趣。
	中崙分館漫畫主題活動	已達成，辦理多元主題之漫畫推廣活動，並擴展漫筆獎參賽者年齡層與地區分佈。
	臺灣早期本土漫畫數位典藏	已達成，數位化保存臺灣早期漫畫158套555冊。
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，館員持續精進，強化專業能力。
	品質管理標準系統課程	已達成，使品質管理標準系統有效全館推動。

執行項目		發展藍圖與計畫目標達成情形
	辦理服務品質管理課程	已達成，強化館務營運所需知能。
躍升服務品質	優化服務品質管理系統	已達成，取得 ISO 驗證強化服務品質管理系統，並定期檢視運作情形與成效，落實 PDCA 管理機制。
	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	
	業務表單數位化	已達成，簡化作業程序與節省紙張使用。

### 參、計畫經費執行情形

執行項目	執行計畫	112-113 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、擘劃首都新總館 4、CIS 形象識別系統改版	經費執行率 100% 計畫金額 1,100,000，執行金額 1,100,000。	3 位
健全館藏發展制度	1、檢視館藏深度 2、建置影音串流平臺 3、擴增數位閱讀資源	經費執行率 94.83% 計畫金額 600,000，執行金額 596,000，餘款 4,000 元。	8 位
優化讀者及資訊服務	1、建置 RFID 智慧館藏 2、設立融合玩具專區 3、建立大數據享閱平臺 4、網頁改版作業 5、優化數位典藏系統 6、「讀享書房」閱讀網改版	經費執行率 100% 計畫金額 11,616,000，執行金額 11,616,000。	10 位
建立主題特色專門圖書館	1、館藏特色圖書採購 2、建置館藏特色閱讀角 3、中崙分館漫畫主題活動 4、臺灣早期本土漫畫數位典藏	經費執行率 100% 計畫金額 1,222,000，執行金額 1,222,000。	11 位
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、品質管理標準系統課程	經費執行率 100% 計畫金額 300,000，執行金額 300,000。	1 位

執行項目	執行計畫	112-113 年經費執行率	專業人力需求
	4、 辦理服務品質管理課程		
躍升服務品質	1、 優化服務品質管理系統 2、 落實日常監督量測 3、 強化內部稽核管理機制 4、 精進讀者滿意度調查分析策略 5、 業務表單數位化	經費執行率 100% 計畫金額 949,000，執行金額 949,000。	1 位
<b>112-113 年補助經費執行率 99.97% (執行金額/計畫經費總額*%)</b>			

#### 肆、計畫執行困難及因應方式

##### (一) ISO 9001 驗證與服務品質管理系統執行

配合 ISO 9001 驗證作業，112 年驗證前本館開設單位主管必修之 ISO 9001 條文簡介、風險管理、內部稽核人員訓練等驗證相關課程，惟人員異動頻繁，部分新任主管未曾修過 ISO 驗證相關課程。驗證作業每年仍持續進行，故後續將定期開設相關課程，使全體主管皆具備 ISO 驗證所需知能。

驗證前文件大量制定、修正、廢止，各課室分別修改所管文件，部分共通作業、定義或用詞有未同步調整之情形，後續經邀集撰寫文件同仁及主管，經由導讀手冊及程序書流程共同修正，使文件更臻完備。

##### (二) CIS 形象識別系統改版

原預計 112 年製作 CIS 形象識別系統規範手冊，因應新總館基本設計 112 年 5 月完成，音圖中心品牌標誌與指標系統設計規劃 112 年 8 月完成，為使本館新版 Logo 能夠搭配音圖中心品牌標誌，故調整於 113 年製作 CIS 形象識別系統規範手冊，未來 2 到

3 年內將陸續完成輔助系統設計、數位應用系統設計等全套識別手冊規範。

### (三) RFID 智慧館藏建置

配合 RFID 智慧型館藏管理之導入，自 110 年起推出手機借書服務，截至 112 年底止，手機借閱率僅占總借閱量 2.65%，比率偏低。為鼓勵讀者利用手機借書服務，113 年起辦理全館性手機借書推廣活動，並調增讀者使用手機借書可獲得之閱讀存摺點數，以增加服務使用意願。114 年將「手機借書借閱量成長率」列為策略計畫之年度 KPI，以持續推廣手機借書服務。

### (四) 館藏特色活動宣傳

民生分館招募中學生策展人時，除透過館內與網站宣傳，也嘗試透過學校向在校學生宣傳，惟報名情況仍不理想，最終為分館主任到學校與學生講解策展課程，並與學生討論主題，最後進行聯合展，未來若以不占用過多課餘時間為原則規劃青少年活動，或許參與意願會更高。

文山分館書展與茶藝講座，吸引不少讀者參與，雖借閱人數和參加者年齡層已有擴展，惟仍以樂齡族群為主要參與者。為吸引不同年齡層讀者，如青壯年族群，未來的推廣策略需更加細緻設計，探索能引起年輕人興趣的活動形式或合作伙伴，讓茶藝活動更符合年輕人愛好，提升其參與度。

天母分館舉辦藝術、文學、旅遊、建築、哲學、政治、社會文化等歐洲文化相關主題講座，可發現讀者偏愛藝術、旅遊類講座；相對而言，文學創作、哲學、社會文化等主題的講座參加者較少。未來舉辦這類主題講座時，除原有宣傳模式外，需再思考如何吸引更多讀者參與。

#### (五) 特色館藏區設備與空間美化

文山分館特色館藏區的設備與空間美化，考量公共圖書館讀者特性及茶具脆弱性，不便將茶具直接擺放在展區。為維護展區，未來可採虛擬展示或增強現實（AR）技術，展示茶具和茶藝相關知識，既能保護實物，也能提升讀者的體驗。同時，針對空間的美化，可選擇較耐用且具藝術感的裝飾物來點綴，保持茶文化的氛圍，並且降低維護難度。

#### 伍、檢討與建議

112-113 年健全直轄市立圖書館營運體制計畫以經常門經費補助圖書館改善服務品質、優化讀者及資訊服務，以及建立主題特色專門圖書館，使得圖書館服務品質管理系統更加強化，加速智慧型館藏建置進度，並讓分館館藏特色書籍能搭配活動辦理與特色空間展示，活化館藏特色。為全面打造智慧型服務模式，可考慮持續補助資本門經費，使圖書館智慧服務持續升級，如導入自動分揀，以及更普遍建置預約自助取書櫃，不僅能增進館員流通作業效率，亦可為讀者提供更便利、無間斷的閱讀服務。

## 教育部 函

地址：100217 臺北市中正區中山南路5號  
承辦人：蕭文如  
電話：02-7736-5693  
電子信箱：wxiao89@mail.moe.gov.tw

受文者：臺北市府

發文日期：中華民國111年8月11日  
發文字號：臺教社(四)字第1110075716號  
速別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：  
附件：經費核定表1份 (A09000000E\_1110075716\_senddoc1\_Attach1.pdf)

主旨：貴府所送「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「健全直轄市立圖書館營運體制實施計畫」經費申請一案，復如說明，請查照。

說明：

- 一、復貴府111年7月29日府教終字第1110128189號函。
- 二、本部同意部分補助旨揭計畫112-113年經費新臺幣（以下同）200萬元（經常門），核定計畫金額1,578萬7,000元（經常門），補助比率為12.67%，112-113年維運經費得分年一次撥付。
- 三、補助經費請逐年納入預算，並依據「中央對直轄市及縣（市）政府補助辦法」及各直轄市及縣（市）政府財力分級，編列相對配合款，請撥款項應檢附「教育部補助地方政府經費請撥單」辦理請款作業。
- 四、經費支應應依「教育部補（捐）助及委辦經費核撥結報作業要點」及「政府採購法」等相關規定辦理，並於計畫結束後（113年12月31日）檢附經費收支結算表、成果報告書（紙本）送部核結，另副本函送國家圖書館。

電子文  
騎

2



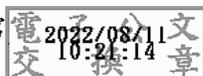
五、本計畫之補助經費應專款專用，不得任意變更用途或挪用於其他用途，如有上述情事，除撤銷補助資格，補助款應全數繳回，並作為爾後補助之參據；已支出部分則由貴府自籌支應。

六、112-113年預算如未獲立法院審議通過或經部分刪減，本部得重新核定額度，並依「預算法」第54條規定辦理。

七、檢附經費表核定表1份。

正本：臺北市政府

副本：國家圖書館



裝

訂

線





備註：

- 一、本表適用政府機關(構)、公私立學校、特種基金及行政法人。
- 二、各計畫執行單位應事先擬訂經費支用項目，並於本表說明欄詳實敘明。
- 三、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點及本要點經費編列基準表規定辦理。
- 四、上述中央政府經費支用規定，得逕於「行政院主計總處網站-友善經費報支專區-內審規定」查詢參考。
- 五、非指定項目補(捐)助，說明欄位新增支用項目，得由執行單位循內部行政程序自行辦理。
- 六、同一計畫向本部及其他機關申請補(捐)助時，應於計畫項目經費申請表內，詳列向本部及其他機關申請補助之項目及金額，如有隱匿不實或造假情事，本部應撤銷該補(捐)助案件，並收回已撥付款項。
- 七、補(捐)助計畫除依本要點第 4 點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。
- 八、申請補(捐)助經費，其計畫執行涉及須依「政府機關政策文宣規劃執行注意事項」、預算法第 62 條之 1 及其執行原則等相關規定辦理者，應明確標示其為「廣告」，且揭示贊助機關(教育部)名稱，並不得以置入性行銷方式進行。



申請單位：臺北市政府		計畫名稱：教育部 112-113 年「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」			
計畫期程：112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日					
計畫經費總額：13,854,000 元，向本部申請補助金額：1,000,000 元，自籌款：12,854,000 元					
活動獎勵品費	10,000	1 式	10,000	建置館藏特色閱讀角(含館藏特色活動)/自籌	
場地布置費	2,000	1 式	2,000	建置館藏特色閱讀角(含館藏特色活動)	
印刷費	50,000	1 式	50,000	建置館藏特色閱讀角(含館藏特色活動)	
漫畫研習	64,000	1 式	64,000	中崙分館漫畫主題活動/自籌	
漫筆獎徵件比賽	65,000	1 式	65,000	中崙分館漫畫主題活動/自籌	
讀者滿意度調查	95,000	1 式	95,000		
雜支	11,500	1 式	11,500		
	<b>小計</b>		<b>13,854,000</b>		
<b>合 計</b>			<b>13,854,000</b>		
備註：					
1、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點、教育部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點及教育部補(捐)助及委辦計畫經費編列基準表規定辦理。					
2、補(捐)助計畫除依本要點第 4 點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。					

附件

113 年教育部補助計畫經費明細表

申請表  
核定表

(非民間團體)

申請單位：臺北市府		計畫名稱：教育部 112-113 年「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」		
計畫期程：113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日				
計畫經費總額：1,933,000 元，向本部申請補助金額：1,000,000 元，自籌款：933,000 元				
擬向其他機關與民間團體申請補(捐)助： <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (請註明其他機關與民間團體申請補(捐)助經費之項目及金額) 教育部：_____元，補(捐)助項目及金額： XXXX 部：_____元，補(捐)助項目及金額：				
經費項目	計畫經費明細			
	單價(元)	數量	總價(元)	說明
CIS 數位視覺活動應用	260,000	1 式	260,000	(補助款) CIS 數位視覺活動應用設計規劃
申請品質管理標準系統 ISO 9001:2015 認證	50,000	1 式	50,000	持續驗證
建置影音串流平臺	300,000	1 式	300,000	平臺租用費(抓機)網站)
玩具購置費	100,000	1 式	100,000	設置「融合遊戲玩具」專區(單價不超過 1 萬元)
玩具清潔費	12,000	1 式	12,000	設置「融合遊戲玩具」專區
「融合遊戲認證標章」認證費用	40,000	1 式	40,000	設置「融合遊戲玩具」專區/自籌
經常門 茶具、茶席及周邊物品購置費	45,000	1 式	45,000	(補助款) (單價不超過 1 萬元) 1. 茶具：包含茶壺、蓋置、壺承、茶盤、品茗杯、聞香杯、蓋碗及、煮水器-小火鉢...等。 2. 茶席：包含手繪茶席、則置、茶撥、大桌巾、茶海、潔方、水方、中條...等。 3. 周邊物品：包含花器、書
講師鐘點費(每小時 2,000 元)	2,000	151 小時	302,000	(補助款、自籌款) 1. 外聘非北市府及其所屬機關學校人員講師鐘點費 2. 館藏特色相關活動、漫畫講座、新知增能教育訓練、服務品質管理教育訓練

申請單位：臺北市府		計畫名稱：教育部 112-113 年「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」		
計畫期限：113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日				
計畫經費總額：1,933,000 元，向本部申請補助金額：1,000,000 元，自籌款：933,000 元				
講師鐘點費（每小時 1,500 元）	1,500	3 小時	4,500	1. 外聘北市府及其所屬機關學校人員講師鐘點費 2. 建置館藏特色閱讀角(含館藏特色活動)
活動材料費	63,000	1 式	63,000	(補助款、自籌款) 館藏特色相關活動 1. 民生：30,000(補助款) (Library12months 活動學習單及手冊，策展人學習工作坊材料費) 2. 文山：15,000(補助款) (品茗活動用之茶葉及相關物品) 3. 天母：18,000 (自籌款) (講座活動及館藏特色資源推廣材料費)
場地布置費	36,000	1 式	36,000	(補助款、自籌款) 館藏特色相關活動 1. 民生：20,000(補助款) (小學生小小策展人活動，青少年「書就這樣看」策展活動展品布置費) 2. 天母：16,000 (補助款 4,000、自籌款 12,000) (館藏特色主題展覽布展)
印刷費	80,000	1 式	80,000	(補助款) 館藏特色活動牆及文宣品印刷
活動獎勵品費	35,000	1 式	35,000	(自籌款) 館藏特色相關活動 1. 民生：20,000 2. 文山：15,000
漫畫研習	64,000	1 式	64,000	(自籌款) 中崙分館漫畫主題活動
漫筆獎徵件比賽	65,000	1 式	65,000	(自籌款) 中崙分館漫畫主題活動
臺灣早期本土漫畫數位典藏	365,000	1 式	365,000	(補助款) 單件一萬以下成本使用年限 2 年
讀者滿意度調查	95,000	1 式	95,000	
雜支	16,500	1 式	16,500	(補助款、自籌款)
小計			1,933,000	
合計			1,933,000	

申請單位：臺北市政府	計畫名稱：教育部 112-113 年「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」
計畫期程：113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日	
計畫經費總額：1,933,000 元，向本部申請補助金額：1,000,000 元，自籌款：933,000 元	
備註： 1、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點、教育部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點及教育部補(捐)助及委辦計畫經費編列基準表規定辦理。 2、補(捐)助計畫除依本要點第 4 點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。	

