

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫

112-113 年

嘉義市

「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」

執行成果報告

中 華 民 國 1 1 4 年 0 4 月 1 4 日

嘉義市成果摘要表

計畫名稱	112-113 年嘉義市「推動公共圖書館總館一分館體系計畫」暨「躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫」			
執行單位	嘉義市政府文化局			
連 絡 人	黃愛華	連 絡 電 話	(05)2788225#610	
E-mail	cab610@ems.chiayi.gov.tw			
地 址	嘉義市忠孝路 275 號			
實施期程	112 年 1 月 1 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	3,834,000 元	核定補助金額	2,300,000 元 (經常門)
	補助比例	60%	實支總額	3,834,000 元
	計畫結餘款	0 元	繳回教育部結餘款	0 元
	地方自籌經費	經常門：1,534,000 元 合 計：3,834,000 元		
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.成果報告電子檔(含相關照片)			
重要 成果及效益 (摘要)	1. 事業發展 ：每年召開圖書館事業發展委員會，檢視中長程發展計畫 KPI，確保有效提升服務品質項目與效能。 2. 形象識別 ：完成三館 CIS 指標系統建置，強化品牌形象。持續開發文創品，提升民眾對圖書館的認同感。 3. 館藏優化 ：與專家及獨立書店合作，推動專家選書機制並參與主題選書，豐富館藏內容。 4. 服務創新 ：推行通借通還、智慧化設備、行動書車、電子書計次借閱等服務，提升服務效能。 5. 專業培訓 ：辦理館員志工專業培訓課程，提升服務品質。推動標竿學習計畫，拓展館員視野。 6. 讀者回饋 ：每年進行滿意度調查，了解讀者需求並改善服務。			

嘉義市推動公共圖書館總館—分館體系計畫

執行成果報告

112-113 年延長年度

112 至 113 年，本市延續「110-111 年推動公共圖書館總館-分館體系計畫」，持續落實各項計畫內容與規範，致力於優化資源配置以滿足民眾需求。同時，我們更積極提升館員的專業素養，期能有效提升圖書館的整體服務品質。以下為 112 至 113 年計畫的具體執行內容及成果說明：

一、推動縣市與鄉鎮圖書館成為總館—分館體系

(一)召開「嘉義市圖書館事業發展委員會」會報

112 至 113 年，本市依循「嘉義市公共圖書館事業發展委員會設置要點」，持續召開「嘉義市圖書館事業發展會議」。

112 年 12 月 29 日，於嘉義市政府召開第二次會議，由盧怡君局長主持，會議重點為修訂 112 至 115 年中長程發展計畫。113 年 12 月 26 日，於嘉義市政府文化局召開第三次會議，由謝育哲局長主持，會議重點則為探討圖書館與學校資源整合，共同推動永續發展目標（SDGs）。

透過這兩次會議，圖書館得以完善 113 至 115 年中長程發展計畫。同時，專家學者亦提出建言，建議圖書館與學校應跨域合作，透過資源共享、課程整合及活動規劃，將嘉義市打造為永續學習的典範場域。



112.12.29 第二次會議



113.12.26 第三次會議

(二)建置專家輔導機制

本計畫透過國家圖書館專家學者輔導機制，由王梅玲老師擔任輔導召集人，並偕同潘政儀、詹昭雄、王桂沍、陳志銘、林珊如等專家學者組成嘉義市輔導團隊。團隊於112年9月22日及113年9月18日進行分組輔導，針對本市圖書館的【營運資源】、【服務品質】、【創新形象】、【科技運用】、【分齡分眾】等面向，提供寶貴意見與解決方案。

嘉義市圖書館的發展，不僅仰賴專家學者的專業支持，更依循本局圖書館事業發展委員會所訂定的中長程發展計畫。112年，市府編列經費，由劉維公教授主持執行「來嘉出走－嘉義市城市圖書館群」特展，並以「黃賓紀念圖書館」為示範改造點，期盼透過串連計畫，展現「讓整座城市都是我的圖書館」的願景與實踐可能性。

延續112年「嘉義市圖書館閱讀生態系計畫－來嘉出走」跨領域串連活動的成功經驗，113年，圖書館持續擴大合作範圍，邀請更多在地特色店家加入，精選與店家風格相符的書籍，共同推動「巷弄閱讀嘉」，進一步實現「整座城市都是我的圖書館」的願景。



112.09.22 輔導會議



113.09.18 輔導會議



112年生活圖書閱讀生態系計畫

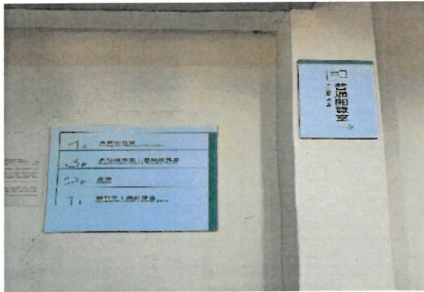


113年推動「巷弄閱讀嘉」計畫

(三)嘉義市圖書館 CIS 形象識別應用系統施作

為提升嘉義市圖書館的整體形象及提供讀者更友善的空間環境，本局於 110 年邀請王桂沍、謝省民、林國慶、吳介民等設計界專家學者審查「嘉義市圖書館 CIS 形象識別應用系統」，並完成相關指標規範。此規範已於 111 年完成文化局圖書館指標系統建置，並於 112-113 年逐步應用於世賢、黃賓分館的空間指標及書架標示等方面。

此外，圖書館亦持續開發文創商品，如 112 年製作的館員圍裙、個人借閱證，以及 113 年的圖書館館服、手機吊繩、團體借閱證等。這些文創品不僅提升了嘉義市圖書館事業群的整體識別度，更藉由其兼具實用性與設計感，強化了圖書館的專業形象與辨識度，同時加深了民眾對圖書館的印象，有效推廣圖書館各項服務。

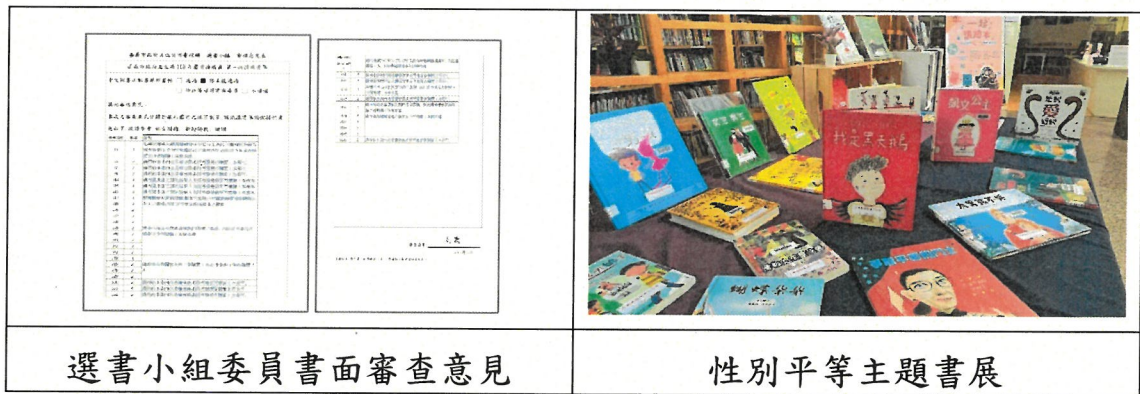
	
世賢圖書館標示系統建置	黃賓圖書館標示系統建置
	
手機吊繩	個人借閱證
	
工作圍裙/工作服	團體借閱證

二、推動嘉義市圖書館資源之合作建置與共享

(一)專家選書機制

為持續有效且合理地運用經費，促進館藏均衡發展，本局於112至113年持續推行專家選書機制。透過成立選書小組，並依據專家委員的專業意見，進行書單的增刪調整。考量小組成員專業領域及人數限制，未來將適時擴增各領域委員，滾動式檢討採購內容，以篩選出更適切的書單，期能提升本局購書的專業內涵，並反映於借閱表現與讀者評價，有效維持全市館藏發展方向。

113年本局更特別與嘉義市在地五家獨立書店攜手合作：勇氣書房（原民、電影文學）、渺渺書店（文學、詩集）、良昌冊店（永續、藝術）、島呼冊店（性別平權、繪本）以及洪雅書房（社會議題、本土語言）。透過各書店的專業選書，不僅為圖書館館藏注入多元且豐富的主題內容，更策劃主題書展及閱讀推廣講座等活動，深化閱讀體驗。

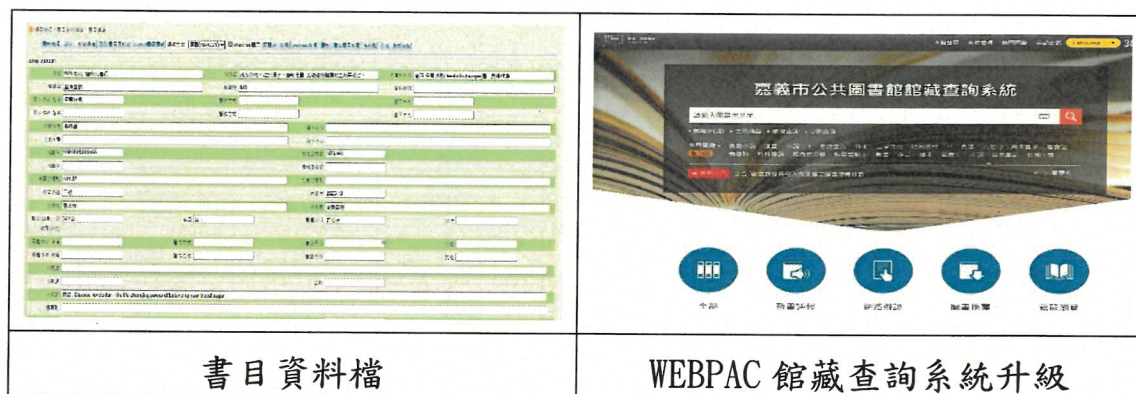


(二)集中採購及編目

嘉義市圖書館每年由文化局圖書資訊科統一採購並委外編目，將書籍分送至各分館，此舉有效整合資源，降低成本、簡化流程，並均衡館藏發展。112至113年，館藏新增書目超過3.3萬筆（112年21,331筆、113年12,439筆），持續豐富館藏。

為提升線上館藏查詢服務，113年，本市圖書館編列預算升級

WEBPAC 模組，使其符合 RWD 響應式網頁設計規範，提供更精確的檢索結果與清晰的書目資訊。此外，每年贈書皆由專責館員統一建檔，確保書目資料一致且完整，進而提升檢索效率與品質。透過統一採購、專業編目及系統升級等措施，嘉義市圖書館致力於提供市民更豐富、更便捷的閱讀服務。



三、建置嘉義市圖書館一致且通用之服務制度

(一)通借通還服務

為便利市民跨館借閱，嘉義市自 111 年 5 月 13 日訂定「圖書通閱服務要點」，並於同年 6 月 1 日實施。除嘉義市政府文化局圖書館、世賢圖書館與黃賓圖書館外，113 年行動書車亦加入通閱服務行列。

「圖書通閱」服務讓民眾可於本市任一公共圖書館免費借還書籍，打破地域與館別限制，實現圖書資源共享。本局每週固定由運輸業者至各館收送通閱書籍，並於 14 天內通知讀者取書，提供便捷的跨館服務。

自嘉義市圖書館施行通借通還服務以來，通閱量持續攀升（詳見表 1、表 2）。文化局圖書館為通閱書籍的主要發送及接收館，黃賓圖書館則因位於人口密集的市區中心，成為最受歡迎的通閱地點。113 年，通閱件數達 2,036 件，通還冊數更突破 5 萬冊，高達 50,180 冊。其中，黃賓圖書館的收件數從 111 年的 565 件顯著成長至 113 年的

1,048 件，成長幅度達 1.85 倍。

嘉義市圖書館透過「圖書通閱」服務，成功打破地域與館別限制，實現圖書資源共享，大幅提升市民借閱便利性。隨著行動書車的加入，服務範圍更加擴大，觸及更多不同族群。未來，嘉義市圖書館將持續優化通閱服務，並配合各項閱讀推廣活動，讓更多市民享受閱讀的樂趣。

表 1、111 至 113 年通閱件數統計

年度	通閱(送件)			通閱(收件)		
	111	112	113	111	112	113
文化局	585	984	1,565	274	361	200
黃賓	45	57	107	565	1,030	1,047
世賢	457	733	365	248	312	108
黃賓預約取書櫃	-	-	-	-	41	681
總計	1,087	1,744	2,036	1,087	1,744	2,036

表 2、111 至 113 年通還件數統計

年度	通還(送件)			通還(收件)		
	111	112	113	111	112	113
文化局	12,618	17,494	17,748	18,470	23,889	276,73
黃賓	12,156	15,610	22,842	3,149	5,776	5,946
世賢	10,693	13,734	8,592	13,848	17,154	12,372
黃賓預約取書櫃	-	10	889	-	29	2,795
行動書車	-	-	109	-	-	1,394
總計	35,476	46,848	50,180	35,467	46,848	50,180



通閱運送後點收作業



委外廠商運送通閱書籍

(二)新增讀者服務

1. 提供便捷服務~建置智慧化服務設備

為推動全面智慧化的讀者服務，提升讀者自主與便捷性，嘉義市圖書館於 111 年完成總館及分館館藏 RFID 系統建置，為全市 39 萬冊圖書建立 RFID 標籤。

為實現全市通用且一致性的服務，並延長服務時間與拓展服務地點，112 至 113 年持續採購智慧化設備，如 112 年於黃賓圖書館設置 24 小時預約取書櫃，113 年於文化局圖書館設置智慧還書箱，世賢圖書館設置智能預約取書櫃及智慧還書架等。這些智慧化設備的導入，顯著提升了本市智慧圖書館的便利性與服務品質。

文化局圖書館自 111 年啟用自助借書機以來，至 113 年統計(表 3)，使用人次已提升至 58.82%，借閱冊數佔總借閱量的 49.12%，呈現逐年成長趨勢。智慧還書架的使用也廣受歡迎，使用人次從 111 年的 4,850 人次大幅增加至 113 年的 36,547 人次，還書冊數亦從 111 年的 23,180 冊提升至 175,202 冊，無論人次或冊數皆成長約 7 倍以上(表 4)。由此可見，智慧化服務深受市民肯定，也促使其他分館積極採購相關設備。112 年黃賓圖書館使用預約取書櫃冊數 351 冊，至 113 年達到 2,850 冊，成長了 8.12 倍。

嘉義市圖書館透過 RFID 系統建置及智慧化設備的導入，成功提升了讀者服務的效率與便利性，使圖書館服務更符合現代讀者的需求。未來，嘉義市圖書館將持續關注科技發展，導入更多創新服務，為市民打造更優質的閱讀環境。

表 3、文化局圖書館自助借書機 111~113 年使用統計

	借閱人次	當年度借閱人次	佔借閱人次比率	借閱冊數	當年度借閱冊數	佔借閱冊數比率
111 年 (9~12 月)	20,054	128,571	15.59%	119,736	604,380	19.81%
112 年 (1~12 月)	76,118	172,867	44.03%	258,426	646,928	39.94%
113 年 (1~12 月)	86,959	147,835	58.82%	334,669	681,280	49.12%

表 4、111 至 113 年文化局圖書館智慧還書架使用統計

智慧還書架	還書人數	還書冊數
111 年(9~12 月)	4,850	23,180
112 年(1~12 月)	25,869	126,777
113 年(1~12 月)	36,547	175,202

	
112 年黃賓圖書館預約取書櫃	113 年文化局圖書館智慧還書箱

2. 行動書車~流動閱讀知識站

嘉義市閱讀浪行動書車不僅是流動的閱讀知識站點，更是城市中穿梭的文化風景。自 113 年 7 月 8 日啟航以來，行動書車將豐富的館藏資源帶入嘉義市各個角落，有效提升公共圖書資源的使用率。精心規劃的戶外閱讀區，更讓市民在城市風景中，享受獨特的閱讀體驗。

行動書車以其質感設計與多元活動著稱，現場辦理借閱證及集點兌換磁鐵書籤活動，深受讀者喜愛。113 年 7 至 12 月，累計出車 65 場次，到訪人次達 7,057 人。除了提供借閱服務，更舉辦樂齡禪繞畫、英語繪本劇場、手作夢幻書燈、作家講座等活動，讓閱讀體驗更加多元趣味。

「閱讀浪」行動書車不僅僅是一座行動圖書館，更承載著文化局推廣閱讀的用心。透過親身體驗與記憶連結，嘉義市成功將閱讀融入市民生活，讓閱讀成為城市中一道美麗的风景。

	
行動書車到校	行動書車到校
	
行動書車借閱現場	行動書車辦理繪本劇場

3. 數位閱讀~擴大電子書計次借閱服務

為響應文化部推廣數位閱讀，嘉義市圖書館自 112 年 9 月起推出電子書計次借閱無上限服務，並獲文化部補助採購點數，提供市民更便利的電子書借閱體驗。同時，圖書館也與電子書平台合作舉辦抽獎等活動，鼓勵市民嘗試數位閱讀。

受惠於中央補助，市民電子書借閱量顯著提升，人均借閱冊數從 112 年的 0.28 冊大幅成長至 113 年的 0.71 冊，顯示電子書已成為市民重要的閱讀選項。

為進一步提升市民資訊素養，圖書館自 112 年起積極辦理數位資源學習課程，包括與電子書平台合作辦理，以及進入校園推廣，累計服務 357 人並協助辦理借閱證。

嘉義市圖書館透過積極推動數位閱讀、豐富電子資源及舉辦推廣活動，已成功培養市民的數位閱讀習慣，並提升資訊素養。未來，圖

書館將持續精進相關服務，打造更便捷、多元的閱讀環境，讓數位閱讀成為市民生活中不可或缺的一部分。

表 5、111 年至 113 年電子書使用統計

年度	借閱總人次	借閱總冊數	全年電子資料平均使用人次
111	15,839	54,028	0.21
112	21,476	74,880	0.28
113	51,150	186,671	0.71



四、館員培訓

(一)館員志工培訓

為持續提升專業館員與志工的服務知能，112 至 113 年，本局持續辦理圖書館營運、行銷、讀者服務及技術服務等主題的專業培訓課程，由專責館員或外聘講師授課，每年專業教育訓練時數至少 8 小時。為更貼近館員需求，培訓前更安排館務座談，由圖書資訊科科長與館員交流工作難題，凝聚共識，提升服務效能。

透過各領域專家學者帶領，館員與志工專業能力有效提升。112 年 7 月 31 日，培訓課程邀請「後青春繪本館」主編盧方方主講「用繪本豐富熟年生活」、外埔圖書館主任黃麗美分享「閱讀。悅讀。書展。美學」。113 年 7 月 29 日，靜宜大學圖書館姜義臺組長講授「利用生成式 AI 人工智慧在各圖書館推廣主題策展之運用」；8 月 12 日，則安排棲仙陳設選物所主理人林書言講師講授「書籍陳列與展示-

以好樣書店為例」、國家電影及視聽文化中心研究出版組專員鄭慈瑤主講「視聽媒介活化與近用-楊麗花與他走過的時代」、國教署閩南語認證考試增能研習講師吳嘉芬主講「本土語言識意培力-數位學習資源之運用」等多元課程，使圖書館志工更深入了解所從事業務的重要性。

透過持續的專業培訓與交流，嘉義市圖書館不僅提升了館員與志工的服務能力，更凝聚了團隊共識，為市民提供更優質的閱讀服務。



112 年館員志工培訓課程-盧方方主講



112 年館員志工培訓課程-黃麗美主講



113 年館員志工培訓課程-姜義臺主講



113 年館員志工培訓課程-鄭慈堯主講



113 年館員志工培訓課程-林書言主講



113 年館員志工培訓課程-吳嘉芬主講

(二)標竿學習參訪計畫

拓展館員與志工視野，促進館際交流，嘉義市圖書館每年規劃外縣市標竿學習。

- 112 年：參訪台中沙鹿深波圖書館、國立臺灣交響樂團圖書館。

- 113 年：參訪台中國家漫畫博物館、桃園兒童美術館、桃園市立圖書館新總館、新竹市立圖書館龍山分館。

透過參訪，館員與志工伙伴們汲取各館創新服務經驗，激發閱讀推廣新思維。嘉義市圖書館團隊未來藉此持續學習成長，將所見應用於自身服務，為市民打造創新活力的閱讀環境。



112 年台中沙鹿深波圖書館參訪



112 年國立臺灣交響樂團圖書館



113 年台中國家漫畫博物館參訪



113 年桃園兒童美術館參訪



113 桃園市立圖書館參訪



113 新竹市立圖書館龍山分館

五、躍升圖書館事業發展與服務品質

(一)圖書館滿意度調查或社區分析

112 年嘉義市圖書館滿意度調查由世新大學葉乃靜教授執行，線上問卷共回收 1,097 份有效樣本。調查顯示，讀者對借閱服務滿意度最高（4.42 分），館藏資源滿意度最低（4.02 分）。各構面滿意度依序為：借閱服務、館員服務、館內環境、資訊服務、推廣活動、館藏資源。其中，自助借還系統滿意度最高（4.5 分），新書採購速度最低（3.86 分）。

根據調查結果，提出以下建議作為未來圖書館營運之參考：

1. 豐富館藏資源：

加強視聽資料採購，滿足讀者多元視聽需求。

優化新書採購流程，加速新書分編上架，提升讀者借閱時效。

2. 滿足多元閱讀需求：

增設自主學習空間，提供讀者舒適的學習環境。

擴充多元館藏，滿足讀者自主學習、借閱、休閒娛樂等多重需求。

3. 強化電子資源推廣：

積極推廣線上影音資源，提升讀者使用率。

豐富線上影音資源內容，提升資源品質與數量。

4. 暢通溝通管道：

積極推廣意見反映管道，鼓勵讀者表達意見。

具體回應讀者意見，建立良好互動，提升服務品質。

透過上述建議，期能有效提升嘉義市圖書館的服務品質，滿足讀者多元化的閱讀需求，進而提升市民的閱讀體驗。

113 年嘉義市圖書館滿意度調查由循證民調有限公司執行，共回收 902 份有效樣本，其中 849 份為近一年內曾使用圖書館者。調查顯示，讀者對借閱服務滿意度最高（4.27 分），電子資源滿意度最低（3.99 分）。七大構面中共計 37 個題項，各題項中以借閱限制（4.20 分）、自助借書機（4.52 分）、線上續借（4.38 分）、館員服務態度（4.30 分）、館內外環境（4.22 分）、推廣活動多元性（4.12 分）、電子書平

台查找便利性(4.00分)。然而，電子書、電子期刊、線上影音資源種類及數量滿意度最低(3.85分)。

根據調查結果，提出以下建議作為未來圖書館營運之參考：

1. 豐富館藏：

定期調查讀者需求，優先採購熱門書籍。

公開新書資訊，吸引讀者借閱。

2. 擴充數位資源：

推廣現有數位資源，提升使用率。

擴充視聽資料，增加視聽資料種類。

3. 優化環境與系統：

改善館內動線、兒童閱覽室光線及空調。

提升閱讀空間舒適度，解決停車問題。

APP 增加續借功能。

4. 推廣未使用服務：

加強推廣線上預約系統、24 小時取書櫃及行動借閱證 APP。

5. 連結社區：

舉辦多元活動，與鄰近社區合作。

參與社區文化建設，融入市民生活。

6. 提升館員專業：

定期提供專業培訓，提升服務品質。

重視讀者意見，持續改善閱讀環境。

未來，嘉義市圖書館將持續關注讀者回饋，積極推動各項改善措施，並致力於創新服務模式，以期打造更優質、更符合市民期待的閱讀與學習空間。

(二)圖書館服務品質評核

為提升嘉義市圖書館服務品質，針對僅有的兩座分館，自 110 年起推行兩年為一週期的評核機制。首年由外部專家委員進行業務訪視與輔導，針對軟硬體、空間規劃、營運績效等提供建議，並檢視評核

指標；次年則依據指標進行評鑑，滾動式檢討各館品質管理與績效。

112 年，文化局委請潘正儀委員、高鵬委員進行訪視輔導，針對世賢圖書館及黃賓圖書館提出具體建議：世賢圖書館應於耐震補強期間重新規劃自修室、兒童室，並下架罕用書籍釋出空間，大型會議空間可結合館藏辦理講座，加強閱讀推廣；黃賓圖書館則應以樂齡族群為重點，增設電梯以符合讀者需求。此外，委員亦建議若 24 小時預約取書櫃使用踴躍，可於兩館增設。

惟 113 年，世賢圖書館因進行耐震修繕工程而全館閉館，黃賓圖書館亦進行耐震工程規劃設計，故圖書館評鑑作業暫停。

針對委員建議，世賢圖書館於耐震補強期間已調整部分空間，兒童室添購新書架與智慧化設備，並下架罕用書籍、降低書櫃的高度。黃賓圖書館則預計於 114 年進行耐震補強與空間改善，屆時將增設電梯，並強化樂齡服務，以符合委員建議。文化局期盼未來能爭取相關計畫補助，並增加人力協助，以推動計畫相關業務，讓閱讀能量更加豐富。

	
112 年潘委員與高委員訪視輔導	113 年世賢圖書館新購設備

伍、預期效益

嘉義市圖書館致力於提升服務品質，透過 112 年至 113 年「嘉義市推動公共圖書館總館一分體系計畫」的執行，從五大面向展現具體成效：

(一)專業精進：每年邀請專家學者進行訪視輔導，並召開圖書館事業發

展委員會檢視服務流程並是否達到預期目標提供專業建議，持續提升服務品質與效能。

(二)社會責任：透過圖書館事業發展委員會訂定中長程發展計畫，於113年拓展服務據點，如新增行動書車及東門町1923文化新基地，讓閱讀融入更多市民生活。

(三)資源共享：112年圖書通借通還服務，使用人次皆較前一年成長，113年更超過前年的1.05倍，電子書借閱率也提升至0.71冊，顯著提升讀者獲取資訊的便利性。

(四)創新服務：透過讀者滿意度調查了解需求，113年積極推動智慧化設備建置、擴大電子書計次借閱等創新服務，滿足多元化與客製化的閱讀需求。

(五)特色館藏：圖書館依照館藏政策進行專家選書與選書小組審核機制，並每年編列預算與113年更與在地獨立書店合作採購1081冊主題圖書，豐富館藏多元性與深度。

透過上述五大面向的努力，嘉義市圖書館不僅提升了服務品質，更積極融入市民生活，成為推動閱讀與文化發展的重要力量。