



新竹縣公共圖書館

Hsinchu County Public Library

服務品質成果分享

簡報人：李科長佩璇

CONTENT

01 新竹縣總館分館體系

02 資源之合作建置與共享

03 建立縣市與鄉鎮市圖書館
一致且通用之服務制度

04 躍升公圖事業發展
與服務品質

0 1

新竹縣總館分館體系



新竹縣公共圖書館
Hsinchu County Public Library



- 新竹縣公共圖書館以「新竹縣政府文化局圖書館」為首，加以13鄉鎮市各擁1座圖書館，全縣公共圖書館數14座。
- 鄉鎮圖書館歸公所管轄，館內硬體設備及軟體館藏資源已逐步不敷需求，亟待改進與成長。

● 盤點困境

- 107年度全縣購書經費僅408萬5000元
- 107年全縣通還服務僅8館
- 107年度全縣電子書採購經費僅10萬元
- 全縣鄉鎮市立圖書館館舍修繕仰賴教育部補助經費(申請一次須隔3年後方得再申請，全縣申請總額僅約120萬元)
- 108年全縣館藏冊數87萬冊
(人均擁書冊數比例遠落後其他縣市)





成立新竹縣立公共圖書館發展委員會

邀請全縣鄉鎮市長、公共圖書館館長及各領域之專家學者共同決策縣內公共圖書館館藏發展政策、閱讀政策白皮書、編列縣款補助各鄉鎮軟硬體並表揚評鑑績優圖書館。

- 108年會議決議：9月開通全縣公共圖書館通閱服務。
- 109年第一次會議決議：確立新竹縣閱讀政策白皮書、新竹縣公共圖書館館藏發展政策
- 109年第二次會議決議：調整全縣購書經費及確立110年度新建館舍目標(新豐館及竹東館)。
- 110年會議決議：111年編列補助本縣公圖購書經費200萬元及設備提升經費214萬元
- 111年度會議預計於111年12月29日召開。





總分館組織體系發展小組會議

由全縣公共圖書館館長共組發展小組會議，共同討論借閱制度運作及各項館務討論，111年度合計召開 **4次** 發展小組會議。

3月28日

- 上半年執行活動
- 教育部計畫修正方向及全縣閱讀活動整合討論
- 文化部社區營造計畫獎補助推動方向討論
- 新竹縣公共圖書館閱讀設備升級補助案討論

8月31日

- 教育部各項計畫補助及文化局下半年執行活動主題討論
- 111年度新竹縣公共圖書館評核項目及指標內容討論

10月3日

- 本縣公共圖書館官方網站各項功能檢討及各館活動更新頻率
- 本縣公共圖書館自動化系統功能討論

10月13日

- 新竹縣公共圖書館館藏發展政策修正
- 櫃台工作手冊修正
- 確認各鄉鎮市圖書館特色館藏是否修正



國內教育訓練

111年度安排8場次全縣公共圖書館館員教育訓練

培訓日期	培訓內容
3/28	統計系統填報教育訓練/凌網科技 潘翠蘭小姐
8/31	評鑑準備與注意事項-以新竹縣公共圖書館為例/鄭惠珍老師
10/3	圖書館自動化系統流通教育訓練/ 凌網科技 潘翠蘭小姐
10/13	科技說書人-新媒體如何玩閱讀/吳亮衡
10/13	培養嬰幼兒的國際語言/吉兒的英日文繪本教室
10/13	嬰幼兒閱讀四季,五感芳療/ Etha老師
10/19	圖書館使用者滿意度調查規劃之基本概念/ 台灣大學圖書資訊學系副教授 蔡天怡老師
11/10	不只是「冊」展-主題書展設計思考/李靖農老師





02

資源之合作建置與共享





推動大專院校圖書館資源合作共享



- 啟動新竹地區大專院校清華大學圖書館、明新科技大學圖書館陽明交通大學(新竹校區)合作互換借閱證服務。
- 年滿18歲民眾僅需憑借書證至文化局圖書館，並完成押金2000元繳納，即可申請新竹地區大專院校借閱證。



推動縣市公共圖書館資源合作共享 / 一證通

109年

新竹市



110年

台北市



111年

桃園市



111年

苗栗縣





攜手教育處推動新竹縣樂讀卡

陪伴孩子成長的 樂讀卡

新竹縣政府免費提供110學年度1-6年級國小生

LIBRARY CARD
新竹縣樂讀卡

一卡通用
學校、新竹縣公共圖書館
皆可借閱書籍
免額外手續申請！

線上資源
可使用新竹縣公共圖書館線上資源。

使用期限
樂讀卡可從小學使用至國中，不需更換卡片，畢業後可於新竹縣公共圖書館使用。

其他功能
另可閱讀使用新竹市及台北市公共圖書館借閱功能！請至新竹縣公共圖書館自動化系統個人書房閱讀。

手機可免費下載APP「School+家園」，使用「我的圖書館」功能，查詢孩子在校借閱紀錄及書本預約。

掃描QRcode下載 →

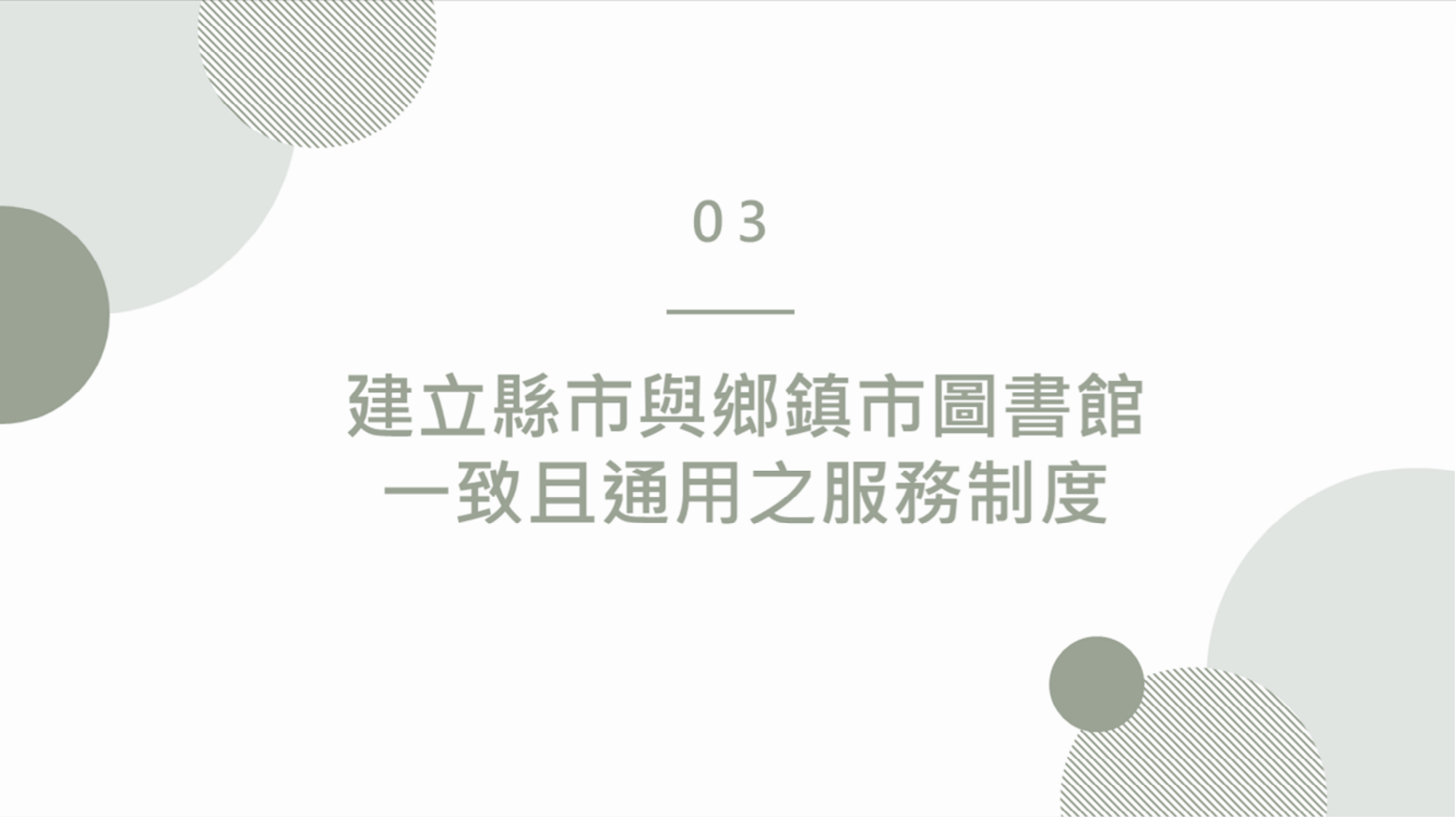
第一張樂讀卡免費，卡片遺失家長可由以下網址自行線上補發新卡，超過總費換發費到府。

https://edu.nc.hcc.edu.tw/edu-card_91171/

學生卡 正面



- 110學年起攜手教育局共同推出**新竹縣樂讀卡**
- 一張陪著孩子長大的借閱證：整合公共圖書館及學校圖書館借閱證功能，於9月開學前完成系統資料介接，發放全縣國小新生，共推全縣閱讀。



03

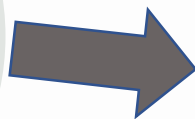
建立縣市與鄉鎮市圖書館 一致且通用之服務制度



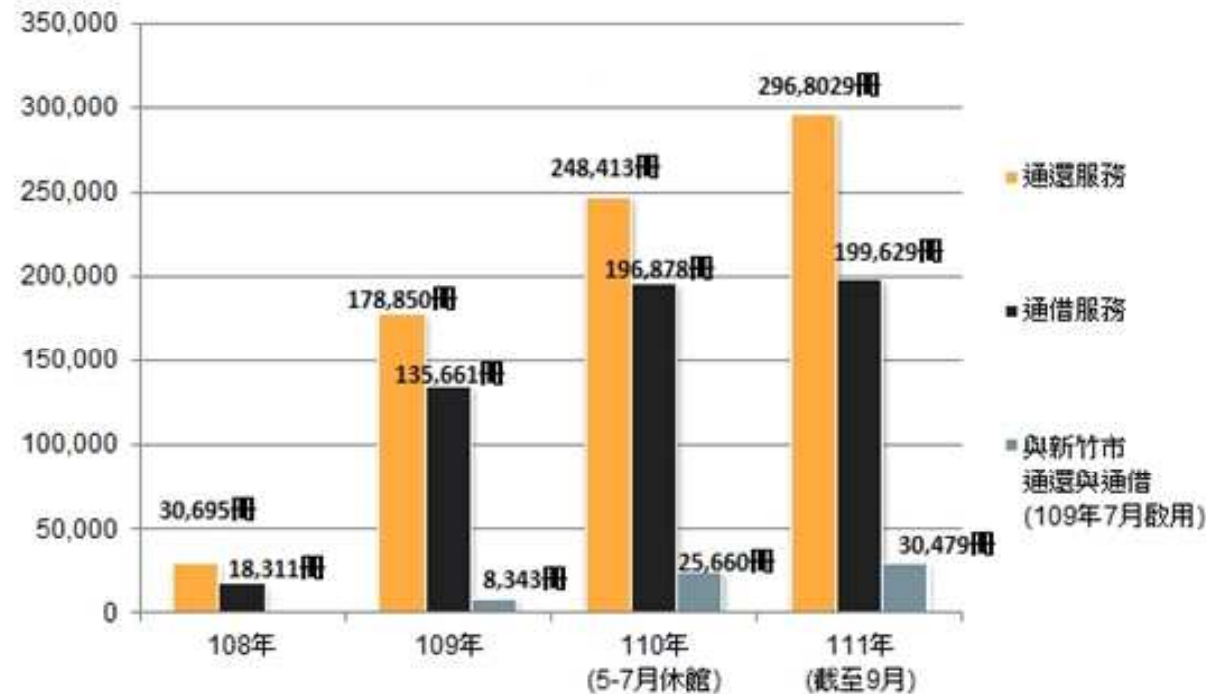
優化借閱制度

108年9月—啟動新竹縣公共圖書館通閱服務(限借閱中書籍/一週一次物流)

8館通還



全縣14館
通借通還

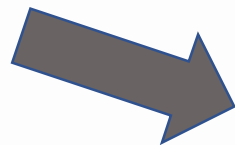




優化借閱制度

109年8月—突破單館借閱冊數8冊之限制為不分館別
全縣借閱冊數上限36冊、預約上限30冊。

通閱
單館預約
8冊



全縣
借閱冊數
上限**36冊**





優化借閱制度

110年3月—推動全縣公共圖書館書籍調閱服務 (架上取書)

→有助於各館落實整架/透過評鑑及訪視關心

通閱
(限借閱中書籍)

通閱
+
尋書送通閱





優化借閱制度

110年4月—新竹縣公共圖書館新書政策啟動
(每館10冊、14日不續借與調閱)

110年4月—新竹縣公共圖書館通閱改為一週兩次



得獎報報：「新竹縣政府暨所屬機關111年度標竿學習案例」特優



因應疫情借閱制度修正與改善

☑ 開通本縣公共圖書館線上辦證服務

因應新冠肺炎疫情

提供本縣公共圖書館線上辦證服務

讀者只需透過公共圖書館官方網站

即可進行借閱證開通服務

☑ 提供確診者隔離借閱期限及取書展延服務

☑ 通閱服務品質改善

掌握各館通閱情形並持續辦理自動化系

統教育訓練





自110年起 啟動全民樂讀集點獎勵制度

- 學生組：全縣分組競賽獎勵
- 社會人士組：借閱40冊以上摸彩活動
- 機關人員組：敘獎活動



▲ 於2022年新竹縣台灣閱讀節嘉年華活動現場頒獎



閱讀資源推廣/新生兒祝福禮

- 結合新竹縣文化基金會資源，凡於本縣醫療接生院所(合計8所)生產之父母任一方設籍於新竹縣並完成新竹縣公共圖書館辦證，即可獲得限量新生兒祝福禮
- 串聯13鄉鎮市戶政事務所，新生兒報戶口辦證送好禮





閱讀資源整合/醫療院所閱讀角

攜手**中國醫藥大學新竹附設醫院**及**東元醫院**兩大醫療院所，於診間設置**閱讀角**，供親子等候看診時，把握等待機會倘佯於書本的浩瀚世界。



▲東元醫院候診室

新竹縣公共圖書館 官方網站

萌寶貝 閱讀當家

對象：父母

閱讀生活-劇場表演				閱讀素養-育兒學堂			
日期	時間	地點	主題	日期	時間	地點	主題
9/17(六)	10:00-11:00	禮儀天主堂	月餅裡的秘密	8/14(日)	10:00-11:00	文化局	注意力好好玩
9/24(六)	10:00-11:00	文化局	恐龍化石探險家	9/18(日)	10:00-11:00	文化局	培養孩子能觀察 如何讓孩子輕鬆學英語
10/7(五)	14:00-15:30	五峰圖書館	義林派對	9/24(六)	10:00-11:00	竹北圖書館	親子共讀 用音樂玩繪本
10/22(六)	10:00-11:30	尖石文化館	萬聖節劇場	9/24(六)	15:00-16:00	文化局	給新手父母的安心教課- 不焦慮的正確閱讀
10/29(六)	10:00-11:30	文化局	萬聖節妝扮派對	10/2(日)	13:30-16:30	竹北圖書館	2022大手牽小手兒童英語會- 觀劇講座

日期	時間	地點	對象	主題
8/13(六)	09:30-11:30	關西圖書館	親子	繪本英語會
8/14(日)	10:00-11:00	湖口圖書館	3-6歲親子	玩出孩子的學習力
8/28(日)	09:00-12:00	寶山鄉雙溪辦公大樓	親子	親子閱讀創作
	10:00-11:00	文化局 故事城堡	3-6歲親子	在家可以玩什麼?兒童瑜珈玩出專注力與協調力
	10:00-11:00	文化局 兒童室	親子	布朗克見面會(紗絲工作室)
9/3(六)	14:30-16:00	文化局 故事城堡	3-6歲親子	月圓團圓同樂會(信誼基金會)
	09:30-11:00	橫山圖書館	0-3歲親子	和語果變成好朋友-寶寶喜歡吃
9/17(六)	09:00-12:00	芎林圖書館	親子	上一堂學校沒教的自然課-與樹共舞
	09:00-12:00	新豐圖書館	3-5歲親子	大手牽小手,享讀自然趣!
9/18(日)	10:00-11:00		0-3歲親子	極簡共讀,遇見幸福
	11:00-12:00	北埔圖書館	3-6歲親子	極簡共讀,遇見幸福
9/23(五)	09:00-11:00	五峰圖書館	親子	大家「德」,藝「起」峰,閱讀系列活動
10/1(六)	09:30-11:30	橫山圖書館	3-5歲親子	和語果變成好朋友-蔬菜白鴿
10/2(日)	10:00-11:40	竹北圖書館 2樓自修室	3-5歲親子	2022大手牽小手兒童英語會-親子英語繪本導讀
10/5(三)	09:00-12:00	新豐圖書館	2-4歲親子	幼幼親子閱讀趣
10/15(六)	10:00-12:00	新埔圖書館	親子	超神奇雨傘舞
10/22(六)	10:00-12:00	峨眉圖書館	親子	小小童戲愛地書(客)
10/23(日)	10:00-12:00	竹東圖書館	3-6歲親子	點點藝術音樂派對
10/29(六)	09:00-11:00	湖口圖書館	3-6歲親子	萬聖節BOOK場

悅讀集點換好禮

可愛的兩兩虎為了愛閱讀虎力全開,揪大家集點書本樂園!也準備很多大大小小的可愛禮品,快來竹東圖書館集點把好禮帶回家

抓週抓抓書

請看看寶貝會抓到什麼?
抓到這些長大會做什麼呢?
8/20(六) 文化局圖書館
8/20(六) 新豐圖書館
8/21(日) 竹東圖書館

育兒寶貝禮

新生兒祝福禮袋
閱讀禮袋

指導單位：教育部 主辦單位：新竹縣政府、新竹縣議會、財團法人新竹文化基金會 承辦單位：新竹縣政府文化局 協辦單位：新竹縣公共圖書館

閱進校園

推廣新竹縣公共圖書館資源使用服務宣導
111年度共計辦理**30場校園講座**及**8校共讀書箱**、**16場分享會**。





行動書車

書車藏書以兒童書為主，
搭配縣內各項活動跑透透
預計111年完成**16場次**活動
凡於書車活動當天現場借閱3本書籍者
除可獲得小禮一份外，還可現場辦卡
兌換限量可愛動物版借閱證一張

巡迴校園時於**國小場**辦理共計**17場次**
111年下學期，首度嘗試將書車開進
國中，共計辦理**3場次**。

New車：尖石、竹東

校園場





新竹縣公共圖書館滿意度問券調查

- 111年10月起規劃新竹縣公共圖書館滿意度問券調查，內容將蒐集讀者對於館藏資源、館員服務、館舍空間與環境、圖書館資訊服務，推廣活動及未來建議等。
- 問券調查日期截至11月25日止，並為鼓勵民眾踴躍參與問券填寫，規劃抽獎活動。
- 問券連結：<https://reurl.cc/O4D919>



新竹縣公共圖書館
Hsinchu County Public Library

新竹縣 2022
公共圖書館滿意度調查 /

**填問卷
抽好禮！**

11月25日截止

親愛的讀者朋友們：
新竹縣公共圖書館滿意度調查活動開跑啦！
即日起掃描QR-Code上網填問卷，告訴我們您對新竹縣公共圖書館的寶貴意見，有機會獲得AirPods第3代(1名)，或誠品禮卷500元(20名)！

※活動結束後將擇期辦理抽獎，並將公布於本局粉絲專頁及新竹縣政府文化局粉絲專頁

AirPods第3代
(1名)

誠品禮卷500元
(20名)



04

躍升公圖事業發展 與服務品質



逐步改善館舍閱讀環境

- **訪視及評鑑**：透過年度訪視，邀請圖書資訊專家學者到館協助釐清各館服務優缺點，同時也激發鄉鎮市立圖書館**良性競爭**，積極改善館內閱覽空間，爭取評鑑高分。
- **爭取中央經費**：鼓勵縣內鄉鎮市立圖書館踴躍申請教育部補助經費，逐步改善館藏及館舍環境。
- **縣府補助**：111年起編列214萬辦理「**新竹縣公共圖書館設備升級獎補助**」，供全縣各館進行提案，另同步個案予以支應各館修繕及更新需求。

館 舍	補助金額	配合款	館 舍	補助金額	配合款
峨眉鄉立圖書館	87,500	87,500	寶山鄉立圖書館	63,238	147,556
橫山鄉立圖書館	56,000	56,000	湖口鄉立圖書館	58,680	136,920
北埔鄉立圖書館	1,060,000	1,840,000	尖石鄉立圖書館	600,000	260,000
合 計	4,453,394元(補助款1,925,418元、鄉鎮配合款2,527,976元)				



體系內圖書館服務品質評核標準制定及執行

108年度訪視：參酌往年教育部公共圖書館評鑑指標及圖書館法設立及營運標準擬定評鑑配分，並供鄉鎮圖自評。

109年度評鑑：依108年度輔導訪視反饋，修正評核標準，邀請專家學者實地進行館舍輔導，提供專業建議，以期藉由競爭與輔助方式，逐年提升公共圖書館服務品質

110年度訪視：參酌縣內公圖閱讀推動積極度，為鼓勵各館增編購書預算、積極爭取中央補助款及辦理相關閱讀活動，調整評核項目內容及配分，邀集圖書資訊專家學者逐館進行輔導訪視，並透過訪視完成年度購書預算(200萬元)獎補助額度核定。

111年度評鑑：8月31日召開評核項目修正討論會議，並依據會議紀錄逐項修正評核內容標準及配分，以期符合本縣鄉鎮市圖實際營運情況。相關評鑑作業已於111年9月辦理完竣





持續修正評鑑項目配分調整 109年 vs. 111年 修正

109年	110年修訂	調整刪除項目	新增修改項目
1 基礎建設及服務 (37%)	1 基礎建設及服務 (30%)	館舍面積符合基準要求(難以改變) 期刊種數符合基準要求(已符合) 服務人口每千人擁有閱覽席位比率、服務人口每千人擁有公用電腦比率 (難以改變)	為提升館舍使用率 →增列入館使用人數 為提升本縣辦證人數 →增列辦證人數 為提升館舍參與度 →增列館員教育訓練及會議參與度
2 營運規劃(21%)	2 營運規劃(20%)	各種辦事細則、工作手冊之訂定 (已由總館訂定)	同步調整本項配比
3 館藏資源管理 (8%)	3 館藏資源管理(10%)	建立多元之館藏資料類型(已符合)	增加館藏發展政策之訂定配分 總館藏量及年增加量符合要求
4 讀者服務(19%)	4 讀者服務(25%)	參考諮詢服務及利用指導教育之辦理 (重複提列) 電子資源與資訊檢索推廣服務之辦理 (仰賴總館電子資源)	因應遠見2021縣市總體競爭力 大調查→增列圖書館推廣活動 場次及成長率、圖書館閱讀推廣 活動參與人次及成長率等項目
5 推廣服務與公共 關(15%)	5 推廣服務與公共關 係(15%)	公共關係與媒體關注度 (非鄉鎮層級重點項目)	同步調整本項配比



體系內圖書館服務品質評核標準制定及執行

評鑑作業已於111年9月辦理完竣

湖口鄉立圖書館**特優獎**

北埔鄉立圖書館**優等獎**

竹北市立圖書館**甲等獎**

芎林鄉立圖書館**進步獎**





體系內圖書館服務品質評核標準制定及執行

湖口鄉立圖書館藉由評鑑獎勵機制不斷提升閱讀環境改造升級



閱讀角落建置

- 109年榮獲**特優獎**獲得2萬5000元獎金，積極營造多元閱讀空間。
- 運用設備補助經費積極投入閱讀設備升級、RFID設備購置、空間與閱讀氛圍改造。
- 本111年度積極投入評鑑榮獲**特優獎**



體系內圖書館服務品質評核標準制定及執行

北埔鄉立圖書館回應評鑑獎勵機制透過多元閱讀活動提升借閱率



- 北埔鄉立圖書館推動閱讀集點活動及還書箱徵集活動大力提升借閱率。
- 人均擁書數、借閱量及辦證數皆達評鑑項目滿分

北埔鎮立圖書館辦理各項活動提升借閱率



體系內圖書館服務品質評核標準制定及執行

竹北市立圖書館 推動多元閱讀活動積極走入校園社區結合多元文化獲取評鑑分數



- 竹北市立圖書館透過各項多元閱讀推廣積極於評鑑中爭取分數。
- 推動竹北市志：深入校園推廣閱讀、落實在地文化走讀等。



體系內圖書館服務品質評核標準制定及執行

芎林鄉立圖書館改善前次評鑑委員建議修正館舍榮獲**進步獎**



- 109年評鑑委員建議:整體空間改造且吸引學生至館閱讀，亦考慮空間美學。
→ 1樓館舍改造為較通透、明亮空間
- 國小內應與老師多配合，將學生帶進來圖書館，老師能將閱讀課程結合，提昇館藏的利用。
→ 自110年起積極與學校建立班訪活動及閱讀推廣活動



逐步提升館藏資源

- 質的成長

確立14座公圖館藏發展政策，推動全縣統一圖書採購服務，提升書籍採購品質。

- 量的成長

於108年前全縣鄉鎮市公共圖書館購書經費年僅193萬5,000元，多數鄉鎮市立圖書館年度購書經費更鮮少逾10萬元。112年鄉鎮圖預計編列合計680萬元，成長逾3倍

另編列縣購書經費獎補助(200萬元)搭配評鑑成果進行預算分配，加碼各鄉鎮購書經費。期逐年購書經費提升，以達人均擁書冊數2冊(新竹縣115萬冊)之目標。





全縣閱讀活動整合

透過年度活動帶動全縣閱讀風氣，串聯全縣公共圖書館於**4月**辦理**世界閱讀日**、**7-8月**嬰幼兒閱讀推廣活動以及**12月****台灣閱讀節**，鼓勵各館攜手走出既有館務及活動框架，呼應總館閱讀主題，共推新竹縣閱讀品牌。





新竹縣公共圖書館形象及服務標識系統建置

- **統一公共圖書館視覺意象及制服**：整合公共圖書館logo、制服、借閱證、圖書館介紹摺頁等，展現整體一致，且有朝氣的服務形象。





新竹縣公共圖書館形象及服務標識系統建置

- 整合全縣公共圖書館資訊編印摺頁及推廣
- 彙整全縣公共圖書館館舍資訊，設計國小低、中、高年級閱讀推廣教案，搭配行動書車巡迴、校園閱讀推廣活動進行新竹縣公共圖書館閱讀資源推廣與行銷。
- 得獎報報：教育部111年度閱讀磐石獎一閱讀推手團體獎





新竹縣公共圖書館形象及服務標識系統建置

- **透過廣播推廣閱讀力**：109起與在地心動音樂電台合作，透過聲音廣播的方式，藉由帶狀性閱讀節目及穿插故事好康報報呈現閱讀的多元可能性。
- **透過Podcast讓閱讀走入生活**：推出新竹縣公共圖書館podcast頻道「小圖妹妹說故事」，以趣味的故事及在地文化小知識大探索，讓大小讀者在家也能共享聆聽故事的樂趣。



kkbox

SoundOn

Spotify

Apple Podcasts





閱讀好禮

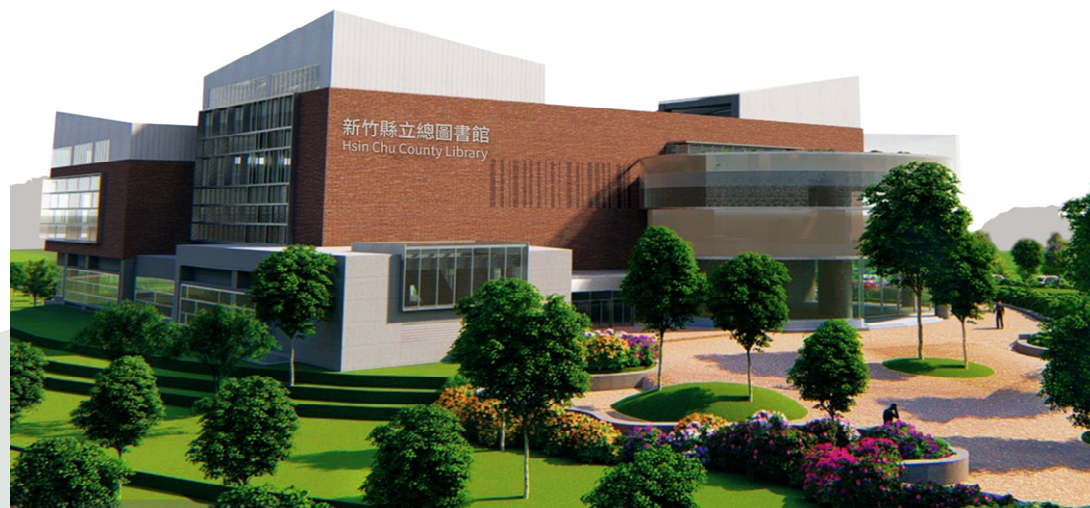
- 提升各館舍辦理閱讀推廣活動意願度及民眾到館率及活動參與度，配合季節性全縣閱讀活動，辦理集章活動





總館分館計畫結束後的我們

- ④ 持續促進全縣公圖館藏採購及更新
- ④ 推動全縣公共圖書館空間改造
- ④ 推動新竹縣閱讀品牌
- ④ 橫向合作：讓閱讀推廣無所不在
- ④ 新竹縣立總圖書館新建及籌備





謝謝聆聽