

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫  
教育部 108 年健全直轄市立圖書館營運體制實施計畫

新北市  
健全直轄市立圖書館營運體制計畫  
計畫書

計畫提送單位：新北市政府  
計畫執行單位：新北市立圖書館  
申請日期：107 年 11 月 05 日



# 目錄

壹、營運體制現況 .....	1
一、推動全市公共圖書館事業發展 .....	1
(一) 設置新北市立圖書館諮詢委員會 .....	1
(二) 主管會報與館務會議 .....	2
(三) 館務發展小組會議 .....	2
(四) 行銷會議 .....	2
(五) 制定發展計畫 .....	2
(六) CIS 形象視覺規範 .....	2
二、優化通借通還與跨館流通服務 .....	3
(一) 通借通還服務 .....	3
(二) 跨館流通服務 .....	4
三、館員培訓 .....	4
(一) 持續辦理教育訓練提升館員專業度 .....	4
(二) 訂定服務人員守則確保服務品質 .....	5
(三) 獎勵表揚激勵績優服務人員 .....	5
四、躍升公共圖書館事業發展與服務品質 .....	5
(一) 制定標準作業流程及行政規範 .....	5
(二) 讀者服務滿意度調查執行情形 .....	6
(三) 服務稽核持續改善服務品質 .....	6
(四) 圖書館評鑑與標竿學習 .....	6
貳、營運體制發展規劃 .....	7
一、組織架構與人員編員 .....	7
二、發展策略 .....	7
(一) 發展願景 .....	8
(二) 任務 .....	8
(三) 目標 .....	8
(四) 服務理念 .....	8
(五) 計畫與行動方案 .....	9
三、持續創新精進 績效卓著廣獲肯定 .....	12
四、未來發展方向 .....	15
參、現況問題分析 .....	16
一、服務範圍最廣、人口最多、族群最多元 .....	16
二、館藏資源與利用人次年年攀升，業務量與日俱增 .....	17

三、幅員廣大各區人口數差異大，圖書資源分配比例不均.....	19
四、通借通還、行動服務、一證通用，服務貼心便捷.....	20
(一) 通借通還.....	20
(二) 行動書車.....	21
(三) 漂書運動.....	21
五、服務人口眾多，讀者需求及意見多樣化.....	21
六、內外部環境優劣勢分析與為民服務的問題與挑戰.....	23
<b>肆、計畫內容.....</b>	<b>26</b>
一、計畫項目.....	26
二、分年度工作重點.....	27
三、執行方式.....	28
(一) 制定新北市立圖書館發展策略計畫.....	28
(二) 建立全面品質管理與評核制度計畫.....	30
(三) 優化通借通還.....	34
(四) 建立完善的館藏發展制度.....	39
(五) 建立主題特色之專門圖書館.....	41
<b>伍、預期效益.....</b>	<b>44</b>
<b>陸、經費申請表.....</b>	<b>46</b>
附件 1-新北市立圖書館 10 年發展計畫(105~114 年).....	51
附件 2-新北市立圖書館標準作業流程.....	58
附件 3-新北市立圖書館讀者滿意度調查問卷.....	62
附件 4-105 年與 106 年讀者滿意度調查比較分析.....	64
附件 5-107 年新北市立圖書館績效評鑑計畫書.....	66
附件 6-107 年新北市立圖書館績效評鑑指標.....	69





## 壹、營運體制現況

新北市立圖書館首創公共圖書館 24 小時服務，整合新北市 104 個圖書館及閱覽室，為全國規模最大、服務時數最長公共圖書館體系，提供便利之圖書資訊服務，促進全民閱讀風氣。無論是館舍數量、服務時數、閱覽席位及年度借閱人次均為六都第一，營造全時、全民、全齡、全方位的終身學習場域，提供友善貼心、科技智慧的圖書館服務，首創兒童閱覽室融合玩具認證，打造全國第一座專屬青少年的圖書館，成立公益故事團至安養中心服務樂齡讀者，設立原住民特色主題館舍，建置公共圖書館第一個穆斯林祈禱室，為不同年齡、族群提供客製化服務。

透過堅實之基礎服務與各種創新之遞送方案，展現無與倫比之服務量能，迄今已榮獲國內外 50 座獎項肯定，是全國民眾最愛使用的圖書館、十大非去不可的圖書館、國際圖書館協會聯盟(IFLA)此生必去的 1001 所圖書館，並榮獲世界電子化政府組織(WeGO)永續智慧城市獎，更受邀到全美圖書館學會(ALA)年會、日本圖書館綜合大展進行分享，107 年以「行動看得見，服務不受限」的主題，勇奪「政府服務獎」整體服務類的最高榮譽，服務品質有口皆碑。創新觀念引領全國公共圖書館風潮，首創多項亮點服務，包括：通用設計貼心友善、行動書房主動出擊、跨域合作資源共享、融合遊戲認證共學共玩、引進新科技 VR 體驗、幸福陪讀學習相伴、漂書運動好書共享、真人圖書分享生命故事、特色閱讀角舒適慢讀、人臉辨識門禁系統與借書服務、黑膠唱片典藏、青少年創新學習中心等，用心提供更豐富多元、貼心便捷之閱讀服務。

### 一、推動全市公共圖書館事業發展

本館深化服務量能關鍵在於組織內部建立常態性運作機制，在歷任館長的領導及成員合作下，投入服務創新及精進。本館成立新北市立圖書館諮詢委員會、選書小組，邀請圖書館界及出版業之學者專家擔任委員，指導館務營運及館藏發展，另各項採購評選會議、工程基本(細部)設計審查會及針對特定業務工作計畫，皆會邀請專家學者給予指導。本館透過各分館公務信箱、行政管理系統(H2O)與 Line 群組，即時傳達重要業務資訊，並定期召開主管會報、館務會議、館務發展小組會議、行銷會議等會議，討論溝通與訊息交流的管道。另有依業務功能之任務編組，包括：選書小組、閱覽典藏小組、閱讀推廣小組等組織，由分館主任、總管業務相關課室主管及同仁組成，不定期開會，討論圖書館選書、閱覽典藏規則、閱讀推廣等業務，以達總館與分館充份聯繫溝通。

#### (一) 設置新北市立圖書館諮詢委員會

本館為推展圖書館事業，依「公共圖書館設立及營運基準」之規定，設置圖書館諮詢委員會。以諮詢本館制度、營運管理、發展等興革事項為主要任務，遴聘圖書館相關學者專家及地方熱心文教事業人士委員 7-9 人，聘期每任 2 年，由館長召集並主持，半年召開 1 次為原則，本會決議事項，經核定後，作為規劃有關圖書館業務之重要依據。

## (二) 主管會報與館務會議

每週召開主管會報，由館長主持，秘書、總館各課室業務主管以及研考人員、資訊人員及新聞連絡人出席，報告重要業務最新執行進度及遭遇的困難，於會議中討論解決方案及後續辦理方式，以期各項計畫及業務皆能如期如質的完成。每月召開課務及館務會議，針對本館重要業務之政策方向、執行進度、推廣方案等，召集各課室及分館主管進行討論、籌備、分工及成果檢討，以達定期檢討改善，持續提升服務品質之目標。本館各課及各分館於每月休館日前後舉行課務及館務會議，除了布達本府及文化局重要施政重點外，針對本館相關重要業務方向，各課及各分館進行成果檢討及規劃配合，已期達到定期檢討、提升服務品質的成果。

## (三) 館務發展小組會議

本館按月彙整各分館及閱覽室回饋意見，檢討「流通政策」、「設備及系統維護」、「管理」與「其它」四大層面，除了讀者服務層面外，亦將各課室及分館間之橫向聯繫問題納入討論，並以列管方式追蹤決議推行進度，藉以提升本館服務品質。會議前 7-14 天提案蒐集，會議前 2-3 天提供各委員館議程資料，資料寄出後如有後續提案，將納入臨時動議項下討論，會議後 3 天內陳核紀錄，奉核後再提報至館務會議。

## (四) 行銷會議

藉由眾人腦力激盪出的推廣活動豐富多元，且能貼近讀者需要或擴增圖書館觸角，讓更多讀者了解本館服務，也成功地透過新聞媒體加強行銷。每週舉辦行銷會議，針對每月重點閱讀推廣活動發布新聞，吸引民眾參與，鼓勵全民閱讀，106 年發稿量為 183 篇，相關新聞報導露出 922 則，為全國公共圖書館之冠。

## (五) 制定發展計畫

本館於 105 年制訂「新北市立圖書館 10 年發展計畫(105~114 年)」、「新北市立圖書館 5 年發展計畫(106~110 年)」，以「提供市民優質的公共圖書館服務，打造新北市成為熱愛閱讀的國際城市」為願景，制定了 10 大目標、19 項計畫及 71 項行動方案。

## (六) CIS 形象視覺規範

本館於 99 年 12 月 25 日升格為直轄市立圖書館，為建立整體視覺識別，加深讀者閱讀辨識印象，並提升其圖書館服務與專業形象，本館於 100 年 12 月 12 日製訂「新北市立圖書館 CIS 形象視覺規範」建立本館 LOGO 作為形象識別系統，本館 LOGO 以符合淺顯易懂的視覺方式、並以閱讀及書本相關為發想元素，建立為人文、優質閱讀氛圍的識別印象。本館 CIS 運用於官網、服務背心、硬體設備、活動宣傳海報、文宣品、公告、行動書車車體、行動書房書櫃、年度行事曆卡片等。





104 年總館全新落成啟用配合開館活動，邀請兒童繪本作家三浦太郎設計吉祥物 Bookmark(書籤)& Bookribbon(書緞)，並製作人偶裝，於館慶及暑假活動時與讀者互動。另圖書館內外部之指標系統，本館亦制定相關標準樣式，以供各館舍設置指標時使用，以利民眾清楚識別。

表 1-CIS 形象視覺、吉祥物及指標樣式	
CIS 形象視覺	吉祥物 Bookmark & Bookribbon
	
館內指標樣式 (中文華康中圓體；英文 Myriad Pro)	室外指標樣式 (中文粗隸體；英文粗隸體)
	

## 二、優化通借通還與跨館流通服務

### (一) 通借通還服務

新北市立圖書館的讀者皆可利用通借通還服務，免於奔波之苦，即可享用全市之圖書資源。現行的通借通還服務系統，利用專業物流規劃及倉儲分送管理，可機動流通各館館藏，並提供讀者於預約系統指定取書地點，就近到館辦理借還書，毋需再支付任何費用，深受讀者喜愛。

為提供民眾 E 化服務，增加圖書館的使用率及便利性，本館提供「線上預約通借通還服務」，讀者可透過圖書館網站及「新北愛 BOOK」APP，即可線上續借以及預約圖書資料，可預約任一分館或閱覽室典藏圖書，並指定派送至任一館室取書及歸還，提供全市逾 679 萬冊圖書線上預約。106 年較 105 年成長 51 萬 2,808 冊，讀者使用率成長幅度達 7.6%。106 年通借通還量為 724 萬 6,149 冊。

圖 1-通借通還整合運用全市圖書資源



表 2-通借通還圖書數量一覽表

年度	合計	通借圖書冊數	通還圖書冊數
104 年	5,653,377	2,494,087	3,159,290
105 年	6,733,341	2,774,899	3,958,442
106 年	7,246,149	2,939,723	4,306,426
107 年 9 月	5,736,864	2,405,868	3,330,996

## (二) 跨館流通服務

- 1、館際合作服務(InterLibrary Loan Service)：館際合作服務(InterLibrary Loan Service)，乃二個以上的圖書館間透過各種管道，使彼此館藏互通有無的一種合作方式，提供讀者借閱他館圖書及文件複印的服務，以達資源共享的目的。本館透過全國文獻傳遞服務 (NDDS) 使市民能享用全國各項期刊、圖書、博碩士論文/研究報告、會議論文等資源。服務申請件主要分為文獻複印 (期刊、碩博士論文/研究報告、會議論文) 及圖書借閱。
- 2、公共圖書館資源共享平台：凡符合資源中心借閱資格之民眾，皆可借閱資源中心之圖書資源，並可選擇臨櫃、傳真、Email 或利用「公共圖書館圖書資源共享服務平台」等方式向所屬資源中心申請跨館借閱他區資源中心之館藏。每張借書證申請調借圖書以 10 冊為限。讀者於接獲受理館通知取書期限內，持該館借閱證辦理借閱手續，閱畢則於借閱期限內將閱畢之圖書資料至取書館辦理歸還手續。相關跨館借閱圖書遞送費用，於計畫補助期間皆由資源中心支付，讀者無需負擔任何費用。

表 3-新北分區資源中心跨館借閱統計數據

年度	他館申請本館		本館申請外館	
	借閱冊數	借閱人次	借閱冊數	借閱人次
105 年	2	2	5	5
106 年	77	74	150	129
107 年 9 月	529	452	1655	1311

## 三、館員培訓

### (一) 持續辦理教育訓練提升館員專業度

為提升圖書館員工各項專業知能及辦理業務時所需專長，本館持續辦理教育訓練課程，以提升館員專業度，每年編列 25 萬元作為館員在職訓練經費。除辦理各館防火管理、工程專業及採購人員之訓練外，因應新媒體發展趨勢，安排館員影音製作、宣傳文案、社群行銷等主題之教育訓練，並積極與國家圖書館、公共資訊圖書館等合辦圖書館專業訓練，鼓勵館員參與外部單位之專業訓練。107 年辦理「文書處理暨公文製作及常見公文缺失」、「口說魅力與活動行銷」、「媒體識讀應對」、「新聞稿寫作與議題焦點」、「多啦 A 夢的神奇寶囊職場情緒管理應用」等課程。為測試服務人員教育訓練後之成果，每堂課程結束

後，發放問卷調查學員的學習情形，並請館員推薦喜好之主題及講師，另積極鼓勵館員參與外部單位之專業訓練。

表 5-106 年教育訓練場次及人數一覽表

訓練類型	場次	參與人次
外部單位教育訓練	50 場	142 人次
本館自辦教育訓練	14 場	1,498 人次
合計	64 場	1,640 人次

## (二) 訂定服務人員守則確保服務品質

為加強櫃檯人員服務品質，形塑專業服務形象，並統一圖書資訊服務標準，本館設立「新北市立圖書館櫃檯服務人員守則」，內容含括服務人員之服裝儀容、開閉館注意事項、服務態度、諮詢正確性、出缺勤情形及公務規範等。守則同時設立檢核機制，經他人舉報且存有明確事證，依違反情事及頻率，給予口頭告誡至內部考績會懲處等不一處置，並由同仁自製服務禮儀宣導影片，提醒服務同仁服務時應注意事項。本館每年進行讀者滿意度調查，其中「服務人員態度」項目滿意度逐年成長，106 年高達 91.1%，足見多數的讀者對於本館的館員服務態度皆能感到滿意。

表 6-服務人員態度滿意度年年提升

年度	104 年	105 年	106 年
滿意度	88.70%	90.90%	91.10%

## (三) 獎勵表揚激勵績優服務人員

每年推薦本館表現優異之主管及同仁，參與本府模範公務人員及績優人員選拔，皆有不錯之成績。組成評鑑小組實地訪視，檢視館員服務態度及業務熟稔度，並表揚服務優良館員，鼓勵其分享自身服務經驗，激勵且提升全市圖書館服務品質。

## 四、躍升公共圖書館事業發展與服務品質

### (一) 制定標準作業流程及行政規範

本館館舍分布幅員遼闊、館員人數眾多，為有效及快速的完成各項業務，必須制訂完整之作業流程規範，故綜整相關規定並參採其他機關作法，訂定適用於本館之標準作業程序，以為行政遵循。本館以各課室業務職掌事項分類收錄成冊，供本館同仁及新進人員參考運用，期望在各項業務建立完善之標準作業程序及流程圖表輔助下，得以快速、有效率地完成各項工作，本館共計制定 96 項標準作業流程，並定期依規定檢核，以達到簡化流程及節省民眾時間之目的。另本館訂定閱覽服務規則、受贈圖書資料處理原則、自修室使用管理要點、遺失物品處理須知、資訊檢索使用注意事項、團體參訪導覽申請說明等

26 項使用規定，公告於官網，供館員服務及讀者使用之參考依循，以確保服務的品質及一致性。定期依規定進行申辦業務標準作業流程檢討及抽查，並視各業務情形不定期檢核及調整作業流程，以方便民眾申辦各項業務。彙整本館各項服務的 Q&A，訓練館員即時並正確回應讀者，如有新增或修正立即於官方網站公告，也可提供讀者直接查詢參考，增進對本館各項服務的認識與理解。

## （二）讀者服務滿意度調查執行情形

圖書館讀者的每一個意見或回饋是本館前進的動力，也有助於本館提供更貼近讀者需求的服務，本館每年針對全市入館民眾進行為期一個月的「新北市立圖書館讀者滿意度調查」，除了定期調查讀者滿意度外，也積極且即時回應讀者意見。本館依分工方式，要求各區分館予以檢討與改進，如屬全市性建議交由總館召集相關課室共同分析、提出改進措施並加以改善，以確實回應讀者之需求，提高滿意度。

## （三）服務稽核持續改善服務品質

本館為建立員工共識、促進團隊合作，並且結合評鑑及獎勵制度，激勵員工士氣及團結合作，從而於 106 年 4 月制定「新北市立圖書館隱匿性服務稽核計畫（秘密客）」，第一階段由隱匿身分之稽核人員於總館合計進行測試，並將結果交由本館閱覽典藏課進行檢討，第二階段將與本館評鑑活動結合，於本市各受評分館進行稽核，後續第三階段將招募志工協助，採取每季抽查方式進行本項稽核，以瞭解第一線員工的表現情形、服務品質的優劣情形、服務流程的順暢等，作為本館為民服務後續改進之參考。

## （四）圖書館評鑑與標竿學習

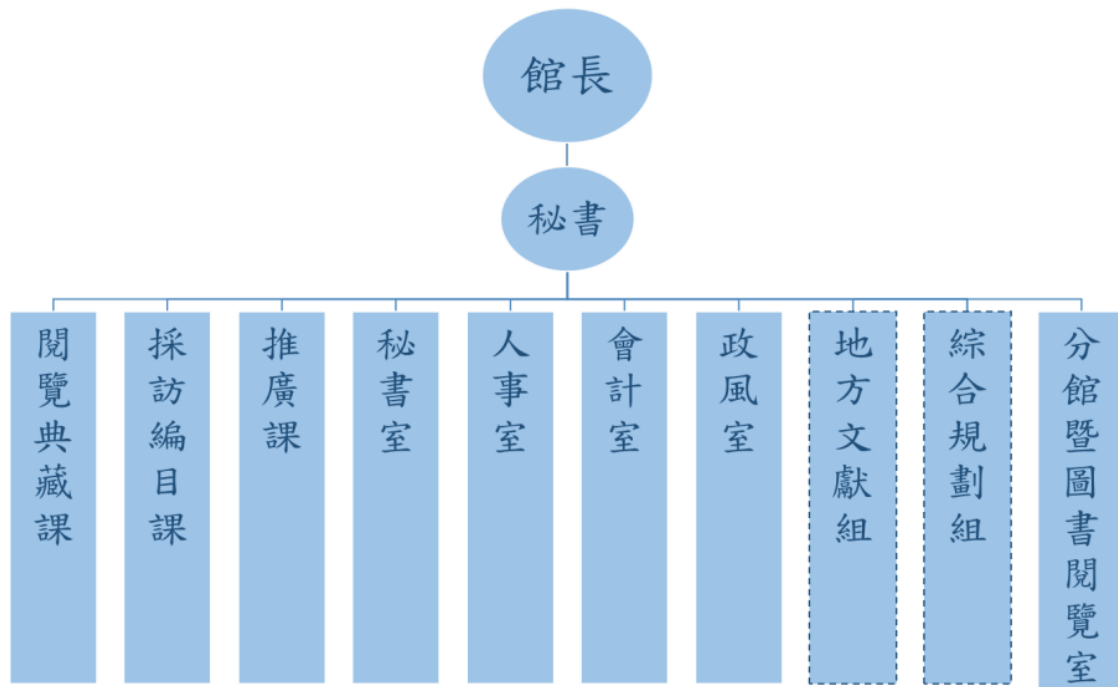
本館除配合國家圖書館進行評鑑外，每年針對 22 個行政館區以基礎建設、營運規劃、館藏資源管理、讀者服務、閱讀推廣與公共關係、閱覽環境管理與通用設計等指標，辦理評選作業，相關計畫及評鑑指標詳見附件 5、6，選拔出績優分館，予以獎勵，並安排參訪觀摩活動，作為其他分館標竿學習對象，期能促進全市圖書館之服務品質提升。

## 貳、營運體制發展規劃

### 一、組織架構與人員編員

新北市立圖書館組織編制置館長 1 人、秘書 1 人，設 3 課 4 室（閱覽典藏課、採訪編目課、推廣課、秘書室、人事室、會計室及政風室），另有任務編組 2 組（綜合規劃組及地方文獻組）。106 年預算員額 73 人（含技工、工友）、約聘僱人員 15 人。由於本館共轄 104 所圖書館舍，為支援各館人力需求，大量運用非編制人員協助營運，目前計有 452 名臨時人員，此外亦運用勞務承攬及派遣人力 132 人，平均每位館員服務本市市民高達 5,909 人，編制人員及非編制人員之比例懸殊應為公務機關中所少見，為提升服務能量，本館招募志工 1,580 人協助推動各項為民服務工作。

圖 2-新北市立圖書館組織架構圖



### 二、發展策略

面對網路時代新趨勢，城市發展不僅僅是硬體設備的建置，更有許多軟實力的培養與薰陶，新北市圖書館除了持續提供市民豐富的閱讀資源與圖書館服務外，也因應時代潮流快速變遷的趨勢，加入數位與科技的新元素，讓圖書館成為結合實體與數位的知識分享中心，讓圖書館服務更加便利與舒適，型塑完整的智慧圖書館系統，輔以虛實並重的多元服務據點、持續不斷的創新服務，致力於推廣城市閱讀而努力，希望能推動市民終身學習的理念。

為了讓閱讀方式更美好，新北市立圖書館總館除了以「讓所有使用者感覺貼心」的全新設計概念，打造全國第一個符合通用設計原則的公共圖書館，希望讓市民享有更安心的友善閱讀環境；同時首創圖書館全天 24 小時開放服務不間斷，為開館時間最長之公共圖書館，希望引導新北市圖書館服務邁入新的里程碑。未

來新北市立圖書館將不斷地精進圖書館的服務內涵，針對館藏發展、館舍空間、營運規劃、數位科技、終身學習、專業知能及服務品質等不同目標，提供市民優質的公共圖書館服務，打造新北市成為熱愛閱讀的國際城市。

### (一) 發展願景

- 1、105年：提供市民優質的公共圖書館服務，打造新北市成為熱愛閱讀的國際城市。
- 2、106年：建構最具國際級競爭力之頂尖圖書館，成為全國績優閱讀力之典範城市。

### (二) 任務

- 1、營造全齡全民友善平權之閱讀環境
- 2、提供傳統閱覽與數位資訊之閱讀服務
- 3、提供多元充實之終身學習資源
- 4、推廣幸福閱讀之社會教育活動

### (三) 目標

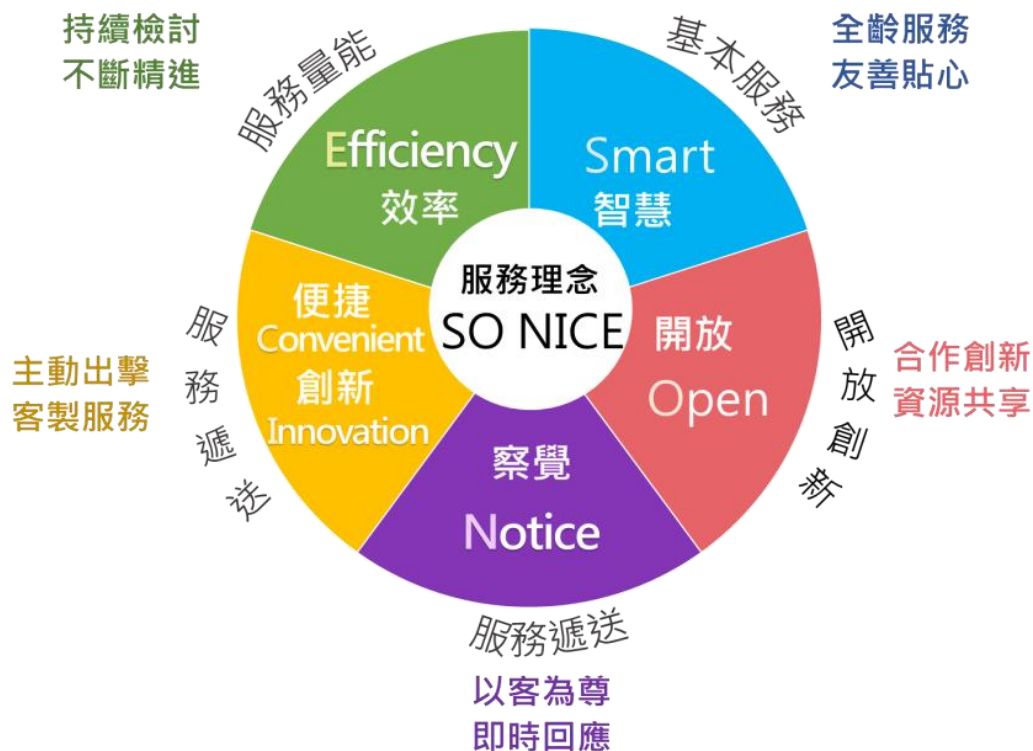
- 1、充實及整合館藏資源，滿足讀者多元資訊需求，打造閱讀城市。
- 2、改善閱讀空間，提供精緻化、具地方特性之閱讀環境，提昇館舍使用率。
- 3、全市圖書資源妥適配置及區域衡平發展。
- 4、拓展館際交流與合作，提升圖書館影響力。
- 5、擴大資訊科技運用，建構數位閱讀環境。
- 6、營造優質終身學習環境，提升市民閱讀風氣。
- 7、善用志願服務人力資源，提升圖書館服務成效。
- 8、創新閱讀推廣服務，建立本市圖書館品牌
- 9、推廣地方特藏與文獻加值。
- 10、落實品質管理，提升館員專業、便民及高效率之服務形象。

### (四) 服務理念

本館讀者服務以「SO NICE」為理念，希望每位到館的讀者都能感受到圖書館的用心，覺得圖書館「有你，真好！」。在基礎服務方面，我們提供各式智慧化設備、引進通用設計原則，讓0歲至99歲的讀者都覺得方便好用、友善貼心；在服務遞送方面，我們主動出擊深入民眾生活之中，提供各項便捷、創新的客製化服務；在服務量能方面，我們簡化內部作業，建立服務改善機制，持續檢討、不斷精進，希望以最有效率的方式提供各項服務；在服務評價方面，我們用心的服務，隨時注意讀者的需求與反映，以客為尊，即時回應，屢獲國內外獎項肯定，廣受輿情好評；在開放創新方面，我們積極尋求合作夥伴，跨

領域、跨機關、跨縣市，產官學合作，異業結盟，不但共享資源，更擴大、加乘資源的效益。

圖 3-服務理念-新北市圖 SONICE



### (五) 計畫與行動方案

#### 1、目標一：充實及整合館藏資源，滿足讀者多元資訊需求，打造閱讀城市。

計畫：均衡發展館藏計畫

行動方案：

- (1) 研訂年度館藏採購計畫：統一集中館藏採購分配，發揮最大效能。
- (2) 爭取經費挹注，建構多元豐富館藏，達成市民每人擁有圖書比(每人/冊)之目標值。
- (3) 擴增電子資源購置經費，展現實體與數位館藏，突破時間與空間限制。
- (4) 廣徵多元文化圖書資料，滿足新移民閱讀需求。
- (5) 因應數位科技趨勢及時代變遷，修訂館藏發展政策及特色館藏。
- (6) 徵集製作有聲、點字及雙視書，滿足視障讀者需求。
- (7) 研採 RDA (資源描述和檢索)編目規範，因應國際編目趨勢，滿足數位環境的檢索需求，增加檢索效益，達成書目共享。

#### 2、目標二：改善閱讀空間，提供精緻化、具地方特性之閱讀環境，提昇館舍使用率。

計畫：閱覽空間改造精緻化、特色化

行動方案：

- (1) 規劃具地方特色之改造主題。

- (2)進行館舍結構補強，增加耐震能力，提供安全的閱讀空間。
- (3)進行館舍漏水修繕，增加館舍使用年限。
- (4)進行空調改善，提供舒適閱讀環境。
- (5)進行無障礙電梯改善，提供身障讀者友善的閱讀環境。

### **3、目標三：全市圖書資源妥適配置及區域衡平發展**

計畫一：各區圖書資源發展計畫

行動方案：

- (1)訂定本館新增館舍及員額設置基準。
- (2)強化區域分館各項閱覽服務功能。
- (3)小型圖書閱覽室轉型利用。
- (4)結合在地，發展各區閱讀推廣特色。

計畫二：行動閱讀服務計畫

行動方案：

- (1)連結里辦公處，設置圖書推廣據點。
- (2)行動圖書車深入社區在地服務。
- (3)加強推廣各項電子圖書資源。
- (4)公私協力，建立綿密漂書網絡。

### **4、目標四：拓展館際交流與合作，提升圖書館影響力。**

計畫：縣市合作實施計畫

行動方案：

- (1)初步聚焦於還書及辦證代審制度。
- (2)辦理講座及好書推廣。
- (3)資源中心館際圖書交流。
- (4)擴大與鄰近縣市進行各項閱覽推廣服務合作。

### **5、目標五：擴大資訊科技運用，建構數位閱讀環境。**

計畫一：導入數位科技計畫

行動方案：

- (1)導入數位科技新服務。
- (2)提升資訊系統及網路效能。
- (3)建置數位圖書館。

計畫二：資訊素養提升計畫

行動方案：

- (1)利用各項數位資源辦理圖書館利用教育課程。
- (2)提供客製化的資訊素養研習。

計畫三：微型圖書館建置計畫

行動方案：

- (1)增置交通據點微型圖書館。
- (2)規劃設置預約書自取專區。

### **6、目標六：營造優質終身學習環境，提升市民閱讀風氣**



## 計畫一：分齡分眾閱讀推廣

### 行動方案：

- (1)持續蒐羅與整理各類終身學習資源，提供市民終身學習資訊與服務。
- (2)針對不同年齡、族群的興趣及需求，規劃讀者專屬服務與學習活動。
- (3)加強對社會弱勢讀者群之服務，提供適切的利用指導與閱讀活動。
- (4)擴大辦理各類型閱讀推廣活動，提升市民利用圖書館之意願與機會。
- (5)精進閱讀推廣活動內容與品質，打造圖書館成為社區終身學習中心。
- (6)掌握時代脈動，結合講座及閱讀推廣活動，如：創客精神。

## 計畫二：整合社會資源，擴大服務效益

### 行動方案：

- (1)了解讀者需求，掌握時代脈動，整合各式資源，舉辦閱讀活動。
- (2)結合公益團體及機關學校資源，擴大閱讀服務與推廣活動效益。
- (3)主動尋覓合作對象，將外部資源引進圖書館內，共同推廣閱讀。
- (4)走入社區，積極開發潛在讀者，將閱讀活動帶入全民生活之中。

## 7、目標七：善用志願服務人力資源，提升圖書館服務成效

### 計畫：運用志工強化服務

#### 行動方案：

- (1)媒合志工專長與圖書館服務需求，招募及培訓各類型志願服務人力。
- (2)建立標準化的志願服務機制，有效率的安排並支援圖書館各項服務。
- (3)持續辦理志願服務專業訓練，強化志工專業能力，以提升服務品質。
- (4)舉辦志工觀摩與獎勵表揚，以增進志工對圖書館的認同感與向心力。
- (5)擴大招募陪讀天使，並與相關局處及外縣市合作交流，增進服務效益。

## 8、目標八：創新閱讀推廣服務，建立本市圖書館品牌

### 計畫：加強圖書館服務行銷

#### 行動方案：

- (1)策辦主題性、特色性的閱讀推廣活動，讓閱讀更具多元化與趣味性。
- (2)善用各式宣傳管道，透過平面、網路及電子媒體，主動推廣服務訊息。
- (3)有計畫性的規劃新聞議題、發布新聞稿、舉辦記者會，增加媒體曝光率。
- (4)運用體驗行銷策略，配合時事議題，強化圖書館服務及館藏行銷，連結市民生活以提升認同感。
- (5)依市民需求辦理各類閱讀活動，並提供參與者回饋機制，持續創新精進。

## 9、目標九：推廣地方特藏與文獻加值

### 計畫一：推動地方文獻數位化，徵集新北市出版文獻資料。

#### 行動方案：

- (1)研訂地方文獻數位化計畫。
- (2)建置文獻數位資源平臺，推廣數位利用，兼顧典藏、保存。
- (3)進行徵集與整理在地名家手稿、照片等，逐步建立蒐藏特色與數位加值利用。

### 計畫二：透過推廣展現地方文獻之美與歷史價值

行動方案：

- (1)推廣館藏珍貴典籍與文獻。
- (2)推動數位策展與特藏文獻線上展示與推廣，引領民眾認識特藏文獻之菁華。
- (3)強化館藏經典古籍與學術講座結合，增進民眾對於特藏文獻之價值興趣與瞭解。

#### **10、目標十：落實品質管理，提升館員專業、便民及高效率之服務形象。**

計畫一：運用大數據於圖書館統計業務

行動方案：

- (1)運用大數據概念於館藏流通分析，藉由全面分析館藏被利用的情況，作為館藏採購之依據。
- (2)定期提供全市圖書館利用概況之細緻化統計。

計畫二：持續辦理館員專業知能訓練

行動方案：

- (1)每年至少辦理 12 場次之館員專業知能教育訓練。
- (2)建立每場教育訓練之課後問卷調查，統計分析結果並列為下年度課程規劃之參考依據。

計畫三：落實評鑑制度及建立分館輔導機制

行動方案：

- (1)研訂全市分館分級評鑑計畫，每二年定期辦理圖書館營運績效評鑑。
- (2)依據評鑑結果辦理營運績優館之標竿學習觀摩，另啟動需受理輔導館之輔導機制。
- (3)建立輔導館之年度改善目標及協助輔導改善。
- (4)定期訪視各分館，瞭解實際營運情形，提供改進意見，並持續追蹤輔導。
- (5)每年年底定期召開年度輔導檢討會議，提出年度報告，說明各分館營運現況，輔導工作情形、輔導成果，作為未來輔導之參考。

計畫四：持續修訂各項標準作業程序手冊

行動方案：

- (1)建立並適時更新標準作業程序手冊。
- (2)加強內部討論及經驗分享，精進服務效能及行政品質。

計畫五：落實推動服務品質及績效管理

行動方案：

- (1)辦理服務禮儀與溝通技巧研習課程。
- (2)辦理電話禮貌測試及親民服務查核。
- (3)定期辦理讀者滿意度調查及人民陳情案件滿意度調查。

### **三、持續創新精進 績效卓著廣獲肯定**

新北市立圖書館近年推展圖書館升級，閱讀全方位服務，已創造亮眼成效。自升格以來，新北市立圖書館榮獲多達 53 項獎項，包含社教公益、創新服務、友善建築、建築設計等範圍，更於 104 年榮獲「績優圖書館」的佳績。總館以全套式資訊應用，提供讀者便利、友善的使用環境，於 104 年獲頒資訊月選拔活動

「百大創新產品獎」獎項殊榮。105 年以「智慧互動-Library2.0+」為主題，榮獲「第 3 屆智慧城市創新應用獎」。106 年以智慧圖書館及相關創新智慧服務，榮獲世界電子化政府組織頒發創新智慧城市類組銀獎。105 年總館榮獲「國家建築金獎」的文化教育類金獅獎、評審團首獎，以及大會最高榮譽的「卓越貢獻獎」。106 年三峽北大分館榮獲「新北市都市設計大賞」公共建築類特別獎，及榮獲第 18 屆「國家建築金獎」之公共建設優質獎及評審團特別獎首獎。107 年金山、萬里、石門、三芝分館，以「偏鄉閱讀植根，知識領航大閱進」主題，榮獲教育部「閱讀推手」團體獎。另於 107 年以「行動看得見 服務不受限」為主題，榮獲行政院第 1 屆「政府服務獎」整體服務類績優機關。

新北市立圖書館全球首創公共圖書館 24 小時實體及數位營運服務，為全國最大公共圖書館體系，無論是館舍數量、服務時數、閱覽席位及年度借閱人次均為六都第一，透過堅實之基礎服務與各種創新之遞送方案，展現無與倫比之服務量能，服務品質有口皆碑，綜整重要服務成果如下表：

**表 6-重要服務成果一覽表**

服務項目	重要成果
新建館舍 拓展服務據點	升格至今增設之服務據點包括總館、林口分館、三峽北大分館等 15 所圖書館，107 年完成林口東勢閱覽室及蘆洲仁愛智慧圖書館等新建工程，108 年初預定完成樹林藝文綜合行政大樓圖書館。
改善空間 提供優質環境	升格至今完成 51 件環境改善工程，106 年完成新莊聯合分館、江子翠分館、淡水竹圍分館等改造，107 年完成三重南區分館、青少年分館創新學習中心，提升軟硬體設備，營造友善圖書館建築空間。
充實電子資源 使用方便快捷	至 107 年 9 月底，館藏 75 種電子資源，電子資料庫每月使用近 5.3 萬次，電子書每月借閱約 1.8 萬冊，提供民眾便捷的數位閱讀服務。
徵集圖書資料 建立優質館藏	至 107 年 9 月底館藏量 706 萬 729 冊、視聽資料 13 萬 1,416 件、期刊 988 種、報紙 34 種、電子書 17 萬 2,682 冊、電子資料庫 75 種。升格至今館藏採購經費總計 4 億 6,080 萬元，107 年至 9 月底館藏增加 26 萬 2,383 冊。
真人圖書館 分享生命故事	103 年 8 月起至 107 年 9 月底，共收錄各領域的真人圖書有 70 位，辦理借閱及分享活動 176 場共 2,131 人參與。
跨域交流 資源合作共享	106 年 3 月 24 日起與基隆市推動一證通用與聯合通還服務，8 月起擴增為全面通還，亦與臺北市商議合作方案，雙北一卡通於 107 年 1 月 30 日正式啟用，北北基一證通於 107 年 6 月 26 日開放使用。
通借通還 省時省力	自 99 年度至 107 年 9 月底止總計通借圖書 240 萬 5,868 冊，通還圖書 333 萬 996 冊，約估減少 508 萬公斤 CO <sub>2</sub> 排放量。
行動圖書館 深入生活	100 年至 107 年 9 月止，行動車次 6,281 趟，行動辦證 1 萬 6,978 張，行動借閱 35 萬 4,603 冊，服務總人次達 74 萬 3,344 人。
嬰幼兒 閱讀起步走	升格至 107 年 9 月底止共計發放 18 萬 5,288 份嬰幼兒閱讀禮袋、9 萬 6,660 張嬰幼兒借閱證。
幸福閱讀 學習相伴	自 102 年 11 月至 107 年 9 月底止累計 5 萬 9,179 位學童參與，並發出 1 萬 8,352 張愛心餐券，共計 144 萬 6,680 元。
漂書運動	自 102 年 10 月至 107 年 9 月底止共計設有漂書固定站點 139 個、機動站點 325 個，漂書總冊數 49 萬 4,269 冊。



#### 四、未來發展方向

圖書館以知識的保存典藏、教育推廣為使命，加強學習功能，本館未來規劃打造一個全新的終身學習中心，希望成為新北市一站式的服務與資訊中心，市民只要有任何終身學習相關的問題，都可以前來諮詢。而在新店青少年圖書館，除了加強機器人，無人機的課程外，今年也改造部分空間，成立一個青少年屬的創新學習中心，強調自主、科學、製作、分享等精神。另外，針對兒童服務，新莊聯合分館的兒童玩具圖書室是全國第一個獲得融合遊戲認證的空間，可以滿足各種不同身心狀況孩童的需求，也陸續在鶯歌等分館改造兒童閱讀與玩具空間，經由遊戲達到文化平權的目的。

圖 4-圖書館未來發展趨勢



圖書館資源數位化、功能智慧化、閱讀便利化、空間創意化之趨勢已蔚然成形，未來圖書館希望可在任何時間、任何地點，提供任何類型、任何格式和任何語種的資源給有需要的讀者。使得圖書館的服務無所不在，不受時間及空間的限制。讓圖書館建構成社會文化的典藏地、資訊共享、體驗的空間，亦是市民的聚會場所與終身學習場域，家庭所有成員皆可在此共享歡樂時光，本館未來將以最好的行動力創造最佳的服務力，打造成為幸福的終身學習中心。

## 參、現況問題分析

### 一、服務範圍最廣、人口最多、族群最多元

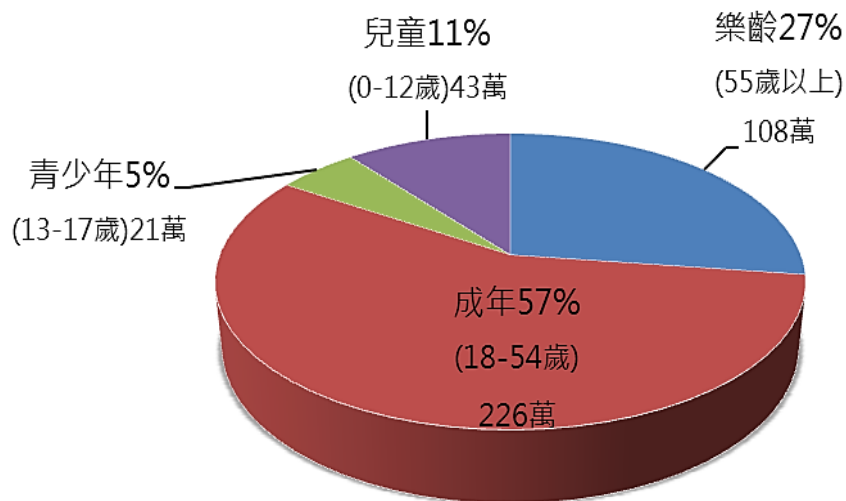
新北市幅員遼闊，為全國人口最多的直轄市，亦為多元族群人口比例最高的城市，29 個行政區涵蓋都市、山城、漁村，各類型的生活文化，城鄉發展風貌多樣。本館為全國規模最大的公共圖書館體系，全市共有 106 個服務據點，包括總館、62 個分館、38 個圖書閱覽室、3 個智慧圖書館及 2 處自助借還書站，分布在 29 個行政區，服務全市逾 399 萬人口，服務人口數位居全國第一。55 歲以上樂齡人口 108 萬人、新住民人口 10 萬人，皆為各縣市之冠。

自 100 年升格至迄今，新北市投入超過 19 億元的經費在打造更優質的閱讀環境，陸續增設了總館、三峽北大分館、林口分館、林口東勢閱覽室、蘆洲仁愛智慧圖書館等 15 座圖書新館，完成全市 51 件閱讀環境改善工程，包括江子翠分館、新莊聯合分館兒童玩具圖書室、三重南區分館、青少年圖書館創新學習中心等，每間整修或新設圖書館有著自己的特色，不僅強調「讀者為主」的閱讀宗旨，也提供全方位閱讀服務設施，讓市民可以隨時隨地自由享受閱讀樂趣，讓更多圖書分館成為社區民眾互相連結及啟發他們智慧之場所，市民們將能浸潤於閱讀之好處，提升這新北市之閱讀力與競爭力。

圖 5-新北市立圖書館館室分布圖

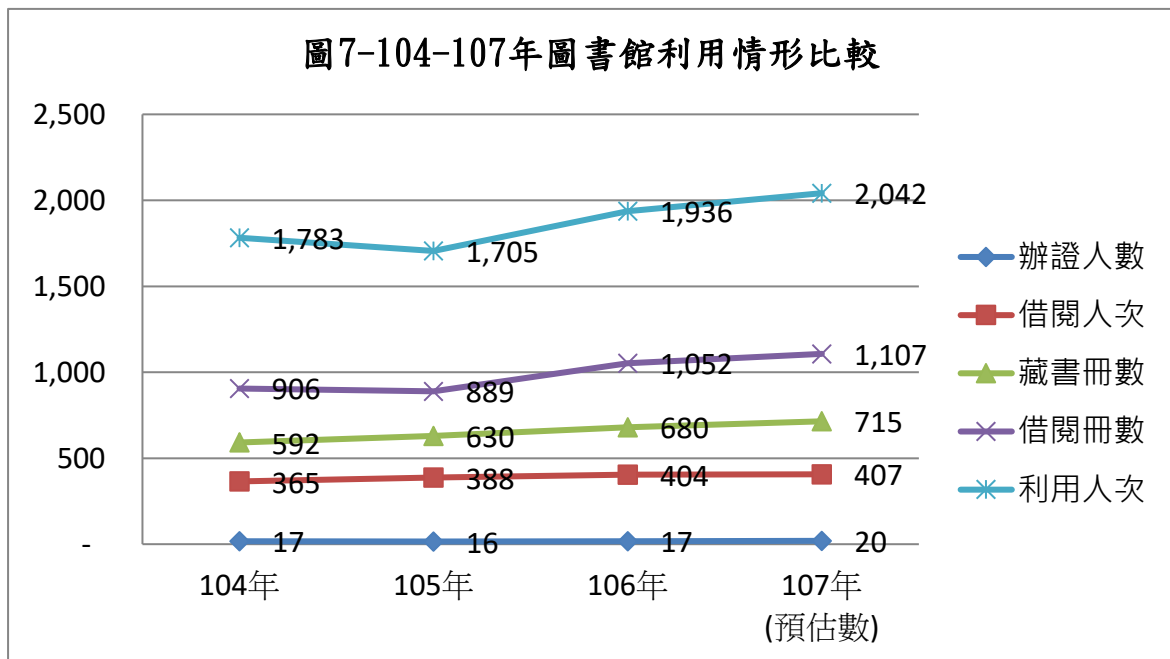


圖 6-新北市各年齡層人口分布情形



## 二、館藏資源與利用人次年年攀升，業務量與日俱增

本館截至 107 年 9 月館藏量已達到為 706 萬 729 冊(件)，市民人書比亦由升格前每人平均擁有 0.96 冊提升到每人平均擁有 1.77 冊(成長 85%)。截至 9 月底全市圖書館利用人次已達 1,528 萬 3,813 人次，借閱圖書 824 萬 7,893 冊次，借閱人數 304 萬 9,296 人次，辦證人數 14 萬 1,012 人次。相較 106 年同期的館藏量新增 37 萬 163 冊，增幅為 6%；利用人次相較增加 74 萬 9,521 人次，增幅為 5%。讀者累積辦證數有 206 萬 2,243 張，其中，男性讀者 83 萬 3,395 張、女性讀者 121 萬 2,785 張，其他團體、家庭借閱證 1 萬 6,063 張。以年齡分布觀察，則 35~44 歲的讀者最多，計有 45 萬 7,781 人。近 3 年來，利用情形逐年穩定成長，預估 107 年度利用人次將達 2,042 萬人，借閱冊數達 1,107



冊。





表 7-104-107 年圖書館利用統計

年度	閱覽席位	藏書冊數	辦證人數	借閱冊數	借閱人次	利用人次
104 年	14,281	5,915,917	167,155	9,061,557	3,652,267	17,826,925
105 年	15,291	6,297,675	155,643	8,890,533	3,875,198	17,053,178
106 年	16,687	6,798,346	167,906	10,519,845	4,037,664	19,364,463
107.9	16,843	7,060,729	141,012	8,247,893	3,049,296	15,283,813

### 三、幅員廣大各區人口數差異大，圖書資源分配比例不均

新北市幅員遼闊，境內環繞著臺北市及商港城基隆市，形成大台北都會區共同生活圈，並與桃園縣、宜蘭縣接壤。土地面積 2,052 平方公里，佔臺灣面積的 6%，共有 29 個行政區，各區之自然與人文環境各異，其有高度都市化的區域，也有鄉間風情與自然山川風貌，地景樣貌多元，人口組成及經濟產業具多樣性。升格前圖書館為鄉鎮市公所所管，因地方首長對圖書館重視程度不一，各區之圖書館資源差異大。板橋區人口最多逾 55 萬人，平溪區人口最少僅有 6,376 人，館藏量因總館位於板橋加上此區 10 個分館，館藏高達 145 萬冊為最多，其他各館依序是新莊(71 萬冊)、新店(48 萬冊)、土城(47 萬冊)較多，而地處偏遠的平溪(2.5 萬冊)、萬里(4.1 萬冊)、石碇(4.4 萬冊)館藏最少，都不超過 5 萬冊，人書比石碇區最高有 9.43 冊，中和區最低 0.71 冊，館舍數土城區有 15 個館，八里、深坑、三芝等 12 區皆僅有 1 個館。將依據本案分析結果，加強資源較不充足之分館館藏資源採購。

表 8-新北市各區圖書資源統計(統計至 107.9.30 止)

地區別	人口數	館藏量	人書比	館數
板橋區	554,236	1,454,548	2.62	11
新莊區	386,138	711,183	1.84	7
中和區	412,439	293,353	0.71	3
三重區	221,197	372,640	1.68	5
新店區	417,225	484,705	1.16	7
土城區	302,090	474,632	1.57	15
永和區	236,992	321,044	1.35	5
蘆洲區	201,221	339,256	1.69	6
汐止區	183,678	240,859	1.31	7
樹林區	86,233	135,024	1.57	2
淡水區	115,670	169,971	1.47	2
三峽區	172,376	273,744	1.59	3
林口區	200,146	314,681	1.57	7
鶯歌區	40,053	82,796	2.07	2
五股區	86,119	290,399	3.37	5
泰山區	78,712	188,351	2.39	3
瑞芳區	108,737	163,548	1.50	2
八里區	38,806	86,486	2.23	1

深坑區	23,600	80,029	3.39	1
三芝區	7,715	63,500	8.23	1
萬里區	6,557	41,566	6.34	1
金山區	23,037	84,801	3.68	1
貢寮區	12,160	51,250	4.21	1
石門區	21,845	80,104	3.67	1
雙溪區	22,116	85,611	3.87	1
石碇區	4,701	44,327	9.43	1
坪林區	8,869	61,665	6.95	1
烏來區	12,367	44,738	3.62	1
平溪區	6,376	25,918	4.06	1
總計	3,991,411	7,060,729	1.77	104

#### 四、通借通還、行動服務、一證通用，服務貼心便捷

##### (一) 通借通還

透過物流分檢系統，加快書籍遞送服務，由 99 年度開始提供服務時的 168.4 萬本激增至 106 年的 724.6 萬本，成長率達到 330%。近 3 年(104-106 年)平均每年讓讀者縮短取還書約 654 萬冊之時間及交通費用，績效卓著。通借通還冊數逐年成長，106 年較 105 年成長 51 萬 2,808 冊，讀者使用率成長幅度達 7.6%。106 年通借通還量為 724 萬 6,149 冊，以每人平均借閱 5 冊計算，本流程簡化嘉惠近 145 萬借閱人次；如以每借閱人次花費 30 元交通費用取書估算，已為讀者節省約 4,350 萬元，亦為節能減碳盡一份心力。本館將持續加強跨館預約服務之調撥速度，讓讀者可以更快取得所需圖書資料，並配合熱門館藏制度，減少讀者預約等待的時間。

表 9-通借通還圖書數量一覽表

年度	合計	通借圖書冊數	通還圖書冊數
104 年	5,653,377	2,494,087	3,159,290
105 年	6,733,341	2,774,899	3,958,442
106 年	7,246,149	2,939,723	4,306,426
107 年 9 月	5,736,864	2,405,868	3,330,996

新北市近年來推展圖書館升級，以創新的方式推動閱讀，希望透過跨縣市閱讀資源結合的方式，提供跨域一證通用服務建立好書共享的平台，讓圖書資源能更加流通，給讀者更便利舒適的閱讀環境。新北、臺北兩市於 107 年 1 月 30 日上午共同宣布一證通用合作，雙北只要透過一張借書證，便可以互相借閱兩市圖書，由於新北市原本就另外與基隆市立圖書館有互惠合作，只要持有一張新北市的借書證，便可以在新北市、台北市、與基隆市 176 處圖書館借閱北北基近 1500 萬冊的圖書。自服務啟用起至 107 年 9 月底申請雙北一證通用者共計 4 萬 9,434 人；申辦基隆一證通用者共計 5 萬 1,517 人。

## (二) 行動書車

考量偏遠地區民眾的閱覽服務較為不足，故以行動書車與學校、社區互相配合，將書籍載往較為偏遠之地區進行服務；而為便利通勤民眾借書，特別於火車站及捷運站等各交通據點提供辦證及借還書服務。本館自 100 年起開始設置行動圖書館，服務學校及社區。自 100 年開始行駛至 107 年 9 月止，服務總人次逾 74 萬人，近 3 年來，平均每年行動書車巡迴車次為 927 趟，行動辦證 1,956 張，行動借閱 5 萬 1,167 冊。

表 10-行動圖書館巡迴點概況

年度	巡迴點	巡迴場次	辦證人數	借閱冊數	服務人次
104 年	90	1,016	2,442	53,959	183,861
105 年	95	934	1,397	47,192	139,150
106 年	128	830	2,029	52,349	102,358
107 年 9 月	129	567	1,960	50,678	112,211

## (三) 漂書運動

為活化書籍流通，讓好書遇到更多知音，自 102 年 10 月起成立全國漂書首發站，推動圖書資源分享概念，提供便捷的漂書管道，在臺鐵、捷運、文化場館、機關、學校、郵局、速食店、社區等地設置漂書站點。藉由愛書人士將好書傳播到更多角落，達到書籍流通再利用及分享閱讀資源的目標。截至 107 年 9 月底止，新北市境內已設置 139 個固定漂書站點，325 個機動漂書站點，較 106 年增加 15 個站點，自 102 年 12 月起至 107 年 9 月底共計放漂 49 萬 4,269 冊好書，近 3 年平均每年漂放 9.4 萬冊書籍，與愛書人分享。為鼓勵民眾參與，辦理民宿漂書、美容院漂書、醫療院所漂書、單車漂書等創新推廣活動。

表 11-新北市漂書統計表

年度	固定漂書站點	機動漂書站點	漂書冊數
104 年	87	329	102,275
105 年	96	325	88,590
106 年	124	325	92,080
107 年 9 月	139	325	93,181

## 五、服務人口眾多，讀者需求及意見多樣化

本館除瞭解民眾對服務評價外，應針對民眾意見、抱怨及陳情等積極回應，有效協助民眾解決問題。讀者有多種管道可直接對本館反映意見，現場讀者可將填寫之意見表投入本館設置之意見箱或交由櫃檯館員，每天定時彙整後交給行政館員，再依反映事項業務權責分發至各課室，由承辦人依讀者選擇之方式進行回覆。讀者來電以櫃檯館員為第一線，利用「讀者電話陳情紀錄」將讀者反映內容以文字記錄，再轉交給業務相關承辦人進行處理。本館針對人民陳情案件及線上讀者留言設有專職之承辦人員，收到案件後，會針對民眾反映

或建議內容（如：閱覽相關規定、服務態度、作業流程等）進行查證、檢討及處理，於限辦日期內辦理完成，並以紙本或電子檔案紀錄。

表 12-民眾意見蒐集管道

意見類型	管道
民眾抱怨	口頭、書面、電話
	官網讀者留言、圖書館信箱
	1999 市長信箱
民眾意見	民眾滿意度調查
輿情反映	民眾投書
	議員質詢
	媒體報導

本館由研考人員每日依民眾意見反映內容，分由各分館、總館各課室處理，若涉及政策或制度問題，則提報相關業務會議討論改善方案，每月定期彙整分析人民陳情案件處理時效與辦理情形，提報館務會議進行檢討及管控。經統計讀者留言 106 年 2,973 件，較 105 年減少 842 件，下降 22%。人民陳情案 106 年 683 件，較 105 年減少 165 件，下降 19%。其中讀者留言於線上填覆滿意度，非常滿意之讀者提升 4%。以陳情內容主題類型而言，主要以「閱覽服務」與「館舍管理」的案件數最多。

表 13-讀者留言及人民陳情案件逐年減少

項目	讀者留言	增減率	人民陳情	增減率
104 年	2,465 件	-	1,230 件	-
105 年	3,815 件	55%	848 件	-31%
106 年	2,973 件	-22%	683 件	-19%
107.9	2,225 件	-	527 件	-

表 14-人民陳情案件主題類別統計

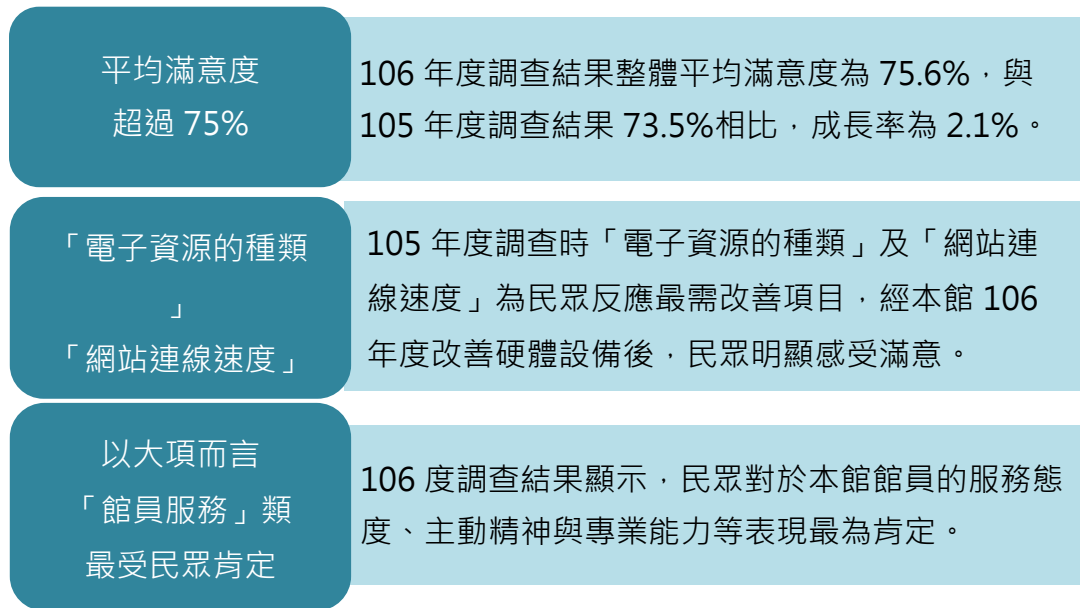
年度	館員服務	其他人員	閱覽服務	圖書館藏	資訊服務	館舍管理	行政管理	推廣活動	其他服務	合計
105	70	35	319	21	109	219	7	18	51	849
106	63	21	247	29	51	229	3	17	33	693
107.9	66	9	198	16	35	173	5	10	15	527

針對 106 年滿意度調查結果，本館依分工方式，要求各區分館予以檢討與改進，如屬全市性建議交由總館召集相關課室共同分析、提出改進措施並加以改善，以確實回應讀者之需求，提高滿意度。例如：針對 105 年度反應「視聽資料的種類及數量」、「電子資源（電子書、資料庫等）的種類」、「接受讀者推薦書刊」與「網站連線速度」等滿意度較低之項目，本館後續積極爭取相關館藏及設備之採購與升級經費，並於 106 年度予以改善，反應在最新調查結果為上列項目滿意度成長均有 2.4% 以上。本次調查與 105 年度比較結果顯示，全體指標均有顯著提升，106 年度總滿意度提升 1.8%，而 106 年本館整體滿意項目仍以館員服務項目拔得頭籌，平均達 86.9%，尤以「服務人員的態度親切有

禮」該項達到 91.1%的民眾滿意肯定，是對於本館人員服務態度的最加肯定。

於所有指標中，民眾對於本館推動「推廣活動」成果的滿意度，仍是在六大分類中最低的一環，但較之 105 年而言有顯著增加(上升 2.2%)，滿意度上升率僅次於「圖書館網站及電腦使用」類別，表示其進步仍受民眾肯定，本館將繼續針對推廣活動辦理的次數、多元性、場地、連結性等待改善的項目，研議精進改善之措施，以符合民眾對本館的期待。

圖 8-106 年讀者滿意度調查結果與改善情形



## 六、內外部環境優劣勢分析與為民服務的問題與挑戰

新北市立圖書館於各項為民服務的統計數據中，逐年呈現穩定成長，除持續透過各單位腦力激盪優化各項服務規劃，提供不同年齡層、不同族群讀者豐富的閱讀資源外，更站在優質便民的角度，以更方便、更快速、更友善的服務內容，滿足各類型讀者的閱讀需求。茲以 SWOT 分析方式，了解本館的內外部之優勢、劣勢、機會與威脅分析如下：

表 15-新北市立圖書館 SWOT 分析

<p>內部優勢 (STRENGTHS) 應用內部優勢爭取外部機會</p>	<p>內部劣勢 (WEAKNESSES) 利用外部機會克服內部劣勢</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 服務據點廣布為全國之冠，讓讀者利用更便捷</li> <li>✓ 重視讀者需求，提供分齡分眾客製化服務</li> <li>✓ 服務流程標準化，簡化流程提升效率</li> <li>✓ 館藏豐富多元</li> <li>✓ 館員具服務熱忱，持續創新服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 館舍眾多經費不足、人力吃緊，</li> <li>✓ 人員缺乏圖書館專業背景，無法短時間熟悉自動化系統之操作與規則。</li> <li>✓ 組織層級較低升遷制度受限，人員流動率高經驗難以傳承</li> <li>✓ 服務項目及業務量不斷擴增</li> <li>✓ 館舍分布範圍廣，老舊建築與設備管理維護不易</li> </ul>
<p>外部機會 (OPPORTUNITIES) 利用內部優勢避開外部威脅</p>	<p>外部威脅 (THREATS) 減少內部劣勢迴避外部威脅</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 服務據點最多、服務時間最長，利於拓展服務的廣度及深度</li> <li>✓ 資訊科技日新月異，圖書館軟硬體可以推陳出新</li> <li>✓ 服務屢獲國內外獎項肯定，已建立良好的口碑及形象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 讀者需求日益多元化、複雜化</li> <li>✓ 各縣市持續新建圖書館、購置新設備</li> <li>✓ 各縣市推陳出新新服務、新活動</li> <li>✓ 大型連鎖書店及網路書店受民眾喜愛</li> <li>✓ 例行性閱讀推廣活動難受媒體青睞</li> </ul>

圖 9-推動為民服務面臨問題分析

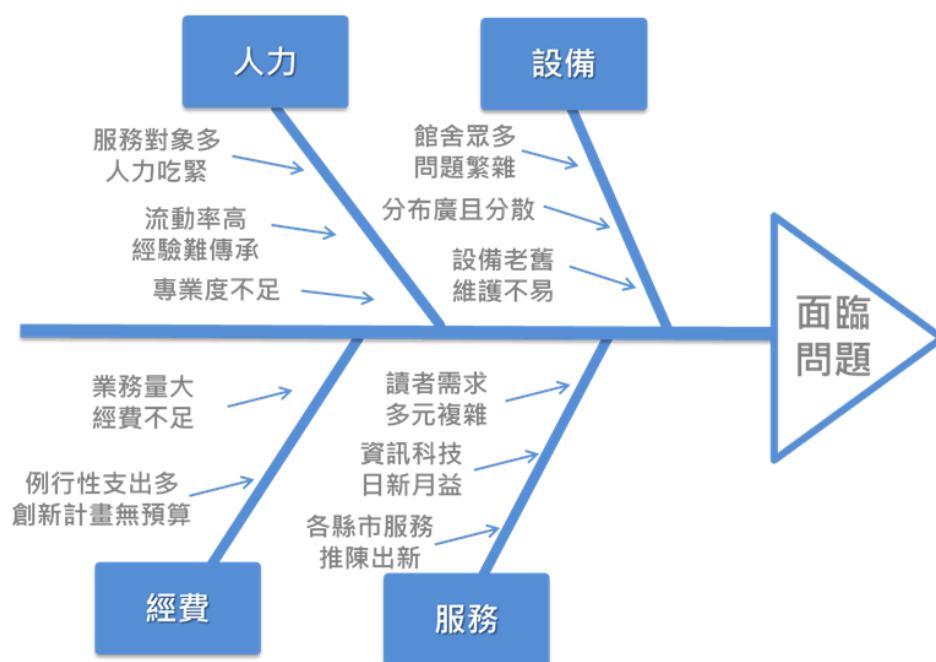
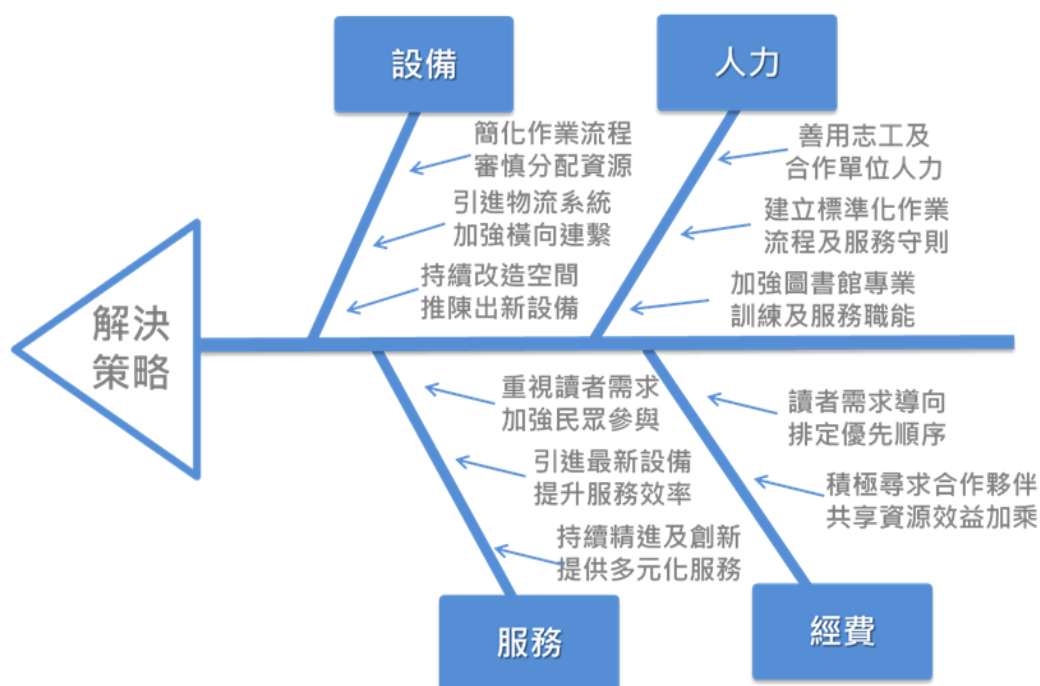


圖 10-解決為民服務挑戰之策略分析



經 SWOT 分析了解本館目前所處的內外部環境現況與面臨的問題後，透過「特性要因圖」分析（魚骨圖）的概念，針對設備、人力、服務及經費等面向，解析組織面臨的問題與挑戰，並討論出相對應的解決策略，藉以調整服務方案及規劃創新服務。經討論與分析，本館缺乏具發展性的中長程策略來引領總館與分館之營運方向，所以需研擬完整的發展策略計畫；因為分館館數與館員人數眾多，服務品質落差甚大，需有清楚、明確的行政規範與標準作業流程，以使全市各館服務更具一致性，故將進行本館相關行政程序及品質文件之通盤檢討與簡化。

## 肆、計畫內容

### 一、計畫項目

項次	補助項目	計畫名稱	內容說明	經費來源
(一)	推動全市公共圖書館事業發展	制定新北市立圖書館發展策略計畫	制定本館中程(108-111年)及長程(108-115)之發展策略	補助款
(二)	躍升公共圖書館事業發展與服務品質	建立全面品質管理與評核制度計畫	1. 通盤檢討及簡化本館行政程序(服務規範及標準作業) 2. 建立 ISO 9001:2015 品質政策、品質文件	補助款
(三)	館員培育	建立全面品質管理與評核制度計畫	1. 依據相關品質規範進行館員教育訓練 2. 建置館員知識庫及編印服務手冊	補助款
(四)	優化通借通還服務	物流服務、建置 RFID 設備及人臉辨識及即時推播資訊牆系統計畫	1. 建置 RFID 設備及人臉辨識：以智慧化多功能的資訊系統管理，簡化作業，提升服務效率。 2. 建置數位看板：即時顯示入館利用人次、逐時利用趨勢圖、書籍流通資訊、新書到館及推介資訊。 3. 配合本館現有物流服務，效管理書籍配送並縮短書籍運送時間，使本市圖書資源互相流通，以增進圖書館館藏的使用率及提升圖書流通率。	補助款 自籌款
(五)	建立完善的館藏發展制度	館藏採購計畫	依本館館藏發展政策及館藏特色主題持續充實館藏	
(六)	建立主題特色之專門圖書館	館藏採購計畫 閱讀推廣計畫	充實青少年、親子、原住民及新住民等主題特色館之館藏，並辦理相關閱讀推廣活動	補助款



## 二、分年度工作重點

年度	任務	工作重點
108 年	制定發展政策建置標準化文件	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 徵求企管顧問公司或專業學會進行輔導</li> <li>2. 制定本館中程（108-111 年）及長程（108-115）之發展策略</li> <li>3. 通盤檢討及簡化本館行政程序（服務規範及標準作業）</li> <li>4. 建立 ISO 9001：2015 品質政策、品質文件</li> <li>5. 依據相關品質規範進行館員教育訓練</li> <li>6. 建置館員知識庫及編印服務手冊</li> </ol>
109 年	申請 ISO 9001 認證	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 實施：具體實踐書面文件記載的各項工作流程</li> <li>2. 內部稽核：檢討所制訂的流程和實際執行結果是否產生誤差，並針對問題點持續改善</li> <li>3. 認證申請：向驗證機構（如 SGS、BSI）申請 ISO 驗證</li> <li>4. 評鑑：由驗證機構對圖書館進行稽核與評鑑</li> <li>5. 登錄：通過驗證，取得 ISO 系統認證</li> </ol>
110 年	推動全面品質管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 舉辦 TQM 教育訓練，建立全員品質觀念</li> <li>2. 組成品管圈、規劃 TQM 活動</li> <li>3. 參訪標竿組織、舉辦品質競賽</li> <li>4. 推動品質管理活動</li> <li>5. 落實提案改善制度</li> </ol>
111 年	建立讀者調查與館員獎勵機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通盤檢討讀者滿意度調查作業</li> <li>2. 執行讀者滿意度調查分析</li> <li>3. 通盤檢討分館評鑑作業</li> <li>4. 制定與執行評鑑作業計畫</li> <li>5. 建立館員獎勵表揚辦法</li> </ol>

- 投入人力說明：本案計畫將由館長主持，秘書督導，總館閱覽典藏課、推廣課、採訪編目課、秘書室、地方文獻組、綜合規劃組之業務主管，並遴選分館主任代表，組成「健全營運體制推動小組」共同討論及執行本案計畫。另廠商預計投入 1-5 名人力協助執行本計畫。

### 三、執行方式

#### (一) 制定新北市立圖書館發展策略計畫

現代圖書館事業在社會快速變遷、經濟全球發展、數位科技和通訊傳播技術日新月異的衝擊下，一份有關資訊服務的領航文件，尤其有重要的意義。觀諸世界，重視民眾圖書資訊需求、圖書館軟硬體建設、國家知識競爭力的國家，均訂定推動圖書館事業發展的領航文件，指引未來發展方向，這些領航文件，包括政策、白皮書、報告書、計畫書或其他的相關文件。其做為專業發展的指導方針，是十分必要的。

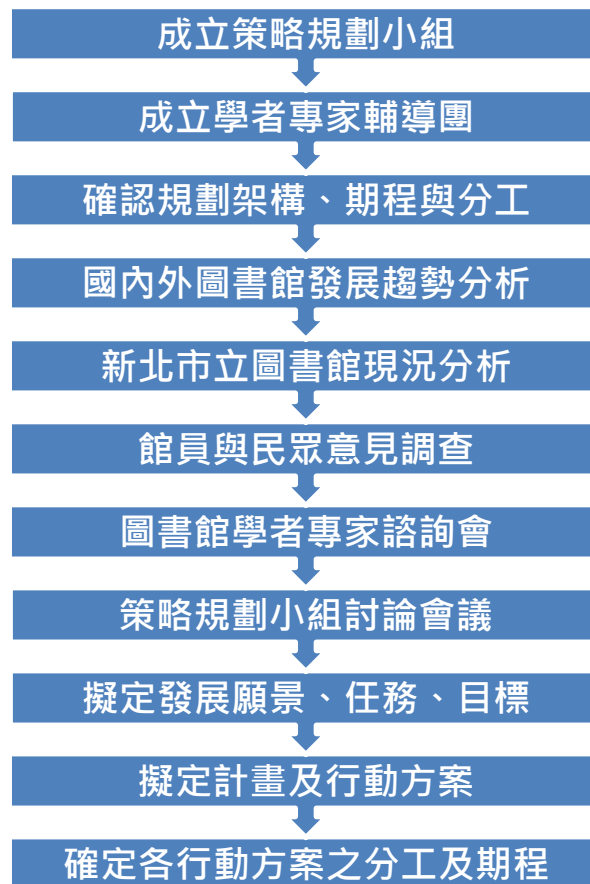
先進國家制訂圖書館法案，規劃全國性圖書館政策，期能建設完善的公共圖書館系統，使得全國人民，不論貧富、居住在城市或鄉村，均能從公共圖書館獲得各類的資訊及優質服務。重視圖書館事業發展及人民圖書資訊需求的國家，皆持續檢討圖書館事業發展的問題，衡量社會、經濟、教育、科技現況及趨勢，以及國際情勢，訂定全國圖書館政策及發展計畫，希望能保障公共圖書館維持其運作條件，以發揮其功能；在經濟不景氣，政府財政困難時，仍能正常運作；並且協助公共圖書館進行範式變遷，補助公共圖書館改善作業及創新服務，以提供現代化服務，滿足民眾變遷的需求及國家社會發展的需要。

國家圖書館所制定《全國圖書館發展政策及推動策略》中與公共圖書館事業相關的分項目標包括：實施教育訓練以提升館員專業能力、建立圖書館輔導及評鑑機制、發展數位資源，縮短數位落差、充實圖書館館藏資源，提升館藏質量、加強各類圖書館館際合作之運作、重視各類型讀者需求，推展多元閱讀服務，共計 15 項策略，30 項具體措施。

美國圖書館學會（ALA）列舉出了 36 項重要的趨勢，並成立專責機構持續推動，希望全球的圖書館跟上時代脈動，滿足社會大眾的需求，避免被淘汰。這些趨勢共分為科技、社會、教育、環境、政治、人口、經濟等七大類，內容包括：高齡社會、網路學習、翻轉學習、新成年期、遊戲化、VR、機器人、無人機、大數據、創客、虛擬貨幣、分享式經濟、物聯網、感知科技、貧富差距、聲控等，無一不在世界每一個角落、產生前所未見的影響力。圖書館作為社會教育的場所，終身學習是可以再進一步加強的區塊。因為研究發現，人生中有超過 70% 的學習，都是正規教育之外的自主學習，而現在科技與整體環境的發展，更讓自我學習的重要性超過以往，因此制訂與時俱進的圖書館發展策略刻不容緩。

## 1、執行步驟

圖 11-新北市立圖書館制定發展策略流程圖



## 2、執行內容：

圖書館是成長的有機體，需隨著環境變遷、資訊科技發展，以及民眾多元化需求，不斷地改進、成長。本館於 105 年針對未來發展與經營方向規劃了「新北市立圖書館 10 年發展計畫(105~114 年)」及「新北市立圖書館 5 年發展計畫(106~110 年)」。

108 年本館規劃成立「圖書館策略規劃小組」與「學者專家輔導團」，積極就現行之經營策略進行系統性的評估與檢討，分析國內外圖書館事業發展現況與趨勢，檢視本館所處的內外部環境，蒐集讀者與館員與的需求及意見，掌握未來可能的外部機會，並突破現有之內部弱勢，透過外部諮詢會議、內部討論會議，重新通盤檢討，配合縣市首長任期，制定出本館 108-111 年中程計畫及 108-115 年長程計畫，以確定本館發展方向，據以規劃營運體制。

擬訂發展願景、任務、目標，並據此規劃適切之策略及行動方案，讓總館及分館的主管與同仁，每一年都有明確的計畫項目與預計達成的目標，能有方法、有系統的落實在業務的執行上，逐步達成組織發展之願景。期望能持續提供民眾所需的閱讀資源及不斷精進服務品質，有效地扮演公共圖書館推廣終身學習的角色，讓圖書館成為新北市民舒適、便利之閱讀與交流的好所在。

## (二) 建立全面品質管理與評核制度計畫

### 1、政府服務躍升

隨著內外環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，政府服務應與時俱進，因此，行政院106年1月9日函頒行「政府服務躍升方案」，於重視效率、品質及創新的基礎上，再將「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的核心精神納入本方案中，引導各機關加強跨域協力合作、平衡城鄉服務差距，及打造開放型政府。引導公務機關持續精進服務作為，並擴大與民間的互動合作，力求服務切合民眾需求，進而帶動政府服務效能全面躍升。

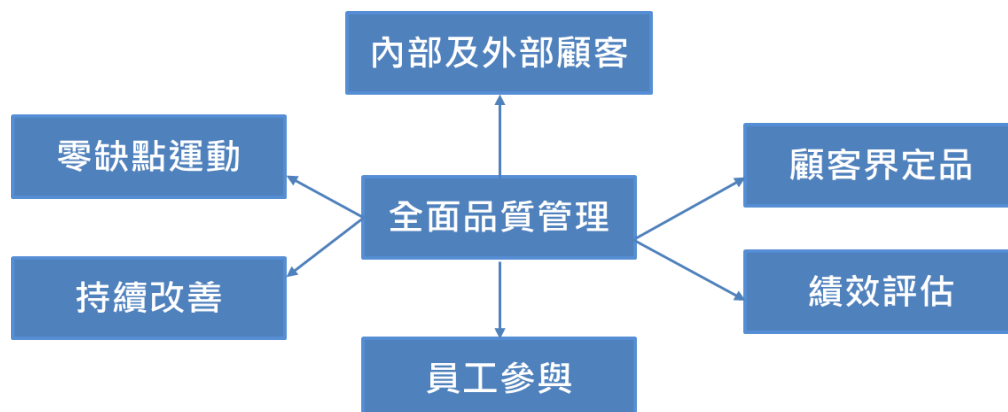
### 2、全面品質管理

由於時代的變遷，傳統圖書館管理型態發生極大的變化，圖書館必須積極且有效地謀求新的經營理念與管理方法。企業界所盛行的全面品質管理概念，是一種持續改進品質與服務的過程，有助於整合各種圖書館管理方式，使圖書館發揮最大效能。全面品質管理(TQM)是以顧客需求為中心，承諾要滿足或超越顧客的期望，全員參與，採用科學方法與工具，持續改進品質與服務，應用創新的策略與系統性的方法；它不但重視產品品質，也重視經營品質、經營理念與組織文化。也就是以品質為核心的全面管理，追求全面性的卓越績效。

品質文化是可以改變的，但需要提供良好的品質意識、上層的強力支持、員工的自我發展、適當的授權、充分的參與及一套完備的獎勵制度，也就是說要整合品質的方法和品質結構。在改變品質文化時，會產生一些抗拒，有賴高層主管適當的疏通、輔導。在改變品質文化的時候，高階主管的支持是非常重要的。提倡全面品質管理時，管理者不要只將注意的焦點放在全面品質管理所帶來的技術和管理利益上而已，對於改變原來的品質文化的衝擊、排斥也要加以注意。如果沒有明瞭改變品質所帶來的問題，輕則減緩改變品質文化的速度，重則根本窒礙難行。

### 3、服務品質範疇

圖 12-全面品質管理核心觀念



- (1) 民眾看不見的內部品質：服務規劃、設備保養維護、教育訓練、組織文化等。
- (2) 民眾看得見的硬體品質：裝潢陳設、環境清潔、空間設計、動線安排、設施

設備等。

(3) 民眾看得見的軟體品質：文宣品、活動設計、服務資訊、網站內容與介面等。

(4) 服務的時間與迅速性：等待時間、處理時間、回覆時間等。服務的感受：禮貌、態度、服務熱忱等。

#### 4、推動 TQM 架構、期程與工作項目

本館在現有的服務基礎上，參考臺北市立圖書館及臺灣師範大學圖書館推動全面品質提升計畫 (TotalQualityManagement, TQM) 之經驗，規劃本館推動全面品質提升之架構、期程及工作項目詳如圖 14、圖 15 及表 17。

108 年為品質引進期與展開期，首先從教育訓練做起，將分區進行培訓課程，建立全員品質觀念，推動工作環境現場管理 6S(整理、整頓、清掃、清潔、素養、安全)，提升環境品質，加強館員服務禮儀，減少讀者投訴，並全面檢視及改造行政作業流程，建立服務規範、標準作業流程，以提升工作效率及一致性，然後再推動品質管理活動及建立相關機制，落實持續改善制度，希望把品質的提升變成一種組織文化，透過全員參與，隨時思考、檢視、精進服務，109-110 年為品質精進及創新期，規劃提高全面品質績效策略及創新管理方案。

圖 14-新北市立圖書館推動全面品質管理期程

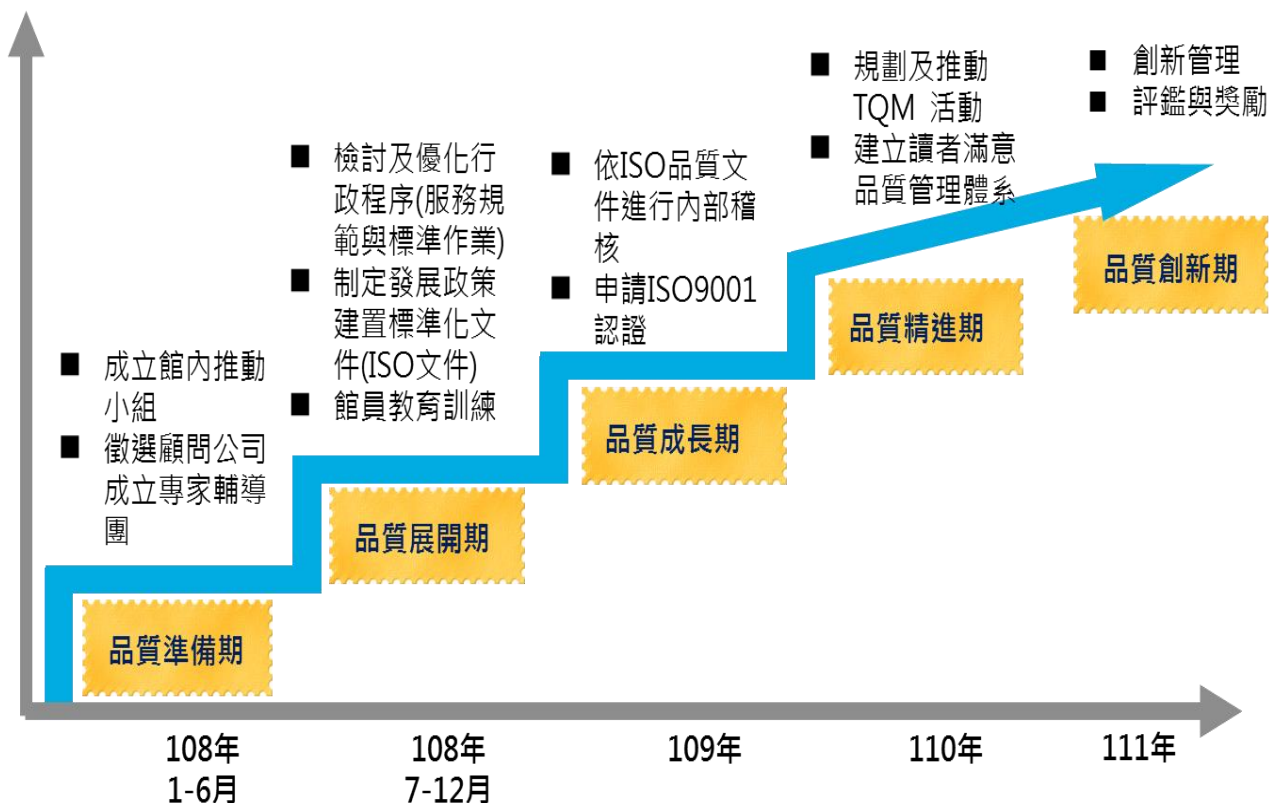
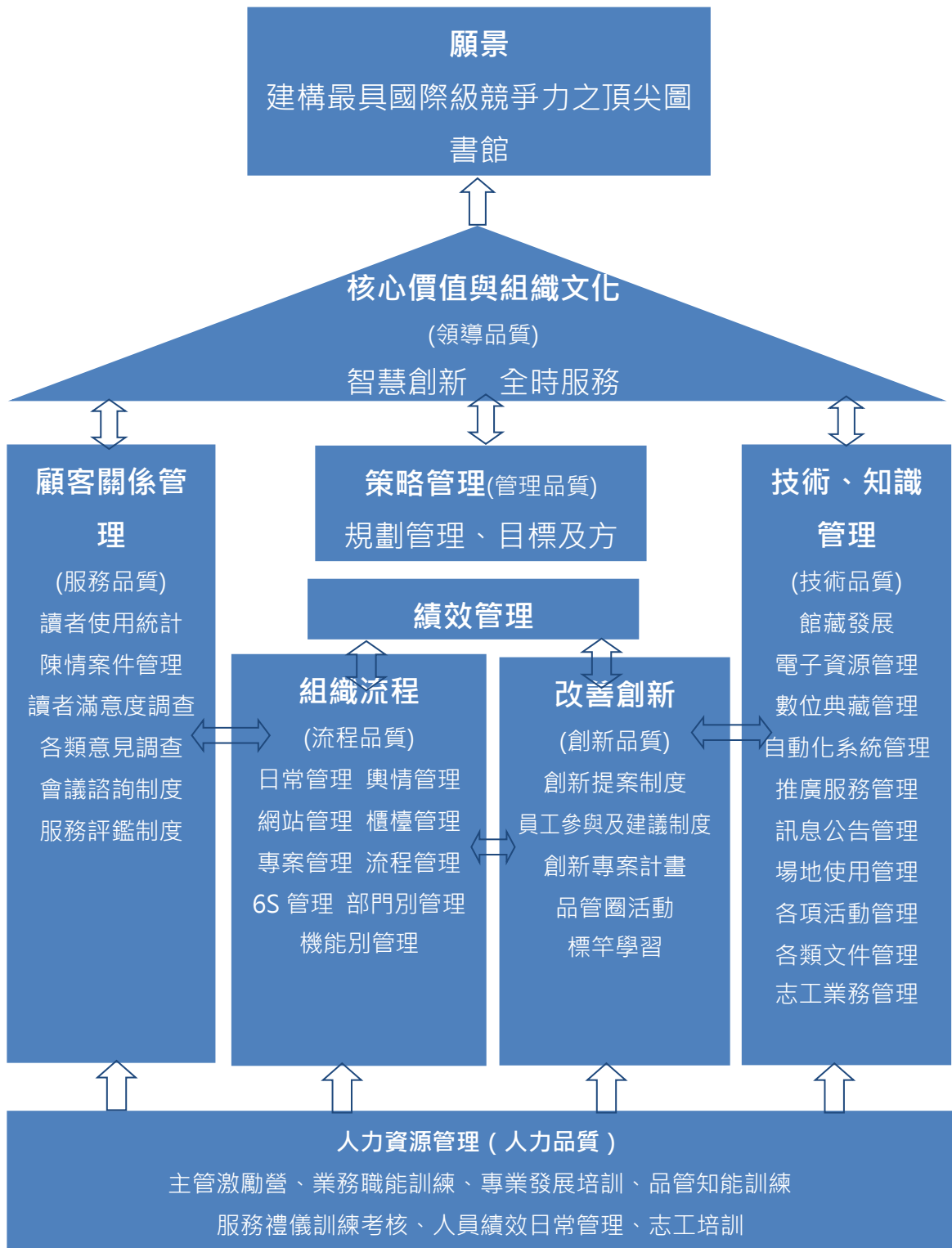


圖 15-新北市立圖書館推動全面品質管理架構



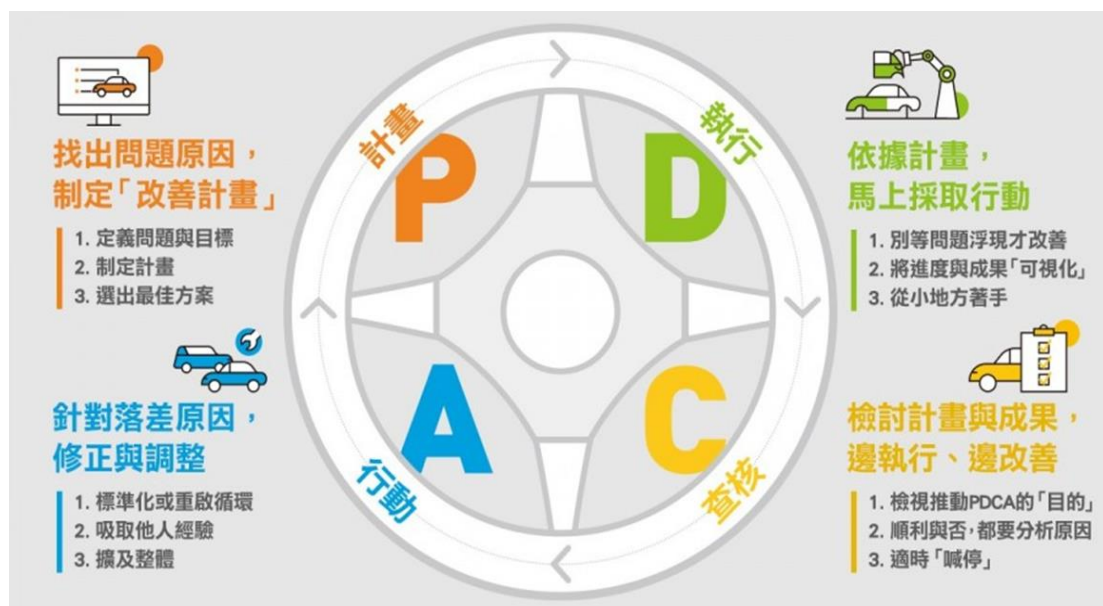
## 5、ISO 9001 品質管理系統

本館館舍眾多，分布範圍廣，為維持服務品質及一致性，針對各項業務訂定標準作業流程計有 96 項、服務規範計有 32 項，讓所有館員皆熟悉各項作業執行步驟及相關規定，以保持服務的正確及效率，並依規定進行檢討及修訂（附件 2）。為了解讀者利用圖書館的情形及對各項服務的滿意程度，每年進行讀者滿意度調查（附件 3、4），而為掌握各分館服務績效，持續提升服務品質，每年進行評鑑作業，並予以獎懲（附件 5、6）。為再精進本館的服務品質，108 年規劃導入 ISO 9000 品質管理系統，有組織性的編制相關文件和擬研出有效之評核機制，以確保服務持續滿足讀者的要求，並且不斷改善精進。

ISO9001:2015 改版特別強調「有效領導」的重要性，包括顧客為重、有效領導、全員參與、流程導向、持續改進、證據決策、關係管理七大管理原則。推行的步驟為：管理人員教育訓練、訂定品質政策、指定管理代表、規劃推展組織、明訂作業流程、製作品質手冊、分配程序製作、程序書製作與整合、訓練相關人員、實施、內部稽核、認證申請、評鑑、登錄。本館將成立推動小組，並徵選顧問公司進行輔導。

## 6、PDCA 品質管理

圖 16- PDCA 品質管理流程與工作重點



推動全面品質管理利用 PDCA 來檢討相關業務流程：P (Plan)：確定方針和目標，確定活動計畫。D (Do)：實地去執行，實現計畫中的內容。C (Check)：總結執行計畫的結果，瞭解效果為何，及找出問題點。A (Action)：根據檢查的問題點進行改善，將成功的經驗加以適當推廣、標準化；將產生的問題點加以解決，以免重複發生，尚未解決的問題可再進行下一個 PDCA 循環，繼續進行改善，可用於圖書館品管圈的業務分析及改進方式。例如：當讀者對於圖書館的圖書薦購有抱怨時，如果想要瞭解原因，進行 PDCA 分析，每一個品管圈分析各項策略的最大效益及最小效益，容易做或不容易做，再由這些作法中選擇一

個最好的方法去實行。

持續不斷改善，才能提升品質，針對問題點深入分析，找出解決的方案，透過有系統且持續的改善運作，能把品質問題逐漸降低，甚至避免。服務人員的專業能力、服務態度，問題解決能力及作業錯誤或疏失，可以透過不斷的教育訓練，作業規範的要求，以及改善小組的運作，以避免類似問題的重複發生。

為檢核及鼓勵同仁落實全面品質管理，將通盤檢討本館現有的評鑑制度，重新制定館員及館舍的評鑑與獎勵辦法，以表揚認真、熱心服務的館員，以及用心、持續精進營運的分館主任與課室主管，遴選出之績優館員與館舍，除館務會議中公開表揚外，並依「新北市政府及所屬各機關學校公務人員平時獎懲基準」簽辦敘獎，讓本館得以持續成長進步。

### (三) 優化通借通還

本館致力推動各項閱讀服務，其中資訊的數位化、讀者的自助(動)化設備持續不間斷地推出各項最新技術的服務並積極普及新北市立圖書館 106 間分館使用。本計畫欲建置 RFID 自動化系統、智慧影像分析人臉辨識系統以及即時推播資訊牆，提供多元借還書之方式，達到快速便利服務的模式。整合圖書館自動化系統、人臉辨識系統兩者之物聯網的特性，利用軟硬體的整合，周延思考讀者利用圖書館業務之情境，規劃出極簡的利用場域，成就目前之專門性的應用服務。以下從內部環境與外部環境中資訊人才、設備管理、導入、相關法規、使用相關規定等面相來進行 SWOT 分析。

#### 1、內外部環境分館

##### (1) 內部優勢

- 新北市立圖書館總館全面導入圖書館自動化系統且已有 32 間分館安裝 RFID 圖書安全系統。
- 六都中擁有最多的服務據點、館舍總面積最大、閱覽席位數最多、服務人口數最多、借閱人次最多及資料庫使用次數最大，有一定基礎之服務及設備。
- 全臺首間公共圖書館導入人臉辨識門禁系統與免證借閱服務並有建置經驗。
- 全市之基礎網路建設與 wi-fi 普及率 100%。
- 新資訊設備與讀者互動後之情境分析經驗。
- 本館擁有處理北北基一證通之跨整合經驗。
- 整合 AI 與 IOT 之資料庫，可分析資訊先行者(PIONEER)之需求與使用情境。

##### (2) 內部劣勢



- 無資訊專門課室專責處理資訊相關業務，故過度依賴協力廠商維修與支援。
- 科技設備建置及維護費用之預算編列有其限制。
- 自動化系統、RFID、人臉辨識系統之整合度尚有改善之處。
- 自動化系統並未考慮與電子資源無縫整合。
- 圖書館之知識庫發展未與 AI、IOT 作結合。
- 館員無法短時間熟悉自動化系統之操作與規則。

### (3)外部機會

- 公共圖書館提供多元服務，可以提升使用者之資訊素養，並降低數位落差。
- 提供條碼借閱證與電子票證增值服務，強化服務讀者之區隔。
- 提供接受度高、利用圖書館資源之高度使用者之最先進的整合服務。
- AIOT 與 RFID 自動化設備之無縫整合為未來 10 年之趨勢。

### (4)外部威脅

- 國外之電子資源整合與電子書發展已經有其整體規劃。
- 整體紙本書之借閱量下降。
- 搜尋引擎與館藏結合將降低圖書館使用率。
- 圖書館整體預算可能因為新機器設備的導入而佔據其預算大部分。

## 2、 物流服務

為便利讀者利用圖書館的借還書服務及照顧本市偏鄉地區，本館提供全市 106 個服務據點圖書通借通還服務，以一週配送 2 次進行圖書配送服務，藉專業倉儲設備及分揀系統技術，結合專業物流運送，有效管理書籍配送並縮短書籍運送時間，使本市圖書資源互相流通，以增進圖書館館藏的使用率及提升圖書流通率。

## 3、 建置設備與系統

本館依據先前導入 RFID 設備、建置人臉辨識主機與人臉辨識資料庫之經驗，擬規劃整套 RFID 自助借還書設備、人臉辨識系統及即時推播資訊牆。RFID 設備及人臉辨識系統擇流通率較高、業務量較大之重點館舍為優先設置，以簡化流程，節省行政作業及讀者時間，提升讀者服務效率。

### (1)RFID 自動化設備

導入 RFID 自動化設備部分，每本書籍均需要黏貼晶片標籤，協力廠商協助包括貼標作業，櫃檯部分需要館員工作站協助處理借還書、上解鎖之動作。

### (2)自助借還書機及防盜閘門

擬增設自助借書機及防盜閘門，提供讀者自助借還書並擴增借書之人臉辨識功能，鼓勵讀者使用臉辨功能取代借閱證，讀者之臉部特徵之識別來取代原有條碼卡、電子票證，實現免證入館、免證借書等目標，未來借閱書籍可以將實體與虛擬資源整合時，民眾可以更便捷的獲取所需的圖書資源。

### (3) 即時推播資訊牆

本館將運用資訊科技提供數位化的服務，整合各項數據打造一面數位之牆，使讀者一進館即可透過「新北市立圖書館即時推播資訊牆」看見各種使用數據，包括各時段的進館人數、圖書流通量等資訊，並以服務時間為橫軸顯示圖書流通量（綠色圖示為借出冊數、紅色圖示為還入冊數、灰底圖示為前一日流通情形）、即時借出和歸還的圖書資訊，以及借閱排行榜等趨勢。館藏系統將與現有圖書業者介接，能直接截取新書書籍封面，內容更具豐富。

「新北市立圖書館即時推播資訊牆」除閱讀數據之呈現揭示總館及分館每天、每月及每年的使用概況外，並透過個人借閱證的掃描或臉部辨識的認定，在合理範圍內使用個人借閱紀錄分析進而提供創意回饋，設計個人閱讀情報及推薦書籍等服務，並不定期製作個人化回饋資料，增添使用的樂趣，增加與讀者的互動，達到鼓勵閱讀的效果。

圖 17-新北市立圖書館即時推播資訊牆示意圖

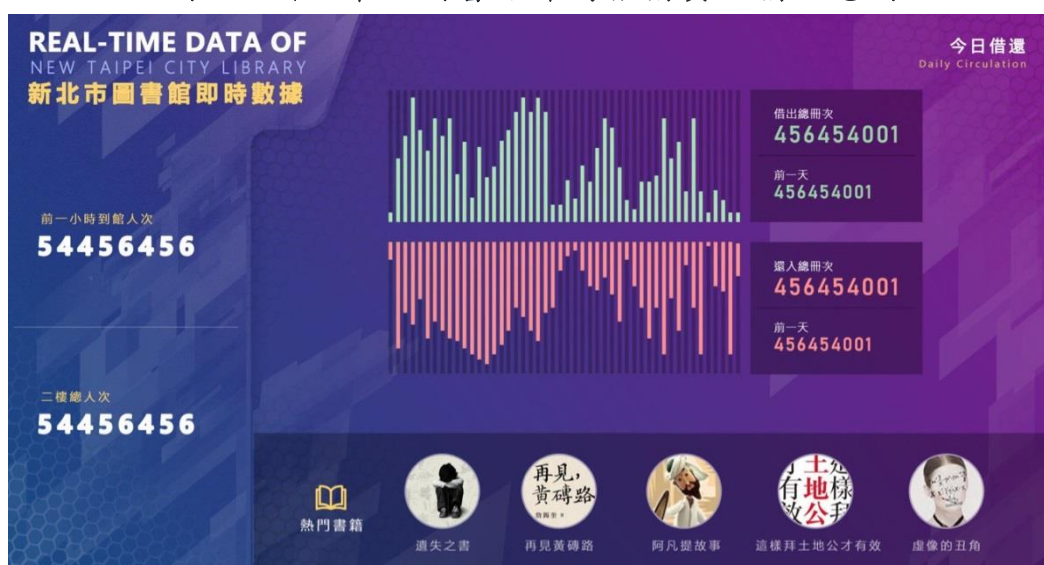


表 16-前行政館即時資訊現況分析表-以各主要行政館為例

編號	行政館	每日即時借書冊數	每日即時還書冊數	推薦圖書(有書封)
1	三重分館	✓	✓	✓
2	三峽分館	✓	✓	✓
3	土城分館	✓	✓	✓
4	中和分館	✓	✓	✓
5	永和分館	✓	✓	✓
6	五股分館	✓	✓	✓
7	石碇分館	✓	✓	✓

8	汐止分館	✓	✓	✓
9	林口分館	✓	✓	✓
10	板橋四維分館	✓	✓	✓
11	江子翠分館	✓	✓	✓
12	泰山分館	✓	✓	✓
13	淡水分館	✓	✓	✓
14	新店分館	✓	✓	✓
15	青少年圖書館	✓	✓	✓
16	新莊中港分館	✓	✓	✓
17	瑞芳分館	✓	✓	✓
18	萬里分館	✓	✓	✓
19	樹林分館	✓	✓	✓
20	蘆洲永安閱覽室	✓	✓	✓
21	蘆洲集賢分館	✓	✓	✓
22	鶯歌分館	✓	✓	✓
23	板橋車站智慧圖書館	✓	✓	✓
24	新莊頭前智慧圖書館	✓	✓	✓

表 17-人臉辨識利用現況

註冊 人數	月份	8月	9月	10月	11月	12月	合計
	設備 名稱						
註冊 人數	總館桌機	192	231	139	138	795	795
	總館筆電	35	184	0		239	239
	<b>總計</b>	<b>227</b>	<b>415</b>	<b>139</b>	<b>138</b>	<b>1034</b>	<b>1,034</b>
使用 人次	三重捷運 借還書站	9	75	30	22	11	147
	板橋智圖 自助借還 書機	12	166	98	125	74	475
	板橋智圖 門禁	26	169	225	188	101	709
	總館自助 借還書機	325	207	177	203	151	1,063
	總館預約 取書機	22	44	40	41	28	175
	蘆洲仁愛 自助借環 書機	37	54	17	12	57	177

	蘆洲仁愛門禁	50	137	49	75	96	407
	總計	481	852	636	666	518	3,153

### 3、計畫期程與工作項目

年度	期程	工作項目
108年 1-3月	準備階段	1. 成立館內推動小組(承辦2人與廠商團隊約10人) 2. 盤點現有資源 3. 確定實施館舍 4. 擬定招標文件 5. 完成招標
108年 3-6月	設置階段	1. 建置推播資訊牆 2. 設置數據伺服器 3. 開發即時推播牆UI 4. 完成驗收及付款作業
108年 7-12月	推動階段	1. 宣傳及推廣通借通還業務 2. 讀者滿意度調查與改善 3. 持續改善與追查作業

圖書館自動化系統本便有雲端控制的特性，如若加上人臉辨識系統後，鏡頭與其中物聯網之設備，無縫整合了讀者操作、取書介面與門禁系統，形成了極度便利的圖書館利用方式之一。擴大服務本館現有已註冊讀者，除了使用原有證件入館或使用各項自助設備外，新增可使用讀者之臉部特徵之識別來取代原有條碼卡、電子票證，實現免證入館、免證借書等目標，並配合圖書專業分揀及物流運送服務，達到全市館藏通借通還，擴大市民閱讀資源並增進圖書流通率。

圖書館是數字、資訊的行業，新北市立圖書館做為全國最大的公共圖書館，在資訊化時代更應保障讀者使用資訊的權利，並致力提升讀者的資訊素養，並且更進一步展開數字及資訊的加工與傳播，為讀者提供閱讀數據資料庫及多媒體信息處理等服務，將館藏數據與數字化載體內容之間的串聯以直觀視覺的方式呈現，讓數據顯而易懂及掌握。

### 4、未來規劃

預計未來四年至少每個行政區都有一套完整之RFID與人臉辨識之基礎設備，並以總館之即時資訊推播牆為範例，導入其他分館行政區館舍。

108年	導入一行政區主要分館之RFID基礎建設+人臉辨識+資訊推播牆
109年	導入一行政區主要分館之RFID基礎建設+人臉辨識+資訊推播牆(新增互動功能)
110年	導入一行政區主要分館之RFID基礎建設+人臉辨識+資訊推播牆(新增互動功能)

111 年

導入一行政區主要分館之 RFID 基礎建設+人臉辨識+資訊推播牆  
(新增互動功能)

#### (四) 建立完善的館藏發展制度

##### 1、館藏發展政策

本館自升格改制直轄市之際，即進行研議全市圖書館館藏發展政策，100 年 7 月 20 日館務會議正式通過本館「館藏發展政策」，後因配合本館發展方向、社區及民眾需求，先後於 105 年 8 月 24 日及 107 年 4 月 18 日進行館藏發展政策的討論及修正。採訪編目課係負責全市圖書館館藏採購業務，整合全市圖館閱讀資源，統一採購中外文圖書、期刊報紙、視聽資料及電子資源。每年編列館藏採購預算高達 5,000 萬至 6,500 萬元，至 107 年 9 月底，館藏圖書 706 萬 729 冊，每人擁有圖書比例已提升至 1.77 冊，平均每年新增 44 萬冊圖書資料。

本館館藏以中文圖書為主，主題範圍涵蓋人文、社會、自然及應用科學、藝術等，內容深度以滿足讀者一般性研究及生活休閒為目標。館藏型式除圖書之外，也包含期刊、報紙、視聽資料及電子資源的購買，使館藏資源朝向多元化，提供讀者豐富的閱讀資源與便利的服務。

##### 2、館藏特色作業說明

本館為妥善運用購書經費，建立分工典藏觀念，增進特色主題服務效能，提升服務品質，於 101 年 9 月 5 日館務會議正式通過「新北市立圖書館發展館藏特色作業說明」，建置各區行政館館藏特色專區，每年編列經費採購館藏特色主題圖書資料。本館各分館館藏特色主題一覽表如下表：

表 19-各分館館藏特色主題一覽表

館別名稱	館藏特色	館別名稱	館藏特色
八里分館	漫畫	平溪分館	鐵道文化
三芝分館	咖啡	永和民權分館	動漫
三重分館	健康養生	石門分館	海洋生態
三峽分館	特殊教育	石碇分館	茶文化
土城分館	食譜	汐止分館	經濟
中和分館	新住民文化	淡水水碓分館	表演藝術
坪林分館	茶產業	新店分館	平面藝術
林口分館	時尚	青少年圖書館	青少年
五股分館	勞工	板橋江子翠	視覺藝術
金山分館	溫泉	板橋四維分館	歐美兒童文學

泰山分館	織品服飾	頭前智慧 圖書館	運動
貢寮分館	音樂	新莊裕民分館	寵物
深坑分館	美食文化	瑞芳分館	礦物學
樹林彭厝 閱覽室	原住民文化	萬里分館	攝影
蘆洲長安分館	自然科學	鶯歌分館	手工藝
雙溪分館	低碳旅遊		

### 3、選書小組機制

本館為有效合理運用購書經費，滿足讀者的閱讀需求，促進館藏均衡發展，計劃性選擇各類圖書資料並建立適切的館藏，特設置選書小組。選書小組設置委員 10 至 15 人，由總館採訪編目課課長擔任召集人。除召集人為當然委員外，其他委員由本館代表及外聘學者專家共同組成。

選書小組會議每兩月召開一次會議，選書小組委員之職責及任務：隨時留意最新出版訊息、推薦與該委員學科背景相關之圖書。檢視圖書資料內容、品質、價格及館藏配置等及審查爭議性圖書資料之內容、提供館藏發展及選書議題之興革意見。未來擬結合國家圖書館建立之線上選書服務平台進行線上選書。

## （五）建立主題特色之專門圖書館

本館提供分齡分眾的多元服務，依年齡及讀者閱讀特性設計客製化的設備、服務及活動，提升圖書館服務之可近性，無論是兒童、青少年、原住民、新住民等都有專屬的閱讀服務，可以滿足各類型讀者的閱讀需求。

### 1、108年-全臺首創穆斯林主題圖書館

為響應政府的新南向政策，希望提供穆斯林教親更友善的環境，給予他們宗教信仰的尊重，107年中和分館為全臺首創設立「穆斯林祈禱室」的公共圖書館，108年樹林新館將成立新北市立圖書館第二間穆斯林祈禱室，提供有需要之民眾使用的友善設施，「穆斯林祈禱室」內有禮拜毯、禮拜方向、古蘭經、帽子、頭巾等並設有廁所內的淨下洗滌器，朝拜前的小淨區更提供熱水洗淨的貼心服務，讓信奉伊斯蘭教的讀者可以到圖書館祈禱室禮拜。

伊斯蘭教為世界三大宗教之一，而臺灣是個尊重多元文化的國家，在臺灣的穆斯林人數已達30萬人，為了讓民眾更了解穆斯林文化，特別於107年4月舉辦「穆斯林文化日」體驗活動，現場除了「清真市集」、「穆斯林文化體驗」、「文物藝品」外，還提供穆斯林朋友經驗分享、好書交換及多元閱讀體驗活動，希望以圖書館為據點讓穆斯林文化走入日常生活，並進一步融入臺灣的生活中。

為讓更多民眾認識伊斯蘭文化與風土民情，每月辦理講座，邀請對伊斯蘭文化有研究之專家分享，拓展新視野，並辦理多元文化主題書展，展出東協十國及阿拉伯等國相關書籍，讓讀者可以更深入的了解穆斯林文化特色。邀請穿著傳統服飾的小小穆斯林到中和分館閱讀交流，聽故事、認識祈禱室、分享古蘭經，與國內學童相互學習，同時認識新北市友善的穆斯林環境。

為提供更多新住民、移工、外籍學生母語閱讀資源，新北市立圖書館中和分館及樹林新館規劃了「多元文化專區」，設有阿拉伯文、非洲文，以及泰國、越南、緬甸、印尼、馬來西亞、菲律賓等東南亞語言圖書。中和分館訂有《Thanh nien》、《Nova》、《Modern Weekly》、《Daily news》、《Berita Harian》五種語言的報紙，而樹林分館訂有《Thanh nien》、《Nova》、《Daily news》三種語言報紙的報紙，讓外籍學生或移工在臺灣仍可接收到國家最新資訊，藉以推廣文化平權。

### 2、109年-全臺首座青少年圖書館

新北市青少年圖書館於101年5月27日開館，為全國第一座以青少年為主題規劃設計的圖書館。本館結合人文、科技與閱讀，創新安排各式青少年專屬閱讀與休閒區域，館內設施齊全、設備新穎，更廣泛運用數位網路科技，結合人文與閱讀，完美的提供青少年一處兼具知性與人文的優質閱讀空間，



外部空間也透過豐富多彩的藝術彩繪，呈現活潑熱情的一面，並設置「互動討論區」、「街舞活動區」等，打造一個真正讓青少年願意主動來接近與使用的空間，希望能讓課業壓力繁重的青年學子，有一個抒放壓力放鬆身心的地方，並增進青少年閱讀的興趣。針對青少年讀者設計活潑有趣的講座、研習及展覽等推廣活動，並開放圖書館場地供其申請利用，提供年輕人創作發表的絕佳場地。

舉辦物聯網智慧生活創客營、樂高機器人動力機械課程、AR 互動體驗營、公民記者營、全民大舞臺等活動，深受青少年讀者喜愛。107 年 10 月 25 日因應更新的學習及潮流趨勢，打造「創新學習中心暨電競館」，以數位科技學習與電競體驗及競技為主軸，結合圖書館資源，提供新穎及符合潮流的教材及課程，讓青少年接觸更多創新學習的機會；此外，更首創將電競教育帶入圖書館中，讓愛好作中學及電競活動的莘莘學子，有個健康的休閒場所。

青少年圖書館創新學習中心計有特色館藏圖書 383 種、創新學習教材 67 件，教材包括無人機、樂高機器人、UBTECH Alpha Pro 智慧機器人、4D 立體組合模型等，讓民眾憑借閱證免費借用。電競館現場設置有 5 對 5 電競比賽對戰空間，並提供「電競」級的電腦設備，螢幕具護眼功能，玩家坐椅則是具包覆性及支撐性的仿跑車級坐椅，最多可提供 10 名玩家相互競技。

青少年圖書館 107 年辦理之創新學習活動包含「樂高動力機械班」、「基礎程式設計」、「無人機操作」等，計 44 場，參與人次共計約 1,031 人。108 年預定辦理 4 場展覽、2 場營隊、8 場講座及超過 20 場研習課程等活動，培訓對象包括對電競、網紅或創新學習有興趣之青少年、教師及館員，另不定期辦理樂高機器人自學教材駐點服務及任天堂 Switch 電競體驗活動，希能讓更多民眾體驗創新學習的樂趣與魅力。

### 3、110 年-全台首座黑膠音樂主題圖書館

新北市立圖書館三重南區分館於 107 年 10 月 23 日重新啟用，為擴大服務及更貼近在地學，將該分館打造以黑膠唱片為特色主題並結合現代科技之圖書館，期望透過閱讀與推廣活動，發揚在地文化之亮點，彙聚史實典故，強化社區總體營造及地方學之經營，打造為一多功能之公共圖書館。

三重是台灣黑膠唱片的發源地，民國 50-70 年間，90% 唱片都在三重製作，唱片工廠數量居全臺之冠，因此三重南區分館特別打造了「黑膠體驗區」、「黑膠唱片展示區」，該區結合工業及復古風格設計，輔以原木舊家具的明星化妝間，是個超值得拍的 IG 打卡新潮點！並搜集 8000 片由民眾捐贈的老唱片，希望引領讀者重返時光隧道，沉浸在黑膠音樂的饗宴中。





為傳承地方文化，連結現在與過去，本館舉辦多場「黑膠音樂會」，邀請資深音樂人駐館「說黑膠」，更邀請留聲機達人、黑膠收藏家，借展各個年代的留聲機、蟲膠、黑膠唱片…等，讓更多人體會歷史重現的滋味；另配合節慶活動舉辦「黑膠下午茶」、「黑膠點播特區」、「復古潮青打卡趣」。因應高齡社會來臨，圖書館為友善樂齡，將結合黑膠館藏資源，不僅可在舒適的空間悠然閱讀，更可聆賞黑膠唱片的懷舊旋律，讓樂齡族群有個閱讀、休閒和學習的專屬空間，以提升樂齡族群的精神文化層面。

#### 4、111年-蘆洲兒童親子分館

蘆洲兒童親子分館於99年8月10日開館是新北市占地最大的親子圖書館，本館是以兒童為考量的主題圖書館，館內設備皆設定兒童需求為取向，提供親子教養方面的資訊。2樓設施為期刊、報紙、漫畫及書籍供民眾現場閱覽及借閱，多以學齡前、兒童、親子刊物為主並陳列親子教養相關書籍，3樓主要設施為個人視聽區、家庭視聽區、0~6歲幼兒閱讀區、0~12歲玩具區、多功能教室及電腦檢索區，108年擬取得「融合遊戲認證標章」，並於館內提供符合標章之玩具。

人氣最高的樓層在3樓玩具約有160組，常常看到父母或者爺爺、奶奶帶著小朋友玩玩具，大家在個人視聽、家庭視聽室看電影又或者在閱讀區度過一天的時光，週六由故事媽媽帶領著學童閱讀繪本及DIY，更有美國學校高中生1對1英文陪讀，期盼透過這些設施增進親子關係，讓小朋友感受到關愛、被重視的感覺，借閱圖書館書籍將親子共讀延伸至家中，有助於增進小朋友的理解力、自主性等，培養孩子主動閱讀的習慣需從小做起。

## 伍、預期效益

- 一、建立新北市圖書館事業發展短、中、長期策略，為建立公共圖書館專業服務制度及形象，提出未來營運藍圖。
- 二、健全新北市公共圖書館營運體制，推動全面品質管理，強化營運管理及讀者服務效能與品質，持續改善精進，以提升城市競爭力。
- 三、優化讀者服務之措施及作業流程，提供更豐富多元、貼心便捷之服務，完善讀者需求蒐集、滿意度調查分析之機制，提升城市閱讀力。
- 四、提升新北市館員專業知能及服務品質，建立館員培訓、服務品質評核與獎勵表揚之系統化制度。

五、

補助項目	計畫名稱	量化標準
推動全市公共圖書館事業發展	制定新北市立圖書館發展策略計畫	1、制定 108-111 年中程發展策略計畫 1 份 2、制定 108-115 年長程發展策略計畫 1 份
躍升公共圖書館事業發展與服務品質	建立全面品質管理與評核制度計畫	1、通盤檢討 26 項使用規定、96 項標準作業) 2、完成《品質手冊》1 份 3、完成《程序書》1 份 4、完成《指導書》1 份
館員培育	建立全面品質管理與評核制度計畫	1、辦理館員教育訓練 12 場 2、建置館員知識庫網頁 1 式 3、編印服務手冊 1 份
優化通借通還服務	物流服務、建置 RFID 設備及人臉辨識及即時傳播資訊牆系統計畫	1、建置 RFID 設備及人臉辨識設備 2 組。 2、建置圖書館即時資訊電子看板 1 組。 3、增進圖書館館藏的使用率及提升圖書流通率
建立主題特色之專門圖書館	閱讀推廣計畫	辦理主題特色館相關閱讀推廣活動 20 場以上。
建立完善的館藏發展制度	館藏制度發展計畫	1、人書比 2.06 冊 2、依據館藏發展政策及館藏主題特色持續充實館藏。

期透過本計畫健全新北市公共圖書館營運體制，訂定政策及發展計畫，有系統的落實任務及目標，逐步達成組織發展之願景。並推動全面品質管理，強化營運管理及讀者服務效能與品質，持續改善精進，以提升城市競爭力。以及持續提供民眾所需的閱讀資源及不斷精進服務品質，有效地扮演公共圖書館推廣終身學習的角色，讓圖書館成為新北市民舒適、便利之閱讀與交流的好所在。

亦希望透過本計畫建置各分館專屬服務櫃台，提供在無人智慧圖書館之門禁與借閱自助服務，深入擴大圖書館自動化系統之服務範圍，實現免卡入館，免卡借書之創新服務。本館已建置 BEACON 之設備，未來能整合 RFID 自動化系統與智慧化人臉辨識系統，並結合知識庫之機器人應用，預期可以提升讀者自助之滿意度，並將智慧城市生態圈結合 AIOT，協助使用者能快速一鍵尋找最適當之可能使用之道。因應網際網路的發展與多元化及影像辨識跨界整合之趨勢，此服務未來可結合大數據之分析，提供專屬個人化之書籍推薦，並利用此技術直接提供讀者感興趣之書籍類型，使讀者能夠在資訊爆炸之書海中，獲取符合之資訊。

便利性的提升，資料的串聯、大數據的到來，豐富圖書館的服務效能，透過閱讀的大數據分析，精準式地行銷閱讀，拓寬紙本書籍及電子資源流通的可能性，鋪天蓋地的讓閱讀進入生活，創造數據價值，轉譯資訊分享發展乃是圖書館重要理念。





教育部補(捐)助計畫項目經費表(非民間團體) 核定表

申請單位：新北市政府		計畫名稱：108 年新北市健全直轄市立圖書館營運體制計畫		
計畫期限：自核定日起至 111 年 12 月 31 日				
計畫經費總額：14,400,000 元，向本部申請補(捐)助金額：7,200,000 元，自籌款 7,200,000 元				
設備及投資	6,900,000	6,900,000	2,700,000	1. 資訊軟硬體設備：UHF RFID 晶片標籤(含貼標、寫標加工作業)、多功能館員管理工作站(桌上型、多本式處理)、自助借還書機(桌上型)、UHF 單通道電子安全偵測通道門、臉部辨識功能(辦證櫃檯，含 PC 及雙螢幕觸控)、臉部辨識功能(自助借還書機)、55 吋超窄邊顯示器、廣播軟體系統、客製化木作造型牆、電視牆前台互動軟體、借閱後台資訊介接、資訊看板 DB 主機、資訊看板 AP 主機等。(申請補助 2,640,000 元)(自籌 4,200,000 元) 2. 其他設備費用：設備安裝與測試等。(申請補助 60,000 元)(自籌 0 元)
合計	14,400,000	14,400,000	7,200,000	
承辦單位	主(會)計單位	首長	教育部承辦人	教育部單位主管
輔導員林思穎 分館主任郭宗憲	會計室主任喬金銀	新北市立圖書館館長王錦華	蕭文如	教育部司長黃月麗(剛)
補(捐)助方式： <input type="checkbox"/> 全額補(捐)助 <input checked="" type="checkbox"/> 部分補(捐)助 指定項目補(捐)助 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 【補(捐)助比率 50 %】	秘書陳文增	餘款繳回方式： <input type="checkbox"/> 繳回： <input checked="" type="checkbox"/> 依本部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點辦理	彈性經費額度： <input type="checkbox"/> 無彈性經費 <input type="checkbox"/> 計畫金額 2%，計 _____ 元(上限為 2 萬 5,000 元)	
地方政府經費辦理方式： <input type="checkbox"/> 納入預算 <input checked="" type="checkbox"/> 代收代付 <input type="checkbox"/> 非屬地方政府	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。			

教育部補(捐)助計畫項目經費表(非民間團體) 核定表

申請單位：新北市政府	計畫名稱：108 年新北市健全直轄市立圖書館營運體制計畫
計畫期程：自核定日起至 111 年 12 月 31 日	
計畫經費總額：14,400,000 元，向本部申請補(捐)助金額：7,200,000 元，自籌款 7,200,000 元	
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	

**108-111 年教育部補助計畫經費明細表**  
(非民間團體)

申請表  
核定表

申請單位：新北市政府		計畫名稱：108 年新北市健全直轄市立圖書館營運體制計畫		
計畫期限：自核定日起至 111 年 12 月 31 日				
計畫經費總額：14,400,000 元，向本部申請補(捐)助金額：7,200,000 元，自籌款 7,200,000 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
業務費	出席費	2,500	60 時	150,000 補助款
	圖書館事業趨勢分析	95,000	1 式	95,000 補助款
	ISO 輔導及認證費用	720,000	1 式	720,000 補助款
	TQM 輔導及活動費用	950,000	1 式	950,000 補助款
	館員在職訓練	300,000	1 式	300,000 補助款
	標竿學習活動	100,000	1 式	100,000 補助款
	印刷費	126,800	1 式	126,800 補助款
	膳宿費	200	192 人	38,400 補助款
	保險費	50	216 人	10,800 補助款
	問卷調查分析	400,000	1 式	400,000 補助款
	推廣活動	1,250,000	1 式	1,250,000 補助款
	雜支	359,000	1 式	359,000 補助款
	物流費	3,000,000	1 式	3,000,000 自籌款
	小計			7,500,000 補助款:4,500,000 自籌款:3,000,000
設備及投資	UHF RFID 晶片標籤 (含貼標、寫標加工 作業)	15	108,642 張	1,629,630 自籌款
	多功能館員管理工作 站(桌上型、多本式 處理)	251,750	2 臺	503,500 自籌款

申請單位：新北市政府		計畫名稱：108 年新北市健全直轄市立圖書館營運體制計畫		
計畫期限：自核定日起至 111 年 12 月 31 日				
計畫經費總額：14,400,000 元，向本部申請補(捐)助金額：7,200,000 元，自籌款 7,200,000 元				
自助借還書機(桌上型)	267,500	2 臺	535,000	自籌款
UHF 單通道電子安全偵測通道門	304,485	2 套	608,970	自籌款
臉部辨識功能(辦證櫃檯，含 pc 及雙螢幕觸控)	225,750	2 套	451,500	自籌款
臉部辨識功能(自助借還書機)	235,700	2 套	471,400	自籌款
55 吋超窄邊顯示器	110,000	9 臺	990,000	補助款
廣播軟體系統	20,000	1 套	20,000	補助款
客製化木作造型牆	190,000	1 式	190,000	補助款
電視牆前台互動軟體	280,000	1 套	280,000	補助款
借閱後台資訊介接	800,000	1 式	800,000	補助款
資訊看板 DB 主機	160,000	1 式	160,000	補助款
資訊看板 AP 主機	200,000	1 套	200,000	補助款
設備安裝與測試	60,000	1 式	60,000	補助款
小計			6,900,000	補助款:2,700,000 自籌款:4,200,000
合計			14,400,000	補助款:7,200,000 自籌款:7,200,000
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 1-新北市立圖書館 10 年發展計畫(105~114 年)

### 壹、總論

新北市立圖書館擁有全國規模最大的公共圖書館體系，共有 103 所分館與圖書閱覽室，以及 601 萬冊的館藏，服務全市近 400 萬人口。面對網路時代新趨勢，城市發展不僅僅是硬體設備的建置，更有許多軟實力的培養與薰陶，新北市圖書館除了持續提供市民豐富的閱讀資源與圖書館服務外，也因應時代潮流快速變遷的趨勢，加入數位與科技的新元素，讓圖書館成為結合實體與數位的知識分享中心，讓圖書館服務更加便利與舒適，型塑完整的智慧圖書館系統，輔以虛實並重的多元服務據點、持續不斷的創新服務，致力於推廣城市閱讀而努力，希望能推動市民終身學習的理念。

為了讓閱讀方式更美好，新北市立圖書館總館除了以「讓所有使用者感覺貼心」的全新設計概念，打造全國第一個符合通用設計原則的公共圖書館，希望讓市民享有更安心的友善閱讀環境；同時首創圖書館全天 24 小時開放服務不間斷，為開館時間最長之公共圖書館，希望引導新北市圖書館服務邁入新的里程碑。未來新北市立圖書館將在館藏發展、館舍空間、營運規劃、數位科技、終身學習、專業知能及服務品質等七大架構，不斷地精進圖書館的服務內涵，提供市民優質的公共圖書館服務，打造新北市成為熱愛閱讀的國際城市。

### 貳、願景

提供市民優質的公共圖書館服務，打造新北市成為熱愛閱讀的國際城市。

### 參、計畫架構與推動目標

館藏發展	館舍空間	營運規劃	數位科技	終身學習	專業知能	服務品質
<ul style="list-style-type: none"><li>• 提升全市人書比達每人 2 冊以上</li><li>• 書目資料庫品質優化</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 閱覽空間改造精緻化</li><li>• 提供溫馨舒適的閱覽空間</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 圖書館整併與增設智慧圖書館</li><li>• 設置電腦座位管理系統管理</li><li>• 推動與其他縣市合作圖書館相關服務</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 導入數位科技新服務</li><li>• 提升資訊系統及網路效能</li><li>• 建置數位圖書館</li><li>• 運用大數據於圖書館統計分析</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 建置影音數位學習平臺</li><li>• 辦理分齡分眾多元閱讀推廣活動</li><li>• 提升市民資訊素養</li><li>• 強化樂齡讀者雲端服務</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 持續辦理館員專業知能訓練</li><li>• 落實評鑑制度及建立分館輔導機制</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 持續修訂各項標準作業程序手冊</li><li>• 落實推動服務品質及績效管理</li></ul>

#### 肆、具體作法及推動期程

推動目標	具體作法	主政課室組	推動期程												
<b>架構一：館藏發展</b>															
1. 提升全市人書比達每人 2 冊以上	1. 擬訂年度館藏採購計畫： 統一集中館藏採購分配，發揮最大效能；滿足讀者多元的閱讀需求，提高並達成市民每人擁有圖書比(每人/冊)之目標值。 2. 爭取經費挹注： 自 106 年至 108 年逐年增加預算新臺幣 500 萬元，109 年起每年總館藏購置經費為 8,000 萬元，則往後每年館藏數量將可以每年 25 萬件，因此至 114 年之館藏數量推估約為 816 萬件，同時本市人口數預計約為 408 萬人，則人書比例可達到 2.00。	採訪 編目課	105~114 年:逐年增加人書比 0.05，預計至 114 年可以達成成人書比 2.00 的目標值。												
2. 書目資料庫品質優質化	1. 第一階段： (1) 本館書目資料庫書目檢核，清除無效書目。 (2) 加強本館書目品質控制，修正書目品質控管流程。 (3) 建立書目建置討論小組，定期分享討論書目建置問題、書目規範發展趨勢。 (4) RDA 書目建置前期規劃(含研習、教育訓練，規範製定，系統功能增設)。 (5) 書目修正回溯清冊製作。 2. 第二階段： (1) 書目規格一致化：CMARC 轉換 MARC21。 (2) 與輔大鄰近圖資系所合作，提供實習機會，進行書目回溯修正。 (3) 本館西文圖書 RDA 書目建置轉換。 3. 第三階段：發展規劃書目創新加值服務。	採訪 編目課	1 第一階段： 105 年 2 第二階段： 106~107 年 3 第三階段 108 年~												
<b>架構二：館舍空間</b>															
1. 閱覽空間改造精緻化	1. 進行館舍入館使用率評估改造效益。 2. 依據各區在地特色確定改造主題。 3. 建議改造館舍之優先順序如下： (1)106 年：江子翠分館舊倉庫風 (2)107 年：石門分館國際風箏意象 (3)108 年：雙溪分館低碳養生風	秘書室													
2. 提供溫馨舒適的閱覽空間	1. 館舍結構補強，增加耐震能力，建議施作經費預估如次： <table border="1" data-bbox="395 1787 1045 2036"> <thead> <tr> <th>館別</th> <th>經費預估</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>瑞芳分館</td> <td>3,000,000</td> <td>擴柱補強</td> </tr> <tr> <td>五常分館</td> <td></td> <td>新工處主政，尚未完成</td> </tr> <tr> <td>樹林</td> <td>20,000,000</td> <td>方案一：</td> </tr> </tbody> </table>	館別	經費預估	說明	瑞芳分館	3,000,000	擴柱補強	五常分館		新工處主政，尚未完成	樹林	20,000,000	方案一：	秘書室	
館別	經費預估	說明													
瑞芳分館	3,000,000	擴柱補強													
五常分館		新工處主政，尚未完成													
樹林	20,000,000	方案一：													

推動目標	具體作法			主政課室組	推動期程				
	分館		擴柱補強及無障礙電梯 方案二：部分空間移至消防隊						
	2. 館舍漏水修繕，建議施作順序及經費預估：								
	項次	館別	經費預估						
	1	新店福民閱覽室	2,348,500						
	2	瑞芳分館	2,070,300						
	3	五股水碓分館	1,480,800						
	4	樹林三多圖書閱覽室	1,012,200						
	5	三重五常分館	3,081,100						
	6	新店青少年圖書館	907,600						
	7	雙溪分館	1,916,300						
	8	泰山親子圖書閱覽室	356,500						
	9	五股更新圖書閱覽室	730,300						
	10	淡水分館	1,807,800						
	11	三峽分館	3,035,300						
	12	新莊西盛分館	1,239,200						
		小計	19,985,900						
	3. 空調改善，建議施作順序及經費預估：								
	項次	館別	經費預估						
	1	蘆洲長安分館空調汰換	1,975,089						
	2	永和分館汰換冰水主機及箱型機等空調設備改善工程	800,000						
3	瑞芳區分館空調設備改善工程	232,600							
4	深坑分館空調設備汰換工程	100,000							
5	淡水竹圍分館空調設備汰換工程	1,500,000							
6	三重東區及三重五常分館空調設備改善	1,250,000							
7	三芝分館空調設備汰換工程	3,099,000							
8	三重區所屬分館空調設備改善工程	3,000,000							
	小計	11,956,689							
4. 無障礙電梯改善，建議施作順序及經費預估：									
項次	館別	經費預估			說明				

推動目標	具體作法				主政課室組	推動期程
	1	瑞芳分館	3,500,000	戶外加掛電梯		
	2	新店分館	1,500,000	換車廂		
	3	江子翠分館	1,500,000	換車廂		
	4	樹林分館	4,000,000	配合結構補強，結構開孔		
	5	三重分館	1,500,000	換車廂		
<b>架構三：營運規劃</b>						
1. 圖書館整併與增設智慧圖書館	<ol style="list-style-type: none"> <li>短期(0-3年)：相距2.5公里內之館舍進行整併，並視區位條件規劃智慧圖書館，預計初期整併館數達1~2間館舍，並增設智慧圖書館至少1間。</li> <li>中長期(3-10年)：區域內圖書閱覽室數比例應維持在該區總館舍數50%以內，超額部分應進行整併，並視實際需求轉置智慧圖書館，預計調整館數達10間以上館舍，並增設智慧圖書館達3間。</li> </ol>				閱覽 典藏課	105~114年
2. 設置電腦座位管理系統管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>短期(0-3年)：完成電腦數10臺以上館舍建置座位管理系統。</li> <li>中期(3-7年)：完成電腦數6臺以上館舍建置座位管理系統。</li> <li>長期(7-10年)：完成電腦數3臺以上館舍建置座位管理系統。</li> </ol>				閱覽 典藏課	106~114年
3. 推動與其他縣市合作圖書館相關服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>短期(0-3年)：以北北基桃生活圈為主，先由鄰近新北之週邊城市出發，目前雙北已有較密切之合作，本階段先以基隆市及桃園市為主要合作對象，並由總館聯合鄰近兩市之分館共同規劃辦理。</li> <li>中長期(3-10年)：將全臺各縣市納入閱讀合作夥伴，配合總館分區資源中心規劃，擴大圖書流通、辦證服務及聯合講座推廣。</li> </ol>				閱覽 典藏課	105~114年
<b>架構四：數位科技</b>						
1. 導入數位科技新服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>短期(0-3年)：完成24小時自助借還書機建置數3處以上。</li> <li>中期(3-7年)：完成24小時自助借還書機建置數7處以上。</li> <li>長期(7-10年)：完成24小時自助借還書機建置數10處以上。</li> </ol>				閱覽 典藏課	105~114年

推動目標	具體作法	主政課室組	推動期程
2. 提升資訊系統及網路效能	1. 提升各分館網路速度 2. 擴充資訊系統硬體設備 3. 汰換各分館網路設備	秘書室	105~108年
3. 建置數位圖書館	1. 規劃階段：(105年) (1)學習並瞭解其他圖書館數位典藏的建置經驗。 (2)擬訂數位化計畫。 ①進行需求評估。 ②請益專家、學者。 ③成本分析。 ④建立工作時程表。 (3)召開數位化相關會議討論系統建置相關事宜。 2. 採購階段：(106年) (1)成立工作小組(成員包含專業資訊人員)。 (2)進行系統評估：軟硬體平臺的評估、評選，以及服務技術層面考量。 (3)擬訂需求書、契約書。 (4)委託專業機構進行建置。 3. 執行階段：(107~108年) (1)系統建置。 (2)維護與管理服務：系統支援、協助專線等。	地方文獻組	105~108年
4. 運用大數據於圖書館統計業務	1. 運用大數據概念於館藏流通分析，藉由全面分析館藏被利用的情況，作為館藏採購之依據。 2. 定期提供全市圖書館利用概況之細緻化統計： (1)每月提供：圖書館利用概況(各區藏書冊數、借書冊數、辦證人數、利用人次、借閱人次)；全市圖書館借閱量、借閱率；熱門借閱排行榜前100名(圖書、期刊、影音資料) (2)每季提供：熱門借閱主題排行榜(小說、非小說、兒童書、漫畫、電影片、電子書)。 (3)每年1月15日前提供：前年度全市圖書館各項利用概況及借閱統計數據。	綜合規劃組	105~114年
<b>架構五：終身學習</b>			
1. 建置影音數位學習平臺	1. 為幫助因照護寶寶而無法到館之家長提供新生兒影音閱讀服務，讓閱讀從0歲扎根。 2. 爭取本館辦理之各式講座講師授權，讓不同主題的講座活動，也能上傳活動影音及文字檔案，並提供完整分享交流功能。	推廣課	1. 105年：寶寶線上資料庫影音服務。 2. 106年起：洽談講師講座上線合作意願。

推動目標	具體作法	主政課室組	推動期程
2. 辦理分齡分眾多元閱讀推廣活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據不同年齡層之需求，持續辦理各式(如新生兒、兒童、青少年、樂齡)活動。</li> <li>2. 因應時代需求，對新族群或弱勢族群再規劃設計適合的活動。</li> <li>3. 依據時代脈動及市民需求擴增或調整不同主題之活動。</li> </ol>	推廣課	105年起依據不同年齡層持續辦理各式活動。
3. 提升市民資訊素養能力	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 短期(0-3年):針對各年齡層採購合適的電子書、電子期刊和資料庫等多樣化電子資源，並持續辦理推廣活動和館員資訊素養教育訓練，以提升電子資源使用率。</li> <li>2. 中期(3-7年):圖書館和學校合作，提供有教育意義的網路資源給教師和學生，同時規劃不同族群學習的網頁資訊連結，如青少年提供課業協助、升學資訊；一般民眾提供就業、運動、大眾娛樂等資訊。</li> <li>3. 長期(7-10年):圖書館網站建置線上資訊素養教材，線上課程包括網路安全、網路霸凌等相關議題。</li> <li>4. 針對特別有資訊需求的族群(如弱勢兒童、樂齡,新住民),辦理平板電腦教學等課程，提升市民資訊能力並使用圖書館資源。</li> </ol>	閱覽典藏課 / 推廣課	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 105年規劃辦理樂齡、新住民平板及臉書教學。</li> <li>2. 106年起針對弱勢兒童規劃辦理資訊教學。</li> </ol>
4. 強化樂齡讀者雲端服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 短期(0-3年):建置樂齡讀者熱點，於大型社區、老人文康中心等處所增設漂書站或行動書車服務點，便利樂齡讀者取閱圖書。</li> <li>2. 中長期(3-10年):提供行動不便樂齡讀者送書到府及志工伴讀服務。</li> <li>3. 圖書館舉辦『送故事到社區』的活動，培訓專業之故事志工表演團隊，改編繪本、民間故事或自創題材等，以多元、活潑的故事表演方式，讓居家的銀髮族，不需要出遠門，為長者說故事，探視、陪伴老人家。</li> <li>4. 以創新思維跳脫圖書館的服務範圍，以「閱讀&amp;健康」(Read&amp;Health)為核心概念，將多元的閱覽服務送到樂齡長者需要的場所，結合個人健康管理及衛教資訊等。</li> </ol>	閱覽典藏課 / 推廣課	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 105年辦理送故事到社區活動。</li> <li>2. 106年起結合健康主題辦理樂齡讀者社區或居家服務。</li> </ol>
<b>架構六：專業知能</b>			
1. 持續辦理館員專業知能訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年至少辦理 20 場次之館員專業知能教育訓練。</li> <li>2. 建立每場教育訓練之課後問卷調查，統計分析結果並列為下年度課程規劃之參考依據。</li> </ol>	綜合規劃組	105~114年
2. 落實評鑑制度及建立分館輔導機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研訂全市分館分級評鑑計畫，每二年定期辦理圖書館營運績效評鑑。</li> </ol>	綜合規劃組	105~114年

推動目標	具體作法	主政課室組	推動期程
	2. 依據評鑑結果辦理營運績優館之標竿學習觀摩，另啟動需受理輔導館之輔導機制。 3. 建立輔導館之年度改善目標及協助輔導改善。 4. 定期訪視各分館，瞭解實際營運情形，提供改進意見，並持續追蹤輔導。 5. 每年年底定期召開年度輔導檢討會議，提出年度報告，說明各分館營運現況，輔導工作情形、輔導成果，作為未來輔導之參考。		
<b>架構七：服務品質</b>			
1. 持續修訂各項標準作業程序手冊	1. 建立並適時更新標準作業程序手冊。 2. 加強內部討論及經驗分享，精進服務效能及行政品質。	綜合 規劃組	105~114 年
2. 落實推動服務品質及績效管理	1. 辦理服務禮儀與溝通技巧研習課程。 2. 辦理電話禮貌測試及親民服務查核。 3. 定期辦理讀者滿意度調查及人民陳情案件滿意度調查。	綜合 規劃組	105~114 年

附件 2-新北市立圖書館標準作業流程

106 年 8 月 30 日版

項次	原編號	新編號	名稱	所屬課室	申請案	備註
1.	1-1	A01	圖書資料借閱流通標準作業流程說明	閱覽典藏課		本次修訂
2.	1-2	A02	線上預約流通服務標準作業流程說明	閱覽典藏課	◎	本次修訂
3.	1-3	A03	辦理借閱證服務標準作業流程說明	閱覽典藏課	◎	本次修訂
4.	1-4	A04	圖書賠償標準作業流程說明	閱覽典藏課		本次修訂
5.	1-5	A05	遺失物品標準作業流程說明	閱覽典藏課		
6.	1-6	A06	圖書報廢標準作業流程說明	閱覽典藏課		本次修訂
7.	1-7	A07	公共服務標準作業流程說明	閱覽典藏課	◎	
8.		A08	圖書盤點標準作業	閱覽典藏課		本次新增
9.	2-1	B01	推廣活動標準作業流程說明	推廣課		
10.	2-3	B02	租借場地標準作業流程說明	推廣課	◎	市府 SOP，應整合並上網修訂
11.	2-2	B03	書展標準作業流程說明	推廣課		本次修訂
12.	2-4	B04	新北市藝遊標準作業流程說明	推廣課		
	<del>2-5</del>		<del>活動行事曆標準作業流程說明</del>	<del>推廣課</del>		<del>本次刪除</del>
13.	2-6	B05	團體參訪導覽申請標準作業程序	推廣課	◎	市府 SOP 取代舊版參訪作業
14.	2-7	B06	志願服務人員招募標準作業流程說明	推廣課		本次修訂
	<del>2-8</del>		<del>讀書會標準作業流程說明</del>	<del>推廣課</del>		<del>本次刪除</del>
15.		B07	召開記者會活動標準作業說明	推廣課		本次新增
16.		B08	嬰幼兒借閱證及禮袋申請標準作業程序	推廣課	◎	市府 SOP，本次增列
17.		B09	藝文展覽辦理作業	推廣課		本次新增
18.	3-1	C01	中外文圖書資料徵集與採購標準作業流程說明	採訪編目課		
19.	3-2	C02	中外文圖書資料驗收標準作業流程說明	採訪編目課		
20.	3-3	C03	中外文圖書資料分類編目標準作業流程說明	採訪編目課		本次修訂
21.	3-4	C04	視聽資料徵集與採購標準作業流程說明	採訪編目課		
22.	3-5	C05	視聽資料驗收標準作業流程說明	採訪編目課		
23.	3-6	C06	視聽資料分類編目標準作業流程說明	採訪編目課		
24.	3-7	C07	中外文報紙管理標準作業流程說明	採訪編目課		
25.	3-8	C08	中外文期刊管理標準作業流程說明	採訪編目課		
26.	3-9	C09	贈送圖書資料處理標準作業流程說明	採訪編目課		本次修訂



27.		C10	電子書徵集與採購作業	採訪編目課		本次修訂
28.		C11	電子書驗收作業	採訪編目課		本次修訂
29.		C12	電子資料庫徵集與採購作業	採訪編目課		本次修訂
30.		C13	電子資料庫驗收作業	採訪編目課		本次修訂
31.	8-1	D01	業務執行進度管考標準作業流程說明	綜合規劃組		
32.	8-2	D02	人民陳情案件處理標準作業流程說明	綜合規劃組	◎	
33.	8-3	D03	工作手冊編印標準作業流程說明	綜合規劃組		
34.	4-15	D04	電話禮貌測試作業流程說明	綜合規劃組		由秘書室改至綜規組
35.	8-4	D05	新聞稿訊息發布標準作業流程說明	綜合規劃組		本次修訂
36.	8-5	D06	媒體回應標準作業流程說明	綜合規劃組		本次修訂
37.		D07	讀者留言案件處理準作業流程	綜合規劃組		本次新增
38.		E01	民眾預約臺北州檔案標準作業流程	地方文獻組	◎	本次新增
39.		E02	板橋智慧圖書館圖書上架標準作業流程	地方文獻組		本次新增
40.		E03	地方文獻典藏標準作業流程	地方文獻組		本次新增
41.	4-2	F01	館務會議列管事項追蹤標準作業流程說明	秘書室		
42.	4-5	F02	國家賠償事件處理標準作業流程說明	秘書室		
43.	4-6	F03	小額採購標準作業流程說明	秘書室		
44.	4-7	F04	一般採購標準作業流程說明	秘書室		
45.	4-8	F05	財產（物品）管理標準作業流程說明	秘書室		
46.	4-9	F06	文書處理標準作業流程說明	秘書室		
47.	4-10	F07	檔案管理標準作業流程說明	秘書室		
48.	4-11	F08	公務車派用管理標準作業流程說明	秘書室		
49.	4-12	F09	資訊設備管理標準作業流程說明	秘書室		
50.	4-13	F10	零用金管理標準作業流程說明	秘書室		
51.	4-14	F11	採購底價訂定標準作業流程說明	秘書室		
52.	4-16	F12	工程執行作業流程說明	秘書室		
53.	4-17	F13	公共工程驗收付款標準作業流程說明	秘書室		
54.	4-18	F14	公共安全檢修申報標準作業流程說明	秘書室		
55.		F15	檢測網站內容標準作業流程	秘書室		本次新增
56.	10-1	F16	緊急災害暨危機處理標準作業流程	秘書室		
57.	10-2	F17	防颱小組標準作業流程說明	秘書室		
58.	10-3	F18	疫情防疫計畫標準作業流程說明	秘書室		
59.	10-4	F19	消防防護計畫標準作業流程說明	秘書室		本次修訂
60.	10-5	F20	禁用免洗餐具標準作業流程說明	秘書室		本次修訂
61.	5-1	G01	休假補助費核發標準作業流程說明	人事室		
62.	5-2	G02	公保現金給付請領標準作業流程說明	人事室		

63.	5-3	G03	結婚、生育、喪葬補助請領標準作業流程說明	人事室		
64.	5-4	G04	子女教育補助請領標準作業流程說明	人事室		
65.	5-5	G05	公務人員因公傷殘死亡慰問金標準作業流程說明	人事室		
66.	5-6	G06	平時獎懲標準作業流程說明	人事室		
67.	5-7	G07	服務獎章請頒及其獎勵金核發標準作業流程說明	人事室		
68.		G08	員工權益之規範爭議作業流程	人事室		本次新增
69.	6-1	H01	機關自行收納歲入標準作業流程	會計室		本次修訂
70.	6-2	H02	收入退還標準作業流程	會計室		本次修訂
71.	6-3	H03	薪給、年終獎金、考績獎金動支標準作業流程	會計室		
72.	6-4	H04	結婚、生育、喪葬及子女教育補助費動支標準作業流程	會計室		
73.	6-5	H05	休假補助費動支標準作業流程	會計室		
74.	6-6	H06	加班費動支標準作業流程	會計室		
75.	6-7	H07	退休金、撫卹金動支標準作業流程	會計室		
76.	6-8-1	H08-1	出席費、稿費、兼職費、講座鐘點費、國外專業顧問費及運動競賽裁判費等申請標準作業流程	會計室		
77.	6-8-2	H08-2	出席費、稿費、兼職費、講座鐘點費、國外專業顧問費及運動競賽裁判費等結報標準作業流程	會計室		
78.	6-9	H09	國內出差旅費、訓練講習費動支標準作業流程	會計室		
79.	6-10-1	H10-1	國外出差旅費申請標準作業流程	會計室		
80.	6-10-2	H10-2	國外出差旅費結報標準作業流程	會計室		
81.	6-11	H11	採購簽辦標準作業流程	會計室		
82.	6-12	H12-1	收取代收款項標準作業流程	會計室		
83.	6-13	H12-2	支付代收款項標準作業流程	會計室		
84.	6-14	H13-1	收取採購案件保證金標準作業流程	會計室		
85.	6-15	H13-2	退還採購案件保證金標準作業流程	會計室		
86.	6-16	H14-1	收取約聘僱人員離職儲金保管款標準作業流程	會計室		
87.	6-17	H14-2	退還約聘僱人員離職儲金保管款標準作業流程	會計室		
88.	6-18	H15-1	收取有價證券、保管品標準作業流程	會計室		
89.	6-19	H15-2	退還有價證券、保管品標準作業流程	會計室		
90.	6-20	H16	查核現金、有價證券及保管品等保管情形標準作業流程	會計室		

91.	6-21	H17	保管使用自行收納款項收據標準作業流程	會計室		
92.	6-22	H18-1	審核專戶存款差額標準作業流程	會計室		
93.	6-23	H18-2	審核保管品差額標準作業流程	會計室		
94.	6-24	H19	清理懸帳標準作業流程	會計室		
95.	7-1	I01	受理貪瀆檢舉陳情標準作業流程說明	政風室		
96.		I02	辦理專案稽核業務標準作業流程說明	政風室		本次新增

## 附件 3-新北市立圖書館讀者滿意度調查問卷

親愛的讀者您好：

為瞭解您利用圖書館的情形及對本館各項服務的滿意程度，特別設計此份問卷，希望藉此問卷能更了解您的使用需求並作為本館日後經營與努力方向之參考。

本問卷採不記名方式，所有資料僅提供統計分析之用，敬請放心填答。承蒙您的協助，特此致上無盡的謝意。

新北市立圖書館 敬上

### 壹、圖書館服務使用情形

一、您清楚本館各項使用規定嗎？（如閱覽規定、電腦使用規定.....等）

1. 非常清楚      2. 清楚      3. 普通      4. 不清楚      5. 非常不清楚

二、您使用圖書館的頻率為何？

1. 每週 2 次以上(含 2 次)      2. 每週 1 次      3. 每半個月 1 次  
4. 每個月 1 次      5. 每半年 1 次      6. 每年 1 次(含超過 1 年)

三、您每次到館平均停留時間多長？

1. 30 分鐘以內      2. 30 分鐘至 1 小時      3. 1 至 2 小時      4. 2 至 3 小時  
5. 3 至 6 小時      6. 6 小時以上

四、通常您到圖書館的目的是：(可複選)

1. 借/還圖書、期刊      2. 借/還視聽資料      3. 看書報、雜誌      4. 查找資料  
5. 陪伴親友      6. 參加活動/參觀展覽      7. 隨意看看      8. 自修  
9. 使用電腦上網      10. 其他(請說明)：\_\_\_\_\_

五、您平均每月借閱書籍(含視聽資料)的件數為？

1. 10 件以下      2. 11 至 30 件      3. 31 至 50 件      4. 51 件以上

### 貳、使用圖書館的滿意度

說明：本問卷將使用圖書館的滿意度分為 6 大類，請您就每大類之細項依您個人的感覺勾選您認為的滿意程度，如果未曾接觸使用該項服務，請於未曾接觸使用之勾選，謝謝。

#### 一、館藏資源

項次	項 目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	圖書的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	期刊及雜誌的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	報紙的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	視聽資料的種類及數量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	電子資源(電子書、資料庫等)的種類	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	新書採購的質與量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	圖書推薦管道便利	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 二、資訊取得便利性

項次	項 目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	圖書資料的排列整理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	各項訊息取得便利性(電子報、出版品、活動訊息...等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	預約及跨館借還圖書資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	線上續借服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	影印、列印服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 三、圖書館網站及電腦使用

項次	項 目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	圖書查詢系統操作便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	網站連線速度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	圖書館網站能提供我需要的訊息	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	網頁內容分類方式	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	資訊檢索區秩序維持良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 四、館員服務

項次	項 目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	館員服務態度親切有禮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	館員能主動協助讀者查找資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	館員樂意回答讀者問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	館員熟悉各項館藏資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	館員對於讀者意見之回應	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	館方能充分提供意見反映管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 五、館舍空間與環境

項次	項 目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	館內各區標示清楚明確	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	館內各區往來動線流暢	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	環境清潔與美化	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	館內秩序維持良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	館內燈光照明足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	館內空調控制適宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 六、推廣活動

項次	項 目	很滿意	滿意	普通	不太滿意	很不滿意	未曾使用
1	推廣活動辦理的次數	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	推廣活動類型多元性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	推廣活動場地與設備	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	推廣活動與閱讀的連結性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 參、基本資料

說明：請就您個人的基本資料，在適當的選項內打勾，必要時可在\_\_\_\_\_內填寫文字。

- 一、您的性別：1. 男      2. 女
- 二、您的年齡：1. 12歲以下    2. 13-19歲    3. 20-29歲    4. 30-39歲    5. 40-49歲  
5. 50-59歲    6. 60歲以上
- 三、您的職業：1. 學生      2. 軍公教    3. 服務業    4. 工商業    5. 自由業  
6. 家管      7. 退休人員    8. 其他(請說明)：\_\_\_\_\_
- 四、您的學歷：1. 國小      2. 國中      3. 高中(職)    4. 大學(專)    5. 碩士  
6. 博士      7. 其他(請說明)：\_\_\_\_\_
- 五、您的母語：1. 國語      2. 閩南語    3. 客語      4. 原住民語    5. 其他語言：\_\_\_\_\_
- 六、您的居住地點：1. 新北市    2. 臺北市    3. 基隆市    4. 桃園市    5. 其他縣市：\_\_\_\_\_

### 肆、開放意見

為了讓圖書館的服務更好，您的建議是...

---



---

~謝謝您撥冗填寫本問卷~

附件 4-105 年與 106 年讀者滿意度調查比較分析

次序	項目	105 年 滿意度	106 年 滿意度	成長率
<b>一、館藏資源</b>				
1	圖書的種類及數量	77.1	78.4	1.69%
2	期刊及雜誌的種類及數量	73.4	74.8	1.91%
3	報紙的種類及數量	72.1	73.3	1.66%
4	視聽資料的種類及數量	61.1	63.9	4.58%
5	電子資源（電子書、資料庫等）的種類	58.2	61.4	5.50%
6	新書採購的質與量	64.7	65.6	1.39%
7	接受讀者推薦書刊	62.0	64.4	3.87%
<b>二、資訊取得便利性</b>				
1	圖書資料的排列整理	83.5	84.1	0.72%
2	各項訊息取得便利性	73.3	74.9	2.18%
3	預約及跨館借還圖書資料	77.8	78.7	1.16%
4	線上續借服務	75.8	76.7	1.19%
5	影印、列印服務	67.3	67.5	0.30%
<b>三、圖書館網站及電腦使用</b>				
1	圖書查詢系統操作便利性	70.9	72.6	2.40%
2	網站連線速度	63.3	66.7	5.37%
3	圖書館網站能提供我需要的訊息	66.4	69.3	4.37%
4	網頁內容分類方式	64.5	67.5	4.65%
5	資訊檢索區秩序維持良好	68.7	70.9	3.20%
<b>四、館員服務</b>				
1	服務人員的態度親切有禮	90.9	91.1	0.22%
2	館員能主動協助讀者查找資料	85.6	86.3	0.82%
3	館員樂意回答讀者問題	87.9	88.8	1.02%
4	館員熟悉各項館藏資源	85.8	86.8	1.17%
5	館員對於讀者意見之回應	84.2	85	0.95%
6	館方能充分提供意見反映管道	未調查	83.4	-
<b>五、館舍空間與環境</b>				
1	館內各區標示清楚明確	85.9	86.5	0.70%
2	館內各區往來動線流暢	85.4	86.1	0.82%
3	環境清潔與美化	86.9	86.9	0.00%
4	館內秩序維持良好	84.3	85	0.83%
5	館內燈光照明足夠	85.8	86.5	0.82%
6	館內空調控制適宜	83.9	84.5	0.72%

六、推廣活動				
1	推廣活動辦理的次數	57.6	59.4	3.13%
2	推廣活動類型多元性	56.3	59	4.80%
3	推廣活動場地與設備	56.9	58.9	3.51%
4	推廣活動與閱讀的連結性	56.9	59	3.69%
七、平均滿意度		73.5	75.6	2.86%

## 附件 5-107 年新北市立圖書館績效評鑑計畫書

### 壹、依據

本計畫係依據「圖書館法」第十七條：「各級主管機關應定期實施圖書館業務評鑑，經評鑑成績優良者，予以獎勵或補助，績效不彰者，應促其改善」之規定訂定。

### 貳、目標

新北市立圖書館（以下簡稱本館）評鑑各所屬圖書分館之營運及服務績效，以促進全市圖書館之健全發展。

### 參、評鑑對象

#### 一、評鑑對象

本館 22 區（21 區+青少年分館）依據各區人口數、「大區劃分一覽表」說明如下：

（一）第一類別：需進行評鑑組別：

1. 依據本館 104 年 2 月 4 日館務會議通過之「大區劃分一覽表」分為二組，分別由各新分區管理範圍提名一分館進行評鑑。
  - 第一組：蘆洲永安、蘆洲集賢、永和、中和、土城、新店、青少年、三重、新莊、板橋四維、江子翠，共計 11 館。
  - 第二組：瑞芳、石碇、萬里、泰山、五股、鶯歌、三峽、樹林、淡水、林口、汐止，共計 11 館。
2. 二組各行政館提名一分館代表參與所屬組別之評鑑：
  - 提名館應以未曾代表該區進行評鑑者為優先（106 年評鑑已提報者，應優先提報其他尚未代表評鑑之分館），並於 7 月 31 日前完成提名。

（二）第二類別：不需進行評鑑組別

- 107 年間館舍若因進行環境工程有半年以上閉館整修期，得不參與本年度評鑑作業。
- 106 年度評鑑得獎館別，行政區得不參與本年度評鑑作業。

希冀藉由評鑑考核，評選績優表現館作為具有相似社區背景之分館標竿學習對象。

#### 二、評鑑委員

由秘書擔任召集人，邀集每組 4 位評鑑委員，包括外聘 1 人、內部委員 3 人。外聘委員名單包括圖書館領域學者專家與圖書館相關實務工作者；內部委員由總館、分館主任或資深分館同仁擔任。

### 肆、評鑑指標及項目

評鑑項目為「107 年新北市立圖書館績效評鑑指標」之評分內容(附錄 1)，其中指標(一)~指標(五)係以「105 年全國公共圖書館評鑑指標」為架構之全國性評鑑項目，指標(六)依據「新北市立圖書館閱覽環境管理檢核表」與通用設計原則，指標(七)則以各館特殊表現作為評鑑標的。

指標編號	項目名稱	配分
------	------	----



一	基礎建設	不計分
二	營運規劃	30分
三	館藏資源管理	10分
四	讀者服務	30分
五	閱讀推廣與公共關係(此項以區成果為評鑑標的)	35分
六	閱覽環境管理與通用設計	35分
七	現場業務實際測試項目	5分
八	加扣分項目	20分
		總分 165分

### 伍、評鑑作業及期程

一、評鑑標的：各區分館自 106 年 1 月至 106 年 12 月底之營運績效。

二、評鑑預計辦理時間

- (一) 自評準備階段：公布日起至 107 年 8 月 31 日。
- (二) 實地評鑑：107 年 9 月 15 日至 10 月 30 日。
- (三) 成績公告：107 年 11 月底前。
- (四) 改善計畫書提交日：107 年 12 月中旬前。

三、評鑑流程：

(一) 受評分館自評與資料準備：

各受評館準備評鑑所需資料，並先行依據評鑑指標進行自我評鑑，並詳細填妥「107 年新北市立圖書館績效評鑑指標」(需舉證者，應於自評說明欄位中詳細說明，並得提供照片縮圖)，於 8 月 31 日前將電子檔寄回總館。

(二) 實地評鑑：

1. 評鑑委員至各館實地評鑑，每分館評鑑時間為 1 小時，包括受評分館簡報 10 分鐘、現場評鑑 30 分鐘、綜合座談 20 分鐘。
2. 委員依照委員評量表所列項目予以考評，評定各館成績，並提供優缺點等建議事項。
3. 各分館請於當日進行簡報並備妥該館相關資料供委員參酌，因簡報時間有限，建議針對評分指標的重點項目進行簡報。(備註：除總館安排，否則各館請勿另外準備禮物或水果餐飲等，影響評分中立。)

(三) 評鑑檢討：

完成所有組別之評鑑作業後，將另擇期召開檢討會，由委員及相關主管共同參加，進行整體檢討與建議。

四、成績計算方式

- (一) 自評：供分館依評鑑項目逐條先行檢視，並供評鑑委員參考，但自評分數不實際計入評分。
- (二) 委員評分：委員至受評館設進行實體評鑑，並依據簡報內容、文件、實地情況，依評鑑指標評分。各館得分為委員給分之平均數(取小數點後 2 位，4 捨 5 入)，若平均數相同者，將視總分決定優先。若總分相同者，則由委員討論評定名次之優先順序。
- (三) 獎勵對象

各組取績優前三名，惟分數未滿 130 分者則列從缺。各組前三名獎勵如下：

1. 第一名：禮券 1,800 元、嘉獎 7 次與獎狀 1 紙。
2. 第二名：禮券 1,000 元、嘉獎 5 次與獎狀 1 紙。
3. 第三名：禮券 500 元、嘉獎 3 次與獎狀 1 紙。

#### (四) 輔導對象

評鑑分數低於 120 分以下者，應參考評鑑委員意見提報營運改善計畫，並按核定後計畫確實執行，列管追蹤以掌握具體改進情形及成效，並擇期由輔導委員進行成果驗收。

#### 陸、預期效益

- 一、洞悉各區館務營運績效，檢視發展成效，作為未來營運方向規劃參考。
- 二、獎勵優良之圖書館同仁，並作為他館營運之標竿。
- 三、評鑑作業制度化，提升全國性評選作業之成果表現。

本計畫經簽核核准後實施，修正時亦同。

附件 6-107 年新北市立圖書館績效評鑑指標

指標項目	評量內容	國圖基準	評鑑佔分	自評分數	委員分數
<b>(一) 基礎建設及服務 (本項不計分)</b>					
1.1 館舍面積	1. 未達 1,000 平方公尺	1 分	不計分	不計分	不計分
	2. 達 1,000 平方公尺以上，未達 1800 平方公尺	2 分			
	3. 達 1,800 平方公尺以上，未達 2,800 平方公尺	3 分			
	4. 達 2,800 平方公尺以上，未達 3,800 平方公尺	4 分			
	5. 達 3,800 平方公尺以上	5 分			
1.2 每週開放時間	1. 未達 32 小時	1 分	不計分	不計分	不計分
	2. 達 32 小時以上，未達 44 小時	2 分			
	3. 達 44 小時以上，未達 56 小時	3 分			
	4. 達 56 小時以上，未達 68 小時	4 分			
	5. 達 68 小時以上	5 分			
1.3 購書經費所占 比率	1. 達未達總額的 7%	1 分	不計分	不計分	不計分
	2. 達占總額的 7%以上，未達 15%	2 分			
	3. 達占總額的 15%以上，未達 20%	3 分			
	4. 達占總額的 20%以上，未達 25%	4 分			
	5. 達占總額的 25%以上	5 分			
1.4 總館藏量	1. 未達 2 萬 5,000 冊 (件)	1 分	不計分	不計分	不計分
	2. 達 2 萬 5,000 冊 (件) 以上，未達 3 萬冊 (件)	2 分			
	3. 達 3 萬冊 (件) 以上，未達 3 萬 5,000 冊 (件)	3 分			
	4. 達 3 萬 5,000 冊 (件) 以上，未達 4 萬冊 (件)	4 分			
	5. 達 4 萬冊 (件) 以上	5 分			
1.5 總館藏年增加 量	1. 未達 2,800 冊 (件)	1 分	不計分	不計分	不計分
	2. 達 2,800 冊 (件) 以上，未達 3,000 冊 (件)	2 分			
	3. 達 3,000 冊 (件) 以上，未達 3,200 冊 (件)	3 分			
	4. 達 3,200 冊 (件) 以上，未達 3,400 冊 (件)	4 分			
	5. 達 3,400 冊 (件) 以上	5 分			
1.6 期刊及報紙種 類	1. 未達 20 種。	1 分	不計分	不計分	不計分
	2. 達 20 種以上，未達 30 種。	2 分			
	3. 達 30 種以上，未達 40 種。	3 分			
	4. 達 40 種以上，未達 50 種。	4 分			
	5. 達 50 種以上。	5 分			
<b>(二) 營運規劃 (本項 30 分)</b>					
2.1 營運計畫之訂 定與推動	1. 訂有圖書分館年度工作計畫。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且能依計畫進度執行。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且能定期檢討執行情形及進度。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且年度工作計畫能與總館年度工作重點相結合。	4 分	4 分		

	5. 符合 4，且年度工作計畫能與圖書館之策略計畫、中長期發展計畫相結合。(本處所指策略計畫與中長期計畫是指分館所訂)	5 分	5 分		
2.2 業務統計資料 之蒐集	1. 能定期辦理館藏量、閱覽、流通、參考諮詢、資訊檢索及推廣活動等各項業務統計。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且各項統計能正確計算。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且能確實提供公共圖書館統計系統正確之統計資料。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且能針對各項業務統計進行年度分析並提出報告。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且能有其他運用統計之措施。	5 分	5 分		
2.3 讀者滿意度調 查之辦理	1. 訂有讀者整體滿意度調查辦法或計畫；或能配合總館執行調查。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且能確實辦理調查並統計、分析結果。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且能針對讀者不滿意處進行原因分析。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且能提出改善措施，並加以改善。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且能規劃辦理圖書分館（或區館）單項服務或活動之滿意度調查。	5 分	5 分		
2.4 讀者意見之處 理	1. 能建立讀者反映意見之管道。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且能處理並回復讀者意見。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且能針對讀者抱怨意見進行原因分析。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且能針對讀者抱怨意見提出改善措施，並加以改善。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且能定期了解讀者對處理及回復內容之滿意度。	5 分	5 分		
2.5 館員繼續教育 與在職訓練之 辦理	1. 館員能積極參加總館舉辦之館內教育訓練。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且能積極參加館外機關舉辦之教育訓練。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且館員能積極參訪國內圖書館進行標竿學習、觀摩學習。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且館員能透過數位學習課程在職進修。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且館員能積極參訪國內企業組織進行標竿學習、觀摩學習。	5 分	5 分		
2.6 館員平均受訓 時數	1. 館員平均受訓時數未達 30 小時	1 分	1 分		
	2. 館員平均受訓時數 30 小時以上，未達 40 小時。	2 分	2 分		
	3. 館員平均受訓時數 40 小時以上，未達 50 小時。	3 分	3 分		
	4. 館員平均受訓時數 50 小時以上，未達 60 小時。	4 分	4 分		
	5. 館員平均受訓時數達 60 小時以上。	5 分	5 分		
<b>(三) 館藏資源管理 (本項 10 分)</b>					
3.1 建立多元之館 藏資料類型	1. 能提供圖書、參考工具書、期刊、報紙等一般圖書資料。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且能提供視聽資料。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且能兼顧分齡、分眾之讀者需求及地方特色，建立所需之館藏。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且資料語文至少包含了中文及英文。	4 分	4 分		

	5. 符合 4，且能提供電子書、資料庫等電子資源。	5 分	5 分		
3.2 圖書資料之徵集	1. 能主動蒐集出版資訊，且接受民眾推介圖書資料，建立擬購書單。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且擬購書單能適時提交採購單位，使新書適時進館。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且採購之新書能儘速處理，並上架供閱。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且能依照圖書資料交換與贈送處理之相關規定，受理各界捐贈或交換圖書。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且各界捐贈或交換圖書均能儘速處理，並上架供閱。	5 分	5 分		
<b>(四) 讀者服務 (本項計 30 分)</b>					
4.1 各類讀者服務之辦理	1. 閱覽服務規定能公告周知。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且能提供讀者各項便利之服務措施。(如圖書通閱、宅配服務等)	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且能為嬰幼兒、兒童、青少年、成人、銀髮族提供相關之服務措施。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且能針對圖書分館(區館)讀者特性提供特殊之服務。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且能為新住民提供相關之服務措施。	5 分	5 分		
4.2 參考諮詢服務及利用指導教育之辦理	1. 能建立讀者參考問題諮詢管道。(如口頭、電話等形式的諮詢服務)	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且參考問題皆能予以回復。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且能提供利用指導服務措施(如班訪，編印各類使用手冊等)。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且能辦理圖書館利用指導教育活動。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且能提供線上參考及利用教育服務措施。	5 分	5 分		
4.3 電子資源與資訊檢索服務之辦理	1. 能提供讀者便於使用之網際網路檢索環境及相關設備。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且能訂定(或依照)相關之服務規定，並公布周知。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且能辦理電子資源推介及推廣。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且能依圖書分館(區館)館藏特色或讀者需求整理各類電子資源(含免費之網路資源)，提供讀者便於使用。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且能辦理電子資源利用與資訊檢索課程或活動。	5 分	5 分		
4.4 視聽服務之辦理	1. 能訂有(或依照)視聽資料使用及服務之相關規定。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且視聽資料能提供讀者外借。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且能辦理視聽館藏推介及推廣。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且能辦理影片欣賞活動。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且能提供視聽資料內閱服務，並提供相關設備，或其他視聽服務措施。	5 分	5 分		
4.5.	1. 與前年度(105 年)辦證之成長率相比為無成長。	1 分	1 分		
	2. 與前年度(105 年)辦證之成長率相比為正成長。	2 分	2 分		

辦證 成長率	3. 與前年度(105年)辦證之成長率達3%以上。	3分	3分		
	4. 與前年度(105年)辦證之成長率達6%以上。	4分	4分		
	5. 與前年度(105年)辦證之成長率達9%以上。	5分	5分		
4.6. 借閱數 成長率	1. 與前年度(105年)借閱數之成長率相比為無成長。	1分	1分		
	2. 與前年度(105年)借閱數之成長率相比為正成長。	2分	2分		
	3. 與前年度(105年)借閱數之成長率達3%以上。	3分	3分		
	4. 與前年度(105年)借閱數之成長率達6%以上。	4分	4分		
	5. 與前年度(105年)借閱數之成長率達9%以上。	5分	5分		
<b>(五) 推廣服務與公共關係 (本項以全區為評鑑標的, 計 35 分)</b>					
5.1 社教藝文活動 之辦理	1. 能依地方特色、讀者需求辦理社教藝文活動。	1分	1分		
	2. 符合1, 且活動包含展覽、演講、研習班、展演等多元類型。	2分	2分		
	3. 符合2, 且能為嬰幼兒、兒童、青少年、成人、銀髮族規劃辦理社教藝文活動。	3分	3分		
	4. 符合3, 且能配合總館共同辦理社教推廣服務。	4分	4分		
	5. 符合4, 且能結合社區資源共同辦理社教藝文活動。	5分	5分		
5.2 閱讀推廣活動 之辦理	1. 能依讀者需求辦理包含展覽、演講、研習班、展演等多元類型之閱讀推廣活動。	1分	1分		
	2. 符合1, 且能為嬰幼兒、兒童、青少年、成人、銀髮族規劃辦理閱讀推廣活動。	2分	2分		
	3. 符合2, 且能配合地方特色或主題辦理閱讀活動。	3分	3分		
	4. 符合3, 且能配合市府與總館共同辦理閱讀推廣活動。	4分	4分		
	5. 符合4, 且能結合社區資源共同辦理閱讀推廣活動。	5分	5分		
5.3 推廣活動參加 人數成長率	1. 與前年度(105年)推廣活動參加人數相比為無成長。	1分	1分		
	2. 與前年度(105年)推廣活動參加人數相比為正成長。	2分	2分		
	3. 與前年度(105年)推廣活動參加人數之成長率達3%以上。	3分	3分		
	4. 與前年度(105年)推廣活動參加人數之成長率達6%以上。	4分	4分		
	5. 與前年度(105年)推廣活動參加人數之成長率達9%以上。	5分	5分		
5.4 與學校之合作 與推廣	1. 能與學校合作, 鼓勵學生辦證。	1分	1分		
	2. 符合1, 且能透過服務及活動(如班訪)吸引學生利用公共圖書館。	2分	2分		
	3. 符合2, 且圖書館服務及活動能走入校園。	3分	3分		
	4. 符合3, 且能與學校合作, 辦理資料庫使用、圖書館館藏目錄檢索技巧、網路資源查找技巧等圖書館利用教育活動。	4分	4分		
	5. 符合4, 且能結合學校課程需求, 規劃、提供特殊之服務及活動。	5分	5分		
5.5 志工運用與管 理	1. 能運用志工協助館務。	1分	1分		
	2. 符合1, 且能配合總館辦理志工管理、訓練計畫, 招募分館志工。	2分	2分		

	3. 符合 2，且能依志工專長給予適才適所的業務分配。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且志工持有服務紀錄冊人數達 70%。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且能鼓勵並協助分館（區館）志工團隊之聯誼活動、志工興趣小組活動等）。	5 分	5 分		
5.6 公共關係與媒體關注度	1. 能以海報、宣傳摺頁、刊物等形式主動提供讀者館務介紹、服務資訊及活動訊息。	1 分	1 分		
	2. 符合 1，且能結合社區資源（如利用社區廣播、公聽會、區里會議等方式）進行圖書館服務或活動之宣傳。	2 分	2 分		
	3. 符合 2，且能透過平面媒體、電子報，進行圖書館服務或活動之宣傳。	3 分	3 分		
	4. 符合 3，且能利用社群媒體進行圖書館服務或活動之宣傳，並與民眾互動。	4 分	4 分		
	5. 符合 4，且圖書館服務或活動新聞露出則數較前一年度提升。（若無法取得新聞露出資料者，請盡量利用報紙資料庫搜尋）	5 分	5 分		
5.7 提送新聞稿數量	1. 有提送圖書館服務或活動新聞稿。	1 分	1 分		
	2. 提送圖書館服務或活動新聞稿則數整年 3-4 件。	2 分	2 分		
	3. 提送圖書館服務或活動新聞稿則數整年 5-6 件。	3 分	3 分		
	4. 提送圖書館服務或活動新聞稿則數整年 7-8 件。	4 分	4 分		
	5. 提送圖書館服務或活動新聞稿則數整年 9 件以上。	5 分	5 分		
<b>(六) 閱覽環境管理與通用設計 (本項計 33 分)</b>					
6.1 出入口	1. 具備出入口標示		1 分		
	2. 無障礙設置（單選，請在分數欄中填入對應所得分數）	(1) 有超過 2CM 以上的高低差但未有其他補強設置，或設有愛心服務鈴卻故障無法使用。		0 分	
		(2) 有超過 2CM 以上的高低差但設置有愛心服務鈴且功能正常。		0.5 分	
		(3) 有超過 2CM 以上的高低差且已設置無障礙坡道、斜坡方式補強，但不安全或不方便使用。		0.5 分	
		(4) 無超過 2CM 以上的高低差或已設置無障礙坡道、斜坡方式補強且方便使用安全無障礙。		1 分	
3. 主要出入口設有樓層平面圖。		1 分			
6.2 整體環境	1. 動線及空間配置-館舍動線順暢無礙，方便所有民眾通行。		0.5 分		
	2. 館舍動動順暢無礙，且空間配置恰當（如：無樂齡區距離廁所或主要出入口過遠、兒童區與開放式自修區相鄰…之情形）。		0.5 分		
	3. 清潔用品放置適當位置且擺放整齊。		0.5 分		
	4. 各項事物用品設備收納適當位置且擺放整齊（含各項事務機、文具、滅火器、逃生用具…）。		0.5 分		
	5. 地面無高低差，或皆已貼上有色膠布標示使讀者注意。		1 分		
	6. 館舍裝飾-各裝飾整潔美觀；無過時活動之裝飾。		0.5 分		

	7. 清潔人員工作項目表及定期檢查表定期填寫。	1 分			
6.3 服務臺	1. 桌面擺設-服務臺桌面整齊清潔。	0.5 分			
	2. 提供便利性服務-免費出借服務之介紹(例如老花眼鏡、放大鏡、擴視機等)。	0.5 分			
	3. 提供便利性服務-提供書寫文具(例如筆、紙)。	0.5 分			
	4. 櫃檯通用性-櫃檯高度、深度合宜，輪椅讀者與兒童亦能使用無礙。	0.5 分			
	5 提供拐杖架與行李架或相關設置。	0.5 分			
6.4 書庫與閱覽區	1. 讀者閱讀桌椅及設施隨時保持整潔。	1 分			
	2. 館藏放置-圖書與各類館藏皆排架整齊。	1 分			
	3. 館藏放置-圖書與各類館藏無堆疊放置的情形。	1 分			
	4. 閱覽後圖書-提供書車供讀者放置閱閉書籍。	0.5 分			
	5. 閱覽後圖書-館內無要求讀者自行上架之告示。	0.5 分			
	6. 館內通道無堆積或放置雜物。	1 分			
	7. 避免過高處或過低處的圖書擺置。	1 分			
6.5 樓梯	1. 全館無樓梯，或具樓梯且梯面設有止滑設計。	1 分			
	2. 全館無樓梯間，或樓梯間保持通暢清潔。	1 分			
	3. 全館樓梯欄杆間距小於 10 公分，或間距大於 10 公分但已設有安全防護(如防護網)。	1 分			
	4. 全館無樓梯，或樓梯間及出入口有充足照明設備。	1 分			
	5. 全館無樓梯，或樓梯間及出入口夜間啟用照明設備。	1 分			
6.6 廁所	1. 廁所整體環境設施設備清潔無臭味。	1 分			
	2. 廁所設有置物設備(如置物架、平臺或掛勾)。	1 分			
	3. 無障礙廁所	設置無障礙廁所，但位置、空間或出入不方便使用。	0.5 分		
		設置無障礙廁所，且位置、空間及出入方便使用。	1 分		
	4. 求救鈴	所有廁間皆無設置求救鈴。	0 分		
		部分廁間設有求救鈴，但未達半數。	0.5 分		
半數以上廁間皆設有求救鈴。		2 分			
6.7 飲水機	飲水機隨時保持整潔。	1 分			
	飲水機高度合宜。	1 分			
	飲水機貼有防燙標示。	1 分			
6.8 指標指示	各項文宣與公告事項無過期且具必要性。	1 分			
	各項文宣與公告事項皆能向上貼齊於公布欄。	1 分			
	指標或指引告示之字型統一、字體合適。	1 分			
	雙語標示館內各項指標與服務資訊，並資訊與文法正確無誤。	1 分			
<b>(七) 現場業務實際測試項目 (本項計 5 分)</b>					
7.1 對該館業務的熟悉度	能協助不會使用電腦之民眾辦理預約圖書。	1 分			
	能協助民眾查詢預約圖書之進度。	1 分			



	能正確回答民眾關於一證通還的相關資訊。	1分		
	能正確處理民眾一證通還的相關業務。	1分		
	能符合本府規定之電話禮儀應對	1分		
<b>(八) 加扣分項目 (本項計 20 分)</b>				
8.1 創新加值	分館提供之創新加值服務或活動 (若性質屬前項指標已得分者，如通用設計，則請委員斟酌給分)	5分		
8.2 特殊榮耀 或貢獻	獲得市府或其他機關特殊獎項或館員對機關之特殊貢獻	5分		
8.3 人民陳情 案件	負面陳情 1-5 件-0.5 分、6-10 件-1 分、11-15 件-1.5 分、16 件以上-2 分；正面陳情 1 件+1 分、2 件+2 分、3 件+3 分、4 件+4 分、5 件以上+5	5分		
8.4 其他	非屬前述指標內容	5分		