

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫
教育部辦理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
108-111 年執行成果報告

中 華 民 國 1 1 1 年 1 2 月 3 1 日

目錄

壹、計畫內容執行情形.....	1
貳、營運體制發展藍圖與計畫目標達成情形.....	60
參、計畫經費執行情形.....	83
肆、計畫執行困難及因應方式.....	84
伍、檢討與建議.....	90
陸、具體影響.....	92

新北市立圖書館成果摘要表

計畫名稱	108-111 年新北市健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
執行單位	新北市立圖書館			
連 絡 人	吳嘉馨	連 絡 電 話	(02)2953-7868#8207	
E-mail	AN9775@ntpc.gov.tw			
地 址	新北市板橋區貴興路 139 號			
實施期程	108 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日			
補助與實支經費 (新臺幣：元)	核定 計畫金額	14,400,000 元	核定 補助金額	資本門：2,700,000 元 經常門：4,500,000 元 合計：7,200,000 元
	補助比例	50%	實支總額	14,400,000 元
	計畫結餘款	0 元	繳回教育部 結餘款	0 元
	地方自籌 經費	資本門：4,200,000 元 經常門：3,000,000 元 合 計：7,200,000 元		
附件	1.計畫項目經費核定文件 2.教育部經費收支結算表 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)	四年有成 十二大成果 1.制定圖書館發展願景與策略 2.制定館藏深度分級及特色主題 3.通過 ISO 9001 及 27001 認證 4.建立閱讀環境管理檢核機制 5.建立分館閱覽服務稽核機制 6.建立 Google 評論管考機制 7.成立品管圈及品質改善小組 8.編訂讀者陳情案件教材及範本 9.優化讀者滿意度調查分析方式 10.優化分館評鑑指標與獎勵機制 11.建置圖書館智慧化 RFID 系統 12.建置多媒體資訊書牆及資訊看板			

108-111 年新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

補助項目	計畫名稱	內容說明	經費來源
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	制定圖書館中長程之發展策略計畫	申請補助
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	- 通盤檢討及簡化本館行政程序（服務規範及標準作業） - 建立 ISO 9001：2015 品質政策與品質文件	申請補助
館員培育	建立全面品質管理與評核制度計畫	- 依據相關品質規範進行館員教育訓練 - 建置館員知識庫及編印服務手冊	申請補助
建立完善的館藏發展制度	館藏發展與採購計畫	依本館館藏發展政策及館藏特色主題持續充實館藏	本館自籌
建立主題特色之專門圖書館	辦理特色主題推廣活動計畫	充實青少年、親子、原住民及新住民等主題特色館館藏，並辦理閱讀推廣活動	申請補助 本館自籌
優化通借通還服務	建置 RFID、人臉辨識設備及即時資訊看板計畫	- 建置 RFID 及人臉辨識系統：以智慧化的資訊系統管理，簡化作業提升效率。 - 建置電子看板：即時顯示入館利用人次、書籍流通資訊、新書推介資訊	申請補助 本館自籌

一、制定新北市立圖書館發展策略計畫

世界各國皆將公共圖書館打造成地方經濟、社會、文化及競爭力的影響力量。因全球資訊科技之突飛猛進、資訊服務產業之蓬勃發展等外在環境的改變，使得圖書館的經營與服務面臨了重大的挑戰，檢視新北市立圖書館(以下簡稱新北市圖)現行的發展政策實有必要進行通盤檢討與修訂。新北市圖於 105 年 5 月研訂「新北市立圖書館 5 年發展計畫(106~110 年)」及「新北市立圖書館 10 年發展計畫(105~114 年)」，檢核 2 項計畫內容雖已逐年推動落實，惟 2 項發展策略計畫之撰寫架構、體例格式不盡相同，而提出之

願景、策略方向、目標、計畫及行動方案之完整性與創新性亦可再加強，並針對分年應達成之計畫目標需訂定相關檢核機制，逐年依據發展策略確實推動執行相關計畫，以達成打造新北市成為熱愛閱讀的國際城市之願景。本專案委託邱子恒教育協助新北市圖進行趨勢分析、策略計畫評估與輔導，俾利做為新北市圖未來發展之參考。

(一)專案目標

1. 完成國內外公共圖書館發展趨勢之分析，提出新北市立圖書館未來發展之建議。
2. 參考國內外圖書館發展趨勢與新北市政策方向，提出新北市圖中長程計畫之修訂架構與發展策略建議方案。
3. 對於新北市公共圖書館總館—分館體系現行營運現況，提出如何落實中長程計畫之機制之推動策略。
4. 對於新北市公共圖書館未來發展策略推行，提出相關檢核指標及管理方案。

(二)委託辦理工作項目

1. 計畫概述：計畫目的及目標說明
2. 國內外公共圖書館：發展現況、趨勢分析、發展策略架構與範例
3. 新北市立圖書館營運現況及問題：服務現況與內外部環境分析、訪談調查（主管及館員的問題與期待、讀者需求與期待）、發展計畫檢討
4. 結論與建議
 - (1)四年中程發展計畫之建議方案
 - (2)八年長程發展計畫之建議方案
 - (3)總館及分館落實中長程計畫之機制
 - (4)中長程計畫之檢核與管理

(三)專案工作期程規劃

本專案期程自 108 年 7 月 1 日至 108 年 12 月 20 日止，相關執行期程及工作項目規劃如下：

日期	工作項目
7/15-31	閱讀新北市圖發展計劃和策略文件 與新北市圖承辦人聯繫訪談與焦團細節
8/1-31	蒐集、整理、分析標竿公圖之相關政策文件
9/1-30	徵募兼任研究助理 預計 9/19-20 進行四場焦點團體訪談 研究助理整理焦團內容 主持人分析焦團研究結果，呈現使用者期望與需求

10/1-31	預計 10/16-18 進行 15 人次主管/館員訪談 研究助理轉錄訪談內容 主持人分析內容，形成 SWOT 分析
11/1-30	主持人依文獻與蒐集之資料，依合約要求內容，撰寫專案報告初稿
12/1-10	初稿交承辦人，請館方確認希望強化與修正之內容 完成專案報告，排版、送裝訂
12/20	交付專案報告、結案

(四)焦點團體、主管與館員訪談規劃

目標一：了解讀者的需求與期待

焦點團體(分 4 組,每組 6 位,一場約 90 分鐘) 9/20(五)-9/21(六)			
對象	受訪者安排	場地	時間
志工	由圖書館邀約	總館	9/20 10:30-12:00
退休人員	由圖書館邀約	總館	9/20 14:00-15:30
兒童家長	由圖書館邀約	總館	9/21 10:30-12:00
高中大學生	由圖書館邀約	總館	9/21 14:00-15:30

■ 焦點團體訪談大綱

1. 簡單跟大家介紹自己，您為什麼願意參加這場焦點團體座談？
2. 您到新北市圖主要會做什麼事？除了現在可以做的事以外，您期望可以再做些什麼事？
3. 您對新北市圖的印象如何？
4. 您通常如何運用新北市圖的資源？
5. 您常和誰一起來新北市圖？何時會來新北市圖？
6. 您有去過住家或學校附近的其他類型圖書館嗎？何時決定來新北市圖？何時選擇去別類型的圖書館？
7. 您對新北市圖的服務與空間規劃有什麼期待？有什麼是您覺得新北市圖應該改進的部分？
8. 用一句話來說，新北市圖對您的意義是什麼？

目標二：內外部環境分析 & 主管及館員的問題與期待

■ 主管與館員訪談大綱

1. 請介紹一下您的圖書館相關工作經驗？您現在在新北市圖中負責的工作是什麼？
2. 您日常工作中，遇到的最大挑戰是什麼？通常用什麼方式去面對或處理？
3. 您覺得現今台灣的大環境「政治、經濟、社會、科技」等層面的哪些因為，會影響公共圖書館事業的發展？ [正反向皆可,訪談者當場繪製 PEST 圖]

4. 在上述的環境脈絡之下，您認為新北市圖具有那些「優勢、劣勢、機會、威脅」？

[兩人一起完成 SWOT]

5. 您認為與其他五都的公共圖書館比較，新北市圖在以下層面有什麼特色，值得其他館來標竿學習？館藏、服務、空間、制度

6. 市府的三大政策為「簡政便民、行動治理、智能城市」。

(1) 您認為新北市圖目前在「簡政便民」方面，有哪些作為？如果不考慮人力與預算，您覺得可以再做些什麼？

(2) 您認為新北市圖目前在「行動治理」方面，有哪些作為？如果不考慮人力與預算，您覺得可以再做些什麼？

(3) 您認為新北市圖目前在「智能城市」方面，有哪些作為？如果不考慮人力與預算，您覺得可以再做些什麼？

(五)結論與建議

1.對中長程發展計畫之建議

研究者審視各圖書館發展計畫文件，發現其期程大多設定為 3-5 年，最長的國家圖書館與 IFLA Strategy 也是六年，而且各館都只有一份發展計畫文件。現在公共圖書館所處的外部環境，不論是在政治、經濟、社會與科技等層面都變化快速，學者專家因此大多建議一個機構的中程計畫可以 3 年為期、而長程計畫以 5 年為期。研究者建議新北市圖的發展計畫也因應這個原則，將期程設定為 3-5 年，而侯友宜市長是於民國 107 年 12 月 25 日就職，即將屆滿一年，本屆任期仍有三年（109-111 年）時間，因此建議新北市圖此次依市府於今年（108 年）10 月提出的六大願景工程為藍圖，參考本次研究報告中各標竿館相關文件的架構與內容，以及此次參與訪談的館員與讀者之回饋意見，由負責擬訂的同仁與相關館員和讀者代表共同討論，配合市長任期，擬訂全新的「新北市立圖書館 2020-2022 年策略發展計畫」，先以 3 年為期擘劃新北市圖的未來，而不建議依原本館方的構想分別制定 4 年與 8 年為期的中程與長程計畫。

在新的 3 年策略發展計畫文件中，以下建議提供給新北市圖參考：

(1) 以原有 5 年計畫的架構為主，重新修正內容，但再加上「任務」與「策略」等項目。

(2) 在「總論」前言的部份，除描述新北市圖的現狀之外，參考臺北市圖、西雅圖公共圖書館及澳洲昆士蘭州立圖書館的作法，將新北市圖認同的「價值」，如：創新、生活、智慧、在地等在此部份揭示。

(3) 在「願景」部份，參考西雅圖公共圖書館的作法，首先列出城市的願景，之後描

述圖書館據此提出的願景。

2.總館及分館落實中長程計畫之機制

由於新北市立圖書館擁有全國規模最大的公共圖書館體系，除總館外，尚有 103 所分館與圖書閱覽室，而這些由公所時代整併而來的分館，在人力、館舍、設備及地理區域等方面異質性很大，與總館的資源也有極大差異。這種組織龐大且據點分散的狀況，使新北市圖在營運上有了不少挑戰，但也因地理區域的多元，對在地化、生活化的策略有莫大的發展潛力。

如同研究者與該館主管與館員訪談後的發現，由於新北市圖在制度方面具：將導入 ISO 9001、行銷會議、志工管理制度、總館—22 個行政區圖分區管理制度、閱典課的“閱覽典藏館務發展小組會議”、推廣課“參與式預算”、採編課“選書小組會議”、櫃台人員輪調制度、每月辦理館員教育訓練、每年做分館營運評鑑及滿意度調查、分館“人力配置原則”、委員會制度...等營運特色，在總館—分館營運體制方面已有相當的基礎。據了解目前總館擔任「領頭羊」與「資源分配者」的角色，很多計畫與活動是由總館的管理階層在主管會議中決定，再分派任務下去 22 個行政區圖來執行。這種由上而下集中式的領導方式也許在管理效能上較能立竿見影，但研究者也建議在此次進行新的發展計畫文件撰寫時，可以邀集所有分館主任有更多的參與，特別是在「計畫」與「行動方案」的層級，需要在第一線服務的同人更多的腦力激盪與創意發想，如此才能落實在在地化與生活化的理想。同時可以參考紐約公共圖書館系統的作法，除了訂定全體系的發展計畫之外，由於總館的高度與資源與其他分館非常不同，因此也可如紐約公共圖書館的作法一樣，總館另外單獨制定其專屬的發展計畫，以避免要將一份文件套用到一百多個據點時，因為考量到一體適用性，而沒能凸顯出國際級新北市圖總館的能量。

3.中長程計畫之檢核與管理

在新北市圖原有的 10 年發展計畫文件中，針對七大架構裡的每個推動目標，都有提出具體作法、主政課室組、以及推動期程。關於中長程發展計畫中擘劃的各式計畫與方案的具體檢核與管理作為，標竿圖書館裡有紐約公共圖書館系統、日本大阪市圖及日本橫濱市圖等的三位文件中有具體羅列出各行動方案的期程、時間表、預期成果等資訊。其中紐約公共圖書館系統的文件中詳列預期結果與評估方法，做為後續檢核的依據；而大阪市圖則列出各方針之下各項目的檢核指標、以及該指標在 2016 年的表現數據及預定在 2020 年達成的目標數據，具體量化的數據也可做為之後考核達成率之參考。

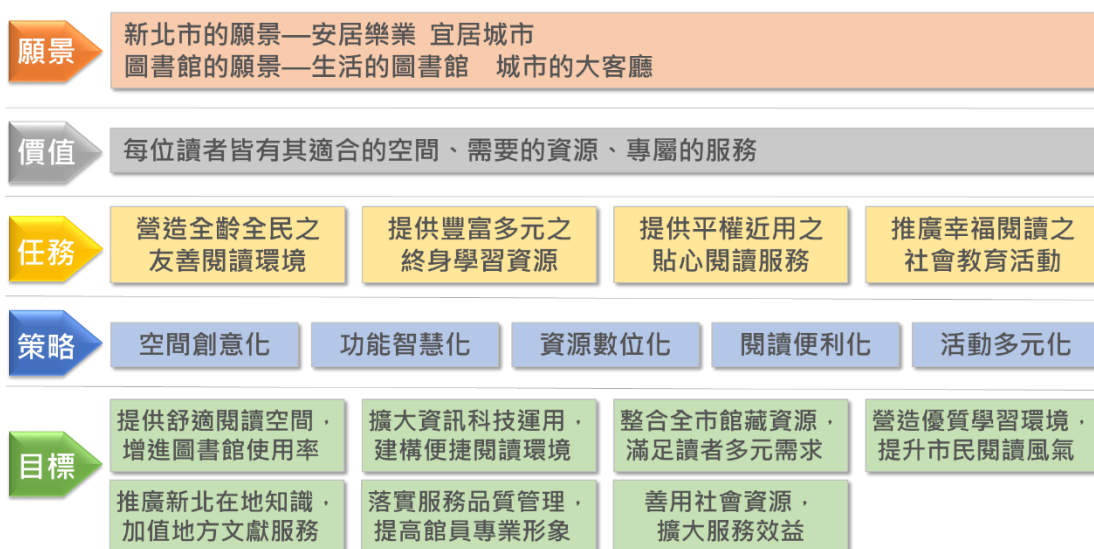
由於策略發展計畫是一個圖書館多年期發展方向的指導文件，其是圖書館對內與對外的溝通工具 -- 對內可讓全體館員了解該館未來三至五年間的努力方向與執行方案；

對外可做為向讀者、母機構及社會大眾說明圖書館在可預見的未來之發展與走向，更可以做為爭取經費與資源的依據。因此研究者認為其內容不需包括太過操作面的檢核細節。

然而為了檢核與管理圖書館在各項行動方案的執行狀況，研究者建議新北市圖依發展計畫下所列的行動方案，另外制定其〈預期結果〉與〈評估方法〉，再視各分館的資源與屬性之狀況，與分館主任共同討論該分館可執行哪些方案，並以參與式管理的精神請分館主任於前一年底時先自行提出下年度的預期成果之數據，與總館討論之後定案，並將達成率列為每年分館營運評鑑的項目之一；如此既能具體檢核發展計畫內容的落實狀況，各分館亦可依每年度成果對來年的目標做滾動式調整，即可解決新北市圖總館目前沒有時間、人力可以考核中長程發展計畫的問題。

(六)發展策略計畫架構

新北市立圖書館發展策略計畫架構



2020-2022 年新北市立圖書館發展策略計畫

壹、願景

一、新北市的願景

安居樂業 宜居城市

二、圖書館的願景

生活的圖書館 城市的大客廳——在地化 生活化 智慧化

貳、價值

每位讀者皆有其適合的空間、需要的資源、專屬的服務

參、使命

一、營造全齡全民之友善閱讀環境

- 二、提供豐富多元之終身學習資源
- 三、提供平權近用之貼心閱讀服務
- 四、推廣幸福閱讀之社會教育活動

肆、策略

- 一、空間創意化：持續擴增及改造優質閱讀空間，設置知識共享空間
- 二、功能智慧化：引進資訊技術與設備，開發各種智慧化閱讀服務功能
- 三、資源數位化：充實館藏資源之質與量，並強化電子資源之使用效益
- 四、閱讀便利化：加強客製化之行動閱讀服務，滿足各族群讀者之閱讀需求
- 五、活動多元化：發揮活動設計的巧思及創意，讓讀者更有參與感與互動性

伍、目標、計畫及行動方案

目標一：提供舒適閱讀空間，增進圖書館使用率

計畫：新建與改造館舍計畫

行動方案：

- 1.新建與改造具在地特色之圖書館舍與閱覽空間。
- 2.館內設置休閒聚會、知識共享空間。
- 3.閱讀設備升級與更新，營造優質閱讀環境。
- 4.進行館舍結構補強，增加建物耐震力與安全性。
- 5.進行館舍漏水修繕，增加館舍使用年限。
- 6.進行空調改善，提供舒適閱讀環境。
- 7.進行無障礙設施改善，提供友善閱讀環境。

目標二：擴大資訊科技運用，建構便捷閱讀環境

計畫一：充實數位館藏計畫

行動方案：

- 1.持續購置及租用電子資料庫與電子書。
- 2.維護與優化電子資源管理系統。

計畫二：提升資訊素養計畫

行動方案：

- 1.提升圖書館資訊系統、設備及網路效能。
- 2.善用各項數位資源，辦理圖書館利用教育。
- 3.提供客製化的資訊素養研習課程。
- 4.辦理各項電子資源利用教育及推廣活動。

目標三：整合全市館藏資源，滿足讀者多元需求

計畫：均衡發展館藏計畫

行動方案：

- 1.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。
- 2.研訂年度館藏採購計畫，統一集中館藏採購與分配，發揮經費最大效能。
- 3.建構多元且豐富之館藏，達成市民每人擁有圖書2冊之目標。
- 4.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。
- 5.廣徵多元文化圖書資料，滿足原住民與新住民閱讀需求。
- 6.研採 RDA 編目規範，滿足數位環境檢索需求，達成書目共享。

目標四：營造優質學習環境，提升市民閱讀風氣

計畫一：精進讀者服務計畫

- 1.持續檢討與修訂閱覽政策，創新服務模式，優化讀者服務。
- 2.維護與推廣各類館藏資源，提供讀者便捷的閱讀服務。
- 3.引進自動化、智慧化相關設備，提升閱覽服務效率。
- 4.加強與各縣市跨域合作，共享圖書資源與服務。

計畫二：分齡分眾閱讀推廣計畫**行動方案：**

- 1.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。
- 2.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。
- 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.精進閱讀推廣活動內容與品質，打造圖書館成為終身學習中心。

計畫三：行動閱讀服務計畫**行動方案：**

- 1.以行動書車與行動書房，深入學校、社區及交通據點服務。
- 2.與公私部門合作，辦理館外書展，推動社區閱讀。
- 3.以行動電子書房加強館藏電子資源利用推廣。
- 4.設立漂書據點，活化書籍流通與再利用。

目標五：推廣新北在地知識，加值地方文獻服務**計畫一：新北在地知識推廣計畫****行動方案：**

- 1.逐年於各區分館建置在地知識學專區，並辦理相關推廣活動。
- 2.善用館藏珍貴典籍與文獻，舉辦「臺北州檔案」研討會與推廣活動。
- 3.推動數位策展與特藏文獻線上展示與推廣，引領民眾認識特藏之菁華。
- 4.加強文獻資料推廣，增進民眾對於特藏文獻之價值興趣與瞭解。
- 5.辦理新北在地走讀活動，推廣新北在地文化。

計畫二：地方文獻徵集與保存計畫**行動方案：**

- 1.研訂地方文獻出版、典藏與數位化相關計畫。
- 2.建置文獻數位資源，推廣數位利用，兼顧典藏、保存與運用。
- 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加值利用。

目標六：落實服務品質管理，提高館員專業形象**計畫一：館員教育訓練計畫****行動方案：**

- 1.依館員工作與業務需求，辦理館員專業知能教育訓練。
- 2.課程規劃參考課後問卷、其他公共圖書館及圖書館學會開設之課程。

計畫二：服務品質提升計畫**行動方案：**

- 1.辦理服務禮儀與服務品質教育訓練課程。
- 2.導入 ISO 9001 品質管理系統輔導與認證。
- 3.辦理讀者滿意度調查及人民陳情案件滿意度統計分析。
- 4.建置並適時更新品質政策及標準作業程序，以供館員服務依循。
- 5.加強內部控制與內部稽核，精進服務效能及行政品質。

計畫三：分館評鑑與輔導計畫

行動方案：

- 1.研訂全市分館分級評鑑計畫，定期辦理營運績效評鑑，瞭解並改善問題。
- 2.依評鑑結果表揚獎勵營運績優分館，並辦理標竿觀摩活動，擴大學習效應。
- 3.協助輔導營運績效不佳之分館進行改善。

目標七：善用社會資源，擴大服務效益

計畫一：跨界合作計畫

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。

計畫二：志工服務計畫

行動方案：

- 1.媒合民眾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。

計畫三：加強服務行銷計畫

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，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。

二、建立全面品質管理與評核制度計畫



以「顧客為導向」的服務觀念，讓民眾感受到更方便、快速、貼心的服務，是政府機關為民服務的首要任務。公共圖書館面臨讀者需求日益多元化，服務據點持續擴增，希望藉由推動 ISO 國際品質保證制度，以提升各項讀者服務作業之服務品質，滿足讀者需求，善盡為全民服務的角色與功能，使品質要求之觀念，能夠深植於館內全體同仁工作理念與服務態度當中，達成全體一致共識，作為本館服務改善之依據，也期待經由持續精進的過程，達到品質管理之最佳績效。

本館規劃委請具備輔導服務品質提升之專業廠商，依據 ISO 9001:2015 國際標準之要求，輔導導入 ISO 9001 管理系統，輔導本館通過 ISO 9001 驗證，以落實本館提升服務品質之經營理念，有效達成品質管理成效。

(一)專案目標

本案藉由廠商提供必要之輔導顧問服務，並達成下列所有專案目標：

1. 依 ISO 9001 國際標準，整合現行相關管理系統，貫徹規劃、執行、檢查、行動改善 (Plan-Do-Check-Act, PDCA) 管理流程模式，規劃並建立具持續改善能力之品質管理系統。
2. 協助本館通盤檢討及簡化現有之標準作業流程及行政規則，落實簡政便民之目標。
3. 完成本館所選定之範圍作業標準化、管理制度文件化、輔導整體管理架構整合之施行與持續改進。
4. 規劃並提供本館教育訓練課程，以提昇本館資訊服務品質管理管理觀念與專業能力。

5.輔導本館所選定之範圍通過並取得 ISO 9001 驗證(本案經費含顧問輔導與首年 ISO 9001 驗證費及證書費)。

(二)申請驗證範圍及項目

以「讀者服務」為申請驗證之範圍，其涵蓋之作業項目包括：

- 1.與讀者服務直接相關之作業項目與程序(如：閱覽典藏、推廣活動等)。
- 2.支援讀者服務之提供，並足以影響讀者服務品質之作業項目與程序(如採訪編目、地方文獻、綜合規劃、秘書室、人事室等業務)。
- 3.申請驗證範圍為新北市立圖書館總館(含採編課)，共計 124 人。教育訓練對象為新北市立圖書館(含總館及分館)全體員工(約 600 人)。

(三)專案工作項目

規劃並輔導導入範圍建立品質管理系統及通過 ISO 9001 標準驗證，廠商應以符合 ISO 9001 標準為架構，及結合現行管理制度，規劃並輔導建立品質管理系統，並提供必要之輔導，協助通過 ISO 9001 驗證。且培訓並建立本館具備計畫、執行、檢查、行動能力之品質管理之系統維運團隊。廠商為達成此工作項目至少須完成下列重要作業：

1.執行品質管理系統評鑑作業：

(1)現有品質管理系統診斷

- A.瞭解本館組織文化、導入範圍之業務特性、組織架構與職責。
- B.對本館導入範圍管理現況進行診斷與評估。
- C.提供品質管理系統細部規劃建議及依據。

(2)評估及規劃品質管理系統整合

- A.評估本館導入範圍現有品質系統，並提供整合規劃。
- B.建立整合品質管理系統作業流程。
- C.撰寫 ISO 9001 品質管理系統輔導計畫。
- D.提供品質管理系統輔導計畫，做為實施品質管理系統控管機制依據。

2.建立品質管理系統之文件體系

檢視本館導入範圍現有作業程序、文件及制度，配合 ISO 9001 國際規範，進行相關之調整修正，並協助建立適用性聲明文件。依據 ISO 9001 標準之要求，協助撰寫或修訂程序及管理辦法，建立文件與記錄管理及四階文件體系，建置符合 PDCA 持續改進精神之品質管理系統。上述制度及文件具體範圍必須包括：

(1)品質管理政策：涵蓋本館導入範圍之品質管理系統政策、審查與評估等。

(2)品質管理系統組織

A.品質管理系統基礎架構。

B.工作說明及資源分配管理。

C.人員訓練與宣導。

D.所需之作業流程、人員權責。

(3)品質管理系統之文件體系，包含：

A.品質手冊編製。

B.程序書編製。

C.作業指導書/說明書編製。

D.表單/紀錄彙整。

(4)品質管理系統稽核

A.遵守法規要求。

B.品質管理系統政策審查。

3.輔導本館取得本案範圍品質安全管理系統通過 ISO 9001 標準驗證，相關工作如下：

(1)內部稽核作業之規劃及輔導

A.協助培訓本館內部稽核人員。

B.輔導內部稽核作業之制度規劃執行，以持續簡化本館作業流程與提昇服務品質。

(2)管理審查活動之規劃及輔導

A.協助確認品質工作進行之結果。

B.品質管理審查活動，提供建議。

(3)正式評鑑

協助正式評鑑後之改善建議，並取得 ISO 9001 標準之發證建議。

4.教育訓練

規劃並提供本館品質推廣及教育訓練課程，以提昇本案相關人員之品質管理專業能力。

配合本案輔導品質管理系統建立、推動作業階段，提供本案相關人員下列必要之教育訓練課程：

(1)ISO 9001 標準相關之教育訓練課程輔導階段所需之必備品質相關教育訓練課程，上述之教育訓練課程廠商需派講師至本館進行教育訓練。

(2)於 7 月至 12 月之清館日(每月最後一個周四)至 22 區行政分館進行提升服務品質實務與 ISO 9001 基本介紹相關教育訓練課程。

(3)本案教育訓練課程內容及上課時間需由廠商建議並經本館同意後辦理。

(4)針對本案教育訓練之課程名稱、課程大綱、課程時數等規劃請於服務建議書中詳述，

ISO 認證教育訓練課程(含作業流程簡化)16 個小時以上，分區行政館服務品質教育訓練課程 44 個小時以上。

5.編印服務手冊及建置館員知識庫

(1)建置館員知識庫：將 ISO 輔導認證及服務品質提升等教育訓練教材，本館行政規則及標準作業流程，ISO 9001：2015 之手冊、程序書、作業辦法/指導書及表單記錄，上傳至本館行政系統館員知識庫單元。

(2)編印服務手冊：將前述館員知識庫內容與第一線櫃檯服務有關之重要內容編印成冊供館員服務時隨時查找，編製前廠商需先提供手冊大綱及版型予本館確認，規格不限，頁數至少 80 頁，手冊內容經本館審查同意後，印製 500 本。本手冊之智慧財產權歸屬本館，手冊內容應以 MS.Word 或 odt 格式等可供編輯之檔案格式，以供給本館作未來之使用。



1、品質政策

行動看得見 服務不受限

每位讀者皆有其適合的空間、需要的資源、專屬的服務，
提供更舒適的空間、更豐富的資源、更便捷的服務。

我們不斷努力、積極創新，
用心提升服務的品質及量能，
我們主動出擊，讓服務遞送更有效率、更加升級，
帶著服務走出去，吸引讀者走進來，
用服務，讓讀者心動；用行動，讓讀者感動！
希望每位到館的讀者，對於我們的用心能感到滿意。

本館為提供讀者舒適、安全的閱讀與學習空間，透過本館同仁的全員參與，不斷改善、提升工作方法、管理技能及品質水準，使圖書館的服務品質能滿足讀者的需求，進而成為圖書館界的標竿。因應資訊時代潮流趨勢，營造全時、全民、全齡、全方位的學習場域，提供友善貼心、科技智慧的圖書館服務，讓讀者更加舒適與便利，使圖書館成為社會文化的典藏地、資訊共享的體驗空間，市民的聚會場所與交流中心，打造成為幸福的終身學習中心。

2、品質管理模式

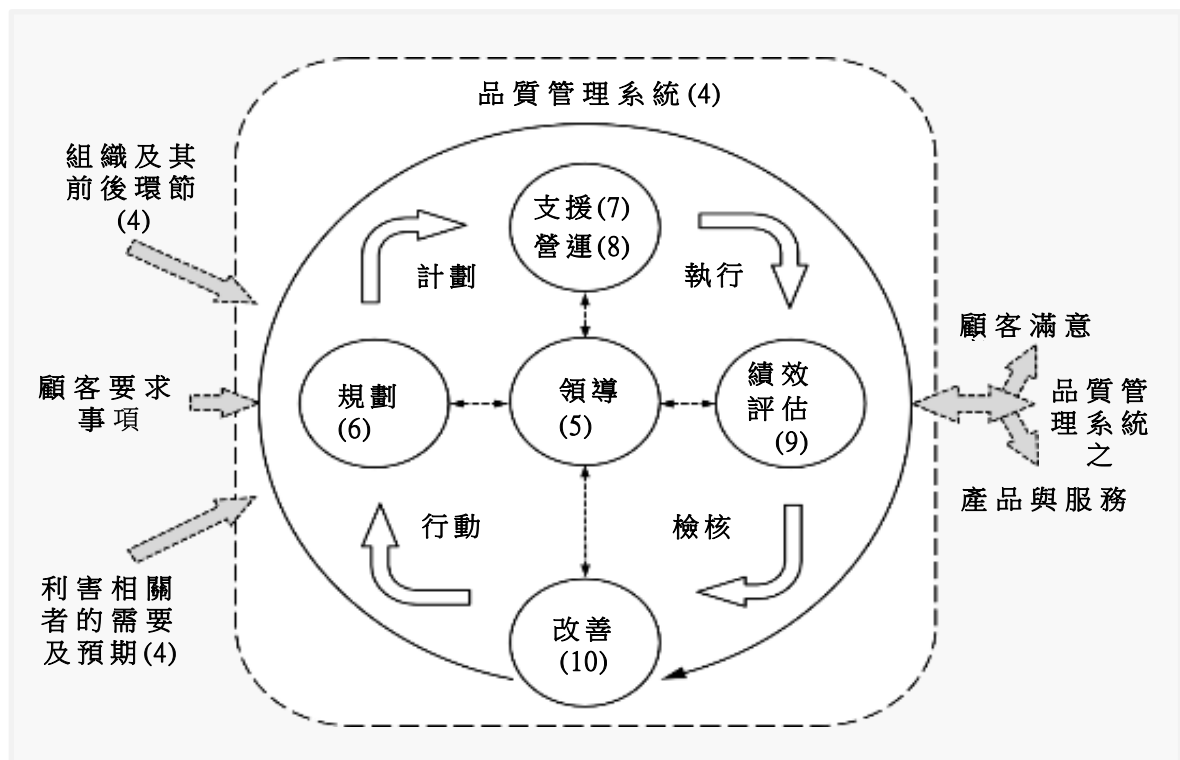
本館品質管理系統採用 PDCA 流程管理模式，並對各項作業流程進行全面管理，以落實讀者導向的服務模式及持續改善的經營理念，從而有效利用機會，並預防非預期結果之發生。

PDCA流程管理模式包含Plan（計劃）、Do（執行）、Check（檢核）及Act（行動）4個階段，以確保各項作業流程均受到適當之管理與充足資源之提供，並創造成果確認與改進實施之機會。PDCA流程管理模式應用於本館品質管理系統之運作流程如下：

- 2.1 進行內外部環境掃描，確定相關之影響因素。
- 2.2 界定利害相關者與品質管理系統之範圍。
- 2.3 掌握讀者及其他相關者之需求與期望。
- 2.4 進行整體發展規劃，訂定目標、策略與品質政策。
- 2.5 確立品質管理系統中，管理代表及各單位之權責。
- 2.6 掌握可能發生之風險及機會，並採取相對應之措施。
- 2.7 界定、提供、實施、維持與改進品質管理系統所需之資源，並確保其符合本館營運需求。
- 2.8 建立監控與量測作業流程之標準作業規範，並定期檢討。
- 2.9 評估服務提供之績效及讀者滿意程度。
- 2.10 持續蒐集影響服務品質之相關資料並予以分析，據以持續改善服務品質及作業方式。

3、品質管理原則

本館品質管理系統係採 PDCA 流程管理模式及風險管理之思維，並以下列7項原則為架構：



3.1 讀者導向

讀者是圖書館存在的基礎，為提供完善且高品質之圖書資訊服務，本館採取以下措施：

3.1.1 分析並了解讀者的需求與期望。

3.1.2 確保每位同仁均能瞭解讀者需求，並採取相對應措施滿足其需求。

3.1.3 進行讀者滿意度調查，並就調查結果採取改進措施。

3.1.4 有效率管理並經營讀者關係，力求讀者滿意。

3.2. 領導統御

管理代表須建立一致的目標及方向，全力支持與參與品質管理革新活動，使全體同仁能夠完全投入，並使品質管理系統活動得以順利推展，採取之措施如下：

3.2.1 全面考量讀者、同仁及整個社會之需求。

3.2.2 進行整體發展規劃，如短、中、長程之目標與策略，以建立組織願景。

3.2.3 各單位均應訂定明確的目標及實施策略，並確實執行。

3.2.4 以永續經營理念，與全體同仁共同創造、分享組織價值，並以公平、公開及誠懇心態進行內部溝通。

3.2.5 建立同仁的信賴感，並減少不必要的擔憂與恐懼。

3.2.6 提供同仁所需資源、訓練及職權範圍允許之權責。

3.2.7 激勵並鼓舞對本館有貢獻之同仁。

3.3 全員參與

本館之持續發展與成長，有賴全體同仁的參與及支持，為有效推動各項品質管理活動，並使全體同仁積極參與並貢獻己力，採取之措施如下：

3.3.1 進行館員教育訓練，使同仁了解其扮演之角色及重要性。

3.3.2 了解影響同仁工作的客觀條件，使其在一定條件下發揮最好的績效。

3.3.3 賦予同仁一定程度的工作自主權，以及承擔解決問題的責任。

3.3.4 將品質目標向下延伸至各單位，使同仁清楚了解目標內容，激勵同仁為實現目標而努力，並評估其績效。

3.3.5 同仁應主動參與學習，以增進能力、知識及經驗。

3.3.6 同仁應能彼此分享知識與經驗。

3.3.7 同仁應能公開討論問題並提案改善。

3.4 過程導向

「過程」即將「輸入」轉化為「輸出」的一連串活動，為有效達成品質管理之目標，應系統化識別及管理本館所有相關的作業流程及流程間的相互作用，採取之措施如下：

3.4.1 有系統的界定本館運作所需之各項作業流程及成果，並鑑別作業流程在各單位間的相互關係。

3.4.2 確定作業流程之權責單位。

3.4.3 實施監督流程與衡量管制作業。

3.4.4 針對監督流程與衡量管制結果，提出改善措施。

3.4.5 評估作業流程對讀者及同仁可能造成之風險。

3.4.6 以過程導向架構本館品質管理系統。

3.4.7 明確建立品質管理系統之順序及相互作用，如各流程間需相互協調及具關聯之處。

3.4.8 控制品質管理系統中各作業流程之運作，訂定相關運作方法及程序，並建立內部作業規範。

3.5 持續改善

為提升品質管理系統的有效性，以滿足讀者之需求與期望，本館持續精進服務品質，並防範錯誤的發生，採取之措施如下：

3.5.1 將持續改善列為本館營運政策，並讓此制度深植於所有同仁及作業流程中。

3.5.2 提供持續改善的方法與工具，並進行館員教育訓練。

3.5.3 建立相關規定，並量測與追蹤改善成效。

3.5.4 確認持續改善的成果，並對於改善有功的同仁予以表揚與激勵。

3.6 實證決策

為瞭解並維持本館各項讀者服務皆能符合讀者需求，蒐集影響服務品質之相關資料、紀錄，予以分析，並依分析結果持續改善服務品質及作業方式，以強化管理績效，採取之措施如下：

3.6.1 確定資料蒐集之種類、方式及權責單位。

3.6.2 確保資料之準確度、信賴度及可取得性。

3.6.3 採取適當的資料分析方法。

3.6.4 依據資料分析結果，調整服務內容或採取改善措施。

3.7 關係管理

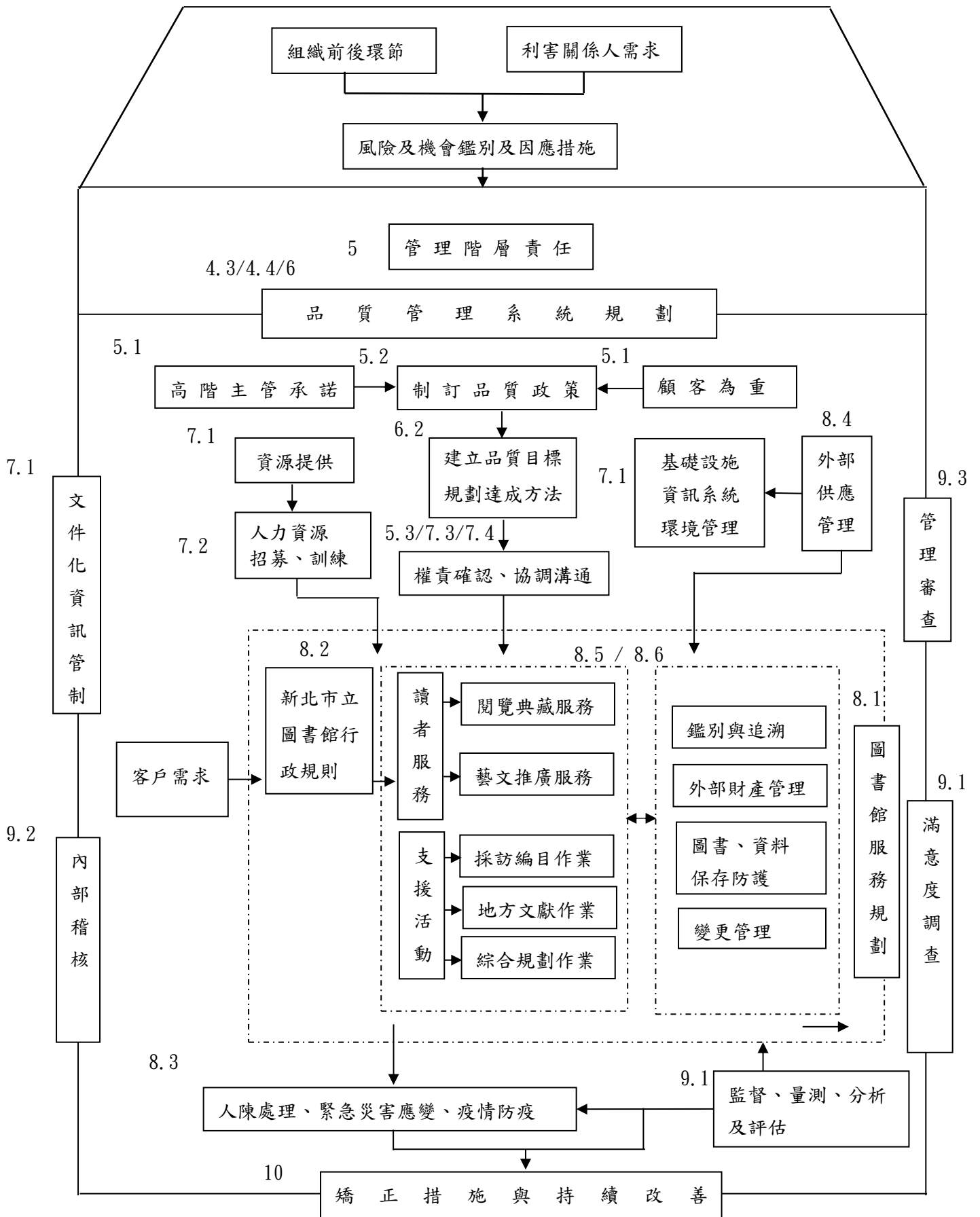
為確保各外部供應商提供之服務符合讀者及各項法規之要求，應對採購之產品與服務進行管制與評估，採取之措施如下：

3.7.1 審慎鑑別與選擇外部供應商。

3.7.2 建立各項採購作業程序之明確規範。

3.7.3 建立清楚且開放的溝通管道，與外部供應商共同進行產品及服務的研發及改善。

新北市立圖書館 ISO 9001 品質管理系統架構圖



ISO 9001 文件與條文對照表

ISO9001	對應文件	權責單位
4.組織背景		
4.1 瞭解組織與其背景	內部控制標準作業流程	綜合規劃組
4.2 瞭解利害相關者需求與期望	內部控制標準作業流程	綜合規劃組
4.3 決定品質管理系統適用範圍	品質手冊	綜合規劃組
4.4 品質管理系統及其過程	品質手冊	綜合規劃組
5.領導		
5.1 領導與承諾	品質手冊	綜合規劃組
5.2 品質政策	品質手冊	綜合規劃組
5.3 責任權限與溝通	新北市立圖書館組織規程	人事室
6 規劃		
6.1 因應風險和機會的行動	內部控制標準作業流程	綜合規劃組
6.2 品質目標與實現規劃	品質手冊	綜合規劃組
6.3 變更規劃	品質手冊	綜合規劃組
7 支援		
7.1 資源	公務車派用管理標準作業流程	秘書室
	公共安全檢修申報標準作業流程	秘書室
	基礎設施標準作業流程	秘書室
	消防防護計畫標準作業流程	秘書室
7.2 能力	人力資源管理標準作業流程	人事室
	教育訓練標準作業流程	綜合規劃組
	志願服務人員招募標準作業流程	推廣課
	圖書館服務人員資格認可標準作業流程	閱覽典藏課
7.3 認知	品質手冊	綜合規劃組
7.4 溝通	品質手冊	綜合規劃組
7.5 文件化資訊	文件化資訊標準作業流程	綜合規劃組
	服務手冊編製標準作業流程	綜合規劃組
	文書處理標準作業流程	秘書室
	檔案管理標準作業流程	秘書室
8 運行		
8.1 運行規劃與管制	品質手冊	綜合規劃組
8.2 產品與服務的要求	新北市立圖書館行政規則	閱覽典藏課
	新聞稿訊息發布標準作業流程	推廣課
	媒體回應標準作業流程	推廣課
	讀者留言案件處理標準作業流程	綜合規劃組
8.3 產品與服務的設計和開發	不適用	
8.4 外部供應的產品與服務管制	採購法	
	小額採購標準作業流程	秘書室
	一般採購標準作業流程	秘書室
	採購底價訂定標準作業流程	秘書室
	工程執行標準作業流程	秘書室

ISO9001	對應文件	權責單位
	公共工程驗收付款標準作業流程	秘書室
	中外文圖書、視聽資料採購與驗收標準作業流程	採訪編目課
	電子資源採購與驗收標準作業流程	採訪編目課
	中外文報紙管理標準作業流程	採訪編目課
	中外文期刊管理標準作業流程	採訪編目課
8.5 生產與服務提供	圖書資料借閱流通標準作業流程	閱覽典藏課
	閱覽服務標準作業流程	閱覽典藏課
	陪讀服務標準作業流程	推廣課
8.6 產品與服務的放行	線上預約流通服務標準作業流程	閱覽典藏課
	辦理借閱證服務標準作業流程	閱覽典藏課
	圖書賠償標準作業流程	閱覽典藏課
	遺失物品標準作業流程	閱覽典藏課
	圖書報廢標準作業流程	閱覽典藏課
	公共服務標準作業流程	閱覽典藏課
	圖書盤點標準作業流程	閱覽典藏課
	推廣活動標準作業流程	推廣課
	召開記者會活動標準作業流程	推廣課
	租借場地標準作業流程	推廣課
	團體參訪導覽申請標準作業流程	推廣課
	嬰幼兒借閱證及禮袋領取標準作業流程	推廣課
	藝文展覽辦理標準作業流程	推廣課
	中外文圖書、視聽資料分類編目標準作業流程	採訪編目課
	中外文報紙管理標準作業流程	採訪編目課
	中外文期刊管理標準作業流程	採訪編目課
	贈送圖書資料處理標準作業流程	採訪編目課
	真人圖書館標準作業流程	採訪編目課
	財產（物品）管理標準作業流程	秘書室
	零用金管理標準作業流程	秘書室
	特藏資料修復標準作業流程	綜合規劃組
	閱覽、複印臺北州檔案標準作業流程	綜合規劃組
	在地知識學專區標準作業流程	綜合規劃組
	地方文獻典藏標準作業流程	綜合規劃組
8.7 不符合產出之管制	緊急災害暨危機處理標準作業流程	秘書室
	疫情防疫計畫標準作業流程	秘書室
	人民陳情案件處理標準作業流程	綜合規劃組
9.績效評估		
9.1 監控、量測、分析和評估	讀者滿意度調查標準作業流程	綜合規劃組
9.2 內部稽核	內部稽核標準作業流程	綜合規劃組
9.3 管理審查	管理階層審查標準作業流程	綜合規劃組
10.改善		

ISO9001	對應文件	權責單位
10.1 一般要求	品質手冊	綜合規劃組
10.2 不符合與矯正措施	品質手冊	綜合規劃組
10.3 持續改進	品質手冊	綜合規劃組

(一) ISO 9001 品質管理系統

ISO 9001 品質管理系統(Quality management systems)由國際標準組織所制定，有助於確保所有服務對象都能獲得一致的優質服務。本館面對讀者需求日益多元化，服務據點持續擴增，業務內容日趨龐雜的情形下，希望藉由推動 ISO：9001 品質管理系統，讓同仁的工作流程更具標準化及一致性，使品質觀念能夠融入於全體同仁日常工作中，善盡為民服務的角色與功能，以提升圖書館之服務品質，讓讀者有更好的服務體驗。

本館於 108 年導入 ISO 9001 品質管理系統，109 年由第三方驗證機構稽核通過，取得認證。品質管理系統需確保實現「組織持續穩定的提供滿足顧客和適用法規之要求」。ISO 9001 證書 3 年有效，每年需追蹤複驗，以確認受證單位有持續維護運行。圖書館完成品質管理系統建置後，相關品質文件及標準化作業流程，需因應內外部環境變動及利害相關者之要求及期望，滾動式修正。每年定期進行內部與外部稽核作業，不斷檢討改善問題、提升工作效率、開發創新服務。將提高組織的整體績效與品質水準，視為組織的永久目標，以滿足讀者要求並努力超越讀者期待。108 年成立推動小組、現況訪談(組織環境分析)、單位流程診斷、辦理教育訓練(條文說明、文件撰寫、流程簡化)、建立內控及內稽制度、風險評估與管理、訂定品質政策目標、編定品質手冊、編定程序書、編定相關表單。109 年工作重點為 1-2 月 SOP 全面推廣與實施、2-3 月外部稽核-顧問公司抽測、4-5 月進行檢討及缺失改善、6 月 12 日內稽人員培訓、7 月 10 日內部模擬稽核、7 月 16 日稽核結果檢討及提出改善方案、8 月 12 日驗證單位文件實地審查、8 月 13 日評鑑文件及表單紀錄準備確認、8 月 18、19 驗證單位實地評鑑、10-12 月持續落實。110 年 111 年即依循 109 年之 ISO 9001 內外部稽核模式，已順利通過 2 年之追蹤稽核。以 109 年驗證通過之辦理情形為例說明如下。

(一)109 年輔導計劃執行期程

NO	輔導主題	輔導日期	時間	輔導顧問師	配合單位
1	顧問抽檢 SOP 執行情形 ——閱典課、綜規組	2020/2/19 (三)	0900~1200	陳進龍	閱典課、綜規組
2	顧問抽檢 SOP 執行情形 ——推廣課、綜規組	2020/03/02 (一)	0900~1200	陳進龍	推廣課、綜規組
3	顧問抽檢 SOP 執行情形 ——地獻組、人事室	2020/03/03 (二)	0900~1200	陳進龍	推廣課、地獻組、人事室

4	<u>顧問抽檢 SOP 執行情形</u> —採編課、秘書室	2020/03/20 (五)	0900~1200	陳進龍	採編課、秘書室
5	<u>教育訓練</u> -內部稽核及驗證前準備 稽核規劃、執行 稽核實務演練 驗證前之準備事宜 驗證缺失種類	2020/06/12 (五)	0900~1630	胡智堯	ISO 9001 推動小組
6	<u>內部稽核</u> 顧問師陪同內部稽核 確認稽核輸出	2020/07/10 (五)	0900~1630	陳進龍	ISO 9001 推動小組(內 部稽核人員)
7	<u>內部稽核缺失改善確認</u> 確認缺失改善內容 缺失改善效果確認	2020/07/16 (四)	1330~1630	陳進龍	ISO 9001 推動小組(內 部稽核人員)
8	<u>驗證單位文件實地審查/顧 問師陪同</u>	2020/08/12 (三)	0900~1630	陳進龍	綜合規劃組及 總館各單位
9	<u>文件審查缺失改善檢討</u>	2020/08/13 (四)	0900~1200	陳進龍	總館各單位
10	<u>驗證單位評鑑/顧問師陪同</u>	2020/08/18 (二)	0900~1630	陳進龍	總館各單位
11	<u>驗證單位評鑑/顧問師陪同</u>	2020/08/19 (三)	0900~1630	陳進龍	總館各單位
12	<u>頒發 ISO 9001 證書</u>	2020/09/21 (一)	1000~1010	劉宇智(格瑞 國際驗證公 司總經理)	總館各單位

(二)顧問抽檢 SOP 執行情形

由輔導顧問進行總館各課室 SOP 抽檢，每課室抽 1-3 項，並製作 109 年標準作業流程抽測紀錄與改善措施追蹤表，紀錄稽核項目、稽核發現及判定結果，並請受稽單位提供改善方案說明及佐證資料（範例）如下：

單位	稽核項目	稽核發現	判定				改善方案說明	佐證資料說明 (附件清單)
			符合	不符合	觀察	建議		
閱典課	閱典服務-巡館作業	查 109/02/02(日)，因為假日，未有安排晚班執行，但於一樓工作日誌有該日晚班檢核紀錄。			●		由於原工作日誌格式設計不良，以致產生勾選誤解，已修改工作日誌。	附件 1-工作日誌格式改良
	閱典服務-巡館準備	查 109/02/06(四)，有安排晚班值星，惟其一樓工作日誌未有該日晚班檢核紀錄。		●			由於原工作日誌格式設計不良，以致產生勾選誤解，已修改工作日誌。	附件 1-工作日誌格式改良
	閱典服務-書	問題書籍放置於光碟區後，雖				●	已於書櫃上貼上問題	附件 2-問

籍流通	已於問題書上進行標示，建議疑有更清楚之區域識別方式，如固定位置擺放，及明顯標示。					書之標示。	題書櫃標示
閱典服務-書籍流通	查條碼編號 KAB020617 於書籍上標示於 105/08/08 泡水，已逾 3 年，至今未完成處置，宜加快針對問題書之處理時效。				●	經查六都圖書館針對問題書處理方式，因問題書涉及讀者借閱權，故無法進行報廢，本館將持續聯繫讀者處理。	

（三）內部稽核

本館於第三方外部稽核前，先進行內部稽核，稽核委員由總館主管與館長圈選之分館主任擔任，先進行稽核員內部稽核及驗證前準備之教育訓練，並由綜合規劃組與顧問討論較可能被稽核之項目，提出稽核計畫，安排稽核時間及進行分工，內部稽核執行期程表如下：

時間	稽核人員	稽核事項	受稽人員
綜合規劃組			
9:00-12:00	翁楚荃主任	7.2 教育訓練管理標準作業流程 7.2 館員內部在職訓練課程標準作業流程 9.1 滿意度調查標準作業流程	溫若仔 李依蓮
9:00-12:00	陳雅貞主任	4.1、4.2、6.1 內部控制作業流程 7.5 文件化資訊標準作業流程 7.5 工作手冊編印標準作業流程	林淑芳
13:30-16:30	廖貞怡課長	8.7 人民陳情案件處理標準作業流程 8.2 讀者留言案件處理標準作業流程	吳嘉馨 周尚錦
13:30-16:30	李佳雲主任	9.2 內部稽核標準作業流程 9.3 管理審查標準作業流程 5.2、6.2、7.1.5、10.2 品質手冊	林淑芳
秘書室			
9:00-12:00	李伯華課長	7.5 文書處理標準作業流程 7.5 檔案管理標準作業流程 8.5、8.6 財產（物品）管理標準作業流程	李亭燕 廖卉琳
9:00-12:00	陳昱汝主任	8.7 緊急災害暨危機處理標準作業流程 8.7 疫情防疫計畫標準作業流程 7.1 消防防護計畫標準作業流程	葉明泰 呂佳修 張淵忠
13:30-16:30	郭宗憲主任	7.1 基礎設施標準作業流程 8.4 一般採購標準作業流程 8.4 工程執行標準作業流程	盧彥達 許毓萱 黃吉良
閱覽典藏課			

9:00-12:00	李祖緯主任	8.5、8.6 總館閱覽服務標準作業 8.5、8.6 圖書資料借閱流通標準作業 8.5、8.6 辦理借閱證服務標準作業	廖珮雯 陳以穎 丁厚生 劉冠賢
13:30-16:30	蕭千惠主任	8.5、8.6 公共服務標準作業 7.2 圖書館服務人員資格認可標準 8.5、8.6 圖書盤點標準作業	廖珮雯 劉冠賢 郭宥姘 林陽譯 吳菁菁
採訪編目課			
9:00-12:00	常家毓主任	8.4 中外文圖書、視聽資料採購與驗 8.4 電子資源採購與驗收標準作業 8.5、8.6 真人圖書館標準作業 8.5、8.6 中外文期刊管理標準作業	林群芳 吳佳玲 李竺頤 莊美智 吳佳玲 郭凱峻 翁小青
推廣課			
9:00-12:00	張良銘主任	7.2 志願服務人員招募標準作業 8.5 團體參訪導覽申請標準作業 8.6 書展標準作業	簡美雲 羅文婕 陳國蘭
13:30-16:30	陳文增秘書	8.2 媒體回應標準作業 8.6 推廣活動標準作業	黃思維 薛偉呈
地方文獻組			
13:30-16:30	李毓偉課長	8.5 特藏資料修復標準作業 8.5 閱覽、複印臺北州檔案標準 8.5 在地知識學專區管理標準 8.5 地方文獻典藏標準	林琇玫
人事室			
9:00-12:00 (7月9日)	曾于玲主任	7.2 人力資源管理標準作業 5.3 新北市立圖書館組織規程	翁楚荃主任

(四) 內部稽核缺失改善確認

完成內部稽核後，由稽核員填寫內部稽核結果表，包括：稽核項目、稽核過程、稽核結論及稽核建議意見，由綜合規劃組彙整後，交受稽單位回報回覆意見，並召開內部稽核缺失改善確認會議，由稽核員報告稽核情形，並由受稽單位逐項回應，再針對相關改善方案進行討論與確認。

【新北市立圖書館】 109 年度(閱覽典藏課)內部稽核結果表						
項次	稽核項目	稽核過程	稽核結論	稽核建議意見	受查單位回覆意見	
					單位	回覆意見
1	1.總館閱覽服務標準作業 2.圖書資料借閱流通標準作業流程 3.辦理借閱證服務標準作業流程	巡館作業 1. 實際檢視工作日誌紀錄(預計區間：6/15-6/30) 書籍流通 2. 實際辦理流通業務，檢核是否合乎流通標準作業流程。 3. 抽檢圖書聲明歸還(未借)單與問題書處理是否一致。 辦證服務 4. 實地檢核當日辦證申請文件的儲存空間是否符合個資法。 5. 個資銷毀情形是否有載明個資資料名稱、銷毀份數及時間等紀錄。 設備管理 6. 檢視近期(6/1-6/30)的設備報修單，並確認是否由專責人員歸檔。 7. 檢核遺失物品登記單與遺失物的紀錄情形是否	1. 觀察： 經檢視總館 1 至 5 樓的工作日誌紀錄後，發現仍有部分表單未完整填寫，如 1 樓工作日誌 6 月 28、29 兩日的閉館值星檢核表未勾選確認，7 月份工作日誌亦有相似情形。 2. 符合： 經實地借閱兩冊圖書後，借閱程序確實符合本館流通標準作業流程。 3. 符合： 經抽檢 108 年圖書聲明歸還單清冊中的兩冊圖書(A1453942、A1157869)，與本館toread系統註記相符合。 4. 符合： 經現場查核後，確認辦證申請單會放置於通閱工作區的櫥櫃內，並有專人負責保管。累積至半年後，會統一進行銷毀作業。 5. 符合： 現場人員有出示 108 年 4 月至 12 月的個資銷毀公文與相關紀錄，符合本館借閱證服務標準作業流程規範相關內容。 6. 符合： 由現場人員提供 6 月	1. 在本館借閱流通標準作業流程中，讀者歸還時會由館內同仁進行書況查核。惟實務上，多數館舍在圖書借出時亦會請讀者檢查書況，以減少圖書異況認定產生之爭議。建議可列入本館標準作業流程。 2. 經與閱覽典藏課廖課長貞怡會談後，在館內一證通用服務的說明及流程較少，特別是本館近年來已與臺北市、基隆市、桃園市皆可一證使用惟相關規範與處理流程僅透過郵件寄送至各館。建議可在標準作業流程中另開欄目，或在既有的辦理借閱證服務標準作業流程中補充一證通用辦理之相關步驟與流程。 3. 如設備修繕完	閱覽典藏課	1. 有關工作日誌部分未完整填寫之缺失，本課已請櫃台同仁檢查工作日誌，並盡量將應勾而未勾或應填而未填的欄位補齊，並請每日值星官確實留意工作日誌各項勾選情形，避免遺漏。 關於館員請讀者檢查書況之作業流程，將於下次修正標準作業流程時新增。 2. 關於一證通用之服務流程，將於下次修正標準作業流程時新增相關作業流程。 3. 依委員建議，於工作日誌填寫設備已修繕完成之相關紀錄。有關讀者未領之低價值遺失物

【新北市立圖書館】 109 年度(閱覽典藏課)內部稽核結果表						
項次	稽核項目	稽核過程	稽核結論	稽核建議意見	受查單位回覆意見	
					單位	回覆意見
		一致。 期刊、報紙管理 8. 實地辦理當期熱門期刊現場借閱作業，並確認與期刊借閱登記表，並檢核是否有建立個資蒐集告知函。 9. 實地檢核過期期刊是否依總館閱覽服務標準作業流程予以撤架。 公用設備使用管理 10. 實地至 3 樓借用活動設備，並檢核是否有運用場地設備借用暨查核表進行查核作業。 書籍流通 11. 檢核預約保留書架上確實有預約夾單。 12. 檢視櫃檯工作區問題書處理情形	份之設備報修單，皆有進行修繕追蹤，並能與館內工作日誌相符合。 7. 符合： 現場人員有提供 108 年下半年度遺失物登記單及轉移秘書室的物品清冊內容。 8. 符合： 經現場實地借閱熱門期刊《商業週刊》，並核對期刊借閱登記表，符合本館總館閱覽服務標準作業流程相關規範。 9. 觀察。 經現場抽檢期刊雜誌區之月刊《GQ》及週刊《商業週刊》後，發現月刊確實有依本館作業流程將一年後的資源下架，惟週刊有發現 1676 期(2019 年 12 月 26 日)之期刊，此刊號應該已超過半年之展示期。 10. 符合： 3 樓櫃檯詢問值班人員有關 3 樓借用兒童活動設備之情形，值班人員告知設備由本館同仁及志工借用，並出示場地設備借用暨查核表單。而近期因疫情皆未開放場地借用，更早之前的表單已依程序予以銷	成，建議可於工作日誌填寫設備已修繕完成之相關紀錄，供其他值班同仁參酌。據現場人員轉知，有部分遺失物無變賣之價值，秘書室會請閱典課自行處理，建議可修改本館遺失物品標準作業，提供業務單位處理遺失物品之彈性需求。 4. 建請 2 樓值班人員於每月月初分批辦理撤架作業，以符合本館相關作業流程。 5. 建請負責櫃檯問題書處理之同仁，能統一運用館內提供之表單，避免有書面記錄不一致之情形。		處理方式，因本館屬有價值之遺失物皆送至警察單位處理，剩餘之無人認領遺失物品皆屬較無價值之物品，故實務上由本課逕行處理，本案將於下次 SOP 修正時提案修正。 4. 由於館舍空間問題，影響撤架及裝箱作業，故實務上週刊為每半年撤架一次，本課依總館閱覽服務標準作業流程第 8 點步驟說明第四項「原則上，每半年將過期期刊撤架。」執行業務。 5. 已請櫃台同仁將字條更換為問題處理單，並提醒同仁統一運用館內提

【新北市立圖書館】						
109 年度(閱覽典藏課)內部稽核結果表						
項次	稽核項目	稽核過程	稽核結論	稽核建議意見	受查單位回覆意見	
					單位	回覆意見
			毀。另外本欲借用積木作為活動設備借用測試，惟當天為禮拜五，未開放積木借用。 11. 符合： 經檢核 1 樓櫃檯工作區，預約保留書皆有依分類號排序，並皆有預約夾單。 12. 觀察： 經現場檢核問題書處理區時，發現有一片光碟(D0380433)未附上館內共用的問題處理單，而僅以字條敘明連絡方式與處置情形。			供之表單，避免書面記錄不一致之情形。

(五) 驗證單位實地評鑑

於 109 年 8 月 18、19 日辦理第三方驗證單位評鑑，地點為新北市立圖書館總館 10 樓會議室，由格瑞國際驗證公司劉思沁主任稽核員進行稽核，科建管理顧問公司輔導顧問陳進龍、胡智堯陪同，二天評鑑流程及稽核內容如下：

時間	項目/條文	稽核內容	配合單位
109.08.19			
09:30-9:45	起始會議	評鑑流程說明	各課室主管
09:45-12:00	9.3 管理審查	管理審查標準作業流程	綜合規劃組
	9.2 內部稽核	內部稽核標準作業流程	綜合規劃組
	5.1 領導與承諾	品質手冊	館長
	5.2 品質政策	品質手冊	館長
	5.3 責任權限與溝通	新北市立圖書館組織規程	館長
12:00-13:00	中午休息		
13:00-16:00	4.1 瞭解組織與其背景	內部控制作業流程	綜合規劃組
	4.2 瞭解利害關係人需求與期望	內部控制作業流程	綜合規劃組
	4.3 決定品質管理系統適用範圍	品質手冊	綜合規劃組
	4.4 品質管理系統及其過程	品質手冊	綜合規劃組
	6.1 因應風險和機會的行動	內部控制作業流程	綜合規劃組
	6.2 品質目標與實現規劃	品質手冊	綜合規劃組
	6.3 變更規劃	品質手冊	綜合規劃組
	7.1 資源	公務車派用管理標準作業流程	秘書室
		公共安全檢修申報標準作業流程	秘書室
		公共安全檢修申報標準作業流程	秘書室
		基礎設施標準作業流程	秘書室
		消防防護計畫標準作業流程	秘書室
	7.2 能力	人力資源管理標準作業流程	人事室
		教育訓練標準作業流程	綜合規劃組
		館員內部在職訓練課程標準作業流程	綜合規劃組
		志願服務人員招募標準作業流程	推廣課
		圖書館服務人員資格認可標準作業流程	閱覽典藏課
		7.3 認知	品質手冊
	7.4 溝通	品質手冊	綜合規劃組
	7.5 文件化資訊	文件化資訊標準作業流程	綜合規劃組
		工作手冊編印標準作業流程	綜合規劃組
		文書處理標準作業流程	秘書室
		檔案管理標準作業流程	秘書室
109.08.20			

9:30-12:00	8.1 運行規劃與管制	品質手冊	綜合規劃組
	8.2 產品與服務的要求	新北市立圖書館行政規則	行政規則
		新聞稿訊息發布標準作業流程	推廣課
		媒體回應標準作業流程	推廣課
		讀者留言案件處理標準作業流程	綜合規劃組
	8.4 外部供應的產品與服務管制	採購法	
		小額採購標準作業流程	秘書室
		一般採購標準作業流程	秘書室
		採購底價訂定標準作業流程	秘書室
		工程執行標準作業流程	秘書室
		公共工程驗收付款標準作業流程	秘書室
		中外文圖書、視聽資料採購與驗收標準作業流程	採訪編目課
		電子資源採購與驗收標準作業流程	採訪編目課
		中外文報紙管理標準作業流程	採訪編目課
		中外文期刊管理標準作業流程	採訪編目課
	8.5 生產與服務提供	圖書資料借閱流通標準作業流程	閱覽典藏課
		陪讀服務標準作業流程	推廣課
	8.6 產品與服務的放行	線上預約流通服務標準作業流程	閱覽典藏課
		辦理借閱證服務標準作業流程	閱覽典藏課
		圖書賠償標準作業流程	閱覽典藏課
		遺失物品標準作業流程	閱覽典藏課
		圖書報廢標準作業流程	閱覽典藏課
		公共服務標準作業流程	閱覽典藏課
		圖書盤點標準作業流程	閱覽典藏課
		推廣活動標準作業流程	推廣課
		租借場地標準作業流程	推廣課
		書展標準作業流程	推廣課
		新北市藝遊標準作業流程	推廣課
		團體參訪導覽申請標準作業流程	推廣課
		嬰幼兒借閱證及禮袋領取標準作業流程	推廣課
		藝文展覽辦理標準作業流程	推廣課
		館務會議列管事項追蹤標準作業流程	秘書室
		財產（物品）管理標準作業流程	秘書室
		零用金管理標準作業流程	秘書室

		特藏資料修復標準作業流程	地方文獻組
		閱覽、複印臺北州檔案標準作業流程	地方文獻組
		在地知識學專區管理標準作業流程	地方文獻組
		地方文獻典藏標準作業流程	地方文獻組
12:00-13:00	中午休息		
13:00-16:00	8.6 產品與服務的放行	中外文圖書、視聽資料分類編目標標準作業流程	採訪編目課
		中外文報紙管理標準作業流程	採訪編目課
		中外文期刊管理標準作業流程	採訪編目課
		贈送圖書資料處理標準作業流程	採訪編目課
		真人圖書館標準作業流程	採訪編目課
	8.7 不符合產出之管制	緊急災害暨危機處理標準作業流程	秘書室
		疫情防疫計畫標準作業流程	秘書室
		人民陳情案件處理標準作業流程	綜合規劃組
	9.1 監控、量測、分析和評估	滿意度調查標準作業流程	綜合規劃組
	10.1 一般要求	品質手冊	綜合規劃組
	10.2 不符合與矯正措施	品質手冊	綜合規劃組
	10.3 持續改進	品質手冊	綜合規劃組
16:00-16:30	稽核員時間		
16:30-17:00	結束會議		各課室主管

(二)閱讀環境管理檢核

為確保各項影響服務品質的環境因素能予以有效規劃管理與維護，推動 5S 活動，包括：整理（SEIRI）、整頓（SEITON）、清掃（SEISO）、清潔（SETKETSU）、素養（SHITSUKE），為讀者及館員創造一個乾淨、整潔、舒適、合理的工作場所和空間環境。藉由 5S 活動之推行，營造良好的閱覽環境，美化服務與工作空間，養成良好工作習慣，避免資源浪費，進而提昇品質及工作績效。110-111 年進行本市各分館及圖書閱覽室之閱覽環境檢核，訂定相關閱覽環境管理準則、管理檢核表、管理檢核紀錄表。

新北市立圖書館閱覽環境管理準則

一、目的

新北市立圖書館為加強館內空間之管理，提供舒適、整潔之閱讀環境，特定本準則。

二、閱讀環境規劃

1. 閱讀環境應依讀者需求，隨時檢視及適時調整空間使用目的。

- 2.讀者閱讀環境之通道應避免堆放雜物，影響通行，且通道寬度不得小於90公分。
- 3.閱讀環境之各項設備應隨時檢視使用情形，不適宜與待報廢之物品應及時移除並妥善收納，或經由行政系統於各館間內部留用，以達資源利用最大效益。
- 4.各項事務及清潔用品應收納於適當處所，避免隨意置放。
- 5.服務檯桌面除名牌、辦公及文具用品外，不應擺放其餘私人或與公務無關之物品。

三、指標系統及綠美化設置

- 1.指標系統應維持正確性、一致性與美觀性。
- 2.館內綠美化設置應依美觀、整潔、適量之原則設置，不適宜之擺設及吊飾應及時撤除。
- 3.館內張貼之各項文宣與公告事項應隨時檢視時效性與必要性，且應避免貼至於公佈欄與指定處所以外之地方。

四、書籍擺放及書架設置

- 1.應定期檢視館藏配置，並視書架空間彈性調整，適時移架或於各館間轉移，避免擁擠、推疊或放置於書架之外處所。
- 2.書籍應對齊書架邊緣靠外齊平擺放，且應及時整理，避免凌亂。
- 3.書架側封版與層板應統一標示類號及類別名稱，以便讀者辨識。
- 4.應擇適當位置設置書車，以供讀者放置閱畢書籍，不得讓讀者自行上架。

五、其他

- 1.應定期檢視室內裝潢之狀況，避免有掉漆、牆面斑駁、漏水、管線外露等情形，並應及時處理及限期改善。
 - 2.館內各項設施、設備及裝飾應定期清理，避免髒污及灰塵堆積。
- 六、各區主管應每週定期巡視各館狀況並進行檢核與檢討，總館將不定時進行考評
- 七、本準則經核定後實施，修正時亦同。

新北市立圖書館閱覽環境管理檢核表

分館：_____

_____年____月____日

一、閱覽環境規劃		
1. 讀者閱讀環境無堆放雜物阻擋通行並隨時保持整潔 (1)立牌請勿隨意放置 (2)進門處請保持整潔清爽，勿堆放雜物及垃圾桶 (3)逃生通道不得放置報廢書籍或清潔用品 (4)若有設置置物櫃，請勿讓物品擺放過於雜亂	☐ 是	☐ 否
2. 各項垃圾桶、清潔用具及用品收納於適當處所並排放整潔集中 (1)廢電池回收桶統一放置於資源回收區 (2)清潔用品請尋找適當場所擺放整齊，不得出現在讀者閱讀環境內；放置於工具間者，亦須擺放整齊 (3)滅火器塑膠袋請移除，且須貼有滅火器字樣	☐ 是	☐ 否
3. 各項事務用品收納於適當處所並排放整潔集中	☐ 是	☐ 否

4. 服務檯桌面除名牌、辦公及文具用品外，無擺放其餘私人或公務無關之物品 (1)名牌請依規定版型，以白紙彩色列印，勿隨意修改格式、字型大小及底色 (2)資料請整理至抽屜或資料櫃中，桌墊下不放置任何資料 (3)服務檯周遭裝飾品及花卉請移除 (4)老花眼鏡擺放在架上，讓讀者登記借閱 (5)服務檯需擺放紙筆供讀者使用	☐ 是	☐ 否
5. 服務檯環境隨時保持整潔 (1)服務檯多面及電腦螢幕後不張貼標語，若有殘膠、殘墨應即時清除 (2)網路線、電線等管線請整離收納整齊 (3)無「服務檯」字樣吊牌者，請勿以紙張列印張貼 (4)服務檯需擺放服務項目立牌或吊牌	☐ 是	☐ 否
6. 讀者閱讀桌椅及設施隨時保持整潔 * 桌面無張貼標語並保持乾淨，若有殘膠、殘墨應即時清除	☐ 是	☐ 否
7. 飲水機隨時保持整潔 (1)機器本身請勿張貼過多標語 (2)檢測表統一放置於 <u>面對飲水機</u> 的右側 (3)過濾設備請廠商裝設好勿放置於地面	☐ 是	☐ 否
8. 廁所環境隨時保持整潔 (1)門面及牆壁請隨時保持乾淨整潔，裝飾品及標語請移除乾淨 (2)隔間門板只留馬桶類型標示（標示由總館統一製作），其餘標示、標語皆請移除 (3)公廁檢查表統一 <u>以U形夾</u> 放置	☐ 是	☐ 否
二、指標裝飾及綠美化設置		
1. 館內各項指標及服務資訊皆正確無誤 (1)標語適度即可，相同者不需重複張貼 (2)必須貼置之標示如：AED、開放時間及交通資訊、「禁菸標示、禁止飲食、寧靜場所、禁止攜帶寵物」等標示各一張，除此之外其餘標示應移除	☐ 是	☐ 否
2. 館內各項裝飾皆維持整潔美觀	☐ 是	☐ 否
3. 活動過時之裝飾皆及時撤除 * 節慶裝飾物應於節慶過後及時拆除	☐ 是	☐ 否
4. 館內張貼之各式文宣與公告事項皆在時效內或具備必要性 (1)海報內容重複者請減量張貼，勿重複貼置 (2)過期資訊請及時撤除，自行印製之海報或標語應減量 (3)張貼優先順去為：重大列管案（全市）→非重大列管案（全市）→重要公告（具時效性）→各館需報名之活動（需要宣傳者，如講座、需報名的活動...）→各館例行性活動（例說故事、純電影欣賞...）→長時間的本館政令公告→非本館活動及其他政令宣導 (4)文宣公告內容不清或破損者須及時更新	☐ 是	☐ 否
5. 館內張貼之各像文宣與公告事項無貼置在除了公布欄之外的處所 (1)公布欄需有「公布欄」等相關字樣，並不得多處設置 (2)公告文宣須依大小分類張貼整齊，勿黏貼不牢而有角落翹起之現象 (3)公告應護貝處理完再行貼置 (4)以玻璃牆面作為公布欄者請加底面 (5)牆面及廊柱請保持乾淨清爽，勿張貼海報及標語	☐ 是	☐ 否

(6)公告文宣移除後留置的殘膠或痕跡應及時清除 (7)移動式公布欄貼置之公告文宣應置中		
6. 館內適切的綠美化設置 (1)盆栽設置請適度，周遭須保持乾燥，若已枯萎或孳生蚊蟲須及時處理或移除 (2)除 120cm 以下靠牆面的矮書櫃可放置盆栽外，其餘皆不可放置	☐ 是	☐ 否
三、書籍擺放及書架設置		
1. 書籍無堆疊放置且排架整齊	☐ 是	☐ 否
2. 書籍皆對齊書架邊緣靠外擺放	☐ 是	☐ 否
3. 應設置書車供讀者放置閱畢書籍 (1)書車左右兩側應貼置統一格式之標語並護貝 (2)若館內僅提供報刊雜誌閱讀，無書籍之館別可不設置書車	☐ 是	☐ 否
4. 書架上擺放之標示牌應固定且放置壓克力牌內	☐ 是	☐ 否
檢核人簽章		

新北市立圖書館閱覽環境管理檢核紀錄表

分館：_____

檢核日期：_____年____月____日

檢核人員：_____

1.讀者閱讀環境無堆放雜物並保持整潔。	2.各項垃圾桶、清潔用具及用品收納於適當處所並排放整潔集中。
3.服務檯環境隨時保持整潔，無擺放其餘私人或公務無關之物品。	4.飲水機隨時保持整潔。
5.廁所環境隨時保持整潔。	6.公布欄貼之各項文宣與公告事項合乎規定，並無過期資訊。
7.書籍無堆疊放置且排架整齊，書籍皆對齊書架邊緣靠外擺放。	8.設置之書車合乎規範。
其他	其他

※備註：若本表不敷使用，還請自行增減。

(三)讀者滿意度問卷調查

每年進行讀者滿意度問卷調查，依輔導委員建議自 110 年起為增加全年不同時間使用新北市立圖書館之讀者參與問卷調查，分 2 階段辦理。第 1 階段自 110 年 7 月 14 日至 8 月 20 日（原訂於 110 年 5 月 17 日至 6 月 30 日，因疫情三級警戒延後辦理），第 2 階段自 110 年 9 月 1 日至 9 月 30 日，採紙本問卷及線上問卷 2 種調查方式，一共完成 20,548 份問卷。111 年於 4 月 18 日至 5 月 20 日辦理第一階段問卷，9 月 1 日至 9 月 30 日進行第二階段問卷，紙本問卷計 6,421 份、線上問卷計 14,694 份），一共完成 21,115 份。為了解讀者於圖書館各項服務的滿意程度、實際使用情形，並發掘不滿意之處加以改善，將滿意度問卷內容針對館藏資源、資訊取得便利性、圖書館網站及電腦應用、館員服務、館舍空間與環境、推廣活動之六大類別設計意見欄項目提供讀者填寫服務建議及具體原因，讓各業務單位及分館可依據讀者所回覆之建議，妥善回應意見及檢討改善情形，建立讀者滿意度調查意見處理情形的回饋機制，並於官方網頁服務成果之業務統計專區公告讀者滿意度調查開放意見改善情形回覆表，供讀者參閱。

(四)分館績效評鑑

本館為透過定期評鑑所屬分館之營運績效，促進全市圖書館之健全發展，依「圖書館法」第 17 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」、「圖書館設立及營運標準」第 11 條「圖書館應就營運管理事項研訂中程發展及年度工作計畫，並每年至少辦理一次績效考評及滿意度調查」相關規定，於每年 10-11 月進行圖書館績效評鑑，期能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，表現優異者則予以獎勵，並作為他館營運之標竿。

本館分館績效評鑑由秘書擔任召集人，邀請圖書館領域學者專家林珊如、羅思嘉、蘇小鳳、黃元鶴、呂明珠等，與圖書館相關實務工作者陳麗君、吳瑛玲、黃文玉、許瓊惠等擔任外聘委員，內部委員由分館主任擔任。評鑑指標主要係以「107 年全國公共圖書館評鑑指標」、「新北市立圖書館閱覽環境管理檢核表」與通用設計原則為架構。評鑑方式採實地評鑑，分 A、B 兩組，兩組各 8 間館舍接受評鑑。每館舍評鑑時間為 1 小時，包括受評館舍簡報 15 分鐘、現場評鑑 15 分鐘、綜合座談 10 分鐘。完成所有組別之評鑑作業後，總館彙整評鑑委員意見並提供予各館舍作為改進之參考。108 年因疫情影響暫停辦理，109 年起至 111 年各組評鑑結果前三名分別如下：

年份	名次	組別
----	----	----

		A 組	B 組
109 年	第一名	三重南區分館	三峽分館
	第二名	土城分館	萬里分館
	第三名	新莊裕民分館	汐止大同分館
110 年	第一名	青少年圖書館	淡水分館
	第二名	新店分館	五股水碓分館
	第三名	中和員山分館	泰山分館
111 年	第一名	土城分館	瑞芳分館
	第二名	新莊西盛分館	樹林分館
	第三名	中和分館	三峽北大分館

藉由分館績效評鑑，使本館洞悉各區館務營運績效，獎勵優良之圖書館同仁，作為他館營運之標竿。

(五)分館閱覽服務 SOP 抽檢

每年 6-7 月進行館員服務手冊(含品質手冊、標準作業流程及附件表單)修訂，手冊因採滾動式修正，以電子版手版為主，不再印製紙本，公告於本館行政系統及雲端硬碟(檔案分享區)，要求各單位主管轉知同仁各項業務務必依相關標準作業流程進行，並檢核現有閱覽服務之各項表單是否為最新版本。

為落實各館「閱覽服務」工作，是否依照本館 SOP 進行，請各分館於 9 月 1 日至 30 日間進行自主檢核，請主任或指派同仁先行自主檢查(所轄各館至少抽檢一次)，確認櫃檯同仁是否依本館閱覽服務 SOP 及最新表單服務讀者，並填寫檢核表回傳綜合規劃組彙整。10-11 月由總館邀請管理顧問分年至分館進行閱覽服務標準作業流程抽檢，110 年抽檢板橋四維分館、土城分館、泰山分館、新莊中港分館、新店分館、永和分館、蘆洲永安分館、樹林分館、三峽分館、萬里分館、淡水分館。111 年抽檢汐止分館、瑞芳分館、青少年圖書館、石碇分館、五股分館、蘆洲集賢分館、三重分館、鶯歌分館、江子翠分館、中和分館、林口分館。

1.表單與流程檢查

111 年新北市立圖書館閱覽服務標準作業流程自主檢核表			
行政館別		自主檢核館別	
一、表單檢查		檢核日期	年 月 日
工作項目	表單名稱 (表單為最新版請打✓,用到舊版請打✗,若分館無使用該表,請寫無)	工作項目	表單名稱 (表單為最新版請打✓,用到舊版請打✗,若分館無使用該表,請寫無)
圖書資料借閱流通標準作業流程	☐ 到期單	圖書盤點標準作業流程	☐ 盤點狀態統計表 ☐ 盤點後狀態處理分析一覽表
線上預約流通服務標準作業流程	☐ 每日報表書單 ☐ 運送點收清單 ☐ 預約作業寄送單 ☐ 預約取消無法取得通知單 ☐ 預約保留夾書單		
辦理借閱證服務標準作業流程	☐ 個人/家庭/一證通用借閱證申請單 ☐ 團體借閱證申請單		
圖書賠償標準作業流程	☐ 圖書問題處理單 ☐ 讀者賠書資料單		
遺失物品標準作業流程	☐ 遺失物品登記單 ☐ 遺失物協尋登記單 ☐ 遺失物品領回委託書		
圖書報廢標準作業流程	☐ 圖書資料報廢檢核表 ☐ 圖書資料報廢驗收紀錄	閱覽服務標準作業流程	☐ 書況異常切結書 ☐ 損賠償減免申請單 ☐ 圖書聲明歸還(未借)單 ☐ 問題處理單 ☐ 巡查單 ☐ 報修單 ☐ 期刊借閱登記表 ☐ 同意書 ☐ 讀者意見反映表
公共服務標準作業流程	☐ 公共服務申請書 ☐ 公共服務簽到單 ☐ 公共服務證明開立紀錄表		
表單查核結果： ☐ 皆已使用最新版表單 ☐ 未更新表單 表單名稱： 完成更新日期：			
自主檢核人員		分館主任	

2.標準作業流程抽查

111 年新北市立圖書館閱覽服務標準作業流程抽查表 (所轄館舍每館皆需抽查 2 項以上之作業流程及其表單)						
館別	日期	時間	抽查工作項目	受查	查核結果	查核人員

				人員		
			☐ 圖書資料借閱流通 ☐ 線上預約流通服務 ☐ 辦理借閱證服務 ☐ 圖書賠償 ☐ 遺失物品 ☐ 圖書報廢 ☐ 公共服務 ☐ 圖書盤點 ☐ 閱覽服務 ☐ 服務人員資格認可		☐ 符合 ☐ 未符合原因 流程問題(請簡述): 表單問題:(請簡述) 	
			☐ 圖書資料借閱流通 ☐ 線上預約流通服務 ☐ 辦理借閱證服務 ☐ 圖書賠償 ☐ 遺失物品 ☐ 圖書報廢 ☐ 公共服務 ☐ 圖書盤點 ☐ 閱覽服務 ☐ 服務人員資格認可		☐ 符合 ☐ 未符合原因 流程問題(請簡述): 表單問題:(請簡述) 	

3.外部顧問稽核

新北市立圖書館 111 年分館抽樣稽核總結報告						
稽核重點：						
依據 SOP 中館員服務、現場管理作業作符合性抽樣稽核，用以評估品質風險。						
抽查方案：						
111 年修訂之作業流程抽查 50%約 8 題，未修訂作業流程隨機抽查 17 題，每一抽查分館稽查 25 題。						
稽核標準：						
閱典 01-圖書資料借閱流通標準作業流程		閱典 02-線上預約流通服務標準作業流程				
閱典 03-辦理借閱證服務標準作業流程		閱典 04-圖書賠償標準作業流程				
閱典 05-遺失物品標準作業流程		閱典 06-圖書報廢標準作業流程				
閱典 07-公共服務標準作業流程		閱典 08-圖書盤點標準作業流程				
閱典 09-閱覽服務標準作業流程						
閱典 10-圖書館服務人員資格認可標準作業流程						
稽核日期：自 111 年 10 月 4 日至 111 年 10 月 20 日						
報告總頁數：39						
稽核結果：請參閱附件查檢表						
受稽核單位	稽核員	稽核項數	OK	NG	NA	<i>p</i>
汐止分館	陳惠芬	25	23	1	1	4.00%
瑞芳分館	陳惠芬	25	23	2	0	8.00%
青少年圖書館	吳峻豪	25	22	2	1	8.00%

石碇分館	吳峻豪	25	25	0	0	0.00%
五股分館	陳惠芬	25	23	0	2	0.00%
蘆洲集賢分館	陳惠芬	25	22	3	0	12.00%
三重分館	陳惠芬	25	23	2	0	8.00%
鶯歌分館	陳惠芬	25	24	1	0	4.00%
江子翠分館	陳惠芬	25	24	1	0	4.00%
中和分館	陳惠芬	25	22	2	1	8.00%
林口分館	陳惠芬	25	21	1	3	4.00%

總計：稽核項數 275 OK：252 NG：15 NA：8 不符合率(p)：5.45 %

Note：稽核是抽樣進行的，可能存在其他不合格

<總結報告>

1.良好作業實務：

- (1) 本年度標準化表單使用率提高，就抽樣表現比對，不合格率較 110 年 10.18%降低 46.46%。
- (2) 各分館主任對稽核過程參與度高，館員重視改進機會。

2.觀察建議事項

- (1) 文件中「貨運簽收單」與檔案名稱「運送點收清單」略有差異、文件中「遺失物品登記單」與檔案名稱「遺失物登記單」、文件中描述「盤點狀態統計表」四種盤點狀態，其中「問題書」，表單之描述為「不在資料庫」，以上雖不混淆實質使用，但於下次修訂可考慮一致性。
- (2) 存在少數對 SOP 不熟悉問題，例如遺失物應公告招領、個資保護應進行告知，分館自行檢核的數量或方式有討論改進機會，建議分館可以訂定內稽的頻率（例如半年一次）或內稽活動大約時間（例如 2 小時）去做安排，強化自主檢查，另自主檢核表應標示表單版本日期。
- (3) 「閱典 04-圖書賠償標準作業流程」中，流程 3 後續處理之賠款繳交，關於所收之款項於 3 天內繳入公庫存在實質作業的繁複性，建議內部清楚說明及時臨櫃繳納之必要性以溝通時效掌握之重點。本次抽測著重系統入帳時效。
- (4) 請釐清「報修單」是否有公文交換之必要？非書籍流通、軟體系統之基礎設施報修追蹤是否定義於 SOP 管制中以釐清適用性。
- (5) 開館、閉館點檢、個資銷毀如屬必要，可考慮空白表單格式之發行，便於紀錄落實。

3.總結：基於所觀察現象提出，主管單位可考慮 SOP 是否存在風險以決定後續管理系統之改進。

(六) 陳情案件教材編制及專案檢討

新北市立圖書館人民陳情案回覆範例

- 一、簡介：為提升服務品質、加強行政效率，本組特彙整本館人民陳情案之回覆範例資料供參，期能協助承辦人快速確切解決問題，促進讀者與館方之良好互動。
- 二、對象：本館各課室及分館之人民陳情案承辦人。
- 三、範例彙整範圍：本館 107 年 9 月至 108 年 12 月收案之人民陳情案奉核後回覆。

四、範例篩選基準：以常見於總館及各分館、具共通性之陳情案件為主。

五、範例分類依據：本館人民陳情案件分類表，並以之為目錄。若本文範例分類項目下無相關參考範例，係因案件不具共通性，或彙整時間範圍內無此類陳情。

六、範例搜尋方式：

(一) 目錄搜尋：請見下頁「目錄」，點擊目錄內欲了解之單元內容，即可直達。

(二) 分類搜尋：點選第 10 頁之後每頁最下方所欲了解之陳情分類項目如「閱覽服務」，即可直達。

(三) 關鍵字搜尋：請於文件內按 Ctrl+F 搜尋並輸入關鍵字。

提升人民陳情案回覆品質 實務討論與案例分析

綜合規劃組

110.6.18

簡報大綱

01 人民陳情案
相關回覆類別

02 人民陳情案
辦理原則

03 人民陳情案
問題分析與解決

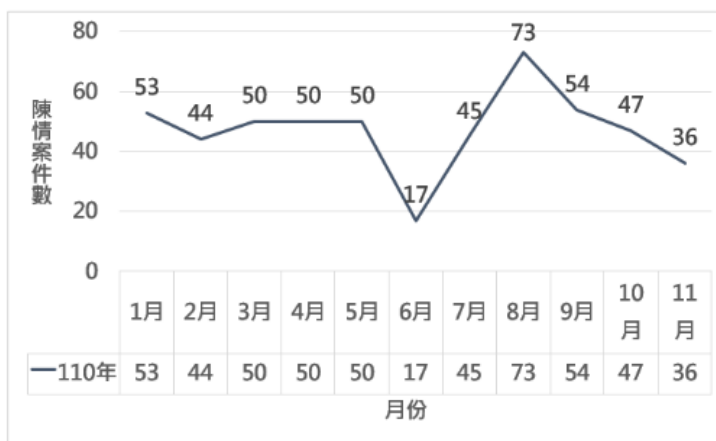
04 管控機制
與協助資源

05 其他討論與
提問回覆

06 結語

疫情閉館前後每日陳情件數統計

5/13-7/31因疫情閉館，7/13起提供臨時櫃檯預約取書服務，8/1起開放入館



110/1/1-5/12

1.65 件/每日

110/5/13-7/31

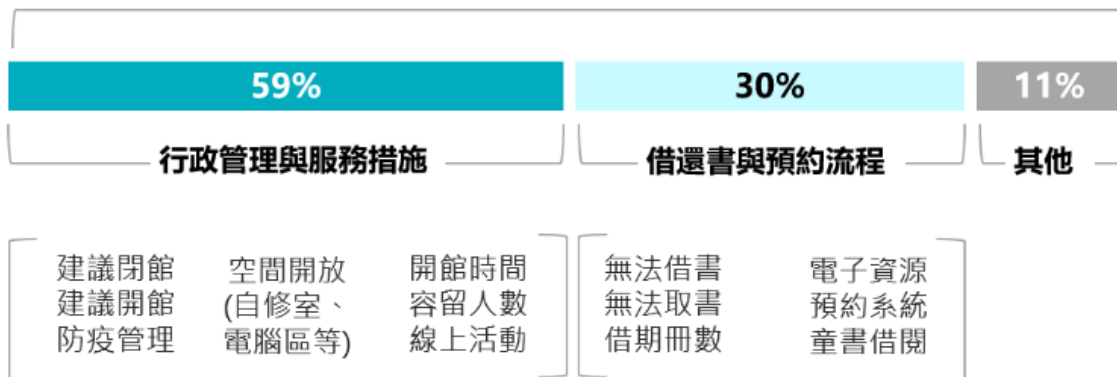
1.14 件/每日

110/8/1-11/30

1.72 件/每日

陳情案主要原因與態樣

主因為5/13-7/31因應疫情閉館，造成民眾不便



因應疫情各階段陳情問題精進作為			
時間	主要服務	陳情問題	精進作為
閉館 (5/13-7/12)	還書、電子資源	無法取預約書/現場還書 無法借書	展延取書與還書日期 新北E書房 電子書好康方案
第一階段 (7/13-7/31)	臨時櫃檯預約取書與還書	無法入館借書 無法同館預約 借閱書籍消毒	閱讀便利包、宅配讀享包 增加借閱冊數 納入系統整體優化方案 圖書除菌機
第二階段 (8/1-8/23)	8:30-17:00 開放閱覽空間、17:00 後臨時櫃檯服務 不開放自修室、電腦區、幼兒使用空間等	服務時間過短 容留人數上限 無法入館自修或用電腦 無法進入兒童區	依據防疫政策辦理 兒童閱讀包
第三階段 (8/24-8/27)	恢復原開館時間 開放閱覽空間、兒童區 不開放自修室、電腦區、幼兒使用空間等	容留人數上限 無法入館自修或用電腦	依據防疫政策辦理
第四階段 (8/28 起)	8/1 起開館服務、8/28 起自修室、電腦區皆已開放，兒童區亦提供開架借閱，主要陳情事由已解決，故 9 月起陳情案件數已下降。		

(七) Google 評論回復管考機制

1.標準作業流程

Google 專屬網頁讀者評論與詢問問題回復處理標準作業流程				
作業階段	作業流程	權責單位	步驟說明	作業期限
受理階段	1. 讀者評論與詢問問題	總館各課組室、各閱覽單位	一、讀者至本館轄下各館 Google 專屬網頁進行評論或詢問問題。	—
處理階段	2. 錄案	綜合規劃組、各行政館	一、總館 Google 專屬網頁之評論或詢問問題，由綜合規劃組依業務權責分辨。 二、各行政區轄下各館 Google 專屬網頁之評論或詢問問題，由各行政館依業務權責分辨，授權各區分館主任覆核後核決回復讀者。 三、本館轄下各館 Google 專屬網頁之評論如屬非正面評價，應錄案處理；如屬正面評價，不須錄案。	3 天
	3. 處理	總館各課組室、各行政館	一、總館 Google 專屬網頁之評論或詢問問題，授權各課組室單位主管覆核後核決回復讀者。 二、各行政區轄下各館 Google 專屬網頁之評論或詢問問題，授權各區分館主任覆核後核決回復讀者。	5 天
		綜合規劃組	一、非屬各業務單位權責—綜規組陳核批示後回復讀者。	5 天
回復讀者	4. 結案	各單位	一、回復讀者後結案。	—
管考階段	5. 管考	綜合規劃組	一、每月彙整各單位於 Google 專屬網頁回復之評論與詢問問題處理情形，陳請鈞長核閱。	每月

2.辦理情形一覽表

111 年 11 月本館 Google 專屬網頁讀者意見回復與內容管理辦理情形一覽表				
基本資訊				
單位	修正日期	類別	修正前內容	修正後內容
中和分館	11/26	營業狀況	營業狀況顯示「營業中」	因選舉日暫停開放，營業狀況修正為「暫停營業」。
中和分館	11/26	營業狀況	營業狀況顯示「營業中」	因選舉日暫停開放，營業狀況修正為「暫停營業」。
永和保生	11/26	營業狀況	營業狀況顯示	因選舉日暫停開放，營業狀況修

111 年 11 月本館 Google 專屬網頁讀者意見回復與內容管理辦理情形一覽表

分館			「營業中」	正為「暫停營業」
青少年圖書館	11/29	營業時間	2022/11/26 08:00-21:00	111 年地方公職人員選舉投票日 2022/11/26 本日公休
瑞芳分館	11/25	營業時間	2022/11/26 08:30-21:00	111 年地方公職人員選舉投票日 2022/11/26 本日公休
平溪分館	11/25	營業時間	2022/11/26 08:30-17:00	111 年地方公職人員選舉投票日 2022/11/26 本日公休
評論				
館別	收案日期	評論內容	處理情形	結案日期
閱典課	11/7	設備壞掉不修，館員態度不佳	關於您提及本館有未修理的故障設備一事，請您告知我們該設備的具體相關情況，以便及時進行維護；至於您提及館員態度不佳一事，本館十分抱歉，請您告知時間地點及具體經過，本館將查證事實並作出處理。	11/9
閱典課	11/28	可以麻煩館方管制一下平板電腦的租用嗎？這麼多台公用財已經過了租借日期，館方還是只有官方回答說：人家不還也沒辦法啊？意思是只要借出了就可以佔為己有嗎？板橋市民素質有這麼讓人側目嗎？	關於您提及多台平板電腦已過租借日期一事，經查總館 20 台平板電腦中，目前(12/1)有 5 台可供借出，同時並無逾期未還者。另，本館已加強宣導落實平板電腦不得續借之規定，以保障讀者平等使用資源之權利，感謝您的寶貴意見。	12/1
五股分館	11/5	整修後的圖書館環境乾淨舒適，但書籍確變少了，尤其是兒童書籍部分，反而讓人覺得重點偏移，這是圖書館不是咖啡館才對，圖書館的用意應該是要滿足求知的慾望才對，不是休息用的。	親愛的讀者您好： 感謝您對我們的指教與建議，在有限的空間下，為了讓讀者整體使用空間更為寬敞、明亮且無壓迫感，所以兒童室書櫃的規劃盡量以矮書櫃設計為主，方便民眾與兒童取用，另為了預留未來圖書採購上架的空間，本館移轉了部分圖書至其他分館典藏，因而造成本館館藏量降低，實為遺憾，如有兒童圖書的需求，歡迎您透過線上預約方式跨館借閱。 再次感謝您的支持與利用本館圖書資源及閱覽設施。	11/5

二、館員培育

(一)品管圈與品質改善小組

新北市立圖書館計有 104 個圖書館與圖書閱覽室，為全國規模最大、服務時數最長公共圖書館體系，提供友善貼心、科技智慧的圖書館服務，打造全時、全民、全齡、全方位的終身學習場域，以促進全民閱讀風氣。世界各國都非常重視公共圖書館的建設，皆將公共圖書館打造成地方經濟、社會、文化及競爭力的影響力量，而因全球資訊科技之突飛猛進、資訊服務產業之蓬勃發展等外在環境的改變，使得圖書館的經營與服務面臨了重大的挑戰。為提升圖書館服務品質，組織相關品管圈（Quality Control Circle 簡稱 QCC）、品質改善小組（Quality Improvement Team），以有效掌握並解決為民服務之相關問題，研擬具體可行之改善方案，持續精進，以期能提供符合讀者需求之閱讀服務。

1.專案目標

- (1) 培養館員持續精進之團隊精神，注重工作方法之革新，提升品質改善的觀念與能力。
- (2) 輔導館員有關工作品質改善之手法與工具，讓館員理解品管圈之精神、運作步驟及基本要領，以解決工作上之問題，達簡化行政流程、提升服務效率或降低作業成本等改善成效。
- (3) 透過品管圈理論教學與推行品質改善活動之實務演練，成為本館提升服務品質之學習範例。
- (4) 落實圖書館工作方針與政策，促進組織發展，達到全面品質管理之目標。

2.QCC 與 QIT 組成（由圖書館各課室各推派 3-6 位同仁組成）輔導主題選定與現況分析）

(1)QCC-品管圈小組

閱典課：郭宥妘、謝祥文、林陽譯、李美貞、吳旻修、黃敬婷

採編課：林群芳、吳佳玲、李竺頤、游善絢、翁小青

推廣課：薛偉呈、陳國蘭、林千鈺、曾雅娟

(2)QIT-品質改善小組

綜規組：林淑芳、吳嘉馨、周尚錦、溫若仔

三峽分館：陳雅貞、許瓊文、顏汝芸、王曉茹、趙瑜宣、鄭保源、朱彩蓉

3.課程規劃

(1)品管圈

日期	課程內容
5/20（三） 5/27（三） 14:00-16:00	品管圈概論：介紹品管圈活動之概念、步驟、基本工具等
6/15（一）	組圈、主題設定、現況分析、要因分析

日期	課程內容
14:00-17:00	
6/29 (一) 7/20 (一) 13:50-16:50	數據分析、目標設定、整理統計、要因分析
8/05 (三) 13:50-16:50	對策提出、對策實施、持續收集數據，以利後續效果確認
8/20 (四) 13:50-16:50	對策實施、實施過程討論修正、效果確認
10/22 (四) 13:50-16:50	對策實施、實施過程討論修正、效果確認、標準化、檢討改進
11/12 (四) 13:50-16:50	標準化、檢討改進、製作成果簡報檔

(2)品質改善小組

時間	主題	課程重點&工具介紹
05/18 (一) 13:00~16:00	問題分析與解決簡介	·QCC & QIT ·改善方法論：QC Story
05/25 (一) 13:00~16:00	一、Step 1 主題選定	·什麼是問題 ·問題的分類 ·問題的資訊來源 ·FMEA (用於行政流程之潛在失效因果分析) ·TOC (限制理論) 簡介
06/08 (一) 13:00~16:00	二、Step 2 現況把握 & 目標設定	·柏拉圖 ·5W2H (問題描述) ·系統圖 ·推移圖 ·Should be & As is ·Mapping ·績效能力分析 (直方圖)
06/23 (二) 09:00~12:00	三、Step 3 計畫擬定	·甘特圖實作
07/07 (二) 09:00~12:00	四、Step 4 要因分析	·大 Y、小 y & Xs ·管制圖 (大 Y、小 y 的現象觀察) ·層別法、散佈圖 (X 與 Y 的關係釐清) ·流程圖 (宏觀流程、細部流程 SIPOC) ·魚骨圖 (大膽假設的彙整)
		各專案 階段輔導
08/03 (一) 13:00~16:00	五、Step 5 對策擬定與實施	·5 Why ·Wn / Sn ·FMEA & Control Plan ·5W2H (對策實施)

時間	主題	課程重點&工具介紹
		各專案 階段輔導
9/02(三) 13:30-16:30	六、Step 6 效果確認	·有效性驗證（層別法的運用） - 對策前、後 效果的確認與呈現 （管制圖、能力分析、推移圖、雷達圖）
10/07(三) 13:30-16:30	七、Step 7 標準化 檢討與改善	·FMEA ·Control Plan ·SOP 改版
11/03(二) 13:30-16:30	八、簡報演練	簡報內容檢討與模擬發表

(二)創新服務工作坊

1.辦理宗旨

為提升本館營運效能強化圖書館主管與館員專業能力，依據教育部核定辦理「健全公共圖書館營運體制計畫」，特規劃辦理「創新服務與設計思考工作坊」，期藉由案例分享、觀念導入、交流討論、實作練習等之內容規劃，逐步提升主管及同仁對於圖書館營運管理、服務品質與策略擬定等面向之專業知能與素養，並激發館員對圖書館服務與經營之創新思維。

2.辦理單位

主辦單位/新北市立圖書館、承辦單位/綜合規劃組

3.參加對象

本館各課（室、組）、行政分館之主管及同仁

4.辦理場次及時間：

第一場【創新服務】110年3月17日（三）

第二場【閱讀活動企劃】110年10月26日（二）

第三場【創新思考與翻轉服務】110年10月29日（五）

第四場【文化場館之經營實務與活動推廣】111年12月14日(三)

5.學習成果

請於各場工作坊結束後二週內，針對權責業務提供一項作業流程簡化、業務精進改善、閱讀推廣行銷活動或創新服務之提案。

創新服務與設計思考工作坊提案單

服務單位		參加場次	第 場
姓名		職稱	
提案類型	☐ 流程簡化 ☐ 業務精進 ☐ 活動行銷 ☐ 服務創新 ☐ 其他_____		
提案主題			
內容說明（至少 300 字）			

(三)館員在職訓練

辦理時間	講題	上課方式	邀約講師	參訓人數
108 年				1,072
02 月 15 日	社群經營－網路直播及影片剪輯	實體	李燕秋	48
03 月 28 日	影片行銷即戰力	實體	蔡沛君	51
04 月 10 日	攝影技巧與社群圖文應用－入門篇	實體	吳鑫	43
04 月 25 日	職場禮儀與服務態度	實體	顏應蓮	100
05 月 30 日	我要成為活動王	實體	吳東軒	43
06 月 26 日	用社群行銷讓市民愛讀書	實體	蔡明淳	37
07 月 25 日	文書處理暨公文製作及常見公文缺失	實體	林淑芳	197
08 月 29 日	數位策展	實體	林嘉慧	30
08 月 29- 11 月 28	ISO 輔導&服務品質	實體	科建顧問	423
09 月 26 日	攝影技巧與社群行銷應用－實作篇	實體	吳鑫	33
10 月 24 日	打造內容行銷與吸睛圖文秘笈	實體	謝昊霓	23
11 月 28 日	手機拍片新手攻略	實體	鍾曉雲	21
12 月 26 日	一拍就上影！行銷影片製作	實體	廖宇潔	23
109 年				324
2 月 20 日	圖書文獻裝幀與維護：乾式清潔與簡易修復	實體	徐美文	41
3 月 19 日	網路圖片使用的著作權議題	實體	賴文智	27
5 月 15 日	新聞稿撰寫：媒體互動面面觀	實體	陳志仁	36
5 月 28 日	服務禮儀	實體	吳金花	40
6 月 19 日	動靜態創意思考與實作	實體	顏苾盈	24
7 月 30 日	社群行銷：寫出特色競爭力	實體	陳韻如	23
8 月 27 日	安全宣導暨防身術教學	實體	婦幼警察隊	30
9 月 25 日	客訴處理達人養成術	實體	王靖丰	25
10 月 23 日	從讀書會到圖書館 我的閱讀推廣路	實體	蔡淑嫻	23
11 月 26 日	“服”至心靈·圓滿溝通	實體	彭瑞蘭	30

12月31日	工於新計·玩轉創意-圖書館行銷策展擒拿術	實體	魏怡君	25
110年				413
2月25日	就救精裝書：圖書修復實務簡單學	實體	徐美文	34
3月25日	圖書館經營與著作權議題	實體	章忠信	27
4月15日	滿意度問卷設計、調查、分析與應用	實體	謝建成	37
4月29日	服務禮儀與應對技巧	實體	陳俞君	24
6月18日	提升人民陳情案件回覆品質-實務討論與案例分析	線上	吳嘉馨	44
7月22日	閱讀推廣與活動設計	線上	廖宇潔	62
8月20日	避開客訴地雷區	線上	陳俞君	34
8月31日	創意思考與實作	線上	顏苾盈	31
9月23日	現場衝突處理與危機管理策略	線上	黃聰濱	31
9月28日	在地知識的轉譯應用與教育推廣	線上	袁子賢	30
11月19日	提升社群經營與活動行銷	實體	蘇正文	30
12月17日	職場服務EQ與抱怨處理-我們一起讀空氣：提升館員服務素養力	實體	林夢珊	29
111年				
2月25日	服務敏感度與溝通力訓練	實體教學	蘇益賢	25
3月24日	館員服務禮儀與案例解析	實體教學	余憶如	35
4月26日	民眾抱怨與衝突協調	線上教學	陳志勇	30
5月27日	圖書館藏之服務推廣、管理及應用	線上教學	陳淑君	33
6月24日	圖書館閱讀推廣與活動發想	線上教學	陳瓊華	32
7月21日	讀者滿意度與服務績效分析之基本篇	線上教學	鄭玖鐮	20
7月28日	讀者滿意度與服務績效分析之進階篇	線上教學	鄭玖鐮	20
8月31日	圖書館策展企劃與服務運用	實體教學	單培毓	30
9月22日	圖書館服務結合社媒行銷實務	實體教學	單培毓	20
10月20日	館員服務禮儀與案例解析	實體教學	周純如	25
11月10日	民眾抱怨與因應策略	實體教學	周純如	23
12月7日	服務應對結合DiSC(人格特質)分析進階課	實體教學	蔡緯昱	23

(四)分區教育訓練

以「品質提升與服務創新」為主題，安排22區行政分館於清館日辦理教育訓練。

辦理時間	講題	受訓單位	上課方式	講師	參訓人數
108年					445
8月29日	提升服務品質與ISO 9001簡介	泰山分館	實體	林家維	12
8月29日	提升服務品質與ISO 9001簡介	萬里分館	實體	林家維	17
8月29日	提升服務品質與ISO 9001簡介	江子翠分館	實體	胡智堯	15
8月29日	提升服務品質與ISO 9001簡介	板橋四維	實體	胡智堯	14
8月29日	提升服務品質與ISO 9001簡介	鶯歌分館	實體	胡傳修	12
8月29日	提升服務品質與ISO 9001簡介	三峽分館	實體	胡傳修	15
9月26日	提升服務品質與ISO 9001簡介	青少年館	實體	林家維	31

9 月 26 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	樹林分館	實體	林家維	27
9 月 26 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	蘆洲永安	實體	胡傳修	13
9 月 26 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	蘆洲集賢	實體	胡傳修	23
9 月 26 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	五股分館	實體	陳進龍	21
9 月 26 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	汐止分館	實體	陳進龍	22
10 月 31 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	新店分館	實體	林家維	21
10 月 31 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	土城分館	實體	林家維	10
10 月 31 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	中和分館	實體	胡智堯	18
10 月 31 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	永和分館	實體	胡智堯	25
11 月 28 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	淡水分館	實體	胡傳修	22
11 月 28 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	林口分館	實體	胡傳修	17
11 月 28 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	三重分館	實體	林家維	33
11 月 28 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	新莊分館	實體	林家維	42
11 月 28 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	瑞芳分館	實體	胡傳修	17
11 月 28 日	提升服務品質與 ISO 9001 簡介	石碇分館	實體	胡傳修	18
109 年					477
5 月 28 日	顧客抱怨處理與貼心服務	青少年館	實體	藍誌宏	27
5 月 28 日	顧客滿意服務與抱怨處理	五股分館	實體	趙祺翔	15
5 月 28 日	品管提升與創新服務	淡水分館	實體	林夢珊	16
7 月 30 日	提升創新能力與服務	三重分館	實體	王在正	30
7 月 30 日	提升活動行銷品質：海報設計與實作	萬里分館	實體	李燕秋	17
7 月 30 日	櫃檯服務品質提升與創新服務	蘆洲永安	實體	張婷婷	14
7 月 30 日	透過閱讀經營社區-實務篇	鶯歌分館	實體	李苑芳	31
8 月 27 日	品質提升與創新服務	石碇分館	實體	張淑惠	16
8 月 27 日	時間管理及情緒控管	泰山分館	實體	黃聰濱	11
9 月 24 日	品質提升與創新服務	江子翠分館	實體	陳伯陽	23
9 月 24 日	溝通說服與談判協商	新莊中港	實體	黃聰濱	38
9 月 24 日	品質提升與創新服務	樹林分館	實體	廖文福	26
9 月 24 日	創意思考與行銷	蘆洲集賢	實體	張証瑋	17
9 月 24 日	品質提升教育訓練	永和分館	實體	李苑芳	22
10 月 29 日	文化創意服務與體驗	三峽分館	實體	邱淑宜	41
10 月 29 日	品質提升與創新服務	中和分館	實體	張淑惠	17
10 月 29 日	職場禮儀與服務態度	板橋四維	實體	顏應蓮	11
10 月 29 日	顧客抱怨處理技巧與貼心服務	新店分館	實體	藍誌宏	20
10 月 29 日	好感創新服務	瑞芳分館	實體	陳韻如	14
11 月 26 日	提升活動行銷品質：應用影像說故事-手機隨拍隨剪	土城分館	實體	林士傑	25
11 月 26 日	品質提升與創新服務	汐止分館	實體	奧谷特 顧問	25
11 月 26 日	為民服務及抱怨處理之技巧訓練	林口分館	實體	黃聰濱	21
110 年					430

4月29日	服務禮儀-溝通技巧與抱怨處理	永和分館	實體	黃聰濱	24
4月29日	全方位滿意顧客服務應對技巧	五股分館	實體	顏應蓮	24
8月26日	服務創新與品質提升	三峽分館	線上	林夢珊	23
8月26日	為民服務及抱怨處理	江子翠分館	線上	黃聰濱	20
9月30日	溝通的藝術	新莊中港	線上	吳娟瑜	39
9月30日	創新、創意在想些什麼	板橋四維	實體	邱信華	12
9月30日	提升活動行銷品質-海報設計與實作	瑞芳分館	線上	陳啟維	14
9月30日	閱讀活動策劃	石碇分館	實體	蔡瑞珊	17
9月30日	線上活動企劃	汐止分館	實體	廖宇潔	23
9月30日	顧客服務與抱怨處理	樹林分館	實體	張憶齡	23
9月30日	說話的藝術-善意溝通(NVC 非暴力溝通)	蘆洲集賢	線上	許宏宇	16
10月28日	服務力決定我們的影響力	青少年館	實體	李勝隆	25
10月28日	品質提升與創新服務	鶯歌分館	實體	詹靜芬	13
10月28日	提升拍攝品質-活動及新聞攝影	萬里分館	實體	張紹峰	17
10月28日	心的服務觀	泰山分館	實體	鄭久康	11
10月28日	創新服務與案例解析	三重分館	實體	林夢珊	17
10月28日	創新思考與行銷	中和分館	實體	張淑惠	17
10月28日	品質提升與創新服務	林口分館	實體	林夢珊	15
11月25日	設計思考與公共服務創新設計工作坊	新店分館	實體	洪燕茹	15
11月25日	社區活動企劃快速上手	蘆洲永安	實體	林柔安	14
11月25日	創意思考與行銷	土城分館	實體	林士傑	23
11月25日	活動企劃思考與創意發想術	淡水分館	實體	朱嘉玲	28
111年					431
3月31日	提昇顧客滿意及顧客抱怨處理技巧	中和分館	實體	舒國文	17
3月31日	有效手機行銷社群活動	新店分館	實體	林軒儀	18
3月31日	快速上手 Canva	淡水分館	線上	彭美瑄	32
3月31日	提升活動行銷品質：常用手機APP及其他功能操作教學	蘆洲集賢	實體	卓泰宏	19
4月28日	談創新思考與問題解決	五股分館	實體	沈中元	17
4月28日	提升拍攝技巧及臉書經營	三峽分館	線上	王錦宏	25
4月28日	創意思維與服務-從"花"開始溝通	新莊中港分館	線上	陳春富	27
4月28日	創意激發價值創造與左右腦思考	林口分館	實體	趙政岷	14
5月26日	服務品質與人際溝通	鶯歌分館	實體	詹靜芬	9
7月28日	顧客滿意服務與抱怨處理	汐止分館	實體	曹海英	24
7月28日	圖書館再生魅力與策略	青少年館	實體	陳木村	24
8月25日	提升新聞行銷品質-手機攝影技巧	瑞芳分館	實體	張紹峰	17
8月25日	職場情緒管理與壓力調適	樹林分館	實體	吳秀蓮	25
9月29日	創新服務暨閱讀活動之企劃與行銷	永和分館	實體	陳巧倫	17
9月29日	服務禮儀-溝通技巧與抱怨處理	石碇分館	實體	黃聰濱	17

10 月 27 日	RFID 與服務的應用	板橋四維	實體	陳鉅澤	14
10 月 27 日	職場的創意思維與樂在工作	萬里分館	實體	李勝隆	17
10 月 27 日	服務行銷與創新	三重分館	實體	余建翰	32
10 月 27 日	說話的藝術-善意溝通(NVC 非暴力溝通)	江子翠分館	實體	許宏宇	23
10 月 27 日	形塑感心服務-高效創意思考與策畫行銷	泰山分館	實體	陳瓊華	9
10 月 27 日	職場的溝通藝術	蘆洲永安	實體	黃湘淳	9
11 月 24 日	活動氣氛營造-魅力四射口語表達技巧	土城分館	實體	劉慧恩	25

(四)標竿學習活動

- 1.目的：藉由觀摩參訪藝文場館及本館年度評鑑績優分館，學習館舍空間規劃、教育推廣活動設計及館務營運所需之相關專業知能，並瞭解年度分館評鑑實務準備作業之要訣。

2.參訪行程表：

108 年 7 月 31 日(星期三)		
時間	行程	備註
8:40~9:10	報到	地點：新北市立圖書館總館 地址：新北市板橋區貴興路 139 號
10:10~11:40	桃園市立圖書館龍岡分館	含導覽、Q&A 時間 地址：桃園市中壢區台貿一街 100 號
12:00~13:20	午餐	地點：皇帝嶺會館 地址：桃園市中壢區環中東路 776 號
13:40~14:40	桃園市立圖書館中壢分館	含導覽、Q&A 時間 地址：桃園市中壢區中美路 76 號
15:10~16:40	桃園市立圖書館平鎮分館	含導覽、Q&A 時間 地址：桃園市平鎮區環南路 3 段 88 號
16:40	賦歸	新北市立圖書館總館(約 17:30 到達)
108 年 11 月 22 日(星期五)		
時間	行程	備註
8:20-8:40	報到(8:40 出發)	地點：新北市立圖書館總館 1 樓正門 地址：新北市板橋區貴興路 139 號
10:30~11:50	樂樂書屋	含導覽、Q&A 時間 地址：臺中市西屯區玉成路 6 號
12:10~13:40	午餐	品虹橋滬川美饌餐廳

		地址：臺中市南屯區惠文路 469 號
13:50~14:50	益品書屋臺中館	含導覽、Q&A 時間 地址：臺中市南屯區惠文路 361 號
15:00~16:30	國立臺灣美術館	含導覽、Q&A 時間 地址：臺中市西區五權西路一段 2 號
18:30	新北市立圖書館總館	抵達地址：新北市板橋區貴興路 139 號
109 年 8 月 7 日(星期五)		
時間	行程	備註
8:30-8:50	報到(8:50 出發)	地點：新北市立圖書館總館 1 樓正門 地址：新北市板橋區貴興路 139 號
10:00~11:30	政治大學達賢圖書館	含導覽、Q&A 時間 地址：臺北市文山區萬壽路 36 號
12:00~13:30	午餐	海霸王中山店 地址：臺北市中山區中山北路三段 59 號
13:50~15:00	臺北市立美術館 兒童藝術教育中心	含導覽、Q&A 時間 地址：臺北市中山區中山北路三段 181 號
15:30~16:40	新富町文化市場	含導覽、Q&A 時間 地址：臺北市萬華區三水街 70 號
17:30	新北市立圖書館總館	抵達地址：新北市板橋區貴興路 139 號
109 年 11 月 24 日(星期二)		
時間	行程	備註
8:30-8:50	報到(8:50 出發)	地點：新北市立圖書館總館 1 樓正門 地址：新北市板橋區貴興路 139 號
9:30~10:20	三重南區分館	含導覽、簡報及評鑑準備作業經驗分享 地址：新北市三重區重安街 70 號三樓
11:15~12:00	汐止大同分館	含導覽、評鑑準備作業經驗分享 地址：新北市汐止區大同路二段 451 號
12:40~14:10	午餐	
14:30~15:20	三峽分館	含導覽、簡報及評鑑準備作業經驗分享 地址：新北市三峽區永安街 9 巷 5 號 2~3 樓
16:00~16:50	土城分館	含導覽、簡報及評鑑準備作業經驗分享 地址：新北市土城區中正路 18 號 7 樓
17:30	新北市立圖書館總館	抵達地址：新北市板橋區貴興路 139 號

110 年 12 月 1 日(星期三)		
時間	行程	備註
8:30-8:50	報到(8:50 出發)	地點：新北市立圖書館總館 1 樓正門 地址：新北市板橋區貴興路 139 號
9:50~10:50	淡水分館	含導覽、簡報及評鑑準備作業經驗分享、Q&A 地址：新北市淡水區文化路 65 號
11:50~12:50	午餐	地點：青少年圖書館
13:00~14:00	青少年圖書館	含導覽、簡報及評鑑準備作業經驗分享、Q&A 地址：新北市新店區安康路二段 151 號
14:30~16:40	鶯歌陶瓷博物館	含團體導覽、陶藝 DIY 體驗 地址：新北市鶯歌區文化路 200 號
17:20	亞東醫院捷運站	下車地點第一站：捷運亞東醫院站 3 號出口 地址：新北市板橋區南雅南路二段
17:30	總館	下車地點第二站：總館 地址：新北市板橋區貴興路 139 號
111 年 11 月 23 日(星期三)		
時間	行程	備註
8:30-9:00	報到(9:00 出發)	地點：新北市立圖書館總館 1 樓正門 地址：新北市板橋區貴興路 139 號
9:50~11:30	國立傳統藝術中心 臺灣音樂館	含分組導覽(2F 音樂館暨臺灣戲曲中心園區)、當期特展、Q&A 地址：臺北市士林區文林路 751 號
11:50~13:30	午餐	地點：名廚料理會館 地址：臺北市士林區通河街 17 號 1 樓
13:50~15:00	北藝青鳥	含書店導覽&服務介紹、Q&A 地址：臺北市士林區劍潭路 1 號 2 樓
15:30~17:00	文房	含文房修復分享、導覽介紹、Q&A 地址：臺北市中正區臨沂街 27 巷 1 號
17:25	亞東醫院捷運站	下車地點第一站：捷運亞東醫院站 3 號出口 地址：新北市板橋區南雅南路二段
17:30	總館	下車地點第二站：總館 地址：新北市板橋區貴興路 139 號
111 年 12 月 22 日(星期四)		
時間	行程	備註

8:30-9:00	報到(9:00 出發)	地點：新北市立圖書館總館 1 樓正門 地址：新北市板橋區貴興路 139 號
9:30~10:30	土城分館	含導覽、簡報及評鑑準備作業經驗分享、Q&A 地址：新北市土城區中正路 18 號 7 樓
11:30~13:00	午餐	地點：66 小吃店 地址：新北市瑞芳區魚架魚坑路 195 號
13:00~14:15	瑞芳分館	含導覽、簡報及評鑑準備作業經驗分享、Q&A 地址：新北市瑞芳區中正路 1 號
14:40~16:20	黃金博物館 遊客服務中心	含團體導覽、自由活動 地址：新北市瑞芳區金光路 8 號
17:30	總館	下車地點：新北市立圖書館總館 地址：新北市板橋區貴興路 139 號

3.預期效益：透過參訪學習，以汲取經驗，創造未來閱讀推廣之新服務。深化本館同仁專業知能，建立以讀者為本的閱讀環境，亦打造能與市民生活結合之學習及交流共享的場域。

三、建立完善的館藏發展制度

(一)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 108 年 9 月 19 日、12 月 18 日及 111 年 2 月 23 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約 5,000 萬至 6,500 萬元，至 111 年 11 月底，館藏圖書 841 萬 5,400 冊，每人擁有圖書比例已提升至 2.11 冊。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。

(二)制定館藏深度分級

本館為有系統發展館藏及妥善運用館藏採購經費，館藏各類主題深度之分級描述如下列綱要所述為依據，共分 0 至 5 個層級：

「0」不予蒐藏

表示該主題不在蒐藏範圍內。

「1」微量級

微量蒐藏該領域最基本的著作，包含導論性書籍、字典、一般性參考書等基本的書目。

「2」基礎級

一般性館藏，蒐藏用於介紹和定義某個學科或引導讀者獲取某類文獻的資料，包含精選的專著、代表性期刊、書目工具、索引摘要工具等。

「3」教學級

蒐藏廣泛的基礎類專著、重要作者的全部文集、次要作者的精選之集、代表性期刊和與學科相關的參考工具書、基本書目文獻等，涵蓋廣泛之圖書資訊及各種資料類型，以支援大學及研究所學習需要之相關主題資料。

「4」研究級

蒐藏某領域所有重要參考文獻和廣泛的專業著作、相關期刊、主要索摘、歷史文獻等，能支援獨立研究所需要之主題相關資料。

「5」完整級

全面且完整的蒐藏某域領內的所有語文及資料類型(含包手稿及其他媒體形式)。

(三)制定分館館藏特色主題

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 111 年 2 月 23 日館務會議正式通過「新北市立圖書館各分館館藏特色主題一覽表」，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如下表：

行政區	館別	館藏特色	行政區	館別	館藏特色
三重區	三重分館	移居文化	石碇區	石碇分館	茶文化
三重區	三重南區分館	黑膠唱片	汐止區	汐止分館	經濟
三峽區	三峽分館	人文藝術	淡水區	淡水分館	古蹟
土城區	土城分館	食譜	新店區	新店分館	平面藝術
中和區	中和分館	新住民文化	新店區	青少年圖書館	青少年
坪林區	坪林分館	茶產業	板橋區	板橋江子翠分館	視覺藝術
林口區	林口分館	時尚	板橋區	板橋四維分館	兒童外文
五股區	五股分館	自然樂活	新莊區	頭前智慧圖書館	運動
金山區	金山分館	溫泉	新莊區	新莊裕民分館	寵物
樹林區	樹林彭厝閱覽室	原住民文化	瑞芳區	瑞芳分館	礦業文化
蘆洲區	蘆洲長安分館	科普教育	鶯歌區	鶯歌分館	手工藝
平溪區	平溪分館	鐵道文化	雙溪區	雙溪分館	低碳旅遊

行政區	館別	館藏特色	行政區	館別	館藏特色
永和區	永和民權分館	漫畫	萬里區	萬里分館	攝影
石門區	石門分館	海洋生態	館務會議通過 27 館設置館藏特色專區		

(四)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。

(一)108 年-新住民主題

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，中和分館為全臺首創設立「穆斯林祈禱室」的公共圖書館，樹林分館於 108 年成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，讓信奉伊斯蘭教的讀者可以到圖書館祈禱室禮拜。為讓更多民眾認識伊斯蘭文化與風土民情，舉辦主題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，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。此外，板橋四維分館及新莊中港分館亦一同辦理系列多元文化主題活動，除了讓新住民朋友一解思鄉之情外，也讓更多民眾了解各國文化風情。

(二)109 年-青少年主題

新北市青少年圖書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。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。結合在地學校，舉辦相關課程與體驗活動，並於圖書館展現青少年學子的創意，與景文科技大學合辦手繪圖像創作課程、視覺傳達設計系設計展、圖書館牆面佈景設計展示；與南強商工合辦體感無人機體驗營、水冷電競主機組裝創客班、資訊科電競水冷主機學生作品成果展等。

(三)110 年-黑膠音樂主題

三重南區分館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」，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。因應高齡社會來臨，圖書館為友善樂齡，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。規劃了黑膠音樂講座，邀請台語歌壇一代歌后邱蘭芬、歌舞見長的音樂活字典小黑人金澎、校園民歌時期民謠風優勝歌手陳宏銘、華語歌壇的創作大師黃仁清，一一細數當年的黑膠唱片風華，以饗樂迷之企盼。

(四)111 年-兒童親子主題

蘆洲兒童親子分館是新北市占地最大的親子圖書館，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，並於館內提供符合「融合遊戲認證標章」之玩具，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，週六還有故事媽媽帶領著學童閱讀繪本及 DIY，期盼透過這些設施與活動增進親子關係，培養孩子主動閱讀的習慣需從小做起。除了蘆洲兒童親子分館外，亦結合主要為親子服務之板橋四維分館、鶯歌分館、三峽分館，針對兒童辦理多項推廣活動。

六、優化通借通還

隨著網路科技突飛猛進，數位化、智慧化技術的蓬勃發展，資訊服務產業瞬息萬變，圖書館軟硬體應與時俱進。結合數位智慧與行動科技的創新應用，將圖書館發展成為融合人文、科技與生活的全方位智慧學習場域。本計畫分年建置 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，提供快速便利的閱讀服務。建置 RFID 自動化系統，提升流通服務效率，以新館或改造館優先，逐年增設 1 館，108 年樹林分館、109 年瑞芳分館、110 年新店分館、111 年林口區李科永紀念圖書館，其中樹林分館並設置人臉辨識系統，方便民眾不用借閱證即可快速借還書。於總館建置即時資訊看板及多媒體資訊書牆，相較於傳統的靜態看板或佈告欄，即時資訊看板是一個多媒體互動的溝通平台，藉由高品質的影片、動畫、圖像與文字，以最即時、直觀的方式與讀者溝通，能快速有效地將圖書館資訊傳遞給到館讀者。

本館利用專業物流規劃及倉儲分送管理，可機動流通各館館藏，加快書籍遞送服務，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，縮短讀者取還書時間及交通費，績效卓著。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 841.5 萬冊圖書線上預約。

108-111 年通借通還圖書數量統計			
年度	合計	通借圖書冊數	通還圖書冊數
108 年	8,996,760	4,514,247	4,482,513
109 年	8,689,691	4,350,281	4,339,410
110 年	7,755,376	3,893,710	3,861,666
111 年	8,970,560	4,479,146	4,491,414

貳、營運體制發展藍圖與計畫目標達成情形

本案已全數達成原提案計畫之各項目標，4 年來完成之工作項目說明如下：

一、達成目標

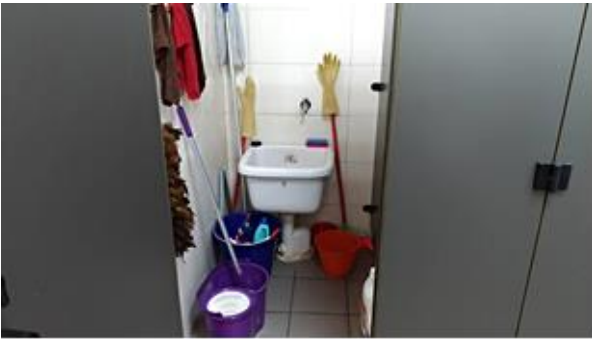
補助項目	工作項目	執行成果
推動全市公共圖書館事業發展	制定圖書館中長程之發展策略計畫	- 完成新北市立圖書館 2020-2022 年中程發展策略計畫 - 完成新北市立圖書館 2023-2025 年中程發展策略計畫
躍升公共圖書館事業發展與服務品質	- 通盤檢討及簡化本館行政程序（服務規範及標準作業） - 建立 ISO 9001：2015 品質政策與品質文件	- 通過 ISO 9001、27001 認證及 2 年追查稽核 - 完成每年 104 個館舍閱讀環境檢核 - 完成每年 22 個分館實地訪視評鑑 - 完成每年 2 萬份滿意度調查與統計分析 - 完成 2 年 22 個分館閱覽服務 SOP 抽檢 - 完成陳情案件專案檢討及教材編制 - 完成 Google 評論回復管考機制
館員培育	- 依據相關品質規範進行館員教育訓練 - 建置館員知識庫及編印服務手冊	- 編製館員服務手冊(含品質政策及 SOP) - 建置館員知識庫(行政管理系統) - QCC&QIT 教育訓練計 55 小時 26 人參與 - 創新服務工作坊 3 場共 82 人參與 - 分區教育訓練計 88 場共 1,761 人次參與 - 館員在職訓練計 47 場共 1,063 人次參與 - 標竿學習活動計 8 場共 293 人參與
建立完善的館藏發展制度	依本館館藏發展政策及館藏特色主題持續充實館藏	- 館藏增加 17%，人書比增至 2.1 冊 - 訂定館藏發展綱要 - 設置 27 館館藏特色主題專區
建立主題特色之專門圖書館	充實新住民、青少年、黑膠、兒童親子等主題特色館館藏，並辦理閱讀推廣活動	辦理新住民、青少年、黑膠、兒童親子之主題講座、課程、體驗及展覽等活動 159 場

補助項目	工作項目	執行成果
優化通借通還服務	•建置 RFID 及人臉辨識系統：以智慧化的資訊系統管理，簡化作業提升效率。 •建置電子看板：即時顯示入館利用人次、書籍流通資訊、新書推介資訊	■ 建置即時資訊看板 42 台及多媒體資訊書牆 1 座 ■ 樹林、瑞芳、新店、李科永分館建置 RFID 設備 ■ 每年平均通借通還圖書 848 萬冊

二、成果照片

(一)躍升公共圖書館事業發展與服務品質

1.閱讀環境管理檢核

新北市立圖書館閱讀環境管理檢核紀錄	
分館： <u>鶯歌分館</u> 檢核日期： <u>110</u> 年 <u>3</u> 月 <u>29</u> 日	
檢核人員：三峽分館 陳雅貞	
1.讀者閱讀環境無堆放雜物並保持整潔。	2.各項垃圾桶、清潔用具及用品收納於適當處所並排放整潔集中。
	
3.服務檯環境隨時保持整潔，無擺放其餘私人或公務無關之物品。	4.飲水機隨時保持整潔。
	
5.廁所環境隨時保持整潔。	6.公布欄貼之各項文宣與公告事項合乎規定，並無過期資訊。



7.書籍無堆疊放置且排架整齊，書籍皆對齊書架邊緣靠外擺放。



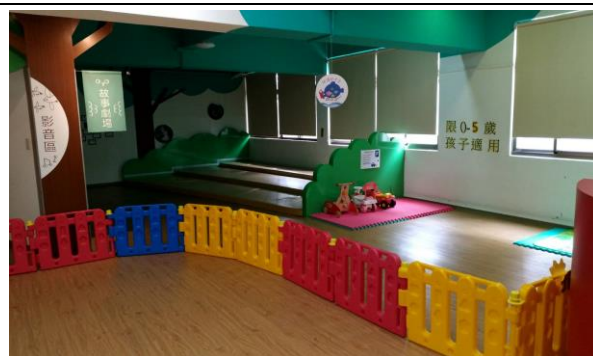
8.設置之書車合乎規範。



樂齡閱覽區及電腦檢索區調整後空間變大。



噗噗車集中在玩具室後區域安全性提高。



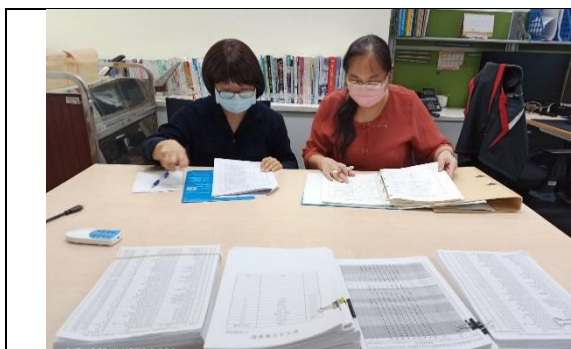
2.ISO 9001 品質管理系統追查稽核



內部稽核-綜合規劃組



內部稽核-綜合規劃組



內部稽核-秘書室



內部稽核-秘書室



內部稽核-閱覽典藏課



內部稽核-地方文獻組



內部稽核-採訪編目課



內部稽核-採訪編目課



內部稽核-推廣課



內部稽核-推廣課

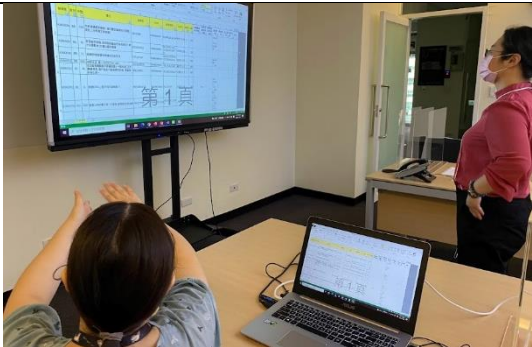


內部稽核缺失改善確認會議



內部稽核缺失改善確認會議

	
啟始月結束會議	稽核作業流程相關文件
	
稽核流通作業	稽核預約作業
	
稽核公文收發	稽核檔案管理
	
外部稽核-綜合規劃組	外部稽核-綜合規劃組

	
外部稽核-秘書室	外部稽核-秘書室
	
外部稽核-閱覽典藏課	外部稽核-閱覽典藏課
	
外部稽核-採訪編目課	外部稽核-採訪編目課
	
外部稽核-推廣課	外部稽核-推廣課

	
外部稽核-綜合規劃組	外部稽核-人事室

3. 讀者滿意度問卷調查

面向	服務項目	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	110 與 111 年 比較
館藏資源	圖書的種類及數量	8.04	8.09	8.23	8.40	8.56	+0.17
	期刊及雜誌的種類及數量	8.02	8.06	8.21	8.34	8.53	+0.19
	報紙的種類及數量	8.11	8.12	8.26	8.39	8.57	+0.18
	視聽資料的種類及數量	7.86	7.90	8.06	8.24	8.44	+0.20
	電子資源的種類	7.88	7.91	8.08	8.24	8.45	+0.21
	新書採購的品質與數量	7.84	7.85	8.01	8.18	8.34	+0.16
	圖書推薦管道便利	8.00	8.01	8.11	8.32	8.46	+0.14
資訊取得便利	圖書資料的排列方式可以輕易找到	8.30	8.30	8.42	8.48	8.65	+0.17
	各項訊息取得便利性	8.13	8.13	8.26	8.35	8.54	+0.19
	預約及跨館借還圖書資料	8.45	8.46	8.51	8.59	8.75	+0.16
	線上續借服務	8.46	8.46	8.51	8.61	8.76	+0.16
	影印、列印服務	8.25	8.26	8.32	8.46	8.69	+0.23
圖書館網站及電腦	館藏查詢系統操作便利性	8.16	8.19	8.26	8.40	8.54	+0.14
	圖書館官網連線速度	7.93	7.98	8.05	8.17	8.29	+0.12
	圖書館官網能提供我需要的訊息	8.03	8.06	8.15	8.27	8.41	+0.15
	官網內容分類方式	7.99	7.98	8.09	8.23	8.39	+0.16
	資訊檢索區秩序維持良好	8.09	8.10	8.17	8.37		
	「新北愛 Book」APP 服務					8.53	
館員服務	館員服務態度	8.77	8.76	8.83	8.82	9.00	+0.19
	館員能主動協助讀者查找資料	8.67	8.67	8.73	8.74	8.93	+0.19
	館員樂意回答讀者問題	8.73	8.71	8.78	8.76	8.96	+0.20
	館員熟悉各項館藏資源	8.69	8.68	8.74	8.75	8.94	+0.19
	館員能有效回應讀者意見	8.64	8.64	8.71	8.73	8.92	+0.19
	館方能充分提供意見反映管道	8.61	8.61	8.67	8.68	8.87	+0.19
館	館內各區標示清楚明確	8.43	8.43	8.50	8.60	8.77	+0.17

面 向	服務項目	107 年	108 年	109 年	110 年	111 年	110 與 111 年 比較
	館內各區往來動線流暢	8.43	8.42	8.49	8.56	8.75	+0.19
	環境清潔與美化	8.50	8.46	8.56	8.63	8.79	+0.17
	館內公共秩序維持良好	8.40	8.37	8.50	8.58	8.74	+0.15
	館內燈光照明足夠	8.47	8.41	8.51	8.57	8.75	+0.18
	館內空調控制適宜	8.37	8.33	8.43	8.53	8.69	+0.16
推廣活動	推廣活動辦理的次數			8.11	8.25	8.49	+0.24
	推廣活動類型多元性	7.98	8.04	8.11	8.23	8.47	+0.24
	推廣活動場地與設備	8.00	8.04	8.11	8.24	8.46	+0.22
	推廣活動與閱讀的連結性			8.11	8.25		
	推廣活動能培養讀者閱讀興趣					8.48	
整體		82.21	82.36	83.29	84.21	85.92	+1.71

4.分館績效評鑑

	
蘆洲仁愛智慧圖書館	板橋四維分館
	
中和員山分館	永和分館



新店分館



中和分館



雙溪分館



深坑分館



泰山分館



樹林三多圖書閱覽室



五股水碓分館



林口分館

	
110 年 A 組第 1 名-青少年圖書館	110 年 A 組第 2 名-新店分館
	
110 年 A 組第 3 名-中和員山分館	110 年 B 組第 1 名-淡水分館
	
110 年 B 組第 2 名-五股水碓分館	110 年 B 組第 3 名-泰山分館

5.分館閱覽服務 SOP 抽檢

	
檢核櫃檯人員作業流程	檢核櫃檯人員作業流程



檢核櫃檯人員作業流程



檢核櫃檯人員作業流程



檢核櫃檯人員作業流程



檢核櫃檯人員作業流程



檢核流通各項表單



檢核流通各項表單



檢核流通各項表單



檢核流通各項表單

	
檢核流通各項表單	檢核流通各項表單

6. Google 評論回復管考

111 年 11 月本館轄下各館 Google 專屬網頁星等評價一覽表		
行政區	館別	111 年 11 月星等評價
總館	總館	4.5
三重區	三重分館	4.0
	三重南區分館	4.0
	三重田中分館	4.1
	三重崇德分館	4.2
	三重培德分館	4.3
三峽區	三峽分館	4.0
	三峽北大分館	4.5
	樹林柑園圖書閱覽室	4.5
	土城親子分館	4.0
	土城祖田圖書閱覽室	4.3
土城區	土城分館	4.1
	土城清水圖書閱覽室	3.7
	土城柑林埤圖書閱覽室	4.2
	板橋忠孝分館	4.1
	板橋浮洲圖書閱覽室	4.3
中和區	中和分館	4.1
	中和大同圖書閱覽室	3.8
	永和保生分館	4.0
永和區	永和分館	3.9
	永和民權分館	4.1
	永和忠孝圖書閱覽室	4.0
	永和親子圖書閱覽室	4.6
五股區	五股分館	4.3
	五股成功分館	4.7
	五股成州圖書閱覽室	4.6
	五股更新圖書閱覽室	4.3
	五股水碓分館	4.2
	五股守讓堂	4.3
石碇區	石碇分館	4.3

111 年 11 月本館轄下各館 Google 專屬網頁星等評價一覽表		
行政區	館別	111 年 11 月星等評價
	深坑分館	4.1
	坪林分館	4.6
	汐止北峰圖書閱覽室	4.0
	汐止橫科圖書閱覽室	4.4
汐止區	汐止分館	4.1
	汐止大同分館	4.1
	汐止江北分館	4.4
	汐止長安分館	4.1
	汐止茄苳分館	4.2

(二)館員培育

1.創新服務工作坊及主管領導核心職能訓練

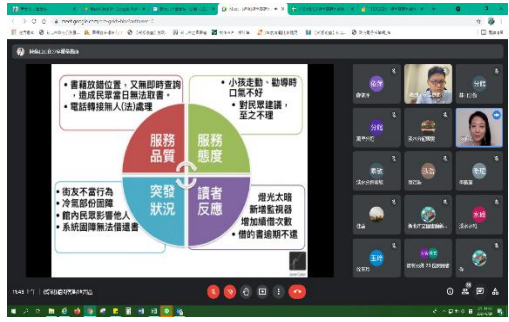
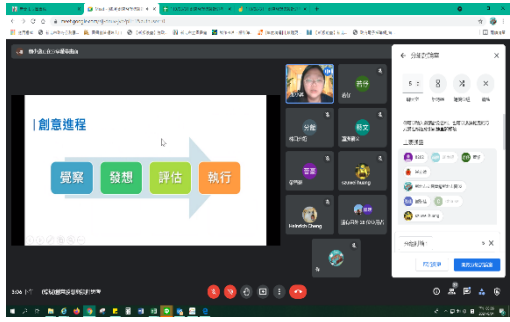
	
館長勉勵主管同仁	王騰崇創意長分享大型文化活動經驗
	
館務工作目標簡報	館務報告與交流研討
	

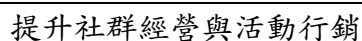
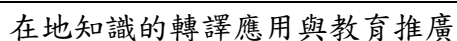
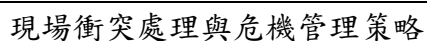
雲門劇場經營實務分享 	雲門劇場觀摩參訪合影 
臺灣文學基地黃蘭燕主任分享 	臺灣文學基地館務交流 
臺灣文學基地園區簡介 	臺灣文學基地園區導覽 
朱銘美術館賴素鈴館長分享	朱銘美術館園區導覽

心得分享			
參加場次	創新思考與翻轉服務		
單位	三峽分館	姓名／職稱	陳雅貞 主任
工作坊心得			
第一次接觸「設計思考」課程。其核心精神是一個「以使用者為中心」的方法，透過從人的需求出發，來創造更多的可能性。學習到其流程:同理-從使用者的功能面、情感面、社會面發現問題→定義問題找出機會和問題缺口→再透過流程與工具→發想創意點子原型→反覆實驗測試。 ， 從使用者出發，就必須藉由觀察、接觸、看與聆聽的方式，仔細觀察使用者生活中的行為與肢體語言，並確實記錄使用者的體驗或情緒感受，並且多詢問「為什麼？」來找出使用者的真實需求。除了觀察之外，做成紀錄也是非常重要的。但我們缺乏這樣的人力，而且如何是有效的紀錄是否也應該經過教育訓練呢。該如何在繁忙的現場服務中，建立紀錄機制，是否應該針對館員的行為先做設計思考呢？我們一般人思考容易零散，透過某些工具的思考框架，流暢運用發散及收斂思考來聚焦問題，是另一種的思考體驗學習。 便利貼可移動性，方便用來分類與歸納，是很不錯的實質工具，我打算與同事行銷議題討論時使用，試著用老師所帶領的方式試著做看看。			

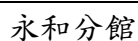
提案單			
服務單位	板橋江子翠分館	參加場次	第 1 場
姓名	李祖緯	職稱	分館主任
提案類型	☐ 流程簡化 ☒ 業務精進 ☐ 活動行銷 ☐ 服務創新 ☐ 其他_____		
提案主題	中和員山分館設立戰地文化特色專區		
內容說明（至少 300 字） 一、計畫緣起： 中和員山分館曾於 103 至 104 年設立低碳旅遊特色專區，收錄 34 冊相關主題之圖書。時至今日，低碳旅遊與中和在地特色已無實質聯繫，且目前坪林、雙溪區亦持續推動低碳旅遊特色。為強化地方社群連結，並形塑中和員山地區館藏特色，擬調整中和員山分館特色專區。 二、動機宗旨： 金門縣政府曾於 51 至 56 年間，為安置戰地前線之軍眷，在新北市中和區購買多筆土地興建眷村，歷經時代更迭，部分眷村已人去樓空。而中和員山分館鄰近市定古蹟太武山莊，為金門軍眷遷移來臺所形成的聚落，具有戰地文化保存的歷史價值。為維繫當地戰地文化特色，並結合太武山莊保存推廣之歷史意義，將既有的低碳旅遊特色專區，改為戰地文化特色專區。 三、計畫目標： 1. 依據社區特性，收錄有關戰地文化特色(金門、馬祖)之館藏，期能呼應中和地區讀者需求。 2. 館藏結合遷居歷史與文化特色，以滿足讀者一般性研究及生活休閒為目標，並加強其資料數量、資料深度及參考服務之提供。 四、辦理內容： 1. 將現有列入特色專區之圖書，由同仁逐一修改館藏地為開架閱覽，並修改流通系統名稱為戰地文化特色專區。 2. 清點館內既有的戰地文化相關圖書，並將符合本館館藏發展政策之圖書資源挑出後，修改館藏地為特色專區，並於館內設置特色專櫃供民眾使用。 3. 建立特色館藏後，每年度由中和員山分館辦理戰地文化相關推廣活動，以強化民眾館藏使用意識，進而創造文化資產傳承與世代對話空間。 五、計畫期程：預計於 110 年上半年(6 月 30 日前)完成專區建置，後續將以節慶、飲食等生活議題開發相關推廣活動。 六、預期效益： 1. 啟發民眾對於在地知識的興趣，進而增進民眾對戰地文化及遷居歷史的認知。 2. 結合鄰近中和員山分館之文化資產，如海山神社、瑞穗配水池等，共同推動中和文化觀光產業。			

2.館員在職訓練

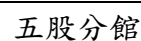
	
圖書修復實務簡單學	圖書館經營與著作權議題
	
滿意度問卷調查與應用	服務禮儀與應對技巧
	
提升人民陳情案件回覆品質	閱讀推廣與活動設計
	
避開客訴地雷區	創意思考與實作



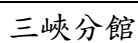
3.分館分區教育訓練



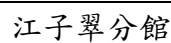
【服務禮儀-溝通技巧與抱怨處理】



【全方位滿意顧客服務應對技巧】



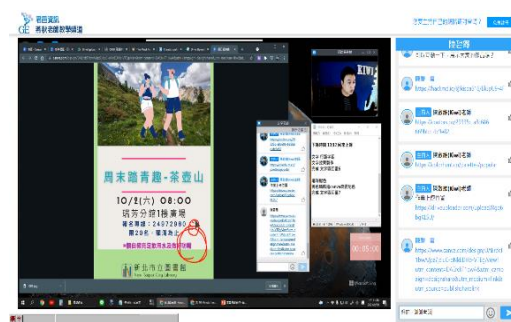
【品質提升與創新服務】



【為民服務及抱怨處理】



板橋四維分館
【創新、創意在想些什麼】



瑞芳分館【提升活動行銷品質-海報設計與實作】



新莊中港分館
【溝通的藝術】



石碇分館
【閱讀活動策畫】



樹林分館
【顧客服務與抱怨處理】



蘆洲集賢分館
【說話的藝術-善意溝通】



汐止分館
【「線上」活動企劃實戰班】



鶯歌分館
【品質提升與創新服務】

	
萬里分館 【提升拍攝品質-活動及新聞攝影】	泰山分館 【心的服務觀】
	
三重分館 【創新服務與案例解析】	中和分館 【創意思考與行銷】
	
青少年圖書館 【服務力決定我們的影響力】課程	林口分館 【品質提升與創新服務】課程
	
蘆洲永安閱覽室 【社區活動企劃快速上手】	新店分館 【設計思考與公共服務創新設計】

	
土城分館 【創意思考與行銷】	淡水分館 【活動企劃思考與創意發想術】

3.標竿學習活動

	
淡水分館-行動書車推廣服務分享	同仁觀摩評鑑作業紙本資料
	
青少年圖書館-自評表撰寫技巧分享	青少年圖書館-1樓展示空間介紹
	
陶瓷博物館-常設展區導覽	陶瓷博物館-陶土捏塑 DIY 體驗

(三)建立主題特色圖書館



中和分館印尼讀書會



樹林分館異遊旅程講座



新莊中港分館多元文化好好玩



板橋四維分館新朋友的美顏書桌



景文科技大學視覺傳達設計系畢業展



景文科技大學視覺傳達設計系畢業展



南強商工資訊科電競水冷主機成果展



青少年圖書館牆面佈景設計裝潢



黑膠音樂嘉年華-歌舞天王【金澎】



黑膠音樂嘉年華-創作大師【黃仁清】

七夕到來！新北市立三重南區圖書館 12至15日來場經典黑膠約會



中時新聞網報導

三重南區分館黑膠唱片免費借 和情人聽老歌浪漫約會



風傳媒報導

七夕情人節來了！新北市圖浪漫懷舊黑膠系列活動明起開跑



自由時報報導

另外，永和分館8月14日七夕情人節當天也有「儀式感的幸福」線上情人手作活動，將教大家DIY甜點香氛蠟燭，色彩繽紛的馬卡龍造型香氛蠟燭，充滿浪漫的戀愛滋味，甜蜜指數破表，絕對是最浪漫，心意滿點的情人節禮物！只要8月份於圖書館借書，便可免費報名參加，還有機會可以獲得馬卡龍香氛蠟燭材料包，和情人一起享受專屬的手作幸福。詳細活動資訊及報名方式請至新北市圖網站查詢。



新頭殼 Newtalk 報導



蘆洲兒童親子分館兒童親子活動



蘆洲兒童親子分館兒童親子活動

	
板橋四維分館兒童親子活動	板橋四維分館兒童親子活動
	
三峽分館兒童親子活動	三峽分館兒童親子活動
	
鶯歌分館兒童親子活動	鶯歌分館兒童親子活動

參、計畫經費執行情形

一、計畫經費執行：

108 年 420 萬(資本門 270 萬、經常門 150 萬)

109 年 100 萬(經常門)

110 年 100 萬(經常門)

111 年 100 萬(經常門)

總計經費 1440 萬元（補助款 720 萬元，自籌款 720 萬元）皆已執行完畢

二、創造專業人力需求：

國內外圖書館發展計畫研究 2 人
ISO 9001 認證輔導顧問 4 人、驗證稽核員 4 人
分館訪視評鑑委員 16 人
滿意度調查統計分析人員 4 人
分館閱覽服務 SOP 抽檢顧問 4 人
QCC&QIT 教育訓練師資 2 人
創新服務工作坊與主管領導核心職能師資 4 人、導覽人員 3 人
分區教育訓練師資 88 人
館員在職訓練師資 47 人
標竿學習活動師資 8 人、導覽 8 人
建置即時資訊看板、多媒體資訊書牆、RFID 設備等資訊人員 6 人

肆、計畫執行困難及因應方式

一、制定新北市立圖書館發展策略計畫

委託專家學者進行發展策略之研究與輔導，對於國內外公共圖書館發展現況（趨勢分析、發展策略架構與範例等）及本館營運現況及問題（服務現況、內外部環境分析、館員的問題與期待、讀者需求與期待等）訪談調查做的很完整，值得參考。惟有關實務面，希望能提出本館未來發展之具體建議，中長程計畫之修訂架構與發展策略建議方案，提出如何落實中長程計畫之機制之推動策略，以及相關檢核指標及管理方案等資料較少，與原規劃之期待值尚有落差。定訂本館的發展願景為「生活的圖書館 城市的大客廳」，並規劃了四大任務、五大策略、七大目標，這 4 年來持續朝目標邁進。

二、躍升公共圖書館事業發展與服務品質

（一）ISO 9001 輔導與認證：

ISO 品質管理系統輔導：原規劃輔導專案團隊組成成員至少必須包含專案經理及行政助理各 1 人，故在全案經費預估中有預留相關人事費用。專案經理負責專案品質與時程控管、工作項目執行、建置及諮詢服務等作業，行政助理負責協助進度填報、協助會議召開、資料彙整及建置，行政助理需有行政溝通連繫與電腦文書處理之能力，惟因無明定行政助理之上班地點與具體工時，致大多行政連繫事宜及文書處理工作仍由本館同仁執

行，造成同仁業務量增加之負擔。

於 108 年度完成輔導與教育訓練、品質手冊與標準作業流程(含表單)、編印館員服務手冊與建置館員知識庫之工作，109 年於 1 月至 2 月進行 SOP 全面推廣與實施，為確保各項業務都能依照標準作業流程確實執行，特別於 2 月至 3 月間安排顧問公司進行 SOP 抽測，除能發現部分未盡完善之缺失外，也讓同仁藉此熟悉外部稽核方式。輔導顧問實地抽測是原本顧問公司未提列於服務計畫書內，是評估本館實際運作後之新增項目，無增加計畫費用，但效果十分卓著。

受到新冠肺炎疫情之影響，本館於 3 月 20 日至 5 月 3 日因應疫情閉館，於期間進行防疫相關因應措施及整備工作，致本案計畫無法依原訂計畫於 6 月前執行完成，經與顧問公司重新調整計畫期程，進行合約展延，所幸於疫情趨緩後，6 月起在全館同仁的全力配合之下，進行內部稽核教育訓練、評鑑文件及表單紀錄準備、內部模擬稽核、檢討及缺失改善等工作，方能於 8 月順利進行第三方稽核，9 月取得 ISO 9001 證書。

110 年受到新冠肺炎疫情之影響，本館於 5 月 13 日至 7 月 31 日因應疫情閉館，於期間進行防疫相關因應措施及整備工作，致本案計畫無法依原訂計畫於 6 月前執行完成，經三度重新調整計畫期程，所幸於疫情趨緩後，10 月起在總館全體同仁的配合之下，進行評鑑文件及表單紀錄準備、內部稽核作業、檢討及缺失改善等工作，方能於 11 月順利進行第三方稽核，通過 ISO 9001 之追查稽核。111 年品質管理系統推行的第 3 年，且新冠肺炎疫情已成日常，相關內外部稽核工作進行的相當順利。

(二) 品管圈與品質改善小組輔導：

因為平時同仁業務已十分繁忙，推動 TQM 教育訓練或相關活動，對於同仁來說都是增加工作負擔，從一開始的成員組成、選擇專案主題，到進行理論課程、分組討論、實作練習，最後的簡報製作與成果分享，推動過程中困難重重，各組成員上課或討論的缺席，課後無餘力進行資料收集及分析，期間需與輔導之專家學者、各課室主管及參與的同仁持續溝通，以提供簡報範例、精神鼓勵、設定交付簡報期程、老師與顧問課後諮詢等方式，終於在 12 月順利完成 5 組的成果報告，並在年終的館務會議進行分享。

(三) 閱覽環境管理檢核：

為提升讀者閱覽品質，提供舒適、整潔之閱讀環境，本館加強閱覽空間管理，並辦理全市閱覽環境檢核作業，檢核作業統一由閱典課提供制式檢核準則及檢核表，由各分館主任依檢核表進行交叉檢核。雖已依照制式檢核表，惟不同主任仍難免有標準不一致之情形，對於整齊、乾淨、美觀等程度仍有個人主觀感受，故影響檢核結果，為補足不一致之情形，閱典課將另安排複檢作業，以達公平性。另部份分館因館舍老舊，空間規劃及動線無法調整，故不容易符合環境檢核標準，為改善各分館閱覽空間，本館提供每一行政區 5,000 元經費購置所需之事務用品，以加強物品收納、資料整理、空間標示、環境美化，以補足館舍老舊缺失。

（四）讀者滿意度調查

109 年進行讀者滿意度問卷調查，採紙本問卷、線上問卷 2 種調查方式，一共完成近 2 萬份問卷。為了解讀者於圖書館各項服務的滿意程度、實際使用情形，並發掘不滿意之處加以改善，將滿意度問卷內容針對館藏資源、資訊取得便利性、圖書館網站及電腦應用、館員服務、館舍空間與環境、推廣活動之六大類別設計意見欄項目提供讀者填寫服務建議及具體原因，讓各業務單位及分館可依據讀者所回覆之建議，妥善回應意見及檢討改善情形，建立讀者滿意度調查意見處理情形的回饋機制，並於官方網頁服務成果之業務統計專區公告讀者滿意度調查開放意見改善情形回覆表，供讀者參閱。

110 年度避免同一時間蒐集大量問卷，首次分為 2 階段辦理，藉此了解整年度上半年及下半年讀者滿意度情形。惟 110 年度 5 月起受疫情衝擊，原預計於上半年之第 1 階段調查延後，以至於與第 2 階段調查時間過於接近。111 年分別於 4 至 5 月、9 月發放 2 階段問卷，並逐步減少紙本問卷調查份數，提高線上問卷比率之方式因應。

（五）分館績效評鑑：

109 年因本館部分分館主管與承辦人異動，對績效評鑑辦理方式較為陌生，與具經驗之分館有所落差，發現問題後，即提供更詳盡之自評表填寫說明，並解答分館各項相關疑問，期能使分館辦理更為順利。辦理完成後，除公告評鑑成績，另將委員針對各分館之個別意見轉知各分館參考，並於 11 月 24 日辦理標竿學習活動，邀各館同仁至獲獎分館參訪觀摩，並請獲獎分館提供準備評鑑之方式、心得及相關佐證資料，期能使參訪同仁

從中獲益，為下一次評鑑繼續努力爭取好成績。110 年度績效評鑑受疫情及閉館影響，「辦證成長率」及「借閱數成長率」各館舍均呈現無成長，僅得基本分數，為激勵各受評館增加閱讀力績效，111 年以達成率之百分比調整閱讀力績效相關評鑑指標，並增加漂書、好書交換、館藏特色、在地知識學專區、嬰幼兒閱讀專區建置等指標，促使各分館有較積極之作為。

（六）分館閱覽服務 SOP 抽檢：

ISO 9001 品質管理系統第三方驗證機構驗證費用是以地點計費，每一處申請驗證費用約為 8 萬元，含書面及實地稽核，不含管理顧問輔導費用，效期 3 年，每年需進行追查稽核，費用約 3.5 萬元，本市圖書館逾百所，如要逐一進行驗證，需非常龐大的經費。故 110 年起，針對讀者服務最相關的閱覽服務標準作業流程項目，編製檢核表，進行各館自主檢核，再輔以管理顧問實地抽查，來協助檢視相關的作業流程，確實各分館同仁都認知所負責的業務，需儘量保持標準化及一致性，以確保工作及服務的品質。111 年是第 2 年進行分館抽檢，大多分館主管及同仁已充份瞭解 SOP 抽檢之目的及流程，執行過程中，整體而言較 110 年順暢許多，各館之作業流程與表單紀錄正確性亦提高許多。

二、館員培育

（一）創新服務工作坊：

原規劃辦理「創新服務與設計思考工作坊」，第一場主題為「創新服務」，對象是總館各課室主管及分館主任，以專題講座及館務研討為主。第二場主題為「設計思考」，對象為總館各課室及分館行政同仁，規劃以觀念導入、案例分享及分組實作方式進行，惟因疫情之故，取消第二場活動。應因防疫，為避免群聚，改規劃為「營運管理及創新發展工作坊」之線上教育訓練課程，開放總館及分館同仁自由報名參加。

（二）館員在職訓練：

109 年受新冠肺炎疫情影響，3 月 20 日至 5 月 3 日期間配合本市防疫政策閉館，進行防疫相關因應措施及工作籌備，致 3 月 26 日「新聞稿撰寫」、4 月 30 日「服務禮儀」2 場在職訓練無法依原訂計畫如期舉辦，經與講師協調故延至 5 月辦理 2 場課程，另配合本府秘書處 109 年訓練計畫，7 月原安排之「文書處理教育訓練」受訓方式改採數位學習，請各單位與分館回報參訓證明相關資料及學習成果。依業務需求、年度課程問卷

調查及館員課後問卷的參訓回饋，故重新調整 7 月至 12 月課程項目之期程與內容安排，並如期舉辦圖書館行銷推廣、服務禮儀之概念教學與實務演練，持續精進館員專業知能。110 年舉辦 12 場在職訓練，2 至 4 月份課程如期舉行，惟 5 月份本土疫情嚴峻，考量講師、參訓同仁搭乘大眾運輸工具往返而有群聚染疫的風險，故 5 至 9 月份課程方式調整為線上教學，讓同仁遠距上課，由於課程為線上進行，無法掌握每位同仁平臺連線狀況及在線學習之效果，這部分需待評估線上課程進行狀況。9 月份後疫情趨緩期間，有持續安排實體課程，另配合防疫政策亦規劃轉型線上教學之方案。

（三）分館分區教育訓練：

由各區行政館以「品質提升與創新服務」為主題，規劃所轄館舍同仁之教育訓練課程，自 108 年起舉辦，各分館同仁反映良好，惟 110 年因疫情嚴峻，警戒升級，避免群聚，圖書館暫停對外開放，也停止所有實體活動，各館之教育訓練課程被迫延期，各館陸續將課程改為線上辦理，順利完成今年度分區教育訓練，惟線上教育訓練，無法掌握同仁上線後，是否有持續聆聽講師授課，效果尚待觀察。111 年由各區行政館以「以「服務管理與行銷溝通」為主題，規劃所轄館舍同仁之教育訓練課程，因講師實體授課效果較線上教育訓練效果佳，故除了 3 個分館外，各分館皆改回安排實體課程。

（四）標竿學習活動：

由於參加成員來自不同館別，各館的學習目標或需求不同，以致與同業或異業單位的觀摩領域有所差異，其成功經驗未必皆適用於各館，影響整體標竿學習所發揮的成效，較難達成各館在實務方面的目標參考或有效地改善不足之處。預先調查各館的學習需求，衡量並統一規劃標竿的學習目標，從同業或異業中選定符合學習典範的機關單位進行觀摩，以加深雙方交流經驗與方法，汲取學習典範的優點，並能作為各館執行改善方案的參考指標。

110 年辦理 1 場標竿參訪活動，安排內、外部單位（淡水分館、青少年圖書館及鶯歌陶瓷博物館）觀摩參訪，本年度設定以閱讀活動推廣、空間規劃及分館評鑑作業等業務為學習目標，透過年度分館評鑑 A、B 組之得獎分館分享，學習評鑑簡報與自評表撰寫架構、答詢技巧及相關評鑑項目

佐證文件、資料紀錄蒐集與準備等方面。此外在館務營運之交流，閱讀推廣方面，可汲取以上參訪單位的做法，結合在地文史與地方資源共同推動閱讀並傳承在地知識，吸引民眾的目光與圖書館地方(社區)經營、增進與在地民眾互動及認同感。111 年度標竿學習因應疫情變化，再加上配合部分參訪館舍單位的導覽行程規劃，故參訪日期安排年底(12 月)，由於年底業務繁忙，部分分館同仁未能參與，故後續規劃作業時，參訪時間盡可能提前舉辦，讓各區分館同仁報名參加並學習。

三、建立主題特色圖書館

(一) 青少年主題特色推廣活動：

研習課程及體驗活動的性質皆為小班授課，報名名額有限，無法使大多數有興趣的讀者受惠。有部份讀者仍對電競產業抱持刻板印象，認為圖書館不應舉辦電競活動，對本次活動表達不滿。辦理小班制授課活動時，需觀察線上報名踴躍與否，視情況加開活動班次，避免讀者向隅，也能維持活動品質。除了辦理較面向青少年流行潮流趨勢的電競活動，也需考慮辦理一般大眾也能輕鬆遊玩之電競入門活動，以宣傳電子競技運動正當觀念，推廣電競產業。青少年圖書館雖是為青少年特設的圖書館，也同時是安坑地區唯一的圖書館分館，需平衡青少年取向及在地服務之比重，避免對非青少年之在地民眾產生不公。

(二) 黑膠唱片主題特色推廣活動：

三重南區分館辦理相關活動時發現線上播出方式不易掌握參與族群且缺乏現場互動，喜愛黑膠音樂之民眾大多為長者，部分長者對數位產品使用較不熟悉，參與度掌控不易；講座採預錄線上分享，無法與民眾即時互動。黑膠唱片非主流及播放相關設備未普及，現今音樂主流仍以 CD 及數位為主，黑膠播放設備未普及，讓黑膠音樂與民眾產生距離感。辦理線上講座懷舊黑膠活動，除邀請資深藝人分享音樂故事外，亦可邀請當前具知名度之講座(如網紅)，搭配其他系列活動，待疫情趨緩可辦理實體市集或是黑膠文創活動，提升彼此互動性，吸引年輕族群，讓活動普及各年齡層；另可與藝術大學相關系所合作，共同推廣，提升擴散度、好感度，讓年輕族群產生興趣與期待，提升線上參與人數。

伍、檢討與建議

一、躍升公共圖書館事業發展與服務品質

- (一) ISO 9001 追查稽核：經常有公共圖書館同道與本館交流健全營運體制、躍升圖書館業事發展及服務品質相關問題。故撰「公共圖書館品質管理實務探討-從政府服務獎到 ISO_9001 認證」一文，分享於國立公共資訊圖書館之《公共圖書館研究》第 14 期。以本館參與「政府服務獎」及推動「ISO 9001 品質管理系統」之實際經驗，說明計畫推行前應做哪些準備、執行時之流程與步驟、相關辦理訣竅和注意事項等，以供公共圖書館同道參考。借力、使力、不費力，希望藉由本文的實務經驗分享，加快各館提升服務品質的行政效率，共同成長進步。
- (二) 閱覽環境管理檢核：由於閱覽環境檢核作業的實施，全市館員加強重視館舍環境整潔、物品擺放收納及空間美化的重要，有助於提升讀者閱覽環境，提供舒適、乾淨的閱讀空間，以提升讀者滿意度及利用率，各分館亦高度支持並配合閱覽環境檢核的實施，建議持續提供相關計畫經費，定期實施環境檢核，以維持本市優質閱覽環境。
- (三) 讀者滿意度調查：藉由問卷調查蒐集讀者對圖書館各項服務或措施的不滿意之處與建議事項，可確實了解服務項目及內容是否符合讀者使用需求，同時作為改善相關業務及服務的參考依據，並分析各項服務之推動現況與成效，進而進行檢討與評估，具體提出服務品質持續改善之方案，讓相關業務單位及分館依讀者意見進行回覆，建立圖書館與讀者溝通的橋梁，使圖書館服務可滿足讀者的期望與需求。
- (四) 分館績效評鑑：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」，爰此評鑑各所屬分館之營運及服務績效，以促進全市圖書館之健全發展，另外促進評鑑作業制度化，提升全國性評選作業之成果表現。
- (五) 分館閱覽服務 SOP 抽檢：因本市共計有 104 所圖書館，ISO 9001 驗證稽核是以總館為主，為了能將總館制訂之標準作業流程落實於各分館，讓各項業務依 SOP 確實執行，提升服務之品質與一致性，特別擇與讀者服務最相關的閱覽服務標準作業流程，進行各分館之自主檢核，抽測分館櫃檯同仁之作業流程與使用之表單，查核是否符合本館相關規定，並安排顧問至分館進行

SOP 抽測，除能發現未盡完善之問題外，也讓同仁藉此更注意服務之正確流程與紀錄。經實際操作後，分館主管及行政同仁反映不錯，覺得是櫃檯同仁讀者服務的總體檢，只要分館能確實執行宣導及檢核，此為一項能有效落實 SOP 及擲節驗證經費的方式，可供同道參考。

二、館員培育

- (一) 創新服務工作坊：推動「健全公共圖書館營運體制計畫」4 年來，辦理了數十場的館員教育訓練課程，多以專題講座方式進行，每次約 2 小時。110 年度首次規劃一整天的「創新服務工作坊」，可以藉由案例分享、觀念導入、交流討論、觀摩參訪及提案分享等之內容規劃，提升主管對於策略擬定、營運管理與服務方案等面向之專業知能，並激發對圖書館服務與經營之創新思維，主管們提出了許多項不錯的提案。
- (二) 館員在職訓練：因受疫情影響，舉辦線上在職訓練，在線上教學方面，考量當日在線無法掌握每位同仁於平臺連線及收訊狀況，於開課前一周會提供相關線上平臺操作的須知資料請同仁課前閱覽，以節省線上平臺功能操作問題，另因每位同仁受訓線上課程的設備裝置不同，登入線上會議室後，有時出現麥克風聲音收音不良和會議室畫面停頓狀態，故後續擬安排課前平臺測試作業，避免收音不佳、畫面停頓之情形，以利線上課程順利進行，維持上課品質。
- (三) 分館分區教育訓練：本館每月都會舉辦不同主題的在職訓練課程，總館及分館同仁可依工作需要或個人興趣自由報名參加，除線上課程外，實體之上課地點皆在總館。本市幅員廣大，各館同仁自各區往返總館，舟車勞頓，十分辛苦，每場次參訓人員有限。而由各區行政館自行辦理分區教育訓練，可依各區館員需求，規劃課程、邀請講師，安排如溝通技巧與抱怨處理、透過閱讀經營社區、活動企劃創意發想術等，課程豐富精彩，而該行政區所有同仁，可於清館日就近於行政館上課，十分方便，可以提高學習效果。
- (四) 標竿學習活動：透過內部分館及外部單位之參訪觀摩及業務交流，從中汲取參訪單位的推廣閱讀(或館藏)之做法與特色，並延伸運用於各館相關業務規劃與推動，並於參訪後進行同仁標竿學習問卷調查暨心得報告，了解同仁的學習回饋，同仁提及有關標竿學習的辦理場次及參訪人數增加之建議，將因應各年度本館業務發展再安排參訪內容，於事前調查同仁參訪相關提問、學習需求與期待，以利提供相關資訊給參訪單位閱覽並做充分準備，以及讓參

與同仁能學習新知，並持續精進圖書館閱讀推廣的服務。

三、建立主題特色圖書館

教育部「健全直轄市立圖書館營運體制實施計畫」中，鼓勵直轄市建立城市特色專門圖書館，為專門主題、特定讀者等，提供深度且全方位服務。設立具主題特色的專門圖書館，進行有關其特殊館藏、特殊服務、特色活動及人員培育等之規劃與推動，以強化各縣市公共圖書館角色與任務，提升城市競爭力。期待各縣市建立如高雄市立圖書館大東藝術圖書館(藝術特藏)、臺北市立圖書館中崙分館(漫畫特藏)、臺南市立圖書館許石音樂圖書館(音樂特藏)。這4年來本市推動主題特色圖書館較著重於推廣活動之辦理，目前板橋四維分館正積極全面空間改造中，未來將打造成為公園裡的兒童繪本圖書館，建立以繪本為特藏主題之特色圖書館。

陸、具體影響

一、館務發展有計畫，營運服務有方向

定訂圖書館的發展願景為「生活的圖書館 城市的大客廳」，並規劃了四大任務、五大策略、七大目標，全館同仁都有相同的信念，往相同的目標努力邁進。

二、品質管理有標準，讀者服務大躍進

推動「ISO 9001 品質管理系統」制訂品質手冊、標準作業流程及表單管制，建置完整自主檢核、內部稽核、檢討會議、外部驗證等作業機制，圖書館服務之標準化與一致性顯著提升，並將推動經驗分享於《公共圖書館研究》供同道參考，共同成長進步。

三、健全營運四年有成，新北市圖穩定發展

依發展策略提出營運藍圖，推動全面品質管理，透過政策制定、教育訓練、管制考核、標竿學習等，建立館員職能培育、閱讀環境檢核、服務品質評核等系統化制度，並以 PDCA 循環式品質管理，確保工作目標之達成，重視品質持續改善，強化了營運管理及讀者服務之穩定性。

建構全市閱讀環境及服務全面提升，將圖書館利用更廣泛延伸，更貼近民眾生活，未來更進一步成為市民閱讀、生活、創意的中心，實踐圖書館成為「生活的圖書館，城市的大客廳」。