

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫

新竹市

推動公共圖書館總館—分館體系計畫

109-111 年執行成果報告



中 華 民 國 1 1 3 年 4 月 9 日

新竹市成果摘要表

計畫名稱	109-111 年新竹市推動公共圖書館總館—分館體系計畫			
執行單位	新竹市文化局			
連絡人	張毓芬	連絡電話	03-5319756#238	
E-mail	50133@ems.hccg.gov.tw			
地 址	新竹市中央路 109 號			
實施期程	自補助日期起 至 111 年 12 月 31 日			
補助與實支經費 (新臺幣：元)	核定計畫金額	1,125 萬元	核定補助金額	資本門：270 萬元 經常門：405 萬元 合計：675 萬元
	補助比例	60%	實支總額	842 萬 4,979 元
	計畫結餘款	經常門：263 萬 5,021 元 資本門：19 萬元	繳回教育部結餘款	169 萬 5,013 元
	地方自籌經費	資本門：180 萬元 經常門：270 萬元 合 計：450 萬元		
附件	必備附件 1.計畫項目經費核定文件 2.教育部補(捐)助經費收支結算表(非指定項目) 3.計畫款項若有剩餘款項應依補助比例繳回 4.成果報告電子檔(含相關照片)			
重要 成果及效益 (摘要)	一、 建立圖書館事業發展會報及專家輔導機制，推動總分館運作體系與協調管理模式。 二、 建置全市公共圖書館形象及服務標識系統，強化圖書館形象之辨識度與建立品牌。 三、 制訂本市館藏發展政策草案，促進總館與分館間圖書館資源合作建置與共享。 四、 建置 RFID 系統，優化讀者服務措施及作業流程，提升圖書館營運效能。 五、 辦理館員教育訓練，提升圖書館館員專業知能。 六、 建立全面品質管理與評核制度，編製標準化作業流程，躍			

計畫名稱	109-111 年新竹市推動公共圖書館總館一分館體系計畫
	升本市公共圖書館事業發展與服務品質。

目次

壹、計畫內容執行情形.....	6
貳、中心館及總館-分館體系發展藍圖與計畫目標達成情形.....	30
參、計畫經費執行情形.....	31
肆、計畫執行困難及因應方式.....	34
伍、檢討與建議.....	37

表目次

表 1_109 年分組輔導會議.....	9
表 2_110 年分組輔導會議.....	10
表 3_111 年分組輔導會議.....	11
表 4_112 年分組輔導會議.....	11
表 5_館員教育訓練一覽表.....	22
表 6_館員標竿學習參訪一覽表.....	23

圖目次

圖 1_新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會設置要點公布	6
圖 2_第一次諮詢委員會籌備會議	7
圖 3_113 年至 117 年中程發展策略計畫(草案)	7
圖 4_分館館務會議	9
圖 5_新竹市圖書館 logo 標誌	13
圖 6_各分館形象標誌(Logo)組合	14
圖 7_形象識別輔助圖紋、標準色和標準字體	14
圖 8_8 款館舍特色布貼	15
圖 9_3 款 1 組書香書籤	15
圖 10_館舍新版摺頁	16
圖 11_新版借閱證	16
圖 12_「館館貼起來」閱讀集點活動	17
圖 13_新竹市圖書館形象識別亮相	17
圖 14_空間指標系統、新總館空間及建築形象合成圖	18
圖 15_空間指標系統識別性標示及方位性標示	18
圖 16_龍山分館 RFID 圖書管理系統建置	20
圖 17_香山分館 RFID 晶片建置	21
圖 18_優化服務入口網站介面	22
圖 19_109 年外縣市標竿學習照片	24
圖 20_111 年外縣市標竿學習照片	25
圖 21_112 年外縣市標竿學習照片	25
圖 22_館舍新版摺頁	26
圖 23_館舍新版摺頁	26
圖 24_工作手冊編印內容	27
圖 25_圖資科小備忘	28
圖 26_111 年金山分館實地訪視	29
圖 27_111 年龍山分館實地訪視	29
圖 28_111 年動物園分館實地訪視	29
圖 29_111 年青少年館實地訪視	29
圖 30_111 年南寮分館實地訪視	29
圖 31_111 年鹽水分館實地訪視	29
圖 32_111 年香山分館實地訪視	29
圖 33_111 年評鑑委員綜合評析	29

新竹市推動公共圖書館總館一分館體系計畫

執行成果報告

壹、計畫內容執行情形

敘述與本計畫補助項目相關舉措之執行情形

本計畫以「推動公共圖書館總館-分館體系」、「躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫」為鵠的，由教育部及國家圖書館輔導，協助本市強化輔導及協調圖書館管理之運作體系。本市文化局統轄市內總館與分館，透過本計畫的實施，已一步步形塑本市公共圖書館的方向及未來發展。本市推動公共圖書館總館一分館體系計畫共分為五大主軸，具體執行內容及執行情形說明如下：

一、推動新竹市公共圖書館事業發展

(一) 建立圖書館事業發展會報及專家輔導機制

1. 設置新竹市立圖書館諮詢委員會

本市於 109 年 7 月 30 日完成訂定「新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會設置要點」，經本市第 10 屆市長第 79 次市務會議同意通過，同年 8 月 5 日公布於本市主管法規查詢系統。109 年 10 月 14 日成立本市圖書館事業發展諮詢委員會。

新竹市政府
新竹市立圖書館
主管法規查詢系統
Laws and Regulations Retrieving System

最新訊息 法規體系 法規檢索 草案預告 相關網站

現在位置：法規內容

法規內容

法規名稱：	新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會設置要點
公發布日：	民國 109 年 08 月 05 日
發文字號：	府授文圖字第1090118487號函
法規體系：	文化類

法規內容 條文檢索 法規沿革

一、新竹市政府（以下簡稱本府）為推動新竹市（以下簡稱本市）公共圖書館業務，提供完善之圖書資訊服務，建立本市公共圖書館協理管理之體系及促進館藏均衡發展，特設置新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會（以下簡稱本會），並訂定本要點。

圖 1_新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會設置要點公布

惟期間因新總館籌劃政策調整，並遇原主任委員副市長及原副主任委員局長等人員臨時變動頻繁，故尚未召開正式發展會議。於新市長上任後重新規劃提報，重新簽辦委員會名單，由本市張秘書長治祥擔任主任委員，邀集曾（現）任與圖書館相關之業務主管、專家學者、民間團體及其他圖書館相關代表、社會賢達人士和機關代表等各領域共 13 位委員組成。目前已召開第一次諮詢委員會籌備會議，針對本市館藏發展政策草案及 113 年至 117 年中程發展策略計畫(草案)給予修正意見，刻正調整修正中。



圖 2_第一次諮詢委員會籌備會議

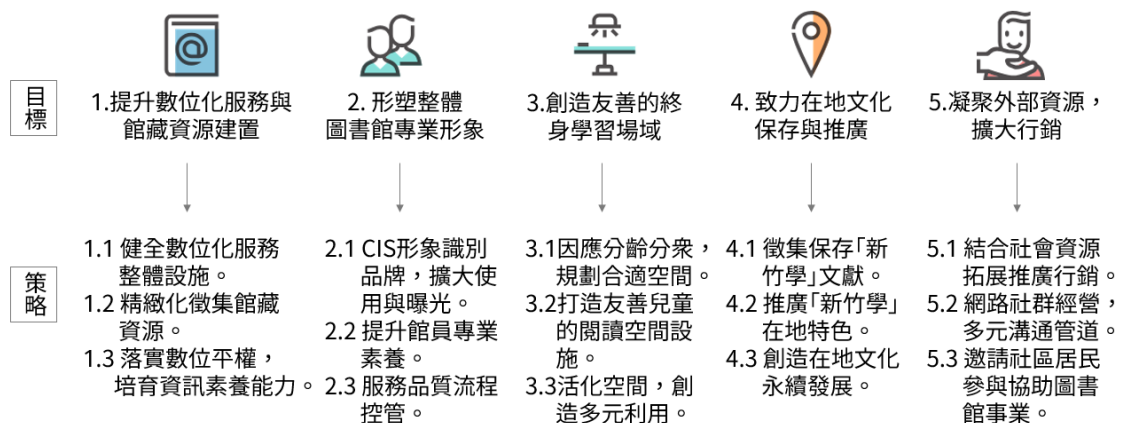


圖 3_113 年至 117 年中程發展策略計畫(草案)

113 年至 117 年中程發展策略計畫(草案)委員建議：

- (1) 建議計畫期程調整自 113 年到 116 年，以與市長任期產生更高連動度。

- (2) 策略計畫中建議劃分總館與分館的執行項目。辦理方式應敘明具體的做法，效果評估的部分質、量化指標不夠具體，建議訂定明確的數量，並敘明期程。
- (3) 對外與對內文件的區分，要扣合市長施政願景，才能有相對應績效的產出。
- (4) 人、書與知識的連結，所需統整思考的範圍甚廣，應把更前瞻的想法放入策略計畫中。

本市將依據委員建議進行中程發展策略計畫草案的全面重新檢視與修正，預計於 113 年上半年召開正式圖書館事業發展諮詢會議。

2. 召開本市總分館館務會議

本市公共圖書館隸屬於新竹市文化局圖書資訊科管轄，設置科長 1 人、承辦人員 12 名，分館館員 20 名，辦理全市 8 座圖書館相關業務及整體圖書館服務規劃。111 年 8 月 1 日由本局李副局長欣耀擔任召集人，召開總分館館務會議，集合科內人員針對館藏發展政策各館特色主題訂定、閱覽規定實際執行情形、逾期館藏催還機制、座館系統執行狀況、工作手冊等議題進行討論和政策宣導，以統一各館服務流程。

透過總分館館務會議的召開，提供各館館員間溝通交流的平台，同時也傳達局裡政策的走向，包括建立總分館制度的必要性、服務標準一致化以提升本市圖書館服務品質，整合總館及各區分館建構統合的服務網絡，強化組織連結，協調管理之運作體系。




圖 4_分館館務會議

3. 建立專家輔導機制

本市自 109 年起獲教育部補助推動公共圖書館總館—分館體系實施計畫，由國家圖書館曾館長淑賢召集之「健全公共圖書館營運體制及組織體系發展輔導團」進行實地輔導，委員為施委員純福、黃委員鴻珠、鄭委員月秀、柯委員皓仁、廖委員瑞文，於 109 年進行 3 次輔導，分別於 7 月 17 日、10 月 28 日及 12 月 30 日蒞臨本市召開分組輔導會議。

表 1_109 年分組輔導會議

日期	輔導內容
<p>109 年 7 月 17 日</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 如何藉由圖書館館藏彰顯城市競爭力，應反映於館藏發展政策內容。 ◆ 應確認讀者需求，以讀者角度規劃政策。 ◆ 館藏特色加入手作課程，連結文字與實作知識，從操作當中學習。 ◆ 新竹市於文教力項目表現優良，可針對弱項分析並提出改善方案。 ◆ 館員專業知能構面可參照國家圖書館出版之《我國公共圖書館工作人員專業知能》，思考新竹市館員所需知能，並善用國家圖書館、國資圖的資源。

109年10月28日



- ◆ 「新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會」成立之目的，係透過委員會建立地方關係或獲得更多資源挹注，可依據目的遴選委員會成員。
- ◆ 針對館藏發展政策，提供有關委員會設置、館藏特色與深度、選擇工具與原則、複本處理等具體建議。
- ◆ 有關形象識別建議委託專業團體辦理背景調查及分析，能更清楚呈現公共圖書館所欲推動之願景、目標與形象。
- ◆ 建議未來朝增加圖書館數量方向努力。

109年12月30日



- ◆ 針對館藏發展政策之內容，
- ◆ 關於形象識別設計部份，文化局可先召開內部會議，統整提供予設計者之相關資訊，知識、科技、美學和素養可以是未來設計時的重要關鍵。
- ◆ 關於新總館工程的部分，鑒於近期鋼價上漲，以過往經驗，需要有經費調整之預備，總經費之修正建議因應物料上漲進行合理調整。

110年起每年進行1次輔導，針對「館藏發展」、「館員教育訓練」、「形象識別」、「服務品質流程建立」、「數位閱讀」等議題提供輔導建議。

表 2_110年分組輔導會議

日期	輔導內容
110年9月17日	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 針對館藏發展政策之內容，如館際合作、爭議性館藏問題解決的具體方式等，並在館藏淘汰政策上慎重規劃，積極保存在地史料讓更多的民眾認同新竹市地方文化。 ◆ 館員培訓應依館員所需具備之能力，並善用國家圖書館、國立公共資訊圖書館等公共圖書館及大學院校開設之線上課程、實體講座督促館員上課，明定



每年學習時數，增加專業知能的提升。

- ◆ 服務品質標準化作業中之相關規定的訂定須加緊速度完善。
- ◆ 形象識別設計概念理念良好，線條符合圖書館的建築風格，不過第一款的識別性較不強，翻書的竹字形象不明顯，Logo 上仍需要做微調才能跳脫框架。

表 3_111 年分組輔導會議


日期	輔導內容
<p>111 年 12 月 6 日</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 預計製作的 CIS 文宣周邊，不應僅是周邊，而應是建立規範，如書架架標於櫃子的位置等，可再補充作為整體的規範。 ◆ 雖然新竹市的新總館尚未完工，但虛擬的形象可以先行，入口網頁以新竹市總館作為主流，並分流去各分館的方式樹立。 ◆ 公共圖書館諮詢委員建議邀請對公共圖書館體系了解的專家委員，並思考未來幾年想推動的方向作對象徵詢。 ◆ 新竹市推廣活動人次有進步的空間。

表 4_112 年分組輔導會議

日期	輔導內容
<p>112年10月4日</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 針對目前新總館的籌備，以及近年來新分館紛紛成立，建立一個整體的策略發展計畫確實有其必要性。 ◆ 新竹市的館藏發展政策務必將新總館、新館設置和電子資源的部分皆納入，做一個全盤性的規劃。



- ◆ 有關推動數位閱讀設置電子閱讀器，建議要思考館內空間動靜的分布，因數位是熱鬧的，紙本則是沉思的，兩者要明確分開。
- ◆ 113年至117年中程計畫發展策略請加緊腳步，建議可思考如何提升民眾的資訊素養部分，提高城市競爭力。
- ◆ 因應竹市客籍人口客語的失傳，剛好教育部刻正推動多元閱讀計畫搭配國家語言政策，建議可納入作為未來中長程發展計畫中。

透過經驗豐富的圖書館事業主管、專家學者們組成之分組輔導團的費心協助，給予本市許多圖書館服務、空間、館藏和營運政策等多面向專業寶貴的建議與鼓勵，作為本市調整與修正的重要方針。

(二) 設計公共圖書館形象及服務標識系統

過去本市文化局圖書館皆以文化局標誌呈現，無另外設計公共圖書館專用之標識系統，透過本計畫的補助，整體規劃設計本市圖書館視覺識別系統，設計理念包含本市公共圖書館文化內涵及核心理念，除了彰顯圖書館專業形象外，也能體現新竹市城市文化特色，同時易於識別記憶和宣傳推廣，具有良好的視覺識別性。

設計標案於110年8月4日至8月20日進行本市圖書館形象識別系統設計規劃委託專業服務案上網公告，8月27日完成評選會議，9月11日決標，由和圍數位文創有限公司得標。

進行形象識別基礎系統和應用系統之規劃設計，於111年4月12日起至5月31日止進行圖書館使用習慣及空間建議問卷調查中，採實體與線上問卷並行，實際發放紙本894份，線上828份，共計1,722份，完成了意見調查，以了解民眾對圖書館形象的想法與意見，並召開2次審查會議，定案之標誌如下：



圖 5_新竹市圖書館 logo 標誌

設計理念：標誌設計從城市、空間、知識、交流為開展核心，將代表新竹的「竹」字，結合新竹市圖書館建築的概念與型態，由方形的點延伸成為線，再由線段組成「書本」造形的面，線段間的開口象徵圖書館開放、充滿想像的出入空間，為民眾創造交流的重要據點。標誌也運用動態識別的方式，以書本造形為單位，可相互變換延伸出各種排列組合的圖形，傳達未來的圖書館將書本和人匯聚於此，包容各種對知識的想像，呈現更多閱讀的可能性。

除了主標誌的設計，也發展到分館及相關場所標誌識別標誌，搭配識別色彩、設計輔助圖紋與標準字體的設計，並建立規範手冊，在未來使用時有所依據。

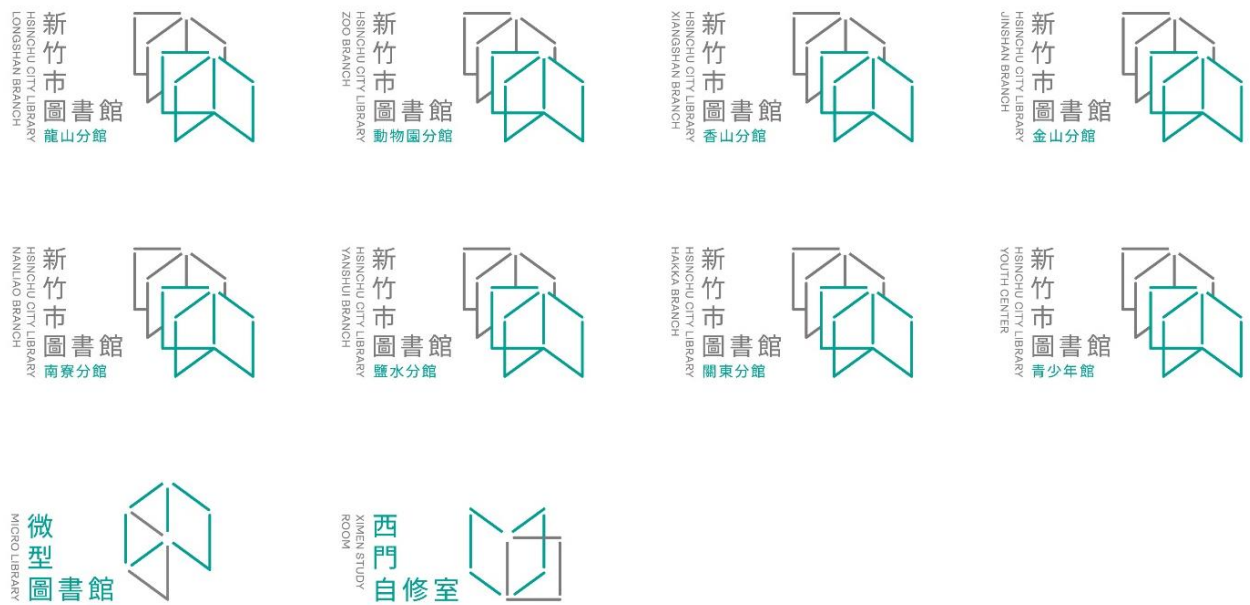


圖 6_各分館形象標誌(Logo)組合

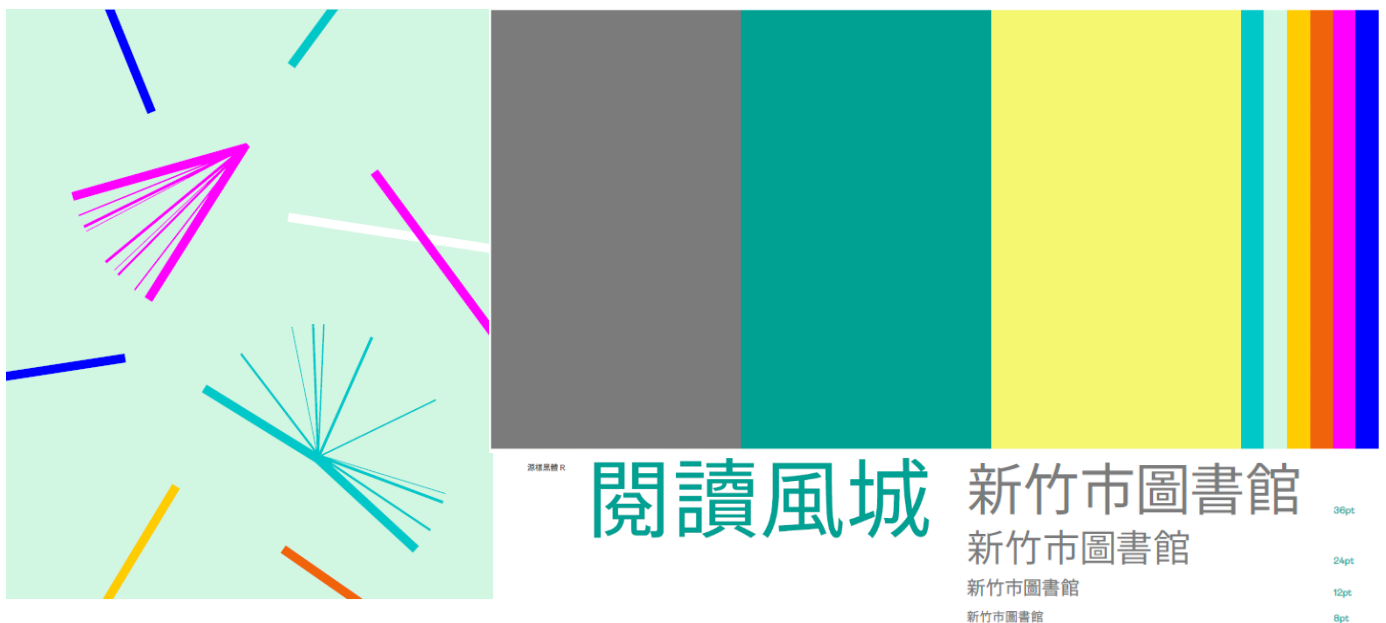


圖 7_形象識別輔助圖紋、標準色和標準字體

形象識別系統應用於 112 年完成發包製作，執行項目含館舍特色布貼、書香書籤、館舍新版摺頁、館員制服及新版借閱證，各辦理項目如下：

1. 館舍特色布貼

為強化各分館獨特性，以所在區域重點發展館舍及館藏特色發想，設計一館一款共八款刺繡布貼，可與圖書館制服或民眾個人物品自由搭配，讓閱讀融入日常生活、陪伴市民穿梭於城市間。



圖 8_8 款館舍特色布貼

2. 書香書籤

引用經典書籍幽默詼諧的名言佳句，加上手繪插畫所設計的三款書籤，以屬於各自的香氣傳遞閱讀的美好，讀者在使用的書籤和翻頁的過程中透過嗅覺、視覺、觸覺的感受，體驗閱讀的片刻放鬆。



圖 9_3 款 1 組書香書籤

3. 館員制服

本市文化局圖書館制服以大面積的品牌識別色：湖水綠及科技灰設計，並將圖書館標誌電繡於胸口位置，延續圖書館整體形象，也讓民眾容易分辨工作人員。考量圖書館員工作性質及著用舒適度，制服選擇圍裙及背心款式，容易穿脫及加於各式衣物之外，同時於服裝上添加收納機能的口袋，

方便館員隨身攜帶作業用文具品，另針對館員整體穿搭樣式與色調做了一致性的規定，以營造整齊而具特色的閱讀環境氛圍。



圖 10_館舍新版摺頁

4. 新版借閱證

以形象識別系統配色及圖紋設計製作新版借閱證，並配合關東分館開館限定於現場辦證發放，以吸引民眾前往認識及使用 112 年新開幕之關東分館。



圖 11_新版借閱證

結合已印製完成的館舍特色布貼，搭配「館館貼起來」閱讀集點活動，累積達借閱 60 冊/件，即可至各館兌換該館特

色布貼一枚，以集章的趣味性及布貼的獨特性吸引民眾認識本館形象識別。



圖 12_「館館貼起來」閱讀集點活動

5. 形象識別亮相

111 年配合新總館工程發包簽約，本市圖書館形象識別在簽約儀式上公開，透過建築與形象識別的建置，帶給新竹市公共圖書館全新的風貌。



圖 13_新竹市圖書館形象識別亮相

另原計畫新總館設計空間標誌系統、環境識別等硬體設施施作，惟工程於 111 年 10 月方開工，暫就平面圖示意設計通用指標，待建築物完工後續另案進行指標現場尺寸丈量與施工，惟部分標誌與建築物之介面需先行整合，預計 113 年後另案啟動相關施工前期規劃。

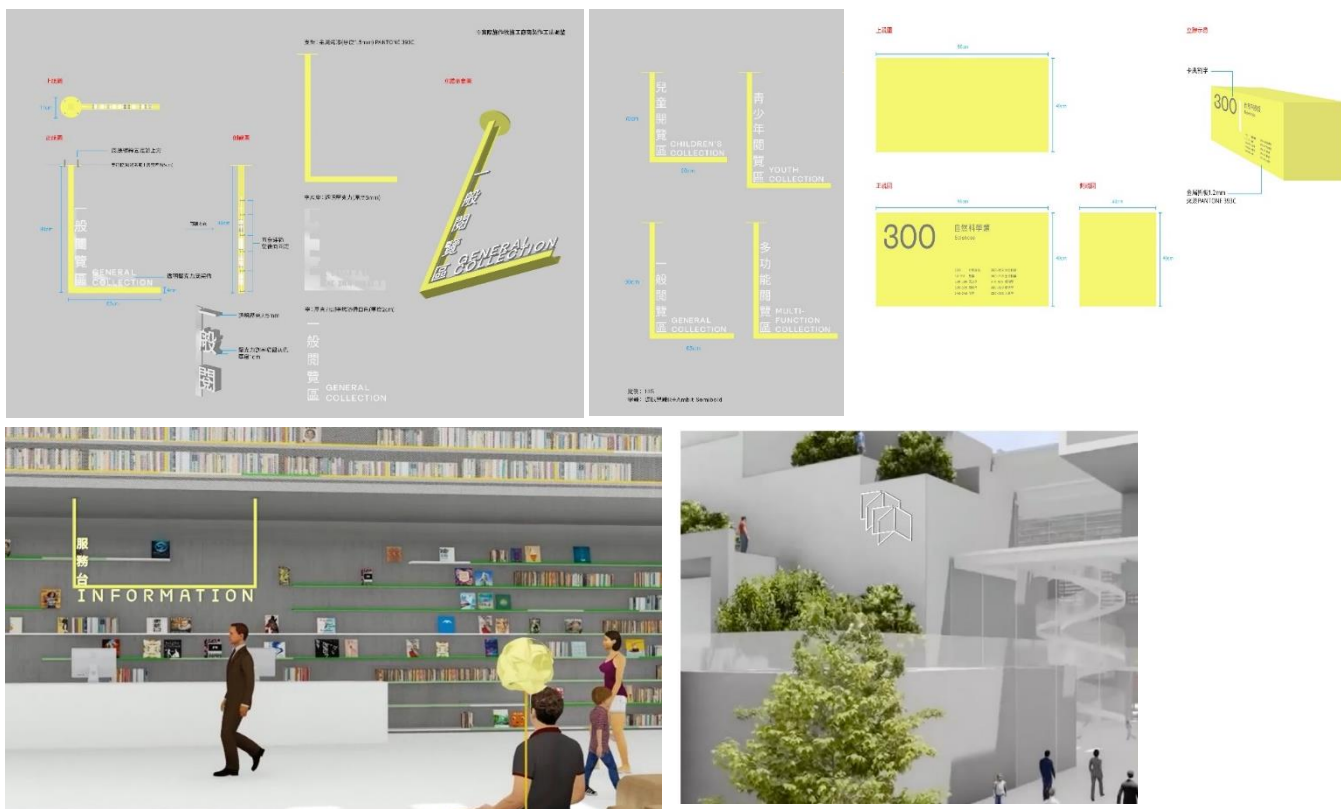


圖 14_空間指標系統、新總館空間及建築形象合成圖



圖 15_空間指標系統識別性標示及方位性標示

二、推動全市圖書館資源合作建置與共享

(一) 制(修)訂本市館藏發展政策

本市曾於 104 年擬定館藏發展政策，後續未即時修正，政策內容已無法符合現況及因應未來需求。新竹市公共圖書館雖已建立總館—分館運作體系，惟各館聯繫不足，主題館藏

特色亦未凸顯，使各分館無法有效發揮公共圖書館之優點與特色。

透過本次計畫，邀請淡江大學資訊與圖書館學系陳亞寧副教授、輔仁大學圖書館讀者服務與館藏管理組李明主任及台北市立圖書館採編課張如瑩課長針對本館館藏發展政策內容進行書面審查，提供修正意見，進行草案內容之修訂，包含增加未來目標相對應的館藏發展策略或發展原則作法或方向，加入「最後複本」、盤點人力規劃、館藏深度的撰寫等內容。

另依 110 年 9 月 17 日分組輔導團委員之建議做調整，包含加入新竹市人口結構說明、在地文化特色的描述、數位資源徵集、爭議性館藏處理等方面完成補充敘述。

因本市館藏發展政策草案須於本市圖書館事業發展諮詢委員會上審議通過後方正式實行，故於第一次圖書館事業發展諮詢委員會籌備會議上與委員報告，目前政策架構已完整，惟仍有部分文字與統計數據須更正，以及館藏深度和總館採購的制度做更明確的說明後，待正式大會上提案審議。

(二) 桃竹竹苗一證通借及竹竹通還

本市各館於 102 年開啟本市各公共圖書館通閱通還服務，近年考量新竹縣市民眾因就業、生活、休閒、教育等需求，居民往來交流頻繁，兩縣市於 109 年合作實施公共圖書館一證通用及聯合通還服務。

111 年更擴大圖書館服務範圍，苗栗縣政府、桃園市立圖書館、新竹市文化局以及新竹縣政府文化局合作實施公共圖書館「一證通用」服務，以體現共同生活圈之便利性。

本市持續積極推動電子書閱讀、社區公共資訊站、Hami Book 場域閱讀、行動借閱證、微型圖書館等不受場地、時間限制之電子資源，打破原有書本的框架與界限，讓圖書館發展擁有更多可能性。

三、優化通借通還及讀者服務

(一) 建置 RFID 圖書管理系統

109 年 5 月辦理龍山分館 RFID 圖書管理系統招標作業，7 月 3 日決標，配合龍山分館室內裝修工程，於 110 年 1 月 29 日完成 RFID 圖書管理系統裝置與教育訓練。110 年 1 月 31 日建置完成，龍山分館於 110 年 12 月 1 日開幕對外服務。

龍山分館目前為本市最大分館，創造一年超過 24 萬冊的借閱量，透過管理系統落實館藏自助借還、順架、查找、館藏盤點智慧化，大幅提高處理效率，有效減輕人力負擔。

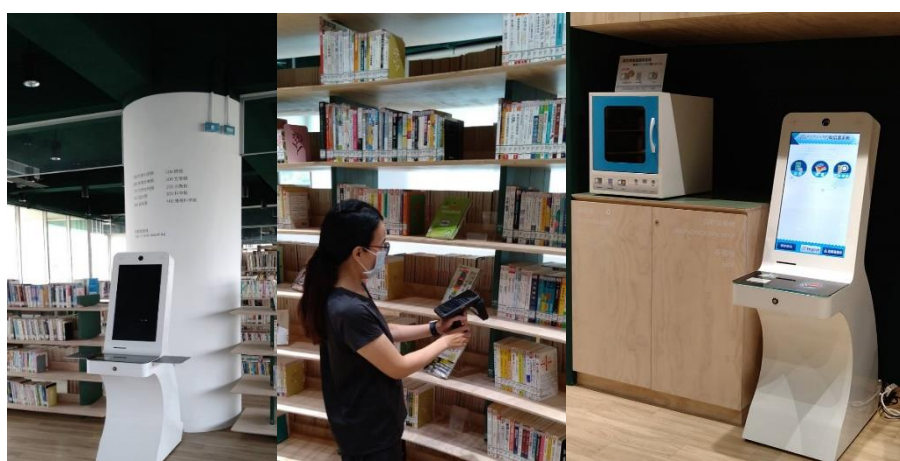


圖 16_龍山分館 RFID 圖書管理系統建置

(二) 香山分館晶片建置

本市於 108 年、109 年分別於動物園分館及龍山分館建置 2 套 UHF-RFID 安全偵測門(隱藏式)、2 套 UHF-RFID 自助借還書機、1 套 UHF-RFID 館員工作站及上萬本 UHF-RFID 晶片圖書，為了將本市所有分館建立整體 UHF-RFID 環境，達到館藏、流通及通閱等政策之一致性，本市於 111 年建置 UHF-RFID 頻段晶片於香山分館，相關環境設備另以市府經費採購建置。

111 年香山分館建置之 UHF-RFID 晶片共計 4 萬本，112 年另編經費將香山分館之館藏全面建置晶片管理，逐步將本市分館館藏管理全面自動化。



圖 17_香山分館 RFID 晶片建置

(三) 優化服務入口網站介面(納入新竹市政府網站)

本市 103 年圖書館系統由三邊系統改採用 HyLib 整合性圖書館系統，並建立圖書館入口網站，將館藏查詢、書籍借閱、網路資源、辦證申請及圖書推薦等各項功能，整合為單一窗口，簡化查詢方式，設置多元諮詢管道，優化讀者服務措施及作業流程。

有鑑於圖書館入口網站介面已老舊，不符現代使用習慣，且有資訊安全疑慮，故於 112 年納入市府網站更新範疇，由市府編列預算更新圖書館網站使用介面，套用本市設計之形象識別色彩，強化網站視覺效果和內容豐富程度，加強宣傳文化局圖書館各館相關活動，例：好書推薦、主題書展、說故事活動等，並加入數位資源連結，有效推廣電子書和資料庫，使民眾瀏覽網站時獲得最即時之活動資訊，有讓閱讀成為一種更便捷的享受。

2023-09-01

112年擴大電子書計次借閱Online

拓展閱讀無界,計次借閱無限

MORE



拓展閱讀無界,計次借閱無限
READING IS BOUNDLESS,
BORROW UNLIMITED E-BOOKS TODAY

擴大電子書計次借閱
→ ONLINE

公告資訊

活動訊息

轉知資訊

113-01-11

春節圖書館還書日及預約書保留日延長至2/18 (週日)

112-09-01

[數位資源]FunPark童書夢工廠多本互動繪本新上架



圖 18_優化服務入口網站介面

四、館員培育

(一) 定期辦理圖書館教育訓練

館員是提供圖書館服務最重要的因素，圖書館員在面對科技不斷創新發展的環境中，必須隨時接受新資訊、建立新觀念，以調整服務方式。為使館員能力與時俱進，針對其服務能力需求辦理相對應之教育訓練。

表 5_館員教育訓練一覽表

日期	課程名稱	講師 / 單位	時數	參與人次
110年8月29日	與繪本有約(電子書介紹)	謝月齡	2	11
110年9月25日	與英語有約(電子資源介紹)	黃小惠	2	8
111年8月1日	「中學新聞知識庫」教育訓練(操作使用簡介)	聯合知識庫	1	34
111年9月5日	HyLib整合性圖書館自動化教育訓練	潘翠蘭	3	32
112年5月15日	主題書展佈展技巧及實作	蘇懿禎	3	36
112年5月15日	主題書展及活動策辦計畫撰寫	葉翠玲	3	36
112年6月19日	圖書館基礎說故事培訓教育訓練	謝芳伶	5	30
112年7月24日	圖書編目流程	潘翠蘭	3	35

112年7月24日	電子閱讀器操作	凌網科技	1	35
112年7月24日	Google 表單應用	八方文化	1	35
112年7月24日	形象識別系統運用	林天惠	2	35

本市鼓勵館員踴躍參與外單位如國家圖書館、國立公共資訊圖書館、中華民國圖書館學會等舉辦更多元深入之教育訓練，如圖書維護、圖書館發展趨勢及創新思維和實境解謎遊戲推廣活動等，從不斷地吸收新知增進專業知能，以提供更好的服務予市民。

(二) 辦理館員標竿學習

109年至111年(110年因疫情影響停辦，延至112年)辦理館員外縣市標竿學習，透過實地參訪其他縣市多元公共圖書館建築空間及經驗交流，強化輔導及協調整合本市圖書館，汲取他館興建、維運和策展、推廣閱讀的經驗，作為本市圖書館籌備和營運機制參考模範。

表 6_館員標竿學習參訪一覽表

時間	地點	學習重點	人次
109年10月19日	桃園市立圖書館龍潭分館、桃園機場捷運線A21環北站全自動借還書站、龍岡分館	1. 圖書館及互動展覽區的空間規劃。 2. 座位管理系統維運。 3. 捷運站設置全自動借書站。 4. 龍潭分館設有形象識別標誌。	12
109年11月23日	新北市立圖書館瑞芳分館、國立政治大學達賢圖書館	1. 創客空間設立與利用。 2. 家具設備規劃。 3. 書展展示空間布置。	15
111年9月14日	高雄市立圖書館大東藝術分館、屏東縣立圖書館總館	1. 特色書展與推廣活動規劃。 2. 館藏管理與維護。	23

		3. 自動化設備系統等新總館籌備分享。	
111年9月23日	台南市立圖書館許石音樂館、台南市立圖書館總館	1. 特色館藏管理與推廣。 2. 自動化機器手臂自助取預約書、還書分檢機設備。 3. 新總館籌備分享。 4. 形象識別之設計與應用。	23
112年11月29日	新北市立圖書館三峽北大分館、板橋四維分館、泰山分館	1. 分館規模維運管理。 2. 兒童室規劃、分類。 3. 推廣活動設計。	20
112年12月8日	新北市立圖書館林口李科永紀念圖書館、林口東勢閱覽室、三重南區分館	1. 綠建築設計。 2. 閱讀空間氛圍營造。 3. 特色主題在地文化保存。	22



圖 19_109 年外縣市標竿學習照片



圖 20_111 年外縣市標竿學習照片



圖 21_112 年外縣市標竿學習照片

五、躍升公共圖書館事業發展與服務品質

(一) 服務指引

為方便讀者了解圖書館(總館、各分館暨民眾閱覽室)的

所在位置、館藏量、服務措施、閱覽座席、特色資料及等基本訊息，本市編製圖書館簡介、使用手冊等，以透過印刷文宣發送，有助於潛在讀者的開發。

本市製作圖書館介紹新版摺頁，以俐落風格延續本市圖書館品牌識別，新鮮而不失穩重的圖紋及配色，表現風中書城開放、自由、具質感的形象。L型標題及銀色印刷均呼應識別系統文宣品與指標設計元素，使整體由小到大、由紙本至立體均呈現一致的視覺語言，期望以品牌個性深植人心。

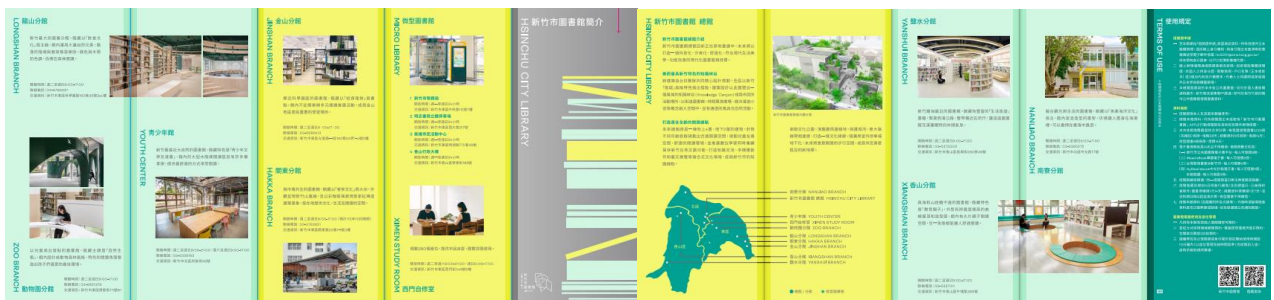


圖 22_館舍新版摺頁

本市也製作了電子數位資源使用介紹摺頁供民眾索取，以宣傳並協助讀者使用本市數位資源服務。



圖 23_館舍新版摺頁

(二) 相關規範訂定

為了使圖書館作業制度保持一致順暢運行，另因應新冠

肺炎疫情影响，新式服務型態之調整，提供線上辦證線上審核等方式減少接觸，本市於110年6月10日召開「新竹市文化局圖書館閱覽規則修正草案」及「微型圖書館使用規定草案」會議，於110年6月18日核定並於圖書館網站上公告。

因應座位預約登記系統的上線，並讓本市圖書館空間座位能做最確實的利用管理，本市訂定「空間座位管理使用規定」和「新竹市圖書館電腦使用規定」，於111年10月19日公告施行。

(三) 撰寫及編印工作手冊

為提供市民優質且具一致性的服務品質，針對館內各項流程及狀況或經常性、重複性的問題製作工作手冊及操作說明，包含標準作業流程、申請書、問題彙整等，系統性地彙整成標準作業流程，讓館員在服務時有所依循。

另因應業務調整採活頁方式印製保留調整靈活性。倘有新進同仁加入時，可於短時間內瞭解該業務特性與程序，節省訓練時間，提高工作效率，對於較複雜的流程，能重複閱覽操作，降低適應期間的人為錯誤。

目錄 Contents

A	組織編制說明	A-1	(二) 掛失及賠償.....C-35
B	常用系統網站	B-1	(三) 外借遺失尋獲.....C-38
C	標準作業說明	C-1	五、館藏管理及維護 (含中外文圖書、視聽資料、期刊報紙).....C-40
	一、館舍管理.....C-3		(一) 採購.....C-40
	二、每日館務工作.....C-9		(二) 編目及加工.....C-40
	三、櫃檯流通作業.....C-12		(三) 開架管理.....C-45
	(一) 辦證作業.....C-12		(四) 館藏淘汰.....C-49
	(二) 借書作業.....C-19		(五) 盤點.....C-54
	(三) 還書作業(含聲明歸還).....C-23		(六) 受贈.....C-56
	(四) 離線流通.....C-26		六、讀者服務.....C-58
	(五) 續借.....C-27		(一) 館藏檢索與推薦.....C-58
	(六) 預約作業.....C-28		(二) 數位資源利用.....C-59
	(七) 通閱作業.....C-30		(三) 館際合作.....C-61
	(八) 新竹縣市通還.....C-33		(四) 諮詢服務.....C-63
	(九) 尋書.....C-34		(五) 公共圖書館統計系統填報.....C-65
	四、停權及賠償辦法.....C-35		七、推廣活動.....C-68
	(一) 逾期及信件通知.....C-35		八、資訊業務.....C-74
			(一) 維護窗口聯繫資訊 (包含假日緊急聯絡電話).....C-74

◆ 系統操作方式 - 補證：

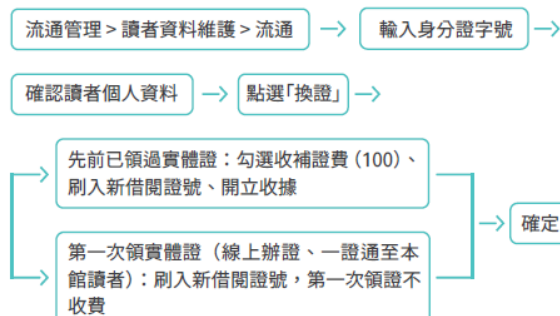


圖 24_工作手冊編印內容

另依輔導委員意見保留工作手冊電子檔案，以做為未來

隨時編修調整時利用。而除了正式編印之工作手冊外，同仁自行建置「圖資料 | 小備忘」網站呈現，隨時滾動修正，以符實際執行狀況。



圖 25_圖資料小備忘

(四) 辦理績效評鑑制度

為檢視本市公共圖書館的服務品質及業務，增進服務品質及效能，使評鑑作業有所依循，特訂定「新竹市圖書館(分館)營運績效評鑑作業要點」，邀集專家學者及機關內部檢核執行成效，藉由專家建議及自我評鑑改善服務品質。

本市過去無定期評鑑制度，僅 104 年參與過全國公共圖書館評鑑，透過本次計畫確立本市圖書館營運績效評鑑作業方向，以鼓勵表現良好的館員，並從中發掘需要改進和調整的。

本市於 111 年 11 月 23 日及 26 日針對全市各分館進行服務品質及業務評鑑作業，以從中了解業務執行狀況並進行評鑑，評分項目包含有基礎建設、營運規劃、館藏資源管理、讀者服務、閱讀推廣及公共關係、閱讀環境、創新服務或特殊事蹟等共 7 個構面。

績效評鑑作業流程為受評館依據《新竹市圖書館(分館)營運績效評量表》進行自評，再由評鑑委員會依受評館之自評結果，實地訪視或線上簡報等方式進行評鑑。結束評鑑後

擬具評鑑報告，送各受評館參考及檢討改進，得視需要不定期進行訪視改善追蹤。



圖 26_111 年金山分館實地訪視



圖 27_111 年龍山分館實地訪視



圖 28_111 年動物園分館實地訪視



圖 29_111 年青少年館實地訪視



圖 30_111 年南寮分館實地訪視



圖 31_111 年鹽水分館實地訪視



圖 32_111 年香山分館實地訪視



圖 33_111 年評鑑委員綜合評析

貳、中心館及總館-分館體系發展藍圖與計畫目標達成情形

敘述發展藍圖預期目標與計畫目標間之達成情形(含差異)

建立總分館體制能統籌全市圖書館人力、經費等資源，獲得有效利用與分配，共建共享，穩固行政體系架構，改善閱讀環境品質，提升服務水準，提供市民更加優質的閱覽環境，成為名符其實的「享閱城市」。

- 一、建立圖書館事業發展會報及專家輔導機制，推動總分館運作體系與協調管理模式，健全新竹市公共圖書館事業發展。
- 二、規劃全市公共圖書館形象及服務標識系統，強化本市圖書館形象之辨識度與建立品牌。
- 三、制訂本市館藏發展政策，促進總館與分館間圖書館資源合作建置與共享。
- 四、建置RFID系統，導入全市一致且通用之便民服務措施，優化讀者服務措施及作業流程，提升圖書館營運效能。
- 五、辦理館員教育訓練，透過參訪與研習課程，提升圖書館館員專業知能。
- 六、建立全面品質管理與評核制度，編製標準化作業流程，並藉由專家建議及自我評鑑等方式，評估總分館體系之運作成效，躍升公共圖書館事業發展與服務品質。
- 七、擴大使用模式與型態，營造彈性運用的空間場域，持續推動閱讀及提供多元服務。

參、計畫經費執行情形

說明計畫各經費執行率，及創造幾位專業人力需求

本市於 109 年 3 月 20 日臺教社(四)字第 1090034772 號函獲教育部同意部分補助「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之 109-111 年「推動公共圖書館總館-分館體系計畫」暨「躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫」經費 675 萬元(經常門 405 萬元、資本門 270 萬元，國外參訪計畫補助 20 萬元另案報結)，核定計畫金額 1,125 萬元(經常門 675 萬元、資本門 450 萬元)，補助比率 60%，原訂計畫執行應於 111 年 12 月 31 日執行完畢，惟因相關計畫項目及政策文件尚有研議商榷後再執行之必要，故未及於 111 年年底辦理結案，於申請展延後經教育部以 111 年 12 月 27 日臺教社(四)字第 1110127403 號函同意，計畫展延至 112 年 12 月 31 日辦理，109-111 年分年計畫執行情形如下：

一、計畫經費執行情形

本案計畫經費 109-111 年分年經費補助金額如下：

- (一) 資本門：核定總經費 450 萬元。
- (二) 經常門：核定 109-111 年總經費 675 萬元(109 年 291 萬 6,667 元、110 年 191 萬 6,667 元、111 年 191 萬 6,666 元)
- (三) 本計畫補助經費補助項目為分為業務費(經常門)及設備及投資(資本門)兩項：
 1. 全案設備及投資(資本門)項共 450 萬元用於執行優化新竹市文化局圖書館通借通還及讀者服務「建置 UHF-RFID 智慧化資訊系統」。
 - (1) 第一階段龍山分館 RFID 圖書管理系統軟硬體建置(資本門)：完成館內 RFID 系統軟硬體裝置(安全偵測門及相關系統)，2 臺自助借書機、館員工作站、編目工作站、手持盤點機及圖書除菌機等設備裝設。

透過上述設備建置完成，有效的將管理系統落實於館藏自助借還、順架、查找、館藏盤點智慧化，大幅提高處理效率，有效減輕人力負擔，逐步使本市分館館藏管理提升為全面自動化。本項實際執行數為 431 萬元整，結餘款共 19 萬元。

2. 全案業務費（經常門）共 675 萬元，用於各年度主要計畫，惟原相關計畫項目配合新總館開館期程，工程發包延宕導致期程落後，尚有待研議之政策，故影響計畫執行，原計畫之出席費、稿費、印刷費及雜項支出等無充分運用。

又因計畫執行前兩年逢疫情高峰期，配合相關防疫政策相關會議召開、訓練活動規模與場次都縮減辦理，另配合環保趨勢，也減少原計畫紙本資料印製需求。

計畫因應執行情形展延至 112 年 12 月 31 日，主要計畫項目本市圖書館形象識別系統設計規劃、相關文宣品製作、完成香山分館 RFID 晶片貼工共計 4 萬本、工作手冊製作和評鑑作業等順利辦理完成，惟 109-111 年之經常門經費仍有賸餘，計畫業務費實際執行數為 411 萬 4,979 元，結餘款共 263 萬 5,021 元（中央補助 158 萬 1,013 元；配合款 105 萬 4,008 元）。

全案核定經費預算數 1,125 萬元，實際執行數 842 萬 4,979 元，執行率 74.89%，將依補助比例 60%繳回計畫賸餘款項中央結餘款共計 169 萬 5,013 元整。

爾後本市會深刻經費編列合理性與人力運用的分配，以如期如質執行受補助之計畫，給予市民更多精緻的閱覽服務。

二、專業人力

本計畫之執行共配置推動人員共 3 名，分別執掌為：

（一）計畫統籌管考 1 名

為確保計畫之確實執行及經費運用，強化計畫的品質及成效，設統籌總承辦人員 1 名，負責管考及掌控計畫各主軸及分項計

畫執行內容、進度填報、成效、經費控管暨承辦計畫執行推動總館-分館體系之相關聯繫會議(專家輔導會議、公共圖書館事業發展諮詢委員會)，以及本市圖書館形象識別系統 CIS 建置與館舍評鑑會議等業務。

(二) 館員培訓及文宣品執行 1 名

設置館員培訓、縣外觀摩參訪計畫，以及文宣品設計製作等業務承辦人員 1 名，主要規劃館員教育訓練課程及辦理縣外參訪，以提升及健全圖書館館員相關專業工作涵養，另於本市圖書館形象識別系統 CIS 建置完成後，協助將 CIS 運用於文宣品之設計製作，使新竹市城市文化特色，藉由具識別性的圖像進行宣傳，以達到多元閱讀推廣之目的。

(三) 資訊系統人員 2 名

因應本局圖書館自動化系統軟硬體設備的升級及更新，本案設置專責人員 2 名，負責全市圖書館自動化系統維護、問題排除、圖書館書目管理資訊系統：如圖書編目系統、資料流通及 RFID 設備建置、微型圖書館管理設置等業務。

圖書館是所有民眾平等取用實體和數位化資源機會的場域，在計畫經費的挹注下，相關資源、人力及軟硬體設備，已逐步完成有效的利用與分配，同時促使新竹市公共圖書館持續致力於品質提升與專業建立，未來將提供創新服務及更多豐富資訊資源以獲得讀者的支持，並擴大新竹市閱讀版圖。

肆、計畫執行困難及因應方式

計畫執行期間，本市公共圖書館發展政策經多方研擬及討論已逐步確立，另外於軟硬體的經費資源到位後，亦逐漸提升相關品質與能量，惟推動執行上尚有需克服之處：

一、設備設施老舊維護不易

本市文化局圖書館及金山、南寮、鹽水分館，因館舍使用年份累積已久，館舍設備需逐步汰舊換新，部分館藏圖書老舊、破損不堪，惟囿於法規規定使用年限、改建條件、經費不足等情況下，遲遲無法更新。且本市各圖書館主要仍採用櫃檯人力辦理借還書服務，智慧化設備各館尚待逐一建置，致館員業務負荷量大，服務績效提升無法一次到位。

因此，將持續申請及編列相關經費，積極辦理舊有館舍設備更新與維護，期能打造優質閱讀空間並配合各項自動化資訊系統建置，重新塑造圖書館之舒適且有朝氣的氛圍。

二、專業人員編制不足

新竹市文化局圖書館業務由圖書資訊科統轄，所管轄館舍含文化局圖書館（總館原地重建中）、香山分館、金山分館、鹽水分館、南寮分館、動物園分館、青少年館、龍山分館、關東分館、西門自修室及4座微型圖書館，掌理圖書、視聽資料之蒐集採編、閱覽、參考諮詢服務以及辦理圖書館自動化及圖書推廣教育等事項。

對於圖書館而言，專業人員是推動圖書館事業的主力本市辦理圖書館業務之主管、行政人員及館員共33名，服務對象為新竹市全體市民，同時須辦理本市各圖書館業務輔導及編目作業、閱讀推廣活動、閱讀人才培訓、志工服務、書籍期刊、視聽資料採購作業、自動化及資訊設備、櫃檯輪值及諮詢服務等，業務負擔沉重，致使人員流動率高，計畫無法順利推動、經驗難以傳承。未來除持續擴編人力支援各館舍業務量外，亦同步聘請具圖書專業知識之人員，以其專業聚焦業務推廣重點，

使圖書館營運能更切合民眾閱讀服務需求。

三、館藏資料更新速度緩慢

本市現由圖書資訊科承辦人員統一辦理總館及各分館圖書採購作業，採購書籍提供總館預備館藏、8間分館及4座微型圖書館近6萬冊書籍，分為4梯次辦理。於每批圖書採購自讀者推薦至送各單位上架供閱，所需時間約5個月，不足的承辦人力，冗長且繁雜的採購時程，實無法滿足市民的求知若渴。經評估相關圖書資料採購流程後，後續新書採購模式將調整為委請廠商完成書標加工作業，減少各館新書加工作業時間，讓館員核編後即可安排新書上架，提高民眾借閱意願。

四、讀者需求及意見多樣化

隨著數位時代的來臨，閱讀不再受限於場域、紙本、時間等因素，故館藏資源不再僅以圖書為主，資料類型變得多樣化，可利用不同載體設備，隨時瀏覽閱讀，圖書館提供數位學習、數位圖書館、學習社群等管道，於面對讀者需求多元複雜，圖書館員的業務量與日俱增，須付出更多心力才能滿足與回應讀者需求，對各縣市人手極度不足的圖書館員而言，皆是日漸增加的負擔。

為回應讀者之閱讀需求，本局將持續採購徵集電子書、資料庫、電子期刊報紙等多樣化數位資源，且本市借閱證已陸續與桃園市、新竹縣及苗栗縣及國立公共資訊圖書館啟用一證通，讓市民及外縣市讀者透過一證通借閱電子書，以獲得更多樣的圖書資源，另於各分館亦配置平板電腦/閱讀器提供民眾借閱，同時新增微型圖書館增加書籍借閱地點，積極打造「享閱城市」氛圍。

五、經費運用限制

因本市例行性經費支出甚多，各圖書館難以有計畫、持續地進行館藏發展計畫，甚至排擠創新計畫相關預算，僅能先行以維持現有活動為優先，故囿於環境、設備、人力缺乏及無明確規劃等因素，常流於日常作業，無法進一步提升各方面品質及發展，於此限制之下，經費如何有效運用即為首要關注重點，為因應此需求，圖書採購部分已逐步擬定本

市公共圖書館館藏發展政策，確立本市8分館館藏特色，及進行民眾閱讀需求調查，讓採購更符合民眾需要與館藏發展，在人力增編部分則著重於優秀人才網羅，及現有人力專業性提升，同時藉由志工力量於館務執行與閱讀活動推廣協助之下，使圖書館運作順利。

伍、檢討與建議

於 109-111 年總分館計畫執行下，本市公共圖書館已陸續完成各項軟硬體設備優化作業，除檢討辦理成效外，未來亦將持續統籌全市圖書館人力、經費等資源，以數位化服務閱讀、專業形象、友善空間、擴大行銷，作為本市公共圖書館未來思考與發展目標。

一、積極爭取各項政府資源

各縣市公共圖書館普遍存有人力、物力及經費不足的情形，在相關資源無法一次到位的狀況好，往往造成館舍空間硬體、軟體及相關活動推廣搭配上的落差，故近年來，本市積極爭取各項補助，經由各項經費的支援下，已逐步優化及改善各館營運條件，未來仍將積極爭取相關經費辦理舊有館舍空間設備更新作業及館員專業知能提升訓練，期能有效提升本市公共圖書館服務品質，讓圖書館成為閱讀、展覽、交流、創意、資訊、知識碰撞的場域，讓書香吹遍風城。

二、提升數位化服務與館藏資源建置

投入數位服務的軟硬體建置，並精緻化館藏徵集與查詢服務，教育推廣數位閱讀，系統性教學數位閱讀所需資源，協助數位應用能力的培養。致力於競爭資訊的潮流中提供汲取新知與思考學習的空間予市民，引進智慧科技提升本館服務，並落實「數位平權」理念，提供且保障弱勢族群學習新科技的權利，更進一步建立資訊素養觀念與能力。

三、形塑整體圖書館專業形象

除了透過設計本市公共圖書館 Logo 及服務標識系統外，以行銷策略、創意管理等方式對外建立整體形象，並重視館員培訓，建立服務標準作業流程，達到服務一致性、獨特性及專業性，有效提升公共圖書館服務品質，建立本市圖書館品牌，創造優質的閱讀服務體驗。

四、創造友善的終身學習場域

新竹市是一座兒童友善城市，重視親子共讀之軟硬體設施建置，也顧及各不同年齡層、多元族群的閱讀權利，提供全齡全人的閱讀資源場域，將有限空間做最大化利用，並透過讀者意見調查、訪談及統計分析等方式，讓使用者充分參與空間的規劃利用。

五、凝聚外部資源，擴大行銷

積極爭取與館外資源合作，舉凡辦理各項藝文、閱讀推廣、影片欣賞、公共資訊站、主題書展等多樣化活動，持續經營多元的溝通管道，充分發揮圖書館多元化的社會教育責任。