

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫

桃園市

健全直轄市立圖書館營運體制計畫
(112-113 年)執行成果報告

中 華 民 國 1 1 4 年 1 月 8 日

桃園市成果摘要表

計畫名稱	112-113 年健全直轄市立圖書館營運體制計畫		
執行單位	桃園市立圖書館		
連絡人	游于葶	連絡電話	03-3166345#3004
E-mail	wwpicy@mail.typl.gov.tw		
地 址	桃園市桃園區南平路 303 號		
實施期程	112 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日		
補助與實支經費 (新臺幣：元)	核定計畫金額	12,604,400 元	核定補助金額 經常門：2,000,000 元
	補助比例	15.86%	實支總額 12,604,400 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：6,900,000 元 經常門：3,704,400 元 合 計：10,604,400 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、推動桃園市公共圖書館事業發展 二、建立完善的館藏發展制度 (一)館藏資料倉儲及管理建置 (二)館藏建置暨資源分配推動 (三)選書機制之推動 三、新增(優化)讀者服務及資訊服務 (一)建置 RFID 系統及設備 (二)24 小時全自動借書站服務站點擴充(含資訊安全提升) 四、建立主題特色之專門圖書館 (一)持續充實各館特色館藏(含音樂、兒童文學、玩具館藏) (二)特殊館藏及服務充實 (三)藝術教育及知識分享		

計畫名稱	112-113 年健全直轄市立圖書館營運體制計畫
	<p>五、館員培育</p> <p>(一)館員專業知能之提升</p> <p>(二)志工招募及培訓</p> <p>(三)標竿學習觀摩</p> <p>六、躍升公共圖書館事業發展與服務品質</p> <p>(一)推動並執行本館營運績效評鑑</p> <p>(二)推動並執行本館讀者滿意度調查</p>

■計畫內容執行情形

序號	項目	內容說明	配合執行計畫/項目	經費來源
一	推動全市公共圖書館事業發展	定期召開會議以諮詢本館發展計畫、維運制度、資源整合、規劃研訂及推廣等相關圖書館事業發展事宜	本館各項館務發展策略及規定修訂、本館營運諮詢相關會議召開	本館自籌
二	建立完善的館藏發展制度	(一)館藏資料倉儲及管理建置 (二)館藏建置暨資源分配推動 (三)選書機制之推動	1. 本館館藏資料倉儲及管理建置 2. 本館館藏建置暨資源分配之推動 3. 本館選書機制之推動	中央補助 本館自籌 本館自籌 本館自籌
三	新增(優化)讀者服務及資訊服務	(一)建置 RFID 系統及設備 (二)24 小時全自動借書站服務站點擴充(含資訊安全提升)	1. 建置 RFID 系統及設備 2. 24 小時全自動借書站服務站點擴充(含資訊安全提升)	中央補助 本館自籌 本館自籌
四	建立主題特色之專門圖書館	(一)持續充實各館特色館藏內容 (二)特殊館藏及服務充實 (三)藝術教育及知識分享	1. 持續充實各館特色館藏內容(龍潭分館、蘆竹分館、兒童玩具圖書館) 2. 沉浸式英語情境互動學習課程及設備採購 3. 增加數位學習、媒體相關之課程及體驗 4. 各項藝術教育及知識分享之閱讀推廣	本館自籌 本館自籌 本館自籌 本館自籌
五	館員訓練	(一)館員專業知能之提升 (二)志工招募及培訓 (三)標竿學習觀摩	1. 館員專業知能之提升 2. 志工招募及培訓 3. 標竿學習觀摩	本館自籌 本館自籌 本館自籌
六	躍升公共圖書館事業發展與服務品質	(一)推動並執行本館營運績效評鑑 (二)推動並執行本館讀者滿意度調查	1. 執行桃園市立圖書館營運績效評鑑計畫 2. 桃園市立圖書館服務讀者滿意度調查	本館自籌 本館自籌

桃園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

本計畫執行期程為 112 年至 113 年，共六大項目含十三項子項目，其執行情況，說明如下：

一、推動桃園市立公共圖書館事業永續發展

(一)館務發展及政策等相關事宜：

日期	執行項目 /進度	重點節錄
112/3/16	桃園市立圖書館營運績效評鑑計畫(修訂)	1. 增聘評鑑委員人數。 ■評鑑委員由 2 人增加為 4 人。 2. 評鑑年度辦理期程調整。 ■調整後如下： (1) 自評階段：4 月 30 日前。 (2) 實地評鑑：7 月 30 日前。 (3) 評鑑結果公告：9 月 30 日前。 (4) 改善計畫書提交日：10 月 31 日前。 3. 輔導規定調整。 ■評鑑分數低於 80 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善情形及成效，並視需求，再行邀請專家學者予以輔導。
112/7/3	桃園市立圖書館改隸教育局之圖書館營運諮詢會議	桃園市立圖書館自 112 年 7 月 1 日由本府文化局改隸至教育局，影響本館之未來經營方向及閱讀推廣，以此會議委員諮詢意見，作為本館未來營運推動之參考方向。 ■節錄如下： (1) 加強圖書館與各級學校之連結及合作。 如：圖推教師合作、辦理圖書館利用教育課程、辦理教育議題主題書展、班級書箱、館藏資源分享等。 (2) 策略規劃短中長期發展目標及年度報告是否達成

		<p>目標(KPI)，與六都及國際主要城市比較、標竿學習。</p> <p>(3) 建立本館品牌形象、提供專業服務。</p> <p>(4) 具文化推廣與社會照顧之角色。</p> <p>如：行動書車服務-加強偏鄉社區、弱勢關懷。</p>
112/8/8	桃園市立圖書館閱覽規定(修訂)	<p>1. 館舍及自修室開放時間調整。</p> <p>■週一開放時間改為上午 8:30 至下午 5:00。</p> <p>2. 流通暨臨櫃服務時間調整。</p> <p>■流通及相關臨櫃服務時間皆提前半小時結束。</p> <p>3. 借閱證相關規定調整。</p> <p>■增加身分證、悠遊卡與一卡通說明。</p> <p>4. 借閱及通閱相關規定調整。</p> <p>■借閱改為續借 3 次、提高通閱上限為 7 件、提高單一館藏預約上限為 20 人。</p> <p>5. 新增視聽資料外殼賠償之規定。</p> <p>■視聽資料外殼損壞須賠償。</p> <p>6. 新增座位管理系統登記之空間相關規定。</p> <p>7. 新增網路資訊服務之注意事項。</p> <p>■新增「禁止玩各類遊戲」。</p>
113/1/3	桃園市立圖書館自動化系統使用管理要點(修訂)	<p>為加強讀者個人資料處理管理措施，特修訂本要點。</p> <p>1. 稽核作業程序修訂後：每半年稽核使用者修改個資筆數或其他功能使用紀錄，發現異常者，由該單位主管簽陳本館首長，並通報系統管理者及政風室進行個案釐清；情節嚴重者，追究行政及刑事責任。</p> <p>2. 新增「桃園市立圖書館讀者個人資料維護申請單」。</p>
113/5/1	參與 113 年全國公共圖書館發展會議提案	<p>1. (本館提案 1) 為順應「2030 永續發展目標 SDGs」與數位新時代，建請調整全民閱讀力指標或另制定一 2024 新時代指標，展現公共圖書館多元面向服務成果。</p> <p>■建議增列指標參考：</p> <p>(1) 智慧科技指標：</p> <p>■數位資源與利用分數：(數位資源使用次數／數位資源總數量) * 加權指數</p> <p>(2) 社區參與合作指標：</p>

		<p>■活動與課程分數＝（舉辦的活動課程數量／預期數量）＊加權指數</p> <p>■空間利用分數＝（空間使用時數／總可用時數）＊加權指數</p> <p>■合作夥伴分數＝（合作項目數／目標合作項目數量）＊加權指數</p> <p>■社區參與度分數＝（實際參與人次／預期參與人次）＊加權指數</p> <p>(3) 人力發展指標：</p> <p>■職能培訓分數＝（實施的培訓計劃數／預期計劃數）＊加權指數</p> <p>說明：加權指數以重要性、貢獻度予以分配。</p> <p>2. (本館提案 2)圖書報廢後開放多元運用建議。</p> <p>■隨民眾環保、惜物觀念高漲，90 年的規定較不符現況需求，建請上級機關重新討論、放寬或簡化報廢圖書後續，能再多元運用，如轉售二手書商或民眾或漂書，延伸書的生命價值。</p>
113/5/16	桃園市立圖書館閱覽流通業務通用工作手冊(修訂)	<p>因應本館閱覽規定與流通櫃檯服務各項措施之調整，及各項資料更新，故修訂此工作手冊，如下：</p> <p>1. 流通業務：增加桃園—新北通還服務說明。</p> <p>2. 辦證業務：</p> <p>(1) 新增一證通引導讀者啟用說明。</p> <p>(2) 舊證：明確定義為「103 年 12 月 25 日(改制)前核發的借書證」。</p> <p>(3) 增加網路辦證、借閱證展延、修改讀者資料、補/換證流程、彈性措施等相關說明。</p> <p>3. 賠書賠款：依本館 112 年版閱覽規定修改。</p> <p>4. 遺失物處理：依今(113)年修訂之遺失物品處理須知、官網公告改版修訂。</p> <p>5. 特殊讀者處理：更新家庭服務中心、派出所等相關地點之通訊錄。</p> <p>6. 期刊報紙管理：依 111 年版館藏發展政策之附錄「連續性出版品保存處理原則」修改。</p> <p>7. 自修室及視聽區座位管理系統暨討論空間管理：111</p>

		<p>年12月7日核定通過使用規定，更新原本館「自修室座位管理系統使用規定」。</p> <p>8. 監視系統影音資料之處理：配合本館「監視錄影系統影音資料處理利用要點」更新。</p>
113/9/11	桃園市立圖書館遺失物品處理須知(修訂)	<p>配合實務運作及增加行政效率，修訂本須知。</p> <p>1. 增訂查詢市價流程。</p> <p>2. 增列「經警察機關拒絕收受或退回者，由圖資管理組、各區分館逕行辦理銷毀事宜」。</p> <p>3. 增列各區分館可辦理變賣、繳庫及銷毀等事宜。</p>

二、建立完善的館藏發展制度

(一)館藏資料倉儲及管理建置：

本館各館館藏空間飽和，導致新購圖書無法上架，故選擇適當倉儲地點存放本館下架之館藏資料，以有效活化運用各館館藏空間，以提供讀者最新、快速、完善之館藏資源。

1. 期程：112/1/1-113/12/31			
2. 倉儲館藏種類：本館各館堪用、少用之館藏。			
3. 放置地點及冊數：			
(1) 租用倉庫，共計 9,936 箱/466,000 冊。			
(2) 本館倉儲空間，共計 1,419 箱/113,640 冊。			
成果照片			
搬運狀況			
	■3/25 桃園分館	■3/26 總館	■3/29 楊梅分館
倉儲狀況			
	■租用倉庫狀況	■租用倉庫狀況	■本館倉儲空間

4. 本案倉儲管理緩解各館館藏空間不足之問題，新書館藏可上架、亦可進行圖書挪架、整理等，提供友善之閱讀環境空間。

(二)館藏建置暨資源分配推動：

為使年度館藏充實計畫順利執行並提高圖書上架效率，每年定期召開會議以研擬各分館年度充實館藏資源調整及方案等，以利經費執行及館藏建置完善，加速流通及讀者服務。

日期	執行項目 /進度	重點節錄
113/4/19	館藏建置 暨資源分 配會議	<p>1. 本年度(113年)充實館藏計畫實體書經費(中文、外文、雙視圖書)及視聽資料、電子資源經費依原分配照案通過。</p> <p>■本年度中文圖書擬開2次標案進行；暫定6月及12月各辦理1次實地驗收。</p> <p>■各館可依館藏特色選擇特定圖書、視聽資料等。</p> <p>2. 113年中文圖書資料採購案，各區依人口比例分館數、112年分配執行數及擴增館舍空間初步分配各分館資源；現階段須調整部分，請各分館提供資料，由圖資組通盤考量與微調。</p> <p>3. 有關本館各分館館藏清單交書期限，為使各分館每月均有新書可上架，請依分配數每月10日前提供書單。</p> <p>4. 請各館填寫可釋出空間及待淘汰之舊書或罕用書籍冊數，俾利未來各館支援典藏空間之調配。</p>

<p>113/10/17 113/11/6</p> <p>館藏建置 暨資源分 配會議</p>		<p>1. 年度(114年)充實館藏計畫經費共計8,000萬(含中文圖書、電子書、外文圖書、視聽資料、雙視圖書採購)。</p> <p>■採購策略/規劃：</p> <p>(1) 中文圖書：採購年度新書、暢銷書、各館特色館藏圖書、得獎圖書、書展用書等。</p> <p>(2) 電子書：以新書(無實體書)優先。</p> <p>(3) 外文圖書：採購類別-童書(70%)，語系-英語(70%)、歐洲(10%)、東北亞(10%)、東南亞(10%)。</p> <p>(4) 視聽資料：藍光片優先，特色、主題/得獎、近2年熱門片。</p> <p>(5) 雙視圖書：童書。</p> <p>2. 採購期程安排：</p> <div style="text-align: right; margin-bottom: 5px;"> ■ 分館協助挑選 ■ 總館挑選 </div> <p>1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月</p> <p style="text-align: center;">中文書：第一批~第十批</p> <p style="text-align: center;">外文圖書(1) 外文圖書(2) 外文圖書(3)</p> <p style="text-align: center;">視聽資料第一批 視聽資料第二批 視聽資料第三批</p> <p style="text-align: center;">各平台授權電子書篩選 各平台授權電子書採購及履約</p> <p style="text-align: center;">雙視圖書</p>
--	--	---

成果照片



1131017 館藏建置暨資源分配會議



1131106 館藏建置暨資源分配會議

(三)選書機制之推動：

建立本館選書機制及推動，為提升本館館藏品質，邀請各界專家學者定期召開館藏精進會議，以廣納各委員之意見，討論館藏採購方式及原則等相關事宜，以增進本館館藏品質，提供多元館藏服務及符合民眾期待。

1. 期程：112/1/1-113/12/31	
2. 辦理館別/場次：每區各自辦理，每場邀請相關委員、在地學者及老師等 3-6 人，共同討論或諮詢，共辦理 19 場。	
3. 討論議題：	
(1) 各區各館中文圖書資料採購方向、原則及建議、購書經費分配比例。	
(2) 針對各區各館之館藏特色圖書資料，採購建議、方向及作法。	
(3) 館藏資料之選購，為符合在地區域、社區族群等需求，採購建議為何。	
(4) 本館改隸教育局，館藏採購可與學校如何合作及推廣閱讀。	
(5) 地方獨立書店與本館館藏、閱讀推廣之合作可能性、方向及作法。	
(6) 其他相關閱讀推動議題(SmartReading 適性閱讀平台/STEAM 主題選書/簡體書挑選)討論。	
分館	重點節錄(委員建議/決議事項)
總館	<p>1. 中文圖書資料選購方向與建議：自然科學對國中小學生吸引力很大，而近來 AI、AR/VR 領域等亦是關注之焦點，從探究過程至最後創造力的展現，很強調雙閱讀(結合紙本書籍和電子書資源利用)，建議圖書館可以結合 AR 和自然科學、生物科學、雙閱讀及英語教學資源，而圖書採購種類可加強自然科學、生物科學、ChatGPT 和影像生成等類別。</p> <p>2. 國中小適性書單之挑選方式：總館自 SmartReading 適性閱讀平台搭配 STEAM 主題進行選書，有益於國中小學生閱讀推廣，亦可藉由學校合作、主題推廣方式相輔相成。</p> <p>3. 簡體書之挑選建議，避免爭議發生：讀者推薦採購簡體書比例上升，建議文學類(系列小說)、學術類(教育/生物領域)、科技類書籍優先採購。</p>
會稽分館	<p>1. 中文圖書資料選購方向與建議：桃園區館藏特色為旅遊人生，每個分館依世界五大洲進行館藏特色購書，未來可結合相關活動(如闖關活動、學習單、集章換贈品等)，鼓勵學生至各分館了解世界各國地理位置和國家的特色；另館藏圖書可增購國中生偏愛</p>

	<p>之漫畫及小說，亦可參考國文課本相關作家之作品，以吸引青少年入館借閱。</p> <p>2. 與學校合作，未來購書方向建議：國中小探討的主題以 SDGs 為主，如性別平權、生態教育、科普等主題較受同學喜愛，未來將以主題書箱的模式與學校合作推廣閱讀；另圖書館每月書展展示結束後，亦可以主題書箱方式轉移至各學校推廣。</p>
中壢分館	<p>1. 為提高選書品質及購書方向之建議：</p> <p>(1) 採購書單可多參考各出版社排行榜及公共圖書館借閱排行榜，也可廣蒐社群上知名作家、講師推薦之書籍，另可請書商用系統過濾不適合納入館藏之書籍。</p> <p>(2) 建議購入藝術類圖書(AI 繪圖、美感培養)、歷史與科普相關之漫畫書及多元文化書籍，並搭配說故事活動推廣，以吸引孩子閱讀。</p>
平鎮分館	<p>1. 選書方向建議：建議採購知識性漫畫、小說等具備圖像之圖書及外國原文雜誌。</p> <p>2. 書坊、學校及圖書館未來合作方案建議：建議圖書館策展立體化，結合生活技能教學與社區營造辦理活動，亦結合學校資源共推活動。</p>
八德三號社宅分館	<p>1. 選書方向建議：</p> <p>(1) 建議以親子閱讀優先及推廣臺灣漫畫，設置專區，結合主題性推廣(如:帶入 SDGs 每月 1 議題推廣)。</p> <p>(2) 暢銷書建議 30%，另景雲及社宅分館可提高特色館藏書籍購置(10%)。</p>
紅梅分館	<p>1. 與在地性合作：建議可結合楊梅故事園區，呈現楊梅歷史性，亦可規劃楊梅歷史人文專區。</p> <p>2. 選書方向建議：針對館藏特色鐵道旅遊部分，建議 4 個分館可擴及國際性，配合鄰近國家之鐵道旅遊相關圖書(如:日本、韓國等)，另熱門圖書亦是讀者需求之一，建議多增購複本。</p>
蘆竹分館	<p>1. 選書方向建議：建議結合蘆竹在地特色資源(如羊稠坑步道)，書單可增列昆蟲類(甲蟲、獨角仙)、動植物等相關書籍比重；蘆竹當地產業文化(航空、電子、食品業等)亦是選書及合作的方向。</p> <p>2. 與各級學校合作，提升借閱率方案建議：擴大辦理班級書箱服務、行動書車到校服務、圖書館利用教育等。</p>

龜山分館	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中文圖書選書書單：建議多增加繪本、童書、青少年、圖像小說、劇本等採購。 2. 建議圖書館選書，能納入讀者借閱分析(尤其是電子書選書)。
龍潭分館	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館特色館藏資料蒐羅相關建議：除圖書資料外，影音資料亦是蒐羅重點，可請在地音樂人(龍潭愛樂、學校音樂老師)協助選書或提供書單及資料。 2. 針對客家主題及地方文獻資料蒐羅相關建議：龍潭在地作家出版的書籍，李夏萍著《披著公務員外皮的詩人》、洪致文著《不成空母》；客家主題相關作品陳中道生著《解構台灣三山國王信仰》。
康莊分館	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建議可強化推薦書籍功能，如:使用 QR code，方便來館民眾使用，增加書籍多樣性及借閱率。 2. 選書方向建議：結合大溪老街觀光特色，增加觀光書籍專區，亦可增列美食、飲食等方面選書。
大園分館	<ol style="list-style-type: none"> 1. 選書方向建議：近來 AI 產業備受重視及成為發產趨勢，建議選書方向應納入相關書籍；大園鄰近機場，航空類書籍採購，可讓民眾認識在地文化特色；另除紙本書，電子書資源採購與推廣，也是圖書館應持續進行的工作，亦可結合雲端推廣閱讀。 2. 大園地方文獻徵集範圍及建議：大園區公所有辦理地方志撰寫增修作業，近年因大園航空城計畫，影響變革尤大，區志蒐集編排資料，形諸文字過程中，不僅內容包羅萬象，同時將在地重要人物事蹟等項目載入書冊，以提供一般民眾或學術研究等需求使用，未來該區志紙本提供給圖書館典藏使用，圖書館除配合保存典藏，亦可規劃相關主題推廣活動。
觀音分館	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有關爭議性圖書採購之建議：考量圖書館為全年齡層之公眾閱讀資源，不應民眾檢舉爭議性之圖書而自我設限選書範圍，建議可採取其他管制措施，避免未成年族群借閱到不適宜之圖書。 2. 圖書館與學校合作推廣閱讀之方向與建議：可將閱讀推廣活動與講座移至學校合作辦理，將圖書館資源移入校園。
新屋分館	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有關本年度擬購書單之建議：可參酌借閱率排行、熱門排行書等，且可輔以系統數據統計分析，作為購書參考。

成果照片(選書諮詢會議)



1130527 總館

1130517 八德三號社宅分館

1130621 紅梅分館

1130619 蘆竹分館

1130604 康莊分館

1130618 大園分館

三、新增(優化)讀者服務及資訊服務：

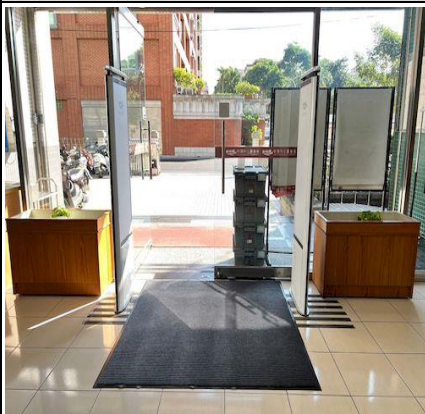
(一)建置 RFID 系統及設備：

年度	序號	建置館別	RFID 晶片			RFID 系統及設備建置
			採購數量(冊) (含加工及寫入)	施作期程		
				(轉檔&貼標)	完工	
112	1	中路分館	73,000	8/25 進場	10/31	■建置期程： 112. 8. 16-113. 1. 12 ■安全偵測門系統(單通道、二片式門)軟硬體建置-8套 ■館員工作站系統軟硬體建置-14套 ■自助借還書機軟硬體建置-7臺 ■行動借書 APP(iOS系統及Android系統)軟體建置-6式
	2	會稽分館	68,000	8/24 進場	10/31	
	3	大林分館	72,000	10/26 進場	11/30	
	4	埔子分館	72,000	10/25 進場	11/30	
	5	內壢分館	87,000	8/28 進場	10/31	
	6	龍岡分館	103,000	10/27 進場	11/30	
113	7	東勢分館	49,100	7/10 進場	8/23	■建置期程： 113. 4. 30-113. 10. 26 ■安全偵測門系統(單通
	8	八德分館	50,600	5/13 進場	8/16	
	9	大湳分館	33,200	6/26 進場	9/6	

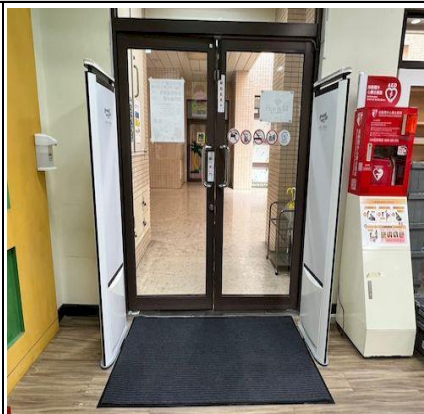
10	南崁分館	10,300	8/14 進場	9/6	道、二片式門)軟硬體建置 -8 套 ■館員工作站系統軟硬體 建置-10 套 ■自助借還書機軟硬體建 置-9 臺 ■行動借書 APP(iOS 系統及 Android 系統)軟體建置-8 式
11	山腳分館	20,000	6/24 進場	8/20	
12	山德分館	12,400	7/24 進場	9/6	
13	迴龍分館	20,000	7/17 進場	9/10	
14	大崗分館	39,300	5/21 進場	7/12	
15	觀音分館	51,300	6/3 進場	9/10	
16	崎頂分館	46,100	5/15 進場	7/15	
總計		807,300	■安全偵測門系統軟硬體建置-總計 16 套 ■館員工作站系統軟硬體建置-總計 24 套 ■自助借還書機軟硬體建置-總計 16 臺 ■行動借書 APP 軟體建置-總計 14 式		

成果照片

安全偵測門系統軟硬體建置



中路分館

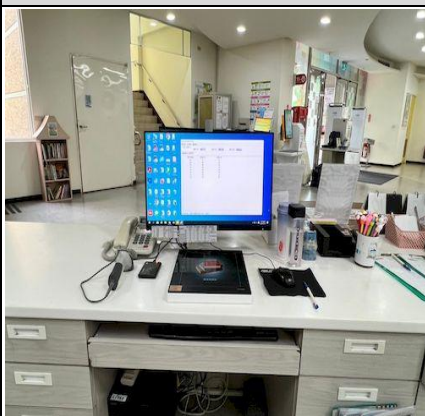


會稽分館

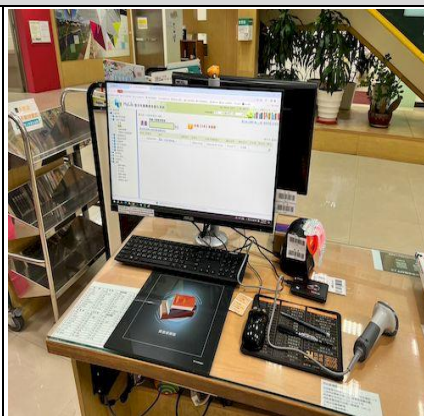


東勢分館

館員工作站系統軟硬體建置



大林分館



埔子分館



觀音分館

自助借還書機軟硬體建置



內壢分館

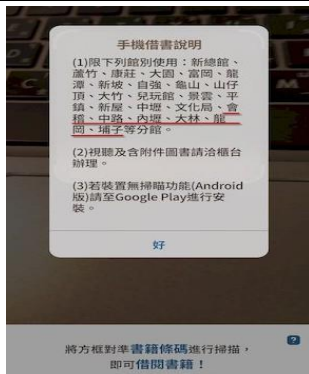


龍岡分館



迴龍分館

行動借書 APP 軟體建置 / RFID 晶片加工及寫入



行動借書 APP 軟體建置



行動借書



RFID 晶片加工及寫入

目標效益

1. 節省本館服務人力：

- (1) 讀者可自行於館內利用行動借書 APP 裝置，經由手機自己借書，不須經由櫃檯館員服務且排除等待時間，計可節省 14 位人力。
- (2) 自助借還書機的建置，可提供讀者自助借還書，亦可節省等待時間，計可節省 16 位人力。
- (3) 藉由 RFID 貼標，自助取書區可提供讀者自助取預約書或通閱的書，不須經由櫃檯館員服務及節省等待時間，以總館為例，計可節省 3-4 位人力。

2. 提升館藏管理成效及服務品質，達到快速便利之目標：

- (1) 利用 RFID 配合相關軟硬體設備，如：自助借還書機、行動裝置 APP 等，可簡化借還書作業，節省讀者時間。
- (2) 加快館藏盤點之作業，透過尋書系統查找錯架或未盤點之圖書等，以精進本館館藏架位服務。
- (3) RFID 晶片亦可配合通閱分檢作業，節省分檢時間及提升分檢之準確性，確實且準時送達讀者之指定取書館。

◎本館逐年編列預算完成RFID系統建置成果：

序號	館別	磁條	RFID	備註
1	新總館		V	111 建置
2	文化局分館		V	
3	桃園分館		V	112 年閉館
4	大林分館		V	112 建置
5	會稽分館		V	112 建置
6	中路分館		V	112 建置
7	埔子分館		V	112 建置
8	中壢分館		V	110 建置(教育部補助)
9	內壢分館		V	112 建置
10	龍岡分館		V	112 建置
11	自強分館		V	
12	八德分館		V	113 建置
13	大湳分館		V	113 建置
14	兒童玩具館		V	
15	景雲分館		V	
16	八德三號社宅		V	111 建置
17	蘆竹分館		V	
18	南崁分館		V	113 建置
19	大竹分館		V	
20	山腳分館		V	113 建置
21	楊梅分館	V		預計 114 建置
22	富岡分館		V	
23	埔心分館	V		預計 114 建置
24	紅梅分館		V	
25	平鎮分館		V	110 建置(教育部補助)
26	東勢分館		V	113 建置
27	山仔頂分館		V	
28	義民分館		V	111 建置
29	大溪分館	V		預計 114 建置
30	崎頂分館		V	113 建置
31	康莊分館		V	
32	龜山分館		V	
33	迴龍分館		V	113 建置
34	大崗分館		V	113 建置
35	山德分館		V	113 建置

36	新屋分館		V	110 建置(教育部補助)
37	龍潭分館		V	
38	大園分館		V	
39	三和分館	V		預計 114 建置
40	觀音分館		V	113 建置
41	新坡分館		V	
42	草漯分館		V	111 建置

(二)24 小時全自動借書站服務站點擴充(含資訊安全提升)：

本館於 106 年為服務偏遠地區、通勤族群或其他較難取得本館實體資源之讀者，特於機場捷運 A7、A8、A21 站共設置 4 臺全自動借書站，以擴大提供本館閱覽服務；本服務運行已超過 6 年，獲得市民讀者們的正面回饋，並期待本館能繼續增設更多服務站點，以滿足讀者更方便的借閱需求，故 112-113 年期間於桃園捷運機場線 A17 領航站及 A22 老街溪站，共新增 2 座 24 小時全自動借書站，以服務讀者。而全自動借書站服務為多套軟、硬體系統及網路組件而成，其中「全自動借書站查詢系統」及「全自動借書站館員管理系統」皆為 Web-base 服務，需使用更新且更安全的資訊技術來確保讀者權益及資訊安全，故全面升級及更新既有之全自動借書站系統軟體，以提升本項服務品質。

1. 期程/進度			
日期	執行要項	日期	執行要項
112/6/5	完成系統及設備需求書	112/9/20	系統及設備建置
112/8/23	辦理招標程序作業	113/3/1	驗收及結算
112/8/30	發包完成(決標公告)	113/5	啟用
2. 新增 2 座 24 小時全自動借書站：A17 領航站、A22 老街溪站。			
3. 每座全自動借書站可提供 400 本館藏供讀者借閱。			
4. 113/5 月啟用-12 月累計借閱，1,975 人次/3,731 冊。			
成果照片			
現場會勘			
	■桃園捷運 A17 領航站		■桃園捷運 A22 老街溪站

建置完畢



■桃園捷運 A17 領航站

■桃園捷運 A22 老街溪站

目標效益

1. 擴充服務範圍、主動推廣閱讀。
2. 全自動借書站提升資訊安全，提供讀者更完善之服務。

四、建立主題特色之專門圖書館

(一)持續充實各館特色館藏內容：

館別	執行進度
龍潭分館 (音樂特色)	<p>■持續充實音樂相關館藏(包含圖書及非書資料)，截至 113 年 12 月音樂相關館藏約 6,259 件。</p> <p>■目標效益 持續充實各項音樂館藏，打造為音樂特色主題圖書館，並提供本市市民優良的閱讀空間，建立該館為全面專業之藝術、人文、音樂的專業品牌形象。</p>
蘆竹分館 (兒童文學)	<p>■持續充實兒童文學相關館藏(包含圖書、影音資料、手稿)，截至 113 年 12 月兒童文學相關館藏約 3 萬 8,246 冊圖書。</p> <p>■目標效益 持續充實兒童文學館藏及典藏，並辦理相關之兒童文學閱讀推廣活動，展現桃園對兒童文學議題之重視。</p>
八德兒童玩具圖書館 (玩具特色)	<p>■持續充實玩具相關館藏，截至 113 年 12 月玩具相關館藏約 3,022 件。</p> <p>■目標效益 建立該館「玩具」館藏之專門品牌形象，持續充實玩具館藏，並藉由相關推廣活動，增加嬰幼兒親子群進入圖書館使用之意願，強化親子關係。</p>

成果照片		
		
龍潭分館-音樂館藏	蘆竹分館-兒童文學館藏	兒玩館-玩具館藏
		
龍潭分館-音樂館藏	蘆竹分館-兒童文學館藏	兒玩館-玩具館藏

(二)特殊館藏及服務充實：



1. 沉浸式英語情境學習：

英語學習一直是各界所重視及推廣之課程之一，本館總館為配合 111 年開幕啟用，特採購 10 臺英語學習 VR，以提供進館讀者特殊及客製化之英語學習體驗服務，該課程含有 6 大情境，共 20 種之英語學習體驗課程，如：校園職場、旅遊觀光、美食餐飲等主題，再依其難度，分為基礎、初級、中級、高級，供讀者體驗其角色扮演、對話練習、聽力練習及發音練習等體驗與互動，而為持續提供讀者更豐富多元之英語主題情境學習課程，故於 112-113 年增加採購該 VR 設備及持續充實更新該課程內容。

1. 期程：112/12/13-113/2/23

2. 採購項目：15 臺英語情境互動 VR 設備及 60 堂(15 套)英語情境互動學習課程

3. VR 設備之增購：

原第 1 代 VR 設備	第 2 代 VR 設備(本案新購)	兩者設備差異	
		第 1 代	第 2 代
		頭盔式配戴	眼鏡式配戴
		無配對把手	有配對把手
		無法依個人視力度數調整	可依個人視力度數調整
第 1 代使用情形	第 2 代使用情形(本案新購)	■ 新增視力度數調整	
			

4. 英語情境互動學習課程內容：

類別/難易度	基礎	初級	中級	高級
生活社交	機場接機	粉絲看演唱會	朋友來訪	烤肉
校園職場	詢問近況	認識新同學	學習英文	
旅遊觀光	旅遊分享	搭公車	飯店入住	機場報到
			飯店退房	
美食餐飲	牛排幾分熟	小吃攤子	餐廳點餐	研究食譜
購物休閒	買衣服	詢問展覽內容	海邊度假	購物清單
健康樂活		空污問題	看醫生	健身
環境探索	街道交通	飯店大廳	餐廳	服飾與配件

課程圖示

■ 生活社交課程選單

機場接機 (基礎) | 粉絲看演唱會 (初級) | 朋友來訪 (中級) | 烤肉 (高級)

■ 校園職場課程選單

詢問近況 (基礎) | 認識新同學 (初級) | 學習英文 (中級)

■ 購物休閒課程選單

買衣服 (基礎) | 詢問展覽內容 (初級) | 海邊度假 (中級) | 購物清單 (高級)

課程 圖示	對話練習+角色扮演選擇 	對話練習+提示文字 
	練習回饋之評價(3種通過評價) 	(未達標準) 
	課文逐句練習(聽、唸、發音練習) 	單詞練習 
		

5. VR 設備使用情形(112-113 年)：累計借用 1,612 人次

2. 媒體、數位學習課程：

因應疫情影響及數位科技知識普及、運用，總館雲端閱讀室及大竹分館媒體區，提供讀者數位學習、媒體相關之課程及體驗等服務，期望讀者透過此體驗，了解圖書館多元之館藏服務，進而增加讀者使用圖書館之意願。

1. 期程/進度：112-113 年共辦理 19 場。
2. 課程內容：多媒體教育課程及體驗、線上影音錄製、直播(座談、教學、新書分享)

成果照片



1120807 影片製作課程



1120814 影片剪輯課程



1120902 多媒體教育

(流程、腳本、鏡頭語言)	(軟體操作、剪輯、字幕)	(開創短影音創作之路)
		
1120915 直播 (阿駿日常 X 科普直播室)	1121005 雲端閱讀計畫 直播(人一定要談戀愛嗎?)	1130525 直播 (科學魔術隨手玩)
		
1130629 直播 (自然探究與實作)	1130713 直播 (科普新鮮報-快問快答)	1130810 多媒體教育 (錄音奇蹟-Podcast 的聲音魅力)

(三)藝術教育及知識分享：

以新總館為場域，規劃多元之特色活動，吸引民眾進入本館並利用本館資源，以期樹立桃園城市閱讀品牌形象，打造桃園專屬的文教旗艦基地。

1. 期程：112-113 年。
2. 辦理活動形式，包含說故事、講座、新書分享(發布)會、影展、畫展、繪本展、書展、研習、工作坊、直播、營隊、創客活動、桌遊、市集、戲劇等主題式活動。
3. 年齡層包含，學齡前、幼兒、兒童、一般民眾、樂齡等。

成果照片



1120416 如何營造雙語教養的環境-吳鳳



1120806 身體愛閱讀-雲門舞集舞蹈教室



1120815 金屬積木機器人學編程營隊



1120822 創客活動-數位雷射切割機體驗



1130127-《極限賽局》新書分享會



1130225 宮西達也-繪本的力量



1130803 《賽米希的煩惱》-繪本分享與黏土創作



1130804 亮點工作坊-快點!貼貼毛毛蟲



1130715 城市閱讀夏令營-跟著孩子走讀美感桃園



1130121 瓶子先生魔術劇團-科學嚇嚇叫

4. 活動辦理場次/人次：

112 年	總館及各分館	總場次：32,235 場	總人次：5,177,085 人
	總館	總場次：5,283 場	總人次：2,911,580 人
113 年	總館及各分館	總場次：43,153 場	總人次：10,149,664 人
	總館	總場次：4,926 場	總人次：3,414,392 人

五、館員培訓

(一)館員專業知能之提升：

為提升本館同仁對圖書館業務之專業知能，提高讀者對圖書館服務之滿意度，特針對館員進行專業知能訓練及讀者服務品質加強等，邀請不同領域講師至本館授課及分享，以期提升館員之專業知能、強化對讀者服務之品質，樹立圖書館專業之形象。

1. 期程/進度：112 年辦理 14 場、113 年辦理 13 場，共辦理 27 場/1,497 人次。

2. 辦理課程(6 大課程方針)：

1	圖資專業知能	含流通系統各模組操作、編目教育、電子資源等
2	創新轉型	含創新服務、跨領域合作、活化使用圖書館等
3	科技運用	含雲端、網路直播、影音創作、3D 列印等
4	行銷管理	含活動文案寫作、新聞稿、臉書等媒體行銷
5	數據分析	含館藏資源、借閱量、讀者滿意度等分析及檢討
6	櫃臺服務	含服務禮儀、職場應對、特殊讀者服務、緊急事件應變等

3. 112 年課程一覽表：

項次	課程名稱	課程時間	講師	課程地點
1	社群行銷從零開始~小編發文技巧大公開	7 月 14 日 14:00-16:00	社群經營行銷講師帆帆貓(張逸帆)	6 樓多功能活動室
2	除了什麼 Covid-19，除了什麼 ChatGPT，現今的公共圖書館健康資訊服務還能做些什麼呢？	8 月 15 日 10:00-12:00	國立臺灣師範大學圖書資訊研究所專任副教授邱銘心	6 樓多功能活動室
3	諮詢機器人於公共圖書館讀者服務的創新運用	8 月 4 日 14:00-16:00	國立中興大學圖書資訊研究所教授蘇小鳳	6 樓多功能活動室
4	圖書館策展實務經驗分享	9 月 21 日 10:00-12:00	國立臺灣大學圖書館推廣服務組	總館 711 會議室

			李嫣紅	
5	圖書館特殊(視障)服務	8月31日 14:00-16:00	銘傳大學商品設計學系助理教授 吳湘葦	總館1樓微光廳
6	職場情緒管理與壓力調適	9月28日 10:00-12:00	諮商心理師呂瑛琪	總館1樓微光廳
7	成大圖書館的前瞻實驗：Gather Town 打造虛擬圖書館	10月26日 10:00-12:00	成功大學圖書館推廣服務組蔡德宏	總館1樓微光廳
8	影片製作介紹(製作流程、企劃腳本、鏡頭語言等)	8月7日 9:00-12:00	世新大學數位多媒體設計學系 蘇懷旭兼任講師	總館7樓 711會議室
9	影片剪輯(軟體說明、基本操作、粗剪與細剪、字幕製作)	8月14日 9:00-12:00	世新大學數位多媒體設計學系 蘇懷旭兼任講師	總館7樓 711會議室
10	影片特效(綠幕去背與合成、拍攝重點、音訊配置、特效處理)	8月21日 9:00-12:00	世新大學數位多媒體設計學系 蘇懷旭兼任講師	總館7樓 711會議室
11	資訊安全教育	6月5日 13:30-14:30	凌網講師	6樓多功能活動室
12	Hylib 相關設備講解及處理	6月5日 14:30-16:30	凌網講師	6樓多功能活動室
13	資訊安全教育	10月26日 13:30-14:30	凌網講師	6樓多功能活動室
14	Hylib 相關設備講解及處理(座管、閘門)	10月26日 14:30-16:30	凌網講師	6樓多功能活動室

4. 113 年課程一覽表：

項次	課程名稱	課程時間	講師	課程地點
1	親子主題圖書館的共讀 啟航新篇章—跟著圖書館去旅行	3月28日 14:00-16:00	國立公共資訊圖書館洪敦明館員	總館1樓微光廳
2	第一次導覽就上手	4月18日 10:00-12:00	資深導覽志工 郭士銘老師	總館1樓微光廳
3	第一線危機管理與為民服務	5月30日 14:00-16:00	張証瑋老師	總館1樓微光廳
4	媒體與資訊素養：資訊判讀	3月21日 10:00-12:00	台灣放伴教育協會王希老師	總館6樓多功能活動室
5	活動紀錄的拍攝重點與技巧	6月27日 10:00-12:00	帆帆貓(張逸帆)老師	總館1樓微光廳
6	人工智慧技術應用與圖書館服務	7月18日 10:00-12:00	輔仁大學圖書資訊學系黃元鶴教授	總館1樓微光廳

7	Hylib系統-閱讀存摺教育訓練	3月22日 13:30-16:30	凌網講師	總館1樓微光廳
8	Hylib系統-大數據分析平臺(BI商業介紹)教育訓練	4月29日 9:00-12:00	凌網講師	總館8樓會議室
9	Hylib系統-大數據分析平臺(儀表板操作)教育訓練	4月29日 13:00-16:00	凌網講師	總館8樓會議室
10	資訊安全教育	6月27日 13:30-14:30	凌網講師	總館6樓多功能活動室
11	Hylib系統-盤點作業	6月27日 14:30-16:30	凌網講師	總館6樓多功能活動室
12	資訊安全教育	11月28日 13:30-14:30	凌網講師	總館7樓711會議室
13	Hylib系統-館藏移送常見問題	11月28日 14:30-16:30	凌網講師	總館7樓711會議室

成果照片



1120605 流通模組及設備使用教育訓練



1120714 社群行銷從零開始-小編發文技巧大公開



1120804 諮詢機器人於公共圖書館讀者服務的創新運用



1120831 圖書館特殊(視障)服務



1130418 第 1 次導覽就上手



1130530 第一線危機管理與為民服務



1130627 活動紀錄的拍攝重點



1130718 人工智慧技術應用與圖書館服務

(二) 志工招募及培訓：

針對本館各館人力資源不足之狀況，對外逐年招募志工，以協助本館辦理館務相關事宜，另聘請相關領域講師為志工授課，提供圖書館業務相關知能之基本實務訓練，亦包含其他各項訓練(如：人際溝通與讀者服務、服務禮儀與情緒管理、說故事技巧等)。

1. 志工培訓：112 年辦理 11 場、113 年辦理 29 場，共辦理 40 場/1,650 人次。
2. 志工招募：350 名。
3. 志工組別：共 5 組。

	組別	每年服勤規定	任務
(1)	圖書組	服務至少滿 72 小時	協助圖書流通上架、櫃臺諮詢引導、通閱服務等
(2)	故事組	服務至少滿 24 小時	① 中文說故事 ② 英文說故事 ③ 臺語說故事 ④ 客語說故事 ⑤ 新住民說故事
(3)	導覽組	服務至少滿 8 次	協助展覽、活動及參訪之導覽
(4)	資訊組	服務至少滿 8 次	協助讀者資訊服務、多媒體及資訊設備操作及故障排除

(5)	活動組	服務至少滿 8 次	協助閱讀、主題推廣活動、桌遊引導、活動之場佈、簽到、引導等
-----	-----	-----------	-------------------------------

4. 正式成為本館志工，除須完成圖書館基本實務訓練，特殊教育訓練外，另須至本館館室實習 3 個月，俟通過後，正式成為本館志工。

成果照片



1120829 演的比講的較好聽



1120830 當個專業的導覽志工



110920 圖書志工及長者心理健康促進



1131007 兒童導覽及故事培訓



1131018 解鎖想像力：志工說故事與活動技巧



1131026 人際溝通與讀者服務



志工帶領讀者體驗桌遊活動



志工帶領圖書館利用教育



志工協助通閱、分檢圖書



導覽志工協助館內導覽

(三)標竿學習觀摩：

藉由參訪相關文教單位或機構，以學習其他單位之優點，以提升本館各項服務品質，112-113 年共辦理 4 場/160 人次。

日期	(參訪)標竿學習地點	參訪重點
112/9/1	國立公共資訊圖書館	<ul style="list-style-type: none"> ■ 數位資源及服務、數位資源運用及推廣 ■ 館舍營運、管理及維護 ■ 創新設備(智慧機器人、尋書系統等)
112/10/4	政大達賢圖書館	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建築及閱讀空間營運及管理 ■ 館藏特色及推廣
113/4/10	宜蘭市李科永紀念圖書館	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建築及閱讀空間設計 ■ 裝置藝術、文學與閱讀環境營造佈置 ■ 藝文及教育推廣
113/5/8	國家圖書館多媒體創意實驗中心	<ul style="list-style-type: none"> ■ 科技運用與創新實驗示範基地(數位、創作、自造者空間) ■ 多元推廣及體驗課程

成果照片



標竿學習-國立公共資訊圖書館



標竿學習-政大達賢圖書館



標竿學習-宜蘭市李科永紀念圖書館



標竿學習-國家圖書館多媒體創意實驗中心

六、提升桃園市公共圖書館事業發展服務品質

(一) 推動並執行本館營運績效評鑑：

為評核本館所屬各分館營運及服務績效，了解並改善圖書館現況問題，以期提升本館各館服務品質及營運績效，故依據本館修訂之「桃園市立圖書館營運績效評鑑計畫」之規定，辦理本館各館營運績效評鑑；評鑑完成後，針對營運績優分館獎勵並公開表揚，而績效不佳分館，則提擬營運及服務改善計畫，並視業務需求邀請專家學者予以輔導。

1. 評鑑對象：

(1) 需進行評鑑組別：

- A. 12 區行政館提名一分館代表參與評鑑，以行政館為優先提報館別。
- B. 次年度提名館以未曾代表該區進行評鑑者經抽籤後為提報館別。

(2) 不需進行評鑑組別：

- A. 館舍於實施評鑑年度前因故閉館半年以上者，得不參與年度評鑑，但須於簡報說明原由。

B. 於實施評鑑年度前一年內啓用之分館，得不列入評鑑。

2. 評鑑委員：置召集人 1 人，由館長擔任；召集人因故不能擔任，得指派人員代理之。委員 4 人，遴聘圖書資訊領域學者專家或圖書館相關實務工作者擔任。

3. 評鑑標的：前 1 年度之營運績效。

4. 評鑑期程：每 2 年辦理 1 次。

(1) 自評階段：4 月 30 日前。

(2) 實地評鑑：7 月 30 日前。

(3) 評鑑結果公告：9 月 30 日前。

(4) 改善計畫書提交日：10 月 31 日前。

5. 評鑑項目及指標：

(1) 評鑑項目：依「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」計分五大項。

項次	評鑑項目	配分
(一)	營運規劃	30 分
(二)	館藏資源管理	10 分
(三)	讀者服務	30 分
(四)	閱讀推廣及公共關係	30 分
(五)	閱讀環境	35 分
總分		135 分
加分項目		10 分

(2) 各評鑑項目皆包括若干評鑑指標，詳如「桃園市立圖書館營運績效評量表」。

6. 評鑑流程：

(1) 分館自評與資料準備：各分館準備評鑑所需資料，並先行依據評鑑指標進行自我評鑑，並填妥「桃園市立圖書館營運績效評量表」及「基本資料表」(附件 2)，需舉證者，應於自評說明欄位中詳細說明。

(2) 實施：

A. 委員至各分館進行評鑑，評鑑時間為 1 小時 30 分鐘，含受評分館簡報 20 分鐘、現場評鑑 40 分鐘、綜合座談 30 分鐘。

B. 委員依照營運績效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。

C. 受評分館請於當日進行簡報，並備妥相關補充資料供委員參酌。

(3) 檢討：完成所有分館之評鑑作業後，將另擇期召開檢討會，由館內各級主管共同參加，進行整體檢討與建議。

7. 成績計算方式：

- (1) 自評：依評鑑項目逐條先行檢視，並供評鑑委員參考。
- (2) 委員制各分館進行評鑑，並依據簡報內容、文件、實地情況，依評鑑指標評分。分館得分為各委員評分之平均數(取小數點後 2 位，四捨五入)，若平均數相同者，將視總分決定優先順序。若總分相同者，則並列同一名次。

8. 獎勵與輔導：

(1) 獎項與獎額：

- A. 考核總成績取評鑑分數最高之前三名，惟分數未滿 100 分者經委員決議得列從缺。

■ 前三名獎勵如下：

- a. 第一名：禮券 7,000 元、嘉獎獎額 7 名。每人獎額以嘉獎 2 次為限。
- b. 第一名：禮券 7,000 元、嘉獎獎額 7 名。每人獎額以嘉獎 2 次為限。
- c. 第三名：禮券 3,000 元。

- B. 分館提供之加分項目，評鑑委員依其特殊性、貢獻度及讀者滿意程度，得核予「特殊表現獎」，以 3 所分館為限。獎勵如下：禮券 2,000 元、嘉獎獎額 5 名，嘉獎 1 次。

- (2) 輔導：評鑑分數低於 80 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，並視需求，再行邀請專家學者予以輔導。

9. 預期效益：

- (1) 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。
- (2) 獎勵優良之分館，並作為他館營運之標竿。

10. 實地訪視行程表：

時間	事項	112 年期程/執行要項
09:30-10:00	抵達評鑑分館	(1)自評階段：4/30 前 ■ 各分館準備評鑑資料，並先依據評鑑指標進行自我評鑑 ■ 填妥「桃園市立圖書館營運績效評量表」及「基本資料表」 (2)實地評鑑：7/30 前 ■ 7/4 訪視評鑑 - 新屋分館 & 觀音分館 ■ 7/10 訪視評鑑 - 平鎮分館 & 八德分館
10:00-11:00	導覽 & 簡報	
11:00-12:00	意見交流	
12:00-13:00	午餐	

13:00-13:30	抵達評鑑分館	<ul style="list-style-type: none"> ■7/11 訪視評鑑 - 龍潭分館 & 大溪分館 ■7/25 訪視評鑑 - 蘆竹分館 & 大園分館 ■7/31 訪視評鑑 - 紅梅分館 & 中壢分館 ■8/1 訪視評鑑 - 桃園分館 (3)評鑑結果公告：9/30 前 ■8/1 訪視結果討論 ■8/9 評鑑結果簡報 & 公告& 獎勵 (4)改善計劃書提交日：10/31 前
13:30-14:30	導覽 & 簡報	
14:30-15:30	意見交流	
15:30-	賦歸	

11. 實地訪視評鑑：



新屋分館訪視



觀音分館訪視



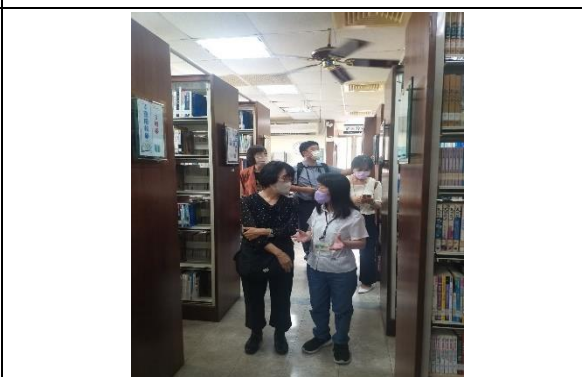
平鎮分館訪視



八德分館訪視



龍潭分館訪視



大溪分館訪視



蘆竹分館訪視



大園分館訪視



紅梅分館訪視



中壢分館訪視



桃園分館訪視



桃園分館訪視

12. 評鑑委員建議：

新屋分館訪視評鑑-委員建議紀錄

- (1) 統計資料可再分析並說明改進方案。
- (2) 以新屋人口結構辦理分齡分眾閱讀推廣活動。
- (3) 可加強與學校合作於暑期規劃相關營隊。
- (4) 圖書館整體環境佳氛圍佳很舒服。
- (5) 套書類編目時應有規範，若以套書分編，作者號應相同。
- (6) 有關臺灣相關館藏應將 677 改編至 733。
- (7) 架號標示除類號外，應加類目說明，以方便讀者瀏覽尋書。
- (8) 加強客家館藏特色，辦理主題特色書展以提升借閱力。
- (9) 海報不要隨意張貼，並注意資訊更新。
- (10) 西文書或外文書用語應一致。
- (11) 3 樓平面圖標示應與現況相符並符合特藏區之定義，政府出版品可移至一般館藏區供讀者借閱。
- (12) 1 樓視聽區 DVD 陳列應另覓適合場地典藏。
- (13) 建議建立分館臉書以推廣活動。
- (14) 1 樓親子區書架新舊不一，建議更新。

問題現況舉列



檢索區英文指標待修正



新舊書架不協調、新增設備凌亂擋住公共藝術



書架標示缺類目

觀音分館訪視評鑑-委員建議紀錄

- (1) 空間寬敞惟格局顯舊式，流通櫃台狹小且無法全面服務讀者，急需動線調整及改造營造更友善更好用的空間，且新舊家具要協調。
- (2) 視聽資料借閱應分級把關。
- (3) 書架財產標示應於適當位子張貼，以避免與書架類號標示重疊。
- (4) 因兒童區書架不足而將部分圖書移至外面，不利兒童就近使用且書架太高。
- (5) 結合觀音在地產業文化並以館藏推廣為主，以辦理閱讀推廣吸引讀者利用圖書館。
- (6) 外文書應分級排列，館藏應分齡分眾，如青少年圖書。
- (7) 書架架標除類號外，應加類目說明，以方便讀者瀏覽尋書。
- (8) 檢索電腦僅 1 臺，建議增加臺數。
- (9) 書架排列應與燈光呈垂直。
- (10) 電影欣賞應安排適當播放時段。
- (11) 建議與觀音地區中小學閱讀教師合作推廣閱讀。

問題現況舉列



入口動線、服務櫃臺及分齡分眾服務等急需空間改造

書架架標缺類目說明

平鎮分館訪視評鑑-委員建議紀錄

- (1) 年度工作計畫加上借閱力指標。
- (2) 演藝廳業務如何與閱讀推廣搭配，可以深度思考做更密切結合(如特色館藏)。
- (3) 2-3 樓館藏類號，3 樓是由內往外、2 樓由外往內，有何特別考量。
- (4) 3 樓高書架高度過高不易讀者尋書取書。
- (5) 兒童室各小間可以主題規劃館藏陳列。
- (6) 與在地棒球名校合作活動有創意可加強結合閱讀推廣活動。
- (7) 特色館藏放置的區塊比較偏僻，建議重新規劃位置；參考館藏有不少圖譜套書，建議重新檢視那些館藏為參考工具書。

- (8) 參考書中公報立法院大事記年代老舊，建議撤架。
- (9) 兒童區館藏陳列可以更多「秀面」的方式，吸引小朋友注意。
- (10) 視聽資料分級應注意年齡層，可考慮購置普級的視聽資料。
- (11) 空間多元化管理不易，閱讀推廣可與館舍空間串聯，辦理青少年閱讀成果展、閱讀研習營等或辦理寒暑假營隊方式吸引讀者參與。
- (12) 演藝廳管理需投入專業人力，建議整修後委外經營。
- (13) 可利用低書架上方辦理主題書展式。
- (14) 雙語標示宜統一，外文書或原文書用語應一致。
- (15) 應建置分館臉書。
- (16) 無需鼓勵讀者將圖書上架歸位。
- (17) 期刊架未全面標示，贈閱期刊亦應標架號。
- (18) 未來服務臺規劃，應考量是否有足夠腹地。

問題現況舉列



與在地棒球名校合作，可加強結合閱讀推廣活動



無需鼓勵讀者將圖書上架歸位



兒童區館藏陳列可以更多「秀面」的方式展示

八德分館訪視評鑑-委員建議紀錄

- (1) 年度工作計畫，建議增加借閱績效，如年增加多少冊、多少人次及館藏量。
- (2) 1-3樓均有期刊架，其陳列原則未讓讀者知曉。
- (3) 1樓期刊架宜採用鳩巢式期刊架陳列期刊。
- (4) 書架太高，間距太窄，未來有機會空間改造時，建議重新規劃。
- (5) 書架架標除類號外應加類目。
- (6) 1樓兒童區太狹窄無法安心閱讀；兒童及嬰幼兒館藏建議更多「秀面」陳列。
- (7) 熱門圖書展示櫃，建議將讀者還書先放置該架。
- (8) 服務台後方參考書櫃，建議將「參考書」標示刪除。
- (9) 建議建立分館臉書。
- (10) 讀者滿意度調查要分析並予以利用。

問題現況舉列



兒童區太狹窄無法安心閱讀



外文書宜分級



書架架標除類號外，應加類目

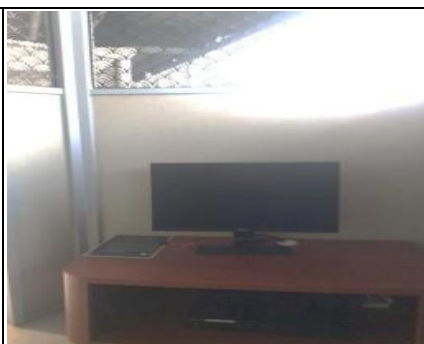
龍潭分館訪視評鑑-委員建議紀錄

- (1) 年度工作計畫，應加上閱讀力之指標。
- (2) 建議於適當位置導入總館 CIS 圖樣以凸顯總館與分館的關係。
- (3) 兒童及嬰幼兒館藏建議更多「秀面」陳列。
- (4) 服務臺前方提供讀者座椅十分貼心。
- (5) 電影欣賞 111 年辦理 23 場共 316 人參加，是否是選片?時段?的問題，需了解讀者需求。
- (6) 全館通用設計規劃良好。
- (7) 流通櫃臺的英文指標 front desk 建議修改。
- (8) 營運規劃品牌的服務，如培養音樂素養、經營打卡、里民參訪等服務，以擴大讀者群。
- (9) 館藏選擇用心，如布書等。
- (10) 加強讀者提書展之溫度，如由某人推薦主題書展之其中一本書。
- (11) 影音區團體欣賞之螢幕尺寸建議加大。
- (12) 個人視聽區注意光害。
- (13) 電子資源推廣加簡介。
- (14) 建立分館臉書。
- (15) 停車場與場館之間的串聯指標要清楚。
- (16) 與龍潭在地產業或文史工作者合作辦理相關之閱讀推廣活動，如茶葉。
- (17) 多元圖書區加強東南亞的館藏。

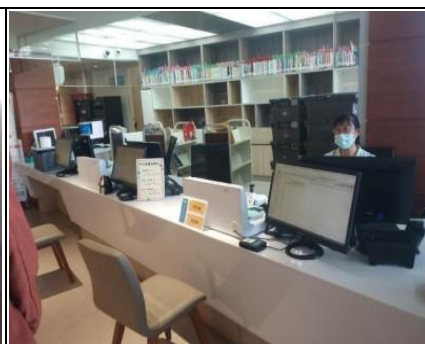
問題現況舉列



導入總館 CIS 圖樣以凸顯總館與分館的關係



建議加大團體欣賞之螢幕尺寸



建議修改流通櫃臺的英文指標

大溪分館訪視評鑑-委員建議紀錄

- (1) 年度工作計畫，應加上閱讀力之指標。
- (2) 新館規劃配合在地人文特色鄉土文學。
- (3) 書架架標應加類目。
- (4) 推廣活動講座囿於空間無法在此分館辦理(在康莊分館辦)，而能安排戶外空間辦理說故事活動值得讚賞。
- (5) 書架排列間距窄，空間狹小不適合做為圖書館使用且地點也不合適。
- (6) 成立分館臉書。

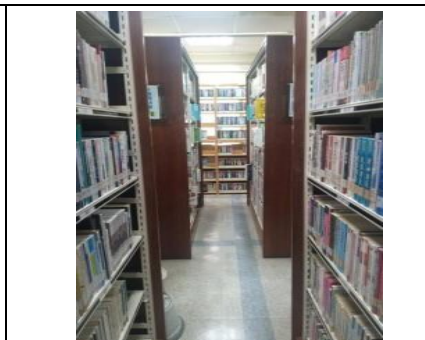
問題現況舉列



空間狹小



穿衣服的還書箱



書架排列間距窄

蘆竹分館訪視評鑑-委員建議紀錄

- (1) 年度工作計畫，建議增加讀者服務之 KPI，例如借閱量等，以利逐月、逐季控管。
- (2) 館藏管理機制用心，採用顏色標示各類館藏，有利讀者尋書及館方上架。
- (3) 側封板書架類號標示非常仔細清楚，並列出整架志工，可提升志工榮譽感。
- (4) 兒童文學館空間規劃和氛圍佳，惟館藏排架未依類號排架(依書大小)，類號標示於此類書區最前面書架，後續書架之承板小標僅標示作者號，建議加類號並

修改排架方式，並將童書做更大「秀面」陳列。

- (5) 青少年區太小外，以漫畫書為主，館藏比例過高，考量整套完整性不外借，既為青少年區建議採購依一般圖書並外借，方便利用。
- (6) 建議經營網路社群與社區民眾交流；目前 FB 上的「蘆竹鄉立圖書館」及「市圖蘆竹分館」似乎非官方粉絲團。
- (7) 館舍整體氛圍良好，不過館內相關告示、(禁煙)貼紙等，請再檢視不要亂貼，以免影響景觀；一樓報架有遮住平面圖、書架標示的情形。
- (8) 入口動線宜再標示清楚，加強門面的調整，宜簡潔。
- (9) 各層服務臺建議撤去，規劃休憩區、檢索區、自助借還書區等。
- (10) 主題書展示桌面太小，展示書建議外借或標示展示日期至何時在此期間可先預約。
- (11) 服務臺標示不足。
- (12) 平面圖及電梯旁標示仍有「故事坊」，建議更新標示。
- (13) 影印區張貼文字說明資訊量過大，建議簡化。
- (14) 兒童文學畫作說明建議錄製短影片以 QR Code 提供讀者自行導覽。
- (15) 英文文學類圖書應分級陳列。
- (16) 垃圾桶放置位置影響環境氛圍，建議美化或移位。

問題現況舉列



青少年區漫畫書館藏比例過高



兒童文學說明建議以 QR-code 形式提供讀者自行掃描使用



入口動線宜再標示清楚

大園分館訪視評鑑-委員建議紀錄

- (1) 年度工作計畫，建議增加讀者服務之 KPI，例如借閱量等，以利逐月、逐季控管。
- (2) 側封板的標示型式要一致，例如藝術類大本書之側封板標示。
- (3) 能充分利用書架上進行策展。

- (4) 航空城繪本創作製作精良，建議可授權給國資圖上電子書服務平臺或圓夢繪本資料庫。
- (5) 能友善對待遊民讀者。
- (6) 有經營分館的FB，並時常更新訊息。
- (7) 左側靠牆書架頂至天花板，不利使用，而新書區設置書庫區靠窗處，展示效果較不好。
- (8) 雖位於公所建築，但圖書館整體閱讀氛圍優良，以及優質的自修空間。
- (9) 簡報技巧可提供其他館借鏡。
- (10) 館藏特色為航空、考古及人類學，除航空氛圍營造外，考古及人類學較薄弱。
- (11) 閱讀席位不足，建議可採購小圓椅。
- (12) 兒童書架爆櫃，書架平臺上放置太多圖書，建議將利用率低之圖書撤架。
- (13) 新書展示方式可參考新坡分館之展示。
- (14) 應注意新舊家具顏色之和諧性。
- (15) 館藏行銷主題書展可配合講座吸引讀者參與。

問題現況舉列



閱讀席位不足，建議可採購小圓椅



新書區設置於靠窗處，展示效果不佳



書架頂至天花板不利使用

紅梅分館訪視評鑑-委員建議紀錄

- (1) 宜再提升到館人次、借閱冊數、辦證率人數及人均擁書率。
- (2) 可組選書委員會，可採購在地讀者真正需求的書，加強新住民館藏。
- (3) 推廣原住民、新移民及客語的閱讀活動。
- (4) 入口宜加明顯館銜，1樓至3樓的指引指標可再加強，1樓服務臺可再簡潔。
- (5) 可利用暑期工讀生到館協助整書或認養書架。
- (6) 未來跨域合作與故事館的合作外，也可以與在地企業合作，如埔心牧場。
- (7) 加強工作計畫、工作手冊及業務統計等各項統計的分析，以作為工作提升的參考。

- (8) 2樓及3樓均有櫃臺，將來可考量單一櫃臺以節省人力。
- (9) 青少年區以漫畫為主，應凸顯青少年館藏特色，加強青少年知識性讀物。
- (10) 可分析紅梅分館服務的人口數及對象。
- (11) 廁所垃圾桶宜換小。
- (12) 靠牆兒童區書架太高不適合兒童取書，另建議童書更多以「秀面」吸引兒童讀者借閱。
- (13) RFID系統與他館不相容的情形應儘早解決，以利管理與服務。
- (14) 視聽多媒體欣賞區12個座位，但111年僅使用202次，使用率相當低，建議再觀察1-2年，若因讀者使用習慣改變，應適度調整此區功能或數量。
- (15) 無分館FB。
- (16) 平面圖性別友善廁所標示應更正。
- (17) 期刊櫃過刊層板不好用。
- (18) 空間不大，服務應有取捨

問題現況舉列



兒童區書架太高不適合兒童取書



入口宜加明顯館銜，1-3樓的指引指標可再加強



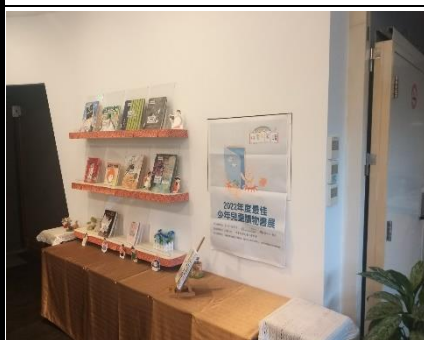
2樓及3樓均有櫃臺，未來可考慮整合

中壢分館訪視評鑑-委員建議紀錄

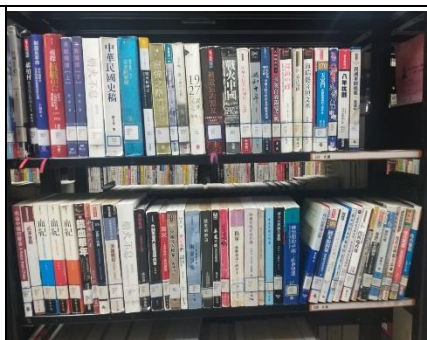
- (1) 業務統計及讀者意見可再詳細分析，並提出實際數據增進服務績效。
- (2) 館內海報張貼太多有些紊亂。
- (3) 兒童閱覽區之指標，目前用兩張列印之A4紙貼在圓柱，請製作正式指標。
- (4) 將2萬8千多冊的英文書依語言程度分級，具有館藏特色與服務。
- (5) 建議將特色館藏當作展品，每季按多元主題策展推銷出去。
- (6) 年度計畫應增加讀者服務(例如借閱量)KPI。
- (7) 視聽資料的書檔色彩太醒目不協調。
- (8) 主題書展區不醒目。
- (9) 視障電腦可以加點字電腦。

- (10) 自助還書箱建議加彈簧底板避免書籍摔壞。
- (11) 入口好書大家讀海報宜平整。
- (12) 流通櫃檯讀者端建議加椅子。
- (13) 館藏借閱規定宜另找適當位子張貼。
- (14) 高書架上方光源宜再審視。
- (15) 影片欣賞 5 場參與人數僅 26 人，宜分析後再規劃。
- (16) 推廣活動以說故事、書展及展覽為主，欠缺其他分齡分眾的閱讀推廣活動。
- (17) 書架架標應靠左貼。
- (18) 視障優先電腦座位為高腳椅，並不適合視障者利用。
- (19) 電子資源入口 QRCode 小告示可置於電腦區。
- (20) 0~5 歲幼兒區的座椅、非脫鞋區等，不適合嬰幼兒。

問題現況舉列



海報張貼宜平整



書架架標應靠左貼



館藏借閱規定宜另找適當位子張貼

桃園分館訪視評鑑-委員建議紀錄

- (1) 年度工作計畫加強讀者服務相關指標。
- (2) 宜提升入館人次、辦證率、借書冊數、人均擁書率。
- (3) 以顏色區分架位，但書架未依規畫陳列。
- (4) 期刊陳列分類無系統規則。
- (5) 英文兒童書擺放另一區且書架太高。
- (6) 兒童書架上以「秀面」推薦館藏。
- (7) 新到圖書的位置不明顯。
- (8) 財產標籤貼的位子太明顯宜再考慮。
- (9) 館藏排列未標準化，可委託圖書館專業學生互相討論改建方式。
- (10) 因附近遊民眾多以至於閱覽席位不足，搬遷前仍應考量大部分讀者需求。
- (11) Ubike 設置位置影響圖書館動線，建議交通局另覓適當位子。

(12) 兒童區建議增加閱覽椅。

(13) 配合市府都更計畫之際未來仍應爭取圖書館空間。

問題現況舉列



兒童區建議增加閱覽椅

英文兒童書擺放太高

期刊陳列分類無系統規則

13. 評鑑結果：

序號	館別 / 配分	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	小計	未加分名次	創意	合計	名次
		30分	10分	30分	30分	35分	135分		10分	145分	
1	桃園分館	24	8.75	27.25	24.50	32.00	116.50	11	6.50	123.00	9
2	中壢分館	29.25	9.5	28.50	28.50	34.25	130.00	1	7.25	137.25	<u>1</u>
3	平鎮分館	27.75	9	27.00	28.75	33.50	126.00	6	3.75	129.75	6
4	八德分館	26.25	8.5	27.25	23.50	31.75	117.25	10	2.50	119.75	11
5	紅梅分館	28.75	9.25	29.25	28.25	33.75	129.25	2	8.00	137.25	<u>1</u>
7	蘆竹分館	27.25	9	29.00	29.25	33.75	128.25	4	7.75	136.00	5
8	龍潭分館	27.25	9.75	27.75	28.75	35.00	128.50	3	8.25	137.00	3
9	大溪分館	28.5	9	23.00	27.00	30.75	120.75	8	5.50	126.25	8
10	大園分館	28.67	9.67	28.33	27.33	34.00	128.00	5	8.33	136.33	4
11	觀音分館	27.5	9.25	27.75	26.25	32.00	122.75	7	4.00	126.75	7
12	新屋分館	23.75	9.25	27.75	25.00	32.75	118.50	9	1.50	120.00	10

■第1名 - 中壢分館、紅梅分館(並列第1)

■第3名 - 龍潭分館

■特殊表現 - 大園分館、蘆竹分館、平鎮分館

◎優點說明如下：

<p>中壢分館</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 營運規劃完整 ■ 自 106 年空間改造至今(112)年 6 年間能維持原規畫難能可貴 ■ 將 2 萬 8 千多冊的英文書依語言程度分級，具有館藏特色與服務 		
			
<p>紅梅分館</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 營運規劃能融入 SDGs，楊梅區各分館有具體營運方向，除配合總館外亦有自主規劃，營造工作氛圍，訂有工作目標 ■ 空間明亮設備新穎 		
			
<p>龍潭分館</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 開館至今館舍環境維護良好，持續提供優質的閱讀氛圍 ■ 全館通用設計規劃良好 ■ 書架側封板及架標類目清楚 		
			
<p>大園分館</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 雖位於公所建築，但圖書館整體閱讀氛圍優良，且有優質的自修空間 ■ 能充分利用書架上進行策展 ■ 航空城繪本創作製作精良 		
			

蘆竹分館	<ul style="list-style-type: none"> ■ 兒童文學區空間規劃和氛圍佳 ■ 簡報架構及內容清楚有條理
------	---



平鎮分館	<ul style="list-style-type: none"> ■ 與在地棒球名校合作剖有創意 ■ 書架架標含類目，排列整齊。
------	--



- ◎共同精進說明，建議如下：
- 年度計畫應增加讀者服務(例如借閱量)KPI
 - 加強工作計畫、工作手冊及業務統計等各項統計的分析，以作為工作提升的參考
 - 建議經營屬於分館的FB等社群媒體
 - 說故事及影片欣賞參與人數過低者，應檢討其內容及舉辦時間是否合宜
 - 雙語指標用語要統一
 - 館藏動線安排要從上到下、從左到右，合乎邏輯，書架架標要加類目並貼在書架層板左邊
 - 利用書架上方以「秀面」方式行銷館藏

14. 113年執行要項：各館針對委員建議，進行調整及改善。

分館	改善前	改善後	備註
觀音分館			硬體改善

委員意見 /改善	書架與自然光呈垂直方向，建議可調整書架擺放及加強通透性	調整書架位置		硬體改善
平鎮分館				
委員意見 /改善	建議服務櫃檯規劃應考量是否有足夠腹地	改造服務櫃檯，留有足夠作業空間及櫃檯整體性		硬體改善
大園分館				
委員意見 /改善	書架頂至天花板且書櫃較深	提供讀者墊高椅及內層書籍架高以便利讀者拿取，書櫃並增加索書號標示		硬體改善
大園分館				
委員意見 /改善	原新書區位置不醒目	調整至流通櫃檯旁並設置立牌說明		軟體改善
活動報名等作業及服務精進	<p>(1) 除本館官網外，加強利用 accupass、FB、Line 等方式，宣傳本館活動訊息，並連結報名網址</p> <p>(2) 改善及簡化活動報到流程</p> <p>(3) 配合閱讀存摺點數，提高讀者參與度</p>			

15. 桃園市立圖書館(各館)-營運績效評量表：

桃園市立圖書館 分館 營運績效評量表				
項目	項目配分	自評小計	委員評分小計	委員意見
(一)營運規劃	30			
(二)館藏資源管理	10			
(三)讀者服務	30			
(四)閱讀推廣及公共關係	30			
(五)閱讀環境	35			
總分	135			
加分項目	10			
總成績	145			
委員簽名：_____		日期：_____		

指標項目	評量內容	評分標準	評量結果與說明		委員分數
			自評分數	自評說明	
(一) 營運規劃 (本項 30 分)					
1-1 營運計畫之訂定與推動 (5分)	1. 訂有分館年度工作計畫。	1分			
	2. 能依計畫進度執行。	1分			
	3. 能定期檢討執行情形及進度。	1分			
	4. 年度工作計畫能與總館年度工作重點相結合。	1分			
	5. 年度工作計畫能與總館所訂之策略計畫、中長程發展計畫相結合。	1分			
1-2 業務統計之辦理 (5分)	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			
	2. 各項統計能正確計算。	1分			
	3. 能確實提供公共圖書館統計系統正確之統計資料。	1分			
	4. 能針對各項業務統計進行年度分析並提出報告。	1分			
	5. 能有其他運用統計之措施。	1分			
1-3	1. 能配合總館訂定之滿意度調查辦法或計畫執行調查。	1分			
	2. 能確實辦理調查並統計、分析結果。	1分			

讀者滿意度調查之辦理 (5分)	3. 能針對讀者不滿意處進行原因分析。	1分			
	4. 能提出改善措施，並加以改善。	1分			
	5. 能規劃辦理分館單項服務或活動之滿意度調查。	1分			
1-4 讀者意見之處理 (5分)	1. 能建立讀者反映意見之管道。	1分			
	2. 能處理並回復讀者意見。	1分			
	3. 能針對讀者抱怨意見進行原因分析。	1分			
	4. 能針對讀者抱怨意見提出改善措施或適當說明。	1分			
	5. 改善後，同一事件重覆性抱怨意見確有減少。	1分			
1-5 館員繼續教育與在職訓練之辦理 (5分)	1. 館員能積極參加總館或分館舉辦之教育訓練。	1分			
	2. 能積極參加館外機關或學校舉辦之教育訓練。	1分			
	3. 館員能積極參訪國內圖書館進行標竿學習、觀摩學習。	1分			
	4. 館員能積極參訪國內企業組織進行標竿學習、觀摩學習。	1分			
	5. 館員能透過數位學習課程在職進修。	1分			
1-6 館員平均受訓時數 (5分) (擇一)	1. 行政館員每年平均受訓時數達 5 小時、櫃檯館員平均受訓時數達 2 小時。	1分			
	2. 行政館員每年平均受訓時數達 10 小時、櫃檯館員平均受訓時數達 4 小時。	2分			
	3. 行政館員每年平均受訓時數達 15 小時、櫃檯館員平均受訓時數達 6 小時。	3分			
	4. 行政館員每年平均受訓時數達 20 小時、櫃檯館員平均受訓時數達 8 小時。	4分			
	5. 行政館員每年平均受訓時數達 25 小時、櫃檯館員平均受訓時數達 10 小時。	5分			
(二) 館藏資源管理 (本項計 10 分)					
2-1	1. 能提供圖書、期刊、報紙等一般圖書資料。	1分			

建立多元之館藏資料類型 (5分)	2. 能提供視聽資料。	1分			
	3. 能兼顧分齡、分眾之讀者需求及地方特色，建立所需之館藏。	1分			
	4. 資料語文至少包含了中文及英文。	1分			
	5. 能提供電子書、資料庫等電子資源。	1分			
2-2 圖書資料之徵集 (5分)	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			
	2. 能分批辦理圖書擬購，使新書適時進館。	1分			
	3. 採購之新書能儘速處理，並上架供閱。	1分			
	4. 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。	1分			
	5. 各界捐贈或交換圖書能儘速處理，進行典藏、陳列、淘汰、轉贈、交換或其他處理。	1分			
(三) 讀者服務 (本項計 30 分)					
3-1 各類讀者服務之辦理 (5分)	1. 閱覽服務規定能公告周知。	1分			
	2. 能提供讀者各項便利之服務措施。	1分			
	3. 能為嬰幼兒、兒童、青少年、成人、銀髮族提供相關之服務措施。	1分			
	4. 能針對分館讀者特性提供合宜之服務。	1分			
	5. 能為新住民提供相關之服務措施。	1分			
3-2 參考諮詢服務及利用指導教育之辦理 (5分)	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			
	2. 參考問題皆能予以回覆。	1分			
	3. 能提供利用指導服務措施(如班訪，編印各類使用手冊等)。	1分			
	4. 能辦理圖書館利用指導教育活動。	1分			
	5. 能提供線上參考及利用教育服務措施。	1分			
3-3 電子資源與資訊檢索服務之辦理	1. 能訂定(或依照)相關之服務規定，並公布周知。	1分			
	2. 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			
	3. 能辦理電子資源推介及推廣。	1分			

(5分)	4. 能依分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。	1分			
	5. 能辦理電子資源利用或資訊檢索之課程、活動。	1分			
3-4 視聽服務 之辦理 (5分)	1. 能訂有(或依照)視聽資料使用及服務之相關規定,並公布周知。	1分			
	2. 視聽資料能提供讀者外借。	1分			
	3. 能辦理視聽館藏推介及推廣。	1分			
	4. 能辦理影片欣賞活動。	1分			
	5. 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。	1分			
3-5 借閱冊數 成長率 (5分) (擇一)	1. 與前年度借閱冊數相比為正成長。	1分			
	2. 與前年度相比,借閱冊數成長率達2%以上。	2分			
	3. 與前年度相比,借閱冊數成長率達4%以上。	3分			
	4. 與前年度相比,借閱冊數成長率達6%以上。	4分			
	5. 與前年度相比,借閱冊數成長率達8%以上。	5分			
3-6 借閱人次 成長率 (5分) (擇一)	1. 與前年度借閱人次相比為正成長。	1分			
	2. 與前年度相比,借閱人次成長率達2%以上。	2分			
	3. 與前年度相比,借閱人次成長率達4%以上。	3分			
	4. 與前年度相比,借閱人次成長率達6%以上。	4分			
	5. 與前年度相比,借閱人次成長率達8%以上。	5分			
(四) 閱讀推廣及公共關係 (本項計 30 分)					
4-1 社教藝文 活動之辦 理 (5分)	1. 能依地方特色、讀者需求辦理社教藝文活動。	1分			
	2. 活動包含展覽、演講、研習班、展演等多元類型。	1分			
	3. 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。	1分			
	4. 能配合總館共同辦理社教推廣服務。	1分			
	5. 能結合社區資源共同辦理社教藝文活動。	1分			

4-2 閱讀推廣 活動之辦 理 (5分)	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			
	2. 能規劃辦理分齡、分眾之閱讀推廣活動。	1分			
	3. 能配合節慶、地方特色或主題辦理閱讀活動。	1分			
	4. 能配合市府或總館共同辦理閱讀推廣活動。	1分			
	5. 能結合社區資源共同辦理閱讀推廣活動。	1分			
4-3 推廣活動 參加人數 成長率 (5分) (擇一)	1. 與前年度推廣活動參加人數相比為正成長。	1分			
	2. 與前年度相比，推廣活動參加人數成長率達2%以上。	2分			
	3. 與前年度相比，推廣活動參加人數成長率達4%以上。	3分			
	4. 與前年度相比，推廣活動參加人數成長率達6%以上。	4分			
	5. 與前年度相比，推廣活動參加人數成長率達8%以上。	5分			
4-4 與學校之 合作與推 廣 (5分)	1. 能與學校合作，鼓勵學生辦證。	1分			
	2. 能透過服務及活動(如班訪)吸引學生利用公共圖書館。	1分			
	3. 圖書館服務及活動能走入校園。	1分			
	4. 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。	1分			
	5. 能結合學校課程需求，規劃、提供特殊之服務及活動。	1分			
4-5 志工運用 與管理 (5分)	1. 能運用志工協助館務。	1分			
	2. 能配合總館辦理志工管理、訓練計畫、招募分館志工。	1分			
	3. 能依志工從事的工作不同給予適合的訓練。	1分			
	4. 志工持有服務紀錄冊人數較前年度有正成長。	1分			
	5. 能鼓勵並協助分館志工團隊之聯誼活動、志工興趣小組活動等。	1分			
4-6 新聞與文	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			

宣 (5分)	2.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。	1分			
	3.能透過平面媒體、網站、電子報,進行圖書館服務或活動之宣傳。	1分			
	4.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。	1分			
	5.圖書館服務或活動新聞露出則數較前一年度提升。	1分			
(五) 閱讀環境 (本項計 35 分)					
5-1 出入口 (5分)	1.機關全銜與分館名稱標識明顯、美觀與清潔乾淨。	1分			
	2.入口處設有開閉館資訊及其他應備資訊(如空氣品質定期檢測結果等)。	1分			
	3.公告之圖文內容正確,並容易閱讀。	1分			
	4.雨天設有雨具收納設備或行走通道具防滑避濕措施。	1分			
	5.出入口或明顯處清楚揭示空間配置情形。	1分			
5-2 服務櫃檯 (5分)	1.服務臺擺設及桌面整齊清潔。	1分			
	2.提供便利性服務(如老花眼鏡、書寫文具、充電線等借用)。	1分			
	3.設有服務人員職名牌,供讀者識別。	1分			
	4.服務櫃檯高度合宜,成人與兒童讀者均能使用無礙。	1分			
	5.流通電腦設有雙螢幕,供讀者確認借閱情形。	1分			
5-3 書庫與閱覽區 (5分)	1.讀者閱讀桌椅及設施隨時保持整潔。	1分			
	2.圖書與各類館藏皆排架整齊。	1分			
	3.圖書與各類館藏無堆疊放置的情形。	1分			
	4.提供書車或書架供讀者放置閱畢書籍。	1分			
	5.具檢索電腦,供讀者查詢館藏。	1分			
5-4 廁所 (5分)	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.設置無障礙廁所,且位置、空間及出入方便使用。	1分			
	4.廁間皆設有求救鈴。	1分			

	5. 設有清潔檢查表，並確實填寫無誤。	1 分			
5-5 指標指示 (5 分)	1. 各項文宣與公告事項無過期且具必要性。	1 分			
	2. 各項文宣與公告事項皆能整齊張貼於公布欄。	1 分			
	3. 指標或指引告示清楚明確、容易閱讀。	1 分			
	4. 提供雙語標示，且資訊與文法正確無誤。	1 分			
	5. 標示指引可有效引導讀者至所需服務或設施。	1 分			
5-6 整體環境 (5 分)	1. 館舍動線順暢無礙，空間配置恰當。	1 分			
	2. 空間照明充足，且使用節能燈具、燈泡或有節能措施。	1 分			
	3. 設有充電區、筆電區、wifi 等服務，滿足讀者多元需求。	1 分			
	4. 空調、飲水機定期保養且有紀錄。	1 分			
	5. 能營造舒適溫馨的閱讀氛圍。	1 分			
5-7 環境安全 (5 分)	1. 設有哺集乳室。	1 分			
	2. 通過建築物安全檢查。	1 分			
	3. 通過消防安全檢查，並確實辦理自衛消防編組演練，經消防單位核備。	1 分			
	4. 館內設有 AED(自動體外心臟去顫器)，70%以上人員完成接受 AED 使用相關訓練。	1 分			
	5. 通過室內空氣品質巡檢或定檢，並公告檢查結果。	1 分			
(六) 加分項目(本項計 10 分)					
6 加分項目 (10 分)	1. 提供創新增值服務或活動	2 分			
	2. 營運具亮點或特殊表現事項	2 分			
	3. 傢俱、設備、動線及空間規劃採用通用設計	2 分			
	4. 提供弱勢族群，如身心障礙者、低收入戶等，特殊服務或者設備。	2 分			
	5. 其他(請敘明)	2 分			

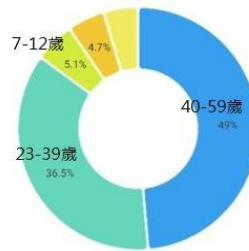
(二)推動並執行本館讀者滿意度調查：

1. 調查對象：本館總館暨 12 區各分館讀者(到館、線上讀者)。
2. 調查時間：112 年 9 月 11 日-9 月 25 日，均可掃 Q-Rcode 填寫。
3. 問卷發放方式：電子郵件、現場填答、問卷連結至 line 群組或 FB。
4. 回收有效問卷共計 271 份。(以楊梅區為首、中壢區及八德區其次)

5. 問卷結果：

■基本資料：

- (1) 年齡： 50% - 40-59 歲之間。
37% - 23-39 歲之間。
5% - 7-12 歲之間。



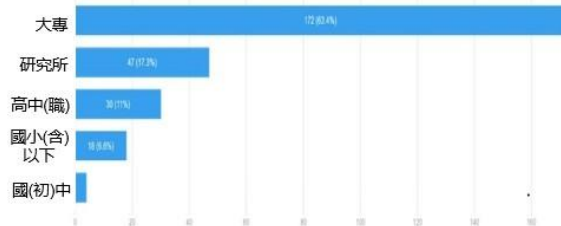
- (2) 進館讀者性別分布：70%為女性、30%為男性。

女性-多為媽媽帶孩子。
男性-多為銀髮族、退休人士看報章雜誌。



- (3) 學歷分布：

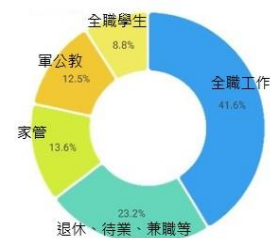
- 72% -大學/研究所以上。
22% -國初中/小學以下。
(分布在 7-12 歲、40-59 歲、60 歲以上)



- (4) 職業：

- 42% -全職工作者、14% -家管、13% -軍公教。

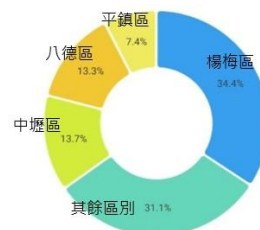
呼應尖峰時間落在平日下午、
通閱日晚上、週末中午後



■圖書館使用情形：

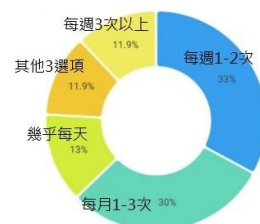
- (1) 最常利用之館別：

- 34% -楊梅區(紅梅分館)最常利用。
13% -中壢區、八德區並列次之。



- (2) 到訪圖書館之頻率：

- 33% -每週 1-2 次頻率最高。
30% -每月 1-3 次其次。



(3) 最常於哪個時段到圖書館：

21% -週二-週五 17:00-21:00。

11% -週二-週五 14:00-17:00。

8% -週六 14:00-17:00。

【其中六、日比較】

週六進館高於週日進館

週日進館集中於中午、下午時段

(4) 進館停留時間：

33% -30 分至 1 小時。

29% -1-2 小時。

15% -3-4 小時。

(5) 來圖書館之目的：

1. 借/還書(主要目的)。 2. 自修。 3. 看報紙、雜誌。

4. 打發時間。 5. 參加活動。 6. 使用電腦。

(6) 最常利用的圖書館服務空間：

1. 圖書館閱覽空間。 2. 新書區。 3. 兒童閱覽室。

4. 主題書展區。 5. 廁所。 6. 期刊閱覽區。

(7) 是否有參加 112 年本館舉辦各項活動：

64% -未曾參加。

36% -曾參加。

探究受訪讀者提及，本館各項活動礙於空間關係，每場活動大都有人數限制(30 人)，故可能導致此結果

(8) 參與本館舉辦之活動類型：

1. 講座。 2. 主題活動。 3. 手做活動。

■ 滿意度調查：

(1) 館員服務滿意度：

館員服務	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
親切友善	■ 以滿意至非常滿意居多。				
服務主動	■ 其中中壢、龍潭有改善空間。				
給予足夠幫助					

(2) 館藏配置滿意度：

館藏配置 能滿足我的需求	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
新書到館頻率	■ 95%以上受訪者能借到想借的書。				
圖書資料	■ 其次滿意為新書到館頻率已能滿足需				

影視資料	求。 ■視聽資料部分-建議加強館藏多元性。
電子資源	
想借的館藏	
推薦購書審查程序	
處理贈書的速度	

(3) 活動推廣滿意度：

活動推廣	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
主題活動能滿足我的需求	■7成受訪者感到滿意至非常滿意。 ■普通(11%)。				
主題圖書展覽內容及頻率適當	■不滿意至相當不滿意(5%)。 -活動場地舒適度比重為多(反應場地太小(舊)或太吵)				
活動場地舒適度	■主題部分建議可再多元一些。				

(4) 服務構面滿意度：

服務構面 能滿足我的需求	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
整體借/還書服務	■80%受訪者對此5項服務構面感到滿意至非常滿意(尤其是借還書和館員服務)。				
紙本館藏借閱冊數與天數	■少部分不滿意為找書動線，建議可優化。				
找書動線					
館員服務					
意見回復速度					

(5) 圖書館環境與空間滿意度：

圖書館環境空間	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
閱讀空間很舒適	■近8成受訪者對閱讀空間舒適性及空間指標感到滿意至非常滿意。				
座位數量及安排能滿足我的需求	■對座位數量滿意度次之。				
空間指標得宜	■無障礙設施較其他構面感受為普通至不滿意，需加強。				
無障礙設施能滿足我的					

需求	-探討原因可能是館舍屬舊式建築有關。
----	--------------------

6. 綜合思考面向：

(1) 館員人力配置與安全議題：

- A. 適時盤點館內人力。
- B. 利用智慧型系統輔助及改善人力短缺狀況。

(2) 館舍修整與動線變更：

- A. 館舍年限超過 20 年以上，優先納入整改計畫中(尤其建築結構與功能上問題優先)。
- B. 加強提供無障礙空間需求。

(3) 館藏管理：館藏多元性及數量獲讀者普遍滿意，然館舍空間不足致館藏上架等問題衍生，故館藏倉儲系統的設立頗具重要。

(4) 活動舉辦與推廣：建議加強主題活動與館藏之連結(尤其是借閱量)。

(5) 館員之知能培訓：持續重視及加強館員之教育訓練

成果照片

您最常利用桃園市的那一所公共圖書館?	桃園區分館	中壢區分館	大溪區分館	楊梅區分館	平鎮區分館	八德區分館	龜山區分館	大園區分館	觀音區分館	蘆竹區分館	請給予圖書館建議，感謝您! (若無則寫無即可)
觀音區									新坡分館		改善環境
大園區								大園分館			以目前的空間大小，感覺已經盡力滿足大人小孩的需求，期望能有機會擴展更大的空間，容納更多的人與藏書
中壢區		中壢分館									增加預約書數量
八德區						八德分館					希望可以打造溫馨好感的閱讀環境
平鎮區					平鎮分館						兒童區閱讀座位太少
八德區						大溝分館					希望大溝分館能夠增加館藏量；新書進館的量和速度快些。
八德區											自修室的桌子寫字會一直晃 位子希望能多一點 9.30 在進來就沒位子了阿阿阿阿阿阿阿阿
大溪區			崎頂分館								講習與活動主題以樂齡多一些，不要只有幼童與青少年的。
新屋分館											使用家庭卡 App 發現借閱 50 本後，自己手機仍然顯示 30 本，導致當下預借到館的書無法借閱，畢竟館內不負責

您最常利用桃園市的那一所公共圖書館?	桃園區分館	中壢區分館	大溪區分館	楊梅區分館	平鎮區分館	八德區分館	龜山區分館	大園區分館	觀音區分館	蘆竹區分館	請給予圖書館建議，感謝您! (若無則寫無即可)
大園區								大園分館			希望多更新兒童繪本
龜山區							迴龍分館				請增加自助借書機，連預約書也有讀者自行借書，讓人員做事更有效率更聰明的的工作。
龍潭分館											座位略少，週末常常沒位子
新屋分館											希望能購入更多書

貳、計畫經費執行情形

112-113 年計畫總經費為 12,604,400 元，中央核定補助款共 200 萬元，地方配合款共 1,060 萬 4,400 元，分年執行情形如下。

112-113 年各項經費執行情形						
經費項目		112 年 核定計畫 金額(元)	113 年 核定計畫 金額(元)	112-113 年 實支金額(元)	備註	
業 務 費	1	倉儲管理費	1,000,000	1,000,000	2,000,000	■中央補助計 100 萬元。 ■地方配合款。
	2	RFID 晶片及 加工資料轉 入費	1,000,000	1,000,000	2,000,000	■中央補助計 100 萬元。 ■地方配合款。
	3	出席費	97,500	97,500	195,000	■地方配合款
	4	交通費	16,200	16,200	32,400	■地方配合款
	5	餐費	3,900	3,900	7,800	■地方配合款
	6	講師鐘點費	48,000	48,000	96,000	■地方配合款
	7	車資	30,000	30,000	60,000	■地方配合款
	8	保險費	12,000	12,000	24,000	■地方配合款
	9	膳食	9,600	9,600	19,200	■地方配合款
	10	英語情境互 動學習課程	200,000	300,000	500,000	■地方配合款
	11	設計印刷費	60,000	60,000	120,000	■地方配合款
	12	一般事務費	340,000	310,000	650,000	■地方配合款
	小計	2,817,200	2,887,200	5,704,400		
設 備 及 投	13	RFID 系統及 設備-安全偵 測門	900,000		900,000	■地方配合款
	14	RFID 系統及 設備-多功能 館員工作站	500,000		500,000	■地方配合款
	15	自動借還書	3,500,000		3,500,000	■地方配合款

資	站					
	16	雜項設備費	500,000	500,000	1,000,000	■地方配合款
	17	英語情境互動學習課程(設備)	1,000,000		1,000,000	■地方配合款
		小計	6,400,000	500,000	6,900,000	
		合計	9,217,200	3,387,200	12,604,400	■中央補助(經常門)200萬元 ■餘由地方配合款支應

參、結語

本計畫經歷 110-111 年、112-113 年之推動及執行，讓桃園市立圖書館達成以下目標：

一、 確立本館專屬 CIS 識別形象

本館總館原隸屬於桃園市政府文化局建築棟內，未有明確之建築物、CIS 等識別形象，然藉由本計畫之執行及新總館之建立，確立本館專屬之 CIS 識別形象及吉祥物(桃雀思)，並運用於館內自動化系統、館藏標示、館員服裝、本館公務用品及文創商品等，整體提升本館品牌形象識別度、增加館員凝聚力及爭取媒體曝光度，加深民眾對桃園市立圖書館品牌的印象。

二、 建置 RFID 系統及設備以提升本館服務品質

本館經歷 110-113 年之 4 年計畫，轄下館舍之 RFID 系統及設備已趨於佈建完畢，該系統設備整合本館館藏、自動化系統、自助借還書機、分檢機、安全偵測門、手機 APP 等設備，不僅縮短館員作業時間、緩解館員人力不足之問題，亦解省讀者等待之時間，提高圖書館服務之品質。

三、 達到異業結盟、跨域合作之閱讀及藝文推廣之目標

本館近年進行多元之方式推廣閱讀及藝文，如：與在地樂天桃猿球團合作，參與本館親子共讀分享會可獲得棒球例行賽門票；與桃園在地 10 間獨立書店攜手合作，「憑桃市圖閱讀點數領取兌換券，到獨立書店換好禮(折抵餐飲消費、挑選喜愛的新書、二手書，或換取創意紀念品)」；並與本市客家事務局及比利時台北辦事處合作及交流，於本館增列客家圖書專區、比利時法語專區等，透過異業結盟、跨域合作等多元、創新之方式，打造本館專屬之品牌，吸引民眾進入圖書館。