

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」  
暨「躍升公共圖書館事業發展及服務品質  
計畫」

112 年延長年度計畫執行成果報告



中 華 民 國 1 1 4 年 1 月 1 3 日

### 新竹市成果摘要表

計畫名稱	新竹市推動公共圖書館總館一分館體系計畫 112 年延長年度計畫			
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	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	135 萬元	核定補助金額	經常門：81 萬元
	補助比例	60%	實支總額	133 萬 4,754 元
	計畫結餘款	15,246 元	繳回教育部結餘款	0 元
	地方自籌經費	經常門：54 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、落實圖書館事業發展諮詢委員會及專家輔導機制，召開新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會議。 二、持續推動圖書館資源之合作建置，擴大多元化選書來源。 三、建立一致且通用之服務制度，維持與延續服務的品質 四、館員志工培育計畫，建立專業信心，激發創新服務成長。 五、作業標準化品質管理及評核制度，制定更適切之發展政策。			

## 目次

壹、計畫內容執行情形.....	5
貳、中心館及總館-分館體系發展藍圖與計畫目標達成情形.....	23
參、計畫經費執行情形.....	24
肆、計畫執行困難及因應方式.....	25
伍、檢討與建議.....	26

## 表目錄

表 1_新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會名單 .....	5
表 2_預備會議決議事項 .....	7
表 3_新竹市圖書館總館及各分館館藏特色訂定 .....	8
表 4_113 年至 116 年中程發展策略計畫修正草案.....	8
表 5_諮詢委員會議決議內容 .....	9
表 6_外縣市標竿學習 .....	15
表 7_自辦教育訓練一覽表 .....	16
表 8_讀者滿意度及閱讀習慣調查案內容 .....	20
表 9_112 年延長計畫經費實際執行情形.....	24

## 圖目次

圖 1_新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會正式會議照片 .....	9
圖 2_112 年分組輔導會議.....	10
圖 3_竹塹文獻室重啟公告圖 .....	11
圖 4_社群選書參與策展 .....	12
圖 5_館藏使用數據 .....	12
圖 6_圖書館入口網站中文翻譯英文服務說明 .....	13
圖 7_館舍、專區等架號標示、服務指引製作 .....	13
圖 8_圖書館服務系統套用形象識別色彩與圖案 .....	14
圖 9_桃園市立圖書館總館參訪合照 .....	16
圖 10_桃園市立圖書館總館分檢機介紹 .....	16
圖 11_基隆塔導覽 .....	16
圖 12_國立海洋科技博物館互動體驗 .....	16
圖 13_圖書館系統操作教育訓練 .....	17
圖 14_日本圖書館出國分享 .....	17
圖 15_圖書修復技與實作 .....	17
圖 16_館員的保健日常 .....	17
圖 17_抱怨處理與溝通 .....	17
圖 18_手機拍攝技巧 .....	17
圖 19_圖書館性騷擾防治實務 .....	18
圖 20_人工智慧(ChatGPT)應用與實作研習 .....	18
圖 21_線上課程內容製作成品 .....	18
圖 22_工作手冊內頁更新製作.....	19
圖 23_113 年金山分館實地訪視.....	22
圖 24_113 年關東分館實地訪視.....	22
圖 25_113 年龍山分館實地訪視.....	22
圖 26_113 年動物園分館實地訪視.....	22
圖 27_113 年青少年館實地訪視.....	22
圖 28_113 年香山分館實地訪視.....	22
圖 29_113 年南寮分館實地訪視.....	23
圖 30_113 年綜合評析.....	23

# 新竹市推動公共圖書館總館—分館體系計畫

## 112 年延長計畫執行成果報告

### 壹、計畫內容執行情形

本次計畫係延續自 109-111 年起教育部補助之總館-分館體系計畫內容，經過兩年多的計畫執行，已建立圖書館服務制度的一致性的根基和資訊設備軟硬體基本更新，本市根據前述計畫執行成果和 SWOT 分析特性，充分瞭解圖書館現階段之成長改變及未來尚須努力調整的方向，112 年本市推動公共圖書館總館—分館體系計畫共分為五大主軸，包含延續本市公共圖書館事業發展諮詢委員會議、持續推動圖書館資源之合作建置、建立一致且通用之服務制度和作業標準化品質管理及評核制度等，具體執行成果說明如下：

#### 一、落實圖書館事業發展諮詢委員會及專家輔導機制

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。惟期間因新總館籌劃政策調整，並遇原主任委員副市長、原副主任委員局長等人員臨時變動頻繁、部分委員無法擔任等因素，故於 113 年 1 月 3 日方確認最終委員名單，由本市張秘書長治祥擔任主任委員，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。

表 1\_新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會名單

代表身分	服務機關	姓名	專長領域
主任委員	新竹市政府秘書長	張治祥	機關代表隨其本職進退

副主任委員	新竹市文化局局長	王翔郁	機關代表隨其本職進退
本府相關機關代表	新竹市政府教育處處長	林立生	機關代表隨其本職進退
曾（現）任與圖書館相關之業務主管	台南市立圖書館前館長	洪玉貞	空間規劃綜理
	國立陽明交通大學圖書館館長	黃明居	智慧物流管理
專家學者	國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授	柯皓仁	圖書資訊學
	國立臺灣師範大學地理學系教授	韋煙灶	鄉土地理學竹塹文學
	國立臺北教育大學文化創意產業經營學系助理教授	施承毅	設計研究與文化創意
民間團體及其他圖書館相關代表	信誼基金會營運長	廖瑞文	親子活動策劃帶領
	台積電文教基金會執行長	許峻郎	藝文推廣
社會賢達人士	海霞教育基金會董事長	楊洪秋霞	關懷弱勢
	各姓宗親會輔導總會會長	林彥圻	社會公益
	新竹市教師會前理事長	林美娟	教育

(一) 召開新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會議

1. 113年1月5日召開諮詢委員會預備會議

召集曾（現）任與圖書館相關之業務主管、專家學者等部分委員先行召開文件內容審查會議，以利後續正式會議召開時更有效地討論。

表 2\_預備會議決議事項

決議事項	辦理情形
<p>為有計畫性收集新總館藏書，館藏政策應盤點現況需要滾動式調整，針對新總館館藏的發展方向、架構應開始規劃，呈現新竹的文化內涵與特色。</p>	<p>針對新總館藏書，規劃新舊館藏比例量，調閱借閱紀錄和配合龍山分館近年借閱狀況及讀者滿意度和使用調查分析等資料，合理分配各類型館藏，納入館藏發展規劃中。</p>
<p>文化局需要以全局各科的力量投入新總館的籌備與未來營運，包含策展、餐飲空間委外、文化資產、大型活動等。</p>	<p>請文化局視覺藝術科、文化資產科針對展覽、文獻室等空間設計檢視；空間委外部分將由行政科專責處理；未來開館大型活動由全局投入，並由藝文推廣科等科室策劃開幕，圖書資訊科將更專注於圖書館空間與服務面。</p>
<p>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。</p>	<p>經科務會議多次討論，並參考問卷調查了解民眾意見，將科技與生活結合之中心概念放入策略發展計畫中，打造優質的館藏資源、友善之軟硬體服務空間、支持全齡讀者終身學習發展、徵集保存新竹在地文獻並推廣在地文化、促進跨域合作行銷、落實圖書館專業培力，以提升本市閱讀風氣，創造閱讀氛圍。</p>
<p>本次文件的修正，先邀委員進行書面審查後，再進入正式大會提案。</p>	<p>於 113 年 9 月 19 日委請洪玉貞委員、柯皓仁委員協助書面審查，完成文件修正。</p>

## 2. 召開 113 年第一次新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員正式會議

經過上次預備會議的文件初步討論後，擬訂更完整的館藏發展政策與 113-116 年中程策略發展計畫，於 113 年 10 月 17 日召開正式會議，會中針對提案充分討論，訂定分館館藏特色，並重新分析總館及各分館中文館藏資料深度，掌握目前館藏狀況，奠基未來發展方向。有關中程策略發展計畫部分，

本市文化局提出 5 大目標、15 項策略、44 項行動方案，期望至 116 年底值新總館開幕時分，提升各項閱讀力指標，其終極目標更為滿足民眾知識、學習、文化、休閒的需求，成為新竹人的生活資訊中心。

表 3\_新竹市圖書館總館及各分館館藏特色訂定

館 別	特 色 主 題
總館	新竹學
金山分館	投資理財
南寮分館	漁業海洋文化
香山分館	親職教養
鹽水分館	旅遊
動物園分館	動物
青少年館	青少年文學、漫畫
龍山分館	飲食文化
關東分館	客家文化

表 4\_113 年至 116 年中程發展策略計畫修正草案

目標	策略
1. 提供優質館藏資源，強化軟硬體空間及服務	1.1 徵集多樣化館藏資源，滿足民眾多元需求 1.2 串聯外部資源合作共享 1.3 應用新興科技，強化資源提供之效能 1.4 興建新總館及改善舊館舍，營造舒適空間
2. 支持全齡讀者自我成長與終身學習	2.1 引導兒童和青少年閱讀力，建構多元探索環境 2.2 推動數位閱讀及提升媒體與數位素養 2.3 拓展多元閱讀推廣服務，陪伴民眾學習成長
3. 徵集保存新竹在地文獻，推廣延續在地文化	3.1 徵集保存新竹文獻資料 3.2 支持在地文化永續發展
4. 提升城市閱讀風氣，	4.1 跨域合作，擴展閱讀行銷範圍

促進跨域合作行銷	4.2 強化圖書館形象識別，深耕閱讀品牌辨識度
5. 實踐圖書館專業培力，追求卓越服務品質	5.1 提升館員與志工專業知能素養 5.2 建立服務品質管理，實施評鑑機制與調查 5.3 檢視服務成效，深化讀者回饋機制

表 5\_諮詢委員會議決議內容

館藏發展政策	有關圖書分類的一致性，以及本土、史地類的館藏如何定義與分類配置等指教，而審慎地淘汰並建立協檢的機制也尤為重要，這些都是政策文件訂定需加以參酌的部分，讓圖書館在館藏的規劃上有更好的依循。未來本市也會致力於發展總館、各分館的獨特館藏特色。
113-116 年中程發展策略計畫	應具目的性地推動，每年有節奏地專注於幾個重點、分齡分眾層面，以因應當代多元挑戰，有效推動工作內容，如此績效指標也就不需訂定太多。例如前面提到與其讓圖書存放於倉庫，可以積極規劃使其流動於學校甚至企業，並透過各種不同活動、展覽，將冷門書籍推出。此外，如何讓民眾深度閱讀也是圖書館持續要努力的目標。
結論	參酌委員意見，系統性思考並整合衝突的部分，將相關政策和計畫付諸實行。文件由文化局核定後公告實施。



圖 1\_新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會正式會議照片

## (二) 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 112 年 10 月 4 日蒞臨本市進行分組輔導。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、數位閱讀推廣、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。



圖 2\_112 年分組輔導會議

## 二、持續推動圖書館資源之合作建置

### (一) 專家選書機制

為使本市在圖書選擇上更具全面性與專業度，邀請圖書資訊專家學者岳麗蘭、李佩璇、嚴鼎忠、余純惠協助本市中文圖書資料採購評選，給予選書機制與方向、廠商書單提供之篩選等專業建議。

針對具地方專業性類別之圖書文獻資料，恐超出一般公共圖書館館員在選書能力範圍，故本市於 113 年邀請韋煙炆委員、江天健委員協助新竹文獻室專區建置選書，於 113 年 5 月 14 日於青少年館重啟竹塹文獻室，提供總館藏量 2,519

冊，供需要的專家學者或民眾研究利用。

本市訂定「館藏發展政策」，並完成「新竹市圖書館選書小組設置要點」，小組成員設置五至七人，由圖書資訊科科長擔任召集人。除召集人、專責人員為當然成員外，各分館推派 1-2 人擔任，必要時邀請徵詢相關領域專家學者提供建議統整意見。



圖 3\_竹塹文獻室重啟公告圖

## (二) 社群選書參與

為擴大選書來源，本市進行社群閱讀需求調查，並於網路上進行書單蒐集，共蒐集 12 件作品，超過 30 冊推薦書單，納入 112 年採購範圍。

本市也依社群民眾腦力激盪的提案，將推薦書單製作策展內容，不定期於網路上分享予民眾參考其閱讀書單。



圖 4\_社群選書參與策展

### (三) 量化館藏使用分析數據

為使選書作業更具效益與品質，本市圖書館針對館藏使用者、各類型圖書使用狀況等以較深化之數值資料作為後續分析數據報告使用，藉以充分了解館藏的使用現況，確認目前館藏強弱，作為未來發展策略之參考。

年齡/分類	不同年齡層之大型借閱次數										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	其他
0-5	1760	5825	613	16768	18940	15922	1601	3850	141146	13907	18
6-10	9199	10070	5480	97421	32391	36897	7365	24759	282424	98331	10
11-15	2923	7625	2328	30609	16533	16660	4247	12496	109643	62436	3
16-20	231	3040	453	4230	7490	4898	294	2309	23212	8233	1
21-25	292	2516	431	1876	6048	5765	276	1697	17683	5255	0
26-30	283	2951	588	3323	10383	6699	442	2503	30378	6456	0
31-35	1231	7937	1008	5647	20239	14296	1269	4425	86136	12383	9
36-40	4606	13364	3081	39603	38175	32909	3742	13968	205639	44021	16
41-45	6855	20218	4918	61877	51595	43817	6991	25255	245891	80676	5
46-50	3250	11430	3067	50131	54205	27810	4127	15226	111723	43387	4
51-55	863	6371	1435	8310	27729	13025	1677	6337	44797	17981	5
56-60	461	5408	967	5457	12562	7212	765	4417	31165	8820	1
61-65	437	5645	746	3330	9477	5006	623	2946	28615	5952	3
66-70	330	2024	590	3117	5838	3364	891	2750	25518	4695	0
71-75	243	1532	259	1409	4089	3345	432	1541	17005	5421	0
76-80	145	690	84	554	2619	1231	294	1018	8079	1907	0
80以上	51	472	77	661	2396	904	97	593	3083	1448	0
其他	241	792	104	1430	1346	1538	247	736	6649	2126	1

類名	條碼號	特藏代碼	分類號	借閱次數
痞伯伯的兩命	DC22185	C	813.90	5
臺灣存年節的足跡	DC22870	book	613.2207	5
五條老媽湯去的魚	DC22184	C	961.59	26
110位改變人類生活的先驅者：弗萊明	DC04904	C	781.053	4
110位改變人類生活的先驅者	DC04905	C	781.053	2
110位改變人類生活的先驅者	DC04867	C	781.053	3
人們和地方	DC09780	C	428.8	1
人類的故事	DC024791	book	711	4
三十六字	DC14269	C	815	2
三隻小熊	DC14754	C	859.6	19
三國演義	DC05501	C	857	21
三國演義	DC05531	C	857	13
三劍客	DC12311	C	870	9
乞丐王子	DC10270	C	859.6	9
大地	DC15028	C	813	5
大姊姊和小妹妹	DC05218	C	176	13
大思想家	DC09881	C	713	1
大華命家	DC09880	C	713	1

圖 5\_館藏使用數據

## 三、 建立一致且通用之服務制度

### (一) 圖書館各項使用規範制定、服務指引等翻譯、排版設計建置

本市外來人口逐年增加，其中不乏外籍人士長期居留，為使他們也能利用本市圖書館各項措施，作為圖書館與外界溝通的管道之一——入口網站，就顯其角色的重要性。本市將圖書館網站內容做完整翻譯，包含館舍介紹、服務使用說明、館藏資訊、數位資源和活動訊息等，以利需要的民眾可以快速了解

本館各項服務與資源，取得一致且正確的服務資訊。

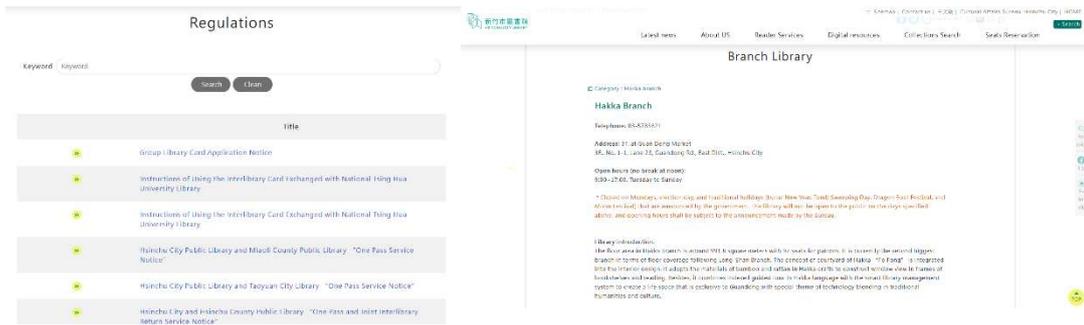


圖 6\_圖書館入口網站中文翻譯英文服務說明

此外，本市各分館陸續將架標、數位資源和服務公告標示等製作更新，印製新版電子資源介紹等供民眾取閱，創造更具識別性之服務指引，以提升服務的效果。

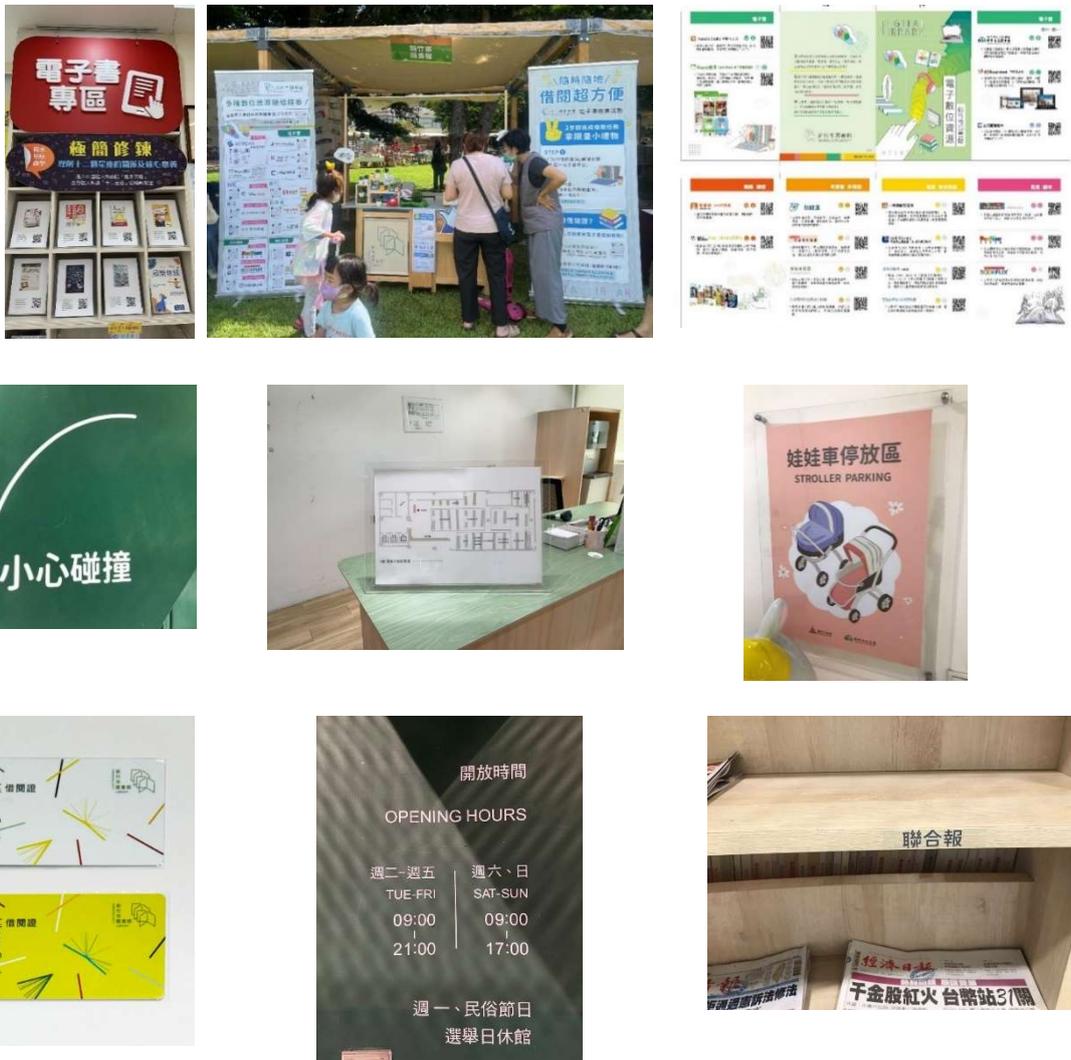


圖 7\_館舍、專區等架號標示、服務指引製作

## (二) 入口網站、Webpac 及座位管理系統形象識別套用

為提供民眾在使用本市圖書館入口網站、查詢本館館藏和使用座位管理系統時能具一致性和美感的視覺效果，陸續於 112 年起更新入口網站、館藏查詢系統，套以形象識別色彩、輔助圖案，並於 113 年完成座位管理系統套用形象識別，讓本市圖。



圖 8\_圖書館服務系統套用形象識別色彩與圖案

## 四、辦理館員、志工培育計畫

(一) 外縣市標竿學習

經由事前的資料蒐集、問題發想，到實地參觀國內優秀圖書館和相關機構營運狀況，了解最新服務趨勢與科技應用，透過與國內其他館員或相關機構之人員相互交流，促進彼此資源與經驗的互通分享，增廣館員之見聞，激發其對於創新服務之學習與成長。

表 6\_外縣市標竿學習

時間	地點	學習重點	人次
113 年 1 月 17 日	桃園市立圖書館總館	觀摩內容： 1. 圖書分揀機，建置經驗分享、館員工作流程。 2. 智慧型 RFID 預約取書服務系統，建置經驗分享、讀者操作、館員工作流程。 3. 互動多媒體體驗：VR 體驗區。 4. 多媒體視聽中心：智慧空間服務預約登記選位、數位資源區、創客空間、視聽欣賞區等設置管理。	8
113 年 8 月 28	基隆市基隆塔、國立海洋科技博物館	觀摩內容： 1. 瞭解基隆塔閱讀空間融合藝文活動推廣辦理經驗。 2. 海洋科技博物館智能互動式設備建置經驗。	10



圖 9\_桃園市立圖書館總館參訪合照



圖 10\_桃園市立圖書館總館分檢機介紹



圖 11\_基隆塔導覽



圖 12\_國立海洋科技博物館互動體驗

## (二) 館員志工培訓

考量本市館員和志工人員大多缺乏專業背景，又因須配合開館時間假日及夜間值班，流動頻繁，本市持續補強其專業知能與自信心，積極鼓勵參與圖書館相關單位舉辦之學術研討會、專業開放課程等，並蒐集規劃具實用性、前瞻性、未來性及轉型性的圖書館發展趨勢和服務的課程，以因應新時代民眾對閱讀需求的轉變與未來總館的興建與籌備。此外，也重視一線人員心理層面輔導，包含情緒壓力的釋放、面對問題讀者的解決方向與心態調整。

表 7\_自辦教育訓練一覽表

日期	課程名稱	講師	時數	參與人數
113 年 1 月 29 日	圖書館系統操作教育訓練	潘翠蘭	3	28
113 年 1 月 29 日	日本圖書館出國分享、工作手冊、館藏發展等教育訓練	圖資料同仁	3	28

113年3月18日	圖書修復技與實作	徐美文	6	30
113年4月22日	館員的保健日常	林淑玲	3	36
113年4月22日	抱怨處理與溝通	張宏裕	3	36
113年5月20日	手機拍攝技巧	簡志豪	3	34
113年6月24日	圖書館性騷擾防治實務	林維真、蕭俊諤	2	76
113年9月9日	人工智慧(ChatGPT)應用與實作研習	何幸蓉	3	65



圖 13\_圖書館系統操作教育訓練



圖 14\_日本圖書館出國分享



圖 15\_圖書修復技與實作



圖 16\_館員的保健日常



圖 17\_抱怨處理與溝通



圖 18\_手機拍攝技巧

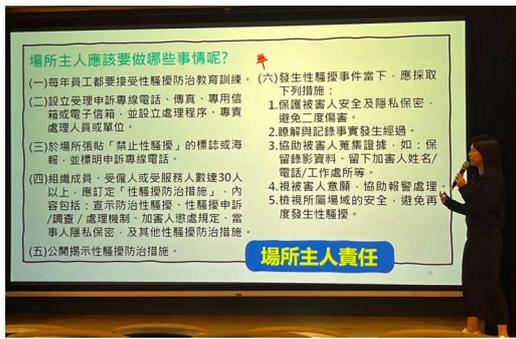


圖 19\_圖書館性騷擾防治實務



圖 20\_人工智慧(ChatGPT)應用與實作研習

### (三) 建置線上課程內容

另因應人力不足與人員高頻率的汰換，針對部分科技工具課程、圖書館系統應用等各類課程，請廠商協助錄製成線上影片，提供資深館員、志工可反覆學習，亦可成為新進同仁快速上手學習業務的管道。

112 年製作「圖書編目流程教學」、「電子閱讀器操作介紹」及「Google 表單活用與技巧」等 3 個線上課程，考量課程內容性質具操作性，以線上影音紀錄方式更具適讀性與學習性。



圖 21\_線上課程內容製作成品

除了自辦館員志工培訓課程外，囿於本市資源有限，故鼓勵館員及志工踴躍參與其他縣市單位舉辦之專業培訓課程，擴大人員專業視野與服務新知，培養更多的創新思維與專業能力於實踐於本市圖書館服務上。

## 五、作業標準化品質管理及評核制度

### (一) 檢視書面作業規範及標準作業流程，進行修正更新。

標準化的工作程序，才能長期維持一致性作業流程及服務品質，使館員執行行政程序時有所依據，而持續的更新與滾動修正至臻重要。112 年完成製作新竹市圖書館工作手冊，113 年檢視更新內容製作活頁供館員抽換，即時呈現最新服務流程以確保各館一致性、標準化之服務準則。

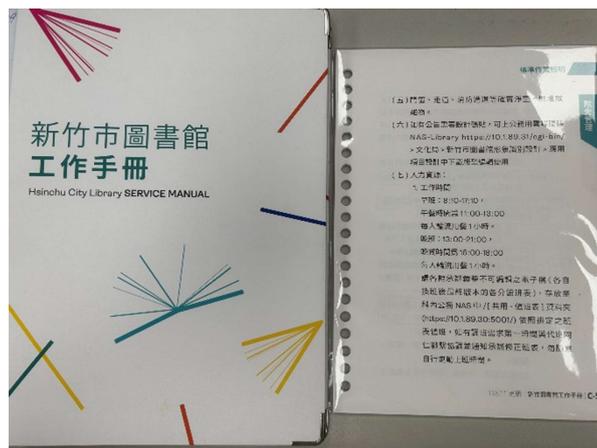


圖 22 工作手冊內頁更新製作

### (二) 外部調查作業(113 年圖書館讀者滿意度及閱讀習慣調查案)

本市於 113 年委託專業服務廠商進行讀者滿意度訪談、調查及分析建議。調查時間自 113 年自 5 月 26 日開始執行至 6 月 21 日，在 95%信賴水準下，最大抽樣誤差不超過正負 2.97%。量化問卷共完成發放館內問卷 1,501 份、館外問卷 601 份、網路問卷 801 份；深度訪談民眾 30 名。



委託機構：新竹市文化局  
 執行機構：視拓商業資訊股份有限公司  
 提交日期：113 年 07 月 19 日

目錄	
1. 緒言	102
2. 調查目的	102
3. 調查對象	103
4. 調查方法	103
5. 調查時間	103
6. 調查地點	103
7. 調查工具	103
8. 調查結果	103
9. 結論	103
10. 建議	103
11. 附錄	103
12. 參考文獻	103
13. 謝詞	103
14. 附件	103
15. 附件一：詳細調查問卷	103
16. 附件二：讀者滿意度調查問卷	103
17. 附件三：讀者滿意度調查問卷	103
18. 附件四：讀者滿意度調查問卷	103
19. 附件五：讀者滿意度調查問卷	103
20. 附件六：讀者滿意度調查問卷	103
21. 附件七：讀者滿意度調查問卷	103
22. 附件八：讀者滿意度調查問卷	103
23. 附件九：讀者滿意度調查問卷	103
24. 附件十：讀者滿意度調查問卷	103
25. 附件十一：讀者滿意度調查問卷	103
26. 附件十二：讀者滿意度調查問卷	103
27. 附件十三：讀者滿意度調查問卷	103
28. 附件十四：讀者滿意度調查問卷	103
29. 附件十五：讀者滿意度調查問卷	103
30. 附件十六：讀者滿意度調查問卷	103
31. 附件十七：讀者滿意度調查問卷	103
32. 附件十八：讀者滿意度調查問卷	103
33. 附件十九：讀者滿意度調查問卷	103
34. 附件二十：讀者滿意度調查問卷	103
35. 附件二十一：讀者滿意度調查問卷	103
36. 附件二十二：讀者滿意度調查問卷	103
37. 附件二十三：讀者滿意度調查問卷	103
38. 附件二十四：讀者滿意度調查問卷	103
39. 附件二十五：讀者滿意度調查問卷	103
40. 附件二十六：讀者滿意度調查問卷	103
41. 附件二十七：讀者滿意度調查問卷	103
42. 附件二十八：讀者滿意度調查問卷	103
43. 附件二十九：讀者滿意度調查問卷	103
44. 附件三十：讀者滿意度調查問卷	103
45. 附件三十一：讀者滿意度調查問卷	103
46. 附件三十二：讀者滿意度調查問卷	103
47. 附件三十三：讀者滿意度調查問卷	103
48. 附件三十四：讀者滿意度調查問卷	103
49. 附件三十五：讀者滿意度調查問卷	103
50. 附件三十六：讀者滿意度調查問卷	103
51. 附件三十七：讀者滿意度調查問卷	103
52. 附件三十八：讀者滿意度調查問卷	103
53. 附件三十九：讀者滿意度調查問卷	103
54. 附件四十：讀者滿意度調查問卷	103
55. 附件四十一：讀者滿意度調查問卷	103
56. 附件四十二：讀者滿意度調查問卷	103
57. 附件四十三：讀者滿意度調查問卷	103
58. 附件四十四：讀者滿意度調查問卷	103
59. 附件四十五：讀者滿意度調查問卷	103
60. 附件四十六：讀者滿意度調查問卷	103
61. 附件四十七：讀者滿意度調查問卷	103
62. 附件四十八：讀者滿意度調查問卷	103
63. 附件四十九：讀者滿意度調查問卷	103
64. 附件五十：讀者滿意度調查問卷	103
65. 附件五十一：讀者滿意度調查問卷	103
66. 附件五十二：讀者滿意度調查問卷	103
67. 附件五十三：讀者滿意度調查問卷	103
68. 附件五十四：讀者滿意度調查問卷	103
69. 附件五十五：讀者滿意度調查問卷	103
70. 附件五十六：讀者滿意度調查問卷	103
71. 附件五十七：讀者滿意度調查問卷	103
72. 附件五十八：讀者滿意度調查問卷	103
73. 附件五十九：讀者滿意度調查問卷	103
74. 附件六十：讀者滿意度調查問卷	103
75. 附件六十一：讀者滿意度調查問卷	103
76. 附件六十二：讀者滿意度調查問卷	103
77. 附件六十三：讀者滿意度調查問卷	103
78. 附件六十四：讀者滿意度調查問卷	103
79. 附件六十五：讀者滿意度調查問卷	103
80. 附件六十六：讀者滿意度調查問卷	103
81. 附件六十七：讀者滿意度調查問卷	103
82. 附件六十八：讀者滿意度調查問卷	103
83. 附件六十九：讀者滿意度調查問卷	103
84. 附件七十：讀者滿意度調查問卷	103
85. 附件七十一：讀者滿意度調查問卷	103
86. 附件七十二：讀者滿意度調查問卷	103
87. 附件七十三：讀者滿意度調查問卷	103
88. 附件七十四：讀者滿意度調查問卷	103
89. 附件七十五：讀者滿意度調查問卷	103
90. 附件七十六：讀者滿意度調查問卷	103
91. 附件七十七：讀者滿意度調查問卷	103
92. 附件七十八：讀者滿意度調查問卷	103
93. 附件七十九：讀者滿意度調查問卷	103
94. 附件八十：讀者滿意度調查問卷	103
95. 附件八十一：讀者滿意度調查問卷	103
96. 附件八十二：讀者滿意度調查問卷	103
97. 附件八十三：讀者滿意度調查問卷	103
98. 附件八十四：讀者滿意度調查問卷	103
99. 附件八十五：讀者滿意度調查問卷	103
100. 附件八十六：讀者滿意度調查問卷	103
101. 附件八十七：讀者滿意度調查問卷	103
102. 附件八十八：讀者滿意度調查問卷	103
103. 附件八十九：讀者滿意度調查問卷	103
104. 附件九十：讀者滿意度調查問卷	103
105. 附件九十一：讀者滿意度調查問卷	103
106. 附件九十二：讀者滿意度調查問卷	103
107. 附件九十三：讀者滿意度調查問卷	103
108. 附件九十四：讀者滿意度調查問卷	103
109. 附件九十五：讀者滿意度調查問卷	103
110. 附件九十六：讀者滿意度調查問卷	103
111. 附件九十七：讀者滿意度調查問卷	103
112. 附件九十八：讀者滿意度調查問卷	103
113. 附件九十九：讀者滿意度調查問卷	103
114. 附件一百：讀者滿意度調查問卷	103

表 8\_讀者滿意度及閱讀習慣調查案內容

<p>調查內容</p>	<p>一. 調查對象：                  13 歲以上，曾至新竹市圖書館任一場館使用，以及使用過電子書、期刊、資料庫等數位資源、參加推廣活動之民眾等。</p> <p>二. 調查方法：                  館內及館外面訪、網路問卷與深度訪談。</p>
<p>調查項目</p>	<p>一. 館內、外（含網路）問卷架構如下：</p> <p>1. 基本資料：性別、年齡、職業、學歷、居住縣市和行政區等。</p> <p>2. 閱讀習慣：分二大類：                  (1) 取得書籍來源。                  (2) 圖書館使用情形：常用館別、每月平均到館次數、停留時間、使用服務類型、使用目的、交通方式等。</p> <p>3. 圖書館使用者滿意度，分三大類：                  (1) 電子資源表現                  I. 常用電子資源種類                  II. 使用電子資源動機                  III. 未使用電子資源原因                  (2) 館藏資源與館別服務表現                  I. 館藏資源（館藏數量及更新頻率、單次可借閱冊數、借閱期限）。                  II. 讀者服務（館藏維護辦法、借閱證辦理、館藏查詢系統、座位管理系統、自助借還書、館藏預約及通閱）。                  III. 館員服務（服務態度及專業度、問題處理能力）                  (3) 推廣活動表現                  I. 取得活動資訊管道                  II. 參加活動類型                  III. 參加活動原因                  IV. 未參加活動原因                  V. 建議辦理活動類型</p>

	<p>4. 開放式意見：</p> <p>(1) 圖書館使用心得與建議</p> <p>(2) 對未來總圖書館之期許</p> <p>二. 深度訪談：針對閱讀習慣、服務建議、新總館等議題進行深度訪談。</p>
統計分析方法	<p>一. 描述性統計</p> <p>二. 交叉分析</p> <p>三. 卡方獨立性檢定</p>

調查發現與建議彙整如下列內容：

通過對新竹市圖書館使用者進行現場、離場和網上調查，探討其人口統計特徵、閱讀習慣和偏好。研究發現，大多數受訪者為女性，年齡主要集中在 40-44 歲，具有大學教育背景。結果顯示圖書館的使用仍以到館紙本借閱為大宗，電子資源的使用率較低，主要因為受訪者對其了解不足。建議包括加強宣傳電子資源、延長分館營業時間，以及增加閱讀座位數，有三成左右的民眾表示，目前閱覽位置太難找，導致不太願意前往圖書館閱讀，故建議可評估增加閱讀座位數，並可評估於網站上進行宣傳，吸引民眾願意前往的意願。以提升圖書館的可及性和使用者滿意度。

深度訪談部分，大部份表示位置便利，設備維護良好，未遇到安全設施問題。館藏維護方面，除了希望提高藏書量及更新率外，兒童書籍的需求顯著。對未來新總館的期待，皆希望新總館能有舒適空間和豐富書籍。

針對未來問卷設計建議，考慮到本次問卷的複選題項較多，導致無法進行 t 檢定和評估顯著性，建議未來問卷設計以單選題為主。如此可以簡化數據處理流程，提升數據分析的有效性和可操作性。單選題有助於提高問卷的信度和效度，並且便於統計分析，以利調查結果更具說服力和數據價值。

### (三) 延續辦理績效評鑑

為檢視本市公共圖書館的服務品質及業務，了解並改善

圖書館現況問題，配合適時的獎勵計畫，激勵圖書館工作人員士氣，促進圖書館事業發展。

本市於 111 年 8 月 24 日起受教育部補助 109-111 年「推動公共圖書館總館一分館體系計畫」，訂定「新竹市圖書館(分館)營運績效評鑑作業要點」，每兩年至全市各分館進行實地訪視，以從中了解業務執行狀況並能適時調整改進。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。

113 年延續作業要點，並根據第一次辦理結果調整要點內容，於 113 年 9 月 18 日第一次修正，於 113 年 11 月 7 日及 8 日完成兩日評鑑工作，出席外聘委員給予諸多建議與改善方針，作為本市圖書館服務發展的進步動力來源。



圖 23\_113 年金山分館實地訪視



圖 24\_113 年關東分館實地訪視



圖 25\_113 年龍山分館實地訪視



圖 26\_113 年動物園分館實地訪視



圖 27\_113 年青少年館實地訪視



圖 28\_113 年香山分館實地訪視



圖 29\_113 年南寮分館實地訪視



圖 30\_113 年綜合評析

## 貳、中心館及總館-分館體系發展藍圖與計畫目標達成情形

109-111 年計畫辦理事項 5 項目標，112 年延長計畫延續前項計畫精進，各項目預期效益與實際執行目標達成情形說明如下：

項目	預期效益	實際執行情形與目標達成
落實圖書館事業發展諮詢委員會及專家輔導機制	發展本市圖書館事業，建立中長程發展計畫，針對目標策略及行動方向進行檢視與檢討。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 召開 113 年第 1 次新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會議。</li> <li>✓ 審議館藏發展政策、113 年至 116 年中程發展策略計畫。</li> </ul>
持續推動圖書館資源之合作建置	落實專家選書機制，擴大社群選書來源，改善流程繁雜程序，提升圖書採購作業效益。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 邀請新竹學專家協助挑選文獻室書籍。</li> <li>✓ 網路社群需求分析與書單徵集。</li> <li>✓ 建立選書小組機制。</li> </ul>
建立一致且通用之服務制度	強化本市圖書館之辨識度與品牌形象，深化相關規範與說明並建立具識別度之服務指引。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 完成入口網站內容中翻英。</li> <li>✓ 各館製作服務標示、架標、區域標示、服務公告等指引。</li> <li>✓ 完成圖書館入口網、館藏查詢系統及座位管理</li> </ul>

		系統等頁面套用形象識別色彩及輔助圖樣。
館員志工培育計畫	深化館員、志工專業知能，建立館員對其專業的信心，留住優秀人才。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 辦理 26 小時自辦館員志工教育訓練。</li> <li>✓ 鼓勵館員、志工參與其他單位主辦之訓練課程、講座會議。</li> </ul>
作業標準化品質管理及評核制度	持續進行相關作業規範、作業流程等內容檢視與修訂，透過內、外部評鑑制度評析本市圖書館缺漏及困難處，借助外部觀點（如讀者、專家學者等）觀點衡量調整方向。	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 檢視工作手冊內容，更新作業流程說明至最新版。</li> <li>✓ 邀請 4 位外聘委員進行 2 日各分館評鑑實地訪視，進行綜合評析。</li> </ul>

### 參、計畫經費執行情形

本市於 111 年 8 月 16 日臺教社(四)字第 1110079054 號函獲教育部同意補助「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之 112-113 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 81 萬元(經常門)，核定計畫金額 135 萬元(經常門)，補助比率 60%，實際執行總經費為 133 萬 4,754 元，總執行率為 98.87%，計畫項目、執行細則與實際支用經費如下：

表 9\_112 年延長計畫經費實際執行情形

編號	計畫項目	工作摘要	實際支出(元)
1	落實圖書館事業發展會報及專家輔導機制	召開新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會及專家輔導會議。	151,521

2	推動圖書館資源之合作建置	專家選書機制執行、網路社群選書參與等。	236, 812
3	建立一致且通用之服務制度	圖書館各項使用規範制定、服務指引等翻譯、排版設計建置，入口網站座位管理系統及Webpac 形象識別套用。	280, 227
4	辦理館員、志工培育計畫	標竿學習外縣市圖書館或相關機構、辦理館員志工培訓課程、建置線上課程內容。	276, 988
5	作業標準化品質管理及評核制度	檢視書面作業規範及標準作業流程、外部調查作業，委託專業服務廠商進行讀者滿意度訪談、調查及分析建議、評鑑複評及綜析，邀集專家學者及機關內部檢核執行成效。	389, 206
總計			1, 334, 754

#### 肆、計畫執行困難及因應方式

原訂計畫執行應於 112 年 12 月 31 日前執行完畢，惟因遇本市機關首長異動，部分計畫項目、政策文件尚有待研議商榷之必要性，故未及於 112 年年底辦理結案，分別於 112 年 12 月 8 日、113 年 5 月 15 日申請 2 次計畫展延至 113 年 12 月 31 日前辦理完畢。因教育部之同意展延，本市終於 113 年 10 月 17 日順利召開第一次「新竹市公共圖書館事業發展諮詢委員會」，完成訂定「新竹市圖書館館藏發展政策」、「新竹市圖書館 113 年至 116 年中程策略發展計畫」等重要文件。

本市公共圖書館隸屬文化局統籌管理已多年，總館—分館制度明確，惟因縣市層級專業人員編制不足，近年更面臨新增館舍但增加員額有限之困境，業務負擔沉重。另人員流動率高，計畫無法順利推動、經驗難以傳承，透過本次教育部補助計畫，協助選書機制、強化服務指引、人員培訓課程、工作標準流程手冊製作更新和評鑑制度等項目，讓各項

服務指南能延續以維持高品質和一致性。

## 伍、檢討與建議

經教育部補助109-111年總分館計畫及112年延長計畫之執行下，本市公共圖書館已陸續完成各項軟硬體設備及服務面向的優化作業，透過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。

本市透過延續一年的計畫，持續發展本市圖書館事業，針對目標策略及行動方向進行檢視與檢討、強化本市圖書館之辨識度與品牌形象，並深耕館員培育計畫，標竿學習、自辦或鼓勵參與各項專業教育訓練和講座，以期深化館員、志工專業知能，建立館員對其專業的信心，留住優秀人才，一則維持圖書館服務的品質，更進一步體現圖書館核心價值。在品質管理部分，持續進行相關作業規範、作業流程等內容檢視與修訂，透過內、外部評鑑制度評析本市圖書館缺漏及困難處，借助外部觀點（如讀者、專家學者等）觀點衡量調整方向，制定更適切之發展政策。

在執行期程上經多次展延，凸顯本市計畫執行上人力有所欠缺，未來在申請相關補助時應更加之調配人力與資源，以期有效於期限內執行完善。