

建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫

高雄市
健全直轄市立圖書館營運體制計畫
計畫書

計畫提送單位：高雄市政府

計畫執行單位：高雄市立圖書館

核定日期：109 年 3 月 19 日

高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫

計畫書核定版

目 次

一、109--111 年度分年執行工作事項彙整表·····	i
二、計畫書·····	1-61
三、書面審查表縣市回應內容·····	63-69
四、核定經費明細表·····	71-78

高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫 109-111 年度分年執行工作事項彙整表

109 年度館	109 年	110 年	111 年
高雄市	<ol style="list-style-type: none"> 1.建立服務理念。 2.盤點及修訂館藏發展政策。 3.強化選書委員會。 4.館藏淘汰與增值再利用。 5.館藏查詢網站優化(RWD)。 6.建置 RFID 分館。 7.樂齡空間規劃與動線設計。 8.購置專門主題(樂齡)輔具。 9.購置專門主題(樂齡)大字書。 10.館員知識管理系統。 11.讀者滿意度調查與分析。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.培育讀者圖書館資訊素養 2.專門主題(兒童)專業諮詢、空間規劃與動線設計 3.購置專門(兒童)主題館藏、共融玩具。 4.主題館人員培育 5.館員培育計畫。 6.讀者滿意度調查與分析。 7.神秘客評比與分析。 8.標竿學習輔導機制(本市分館) 	<ol style="list-style-type: none"> 1.檢討本館中程及長程計畫。 2.平衡計分卡績效評估。 3.CIS 識別標誌訂定使用規範；書香推手志工背心製作。 4.培育讀者圖書館資訊素養。 5.辦理專門主題活動。 6.使用者服務體驗研究。 7.讀者滿意度調查與分析。 8.分館評鑑作業優化。 9.標竿學習輔導機制(國內)。

附件 1：申請書（由直轄市政府填寫）

計畫名稱	高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫				
申請單位	首 長	潘政儀	職稱	館長	電話：07-5360238 轉 6101
	聯 絡 人	葉舒婷	職稱	組長	電話：07-5360238 轉 8700
	聯絡地址：高雄市前鎮區新光路 61 號				
	聯絡電話：07-5360238			e-mail： mandy940325@mail.ksml.edu.tw	
實施期程	民國 109 年 01 月 01 日至 111 年 12 月 31 日				
計畫經費	申請補助項目	經常門	資本門	合計（元）	
	推動全市公共圖書館事業發展	600,000		600,000	
	建立完善的館藏發展制度	123,400		123,400	
	優化讀者服務及資訊服務	2,956,600	3,000,000	5,956,600	
	建立主題特色之專門圖書館	710,000	800,000	1,510,000	
	館員培育	600,000	700,000	1,300,000	
	躍升服務品質	799,800		799,800	
	雜支及印刷費	50,200		50,200	
	申請總經費(X)			6,200,000	
	地方配合款(Y)			4,140,000	
	合計 (X+Y)			10,340,000	

申請單位過去3年接受本部或其他部會補助之情形		
受補助計畫名稱	補助機關	補助金額(元)
105年度教育部補助公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫-閱讀環境改善案(湖內、燕巢)	教育部	7,100,000
105年度教育部補助公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫-閱讀設備升級案(大樹二、三民)	教育部	1,400,000
教育部105年推動公共圖書館書香卓越典範補助專案計畫	教育部	6,000,000
105年度教育部推動公共圖書館資源整合發展補助專案計畫	教育部	985,000
105年度教育部補助公共圖書館閱讀推廣與館藏充實實施計畫	教育部	6,180,000
105年教育部補助公共圖書館設置幸福家庭閱讀專區徵選	教育部	274,700
106年推動公共圖書館資源整合發展補助專案計畫	教育部	430,000
106-107年公共圖書館作為社區公共資訊站實施計畫	教育部	12,283,000
106年度多元閱讀推廣計畫與本土語言閱讀推廣計畫	教育部	3,330,000
106年度教育部補助公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫-閱讀設備升級案(田寮、岡文及陽明)	教育部	850,000
107年推動公共圖書館多元閱讀推廣計畫	教育部	2,550,000
107年世界閱讀日	文化部	300,000
※107年度前瞻基礎建設計畫-博物館及地方文化館升級計畫(旗美仙境·閱樂山成-文學帶路心旅行&六龜之心-採樟文史典藏故事館)	文化部	1,600,000
107年推動公共圖書館資源整合發展補助專案補助計畫	教育部	350,000
107年公共圖書館閱讀設備升級實施計畫(旗津、烏松、前鎮、鳳二、苓雅、左營、高市文化)	教育部	2,350,000
107年高雄文學館:在地文學基地建置計畫	文化部	1,000,000

目錄

壹、 營運現況	3
一、 推動全市公共圖書館事業發展.....	3
(一) 設置董事會	4
(二) 制定年度營運計畫、3 年計畫及績效評鑑.....	4
(三) 主管會報與館務會議	5
(四) 跨部門工作小組	5
(五) 視覺識別系統(Visual Identity System, VIS).....	5
二、 館藏發展制度	6
(一) 館藏發展政策	6
(二) 館藏發展暨優化小組	6
三、 新增、優化讀者服務及資訊服務.....	6
(一) 利用圖書館教育	6
(二) 提升館藏流通服務的深度、廣度及速度.....	7
(三) 館藏管理	9
(四) AR 數位科技服務.....	10
四、 主題特色之專門圖書館	10
五、 館員培育	11
(一) 非公務人員之專業人員	11
(二) 圖書館專業素養	11
(三) 培養國際移動力	11
六、 躍升服務品質	11
貳、 營運體制發展規劃	14
一、 組織架構	14
二、 人員編制	14
三、 分館管理	14
四、 發展策略	16
(一) 願景	16
(二) 109 年營運計畫工作目標及策略.....	16
(三) 未來發展方向	17
參、 現況分析	18
一、 讀者導向的 4C 分析：讀者需求與慾望、成本、便利、溝通.....	18
二、 圖書館現況分析 SWOT.....	18

三、 圖書館經營分析	19
肆、 計畫內容	21
一、 各計畫項目	21
二、 分年工作項目	22
三、 計畫內容說明	24
(一) 推動全市公共圖書館事業發展.....	24
(二) 建立完善的館藏發展制度	25
(三) 優化讀者服務及資訊服務	26
(四) 建立主題特色之專門圖書館.....	30
(五) 館員培育	31
(六) 躍升服務品質	34
伍、 預期效益	36
附件 1-內部控制制度控制作業項目列表	37
附件 2-高雄市立圖書館 108 年度分館業務評鑑計畫	40
附件 3-高雄市立圖書館 109-113 年發展目標及計畫	43

壹、營運現況

高雄市立圖書館合計有 61 個圖書館及民眾閱覽室，另有 3 座捷運智慧圖書館，便利通勤族借閱圖書。本館首創「全國故事媽媽培訓認證」，結合行動圖書館暨故事媽媽列車，將圖書及故事媽媽說演故事活動帶入偏鄉；並打破地理空間的隔閡，100 年 6 月成立全國公共圖書館第一個自組物流車隊實施「網路借書服務」，串連全市各分館館藏成一座大書庫，並持續精進通閱效率，目前通閱取書天數平均不到 2.5 天，為全國最快；「台灣雲端書庫@高雄」每位市民一年享有 60 點能免費借書，隨時隨地享受 24 小時的電子書閱讀服務，全國借閱量最高，免費借閱點數最高的圖書館。

103 年 11 月總館啟用，以「翻轉空間」、「翻轉創意」、「翻轉形象」、「翻轉高雄」四種面向進行翻轉計畫打造城市亮點，新總館創立全臺首座國際繪本中心，收集世界各國 15 種語言，共 28 個國家的優良繪本，並設有融合實驗舞台的小劇場，提供表演藝術的展演空間等，發展多元領域的圖書館服務使高市圖面向國際。高雄文學館是全台首座以城市命名的文學館，107 年改造為文學典範館，逐步轉型為專業的文學展覽、典藏館，承擔高雄文學推廣更全面性責任，成為市民朋友的文學後花園。

104 年總館榮獲網路票選臺灣十大非去不可圖書館第 1 名，並陸續獲得全球卓越建設獎及教育部及國家圖書館評鑑獎項等肯定。不僅在建築類獎項屢獲佳績外，左新、楠仔坑、小港、橋頭、林園、大樹二館及燕巢分館均曾獲教育部肯定頒發閱讀磐石獎。

106 年 9 月 1 日本館改制為行政法人，成為國內首座法人化的圖書館，組織變革使本館能夠擁有獨立募款身分，串聯社會資源挹注圖書館營運，更能吸納專業人才參與(如圖書資訊、文學研究、展覽策畫、設計等)，提升人力專業素質並擴展圖書館功能。法人化後的圖書館召集橫跨圖書資訊界、文學創作者、新住民代表、學術界及民間企業經營等專家成立董事會組織，以企業經營精神提升公共服務品質效率，為公共圖書館的經營建立新里程碑。

一、推動全市公共圖書館事業發展

本館於 106 年轉型為行政法人，根據「高雄市立圖書館設置自治條例」設董事會，置董事十一人至十五人，由監督機關遴選政府相關機關代表、圖書資訊界人士、民間企業經營、管理或其他相關領域專家聘任。目前組織架構設有董事會作為重大事務審議機制，並另設監事會專責監督與稽核。

除董事會、監事會外，設置館長 1 人、副館長 2 人及行政長 1 人，並於館長以下設置各部執行各項業務。

(一)設置董事會

本館於 106 年轉型為行政法人，根據「高雄市立圖書館設置自治條例」設董事會，第一屆董事會由高雄市政府文化局林思伶局長擔任董事長，除勞工局、教育局、民政局及文化局等政府機關代表，另聘任圖書館學者、民間之相關領域專家，包括王怡鳳(蒲公英故事閱讀推廣協會總幹事、獨立書店小房子書舖店主)、阮氏清河(成功大學外語中心越南語講師)、邱炯友(政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授)、柯皓仁(臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授、臺灣師範大學圖書館館長)、陳昭珍(臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授兼教務長)、楊佳嫻(作家、清華大學中國文學系助理教授)、蔡素芬(作家、林榮三文化公益基金會執行長)、蔡清華(文藻外語大學師資培育中心教授)、戴莉珍(茉莉二手書店創辦人)等，共計 14 位專業人士擔任本館董事，任期 3 年。

董事成員涵蓋來自文學、圖書資訊、企業經營等不同背景，藉由嚴謹的董事會組織及各董事們不同領域的專業背景，引導本館未來整體館務營運發展目標及經營方針及業務監督。

董事會為本館最高審議單位，每 6 個月須召開 1 次會議，職權包括審議本館中長程發展目標及計畫、年度營運計畫及年度預(決)算，籌募本館經費等重大事項。

(二)制定年度營運計畫、3 年計畫及績效評鑑

本館改制為行政法人後，制訂「高雄市立圖書館發展目標及計畫(106-108 年)」，除延續既有閱讀推廣成果，逐步進行內部制度調整，組織人力分工調整、財務系統整合，到外部提昇服務品質、強化競爭力，厚實在地閱讀發展的根基，朝向更專業性、永續性與多元性的經營目標，訂定 5 項發展目標：健全行政法人圖書館的運作模式、打造高雄文學館為南方文學基地、推動國際繪本中心成為繪本平台、分齡分眾活動提供多樣化閱讀體驗、以多元營運方式達成圖書館永續經營，並逐年制訂「高雄市立圖書館年度營運計畫」，明列年度工作目標及工作項目，逐年推動發展目標，並據以制訂「績效評鑑指標」，由監督機關高雄市政府邀集政府機關代表、具圖書資訊專業或經營管理相關領域之學者專家、社會公正人士等組成績效評鑑會議，作成評鑑意見及分析報告，作為本館營運面的自我管考參考。

(三)主管會報與館務會議

為順利推動營運及管理業務，本館每週召開主管會報，由館長主持及各部主管與會，定期檢視全館資源分配及施政方針執行情形，以確實掌握館務進程情形。每月召開館務會議，彙整各部工作報告，由館長擔任主席，召集各部及分館主管與會，宣達本館政策並討論各項業務績效及困難。

(四)跨部門工作小組

1. 社群經營小組

因應網路世代及行銷管道變遷，本館總分館皆成立 Facebook 粉絲專頁，更新並記錄館舍活動內容，供民眾能瀏覽在地分館最新資訊，並成立社群小組，由總館、文學館、大東藝術圖書館、李科永分館等社群網站管理者共同成立交流平台，每月召開一次討論會，解決社群行銷問題，並藉由意見交換激盪更多行銷靈感，且相互支援協助宣傳各館需要強力推廣的重點活動，以擴大宣傳效益。「高雄市立圖書館-閱讀心視界」粉絲人數累計超過 2 萬 4,000 人，107 年配合閱讀推廣活動與高雄在地知名網紅波特王合作直播，聖誕節更由館方自辦直播抽獎活動，107 年最高貼文觸及人數單周超過 9 萬 2,000 人次，單則貼文最高觸及人數超過 1 萬 3,000 人次。

2. 品牌經營小組

本館成立品牌工作小組，由研發部、閱覽部、推廣部、多元部、總務部、文學館等主管及同仁共同組成，承辦品牌化經營管理推行及品牌展店專案，107 年聘請業界設計師到館進行教育訓練，帶領同仁了解設計思維以及品牌觀念；108 年以總館為據點設立結合展覽及閱讀生活風格選物店，並於館內試行客群分析、商品開發等，提供高雄市民跳脫紙本外的閱讀體驗，並透過專案執行增加品牌實務經驗。未來擬結合分館閱讀推廣成果開發商品，並持續推行全館教育訓練，以及本館服務檢視及服務優化，以落實品牌化經營管理之核心價值。

(五)視覺識別系統(Visual Identity System, VIS)

視覺識別系統為企業識別系統的一部分，是指眼睛可以辨識的圖案、符號、文字、色彩及各種造型，本館現有 VIS，徽標(logo)如下：



徽標之應用，除官網識別與粉絲專頁識別以上述元素延伸發展，另製作文宣品或影音等資料亦套用本館 logo 以利外界辨識。

二、館藏發展制度

(一)館藏發展政策

本館館藏發展政策於 92 年制訂，隨著圖書館角色轉化、發展目標及讀者需求等，滾動式修正切合民眾之需求。103 年新總館成立，提供一般藏書、高雄書、國際繪本及具多元特色圖書等館藏；高雄文學館則以文學為特藏，並轉型發展文學實驗活動，深化文學發展脈絡；其他分館則各依地方特性分別建立不同的特色館藏，民眾可以借到所需要的館藏資料與利用檢索服務。

館藏發展依據本館營運統計數據分析調整館藏，及配合各主題書展活動擬訂採購計劃充實館藏，並依各區館藏使用分析、館藏十大類借閱分析等方面解析擬訂圖書資料、視聽資料、電子資源及主題書展等採購方向及計劃；同步加強文學館、大東藝術圖書館及各分館一般核心館藏的充實，擬定各類圖書資料採購比例。

本館每年館藏採購經費約 3,300 萬元，至 108 年 7 月底總館藏量 5,915,526 冊，人均擁書率已提升至 2.13 冊。

(二)館藏發展暨優化小組

為有效運用購書經費，促進館藏均衡發展，成立「館藏發展暨優化小組」，由館長擔任召集人，成員由總館各單位主管及各分館主管共同組成，主要職責包括：研修「館藏發展政策」、研議總館及各分館特色館藏主題、審核爭議性圖書、擬購書單及優化館藏等。

為維持館藏新穎性及適用性，108 年本館盤點大寮分館兒童書，了解整體書況，再依序排列優先汰換書籍，並邀請業界童書選書專家召開選書會議，後續增購經典繪本、得獎繪本及各類優質繪本。

三、新增、優化讀者服務及資訊服務

(一)利用圖書館教育

為加強讀者利用圖書館之能力，培養閱讀興趣及習慣，本館提供班訪服務供中、小學、幼稚園、托兒所、補習班、課輔班等申請，於館內進行導覽或由本館派員到校解說，辦理一日館員體驗活動，加強讀者圖書館利用素養，並結合雲端書庫及電子資料庫推廣活動，供市民了解相關資源運用方式。

(二)提升館藏流通服務的深度、廣度及速度

1. 通借通還

本館 94 年即提供通閱服務，99 年縣市合併後，高雄市幅員廣大，行政區域十分狹長，圖書館除原市區，更遍及山區、濱海及「非山非市」的偏遠地區，為服務從山區到濱海所有市民讀者，打破地理空間的隔閡，讓偏遠地區的讀者享有跟市區讀者一樣豐富的圖書資源，100 年本館結合社區資源募集 7 台通閱車自組全國公共圖書館第一個專屬高市圖之物流車隊，建立完整的通借通還服務網絡，啟動大高雄網路借書服務，串連全市共 60 所圖書館館藏，變成一座近 600 萬冊館藏的大書庫。讀者可 24 小時隨時網路選書，就近將書籍調至鄰近住家的分館取書或還書，弭平城鄉資源差距，提供全國最便捷迅速的服務。

通閱服務便利讀者能就近於各區分館取得所需圖書資源，本館不斷加強通閱效率，目前通閱取書天數平均不到 2.5 天，落實圖書流通效益。使用本服務讀者年年增加，截至 108 年 8 月，通借通還量已累積近 245 萬冊。15 年來讀者利用網路借書、通閱的冊數堆疊起來相當於 70 座 101 大樓的高度。

年度	通借冊數	通還冊數	合計
105 年	697,419	2,407,805	3,105,224
106 年	737,974	2,417,311	3,155,285
107 年	801,774	2,567,187	3,368,961
108 年 1-8 月	578,400	1,857,194	2,435,594

2. 捷運智慧圖書館

為服務高雄捷運旅客，自 98 年領先全臺開始推動有智慧化、無人圖書館概念的捷運智慧圖書館，為高雄市民提供更便利的借閱服務。107 年為因應高雄捷運旅運量持續提升，8 月於捷運中央公園站(R9)、左營站(R16)、南岡山站(R24)引進全新機種，升級為全自動智慧圖書館，可透過機台內書籍的感應式 RFID 晶片，另配戴雙螢幕，提供借書操作說明及輪播各種藝文活動資訊。

每站藏書 400 本，在各捷運智慧圖書館所借圖書，民眾均可於任一站

歸還，而每本書附有感應式 RFID 晶片，機臺電腦可自動感應每本書的流通狀況，並自動分析借閱率排行，將熱門書籍排列在最前面，方便讀者便捷借閱，平均每次借還服務可在 45 秒內完成；設備亦提供「查詢」及「圖書簡介閱覽」的功能，提供民眾更優質的借還書服務及便利的閱讀體驗。

3. 送書香到教室

為能有效結合本館閱讀推廣與學校教育功能，推廣本市公、私立國中及幼稚園教師申辦班級借閱證，搭配本館提供「送書香到教室」之免費宅配借閱圖書到校服務，107 年送出共 2,140 箱，共計 64,200 使用人次。

4. 與大學圖書館合作辦理通閱服務

為提升高雄市民取書便利性，本館積極串連社區資源，拓展服務據點，106 年與高雄應用科技大學(高應大)進行通閱合作，讓高應大建工、燕巢兩校也成為圖書通閱取書據點，周邊居民能夠更輕鬆便利地享有本館豐富的館藏。高應大與高雄海洋科技大學、高雄第一科技大學三校在 107 年 2 月併校成為「國立高雄科技大學」後，加入楠梓、旗津、第一校區，共五個校區的通閱服務。107 年 8 月更陸續加入義守大學、義守大學醫學部、實踐大學高雄校區及一貫道天皇學院。

5. 社區閱讀推廣

為推廣閱讀的廣度，融入社區居民閱讀需求及社區互動之經營理念，積極與各機關團體爭取合作機會，將館藏資源延伸至館外，便利民眾取得。本館在周邊大樓林立人口密集及旅客眾多的農十六「凹仔底森林公園旅客服務中心」內設置閱覽室，館藏約 2,000 冊，提供兒童繪本、生態、旅遊、自我成長、企業管理及散文三大主題書籍，提供社區閱讀資源。

另配合教育部活化校園空間擴大社區服務之「校園社區化改造之學校社區共讀站計畫」，本館協助本市核定建置校園共讀站的學校，辦理本館團體借閱證、規劃書目清單、策辦主題書展展示等，讓校內教職員及學生本館圖書資源，達閱讀推廣之效。

本館除於總館設置國際繪本中心開放多元閱讀，各分館亦設有兒童閱覽室推動閱讀，為提供民眾更多元的閱讀資源及環境，本館與高雄市立兒童美術館合作，與美感教育資源跨域整合，108 年 9 月在兒美館建置「兒童藝術閱覽室」，搭配本館故事媽媽說故事，提供市民豐富的藝術教育內容，培養孩童閱讀習慣及美感知識。

6. 館際合作服務

透過全國文獻傳遞服務系統(NDDS)館際合作，促進資源共享，進而提

昇教學研究及服務水準。目前 NDDS 館際互借業務，讀者除了能親自到高雄市圖總館領件，為有效便民，申請人經總館通知取件後，也可選擇於高雄市文化中心分館、岡山文化中心分館、大東藝術圖書館或寶珠分館取件。108 年度截至 7 月份受理總申請件數共 469 件。

國家圖書館為協助公共圖書館進行館藏資源之整合，提出「公共圖書館資源整合發展專案計畫」，在 102-105 年間，於臺灣建置北、中、南、東 4 個區域資源中心與 8 個分區資源中心。本館為南區資源中心，為達資源共享目的，各資源中心皆提供館際互借服務，讀者可利用國圖建置的共享服務平台，於其所在地之資源中心，獲取他館之資源中心館藏。108 年度截至 7 月份，本館南區資源中心之總流通量為 268,140 冊，其中，本館資源被申請 1,830 冊，並代為申請他館 835 冊，扮演南區資源整合的重要平台。

本館新興分館為視障特色館，提供視障者點字書、視障閱讀活動等服務，為營造無障礙閱讀環境，加速身心障礙圖書資源流通，增進服務效能，保障身心障礙者資訊平權，於 107 年與國立臺灣圖書館合作建置視障電子資源整合查詢系統「聯合書目暨館際互借」並簽訂合作備忘錄。合作項目包括相關介接程式開發、系統維護、讀者資料認證交換、統計資料、資源登錄、資源取用及聯合書目等事項。

(三)館藏管理

1.RFID 圖書安全系統

因應圖書館資訊科技 M 化應用潮流，103 年新設立的總館及 107 年啟用的李科永分館，皆採用 RFID 圖書安全系統。為朝「智慧型圖書館」目標邁進，並落實數位服務理念，計畫導入 RFID 技術逐年從一級分館及新建分館實施，建置分館 RFID 智慧化系統，全面提高服務效率，達到穩定、快速、便利、安全的目標。

2.圖書盤點與價值再活化

本館透過定期圖書盤點，適時淘汰老舊、破損或架失之圖書以維持書目正確性，同時為達圖書資源有效利用及活化館藏價值，首創聘請具專業背景之人員檢視待報銷之圖書，挑選具有文物、學術或藝術價值之珍本，作為總館高雄書或關鍵出版櫥窗典藏，建立本館重要特藏。本館首創之「關鍵出版櫥窗」，以 286 座展櫃展示具關鍵或絕版的 572 冊經典好書，為第一個扮演「圖書館博物館化」的公共圖書館，關鍵圖書除來自本館館藏，亦向出版社、二手書店、學者專家、文物古籍收藏家等徵集絕版書，關鍵出版開啟另類之旅。

(四)AR 數位科技服務

本館以「閱讀、教育、數位體驗」為核心概念，改造總館國際繪本中心樹屋空間為親子互動擴增實境(Augmented Reality, AR)的遊戲場域，發展 2 款 AR 主題情境遊戲搭配繪本閱讀素材輔助加深體驗學習；另外亦製作 2 款 AR 繪本中心導覽地圖，針對設備及圖書資源進行互動式介紹，提供兒童讀者新奇的利用教育。

四、主題特色之專門圖書館

(一) 國際繪本中心

總館於地下 1 樓設立國際繪本中心，國際繪本中心跳脫傳統排架方式，將藏書空間區劃為臺灣繪本區、亞洲繪本區及歐美繪本區，依獎項、主題或作家陳列。亦設置小型展示空間，定期介紹不同創作者或不同創作風格作品。不僅提供兒童讀者適宜的閱覽空間，並支援相關之繪本研究，藉各種講座、研習與工作坊之辦理，也為圖畫書藝術創作者、教師和社會大眾提供互動平台。

本館近年亦將服務觸角延伸至資訊傳播的上游，重視知識生產，以徵獎、補助及工作坊等輔助，引領市民進行知識生產活動，培育市民藝文涵養，以國際繪本中心作為推廣繪本閱讀文化及繪本分享創作和互相學習的交流平台，辦理相關專案扶植臺灣優質原創繪本創作者，促進國內繪本產業發展。

(二) 高雄文學館

高雄文學館為首座以城市命名的文學館，原作為圖書館用途。107 年改造、重新開館，逐步轉型成為兼具閱讀休閒與文化互動的多功能場域。目前館藏皆為文學類書籍，著重於高雄文學的盤點、開發、定義與系統性建置，提升高雄作家、作品能見度。

每年舉辦高雄青年文學獎徵文活動，鼓勵市民參與文學創作。舉辦文學講座、工作坊、讀書會，扶植藝文小組、藝文沙龍，提供文學家與閱讀者交流空間，為市民精神食糧提供一張能夠分享彼此的桌。作為大高雄地區指標性的專業文學館舍，高雄文學館逐步擺脫過去圖書館功能，轉型為專業文學典藏館，以文學的推廣、教育及典藏為核心任務，推動高雄文學館成為文學創作基地，符合民眾需求的藝文場域，匯聚在地創作能量，擴大民眾參與和創造。

(三) 大東藝術圖書館

大東藝術圖書館是以藝術為核心發展館藏及舉辦藝文講堂，為全臺首創之藝術專業型公共研究圖書館，全館以「藝術」為特色館藏，旨在深耕藝術教育，推展藝術知識普及，進一步帶動大高雄藝術欣賞人口，期能成為南台灣的藝術資源寶庫。

大東文化藝術中心以清水模、漏斗造型為重要建築特色，因此以「建築藝術」為主要館藏特點，長期與高雄市建築師公會合作，匯集全臺最完整的專業建築藝術參考資料。

五、館員培育

秉持「建構國際一流公共圖書館，匯聚知識系資源，提倡智慧化應用，朝向永續發展」之願景，建置館員系列職能發展培訓課程，包含圖書館專業素養及各項跨域整合課程：

(一) 非公務人員之專業人員

法人後進用之人員來自各專業領域，因應本館業務及人力培育需求，辦理「公文撰寫擬稿實務要領」、「專業人事規章與工作規則實務探討」、「勞務採購與財務採購實務暨審計檢誤樣態探討」等課程作為新進專業人員基礎能力培訓，並因應新媒體發展趨勢及服務品質的提升，另安排社群經營、品牌行銷、顧客服務處理與客訴應對、溝通應對與朋友式互動等主題之教育訓練。

(二) 圖書館專業素養

為深化館員圖書館管理訓練，自108年起與國家圖書館合辦21小時圖書館專業訓練，課程結束通過測驗後，將給予認證證書，以強化館員專業能力。

(三) 培養國際移動力

立基於本館國際化之願景，本館積極透過與世界接軌以開創圖書館經營新局面，亦安排教育訓練加強現職同仁英語能力，辦理「職場英文會話」初級班及進階班，以培養本館人員國際移動力及世界觀，提升人力素質及工作知能。

六、躍升服務品質

本館採總分館制度，制定統一的閱覽服務政策，提供一致品質服務內容予市民。為維持並穩定全體服務品質，本館採分層管理制度，透過定期

召開各級會議，即時貫徹政策及執行；輔以內部控制及稽核、年度分館評鑑、電話禮貌測試、讀者意見分析及滿意度調查管考全館服務及業務品質。

(一)分層管理，定期召開各級會議

本館設有董事會聘請市府機關代表及各領域專家學者擔任董事，針對本館發展目標及營運方針等進行審議，並給予檢討及建議，續由業務部門進行調整；除董事會外，本館每周召開主管會報，進行業務匯報及交流，即時更新全館服務動態；並每月召開館務會議，邀集全館主管與會，進行館務溝通及第一線服務執行問題討論，以回應市民需求。

(二)內部控制及內部稽核

本館訂定內部控制制度及稽核作業規章並滾動式更新，將各部業務設置控制點進行風險管理，搭配內部稽核進行管考，並委由稽核人員進行稽核，稽核報告先經監事會審查再報告董事會備查，後續送交本館進行改進，以確保營運之效果及效率（本館內部控制制度作業項目詳見附件1）。

(三)年度分館評鑑

為了解分館績效表現、激勵創新服務及提升整體營運品質，特依據圖書館法第17條之規定，訂定年度分館評鑑計畫，請受評鑑分館提供書面自評資料，並聘請專家至各分館進行實地考核，針對各項服務如：館舍維護、空間配置、服務標示、圖書展示、讀者服務、合作推廣、社區資源爭取等整體表現進行評比，並由總館各部門依據評鑑期間之行政效率給予平時表現評分，二項評分綜整後，前三名分館給予獎勵（本館評鑑計畫詳見附件2）。

(四)電話禮貌測試

本館定期彙整各部業務民眾常見問題集，並適時依政策內容更新相關資訊，提供予全館服務同仁最新資訊，以確保民眾獲得最新資訊，同步每月安排部門輪流抽測，並依據電話禮貌測試紀錄表給分，若低於標準分數之分館需提出檢討如何加強館員訓練之精進措施，電話禮貌測試全年結果亦併入分館評鑑參考。

(五)讀者意見分析及滿意度調查

分季針對全館讀者意見進行統計件數及投訴面向分析，並針對總館服務體驗及全館服務滿意度蒐集民眾回饋，以滿足市民終身學習之需求。

本館十分重視讀者的回饋意見，以求平衡讀者需求及館務運作，依據

讀者建議改善的政策，包括每本書的預約人數從 5 人提升至 20 人、辦理圖書續借由原到期日前 3 日提前至前 7 日、辦證申請開放使用證件影本、借書證使用期限由 3 年改為延長為 6 年等。

然而，現今圖書館面臨讀者資訊取用行為變化、知識來源管道多元等，且為持續提供市民良好閱讀環境，圖書館需投注大量的人力、財力及物力維持館務營運。故本案擬導入品質管理及服務設計精神，將管理品質方式進行系統性整理，以建構完善管理及學習制度，擴散到總分館品質一致性；針對服務發展則透過分析使用者經驗及回饋進行滾動式服務檢視，以將資源效益最大化，達到內外部顧客對於服務需求的即時性回饋。

貳、營運體制發展規劃

一、組織架構

本館採用總館-分館體制，建立現代化集中管理制度，由總館主導整體館務營運政策，針對館舍、經費、人力、設備、館藏、服務等制定統一規範，實施人、物、財統一管理機制，提升服務的一致性及維持品質。

組織架構則因應圖書館業務專業分工，總管下設採編部、閱覽部、推廣部、數位資源系統部、多元文化部、國際繪本部、研發部、總務部、人力資源部、財務管理部共 10 個部門，屬扁平化的組織架構，並採橫向聯繫相互支援的組織型態辦理圖書館各項任務。

二、人員編制

現有人員總計 389 人，包含各類型人員如下：

人員編制	說明
留任人員	本館自民國 106 年 9 月 1 日改制行政法人後繼續任用人員，公務人員 73 人，業務助理 65 人，職工 13 人，約聘僱 11 人，定期契約及其他 11 人，總計 173 人。
法人後進用專業人員	法人後依本館人事管理規章進用專業人力共計 22 人。
勞務承攬人員	依本館事務性的定期工作需求，招募之人力共計 194 人。

三、分館管理

本館計有 1 所總館、59 間分館及 1 間民眾閱覽室，為利於分層管理，各分館依照館舍面積、館藏量、利用人數、借閱量分為三級。其中，一級分館有 16 所分館，二級分館有 26 所分館，三級分館有 17 所分館，由 33 位分館主任分別或兼任管理。

高雄市立圖書館組織架構圖

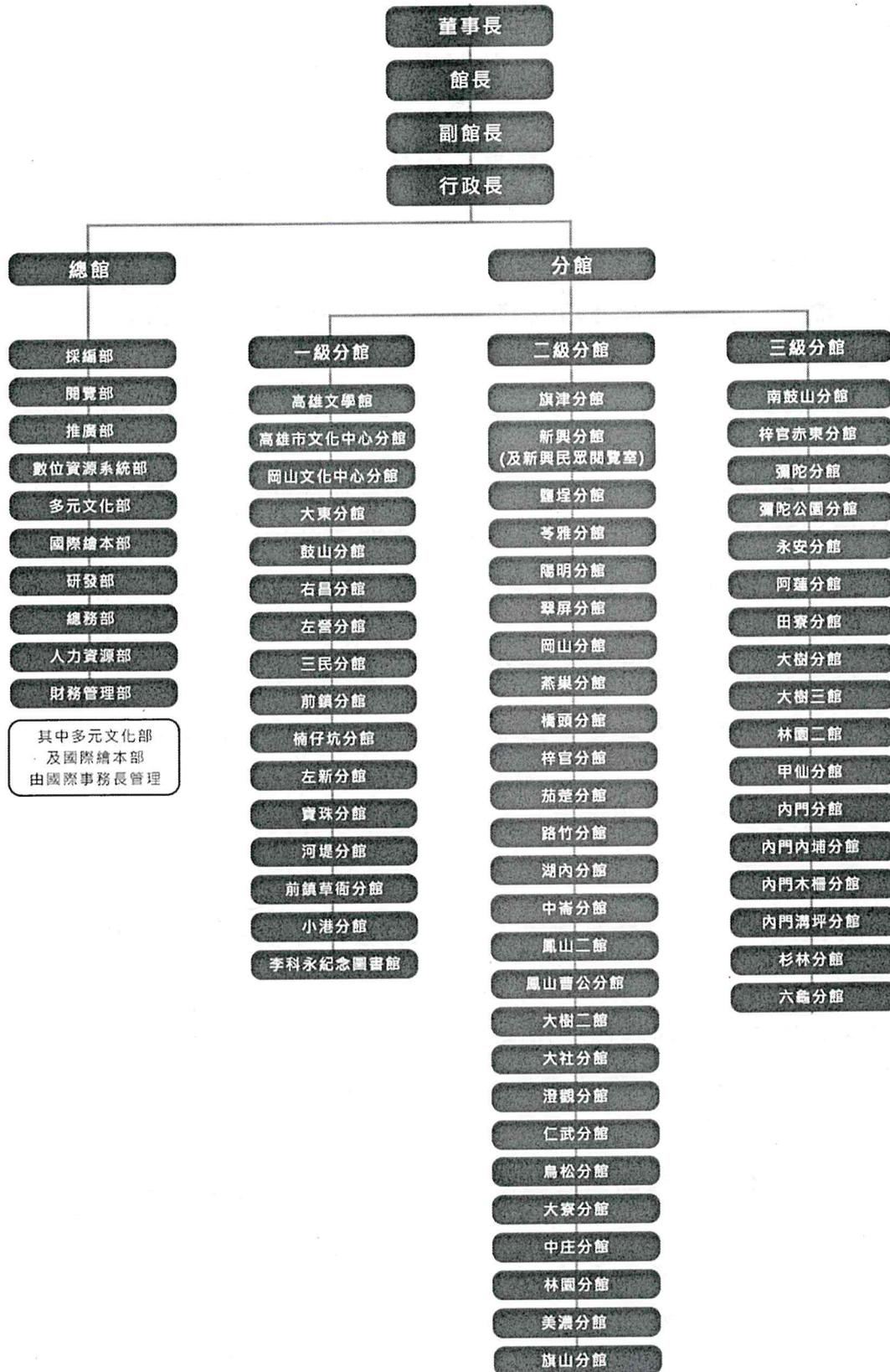


圖 1 高雄市立圖書館組織圖

四、發展策略

中華民國圖書館學會《圖書館事業發展白皮書》指出圖書館的任務包括保存文化記錄；維護知的權利；統整資訊資源；滿足資訊需求；推動終身學習。以此五項任務為基礎，延伸制定本館願景、工作目標及策略：

(一)願景

建構國際一流公共圖書館，匯聚知識體系資源，提倡智慧化應用，朝向永續發展。

(二)109年營運計畫工作目標及策略

1. 目標一：推廣城市閱讀及終身學習以建立市民文化涵養策略：

- (1) 持續充實與豐富本館多元館藏及電子資源並完善閱覽流通及管理維護
- (2) 強化館藏發展政策逐年優化分館館藏及提升服務功能
- (3) 透過跨域合作及社區結盟聯合閱讀推廣以拓展資源流通
- (4) 提供分齡分眾各式閱覽資源並推廣圖書館利用教育打造樂活社會
- (5) 促進特殊暨弱勢族群知識與服務平權及閱覽資源利用

2. 目標二：圖書及社會資源整合再利用以創造附加價值策略：

- (1) 連結社會各界產業資源，凝聚市民力量共同推廣閱讀
- (2) 圖書資源整合及利用，發展多元創意以創造附加價值

3. 目標三：培育文學及繪本人才並打造知識及創意交流平台策略：

- (1) 以高雄文學館作為南臺灣文學基地培育市民創作能量
- (2) 以國際繪本中心作為推廣繪本閱讀文化及繪本工作者交流之平台

4. 目標四：積極推動國際館際交流合作以強化國際連結策略：

- (1) 邀請國際講者來館交流
- (2) 與國外圖書館辦理人才合作與交流
- (3) 持續參與國際組織之活動

5. 目標五：優化本館服務品質及空間以打造優質文化專業場域

策略：

- (1) 培育斜槓人才，透過管理及激勵凝聚員工認同感
- (2) 改善本館服務品質
- (3) 提升軟硬體設備並優化讀者閱覽體驗

(三) 未來發展方向

1. 強化館藏資源，持續提升城市閱讀力，創造城市競爭力。
2. 推廣多元文化，提供多元文化互助學習的機會。
3. 積極跨域合作，推展創新服務。
4. 培育館員專能知能，精進讀者服務。
5. 注重國際行銷，與國外圖書館持續交流。

參、現況分析

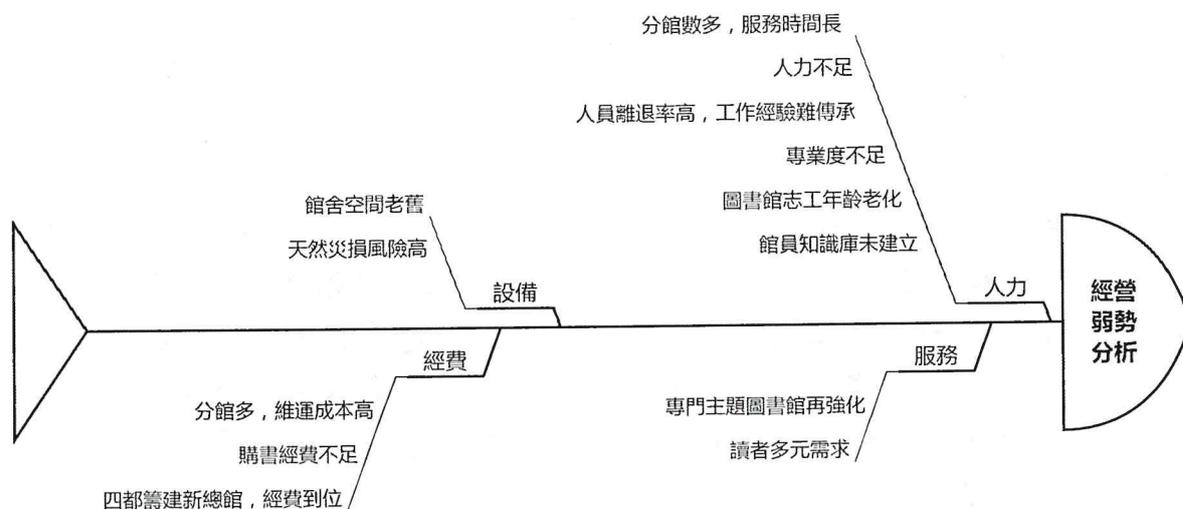
一、讀者導向的 4C 分析：讀者需求與慾望、成本、便利、溝通

4C 項目	顧客 consumer needs & wants (讀者想要的產品)	成本 cost (願意付出的成本)	便利 convenience (如何讓讀者方便取得服務)	溝通 communication (以讀者為中心的行銷溝通)
說明	- 易用的圖書館網站及 Webpac - 齊全的館藏 - 多元的推廣活動	- 到館時間 - 學習操作的時間 - 取得資源的時間 - 費用	- 提供數位資源 - 館際合作 - 優化借還書服務 - 增加服務據點	- 專業館員 - 活動宣傳管道 - 服務品質

二、圖書館現況分析 SWOT

內部優勢	內部劣勢
<ul style="list-style-type: none"> ● 一區一圖書館 ● 自有通閱物流系統，串聯各分館館藏 ● 積極締結合作關係：與大學圖書館合作辦理通閱服務、社區共讀站、其他資源平台 ● 提供多元服務，閱讀推廣不遺餘力 	<ul style="list-style-type: none"> ● 高雄市全區幅員遼闊，部分館舍位於交通不便的偏區，人口分布不均，服務品質不易維持一致性 ● 公務人員離退率高 ● 數位科技時代，館員知能不易跟上時代趨勢
外部機會	外部威脅
<ul style="list-style-type: none"> ● 推廣活動推陳出新 ● 多元人才開創新服務 ● 南臺灣重要公共圖書館 ● 保存在地文化 ● 邁向國際 	<ul style="list-style-type: none"> ● 各縣市持續新建總館，設備新穎 ● 讀者需求多元 ● 資訊爆炸，圖書館訊息難以傳遞予民眾，民眾的首選知識來源已被搜尋引擎取代。

三、圖書館經營分析



透過要因分析解析本館經營弱勢，可歸納為圖書館設備、人力、經費、服務四面向：

(一)設備面向

自96年起高雄市花費12年的時間，興建14座分館及改造22間分館，透過友善的閱讀環境及豐富藏書，引起市民的閱讀興趣，培養市民閱讀力。

然而，仍有部分分館館舍陳舊，設備老化，因缺乏經費，仍維持舊況，雖然不會影響圖書館基本服務，但天然災害造成的損失及修繕經費，亦不容小覷。

(二)人力面向

本館分館數多，人力不足，近半數的分館主任同時兼任2所分館，又因開館時間長，法人後原公務人員離退率高，累積的工作經驗不易傳承。

因應數位科技發展快速變遷，讀者資訊行為轉變，傳統的圖書館館員素養逐漸不敷使用，因此，本館將持續規劃館員專業知能訓練，提升館員素質及工作技能，培育館員同仁獨特的專業，激發工作熱忱與樂於接受挑戰，以強化服務效能。另外，亦透過辦理工作坊、建置知識分享平台，便利館員互相交流、激盪創意，開創新服務。

(三)經費面向

1. 各分館人、事、水電等支出均為維運成本，本館共計 61 間館舍，累積之營運成本為本館一大負擔。
2. 除新北市、高雄市，其餘四直轄市刻正籌備新總館，自 109 年起陸續開館啟用，因此投入之經費及人力資源龐大，相較本館更具優勢及競爭力。

(四)服務面向

1. 專門主題圖書館

本館目前設有大東藝術圖書館、高雄文學館共 2 間專門圖書館，其餘分館依分工典藏、地方特色等原則建立特色館藏，為滿足各類型讀者的需求，本館計畫於部分分館加強兒童、樂齡或視障讀者的資源，促使分館在原有的館藏特色下，透過分齡分眾的服務達到加乘效果。

2. 讀者多元需求

公共圖書館以為公眾服務為核心，滿足市民知的需求，擴展全民視野。因應知識經濟時代來臨，數位科技快速變遷，傳統圖書館的借還書等被動服務，已不能滿足讀者，因此公共圖書館應發展更多創新的多元服務，提供豐富的知識來源及管道，用以累積市民的文化涵養。

綜合上述讀者 4C 分析、經營分析，為健全本館整體發展，欲藉由此補助案，加強圖書館人力及服務面向的發展，進行以下重點計畫，各計畫內容將於第肆章節說明：

- (一) 強化圖書館發展計畫
- (二) 完善館藏發展政策計畫
- (三) 優化讀者暨資訊服務計畫
- (四) 專門主題特色館營運計畫
- (五) 館員專業素養培育計畫
- (六) 全面提升服務品質計畫

肆、計畫內容

一、各計畫項目

項次	補助項目	計畫名稱	內容說明(執行年度)
(一)	推動全市公共圖書館事業發展	強化圖書館發展計畫	1. 檢討本館中程及長程計畫(111年)
			2. 建立服務理念(109年)
			3. 建置 CIS 系統(111年)
			4. 績效評估-平衡計分卡(111年)
(二)	建立完善的館藏發展制度	完善館藏發展政策計畫	1. 盤點及修訂館藏發展政策(109年)
			2. 強化選書委員會，建立專家選書機制，聘用學科專家、在地文史工作者擔任選書委員(109年)
			3. 館藏淘汰與增值再利用(109年)
(三)	優化讀者服務及資訊服務	優化讀者暨資訊服務計畫	1. 培育讀者圖書館資訊素養(111年)
			2. 館藏查詢網站優化(RWD) (110年)
			3. 建置 RFID 分館(109年)
(四)	建立主題特色之專門圖書館	專門主題特色館營運計畫	1. 規劃與動線設計(109-110年)
			2. 購置專門主題輔具(109年)
			3. 購置專門主題館藏(109-110年)
			4. 規劃專門主題活動(110-111年)
(五)	館員培育	館員專業素養培育計畫	1. 館員培育計畫(110年)
			2. 館員知識管理系統(109年)
(六)	躍升服務品質	全面提升服務品質計畫	1. 使用者服務體驗研究(111年)
			2. 讀者滿意度調查與分析(109-111年)
			3. 神秘客評比與分析(110年)
			4. 分館評鑑作業(111年)
			5. 標竿學習輔導機制(111年)

二、分年工作項目

年度	工作項目
109 年	1. 建立服務理念
	2. 盤點及修訂館藏發展政策
	3. 強化選書委員會
	4. 館藏淘汰與加值再利用
	5. 建置 RFID 分館
	6. 館藏查詢網站優化(RWD)
	7. 專門主題(樂齡)專業諮詢、購置輔具及特殊館藏；館員主題專業知能培訓
	8. 館員知識管理系統
	9. 讀者滿意度調查與分析
110 年	1. 培育讀者圖書館資訊素養
	2. 專門主題(兒童)專業諮詢、購置共融玩具；館員主題專業知能培訓
	3. 館員培育計畫
	4. 讀者滿意度調查與分析
	5. 神秘客評比與分析
	6. 本市分館標竿學習輔導機制
111 年	1. 檢討本館中程及長程計畫
	2. 平衡計分卡績效評估
	3. CIS 識別標誌訂定使用規範；書香推手志工背心製作
	4. 培育讀者圖書館資訊素養
	5. 辦理專門主題活動
	6. 使用者服務體驗研究
	7. 讀者滿意度調查與分析
	8. 分館評鑑作業優化
	9. 國內標竿學習輔導機制

109 年至 111 年各項經費年度需求表

項目	計畫名稱	109 年	110 年	111 年	合計
推動全市公共圖書館事業發展	強化圖書館發展計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立服務理念 	-	<ul style="list-style-type: none"> ● CIS 訂定使用規範 (150,000) ● 書香志工背心 (350,000) ● 平衡計分卡研究 (100,000) ● 檢討中長程計畫 	600,000
建立完善的館藏發展制度	完善館藏發展政策計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 盤點及修訂館藏發展政策 ● 強化選書委員會 (123,400) ● 館藏淘汰與增值再利用 	-	-	123,400
優化讀者服務及資訊服務	優化讀者暨資訊服務計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 建置 RFID 分館 (5,006,600) ● 館藏查詢網站優化(400,000) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 培育讀者圖書資訊素養 (150,000) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 培育讀者圖書資訊素養(150,000) 	5,706,600
建立主題特色之專門圖書館	專門主題特色館營運計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 樂齡專業諮詢及主題規劃 (70,000) ● 購置樂齡主題館輔具(300,000) ● 購置樂齡主題館特殊館藏 (100,000) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 樂齡及兒童專業諮詢及主題規劃(360,000) ● 樂齡及兒童主題館人員培育 (400,000) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理樂齡及兒童專門主題活動講座 (400,000) 	1,630,000
館員培育	館員專業素養培育計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 落實知識管理 (1,000,000) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 館員培育計畫 (400,000) 	-	1,400,000
躍升服務品質	全面提升服務品質計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 辦理讀者滿意度調查 	<ul style="list-style-type: none"> ● 讀者滿意度調查(80,000) ● 神秘客評比 (180,000) ● 分館間標竿學習(100,000) 	<ul style="list-style-type: none"> ● 使用者服務體驗研究(200,000) ● 讀者滿意度調查 (80,000) ● 分館評鑑作業 (89,800) ● 標竿學習(100,000) ● 雜支 20,200 ● 印刷費 30,000 	880,000
		7,000,000	1,670,000	1,670,000	10,340,000

三、計畫內容說明

(一)推動全市公共圖書館事業發展

為持續提升行政效能並確保政策完整周延，本館高度重視各領域專業知識，因此敦聘各領域專業人士擔任本館董事，藉由召開董事會汲取專業建議與指導。

改制為行政法人後，本館在財務規劃、人事進用上得到鬆綁而能更具彈性地利用各項資源投入推廣閱讀、促進文化平權及落實書香城市願景，同時亦能作為推廣主體在達成上述目標的過程中扮演更為積極的角色。

為促進上述目標，對外呈現本館主體性、特殊性，對內凝聚員工向心力，本館尚須建置專屬企業識別系統（CIS），為市民識別本館意象與內涵打下堅實基礎，同時建立本館服務理念並藉由制訂中長程計畫及具體可行的行動方案，逐步落實本館各項政策並內化本館服務理念於本館同仁。

最後，為發展客觀指標衡量本館各項業務執行成果，俾利本館董事掌握本館運作情形，同時亦俾利本館同仁了解營運缺失及改善事項，預計發展及採用平衡計分卡（BSC）作為客觀評分標準，衡量本館各項業務執行情形。

1. 檢討本館 5 年長程計畫、行動方案

本館於第一屆董事會 108 年第三次會議審議通過本館中長程計畫（109-113 年發展目標及計畫），本計畫依高雄市政府文化局文化發展政策及延續歷屆營運計畫及本市文化政策「古都新城・在地國際」等架構發展相關策略。長程計畫透過分析圖書館發展趨勢及需求，訂定未來營運目標、策略及行動方案，藉以呈現本館營建書香城市的願景及理想（本館 109-113 年發展目標及計畫詳見附件 3）。長程計畫將透過定期檢視會議並搭配相關績效評估工具，進行滾動式修正，以逐步落實本館各項政策。

2. 建立服務理念

本館擬建立明確發展方向、信念，作為制訂本館中程及長程計畫、年度營運計畫的基礎，也作為追求業務績效的依據。為建立具一致性、永續性的經營理念，須針對本館組織環境（含內部組織結構及外部環境條件）、社會趨勢及潮流、服務對象進行深入調查及了解，同時須促使本館同仁對於組織特殊使命產生基本認識，藉此凝聚向心力並實踐組織目標。

3. 建置 CIS 系統

- (1) CIS 識別標誌訂定使用規範：本館現行之視覺徽標(Logo)，廣泛應用於文宣、網站及對外文件，呈現並以視覺化傳遞本館服務形象，將組織使命及組織文化，透過具體可見的形式加以展現，惟對於使用規範及相關文書使用尚未有統一之樣板及使用規範，致使使用準則不一。透過本計畫擬訂定視覺標誌使用規範，並搭配知識管理系統進行全館檔案分享，提供總分館同仁即時業務應用，並使館內文宣海報等視覺呈現，能維持統一品質。
- (2) 書香推手志工制服製作：本館「書香推手志工大隊」有上千位志工於全市圖書館服務市民，曾榮獲全國績優文化志工獎項的肯定。為提高團隊認同感以及提升專業形象，擬透過本計畫結合識別標誌升級製作志工背心，營造嶄新的服務形象。

4. 績效評估與平衡計分卡

平衡計分卡係由羅伯·柯普朗 (Robert Kaplan) 及大衛·諾頓 (David Norton) 二位管理大師於 1992 年所發表的策略管理工具，此工具觀念主要以「平衡」為訴求，尋找企業內部與外部績效間、過去與未來績效驅動、客觀與主觀衡量、以及短期與長期目標等構面間之平衡狀態。

平衡計分卡將與本館每年績效評估結合，績效評估係透過年度營運計劃，延伸設定評鑑項目，並將年度成果填入，擬透過平衡計分卡之「財務」、「顧客」、「內部流程」、「學習成長」等四大構面，四構面項下再設立目標及衡量指標，據以評估績效成果。可協助圖書館發現及檢視營運窒礙問題、強化內部組織的學習與成長、適切的分配資源，進而提高讀者滿意度，並作為研訂本館營運規劃及未來發展方向之基礎。

(二) 建立完善的館藏發展制度

1. 強化館藏發展政策

本館館藏發展政策隨著各時期營運計畫、閱覽服務等之規畫，以滾動式修正方式，不斷討論修訂，期能更切合未來民眾之需求。為使本館館藏發展能與時俱進，檢視實施成效並檢討現況是否有更進一步修正的空間及需求，將透過定期會議召開，彙整各館執行回饋意見及委員提案，列為館藏發展政策討論及修正事項。會議之決議將做成正式紀錄，做為館藏採購之依據。

2. 強化選書機制

本館為強化選書效能，建立專家選書機制，108 年針對特殊專案採購，增聘專家學者擔任選書委員。未來購置專門主題館藏時，擬加強增聘學科專家、在地文史工作者 1 至 5 人擔任選書委員，以提昇選書內容的廣度及深度。

3. 館藏淘汰與價值再利用

為活化館藏及空間，公共圖書館每年允許報銷總館藏量 3%，為確保館藏被善於利用，本館計畫將報銷書籍集中處理，聘請專業背景的選書人員進行圖書篩選，挑選珍本書籍至館內典藏，剩餘書籍分類後再依書況轉售，販售所得將挹注館務營運之經費。

(三) 優化讀者服務及資訊服務

1. 培育讀者圖書館資訊素養

因應資訊爆炸時代，培育民眾從確認資訊（理解需要）、尋找（利用館藏和外部資源）、評估（辨別真偽和需要）及應用（對資訊版權的認知和理解）進程，懂得界定何時需要資訊，並具備尋找、評估及使用資訊的能力。為因應終身學習之需要，資訊素養成為當代必要的能力，而圖書館作為學習資源中心，提供資訊與知識。

資訊素養的層面，包含傳統素養、媒介素養、電腦素養和網路素養，傳統素養指個人聽說讀寫等語文能力以及數理計算的能力；媒介素養指運用、解讀、評估、分析以及製作不同形式的傳統媒體及內容素材的能力；電腦素養是電腦及各項資訊科技設備的使用能力；網路素養是運用網路搜尋資訊的能力、對於網路的資源價值及運作規範的理解等。透過資訊素養的培育，可以達成自主學習進而養成終身學習的能力，預計實施方式：

- (1) 定期舉辦圖書館利用教育講座，建立導覽分館網站，辦理圖書服務內容介紹、索書號及圖書資料利用方法指導等。
- (2) 舉辦圖書館資源利用講座：進行熱門議題的圖書館資源引導，關注民眾的資訊需求，進行相關議題與圖書館資源分析，提供民眾尋找圖書館資源認識相關議題的概念，建立公民資訊自主意識，讓民眾找尋資訊更有方法與效率。
- (3) 使用活潑的圖文形式推動圖書館資訊教育：配合社群文化進行

圖書館資訊教育，如 10 秒鐘教室等。利用活潑的知識性圖文吸引民眾的眼光，增加高市圖社群的傳播影響力。

(4)使用 Twitter、Line、IG 等社群工具接觸讀者:社群與民眾資訊來源息息相關，透過 Facebook 社群，擴大社群經營的範圍，辦理講座提供民眾資訊教育更多面向的引導，加強不同社群的圖書館資訊教育推廣，擴大培養讀者尋找資訊、認識資訊、判斷資訊及使用資訊的能力。

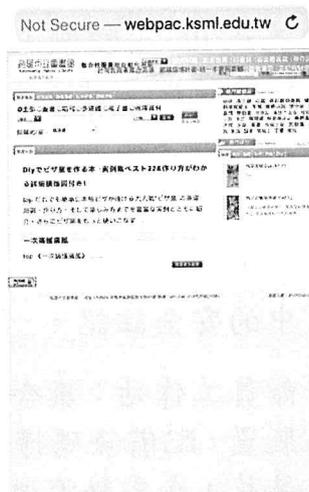
(5)與外部機構共同合作:培養民眾資訊素養的機構不只有圖書館，各大學教育機構等都有相關講座或課程，圖書館可與其他機構共同合作推動公民資訊素養，提升民眾對資訊的判斷能力與資訊尋找能力，結合圖書館資訊服務設計資訊素養課程給各種有需要的族群。

2. 館藏查詢網站響應式網頁

在全球行動上網裝置將超過 100 億台，比全球人口還要多之時，圖書館的讀者透過智慧型手機或平板電腦等行動裝置使用資源的比例亦不斷攀升，然而同一網站，卻常因各行動裝置解析度的不同，網頁排版的呈現畫面無法最佳化，造成讀者使用上的不便。



本館官網 RWD 網頁



本館圖書查詢網頁

本館官方網站已使用響應式網頁設計，而圖書館的館藏查詢網站仍為傳統網頁語法，因此為免於讀者操作本館網頁切換時有斷層，預計將館藏查詢系統使用響應式網頁設計(Responsive Web Design, RWD)，讓網站自動適應行動裝置，呈現最佳的介面、尺寸、位置、樣式，使用者均可得最佳瀏覽效果，提升本館行動服務的滿意度。

- (1) 原「高雄閱讀隨身 GO」APP 的服務只是功能介面，以響應式網頁的技術設計館藏查詢網站，將所有資料的串接皆與網站連結提供，以降低優化 APP 負擔的成本及提供彈性化服務。
- (2) 開發超越 Web2.0 的館藏查詢系統，整合網路資源提供文字、圖片、影片、全文的直覺式檢索服務，建立更人性化的個人服務介面及功能。

3. 建置左新 RFID 分館

左新分館成立於民國 99 年，榮獲「國家卓越建設優質獎」及「都市設計景觀評選大獎」，屬本館一級分館，館藏量 19 萬多冊，每月平均流通量 63,214 冊，每月平均進館為 83,335 人次，是一所深獲市民喜愛的分館，但目前仍使用 EM 磁條圖書安全系統，為達本館整體創新營運的目標，選定流通量僅次於總館的左新分館，更換為無線射頻辨識(Radio Frequency Identification, RFID)系統，以統合總館的智慧化應用服務，快步迎向 M 化行動服務及 U 化的科技浪潮，期能在數位世代中贏得更多讀者的主動關注與利用。

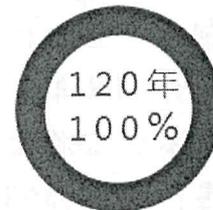
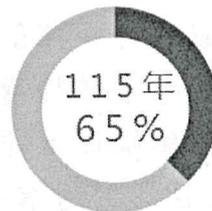
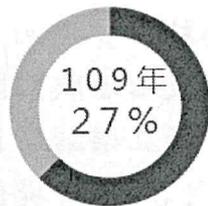
圖書館可以利用 RFID 晶片取代傳統條碼，感應器讀取 RFID 標籤的距離遠超過掃描器讀取條碼的距離，讀取速度亦更快，館藏的流通速度將因此大幅增進，本館預計建置的 RFID 無線射頻識別系統為 HF 短頻率，搭配左新分館木製書架，可協助盤點館藏更為方便且正確，同時亦有避免館藏流失的基本防竊功能，在館藏流通效率與圖書館館員生產力上，可獲致顯著的成效。

- (1) RFID 圖書安全系統：搭配最先進 RFID 科技，方便圖書館整體室內設計，增進偵測效能。作業方式：系統直接偵測 RFID 晶片中的安全註記。
- (2) 館員工作站：集合多種功能於一機。具備非接觸式的讀取及寫入裝置，配備條碼掃描器，及上解鎖設備。可將圖書資料寫入 RFID 晶片，在書籍流通的管理上，將上解鎖、讀取數位資料的步驟合而為一。
- (3) RFID 自助借還書機：機台簡單易用，讓自助服務更便捷，人性化的介面，讓借還書輕而易舉。可讀取 RFID 或條碼多種輸入功能，直覺式操作介面、遠端中央監控管理系統。運用偵測 RFID 晶片特性，一次可同時借閱多本。
- (4) RFID 晶片：圖書以 5cm* 5cm 的 RFID 晶片做資料傳輸及保護。

➤ 未來擴充性：

- (1) 自助還書系統：運用讀取 RFID 晶片技術，24 小時開放歸還書籍。
- (2) 還書分類系統：與自助還書系統結合，分出各類書籍及其他。
- (3) 智慧書架：運用讀取 RFID 晶片技術，快速歸還書籍及可辨識預約書。
- (4) 預約書架：運用讀取 RFID 晶片技術，快速取得預約書，免去尋找的人力。
- (5) RFID 數位助理：運用讀取 RFID 晶片技術，執行盤點作業、特定或預約書籍、尋找未完成還書程序的書籍。

透過本案預計 109 年完成左營區(左新分館) RFID 建置，未來本館將逐步完成位於本市人口密集行政區(原高雄市)，每區至少 1 所 RFID 分館之目標，計有楠梓、左營、鼓山、三民、苓雅、三民、苓雅、新興、前金、鹽埕、前鎮、旗津、小港等 11 個行政區。



計有 3 所 RFID 分館 計有 7 所 RFID 分館 計有 11 所 RFID 分館

(四)建立主題特色之專門圖書館

中華民國圖書館學會頒布《圖書館事業發展白皮書》，明定公共圖書館發展目標主動服務年長、幼童與肢體障礙讀者，以達成資訊為全民共享的目標。為強調分齡分眾服務，本計畫擬盤點本市分館區位條件，擇定分館強化特色以建置主題圖書館，提供讀者適切服務。目前規劃兩項子題以延伸發展：樂齡讀者及親子讀者。

1.109-111年：建置樂齡書目療法主題圖書館服務樂齡及一般讀者

內政部於107年公布全臺灣65歲以上老年人口計331萬人，占總人口14.1%，進入高齡社會，而高雄市政府已於106年底宣布高雄市正式進入高齡社會，老年人口比率14.22%。因應高齡社會議題，觀察樂齡讀者常因身體機能退化而被迫減少閱讀，本館為加強服務樂齡讀者，於108年結合世界閱讀日以「人生銀家」為題，辦理各項非傳統型態閱讀活動。跳脫紙本閱讀概念，透過帶領讀者實地走訪或動手操作，以非紙本的閱讀活動體驗獲取知能，讓樂齡讀者也能享受閱讀的樂趣；並與安可人生合作辦理「熟年好時光」推廣創意高齡(creative ageing)，舉辦講座、電影欣賞、劇場體驗、音樂治療、繪本創作、聲音採集，鼓勵長者發揮創造力參與社會實踐。

延伸108年活動成果，考量樂齡讀者其生理及心理狀態開始發生變化，本計畫將盤點分館區位條件，評估於本市設立樂齡書目療法主題圖書館，將創齡服務擴大成為主題館常態服務內容，包含提供輔具、建置書目療法主題館藏等，讓樂齡讀者透過閱讀、聆聽、觀賞適當的素材，舒緩負面情緒促進心理健康，並延伸參與社會互動之需求；同時延伸至一般民眾宣導及探索老年議題，跨越年齡倡導熟齡生活。

- (1)進行專業諮詢並購置輔具以及特殊館藏：針對樂齡、創齡及書目療法主題，諮詢學者專家、實務工作者等服務建議（如中華民國圖書館學會閱讀與心理健康委員會），並依據區位條件挑選設置館；針對樂齡需求，購置升降椅及輔助閱讀設備（如擴視機、輔助閱讀機、閱報機、放大燈等）；本主題圖書館規劃以書目療法服務為中心，在閱讀素材上打破傳統圖書閱讀，提供多元素材，如無字繪本、有聲書、音樂、電影、影片、老照片、各式多媒體資源包等。
- (2)辦理人員培育課程：辦理館員及志工培訓課程，增進本館從業人員書目療法服務專業知能，建立工作應用職能（如選擇情緒療癒素材、建置情緒療癒館藏資源等）。

- (3) **規劃及辦理樂齡特色活動**：本主題館服務對象除長者外，亦期延伸至相關人士（如家屬、照護者、老年相關單位）及一般民眾宣導老化概念，以破除老年歧視及世代隔閡。規劃辦理書目療法推廣活動、終身學習系列活動、並結合社會資源舉辦健檢等，建構主題館服務基礎。

2.110-111 年：建置兒童玩具主題圖書館

為滿足讀者需求，本館除依館藏發展政策持續深化各區分館特藏深度，並規劃逐年盤點分館區位條件搭配社區需求發展主題館，以深化讀者服務。如李科永紀念分館兒童閱覽區提供 40 種融合性玩具供民眾借閱，融合玩具是指一般人可與特殊兒童一起共同使用的玩具，由社團法人中華民國遊戲協會協助規畫採購，並針對各玩具的屬性，給予包含視障、聽障、自閉症、多重障礙、銀髮及親子遊戲共 6 種認證標章。

本計畫擬拓展共融遊戲據點，依據分館區位條件建置兒童玩具主題館，並結合相關活動拓展服務，並使民眾了解共融遊戲，並推廣親子共讀以及早讀運動 10 年於選定 1 所親子讀者眾多的分館設立專區，讓大、小朋友，一般與特殊學童都能自然的互動與學習。除了硬體資源提升外，亦預計透過跨館合作舉辦繪本共讀、闖關遊戲等系列活動，擴大活動效益，並讓閱讀結合遊戲，增加多重感官的刺激提高學習興趣，營造共讀、共玩、共學的友善環境。

- (1) **進行專業諮詢並購置共融玩具及教具等**：針對親職教育、特殊教育、早期療癒以及共融遊戲之主題，諮詢學者專家服務建議，並依據區位條件挑選設置館；本主題圖書館規劃以共融遊戲為中心，購置融合玩具。
- (2) **辦理人員培育課程**：辦理館員及志工培訓課程，增進本館從業人員相關教育專業知能。
- (3) **規劃及辦理兒童特色活動**：本主題館規劃共讀、遊戲等多元活動，增加多重感官刺激，建構主題館服務基礎。

(五)館員培育

1. 規劃館員工作坊

隨著數位時代的變遷，民眾搜尋、取得、使用資訊的方式已與過去不同，間接影響圖書館的服務內容，因此，身為公共圖書館的館員

必須具備多樣化的知能，以滿足社區與民眾多元的需求。

為強化館員專業知能及優化本館服務品質，本館持續辦理專業素養教育訓練，以提供館員與時俱進的圖書館管理及服務品質專業素養，進而達到圖書館作為社區資訊中心之功能，建立社會大眾之終身學習的場域。

國家圖書館訂定之《公共圖書館工作人員專業知能》，公共圖書館工作人員須具備的專業知能分為三構面：基礎知能、一般知能、進階知能。

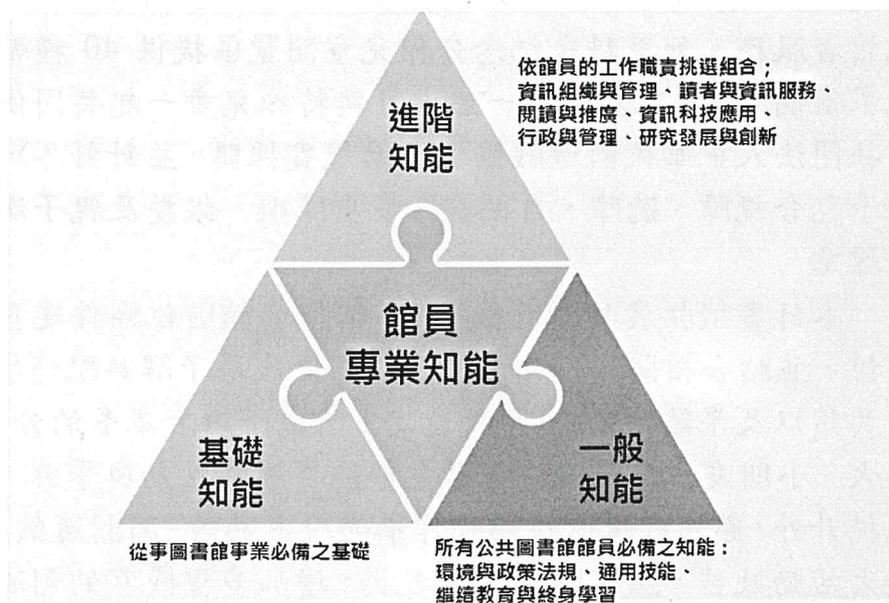


圖 2 公共圖書館工作人員專業知能三構面

根據三構面，本館預計於110年辦理教育訓練方向如下：

	主題
基礎知能	圖書館管理訓練
一般知能	圖書館自動化系統及電腦設備維護
	圖書館進化服務
	領導統御
	職場英文會話訓練
進階知能	圖書分類編目
	社群經營
	資訊科技應用

此外，每年持續辦理各館防火管理、工程專業及採購人員之訓練。

2. 館員知識管理系統

本館目前各部門利用 Windows 檔案總管檔案分享，建立全館基本檔案共享空間，然而，由於檔案總管分享功能不具雲端化檔案管理特性，因此，僅限於館內同仁使用。出差在地外同仁，如拜訪其他機關或參加會議臨時需要業務資料，將無法即時取得業務檔案，往往需要館內同仁幫忙傳遞文件至行動通訊平台或電子郵件，如此便失去業務行動化的即時和自由性，並且也增加同仁業務溝通的時間成本。此外，目前使用檔案分享功能權限管理簡單，僅能做簡單的權限管理，因此可能造成同仁不慎誤刪檔案；又或隨意新增上傳檔案，破壞知識管理目錄編碼結構。

(1) 知識管理(Knowledge Management, KM)

可同時提升組織內創造性知識的質與量，並強化知識的可行性與價值，目的在於通過知識挖掘和知識重組，實現知識共用和知識創新，提高組織的經驗傳承、創新能力、反應能力、生產率、技術技能以及組織重新定位。

➤ 組織運用知識管理之優勢：

i 保留知識、有效縮短新人上線的時間

將所有資料放到 KM 系統後，新人可以立即上線使用，當遇到問題時，不用像大海撈針一樣的翻閱紙本的通關手冊，只需要輸入關鍵字查詢，或是找尋相關熱門問題等項目，即可快速的找到答案。

ii 增加分館知識交流的平台

透過 KM 系統的搜尋以及介面的建置彌補館際間交流不足、有效整合知識、相互分享的管道。

(2) 建置規劃

i 知識管理系統主要是為了保存文件與組織內部的 know-how，讓組織同仁對系統內數位化的知識進行搜尋或分類瀏覽。線上知識管理系統劃分個人雲、部門雲、公共雲三種存取範圍，依照使用者帳號歸類部門，提供適當存取空間。

ii 設置部門雲及公共雲管理者，唯管理者具有目錄管理權限，負責維持空間資料夾結構，一般使用者僅能新增檔案，無法刪除他人檔案，藉此防止誤刪資料的風險。

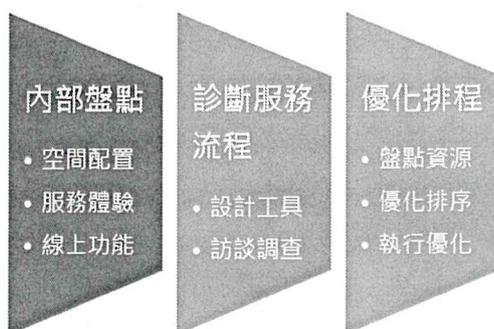
(六)躍升服務品質

1. 內部-成立跨部門服務品質小組

本館改制法人化後成立各式跨部門工作小組，因應讀者服務為跨部門館務項目，擬透過本計畫成立服務品質小組，邀集各層級代表人員定期會議檢視，以即時更新資訊及協調，優化整體服務品質。小組內容應包含讀者意見以及館員工作回饋蒐集等以進行後續政策調整。

2. 內部-導入服務設計精神，進行使用者服務體驗研究

現今社會進入體驗經濟時代，而服務設計起源於民國 70 年，近年擴散至亞洲，服務設計旨在重視企業整體服務體驗(包含有形 tangible 及無形 intangible)，讓服務傳遞進行系統化的整合，達到良好的使用者經驗。當代圖書館已跳脫書籍儲藏功能，更加重視讀者閱讀空間及服務體驗，109 年內部盤點優先進行調查之項目，110 年委託專業服務設計公司依盤點之結果逐步透過設計工具診斷服務流程，並將研究成果及服務建議整併於營運計畫施行，而服務品質小組亦可將設計方法落實於部門服務業務發展歷程，深入了解目標服務對象，發展完善的服務體驗。



3. 內部-執行神秘客服服務稽核，現場觀察前台服務

現行服務考核以年度評鑑及每月電話禮貌測試為主，為強化考核品質，本計畫擬聘請專家分區進行神秘客服服務稽核，隱匿性的服務稽核可現場實際觀察前台服務狀況，並提出服務建議回饋於政策或服務規則修訂。觀察項目參考歐洲圖書館排比(Library Ranking Europe)之指標規劃如下：

- (1) 圖書館相關資訊：讀者取得圖書館營業資訊之便利性，如 Google 地標資訊、電話服務、網站資訊等。
- (2) 地點、可見度、近用性：讀者到館接受服務之便利性，如大眾運輸工具、停車空間、步道完整性、無障礙設計等。

- (3) 服務與供應：讀者使用本館服務之感受，如臨櫃服務體驗、館員諮詢、導覽服務、活動規劃等。
- (4) 圖書館設施：讀者使用本館設施之感受，如燈光、座位、討論區、無障礙設施等。
- (5) 館藏內容：館藏多元與多樣化。

4. 內部-分館評鑑制度優化，搭配標竿學習，建構分區館帶領館機制

現行分館評鑑以外聘專家學者現場評鑑及部門平時業務評鑑為主，惟分館制度已行之有年，每年依據各部門業務內容辦理。

為使評鑑機制落實分館精進之內涵，擬優化分館評鑑機制，包含配合本館發展計畫設置評鑑績效、邀請專家學者擔任評鑑委員並管考委員意見執行，並擬結合規劃辦理標竿學習，包含本館同仁至績優分館參訪，期能建構分區大館帶領小館之機制；並延伸至國內圖書館或書店等汲取各縣市閱讀推廣經驗，激發創新服務，達到經驗分享與交流的目的。

5. 外部-讀者滿意度調查

本館改制法人前曾辦理讀者滿意度調查，法人化後為了解圖書館各項服務的現況，及為建構反映民眾對圖書館的期待與需求之長程計畫，預計透過本計畫辦理讀者滿意度調查並進行分析。

針對讀者的各項反映，作為本館營運改善之參考依據，透過兩階段調查-前測量化問卷並針對高度使用者進行質化焦點團體訪談，取得量化統計數據以及質化回饋，以了解讀者需求：

- (1) 問卷-讀者特性：性別、年齡、職業、學歷、居住地等。
- (2) 問卷-讀者使用圖書館之情形：對於圖書館相關規定的了解、利用圖書館的頻率、停留時間、借書冊數、購書冊數及花費等。
- (3) 問卷-對各項服務內容及設備的滿意度：館藏資源、資料便利性、數位服務、資訊服務、館員服務、館舍空間與環境、推廣活動等。
- (4) 訪談-針對完成前測問卷者，篩選部分高度使用者進行進一步訪談以了解其對於圖書館服務(包含設備、服務、活動、館藏、行銷、功能面等)之期許與需求，後續進行需求歸納分類。

伍、預期效益

計畫名稱	質化效益	量化標準
強化圖書館發展計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.促進館務營運 2.各業務計畫將有所依循 3.改善宣傳行銷，建立優質形象 4.檢討行政效率 	<ol style="list-style-type: none"> 1.制定服務理念 1 份 2.訂定 CIS 標誌識別使用推範 1 套 3.製作志工服務背心 250 件 4.完成平衡計分卡研究
完善館藏發展政策計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.促使館藏發展與時俱進 2.引進學科專家，提高館藏深度 	<ol style="list-style-type: none"> 1.修訂 1 版館藏發展政策 2.選書小組成員至少有 1 席為學科專家或在地文史工作者
優化讀者暨資訊服務計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.減少讀者問題 2.改善流通作業 3.利用資訊科技優勢精進服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1.新增 1 所 RFID 分館 2.館藏查詢系統 RWD 化，提升使用人次 3.辦理讀者資訊素養課程 10 場
專門主題特色館營運計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.達成分齡分眾目標 2.滿足多元讀者需求 	<ol style="list-style-type: none"> 1.建置 1 樂齡書目療法主題館 2.加強兒童玩具館藏 3.辦理書目療法系列培訓 10 場 4.辦理教育主題系列培訓 10 場 5.規劃專門主題活動
館員專業素養培育計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.規劃相關課程 2.培養多元跨域人才 3.啟發館員潛能 4.提升團隊合作、凝聚向心力 	<ol style="list-style-type: none"> 1.辦理館員專業課程 7 場 2.編制館員知識管理系統手冊
全面提升服務品質計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1.了解讀者使用經驗 2.建立館員持續改善觀念 3.進行實質改善，進化服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1.完成使用者服務體驗研究 1 案 2.每年執行讀者滿意度調查 3.各分館進行神秘客評比制度，成果分析後，進行實質改善，並再次抽查，以確實達到標準 4.辦理分館標竿學習 1 次 5.辦理國內標竿學習 1 次

附件 1-內部控制制度控制作業項目列表

控制作業代號	控制作業項目
A1 收入及收款循環	
A1-01	場地租借管理作業
A1-02	小劇場場地管理作業
A1-03	押標金、保證金及其他擔保之收付作業
A1-04	自行收納收款作業
A1-05	收入審核作業
A2 採購及付款循環	
A2-01	未達公告金額採購作業
A2-02	公告金額以上之採購作業
A2-03	圖書資料採購作業
A2-04	零用金作業
A2-05	各項稅費款之扣繳作業
A2-06	付款作業-電子支付
A2-07	付款作業-帳戶支付
A2-08	未達公告金額採購監辦作業
A2-09	公告金額以上之採購監辦作業
A3 薪工循環	
A3-01	職工及臨時人員辦理年終考核作業
A3-02	職工及臨時人員請假作業
A3-03	三節慰問金發放作業
A3-04	月退休金發放作業
A3-05	退撫基金發放作業
A3-06	薪資發放作業
A4 財產管理循環	
A4-01	財產及非消耗品增加、增減值、移動處理作業

A4-02	財產及非消耗品減損作業
A4-03	財產及非消耗品盤點作業
A5 圖書資料管理循環	
A5-01	書目資料建置作業
A5-02	贈書保存作業
A5-03	讀者借閱圖書逾期催還處理作業
A5-04	核發借閱證作業
A5-05	期刊閱覽作業
A5-06	閱覽數據統計作業
A5-07	閱覽區-側封板、架位及架標維護作業
A5-08	圖書與視聽資料盤點作業
A5-09	圖書報銷作業
A6 電腦化資訊系統管理循環	
A6-01	資訊系統安全管理作業
A6-02	電腦資訊教育訓練作業
A6-03	公文管理系統帳號及權限管理作業
A7 其他營運管理循環	
A7-01	國際繪本中心閱覽環境安全應變流程作業
A7-02	國際繪本中心活動辦理作業
A7-03	公文稽催作業
A7-04	董監事會出席管理作業
A7-05	對外勸募事項列管作業
A7-06	分館評鑑制度管理作業
B1 印鑑使用之管理	
B1-01	印信使用管理作業
B2 有價證券與保管品之管理	
B2-01	票據、有價證券與其他保管品之收付及管理作業

B3 預算之管理	
B3-01	預算分配作業
B3-02	預算審核編報作業
B4 出納之管理	
B4-01	帳列金額與銀行對帳單及差額解釋表之勾稽作業
B4-02	現金、票據與證券保管情形之查核作業
B5 財務及非財務資訊之管理	
B5-01	財務及非財務資訊之管理控制作業
B6 財務報表編製流程之管理	
B6-01	決算報告之編報作業
B6-02	懸帳之清理作業
B7 業務資訊公開化之管理	
B7-01	研考數據提供作業
B7-02	文史資源策展說明校對作業
B7-03	公共媒體關係管理作業

附件 2-高雄市立圖書館 108 年度分館業務評鑑計畫

一、宗旨及依據

高雄市立圖書館（以下簡稱本館）為了解分館績效表現、激勵創新服務及提升整體營運品質，特依據圖書館法第 17 條之規定，訂定本實施計畫。

二、評鑑計算區間：自 107 年 12 月至 108 年 11 月。

（109 年評鑑計算區間：統計自 108 年 12 月至 109 年 11 月止）

三、評鑑對象：

分四區共 32 所分館各別辦理

● 高雄區(15 所)

高市文化中心(兼苓雅)、鼓山(兼左營)、旗津(兼南鼓山)、右昌(兼翠屏)、寶珠(兼陽明)、小港(兼鳳二)、草衙、鹽埕、河堤、三民、前鎮、新興、左新、楠仔坑、李科永

● 鳳山區(6 所)

中崙(兼曹公)、大樹二(兼大樹一、三)、大社(兼鳥松)、中庄(兼大寮)、澄觀(兼仁武)、林園(兼林園二)

● 岡山區(6 所)

岡山文化中心(兼路竹)、彌陀公園(兼彌陀)、梓官(兼赤東)、燕巢(兼永安)、茄萣(兼湖內)、岡山(橋頭)

● 旗山區(5 所)

阿蓮(兼田寮)、杉林(兼甲仙)、內門(兼內門內埔、內門木柵、內門溝坪)、美濃(兼旗山)、六龜

● 免評鑑分館:大東、文學館

四、評鑑計分：

總分 120 分：委員佔 40 分，平時加分項佔 80 分。

(一)外聘評鑑委員進行評鑑，每位委員 40 分，分數加總後，平均計算。

(二)平時表現加分項佔 80 分；各館主任若有兼任他館，則所兼各館評鑑項目採「平均計分」或「併同計分」，請參考「108 年度分館業務評鑑平時表現評分項目計分表」。

五、外聘評鑑委員：聘請 3-4 位評鑑委員包括圖書館界學者專家、圖書館實務工作者、文字工作者及媒體記者等。

六、外聘評鑑委員評鑑方式：

(一)舉辦評鑑業務行前說明會，於評鑑前針對評鑑目的、對象、時間、行程及計分方式等向評鑑委員說明。

(二)於 108 年 10~11 月間，由評鑑委員至各館實地評鑑，每一分館時間為 40 分鐘（包含現場參觀 15 分鐘、簡報 15 分鐘、意見交流 10 分鐘），委員依委員評分表項目考評，評定各館成績，並提供優點、缺點等建議事項。

(三)評鑑行程結束後，分區召開綜合座談，由館長、委員及各分館主任共同參加。

七、獎懲方式：

(一)獎勵：評鑑結果各區取前 1 至 3 名不等頒發獎盃及獎狀，第 1 名列「特優」並記功 1 次，第 2 名列「優等」，計嘉獎 2 次，第 3 名列「優等」，記嘉獎 1 次。

(二)評鑑成績同時列為年終考績之參考：

1. 主任、館員、約聘僱人員敘獎依本計畫要點辦理。

2. 職工及業助委由文化局依「高雄市政府臨時人員管理考核要點」辦理。

3. 勞務承攬人員委由勞務承攬公司依「高雄市立圖書館 108 年度圖書館營運勞務承攬採購契約」辦理。

(三)考量分區評鑑館數不一，評鑑獎勵以各區不超過 1/3（含）館舍（不低於二所）為原則。若該區評鑑館數四館以下（含四館），名次與敘獎方式則另案簽核。

(四)分館主任兼多館者，可提其中一間分館參與評鑑，若參與評鑑館有得名，該主任所兼任而未參與評鑑之分館同仁可與該主任所提評鑑館一同敘獎。

八、預期效益：

(一)落實顧客導向、績效評估制度，提高團隊凝聚力與向心力，追求卓

越精神。

- (二) 有助於長期經營目標之擬定與執行，提升為民服務績效。
- (三) 透過評量作業確實了解各分館運作情況，藉以通盤考量各館人力與
經費分配，進而提供組織變革及爭取經費與人力之參考依據。
- (四) 結合社區資源建立良好公共關係。

附件 3-高雄市立圖書館 109-113 年發展目標及計畫

一、前言

106 年 9 月 1 日高雄市立圖書館（以下簡稱本館）由地方政府公共圖書館改制為行政法人的圖書館，組織變革使本館進入新的發展階段，透過財務鬆綁之優勢，串聯社會資源直接挹注圖書館營運，提升營運效能，並適時引進專業人才（如圖書資訊、文學研究、展覽策畫、設計等），提升人力專業素質並擴展圖書館功能，提供市民更多元、創新的資訊近用型態。

改制行政法人初期，本館透過 106-108 年三年發展目標及計畫，制定「健全行政法人圖書館的運作模式」、「打造高雄文學館為南方文學基地」、「推動國際繪本中心成為繪本平台」、「分齡分眾活動提供多樣化閱讀體驗」及「以多元營運方式達成圖書館永續經營」等五大目標，為改制後的組織、傳承到營運，逐步進行內部制度調整、組織人力分工及財務系統整合，持續秉持「創新、國際、活力、進步」四大核心價值，以朝向更具專業性、永續性與多元性的發展願景。

本館改制已屆滿兩年，隨內部組織與制度調整，及讀者資訊行為改變的社會脈動下，為更加靈活面對瞬息萬變的資訊世界並落實服務平權，本館延續 106-108 年的發展目標，就現行經營策略及未來發展，並依循本市文化發展政策「古城新都·在地國際¹」之架構，制定「高雄市立圖書館 109-113 年發展目標及計畫」，期能提升市民閱讀力，擴大圖書館功能，成為市民知識的泉源。

二、圖書館趨勢及需求分析

（一）公共圖書館轉型

1. 知識生產，健全圖書館事業

傳統的圖書館事業，是指處理圖書資訊的上、中游作業，例如採訪、分類、編目、典藏、閱覽、流通、參考、推廣等步驟，並專

¹詳參高雄市議會第 3 屆第 2 次定期大會高雄市政府文化局業務報告

注於實踐知識管理的生產、分配、交易及應用²。過去圖書館的參考服務，主要是讓讀者瞭解如何運用圖書館資源，製作資源利用指引，指導讀者使用圖書館目錄系統、軟硬體設備，使讀者快速上手使用圖書館³。

在數位科技的環境下，讀者使用資料的動機與行為模式改變，圖書館功能及館員的角色轉變，圖書館不再只是資料的保存管理單位，已擴大成為知識學習及傳遞的中心，透過辦理各式活動及資源輔助，引領讀者知識生產，滿足讀者資訊需求。為提升讀者的文化素養，圖書館應健全圖書館事業，打破傳統保存知識的定位，盡力滿足讀者知識傳播、創新創造的需求，發展各式創新服務。

2. 強化新知傳播及文化服務

公共圖書館不限制服務對象，是落實知識共享的場域，順應多元化的趨勢發展，應以讀者需求為出發點，拓展服務通路，透過服務及舉辦活動，落實圖書館的核心價值。

圖書館學新五律⁴ (Five New Laws of Library Science)，第二律指出知識傳遞多面性；IFLA 評比年度公共圖書館的六個評比標準⁵中，學習空間 (learning space) 指標指出：圖書館應為教育提供多樣化的方式，支援不同的需求、不同年齡層的學習活動。隨著科技進步，圖書館應迎合時代發展，提供多元的資源與服務，鼓勵各種學習形式，協助讀者終身學習、拓展視野。

現階段，公共圖書館是從事文化服務、傳播文化、開展文化活動的傳播平臺。圖書館擁有豐富的館藏提供借閱服務之外，亦開始往資訊傳播的上下游延伸，鼓勵創作與出版、推動創新服務。

以拓展公共圖書館服務通路為例，圖書館辦理講座活動，是一種滿足讀者需求的創新服務⁶，閱讀講座活動是臺灣公共圖書館常辦理的推廣活動類型之一⁷，利用深入常民生活的講題，民眾關心的議

²廖又生 (2003)。圖書館知識管理初探。中國圖書館學會會報，71，51-60。

³林盈鈞 (2015)。圖書館創新服務初探。臺北市：文津

⁴ Crawford & Gorman. (1995). Five New Laws of Library Science

⁵ IFLA. (2018). *Systematic Public Library of the Year*. Retrieved from <https://www.ifla.org/node/29023>

⁶龍梅寧 (2009)。論圖書館文化服務功能的開發與創新。青海師範大學學報，2，145-148。

⁷陳書梅 (2008)。館員在公共圖書館成人閱讀推廣活動中之角色探討。圖書與資訊學刊，65，19-26。

題，連結館藏與讀者，培養民眾使用圖書館的習慣，更是挖掘更多潛在讀者的機會，達到圖書館新知傳播、文化服務的目的。

(二)國際公共圖書館發展趨勢

1. 注重社區居民的共同參與，與多元的創意空間

終身學習的社會風氣興起，公共圖書館的文化、休閒、資訊的功能被放大，圖書館漸成為社區的文化中心、學習中心及資訊中心。國際上先進的圖書館，將圖書館由靜態的傳統指標性保存資料的角色，轉變為擁有各式動態的活動空間。例如丹麥的奧胡斯圖書館(Dokk1)，該館根據不同領域設立「創新實驗室」(Transformation Lab)包括：文學實驗室、新聞實驗室、音樂實驗室、展覽實驗室；又如芬蘭的頌歌中央圖書館(Oodi Central Library)，跳脫讀者對於圖書館的認知，除閱讀空間以外，另設有電影院、KTV、縫紉機、3D 列印機、遊戲間、廚房等，為社區居民帶來更豐富的生活體驗。

圖書館為永續經營，以人為本重視讀者需求，進而改善與提供創新服務。藉由各年齡層、各族群的參與，及與他們的交流對話，激發圖書館創新靈感，讓圖書館不只是被動提供書本或資訊，而是能讓讀者以五感等各種可能體驗圖書館，進一步對知識與學習有所啟發，落實推動終身學習的核心價值。

2. 彈性空間及舒適家具

Academic Library Design: designing 21st-Century Libraries⁸一書提到學術圖書館的一項設計趨勢：「迎合各種型態的學習者 (catering to every type of learner)」：為迎合每一種型態的學習者，提供不同空間。針對以學生為中心的圖書館，提供小型的、安靜的自修室讓學生專心研讀，另外彈性的家具和舒適的座椅搭配，成為支援各種學習形式的多元空間。

近年來，國外新建的公共圖書館，桌椅的樣式講求設計及符合人體工學，增添空間的美學且更舒適，如芬蘭赫爾辛基市立圖書館 Library 10，該館提供舒適及彈性的家具，例如：移動式隔音牆/椅，讓使用者不受干擾，自行移動，創造自己的工作空間；半坐半躺式沙

⁸ VMDO ARCHITECTS. (2014). Academic library design: designing 21st-century libraries. Charlottesville, VA.: VMDO ARCHITECTS. Retrieved from http://www.vmdo.com/docs/Designing_21st_Century_Libraries.pdf

發椅，可讓使用者以最舒適的姿勢閱讀及工作；如澳洲伯斯 Edith Cowan University 大學圖書館增添高科技睡眠艙「energy pod」；又如荷蘭台夫特理工大學 Delft University of Technology 圖書館於學校考試期間，提供學生安靜的自修空間。辦理演講活動時，由於所有的桌椅都是非固定式，原有的自修空間可機動調整，成為辦理演講活動的場地。

(三)閱讀素養與媒體素養的培育

1. 12 年國教倡導之核心素養

12 年國民基本教育課綱⁹是素養導向的學習，本於全人教育的精神，以「自發」、「互動」、「共好」為理念，以「成就每一個孩子—適性揚才、終身學習」為願景。

由於時代變化快速，12 年國教課綱是希望學生有素養，養成終身學習的態度與能力，以應對無法預測的未來。因此「核心素養」是該課綱的課程發展主軸，「核心素養」是指一個人為了適應現在生活及面對未來挑戰，所應具備的知識、能力與態度，其強調學習不侷限於學科知識及技能，而應關注學習與生活的結合。

素養導向式的學習，長文閱讀及理解的能力更加重要，因此，學生的閱讀能力仰賴從小養成的閱讀習慣，透過廣泛的閱讀培養閱讀的興趣，也能從中釐清思路，訓練邏輯推理及溝通表達能力，未來面對新問題或新挑戰時，能站穩腳跟找出解決的辦法。

2. 媒體素養

身處網路普及、社群媒體興起的時代，資訊氾濫造成的假新聞、假訊息，有賴閱聽人的思考與判斷力，才能從中辨別事實與真相，亦即具備媒體素養的閱聽人，在接收訊息時，能探討其中不同的角度或觀點，並主動搜尋更多資料了解議題，最終整合成自己的知識。

教育部出版《媒體素養教育政策白皮書》¹⁰指出「媒體教育的終極願景，在於透過媒體素養教育的機制，強化全民對於媒體的釋放與賦權，以建立健康媒體社區。」「釋放」是指「個人在心智上能夠穿透媒體所建構的迷障，不被媒體左右；更能進行社會參與，使用媒體表達

⁹教育部十二年國民基本教育資訊網。檢自：<http://12basic.edu.tw/12about-3-1.php>

¹⁰媒體素養教育政策白皮書。檢自：

http://homepage.ntu.edu.tw/~floraticn/gen_whitepaper.files/mediaequipment.pdf

對公共事務的關心，促進公民民主素養」；「賦權」指「個人有自主能力去分辨、選擇、評估媒體及其內容，進而透過理性的思考與對話，去影響、督促媒體改善內容，乃至培養公民產製創意的、良性的、教育的訊息，共同建構社區品味，從而提高社會的文化品質。」該白皮書列出媒體素養的內容包括：了解媒體訊息內容、思辯媒體再現、反思閱聽人的意義、分析媒體組織、影響和接近使用媒體。簡言之，媒體素養就是認識和解讀媒體的能力。

12年國教重視的核心素養，是以建構個人的學習能力為主，包括能確認資訊需求、尋獲、評估、呈現和使用資訊等和研究過程有關的能力；媒體素養教育是了解大眾媒體的生態環境和產業結構、培養閱聽人使用媒體的批判能力。公共圖書館負有培育讀者資訊素養的責任，對於上述兩種素養的培育，公共圖書館應積極參與及辦理相關活動，並給予相關從事者各類型的資源支援。

三、高雄市整體環境檢視與本館服務

(一) 本市服務人口概況

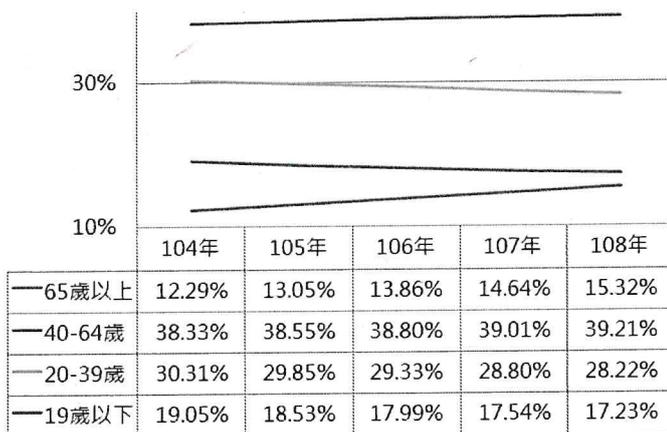
1. 高雄市人口年齡結構

根據世界衛生組織的定義，65歲以上視為老年人口，而65歲以上老年人口占總人口比率達14%，即為高齡社會，107年高雄市65歲以上人口達14.64%，正式宣告高雄市進入高齡社會。

本館規劃的閱讀推廣服務，涵蓋所有年齡層，例如：嬰幼兒、青少年、成人等，而隨著老年人口的逐年增加，本館近年亦增加樂

高雄市人口年齡結構

(統計至108年10月)



齡活動的比重。此外，高雄市視障人口約 7 千人，為保障視障讀者權益，平等接受圖書資源，本館於總館及新興分館設有視障資源專區提供服務，並結合相關機構，進行資源共享及舉辦推廣活動。

(1) 高雄市人口區域分布

高雄市人口集中在原高雄市行政區，人口數排名前 10 的行政區依序排名為鳳山區、三民區、左營區、前鎮區、楠梓區、苓雅區、小港區、鼓山區、大寮區、岡山區，根據各行政區範圍，本館設有 1-4 所不等的分館，就近服務在地民眾。本館各區分館又以服務人口數、館舍規模等因素，分設三級分館，據以調配資源。

(2) 高雄市移工及新住民人口統計與分布

全臺新住民人口已超過原住民人口，成為第五大族群。根據 108 年數據顯示，高雄市新住民原生國籍，主要來自陸港澳地區人口數佔 54%，其次為越南佔 25%、印尼 4%、菲律賓 2%、泰國 2%。

服務於高雄市的移工人口數約 6 萬人，主要集中於楠梓區、岡山區、大寮區；居住於高雄市的新住民約 5 萬人，主要分布於鳳山區、三民區、前鎮區，兩者合計 11 萬人，是強大的潛在讀者群。據此，本館鼓勵各分館成立東南亞書區，並利用行動書車將東南亞資源帶入移工及新住民的生活圈，書車據點除原有的楠梓日月光 88 夢想園區、前鎮加工出口區聯合宿舍、勞工公園，108 年擴點至大寮宿舍。

2. 本館服務數據

(1) 館舍數量(依行政區人口多寡排序)

107 年本館達成「一區一圖書館」的目標，目前高雄 35 個行政區(不含原住民自治區)總計有 60 個分館，1 個閱覽室，及 3 座捷運智慧圖書館，共 64 個服務據點，即每 4 萬 6 千人有一座圖書館。94 年本館即啟用通閱服務，使市民共享全市大書庫；並有「台灣雲端書庫@高雄」線上服務，使市民享有 24 小時不打烊的電子書閱讀服務，讓閱讀不受時空限制。

本市各區圖書分館除 107 年啟用之旗山分館及李科永紀念圖書館外，開館時間多已達五年以上，各館館藏書況逐年陳舊，本館

積極爭取經費進行設備更新及館藏汰舊、更新充實。因資源有限，逐步進行分區盤點，以實行逐年優化計畫，改善老舊空間與設備，同時以升級圖書館自動化設備、增設分館或智慧圖書館、建置社區共讀站等方式，擴增服務據點，增加市民取用圖書之便利性以及舒緩分館過量的業務，提升服務品質。

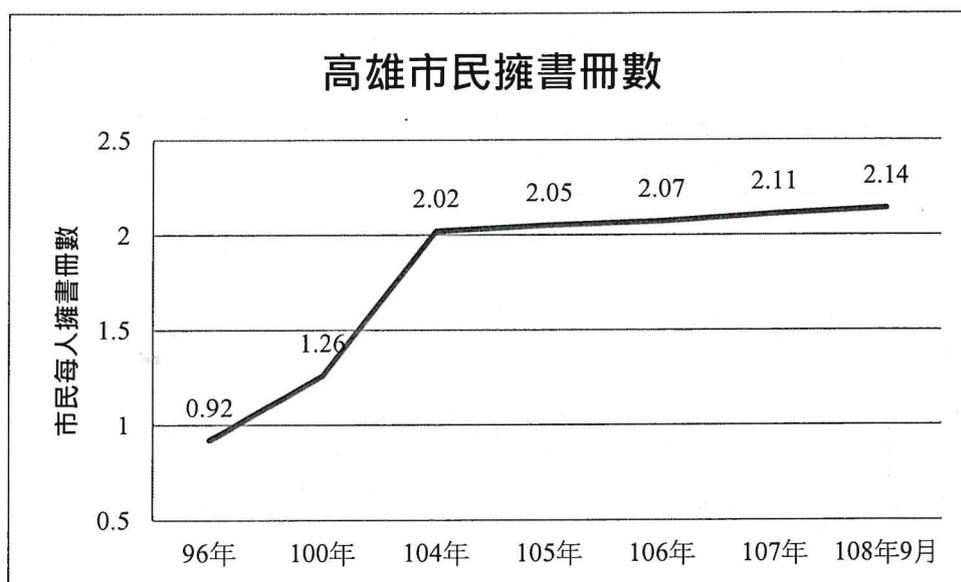
各區分館單館服務人口數(統計至 108 年 10 月)

全市				60 間分館及 1 間民眾閱覽室			
1 館服務人數				46,000 人/館			
行政區	鳳山區	三民區	左營區	前鎮區	楠梓區	苓雅區	小港區
分館數	4	4	2	3	3	2	1
1 館服務人數	89,964	84,822	98,780	62,551	62,538	84,452	157,756
行政區	鼓山區	大寮區	岡山區	仁武區	林園區	路竹區	新興區
分館數	2	2	2	2	2	1	2
1 館服務人數	70,492	56,125	48,568	44,723	34,810	52,219	25,479
行政區	鳥松區	大樹區	美濃區	橋頭區	旗山區	梓官區	大社區
分館數	1	3	1	1	1	2	1
1 館服務人數	44,935	14,053	39,159	38,230	36,300	17,876	34,489
行政區	茄萣區	燕巢區	湖內區	阿蓮區	旗津區	前金區	鹽埕區
分館數	1	1	1	1	1	2	1
1 館服務人數	30,031	29,746	29,724	28,506	28,199	13,416	23,918
行政區	彌陀區	內門區	永安區	六龜區	杉林區	田寮區	甲仙區
分館數	2	4	1	1	1	1	1
1 館服務人數	9,539	3,557	13,808	12,672	11,717	7,072	5,963

(2) 擁書率

根據圖書館設立及營運標準，公立公共圖書館館藏量應以人口數每人 2 冊為目標，且直轄市立圖書館總館至少應有 50 萬冊，每年至少增加 7 千冊，分館至少應有 3 萬冊，每年至少增加 3 千冊。

96 年高雄市民擁書率為 0.92 冊，逐年提升，108 年 9 月達 2.14 冊，已達圖書館設立及營運基準之目標，而總館及分館每年增加的冊數，總館每年增加上萬冊不等，達到目標，分館則朝每年至少增加 3 千冊的標準努力中。



(3) 通閱天數

本館在 100 年結合社區資源募集 7 台通閱車自組物流車隊，啟動大高雄網路借書服務，整合 60 座圖書館藏，形成大高雄書庫，而讀者從一開始 5 日才能拿到書，現在平均 2.5 天內即能拿到預借的書籍。

四、高市圖發展進程及資源分析

(一) 發展四階段

本館自成立以來，歷經數次的擴張與更新，自 99 年縣市合併至今，可略分為 4 期，分述如下：

1. 高市圖 1.0(期間：99 年至 103 年 10 月)

99 年高雄縣市尚未合併之前，採用區圖書館制(分散制)，各鄉鎮圖書館在圖書薦購、館藏發展政策、借閱政策、閱讀推廣等各自發展；縣市合併後，高市圖進入 1.0 時代，採總分館制(集中制)，由總館統一編列經費預算、制定館藏發展政策、各項閱覽規則及作業流程等，串聯各分館資源，全面推動高雄市的圖書發展。

2. 高市圖 2.0(期間：103 年 11 月至 106 年 8 月)

新總館於 103 年 11 月 13 日啟用，帶給高雄城市美學新面貌，帶領高市圖進入 2.0 時代。此時期的圖書館開辦許多新型態的閱讀活動，如：主題書展、閱讀袋著走及與書的盲目約會等，並積極與外部單位合作，如：在地大學合作圖書通閱服務、及透過策辦國際論壇、與西雅圖公共圖書館簽訂 MOU 等擴展國際關係。

3. 高市圖 3.0(期間：106 年 9 月至 109 年 10 月)

在資訊變遷快速的時代，本館為提升行政效率及財務彈性，於 106 年 9 月改制為行政法人，為圖書館增添多元專業的色彩及創新發展的新氣象，邁入 3.0 時代，串聯社會資源挹注圖書館營運，並吸納專業人才參與圖書館事業，開展創新服務，例如各式講座、主題工作坊、自力出版、成立品牌空間等，突破以往圖書館被動服務的角色。

4. 高市圖 4.0(期間：109 年 11 月以後)

因應總館二期工程完工，帶領高市圖進入 4.0 時代，緊鄰總館的文創會館將結合書局、文創等商業機制發展更完善的文化生活圈，其營運權利金將挹注圖書館的永續經營。同時，透過文化生活圈的群聚效應，鼓勵文化及藝術人才創作，亦將能量擴散至分館，包含專業人力進用以及建立專門主題館等，整合資源，期能打造知識及創意交流平台。

高雄市立圖書館發展四階段		
階段	時間	關鍵里程碑
1.0	99年 103年10月	99年高雄縣市合併後，健全圖書總分館體制，進入1.0時代。 1. 啟用大高雄網路借書及行動圖書館服務，串聯各分館資源。 2. 開辦三大講堂，為市民提供周末的藝文充電站。 3. 啟用台灣雲端書庫@高雄，提供24小時數位閱讀服務。
2.0	103年11月 106年8月	新總館啟用，邁入2.0時代。 1. 擴展國際關係，策辦國際論壇並與西雅圖公共圖書館簽訂MOU。 2. 辦理新型態閱讀活動，如主題書展、閱讀袋著走及與書的盲目約會等。 3. 與外部單位合作，啟動青春逗陣學堂、在地大學通閱合作計畫等。
3.0	106年9月 109年10月	改制為行政法人，邁入3.0時代。 1. 具對外開放招募專才及鬆綁財務計畫的優勢，開展創新服務。 2. 自力出版《雄愛讀冊》、《寧靜革命》等書。 3. 辦理多元優質主題講座，如「高圖學齋」、「繪本沙龍」等。 4. 總館成立品牌空間，開發、展售文創商品。
4.0	109年11月 之後	總館二期工程完竣，預計109年11月啟用，邁入4.0時代。 1. 將結合書局、文創等商業機制，群聚文創生活圈，其營運權利金亦會挹注總館的永續經營。 2. 整合文化資源，建立專門主題館，打造知識及創意交流平台。

(二) SWOT 分析

內部優勢	內部劣勢
<ul style="list-style-type: none"> ●一區一圖書館 ●自有通閱物流系統，串聯各分館館藏 ●積極締結合作關係：與大學圖書館合作辦理通閱服務、社區共讀站、其他資源平台 ●提供多元服務，閱讀推廣不遺餘力 	<ul style="list-style-type: none"> ●高雄市全區幅員遼闊，部分館舍位於交通不便的偏區，人口分布不均，服務品質不易維持一致性 ●公務人員離退率高 ●數位科技時代，館員知能不易跟上時代趨勢
外部機會	外部威脅
<ul style="list-style-type: none"> ●推廣活動推陳出新 ●多元人才開創新服務 ●南臺灣重要公共圖書館 ●保存在地文化 ●邁向國際 	<ul style="list-style-type: none"> ●各縣市持續新建總館，設備新穎 ●讀者需求多元 ●資訊爆炸，圖書館訊息難以傳遞予民眾，民眾的首選知識來源已被搜尋引擎取代。

(三) 策略地圖

為使本館持續朝向「建構國際一流公共圖書館，匯聚知識體系資源，提倡智慧化應用，邁向永續發展」的願景，本發展目標及計畫，依循高雄市文化發展政策「古城新都·在地國際」、參考公共圖書館趨勢、及本館角色擬定本館五年策略方向及目標內容(如下表)：

高雄市文化發展政策	高市圖	
	策略方向	目標
活絡城市藝術參與，建立市民文化涵養	厚實館藏，推動城市閱讀、終身學習	目標 1. 厚實多元的館藏資源，以推動城市閱讀。 目標 4. 提供讀者適宜的學習資源，培養其終身學習能力及數位閱讀素養。
加強培育藝術人才，扎根扶植藝	整合文化資源，打造知識及創意交	目標 7. 建立專門主題館，打造知識及創意交流平台。

文產業	流平台	
推動文化資源平權，促進藝術共融共享	強調分齡分眾，注重多元文化，落實文化與知識平權	目標 5. 強化讀者服務，落實文化與知識平權。
強化國際連結與合作	推動圖書館交流，提升國內與國際知名度	目標 8. 拓展國內外館際交流與合作，強化國際連結，提升圖書館能見度。
建構文藝產業發展環境，打造優質藝文空間	優化服務，改善館舍空間與設備，提升服務品質	<p>目標 2. 提供優質的閱讀環境。</p> <p>目標 3. 擴大資訊科技的應用，建構友善的數位環境。</p> <p>目標 6. 圖書及社會資源整合再利用，發展文創，提高附加價值。</p>
/	推動圖書館特色品牌，結合生活與閱讀。	目標 9. 加強非紙本閱讀的品牌形象，創造讀者與書本的連結。

五、目標、策略及行動方案

目標1：厚實多元的館藏資源，以推動城市閱讀。

說明：館藏是圖書館服務的重要元素之一，為滿足市民多元的資訊需求及館藏的有效利用，本館透過均衡發展館藏、落實各分館主題特色、活化館藏等策略，累積圖書能量。除一般館藏外，本館首創「關鍵出版櫥窗」，為第一個扮演「圖書館博物館化」的公共圖書館，藉以活化經典、古籍舊書。

策略 1-1：均衡發展館藏，呼應各類讀者閱讀需求及圖書界時事。

行動 1-1-1：爭取並適切分配年度圖書資料採購經費，購置新書，提升館藏新穎性。

行動 1-1-2：積極爭取各項補助、對外募集經費，充實館藏。

行動 1-1-3：採購國際書展等大型展覽或獎項的得獎作品，提升館藏能量。

行動 1-1-4：尋求領域專家的意見，參考國外多元資料中心書單，徵集多國圖書資料，滿足外國讀者(新住民、移工等)的需求。

行動 1-1-5：採購有聲、點字、雙視書及融合遊戲玩具，滿足視覺、學習障礙讀者需求。

策略 1-2：落實各分館主題特色，保存在地文化，發展特色館藏。

行動 1-2-1：根據地緣發展館藏特色，並持續增加深度及廣度，落實館藏分級制度。

行動 1-2-2：根據館藏特色，採購特色館藏，及發展配套的閱讀活動。

行動 1-2-3：強化館藏發展政策，逐年優化分館館藏，提升服務效能。

行動 1-2-4：設立臺灣文史專區及高雄書區，典藏與發揚在地文化。

策略 1-3：活化館藏及館藏再加值。

行動 1-3-1：定期辦理館藏淘汰評估，依評估結果進行館藏再加值，以確保圖書有效被利用。

行動 1-3-2：分析讀者借閱行為，進行館藏效能評估。

行動 1-3-3：持續辦理新進及主題書展，行銷及活化館藏。

策略 1-4：發展關鍵出版之窗，收藏絕版好書

行動 1-4-1：自各出版社庫存圖書、二手書店絕版書、學者專家專題

藏書、文物古籍收藏家、國家圖書館資料保存中心、專責出版社等地蒐集清單，並以索贈或借展方式擴充館藏。

行動 1-4-2：自本館待報銷圖書中，聘請專家篩選珍本書，充實關鍵出版館藏，活化圖書資料。

目標2：提供優質的閱讀環境。

說明：圖書館的閱讀環境可略分為硬體服務及軟體服務，前者涵蓋圖書館本身的建築、所提供的設備及館藏資源等，後者包括館員、志工所提供的服務與給讀者的感覺。

策略 2-1：提供安全、友善的環境與設備。

行動 2-1-1：持續改善各閱覽單位無障礙環境與設施。

行動 2-1-2：加強館舍環境安全防護。

行動 2-1-3：建立多語環境及無障礙網頁。

行動 2-1-4：適時更新雙語標示，符合使用者需求。

策略 2-2：提升館藏資源的可近性。

行動 2-2-1：提升資訊軟硬體設備及網路頻寬。

行動 2-2-2：提供流暢的使用者動線，規劃明確的標示系統。

行動 2-2-3：圖書館網站使用響應式網頁，在不同載具中呈現最佳畫面，便利民眾使用圖書館資源。

行動 2-2-4：提供郵寄還書、書香宅急便、班級借書證、團體借閱證等借還書及資源取用管道。

行動 2-2-5：於學校、社區共讀站、文化機構或人潮匯集處增設服務據點，滿足民眾借還書需求。

策略 2-3：營造舒適的閱讀環境。

行動 2-3-1：改造老舊館舍，融合在地元素於館舍空間設計。

行動 2-3-2：改善照明、空調、電梯等耗能設備，打造舒適節能的閱讀環境。

策略 2-4：擁有充足、專業、多元的人力資源。

行動 2-4-1：招募足夠的館員、志工，提供完善的服務。

行動 2-4-2：吸納並培養多元、專業的人才，發展全方位的圖書館服務。

目標3：擴大資訊科技的應用，建構友善的數位環境。

說明：資訊科技改變人民的資訊行為，圖書館應善用資訊科技，提升服務效率與品質，滿足讀者需求，增加讀者滿意度，

策略 3-1：應用新穎科技，深化閱讀、提升閱讀興趣。

行動 3-1-1：將科技與館藏資源或圖書素材結合，加乘閱讀效益。

行動 3-1-2：辦理館員及讀者科技教育活動，提升科技運用能力。

策略 3-2：運用科技優勢，提升服務的便利性。

行動 3-2-1：優化圖書館網站、圖書查詢系統，改善讀者使用經驗。

行動 3-2-2：善用社群軟體及人工智慧，回應讀者，提供即時服務。

行動 3-2-3：增設 RFID 分館，提供更快速的自助借還書服務。

行動 3-2-4：規劃設置預約書自取專區。

目標4：提供讀者適宜的學習資源，培養其終身學習能力及數位閱讀素養。

說明：因應讀者需求水準的提升，圖書館強調分齡分眾，提供優質且多元化的服務。另外，網路普及造成的資訊氾濫現象，判讀與思辨成為全民必備的素養，圖書館除了發揮資訊守門員的角色，更應培育全民的網路自學力。

策略 4-1：辦理多元類型的推廣閱讀活動，成為社區資源中心。

行動 4-1-1：針對不同年齡層的讀者，規劃適宜的講座、工作坊、知識沙龍等。

行動 4-1-2：規劃靜態或動態的閱讀推廣活動，如：主題書展、講座、工作坊等。

行動 4-1-3：辦理圖書館利用教育，製作短片、圖表，提升讀者圖書館素養，降低讀者使用困難。

行動 4-1-4：重視資訊素養，培養讀者擁有判斷資訊品質的能力，如：資訊來源的正確性及可靠性等資訊素養六大技能。

策略 4-2：發揮圖書館的角色與能力，推動與落實全民的媒體素養教育。

行動 4-2-1：針對不同對象辦理各式工作坊、講座，注重參與式學習，培養全民對於數位內容的理解和判讀能力。

行動 4-2-2：支援學校圖書館教師或各類團體蒐集媒體素養相關教材、教案和提供學習資源。

策略 4-3：開發嬰幼兒、兒童的閱讀興趣，成為圖書館未來的主要讀者。

行動 4-3-1：持續提供優良、新穎的繪本館藏，吸引兒童到館使用資源。

行動 4-3-2：持續擴大推動嬰幼兒早讀、親子共讀、繪本主題推廣活動。

策略 4-4：提升青少年讀者閱讀能力及資訊素養，培養良好的閱讀習慣。

行動 4-4-1：推展青少年閱讀專區，提供青少年感興趣的主題館藏。

行動 4-4-2：辦理青少年寒暑期工作坊、講座，認識圖書館資源，加強資訊素養。

策略 4-5：強化樂齡讀者服務。

行動 4-5-1：設立樂齡主題專區，提供適合樂齡、及其家屬或照護者的館藏資源。

行動 4-5-2：考量銀髮讀者興趣及需求，規劃適切的學習活動，促進資訊能力的提升。

行動 4-5-3：運用樂齡志工服務高齡讀者或辦理真人圖書館。

行動 4-5-4：規劃樂齡外展服務，與安養中心、日照中心、關懷據點等外部單位合作，辦理說故事等活動，將館藏資源帶入年長者的生活圈。

目標 5：強化讀者服務，落實文化與知識平權。

說明：圖書館身為社教機構，應實踐「大家的圖書館」理念，提供友善無礙的環境和服務，針對不同社群、年齡層規劃學習資源，展現社會價值。

策略 5-1：推廣多元文化閱讀，促進新移民、移工與在地文化的交流。

行動 5-1-1：辦理多元文化閱讀活動及研習，協助新移民融入在地生活。

行動 5-1-2：透過舉辦各式文化講座，促進國人認識各國文化。

策略 5-2：促進讀者心理健康，提供書目療法服務。

行動 5-2-1：設立書目療法專區，提供書目療法服務。

行動 5-2-2：持續於圖書館網站更新書目療法書單。

行動 5-2-3：辦理書目療法專題講座，加強讀者及館員的認識。

策略 5-3：優化讀者服務規則，建立彈性的服務模式

行動 5-3-1：定期召開董事會，參考外部專家的建議，改善讀者服務。

行動 5-3-2：標竿學習國內外優良圖書館，讀者意見回饋，建立適切的服務模式。

策略 5-4：針對特殊讀者，提供所需的讀者服務。

行動 5-4-1：採購視障資源，並結合其他視障資源平台，提供視障讀者服務。

行動 5-4-2：與視/聽障服務機構、社會企業合作，辦理視/聽障閱讀及推廣活動。

行動 5-4-3：深入新住民、移工的工作場域及生活圈，提供閱讀資源。

行動 5-4-4：運用通用設計原則規劃館舍空間，以利弱勢團體使用。

目標 6：圖書及社會資源整合再利用，發展文創，提高附加價值。

說明：公共圖書館是一般社會大眾平等取用資訊的重要管道，是社會教育的實施機構。面對讀者終身學習需求日益多元，圖書館除積極開拓各項社會資源，本館未來將善用總館二期文創園區優勢，創造閱讀與文化生活的文創聚落，全民在圖書館場域體驗書本、文化、文創展演等，成為高雄文創基地。

策略 6-1：連結社會各界產業資源，凝聚市民力量共同推廣閱讀。

行動 6-1-1：鼓勵民間企業及其他社會投入圖書館事業。

行動 6-1-2：扶植繪本人才，提供創作者群聚機會，鼓勵創新與創造。

行動 6-1-3：招募與培訓專業志工，協助圖書館各項業務。

策略 6-2：跨域合作及社區結盟聯合推廣閱讀。

行動 6-2-1：與學校、機關團體、社區發展協會洽談合作，促進資源共享。

行動 6-2-2：結合外部資源、文化產業，拓展服務據點，提升資源流通。

目標 7：建立專門主題館，打造知識及創意交流平台。

說明：為強調分齡分眾的多元服務，本館依主題特性建立專門主題館，完整典藏單一主題的資料，規劃適宜的服務及活動，群聚同質性高的讀者，激發創意、促進交流。

策略 7-1：以高雄文學館作為南臺灣文學基地培育市民創作能量。

行動 7-1-1：針對不同客群辦理多元型態的文學活動，如：工作坊、營隊等。

行動 7-1-2：持續推動及辦理高雄青年文學獎。

策略 7-2：大東藝術圖書館落實專業研究型公共藝術圖書館的功能。

行動 7-2-1：設置建築生活美學專區及藝術書庫區，支援藝術研究。

行動 7-2-2：舉辦講堂、工作坊、建築諮詢服務，推展藝術知識普及。

策略 7-3：以國際繪本中心作為推廣繪本閱讀文化及繪本工作者交流之平台。

行動 7-3-1：徵集各國經典與國際書展得獎作品，充實繪本館藏。

行動 7-3-2：辦理繪本主題活動，如：工作坊、沙龍、親子共讀等，推廣閱讀。

目標 8：拓展國內外館際交流與合作，強化國際連結，提升圖書館能見度。

說明：本館為南臺灣重要公共圖書館，為弭平資源落差，藉由加強與其他圖書館合作，如館際合作等資源共享，亦鼓勵館際間館員的業務交流、經驗分享等，達到知識傳承、激盪創意的目的。而為建構國際一流的公共圖書館，特別重視與國外圖書館的交流與合作，利用參訪、舉辦專題演講、參加國際組織等國際型活動行銷本館。

策略 8-1：加強與國內圖書館交流與合作。

行動 8-1-1：與國內圖書館合作辦理教育訓練及推廣活動，促進知識共享、館員交流。

行動 8-1-2：透過館際合作，協助讀者取得他館館藏資源。

行動 8-1-3：落實南區資源中心功能，促進圖書資源共享。

行動 8-1-4：加強南臺灣圖書館策略聯盟，與鄰近縣市圖書館合作，擴大合作範圍。

策略 8-2：加強與國外圖書館交流與合作。

行動 8-2-1：邀請國際講者專題演講，掌握圖書館發展脈動。

行動 8-2-2：與國外圖書館辦理人才合作與業務交流，分享營運經驗。

行動 8-2-3：持續參與圖書館國際組織的活動，與世界接軌。

目標9：加強非紙本閱讀的品牌形象，創造讀者與書本的連結。

說明：加強圖書館品牌行銷，緊密連結生活與閱讀。

策略 9-1：推動全市性的閱讀推廣活動，提升服務影響力。

行動 9-1-1：配合館慶、節慶、世界閱讀日等主題，辦理相關主題書展、講座、閱讀推廣活動。

行動 9-1-2：辦理全市性的閱讀活動，延伸活動範圍。

策略 9-2：運用宣傳管道，強化圖書館行銷。

行動 9-2-1：透過網路社群行銷圖書館，主動推播圖書館服務訊息。

行動 9-2-2：適時發布新聞稿、採訪通知，提升媒體露出的曝光度。

策略 9-3：於總館成立品牌空間，傳遞本館的服務精神。

行動 9-3-1：透過本館品牌小組自製商品、生活選物，推廣本館閱讀與分享生活的精神。

行動 9-3-2：透過策展、工作坊等形式，刺激讀者對閱讀的想像，讓生活與閱讀的關係更緊密。

教育部 109 年健全直轄市立圖書館營運體制實施計畫

書面審查表

提案縣市：高雄市

序號	綜合意見	縣市回應內容
1	計畫中請加強說明總館如何策略性、計畫性、系統性，在既有的總分館營運體制下精進圖書館服務。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館自 99 年縣市合併後，確立全市總分館組織架構，透過一致性的管理政策及各級管考策略(如分館評鑑、館務會議等)，健全總分館營運體制。歷經 106 年 9 月改制為行政法人，本館設有董監事會，置政府機關代表、圖書資訊界人士及企業經營等不同領域之專家，藉由其專業背景，引導本館未來整體館務營運發展及訂定經營方針，並輔以監督機關高雄市政府文化局的績效評鑑制度，作為本館營運的管考參考。 2. 本計畫透過本館現況分析，為加強整體發展，擬透過「強化圖書館發展計畫」、「完善館藏發展政策計畫」、「優化讀者暨資訊服務計畫」、「專門主題特色館營運計畫」、「館員專業素養培育計畫」及「全面提升服務品質計畫」等六大計畫扣連本補助要點之補助項目方向，強化組織面、政策面、服務面及人才培育面之內容。

序號	綜合意見	縣市回應內容
2	計畫內容列出執行方向，細部執行時建議宜有較完整規劃後執行。	將依委員建議於後續執行過程中完整規劃後執行。
3	經費項目中列有規劃與設計費 50 萬元，建議補述說明支用需求為何，並說明其與精進總分館營運體制之必要性。	本規劃與設計費為「專門主題特色館營運計畫」項下經費，為特殊服務族群規劃合適之動線及空間規劃與設計，打造友善環境。
4	本案補助款不得編列購書款（樂齡特色館藏 50 萬），建議由自籌款項目支應。	此案原即以自籌款支應，原配合國圖於 7 月 29 日辦理之說明會免填各項經費自籌或配合款之規定，後續將配合國圖 11 月 21 日信件說明於後續修改計畫補充加註補助與自籌款說明。
5	「左新分館」圖書將全面建置 RFID 晶片，以利服務效率之提升。第 26 頁述及若導入 RFID 晶片，盤點館藏時，將更方面正確。若書架為鐵製品，是否會干擾盤點機之感應？	本館建置的 RFID 無線射頻識別系統為 HF 短頻率，干擾性相對比較低。而左新分館的書架並非全部是鐵製品，如特色館藏區、兒童室、東南亞館藏區及一般書庫區有裝修的部分皆是木製書架(修正計畫書 P.26)。
6	經費項目「數量」避免使用「1 式」概括式的編列方式。	將依國圖 11 月 21 日通知，於修正計畫書新增「分年羅列工作事項及執行經費」章節，備註欄位增加該經費項目的作業內容。
7	P15 發展策略僅有願景、109 年營運計畫工作目標及策略，應擴展為中長程發展	本館中長程計畫(109-113 年發展目標及計畫)延續歷屆營運計畫及本市文化政策「古都新城・在地國際」等架構發展相關

序號	綜合意見	縣市回應內容
	策略。	策略，已於第一屆董事會 108 年第三次會議審議通過(修正計劃書 P.44-62)。
8	中長程計畫在 111 年才檢討是否太慢？或現階段已有一份到 111 年的中長程計畫（P22.提及 5 年長程計畫，但未見內容）？	本館中長程計畫(109-113 年發展目標及計畫)延續歷屆營運計畫及本市文化政策「古都新城・在地國際」等架構發展相關策略，已於第一屆董事會 108 年第三次會議審議通過(修正計劃書 P.44-62)。
9	在各館計畫中，高市圖是唯一有提到培育讀者資訊素養的，這有助於提高圖書館在民眾心中的專業性。	資訊超載及資訊焦慮為資訊社會下產生的問題，是故圖書館扮演資訊服務的角色越趨重要，因此本館重視培育讀者資訊素養，協助讀者自力尋找、選擇、取用資訊。
10	P27. 樂齡書目療法主題圖書館和樂齡書目專區，主題圖書館和專區還是有些落差。	本館現行有國際繪本中心、高雄文學館及大東藝術圖書館等專門圖書館服務本市市民，為回應社會需求，「專門主題特色館營運計畫」中，盤點分館區位條件，以樂齡主題圖書館之規模，優化分館空間動線及環境氛圍，並購置樂齡館藏、輔具設備及規劃樂齡活動如終身學習講座、志工體驗及結合社會資源進行健康檢查、諮詢等，完善樂齡主題圖書館之服務。(修正計劃書 P.27)
11	可能囿於申請書之篇幅，若干內容著墨有限，難窺全貌，例如「樂齡書目療法主題圖書館」宜從更為讀者導向方式思考其內涵與名稱	以樂齡族群為主要服務對象，考量其需求優化空間規劃，並輔以提供相關資源，使圖書館能友善服務樂齡族群，例如購置輔具及大字書等，並加入書目療法服務，發展館藏內容。後續將依委員建議，以讀者本位擬訂主題圖書館名稱。

序號	綜合意見	縣市回應內容
12	有些計畫內容宜更貼近圖書資訊學之思維，如資訊素養之內涵與實務，又如 ISO 11620 Performance indicators for libraries (CNS 15543. 圖書館績效指標)已將 BSC 落實到圖書館實務，均值得館方參考應用。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應資訊爆炸的時代，本計畫將透過利用教育講座、社群圖文以及外部機構合作相關課程，培育讀者資訊素養。 2. 有關平衡計分卡(BSC)，本館將借鏡各國標準、各館實務經驗，套用於本館未來之績效評估流程。
13	預期效益倘能與補助項目與內容呼應，當更能彰顯計畫之成效。	本計畫預期效益，依據執行計畫制定不同的量化標準(修正計畫書 P.33)。
14	另外，申請書首頁，首長為文化局局長，是否反映首長對圖書館的支持度只到局長層級，市長支持度待釐清。	市長非常重視本市文化教育，惟呈繳計畫書時程緊急，時屆議會開議，為免耽誤申請時效，計畫書報至文化局。
15	計畫經費未載明申請總經費與地方配合款。	於計畫書中(P.34)敘明計畫經費總額：10,740,000 元，向教育部申請補助金額：6,200,000 元，自籌款：4,540,000 元。
16	全案尚稱完整可行，計畫之具體工作內容始於第 24 頁，部份分項工作內容無具體描述。如第 23 頁關於平衡卡計分法如何運用到館務發展、以及館藏發展政策究竟如何滾動修正以符民眾所需等，均未見提及。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本計畫將根據平衡計分卡四大構面發展圖書館策略地圖、目標、行動方案及設立衡量指標，根據評估結果可協助發現營運問題、強化內部組織的學習與成長、適切分配資源，並作為未來本館營運規劃之基礎。(修正計畫書 P.23) 2. 館藏發展政策配合本館館務發展方

序號	綜合意見	縣市回應內容
		<p>向及民眾需求，於會議前彙整各分館回饋意見及委員的提案，列為館藏發展政策的討論及修正事項。如有後續提案，將其納入臨時動議項下討論，會議之決議簽准後實施。</p> <p>(修正計劃書 P.23)</p> <p>3. 為使本館館藏發展能與時俱進，檢視實施成效並檢討現況是否有更進一步修正的空間及需求，經由不斷的循環，適時地調整及修正館藏發展政策。(修正計劃書 P.23)</p>
17	<p>擬建立五年長期發展計畫與行動方案、導入績效評估與平衡計分卡，值得肯定，可再思考導入其他管理工具。</p>	<p>有關委員建議本館將參考納入細部執行評估方向，持續滾動式修正俾利績效管理。(修正計劃書 P.22)</p>
18	<p>RFID 之建置對於節省人力有其必要</p>	<p>本館現行以總館及李科永紀念圖書館建置 RFID，透過本計畫擇定本市流通量最大的左新分館，建置 RFID。使用 RFID 在圖書流通上相對於磁條一次只能處理一本書，且須對準條碼掃描，借、還速度相當緩慢，而貼有 RFID 的圖書可經由感應且一次性借、還多本書，處理速度上相當有效率，可節省人力。</p>
19	<p>神秘客服務稽核，現場觀察前台服務，值得肯定，但誰是神秘客也很重要。</p>	<p>本館將依委員建議於後續細部執行中依需求聘任合適背景之神秘客進行稽核。</p>

序號	綜合意見	縣市回應內容
20	高雄市在本計畫中六大方向皆有提及，亦有列出分年工作項目。	本館依據「建構公共圖書館合作共享體系與營運管理體制」補助要點敘明本館六大方向營運現況，並於計畫(P.21)列出分年工作項目。
21	主題特色館方面提出「樂齡」館，請思考這是一種使用者族群？還是一種主題？	以樂齡族群為主要服務對象，考量其需求優化空間及硬體需求(如購置輔具及大字書等)，並加入書目療法服務，發展館藏內容。同時輔以提供相關資源，服務對象上除長者外，也延伸至相關人士，如家屬、照護者、老年相關單位，以及對一般民眾宣導老化概念，破除老年歧視及世代隔閡；在閱讀素材上打破傳統圖書閱讀，提供多元素材，如無字繪本、有聲書、音樂、電影、影片、老照片、各式多媒體資源包等。使圖書館能友善服務樂齡族群。 (修正計劃書 P.27-28)
22	預算表中沒有列出申請補助與配合款兩者之間經費門之數字。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 原配合國圖於 7 月 29 日辦理之說明會免填各項經費自籌或配合款之規定，後續將配合國圖 11 月 21 日信件說明於後續修改計畫補充加註補助與自籌款說明。 2. 於計畫書中(P.34)敘明業務費(經常門)6,190,000 元，設備及投資費(資本門)4,550,000 元。
23	貴館法人化之經營具有其新穎性，善用社會資源、諮詢不同專業人才、募款以維	本館將朝委員建議方向持續努力。

序號	綜合意見	縣市回應內容
	持永續發展，皆值得讚許。	
24	透過讀者滿意度蒐集民眾回饋，進而改善服務政策，固然很好。建議善用參與式方式（例如：World Café、座談會、焦點團體訪談等），進一步了解讀者對貴館服務之需求、回饋和建議。	有關委員建議本館將參考納入細部執行評估方向，除量化問卷調查外，評估輔以質化訪談等方式，了解讀者需求。 (修正計劃書 P.33)
25	貴館之營運計畫工作目標四：積極推動國際館際交流合作以強化國際連結(第 15 頁)，建立在既有的作法之上，建議增加「館員交換」，與國外公共圖書館透過館員交換，以增進館員的國際觀與語言能力，也增加貴館在國際上的能見度。亦可在 IFLA 推廣的 Library Map of the World，分享貴館的故事。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本館持續積極推動國際館際交流，107 年曾派員至西雅圖公共圖書館 (Seattle Public Library) 進行為期一周的駐館深度見習交流，108 年則派員至日本東京進行為期 5 日的繪本見習，包含拜訪國際兒童圖書館、輕井澤繪本之森美術館、東京知弘美術館等。 2. 108 年由本館館長率員參加第 85 屆國際圖書館協會聯盟會議 (IFLA WLIC) 參與會議並進行海報展觀摩等行程，並預計提案 IFLA 2020 WLIC 海報展。 3. 同時依委員建議，未來積極爭取於 IFLA 的 Library Map of the World 分享本館閱讀推廣成果。

申請表
核定表

教育部補(捐)助計畫項目經費表(非民間團體)

申請單位：高雄市政府	計畫名稱：109年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫																
計畫日期：109年1月1日至111年12月31日																	
計畫經費總額：10,340,000元，向本部申請補(捐)助金額：6,200,000元，自籌款：4,140,000元																	
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; padding: 5px;">承辦單位</td> <td style="width: 33%; padding: 5px;">主(會)計單位</td> <td style="width: 33%; padding: 5px;">首長</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">企劃專員 葉舒婷 代理組長</div> </td> <td style="padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">會計 林淑媛</div> </td> <td style="padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">高雄市立圖書館 館長 潘政儀</div> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">課長 方瑞華</div> </td> <td style="padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">會計主任 吳政靜</div> </td> <td style="padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">高雄市政府 文化局長 林思伶(兩)</div> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">文化發展中心 主任 廖小玲</div> </td> <td style="padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">會計室主任 陳仙女</div> </td> <td style="padding: 5px;"></td> </tr> </table>	承辦單位	主(會)計單位	首長	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">企劃專員 葉舒婷 代理組長</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">會計 林淑媛</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">高雄市立圖書館 館長 潘政儀</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">課長 方瑞華</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">會計主任 吳政靜</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">高雄市政府 文化局長 林思伶(兩)</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">文化發展中心 主任 廖小玲</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">會計室主任 陳仙女</div>		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;">教育部承辦人</td> <td style="width: 50%; padding: 5px;">教育部單位主管</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">專業助理(二) 蕭文如</div> </td> <td style="padding: 5px;"> <div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">終身教育司 長 黃月麗(兩)</div> </td> </tr> </table>	教育部承辦人	教育部單位主管	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">專業助理(二) 蕭文如</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">終身教育司 長 黃月麗(兩)</div>
承辦單位	主(會)計單位	首長															
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">企劃專員 葉舒婷 代理組長</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">會計 林淑媛</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">高雄市立圖書館 館長 潘政儀</div>															
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">課長 方瑞華</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">會計主任 吳政靜</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">高雄市政府 文化局長 林思伶(兩)</div>															
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">文化發展中心 主任 廖小玲</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">會計室主任 陳仙女</div>																
教育部承辦人	教育部單位主管																
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">專業助理(二) 蕭文如</div>	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">終身教育司 長 黃月麗(兩)</div>																
補(捐)助方式： <input type="checkbox"/> 全額補(捐)助 <input checked="" type="checkbox"/> 部分補(捐)助 指定項目補(捐)助 <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 【補(捐)助比率 59.96%】	餘款繳回方式： <input type="checkbox"/> 繳回 <input checked="" type="checkbox"/> 依本部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點辦理 彈性經費額度： <input checked="" type="checkbox"/> 無彈性經費 <input type="checkbox"/> 計畫金額 2%，計 _____ 元(上限為 2 萬 5,000 元)																
地方政府經費辦理方式： <input checked="" type="checkbox"/> 納入預算 <input type="checkbox"/> 代收代付 <input type="checkbox"/> 非屬地方政府	備註： 一、本表適用政府機關(構)、公私立學校、特種基金及行政法人。 二、各計畫執行單位應事先擬訂經費支用項目，並於本表說明欄詳實敘明。 三、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點及本要點經費編列基準表規定辦理。 四、上述中央政府經費支用規定，得逕於「行政院主計總處網站-友善經費報支專區-內審規定」查詢參考。 五、非指定項目補(捐)助，說明欄位新增支用項目，得由執行單位循內部行政程序自行辦理。 六、同一計畫向本部及其他機關申請補(捐)助時，應於計畫項目經費申請表內，詳列向本部及其他機關申請補助之項目及金額，如有隱匿不實或造假情事，本部應撤銷該補(捐)助案件，並收回已撥付款項。 七、補(捐)助計畫除依本要點第 4 點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。 八、申請補(捐)助經費，其計畫執行涉及須依「政府機關政策文宣規劃執行注意事項」、預算法第 62 條之 1 及其執行原則等相關規定辦理者，應明確標示其為「廣告」，且揭示贊助機關(教育部)名稱，並不得以置入性行銷方式進行。																

109 年教育部補助計畫經費明細表
(非民間團體)

申請表
 核定表

申請單位：高雄市政府		計畫名稱：109 年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
計畫期程：109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日					
計畫經費總額：7,000,000 元，向本部申請補助金額：4,200,000 元，自籌款：2,800,000 元					
擬向其他機關與民間團體申請補(捐)助： <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (請註明其他機關與民間團體申請補(捐)助經費之項目及金額) 教育部： 元，補(捐)助項目及金額：					
經費項目		計畫經費明細			
		單價(元)	數量	總價(元)	說明
業務費	出席費	2,000	20 次	40,000	選書委員會會議出席費用
	交通費	2,980	32 趟	95,360	選書委員會會議及樂齡主題館專業諮詢交通費用，依國內出差旅費規定支給
	膳費	80	100 人	8,000	選書委員會會議膳費
	諮詢費	2,500	12 次	30,000	樂齡主題館專業諮詢
	雜費	20,040	1 式	20,040	
	數位晶片(含貼工)	10	200,000 片	2,000,000	RFID 數位晶片及加工費用
	Mifare 感應卡閱讀器	3,300	2 台	6,600	
	知識管理系統維護	250,000	1 式	250,000	
	知識管理系統上線輔導	50,000	1 式	50,000	含系統使用手冊編印、使用諮詢費用等
	小計			2,500,000	補助 150 萬，自籌 100 萬
設備及投資	樂齡輔具	300,000	1 套	300,000	
	樂齡特殊館藏	100,000	1 批	100,000	特殊館藏購置，非一般圖書，含購置老照片、多媒體資源包等。
	知識管理系統磁碟陣列伺服器	700,000	1 式	700,000	為建構知識管理系統所需，作為承載系統程式運作之平台，並儲存典藏相關資料產出所用。
	RFID 圖書安全系統	483,000	2 套	966,000	書籍經過智慧型門禁系統感應區時，系統會顯示相關的借閱狀況。
	館員工作站	76,000	6 台	456,000	將圖書的條碼錄進 RFID 數位晶片，及讀者借還書時將 RFID 數位晶片上鎖、解鎖之設備。
	RFID 自助借書機(桌上型)	398,000	2 台	796,000	
	RFID 自助借書機(落地型)	606,000	1 台	606,000	
	圖書殺菌機	88,000	2 台	176,000	
	館藏查詢網站 RWD 優化	400,000	1 式	400,000	圖書館自動化系統館藏查詢系統響應式網頁設計
	小計			4,500,000	補助 270 萬元，自籌 180 萬元
合計				7,000,000	

申請單位：高雄市政府	計畫名稱：109年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫
計畫期程：109年1月1日至109年12月31日	
計畫經費總額：7,000,000元，向本部申請補助金額：4,200,000元，自籌款：2,800,000元	
備註： 1、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點、教育部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點及教育部補(捐)助及委辦計畫經費編列基準表規定辦理。 2、補(捐)助計畫除依本要點第4點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。	

110年教育部補助計畫經費明細表
(非民間團體)

申請表
 核定表

申請單位：高雄市政府		計畫名稱：109年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
計畫期程：110年1月1日至110年12月31日					
計畫經費總額：1,670,000元，向本部申請補助金額：1,000,000元，自籌款：670,000元					
擬向其他機關與民間團體申請補(捐)助： <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (請註明其他機關與民間團體申請補(捐)助經費之項目及金額) 教育部：元，補(捐)助項目及金額：					
經費項目	計畫經費明細				
	單價(元)	數量	總價(元)	說明	
業務費	鐘點費	2,000	195小時	390,000	讀者圖書館資訊素養課程、主題館人員培育課程、館員培育課程鐘點費
	諮詢費	2,500	22次	55,000	主題館專業諮詢、主題館人員培育專業諮詢費
	交通費	2,980	69趟	205,620	讀者圖書館資訊素養課程、主題館專業諮詢、主題館人員培育課程、館員培育課程交通費，依國內改善旅費報支規定核實支應
	印刷費	61,400	1式	61,400	主題館人員培育課程資料、館員培育課程講義、讀者滿意度調查問卷及文宣之印刷費
	膳費	80	800人	64,000	主題館人員培育課程、館員培育課程、標竿學習之膳費
	樂齡主題館規劃費	150,000	1式	150,000	主題館內容規劃費
	共融玩具及教具費	276,840	1式	276,840	兒童主題館教具購置 (13元以下)
	保險費	200	120人	24,000	分館標竿學習人員保險費 <small>符合支領公務人員執行職務意外傷亡慰問金發給辦法之人員不另加保。</small>
	神秘客稽核服務費	180,000	1式	180,000	神秘客稽核委辦費、聘請專家至分區分館進行服務稽查
	租車費	15,000	4趟	60,000	分館標竿學習租車費
	設計費	9,600	1式	9,600	讀者圖書館資訊素養及讀者滿意度調查文宣設計費
	滿意度調查服務費	100,000	1式	100,000	讀者滿意度調查委辦費
	雜費	69,540	1式	69,540	辦公事務費用，如：文具用品、紙張、郵資等
	教材費	400	60本	24,000	教育訓練教材費
	小計			1,670,000	
設備及投資	小計		0		
	合計			1,670,000	

申請單位：高雄市政府	計畫名稱：109年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫
計畫期程：110年1月1日至110年12月31日	
計畫經費總額：1,670,000元，向本部申請補助金額：1,000,000元，自籌款：670,000元	
備註： 1、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點、教育部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點及教育部補(捐)助及委辦計畫經費編列基準表規定辦理。 2、補(捐)助計畫除依本要點第4點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。	

申請單位：高雄市政府		計畫名稱：109年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
計畫期限：111年1月1日至111年12月31日					
計畫經費總額：1,670,000元，向本部申請補助金額：1,000,000元，自籌款：670,000元					
	評鑑費	2,000 /	15次	30,000 /	分館評鑑費
	導覽費	1,000	7次	7,000	國內標竿學習參訪導覽費
	小計			1,670,000	
設備及投資					
	小計			0	
合計				1,670,000 /	
備註： 1、各執行單位經費動支應依中央政府各項經費支用規定、本部各計畫補(捐)助要點、教育部補(捐)助及委辦經費核撥結報作業要點及教育部補(捐)助及委辦計畫經費編列基準表規定辦理。 2、補(捐)助計畫除依本要點第4點規定之情形外，以不補(捐)助人事費、加班費、內部場地使用費及行政管理費為原則。					