

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
109 至 111 年
執行成果報告

中 華 民 國 1 1 2 年 2 月 1 0 日

高雄市成果摘要表

計畫名稱	109 至 111 年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
執行單位	高雄市立圖書館			
連絡人	龔昕穎	連絡電話	(07)536-0238	
E-mail	hykung@mail.ksml.edu.tw		轉 8700	
地 址	高雄市前鎮區新光路 61 號			
實施期程	民國 109 年 01 月 01 日至 111 年 12 月 31 日			
補助與實支經費 (新臺幣：元)	核定計畫金額	10,340,000 元	核定補助金額	資本門： 2,700,000 元 經常門： 3,500,000 元 合計：6,200,000 元
	補助比例	59.96%	實支總額	6,200,000 元
	計畫結餘款	0 元	繳回教育部結餘款	0 元
	地方自籌經費	資本門：1,800,000 元 經常門：2,340,000 元 合 計：4,140,000 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)	1. 計畫緣起：本計畫係為期三年度(109年至111年)中程計畫，致力持續落實健全圖書館總分館體制、改善服務品質、建立主題特色專門圖書館，以強化公共圖書館角色與任務，提升城市閱讀競爭力。 2. 計畫經費：包含中央補助款 620 萬元、地方配合款 414 萬元，合計 1,034 萬元。(經常門 584 萬元、資本門 450 萬元) 3. 執行內容及成果： (1) 推動全市公共圖書館事業發展：			

計畫名稱	109 至 111 年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫
	<p>建立智慧 2.0 (SMART II) 服務理念、完成平衡計分卡績效研究、訂定 CIS 識別標誌使用規範、製作新款書香推手志工背心。</p> <p>(2) 建立完善的館藏發展制度： 盤點及修訂館藏發展政策、強化選書委員會，建立專家選書機制、啟動挑書人計畫，活化館藏價值與促進淘汰館藏再利用。</p> <p>(3) 優化讀者服務及資訊服務項目： 建置左新分館為 RFID 分館，強化讀者服務。完成館藏查詢系統改版為響應式網頁 (RWD)。辦理「資訊素養」系列活動，深化讀者查找、認識和使用資訊之能力。</p> <p>(4) 建立主題特色之專門圖書館： 建置草衙分館為高雄市首座樂齡主題圖書館，並摘奪衛福部共老獎之肯定；於鼓山、大寮及林園分館建置融合玩具服務，營造共讀、共學、共玩的友善環境；於李科永紀念圖書館強化青少年主題服務；在新興民眾閱覽室導入結合書目療法與寵物伴讀，提供民眾不同的主題體驗。</p> <p>(5) 強化館員培訓與知識管理系統的建置： 強化館員專業知能，辦理館員工作坊。完成知識管理系統軟硬體建置，保存組織知識，提升工作效能。</p> <p>(6) 全面提升服務品質： 執行前台服務現場神秘客稽核、進行使用者服務體驗研究，優化總館導覽服務、配合分區輔導計畫，完成分館評鑑制度優化；以及辦理年度讀者滿意度調查，輔以國內標竿學習參訪，透過各項管考、服務調查等，促進服務品質的提升。</p>

目錄

壹、計畫內容執行情形.....	6
一、強化圖書館發展計畫.....	6
(一) 建立服務理念(智慧 2.0 計畫-SMARTII).....	6
(二) 平衡計分卡績效評估.....	7
(三) 建置 CIS 系統.....	10
二、完善館藏發展政策計畫.....	15
(一) 盤點及修訂館藏發展政策、館藏特色.....	15
(二) 專家選書強化選書委員會、主題圖書館採購諮詢.....	15
(三) 館藏淘汰與加值再利用.....	17
三、優化讀者暨資訊服務計畫.....	19
(一) 轉換左新分館使用 RFID 系統.....	19
(二) 館藏查詢網站改版響應式網頁.....	20
(三) 培育讀者資訊素養.....	21
四、專門主題特色館營運計畫.....	23
(一) 樂齡長照主題圖書館—草衙分館.....	23
(二) 兒童玩具主題圖書館—鼓山、大寮、林園分館.....	27
(三) 青少年主題圖書館—李科永紀念圖書館.....	29
(四) 書目療法暨寵物陪伴閱讀主題—新興民眾閱覽室.....	31
(五) 書目療法暨閱讀與心理健康—情緒實驗室(總館、李科永紀念圖書館).....	33
五、館員專業素養培育計畫.....	35
(一) 基礎及一般知能.....	35
(二) 進階知能.....	35
(三) 落實館員知識管理.....	36
(四) 建立數位學習區.....	38
六、全面提升服務品質計畫.....	39
(一) 讀者滿意度調查.....	39
(二) 分館評鑑及分區輔導作業.....	42

(三) 神秘客評比	46
(四) 標竿學習	47
(五) 使用者服務體驗研究	49
貳、營運體制發展藍圖與計畫目標達成情形.....	51
參、計畫經費執行情形.....	55
一、 各年度計畫經費執行情形.....	55
二、 各計畫項目經費使用概況.....	55
肆、計畫執行困難及因應方式.....	58
伍、檢討與建議.....	60

壹、計畫內容執行情形

一、強化圖書館發展計畫

(一) 建立服務理念(智慧 2.0 計畫-SMARTII)

為建立具一致性、永續性的經營理念，爰針對本館組織環境（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瞭解，並呼應「高雄市立圖書館 109-113 年中長程發展目標及計劃」中的九大目標，建立本館服務理念——「智慧 2.0 計畫（SMART II）」，以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。

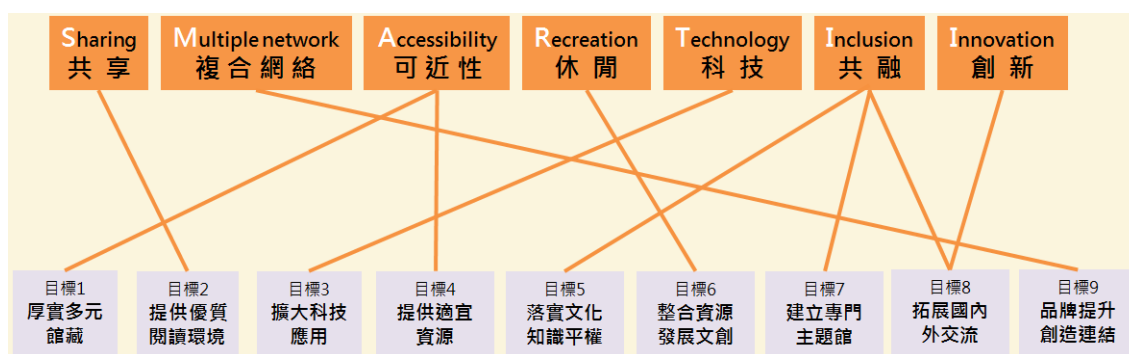


圖 1：智慧 2.0 計畫（SMART II）服務理念說明

1. **Sharing 共享**：以圖書館作為家及工作場所外的第三空間，使民眾尋得一處激發思考、促進交流的環境，成為高雄市民共享的大客廳。
2. **Multiple network 複合網絡**：運用主題策展及閱讀活動等觸發，使人與書、人與人之間的連結更加活絡，生活與閱讀的關聯更為自然且緊密。
3. **Accessibility 可近性**：提供讀者紙本及電子資源的近用機會，以提升資訊素養、彌平數位落差。
4. **Recreation 休閒**：規劃多元閱讀推廣活動，滿足讀者娛樂及休閒的需求。

5. **Technology 科技**：利用資訊科技日新月異的技術，提升圖書館服務品質，滿足讀者一次購足（One-Stop-Shop）的資訊需求。
6. **Inclusion 共融**：打造包容不同國籍、年齡、種族、宗教、信仰、性別讀者的場域，使每位讀者取得公平尊重的對待。
7. **Innovation 創新**：跨域結合多元閱讀推廣活動服務讀者，提供不一樣的圖書館想像。

（二）平衡計分卡績效評估

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。

表 1：高雄市立圖書館平衡計分卡構面衡量指標

顧客面(CP) Customer Perspective	內部流程程序面(IP) Internal Perspective
CP1 滿足顧客需求 CP2 強化館藏資源 CP3 強化讀者黏著度 CP4 培育資訊與媒體素養 CP5 促進終身學習	IP1 打造主題圖書館 IP2 鏈結資源強化交流 IP3 改善空間環境 IP4 建置組織管理制度 IP5 進用多元人才
財務面(FP) Financial Perspective	成長與學習面(LGP) Learning And Growth Perspective
FP1 落實財務管理機制 FP2 開拓多重財源 FP3 財務彈性自主 FP4 增強預算控制 FP5 維護資產活化利用	LGP1 追求自我成長 LGP2 建立品牌經營管理 LGP3 建立共同願景 LGP4 組成團隊學習 LGP5 擴大讀者對圖書館的想像

本館運用平衡計分卡模式，透過「財務」、「顧客」、「內部流程」、「學習成長」四大構面，與年度營運計畫及績效評估相結合，延伸設定評鑑項目，並從中設立目標及衡量指標，並探討國際行政法人或重點圖書館發展計畫或營運計畫，據以作為衡量指標。經由專家學者焦點團體訪談調查結

果，分析初構（表 1）4 大構面、20 個分層面以及 104 個衡量指標。

後續由本館主管職同仁及專業人員進用館員，依重要度及符合（滿意）度填答平衡計分卡，並依據調查結果進行「IPA 重要度－滿意度分析」（Importance-Performance Analysis），問卷調查結果如表 2 及圖 2 所示。各象限之分層面分布如下：

1. 第一象限（繼續保持）：

透過 IPA 圖中可發現有六個分層面落在第一象限，分別為：「CP1 滿足顧客需求」、「IP3 改善空間環境」、「IP4 建置組織管理制度」、「FP1 落實財務管理機制」、「FP2 開拓多重財源」、「FP4 增強預算控制」。落於此象限之服務項目表示受訪者認為其較為重要，且也認為落實度上也高於普通水準，在這些項目已達到期望，也是未來圖書館應該繼續保持的地方。

2. 第二象限（過度努力）：

透過 IPA 圖中可發現有四個分層面落在第二象限，分別為：「CP3 強化讀者黏著度」、「CP5 促進終身學習」、「IP1 打造主題圖書館」、「IP2 鏈結資源強化交流」。落於此象限之服務項目表示受訪者對所提供的這些服務項目或者業務執行面上落實度很高，對於投入情況，為讓資源或人力做適當分配，可進行相關檢視與調整。

3. 第三象限（次要改善）：

透過 IPA 圖中可發現有四個分層面落在第三象限，分別為：「CP4 培育資訊與媒體素養」、「FP3 財務彈性自主」、「LGP1 追求自我成長」、「LGP5 擴大讀者對圖書館的想像」。落於此象限之服務項目表示雖然館員重視情況較低，滿意程度也偏低，但圖書館若能在未來針對這些服務項目或業務項目做改善，應能使圖書館所提供的服務項目及品質更加完善，將有助於提升整體落實度。

4. 第四象限（優先改善）：

透過 IPA 圖中可發現有六個項目落在第四象限，分別為：「CP2 強化館藏資源」、「IP5 進用多元人才」、「FP5 維護資產活化利用」、「LGP2 建立品牌經營管理」、「LGP3 建立共同願景」、「LGP4 組成團隊學習」。落於此象限之服務項目表示館員對於這些分層面非常重視，但卻對所提供的服務品質感到不滿意；急需改善，深入探討癥結所在，以提升館員滿意度及其服務品質。

表 2：問卷調查—行政法人圖書館經營效能

衡量指標 20 個分層面重要度及符合度

構面	名稱	題號	重要度	符合度
CP 顧客面 Customer Perspective	CP1 滿足顧客需求	A1-5	4.41	4.37
	CP2 強化館藏資源	A6-12	4.40	4.19
	CP3 強化讀者黏著度	A13-17	4.36	4.38
	CP4 培育資訊與媒體素養	A18-22	4.29	4.22
	CP5 促進終身學習	A23-29	4.35	4.28
IP 內部流程 程序面 Internal Perspective	IP1 打造主題圖書館	B1-6	4.14	4.73
	IP2 鏈結資源強化交流	B7-10	4.35	4.31
	IP3 改善空間環境	B11-16	4.52	4.30
	IP4 建置組織管理制度	B17-20	4.44	4.45
	IP5 進用多元人才	B21-25	4.52	3.95
FP 財務面 Financial Perspective	FP1 落實財務管理機制	C1-6	4.53	4.42
	FP2 開拓多重財源	C7-11	4.37	4.32
	FP3 財務彈性自主	C12-16	4.34	4.15
	FP4 增強預算控制	C17-20	4.44	4.34
	FP5 維護資產活化利用	C21-25	4.38	4.20
LGP 成長與 學習面 Learning And Growth Perspective	LGP1 追求自我成長	D1-5	4.32	4.13
	LGP2 建立品牌經營管理	D6-10	4.38	4.28
	LGP3 建立共同願景	D11-15	4.43	4.23
	LGP4 組成團隊學習	D16-20	4.40	4.21
	LGP5 擴大讀者對圖書館的想像	D21-26	4.12	4.13
平均值			4.37	4.28

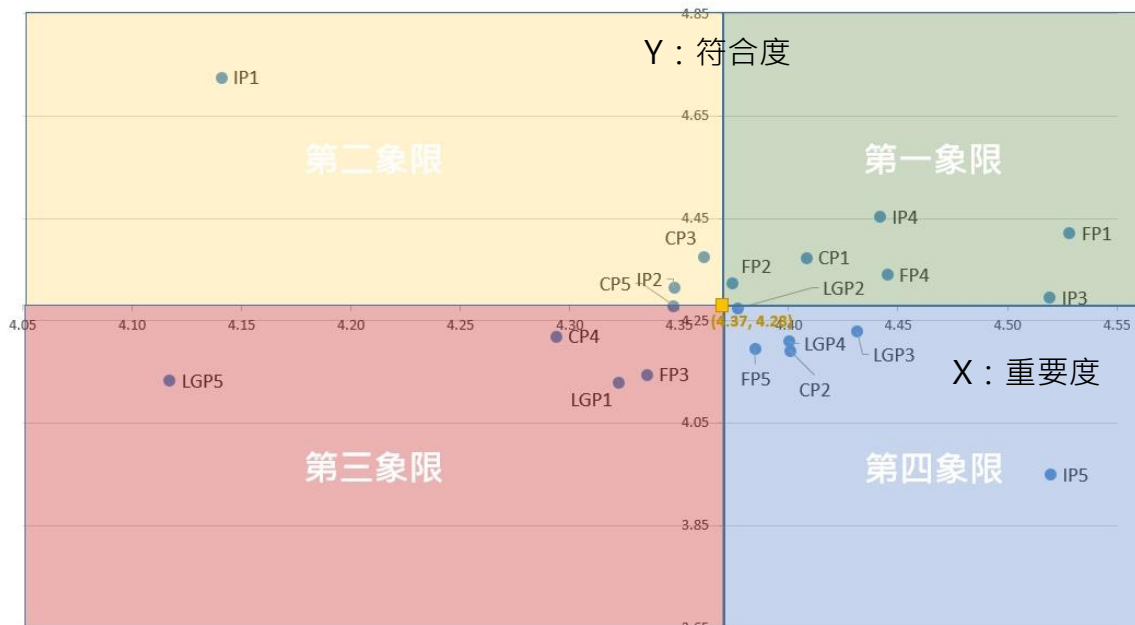


圖 2：高雄市立圖書館 IPA

【說明】

原點：X=4.37, Y=4.28

分層面象限說明

第一象限(繼續保持)，計 6 個：CP1、IP3、IP4、FP1、FP2、FP4

第二象限(過度努力)，計 4 個：CP3、CP5、IP1、IP2

第三象限(次要改善)，計 4 個：CP4、FP3、LGP1、LGP5

第四象限(優先改善)，計 6 個：CP2、IP5、FP5、LGP2、LGP3、LGP4

透過問卷調查結果，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，作為研訂本館營運規劃及未來發展方向之基礎。

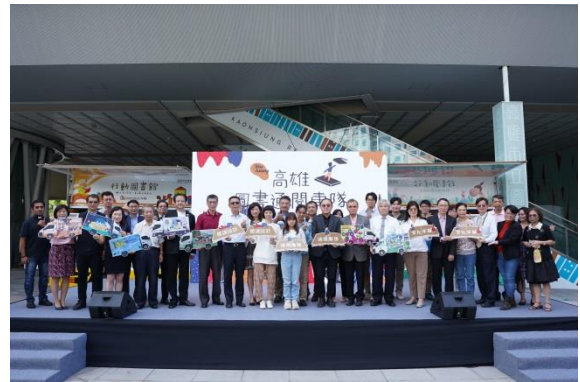
(三) 建置 CIS 系統

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。111 年度透過本計畫訂定視覺標誌使用規範，進行「CIS 文件設計」及「館舍指標檢核」項目內容；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，使館內文宣海報等視覺呈現，能維持統一品質。

1. CIS 識別標誌訂定使用規範

(1) CIS 文件設計：

首先對於運用範圍進行全館調查，針對各部門、分館提出與票選的文件進行視覺意象統一設計，並將成品實際運用在以下文件：證書（感謝狀、獎狀、聘書）、手拿板（館徽標準字、高雄圖書通閱車隊、Fun 心聽故事），信封信紙、海報、DM，活動名牌、桌牌等。



CIS 文件應用實例：分館評鑑頒獎獎狀

CIS 文件應用實例：高雄圖書通閱車隊

(2) 館舍指標檢核及更新：

- I. CIS 總館指標更新：對於本館總館與二期共構會展文創會館之開轉營運，配合兩棟建築物的共構串聯，進行指標更新。
- II. CIS 分館指標檢核：於分館評鑑委員實地觀察指導下，為提供正確與清晰的館舍指標，針對各分館進行中英雙語指標檢視，以達館舍

資訊露出的正確性。



CIS 總館指標更新



CIS 分館指標檢核

2. 書香推手志工背心製作

本館「書香推手志工大隊」曾多次榮獲全國績優文化志工獎項的肯定，現有 1,500 多名志工遍佈於全市各圖書館服務市民。為提高團隊認同感以及提升值勤時的專業形象，結合 CIS 識別標誌升級，製作發放 800 件新款服務背心，為志工夥伴營造嶄新的服務形象。



志工身著新款書香推手志工背心
進行借還書服務



志工於值勤期間身著背心協助圖書上架

(四) 檢討中長程計畫—成立國際發展小組探究世界潮流趨勢



圖 3：本館國際發展小組趨勢探究地圖

本館基於國際化之發展願景，爰於 110 年成立「國際發展小組」，小組成員由具有國際相關專長背景之各部門同仁代表組成。旨在探討世界各地圖書館之行政法人營運機制、策略地圖、年度目標、館內特色等資訊；並擷取對高市圖的營運目標、環境空間、活動形式具改革參考價值之項目，每週依組別進行報告與延伸討論，以作為未來在規劃國際交流及結合「總館二期共構會展文創會館」的整體營運發展方向之參考。另外，為求即時借鏡國內外最新資訊，俾利於 Covid-19 疫情期間提供民眾更適切的優質閱讀體驗。小組成員更不定期參與國內外各大圖書館舉辦的線上研討會及講座，藉以追蹤世界各國圖書館在疫情之下的營運方式與轉型目標。

二、完善館藏發展政策計畫

(一) 盤點及修訂館藏發展政策、館藏特色

本館館藏發展政策，隨著各時期圖書館角色轉化、發展目標及讀者需求等，作滾動式調整修正。本館改制行政法人化後，為因應組織架構及任務之變更，由「選書暨館藏發展小組」研商並進行相關內容修訂，藉以規劃館藏資源之長期發展，期能更切合民眾之需求。

109 至 111 年期間，每年皆針對館藏管理維護與未來發展目標進行館藏發展政策之增修，亦因應閱讀推廣需求增設「BI 書目療法」館藏特色代碼，及修訂草衙分館等 14 所分館館藏特色。

(二) 專家選書強化選書委員會、主題圖書館採購諮詢

本館為強化選書效能，建立專家選書機制。針對特殊專案採購，增聘專家學者擔任選書委員，以提昇選書內容的廣度及深度。109 年選定多元文化、兒童圖書、外文圖書及樂齡主題，辦理選書會議；110 年為青少年主題及英語列車選書會議。111 年則為青少年桌遊以及英語列車選書會議。另本館於建置專門特色主題圖書館規劃期間，亦辦理相關採購諮詢會議。

1. 樂齡桌遊採購諮詢會議

109 年於草衙分館建置樂齡主題特色圖書館，為使購置桌遊符合樂齡讀者五感閱讀之需求，外聘癒心職能治療所胡俊宏所長擔任桌遊專家委員，組成桌遊採購任務小組。協助審核桌遊擬購清單，包括桌遊類型、內容、價格、樂齡桌遊方案設計使用等，了解樂齡桌遊輔療趨勢，並研議桌遊典藏、借用相關政策，擬訂未來推廣及行銷策略。

2. 兒童融合玩具採購諮詢會議

110 年於鼓山分館、大寮分館建置兒童主題特色圖書館，為使購置融合

玩具符合兒童需求，邀請社團法人中華民國遊戲協會林君英理事長擔任專家委員。協助採購清單確認及取得融合遊戲認證，包含提供視障、聽障、自閉症、多重障礙、銀髮及親子遊戲等多元類別獲認證標章之玩具，並共同研議玩具借用政策，及未來閱讀活動推廣及行銷策略。



樂齡桌遊採購諮詢會議



兒童融合玩具採購諮詢視訊會議

3. 青少年桌遊採購諮詢會議

111年於李科永紀念圖書館建置青少年主題特色圖書館，為使購置桌遊符合目標讀者需求，以作為青少年主題館的特殊館藏，邀請臺灣玩具教育發展協會許永清副理事長以及館內代表組成諮詢小組。推薦與挑選適合圖書館規劃青少年活動用桌遊，並由許永清副理事長分享桌遊帶領實例以及針對桌遊服務的推廣提供建議。

4. 英語列車選書諮詢會議

辦理「英語列車選書會議」，聘請相關領域專家學者如：溪埔國中王小芬校長、瑞祥高中鄭潔慧教務主任、瑞祥高中陳薇竹老師等擔任委員，提昇選書廣度及深度。最終，書籍依據國家圖書館指定書單及英語選書小組專家學者，挑選出具多元化、生活化且適合國高中生閱讀之英語圖書。



青少年選書會議



青少年桌遊採購諮詢視訊會議

(三) 館藏淘汰與加值再利用



挑書人計畫，聘請茉莉二手書店謝之馨店長擔任挑書人，挖掘圖書價值



109-111 年辦理年度期刊二手書販售會
讓書籍刊物重回愛書人的懷抱

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，於 109 年啟動「挑書人計畫」。首創聘請具專業背景的選書人員「茉莉二手書店謝之馨店長」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。其他剩餘書籍分類後，再依書況於「圖書與期刊販售會」轉售；不僅讓圖書重新回歸愛書人的懷抱，其販售所得亦得以挹注館務營運經費。

「挑書人」以其專業為報廢書籍重新找回價值，本項目獲《樂高雄》〈202006 職人大賞〉專篇報導及 2 則電子媒體之露出。於 109 年度共計完成報銷圖書整理及揀選 476 (種) 冊，過期期刊 1,185 種、18,632 本，並於同年的二手販售會中吸引逾 4,000 人次參與活動。109 年二手販售會深獲讀

者好評，續於 110 年及 111 年皆自行持續辦理，每年度皆吸引約 4,000 人次共襄盛舉，同樂於圖書良好的循環。

三、優化讀者暨資訊服務計畫

(一) 轉換左新分館使用 RFID 系統

左新分館成立於民國 99 年，位於高雄捷運生態園區站二號出口處，鄰近巨蛋商圈與左營高鐵站，服務著全臺人口數最多的福山里。館藏量逾 21 萬冊，屬於本館一級分館，同時也是一所深獲市民喜愛的分館。為達本館整體創新營運的目標，遂將左新分館圖書安全系統由 EM 磁條更換為 RFID 系統，提供智慧化應用服務，給予讀者優質的閱覽體驗。

左新分館 RFID 自動化設備於 109 年底正式啟用，共計更新購置以下設備：雙通道圖書安全門禁系統 2 套、館員工作站 6 台、自助借還書機 3 台，數位晶片 20 萬片、感應卡閱讀器 2 台，圖書殺菌機 2 台。設備升級後，左新分館每月進館人次超過 8 萬人，每年為社區民眾提供近 85 萬冊的借閱量。為推廣左新分館豐富館藏及快速便捷的借還書服務，並與左營國中合作，自製微電影《左新·走入你的心》，吸引莘莘學子使用相關服務。

自 RFID 設備啟用後，有效改善在尖峰時段的人流等候問題。例如：目前以晶片感應方式借 3 本書只需 8 秒鐘，較之舊有刷讀條碼流程 18 秒鐘快上許多。鄰近幼兒園師生及家長們，更時常「帶著借書證去旅行」，搭乘捷運到館、參與故事活動並體驗自助借書，進而帶動班訪活動及圖書利用教育的推廣成效，近 2 年累計達 135 場次、逾 3,400 人次參與。



左新分館全面更新為 RFID 系統



左營國中校長指導學生操作自助借還書機

此外，藉由資訊科技與自動化設備的輔助，得以讓圖書館提昇智慧化

讀者自助服務效能、降低櫃檯人力的留駐成本，將館員及志工服務量能轉移至其他營運面向。如：增強營運創新與活動策劃，提供符合高齡化社會所需的樂齡主題服務、加強親子共讀願景的落實，營造對嬰幼兒閱讀的友善體驗，力求滿足多元閱讀需求，開創永續經營的契機。



裕誠幼兒園小朋友學習使用
RFID 自助借還書機借閱童書



邀請左營國中讀者
進行使用 RFID 系統的滿意度訪談

110 年末適逢左新分館 RFID 圖書安全系統服務建置滿周年。本館自辦自助借書服務現況調查作業，以問卷調查全館設有自助借書服務設備之館舍讀者與館員（含志工），及訪談左新分館讀者與館員（含志工），以探討館員及讀者使用現況及滿意度，同時了解自助借書服務對於防疫工作的助益，作為未來規劃發展之參考。本次問卷調查顯示逾七成館員及志工認同自助借書機設備對於前臺服務的助益；逾七成讀者肯定自助借書服務所帶來的便利性提升，及減少接觸增強防疫之感。左新分館全數受訪者皆正面肯定自助借書服務對於工作流程或借閱流程上助益。另，在防疫期間，自助借書可有效避免群聚與減少實體接觸。

（二）館藏查詢網站改版響應式網頁

近年來資訊服務變化快速，因應本館官網已使用響應式網頁（RWD），為提供讀者一致且良好的館藏查詢網站介面與操作體驗，109 年本館館藏查詢系統改版為響應式網頁設計(Responsive Web Design, RWD)，並於 110 年

1月1日上線啟用。網頁畫面隨使用者載具自動調整、讓網站自動適應行動裝置，呈現最佳的介面、尺寸、位置、樣式，便利讀者使用館藏查詢功能，讓任何使用者均可得最佳瀏覽效果。係為六都繼新北市後第二個完成館藏查詢系統RWD化之市立公圖，有效提昇民眾對本館行動服務的滿意度。



全新改版的 RWD 介面館藏查詢系統，提供讀者更便捷服務

（三）培育讀者資訊素養

數位時代下，為因應終身學習之需要，資訊素養遂成為當代必要的能力。而資訊素養的層面，則包含傳統素養、媒介素養、電腦素養和網路素養等不同面向，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。

為培育民眾資訊素養的能力，使其了解如何檢索出符合需求且品質良好的資料，並通過批判性閱讀建立自身的思考與觀點。本館針對圖書館素養、閱讀素養、網路與媒體素養及軟體素養四大類型主題，於 110 年開辦相關講座共 9 場，合計參與人數近 500 位，教導讀者精準閱讀、思辨真偽，廣獲民眾好評。

111 年則延續前年度辦理基礎，擴大目標族群，將活動觸角延伸至五大場館辦理（北高雄：右昌分館大禮堂，中高雄：總館、文學館、李科永紀

念圖書館，南高雄：草衙分館)，並和專家學者、網路名師以及轉角國際、報導者、台灣事實查核中心，法律白話文運動...等公民團體進行跨域合作，深化讀者查找資訊、認識資訊和使用資訊之能力。同樣累積開辦 9 場次相關研習課程，合計超過 400 人次參與，成功營造全民學習零距離的資訊素養培訓基礎。此外，本館平時亦提供各項圖書館利用指導服務，帶領民眾深入認識圖書館功能和資源，據以厚植使用者資訊素養。



中興大學宋慧筠教授以「公共圖書館與家庭參與」為題進行圖書館素養講座



邀請網路名師 Esor 在右昌分館大禮堂辦理「Evernote 子彈筆記術」工作坊



看懂國際局勢—《轉角國際》與《報導者》國際主編對談



草衙分館樂齡長者參加「認識假訊息：查核心法大公開」工作坊

四、專門主題特色館營運計畫

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，本子計畫為滿足讀者需求，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。

高市圖自 109 年起，分別以樂齡、兒童玩具、青少年、寵物陪伴等特色主題，啟動 3 年期專門主題圖書館打造計畫，近年經營得到多方肯定，持續於分館為社區居民提供主題性閱讀服務。

（一）樂齡長照主題圖書館—草衙分館

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，109 年擇定位於草衙舊部落，擁有許多樂齡人口的前鎮區草衙分館，加強樂齡主題服務：

1. **專家諮詢**：邀請癒心職能治療所胡俊宏所長擔任桌遊專家委員，組成桌遊採購任務小組，協助審核桌遊擬購清單，包括桌遊類型、內容、價格、樂齡桌遊方案設計使用等。
2. **書目療法及桌遊**：自行編列本館預算增購樂齡及書目療法主題書籍，將原有 300 冊增加為 2,700 冊，並打造閱讀角，供長者就近於書庫區閱讀圖書與交流。再者，利用館內階梯劇場，搭配書目療法主題，策劃喚起情感共鳴之「走入繪本花園-心靈療癒所」主題書展，包含「一個人的精彩」、「忘記你忘不掉我愛你」及「百款家庭愛是唯一」，分享家中爺奶溫馨日常、討論老年失智症與離別死亡等議題。

在閱讀素材上打破傳統圖書閱讀，購置多元主題桌遊，採購桌遊數量近 200 件，部分桌遊購置複本 6 件，供樂齡桌遊活動設計使用。藉以搭配情

緒療癒書單，透過桌遊趣味及益智性，進行社交及身體機能活化。



草衙分館樂齡暨書目療法書區



為體貼服務樂齡長者，
於館內購置閱讀輔具擴視機

3. 閱讀輔具：設置閱讀升降桌椅及輔助閱讀設備（擴視機、桌上型放大鏡、文鎮式放大鏡），輔助長者視覺及身體退化之需求。



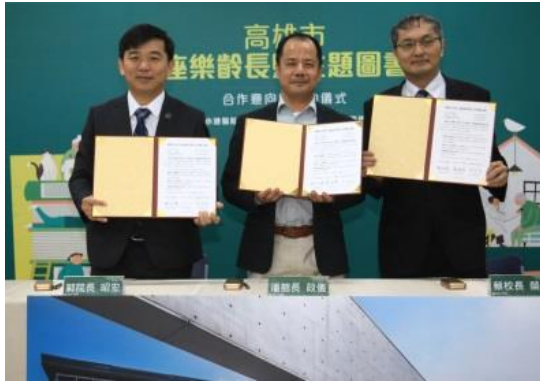
圖書館的創客空間，學刺繡玩縫紉



為增進人員專業素養，
舉辦「樂齡書目療法」研習工作坊

4. 社區技藝—縫紉機：分館鄰近高雄加工出口區，歷史背景下分館特色館藏為「勞工」及「多元文化」，透過設置樂齡工具縫紉機，鼓勵耆老進行社區技藝保存，並打造「創客空間」，促進跨世代青銀交流。

5. 人員培訓：為增進館員樂齡書目療法、桌遊輔療等相關專業知能，邀請臺灣大學陳書梅教授蒞館指導「書目療法工作坊」，及癒心職能治療所胡俊宏所長辦理「樂齡桌遊」培訓課程，增進同仁專業素養。



本館與小港醫院、育英醫專
三方合作備忘錄簽署記者會



策辦「樂齡星球・Loving 新生活」特展
邀請社區長輩體驗輔具

6. **跨域結盟**：邀請高雄市立小港醫院、育英醫護管理專科學校，三方合作高雄市首創樂齡長照圖書館，跨域結合文化、醫療及教育之整合性服務，帶領樂齡讀者跳脫紙本閱讀概念，以非紙本的閱讀活動體驗獲取知能，邁向健康的活躍老化。



小港醫院提供失智體適能量測，
長者於圖書館立即進行初步失智檢測



育英醫專師生陪伴，
緊張刺激籤籤入扣，長者不亦樂乎

7. **榮耀肯定**：自 109 年樂齡主題館建置以來，三年在地深耕經營有成，「以『五』你真好！社區好厝邊『高雄市樂齡長照主題圖書館』」，經書面審查、口頭報告及實地訪評等重重審核，摘奪衛生福利部國民健康署「111 年台灣健康城市暨高齡友善城市獎—共老獎」，成為獎項頒發以來第一個獲獎的地方公共圖書館。另於 111 年 12 月獲頒「高雄失智友善績優服務獎」，堪稱雙喜同慶、殊為難得。



桌住祖孫好關係，青銀一同玩桌遊



「有故事的人」劇場體驗工作坊期末公演



兩位既為職人又同為分館的志工夥伴，
於線上獻聲榮任樂齡閱讀推廣大使



草衙分館來自國家級的肯定，
通過三階段審查奪得衛福部共老獎



『五』你真好！社區好厝邊『高雄市樂齡長照主題圖書館』

8. 未來想像：在樂齡主題經營的成果下，持續結合分館樂齡主題資源，並擴展範圍，與高雄在地劇團「表演家合作社」合作辦理「有故事的人」劇場體驗工作坊。邀請樂齡讀者以「舞台表演」的方式，主動訴說自己的生命經驗與故事，促進跨世代的理解與對話。本次專案橫向串連多方資源，除將活動場地延伸至三民分館實驗劇場辦理、展現本館創新服務量能，亦

期望能複製草衙分館的營運模式，讓成功經驗延續走入下一區。

(二) 兒童玩具主題圖書館—鼓山、大寮、林園分館

為提供兒童多元閱讀體驗，並讓閱讀結合遊戲，提供更適合樂齡、身心障礙及親子互動的遊憩空間。本館藉由融合玩具提高孩童學習興趣及閱讀互動，以深化讀者服務，營造共讀、共玩、共學的友善環境。並於 110、111 年陸續拓展融合玩具遊戲據點，依據分館區位條件擇定鼓山、大寮、林園分館，建置「兒童玩具主題館」：

1. **專家諮詢及認證取得：**邀請「社團法人中華民國遊戲協會」林君英理事長擔任融合玩具專家委員，協助辦理教育訓練、融合玩具採購；並經協會實地認證取得「遊戲認證證書」，玩具服務啟用時更邀請林君英理事長蒞館辦理融合玩具示範說明會，進行玩具示範與說明。
2. **融合玩具購置：**110 年由於 Covid-19 疫情關係，全球船運延宕，玩具到館時程亦受到嚴重影響，在館方與廠商共同努力與合作下，逾 180 件融合玩具於 110 年全數到貨。



「社團法人中華民國遊戲協會」
頒發融合玩具遊戲認證標章予本館



舉辦「融合玩具示範會」，由故事達人為
小朋友說聖誕故事、體驗共融玩具



國際遊戲交流 x 阿根廷鄰里遊戲計畫



融合認證培訓課程

3. 人員培訓：為增進館員書目療法、兒童融合教育、融合玩具認證制度及管理、STREAM 教育等相關專業知能，辦理線上及實體的培訓課程。110 年不畏疫情影響及時差限制，藉由視訊方式進行「阿根廷遊戲交流」國際閱讀主題交流，增進同仁專業素養。參與人數達 137 位，各門課程滿意度平均達 4.64 分以上（滿分 5 分）。111 年則辦理 3 場實體主題研訓課程：「二手玩具重組再出發」、「走讀觀摩-高雄玩具碼頭-二手玩具的家」及「與地球共好-圖書館實踐 SDGs 永續發展教玩具、桌遊應用研習」，計 68 人次參與，持續拓展服務的多樣性。



鼓山、大寮及林園分館同仁參訪玩具碼頭，增進融合玩具於社區的推廣與交流



與「台灣玩具教育發展協會」合作辦理「與地球共好-SDGs 永續發展教玩具、桌遊應用研習」



林園分館於世界遊戲日啟用融合玩具服務



小讀者開心使用融合玩具，
享受共讀、共玩、共學的友善閱讀環境

4. 串連社區夥伴：除了主題書展與閱讀推廣活動，各館更積極串連社區夥伴、進行跨單位合作，如：臺灣玩具教育發展協會、臺灣玩具圖書館高雄玩具碼頭、鳳山區早療服務中心、輔英科技大學幼兒保育暨產業系、社團法人高雄市腦性麻痺服務協會等，致力將服務推得更廣、更深。111年辦理近 50 場次融合玩具主題書展及閱讀推廣活動，超過 2,300 人次參與。並於 5 月 28 日「世界遊戲日」當天，由鼓山、大寮及林園三間兒童玩具主題館共同響應，同時辦理融合玩具閱讀推廣活動，提供民眾跨齡、跨障別的友善閱讀環境。

（三）青少年主題圖書館—李科永紀念圖書館

青少年為公共圖書館重要的使用者，本館近年來已針對青少年推動五大類型相關活動（文學品味、多元視野、知識學習、社會參與以及自我探索）。為進一步完善青少年服務，並考量青少年需求及喜好、在盤點各分館區位條件後，遂擇定李科永紀念圖書館規劃成立青少年主題館。

1. 專家諮詢及桌遊：為提供青少年同儕益智、共學的機會，以桌遊設置作為青少年主題館的特殊館藏。邀請臺灣玩具教育發展協會許永清副理事長以及館內代表組成諮詢小組，推薦與挑選適合圖書館規劃青少年活動用桌遊，並由許永清副理事長分享桌遊帶領實例，以及針對桌遊服務的推廣提供建議。

2. **青少年閱讀推廣**：配合 12 年國教政策培育素養內涵，著重以「多元視野」與「自我探索」兩面向，規劃青少年特色閱讀活動。如：邀請業界專家、職人講師，舉辦「高中生學習力再加值」系列講座，協助 77 人次高中職學員發掘探究自我。另整合鄰近各級學校資源、以及社區地方創生培力，與中山大學「城市是一座共事館」USR 計畫合辦「2022 城市故事探索工作坊」，經由為期四天的營隊腦力激盪及實地田野調查，最終由學員回饋創設「大港埔一番賞展覽」。不僅藉著學員分組詮釋心目中的『大港埔之最』，展現學子的蓬勃青春活力，也透過長達四個月的展期，吸引觀展人數破萬人，達到挹注地方創生價值，活化新堀江商圈的效用。



「高中生學習力再加值」系列講座
與會師生視訊授課示意



「城市故事探索工作坊」
全體成員合影留念



學員參與「城市故事探索工作坊」營隊
仿真模擬擔任成功電台主持人



大港埔一番賞展覽
分組成果展區『迴文·逆旅』

3. **青少年硬體服務**：以使用者需求為出發點，配合青少年主題館建置，提供適宜類型的特色桌遊、團體討論區，以及一站式專區網站服務。此外，為滿足學子創意揮灑空間，另由館方提供經費、場地，補助高中職學生社團進行獨立刊物策展計畫—諫燈十周年特展「拾諫」；展期共計兩

個月，累積觀展人數近三千人。



專區舒適氛圍，為學子創意火花醞釀之地



桌遊清單由專家推薦購置



青少年專區主題網站示意



『拾諫』策展團隊合影留念

（四）書目療法暨寵物陪伴閱讀主題—新興民眾閱覽室

很多時候毛小孩們能夠緩和孩童們在閱讀朗讀上的緊張情緒，不僅將閱讀變得更加日常，也能讓大人與小孩一同瞭解如何正確善待動物生命。本館在 110 年與高雄市動物保護處合辦「世界閱讀日—毛小孩入館」活動，陸續在 5 間分館試辦，以「寵物犬陪伴閱讀」的角度，讓毛小孩進入圖書館，進而讓閱讀有了嘗試與創新。為延續毛孩療癒系列活動相關效益，本館特邀請繪本作家，也是長年關心動物的講師李瑾倫，持續在「新興民眾閱覽室」規劃寵物陪伴場域、以達舒緩身心靈，並營造友善動物生命教育之學習氛圍。

1. 進行專業諮詢：本館為增進服務的專業性，邀請李瑾倫老師（知名繪本作家暨無尾香蕉動物學校校長）作為諮詢專家。就寵物陪伴主題融入閱讀，進行實地環境場勘與空間改造規劃討論研議。



李瑾倫老師引導本館同仁
對於寵物陪伴空間規劃要素進行發想



寵物伴讀共識工作坊
參與成員合影留念



與「無尾香蕉動物學校」
合作辦理貓狗肢體語言課程



為模擬民眾攜寵物陪伴入館的各種可能性
學員進行現場情境劇演練體驗

2. 辦理人員培育課程：於 111 年度邀請李瑾倫老師及服務設計師楊芷涵 Lori 帶領「寵物伴讀共識工作坊」，包含總館及分館共 14 位主管、館員共同參與，課程滿意度達 89 分。並續於無尾香蕉動物學校辦理「貓狗肢體語言課程」，課程滿意度達 98 分。



將寵物伴讀活動場域延伸至戶外
浪浪伴讀時光團體合照



「我的動物好朋友」系列閱讀活動
學童排隊唸書給狗狗聽

3. 寵物特色活動成果：於 111 年度上、下半年分別辦理「與毛孩相約在圖書館」及「我的動物好朋友」系列閱讀推廣活動。合作單位包含高雄市動物保護處、國立屏東科技大學工作犬訓練中心、無尾香蕉動物學校等專業單位及團體，歷次動物推廣主題涵蓋：狗狗、貓貓及萌兔等常見寵物，共計 13 場次活動、達 1,080 人參與，深受讀者好評與喜愛。

(五) 書目療法暨閱讀與心理健康—情緒實驗室(總館、李科永紀念圖書館)

近年來對於內在的探索、以及在心靈層面或是人際關係上的書籍，皆為大眾著重喜好的閱讀類型。針對遭遇情緒困擾問題的讀者，圖書館提供「書目療法服務」，藉由閱讀適當圖書作為情緒療癒素材、增強個人的挫折復原力，來減輕或抒解其生活所遭遇的問題，以促進心理健康。



書目療法 x 生活解謎書櫃
透過互動裝置解謎生活情緒



情緒實驗室書展
透過圖書與諮商為情緒找出口



情緒實驗室諮商現場
經由對話與諮詢，舒緩壓力與情緒



情緒實驗室心理健康講座
諮商師帶領民眾增近身心靈幸福感

為提升心理諮商的可及性、普遍性，本館特與心旅心理諮商所合作辦理「情緒實驗室」，首次將「諮商師」引入館內提供服務，協助民眾保養心理健康，建立各式健康、良善的人際關係。搭配療癒花園佈置，於111年4月起的特定假日邀請諮商師進館提供個人諮商服務，並延續搭配書目療法書展，讓民眾透過專業諮商與書籍進行心靈療癒與成長。5月起，則邀請諮商師依據個人專長及實戰諮商經驗，引導民眾深度參與的模式，透過講座協助民眾達到情緒舒緩、並用健康正確的態度面對每一天。111年總計辦理4場次諮商及4場次講座，共108人次參與。

五、館員專業素養培育計畫

(一) 基礎及一般知能

本館法人化後，藉由多元管道引進多領域專業優秀人才進入本館服務。因應業務及人力培育需求，每年定期辦理「本館暨發展政策介紹」、「公文基本觀念及實務講習」、「採購相關法規基本觀念及實務講習」等課程作為新進專業人員基礎能力培訓。另為強化同仁之圖書館營運專業素養及服務品質，於年度內舉辦公務行政能力培訓系列課程、新聞稿撰寫要素研習、基礎英語力提升、服務品質進化及幹部管理基礎能力強化等主題課程，110 共辦理實體課程 8 場，培訓 481 人次。受疫情影響，為使館員培訓不間斷，更改採以線上課程方式維持培訓，共辦理 5 場線上課程，計培訓 572 人次。



職場英文會話進階班結業式



圖書館管理訓練認證班：
鄭惠珍老師-館藏發展與圖書館採購

(二) 進階知能

順應新媒體發展趨勢，自 109 年起漸進開立「品牌故事和行銷概念」課程、於 110 年舉辦專業的社群經營工作坊及關鍵簡報設計表達力，並提供多元化主題之教育訓練，包含圖書分類編目、資訊科技應用、職場溝通互動、顧客服務處理與客訴應對...等課程。另基於本館國際化之願景，為深化館員圖書館知能、培養國際移動力，本館積極透過與世界接軌以開創圖

書館經營新局面。自 108 年起持續與國家圖書館及文藻外語大學合辦圖書館管理訓練課程及職場英文會話進階培訓，並於課程結束通過測驗後，給予認證證書。



社群經營工作坊-實戰文案寫作



社群小編行銷經營工作坊-
拍照構圖技巧教學

(三) 落實館員知識管理

本館既有之檔案分享系統，僅限提供內部網域使用，無法提供同仁出差或在外開會存取資訊，使得業務失去行動化的即時和自由性，徒增加同仁業務溝通時間成本。為確保組織運用知識管理(Knowledge Management, KM)之優勢，本館遂於 109 年度規劃建置知識管理系統，積極典藏同仁知識產出，並規劃權限管理及行為稽核功能，紀錄上傳檔案版次及時間，確保資訊的即時性及正確性。同時輔以教育訓練課程，教導全館同仁系統操作、厚植其知識底蘊；並透過知識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。在保留組織知識的同時，亦能有效縮短新進人員上線的時間。

除此之外，知識管理系統的引入另為本館帶來以下效益：

1. 隨時隨地便利的存取資料，降低業務溝通成本：同仁僅需輸入官網個人後台管理帳號，不限操作存取裝置，即可隨時隨地存取所需資料，增加業務行動便利性。
2. 樹狀資料結構，利於系統性進行資料保存：利用樹狀目錄，梳理同

仁資料產出，分類建目歸鍵各項資料，以進行系統化的保存。同時內建系統搜尋功能，使得資料爬梳更容易、快速，有效提升工作效率。

3. 資料儲存及控管更加安全：

- (1) 紀錄使用者系統操作行為，可回溯檔案操作的責任歸屬。
- (2) 紀錄知識歷程：紀錄檔案上傳者及上傳時間，可確實瞭解文件版本及相關業務負責人員。
- (3) 提升資料保存安全性：檔案刪除及移動權限僅開放系統及部門管理者，避免同仁作業不慎刪除檔案，造成重要知識資產的遺失。

表 3：知識管理系統建置專案說明

規劃子項一：系統建構		
工作說明	質化效益	量化標準
<p>【系統功能設計】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 系統功能概念初步訪談 2. 設計知識庫藏空間規劃：公共雲、部門雲、個人雲 3. 設計帳號存取權限：系統管理者、空間管理者、一般使用者 4. 設計帳號系統行為稽核功能：目錄及資料之新增、修改、刪除 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創建「樹狀知識地圖」結構 2. 規劃知識管理課程 	編制館員知識管理系統手冊
<p>【建構「樹狀知識地圖」</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各部門知識文件盤點 2. 初步規劃「樹狀知識地圖」架構 3. 訪談各部「樹狀知識地圖」歸納需求及意見 		
規劃子項二：教育訓練		
工作說明	質化效益	量化標準
<p>【知識系統操作課程】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解系統設置精神：作為日後典藏知識產出選擇 2. 系統操作：系統架構、帳號權限設計及資料控管等 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 組織人員瞭解系統架構及操作方式 2. 培養知識管理基本知 	完成課後滿意度調查

<p>【知識管理知能課程】</p> <p>瞭解知識管理的輪廓，認識資料和資訊如何從工作流程中輸出；以及如何將個人及社群所擁有的顯性和隱性知識，加以確認、創造、使用、分享及傳播。</p>	<p>識，並透過課後問卷了解學習情況</p>	
---	------------------------	--

(四) 建立數位學習區

為了延續專業知能傳承、積極推動知識管理，本館自 108 年起便與歷來授課講師洽談錄影授權，運用館內預算自行建立影片學習專區。後經由本案相關資源挹注，本館遂沿用既有基礎，自 109 年起進一步完善知識管理系統平台；以樹狀分類建目的方式，對於知識產出進行系統化保存。



本館知識管理系統「樹狀圖」操作界面示意

為延續人員培訓效益，迄今已在知識管理平台上累積 33 門多元授權課程，讓同仁可不受時空環境限制，達到數位自主學習的成效。

六、全面提升服務品質計畫

(一) 讀者滿意度調查

1. 背景論述

本館自 106 年開始正式由公部門轉型為行政法人營運，繼法人化後並未實施讀者滿意度調查。基於探究民眾對於法人化改制之後的營運狀況滿意度以及深入追蹤使用者需求，爰於 109 至 111 年期間，進行年度讀者滿意度調查。問卷設計分為「圖書館環境與設備」、「館藏與管理方式」、「舉辦的各式閱讀活動」及「館員服務」四大構面，藉此全面性瞭解讀者對於圖書館的整體使用經驗與感受。

表 4：高雄市立圖書館 109 至 111 年度整體讀者滿意度比較表

單位：百分比(%)

年度	滿意 環境與設備	滿意 館藏與管理 方式	滿意各式 閱讀活動	滿意 館員服務	滿意 整體服務
109 年	87.4	85.2	83.4	90.4	86.6
110 年	94.1	90.6	92.0	93.0	95.3
111 年	93.5	91.3	91.3	92	94.4

(1) 109 年：啟動及質量並行

本館於 109 年 7 月 21 日至 8 月 7 日以問卷調查法，完成第一階段調查，合計回收 4,319 份有效問卷，結果顯示各面向讀者滿意度皆達八成以上。惟為瞭解讀者於閱讀行為中所表現出的隱藏需求及意義，遂於隔年 110 年 2 月 26 日至 3 月 30 日，針對 33 位分齡分眾受訪者，展開第二階段的訪談調查。並採用訪談法，質性調查使用者對於閱讀推廣服務的實際感受度、需求及期待，以作為圖書館未來規劃閱讀推廣服務之建議參考。



館員引導讀者填寫滿意度調查問卷



109 至 111 年計辦理 4 次讀者滿意度調查
(含電子書與線上推廣活動)

(2) 110 年：防疫及擴大

為持續了解本館提供的服務是否有符合讀者需求，爰針對年度營運內容接續進行調查。並於 110 年 11 月底首次採取線上問卷形式，邀請讀者填答，計回收 3,617 份問卷、各面向滿意度逾九成以上。此外，110 年度因受 Covid-19 疫情嚴重影響，防疫期間電子書使用倍增；同時本館亦推出多項線上閱讀推廣服務，為調查讀者對於服務的滿意度與探知民眾對於線上服務需求，另行辦理「電子書使用及線上推廣活動滿意度調查」，作為本館在後疫情時代電子書及線上服務精進之參據。本次回收有效問卷 1,414 份，讀者對本館線上推廣活動，多給予肯定，滿意度逾八成六，其中讀者對「講師專業」及「主題及內容符合需求」滿意度高達九成。

(3) 111 年：中程與檢討

111 年持續辦理讀者滿意度調查工作，年度整體服務問卷回收數 5,262 份、有效問卷數 5,179 份，為近 3 年最高，各面向滿意度逾九成。另，111 年疫後時代來臨，Covid-19 疫情衝擊改變圖書館服務模式，以及適逢左新分館於 109 年末建置 RFID 圖書安全系統服務滿周年；於 110 年至 111 年初辦理自助借書服務現況調查作業，以「問卷調查」及「訪談」方法，探討館員及讀者使用現況及滿意度，同時瞭解自助借書服務對於防疫工作

的助益，作為未來設備規劃之參考。

2. 109-111 年讀者滿意度三年期觀察

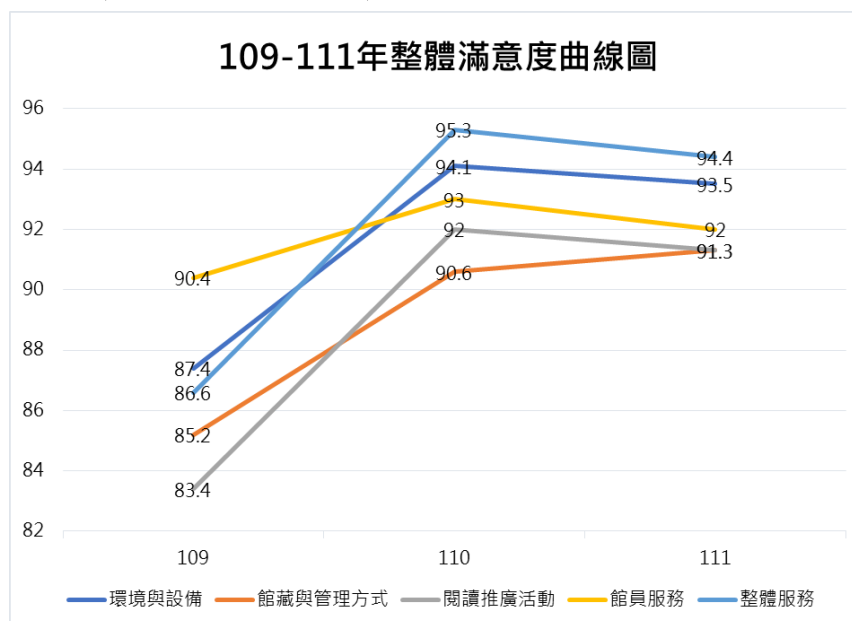


圖 4：高雄市立圖書館 109 至 111 年度讀者滿意度曲線圖

- (1) 在「環境與設備」層面，109 年有 87.4% 讀者表示「滿意」，110 年有 94.1% 讀者表示「滿意」，111 年有 93.5% 讀者表示「滿意」。顯示讀者在本館「環境與設備」的滿意度，109 至 110 年從 8 成 7 提升至 9 成 4，且 111 年滿意度仍維持在 9 成以上。
- (2) 在「館藏與管理方式」層面，109 年有 85.2% 讀者表示「滿意」，110 年有 90.6% 讀者表示「滿意」，111 年有 91.3% 讀者表示「滿意」。顯示讀者在本館「館藏與管理方式」的滿意度，109 至 111 年逐年提升。
- (3) 在「閱讀推廣活動」層面，109 年有 83.4% 讀者表示「滿意」，110 年有 92% 讀者表示「滿意」，111 年有 91.3% 讀者表示「滿意」。顯示讀者在本館「閱讀推廣活動」的滿意度，自 109 年滿意度 8 成 3，提升至 9 成 1 以上。
- (4) 在「館員服務」層面，109 年有 90.4% 讀者表示「滿意」，110 年有 93% 讀者表示「滿意」，111 年有 92% 讀者表示「滿意」。顯示讀者

在本館「館員服務」的滿意度，109 至 111 年均持正向態度，每年滿意度均達 9 成以上。

(5) 在「整體服務」項下，109 年有 86.6% 讀者表示「滿意」，110 年有 95.3% 讀者表示「滿意」，111 年有 94.4% 讀者表示「滿意」。顯示讀者在本館「整體服務」的滿意度，自 109 年滿意度約 8 成 6，110 年達 9 成 5，111 年也維持在 9 成以上。

(6) 綜上結果顯示，讀者對於本館館員服務，109 至 111 年均給予正向回饋，每年滿意度均達 9 成以上。

上述讀者滿意度調查分析結果，除列為制訂年度營運計畫與中長程計畫之參考依據與實際服務調整的依循外，將持續規劃投稿於國內圖書資訊相關期刊與研討會，與圖書館界分享高市圖研究結果。

(二) 分館評鑑及分區輔導作業

1. 分館評鑑

本館現行分館年度評鑑機制，依受評鑑館舍區域劃分為：高雄區、鳳山區、岡山區及旗山區，共計四大分區。評鑑內容可區分為外聘專家學者進行現場實地訪評及配合各部門平時業務績效考核兩大區塊。並於實地評鑑訪評結束後，辦理分區綜合座談；藉由外部專家學者的檢視回饋，給予受評鑑館舍提點指導，俾利來年持續精進。



評鑑委員至燕巢分館聽取館舍導覽



高雄市區綜合座談會後全員合影留念

為提升本館整體營運品質，除每年邀請圖書館界學者專家、圖書館實務工作者、媒體記者及社會賢達人士，擔任外聘評鑑委員之外，更配合內部管考機制，進一步核實前年度改善建議之執行成效。109 年度共 32 所分館參與評鑑、年度評分約為 84 分，110 年度共 32 所分館參與評鑑、年度評分達 91 分，111 年度共 25 所分館參與評鑑、年度評分逾 95 分。顯見在分館評鑑機制的成熟運作之下，各分館的營運體質亦逐年提昇，獲得委員們的一致肯定。



林園分館與同仁交流分享館舍經營之道



參訪同仁至鼓山分館體驗融合玩具

另於評鑑委員的建議指導下，本館於 111 年 12 月 9 日辦理市內標竿學習。各館派員參觀評鑑績優館舍—林園分館、彌陀公園分館及鼓山分館，藉由一天的實地觀摩，增進分館間教學相長、交流館舍經營之道，達到經驗傳承的互惠效益。

2. 分區輔導

自 110 年起，本館為進一步瞭解分館績效表現、優化分館評鑑機制，使評鑑機制落實總分館組織制度之精進內涵，激勵創新服務及提升整體營運品質。遂採取分區輔導團的方式：由前年度分館評鑑績優之分館主任，擔任總督導、搭配總館部門主管擔任協力主管，共同研商、盤點受輔導館需求，盤整提出輔導計畫。

表 5：高雄市立圖書館 110 至 111 年度分區輔導成果列表

■ 110 年度分區輔導成果列表		
館舍區域	受輔導館	成果舉隅
高雄區	高雄市立文化中心分館	館舍營造：彩繪改善兒童閱覽區空間
	李科永紀念圖書館	閱讀推廣：高中生學習力再加值線上講座
鳳山區	中崙分館	閱讀推廣：臺灣鯨讚兒童工作坊、兵仔市文化巡禮走讀
	澄觀分館	館舍營造：漫畫主題美化閱讀空間及樓梯間 閱讀推廣：展示樹德科大動畫與遊戲設計成果
岡山區	翠屏分館	館舍營造：粉刷彩繪牆面、改善空間配置
	湖內分館	館舍營造：粉刷彩繪牆面、改善空間配置
旗山區	阿蓮分館	館舍營造：多功能研習室暨親子共讀區空間優化 閱讀推廣：布置「阿蓮在地之美」常設相片展
■ 111 年度分區輔導成果列表		
館舍區域	受輔導館	成果舉隅
高雄區	右昌分館	館舍營造：四樓大禮堂修繕重啟、閱覽動線暨陳設優化 閱讀推廣：辦理國訓中心走讀參訪及運動員專題講座
	河堤分館	館舍營造：照明設備優化、書櫃及木地板修繕、新增學齡前閱讀專櫃主視覺意象、兒童區造型桌椅增購 增加館藏：中鋼保全捐贈喜閱網專區
鳳山區	大寮分館	館舍營造：油漆粉刷、改善空間配置、資訊檢索區優化、地方文史展區空間活化 閱讀推廣：戀戀眷村-竹籬笆外戲鳳凰系列活動暨藝文巡迴展
岡山區	梓官分館	營造明亮書香環境：燈光改造、大門意象玻貼、雷雕設計館舍樓層櫃位指示板 寬敞舒服動線空間：館舍油漆粉刷、圖書櫃位調整、增設無線上網區、樓梯間鐵網藝術與幾何圖案創作

旗山區	六龜分館	館舍營造： 閱覽區及特色館藏專區在地意象牆繪製、新增茶席靜心思考區、一樓閱覽區及兒童區新增防燄捲簾 增加館藏與強化館藏特色： 透南風基金會捐贈喜閱網專區、臺灣樟業開發史照片特展
-----	------	---

在總督導的帶領下，相互交流館舍營運經驗與營運增能的提點，實際進行館舍空間改造優化、閱讀推廣服務的辦理。並偕同研考單位訂定執行期程，定期召開分區輔導會議，檢視各階段輔導成效，適時滾動調整輔導內容，以構築分區大館帶領小館之效用。



湖內分館粉刷彩繪牆面



李科永分館高中生學習力再加值講座



六龜分館進行在地意象牆改造



大寮分館舉辦「戀戀眷村」校園巡迴展

年度成效如：110 年度湖內分館館員與志工透過美術老師指導，進行牆面彩繪及書架建置、阿蓮分館優化兒童區使用空間以及李科永分館推廣線上青少年活動；111 年度六龜分館改造在地意象牆、梓官分館規劃執行「感受一頁綠」空間優化、大寮分館舉辦「戀戀眷村—竹籬笆外戲鳳凰」系列巡迴活動等，藉此提升分館營運與讀者服務。經由年度輔導機制，受輔導館舍於評鑑成績上亦顯見提升，諸如：110 年度分館評鑑阿蓮分館躍升為旗山區分區第一名、澄觀分館上升至鳳山區第二名，111 年度分館評鑑六龜分館

則取得旗山區第二名的佳績。

(三) 神秘客評比

「神秘客評比」經由隱匿性的稽核，有效觀察第一線人員在服務現場的實際情況，並於查核過程中發現改善契機、透過稽核紀錄對服務品質提出優化建議，以提昇服務細節與服務價值。

本市幅員遼闊、分館數量多達 60 所；為精進現場人員對於服務規範的落實度，故委託外部專業稽核公司進行神秘客評比計畫。依現行服務方針，規劃稽核項目涵蓋分館環境與服務設施、人員禮儀及服務情境等不同面向進行抽測檢核。於 111 年度針對總館及 20 間分館，共計 21 間館舍進行兩階段（前測、後測）的抽樣稽核。每次階段稽核過程結束後，皆由專業公司提供相關協助建議與稽核報告，並於館務會議進行說明與檢討，抽測結果如表 6 所示。

表 6：高雄市立圖書館 111 年度神秘客評比計畫結果比較表

稽核面向	稽核項目	前測滿意度	後測滿意度	滿意度比較結果
館員	服儀標準	71.4%	76.2%	+4.8%
	接待應對	79.4%	76.2%	-3.2%
	專業知識	93.3%	92.4%	-0.9%
	借閱服務	58.3%	75.0%	+16.7%
	整體滿意度	61.9%	61.9%	-
志工及安心上工人員	服儀標準	70.2%	79.2%	+9%
	接待應對	77.6%	77.8%	-0.2%
	專業知識	88.4%	89.4%	+1%
	整體滿意度	57.9%	57.9%	-
館舍環境	館舍環境	91.3%	95.6%	+4.3%
	服務資訊	96.8%	100%	+3.2%
	整體滿意度	57.1%	81.0%	+23.9%

除透過稽核紀錄作為未來服務品質滿意度的改善參考之外，亦進行教育訓練等安排，持續精進本館服務品質。並將採取逐年分批稽核方式，確實掌握各分館前台服務情形，使本館能有一致、優良的服務品質。

(四) 標竿學習

本館在本計畫的支持下，透過拜訪國內標竿圖書館、特色圖書館及文創場域，汲取各縣市閱讀推廣經驗，相互交流激發創新思維，以達到館舍營運優化成長之效益。參訪人員於完成標竿學習後，以小組模式進行個案探討及館務業務比較檢核，期透過觀察、對談、檢核及反思，並於館務會議、主管會報進行分組報告與討論，以達業務精進及經驗學習與共享。小組簡報並傳送於知識管理系統，於館內進行全館共享。

表 7：高雄市立圖書館 110 至 111 年度標竿學習參訪列表

參訪日期	參訪館舍	觀摩重點
110/09/24	國立臺灣文學館	《百年情書·文協百年特展》
	臺南州會	《2021 台南市文化資產月—南都天光》開幕活動
	臺南創意中心 (愛國婦人館)	2021 台北國際書展精選主題館巡迴展
	許石音樂圖書館	音樂主題館
	臺南市立圖書館 公園總館	空間規劃、服務
111/07/19	雲林縣斗六繪本館	繪本主題館、書目療法 在地經營
	嘉義市立美術館	空間改造、燈光改造
	臺南市立圖書館總館	建築設計、空間規劃、服務
111/08/16	國立臺灣歷史博物館	圖書典藏、漫畫特展
111/11/19	桃園市立圖書館 兒童玩具圖書館	專門主題館服務 特殊館藏「玩具」服務與管理
	桃園市立圖書館新總館 閱讀市集	臺灣閱讀節 x 閱讀市集
	桃園市立圖書館 龍岡分館	建築設計、空間規劃 多元文化服務

111/12/04	國家圖書館多媒體創意實驗中心 Open Lab	多媒體服務應用、創客服務
	新北市立圖書館 青少年圖書館	主題館服務（青少年） 電子競技
	新北市立圖書館 新莊裕民分館	主題館服務（寵物陪伴）
111/12/14	臺中市立圖書館 上楓分館	建築設計、空間規劃 永續發展（SDGs）
	臺中市立圖書館 豐原分館	主題館服務（樂齡）
	臺中市立圖書館 葫蘆墩分館	中區資源中心服務（CRRC）
	臺中市立圖書館 外埔分館	建築設計、空間規劃、社群經營
111/12/17	桃園市立圖書館新總館	建築設計、空間規劃 服務、商業空間

民國 110 年適逢臺灣文化協會成立一百周年，俟當年度 9 月國內 Covid-19 疫情警戒趨緩後，本館遂以「文協百年」結合「專門主題館打造」為參訪標的，規劃辦理一場次標竿學習，至國立臺灣文學館、臺南州會、臺南市立圖書館公園總館、許石音樂圖書館等處進行學習觀摩。111 年更以主題館服務、臺灣閱讀節、多元創新等不同主軸，陸續辦理七梯次的跨縣市標竿學習之旅，合計拜訪 7 個縣市、14 間館舍。



標竿學習前往國立臺灣文學館



參訪觀摩許石音樂圖書館



拜訪臺南市立圖書館總館



至桃園市立圖書館新總館
參觀桃園閱讀節「食閱時光」

期望藉由觀摩各縣市新建及主題圖書館，讓參訪同仁不僅能從中欣賞其建物設計美學及空間規劃巧思，更重要的是利用跨域學習的機會，為市民朋友積累更為多元豐富的創新動能，方能持續點亮廣大的營運火花。

(五) 使用者服務體驗研究

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。近來在以使用者為本的服務體驗中，為提昇使用過程中的服務品質及體驗價值，引進新型態的科技輔助已蔚為潮流趨勢。爰此，經通盤檢視本館現行服務體驗項目；為增加青少年族群對本館服務的使用度與黏著度，遂擇定「總館導覽服務」作為主體優化服務項目。並規劃由「導覽服務資訊」為基礎，輔以劇情故事開發、視覺設計之共創遊戲企劃，產出具吸引力、趣味性及互動性的 AR 實境解謎遊戲—瓦悠島傳說。

表 8：實境解謎遊戲「瓦悠島傳說」關卡列表

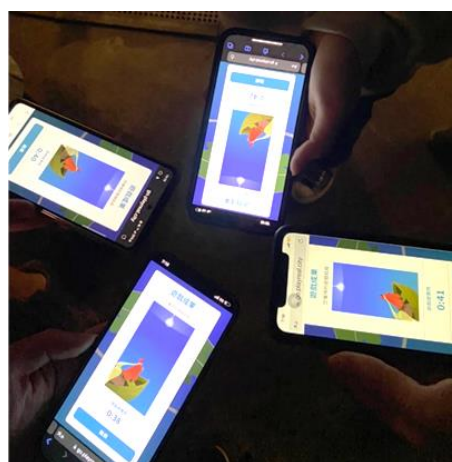
順序	館內使用陳設	遊戲關卡地點及情節內容
1	3F 主題書展	以主題展出的方式，認識世界的不同面向
2	3F 階梯閣樓	以講座分享經驗的地方
3	4F 書目療法	利用書籍尋求內心平靜的地方
4	4F 潮間帶	不同事物交流與結合的地方
5	6F 關鍵出版之窗	認識珍貴書籍以及歷史的地方

6	8F 頂樓	結局劇情（未盡之地）
---	-------	------------

「瓦悠島傳說」故事大綱以知名作家吳明益著作《複眼人》為情節架構，並結合本館總館各樓層的設施與服務，設計不同遊戲關卡。對於遊戲操作的路線設計，也特別挑選以具備「知識傳遞」和「經驗學習」相關性質的設施為主。並以遊戲情境融合圖書館環境及場域特色為出發點，讓使用者在體驗過程中，能隨著情節發展，跟隨故事主人翁的腳步一同「探索世界」、「以經驗解決問題」。



總館導覽服務結合 AR 實境解謎遊戲
「瓦悠島傳說」主視覺



本館青年董事作為第一波玩家，
進行遊戲測試體驗與提供遊戲修改回饋

此外，在 APP 專案開發過程中，亦邀請本館青年董事進行測試版遊戲試玩，從青少年族群的使用視角，針對美術主視覺及遊戲內容提供心得回饋與修改建議，使遊戲風格及整體內容能更貼近目標族群。

同時也冀望透過時下新興的實境解謎遊戲，讓青少年在闖關之餘，得以沉浸在書香環境中、認識除了自習功能以外的圖書館設施及服務。透過遊戲發揮寓教於樂的效用，並將圖書館利用教育活潑化、趣味化，讓青少年更加善用圖書館各項服務與資源，使圖書館成為青少年自主學習的重要場域。

貳、營運體制發展藍圖與計畫目標達成情形

發展計畫	預期目標	量化標準	執行情形
強化圖書館發展計畫	<ul style="list-style-type: none"> • 促進館務營運 • 各業務計畫將有所依循 • 改善宣傳行銷，建立優質形象 • 檢討行政效率 	<ul style="list-style-type: none"> • 制定服務理念 (109 年) • 完成平衡計分卡 (111 年) • 訂定 CIS 標誌識別使用規範 (111 年) • 製作志工服務背心 250 件(111 年) 	<ul style="list-style-type: none"> • 109-111 年度本館營運績效評鑑考核結果皆獲「優良(優異)」等第 • 110 年獲頒第一屆「教育部圖書館事業貢獻獎—標竿圖書館獎」 • 組成國際發展小組定期爬梳國外圖書資訊 • 為建立一致性、永續性的經營理念，於 109 年提出智慧 2.0 計畫 (SMARTII) • 完成平衡計分卡研究 • 訂定 CIS 識別標誌使用規範：完成 CIS 文件設計、館舍指標檢核及更新 • 製作書香推手志工背心 800 件
完善館藏發展政策計畫	<ul style="list-style-type: none"> • 促使館藏發展與時俱進 • 引進學科專家，提高館藏深度 	<ul style="list-style-type: none"> • 修訂 1 版館藏發展政策 (109 年) • 選書小組成員至少有 1 席為學科專家或在地文史工作者 (109 年) 	<ul style="list-style-type: none"> • 109-111 年度，每年皆完成修訂更新一版館藏發展政策 • 為強化選書效能，針對特殊專案採購，建立專家學者選書機制並召開選書會議，歷次選書會議皆至少有一名外聘專家學者或在地文史

			<p>工作者作為選書會議委員：</p> <p>(1)109年選定多元文化、兒童圖書、外文圖書及樂齡主題</p> <p>(2)110年為青少年主題及英語列車選書會議</p> <p>(3)111年為青少年桌遊以及英語列車選書會議</p> <ul style="list-style-type: none"> • 啟動「挑書人計畫，活化館藏價值與促進淘汰館藏再利用
優化讀者暨資訊服務計畫	<ul style="list-style-type: none"> • 減少讀者問題 • 改善流通作業 • 利用資訊科技優勢精進服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 新增1所RFID分館(109年) • 館藏查詢系統RWD化，提升使用人次(109年) • 辦理讀者資訊素養課程10場(110-111年) 	<ul style="list-style-type: none"> • 109年完成建置左新分館RFID系統 • 109年完成館藏查詢系統改版為響應式網頁(RWD)，並於110年1月1日正式上線服務 • 109-110年針對圖書館素養、閱讀素養、網路與媒體素養及軟體素養四大類型主題，開辦讀者資訊素養課程，累積辦理系列活動18場次、逾900人次參與
專門主題特色館營運計畫	<ul style="list-style-type: none"> • 達成分齡分眾目標 • 滿足多元讀者需求 	<ul style="list-style-type: none"> • 建置1座樂齡書目療法主題館、2間兒童玩具主題館、1間寵物陪伴閱讀主題館、1間青少年主題館(109年-111年) • 加強兒童玩具館藏、辦理人員專 	<ul style="list-style-type: none"> • 本館專門主題館建置歷程如下簡述： (1)109年建置草衙分館為樂齡長照主題圖書館，並於111年摘奪衛福部共老獎及高雄市失智友善績優服務獎的肯定

		業主題培訓課程 (110年-111年) <ul style="list-style-type: none"> • 規劃專門主題活動(109-111年) 	(2)109-111年陸續建置鼓山、大寮、林園分館為兒童玩具主題圖書館 (3)111年建置李科永紀念圖書館為青少年主題館 (4)111年擇定新興民眾閱覽室推動寵物陪伴閱讀主題 <ul style="list-style-type: none"> • 進行人員專門主題培訓，包含樂齡、玩具、青少年、寵物陪伴等 • 於各主題館進行閱讀推廣活動
館員專業素養培育計畫	<ul style="list-style-type: none"> • 規劃相關課程 • 培養多元跨域人才 • 啟發館員潛能 • 提升團隊合作、凝聚向心力 	<ul style="list-style-type: none"> • 編制館員知識管理系統手冊(109年) • 辦理專業課程7場(110年) 	<ul style="list-style-type: none"> • 109年完成知識管理系統軟硬體建置，並辦理員工教育訓練 • 110年規劃辦理館員工作坊，針對基礎知能、一般知能及進階知能三大構面開設9門課程，近500人次參與
全面提升服務品質計畫	<ul style="list-style-type: none"> • 瞭解讀者使用經驗 • 建立館員持續改善觀念 • 進行實質改善，進化服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 每年執行讀者滿意度調查(109-111年) • 各分館神秘客進行評比制度(110-111年) • 辦理標竿學習(高雄市/國內)(110-111年) • 完成使用者服務體驗研究1案(111年) 	<ul style="list-style-type: none"> • 由內部提昇服務品質： (1) 成立跨部門服務品質小組，增強本館服務績效 (2) 導入服務設計精神，進行使用者服務體驗研究，並完成總館導覽服務優化暨製作實境解謎遊戲「瓦悠島傳說」 (3) 於111年度對轄屬21間館舍進行神秘

			<p>客服務稽核</p> <p>(4) 完成分館評鑑制度優化，並搭配分區輔導計畫建構分區帶領館機制、辦理 1 次高雄市內績優館標竿學習參訪</p> <ul style="list-style-type: none"> • 由外部提昇服務品質： <ul style="list-style-type: none"> (1) 於 110-111 年間，共完成七梯次的跨縣市標竿學習之旅，合計拜訪 7 個縣市、14 間館舍 (2) 109-111 年，每年固定辦理年度讀者滿意度調查工作，並於 110 年進行「電子書使用及線上推廣活動滿意度調查」、111 年度完成「自助借書服務現況調查」
--	--	--	---

參、計畫經費執行情形

一、各年度計畫經費執行情形

執行年度	各項經費(單位：新臺幣萬元)						備註
	教育部核定計畫金額	教育部核定補助金額	教育部補助比例(%)	整案計畫實支總額	繳回教育部結餘款	經費執行率	
109年	經常門 250萬元	經常門 150萬元	60%	700萬元	0元	100%	年度經費額度： 經常門250萬元 資本門450萬元
	資本門 450萬元	資本門 270萬元					
110年	經常門 167萬元	經常門 100萬元	59.88%	167萬元	0元	100%	年度經費額度： 經常門167萬元
111年	經常門 167萬元	經常門 100萬元	59.88%	167萬元	0元	100%	年度經費額度： 經常門167萬元
合計	1,034萬元	620萬元	59.96%	1,034萬元	0元	100%	全案經費額度： 經常門584萬元 資本門450萬元

二、各計畫項目經費使用概況

(單位：新臺幣元)

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(30,000) 檢討中長程計畫 	530,000
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 	-	-	123,400

	畫	<ul style="list-style-type: none"> 強化選書委員會 (123,400) 館藏淘汰與加值再利用 			
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) 購置樂齡輔具、縫紉機及桌遊 (400,000) 	<ul style="list-style-type: none"> 樂齡及兒童專業諮詢及主題規劃 (481,640) 樂齡及兒童主題館人員培育 (298,360) 	<ul style="list-style-type: none"> 寵物陪伴閱讀主題服務專業諮詢及人員培訓 (52,000) 辦理樂齡、兒童、寵物陪伴閱讀專門主題活動 (128,000) 青少年主題服務專業諮詢、人員培訓 (35,000) 購置桌遊 (50,000) 辦理青少年主題活動 (100,000) 官網建置「青少年主題專區」 (60,000) 	1,675,000
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(350,000) 	-	1,350,000

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 (110,000) • 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 (107,000) • 分館評鑑作業 (100,000) • 標竿學習 (98,000) • 雜支 (20,000) • 印刷費 (40,000) 	955,000
總計		7,000,000	1,670,000	1,670,000	10,340,000

肆、計畫執行困難及因應方式

本計畫 109 年 3 月 19 日經教育部核定後，隨即進入相關行政程序及各階段執行作業。然而自 108 年末起，嚴重特殊傳染性肺炎(Covid-19)開始影響全球，110 年全國受 Covid-19 疫情影響甚峻，造成圖書館閱讀服務型態的改變與民眾閱讀習慣的轉變。

依據中央流行疫情指揮中心、教育部「公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引」以及高雄市政府防疫政策相關規定，本館自 110 年 5 月 18 日至 7 月 26 日疫情三級警戒期間閉館，暫停實體閱覽服務，並將閱讀推廣活動全面同步轉以線上方式辦理。另從 110 年 7 月 13 日起，透過館外取書站漸次恢復實體閱覽服務，並於 110 年 7 月 27 日起以預約制入館、人流管控等措施重啟常態閱覽服務；直至當年 8 月底，於遵守各項防疫規範下，實體閱讀推廣活動才逐步恢復。

在三級警戒閉館期間，由於館舍閉館、全面暫停對外實體服務，連帶加速影響民眾對於閱讀型態的改變，對於電子書或線上服務的需求倍增。網路服務遂成為疫情期間，圖書館傳遞知識訊息的重要管道。為回應讀者需求，本館透過線上平台讓閱讀不中斷：除了將閱讀推廣活動改採線上形式辦理（如：運用社群媒體辦理講座直播、各類研習課程透過視訊方式進行），亦提供電子書雙平台、加強維繫各類型線上互動，致力提供民眾多樣化的網路閱讀服務。

隨著疫情變化快速，在疫況尚未完全明朗化之前；基於防疫考量，本計畫於 110 年度訂定的工作項目執行期程也因此受到影響。為減少社交接觸，部份有風險性考量的實體規劃內容改以順延方式辦理，如：樂齡館主題策展及推廣活動、標竿學習；亦有受到大環境影響，促使建置時程延宕，如：融合玩具採購。然而，本於服務不間斷、學習不停滯的精神，藉由網路服務及科技工具的協助，本館於防疫警戒期間仍以線上方式，或俟實體

活動規範逐漸鬆綁後，並與廠商等共同努力，積極如質執行相關內容。

在此多重應變措施之下，經統計本館社群平台觸及率在 110 年 5 月 18 日至 8 月 31 日疫情警戒期間，與前年同時段相較成長約 5 倍。而為滿足讀者線上閱讀需求，本館亦另採購「喜閱網」電子書、HyRead 資料庫，促進電子書借閱量於 110 年度達歷史新高逾 89 萬冊，並藉此契機延續數位閱讀推動量能。此外，在知識管理系統的協助之下，各館館員也受惠本計畫相關培力課程，不僅提昇專業素養，同時也具備開設線上課程及擔任活動主持人的能力。並進一步在疫情期間發揮功效，成功在線上與實體之間扮演斜槓角色，提供民眾更多元完善的閱讀雙軌服務。

伍、檢討與建議

經過三年的執行期程，本館藉由規劃辦理「總分館健全營運體制」項下六大子計畫，對於推動圖書館業務已帶來顯著影響，茲陳述具體改變如下四項。

一、優化讀者服務及資訊服務「RFID 分館—左新分館」

高雄市立圖書館（以下簡稱：高市圖）共有 61 間館所，於民國 96 年開始陸續建立分館的 EM 磁條圖書安全系統，是為本館自動化服務第一階段的起始。RFID 圖書安全系統具備穩定、快速、便利、安全的特性，總館及李科永紀念圖書館採用外，亦透過本案 109 年度經費，將左新分館的 EM 磁條系統改置為 RFID 設備。

左新分館鄰近巨蛋商圈與左營高鐵站，服務著全台人口數最多的福山里，並位處於捷運紅線生態園區站，是一所深獲市民喜愛的分館，該館屬高雄市流通量前三大的分館。左新分館 RFID 自動化設備於 109 年底正式啟用，並與左營國中合作，自製微電影《左新·走入你的心》，推廣左新分館豐富館藏及快速便捷的借還書服務。自 RFID 設備啟用後，有效改善在尖峰時段的人流等候問題。例如：目前以晶片感應方式借 3 本書只需 8 秒鐘，較之舊有刷讀條碼流程 18 秒鐘快上許多。鄰近幼兒園師生及家長們，更時常「帶著借書證去旅行」，搭乘捷運到館、參與故事活動並體驗自助借書，進而帶動班訪活動及圖書利用教育的推廣成效。

此外，藉由資訊科技與自動化設備的輔助，得以讓圖書館提昇智慧化讀者自助服務效能、降低櫃檯人力的留駐成本，將館員及志工服務量能轉移至其他營運面向。如：增強營運創新與活動策劃，提供符合高齡化社會所需的樂齡主題服務、加強親子共讀願景的落實，營造對嬰幼兒閱讀的友善體驗，力求滿足多元閱讀需求，開創永續經營的契機。

於 RFID 系統啟用後，除受到讀者好評，有效改善在尖峰時段的人流等

候問題。高市圖於 110 年末自辦問卷調查與訪談，在問卷調查顯示，逾七成館員及志工認同自助借書機設備對於前臺服務的助益；在訪談部分，左新分館全數 7 位受訪者皆正面肯定自助借書服務對於工作流程或借閱流程上助益。另，在防疫期間，自助借書可有效避免群聚與減少實體接觸，也獲得讀者與館員、志工的正向肯定。

行政院於 106 年 12 月核定「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」，期望透過 4 年執行期程，輔導全國各直轄市及縣市建立公共圖書館協調管理之健全組織體系，並整合縣市公共圖書館資源，使各縣市民眾均能獲得公平、公開取得資訊之平等機會（國家圖書館，2021）。於「公共圖書館合作共享平臺」（網址：<https://lisp.ncl.edu.tw/intro>）查詢，截至 110 年全臺 22 縣市分年完成。前述計畫提案作業，並由於有該計畫經費之支持，經統計，全臺 22 縣市中，有 18 個縣市於計畫中提出 RFID 館舍建置或設備擴充相關提案，顯見縣市公共圖書館對於 RFID 設備導入服務的期待與需求。藉由 RFID 系統的導入將有效提升讀者使用圖書館的經驗以及增進館員於服務上的效益。然囿於建置 RFID 系統所需經費高昂，將持續爭取經費逐步更新分館 RFID 系統的更新，以期提供讀者優質服務。

二、圖書館服務的精進與擘劃「專門主題圖書館的打造與成效」，首發三年有成，樂齡主題館摘奪『衛福部共老獎』

高市圖迄今於市內設有 61 處館舍，遍布各行政區。於當代社會，為滿足讀者需求，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。遂於 109 年起展開專門主題館打造計畫，除原有的高雄文學館、大東藝術圖書館為專門主題館外，進行全面盤點與規畫開始拓展分館主題特色。109 年經區位盤點並結合在地醫療與教育單位—小港醫院及育英醫護管理專科學校（簡稱：育英醫專）打造草衙分館為本市第一座樂齡主題圖書館，簽署專屬合作備

忘錄，透過文化、醫療、教育三方之專業與資源，以及吸引或串接更多夥伴。並藉由多方的專業與資源的整合，串接在地社區樂齡團體，使服務內容結合醫療與閱讀推廣等；向上爭取中央資源、平行串接不同領域異業資源、向下連結社區自主團體，全方位且永續地打造專屬在地樂齡服務。除此之外，另於草衙分館館內額外購置樂齡輔具（擴視機、放大鏡、起身輔助椅、升降桌）、桌遊、縫紉機等，讓長者於最熟悉的社區中，體驗到最適宜地專屬服務。

110 年拓展融合玩具遊戲據點，依據分館區位條件擇定鼓山及大寮分館建置「兒童玩具主題館」，邀請「社團法人中華民國遊戲協會」融合玩具專家委員，經過一系列嚴格的審核諮詢會議、教育訓練、融合玩具的採購、最後取得遊戲認證證書。111 年持續擴增融合服務據點，林園分館啟用融合玩具服務。以親職教育、特殊教育、早期療育以及融合遊戲為主軸，購置玩具，讓民眾透過遊戲方式增加多重感官的刺激，提高學習興趣，營造共讀、共玩、共學的閱讀環境。111 年新增「書目療法 x 寵物陪伴主題」與「青少年」主題館，持續透過主題式的服務建置，推出更符合民眾需求與建立分館特色之服務。

專門主題圖書館的打造不易，相較一般性地方公共圖書館業務，係為屬高專業性業務，3 年歷程不易，館舍於既有的服務外，更要針對主題服務進行業務學習、規劃與開拓。然於總分館共同的努力與外部專家學者、團體單位等共同協力合作下，三年經營成果有成，樂齡主題圖書館從硬體建置、人員培訓、閱讀推廣到在地深耕經營「以『五』你真好！社區好厝邊『高雄市樂齡長照主題圖書館』」，經書面審查、口頭報告再至實地訪評的重重審核，摘奪衛生福利部國民健康署「111 年台灣健康城市暨高齡友善城市獎—共老獎」，成為獎項頒發以來第一個獲獎的地方公共圖書館。此外，主題服務亦持續加深加廣，推出為樂齡長輩量身打造「有故事的人」戲劇表演工作坊，透過專業戲劇創作與指導，圖書館成為長者分享人生智慧的

場域，此項專案亦獲得分組輔導委員的肯定。

三、制度優化與組織成長「分館評鑑及分區輔導作業」

本館為瞭解分館績效表現、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，並於 110 年起強化分館成長的可行與可能，加入分區輔導計畫，期透過評鑑與輔導，雙管並行使得分館館務營運與服務品質愈趨精緻良善。

本館現行分館年度評鑑機制，依受評鑑館舍區域劃分為：高雄區、鳳山區、岡山區及旗山區，共計四大分區。評鑑內容可區分為外聘專家學者進行現場實地訪評及配合各部門平時業務績效考核兩大區塊。並於實地評鑑訪評結束後，辦理分區綜合座談；藉由外部專家學者的檢視回饋，給予受評鑑館舍提點指導，俾利來年持續精進。評鑑委員大以視覺意象、環境氛圍、展覽陳設、在地共好以及其他創新服務等五大面向，以自身專業與觀察所見，勉勵各館以「沒有最好，只有更好」的目標持續向前。於歷年的努力與精進下，館舍逐漸掌握拓展受眾、媒合需求、關係經營，主題營造、環境細節、美學提升，系統整合、社群經營、深耕精緻以及建立藍圖等面向，依館舍發展歷程逐步努力與優化。近三年實地訪評整體評鑑成績逐年上升，顯見在分館評鑑機制的成熟運作之下，各分館的營運體質亦逐年提昇，獲得委員們的一致肯定。另於評鑑委員的建議指導與本計畫的支持下，本館於 111 年 12 月 9 日辦理市內標竿學習。各館派員參觀評鑑績優館舍—林園分館、彌陀公園分館及鼓山分館，藉由一天的實地觀摩，增進分館間教學相長、交流館舍經營之道，以更扁平化的對談模式，達到經驗傳承的互惠效益。

自 110 年起，啟動分區輔導計畫，由前年度分館評鑑績優之分館主任，擔任總督導、搭配總館部門主管擔任協力主管，共同研商、盤點受輔導館需求，盤整提出輔導計畫。在總督導的帶領下，相互交流館舍營運經驗與

營運增能的提點，實際進行館舍空間改造優化、閱讀推廣服務的辦理。並偕同研考單位訂定執行期程，定期召開分區輔導會議，檢視各階段輔導成效，適時滾動調整輔導內容，以構築分區大館帶領小館之效用。經由年度輔導機制，受輔導館舍於館舍環境改善或特色閱讀推廣服務有所表現與斬獲，後於評鑑成績上亦有所提升，如：110 年度分館評鑑阿蓮分館躍升為旗山區分區第一名、澄觀分館上升至鳳山區第二名，111 年度分館評鑑六龜分館則取得旗山區第二名的佳績。

四、躍升服務品質「績效管理的落實與工具研議」：

高市圖於 106 年 9 月改制成為行政法人，法人化後每年依規經由具圖書資訊專業或與經營管理相關領域之學者專家、社會公正人士及政府相關機關代表組成績效評鑑小組，就年度營運成果進行審議評鑑。106 至 111 年考核皆獲優良（優異）等第。110 年總館獲頒第一屆「教育部圖書館事業貢獻獎—標竿圖書館獎」，為 22 縣市總館級別中唯一獲得此獎肯定之館舍。評審給予評語為：「該館於 106 年改制成為全國第一個由地方政府設立的行政法人圖書館，……藉由行政法人化後積極創新作為，而締造亮眼佳績。」顯見外界對於高市圖於圖書館事業發展成效的肯定。

然基於組織發展與永續經營，並因應社會快速變遷與國際潮流的多元變化與挑戰，除外部監督外，高市圖透過本計畫進行「讀者滿意度調查」、「神秘客評比與稽核」、「使用者服務體驗」以及「行政法人圖書館平衡計分卡」等，藉由不同管道，圖書館透過不同績效工具，有助於發現問題與檢視評估之過程，提高團隊生產力，為績效達標甚至提供讀者更優質的服務共同努力。

（一）三年度讀者滿意度調查

近三年持續並擴大辦理讀者滿意度調查工作，蒐集讀者回應，以期服務規劃更貼近讀者需求。以 111 年度整體服務問卷回收數 5,262 份、有效問卷數 5,179 份，為近 3 年最高，各面向滿意度逾九成。讀者滿意度調查分析

結果列為制訂年度營運計畫與中長程計畫之參考依據與實際服務調整的依循外，亦投稿於國內圖書資訊相關期刊與研討會，與圖書館界分享高市圖研究結果。

(二)神秘客評比與稽核

為增進前台服務之品質，委請專業外部廠商，導入商業評比制度進行神秘客評比與稽核，透過專業神秘客的實地調查與記錄，進行缺失改善與服務品質的精進，111 年度計總館及 20 間分館進行稽核作業，明（112）年預計於本案延長年度的經費支持下規劃辦理。

(三)使用者服務體驗

為增加青少年族群的使用度與黏著度，規劃使用者服務體驗「總館導覽服務結合 AR 實境解謎遊戲」，並與知名作者吳明益接洽其著作《複眼人》文案授權。以總館場域的故事關卡，開發「瓦悠島傳說」藉由實境遊戲，讓青少年在闖關過程中，認識自習功能以外的圖書館館設及服務。全案預計於 112 年上線服務。然，囿於經費、時間及人力等種種因素，期待未來有更多經費支持得以分齡分眾、分域持續進行相關優化服務。

(四)行政法人圖書館平衡計分卡的研議

以平衡計分卡四大構面（顧客、財務、內部流程、學習與成長），透過國內外文獻爬梳、各國圖書館營運計畫之檢視，研議高市圖行政法人圖書館平衡計分卡，並經由專家學者焦點座談，以四大構面、20 個分層面及 104 個指標建構，期透過績效管理工具，持續管考行政法人圖書館經營效能與創新服務的永續發展。

綜上所述，本案自 109 年開始執行長達 3 年之計畫，藉由教育部及國家圖書館的經費挹注與支持，不僅得以充實本館的各項服務與資源，同時也激勵館員學習、增進思維視野，創造更多提供優質服務的機會。本館已順利通過 112 年度延長計畫之核定，未來將持續經由教育部與國家圖書館的支持與指導，強化及深化公共圖書館所賦予的角色任務，並落實計畫精

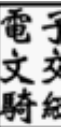
神「健全市內圖書館營運體制發展」，積極規劃打造分館特色服務與提升服務品質，以期為民眾帶來更優質的閱讀體驗。

教育部 函

地址：10051臺北市中山南路5號
傳 真：(02)33932319
聯絡人：蕭文如
電 話：(02)77365693

受文者：高雄市政府

發文日期：中華民國109年3月19日
發文字號：臺教社(四)字第1090027308A號
速別：最速件
密等及解密條件或保密期限：
附件：經費核定表1份 (0027308AA0C_ATTCH1.pdf)



主旨：同意部分補助「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之「109至111年健全直轄市立圖書館營運體制計畫」經費新臺幣（以下同）620萬元（經常門350萬元、資本門270萬元），核定計畫金額1,034萬元（經常門584萬元、資本門450萬元），補助比率為59.96%，請依說明事項辦理並檢具收據辦理請款作業，請查照。

說明：

- 一、復貴府109年2月13日高市府文發字第10930223800號函及依據國家圖書館109年2月20日國圖事字第10900008610號函辦理。
- 二、本計畫採一次核定、逐年補助方式辦理，109年「健全直轄市立圖書館營運體制計畫」補助經費為420萬元（經常門150萬元、資本門270萬元），110至111年各補助100萬元（經常門），補助經費請逐年納入預算，並依據「中央對直轄市及縣（市）政府補助辦法」及各直轄市及縣（市）政府財力分級，編列相對配合款。
- 三、依據「教育部補（捐）助及委辦經費核撥結報作業要點」



高雄市政府 1090320



10901493500

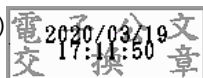
規範，計畫金額於100萬元以下者，得一次全數撥付；金額超過100萬元至1,000萬元者，分3期按計畫核定補助總額之30%、40%及30%撥付。各計畫總額或部分金額涉及發包者，應依計畫核定總額級距比率，按完成發包後金額辦理撥付；計畫經核定或完成發包後，先行請撥第1期款，執行進度達30%以上得請撥第2期款，執行進度達70%以上得請撥第3期款，請撥款項應檢附「教育部補助地方政府經費請撥單」辦理請款作業。

四、請貴府務必督導並輔導獲補助公共圖書館依計畫內容詳實執行，並於111年12月31日前執行完畢，經費支應應依「教育部補（捐）助及委辦經費核撥結報作業要點」及「政府採購法」等相關規定辦理，並於計畫結束後（111年12月31日）檢附經費收支結算表、成果報告書（紙本）送部核結，另副本函送國家圖書館。本計畫之補助經費應專款專用，不得任意變更改用途或挪用於其他用途，如有上述情事，除撤銷補助資格，補助款應全數繳回，並作為爾後補助之參據；已支出部分則由貴府自籌經費支應。

五、檢附經費核定表1份。

正本：高雄市政府

副本：國家圖書館(含附件)



教育部 函

地址：100217 臺北市中正區中山南路5號
承辦人：蕭文如
電話：02-7736-5693
電子信箱：wxiao89@mail.moe.gov.tw

受文者：高雄市政府

發文日期：中華民國111年3月21日
發文字號：臺教社(四)字第1110026971號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：經費核定表(第2次變更)(A09000000E_1110026971_senddoc2_Attach1.pdf)

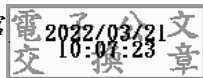
主旨：貴府申請「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之「109年至111年健全直轄市立圖書館營運體制計畫」第2次變更及經費調整一案，請查照。

說明：

- 一、復貴府111年3月11日高市府文發字第11130453100號函。
- 二、本部於總補助經費不變之原則下，同意貴府申請旨揭計畫第2次變更，請續以辦理。
- 三、檢送經費核定表(第2次變更)1份。

正本：高雄市政府

副本：國家圖書館



教育部補(捐)助計畫項目經費表(非民間團體)
(第2次變更)

核定表

申請單位：高雄市政府		計畫名稱：109年至111年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫			
計畫期限：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					
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：					
補(捐)助項目	申請金額	核定計畫金額 (教育部填列)	核定補助金額 (教育部填列)	說明	
業務費	5,840,000	5,840,000	3,500,000	1. 出席費、鐘點費、諮詢費等訂有固定標準給付對象之費用。 2. 依國內出差旅費報支要點標準表規定之相關費用編列交通費。 辦理業務所需膳費、雜費、數位晶片(含貼工)、Mifare感應卡閱讀器、知識管理系統維護、印刷費、主題館規劃費、共融玩具及教具費、保險費、神秘客稽核服務費、租車費、設計費、滿意度調查服務費、CIS識別標誌訂定使用規範、平衡計分卡研究服務費、使用者服務體驗研究、書香推手志工背心製作、錄影費、評鑑費、導覽費、教材費、桌遊費、官網青少年專區擴增費等	
設備及投資	4,500,000	4,500,000	2,700,000	1. 資訊硬體設備： RFID圖書安全系統、RFID館員工作站、RFID自助借書機(桌上型、落地型)、圖書殺菌機、知識管理系統磁碟陣列伺服器、館藏查詢網站RWD優化。 特色資源：樂齡輔具、縫紉機及桌遊。	
合計	10,340,000	10,340,000	6,200,000		
承辦單位 執行專員 曾佩玲 執行專員 龔昕穎 文化局 課長 毛麗嵐 課長 毛麗嵐		主(會)計單位 會計助理 黃逸軒 會計專員 林淑媛 科員 林庭郁 專員 郭立閔 會計室主任 陳仙女		首長 高雄市政府文化局代理館長 林奕成(甲) 高雄市政府文化局局長 王文翠(丙)	教育部承辦人 專業助理(二) 蕭文如 教育部單位主管 終身教育司長 李毓娟(丙)

教育部補(捐)助計畫項目經費表(非民間團體) (第2次變更)

申請單位：高雄市政府	計畫名稱：109年至111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	
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9.96%】 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	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)
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。	

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

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	
合計			7,000,000	

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。

申請單位：高雄市政府		計畫名稱：110年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫		
計畫期限：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				
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。				

111 年教育部補助計畫經費明細表

(非民間團體)

(第一次變更)

申請表
核定表

申請單位：高雄市政府		計畫名稱：111 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					
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	72 小時	144,000	讀者圖書館資訊素養課程、主題館人員培育課程、主題館活動鐘點費
	諮詢費	2,500	4 人次	10,000	主題館專業諮詢、主題館人員培育專業諮詢費
	交通費	2,980	31 趟	92,380	讀者圖書館資訊素養課程、主題館活動、分館評鑑委員交通費，依國內出差旅報支要點辦理
	印刷費	101,400	1 式	101,400	含活動問卷印刷、活動 DM、海報、講義等
	CIS 識別標誌訂定使用規範	150,000	1 式	150,000	CIS 識別系統訂定
	志工背心製作	350,000	1 式	350,000	製作書香推手志工背心制服 (每件約一萬元)
	平衡計分卡研究服務費	30,000	1 式	30,000	平衡計分卡研究費，聘請專家進行討論
	桌遊費	50,000	1 式	50,000	青少年主題館桌遊 (單件約一萬元)
	官網青少年專區擴增費	60,000	1 式	60,000	官網設置青少年主題專區
	使用者服務體驗研究服務費	200,000	1 式	200,000	使用者服務體驗研究委辦費
	保險費	14,000	1 式	14,000	分館評鑑委員及工作人員、標竿學習參與人員保險費，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
	長程租車費	17,000	3 趟	51,000	國內標竿學習租車費(長途)
	短程租車費	13,000	1 趟	13,000	國內標竿學習租車費(短途)
	設計費	33,600	1 式	33,600	活動課程、滿意度調查文宣設計費用
雜費	96,820	1 式	96,820	辦公事務費，如：文具用品、紙張、郵資等	

申請單位：高雄市政府		計畫名稱：111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				
膳費	80	510人	40,800	主題館人員諮詢及培訓、主題館活動講座、分館評鑑、國內標竿學習膳費
錄影費	70,000	1式	70,000	專門主題館活動紀錄費
滿意度調查服務費	90,000	1式	90,000	讀者滿意度調查委辦費
評鑑費	2,500	15人次	37,500	分館評鑑費
出席費	2,500	9人次	22,500	分館評鑑委員出席費
住宿費	2,000	3日	6,000	分館評鑑外地委員住宿費
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。				