

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  
112 年  
執行成果報告

中 華 民 國 1 1 3 年 2 月 7 日

## 高雄市成果摘要表

計畫名稱	112 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	曾佩羚	連絡電話	(07)536-0238 轉 8702	
E-mail	tspenny@mail.ksml.edu.tw			
地 址	高雄市前鎮區新光路 61 號			
實施期程	民國 112 年 01 月 01 日至 112 年 12 月 31 日			
補助與實支經費 (新臺幣：元)	核定計畫金額	1,670,000 元	核定補助金額	經常門： 1,000,000 元 合計：1,000,000 元
	補助比例	59.88%	實支總額	1,670,000 元
	計畫結餘款	0 元	繳回教育部結餘款	0 元
	地方自籌經費	經常門：670,000 元 合 計：670,000 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：高市圖於 109 年獲教育部補助執行健全直轄市立圖書館營運體制計畫，為期三年。本計畫為上述延續性計畫，主要以「分館」為核心目標，以持續建置、維運及優化專門主題館，協助分館進行特色服務的建置與讀者服務的優化，並藉由神秘客評比、分館評鑑作業優化以及落實分區輔導機制等規畫持續精進分館服務達品質之躍升。 2. 執行內容及成果： (1) 推動全市公共圖書館事業發展：完成平衡計分卡績效評估 (2) 建立完善的館藏發展制度：強化選書委員會-青少年主題選書機制 (3) 優化讀者服務暨資訊服務：辦理「資訊素養」系列活動，深化讀者查找、辨識、運用資訊之能力。			

計畫名稱	112年高雄市健全直轄市立圖書館營運體制計畫
	<p>(4) <b>專門主題特色館營運計畫：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-維運樂齡長照主題館(草衙分館)、融合玩具主題館(鼓山、林園、大寮分館)、寵物陪伴主題(新興民眾閱覽室)、青少年主題館(李科永紀念圖書館)、視障主題館(新興分館)</li> <li>-建置繪本主題館(河堤分館)、融合玩具主題館(楠仔坑、鳳山曹公分館)</li> <li>-辦理人員培訓 4 場次</li> <li>-辦理閱讀推廣活動超過 400 場</li> </ul> <p>(5) <b>全面提升服務品質：</b>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，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 .....	5
一、強化圖書館發展計畫 .....	5
(一) 平衡計分卡績效評估 .....	5
二、完善館藏發展政策計畫 .....	7
(一) 強化選書委員會 .....	7
三、優化讀者暨資訊服務計畫 .....	8
(一) 培育讀者資訊素養 .....	8
四、專門主題特色館營運計畫 .....	10
(一) 樂齡主題圖書館 .....	10
(二) 融合玩具主題圖書館 .....	13
(三) 繪本主題館 .....	17
(四) 寵物陪伴閱讀主題館 .....	18
(五) 視障主題館 .....	20
(六) 青少年主題圖書館 .....	21
(七) 人員培育課程 .....	24
(八) 專門主題館成果影片剪輯 .....	25
五、全面提升服務品質計畫 .....	26
(一) 讀者滿意度調查 .....	26
(二) 分館評鑑及分區輔導作業 .....	28
(三) 神秘客評比 .....	31
(四) 使用者服務體驗研究 .....	32
貳、營運體制發展藍圖與計畫目標達成情形 .....	33
參、計畫經費執行情形 .....	35
一、各年度計畫經費執行情形 .....	35
二、各計畫項目經費使用概況 .....	35
肆、計畫執行困難及因應方式 .....	37
伍、檢討與建議 .....	37

# 壹、計畫內容執行情形

## 一、強化圖書館發展計畫

### (一) 平衡計分卡績效評估

為掌握行政法人圖書館經營管理與發展，本館自 111 年起導入平衡計分卡績效評估機制，經過專家學者焦點團體訪談調查結果分析初構：4 大構面、20 個分層面、104 個衡量指標，共計 77 位(主管 31 位、非主管 46 位；總館 27 位、分館 50 位)，依重要度及符合度填答，依據調查結果進行 IPA 重要度－符合度分析。

而落於「高重要度、低符合度」係為「優先改善」的分層面，共計 6 項：「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」。

112 年針對 6 分層面逐一檢核及評估過往執行情況，研擬精進作為，如下所說明：

#### 1. 「CP2 強化館藏資源」：館藏為圖書館之核心

- (1) 選書小組：經由專業小組會議增加館藏特色性、提高專業度以及更回應讀者需求，如英語列車選書。
- (2) 採購不同型態的館藏資源：提倡共學共讀共玩的「融合玩具」、具有社區共同記憶的「縫紉機」、青少年或樂齡長者喜愛的「桌遊」等。
- (3) 電子書：2021 年 10 月起電子書雙平台(「台灣雲端書庫@高雄」+「HyRead eBook」)。

#### 2. 「IP5 進用多元人才」：

- (1) 在不同職務規劃儲備幹部或培訓專精人才，銜接公務人員退離後之遞補。

- (2) 培訓儲備幹部及專業人才，賦予相當程度的工作任務，同時藉由薪資調整作為工作激勵的手段。
  - (3) 委外人力設立獎金機制並和考核結果勾稽，以表示對一線館員的額外肯定與精神鼓勵。
3. 「FP5 維護資產活化利用」：
- (1) 多角經營活化場館使用：以民間參與公共建設 BOT 方式推動總圖二期文創會館，總圖二期文創會館的加入，不只是提供書本中的知識，而是期待圖書館與文旅、書店、電影院、5G AIoT 產業、商業空間之間合作與共生。
  - (2) 落實公共出借權：自 2013 年與遠流出版共創建置「台灣雲端書庫@高雄」電子書借閱平台；回歸公共出借權的初衷，仍主要關注於占出版與借閱大宗的「實體書」，持續審慎研議與配合中央規劃。
  - (3) 民間資源挹注共推城市閱讀：前已進行「募新書百萬，傳愛智代代」新圖書館總館百萬館藏計畫、「高市圖通閱車／行動書車汰舊換新募款計畫」。但是在各館每年經費有限情況下，皆有心想爭取或引入民間資源以共推城市閱讀，但是資源媒合不易，仍需持續發揮創意、規劃專案以引入資源。
4. 「LGP2 建立品牌經營管理」：策略性進行品牌經營管理
- (1) 傳遞活動訊息與提供活動參與的線上平台：針對大型/常態活動發想系列話題梗進行活動宣傳，或以圖書館新知、軼聞趣事等增加市民對於圖書館的認識與瞭解，以及利用直播功能進行學習與互動。
  - (2) 透過網路平台、社群媒體，擴大與市民的互動與接觸：線上互動型抽獎活動，例如：推廣「喜閱網@高市圖」電子書借閱。
5. 「LGP3 建立共同願景」：持續不斷吸收新知、汲取優良經驗或者進行創新服務
- (1) 組織「國際小組」：館員發揮外語專長探討世界各地行政法人圖書館

營運機制、策略地圖、館內特色等資訊；並擷取對本館具改革參考價值之項目。

(2) 辦理「標竿學習」：拜訪特色圖書館及文創場域，汲取國內不同縣市閱讀推廣經驗，交流激發創新思維。

#### 6. 「LGP4 組成團隊學習」：

(1) 館員培訓：因應業務及人力培育需求，以基礎、一般及進階知能所須開設課程。

(2) 知識管理：規劃建置知識管理系統，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。

## 二、完善館藏發展政策計畫

### (一) 強化選書委員會

112 年針對青少年族群，分別以生態及文學主題，遴聘專家學者召開選書會議。

1. 「生態主題選書會議」採書單評分及現場選書方式，並進行青少年適讀推薦，聘請專家學者委員有：本市國教輔導團環教專輔黃裕文老師、高雄市林園紅樹林保育學會總幹事及甲仙自然農耕生態園創立人蔡萬達先生等擔任委員，挑選出優良值得推廣生態主題相關圖書，並進行採購 418 種、1,320 冊圖書，充實本館生態主題特色館藏。



生態主題選書會議，委員現場選書



生態主題選書會議，委員討論書單

2. 「青少年文學選書會議」針對市面上青少年分類書單及館藏書單進行青少年適讀檢視，並討論「輕小說」的挑選與青少年推薦與否原則。聘請專家委員有：瑞祥高中圖書館主任鄭潔慧老師、龍華國中教師兼作家沈信宏老師及高師大附中國文老師兼作家張簡文琪老師等擔任委員，進行討論與青少年文學推薦方向建議。



青少年文學選書會議，委員討論書單



青少年文學選書會議，委員建議與經驗分享

### 三、優化讀者暨資訊服務計畫

#### (一) 培育讀者資訊素養

民眾生活習慣深受數位科技影響，透過網路獲取資訊、取得資源的頻率大幅增加。本館自 110 年起即開始辦理相關講座，今年度持續殂圖書館素養、閱讀素養、網路與媒體素養及資訊與數位素養等四個角度切入，將討論內容持續深化，邀請學界與業界專業人士分享經驗，在數位時代的浪潮下提供讀者正確的應對方式。



另外，為求活動內容能盡量貼近實際需要，籌備期間也針對來館讀者進行訪問，得知民眾較傾向生活化、與日常相關的議題，並據此與講師討論、調整分享內容，打造更加貼合大眾需求的系列講座。今年度共辦理 9 場講座與 1 場工作坊，總參與人次近 600 人。

主題	講題	講者	課程滿意度 (滿分5分)
圖書館素養	預約未來·圖書館陪你樂活終身：漫談高齡者的資訊服務	蔡天怡	3.9
	漫步繪本花園～資訊時代下的親子共讀	何香儒	4.6
閱讀素養	科學也能很有趣！從鳥類科普書談自然知識轉譯	陳湘靜	4.8
	記錄歷史、民俗文化的新形式： 《不可知論偵探》鬼影與推理交織的舞台幕後	任容、薛西斯、鸚鵡洲	4.9
網路與媒體素養	科學研究是怎麼變成謠言 - SMC教你如何破解生活科學訊息	高佩勳	4.3
	「資訊戰」是什麼？公民媒體如何推廣「科普」以及回應「疑美論」？	陳方隅	4.9
	別被假訊息牽著鼻子走——辨識技巧與批判性思考	胡元輝	4.8
	面對 AI 海嘯，如何培養必備的數位公民素養？	林怡廷	4.6
資訊與數位素養	Notion工作坊：2023 天天精彩！把事情一件件做完，讓夢想一個個實踐	牧羊妮	4.8
	社群媒體經營個人品牌： 咻咻熊插畫創作歷程分享×在成為黑田桑之前	咻咻熊、黑田桑	4.9



公廣集團董事長胡元輝邀請聽眾一同嘗試分辨 AI 生成圖片。



知名講師牧羊妮分享如何使用筆記軟體 Notion 管理日常及工作資訊。



邀請東吳大學陳方隅教授分享資訊戰議題，以及一般人可以如何因應。



鳥類科普書作者陳湘靜與聽眾分享如何將專業知識及數據轉譯為有趣圖文。

## 四、專門主題特色館營運計畫

### (一) 樂齡主題圖書館

#### 1. 樂齡長照主題館-草衙分館(維運)

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，112年帶入醫療衛教、體適能等主題，加深樂齡服務量能：

- (1) **書目療法及桌遊**：利用館內階梯劇場，佈置桌遊展，並策劃相關主題書展，包含「老頑童-桌遊PK」、「文字療癒人心」、「心靈捕手」主題書展。另配合小港醫院入館義診活動，與育英醫專、台灣多元照顧專業發展協會、前鎮衛生所及十方如願慈善會合辦「樂齡共老慶端午活動」，分別有芳香療法、植栽療癒、親子桌遊及憶兒時布袋戲表演等活動。



由育英醫專老人健康服務事業管理科師生指導親子桌遊



辦理「慢讀好食刻-在家種菜食農教育」課程

- (2) **社區技藝—縫紉機**：112 年以工作坊的方式，辦理 5 場縫紉機課程，長者從最基本的認識縫紉機開始，直至完成作品，滿足長輩成就感的需求。
- (3) **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。
- (4) **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』」，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；111 年 12 月獲頒「高雄失智友善績優服務獎」，持續共同關注高齡城市議題；112 年持續榮獲肯定，獲頒「第二屆教育部圖書館事業貢獻獎-標竿圖書館獎」之殊榮，從全國多所館舍中脫穎而出，成為全國指標性標竿學習楷模。





縫紉機課程工作坊，學員操作縫紉機  
動手做專屬的飲料提袋



草衙分館 112 年榮獲「第二屆教育部圖書館事業貢獻獎-標竿圖書館獎」之殊榮

## 2. 樂齡資源結合再擴張-三民分館

- (1) 三民分館X高醫大學X育英醫專：112年簽署MOU備忘錄，以三民分館「生活保健」特色館藏，合作建構「全齡共讀、閱動健康」多面向服務，連結高醫大學與育英醫專教學以及醫療資源，與圖書館共同規劃系列課程，滿足各年齡層讀者身心健康保健需求。
- (2) 「有故事的人：青銀共作戲劇工作坊」於7月6日至9月17日假三民分館辦理：自111年開始與高雄在地劇團「表演家合作社」合作辦理「有故事的人」劇場體驗工作坊，112年延續青銀共作的量能邀請樂齡讀者以「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。共計44名樂齡長輩參與，並於9月17日舉辦成果發表會，吸引115名觀眾共同觀賞精彩演出。



高醫大、育英醫專、高市圖簽署 MOU  
備忘錄，滿足讀者身心健康保健需求



「有故事的人」豐富銀髮族的生活，帶  
來不一樣的藝術文化體驗

## (二) 融合玩具主題圖書館

本館自 107 年開始於李科永紀念圖書館設有融合玩具服務，110 年起於鼓山分館、大寮分館及林園分館相繼提供融合玩具借用服務，112 年再新增楠仔坑、鳳山曹公分館及總館 3 所據點。希冀藉由融合玩具提高孩童學習興趣及世代間閱讀互動。相關特色活動共辦理 90 場，計近 3,000 人參與。

### 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；並經協會認證取得「遊戲認證證書」，更邀請林君英理事長辦理融合玩具示範說明會，進行示範與說明。



邀請中華民國遊戲協會林君英理事長擔任顧問，辦理「融合玩具實地場勘及採購清單諮詢會議」



楠仔坑分館進行融合玩具示範認證



融合玩具認證現場，112 年新增取得第 7 種「多元文化遊戲認證標章」



曹公分館進行融合玩具示範認證



## 2.融合玩具購置

112 年延續 109 至 111 年度之融合玩具推廣量能，除既有之六大認證標章（視障、聽障、自閉症、多重障礙、銀髮、親子），亦切合各分館在地區位發展與館藏特色，新增第七項「多元文化」遊戲標章認證，合計購置 342 件融合玩具。在開放包容的友善共學精神之下，不僅讓民眾重溫兒時遊戲情懷，也讓參與者透過共融平權的學習機會，增進閱讀視野、培養文化自信心，使公共圖書館成為社區融合教育的最佳示範場域。



鳳山曹公分館融合玩具多寶格，提供讀者多樣融合玩具體驗選擇。



楠仔坑分館融合玩具專區



圖書館提供融合玩具創新服務  
帶給使用者不一樣的共讀樂學經驗



藉由閱讀推廣外展服務  
將共融教育資源帶入社區



### 3. 結合繪本故事、分館特色，搭配融合玩具推廣活動



林園分館-遊戲前的繪本故事時光



大寮分館結合繪本、融合玩具及手作活動



鼓山分館-演說繪本故事「彩色溫泉」



搭配繪本「彩色溫泉」，學員進行溫泉池尋寶



結合楠仔坑分館特色館藏「童玩」，介紹古老的童玩-播棋



學員DIY製作南韓童玩「畫片」

### 4. 融合玩具外展服務

為強化外部關係的連結，主題館積極串連鄰近學校、社區夥伴，112年



與超過 90 個單位進行跨單位合作，如：社團法人高雄市腦性麻痺服務協會九如站、鳳山區兒童早期療育發展中心、臺灣玩具圖書館高雄玩具碼頭、楠梓親子館、高雄榮譽國民之家日照中心、世詠藥局-醫事 C 巷弄長照站、鳳山老人活動中心、淡江大學視障資源中心、社團法人台灣數位有聲書推展學會、分館鄰近小學等，將服務推得更廣、更深。



融合玩具推廣，前進腦性麻痺服務協會九如站，開啟更多障別的交流



鼓山社區長照 C 據點阿公阿嬤以「拉密」展開機智對決



前進後庄國小，融合玩具引起學童興趣



搭著行動書車至幼兒園，幼童體驗樂融融。



走進成功特殊教育學校，透過玩具打破障別隔閡，學員玩得超開心！





### (三) 繪本主題館

繪本是最容易引導嬰幼兒學習的媒介，為促進及早接觸閱讀，培養幼兒閱讀興趣及使用圖書館的習慣，在盤點分館區位條件後，擇定親子讀者眾多的河堤分館建置「繪本主題圖書館」：

1. **建置繪本主題專區：**以國內外繪本大獎及國內好書推薦為主軸，結合總館國際繪本中心的外文館藏，規劃《從繪本大獎看世界》主題展，並以繪本作家陳志賢出版的《幼幼小書》作為展區相關繪本元素點綴，打造親子閱讀友善空間；本次主題展介紹 6 項臺灣及 12 項國外具代表性的繪本大獎及圖書推薦。



河堤分館介紹國內外知名繪本大獎，並辦理繪本推廣活動，提升繪本知識及增加廣度



繪本作家陳志賢出版《幼幼小書》圖像輸出，妝點活潑歡樂的氛圍。

2. **辦理繪本講座及說故事：**由信誼基金出版社陳曉玲總編來分享「信誼文學獎」創立起源，以及從得獎作品中了解台灣原創圖畫書發展面向；以及繪本作家林柏廷分享遠流出版的《牆壁大戰》創作歷程及故事。共計辦理 2 場次、45 人次參與。



親子讀者與信誼基金出版社陳曉玲總編合影



繪本作家林柏廷分享《牆壁大戰》創作歷程

#### (四) 寵物陪伴閱讀主題館

透過寵物陪伴閱讀，並推廣寵物伴讀，讓社區親子們藉由寵物的陪伴閱讀，學習與動物正確的互動及愛護動物的方式，促進孩子們的閱讀興趣，及培養孩子們的閱讀習慣及提升其閱讀能力。

本館曾在 110 年度與高雄市動物保護處合辦「世界閱讀日—毛小孩入館」活動，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；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，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。

112 年度為延續毛孩療癒系列活動相關效益，本館持續與無尾香蕉動物學校、國立屏東科技大學工作犬訓練中心等專業單位及團體合作，規劃寵物陪伴閱讀系列推廣活動，透過寵物及動物生命教育的繪本，使參與者舒緩身心靈，並營造友善動物生命教育之學習氛圍。

1. 總館於 112 年度辦理「與動物相伴的閱讀日常」寵物陪伴閱讀推廣活動。邀請插畫家也是無尾香蕉動物學校創辦人暨校長的講師李瑾倫，以及無尾香蕉動物學校團隊，規劃寵物主題服務知能培訓工作坊、插畫作



品新書發表會、繪本大師分享、說故事等寵物陪伴閱讀推廣活動。共計4場次活動、超過百人參與，深受讀者好評與喜愛。



無尾香蕉動物學校創辦人暨校長李瑾倫(右)與愛米粒出版社編輯許嘉諾(左)一同分享《一隻狗的遺囑》新書插畫創作



《一隻狗的遺囑》導讀，與民眾一起練習道愛、道謝及道別。



李瑾倫老師、莊世瑩老師邀請大小朋友齊聚欣賞繪本大師經典作品



吳筱婷老師以貓咪繪本故事形式帶大家了解貓咪用全身說的悄悄話

2. 新興民眾閱覽室透過寵物陪伴閱讀，推廣寵物伴讀，讓社區親子們藉由寵物的陪伴閱讀，學習與動物正確的互動及愛護動物的方式，促進孩子們的閱讀興趣，及培養孩子們的閱讀習慣及提升其閱讀能力。



《琅琅故事屋》小朋友在狗狗的陪伴下閱讀繪本書



《琅琅故事屋》屏東科技大學工作犬訓練中心的閱讀犬團隊老師現場教導家長與小朋友與狗狗互動



《認識貓咪的五感大調查》小朋友於活動現場開心與貓咪互動



《閱讀犬出任務》屏科大工作犬訓練中心的閱讀犬團隊到高雄市新住民家庭中心服務新住民親子。

## (五) 視障主題圖書館

新興分館「視障」特色，今年度增購「融合玩具」及「視障桌遊」，引入不同媒材的閱讀資源，讓視覺障礙者與一般人藉由不同閱讀媒材共融互動，以達文化平權及遊戲平權之目的，亦豐富視覺障礙者的閱讀體驗；另一方面為加強民眾對視覺障礙的認識，延伸辦理觸覺手作創作、多重感官體驗工作坊，強調視覺以外的知覺感受。相關特色活動共辦理 26 場，計近 2,000 人次參與。





《High 玩桌遊趣》視障朋友體驗玩桌遊



《Let's play together》老師運用繪本與明盲孩童玩聲音



《耳朵帶我去探險，來個聲音輕旅行！》視障講師與孩童互動中



《敲敲音樂奇想繪》明盲朋友共同運用樂器表演

## （六）青少年主題圖書館

### 1. 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。

李科永紀念圖書館與國立中山大學USR城市共事館團隊合作，針對SDGs「負責任的生產與消費」、「優質教育」、「氣候行動」等指標，並結合「108課綱學習歷程履歷」，辦理「2023不廢少年的城市循環之旅」。透過二日的營隊活動，包含講座、小組討論、參訪與實作，以循環經濟議題帶領青少年認識電器

修理、衣物維修、海廢再生等，帶領高中職學生以全球視野，認識永續議題，並反思永續性如何於日常消費如何實踐，共計跨縣市吸引 31 位高中生參與。



參訪「南區資源回收中心(焚化爐區)」



參訪「南區資源回收中心」



了解小家電維修咖啡館的實作



學員的心得回饋與分享

## 2. 青少年主題數位資源

### (1) 維護「青少年主題官網」

為增加青少年族群對本館服務的使用度與黏著度，以及考量現今青少年多習慣以網絡系統媒介蒐集資訊，本館設置「青少年主題官網」活化圖書資訊、建置多元管道予該族群使用。為吸引青少年目光，本官網跳脫傳統風格，運用青少年意象設計網站主視覺，以象徵青春的藍綠色系進行排版，並透過現代風格、區塊式、圖像化意涵設計版面，為清楚呈現館內青少年相關資訊、提供舒適的閱讀環境，簡化及系統化排列讓使用者快速明瞭、掌握資訊，將官網架構區分為「場域服務」、「預約報名」、「精選活動」及「青年董事」四大區域。



網站除整合符合青少年需求之閱讀資源之外，亦系統性串聯本館歷年辦理青少年閱讀推廣成果，讓使用者在搜尋上不費時、能快速獲得豐富資訊，以充分滿足青少年各項閱讀需求。



「首頁」以區塊、圖像式風格建置，方便青少年搜尋資訊



「場域服務」呈現全區 61 所圖書館資訊



「精選活動」列出本館歷年辦理青少年活動

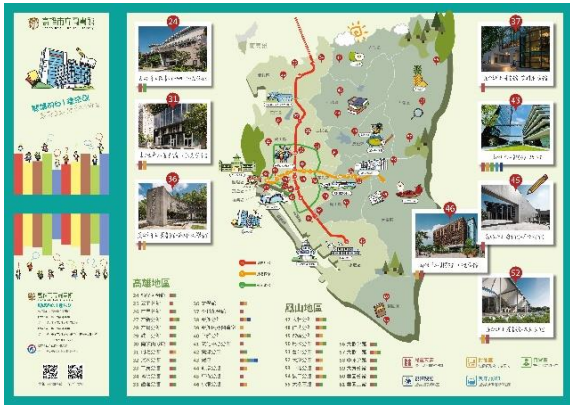


介紹本館相關青少年政策，利於青少年更了解圖書館、參與公共政策

## (2) 高市圖分館地圖集

針對不熟悉高市圖各分館之地點，因而難以利用相關資源之市民，製做高市圖各分館地圖，期許透過製作「簡易入門」之「高市圖分館地圖集」使市民透過此宣傳品，依個人需求基礎運用高市圖資源。並邀請正修科大電競系楊雅君教授進行分館地圖集繪製合作，經彙整青少年想法及建議，多次進行線上會

議討論。地圖電子化後，放置青少年主題網，供民眾查詢。此外，後續也將印刷成紙本宣傳品，放置本館各館舍、合作書店…等人潮聚集之地，供民眾索取使用。



與正修科大電競系合作，製作「高市圖分館地圖集」(第1頁)。



與正修科大電競系合作，製作「高市圖分館地圖集」(第2頁)。

### (七) 人員培育課程

112年人員培訓課程，以在地經營的深耕、創意策展為主軸，邀請出版人及獨立書店分享相關經驗，辦理2場培訓課程；為普及與加深同仁對於主題館的專業知識，辦理融合玩具及寵物服務主題專業知能培訓工作坊共計2場。

#### 1. 寵物主題服務知能培訓工作坊

與無尾香蕉動物學校合作，邀請動物療癒師吳筱婷 Lynn 帶領「寵物主題服務知能培訓工作坊」，包含總館及分館共7位館員、19位志工共同參與，課程滿意度平均達4.43分(滿分5分)。



講師吳筱婷示範與寵物互動技巧



館員與志工學習帶領動物繪本說故事



## 2. 在地書店的合作與地方經營

邀請三餘書店鐘尚樺店長與同仁分享獨立書店的在地經營，透過在地文化的深耕，進一步推廣閱讀，鼓勵同仁創造圖書館更多的價值與可能。合計44名館員參與，課程滿意度為5分(滿分5分)。

## 3. 創意策展-不只閱讀，也有體驗

邀請逗點文創結社陳夏民總編輯與同仁分享以出版者的角度執行跨域策展工作，以及策展人將書中的訊息轉譯給讀者的思考方式。合計46名館員參與，課程滿意度為4.9分(滿分5分)。

## 4. 當我們融在一起

邀請中華民國遊戲協會林君英創會理事長帶領同仁認識融合玩具、融合認證標章，及示範與體驗各種融合玩具。合計36名館員參與，課程滿意度為5分(滿分5分)。



三餘書店店長分享在地書店的合作與地方經營，激發同仁更多的想像與可能。



逗點文創陳夏民總編輯分享出版人如何跨域策展，啟發同仁創意策展的新思維。

## (八) 專門主題館成果影片剪輯

本館持續擴展與精進分館特色主題服務，為便於推廣主題館及讓民眾更輕易認識主題館，112年針對新建之主題館製作4部宣傳影片，及精選5所特色主題館進行1部影片剪輯，希冀促進分館業務的推廣。



玩 Fun 圖書館-精選分館主題館影片集錦



主任於影片中分享以三代同堂經營理念  
打造玩具主題館



河堤分館結合國際繪本中心的資源，優化  
兒童閱覽區



曹公分館經空間改造以後，提供適合樂  
齡、身心障礙及親子互動更好的遊憩空  
間



楠仔坑分館將融合玩具結合「民俗、童  
玩」館藏特色，邀請新住民介紹當地童玩



新興分館帶領視障者戶外走讀，透過五  
體驗親近大自然

## 五、全面提升服務品質計畫

### (一) 讀者滿意度調查

#### 1. 背景論述

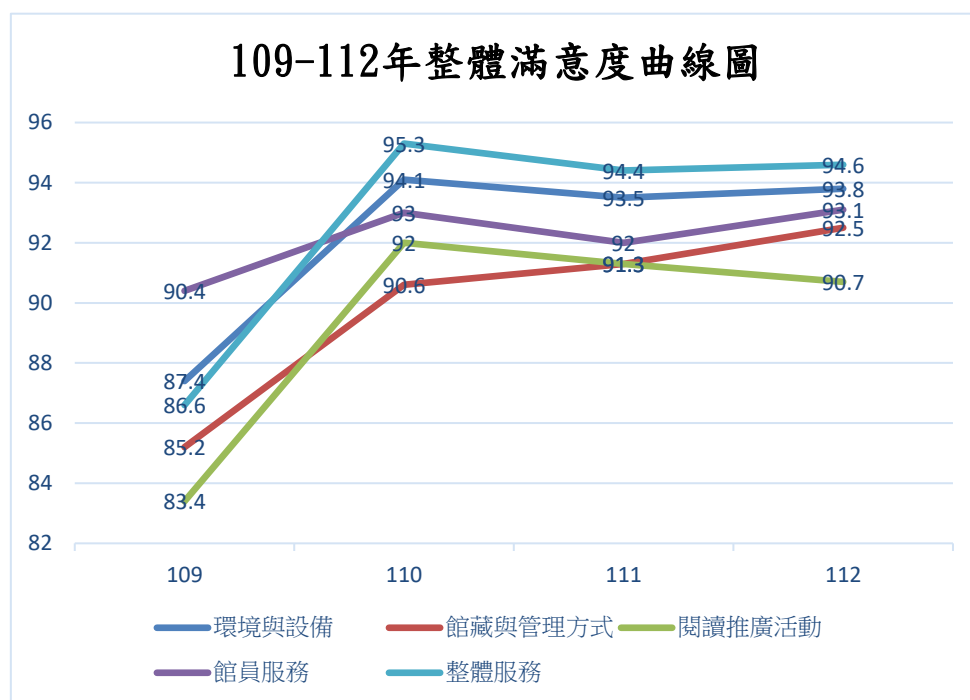
本館自 106 年開始正式由公部門轉型為行政法人營運，繼法人化後並未實施讀者滿意度調查。基於探究民眾對於法人化改制之後的營運狀況滿意度以及

深入追蹤使用者需求，爰於 109 至 112 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。

## 2. 調查說明

112 年延續前三年之讀者滿意度調查工作，於 11 月 11 日至 11 月 28 日進行為期 18 天的調查，年度整體服務問卷回收數 5,202 份、有效問卷數 5,057 份，各面向均有 9 成以上的讀者感到滿意。

## 3. 109-112 年讀者滿意度 4 年期觀察



(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」，112 年有 93.8% 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 112 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」，112 年有 92.5%

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112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」，112年有90.7%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」，112年有93.1%讀者表示「滿意」。顯示讀者在本館「館員服務」的滿意度，109至112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」，112年有94.6%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5，112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112年均給予正向回饋，每年滿意度均達9成以上。另聚焦於112年調查結果，87.9%民眾認為「資源活動皆充裕，服務到位」。民眾欲改善的前三名項目：加速新書採購速度、改善或汰舊破損老舊書籍、增加停車場規劃。
- (7) 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。

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。112 年度共 24 所分館參與評鑑、年度評分平均達 94 分，各分館的營運獲得委員們的一致肯定。



評鑑委員至林園分館聽取館舍導覽



岡山區、旗山區綜合座談全員合影留念

## 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，提出輔導計畫。

表 1：高雄市立圖書館 112 年度分區輔導成果列表

■ 112 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	河堤分館	<b>館舍營造：</b> 搭配繪本相關圖像建置繪本主題館、建築外觀帆布及玻貼汰舊換新、改造特色館藏區功能性與美感 <b>閱讀推廣：</b> 積極結合學校與民間團體資源、進行跨區分館合作辦理活動

鳳山區	鳳山曹公分館	<b>館舍營造：</b> 油漆粉刷、改善燈具、與大塊出版社合作嶄新入口意象、建置融合玩具多寶格、牆面搭配投射燈展示西畫 <b>閱讀推廣：</b> 辦理鳳山人文講堂、優化兒童書館藏、與在地團體合作、建置融合玩具主題館辦理特色活動
岡山區	路竹分館	<b>館舍營造：</b> 學齡前區域美化、青少年書架整理與桌椅彩繪、共用電腦區竹簾美化、置換新版雙語吊牌、自習區懸掛裱框書法作品 <b>寬敞舒服動線空間：</b> 加寬流通櫃台、多元文化區櫃位調整、移動並營造期刊區視覺穿透性
旗山區	甲仙分館	<b>館舍營造：</b> 新增喜閱網專區、利用鄉立時代之巡迴書箱成為裝飾布置、增加閱覽室之索書號標示 <b>環境美化：</b> 與維士比教育基金會合作，將活動作品布置於館內空白牆面；搭配老照片呈現客家空間主題館

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。



河堤分館建置繪本主題館



鳳山曹公分館嬰幼兒閱讀專區改造布置



路竹分館進行期刊區改造



甲仙分館客家空間呈現在地主題特色

112 年度成效如：河堤分館建置繪本主題館、鳳山曹公分館建置融合玩具主題館、路竹分館移置青少年專區書架並彩繪家具及甲仙分館透過在地老照片呈現當地特色影像。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：河堤分館為高雄區分區第二名、鳳山曹公分館為鳳山區分區第二名及甲仙分館亦取得旗山區第二名的佳績。

### (三) 神秘客評比

為提升本館服務品質與現場人員服務規範的落實度，自 111 年起，本館規劃實施「神秘客評比」，以逐年分批稽核方式，分區抽選分館進行稽核檢測。透過外部專業稽核公司規劃涵蓋人員服務情境、及館舍環境與服務設施之稽核計畫，以隱匿性稽核近距離觀察第一線人員服務情境、館舍環境設施與讀者使用互動之實況。112 年針對總館及 23 間分館，共計 24 間館舍進行兩階段的稽核評比，各階段結束由稽核公司提供稽核報告及相關服務優化建議與回饋，並於館務會議進行說明與檢討。

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
通閱館員	服裝儀容	76	82	6
	接待應對			
	專業知識			
	借閱服務			
館舍環境 與服務資訊	館舍環境	68	63	-5
	服務資訊			

透過稽核報告之回饋，探討檢視服務政策、教育訓練規劃等重點改善，做為未來服務品質精進提升之參考，並藉由神秘客稽核發掘表現優異之分館與人員，輔以適當獎勵表揚，嘉勉分館與人員積極熱忱之服務態度，作為各分館學習楷模，激勵整體服務表現水準，帶動本館服務品質進化。



#### (四) 使用者服務體驗研究

自 111 年起，本館為提昇讀者在使用過程的服務體驗品質與感受度，規劃以青少年族群為核心，為增加對本館服務的使用度與黏著度，擇定「總館導覽服務」作為主體優化服務項目。規劃由「導覽服務資訊」為基礎，輔以「閱讀、探尋」功能面向，進行劇情故事、視覺設計、與遊戲關卡開發之共創遊戲企劃，產出具吸引力、趣味性及互動性的實境解謎遊戲—瓦悠島傳說。

「瓦悠島傳說」故事背景獲知名作家吳明益著作《複眼人》授權進行改編，於 112 年「世界遊戲日」前正式上線。本案藉由劇情與遊戲關卡推展串聯本館總館各樓層的設施與服務，使用者透過遊戲過程，體驗及瞭解本館兼具「知識傳遞」和「經驗學習」場域概念，並化身故事主角一步步經歷「尋找方向」、「找到答案」、「認識世界」。



青少年在闖關遊戲過程中，認識自習以外的圖書館功能

「瓦悠島傳說」上線後吸引青少年、親子及學校機關團體入館體驗，累計超過 1,200 人次體驗，並邀請高雄市圖書教師分享如何透過遊戲結合圖書館利用教育，吸引近 90 名師長上線進行跨縣市交流。遊戲體驗意見調查，於「整體遊戲設計」、及「體驗後有助於瞭解高市圖總館館舍空間與服務的介紹」面向滿意度達 8 成，肯定因遊戲解謎歷程認識到過往未曾關注之圖書館功能。



## 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
完善館藏發展政策計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>滿足多元多樣的青少年館藏</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理青少年主題選書會議 2 場</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>112 年針對青少年族群，遴聘專家學者分別辦理「生態」及「文學」主題選書會議。</li> </ul>
優化讀者暨資訊服務計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>增進讀者資訊素養</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理讀者資訊素養課程 10 場</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>112 年持續以圖書館素養、閱讀素養、網路與媒體素養及數位素養四大主軸，開辦讀者資訊素養課程，累積辦理系列活動 10 場次、近 600 人次參與。</li> </ul>
專門主題特色館營運計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>達成分齡分眾目標</li> <li>滿足多元讀者需求</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>分齡分眾維運與建置主題圖書館達 7 所               <ol style="list-style-type: none"> <li>樂齡長照主題 1 所</li> <li>融合玩具主題 2 所</li> <li>寵物陪伴主題 1 所</li> <li>青少年主題 1 所</li> <li>繪本主題 1 所</li> <li>視障主題 1 所</li> </ol> </li> <li>辦理人員培訓至少 4 場</li> <li>辦理閱讀推廣活動至少 10 場</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本館 10 所專門主題館建置歷程如下簡述：               <ol style="list-style-type: none"> <li>109 年建置草衙分館為樂齡長照主題圖書館，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，亦於 112 年獲得第二屆教育部圖書館事業貢獻獎-標竿圖書館獎之殊榮。</li> <li>109-111 年陸續建置鼓山、大寮、林園分館為玩具主題圖書館；建置李科永紀念圖書館為青少年主題館；擇定新興民眾閱覽室推</li> </ol> </li> </ul>

			<p>動寵物陪伴閱讀主題</p> <p>(3)112 年建置楠仔坑、鳳山曹公分館為玩具主題館；建置河堤分館為繪本主題館；深化新興分館視障主題館服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辦理 4 場人員進階知能培訓： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 6/19(一)寵物主題服務知能培訓工作坊，合計 27 人參與。</li> <li>(2) 7/3(一) 在地經營與推廣閱讀，合計 44 人參與。</li> <li>(3) 8/14(一) 創意策展，合計 46 人參與。</li> <li>(4) 10/2(一)融合玩具主題，合計 36 人參與。</li> </ul> </li> </ul>
全面提升服務品質計畫	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解讀者使用經驗</li> <li>• 建立館員持續改善觀念</li> <li>• 進行實質改善，進化服務</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年執行讀者滿意度調查，讀者滿意度比率達 8 成以上滿意。</li> <li>2. 進行神秘客評比制度，稽核落實度後測較前測提升，平均落實度達 80%以上。</li> <li>3. 辦理分館評鑑及分區輔導。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 於第四季辦理讀者滿意度調查，112 年整體服務滿意度比率達 9 成 5。</li> <li>• 完成神秘客稽核，稽核平均落實度達 85%以上，後測較前測提升 0.31%。</li> <li>• 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</li> </ul>

## 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	
112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	經常門 167萬元	經常門 100萬元	59.88%	167萬元	0元	100%	全案經費額度： 經常門 167萬元

### 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	112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"> <li>建立服務理念</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>CIS訂定使用規範(150,000)</li> <li>書香志工背心(350,000)</li> <li>平衡計分卡研究(30,000)</li> <li>檢討中長程計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平衡計分卡研究</li> </ul>	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"> <li>盤點及修訂館藏發展政策</li> <li>強化選書委員會(123,400)</li> <li>館藏淘汰與加值再利用</li> </ul>	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化選書委員會(20,000)</li> </ul>	143,400
優化讀者服務	優化讀者暨資	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置RFID分館</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>培育讀者圖書資訊素養</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>培育讀者圖書資訊素養</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>培育讀者圖書資訊素養</li> </ul>	5,836,600

及資訊服務	訊服務計畫	(5,006,600) • 館藏查詢網站優化(400,000)	(150,000)	(150,000)	(130,000)	
建立主題特色之專門圖書館	專門主題特色館營運計畫	• 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)	• 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)	• 寵物陪伴閱讀主題服務專業諮詢及人員培訓(56,000) • 辦理樂齡、兒童、寵物陪伴閱讀專門主題活動(144,000) • 青少年主題服務專業諮詢及人員培訓(35,000) • 辦理青少年主題活動(105,000) • 官網建置「青少年主題專區」(60,000)	• 繪本及融合玩具主題服務專業諮詢及人員培訓(60,000) • 辦理樂齡、兒童、寵物陪伴閱讀、青少年、繪本專門主題活動(640,000) • 融合玩具及教具(300,000) • 維護官網「青少年主題專區」(70,000)	2,720,000
館員培育	館員專業素養培育計畫	• 落實知識管理(1,000,000)	• 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	• 辦理讀者滿意度調查	• 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)	• 使用者服務體驗研究(200,000) • 讀者滿意度調查(112,000) • 分館評鑑作業(100,000) • 標竿學習(98,000) • 雜支30,000 • 印刷費50,000	• 讀者滿意度調查(100,000) • 神秘客評比(150,000) • 分館評鑑及分區輔導(150,000) • 雜支20,000 • 印刷費30,000	1,430,000
		7,000,000	1,670,000	1,670,000	1,670,000	12,010,000

## 肆、計畫執行困難及因應方式

本計畫延續 109 年至 111 年三年期計畫，六子計畫奠基於前期三年基礎，持續加深、加廣，並為實踐本計畫核心目標—健全直轄市圖書館營運體制，112 年度計畫更加著重於「分館」發展與經營，以計畫編列為例，超過 60% 經費編列於主題圖書館經營。

然，主題館打造與經營不易，於人力與經費配置仍有賴於專業人力支援與本預算再投入。分館平時囿於維持既有閱覽服務、館舍管理，針對專業主題規劃有人力捉襟見肘之困境，規劃之初更需多加與館員溝通，以消弭抗拒、排拒之意向。以建置河堤分館繪本主題館為例，本館轉型為行政法人後，持續善用組織彈性進用多元人才，此次打造由總館國際繪本中心主任及具有設計、策展專業的專業同仁以「專案」方案，聯合河堤分館主任及同仁討論、規劃與執行，讓河堤分館順利注入溫馨、多彩及豐富的閱讀情境。另，囿於計畫經費補助項目不得編列圖書等資本門項目，於融合玩具主題館的打造上同步以本預算支持進行館藏優化，以鳳山曹公分館為例，除增購 106 件融合玩具並取得融合玩具認證外，新增 5,000 本圖書擴展館藏資源，以搭配整體主題閱讀環境，提供讀者煥然一新且印象深刻的館舍服務。

本計畫在總館統籌規劃下，直接挹注資源予各主題館，投入閱讀活動、氛圍營造，亦有賴分館主任及同仁的大力支持，於年度分館評鑑中，今年新增的三所主題館亦取得佳績，融合玩具主題館兩館—楠仔坑分館及鳳山曹公分館分別取得分區第一及第二的好成績，繪本主題館河堤分館亦從分區之末躍升為分區第一，足見本計畫之成效卓著。

## 伍、檢討與建議

### 一、優化讀者服務及資訊服務「RFID 分館」挹注與支持

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」，樂齡主題館摘奪『教育部第二屆圖書館事業貢獻獎—標竿圖書館獎』

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，持續藉由主題式的多元閱讀理念，推出更符合民眾需求與落實分館特色之服務。112年除延續既有主題館的資源投入，另打造「河堤分館繪本主題館」，並持續擴大融合玩具服務據點，於楠仔坑及鳳山曹公分館啟用，及強化新興分館既有的視障主題館特色服務，全面落實主題服務之積極效能，完美結合知識藏書、主題服務及閱讀空間，讓圖書館成為市民的生活空間與知識的樞紐。

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，係屬高專業性業務，4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，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，111年以「『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。112年教育部舉辦「第二屆圖書館事業貢獻獎」評選，繼總館於110年獲頒教育部第一屆「圖書館事業貢獻獎—標竿圖書館獎」，是全國22縣市圖書總館級別中唯一獲此殊榮。亦自該年起高市圖團隊延續總館成功經營經驗，冀望提升分館的服務質量。團隊鑑於高雄市114年即將進入超高齡社會，擇定草衙分館建置樂齡長照圖書館，善加運用分館與社區的連結角色，發揮在地服務與創新服務的精神，透過閱讀量能為在地提供最適切的樂齡服務，作為本市圖書館樂齡服務的示範館，獲得第二屆全國標竿圖書館獎的肯定，成為全國指標性標竿學習楷模。



草衙樂齡長照圖書館是本市樂齡主題圖書館的示範點，草衙分館的建置與運營模式，在館舍經營、跨域合作等皆有模組與範例，進一步於高雄市內其他分館或據點進行擴散與仿效，如：

**(一)111 年「有故事的人：樂齡表演工作坊」及 112 年「有故事的人：青銀共作戲劇工作坊」，以表演戲劇展開跨世代理解與對話：**

連續 2 年於三民分館辦理，透過與高雄在地專業劇團「表演家合作社」合作，透過戲劇豐富銀髮族的生活，帶給長輩藝術文化體驗。專業劇團教導樂齡者撰寫劇本與戲劇演出，內容結合個人青春回憶、最愛事物等，並於 113 年起加入青年、青少年與長者交流。透過肢體開發課程與故事分享，青銀學員深入的合作、互動，透過戲劇展現樂齡者的生命故事，藉以體驗到不同世代的生活與想法，並透過演出促進跨世代的理解與對話。

**(二)111 年燕巢分館攜手燕巢捆牛湖社區《單護新生活》繪本發表**

燕巢分館攜手義大醫院前進燕巢捆牛湖社區，指導捆牛湖巷弄長照站長輩出版防疫繪本《單護新生活》，由圖書館兒童繪畫班曾秀慧老師指導繪圖，透過長輩的認真學習，將社區特色與日常生活寫照成一本原創繪本，字裡行間流露出溫柔的叮嚀，反映在疫情過後的新生活中，該如何以智慧突破疫情後的改變。後續更將利用燕巢數位機會中心開辦相關課程，指導學員將繪本作成動態電子書數位化行銷，擴大繪本的能見度。

**(三)112 年三民分館 x 高醫大學 x 育英醫專「全齡共讀、閱動健康」專區**

高雄醫學大學、育英醫護管理專科學校、高雄市立圖書館於 112 年 5 月 2 日以「健康、生態、生活、生命」為軸向簽署 MOU 備忘錄，以三民分館「生活保健」特色館藏，連結到高醫大學及育英醫專的教學及醫療資源，與圖書館共同規劃系列課程，滿足各年齡層讀者身心健康保健需求，感受閱讀動起來的舒暢感。合作建構「全齡共讀、閱動健康」

多面向服務，讓讀者體驗閱讀動起來的趣味。

#### (四)112年「聯醫左圖樂齡派對」閱快活，全國首創公共圖書館長照據點

全國第一處公共圖書館長照據點「聯醫左圖樂齡派對C級長照站」在左營分館揭牌啟用。該據點結合高雄市政府衛生局、市立聯合醫院、高市圖三方跨領域資源，開辦醫療諮詢、長照健康、閱讀創作多元課程，引領樂齡族群健康學習、快樂閱讀，試辦2個月贏得社區居民熱烈迴響，每期課程報名人數秒殺額滿。

草衙樂齡長照圖書館為高雄市高齡友善服務的領航，帶領市內高齡友善服務的擴散性及達成永續發展。高市圖目前有文學、藝術、融合玩具、寵物陪伴閱讀、視障、青少年等主題館，期許未來各主題館借鏡草衙分館經驗，滿足讀者多元需求，發揮圖書館最大效益。

### 三、躍升高市圖圖書館事業發展及服務品質「期待國外標竿學習經費的編列」

近年國外圖書館發展不斷求新求變，不論是在空間規劃、推動閱讀素養、多元文化交流、數位科技的運用等層面均突破傳統思維，創造新世代的圖書館。

本館基於國際化之願景及特殊傳染性肺炎(Covid-19)疫情影響全球的環境背景下，於110年成立「國際趨勢探究小組」，由具有國際相關專長背景之各部門同仁組成，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、館內特色等等資訊，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，進行報告與延伸討論，作為在規劃國際交流及結合二期營運的整體發展方向之參考。小組不定期參與各大國內外圖書館舉辦的線上研討會及講座，更新國內外最新資訊，並針對特定主題進行定期討論及交流。

惟館內本預算無法負荷同仁出國實地考察之經費，作為推動圖書館業務之參考借鏡，期待未來教育部相關補助計畫納入直轄市立圖書館為補助對象，激發同仁對於公共圖書館經營及服務的創新思維。

綜上所述，本案自 109 年開始執行長達 4 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。未來期待教育部、國家圖書館等中央單位，可鑒於 4 年經營之豐碩成果，持續規劃相關計畫給予地方縣市政府支持與指導，得以強化及深化公共圖書館所賦予的角色任務，落實計畫精神「健全市內圖書館營運體制發展」，打造各縣市各區分館特色服務與提升服務。