

高雄市立圖書館

111 年度營運績效

評鑑分析報告



監督機關：高雄市政府

提報日期：112 年 4 月

目 錄

壹、 前言	3
貳、 111年度營運績效評鑑小組名單	4
參、 評鑑程序及評等方式說明	5
肆、 評鑑指標及營運績效	6
一、 評鑑指標及目標值	6
二、 年度營運績效	8
三、 評鑑小組審查意見及館方回復說明	13
伍、 結語	16

壹、前言

高雄市立圖書館（以下簡稱高市圖）於中華民國 43 年正式命名，99 年底縣市合併，原市各區圖書館及原縣各鄉鎮市圖書館統整於一體。

106 年 9 月 1 日，高雄市政府（以下簡稱本府）為促進圖書館之有效經營管理，提供完善圖書資訊服務，將高市圖改制為行政法人，為全臺首座行政法人公共圖書館。

本府為高市圖之監督機關，依據「高雄市立圖書館設置自治條例」及「高雄市立圖書館績效評鑑原則」，訂定「高雄市政府評鑑高雄市立圖書館年度營運績效實施計畫」，對其年度營運績效辦理評鑑，期達到下列目的：

- 一、檢視高市圖年度業務執行成效，確保本府交付之公共事務遂行，並做為本府未來核撥其營運及管理經費之參據。
- 二、提供評鑑委員之專業意見，做為高市圖擬定爾後年度營運目標與重點工作之參據，俾利業務精進。

貳、111 年度營運績效評鑑小組名單

召集人：林尚瑛（高雄市政府文化局副局長）

委員：李叔霞（日月光集團高雄廠人力資源處暨公關部副總經理）

李金鵞（國立高雄師範大學附屬高級中學校長）

李美青（義達國際貿易股份有限公司董事長）

鍾尚樺（臺灣獨立書店文化協會理事）

陳素蘭（高雄市政府主計處專門委員）

錢學敏（高雄市政府研究發展考核委員會專門委員）

參、評鑑程序及評等方式說明

一、評鑑程序：

高市圖 111 年 3 月 8 日報送營運計畫，本府 7 月 6 日核定評鑑指標及目標值，而後因應「高雄市立圖書館績效評鑑原則」修正，並參照高市圖重點活動執行情形與疫情變化，經多次溝通討論後，11 月 22 日修正評鑑指標。

評鑑小組書面審查高市圖提送之執行成果，並於 111 年 12 月 27 日召開會議，邀請高市圖代理館長林奕成列席簡報，詢答後評定等第。

本府依評鑑結果、委員審查意見與高市圖回復說明，提出本分析報告。

二、評鑑指標權重配分：

- (一) 行銷聲量 10%。
- (二) 高雄城市書展 20%。
- (三) 品牌經營 20%。
- (四) 文化近用 25%。
- (五) 跨域合作 15%。
- (六) 組織成長 10%。

三、評分方式：

評鑑小組就各評鑑指標之執行成果進行評分，加總後計算總平均，轉換為等第。

等第分級如下：

- (一) 優異：總平均 85 分以上。
- (二) 良好：總平均 80 分以上未滿 85 分。
- (三) 待改進：總平均未滿 80 分。

肆、評鑑指標及營運績效

一、評鑑指標及目標值

評鑑指標	目標值
一、行銷聲量	1 總館臉書追蹤人數至少 4 萬人。總館及分館社群媒體觸及人數 450 萬人次。
	2 年度新聞發布則數 70 則以上(總館暨分館)；新聞及媒體露出媒體版面 200 則以上(總館暨分館)。
二、高雄城市書展	3 辦理高雄城市書展，書展、活動等參與人次達 12 萬人。
	4 辦理高雄城市書展，各類講座、活動至少 100 場，其中國際講座達 3 場。
	5 辦理高雄城市書展，與 15 家以上高雄獨立書店、出版社合作。以及與總館共構會展文創會館 2 家以上的進駐廠商合作。
	6 辦理高雄城市書展，社群媒體觸及人數至少 55 萬人次；新聞及媒體露出媒體版面 100 則以上。
三、品牌經營	7 館藏增加量維持 10 萬冊以上；人均擁冊數達 2.35 冊。
	8 高雄青年文學獎獎總徵件數 1 千件以上；繪芽徵件數達 90 件以上，並辦理好繪芽獎媒合會 1 場。
	9 分齡分眾辦理各類線上及實體閱讀推廣活動 1 萬場以上，參與人次達 200 萬人。
	10 完成年度讀者滿意度調查，平均滿意度達 80%以上。
四、文化近用	11 提升城市閱讀力，人均借閱量 4.4 冊以上。
	12 平衡城鄉閱讀資源差距，年通閱量佔總借閱冊數 24%。行動書車出車數達 700 場，借閱量至少 170 萬冊，佔總借閱冊數 12%以上。針對新住民、身心障礙者、偏區、樂齡者等特殊族群辦理多元閱讀活動 50 場次以上。
	13 提升青少年觸及，招募 15 位青年董事，辦理青少年公民參與及圖書館事務推動。辦理青少年推廣活動，參與人

評鑑指標	目標值
	<p>次 5 千人以上。</p> <p>14 辦理 AR 體驗坊，總分館及校園推廣活動 300 場次以上，參與人次達 5 千人。</p> <p>15 雄愛讀冊書盒發放數量達全市出生人口總數 70%以上，及辦理親子共讀教學工作坊 70 場以上。</p>
五、 跨域合作	<p>16 參與線上國際講座或圖書館國際聯盟、組織(如 IFLA)國際會議 2 場次。</p> <p>17 與國內外圖書館、文教相關機構或產業合作交流活動 15 場次以上。</p> <p>18 結合社會資源，與 30 個以上外部單位合作辦理閱讀推廣活動。</p>
六、 組織成長	<p>19 辦理館員知能培訓課程暨跨域學習課程 10 場次以上(其中至少 1 場與採購相關)，參與人數 600 人次以上。</p> <p>20 自籌款比率達 3.0%。金錢及物資贊助價值達 700 萬元以上。</p>

獲評等第：優異

二、 年度營運績效

高市圖 111 年度工作項目及執行成果如下--

(一) 建置多元豐富的館藏資源，並提供優質閱覽服務

1. 持續充實與豐富本館多元館藏及電子資源

(1) 全年採購及受贈增加館藏 20 萬 1,938 冊。

(2) 人均擁冊數達 2.42 冊。

(3) 人均借閱量達 5.94 冊。

(4) 電子資源推廣活動辦理 490 場次。

2. 強化館藏發展政策，辦理選書會議，並逐年優化分館館藏及提升服務功能

(1) 選書會議 2 場次。

(2) 完成 6 所分館館藏優化及服務功能。

3. 提供讀者多元優化的閱讀體驗

(1) 增購捷圖熱門借閱圖書 2,677 冊。

(2) 辦理捷圖借閱推廣活動，達成該年使用 9,546 人次及 26,727 冊借閱冊數。

(3) 送書服務達 76,170 冊。

(4) 優化空間或設備 24 所以上分館。

(二) 打造終身學習場域，並落實文化平權

1. 依分齡分眾提供各式閱覽資源並辦理推廣活動

(1) 分齡分眾辦理各式推廣活動，年度活動總場次達 21,611 場。

(2) 「雄愛讀冊」發放數量 14,429 套書盒，約佔全市出生人口總數 93%及辦理親子共讀教學工作坊辦理 105 場以上。

(3) 建置讀者預約及報名平台，共 521 場活動。

2. 落實文化及知識平權

- (1) 辦理 AR 體驗坊及 AR 館內及校園推廣活動 392 場次，及 6,346 人次參與。
- (2) 東南亞行動書車、多元文化閱讀活動及研習，辦理 69 場次。
- (3) 行動書車至六龜、甲仙、田寮、阿蓮、內門、桃源、杉林、茂林及那瑪夏出車場次數，共 50 場以上；全年全市總出車數 850 場。
- (4) 辦理 24 場說書或閱讀講座、聽打服務 47 場、手語翻譯服務 43 場，與邀請視障服務機構辦理 1 場志工培訓計畫。

(三) 打造專門主題圖書館，提升文化能量

1. 打造高雄文學館為南台灣文學基地，建置高雄文學脈絡並培育市民創作能量
 - (1) 文學推廣相關活動已辦理 190 場活動，參與人次達 7,152 人。
 - (2) 高雄青年文學獎總徵件數共 1,063 件。
 - (3) 高雄青年文學獎相關推廣活動共計 12 場講座、7 場小組討論及 7 場諮詢活動，參與人次共 666 人次參與。
2. 活絡藝術專業圖書館，深耕藝術教育，推展藝術知識普及
 - (1) 辦理 4 場次建築藝術議題講座，共 418 人參與。
 - (2) 辦理繪本與藝術創作工作坊共計 10 場。
 - (3) 與 1 間學校共同辦理藝術推廣課程。
3. 打造專門主題圖書館，提供市民主題性閱讀體驗
 - (1) 協同 1 間學校辦理主題書展、自辦 2 場青少年主題書展；辦理 7 場青少年主題講座。
 - (2) 辦理 65 場兒童及 36 場樂齡主題特色推廣活動並與

15 個相關團體合作。

(3) 建立 3 個推廣活動單頁式網站。

(四) 打造國際繪本中心為南台灣繪本扶植及創作交流平台

1. 持續充實本館繪本多元館藏及推廣

(1) 共增加繪本多元館藏 5,878 冊。

(2) 共 29 場系列相關書展與活動，以及 27 場小書展。

(3) 國際繪本中心連通道改造、主題專區優化。IG 發文 270 則、觸及人次逾 6 萬人次，並累積逾 1,500 位粉絲。

2. 傾聽與回應繪本產業及市民需求

(1) 辦理繪本產業相關活動 4 場。

(2) 第二屆「好繪芽獎」共收 129 件。

(3) 辦理 1 場媒合會。

(五) 連結各界資源投入城市閱讀

1. 連結社會各界產業資源以拓展閱讀推廣：總計收到民間企業及其他社會各界投入價值計 846 萬 7,077 元(捐贈總額)新台幣資源於閱讀推廣及相關活動，改善館舍軟硬體。

2. 透過跨域合作及社區結盟進行閱讀活動推廣：共與 17 個外部單位合作辦理閱讀推廣相關活動。

3. 多元化營運發展

(1) 完成 4 檔賣店打卡區主題布置，辦理 6 場次體驗工作坊。

(2) 由總館及 20 所分館串聯辦理期刊和二手書販售共 1 場。

(3) 穿堂整合打造，連通道界面整合 3 處空間。

(4) 結合進駐總館共構會展文創會館的廠商，進行 3 場的合作。

(六) 強化館際交流，加強媒體宣傳效益

1. 持續本館與國內外圖書館及相關人才合作與交流

- (1) 辦理 15 場國內圖書館交流活動及 4 場國外圖書館贈書交流。
- (2) 3 篇期刊刊載、1 篇研討會實務論文、2 幅實務海報發表及 1 篇 IFLA Nesletter 報導。
- (3) 與國內圖書館、圖書周邊、教育單位或文化相關產業單位合作達 24 場次。

2. 社群媒體行銷經營

(1) 新聞發布

- A. 總館 62 則暨分館 127 則。
- B. 共計 812 則新聞露出記錄。

(2) 社群媒體(含 Facebook 及 Instagram)

- A. 總館 Facebook 追蹤人數：4 萬 3, 209 人。
- B. 觸及人數：890 萬人。

(七) 持續提升本館人員知能及服務品質

1. 辦理知能培訓課程暨館員跨域學習

- (1) 已辦理 16 場，滿意度達 8 成 5 以上。
- (2) 導入線上直播教學平台，讓讀者參加線上直播；透過線上會議功能，持續維持館務運作推動。

2. 辦理志工培訓：培訓課程 26 場次以上，參訓人數 479 人次。

3. 強化圖書館績效管理

- (1) 完成 20 間分館神秘客分析。
- (2) 完成年度讀者滿意度調查，並平均滿意度百分比達 90% 以上。
- (3) 分館業務評鑑評分平均達 95 分。

(八) 經費運用與分配情形

1. 各項成本及費用佔總收入之比例：總收入 449,182,139 元，勞務成本 0.46%、銷貨成本 0.16%、出租資產成本 0.09%、行銷及業務費用 43.96%、管理及總務費用 56.55%、其他業務外費用 0.0046%，合計 101.24%。
2. 補助收入佔總支出之比例：總支出 454,739,702 元，政府補助收入 419,562,679 元，比例為 92.26%。
3. 自籌比率 $6.59\% = 29,619,460 \text{ 元} \div 449,182,139 \text{ 元}$ 。

(九) 相關統計

1. 館藏量 6,592,078 冊。
2. 人均擁冊數 $2.42 \text{ 冊} = 6,592,078 \text{ 冊} \div \text{總人口數 } 2,728,137$ 。
3. 總借閱人次 3,538,817 人次。
4. 總借閱冊數 16,199,172 冊次。
5. 人均借閱量 $5.94 \text{ 冊} = 16,199,172 \text{ 冊次} \div \text{總人口數 } 2,728,137$ 。
6. 進館人次 13,298,170 人次。
7. 圖書館利用人次 27,597,278 人次。

三、 評鑑小組審查意見及館方回復說明

評審小組審查意見綜整

- (一) 高市圖年度營運績效評鑑指標均設定推動方向及量化目標值，達成程度相當明確。目前已達到量的標準，建議可有部分目標值強調品質的達成，量化質化並重。
- (二) 有關青年文學獎，應對應學校時程規劃徵文、校園推廣等活動期程，也可鼓勵青年學子實際參與各獨立書店或文化局舉辦的走讀活動、講座等，以更加認識高雄地理人文，豐富文章深度。
- (三) 應持續運用歷年產出成果，加強系統化地分類、建置存檔，例如：已辦理之各類型演講影片可分類建檔，形成數位學習專題平台。
- (四) 有關員工與志工等服務人力資源的知識加值及能力投資，可再多著墨，例如：提供線上學習資源做為回饋績優員工之方式；擴增宣傳、活動等各類型志工，不侷限於傳統圖書業務服務類型。
- (五) 建議多方思考外部資源結合與跨域合作面向，例如：從與高雄有地緣關係的音樂文本詞曲創作及人物開始，集結音樂企劃詞曲創作人辦理工作坊，觸及新的視聽閱覽族群；與高雄市各級學校、在地企業合作，壯大高雄城市書展規模；因應教育部「生生用平板」政策，與教育局聯合辦理體驗元宇宙活動，增加辦理國中、高中平板閱讀體驗課程或講座。
- (六) 以圖書館角色出發，鼓勵總館二期營運廠商與在地書店、社區、文化團體多合作，營造少見的文旅書店服務，結合住宿、餐飲、旅遊、導覽、選物、課程等多元空間利用。

高市圖回復說明綜整

- (一) 高雄青年文學獎歷年執行期程為 4 月至 5 月間公布徵件，截止日訂為開學後一個月，方便教師針對學生創作進行指導。學校端已熟悉相關期程，將再徵詢校方目前規劃是否符合學校時程。
- (二) 高雄青年文學獎推廣活動，近年來多以文學營及創作工作坊形式為主，111 年以 Gather Town 線上沉浸式互動介面開創新體驗，獲得不錯的回應。未來規劃將活動場域延伸至戶外，結合在地書店進行走讀活動，幫助青年創作者關注城市面貌與人文歷史，拓展創作面向，增加作品內涵。
- (三) 有關演講、講堂、線上聽故事、好書推薦等影片，如有取得講者可錄影、可線上觀看的授權，會將影片依不同類型、講堂上傳 YouTube 平台供點閱觀看，目前已超過 600 部影片。未來持續留意資料系統化的建置與保存。
- (四) 為延續專業知能傳承、積極推動知識管理，自 108 年起便與研訓授課講師洽談錄影授權，建立影片學習專區，在知識管理平台上已累積近 50 門多元授權課程，同仁可不受時空環境限制，達到數位自主學習的效果。
- (五) 未來於高雄城市書展活動期間，除整合圖書館自身與二期店家的優勢、互相補足需求外，同樣將串聯地方書店、出版社、鄰里社區、各級學校、在地企業等，深入合作，達到在地合作及活絡的目標，提升城市多元閱讀及文化傳承的拓展。
- (六) 高市圖將持續精進各項業務，以提高公共服務品質與永續經營效能，包括：擴大辦理讀者滿意度調查工作，透過問卷蒐集各類型讀者回應，導入神秘客評比與稽核、使用者服務體驗研究、圖書館平衡計分卡等措施；透過推廣活動與國際贈

書交流，持續扶植《好繪芽獎》繪本創作者，讓台灣優質原創繪本走向國際；規劃系列課程及工作坊時，結合國際人權日、音樂等議題或不同領域之媒材，發展更多元的閱讀模式；響應中央「生生用平板」政策，由分館及高市國小結合辦理「AR 校園巡迴體驗推廣活動」，讓雙方資源有效利用，發揮加乘效益；在公共服務及推廣活動執行時，融入多元化語言服務，便利外籍人士，提供多語友善閱讀環境；依讀者需求與圖書館功能，完善館內空間運用……等。

伍、結語

本府以監督機關之立場，綜整評鑑小組審查意見與高市圖之發展目標、營運計畫及回應說明，提出方向性建議，供相關單位參酌。

一、持續推動文化近用政策

高市圖配合本府文化政策方向，近幾年戮力推動行動書車、青少年參與、好繪芽等相關計畫，並積極與國內外圖書館、公益團體、文教類機構、民間企業合作，頗獲外界好評。爾後年度仍請將文化近用、青少年參與、品牌經營、跨域合作等議題，納入法人發展目標與營運計畫，並具體呈現於績效目標中。同時為避免員工誤將量化當成唯一目標，務必讓全體員工瞭解各項業務之核心價值，以能齊心協力，達成預期目標與成效。

二、提煉高雄城市書展專屬特色

高市圖於 111 年 9 月間策辦首屆高雄城市書展，以圖書館、書店、文創會館三重軸線合作，締造六大書展、百場活動、15 萬以上人次參與之紀錄。如同高雄春天藝術節、高雄電影節等藝文展演活動，高雄城市書展今後將成為本市年度例行重大藝文活動之一，如何在各縣市書展中脫穎而出，打造高雄專屬、匠心獨具的特色，需要館方更細緻、深入地規劃與執行。

三、運用在地特質，彰顯分館獨特性

現今社會對於公共圖書館的期待已不僅止於書籍借閱與讀者服務，更期待各地區圖書館兼具閱讀推廣、資訊提供、休閒娛樂等複合性功能，擔任當地社區文化與藝術發展中心之角色。

111 年間，草衙分館榮獲衛生福利部「臺灣健康城

市暨高齡友善城市獎—共老獎」，彌陀分館獲頒教育部「閱讀磐石獎—閱讀推手團體獎」，燕巢分館與義大醫院合作帶領捆牛湖巷弄長照站長輩創作出版《單護新生活》，這些都是各分館在地深耕、努力經營的成果。在財政資源有限的現況下，圖書館各分館應彰顯自身獨特性，辦理活動時如何結合在地團體、回應地方需求、讓周圍民眾得知活動日程，凡此種種，皆是總館與各分館必須面對的課題。

四、領航圖書館發展趨勢，多元知能與專業領域人力資源培訓

高市圖業務面向除公共圖書館基礎功能之外，廣及主題策展、繪本出版、青年文學獎徵件、公益勸募、文創品牌營運等多角面向，要順利推動各項業務必須仰賴不同專業領域人員，因此在業務知能培訓與人事管理上需更加細緻，建議定期盤整各部門業務，進行組內或跨部門之業務輪調，嘗試讓員工接觸不同部門、不同類型的工作，以利安排最合適的工作，並讓員工從不同的角度了解組織文化。