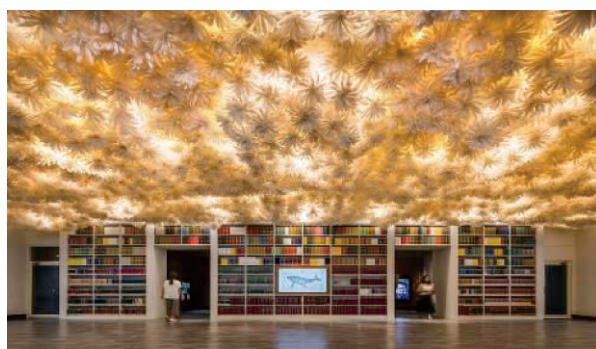


高雄市政府評鑑

高雄市立圖書館 109 年度營運績效 分析報告



報告日期：110 年 8 月

目錄

壹、	前言	3
貳、	評鑑程序	4
參、	評分方式	5
肆、	高市圖年度執行成果	6
伍、	評鑑結果	12
一、	評分暨等第	12
二、	委員審查意見及高市圖辦理情形與改進策略	13
陸、	建議與結論	18

壹、 前言

高雄市立圖書館（以下簡稱高市圖）於中華民國 43 年正式命名並設館於本市苓雅區。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，由總館及轄下各圖書分館（109 年底，計有 59 座分館及 1 間閱覽室）共同組成。

為提供市民舒適的閱讀空間及藏書豐富的圖書總館，高雄市政府（以下簡稱本府）於 103 年 11 月 13 日亞洲新灣區完工啓用新總館，以「館中有樹、樹中有館」的懸吊式綠建築，成為高雄新文化地標。著眼於促進圖書館之有效經營管理，提供完善圖書資訊服務，本府 106 年 9 月 1 日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。

高市圖改制為行政法人後，以提昇公眾服務項目與品質，增進公共圖書館經營管理效能為目標，規劃、執行年度業務，並自主辦理公益勸募計畫，結合民間資源，實現推廣多元教育、提升閱讀文化之公共任務，朝向專業文化治理及文化空間永續經營持續前進。

本府為高市圖監督機關，依據「高雄市立圖書館設置自治條例」暨「高雄市立圖書館績效評鑑原則」，對其 109 年營運績效辦理評鑑，期達到下列目的：

- 一、 藉由評鑑作業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，做為高市圖擬定營運目標與年度重點工作之參據，俾利業務精進。

貳、 評鑑程序

高市圖 108 年 8 月 14 日召開第 1 屆董事會 108 年度第 2 次會議，通過「109 年度營運計畫」，以 108 年 9 月 11 日高市圖研字第 10830331600 號函報本府，本府 109 年 6 月 8 日高市府文發字第 10931431500 號函核定績效評鑑指標。

109 年度終了，高市圖於 110 年 3 月 11 日召開第 2 屆董事會 110 年度第 2 次會議審議「109 年執行成果及決算報告書」，以 110 年 3 月 19 日高市圖研字第 11030102800 號函報送本府備查。

本府 110 年 4 月 9 日高市府文發字第 11030641100 號函復備查，同時依據「高雄市立圖書館設置自治條例」暨「高雄市立圖書館績效評鑑原則」，由郭副秘書長添貴擔任召集人，敦聘府外委員及本府相關機關代表組成評鑑小組，成員如下：

李天申（臺北市立大學社會暨公共事務學系助理教授）

張守慧（文藻外語大學圖書館館長）

陳海泓（全國圖書教師輔導團南區召集人）

蘇士雅（作家、藝術治療師）

孫春良（高雄市政府觀光局專門委員）

陳碧美（高雄市政府主計處主任秘書）

本府於 110 年 7 月 2 日召開視訊會議，就高市圖 109 年度營運績效進行審查，高市圖代理館長林奕成列席備詢。續依評鑑小組審查意見、高市圖回復表與視訊會議詢答內容等資料撰述本分析報告。

參、 評分方式

各評鑑委員就高市圖 109 年度執行成果及營運績效，填寫評分表之各評鑑項目評分，計算平均總評分，再轉換為等第。

一、 評鑑項目

- (一) 年度執行成果之考核：80 分
- (二) 年度自籌款比率達成率：10 分
- (三) 其他相關事項：10 分

二、 等第

- (一) 優良：總分 85 分以上
- (二) 良好：總分 70 分以上，未滿 85 分
- (三) 待加強：未滿 70 分

肆、高市圖年度執行成果

項目一：年度執行成果之考核

項目	執行內容及成果
(一) 推廣城市閱讀及終身學習以建立市民文化涵養	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 1. 109 年採購館藏量總計 111,112 冊，達成率 111%。 2. 109 年總分館結合學校及社區活動中心辦理電子資源推廣活動成果總計 387 場，參加人數 9,217 人；109 年度達成率 121%。 3. 館藏查詢系統優化為響應式網頁，全案於 110 年 1 月 1 日上線服務。 4. 109 年總借閱冊數 1,250 萬冊，每人圖書借閱量達 4.52 冊。
	2. 強化館藏發展政策逐年優化分館館藏及提升服務功能 1. 109 年修訂館藏發展政策，並於 109 年 10 月 14 日公告實施；辦理兒童圖書、多元文化、外文圖書、樂齡主題四場選書會議。 2. 109 年增購總計 111,112 冊挹注全市 61 間圖書館館藏，包含優化部分分館使用率較高的兒童書、漫畫書等。 3. 建置草衙分館樂齡主題圖書館，增購 2,400 冊圖書、200 件桌遊、10 台縫紉機以及閱讀輔具，提升分館樂齡服務機能。
	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 1. 與教育局合作於總館、左新分館、河堤分館及李科永紀念分館辦理喜閱網夏日親子閱讀趣研習總計 4 場次，195 人次參加。 2. 本館作為高中自主學習場域，除合作專案團體借閱證，亦多次到校園簡報，參與人次上千人。109 年累計合作辦證社區共讀站共 72 所；非營利幼兒園 21 所。 3. 校園圖書館數位資源 109 年度共前往 15 所學校，推廣 28 場次。 4. 將 AR 設備攜至國小進行體驗推廣，109 年度共辦理 7 場，共計 190 人次參與。 5. 與高雄市立小港醫院及育英醫護管理專科學校簽署樂齡長照主題圖書館合作備忘錄，提供智慧醫療設備、學生志工以及講師至分館進行服

項目		執行內容及成果
		務。 6. 與公益團體合辦講座，如清涼音系列公益講座約 400 人次參與、兒童人權專場說故事活動、講座及記者會，吸引 500 人次參與。 7. 與國家海洋研究院辦理「國家海洋研究院海洋性別平等電影講座活動」共計 25 位民眾參與。 8. 參與高雄展覽館「2020 年新創生活展」與「2020 亞洲樂齡智慧生活展」，兩次展覽約吸引近萬人次參與。 9. 與陳啟川先生文教基金會跨域合作，辦理「2020 啟川獎」藝術徵件活動。投件數高達 842 件。 10. 隆大建設挹注 20 萬元認養總館台灣原創繪本專區；高雄市港都扶輪社挹注 23 萬元建置「喜閱網專區」。 11. 由陳啟川先生文教基金會贊助，作家林達陽與圖書館合作，109 年舉辦 7 場文學對談講座，吸引逾 1,200 人參與。
	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	1. 學齡前兒童圖書借閱冊數達 37.7 萬冊。 2. 樂齡民眾辦證數達 2,766 張。
	5. 促進特殊暨弱勢族群知識與服務平權及閱覽資源利用	1. 辦理東南亞行動書車 32 場活動，總使用人次 2,155 人，共計借閱 20,805 冊。 2. 閱讀東南亞系列活動共 99 場，總參與人次 18,569 人。 3. 新興分館辦理電影聽賞、主題講座、感知訓練活動，109 年辦理 15 場 1,204 人參加。 4. 辦理行動書車結合故事巡演。12 月 4 日出車至內門觀亭國小，吸引全校師生超過百人共同參與。
(二) 圖書及社	1. 連結社會各界	1. 通閱車及行動書車汰舊換新計畫總計募得 738 萬元，購置 5 輛通閱車、1 輛故事達人車、1 輛

項目		執行內容及成果
會地資源整合再利用以創造附加價值	產業資源，凝聚市民力量共同推廣閱讀	東南亞行動書車。 2. 社會資源挹注閱讀推廣活動經費總計 100 萬元。 3. 社會資源與本館進行服務合作合計 95 萬元。 4. 社會資源挹注 108 萬 5,000 元購置圖書資料。 5. 其它專案合作如高雄展覽館「新創生活展」、「樂齡生活展」以及國家海洋研究院辦理系列海洋主題活動，總計 90 萬 6,755 元。
	2. 圖書資源整合及利用，發展多元創意以創造附加價值	1. 107 年至 109 年已發放超過 43,000 盒雄愛讀冊（佔本市出生人數總數約 7.5 成）。 2. 109 年延續設計開發 15 款創意商品，109 年共計營業額約 140 萬元。
(三) 培育文學及繪本人才並打造知識及創意交流平台	1. 以高雄文學館作為南臺灣文學基地培育市民創作能量	1. 高雄文學館 109 年一共辦理 88 場次文學推廣活動，參與人數 2,351。 2. 高雄文學獎 109 年徵件 1,045 件。
	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	1. 辦理好繪芽人才扶植計畫：創作班總計招收 30 名學員，結業後「好繪芽萌芽紀錄展」近 4,000 人次觀展；「好繪芽獎」總收件數為 94 件。 2. 繪本沙龍系列活動總計逾 1 萬人次參與。兩日四場講座吸引 1,125 人次參與售出 608 張票卷，累計收入 161,350 元。 3. 109 年 12 月 20 日與美國童書出版社 Reycraft 合辦《交換的一天》廖書荻繪本創作分享會。 4. 辦理繪本系列推廣活動：《哲學，可以吃嗎？大家一起想一響吧！》系列活動，總計 10,175 人次參加；《繪本裡的大小事》閱讀系列活動，總計 21,037 人次參加。
(四) 積極推動	1. 邀請國際講者	1. 辦理斯洛維尼亞專題演講 149 人次參與。 2. 於 3 月台灣法語月，與台灣法國文化協會高雄

項目		執行內容及成果
國際館際交流合作以強化國際連結	來館交流	中心聯手邀請 Charlotte Pollet 博佳佳、穆瑪俐(Maire Muller)及王智萱，來中法雙語說故事和繪本分享討論會，2 場累計分享 120 人次。 3. 109 年 5 月 2 日辦理從峇里島舞蹈看織品文化講座共 26 人參加。 4. 邀請臺北德國學術交流資訊中心金郁夫主任(Dr. Josef Goldberger)帶領讀者認識留學德國-德國學制及獎學金介紹。2 月 16 日共 105 人參與，11 月 14 日共 35 人參與。
	2. 與國外圖書館辦理人才合作與交流	1. 本館與韓國大田圖書館贈書交換 86 冊在地出版品；大田市立圖書館贈予本館 252 冊韓國圖書。 2. 與西雅圖公共圖書館持續聯繫贈書交流。
	3. 持續參與國際組織之活動	1. 投稿國際圖書館協會聯盟(IFLA)年會海報展入選。 2. 109 年 12 月 12 日參加中華民國圖書館學會海報展。 3. 於總館、河堤分館及寶珠分館成立留學諮詢據點，109 年總計辦理 56 場留學講座，16 場諮詢輔導，總計 1,028 人次參與。
(五) 強化本館服務與品質與優化館舍軟體設備	1. 培育斜槓人才，透過管理及激勵凝聚員工認同感	1. 同仁與志工培訓課程總計 17 場，1,041 人次。 2. 圖書館管理進階訓練結訓測驗 97%。
	2. 改善本館服務品質	1. 109 年 7-8 月辦理讀者滿意度調查，總計回收 4,319 份有效問卷，各面向平均滿意度為 4.33 分(滿分為 5 分)，較 105 年讀者滿意度調查回收 2,042 有效問卷，各面向平均滿意度為 4.32(滿分為 5)高，滿意度百分比達八成以上。 2. 109 年分館業務評鑑評分包含委員實地訪查、各部門平時業務配合分數總計，平均為 84.27，較 108 年 84.15 分高。

項目		執行內容及成果
	3. 提升軟硬體設備並優化讀者閱覽體驗	1. 優化英文官網，檢視資訊及外語使用正確性。 2. 防疫期間推出「線上療癒資料庫」。 3. 硬體空間優化： (1) 文學館空間改造為多元活動、典藏和企劃展示功能 (2) 提升文化中心分館之服務品質優化館藏 18,793 冊；同時重新規劃 1 樓讀者進館動線及服務區塊。 (3) 左新分館獲教育部補助經費 500 萬 6,600 元建置無線射頻辨識圖書安全系統相關設備。 (4) 109 年獲補助「公共圖書館作為社區公共資訊站計畫」1,146 萬 2,143 元購置電腦 170 臺、網路交換器 47 臺、防火牆 12 臺、文書軟體 120 套、電腦週邊耗材、防護軟體等，並辦理活動增進資訊素養。 4. 109 年獲補助「公共圖書館閱讀設備升級實施計畫」276 萬 2,379 元，優化曹公分館、楠仔坑分館、三民分館、甲仙分館、六龜分館、新興民眾閱覽室等分館之閱讀家具、空調、投影等設備。

項目二：年度自籌款比率達成率

項目		執行內容及成果
(一) 自籌本館 營運經費	1. 營運自籌相關收入占預算收入之比例	自籌收入實收數1,727萬9,041元，占總收入(4億5,670萬995元)3.78%。
	2. 補助款佔預算收入之比例	高雄市政府補助計 3 億 2,488 萬 6,337 元，另中央及中油補助計畫共 2,238 萬 3,403 元，合計政府公務預算補助收入 3 億 4,726 萬 9,740 元，占總收入(4 億 5,670 萬 995 元)76.04%。
	3. 物資贊助及贊助款之比	捐款購置電子書館藏服務、增購設備及館舍營運修繕相關經費收入決算數 5,855,655 元，佔總收入數 1.28%。

項目		執行內容及成果
	例	另，受贈通閱書車、行動書車、圖書資料及自動感溫智慧防護站價值 47,117,797 元，以及捐款購置通閱書車、行動書車、營運設備及圖書資料 5,897,097 元，總計 53,014,894 元為遞延收入，若加計前述金額，本年度受贈收入為 58,870,549 元，佔總收入數 12.89%。
(二) 相關營運 經費分配 情形	預算之運用與分配 合理性、 管理效益 與執行 率。	經常門執行率達 94.72%。 資本門執行率 184.75%，係因爭取中央補助款辦理文學館空間改善及屋頂防治漏水工程、永安分館搬遷臨時館舍等工程。 年度支出在預算範圍內均妥善支應，無超支情形，年度賸餘 5,535 元。

項目三：其他相關事項

項目		執行內容及成果
(一) 董事會議	召開次數、出席人數及審議事項等	109 年 3 月 12 日召開 109 年第 1 次董事會，出席人數董事 10 位、常務監事列席，審議計 1 案。 109 年 8 月 7 日召開 109 年第 2 次董事會，出席人數董事 11 位、監事列席 3 位，審議計 4 案。 均依規劃時程達成預期目標。
(二) 典章制度 之建立	典章制度與行政相關事務之運作情形	通過「高雄市立圖書館 110 年營運計畫」。

伍、 評鑑結果

一、 評分暨等第

評鑑項目	平均
一、年度執行成果之考核(80 分) (一)推廣城市閱讀及終身學習以建立市民文化涵養 (二)圖書及社會資源整合再利用以創造附加價值 (三)培育文學及繪本人才並打造知識及創意交流平台 (四)積極推動國際館際交流合作以強化國際連結 (五)優化本館服務品質及空間以打造優質文化專業場域	74.17
二、年度自籌款比率達成率(10 分) 自籌本館營運經費	9.17
三、其他相關事項(10 分) (一)董事會議 (二)典章制度之建立	9
總平均	92.33
等 第	優良

※差額係小數點四捨五入所致。

二、委員審查意見及高市圖辦理情形與改進策略

委員審查意見綜整

- (一) 針對高雄市民閱讀認知、習慣與行為，委託民調公司或學術機構進行滿意度問卷調查與分析，建立可追蹤變化的資料庫，作為圖書館規劃方案的參考，也利於衡量城市閱讀文化的成效。統計分析可拆分為全體、總館、各分館，以提升調查的實用價值。
- (二) 考量組織長遠發展，除辦理員工培訓課程，可針對人事管理的制度進行體檢，藉由精進制度來進一步凝聚員工向心力。
- (三) 加強與各類團體的合作，例如：1. 與在地大學合作，結合課程教學與社團活動，走進社區。2. 與出版社合作，並廣邀各領域專家、學者、作者等辦理講座。3. 與高雄在地民間團隊合作。4. 與國內外各級圖書館合作，互補長短，進行人才合作與交流。
- (四) 除了主題特色館的優化，有許多其他第二、第三級分館充滿地方特色，建議總館輔導分館透過桌椅櫃擺設或軟裝佈置調整與志工協力，讓尚未有充裕預算進行空間改造的舊館也能耳目一新。
- (五) 高市圖的閱讀推廣活動場次非常多，期望在高人潮熱鬧下，能確保維護閱讀相關效益。建議高市圖對所辦理的活動，除了場次和人數統計，在效益成果上有更多的分析。
- (六) 因應社會流行話題，佈設主題空間，並與文青、網美、網紅、部落客分主題或活動，系列性的介紹空間、館藏或推廣的活動。
- (七) 建議評鑑指標目標值之設定，審慎考量時空環境之變遷務實滾動檢討，亦可朝多元化目標值訂定。例如：高雄青年獎文學徵件數目標值設定為成長型指標，以目前少子化趨勢，達成不易。

高市圖辦理情形與改進策略綜整

(一) 有關滿意度問卷調查與分析：

1. 109 年本館自行辦理讀者滿意度調查工作，問卷題項由館員爬梳文獻、館內政策文件及實際館務現況等進行題項擬訂，並經前測修訂後發放。最終有效填答問卷數為 4,319 份。讀者滿意度調查工作由具專業能力之館員進行，並邀請學者指導。
2. 本館爭取教育部健全直轄市立圖書館營運體制計畫，規劃 109 年至 111 年每年皆進行讀者滿意度調查，以持續探究本館各項服務，以達服務品質的提升。讀者滿意度調查分析結果亦融入年度營運計畫制定與中長程計畫訂定時的參據。
3. 統計分析之呈現將研議全體、總館及區域性分館(搭配分館分區評鑑)之分類，透過此三類的分析瞭解全市城鄉差異的不同需求，並納入本館分區分館輔導計畫，透過輔導機制落實分館服務改善。

(二) 在組織人力制度雙軌情況下，現階段運作方向如下：

1. 在不同職務規劃儲備幹部或培訓專精人才，對於相關人員就中長期做職務歷練及專業培訓，未來以銜接公務人員退離後之遞補。
2. 因應組織多元化發展，培訓儲備幹部及專業人才，賦予相當程度的工作任務，同時藉由薪資調整或獎勵作為工作激勵的手段。

目前仍持續精進人事管理制度，以達凝聚組織向心力，營造和諧之組織氣候，以提高團隊生產力，為績效達標共同努力。

(三) 本館與外界合作模式多元豐富，以下列舉部分案例：

1. 與學校端之合作案例：
 - (1) 與輔仁大學台灣偏鄉教育關懷中心合作「台灣偏鄉教育關懷中心—袋鼠計畫」。
 - (2) 與育英醫專及高雄醫學大學小港醫院合作打造樂齡主題圖書館。

- (3) 與文藻外語大學翻譯系學術合作，以服務外籍讀者並充實本館國際行銷。
- (4) 與南藝大民族音樂學研究所合作「泰有藝思－閱讀影展」主題書展。
- (5) 邀請高雄在地大學教師擔任活動講師，如城市講堂邀請高師大教授阿卜極老師，青春逗陣學堂邀請中山大學社會系兼任講師李怡志老師擔任田野踏查導覽老師。
- (6) 提供大學院校暑期實習生參與本館運作之學習與觀摩機會，增進雙方實務與學術經驗交流。
- (7) 與義守大學、高雄科技大學、實踐大學內門校區等有書籍通閱，高苑科大學圖書館、育英醫專亦有辦理本館團體證，可進行圖書借閱。
- (8) 與教育局、高雄師範大學合作，推出「高雄市喜閱網夏日親子閱讀趣」研習，於暑期辦理 4 場次親子閱讀講座，場場報名額滿。

2. 與出版社、作家、表演團隊等藝文工作者之合作案例：

- (1) 與愛智出版社合作辦理「Stories knock knock！故事敲敲門」線上繪本說故事活動，邀請豆子劇團聯合企畫，讓市民在家不出門也能欣賞繪本、享受親子共讀的美好時光。
- (2) 文學館常年與在地春暉出版社互動合作，109 年合辦作家新書發表會、高雄作家林曙光作品的改編劇本演出。
- (3) 邀請作家、繪本作家辦理相關活動，例如：與親子天下出版社合作舉辦高雄在地繪本作家-陳致元《城市小英雄》新書發表會；與信誼出版社合作舉辦高雄在地繪本作家-李瑾倫《寶寶喜歡吃》及《寶寶不想睡》親子講座；與天下雜誌合作，邀請蔡淇華老師談論青春微素養、張曼娟老師演講「以我之名」。
- (4) 與高雄在地快樂鳥故事劇團合作《夜宿總圖-圖書館中的福

爾摩斯》，提供多元閱讀體驗歷程，以 27 小時閱讀劇場，帶領學員閱讀繪本，並以戲劇創意改編結合館舍探索，改寫屬於自己的故事情節。

- (5) 「藝術下鄉」活動以行動書車結合故事，邀請高雄在地唱歌集音樂劇場演出親子音樂劇《魔神候補生》，讓偏鄉學童有機會體驗表演藝術，落實文化藝術平權。於 12 月出車至內門觀亭國小，吸引全校師生超過百人共同參與。

3. 與國外圖書館之合作與交流案例：

- (1) 109 年 1 月 14 日邀請斯洛維尼亞國家圖書館館長 Mr. Viljem Leban 公共出借權之專題演講。
- (2) 原定 109 年 9 月與德國柏林自由大學語文圖書總館館長 Dr. Klaus Ulrich Werner 線上交流「從學習場所到共享空間」，因疫情影響順延至 110 年 5 月 21 日辦理。
- (3) 陸續與韓國大田圖書館以及西雅公共圖書館合作贈書交流，後續規劃結合「好繪芽人才培育計畫」，將好繪芽獎的 3 案得獎繪本送至各國際合作館舍，以增進高市圖的國際能見度。

4. 與名人、民間企業、異業結合之合作案例：

- (1) 109 年結合市府秋冬旅遊大使與羽球國手戴資穎合作，擔任借閱活動代言人，增加逾 46 萬冊借閱量。
- (2) 正隆紙業捐贈瓦楞桌 30 張、瓦楞椅 120 張、瓦楞書架 20 張，輕巧美觀的紙桌椅及瓦楞書架提供行動書車出車、戶外外展服務及館舍內閱讀角布置時使用。
- (3) 配合社會脈動、時事動態及流行話題或串連全市文化活動，並與美術館、高史博、陳啟川基金會等外部單位合作策劃，於總館三樓中央天井區或主題書展區進行布置。

(四) 本館積極爭取中央補助或民間資源，運用現有人力物力，進行分館空間改造與藝術空間設置，營造分館特色，舉例如下：

1. 燕巢分館利用閉館期間優化三樓特色館藏區空間，牆面新作大圖輸出，以燕巢芭樂木為素材新增造型書架，志工及館員協力優化一樓兒童閱覽區閱讀桌椅，將正隆紙器捐贈之紙桌椅及展示架進行彩繪，使兒童閱覽區空間更富童趣。
2. 美濃分館設置藝術的閱讀空間，展示攝影畫作以及在地藝術學會與藝術家作品，營造閱讀與藝術欣賞的共同效益。
3. 林園分館獲旅美返鄉畫家徐慧姬老師捐贈戶外景觀藝術作品，設置於該館前庭，提昇林園市區街景景觀氣質。
4. 草衙分館特色館藏為「勞工」及「多元文化」，故購置樂齡工具「縫紉機」，鼓勵社區樂齡讀者經由縫紉機進行社區記憶保存，並規劃創客空間，提供設備借用，讓圖書館成為樂齡讀者討論與學習的場域。

陸、 建議與結論

本府以監督機關之立場，綜合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，供相關單位參酌辦理。

一、公共圖書館的定位與角色隨社會發展持續調整，民眾對圖書館的期待不再只是單純的圖書典藏與借閱功能，高市圖自我期許成為國際一流的公共圖書館，設定「厚實館藏，推動城市閱讀、終身學習」、「整合文化資源，打造知識及創意交流平台」、「強調分齡分眾，注重多元文化，落實文化與知識平權」、「推動圖書館交流，提升國內與國際知名度」、「優化服務，改善館舍空間與設備，提升服務品質」與「推動圖書館特色品牌，結合生活與閱讀」等六大發展策略，建議高市圖研擬年度營運計畫與績效目標時，更直接地對應六大發展策略，一項業務計畫可能內含多重目標與效益，但於規劃執行時，應仍可區別主要目標與次要目標，績效闡述時，建議盡可能歸列於單一評鑑項目項下說明，以強化執行力道與成效。

二、109 年年初迄今，COVID-19 疫情全面影響人類的生活型態，公共圖書館營運模式勢必因應調整，在減少群聚接觸的前提下，線上推廣活動與雲端書庫是最直覺的解套方式。近年來中央極力推動數位閱讀與普羅大眾資訊素養的養成，生活在 3C 世代的我們已經很習慣透過網路獲取第一手資料，官網的即時性雖然不及 FB、IG 等，但在社交軟體更迭頻繁的當下，官網反而相對具有穩定性，通常也是遠地民眾瞭解、接觸場館的第一選擇。除了持續累積數位藝文資源之外，建議高市圖將官網視為另一個需要常態

經營的動態系統，而不只是民眾查詢圖書資料、分館電話、地址、開放時間等基礎資料的平臺，思考官網觸及對象，以「使用者角度」為出發點，逐步優化網站設計、架構與互動性，除了數年一次的系統改版之外，平日亦可視預算及民眾反應進行小幅度調整。

- 三、諸如館藏量、借閱人次、進館人次、辦證數之類的統計，可做為年度營運績效的基礎資料，但不應被視為應逐年攀升的數據，透過此類資料歷年的消長情形去分析、瞭解社會潮流與公共圖書館業務的脈絡，實更為重要。建議高市圖重新思考各項統計數據可呈現的意義，以及統計項目與年度重點業務之間的扣合度後，進一步增刪調校統計項目與目標值。
- 四、法人設立初期，本府以基礎業務均衡發展之原則核定各項評鑑項目與指標，爾後將逐步調整方向，擇要選定受評鑑之業務計畫，側重於年度重點業務執行成果的質或量，敦促法人精益求精。