

我國公共圖書館營運基準與績效評量指標  
The Standards and Performance Measure Indicators for Public Libraries  
in Taiwan, Republic of China

盧 秀 菊

Shiow-jyu Lu

國立臺灣大學圖書資訊學系教授

Professor, Department of Library and Information Science

National Taiwan University

E-mail : shiowjyu@ntu.edu.tw

【摘要 Abstract】

本文探討公共圖書館標準與營運基準、公共圖書館績效評量指標，以及我國公共圖書館營運基準與績效評量指標；旨在闡述臺灣地區公共圖書館營運基準與圖書館績效評量指標之關係，而期使我國公共圖書館營運基準能落實於圖書館績效評量指標之採用與施行中，以達成圖書館營運的效率及效能。

This paper explores the standards and performance evaluation indicators for public libraries in general as well as specifically for those in Taiwan, Republic of China. Through a discussion on the relationship between the standards and performance evaluation indicators for Taiwanese public libraries, this paper hopes that more efficient and effective library management may be attained in Taiwan through the implementation of such standards and indicators.

關鍵詞 Keyword

公共圖書館營運基準 公共圖書館績效評量指標 臺灣地區公共圖書館績效評量指標  
公共圖書館標準

Public library performance measure indicators ; Taiwan public library performance measure indicators ;  
Public library standards

## 壹、前言

圖書館績效評估為達成圖書館營運效率及效能的重要機制，而圖書館績效評量指標項目乃以圖書館標準內的項目為依據。我國現行公共圖書館標準為民國 91 年 10 月 28 日發布的「公共圖書館設立及營運基準」(四十條)(民 91)，乃訂定臺灣地區公共圖書館績效評量指標的依據，見附錄一。本文作者前曾撰文「公共圖書館之績效評估與評量指標」一文(盧秀菊，民 94，頁 23-42)，文末簡述「臺灣地區公共圖書館營運績效評量表」(2004 年版)(民 93)，包括其編輯緣起、編輯體例、評量指標項目、使用手冊等。本文乃進一步將「臺灣地區公共圖書館營運績效評量表」中，所採用的「公共圖書館設立及營運基準」之規範條文加以比對列表(見附錄四、五)；旨在強調圖書館績效評量指標乃依據圖書館標準而訂定，而各類圖書館標準之能落實端賴圖書館績效評量指標之採用與施行。

本文探討公共圖書館標準與營運基準、公共圖書館績效評量指標，以及我國公共圖書館營運基準與績效評量指標，旨在闡述臺灣地區公共圖書館營運基準與圖書館績效評量指標之關係，而期使我國公共圖書館營運基準能落實於圖書館績效評量指標之採用與施行中，以達成圖書館營運的效率及效能。

## 貳、公共圖書館標準與營運基準

我國經濟部標準檢驗局訂定「標準層級」，分為國際標準、地區標準、國家標準、團體標準、公司標準等五層級；(經濟部標準檢驗局，民 91)其所頒布的「標準法」定義「標準」為：經由共識程序，並經公認機關(構)審定，提供一般且重複使用之產品、過程或服務有關之規則、指導綱要或特性之文件。(經濟部標準檢驗局，民 35)「標準」

一詞之英文為“Standards”，意義頗為廣泛。「圖書館標準」之英文為“Library Standards”。各國所謂的「圖書館標準」，是由各國政府主管教育當局，或圖書館專業組織，或由政府指定組成的專門委員會負責研訂。其內容多根據圖書館設置的目標及其理想，就圖書館服務所應達到的素質要求，以及就圖書館經營上之具體條件，如藏書、人員、經費及建築設備等項所應達到的最低數量要求，作一明確說明與規定。其作用在提供各館參照實施，使圖書館業務遵循一定軌道發展，謀求全國圖書館事業步入組織化及合作化之途徑，並藉其作為評估圖書館事業的尺度。(王振鵠，民 73，頁 63)我國之「圖書館標準」包含圖書館營運基準，與圖書資訊相關技術規範之上層指導綱領，指導型國際標準或國家標準。而圖書館業務相關之「技術規範」，則指處理圖書館業務時各種實務面操作型的規則和格式等，英文為 Rule (規則)，Code (規則)，Format (格式)等。

今以美國公共圖書館與大學院校圖書館之標準為例，探討圖書館標準研訂之目的與內容，以說明圖書館標準所包含的要項。一般而言，圖書館標準先揭示其服務理想，表明其所承當的任務，然後依照一國的社會情況、經濟水準與文化背景確定為達到理想目的，在人員、經費及其他物質上所應具備的條件。圖書館標準中，素質方面的要求為標準的內在精神，而有關數量上的具體規定是達到理想與任務的手段。(王振鵠，民 73，頁 63)美國的公共圖書館標準，其內容分為「原則」與「標準」二項，說明理想與其做法，故質與量並重。自 1933 年以來，先後多次由美國圖書館學會(American Library Association, ALA)頒布公共圖書館的標準，對公共圖書館的建築、組織、人員、藏書、經費、設備與服務方面應具備的條件與達成的目標有所規定，作為全美各地公共圖書館經營管理的依據。1966 年之《公共圖書館系統最低標準》

(Minimum Standards for Public Library Systems) (1967)是美國方面最後一個全國性公共圖書館標準，其後則改由規劃程序取代之。

我國現行圖書館相關標準中之國家標準，乃由前中國圖書館學會(今名中華民國圖書館學會)接受委託，經過前經濟部中央標準局(今經濟部標準檢驗局)通過的，如「CNS13226 機讀編目格式」(民 82)；以及團體標準如前中國圖書館學會與國家圖書館所研訂，我國圖書館界廣為採行的《中國編目規則》、《中國機讀編目格式》、《中文圖書標題表》，以及文獻處理規範等。前中國圖書館學會會章明訂學會任務之一為研訂圖書資訊之相關標準。在民國 50 年代，研訂中學圖書館、公共圖書館、大學圖書館標準與圖書館建築與設備等標準。民國 60 年代，研訂大學及獨立學院圖書館標準草案、專科學校圖書館標準草案、各省(市)縣市鄉鎮(市)立公共圖書館草案、中學圖書館標準。民國 70 年代，研訂高級中學圖書館設備標準、公共圖書館設備標準草案。民國 80 年代，研訂高中圖書館設備標準、大專院校圖書館暫行標準草案等。我國之圖書館學會雖研訂多種圖書館標準，但通常須報請中央主管機關教育部審議，並由教育部公布實施。在此過程中，教育部可能改變中國圖書館學會所報呈標準之名稱，如「公共圖書館標準草案」，教育部改其名稱為「公共圖書館營運管理要點」公布。(鄭恆雄、許令華，民 88，頁 711-712) 因此，我國圖書館設立及營運基準相當於各國的「圖書館標準」，迄今已完成的六種圖書館的設立及營運基準及一種圖書館的設立及營運基準草案屬之。以美國公共圖書館與大專院校圖書館之標準內容，查檢我國七種各類型圖書館設立及營運基準或草案(圖書館法及相關法規，民 94)，亦皆含宗旨、組織、人員、經費、圖書資料、建築與設備、服務、管理等項，為其立下最低標準，兩者精神與內容相符。是故，我國正努力朝向先進國家所訂定的圖書館標

準之水準邁進。

我國「圖書館法」於民國 90 年 1 月 17 日，經總統明令公布實施，其中第三條規定教育部為圖書館之中央主管機關，第五條規定圖書館之設立及營運基準，由中央主管機關定之，第六條規定圖書資訊分類、編目、建檔及檢索等技術規範，由中央主管機關指定國家圖書館、專業法人或團體定之。(圖書館法，民 90)。據此，我國之圖書館營運基準及圖書資訊技術規範乃有法源基礎，二者為達成圖書館有效經營的營運準則及執行業務的技術規範。

民國 90 年 3 月 26 日，教育部委託國家圖書館研究辦理「圖書館法」中，屬於中央主管機關應辦理之相關事項。該館審視國內圖書館發展現況，於 4 月 18 日，函報「研擬各類型圖書館設立及營運基準」、「研擬圖書資訊相關技術規範」及「研擬圖書館輔導體系」等三項計畫；教育部於 5 月 22 日函覆同意辦理，並核給所需辦理經費。(嚴鼎忠，民 91，頁 18) 國家圖書館於民國 90 年已研擬七種基準草案如下：(1)公共圖書館設立及營運基準草案(四十二條)；(2)大學圖書館設立及營運基準草案(三十八條)；(3)專科圖書館設立及營運基準草案(三十八條)；(4)高中圖書館設立及營運基準草案(二十五條)；(5)高職圖書館設立及營運基準草案(二十七條)；(6)國中圖書館設立及營運基準草案(三十八條)；(7)國小圖書館設立及營運基準草案(三十五條)。(圖書館法及相關子法草案，民 90) 迄今(民國 94 年 11 月)，七種基準草案已通過六種，只有高職圖書館一種設立及營運基準仍是草案。(圖書館法及相關法規，民 94) 本文探討重點的「公共圖書館設立及營運基準」(四十條)，已於民國 91 年 10 月 28 日發布(民 91)，見附錄一。

依我國「圖書館法」所訂定的圖書館設立及營運基準作用有三：(1)圖書館管理機關或機構瞭解並重視圖書館設立及營運所需的必要條件，提供充分的行政支援；(2)使圖書館從業人員掌握經營目

標，提昇服務層次；(3)以基準作為評鑑的尺度。基準之研訂為落實圖書館法之重要措施，日本及韓國圖書館法均有實施細則的訂定、內含圖書館設立的基本要求及人員條件。(王振鵠，民 91，頁 31)簡言之，圖書館營運基準為圖書館的設立及服務之基本要項，可作為圖書館業務發展及評鑑的具體指標，以提昇圖書館之服務品質(公共圖書館設立及營運基準草案總說明，民 90，頁 1)，以及圖書館之經營績效。我國過去亦曾由圖書館之中央主管機關公布營運基準，如教育部公布之「公共圖書館營運管理要點」。(民 88，頁 691-694)而「大學圖書館營運要點草案」(民 90，頁 482-484)，則是由前中國圖書館學會研擬，始終未經教育部核准公布的草案。二者皆是在「圖書館法」通過之前，圖書館界的努力。至於圖書資訊之技術規範，各國已早有成果，近年來我國亦由前中國圖書館學會及國家圖書館，參酌國際與國外各種技術規範，配合我國國情，完成《中國編目規則》、《中國機讀編目規則》、《中文圖書標題表》等技術規範。(王振鵠，民 91，頁 31-32)故我國圖書資訊業務之各項技術規範亦能與世界各國的圖書資訊業務接軌，成為世界資訊合作大環境的一員，分享彼此的成果。

### 參、公共圖書館績效評量指標

圖書館標準與圖書資訊技術規範訂定之最終目的是評鑑圖書館之經營績效；標準是理想和目標的導引，技術規範是輔助的工具和手段。圖書館標準一般是最低標準，達成最低標準不代表完成圖書館經營的卓越成效。因此，圖書館有更上層樓之做法，即是標準訂定後，繼之訂定各種評鑑之評估準則或評量指標。評估或評鑑是行政與管理程序中重要步驟之一，用以評量某一機構達成其機構目標進展之程度。圖書館評鑑即是對照圖書館之既定目標評量圖書館業務進展之程度與其達成之成果。(Lancaster, 1977, p. vii)在圖書館事業領域中，圖

書館評鑑之概念，不止一語詞以表述之，如成效評估(Output measure)、效能(Effectiveness)和績效評估(Performance measurement)等。而 1980 年代，績效評估一詞，因獲美國政府及公共事務機構之採用而通行。(Cronin, 1985, p.3)

1990 年代，圖書館與資訊中心經營管理之文獻為數不少。其中，《圖書館與資訊中心服務之績效評估》(Performance Measurement in Library and Information Services)(Abbott, 1994)為英國 Aslib 學會出版之手冊，探討績效評估之理論外，為一實務性操作之指引，列有 14 項服務及其評量績效之指標(Indicators)，可用以進行圖書館服務之績效評估。《圖書館與資訊中心服務評鑑》(Evaluation of Library and Information Services)(Crawford, 1996)手冊，亦為一實務性操作指引，介紹績效評估之重要性、量化與質化之方法，以及各類型圖書館之個案研究，以導引圖書館與資訊中心人員進行圖書館評估。此外，為便於世界各國圖書館於其績效評估有具體指標以便實施，國際標準組織(International Organization for Standardization, ISO)頒佈一項國際標準《國際標準組織 11620 標準：圖書館績效指標》(ISO 11620 Information and Documentation -- Library Performance Indicators, 1998)。(ISO, 1998)該項標準列 5 大類 29 項指標，就圖書館之服務滿意度、讀者服務、技術服務、推廣服務、人力資源利用等方面對圖書館作績效評估，以期瞭解圖書館服務之效率與效能。

美國公共圖書館的經營標準，最早的是 1933 年刊行，僅二頁長的「公共圖書館標準」(Standards for Public Libraries)(1933, pp.513-514)。其後有 1956 年的《公共圖書館服務》(Public Library Service)標準。(1956)而 1966 年頒佈的《公共圖書館系統最低標準》(Minimum Standards for Public Library Systems)(1967)，是最後一個全國性公共圖書館標準。其中 1956 年與 1966 年的兩個

標準是公共圖書館基於系統的需要，聯邦政府經費的支持，以及專業的領導之下，所訂的全國公共圖書館的最低標準。而這些標準是以輸入（Input）館內的各項資源，如經費、館員、藏書、設備等作為衡量圖書館經營的標準。（Rayward, 1983, p.109）1970 年代中期以後，全國性經濟不景氣，使美國公共圖書館的經費受到影響。公共圖書館在各項經費削減的情況下，開始調整其經營管理的目標及方式。1980 年代以後，各種新科技發明的衝擊，公共圖書館更欲調整其社會角色，以期協助美國民眾充實自我，配合時代需要，以適存於日新月異的新資訊時代中。

由於社會變遷的加速，美國公共圖書館界體認到全國各地方的差異性，以全國一致的標準來指導公共圖書館的管理經營及服務，並不一定能切合各地的地方需要。因此決定不再修訂 1966 年的標準，也不再擬訂新標準。而開始商議制定《公共圖書館規劃程序》（A Planning Process for Public Libraries）（Palmour, Bellasai, DeWath, 1980），以協助各公共圖書館從各種問卷調查中分析其所服務的社區需要，從而認定其圖書館的角色（Role），擬訂其任務宣言（Mission statement），並進而擬訂出短期、中期或長期的目的（Goals）及目標（Objectives）。同時為了協助各公共圖書館評估其服務成效，公共圖書館協會又頒布《公共圖書館服務成效評估》（Output Measures for Public Libraries）（1982），以圖書館輸出成果（Output）或服務績效（Performance）作為評量（Measure）之標準，以評估各圖書館的服務，是否達到自訂的目的和目標；並適時修正其目的及目標，再加以評估，週而復始的，以期與時代的變遷與地區的需要密切配合。

《公共圖書館規劃程序》與《公共圖書館服務成效評估》兩份手冊是 1970 年代以後的時代產物。代表了以使用者導向（User-oriented）的圖書

館服務，以及與表現成效相關的各種管理或預算技術，如「目標管理」（MBO—Management by objectives）、「規劃計畫及預算制度」（PPBS—Planning, programming and budgeting systems）、「零基預算法」（ZBB—Zero-based budgeting）等的應用。這兩種新趨向，即重視使用者的意向，與重視機構發展的目的與目標，使得公共圖書館界揚棄過去把標準的重心放在輸入圖書館的各項資源的觀念。代之而起的是輸出（Output）、效率（Efficiency）、效能（Effectiveness）、績效（Performance）、與影響（Impact）等觀念。公共圖書館評鑑方面，1982 年出版的《Output Measures for Public Libraries》手冊，包括 12 種評量法，利用圖書資料流通量、圖書館到訪讀者人數、參考諮詢服務次數、圖書資料遞送率等評量圖書館之服務成效。該手冊（1982 版）為美國公共圖書館廣泛使用，並於 1987 年修訂出版第二版。（Zweizig & Rodger, 1982；Van House, 1987；盧秀菊，民 75，頁 28-33；盧秀菊，民 74，頁 17-34；盧秀菊，民 77，頁 65-86）總言之，《公共圖書館服務成效評估》（1987）是以圖書館之服務，亦即是圖書館輸入資源，如人員、藏書、經費等經過作業過程而轉化成的輸出服務，經由手冊內 12 項評量項目對公共圖書館之服務績效加以評估。其 12 項評量項目，見附錄二。

公共圖書館績效評量指標，雖然迄今以《公共圖書館服務成效評估》（1987）為美國最著名之指引手冊，然而《ISO 11620：圖書館績效評量指標，1998》為一般圖書館之績效評量指標手冊。國際標準組織（ISO）為一國際標準機構的世界性聯盟組織。其下之技術委員會（ISO Technical Committees）以擬定不同主題之國際標準為其主要任務，並與其他國際性組織、政府或非政府機構，合作共同擬定各類國際標準。ISO 所擬定之國際標準《ISO 11620：圖書館績效評量指標，1998》（ISO11620

Information and Documentation – Library Performance Indicators, 1998) (簡稱《ISO 11620》) (ISO, 1998), 可用於各類型圖書館的評估；其目的在藉此標準肯定績效評量指標在圖書館界的使用, 並推廣圖書館績效評估的實施。世界各國的圖書館界皆重視制訂圖書館績效評量指標的國際標準工作, 並希望藉由國際標準的建立, 各開發中或已開發國家的圖書館對於績效評量指標之規劃過程與資料蒐集方式, 可有規範性的知識與技能以資依循。因此《ISO 11620》的內容即在建立圖書館績效評量指標, 以適用於各類型圖書館, 並對初次利用評量指標進行評估的圖書館, 提供一最佳指引。

《ISO 11620》不但規範圖書館績效評量指標的標準術語、簡潔定義、扼要說明, 並提供蒐集資料與解釋評量結果的方法。在《ISO 11620》擬定期間, 仍有一些圖書館活動或服務項目的相關指標尚未發展成熟, 包括資訊服務、使用者訓練以及電子服務等方面, 這些皆將被列為未來優先擬定的指標。圖書資訊學界也應積極建立相關機制以發展圖書館各項績效評量指標, 至於《ISO 11620》的繼續維護與更新, 有一工作小組負責執行。《ISO 11620》可應用於世界各國各類型圖書館, 並詳細說明各評量指標的使用限制。此外, 各評量指標可應用於比較同一圖書館不同時期的績效, 或進行不同圖書館間相同評量指標項目的比較。目前該標準尚未提供有關環境、個人或社會對圖書館之影響的評量指標。《ISO 11620》的績效評量指標亦並未涵蓋當前圖書館所有的服務項目、活動與圖書資料使用情況, 因為在制訂此國際標準時, 並不是圖書館現有的服務之評量指標均經過實際測試並證明其可行性, 而該標準的各評量指標也不見得適用於所有狀況。因此, 現今未納入於該標準的其他績效評量指標, 《ISO 11620》標準並不否定其可行性及其價值。(ISO, 1998, pp. iii-v, 1-9) 其 29 項評量指標

項目, 見附錄三。

## 肆、我國公共圖書館營運基準與績效評量指標

圖書館經營績效, 有賴圖書館標準作為指導原則, 作業的技術規範落實業務的推行。我國「圖書館法」(民 90) 第十七條規定「各級主管機關應定期實施圖書館業務評鑑, 經評鑑成績優良者, 予以獎勵或補助, 績效不彰者, 應促其改善。」可見圖書館經營績效的提昇有賴圖書館業務評鑑的施行。圖書館標準雖然對圖書館的任務、目的、目標之陳述, 經營之具體條件, 如藏書、人員、經費及建築設備等項所應達到的最低數量有所要求, 但是在作圖書館評鑑時, 為達公平客觀的評鑑結果, 標準內的要求必須轉化成更具體的質化與量化的評量項目, 因此評鑑時評估準則或評量指標的建立亦是重要工作。而國家圖書館《圖書館事業發展三年計畫草案》中(民 90, 頁 16), 民國 92 年度項下列有「研訂各級各類圖書館標準及評鑑要項」, 已注意及此。

「公共圖書館設立及營運基準」(四十條)(民 91), 於民國 91 年 10 月 28 日發布, 該基準乃依據「圖書館法」第五條之規定訂定。訂定之目的在於規範公共圖書館設立及營運之基本要求, 並促其健全發展, 提供完善之圖書資訊服務, 推動終身學習; 全文四十條, 內容包括總則、設立、組織人員、館藏發展、館舍設備、營運管理、附則等。該基準以公共圖書館主要服務對象, 為所屬行政轄區內之居民, 以人口總數為訂定員額編制、館藏量及建築面積等之基準。該基準中有關組織與人員之條文, 規範公立公共圖書館人力配置的計算公式、分組辦事、設立圖書館事業諮詢委員會、訂定辦事細則及作業手冊、專業人員比例及資格條件、每年專業訓練基本時數、圖書資料購置費之最低百分比等。該基準中有關館藏發展之條文, 規範公立公共圖書館

訂定書面之館藏發展政策、館藏資料類型、以人口總數為基準之館藏計算公式、各級公共圖書館之最低期刊種數、兼顧各類讀者對象、定期辦理清點與報廢等。該基準中有關館舍設備之條文，規範公立公共圖書館之地點、館舍建築之基本配置、建築規劃小組之成員、建設設備之基本原則、館舍面積之計算公式、空間配置與設備購置等。該基準中有關營運管理之條文，規範公立公共圖書館之讀者服務項目、開放時數、資料陳列、免費外借、提供館際互借服務、舉辦各項推廣活動、編製目錄、與分館間之業務分工、業務年度統計、自動化作業管理、結合社會資源、訂定民間捐助獎勵規定、辦理業務評鑑等。該基準正式生效時，同時廢止於民國 80 年 7 月 2 日訂定公告之「公共圖書館營運管理要點」。(公共圖書館設立及營運基準消息，民 91)

臺灣地區公共圖書館，近年來普遍受到關注，而其營運之績效評量亦於民國 92 年度及 93 年度兩度實施。其緣起乃由於「圖書館法」第四條第一款明定國家圖書館設立主要宗旨在於「推動及輔導全國各類圖書館發展」(圖書館法，民 90，頁 27-29)，而「國家圖書館組織條例」第一條亦敘明國家圖書館掌理「全國圖書館事業之研究發展與輔導等事宜」。因此，國家圖書館遂自民國 91 年度起，於《圖書館事業發展三年計畫草案》(民 90，頁 16)中提出「加強圖書館業務輔導計畫」(民 91)，希藉由實地參訪臺閩地區公共圖書館的途徑，了解當前公共圖書館的發展現況，進而擬定公共圖書館評量標準，俾供各級主管機關作為評鑑公共圖書館績效的參考。(臺灣地區公共圖書館營運績效評量表(2003年)，民 92，頁 i，國家圖書館館長莊芳榮序)

民國 91 年度《加強圖書館業務輔導計畫》(民 91)之工作重點，主要在於與各公共圖書館面對面訪視輔導及資料調查蒐集。邀請學者專家二十餘人組成「公共圖書館輔導訪視與評鑑委員會」，會同

教育部社會教育司、行政院文化建設委員會的長官和國家圖書館各單位主管等，自 91 年 5 月至 10 月組團陸續訪視臺澎金馬地區 76 所公共圖書館，完成「公共圖書館輔導訪視建議事項」共計 36 項，轉送相關單位參考。另請臺北市立圖書館曾館長淑賢協助設計「臺灣地區公共圖書館現況調查表」、「臺灣地區公共圖書館訪視意見表」及「臺灣地區公共圖書館訪視表」三份資料表格，作為各館基礎資料調查之依據。民國 92 年度，《加強圖書館業務輔導計畫》(民 92)的工作重點則在於圖書館實際評量與獎勵，以激勵館員士氣，提昇服務品質。經由委員會議決定，委請臺灣大學圖書資訊學系盧教授秀菊帶領工作小組，從 92 年 4 月至 6 月，依據「公共圖書館設立及營運基準」，參酌國外相關評量標準及上述三種訪視表格，編訂完成 2003 年版《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》。(加強圖書館業務輔導計畫，民 92，頁 137-139)至於 2004 年版的《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》，則仍委請臺灣大學圖書資訊學系盧教授秀菊帶領工作小組，參酌 92 年度圖書館實際應用評量表之意見與建議，於 93 年 3 月修訂完成。(加強圖書館業務輔導計畫，民 93，頁 4-5；臺灣地區公共圖書館營運績效評量表，民 93，頁 i，國家圖書館館長莊芳榮序)

2004 年版《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》之編輯體例(臺灣地區公共圖書館營運績效評量表，民 93，頁 1，凡例)已於本文作者「公共圖書館之績效評估與評量指標」(盧秀菊，民 94，頁 31)一文簡述，茲不贅述。《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》之擬訂，除參酌國外之《Output Measures for Public Libraries》與《ISO 11620》外，亦參酌國內之「公共圖書館設立及營運基準」與「臺灣地區公共圖書館訪視表」(臺灣地區公共圖書館營運績效評量表，民 93，頁 4、99-102, 103-111, 113-120)，將四份文獻予以比較應用，編訂而成

「國內外圖書館績效評估相關法規與標準比較一覽表」，其內容詳見《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》(2004 年版)之附錄七。(民 93，頁 127-131)

《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》包括「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」，二者皆涵蓋圖書館輸入資源、作業過程及輸出服務三大部分之評量，共包括七大項：(1)營運規劃；(2)建築設備；(3)人員；(4)館藏；(5)技術服務；(6)讀者服務；(7)推廣、館際合作與公共關係。七大項之下再詳細訂出評量項目。配合二份評量表附有使用手冊，分別詳列各評量項目下之適用範圍、參考法規與標準，及使用說明三項。「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」二份評量表，可分別由各圖書館本身自評或由相關評鑑機關評鑑人員訪評，比較兩者積分，加以適當之權重或調整，完成一份各圖書館績效評量報告。(臺灣地區公共圖書館營運績效評量表，民 93，頁 4)

「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」之評量項目，在編制時，衡諸我國目前國內公共圖書館縣市與鄉鎮二級之實況，並不只以美國公共圖書館之《Output Measures for Public Libraries》與國際之《ISO 11620》二種以「讀者滿意度」與「讀者服務」之評量項目為主的評量表為範本，而全面涵蓋公共圖書館的輸入資源、作業過程及輸出服務，共三大部分七大項之評量項目。至於「讀者滿意度」與「讀者服務」之評量項目，因有些評量項目在收集資料及計算公式方面皆較繁複，故決定現階段暫不納入。

《Output Measures for Public Libraries》之 12 項指標(附錄二)，引用者有 3 項，為指標 3(每年每人平均圖書資料流通量)，指標 2(登記使用

者佔社區人口之百分比)，指標 12(每年每人平均參加圖書館活動次數)，分別對應至縣市級評量項目 45、47、53，鄉鎮級評量項目 42、44、50；未納入者有 9 項。《ISO 11620》之 29 項指標(附錄三)，引用者有 3 項，為指標 25(閱覽席位使用率)，指標 15(每年每人平均圖書資料流通量)，指標 2(圖書館服務人口使用圖書館之百分比)，分別對應至縣市級評量項目 44、45、47，鄉鎮級評量項目 41、42、44；參考者 9 項；未納入者 17 項(臺灣地區公共圖書館營運績效評量表，民 93，頁 6；盧秀菊，民 94，8 月，頁 32)，見附錄四和附錄五。鑒於有關「讀者滿意度」與「讀者服務」的某些評量項目對臺灣地區公共圖書館，尤其縣市與鄉鎮二級圖書館而言，從收集資料到完成評量，恐非一時之間所能完成，因此 92 年度(2003)與 93 年度(2004)「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」二份評量表中，暫未包含這些評量項目在內。建議可作為未來下一階段或進階評鑑之評量項目。(臺灣地區公共圖書館營運績效評量表，民 93，頁 4、6)

因此之故，「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」，除《Output Measures for Public Libraries》與國際《ISO 11620》二者之外，尚參酌「公共圖書館設立及營運基準」及「臺灣地區公共圖書館訪視表」二者，共四份文獻而擬訂評量項目。民國 92 年度(2003)之「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」內共 59 項評量項目，總分為 295 分；「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」內共 56 項評量項目，總分為 280 分；(加強圖書館業務輔導計畫，民 92，頁 99-100)民國 93 年度(2004)修訂之「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」內共 58 項評量項目，總分為 290 分；「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」內共 55 項評量項目，



總分為 275 分。(加強圖書館業務輔導計畫,民 93,頁 142-144) 二份評量表可由各圖書館本身自評,或由主管機關或輔導單位訪評。換言之,二份評量表可作為臺灣地區公共圖書館中,縣市級與鄉鎮級二級公共圖書館之評量工具。然為切合各館實際需要,該二份評量表應與時俱進,應逐年不斷修訂,以達評量因時與因地制宜之功效。(臺灣地區公共圖書館營運績效評量表,民 93,頁 5)

《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》之二份評量表「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」,皆附「使用手冊」。「使用手冊」中各評量項目之內容說明,均詳列各項評量項目之名稱、適用範圍、參考法規與標準、使用說明等四細項。(臺灣地區公共圖書館營運績效評量表,民 93 年,頁 19-20、65-66;加強圖書館業務輔導計畫,民 92,頁 101-102;民 93,頁 145-146) 以「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」(2004)為例,「使用手冊」中評量項目之內容說明,列之如下:(臺灣地區公共圖書館營運績效評量表,民 93 年,頁 69;加強圖書館業務輔導計畫,民 92,頁 105;加強圖書館業務輔導計畫,民 93,頁 149)

#### 1-4 購書經費(4)

##### 1-4-1 適用範圍

圖書館每年總預算中,圖書資料購置費是否佔全年預算經常支出總額的 15%以上,並針對各類資料分配適當之購置經費。

##### 1-4-2 參考法規與標準

公圖營運基準:第十三條

公圖訪視表:三、1 項,五、2 項

##### 1-4-3 使用說明

量表型式:(0=未提供;1=差;2=可;3=中;4=良;5=優)

填表說明:由評鑑者視圖書館實際情形,加

以評估。如:

- 1: 未達總額的 7%。
- 2: 佔總額的 7%以上,未達 15%。
- 3: 佔總額的 15%以上,未達 20%。
- 4: 佔總額的 20%以上,未達 25%。
- 5: 佔總額的 25%以上。

以上探討,以《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》之編訂為例可以看出,公共圖書館績效評量指標項目的選擇,須參酌國內外各項法規及標準,因應圖書館之服務目標,並於實施後,逐年不斷修訂。就國內情況而言,《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》,其「使用手冊」中評量項目之內容說明,「參考法規與標準」項必須將現行的「公共圖書館設立及營運基準」(四十條)中的規定納入,才能落實該營運基準的要求。事實上,《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》編訂時,已納入「公共圖書館設立及營運基準」(四十條)中的規定。現將 2004 年版《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》之評量項目與「公共圖書館設立及營運基準」之條文相互比對列成對照表,見附錄四和附錄五。由附錄四(「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」之評量項目與「公共圖書館設立及營運基準」之條文對照表)看出,「縣市級圖書館營運績效評量表」的 58 項評量項目中,有 47 項採納「公共圖書館設立及營運基準」的條文。由附錄五(「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」之評量項目與「公共圖書館設立及營運基準」之條文對照表)看出,「鄉鎮級圖書館營運績效評量表」的 55 項評量項目中,有 46 項採納「公共圖書館設立及營運基準」的條文。如此,則證明《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》之評量項目乃依據「公共圖書館設立及營運基準」之條文而來,而「公共圖書館設立及營運基準」有賴《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》之施行得以落實,於此可見二者密切的依存關係。

## 伍、結論

現代圖書館之經營管理，自 1970 年代引進企業管理之理念與方法後，圖書館評鑑即為圖書館重視的業務之一。圖書館績效評估之實施，有助於圖書館重視其任務和目的目標之確立，業務和服務項目之執行，因而促進圖書館的永續發展與進步。而圖書館評鑑之實施，有賴圖書館營運績效評量表之訂定，圖書館營運績效評量表之評量項目則須根據圖書館標準或圖書館營運基準而擬定。

我國公共圖書館，近年來積極推動其服務績效，「公共圖書館設立及營運基準」（四十條）（民 91）於民國 91 年 10 月 28 日發布後，主管機構之一的國家圖書館遂編訂《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》（2003 年版、2004 年版）（民 92；民

93），於民國 92 年度和民國 93 年度二度實施公共圖書館之評鑑，將「公共圖書館設立及營運基準」的要求納入《臺灣地區公共圖書館營運績效評量表》的評量項目中，藉由公共圖書館評鑑之施行，落實「公共圖書館設立及營運基準」的規範。

我國公共圖書館近年來有長足的進步，乃因「公共圖書館設立及營運基準」之發布，各級主管機構和專家學者之持續關注，實為大家共同努力的成果。本文作者期盼藉由公共圖書館評鑑的施行，使「公共圖書館設立及營運基準」落實，如此則我國公共圖書館營運方能更上層樓，與先進國家的公共圖書館並駕齊驅，以達成公共圖書館服務全民的崇高使命。

（收稿日期：2005 年 11 月 16 日）

## 參考書目：

- 大學圖書館營運要點草案（民 90）。在圖書館年鑑（民國 89 年）（頁 482-484）。臺北市：國家圖書館。
- 王振鵠（民 73）。各國圖書館標準之研究。在圖書館學論叢（頁 63-161）。臺北市：臺灣學生書局。
- 王振鵠（民 91）。圖書館法與圖書館事業之發展。在圖書館年鑑（民國 90 年）（頁 25-34）。臺北市：國家圖書館。
- 公共圖書館設立及營運基準（民國 91 年 10 月 28 日發布）（民 91）。教育部公報，336（民國 91 年 12 月 31 日），頁 10-13。上網日期：2005 年 11 月 7 日。網址：<http://www.ncl.edu.tw/bbs/pdf/5-1.pdf>
- 公共圖書館設立及營運基準草案總說明（民 90）。上網日期：2002 年 7 月 10 日。網址：<http://www.ncl.edu.tw/bbs/pdf/5-1.pdf>
- 公共圖書館設立及營運基準消息（民 91）。上網日期：2005 年 10 月 28 日。網址：<http://www.ncl.edu.tw/bbs/911107.doc>
- 公共圖書館營運管理要點（民 88）。在第三次中華民國圖書館年鑑（頁 691-694）。臺北市：國家圖書館。
- 加強圖書館業務輔導計畫（九十一年度成果報告）（民 91）。臺北市：國家圖書館。
- 加強圖書館業務輔導計畫（九十二年度成果報告）（民 92）。臺北市：國家圖書館。
- 加強圖書館業務輔導計畫（九十三年度成果報告）（民 93）。臺北市：國家圖書館。
- 民國 91 年臺灣地區公共圖書館訪視表（縣市圖書館）（民 93）。在臺灣地區公共圖書館營運績效評量表（2004 年）（附錄三，頁 103-111）。臺北市：國家圖書館，電腦列印本。
- 民國 91 年臺灣地區公共圖書館訪視表（鄉鎮圖書館）（民 93）。在臺灣地區公共圖書館營運績效評量表（2004 年）（附錄四，頁 113-120）。臺北市：國家圖書館，電腦列印本。
- 經濟部標準檢驗局（民 91）。國家標準層級，2002-04-21。上網日期：2005 年 11 月 7 日。網址：[http://w3.bsmi.gov.tw/page/pagetype14\\_sub.p?no=1&groupid=19&type\\_no=&pageno=204&type\\_no=1](http://w3.bsmi.gov.tw/page/pagetype14_sub.p?no=1&groupid=19&type_no=&pageno=204&type_no=1)

- 臺灣地區公共圖書館營運績效評量表(2003年)(民92)。臺北市：國家圖書館，電腦列印本。
- 臺灣地區公共圖書館營運績效評量表(2004年)(民93)。臺北市：國家圖書館，電腦列印本。
- 圖書館法(民90)。總統府公報 6377(民國90年1月17日)，27-29。
- 圖書館法及相關子法草案(民90)。上網日期：2002年11月21日。網址：<http://www.ncl.edu.tw/bbs/libreglist.htm>
- 圖書館法及相關法規(民94)。上網日期：2005年11月14日。網址：<http://www.ncl.edu.tw/bbs/libreglist.htm>
- 圖書館事業發展三年計畫草案(民國89年7月訂定，民國90年1月修訂)(民90)。臺北市：國家圖書館，電腦列印本。
- 鄭恆雄、許令華編(民88)。圖書館相關標準。在第三次中華民國圖書館年鑑(頁707-723)。臺北市：國家圖書館。
- 標準法(民35)，(民國35年9月24日制定公布)。經濟部標準檢驗局標準法規。上網日期：2005年11月7日。網址：[http://w3.bsmi.gov.tw/page/pagetype8\\_sub.jsp?no=10&pageno=195&type\\_no=1&groupid=5](http://w3.bsmi.gov.tw/page/pagetype8_sub.jsp?no=10&pageno=195&type_no=1&groupid=5)
- 機讀編目格式(CNS13226)(民83)，(民82年6月25日公布)。在圖書館相關國家標準彙編。臺北市：經濟部中央標準局，活頁本。
- 盧秀菊(民74，11月)。公共圖書館服務成效評估之方法與應用。中國圖書館學會會報，39，17-34。
- 盧秀菊(民76，9月)。圖書館服務效能之評估。臺北市立圖書館館訊，5(1)，16-22。
- 盧秀菊(民77)。圖書館規劃之研究。臺北市：臺灣學生。
- 盧秀菊(民75，6月)。簡介〈公共圖書館服務成效評估〉手冊。書府，7，28-33。
- 盧秀菊(民94，8月)。公共圖書館之績效評估與評量指標。圖書與資訊學刊，54，23-42。
- 嚴鼎忠(民91，2月)。落實〈圖書館法〉相關應辦事項研擬圖書館營運基準與技術規範。國家圖書館館訊，91(1)，頁18-21。
- Abbott, C. (1994). Performance measurement in library and information services. London: Aslib, The Association for Information Management.
- Crawford, J. (1996). Evaluation of library and information services. London: Aslib.
- Cronin, M. J. (1985). Performance measurement for public services in academic and research libraries. Washington, D.C.: Office of Management Studies, Association of Research Libraries.
- ISO, (1998). ISO 11620 Information and Documentation— Library Performance Indicators.
- Lancaster, F. W. (1977). The measurement and evaluation of library services. Washington: Information Resources Press.
- Minimum standards for public library systems, 1966 (1967). Chicago: American Library Association.
- Palmour, V. E., Bellasai, M. C., & DeWath, N. V. (1980). A planning process for public libraries. Chicago: American Library Association.
- Public libraries service: A guide to evaluation, minimum standards (1956). Chicago: American Library Association.
- Rayward, W. B. (1983). The planning process for public libraries: a context and some reflections. Public Libraries, 22 (3), 107-111.
- Standards for public libraries. (1933). ALA Bulletin, 27, 513-514.
- Van House, N. A., Lynch, M. Jo., McClure, C. R., Zweizig, D. L. & Rodger, E. Jo. (1987). Output measures for public libraries: A manual of standardized procedures (2nd ed.). Chicago: American Library Association.
- Zweizig, D., & Rodger, E. Jo. (1982). Output measures for public libraries: A manual of standardized procedures. Chicago: American Library Association.

## 附錄一：公共圖書館設立及營運基準

教育部令 中華民國九十一年十月二十八日  
台（九一）社（三）字第九一一五六一一八號

訂定「公共圖書館設立及營運基準」，同時廢止「公共圖書館營運管理要點」，並自中華民國九十一年十月二十八日起生效。

部長 黃榮村

### 公共圖書館設立及營運基準

中華民國九十一年十月二十八日公布

#### 壹、總則

一、本基準依圖書館法（以下簡稱本法）第五條規定訂定之。

二、公共圖書館之分類如下：

##### （一）公立公共圖書館

1. 國立圖書館。

2. 直轄市立圖書館。

3. 縣（市）立圖書館及縣（市）文化局（中心）圖書館（以下簡稱縣市圖書館）。

4. 鄉（鎮、市）立圖書館（以下簡稱鄉鎮圖書館）。

（二）私立公共圖書館指由個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。

三、公共圖書館主要服務對象為所屬行政轄區內之居民，以人口總數為訂定員額編制、館藏量及建築面積等之主要基準。

#### 貳、設立

四、公共圖書館之設立應配合地方特性與需要，蒐集、整理、保存圖書資料及地方文獻，謀求普遍利用，提供圖書資訊、推廣社會教育及辦理文化活動。

前項設立依本法第四條及社會教育法相關規定辦理之。

#### 參、組織人員

五、公立公共圖書館依人口總數配置適當之人力，其計算基準如下：

（一）國立圖書館：應斟酌館舍面積、館藏量、流通量、分館數及業務繁簡定之。

（二）直轄市立圖書館：每人口總數五千人，置專任人員一人。

（三）縣市圖書館：人口總數未達五十萬人者，置專任人員十五人；人口總數在五十萬人以上未達一百萬人者，置專任人員二十人；人口總數在一百萬人以上者，專任人員以不低於二十五人為原則。

- (四)鄉鎮圖書館：人口總數未達十五萬人者，置管理員一人、幹事一人；人口總數在十五萬人以上未達三十萬人者，置管理員一人、幹事一人、書記一人；人口總數在三十萬人以上者，置管理員一人、幹事一人、書記二人。
- 六、公共圖書館得視需要設立分館、民眾閱覽室、圖書巡迴車或巡迴站，其人員與業務受總館之監督與管理。
- 七、公共圖書館視其規模及業務需要得分組（室、課）辦理本法第九條規定之業務。
- 八、公共圖書館得設圖書館事業諮詢委員會，遴聘圖書館學與資訊科學學者專家及地方熱心文教事業人士組織之，就有關圖書館業務興革事項提供意見。
- 九、公共圖書館應詳定館內辦事細則及作業手冊。
- 十、公共圖書館工作人員依其工作性質得分下列三類：
- (一)專業人員：具有下列條件之一，並擔任本法第九條所列業務者屬之：
- 1.國家公務人員高等考試暨普通考試圖書資訊管理類科及格；或相當高等考試暨普通考試之圖書資訊管理類科特考及格，並取得任用資格者。
  - 2.國內外大學校院圖書資訊學系本科系、所或相關學系、所畢業者。
  - 3.國內外大學畢業，並曾修習經圖書館各級主管機關核准或委託之圖書館、大學校院、圖書館專業團體辦理之圖書資訊學科目課程二十學分或三百二十小時以上者。
  - 4.國內外大學畢業，並有圖書館專門學科論著經公開出版者，或三年以上圖書館專業工作經驗者。
- (二)行政人員：具公務人員任用資格並擔任圖書館一般行政業務者或協助專業人員處理業務者屬之。
- (三)技術人員：具圖書館電腦、資訊、視聽、裝裱、工程、空調及機具操作維修等專長，依技術人員任用條例任用並擔任圖書館技術工作者屬之。
- 十一、公共圖書館專業人員以不少於全館總員額三分之一為原則。館長、主任或管理員之進用依圖書館專業人員認定事項辦理，其所屬業務主管應為專業人員，並具二年以上圖書館實際工作經驗。
- 十二、公共圖書館工作人員每年應接受六小時以上之專業訓練。
- 十三、公共圖書館之經費除依本法第九條第二項規定辦理外，圖書資料購置費不得低於該館全年預算經常支出總額百分之十五。

#### 肆、館藏發展

- 十四、公共圖書館館藏之徵集與選擇，應符合圖書館設置之目的，並依據當地社區環境特性、一般民眾教育程度、職業狀況等，訂定書面之館藏發展計畫，力求館藏均衡發展。
- 十五、公共圖書館館藏包括一般圖書、參考工具書、政府出版品、地方文獻、期刊、報紙、視障資料、視聽資料、微縮資料及電子資源等。
- 十六、公立公共圖書館館藏量以人口總數每人一冊（件）為發展目標；其基本藏量及年增加量如下：
- (一)國立圖書館：總館至少應有五十萬冊（件），每年至少增加一萬冊（件）；分館至少應有圖書十五萬冊（件），每年至少增加五千冊（件）。
- (二)直轄市立圖書館：總館至少應有五十萬冊（件），每年至少增加七千冊（件）；分館至少應有圖

書三萬冊（件），每年至少增加三千冊（件）。

(三)縣市圖書館：人口總數未達五十萬人者，至少應有十五萬冊（件），每年至少增加五千冊（件）；人口總數在五十萬人以上未達一百萬人者，至少應有二十萬冊（件），每年至少增加六千冊（件）；人口總數在一百萬人以上者，至少應有二十五萬冊（件），每年至少增加七千冊（件）；分館至少應有二萬冊（件），每年至少增加一千冊（件）。

(四)鄉鎮圖書館：應有二萬冊（件），每年至少增加一千冊（件）。

十七、國立圖書館及直轄市立圖書館應有期刊一千種以上、縣市圖書館應有期刊三百種以上、鄉鎮圖書館應有期刊三十種以上，期刊內容具典藏價值者應予裝訂保存。

十八、公共圖書館應備有適量報紙，並選擇適當者予以裝訂保存。

十九、公共圖書館館藏宜兼顧成人、青少年、兒童及特殊讀者之需要。

二十、公立公共圖書館應定期辦理館藏清點及報廢，其每年報廢量逾館藏百分之三者，應報請主管機關核備。

#### 伍、館舍設備

二十一、公立公共圖書館宜有完整及獨立服務空間，建於交通便利之地點，並預留空地以備擴充、綠化與停車之需；其設計應符合國家標準並配合業務需要及未來長期之發展。

二十二、公立公共圖書館之館舍由圖書館館長、建築師、學者專家、專業館員及相關機關人員等組成小組共同規劃之。

二十三、公共圖書館館舍與設備應力求實用、美觀、防火、防水、耐震、通風、防潮、防蟲、採光、隔音、安全之樓板載重量及符合人體環境工學等要求，並應考慮特殊讀者之需要。

二十四、公立公共圖書館基本館舍面積，得依人口總數與館藏數量多寡定之，其計算基準如下：

(一)國立圖書館：總館宜有二萬平方公尺，分館宜有三千平方公尺。

(二)直轄市立圖書館：總館宜有二萬平方公尺，分館宜有一千八百平方公尺。

(三)縣市圖書館：人口總數未達五十萬人者，宜有三千平方公尺；五十萬人以上未達一百萬人者，宜有四千平方公尺；一百萬人以上者，宜有五千平方公尺。

(四)鄉鎮圖書館：宜有七百平方公尺。

二十五、公共圖書館得依讀者服務、行政業務處理及文教活動等功能配置館舍空間。

二十六、公共圖書館得依服務需要，備置一般家具、視聽器材及電腦等各項設備。

#### 陸、營運管理

二十七、公共圖書館應考量各類讀者需要，提供參考諮詢、資訊檢索、文獻傳遞、利用教育及特殊讀者等服務。

二十八、公共圖書館開放時間除別有規定外，每週以不少於四十四小時為原則。

週六、週日及夜間宜盡量開放。

二十九、公共圖書館圖書資料宜採開架式陳列為原則，便利讀者利用。

三十、公共圖書館館藏以免費外借為原則。

- 三十一、公共圖書館應推廣館際合作，提供館際互借服務。
- 三十二、公共圖書館應利用館藏資料及社會資源，經常舉辦各項推廣活動。
- 三十三、公共圖書館應編製館藏目錄方便讀者檢索。
- 三十四、公共圖書館設分館者，其圖書資料之徵集、登錄、分類及編目等業務得由總館集中辦理。鄉鎮圖書館必要時得由縣市圖書館輔導辦理。
- 三十五、公共圖書館應定期辦理館藏量、閱覽、流通、參考諮詢、資訊檢索及推廣活動等各項統計，並向主管機關提出工作報告。
- 三十六、公共圖書館宜採自動化作業管理，提高管理效率，提升服務品質。
- 三十七、公共圖書館應注重公共關係，結合社會資源，協助館務發展。
- 三十八、公共圖書館應訂定民間捐助獎勵有關規定。
- 三十九、公共圖書館除依本法第十七條規定，接受定期業務評鑑外，應經常自我評估並予改善。

#### 柒、附則

- 四 十、本基準得作為公共圖書館輔導及評鑑之依據。

資料來源：「公共圖書館設立及營運基準」，(民國 91 年 10 月 28 日發布)。上網日期：2005 年 11 月 3 日。

網址：<http://www.ncl.edu.tw/bbs/pdf/5-1.pdf>

## 附錄二：公共圖書館服務成效評估

### 1. 圖書館使用評量 (Library use measure)

(1) 每年每人平均到訪圖書館次數 (Library visits per capita) = 該年實際到訪圖書館總次數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

(2) 登記使用者佔社區人口之百分比 (%) (Registrations as a percentage of population) = 登記使用者之總人數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數 × 100

### 2. 圖書資料使用評量 (Materials use measures)

(3) 每年每人平均圖書資料流通量 (Circulation per capita) = 該年圖書資料流通量總數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

(4) 每年每人平均館內使用圖書資料量 (In-library materials use per capita) = 該年館內使用圖書資料總數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

(5) 每年每一圖書資料之平均流通次數 (Turnover rate) = 該年圖書資料之總流通次數 ÷ 圖書資料之館藏總數

### 3. 圖書資料獲得率評量 (Materials access measures)

(6) 圖書資料刊名滿足率 (%) (Title fill rate) = 讀者在圖書館中實際找到之書刊名總數 ÷ 讀者在圖書館欲找尋之書刊名總數 × 100

(7) 圖書資料主題和著者名滿足率 (%) (Subject and author fill rate) = 讀者在圖書館中實際找到之書刊主題和著者名總數 ÷ 讀者在圖書館欲找尋之書刊主題和著者名總數 × 100

(8) 圖書資料瀏覽者之滿足率 (%) (Browsers' fill rate) = 瀏覽者找到其有興趣的資料之人數 ÷ 圖書資料瀏覽者之中數 × 100

(9) 圖書資料之遞送率 (%) (Document delivery) = 七天 (或十四天、三十天) 內圖書資料遞送到讀者手中之次數 ÷ 經由文獻遞送使讀者獲取資料之總次數 × 100

### 4. 參考服務評量 (Reference services measures)

(10) 每年每人平均使用參考諮詢服務次數 (Reference transactions per capita) = 該年使用參考諮詢服務總次數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

(11) 參考諮詢服務完成率 (%) (Reference completion Rate) = 參考諮詢服務圓滿回完之總次數 ÷ 使用參考諮詢服務之總次數 × 100

### 5. 圖書館活動評量 (Programming measures)

(12) 每年每人平均參加圖書館活動次數 (Program attendance per capita) = 該年實際參加圖書館活動總次數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

資料來源：Van House, N. A., Lynch, M. Jo., McClure, C. R., Zweizig, D. L. & Rodger, E. Jo. (1987). Output measures for public libraries: A manual of standardized procedures (2nd ed., p.6). Chicago: American Library Association.



### 附錄三

#### ISO 11620：圖書館績效評量指標，1998

- 1.使用者認知評量 (User perception)
  - (1)使用者滿意度 (User satisfaction)
- 2.使用者服務評量 (Public services)
  - (2)圖書館服務人口使用圖書館之百分比 (Percentage of target population reached)
  - (3)圖書館提供每位使用者服務的平均成本 (Cost per user)
  - (4)每年每人平均到訪圖書館次數 (Library visits per capita)
  - (5)圖書館對使用者每次到訪圖書館的平均成本 (Cost per library visit)
  - (6)圖書資料刊名可得性 (Titles availability)
  - (7)使用者所尋求之圖書資料刊名可得性 (Required titles availability)
  - (8)使用者所尋求之圖書資料刊名佔圖書館館藏之百分比 (Percentage of required titles in the collection)
  - (9)使用者所尋求之圖書資料刊名延伸可得性 (Required titles extended availability)
  - (10)每年每人平均館內使用圖書資料量 (In-library use per capita)
  - (11)館藏使用率 (Document use rate)
  - (12)閉架式館藏查尋所花費時間之中數 (Median time of document retrieval from closed stacks)
  - (13)開架式館藏查尋所花費時間之中數 (Median time of document retrieval from open access areas)
  - (14)館藏平均流通次數 (Collection turnover)
  - (15)每年每人平均圖書資料流通量 (Loans per capita)
  - (16)特定時間內每人平均圖書資料流通量 (Documents on loan per capita)
  - (17)圖書館提供圖書資料流通的平均成本 (Cost per loan)
  - (18)每年每位館員平均處理圖書資料流通量 (Loans per employee)
  - (19)館際互借處理速度 (Speed of interlibrary lending)
  - (20)參考諮詢正確回答率 (Correct answer fill rate)
  - (21)圖書資料刊名檢索成功率 (Title catalogue search success rate)
  - (22)圖書資料主題檢索成功率 (Subject catalogue search success rate)
  - (23)設備使用可得性 (Facilities availability)
  - (24)設備使用率 (Facilities use rate)
  - (25)閱覽席位使用率 (Seat occupancy rate)
  - (26)自動化系統使用可得性 (Automated systems availability)
- 3.技術服務評量 (Technical services)
  - (27)圖書資料採訪到館時間之中數 (Median time of document acquisition)

(28)圖書資料處理時間之中數 (Median time of document processing)

(29)圖書館編目圖書資料之平均成本 (Cost per title catalogued)

4.服務推廣評量 (Promotion of services)

指標待發展。

5.人力資源之獲得與運用評量 (Availability and use of human resources)

指標待發展。

資料來源：ISO. (1998). ISO 11620 Information and Documentation— Library Performance Indicators

(pp. 10-11, Annex A.)

## 附錄四

「臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」之評量項目  
與「公共圖書館設立及營運基準」之條文對照表

| 臺灣地區縣市級圖書館營運績效評量項目 | 公圖設立及營運基準條文 |
|--------------------|-------------|
| 1 營運規劃             |             |
| 1-1 (1) 營運計畫       | 第 4 條       |
| 1-2 (2) 財務計畫       | (無)         |
| 1-3 (3) 總經費        | 第 13 條      |
| 1-4 (4) 購書經費       | 第 13 條      |
| 1-5 (5) 作業手冊       | 第 9 條       |
| 1-6 (6) 諮詢委員會      | 第 8 條       |
| 1-7 (7) 鄉鎮圖書館之輔導   | 第 34 條      |
| 1-8 (8) 業務統計       | 第 35 條      |
| 1-9 (9) 業務評鑑       | 第 39 條      |
| 2 建築設備             |             |
| 2-1 (10) 建築特殊構造    | 第 23 條      |
| 2-2 (11) 館內空間配置    | 第 25 條      |
| 2-3 (12) 館舍面積      | 第 24 條      |
| 2-4 (13) 館舍維護      | (無)         |
| 2-5 (14) 各種設備      | 第 26 條      |
| 2-6 (15) 分館或閱覽室    | 第 6 條       |
| 2-7 (16) 標示        | (無)         |
| 2-8 (17) 安全檢測系統    | (無)         |
| 3 人員               |             |
| 3-1 (18) 館長資格      | 第 10,11 條   |
| 3-2 (19) 館員資格      | 第 10 條      |
| 3-3 (20) 專任人員編制    | 第 5 條       |
| 3-4 (21) 專業館員員額    | 第 11 條      |
| 3-5 (22) 繼續教育與在職訓練 | 第 12 條      |
| 3-6 (23) 志工運用與管理   | 第 37 條      |
| 4 館藏               |             |
| 4-1 (24) 基本館藏量     | 第 16 條      |
| 4-2 (25) 期刊種數      | 第 17 條      |
| 4-3 (26) 報紙種數      | 第 18 條      |
| 4-4 (27) 圖書資料類型    | 第 15 條      |
| 4-5 (28) 館藏資料之介購   | 第 14 條      |

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| 4-6 (29) 館藏年增加量          | 第 16 條    |
| 4-7 (30) 館藏發展計畫或政策       | 第 14 條    |
| 4-8 (31) 館藏維護計畫或政策       | 第 20 條    |
| 4-9 (32) 圖書資料交換贈送處理      | 第 37,38 條 |
| 4-10 (33) 參考工具書種類及數量     | (無)       |
| 4-11 (34) 地方特色館藏         | 第 4 條     |
| 4-12 (35) 每人平均擁有館藏量      | 第 16 條    |
| 4-13 (36) 兼顧各類讀者需要       | 第 19 條    |
| 4-14 (37) 近五年採購出版品所佔比例   | (無)       |
| 5 技術服務                   |           |
| 5-1 (38) 圖書資料分類編目        | 第 34 條    |
| 5-2 (39) 線上館藏目錄          | 第 33 條    |
| 5-3 (40) 自動化作業系統         | 第 36 條    |
| 5-4 (41) 圖書資料回溯建檔        | (無)       |
| 6 讀者服務                   |           |
| 6-1 (42) 開放時間            | 第 28 條    |
| 6-2 (43) 訂定閱覽規則          | (無)       |
| 6-3 (44) 閱覽席位使用率         | (無)       |
| 6-4 (45) 每年每人平均圖書資料流通量   | 第 35 條    |
| 6-5 (46) 各類讀者服務          | 第 19 條    |
| 6-6 (47) 登記讀者佔社區人口百分比    | 第 35 條    |
| 6-7 (48) 收費服務            | 第 30 條    |
| 6-8 (49) 參考諮詢服務          | 第 27 條    |
| 6-9 (50) 利用指導            | 第 27 條    |
| 6-10 (51) 電子資源與網際網路檢索    | 第 15 條    |
| 7 推廣、館際合作與公共關係           |           |
| 7-1 (52) 推廣活動            | 第 32 條    |
| 7-2 (53) 每年每人平均參加圖書館活動次數 | 第 35 條    |
| 7-3 (54) 社區資訊            | (無)       |
| 7-4 (55) 館際合作服務          | 第 31 條    |
| 7-5 (56) 文件傳遞服務          | 第 27 條    |
| 7-6 (57) 公共關係            | 第 37 條    |
| 7-7 (58) 讀者意見表達管道        | (無)       |

資料來源：(參考以下資料製表)

1. 臺灣地區公共圖書館營運績效評量表(2004年)(民93)。臺北：國家圖書館，電腦列印本，頁 22-51。
2. 公共圖書館設立及營運基準 (民國 91 年 10 月 28 日發布)。上網日期：2005 年 11 月 3 日。網址：  
<http://www.ncl.edu.tw/bbs/pdf/5-1.pdf>

## 附錄五

「臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」之評量項目  
與「公共圖書館設立及營運基準」之條文對照表

| 臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量項目 | 公圖設立及營運基準條文 |
|--------------------|-------------|
| 1 營運規劃             |             |
| 1-1 (1) 營運計畫       | 第 4 條       |
| 1-2 (2) 財務計畫       | (無)         |
| 1-3 (3) 總經費        | 第 13 條      |
| 1-4 (4) 購書經費       | 第 13 條      |
| 1-5 (5) 作業手冊       | 第 9 條       |
| 1-6 (6) 業務統計       | 第 35 條      |
| 1-7 (7) 業務評鑑       | 第 39 條      |
| 2 建築設備             |             |
| 2-1 (8) 建築特殊構造     | 第 23 條      |
| 2-2 (9) 館內空間配置     | 第 25 條      |
| 2-3 (10) 館舍面積      | 第 24 條      |
| 2-4 (11) 館舍維護      | (無)         |
| 2-5 (12) 各種設備      | 第 26 條      |
| 2-6 (13) 分館或閱覽室    | 第 6 條       |
| 2-7 (14) 標示        | (無)         |
| 3 人員               |             |
| 3-1 (15) 館長(管理員)資格 | 第 10,11 條   |
| 3-2 (16) 館員資格      | 第 10 條      |
| 3-3 (17) 專任人員編制    | 第 5 條       |
| 3-4 (18) 專業館員員額    | 第 11 條      |
| 3-5 (19) 繼續教育與在職訓練 | 第 12 條      |
| 3-6 (20) 志工運用與管理   | 第 37 條      |
| 4 館藏               |             |
| 4-1 (21) 基本館藏量     | 第 16 條      |
| 4-2 (22) 期刊種數      | 第 17 條      |
| 4-3 (23) 報紙種數      | 第 18 條      |
| 4-4 (24) 圖書資料類型    | 第 15 條      |
| 4-5 (25) 館藏資料之介購   | 第 14 條      |
| 4-6 (26) 館藏年增加量    | 第 16 條      |
| 4-7 (27) 館藏發展計畫或政策 | 第 14 條      |
| 4-8 (28) 館藏維護計畫或政策 | 第 20 條      |

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| 4-9 (29) 圖書資料交換贈送處理      | 第 37,38 條 |
| 4-10 (30) 參考工具書種類及數量     | (無)       |
| 4-11 (31) 地方特色館藏         | 第 4 條     |
| 4-12 (32) 每人平均擁有館藏量      | 第 16 條    |
| 4-13 (33) 兼顧各類讀者需要       | 第 19 條    |
| 4-14 (34) 近五年採購出版品所佔比例   | (無)       |
| 5 技術服務                   |           |
| 5-1 (35) 圖書資料分類編目        | 第 34 條    |
| 5-2 (36) 線上館藏目錄          | 第 33 條    |
| 5-3 (37) 自動化作業系統         | 第 36 條    |
| 5-4 (38) 圖書資料回溯建檔        | (無)       |
| 6 讀者服務                   |           |
| 6-1 (39) 開放時間            |           |
| 6-2 (40) 訂定閱覽規則          | 第 28 條    |
| 6-3 (41) 閱覽席位使用率         | (無)       |
| 6-4 (42) 每年每人平均圖書資料流通量   | (無)       |
| 6-5 (43) 各類讀者服務          | 第 35 條    |
| 6-6 (44) 登記讀者佔社區人口百分比    | 第 19 條    |
| 6-7 (45) 收費服務            | 第 35 條    |
| 6-8 (46) 參考諮詢服務          | 第 30 條    |
| 6-9 (47) 利用指導            | 第 27 條    |
| 6-10 (48) 電子資源與網際網路檢索    | 第 27 條    |
| 7 推廣、館際合作與公共關係           | 第 15 條    |
| 7-1 (49) 推廣活動            |           |
| 7-2 (50) 每年每人平均參加圖書館活動次數 | 第 32 條    |
| 7-3 (51) 社區資訊            | 第 35 條    |
| 7-4 (52) 館際合作服務          | (無)       |
| 7-5 (53) 文件傳遞服務          | 第 31 條    |
| 7-6 (54) 公共關係            | 第 27 條    |
| 7-7 (55) 讀者意見表達管道        | 第 37 條    |
|                          | (無)       |

資料來源：(參考以下資料製表)

1. 臺灣地區公共圖書館營運績效評量表(2004年)(民 93)。臺北：國家圖書館，電腦列印本，頁 68-93。

2. 公共圖書館設立及營運基準 (民國 91 年 10 月 28 日發布)。上網日期：2005 年 11 月 3 日。

網址：<http://www.ncl.edu.tw/bbs/pdf/5-1.pdf>