

公共圖書館之績效評估與評量指標

Performance Measurement and Measure Indicators for Public Libraries

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@ccms.ntu.edu.tw

【摘要 Abstract】

自 1970 年以來，受到企業管理理論與方法之影響，圖書館之經營管理講求效率與效能。圖書館評鑑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。圖書館業務與服務績效評估，有助於長期經營目標之擬定與執行，並妥善分配與運用人力物力財力等資源，對圖書館之經營管理以及預算與人員之爭取與通過，皆有助益。然而績效評估在圖書館之施行，因其理論抽象、方法繁瑣而不易推行。因此，本文對公共圖書館績效評估及績效評量指標作深入研究。

本文探討一般圖書館與公共圖書館績效評估之專著，兼含理論之陳述與實務操作之指引；研析公共圖書館績效評量指標項目；並探討國內公共圖書館營運績效評量表之編訂與實施。

Library evaluation has been influenced by the business management theory and techniques since 1970. Library evaluation is to measure how effectively and efficiently a library in meeting its self-identified goals and objectives. Library performance measurement is helpful for library to acquire funding, to identify library management objectives and their implementation, as well as the allocation of library manpower, budgets, and resources. But due to its abstract in theory and complexity in practice, the library is difficult to implement library performance measurement. It is for this reason, this paper is to study the performance measurement and measure indicators of public libraries.

This paper discusses the performance measurement of library and public library in theory and practice, the public library performance measure indicators; as well as the compilation and implementation of performance measurement and measure indicators in public libraries in Taiwan.

關鍵詞 Keyword

圖書館績效評估 圖書館評鑑 公共圖書館績效評估 公共圖書館績效評量指標
台灣地區公共圖書館績效評量指標

Library performance measurement ; Library evaluation ; Public library performance measurement ;

Public library performance measure indicators ; Taiwan Public library performance measure indicators

壹、前言

自 1970 年以來，受到企業管理理論與方法之影響，圖書館之經營管理講求效率與效能。圖書館評鑑是圖書館行政與管理部門所重視。圖書館評鑑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。在圖書館事業領域中，圖書館評鑑之概念，有不少語詞以表述之，有績效評估、效能和成效評估等語詞。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。

圖書館業務與服務績效評估，有助於長期經營目標之擬定與執行，並妥善分配與運用人力物力財力等資源，對圖書館之經營管理以及預算與人員之爭取與通過，皆有助益。然而績效評估在圖書館之施行，因其理論過於抽象、方法過於繁瑣而不易推行。因此，本文對公共圖書館之績效評估及績效評量指標作深入研究。具體而言，本文探討之項目如下：一般圖書館與公共圖書館績效評估之專著，兼合理論之陳述與實務操作之指引；研析公共圖書館績效評量指標項目；並探討國內公共圖書館營運績效評量表之編訂與實施。

貳、公共圖書館績效評估

圖書館評鑑或評估 (Evaluation) 是行政與管理程序中重要步驟之一，用以評量 (Measure) 某一機構達成其機構目標 (Objectives) 進展之程度。圖書館評鑑 (Library evaluation) 是對照圖書館之既定目標，以評量圖書館業務進展之程度與其達成之成果。(Lancaster, 1977, pp.7-8) 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) 本節將簡述 1970 年以來，圖書館績效評估與公共圖書館績效評估之重要著作及手冊，而以實務性操作指引為主。

一、圖書館績效評估

F. W. Lancaster 於 1977 年出版《The Measurement and Evaluation of Library Services》，為圖書館服務評量與評估最早應用企業管理觀念和方法的著作之一，包括圖書館參考服務、文獻傳遞、館藏發展，以及圖書館技術服務之評量與評估，其二版於 1991 年出版。(Lancaster, 1977, pp.7-8; Baker & Lancaster, 1991) 此外，Lancaster 又著有《If you Want to Evaluate your Library...》(1st ed., 1988; 2nd ed., 1993)，皆為圖書館評鑑之標準本教科書。(Lancaster, 1988; Lancaster, 1993) 1979 年，加拿大國家圖書館 (National Library of Canada, NLC) 出版《Performance Measurement in Federal Libraries: A Handbook》手冊 (NLC, 1979)，雖原為加拿大聯邦政府圖書館所設計，但詳細探討績效評估概念及圖書館施行之步驟，是最好的績效評估手冊之一，為圖書館員稱便。

1990 年代，圖書館之外，資訊中心亦肩負資訊資料之收集、整理、儲存與散佈功能，因此有關圖書館與資訊中心經營管理之文獻為數不少。其中，Christine Abbott 於 1994 年為英國 Aslib 學會出版《Performance Measurement in Library and Information Services》手冊；(Abbott, 1994) 該手冊除探討績效評估之理論外，為一實務性操作之指引，圖書館與資訊中心人員可利用該手冊所列 14 項服務及其績效評量之指標 (Indicators) 進行圖書館服務績效之評估。1996 年，Aslib 又由 John Crawford 撰寫出版《Evaluation of Library and Information Services》手冊 (Crawford, 1996)，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。

1998年，為因應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《ISO 11620 Information and Documentation-Library Performance Indicators, 1998》(ISO 11620: 圖書館績效評量指標, 1998) (簡稱《ISO 11620》)。(ISO, 1998) 該項標準列出5大類 29項績效評量指標，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，下節參節將詳細介紹之。

台灣地區圖書館界從1980年代開始，有引介圖書館評鑑理念與系統相關的著作。1987年盧秀菊撰文簡介Rosemary Ruhig Du Mont與Paul F. Du Mont所設計之圖書館效能評估的系統模式，期使國內圖書館界在進行評鑑時，能對圖書館之效能作整體之考量，達到提供讀者最滿意的服務之終極目的。1988年盧秀菊出版《圖書館規劃之研究》一書，探討圖書館之規劃與評鑑。(盧秀菊，民76，9月，頁16-22；盧秀菊，民77) 1994年張淑惠撰碩士論文《圖書館績效評估之研究》，研析美國圖書館界績效評估觀念之發展，以及公共圖書館與學術圖書館界所分別採用的評估項目、實施狀況；同時也探討我國大學圖書館有關績效評估的現況，並以美國圖書館的實施經驗，採取值得借鏡的部分，提出我國大學圖書館規劃績效評估作業時應注意的事項。(張淑惠，民83，6月；張淑惠，民83)

二、公共圖書館績效評估

公共圖書館方面，其興起自19世紀中葉發端。20世紀以來，公共圖書館昌盛之美國在理念方面，認為公共圖書館的發展乃配合民主政治的

理想，視公共圖書館為民主政治的資源。在此理念下，美國公共圖書館為各層級的政府機構所支持，各州政府雖然是推動美國公共圖書館最重要的機構，但由於美國幅員廣大，地域遼闊，地方各具特色，各公共圖書館所服務的對象因地區不同而有地域的差異及不同的需求，因此各州公共圖書館的服務水準不一。為了達到公共圖書館共同理想，公共圖書館一直希望在異中求同。在經營管理方面，自1933年以來，先後多次由美國圖書館協會(American Library Association, ALA)頒佈公共圖書館的標準，對公共圖書館的建築、組織、人員、藏書、經費、設備與服務方面所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。

美國公共圖書館的經營標準，最早的是1933年刊行，僅2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, 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》(1980) (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的需要，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 2 版，下節將詳細介紹之。(Zweizig & Rodger, 1982; Van House, 1987; 盧秀菊，民 75，6 月，頁 28-33; 盧秀菊，民 74，11 月，頁 17-34; 盧秀菊，民 77，頁 65-86)

鑒於國外圖書館界對服務品質之重視，國內有張保隆與謝寶煖於 1995 年共同進行的「公共圖書館服務品質評估之研究」，以問卷調查方式針對讀者對公共圖書館服務品質之評估進行探索性研究，以期了解公共圖書館之使用者對公共圖書館服務品質之認知。(張保隆、謝寶煖，民 84，12 月，頁 85-114) 此外張保隆與謝寶煖兩位又於 1996 年共同發表「公共圖書館讀者涉入程度對服務品質評估之影響」一文，將涉入理論應用到公共圖書館的服務行銷，作為公共圖書館進行服務定位，研擬服務行銷策略之參考。(張保隆、謝寶煖，民 85，3 月，頁 62-77)

1998 年，國際標準《ISO 11620》頒佈後，國內亦有許多相關的論著。如謝寶煖與王珮玲在 1999 年共同發表「公共圖書館標準之研究」一文，檢視公共圖書館相關之國際性、國家性與地區性之標準，包括：《ISO 11620》、《Output Measures for Public Libraries》(公共圖書館服務成效評估)、「公共圖書館營運管理要點」，以及美國 Colorado 等 5 州之公共圖書館標準。該文除分析比較各標準在評量項目上之異同，並歸納彙整各項標準所採用之評估準則與指標，以供國內各圖書館主管機關和各級公共圖書館在規劃服務與評估績效時，以及修正圖書館調查統計業務之參考。(謝寶煖、王珮玲，民 88，12 月，頁 35-64) 同年王珮玲之碩士論文《公共圖書館績效評估之研究：以台北市立圖書館為例》，是以台北市立圖書館為研

究對象，結合效率與效能兩方面，探究台北市立圖書館 33 所分館之績效表現。(王珮玲，民 89)

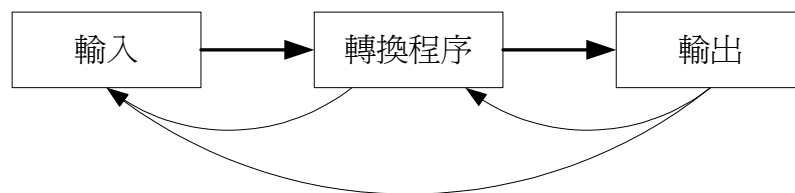
此外，國內針對公共圖書館績效評估之相關論著，尚有 2000 年陸雯玉撰寫「公共圖書館效能評量指標與面向之研究：以台北市立圖書館為例」一文，採用問卷調查法，以台北市立圖書館館員與使用者為調查對象，希望探究其對公共圖書館效能評量指標與面向的重視情況。(陸雯玉，民 89，2 月，頁 75-90) 2001 年洪世昌撰文「標竿分析與 ISO 11620 於圖書館績效評估之運用」，結合標竿分析與《ISO 11620》之觀念與內容，建議國內圖書館界可引入標竿分析之概念，並參考《ISO 11620》之績效指標，進行圖書館自發性，以他圖書館或類似機構為標竿的水平式相互評比。(洪世昌，民 90，10 月，頁 2-6)

總之，公共圖書館評鑑從 1950 及 1960 年代，偏向以圖書館之輸入資源，如館藏、人員、設備等量化的評估；到 1970 及 1980 年代，以輸入資源經由作業程序而轉化成的服務成效為評鑑重

心；以迄 1990 年代，強調服務品質而以使用者之需求為依歸的圖書館評鑑，其間轉變軌跡歷歷在目，乃本世紀以來，圖書館學不斷受到其他學科，尤其管理學之影響，以致日漸重視讀者需求及經營績效而提供適切服務的明證。

參、公共圖書館績效評量指標

自 1970 年以來，圖書館之經營管理，受到企業管理理論與方法之影響，講求效率 (Efficiency) 與效能 (Effectiveness)。圖書館行政理論之發展過程中，圖書館對效率之重視，較早於其對效能之重視。效率專家派要求「做好工作」，而效能專家派則要求「為什麼而做工作」。(Samuels & McClure, 1982, pp.17-18) 其後，一般系統理論學派 (General Systems Theory) 興起，講求圖書館之績效評估。圖書館界在 1970 年代引進管理學「系統觀念」(Systems concept) 以說明圖書館系統，見圖一。



外在環境

圖一：圖書館系統圖

資料來源：Rizzo, 1980, p.20

「輸入」(Input) 是圖書館投入之各項資源，如人力、經費、資源、設備、資訊等；「轉換程序」(Transformation process) 是利用管理功能如規劃組織、任用、指導、控制，以及政策、規劃、作

業、技術等，把圖書館「輸入」之各項資源，轉換成圖書館「輸出」(Output) 之各項服務，如參考、閱覽、流通、社區服務等。以上是系統模式由左至右之過程。至於由右至左之箭頭，代表「回

饋」(Feedback) 情況。輸出是將輸入轉換後之結果、效果、或成就；是順著因果(Cause-and-effect)線發展的。在圖書館管理之立場，行政人員之主要職責之一是由圖書館之服務(輸出)項目評估圖書館之效能。在圖書館規劃程序中，利用圖書館服務之項目去評估圖書館是否達成其所擬定的經營目的和目標；唯有達成圖書館既定目的和目標之服務項目被視為有效能的服務項目，亦即是有效能的圖書館經營。(Rizzo, 1980, pp.20-21)

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，故本節即敘述二者之評量指標項目。

一、《ISO 11620：圖書館績效評量指標，1998》

國際標準組織(International Organization for Standardization, 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；這些皆將被列為往後優先擬定的指標。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)

《ISO 11620》對圖書館服務列出讀者滿意度、讀者服務、技術服務、推廣服務、人力資源利用等 5 大類 29 項指標，作為圖書館績效評估之用，其細目如下：(ISO, 1998, pp. 10-11, Annex A)

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。
- ## 二、《公共圖書館服務成效評估》(1987)
- 1987 年之《公共圖書館服務成效評估》(Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures, 1987) 為 1982 年之新版，該手冊提出 12 種評量法，歸納成 5 類圖書館服務如下：(Van House, 1987)
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) 書資料之遞送率 (%) (Document delivery) = 7 天 (或 14 天、30 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

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。

肆、台灣地區公共圖書館績效評量指標

台灣地區公共圖書館,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」(圖書館法,民 90,1 月 17 日,頁 27-29) 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」,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」中提出「加強圖書館業務輔導計畫」,(民 91,12 月) 希藉由實地參訪台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。(台灣地區公共圖書館營運績效評量表(2003 年),民 92,7 月,

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」(民國 91，12 月) 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 20 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 月組團陸續訪視台澎金馬地區 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。另請台北市立圖書館館長淑賢協助設計「台灣地區公共圖書館現況調查表」、「台灣地區公共圖書館訪視意見表」及「台灣地區公共圖書館訪視表」3 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」(民國 92，12 月) 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，委請台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 3 種表格，編訂完成 2003 年版「台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，民國 92，12 月，頁 137-139) 至於 2004 年版「台灣地區公共圖書館營運績效評量表」，則仍委請台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，民國 93，12 月，頁 4-5；台灣地區公共圖書館營運績效評量表，民國 93，3 月，頁 i，國家圖書館館長莊芳榮序)

以下以 2004 年版「台灣地區公共圖書館營運績效評量表」為例，說明其編輯體例：(台灣地區公共圖書館營運績效評量表，民國 93，3 月，頁 1、凡例)

1. 「台灣地區公共圖書館營運績效評量表」分

兩部分。第壹部份為「台灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」，第貳部分為「台灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」。以上 2 份評量表，以表列方式呈現，彙集評量項目及評量方式，一目瞭然，俾便於填寫及存查存檔；2 份評量表皆附有使用手冊，為評鑑者填寫評量表之指引，評量表內每一評量項目下皆包括：適用範圍，參考法規與標準，及使用說明。(加強圖書館業務輔導計畫，民國 93，12 月，頁 142-144)

2. 「台灣地區公共圖書館營運績效評量表」之縣市級與鄉鎮級兩部分，有「台灣地區縣市圖書館現況及意見表」與「台灣地區鄉鎮圖書館現況及意見表」2 表列於評量表之前。2 表皆以表列與問題方式呈現：表列部分包括圖書館負責人、館藏、經費、服務等之現況之數據資料；問題部分則包括圖書館對經營發展、資源分配、社區資源等之看法與意見。(加強圖書館業務輔導計畫，民國 93，12 月，頁 137-141)
3. 「台灣地區公共圖書館營運績效評量表」附錄資料 8 種，為編輯本評量表之參考文獻，俾便參考查檢。

「台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「台灣地區公共圖書館訪視表」(台灣地區公共圖書館營運績效評量表，民國 93，3 月，頁 4、99-102、103-111、113-120) 將 4 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」，其內容詳見本文附錄一。

「台灣地區公共圖書館營運績效評量表」，包括「台灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與

「台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 3 大部分之評量，共包括 7 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。7 大項之下再詳細訂出評量項目。配合 2 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 3 項。「台灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與「台灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」2 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。(台灣地區公共圖書館營運績效評量表，民 93，3 月，頁 4)

「台灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與「台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《Output Measures for Public Libraries》與國際《ISO 11620》2 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 3 大部分 7 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。此類未納入於目前「台灣地區公共圖書館營運績效評量表」的評量項目，以《ISO 11620》為例，29 項評量指標中即佔 17 項，列之如下：(台灣地區公共圖書館營運績效評量表，民 93，3 月，頁 6)

1. 讀者滿意度 (User satisfaction)
2. 圖書館提供每位讀者服務的平均成本 (Cost per user)
3. 圖書館對讀者每次到訪圖書館的平均成本 (Cost per library visitor)

4. 圖書資料刊名可得性 (Title availability)
5. 讀者所需之圖書資料刊名可得性 (Required titles availability)
6. 讀者所需之圖書資料刊名佔圖書館館藏之百分比 (Percentage of required titles in the collection)
7. 讀者所需之圖書資料刊名延伸可得性 (Required titles extended availability)
8. 每年每人平均館內使用圖書資料量 (In-library use per capita)
9. 閉架式館藏查尋所花費時間之中數 (Median time of document retrieving from closed stacks)
10. 開架式館藏查尋所花費時間之中數 (Median time of document retrieving from open access areas)
11. 特定時間內每人平均圖書資料流通量 (Documents on loan per capita)
12. 圖書館提供圖書資料流通的平均成本 (Cost per loan)
13. 每年每位館員平均處理圖書資料流通量 (Loans per employee)
14. 館際互借處理的速度 (Speed of interlibrary lending)
15. 參考諮詢正確回答率 (Correct answer fill rate)
16. 圖書資料刊名檢索成功率 (Title catalogue search success rate)
17. 設備使用可得性 (Facilities availability)

鑒於有關「讀者滿意度」與「讀者服務」的某些評量項目(如上所列)對台灣地區公共圖書館，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)「台灣地區縣市

級圖書館營運績效評量表」與「台灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表」2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。(台灣地區公共圖書館營運績效評量表，民93，3月，頁4、6)

因此之故，「台灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與「台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「台灣地區公共圖書館訪視表」二者，共4份文獻而擬訂評量項目。民國92年度(2003)之「台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；「台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92，12月，頁99-100)其大綱見附錄二。民國93年度(2004)修訂之「台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；「台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93，12月，頁142-144)其大綱見附錄三。2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，2份評量表可作為台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2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。(台灣地區公共圖書館營運績效評量表，民93，3月，頁5)

「台灣地區公共圖書館營運績效評量表」之2份評量表「台灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」與「台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，及使用說明等4細項：

(台灣地區公共圖書館營運績效評量表，民93年，3月，頁19-20、65-66；加強圖書館業務輔導計畫，民92，12月，頁101-102、民93，12月，頁145-146)

1. 名稱：各評量項目之名稱。
2. 適用範圍：說明該評量項目所要評估之作業項目，並界定其意義與涵蓋範圍。
3. 參考法規與標準：本評量表之各項評量項目，均參考以下國內外相關之法規與標準而訂定；為節省篇幅，在本手冊中將使用其簡稱：台灣地區公共圖書館訪視表，簡稱「公圖訪視表」；Output Measures for Public Libraries，簡稱「Output Measures」；ISO 11620 Information and Documentation – Library Performance Indicators, 1998，簡稱「ISO11620」。
4. 使用說明：說明「量表形式」(0-1-2-3-4-5量表)以及評量項目選項之填寫說明。如，如何計算所需數值；如何蒐集所需資料；計算結果所對應選項等。評鑑者可依據使用說明下之說明視圖書館實況填寫評量表。

以「台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：(台灣地區公共圖書館營運績效評量表，民93年，3月，頁69。加強圖書館業務輔導計畫，民92，12月，頁105；民93，12月，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。

由本節探討，以「台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，因時因地制宜，並於實施後，應逐年不斷修訂，以達評量與時俱進之功效。

伍、結論

現代圖書館之經營管理，自 1970 年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與目的目標之確立，業務與服務項目之執行，因而促進圖書館的永續發展與進步。本文探討一般圖書館與公共圖書館績效評估之專著，兼含理論之陳述與實務操作之指引；研析公共圖書館績效評量項目；並探討國內公共圖書館營運績效評量表的編訂與實施；以期國內公共圖書館績效評估之實施與推行能持之以恆的進行，並作為圖書館營運的重要業務之一。

然而，徒法不足以自行，人之積極推動為成功的先決條件。因此圖書館從業人員，如行政人員的領導與支持、各級館員的規劃與參與、讀者的建言與配合，皆是圖書館績效評估成功施行的要件。而圖書館績效評估之結果亦有助於圖書館進一步建立明確目標，激勵館員，善用新科技發明，推行配合讀者需求的服務項目，以提高圖書館的服務品質。如此則圖書館事業才可因應時局變化，與時推移，持續繁榮而成長，適存於 21 世紀的新時代中。

(收稿日期：94 年 4 月 29 日)

參考書目：

- 王珮玲(民89)。公共圖書館績效評估之研究：以台北市立圖書館為例。未出版之碩士論文，國立台灣大學圖書資訊學研究所，台北市。
- 公共圖書館設立及營運基準(民91年10月28日發布)。上網日期：2005年4月21日。網址：<http://www.ncl.edu.tw/bbs/pdf/5-1.pdf>
- 加強圖書館業務輔導計畫(九十一年度成果報告)(民91，12月)。台北：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92，12月)。台北：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93，12月)。台北：國家圖書館。
- 民國91年台灣地區公共圖書館訪視表(縣市圖書館)(民93，3月)。在台灣地區公共圖書館營運績效評量表(2004年)。台北：國家圖書館，電腦列印本，103-111，附錄三。
- 民國91年台灣地區公共圖書館訪視表(鄉鎮圖書館)(民93，3月)。在台灣地區公共圖書館營運績效評量表(2004年)。

- 台北：國家圖書館，電腦列印本，113-120，附錄四。
- 洪世昌(民90，10月)。標竿分析與ISO 11620於圖書館績效評估之運用。國立台灣師範大學圖書館通訊，48，2-6。
- 張保隆、謝寶媛(民84，12月)。公共圖書館服務品質評估之研究。圖書館學刊(台大)，10，85-114。
- 張保隆、謝寶媛(民85，3月)。公共圖書館讀者涉入程度對服務品質評估之影響。資訊傳播與圖書館學，2(3)，62-77。
- 張淑惠(民83，6月)。圖書館績效評估之研究。未出版之碩士論文，台灣大學圖書館學研究所，台北市。
- 張淑惠(民83)。圖書館績效評估之研究。台北市：漢美。
- 陸雯玉(民89，2月)。公共圖書館效能評量指標與面向之研究：以台北市立圖書館為例。圖書與資訊學刊，32，75-90。
- 台灣地區公共圖書館營運績效評量表(2003年)(民92，7月)。台北：國家圖書館，電腦列印本。
- 台灣地區公共圖書館營運績效評量表(2004年)(民93，3月)。台北：國家圖書館，電腦列印本。
- 圖書館法(民90)。《總統府公報》第6377期(民國90年1月17日)，27-29。
- 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。台北市立圖書館館訊，5(1)，16-22。
- 盧秀菊(民77)。圖書館規劃之研究。台北市：台灣學生。
- 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。
- 謝寶媛(民86，6月)。公共圖書館讀者服務涉入之研究。中國圖書館學會會報，58，107-132。
- 謝寶媛，王珮玲(民88，12月)。公共圖書館標準之研究。國家圖書館館刊，88(2)，35-64。
- Abbott, Christine (1994). Performance Measurement in Library and Information Services. London: Aslib, The Association for Information Management.
- Baker, Sharon L., & Lancaster, F. W. (1991). The Measurement and Evaluation of Library Services, 2nd ed. Arlington, Va.: Information Resources Press.
- Crawford, John (1996). Evaluation of Library and Information Services. London: Aslib.
- Cronin, Mary 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. Wilfrid (1988). If You Want to Evaluate Your Library... Champaign, Ill.: University of Illinois.
- Lancaster, F. Wilfrid (1993). If You Want to Evaluate Your Library..., 2nd ed. London: Library Association.
- Lancaster, F. Wilfrid(1977). The Measurement and Evaluation of Library Services. Washington: Information Resources Press.
- Minimum Standards for Public Library Systems, 1966 (1967). Chicago: American Library Association.
- National Library of Canada. Working Group on Performance Measurement(1979). Performance Measurement in Federal Libraries: A Handbook. Quebec: National Library of Canada.
- Palmour, Vernon E., Bellasai, Marcia C., & DeWath , Nancy 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. Boyd(1983). The planning process for public libraries: a context and some reflections, Public Libraries, 22(3),

109.

Rizzo, John R. (1980). Management for Libraries: Fundamentals and Issue. Westport, Conn. : Greenwood Press.

Samuels, Alan R., & McClure, Charles R. (1982). Toward a Theory of Library Administration. In Charles R. McClure & Alan R. Samuels, Strategies for Library Administration : Concepts and Approaches, (pp. 17-18). Littleton, Colo. : Libraries Unlimited.

Standards for Public Libraries (1933). ALA Bulletin, 27, 513-514.

Van House, Nancy A., & et al. (1987). Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures, 2nd ed. Chicago: American Library Association.

Zwezig, Douglas, & Rodger, Eleanor Jo. (1982). Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures. Chicago: American Library Association.

附錄一：國內外圖書館績效評估相關法規與標準比較一覽表

績 效 指 標		Output Measures	ISO 11620	公共圖書館設立及營運基準	台灣地區公共圖書館訪視表
輸入資源	人員	館長資格		✓	
		員額編制		✓	✓
		館員資格		✓	✓
		專業館員員額		✓	
		館員工作安排		✓	
		繼續教育與在職訓練		✓	✓
		館員技能		✓	
		作業手冊		✓	✓
		志工運用與管理			✓
		諮詢委員會		✓	✓
	經費	總經費		✓	
		購書經費		✓	✓
		財務計畫			✓
		訂定民間捐助規定		✓	
	館藏	基本館藏量		✓	✓
		每人平均擁有館藏量		✓	
		館藏年增加量		✓	✓
		圖書資料類型		✓	✓
		期刊種數		✓	✓
		參考工具書種數			✓
		兼顧各類讀者需要		✓	✓
		館藏發展計畫或政策		✓	✓
		館藏新穎性			✓
		地方特色館藏		✓	✓
		贈書處理			✓
		館藏資料之介購			✓
	自動化館藏目錄			✓	
	建築與設備	圖書館位置			✓
		館舍建築設計			✓
		圖書館建築規劃			✓
		建築特殊構造			✓
		館舍面積			✓

(續下表)

(接上表)

績 效 指 標		Output Measures	ISO 11620	公共圖書館設立及營運基準	台灣地區公共圖書館訪視表	
輸入資源	建築與設備	館舍空間配置		✓	✓	
		館舍維護			✓	
		電腦設備			✓	✓
		視聽器材			✓	
		複印設備				✓
		傳真設備				✓
		圖書館自動化系統			✓	
		標示				✓
		設施安全			✓	
		設施充足				✓
		符合特定讀者需要				✓
		安全檢測系統				✓
		符合相關規範			✓	
作業過程	採訪	圖書資料採訪到館時間		✓		
		分館圖書資料處理			✓	
	編目	圖書資料處理時間		✓		
		圖書資料回溯建檔			✓	
		編製圖書目錄			✓	✓
		圖書館編目圖書資料之平均成本		✓		
	典藏	訂定閱覽規則				✓
		圖書資料清點、報廢			✓	✓
		館藏維護政策				✓
	其他	自動化作業管理			✓	✓
辦理各種業務統計				✓		
輸出服務	圖書館使用	每年每人平均到訪圖書館次數	✓	✓		
		登記使用者佔社區人口百分比	✓			
		圖書館服務人口使用圖書館百分比		✓		
		開放時間			✓	✓
		圖書巡迴車或巡迴站			✓	✓
		書面服務政策、計畫				✓
		館藏免費外借			✓	
		各類型讀者服務			✓	✓

(續下表)

(接下表)

績 效 指 標		Output Measures	ISO 11620	公共圖書館設立及營運基準	台灣地區公共圖書館訪視表	
輸出服務	圖書資料使用	每年每人平均圖書資料流通量	✓	✓		
		每年每人平均館內使用圖書資料量	✓	✓		
		每年每一圖書資料之平均流通次數	✓	✓		
		特定時間內每人平均圖書資料流通量		✓		
		館藏使用率		✓		✓
		每年每位館員平均處理圖書資料流通量		✓		
		開架式陳列			✓	✓
	圖書資料取得	圖書資料刊名滿足率	✓	✓		
		圖書資料主題和著者名滿足率	✓			
		圖書資料主題檢索成功率		✓		
		圖書資料瀏覽者之滿足率	✓			
		圖書資料之遞送率	✓			
		圖書資料刊名可得性		✓		
		讀者所需之圖書資料刊名可得性		✓		
		讀者所需之圖書資料刊名佔圖書館館藏之百分比		✓		
		讀者所需之圖書資料刊名延伸可得性		✓		
		閉架式館藏查尋所花費時間		✓		
		開架式館藏查尋所花費時間		✓		
		館藏查尋				✓
		光碟資料庫檢索			✓	✓
	網際網路檢索			✓	✓	
	參考諮詢	每年每人平均使用參考諮詢服務次數	✓			
		參考諮詢服務完成率	✓			
		參考諮詢正確回答率		✓		
		參考服務利用指導			✓	✓

(續下表)

(接上表)

績 效 指 標		Output Measures	ISO 11620	公共圖書館設立及營運基準	台灣地區公共圖書館訪視表	
輸 出 服 務	圖 書 館 活 動	每年每人平均參加圖書館活動次數	✓			
		推廣活動			✓	✓
	設 備 使 用	閱覽席位使用率		✓		
		設備使用率		✓		
		設備使用可得性		✓		
		自動化系統使用可得性		✓		✓
	館 際 合 作	館際互借			✓	✓
		館際互借處理速度		✓		
		文件傳遞服務			✓	✓
		與其他圖書館或文教機構之合作				✓
	公 共 關 係	注重公共關係			✓	✓
		社區宣傳				✓
		結合社區資源			✓	✓
		共同建立社區資訊資料庫				✓
		與其他社區團體之合作				✓
	成 本	圖書館提供每位讀者服務的平均成本		✓		
		圖書館對讀者每次到訪圖書館的平均成本		✓		
		圖書館提供圖書資料流通的平均成本		✓		
	結 果	讀者滿意度		✓		
		業務評鑑			✓	✓

資料來源：台灣地區公共圖書館營運績效評量表（2004 年）（民 93，3 月）。台北：國家圖書館，電腦列印本，頁 127-131，「附錄七」。

註：本附錄所列國內外圖書館績效評估相關法規與標準如下：

1. Nancy Van House and Others, Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures, 2nd ed. Chicago: American Library Association, 1987.
2. ISO 11620 Information and Documentation—Library Performance Indicators, 1998.
3. 「公共圖書館設立及營運基準」，民國 91 年 10 月 28 日發布。<http://www.ncl.edu.tw/bbs/pdf/5-1.pdf>（上網日期，2005 年 4 月 21 日）。
4. 「台灣地區公共圖書館訪視表」（民國 91 年），在國家圖書館，「加強圖書館業務輔導計畫成果報告」（九十一年度），台北市：國家圖書館，民國 91 年 12 月，頁 127-135。

附錄二：台灣地區縣市級圖書館營運績效評量表（2004年）-- 評量項目一覽表

1 營運規劃	4-7 (30) 館藏發展計畫或政策
1-1 (1) 營運計畫	4-8 (31) 館藏維護計畫或政策
1-2 (2) 財務計畫	4-9 (32) 圖書資料交換贈送處理
1-3 (3) 總經費	4-10 (33) 參考工具書種類及數量
1-4 (4) 購書經費	4-11 (34) 地方特色館藏
1-5 (5) 作業手冊	4-12 (35) 每人平均擁有館藏量
1-6 (6) 諮詢委員會	4-13 (36) 兼顧各類讀者需要
1-7 (7) 鄉鎮圖書館之輔導	4-14 (37) 近五年採購出版品所佔比例
1-8 (8) 業務統計	5 技術服務
1-9 (9) 業務評鑑	5-1 (38) 圖書資料分類編目
2 建築設備	5-2 (39) 線上館藏目錄
2-1 (10) 建築特殊構造	5-3 (40) 自動化作業系統
2-2 (11) 館內空間配置	5-4 (41) 圖書資料回溯建檔
2-3 (12) 館舍面積	6 讀者服務
2-4 (13) 館舍維護	6-1 (42) 開放時間
2-5 (14) 各種設備	6-2 (43) 訂定閱覽規則
2-6 (15) 分館或閱覽室	6-3 (44) 閱覽席位使用率
2-7 (16) 標示	6-4 (45) 每年每人平均圖書資料流通量
2-8 (17) 安全檢測系統	6-5 (46) 各類讀者服務
3 人員	6-6 (47) 登記讀者佔社區人口百分比
3-1 (18) 館長資格	6-7 (48) 收費服務
3-2 (19) 館員資格	6-8 (49) 參考諮詢服務
3-3 (20) 專任人員編制	6-9 (50) 利用指導
3-4 (21) 專業館員員額	6-10 (51) 電子資源與網際網路檢索
3-5 (22) 繼續教育與在職訓練	7 推廣、館際合作與公共關係
3-6 (23) 志工運用與管理	7-1 (52) 推廣活動
4 館藏	7-2 (53) 每年每人平均參加圖書館活動次數
4-1 (24) 基本館藏量	7-3 (54) 社區資訊
4-2 (25) 期刊種數	7-4 (55) 館際合作服務
4-3 (26) 報紙種數	7-5 (56) 文件傳遞服務
4-4 (27) 圖書資料類型	7-6 (57) 公共關係
4-5 (28) 館藏資料之介購	7-7 (58) 讀者意見表達管道
4-6 (29) 館藏年增加量	

資料來源：台灣地區公共圖書館營運績效評量表(2004年)(民93,3月)。台北：國家圖書館，電腦列印本，頁21。

附錄三：台灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量表（2004 年）-- 評量項目一覽表

1 營運規劃	4-8 (28) 館藏維護計畫或政策
1-1 (1) 營運計畫	4-9 (29) 圖書資料交換贈送處理
1-2 (2) 財務計畫	4-10 (30) 參考工具書種類及數量
1-3 (3) 總經費	4-11 (31) 地方特色館藏
1-4 (4) 購書經費	4-12 (32) 每人平均擁有館藏量
1-5 (5) 作業手冊	4-13 (33) 兼顧各類讀者需要
1-6 (6) 業務統計	4-14 (34) 近五年採購出版品所佔比例
1-7 (7) 業務評鑑	5 技術服務
2 建築設備	5-1 (35) 圖書資料分類編目
2-1 (8) 建築特殊構造	5-2 (36) 線上館藏目錄
2-2 (9) 館內空間配置	5-3 (37) 自動化作業系統
2-3 (10) 館舍面積	5-4 (38) 圖書資料回溯建檔
2-4 (11) 館舍維護	6 讀者服務
2-5 (12) 各種設備	6-1 (39) 開放時間
2-6 (13) 分館或閱覽室	6-2 (40) 訂定閱覽規則
2-7 (14) 標示	6-3 (41) 閱覽席位使用率
3 人員	6-4 (42) 每年每人平均圖書資料流通量
3-1 (15) 館長（管理員）資格	6-5 (43) 各類讀者服務
3-2 (16) 館員資格	6-6 (44) 登記讀者佔社區人口百分比
3-3 (17) 專任人員編制	6-7 (45) 收費服務
3-4 (18) 專業館員員額	6-8 (46) 參考諮詢服務
3-5 (19) 繼續教育與在職訓練	6-9 (47) 利用指導
3-6 (20) 志工運用與管理	6-10 (48) 電子資源與網際網路檢索
4 館藏	7 推廣、館際合作與公共關係
4-1 (21) 基本館藏量	7-1 (49) 推廣活動
4-2 (22) 期刊種數	7-2 (50) 每年每人平均參加圖書館活動次數
4-3 (23) 報紙種數	7-3 (51) 社區資訊
4-4 (24) 圖書資料類型	7-4 (52) 館際合作服務
4-5 (25) 館藏資料之介購	7-5 (53) 文件傳遞服務
4-6 (26) 館藏年增加量	7-6 (54) 公共關係
4-7 (27) 館藏發展計畫或政策	7-7 (55) 讀者意見表達管道

資料來源：1. 台灣地區公共圖書館營運績效評量表(2004 年) (民 93，3 月)。台北：國家圖書館，電腦列印本，頁 67。

2. 加強圖書館業務輔導計畫(九十三年度成果報告) (民 93，12 月)。台北：國家圖書館，頁 147。