

我國公共圖書館評鑑之發展與建議

Evaluation of Public Libraries in Taiwan: Development and Recommendations

呂明珠

Ming-chu Lu

臺灣大學圖書資訊學系博士生

Ph. D. Candidate, Department of Library and Information Science, National Taiwan University

玄奘大學圖書資訊學系講師

Lecturer, Dept. of Library and Information Science, Hsuan Chuang University

E-mail: ming@hcu.edu.tw

【摘要 Abstract】

自 2003 至 2013 年，我國圖書館界陸續進行了四次全國性公共圖書館營運績效評量，總計有 502 所圖書館參加，241 所圖書館獲獎。本研究分析四次評鑑結果與評鑑工具發現：全國性評鑑可加強公共圖書館對營運績效的重視、藉由評鑑可引導公共圖書館經營方向進而深化營運績效、區分不同層級公共圖書館評量標準符合公平原則，以及採用一至五層級之順序性評分簡省評鑑題目數量。最後建議：一、成立評鑑公共圖書館的專責機構，建立定期評鑑制度；二、建議有關單位成立公共圖書館評鑑資料庫；三、要求評鑑委員協助輔導鄉鎮圖書館。

From 2003 to 2013, National Public Library Performance Management evaluations were held a total of four times. 241 out of a total 502 public libraries in Taiwan were awarded. This paper is to study the performance measurement of public libraries. The results are summarized as follows: The national evaluation has guided the direction of public library management, emphasizing and promoting efficiency. For the sake of fairness, the evaluation distinguishes between different grades of public libraries; between one and five sequential levels of the evaluation are used in order to reduce the number of topic questions. Public library management must advance with the times. We suggest that a dedicated evaluation agency for public libraries should be established in order to build an evaluation database, systemize the evaluation process, and enable the evaluation to become fully functional in providing advice and guidance for public libraries.

關鍵詞 Keyword

公共圖書館 鄉鎮圖書館 公共圖書館評鑑

Public Library ; Rural Public Library ; Evaluation of Public Libraries

壹、前言

近年來，我國圖書館界陸續進行了四次全國性公共圖書館營運績效評量，包括 2003 年、2004 年、2008 年以及 2013 年(詳表 1)。

2003 年，國家圖書館依照教育部前一年提出的「圖書館事業發展三年計劃—加強圖書館業務輔導計畫」，辦理「臺灣地區公共圖書館績效評量獎勵實施計畫」，委託盧秀菊教授帶領工作小組編訂「臺灣地區公共圖書館營運績效評量表」(2003 年版，區分為「縣市圖書館」與「鄉鎮圖書館」兩個版本)，其下再細分評量項目，提供各縣市文化局作為評量的參考，並得依據實際需要，自訂題目與執行計劃，在全國 24 縣市(除嘉義市以外)共 369 所公共圖書館參加評鑑，最後選出 67 所績優圖書館，其中臺北市立圖書館文山分館等 24 所獲得特優、新竹縣湖口鄉立圖書館等 20 所獲得優等、臺北縣深坑鄉立圖書館等 23 所獲得甲等(國家圖書館，2003，頁 6；國家圖書館輔導組，2004，頁 65-66；盧秀菊，2005，頁 31)，而此次評鑑將評量表區分為縣市與鄉鎮兩級，成為往後的慣例。

2004 年，國家圖書館再度委請各縣市圖書館暨文化局辦理「臺閩地區公共圖書館營運績效評量」，計有 24 縣市 436 所圖書館參加，選出特優 24 所、優等 36 所、甲等 29 所，共計 89 所圖書館獲獎(宋建成、江綉英、嚴鼎忠，2005，頁 55)，之後再由「公共圖書館輔導訪視與評鑑委員會」於 24 所特優圖書館中，選出埔里鎮立圖書館，以其空間規劃、營運績效、社區資源的運用及鎮長的重視等優點，獲得「卓越獎」圖書館，作為公共圖書館學習的標竿，同時，也選出經營特色圖書館，包括臺北市立圖書館力行分館、桃園縣桃園市立圖書館等九所圖書館，作為其他圖書館經營的參考(黃碧珠，2005，頁 24)。

2008 年教育部推動「2008 年營運績優標竿計

劃」，補助縣市政府文化局，辦理所屬公共圖書館「營運績優標竿計畫」考評，辦理方式由縣市自訂並提報一名績優代表，再由教育部公共圖書館輔導團暨圖書資訊領域學者專家實地考評，選出全國績優圖書館 20 所，其中南投縣埔里鎮立圖書館等四所圖書館獲頒「金圖獎」、高雄市立圖書館左營分館等六所圖書館獲頒「銀圖獎」；以及宜蘭縣南澳鄉立圖書館等 10 所圖書館獲頒「銅圖獎」(陳蕙君，2009)。

2013 年，教育部推動「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」，作為建立全國公共圖書館輔導及評鑑機制。當時教育部委託國家圖書館成立「全國公共圖書館評鑑委員會」，修訂評鑑指標與實施方式，並辦理全國評鑑初評、複評的工作。此次評鑑全國各直轄市、縣市、鄉鎮公共圖書館總計 502 所參加，經過各縣市評鑑委員的初評、全國公共圖書館評鑑委員會的複評，選出 190 所績優圖書館，並從中選拔臺北市立圖書館等 10 所年度績效特優圖書館，另外，又選出 19 所特色圖書館(特色包括創新服務、建築空間、品質管理、閱讀推廣、數位服務、館藏資源、讀者服務、社區參與等)，以有效引領公共圖書館建立屬於各自的營運特色(國家圖書館，2013，頁 6、8)，在這 29 所特優與特色圖書館中，臺北市立圖書館、南投縣埔里鎮立圖書館，以及彰化縣文化局圖書館獲得雙重獎項。

由於公共圖書館績效評選結果會透過媒體向各界發布，其中獲選績優的圖書館，可藉此報導向鄉鎮市長爭取經費，以保持佳績，至於營運績效差的圖書館亦可藉此報導向鄉鎮市長爭取改善經費(黃碧珠，2005，頁 25)。因此，在 2005~2012 年各公共圖書館主管機關所投入的金錢與人力，在人均擁有圖書冊數與借閱量、總館藏量、每萬人可使用電腦數、舉辦活動場次等項目，在此七年之間都有大幅提升，顯示全國公共圖書館評鑑已激發多數

上級機關，提供更多資源以爭取榮譽的氛圍。不過，在人員任用方面，全國公共圖書館編制內館員人數，從 2010 年 1,376 人一路下滑至 2012 年的 1,103 人，其中臨時人員與約聘雇人員人數約略與編制內人數相當，長期以來即是公共圖書館重要的人力來源，至於專業人員部分，從 2005 年的 401 人增加至 2012 年的 541 人，相對於全國 502 所公共圖書館，一館可能擁有一名專業人員，然事實上，專業人員大多集中在少數的直轄市公共圖書館與縣市文化局圖書館，而多數鄉鎮圖書館並未有專業人員執行業務(詳表 2)。

根據 2013 年全國公共圖書館評鑑，各縣市圖書館獲獎率，約略可以區分為四級，第一級得獎率 40% 以上，有四區、第二級得獎率 39%~35%，有七區、第三級得獎率 34%~30%，有八區，以及第四級得獎率 30% 以下，有兩區。在此分級中，除可看出各區公共圖書館績效評量的等級，亦可得知各區公共圖書館的經營績效存有相當的落差。若將各區公共圖書館得獎率相較於當年度全國公共圖書館平均得獎率 37.85%，則全國 21 區公共圖書館

僅有臺北市、基隆市、新竹市、澎湖縣、南投縣、桃園縣等六區通過門檻，可見得公共圖館的經營績效還有努力空間(詳表 3)。不過依照各區圖書館獲獎率分級，對所轄分館數過高或過低之總館與文化局圖書館，則有不甚公平之處。

在四次全國公共圖書館評鑑中，統計全國 502 所公共圖書館之得獎次數，至少得過一次年度獎項的圖書館有 157(31.27%)所、得過二次獎項的有 54(10.76%)所、得過三次獎項的有 22(4.38%)所，得過四次獎項的有 8(1.59%)所，總共有 241 所圖書館獲獎，占全國公共圖書館總數的 48.01%，而從未得獎的圖書館有 261 所，占全國公共圖書館總數的 51.99%，換句話說，全國公共圖書館有半數從未獲獎，至於四次評鑑皆獲獎的圖書館有臺北市立圖書館文山分館、南投縣埔里鎮立圖書館、彰化縣埔鹽鄉立圖書館、雲林縣大埤鄉立圖書館、屏東縣萬丹鄉立圖書館、花蓮縣花蓮市立圖書館、臺東縣鹿野鄉立圖書館，以及澎湖縣湖西鄉立圖書館等，這八所圖書館的表現足可做為全國公共圖書館之楷模(詳表 4)。

表 1

我國公共圖書館 2003~2013 年度績優圖書館所數

年 度	績 優						未得獎	總 計
2003	67(18.16%)						302(81.84%)	369(100.00%)
	特優	24	優等	20	甲等	23		
2004	89(20.41%)						347(79.59%)	436(100.00%)
	特優	24	優等	36	甲等	29		
2008	30(6.30%)						446(93.70%)	476*(100.00%)
	金盃獎	4	銀盃獎	6	銀盃獎	10		
2013 (含直轄市)	190(37.85%)						312(62.15%)	502(100.00%)
	特優	10	特色	19	一般	164**		

* 根據國立公共資訊圖書館公共圖書館統計(包含縣市 36 所與鄉鎮 440 所)。

資料來源：國立公共資訊圖書館統計系統會整結果，國立公共資訊圖書館，上網日期：2014 年 5 月 22 日，檢自：http://publibstat.nlpi.edu.tw/index.php?_do=statistic_html&type=town&year=2007。

**有 3 所圖書館同時獲得特優與特色圖書館。

表 2
我國公共圖書館 2005~2012 年投入產出數據摘要

	2005 年	2006 年	2007 年	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年
每人擁有的公共圖書館面積*	0.005	0.004	0.004	0.007	0.005	0.006	0.005	0.006
每位館員所服務的人口數	25,470	24,812	24,243	24,932	18,422	19,032	18,609	19,221
每人購書費(決算)	13.17 元	13.80 元	15.21 元	18.61 元	20.38 元	22.72 元	21.74 元	20.93 元
每人擁書量**	1.13 冊	1.21 冊	1.23 冊	1.29 冊	1.35 冊	1.42 冊	1.51 冊	1.60 冊
每人借閱量	1.48 冊	1.71 冊	1.81 冊	2.02 冊	2.24 冊	2.33 冊	2.47 冊	2.70 冊
每 1 萬人可使用電腦數	1.19 台	1.25 台	1.34 台	1.42 台	1.81 台	1.85 台	1.86 台	2.08 台
全年購買圖書資料費(萬元)	29,993	31,569	34,912	42,863	47,121	52,105	50,502	48,795
編制內總館員數(人)	2,500***	1,878***	3,195***	3,465***	3,816***	1,376	1,131	1,103
專業人員	401	364	445	382	426	742	503	541
臨時人員	1,191	1,237	1,220	1,459	1,633	1,621	1,580	1,544
約聘僱人員(人)	265	288	348	320	312	300	245	284
圖書及非書資料收藏數量(萬冊)	2,573	2,777	2,834	2,968	3,128	5,211	3,505	3,725
全國推廣活動(場次)	57,624	78,834	62,945	66,145	76,417	89,597	77,901	84,944

* 面積單位為平方公尺。

** 含圖書資料、非書資料及電子資源。

***工作人員數(人)已含約聘僱人員與臨時人員等。

資料來源：國立公共資訊圖書館統計系統會整結果，國立公共資訊圖書館，上網日期：2014 年 5 月 22 日，檢自：
http://publibstat.nlpi.edu.tw/index.php?_do=statistic_html&type=town&year=2007。

表 3
2013 年全國公共圖書館評鑑各縣市獲得績優圖書館得獎比例

		縣 市 名 稱							
第一級	區 域	臺北市	基隆市	新竹市	澎湖縣	-----	-----	-----	-----
	館 數	43	8	2	5	-----	-----	-----	-----
	得獎館數	34	4	1	2	-----	-----	-----	-----
	得 獎 %	79.07%	50.00%	50.00%	40.00%	-----	-----	-----	-----
第二級	區 域	南投縣	桃園縣	臺東縣	彰化縣	苗栗縣	新北市	高雄市	-----
	館 數	13	29	16	27	19	61	59	-----
	得獎館數	5	11	6	10	7	22	21	-----
	得 獎 %	38.46%	37.93%	37.50%	37.04%	36.84%	36.07%	35.59%	-----
第三級	區 域	臺南市	嘉義縣	屏東縣	花蓮縣	連江縣	雲林縣	臺中市	新竹縣
	館 數	42	18	36	15	3	22	41	13
	得獎館數	14	6	12	5	1	7	13	4
	得 獎 %	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%	31.82%	31.71%	30.77%
第四級	區 域	金門縣	宜蘭縣	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	館 數	4	17	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	得獎館數	1	4	-----	-----	-----	-----	-----	-----
	得 獎 %	25.00%	23.53%	-----	-----	-----	-----	-----	-----

表 4
2003~2013 年全國公共圖書館得獎次數統計

	未得獎館數	得一次獎館數	得二次獎館數	得三次獎館數	得四次獎館數	總計
2003~2013	261	144	53	21	4	484
2013*	-----	13	1	1	4	18
總計	261	157	54	22	8	502
百分比	51.99	31.27	10.76	4.38	1.59	100.00

*為 2013 年獲得特優或績優，又同時獲得特色獎項之圖書館館數。

貳、臺灣地區公共圖書館評鑑

根據我國圖書館法(民國 90 年 1 月 17 日)第十七條,「圖書館應該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」。依照上述法條,圖書館必須定期舉辦業務評鑑,作為主管機關獎勵、補助或改善的依據。其次,評鑑範圍可從單一館、特定縣市區域,乃至於全國各地。從一館之評鑑可得知該館營運績效的優劣,區域性評鑑可知該區各館經營特色並定位區域特性;至於全國性評鑑則可知全國圖書館經營之績效,亦可評比出各館或各區圖書館在全國的競爭力,進而建立標竿圖書館作為其他圖書館學習的對象。

目前我國公共圖書館的經營乃遵循「公共圖書館設立及營運基準」(民國 91 年 10 月 28 日)之規範,故四次全國公共圖書館評量之評鑑項目設計皆根據此基準,用以檢視經營目標與營運績效。至於評鑑進行方式,首先由受評圖書館繳交圖書館現況調查表及營運績效評量表,由縣市圖書館或文化局彙整提供評鑑委員先作書面審核,再擇期對所有圖書館進行實地考評,擇優呈報國家圖書館,由「公共圖書館輔導訪視與評鑑委員會」進行最後審查,評選出當年度的獲獎圖書館(黃碧珠, 2005, 頁 23-24)。

一、評量表、評量表使用手冊與現況調查表

我國公共圖書館評鑑以評量表、評量表使用手冊,以及現況調查表作為評鑑工具,唯評量表使用

手冊於 2008 年的評鑑已不再使用了。以下略述四次評鑑之鄉鎮圖書館使用的評量表、評量表使用手冊與現況調查表,藉以說明全國公共圖書館評鑑方式的發展與相關探討。

在 2003 年與 2004 年的公共圖書館評鑑,鄉鎮圖書館使用「臺灣地區鄉鎮級公共圖書館營運績效評量表」,配合「使用手冊」自行評分,其「使用手冊」乃將「公共圖書館設立及營運基準」的各項規定,轉成量化評分指標,作為評分的主要依據,至於「臺灣地區鄉鎮級公共圖書館現況與意見表」則係配合前表所列題目,由受評圖書館填寫量化數據(呂明珠, 2005, 頁 2),作為評鑑委員檢視部分自評分數的依據。

在 2008 年全國公共圖書館評鑑,使用「2008 年公共圖書館營運績優標竿計畫考評表」與「圖書館現況調查表」作為評量工具。由於考評表已經在評鑑項目中納入參考性評量指標,遂不再提供「使用手冊」,之後 2013 年的評鑑即沿用此例。

2013 年全國公共圖書館評鑑,直轄市立圖書館、縣市立圖書館、鄉鎮圖書館分別使用屬於該級別的「圖書館營運績效評量表」與「近三年營運統計表」(即為前述之現況調查表),並在績效評量表中列出評鑑指標,依適用對象分為:直轄市立圖書館總館、直轄市立圖書館分館(區館)、縣市立圖書館、縣市立圖書分館、鄉鎮圖書館等六種作為評分依據(國家圖書館, 2013, 頁 89-90)。

二、評量表的評鑑項目

2003 年與 2004 年的「鄉鎮級圖書館營運績效

評量表」的評鑑項目包括規劃、建築設備、人員、館藏、技術服務、讀者服務，以及推廣、館際合作與公共關係等七項，唯前者題數 56，總分 280，後者題數 55，總分 275，兩年評鑑題目差異不大，僅在館藏比重由 65 分(23.21%)提升為 70 分(25.45%)、讀者服務由 55 分(19.64%)降為 50 分(18.18%)、技術服務由 25 分(8.93%)降為 20 分(7.27%)(詳表 3)。兩次評量項目呈現傳統公共圖書館偏重讀者服務、推廣服務之經營特質。

2008 年的考評主要強調閱讀，故該年度不列入營運規劃、讀者服務、技術服務等項目。考評題數 17(不含加分題)，總分 110 分，評量項目有基本環境 41 分(37.27%)含人員考評 19 分(17.27%)、環境考評 10 分(9.09%)、經費考評 12 分(10.91%)；使用概況 21 分(19.09%)；閱讀推廣 18 分(16.36%)；社區及社會資源 11 分(10.00%)；發展特色 9 分(8.18%)，以及各館自行提列之其他特殊優良表現的加分題(詳表 5)。由於該考評表未提供使用手

冊，改要求受評單位提供得分說明。從該次的評量項目與評量問題中已顯示，當前公共圖書館的經營，係以使用圖書館資源與服務、閱讀推廣活動和爭取社區及社會資源為主要趨勢，將上述議題列入全國公共圖書館評鑑項目，將可有效引導公共圖書館經營的方向。

2013 年鄉鎮圖書館績效評量表，題數 37，總分 185，評鑑項目包括基礎建設及服務 75 分(40.54%)、營運規劃 40 分(21.62%)、讀者服務 25 分(13.51%)、推廣服務與公共關係 25 分(13.51%)，以及館藏資源管理 20 分(10.81%)。其中，在基礎建設及服務項目中，包含讀者 25 分(13.51%)、館藏 20 分(10.81%)、人員 15 分(8.11%)、經費 10 分(5.40%)、建築 5 分(2.70%)，這些項目被視為圖書館的經營基礎，其次，營運規劃項目配分比例由以往的 12.50% 提升至 21.62%，顯示主管單位期待公共圖書館的營運必須藉由規劃與執行以達成目標。

表 5
2003~2013 年鄉鎮圖書館營運績效評量項目

2003 年項目	2003 年分數(%)	2004 年分數(%)	2008 年項目	2008 年分數(%)	2013 年項目	2013 年分數(%)	
館藏	65(23.21)	70(25.45)	經費	12(10.91)	基礎建設及服務	75(40.54)	
建築設備	35(12.50)	35(12.73)	環境	10(9.09)			經費 10(5.40)
人員	30(10.71)	30(10.91)	人員	19(17.27)			館藏 20(10.81)
讀者服務	55(19.64)	55(19.64)	使用	21(19.09)			建築 5(2.70)
*營運規劃	35(12.50)	35(12.73)	-----	-----	人員 15(8.11)	讀者服務 25(13.51)	
推廣、館際合作與公共關係	35(12.50)	35(12.73)	閱讀推廣 18(16.36)	29(26.36)	讀者服務	25(13.51)	
技術服務	25(8.93)	20(7.27)	社區及社會資源 11(10.00)		推廣服務與公共關係	25(13.51)	
-----	-----	-----	-----	-----	館藏資源管理	20(10.81)	
-----	-----	-----	發展特色	9(8.18)	-----	-----	
總計	280(100.00)	275(100.00)	-----	110(100.00)	-----	185(100.00)	

註：2003 年營運規劃含經費 10 分(3.57%)、2004 年營運規劃含經費 10 分(3.64%)

比較 2003 年與 2013 年的評量表,前者的評鑑問題數由 56 降為 37,總分由 280 分降為 185 分,兩者可以對應的題目總有 33 題,其中經過修改的題目有 27 題(包含文字修正、題目合併與衍生),另外,被捨棄的題目有 23 題,以建築設備最多,原有七題,僅保留一題、技術服務原有四題,保留

一題,以及館藏原有 14 題,僅保留六題,至於新增題目有五題,包括館藏之「服務人口人均購書經費」、營運規劃之「讀者滿意度調查之辦理」,以及讀者服務「每千人擁有公用電腦比率」、「視聽服務之辦理」、「網站服務之辦理」等三題(詳表 6)。

表 6
2013 年與 2004 年評量表評鑑問題對照

2013 項目	2013 子題	2004 項目	2004 子題
基礎建設及服務	館舍面積 購書經費	建築設備 營運規劃	館舍面積 購書經費
	總館藏量 期刊種數 人均擁有圖書冊數 服務人口人均購書經費	館 藏	*基本館藏量 期刊種數 *每人平均擁有館藏量 new
	人力配置 專業人員 館員平均受訓時數	人 員	*專任人員編制、 *館長資格、*館員資格 *專業館員員額 *館員繼續教育與在職訓練
	每週開放時間 年度人均借閱冊數 持有借閱證比率 每千人擁有閱覽席 每千人擁有公用電腦比率	讀者服務	*開放時間 *每年每人平均圖書資料流通量 *登記讀者占社區人口百分比 *閱覽席位使用率 new
營運規劃	營運計畫之訂定與推動 各種辦事細則、工作手冊之訂定 營運經費之編列與運用 業務統計之辦理 業務評鑑之辦理 讀者滿意度調查之辦理	營運規劃	*營運計畫 *作業手冊 *財務計劃 *業務統計 *業務評鑑 *new
	讀者意見之處理	讀者服務	*讀者意見表達管道
	館員繼續教育與在職訓練之辦理	人 員	*館員繼續教育與在職訓練
館藏管理 資源	館藏發展政策之訂定 建立多元之館藏資料類型	館 藏	*館藏發展計劃或政策 *兼顧各類讀者需要
	圖書資料之徵集 圖書資料分類編目	技術服務	*圖書資料之交換贈送處理 *圖書資料分類編目
讀者服務	各類讀者服務之辦理 參考諮詢服務及利用指導教育之辦理 電子資源與資訊檢索服務之辦理 視聽服務之辦理 網站服務之辦理	讀者服務	各類讀者服務之辦理 *參考諮詢服務、*利用指導 *電子資源與網際網路檢索 new new
推廣服務 與 公共關係	社教藝文活動之辦理 與學校之合作與推廣 公共關係與媒體關注度	推廣、館際合作 與 公共關係	*推廣活動 *推廣活動 *公共關係
	志工運用與管理	人 員	志工運用與管理

*評鑑題目經過修改或合併

綜觀四次評鑑題目大約可以歸納為建築設備、人員、館藏、經費、營運規劃、技術服務、讀者服務、推廣活動、發展特色共九項。以 2013 年總分 185 相較於 2003 年、2004 年之 280 與 275 分，減少 95~100 分，而向來被評鑑重視的項目，在 2013 年雖題數小幅變動，但所占整體比例則有大幅上升或下降的情況。因此，以下僅探討建築設備、人員、館藏等題數發生較大變化的評鑑項目(詳表 7)。

建築設備評鑑題數，自 2003 至 2013 逐年下降，究其原因，主要來自教育部與行政院文化建設委員會於 2003 年~2004 年共同推動「公共圖書館強化計畫」，子計畫「公共圖書館空間及營運改善計畫」，當時有 301 所圖書館獲得補助，進行圖書館修繕、空間設計(不含改建、重建)及設備充實，之後又於 2009~2012 年推動「圖書館創新服務發展計畫」，子計畫「公共圖書館活力再造計畫」--「公共圖書館閱讀環境與設備升級實施計畫」，推動第二波公共圖書館空間改善計畫，除補助公共圖書館進行空間改善並強化閱讀相關設備，還包括改善建物基礎維護、改善圖書館服務動線、營造閱讀氛圍等，總計補助全國 458 所公共圖書館(國立公共資訊圖書館，2013)。因此，推測多數公共圖書館的建築設備與空間動線已於上述兩階段之空間

改造計畫獲得改善，故評鑑項目即不再列入。

在人員部分，除將原來過於詳細的題目簡化外，將「繼續教育與在職訓練」移至「營運規劃」，顯示以往工作人員被動接受教育訓練的方式，轉為機構因營運規劃需求而主動要求或設計員工需要之各類教育訓練；其次，將「志工運用與管理」題目移至「推廣服務與公共關係」，即說明志工之運用已不強調作為圖書館補充人力不足的來源，轉而回歸圖書館與讀者之間「推廣服務與公共關係」的基本屬性。

在館藏部分，在 2003 年與 2004 年占總分 20%~25%至 2008 年與 2013 年降為 11%左右，減少一半以上的比例，主要原因在於將相關的題目合併，不再一一評量各類型圖書資源的數量，加上使用一~五層級的給分方式，既可呈現館藏資源的廣度與深度，又可有效簡省題目數量。因此，表面上館藏項目的問題或所占總分比例降低，事實上公共圖書館對館藏量與館藏資料類型的重視並未降低。

至於讀者服務新增之「每千人擁有公用電腦比率」、「視聽服務之辦理」、「網站服務之辦理」之評量題目，則係配合資訊技術的發展並為引領公共圖書館的經營方向而設計，顯示全國公共圖書館評鑑的指標隨著時代的發展趨勢進行適時的修正，以期引導公共圖書館提供使用者與時俱進的服務。

表 7
2003~2013 年鄉鎮圖書館營運績效評量類別

	2003 年	2004 年	2008 年	2013 年
建築設備	35 分(12.50%)	35 分(12.73%)	10 分(9.09%)	5 分(2.70%)
人員	30 分(10.71%)	30 分(10.91%)	30 分(10.91%)	15 分(8.11%)
館藏	65 分(23.21%)	70 分(25.45%)	20 分(10.81%)	20 分(10.81%)
經費	10 分(3.57%)	10 分(3.64%)	12 分(10.91%)	10 分(5.40%)
營運規劃	35 分(12.50%)	35 分(12.73%)	0 分(0.00%)	40 分(21.62%)
技術服務	25 分(8.93%)	20 分(7.27%)	0 分(0.00%)	20 分(10.81%)
讀者服務	55 分(19.64%)	55 分(19.64%)	21 分(19.09%)	50 分(27.03%)
推廣活動	35 分(12.50%)	35 分(12.73%)	39 分(35.45%)	25 分(13.51%)
發展特色	0 分(0.00%)	0 分(0.00%)	9 分(8.18%)	0 分(0.00%)

三、評量表評分方式

在 2003 年、2004 年、2013 年評量表採取的評分原則大致相同，評分時給予 0~5 分的層級性指標，每往上提升一分，都必須已達成前一層級的要求，再加上完成該層級的任務作為得分條件(詳表 8)。其次，評量表在「營運計畫」的評量項目，由 2003 年要求各館訂定營運計畫，到 2013 年已將訂定適用的營運計畫視為基本職責之外，圖書館還需將書面營運計畫提升至實際可行的層面，並強調配合該館的中、長期計畫，使圖書館的整體經營能夠環環相扣。如此，績效的提升才能有利於圖書館的發展，而這樣的評量概念普遍呈現在 2013 年的評量表設計。當然，為達成各項規劃確實執行的終極目標，所設計之評鑑指標，必須具備由淺至深的層級性與順序性。因此，設計時必須瞭解公共圖書館實際經營管理的模式，否則極易造成評分者的困擾與圖書館工作人員的失望。以下根據 2013 年項目三「館藏資源管理」，題四「圖書資料分類編目」的評分指標為例，說明如下：

- 1 分：一般圖書(圖書及參考工具書)皆已分類及編目；

- 2 分：符合 1，且期刊資料皆已分類及編目；
3 分：符合 2，且視聽資料皆已分類及編目；
4 分：符合 3，且資料分類編目正確，並能於線上目錄查詢系統中查得；
5 分：符合 4，且電子書、電子資源能予以分類及編目。

此項評分指標認為各類型圖書資料編目的優先順序為圖書→期刊資料→視聽資料→電子書、電子資源，然而在實際的編目業務中，視聽資料編目可能優先於期刊，主要在於公共圖書館分館或鄉鎮圖書館因不長期保存期刊(不裝訂期刊合訂本)而不予編目，或者為登錄到館期刊與方便取用，而將簡易之期刊資料登載於 Excel 檔案，至於電子書編目可能於採購入館時即由廠商提供，所以此題評量指標的順序性可能與實務運作不符。

由於評量表所設計之評分層級的順序性不一定適用於所有圖書館，難免影響圖書館的評鑑分數。雖然，評鑑的目的在於改善公共圖書館的經營績效與引導未來發展的方向，但若與實際情況產生落差，影響績效評比，對於長年兢兢業業爭取評鑑績效的眾多公共圖書館難免造成失落。

表 8
2003 年與 2013 年評分指標比較

2003	題一：營運計畫		2013	題一：營運計畫之訂定與推動	
項目一：營運規劃	0 分	未提供	項目二：營運規劃	-----	-----
	1 分	差		1 分	訂有圖書館年度工作計畫
	2 分	可		2 分	符合 1，且能依計畫進度執行
	3 分	有營運計畫		3 分	符合 2，且能定期檢討執行情形及進度
	4 分	滿足 3，且營運計畫配合地方特性與民眾需求		4 分	符合 3，且年度工作計畫能與圖書館本身之策略計畫、中長程發展計畫相結合
5 分	滿足 4，且營運計畫具前瞻性	5 分	符合 4，且年度工作計畫能與縣市圖書館之策略計畫、中長程發展計畫相結合		

至於 2008 年的考評表，評鑑題目總計 17 題，另外附加「其他特殊優良表現」作為加分題。由於評分指標並未量化，因此每題都要求填寫「得分／說明」。題型包括：(1)達成或具備某項評鑑的指標即可獲得分數，此類題目有三題(17.65%)；(2)提供量化或可明確判斷得分的題目有六題(35.29%)，以及(3)涉及主觀判斷的題目八題(47.06%)。其中屬於第(1)類題型包括「閱讀推廣」、「社區及社會資源」、「發展特色」等三大題，只要有舉辦考評表所列活動、擁有表列資源，以及具備表列特色，即可勾選得分，並未考量根據所舉辦活動的場次、參與

人數、擁有資源規模等設計評分指標，顯見這類評鑑問題的用意，在於引導公共圖書館經營服務的發展方向。其中屬於第(3)類題型的考評如：項目一「人員考評」題三「館長經營圖書館的態度如何？」，其中非常積極 4 分、積極 3 分、普通 1 分、不積極 0 分，此種評分方式既簡便又可避免硬性規定而適用不同經營狀況的鄉鎮圖書館，但是評鑑委員的認知容易受到當時環境、報告者的表達能力或評鑑同儕的影響，產生前後評分不一致的情況(詳表 9)。

表 9
2008 年「營運績優標準計畫」考評表分析

2008 年項目	子 目	問 題	評 分 指 標
基本環境 (41 分)	人員考評 (19 分)	人員是否專職(0~4 分)	有專職館長(3 分)、有專職館員(含約用或約雇人員)(1 分)
		人員是否有專業(0~3 分)	有專業館長(2 分)、有專業館員(含約用或約雇人員)(1 分)
		館長經營圖書館的態度(0~4 分)	非常積極 4 分；積極 3 分；
		館員服務態度(0~4 分)	普通 1 分；不積極 0 分
		鄉鎮長是否重視圖書館？ (例如：編列充足經費？支持圖書館發展？親自或派代表出席圖書館活動？)(0~4 分) 非常重視 4 分；重視 3 分；普通 1 分；不重視 0 分	
	環境考評 (10 分)	圖書館環境衛生整潔狀況(0~5 分) 圖書館空間運用與動線規劃(0~5 分)	優 4 分；良 3 分；普通 1 分； 不佳 0 分
	經費考評 (12 分)	*96 年編列圖書館圖書經費(0~7 分) *圖書館圖書經費執行成效(0~5 分)	
使用概況 (21 分)		*辦證率(0~5 分) *鄉鎮借書量(0~4 分)	
	期刊雜誌借閱(0~4 分)		非常踴躍 4 分；踴躍 3 分；普通 1 分；不踴躍 0 分
	使用電子資源情況(電子資料庫、檢索系統、電子書)(0~4 分)		
	其他館藏使用情況為？(視聽資料、地方文獻等)(0~4 分)		
閱讀推廣 (18 分)	親子閱讀活動、兒童閱讀活動、青少年閱讀活動、新移民閱讀活動、銀髮族閱讀活動、有讀書會活動、資訊素養活動、電子資源使用、閱讀推廣活動具創意。(勾選)		
社區及 社會資源 (11 分)	有志工服務、與社區其他單位有合作計畫、結合社區人士成立圖書委員會、與他館有館際合作、暑期大專生協助、企業捐助或認養、良好的媒體關係、駐館藝術家、作家等、與社區發展結合、與當地中、小學有合作關係(例如：舉辦班訪等活動)、與當地大學有合作關係。(勾選)		
發展特色 (9 分)	提供地方藝文活動資訊、提供地區產業資訊、收集地方歷史文獻、提供旅遊及地圖資訊、發展主題性特藏、活動舉辦與館藏連結度高、與文化局行政配合度高、館內開放時間適宜、借閱規則詳細適宜。(勾選)		
其他特殊 優良表現	(加分題)		

*該題項提供量化評分指標

參、各主管當局執行全國公共圖書館評鑑的準備

公共圖書館評鑑的目標，在於藉此活動檢視圖書館人員的任用、經費、館藏、館舍與設備、服務方式、推廣活動，以及經營績效等項目，能否符合我國「公共圖書館設立及營運基準」的規範，並可透過評鑑改正圖書館之缺失，提供主管當局未來規劃與輔導的方向，同時，對營運績效優良者給予實質的獎勵，對成效不佳者能進行輔導，期使所有圖書館皆能不斷進步，以符合民眾需求。因此，主管當局對執行圖書館評鑑的準備，不僅只於評鑑活動期間，更應在平日即對圖書館的營運績效與經營方向即有相當的認知與掌握。

一、直轄市、縣市圖書館與縣市文化局必須掌握所輔導圖書館之優缺點

國立公共資訊圖書館所建置的「公共圖書館統計系統」(<http://publibstat.npi.edu.tw/>)，係由各公共圖書館自行上網填報相關資料，目前已經提供 2005 年～2013 年度「統計彙整結果」，並附 Excel 檔可供下載。該系統自 2011 年起，將公共圖書館區分為國立級、直轄市級、縣市級、鄉鎮市區級、其它(省政府圖書館)、縣市鄉鎮級圖書館等六類。以縣市鄉鎮級圖書館為例，統計項目包括圖書館數(總館、分館、服務站)、全年購買圖書資料費(圖書、期刊、報紙、視聽資料、電子資料、其他)、館舍總面積、供讀者使用的電腦數(台)、編制內與非編制內人員、館藏、閱覽席位、全年圖書資訊借閱人次與冊數、各類型推廣活動場次與參加人次等，對於負責圖書館輔導業務單位者，透過上述資訊的提供，可了解所輔導圖書館在同一層級圖書館的排名，以掌握輔導成效，並作為規劃輔導圖書館政策的參考。

二、直轄市、縣市圖書館與縣市文化局主辦的公共圖書館評鑑

全國公共圖書館評鑑，主要由國家圖書館主辦，委託當地主管機關，包括直轄市圖書館總館、縣市圖書館總館或文化局協辦，而根據我國圖書館法第十七條(民國 90 年 1 月 17 日)規定，圖書館應該定期實施業務評鑑，故公共圖書館總館與主管機構都應在平日進行定期考核。目前，國內部分圖書館如臺北市立圖書館、高雄市立圖書館與南投縣文化局等，平日即定期對所管轄或所負責輔導圖書館進行評鑑，以下略述之。

國內公共圖書館最早對所屬單位進行定期評鑑者，當屬臺北市立圖書館。該館自 2000 年起，於每年六月辦理平時業務訪視，由館長指派總館各組室主管及分館主任代表組成訪視小組，主任秘書擔任召集人，檢視每一分館及民眾閱覽室的執行績效，檢視的項目包括整理、整頓、清掃、清潔，以及修養等，每一項訂有明確評核的指標；其次，在每年十二月辦理「年度為民服務暨年終業務考核」，由總館各組室主管組成訪視小組，館長擔任召集人，就每一個分館、民眾閱覽室及總館閱覽單位的閱覽典藏、採訪編目、參考諮詢、推廣、資訊、視聽、總務、人事、政風、會計、研究輔導等 11 個單位的業務項目，分成課室、分館與民眾閱覽室三組評比，給與不同考核項目與配分(施純福、林靜莉，2012，頁 45-47；曾淑賢，2001，頁 7-9)。

高雄市立圖書館自 2005 年起建立分館營運績效評鑑制度，由各分館參與擬定評鑑方式，包括評鑑委員的組成與聘任、評分標準、時程安排等。2006 年起評鑑增為二次，於每年六月及十二月各辦理一次，每次邀請五位評鑑委員，包括圖書館界學者專家三位、民間關心圖書館人士一位、媒體記者一位，受聘委員須參與年度二次評鑑。評鑑項目包括各分館加強服務品質業務績效考核評分、英文會

話、善用社會資源、申請其他單位補助經費、館長評分及問卷調查等。評鑑方式由評鑑委員至各館實地訪視，每一分館 30 分鐘。評鑑結果作為各分館績效及個人考績與升遷之參考，以有效改善服務品質，建立激勵型績效評鑑制度與內部標竿學習之目的(施純福，2007，頁 247-248)。

南投縣文化局圖書資訊課於 2006 年與 2007 年舉辦縣內鄉鎮圖書館評鑑，評分方式包括年度閱讀推廣活動場次與圖書館館藏之連結度 25%、各項閱讀推廣活動的實際執行效益 50%、對圖書館永續經營影響與想法 15%，以及與文化局行政配合及其他(由文化局給分)10%；在 2006 年取前三名，在 2007 年改取最佳營運績效獎、最佳創意獎及最佳進步獎三項的第一名圖書館。其次，評鑑不評名次，而評最佳特色；另外，評鑑委員不做太大的變動，讓委員可以很清楚地知道各館的優缺，同時在下一年度評鑑時，亦可清楚得知是否具體改善前一年度的缺失。因此，每年評鑑委員中有 50% 是聘請前一年度的委員(張怡芬，2007，頁 269-271)。

由於直轄市或縣市總館對其分館具有行政管理權，可將評鑑結果作為人員考核之依據，對分館的經營方向與績效有直接與立即的影響，至於鄉鎮圖書館隸屬鄉鎮公所，其人事、經費皆由鄉鎮公所負責管理，而縣市文化局僅有專業輔導責任，卻無管理之實質權力，故而對其專業發展之輔導，往往有難以突破之困境。因此，辦理全國圖書館評鑑業務的機構與負責輔導工作的縣市文化局，必須能激起鄉鎮市長與鄉鎮圖書館為爭取得獎的榮譽心，進而願意投注更多的心力、人力與經費，為提升經營

績效而努力不懈。

三、評鑑委員必須充分掌握所評鑑圖書館現況

進行評鑑工作時，各層級公共圖書館評鑑委員的聘任，係由各館自行決定，雖有少數執行單位對聘任委員有特定的要求，期使評鑑結果更能針對現況提出有效的建議，但對多數執行單位而言，可能年年聘請不同之委員，如何讓委員們於短短的幾日評鑑期間內熟稔各館經營績效，提出適切建議，實屬不易。因此，建議執行評鑑單位整合各館自評分數，建立「各館自評與委員評分整合表」(詳表 10)，在同一題目下，列出各館自評分數，並配合評量表評量項目，從現況調查表摘出各館的相關數據，建立「各館現況資料整合表」(詳表 11)讓委員透過兩表的對照，即可方便檢視各館自評的正確性，而當評鑑題目涉及各館主觀認知時，比較能夠使用同一標準審視各館自評分數，使整體評鑑更趨於客觀。

其次，執行評鑑單位，亦應提供前次評鑑結果之整體評量分數與評鑑委員的建議，作為當次評鑑的參考與檢視重點之一，並可掌握兩次評鑑之間，輔導單位的輔導成效與該圖書館是否善盡改進之責任；另外，評鑑委員可透過國立公共資訊圖書館建置的「公共圖書館統計系統」，了解所評鑑地區之圖書館在該層級各種量化項目的排名，檢視其整體發展方向是否能與多數圖書館並駕齊驅，或者仍有改善空間，以避免評鑑眼光僅囿於當地圖書館提供的資料，而忽略全國性的視野，無法提出更宏觀的建議。

表 10
各館自評與委員評分整合表

項目	圖書館別		A 館		B 館		C 館		D 館		E 館		F 館	
	自	委	自	委	自	委	自	委	自	委	自	委	自	委
基礎建設及服務														
1-1 館舍面積符合基準要求	2	2	1	1	1	1	5	5	4	4	5	5		
1-2 每週開放時間符合基準要求	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4		
1-3 購書經費所占比率符合基準要求	5	5	1	4	5	2	5	5	2	2	5	5		
1-4 總館藏量符合基準中基本館藏量要求	5	5	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5		
1-5 總館藏年增加量符合基準要求	5	5	2	2	1	1	5	5	2	3	5	5		

*以 2013 年鄉鎮圖書館績效評量表 1-1 至 1-5 題為例；自：圖書館自評分數；委：委員評分

表 11
各館現況資料整合表

項目	圖書館別		A 館	B 館	C 館	D 館	E 館	F 館	G 館
	服務人數			4,512	9,883	8,964	153,406	96,751	20,354
坪數			214.5	964.345	211	900	2,432	655.91	314.44
開放時數			40	54	40	62	48	48	48
購書經費			50,000	208,287	0	508,00	387,600	190,455	121,905
購書經費所占比率			15.70%	23.64%	0.00%	53.47%	21.36%	73.00%	15.24%
...		

肆、結論與建議

一、結論

自 2003 年到 2013 年期間，我國公共圖書館數量由 369 所增加至 502 所，成長了 36.04%，在人均擁有圖書冊數與借閱量、總館藏量、每萬人可使用電腦數、舉辦活動場次等項目皆都有大幅提升，而四次評鑑圖書館得獎率，從 2003 年的 18.16% 成長至 2013 年的 37.85%，顯見公共圖書館之主管單位與圖書館工作人員皆能齊心為公共圖書館之進步而努力，不過，在此大幅進步的情況下，館員人數並未見有相對的增加，尤其是鄉鎮圖書館長期缺乏專業人員，對公共圖書館長遠之發展埋下隱憂。

(一) 全國性評鑑可加強公共圖書館對營運績效的重視

我國公共圖書館自 2003 年到 2013 年，舉辦四次全國性評鑑，得獎圖書館共計有 241(48.01%) 所，且有 84(16.73%) 所圖書館一再保持在得獎名單內，更有 8(1.59%) 所圖書館在四次評鑑皆榜上有名。在 241 所得獎圖書館中，包括直轄市與縣市圖書館總館、分館，縣市文化局圖書館，以及鄉鎮圖書館，可見透過營運績效，爭取得獎榮譽，已經成為多數公共圖書館的努力目標。

(二) 藉由評鑑可引導公共圖書館經營方向進而深化營運績效

公共圖書館評鑑所使用評量表的題目設計，已從傳統重視經費、人力的投入與圖書資料整理，轉向更積極主動開拓圖書館與讀者之公共關係的概念，使圖書館經營更多元、更活潑，同時，更將以

往聊備一格之營運計畫，要求與主管單位之規劃和該館中長期計畫扣合，使日常業務的推動朝向既定目標而努力；其次，配合資訊環境下讀者的需求，增加「每千人擁有公用電腦比率」、「視聽服務之辦理」、「網站服務之辦理」等項目之評量，再配合「讀者滿意度調查之辦理」，以落實讀者服務；此外，透過評量項目引導圖書館舉辦合宜的活動項目、應開拓的社會資源與媒體關係外，還加強對服務範圍、活動規模與新聞媒體之能見度等方面進行評量，使公共圖書館的經營績效更具深度，並能透過媒體對民眾行銷。

(三)區分不同層級公共圖書館評量標準符合公平原則

由於公共圖書館不同層級的行政隸屬，其主管機關在經費、人力的提供都有差異，尤其縣市圖書館與鄉鎮圖書館所服務地區存有城鄉差異，評鑑時無法使用相同的評鑑指標。因此，早自 2003 年首次全國公共圖書館評鑑開始，已將評鑑使用之評量表，區分為縣市公共圖書館與鄉鎮級公共圖書館兩類，至 2013 年又增加直轄市立圖書館的評量表，以符合評鑑的公平原則。

(四)採用一至五層級之順序性評分簡省評鑑題目數量

全國公共圖書館評鑑題目數量，從 2003 年到 2013 年，已由最初的 56 題減少至目前的 37 題，其方式在於善用一至五層級之順序性評分，透過不同層級指標的要求，在同一題目中完成活動的廣度、深度或舉辦規模等的評量，並有效簡化並節省評鑑題目數量。不過，評鑑指標攸關公共圖書館長期的經營績效，須採用合宜之指標方能呈現各館的努力。因此，主管單位在訂定一至五層級之順序性的評分，務必審慎檢視各層級指標，否則與實際營運狀況不符，易使館員感到失落，評鑑委員評分困

難，最終則影響評鑑效益。

二、建議

(一)成立評鑑公共圖書館的專責機構，建立定期評鑑制度

由於我國公共圖書館評鑑向來藉由教育部的相關計畫，順勢舉辦全國公共圖書館評鑑，導致缺乏定期之永續性制度，加上無專職機構負責，難以累積包括評量表的評量項目、評量題目、評量指標等評鑑工具之持續檢討與改善、輔導營運績效不佳圖書館的方式與追蹤，以及提供營運績效優良圖書館的經驗傳承等相關的知識與資料，致使評鑑效益無法深化，殊為可惜。因此，建議成立評鑑公共圖書館的專責機構，制定定期評鑑的制度，以確實掌握並引導公共圖書館的經營方向與提升經營績效。

(二)建議有關單位成立公共圖書館評鑑資料庫

目前國立公共資訊圖書館已經建立「公共圖書館統計系統」，提供全國公共圖書館 2005~2013 年的量化資料，使有關單位便於掌握與規劃公共圖書館之輔導與發展方向。若能進一步蒐集公共圖書館評鑑使用之評量表、評量指標、各館歷來之營運績效、得獎圖書館紀錄、主管單位採用之圖書館評鑑與輔導方式，甚至各館提供曾使用或進行中的營運規畫、讀者調查問卷，以及研究公共圖書館評鑑相關之書目等資料，透過方便取用的平臺，當能作為公共圖書館營運規劃、圖書館教育訓練的重要資料來源，不僅可於短期間提升各館的專業知能，以彌補專業人員之不足，同時亦能為公共圖書館的發展留下重要資料。

(三)要求評鑑委員協助輔導鄉鎮圖書館

由於鄉鎮圖書館缺乏專業人員，對於圖書館經

營的專業術語與專業文件經常一知半解，也因缺乏與圖書資訊專業人員或學者的互動機會與經驗，而無法獲得即時的協助。因此，縣市文化局除了平日必須提供繼續教育訓練，加強鄉鎮圖書館館員的專業知能外，還可藉由評鑑的機會，邀請已了解該地區圖書館經營績效的評鑑委員舉辦實務工作坊，或者建立諮詢與提供服務的管道，使評鑑委員亦能發揮輔導鄉鎮圖書館的功能。

總之，公共圖書館評鑑是改善其經營管理的開始，在評鑑過後，更應針對如何持續保持優點，如

何加強改善缺點，提出有效的對策與積極的執行，才能深化評鑑的效益。因此，成立專責評鑑單位，建立定期的評鑑，以引導公共圖書館營運的方向與提升營運績效，並配合公共圖書館評鑑資料庫的建立和邀請評鑑委員參與輔導，在此三管齊下，將使公共圖書館的經營管理更能符合時代的發展與讀者的需要。

(收稿日期：103 年 3 月 18 日)

參考文獻

公共圖書館設立及營運基準(2002 年 10 月 28 日)。

宋建成、江綉英、嚴鼎忠(2005)。國家圖書館。在國家圖書館主編，*中華民國九十四年圖書館年鑑* (頁 57-69)。臺北市：國家圖書館。

呂明珠(2005)。臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效評量觀察：以南投縣鄉鎮圖書館為例。*臺灣圖書館管理季刊*, 1 (4), 39-62。

施純福(2007)。公共圖書館評鑑制度實例分享：以高雄市立圖書館為例。在國立台中圖書館編，*公共圖書館的挑戰與學習* (頁 237-266)。台中市：國立台中圖書館。

施純福、林靜莉(2012)。從北市圖績優館的誕生談北市圖的進步。*臺北市立圖書館館訊*, 30 (1), 44-61。

陳蕙君(2009)。教育部 97 年全國績優公共圖書館頒獎典禮。*教育部電子報* (390)。

張怡芬(2007)。鄉鎮市圖書館評鑑經驗談：以南投縣為例。在國立台中圖書館編，*公共圖書館的挑戰與學習* (頁 267-284)。台中市：國立台中圖書館。

國立公共資訊圖書館(2007)。*國立公共資訊圖書館統計系統*。上網日期：2014 年 5 月 22 日，檢自：
http://publibstat.nlpi.edu.tw/index.php?_do=statistic_html&type=town&year=2007

國立公共資訊圖書館(2013)。*公共圖書館閱讀環境與設備升級計畫*。上網日期：2014 年 5 月 22 日，檢自：
<http://www.nlpi.edu.tw/LiberyFamily/Upgrade.htm>

國家圖書館(2003)。*臺灣地區九十二年營運績優公共圖書館頒獎典禮手冊*。臺北市：國家圖書館。

國家圖書館(2004)。*臺灣地區九十三年度營運績優公共圖書館*。臺北市：國家圖書館。

國家圖書館(2013)。*書海之間領航幸福的燈塔*。臺北市：國家圖書館。

國家圖書館輔導組(2004)。圖書館事業綜述。在國家圖書館主編，*中華民國九十三年圖書館年鑑* (頁 57-69)。臺北市：國家圖書館。

圖書與資訊學刊 第 6 卷第 2 期(2014 年 11 月)

曾淑賢(2001)。臺北市立圖書館品質管理制度。臺北市立圖書館館訊，19 (1)，1-20。

黃碧珠(2005)。淺談公共圖書館績效評量。國家圖書館館訊，94 (1)，22-25。

圖書館法(2001 年 1 月 17 日)。

盧秀菊(2005)。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。