

淺談公共圖書館績效評估

Performance Evaluation for Public Libraries

柯皓仁

Hao-Ren Ke

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授兼圖書館館長

Professor, Graduate Institute of Library and Information Studies,
University Librarian

National Taiwan Normal University

【摘要】

圖書館績效評估是圖書館整體品質管理的一環，藉由任務與目標的制定，研擬資源分配與行動方案，再運用績效評估衡量行動方案的成果是否契合任務與目標。近年來，由於政經社會環境的改變，民眾、社區與政府皆要求公共圖書館展現其營運成效，是以公共圖書館績效評估愈形重要。本文闡述圖書館績效評估的定義，再介紹德國、美國、以及我國實施之公共圖書館績效評估相關計畫；最後，則說明從投入、產出層面的績效評估進展到成效評估。

【Abstract】

Performance evaluation is a part of quality management for any organization. Specifically, a library defines her missions and goals first; draws up her resource allocation and action plans accordingly; then exploits performance evaluation to measure if the achievement of her plans meets her missions and goals. Recently, due to the change in political, economic and societal environment, general public, communities, and governments require public libraries to present their achievement; therefore, performance

measurement is increasingly important. This article explicates the definition of performance measurement, introduces related projects conducted in Germany, USA, and Taiwan. Finally, it describes outcome measurement.

關鍵字：公共圖書館、績效評估、成效評估

Keywords: public library, performance evaluation, outcome evaluation

壹、緒論

根據圖書館學與資訊科學大辭典的定義（王振鵠，1995），公共圖書館是「由政府或私人所設立，為全民開放利用的圖書館。公共圖書館設置的目的，在配合地方或社區特性及需求，蒐集、整理、保存與利用圖書資料，提供圖書借閱、參考諮詢與推廣輔導等服務，以發揮推展社會教育、提升地方文化、傳布知識資訊與倡導正當休閒生活之功能。公共圖書館的服務對象為社區全體民眾。包括兒童、青少年、成年人、殘障人士以及機關團體。」公共圖書館除扮演地方資訊中心的角色外，更肩負了網路素養中心、電子資源中心、政府資訊中心、終身學習中心、社區資訊資源中心、地方經濟發展中心等多元使命（歐陽崇榮、薛志峰、關中、童瓊慧，2006）。公共圖書館是地方的資訊門戶，提供各類型資訊，以促進個人與社團的終身學習、獨立判斷和文化發展，公共圖書館對所有民眾都一視同仁，所提供的服務不因民眾年齡、種族、性別、宗教、國籍、語言、社會地位等因素而有所差異（UNESCO, 1994）。

近年來，公共圖書館績效評估逐漸獲得重視，畢竟在現今要求「可歸責性（accountability）」的時代，公共圖書館必須向民眾、社區和社會證明其價值。Bertot & McClure（2003）指出圖書館必須提供讀者使用圖書館服務和資源的證據、闡明圖書館服務和資源對讀者的價值與影響，此為圖書館實施績效評估的目的。

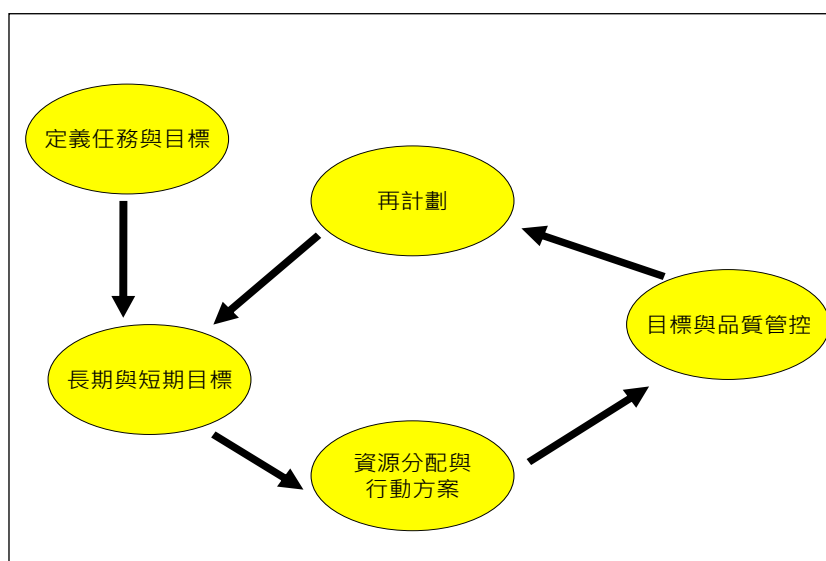


圖 1 品質管理模型

資料來源：Poll, R., & Boekhorst, P. te (2007). *Measuring quality: International guidelines for performance measurement in libraries* (IFLApublishations, 127). (2nd Rev. ed.). Munchen, Germany: K.G. Saur.

所謂績效評估，簡言之，便是評估一個機構服務品質與業務執行成果的機制。在 ISO9000 國際標準中，「品質」乃是「產品或服務能始終如一地符合既定之標準或期望」。績效評估是整體品質管理模型（如圖 1）中的一環，圖書館在導入品質管理時，首先要定義整體任務與目標，並在符合整體任務與目標下，設定長期（5 年左右）與短期（1-3 年）目標；繼而為實踐長期與短期目標分配資源與研擬行動方案。依照行動方案執行一段期間後，必須針對執行成果檢驗執行品質以及與目標間的差異（即實施績效評估），從而根據績效評估的結果滾動調整長短期目標、資源分配與行動方案。換言之，品質管理乃是周期性的程序，需要持續修正目標、調整行動方案，以及實施績效評估（Poll & Boekhorst, 2007）。績效評估一詞，國內亦有人翻譯為「評鑑」，然而由於國內大小評鑑不斷，例如：校務評鑑、系所評鑑，而該等評鑑多為上級主管機關透過內外部委員評量一個單位的執行成效，評鑑結果甚至可能影響該單位的經費甚至存續，因此一提

到評鑑，多數人總存有負面印象，卻忘了評鑑的最終目的在於謀求自我改善。有鑑於此，作者傾向使用較為中性的「績效評估」。

從實務面來看，績效評估意指收集描述圖書館表現的統計與其他資料，並加以分析，以了解圖書館表現和其任務與目標的契合程度（Poll & Boekhorst, 2007）。前述所謂的「描述圖書館表現的統計與其他資料」，即是績效指標（performance indicator）。根據 ISO 11620 的定義，績效指標乃是「由圖書館統計及相關資料衍生而來的數值、符號或口語表述，用以剖析圖書館的表現」（ISO 11620, 2014）。圖書館透過同一套指標來長期評估績效，將有助於發現問題與檢視評估之過程（Poll, 2007）。國際標準組織（International Organization for Standardization, ISO）於 1998 年制定第一版圖書館績效指標標準、2008 年更新為第二版，爾後再於 2014 年發行第三版（ISO 11620, 2014）；國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA）出版有績效指標指引手冊（Poll & Boekhorst, 2007），我國則是在 2012 年 4 月 23 日公布圖書館績效評估國家標準（經濟部標準檢驗局，2012）。前述三項績效指標標準與指引皆採用平衡計分卡模式將績效指標歸類為四個構面，且其中所定義的績效指標絕大多數為量化指標。以 ISO11620:2014 為例，共分為：

- （1）資源、取用與基礎建設（resources, access, and infrastructure）：用以評估圖書館資源和服務的充分性與可得性（如館員、館藏、使用者空間），共 18 項指標；
- （2）使用（use）：用以評估圖書館資源和服務的使用情形（如：借閱量、下載量、設施使用量），共 14 項指標；
- （3）效率（efficiency）：用以評估資源與服務的效率（如：單次借閱成本、單次下載成本），共 13 項指標；
- （4）潛力與發展（potentials and development）：用以評估圖書館投入新興資源類型和服務，以及取得發展所需資金的情形，共 7 項指標。

Poll & Boekhorst (2007) 認為圖書館績效評估可以從投入 (Input)、產出 (Output)、成效 (Impact/Outcome) 三層面來評估，分述如下：

- (一) 投入：評估圖書館投入資源與服務等基礎建設情形，包含館藏、空間、設施、經費、人員等。
- (二) 產出：評估圖書館資源與服務的使用情形，包含借閱量、到館人次、下載次數、設施使用量等。
- (三) 成效：評估圖書館資源與服務是否為讀者帶來在技能、知識、或行為等方面的改變。

貳、國外公共圖書館績效評估計畫

績效評估可以用於單一圖書館了解自身情況，以求持續改善；亦可用於區域性、全國性的圖書館，讓單一圖書館了解自身在相似任務、結構、讀者群之同儕館中的相對位置，從而達到見賢思齊、標竿學習之效。本節茲描述德國 BIX 公共圖書館績效評估和美國圖書館雜誌星級圖書館績效評估等兩項大規模的公共圖書館績效評估計畫。

一、德國 BIX 公共圖書館績效評估

BIX (Der Bibliotheksindex) 是德國公共與學術圖書館的全國性績效評估計畫，其目的在於運用統計資料有效表述圖書館的執行績效，藉由透明化的績效呈現，改善圖書館和其資助者、決策者間的溝通，並讓圖書館得以評估自身優勢與劣勢，以求服務品質的改善。BIX 是 Bertelsmann 基金會 (Bertelsmann Foundation) 和德國圖書館學會 (German Library Association) 在 1999 年共同啟用，自 2005 年起則由德國圖書館學會和

North Rhine-Westphalian 圖書館服務中心負責維運。BIX 除制定績效指標外，每年尚由圖書館自由參與填報績效評估資料，由 BIX 分析之後公布結果（BIX, 2014）。BIX 採用平衡計分卡模式制定績效指標，分為服務、使用、效率、發展等四個構面，多年來持續修正指標。2014 年 BIX 採用 18 項指標進行公共圖書館績效評估，簡述如下（BIX, 2014）：

（一）服務

1. 人均館藏量
2. 人均使用區域－每千位讀者平均可使用的樓地板面積
3. 人均館員數－每千位讀者平均的全職等量館員數
4. 人均公用電腦數－每萬位讀者平均可使用的電腦數
5. 透過網際網路實施的服務種類
6. 人均活動數－每千位讀者平均可參加的圖書館活動數

（二）使用

1. 人均圖書館拜訪次數
2. 人均圖書館虛擬拜訪次數
3. 人均借閱量
4. 館藏平均流通次數
5. 人均圖書館開放時間－每年、每千位讀者的圖書館平均開放時間
6. 服務點數量

（三）效率

1. 每次借閱的平均採訪成本
2. 館員總工時相對於圖書館總開放時間的比率
3. 每小時平均到訪的讀者人次
4. 每次到館的平均成本

（四）發展

1. 館藏更新率
2. 館員接受教育訓練的時數相對於館員總工時的比率
3. 人均資本門投資

在各公共圖書館提報其績效指標後，BIX 根據以下方式進行圖書館評比（BIX, 2014）：

- （一） 根據服務人口數將所有圖書館分為 5 組。
- （二） 針對單一指標，計算每間圖書館在同組圖書館中的百分序位（percentile）。
- （三） 針對單一構面，計算每間圖書館在該構面中所有指標的平均百分序位（即：將該構面中所有指標的百分序位加總後，除以該構面指標數）。
- （四） 針對單一構面，將圖書館根據前述計算所得之指標平均百分序位分為前（1 顆星）、中（0.5 顆星）、後三等級。
- （五） 針對單一圖書館，將其在四個構面所得的星等加總，即得出其總星等。此一星級（star）評比系統，以四顆星為最優秀。

二、美國圖書館雜誌星級圖書館績效評估

為表彰與宣傳美國的公共圖書館，協助改善全國性圖書館統計資料的收集，以及鼓勵圖書館自我評估，美國圖書館雜誌（Library Journal, LJ）自 2008 年起利用四項產出層面的績效指標（LJ Index）評比美國公共圖書館，並根據評比結果給予星等。這四項指標包含：人均圖書館拜訪次數、

人均借閱量、人均公共電腦使用次數、人均活動參加次數 (Lyons & Lance, 2014)。

要參與此項評比的圖書館必須具備下列條件：(1) 符合美國博物館與圖書館服務研究局 (Institute of Museum and Library Services, IMLS) 對於公共圖書館的定義；(2) 服務人口數至少有 10,000 人；(3) 運作經費在 10,000 美金以上；(4) 必須提報前述四項指標所需的統計數據 (Library Journal, 2014a)。

為避免大小館的差異，所有公共圖書館根據其作業支出經費分為九個群組 2014 年參與評比的圖書館共有 7,586 間，最後評比出的星級圖書館共 258 間，其中有 198 間是連續兩年獲得星等，如圖 2 所示。每間圖書館之績效評估分數 (LJ Index Score) 計算步驟如下 (Library Journal, 2014b)：

- (一) 針對各圖書館，根據提報給 IMLS 的統計資料計算前述四項績效指標。
- (二) 針對各群組，分別計算前述四項績效指標的平均數與標準差 (2014 年各群組四項績效指標的平均值如圖 3 所示)。
- (三) 針對各圖書館，分別計算該館前述四項績效指標的 Z 分數。
- (四) 針對各圖書館，將前述四項績效指標的 Z 分數加總，即為初始分數 (Preliminary LJ Index Score)。
- (五) 進行正規化，使各群組圖書館中最小的初始分數為正 (例如：若最小的初始分數為-5.7，則把該群組中所有圖書館的初分數加上 6 即可)。
- (六) 把每間圖書館的初始分數乘上 100 即為該館之最終分數。

在計算出每個群組、每間圖書館的最終分數之後，Library Journal 會選出每群組分數最高的前 30 間圖書館，1-10 名給予 5 顆星、11-20 名給予 4 顆星、21-30 名給予 3 顆星（作業支出經費在美金 3000 萬元以上的群組只選出前 15 名，每顆星等有 5 間圖書館）。當分數一樣時，則皆給予星等。因此至少會有 255 個圖書館獲得星等。表 1 列出作業支出經費在美金 3000 萬元以上的星級圖書館。

TABLE 1 U.S. PUBLIC LIBRARIES WITH LJ INDEX SCORES BY LJ INDEX & IMLS DATA YEAR

TOTAL OPERATING EXPENDITURES	NUMBER OF LIBRARIES						
	NOVEMBER 2014 (2012 DATA)	NOVEMBER 2013 (2011 DATA)	NOVEMBER 2012 (2010 DATA)	NOVEMBER 2011 (2009 DATA)	OCTOBER 2010 (2008 DATA)	NOVEMBER 2009 (2007 DATA)	FEBRUARY 2009 (2006 DATA)
\$30M +	47	46	44	48	45	36	31
\$10M-\$29.9M	113	112	114	107	106	98	88
\$5M-\$9.9M	209	198	191	211	186	176	159
\$1M-\$4.9M	1,381	1,367	1,349	1,307	1,282	1,209	1,125
\$400K-\$999K	1,394	1,395	1,373	1,377	1,333	1,278	1,247
\$200K-\$399K	1,208	1,174	1,170	1,129	1,087	1,113	1,089
\$100K-\$199K	1,237	1,251	1,258	1,236	1,204	1,191	1,173
\$50K-\$99K	1,122	1,111	1,126	1,145	1,128	1,152	1,115
\$10K-\$49K	875	919	945	953	1,036	1,015	1,088
TOTAL LIBRARIES RATED	7,586	7,573	7,570	7,513	7,407	7,268	7,115
LIBRARIES: REPEAT STARS (FROM PRIOR YEAR)	198	196	203	195	195	208	0
LIBRARIES: NEW STARS (NO STARS PRIOR YEAR)	60	67	59	67	63	50	256
TOTAL STARS	258	263	262	262	258	258	256

KEY: M-Millions K-Thousands

圖 2 2009-2014 美國圖書館雜誌

星級圖書館績效評估的各群組圖書館數與星級圖書館數

資料來源：<http://lj.libraryjournal.com/2014/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2014/the-star-libraries-2014>.

TABLE 2 AVERAGE (MEAN) VALUES OF LJ INDEX MEASURES NOVEMBER 2014 RATINGS

EXPENDITURE GROUP	CIRCULATION PER CAPITA	VISITS PER CAPITA	PROGRAM ATTENDANCE PER CAPITA	PUBLIC INTERNET COMPUTER USE PER CAPITA
\$30M+	11.1	5.5	0.30	1.26
\$10M-\$29.9M	11.9	6.2	0.37	1.52
\$5M-\$9.9M	12.0	6.6	0.41	1.60
\$1M-\$4.9M	10.4	7.0	0.50	1.37
\$400K-\$999.9K	9.4	7.2	0.55	1.41
\$200K-\$399.9K	8.2	6.4	0.51	1.39
\$100K-\$199.9K	8.0	5.9	0.52	1.41
\$50K-\$99.9K	7.1	5.2	0.50	1.37
\$10K-\$49.9K	4.5	3.5	0.35	1.06

KEY: M-Millions K-Thousands

圖 3 各群組圖書館四項績效指標的平均值

資料來源：<http://lj.libraryjournal.com/2014/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2014/the-star-libraries-2014>.

表 1 作業支出經費在美金 3000 萬元以上的星級圖書館

星等	圖書館	州名	人口數	人均借閱量	人均圖書館 拜訪次數	人均活動 參加次數	人均公共電 腦使用次數	分數
*****	Cuyahoga County Public Library, Parma	OH	616,527	33.4	12.7	0.6	2.8	1739
*****	Public Library of Cincinnati & Hamilton County	OH	802,374	21.2	9.2	0.6	2.4	1322
*****	Columbus Metropolitan Library	OH	850,548	17.7	8.7	0.4	2.5	1149
*****	Multnomah County Library, Portland	OR	741,925	33.4	7.1	0.4	1.5	1117
*****	Seattle Public Library	WA	616,500	15.6	10.5	0.4	2.2	1096
*****	Cleveland Public Library	OH	398,453	17.4	8.8	0.4	2.4	1087
*****	King County Library System, Issaquah	WA	1,362,870	14.9	7.5	0.3	2.9	1032
*****	Santa Clara County Library, Los Gatos	CA	412,732	23.6	7.6	0.4	1.4	959
*****	San Francisco Public Library	CA	812,538	13.4	8.9	0.5	1.1	898
*****	Saint Louis County Library	MO	859,148	14.7	6.7	0.5	1.2	860

星等	圖書館	州名	人口數	人均借閱量	人均圖書館 拜訪次數	人均活動 參加次數	人均公共電 腦使用次數	分數
***	Denver Public Library	CO	620,917	15.4	6.2	0.5	1.4	851
***	Sno-Isle Libraries, Marysville	WA	681,238	13.9	5.4	0.4	1.6	729
***	Salt Lake County Library System	UT	811,454	20.0	5.6	0.3	1.1	726
***	Hennepin County Library, Minnetonka	MN	1,163,060	14.3	4.6	0.2	2.3	701
***	Consolidated Library District No. 3, Independence	MO	762,446	12.2	6.1	0.4	1.1	698

資料來源：<http://lj.libraryjournal.com/2014/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2014/the-star-libraries-2014-by-expenditure-category>

參、我國公共圖書館績效評估

自 2003 年至 2013 年，我國共實施四次全國性公共圖書館績效評估（呂明珠，2014）。本節謹就 2013 年實施之「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」（以下簡稱該計畫）加以介紹（國家圖書館 2013a）。

該計畫實施的依據包含：〈圖書館法〉、〈公共圖書館設立及營運基準〉、「閱讀植根與空間改造：102~105 年圖書館創新服務發展計畫」中之「全國圖書館評鑑計畫」，以及《全國圖書館發展政策及推動策略》中「建立圖書館輔導及評鑑機制」。主要目標則是建立全國公共圖書館輔導及評鑑機制，藉由評鑑，獎優輔弱，了解並改善公共圖書館現況問題，從而促進全國圖書館事業的健全發展。評鑑對象為〈公共圖書館設立及營運基準〉中定義之公立公共圖書館，共分為直轄市立圖書館、直轄市立分館（區館）、縣市圖書館、縣市分館、鄉鎮圖書館等五種公立公共圖書館。

表 2 「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」評鑑項目

1. 基礎建設及服務	2. 營運規劃
1-1 館舍面積符合基準要求	2-1 營運計畫之訂定與推動
1-2 每週開放時間符合基準要求	2-2 各種辦事細則、工作手冊之訂定
1-3 購書經費所占比率符合基準要求	2-3 營運經費之編列與運用
1-4 總館藏量符合基準中基本館藏量要求	2-4 業務統計之辦理
1-5 總館藏年增加量符合基準要求	2-5 業務評鑑之辦理
1-6 期刊種數符合基準要求	2-6 讀者滿意度調查之辦理
1-7 人力配置符合基準要求	2-7 讀者意見之處理
1-8 專業人員員額符合基準要求	2-8 館員繼續教育與在職訓練之辦理
1-9 館員平均受訓時數	2-9 諮詢委員會之設置
1-10 服務人口人均擁有圖書冊數	2-10 輔導業務之辦理
1-11 服務人口人均購書經費	3. 館藏資源管理
1-12 服務人口年度人均借閱冊數	3-1 館藏管理政策之訂定
1-13 服務人口持有借閱證比率	3-2 建立多元之館藏資料類型
1-14 服務人口每千人擁有閱覽席位比率	3-3 圖書資料之徵集
1-15 服務人口每千人擁有公用電腦比率	3-4 圖書資料分類編目
	3-5 線上館藏目錄之建置
4. 讀者服務	5. 推廣服務與公共關係
4-1 各類讀者服務之辦理	5-1 社教藝文活動之辦理
4-2 參考諮詢服務及利用指導教育之辦理	5-2 閱讀推廣活動之辦理
4-3 電子資源與資訊檢索服務之辦理	5-3 與學校之合作與推廣
4-4 視聽服務之辦理	5-4 志工運用與管理
4-5 網站服務之辦理	5-5 公共關係與媒體關注度
4-6 社群媒體服務之辦理	
4-7 行動服務之辦理	

資料來源：國家圖書館（2013a）。102年全國公共圖書館評鑑手冊。檢自：

<http://www.ncl.edu.tw/public/Attachment/39111651071.pdf>。

該計畫首先由國家圖書館邀集學者專家組成「全國公共圖書館評鑑委員會」（以下簡稱評鑑委員會），訂定「公共圖書館評鑑項目」，包含基礎建設及服務、營運規劃、館藏資源管理、讀者服務，以及推廣服務與公共關係等五構面共 42 項績效指標（如表 2）。之後，分初評和複評二階段評鑑。在初評階段，直轄市立圖書館及縣市立圖書館辦理自評；直轄市立圖書館分館、縣市立圖書館分館、鄉鎮圖書館則分別由直轄市立圖書館總館、縣市文化局或教育局（處）組成「圖書館營運績效評核小組」負責初評，該小組至少應邀集 2 位外部委員擔任。複評階段由評鑑委員會負責，除評定「績優圖書館」及接受輔導圖書館外，並選拔「年度圖書館」與「特色圖書館」。

評鑑獎勵對象共分為三種：（一）績優圖書館：凡營運績效通過評鑑委員會所訂合格標準者；（二）年度圖書館：績優圖書館中經複評後所選出年度整體營運績效特優者；（三）特色圖書館：績優圖書館中經複評後選出具「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 8 項特色者。此外，凡營運績效成績未達績優圖書館合格標準，且經評鑑委員會議決議者列為輔導對象。

在經過縝密的初評與複評程序後，最後共評定出 190 所績優圖書館，並從績優圖書館中選拔出 10 所年度圖書館及 19 所特色圖書館。詳細的評鑑獎勵名單可參見《書海之間領航幸福的燈塔：教育部 102 年全國營運績優公共圖書館專輯》（國家圖書館，2013b）。

肆、公共圖書館成效評估

傳統上，圖書館多從投入、產出二層面來評估績效，例如德國 BIX 計

畫即包含投入和產出這二層面的績效指標，甚至美國圖書館雜誌星級圖書館績效評估僅包含產出層面的績效指標。換言之，圖書館傳統的績效評估乃是評估圖書館在投入資源與服務後，讀者對資源與服務的使用情形，並了解讀者對圖書館資源與服務品質的滿意程度。儘管該等評估能展現讀者利用圖書館的情況，但並不足以評量讀者使用圖書館服務後的效果。因此，近年來，圖書館績效評估逐漸從「圖書館提供了哪些資源與服務來達成圖書館設定的目標」轉向「圖書館提供的資源與服務導致讀者有何改變」，亦即從成效層面來評估圖書館的績效（柯皓仁，2013）。所謂「成效」，係指民眾個人、群體甚或機構在使用圖書館資源和服務之後，對其技能、知識或行為等方面產生的影響。Huysmans & Oomes（2012）和 Bertot & McClure（2003）等研究曾指出，讀者使用圖書館後的成效包含：經濟、學習、研究、資訊交換、文化、社區發展等方面。

圖書館成效評估雖然仍在起步階段，但美國、芬蘭、挪威、澳洲、非洲、加拿大等國家或地區已經陸續展開圖書館成效評估的研究（柯皓仁，2013）。美國圖書館雜誌亦開始思考如何將成效評估融入其星級圖書館績效評估中（Lyons & Lance, 2014）。

圖書館成效評估可分為針對圖書館的特定服務或活動評估其影響，以及廣泛探討使用圖書館後對讀者在生活中各方面的影響等二種（柯皓仁，2013）。本節謹以芬蘭的一項研究，說明如何探討公共圖書館對民眾在生活中各方面的影響；再者，介紹作者沿用該研究的精神，對臺灣民眾調查後的初步結果。

表 3 公共圖書館對民眾生活的影響

1. 教育	2. 工作
獲得學習機會	尋找工作求職之資訊
輔助正規教育的學習 (如國中小、高中職、大學)	完成特定任務 (例如學校作業、工作目標或專案等)
獲得與工作相關的學習機會	培養工作技能
利用閒暇時間自我學習	
3. 日常活動	4. 休閒
獲得處理家務之資訊	閱讀小說類書籍
獲得育兒知識和學校教育之資訊	閱讀非小說類書籍
獲取居住、房屋資訊 (例如：家居維修)	參與文化活動 (例如：觀賞戲劇或音樂會)
瞭解消費者權益或資訊	參與創作性活動 (例如：樂器演奏或唱歌)
獲得健康或醫療資訊	培養對於戶外活動、健身、運動的興趣
獲得旅遊度假資訊	培養對於大自然的興趣 (例如：賞鳥)
促進人際關係	培養對歷史及社會類別之主題的興趣
	參與社會議題之討論

資料來源：Vakkari, P. & Serola, S. (2012). Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34 (1), 37-44.

Vakkari & Serola (2012) 針對 15~79 歲的芬蘭民眾以分層隨機抽樣調查公共圖書館在芬蘭民眾生活中的影響，有效回收樣本為 1000 份（回收率 16.7%）。調查顯示，芬蘭民眾認為公共圖書館的影響可歸納為四構面共 22 種情形，這四個構面分別為教育（education）、工作與業務

(work and business)、日常活動 (everyday activities) 和休閒 (leisure time) (如表 3)。其中影響最大的前五種情形分別為：閱讀小說類書籍 (71%)、閱讀非小說類書籍 (67%)、利用閒暇時間自我學習 (58%)、獲得旅遊度假資訊 (45%)，以及參與文化活動 (42%)；影響最小的五種情形則為：尋找工作求職之資訊 (13%)、參與社會議題之討論 (17%)、瞭解消費者權益或資訊 (24%)、培養對於戶外活動／健身／運動的興趣 (24%)、獲得育兒知識和學校教育之資訊 (25%)。

為了解公共圖書館在臺灣民眾生活中的影響，作者於 2014 年 10 月間以 Vakkari & Serola (2012) 的研究為基礎，針對臺灣民眾實施問卷調查¹，有效回收樣本共 733 份。調查的初步結果如圖 4，影響最大的前五種情形分別為：獲得學習機會 (85%)、利用閒暇時間自我學習 (82%)、閱讀非小說類書籍 (74%)、獲得健康或醫療資訊 (67%)，以及閱讀小說類書籍 (65%)；影響最小的五種情形則為：參與創作性活動 (26%)、參與社會議題之討論 (34%)、尋找工作求職之資訊 (37%)、參與文化活動 (41%)，以及培養對於大自然的興趣 (42%)。比較臺灣與芬蘭的情形可發現，閱讀小說類書籍、閱讀非小說類書籍，以及利用閒暇時間自我學習都排在兩國公共圖書館對民眾生活影響的前五名；參與社會議題之討論和尋找工作求職之資訊則皆排在倒數五名。較為特別的是，參與文化活動在芬蘭排名前五名，但在臺灣則排於倒數第四名。此外，我國讀者自認可由圖書館獲得學習機會和健康或醫療資訊等方面之幫助；而芬蘭之讀者則認為圖書館可滿足其在獲得旅遊度假資訊及參與文化活動兩方面之需求。

¹ 本問卷調查僅為前期問卷調查，未來作者規劃實施大規模正式問卷調查。

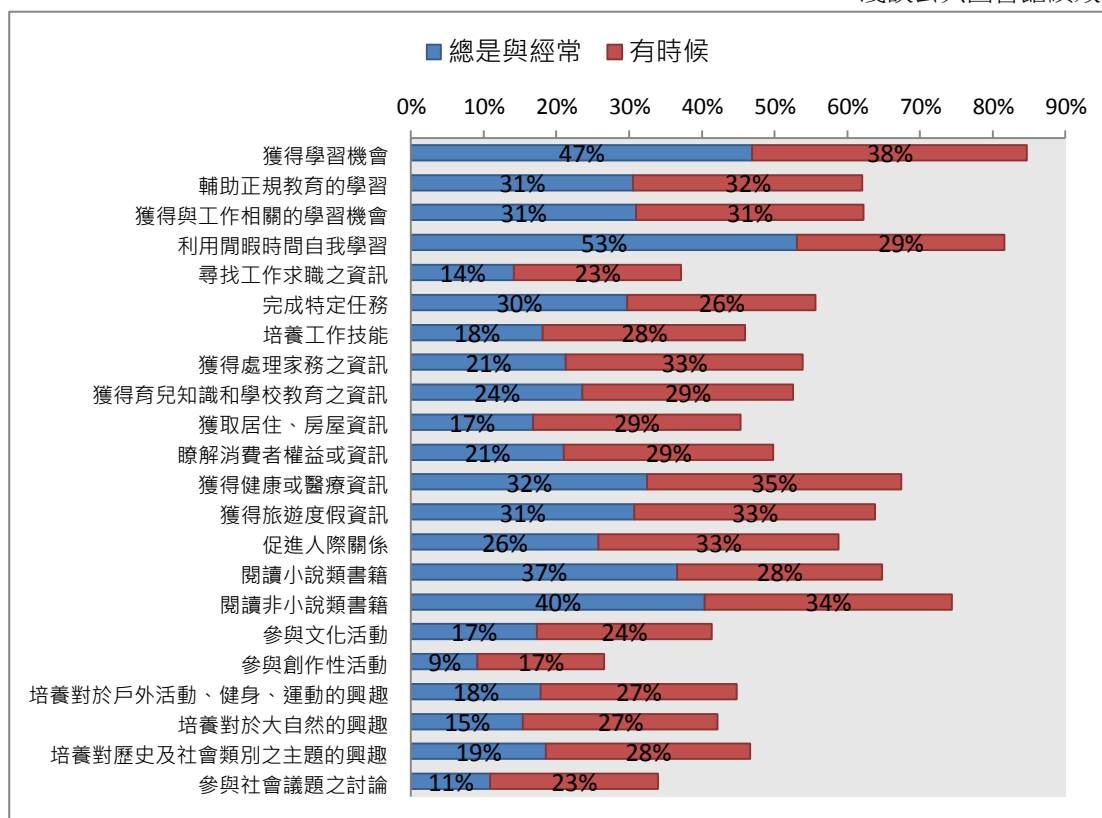


圖 4 臺灣公共圖書館對民眾生活的影響

伍、結論

績效評估乃是收集描述圖書館表現的統計與其他資料，並加以分析，以了解圖書館表現和其任務與目標的契合程度。圖書館若能持續、長期進行績效評估，可從中發現自身不足之處，從而採取行動改善，提升服務品質。

公共圖書館績效評估在國外已經行之有年，例如德國 BIX 績效評估計畫自 1999 年開始實施（目前已擴展到學術圖書館）、美國圖書館雜誌星級圖書館績效評估則是自 2008 年開始實施。我國自 2003 年起業已實施四次全國性公共圖書館評鑑，最近一次乃是 2013 年實施之「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」（呂明珠，2014）。表 4 為德國、美

國與臺灣的公共圖書館績效評估計畫比較表，由於我國的「全國公共圖書館評鑑及績優圖書館獎勵實施計畫」除了評鑑之外，尚包含獎勵、輔導，以及健全全國公共圖書館事業發展之責，因此所涵蓋的績效指標構面及指標數較多、較完善，且以質量並重的方式評估公共圖書館效能。

前述三項國內外績效評估計畫多以投入與產出層面評估公共圖書館績效。然而隨著全球政經社會情勢的改變，國家、社區與民眾愈來愈重視民眾在利用公共圖書館的資源與服務後，是否對其在知識、技能、行為有所影響，亦即圖書館的「成效」。公共圖書館的成效評估雖然尚在起步階段，目前國外已陸續有計畫進行，這亦是未來國內值得採行的方向。

表 4 三國公共圖書館績效評估計畫比較表

國家	德國	美國	臺灣 (2013 年)
構面數	4	NA	5
指標數	18	4	42
績效評估層面	投入、產出	產出	投入、產出
量/質化	量化	量化	質量並重
獎勵	星級圖書館	星級圖書館	績優圖書館、年度圖書館、特色圖書館

參考文獻

- Bertot, J. C. & McClure, C. R. (2003). Outcomes assessment in the networked environment: Research questions, issues, considerations, and moving forward. *Library Trends*, 51 (4), 590-613.
- BIX (2014). Project information. Retrieved from <http://www.bix-bibliotheksindex.de/en/project-info.html> <http://www.bix-bibliotheksindex.de/>
- Huysmans, F. & Oomes, M. (2012). Measuring the public library's societal value: a methodological research program. *World Library and Information Congress: 78th IFLA General Conference and Assembly*. 11-17 August,

- Helsinki, Finland. Retrieved from <http://conference.ifla.org/past/ifla78/76-huysmans-en.pdf>
- ISO 11620 (2014) . *Information and documentation: Library performance indicators* (3rd) . International Organization for Standardization, Geneva.
- Library Journal (2014a) . The LJ Index: Frequently Asked Questions (FAQ) . Retrieved from <http://lj.libraryjournal.com/stars-faq/>
- Library Journal (2014b) . The LJ Index: Score calculation algorithm. Retrieved from <http://lj.libraryjournal.com/americas-star-libraries-score-calculation-algorithm/>
- Lyons, R. & Lance, K. C. (2014) . LJ Index 2014: The star libraries. Retrieved from <http://lj.libraryjournal.com/2014/11/managing-libraries/lj-index/class-of-2014/the-star-libraries-2014>
- Poll, R., & Boekhorst, P. te (2007) . *Measuring quality: International guidelines for performance measurement in libraries* (IFLA publications, 127) . (2nd Rev. ed.) . Munchen, Germany: K.G. Saur.
- Poll, R. (2007) . Benchmarking with quality indicators: National projects. *Performance Measurement and Metrics*, 8 (1) , 41-53.
- UNESCO (1994) . UNESCO Public Library Manifesto 1994. *IFLA Journal*, 21 (1) , 66-67. Retrieved from <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>
- Vakkari, P. & Serola, S. (2012) . Perceived outcomes of public libraries. *Library & Information Science Research*, 34 (1) , 37-44.
- 王振鵠 (1995) 。公共圖書館。圖書館學與資訊科學大辭典。檢自

<http://terms.naer.edu.tw/detail/1683146/>

呂明珠（2014）。我國公共圖書館評鑑之發展與建議。《圖書與資訊學刊》，6（2），22-38。

柯皓仁（2013）。以績效評估證明公共圖書館的價值。《公共圖書館新視野：公共圖書館人才培訓教材》，11，97-119。臺中市：國立公共資訊圖書館。

國家圖書館（2013a）。102 年全國公共圖書館評鑑手冊。檢自
<http://www.ncl.edu.tw/public/Attachment/39111651071.pdf>

國家圖書館（2013b）。書海之間領航幸福的燈塔：教育部 102 年全國營運績優公共圖書館專輯。臺北市：國家圖書館。

經濟部標準檢驗局（2012）。資訊與文獻--圖書館績效指標（中華民國國家標準 CNS15543）。臺北市：經濟部標準檢驗局。

歐陽崇榮，薛志峰，關中，童瓊慧（2006）。公共圖書館網站之評估。《臺北市立圖書館館訊》，23（3），55-80。