

2015

文

專文

圖書館營運基準及技術規範與圖書館經營

圖書館營運基準及技術規範與圖書館經營

■盧秀菊

圖書館營運基準及技術規範，乃依各國政府之圖書館法而制定，其目的在為圖書館之經營管理與服務訂定指導性原則或經營要求，並為圖書館之業務訂定技術規範。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3條規定教育部為圖書館之中央主管機關，第5條規定圖書館之設立及營運基準，由中央主管機關定之，第6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¹。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。

圖書館事業之發展，以歐美國家為先進，其發展興盛已近百年，圖書館經營管理亦頗具成效，可為其他發展中國家之楷模。圖書館經營之績效有賴各項圖書館營運標準及業務規範作為指引。因此，除簡述我國因〈圖書館法〉通過後，制定各項圖書館設立及營運基準，以及圖書資訊相關技術規範的現況外；本文重點在介紹國外圖書館標準與技術規範，圖書館績效，以及圖書館評鑑；期望以他山之石，助我圖書館經營邁向卓越境地。

一、我國圖書館營運基準與技術規範

圖書館法規有3種：（1）國會立法所通過的有關圖書館設置、管理、經營與利用等必要事項之圖書館基本法；（2）圖書館行政主管機關依圖書館基本法所委任或授權所訂的圖書館行政規章；（3）圖書館主管機關或各館基於設置及管理必要所自訂，並經其上級主管機關所核備後之圖書館內部規章。以上3種法規之效力，依序為基本法、行政規章、以及內部規章²。

我國〈圖書館法〉第3條及第5條明文規定圖書館之設立及營運基準由中央主管機關教育部定之。我國圖書館營運基準乃依〈圖書館法〉而制定，為圖書館設立及服務之基本要項，其內容包括圖書資料、館舍設備、人員配置及服務要項等方面之最低基準，並可作為圖書館業務發展及評鑑之具體指標³。

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3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⁴。國家圖書館於民國90年已研擬7種基準草案如下：（1）公共圖書館設立及營運基準草案（42條），（2）大學圖書館設立及營運基準草案（38條），（3）專科圖書館設立及營運基準草案（38條），（4）高中圖書館設立及營運基準草案（25條），（5）高職圖書館設立及營運基準草案（27條），（6）國中圖書館設立及營運基準草案（38條），（7）國小圖書館設立及營運基準草案（35條）⁵。

我國之圖書資訊技術規範乃依〈圖書館法〉之第6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。國家圖書館亦於民國90年完成以下6項規範的研擬工作：（1）中國機讀編目格式草案。（2）文獻分析機讀格式草案。（3）數位圖書館標準規範草案：①詮釋資料格式（Metadata）規範草案；②資料數位化與命名原則草案；③數位圖書館分散式檢索協定草案；④資訊檢索服務與協定草案⁶。

由於發展圖書館事業應擬訂之營運基準與圖書資訊技術規範甚多，90年度所完成的僅為其中



之一部分，尚待繼續研擬訂定的如：專門圖書館之設立及營運基準、中文圖書分類表、中文主題詞表（科學技術類）、中國編目規則、權威機讀格式、多媒體相關技術規範等，皆正在進行中⁷。

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⁸。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，以提升圖書館之服務品質⁹，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〉¹⁰。而〈大學圖書館營運要點（草案）〉¹¹，則是由中國圖書館學會研擬，尚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，近年來中國圖書館學會及國家圖書館曾研訂《中國編目規則》，《中國機讀編目格式》，《中文圖書標題表》，以及文獻處理規範多種¹²。

此外，中國圖書館學會標準委員會自民國80年起，接受經濟部中央標準局（今標準檢驗局）委託起草圖書館相關國家標準，加上以前已通過的國家標準，從民國58年迄87年止，共有41種¹³；皆是圖書館執行業務時技術規範之國家標準。這些國家標準是根據國際標準，參酌我國國情而研訂。如我國之國家標準〈CNS 13148中國書目資訊交換格式—磁帶部份〉，乃依據國際標準（ISO 2709 Documentation - Format for Bibliographic Information Interchange on Magnetic Tape）而研訂¹⁴。基於上述CNS 13148國家標準，我國又研訂〈CNS 13226機讀編目格式標準〉¹⁵，成為《中國

機讀編目格式》所依據的綱領型或指導型國家標準。《中國機讀編目格式》則是操作型，實際應用於圖書館業務執行時的技術規範。又如我國之國家標準〈CNS 13227書目資料著錄總則〉，乃依據國際標準（ISBD：General International Standard Bibliographic Description）而研訂¹⁶，亦為《中國編目規則》編訂時所依據的國家標準之一。《中國編目規則》為圖書館處理編目業務時所依據的實作面操作型規則。

總言之，〈圖書館法〉乃基本大法，圖書館據之而研訂各類型圖書館設立及營運基準與圖書館業務相關技術規範；前者是圖書館經營的大政方針，服務指引及評鑑尺度；後者是圖書館業務實際運作時操作型的技術規範或規則、格式、手冊等。至於我國圖書館學會業已接受經濟部標準檢驗局委託研訂的多項圖書館相關國家標準，正是圖書資訊相關技術規範所依據的上層指導或綱領標準，據之而研訂各種編目規則、機讀編目格式，以及文獻處理等規則。

二、圖書館標準與圖書資訊技術規範

「圖書館標準」之英文為 "Library Standards"，考查其意義，頗為廣泛，包含上節所述我國之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或指導型國際標準或國家標準。而業務之「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、格式等，英文為Rule, Code, Format等。

依我國經濟部標準檢驗局所定「標準層級」，概分為國際標準、地區標準、國家標準、團體標準、公司標準等5層級：（1）國際標準，如國際標準化組織所頒布之ISO標準或IEC標準等。（2）地區標準，如歐盟所頒布之EN標準。（3）國家標準，如我國之CNS國家標準，美國ANSI標準等。（4）團體標準，如美國材料試驗協會ASTM

標準等。(5) 公司標準，如臺電公司中油公司採購規範等¹⁷。〈標準法〉定義「標準」為：經由共識程序，並經公認機關（構）審定，提供一般且重覆使用之產品、過程或服務有關之規則、指導綱要或特性之文件¹⁸。

我國現行圖書館相關標準有國家標準41種，乃由中國圖書館學會接受委託，經過前中央標準局，今標準檢驗局通過的；以及團體標準如中國圖書館學會與國家圖書館所研訂的，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。

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的標準。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〉，教育部改其名稱爲〈公共圖書館營運管理要點〉公布¹⁹。

而各國所謂的「圖書館標準」，則是由各國政府主管教育當局，或圖書館專業組織，或是由政府指定組織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²⁰。因此，各國「圖書館標準」相當於我國圖書館設立及營運基準，民國90年已完成的7類圖書館的設立及營運基準草案屬之²¹。

今以美國公共圖書館與大學院校圖書館標準為例，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²²。美國的公共圖書館標準，其內容分為「原則」與「標準」2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，簡稱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）²³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。

美國大學院校方面，則一直有標準之發布。大學方面，有〈大學圖書館標準〉（Standards for University Libraries），1979年由美國學院與學術圖書館學會（Association of College and Research Libraries，簡稱ACRL）第一次公布²⁴，最新版為1989年修訂本²⁵。學院方面，有〈學院圖書館標準〉（Standards for College Libraries），1959年首次發布，1975年，1986年，1995年修訂，最新者為2000年本²⁶。綜合二份標準，其內容包括：說明圖書館之任務，設立圖書館之目的目標，發展目的所需考慮之資源、人員和館舍因素，評量圖書館之服務績效，以及



評鑑圖書館之評估準則。其理念則包含了考量圖書館經營所需輸入 (Input) 的資源，經由作業而輸出 (Output) 的服務，以及圖書館對使用者所達成的服務成效 (Outcome)²⁷。

以美國公共圖書館與大學院校圖書館之標準內容，查檢我國正在研擬中之7種各類型圖書館設立及營運基準草案²⁸，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。

圖書資訊分類、編目、建檔及檢索技術規範，各國亦已早有成果，以英美語系而言，有通用的《Anglo-American Cataloging Rules, 2nd ed.》(簡稱AACR2)²⁹，《Dewey Decimal Classification》(簡稱DDC)³⁰，《Library of Congress Subject Headings》(簡稱LCSH)³¹，《MARC21 Format for Bibliographic Data》³²，以及《Dublin Code Metadata》(簡稱DC)等³³。我國亦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³⁴。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。

三、圖書館績效

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 (Evaluation) 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 (Library Evaluation) 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³⁵。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³⁶。

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)³⁷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)³⁸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。

一般性圖書館與資訊中心評鑑之文獻之外，各類型圖書館亦有其專論專著。本文僅介紹公共圖書館與學術圖書館之文獻，而以實務性指引為主。

1970年代，美國公共圖書館學會 (Public Library Association, 簡稱PLA) 摒棄過去用標準評鑑圖書館的方法。因為標準是以輸入 (Input) 圖書館機構本身之各項資源，如建築、設備、人員、藏書、經費等作為評鑑圖書館經營良窳之指標；是「機構導向的」(Institution-Oriented)。此時受到企業界及管理學的影響，轉而重視圖書館輸出 (Output) 之成果及服務表現，是「使用者導向的」(User-Oriented)。因此公共圖書館學會研商擬訂新的公共圖書館服務之規劃與評估方法，於1980年代出版以下文獻，作為公共圖書館

整體規劃與評估服務成效之參考手冊：《公共圖書館之規劃程序》(A Planning Process for Public Libraries)，《公共圖書館規劃與角色確定》(Planning and Role Setting for Public Libraries)，《公共圖書館服務成效評估》(Output Measures for Public Libraries)³⁹。綜合以上3種手冊，建議美國公共圖書館之角色有八：社區活動中心、社區資訊中心、正式教育支援中心、獨立學習中心、通俗資料圖書館、學前兒童學習所、參考圖書館、以及研究中心⁴⁰。《公共圖書館服務成效評估》手冊包括12項評量法，分屬5類圖書館服務，以評鑑圖書館是否達成其自訂之目的與目標，完成圖書館的任務⁴¹。

此外，美國公共圖書館學會於1998年完成一份新手冊《為結果而規劃：公共圖書館轉化程序》⁴²，強調因應公共圖書館對其所服務之社區與使用者需求而提供最完善之服務。在公共圖書館服務項目中，該手冊亦就此方面做調查，彙整成13項服務為：基本素養、公務及職業資訊、民眾需要、社區轉介、消費者資訊、文化覺醒、當代議題及著作、正式學習支援、一般資訊、政府資訊、資訊素養、終生學習、地方歷史及系譜。2001年出版《為結果而規劃：簡化方式》為上述手冊的簡化版⁴³。

學術圖書館方面，1980年以來有3本重要文獻。《學術與研究圖書館之目標績效評量》(Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries)⁴⁴一書，闡明圖書館評量須以圖書館之服務理念、目的和目標為依歸而評量其質與量兩方面之服務績效。《學術與研究圖書館讀者服務之績效評估》(Performance Measurement for Public Services in Academic and Research Libraries)⁴⁵出版，為學術與研究圖書館讀者服務之文獻傳遞、館藏發展、資訊提供及利用指導四方面，設計一績效評估之模式。《評量學術圖書館績效》(Measuring Academic Library

Performance)⁴⁶為學術圖書館提供績效評量之指引書，其所設計的評量項目是以服務為主要考慮，未納入圖書館內部作業，如技術服務等項目。該手冊設計4類服務15種評量法，以評估圖書館服務之質與量。

1990年代以來，強調服務品質，在學術圖書館方面，有以下兩書出版。《學術圖書館之服務品質》(Service Quality In Academic Libraries)⁴⁷一書，在一般圖書館評鑑之效率、效能、成本效益概念之外，特別強調服務品質之評估，而以讀者需求為評鑑之最終依歸。《學術圖書館績效評估指引》(Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries)⁴⁸手冊，特色在探討學術圖書館績效評估外，並提供17項績效評估指標，為兼顧理論與實務之操作型指引。

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, 簡稱ISO)頒布一項國際標準《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)⁴⁹。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。

總之，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績效為評鑑重心，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，皆是圖書館經營重視績效的努力。

四、圖書館評鑑的評量項目

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〉第17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⁵⁰。」可見圖書館經營績效的提升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）》⁵¹中，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。鑑於美國公共圖書館與學術圖書館已有通用的實務操作型圖書館評鑑手冊，國際標準組織（ISO）亦有一項圖書館績效指標之國際標準；因此，將3種評鑑手冊內容加以介紹，以供參考。

（一）《公共圖書館服務成效評估》（1987）⁵²

該手冊提出圖書資料流通量、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12種評量法；歸納成圖書館使用評量、圖書資料使用評量、圖書資料獲得率評量、參考服務評量、圖書館活動評量5類圖書館服務；以評量圖書館之服務成效是否達成其自訂之角色、功能、目的與目標⁵³。

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
 - （2）登記使用者佔社區人口之百分比
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
 - （4）每年每人平均館內使用圖書資料量
 - （5）每年每一圖書資料之平均流通次數

3. 圖書資料獲得率評量（Materials Access Measures）
 - （6）圖書資料刊名滿足率
 - （7）圖書資料主題和著者名滿足率
 - （8）圖書資料瀏覽者之滿足率
 - （9）圖書資料之遞送率
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
 - （11）參考諮詢服務完成率
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

（二）《學術圖書館績效評估指引》（1996）⁵⁴

該手冊之正書名為《評估品質》。品質（Quality）一詞乃取自企業管理以服務導向（Service-Oriented）的產品品質管理（Quality Management）。此觀念應用於圖書館之服務品質管理則包括：擬定圖書館任務陳述、確認主要讀者群、探尋讀者需求、確立圖書館目的目標、設計圖書館服務項目、評估圖書館服務績效是否滿足讀者需求、改進服務項目與內容，以期達成讀者需求為導向之服務品質。換言之，該手冊將圖書館評鑑之意義及內涵方面，更進一步推向使用者需求為導向的服務。然而，雖以使用者之需求為前提，其圖書館評鑑之整個流程，仍是自1970年以來之基本性質與概念。至於實施績效評估之程序（Measurement Process）以及成本效益（Cost-Effectiveness），在手冊中有詳細之闡說⁵⁵。

而該手冊最為實用的部分，則是在績效評量之理論之外，設計17項績效評估指標（Performance Indicators），可作為學術圖書館實際操作之指引，其17項績效評估指標列之如下⁵⁶：

1. 市場滲透力：圖書館潛在使用者在實際使用者中所佔的比例
2. 圖書館開放時數與使用者期望時數之比較

3. 用以查核館藏品質之專家書目
4. 館藏使用率
5. 特定主題之館藏使用率
6. 未被使用之圖書資料率
7. 特定館藏圖書資料之查獲率
8. 特定主題之館藏圖書資料查獲率
9. 採購速度：圖書資料出版後，採購到館之速度
10. 圖書處理速度：圖書資料到館經分類編目後上架之速度
11. 圖書資料獲得率：使用者需要之資料被獲得之情形
12. 文獻傳遞時間：館內使用者找尋資料到完成借出手續之時間
13. 館際互借速度：館與館之間資料互借之獲取速度，獲得資料與需求資料之比率，以及費用等
14. 參考問題之正確回答率
15. 遠端使用率：圖書館主要使用者群在遠端使用之人數與該群總人數之比例
16. 使用者滿意度：圖書館整體服務及各分項服務之滿意情形
17. 使用者對於遠端使用服務之滿意度

而在以上17項績效評估指標之下，每項指標皆分定義、目的、方法、設計問題、收集資料、統計資料、詮釋資料、可行解決方案等，詳細解說每一指標在圖書館之實際操作應用，實為方便實用之指引手冊⁵⁷。

(三)《國際標準組織11620標準：圖書館績效指標》(1998)⁵⁸

該手冊對圖書館服務列下讀者滿意度、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，其細目列之如下⁵⁹：

1. 讀者認知評量 (User Perception)
 - (1) 讀者滿意度
2. 讀者服務評量 (Public Services)
 - (2) 圖書館服務人口使用圖書館之百分比
 - (3) 圖書館提供每位讀者服務的平均成本
 - (4) 每年每人平均到訪圖書館次數
 - (5) 圖書館對讀者每次到訪圖書館的平均成本
 - (6) 圖書資料書刊名可得性
 - (7) 讀者所需之圖書資料書刊名可得性
 - (8) 讀者所需之圖書資料書刊名佔圖書館館藏之百分比
 - (9) 讀者所需之圖書資料書刊名延伸可得性
 - (10) 每年每人平均館內使用圖書資料量
 - (11) 館藏使用率
 - (12) 閉架式館藏查尋所花費時間之中數
 - (13) 開架式館藏查尋所花費時間之中數
 - (14) 館藏平均流通次數
 - (15) 每年每人平均圖書資料流通量
 - (16) 特定時間內每人平均圖書資料流通量
 - (17) 圖書館提供圖書資料流通的平均成本
 - (18) 每年每位館員平均處理圖書資料流通量
 - (19) 館際互借處理的速度
 - (20) 參考諮詢正確回答率
 - (21) 圖書資料書刊名檢索成功率
 - (22) 圖書資料主題檢索成功率
 - (23) 設備使用可得性
 - (24) 設備使用率
 - (25) 閱覽席位使用率
 - (26) 自動化系統使用可得性
3. 技術服務評量 (Technical Services)
 - (27) 圖書資料採訪到館時間之中數
 - (28) 圖書資料處理時間之中數
 - (29) 圖書館編目圖書資料之平均成本
4. 服務推廣評量 (Promotion 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。



五、結語

本文簡論我國〈圖書館法〉通過後，國內正積極進行圖書館設立及營運基準，以及圖書資訊技術規範的研訂，乃步向圖書館卓越經營的步驟，已與先進國家推動優良圖書館事業之努力並駕齊驅。圖書館營運基準和技術規範訂定後，下一步驟要落實圖書館評鑑，以考核圖書館績效，

必須建立評估準則與評量指標。本文介紹一項國際，二項美國的圖書館績效評估的手冊，即是希望借重於各國圖書館界已通用的圖書館評鑑手冊，以協助研訂適用於我國的圖書館績效評估準則或評量指標。他山之石，或有可借鏡之處，於此並預祝禱我國圖書館經營更上層樓，以達成服務民眾的使命。

【註釋】

1. 〈圖書館法〉，刊《總統府公報》6377期（民國90年1月17日）：頁27-29。見《國家圖書館館訊》90年1期 = 總87期（民國90年2月）：頁7-9。又見 <http://www.ncl.edu.tw/bbs/libregulation.html>（Accessed July 10, 2002）。
2. 簡耀東編，《中日韓三國圖書館法規選編》（臺北市：文華，民國83年），編者序，頁2。
3. 〈公共圖書館設立及營運基準草案總說明〉，頁1。
<http://www.ncl.edu.tw/bbs/pdf/5-1.pdf>（Accessed July 10, 2002）。
4. 嚴鼎忠，〈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年1期 = 總91期（民國91年2月）：頁18。
5. 〈圖書館法及相關子法草案〉，<http://www.ncl.edu.tw/bbs/libreglist.htm>（Accessed July 9, 2002）。
同註4，頁18-19。
七種營運基準草案之要點，參見嚴鼎忠，〈我國圖書館事業發展的嶄新一頁--圖書館營運基準的研擬〉，《中國圖書館學會會訊》10卷1期 = 總124期（民國91年3月21日）：頁1-6。
6. 同註5。同註4，頁19。
7. 同註4，頁21。
8. 王振鵠，〈圖書館法與圖書館事業之發展〉，《中華民國九十年圖書館年鑑》（臺北市：國家圖書館，民國91年），頁31。
9. 同註3，頁1。
10. 教育部，〈公共圖書館營運管理要點〉，《第三次中華民國圖書館年鑑》（臺北市：國家圖書館，民國88年），頁691-694。
11. 〈大學圖書館營運要點（草案）〉，《中華民國八十九年圖書館年鑑》（臺北市：國家圖書館，民國89年），頁482-484。
12. 同註8，頁31-32。
13. 鄭恆雄、許令華合編，〈圖書館相關標準〉，《第三次中華民國圖書館年鑑》（臺北市：國家圖書館，民國88年），頁711-712。
14. 〈圖書館相關國家標準彙編〉（臺北市：經濟部中央標準局，民國83年，活頁本），頁1-6。
15. 同註14，頁149-188。
16. 同註14，頁189-199。
17. 經濟部標準檢驗局，〈國家標準層級〉，http://w3.bsmi.gov.tw/page/pagetype14_sub.jsp?no=1&groupid=19&type_no=&pageno=204&type_no=1（Accessed August 26, 2002）。
18. 經濟部標準檢驗局，〈標準法〉，http://w3.bsmi.gov.tw/page/pagetype8_sub.jsp?no=10&pageno=195&type_no=1&groupid=5（Accessed August 26, 2002）。
19. 同註13，頁708-710。
20. 王振鵠，〈各國圖書館標準之研究〉，《圖書館學論叢》

- (臺北市：臺灣學生書局，民國73年)，頁63。
21. 同註5。
 22. 同註20，頁63。
 23. *Minimum Standards for Public Library Systems*, 1966 (Chicago: American Library Association, 1967)。
 24. Beverly P. Lynch, "University Library Standards," *Library Trends* 31:1 (Summer 1982) : 33-47.
 25. "Standards for University Libraries: Evaluation of Performance," (1989 Revision) . <http://www.ala.org/acrl/guides/univer.html> (Accessed August 28, 2002)。
 26. "Standards for College Libraries," (2000 Edition) . <http://www.ala.org/acrl/guides/college.html> (Accessed August 28, 2002)。
 27. 同註25，頁1-9。同註26，頁1。
 28. 同註5。
 29. *Anglo-American Cataloging Rules*, Second Edition, 1998 Revision (Chicago, Ill. : American Library Association, 1998)。
 30. *Dewey Decimal Classification and Relative Index*, Ed. 21 (Albany, N.Y. : Forest Press, a division of OCLC Online Computer Library Center, 1989)。
 31. *Library of Congress Subject Headings* , 22nd ed. (Washington, D.C. : Cataloging Distribution Service, Library of Congress : For sale by the Cataloging Distribution Service, Library of Congress, 1999)。
 32. *MARC 21 Format for Bibliographic Data*, 1999 ed. (Washington, D.C. : Library of Congress, Cataloging Distribution Service, 1999)。
 33. "Dublin Code Metadata Initiative." <http://dublincore.org/> (Accessed August 30, 2002)。
 34. 同註8，頁31-32。
 35. F. W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Services* (Wash. D. C. : Information Resources Press, 1977) , p. vii.
 36. Mary J. Cronin, *Performance Measurement for Public Services in Academic and Research Libraries* (Wash. D.C. : Office of Management Studies, Association of Research Libraries, 1985) , p.3.
 37. Christine Abbott, *Performance Measurement in Library and Information Services* (London: Aslib, 1994)。
 38. John Crawford, *Evaluation of Library and Information Services* (London: Aslib, 1996)。
 39. a. Vernon E. Palmour, Marcia C. Bellassai and Nancy V. DeWath, *A Planning Process for Public Libraries* (Chicago: American Library Association, 1980)。
 - b. Charles R. McClure and others, *Planning and Role Setting for Public Libraries: A Manual of Options and Procedures* (Chicago: American Library Association, 1987)。
 - c. Douglas Zweizig and Eleanor Jo Rodger, *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures* (Chicago: American Library Association, 1982)。
 - d. Nancy Van House and others, *Output Measures for Public Libraries*, 2nd ed. (Chicago: American Library Association, 1987)。
 40. 同註39b，頁28。
 41. 同註39d，頁35-72。
 42. Ethel Himmel and William James Wilson, *Planning for Results: A Public Library Transformation Process* (Chicago: American Library Association, 1998)。
 43. Sandra Nelson, *The New Planning for Results: A Streamlined Approach* (Chicago: American Library Association, 2001)。
 44. Paul B. Kantor, *Objective Performance Measures for Academic and Research Libraries* (Wash. D.C.: Association of Research Libraries, 1984)。
 45. 同註36。
 46. Nancy A. Van House, Beth T. Weil, and Charles R. McClure, *Measuring Academic Library Performance: A Practical Approach* (Chicago: American Library Association, 1990)。



47. Peter Hernon and Ellen Altman, *Service Quality In Academic Libraries* (Norwood, N.J.: Ablex, 1996) .
48. Roswitha Poll and Peter te Boekhorst, *Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries* (Munich: K.G. Saur, 1996) .
49. ISO 11620 Information and Documentation-Library Performance Indicators, 1998.
50. 同註1。
51. 國家圖書館,《圖書館事業發展三年計畫草案》(臺北市:該館,電腦列印本,民國89年7月訂定,民國90年1月修訂),頁16。
52. 同註39d。
53. 同註39d,頁35-72。
54. 同註48。
55. 同註48,頁11-12,23-40。
56. 同註48,頁45-113。
57. 同註48,頁45-113。
58. 同註49。
59. 同註49。此處中文翻譯引自以下二文:
謝寶媛、王佩玲,〈公共圖書館標準之研究〉,《國家圖書館館刊》88年2期(民國88年12月):頁41-42。
王佩玲,〈公共圖書館績效評估之研究—以臺北市立圖書館為例〉,國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文,民國89年6月,頁15-16。