**直轄市立圖書分館（區館）營運績效評量表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **項目** | **項目配分** | **自評小計** | **委員評分小計** | **委員意見** |
| （一）  基礎建設 | 40 |  |  |  |
| （二）  營運規劃 | 35 |  |  |  |
| （三）  館藏資源管理 | 10 |  |  |  |
| （四）  讀者服務 | 20 |  |  |  |
| （五）  閱讀推廣及公共關係 | 25 |  |  |  |
| （六）  閱讀環境 | 20 |  |  |  |
| **總分** | **150** |  |  |  |

**委員簽名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（一）基礎建設 (本項計40分)** | | | | |  |
| 1-1  館舍面積符合標準要求  （5分） | **🞛直轄市立圖書分館（區館），宜有1,800平方公尺。** | |  |  |  |
| 未達1,000平方公尺 | 1分 |
| 1,000平方公尺以上，未達1800平方公尺 | 2分 |
| 1,800平方公尺以上，未達2,800平方公尺 | 3分 |
| 2,800平方公尺以上，未達3,800平方公尺 | 4分 |
| 3,800平方公尺以上 | 5分 |
| 1-2  每週開放時間符合標準要求  （5分） | **🞛圖書館開放時間至少56小時，週六或週日至少開放1日；午間或夜間應至少開放一時段。** | |  |  |  |
| 未達32小時 | 1分 |
| 32小時以上，未達44小時 | 2分 |
| 44小時以上，未達56小時 | 3分 |
| 56小時以上，未達68小時 | 4分 |
| 68小時以上 | 5分 |
| 1-3  購書經費所占比率符合標準要求  （5分） | **🞛圖書資料購置費不得低於全年預算經常支出總額的15%。（計算公式：圖書資料購置費決算數/營運業務費決算數\*100%）**  **🞛本項指標檢視分配典藏於圖書分館（區館）之圖書資料購置費。** | |  |  |  |
| 未達總額的7% | 1分 |
| 占總額的7%以上，未達15% | 2分 |
| 占總額的15%以上，未達20% | 3分 |
| 占總額的20%以上，未達25% | 4分 |
| 占總額的25%以上 | 5分 |
| 1-4  總館藏量符合標準中基本館藏量要求  （5分） | **🞛直轄市立圖書分館（區館）至少應有圖書3萬冊(件)。** | |  |  |  |
| 未達2萬5,000冊（件） | 1分 |
| 2萬5,000冊（件）以上，未達3萬冊（件） | 2分 |
| 3萬冊（件）以上，未達3萬5,000冊（件） | 3分 |
| 3萬5,000冊（件）以上，未達4萬冊（件） | 4分 |
| 4萬冊（件）以上 | 5分 |
| 1-5  總館藏年增加量符合標準要求  （5分） | **🞛直轄市立圖書分館（區館），每年至少增加3,000冊(件)。** | |  |  |  |
| 未達2,800冊（件） | 1分 |
| 2,800冊（件）以上，未達3,000冊（件） | 2分 |
| 3,000冊（件）以上，未達3,200冊（件） | 3分 |
| 3,200冊（件）以上，未達3,400冊（件） | 4分 |
| 3,400冊（件）以上 | 5分 |
| 1-6  期刊種數符合標準要求  （5分） | **🞛直轄市立圖書分館（區館）標準未設定應有期刊種數，以鄉鎮圖書館應有期刊30種以上標準衡量。** | |  |  |  |
| 未達20種。 | 1分 |
| 20種以上，未達30種。 | 2分 |
| 30種以上，未達40種。 | 3分 |
| 40種以上，未達50種。 | 4分 |
| 50種以上。 | 5分 |
| 1-7  專業人員每年專業訓練時數  （5分） | **🞛專業人員每年應接受20小時以上之專業訓練，本項指標檢視服務於圖書分館（區館）之專任人員平均受訓時數。** | |  |  |  |
| 館員平均受訓時數未達10小時 | 1分 |
| 館員平均受訓時數10小時以上，未達20小時。 | 2分 |
| 館員平均受訓時數20小時以上，未達30小時。 | 3分 |
| 館員平均受訓時數30小時以上，未達40小時。 | 4分 |
| 館員平均受訓時數達40小時以上。 | 5分 |
| 1-8  網路頻寬  （5分） | **🞛本項指標，以全市圖書館（含總館及分/區館）供讀者使用網路頻寬(傳輸速率)下載情形** | |  |  |  |
| 未達5M | 1分 |  |  |  |
| 達5M-10M | 2分 |
| 達11-20M | 3分 |
| 達21-99M | 4分 |
| 達100M以上 | 5分 |
| **（二）營運規劃 (本項35分)** | | | | |  |
| 2-1  營運計畫之訂定與推動  （5分） | 1.訂有圖書分館年度工作計畫。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能依計畫進度執行。 | 2分 |
| 3.符合2，且能定期檢討執行情形及進度。 | 3分 |
| 4.符合3，且年度工作計畫能與總館年度工作重點相結合。 | 4分 |
| 5.符合4，且年度工作計畫能與圖書館之策略計畫、中長程發展計畫相結合。 | 5分 |
| 2-2  營運經費之編列與運用  （5分） | 1.能有圖書分館（區館）營運專用經費。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且經費運用依推動之業務項目規劃。 | 2分 |
| 3.符合2，且能有圖書分館（區館）購書專用經費。 | 3分 |
| 4.符合3，且圖書分館（區館）購書專用經費能有效運用及執行。 | 4分 |
| 5.符合4，且能申請補助經費，補助經費能有效運用。 | 5分 |
| 2-3  業務統計之辦理  （5分） | 1.能定期辦理館藏量、閱覽、流通、參考諮詢、資訊檢索及推廣活動等各項業務統計。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且各項統計能正確計算。 | 2分 |
| 3.符合2，且能確實提供公共圖書館統計系統正確之統計資料。 | 3分 |
| 4.符合3，且能針對各項業務統計進行年度分析並提出報告。 | 4分 |
| 5.符合4，且能有其他運用統計之措施。 | 5分 |
| 2-4  業務評鑑之辦理  （5分） | 1.能辦理自我業務評鑑。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能定期接受總館之業務評鑑。 | 2分 |
| 3.符合2，且能依據評鑑結果進行分析與改善。 | 3分 |
| 4.符合3，評鑑結果能獲致績效良好之獎勵。 | 4分 |
| 5.符合4，且能參與外機關舉辦之各項評獎或評選，並獲致榮譽。。 | 5分 |
| 2-5  讀者滿意度調查之辦理  （5分） | 1.訂有讀者整體滿意度調查辦法或計畫；或能配合總館執行調查。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能確實辦理調查並統計、分析結果。 | 2分 |
| 3.符合2，且能針對讀者不滿意處進行原因分析。 | 3分 |
| 4.符合3，且能提出改善措施，並加以改善。 | 4分 |
| 5.符合4，且能規劃辦理圖書分館（或區館）單項服務或活動之滿意度調查。 | 5分 |
| 2-6  讀者意見之處理  （5分） | 1.能建立讀者反映意見之管道。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能處理並回復讀者意見。 | 2分 |
| 3.符合2，且能針對讀者抱怨意見進行原因分析。 | 3分 |
| 4.符合3，且能針對讀者抱怨意見提出改善措施，並加以改善。 | 4分 |
| 5.符合4，且能定期了解讀者對處理及回復內容之滿意度。 | 5分 |
| 2-7  館員繼續教育與在職訓練之辦理  （5分） | 1.館員能積極參加總館舉辦之館內教育訓練。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能積極參加館外機關舉辦之教育訓練。 | 2分 |
| 3.符合2，且館員能積極參訪國內圖書館進行標竿學習、觀摩學習。 | 3分 |
| 4.符合3，且館員能積極參訪國內企業組織進行標竿學習、觀摩學習。 | 4分 |
| 5.符合4，且館員能透過數位學習課程在職進修。 | 5分 |
| **（三）館藏資源管理 (本項計10分)** | | | | |  |
| 3-1  建立多元之館藏資料類型  （5分） | 1.能提供圖書、參考工具書、期刊、報紙等一般圖書資料。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能提供視聽資料。 | 2分 |
| 3.符合2，且能兼顧分齡、分眾之讀者需求及地方特色，建立所需之館藏。 | 3分 |
| 4.符合3，且資料語文至少包含了中文及英文。 | 4分 |
| 5.符合4，且能提供電子書、資料庫等電子資源。 | 5分 |
| 3-2  圖書資料之徵集  （5分） | 1.能主動蒐集出版資訊，且接受民眾推介圖書資料，建立採購書單。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能分批辦理圖書採購，使新書適時進館。 | 2分 |
| 3.符合2，且採購之新書能儘速處理，並上架供閱。 | 3分 |
| 4.符合3，且能訂定（或依照）圖書資料交換與贈送處理之相關規定，受理各界捐贈或交換圖書。 | 4分 |
| 5.符合4，且各界捐贈或交換圖書均能儘速處理，並上架供閱。。 | 5分 |
| **（四）讀者服務 (本項計20分)** | | | | |  |
| 4-1  各類讀者服務之辦理  （5分） | 1.閱覽服務規定能公告周知。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能提供讀者各項便利之服務措施。（如圖書通閱、宅配服務等） | 2分 |
| 3.符合2，且能為嬰幼兒、兒童、青少年、成人、銀髮族提供相關之服務措施。 | 3分 |
| 4.符合3，且能針對圖書分館（區館）讀者特性提供特殊之服務。 | 4分 |
| 5.符合4，且能為新住民提供相關之服務措施。。 | 5分 |
| 4-2  參考諮詢服務及利用指導教育之辦理  （5分） | 1.能建立讀者參考問題諮詢管道。（如口頭、電話等形式的諮詢服務） | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且參考問題皆能予以回復。 | 2分 |
| 3.符合2，且能提供利用指導服務措施（如班訪，編印各類使用手冊等）。 | 3分 |
| 4.符合3，且能辦理圖書館利用指導教育活動。 | 4分 |
| 5.符合4，且能提供線上參考及利用教育服務措施。 | 5分 |
| 4-3  電子資源與資訊檢索服務之辦理  （5分） | 1.能提供讀者便於使用之網際網路檢索環境及相關設備。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能訂定（或依照）相關之服務規定，並公布周知。 | 2分 |
| 3.符合2，且能辦理電子資源推介及推廣。 | 3分 |
| 4.符合3，且能依圖書分館（區館）館藏特色或讀者需求整理各類電子資源（含免費之網路資源），提供讀者便於使用。 | 4分 |
| 5.符合4，且能辦理電子資源利用與資訊檢索課程或活動。 | 5分 |
| 4-4  視聽服務之辦理  （5分） | 1.能訂有（或依照）視聽資料使用及服務之相關規定。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且視聽資料能提供讀者外借。 | 2分 |
| 3.符合2，且能辦理視聽館藏推介及推廣。 | 3分 |
| 4.符合3，且能辦理影片欣賞活動。 | 4分 |
| 5.符合4，且能提供視聽資料內閱服務，並提供相關設備，或其他視聽服務措施。 | 5分 |
| **（五）閱讀推廣及公共關係 (本項計25分)** | | | | |  |
| 5-1  社教藝文活動之辦理  （5分） | 1.能依地方特色、讀者需求辦理社教藝文活動。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且活動包含展覽、演講、研習班、展演等多元類型。 | 2分 |
| 3.符合2，且能為嬰幼兒、兒童、青少年、成人、銀髮族規劃辦理社教藝文活動。 | 3分 |
| 4.符合3，且能配合總館共同辦理社教推廣服務。 | 4分 |
| 5.符合4，且能結合社區資源共同辦理社教藝文活動。 | 5分 |
| 5-2  閱讀推廣活動之辦理  （5分） | 1.能依讀者需求辦理包含展覽、演講、研習班、展演等多元類型之閱讀推廣活動。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能為嬰幼兒、兒童、青少年、成人、銀髮族規劃辦理閱讀推廣活動。 | 2分 |
| 3.符合2，且能結合世界書香日、圖書館週等辦理節慶閱讀活動。 | 3分 |
| 4.符合3，且能配合縣市共同辦理閱讀推廣活動。 | 4分 |
| 5.符合4，且能結合社區資源共同辦理閱讀推廣活動。 | 5分 |
| 5-3  與學校之合作與推廣  （5分） | 1.能與學校合作，鼓勵學生辦證。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能透過服務及活動（如班訪）吸引學生利用公共圖書館。 | 2分 |
| 3.符合2，且圖書館服務及活動能走入校園。 | 3分 |
| 4.符合3，且能與學校合作，辦理資料庫使用、圖書館館藏目錄檢索技巧、網路資源查找技巧等圖書館利用教育活動。 | 4分 |
| 5.符合4，且能結合學校課程需求，規劃、提供特殊之服務及活動。 | 5分 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5-4  志工運用與管理  （5分） | 1.能運用志工協助館務。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能訂定（或依照）志工召募及訓練計畫，召募分館（區館）志工。 | 2分 |
| 3.符合2，且能依志工從事的工作不同給予適合的訓練。 | 3分 |
| 4.符合3，且志工持有服務紀錄冊人數達70%。 | 4分 |
| 5.符合4，且能鼓勵並協助分館（區館）志工團隊之聯誼活動、志工興趣小組活動等）。 | 5分 |
| 5-5  公共關係與媒體關注度  （5分） | 1.能以海報、宣傳摺頁、刊物等形式主動提供讀者館務介紹、服務資訊及活動訊息。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能結合社區資源（如利用社區廣播、公聽會、區里會議等方式）進行圖書館服務或活動之宣傳。 | 2分 |
| 3.符合2，且能透過平面媒體、電子報，進行圖書館服務或活動之宣傳。 | 3分 |
| 4.符合3，且能利用社群媒體進行圖書館服務或活動之宣傳，並與民眾互動。 | 4分 |
| 5.符合4，且圖書館服務或活動新聞露出則數較前一年度提升。 | 5分 |
| **（六）閱讀環境 (本項計20分)** | | | | | |
| 6-1  整體氛圍  （5分） | 1.入口設計具備可視性。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能具備吸引力。 | 2分 |
| 3.符合2，且能營造舒適溫馨的閱讀氛圍。 | 3分 |
| 4.符合3，且能反映出分眾服務族群之特性及需求。 | 4分 |
| 5.符合4，且能進行滿意度調查及適當回饋。 | 5分 |
| 6-2  空間佈局  （5分） | 1.規劃方便讀者使用原則之空間布局。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能具體劃分讀者不同目的之使用動線。 | 2分 |
| 3.符合2，內部空間開闊明朗，已儘量避免不必要之死角。 | 3分 |
| 4.符合3，內部空間採模矩系統規劃，考慮到中長程館藏發展之需求。 | 4分 |
| 5.符合4，採用依據人體工學設計之桌椅設備。 | 5分 |
| 6-3  照明空調  （5分） | 1.書架走向與燈管走向垂直。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，桌上照明亮度符合標準照度538-807勒克司(50-75呎燭)。 | 2分 |  |
| 3.符合2，空調定期保養且有記錄。 | 3分 |
| 4.符合3，規劃照明空調之節能措施。 | 4分 |
| 5.符合4，且能具體實施。 | 5分 |
| 6-4  5S管理(整理、整頓、清掃、清潔及素養)  （5分） | 1.能將工作場所任何東西區分為有必要的與不必要的。 | 1分 |  |  |  |
| 2.符合1，且能對整理之後留在現場的必要的物品分門別類放置，排列整齊。 | 2分 |
| 3.符合2，且能將工作場所清掃乾凈。 | 3分 |
| 4.符合3，且能將上面的3S實施的做法制度化、規範化，並貫徹執行及維持結果。 | 4分 |
| 5.符合4，且能培養每位館員養成良好的習慣，並遵守規則做事。 | 5分 |