

公共圖書館服務品質建議書

壹、前言

公共圖書館是民眾的教育、文化、資訊、休閒中心。隨著時代變遷，公共圖書館面對人口結構的改變、社會的變遷、資通訊科技的快速發展以及數位內容產業的興起等外在環境的改變，使得圖書館的經營與服務面臨了重大的挑戰。再加上民眾對公共圖書館的期望與使用型態亦與以往大不相同，公共圖書館經營管理與服務模式亦應隨之改變，積極謀求創造機會以更優質的服務滿足個人和社區的需求，使公共圖書館成為民眾日常生活的中心、終身學習的堅強夥伴，成為城市進步的重要力量。

公共圖書館事業發展是民主社會健全發展的基礎，圖書館資訊服務在知識社會中扮演至為關鍵的重要角色，在我國為促進圖書館之健全發展，提供完善的圖書資訊服務，以推廣教育、提升文化、支援教學研究、倡導終身學習，訂有《圖書館法》。另就圖書館之設立、組織、專業人員資格條件、經費、館藏發展、館舍設備、營運管理、服務推廣及其他應遵行事項之標準，訂有《圖書館設立及營運標準》，各公共圖書館於前述面向，應優先符合法規制訂各項標準，為有效回應民眾對公共圖書館創新服務需求的期望，以及對更專業更優質服務的期待，希望藉由《公共圖書館服務品質建議書》之研訂，幫助公共圖書館強化營運管理，提供優質的服務，引領臺灣公共圖書館事業向前邁進，作為直轄市與縣市政府推動公共圖書館事業發展的綱領。一方面凝聚實務界同道對於未來公共圖書館事業發展方向之共識，體認提供優質服務的重要性；二方面籲請各級政府在施政方面能夠肯定、重視公共圖書館之營運發展與服務價值；三方面激發鼓勵民眾利用、愛用公共圖書館，落實終身學習促進個人自我實現。

一、內容架構

《公共圖書館服務品質建議書》包含「品質承諾」、「館藏資源」、「設施設備」、「讀者服務」、「閱讀推廣」、「人力資源」共六個面向。

《公共圖書館服務品質建議書》的核心是「品質承諾」，分為「首長的品質承諾」和「館長的品質承諾」兩部分。近年來公共圖書館在社區中的角色，以及使用者對公共圖書館的期望，已經大有進展。公共圖書館在提供資訊資源的取用，鼓勵使用數位科技、數位資源，以及提供終身學習機會等方面，開始扮演一個關鍵性的角色。然而公共圖書館服務必須永續經營始能創造被利用的價值，公共圖書館事業發展應是行政首長的中長程規劃的策略優先事項，因此「首長的品質承諾」至關重要。「館長的品質承諾」，館長要能夠彰顯公共圖書館所提供的服務對使用者和社區的品質和影響，清楚證明公共圖書館的服務滿足使用者和社區的需求的程度。

「館藏資源」、「設施設備」、「讀者服務」、「閱讀推廣」、「人力資源」，實為圖書館的五大構成要素。館藏、館舍和館員係圖書館的三要素，茲將館藏延伸為館藏資源，館舍涵括設施設備，館員擴充為人力資源。然而建置館藏資源、妥善設施設備的目的在提供讀者服務，推廣閱讀，故而將人力資源順移。六大品質面向之下，依據品質內涵進行品質目標分項陳述。直轄市立圖書館與縣（市）立圖書館得就各項品質目標設定關鍵品質指標，以評估總館與分館各面向品質之充裕性與適用性，並逐年改善。



《公共圖書館服務品質建議書》內容依據適用對象，分成直轄市立圖書館與縣（市）立圖書館兩大類，分別給予服務品質建議。

二、如何使用

《公共圖書館服務品質建議書》，目的在為公共圖書館的主管機關以及館長與館員提供一個自我評估的指引。

自我評估是一個過程，公共圖書館的主管機關以及館長與館員應定期檢視圖書館所提供的服務，《公共圖書館服務品質建議書》可做為一個框架，直轄市立圖書館總館與縣（市）立圖書館之總館（中心圖書館）可參考《公共圖書館服務品質建議書》設計一套品質指標（quality indicators）評估圖書館所提供的服務做得有多好，並找出需要改善的領域，進而研擬改善行動方案。《公共圖書館服務品質建議書》期望透過自我評估的過程，幫助公共圖書館營運，建立持續改善的良性循環。

（一）自我評估過程，可以幫助公共圖書館：

1. 確認現有服務的優勢；
2. 找出需要改善的重點領域，並研擬行動計畫(action plan)；
3. 分享最佳做法(best practice)，並設立具挑戰性的目標；
4. 向上級主管機關展現公共圖書館營運績效與卓越的服務品質；

5. 向所服務社區證明圖書館所提供服務的價值。

(二) 自我評估過程，可以兩種方式進行：

1. 宏觀角度：全面檢視《公共圖書館服務品質建議書》六個面向的表現，建議直轄市立圖書館總館與縣（市）立圖書館之總館（中心圖書館）宜採用宏觀角度定期自我評估，掌握圖書館服務的全貌，證明圖書館在社區中所創造的價值。
2. 微觀角度：僅針對個別面向或六個面向的個別目標仔細檢視，逐年滾動後達到針對六個面向全面進行自我評估。建議直轄市立圖書館之分館與鄉（鎮、市）立圖書館得採用微觀角度定期自我評估。

(三) 自我評估的過程是在回答三個簡單的問題：

1. 我們做得有多好？評估現況。

在規劃自我評估時，直轄市立圖書館總館與縣（市）立圖書館之總館（中心圖書館）應先就各直轄市或縣（市）圖書館之策略目標和優先序，規劃設計六個面向之關鍵品質指標，設定欲達到的目標值。

面向	關鍵品質指標	目標值	現況
館藏資源	館藏量		
	館藏年增量		
	電子書年增量		
讀者服務	到館人次		
	借閱冊數		

接下來採用 OKR 的做法，以「品質指標」為「O」（目標，objectives），每個目標展開 2~4 個定量的 KR 關鍵結果（關鍵結果，key results），幫助館員了解「如何達成目標的要求」。

它是一項溝通工具，幫助所有人了解最新目標是什麼，由團隊討論出一個周期內定向的大目標，用來告訴大家「我們現在要做什麼？」接著擬定 2~4 個定量的關鍵結果，輔助成員了解「如何達成目標的要求」，同時將執行單位拓展到分館或鄉（鎮、市）圖書館。

首先將「關鍵品質指標」轉換為「品質目標」，再將各項「品質目標」展開為「關鍵結果」。「關鍵結果」應再向下展開到各分館或鄉（鎮、市）圖書館。若分館或鄉（鎮、市）圖書館有分級，則可展開到各級分館或鄉（鎮、市）圖書館。

面向	品質目標	關鍵結果—總館	關鍵結果—分館
讀者服務	評估並提升使用者滿意度	發放問卷，且問卷回收率要達到 70%。	發放問卷，且問卷回收率要達到 90%。
		整體滿意度要達到 85 分。	整體滿意度要達到 85 分。
		客訴平均處理時間在 15	客訴平均處理時間在 15

		分鐘內(目前是 20 分鐘)。	分鐘內(目前是 20 分鐘)。
閱讀推廣	設計吸引人的新書網站，使更多人獲取新書資訊。	讓 10% 的註冊使用者每天都要瀏覽圖書館的網站。	
		使用者在書介網頁，至少要停留 3 分鐘以上。	
		讓 20% 的使用者看完書介後，預約借書。	

2. 我們怎麼知道？ 蒐集證據。

公共圖書館的品質是根據蒐集的證據進行評估的。在檢視證據時，應全面考慮分析所有的要素，以了解哪些方面績效良好，哪些方面有改善的空間。

證據可以是量化的，也可以是質化的。量化證據是可以計數或量測的，例如作者新書發表會的出席人數。質性證據，則可探知使用者對圖書館服務的感受與評價，通常是非結構化的，例如來自使用者的回饋。

3. 我們接下來要做什麼？ 規劃和執行改善計畫

在自我評估的過程中，需要改善的領域逐步浮現，圖書館的服務也隨之不斷進步。圖書館服務做得好的地方，需要獎勵，維持和持續評估。需要改善的領域，需要詳加分析和討論，再研擬和實施改善行動計畫。改善行動計畫應該是自我評估與改善的一個連續循環。

4. 有效能的改善行動計畫，必須是：

- 選定少數幾個優先事項，把焦點放在為使用者而改善
- 明確確定個別員工和/或團隊相關的執行責任
- 明確時間表 (timelines)，包括時程和截止日期，參考如下表：

時程	工作項目	負責者
第 1 週	組成自評團隊	姓名
XX 年/XX 月/XX 日	向自評團隊做簡報	姓名
第 2 週		姓名
...		姓名

貳、直轄市立圖書館服務品質建議書

直轄市立圖書館已陸續採行總館一分館集中化管理模式，在館藏資源、設施設備、讀者服務、閱讀推廣、人力資源等面向，均得以由總館統一規劃、統籌管理、資源共享，有效提升服務效能。

一、品質承諾

(一) 首長的品質承諾

優質的公共圖書館建築，是一座城市的主要地標。公共圖書館在專業知識的精進、與技術能力的培養、創新創業活動的加成以及宜居城市建設等，始終發揮重要的作用，更是經濟、社會、文化、及城市競爭力的重要影響力量。競爭力優的城市，一定有優質的圖書館。

1. 首長應承諾打造優質的公共圖書館，以增進人民的福祉。
2. 首長應承諾支持充裕經費，以確保公共圖書館的營運發展（設施設備、現代化圖書館系統、新穎館藏、專任人員和足夠的開放時間）得到妥善管理，並確保其數量和品質充足。
2. 市府的經費分配應透明公開，以利圖書館開展各項業務。
3. 提高公共圖書館在市政組織的層級。
4. 市府內部的跨部門合作要彈性，以利公共圖書館與市府各單位合作推動資訊服務，增加城市競爭力。
5. 邀請民眾參與公共圖書館建築與服務的規劃設計。

(二) 館長的品質承諾

提供優質的館藏資訊資源，新穎好用的設施設備，多元多樣的活動與服務，以幫助個人與團體實現終身學習，增進個人成長與成就。圖書館將成為市民最愛的場域；市民到圖書館，可以與人交流、閱讀、學習、工作、放鬆……，更可以探索新的想法，激盪新的創意。

1. 館長應確保公共圖書館的營運品質越來越好。
2. 公共圖書館應以永續發展目標經營，館長應協同高階主管為圖書館確立願景、使命和長期發展策略，並將《公共圖書館服務品質建議書》具體轉譯為關鍵品質指標，以維持優質服務水準。

3. 圖書館營運應全面檢視，應備有書面的標準作業流程以及日常營運管理計畫，以確保長期目標和短期目標的達成，以及評估和改進作業流程。
4. 使用者導向是圖書館發展的關鍵，定期監控並預期使用族群的期望與滿意程度，並依其結果發展營運計畫。
5. 圖書館以目標為導向，有明確且可實現的目標，再收集有關結果的各種資訊，分析結果，並將其與設定的目標進行比較。

二、館藏資源

1. 提供充裕且適用的館藏資訊資源，並分析人口結構及在地需求，作為館藏購置之參考，幫助市民增進其知識與技能。
2. 為有特殊需求的個人或團體，提供適當的館藏資訊資源。
3. 提供以市民閱讀興趣為基礎的館藏資源推薦服務。
4. 建構地方知識學習網絡，以在地知識為主體的「地方學」，透過對地方學的研究、整理、推廣，以在地文學涵養市民生活。
5. 建立主題特色專門圖書館。

三、設施設備

1. 優質的公共圖書館建築，是一座城市的主要地標。
 - 1.1 圖書館建築在公共圖書館事業發展中扮演重要的角色。公共圖書館建築設計要能落實圖書館的功能與服務，讓社區中的所有市民都很容易到館利用，並有足夠的彈性以因應創新的服務，以滿足不斷變動的需求。
 - 1.2 公共圖書館應儘可能地提供空間供市民使用，例如會議和展覽空間，或者是戲劇、音樂、視聽媒體等表演空間。
 - 1.3 市民愛用的公共圖書館將成為城市的活力泉源，成為市民主要的學習和社交中心，以及聚會場所。
 - 1.4 館員應確保有效地利用和管理圖書館建築，儘可能善用各項設備設施，造福市民。
2. 為有特殊需求的個人或團體，提供適當的設施設備。
3. 宜視服務人口與業務需要等，於適當地區設置分館、服務站或行動書車，提供圖書資訊服務。

- 3.1 選址對於公共圖書館營運發展至關重要，便利性高的地點可以造就很多優勢和人流。
 - 3.2 圖書館應鄰近社區居民的活動據點，例如學區、商業區、文化休閒運動中心以及交通便利之樞紐。
 - 3.3 儘可能選擇可以提高圖書館能見度的地點，讓更多人可以直接看到圖書館，同時，也要考量地點未來的發展趨勢。能見度高的圖書館可吸引使用者的目光，提高到館意願。注意圖書館周圍的建築物和樹木的高度，確保使用者一眼就可以看到圖書館的招牌。
4. 圖書館的規劃設計要能激發市民閱讀和學習的興趣。
 - 4.1 在實體環境中營造學習氛圍，例如有個人或團體的學習空間、噪音與照明控制、家具設備等。
 - 4.2 依各年齡層之特性與需求，進行空間與設施設備之規劃設計。
 - 4.3 動線規劃應考量使用者在館內不同服務區域或不同樓層之間移動之方便性。
 5. 定期檢視建築環境和共享社交空間的品質，以確保其符合使用者需求以及舒適性與安全性。

四、讀者服務

1. 提供優質的讀者服務，幫助使用者增進其知識與技能。
2. 鼓勵民眾利用圖書館服務，體驗數位化優勢與機會，精進分齡分眾資訊服務，豐富生活。
3. 整合全市公共圖書館資源，方便市民公平、公開地獲取所需資訊。
 - 3.1 讀者服務應在使用者方便的時間、方便的地點，提供服務。
 - 3.2 善用資訊科技行銷圖書館館藏資源與服務，並使資訊更易取用。
4. 提供資訊素養教育，協助使用者發展終身學習技能。
5. 發揮創意，持續創新服務，以增進讀者在公共圖書館的閱讀體驗。鼓勵與相關組織機構協作，以夥伴關係合作開發新途徑，以擴展資訊資源和服務的利用。

五、閱讀推廣

1. 激勵民眾參與閱讀及其他終身學習活動，創造機會，幫助民眾學習與成長。
2. 調查民眾閱讀習慣、閱讀品味及閱讀行為，因應規劃設計閱讀推廣活動。
3. 持續辦理多元閱讀推廣活動，以提升民眾閱讀素養。

- 3.1 閱讀推廣活動之規劃設計，應串連館藏資源，使館藏資源充份發揮使用效益。
- 3.2 善用以讀者為中心的方式，鼓勵市民廣泛閱讀，分享閱讀體驗。
4. 與學校合作推廣閱讀，提升學生的閱讀能力。
5. 與民間團體合作，推動城市閱讀風氣。

六、人力資源

1. 應培育友善及具備專業知識的人員，及時提供使用者必要的協助。
2. 提供數量足夠且適任的專業人力，提供多元化專業服務。
 - 2.1 館員具備圖書資訊相關專業知識，以協助使用者增進其資訊素養能力。
 - 2.2 善用跨領域人才。
3. 人力資源階層應依專業能力、工作性質，予以適當設計，並建立適當的陞遷和獎勵機制。
4. 為館員規劃設計長期的專業訓練與發展計畫，提升館員專業能力。
 - 4.1 規劃各種不同主題與形式之館員專業發展與在職訓練課程，提升館員專業素質。
 - 4.2 提供圖書館專業人員資格認定條件的教育訓練與研習，並提供數位學習課程。
 - 4.3 參考國家圖書館102年出版之《我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議》之館員專業知能建議，做為館員提升專業能力之參考。
5. 專業發展與在職訓練，應分為全體和個人、正式和非正式。
6. 鼓勵館員參加專業組織、國內外會議及發表專文。

參、縣（市）立圖書館服務品質建議書

縣（市）立圖書館囿於行政體制因素，縣（市）文化/教育/文化觀光局處與鄉鎮圖書館各自獨立，甚至各自為政。現階段無法在行政體制方面立即全面改變，建議透過統合協調與輔導方式，統籌規劃，以達到開放共享之良性成長。

一、品質承諾

（一）首長的品質承諾

確保公共圖書館有足夠的資源與支持，以提供豐富優質的資訊資源與服務，使各縣市民眾均享有公平、公開取得資訊之平等機會；使公共圖書館成為地方的知識入口，滿足縣市民眾個人與團體在終身學習、教育、文化、資訊，以及生活休閒的需求，使公共圖書館成為支持地方經濟、社會、文化及競爭力之進步動力。

1. 縣（市）長應挹注足夠經費推動公共圖書館事業之發展，充實館藏資源、改善館舍設施設備，推動閱讀活動，精進館員專業能力，優化縣（市）圖書館之服務。
2. 縣（市）長應承諾留任公共圖書館優秀人力，以使圖書館可以永續經營。

（二）館長的品質承諾

公共圖書館免費向所有民眾開放，提供豐富優質的資訊資源以及多元的活動與服務，鼓勵各縣（市）民眾閱讀與學習，善用公共圖書館達成終身學習目標，增進個人與社區的生活品質。

二、館藏資源

1. 充實館藏資源，滿足各族群使用者的資訊需求。
 - 1.1 建立並定期修訂館藏發展政策，確保符合社會發展趨勢與民眾的資訊需求。
 - 1.2 充實館藏資源，滿足各族群使用者的需求與閱讀偏好。
2. 館藏需及時更新，近五年內出版的館藏資源，至少需達到館藏的 15%。
3. 提供以民眾閱讀興趣為基礎的館藏資源推薦服務。
 - 3.1 選書政策與館藏發展政策應反映民眾閱讀興趣，以滿足不同閱讀能力、興趣和年齡族群的個人閱讀需求。

- 3.2 開放管道，讓民眾參與選書與館藏發展過程。
- 3.3 為有特殊需求的民眾提供所需服務，例如大字、點字或電子書，或特定語文的館藏資源。
4. 徵集及保存在地文化特性之館藏資源，確保在地文化的多元性。
5. 建立特色館藏。

三、設施設備

1. 優質的公共圖書館建築，是一座城市的重要地標。
2. 圖書館的規劃設計要能激發居民閱讀和學習的興趣。
 - 2.1 在實體環境中營造學習氛圍，例如有個人或團體的學習空間、噪音與照明控制、家具設備等。
 - 2.2 依各年齡層之特性與需求，進行空間與設施設備之規劃設計。
 - 2.3 動線規劃應考量使用者在館內不同服務區域或不同樓層之間移動之方便性。
3. 定期檢視建築環境和共享社交空間的品質，以確保其符合使用者需求以及舒適性與安全性。
4. 圖書館是可親近的學習環境和聚會地點。

四、讀者服務

1. 整合縣（市）公共圖書館資源，使民眾均能獲得公平、公開取得資訊之平等機會。
2. 跨館合作，資源共享。
3. 資訊獲取管道多元便利。善用各種數位化與網路科技提供便捷服務，方便民眾不受地域與時間限制，快速便捷地取得所需館藏資源，同時節省圖書館的人力與時間成本。
4. 以分齡分眾模式深化服務隨著社會結構的改變，服務對象與使用者的資訊需求更為多元化，公共圖書館應逐步調整服務模式，以滿足地方的資訊需求。
5. 有學習需求的民眾，都可以透過公共圖書館找到適當的圖書資源。
6. 民眾可以在館內或館外的延伸服務點取用圖書館所提供的各項服務。
7. 在服務的開發和提供上，以社區為中心，鼓勵民眾參與，並回應需求。
8. 致力達成知識平等及減少國民的數位資訊落差。

五、閱讀推廣

1. 提供以民眾閱讀興趣為基礎的閱讀推廣服務。
 - 1.1 各項閱讀推廣應考量民眾閱讀興趣，以滿足不同閱讀能力、興趣和年齡群組的閱讀需求。
 - 1.2 開放管道，讓民眾參與提案、規劃閱讀活動等過程。
 - 1.3 規劃各項閱讀活動時，應考量特殊需求民眾所需之服務。
2. 持續辦理多元閱讀推廣活動，以提升民眾閱讀素養。
 - 2.1 閱讀推廣活動之規劃設計，應串連館藏資源，使館藏資源充份發揮使用效益。
 - 2.2 大型閱讀推廣活動可由總館統籌規劃設計，鄉（鎮）圖書館配合執行。
3. 鼓勵新穎的和創新的讀者服務，增強讀者在公共圖書館的體驗。
4. 提供弱勢、偏鄉地區的家庭，適性且深入的閱讀推廣方案。
5. 配合全國性閱讀活動，設計在地化活動。

六、人力資源

1. 提供數量足夠且適任的專業人力，提供多元化專業服務。
 - 1.1 館員具備圖書資訊相關專業知識，以協助使用者增進其資訊素養能力。
 - 1.2 善用跨領域人才。
2. 人力資源階層應依專業能力、工作性質，予以適當設計，並建立適當的陞遷和獎勵機制。
3. 為館員規劃設計長期的專業訓練與發展計畫，提升館員專業能力。
 - 3.1 規劃各種不同主題與形式之館員專業發展與在職訓練課程，提升館員專業素質。
 - 3.2 提供圖書館專業人員資格認定條件的教育訓練與研習，並提供數位學習課程。
 - 3.3 參考國家圖書館102年出版之《我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議》之館員專業知能建議，做為館員提升專業能力之參考。
4. 專業發展與在職訓練，應分為全體和個人、正式和非正式。
5. 鼓勵館員參加專業組織、國內外會議及發表專文。