

臺中市立圖書館 110 年度分館業務評鑑實施計畫

一、宗旨及依據：

臺中市立圖書館(以下簡稱本館)為了解各分館績效表現、激勵創新服務及提升整體營運品質，並進行人力資源合理分配，特依據圖書館法第十七條之規定，訂定本實施計畫。

二、計畫目標：

- (一)透過業務評鑑方式，瞭解各分館第一線服務品質、人力資源運用、館舍營運及維護等情形，做為館務發展方向及服務品質提升之重要依據。
- (二)以友善、便捷、智慧、美學、專業、合作六大理念為目標，提供優質服務，達成全齡共享友善圖書館願景。

三、執行方法：

- (一)訪評對象：本館各分館，共計 28 區 42 館(因北屯兒童分館工程中，故不列入)，分為四組分別辦理評選。
- (二)分組方式：以行政區人口數及館舍面積兩要項進行加權計算，兩項加總及排序後分為四組如下：

組別	館別
第 1 組 5 區 12 館	大里區(大里分館、大里德芳分館、大里大新分館)、西屯區(西屯分館、溪西分館)、豐原區(豐原分館、葫蘆墩分館、豐原南嵩分館)、南屯區(南屯分館、李科永紀念圖書分館)、北區(北區分館、精武分館)
第 2 組 8 區 11 館	太平區(太平分館、太平坪林分館)、西區(西區分館、大墩分館)、南區分館、霧峰區(霧峰以文分館)、北屯分館、沙鹿區(沙鹿深波分館、沙鹿文昌分館)、烏日分館、清水分館
第 3 組 7 區 11 館	梧棲區(梧棲分館、梧棲親子館)、龍井區(龍井分館、龍井山頂分館、龍井龍津分館)、潭子分館、大甲分館、東區分館、神岡分館、大肚區(大肚分館、大肚瑞井分館)
第 4 組 8 區 8 館	大雅分館、外埔分館、后里分館、石岡分館、東勢分館、大安分館、新社分館、中區分館

計 4 組	共計 28 區 42 館(備註：因北屯兒童分館工程中，故暫不列入)。
-------	------------------------------------

(三)評鑑組織：

各組邀請 4 位(外聘委員)擔任本計畫評鑑委員，包括圖書資訊和文化等領域之專家學者，並提供館務建議與專業諮詢及輔導等事項。

(四)評鑑方法：

1. 各分館先行填寫本計畫「分館現況及自我評析」資料(如附件 1)。
2. 評鑑前辦理行前說明會，針對評鑑目的、對象、時間、行程及計分方式等向評鑑委員說明。
3. 評鑑委員至各分館實地訪視，每一分館時間以 60 分鐘為原則(包含館室導覽、簡報及座談)，同一區有一間分館以上者，請擇一有適合場地之分館合併進行簡報及座談，其餘分館採現場訪視為主(不超過 30 分鐘)，委員依照評分表(如附件 2)所列項目予以考評，評定各分館成績，並提供優點、缺點及建議事項。

(五)評鑑計分：總分計 150 分，說明如下：

1. 外聘評鑑委員進行評鑑：依「友善服務」、「閱覽資源運用」、「閱讀推廣活動」、「公共關係之建立與合作」、「自我評析」等項進行評鑑，佔總成績 100 分。
2. 指標項目考核：佔總成績 50 分(如附件 3)。考核項目包括：
 - (1)借閱冊數目標值達成率及尋預約書效率
 - (2)辦證數成長率及館藏 OPAC 管理
 - (3)異業結盟
 - (4)還書箱設置
 - (5)圖書資料處理
 - (6)資訊服務
 - (7)志工人數及運用情形
 - (8)社群媒體參與度及獲獎紀錄
 - (9)整體為民服務

(10)館舍維護及防護

(11)館長分數

(六)獎勵及輔導改善：

1. 各組別得獎分館數原則如下

組別	分館數	取績優成績分館數
第1組	12	績優6名
第2組	11	績優6名
第3組	11	績優6名
第4組	8	績優4名

2. 各組績優分館獎勵分配：分館主任獲嘉獎2次，其餘參與人員獲嘉獎1次(限3人)。

3. 輔導改善說明如下：

(1)各分館請依評鑑委員建議事項進行檢討改善，並於評鑑結束後，3個月內提報改善情形。

(2)參加輔導課程：視評鑑成績及需求情形，指定分館派員參加。

(3)評鑑結果及改善情形列入年度考績及職務調整參考。

四、評鑑日期及評鑑行程：另行通知。

五、預期成效：

(一)了解各分館目前資源現況、館務推展績效及所面臨的困難、未來發展及應改進事項。

(二)提升各分館服務品質，並落實顧客導向，以有限資源創造優良服務績效。

(三)實際反映圖書館的運作情況，以爭取相關經費與人事支援。

(四)透過評量作業確實了解各分館運作情況，藉以通盤考量各館人力與經費分配，進而提供組織變革及爭取經費與人力之參考依據。

(五)結合各地區之社區資源，以建立彼此之間良好的公共關係。

六、本計畫經館長核定後實施，如有未盡事宜之處得適時補充之。