

111 年臺南市公共圖書館評鑑計畫

壹、依據

- 一、圖書館法第 17 條：「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。」
- 二、圖書館設立及營運標準第 11 條：「圖書館應就營運管理事項研訂中程發展及年度工作計畫，並每年至少辦理一次績效考評及滿意度調查。」

貳、目標

- 一、瞭解本市公共圖書館資源現況、館務推展績效、面臨的困難、應改進事項及未來發展。
- 二、瞭解各館人力及經費編列與運用是否合宜。
- 三、加強各館營運管理及閱讀推廣。
- 四、透過瞭解各館營運成效，成績優良者做為其他館學習之標竿，成效不彰者將協助其改善。
- 五、提供本市及圖書事業主管機關核定各項補助之參考。

參、辦理單位

- 一、指導單位：臺南市政府文化局。
- 二、主辦單位：臺南市立圖書館。
- 三、協辦單位：臺南市各區公所。

肆、營運績效評核小組

- 一、評鑑委員：3 名(外聘 2 名、內聘 1 名)，評定各館成績，並提供優、缺點等建議事項。
- 二、工作小組：8 名(本館人事研考會計 1 名、讀者服務組 2 名、館藏發展組 1 名、推廣活動組 1 名、資訊 1 名、行政組 1 名、評鑑承辦 1 名)，進行各項業務訪視。

伍、評鑑對象

- 一、臺南市各公共圖書館以服務人口數區分 3 萬人以上及 3 萬人以下兩個級距，分年辦理各該級距圖書館之評鑑作業。111 年評鑑對象為 3 萬人以上館別，計有永康、公園總館、林森、裕文、中西、仁德、歸仁、安平、台江文化中心、安南、土城、喜樹、鹽埕、佳里、

善化、麻豆、新化、新營、新營文化中心、新市、關廟、安定，共 22 館。

二、前項服務人口數採計以臺南市政府民政局公布 110 年 12 月人口數為準(附件 1)，同一行政區不只一館時，以該區總人口處除以該區館數計之；許石音樂圖書館、臺南文化中心藝文沙龍及蕭壠兒童圖書館不列入。

陸、評鑑進行方式

一、實地評鑑：當日由各館進行 30 分鐘導覽、15 分鐘簡報，並進行 30 分鐘綜合座談及建議。

二、備審資料：請各館依評鑑項目製作「簡報」及填寫「營運績效評量表」另檢附必要附件，電子檔(PDF 及 WORD 或 PPT 檔)請於 111 年 9 月 23 日前，以電子郵件逕寄本館承辦人林佳怡小姐(電話：06-3035855 分機 131，電子郵件 chiai@tnml.tn.edu.tw)。

柒、評鑑作業及期程

作業項目	時程
1. 確認委員名單及安排實地評鑑時程。 2. 函送評鑑計畫至各區圖書館。	8 月 22 日前
各館製作簡報及撰寫營運績效評量表(如附件 2)，於 9/23 前繳交，作為評鑑委員之參考。	9 月 23 日前
評鑑委員及工作小組至各館實地評鑑，依考核項目考評，評定各館成績，並提供優、缺點等建議事項。	10 月 12 日至 11 月 16 日
由委員撰寫評鑑報告並公布之，評鑑結果函知各區公所，簽報獎勵或補助。	12 月 31 日前

捌、評鑑指標及計分方式

一、評鑑範圍：以 110 年全年度營運績效為考核依據，另參酌近三年(108~110 年)營運統計，統計資料以「公共圖書館統計系統」及「臺南市立圖書館各項營運統計」及「推廣活動成果統計」為準。

二、委員評分(佔 70%)：依據「近 3 年營運統計表」及「營運績效評量

表」進行評分。評鑑項目共七大項：「營運規劃」、「館藏資源管理」、「讀者服務」、「閱讀推廣及公共關係」、「閱讀環境」、「前次建議事項改善情形」及「業務創新及資源分享」，各評鑑項目皆包括若干評核指標。如附件 2。

三、業務單位評分(佔 30%)：各業務單位依據「業務考核表」進行評分，如附件 3。

	委員評分	業務單位評分
總分	100	200
比例	70%	30%
總分計算公式	委員評分*70%+業務單位評分*15%	

玖、獎勵與輔導

- (一)績優館：選出前 5 名，每館頒發獎狀一紙及核發補助款 2 萬元，補助經費僅限用於圖書館支出。
- (二)獲獎單位主管及主要承辦人員，得由各機關依公務人員考績法相關規定，記功 1 次，其他有功人員由機關依相關規定辦理敘獎。
- (三)委員評定為績效不足之館別，將於 112 年進行業務輔導，並由文化局召集該區首長辦理檢討會議。

附件 1：各區人口數(臺南市政府民政局公布 110 年 12 月統計資料)

序號	館名	人口數	備註
1	永康	234,624	
2	公園總館	127,913	
3	林森	91,244	林森/裕文均分東區人口數
4	裕文	91,244	林森/裕文均分東區人口數
5	中西	77,704	
6	仁德	76,497	
7	歸仁	68,001	
8	安平	67,446	
9	台江	65,687	安南/土城/台江均分安南區人口數
10	安南	65,687	安南/土城/台江均分安南區人口數
11	土城	65,687	安南/土城/台江均分安南區人口數
12	喜樹	61,172	喜樹/鹽埕均分南區人口數
13	鹽埕	61,172	喜樹/鹽埕均分南區人口數
14	佳里	58,482	
15	善化	51,265	
16	麻豆	43,373	
17	新化	42,809	
18	新營	37,753	新營/新營文化中心均分新營區人口數
19	新營文化中心	37,753	新營/新營文化中心均分新營區人口數
20	新市	37,546	
21	關廟	33,860	
22	安定	30,105	

附件 2：臺南市○○區圖書館營運績效評量表

項目	項目配分	自評小計	委員評分小計	委員意見
(一)營運規劃	22			
(二)館藏資源管理	12			
(三)讀者服務	24			
(四)閱讀推廣及公共關係	25			
(五)閱讀環境	10			
(六)前次建議事項改善情形	5			
(七)業務創新及資源分享	2			
綜合評語	-			
總分	100			

委員簽名：_____ 日期：_____

評鑑項目		評分標準	評分	執行情形(※請條列式簡要說明)	評鑑方式
(一)營運規劃(22分)					
1-1 年度工作計畫之訂定與推動 (5分)	1.訂有圖書館年度工作計畫，含經費編列及來源。	1分			簡報 書面審查 (110年執行情形) ◆年度工作計畫及奉核簽呈 ◆計畫執行成果及檢討紀錄
	2.年度開始前完成年度工作計畫之訂定，並簽奉機關主管核准。	1分			
	3.年度工作計畫能與總館之年度工作重點相結合。	1分			
	4.能依年度工作計畫，定期檢討執行情形與進度。	1分			
	5.訂有中長程發展計畫，且能與總館之策略計畫及中長程發展計畫相結合。	1分			
1-2 營運績效達標情形 (2分)	1.營運績效(借閱目標達成率)未達年度目標值。	0分			簡報 本項免附資料，由總館依110年資料填報情形逕予檢核
	2.營運績效(借閱目標達成率)符合年度目標值。	1分			
	3.營運績效(借閱目標達成率)高於年度目標值3%以上。	1分			
1-3 館員教育訓練、繼續教育與在職訓練情形 (4分)	1.每人年度學習時數達20小時(含實體與線上學習課程；任職未滿1年者，按比例計之)。	1分			簡報 書面審查 ◆員額採計基準：110年12月31日在職人數
	2.每人年度圖書館相關學習時數達3小時(含實體與線上學習課程；任職未滿1年者，按比例計之)。	1分			
	3.年度參加圖書館相關之實體教育訓練人員比例佔該圖書館員額1/2以上。	1分			
	4.具備圖書專業人員資格之人員比例佔全館員額1/2以上。	1分			
1-4	1.能配合總館於期限內填報閱覽、流通、參考諮詢、資訊檢索及推廣活動等各項業務統計。	1分			本項免附資料，由總館依110年

評鑑項目		評分標準	評分	執行情形(※請條列式簡要說明)	評鑑方式
業務統計之辦理 (5分)	2.能正確提供閱覽、流通、參考諮詢、資訊檢索及推廣活動等各項業務統計。	1分			資料填報情形逕予檢核
	3.能正確填報公共圖書館統計系統之資料。	2分			
	4.能針對各項業務統計定期進行分析並提出改善或強化計畫。	1分			
1-5 讀者滿意度調查之辦理 (4分)	1.前一年度有辦理整體讀者滿意度調查。	1分			簡報 書面審查 (110年執行情形)
	2.整體讀者滿意度調查有效問卷回收數，服務人口數 2萬人以下者達50份、2萬至5萬者達100份、5萬以上者達150份。	1分			
	3.前一年度有辦理單項服務或活動之滿意度調查。	1分			
	4.能針對調查結果進行統計、分析與檢討改善。	1分			
1-6 讀者意見之處理 (2分)	1.能即時處理讀者意見，並於7個工作天內回覆。	1分			簡報 書面審查 (110年執行情形)
	2.能針對讀者意見進行原因分析並提出改善措施。	1分			
(二)館藏資源管理(12分)					
2-1 圖書資料之徵集 (4分)	1.能於每月5日前完成上月讀者推介圖書資料審核，以建立採購書單。	1分			本項免附資料，由總館依110年資料填報情形逕予檢核
	2.能平均分配年度圖書採購經費，分批採購圖書，使新書適時進館。	1分			
	3.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。	1分			

評鑑項目		評分標準	評分	執行情形(※請條列式簡要說明)	評鑑方式
	4.採購之新書及各界捐贈或交換圖書均能依限處理(新書於總館通知後 2 週內、其餘圖書於 1 個月內)·並上架供閱。	1 分			
2-2 館藏建置之品質管理(4 分)	1.成立選書小組，並參酌委員意見選書。	1 分			簡報 書面審查 (110 年執行情形) ◆選書小組名單及選書作業相關資料
	2.能兼顧分齡分眾讀者需求，採購符合各族群需求之館藏。	1 分			
	3.能針對地方特色或在地需求，積極發展特色館藏。	1 分			
	4.能依館藏發展政策提列優質書單。	1 分			
2-3 期刊種類及主題具多元性(4 分)	◆直轄市立圖書分館(區館)基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。				
	1-1.期刊種類達 30 種。	1 分			簡報 書面審查 現場訪視 (110 年執行情形)
	1-2.期刊種類達 50 種。	1 分			
	2.期刊能依主題分類陳列。	1 分			
3.能兼顧分齡分眾讀者需求徵集期刊。	1 分				
(三)讀者服務(24 分)					
3-1 各類讀者服務之辦理(5 分)	1.能將閱覽服務規定公告周知。	1 分			簡報 書面審查 現場訪視 (110 年執行情形)
	2.能提供讀者各項便利之服務措施(如送書到學校、企業、社區或超商取書等)。	1 分			
	3.能於館內提供貼心之閱覽服務措施。	1 分			
	4.能針對在地讀者特性，提供貼心的服務措施。	1 分			

評鑑項目		評分標準	評分	執行情形(※請條列式簡要說明)	評鑑方式
	5.能辦理圖書館利用教育活動(如班訪)。	1分			
3-2 數位資源與資訊檢索服務辦理與資訊設備管理之情形 (5分)	1.能辦理數位資源利用與資訊檢索課程或活動。	1分			簡報 書面審查 (110年執行情形) ◆依館藏特色或讀者需求整理之各類電子資源資料 ◆平板電腦館內及外借之紀錄
	2.除總館提供之數位資源外，能另依館藏特色或讀者需求整理各類數位資源(含免費網路資源)，提供讀者便於使用。	1分			
	3.能提供平板電腦館內借用服務。	1分			
	4.能提供平板電腦外借服務。	2分			
3-3 視聽服務之辦理 (2分)	1.能辦理影片欣賞活動。	1分			簡報 書面審查 (110年執行情形)
	2.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。	1分			
3-4 作業流程符合規定 (5分)	1.能定期辦理圖書催還作業，並留有紀錄。	1分			現場訪視 書面記錄範圍為110年執行情形 ◆催還作業紀錄 ◆標準作業手冊
	2.熟悉賠書暨繳款作業。	1分			
	3.各項表格與表單整理清楚，易於取用。	1分			
	4.熟悉各項閱覽服務政策。	1分			
	5.能即時更新作業手冊，並放置於易取用之位置。	1分			

評鑑項目		評分標準	評分	執行情形(※請條列式簡要說明)	評鑑方式
3-5 架位管理情形 (5分)	1.書架排列順序與動線流暢。	1分			現場訪視 ◆查架紀錄 (110年執行情形)
	2.側封板及架標，標示清楚。	1分			
	3.能做到架上行銷，適時展示書籍封面。	1分			
	4.能定期進行查架，並留有紀錄。	1分			
	5.讀架正確率達8成以上。	1分			
3-6 入口網 (2分)	1.所登載之資訊正確，並能即時更新(含過期資訊下架)。	1分			本項免附資料，由總館逕於入口網檢核 (111年1-8月執行情形)
	2.所登載資訊完整(含簡介、服務項目、開放時間、空間介紹、交通位置等)，並能即時更新。	1分			
(四)閱讀推廣及公共關係(25分)					
4-1 閱讀推廣活動之辦理 (5分)	1.能依讀者需求辦理包含講座、工作坊、研習、書展等多元類型之閱讀推廣活動至少2種。	1分			簡報 書面審查 (110年執行情形)
	2.能結合世界書香日及臺灣閱讀節等辦理節慶閱讀活動。	1分			
	3.能配合總館共同辦理閱讀推廣活動。	1分			
	4.能結合學校及外部資源共同辦理閱讀推廣活動。	1分			
	5.活動辦竣後能製作成果報告並進行檢討改善。	1分			
4-2 各類主題閱讀	1.能規劃辦理嬰幼兒及兒童閱讀推廣活動(如說故事)。	1分			簡報 書面審查 (110年執行情形)
	2.能規劃辦理青少年閱讀推廣活動。	1分			

評鑑項目		評分標準	評分	執行情形(※請條列式簡要說明)	評鑑方式
推廣活動之辦理 (7分)	3.能規劃辦理銀髮族閱讀推廣活動。	1分			
	4.能規劃辦理新住民或原住民族閱讀推廣活動。	1分			
	5.能規劃辦理性別平等閱讀推廣活動。	1分			
	6.能規劃辦理心理健康閱讀推廣活動。	1分			
	7.能規劃辦理家庭教育閱讀推廣活動。	1分			
4-3 社教藝文活動之辦理 (3分)	1.能依地方特色及讀者需求辦理社教藝文活動(如展覽、研習班)。	1分			簡報 書面審查 (110年執行情形)
	2.能規劃辦理嬰幼兒、兒童、青少年、成人、銀髮族社教藝文活動。	1分			
	3.結合外部資源共同辦理社教藝文活動。	1分			
4-4 志工運用與管理 (5分)	1.訂有(或依照)志工招募及訓練計畫。	1分			簡報 書面審查 (110年執行情形)
	2.能運用志工協助館務，並依從事工作給予適合訓練。	1分			
	3.志工持有服務紀錄冊人數達70%。	2分			
	4.能提供志工團隊之聯誼活動、參訪學習等福利措施。	1分			
4-5 公共關係與媒體關注	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			簡報 書面審查 (110年執行情形) ◆各相關文宣、宣傳資源及管道
	2.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。	1分			

評鑑項目		評分標準	評分	執行情形(※請條列式簡要說明)	評鑑方式
度 (5分)	3.能透過平面媒體、電子報，進行圖書館服務或活動之宣傳。	1分			
	4.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。	1分			
	5.圖書館服務或活動有紙本新聞露出。	1分			
(五)閱讀環境(10分)					
5-1 環境規 劃 (5分)	1.入口處明顯，清楚。	1分			現場訪視
	2.依分齡分眾原則規劃空間之特性及需求。	1分			
	3.指標系統之設置應清楚明確且無破損。	1分			
	4.空間開闊明朗，避免死角及堆積雜物，並保持逃生路線暢通。	1分			
	5.閱覽桌照明亮度符合標準照度 538-807 勒克司(50-75 呎燭)。	1分			
5-2 環境管 理 (5分)	1.流通櫃台保持整潔清潔，避免擺放不必要物品。	1分			現場訪視 書面記錄範圍為 110年執行情形 ◆保養紀錄
	2.文宣發放與張貼處，保持整潔清潔並定期更新。	1分			
	3.館舍維持整齊、清潔。	1分			
	4.保持廁所之清潔，通風良好。	1分			
	5.空調及飲水機定期保養且留有記錄。	1分			
(六)前次建議事項改善情形(5分)					

評鑑項目	評分標準	評分	執行情形(※請條列式簡要說明)	評鑑方式
1.已改善項目達 30%·未達 60%。	1 分			簡報 (110 年執行情形)
2.已改善項目達 60%·未達 75%。	2 分			
3.已改善項目達 75%·未達 85%。	3 分			
4.已改善項目達 85%·未達 95%。	4 分			
5.已改善項目達 100%。	5 分			
(七)業務創新及資源分享(2 分) 每有 1 項加 1 分·依此類推·上限 2 分。				
1.年度創新服務：例：超商取書、幼兒園辦證、AR 圖書推廣等。	1-2 分			簡報 1.110 年創新服務資料 2.110 年業務分享資料
2. 業務分享：申請計畫、簡報等相關資料分享。	1-2 分			
總分(100 分)				

附件 3、評鑑資料(業務單位評分)

臺南市○○區圖書館業務考核表(共 40 項)

壹、營運規劃(8 項)

序號	評分項目	內容	評分	得分						
				0	1	2	3	4	5	
1	公所重視度	* 公所經營態度及重視度 (區長 / 課長)	館長							
2	計畫擬定與執行	* 擬定年度計畫且依照計畫執行	秘書							
3	計畫分享	* 計畫完整且提供館員知識管理平台分享	秘書							
4	館員專業知能	* 館員專業度 * 在職進修、研習 * 數位學習時數	人事							
5	館員服務態度	* 配戴識別證 * 櫃檯服務	人事							
6	統計數據填報正確性	* 公共圖書館統計 * 研考資料回填	會計 研考							
7	讀者投訴案件處理	* 案件數量與類別分析 * 回復速度與後續追蹤	研考							
8	輔導建議改善情形	* 前次委員建議之改善情形	評鑑 各組							

貳、館藏資源發展(5 項)

序號	評分項目	內容	評分	得分						
				0	1	2	3	4	5	
9	選書小組運作	* 成立選書小組 * 定期召開會議	館發							
10	讀者贈書處理	* 定期填報 * 圖書編目	館發							
11	採購書單提供	* 書單提列品質 * 薦購書審核	館發							
12	圖書上架作業	* 上架情形(新書、一般書、配送贈書)	館發							

序號	評分項目	內容	評分	得分						
				0	1	2	3	4	5	
13	圖書編目及加工	* 依限完成索書號修改 * 加工符合規範	館發							

參、讀者服務(15 項)

序號	評分項目	內容	評分	得分						
				0	1	2	3	4	5	
14	辦證作業	* 借閱證無卡化推行情形 * 借閱證結合多卡規則熟悉度	讀服							
15	流通作業	* 閱覽服務政策熟悉度 * 借閱證規則熟悉度 * 作業手冊即時更新	讀服							
16	催還作業	* 催還書執行紀錄及成果	讀服							
17	賠書暨繳款作業	* 賠書規則熟悉度	讀服							
18	通閱服務	* 調閱書處理 * 裝箱正確性 * 通閱箱管理	讀服							
19	閱覽區與架位管理	* 圖書排架正確率 * 架位管理及標示	讀服							
20	期刊管理	* 登收管理情形 * 期刊分類及架位管理	讀服							
21	變更服務申請	* 配合總館流通政策 * 依限申請	讀服							
22	讀者滿意度調查與分析	* 依調查結果分析改善情形	讀服							
23	近三年各項借閱指標	* 人均擁證率(辦證數/人口數) * 人均借閱冊數(借閱冊數/人口數) * 人均借閱人次(借閱人次/人口數) * 通閱量 * 年度到館人次	讀服							
24	數位資源之使用與推廣	* 活動辦理情形及成效	資訊							
25	自動化系統使用	* 人員到離職之帳號申請與停用 * 流通及報表作業主機分流使用	資訊							

序號	評分項目	內容	評分	得分						
				0	1	2	3	4	5	
26	入口網資訊正確性	* 公告格式符合規範 * 確實下架過期資訊	資訊							
27	資訊設備服務	* 資訊設備是否充足且均可使用 * 列印服務 * 視聽設備	資訊							

伍、閱讀推廣與公共關係(8 項)

序號	評分項目	內容	評分	得分						
				0	1	2	3	4	5	
28	中央計畫案參與度	* 提案參與度 * 計畫書品質 * 計畫執行率	推廣							
29	總館活動參與度	* 活動配合度	推廣							
30	活動辦理創新及多元	* 活動辦理場次 * 活動辦理內容	推廣							
31	與學校、社區或外部資源之合作情形		推廣							
32	館藏推廣與行銷	* 主題書展 * 活動搭配館藏行銷	推廣							
33	推廣填報系統正確性與速度		推廣							
34	臉書經營及媒體露出		推廣							
35	閱讀禮袋管理情形	* 發放成效 * 數量管理	推廣							

伍、閱讀環境(5 項)

序號	評分項目	內容	評分	得分						
				0	1	2	3	4	5	
36	空間運用與動線規劃	* 空間規劃符合分齡分眾 * 走道寬度達 90 公分以上	行政							
37	燈光照明充足	* 閱覽桌照度符合標準 538-807 勒克斯(50-75 呎燭)	行政							

序號	評分項目	內容	評分	得分					
				0	1	2	3	4	5
38	館舍安全與管理	<ul style="list-style-type: none"> * 逃生路線暢通、無障礙物堵塞 * 消防設備定期檢測 * 飲水機維護暨水質檢驗紀錄 	行政						
39	環境清潔與閱讀 氛圍營造	<ul style="list-style-type: none"> * 環境美化與綠化 * 廁所清潔 * 服務櫃檯維持整齊清潔 * 辦公室環境整理 * 文宣發放與張貼 	行政						
40	標示系統	<ul style="list-style-type: none"> * 各種標示、指引設置正確且明顯 * 門銜字跡清楚無剝落 	行政						

附件 4、評鑑行程表

日期	第一站	第二站	第三站	第四站
10月12日 (三)	永康區圖書館	公園總館	林森圖書館	裕文圖書館
	09:20-10:40	11:05-12:25	13:50-15:10	15:25-16:45
10月19日 (三)	喜樹圖書館	鹽埕圖書館	歸仁區圖書館	關廟區圖書館
	09:20-10:40	10:50-12:10	13:35-14:55	15:05-16:25
10月26日 (三)	安定區圖書館	善化區圖書館	新市圖書館	新化區圖書館
	09:15-10:35	10:55-12:15	13:30-14:50	15:10-16:30
11月2日 (三)	安南圖書館	台江文化中心 圖書館	土城圖書館	安平區圖書館
	09:30-10:50	10:55-12:15	13:30-14:50	15:20-16:40
11月9日 (三)	新營區圖書館	新營文化中心 圖書館	佳里區圖書館	麻豆區圖書館
	09:30-10:50	11:00-12:20	13:50-15:10	15:30-16:50
11月16日 (三)	仁德區圖書館	中西區圖書館	新總館 (訪視結果討論)	
	09:05-10:25	10:55-12:15	13:40-15:40	

註：本表為預排時間，依當日情形及交通狀況恐略有變動，敬請預為準備。