

# 基隆市公共圖書館績效評鑑計畫書

## 壹、依據：

本計畫係依據「圖書館法」第十七條：「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」之規定訂定。

## 貳、目的：

基隆市文化局圖書館（以下簡稱本館）透過評鑑本市公共圖書館之營運績效，期望達到以下目的：

1. 促進全市圖書館健全發展，並進一步實現4大願景「中心統籌、資源整合、專業知能、品質管理」。
2. 藉由專家學者之意見以調整各區圖書館營運之內容，改善服務品質。
3. 瞭解各區圖書館營運現況並藉由評鑑做為未來核撥經費之依據以茲鼓勵表現優良之圖書館。

## 參、評鑑對象：

本市各區圖書館：百福圖書館、永平圖書館、安樂區圖書館、暖暖區圖書館、信義區圖書館、中山區圖書館、仁愛區圖書館、中正區圖書館、杜萬全圖書館，盼能藉由評選出最佳表現者作為各區圖書館參考。

## 肆、參考資料：各區圖書館自109年1月至109年12月底間之營運績效。

## 伍、評鑑辦理時間：

- 一、評鑑前訪視：公告日起至109年12月8-9日止。
- 二、自評階段：110年1月1日至7月31日。
- 三、正式評鑑：110年8月1日至9月30日。
- 四、成績公告：110年10月底前。

## 陸、評鑑委員：

由本館科長擔任召集人，邀請 3 位外部評鑑委員，其中外部委員由圖書館領域學者專家擔任。

#### 柒、評鑑方式：

本次評鑑採等第方式評選，各館依評鑑分數轉換為等第，評鑑項目及等第區分如下：

##### 一、評鑑項目

評鑑項目為「110 年基隆市公共圖書館績效評鑑指標」之評分內容(附錄 1)，指標(七)則以各館特殊表現作為評鑑標的。

指標編號	項目名稱	配分
一	基礎建設及服務	分
二	營運規劃	35 分
三	館藏資源管理	分
四	讀者服務	15 分
五	推廣服務與公共關係	25 分
六	閱覽環境	25 分
七	加值項目	10 分
		總分 110 分

##### 二、等第

等第將依評鑑分數轉換，共區分 4 等第。

1. 特優=總分達 90 分以上者，取 2 名
2. 優良=總分達 80 分以上，未達 90 分者，取 3 名
3. 普通=總分達 70 分以上，未達 80 分者，取 4 名
4. 進步獎=進步最大者，取 1 名

#### 捌、執行方法

## 一、評鑑流程：

### (一) 受評館自評與資料準備：

各受評館準備評鑑所需資料，並先行依據評鑑指標進行自我評鑑，並詳細填妥「110年基隆市公共圖書館績效評鑑指標」(需舉證者，應於自評說明欄位中詳細說明，並得提供照片縮圖及相關資料)。

### (二) 實地評鑑：

1. 評鑑委員至各館實地評鑑，每圖書館評鑑時間為1小時，包括受評圖書館簡報10分鐘、現場評鑑30分鐘、綜合座談20分鐘。
2. 委員依照委員評量表所列項目予以考評，評定各館成績，並提供優缺點等建議事項。
3. 各圖書館請於當日進行簡報並備妥該館相關資料供委員參酌，因簡報時間有限，建議針對評分指標的重點項目進行簡報。

### (三) 評鑑檢討：

完成所有組別之評鑑作業後，將另擇期召開檢討會，進行整體檢討與建議。

## 二、成績計算方式

- (一) 自評：供圖書館依評鑑項目逐條先行檢視，並供評鑑委員參考，但自評分數不實際計入評分。
- (二) 委員評分：委員至受評館設進行實體評鑑，並依據簡報內容、文件、實地情況，依評鑑指標評分。各館得分為委員給分之平均數(取小數點後2位，4捨5入)，若平均數相同者，將視總分決定優先。若總分相同者，則由委員討論評定名次之優先順序。

## 三、獎勵與輔導方式

(一) 獎勵將依評選等第給予獎勵金，評選等第獎勵金如下：

1. 特優：基本補助金 3 萬元，獎勵金 3 萬元。
2. 優良：基本補助金 3 萬元，獎勵金 2 萬元。
3. 普通：基本補助金 3 萬元。
4. 進步獎：額外補助金 1 萬元。

(二) 評鑑結果為待加強者，應參考評鑑委員意見提報營運改善計畫，本館將追蹤後續改進情形及成效。

#### 玖、 預期成果

- 一、 瞭解各區圖書館館務營運績效及現況，作為未來營運及改善方向規劃參考。
- 二、 獎勵表現優良之圖書館，並為他館營運之標竿。
- 三、 評鑑作業制度化，作為日後規劃相關績效評鑑之指標。

壹拾、 本計畫經簽核核准後實施，修正時亦同。

附錄 1 經費概算表

項目		單位	數量	單價	預算數	說明	經費來源
餐費	實地評量	個 (3天x8人)	24	80	1,920	委員與隨同人員午餐	教育部補助「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之109-111年「推動公共圖書館總館-分館體系計畫」暨「躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫」
餐盒	實地評量	盒 (3天x8人)	24	80	1,920	委員與隨同人員餐盒	
出席費		場/人 (3場x2人)	6	2,500	15,000		
差旅費		場/人 (3場x2人)	6	128	768		
合計							

附錄 2

110 年基隆市公共圖書館\_\_\_\_\_館績效評鑑指標 總表

編號	項目	配分	自評小計	委員評分小計	委員意見
一	館藏充實	24 分			
二	館務營運	22 分			
三	推廣活動	24 分			
四	人力資源運用	7 分			
五	館舍設備及空間	23 分			
六	加值項目	5 分			
	總分	105 分			

委員簽名：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_\_

110 年基隆市公共圖書館績效評鑑指標 \_\_\_\_\_ 區圖書館

指標項目	評量內容	評鑑佔分	評鑑結果與說明		委員分數
			自評分數	自評說明	
(一)館藏充實 30 分					
1.1 館藏購置 成效	1.能配合縣市圖書館分配經費準時提交書單。	2 分			
	2.能依據館藏發展政策擬購書單。	2 分			
	3.爭取外部經費或額外編列預算購置圖書。	2 分			
	4.能接受民眾推介圖書資料並具審查機制，建立採購書單。	2 分			
	5.能配合縣市圖書館進行採購圖書初驗作業。	1 分			
1.2 期刊報紙 管理	1.能配合縣市圖書館分配經費準時提交訂閱期刊報紙清單。	2 分			
	2.能配合民眾需求檢視調整訂閱期刊報紙。	2 分			
	3.爭取外部經費或額外編列預算購置期刊報紙。	2 分			
	4.能編目上架政府機關出版之贈閱期刊報紙。	2 分			
	5.能配合縣市圖書館進行期刊驗收作業。	1 分			
	6.能定期催缺及做成紀錄。	1 分			
1.2 贈書處理	1.民眾贈書確實造冊。	2 分			
	2.挑選適宜贈書編目上架。	2 分			
	3.能主動向其他機關徵集所需館藏。	2 分			
1.3 建立多元 之館藏資 料類型	1.能依民眾需求建置不同館藏類型—視聽資料。	1 分			
	2.能依民眾需求建置不同館藏類型—老照片。	1 分			
	3.能依民眾需求建置不同館藏類型—手稿。	1 分			
	4.能依分齡分眾讀者需求建置館藏。	1 分			
	5.能建置地方特色館藏。	1 分			

(二)館務營運 20 分					
2.1 讀者意見 之處理	1.能提供讀者反映意見之管道。	1 分			
	2.能處理並回復讀者意見。	2 分			
	3.能針對讀者合理意見提出改善措施，並加以改善。	2 分			
2.2 館員受訓 參與度	1.館員平均受訓時數達 40 小時(實體及數位課程合計)。	1 分			
	2.能配合參與縣市圖書館辦理之基礎課程。	1 分			
	3.能配合參與縣市圖書館辦理之進階課程。	2 分			
	4.能主動參與國立圖書館培訓課程。	2 分			
2.3 業務統計 資料蒐集	1.能定期辦理館藏量、流通、參考諮詢、資訊檢索及推廣活動等各項業務統計。	2 分			
	2.針對館務能定期辦理會議或日誌。	1 分			
	3.能依限提供公共圖書館統計系統正確統計資料。	2 分			
2.4 電子資源 與資訊檢 索服務	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.能訂定(或依照)相關之服務規定，並公布周知。	1 分			
	3.能依圖書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。	2 分			
(三)推廣活動 20 分					
3.1 宣導及規 畫推廣活 動	1.能配合縣市圖書館活動張貼海報及發放文宣品。	1 分			
	2.能主動於縣市圖書館入口網發布活動訊息。	2 分			
	3.能配合縣市圖書館準時提報上級年度補助計畫。	2 分			
	4.能結合社區或其他機關宣傳圖書館活動。	2 分			
	5.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。	2 分			
3.2 閱讀推廣 活動之辦	1.能依社群特色或讀者需求辦理各類型閱讀推廣活動。	1 分			
	2.能定期辦理固定活動—書展。	1 分			
	3.能定期辦理固定活動—說故事。	1 分			

理	4.能定期辦理固定活動—影片欣賞。	1分			
	5.能結合社區或其他機關共同辦理閱讀推廣活動。	2分			
	6.爭取外部資源(議員款、年度補助計畫外之補助款)	2分			
3.3 圖書館利用教育	1.能與學校合作辦理班訪。	2分			
	2.能透過服務及活動(如班訪)介紹圖書館資源及推介活動。	1分			
(四)人力資源運用 6分					
4.1 志工運用 與管理	1.能運用志工協助館務。	1分			
	2.能配合縣市館辦理志工管理、訓練計畫，招募圖書館志工。	2分			
	3.能依志工專長給予適才適所的業務分配。	1分			
	4.能鼓勵並協助志工團隊之成長與發展。	1分			
	5.志工持有服務紀錄冊人數達 70%。	1分			
(五)館舍設備及空間 24分					
5.1 整體 環境	1.動線及空間配置-館舍動線及通道順暢無礙，方便所有民眾通行。	1分			
	2.內部空間開闊明朗，儘量避免不必要之死角。	1分			
	3.各項事物用品設備收納適當位置且擺放整齊(含各項事務機、文具、滅火器、逃生用具...)。	1分			
	4.地面無高低差，或皆已貼上有色膠布標示使讀者注意。	1分			
5.2 服務 臺	1.桌面擺設-服務臺桌面整齊清潔。	1分			
	2.提供便利性服務-老花眼鏡。	1分			
	3.提供便利性服務-放大鏡。	1分			
	4.櫃檯通用性-櫃檯高度合宜，輪椅讀者與兒童亦能使用無礙。	1分			
5.3 書庫 與閱覽區	1.讀者閱讀桌椅及設施隨時保持整潔。	1分			
	2.館藏放置-圖書與各類館藏皆排架整齊。	1分			
	3.閱覽後圖書提供書車供讀者放置關閉書籍。	1分			
5.4 照明	1.閱覽桌照度至少 500lux。	1分			

及空調	2.空調定期保養且有記錄。	1分			
5.5 廁所	1.廁所整體環境設施設備清潔無臭味。	1分			
	2.廁所設有置物設備(如置物架、平台或掛勾)。	1分			
	3.設置無障礙廁所。	1分			
	4.設置求救鈴。	1分			
5.6 飲水機	1.飲水機隨時保持整潔。	1分			
	2.飲水機貼有防燙標示。	1分			
	3.定期保養及維護	1分			
5.7 指標指示	1.各項文宣與公告事項無過期且具必要性。	1分			
	2.書架及期刊架標示正確。	1分			
	3.指標或指引告示之字型統一、字體合適。	1分			
	4.雙語標示館內各項指標與服務資訊，並資訊與文法正確無誤。	1分			
(六)加值項目 5分					
創新加值	當年度圖書館提供創新加值服務或活動 (若性質屬前項指標已得分者，則請委員斟酌給分)	1分			
特殊榮耀或貢獻	館員或圖書館獲得當年度市府或其他機關特殊獎項或特殊貢獻	1分			
館舍營運	提供額外便民服務(例如: 自修室延長開放，不含暑假開放)。	2分			
人民陳情案件	正面陳情 1 件 +1 分	1分			