

111 年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 110 年 1 月至 110 年 12 月底間之營運績效。

伍、評鑑辦理時間：

- 一、自評階段：111 年 1 月 1 日至 9 月 30 日。
- 二、正式評鑑：111 年 10 月 19 日、10 月 26 日。
- 三、成績公告：111 年 11 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「111年基隆市公共圖書館績效評鑑指標」之評分內容(附件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 | 0分 |
| 二 | 營運管理 | 17分 |
| 三 | 館藏資源管理 | 21分 |
| 四 | 讀者服務 | 17分 |
| 五 | 推廣服務與公共關係 | 20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=取2名
2. 優良=取3名
3. 普通=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「111年基隆市公共圖書館績效評鑑指標」(所填自評應自行舉證並於自評說明欄位中詳細說明，於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.委員參考各館自評表再依現場訪視予以實際考評，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提出佐證資料供評鑑委員參考，但自評分數不實際計入評分。

(二) 委員評分：委員至受評館舍進行實體評鑑，並依據簡報內容、文件、實地情況以及參考各館自評表給予評分。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及敘獎，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，館員及承辦人員給予嘉獎 2 支。
2. 優良：基本補助金 3 萬元，獎勵金 2 萬元，館員及承辦人員給予嘉獎 1 支。
3. 普通：基本補助金 3 萬元。
4. 進步獎：額外補助金 1 萬元，館員及承辦人員給予嘉獎 1 支。

(二) 評鑑後應參考評鑑委員意見進行分析與提報改善計畫，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。

111 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 | |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------|
| | | | 自評 分數 | 自評說明 |
| (一) 基礎建設及服務(請各館填列以下資料，本項不計分) | | | | |
| 1.1 館舍面積 | 本館為地下_____層、地上_____層之建築 總面積_____平方公尺 | 不 計 分 | 不 計 分 | |
| 1.2 每週開放時間 | 本館開放時間為： 周__~周__：AM__:__~PM__:__ 周__~周__：AM__:__~PM__:__ 每週開放時間總計為 _____ 小時 | 不 計 分 | 不 計 分 | |
| 1.3 館藏量 | 本館圖書館藏量(含視聽、附件) 為 _____冊(件) | 不 計 分 | 不 計 分 | |
| 1.4 館藏年增加量 | 本館 110 年館藏量較 109 年館藏量成長_____冊。 | 不 計 分 | 不 計 分 | |
| 1.5 期刊種數 | 本館有期刊_____種。 | 不 計 分 | 不 計 分 | |
| (二) 營運管理(本項計 17 分) | | | | |
| 2.1 業務統計資料 之蒐集 | 1.能定期統計館藏量、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.能確實提供公共圖書館統計系統正確之統計資料。 | 1 分 | | |
| 2.2 業務評鑑之配 合辦理 | 1.能配合總館辦理業務評鑑。 | 1 分 | | |
| | 2.能依據評鑑結果進行分析與改善。 | 2 分 | | |
| 2.3 館內資源管理 | 1.物品及財產管理確實數量清楚。 | 1 分 | | |
| | 2.能確實統計館內消耗品(衛生紙、垃圾袋等)使用情形。 | 1 分 | | |

| | | | | |
|-----------------------------|------------------------------|-----|--|--|
| 2.4 館員教育訓練 (含數位) | 1.館員平均受訓時數未達 40 小時。 | 1 分 | | |
| | 2.館員平均受訓時數 40 小時以上，未達 50 小時。 | 2 分 | | |
| | 3.館員平均受訓時數 50 小時以上，未達 60 小時。 | 3 分 | | |
| | 4.館員平均受訓時數達 60 小時以上。 | 4 分 | | |
| (三) 館藏資源管理(本項計 21 分) | | | | |
| 3.1 新進館藏之處 理 | 1.每批次新進館藏能於 7 日內完成點收上架。 | 1 分 | | |
| | 2.每批次附件正確處理及存放。 | 1 分 | | |
| 3.2 贈書處理 | 1.讀者贈書妥善處理及存放。 | 1 分 | | |
| | 2.每年編目上架贈書 1-49 冊。 | 1 分 | | |
| | 3.每年編目上架贈書 50-99 冊。 | 2 分 | | |
| | 4.每年編目上架贈書 100 冊以上。 | 3 分 | | |
| 3.3 期刊報紙處理 | 1.到館期刊 3 日內登記上架。 | 1 分 | | |
| | 2.每月 10 日前送回期刊登收表。 | 1 分 | | |
| | 3.每日報紙即時上架及催缺。 | 1 分 | | |
| 3.4 館藏推廣 | 1.每批次圖書提供新書介紹。 | 1 分 | | |
| | 2.每年辦理至少 4 場書展活動。 | 1 分 | | |
| | 3.於網站、FB 或其他管道宣傳圖書資源。 | 1 分 | | |
| | 4.每年推廣至少 1 次電子資源。 | 2 分 | | |
| | 5.能主動宣傳至少 1 次館藏特色資源。 | 2 分 | | |
| | 6.能依館藏特色整理各類電子資源。 | 2 分 | | |
| (四)讀者服務(本項計 17 分) | | | | |
| 4.1 辦證服務 | 1.正確建檔及更新讀者資料。 | 1 分 | | |
| | 2.瞭解線上辦證限制及管道。 | 1 分 | | |
| | 3.瞭解北北基一證通申辦規定及管道。 | 1 分 | | |
| | 1.閱覽規定公告周知。 | 1 分 | | |

| | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|----|--|-------------------------------------------|
| 4.2 閱覽服務 | 2.能提供參考諮詢管道。 | 1分 | | |
| | 3.每天查找預約書。 | 1分 | | |
| | 4.對線上續借、預約相關規定瞭解。 | 1分 | | |
| | 5.定期催缺。 | 2分 | | |
| | 6.文宣資料陳列及供閱。 | 1分 | | |
| | 7.能即時更新文宣資料。 | 1分 | | |
| 4.3 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.訂定相關之電腦設備服務規定，並公布周知。 | 1分 | | |
| | 3.能協助讀者使用電腦設備及查詢館藏。 | 1分 | | |
| 4.4 讀者意見 | 1.能提供讀者申訴管道。 | 1分 | | |
| | 2.能針對讀者意見進行檢討與改進。 | 2分 | | |
| (五) 推廣服務與公共關係 (本項計 20 分) | | | | |
| 5.1 閱讀推廣活動 之辦理 | 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 | | 截至今年9月底，本館目前辦理____場閱讀相關推廣活動，總計參加活動____人次。 |
| | 2.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。 | 1分 | | |
| | 3.能配合館藏特色或主題辦理閱讀活動。 | 1分 | | |
| | 4.能主動利用各種管道宣傳圖書館活動。 | 1分 | | |
| 5.2 與學校或機構 合作與推廣 | 1.能與1間學校或機構合作，共同辦理活動。 | 1分 | | 截至今年9月底，本館目前與鄰近學校辦理____場活動，總計參加活動____人次。 |
| | 2.能與2-5間學校或機構合作，共同辦理活動。 | 2分 | | |
| | 3.能與5間以上學校或機構合作，共同辦理活動。 | 3分 | | 截至今年9月底，本館目前與____間學校合作辦理相關推廣活動。 |
| | 4.能透過活動(如班訪)吸引學生及社區民眾利用公共圖書館。 | 1分 | | |
| | 5.能結合學校課程需求，規劃、提供特殊之服務及活動。 | 2分 | | 截至今年9月底，本館目前與____間機構合作辦理相關推廣活動。 |
| | 6.能主動熟悉鄰近社區及學校狀況(資源、數量)。 | 2分 | | |
| 5.3 志工運用與管 | 1.能運用志工協助館務。 | 1分 | | |
| | 2.能自行招募志工。 | 1分 | | |

| | | | | |
|---------------------------|-----------------------------------------------|----|--|--|
| 理 | 3.志工服勤紀錄確實。 | 1分 | | |
| | 4.志工資料完整。 | 1分 | | |
| | 5.確實轉達相關訊息。 | 1分 | | |
| (六) 閱覽環境(本項計 25 分) | | | | |
| 6.1 整體環境 | 1.動線及空間配置-館舍動線順暢無礙，方便所有民眾通行。 | 1分 | | |
| | 2.內部空間開闊明朗，已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.館舍裝飾-各裝飾整潔美觀具吸引力。 | 1分 | | |
| 6.2 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-免費出借服務(例如老花眼鏡、放大鏡等)。 | 1分 | | |
| | 3.提供便利性服務-提供書寫文具(例如筆、紙)。 | 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 | | |
| 6.3 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閱閉書籍。 | 1分 | | |
| | 4.館內通道無堆積或放置雜物。 | 1分 | | |
| 6.4 照明及空調 | 1.照明無明暗不均情況。 | 1分 | | |
| | 2.空調定期保養且有記錄。 | 1分 | | |
| 6.5 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 | | |
| 6.6 | 1.飲水機隨時保持整潔。 | 1分 | | |

| | | | | |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|--|--|
| 飲水機 | 2.飲水機貼有防燙標示。 | 1分 | | |
| 6.7 指標指示 | 1.各項指標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 | | |
| (七) 加值項目(本項計 10 分) | | | | |
| 創新加值 | 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) | 3分 | | |
| 特殊榮耀或貢獻 | 獲得市府或其他機關特殊獎項或館員對機關之特殊貢獻 | 2分 | | |
| 人民陳情案件 | 正面陳情 1 件 +1 分 正面陳情 2 件 +2 分 正面陳情 3 件 +3 分 正面陳情 4 件以上 +4 分 正面陳情 5 件以上 +5 分 | 5分 | | |