

公共圖書館標準之研究

Standards for Public Libraries

謝 寶 媛

Pao-nuan Hsieh

國立臺灣大學圖書資訊學系

王 珮 玲

Pei-ling Wang

臺北市立圖書館研究輔導室

【摘要 Abstract】

本文檢視公共圖書館相關之國際性、國家性與地區性之標準，針對「ISO 11620 圖書館績效指標」標準、公共圖書館輸出評量、公共圖書館營運管理要點、以及美國科羅拉多、康乃狄克、佛羅里達、印第安那和堪薩斯等五州之公共圖書館標準，詳加介紹，並就人員、館藏、館舍，和服務各層面，加以比較分析，並歸納彙整各項標準所採用之評估準則與指標，以供國內各圖書館主管機關和各級公共圖書館在規劃服務與評估績效時，以及修正圖書館調查統計業務之參考。

This paper reviews the development of public library standards and examines international, national, and state public library standards in the United States. The standards studied are: ISO 11620 library performance indicators, Output measures for public libraries, and the standards for Colorado, Connecticut, Florida, Indiana, and Kansas state public libraries. Based on the examination of four quantitative, resource-based criteria-library staff, library resources, library facilities, and library services-to determine if any agreement exist about them among these eight standards. The conclusion contains a summary of indicators and a discussion of the implications the indicators may have for library evaluation and development.

關鍵詞 (Keywords) : 公共圖書館 (Public library)、圖書館標準 (Library standard)、績效評估 (Performance evaluation)。

一、前言

公共圖書館是一個服務性質的機構，提供適切的館藏資源與各項服務，使民眾可以自我充實，吸取新知，增進就業的技能，培養正當的休閒娛樂，提升文化及藝術的涵養；而公共圖書館的服務不限制使用者的年齡、性別、職業或身體狀況，以朝向社區的資訊資源中心、終身學習中心、文獻保存中心及藝文活動中心發展為自我期許。為能成功地扮演上述角色，永續發展繁榮，公共圖書館在組織、管理、服務、資源等各方面須有可供遵循的規範，或可供衡量的準則，使公共圖書館能夠據以營運並持續改善，以提供優質的服務。

許多行業都設置相關標準(Standard)，作為各項業務的規範，期能節省人力、物力，順利推展業務，提升服務品質。標準可以概分為五個層級：(1)國際標準，如國際標準組織所頒布之 ISO 標準或 IEC 標準等；(2)地區標準，如歐盟所頒布之 EN 標準等；(3)國家標準，如我國之 CNS 國家標準、美國 ANSI 標準等；(4)團體標準，如美國材料試驗協會 ASTM 標準等；以及(5)公司標準，如臺電公司、中油公司採購規範依據標準法規定。¹而一般常與標準併同提及的是指導方針(Guideline)，兩者是有所區分的：標準通常代表的是基本的期望，提供行動與責任的焦點及方向；而指導方針則是提供相關的建議，亦即超越基本期望，朝向優質服務發展的途徑。²此外，標準通常是由權威機構所發展，方具有影響力；而指導方針則可能由非正式的權威組織，如專業學會等所發展，仰賴的是專業的共識。³

就公共圖書館而言，目前已發展出許多相關標準，不僅有國際性的標準，各國家、各地區亦各自發展其標準，作為公共圖書館營運的指引。本文旨在就現有之公共圖書館標準進行檢視，包括國際性、國家性與地區性之公共圖書館標準：國際性公共圖書館標準以〈ISO 11620 資訊與文獻－圖書館績效指標〉(ISO 11620 Information and Documentation-Library Performance Indicators)進行說明⁴，國家性公共圖書館標準論述美國之《公共圖書館輸出評量》(Output Measures for Public Libraries)⁵及我國之〈公共圖書館營運管

1 「標準層級」，Online. Internet. [1999/4/19]. Available WWW: <http://www.bsmi.gov.tw/1/std01b.htm>

2 "Public Library Standards for Colorado," 1997. Online. Internet. [1999/4/19]. Available WWW: <http://www.ced.state.co.us/sllibsrvt.htm>

3 Amy Owen, "Current Issues and Patterns in State Standards for Public Library Service," *Public Libraries* 31:4 (July/Aug. 1992): 213.

4 ISO 11620 Information and Documentation-Library Performance Indicators, 1998.

5 Nancy A. Van House and others, *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*, 2nd ed. (Chicago: American Library Association, 1987).

理要點》⁶，地區性公共圖書館標準則列舉美國五個州所訂定之標準。最後，擇取人員、館藏、館舍、服務等項目就所述及之標準進行比較分析，並就各標準之內容加以彙整，以期提供我國公共圖書館研擬相關標準以及營運管理之參考。

二、公共圖書館標準概述

公共圖書館標準之發展已有相當歷史。1933年，美國圖書館學會首次公布官方的標準文件，當時僅有簡短之陳述，而經過1943、1956和1966年的修正與發展，羅列增加了許多衡量圖書館效能的質化與量化評估項目。⁷1971年，美國公共圖書館學會決定不再修正1966年版的公共圖書館標準(Standard for Public Libraries)⁸，代之而起的「規劃(Planning)」儼然成為圖書館評估與衡量的代名詞。美國公共圖書館學會鼓勵各級公共圖書館了解所轄的社區，界定社區需求，再發展計畫以滿足其需求。美國圖書館學會所出版的《公共圖書館規劃程序》(*A Planning Process for Public Libraries*, 1980)⁹是重要的里程碑，從此不再有全國性的標準作為各圖書館的指導，從此每個圖書館必須自行設定符合其社區條件需求的標準，規劃策略以達成所設定的標準，所展現的是一種不斷檢視進度、依據社區需求的改變而修正目標的規劃過程。

《公共圖書館輸出評量》(*Output Measures for Public Libraries*, 1982)是為滿足圖書館以服務(Services)，而不是資源(Resource)，來衡量其績效而出版的。¹⁰美國公共圖書館學會因應各公共圖書館在使用《公共圖書館規劃程序》時所遭遇的困難，於1983年成立公共圖書館發展專案(Public Library Development Project)，以探求適合各圖書館衡量其服務效能的新方法。在1987年出版《公共圖書館規劃與角色設定》(*Planning and Role Setting for Public Libraries*)，簡化規劃程序，並引進目標設定的觀念，將目標設定納入公共圖書館規劃和評估過程的一部份。¹¹第二版的《公共圖書館輸出評量》是輔助公共圖書館

6 〈公共圖書館營運管理要點〉，《中國圖書館學會會務通訊》80期(民國80年9月)，頁3-5。

7 Joseph L. Wheeler and Herbert Goldhor, Carlton Rochell completely revised, *Practical Administration of Public Libraries* (New York: Harper & Row, 1980), 421-422。

8 國際圖書館協會聯盟(International Federation of Library Association)編；劉淑蓉譯，《公共圖書館標準》(臺北市：臺灣學生，民國66年)。

9 Vernon E. Palmour, Marcia C. Bellasai, and Nancy V. DeWath, *A planning process for public libraries* (Chicago: American Library Association, 1980)。

10 Douglas Zweizig and Eleanor Jo Rodger, *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures* (Chicago: American Library Association, 1982)。

11 Charles R. McClure and others, *Planning and Role Setting for Public Libraries: A Manual of Options and Procedures* (Chicago: American Library Association, 1987)。

經由規劃和角色設定的過程來衡量服務效能。

雖然個別圖書館的規劃和角色設定可以取代全國性的標準，利用輸出評量來發展和衡量圖書館服務和圖書館效能。然而對各州而言，圖書館標準依然是圖書館評估和衡量的重要工具。因為各公共圖書館在與政府機構商討經費預算時，依然需要精簡的、量化的、以資源為基礎的圖書館效能之衡量指標，因此各州圖書館學會遂自行研擬各州之公共圖書館標準。然而各州之標準卻深受公共圖書館學會之規劃過程和輸出評量的影響，在數字和量化標準之外，亦包含個別圖書館之規劃、自我評估檢核表和標準之達成記錄。¹²

1998年，國際標準組織公布「ISO 11620 資訊與文獻－圖書館績效指標」，使得公共圖書館在衡量效能時有了國際性的標準可供遵循。1991年ISO/TC46/SC8圖書館統計委員會有鑑於英美等國家均編有圖書館績效指標手冊，而聯合國教科文組織亦出版「衡量品質(Measure Quality)」¹³以供各國學術圖書館衡量其績效，因而肯定圖書館績效指標國際標準，對於圖書館之發展必有顯著貢獻，遂於1992年成立專責小組，由Charles R. McClure（美國）和Geoffrey Ford（英國）擔任召集人，小組成員為來自各國之績效評估專家共十人，共同研擬圖書館績效指標之國際標準，並於1994年12月完成草案提請相關之專家學者提供意見，進行修正¹⁴，直至1998年始成為正式標準。

Sharon L. Baker與F. W. Lancaster指出，最有效用之標準是依據圖書館現況研究而擬定的，其在規範良好服務的原則之外，更要包含量化的準則或指標，以評量資源與服務。標準也應有足夠的彈性，以配合不同類型、不同宗旨、不同規模和資源層級的圖書館需要。

¹⁵ Charles M. McClure則是就每一標準至少應包含的面向提出說明，包括：¹⁶

-
- 12 John A. Moorman, "Standards for Public Libraries: A Study in Quantitative Measures of Library Performance as Found in State Public Library Documents," *Public Libraries* 36 (Jan./Feb. 1997): 32-33.
 - 13 Roswitha Poll and Peter te Boekhorst, *Measuring Quality: International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries* (Munich: K.G. Saur, 1996).
 - 14 Pierre Carbone, "The Committee Draft of International Standard ISO CD 11620 on Library Performance Indicators," *IFLA Journal* 21 (1995): 4-5.
 - 15 Sharon L. Baker and F. W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Services*, 2nd ed. (Arlington, VA: Information Resource Press, 1991), 321；范豪英，「大學圖書館評估工作」，中國圖書館學會出版委員會編，《圖書館營運之規劃與評估研討會會議論文集》（臺北市：中國圖書館學會，民國84年），頁210。
 - 16 Charles M. McClure, "From Public Library Standards to Development of Statewide Levels of Adequacy," *Library Research* 2 (1980): 47-62。引自Amy Owen, "Current Issues and Patterns in State Standards for Public Library Service," *Public Libraries* 31:4 (July/Aug. 1992): 214.

1. 標準的起源：一般專業、州立圖書館機構等；
2. 標準的基礎：專家意見、政府法規、社區的資訊需求、實證資料；
3. 標準的層級：最低標準、適宜標準、平均標準、最高或最佳標準、及標準範圍；
4. 評估的方式：質化的、量化的、以意見為基礎的；
5. 標準的標的：公共圖書館、分館、系統等；
6. 標準的設置目的：鼓勵、控制、自我評估或分配經費。

由學者之意見可知，標準制訂的考量是複雜且多樣化的，不同國家、不同地區所訂定之公共圖書館標準，由於圖書館任務與目標的不同，服務社區的需求各異，在不同的考量與選擇下，標準的呈現自然會有相當差異。

美國 Iowa 州所訂定之公共圖書館標準，為能兼顧全州各公共圖書館間存在的複雜性，在內容上包含七種不同類型的標準：¹⁷

1. 最低標準與最佳標準

此類型標準又可細分為三類：

- (1) 基於圖書館服務人口訂定的標準。主要考量圖書館的規模不同，據以獲得之經費所應達成的標準亦應不同。
- (2) 區分標準的層級，如最佳、佳、適宜等。最低標準有助於圖書館提供適切的服務，最佳標準則是對於圖書館持續改善服務的激勵。
- (3) 需達到官方認定為圖書館已符合良好的最低條件的標準。

2. 質化標準

此類型標準說明圖書館專業所認定之優良圖書館服務的原則，不僅可以作為提醒館長及館員之用，對於重視高品質服務的圖書館外部利益關係人士，如贊助團體、讀者、當地意見領袖、圖書館之友等亦有其助益。

3. 量化標準

此類型標準是由易於計算的標準項目所組成，提供容易瞭解、數字型的圖書館效能證據，可以與過去的效能相比較。

4. 資源標準

圖書館可以妥為運用現有資源提昇效能，此類型標準說明了圖書館只要具備一些基本要素便可達成優良的服務。

5. 輸出標準

17 "In Service to Iowa: Public Library Measures of Quality." 1997. Online. Internet. [1999/4/2]. Available WWW: <http://www.silo.lib.ia.us/thirded.html>

圖書館所提供服務的質與量會受到某些圖書館所無法控制的因素的影響，輸出標準所衡量的是透過館員和理事的共同努力，在質與量所達到的情況。

6. 意見標準

鑑於圖書館服務理論的應用經驗有助於正確地界定品質，因此必須蒐集館長、館員、圖書館教育家、圖書館顧問等具備不同圖書館專業者的意見。

7. 研究標準

即重要的統計。為確保標準與目前的研究一致，必須考量各公共圖書館目前在達成標準之進展上有關的數據，以及相關文獻所提供的資訊。

而無論圖書館希望建立何種類型的標準，Lancaster 建議圖書館欲研擬出有意義之標準，必須在標準的發展過程及內容上符合一些明確的需求，包括：¹⁸

1. 蒐集標準範圍的研究與統計數字，是標準發展過程中最迫切且最基本的需求；
2. 標準必須具備衡量性，以提供評估與判斷之基礎；
3. 標準必須界定清楚並且具有共通之定義，方能傳達相同之意義予所有人；
4. 標準必須具備適當性，適合進行評估之機構或服務；
5. 標準必須具備權威性，即標準是基於實務與研究建立，而非假設或偏見；
6. 標準必須是實際的，否則將花費無謂的心力。

此外，ISO 11620 在說明績效指標的選擇考量時，亦提出指標必須符合資訊性、可靠性、有效性、適當性、實用性、比較性等準則，方能被列入標準之中。¹⁹

1. 資訊性 (Information content)：指標必須能夠提供資訊，方能做為衡量活動、確認成效、釐清績效表現之問題與缺失，以便採取行動進行改善。指標應提供資訊以輔助設定目標、配置預算、排定服務與活動的優先順序等之決策。
2. 可靠性 (Reliability)：指標必須是可靠的，方能在相同的情況下重複使用，並產生相同的結果。
3. 有效性 (Validity)：指標必須是有效的，亦即必須能衡量欲衡量者。
4. 適切性 (Appropriateness)：指標必須適合其設置的目的，亦即指標的衡量單位與衡量尺度必須適當，實際衡量過程所需的程序應與圖書館的作業程序和實體設施等相容。
5. 實用性 (Practicality)：指標必須是實用的，指標所使用的資料必須是圖書館在合理

18 F. W. Lancaster, *The Measurement and Evaluation of Library Services*, (Washington, D.C.: Information Resource Press, 1977), 290.

19 ISO 11620 Information and Documentation-Library Performance Indicators, 1998.

的範圍內可以取得的，所謂合理的範圍是以館員時間、館員能力、作業成本、讀者時間與耐性等為主要考量。

6. 比較性 (Comparability)：指標應可提供圖書館間之比較，若計算方法正確，圖書館分數相同，則表示各館的服務品質是同等級的，或者是各館的效率是相同的。

三、公共圖書館標準介紹

茲就目前已發展之公共圖書館標準，以國際性、國家性、以及地區性之順序，就內容詳加說明之。

(一)國際性標準

ISO 11620 資訊與文獻－圖書館績效指標，1998

ISO 11620 是由國際標準組織所制定之圖書館績效指標標準，於 1998 年正式公布，其主要設置目的在於認可圖書館績效指標之使用，並傳布有關圖書館實行績效評估的知識，期使世界各國之圖書館皆能從中獲益。

在此國際標準中，詳述圖書館績效指標的需求，建立了一套可供各類型圖書館使用之衡量指標，並提供實行的指引。每一項指標依序說明其目標、應用範圍、定義、收集資料與計算資料的方法、結果解釋及影響指標的因素、指標來源，並列舉出相關指標。

ISO 11620 係依據圖書館的服務或活動，分別提出相關衡量的指標，共計五大類，29 項指標，但其中有兩類之指標有待發展：

1. 讀者認知評量 (User Perception)

(1) 讀者滿意度 (User Satisfaction)

2. 讀者服務評量 (Public Services)

(2) 圖書館服務人口使用圖書館之百分比 (Percentage of Target Population Reached)

(3) 圖書館提供每位讀者服務的平均成本 (Cost per User)

(4) 每年每人平均到訪圖書館次數 (Library Visits per Capita)

(5) 圖書館對讀者每次到訪圖書館的平均成本 (Cost per Library Visit)

(6) 圖書資料書刊名可得性 (Titles Availability)

(7) 讀者所需之圖書資料書刊名可得性 (Required Titles Availability)

(8) 讀者所需之圖書資料書刊名佔圖書館館藏之百分比 (Percentage of Required Titles in the Collection)

- (9)讀者所需之圖書資料書刊名延伸可得性 (Required Titles Extended Availability)
- (10)每年每人平均館內使用圖書資料量 (In-library Use per Capita)
- (11)館藏使用率 (Document Use Rate)
- (12)閉架式館藏查尋所花費時間之中數 (Median Time of Document Retrieval from Closed Stacks)
- (13)開架式館藏查尋所花費時間之中數 (Median Time of Document Retrieval from Open Access Areas)
- (14)館藏平均流通次數 (Collection Turnover)
- (15)每年每人平均圖書資料流通量 (Loans per Capita)
- (16)特定時間內每人平均圖書資料流通量 (Documents on Loan per Capita)
- (17)圖書館提供圖書資料流通的平均成本 (Cost per Loan)
- (18)每年每位館員平均處理圖書資料流通量 (Loans per Employee)
- (19)館際互借處理的速度 (Speed of Interlibrary Lending)
- (20)參考諮詢正確回答率 (Correct Answer Fill Rate)
- (21)圖書資料書刊名檢索成功率 (Title Catalogue Search Success Rate)
- (22)圖書資料主題檢索成功率 (Subject Catalogue Search Success Rate)
- (23)設備使用可得性 (Facilities Availability)
- (24)設備使用率 (Facilities Use Rate)
- (25)閱覽席位使用率 (Seat Occupancy Rate)
- (26)自動化系統使用可得性 (Automated Systems Availability)
- 3.技術服務評量 (Technical Services)
 - (27)圖書資料採訪到館時間之中數 (Median Time of Document Acquisition)
 - (28)圖書資料處理時間之中數 (Median Time of Document Processing)
 - (29)圖書館編目圖書資料之平均成本 (Cost per Title Catalogued)
- 4.服務推廣評量 (Promotion of Services)
 - 指標待發展。
- 5.人力資源之獲得與運用評量 (Availability and Use of Human Resources)
 - 指標待發展。

就 ISO 11620 之內容加以檢視，其尚不能稱之為完整的標準，因其並未對所有的圖書館服務或活動提出相關的績效指標，例如資訊服務、讀者指導等；而在服務推廣與人力資源的獲得與運用兩方面，亦尚未提出相關指標。根據 ISO 11620 文件之解釋說明，主要是因為該標準在進行編輯時，有些指標尚未研擬或測試，因此建議各圖書館可以自行發展相關指標，

而負責維護此標準之工作小組將會視指標之發展加以彙整、更新標準。

對圖書館而言，運用此標準可以使圖書館進行不同時期績效表現的衡量比較，亦可就各指標與其他圖書館進行相互比較，但使用時須特別注意圖書館間任務、資源、讀者等之差異，審慎解釋比較之結果。

(二)國家性標準

1. 公共圖書館輸出評量，第二版，1987

《公共圖書館輸出評量》手冊是由美國公共圖書館學會於1982年出版，以配合《公共圖書館規劃程序》手冊使用，1987年並發行第二版²⁰。此手冊以使用者為導向，引介公共圖書館的服務衡量方式，因與多數公共圖書館訂定的目的相關性較高，資料較易收集，圖書館對衡量數值也較易進行分析解釋，而普遍被公共圖書館用於考核圖書館業務的進展。

在第二版的手冊中，共提出十二項評量準則，每項評量準則先做簡單的觀念介紹，詳述蒐集資料的方法，並說明資料顯示的結果解釋及改進的方法；每一項評量準則之後還附有「第二層評量釋例」(Examples of possible level II measures)，建議圖書館蒐集更進一步之資料。²¹此十二項評量準則可歸納為五類的圖書館服務，以下並說明其計算公式：

(1) 圖書館使用衡量 (Library Use Measures)

① 每年每人平均到訪圖書館次數 (Library Visits per Capita)

= 該年實際到訪圖書館總次數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

② 登記使用者佔社區人口之百分比 (Registrations as a Percentage of Population)

= 登記使用者之總人數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數 × 100

(2) 圖書資料使用衡量 (Materials Use Measures)

③ 每年每人平均圖書資料流通量 (Circulation per Capita)

= 該年圖書資料流通量總數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

④ 每年每人平均館內使用圖書資料量 (In-library Materials Use per Capita)

= 該年館內使用圖書資料總數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

⑤ 每年每一圖書資料之平均流通次數 (Turnover Rate)

= 該年圖書資料之總流通次數 ÷ 圖書資料之館藏總數

20 Nancy A. Van House and others, *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*, 2nd ed. (Chicago: American Library Association, 1987), 35-72；盧秀菊，〈現代圖書館組織結構理論與實務〉（臺北市：文華，民國83年），頁197-199。

21 張淑惠，〈圖書館績效評估之研究〉（臺北市：漢美，民國83年），頁29-32。

(3)圖書資料獲得率衡量 (Materials Access Measures)

⑥圖書資料書刊名滿足率 (Title Fill Rate)

= 讀者在圖書館中實際找到之書刊名總數 ÷ 讀者在圖書館欲找尋之書刊名總數 × 100

⑦圖書資料主題和著者名滿足率 (Subject and Author Fill Rate)

= 讀者在圖書館中實際找到之書刊主題和著者名總數 ÷ 讀者在圖書館欲找尋之書刊主題和著者名總數 × 100

⑧圖書資料瀏覽者之滿足率 (Browser's Fill Rate)

= 瀏覽者找到其有興趣的資料之人數 ÷ 圖書資料瀏覽者之人數 × 100

⑨圖書資料之遞送率 (Document Delivery)

= 七天 (或十四天、三十天) 內圖書資料遞送到讀者手中之次數 ÷ 經由文獻遞送使讀者獲取資料之總次數 × 100

(4)參考服務衡量 (Reference Services Measures)

⑩每年每人平均使用參考諮詢服務次數 (Reference Transactions per Capita)

= 該年使用參考諮詢服務總次數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

⑪參考諮詢服務完成率 (Reference Completion Rate)

= 參考諮詢服務圓滿回答之總次數 ÷ 使用參考諮詢服務之總次數 × 100

(5)圖書館活動衡量 (Programming Measures)

⑫每年每人平均參加圖書館活動次數 (Program Attendance per Capita)

= 該年實際參加圖書館活動總次數 ÷ 圖書館服務轄區內之人口總數

《公共圖書館輸出評量》自出版後，便廣受公共圖書館界的注意與迴響，並加以採行應用。因其提供圖書館量化評估的標準，以瞭解圖書館目標達成與服務提供之情形，並可供圖書館進行績效比較。圖書館在進行評量時，可以根據需要選取全部或部分的評量項目加以應用；而本手冊的任何評量項目並沒有事先設定的標準數值，圖書館應依照其所訂定的任務、目的與目標來解釋其評量結果。

2.公共圖書館營運管理要點

我國由於尚未制訂圖書館法，故未依法制訂公共圖書館標準，僅有教育部於民國 80 年公布施行之「公共圖書館營運管理要點」²²。該要點雖無公共圖書館標準之名，但其精神及架構皆有公共圖書館標準之實，加上是由教育行政主管機關公布施行，因此成為我國公共圖書

22 〈公共圖書館營運管理要點〉，《中國圖書館學會會務通訊》80 期（民國 80 年 9 月），頁 361-362。

館經營原則、圖書館服務與規劃的評估準繩。²³

〈公共圖書館營運管理要點〉共分為七部分，內容簡述如後：

(1)總則

說明本要點之宗旨、應用範圍及公共圖書館之任務。

(2)組織、人員與經費

包括公共圖書館得分組辦理採錄、編目、閱覽、典藏、參考、期刊、推廣、視聽服務、研究輔導等業務，並視需要辦理電腦資訊、兒童及特定讀者服務；視需要設立分館、民眾閱覽室、圖書巡迴車或巡迴站，人員與業務受總館監督管理；員額編制得參酌圖書館服務人口、館舍面積、館藏量、分館數及業務繁簡決定；設置圖書館事業諮詢委員會；詳訂館內辦事細則與作業程序；工作人員依工作性質區分為圖書館專業人員、行政人員與技術人員三類，具備不同資格；專業人員之員額不得少於全館總員額的三分之一；館長及各業務主管應具備之資格；工作人員每兩年應接受一次以上的在職訓練；各級政府應寬列圖書館經費，俾利圖書館推動業務；圖書資料購置費不得低於該館全年預算經常支出總額百分之十五；訂定民間捐助獎勵有關規定。

(3)圖書資料

包括圖書資料之徵集與選擇應符合圖書館設置目的；訂定館藏發展計畫；圖書資料包含圖書、期刊報紙、非書資料等類型；館藏量以服務人口每人一冊為發展目標；省市圖書館、縣市圖書館、鄉鎮圖書館之基本館藏量與年增加量，及應訂閱期刊種數；備有全國性、全省性及當地報紙；圖書資料宜兼顧成人、青少年、兒童及特殊讀者之需要。

(4)建築與設備

包括公共圖書館宜有獨立館舍建築，位於交通便利處，並預留擴充、綠化及停車之空地；建築設計應配合業務需要及未來長期發展；圖書館建築由館長、建築師、學者專家、專業館員與主管機關人員組成小組共同規劃；建築與設備力求實用美觀，注意防火、耐震、通風、防潮、採光、隔音及人類環境工學及特定讀者需要；建築面積依服務人口及館藏量而定；館舍空間配置得依功能分為讀者服務區、行政及業務處理區、文教活動區及其他公共設施；備置一般家具設備及視聽器材與電腦等設

23 彭慰，〈公共圖書館標準〉，胡述兆總編輯，〈圖書館學與資訊科學大辭典〉（臺北市：漢美，民國84年），頁360-361；彭慰，〈公共圖書館營運管理要點〉，胡述兆總編輯，〈圖書館學與資訊科學大辭典〉（臺北市：漢美，民國84年），頁361-362。

備。

(5)服務

包括開放時間視各地需要而定，每週不得少於 56 小時；圖書資料宜採開架式陳列；訂定閱覽及外借規則；提供參考服務；推廣館際合作，提供館際互借等服務；利用館藏資料及社會資源經常舉辦展覽、專題演講、研討會、藝文活動、研習活動等；以圖書巡迴車或巡迴站提供閱覽及外借服務；省市及縣市圖書館提供區內公私立圖書館專業輔導服務；與當地文教機構及其他圖書館共同推展社會教育工作。

(6)管理

包括圖書資料的分類編目應採用全國通用的規則；編製目錄並隨時查核；設有分館之公共圖書館，圖書資料處理得由總館集中辦理，鄉鎮圖書館得由縣市圖書館協助辦理；圖書資料應定期清點並辦理註銷報廢；定期辦理館藏量、閱覽、流通、參考及推廣活動等統計；每年檢討工作得失並向主管機關提出工作報告；採行自動化作業管理；注重公共關係，結合社會資源。

(7)附則

說明該要點係各級公共圖書館營運管理之基本指標，其他私立圖書館得參照辦理之。

我國的公共圖書館營運管理要點提供圖書館在進行服務評估時之依據，部分項目如館藏量、建築面積、空間配置、開放時間等並有明確的數據可供依循，便於圖書館之參考應用。

(三)地區性標準

茲就新穎性和內容之完整性選擇美國之 Colorado、Connecticut、Florida、Indiana 和 Kansas 五個州之公共圖書館標準詳加介紹，以窺美國各州公共圖書館標準之梗概。

1. Public Library Standards for Colorado, 1997.

Colorado 州之公共圖書館標準²⁴於 1997 年公布，取代了 1990 年所公布之 Colorado 州公共圖書館指導方針 (Guidelines for Public Libraries in Colorado)。此標準是由 Colorado 州圖書館發展委員會 (Colorado Council for Library Development) 所指派的委員會所發展，因其鑒於欲達成「2001 策略：21 世紀之 Colorado 圖書館」中述及的願景，首要之務便在於界定全州各公共圖書館之基本服務標準。

在本標準中，首先對於 Colorado 州的公共圖書館加以界定，說明其應具備的基本條件；

24 "Public Library Standards for Colorado." 1997. Online. Internet. [1999/4/2]. Available WWW: <http://www.cde.state.co.us/sllibsrv.htm>

標準共區分為八部分，除了標準項目外，並列有指導方針供參考，其內容概述如後：

(1)行政

①主管機關

包括館長出席之圖書館主管機關 (Library Governing Authority) 會議每年不得少於四次，並注意時間與地點之便利性；主管機關理事會具備書面章程說明其設立目的及作業程序，每三年並需重新檢討；理事會新成員應接受完整之圖書館導覽；主管機關應與館長、館員共同研擬評估圖書館政策，通過圖書館長程規劃，每三年並重新檢討圖書館政策；主管機關依據書面工作說明書與相關法規遴選館長，定期敘明對館長之期望，每年並進行評估；主管機關採行美國圖書館學會相關政策宣言。

②管理

包括館長根據圖書館主管機關認可之人員政策進行人員管理；館長應於主管機關定期會議中提出圖書館報告；圖書館具備施行政策之作業程序，並定期檢討；主管機關通過緊急事件處理計畫；圖書館應向 Colorado 州立圖書館提出年度報告；館長與主管機關應檢視有關的契約與協定以保持新穎性。

③規劃

包括圖書館主管機關通過書面長程規劃，每三年並與館員共同加以檢討及更新規劃；主管機關與館員就 Colorado 州公共圖書館標準評估圖書館績效；主管機關每三年應進行社區分析。

④財務

包括圖書館之財務主要仰賴當地稅收，輔以政府補助、捐贈及其他經費來源；館長與館員依據圖書館的目的與目標共同發展財務計畫；主管機關依據相關法規審核圖書館預算；依循會計程序準備預算，以備稽核；圖書館應適度投保以防財產損失。

(2)服務與活動

包括圖書館主管機關重視對各階層民眾提供親切、有效的服務；圖書館提供免費、基本的流通服務；圖書館具備館舍使用、陳設、設備等書面政策；圖書館開放時間應公告大眾，涵蓋早晚及週末，開放時間內應提供資訊服務、各年齡層讀者服務；提供適宜的內部標示；配備影印設備。

(3)館藏

包括圖書館主管機關通過館藏管理計畫，每三年並與館長共同檢討館藏管理計畫；館長與館員共同發展年度館藏預算；資料選擇之考量；參考館藏應提供的種類；根據館藏的出版時間、使用情形、實體狀況等評估館藏，每三年並進行整體館藏評

估；蒐集與社區相關之政府文件；館長與指定館員每年針對可能納為館藏之新類資料進行評估；定期進行採購，使新資料穩定增加；依據標準分編系統與作業程序組織館藏；提供大眾查詢自動化館藏目錄。

(4)科技

包括圖書館應提供自動化流通系統、機讀式目錄、電子資源檢索設備；提供館員學習新科技與設備的時間與資源；與社區共同規劃發展電子資源；提供至少一台電腦專供館員使用。

(5)館際合作與資源共享

包括圖書館採行 Colorado 州館際互借法規，並透過全州館際互借網路借閱資料；提供撥接式目錄查詢服務以及文件傳遞服務。

(6)人員

包括圖書館應設置館長負責圖書館服務之管理，其每週最低工作時數依服務人口而定；館員的薪資、工作時數、福利等由圖書館主管機關訂定；圖書館應於人力資源手冊中描述現行政策、作業程序及工作說明，並提供館員；館員的表現由直屬主管每年進行評鑑；新進館員應接受圖書館導覽；實施人員訓練與發展活動；服務人口超過 10000 人以上之圖書館，至少需擁有一名全職專業館員。

(7)公共關係

包括圖書館主管機關應通過公共關係政策宣言，並供館員及民眾取得；提供適宜的外部標示；專人負責協調公共關係；分配經費予公共關係相關活動；提供館員及理事會強化公共關係技巧的訓練課程。

(8)設施

包括圖書館提供館員、讀者、館藏、服務等充足適當的空間，每三年並進行空間利用評估；圖書館建築規劃能夠應用目前及未來的通訊科技；圖書館的設施使用安全；提供方便安全的停車場；開放時間外提供還書箱。

Colorado 州之公共圖書館標準內容涵括標準項目以及指導方針，不僅可用於評估圖書館及其服務，並可協助圖書館規劃未來的發展與服務。在每一標準項目之後，緊接著簡單的檢核表，包括規劃中、進行中、已達成三個選項，圖書館可以很清楚、容易地瞭解目前在那一部分標準已有相當成就，以及那一部份是需要繼續加強改善的。

2. Minimum Standards for Connecticut Principal Public Libraries, 1993.

Connecticut 州之公共圖書館標準²⁵的研擬可溯及 1991 年，由 Connecticut 州圖書館

25 "Minimum Standards for Connecticut Principal Public Libraries." Online. Internet. [1999/4/3]. Available WWW: <http://www.cslnet.ststateu.edu/stand.htm>

規劃與發展諮詢委員會 (Connecticut Advisory Council for Library Planning and Development) 成立工作小組，成員包括公共圖書館館長、資深館員、Connecticut 州圖書館理事會協會 (Association of Connecticut Library Boards) 代表及州立圖書館之圖書館發展與行政服務部門 (State Library Division of Library Development and Administrative Services) 主管，於 1992 年開始進行，至 1993 年年底提交州立圖書館理事會認可。

此標準在運用上須與其他文件配合，特別是 1986 年公布之 Planning for Excellence: A Checklist for Connecticut Public Libraries。標準之內容分為十二部分，概述如後：

(1)組織結構與主管機關

包括圖書館主管機關應管理圖書館之運作，並應顧及社區民眾的興趣、年齡、職業及地理範圍；主管機關成員應在館長的協助下，留意圖書館之發展與相關立法事務。

(2)公共圖書館董事之法律、財政、管理責任

包括依據 Connecticut 州一般法 (Connecticut General Statutes) 所陳述之法律責任；提供館員由 Connecticut 州圖書館學會訂定之最低薪資、適宜的工作環境，以及繼續教育的機會；鼓勵館員參與專業圖書館組織；遴選館長，委派其專業職責，每年並評估其表現；提供讀者及館員安全與健康的環境。

(3)行政

包括圖書館應發展長程規劃，就圖書館的任務宣言、特定衡量目標、每年的檢討及更新、績效評估、社區分析、目標達成時間表、作業程序手冊等進行考量；圖書館應收集並運用統計資料，協助績效評估與規劃；每年向 Connecticut 州立圖書館提出圖書館統計報告。

(4)財務

包括圖書館主要倚賴稅收支持；圖書館董事與館長應積極尋求公眾支援；圖書館應準備年度預算，陳報主管機關；預算應可支持圖書館之角色；圖書館應接受查帳員的審核；提供社區民眾免費利用館藏資料。

(5)人員

包括圖書館應具備清楚、詳細之書面人員政策；圖書館擁有常設之館長，具備美國圖書館學會認可學程之碩士學位；直接負責規劃、監督技術服務與讀者服務之館員應具備專業資格；館員薪資符合現行的 Connecticut 州圖書館學會最低薪資標準；人員任用安排應以使用者為導向；圖書館擁有充足的館員提供完整之圖書館服務；圖書館具備書面政策說明人員之發展；提供新進館員圖書館導覽活動；鼓勵所有館員參與繼續教育活動；具備書面政策說明與管理志工之角色。

(6) 資料

包括圖書館資料應包含印刷與非印刷型式；圖書館應具備書面館藏發展政策，及有關館藏選擇、維護、保存、借閱、淘汰之書面政策，每年並加以檢討修訂；館藏資料應根據認可之規範進行分類編目；資料流通之指導方針應便於館藏之利用。

(7) 服務

包括圖書館具備清楚的書面政策，界定服務範圍及優先序；圖書館應考量科技轉變以評估文件傳遞服務；鼓勵民眾建立資訊素養；提供兒童、青少年及成人圖書館服務；各類型資料能反映民眾興趣，並符合社區的需求；提供回應圖書館之任務、目的與目標的活動；圖書館應確認各階層民眾之資訊需求；於長期規劃中界定對特定對象之服務；安排適當的資料與館員，提供特定對象服務；瞭解社區中其他圖書館與機構，以便合作提供服務；主動請求並回應讀者的建議。

(8) 使用者與使用情形

包括讀者註冊檔應保持新穎；圖書館應依據其角色與任務，發展適宜之輸出評量指標。

(9) 社區關係

包括圖書館主管機關應通過公共關係政策宣言，提供館員及民眾取得；政策聲明圖書館重視正向的態度與親切的服務；主管機關與館員應將公共關係計畫納入長期規劃中；檢討政策時，應考量其對公共關係之影響；由專人負責協調公共關係；提供經費予公共關係活動；所有新進館員應接受公共關係與讀者服務態度的指導；圖書館應提供館員訓練計畫，發展並加強館員的服務態度；每年資助所有館員參與相關在職訓練課程，或薦送館員參加館外的繼續教育課程；館員應利用各種公共關係工具傳達圖書館的資訊；圖書館應發展民眾調查，確認其對圖書館服務的認知；至少每五年應進行確認法定服務區域內人口使用圖書館的比例。

(10) 利用 (Access)

包括圖書館應符合有關公共建築物使用之相關法規；主管機關應採行與美國圖書館學會圖書館權利宣言 (Library Bill of Right) 及其解釋文一致原則的政策；圖書館服務提供應位於交通便利的地點；提供無法到館讀者其他服務管道；開放時間固定，並基於社區需求評估而定；館員應提供圖書館服務、設備與資料之利用指導。

(11) 資源共享

包括圖書館應提供館際互借服務；參與全州及區域性的資源共享計畫；依據國家書目標準組織處理館藏。

(12) 實體設施

包括圖書館每十年應提報 Connecticut 州圖書館空間規劃指引 (Library Space Planning Guide)，並朝建議空間發展；圖書館應有適當空間存放館藏，並提供閱覽區、館員工作及休息區、兒童區、會議室等；設置防火的還書設備；定期進行清掃、維修；提供維護良好的洗手間；圖書館地下室應保持清潔，燈光明亮；提供適當的停車場所；具備清楚的外部標示。

Connecticut 州之公共圖書館標準中，許多項目並沒有強制性的量化規定，可由各圖書館自行決定。此外，本標準除了羅列關於資源的標準項目，在進行圖書館的績效評估時，標準中也提出由圖書館依據其角色與任務，自行發展輸出衡量，並建議參考《公共圖書館輸出評量》手冊。

3. Standards for Florida Public Libraries: A Vision for the 21st Century. Revised 1994.

Florida 州之公共圖書館標準²⁶是由 Florida 州圖書館學會所發展，由於體認圖書館在衡量其績效表現時，已從過去重視量化、以輸入為主的標準，轉變為質化、以輸出為主的標準，因此在 1993 年著手修訂，指派標準作業委員會進行新標準之研擬，委員會成員包括公共圖書館館長、主管機關代表、圖書館員、圖書館學者、及有興趣之讀者，此外，並延請 Library Development Solutions 顧問公司協助編擬標準。

在此標準中，界定了三種層級的服務：基礎 (Basic)、完整 (Full)、廣泛 (Comprehensive)，圖書館可依其任務、目標與角色、社區需求等以決定服務之層級。本標準共分為八部分，每一項標準之下並羅列包含多項指標的檢核表，內容概述如後：

(1) 主管機關、領導與經費

包括圖書館之設立、組織與財務支援有法律依據；設置公民委員會 (Citizen board) 對圖書館政策提供建議；進行社區分析；圖書館具備管理各項作業之書面政策，及經過主管機關認可之長期規劃；運用各種指標衡量服務效能；館長提供領導，並與館員、公民委員會、主管機關進行溝通；圖書館主要經費來自當地政府單位，其會計作業程序及財務管理實務與相關法規一致。

(2) 人員

包括館長應具備美國圖書館學會認可學程之碩士學位；圖書館具備書面人員政策與作業程序；提供所有館員繼續教育的機會；館員應可反映服務地區人口的多樣性；圖書館擁有適當數量之專業館員以及全職館員；館員的薪資、福利與工作時數與其

25 "Minimum Standards for Connecticut Principal Public Libraries." Online. Internet. [1999/4/3]. Available WWW: <http://www.cslnet.ststateu.edu/stand.htm>

他需要類似學歷及經驗的職位可相比擬；讀者可獲得所有館員禮貌的、有助益的服務。

(3)利用 (Access)

包括圖書館開放時數依社區需求而定；提供無法到館讀者其他利用服務管道；讀者可以在開館時間內以電話與圖書館聯繫；讀者可以由遠端檢索圖書館館藏；讀者接受圖書館服務毋須付費；圖書館提供其他圖書館之館藏資訊，以及館際互借服務；讀者利用資料不因年齡受到限制。

(4)館藏資料

包括圖書館具備主管機關認可之館藏發展政策；配置至少 20% 的預算用以購置館藏；館藏能反映社區之多樣性；圖書館擁有新穎的館藏，25% 以上是近五年所出版；館藏量能滿足讀者需求；提供各種類型之館藏資料；組織館藏鼓勵瀏覽；讀者可以即時獲得符合其主題需求之有用資料；讀者很容易找到所需之特定館藏資料；讀者可以查出館藏資料之存放處與流通狀態，透過傳遞系統在 30 天內取得資料；圖書館調查與其他圖書館共同規劃合作館藏發展之可行性；維持新穎的參考館藏；運用資訊科技擴展資訊之檢索利用。

(5)服務

包括圖書館界定自身角色並定期檢討；讀者可獲得諮詢問題之正確解答；讀者可獲得有關社區之最新資訊，或轉介至適當單位；圖書館採用新科技擴展服務能力；提供廣泛、符合社區需求的活動；提供符合社區需求之館員；圖書館在開館時間內，應由受過參考工作、兒童及青少年服務訓練之館員提供服務。

(6)設施

包括於交通便利之處提供圖書館服務；讀者停車便利；圖書館設施容易辨識；圖書館提供無障礙空間，並遵循美國殘障者法案 (Americans with Disabilities Act)；各項服務設施吸引人且安全、充足；圖書館於適當範圍投保。

(7)館際合作與資源共享

包括圖書館與各類型圖書館、其他社區機構進行合作以擴展服務；與其他圖書館發展互惠之借閱協定；依據國家書目標準組織館藏。

(8)社區關係

包括圖書館分配經費予公共關係人員及活動；圖書館具備社區關係計畫；與其他社區團體發展合作關係；志工協助圖書館活動與服務。

Florida 州之公共圖書館標準在發展過程中，除了圖書館界人士以外，還有社區的積極參與，例如公民委員會之設置，其意見將成為圖書館決策的參考。

在此標準中，雖於導言提及圖書館績效衡量的典範轉移，但仍強調量化標準有其必要，因其有助於增進當地政府對於圖書館服務的經費使用與圖書館價值之瞭解與認同。此外，標準中區分的服務層級，可以讓圖書館依據個別現況衡量所欲提供之服務，而檢核表更便於圖書館清楚地瞭解各項標準達成的情形。

4. Indiana Public Library Standards, 1997.

Indiana 州之公共圖書館標準²⁷於 1997 年 8 月 25 日生效，是經由 Indiana 州圖書館與歷史董事會 (Library and Historical Board) 所認可，其建立目的在於鼓勵圖書館維持最低層級的服務，並以此標準作為圖書館接受州政府與聯邦經費的準則。

Indiana 州之標準共分為五部分，以下概述其內容：

(1) 主管機關、經費與行政管理

包括圖書館的運作需遵循 Indiana 州的法律及相關的聯邦法律；圖書館董事會依據陳述其目的與作業程序之書面政策進行管理；圖書館具備書面服務長程計畫，並由社區、董事會及館員共同參與規劃；具備書面的圖書館自動化規劃、館藏發展政策、使用圖書館資源與服務的原則；董事會與館長分工執掌行政與管理之責；所有董事應遵循其相關原則。

(2) 人員

包括董事會負責聘用全職館長，其任用資格按服務人口而定；董事會在館長的建議下將館員分級，規範其薪資與職責；圖書館具備書面人員政策與作業程序，說明人員的招募、選擇、工作分配、工作表現評估、升遷、薪資、福利等；圖書館應支持館員與董事之繼續教育。

(3) 設施與可接近性

包括所有圖書館設施必須遵循建築物、健康、安全之相關法規；遵循美國殘障者法案；按服務人口多寡決定服務時間。

(4) 服務與資源

包括圖書館應提供資料採訪、組織、借閱、閱覽、免費館際互借、電話等最低限度服務，以及參考諮詢服務、兒童服務、視聽服務、及特殊服務；參加 Indiana 州合作圖書館服務機構；告知民眾圖書館所提供之服務，並鼓勵民眾使用；提供電腦、數據機、傳真機、印表機等基本科技設備。

(5) 實施程序

26 "Standard for Florida Public Libraries: A Vision for the 21st Century." 1994. Online. Internet. [1999/4/3]. Available WWW: <http://dlis.dos.state.fl.us/Standards/index.html>

圖書館應於每年二月一日前向 Indiana 州立圖書館提出年度報告，說明標準達成之情況。

Indiana 州之公共圖書館標準內容較其他四州之標準來得簡要，除列出標準項目外，並羅列許多相關的指導方針，該標準指出，圖書館毋需於目前就達成指導方針之規範，但其可作為圖書館提供更高層級服務之建議。

5. Measurements of Quality: Public Library Standards for Kansas. Revised 1995.

Kansas 州之公共圖書館標準²⁸是由 Kansas 州立圖書館在 Kansas 圖書館學會公共圖書館與理事部門 (Public Library and Trustee Section of the Kansas Library Association) 的會員協助下所發展，並定期進行檢討，每一次所提出之標準草案在正式出版與應用前，須先經過州立圖書館諮詢委員會 (State Library Advisory Commission) 的認可。本標準自 1988 年首次出版，歷經 1992 年與 1995 年的修正出版，均依服務人口區分圖書館所應提供的服務層級，共區分為七類，包括：(1) Gateway Library，服務人口低於五百人；(2) Linking Library，服務人口介於五百人至一千人；(3) Service Center，服務人口介於一千人至兩千五百人；(4) Major Service Center I，服務人口介於兩千五百人至一萬人；(5) Major Service Center II，服務人口介於一萬人至兩萬五千人；(6) Major Resource Center I，服務人口介於兩萬五千人至十萬人；以及(7) Major Resource Center II，服務人口高於十萬人。不同類型的圖書館，其服務重心、所應達成之服務標準均有不同。

Kansas 州之公共圖書館標準共區分為五部分，內容概述如後：

(1)組織結構與主管機關

包括圖書館理事會由市政府指派，兩者間必須相互尊重；理事會扮演制定決策之角色，其管理職責包含提供適當的文化性、教育性、資訊性與休閒性圖書館資源，使圖書館成為社區資訊中心，提供資訊系統與服務，提供圖書館服務所需之空間、人員任用、設備與資源之經費，授權建立社區需求之規劃程序，建立財務計畫，評估圖書館服務效能，任用合格之館長並對其評鑑，提供適宜的工作環境，提供館員繼續教育之準備，提供薪資計畫表，鼓勵館員參與專業學會及活動，確保館員人數足以提供服務，提供適宜的空間與設備，鼓勵圖書館與社區機構之合作，確保圖書館服務、活動、資源、設備之安全性，建立各項書面政策與規則以管理圖書館之財產、運作、安全、館藏等；館長應協助理事會達成圖書館之任務；館長之職責包含

27 "Indiana Public Library Standards." 1997. Online. Internet. [1999/4/2]. Available WWW: <http://www.statelib.lib.in.us/WWW/LDO/PUBSTAN17.HTML>

提供理事會政策之建議，監督與評鑑館員的工作，維持理事會的各項書面政策，建立規劃程序以確認社區需求，協助理事會評估圖書館服務效能，協助理事會發展及實施圖書館行銷計畫，參與年度預算之準備，參與理事會的會議，參與專業學會及活動，瞭解其他合作圖書館及州立圖書館所提供之服務等。

(2) 圖書館服務

包括圖書館應具備策略性規劃服務，包含圖書館任務及符合社區需求之目的與目標，並提出達成目標的實行策略與時間表；定期檢討目標並進行修正，理事會與館員並應每年評估目標之進展；圖書館應於固定時間內儘可能增加開放時數，並包含夜間及週末，開放時間內應提供完整的服務；圖書館應實行計畫以提高社區民眾對圖書館服務的注意；圖書資料借閱期限足供合理使用；提供館際互借服務，至少 75 % 的需求資料應於 14 天內提供；館員應提供所有讀者參考諮詢服務與提供讀者協助；參考館藏應提供即時與正確的資訊；參考館員應具備電腦素養，並接受參考服務、參考晤談與線上資訊檢索之訓練；參考服務與轉介服務相關資訊應置於明顯處，90% 的諮詢應於 24 小時內答覆或進行轉介；每年進行參考服務品質評估；圖書館具備書面館藏發展政策；所有圖書館資源應加以組織以便利用，並遵循 MARC 及 AACRII 之標準；所有館藏應妥為維護並標示所有權；具備持續性的淘汰計畫，每年應就至少 20% 的館藏進行評鑑，並淘汰至少 1%-3% 的館藏；具備清楚之採訪與資料處理作業程序；提供光碟資料庫、網際網路等資訊檢索；各類型圖書館應提供之最低館藏量與期刊種數；圖書館 70% 以上訂購之期刊應被收入標準索引中；提供期刊文獻及標準索引之檢索，並由館員協助進行；提供當地、區域性及全國性之報紙以供瀏覽；依據圖書館設定之角色提供各類型非印刷式資料；提供複印設備；圖書館應參與社區資訊資料庫之建立，配置館員進行資料更新與聯繫業務；圖書館應積極提供殘障者資料，建築與各項服務並應便於殘障者利用；蒐集有關圖書館運作、服務、各種資源與活動之統計與資訊；蒐集館藏資源各種評估之統計，並向理事會提出報告。

(3) 自動化與科技

包括圖書館應使館員與讀者適應圖書館提供之最新自動化與科技；館員能夠向讀者說明圖書館提供之各種自動化服務；館員應具備電腦素養；圖書館應提供時間與經費，訓練館員使用設備及線上資訊服務；圖書館自動化後，所有館藏的編目資料應建檔存入資料庫中，尚未自動化之圖書館應將其館藏紀錄建檔並存入 Kansas 州的光碟式聯合目錄；各類型圖書館應提供自動化與科技設備，如工作站、印表機、數據機、光碟機、傳真機、機讀式目錄等。

(4) 圖書館人員

包括館員能力是圖書館服務目標的基本要素，而館員的招募與發展是圖書館理事會的重責；館員與圖書館顧問皆應具備評估社區需求、設定目標、衡量圖書館效能、提供書目服務、瞭解並運用新科技、引導館藏利用、與社區合作提昇圖書館服務等技能；圖書館具備書面人員政策，包含工作說明，各職位學歷要求，及描述人員的任免、升遷、試用、福利、薪資等；館員的薪資與福利應等同其他需要類似技能水準與經驗之職位；館員人數應足以執行圖書館各項業務；圖書館須有專業館員提供服務；圖書館應建立薪資計畫表，館員薪資不得少於最低薪資標準；圖書館理事會應通過書面繼續教育政策，並將繼續教育的支出納入預算中；所有館員都有接受繼續教育的權利與義務，每年至少應接受八小時之繼續教育，且活動期間仍可支薪；圖書館應加入 Kansas 州圖書館學會，館長並應積極參與其活動，且在經費許可內，支持館員參與相關會議。

(5) 實體設施

包括足夠使用與彈性設計之圖書館建築，並考量特定社區需求；各項設施是吸引人的；改善限制服務提供的設施，並納入圖書館長期規劃中；圖書館建築之規劃、改善與擴展，應由館員、理事會、圖書館建築顧問共同發展計畫書，詳述圖書館服務之類型與品質，並納入有關實體設施的細節考量；進行內部空間需求分析，並針對書庫與閱覽區、公共服務區、館員工作區、特殊使用區、非機能性空間、內部環境、燈光、標示、外部陳設、結構需求等加以考量。

Kansas 州之公共圖書館標準內容非常詳盡，涵括了公共圖書館所應努力達成之質與量的目標，除了條列標準項目外，在每一部份後並提供檢核表，圖書館可迅速進行自我評估，瞭解目前標準之達成情形。此外，針對服務人口多寡不同的公共圖書館，亦就所區分之七種圖書館類型摘要描述相關標準，提供量化的數據，便於圖書館依照自身類型直接查對、參考。在此標準中，也特別強調各類型圖書館應相互支援合作，以提供民眾更佳的服務。

四、公共圖書館標準之比較與分析

應用美國 Iowa 州公共圖書館標準所提出之七類型標準，檢視上述介紹之各公共圖書館標準，可以發現因應不同的設置目的，不同標準文件所偏重之類型均有不同。「ISO 11620 資訊與文獻－圖書館績效指標」與「公共圖書館輸出評量」兩者主要就圖書館所提供之服務進行考量，以提供系統的、可量化的評估項目為重心，因此其內容類屬於輸出標準，並且是量化標準，便於圖書館不同時期的績效比較，以及不同圖書館間服務成效之比較。我國的

「公共圖書館營運管理要點」，以及美國五個州的公共圖書館標準，則是分別就圖書館營運的重要投入項目，包括館藏、館舍、人員等層面加以規範，其內容偏重於資源標準，涵括質化與量化的標準項目，便於圖書館爭取經費或編列預算之用。這些標準項目多屬於圖書館運作之最低標準，而 Florida 州之公共圖書館標準則尚區分出三種標準層級，提供圖書館選擇，以鼓勵圖書館發展更優良的服務。

再就上述各標準之內容做進一步比較，分別由圖書館構成三要素，即人員、館藏、館舍以及服務予以說明。

館員是圖書館運作的核心，圖書館欲提供具備效能的服務，必須仰賴數量充足、訓練良好之人員。在前述標準中所提及的人員標準項目，主要包括館長資格、館員編制、專業館員員額、館員在職訓練、書面政策等。對於館長資格之要求，美國各州標準通常指明須為美國圖書館學會所認可學程之碩士，Indiana 州則依據圖書館服務人口數詳細敘明館長需具備之學經歷條件。在館員編制與專業館員員額部分，不論中外標準，主要多是依據服務人口多寡而定，Kansas 州並提出明確的數據規範。有關館員的在職訓練，是我國「公共圖書館營運管理要點」與美國五州之標準惟一同時納入的項目，「公共圖書館營運管理要點」及 Kansas 州之標準並說明訓練之頻率與時數。而在美國五州之標準中，則是皆聲明圖書館須訂定書面的人員政策，就人員之工作、薪資、福利等相關事項加以規範。

館藏是圖書館運作的另一要素，豐富、新穎的各類型館藏是圖書館提供優質服務、滿足民眾資訊需求的基礎。美國五州之標準以及我國「公共圖書館營運管理要點」中，均明確指出制定館藏發展政策或計畫之必要性。在館藏的數量方面，以「公共圖書館營運管理要點」說明最為詳盡，不僅列出各層級公共圖書館所應具備之基本館藏量，並就每人平均擁有館藏量、館藏年增加量、期刊報紙種數等加以規範。至於在館藏的類型方面，無論中外標準多敘明圖書館應提供印刷式與非印刷式的資料，Florida 州之標準中尚提及有關合作館藏發展的項目。

圖書館運作的第三要素為建築與設備，其必須考量圖書館內部與外部之設計，注重吸引讀者、便利讀者等要素。在前述的標準內容，由圖書館的建築規劃、空間利用，到各種設備之提供皆有相當多的規範，如 Kansas 州、Connecticut 州之標準以及「公共圖書館營運管理要點」，均就圖書館之建築規劃設計及內部空間配置加以說明，「公共圖書館營運管理要點」尚就各區所佔面積提出建議數量，並依據服務人口與館藏量決定圖書館之建築面積。在多數標準中，亦均提及圖書館必須提供電腦相關設備；此外，Florida 州之標準還廣泛地將設備須能吸引讀者、容易辨識、充足且安全等質性項目納入。而為了顧及特殊讀者如殘障人士之使用，Kansas 州、Florida 州、Indiana 州、及「公共圖書館營運管理要點」皆述及建築與設備應能符合特殊讀者的需要。

圖書館欲進行運作不能不考量經費的問題，在缺乏經費的情形下，圖書館難以提供適宜之人員、館藏、設備及服務。儘管經費的重要性無庸置疑，但在前述之標準中，多數並無清楚的規範，而是屬於宣示性的說明，僅有 Florida 州之標準及「公共圖書館營運管理要點」明確指出購書經費的比例。

公共圖書館為資訊服務機構，欲提供令讀者滿意之服務，必須注意服務的廣泛性、即時性、助益性等，以期達成資訊、教育、文化、休閒等目的，因此在標準中不能缺少對於服務的考量。「ISO 11620 資訊與文獻－圖書館績效指標」與公共圖書館輸出評量兩文件主要即是就圖書館的服務進行說明，包括圖書館使用、圖書資料與設備的使用、圖書資料的取得、參考諮詢服務、推廣活動等，均提供量化的評量方式。至於在美國五州的標準以及我國「公共圖書館營運管理要點」中，亦提供有關服務之規範，如中外標準皆述及開放時數的訂定、館際互借服務的提供、公共關係的考量等項；此外，美國五州之標準皆指出圖書館須制定書面服務政策或計畫，而對於資訊檢索、參考服務、利用指導、文件傳遞服務等說明亦散見於各州之標準中。

上述這些標準項目，不僅可作為公共圖書館營運之規範，並可提供公共圖書館進行效能評估時，作為績效指標之參考。為便於對標準內容有更深刻的認識，並方便圖書館選擇運用，以下採用圖 1 之圖書館服務之系統模式就各標準項目加以彙整²⁹，以表 1 呈現彙整之結果。

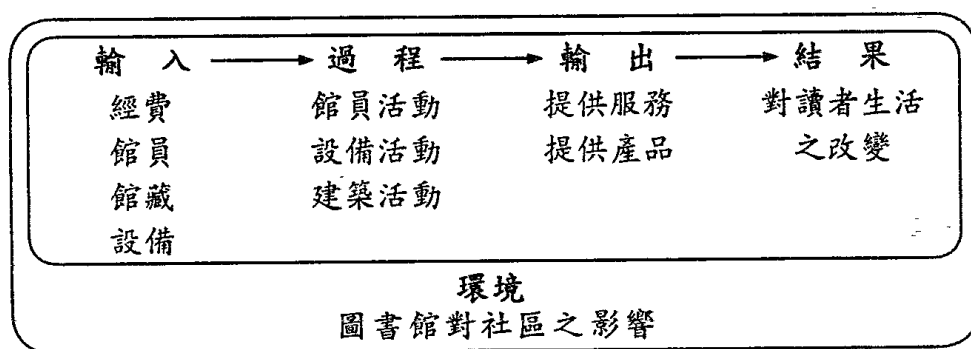


圖 1：圖書館服務之系統模式

資料來源：Thomas A. Childers and Nancy A. Van House, *What's Good? : Describing Your Public Library's Effectiveness* (Chicago: American Library Association, 1993), 17.

1. 輸入部分

凡是有關圖書館經營管理所需之資源，包括經費、館員、館藏、設備等，均屬於輸入部份，如館員人數、館員訓練、經費總額、總資本支出、館藏數量、新增館藏數量、館舍面積等。

28 "Measurement of Quality: Public Library Standard for Kansas." 1995. Online. Internet. [1999/4/3]. Available WWW: <http://skyways.lib.ks.us/kansas/KSL/development/standard.html>

2. 過程部分

凡是有關圖書館所輸入的資源在讀者利用之前的加值處理或轉換，包括採訪、編目、典藏等，均屬於過程部份，如館藏編目數量、圖書資料處理時間、架上館藏佔總館藏之百分比等。

3. 輸出部分

凡是與提供讀者服務有關者，包括圖書資料使用、參考諮詢服務、推廣活動等，均屬於輸出部分，如參考問題詢問數量、參考問題回答數量、館藏流通數量、參考問題回答速度等。

4. 結果部分

凡是讀者在接受圖書館服務後所產生之變化，包括讀者之認知、對生活之影響、工作生產力之提昇、知識狀態之改變等，皆屬結果部分，如讀者滿意度、讀者決策品質的改善、社區大眾知識程度的提升等。

表 1：公共圖書館績效指標一覽表

績 效 指 標			Output Measures	ISO 11620	美國各州公共圖書館標準					公共圖書館營運管理要點
					Kansas	Florida	Colorado	Indiana	Connecticut	
輸入	人員	館長資格				✓		✓	✓	✓
		館長工作時數					✓			
		員額編制			✓	✓			✓	✓
		館員資格			✓			✓	✓	✓
		專業館員員額			✓	✓	✓			✓
		館員工作安排						✓	✓	
		在職訓練(繼續教育)			✓	✓	✓	✓	✓	✓
		館員技能			✓	✓				
		館員薪資與福利			✓	✓	✓	✓	✓	
		書面人員政策			✓	✓	✓	✓	✓	
		反映服務人口多樣性				✓			✓	
		志工運用與管理				✓			✓	
		館員研習					✓			
	經費	總經費								✓
		購書經費				✓	✓			✓
		財務計劃					✓			
		經費來源					✓		✓	
		尋求公眾支援							✓	✓

	績效指標	Output Measures	ISO 11620	美國各州公共圖書館標準					公共圖書館營運管理要點
				Kansas	Florida	Colorado	Indiana	Connecticut	
輸入	館藏	基本館藏量		✓					✓
		每人平均擁有館藏量			✓				✓
		館藏年增加量							✓
		圖書資料類型		✓	✓	✓		✓	✓
		期刊種數		✓	✓				✓
		報紙種類		✓	✓				✓
		兼顧各類讀者需要			✓			✓	✓
		館藏發展政策、計畫		✓	✓	✓	✓	✓	✓
		館藏品質		✓					
		館藏新穎性			✓				
		運用資訊科技擴展館藏			✓				
		自動化館藏目錄				✓			
		合作館藏發展			✓				
	建築與設備	圖書館位置			✓			✓	✓
		館舍建築設計		✓					✓
		圖書館建築規劃		✓				✓	✓
		建築特殊構造(防火、耐震、通風等)							✓
		館舍面積				✓			✓
		館舍空間配置		✓				✓	✓
		空間利用評估				✓			
		館舍維護						✓	
		電腦設備		✓		✓	✓		✓
		視聽器材							✓
		複印設備		✓		✓			
		圖書館自動化系統		✓		✓			
		停車便利			✓	✓		✓	
		標示清楚				✓		✓	
		設施易辨識			✓	✓			
		設施吸引人		✓	✓				
		設施安全			✓	✓		✓	
		設施充足			✓				
		適當範圍投保			✓	✓			
		應用通訊科技				✓			
		符合特定讀者需要		✓	✓		✓		✓
		符合相關規範					✓	✓	
過程	採訪	圖書資料採訪到館時間	✓						
		圖書資料徵集原則		✓		✓		✓	✓
		採訪程序		✓					
		分館圖書資料處理							✓
		館藏評鑑		✓		✓			

績效指標		Output Measures	ISO 11620	美國各州公共圖書館標準					公共圖書館營運管理要點
				Kansas	Florida	Colorado	Indiana	Connecticut	
過程	編目	圖書資料處理時間	✓						
		回溯建檔		✓					
		分類編目規則		✓	✓	✓		✓	✓
		編製圖書目錄							✓
		圖書館編目圖書資料之平均成本	✓						
	典藏	訂定閱覽規則							✓
		圖書資料清點、報廢			✓				✓
		館藏維護政策			✓			✓	
		館藏淘汰政策			✓			✓	
	其他	自動化作業管理							✓
		辦理各種業務統計			✓				✓
輸出	圖書館使用	每年每人平均到訪圖書館次數	✓	✓					
		登記使用者占社區人口百分比	✓						
		圖書館服務人口使用圖書館百分比		✓				✓	
		開放時數		✓	✓	✓	✓	✓	✓
		圖書巡迴車或巡迴站			✓			✓	✓
		書面服務政策、計劃		✓	✓	✓	✓	✓	
		服務免費		✓	✓	✓		✓	
		各類型讀者服務				✓		✓	
	圖書資料使用	每年每人平均圖書資料流通量	✓	✓					
		每年每人平均館內使用圖書資料量	✓	✓					
		每年每一圖書資料之平均流通次數	✓	✓					
		特定時間內每人平均圖書資料流通量		✓					
		館藏使用率		✓					
		每年每位館員平均處理圖書資料流通量		✓					
		開架式陳列							✓
		借閱期限		✓					
		提供還書箱				✓		✓	
		流通政策						✓	✓
		資料使用範圍限制				✓			
	圖書資料取得	圖書資料書刊名滿足率	✓	✓					
		圖書資料主題和著者名滿足率	✓	✓		✓			
		圖書資料瀏覽者之滿足率	✓						
		圖書資料之遞送率	✓						
		圖書資料書刊名可得性		✓					
		讀者所需之圖書資料書刊名可得性		✓					
		讀者所需之圖書資料書刊名佔圖書館館藏之百分比		✓					
		讀者所需之圖書資料書刊名延伸可得性		✓					

績 效 指 標			Output Measures	ISO 11620	美國各州公共圖書館標準					公共圖書館營運管理要點
					Kansas	Florida	Colorado	Indiana	Connecticut	
輸出	圖書資料取得	開架式館藏查尋所花費時間		✓						
		開架式館藏查尋所花費時間		✓						
		圖書資料書刊名檢索成功率		✓						
		圖書資料主題檢索成功率		✓						
		館藏查尋			✓	✓				
		圖書通閱				✓				
		遠端連線檢索				✓	✓			
		光碟資料庫檢索			✓					
		網際網路檢索			✓					
		提供其他圖書館館藏資訊				✓	✓			
	參考諮詢	每年每人平均使用參考諮詢服務次數	✓							
		參考諮詢服務完成率	✓							
		參考諮詢正確回答率		✓		✓				
		提供參考服務			✓			✓		✓
		電話服務				✓		✓		
		參考問題回覆速度			✓					
		轉介服務			✓	✓				
		提供利用指導			✓				✓	
		參考服務品質評估			✓					
	圖書館活動	每年每人平均參加圖書館活動次數	✓							
		舉辦各種推廣活動			✓	✓			✓	✓
	設備使用	閱覽席位使用率		✓						
		設備使用率		✓						
		設備使用可得性		✓						
		自動化系統使用可得性		✓						
		自動化服務說明			✓					
		運用新科技擴展服務				✓				
	館際合作	提供館際互借			✓	✓	✓	✓	✓	✓
		館際互借處理速度		✓	✓					
		文件傳遞服務					✓		✓	
		與其他圖書館或文教機構之合作				✓		✓	✓	✓
	公共關係	注重公共關係							✓	✓
		經費配置				✓	✓		✓	
		專人負責					✓		✓	
		傳遞圖書館資訊						✓	✓	
		社區關係計畫、政策				✓	✓		✓	
		共同建立社區資訊資料庫			✓		✓			
		與其他社區團體之合作				✓				

績 效 指 標			Output Measures	ISO 11620	美國各州公共圖書館標準					公共圖書館營運管理要點
					Kansas	Florida	Colorado	Indiana	Connecticut	
輸出	成本	圖書館提供每位讀者服務的平均成本		✓						
		圖書館對讀者每次到訪圖書館的平均成本		✓						
		圖書館提供圖書資料流通的平均成本		✓						
結果		讀者滿意度		✓						
		讀者素養							✓	
		讀者對服務之評價							✓	

註：本表係根據下列文件綜合而成：

Nancy A. Van House and others, *Output Measures for Public Libraries: A Manual of Standardized Procedures*, 2nd ed. (Chicago: American Library Association, 1987).

ISO 11620 Information and Documentation-Library Performance Indicators, 1998.

"Measurements of Quality: Public Library Standards for Kansas." 1995. Online. Internet. [1999/4/3]. Available WWW: <http://skyways.lib.ks.us/kansas/KSL/development/standard.html>

"Standards for Florida Public Libraries: A Vision for the 21st Century." 1994. Online. Internet. [1999/4/3]. Available WWW: <http://dlis.dos.state.fl.us/Standards/index.html>

"Public Library Standards for Colorado." 1997. Online. Internet. [1999/4/9]. Available WWW: <http://www.ced.state.co.us/sllibsrv.htm>

"Indiana Public Library Standards." 1997. Online. Internet. [1999/4/2]. Available WWW: <http://www.statelib.lib.in.us/WWW/LDO/PUBSTAN17.HTML>

"Minimum Standards for Connecticut Principal Public Libraries." Online. Internet. [1999/4/3]. Available WWW: <http://www.cslnet.ststateu.edu/stand.htm>

五、結語

處於社會大眾資訊需求高漲的現代社會，公共圖書館為因應各階層讀者歧異之需求，並成功扮演資訊提供、學習、休閒等多樣化的角色，必須強化圖書館各項作業與服務之品質與效能。藉由公共圖書館相關標準的建立，提供圖書館營運之規範，將可使圖書館更為卓越。

公共圖書館標準之重要性是無庸置疑的。目前在國際間與圖書館事業蓬勃的美國，已發

展出許多公共圖書館相關標準，而國內僅有「公共圖書館營運管理要點」可供參循，仍有待進一步的發展與推動。透過對於目前已建立之公共圖書館標準的引介，不僅可以提升對於標準的瞭解與認識，並可做為我國研擬與修訂相關標準之參考。

就評估的角度來看，公共圖書館標準不僅在於提供規範，更提供了圖書館進行績效評估之準則。在國內目前進行圖書館評估仍缺乏周詳完整的評估指標之際，本文就各公共圖書館標準內容加以蒐集與歸納彙整，希冀能提供圖書館業務主管單位或各圖書館在研擬評估準則，以及修正圖書館調查統計業務之參考，冀期發揮實際之效用。