



圖書館評鑑

吳明德

台灣大學圖書資訊學系教授

壹、評鑑的重要性

對大學校院圖書館（以下簡稱大學圖書館）來說，評鑑是一件非常重要的工作。例如，技術學院升格為大學，在教育部進行的評鑑中，有一個項目是圖書館評鑑；教育部每年對各大學所做的統計調查，也會要求各校提供圖書館相關資料。對圖書館而言，針對館藏、服務等方面進行評鑑工作，不僅可以提昇服務品質，亦可提供管理決策的參考。圖書館的館藏是否足夠？館藏的強弱如何？讀者對館藏的滿意程度為何？讀者對圖書館的服務有何意見？讀者對圖書館的服務是否滿意？這些問題都可以透過評鑑得到答案，圖書館可以依據評鑑結果做為管理決策的參考，並且藉以改善館藏及服務的缺失。同時

，在大學資源有限的情況下，大學圖書館不可避免地要與校內其他單位在經費上的競爭，要如何說服學校，給予圖書館更多的經費與資源，都必須透過圖書館評鑑，明確指出圖書館的需求。至於校外的圖書館，亦可透過評鑑，了解彼此的優點與缺點，以達到截長補短資源共享的作用。

貳、圖書館評鑑的類型

圖書館評鑑大致可分為「Effectiveness 績效」、「Cost-effectiveness 成本效益」、與「Cost-benefit 成本利益」的評鑑，亦可分成「質」與「量」的評鑑，也可以分為「圖書館導向」及「讀者導向」的評鑑。



圖書館的評鑑，大多是績效評估，評鑑績效指標是否達成，而績效指標多為量化指標。圖書館比較不重視成本與效益的評估，一方面因為圖書館不是營利機構，缺乏對成本的概念，圖書館的成本效益或成本利益也不容易評估。例如，以圖書館買一本書的費用而言，被使用多少次才符合成本？又如，圖書館如果近幾年每年圖書費都增加了一千萬元，理論上，館藏增加以後對於教師的研究應有助益，但如何看出其成效？教師發表的論文篇數增加多少才能看出這一千萬元的成效？這二者間的關係是否有那麼明確？另外，大學圖書館比較重視量的評鑑，例如，常常評鑑館藏及人員的數量、空間的大小、閱覽席次的多少，也往往進行不同圖書館之間量的比較，相對就較少重視質的評鑑，例如，圖書館不常對館藏圖書資料的品質進行評鑑，圖書館也很少用訪談或焦點團體的方式針對圖書館的服務進行評鑑，因為質的評鑑較不容易執行。圖書館如果進行評鑑，也多半從圖書館的立場出發，較少站在讀者的角度來評鑑圖書館的業務及服務，換句話說，圖書館導向的評鑑也多於讀者導向的評鑑，因為讀者導向的評鑑大多需要讀者參與，要花較多的時間。圖書館導向的評鑑多為量的評鑑，讀者導向的評

鑑多為質的評鑑。對於圖書館的評鑑分類，本人比較喜歡區分為圖書館導向評鑑及讀者導向評鑑，下面有關大學圖書館的評鑑即主要以此種分類法來討論。

參、評鑑項目與標準依據

政府或專業團體的統計調查或評鑑準則，大都有固定的調查或評鑑項目，例如，在教育部圖書資源調查中，包含館藏圖書冊數、館藏期刊種類、館藏電子圖書數量、館藏錄影帶與光碟數量。在美國 Association for Research Libraries 的統計年鑑 ARL Statistics 中則包含 Collections、Expenditures、University Data、Circulation & reference services 等項目。IFLA 的 International Guidelines for Performance Measurement in Academic Libraries 則列出 General library use and facilities、Collection quality、Catalogue quality、Availability of documents in the collection、Reference service、Remote use、User satisfaction 等項目。美國 Association of College and Research Libraries 的 Standards for University



Libraries : Evaluation of Performance 包含 Planning、Adequacy of budget、Adequacy of human resources、Adequacy of collection、Adequacy of building and equipment、Access and availability of the collections、Preservation and conservation、Resources usage、Adequacy of services。而成大高強校長提出的大學圖書館績效評估模式，則包含：師生規模、館藏與資料處理、工作人員、經費、建築面積與閱覽席次、服務與資源利用。由上得知，中外圖書館的評鑑項目大多相同，著重在館藏、經費、人力以及服務上面，而且多半屬於量的評鑑。

民國九十一年一月十八日，教育部圖書館事業發展委員會通過「大學圖書館設立及營運基準」。營運基準列出圖書館設立及服務的基本要項，包含圖書資料、館舍設備、人員配置及服務項目的最低基準，作為圖書館業務發展及評鑑的具體指標。「大學圖書館設立及營運基準」，包含以下項目：(1)組織與人員、(2)經費、(3)圖書資訊資源、(4)建築與設施、(5)服務、(6)經營管理等項目。由於這個準則列舉大學圖書館營運的項目，若干項目也明

列具體指標，確可做為國內各大學圖書館進行評鑑的依據，未來教育部進行大學評鑑也必然會以此為基準，因此，大學圖書館有必要對這個準則進行瞭解。下面試從圖書館導向評鑑及讀者導向評鑑二個不同方向來討論，並且探討在網路及電子資源時代援用此一準則可能會遭遇的問題。

肆、大學圖書館設立及營運基準

一、組織與人員

「大學圖書館設立及營運基準」：規定圖書館必須參與校務、行政及教學相關會議，設置圖書館委員會、分組辦事。在基本員額方面，大學八人、獨立學院六人，服務的平均人數不超過兩百人，三分之二以上專業人員，還需提供在職訓練及繼續教育。

從「圖書館導向評鑑」來看，則著重在圖書館有哪些部門？圖書館是否參與學校相關會議？是否成立圖書館委員會？圖書館有多少員額？與服務人口的比例？專業與非專業館員的比例為何？圖書館有哪些在職訓練策略或措施？以「讀者導向評鑑」來說，讀者關心的



是，當遭遇問題時，能不能清楚得知找哪個部門解決？教師跟學生是否有機會參與政策訂定？讀者意見可以透過什麼管道向圖書館反應？在圖書館遇到問題時，是否能找到專業的圖書館員幫忙解決問題？

網路對於組織與人員可能會產生影響，圖書館的組織是否該調整？圖書館人力該增加或減少？館員與師生比，在網路普及後是否該調整？每一個館員是否可以比從前服務更多讀者？圖書館所需的專業人員背景，是否需要改變？

二、經費

「大學圖書館設立及營運基準」：規定大學應寬列圖書館各項經費，書刊資料費佔全校年度總預算百分之五為原則，而圖書館保留書刊資料費百分之二十。經費的問題比較多，教育部遲遲不公佈「大學圖書館設立及營運基準」，因它規定圖書經費佔占各校總經費的比例，教育部對此沒有意見，而是各校校長傾向不同意。

從「圖書館導向評鑑」來看，考慮的項目有：圖書資料的經費為何？業務費及設備費為何？教育訓練的經費為何？圖書館是否有圖書經費使用的主導權？

從「讀者導向評鑑」來看，讀者關

心的是圖書館經費如何使用？各系所或各學科經費分配是否適當？圖書館是否因經費不足的理由，拒絕讀者推薦書刊？

電子資源及網路對圖書經費有一定的影響。電子資源經費如何計算？圖書館界目前尚未找到最好或最準確的計算方法。電子資源經費，有時是與紙本或期刊在一起，再如參加CONCERT聯盟，教育部也有補助，此經費該如何計算，就應該有共識作為計算標準。

三、圖書資訊資源

「大學圖書館設立及營運基準」：規定必須訂定館藏發展計畫、大學藏書需15萬冊、獨立學院10萬冊、每一學系期刊不得少於50種（科技大學及技術學院，不得少於20種）、另依博士班、碩士班、學系、專任教師、全修生數量計算總藏書量。

由「圖書館導向評鑑」來看，較關心是否有館藏發展政策？館藏量有多少？每年成長的數量如何？主要的出版品是否被蒐藏？例如：重要的核心期刊資料或標準書目所收錄的書籍是否都已納入



館藏？

在「讀者導向評鑑」方面，讀者關心圖書館是否擁有他們需要的資料？圖書館滿足讀者資訊需求比例為何？讀者是否能即時使用資料？有時讀者並不在乎館藏數量的多少，重要的是，能夠滿足需求。當然館藏量越多者，愈能滿足讀者需求。

電子資源的普及使圖書館關心一些問題：館藏量不再重要？取得 (access) 比蒐藏 (ownership) 更重要？如何計算電子資源數量？與紙本重複如何計算？圖書館館藏數量目前是以冊數來計算，但對電子資源並不合適，用種數來表示會比較好。只計算全文電子期刊？TOC 不算？電子資源涵蓋年份是否也應考慮？只計算繼續訂購者？還是需要計算過去的訂購？使用權數量亦應考慮？電子期刊或電子資料庫，同一時間可以使用人次各館可能不同，這種差別是否應予計算？電子資源有無標準書目可供核對？目前似乎尚未有一個標準書目，核對電子資源的品質。

四、建築與設施

「大學圖書館設立及營運基準」：規範圖書館需位於校園之適中地點、空間

與動線配置安全便利、考慮特殊讀者及未來科技發展、視功能分區、依公式計算各個空間的面積需求、讀者席位數以全校人數除以十。

在「圖書館導向評鑑」方面，考量圖書館的總面積多少？圖書館各部門空間是否符合標準？圖書館是否有擴充的空間？圖書館有多少閱覽席位？與讀者的比例？圖書館有多少研究小間？圖書館有多少網路出口？

在「讀者導向評鑑」方面，讀者關心的是圖書館的所在位置是否便利？空間是否舒適？動線是否方便？標示是否清楚？容易找到閱覽席位？是否有足夠的電腦設備？

電子資源及網路是否對建築及設備造成影響？圖書館空間大小是否不再重要？對某些研究導向的大學來說，很可能需持續增加圖書館的空間。以史丹佛大學為例，圖書館已經有相當大的空間，還計劃在校園裡多蓋圖書館，離校園不遠處，也蓋倉庫來儲存藏書。讀者席位數量是否不再重要？答案是不一定，因為讀者並不只利用館藏，還需要閱讀空間，圖書館舉辦各項推廣活動也需要空間。還有，無線網路該如何計算？是否還需要計算圖書館有多少個網路出口？



五、服務

「大學圖書館設立及營運基準」：規範圖書館需 提供各項服務、推展館際合作、參與電子資源聯盟、推展圖書資訊教育、加強參考服務、明確顯示資料所在、開放時間不少於八十小時。

在「圖書館導向評鑑」方面，主要是以量化為主，考量入館人次、流通人次、借書冊數、館際互借數量、資料庫檢索人次、校外讀者人次等等。另外，圖書館提供那些服務項目？有無參與館際合作計畫？有無文獻傳遞服務？有無新知服務？有那些圖書館利用教育活動？開放時間為何？

在「讀者導向評鑑」方面，讀者考量的是圖書館的流通政策（借書冊數及期限）是否影響圖書資料的利用？當圖書館未蒐藏讀者所需的資料，圖書館是否可以幫忙取得？當圖書館未蒐藏讀者所需的資料時，讀者需花多少時間及費用才能取得？圖書館是否隨時讓讀者了解，有那些新到館的資料？當讀者不知如何利用館藏時，圖書館員能協助讀者？有問題時，圖書館員的解答讓讀者滿意？圖書館有適當的管道讓讀者表達意見？館員的服務態度親切？圖書館的開放時間足夠？圖書館的開放

時間對讀者方便？

評鑑服務項目會遭遇一些問題：服務項目的歸類與定義不一，各館沒有一致的分類及定義。服務項目與服務品質的關係如何？服務次數的計算，例如：借書與還書冊數合計（流通量是分別計或合計）？館際合作館數量與文獻傳遞來源為何？當圖書館沒有蒐藏讀者所需資料時，將從哪些來源得到？圖書館如果建立多種館際合作途徑，圖書館的服務會相對提高。

網路造成哪些的影響？網路化之後，入館人次的計算是否重要？（是否該計算網站、資料庫的流量？）。遠端讀者如何計算及定義？網路化的讀者服務項目如何歸類？電子化、網路化的服務評鑑，必需有一致的項目及歸類方法。

六、經營管理

「大學圖書館設立及營運基準」：規範圖書館圖書資訊處理應採國內外共通標準。同時規範圖書館要集中典藏、定期清點、館藏註銷報廢、進行館藏、讀者服務、技術服務調查統計、實施績效評估、注重公共關係及社會服務。

在「圖書館導向評鑑」方面，主要考量圖書館是否採用圖資界共通之標準以組



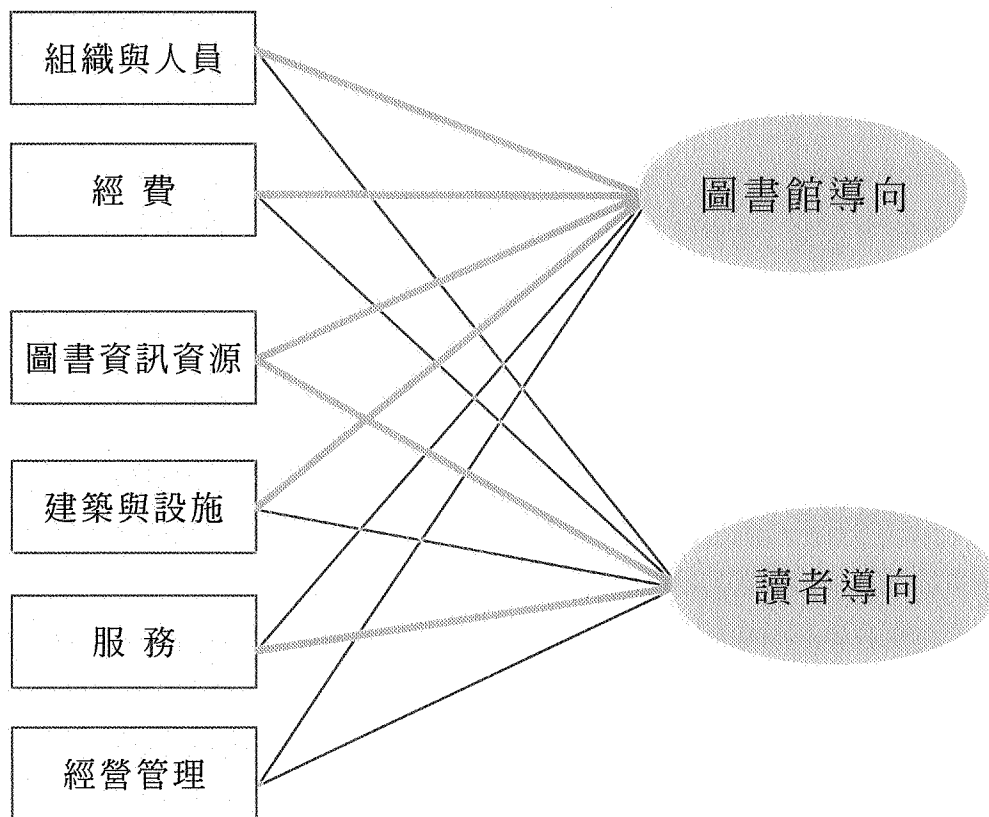
織圖書資料供讀者利用。例如：採用何種分類法及編目規則？採用何種機讀編目格式？另外，是否作定期盤點？是否作館藏淘汰？是否進行業務統計與績效評估？

在「讀者導向評鑑」方面，讀者多不在意圖書館採用何種分類法。重要的是，目錄是否容易使用？透過目錄可找到所有館藏資料？圖書館的標示清楚？書架上的書排列整齊便於查尋？書籍狀況破損否？

受到電子資源及網路的影響，圖書館

要討論電子資源及網路資源組織的標準。另外，網路資源利用之便利性如何評估？各館讓讀者利用電子期刊的方式不完全相同，如何評估讀者是否容易找到電子期刊？資訊科技應用於哪些圖書館經營管理之項目？例如，盤點、排架、安全系統是否應用新的資訊科技？

茲以下圖表示圖書館導向評鑑及讀者導向評鑑所重視的項目，粗線代表比較重視。





由上圖可知，圖書館較重視的是「組織與人員」、「經費」、「圖書資訊資源」、「建築與設施」。而讀者重視的是「圖書資訊資源」以及「服務」。其中「組織與人員」、「經費」、「建築與設施」屬於圖書館的基礎建設。另外，「圖書館導向評鑑」及「讀者導向評鑑」各有其優點及限制。圖書館導向的評鑑主要是評估「input 輸入」，也就是投入的部分，讀者為中心的評鑑主要是評估「output 產出」及「outcome 結果」。圖書館導向的評鑑結果，主要可用於圖書館行政與管理的改善，讀者導向的評鑑結果，可用於服務改善。

伍、結論

我國大學圖書館近幾年雖然蓬勃發展，但也面臨資源不足的困難。透過評鑑，可以顯示圖書館經營上的優點及限制，讓上級及外界瞭解圖書館所需的支援，因此，圖書館評鑑的確是目前我國大學圖書館必須重視的一項工作。如何進行

評鑑以及選擇何種評鑑方式需視圖書館實施評鑑的目的為何，目的不同，評鑑的方法亦不同。因此，依據評鑑的目的，選擇評鑑類別與評鑑方法是相當重要的，如此才能讓評鑑結果發揮最大效益，進而解決問題，達到圖書館發展的目標。在進行評鑑時，最好能兼顧圖書館導向與讀者導向的評鑑，畢竟圖書館是為服務讀者的，瞭解讀者的需求與看法，才能使圖書館提供的館藏與服務更能盡善盡美。此外，不同類型的大學，應有不同的營運標準，進行評鑑也才能公平。在營運標準的訂定方面，大學應與學院分開，一般大學校院與技職校院，亦應分開，而研究型的大學也應與教學型的大學分開，因其館藏及服務需求，必然有所不同。

近年因全球經濟不景氣，國家面臨財務危機，各大學經費亦受限制，而圖書館在面對書刊費的高漲及有限的經費下應有共識，即是聯結成生命共同體，透過合作館藏的方式，建立豐富的館藏，同時做好館藏發展工作，使有限經費發揮最大效用。

本文為「九十一學年度全國公私立大學校院圖書館館長聯席會」演講記錄，由洪士峯先生記錄，並經主講者寓目同意刊登。