

# 如何衡量你的圖書館？ 談學術圖書館績效指標

[101學年度大專校院圖書館館長聯席會議]

王梅玲

政治大學圖書資訊與檔案學研究所

Email:meilingw@nccu.edu.tw

102年5月02日

# 如何衡量台灣閱讀力

- 什麼是閱讀力？
- 如何呈現台灣的閱讀力？
- 如何評量台灣22縣市的閱讀力？
- 誰是第一名？
  
- [遠見315期，2012年9月]

# 2012台灣閱讀力大調查:22縣市

表1 澎湖縣異軍突起強  
攻第2名

縣市	總排名
台北市	1
澎湖縣	2
苗栗縣	3
花蓮縣	4
金門縣	5
南投縣	6
高雄市	7
宜蘭縣	8
彰化縣	9
台南市	10
嘉義縣	11
台東縣	12
新北市	13
桃園縣	14

表2 台北市勇奪全國冠軍

縣市	五都排名
台北市	1
高雄市	2
台南市	3
新北市	4
台中市	5

縣市	非五都排名
澎湖縣	1
苗栗縣	2
花蓮縣	3
金門縣	4
南投縣	5
宜蘭縣	6
彰化縣	7
嘉義縣	8
台東縣	9

# 11項閱讀評鑑指標代表閱讀力

1. 每人擁書量
  2. 每人借閱量
  3. 每人購書量
  4. 館員平均服務人數
  5. 圖書館服務專業度
  6. 民眾參與志工
1. 每位國小生擁有圖書冊書
  2. 每位國中生擁有圖書冊書
  3. 民眾對縣市鼓勵閱讀滿意度
  4. 圖書館館藏足夠度
  5. 圖書館交通便利

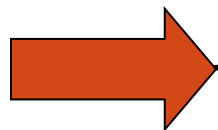
# 為什麼他們是2004營運績效良好的鄉鎮級圖書館?如何衡量?

	92年名次	93年名次
埔里鎮立圖書館	第一名	第一名
水里鄉立圖書館	第二名	
草屯鎮立圖書館	第三名	
信義鄉立圖書館		第二名
中寮鄉立圖書館		第三名

# 圖書館經營三部曲

- 對一圖書館與企業而言，經營目的陳述包括三部份：畫像，投入，與量尺
- 畫像
  - 是圖書館館長與館員希望自己的圖書館為何，投射出來的意象
- 投入
  - 是目的的效用，圖書館館長與館員必須投入
- 量尺
  - 是圖書館館長與館員用來評估進步的量尺，是一評量的標準，讓大家往同一方向前進
  - 館長們，用何種量尺？衡量自己圖書館？衡量別人的圖書館？
  - [你要如何衡量你的人生]，Clayton M. Christensen

# 大綱



- 一、圖書館績效評鑑有何重要？
- 二、可參考的圖書館營運與統計標準
- 三、有那些圖書館評鑑指標？
- 四、評鑑指標要如何用？

# 何謂良好的績效？

- 今天是績效管理時代，是效率管理時代，凡是追求最小的成本投入而獲得最大產出效益
- 圖書館隨著大環境改變，行政主管與投資者對於「成本效益」(Cost-Effective)的需求逐漸提高，使的圖書館也開始重視績效評估。
- 圖書館經營管理開始講求「效率」與「效能」
- 績效performance，是一個組織或個人在一定時期內的投入產出情況。
- 圖書館績效是一個圖書館在實現目標的正確與量化工作的表現，尤其是滿足使用者需求程度



# 績效評鑑定義

- 圖書館績效評鑑，是對照圖書館之既定目標，以評量圖書館業務進展程度與達成目標之成果
- 1996年，IFLA認為績效是一個圖書館實現其目標，尤其是滿足讀者需求的程度。績效評鑑就是圖館正在做的(績效)和其使命以及想要達到的目標之間的比較。
- 圖書館績效評鑑是指衡量圖書館提供服務的效能以及撥款和資源利用在提供服務中的效率。(國際標準化組織)

# 圖書館績效評鑑有何功能？

- 從經濟學角度來說，圖書館績效是對其資源的有效配置，是投入產出能力
- 反映競爭能力
- 反映經營管理水平的總稱
- 建立情報回饋系統幫助圖書館有效管理
- 改進圖書館館藏，服務，電子資源與服務，各項計畫的方案的依據

# 圖書館績效評鑑發展史

- 20世紀，1940~1960年強調**輸入**（Input）館藏、人員、設備費用等輸入評鑑。
- 1970年代，**產出/服務效果評鑑**（Output），從輸入資源轉向產出效益
- 1980年起，研究**績效評鑑指標**來評鑑圖書館服務質量和產出績效
- 1982年，Zweizig發展四方面指標（圖書館利用、資料使用、資料存取參考服務）
- 1990年以後，強調**服務品質、用戶滿意度評鑑**。
- 1996年Heron〈Service Quality in Academic Libraries〉強調效率、效能、成本效益要素。
- 2000年起，因數位圖書館、**電子資源、網路資源評鑑**出現，電子資源績效評鑑研究出現

# 圖書館績效評鑑項目

- 圖書館績效評鑑常見評鑑項目包括：
  - 圖書館建物設施
  - 圖書館館藏與資訊資源
  - 圖書資料流通量
  - 文獻傳遞時間
  - 參考服務使用
  - 主題檢索
  - 圖書資料可及性
  - 使用者滿意度

# 圖書館評鑑架構

## ■ 評鑑層次

- 個人、服務、機構、社會

## ■ 評鑑對象

- 館藏、服務、圖書館機構、資訊系統、使用者

## ■ 評鑑準則

- 輸出、績效、成果、效率、效益、效能、成本效益、服務滿意度

## ■ 評鑑要件

- 背景，建構，測量指標，測量計分，方法論

## ■ 評鑑取向

- Collection-centered, system-centered, user-centered

## ■ 評鑑方法

- Output measurement, performance measurement, Service Quality, Balanced Scorecard , E-metrics

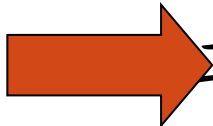
# 績效指標/ISO

- 績效指標(performance indicator):被使用來描繪圖書館績效之特性的統計數據及資料，以數字、符號或口語表達的形式呈現
- **績效指標**可對圖書館達成既定目標的行為，進行量化說明與評鑑。
- 績效(performance):圖書館服務提供之效能，及提供服務之資源配置與利用之效率。

# 關鍵績效指標KPI

- 關鍵績效指標Key Performance Indicators，又稱**主要績效指標**、**重要績效指標**、**績效評核指標**等，是指衡量一個管理工作成效最重要的指標
- 是一項數據化管理的工具，必須是客觀、可衡量的績效指標。
- 這個名詞往往用於財政、一般行政事務的衡量。是將公司、員工、事務在某時期表現量化與質化的指標一種。可協助將優化組織表現，並規劃願景。

# 大綱

- 一、圖書館績效評鑑有何重要？
-  二、可參考的圖書館營運與統計標準
- 三、有那些圖書館評鑑指標？
- 四、評鑑指標要如何用？



# 圖書館標準與指南

- 績效指標可以作為了解圖書館的服務成效及未來發展規劃的參考。其參考的標準與指南分三類：
  - 圖書館營運標準
  - 統計標準
  - 圖書館績效標準

# 圖書館營運標準

- 圖書館營運標準常是績效評鑑的參考依據
- Standards for Libraries in Higher Education, Approved by the ACRL Board of Directors, October 2011 美國大學圖書館標準
- 我國大學圖書館標準--**大學圖書館設立及營運基準** (93年訂立, 97年修正)

# 統計標準

- 香港特別行政區高等院校圖書館統計指標
- 我國民國96年「圖書館統計」(CNS13151: 2007)

# 圖書館績效標準

- ACRL ,Measuring Academic Library Performance, 1990
- ISO 11620 Information and Documentation — Library Performance Indicators, 1998, 2008
- IFLA *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries* 2<sup>nd</sup> ed 2007
- 大專校院圖書館評鑑工作小組圖書館評鑑指標/民97年
- CNS 圖書與文獻:圖書館績效指標, 民100年

# 大綱

- 一、圖書館績效評鑑有何重要？
- 二、可參考的圖書館營運與統計標準
- 三、有那些圖書館評鑑指標？
- 四、評鑑指標要如何用？

# ACRL (Measuring Academic Library Performance)

- 1990年，美國大學與研究圖書館協會(ACRL)延請 Nancy A. Van House等三位教授主持一委員會，研究並編撰[評量學術圖書館績效](Measuring Academic Library Performance)手冊出版，共分為四大類十五項。
- 採用產出評鑑法output measurement
- 其目的為學術與研究圖書館提供一績效評鑑之工具，績效評鑑之結果可提供圖書館內部決策之參考，亦可做為圖書館向其所隸屬的機構如大學或研究機構提報成果之依據。

# ACRL ](Measuring Academic Library Performance)

- 15種評量法，可歸納成4大類服務。
- ACRL的績效評量指標
- 一使用者整體滿意度
  1. 整體滿意度
- 二 資料取得和利用
  2. 流通
  3. 館內使用
  4. 資料利用總和 (2 +3)
  5. 資料取得
  6. 資料提供之延誤
- 三設備和圖書館利用
  7. 到館次數
  8. 遠距利用
  9. 利用總和 (7+8)
  10. 設備使用率
  11. 服務台使用率
  12. 館舍使用率
- 四資訊服務
  13. 參考諮詢次數
  14. 參考諮詢滿意度
  15. 線上檢索評估

# 《ISO 11620：圖書館績效評量指標，1998》

- 可用於各類型圖書館的評估，藉此績效評量指標的使用，推廣圖書館績效評估的實施，並對初次利用評量指標進行評估的圖書館，提供最佳指引，使各國對於績效評量有資可循的國際標準。
- 將圖書館服務分為讀者滿意度、讀者服務、技術服務、推廣服務、人力資源利用等五大類29項指標。
- 可應用於世界各國各類型圖書館，並詳細說明各評量指標的使用限制。各評量指標可應用於比較同一圖書館不同時期的績效，或進行不同圖書館間相同評量指標項目的比較。



# 《ISO 11620：圖書館績效評量指標，1998》

## • (一) 使用者認知評量

1. 使用者滿意度 (User Satisfaction)

## • (二) 使用者服務評量

2. 圖書館服務人口使用圖書館之百分比

3. 圖書館提供每位使用者服務的平均成本

4. 每年每人平均到訪圖書館次數

5. 使用者每次到訪圖書館的平均成本

6. 圖書資料可得性

7. 使用者所需之圖書資料可得性

8. 使用者所需資料佔圖書館館藏百分比

9. 使用者所需之圖書資料刊名延伸可得性

10. 每年每人平均館內使用圖書資料量

11. 館藏使用率

12. 閉架式館藏查尋所花費時間之中數

13. 開架式館藏查尋所花費時間之中數

14. 館藏平均流通次數

15. 每年每人平均圖書資料流通

16. 特定時間內每人平均圖書資料流通量

17. 圖書館提供圖書資料流通的平均成本

18. 每年每位館員平均處理圖書資料流通量

19. 館際互借處理速度

20. 參考諮詢正確回答率

21. 圖書資料檢索成功率

22. 圖書資料主題檢索成功率

23. 設備使用可得性

24. 設備使用率

25. 閱覽席位使用率

26. 自動化系統使用可得性

# 《ISO 11620：圖書館績效評量指標，1998》

- (三) 技術服務評量
    - 27. 圖書資料探訪到館時間之中數
    - 28. 圖書資料處理時間之中數
    - 29. 圖書館編目圖書資料之平均成本
  - (四) 服務推廣評量指標待發展。
  - (五) 人力資源之獲得與運用評量指標待發展。
- 
- 不包含圖書館所有的服務項目，且非所有指標均經過測試，各指標也不適用各種狀況，未納入該標準的其他績效評量指標，也有其可行性及其價值。

# CNS 圖書與文獻：圖書館績效指標

- 參考ISO, 2008年Library performance indicator
- 遵循**平衡計分卡方法**，以四個主要量測構面建立績效指標架構。
- (a) **資源、取用與基礎建設**：衡量圖書館資源與服務之適當性與可得性之績效指標。
- (b) **使用**：衡量圖書館資源與服務之績效指標
- (c) **效率**：衡量圖書館資源與服務效率績效指標
- (d) **潛力與開發**：衡量圖書館投入新興服務和相關資源以及為發展所籌得的經費

B.1	資源、取用與基礎建設
B.1.1	館藏
B.	所需館藏可得性
B.	所需館藏占圖書館館藏之百分比
B.	主題目錄檢索成功率
B.	連線被拒百分比
B.1.2	取用
B.	上架正確性
B.	從閉架書庫調閱文件所需時間之中位數
B.	館際互借處理的速度
B.	館際互借之成功率
B.1.3	設施
B.	公用檢索工作站人均量
B.	工作站人均使用時數
B.	使用者空間人均面積
B.	席位人均數
B.	開放時數與需求時數之比較
B.1.4	工作人員
B.	工作人員人均數

B.2	使用
B.2.1	館藏
B.	館藏流通率
B.	人均借閱量
B.	未使用館藏之百分比
B.	內容單位人均下載量
B.	館內使用人均次數
B.2.2	取用
B.	人均到館次數
B.	電子化申請資訊之百分比
B.	外部使用者所占百分比
B.	外部使用者之借閱百分比
B.	使用者參加圖書館活動的人均次數
B.	使用者參加訓練課程的人均次數
B.2.3	設施
B.	公用席位使用率
B.	工作站使用率
B.2.4	通則
B.	接觸到主要的服務人口數的百分比
B.	使用者滿意度

B.3	效率
B.3.1	館藏
B.	每筆借閱之成本
B.	每筆資料庫連線之成本
B.	每筆內容單位下載之成本
B.	每次到館之平均成本
B.3.2	取用
B.	文件採購時間之中位數
B.	文件處理時間之中位數
B.3.3	工作人員
B.	讀者服務人員占全體工作人員之百分比
B.	參考諮詢正確回答率
B.	採購經費相較於人事成本之比率
B.	媒體處理工作人員之生產力
B.3.4	通則
B.	每位使用者之成本

B.4	潛力與開發
B.4.1	館藏
B.	電子化館藏占資訊提供支出之百分比
B.4.2	工作人員
B.	提供電子化服務之圖書館工作人員百分比
B.	每位工作人員參加正式訓練課程之時數
B.4.3	通則
B.	圖書館獲得特別款或自創收入之百分比
B.	圖書館經費占機構經費之百分比

# 大綱

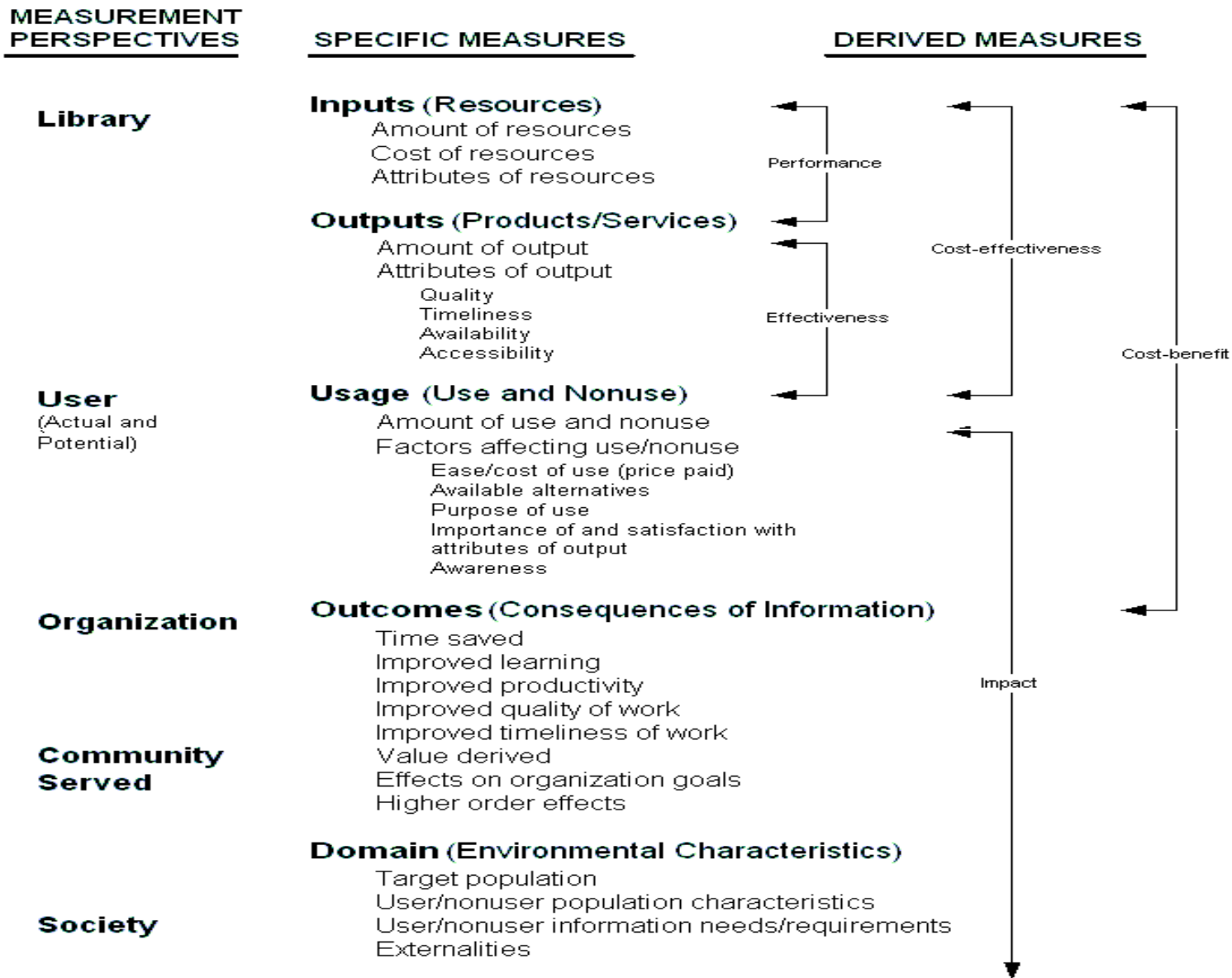
- 一、圖書館績效評鑑有何重要？
- 二、可參考的圖書館營運與統計標準
- 三、有那些圖書館評鑑指標？
- ➡ 四、評鑑指標要如何用？



# 圖書館績效評鑑方法

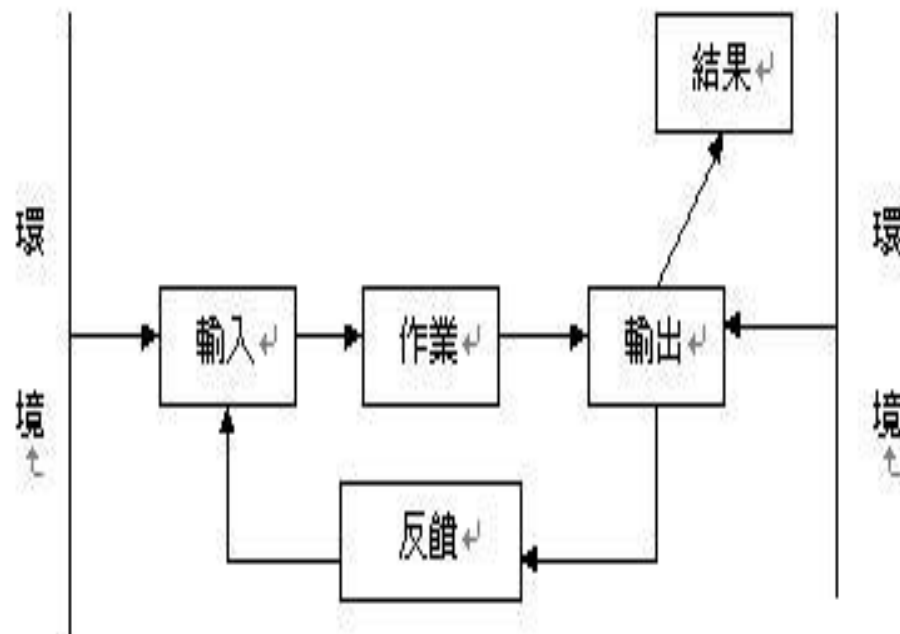
1. 分析評鑑的對象與目標
2. 分析評鑑對象情境脈絡、特質
3. 選取績效指標, 績效評鑑基準, 評鑑模式
4. 決定資料項目與單元
5. 設計評鑑方法與工作程序
6. 進行資料蒐集
7. 依據績效標準與指南, 進行資料分析與評比, 比較好壞(符合標準, 未通過, 優秀推薦)
8. 進行評鑑與決策、結論
9. 撰寫評鑑報告

# F. Figure 1. Conceptual Framework for Library Economic Measures



# 績效評鑑指標基準

- Van House et al.(1990)提出學術圖書館通用績效評鑑指標，分為投入、處理、產出
- Input投入評鑑: 是指對機構的資源及服務進行評鑑
- Output產出評鑑
  - 計算已完成的工作或計畫的數量(如流通冊數, 已回覆參考問題數量)
- Outcomes成果評鑑
  - 參與活動期間或之後, 個人或群體得到的益處或改變



# 成本效益評鑑

- 成本:投入的成本, 如購買的圖書費用
- 效率評鑑Efficiency, 係實現既定目標所運用的資源的評量
- Effectiveness 效能評鑑, 效益是以使用者使用以及需要被滿意的程度
- 效能評鑑effectiveness, 係既定目標達成度的評量
- Cost-effectiveness 成本效能評鑑係指對圖書館服務達到使用者使用滿意, 所花費的成本程度的評鑑

# 影響/成果評鑑

- Impact/outcomes measurement 影響/成果評鑑，這是從輸入，活動與過程，輸出的一種連續過程來看成果 outcomes.
- Bertot 2003提出六類成果評量
  - 經濟性成果：從使用者財務情形
  - 學習性成果：從使用者學習技能與知識獲取
  - 研究性成果；圖書館服務對老師與學生研究影響
  - 資訊化：使用者與他人交換與溝通資訊
  - 文化性：圖書館資源與服務對使用者文化活動的影響
  - 社群：對當地社群與其成員生活品質的影響
- 如圖書館圖書館利用教育，使大學生成績提升
- 如圖書館提供期刊資料庫服務，使老師論文篇數增加

# 評鑑模式

- ✓ 依指標加總分數以排名
- ✓ 依效率  $\text{Efficiency} = \text{input} / \text{output} * 100$
- ✓ 依服務品質滿意度/LibQual
- 依KPI (如信用卡卡數, 市佔率, 年度成長率, 各家信用卡前五名)
- 依電子計量學
- 依成本效能  $\text{CER} = \text{Effectiveness} / \text{Cost}$

# 一、績效指標加總排名

- 2004台灣公共圖書館績效評估
- 民國92及93年度兩度實施公共圖書館營運之績效評量。
- 2003年研訂[台灣地區公共圖書館營運績效評量表]
  - 涵蓋圖書館輸入資源、作業過程及輸出服務
  - 七大項：(1)營運規劃(2)建築設備(3)人員(4)館藏(5)技術服務(6)讀者服務(7)推廣、館際合作與公共關係
- 績效指標加總排名
- 七大項，55 個評量項目。總分最高為275 分，每一評量項目的最高分皆為5，最低分為0。

# 臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效 評量表92年和93年配分比較

評分項目	92年配分方式	93年配分方式	備註
館藏	65 (23.21%)	70 (25.45%)	93年將92年4-2期刊與報紙總數，改為4-2期刊總數與4-3報紙總數。
讀者服務	55 (19.64%)	50 (18.18%)	93年刪除92年6-7借閱服務。
營運規劃	35 (12.50%)	35 (12.73%)	
建築設備	35 (12.50%)	35 (12.73%)	
推廣、館際 合作與公共 關係	35 (12.50%)	35 (12.73%)	
人員	30 (10.71%)	30 (10.91%)	
技術服務	25 (8.93%)	20 (7.27%)	93年併92年5-3自動化作業管理與5-4自動化作業系統使用便利性，改為5-3自動化作業系統。
總分	280 (99.99%)	275 (100.00%)	



# 臺灣地區鄉鎮級圖書館營運績效 評量表93年和92年各項平均分數

評 量 項 目	92年原始分 數 (排名)	92年修正分 數 (排名)	93年原始分 數 (排名)	93年修正分 數 (排名)
營運規劃	2.95 (7)	3.14 (3)	3.80 (3)	3.80 (4)
建築設備	3.30 (1)	2.97 (5)	3.80 (3)	3.80 (4)
人 員	3.15 (4)	2.77 (6)	3.05 (7)	2.97 (7)
館 藏	3.08 (6)	3.10 (4)	3.71 (6)	3.71 (6)
技術服務	3.26 (2)	3.46 (1)	4.87 (1)	4.85 (1)
讀者服務	3.15 (4)	3.35 (2)	3.72 (5)	3.85 (3)
推廣、館際合作與 公共關係	3.19 (3)	2.60 (7)	4.13 (2)	4.18 (2)
總平均	3.15	3.06	3.87	3.88
總 分	176	172	205	209

# 排出營運績效良好鄉鎮級圖書館

	92年名次	93年名次
埔里鎮立圖書館	第一名	第一名
水里鄉立圖書館	第二名	
草屯鎮立圖書館	第三名	
信義鄉立圖書館		第二名
中寮鄉立圖書館		第三名

# 電子資源需要評鑑

- 電子資源評鑑係有系統的描繪與判斷電子資源之效能與效率之有計劃方法
- 評鑑功能
  - 1. 電子資源評選 2. 電子資源刪訂決策 3. 電子資源服務競爭
- 電子資源績效評鑑常含**成本、資源數量與使用次數**
- 評鑑圖書館電子資源分宏觀績效評鑑與微觀績效評鑑
  - 宏觀績效評鑑，圖書館電子資源整體績效，代表圖書館競爭力
  - 微觀個別資料庫的表現績效，可為訂購決策依據

# 電子資源績效評鑑指標相關研究

- 績效評鑑的重要工作是建立評鑑指標，以運用績效評鑑作業
  - (1) 美國研究圖書館學會的E-Metrics計畫提出數位圖書館的計量評鑑構面與指標
  - (2) 韓國Noh(2010)提出電子資源的評鑑指標
  - (3) 中國的徐革(2008)建構電子資源績效評鑑指標體系

## 二韓國學術圖書館電子資源績效評鑑個案

- Noh(2012)利用評鑑指標探討學術圖書館電子資源輸入/輸出的分析，評鑑指標分成投入與產出
- 本調查採用電子資源採購構面權重40%，電子資源使用構面占45%，以及電子資源使用環境構面權重為15%
- $efficiency = output / input * 100$
- 研究執行步驟如下
  - (1)透過德爾菲研究法發展獲致電子資源評鑑指標如下圖
  - (2)請專家小組分配評鑑指標的權重
  - (3)藉由小規模試驗來評估學術圖書館的績效
  - (4)對10所韓國大學圖書館進行電子資源績效評鑑

# Noh學術圖書館電子資源績效評鑑模式圖

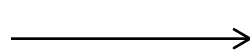
Input 投入50%

## E-resource Acquisition

- Web DB Development
- E-journal Subscription
- E-book Purchase
- Other E-resource Purchase
- E-resource Development

## E-resource Use Environment

- Programs for Using E-resource
- Device for Using E-resource
- Training for Using E-resource



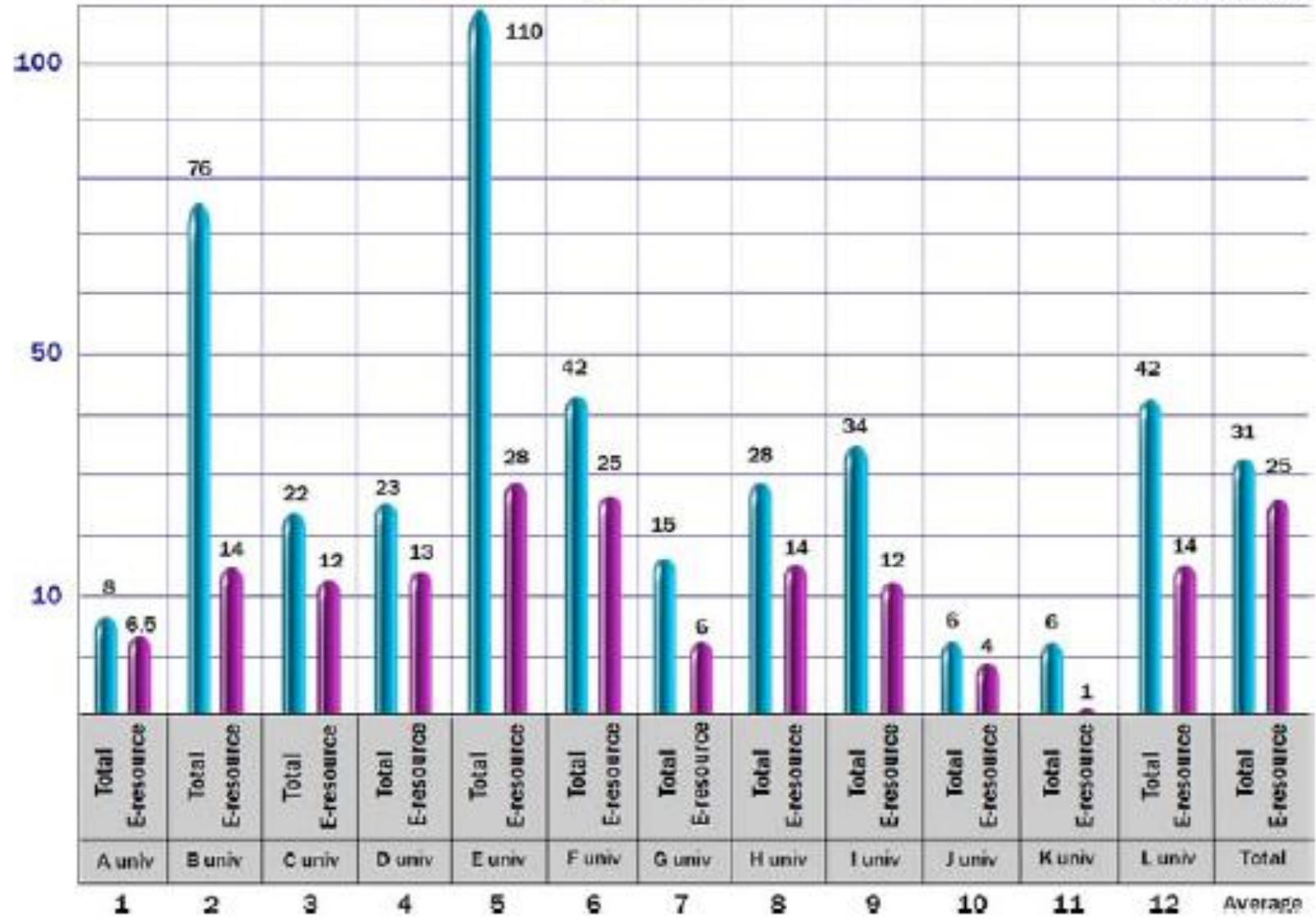
Output

## E-resource Use

- Web DB Use
- E-journal Use
- E-book Use
- Use of Internally Developed E-resources
- Use of Other E-resources
- 
- Use of E-resource Devices

■ Total Budget     ■ E-resource Budget

< in billions >

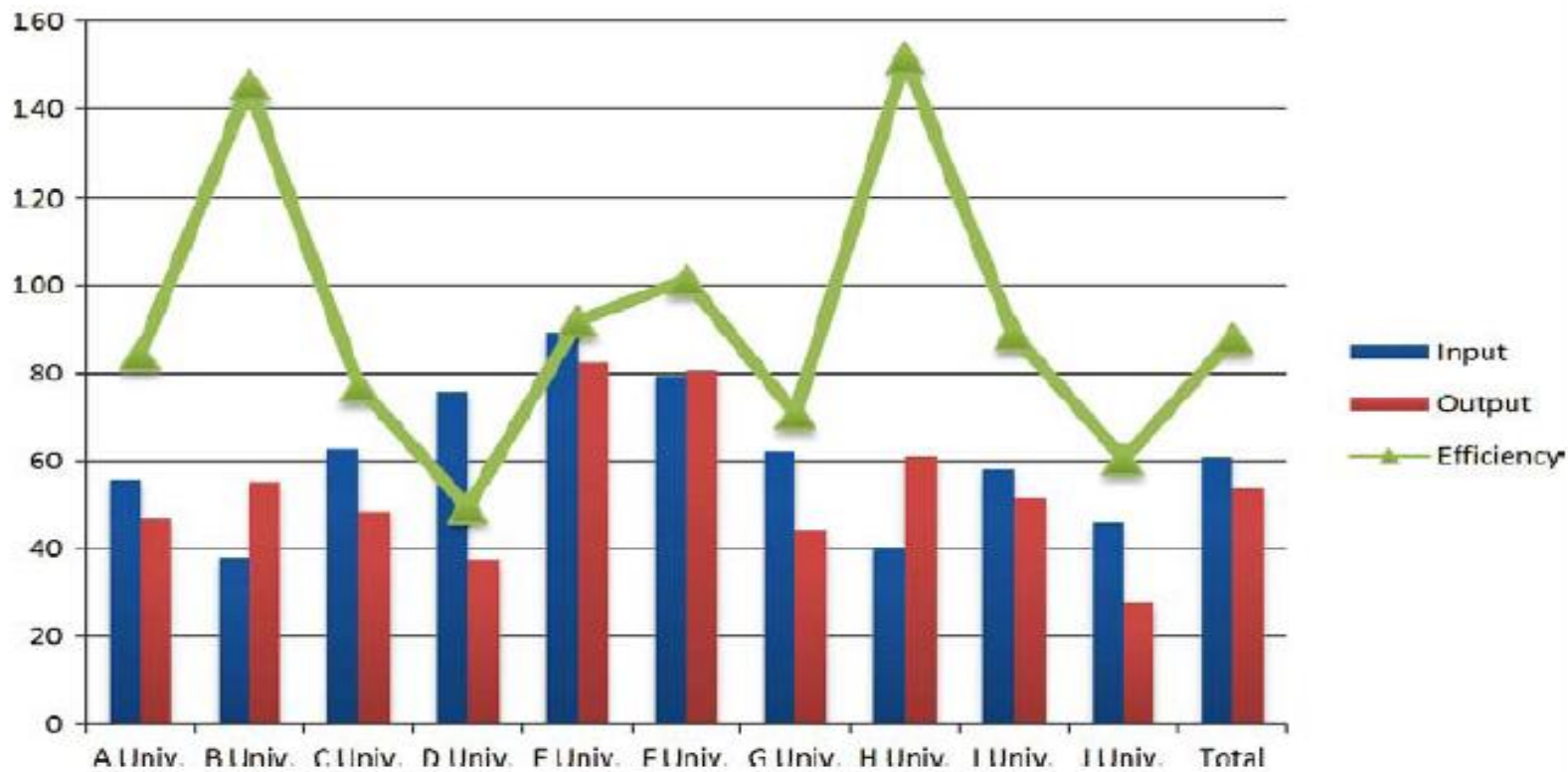


Evaluation indicators		Weights	Sum
Inputs	Annual number of kinds of Web DB subscriptions	5	Sum of inputs = 52%
	Annual cost of Web DB subscriptions (in thousand won)	7	
	Annual number of kinds of e-journal subscriptions	5	
	Annual cost of e-journal subscription (in thousand won)	7	
	Annual number of kinds of e-books purchased	3	
	Annual cost of e-books purchased (in thousand won)	3	
	Annual number of kinds of other e-resources purchased	3	
	Annual number of e-resources built	4	
	Costs spent for building e-resources and equipment for the past three years (in thousand won)	3	
	Number of programs for using e-resources	3	
	Number of devices for using e-resources	3	
	Annual number of trainings for using e-resources	6	
	Outputs	Annual number of Web DB sessions	
Annual number of Web DB hits		4	
Annual number of Web DB full text downloads		8	
Annual number of e-journal sessions		5	
Annual number of e-journal full text downloads		11	
Annual number of e-book sessions		2	
Annual number of e-book loans		4	
Annual number of internally built e-resource use		3	
Annual number of other e-resource use		4	
Annual hours of e-resource device use		3	

	Libraries										Average
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Input	55.77	38.08	62.69	75.77	89.62	79.62	62.31	40.38	58.08	46.15	60.85
Output	47.08	55.42	48.33	37.50	82.50	80.83	44.17	61.25	51.67	27.92	53.67
Efficiency	84.43	145.54	77.10	49.49	92.06	101.53	70.88	151.67	88.96	60.49	88.20



# 圖書館電子資源績效名次排名



# 韓國學術圖書館電子資源績效結果

- 研究結果顯示：

- (1) 韓國許多學術圖書館投資許多經費在電子資源購買與電子資源環境改善
- (2) 顯示網路資料庫訂費、每年的電子資源建設以及電子資源推廣教育具高效率
- (3) 與研究應用投入/產出的比值計算，韓國學術圖書館電子資源的效率達到88.20%

## 三、圖書館服務品質LibQual+評量

- 美國研究圖書館學會(Association of Research Libraries, 簡稱ARL) 1990年起提倡圖書館服務品質管理，發動集體大學圖書館合作服務品質評量先導計畫—LibQUAL+。
- 目的是發展出符合圖書館界服務品質評量的需要
- 用於評量讀者對於圖書館服務品質的滿意度，對改進和提高圖書館服務品質有著重要的作用。
- 三構面
  - 服務的影響構面
  - 圖書館實體環境構面
  - 資訊的控制構面
  - 22 評鑑指標，採9尺度衡量評分

構面一	Affect of Service 服務的影響
1	館員的服務表現讓人感到信賴
2	館員迅速回應讀者的詢問
3	館員樂意幫助讀者
4	可靠地處理讀者所遭遇服務問題
5	館員能給予讀者個別的關注
6	館員具充份知識回答讀者諮詢
7	館員始終是有禮貌的
8	館員以主動關懷方式服務讀者
9	館員清楚瞭解讀者的需求為何

構面二	information Control資訊的控制
10	紙本期刊與(或)電子期刊符合我的使用需求
11	紙本式的館藏資料符合我的使用需求
12	電子資訊資源符合我的需求
13	檢索工具簡單易用讓我能自己找查資料
14	圖書館網站讓我能自行查到所需資訊
15	現代化的設備便利我取用所需資訊
16	館藏資源取得容易便於讀者獨立使用
17	電子資源供讀者從家中或辦公室連線使用

構面三	Library as Place 圖書館的實體環境
18	館內空間安靜讓讀者專心於自己的活動
19	圖書館是乾淨舒適且吸引人的地點
20	圖書館環境激勵學習與求知
21	提供小組討論及團體學習的集會空間
22	圖書館是學習或研究的入口

ID	Question Text	Minimum Mean	Desired Mean	Perceived Mean	Adequacy Mean	Superiority Mean	n
<b>Affect of Service</b>							
AS-1	Employees who instill confidence in users	6.34	7.84	7.33	0.99	-0.51	255
AS-2	Giving users individual attention	6.46	7.63	7.43	0.97	-0.19	259
AS-3	Employees who are consistently courteous	7.20	8.25	7.96	0.75	-0.30	259
AS-4	Readiness to respond to users' questions	7.12	8.17	7.89	0.77	-0.29	259
AS-5	Employees who have the knowledge to answer user questions	7.03	8.20	7.78	0.75	-0.43	261
AS-6	Employees who deal with users in a caring fashion	6.94	8.09	7.80	0.87	-0.28	256
AS-7	Employees who understand the needs of their users	6.98	8.08	7.65	0.67	-0.43	249
AS-8	Willingness to help users	7.14	8.20	7.94	0.81	-0.26	250
AS-9	Dependability in handling users' service problems	7.04	8.14	7.81	0.78	-0.33	226
<b>Information Control</b>							
IC-1	Making electronic resources accessible from my home or office	7.23	8.38	7.74	0.52	-0.64	262
IC-2	A library Web site enabling me to locate information on my own	7.38	8.48	7.51	0.12	-0.98	266
IC-3	The printed library materials I need for my work	6.69	7.90	7.29	0.60	-0.62	226

Information Control							
IC-1	Making electronic resources accessible from my home or office	7.23	8.38	7.74	0.52	-0.64	262
IC-2	A library Web site enabling me to locate information on my own	7.38	8.48	7.51	0.12	-0.98	266
IC-3	The printed library materials I need for my work	6.69	7.90	7.29	0.60	-0.62	226
IC-4	The electronic information resources I need	7.16	8.40	7.54	0.38	-0.86	256
IC-5	Modern equipment that lets me easily access needed information	7.13	8.23	7.65	0.52	-0.59	247
IC-6	Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own	7.08	8.30	7.41	0.33	-0.89	257
IC-7	Making information easily accessible for independent use	7.29	8.39	7.67	0.38	-0.73	255
IC-8	Print and/or electronic journal collections I require for my work	7.28	8.36	7.37	0.09	-0.99	240
Library as Place							
LP-1	Library space that inspires study and learning	6.23	7.66	7.05	0.81	-0.62	242
LP-2	Quiet space for individual activities	6.36	7.50	6.94	0.57	-0.57	217
LP-3	A comfortable and inviting location	6.50	7.80	7.38	0.89	-0.42	237
LP-4	A getaway for study, learning, or research	6.40	7.75	7.28	0.88	-0.47	226
LP-5	Community space for group learning and group study	5.83	7.14	6.91	1.08	-0.23	199
<b>Overall:</b>		6.86	8.05	7.51	0.66	-0.54	267



# 你要如何衡量你的圖書館?

- 請你為你的圖書館設計[學術圖書館績效評鑑]計畫
  - 從評鑑構面, 指標, 資料蒐集, 與評分排名方法思考?
  - 你要採用哪些績效指標?採用那些績效評鑑基準?效率?成本效益?成果評鑑?影響評鑑?
- 請你設計貴圖書館服務品質評鑑計畫
  - 請從評鑑構面, 指標, 資料蒐集, 與服務品質評鑑法提一個簡單的評鑑計畫
- 大學圖書館是否要進行電子資源整體績效評鑑以檢視電子資源館藏?要如何作?
- 如何採用績效評鑑以評量各類型資料庫作為採購決策?
  - 若有興趣, 請與我聯絡, 我可以提供協助

感謝聆聽  
敬請指教