

公共圖書館評鑑制度實例分享一 以高雄市立圖書館為例

施純福 館長

 高雄市立圖書館

壹、公共圖書館業務評鑑的目的

依據 90 年 1 月 17 日公布的圖書館法第 17 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。」另依據 91 年 10 月 28 日發布的公共圖書館設立及營運基準第 39 條：「公共圖書館除依本法第十七條規定，接受定期業務評鑑外，應經常自我評估並予改善。」

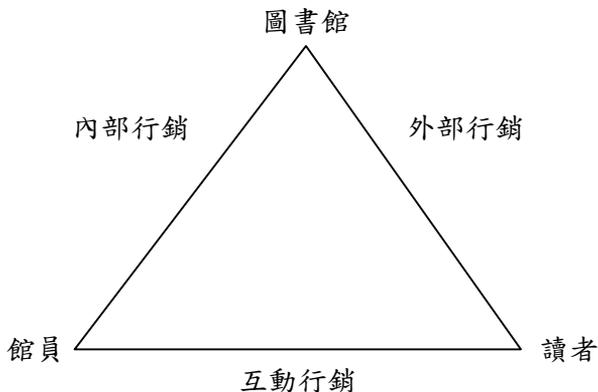
謝寶媛（87 年）認為：圖書館績效評估的目的是為了「改善」服務，不是為了證明我確實有在做事，或是做了什麼；績效評估的過程是一個學習的過程，從評估的過程中學習過去是怎麼做的，得到什麼成果，未來可以怎麼樣做得更好。她並指出：好的服務能夠讓讀者滿意，滿意的讀者下次才會再來利用，而且滿意的讀者會推薦別人來利用，這是最好的口碑行銷。（註 1）

如果顧客不滿意的話呢？根據美國消基會調查結果顯示，只有 4% 的不滿意顧客會抱怨，大部分（96%）的不滿意顧客，是不會抱怨的；但是有 90% 的不滿意顧客不會再來光顧，他們會悄悄地離開，並且把他們的經驗告訴親朋好友，每位不滿意的顧客，至少會

向 9 位親朋好友訴說他們的遭遇,其中 13% 的不滿意顧客,會向 20 個以上的人訴說他們的故事。所以,當您得罪了 1 位顧客,就等於得罪了 9 到 20 位的顧客。而開發新顧客的成本則是留住舊顧客的 6 倍(註 2),所以根本之道還是要做好服務,留住顧客。

貳、員工滿意先於顧客滿意

Gronroos 於 1984 年提出「服務金三角理論」(golden triangle theory)的概念(如下圖),主張服務業宜透過企業與顧客之間的外部行銷(external marketing)、企業與員工之間的內部行銷(internal marketing)、員工與顧客之間的互動行銷(interactive marketing)來確保內部員工之忠誠及外部顧客之滿意,以提高企業之獲利與競爭力。非營利事業的公共圖書館欲加強其競爭優勢,更應借鏡服務行銷的觀點來為圖書館經營創造更大的利基點。



圖：服務金三角

資料來源：修改自 Gronroos(1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 38.

在服務提供的情境中，由於服務具有「無形性」(Intangibility)、「不可分離性」(Inseparability)、「變化性」(Variability)及「易逝性」(Perishability)等特質，服務人員與顧客間的接觸很頻繁，而此人際接觸的品質實為影響顧客對服務品質評估之關鍵因素。因為服務常有賴員工來傳遞，所以，與顧客接觸的員工當然居於相當關鍵的地位，故服務性組織應將員工視為內部顧客，透過內部行銷，針對內部顧客所設計的行銷策略與活動，來創造員工滿意，進而達成內部顧客滿意度與組織績效之提升，此即為內部行銷的基本概念。

(註 3)

內部行銷就是認同員工的重要性，將涵蓋工作設計、組織文化、組織願景等「內部產品」精心策劃後，行銷給「內部顧客」，期能透過員工滿意 (ES, Employee Satisfaction)，而達成顧客滿意 (CS, Customer Satisfaction)。藉由內部行銷的協助，企業將可以有效落實 ES 塑造「尊重個人、發揮潛力」的企業文化，以達到互動行銷的目的。因此成功的外部行銷及互動行銷，有賴於成功的內部行銷。多位學者皆認為內部行銷是外部行銷的先決條件 (Foreman & Money, 1995 ; Pitt et al., 1999 ; Kolter, 2000)。Corrall 和 Brewerton (1999) 更指出針對員工之內部行銷是行銷一個組織最便宜且最有效的方式。(註 4)

參、企業界重視內部行銷

臺灣 STARBUCKS 總經理徐光宇表示 STARBUCKS 的成功沒有訣竅，「我們不是在店的產業來服務客人，而是在人的產業，提供一杯好咖啡及真誠的服務。」在 STARBUCKS 中，員工和諧、融洽的相處模式，真誠、優質的服務態度，是吸引顧客上門的最大誘因。而要讓顧客感受到這樣的生活經驗，首先要先讓自己的員工感受到，徐光宇表示「員工是我們最重要的資產，我們是要滿足員工的心靈，而不是要餵飽他們的胃。」即使面臨不景氣，STARBUCKS 的業績並不受影響，因為當員工給顧客滿意的服務時，顧客會以相對的熱情回報，特別是當徐光宇知道員工主動到公司行號開發販售咖啡券，並且成果豐碩時，他覺得自己擁有這群互相尊重幫忙的員工，「同仁常對我說，要主動因應局勢，笑得猛一點，更認真的服務，一起開源節流，穩住熟客」。徐光宇說，STARBUCKS 是舞臺，因為他 Open Eyes，所以可以看到優秀的員工在眼前，「STARBUCKS 因為有好的演員，所以 3 年來可以培訓員工達到質量並進的雙重標準，並不輸全球其他市場」，他重視員工的感受，以「Happy to Learn and Work Together」與員工共勉，重視員工的發展及潛能。（註 5）

又如秉持著「員工第一，顧客第二，只有快樂的員工才有滿意的顧客」核心價值觀的美國西南航空公司（Southwest Airlines），成立以來連續 28 年盈餘，2002 年營收 55 億美元，獲利率為美國航空

業最高，在美國航空業大寒流的 90 年代，是唯一沒倒閉、股價反而大漲 5 倍的航空公司。(註 6) 凱勒赫 (Herbert Kelleher) — 西南航空公司的前執行長與創辦人之一，是位親切且能帶給員工歡笑的執行長，其鮮明的領導風格與隨時準備好舉辦派對的心情，以及對待員工如顧客之哲學，的確塑造出一個充滿愛的企業文化。當公司持續成長的同時，凱勒赫不忘提醒員工「當公司規模越來越大時，我希望我們的員工可以想得更細微、做得更仔細」。美國 911 恐怖事件發生後，西南航空公司一度每天虧損 300 至 400 萬美元，但仍然堅持不裁減員工，賦予員工家庭式的歸屬感，良好的團隊精神，強大的企業內聚力，是美國航空界最有生產力的團隊，每人平均每年服務 2,400 名旅客，員工流動率平均每年低於 5%，對凱勒赫而言，「員工第一」的原則代表了西南航空公司對所有乘客之服務品質的承諾與保證 (註 7)，創造卓越標竿的典範。

104 人力銀行針對全臺上班族進行抽樣調查，根據薪資、紅利、環境、成就感、認同感、主管風格、工作氛圍及上班動力等多項指標評估，結果臺灣上班族給自己打的幸福指數為 71.9 分。最值得注意的是，8 成 6 的上班族認為，上班愈快樂，工作效率愈高。曾任哈佛商學院教授的大衛·麥斯特 (David H. Maister) 在他的著作《企業文化獲利報告》中指出，員工滿意度每提高 1 分、就能讓品質與客戶關係增加 0.4 分，而財務績效指數更能大增 42 分。(註 8)

是故，公共圖書館應重視內部行銷的推動，對內凝聚共識與組

織承諾，對外使員工具備讀者服務意識及服務熱忱，以提供優質服務予讀者。

肆、高市圖內部顧客經營

高市圖內部顧客經營的理念，朝向「管理方格理論」（註 9）所謂理想的「高工作績效」及「高關心員工」著手，對整體服務績效及員工的關心程度都同等的重視，期望落實高績效書香團隊，為讀者提供質量俱佳的服務。近三年來內部顧客經營作為略述如下：
（註 10）

一、推動學習型及教導型組織

- （一）重視成員的成長
- （二）建立新知分享機制

二、建立標竿學習活動

- （一）各分館間的觀摩及交流
- （二）參訪國內績優公共圖書館
- （三）觀摩國外圖書館
- （四）吸取民間推廣學齡前兒閱讀經驗
- （五）至各文學家紀念館取經
- （六）學習社區營造之經驗

三、成立各種腦力激盪小組

成立活動創意小組、法規小組、網頁小組、建築規劃小組等團隊。

四、心靈的激勵

- (一) 生日的祝福
- (二) 佳節的慰勞
- (三) 對員工的關懷
- (四) 對同仁的激勵

五、工作環境的整體改善

- (一) 全館保全系統的設置
- (二) 總館、分館環境設施之改造

六、採取民主式領導，參與式決策

七、開放的溝通管道

八、落實品管圈

九、實施職務輪調

十、進行績效評估

伍、企業管理中之績效管理與評估

一、績效之衡量指標：(註 11)

(一)效率 (Efficiency)：Do the things right (把事做對)

即指投入與產出之比，以最小的投入成本，營造出最大的產出，亦指生產力及成本效益分析。對組織內的作業程序、流程等應講效率性，使投入大於產出，為公司創造利潤。

(二)效果 (Effectiveness)：Do the right things (做對的事)

指產出到目標的距離，把欲達成的目標完成。凡事講求效果，作正確的服務，才能滿足顧客需求。而效果比效率重要。

(三)公平 (Equality or equity)：Do the good things

讓產出可以合理公正公開地分配，使大眾受益，共享成果。並使員工均能透過有效評估，衡量其投入→過程→產出，及目標有無公平分配資源，達成各員工、各部門之滿意程度，避免紛爭。並能兼顧公平考量給予適當報酬。

(四)競爭力 (Competitiveness)：核心競爭力

一個企業生存或與其他企業競爭的能力，利用核心競爭力，企業可以創造與其他企業成本更低或具有差異性的產品或服務，競爭

力是企業成功的關鍵之一。要評價競爭力，需要確定一個比較競爭力的群體，根據目標時間在競爭群體中的表現評價它。亦即與可比較的競爭者、透過公平、公正、公開的評估方式。

二、訂定績效目標的原則：SMART 原則（註 12）

- (一) Specific（目標特別、明確）
- (二) Measureable（可衡量）
- (三) Achievable（可達成、完成）
- (四) Relevant, Reasonable, Result-oriented（有關連、合理，以結果為導向）
- (五) Timely（掌握時程、建立時間表）

三、目標管理（Object Management）八項程序（註 13）

- (一) 整體目標與策略
- (二) 分派部門工作目標
- (三) 共同訂定單位目標
- (四) 成員目標
- (五) 行動計畫
- (六) 執行
- (七) 定期評估目標達成度及提供回饋
- (八) 獎勵完成者

四、平衡計分卡 (Balanced Scorecard)

平衡計分卡係由羅伯·柯普朗 (Robert Kaplan) 及大衛·諾頓 (David Norton) 二位管理大師於 1992 年所發表的策略管理工具，目前財星五百大企業已經有 60% 的企業導入平衡計分卡制度，哈佛商業評論更稱之為近七十五年來最具影響力的管理工具之一。
(註 14)

(一)平衡計分卡的概念

此工具觀念主要以「平衡」為訴求，尋找企業內部與外部績效間、過去與未來績效驅動、客觀與主觀衡量、以及短期與長期目標構面間之平衡狀態。

(二)平衡計分卡架構圖

此工具可以將公司之策略，透過財務、顧客、內部流程、及學習與成長等四個構面來檢視公司，即分別為：

1. 財務構面：股東對組織的期望；
2. 顧客構面：目標顧客對組織的期望；
3. 內部流程構面：為了滿足目標顧客對組織的期望所應有的傑出表現；
4. 學習與成長構面：用以支持上述三大構面所需具備的能力與技術。

(三)平衡計分卡的運用

藉由平衡計分卡的設計，使管理者澄清願景與策略，溝通連結策略目標與衡量的基準，規劃與設定績效指標，並在目標展開的同時，經由績效面談、雙向溝通並調整行動方案，以及加強策略性的回饋與持續的教育訓練，達成績效發展的目標。

五、績效評估（註 15）

- Who：直屬主管·管考部門·顧客滿意·360度評估
- Whom：組織·部門·小組·個人
- What：績效項目·績效尺度
- What's next：考績、獎懲與升遷、效率、效果、公平、激勵與領導

陸、高市圖評鑑業務分享

適當的激勵制度可以有效激發員工的工作意願與滿意度，使員工更加樂在工作。激勵制度的主要目的在於提供誘因，希望能以軟性的手法引導員工朝著企業所期望的方向努力，並讓員工樂於追隨。自94年起建立分館營運績效評鑑制度，由各分館參與評鑑方式的擬定，包括評鑑委員的組成與聘任、評分標準、時程安排...等。

95年起評鑑增為2次，每次邀請5位評鑑委員至各館進行實地

考核，評鑑結果作為各分館績效及個人考績與升遷之參考，不但有效改善服務品質，更達到建立激勵型績效評鑑制度與內部標竿學習之目的。

一、本館業務評鑑實施計畫

(一)高雄市立圖書館（以下簡稱本館）為了解分館績效表現、激勵創新服務及提升整體營運品質，特依據圖書館法第 17 條之規定，訂定本實施計畫。

(二)評鑑時間：每年 6 月及 12 月各辦理 1 次。

(三)評鑑對象：本館鼓山分館、旗津分館、楠梓分館、左營分館、三民分館、新興分館、鹽埕分館、前鎮分館、寶珠分館、南鼓山分館、翠屏分館等 11 所分館。

(四)評鑑委員：聘請 5 位評鑑委員包括圖書館界學者專家 3 位、民間關心圖書館人士 1 位、媒體記者 1 位，受聘委員須參與年度 2 次評鑑，以符合公平客觀原則。

(五)評鑑項目：

1.以各分館加強服務品質業務績效考核評分、英文會話、善用社會資源、申請其他單位補助經費、館長評分及問卷調查等評鑑項目共 6 大項。

2.第 2 次評鑑酌予增列「進步分數」項，以鼓勵追求進步之分館。

(六)評鑑方式：評鑑委員至各館實地訪視，每一分館時間為 30 分鐘

(包含簡報 20 分鐘、現場參觀 10 分鐘)，委員依照考核評分表所列項目予以考評，評定各館成績，並提供優點、缺點等建議事項。

(七)評鑑成績：第 1 次評鑑成績占 40%，第 2 次占 60%。如評鑑期間遇館舍進行空間改造或其他重要因素，不克參與年度 2 次評鑑者，則以該次接受評鑑成績 100% 計算。

(八)評鑑業務行前說明會：於評鑑前針對評鑑目的、對象、時間、行程及計分方式等向評鑑委員說明。

(九)評鑑綜合座談：評鑑行程結束後於總館召開綜合座談，由館長及各單位主管共同參加。

(十)獎勵措施：評鑑結果取前 3 名，第 1 名列「特優」、第 2 至 3 名列「優等」，評鑑成績並列為年終考績之參考；連續 2 年第 1 名可以免參加 1 年評鑑。

(十一)預期效益：

- 1.落實顧客導向、績效評估制度，提高團隊凝聚力與向心力，追求卓越精神。
- 2.有助於長期經營目標之擬定與執行，提升為民服務績效。
- 3.透過評量作業確實了解各分館運作情況，藉以通盤考量各館人力與經費分配，進而提供組織變革及爭取經費與人力之參考依據。
- 4.結合社區資源建立良好公共關係。

(十二)本計畫提送館務會議通過實施，修正時亦同。

二、本館業務評鑑項目

項次	項目	分數
(一)	外聘評鑑委員	150分
(二)	英文會話	10分
(三)	善用社會資源	8分
(四)	申請其他單位補助經費	7分
(五)	館長評分	25分
(六)	讀者問卷調查	50分
合計		250分

(一)外聘評鑑委員評分項目

項次	項目	分數
(一)	營運及管理	10分
(二)	建築設備	10分
(三)	人員	10分
(四)	讀者服務	50分
(五)	推廣活動	25分
(六)	社區資源及公共關係	25分
(七)	創意表現	20分
合計		150分

• 評分 150 分，個別委員所評各館分數落差不逾 20 分為原則。

(分數範圍 110 分~130 分)

外聘委員評鑑前，各分館須事先填寫分館現況及自我評析表

(如附件 1)，該表係依據 92 年「台灣地區縣市級圖書館營運績效評量表」修訂，包括：

- 1.現況：營運及管理（基本資料）、建築設備（空間改善、館舍配置）、人員、館藏、技術服務、讀者服務、推廣活動。
- 2.自我評析：說明社區特色、可利用之社區資源及運用情形、列舉具創意之服務措施、行銷及推廣活動成效、未來營運展望。

受評鑑各館填寫後交由研考人員彙整，並彙整成各分館現況統計分析總表，事先提供外聘委員參閱。

(二)英文會話測試

2009 世界運動會（World Game）將在高雄舉辦，屆時高雄將會有來自世界各國的選手及觀光客蒞臨本市，高雄將成為國際化的城市，因此為預做準備，以培養同仁的英語能力，特別在 95 年度舉辦英文研習班，邀請文藻外語學院老師指導，鼓勵主管、同仁及志工參加。並自 95 年起將英文會話能力列入評鑑項目之一。

英文會話測試事先提供測試題庫（如附件 2）給受評鑑各館，英文會話測試總分為 10 分，各館分數落差不逾 3 分為原則。（分數範圍 7 分~10 分），且主管或同仁親自參加測試加 1 分。

(三)善用社會資源

長久以來公共圖書館所面臨的困境可歸納如下：1.經費不足：

2.館藏缺乏；3.人力不足。而公共圖書館並非營利組織，在有限的預算限制下，如何以更積極的態度，營造與社區間良好的合作關係，同時尋求及結合更多的民間資源，發揮並擴大圖書館功能，營造快樂閱讀的社會風氣，是本館經營管理的策略之一。

本項由受評鑑各填寫善用社會資源彙整表（如附件3），總分爲8分，內容包括：財力、物力、人力三項，而與民間合辦活動亦可列入加分項目。

(四)申請其他單位補助經費

積極爭取各單位經費補助，亦是本館經營的策略，本項總分爲7分，主要在鼓勵各館主動申請更多資源挹注，以強化圖書館的服務。

(五)館長評分

本項總分爲25分，評分項目包括：本館內部自行進行之電話禮貌測試、公廁評分，以及配合市府環保局營造優質公廁檢查，經評定列爲「特優」加2分、「不錯」加1分，如市府來文列爲不合格公廁者則扣1分。另員工參加教育訓練出席情形、班訪場次（全年每分館以26場次爲滿分）、團體借閱證推展成效、預算執行率等均列入評分，而因地理位置受限，地處本市離島的旗津分館，每次評鑑加5分（經館務會議通過）。

(六)讀者滿意度調查

本館重視服務品質，自 95 年起，每年均委託學術單位進行讀者滿意度調查，95 年委託高雄大學圖書館館長盧昆宏調查；96 年委託高雄餐旅學院圖書館館長劉聰仁調查，問卷發放的時間為上、下半年各進行一次，每次約一個月的時間（含假日與非假日），母體為使用本館各分館之民衆，隨機均勻抽測在這段期間到館的讀者為樣本進行問卷調查。問卷項目（如附件 4）主要分二大部分：

- 1.館員的服務及態度
- 2.圖書館的環境與設備

本項讀者服務滿意度調查總分為 50 分，最高分及最低分差距，以不超過 10 分為原則，本研究調查結果將可作為施政措施與決策參考指標，提供各分館業務改善及績效評估之參考。

三、本館業務評鑑結果

評鑑結果採行傑克·威爾許（Jack Welch）的差異化管理（Differentiation）的激勵制度，依員工表現決定考績、個人升遷及團隊績效獎金。考核成績優異的館，除全館考績整體考量外，並發給主管個人績效獎金，亦加發團體績效獎金，績效獎金的發放以績效為主，讓同仁了解只要努力就可得到獎勵，將績效標準化，使員工知道應該怎麼做才會被獎勵；獎勵建立在績效之上，高績效者享

受高獎勵。

自 95 年起進一步改變績效獎金發放方式，把原先人人有獎且差距不大的制度，修正為依個人表現及團隊整體績效，分為績效最優的前 20%，績效中間的 70%，較差的最後 10%。對績效特優的團隊，績效獎金由原先 4,500 元提高至 7,000 元，績效考評未達 80 分以上之單位，則不予核發。大方獎勵績效良好的團隊，以實質獎金及升遷來激勵員工士氣，讓各個小團隊在良性競爭下，競爭力不斷提升，以落實考核制度，惟政府自 96 年起取消績效獎金制度殊為可惜。

在這種管理理念下，升遷都有一套透明化的制度與流程，升遷靠的是個人表現，而非靠關係，已有數位兼任主管因表現突出，推動館務成效良好，也獲得真除的實質激勵，而主管及同仁均以內升為主，對同仁的士氣有極大的鼓舞作用。

柒、結論

透過公平、公正、公開以及多元績效評估的方式，評鑑的結果不因那一項評鑑項目表現不理想，而產生決定性的影響，即使某一項成績不好，其他幾項表現好，仍會有不錯的成果。目前本館業務評鑑已建立起制度，並初步達到幾項成果：

- 有助於長期經營目標之擬定與執行
- 促進圖書館的永續發展與進步
- 有助於妥善分配與運用人力、物力、財力等資源

- 提高團隊之凝聚力與向心力
- 促進各館結合社區資源建立公共關係
- 圖書館的另一種行銷
- 提升為民服務績效
- 獎賞分明建立制度

本館業務評鑑制度建立誠屬不易，評鑑工作相當辛苦，雖部分同仁建議每年評鑑辦一次就好，但是對的方向就要堅持，而其主要目的在於鼓勵分館能自發性的努力，對內凝聚共識與組織承諾，對外使員工具備顧客服務意識及服務熱忱，提供優質服務予顧客，並建立高績效團隊（High-performance Teams），進而全面提升服務團隊的整體績效。而在未來，本館評鑑項目上仍將多參考服務業的作法，如：遠見雜誌每年進行的服務業大調查，就找來 20 位領有服務驗證執照的神秘客，走進服務現場，感受提供消費者的第一線服務（註 16），這種服務業大考驗，將可深入了解問題，提供解決問題的方法，而使服務品質大幅提升。

註釋

註 1：謝寶煖(民 87)，從顧客觀點來談圖書館的績效評估。國立成功大學圖書館館刊第 1 期，

http://www.lib.ncku.edu.tw/Journal/1st_Journal/lib_page1-3.htm

註 2：同註 1。

- 註 3：張媛甯內部行銷的核心理念及其在高等教育機構變革管理上之應用－以推動教師績效評核方案為例，
<http://web.nutn.edu.tw/gac760/New/vt/02/5.doc>
- 註 4：同註 3。
- 註 5：國家文官培訓所(民 93)。情境管理個案精選（第二輯）。
臺北市：國家文官培訓所，頁 12。
- 註 6：張寶誠(民 92)。核心價值觀。能力雜誌 571 期，
<http://www.cpc.org.tw/cpcmall/magazine/magazine-content.aspx?MagNo=571&ColumnNo=14&ArticleNo=692>
- 註 7：國家文官培訓所(民 95)。情境管理個案精選（第三輯）。
臺北市：國家文官培訓所，頁 60。
- 註 8：李建興(民 95)。幸福企業大未來『你的幸福感，我的競爭力！』。今周刊 509 期，<http://news.yam.com/view/mkmnews.php/419768>
- 註 9：布萊克的管理方格理論，http://www.hhmba.com/article/article_794.html
- 註 10：施純福(民 95)。創新·活力·大躍進中的高雄市立圖書館之內部顧客經營。台北市立圖書館館訊 24(2)：6~13。
- 註 11：國家文官培訓所(民 95)。95 年薦任公務人員晉升簡任官等訓練課程講授參考大綱。臺北市：國家文官培訓所，頁 112。
- 註 12：同註 5，頁 21。
- 註 13：楊國德。「績效管理與評估講義」（民國 95 年 8 月），頁 5。

註 14：劉泰德。「談談平衡計分卡與商業智慧」，

http://www.iiedu.org.tw/knowledge/knowledge20040731_2.htm

註 15：同註 11，頁 114。

註 16：王一芝(民 96)。「2007 十大服務業評鑑」。遠見雜誌 257
期：163。

附件 1: 高雄市立圖書 96 年度第 1 次分館業務評鑑分館現況及自我評析

一、現況 (各項數據填報自 96 年 1 月至 96 年 5 月底止)

(一) 營運及管理

基本資料

負責人職稱：	姓名：
服務轄區人口總數：	人
閱覽席位數量 (含自修室)：	席

(二) 建築設備

1. 空間改善

本分館已於 年 月完成空間改善 本分館空間未經改善

2. 館舍空間配置

項 目	面 積	備註
書庫	_____ 平方公尺	
閱報及自修室 (區)	_____ 平方公尺	
兒童閱覽室 (區)	_____ 平方公尺	
推廣活動室 (研習室)	_____ 平方公尺	
辦公室	_____ 平方公尺	
其他	_____ 平方公尺	
館舍總面積	_____ 平方公尺	

(三)人員

職 稱		人 數
編制人員	專業人員	人
	行政人員	人
	技術人員	人
臨時人員		人
約聘僱人員		人
工 讀 生		人
志 工		人
總 計		人

(四)館藏

1. 各類館藏總數量

資料型態	資料語言	中文	外文	合計	備註
圖 書 (冊數)					
期 刊 (種數)					
報 紙 (種數)					
視聽資料 (種數)					
總 計 (冊/種/件)					

2. 特別館藏數量 (上第 1 項「各類館藏總數量」中之特別館藏)

資料類型 \ 資料語言	中文	外文	合計	備註
參考工具書 (冊/件數)				
地方文獻 (冊/件數)				
兒童讀物 (冊數)				
特色館藏---				
總 計 (冊/件)				

3. 館藏資料之推介

資料型態 \ 資料語言	中文	外文	合計	備註
圖書 (冊數)				
期刊 (種數)				
視聽資料 (件數)				
總 計 (冊/種/件)				

4. 年度館藏增加量

資料型態 \ 資料語言	中文	外文	合計	備註
圖書 (冊數)				
期刊 (種數)				
視聽資料 (件數)				
總 計 (冊/種/件)				

(五)技術服務

項	數		
贈送圖書之處理	索贈	冊、上架	冊
贈送期刊之處理	索贈	種、上架	種
其他資料之處理	索贈	種、上架	種

(六)讀者服務

項 目	數量	與 95 年 1-5 月比較	
借書證總申請數量	人	95 年 5 月止共 較 95 年 5 月止共增加	人 人
96 年 1-5 月借書證申請數量	人	95 年 1-5 月共 較 95 年 1-5 月增加	人 人
96 年 1-5 月到館人次	人次	95 年 1-5 月共 較 95 年 1-5 月增加	人 人
96 年 1-5 月借閱書刊人次	人次	95 年 1-5 月共 較 95 年 1-5 月增加	人 人
96 年 1-5 月借閱書刊冊數	冊	95 年 1-5 月共 較 95 年 1-5 月增加	冊 冊

(七)推廣活動

項 目	主 辦	協 辦	參加人次
圖書館參訪及利用指導	場次	場次	人次
讀書會	場次	場次	人次
閱讀推廣活動	場次	場次	人次
說故事	場次	場次	人次
影片欣賞	場次	場次	人次
其他推廣活動	場次	場次	人次
總 計	場次	場次	人次

二、自我評析

(一)請說明社區特色、可利用之社區資源及運用情形。

(二)請列舉 96 年度中，具創意之服務措施、行銷及推廣活動成效。

(三)未來營運展望

填表人：

單位/職稱：

聯絡電話：

電子信箱：

填表日期：

附件 2：96 年度第 1 次業務評鑑-英文會話測試題庫

※ 測試日期：96 年 7 月 6 日（五）

※ 測試委員：文藻外語學院 林秀芬老師

1. Can I get a Kaohsiung Public library card although I'm not the city resident?
2. What are the library's hours?
3. How many books can I check out?
4. What are the special collections in this library?
5. What is the address of the library?
6. What should I do if I've lost my Library card?
7. How many times can I renew my books?
8. For how long may I borrow a book, video, journals, or reserve materials?
9. How can I contact a librarian who can provide in-depth research support?
10. Where can I find out about exhibits and events at the library?

附件 3：高雄市立圖書 96 年度第 1 次分館業務評鑑善用
社會資源彙整表_____分館

96 年 1 月至 96 年 6 月

項目一 財力資源					
筆	日期	捐贈者	說明	金額	備註
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
※本項分數小計： 分					
項目二 物力資源					
筆	日期	捐贈者	物品名稱	金額估算	佐證相片編號
1					
2					
3					
4					
5					

6					
7					
8					
※本項分數小計： 分					
項目三			人力資源		
筆	日期	單位名稱	說明	人數	佐證相片編號
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
※本項分數小計： 分					

總得分： _____ 分

