

# 運用效率與效能評估圖書館服務績效

謝玲芬, 陳佩雯

工業工程與系統管理學系

管理學院

lfhsieh@chu.edu.tw

## 摘要

為對以服務為導向的圖書館而言，因服務項目多屬無形，常使得圖書館績效評估不易實行，但在現今事事講求效率的時代，明確的績效評比結果可以了解圖書館運用資源的成效，使圖書館在爭取預算資源方面，更具說服力。檢視圖書館績效評估相關文獻論述，多著重在圖書館績效評估指標建構、圖書館評估施行步驟說明、經營效率衡量，如館藏量多寡、館藏資源利用率、讀者進館等部份，或僅針對讀者滿意度作衡量，未有對圖書館整體經營績效建構衡量模式，因此本研究針對現行圖書館績效評估的缺失進行修正，整合「效率」與「效能」兩部份，作為衡量圖書館績效指標，效率評估指圖書館投入成本是否獲得最大量產出，藉以衡量圖書館行政管理效率；效能評估指圖書館所提供的資源與服務是否有效的被讀者利用，衡量圖書館所擬定目標與讀者需求是否相同，運用效率與效能兩觀點可以更客觀且正確了解圖書館績效。因此本研究將以資料包絡法建構圖書館績效衡量模式，進行圖書館服務績效衡量，評估結果可以了解圖書館整體經營績效，績效評估的目的不是一昧地求得評估結果，最重要的是希望藉由評估的過程，找出弱點所在，進而提出改善方向，圖書館能藉由績效評估結果，回饋到圖書館下年度在讀者服務方面的改善方向，以提升圖書館讀者服務績效。

關鍵字：圖書館績效評估、效能、效率