

《社論》

圖書館評鑑

Library Evaluation

在資訊時代，圖書館面臨新媒體、新科技的衝擊，如何提供滿足使用者需求的服務，成為圖書館界關心的焦點。當圖書館的服務品質持續受到讀者和館員的重視，對圖書館的管理者而言，最大的挑戰在於如何掌握現況，以提供更好的服務。而欲提供滿足讀者期望的服務，端賴圖書館評鑑。評鑑乃是運用各種方法，透過比較活動與成果之間的差別，以求最佳的效能。更具體言之，透過評鑑，可蒐集有用的資料，瞭解現有服務的品質是否符合圖書館目標、同時控制館藏、提昇效率、向上級報告以及瞭解滿足使用者需求的程度，藉以測試服務與系統的效率 and 效益，也可測試表現與讀者期望之間的差距，評鑑結果更是管理者做決策時的重要參考依據，以策進長期計畫的品質。

規劃、執行與評鑑是達成良好圖書館服務的重要工具。規劃是決定圖書館經營方向以及如何達到經營目標的過程，而評鑑則是規劃過程的回饋。Lancaster認為評鑑是一件實務的工作，蒐集有用的資料，以便解決問題，並做更好的決策。他認為評鑑的目的在於建立標竿（benchmark），再將現有服務品質與標竿進行比較，根據所

蒐集的資訊，分析服務缺失所在及其原因，以增進服務的效能。至於影響圖書館評鑑結果的因素則來自館內和館外二方面：館內包括科技應用的成長和資料的持續漲價等，皆會增加圖書館的成本。而資訊出版爆炸和讀者對線上資訊檢索服務的迫切需求，讓圖書館服務變得更大量而複雜，因此管理者就需要客觀且標準化的資訊，以便做出正確的決策。館外方面則因圖書館母體機構越來越關心圖書館在管理和維持經常性服務所增加的成本，因此如何向基金支援單位證明圖書館的價值，以及圖書館管理是否符合成本效益，則可藉助評鑑結果將圖書館的現況做一客觀的呈現，做為母機構評量圖書館現況是否符合成本效益的參考。因此，圖書館評鑑的重要性可分為兩部分來說，就對外而言，評鑑結果可作為爭取經費的依據，同時提供滿足讀者需求的服務；至於對內部而言，是內部控制的工具，透過不斷的評鑑，可確保資源有效地運用。

評鑑可以針對圖書館所提供的各種服務和效能提出客觀的資訊，這些資訊可做為圖書館員和管理者據以了解圖書館現況的回饋，做為圖書館的服務、價值和資源分配的測量依據。

在這個經費緊縮而又資訊蓬勃發展的時代，要如何有效的運用經費為讀者徵集其所需資訊，是圖書館的責任也是義務，而為客觀的評估與分配經費，進行評鑑是一項不得不切實執行的工作。

然而評鑑在圖書館學與資訊科學範疇中，仍是有待推廣的領域。美國圖書館評鑑受到重視約始於七十年代，肇因於受到經費緊縮的壓力。而國內有關圖書館評鑑的發展，根據吳美美教授的分析，至近二十年來才獲得重視。因此究竟如何進行圖書館評鑑？Hernon和McClure提出評估的過程包括三個部份：首先是準備過程，包括確認組織目標、建立評估規劃小組、培養人員評估技巧等；其次進行評估研究，包括評估研究的設計、資料分析等；最後則是進行評鑑。而Alemna

更提出評鑑的標準，包括效率、效益、成本效益、經費、時間、讀者滿意度等。

圖書館處於現今這個評估文化當中，新科技的蓬勃發展對於圖書館而言是危機或是契機，視圖書館用何種態度去面對而定，圖書館評鑑可說是時代的產物，正如S. R. Ranganathan所提出，圖書館應是不斷成長的有機體，圖書館欲配合時代進展，首要條件便該將評鑑視為例行性的工作，透過有計畫的評鑑，不論國家政策改變、新科技的發明、讀者群特色的改變、專業標準改變，甚或出現其他資訊服務的競爭者，圖書館皆能隨時求新求變，適時提供真正滿足讀者需求的服務。

(陳明君、張稜雪)