

簡介數位化圖書館服務績效指標

周利玲

· 緣由

今年暑期之初，筆者參加了中國圖書館學會九十一年「圖書館數位化服務與行銷專題研習班」，本班由國立臺灣師範大學圖書館承辦於7月8日至12日假該館國際會議廳進行研習，本年度之課程與主講人如下：

課程名稱	主講人
專題演講：「面對數位落差：圖書館 e 化服務之新課題」	梁恆正館長
圖書館推廣服務與行銷策略	廖又生老師
電子資源館藏建置	黃鴻珠老師
企業電子化趨勢對圖書館數位行銷與服務之啓示	吳姝蓀老師
數位化圖書館利用指導 / 個人化數位服務	黃明居老師
網路讀者特性及需求評估	林珊如老師
資訊服務之整合規劃與行銷	林志鳳老師
圖書館數位化服務績效評估	謝寶煖老師
圖書館數位典藏共享策略與實務	陳昭珍老師

在「圖書館數位化服務績效評估」課程中，謝寶煖老師介紹了EQUINOX計畫及其所研議之十四項「數位化圖書館服務績效指標」，作為電子化環境下圖書館服務之管理工具。本文擬簡要說明EQUINOX計畫之內容與其所發展之績效指標，與讀者們分享，以提供國內圖書館評估數位化服務績效之參考。

· EQUINOX : Library Performance Measurement and Quality Management System

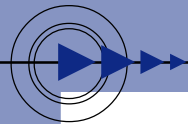
EQUINOX 計畫是屬於歐盟執行委員會（European Commission）的 Telematics for Libraries 的一項計畫，計畫執行期間為 1998 年 11 月 27 日至 2000 年 11 月 26 日，其目的在於發展一套圖書館處於網路電子化環境時可採用的績效評估方法，以達成數位化圖書館服務品質管理的目的。

EQUINOX 分三個階段執行，預期完成計畫管理（project management）、宣傳與協調（dissemination and concertation）、數位化圖書館服務績效指標（development of electronic library performance measures）以及推廣行銷計畫（development of an exploitation plan）等工作方案之擬訂。

· 數位化圖書館服務績效指標（Performance Indicators for Electronic Library Services）

EQUINOX 計畫所研議之 14 項數位化圖書館服務績效指標簡述於下，對於每個指標之目的、定義、使用方法、內容釋義與可能之影響因素、以及相關指標在其報告中均詳細說明，以利圖書館應用之。

1. 利用數位化圖書館服務之讀者數與圖書館總服務讀者數之比率（Percentage of the population reached by electronic library services）



2. 已利用數位化圖書館服務之讀者數對各項服務之使用量 (Number of sessions on each electronic library service per member of the target population)
3. 已利用數位化圖書館服務之讀者數對遠端連線使用各項服務之數量 (Number of remote sessions on electronic library services per member of the population to be served)
4. 各項數位化圖書館服務在每個檢索歷程中被點閱的文獻 (或紀錄) 之數量 (Number of documents and entries (records) viewed per session for each electronic library service)
5. 各項數位化圖書館服務的每個檢索歷程所需之成本 (Cost per session for each electronic library service)
6. 各項數位化服務圖書館服務在每個檢索歷程中每篇被點閱的文獻 (或紀錄) 所需之成本 (Cost per document or entry (record) viewed for each electronic library service)
7. 以電子化方式傳送之資訊諮詢需求所佔之比率 (Percentage of information requests submitted electronically)
8. 圖書館電腦工作站之利用率 (Library computer workstation use rate)
9. 每位利用數位化圖書館服務之讀者可使用圖書館電腦工作站之時數 (Number of library computer work station hours available per member of the population to be served)
10. 欲利用數位化圖書館服務但無法連線成功所佔之比率 (Rejected sessions as a percentage of total attempted sessions)
11. 採購各項數位化圖書館服務所需之費用 (Percentage of total acquisitions expenditure spent on acquisition of electronic library services)
12. 參加數位化圖書館服務利用指導課程與圖書館總服務讀者數之比率 (Number of attendances at formal electronic library service training lessons per member of the population to be served)
13. 負責提供數位化圖書館服務之館員與所有館員之比率 (Library staff developing, managing and providing ELS and user training as a percentage of total library staff)
14. 數位化圖書館服務使用者之滿意度 (User satisfaction with electronic library services)

· 結語

傳統式圖書館服務可採用國際標準組織 (ISO) 所公布之「ISO11620 資訊與文獻-圖書館績效指標標準」進行各項服務績效評估；如欲針對數位化圖書館之服務進行績效評估則可採用上述 14 項指標作為參考準則。此兩種標準可謂相輔相成，無論對於傳統式或是數位化圖書館之資源服務的整合與管理應能有所遵循或參考。

參考資料

1. 國立臺灣師範大學圖書館編。中國圖書館學會九十一年圖書館數位化服務與行銷專題研習班研習手冊。臺北市：編者，民國 91 年 6 月。
2. EQUINOX. "Library Performance Measurement and Quality Management System Performance Indicators for Electronic Library Services." 2000. <http://equinox.dcu.ie/reports/pilist.html> (7 August 2002).