

國立臺灣圖書館

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置分區專業服務櫃檯，各分區專業服務櫃檯人員均穿著制服，提供全功能的服務，包括：各項業務諮詢、設施設備使用指引、排除機器操作問題、活動簡介、館藏特色介紹、館藏查詢說明、簡易參考諮詢回應、使用座位協尋、失物協尋、寄物櫃借用等統整性服務。 2. 為加速借閱流通作業，視障資料借閱服務於103年正式導入自動化流通系統，全面換發視障者磁條式借閱證，或與悠遊卡結合。館員處理單筆借閱資料時間，人工登錄需要60秒，自動化後縮短為2秒。 3. 讀者可在任何時間及地點利用網路辦理臺圖借閱證，於網頁上填妥資料送出後，立即可使用臺圖豐富多元的電子資源231種，103年1-9月網路辦證數量已達1萬1,957件。 4. 開發電腦列印「圖書資料遺失或污損賠償申請單」功能，申辦手續減化為僅需「確認」賠償申請單內容無誤後「簽名」兩個簡單步驟。圖書資料賠償作業時間由原本每件10分鐘縮短為5分鐘，省時50%。103年1-9月圖書資料賠償有217件。 5. 線上查詢館藏狀態及個人借閱紀錄等，並導入QRcode技術，方便讀者使用，並主動提供其各項申辦事項進度。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議大廳服務臺可增設更明確之相關服務說明。 2. 建議針對部分數據呈現負成長情況加以說明。 3. 建議加強檢視案件流程簡化成果之量化數據，以及改善前後之具體績效比較資料或表件正確性。 4. 建議加強陳述內部行政作業流程之簡化部分，與具體績效數據之說明。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 103年與新北市立圖書館協定互測，每季不定時向全體員工（含總機、第一線服務人員、各業務組室人員及服務志工）以電話進行測試，爰由服務品質品管圈加強電話禮貌教育訓練。 2. 該館志工隊包括圖書資料、閱覽服務、特藏服務、推廣活動、綜合勤務等5組，計378名志工，協助讀者服務與推動館務。為加強志工服務精神與專業知能，每年辦理主題講座暨各服務區專業教育訓練，以提升服務效能。 3. 針對內部滿意度調查，建置館員激勵機制與關懷措施，如微笑小太陽-優質服務人員選拔、新進(在職)同仁溫馨關懷平臺、訂定「員工關懷協助計畫」、成立員工關懷小組、設計心情測量工具也提供相關協助、及諮詢專線，營造溫馨關懷職場，提升服務親和度。 4. 103年進行志工滿意度調查(扣除志工請假，共發出350份，回收289份，回收率達82.57%)。103年志工滿意度問卷結果顯示志工對於臺圖整體滿意度約為95%，較去年滿意度88%上升。 5. 首創「行無礙」-視障者定位及導覽(引)系統，提供友善、便捷及貼心之無障礙設施。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議服務行銷敘寫方式著重分眾及精準行銷來表達內容。 2. 建議補充內部顧客服務滿意度調查資料，相關改善策略及措施。 3. 讀者滿意度調查的抽樣方法說明有誤；另滿意度調查報告，建議提出具體的建議改善事項；又志工滿意度成長率計算方式有誤。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		4. 建請充分運用社區志工推動主動關懷的「走動式服務」，並強化書面資料具體量化呈現與描述志工之進用、管理及獎勵情形。

二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索性與便捷性	重大績效： 1. 視障資料中心亦製作、出版電子點字書及有聲書，以縮短明盲讀者的資訊落差。為豐富視障館藏資源，103年精選得獎好書（如開卷好書等）、參考工具書、讀者推薦圖書及童書等，轉製電子點字書260種、有聲書56種及雙視圖書52種（143冊）。 2. 整合臺圖原有入口網站及臺灣學網站電子資源，並改善以往遠端連線認證時瀏覽器須經繁複設定問題，新系統自103年1月21日啟用後，由館外連線使用臺圖電子資源時不需進行瀏覽器設定，僅需登入個人帳號密碼即可，大幅提升電子資源使用率。 3. 臺圖入口網站通過無障礙網路服務A+等級標章檢測，最新通過檢測時間為103年1月6日，提供資訊網站無障礙環境。 待改進或建議事項： 無。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	重大績效： 1. 「視障電子資源整合查詢系統」透過書目匯入或分散式整合查詢方式，整合國立公共資訊圖書館、國立清華大學盲友會、國立彰化師範大學圖書館、臺北市立圖書館、高雄市立圖書館、淡江大學盲生資源中心及愛盲基金會等視障資源，彙整人文、社會、自然科學、史地等多元主題電子點字書、有聲書、雙視圖書及大字書，總計約4萬4,783筆書目資料。 2. 將每月舉辦「終身學習講座」與「臺灣學系列講座」等內容，取得講者授權後上傳，提供民眾免費點閱觀覽，讀者可隨時上網欣賞演講，擴大學習推廣效益。103年9月點播13萬5,572人次。 3. 開發「視障隨身聽」app，103年11月將可適用於ios、Android系統環境，並支援書目資訊查詢、視障點字書報讀、視障有聲書線上聆聽及下載、視障資源教室線上學習、圖書資料郵包管理、個人書架、最新消息及系統操作指引（行動服務版）等功能。 4. 建置中山樓行動導覽app，使用者可利用手機，對準各展廳入口牆面或門邊的QRcode，掃瞄成功後即可直接聽取該展廳的導覽語音；遊客還可利用系統照相功能拍攝景點，相片可直接儲存或是分享到網路社群。 待改進或建議事項： 1. 建議補充線上服務量能擴展性102年與103年之具體比較數據。 2. 建議補充說明app的下載人次及運用情況，以及臺圖的粉絲專頁粉絲團人數。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
創新服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新機制及運作情形	重大績效： 1. 首創全國「行無礙」－視障者定位及導覽(引)系統，結合定位系統、空間描述及點字導覽書籤，將館區樓層服務簡介從「聽」影片的方式，轉換為「行動+語音」的導引模式，讓視障朋友在臺圖減低「行」的障礙，得以融入人群自主終身學習。 2. 臺灣圖書醫院每年於特展室辦理圖書維護相關展覽，推廣圖書保存觀念，及相關修復技術。另首創參觀工廠形式，於每週三上午拉開裝訂室窗簾，民眾在參觀圖書維護特展時，也經由透明玻璃窗，觀看裝訂室所進行的修護活動；下午定時接受裝訂室預約參觀導覽。 3. 公私協力串連全國圖書館，不臨櫃辦理透過線上申請亦可將借閱書籍郵遞或線上傳遞至讀者完成服務。 4. 建立創意提案制度，迄今計有 33 件提案(個人提案 11 件、團體提案 22 件)，經審查後，計有個人獎 2 案、團體獎 10 案獲甲等提案獎，並確實於執行半年後提出執行成效。 待改進或建議事項： 1. 建議創新服務項目可搭配評分參考標準所列舉之項目。 2. 建議補充說明至他機關標竿學習，以及他機關至臺圖標竿學習效益之成果。

※綜合性意見：

1. 優質便民服務：各項滿意度調查結果已有一定水準，且針對各項參獎指標均能符合描述。
2. 資訊網路服務：線上提供服務已臻完備，無障礙網站已取得標章，且能善加利用手機 app 提供網路加值服務。
3. 創新加值服務：創新服務提案完善，有效表達臺圖創意亮點，建議加強標竿學習內容，以提升為民服務品質。
4. 其他：建議整體資料呈現與敘寫將重點聚焦於服務品質特色與績效，而非圖書館本身業務概況(如：100 週年館慶系列活動)。