

# 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	<b>重大績效：</b> 1. 單一窗口整合完善，並設有自助借書機、自助還書口及網路辦證，方便讀者借還書。 2. 首創三碼排架法預約取書，以簡化預約書排架方式，預約圖書到館後，依代碼整理排架並做為讀者取書之依據，著有績效。 3. 為使志工熟悉全館各項服務內容及了解相關訊息，設置志工專屬空間及建置「志工園地」網頁服務窗口。 4. 簡化讀者申辦圖書賠償作業並提高資料正確率，利用館內自動化系統流通模組內單冊清單原有功能進行整合及修改，成功開發電腦列印「圖書資料遺失或污損賠償申請單」功能，讀者申辦圖書資料賠償的手續減化為僅需確認賠償申請單內容無誤後簽名兩個步驟。 5. 結合全國各級圖書館提供「全國文獻傳遞服務」，讀者可在線上申請圖書資料調閱及複印服務，毋須親自到館填寫書面申請表，節省往返時間及車資。 6. 申辦案件書表減量程度績效卓著，包含：網路辦證、圖書預約與座位登記使用、圖書資料介購、罕用圖書調閱、特藏資料保留、出版品電子化等。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議相關統計數據加上和前年度之百分比比較，突顯成長績效。 2. 建請針對申辦案件流程簡化的績效及申辦案件書表減量程度兩項意義釐清，敘寫內容應符合定義要求，表達的績效應該具體呈現。
機關形象及顧客關係	1. 洽公環境及服務行為 2. 服務行銷有效性 3. 顧客滿意度 4. 民眾意見處理有效性	<b>重大績效：</b> 1. 設置分齡分眾閱讀專區，方便不同年齡及需求的民眾可以獲得閱讀資訊，特別是「青少年悅讀專區」、「多元文化資源區」、「樂齡學習服務」及「視障讀者服務」等均從讀者的需求出發，提供所需的特殊服務。 2. 為改善同仁接聽電話禮貌，成立「提升櫃臺服務品質小組」，加強電話禮貌教育訓練及抽測櫃臺對 Q&A 的熟悉度，第 3 季與國家圖書館互測電話禮貌，平均分數達 91.4 分，有效提升服務品質。 3. 成立「提升櫃臺館員服務品質小組」、「提升資訊服務品質小組」、「提升志工服務品質小組」、「環境空間美化小組」及「員工關懷小組」等，定期檢視並進行改善，以提升館內讀者滿意度。 4. 滿意度調查均能針對讀者意見提具各項具體改善措施。 5. 服務櫃臺及書寫桌均放置中英文對照之借閱證申請書填寫範例，並設置大型閱覽服務規定說明看板、閱覽服務規定摺頁及書寫文具等便利讀者使用。 6. 打造舒適友善的哺乳室，提供冰箱、沙發座椅、隱私布簾、飲水機、洗手檯、洗手乳、尿布更換臺、衛生紙及全身鏡等設備。102 年榮獲新北市政府衛生局頒發「新北市優良哺乳室標章」。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請補充洽公環境滿意度之調查方法，另有關成長率之計算方式有誤，建請修正；另有關無線上網服務的人次、時間，應提出數據說明。 2. 建議改正滿意度調查的抽樣誤差計算，滿意度的年度增減比較，應以成長率的方式表達，民眾滿意度可以用 LibQual 來調查，另各項數據建議都取小數點後 1 位。 3. 建請研議建置線上網頁填寫館長信箱之系統，避免發生民眾來信缺漏之情形。 4. 建請針對志工的來源、遴選、聘用及管理獎勵方式，尤其是對於志工運用的特色補充說明。

## 二、資訊流通服務

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. 資訊檢索完整性與便捷性	<b>重大績效：</b> 1. 入口網站通過無障礙網路服務 A+ 等級標章檢測，提供資訊網站無障礙化環境，另「視障電子資源整合查詢系統」亦符合 A A A 等級無障礙網頁規範。 2. 有效行銷服務內容，宣傳展覽活動、新書介紹等最新資訊，入口網設置分齡、分眾、分類檢索網頁，針對不同檢索群組，提供客製化資訊檢索服務。 3. 102 年東南亞語文館藏新增印尼文視聽資料瀏覽之功能，讓館藏之各東南亞語文無論圖書或是視聽資料均能線上進行瀏覽，便利新住民讀者使用。 <b>待改進或建議事項：</b> 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	<b>重大績效：</b> 1. 已於網站建置借閱證申辦、網路辦證、活動報名等線上服務，充分透由網路發揮服務成效。 2. 102 年完成 QRcode 整合並提供服務，透過 QRcode 與圖書館自動化系統 (Aleph) 連線，讀者無需再使用傳統的紙筆記錄所查詢到的資料，輕鬆使用手機照相或利用 PC 版 QRcode 解碼軟體直接截取螢幕上的 QRcode，書目資料就可進入手機、平板或電腦中。 <b>待改進或建議事項：</b> 建議加強敘寫有關 Youtube 上傳影片之績效。

## 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	<b>重大績效：</b> 1. 首創跨機構視障資源整合查詢、重修舊好圖書修護、臺灣學研究行動展覽館及百年記憶現代創藝等創新加值服務，並導入 QRcode 技術，績效卓著。 2. 訂定「國立中央圖書館臺灣分館創意提案實施要點」，確實提具標竿學習效益與擴散效果，以及創意提案機制採行情形，成效良好。 3. 重修舊好圖書修護以「修舊如舊」概念實行古籍線裝書修復，於每週三拉開裝訂室窗簾，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，並定時接受裝訂室預約參觀導覽，藉由修護實物講解及文宣導覽解說，現場並提供參觀者提問，經由雙方互動，讓參觀者內化圖書修護概念，達到推廣成效。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議可以 6 項評分標準加以歸類及表達本館的創新服務措施，並加上第 7 項圖書專業服務創新。 2. 建議可再強化敘寫創新服務整合困難度，並和評獎指標呼應具體化結合。