

# 國家圖書館

## 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. 線上整合多項服務功能，如：系統單一登入認證整合、數位出版品平臺系統、線上報名系統等。 2. 有效利用各項線上申辦服務，簡化辦理時間，減少紙張利用，降低耗材成本，達成節能減碳目的，其中閱覽證、研究小間使用申請、線上報名、線上書刊推薦、場地使用申請等，約計減少 1 萬 4,532 張書表紙張用量。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 各項成效建請儘量突顯「特色」，並加強呈現年度績效之成長率，並加強輔以圖表說明，以補強文字敘述。 2. 參獎申請書目次編排項目建議可依據評分標準之次評核項目細分編排，並可善用書眉、色彩及封面美化設計，以利整體翻閱查詢。 3. 建請針對本年度新增評分標準之減少申辦案件核章數之績效加強敘寫。 4. 建請針對志工的來源、遴選、聘用及管理獎勵方式，尤其本館對於志工運用的特色補充說明。
機關形象	1. 服務場所便利性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性	<b>重大績效：</b> 1. 透過教育訓練，規劃「圖書資訊專業」、「資訊系統」、「應用軟體」、「健康管理」、「資訊安全」、「兩性平等」、「閱讀素養」、「文獻學」8 大主題，辦理逾 250 小時課程，增進館員的專業知識，強化各項工作及服務的技能。 2. 發行「國家圖書館電子報」，提供閱讀新鮮事、閱讀饗樂趣、漢學匯群流、數位資訊家、新知萬花筒、特藏多寶格及國圖全紀錄等豐富資訊。 3. 利用「特藏線上展覽館」，積極推動館藏古籍文獻利用推廣服務，並定期更新內容，展示古籍附圖數位化成果，將展品及藏書結合經由線上即時閱覽的功能，提升民眾知識獲取之便利性。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 申請書建請依據評分要求，補充業務「Q&A」15 題供測試參考。 2. 建請加強補充洽公環境滿意度及服務禮儀滿意度之調查方法、ITaiwan 的服務人數電話禮貌測試等。 3. 有關服務行銷有效性各項績效，建請以 101 年度為主。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<b>重大績效：</b> 1. 通過「高中以下學生利用本館館藏資源申請須知」，並公告於本館網站方便民眾查詢申請，提供高中以下學生因研究需要使用之圖書資料，如就讀學校圖書館及當地縣市內公共圖書館館藏均無，必須利用本館館藏資源者，得依規定申請入館，以充分發揮國圖學術研究功能及館藏資源利用效益。 2. 針對讀者意見之反應，訂有相關標準作業流程暨作業程序，針對讀者反應之意見所衍生之改善措施，亦持續追蹤改善結果。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 有關讀者服務滿意度調查的隨機抽樣設計，每天每 10 人抽一人，不符系統抽樣的原理，建請針對抽樣設計及調查過程檢討改善。 2. 建請補充民眾陳情抱怨意見的處理機制及陳情處理的滿意度(方法及結果)，並研擬有效改善措施。

## 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. 機關網站業通過無障礙檢測，並取得 A+ 認證標章。 2. 主動公開相關資訊於全球資訊網網站，並於網站首頁左邊選單設置「主動公開資訊」專區，即時且詳實公開相關資訊，以增進民眾認知與信賴，並隨時進行資訊更新工作。 3. 網站後端管理平臺的上稿機制，均設有標題、內容與上下架時間等固定欄位項目，以提供各單位建立網頁資料，與前端網站呈現之資訊標題與內容一致。 4. 提供「全站查詢」之整合蒐尋介面及服務，讓民眾使用該介面即可同時取得館內 50 多個網站資料與自建資料庫系統資料，查詢結果並可於同一畫面呈現。 <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. 101 年度辦理之演講、研討會或教育訓練，民眾皆可透過線上報名系統直接報名。累計活動線上報名人數為 10,706 人。 2. 全球資訊網最新消息、活動翦影、影音專區等單元之訊息時，提供讀者按"讚"的推薦功能，透過此機制增強與讀者社群互動功能，並宣傳館內相關業務、了解讀者之喜好，進而達到網路行銷目的。 3. 各單位可依據業務需要自行設計顧客滿意度調查或網路投票之問卷，101 年度提供國家圖書館編目園地使用者滿意度調查問卷、漢學研究中心資訊網使用者滿意度調查問卷、「iNCL 個人化入口網」使用者滿意度調查問卷以及國家圖書館讀者意見調查問卷等 4 種問卷，供民眾上網填寫。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 網站連結及內容建請定期更新，並提供分類檢索功能。 2. 各項具體成效可多予以量化敘述，以呈現簡化之績效。

## 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. 組織內部創新及機制運作情形	<b>重大績效：</b> 1. 參與建立實體「漢學書房」(Resource Point)、推動「臺灣研究及漢學研究」，於漢學書房陳列精選臺灣出版的臺灣及漢學研究圖書，配合國科會整合及建置雙語化臺灣及漢學研究資料庫，舉辦臺灣漢學講座、展覽等推廣活動。 2. 訂定創意提案活動實施計畫，分為「創意提案」、「創新行動提案」二類，並定期辦理提案審查，建立獎勵制度且落實提案之實施。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： (1) 有價值的創意服務。 (2) 創新服務標竿學習效益。 2. 建請補充行動化服務及跨機關整合服務的創新加值服務措施。