

國立臺灣圖書館（原國立中央圖書館臺灣分館）

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	重大績效： 1. 自助借書機之設置可節省人力資源，且便於民眾自助借書，減少排隊，達成便民之效果。 2. 提供線上座位使用登記及預約，方便讀者清楚等候順序，減少排隊，有助讀者時間安排。 3. 圖書預約、座位使用登記、網路申辦借閱證等服務，採線上登錄與認證，朝向無紙化服務發展，績效良好。 4. 因應個人資料保護法之施行，已配合實施相關個資之保護措施。 待改進或建議事項： 1. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效，有關簡化前後儘量以數據呈現，以彰簡化成效。 2. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，並加強呈現年度績效之成長率。 3. 建請充分運用志工組織，有效編組，並施予專業教育，以在各服務流程中發揮服務精神，協助提升服務績效。 4. 建請補充說明網路辦證及團體辦證之相關績效(101年辦證件數)。 5. 該館建築物分為圖書館區、親子資料中心及視障資料中心三大區域，除於各區域設置綜合服務臺外，在一樓大廳設置迎賓櫃檯作各項業務、設施、活動指引，為實際業務之申辦仍需至各類服務臺辦理，建議該服務臺可試辦三區域之單一窗口，提供民眾整合服務。 6. 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	重大績效： 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」、「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. 結合基金會、博物館等辦理多元推廣活動，有助提升讀者使用館藏資源及參與終身學習活動。 待改進或建議事項： 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。 3. 建請針對101年6月讀者滿意度調查80.8%較前一年度81.9%略為降低結果，研議有效改善措施。 4. 1樓大廳服務櫃檯建請新增英語標示，以因應外籍人士需求。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 針對讀者對館務興革之各項意見辦理滿意度調查，建立具有服務品質回饋之暢通管道，並能依據民眾意見改善服務措施，有助提升服務品質。 待改進或建議事項： 1. 建請針對各項滿意度調查較低部分，成立專責改善之精進服務小組，進行綜合檢視，研討改善，以提升整體服務績效。 2. 有關紙本問卷調查及線上問卷調查，不宜合併分析；另線上問卷調查紙本問卷的抽樣方式不符隨機原則建請修正，並請針對陳情意見的處理方式及內容滿意度，設計一套調查方法。

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	重大績效： 視障圖書資訊系統、東南亞4國語文圖書資料提供瀏覽查詢館藏等系統，方便特殊需求民眾使用館藏資源。 待改進或建議事項： 1. 有關網站無障礙檢測標章之揭露資訊，最近修正日期為 2010.9.14 通過 AA 等級機器/人工檢測，新年度認證建請賡續辦理。 2. 針對網頁資訊內容、連結正確度及定期更新規定等項目，應設有標準作業程序及相關機制，並請全面檢視相關資料之正確性。
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. 提供讀者線上申辦借閱證、圖書預約、自修室座位預約等各項服務，提升線上服務能量。 2. 運用「YouTube」及「Blog」等社群媒體提供民眾多元電子媒體參與管道。 待改進或建議事項： 1. 建請持續擴展線上服務量能，如：線上場地預約等。 2. 建請針對評分參考標準等各項評核指標，補充說明各項館內達成參與情形。

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	重大績效： 1. 提供分眾分齡專區的多元化服務，有助提升較少使用圖書館之民眾透過圖書館培養閱讀素養。 2. 提供圖書維護實習，培育維護技術人才，圖書醫院提供線上學習及線上展覽等，均可提供其他機關標竿學習，增進擴散效益。 3. 訂定「國立中央圖書館臺灣分館創意提案實施要點」，制度化的建立，應可確保創新機制運作的常態化。 待改進或建議事項： 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. 所提創新項目屬經常性相關業務，較不易看見創意績效。 3. 有關分齡專區之設置，有助於不同年齡及特性之讀者使用，建請於區域內適當配置服務志工，以期增進其使用價值。 4. 建請善加利用周邊結合社區規劃藝文活動，強化館所社區服務功能。