

國立公共資訊圖書館（原國立臺中圖書館）

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	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. 採「網路單一窗口」、「多功能服務櫃臺」及採「分區服務據點」整合全樓層服務於單一窗口，績效卓著。 4. 新增各項線上申請系統，提供館員、館外機關及個人申請館內各項服務，減少傳統紙本公文費時、消耗資源與層層遞送核章之流程，有效減少傳統活動報名所需之核章數 7,340 次。 待改進或建議事項： 1. 建請說明超過逾期處理告知機制及簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後之比較數據及回應。 2. 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。 3. 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。 4. 有關參獎申請書之編排建請更活潑方式呈現，並多用統計圖表呈現績效，注意西元、民國的寫法一致性，以及各項時態等。 5. 有關線上申辦功能申請表單彙集多項個人資料，建請考量依個資法推動，強化個資保管安全及相關應用，以避免違法。
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. 整體滿意度為 85.6%，其中於圖書館環境構面而言，平均獲得近 95% 讀者的支持。 2. 針對各項服務構面進行民眾滿意度調查分析，並研擬規劃改善措施。 3. 於館內 3-5 樓閱覽區設置手機室，提供使用手機民眾一隔離空間，確保不影響閱覽區讀者安寧需求之權益。 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. 建請補充說明各課室 Q&A 的教育訓練及同仁實測方式。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 1. 針對民眾反應意見均能即時回應處理，平均每閱讀者意見件數為 113.1 件，平均處理時效 7.2 小時，值得肯定。 2. 活動辦理、館舍經營及服務提供上全面獲得超過 95% 以上之民眾表示滿意，機關服務成效斐然。 待改進或建議事項： 1. 建請更正民眾滿意度之調查方法及網路問卷調查方法，另請補充說明紙本調查抽樣方法。 2. 建請針對民眾意見信箱回應數量偏少情形、民眾滿意度調查較低落部分，研議提出有效改善措施，以增進民眾滿意度。 3. 資料顯示館內確有落實滿意度調查機制，惟由今年本部接獲之民眾投訴案件顯示，建請精進服務人員應答之精確性與態度。

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. 資訊檢索性與便捷性	重大績效： 1. 法令、政策及相關服務資訊均能公開且完整地公布在相關資訊網站，成效良好。 2. 資訊公布方式均符合適切且友善之程度，如 E 化服務之便利性、分齡分眾網頁之規劃等。 待改進或建議事項： 1. 建請於館外全面實測各項連結的有效性、正確度及內容更新之即時性。 2. 有關網站無障礙標章之揭露資訊，最近檢測日期為 2008.1.16，建請賡續更新認證標章。
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. 提供全館免費無線上網服務，平均每月達 3,562 人次，已具初效。 2. 設立「公共圖書館家族平臺」，讓民眾透過平臺即可看到全國各地公共圖書館之面貌，涵蓋全國 520 個公共圖書館資料，為一項創新之設計。 待改進或建議事項： 1. 各項具體成效可多予以量化敘述，以呈現簡化之績效。 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. 組織內部創新及運作情形	重大績效： 1. 辦理跨機關整合，如異業結盟、數位閱讀到您家計畫、數位典藏推廣計畫，以及推動服務流程簡化、服務項目改造、服務方法創新、服務評鑑回饋等等。 2. 設有美、英、法國等各國文化區，將世界文化帶進圖書館，深具特色。 3. 館內以任務編組方式成立專案小組，並外聘顧問指導，共同發想創意和規劃實施，頗具成效。 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. 建請就評分參考標準所述的對外服務及內部管理兩大面向及各項評分標準，重新歸類整理創新加值服務做法與績效。