

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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立圖書線上預約系統，毋須填寫申請表單，100年線上申請圖書達10萬餘冊，節省書表減量成效卓著。 2. 客制化讀者服務、書海尋冊，主動協尋圖書及後續通知等，減少讀者找書時間。 3. 提供團體聯合辦證、線上ATM等便民服務，此外「你推薦我買書」活動可以提升與民眾的互動及了解民眾的需求。 4. 提供案件查詢多元管道並設有主動回應機制。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效，有關簡化前後盡量以數據呈現，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. 可以將接待櫃台視為其他服務台的窗口，引導民眾視其需要到特定服務功能的服務台。 4. 建議申請書之圖、表依內容排列在一起，展現圖文並茂以便讀者了解。 5. 借書證5年需重新驗證，建請可思考改與悠遊卡結合之借書證。 6. 有關各項計算方式應符合參獎實施辦法的要求。
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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 力行節能措施、多項節能政策，包含：控制全館室內溫度、燈具全面更換LED產品、用電量負成長率，成效良好。 2. 辦理多項活動，包含：臺灣學系列講座活動、規劃主題式影片欣賞活動、視障推廣活動及訓練課程、新住民閱讀推廣活動等，參與人數眾多，成效卓著。 3. 有效利用廣大空間，配合環境美化，營造適切洽公環境。 4. 哺乳室、多元資源中心等貼心服務民眾，表現服務的友善親和性。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務行銷似以活動及平面資訊等為主，建請增加網路及數位行銷等方式。 2. 建請針對滿意度較為偏低項目提出有效改善建議或措施。 3. 遺失物之未領回、協尋物之未找回等似宜有更明確做法資訊。 4. 有關電話禮貌的教導與測試頻率宜再加強。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<p>重大績效：</p> <p>整體服務滿意度達82.3%，較99年提升4.3%，顯示該館服務品質持續成長。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請建立讀者意見處理機制與流程，針對民眾投書意見加強處理並作時效管制，致力解決讀者各項建議需求。 2. 建請針對民眾服務滿意度偏低之處，深入瞭解後提出具體改善措施。 3. 建議可將附件二之表3~6整合成一表，若民眾表達有不滿意之處時，有關後續如何處理宜補充說明。 4. 滿意度調查的調查方法、抽樣方法、樣本數、抽樣誤差，問卷的信度與效度等資訊，應於參獎申請書內敘明。

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	重大績效： 建置全館無線上網環境，便利讀者上網檢索查詢資訊。 待改進或建議事項： 1. 建請增加網站分眾導覽功能，並增設及推廣線上服務項目，提高民眾使用率，以利於後續電子化作業。 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。 3. 申請書內應載明機關網站（頁）提供檢索功能說明等情形，並提供網址供查核。 4. 建請加強問卷調查之行銷，提升回答人數，並加以提出分析與檢討改進措施。
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： 運用網路及簡訊通知及提醒，並多元運用在預約書到館、借閱圖書到期、逾期通知服務。 待改進或建議事項： 1. 建請針對電子參與多元程度等各項目（如：線上學習、線上報名、社群媒體等），敘明參與人數、使用成長量能等，以顯成效。 2. 建請補充敘寫民眾意見反映互動機制（如：留言板、民意論壇等），並強化呈現年度績效。 3. 除館長 e-mail 外，其他電子參與管道並不明顯，宜再加強線上互動機制。

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
提供創新（意）服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 3. 服務措施執行方法效能性 4. 組織內部創新機制	重大績效： 「自修室預約系統」、可以增加使用率及節約讀者時間、「樂齡資源區」有效提供適切服務、「圖書醫院」的書籍修復重要性等，均屬有價值的創意服務；可提供作為其他機關標竿學習推動服務效益參考。 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 4 項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) 服務措施延續性及標竿學習效益。 (3) 服務措施執行方法效能性。 (4) 組織內部創新機制（可單獨敘寫）。 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. 報告中區分對內對外的創意服務內容完全對應評核標準撰寫。對外內容豐富，惟對內內容單薄，建請加強敘寫。 4. 有關讀者服務品質評分機制建議可以上掛於網站中，讓民眾可以隨時上網表述意見。