

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. 提供電話數位資源利用及障礙回報 123 專線，開館時間皆有專人負責接聽，線上指導民眾使用數位資源並處理障礙情形。 2. 於臺中火車站、署立臺中醫院及中國醫藥大學附設醫院三處設置微型圖書館，運用科技取代人工服務，隨時可借閱館內精選書籍。 3. 100 年擴大與臺中市政府合作推出中部圖書館聯盟「一證通用」服務措施，只需於臺中市所轄 41 個公共圖書館任一區辦證，即可享一證通用服務。 4. 民眾線上反映問題可進行線上追蹤，為有效、負責、便民之措施。 5. 建立數位辦證服務等 4 種便民單一窗口服務措施。 6. 榮獲 100 年度資訊月傑出資訊應用暨產品獎。 待改進或建議事項： 1. 有關 123 專線或諮詢信箱的服務，立意佳，但其成果論述不多，宜補充說明之。 2. 報告中建請補述如何處理民眾逾期不還書的處理機制。
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. 與社區關係經營良善，義務為民眾介紹圖書館服務，且每月由同仁清掃全館及周遭環境，提供社區良好環境。 2. 有效利用空間，配合明確動線及環境美化，營造適切洽公環境。 3. 借閱證結合與鄰近書店、電影院、咖啡店，提供讀者「憑借閱證即享優惠」多元服務措施，吸引更多讀友。 4. 採多元化服務行銷策略，在網路以及國際行銷等具有相當有效性。 待改進或建議事項： 1. 建請於此節補充說明洽公環境、服務禮儀滿意度等資料。 2. 「核心設施」相關設備均已建置，但導入概念移轉化為「讀者」中心，而非以館的立場成「設施」功能。 3. 遷館階段之暫停服務期間，建議考量網路服務維持正常，並續提供重要訊息及館務動態。
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. 服務滿意度問卷調查詳細，並針對各分項提出檢討研議改善措施。 2. 圖書館各樓層增設緊急通報鈴，並連結於安全監視系統，有助於緊急危機即時通報處理。 3. 整體民眾滿意度均獲相當肯定，且持續成長，具服務績效。 待改進或建議事項： 1. 有關各項滿意度調查，建請增加與以往年度之比較分析成長，以精進為民服務措施。 2. 積極就民眾反映事項進行改善，值得肯定，惟應留意後續落實情形；另民眾反映問題處理速度雖快，惟需留意處理品質。 3. 有關民眾滿意度調查不滿意比率仍達 12%，宜進一步瞭解並改善。 4. 圖書館設施滿意度較低，宜再強化設施規劃及運用適切性。 5. 利用 LibQual 量表進行調查，內容相當完整。惟全部放置於報告本文中，造成內容有點複雜，除 P. 39 之內容宜保留外，其餘宜重新整理並移置附件中。

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

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. 法令等資訊公開充實多元，具有適切性及正確性，網頁資訊檢索具有便捷性，相當完整，具有友善服務之妥適性。 2. 官網全新改版，且專人每月更新網頁。 待改進或建議事項： 1. 建請提供資訊內容、連結正確度檢視結果相關資料。 2. 資訊內容正確程度建請加入以軟體檢視方式檢測，以避免盲點及可節省時間、人力成本。 3. 除將資訊公布於網站上之外，亦提供 mail、社群網站、FAQ、專線等查詢方式。並請注意網路頻寬、電腦主機硬碟容量、資訊安全及個人資料保護等問題。
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. 建置線上視訊隨選系統，館內所辦理之講座，若經講師授權，亦提供線上直播服務，超過該館空間大小限制，具有無限延伸之擴展性。 2. 購置數位資源及電子書，並致力於推廣行銷，加以提供 ezproxy 方便該館辦證民眾上網使用，廣獲好評。 3. 9 項線上服務達 1,704,718 人次，無線上網 17,399 人次，均較去年大幅成長。 4. 反映方式多樣化，除官網、電子報及電話外，亦包含 mail、Facebook、plurk、google+ 等社群網站。 待改進或建議事項： 1. 可將線上相關服務案件數量及服務點閱率（參考服務網等）加以統計，以瞭解服務成長率及其績效。 2. 建議各項績效可再強化，敘明線上服務量案件成長率、電子表單簡化前後成長率等年度績效，並請依評分說明提供電子表單名稱、內容以及網址供查核，以突顯成效。 3. 有關線上詢問知識庫是項現代化圖書館的特色之一，惟在網站中沒有明顯的選項（置於參考諮詢服務網中），宜改善之；若能逐漸擴展成知識社群更具意義。

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： 1. 推出電子書服務平臺，介接全國公共圖書館自動化系統，民眾只需擁有任一公共圖書館借閱證，經系統連線無須填列紙本書表，線上即可使用。 2. 微型圖書館能夠有效彌補圖書館空間不足限制，普及圖書服務，建立持續性及標竿性學習推動效益。 3. 除實體書之外，其提供之電子書、公共圖書館自動化系統與數位授權等，再加上 PC、iPad、Android 平板…等閱讀載具的輔助，皆可有效提升民眾閱讀率及借閱效率。 待改進或建議事項： 1. 建議加強敘寫各創新服務之標準作業流程、檢討機制等項目，以供標竿學習並有效擴散成果。 2. 建請補充說明組織內部創新機制：機關應說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。 3. 為推動閱讀文化，建議思考與民間組織合作之可行性，讓書香社會更能散發它的芬芳。

