

# 國立中央圖書館臺灣分館

## 一、優質便民標準服務

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><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開發網路檢索區座位管理系統，以螢幕掩飾使用讀者排隊狀況，以燈號顯示可使用之登記號碼，有效節省讀者重複至櫃檯登記及等候時間。</li> <li>2. 一卡多用途借閱證結合悠遊卡，另利用單一證件方式提供讀者辦證便利性。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議規劃建置全功能化單一窗口。</li> <li>2. 建請說明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；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。</li> </ol>
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><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 閱覽區入口設有大型閱覽服務規則說明看板，讀者不需臨櫃亦可解決讀者疑問。</li> <li>2. 分層分區服務：依讀者需求分層設置不同功能服務區，例如樂齡資源區及視障資料中心等。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <p>積極提升服務場所之便利性、友善性，惟建請補充加強電話禮貌測試資料。</p>
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讀者空間改善之滿意度高達82%，多數讀者肯定空間改善之成效。</li> <li>2. 櫃台設有民意信箱、網站設有首長電子信箱，方便民眾直接建言及申訴，逐月檢討改進，總投書量減少約25%。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 整體調查之滿意度達78%，雖較98年提升4%；惟仍有成長空間，並請辦理各年度滿意度之統計分析。</li> <li>3. 配合教育部整合服務效能躍升執行計畫，建請於100年6月底前完成首長信箱滿意度調查機制。</li> </ol>

## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資訊公開適切與內容有效性</li> <li>2. 資訊檢索完整性與便捷性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 親子網站提供分眾網頁，提供專屬的相關領域資訊和活動訊息，滿足不同讀者需求。</li> <li>2. 臺灣學系列講座取得演講者授權之講座實況錄影資料，提供24小時全年無休線上演講廳遠端服務。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請敘明依據「政府資訊公開法」第7條主動公開相關資訊於網頁之項目及比例，並建置資訊公開專欄。</li> <li>2. 書面資料之撰擬，建請參照評分指標等說明敘寫，俾利呈現服務成效。</li> <li>3. 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。</li> </ol>
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 線上服務量能擴展性</li> <li>2. 電子參與多樣性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 提供讀者隨時隨地透過網路上網查詢與預約自修室系統座位，節省排隊時間。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建請敘明民眾線上問卷調查滿意度資料、推廣活動與往年比較辦理成效、電子表單應用項目等。</li> <li>2. 建請加強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。</li> </ol>

## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有價值的創意服務</li> <li>2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益</li> <li>3. 服務措施執行方法效能性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <p>建置館藏全文影像系統，提供便利之遠距服務。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依3項評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 有價值的創意服務：即此項服務是全國唯一或雖非唯一但績效是全國第一或實施前後產生極大落差效益。</li> <li>(2) 服務措施延續性及標竿學習效益：即此項服務非個案型，是延續性的服務，整體性規劃實施，並可供其他機關效法。</li> <li>(3) 服務措施執行方法效能性：即開發此項服務雖需增加機關經費，但民眾受益程度與所需成本相當，或雖不符成本但係為政府機關理應提供之服務。</li> </ol> </li> <li>2. 本年度所提其他創新項目屬經常性相關業務，較難看見創意績效，並請充實書面資料之描述。</li> </ol>