

國立臺中圖書館

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>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 與所屬分館及臺中市各區圖書館推出一證通用服務策略，簡化民眾辦證程序並減少申請表單量。 網站「館長信箱」、「為民服務」、「書面意見書面/電話反映」傳送的各封信件，網站自動回復收件確認訊息，如於規定期限內無法回復會先以 e-mail 通知。 辦理急編、完編入庫主動通知讀者服務，促進館藏完整。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 建議可增加服務流程檢討機制。
機關形象	1. 服務場所 便捷性 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"> 致力提供服務便利性、友善性、專業性等機關形像相關服務行為，重視弱勢族群及明確動線等服務。 異業結盟合作服務，聯合行銷鼓勵全民閱讀活動成效豐碩。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建議可再強化各項館務行銷及推廣，讓更多人瞭解發展現況與重點。 請持續加強訓練同仁因應緊急事件處理能力，強化同仁工作檢核及應變責任，減少爭議，以增進服務品質與效率。
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> <ol style="list-style-type: none"> 充分利用異業結盟方式，推動好書交換活動，成效佳。 辦理公共圖書館員培訓研習活動，考量避免鄉鎮圖書館館員，長途舟車往返辛勞，全國區域性以跨縣市策略聯盟分區辦理，增進偏遠地區館員參加意願。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建請依據 99 年度環境及服務禮儀滿意度調查結果，積極研議改進措施。 建請加強民眾意見反映互動機制（如：民意論壇、留言版等），增進與民眾雙向溝通，及時發現問題，降低民怨。 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。

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	<p>重大績效： 無</p> <p>待改進或建議事項： 1. 建議提供資訊內容、連結正確度檢視結果相關資料。 2. 建議依評分要求註明提供抽查項目及測試結果，並敘明相關檢索功能。</p>
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	<p>重大績效： 1. 提供電子書及電子資料庫線上閱讀服務，新增數位體驗區且擴充數位資源館藏量能。 2. 結合社群網站功能，有效推廣館內訊息至異業結合之政府部門及民間組織。</p> <p>待改進或建議事項： 建議此項目之各項績效可再強化，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。</p>

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	<p>重大績效： 1. 與臺中火車站、署立臺中醫院、中國醫藥大學異業合作，設置微型圖書館，使民眾充分利用候車、候診時間就近借書閱讀。 2. 試辦「讀者服務滿意度電子即時回應鈴」評價，做為讀者服務政策參考。</p> <p>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3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：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。 (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。 (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當提供之服務。 2. 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。</p>