

國立教育資料館

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"> 1. 設置全功能單一窗口服務櫃檯、網站單一窗口服務及電話單一窗口服務，並建立櫃檯服務作業規範與流程。 2. 申辦流程部分，99年度比98年度已有明顯的改善和簡化，其服務品質和績效確有提升。 3. 建置館藏資源查詢系統及提供現場及電話查詢服務，且即時回應民眾電話及線上查詢。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遠端認證需檢附身分證影印本，建議考量加入自然人憑證申請。 2. 建議針對流程簡化及書表減量的實施時間補充說明。 3. 有關參獎書第 5 頁所述教育資源服務中心「全年無休」，是否與週日及國定假日休館的作業不符。
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. 積極推動閱覽等環境服務空間，加強規劃動線標示，民眾洽公滿意度高。 2. 為讓社會大眾知悉館內服務措施與服務資訊，於網站刊登為民服務白皮書，並積極結合各項管道行銷宣傳，有效提升該館的能見度。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為節能減碳及提升服務品質，建議在服務台設置電腦，俾需求者能馬上申請，若遇特殊需求者服務，則由同仁代為申請。 2. 請結合服務禮貌訓練、考核及獎勵制度（含同仁及志工），加強全員參與；電話禮貌測試可採與友館（校）互評或加入教師、學生，降低服務盲點。 3. 建議更積極推廣教資館資源給中小學教師，鼓勵中小學教師運用該館資源，以期教育現場教師與時俱進，嘉惠學子，並發揮教育資料館設立宗旨至極致。 4. 建議教學影片 365 還片箱設施加註提醒說明。 5. 參獎書第 21 頁的機關洽公滿意度調查，建議說明調查方法、回收樣本、抽樣誤差等，並將問卷列為附件；27 頁的洽公服務禮儀滿意度成長率計算方式建議更正；29 頁的電子郵件回覆民眾滿意度，計算成長率的方式請再檢查有無錯誤；現場讀者問卷的調查方法應補充說明。
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>每3個月辦理讀者服務滿意度調查、針對線上讀者進行意見調查、出版品服務滿意度調查及民眾電子郵件回覆滿意度調查結果均高，顯示服務成效良好。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關電子信箱等服務之回復滿意度調查，建議再思考提高民眾回復件數對策，提高可信度。 2. 參獎書第 40 頁表 3-1-1-1 的各項滿意度成長率，計算方式有誤，建議應作修正。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		3. 各項滿意度調查的方法、樣本數，應做清楚的說明，以符參獎辦法的要求。 4. 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	重大績效： 1. 建立網站分眾版服務，依各分眾需求（含民眾版、教師版、教育研究版、幼兒/國小版、國中版、高中/職版），建立多樣化分眾服務，並提供WEB2.0互動服務。 2. 館藏教學多媒體達3萬餘筆，MOD則有3,227單元數位影片，隨時提供免費上網點播或下載。 3. 資訊內容公開、充實，檢索相當具有正確性。 待改進或建議事項： 1. 訂有網站（頁）資料定期更新說明，惟未提供執行結果相關資料。 2. 網站聯結及內容正確度建請考量運用工具軟體輔助。 3. 為讓民眾更順暢聯結網頁內容，建議再強化資料更新作業，同時簡單直接化網頁資訊檢索（如首長信箱宜直接呈現首頁等）。
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. 99年網站使用人數成長迅速，預估全年可達128萬人次，較98年成長8%。 2. 自建4種電子全文資料庫及7大類教育專題全文網站，平均每年新增全文資料計32萬頁。 待改進或建議事項： 1. 雖有分眾服務，但網站內容豐富，建議可做整體全文檢索（仿google設計成國內教育google），提升服務效能。 2. 網頁線上問卷調查內查無內容，建請補正。

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	重大績效： 1. 結合社群網站功能，積極行銷館屬數位資源，辦理弱勢關懷服務，強化服務形象均具學習效益。 2. 服務教師、親子及弱勢等創新加值服務之 12 項措施，具有創意服務價值；尤其有關編訂「國小罕見疾病學童」教師指引手冊及教育新知傳遞外國教育資訊電子快遞等，對弱勢族群及專業教師等提升服務教育品質具創新價值性。 3. 結合教育部駐外館所彙集各國教育資訊，提供民眾方便閱讀，值得肯定。 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. 所列創新服務的項目過於瑣碎，可參考現場書面佐證資料分為服務教師、親子、弱勢等三大項，做有系統的敘述。