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 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. 設立「資訊檢索智慧平台系統」提供預約、自動叫號及等候時間顯示功能，節省每位讀者約15分鐘排隊時間，服務人次較97年成長11% ，成效卓著。 2. 配合圖書館自動化系統，以手機簡訊（SMS）及e-mail 通知即時服務訊息，有效減少逾期催還情形並撙節電話費及郵資支出經費。 待改進事項： 1. 建議規劃建置全功能化單一窗口。 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。
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. 一樓流通櫃台以伸縮圍欄規劃排隊動線，有效節省讀者排隊時間。 2. 配合民眾需求改善規劃各項空間，例如調整服務動線、加強櫃台服務功能。 3. 有效運用人力資源，推動各項社教活動，員（志）工教育訓練頗有成效。 待改進事項： 1. 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。 2. 暑期與各學校合作指定圖書設置專櫃活動，立意良善，建請加強推廣，成為持續性發展服務。
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. 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。 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%。 待改進事項： 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. 整體調查之滿意度達82%，雖較97年提升2%；惟仍有成長空間，並請辦理各年度滿意度之統計分析。

二、資訊流通服務

評核項目	評核指標	評審情形 重大績效及待改進事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性 2. 資訊內容有效性 3. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 1. 各項資訊數位化工程得宜，成效卓著，例如講座影像內容經授權同意，提供線上演講廳遠距服務；持續進行館藏珍貴資料數位化工程，建置詮釋資料及影像系統，提供讀者網路查詢下載。 2. 提供視障讀者便捷的資訊服務，規劃視障服務推廣活動線上報名系統，充實視障圖書資訊，建置無障礙之網路學習環境。 待改進事項： 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。 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。 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。
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. 臺灣學系列講座可透過公務員終身學習網站、在職教師進修資訊網站等多重管道，提供24 小時便捷的線上報名服務。 2. 提供「網路讀書會」及「線上演講廳」等遠距服務，民眾在家中即可免費上網參與及欣賞。 待改進事項： 1. 建請敘明民眾線上服務數據及成長率、推廣活動辦理成效、電子表單應用項目等。 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。

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效益 3. 服務措施執行方法效能性	重大績效： 樂齡資源區之設置，符合高齡化社會理念，深具特色。 待改進事項： 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. 所提創新項目屬經常性相關業務，較不易看見創意績效。