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	重大績效:
	便捷性	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
	2. 服務流程	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
	透明度	% ,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	重大績效:
	便利性	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. 服務行為	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
	友善性與	.,
	專業性	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
	3. 服務行銷	
	有效性	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
		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	
		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
	處理有效	
	性	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		審		情	-	形									
核	項	目	評		核指標						Í	É	大	績	交	文	及	- 1	待	改	ì	進	事	項	į						
訊	提	供	1.	資	訊	公	開	重大	績な	汝:																					\neg
											訊達	生化	化	工	罕得	盲	,	成え	汝」	卓主	ξ,	例	如言	盖应	县	像	刘 '	交织	変す	爭權	同
122	711			-														-								-					
							70-																						JL 1	U	
				-			办									-	-												上去	日夕	4
																												水_	上十	以石	水
												七年	- 回	百	貝可	u ´	廷	且	※1	平明	Æ <u>~</u>	一种可		子白	松	児					
				便.	促化	土		. •		• ′	•	≻ 1∉	• Г	T4 1	六 次	<u>-11</u>	\sim	日日、	'	な	¥ 7	1.4	+ 4	÷ , , \	日日	ln i	3月:	次上	-n +	人加	石
														以り	付貝	計し	公	所)	古 _	」牙	÷ (徐	土里	勿公	用	相	鋓	貝言	扎力	 () 科	貝
										•			•		1 2.14	. 4	nn			16 17	E		-n 1	يدر ر		14	. 1	n -		n 26	15
										1頁	料ス	と撰	一擬	, 3		参	照	評?	分	指標	等	誽	明領		, ,	俾:	村.	主	見月	及務	成
									. •																						
												•			_		正	確」	度	及京	:期	更	新丸	見定	等	項	目	,)	應言	没有	標
									<u> </u>		程を	多及	相	關材	幾制	0															
上	服	務	1.	線	上	服	務	重大	.績彡	汝:																					
電	子	參		量	能:	擴	展	1. :	臺灣	學	糸る	削講	座	可注	秀遐	公	務	員系	終,	身導	3 習	網	站	、在	職	教	師	進作	參員	夆訊	網
				性				ż	占等	多	重气	昏道	,	提付	共24	1 /	八時	手便	捷	的	線_	上载	足名	服	務	0					
			2.	電	子	參	與	2. 🛊	是供	<u>.</u> Г	網足	各讀	書	會	及	Γ	線.	上	演言	講願	LE	等	遠趾	巨服	務	. ,	民	訳イ	在多	京中	即
														_							_		_								
												. ,			•																
								. •	_	•	•	3. 罗	、線	Ł,	旧科	數	據	及,	成	長済	<u> </u>	推	唐 氵	舌動	辨	理	成	汝	、官	配子	表
															- 4/1	~~	4/2/*		~	, ,		11-	Α,	/、	, , .	,	-~-	-	7	. ,	,
												•		黑-	音月	反	肿	万言	ᡨ	終出	1 (ьп	: W	十	柘	、	芒崔	计論	台垣	(笙)),
																	- /\	<u></u> 3	= // 1	以外	1 (<i>X</i> ¹	· E	1 0	1 /X	V	V 16	N DH	7-5	- য	
	訊檢上	訊檢 提索 服	試檢上電股子	訊檢上電提索88服子	試験1.2.3.1.2.提索服子服子2.2.	 訊檢 提索 提索 提索 3. 2. 3. 3. 4. 5. 6. 6. 7. 8. 8. 9. 1. 2. 2. 	 訊檢 提索 提索 3. 3. 4. 3. 4. 3. 4. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 1. 2. 3. 3. 4. 4. 5. 6. 7. 7. 8. 9. 1. 1. 1. 1. 1. 2. 3. 3. 4. 	 訊檢 提索 提惠 2. 3. (2. 3. 4) 3. (2. 4) 4. (3. 4) 4. (4. 4) 5. (4. 4) 6. (4. 4) 7. (4. 4) 8. (4. 4) 9. (4. 4) 	(世) (1.) (2.) (3.) (4.) (計域 計域 計域 計域 計域 計域 計域 計域 計域 計域	記憶 記憶 記憶 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個 一個	記憶 記憶 記憶 記憶 記憶 記憶 記憶 一 記憶 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	記憶 記憶 記憶 記憶 記憶 一十八十八十八十八十八十八十八十八十八十八十八十八十八十八十八十八十八十八十八	重 化演資便圖 「。擬 內相 座,書與 線。民	重大	核項目 評核指標 重 大 績	核項目 評核指標 重 大 積 得 遠 影 資 訊 數 章	核項目 評核指標 重 大 績 效 : 1. 資訊 公開 : 1. 資訊 性	種用 評核指標 重 大 績 效 及 重 大 績 效 及	重大績效及 記提供1. 資訊公開 1. 各項資訊數位化工程得宜服務, 建置資訊數位化工程得宜服務, 程供改資訊數位化工程得宜服務, 程供設置資料及影像系統, 程供設置資料及影響系統, 程供改資訊機索 是提供,充實視障書資訊,建置無 行改進請自及於, 之連請自及以供擬,建請參照評分。 2. 書面資料之撰擬,建請參照評分。 3. 針對漢程。 上服務 電大績效: 主持效: 主持效: 主持效: 主持效: 主持效: 主持数: 主持数: 主持数: 主持数: 主持数: 主持数: 主持数: 主持数	重大績效及待 無機性。 一般索服。 一般索服。 一般索服。 一种,一种,一种,一种,一种,一种,一种,一种,一种,一种,一种,一种,一种,一	重大績效及待改 訊提供1.資訊公開重大績效: 1.各項資訊數位化工程得宜,成效卓著, . 意识提供線上演講廳遠尾服務,持續實 . 表項資訊檢索 . 育效性 . 多資訊檢索 . 完整性與 便捷性 . 2. 建請敘明依據「政府資訊公開法」 . 2. 建請敘明依據「政府資訊公開法」 . 2. 建請敘明及於辦理 . 2. 建請敘明及於辦理 . 2. 建請報明及於 . 3. 針對釋程序及相關機制。 . 2. 書面資料之撰擬, . 2. 書面資料之撰擬, . 3. 針對實理 . 3. 針對實理 . 3. 針對實理 . 4. 與上服務 . 2. 書灣學系列講座可透過公務員終身學習 . 4. 與上服務 . 2. 電子參與 . 3. 是將展 . 2. 是灣學系列講座可透過公務員終身學習 . 2. 電子參與 . 3. 是與 . 4. 與上服務 . 2. 是灣學系,提供24 小時便捷的線 . 2. 電子參與 . 3. 是與 . 4. 與上服務 . 2. 是對與及於 . 4. 沒是明 . 2. 是對與民眾線上服務數據及成長率、 . 2. 建請加強敘寫民眾意見反映互動機制(重大績效及待改立 無機性。 記提供。 記述性。 一方類。 一方数。 一方類。 一方,類。 一方, 一方, 一方, 一方, 一方, 一方, 一方, 一方,	重大績效及待改進 武提供1.資訊公開 一方人績效: 一方人績效: 一方人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人人	重大績效及待改進事 大績效及待改進事 大績效及待改進事 大績效及 人 传改進事 大績效 及 传改進事 大績效 及 传改進事 大績效	重大績效及待改進事項 記提供1.資訊公開重大績效: 1.各項資訊數位化工程得宜,成效卓著,例如講座影意,提供線上演講廳遠距服務;持續進行館藏珍貴意,提供線上演講廳遠距服務,提供讀者網路查詢養理,建置證釋資料及影像系統,提供讀者網路查詢院完整性與使捷性 3.資訊檢索2.提供視障讀者便捷的資訊服務,規劃視障服務準習環便捷性 4.建請敘明依據「政府資訊公開法」第7條主動公開之項目及比例。 2.書面資料之撰擬,建請參照評分指標等說明敘寫,效。 3.針對網頁資訊內容、連結正確度及定期更新規定等準作業程序及相關機制。 上服務1.線上服務重大績效:量能擴展 1.臺灣學系列講座可透過公務員終身學習網站、在職站等多重管道,提供24 小時便捷的線上報名服務 2.電子參與 2.提供「網路讀書會」及「線上演講廳」等遠距服務可免費上網參與及欣賞。 特改進事項: 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	重大績效及待改進事項 記提供1.資訊公開重大績效: 1.各項資訊數位化工程得宜,成效卓著,例如講座影像。意,提供線上演講廳遠距服務;持續進行館藏珍貴資資訊。資訊檢索。2.提供視障讀者便捷的資訊服務,規劃視障服務推廣活意統,充實視障圖書資訊,建置無障礙之網路學習環境,在實視障圖書資訊、建置無障礙之網路學習環境,在實制的人工程。 2.書面資料之撰擬,建請參照評分指標等說明敘寫,傳之之項目及比例。 2.書面資料之撰擬,建請參照評分指標等說明敘寫,傳之之項目及比例。 2.書面資料之撰擬,建請參照評分指標等說明敘寫,傳之之項目及比例。 2.書面資料之撰擬,建請參照評分指標等說明敘寫,傳之之項目及比例。 2.書面資料之撰擬,建請參照評分指標等說明敘寫,傳之之項目及比例。 2.書面資料之撰擬,建請參照評分指標等說明敘寫,傳之之項,提供24小時便捷的線上報名服務。 2.提供「網路賣」及「線上演講廳」等遠距服務,則可免費上網參與及欣賞。 特改進事項: 1.建請敘明民眾線上服務數據及成長率、推廣活動辦理,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、因	重大績效及待改進事項	重大績效及待改進事項 記提供。	重大績效及待改進事項 訊提供1.資訊公開重大績效: 。適切性	重大績效及待改進事項 記提供1.資訊公開

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
(意)服務 情形	2. 烈服延標效服執效思持性學 措方性獨 描大性學 描方性	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。