

# 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"> <li>1. 電子書服務平臺創新提供跨館借閱證認證，為全國第一家公共圖書館推動「電子書服務平臺」服務。</li> <li>2. 網路資源中心公用電腦座位管理系統開發「原位續用」功能，讀者無須至服務櫃檯重新登記，申請續用流程更便利。</li> <li>3. 因善用 RFID 系統，在單一窗口數量及整合服務程度之層面發揮不錯的效果。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參獎申請書建請依據評核指標撰寫，以利評審逐項評分。</li> <li>2. 有關申辦案件流程簡化績效係指案件處理時間縮短率，而非以案件成長率為依據，建請改善。</li> <li>3. 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，可增加服務流程檢討機制；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> <li>4. 建請加強敘寫案件承辦資訊公開及主動告知的程度，宜補增如「已制定相關 SOP 且均上網公告」之文字。</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>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 館內空間有限，惟館方已儘量維持簡潔、溫馨及舒適，彌補硬體設備之不足，實屬難得。</li> <li>2. 提供 24 小時及自動化借還書、書本除菌等服務，是很好的便民服務，有助機關形象之提升。</li> <li>3. 為維護讀者閱讀衛生安全，引進「圖書專用紫外線除菌箱」，除菌效果達 99.99%，安全又迅速。</li> <li>4. 首創採用 Google Adwords 關鍵字廣告方式進行數位行銷，透過年輕族群較常使用的管道，將此服務推廣到圖書館的隱性使用者，擴大圖書館服務範疇。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 民眾對整體洽公環境滿意度 78.4%、洽公服務禮儀滿意度 75%、洗手間僅 54.4%受訪者表示足夠，宜研議改進方案；並請針對各項空間改善後之成效進行滿意度調查，以確實符合民眾需求。</li> <li>2. 提供遊民淋浴，立意良善，惟應再考量衛生、安全與民眾觀感等。</li> <li>3. 建請加強呈現電話禮貌測試結果、服務人員問題回應正確率測試結果等績效；除與科博館有交叉電話禮貌測試外，建議應建立 PDCA 機制，以作為精進之依據，也可以安排神秘客測試實際之服務情形。</li> <li>4. 建議可再強化館務行銷及推廣，讓更多人瞭解發展現況與重點。</li> <li>5. 為有助發掘需求與凝聚共識，建議每年辦理全國公共圖書館館長（研習）會議。</li> <li>6. 新設之多媒體展示區，請考量如何與中小學教學相互搭配推廣，發揮出圖書館的特色，勿僅為資訊展示。</li> </ol>
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 充分利用異業結盟方式，推動好書交換活動，成效佳。</li> <li>2. 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</li> </ol>

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
	性	<p>地區館員參加意願。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議加強塑造快樂服務的形象，增強主動服務及微笑服務等禮儀訓練，可參訪各類型機關學校、企業等進行標竿學習，並呈現後續回饋績效。</li> <li>2. 98 年度環境及服務禮儀滿意度調查結果顯示，各項目有極大成長空間，建請積極研議改進，並請辦理各年度滿意度之分析。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 設有民眾意見處理機制，惟顧客滿意度不高且有衰退情形，建議應建置民眾意見處理回饋機制，以確實了解民眾的需求，並研擬改善措施。</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. 資訊公開適切性</li> <li>2. 資訊內容有效性</li> <li>3. 資訊檢索完整性與便捷性</li> </ol>	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 網站首頁提供全站檢索服務，包括「站內檢索」及「整合檢索」服務，明顯標註操作說明，便於民眾查詢活動訊息或館藏資訊。</li> <li>2. 網站內容充實、資訊更新及正確程度佳，便於瀏覽，檢索功能可運作的程度相當便捷。</li> <li>3. 定期出版書香遠傳及館務活動宣導手冊，對館務推展甚有助益。</li> <li>4. 協助文建會建置「公共圖書館資訊服務網」，有不錯的成績與基礎。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。例：網站首頁「參考諮詢」選項無法點閱。</li> <li>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。</li> <li>3. 各項績效數據，除呈現「數量」外，應多增加「品質」面的比較。</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>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 開放「線上薦購圖書」等 10 項圖書館服務線上申辦作業，讓民眾無須到館，在家亦可享受圖書館各項服務。</li> <li>2. 大量蒐集、典藏及整合各種數位資源、電子資料庫及數位影音資源，提供民眾使用。並將各項數位資源分享供全國公共圖書館，透過網路及資訊交換方式，達成資源互利共享，縮減城鄉數位落差。</li> </ol> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議此項目應依評核指標撰寫，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，以突顯成效。</li> <li>2. 缺少線上服務推廣績效內容表述，建議可以善用網站累積瀏覽人次量來反應網站服務項目符合民眾需求。</li> <li>3. 機關網站電子表單合宜性尚可，可以再簡化不必要的輸入項目。</li> <li>4. 建議可以建立線上服務及電子參與量化評量機制。</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 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： 「電子書服務平臺」與「資訊資源推廣利用活動」等服務項目效果顯著，電子書服務平臺可以增加 blog 來主進行導讀、回響與互動。 待改進事項： 1. 可以「數位公共圖書館中的公共圖書館」為願景，提高創新加值的服務；為全國第一家公共圖書館推動「電子書服務平台」，建議可訂定明確的標準作業流程、檢討機制及館際合作部份，以作為其他圖書館的標竿學習。 2. 建議加強呈現創新服務之具體量化成果，以利呈現整體效能。 3. 「數位資源入口網」自 96 年推動至今，成為本年度重要服務項目，建請針對歷年使用率、成長率、熱門項目及使用者意見等，加強分析檢討，以彰顯成效。