

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. 推動單一窗口服務櫃檯，整合各區服務功能，簡化服務動線流程，減少讀者等候時間，並安排專業館員排班輪值，強化為全功能櫃檯。 2. 為使各項業務作業程序能達一致性及標準化，供業務執行者之作業依循，制定各項業務SOP標準化作業流程、規範，並編印櫃檯服務工作手冊、電話禮貌標準作業手冊，以確保服務品質及執行效率。 3. 充分利用網站呈現案件承辦資訊以及指派專人提供查詢服務，承辦資訊告知的程度佳。 待改進事項： 1. 建議將實體服務及網站數位教育資源服務整合成單一窗口，俾利民眾無論到實體服務或在網站均能一次完成需求，以做到便民服務。 2. 建請加強敘明申辦案件流程簡化措施及比較處理時間縮短率等績效。 3. 遠端認證到期服務確實，但已期滿之讀者仍須重新提出申請，其程序與第一次申請相同，皆須檢附證明文件，對民眾而言可能會徒增困擾。 4. 建請規劃建立申請案件處理進度告知或逾期告知機制。 5. 消防設施、疏散動線等應再檢視，標示應更明確。
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. 「教育資源服務中心」及「南海書院」以「使用者為中心」設計，提供明亮舒適的環境，並提供親子共讀空間，深獲好評。 2. 善用公務資源及人力與民間及社福公益團體合作，有效提升該館的能見度。 待改進事項： 1. 建議可再強化各項館務行銷及推廣，並加強敘寫服務行銷之程度及回應等具體量化成效；並宜再加強館際合作及策略聯盟。 2. 顧客服務宜與圖書館再作功能上之明確區隔，藉以強化教育資料館之全功能。 3. 建請加強敘寫民眾電話禮貌測試績效、員工服務禮儀教育等相關業務具體量化成效；測試人員的姓名可用代號呈現。 4. 建請考量參訪各類型機關、企業進行標竿學習後，改善相關作為，俾吸引更多民眾入館參觀。 5. 建請加強呈現民眾對整體洽公環境滿意度調查、洽公服務禮儀滿意度調查及電話禮貌測試、服務人員問題回應正確率測試等結果。
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. 每3個月辦理讀者服務滿意度調查，至98年10月服務滿意度達90%，績效良好。 2. 設有處理機制有效回應民眾的相關意見，改善抱怨率高，而民眾意見處理滿意度達92%，實屬不易，值得鼓勵。 待改進事項： 1. 建請加強呈現改善各項設備、動線、系統後之民眾滿意度統計數據及檢討改進前後之成效對比，以切實符合民眾需求。 2. 訂有陳情處理規則，建請詳述相關績效反應資料(百分比)；並請辦理各年度滿意度之統計分析。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		3. 建請強化民眾意見反映互動機制(如：留言板、民意論壇等)，增進與民眾雙向溝通，採即時線上回應，及時發現問題，降低民怨，並請加強呈現年度績效。

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. 網站多樣化的資訊檢索方式，並建置整合檢索查詢系統，免費提供教學媒體單元內容之下載，成效佳。 2. 於全館資通安全規範中，特訂定有「國立教育資料館網頁管理要點」、「國立教育資料館網路使用管理要點」等，作為執行之依據。 待改進事項： 1. 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。 2. 可考量與大專校院合作，提供大專教學相關資源。 3. 建請加強呈現歷年績效比較，例如：本年度網站人數激增 4 倍，資料庫強化之後的人數成長率等，以突顯成效。
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. 設置「教育議題投票」專區及線上問卷，瞭解民眾對教育議題及該館服務之意見。 2. 提供「教育論壇」，提供民眾進行意見發表、回饋、推薦、討論並交換心得等，以增進與社會各界互動。 3. 由於機關網站服務項目符合需求程度高，網站一年的累積瀏覽量高達 116 萬人次數，成長幅度驚人，值得嘉許。 待改進事項： 1. 線上服務功能多元化，對於各電子表單的使用，建議可直接線上申請完成，以減少民眾自行下載列印再送申請的程序，俾達節能減碳的目的。 2. 網路「留言版」應呈現民眾發問時間及館方具體回應，以減少民怨。 3. 善用網路資源，網站提供豐富的線上學習教材，惟僅近 67.3% 的民眾對網站資源表示滿意，尚有改善空間。 4. 該館因受場地及人力限制，網路應為一個為民服務的重點，可再加強宣導推廣。

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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 為扶助偏鄉孩童，積極進行偏鄉服務教育推廣，值得鼓勵。 因應現在時事議題，建立莫拉克風災和 H1N1 的教學資源專區，以即時提供教師和學生相關訊息。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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： <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 本次創意服務項目共分 6 項，整體而言，皆充分利用網路優勢，發揮遠距支援的功能，方向正確，但略顯龐雜；「設置全國中小學數位資源整合平台」，具有開創性與宏觀視野，符合館方經營目標，宜持續強化之，並將其餘項目併入敘述，以彰顯其功能。