

項目	主要績效	待改進事項
壹、便民服務標準— 一、機關形象 二、服務流程 三、顧客關係	一、發行藝文資訊、臺灣學通訊、臺灣研究半年刊、辦理臺灣學系列講座等項目，具主題特色；提供中小學圖書館利用、規劃自助借書區等項目具服務便利性。 二、重視讀者意見之探查，讀者對於軟硬體服務滿意度高達 80% 以上，值得肯定。 三、訂定讀者服務標準化作業流程 (SOP)、及工作手冊，提昇服務品質。 四、以自助借書機、及讀者還書箱的設置，縮短讀者借書及還書等候時間；服務櫃檯設有內外雙螢幕顯示畫面，增進服務效能。 五、教育課程研習等訊息公告於網站上，「終身學習研習班」可網路或現場報名。	一、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；電話禮貌測試次數可再增加，可採與友館 (校) 互評，降低服務盲點。 二、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。 三、請持續加強訓練同仁因應緊急事件處理能力，強化同仁工作檢核及應變責任，專業、禮貌及親和程度，宜再加強，減少爭議，以增進服務品質與效率。 四、可將讀者服務標準作業流程 (SOP) 及工作手冊置於網站上，提供民眾參考。 五、建請與委外廠商充分協調溝通，建立有效應變機制，並更具體有效處理民眾意見。 六、請提供 97 年度滿意度調查等佐證資料，滿意度調查之分析及改善宜再加詳述，進一步將分析結果應用於各項業務之持續改進，俾提升服務品質；可提出民眾意見處理之具體案例作為佐證。 七、依規定 96 年度為民服務工作成果本年度可納入加權計分，惟請併提 95 年相關數據，以彰顯成效，可設定服務品質的標竿機構 (benchmark) 與關鍵指標 (KPI)。 八、建請建立檢討改善措施及其執行績效檢核機制。 九、請加強提醒讀者注意個人物品安全，館方並應做好有效之防竊措施，以防失竊，並妥處遺失物品者之反應意見。 十、為廣拓溝通管道，接納民眾意見，落實政策互動平台，建請建置或加強「傾聽人民聲音」推動機制。 十一、可多利用新聞局免費的宣傳活動與廣告，行銷館藏與特展。
貳、資訊流通服務— 一、資訊提供及檢 索服務	一、推動圖書數位化，將終身學習系列講座及臺灣學系列講座製成數位影音教材，置於網站上供民眾	一、網站連結及內容建請定期更新，並提供分類檢索功能。 二、網站可考量提供 WEB 2.0 互動式

項目	主要績效	待改進事項
<p>二、線上服務及電子參與</p>	<p>學習，成效可觀。</p> <p>二、網站設置虛擬圖書醫院，推廣圖書維護理念；提供「網路讀書會」，擴增閱讀社群參與途徑。</p> <p>三、個人資料檔案保存落實權限管控機制；IP管理落實資訊安全。</p> <p>四、於1樓資訊檢索區設置62台電腦，服務民眾。</p> <p>五、利用簡訊提供讀者即時服務訊息，節省工作時間與經費。</p>	<p>共用服務，以及RSS訂閱機制。</p> <p>三、建請將線上服務案件數量及數位內容服務點閱率加以統計，以瞭解服務成長率及其績效。</p> <p>四、網頁語法尚未依「行政機關電子資料流通詮釋資料標準」文件中說明，詮釋資料採用以國際通用之都柏林核心集(Dublin Core)所使用的15個欄位做為詮釋資料之核心欄位為基礎，再依電子化政府入口網分類檢索服務需求，延伸訂定主題分類、施政分類及服務分類3種分類擴充發展架構。</p> <p>五、建議將各項服務資訊等上傳我的e政府平台，配合「民眾e管家」、「自然人憑證」等功能整合政府資訊服務，方便民眾快速獲得所需服務，以達到『一處收件，全程服務』的目標。</p> <p>六、請積極推動線上服務及線上申辦，提高服務項目及申辦使用率，並依行政院研考會規定進行電子表單簡化、統一及管理，加強規劃建置多元電子參與管道。</p> <p>七、各項具體成效可多予敘述。</p>
<p>參、創新增值服務—提供創新(意)服務情形</p>	<p>一、辦理多元化的兒童推廣活動，吸引兒童利用圖書館資源。</p> <p>二、建構視障讀者及無障礙閱讀環境，具功能特色，值得肯定。</p>	<p>一、館方實施作業基金制度，建議參訪各類型機關、企業進行學習後，激發創意及改善營運方法。</p> <p>二、建議依規定以提出一項「創新增值服務」為原則，並依3項指標敘寫成效：</p> <p>(一) 有價值的創意服務：本項創意服務應為突破性、首創性或雖為原有服務但具轉換性、改良性、重大變革之服務作為。</p> <p>(二) 服務措施延續性：本項創意服務應建立整體標準作業程序及後續檢討改進功能，或已納入日後機關(學校)標準服務機制。</p> <p>(三) 服務措施執行方法效能性：本項創意服務之後續具體成效(含受益人數、程度、社會公平正義價值等)及民眾滿意度、回饋等。</p>