

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、執行「清靜家園全民運動計畫」，引進「圖書專用紫外線除菌箱」，致力維護公共衛生，提供舒適高雅優質閱讀環境。 二、建置「智慧型館藏流通及管理系統」，館員服務態度獲讀者 95.92% 之高滿意度。 三、重視讀者意見與需求，透過「電子資源讀者意見調查」，徵詢讀者有關館藏資源採購之建議。訂有「為民服務工作注意事項」、「推行電話服務禮運動細部實旅計畫」，並據以執行管考。 四、設置 24 小時參考諮詢服務專線，開館由專人接聽，閉館則以電話答錄服務，隔天專人回覆，深獲好評。 五、建置遠距傳播教學系統延伸網路學習機制，提供終身學習教育平台。 六、「電子書服務平台」內容建構完善具有特色。 七、館方為因應遊民進出圖書館，居於關懷，於 3、8 樓設有淋浴間各 1 間，重視弱勢族群，值得肯定。	一、請依檢核指標依序逐項填報參獎申請書，針對各項措施之實際作法、成效加強述寫，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、行政作業流程之縮短率、民眾意見辦理時效等，並於附件提供相關佐證資料、數據，以利深入瞭解績效。 二、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；電話禮貌測試應含總機，可採與友館（校）互評，降低服務盲點。 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，減少爭議，以增進服務品質與效率。 四、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。 五、有關 97 年度整體服務滿意度，請增加背景說明、採樣方式，分析及改善宜再加詳述，有效呈現滿意度成長情形，可設定服務品質的標竿機構(benchmark)與關鍵指標(KPI)；並將分析結果設法應用於各項業務，加強檢討改善措施及執行績效。 六、服務滿意度調查應建置民眾對館方整體（機關環境、服務態度）調查，而非限於部分系統、訓練研習的滿意度調查，並請辦理各年度滿意度之統計分析。 七、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。 八、對於各管道之民眾意見應加以整合分析並公佈後續處理方式，避免重複提問，如確為窒礙難行，亦應詳加說明。 九、請建置年度民眾意見處理滿意度調查與統計系統，以呈現數據與比率，並進行各年度成長率之分析。 十、有關單一窗口的平均使用率及平均等候時間、處理時間宜定期檢討。 十一、有關「圖書轉贈」部分，請多

項目	主要績效	待改進事項
		<p>考量偏遠山區及教育資源不足的學校，主動提供上述圖書資源協助。</p> <p>十二、有關「全國好書交換」活動，可多與企業、出版社及文教基金會進行策略聯盟，共同推動閱讀活動。</p>
<p>貳、資訊流通服務—</p> <p>一、資訊提供及檢索服務</p> <p>二、線上服務及電子參與</p>	<p>一、提供「線上薦購圖書」等多項線上服務措施，讓讀者充分參與充實圖書資源之決定。</p> <p>二、各項活動開放線上報名，方便民眾參與。</p> <p>三、提供典藏圖書、數位影音資源、電子資料庫、館際資訊交流分享便捷途徑，縮減城鄉數位落差。</p> <p>四、開放「線上薦購圖書」等線上申辦作業，民眾可在家享受各項服務，成效卓著。</p>	<p>一、建議可再擴充線上服務內容，或建立線上服務之民眾使用滿意度調查等檢討機制。</p> <p>二、可將線上相關服務案件數量及服務點閱率（參考服務網等）加以統計，以瞭解服務成長率及其績效。</p> <p>三、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>四、請全面檢視整合並積極推動各項線上服務及線上申辦業務，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>參、創新加值服務—</p> <p>提供創新（意）服務情形</p>	<p>一、建置「智慧型館藏流通及管理系統」、「電子書服務平台」、「公共圖書館數位資源入口網」、「留學資料中心」，提供免費留學諮詢服務，頗具創新服務價值。</p>	<p>一、由於館務業務較為靜態，不妨嘗試異業結盟，開創較活潑之行銷方式及服務。</p> <p>二、建請加強呈現如何正向激勵以及教育引導同仁創新思維開拓新的服務事項。</p> <p>三、建議以提出一項「創新加值服務」為原則，並加強說明本項創意服務之後續具體效能分析（含受益人數、程度、社會公平正義價值等）及檢討改善措施、民眾滿意度、回饋等，如 RFID（含 colar-marq 色彩管理、還書自動分類系統），作深入探討，包含創意的來源、創意的實現與創意的成果，也可以論及同仁在執行創意服務時的自我實現的成就感與喜悅，其餘創意事項可以列表簡述之。</p>