

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、各項服務設施規劃完善，提供讀者舒適便捷服務；複印與列印一卡通用具有創意。使用資訊系統及圖書調閱人次明顯增加 800 餘萬人次，行銷著有績效。 二、建立讀者意見處理機制與流程，並作時效管制，致力解決讀者各項建議需求，例如：提供民眾自行攜帶電腦入館及上網服務措施。 三、推動圖書線上調閱服務，節省現場等候時間 15 分鐘。 四、提供 8 種申請事項，均明訂處理時間，建立標準流程，並刊載於網頁公告，民眾可線上申請、查詢及下載。 五、提供現場、電話及網路查詢等多元化服務，查詢館藏資料。	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，並加上節日性之問候語，對品質之提升應有所助益，亦可採與友館（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，減少爭議，以增進服務品質與效率。 四、請提供 97 年度滿意度調查等資訊；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）。 五、96 年度館藏整體滿意度 78.16%，略有進步，宜進一步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、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，並妥處遺失物品者之反應意見。 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、可多利用新聞局免費的宣傳活動與廣告，行銷館藏與特展。 九、建議評估降低入館年齡限制，俾提供更多顧客入館善用館藏資源與服務。
貳、資訊流通服務— 一、資訊提供及檢索服務 二、線上服務及電子參與	一、建置「鄉土文獻影像資料庫」、「地方政府公報數位化」、「遠距學園」、「古籍影像檢索系統」等多項線上查詢系統與服務項目，並參與「全國學術電子資訊資源共享聯盟」。線上服務人次顯著成長達 10.11%。 二、全球資訊網新版網站正式上線，整合業務產生之各種資料，納入共通平台管理，即網頁內容資料庫化，為確保網站公佈資訊內容的正確性，均設有最近更新日	一、建議加以擴大推廣行銷網路調查等溝通機制系統，相關問卷內容宜稍精簡，主動提升與民眾的互動與回應。 二、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。 三、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

項目	主要績效	待改進事項
	<p>期，並建立各單位上稿資料的績效統計。</p> <p>三、新網站之搜尋引擎於每日定時重建索引時，提供網站連結有效性測試功能，可測試網頁內容連結皆有效且正確，並提供無效網址所在網頁資料。</p> <p>四、網站依規定提供分類檢索服務，與 Google、Scholar、Yahoo! 奇摩等檢索機制合作，以延伸網路學術資訊服務，並取得無障礙 A+ 標章。</p> <p>五、資料庫系統多能提供簡易查詢、進階查詢、整合查詢等多樣資訊檢索方式；自行開發 23 項資訊系統及資料庫，引進國內外重要電子資料庫 233 種，方便檢索。</p> <p>六、全國博碩士論文資訊網提供線上教學，及客製化的個人化服務。</p> <p>七、線上參考服務「我要發問」的機制有創意且服務品質績優。</p>	<p>率，並加以統計分析；請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>四、可善加利用網路科技（web 2.0 之應用）來組織學習社群（讀書會、好書推薦等）與志工。</p> <p>五、為增進題庫資料之專業度及完成性，可思考與產業界與學界建立志工型資訊聯合服務機制，以提升回應品質與效率。</p>
<p>參、創新加值服務—提供創新（意）服務情形</p>	<p>一、推動服務網路化、典藏數位化、期刊數位化、自動化圖書流通作業、國家圖書館遠距學園、歐盟資訊中心、學術期刊整合服務平台、學術搜尋國際化（結合 Google、Yahoo 網路）、一館編目多館使用等多項創新服務措施，有效整合資源，促進服務績效。</p> <p>二、轉換、確認、及上傳臺灣出版品書目資料至 OCLC 聯合書目資料庫，提昇臺灣出版品的國際能見度。</p> <p>三、網站建置 WEB 2.0 互動式共用服務元件，並提供 RSS 訂閱機制。</p> <p>四、建置「學術期刊整合服務平台」，節省個別授權的作業時間與精力。</p>	<p>一、由於館務業務較為靜態，學術氛圍濃厚，不妨嘗試異業結盟，開創較活潑之行銷方式及服務。</p> <p>二、建議依規定以提出一項「創新加值服務」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>