

國立公共資訊圖書館

一、個別評核構面

構面	評核項目	重大績效及待改進事項
基礎服務	<ul style="list-style-type: none"> • 服務一致及正確 • 服務友善 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實施資訊安全管理系統，導入新版規範、完成驗證作業，成為全國第一批通過「教育體系資通安全暨個人資料管理規範」資安驗證之機關 2. 106年舉辦標竿學習，以績優民間企業暨公共圖書館為主，同時辦理公共圖書館館員標竿學習，藉由觀摩各縣市新建或改善後具特色之圖書館，提供館員學習仿效，106年共辦理4梯次標竿學習課程，共計318位學員參加。 3. 以臺灣原創動漫出版品作為設計重點，融入AR數位觸控等數位科技，提供讀者新的閱讀體驗，106年1至9月共計6萬0,337人次造訪。 4. 106年進行官網更新，採響應式(RWD)網頁設計，提供網頁分眾服務，除中英文版外，並有一般民眾、親子兒童、青少年、樂齡學習、視障、新住民、志工及公共圖書館家族版等，讓不同族群民眾都可得到適切的資訊服務。 5. 利用簡訊及電子郵件通知，由自動化系統主動發送即將到期與預約書到館通知等訊息，有效降低逾期率，同時避免讀者錯過預約取書時間，增加預約取書率，106年共發出簡訊通知19萬0,222則，電子郵件通知64萬1,233封。 6. 開放志工及學生參與有聲書及雙視書資料製作，邀集具錄音經驗獲報讀技巧之志工參與錄製繪本有聲書，提供視障生可於摸讀雙視書同時，配合有聲錄音檔聆聽，106年1至9月有聲書錄製成品共計97件、點字書自製成品共計5冊。 7. 106年館務會議進行「不迷路方案」，積極與臺中市政府交通局及建設局協調，共核准於該館周圍重要路口處設置8面總館機關標誌。 8. 致力以免費授權方式，在有限預算內豐富電子書館藏，徵集之電子書皆上架至電子書服務平臺，106年1至9月共徵集189種、9,980授權數之電子書。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議簡報及參獎申請書多呈現近3年為民服務之相關數據，以彰顯服務成效。 2. 建議休憩區能增加相關標示及規範說明，以引導民眾正確使用；另建議相關資訊設施亦能有指示說明或使用規範，除可提高民眾使用率外，亦可避免民眾錯誤使用致設施損壞。 3. 建議針對「服務一致及正確」該項評核重點，提供申辦業務標準作業流程訂定比率及持續檢討情形資料。 4. 建議補充說明民眾申辦案件於處理時限內完成的案件比率，如有超過處理時限完成之案件，應說明其原因。
服務遞送	<ul style="list-style-type: none"> • 服務便捷 	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於各樓層出入口處，設置KIOSK資訊便利站共28臺，提供民眾自助

構面	評核項目	重大績效及待改進事項
	<ul style="list-style-type: none"> • 服務可近性 • 服務成長及優化 	<p>辦理以節省時間，包含設備及座位借用、新書展示系統、場地預約、報到及館藏查詢等功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 提供自助辦證、活動報名、預約訂位、場地借用、參訪導覽及檔案應用等 6 種線上申辦服務，預估每次可節省讀者約 1 小時往返圖書館時間，並可減少 2 個郵寄工作天及 1 個收發工作天，106 年 1 至 9 月共計申辦 18 萬 9,136 次。 3. 建置國內第一套適用於圖書館服務模式之電子書服務系統「電子書服務平臺」，讓全國各地公共圖書館的讀者均可在館外線上借閱、續借歸還及預約，並可透過電子載具進行閱讀。 4. 推動中部地區公共圖書館館際合作，與無隸屬關係之臺中市立圖書館共組「公共圖書館聯盟」，提供大臺中地區讀者一證通用與跨館還書服務。 5. 一樓大廳設置自助預約取書專區，將預約書籍開架陳列，縮短讀者借閱及等候館員找預約書的時間，106 年新增智慧型書架功能，讀者可依燈號顯示所在架位取書，再使用借書機借閱。 6. 提供視障者專人全程引導服務，亦可撥打專線申請借閱館藏，該館代尋資料後，以「瞽者文件」專用郵包裝袋，免費將館藏郵寄到府。 7. 為推廣多元文化館藏，提供機關團體申請借閱東南亞書籍，每次以 150 本為上限，採書箱方式寄出申請，106 年共 40 單位借出 4,076 冊，1 萬 9,801 人次參與。 8. 主動與法務部矯正署臺中看守所合作送書到監獄，自 106 年起每個月提供館藏不同主題書籍各 500 冊，供收容人借閱。 9. 106 年主動邀請包含偏鄉與弱勢團體等 10 個學校之學童免費前往參觀，並請基金會贊助交通、餐費等，參與藝文演出並交流互動。 10. 106 年電子書服務平臺積極與國內教育與公務訓練體系平臺聯繫合作，目前已成功與「e 等公務員+」、「酷課雲」及「Smart Reading-慧讀會讀」等多個系統介接，使用者在各平臺只須以單一帳密即可登入使用，並將服務範圍延伸至中小學師生及全國公務員。 11. 與企業認養 21 處閱讀角落，包含特力和樂臺中中港店 (HOLA) 3 處、東稻家具 (H&D) 18 處，提供企業品牌露出、發布認養訊息作為回饋，企業則捐贈或定期抽換布置物及家具，成為兼具生活、美學、知性的開放式櫥窗。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議擴大至偏鄉學校服務的數量，以增加偏遠地區學生之文化刺激。 2. 建議可與鄰近之中國醫藥學院、科博館等進行相關合作，將有助於拓展服務對象及數量。 3. 有關電子書服務平臺目前已與新竹縣市、雲林縣、苗栗縣、桃園市、彰化縣、臺中市等 7 縣市圖書館網路連結，建議研議洽商其他 15 縣市圖書館相互連結，俾利提升數位資源被使用之可能性。 4. 由於國資圖整體平面範圍較大，如提供無線網路覆蓋全館將所費不貲，建議可於館內標示無線網路收訊較佳處，以供瀏覽館內電子書

構面	評核項目	重大績效及待改進事項
		<p>刊物等。</p> <p>5. 建議補充說明網路辦證身分認證，對於申請人所傳寄的身分證影本或影像檔，館方審閱後之處理方式，讓申請人安心，並建議網站可採用自然人憑證方式送件，除可降低個資保護疑慮並可縮短申辦時效。</p>
服務量能	<p>• 內部作業簡化</p> <p>• 服務精進機制</p>	<p>重大績效：</p> <p>1. 除以館務會議等跨單位行政會報及員工座談會等正式管道蒐集館員意見外，亦隨時透過非正式管道如電話、電子郵件等討論溝通，例如：106年修正領據格式，外聘專家學者回程如搭乘高鐵，毋須回收票根，由領款人簽名確認無誤後支付，有效簡化核銷程序。</p> <p>2. 106年組成創新服務特色點子小組，各自發想與業務相關之創新服務，各項提案由館長、主管及科室代表共同討論與交流，並於每次召開點子小組會議時，進行創新提案之交流與修正，提案經討論調整後即納入創新特色服務知識庫，累積創意提案達19件。</p> <p>3. 106年經提案通過，決議於1樓設置書牆結合新書展示區，讓讀者可透過觸控螢幕瀏覽新書內容，有逛書店、文創展及百貨公司等氛圍。</p> <p>4. 以認養方式，結合「東稻家居」網路家具電商，打造18個閱讀角落，106年預計再設置4區不同風格之閱讀角，讓民眾於各種風情的空間中體驗不同閱讀情境。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 內部作業簡化部分，有關減省的人力、物力或時間等數據，建議加以綜整後於參獎申請書用一張表完整呈現。</p> <p>2. 建議補充說明參獎申請書創新服務的提案採行事項。</p> <p>3. 對於員工針對簡化內部作業、深化服務量能等，提出改善建議或創新方案，經討論衡量獲採行者，建議研議建立獎勵機制，鼓勵同仁更樂於投入服務創新及精進。</p>

構面	評核項目	重大績效及待改進事項
服務評價	• 服務滿意情形 • 意見回應處理情形	重大績效： 1. 針對服務對象（包含一般民眾、兒童讀者、數位平臺會員）及活動（閱讀講座、數位資源推廣課程、公共圖書館人才培訓）進行滿意度調查，並深入分析以了解民眾的看法據以檢討改善。 2. 各類陳情案件類別均依限處理完成，106年1至9月每一案件平均處理天數為2.6天，並深入分析以了解民眾的看法據以檢討改善。 3. 針對民眾意見及陳情內容進行之改善措施項目眾多，例如：改善嬰幼兒區空間及增購圖書、建置新書展示系統暨新書牆、彈性開放自修空間、改善無線網路訊號、調整圖書續借政策、優化閱覽環境、更新樂齡讀者閱覽設備及充實多元族群館藏等，顯見相當重視民眾反映，亦能適時據以檢討改善相關服務。 待改進或建議事項： 1. 內部滿意度調查係直接引用全國「公務人員職場評價」調查，恐遺漏非正式人員之意見，建議可再進行全體員工之滿意度調查。 2. 建議針對機關服務滿意度加以表格化及呈現定期或歷年之比較分析，另補充回應民眾意見之具體改善做法，並提供照片佐證為佳。

二、整體評核構面

構面	重大績效及待改進事項
開放創新	重大績效： 1. 與「樂興之時管弦樂團」合作，於館內辦理音樂會與相關藝文講座，頗受民眾好評，106年已辦理1場大型戶外音樂會、3場音樂講座及3場室內音樂會，共1,671人次參與。 2. 與臺北科技大學團隊合作研發智慧手錶專屬介面與尋書系統，利用穿戴式裝置便攜性與觸控互動的特性，結合Beacon微導技術並以國資圖借閱資料及館藏大數據分析為基礎，依據手錶借閱者的客製化資訊，主動推薦圖書，並與電子書牆及智慧書架連結，直接顯示並導引至圖書所在架位。 3. 規劃於106年建置智慧型RFID書架及預約服務整合系統，增加具有RFID偵測功能之智慧書架設備及預約者尋書燈號提示等加值服務。 4. 與逢甲大學合作研發並導入NAO智慧機器人，具有簡單制式語音合成、語音辨識等功能，透過與讀者的互動過程提供指引、諮詢、說故事服務及迎賓服務。 5. 106建置兼具互動性及展示性之新書展示系統，提供線上新書展示、主題書展及各種館藏特展等服務，總館各樓層設有9處新書展示系統觸控螢幕及KIOSK資訊便利站。 6. 申請建置Line@生活圈，進行訊息公告與活動宣傳，並運用Line@生活圈功能舉辦集點活動，吸引民眾加入成為好友，即時獲得活動訊息，截至106年9月好友數達6,726人。 待改進或建議事項： 1. 建議擇選典範服務事項於參獎申請書第1至2頁扼要呈現，並改變簡報及參獎申請書之呈現模式，以101年獲政府服務品質獎後為民服務的創新或優化為主

構面	重大績效及待改進事項
	<p>要重點。</p> <p>2. 績效指標通常區分為「投入型」、「過程型」、「產出型」及「成果型」等4個類型，建議多增加「成果型」指標。</p> <p>3. 鑑於Line可提供雙向互動服務，國資圖已利用line推廣館內活動，若能輔以聊天機器人提供簡單諮詢，將有助於業務推動。</p>

※綜合性意見：

1. 建議參獎申請書將各分館之亮點服務績效併入呈現。
2. 「未來努力方向」宜與服務目標扣合，並提出具體之規劃，以強化該章節之內容。
3. 建議研議參採神秘顧客 (Mystery Shopper) 的做法，協助觀察評估並適時就提升品質管理績效、強化簡政便民、形塑優質機關形象，以及圖書館公共服務相關業務等面向，給予政策性指導或業務改進建議。
4. 建議研議由近及遠，從鄰近中小學開始，主動洽詢邀請，並鼓勵其善用國資圖資源，規劃辦理校外教學，讓更多老師及學生認識瞭解該館，俾進一步提升服務量能，打造國資圖成為最受歡迎的全民學習資源中心。
5. 相關統計數據之呈現，如適合以圖或表的方式處理者，請儘量以圖表方式呈現；如需與以前年度統計數據比較方能突顯相關績效者，儘量將各年度統計數據一併呈現；經跨年度比較後倘有特殊情況、績效不彰或下降情形者，宜說明原因或補述相關檢討改善情形。
6. 建議未來可考慮與大學專業系所合作，成為公共資訊名符其實的寶藏。