

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"> 1.107 年接連榮獲 10 項獎項，顯示各界對國立公共資訊圖書館服務的多方肯定，尤其以第 42 屆金鼎獎、107 年資訊月百大創新產品獎等 2 項獎項，展現創新為民服務績效。 2.107 年度實體服務（入館人次）與數位服務（數位圖書館使用人次）合計達 973 萬人次。依 105-107 年統計資料顯示，各項服務績效均有提升，尤以數位服務績效成長最為顯著。 3.全國公共圖書館首創之智慧書架及智慧化預約取書服務，運用 RFID 無線射頻辨識技術，節省民眾領書時間。 4.107 年官網全新改版適應性設計，適用於各種行動載具使用，功能新增快速檢索（一站式查詢圖書、電子書及電子資源）、分眾導覽、快速線上申辦，並配合行政院雙語國家政策，建置中英雙語化及多國語言官網。 5.國立公共資訊圖書館志工服務獲得教育部 107 年教育業務志願服務「績優志工隊」與「績優志工運用單位」2 項獎項。 6.為提供更充足的自修座位數量，107 年起主動開放空間，釋出未舉辦活動之大型會議室成為額外自修座位，供民眾及學生自修，空間充分運用。 7.106 至 107 年推動「不迷路方案」，於臺中市區主要道路增設館外指標牌共 14 處，增加國立公共資訊圖書館品牌識別及能見度。 8.107 年完成討論小間、手機室隔音設備改善，能有效阻隔音量，兼顧民眾在小組討論、接聽手機及寧靜閱讀需求；閱覽區新增筆電優先使用區，讓筆電族能自在使用，不擔心打擾他人。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.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。 2.建議說明民眾申辦案件於處理時限內完成的案件比率，倘有超過處理時限完成之案件，並請概略分析說明。 3.«意見信箱»與«讀者服務»均置於網站首頁，建議可再加強標示以增加能見度。
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"> 1.107 年大廳入口處設置新到圖書、精選好書之「新書牆」，館員於每

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>周新書入庫 600 冊中挑選「新到圖書推薦」及「主題書展」，並上傳官網新書展示，結合實體與數位管道，滿足廣大民眾對新書、熱門主題圖書之需求。</p> <p>2. 推出全國公共圖書館首創之 iLib Guider 尋書導引 APP 室內定位導航服務，獲得 107 年資訊月百大創新產品獎肯定。APP 整合圖書館服務 9 大功能：包含館藏查詢、智慧導引、還書通知、活動推播、主題導覽及行動借閱證等。</p> <p>3. 107 年正式啟用【智慧手錶】服務，係國立公共資訊圖書館與北科大團隊合作開發之館藏推薦及尋書系統。小朋友穿戴上「智慧手錶」經系統分析性別、年齡及借閱紀錄後，主動推薦適合圖書，再結合 Beacon 定位技術導引出尋書路線，提供嶄新尋書體驗。</p> <p>4. 國立公共資訊圖書館自行建置【圓夢繪本資料庫】，107 年榮獲「第 42 屆金鼎獎」政府出版品類-數位出版品獎肯定。</p> <p>5. 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，國立公共資訊圖書館代尋資料後，以「瞽者文件」專用郵包裝袋，免費將館藏郵寄到府。</p> <p>6. 106 至 107 年度，協助教育部辦理【閱讀設備升級計畫】，為縣市鄉鎮老舊圖書館爭取補助、改善環境與設備計 152 館；協助教育部辦理【書香卓越典範計畫】發展具在地特色、典範型公共圖書館計 11 館，帶動標竿學習正向效益。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 建議規劃「走訪國資圖」(或國資圖半日遊、認識國資圖等)學習單或 DM，持續透過多元途徑，宣導鼓勵各國中小善用國立公共資訊圖書館資源，規劃辦理校外教學，讓更多老師及學生認識瞭解國資圖。</p> <p>2. 建議積極爭取公部門經費補助或社會資源，協助偏遠或文化不利地區學校優先到訪。</p>

構面	評核項目	重大績效及待改進事項
服務量能	<ul style="list-style-type: none"> • 內部作業簡化 • 服務精進機制 	<p>重大績效：</p> <p>1.107 年整合內部業務常用資訊系統，建置單一簽入員工資訊入口網，提升行政效率。</p> <p>2.由各單位基層、中階主管組成「創新服務特色點子小組」，跨科室提案具有創新特色之服務，至 107 年已累積創意提案 42 件，已有 33 件獲採納並執行中，採用率達 78%。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1.因本章節參獎計畫書篇幅較少，建議參考各構面配分，酌予增加內容。</p> <p>2.建議參獎計畫書補充說明創新服務的提案採行事項。</p> <p>3.建議如已建立提案機制，可搭配敘獎、休假等相關鼓勵措施，並營造自由、輕鬆之提案氛圍，激發更多創意發想。此外，可評估開放民眾提供創新服務建議，再考量是否採行。</p>
服務評價	<ul style="list-style-type: none"> • 服務滿意情形 • 意見回應處理情形 	<p>重大績效：</p> <p>1.107 年辦理員工滿意度調查，以全體員工為對象(包含正式及非正式人員)，平均滿意度 94.5%，其中以「組織氣候」分數最高(得分 4.04)，顯示多數員工對組織氣候感到滿意，願意持續投入工作。</p> <p>2.107 年以兒童讀者的父母為對象，調查其使用情形與需求、服務品質評價與整體滿意度調查，並深入分析以了解民眾的看法，據以檢討改善。</p> <p>3.各類陳情案件類別均依限處理完成，107 年每一案件平均處理天數為 1.78 天，並深入分析以了解民眾的看法，據以檢討改善。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>參獎計畫書有關外部服務對象滿意度調查相關說明略微不足，建議宜就調查設計(含調查項目)、抽樣設計、調查結果分析及檢討改善情形等，做更為詳盡的說明。</p>

二、 整體評核構面

構面	重大績效及待改進事項
開放創新	<p>重大績效：</p> <p>1.連續3年配合祖父母節辦理【混齡桌遊播臺賽】，107年分享「混齡桌遊」成功經驗予鄰近之南投縣、彰化縣公共圖書館，讓民眾一起體驗桌遊樂趣，讓孩子放下3C產品、增進人際能力，讓高齡者走出家中再現精神活力。</p> <p>2.107年首次辦理「書香影片徵件」，募集民眾投稿自己和圖書館的故事影片，以及徵選第一屆「書香騎士」閱讀代言人，活動吸引1萬6,342人次參與。</p> <p>3.107年12月1日配合【臺灣閱讀節】，鼓勵民眾親近閱讀、喜愛閱讀，以融合夜宿與露營的方式辦理閱讀活動，首度開放給民眾報名在圖書館過夜，藉由家庭親子共同參與，體驗全家一起閱讀的樂趣，活動共吸引1萬4,286人次參與。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>無。</p>

※綜合性意見：

1. 有關參獎計畫書內相關文字論述，除應依「構面」、「評核項目」分段述寫外，建議可參考「評核重點」內相關規定項目文字撰寫，以方便評審委員快速尋找。
2. 建議實地訪視路線應挑選重點並加以設計（並加入志工說明），注意時間掌握，無需逐層訪視。
3. 為使各評核構面均能做更充分及適宜的說明，建議依據評核構面再行調配參獎計畫書之內容及頁面配置。
4. 參獎計畫書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；如將以前年度統計數據併列或比較更能凸顯相關績效者，請儘量將近3年統計數據一併呈現；經跨年度比較後倘有特殊情況，則宜說明原因或補述相關檢討改善情形。