本館於第四屆政府服務品質獎入圍

文／林芸伊 公共服務組　　攝影／左美雲

2011年度本館再次榮獲行政院二度入圍之殊榮，肩負文建會厚愛之冀望，角逐競爭激烈之評選，希望能獲得評審委員對文藝單位的肯定。

因應政府施政革新及民眾期望升高，行政院研究發展考核委員會推動為民服務工作，自2008年起，以「良善治理」之理念提倡提升政府服務品質計畫，以「持續推動民眾滿意服務」、「確保民眾知的權利與資訊使用權」及「鼓勵機關提供創意整合服務」為三大核心目標，辦理「政府服務品質獎」，為政府機關推動為民服務工作之最高榮譽。台灣文學館身為政府服務第一線機關，自2008年參獎以來，除2009年入圍行政院決審、2010年入圍文建會初審外，2011年度再次榮獲行政院二度入圍之殊榮，肩負文建會厚愛之冀望，角逐競爭激烈之評選，希望能獲得評審委員對文藝單位的肯定。

政府服務品質獎的評獎標準，計有三個面向，包括：優質便民服務（服務流程、機關形象、顧客關係）、資訊流通服務（資訊提供及檢索服務、線上服務及電子參與）、創新加值服務（有價值的創意服務及服務措施延續性及標竿學習推動效益、服務措施執行方法效能性及組織內部創新機制）。台灣文學館以「文無盡藏美不勝收之典藏」、「全面開展基礎建設之研究」、「向下扎根遍地開花之教育」、「媒體資源引導參訪之行銷」、「互動通暢誠摯因應之回饋」等，亦即全館舍優良的品質軟硬體設施及多元學術業務，一舉獲得研考會的青睞，進入決審評鑑階段。

研考會決審實地考評當日，在分組召集人黃素娟的帶領下，評審委員王業立、孫同文、陳文瑛、林裕權、張寶誠等一行人，於4月11日下午3時，特地從台北專程南下台灣文學館頒發入圍獎狀、聽取機關簡報



黃素娟召集人(左)頒發入圍獎狀予李瑞騰館長。

服務品質執行績效、參觀為民服務工作現場作業、查閱服務品質績效書面資料，並與李瑞騰館長和業務同仁進行意見交流座談。委員的意見普遍認為，台灣文學館於過去幾年來，在業務方面追求精進，媒體曝光率高，但在顧客關係方面，趨勢和績效層面應進行多方面滿意度調查；網站首頁最新活動連結尚有瑕疵，應多了解雲端計算，修正有其急迫性；參獎資料論述過於感性，應添補些許理性的施政措施；單一窗口服務、線上申請簡化改善、網站線上告知都有很具體的措施，令人印象深刻。

李瑞騰館長表示，未來將打造台灣文學館為台灣文學外譯中心、籌劃文學博覽會、推動文學國際交流，使館舍的服務品質蒸蒸日上。