國立臺灣圖書館
104 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 96 年 7 月 23 日院授研展字第 09600152471 號函頒「政府服務創新精進方案」。
- 二、國家發展委員會 103 年 8 月 21 日發社字第 1031301420 號函頒「第七屆政府服務品質獎評獎實施計畫」及「第七屆政府服務品質獎評獎作業手冊」。
- 三、教育部 104 年 2 月 5 日臺教綜(一)字第 1030025262 號函頒「教育部 104 年度提升服務品質實施計畫」。

貳、計畫目標

- 一、擴散政府服務訊息，有效推動服務行銷，展現卓越服務能量，尋求最高服務價值。
- 二、公開政府服務資訊，建立標準作業規範，整合政府服務功能，有效共享各界資源。
- 三、建置多元參與管道，強化民意回應機制，提供友善網路服務，規劃開發創新服務。

參、執行對象

本館所有組室（包括企劃推廣組、採訪編目組、閱覽典藏組、參考特藏組、秘書室、主計室、人事室、資訊中心及陽明山中山樓管理所）。

肆、執行期程

自民國 104 年 1 月起至民國 104 年 12 月止，計 1 年。


伍、計畫內容：詳附件表列說明

陸、執行步驟

- 一、本館業已成立「104 年提升服務品質計畫執行小組」，由館長擔任召集人，各組室主管為當然成員，負責推動提升服務品質任務，另責由組室主管各推派至少一位以上同仁擔任連絡窗口，定期列管各項推動工作。
- 二、本館 104 年度服務品質實施計畫，經「104 年提升服務品質計畫執行小組」訂定 104 年 3 月 21 日前完成修訂。
- 三、本計畫由「提升服務品質計畫執行小組」隨時彙整執行情形，作為執行與管考之依據，本小組得依實際辦理情形酌予滾動修正計畫，並定期提報館務會議檢討以追蹤管制。
- 四、本館配合並積極參與上級機關不定期研習、考核及實地訪視作業。


柒、管考獎懲

- 一、本館將依提升服務品質執行計畫及預期達成效益，每季定期列管，檢討執行績效，並不定期進行查核，以瞭解具體執行情形及成效，惕維服務品質。
- 二、因應上級機關不定期考核結果，即時召開執行小組務檢討會議，針對缺失積極改善，並就建議改進事項之後續辦理情形提報館務會議。
- 三、辦理執行項目績效良好或執行項目達成效益者，業務承辦人員得納入年終考績考量。

 國立臺灣圖書館
104 年度提升服務品質執行計畫

附表

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動做法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一) 服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	1.1 全功能服務櫃檯，除兼具入口引流與快速分流功能，亦為服務民眾之單一窗口。 1.2 分區專業服務櫃檯，均提供全功能的服務。 1.3 網路服務單一窗口，提供多種數位資源整合查詢及服務於單一窗口。 1.4 志工專屬服務窗口，建置「志工園地」網頁服務窗口。	3、6、9、12月	閱覽組 閱覽組、參考組 資訊中心 閱覽組 中山樓
	2. 申辦案件流程簡化情形	2.1 簡化服務流程，各項申辦流程均以簡單、快速、便民為準則。 2.2 線上申辦服務，提供上網推薦圖書、預約圖書、續借圖書、調閱圖書、預約自修室座位、網路辦理借閱證、參訪申請、活動報名等線上申辦服務。	3、6、9、12月	全館 採編組、閱覽組、推廣組、參考組
(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 查詢辦理借閱證流程 1.2 查詢圖書資料館藏 1.3 查詢個人借閱紀錄 1.4 查詢圖書預約情形 1.5 查詢活動報名情形 1.6 網路公告本館採購相關資訊 1.7 圖書資料到期及逾期前主動提醒 1.8 論文研究獎助訊息公開	3、6、9、12月	閱覽組 閱覽組 採編組 閱覽組 全館 採編組 閱覽組 採編組、參考組
	2. 案件處理流程主動回應程度	2.1 預約書到館主動通知 2.2 拾獲失物主動公告招領 2.3 活動報名情形主動顯示	3、6、9、12月	採編組、參考組 閱覽組 推廣組 秘書室
二、機關形象及顧客關係 (一) 機關形象	1. 服務設施合宜程度	1.1 核心設施定期檢測維護 1.2 一般設施定期檢測維護	1-12月	全館
	2. 服務行為友善性及專業度	2.1 多管道進行電話禮貌測試 2.2 講究回應問題時效與品質 2.3 辦理微笑小太陽-優質服務人員選拔活動	1-12月 7-8月	全館 人事室
		2.4 賡續辦理本館新進(在職)同仁溫馨關懷及協助事項 2.5 加強服務人員專業訓練 2.6 成立服務禮貌「微笑圈」 2.7 提升志工服務能量	1-12月	人事室 全館 閱覽組 閱覽組
3. 服務行銷有效程度	3.1 服務行銷內容 3.2 服務行銷方式 3.3 執行方式	3、9月 1-12月	全館	
(二) 顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形	1.1 讀者滿意度調查 1.2 機關內部同仁滿意度調查	7月	閱覽組

 國立臺灣圖書館
104 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動做法	完成期限	承辦單位
	2. 民眾意見回應與改善情形	2.1 建立民眾意見處理機制 2.2 妥善回應民眾意見並追蹤處理，進行系統分析及評估	10 月 1-12 月 1-12 月	主秘室 主秘室 主秘室
三、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公開適切性與內容有效性	1. 資訊公開程度及內容正確度	1.1 本館網頁首頁依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開機關相關資訊 1.2 入口網站公布欄公告本館最新消息與活動 1.3 即時更新維護網站(頁)資訊 1.4 定期檢核網站(頁)資料 1.5 定期公開公告本館出版品相關資訊(出版品介紹、館刊全文瀏覽、出版品訂購資訊頁) 1.6 Facebook 粉絲專頁同步公開重要活動訊息	1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	全館 全館 全館 全館 採編組 全館
(二) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度	1.1 網站資訊檢索方式 1.2 網站提供詳實檢索功能 1.3 網站提供合宜檢索方式 1.4 網站符合身心障礙者權益保障要求	1-12 月 1-12 月 12 月 12 月	全館 全館 資訊中心 資訊中心
四、線上服務及電子參與 (一) 線上服務量能擴展績效	1. 線上服務提供及使用情形 2. 線上服務推廣績效	1.1 提供豐沛之線上服務量能 1.2 線上服務使用情形 2.1 入口網瀏覽人數穩定成長 2.2 舉辦電子資源推廣課程 2.3 全國性「視障電子資源整合查詢系統」推廣教育課程	1-12 月 1-12 月 1-12 月 4、5、12 月 6、10 月	全館 全館 全館 參考組 採編組
(二) 電子參與多樣性	1. 多元的電子參與及互動回應	1.1 本館 Facebook 粉絲專頁提供民眾參與及討論 1.2 「Youtube」影片宣傳 1.3 首長信箱溝通民意 1.4 線上錯誤回報系統 1.5 建置中山樓行動導覽 App 系統 1.6 提供讀者對本館入口網站內容評價及意見反映	1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	全館 全館 主秘室 參考組 中山樓 資訊中心
五、創新服務情形 (一) 有價值的創新服務	機關應從跨機關整合、服務流程簡化、服務項目改造、服務方法創新等項目提供民眾創新服務，所提出之創新加值服務不以 1 項為限。	1. 我聽到閱讀的幸福 2. 閱讀扎根 優質領航 3. 臺灣圖書醫院傳承創新 4. 異業結盟提升服務量	1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	採編組 企推組、閱覽組 參考組 全館
(二) 組織內部創新機制及運作情形	1. 建立創意提案獎勵制度 2. 創意提案獎勵制度執行績效	1. 年度提案、彈性提案雙軌並行 2. 評審、獎勵 3. 落實執行追蹤	1-12 月 1-12 月 6、12 月	人事室 人事室 全館