

國立中央圖書館臺灣分館 101 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：

依教育部 101 年 1 月 18 日臺秘企字第 1010011353A 號函頒「教育部 101 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標：

- 一、提供優質閱覽環境，落實主動服務精神，塑造專業便民服務形象。
- 二、結合社會資源，有效推動服務行銷，展現卓越服務能量。
- 三、建立標準作業規範，提升整合服務效能，深化為民服務績效。
- 四、建置多元參與管道，強化民意回應機制，擴大為民服務視野。
- 五、公開圖書館服務資訊，提供友善網路服務，規劃開發創新服務。

參、執行對象：

本館採編組、閱覽組、參考組、推廣組、總務組、人事室、秘書室。

肆、執行期程：

自民國 101 年 1 月起至民國 101 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：（詳如附表）

陸、執行步驟：

- 一、依據教育部所訂實施計畫，訂定本館101年度提升服務品質執行計畫報部核備後確實執行。
- 二、各項工作進度應依期程進行，並定期提館務會議檢討、追蹤、改進。
- 三、本計畫得依實際辦理情形，定期酌予滾動修正。

柒、管考獎懲

- 一、對於為民服務工作加強辦理平時考核，並針對缺失隨時輔導改進。
- 二、針對執行成果優異者或執行不力者均列入年終考核。

附表 國立中央圖書館臺灣分館 101 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行項目	推動作法	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 一樓大廳設置迎賓(接待)櫃檯,提供入館讀者圖書館各項服務、設施及活動的指引服務,及遺失物協尋統一窗口、哺乳室借用等服務。	101年12月	閱覽組 總務組
		1.2 一樓閱覽綜合服務臺:受理讀者申辦借閱證、借書還書、預約取書、圖書資料遺失賠償、資訊檢索座位使用登記、置物櫃使用登記及一般閱覽諮詢服務等。	101年12月	閱覽組
		1.3 親子資料中心綜合服務臺:提供兒童圖書資料的借還服務、預約取書、圖書資料遺失賠償、資訊檢索及視聽內閱座位使用登記外,並提供兒童各類資源(如電子書、參考工具書、資料庫、館藏查詢系統等)之利用指導。	101年12月	閱覽組
		1.4 視障綜合服務臺:提供視障讀者有關申辦借閱證、借閱視障圖書資料及視障讀者專用郵包免費郵遞服務、盲用電腦使用、電話及電子郵件諮詢服務、視障學習課程報名等專業服務。	101年12月	閱覽組
		1.5 參考諮詢綜合服務臺:提供參考諮詢、本館資訊檢索利用指引、館際合作、特藏閱覽(含本館特藏調閱及與中研院臺史所合作典藏館際互借服務)、影印、置物櫃使用等綜合服務。	101年12月	參考組
		1.6 臺灣學研究服務櫃台:提供有關臺灣學研究之資料借閱、諮詢、申辦研究小間等整合服務。	101年12月	推廣組
	2. 申辦案件流程簡化程度	2.1 提供讀者線上介購圖書資料,毋須臨櫃辦理,降低交通成本,節省讀者時間。	101年12月	採編組
		2.2 借閱證申辦,單一證件、申辦管道多元 (1)借閱證申請採單一證件制,讀者只需備妥身分證(或戶口名簿、駕照等擇一),填寫借閱證申請書即可辦理,無	101年12月	閱覽組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>須照片及其他文件，且隨到隨辦，現場立即取證。</p> <p>(2)提供讀者網路辦證及學校團體辦證服務，節省讀者臨櫃填寫申請書表、排隊等候及館員鍵檔時間。</p>		
		2.3 借書還書，服務選擇多樣性：讀者除可臨櫃辦理借還書外，亦可使用自助借書機、還書口服務設施。	101年12月	閱覽組
		2.4 圖書預約，線上或電話申辦毋需臨櫃：提供讀者不限時地上網，利用本館館藏查詢系統預約已外借圖書資料；或以電話請館員為其預約。預約書到館後即以E-mail、手機簡訊或電話通知，非親子資料中心開館時間，讀者亦可至閱覽綜合服務臺取書。	101年12月	閱覽組
		2.5 座位使用登記及預約，程序簡便 (1)資訊檢索區座位使用，讀者只需登記第一時段，如下一時段無人登記該電腦，使用者可直接線上登記延長使用，無需再次臨櫃。 (2)自修室座位使用登記，提供當日登記及開放前七日預約登記服務。	101年12月	閱覽組
		2.6 研習班及講座報名系統，提供線上報名及ATM轉帳繳費服務，節省報名時間。	101年1月、7月	推廣組
		2.7 於本館網頁提供特藏資料調閱單電子檔，讀者可透過電話、傳真或電子郵件方式提前傳送調閱申請單，節省現場等待時間，並提供書籍保留服務，讀者於開館時間內皆可到館閱覽，不受特藏調閱時間限制。	101年12月	參考組
		2.8 利用本館網頁設置檔案應用專區，提供檔案應用申請須知、作業流程、Q&A及申請書電子檔等，便利民眾線上瀏覽及下載，簡化作業流程。	101年12月	總務組
	3.申辦案件書表減量程度	3.1 讀者利用線上服務進行圖書介購，減少紙張利用，降低耗材成本，達到節能減碳目的。	101年12月	採編組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		3.2 借閱證網路申辦、圖書預約、座位使用登記等線上服務，均採單一證件認證，並可減少紙張利用，提升書表減量程度。	101年12月	閱覽組
		3.3 各類「研討會」、「講座」與「研習班」、「參觀導覽」提供線上申請服務，提升行政效率與便民服務，減少紙張使用。	101年12月	推廣組
		3.4 本館網頁提供圖書推薦及參考諮詢線上表單；並設置下載專區，提供各式文宣簡介及各項服務申辦表單電子檔，便利讀者線上瀏覽及下載，節省紙張耗費。	101年12月	各組室
(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 本館各項讀者服務內容及流程資訊，均以書面文宣或網路公告方式周知讀者，包含借閱證申辦、借/還書、圖書查詢、調閱及協尋、圖書預約、座位使用登記及預約、讀者遺失物協尋、收費標準及閱覽服務規定等。	101年12月	閱覽組
		1.2 各類「研習班」與「講座」等線上報名後，即時提供線上查詢錄取名單。	101年12月	推廣組
		1.3 本館提供讀者各項服務資訊查詢管道，包含現場、電話/傳真、網路及其他方式(如：簡訊通知)，並注意民眾查詢回應處理時效。	101年12月	各組室
	2. 案件處理流程主動回應程度	2.1 提供圖書介購服務，主動聯絡讀者有關處理情形；並採取介購者優先借閱措施，主動通知讀者推薦圖書到館與優先借閱。	101年12月	採編組
		2.2 借/還書 (1)讀者借還之圖書，可透過本館館藏查詢系統，查得最新及歷史紀錄。 (2)圖書借閱到期前、到期當日及逾期時，本館主動以E-mail、手機簡訊或電話提醒讀者歸還圖書。	101年12月	閱覽組
		2.3 圖書查詢及預約 (1)本館圖書資料狀態(如在架	101年12月	閱覽組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		上、外借中、被預約等),讀者均可透過本館館藏查詢系統,查得最新動態。 (2)預約書到館,依讀者個別需求以E-mail、手機簡訊或電話,主動、即時通知讀者取書日期。		
		2.4 圖書調閱服務,讀者可臨櫃、線上申請或傳真等方式,填寫「圖書調閱單」,服務館員協助調書後會馬上電話通知,即可至服務櫃臺取書。	101年12月	閱覽組
		2.5 圖書協尋服務,讀者於書架上遍尋不著所需圖書,可請館員及志工協助,或填寫「圖書協尋單」,服務館員即會為讀者找尋錯架或為他讀者誤置之圖書,尋獲後保留五日並以電話通知讀者到館借閱使用。	101年12月	閱覽組
		2.6 受理學生公共服務,學生可臨櫃登記,亦可利用電話或Email方式登記服務時段,經審核安排後即可依登記時段到館服務。	101年12月	閱覽組
		2.7 利用網路公告本館採購相關資訊,便利廠商與民眾查詢。	101年12月	總務組
二、機關形象				
(一)服務場所 所便利性	1.洽公環境適切程度	1.1 圖書館內外空間均予以適當綠美化,營造舒適的閱覽環境。	101年12月	各組室
		1.2 服務項目、環境標示(含雙語)及方向引導清楚、正確,每一樓層均置有樓層配置圖及各服務區域使用相關說明。	101年12月	各組室
		1.3 服務動線及環境妥適規劃,秉持不迂迴、不重疊及不交叉原則,符合讀者使用習慣。	101年12月	各組室
		1.4 服務人員上班時均穿著工作背心、配戴識別證、置放職名牌,以便讀者或到館洽公者識別。	101年12月	各組室
		1.5 辦理讀者對洽公環境之滿意度調查。	101年7月	閱覽組
	2.洽公場所提供合宜設施	2.1 本館備有閱覽桌椅、查詢用電腦、影印機、飲水機、公用電話、洗手間、哺乳室、無障礙設施、電梯、停車場等核心及一般設施供民眾使	101年12月	各組室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		用。		
		2.2 各閱覽區設置無障礙書目查詢臺及閱覽座位供肢體障礙讀者專用。	101年12月	各組室
		2.3 設置筆電專區，提供自行攜帶筆電之讀者專用座位。	101年12月	各組室
		2.4 設置「縮影閱讀列印機」，提供微捲與微片的閱讀及即時列印服務。	101年12月	推廣組
		2.5 設置「電子看板」傳遞本館形象、新書介紹、最新活動、政策宣布等，便利讀者隨時更新的本館活動資訊。	101年12月	推廣組
		2.6 資訊檢索區、自修室座位登記區及書目查詢區桌面皆備有紙筆及操作說明，方便讀者使用。	101年12月	各組室
		2.7 服務臺或資料填寫桌均置放申請書表及填寫範例，並提供書寫工具供民眾利用。	101年12月	各組室
		2.8 辦理自修室空調系統及設備改善工程，有效調節自修室空氣品質，提供讀者舒適閱覽環境。	101年12月	總務組
		2.9 設置哺乳室，提供冰箱、飲水機及尿布更換臺等設備，為餵哺母乳之讀者營造貼使用環境。	101年12月	總務組
		2.10 特藏調閱服務提供手套、口罩、鉛筆等	101年3月	參考組
	3.提供替代性或創意性的服務設備	3.1 設置圖書除菌箱，供讀者殺菌消毒所借閱圖書之用。	101年12月	閱覽組
		3.2 設置自助借書機，縮短讀者借書排隊等候時間。	101年12月	閱覽組
		3.3 設置還書口，讀者可於閉館時間將欲歸還之圖書投入還書口，不受開館時間限制。	101年12月	閱覽組
		3.4 樂齡資源區、期刊室、視聽區設置高齡者專用座位，提供擴視機、大螢幕，以及適合銀髮族視力閱讀之軟硬體設施。	101年12月	閱覽組
		3.5 親子資料中心之設備設施(如閱覽桌椅、飲水機、書架高度等，依低幼孩童、學齡兒童發展設計，符合孩子成長需求。傢俱設備加貼防滑防撞邊條等防護措施。	101年12月	閱覽組
		3.6 設置輕食區，提供讀者於館內飲食及休閒需求。	101年12月	閱覽組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		3.7 於一樓大廳櫃台處設置自動體外電擊器 (AED) 一台，供緊急事故發生時急救使用，並不定期辦理 CPR 講習認證課程及 AED 急救訓練，營造一個令讀者「安心」的使用環境。	101 年 12 月	總務組
(二) 服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度	1.1 辦理讀者對洽公服務禮儀之滿意度調查。	101 年 7 月	閱覽組
		1.2 不定期辦理電話禮貌測試，加強同仁電話接聽禮儀。	101 年 12 月	秘書室
	2. 服務可勝任程度	2.1 辦理員工教育訓練及薦派館員參加館外與職能相關之專業研習，提升館員服務技能。	101 年 12 月	人事室
		2.2 辦理主題講座暨各服務區志工專業教育訓練；並依志工服務表現、出勤時數及參加教育訓練次數，辦理志工考核。	101 年 12 月	閱覽組
		2.3 彙整編輯讀者常問問題輯，依性質分類置於本館網頁(答客問 Q&A)，提供民眾及服務人員參考；並不定期抽查測試同仁應答情形，隨時檢討改善，提高服務人員問題回應正確率。	101 年 12 月	各組室
		2.4 強化導覽人員專業能力，建立導覽 SOP，訂定書面參觀行程表與導覽工作指引。	101 年 12 月	推廣組
		2.5 辦理最佳服務館員選拔活動，以提昇櫃檯服務品質，提供優質讀者服務。	101 年 8 月	人事室
(三) 服務行銷有效性	1. 施政宣導有效程度	1.1 建立資訊傳播的多元管道與多樣化行銷網絡。	101 年 12 月	推廣組
		1.2 每月定期發行「藝文資訊」，公布活動相關訊息。	每月	推廣組
		1.3 建立策略聯盟，提供更多元服務。	101 年 12 月	推廣組
		1.4 加強行銷，提升讀者服務效益 (1) 藉由多元管道鼓勵讀者使用本館各項服務，提升為民服務績效。 (2) 辦理本館年度統計與分析，透過新聞稿及本館入口網公布讀者利用圖書館各項服務情形及圖書外借排行榜，呈現年度讀者服務績效。 (3) 辦理熱門雜誌票選活動，以	101 年 12 月	閱覽組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		提升讀者期刊之利用率。		
		1.5 行銷本館「多元文化資源區」，辦理臺語學習班、電腦學習班與閱讀推廣活動，積極引領新住民認識與利用本館的館藏資源，推動新住民的閱讀風氣。	101年10月	採編組
		1.6 行銷與推廣政府出版品，辦理政府出版品主題書展與政府出版品專題講座活動，促進讀者了解與閱讀優良政府出版品。	101年10月	採編組
		1.7 辦理好書交換活動，鼓勵民眾以書會友與推廣圖書資源再利用，藉由圖書資源的交換流通，帶動民眾閱讀與分享的風氣。	101年1月、7月	採編組
		1.8 加強宣導臺灣學研究工作及成果 (1)辦理12場臺灣學系列講座，配合講座主題提供館藏資料延伸閱讀書單，並於5樓入口展示區域以小型書展方式展出以加強推廣效益。 (2)辦理4場館藏臺灣學研究書展與巡迴展，行銷館藏特色。 (3)辦理4場臺灣研究資源數位系統展示與使用說明會。	101年12月 (每月辦理)	參考組
			101年3月、8月、11月	推廣組
			101年6月、11月	推廣組
		1.9 臺灣圖書醫院利用媒體或網路宣導。	101年12月	參考組
三、顧客關係 (一) 民眾滿意度	1. 機關服務滿意度	1.1 辦理讀者滿意度調查，蒐集讀者對館舍空間與環境、館員服務、推廣活動及館藏資源的意見與服務滿意度。依據調查結果，分析滿意度趨勢，並針對滿意程度較低之項目提出具體改善作為。預定全年讀者服務整體滿意度達70%以上。	101年7月	閱覽組
		1.2 針對不同族群或不同服務項目辦理服務需求及滿意度調查。並依據調查結果，檢討改善服務措施。	101年12月	各組室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.3 辦理「終身學習研習班」學員滿意度調查。	101年6月、12月	推廣組
		1.4 辦理圖書醫生培訓班問卷調查。	101年10月	參考組
		1.5 依據讀者意見，即時檢討改善熱門書採購進館速度，採取「閱選訂購」採購方式，使其新書上架時程由90日縮短為30日。	101年12月	採編組
(二) 民眾意見處理有效性	1. 民眾意見回應與改善程度	<p>1.1 於一樓接待櫃檯設有讀者意見箱，並於本館入口網首頁設立館長信箱，提供讀者利用書面意見、電子郵件、傳真或電話等多元方式，提供建議、意見或提出問題。</p> <p>1.2 設有民眾陳情處理機制，針對讀者投書，指定專人負責接收、區分及列管，並執行分文至各組室依權責限期即時處理回復。</p> <p>1.3 設立讀者投書回覆滿意度線上問卷調查，針對以 e-mail 投書館長信箱暨紙本投書留有 e-mail 之讀者，於回覆同時要求其至本館網站填寫滿意度問卷。針對回收之問卷進行滿意度分析，每月彙整提館務會議檢討報告，藉以瞭解並提昇全體服務滿意度。</p>	101年12月	秘書室
四、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公開適切性與內容有效性	1. 公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度	1.1 依據「政府資訊公開法」第7	101年12月	推廣組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.2 利用本館文宣及出版品，提供正確及即時服務宣傳；配合節能減碳政策，出版品採紙本印刷與電子版並行出刊方式。	101年12月	推廣組
		1.3 持續建構數位典藏系統（日治時期圖書及期刊全文影像系統），本年度預定完成古文書 7,800 影幅掃瞄，2,900 筆詮釋資料及古文書全文打字 141 萬字，並完成有關臺灣學之微縮資料 100 捲轉置成數位檔案，提供讀者透過網路查詢利用。	101年12月	推廣組
		1.4 將歷年讀者申請本館博碩士論文之問題及本館答覆(Q&A)，放置於網頁上。	101年5月	參考組
		1.5 擴增入口網「參考問題選粹」內容，提供專業即時之參考服務，擴大服務範疇。	每月	參考組
		1.6 成立跨組室之網頁小組，即時進行網頁資料檢視與更新。	101年12月	推廣組
(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 親子資料中心網站，設置「嬰幼兒閱讀」及「國小兒童閱讀」分齡服務網頁，提供館員專業推薦之資訊資源。	101年12月	閱覽組
		1.2 視障圖書資訊系統，符合行政院研考會 AAA 級無障礙網頁規範。	101年12月	閱覽組
		1.3 館藏查詢系統除提供中、英文版外，另針對東南亞四國語文圖書資料（越南、印尼、泰國及緬甸）提供瀏覽查詢館藏，並進階提供以東南亞四國語文進行關鍵字檢索館藏功能，滿足讀者不同語言查詢之需求，並提供新住民讀者更優質貼心的館藏檢索服務。	101年12月	採編組
		1.4 依據規範，標示所屬各項電子資料，提供入口網分類檢索服務。	101年12月	推廣組
		1.5 提供全館無線寬頻網路環境，便利讀者隨時隨地查詢資訊。	101年1月	推廣組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
五、線上服務及電子參與 (一) 線上服務量能擴展性	1. 線上服務提供及使用情形	1.1 透過多元管道宣傳借閱證網路申辦、圖書預約、自修室座位預約等各項線上服務，並鼓勵讀者使用，提升線上服務量能。	101年12月	閱覽組
		1.2 圖書醫院提供線上學習及線上展覽。	101年12月	參考組
		1.3 辦理電子資源推廣課程，對象包括館員與讀者、國中小學的教師、公務人員，並於終身學習入口網站、全國教師在職進修資訊網及本館網站公告週知，提升讀者對於線上電子資源服務的認知與資訊檢索能力。	101年8月	採編組
		1.4 「線上演講廳」每年取得「終身學習系列講座」及「臺灣學系列講座」演講者授權10-15位，內容上傳網站，提供未能親臨本館讀者遠距聆聽講座，擴大服務效益。	101年12月	推廣組 參考組
		1.5 辦理4場館藏數位化系統使用說明會，透過說明會提升全文影像系統線上查詢次數，本年度預期較100年度使用人數增加3%。	101年12月	推廣組
		1.6 研討、研習、參觀導覽等線上報名少紙化。	101年12月	推廣組
(二) 電子參與多樣性	1. 電子參與多元程度	1.1 網站設置館長信箱及讀者投書回覆滿意度線上問卷調查。	101年12月	秘書室
		1.2 運用「Facebook」、「Youtube」及「Blog」等社群媒體，提供民眾多元電子參與管道。	101年12月	推廣組
		1.3 遠距「線上演講廳」提供讀者不受時空限制之服務。	101年12月	推廣組
		1.4 每月發行「藝文資訊」及「臺灣學通訊」電子報，多元化服務讀者。	每月	推廣組
六、提供創新(意)服務情形 (一) 有價值的創意服務	1. 分眾分齡專區服務	1.1 依讀者年齡及特性設置專區閱覽區，如親子資料中心、視障資料中心、樂齡資源區、多元文化資源區、青少年悅讀專區等。	101年12月	閱覽組
	2. 設置臺灣圖書醫院，	2.1 裝訂室提供圖書維護實習，培	101年12月	參考組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	推廣圖書維護觀念	育維護技術人才。 2.2 裝訂室定時開放參觀，藉由修護實物講解及文宣導覽解說，現場並提供參觀者提問，讓參觀者內化圖書修護概念，達到推廣成效。		
	3.設計創意增值產品，行銷館藏特色	3.1 應用視覺識別設計(CIS)概念，設計創意增值產品，行銷館藏特色，建立本館特有之組織形象。 3.2 有效推廣本館特有或少見於世之珍藏書籍。	101年12月	推廣組
(二)服務措施延續性及標竿學習推動效益	1.分眾分齡專區服務	1.1 各項服務建立服務準則，將作業流程標準化，以延續服務，並不斷檢討改善。 1.2 於本館網站、刊物或社群媒體行銷本館創新服務，並邀請國內各公共圖書館參訪觀摩，以促進國內公共圖書館讀者分眾分齡服務之提供。	101年12月	閱覽組
	2.臺灣圖書醫院辦理圖書修護技術研習，並建立圖書維護作業流程	2.1 辦理圖書醫生培訓班等研習課程，傳承圖書修護技術。 2.2 訂定臺灣圖書醫院裝訂室導覽作業流程及館藏資料修護等規範，並印製相關圖書維護文宣摺頁，提供其他機關標竿學習。	101年12月	參考組
	3.設計創意增值產品，行銷館藏特色	3.1 利用館藏自行設計或產學合作開發商品，開發流程可提供他館所參考應用。 3.2 配合館藏書展及出版品，持續設計開發相關系列商品。	101年12月	推廣組
(三)服務措施執行方法效能性	1.分眾分齡專區服務	1.1 透過多元管道宣傳各項服務及活動，提升讀者使用率。 1.2 辦理分眾分齡之服務及活動滿意度調查，了解讀者對服務使用情形。	101年12月	閱覽組
	2.臺灣圖書醫院提供線上學習與線上展覽	2.1 蒐集國內外圖書保存維護相關資訊，建置線上圖書維護參考諮詢服務網頁。 2.2 增建「線上學習」專區，陸續整理圖書醫生培訓班之講座資料，提供下載學習。 2.3 增建「線上展覽」專區，服務無法到館參觀圖書維護特展之民眾。	101年12月	參考組
	3.設計創意增值產品，行銷館藏特色	3.1 藉由應用館藏圖像設計的生活用品，將本館臺灣學研究特色普遍化。 3.2 與文化單位及社教館所合作	101年12月	推廣組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		寄售，並積極與業界合作行銷拓展賣點，增加本館作業基金收入。		
(四) 組織內部創新機制	1. 實施創意提案獎勵機制，激發館員提出創新服務構想	1.1 研訂本館創意提案實施要點，鼓勵員工主動參與館務、激發員工提出創新構想，以提升本館服務效能。	101年5月	人事室
	2. 辦理專業訓練及標竿學習，強化同仁專業知能與創新服務觀念	2.1 辦理各項專業主題教育訓練、相關機關標竿學習、讀書會專書研讀、出國參訪及專題研習/訓練等，並安排相關同仁於擴大館務會議進行心得分享，經由組織學習強化同仁專業知能與創新服務觀念。	101年12月	各組室
	3. 篩選各組室提報年度創新工作計畫，定期追蹤執行績效	3.1 年初由各組室內部討論年度工作目標與創新作為後，於擴大館務會議報告以凝聚全館共識，經篩選創新方案執行，並定期追蹤辦理情形。	101年12月	各組室