

國立中央圖書館臺灣分館 96 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據：依據教育部 96 年 1 月 11 日擬定「96 年度提升服務品質實施計畫」

貳、計畫目標：

- 一、引進服務行銷理念，擴大為民服務視野。
- 二、整合政府民間資源，展現卓越服務品質。
- 三、擴大優質典範交流，深化行政革新效能。
- 四、促進服務品質研發，發揮創新經營作為。

參、實施對象：本館採編組、閱覽組、參考組、推廣組、總務組、會計室、人事室、秘書室。

肆、計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
一、提升服務品質基本執行事項	(一) 訂定 96 年度提升服務品質執行計畫，成立服務品質推動小組。	96 年 2 月	秘書室	預計訂定 57 項提升服務品質推動作法，藉由服務品質推動小組落實執行計畫，確實提升服務效能。
	(二) 訂定環境評估考核機制，每 3 個月辦理各項服務設備及服務措施檢查 1 次(包括櫃台高度、無障礙設施、等候設施、申辦動線、停車空間、盥洗、飲水設備、服務標示、申辦須知、宣導資料及綠化美化服務環境等項目)	96 年 3、6、9、12 月	總務組	預計辦理 4 次以上環境體檢，確實提供讀者便利、安全及舒適、滿意的環境。
	(三) 訂定服務禮儀獎懲辦法至少 1 項，選拔或指派服務禮貌優良人員擔任第一線櫃檯服務工作。	96 年 7-12 月	秘書室	依據本館訂定之最佳服務館員選拔活動要點，於 96 年 7 月至 12 月期間實施最佳服務館員選拔活動，選拔第一線優良服務人員。
	(四) 每個月辦理服務品質、服務態度或電話禮貌考核至少 1 次。	每月	秘書室	每月辦理電話禮貌考核一次，隨時檢討改進服務態度與電話禮貌。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
	<p>(五)檢視並規劃服務標示及方向標示之落實，並持續推行走動式管理及服務。</p> <p>1. 清楚標示及更新業務承辦人座位名牌並佩掛識別證，持續推行走動式管理及服務。</p> <p>2. 為因應圖書館服務國際化，製作本館簡介，除中文版外，另有日文版及英文版</p> <p>(六)積極推動為民服務相關資料檔案分類建置、管理。</p> <p>(七)積極建立內部風險管理機制並型塑風險管理文化。</p>	<p>每月</p> <p>96年2月</p> <p>96年6月</p> <p>96年3月</p>	<p>閱覽組 參考組 秘書室</p> <p>推廣組</p> <p>秘書室</p> <p>各組室</p>	<p>落實職務代理人制度，主動協助民眾進行各項服務。</p> <p>朝向圖書館服務國際化的目標。</p> <p>提高行政效率，擴大經驗傳承，便利業務移交及強化知識管理。</p> <p>強化同仁對行政事務的敏感度及對風險管理的認知與能力。</p>
二、落實品質研發，檢討服務領域	<p>(一)訂立閱覽服務品質標竿指標。</p> <p>(二)鼓勵研究創新，委託或自行研究與民眾關係密切事項及提升服務品質有關專題至少1篇。</p> <p>(三)年度選派機關人員參訪、研習企業改造實務經驗至少1次，撰寫心得報告，提供同仁觀摩學習。</p>	<p>96年6月</p> <p>96年12月</p> <p>96年12月</p>	<p>閱覽組</p> <p>推廣組</p> <p>閱覽組</p>	<p>訂定閱覽服務品質標竿指標，作為改進服務品質之參據。</p> <p>將提升服務品質有關專題之論文刊登於本館館刊。</p> <p>預定參訪其他圖書館或參加研習會議至少1次，蒐集其經營理念與服務作法，提供同仁研習。</p>
	<p>(四)年度辦理品質管理、提升服務知能等相關研討會、座談會，規劃建置知識分享平台。</p>			

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
	1. 進行國內各機關及學術研究單位建置之臺灣研究相關文獻資源系統問卷調查及訪談。	96年10月	閱覽組	瞭解目前國內外臺灣研究相關文獻資源系統狀況，避免或減少相同資料庫重覆開發，提昇國家整體資源有效利用。
	2. 建立臺灣研究文獻資源系統的入口網站，滿足讀者多元化服務需求。	96年10月	閱覽組	提供國內外臺灣研究相關文獻資源查詢入口平台，促進學術研究發展。
	3. 辦理12次圖書館利用指導，提升讀者圖書資訊利用素養。	96年12月	參考組	培養讀者利用本館館藏資源，具備使用圖書館資料庫及搜尋網路資源能力。
	4. 辦理品質管理、提升服務知能等相關研討會及座談會至少2次。	96年12月	推廣組	加強品質管理，提升機關的競爭力，提高讀者的滿意度。
	5. 辦理「線上演講廳」，讀者在家上網即可聽講。	每月	推廣組	分享知識，提升服務品質。
	6. 辦理「網路讀書會」，讓無法到館參加書友會的讀者也可利用網路，加入討論群或發表文章。	每月	推廣組	提高對讀者的服務，推廣閱讀風氣。
	7. 配合館藏臺灣資料之特色，辦理系列講座及特展，展現豐富的臺灣本土意象。	96年1-12月	推廣組	提供民眾優質社會教育及終身學習場所。
	(五)改善本館網站與圖書資訊系統服務品質，推動成立「入口網站品質管制」工作團隊。	96年6月	閱覽組	藉由群策群力，提出改善良策，以具體改善服務品質。
	(六)年度辦理主管同仁各項能力訓練至少1次。	96年1-12月	人事室	年度主管同仁各項能力訓練配合管理實務課程辦理，以達全方位管理

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	(七) 年度辦理管理實務課程，邀請館外學者專家擔任講師，並辦理標竿學習外館參訪學習，以提升館員處理問題能力，並共同研討圖書館的經營管理問題。	96 年 1-12 月	人事室	管理實務課程計 7 場次，外館參訪學習計 5 次，以提升館員服務品質，及個人自我管理成為「全功能服務」人才
三、便捷行政程序，縮短等候時間	(一) 加強本館網頁建置，除公告機關之基本資料、簡介，亦提供機關願景、業務介紹、相關法令、最新消息、申辦案件流程、線上申辦、隱私權及資安宣告訊息等服務。	96 年 12 月	閱覽組	持續改善網站功能及資料內容。加強資源共享，增進行政品質與效率，加強能見度行銷。
	(二) 訂定標準化作業流程(SOP)，簡化各項行政作業及申辦案件流程(包含作業程序、辦理期限、申請書表及附繳書證等)。	96 年 6 月	各組室	訂定標準化作業流程供同仁作業，並於職務輪調時能快速交接工作。並簡化行政作業及申辦案件流程，以提升服務品質及行政效率。
	(三) 年度修訂「工作手冊」1 次(包括標準化作業規範及流程、法令規章相關規定等)。	96 年 6 月	各組室	每年檢討更新「工作手冊」至少 1 次，修訂標準化作業規範及流程供同仁遵循，提升服務品質。
	(四) 設置全功能櫃台，強化機關內部橫向連繫，提供網路申辦服務，縮短民眾等候時間。 1. 設置「為民服務單一窗口」，提供整合性服務，並於網頁提供線上申辦服務，滿足讀者多元化服務需求。	每月	閱覽組	縮短民眾臨櫃申辦等候時間，滿足讀者多元化服務需求。

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	2. 配合自動化系統，以手機簡訊方式（SMS）通知自動化系統的服務訊息。	96年1-12月	閱覽組	有效提高圖書館服務效率，增加與讀者聯繫的新管道，並且降低經費支出。
	3. 印製各式服務文宣及海報，並提供申請表單之填寫範例與公用設備之使用說明，置於明顯之位置供民眾參考。	96年1-12月	閱覽組	使讀者充分瞭解服務資訊，提升讀者使用滿意度。
	4. 配合便民服務，將資訊檢索區之電腦使用登記系統更換升級及功能改進。	96年6月	參考組	可增加讀者使用之便利性及節省館方之管理人力。
	5. 為簡化終身學習研習班報名流程，持續辦理網路報名，保留一半名額採網路報名。	96年12月	推廣組	提供網路申辦服務，縮短民眾等候時間。
	(五)建立完整服務品質考核制度，確實監督各項工作績效達成情形，建置管考系統。	96年6月	秘書室	建立服務品質推動小組，研商提升品質相關措施。提升服務效率及品質。
四、重視民情輿情，主動溝通協調	(一)建立諮詢制度，年度邀請團體、學者專家及相關人士，共同參與政策措施及服務事項之規劃。			
	1. 邀請專家學者及館內人員，共同組成「館藏發展委員會」，協助審議館藏發展相關事項，提供興革意見。	96年11月	採編組	視業務實際需要不定期召開會議，博採周諮，以利推動相關服務政策。
	2. 邀請專家學者及館內人員，召開圖書館事業研究發展委員會會議，集思廣益，以利館務推動。	96年2月	推廣組	透過委員會的建議，改善本館營運，並研擬未來發展方向。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
	<p>(二)主動宣導各項服務措施及執行成效：</p> <p>1. 每月發布新聞稿。</p> <p>2. 年度召開記者會或以廣告宣導。</p> <p>(三)年度辦理民意調查(滿意度調查)。</p> <p>1. 辦理讀者服務滿意度調查及活動參與滿意度調查 1 次。</p> <p>2. 辦理書友會結業學員意見調查 2 次。</p> <p>3. 辦理終身學習研習班學員意見調查 2 次。</p> <p>4. 辦理研討會學員意見調查至少乙次</p>	<p>每月</p> <p>96 年 12 月</p> <p>96 年 8 月</p> <p>96 年 6 月、12 月</p> <p>96 年 6 月、12 月</p> <p>96 年 12 月</p>	<p>各組室</p> <p>閱覽組</p> <p>推廣組</p> <p>推廣組</p> <p>推廣組</p>	<p>善用傳播媒體及各種公聽會、說明會，周知社會大眾。</p> <p>透過讀者滿意度調查結果，追蹤改進服務缺失。</p> <p>預計辦理 2 次，並分析調查結果及改進服務缺失。</p> <p>預計辦理 2 次，並分析調查結果及改進服務缺失</p> <p>預計辦理 1 次，並分析調查結果及改進服務缺失</p>
	<p>(四)年度彙(修)編「為民服務白皮書」1 次。</p> <p>1. 修訂「為民服務白皮書」1 次，向社會公布，分送民眾，並於網頁宣導。</p> <p>2. 製作藝文資訊提供全館活動報導，供眾索取。</p> <p>3. 製作終身學習系列講座 DM，提供該半年舉辦之演講訊息，供民索取。</p> <p>(五)網站及現場均設置民眾意見信箱或首長信箱至少 1 個。</p>	<p>96 年 11 月</p> <p>每月</p> <p>96 年 1 月、7 月</p>	<p>閱覽組</p> <p>推廣組</p> <p>推廣組</p>	<p>確立服務承諾，公告服務理念與願景。</p> <p>提供民眾為民服務相關資訊。</p> <p>提供民眾為民服務相關資訊。</p>

實施要項	推 動 作 法	完 成 期 限	承 辦 單 位	預 期 效 益
	<p>1. 網站單一窗口服務網頁，提供讀者隨時線上薦購圖書資料，服務台亦放置「圖書資料介購單」，讀者所填之圖書介購單即予建立檔案，並將處理情形，主動聯絡介購者。</p> <p>2. 採編組設電子信箱，接受民眾之圖書推薦及採編業務建言及問題諮詢。</p> <p>3. 在一樓綜合詢問臺設置民意信箱並於本館網站設有首長電子信箱，方便民眾建言及表達意見。</p> <p>(六)對於民眾興革意見及陳情案件每 3 個月彙陳首長 1 次，並予以專卷列管。</p>	<p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>96 年 3、6、9、12 月</p>	<p>採編組</p> <p>採編組</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p>	<p>預計受理讀者介購 50 件，配合採購 200 冊圖書資料。</p> <p>預計於網站上設置 1 個信箱，廣開民眾建言管道。</p> <p>彙整讀者意見以作為決策之參酌或改善。</p> <p>依據相關規定，審慎、儘速處理。</p>
五、善用社會資源，協助公共服務	<p>(一)鼓勵民間團體、退休人員、相關科系學生或一般民眾參與志願服務工作，依本館業務需要，辦理志工招募作業一次。</p> <p>(二)每 3 個月至少辦理志工教育訓練課程一次。</p> <p>(三)擴大民間辦理公共服務事務，委託民間團體協助提供專業性服務措施至少 1 項，並訂定評鑑稽核制度，以有效評估委託服務品質與執行績效。</p>	<p>96 年 6 月</p> <p>96 年 3、6、9、12 月</p>	<p>閱覽組</p> <p>閱覽組</p>	<p>充分運用志工協助辦理本館各項業務，發揮其所長。</p> <p>預計至少辦理教育訓練 4 場次，提升志工服務能力，促進志工交流、強化向心力。</p>

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
	1. 委託專業清潔公司，每月維護館內、外清潔維護及垃圾處理工作。	96 年 1-12 月	總務組	結合民間資源，提供公共服務，節省人力及行政成本，可擷節支出及提高行政效率。節省本館至少 6 人以上人力，並可將人力有效運用至行政業務。
	2. 委託專業機電設備維護公司，每月操作及維護本館各項機電設備。	96 年 1-12 月	總務組	節省本館至少 3 人以上人力，並可將人力有效運用至行政業務。
	(四)建立及時解決意外突發事件機制或解決計畫，加強與民間團體聯繫管道之暢通及常識宣導。與轄區之安平派出所建立聯防機制，在本館建物四周設置巡邏箱，並且由安平派出所協助監控系統之監看。	每月	總務組	健全平日聯繫互動機制，提供民眾安全的的閱讀環境。
	(五)每月進行保全及防火系統查核至少 1 次；每半年舉行危機模擬演練，以備突發狀況發生之處理。	每月 96 年 6 月、 12 月	總務組	藉由定期查核及狀況模擬演練，作好事前防範，保障民眾來館安全。
	(六)善用企業、團體，協助提供政府延伸服務據點。			
	1. 提供館際合作，協助讀者辦理館際互借服務，以利資源共享。	96 年 1-12 月	參考組	提供館際合作 60 件服務以上，以利資源共享。
	2. 建立地區性網際合作網及資源共享圈	96 年 1-12 月	參考組	持續與中和地區中小學圖書館及鄰近地區專科以上或同等級圖書館 3 所以上合作建立資源共享圈，以增進各合作館服務效能。

實施要項	推 動 作 法	完成期限	承辦單位	預 期 效 益
	3. 善用社會資源，結合地方里長服務處，提供民眾推廣活動資訊。	每月	推廣組	固定將本館活動海報及「藝文資訊」寄交附近鄰里里長服務處，供民眾取閱。
	4. 結合民間企業辦理各項展覽、研習及研討活動。 (七)聯合企業、民間團體辦理公益活動。	96年10月	推廣組	培育教導新移民閱讀的教師或志工，為新移民融入臺灣文化盡一份心力。
	1. 接受民眾、政府機關贈書，加以整理轉贈其他圖書館或留館典藏流通，對於為民服務的廣度及深度，裨益至大。	96年12月	採編組	預計至少受贈20,000冊圖書資料，轉贈10,000冊圖書資料。
	2. 將本館出版品及其他可供交換之資料暨複本，與國內外學術機關團體進行交換，互通有無。	96年12月	採編組	至少與5所學術機關、學校或圖書館不定量長期交換圖書。
	3. 結合民間機構團體轉錄視障有聲資料、舉辦各項活動或訓練課程，以協助視障者閱讀學習。	96年12月	採編組	預期製作有聲書至少800卷、舉辦各項活動或訓練課程至少乙次。

伍、管制考核：

一、平時考核：

- (一) 平時考核：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) 每季定期追蹤：依據本實施計畫之實施要點每季由各實施對象填報辦理成果，依據辦理進度研議檢討及改進方法，陳請館長批閱。

二、服務品質獎評獎作業：

於年度終了，檢討96年度執行計畫落實情形，撰寫績效報告，97年1月10日前將本館之「96年度提升服務品質績效報告」提報教育部。

陸、績效評估：

- (一) 依據教育部所訂實施計畫，訂定本館「執行計畫」報部核備後確實執行。
- (二) 規劃辦理自我評鑑及訂定相關獎懲辦法，確實定期列管各項推動工作，指定專責人員詳實紀錄推動過程，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) 對於教育部實施不定期考核之結果，除應針對相關缺失積極改善外，並於成果報告公佈 2 個月內，就建議改進事項之辦理情形函報教育部。

柒、本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。