

國立中央圖書館台灣分館 97 年提升服務品質專案執行計畫

壹、計畫依據：依教育部 97 年 1 月 10 日台秘企字第 0960205499A 號書函辦理。

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：

本館採編組、閱覽組、參考組、推廣組、總務組、人事室、會計室、秘書室。

肆、執行期程：

自民國97年 1 月起至民國97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「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、考核獎懲

- 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

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
一、提升服務品質，深化服務績效	(一)建構「臺灣學數位圖書館」，提升服務專業度。	1. 建置臺灣文獻館藏數位化資料庫。完成日治時期臺灣文獻資料之數位化建置，以提升服務績效。計劃完成臺灣學研究資料數位化，約3,500種（約2,500,000頁）。	97年12月	推廣組
		2. 建立臺灣學部落格及共同寫作系統（Wiki Taiwan）提供相關臺灣學研究之知識及資源平臺。	97年12月	推廣組
		3. 整合及建置國內外臺灣研究文獻資源系統。蒐整國內各資料單位所藏資料的目錄資訊，以呈現國內臺灣研究文獻資料的典藏狀況。	97年12月	推廣組
		4. 發行《臺灣學通訊》月刊及電子報，出版臺灣學研究相關活動訊息及報導，提供各級學校及單位參考。	97年12月	推廣組
		5. 發行《臺灣學研究》半年刊及電子版，出版臺灣學研究相關之研究及論述，提供各級學校及單位參考。	97年12月	推廣組
	(二)委託研究與民眾關係密切事項及提升服務品質有關專題。	委託研究臺灣學研究資源分析，以為共同平台建立之參考，避免資源重複。	97年12月	推廣組
	(三)辦理相關研習及研討會，提升機關的競爭力。	辦理品質管理、提升服務知能等相關研習及研討會。加強品質管理，提升機關的競爭力，提高讀者的滿意度。	97年12月	推廣組
	(四)辦理系列講座及展，加強服務行銷。	配合館藏臺灣資料之特色，辦理系列講座及特展。進行特色館藏行銷	97年1-12月	參考組 推廣組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
	(五)服務設施妥適完備與提升機關洽公環境滿意度	<p>推廣，期以生動、活潑方式拉近讀者與資料之距離，展現豐富的臺灣本土意象。</p> <p>1.加強辦公環境清潔及綠美化。</p> <p>2.檢視單位洽公空間、等候區規劃是否符合服務對象需求。</p> <p>3.各項行政設備（如服務台、書寫桌椅、燈具、飲水機、盥洗室等）檢測維護，並視需要隨時增設。</p> <p>4.無障礙設施完善（斜坡道、電梯、專用停車位等）。</p> <p>5.檢視並調整各空間標示及方向引導（含雙語標示）清楚及正確。</p> <p>6.訂定本館場地使用管理要點，提供各機關學校團體舉辦文教性或學術性活動申請場地之用。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>經常性辦理</p> <p>97年2月</p> <p>經常性辦理</p> <p>97年3月</p>	<p>總務組</p> <p>總務組 閱覽組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p> <p>總務組</p>
二、便捷服務程序，確保流程透明	(一) 修訂標準化作業流程	訂定標準化作業流程（SOP），持續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），供同仁作業依循，並於職務輪調時能快速交接工作。同時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。	97年6月	閱覽組 參考組
	(二) 修訂「工作手冊」	修訂「工作手冊」（包括標準化作	97年8月	閱覽組

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
	(三)服務流程透明度	業規範及流程、法令規章相關規定等), 供同仁遵循, 提升服務品質。 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。便捷報名程序, 確保錄取流程透明。	97年1月、7月	參考組 推廣組
三、探查民意趨勢, 建立顧客關係	(一)辦理讀者意見及服務滿意度調查。 (二)建立諮詢制度, 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.在一樓圓形櫃台設置民意信箱並於本館網站設有首長電子信箱, 方便民眾建言及申訴, 並逐月檢討改進, 以期提升服務品質。 2.每年辦理二次讀者滿意度調查。透過讀者滿意度調查結果, 追蹤改進服務缺失。 1.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。透過圖書館學者專家的意見, 提供本館館務經營之方針及建構未來的發展的藍圖。 2.邀請專家學者及館內人員, 召開「臺灣學研究諮詢委員會」會議, 針對本館「臺灣學研究中心」之業務及發展提出建議方針。 3.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。視業務實際需要不定期召開會議, 預計至少協助審議 15 份圖書資料採購清單, 以利推動相關服務	每月 97年7月、11月 97年6月 97年6月、12月 97年11月	秘書室 閱覽組 推廣組 推廣組 採編組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
	<p>(三)辦理各項活動之滿意度調查。</p> <p>(四)主動宣導各項服務措施及執行成效。</p> <p>(五)服務流程便捷性</p>	<p>政策。</p> <p>1.辦理「書友會」結業學員意見調查2次。預計辦理2次，並分析調查結果及改進服務缺失。</p> <p>2.辦理「終身學習研習班」學員意見調查2次。預計辦理2次，並分析調查結果及改進服務缺失。</p> <p>3.辦理「研討會」或其他社教活動之學員意見調查。預計辦理1-2次，並分析調查結果及改進服務缺失。</p> <p>4.辦理臺灣學系列講座及特展之閱聽者意見調查。建立互動機制，傾聽讀者意見及需求，規劃相關活動暨調整內容，俾符合閱聽者的需求。</p> <p>1.製作藝文資訊提供全館活動報導，供民眾索取。</p> <p>2.發布活動新聞稿</p> <p>網站單一窗口服務網頁，提供線上介購圖書資料，讀者服務台亦放置「介購單」，讀者介購資料即予建立檔案，並將處理情形，主動聯絡介購者。預計受理讀者介購400件，配合採購600冊圖書資料。</p>	<p>97年6月、12月</p> <p>97年6月、12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年1-12月</p> <p>97年1-12月</p> <p>經常性辦理月</p> <p>97年12月</p>	<p>推廣組</p> <p>推廣組</p> <p>推廣組</p> <p>參考組</p> <p>推廣組</p> <p>各組室</p> <p>採編組</p>

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
四、豐富服務資訊，促進網路溝通	(一)服務資訊便捷性	<p>1.配合圖書館自動化系統，以手機簡訊方式（SMS）通知自動化系統的服務訊息，有效提高圖書館服務效率，增加與讀者聯繫的管道，並且降低經費支出。</p> <p>2.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，使讀者充分瞭解服務資訊，提升讀者使用滿意度。</p> <p>3.配合便民服務，增加資訊檢索區之電腦數量，由46台增加至62台，增加讀者使用之便利性及符合讀者的需求。</p> <p>4.提供臺灣學系列講座線上報名服務。提供24小時線上報名管道，建立便捷機制，滿足讀者多元化需求之服務。</p>	<p>經常性辦理</p> <p>97年6月</p> <p>97年1月</p> <p>97年1-12月</p>	<p>閱覽組</p> <p>閱覽組</p> <p>閱覽組</p> <p>參考組</p>
	(二)提昇本館入口網站功能與圖書資訊服務品質。	<p>1.結合館藏特色，增加本館入口網英、日文版；結合特定及雙語環境，以擴大服務族群。</p> <p>2.建立入口網頁之每月藝文資訊及最新活動訊息，供眾參考，提供民眾為民服務相關資訊。</p> <p>3.辦理「網路讀書會」，提供無法到館之讀者透過網路加入討論群或發表文章與感想。提高對讀者的服務，推廣閱讀風氣。</p>	<p>97年2月</p> <p>97年1-12月</p> <p>97年1-12月</p>	<p>推廣組</p> <p>推廣組</p> <p>推廣組</p>

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
	<p>(三)提供全國圖書維護諮詢及溝通平台。</p> <p>(四)辦理線上演講廳服務</p> <p>(五)提供視障者無障礙網路學習環境。</p>	<p>於本館入口網站成立虛擬圖書醫院，線上展示各式圖書健檢儀器、修護器具、修護藥材、病態書籍及修護案例等，並開辦線上診療室，提供圖書維護相關問題諮詢回覆。提供全國圖書維護諮詢、溝通平台，擴大服務效益並提升文化資產保存品質。</p> <p>辦理線上演講廳服務，提供臺灣學系列講座暨終身學習講座數位學習教材。透過網路提供民眾多元化終身學習機會，擴大講座效益，提升臺灣學研究風氣。</p> <p>1.增加點字電子圖書製作、上網，俾豐富視障館藏，提供視障者多元化學習資源。預計至少增加電子書432種。</p> <p>2.建置視障服務推廣活動線上報名系統，提供視障者無障礙網路學習環境。預計97年2月完成系統建置，至少20名視障者使用線上報名系統。</p>	<p>97年1-12月</p> <p>97年1-12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年10月</p>	<p>參考組</p> <p>參考組 推廣組</p> <p>採編組</p> <p>採編組</p>
五、創新服務方式，整合服務資源	<p>(一)志工人力資源培訓與運用。</p> <p>(二)提升讀者資訊利用素養。</p>	<p>每3個月至少辦理志工教育訓練課程一次。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> <p>辦理12次臺灣文獻網路資源檢索引導，提升讀者資訊利用素養；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臺灣文獻網路資源能力。</p>	<p>97年3、6、9、12月</p> <p>97年12月</p>	<p>閱覽組</p> <p>閱覽組</p>

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
	(三)結合民間企業共同行銷及辦理社教推廣活動。	1.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；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。 2.結合民間企業團體辦理各項展覽、藝文、研習及研討活動；結合民間企業共同辦理社教推廣活動。 3.辦理臺北縣國中小圖書館利用教育之團體導覽；結合學校，行銷推廣圖書館利用。	97年1-12月 97年1-12月 97年1-12月	推廣組 推廣組 推廣組
	(四)推廣圖書文獻保健觀念及其醫療修護技術。	成立「臺灣圖書醫院」，整合本館除酸系統、冷凍除蟲設備及裝訂技術，專業化修復本館珍貴特藏舊籍，並推廣圖書文獻保健觀念及其醫療修護技術。修復珍貴特藏舊籍，延續原件使用壽命，並推廣圖書文獻保健觀念及醫療修復技術，以利文化資產保存及傳承。	97年1-12月	參考組
	(五) 豐富視障館藏	1.結合民間機構團體轉錄視障有聲資料，俾豐富視障館藏。預計製作有聲書至少4,000卷。 2.發行並郵寄視障數位行動圖書光碟，提供視障者多元化終身學習管道。預計發行並郵寄數位行動光碟至少1,000片。 3.舉辦視障推廣活動或訓練課程，協助視障者閱讀學習。預計舉辦各項活動或訓練課程至少5梯次。	97年12月 97年11月 97年11月	採編組 採編組 採編組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
	(六)與國內外學術機關團體進行交換，互通有無。	<p>1.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。預計至少與 5 所學術機關、學校或圖書館不定量長期交換圖書。</p> <p>2.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。預計至少受贈 10,000 冊圖書資料，轉贈 5,000 冊圖書資料。</p>	<p>97 年 11 月</p> <p>97 年 12 月</p>	<p>採編組</p> <p>採編組</p>