

國立中央圖書館台灣分館 98 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
一、機關形象 (一) 服務場所 便利性	1. 設置樂齡專區	1.1 於期刊室、視聽區設置高齡者專用座位，並於書庫區設置閱讀專區，讓高齡者在專屬的空間即時找到所需資訊。	98 年 10 月	閱覽組
	2. 各種申辦書表 (含範例)、文具等文件設施完備並符合需求	2.1 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，置於明顯之位置供讀者參考，使讀者充分瞭解服務資訊，提升讀者使用滿意度。	98 年 12 月	閱覽組
	3. 進行空間改善，以規劃具特色並符合民眾需求	3. 進行館舍 4-6 樓空間規劃改善，藉由重新調整各樓層家具設備及服務動線、增置多媒體資訊設備、增設特色館藏展示區、打造入口意象主牆等，以營造臺灣學研究學術氛圍，並活化原有空間利用，提昇館舍運用效能。	98 年 10 月	參考組 總務組
	4. 改善服務標示及方向引導，提供清楚正確之指標及活動內容	4.1 為方便讀者利用本館，改善全館之服務動線並更新所有指標採雙語標示系統。 4.2 定時更新本館近期活動之海報及活動看板。	98 年 6 月 經常性	推廣組 總務組 推廣組
(二) 服務行為 友善性與 專業性	1. 強化讀者服務館員專業知能	1.1 編製讀者服務標準作業流程工作手冊，供同仁作業依循，並於職務輪調時能快速交接工作。	98 年 12 月	閱覽組
		1.2 辦理 4 次讀者服務館員教育訓練，以提升館員專業素養及服務品質。	98 年 1-12 月	閱覽組
	2. 走動式管理及服務	2.1 館員及志工進行走動式管理及服務，協助有關秩序、佔位及安全衛生等讀者服務事宜，縮短讀者服務時間及距離。	經常性	閱覽組
		3. 運用志工服務，結合民間資源	3.1 組織本館志工隊，建構志工縱、橫之雙向溝通系統，以更有效地執行館方交付任務。	98 年 4 月
	3.2 進行志工跨組、調組服務作業，均化各時段志工人力資源，以更有效地提供讀者服務。		98 年 10 月	閱覽組
	3.3 每季辦理 1 次志工專業訓練，以強化圖書館專業智能；並依		98 年 12 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
	4. 提升讀者資訊利用素養。	志工需求辦理 8 次個人成長課程。 4.1 辦理 4 次圖書館利用指導課程，並發文國中小鼓勵教師參與，以提升教師及一般讀者資訊利用素養。	98 年 10 月	閱覽組
	5. 結合學校教學共同行銷及辦理社教推廣活動。	5.1 結合中永和地區國民小學寒暑假指定閱讀書目，提供參考圖書，吸引學生到館利用各項資源。	98 年 8 月	閱覽組
	6. 辦理優秀館員選拔活動	6. 各辦理 2 次優秀館員選拔，藉由活動，提供雙向交流平台，提升讀者滿意度。選拔活動，上半年自 3 月 15 日起至 4 月 14 日止；下半年自 7 月 15 日起至 8 月 14 日止。	98 年 4 月及 98 年 8 月	人事室
(三) 服務行銷有效性	1. 提升圖書借閱率及辦證率。	1.1 辦理圖書借閱量及讀者借閱排行榜，並公開獎勵及表揚，以強化讀者借閱動機。 1.2 結合臺北縣國民小學資源，推動班級借閱證及個人借閱證，提升學童辦證率及借閱率。 1.3 配合節慶 (如農曆春節或連續假期) 或結合活動 (如高借閱率 VIP 讀者借書優惠)，彈性調升讀者借閱冊數，借閱量預計較上年度增加 2 萬冊。	98 年 12 月 98 年 12 月 98 年 12 月	閱覽組 閱覽組 閱覽組
	2 辦理主題閱讀活動。	2.1 配合館慶或結合節慶活動，辦理 20 次書展及多元化閱讀活動，以行銷館藏並擴展閱讀之深度與廣度。	98 年 12 月	閱覽組
	3. 鼓勵親子閱讀，推展親子閱讀風氣。	3.1 舉辦 120 場故事媽媽說故事、親子讀書會、影片欣賞等活動，參加人數 4,000 人。 3.2 推動活動集點卡、小博士信箱等常態性活動，以增進圖書館與小小讀者之互動，預計較上年度增加 5,000 人次到親子資料中心利用。	98 年 12 月 98 年 12 月	閱覽組 閱覽組
	4. 提供視障者終身學習資源及管道	4.1 結合民間機構團體轉錄視障有聲資料 4,000 卷，俾豐富視障館藏。 4.2 發行並郵寄視障數位行動圖書光碟 3,000 片，提供視障者多元化學習資源。	98 年 11 月 98 年 12 月	閱覽組 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
	4.3 舉辦視障推廣活動或訓練課程 4 梯次，協助視障者閱讀學習。			
	5. 設置政府出版品新書專區，加強宣導政府出版品相關資訊。	5. 年度內辦理 3 次政府出版品主題書展，加強民眾對於政府出版品的認識與利用。	98 年 2 月、6 月、11 月	採編組
	6. 辦理好書交換活動，提升閱讀風氣與推廣資源再利用觀念。	6. 年度內辦理 2 次好書交換活動，藉由圖書資源的交換流通，帶動民眾閱讀與分享的風氣。	98 年 4 月、10 月	採編組
	7. 辦理臺灣學系列講座活動，推廣臺灣學研究。	7. 辦理講座活動文宣除公布在捷運站出入口與本館網路外，另發函各縣市政府及各大學院校相關系所與學術單位，並透過「學習紀錄卡」機制，擴大參與人數。	98 年 1-12 月	參考組
	8. 獎助臺灣學博碩士論文，鼓勵學術研究。	8. 提供博碩士論文研究獎助，為獲獎人辦理頒獎典禮，並發布新聞稿，以鼓勵得獎學子與推廣研究風氣。	98 年 12 月	參考組
	9. 透過各種管道行銷本館，吸引民眾參與	9.1 透過每月藝文資訊、DM、大型海報、網路活動行銷及電視媒體的曝光，讓參加活動之人次大幅增加至少 20% 以上。	98 年 1-12 月	推廣組
		9.2 設計終身學習卡，鼓勵民眾參與本館「終身學習系列講座」及「作家有約導讀系列」，並贈送精美禮物，以為獎勵。	98 年 1-12 月	推廣組
		9.3 於網頁中規劃「新聞稿」專區、最新消息及活動，讓民眾能即時掌握本館訊息。	98 年 1-12 月	推廣組
二、服務流程 (一) 服務流程便捷性	1. 提供資訊檢索智慧平台。	1.1 電腦檢索區以資訊檢索智慧平台系統提供預約、自動叫號及等候時間顯示功能，節省讀者排隊時間。	98 年 6 月	閱覽組
	2. 精簡圖書採購程序，	2.1. 組成「選書小組」，召開 6 次	98 年 1-12 月	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
	提升選書品質及縮短新書進館日程。	以上「選書小組」會議，協助圖書資訊之選擇與採訪事宜，至少協助審議26份圖書資料採購清單，以利推動相關服務政策。	98年1-12月	採編組
	3. 利用網路，簡化流程，提高服務品質	2. 2. 為提高熱門書、暢銷書、書展用書等類型圖書的進館速度，新增「閱選訂購」採購方式，使其新書上架時程由90日縮短為30日，年度內辦理10次「閱選訂購」。	98年1-12月	推廣組
3. 各項「研習」、「研討會」、「講座」、「故事媽媽培訓班」等活動，皆採網路報名機制，以減少民眾現場報名之不便及等候時間。				
(二) 服務流程透明度	1. 服務資訊便捷性	1. 1 配合圖書館自動化系統，以手機簡訊方式(SMS)及e-mail通知自動化系統的即時服務訊息。	98年12月	閱覽組
		1. 2 提供現場、電話等諮詢服務及網路查詢館藏、辦證等多元化服務。	98年12月	閱覽組
	2. 作業流程公開化	2. 1 讀者服務各項作業流程及表單刊載於網頁公告，提供讀者線上瀏覽及下載。	98年10月	閱覽組
	3. 活動訊息即時性	3. 利用入口網網頁，將圖書維護展覽及臺灣學系列講座活動、讀者詢問、參考諮詢等訊息公告，提供線上查詢。	經常性	參考組

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、顧客關係 (一) 讀者需求與機關服務切合性	1. 辦理各項活動及館藏之滿意度調查。	1.1 辦理閱讀推廣活動讀者意見調查並分析調查結果及作為活動規劃之參考。 1.2 辦理中外文期刊、報紙使用調查，依據讀者之使用需求及建議，作為下年度期刊報紙採購之參考。 1.3 回收臺灣學系列講座問卷，瞭解民眾之演講主題興趣，作為未來安排講座主題之參考。	98年12月 98年8月 98年1-12月	閱覽組 閱覽組 參考組
	2. 依據需求調查結果改善服務品質	2. 依據2007年辦理「臺灣學研究書展海洋·殖民·近代化」調查結果之需求，規劃2008年常態性的「館藏臺灣學研究書展」及2009年2-3場之巡迴展，讓更多的民眾能對本館館藏有更深入的了解。	98年1-12月	推廣組
(二) 讀者滿意度	1. 辦理讀者意見及服務滿意度調查，並檢討改善缺失。	1.1 辦理2次讀者滿意度調查及1次親子資料中心空間改善之滿意度調查，作為提升服務品質之參考。	98年12月	閱覽組
		1.2 進行圖書維護專題展覽、專題講座各場次進行滿意度調查與分析檢討。	98年1-12月	參考組
		1.3 辦理各類研習班、研討會、故事媽媽培訓班、特藏書展等，針對結業學員或參觀民眾意見調查。並分析調查結果，針對服務滿意度趨勢分析及改進服務缺失。	98年1-12月	推廣組
(三) 民眾意見處理時效性與有效性	1. 設置讀者問題與意見回應處理機制	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，方便民眾直接建言及申訴，逐月檢討改進，以期提升服務品質。	98年1-12月	秘書室
四、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公	1. 印製讀者相關規定文宣	1.1 印製本館閱覽服務規定一般版及大字版供讀者取閱，兼顧一般讀者及視力不佳讀者之需	98年3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
開適切性		求。 2. 辦理臺灣學系列講座線上演講廳服務，透過網路提供民眾多元化終身學習機會，另編印講座專輯以持續效益與推廣。 3. 印製臺灣圖書醫院之圖書維護相關宣傳品，推廣圖書文獻保健觀念。	98年9月 98年1-12月	參考組 參考組
	4. 利用本館文宣品及出版品，提供正確及即時服務	4.1 定期出版藝文資訊，提供全館活動報導，供民眾索取。 4.2 發行DM，宣傳本館辦理之各項活動及最新資訊。 4.3 出版《臺灣圖書館管理季刊》、《臺灣學研究》及《臺灣學通訊》等刊物，行銷本館經營方針與理念。 4.4 出版《館藏臺灣學研究書展專輯》，將珍貴館藏資料，有效整理並供民眾參考研究用。 4.5 出版《臺灣學通訊》及《藝文資訊》電子報，讀者只要線上申請，即可免費收到電子報，增加活動訊息的傳播與即時性。	98年1-12月 98年6月及12月 98年1-12月 98年2月 98年1-12月	推廣組 推廣組 推廣組 推廣組 推廣組
(二) 資訊內容有效性	1. 提供正確的網路資訊並定期更新及追蹤	1.1 臺灣圖書醫院網頁隨時標示網頁維護之更新時間與項目。 1.2 網站資訊內容正確率、連結正確率、是否定期更新及更新頻率及網站資訊明顯過期比例，將透過本館入口網站會議定期追蹤檢討。 1.3 網站資訊更新時間及項目標示，將委請廠商於網頁中增加更新時間及項目標示	98年1-12月 98年3月 98年6月	參考組 推廣組 推廣組
(三) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 提供視障者無障礙網路學習環境。 2. 機關資訊標示配合電子化政府入口網	1.1 提供視障讀者線上查詢及報名各項推廣活動。 1.2 增加點字電子書350種並上傳至本館網站，提供視障者線上閱讀及下載。 2. 資訊標示配合電子化政府入口網 MyEGov 提供主題、施政與服	98年12月 98年12月 98年4月	閱覽組 閱覽組 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
	MyEGov 提供主題、施政與服務 3 種分類檢索	務 3 種分類檢索,將配合 MyEGov 辦理。 3. 本館入口網站提供主題、施政與服務 3 種分類檢索、多樣化的資訊檢索方式、檢索及互動功能,將於資料庫整合查詢系統建置時委請廠商開發辦理。	98 年 11 月	推廣組
五、網路申辦及電子參與 (一)網路申辦量能擴展性	1. 為便利讀者,提供網路申辦及遠距服務	1.1 為便利讀者,辦理之研討會、講座、研習班、活動及參觀導覽皆可以網路或傳真報名。 1.2 本館提供「網路讀書會」及「線上演講廳」等遠距服務,民眾可以在家中即可免費上網參與及欣賞。	98 年 1-12 月 98 年 1-12 月	參考組 推廣組 推廣組
二)電子參與 多樣性與 安全性	1. 提供隱私權保護服務及宣告	1、依據本館資訊安全執行情形,檢視及修訂本館資訊安全政策及隱私權保護政策。	98 年 10 月	推廣組
六、有價值的 創意服務 (一)服務措施 創意程度 (二)服務措施 便民程度 (三)服務策略 選擇及成本 效益分析 (四)服務措施 完成度 (五)服務措施 延續性	1. 提供樂齡讀者各項軟硬體服務,推動高齡者終身學習。 2. 與國內外學術機關團體進行交換,互通有無。	1.1 增購擴視設備 6 套及電腦 21 吋螢幕 6 組,讓視力退化的高齡者亦能享受閱讀樂趣。 1.2 購置樂齡主題圖書資料 1,000 件,豐富高齡者圖書館藏。 1.3 開設圖書館利用課程,如 E 化資訊使用初階及進階班、圖書館其他設備之利用課程 2 梯次,使高齡者具有使用圖書館設施之素養與能力。 1.4 規劃符合高齡者需求的終身學習課程及推廣活動,如圖書資訊導讀講座、身心健康及旅遊等專題演講及影片欣賞等至少 30 小時課程。 2.1. 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 20 所學術機關、學校或圖書館不定量長期交換圖書。	98 年 7 月 98 年 7 月 98 年 7 月 98 年 7 月 98 年 1-12 月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 閱覽組 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
		2.2 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 12,000 冊圖書資料，轉贈 5,000 冊圖書資料。	98 年 1-12 月	採編組
	3. 提供讀者介購圖書服務。	3 提供讀者線上介購圖書資料，讀者服務台亦放置「介購單」，讀者介購圖書資料即予建立檔案，並將處理情形，主動聯絡介購者。預計受理讀者介購 300 件，配合採購 600 冊圖書資料。	98 年 1-12 月	採編組
	4. 採取異地申辦/取件作法，便利服務讀者	4. 提供讀者以通信或電子郵件申辦特藏資料複製，並得以電子郵件或快遞方式寄送複製品，免親自領取之費時與耗力。	98 年 1-12 月	參考組
	5. 利用網路資訊，推廣特藏維護觀念，傳承圖書修復技術。	5. 整合本館除酸系統、冷凍除蟲設備及裝訂技術，成立「臺灣圖書醫院」，建置參考諮詢與線上學習網頁，提供圖書維護之裝修技巧解說、修補技術圖解等，方便讀者遠距、不定時查詢使用，以推廣圖書文獻保健觀念及其醫療修護技術。	98 年 1-12 月	參考組
	6. 突破圖書館服務地點的限制，提供更優質服務	6.1 利用本館戶外場地，辦理音樂會或電影欣賞，突破圖書館館內辦理較熱鬧活動之場地限制，將服務地點延伸到館外。 6.2 辦理「館藏臺灣學研究書展」巡迴展 2-3 場，行銷館藏珍貴資料，將服務延伸到中、南部。	98 年 1-12 月 98 年 1-12 月	推廣組 推廣組
	7. 與其他文化團體進行策略聯盟、提供更多元服務	7.1 與各基金會或文化機構策略聯盟，合辦各式活動 12 場。	98 年 1-12 月	推廣組
	8. 針對讀者需求，提供客製化服務	8. 訂定本館「研究小間管理要點」，提供研究人員客製化服務。	98 年 1-12 月	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
	9. 建置館藏全文影像系統，提供便利之遠距服務	9. 建置「日治時期臺灣文獻全文影像系統」，2009年計劃完成臺灣學研究資料數位化，約150,00筆(約800,000頁)，透過申請，免費提供讀者遠距查詢與列印，相當便利。	98年1-12月	推廣組
	10. 設計創意增值產品，行銷館藏特色	10. 應用視覺識別設計概念，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。	98年1-12月	推廣組