

國立中央圖書館臺灣分館 99 年度提升服務品質實施計畫

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、服務流程 (一) 服務流程便捷性	1. 提供單一服務窗口	1.1 1 樓櫃台提供借還書、辦證、領取預約圖書、圖書賠償、資訊檢索電腦使用登記、讀者諮詢等多項服務。	99年1-12月	閱覽組
	2. 簡化借閱證申辦流程	2.1 讀者辦理借閱證僅需提供 1 種身分證件，無須照片及其他文件，且隨到隨辦，現場立即取證。	99年1-12月	閱覽組
		2.2 提供無法親自到館辦證讀者，委託代理人辦理服務。	99年1-12月	閱覽組
		2.3 提供老師或學校統一申辦班級或個人借閱證服務。	99年1-12月	閱覽組
	3. 提供白天無法到館讀者，圖書資料即時調閱服務	3.1 以傳真、電子郵件方式提供圖書及報紙合訂本預約調閱服務，俾利讀者到館取書並減少預約調書書面表件數量。	99年1-12月	閱覽組
	4. 提供資訊檢索智慧平台	4.1 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。	99年1-12月	閱覽組
		4.2 電腦檢索區備有臨時卡，提供忘記攜帶本館借閱證讀者以身分證件登記使用。	99年1-12月	閱覽組
	5. 精簡圖書採購程序，提升選書品質及縮短新書進館日程	5.1 組成選書小組，年度召開 6 次選書小組會議，協助圖書資訊之選擇與採訪事宜，至少協助審議 28 份圖書資料採購清單，以利推動相關服務政策。	99年12月	採編組
		5.2 為提高熱門書、暢銷書、書展用書等類型圖書的進館速度，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，年度內辦理 18 次「閱選訂購」。	99年1-12月	採編組
	6. 利用網路，簡化流程，提高服務品質	6.1 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，並派志工於報名首日，於館內幫助對電腦不熟的民眾	99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
		報名，同時為方便上班族繳交報名費用，並提供民眾 ATM 轉帳服務。		
(二) 服務流程透明度	1. 服務資訊便捷性	1.1 以圖書館自動化系統，提供讀者線上圖書查詢，並可以個人帳號登入，查詢圖書預約、逾期及到期等個人化資訊。 1.2 以手機簡訊、e-mail、郵件、電話通知讀者預約取書、逾期、借閱到期等即時服務訊息。 1.3 提供現場、電話、e-mail 等讀者諮詢服務。	99年1-12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置於各服務區域供讀者參閱，並於網頁公告，提供讀者線上瀏覽及下載。	99年1-12月	閱覽組
二、機關形象 (一) 服務場所便利性	1. 配合書庫調整規劃，強化數位資源及參考諮詢服務功能	1.1 進行書庫館藏空間調整，將參考館藏移至五樓，有效運用人力配置，結合原有特藏調閱、複製服務窗口，提供更即時、便捷的參考諮詢服務。 1.2 五樓增設數位資訊查詢區，並提供線上列印服務，擴大推廣館藏數位化成果及各種資料庫資源利用。	99年6月	參考組
	2. 設置哺乳室	2.1 為便利及鼓勵本館館員及讀者產後持續餵哺母乳，並配合行政院衛生署母乳哺育政策及性別平等工作法，特設置哺乳室，以供哺餵母乳之本館館員及讀者所需。	99年8月	總務組
	3. 改善服務標示及方向引導，提供清楚正確之指標	3.1 配合本館部分樓層功能調整及館藏位置變動，修正改善各樓層簡介及指標系統，並設置緊急逃生避難圖，以提供完整之導覽資訊及利於緊急突發狀況時人員疏散與逃生方向引導。 3.2 定時更新本館最新活動之海報及活動看板。 3.3 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	99年8月 99年1-12月	總務組 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
		採雙語標示系統。		
	4. 各種申辦書表 (含範例)、文具等文件設施完備並符合需求	4.1 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。 4.2 辦證區、資檢索電腦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。	99年6月 99年1-12月	閱覽組 閱覽組
	5. 提供自修讀者系統選位及預約服務，減少占位情形，並提升座位使用率及便利性	5.1 建置自修座位自動化管理系統 5.2 訂定自修座位線上預約及現場登記及取消作業原則。 5.3 於1樓及3樓設置登記設備，採觸控方式，持續提供自修讀者便捷之選位服務。	99年2月 99年2月 99年12月	閱覽組 閱覽組 閱覽組
	6. 規劃便民之服務設施	6.1 於館前門規劃新設還書箱，俾便讀者於非開館時間還書。 6.2 規劃櫃檯借還書排隊動線及服務項目標示，減少讀者排隊時間。 6.3 重新規劃1樓文宣區，俾便讀者更亦取得各項服務及活動資訊。 6.4 提供4台自助借書機及輔助操作說明供讀者自行辦理借書手續，減少讀者排隊時間。	99年7月 99年2月 99年7月 99年1-12月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 閱覽組
	7. 設置樂齡資源專區	7.1 於書庫區設置閱讀專區，並於期刊室、視聽區設置高齡者專用座位，持續增購相關圖書資源及軟硬體設備，讓高齡者在專屬的空間即時找到所需資訊。	99年12月	閱覽組
	8. 設置多元文化專區	8.1 於2樓閱覽區設置多元文化休閒資源專區，提供外籍配偶及工作者休閒資訊。	99年6月	閱覽組
	9. 設置熱門雜誌專區	9.1 辦理熱門雜誌票選活動，並依投票結果，陳列熱門雜誌於專區，方便讀者取閱。	99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
	10. 辦理主題書展	10.1 配合時事及本館推廣活動，於新書展示區辦理 12 次主題書展，以行銷館藏並擴展閱讀之深度與廣度。		
(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 編製讀者服務人員工作手冊，供同仁作業依循，並於職務輪調時能快速交接工作。 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。	99年8月 99年1-11月	閱覽組 閱覽組
	2. 實施電話禮儀及服務品質測試	2.1 實施 4 次電話禮儀及櫃檯人員服務品質測試，提供本館服務品質之持續改善指標。	99年1-12月	閱覽組
	3. 走動式管理及服務	3.1 施行假日開館時間行政人員輪值值班，即時處理各項突發狀況，並維護開館期間各項秩序及安全。 3.2 館員及志工進行走動式管理及服務，協助有關秩序、佔位等讀者服務事宜。	99年1-12月 99年1-12月	各組室 各組室
	4. 運用志工服務，結合民間資源	4.1 透過志工隊組織，建構志工縱、橫之雙向溝通系統，俾更有效地執行館方交付任務。 4.2 辦理 2 次志工跨組、調組服務作業，均化各時段志工人力資源。 4.3 辦理 10 次主題講座暨各服務區志工服務所需之專業教育訓練。 4.4 依志工服務表現、出勤時數(達 120 小時)及參加教育訓練次數，辦理志工考核。	99年1-12月 99年1-10月 99年1-12月 99年1-12月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 閱覽組
	5. 提供讀者介購圖書服務	5.1 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 350 件，配合採購 700 冊圖書資料。	99年1-12月	採編組
	6. 辦理優秀館員選拔活動	6.1 辦理優秀館員選拔，提供意見交流平台，期提升服務品質。	99年7月	人事室

實施要項	執行項目 (參酌原則)	推動作法	完成期限	承辦單位
	7. 改善圖書醫院參觀動線，營造不干擾工作進行之親切參觀環境	7.1 進行圖書裝訂室搬遷擴充改善工程，參觀動線由五樓行政區外移至閱覽區，營造不干擾工作進行之親切參觀環境。	99年4月	參考組
(三) 服務行銷有效性	1. 辦理臺灣學系列講座活動，推廣臺灣學研究	1.1 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。	99年1-12月	參考組
	2. 獎助臺灣學博碩士論文，鼓勵學術研究	2.1 提供博碩士論文研究獎助，於本館網站公告相關訊息、發函各大學院校並e-mail各大學院校相關系所公告申請須知；辦理頒獎典禮，並發布新聞稿周知媒體報導，促進館藏特色推廣及鼓勵得獎學子與推廣研究風氣。	99年10月	參考組
	3. 辦理圖書維護專題展覽及講座等，推廣圖書保健觀念	3.1 辦理圖書維護專題展覽2場次。 3.2 辦理圖書維護專題講座4場次。 3.3 印製圖書維護宣傳簡介2種。 3.4 辦理圖書維護參觀活動。	99年1-12月	參考組
	4. 辦理鼓勵讀者借閱活動。	4.1 辦理讀者借閱及圖書外借排行榜公告活動，並公開獎勵及表揚，以強化讀者借閱動機。	99年1-12月	閱覽組
	5. 鼓勵親子閱讀，推展親子閱讀風氣	5.1 舉辦120場說故事、影片欣賞、分齡閱讀推廣等活動，參加人數6,000人。 5.2 推動活動及故事集點卡，增進圖書館與小讀者之互動，預計使用人次較98年增加20,000人，圖書借閱冊數增加20,000冊。	99年12月 99年12月	閱覽組 閱覽組
	6. 結合學校教學共同行銷及辦理社教推廣活動	6.1 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，預計較98年增加5所國小合作。 6.2 於班訪導覽時提供課程主題相	99年7-8月 99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
		關之館藏資源利用指導服務。 6.3 與學校合作辦理書香閱讀推廣人員培訓課程，計辦理 10 場次，預計參加人數 300 人	99 年 12 月	閱覽組
	7. 設置政府出版品新書專區，加強宣導政府出版品相關資訊	7.1 年度內辦理 4 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。	99 年 1、5、7、10 月	採編組
	8. 辦理好書交換活動，提升閱讀風氣與推廣資源再利用觀念	8.1 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。	99 年 1、7 月	採編組
	9. 與國內外學術機關團體進行交換，互通有無	9.1 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。	99 年 1-12 月	採編組
	10. 透過各種管道行銷本館，吸引民眾參與	10.1 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，另為讓資訊可以更快速更新，講座之 DM 將由半年改為每季出版。 10.2 持續設計終身學習卡，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。 10.3 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。 10.4 辦理 2 場「館藏臺灣學研究書展」巡迴展，讓更多民眾了解本館藏特色	99 年 1-12 月 99 年 1-12 月 99 年 1-12 月 99 年 1-12 月	推廣組 推廣組 推廣組 推廣組
三、顧客關係 (一) 讀者需求與機關服務切合性	1. 設置讀者問題與意見回應處理機制	1.1 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。	99 年 1-12 月	秘書室
	2. 依據需求調查結果改善服務品質	2.1 依據近 2 年常態性辦理之「館藏臺灣學研究書展」及巡迴展	99 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
		<p>參觀讀者意見，印製展覽簡介，讓更多的民眾能對本館館藏有更深入的了解及收藏。</p> <p>2.2 依據 2009 年辦理的「日治時期臺灣文獻全文影像系統使用者滿意問卷調查」之結果，2010 年規劃 7 場使用者說明會，讓更多讀者對系統有更深入的了解。</p>	99 年 1-12 月	
(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	<p>1.1 於 8 月辦理本館讀者滿意度調查，採現場抽樣及網路問卷同步進行，其調查結果將作為提升服務品質之參考。</p> <p>1.2 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。</p> <p>1.3 進行圖書維護專題展覽、專題講座及臺灣學系列講座各場次之滿意度調查與分析檢討，據以提出各項活動辦理改善措施。</p>	99 年 8 月 99 年 1-12 月 99 年 1-12 月	閱覽組 推廣組 參考組
	2. 辦理中外文期刊使用調查	2.1 辦理中外文期刊使用調查，以深入了解各種期刊使用及需求情形，作為期刊採購之參考。	99 年 8 月	閱覽組
四、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公開適切性	1. 印製讀者相關規定文宣	<p>1.1 提供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求。</p> <p>1.2 印製兒童「認識圖書館」DM，提供兒童使用各項服務之指引。</p>	99 年 1 月 99 年 1 月	閱覽組 閱覽組
	2. 利用本館文宣品及出版品，提供正確及即時服務	<p>2.1 提供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。</p> <p>2.2 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。</p> <p>2.3 每月出版藝文資訊，報導本館活動訊息，99 年起改版並增加</p>	99 年 1-12 月 99 年 12 月 99 年 1-12 月	參考組 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
		頁數，提供更完整、正確及即時的服務。 2.4 每季印製講座活動 DM，宣傳各項講座及閱讀活動資訊。 2.5 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，行銷推廣服務經營方針與理念。 2.6 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。 2.7 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。	99年1-12月 99年1-12月 99年1-12月 99年1-12月	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 在入口網網頁，適時公告更新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，提供線上查詢。	99年1-12月	參考組
(三) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 增設數位資訊查詢區 2. 提供視障者無障礙網路學習環境 3. 提升讀者電子資源利用素養與資訊檢索能力	1.1 五樓增設數位資訊查詢區，並提供線上列印服務，擴大推廣館藏數位化成果及各種資料庫資源利用。 2.1 建置符合研考會 AAA 規範之網頁，提供視障讀者線上查詢及報名各項推廣活動。 2.2 提供符合研考會 AAA 規範之電子圖書網站，提供視障者線上閱讀及下載電子圖書資訊。 3.1 辦理 9 次電子資源教育課程，以提升讀者電子資源利用素養與資訊檢索能力。	99年6月 99年12月 99年8月	參考組 閱覽組 閱覽組
五、線上服務及電子參與 (一) 線上服務量能擴展性	1. 擴充虛擬圖書醫院，利用網路資訊，推廣特藏維護觀念，傳承圖書修復技術 2. 為便利讀者，提供網路申辦及遠距服務	1.1 建置線上圖書維護參考諮詢服務網頁 1.2 建置圖書維護教學網頁，提供線上修復學習教材 1.3 蒐集、建置國內外圖書保存維護相關網頁資訊 2.1 提供臺灣學系列講座、圖書維護專題展覽講座等活動線上報名服務。	99年1-12月 99年1-12月	參考組 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
		2.2 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。 2.3 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。 2.4 全新改版網頁，以讀者使用需求設計介面，增加讀者服務專區、新書介紹等，提供更便捷資訊服務。	99年1-12月 99年1-12月 99年1-12月	推廣組 推廣組 推廣組
(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度	1.1 辦理線上讀者滿意度調查，並將調查結果將作為提升服務品質之參考。	99年8月	閱覽組
六、有價值的創意服務 (一) 有價值的創意服務	1. 突破圖書館「在地服務」模式，提供更多元服務與活動	1.1 利用本館戶外場地，辦理音樂會或電影欣賞，突破圖書館內辦理較熱鬧活動之場地限制，將服務地點延伸到館外。 1.2 參加海外國際活動，將本館館藏、服務及創意商品行銷到國外。 1.3 辦理「館藏臺灣學研究書展」巡迴展，行銷館藏珍貴資料，將服務延伸到中、南部。 1.4 辦理「臺灣學系列講座」12場及巡迴講座2場，並提供線上演講廳服務，透過網路提供無遠弗屆之終身學習機會，另編印講座專輯贈送全國各公共圖書館，以持續效益與推廣。	99年1-12月 99年6月 99年1-12月 99年1-12月	推廣組 參考組
	2. 辦理服務成效之成果展示及觀摩	2.1 規劃「閱讀推廣與館藏充實實施計畫」成果展並結合教育部99終身學習行動年與「全民樂閱讀」辦理記者會及啟動儀式，喚起全民對閱讀的重視。	99年1-12月	推廣組
	3. 與其他文化團體進行策略聯盟、提供更多元服務	3.1 與各基金會或文化機構策略聯盟，合辦各式活動。	99年1-12月	推廣組
	4. 建置館藏全文影像系統，提供便利之遠距服務	4.1. 建置「日治時期臺灣文獻全文影像系統」，2009年完成日治時期之日文舊籍圖書6,200冊、期刊300種、地圖約700餘張	99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
		的數位化工作，2010 年預計完成臺灣學研究資料數位化，約 4,000 筆 (約 750,000 頁)，透過申請，免費提供讀者遠距查詢與列印。		
	5. 設計創意增值產品，行銷館藏特色	5.1 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。 5.2. 擴展本館創意增值產品之行銷據點，加強行銷專業服務形象。	99 年 1~12 月	推廣組
	6. 提供 55 歲以上樂齡讀者各項軟硬體服務，推動高齡者終身學習	6.1 增設樂齡專用電腦、購置樂齡主題圖書資料、規劃身心健康及旅遊等專題演講、影片欣賞等符合高齡者需求之課程。	99 年 1-12 月	閱覽組
	7. 提供視障者終身學習資源及管道	7.1 充實視障館藏資料，提供視障者更多元化之圖書資源。 7.2 規劃辦理各項視障者推廣活動或研習課程。	99 年 10 月 99 年 10 月	閱覽組 閱覽組
	8. 採取異地申辦/取件作法，便利服務讀者	8.1 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。	99 年 10 月	閱覽組
	9. 改善圖書醫院環境與修護設備，積極推廣圖書文獻維護保健觀念	9.1 將圖書裝訂室自行政區遷移至閱覽區，師法「參觀工廠」概念，規劃玻璃櫥窗，便利讀者觀賞圖書文獻修復過程，營造不干擾工作進行之親切參觀環境，積極推廣圖書文獻維護保健觀念。	99 年 1-12 月 99 年 4 月	參考組 參考組
(二) 服務措施延續性及標竿學習效益	1. 為達到標竿學習之目的，辦理成果展	1.1 為標竿學習與縣市交流辦理「閱讀推廣與館藏發展計畫」成果展，並結合教育部 99 終身學習行動年辦理「全民樂閱讀」記者會及啟動儀式。	99 年 4 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
	2. 與其他文化團體進行策略聯盟、提供更多元服務	2.1 持續與更多文化基金會及文化團體合作行銷等辦理多樣性活動，達到雙贏局面。	99年1-12月	推廣組
	3. 建置館藏全文影像系統，提供便利之遠距服務	3.1 為讓讀者更清楚如何使用館藏全文影像系統，將辦理說明會，未來也將持續擴大辦理。	99年1-12月	推廣組
	4. 設計創意加值產品，行銷館藏特色	4.1 積極持續利用本館，設計新的創意商品，同時與其他單位合作增設陳列據點，增加曝光率，行銷創意商品。	99年1-12月	推廣組
	5. 提供樂齡讀者相關軟硬體及友善化服務	5.1 增設樂齡專用資訊檢索區電腦螢幕及樂齡圖書資料。 5.2 開設圖書館利用課程，如電腦資訊使用初階及進階班、圖書館各項設施之利用課程次。 5.3 規劃辦理圖書資訊導讀講座、身心健康及旅遊等專題演講及影片欣賞課程。 5.4 辦理樂齡活動問卷，以了解樂齡讀者喜好及滿意度，作為未來樂齡活動及服務規劃之參考。	99年1月 99年1-12月 99年1-12月 99年1-12月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 閱覽組
	6. 持續提供視障者終身學習資源及管道	6.1 發行並郵寄視障數位行動圖書光碟予視障單位及視障者，提供行動不便之視障者在家使用。 6.2 結合民間機構團體轉錄視障有聲資料，節省自製人力及經費支出。 6.3 製作 Daisy 格式有聲電子圖書，提供有聲書內容、段落搜尋及反覆閱聽。 6.4 與民間機構團體合作，規劃辦理相關推廣活動或研習課程，提供視障者終身學習管道。	99年10月 99年10月 99年10月 99年12月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 閱覽組
(三) 服務措施執行方法效能性	1. 參加圖書館國際性會議，增進服務專業競爭力	1.1 參加 ALA 年會，辦理海報展活動，將本館館藏、服務行銷到國外。	99年6月	推廣組
	2. 提供服務措施延續性，以達標準學習之	2.1 辦理場成果展及啟動儀式。	99年4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
	目的			
	3. 與其他文化團體進行策略聯盟、提供更多元服務	3.1 辦理至少 2 場與基金會合辦之研討會及活動 3.2 辦理 6-8 場與文化團體之講座。	99 年 1-12 月 99 年 1-12 月	推廣組 推廣組
	4. 建置館藏全文影像系統，提供便利之遠距服務	4.1 辦理 7 場說明會，讓讀者對此系統功能與內容有更深的了解。	99 年 1-12 月	推廣組
	5. 與活動結合展示，增加館外推廣陳列據點	5.1 設計多元商品，並與相關活動結合展示，並增加館外推廣陳列據點，讓更多人有機會認識本館館藏特色及創意商品。	99 年 1-12 月	推廣組
	6. 推動樂齡讀者終身學習	6.1 增設樂齡專用資訊檢索區電腦 21 吋螢幕 2 組，增加資訊檢索 2000 人次。 6.2 購置樂齡主題圖書資料 500 件，豐富高齡者圖書館藏。 6.3 開設圖書館利用課程，如電腦資訊使用初階及進階班、圖書館各項設施之利用課程 3 場次，預計 50 人次參加。 6.4 規劃符合高齡者需求的終身學習課程及推廣活動至少 20 節，預計 300 人次參加。	99 年 1 月 99 年 10 月 99 年 9 月 99 年 11 月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 閱覽組
	7. 提供視障者終身學習資源及管道	7.1 發行並郵寄視障數位行動圖書光碟予 850 個單位，提供視障者多元化學習資源。 7.2 結合民間機構團體轉錄視障有聲資料 3,000 卷，俾豐富視障館藏。 7.3 委外製作 Daisy 格式有聲電子圖書 15 種，提供視障者更多元化之資料類型。 7.4 辦理視障者電腦資訊利用、音樂聽賞等課程 6 場次，預計 60 人次參加。	99 年 10 月 99 年 10 月 99 年 10 月 99 年 12 月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 閱覽組