

國立中央圖書館臺灣分館 100 年提升服務品質 專案執行計畫

壹、計畫依據：依教育部 100 年 1 月 17 日臺秘企字第 1000006826A 號函頒「教育部 100 年度提升服務品質實施計畫」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，強化民意回饋機制，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、秘書室。

肆、執行期程：

自民國 100 年 1 月起至民國 100 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 100 年提升服務品質專案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 100 年度提升服務品質實施計畫

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	1.1 本館 1 樓服務櫃臺，提供借閱證申辦、圖書資料借閱、圖書資料歸還、預約取書、資訊檢索電腦使用登記、讀者問題諮詢等多項服務。	每月	閱覽組
	2. 簡化申辦案件流程	2.1 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）即可申辦，無須照片及其他文件，且隨到隨辦，現場立即取證。	每月	閱覽組
		2.2 館藏預約：讀者可於任何地方上網，利用本館館藏查詢系統預約已外借之圖書資料；或以電話請館員為其預約。於系統中輸入帳號密碼即可預約欲借閱之圖書資料。	每月	閱覽組
		2.3 首創全國公共圖書館自修室預約系統：自修室提供 78 個座位，提供讀者線上預約；系統亦保留 94 個座位予無法上網預約讀者以排隊方式刷借閱證入館。該系統除可減少讀者早起排隊時間，解決讀者為求一席須凌晨 4、5 點即到館排隊、或到館後才發現已無自修座位之狀況外，該系統亦具備時間管控功能，可減少占位情形並提升座位使用率。	每月	閱覽組
		2.4 預約調閱服務：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，降低讀者現場調閱等候並減少預約調書書面表件數量。	每月	閱覽組
	3. 申辦案件書表減量	3.1 各項申請表以傳真、電子郵件或 webform 方式傳送申請需求者，無須於現場另填表單，經本館審核無誤後即主動回復並提供服務。	每月	各組室
		3.2 定期檢討讀者檢附申辦書表情形，執行簡化措施，提升申辦	每月	各組室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		便利性績效。		
	4. 精簡圖書採購程序，提升選書品質及縮短新書進館日程。	4.1 由本館專業館員與外聘學者專家共同組成選書小組，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 30 份圖書資料採購清單，以利推動相關服務政策。	100 年 12 月	採編組
		4.2. 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」。	100 年 12 月	採編組
	5. 加速館際合作服務處理時效	5.1 專人處理館際合作借閱及複印等申請作業，縮短處理時程。	每月	
	6. 利用網路，提供不間斷服務，同時簡化流程，提高服務品質	6.1 各項「研討會」、「講座」等活動，皆改採網路報名方式，利用線上報名系統，執行報名、審核、公告等流程，以減少民眾現場報名之不便及等候時間。同時為方便上班族繳交報名費用，並提供民眾 ATM 轉帳服務。	每月	推廣組
		6.2 參觀本館之單位團體，利用網路申請導覽，簡化流程，增加效率。	每月	推廣組
(二) 服務流程透明度	1. 提供服務承辦資訊種類	1.1 圖書資料狀態查詢 1.2 個人借閱紀錄查詢(包含借閱紀錄、預約紀錄及借閱歷史等)	每月	閱覽組
	2. 提供服務查詢管道種類	2.1 讀者可以電話、傳真或電子郵件洽詢各項服務流程。	每月	各組室
		2.2 透過本館網站，讀者可清楚查詢各項服務流程說明及進度；亦可自館藏查詢系統中查到館藏最新狀態、借閱紀錄及圖書資料預約最新動態。	每月	各組室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2.3 讀者可於服務櫃臺提出口頭諮詢，由館員現場說明及查詢各項服務流程及進度。	每月	各組室
		2.4 讀者可於資料填寫區索取本館簡介、各項服務說明，瞭解本館各項服務流程。	每月	閱覽組
	3. 提供申請人收件確認訊息及建立超過逾期處理告知機制	3.1 圖書借閱到期及逾期通知：圖書借閱到期前，本館主動以電子郵件、手機簡訊等方式，提醒讀者歸還日期；圖書逾期以電子郵件、書面、手機簡訊通知，促請讀者儘速歸還。	每月	閱覽組
		3.2 預約書到館通知，於上一位讀者歸還圖書時，依讀者指定之電子郵件、電話或手機簡訊等方式通知。	每月	閱覽組
二、機關形象 (一) 服務場所 所便利性	1. 營造洽公適切環境	1.1 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。	每月	各組室
		1.2 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。	每月	各組室
		1.3 落實職務代理人制度，並於職名牌上註明代理人姓名，方便洽公民眾識別及詢問。	每月	各組室
		1.4 適時以廣播方式提醒讀者借還書、閉館時間。	每月	總務組
		1.5 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。	每月	各組室
		1.6 利用植栽、桌上型小盆景，布置館舍內各角落的綠意。	每月	各組室
		1.7 以畫作、角落布置美化環境，提供讀者舒適優美的閱覽空間及閱讀氛圍。	每月	各組室
	2. 提供合宜之服務設施	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	每月	各組室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		設施、電梯、停車場等核心及一般設施供民眾使用。		
		2.2 借還書櫃台、視聽櫃台、期刊室、親子資料中心等服務區，提供雙螢幕供讀者檢視個人借還書及相關服務資訊。	100年2月	閱覽組
		2.3 服務臺或資料填寫區均置放中英文書寫範例，並提供書寫工具供民眾利用。	每月	各組室
		2.4 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。	每月	閱覽組
		2.5 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。另辦理「自助借好書·新春禮臨門」活動鼓勵讀者自助借書，以提升自助借書機使用率。	每月	閱覽組
		2.6 於本館館前門新設一般圖書及親子還書口，提供閉館時間還書服務：考量讀者便利性及行進動線，將為原設於中和門(公園內)之還書箱移至館前門(鄰近捷運站)，另設計不同風格之一般圖書及親子還書口，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。	每月	閱覽組
		2.7 設置樂齡資源及閱讀專區：除樂齡圖書資源外，另提供檢索電腦6部、擴視機2台、放大燈桌6座、收錄音機2台、血壓計1台等設備供高齡者利用，並持續增購相關圖書資源及軟硬體設備，讓銀髮族在專屬的空間即時找到所需資訊。	每月	閱覽組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2.8 設置多元文化資源專區：典藏越南、印尼、泰國及緬甸等國之圖書、期刊報紙及視聽資料，另徵集中文學習及臺灣文化介紹圖書、多國語文圖書等，提供新住民之子及一般民眾了解當地之文化，提高彼此文化之接受與認同。	每月	閱覽組
		2.9 設置圖書展示區，配合時事及本館推廣活動，辦理主題書展，以行銷館藏並擴展閱讀之深度與廣度。	每月	閱覽組
		2.10 設置筆電專區，提供自行攜帶筆電之讀者專用座位、電源及上網服務。	每月	閱覽組
		2.11 設置視聽欣賞區，提供讀者於館內觀看館藏之視聽資料。	每月	閱覽組
		2.12 調整館內空間配置，規劃兒童文學研究、青少年閱讀專區，擴大服務範圍。	100年11月	閱覽組
	3. 改善服務場所設施，提升讀者參加講座服務品質	3.1 更替與新增 4000 流明以上高效投影機 2 臺，有效提升演講效益。	100年2月	參考組
		3.2 於教室後方增設電動投影螢幕改善後方座位無法看到投影畫面，加強服務品質。	100年2月	參考組
	4. 改善服務標示及方向引導，提供清楚正確之指標	4.1 定時更新本館最新活動之海報及活動看板。 4.2 方便讀者利用本館各項措施，改善全館之服務動線並更新所有指標。	每月	推廣組
	5. 哺乳室完成整修並正式啟用	5.1 原哺乳室位置較隱密及動線規畫亦欠流暢，故遷移至親子中心入口處旁，室內光線充足，且位於本館大門入口處明顯之處，對於餵哺母乳之讀者使用極為便利，並重新規畫整修及增購哺乳室所需設備（冰箱及飲水機等），提供餵哺母乳之讀者更貼心服務。另訂定哺乳室使用管理要點，以利維護管理。	100年3月	總務組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	6. 配合及執行環保署「推動台灣公廁整潔品質提升計畫」	6.1 配合及執行環保署「推動台灣公廁整潔品質提升計畫」，加強維護廁所清潔及宣導使用者如廁文化(含標語)。提供讀者「五心級」乾淨公廁，嚴格控管「不髒」、「不濕」、「不臭」、「自主管理」和「綠美化」等五項指標。	100年6月	總務組
	7. 提供檔案應用申請服務	7.1 於一樓設置本館檔案應用申請專區。	每月	總務組
		7.2 利用本館網頁設置檔案應用專區。	每月	總務組
	8. 設立遺失物招領服務單一窗口	8.1 於F服務櫃臺設置宜失物招領單一窗口，提供遺失物招領、協尋工作，提升本館對讀者服務品質。	每月	總務組
		8.2 於館內各單位尋獲之遺失物統一送至警衛室管理於每月20日於本館網頁上公告。		
(二) 服務行為友善性與專業性	1. 提昇民眾洽公服務禮儀滿意度	1.1 99年度讀者意見調查，館員服務態度達78%，雖為所有調查項目中得分最高，但仍有成長空間；100年全體館員仍將持續秉持服務熱忱為民服務，期提升讀者對服務的滿意度至80%以上。	每月	各單位
		1.2 提供走動式服務，指引進館民眾利用各項服務及館藏資源；主動發現讀者查找資料或利用服務之問題，並進一步予以協助、有效解決問題。	每月	各單位
		1.3 於本館網站設置館長民意信箱民眾滿意度問卷調查，針對以e-mail投書館長信箱之民眾，於回復之同時要求其至本館網站填寫滿意度問卷，俾瞭解並藉以提昇全體服務滿意度。	100年6月	秘書室
		1.4 規畫導覽SOP流程，加強導覽人員訓練，提供讀者更專業及完善的導覽行程	100年6月	推廣組
	2. 實施電話禮貌測試	2.1 訂定電話禮貌考評計畫、辦理櫃臺館員接待服務教育訓練，強化館員服務禮儀。	100年6、12月	秘書室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2.2 不定期實施電話禮貌測試，督促服務人員注意電話接應、電話禮貌及服務品質。	100年6、12月	秘書室
	3. 提昇服務可勝任程度	3.1 提高服務人員問題回應正確率。	每月	各組室
		3.2 修訂工作手冊，俾供館員作業依循，並於職務輪調時能快速交接工作。	100年3月	閱覽組
		3.3 辦理讀者服務館員教育訓練，落實標準作業程序，維持服務之一致性。	每季	閱覽組
		3.4 不定期提供專業新知、鼓勵館員參與各項專業訓練、會議，提升館員專業知能。	每月	閱覽組
	4. 提供讀者介購圖書服務。	4.1 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 380 件，配合採購 760 冊圖書資料。	100年12月	採編組
	5. 提供參考資訊專題簡介，強化參考服務效能	5.1 於 5 樓推出四檔次參考資訊專題展示，並提供簡介使讀者瞭解展示書籍內容與特色。	每季	參考組
		5.2 同時配合專題展示簡介，介紹館內各種資料庫電子資源，加強參考服務效能。	每季	參考組
(三) 服務行銷有效性	1. 透過施政宣導提升民眾對於機關施政及服務的認知與回應	1.1 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。	100年1月	閱覽組
		1.2 訂定讀者外借圖書獎勵計畫，鼓勵讀者閱讀；年度結束後公布模範讀者並予以表揚、獎勵。	100年12月	閱覽組
		1.3 設計本館借閱證、各類服務形象海報，鼓勵民眾辦證、閱讀並利用圖書館。	100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
		1.4 學期初始，行文學校鼓勵學生辦證，並提供團體辦證服務，提高辦證數；鼓勵學校教師辦理班級借閱證，經營班級閱讀。	100年2、9月	閱覽組
		1.5 辦理圖書借閱加倍、鼓勵讀者自助借書、主題書展及閱讀推廣活動等，藉由活動使讀者認識館藏、行銷館藏，提升館藏利用率。	每月	閱覽組
		1.6 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。	100年1、6月	閱覽組
		1.7 辦理班訪、親子閱讀活動等，藉由活動行銷親子資料中心館藏及服務。	每月	閱覽組
		1.8 於親子資料中心辦理「愛書人書架認養活動」，與社區及學校結合，提供家庭親子互動及各級學校學生公共服務機會，使社區讀者了解圖書資源基本概念。	每月	閱覽組
	2. 宣導政府出版品相關資訊，加強民眾對於政府出版品的認識與利用。	2.1 於本館 2 樓政府出版品新書展示專區辦理 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。另為加強推廣優良政府出版品，辦理 3 場政府出版品專題講座活動。	100年2月、5月、8月	採編組
	3. 辦理適合於新住民的閱讀推廣活動。	3.1 年度內辦理 4 場新住民閱讀推廣活動，介紹本館多元文化資源區的東南亞四國圖書資料給新住民，鼓勵新住民閱讀。	100年10月	採編組
	4. 辦理好書交換活動，提升閱讀風氣與推廣資源再利用觀念。	4.1 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。	100年1月、7月	採編組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	5. 與國內外學術機關團體進行交換，互通有無。	5.1 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 50 所學術機關、學校或圖書館建立長期圖書交換機制。	100 年 10 月	採編組
	6. 設置日治時期臺灣民族運動史料專區，提供各界應用。	6.1 於本館 5 樓臺灣學研究中心設置專區，集中館藏資料，並搭配本館臺灣學講座及辦理相關展覽，以增進民眾對臺灣民族運動歷史之了解及該館藏設施服務之認識。	100 年 10 月	參考組
	7. 獎助臺灣學博碩士論文，鼓勵學術研究。	7.1 於本館網站公告申請訊息、發函各公立大學校院並 e-mail 各大學相關系所公告申請須知；辦理頒獎典禮及邀請媒體報導，以促進館藏特色推廣及鼓勵得獎學子。並將得獎論文置於本館網頁，以提供各界閱覽使用。	100 年 4-12 月	參考組
	8. 辦理臺灣學系列講座活動，推廣臺灣學研究。	8.1 辦理「臺灣學」系列講座 12 場次。	每月	參考組
8.2 考量讀者多元化終身學習需求，提供經授權剪輯之演講內容於本館網頁「線上演講廳」平台，透過網路擴大講座效益，提升臺灣學研究風氣。		每月	參考組	
8.3 講座提供公務人員終身學習認證、教師研習認證，鼓勵社會大眾參與研究。		每月	參考組	
8.4 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。		每月	參考組	
	9. 辦理圖書維護專題展覽及講座等活動，推廣圖書保健觀念。	9.1 辦理辦理圖書維護專題講座 2 場次、展覽 1 場次，並印製圖書維護宣傳簡介。	100 年 10 月	參考組
9.2 辦理圖書修復技術研習，並建立圖書維護參觀導覽標準流程。		100 年 10 月	參考組	

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	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，讓參加活動之人次增加至少 10% 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。	每月	推廣組
		10.2 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。	每月	推廣組
		10.3 規劃網頁中「下載」專區、最新消息及活動，讓民眾能即時掌握本館訊息。	每月	推廣組
		10.4 辦理 4-6 場「館藏臺灣學研究書展及巡迴展」，行銷本館館藏特色。	100 年 12 月	推廣組
		10.5 辦理 4-6 場「日治時期臺灣資料全文影像系統」說明會，推廣利用本館館藏及數位化成果。	100 年 12 月	推廣組
		10.6 提供大型電子看板，規劃有電子海報區、影片宣導區、宣導照片區、文字公告區及跑馬燈區，推廣宣導本館即時資訊。	每月	推廣組
		10.7 與臺北捷運公司結合，將本館文宣 DM、各式展覽及活動海報，放置於民眾出入頻繁的各大捷運站，有效提升曝光率。	100 年 2 月	推廣組
三、顧客關係 (一) 民眾滿意度	1. 設計問卷，辦理讀者滿意度調查。	1.1 辦理 1 次調查，透過現場抽樣及網路問卷調查，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。	100 年 6 月	閱覽組
		1.2 辦理各類研習班、研討會、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。	100 年 12 月	推廣組
(二) 民眾意見處理有效性	1. 民眾意見回應與改善程度	1.1 統計讀者意見及讀者對各項服務的滿意情形，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，以提升年度服務績效。	100 年 7 月	閱覽組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 辦理讀者意見及服務滿意度調查，並檢討改善缺失	2.1 進行圖書維護專題展覽、專題講座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。	100年12月	參考組
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 提供「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。	每月	閱覽組
		1.2 本館各項閱覽服務規章，如悠遊卡借閱證申辦要點、置物櫃使用須知、規費收費標準、自修室使用要點及視聽區閱覽服務要點，均予公布內容，並保持內容新穎性及正確性。	每月	閱覽組
	2. 利用本館文宣品及出版品，提供正確及即時服務。	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。	100年12月	參考組
		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。	100年10月	參考組
	3. 利用本館文宣品及出版品，提供正確及即時服務	3.1 每月出版藝文資訊，報導本館活動訊息，提供更完整、正確及即時的服務。	每月	推廣組
		3.2 每季印製講座活動DM，宣傳各項講座及閱讀活動資訊。	每季	推廣組
	3.3 出版《臺灣圖書館管理季刊》、《臺灣學研究》(半年刊)及《臺灣學通訊》(月刊)等刊物，行銷推廣服務經營方針與理念。	每月	推廣組	
		3.4 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。	每月	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 提供視障者無障礙網路學習環境，提供視障讀者線上閱讀及下載電子圖書資訊、線上查詢及報名各項推廣活動。	每月	閱覽組
		1.2 透過網路服務不間斷特性，提供24小時館藏查詢、推薦新書與預約書籍服務。	每月	推廣組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.3 館藏查詢系統增加多元文化資源區圖書暨視聽資料服務，提供泰國、緬甸、印尼、越南查詢介面功能。	每月	推廣組
	2. 提升讀者電子資源利用素養與資訊檢索能力。	2.1 辦理 12 場電子資源推廣課程，以提升讀者電子資源利用素養與資訊檢索能力。	100 年 10 月	採編組
	3. 提供正確的網路資訊並定期更新及追蹤。	3.1 在入口網網頁，適時公告更新圖書維護展覽講座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。	每月	參考組
五、線上服務及電子參與 (一) 線上服務及電子參與	1. 線上服務提供及使用情形	1.1 館藏查詢及預約：讀者可於任何地方上網，利用本館館藏查詢系統查詢館藏現況並預約已外借之圖書資料；或以電話請館員為其預約。於系統中輸入帳號密碼即可預約欲借閱之圖書資料。	每月	閱覽組
		1.2 預約圖書到館、借閱圖書到期，提供電子郵件通知服務。	每月	閱覽組
		1.3 提供自修室座位預約登記服務，讀者可透過網路登記 7 日內之自修室座位。	每月	閱覽組
		1.4 閉架圖書及報紙合訂本調閱，讀者可透過電子郵件傳送需求，減少現場調閱等候時間。	每月	閱覽組
		1.5 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。	每月	推廣組
		1.6 提供「線上演講廳」等遠距服務，民眾可以在家中即可免費上網觀賞。	每月	推廣組
		1.7 改善網頁查詢功能，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。	每月	推廣組
	2. 為便利讀者，提供網路申請及遠距服務	2.1 於本館網頁提供特藏資料調閱單電子檔，俾讀者提前傳送申請，以節省等待時間，並可保留書籍於週末至館閱覽。	每月	參考組

實施要項	執行項目	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、傳真或線上報名。	每月	參考組
	3. 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	3.1 建置線上圖書維護參考諮詢服務網頁	每月	參考組
		3.2 建置圖書維護教學網頁，提供線上修復學習教材	每月	參考組
		3.3 蒐集、建置國內外圖書保存維護相關網頁資訊	每月	參考組
(二) 電子參與多樣性	1. 辦理年度讀者意見調查	1.1 年度讀者意見調查，本館採書面及網路問卷方式併行，供讀者表達對本館各項服務之滿意程度。	100年6月	閱覽組
	2. 建立無線上網環境	2.1 架設全館無線網路環境，提供讀者到館內隨時隨地上網的便利性。	100年5月	推廣組
	3. 簡化讀者申請無線上網的程序	3.1 無線網路結合讀者身份認證功能，讀者無須換證或其他繁瑣手續，透過認證讀者帳號密碼即可便捷使用館內無線網路。	100年5月	推廣組
	4. 提升無線網路基地台的速率	4.1 提供無線網路服務速度品質至802.11 b/g/n層級，增加檢索的速度，提升讀者上網品質。	100年5月	推廣組
六、有價值的創意服務 (一) 有價值的創意服務	1. 設置青少年閱讀專區	1.1 調查並蒐集青少年閱讀興趣、購置推薦閱讀圖書、辦理閱讀推廣相關服務及活動…等，以滿足青少年之資訊需求。	100年12月	閱覽組
	2. 建置視聽座位管理系統	2.1 應用科技軟體管理座位之使用，提供讀者線上選位、取消及排隊登記服務，以節省讀者等候時間，提昇座位利用效能及公用設備服務品質，並可減少館員人力需求。	100年3月	閱覽組
	3. 將服務評核過程研發創新，制訂「讀者服務品質評核指標評分表」，對於讀者服務品質進行評分。	3.1 以「讀者服務品質評核指標評分表」對於讀者服務品質進行評分，再將各年度評分情形進行比較與分析，作為採取改善服務措施的重要參考。	100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
	4. 突破圖書館「在地服務」模式，提供更多元服務與活動	4.1 與其他文化團體及基金會進行異業聯盟、提供更多元服務	100年12月	推廣組
		4.1.1 與毛毛蟲哲學文教基金會合辦「天真與視野：曹俊彥兒童文學美術五十年回顧展」並同時辦理多場講座，讓讀者能近距離欣賞這位本土兒童文學及繪本作家的作品及風采。	100年12月	推廣組
		4.1.2 與臺北市廣告代理商業同業公會及東南科技大學合辦本館館藏日治時期臺灣學研究「地圖類」及「廣告類」之書展及講座，提供更多元的活動內容。	100年12月	推廣組
		4.1.3 與真理大學臺灣文學資料館合辦「西川滿特展」，提供更多元的活動內容。	100年9-10月	參考組
	5. 擴展國際視野，國際接軌	5.1 與墨西哥在臺辦事處共同辦理「靈感墨西哥及文化特展」，擴展讀者國際視野及瞭解異國文化特色。	100年5-6月	推廣組
		5.2 與臺灣歷史學會合辦「臺灣學研究國際研討會」，增進國際學術交流。	100年9月	推廣組
(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益	6. 設計創意增值產品，行銷館藏特色	6.1 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。	每月	推廣組
	1. 設置青少年閱讀專區	1.1 規劃辦理青少年閱讀講座、主題書展及影片欣賞6場。	100年12月	閱覽組
	2. 建置視聽座位管理系統	2.1 建立視聽座位登記及取消作業原則，及館員服務標準流程，並印製相關文宣供讀者取閱。	100年3月	閱覽組
	3. 突破圖書館「在地服務」模式，提供更多	3.1 與基金會或文化機構策略聯盟，合辦各式活動。	100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
	元服務與活動	3.2 主動前往國內相關臺灣學機構與系所辦理「日治時期臺灣資料全文影像系統」說明會，預計辦理 4-6 場。	100 年 12 月	推廣組
	4. 擴展國際視野，國際接軌	4.1 參與 2011 年美國紐奧爾良 ALA 年會並參訪圖書館，除學術交流外並標竿學習。	100 年 6 月	推廣組
		4.2 赴日本國會圖書館等機構參訪觀摩，學習圖書修護制度並標竿學習。	100 年 10 月	參考組
	5. 設計創意增值產品，行銷館藏特色	5.1 於本館一樓設置創意產品展示專區，行銷館藏特色。	每月	推廣組
		5.2 配合館內外相關活動，適時規劃辦理館藏文創商品之推廣，加強與讀者的互動。	每月	推廣組
(三) 服務措施執行方法效能性	1. 設置青少年閱讀專區	1.1 青少年閱讀及利用圖書館情形尚停滯於升學導向，閱讀人口及借閱圖書情形亟待開發，本館設置青少年閱讀專區，期能滿足雙和地區國高中 2 萬名學生之資訊需求。	100 年 12 月	閱覽組
	2. 建置視聽座位管理系統	2.1 該系統之建置，預計可紓解每年約 15,000 人次讀者之人工處理作業負荷及讀者排隊時間。	100 年 3 月	閱覽組
	3. 突破圖書館「在地服務」模式，提供更多元服務與活動	3.1 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。	100 年 10 月	推廣組
	4. 擴展國際視野，國際接軌	4.1 與國內外學術機構合作辦理國際研討會，提升國際能見度及國際交流經驗。	100 年 9 月	推廣組
	5. 設計創意增值產品，行銷館藏特色	5.1 擴展本館創意增值產品之館外銷售據點，加強行銷。	每月	推廣組