國立臺灣圖書館
107 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

- 一、行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」。
- 二、教育部 107 年 3 月 8 日臺教綜(一)字第 1070033216 號函頒「教育部 107 年度提升服務品質實施計畫」。

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、擴大社會參與管道，強化民意回應機制，提供友善網路服務，提供有感優質服務。
- 四、開放政府透明治理，建立友善互信環境，優化機關管理創新，推動創新加值服務。

參、執行對象

本館所有組室(包括企劃推廣組、採訪編目組、閱覽典藏組、參考特藏組、秘書室、人事室、主計室、資訊中心及陽明山中山樓管理所)。

肆、執行期程

自民國 107 年 1 月起至民國 107 年 12 月止，計 1 年。


伍、計畫內容：詳附表。

陸、執行步驟

- 一、本館 107 年度服務品質實施計畫，經 107 年 3 月 15 日第 854 次館務會議通過，作為執行與管考之依據。
- 二、本計畫各項實施要項工作進度應依計畫期程進行，執行期間得依實際辦理情形酌予滾動修正計畫，並依行政程序呈送首長核可後，提送館務會議討論。
- 三、本館配合並積極參與上級機關不定期研習、考核及實地訪視作業。


柒、管考獎懲

- 一、本館將依本計畫及預期達成效益，每季定期檢討執行績效及列管，並不定期進行查核，以瞭解具體執行情形及成效，以維服務品質。
- 二、因應上級機關不定期考核結果，即時針對缺失積極改善，並就建議改進事項之後續辦理情形提報館務會議追蹤管考。
- 三、辦理執行項目績效良好或執行項目達成效益者，得依規定敘獎或納入年終考績考量。


 國立臺灣圖書館
107 年度提升服務品質執行計畫

附表


實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位	
一、基礎服務 (一) 服務一致及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	1.1 申辦業務皆有訂定標準作業流程	1-12 月	全館	
		1.2 訂定讀者服務標準化作業	1-12 月	閱覽組、參考組	
		1.3 各項推廣活動均依照標準作業流程	1-12 月	企推組	
	2. 服務及時性	2.1 預約書到館及時通知服務	1-12 月	閱覽組	
		2.2 圖書資料到期及逾期前及時提醒	1-12 月	閱覽組	
		2.3 民意信箱收件及處理情形均及時回復	1-12 月	秘書室	
		2.4 活動報名情形及時顯示	1-12 月	全館	
		2.5 自修室、視聽欣賞區及資訊檢索區座位預約情形及時顯示	1-12 月	閱覽組	
		2.6 臨時館舍攝影服務申請	1-12 月	秘書室	
		2.7 提供視障隨身聽 APP 推播功能	1-12 月	採編組	
		2.8 辦理各項推廣活動均依照標準作業流程規定依限完成	1-12 月	企推組	
		2.9 簡化服務流程	1-12 月	全館	
	3. 服務人員專業度	3.1 加強辦理提升服務職能之教育訓練	1-12 月	全館	
		3.1.1 本館員工館內外教育訓練	1-12 月	人事室	
		3.1.2 館員讀書會及心得分享報告	1-12 月	人事室	
		3.1.3 臺灣學及圖書維護訓練課程	1-12 月	參考組、企推組	
3.1.4 身心障礙專業知識教育訓練		1-12 月	採編組		
3.1.5 閱讀推廣相關訓練課程		1-12 月	企推組、閱覽組、採編組、參考組		
3.1.6 加強保全及清潔人員教育訓練		1-12 月	秘書室		
3.2 講究回應問題時效與品質	1-12 月	全館			
3.3 運用優秀志工並加強專業培訓	1-12 月	閱覽組			
4. 其他	成立「提升櫃臺館員服務品質小組」	1-12 月	閱覽組、採編組、參考組		
(二) 服務友善	1. 服務設施合宜程度	1.1 核心設施定期檢測維護	1-12 月	全館	
		1.1.1 加強公共安全與環境改善	1-12 月	秘書室	
		1.1.2 定期檢驗測定室內空氣品質	1-12 月	秘書室	
		1.1.3 資訊設備及自動化系統定期檢測	1-12 月	資訊中心	
		1.2 一般設施定期檢測維護	1-12 月	全館	
		1.2.1 提供優良認證哺乳室	1-12 月	秘書室	
		1.2.2 加強館區戶外設施安全性及服務	1-12 月	秘書室	
		1.3 閱覽空間及設施設備優化	1-12 月	全館	
		1.3.1 檢視無障礙閱覽環境	1-12 月	採編組、秘書室	
		1.3.2 簡報室、多元文化區、樂齡資源區、視聽欣賞區閱覽空間及設施設備改善	1-12 月	閱覽組、秘書室	
		1.3.3 汰換電腦教室及視聽區讀者電腦	4-12 月	資訊中心	
		1.3.4 新購平板電腦供本館推廣活動使用	3-12 月	資訊中心	
		2. 網站使用便利性	2.1 網站資訊即時更新，定期檢測	1-12 月	全館
			2.2 網站易於檢索，檢索功能完善	1-12 月	全館

 國立臺灣圖書館
107 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位	
(三) 開放參與		2.3 響應式網頁便於各種載具查詢資訊	1-12 月	資訊中心	
		2.4 「視障電子資源整合查詢系統」具備新版無障礙網頁開發規範 2.0 版之 AAA 標章，便利使用者操作	1-12 月	採編組	
		2.5 建置入口網行事曆、熱門檢索功能	1-12 月	資訊中心	
		2.6 各項推廣活動皆於網頁提供申請或相關說明	1-12 月	企推組	
		2.7 館藏查詢網站響應式網頁設計	10-12 月	資訊中心	
		3. 服務行為的友善性	3.1 多管道進行電話禮貌測試	1-12 月	主秘室
		3.2 定期檢核回應問題時效與品質	1-12 月	全館	
	3.3 辦理微笑小太陽優質服務人員選拔	1-12 月	人事室		
	3.4 賡續辦理本館新進(在職)同仁溫馨關懷及協助事項	1-12 月	人事室		
	3.5 加強服務人員服務禮儀與接待訓練	1-12 月	人事室		
	3.6 加強服務人員專業訓練	1-12 月	全館		
	3.7 推行「微笑圈」服務禮貌運動	1-12 月	閱覽組		
	3.8 強化並提升志工服務能量	1-12 月	閱覽組		
	3.9 加強保全及清潔人員服務禮貌	1-12 月	秘書室		
	3.10 營造視障友善生活圈	1-12 月	採編組		
	3.11 提供視障讀者公車站及捷運站接送、代叫計程車等服務	1-12 月	採編組		
	3.12 提供視障讀者「替者郵件」	1-12 月	採編組		
	3.13 各項身心障礙閱讀推廣活動	1-12 月	採編組		
3.14 建置互動式行動看板	1-12 月	資訊中心			
3.15 本館 NTL 及 iTaiwan 無線網路與教育部 TAnetRoaming 漫遊認證中心進行界接	4-12 月	資訊中心			
3.16 提供手譯導覽服務	1-12 月	企推組			
3.17 資訊駐點人員假日於一樓櫃臺提供電腦諮詢服務	1-12 月	資訊中心			
3.18 入口網站全面提供 ODF 格式文件，便利民眾獲取網站資訊	1-12 月	資訊中心			
4. 服務資訊透明度	4.1 提供線上查詢辦理借閱證流程	1-12 月	閱覽組		
	4.2 提供線上查詢館藏圖書資料	1-12 月	閱覽組		
	4.3 提供線上查詢個人借閱紀錄	1-12 月	閱覽組		
	4.4 提供線上查詢圖書預約情形	1-12 月	閱覽組		
	4.5 提供線上查詢活動報名情形	1-12 月	全館		
	4.6 提供線上查詢自修室、視聽欣賞區、資訊檢索區座位登記情形	1-12 月	閱覽組		
	4.7 網路公告本館採購相關資訊	1-12 月	秘書室		
	4.8 每日主動提供檢獲失物訊息	1-12 月	秘書室		
	4.9 網頁即時更新本館出版品相關資訊	1-12 月	採編組		
	4.10 本館網頁即時公告更新各項論文研究獎助訊息及得獎名單	1-12 月	採編組、參考組		
	4.11 導覽參觀等推廣活動皆於線上即時公告相關資訊	1-12 月	企推組		
	4.12 公告讀者滿意度調查報告	1-12 月	閱覽組、採編組		
基礎服務開放參與實際運用	1. 設置民意信箱廣徵民眾對基礎服務改善	1-12 月	主秘室		

 國立臺灣圖書館
107 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	情形	建言 2. 電子資源查詢系統設「讀者互動評論區」 3. 本館 Facebook 粉絲專頁提供民眾參與及討論	1-12 月 1-12 月	全館 全館
(四) 創新性	基礎服務創新性實際運用情形	1. 新增線上查詢電腦座位登記情形 2. 新設預約書自助取書區	1 月 8 月	閱覽組 閱覽組
二、服務遞送 (一) 服務便捷	1. 設置單一窗口整合服務	1.1 全功能服務櫃臺 1.2 分區專業服務櫃臺 1.3 網路服務單一窗口 1.4 電話服務單一窗口 1.5 設置自助還書分檢系統 1.6 提供志工專屬服務窗口	3、6、9、12 月 3、6、9、12 月 3、6、9、12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	閱覽組 閱覽組、參考組 資訊中心、中山樓 秘書室 閱覽組 閱覽組、中山樓
	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	2.1 網路辦理借閱證免填紙本申請表 2.2 校園團體辦理借閱證免填申請表	1-12 月 1-12 月	閱覽組 閱覽組
	3. 開發線上申辦或跨平臺通用服務	3.1 提供線上預約圖書、續借圖書、調閱圖書、預約自修室座位、網路辦理借閱證、查詢電腦/視聽欣賞座位使用情形、館際合作、館舍攝影申請、場地登錄查詢及公共服務登記等線上申辦服務 3.2 中山樓「參觀導覽」線上預約服務 3.3 建置「視障電子資源整合查詢系統」 3.4 開發「視障隨身聽」APP 3.5 提供線上圖書推薦 3.6 提供本館館藏目錄系統 API，參加館際合作組織跨平臺整合服務系統 3.7 推廣活動提供線上申辦功能	1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 3-12 月 1-12 月	閱覽組、參考組、秘書室 中山樓 採編組 採編組 採編組 資訊中心 企推組
	4. 其他服務作法	4.1 提供電子資源線上借閱服務 4.2 本館《藝文資訊》及《臺灣學通訊》雙月刊發行電子版	1-12 月 1-12 月	參考組 企推組
(二) 服務可近性	1. 客製化服務	警者郵件免費送到家	1-12 月	採編組
	2. 專人全程服務	2.1 於視障資料中心設置服務專員 2.2 提供專人全程導覽服務	1-12 月 1-12 月	採編組 企推組、中山樓
	3. 主動服務	3.1 預約書到館主動通知服務 3.2 圖書資料到期及逾期前主動提醒 3.3 民意信箱收件及處理情形均主動回復 3.4 活動報名情形主動顯示 3.5 圖書介購處理情形主動通知 3.6 自修室座位預約情形主動通知 3.7 主動寄送「藝文資訊」及「臺灣學通訊」電子版 3.8 民眾捐贈圖書提供便捷服務方式 3.9 辦理全國性「視障電子資源整合查詢系統」推廣教育課程	1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	閱覽組 閱覽組 主秘室 全館 採編組 閱覽組 企推組 採編組 採編組

 國立臺灣圖書館
107 年度提升服務品質執行計畫

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	4. 其他服務作法	4.1 本館「視障電子資源整合查詢系統」之「資源教室」 4.2 辦理身心障礙全國性推廣活動 4.3 開放特殊教育學校申請本館特殊讀者帳號	1-12 月 1-12 月 1-12 月	採編組 採編組 採編組
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	視障電子資源整合查詢系統」提供相關視障資源典藏機構館際互借服務	1-12 月	採編組
	2. 優質服務	辦理微笑小太陽優質服務人員選拔活動	1-12 月	人事室
(四) 開放參與	服務遞送開放參與實際運用情形	提供「臺灣圖書醫院裝訂室參觀導覽」服務	1-12 月	參考組
(五) 創新性	服務遞送創新性實際運用情形	規劃「HEART BOOKS·心布克書箱宅急便」創新服務	1-12 月	採編組
三、服務量能 (一) 內部作業簡化	運用多元管道蒐集成員意見，以改善內部流程，減省不必要的行政程序。	1. 透過電子郵件、內網系統、電話、口頭及會議方式蒐集成員意見	1-12 月	全館
		2. 運用通訊軟體及時溝通	1-12 月	全館
		3. 配合推動電子化作業	1-12 月	秘書室
(二) 服務精進機制	機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率	建立機關內部創新提案及館務改善機制	1-12 月	人事室
(三) 開放參與	服務量能開放參與實際運用情形	1. 運用志工人力及公共服務學生參與服務	1-12 月	全館
		2. 結合基金會及機關團體齊力推廣閱讀	1-12 月	全館
(四) 創新性	服務量能創新性實際運用情形	結合基金會及機關團體齊力推廣閱讀	1-12 月	全館
四、服務評價 (一) 服務滿意情形	1. 根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查。	1.1 讀者滿意度調查	6-8 月	閱覽組
		1.2 研習活動滿意度調查	1-12 月	全館
	2. 可彈性運用其他機制瞭解民眾對服務的評價，並請提供執行情形及結果。	各項研習與活動滿意度調查作為改進的參考	1-12 月	全館
(二) 意見回應處理情形	應說明民眾意見回應處理機制、情形等。	1. 建立民眾意見處理機制 2. 妥善回應民眾意見並追蹤處理	1-12 月	主秘室
(三) 開放參與	服務評價開放參與實際運用情形	1. 讀者意見處理情形滿意度回饋機制	1-12 月	主秘室
		2. 讀者滿意度調查開放意見追蹤處理	1-12 月	閱覽組、採編組