國立臺灣圖書館
108 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 108 年 4 月 18 日臺教綜（一）字第 1080034834 號函頒「教育部 108 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 108 年 1 月起至民國 108 年 12 月止，計 1 年。


伍、計畫內容：詳附表。

陸、執行步驟

- 一、本館 108 年度服務品質實施計畫，經 108 年 5 月 15 日第 862 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
 108 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 1.2 訂定讀者服務標準化作業 1.3 辦理各項推廣活動均依標準作業流程	1-12 月 1-12 月 1-12 月	全館 閱覽組、參考組 企推組
	2. 服務及時性	2.1 預約書到館及時通知服務 2.2 圖書資料到期及逾期前及時提醒 2.3 民意信箱收件及處理情形均及時回復 2.4 提供手機條碼借閱證 2.5 活動報名情形及時顯示 2.6 自修室、視聽欣賞區及資訊檢索區座位預約情形及時顯示 2.7 於 1 樓圓形服務臺設置臨時館舍攝影服務申請 2.8 提供視障隨身聽 APP 推播功能 2.9 辦理各項推廣活動均依標準作業流程 2.10 簡化服務流程	1-12 月 1-12 月 1-12 月 3-12 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 閱覽組、資訊中心 全館 閱覽組 秘書室 採編組 企推組 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 3.1.1 本館員工館內外教育訓練 3.1.2 館員讀書會及心得分享報告 3.1.3 臺灣學及圖書維護訓練課程 3.1.4 身心障礙專業知識教育訓練 3.1.5 閱讀推廣相關訓練課程 3.1.6 加強保全及清潔人員教育訓練 3.2 講究回應問題時效與品質 3.3 運用優秀志工並加強專業培訓	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 1-12 月	全館 人事室 人事室 參考組、企推組 採編組 企推組、閱覽組、採編組、參考組 秘書室 全館 閱覽組
	4. 其他	「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 1.1.1 加強公共安全與環境改善 1.1.2 定期檢驗測定室內空氣品質 1.1.3 資訊設備及系統定期檢測維護 1.2 一般設施定期檢測維護 1.2.1 設置哺集乳室，提供友善環境 1.2.2 加強館區戶外設施安全 1.2.3 定期督導館區委外場地安全、清潔 1.3 閱覽空間及設施設備優化 1.3.1 增購身心障礙者閱讀所需資訊設備 1.3.2 親子資料中心友善閱覽空間建置及設施設備優化 1.3.3 汰換讀者區個人電腦	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 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月 4-12 月	全館 秘書室 秘書室 資訊中心 全館 秘書室 秘書室 秘書室 全館 採編組、秘書室 閱覽組、秘書室 資訊中心

 國立臺灣圖書館
108 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
		1.3.4 提供平板電腦	1-12 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
		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」具備無障礙網頁開發規範 2.0 版之 AAA 標章	1-12 月	採編組
		2.5 擴充入口網藝文資訊及文創品、出版品線上訂購功能	1-12 月	資訊中心
		2.6 終身學習班、藝文展覽、導覽參觀、行動展覽館皆於網頁提供申請	1-12 月	企推組
		2.7 館藏查詢網站響應式網頁設計	1-12 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	7-10 月	人事室
		3.4 本館新進(在職)同仁溫馨關懷及協助	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	閱覽組 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，與圖書館鄰近餐飲業者合作提供無障礙格式菜單	1-12 月	採編組
		3.11 針對自行到館之視障朋友，本館提供公車站及捷運站接送、代叫計程車等	1-12 月	採編組
		3.12 提供視障讀者「瞽者郵件」	1-12 月	採編組
		3.13 各項閱讀推廣活動，提供身心障礙者專屬 VIP 服務	1-12 月	採編組
		3.14 建置互動式行動看板，提供即時資訊	1-12 月	資訊中心
		3.15 本館 NTL 及 iTaiwan 無線網路與教育部 TAnetRoaming 漫遊認證中心界接	1-12 月	資訊中心
		3.1 提供手譯導覽與輪椅等服務	1-12 月	企推組
		3.17 資訊駐點人員假日於櫃檯提供諮詢	1-12 月	資訊中心
		3.18 入口網站全面提供 ODF 格式文件	1-12 月	資訊中心

 國立臺灣圖書館
108 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. 服務資訊透明度	4.1 提供線上查詢辦理借閱證流程 4.2 提供線上查詢館藏圖書資料 4.3 提供線上查詢個人借閱紀錄 4.4 提供線上查詢圖書預約情形 4.5 提供線上查詢活動報名情形 4.6 提供線上查詢自修室、視聽欣賞區、資訊檢索區、行動裝置專區座位登記 4.7 網路公告本館採購相關資訊 4.8 每日主動提供檢獲失物訊息 4.9 本館網頁即時公告本館出版品資訊 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 4.11 導覽參觀、終身學習班、申請藝文展覽資訊、行動展覽館皆於線上即時公告相關資訊 4.12 於本館網頁專區公告讀者滿意度調查報告	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 1-12 月 1-12 月 1-12 月 1-12 月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 閱覽組 全館 閱覽組 秘書室 秘書室 採編組 採編組、參考組 企推組 閱覽組
(三) 開放參與	基礎服務開放參與實際運用情形	1.設置民意信箱 2.電子資源查詢系統設「讀者互動評論區」 3.本館 Facebook 提供民眾參與及討論	1-12 月 1-12 月 1-12 月	主秘室 全館 全館
(四) 創新性	基礎服務創新性實際運用情形	1.新增線上查詢行動裝置專區座位登記 2.新設行動裝置專區 3.設置預約書自助取書區 4.提供手機條碼借閱證 5.新增報廢財產上網公告供民眾標售利用	1 月 1 月 2 月 1 月 1-12 月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 閱覽組、資訊中心 秘書室
二、服務遞送 (一) 服務便捷	1. 設置單一窗口整合服務	1.1 全功能服務櫃臺單一窗口 1.2 分區專業服務櫃臺提供全功能的服務 1.3 網路服務單一窗口，提供多種數位資源整合查詢及服務於單一窗口 1.4 電話服務單一窗口，提供基本洽公、諮詢回復及適當的轉接服務 1.5 設置自助還書分檢系統 1.6 志工專屬服務窗口，提供各項公告及相關法規，建置「志工園地」網頁	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、免附戶口名簿或身分證	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、預約自修室及行動裝置專區座位、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、場地檔期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」線上預約導覽務 3.3 建置「視障電子資源整合查詢系統」	1-12 月 1-12 月 1-12 月	閱覽組、參考組、秘書室 中山樓 採編組

 國立臺灣圖書館
108 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
		3.4 開發「視障隨身聽」APP 3.5 提供線上圖書推薦，讀者薦購快易通 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 推廣活動皆於網頁提供訊息指引，活動報名提供線上申辦功能	1-12 月 1-12 月 3-12 月 1-12 月	採編組 採編組 資訊中心 企推組
	4. 其他服務作法	4.1 提供電子資源全年無休線上借閱服務 4.2 本館《藝文資訊》及《臺灣學通訊》雙月刊除出版紙本外，也發行電子版	1-12 月 1-12 月	參考組 企推組
(二) 服務可近性	1. 客製化服務	替者郵件免費送到家	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(事先預約)	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 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
	4. 其他服務作法	4.1 上載取得授權之講座課程資料至本館「視障電子資源整合查詢系統」 4.2 結合國內特殊教育學校及身心障礙服務機構資源，辦理全國性推廣活動 4.3 開放特教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	7-10 月	人事室
	3. 服務優化	親子資料中心可外借圖書加貼 RFID 晶片	3-12 月	閱覽組
(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	與特殊教育學校合作「校園推廣活動」	1-12 月	採編組
三、服務量能	(一) 內部作業簡化	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. 運用電子公文管理系統加速公文及相關案件處理時效，以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，並定期運作	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

 國立臺灣圖書館
108 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
	形			
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，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。	1.1 讀者滿意度問卷調查方式規劃以讀者使用情形分析為主 1.2 內部顧客滿意度調查 1.3 各項研習活動進行滿意度調查	6-8 月 1-12 月 1-12 月	閱覽組 秘書室 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、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。	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，進行系統分析及評估	1-12 月	秘書室
(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 2. 讀者滿意度調查開放意見追蹤處理，並於本館網頁專區公告	1-12 月 1-12 月	秘書室 閱覽組