

國家圖書館 105 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

依據教育部 105 年 1 月 26 日臺教綜(一)字第 1050012476 號函頒「教育部 105 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、強化服務效能，提升整體服務品質。
- 二、簡化服務程序，確保流程公開透明。
- 三、健全服務設施，建構友善服務環境。
- 四、廣宣服務資訊，進行有效服務行銷。
- 五、建立顧客關係，瞭解民眾服務感受。
- 六、落實資訊公開，提供多元資訊服務。
- 七、規劃創新服務，成為標竿學習楷模。

參、執行對象

本館各組室、國際標準書號中心、書目資訊中心及漢學研究中心。

肆、執行期程

自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容

依據教育部函頒實施計畫之實施策略及方法、實施要項、評核指標與本館特色，制訂提升服務品質之執行項目如下表：

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完期 | 成限 | 承單 | 辦位 | |
|----------------------|----------------|--|--------|--------|--------|--------|--|
| 一、服務流程 (一)服務流程便捷性 | 1. 單一窗口服務全功能程度 | 1.1 建立漢學新書通報館藏連結機制，便利讀者借閱利用，預估全年 3,100 筆。 1.2 書號中心單一窗口提供 ISBN/CIP/ISRC 一處收件，全程完整服務。 1.3 提供全球資訊網單一登入認證服務，便利讀者網路申辦作業流程，減少多個帳密與多重登入之困擾。 1.4 建立線上報名系統，讀者報名本館辦理之研習、講座及活動，透過系統整合報名、報名結果回復及活動提醒通知等功能。 1.5 設置總服務臺，提供一般問題諮詢、圖書檢索及調閱申請等服 | 每月持續辦理 | 每日持續辦理 | 每日持續辦理 | 每日持續辦理 | 漢學中心資料服務組 國際標準書號中心 數位知識系統組 數位知識系統組 知識服務組 |

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完 期 | 成 限 | 承 單 | 辦 位 | |
|------------|-----------------|--|------------|------------|------------|-----------------------------------|---|
| | | <p>務，協助讀者解決各項閱覽問題。</p> <p>1.6 設置參考諮詢服務櫃檯，提供讀者參考問題諮詢服務、國內外館際合作之申請與取件服務。</p> <p>1.7 透過「電子書刊送存閱覽服務系統」提供電子書 ISBN 申請與線上送存作業單一窗口服務。</p> <p>1.8 持續建置及維護「臺灣網站典藏系統」，新增至少 315 個典藏網站之 metadata 資料建立與網站擷取，維護既有 4,500 個網站之新典藏版本。另持續將所典藏之網站內容與本館館藏自動化系統 (ALEPH) 資料介接，讓讀者於不同入口皆能便利查詢本系統服務，以提升服務量。</p> | | | | 知識服務組 館藏發展及書目管理組 館藏發展及書目管理組 | |
| | 2. 申辦案件流程簡化程度 | <p>2.1 提供 ISBN/CIP/ISRC 線上申請、書面傳真申請及臨櫃收件，均能於 3 日內處理完成。</p> <p>2.2 提供免附照片辦證服務，簡化讀者辦理閱覽證流程，便利讀者入館查檢圖書資訊。</p> <p>2.3 推動普通本線裝書的預約作業，以現場或電郵、電話預約，縮短及簡化調閱作業。</p> <p>2.4 讀者可在本館網頁直接下載古籍閱覽等相關申請表單使用，縮短申請的時間。</p> | 每日持續 辦理 | 每日持續 辦理 | 每日持續 辦理 | 每日持續 辦理 | 國際標準書號中心 知識服務組 特藏文獻組 特藏文獻組 |
| (二)服務流程透明度 | 1. 案件處理流程查詢公開程度 | <p>1.1 提供文教區場地申辦狀況之全年無休線上查詢。</p> <p>1.2 ISBN/CIP/ISRC 皆提供線上(網路)及電話查詢處理最新進度。</p> <p>1.3 建置「圖書調閱查詢」系統，提供讀者即時查詢個人調閱圖書之狀態及處理進度。</p> <p>1.4 提供古籍文獻資料的多元化諮詢服務，包括現場、書信、電郵及電話諮詢服務。</p> <p>1.5 提供電子書送存進度線上查詢。</p> | 每日持續 辦理 | 每日持續 辦理 | 每日持續 辦理 | 每日持續 辦理 | 秘書室 國際標準書號中心 知識服務組 特藏文獻組 館藏發展及書目管理組 |
| | 2. 案件處理流程主動回應程度 | 2.1 ISBN/CIP 皆提供線上、電子郵件及傳真主動通知功能。ISRC | 每日持續 辦理 | | | | 國際標準書號 |

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完 期 | 成 限 | 承 單 | 辦 位 | | | |
|------------------------|----------------|--|------------|--------|---------------------------|-------------------------------|-----------|------------|--|
| | | <p>提供線上及電子郵件通知功能。</p> <p>2.2 線上申請圖書調閱後，即時顯示申請結果及領件相關訊息。</p> <p>2.3 透過「NBINet 書目品質管理系統」，主動即時回應合作館書目檢核結果，平均每月約 85 個檔案。</p> <p>2.4 電子書送存結果透過系統主動發送電子郵件通知。</p> | | | 中心 | 知識服務組 書目資訊中心 館藏發展及書目管理組 | | | |
| 二、機關形象及顧客關係 (一)機關形象 | 1. 服務設施合宜程度 | <p>1.1 檢視與改善公共空間之環境與設備。</p> <p>1.2 定時進行各閱覽室書籍整架，提高圖書架位正確度，便利讀者查找。</p> <p>1.3 檢視臨櫃申辦服務設施標示，提供申辦表單及填寫範例，備妥指導簡介、文具、老花眼鏡。</p> <p>1.4 利用休館日查檢閱覽室服務設備，包括電腦、微縮閱讀複印機的可用性並進行維護，以確保設備品質。</p> <p>1.5 更新老舊閱覽桌椅，規劃安靜閱讀區，滿足讀者閱讀需求，提供優質舒適閱覽環境。</p> <p>1.6 設置掃描設備，便利讀者儲存研究資料，減少紙張影印量，達到節能減碳、淨化空氣的目的。</p> | 每月持續辦理 | 每周持續辦理 | 每日持續辦理 | 每周持續辦理 | 105 年 6 月 | 105 年 12 月 | 秘書室 知識服務組 知識服務組 知識服務組 知識服務組 知識服務組 |
| | 2. 服務行為友善性及專業度 | <p>2.1 辦理電話與服務臺禮儀測試與檢討改進作業。</p> <p>2.2 推動走動式管理及服務，主動協助讀者指導利用館藏與特藏資源，滿足讀者知識的需求。</p> | 每季持續辦理 | 每日持續辦理 | 秘書室 知識服務組 | | | | |
| | 3. 服務行銷有效程度 | <p>3.1 辦理外籍學人利用指導課程，向學人介紹國內漢學研究資源。</p> <p>3.2 提供「每日預告書訊服務」，以申辦即將出版新書之 ISBN/CIP 書目資料為基礎，依據讀者所挑選之閱讀主題，經由 e-mail 即時功能每日發送新書出版預告訊息，以做為閱讀選購之參考，提升民眾獲取出版訊息之便利性。每月透過本館電子報及全國新書資訊月刊，報導服</p> | 105 年 10 月 | 每日持續辦理 | 漢學中心 資料服務組 國際標準書號中心 | | | | |

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完 期 | 成 限 | 承 單 | 辦 位 |
|------|------|--|-------------|--------|-------------------------------|--------|
| | | 務(申辦)統計成果並友善行銷本項業務。 | | | | |
| | | 3.3 定期發行圖書館電子報，歡迎民眾訂閱，積極傳播圖書館知識服務資源，有效進行圖書館服務行銷。 | 每月持續 辦理 | | 數位知 識系 統 組 | |
| | | 3.4 推廣「臺灣博碩士論文知識加值系統」之應用，規劃辦理相關教育訓練課程。 | 105年12 月 | | 知識服 務組 | |
| | | 3.5 與大學校院合作辦理優秀學位論文聯合發表會，行銷「臺灣博碩士論文知識加值系統」與宣導數位授權。 | 105年6 月 | | 知識服 務組 | |
| | | 3.6 辦理特色博碩士論文博覽會，宣傳臺灣各大專校院研究亮點。 | 105年7 月 | | 知識服 務組 | |
| | | 3.7 每月發行「國家圖書館藝術暨視聽資料中心電子報」，報導或預告全國藝術相關表演、展覽及學術活動之訊息及整理當月藝文活動之延伸閱讀資料，主動提供讀者資訊。 | 每月辦理 | | 知識服 務組 | |
| | | 3.8 分群分眾辦理客製化圖書館資源與利用導覽活動。 | 105年12 月 | | 知識服 務組 | |
| | | 3.9 提供館藏古籍文獻服務，並由專業館員提供相關資訊及利用指導服務。對於讀者提出各項諮詢問題，主動溝通瞭解並解決各項問題，包含古籍書目諮詢及微卷、網路平台使用等，並記錄讀者問題，做為改善的依據，提供讀者正確完善的服務。 | 105年12 月 | | 特藏文 獻組 | |
| | | 3.10 每月1日定期發行「漢學研究通訊電子報」，報導國內外漢學研究學術活動、出版、人事動態等訊息。每期報導約150則訊息。 | 每月持續 辦理 | | 漢學中 心學 術 交 流 組 | |
| | | 3.11 積極辦理「電子書刊送存閱覽服務系統」成果展示及政策宣導活動。擬辦理4場數位出版品送存之推廣行銷活動，並主動公告及發函各出版單位，鼓勵數位出版品送存。 | 105年10 月 | | 館藏發 展及書 目管 理 組 | |
| | | 3.12 每月定期發行編目園地電子報，公布資訊組織相關訊息。 | 每月持續 辦理 | | 館藏發 展及書 目管 理 組 | |
| | | 3.13 定期編印圖書館英文通訊(NCL | 每季持續 | | 國際合 | |

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完 期 | 成 限 | 承 單 | 辦 位 |
|------------------------------------|----------------|---|------------|------------|--------------------------------------|---------------|
| | | News letter)，寄送國內外圖書館與交換單位，提供圖書館政策發展、研究成果簡介、各地區圖書館活動概況以及國際交流活動等資訊，輔以照片活潑版面以加強國際能見度；每期出刊後並將PDF檔置放本館網頁，以廣為利用。 3.14 參加「2016 台北國際書展」，以「圖破創新·數位加值」為主題，打造黃金書屋的入口意象，讓國內外專業人士一起進入臺灣各地的黃金書屋，探索豐富的館藏資源與創新服務措施。 | 辦理 | | 作組 | |
| | | | 105 年 2 月 | | 國 際 合 作 組 | |
| (二)顧客滿意情形 | 1. 機關服務滿意情形 | 辦理 105 年度圖書館服務滿意度調查，針對圖書館館藏、人員、服務與空間設施等進行調查，以瞭解讀者對本館各項服務的看法。 | 105 年 10 月 | | 知 識 服 務 組 | |
| | 2. 民眾意見回應與改善情形 | 2.1 設置館長信箱、讀者意見箱及服務專線電話，將館長電子信箱置於網站首頁，提供讀者利用，以廣納建言，並針對讀者意見與建議事項，指派專人積極主動迅速回應，暢通溝通管道。 2.2 讀者意見書以最速件分文，於 3 日內完成處理陳核，納入管考進行後續處理追蹤列管。 | 每日持續 辦理 | | 秘 書 室 | |
| | | | 每日持續 辦理 | | 秘 書 室 | |
| 三、資訊提供及檢索服務 (一)資訊(料)公開適切性與內容有效性 | 資訊公開程度及內容正確度 | 1.1 建置「國際漢學研究數位資源選介」網頁版。 1.2 凡申請 ISBN/CIP 之預告新書出版資訊，皆完整公開於「全國新書資訊網」及政府資料開放平台(Open data)上，提供檢索及下載服務。另申辦者資訊皆提供檢索及列印服務。 1.3 各單位設置網站管理人，進行網頁更新維護，系統組負責網站整體運作與管理維護，並以網頁連結的有效性、網頁內容的正確性及即時性三個面向進行抽檢，定期統計彙整陳核，確保網頁內容正確性與即時性。 1.4 每月定期檢視機關網站對外提供之文件，如為可編輯者，應 | 105 年 6 月 | 105 年 12 月 | 漢 學 中 心 資 料 服 務 組 國 際 標 準 書 號 中 心 | 數 位 知 識 系 統 組 |
| | | | 每月持續 辦理 | | 數 位 知 識 系 統 組 | |
| | | | 每月持續 辦理 | | 數 位 知 識 系 統 組 | |

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完期 | 成限 | 承單 | 辦位 |
|------|------|--|------------|----|-----------|----|
| | | 採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式辦理。並辦理 OFFICE 文件開放格式 (ODF) 軟體教學課程。 | | | 組 | |
| | | 1.5 建立政府文獻資訊相關資料庫「政府公報資訊網」、「政府統計資訊網」等之數位內容，提供一般查詢、進階查詢、瀏覽查詢等智慧型檢索功能；透過單一查詢窗口，提供整合式檢索利用服務；並提供政府機關構進行超連結及共建共享服務。 | 105 年 10 月 | | 知識服務組 | |
| | | 1.6 上傳 NBINet 前一季新增之本國出版品書目平均每季約 5.5 萬筆至「政府資料開放平台」，擴展書目資訊周知度。 | 每季持續辦理 | | 書目資訊中心 | |
| | | 1.7 利用「特藏線上展覽館」，積極推動館藏古籍文獻利用推廣服務，並定期更新內容，展示古籍電子書成果，將展品及藏書結合經由線上即時閱覽的功能，提升民眾知識獲取之便利性。 | 105 年 12 月 | | 特藏文獻組 | |
| | | 1.8 積極進行館藏古籍文獻電子書或複製書的出版，並推動館藏資料的利用推廣服務，提供民眾優質的閱覽環境，及獲取所需的知識。 | 105 年 12 月 | | 特藏文獻組 | |
| | | 1.9 規劃特藏文獻展覽，一方面吸引民眾到館欣賞，另一方面民眾可以線上觀賞，除了達到古籍館藏宣傳目的外，並提升服務的品質。 | 105 年 12 月 | | 特藏文獻組 | |
| | | 1.10 出版品除了公開發行展售外，在本館館訊中亦刊載推廣宣傳，並將出版品置於「特藏線上展覽館」中，提供讀者快速又便利的服務。 | 105 年 12 月 | | 特藏文獻組 | |
| | | 1.11 於漢學研究中心資訊網首頁即時刊登各項重要活動訊息，以促進民眾瞭解施政和服務績效。全年預計刊登 55 則。 | 105 年 12 月 | | 漢學中心學術交流組 | |
| | | 1.12 維護「中文主題編目規範系統」，將本館編修及出版的分類表及主題詞表以瀏覽及檢索方式，提供國內及有中文館 | 105 年 12 月 | | 館藏發展及書目管理 | |

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完 期 | 成 限 | 承 單 | 辦 位 |
|------------------------|--------------------|---|------------|------------|---------------|-------------|
| | | 藏之圖書館進行圖書資料主題標引用。 | | | 組 | |
| (二)資訊檢 索完整性與 便捷性 | 資訊檢索服務妥適 性及友善程度 | <p>1.1 「漢學中心典藏大陸期刊篇目索引資料庫」提供大陸期刊篇目線上查詢，全年檢索利用預估達 80,000 人次。</p> <p>1.2 全球資訊網首頁以使用者導向為中心的設計進行改版，運用網站分析工具取得使用者網站使用行為，據以調整網站資訊內容，並提供全網站服務功能的搜尋引擎。網站檢索功能依照本館全網站檢索及進階檢索等需求進行設計，輸入關鍵字有搜尋提示。搜尋範圍包含網頁及附件內容（如微軟 OFFICE、TXT、PDF、ODF 文件及圖片檔等），搜尋結果依主題等排序，方便使用者可依照需求快速找尋所需資料。</p> <p>1.3 建置館藏目錄查詢系統，提供讀者簡易檢索、進階查詢及瀏覽查詢等功能，檢索各種資源，讀者可於線上申請書刊，亦可直接連結相關的電子書或全文。</p> <p>1.4 建置及充實「臺灣博碩士論文知識加值系統」，成為國家級之完整學位論文總書目庫與資訊整合平台，推動我國學位論文資訊共建共享與學術傳播自由。</p> <p>1.5 建置及充實「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」，提供學術社群及社會大眾人士，跨學門查詢臺灣人文及社會科學引文索引之相關資料。透過建立學術論文間相關文獻分析，期能協助提升國家學術研究資源之質量。</p> <p>1.6 建置及充實「臺灣期刊論文索引資料庫」，收錄台灣出版中西文期刊逾 5,000 種，為臺灣最完整之綜合性期刊索引資料庫，提供期刊文獻檢索及全文瀏覽服務。</p> <p>1.7 將本館舉辦之各種演講活動及研討會影音資料轉製錄音檔案</p> | 105 年 12 月 | 每季持續 辦理 | 漢學中心資料 服務組 | 數位知識系統 組 |
| | | | | 每月持續 辦理 | 知識服 務組 | |
| | | | | 每月持續 辦理 | 知識服 務組 | |
| | | | | 每月持續 辦理 | 知識服 務組 | |
| | | | | 每月持續 辦理 | 知識服 務組 | |
| | | | | 每月持續 辦理 | 知識服 務組 | |

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完期 | 成限 | 承單 | 辦位 |
|------|------|--|------------|----|------------|----|
| | | <p>(mp3)，提供視障者線上下載聆聽。</p> <p>1.8 定期維護本館「古籍與特藏資源系統」並修正網上資料與資訊內容，確保資訊的正確性，與資訊連結的順暢無誤，提供讀者迅速便捷的服務。</p> <p>1.9 本館「古籍影像檢索系統」除提供原書館藏地查詢，包括本館、美國國會圖書館、華盛頓大學圖書館、柏克萊大學圖書館及法國國家圖書館等館善本古籍影像外，更配合不同使用需求，提供簡易查詢、詳細查詢、更多查詢等三種系統查詢介面。此外，本系統除了提供題名、人名、標題、版本、篇目、出版地、出版朝代、拼音題名、作者朝代、主題、關鍵詞、序跋、手書題記、牌記、收藏印記、裝訂、版式行款、避諱、附註、書號及索書號等書目資料外，還提供書的卷端書影或全書影像，供讀者方便查詢使用。</p> <p>1.10 「漢學中心出版品全文資料庫」呈現《漢學研究》、《漢學研究通訊》篇目和全文，全年預計新增 100 筆。</p> <p>1.11 定期更新「編目園地」中相關網站及資料的連結，確保連結正確。</p> | | | | |
| | | | 105 年 12 月 | | 特藏文獻組 | |
| | | | 105 年 12 月 | | 特藏文獻組 | |
| | | | 105 年 12 月 | | 漢學中心學術交流組 | |
| | | | 每月持續辦理 | | 館藏發展及書目管理組 | |
| | | | 105 年 12 月 | | 漢學中心資料服務組 | |
| | | | 105 年 12 月 | | 漢學中心資料服務組 | |
| | | | 105 年 12 月 | | 國際標準書號中心 | |
| | | | 每月持續 | | 知識服 | |

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完 期 | 成 限 | 承 單 | 辦 位 |
|------|------|---|-------------|--------|------------------------|--------|
| | | 識加值系統」，使全年檢索利用達3億人次以上。 | 辦理 | | 務組 | |
| | | 1.5 充實及推廣「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」，全年檢索利用達1千萬人次以上。 | 每月持續 辦理 | | 知識服 務組 | |
| | | 1.6 充實及推廣「臺灣期刊論文索引資料庫」全年檢索利用達1千萬人次以上。 | 每月持續 辦理 | | 知識服 務組 | |
| | | 1.7 提供網路申辦閱覽證、預約使用團體討論室、自修室座位、電腦檢索座位及研究小間等線上服務。 | 每月持續 辦理 | | 知識服 務組 | |
| | | 1.8 提供線上圖書調閱服務。 | 每月持續 辦理 | | 知識服 務組 | |
| | | 1.9 提供「學科專家諮詢服務」之網頁表單提問服務。 | 每月持續 辦理 | | 知識服 務組 | |
| | | 1.10 持續處理轉入NBINet合作館提供之書目資料至聯合目錄資料庫，平均每月轉入約6萬筆，新增書目約3.6萬筆，提供各界使用者查詢利用。 | 每月持續 辦理 | | 書目資 訊中心 | |
| | | 1.11 推動合作館使用「NBINet合作館書目品質管理系統」線上即時檢測書目，平均每月檢核書目紀錄約6.5萬筆。 | 每月持續 辦理 | | 書目資 訊中心 | |
| | | 1.12 匯入本館各資料庫平均每月新增資料約4萬筆至「臺灣書目整合查詢系統」提供單一書目查詢服務。 | 每月持續 辦理 | | 書目資 訊中心 | |
| | | 1.13 持續將本館之古籍文獻數位化影像上傳「古籍影像檢索系統」，維持數位影像固定成長率，提供線上閱覽與檢索。 | 105年12 月 | | 特藏文 獻組 | |
| | | 1.14 將古籍文獻展及出版品上傳「特藏線上展覽館」，並進行內容增修與維護，提供民眾線上閱覽。 | 105年12 月 | | 特藏文 獻組 | |
| | | 1.15 將本館古籍文獻擇其重要者，自行或與廠商合作出版電子書，並於本館電子報「特藏多寶格」專欄中主動介紹特色古籍，以達到服務讀者多元化目的。 | 105年12 月 | | 特藏文 獻組 | |
| | | 1.16 將「電子書刊送存閱覽服務系統」所取得之送存典藏電子書，提供讀者館外閱覽或館內借閱。 | 每月持續 辦理 | | 館藏發 展及書 目管理 組 | |

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完 期 | 成 限 | 承 單 | 辦 位 |
|-------------|----------|--|---------------|------------|---|---------------------|
| | | 1.17 「編目園地」提供「資訊組織諮詢服務」之網頁表單提問，提供便捷之線上諮詢服務，並提供電話諮詢服務。 | 每月持續 辦理 | | 館藏發 展及書 目管理 組 | |
| (二)網路參與應用情形 | 網路參與應用情形 | <p>1.1 網站設置國發會公共政策網路參與平臺(於推薦網站)、網路意見調查，供民眾反映意見；並將國圖官方粉絲團置於網站首頁，定期與粉絲互動及回應，以廣納建言，各單位依業務需求，於臉書張貼宣導資訊，以分享、互動的方式經營臉書專頁。另國圖臉書目前已與教育部之社群網站-「教育 e 論壇」及「終身學習 e 起來」建置按讚連結。</p> <p>1.2 依「國家圖書館臉書訊息公布規範及審核機制」，國圖臉書粉絲提供之訊息與留言事項，建立快速回應機制，一般留言內容授權系統組人員逕予即時回應，留言內容系統組人員無法逕予回應者，各單位人員應以最速件即時處理。除非辦公日外，應自訪客留言時起於 24 小時內回覆。</p> <p>1.3 於「臺灣期刊論文索引系統」及「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」、「臺灣博碩士論文知識加值系統」提供聯絡信箱與勘誤回報管道，建立與讀者互動管道，了解讀者需求與意見。</p> <p>1.4 以 Facebook 建立暑期「青年學者養成營」活動的專屬粉絲團，做為活動學員間互動、交流、活動參與與成果分享及展示的管道。</p> <p>1.5 利用網路調查工具，進行活動學習成效調查與研究。</p> <p>1.6 以 Facebook 做為聯繫外籍獎助學人的平台，一是「世界漢學學友會」社團，另一是「臺灣獎助金」粉絲專頁和社團，以為宣傳獎助、發布活動訊息及成員分享學術心得之平台。全年預計發布 100 則訊息，成員</p> | 每日持續 辦理 | 每日持續 辦理 | 數位知 識系 統 組 | 數位知 識系 統 組 |
| | | | 每月持續 辦理 | | 知 識 服 務 組 | |
| | | | 105 年 8 月 | | 知 識 服 務 組 | |
| | | | 105 年 10 月 | | 知 識 服 務 組 | |
| | | | 105 年 12 月 | | 漢 學 中 心 學 術 交 流 組 | |

| 實施要項 | 執行項目 | 推動作法 | 完期 | 成限 | 承單 | 辦位 |
|-------------------------|---|--|----------------|----|----------|----------|
| | | 增加 45 名。 | | | | |
| 五、創新服務情形 (一)有價值的創意服務 | 機關應採行創新服務策略(例如:服務流程改造、專人全程服務、公私協力或異業結盟、跨機關電子查驗、行動化服務、客製化服務或其他創新服務),所提出之創新增值服務不以 1 項為限 | <p>1.1 針對政府機關提供專屬知識支援服務,與公職人員培訓機關合作,到府辦理文獻搜尋工作坊。</p> <p>1.2 舉辦「金資獎」,以加強政府資訊服務之實效為目標,舉辦全國公職人員資訊素養競賽,強化其資訊檢索與知識組織之知能</p> <p>1.3 推動百人千書授權計畫,增益正體中文電子全文館藏,拓展臺灣學研的影響力。</p> <p>1.4 推展數位學習資源與知識服務:e化資訊素養教育與資源介紹課程,提供民眾數位自學的管道,製作數位學習課程。</p> <p>1.5 針對高中生規劃暑期「青年學者養成營」活動,強化青年學子之資訊素養與研究之能。</p> <p>1.6 整合跨領域機構資源,推動異業結盟,俾能集結多方力量而有效提倡全國閱讀與研究風氣。</p> | 105 年 8 月 | | 知識服務組 | 知識服務組 |
| | | | 105 年 11 月 | | 知識服務組 | 知識服務組 |
| | | | 105 年 12 月 | | 知識服務組 | 知識服務組 |
| | | | 105 年 4 月 | | 知識服務組 | 知識服務組 |
| | | | 105 年 8 月 | | 知識服務組 | 知識服務組 |
| | | | 每季持續辦理 | | 圖書館事業發展組 | 圖書館事業發展組 |
| (二)創新服務標竿學習效益 | 機關應提出具有標竿學習效益之創新服務 | 將所規劃之創新服務內容與模式,透過國際交流、館內參訪及其他機會提供其他圖書館做為標竿學習之參考。 | 105 年 12 月 | | | 各單位 |
| (三)組織內部創新機制及運作情形 | 機關內部應建立創新機制,並定期運作 | <p>1.1 持續推動本館創新創意提案活動實施計畫,鼓勵本館同仁運用智慧及發揮創意,積極提出與本館業務相關之各項創意構想或創新行動,進而落實服務創新,提升行政效率,推廣全民閱讀風氣及塑造本館積極創新之組織文化的動力。</p> <p>1.2 單位或個人提案經初審、複審、決審階段之審查程序,公布年度最佳創意獎項,並於年度工作檢討會中分享經驗與成果,公開展示創意作品,並核予獎勵公開表揚。</p> <p>1.3 為落實創新服務,成立萊貝里恩空間翻轉任務及萊貝里恩服務創新任務小組,任務小組定期聚會,透過討論與觀摩標竿圖書館做法,以規劃及執行具體的空間翻轉與服務創新方案。</p> | 105 年 6 月、12 月 | | 秘書室 | 秘書室 |
| | | | 105 年 12 月 | | 秘書室 | 秘書室 |
| | | | 105 年 12 月 | | 知識服務組 | 知識服務組 |

陸、執行步驟

- 一、本館依所屬各單位研擬之年度預定推動重點或階段性工作，訂定提升服務品質執行項目，做為執行與管考之依據。
- 二、由館長擔任召集人，邀集各單位主管成立為民服務推動小組，負責推動提升服務品質之相關工作；指定專責人員每季定期彙整及檢視各項推動工作進度，追蹤列管是否有未符或未執行項目並妥適提出改進之建議與做法，以改善缺失並提升整體服務品質。
- 三、落實規劃(Plan)、執行(Do)、查核(Check)及處置(Action)等程序，建立若干品管圈、團結圈等小組，並積極參與上級機關不定期考核及實地訪視作業，以確認提升服務品質推動之成效。
- 四、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、依計畫每季進行執行績效之檢核作業，並不定期進行查核，以掌握各執行項目之具體執行情形及確認有無達成預期效益，未達成預期目標之執行項目將進行列管追蹤至改善為止，惕勵恆維服務品質。
- 二、對於上級機關實施不定期考核結果召開業務檢討會議，針對相關缺失積極改善，並就建議改進事項之後續辦理情形提報相關會議進行追蹤列管。
- 三、執行項目績效結果將做為相關業務承辦人員年終考績評定之考量。