

國家圖書館 104 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

依據教育部 104 年 2 月 24 日臺教綜(一)字第 1040024237 號函頒「教育部 104 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 104 年 1 月起至民國 104 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 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 3,000 筆。	104 年 12 月	漢學中心資 料服務組
		1.2 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。	104 年 12 月	館藏發展及 書目管理組
		1.3 持續建置及維護「臺灣 網站典藏系統」，新增至 少 200 個典藏網站之 metadata 資料建立與 網站擷取，維護既有 2,000 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	104 年 12 月	館藏發展及 書目管理組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>入口皆能便利查詢本系統服務，以提升服務量。</p> <p>1.4 書號中心單一窗口提供 ISBN/CIP/ISRC 一處收件，全程完整服務。</p> <p>1.5 設置讀者服務櫃檯，提供一般問題諮詢、圖書檢索及調閱申請等服務，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 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。</p> <p>1.8 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、報名結果回覆及活動提醒通知等功能。</p>	<p>每季</p> <p>按月統計</p> <p>按月統計</p> <p>按月統計</p> <p>按月統計</p>	<p>國際標準書號中心</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>數位知識系統組</p> <p>數位知識系統組</p>
	2. 申辦案件流程簡化程度	<p>2.1 提供 ISBN/CIP/ISRC 線上申請、書面申請及臨櫃收件，均能於 3 日內處理完成。</p> <p>2.2 提供讀者免附照片辦理臨時閱覽證，便利讀者入館查檢圖書資訊。</p> <p>2.3 於期刊檢索區及網路資源區電腦提供線上使用預約登記，無須至服務櫃檯登記，簡化流程。</p> <p>2.4 推動普通本線裝書的預約作業，讀者可於任何地方利用電腦查詢本館特藏書目資料，以現場或電話預約，此作業除了能縮短及簡化作業時間及提高古籍文獻的使用效能外，更便利提供讀者使用。</p>	<p>每季</p> <p>按月統計</p> <p>按月統計</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>國際標準書號中心</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>特藏文獻組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2.5 為提升讀者的便利度及縮短申請的時間，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。	104年12月	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	1.1 提供電子書送存進度線上查詢。 1.2 ISBN/CIP/ISRC 皆提供線上及電話查詢管道。 1.3 建置「圖書調閱查詢」系統，提供讀者查詢個人調閱圖書之狀態及處理進度。 1.4 本館提供多元化古籍文獻資料的諮詢服務，包括現場、書信、電郵及電話諮詢服務。 1.5 提供文教區場地申辦狀況之全年無休線上查詢。	104年12月 每季 104年12月	館藏發展及書目管理組 國際標準書號中心 知識服務組
	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 提供線上及電子郵件通知功能。 2.2 線上申請圖書調閱後，系統直接顯示申請成功訊息及領件時注意事項。 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80個檔案。 2.4 電子書送存結果透過系統主動發送電子郵件通知。	104年12月 按月統計 每季 104年12月 按月統計 104年12月	特藏文獻組 秘書室 國際標準書號中心 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	1.1 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。 1.2 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。 1.3 利用週一休館日進行書籍整架及查檢閱覽室服務設備，包括電腦、微縮閱讀複印機等，確保	每周一 每周一 每周一	知識服務組 知識服務組 特藏文獻組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 服務行為友善性及專業度	設備品質，並提供優質的讀者服務。 1.4 檢視與改善公共空間之環境與設備。 2.1 每季規劃辦理閱覽服務人員教育訓練，增進服務知能。 2.2 持續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。 2.3 辦理電話與服務台禮儀測試與檢討改進作業。	每季 104年11月 每日辦理	秘書室 知識服務組 知識服務組、特藏文獻組
	3. 服務行銷有效程度	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。 3.2 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3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。 3.3 每月定期發行編目園地電子報，公布資訊組織相關訊息。 3.4 充實「編目園地」網站內容，提供圖書館編目從業人員及圖資系所學生最新國內外資訊組織訊息、編目標準規範作業等專業知能，提供分編專業問題諮詢服務，以提升圖書館專業知能，同時定期更新網頁內容。 3.5 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，以作為閱讀選購之參考，提升民眾獲取出	每季辦理 104年10月 104年12月 每月辦理 每月辦理 每日辦理	秘書室 漢學中心學術交流組、資料服務組 館藏發展及書目管理組 館藏發展及書目管理組 館藏發展及書目管理組 國際標準書號中心

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		版訊息之便利性。		
		3.6 推廣「臺灣博碩士論文知識加值系統」之應用，規劃辦理5場教育訓練課程。	104年6月	知識服務組
		3.7 與南臺科大合辦2015聯合論文發表會	104年5月	知識服務組
		3.8 辦理特色博碩士論文博覽會，宣傳台灣各大專校院研究亮點，並宣導授權。	104年7月	知識服務組
		3.9 推廣「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」系統利用與爭取授權推廣，規劃辦理北中南東區4場教育訓練課程。	104年11月	知識服務組
		3.10 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
		3.11 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捲使用等，並記錄讀者問題，作為改善的依據，提供讀者正確完善的服務。	104年12月	特藏文獻組
		3.12 定期編印圖書館英文通訊(NCL 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。	每季	國際合作組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>3.13 參加第二十三屆台北國際書展，向國內外參與書展的專業人士及民眾介紹臺灣的圖書館於各方面的驚艷表現與翻轉成果。</p> <p>3.14 不定期提供本館重要發展及創新服務訊息刊登於國際性刊物，提高本館圖書專業服務國際能見度，如CDNLAO Newsletter，IFLA Newsletter等。</p> <p>3.15 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。</p> <p>3.16 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。</p> <p>3.17 定期編印和出版一次國家圖書館年報，彙整一年重要業務，達到行銷宣傳每年具體績效之成果。</p>	<p>104年2月</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p> <p>每月1日、15日</p> <p>104年6月</p>	<p>國際合作組</p> <p>國際合作組</p> <p>漢學中心學術交流組</p> <p>數位知識系統組</p> <p>視察室</p>
(二) 顧客滿意情形	<p>1. 機關服務滿意情形</p> <p>2. 民眾意見回應與改善情形</p>	<p>1.1 辦理104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，根據調查結果進行分析，以瞭解讀者對本館各項服務的看法。</p> <p>1.2 辦理各類型閱讀推廣活動、講座及研習活動時，規劃滿意度調查作業，瞭解民眾需求及滿意程度，據以精進活動之規劃設計。</p> <p>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</p>	<p>104年11月</p> <p>104年12月</p> <p>每日辦理</p>	<p>知識服務組</p> <p>各單位</p> <p>秘書室</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>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。</p> <p>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。</p>	每日辦理	秘書室
<p>三、資訊提供及檢索服務</p> <p>(一) 資訊公開適切性與內容有效性</p>	<p>資訊公開程度及內容正確度</p>	<p>1.1 編印《國際漢學研究數位資源選介(2015年)》</p> <p>1.2 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藏之圖書館進行圖書資料主題標引用。</p> <p>1.3 凡申請 ISBN/CIP 之書目資料，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。</p> <p>1.4 上傳 NBINet 前一季新增之本國出版品書目平均每季約 3 萬筆至「政府資料開放平台」，擴展書目資訊周知度。</p> <p>1.5 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。</p> <p>1.6 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，能夠獲取所需的知識。</p> <p>1.7 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</p>	<p>104年11月</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p> <p>每季辦理</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p>	<p>漢學中心資料服務組 館藏發展及書目管理組</p> <p>國際標準書號中心</p> <p>書目資訊中心</p> <p>特藏文獻組</p> <p>特藏文獻組</p> <p>特藏文獻組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>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。</p> <p>1.8 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。</p> <p>1.9 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。</p> <p>1.10 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。</p> <p>1.11 編印《中華民國圖書館年鑑》，規劃有關專欄和統計資料，提供圖書館界每年動態，維持內容之適切與有效性。</p>	<p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p> <p>每月統計</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>特藏文獻組</p> <p>漢學中心學術交流組</p> <p>數位知識系統組</p> <p>視察室</p>
(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 120,000 人次。</p> <p>1.2 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> <p>1.3 於線上館藏查詢系統提供最新上架圖書瀏覽服務。</p> <p>1.4 提供本館舉辦各種演講活動錄音檔案，提供視障者線上下載。</p> <p>1.5「臺灣博碩士論文知識加值系統」建立 20 個主題式學位論文虛擬圖書館。</p>	<p>104 年 12 月</p> <p>每月辦理</p> <p>每月提供</p> <p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>漢學中心資料服務組</p> <p>館藏發展及書目管理組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>1.6 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、瀏覽查詢等分眾式服務；具智慧型檢索功能，透過單一查詢窗口，提供整合式檢索利用服務，以及 Web2.0 互動式服務及 RSS 訂閱機制；並提供政府機關構進行超連結及共建共享服務。系統介面設計親和，檢索方法簡易便捷，且於網際網路開放免費利用。</p> <p>1.7 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，讓資訊的連結方式正確無疑，提供讀者迅速又正確的服務。</p> <p>1.8 本館「古籍影像檢索系統」原書館藏地，除包括本館、美國國會圖書館、華盛頓大學圖書館、柏克萊大學圖書館等館善本古籍影像外，本年度新增加拿大多倫多大學圖書館古籍影像。配合不同使用需求，系統提供簡易查詢、詳細查詢、更多查詢等三種查詢介面，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</p>	<p>按季統計</p> <p>104年12月</p> <p>104年12月</p>	<p>知識服務組</p> <p>特藏文獻組</p> <p>特藏文獻組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>詢使用。</p> <p>1.9「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 95 筆。</p> <p>1.10 機關網站首頁將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。</p> <p>1.11 機關網站目前取得無障礙 A+ 認證標章，並進行不定期之無障礙檢測。</p>	<p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>漢學中心學術交流組</p> <p>數位知識系統組</p> <p>數位知識系統組</p>
<p>四、線上服務及電子參與</p> <p>(一) 線上服務量能擴展性</p>	<p>線上服務提供及使用情形</p>	<p>1.1 持續充實「漢學中心典藏大陸期刊篇目索引資料庫」(為「中國期刊網」上所無之篇目) 預計每月新增 400 筆，全年 4,800 筆，提供線上閱覽與檢索。</p> <p>1.2 提供漢學資料室新書通報，預估全年 3,000 則。</p> <p>1.3 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。</p> <p>1.4「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。</p> <p>1.5 提供 ISBN、CIP、ISRC 網路線上服務及申請表單下載。</p> <p>1.6 提供線上預約調閱圖書申請服務。</p> <p>1.7 提供線上網路辦證申請服務。</p> <p>1.8 提供線上預約團體討論室使用申請。</p> <p>1.9 提供自修室線上預約座位選位服務。</p> <p>1.10「學科專家諮詢服務」</p>	<p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p> <p>每月辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>104 年 12 月</p> <p>按季統計</p> <p>按季統計</p> <p>按季統計</p> <p>按季統計</p> <p>按季統計</p> <p>按月統計</p>	<p>漢學中心資料服務組</p> <p>漢學中心資料服務組</p> <p>館藏發展及書目管理組</p> <p>館藏發展及書目管理組</p> <p>國際標準書號中心</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p> <p>知識服務組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>網頁表單提問,提供便捷之線上諮詢服務。</p> <p>1.11 維護及充實「臺灣博碩士論文知識加值系統」資料,提供讀者線上檢索超過 88 萬筆之碩博士論文書目資料,及 32 萬餘筆已授權電子論文之瀏覽。本年度預估新增建立書目 45,000 筆,電子全文 16,500 筆,全年度使用量達 1 億以上人次。</p>	按季統計	知識服務組
		<p>1.12 維護及充實「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」:目前系統提供約 390 萬筆引文資料。本年度預估新增引文資料 165 萬筆;全年檢索利用預估達 1,000 萬人次。</p>	按季統計	知識服務組
		<p>1.13 維護及充實「臺灣期刊論文索引資料庫」:提供約 250 萬筆期刊論文及近 800 種授權刊物 12 萬篇全文影像瀏覽列印服務。本年度預估新增索引書目 42,000 筆;全年檢索利用預估達 1,000 萬人次。</p>	按季統計	知識服務組
		<p>1.14 維護及充實「政府文獻資訊」相關資料庫數位內容,提供超過 210 萬筆書目資料(含 40 萬筆電子全文)及 800 萬頁全文影像,並提供線上檢索利用與全文瀏覽服務。本年度預估新增書目 30,000 筆。</p>	按季統計	知識服務組
		<p>1.15 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 5 萬筆,新增書目約 2.5 萬筆,提供各界使用者查詢利用。</p>	每月辦理	書目資訊中心

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>1.16 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 5 萬筆。</p> <p>1.17 匯入本館各資料庫平均每月新增資料約 3 萬筆至「臺灣書目整合查詢系統」提供單一書目查詢服務。</p> <p>1.18 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。</p> <p>1.19 將古籍文獻展及出版品上傳「特藏線上展覽館」，並對內容增修與維護，提供民眾線上閱覽。</p>	<p>每月辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>104 年 12 月</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>書目資訊中心</p> <p>書目資訊中心</p> <p>特藏文獻組</p> <p>特藏文獻組</p>
(二) 電子參與多樣性	電子參與多元程度及互動回應情形	<p>1.1 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。</p> <p>1.2 「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。</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 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」專欄中陸續主動介紹特色古籍，以達到服務讀</p>	<p>每月辦理</p> <p>每月辦理</p> <p>按季統計</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>館藏發展及書目管理組</p> <p>館藏發展及書目管理組</p> <p>知識服務組</p> <p>特藏文獻組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		者多元化目的。 1.5 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 50 則訊息，成員增加 25 名。	104 年 12 月	漢學中心學術交流組
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：不出門能辦大小事、臨櫃服務一次 OK 及主動關心服務到家)、專人全程服務、公私協力或異業結盟、跨機關電子查驗或其他創新服務，所提出之創新加值服務不以 1 項為限	1.1 完善對政府機關之知識支援服務，與公職人員培訓機關合作，到府辦理文獻搜尋工作坊。 1.2 配合對政府機關服務之資訊工作坊，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 1.3 推動百人千書授權計畫，增益正體中文電子全文館藏，拓展台灣學研的影響力。 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。 1.5 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。	104 年 12 月 104 年 12 月 104 年 6 月 104 年 12 月 每季	知識服務組 知識服務組 知識服務組 知識服務組 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。	104 年 12 月	各組室
(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	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	104 年 6 月、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
		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。 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。	104年12月	秘書室

陸、執行步驟

- 一、本館依各組室、中心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，邀集各組室、中心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並簽陳館長核閱，另定期提報館務會議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，以完成缺失改善。
- 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、本館將依提升服務品質執行計畫及預期達成效益，每季定期列管，檢討執行績效，並不定期進行查核，以瞭解具體執行情形及成效，惕勵恆維服務品質。
- 二、對於上級機關實施不定期考核結果，定期召開推動小組服務發展業務檢討會議，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館務會議。
- 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。