

# 國家圖書館 100 年度提升服務品質執行計畫

100 年 2 月 24 日臺圖研字第 1000000605 號函發布

## 壹、計畫依據

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」。

## 貳、計畫目標

- 一、推動讀者滿意服務，展現卓越服務品質。
- 二、促進資訊便捷流通，提供友善網路服務。
- 三、建立標準作業規範，深化行銷服務績效。
- 四、擴展服務整合效能，發揮增值創意作為。

## 參、執行對象

本館所有組處室中心（包括秘書室、採訪組、編目組、閱覽組、參考組、特藏組、資訊組、輔導組、研究組、出版品國際交換處、國際標準書號中心、書目資訊中心、總務組、會計室、人事室、政風室、漢學研究中心聯絡組、漢學研究中心資料組）。

## 肆、執行期程

自民國 100 年 2 月起至民國 100 年 12 月止，計 1 年。

## 伍、計畫內容

- 一、提升服務品質，深化服務績效。
- 二、便捷服務程序，確保流程透明。
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係。
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通。
- 五、創新服務方式，整合服務資源。
- 六、計畫內容、職掌分工：

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 透過「數位出版品平臺系統」提供電子書線上送存、ISBN 申請單一窗口服務。	100 年 6 月	採訪組
		1.2 總服務臺服務動線單一窗口化，櫃臺服務以全功能服務為宗旨，並依現場讀者人潮，機動調整櫃臺人力配置，協助讀者解決問題，縮短讀者臨櫃時間。	100 年 3 月、6 月、9 月、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
		1.3 參考諮詢服務櫃檯可以同時提供讀者國內外館際合作之申請與取件服務。	100年12月	參考組
		1.4 提供全球資訊網單一登入認證服務網路申辦作業，減少讀者須記住多個帳密與多重登入之困擾。	100年3月、6月、9月、12月	資訊組
		1.5 書號中心單一窗口提供ISBN/CIP/ISRC一處收件，全程完整服務。	100年3月、6月、9月、12月	國際標準書號中心
	2. 申辦案件流程簡化程度	2.1 「數位出版品平臺系統」線上申辦會員，毋須臨櫃辦理。	100年6月	採訪組
		2.2 提供讀者網路辦證及線上申辦研究小間的便捷服務，節省每位讀者臨櫃填寫申請時間及工作人員鍵檔時間。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		2.3 為方便外地讀者，將當日圖書預約調閱申請服務，由早上8點提前於凌晨即可利用網路直接進行線上調閱，讀者透過網路進行線上調閱申請，於當日直接到館取書閱覽，縮短等候時間，提昇服務品質。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		2.4 便利圖者瞭解圖書調閱進度，讀者完成線上調閱申請後，可隨時利用「圖書調閱查詢」系統，逕行查詢個人調閱圖書之狀況，隨時掌握處理進度。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		2.5 縮短期刊檢索區電腦使用預約登記流程，使用者只需登記第一時段，如需再延長使用該部電腦，且下一時段無使用者預約，即可直接線上預約登記，無須至櫃檯登記。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		2.6 繼續推動電話預約作業，讀者可於任何地方利用電腦查詢本館特藏書目資料，以電話預約普通本線裝書，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。	100年12月	特藏組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	3.申辦案件書表減量程度	2.7 館際合作申請案件，僅需持有本館閱覽證即可申請，免附其他書證，提升行政效率與便民服務。	100年12月	參考組
		2.8 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。	100年3月、6月、9月、12月	國際標準書號中心
		3.1 讀者利用線上服務申請利用研究小間、網路辦證、預約圖書，簡化辦理時限，減少紙張利用，降低耗材成本，以達節能減碳目的。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		3.2 讀者因研究需要閱覽善本古籍，可在本館網頁直接下載古籍申請書，不僅可以縮短申請的時間，更能提升讀者的便利度。	100年12月	特藏組
		3.3 讀者利用線上服務申請國內館際合作，減少紙張利用，降低耗材成本，達到節能減碳目的。		參考組
		3.4 便利申辦人，簡化 ISBN/CIP 申辦過程，完全提供免書證騰本服務。	100年3月、6月、9月、12月	國際標準書號中心
(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 電子書送存及 ISBN 申請進度提供線上查詢。	100年9月、12月	採訪組
		1.2 古籍文獻資料的查詢，本館提供多元化的查詢服務，包括現場、書信、電郵、電話及網路查詢。	100年12月	特藏組
		1.3 「學科專家諮詢服務」提供線上諮詢進度查詢以及滿意度調查。	100年12月	參考組
		1.4 ISBN/CIP/ISRC 皆提供線上及電話查詢管道	100年3月、6月、9月、12月	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
	2.案件處理流程主動回應程度	<p>2.1 電子書送存及 ISBN 申請結果透過系統主動發送 E-MAIL 通知。</p> <p>2.2 加強讀者申請案件網路服務，讀者網路辦證、網路預約圖書，系統直接顯示辦理情形；線上申辦研究小間，申請成功及安排確定後，以 e-mail 自動回覆方式通知。</p> <p>2.3 ISBN/CIP 皆提供線上及傳真主動通知功能。ISRC 提供線上及電子郵件通知功能。</p>	<p>100年9月、12月</p> <p>100年3月、6月、9月、12月</p> <p>100年3月、6月、9月、12月</p>	<p>採訪組</p> <p>閱覽組</p> <p>國際標準書號中心</p>
二、機關形象 (一) 服務場所 所 便利 性	1.洽公環境適切程度	<p>1.1 每月辦理服務場所內外環境之檢查並紀錄，安排修繕改善工程，提供良好優質服務環境。</p> <p>1.2 持續檢討各使用空間品質，逐步辦理改善，提高綠化、美化效果。</p>	<p>每月</p> <p>100年12月</p>	<p>對外服務單位</p> <p>總務組</p>
	2.服務設施合宜程度	<p>2.1 定期（週一休館日）進行各閱覽室書籍整架及檢查服務設備，確保服務設施品質，提供優質的讀者服務。</p> <p>2.2 提供完善的閱覽服務，臨櫃申辦服務設施標示清楚，動線明確，印製讀者服務指引，提供申辦表單及填寫範例，並備有宣導資料、文具、老花眼鏡及影印機。</p> <p>2.3 設置哺乳室貼心措施提供女性讀者專用，並兼顧身心障礙者權益，設有無障礙設施、專有電腦席位、閱覽坐位及專有停車位。</p> <p>2.4 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，確保設備品質，並提供優質的讀者服務。</p>	<p>每週一</p> <p>100年3月、6月、9月、12月</p> <p>100年3月、6月、9月、12月</p> <p>每週一</p>	<p>閱覽組</p> <p>閱覽組</p> <p>閱覽組</p> <p>特藏組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位	
		2.5 進行廁所改造第3期計畫，改善使用環境，提升閱覽區服務設施品質。	100年7月	總務組	
(二) 服務行為友善性與專業性	1.服務親和程度	1.1 各閱覽室推動走動式管理及服務，主動協助讀者申辦及利用指導館藏資源，溝通瞭解並解決各項諮詢問題，支援讀者資訊需求及知識服務。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組	
		1.2 平時進行臨櫃服務應對訓練說明，加強服務人員禮儀訓練，並紀錄收集讀者意見，做為服務措施改進參考。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組	
		1.3 持續辦理期刊數位資源教育訓練，以線上預約或電話預約方式配合使用者時間上課。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組	
		1.4 繼續推動走動式管理及服務，主動協助讀者指導利用特藏資源，滿足讀者知識的需求。	100年12月	特藏組	
	2.服務可勝任程度	2.1 強化服務人員專業能力，定期辦理第一線服務人員專業訓練，並訂定書面工作指引。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組	
		2.2 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的各項問題，包含古籍書目查詢及微捲使用等，並紀錄讀者問題，作為改善的依據，並提供讀者正確完善的服務。	100年12月	特藏組	
		1.施政宣導有效程度	1.1 辦理數位平臺系統成果展示及政策宣導活動。	100年12月	採訪組
			1.2 每月月初定期發行編目園地電子報，公布資訊組織相關訊息。	每月	編目組
1.3 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與資訊組織論壇園地，以提升圖書館專業知能，同時定期更新網頁內容。	100年12月		編目組		

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.4 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	閱覽組
		1.5 提供各式文宣品及製作本館簡介、各項活動多媒體，透過多元化的傳播管道進行宣導。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		1.6 配合本館新知傳播與學術交流活動，舉辦主題書展、講座及展覽	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		1.7 持續擴充建置「政府公報資訊網」資料庫，充實政府資訊數位內容深廣度，提供單一服務窗口，俾利民眾線上快速便捷免費查詢檢索、瀏覽、列印、下載等，暢通民眾近用政府資訊管道，提升政府資訊服務品質及效能，落實政府資訊公開，有效縮短城鄉差距，降低行政資訊數位落差，提升民眾參與制定公共政策、監督政府施政作為之智能，確具宣導施政之實效。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		1.8 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，展示古籍附圖數位化成果，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。	100年12月	特藏組
		1.9 積極進行館藏古籍文獻電子書的出版，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。	100年12月	特藏組
		1.10 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。	100年12月	特藏組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>1.11 定期編印圖書館英文通訊(NCL Newsletter)，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利用，同時以電子郵件周知國外交換單位出版訊息。</p>	100年3月、6月、9月、12月	出版品國際交換處
		<p>1.12 定期編印國家圖書館館訊，報導館務興革、研究成果、重要工作與活動報導，供國內外參考；每期出刊後並將 PDF 檔置放本館網頁以廣利用，同時以電子郵件周知國外交換單位出版訊息。</p>	100年3月、6月、9月、12月	出版品國際交換處
		<p>1.13 2011年第十九屆台北國際書展本館以「E日學習、E生受用——E-Learning Daily、E-Harvest for life」為號召，主打近年致力拓展「知識資訊服務系統」的數位化資源成果，包括 11 系統：結合典藏、閱覽服務的「數位出版平台系統」；重現古籍風華的「漢學通覽經典系列」；還原往日容顏的「數位影音服務系統：留音迴影·戀眷舊時情 (Digital Audio Visual Archive System:DAVA)」；力求卓越完美的「臺灣期刊論文索引系統」與「臺灣博碩士論文知識加值系統」；以及記錄網站歷史軌跡的「臺灣網站典藏系統」等，內容新穎又豐富，讓參觀民眾全新體驗跨越傳統紙本到數位化的影音知識文獻。</p>	100年2月	出版品國際交換處
		<p>1.14 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(如：CDNLAO Newsletter, IFLA Newsletter)，俾提高本館圖書專業服務國際能見度。</p>	100年3月、6月、9月、12月	出版品國際交換處

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>1.15 規劃辦理臺灣閱讀節活動，積極推動全國閱讀風氣，建立全民樂於終身學習與積極求知的氛圍。</p> <p>1.16 彙編民國百年史:國家圖書館，行銷本館建館迄今之各項服務內容與績效，彰顯本館歷任館長與同仁對全國圖書資訊事業之貢獻。</p> <p>1.17 提供「書目最前線—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，提升民眾獲取出版訊息之便利性。</p>	<p>100年10月</p> <p>100年6月</p> <p>每日</p>	<p>輔導組</p> <p>輔導組</p> <p>國際標準書號中心</p>
<p>三、顧客關係 (一) 民眾滿意度</p>	<p>1. 機關服務滿意度</p>	<p>1.1 辦理出版者送存電子書及 ISBN 申請服務滿意度調查。</p> <p>1.2 為了解讀者意見，作為改善服務品質及未來業務推動之參考，每年進行讀者服務滿意度調查，依據調查結果，檢討改善服務措施，預定全年讀者服務整體滿意度達 70% 以上。</p> <p>1.3 為瞭解學員對「遠距學園」數位課程服務的滿意度，進行遠距學園使用滿意度網路問卷調查，預定調查對象為完成公務人員認證時數課程之學員，作為改善服務品質及配合政府推動公部門數位學習業務之發展。</p> <p>1.4 依據年度遠距學園使用滿意度問卷調查結果，即時檢討改善服務措施，預定學員對「遠距學園」滿意度達 90% 以上。</p> <p>1.5 漢學研究中心資訊網首頁「最新消息」改版，即時刊登各項重要活動訊息，以便使用者一</p>	<p>100年12月</p> <p>100年12月</p> <p>100年12月</p> <p>100年12月</p> <p>100年10月</p>	<p>採訪組</p> <p>閱覽組</p> <p>閱覽組</p> <p>閱覽組</p> <p>漢學中心 聯絡組</p>



實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>目瞭然迅速點選，以促進民眾瞭解施政和服務績效。</p> <p>1.6 開放「獎助外籍學人資料庫」，將漢學研究中心獎助學人學經歷、著作目錄及在臺研究的成果，呈現於中心網站，供國內外學者查詢、參考、分享，並可藉此呈現臺灣國際學術交流的成果，提供國際漢學學界互動與交流平臺。</p> <p>1.7 舉辦漢學研究中心三十周年慶祝酒會，並規劃「臺灣漢學新世紀」國際學術研討會。</p>	<p>100年10月</p> <p>100年10月</p>	<p>漢學中心 聯絡組</p> <p>漢學中心 聯絡組</p>
(二) 民眾意見處理有效性	1. 民眾意見回應與改善程度	<p>1.1 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。</p> <p>1.2 各櫃臺皆可受理民眾陳情，服務人員依問題內容循機制立即處理；針對讀者書面、電話、電子郵件與新聞輿情的回應，指派專人以最速件處理主動回應，並將相關意見進行分析評估，修正服務措施，提升服務品質。</p> <p>1.3 讀者意見書以最速件分文3日內處理陳核，納入列管進行後續追蹤處理，處理滿意度在80%以上。</p>	<p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p>	<p>各單位</p> <p>對外服務單位</p> <p>各單位</p>
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	<p>1.1 將出版者授權使用之電子書提供讀者線上閱覽或離線借閱</p> <p>1.2 「數位出版品平臺系統」電子書書目、延伸性資訊、授權使用資訊及電子全文檔案連結等資訊之正確性。</p>	<p>每月</p> <p>每月</p>	<p>採訪組</p> <p>採訪組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.3 將本館建置有關資訊組織之資料庫及出版品的電子檔放置於「編目園地」系統中，提供國內外圖書館界瀏覽或檢索。	100年12月	編目組
		1.4 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。	100年12月	編目組
		1.5 進行政府公報、政府統計資料原書原樣之影像掃描，提供其影像檔、詮釋資料及電子全文之檢索、瀏覽、列印等服務，提供正確之法令規章、行政措施、施政成果等政府資訊內容。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		1.6 積極推廣「臺灣期刊論文索引系統」刊物授權合作事宜，爭取授權期刊文獻免費開放利用。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		1.7 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。	100年12月	特藏組
		1.8 本館中英文網站開闢「國際合作交流」網頁，提供外賓參訪、國際合作以及相關訊息，並輔以照片透過宣揚，讓國內外人士更明白圖書館國際性業務與服務。	每月	出版品國際交換處
		1.9 更新全國圖書館調查統計系統內容，提供圖書館線上填報館藏及服務資訊，俾民眾掌握相關圖書館最新概況。	100年12月	輔導組
		1.10 編印《中華民國圖書館年鑑》，除出版紙本外，並於本館全球資訊網上提供全書完整內容，免費供眾瀏覽，以普及推廣圖書館相關資訊。	100年12月	輔導組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.11 凡申請 ISBN/CIP 之書目資料，皆完整公開於「全國新書資訊網」，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。	100 年 12 月	國際標準書號中心
(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 進行讀者查詢數位平台系統電子書書目、授權使用範圍、相關平台資訊；閱覽及離線借閱等之好用性評估。  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。  1.3 「政府公報資訊網」、「政府統計資訊網」、「館藏政府出版品選輯」，皆針對不同之需求提供分眾式服務，有一般查詢、進階查詢、瀏覽查詢等不同查詢介面，透過下拉式選單，或是點選式畫面，以案由、發文機關、文號、關鍵字等多項選擇，進行全文瀏覽、檢索與列印；同時提供 Web2.0 及 RSS 訂閱等互動式服務機制，並提供個人化服務。整體系統之介面設計親和，檢索方法簡易便捷，而且全數免費於網際網路開放服務。  1.4 彙整臺灣期刊論文索引系統收錄期刊授權清單，並提供使用者查詢瀏覽。  1.5 本館「古籍影像檢索系統」、「金石拓片資料庫」、「中文古籍書目資料庫」等網站資訊內容，定期維護修正網上資料，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。  1.6 本館「古籍影像檢索系統」增加原書館藏地，包括本館善本、普通線裝書及美國國會圖書館；並配合不同使用需求，系統提供簡易查詢、詳細查詢、更多查詢等三種查詢介	100 年 12 月  每月  100 年 3 月、 6 月、9 月、 12 月  100 年 3 月、 6 月、9 月、 12 月  100 年 12 月  100 年 12 月	採訪組  編目組  閱覽組  閱覽組  特藏組  特藏組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>面，本系統提供題名、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、書號及索書號等檢索欄位的查詢，使用者可自由選用。</p> <p>1.7 建置數位時代書目系統，對於不同資料類型的書目紀錄，提供更人性化的整合性資訊檢索，使用者可以更便捷的查檢到所需的書目資訊。</p>	100年12月	書目資訊中心
<p>五、線上服務及電子參與</p> <p>(一) 線上服務量能擴展性</p>	<p>1. 線上服務提供及使用情形</p>	<p>1.1 民國100年9月完成電子書數位平台第一階段的建置，全面提供出版者線上送存電子書及ISBN申請；與本館ALEPH系統介接，進行電子書分類編目；與本館iNCL介接，提供讀者單一簽入線上或離線閱覽、借閱授權之電子書。完成送存典藏及ISBN編配之電子書達6,000本，申請數位出版品平臺會員達300人，閱覽電子書達2,000人次。</p> <p>1.2 持續建置維護「臺灣網站典藏系統」，新增至少300個典藏網站之metadata資料建立與網站擷取，並新增整合查詢「臺灣大學網站典藏庫」之功能，提供讀者one-stop shopping的網站典藏資訊全貌，另擴充與本館館藏自動化系統(ALEPH)資料介接，便利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> <p>1.3 館藏查詢系統以讀者服務為中心，提供讀者高附加價值的整合資訊。建立個人化服務，讀者可建立檢索策略，查詢、儲存或電子郵寄檢索結果，並進行館藏預約服務。</p>	<p>100年12月</p> <p>100年12月</p> <p>100年3月、6月、9月、12月</p>	<p>採訪組</p> <p>採訪組</p> <p>閱覽組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>1.4 持續將館藏之政府公報、統計資料、施政計畫等政府出版品等進行數位化及詮釋資料分析建置，預計進行數位影像掃描 30 萬頁影幅、分析建置 15 萬筆詮釋資料，並分別將數位成果上傳至「政府公報資訊網」、「政府統計資訊網」、「館藏政府出版品選輯」等資料庫。數位成果有大幅成長率，皆於網際網路免費開放，不分城鄉提供同步服務；並提供政府單位及學術研究單位超連結利用，是我國蒐錄資料量最大、種類最多之公報及統計系統，每年累計有超過百萬之檢索利用人次。</p>	100 年 3 月、6 月、9 月、12 月	閱覽組
		<p>1.5 「臺灣期刊論文索引系統」開放全資料庫 230 多萬筆資料免費查詢，及開放授權刊物全文瀏覽列印，99 年度查詢逾 1300 多萬人次。</p>	100 年 3 月、6 月、9 月、12 月	閱覽組
		<p>1.6 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>	100 年 12 月	特藏組
		<p>1.7 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>	100 年 12 月	特藏組
		<p>1.8 製作館藏古籍圖像之螢幕保護程式，提供下載利用，達到館藏宣傳之目標。</p>	100 年 12 月	特藏組
		<p>1.9 「學科專家諮詢服務」之網頁表單提問，提供便捷之線上諮詢服務。</p>	100 年 12 月	參考組
		<p>1.10 提供 ISBN、CIP、ISRC 網路線上服務及申請表單下載。</p>	100 年 12 月	國際標準書號中心
(二) 電子參與多樣性	1. 電子參與多元程度	<p>1.1 「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。「編目論壇」以提供共同討論有關資訊組織議題之園地。</p>	每月	編目組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.2 將本館古籍文獻擇其重要者，與廠商合作出版電子書，以達到服務讀者多元化。	100年12月	特藏組
六、有價值的創意服務 (一) 有價值的創意服務	1. 機關應從對外服務及內部管理兩大面向思考，對外服務以服務整備、服務提供、服務評核過程研發創新；內部管理以機關內部、機關與機關間、機關與民眾間之管理，檢討效能並改進作為。	1.1 「數位出版品平臺系統」之電子書線上送存、ISBN 編配、線上 / 離線閱覽服務等 one-stop service 功能。	100年12月	採訪組
(二) 服務措施延續性及標準學習推動效益	1. 創意服務措施應成為機關標準服務，訂有標準作業流程並持續檢討改善，且可提供作為其他機關標準學習效益與擴散效果。	1.1 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，提升民眾獲取出版訊息之便利性。	每日	國際標準書號中心
(三) 服務措施執行方法效能性	1. 創意服務措施應考量受益或使用民眾人數多寡、受益程度是否與所需成本相當；如不符合成本效益，惟考量社會公平正義價值，有責任提供該項服務，亦可做為服務策略選擇的例外原則。	1.1 「遠距學園」透過新增公務人員認證課程服務與分享其他公部門課程資源，99年度公務人員上網學習完成取得本館課程認證者計 74,275 人，學習時數共計 252,877 小時，100年度將持續新增開設公務人員認證課程數量及總時數，計 88 門課程 158 小時學習時數，並積極擴展本館產出的圖資專業、國際漢學研究成果發表的線上課程，並與其他公部門或專業機構組織合作共享相關專業學習課程資源。	100年3月、6月、9月、12月	閱覽組

## 陸、執行步驟

- 一、本館依各組處室中心全員參與共識決議，自行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計畫，作為執行與管考之依據。
- 二、館長擔任召集人，責由各組處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任務，指定專責人員每季定期列管各項推動工作，彙整執行情形報表簽陳館長核閱，並定期提報館務會議檢討追蹤管

- 制，以積極發現應行改進事項，妥適達成缺失改善。
- 三、輔導配合並積極參與上級機關不定期考核及實地訪視作業。
  - 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、執行項目績效良好或執行項目達成效益情形，相關業務承辦人員納入年終考績考量。