

國家圖書館 101 年度提升服務品質執行計畫

101 年 2 月 16 日臺圖研字第 1010000555 號函發布

壹、計畫依據

依教育部 101 年 1 月 18 日臺秘企字第 1010011353A 號函頒「教育部 101 年度提升服務品質實施計畫」辦理，擬定提升服務效能相關作法，規劃提出本執行計畫。

貳、計畫目標

- 一、推動讀者滿意服務，提升卓越服務品質。
- 二、促進資訊便捷流通，強化友善網路服務。
- 三、建立標準作業規範，增進行銷服務績效。
- 四、擴展服務整合效能，發揮加值創意作為。

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 101 年 2 月起至民國 101 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容

- 一、提升服務品質，精進服務績效。
- 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 ISBN 申請與線上送存作業單一窗口服務。 1.2 閱覽區總服務臺設置專人提供諮詢服務，該櫃臺以全功能服務為宗旨，並依入館人數機動調整各定點的人力配置運用，以縮短讀者檢索查詢時間。	101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月	採訪組 閱覽組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	<p>及協助讀者解決各項閱覽問題。</p> <p>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。</p> <p>1.4 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>1.5 書號中心單一窗口服務提供 ISBN/CIP/ISRC 一處收件，全程完整服務。</p> <p>2. 申辦案件流程簡化程度</p> <p>2.1 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。</p> <p>2.2 為方便外地讀者，提供圖書預約調閱申請服務。讀者利用網路可直接進行線上預約調閱申請，並於當日到館後即可取書閱覽以縮短等候時間，提升閱覽服務品質。</p> <p>2.3 便利讀者瞭解圖書線上調閱進度，於完成調閱申請後，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態，以隨時掌握處理進度。</p> <p>2.4 辦理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，無須至櫃臺登記，縮短使用者預約登記時間。</p> <p>2.5 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。</p> <p>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</p>	<p>101 年 3 月、6 月、9 月、12 月</p> <p>每月</p> <p>101 年 3 月、6 月、9 月、12 月</p> <p>101 年 12 月</p>	<p>參考組</p> <p>資訊組</p> <p>國際標準書號中心</p> <p>閱覽組</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
		<p>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。</p> <p>2.7 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閱覽申請書，不僅可以縮短申請的時間，更能提升讀者的便利度。</p> <p>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。</p>	101 年 12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月	特藏組 國際標準書號中心
	3. 申辦案件書表減量程度	<p>3.1 讀者利用線上服務申請網路辦證、利用研究小間、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。</p> <p>3.2 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。</p> <p>3.3 便利申辦人，簡化 ISBN/CIP 申辦過程，完全提供免書證騰本服務。</p>	101 年 3 月、6 月、9 月、12 月	閱覽組 參考組 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	<p>1.1 提供電子書送存進度線上查詢。</p> <p>1.2 「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。</p> <p>1.3 古籍文獻資料的諮詢服務，本館提供多元化的諮詢服務，包括現場、書信、電郵及電話諮詢服務。</p> <p>1.4 提供 ISBN/CIP/ISRC 線上及電話查詢管道。</p>	101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月	採訪組 參考組 特藏組 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
	2. 案件處理流程主動回應程度	<p>2.1 電子書送存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 提供 ISBN/CIP 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>	101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月	採訪組 閱覽組 國際標準書號中心
二、機關形象 (一) 服務場所便利性	1. 沽公環境適切程度	<p>1.1 週一休館日定期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>1.2 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>1.3 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、閱覽座位及專有停車位。</p> <p>1.4 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>2.5 辦理演講廳等會議空間設備環境改善。</p>	每週一 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 12 月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 特藏組 總務組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
(二) 服務行為友善性與專業性	1.服務親和程度 2.服務可勝任程度	<p>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。</p> <p>1.2 平時進行臨櫃服務應對訓練及督導，加強服務人員禮儀訓練，並紀錄收集讀者意見做為服務各項措施改進參考。</p> <p>1.3 持續為使用者辦理期刊數位資源利用課程，使用者可以採線上預約或電話預約方式預約上課時間，館員隨即配合上課。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，包含古籍書目諮詢及微捲使用等，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务。</p>	101年3月、 6月、9月、 12月 101年3月、 6月、9月、 12月 每月 101年3月、 6月、9月、 12月 101年3月、 6月、9月、 12月	閱覽組 閱覽組 閱覽組 特藏組 閱覽組 特藏組
(三) 服務行銷有效性	1.施政宣導有效程度	<p>1.1 積極辦理「數位出版品平臺系統」成果展示及政策宣導活動。該平台第二期所建置之各項功能將於101年6月上線，擬辦理7場數位出版品送存之教育訓練，並主動公告且發函各出版單位，鼓勵數位出版品送存。</p> <p>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。</p> <p>1.3 充實「編目園地」網站內容，提供圖書館編目從業人員及</p>	101年6月 每月 101年3月、 6月、9月、	採訪組 編目組 編目組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>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。</p> <p>1.4 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。</p> <p>1.5 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。</p> <p>1.6 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。</p> <p>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，提供單一服務窗口，俾利民眾線上快速便捷免費查詢利用，暢通民眾近用政府資訊管道，縮短城鄉數位落差，增進民眾參與、監督公共政策之智能，確具宣導施政之實效。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>12月 101年3月、6月、9月、12月 101年3月、6月、9月、12月 每月 101年3月、6月、9月、12月 101年3月、6月、9月、12月 101年12月 101年12月</p>	閱覽組 閱覽組 閱覽組 閱覽組 特藏組 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>達到古籍館藏宣傳目的外，並提升服務的品質。</p> <p>1.11 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>1.12 規劃辦理閱讀推廣活動，提倡全國閱讀風氣，結合各級圖書館、文教機構和政府單位至少 100 所，促進終身學習政策之推動。</p> <p>1.13 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>1.14 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> <p>1.15 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> <p>1.16 第二十屆臺北國際書展本館以「數位閱讀：圖書館好鮮綠(E-Reading: Turning Library Green)為題，分享本館收錄的數位出版品及數位典藏的成果，共分為五大主題：(1)數位出版品平台系統、(2)數位典藏主題精選互動體驗、(3)電子雜誌、(4)國家圖書館電子書—特藏線上展覽館、</p>	<p>每月 1 日、15 日</p> <p>101 年 12 月</p> <p>101 年 6 月</p> <p>101 年 3 月、6 月、9 月、12 月</p> <p>101 年 3 月、6 月、9 月、12 月</p> <p>101 年 2 月</p>	資訊組 輔導組 研究組 出版品國際交換處 出版品國際交換處 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
		(5)客委會與研考會授權之電子書。 1.17 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。	101 年 12 月	出版品國際交換處
三、顧客關係 (一) 民眾滿意度	1.機關服務滿意度	1.1 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。 1.2 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，並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。 1.3 漢學研究中心計劃針對來館讀者、網路使用者和接受獎助之外籍訪問學人進行滿意度調查，作為改善服務品質及未來業務推動之參考。	101 年 12 月 101 年 12 月 101 年 12 月	閱覽組 閱覽組 漢學中心聯絡組
(二) 民眾意見處理有效性	1.民眾意見回應與改善程度	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。 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、	每月 每月	各單位 對外服務單位

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>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 日內完成處理陳核，納入管考進行後續處理追蹤列管，處理滿意度在 80% 以上。</p>	每月	各單位
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「數位出版品平台系統」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 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 進行政府公報、政府統計資料原書原樣影像掃描，免費開放其影像檔、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。</p> <p>1.4 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瀏覽列印。</p> <p>1.5 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>1.6 各單位設置網站管理人，進行網頁更新維護，資訊組負責網站整體運作與管理維護，並定期統計彙整，確保網頁內容正確性與即時性。</p>	每月 101 年 12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 12 月 每月	採訪組 編目組 閱覽組 閱覽組 特藏組 資訊組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>1.7 更新公共圖書館、大專校院圖書館和高中職圖書館名錄至少 1,000 所，提供適切的圖書館聯絡資訊。</p> <p>1.8 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>1.9 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。</p>	101 年 12 月 101 年 12 月 101 年 12 月	輔導組 輔導組 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	<p>1.1 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>1.2 「政府公報資訊網」、「政府統計資訊網」、「館藏政府出版品選輯」，提供一般查詢、進階查詢、瀏覽查詢等分眾式服務，可透過多項檢索項，進行全文查檢利用；提供 Web2.0 及 RSS 訂閱等互動式服務機制，及個人化服務；並提供政府機關構進行超連結及共建共享之機制。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服務。</p> <p>1.3 免費開放「臺灣期刊論文索引系統」全資料庫之檢索利用，系統提供完備之查詢、分析、資料匯出、個人化服務及各項連結之功能。</p> <p>1.4 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。</p> <p>1.5 本館「古籍影像檢索系統」增加原書館藏地，包括本館善</p>	每月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 12 月 101 年 12 月	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>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>1.6 建置數位時代書目系統，整合 25 個資料庫(含書目及名稱權威資料)，至少 10 種資料類型書目，提供一站式資訊檢索服務，使用者可以更便捷的查詢超過 1,000 萬筆書目或名稱紀錄。</p> <p>1.7 漢學資料室及利瑪竇室閱覽每月服務為 10,000 人次，借閱量每月為 800 冊，資料影印量每月為 18,000 張。</p>	101 年 12 月 每月	書目資訊中心 漢學中心資料組
五、線上服務及電子參與	(一) 線上服務量能擴展性	<p>1. 線上服務提供及使用情形</p> <p>1.1 民國 101 年 6 月完成「數位出版品平台系統」第二階段正式上線，全面提供出版者申請電子書 ISBN 及送存，擬徵集電子書達 2,000 冊。</p> <p>1.2 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 1,300 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，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</p>	101 年 12 月 101 年 12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月	採訪組 採訪組 閱覽組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>者可建立檢索策略，查詢、儲存或電子郵件檢索結果，並進行館藏預約服務。</p> <p>1.4 持續將館藏政府公報、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 45 萬頁影幅、分析建置 24 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，於網際網路免費提供城鄉同步服務，提供政府單位及學術研究單位超連結利用。數位成果有大幅成長率，是我國蒐錄資料量最大、種類最多之公報及統計系統，每年累計共有超過 150 萬之檢索利用人次。</p> <p>1.5 「臺灣期刊論文索引系統」開放全資料庫 230 萬多筆資料，提供免費查詢，並開放授權刊物全文瀏覽及列印服務，全年檢索利用查詢逾 1,500 多萬人次。</p> <p>1.6 「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> <p>1.7 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>1.8 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>1.9 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> <p>1.10 提供 ISBN、CIP、ISRC 網路線上服務及申請表單下載。</p>	101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 3 月、6 月、9 月、12 月 101 年 12 月	閱覽組 閱覽組 參考組 特藏組 特藏組 特藏組 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
(二) 電子參與多樣性	1.電子參與多元程度	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」提供共同討論有關資訊組織議題之園地。 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。	每月 101 年 12 月	編目組 特藏組
六、提供創新(意)服務情形	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 辦理工作績效與服務品質之評鑑暨獎勵計畫，訂定有關作業流程與評鑑辦法，每年評鑑一次，落實對外服務和內部管理之管考和改進，提升為民服務品質，以及建立團隊合作之組織文化。	101 年 12 月	研究組
(一) 有價值的創意服務	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竿學習效益與擴散效果。	1.1 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
(二) 服務措施延續性及標竿學習推動效益	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」持續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。並透過公務人員認證課程服務，提升公務員圖書資訊利用素養與數位學習知能。預計 101 年度開設公務員認證課程數量及總時數，計 188 門課程 346 小時學習時數。	101 年 3 月、 6 月、9 月、 12 月	閱覽組
(三) 服務措施執行方法效能性				

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
(四) 組織內部創新機制	1.組織內部創新機制及運作是機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在。 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立與運作情形，並確保該機制可常態性持續運作。	1.1 訂定本館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；單位或個人提案單經初審、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。	101 年 12 月	秘書室 研究組

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項目，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進度，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。