

國家圖書館 102 年度提升服務品質執行計畫

102 年 3 月 11 日國圖秘字第 1020000778 號函發布

壹、計畫依據

依教育部 102 年 2 月 23 日臺教綜(一)字第 1020019490A 號函頒「教育部 102 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

秉持館務發展六大願景，實踐國家圖書館卓越化、專業化、數位化、國際化、多元化、人性化之方向，致力達成以下目標，期能發揮本館既定任務並引領全國圖書館拓展事業新藍圖。

- 一、促進館藏發展及書目品質
- 二、推動知識服務與典藏加值
- 三、強化特藏文獻典藏與服務
- 四、建設數位知識系統及服務
- 五、促進全國圖書館事業發展
- 六、促進國際合作與交流發展
- 七、行政管理專業化及優質化
- 八、推動國圖再造文化領航建設
- 九、提供舒適・便利・讀者滿意之優質便民服務
- 十、提供整合・加值・資訊滿溢之資訊流通服務
- 十一、提供創新・創造・全員參與之創新加值服務

參、執行對象

國家圖書館各組室、國際標準書號中心、書目資訊中心、漢學研究中心。

肆、執行期程

自民國 102 年 1 月起至民國 102 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、順應民意趨勢，建立顧客關係。
- 四、豐富服務資訊，促進網路溝通。
- 五、開展創新服務，整合服務資源。
- 六、計畫內容、職掌分工：

實施要項	執行項目（參酌原則）	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「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。	102 年 12 月	館藏發展及書目管理組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.2 持續建置及維護「臺灣網站典藏系統」，新增至少 250 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，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。	102 年 12 月	館藏發展及書目管理組
		1.3 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及協助讀者解決各項閱覽問題。	每季	知識服務組
		1.4 參考諮詢服務櫃臺可以同時提供讀者國內外館際合作之申請與取件服務。	每季	知識服務組
		1.5 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，減少多個帳號與多重登入之困擾。	每季	數位知識系統組
		1.6 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。	102 年 12 月	數位知識系統組
		1.7 書號中心單一窗口提供 ISBN/CIP/ISRC 一處收件，全程完整服務。	每季	國際標準書號中心
	2.申辦案件流程簡化程度	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。	每季	知識服務組
		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。	每季	知識服務組
		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	每季	知識服務組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
		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。		
		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。	每季	知識服務組
		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。	每季	知識服務組
		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。	102 年 12 月	特藏文獻組
		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。	102 年 12 月	特藏文獻組
		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。	每季	國際標準書號中心
	3.申辦案件書表減量程度	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。	每季	知識服務組
		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。	每季	知識服務組
		3.3 便利申辦人，簡化 ISBN/CIP 申辦過程，完全提供免書證謄本服務。	每季	國際標準書號中心

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
(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。	102 年 12 月	館藏發展及書目管理組
		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。	每季	知識服務組
		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。	102 年 12 月	特藏文獻組
		1.4 ISBN/CIP/ISRC 皆提供線上及電話查詢管道。	每季	國際標準書號中心
		1.5 提供文教區場地申辦狀況之全年無休線上查詢。	每月	秘書室
	2. 案件處理流程主動回應程度	2.1 電子書送存結果透過系統主動發送電子郵件通知。	102 年 12 月	館藏發展及書目管理組
		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，以電子郵件自動回覆方式通知。	每季	知識服務組
		2.3 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。	每季	國際標準書號中心
二、機關形象 (一) 服務場所便利性	1. 洽公環境適切程度	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。	每季	知識服務組
		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。	每季	知識服務組
		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	每季	知識服務組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
		電腦席位、閱覽座位及專有停車位。		
		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。	102年12月	特藏文獻組
		1.5 檢視與改善公共空間之環境與設備。	每季	秘書室
(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。	每季	知識服務組
		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。	每季	知識服務組
		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。	每季	知識服務組
		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。	102年12月	特藏文獻組
	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。	每季	知識服務組
		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務。	102年12月	特藏文獻組
		2.3 辦理電話與服務台禮儀測試與檢討改進活動。	每季	秘書室

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
(三) 服務行銷有效性	1. 施政宣導有效程度	1.1 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。	102 年 12 月	館藏發展及書目管理組
		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	館藏發展及書目管理組
		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，以提升圖書館專業知能，同時定期更新網頁內容。	每月	館藏發展及書目管理組
		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。	每季	知識服務組
		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。	每季	知識服務組
		1.6 辦理團體參觀導覽服務，以增進讀者對本館之認識，了解各項圖書資源之利用。	每季	知識服務組
		1.7 結合社會資源，運用志工與學生公共服務，協助推動本館各項服務。	每季	知識服務組
		1.8 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。	每季	知識服務組
		1.9 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，具智慧型檢索功能，透過單一查詢窗口，提供「一次檢索、全部到位」的穿梭檢索整合式服務，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	每季	知識服務組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
		與、監督公共政策之智能，確具宣導施政之實效。		
		1.10 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。	102 年 12 月	特藏文獻組
		1.11 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。	102 年 12 月	特藏文獻組
		1.12 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。	102 年 12 月	特藏文獻組
		1.13 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 1 日、15 日	數位知識系統組
		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。	每季	國際合作組
		1.15 參加第二十一屆台北國際書展，介紹本館精選出版品、古籍復刻書、作家手稿與數位化成果。	102 年 2 月	國際合作組
		1.16 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。	102 年 12 月	國際合作組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.17 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。 1.18 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，經由電子郵件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。 1.19 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。每期至少報導 130 則訊息。	102 年 6 月 每日 每月	視察室 國際標準書號中心 漢學中心學術交流組
三、顧客關係 （一）民眾滿意度	1.機關服務滿意度	1.1 應用品質管理工具，以讀者滿意經營為策略，將讀者服務整體滿意度提升至 80%以上。 (1)進行 101 年度讀者服務滿意度調查結果與讀者意見問題分析與檢討； (2)成立問題改善品管圈工作小組，進行相關問題的原因分析，研擬因應對策訂定執行期程； (3)推動相關改善措施，並進行檢核； (4)辦理 102 年度讀者滿意度調查並進行統計分析。 1.2 辦理閱讀推廣活動、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。 1.3 辦理遠距學園數位課程服務滿意度調查作業，瞭解學園學生對課程及服務之需求及滿意程度，據以精進遠距學園服務。	102 年 1 月 102 年 4 月 102 年 10 月 102 年 12 月 102 年 12 月 102 年 7 月、9 月及 12 月	知識服務組 各單位 圖書館事業發展組
（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	每月	秘書室

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
		議事項，指派專人積極主動迅速回應，暢通溝通管道。 1.2 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。	每月	秘書室
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、服務資訊程度、內容正確程度及網站符合無障礙規範	1.1 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。 1.2 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。 1.3 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。 1.4 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。 1.5 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。 1.6 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。	102 年 12 月 每季 102 年 12 月 每月 102 年 12 月 102 年 12 月	館藏發展及書目管理組 知識服務組 特藏文獻組 數位知識系統組 視察室 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 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。 1.2 「政府公報資訊網」、「政府統計資訊網」，提供一般查詢、進階	每月 每季	館藏發展及書目管理組 知識服務組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
		查詢、瀏覽查詢等分眾式服務；具智慧型檢索功能，可透過單一查詢窗口，提供「一次檢索、全部到位」的穿梭檢索整合式服務，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。		
		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。	每季	知識服務組
		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。	102 年 12 月	特藏文獻組
		1.5 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。	102 年 12 月	特藏文獻組
		1.6 於「臺灣書目整合查詢系統」建置相關書目查詢功能，至少建置資料類型、語文、出版者等 3 面向書目關連分析，提供使用者運用相關資料之多元選項。	102 年 8 月	書目資訊中心
		1.7 漢學資料室及利瑪竇室閱覽服務每月為 1,000 人次，借閱量每月為 700 冊，資料影印量每月為 10,000 張。	每月	漢學中心資料服務組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.8 漢學研究中心資訊網，首頁即時刊登各項重要活動訊息，以便使用者一目瞭然迅速點選，以促進民眾瞭解施政和服務績效。每月預計刊登 2-3 則。 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》和叢刊論著類自創刊號以來之篇目和全文，並定期上傳新近出版者。全年預計新增 120 筆。	102 年 12 月 102 年 12 月	漢學中心學術交流組 漢學中心學術交流組
五、線上服務及電子參與 （一）線上服務量能擴展性	1. 線上服務提供及使用情形	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。 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。 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。 1.4 持續將館藏政府公報、統計資料之詮釋資料分析建置，預計分析建置 3 萬筆，並分別上傳至「政府公報資訊網」、「政府統計資訊網」，於網際網路免費提供城鄉同步服務，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，每年累計共有超過 200 萬之檢索利用人次。 1.5 「臺灣期刊論文索引系統」開放全資料庫 240 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 1,000 多萬人次。	每月 每月 每季 每季 每季	館藏發展及書目管理組 館藏發展及書目管理組 知識服務組 知識服務組 知識服務組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
		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。	102 年 12 月	知識服務組
		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。	102 年 12 月	特藏文獻組
		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。	102 年 12 月	特藏文獻組
		1.9 製作館藏古籍圖像之螢幕保護程式或創意商品，提供下載及利用，達到館藏宣傳之目標。	102 年 12 月	特藏文獻組
		1.10 提供 ISBN、CIP、ISRC 網路線上服務及申請表單下載。	102 年 12 月	國際標準書號中心
		1.11 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，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。	每月	書目資訊中心
		1.12 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，每月檢核書目紀錄約 6 萬筆。	每月	書目資訊中心
		1.13 持續充實「大陸期刊目次索引資料庫」（為「中國期刊網」上所無之篇目）預計每月新增 300 筆，全年 3,600 筆，提供線上閱覽與檢索。	102 年 12 月	漢學中心資料服務組
		1.14 新增漢學研究中心「外籍學人來臺研究漢學獎助」線上申請系統，並新建該獎助與「臺灣獎助金」歷年獎助學人整合查詢資料庫。	102 年 11 月	漢學中心學術交流組
（二）電子參與多樣性	1. 電子參與多元程度	1.1 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，以達到服務讀者多元化。	102 年 12 月	特藏文獻組
		1.2 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	102 年 12 月	漢學中心學術交流組

實施要項	執行項目（參酌原則）	推動作法	完成期限	承辦單位
		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。		
六、創新服務情形				
（一）有價值的創意服務	1. 機關應從跨機關整合、服務流程簡化、服務項目改造、服務方法創新等項目提供民眾創新服務，所提出之創新加值服務不以 1 項為限。	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。 1.2 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。	102 年 12 月 每季	秘書室 秘書室
（二）創新服務標竿學習效益	1. 鼓勵機關應提出具有標竿學習效益之創新服務。 2. 機關應說明所提之創新服務，如何提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。	1.1 建立全面品質管理機制，發展標竿學習之方法，作為其他機關來館參訪之接待說明依據。	102 年 12 月	秘書室
（三）組織內部創新機制及運作情形	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。 2. 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。 2.1 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。	102 年 6 月、12 月 102 年 12 月	秘書室 秘書室

陸、執行步驟

- 一、本館依各組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、落實規劃(Plan)、執行(Do)、考核(Control)及改進(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。
- 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。