

國家圖書館 99 年度提升服務品質執行計畫

99 年 3 月 10 日台圖研字第 0990000802 號函發布

壹、計畫依據

教育部 99 年 2 月 12 日台秘企字第 0990026575A 號函頒「教育部 99 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 99 年 1 月起至民國 99 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 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。	99 年 3 月、6 月、9 月、12 月	閱覽組
		1.2 參考室服務櫃臺可以一次完成國內外館際合作之申請案件。	99 年 3 月、6 月、9 月、12 月	參考組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 申辦案件流程簡化程度	<p>1.3 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>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 推行自動化圖書流通作業，方便讀者於館內或館外先行利用本館「館藏查詢系統」，透過網路直接進行線上調閱申請，再直接到館取書閱覽，縮短等候時間，提高圖書利用率。</p> <p>2.3 便利圖者瞭解圖書調閱進度，讀者於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。</p> <p>2.4 「參考諮詢服務」之網頁表單提問，平均每件均在 30 小時之內答復。</p> <p>2.5 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外，更能提高古籍文獻的使用效能。</p> <p>2.6 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>99 年 3 月、6 月、9 月、12 月</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>參考組</p> <p>特藏組</p> <p>國際標準書號中心</p>
	3. 申辦案件書表減量程度	<p>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。</p> <p>3.2 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>99 年 3 月、6 月、9 月、12 月</p> <p>99 年 3 月、6 月、9 月、12 月</p>	<p>閱覽組</p> <p>參考組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		3.3 讀者因研究需要閱覽善本古籍，可在本館網頁直接下載閱覽善本古籍申請書，不僅可以縮短申請的時間，更能提升讀者的便利度。	99年3月、6月、9月、12月	特藏組
		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。	99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 為民服務網頁提供本館服務項目、服務單位及聯絡電話一覽表資訊。	99年3月、6月、9月、12月	對外服務單位
		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。	99年3月、6月、9月、12月	特藏組
		1.3 ISBN/CIP/ISSN 皆提供線上及電話查詢管道。	99年3月、6月、9月、12月	國際標準書號中心
	2.案件處理流程主動回應程度	2.1 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，以 e-mail 方式通知。	99年3月、6月、9月、12月	閱覽組
		2.2 ISBN/CIP 皆提供線上及傳真主動通知功能。	99年3月、6月、9月、12月	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 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。	每月	對外服務單位
		1.2 配合市府工程，辦理本館污水下水道銜接工程，改善污排水環境品質；並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。	99年12月	總務組
	2.服務設施合宜程度	2.1 利用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。	每週一	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
		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。	99年3月、6月、9月、12月	對外服務單位
		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。	99年3月、6月、9月、12月	對外服務單位
(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。	99年3月、6月、9月、12月	對外服務單位
		1.2 實施電話禮貌測試2次。	99年5月、10月	總務組
	2.服務可勝任程度	2.1 辦理第一線服務人員專業訓練，遇有讀者反映意見，立即進行檢討並修正服務，並紀錄讀者問題，作為改善服務措施的依據，提供讀者正確完善的服務。	99年3月、6月、9月、12月	對外服務單位
(三)服務行銷有效性	1.施政宣導有效程度	1.1 每月定期發行圖書館電子報，傳布最新服務發展訊息，發揮活力介面知識入口功能。	每月	各單位
		1.2 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。	99年12月	閱覽組
		1.3 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。	99年12月	閱覽組
		1.4 持續建置「政府公報資訊網」資料庫，充實政府資訊數位內容之深廣度，提升政府資訊服務品質及效能，提供讀者線上查檢、瀏覽、列印、下載等服務，暢通民眾利用政府資訊管道，俾利民眾瞭解政府施政作為，宣導施政實效。	99年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
		1.5 建置「編目園地」系統，提供圖書館編目從業人員及圖資系所學生有關最新國內外資訊組織之訊息、編目標準規範及系統等專業知能，提供分編專業問題探討及交流，提升圖書館專業知能，並定期更新網頁內容。	99年12月	編目組
		1.6 規劃特藏文獻展覽，吸引民眾到館欣賞，同時民眾可以利用「特藏線上展覽館」線上觀賞，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。	99年12月	特藏組
		1.7 積極進行「館藏古籍文獻圖錄」的編印及電子書的出版，積極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。	99年12月	特藏組
		1.8 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。	99年2月、5月、8月、11月	出版品國際交換處
		1.9 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。	99年12月	出版品國際交換處
		1.10 與國立清華大學合作辦理「高羅佩與物質文化研究」國際系列論壇。	99年4月	漢學研究中心 聯絡組
		1.11 與國立臺灣師範大學合作辦理「國際漢學與東亞文化」學術研討會。	99年6月	漢學研究中心 聯絡組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.12 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。	每日	國際標準書號中心
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。 1.3 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。	99 年 12 月 99 年 6 月 99 年 12 月	閱覽組 資訊圖書館 資訊圖書館
(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 各櫃檯皆可受理民眾陳情，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。	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
		1.3 讀者意見書以最速件分文 2 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。	每月	各單位
四、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊公開 適切性	1. 公開法令、政策及服務資訊程度	<p>1.1 於本館網頁主動公開施政計畫、業務統計、研究報告及法令規章等資訊，並連結預決算資訊及採購資訊，便利民眾共享及公平利用。</p> <p>1.2 「臺灣期刊論文索引系統」免費開放查詢全資料庫及已取得授權之文章瀏覽列印。</p> <p>1.3 將本館建置的各種資訊組織相關資料庫及出版品之電子檔放置於「編目園地」系統中，提供國內外圖書館界使用。</p> <p>1.4 建置「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>1.5 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 建置全國圖書館調查統計系統，提供圖書館線上填報館藏及服務資訊，期由各大學圖書館開始推廣填報，並逐步推廣至各縣市圖書館暨專門圖書館，促使民眾瞭解全國圖書館概況。</p> <p>1.7 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內容瀏覽。</p>	<p>每月</p> <p>99 年 12 月</p>	<p>各單位</p> <p>閱覽組</p> <p>編目組</p> <p>編目組</p> <p>特藏組</p> <p>輔導組</p> <p>輔導組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.8 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。	99年12月	國際標準書號中心
(二) 資訊內容有效性	1. 資訊服務正確程度	<p>1.1 定期更新「編目園地」中相關網站連結之網址，確保連結正確。</p> <p>1.2 進行政府公報、政府統計資料原書原樣之影像、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、行政措施等政府資訊內容。</p> <p>1.3 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，提供讀者迅速又正確的服務。</p> <p>1.4 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。</p> <p>1.5 網頁資訊內容皆經專業人員檢核，提高正確率。</p>	<p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>99年12月</p>	<p>編目組</p> <p>閱覽組</p> <p>特藏組</p> <p>出版品國際交換處</p> <p>國際標準書號中心</p>
(三) 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 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>1.2 期刊論文索引提供查詢結果分析及相關詞之延伸查詢，並提供書目管理軟體格式匯出及聯合目錄、文獻傳遞等相關資源連結。</p>	<p>99年12月</p> <p>99年12月</p>	<p>閱覽組</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
		1.3 「政府公報資訊網」、「政府統計查詢系統」，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，可以點選式，或透過案由、發文機關、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 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且檢索方法簡易便捷。	99 年 12 月	閱覽組
		1.4 每月定期對於本館「古籍影像檢索系統」、「金石拓片資料庫」、「中文古籍書目資料庫」等網站的資訊連結進行查檢與維護，讓資訊的連結方式正確無疑。	每月	特藏組
		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。	99 年 6 月	特藏組
		1.6 建置異地備援系統進行資料異地備份，以利資訊檢索服務來源妥善合適。	99 年 12 月	資訊組
		1.7 進行國圖全球資訊網首頁新版建置與維運，以利資訊檢索服務方便快捷。	99 年 12 月	資訊組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.7 製作漢學書房宣導短片，多元 宣導本館之服務內容以及與 相關單位合作之項目。	99年12月	特藏組
		1.8 ISBN、CIP、ISSN 皆提供有線 上服務。	99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	1.1 請資訊組統籌並促請本館各單 位指派專人檢視更新中、英文 網站資訊，務期掌握最新資 訊，以利民眾瀏覽參閱。	每月	各單位
		1.2 將本館古籍文獻擇其重要者， 除了出版圖錄外，並與廠商合 作出版電子書，以達到服務讀 者多元化。	99年12月	特藏組
		1.3 提供網路線上申辦 ISBN/CIP 服務及申請表單下載。	99年12月	國際標準書號 中心
六、提供創新 (意)服 務情形 (一)有價值的 創意服務	1.機關提供突破 性、首創性或 是轉換性、改 良性的便利民 眾服務作為	1.1 「臺灣期刊論文索引系統」之 個人化服務、書目管理、線上 檢索輸出及提供新知服務 (SDI)等功能。	99年12月	閱覽組
		1.2 2010年臺北國際書展本館以 「親近作家的好所在」為參展 主題，邀集余光中、小野、丘 秀芷、張曼娟、焦桐等當代知 名作家的手稿在書展會場展 示。同時亦展示國家圖書館數 位典藏的數百位作家的手 稿、照片及影像。	99年2月	出版品國際交 換處
		1.3 特別編印一本屬於愛書人的 閱讀筆記本《書香、新知、冊 頁間》，這本精美而具巧思的 筆記本，於臺北國際書展免費 贈送給來國家圖書館展位參 加「每日預告書訊」訂閱服務 的愛書人，近1,000人於展期 訂閱該項服務。	99年2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
(二)服務措施 延續性及 標竿學習 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 標竿學習效益 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。 1.2 新增「臺灣期刊論文索引」查 詢系統調閱功能，簡化讀者及 館員作業流程，縮短讀者等待 調閱時間，提升期刊文獻利用 之效能。	每日 99年3月	國際標準書號 中心 閱覽組
(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，98年度公務 人員上網學習完成取得認證 者計 17,876 人，學習時數共計 36,421 小時，較之 97 年度完 成取得認證者 4,041 人，學習 時數 12,519 小時，評估完成課 程人次成長 4 倍，總學習時數 成長 3 倍，99 年度將持續新增 開設公務人員認證課程數量 及總時數，計 41 門課程 88 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 合作共享相關學習課程資 源，如主計處、臺北市政府、 地方行政中心、資策會、中央 研究院等。	99年12月	資訊圖書館

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、館長責成由副館長召集，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、撰擬年度提升服務品質績效報告，輔導配合並積極參與上級機關不定期考核及實地評審作業。

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。