

國家圖書館 97 年度提升服務品質執行計畫

97 年 2 月 15 日台圖研字第 0970000546 號函發布

壹、計畫依據

教育部 97 年 1 月 10 日台秘企字第 0960205499A 號函頒「教育部 97 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

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

肆、執行期程

自民國 97 年 1 月起至民國 97 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、機關形象 (一)服務場所 便利性	1. 機關洽公 環境滿意 度	1.1 持續檢討環境空間品質，逐步 改善，提高綠化美化效果。	97 年 12 月	總務組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		1.2 每季辦理服務場所內外環境之檢查並紀錄，安排修繕改善工程，提供良好優質洽公環境。	97年3月、6月、9月、12月	各單位
		1.3 規劃並選派適當人員擔任第一線服務工作，配戴服務證或工作證，服務櫃檯置放值勤人員名牌，完成實施職務代理人制度。	97年3月	對外服務單位
	2. 機關服務設施妥適完備	2.1 利用週一休館日定期檢查並充實各閱覽室服務設備，確保設施品質。	每週一	對外服務單位
		2.2 提供完善的閱覽服務，設施標示明顯清楚，印製讀者指引，有效教導讀者快速的查檢圖書	97年3月、6月、9月、12月	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>資料。</p> <p>2.3 臨櫃申辦 ISBN/CIP 設計標示清楚、動線明確，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>	97 年 3 月、6 月、9 月、12 月	書號中心
(二)服務行為友善性與專業性	1. 臨櫃服務禮儀滿意度	<p>1.1 各閱覽室推行走動式管理及服務，主動協助讀者申辦及導引服務，指導利用館藏資源，樹立圖書館良好形象。</p> <p>1.2 辦理館員服務滿意度意見調查 2 次。</p> <p>1.3 平時進行臨櫃服務應對訓練說明，遇有申請者反映服務不佳時，進行檢討並修正服務。</p> <p>2.1 實施不定期考核 2 次。</p> <p>2.2 實施電話禮貌測試 2 次。</p>	97 年 3 月 97 年 4 月、10 月 97 年 12 月 97 年 4 月、9 月 97 年 4 月、9 月	對外服務單位 閱覽組 書號中心 各單位 總務組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 電話禮貌 測試績效 3. 服務人員 問題回應 正確率	3.1 每季定期進行教育訓練，說明各項服務措施及資料庫更新狀態，隨時更新同仁服務資訊。 3.2 提供館藏書刊及網路資源服務，並由專人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，提供讀者正確完善的服務。 3.3 辦理書號中心服務人員專業訓練，熟悉 ISBN/CIP/ISRC 申辦業務知識。	97年3月、6月、9月、12月 97年12月 97年12月	期刊文獻中心 特藏組 書號中心
(三)服務行銷有效性	1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效	1.1 印製推廣送存制度文宣小冊子並在網站建置「國家圖書館館藏發展政策」及送存與捐贈等宣導訊息，詳列各業務承辦人員聯絡分機，加速服務效率。 1.2 建置「編目園地」系統，提供	97年12月 97年12月	採訪組 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。</p>		
		<p>1.3 每月定期發行編目園地電子報，傳布國內有關資訊組織之最新發展訊息。</p>	每月	編目組
		<p>1.4 積極進行館藏古籍文獻資料數位化典藏與利用推廣服務，提升全民知識獲取之便利性。</p>	97年12月	特藏組
		<p>1.5 建置「特藏線上展覽館」網頁，將歷年所舉辦展覽同步建置於線上展覽館，並新增「古籍圖</p>	97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>像舉隅」網頁，展示古籍附圖數位化成果，提供讀者線上即可參觀特展內容、出版品介紹及電子書下載試閱等服務，將展品及藏書結合經由線上即時參觀的功能，更提升服務品質及成效。</p>		
		<p>1.6 編印英文通訊 (Newsletter)，每年 4 次寄送國內大學圖書館以及國外交換單位圖書館。內容提供有關圖書館政策發展、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。</p>	<p>97 年 2 月、5 月、8 月、11 月</p>	<p>交換處</p>
		<p>1.7 本館中英文網站開闢「國際合</p>	<p>97 年 12 月</p>	<p>交換處</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>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>1.8 辦理圖書館統計工作座談會 11 場、各類型圖書館訪談、編寫各類型圖書館「圖書館統計工作指引」等，希望對各圖書館統計資料取得方式提出建議，也進一步提供各類型圖書館統計工作的參考範例。</p>	97 年 11 月	輔導組
		<p>1.9 提供各級圖書館「國家圖書館遠距學園」數位學習課程相關</p>	97 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
		<p>資訊，增加圖書館員自我學習管道。</p> <p>1.10 漢學研究中心資訊網首頁除中心概況、學術活動、閱覽服務、出版品等選項外，將本中心較受學界關注的業務項目亦列於首頁，如漢學界動態、專題資料庫、外籍學人獎助、漢學研究、漢學研究通訊、通訊電子報及相關網站等，以使用者一目了然迅速點選。各項業務活動在網頁中穿插照片，加強活潑性與親和感。</p>	97年12月	漢學中心聯絡組
		<p>1.11 各項重要活動訊息，隨時刊布於漢學研究中心首頁之「最新消息」，並於每月初發刊的「漢學研究通訊電子報」中刊</p>	每月	漢學中心聯絡組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>載，以電子郵件主動寄發國內外相關學者專家。並適時向各媒體發布新聞稿，以促進民眾了解施政和服務績效。</p>		
<p>二、服務流程 (一)服務流程便捷性</p>	<p>1. 單一窗口服務全功能比例</p>	<p>1.1 於本館網站上建置「國家圖書館線上書刊推介」服務，提供便利之推介管道。</p> <p>1.2 推動總服務臺值班值勤制度，推行單一窗口服務，提供多功能之一般諮詢服務等多項服務措施。</p> <p>1.3 參考室服務櫃檯可以一次完成國內外館際合作之申請案件。</p>	<p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p>	<p>採訪組</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
	2. 縮短申辦案件等候或處理時間比例	<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>2.1 電腦申辦閱覽證，隨到隨辦掌握營運趨勢。辦理閱覽證手續簡便，一次辦證永久有效，同時提供網路辦證的便捷服務。</p> <p>2.2 推動電話預約作業，讀者可於家中利用電腦查詢特藏資料，以電話預約普通本線裝書，辦理電話預約，縮短作業時間，提高古籍文獻的使用率。</p> <p>2.3 「參考諮詢服務」之網頁表單</p>	97年12月 97年12月 97年12月 97年12月	書號中心 閱覽組 特藏組 參考組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	3. 申辦人檢附書證，提升便利度	<p>提問，平均每件均在 24 小時之內答復。</p> <p>2.4 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>3.1 讀者在申請閱覽善本古籍，可直接在網上下載表單填寫，提高讀者的便利度。</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>3.3 便利申辦人，簡化 ISBN/CIP</p>	<p>97 年 12 月</p> <p>97 年 12 月</p> <p>97 年 6 月</p> <p>97 年 12 月</p>	<p>書號中心</p> <p>特藏組</p> <p>參考組</p> <p>書號中心</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>申辦過程，完全提供免書證謄本服務。</p>		
(二)服務流程透明度	<p>1. 提供案件承辦資訊種類</p> <p>2. 提供案件查詢管道種類</p> <p>3. 提供案件主動通知及確認功能</p>	<p>1.1 漢學研究中心網頁擬新增「中心同仁」頁面，提供同仁業務分配、電話及 E-mail 等相關資料。各項業務的處理程序亦公布於網站上，並以 E-mail 或電話主動告知申請人相關處理流程。</p> <p>2.1 對於館藏資料的查詢，提供現場、電話及網路查詢多元化服務。</p> <p>2.2 ISBN/CIP/ISSN 皆提供線上</p>	<p>97年12月</p> <p>97年12月</p> <p>97年12月</p>	<p>漢學中心聯絡組</p> <p>特藏組</p> <p>書號中心</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		及電話查詢管道。		
		3.1 針對讀者薦購書刊服務，本館於接獲推介書訊時即進行書目查核與確認，並於考量經費及執行時程後，將處理進度以最快速度答覆薦購者。	97年12月	採訪組
		3.2 ISBN/CIP 皆提供線上及傳真主動通知功能。	97年12月	書號中心
三、顧客關係				
(一) 民眾滿意度	1. 服務滿意度趨勢分析及檢討	1.1 主動蒐集與了解讀者意見，於年度內進行 2 次讀者意見及服務滿意度調查，發送 1,000 份讀者意見調查問卷，並於網頁設置線上問卷調查，彙整分析結果作為改善服務品質及未來業務推動之參考。	97年4月、10月	閱覽組
	2. 服務滿意度成長率	2.1 依據調查結果，即時檢討改善服務措施，讀者服務滿意度成長率達 5% 以上。	97年12月	閱覽組
(二) 民眾意見處理有效性	1. 設有民眾意見處理機制	1.1 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。	每月	各單位
		1.2 設置館長信箱、讀者意見箱及	每月	各單位

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 民眾意見處理滿意度成長率	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，並指派專人回應。 2.1 讀者意見書指派專人負責受理並主動回應，以最速件分文 2 日內處理陳核，並交由研考後續追蹤處理列管，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. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站 (頁) 比例	1.1 於本館新版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，並連結預算資訊及採購資訊，便利民眾共享及公平利用。 1.2 建置全國圖書館統計調查線上系統，提供各圖書館即時填報相關資料，並提供民眾查詢利用。 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」，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。	97 年 6 月	各單位
	2. 服務措施及出版品資訊周知度	2.1 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。 2.2 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。 2.3 出版品除了以公開方式在本館網站陳列之外，並將出版品置	97 年 12 月 97 年 12 月 97 年 12 月	輔導組 書號中心 編目組 編目組 特藏組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		於特藏線上展覽館中，提供讀者快速又便利的服務。		
		2.4 編印《中華民國圖書館年鑑》除出版紙本外，並於網路提供全書內容瀏覽。	97年11月	輔導組
		2.5 本年度 Unicode 工作小組至少召開3次會議，邀請專家學者討論圖書館採用 Unicode 相關問題，在該小組網站公布字碼對照表及其相關討論成果。	97年12月	書目資訊中心
		2.6 漢學研究中心編印出版的各類書刊資訊皆放置於本中心網站，民眾可依網站資訊訂購。本中心出版的《漢學研究》及《漢學研究通訊》兩種期刊皆以紙本和電子版同時發行，以PDF檔呈現於網頁的「全文書刊」項下。	97年12月	漢學中心聯絡組
		2.7 建置完成「《漢學研究》全文影像資料庫」，供眾瀏覽參閱，自創刊號開始，完整的電子版都將無遠弗屆地提供全球各地學者檢索利用。	97年12月	漢學中心聯絡組
(二) 資訊內容有效性	1. 資訊內容正確度	1.1 對於本館網站資訊內容，都定期維護修正網上資料，確保資訊的正確性，提供讀者正確又快又好的服務。	97年12月	特藏組
		1.2 本館全球資訊網新版網站於2月18日正式上線，未來網站為整合業務產生之各種資料，已納入一共通平臺管理，即網頁內容資料庫化，網站內容由各單位自行維護，不僅可提高資訊的正確性，並可爭取時效。	97年3月	資訊組
		1.3 為確保公佈資料的正確性，新網站內首頁及各網頁最後均設有最近更新日期，代表該網頁資料最後更新時間，並於後端共同管理平台建立各單位上稿資料的績效統計。	97年3月	資訊組
		1.4 加強「臺閩地區圖書館暨資料單位名錄」系統維護，隨時更	97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
		<p>新維持資料正確性。</p> <p>1.5 網業資訊內容皆經專業人員檢核，提高正確率。</p>	97 年 12 月	書號中心
	2. 資訊連結正確度	<p>2.1 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>2.2 定期對於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。</p> <p>2.3 新網站後端管理平臺之上稿機制，均設有標題、內容與上下架時間等固定項目供各單位建立網頁資料，與前端網站呈現之資訊標題與內容為一致。</p> <p>2.4 新網站之搜尋引擎於每日定時重建索引時，提供網站連結有效性測試功能，可測試網頁內容連結之有效性，提供無效網址所在網頁以無效連結網址。</p>	<p>97 年 12 月</p> <p>97 年 12 月</p> <p>97 年 3 月</p> <p>97 年 3 月</p>	<p>編目組</p> <p>特藏組</p> <p>資訊組</p> <p>資訊組</p>
(三) 資訊檢索完整性與便捷性	1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例	<p>1.1 本館執行之「網站典藏」計畫，計收藏中央政府、主要大學及重大議題等 300 個網站資源，並依據主題架構分類，第一層可分為 9 大類，第二層可分為 85 類。</p> <p>1.2 本館新網站之公告、法令、電子表單、施政計畫、機關活動、新聞等網頁資訊均依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及行政院研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務。</p>	<p>97 年 12 月</p> <p>97 年 3 月</p>	<p>採訪組</p> <p>資訊組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 檢 索 服 務 便 捷 度	2.1 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，使用者可自由選用。另外提供題名、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，使用者可針對特定欄位輸入檢索值後直接查詢，或於一個或多個欄位輸入不同檢索值進行跨欄位的邏輯組合查詢。	97 年 12 月	特藏組
		2.2 本館新網站之搜尋引擎提供讀者找不到資訊時的建議及檢索的功能說明。	97 年 3 月	資訊組
		2.3 新網站之搜尋引擎提供檢索資訊分頁方式檢索，於管理介面設定每頁 10 筆，檢索結果依照建立索引順序，如果啟用容錯查詢與自然語言查詢則將會依照相關度來做排序。	97 年 3 月	資訊組
		2.4 新網站之搜尋引擎提供進階檢索功能，進階查詢中提供有同音查詢、容錯查詢、自然語言查詢及跳字查詢四種查詢方式。	97 年 3 月	資訊組
		2.5 「全國圖書館統計系統」及「臺灣地區圖書館暨資料單位名錄」資料庫，均提供不同項目及欄位查詢功能；另出版品《中華民國圖書館年鑑》提供目次瀏覽全書內容。	97 年 12 月	輔導組
		2.6 提供全文檢索，至為方便。	97 年 12 月	書號中心
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 項目成長 率	1.1 持續將本館之古籍文獻、寫經數位化影像 60,500 影幅，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。	97 年 12 月	特藏組
		1.2 「參考諮詢服務」之網頁表單	97 年 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
		提問，提供便捷之線上諮詢服務。		
		1.3 本館重要資訊系統，93 年使用人次為 42,560,664 人次，94 年使用人次為 64,160,069 人次，95 年使用人次為 123,857,269 人次，96 年使用人次為 164,485,405 人次，平均每年有近 40,000,000 人次的成長。	97 年 12 月	資訊組
		1.4 新增 ISSN 線上查詢申辦進度，目前 ISBN、CIP、ISSN 皆提供有線上服務。	97 年 12 月	書號中心
	2. 線上服務推廣績效	2.1 將《臺灣古書契展覽圖錄》、《以古通今—書的歷史》、《如是我聞——國家圖書館珍藏佛經展覽圖錄》三書製作成電子書，置於特藏線上展覽館，提供民眾使用。	97 年 6 月	特藏組
		2.2 提供網路線上申辦 ISBN/CIP 服務及申請表單下載。	97 年 12 月	書號中心
六、提供創新(意)服務情形				
(一)有價值的創意服務	1. 服務時間彈性調整:如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。	1.1 本館開放時間為每日上午 9 時至下午 9 時，長達 12 小時，便上班上學人士利用外，週休二日仍照常開館供民眾利用。	97 年 12 月	閱覽組
(二)服務措施延續性				
(三)服務措施執行方法效能性	2. 服務地點延伸:如突破現場臨櫃辦理之限制,採取異地申辦即取件,電話、傳真辦理及取件	1.2 電腦申辦閱覽證，受理時間自上午 9 時至下午 8 時 30 分，一次辦證永久有效，同時提供網路辦證的便捷服務。 2.1 自 2 月起，本館在高雄設分館籌備服務處，南北同步提供 ISBN/CIP/ISSN 服務。	97 年 12 月 97 年 2 月	閱覽組 書號中心

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	等作法。			
	3. 服務項目改造:如服務項目總體檢,檢討非必要之服務並予以終結;或新增(創)服務項目,如策略聯盟開發客製化服務等。	3.1 進行期刊文獻傳遞服務平臺整合計畫,建立聯營方式,將雜誌社、資料庫、機構典藏、著作權仲介團體等資料整合為一,方便民眾查詢,可提高文獻傳遞電子全文的獲取率。	97年12月	期刊文獻中心
	4. 服務方法創新:如利用資訊科技推動網路繳付款服務;提供主動服務等。	4.1 期刊檢索 easy go!: 不定期提供報刊資料庫小型說明會,供無使用經驗的讀者預約登記學習,讀者可事先預約或現場報名,滿3-5人即可提供立即教學。	97年12月	期刊文獻中心
		4.2 人工處理之合作館批次書目檔,改以新建置之線上批次書目檢核系統處理,並提供處理後之錯誤報表及統計結果。	97年10月	書目資訊中心
		4.3 推動線上預約及自動化圖書流通作業,讀者利用電腦查詢資料並直接點選欲借閱之書刊,可節省作業時間,提高圖書利用率。同時讀者可於家中辦理圖書預約,縮短調閱等候時間	97年12月	閱覽組
	5. 其他創新服務樣態。	5.1 利用館藏明文俶之作品「公雞」、「鯉魚」、「甜瓜」、「柿子」製作磁鐵書籤以及便利貼文具組,做為外賓參訪紀念品,亦讓外賓認識到讀書人「聞雞起舞」、「魚躍龍門」、「種瓜得瓜」、「事事如意」等心情。	97年6月	交換處
			97年1月	交換處

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		5.2 利用本國與美國國會圖書館數位合作成果之一的清乾隆「耕織圖」之「耕」圖，製作成桌曆，寄贈本館交換單位，一來展現合作成果，二來表示交換書刊之合作情誼。 5.3 建置「國家圖書館遠距學園」，已完成數十種及上百個單元的圖書資訊專業系列，及民眾資訊素養教育系列的網路教學課程與數位學習資源。	97年12月	閱覽組

陸、執行步驟

- 一、本館依各組室全員參與共識決議，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，作為執行與管制之依據。
- 二、館長責成由副館長召集，各組室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，指定專責人員定期列管各項推動工作，每季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，完善達成缺失改善。
- 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，並進行不定期查核，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，定期召開推動小組讀者服務業務檢討會議，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。