

國家圖書館 98 年度提升服務品質執行計畫

98 年 3 月 11 日台圖研字第 0980000732 號函發布

壹、計畫依據

教育部 98 年 2 月 4 日台秘企字第 0980016698A 號函頒「教育部 98 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

本館所有組室中心（包括採訪組、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、期刊文獻中心、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 98 年 1 月起至民國 98 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. 洽公環境適切程度 --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。	98 年 12 月	總務組
		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，提供良好優質服務環境。	98 年 3 月、6 月、9 月、12 月	各單位

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		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。	98年3月	對外服務單位
	2. 服務設施合宜程度--機關服務設施妥完備	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
		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資料。	98年3月、6月、9月、12月	對外服務單位
		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。	98年3月、6月、9月、12月	國際標準書號中心
(二)服務行為友善性與專業性	1. 服務親和程度--臨櫃服務禮儀滿意度	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，滿足讀者知識的需求。	98年3月	對外服務單位
		1.2 辦理館員服務滿意度意見調查2次。	98年4月、9月	閱覽組
		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。	98年3月、6月、9月、12月	對外服務單位
	2. 服務親和程度--電話禮貌測試績效	2.1 實施電話禮貌測試2次。	98年5月、10月	總務組
		2.2 實施不定期考核2次。	98年4月、9月	各單位
	3. 服務可勝任程度--服務人員問題回應正確率	3.1 提供館藏古籍文獻服務，由專業館員提供相關資訊及利用指導服務，主動溝通瞭解並解決各項諮詢問題，並紀錄作為改善服務措施的依據，提供讀者正確完善的服務。	98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
		3.2 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。	98 年 12 月	國際標準書號中心
(三) 服務行銷 有效性	1. 施政宣導有效程度 -- 促進民眾瞭解施政及服務內容績效	1.1 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。	98 年 12 月	特藏組
		1.2 積極進行「館藏古籍文獻圖錄」的編印，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。	98 年 12 月	特藏組
		1.3 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。	每月更新	編目組
		1.4 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。	每月發行	編目組
		1.5 編印英文通訊 (NCL 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。	98 年 2 月、5 月、8 月、11 月	出版品國際交換處
		1.6 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	交換處

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>1.7 持續建置「政府公報資訊網」資料庫，提供讀者線上查檢、瀏覽等服務，提供民眾利用政府資訊管道，充實政府資訊數位內容，俾利民眾瞭解政府施政作為，提升政府資訊服務品質及效能。</p> <p>1.8 配合本館新知傳播與學術交流活動，舉辦主題書展及新書發表會。</p> <p>1.9 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，以便使用者一目瞭然迅速點選。各項業務活動在網頁中穿插照片，加強活潑性與親和感。</p> <p>1.10 各項重要活動訊息，隨時刊佈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，以促進民眾瞭解施政和服務績效。</p>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>即時更新</p> <p>每月</p>	<p>閱覽組</p> <p>新書傳播小組、閱覽組</p> <p>漢學中心聯絡組</p> <p>漢學中心聯絡組</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程度—單一窗口服務全功能化執行績效</p> <p>2. 申辦案件時間縮短程度—縮短申辦案件等候或處理時間比例</p>	<p>1.1 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>1.2 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>2.1 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資料，以電話預約普通本線裝書，除了能縮短作業時間外，更能提高古籍文獻的使用率。</p>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p>	<p>國際標準書號中心</p> <p>參考組</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
		2.2 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。	98 年 12 月	國際標準書號中心
		2.3 「參考諮詢服務」之網頁表單提問，平均每件均在 24 小時之內答復。	98 年 12 月	參考組
	3. 申辦案件檢附書證騰本減量程度--申辦人檢附書證騰本便利度	3.1 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。	98 年 12 月	特藏組
		3.2 便利申辦人，簡化 ISBN/CIP 申辦過程，完全提供免書證騰本服務。	98 年 12 月	國際標準書號中心
		3.3 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。	98 年 12 月	參考組
(二)服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度--提供案件承辦資訊種類	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。	98 年 12 月	各單位
	2. 案件處理流程查詢公開程度--提供案件查詢管道種類	2.1 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。	98 年 12 月	特藏組
		2.2 ISBN/CIP/ISSN 皆提供線上及電話查詢管道。	98 年 12 月	國際標準書號中心
	3. 案件處理流程主動回應程度--提供案件主動通知及確認功能	3.1 ISBN/CIP 皆提供線上及傳真主動通知功能。	98 年 12 月	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--服務滿意度趨勢分析及檢討	1.1 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。	98 年 6 月、12 月	資訊圖書館

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 機關服務滿意度--服務滿意度成長率	2.1 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8成以上。	98年12月	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--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。	每月	各單位
	2. 民眾意見回應與改善程度--民眾意見處理滿意度成長率	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」第七條主動公開相關資訊於網站比例	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，並連結預決算資訊及採購資訊，便利民眾共享及公平利用。	每季更新	各單位
		1.2 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。	98年12月	國際標準書號中心
	2. 公開法令、政策及服務資訊程度--服務措施及出版品資訊周知度	2.1 本年度 Unicode 工作小組至少召開2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。	98年12月	書目資訊中心
		2.2 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。	每月更新	特藏組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>2.3 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>2.4 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>2.5 建置「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，每日發送新書出版預告訊息，以作為閱讀選購之參考。</p> <p>2.6 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，促使民眾瞭解圖書館概況。</p> <p>2.7 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>98年11月</p> <p>98年12月</p> <p>每日</p> <p>98年12月</p> <p>98年11月</p>	<p>編目組</p> <p>編目組</p> <p>國際標準書號中心</p> <p>輔導組</p> <p>輔導組</p>
(二) 資訊內容有效性	1. 資訊服務正確程度 -- 資訊內容正確度	<p>1.1 本館「古籍影像檢索系統」、「金石拓片資料庫」、「中文古籍書目」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，提供讀者正確又快又好的服務。</p> <p>1.2 網頁資訊內容皆經專業人員檢核，提高正確率。</p> <p>1.3 持續政府公報、政府統計資料原書原樣之影像檔及電子全文之檢索及瀏覽等服務，提供正確之政府資訊內容。</p>	<p>98年12月</p> <p>98年12月</p> <p>98年12月</p>	<p>特藏組</p> <p>國際標準書號中心</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
	2. 資訊服務正確程度 -- 資訊連結正確度	2.1 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」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。 2.2 定期更新「編目園地」中相關網站連結之網址，確保連結正確。	98年12月 定期更新	特藏組 編目組
(三) 資訊檢索性 完整性與便捷性	1. 分類檢索服務友善程度-- 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例 2. 分類檢索服務友善程度-- 檢索服務便捷性	1.1 本館機關網站已依據行政院函頒「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，未來新增網頁資料將持續辦理。 2.1 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。 2.2 為方便讀者同步檢索國家圖書館與漢學研究中心之藏書，國家圖書館引進新版圖書館自動化系統，啟用後成效立即呈現，漢學中心之書刊利用率大幅提升50%。 2.3 圖書館名錄提供以地圖、圖書館類型、關鍵字之搜尋方式，可查詢圖書館名稱、地址、聯絡電話與各項服務資訊。	98年12月 98年12月 98年12月	資訊組 特藏組 資訊組、漢學研究中心資料組 輔導組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
五、線上服務及電子參與 (一)線上服務量能擴展性	1. 線上服務項目擴增程度—線上服務項目成長率	1.1 持續將本館之古籍文獻數位化影像 40,000 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。	98 年 12 月	特藏組
		1.2 提供「遠距學園」公務人員數位課程學習時數認證服務，合計 29 門課 74 小時，俾利公部門圖書館員上網進行圖資專業知能之數位學習，並提升為民服務品質，本年度所提供之課成數量較去年度增加 1 倍。	98 年 12 月	資訊圖書館
		1.3 ISBN、CIP、ISSN 皆提供有線上服務。	98 年 12 月	國際標準書號中心
		1.4 「參考諮詢服務」之網頁表單提問，提供便捷之線上諮詢服務。	98 年 12 月	參考組
		1.5 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，97 年使用人次為 177,231,185 人次，平均每年有近 33,000,000 人次的成長。	98 年 12 月	資訊組
		1.6 持續將館藏之政府公報、統計等文獻數位化，並將數位影像 35 萬頁影幅及詮釋資料 10 萬筆，分別上傳至「政府公報資訊網」、「政府統計查詢系統」，維持數位成果固定成長率，提供線上瀏覽與檢索。	98 年 12 月	閱覽組
	2. 線上服務項目擴增程度—線上服務推廣績效	2.1 將「再現三國」古籍文獻展及清代文書上傳「特藏線上展覽館」，並對內容增修與維護，提供民眾線上閱覽。	98 年 12 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。	98 年 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
六、提供創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務	1.1 利用本館與美國國會圖書館數位合作成果之一的清乾隆「御製耕織圖」，製作精美萬用卡三種，於適當之展覽活動上贈送讀者、外賓與民眾。	98年3月	出版品國際交換處
		1.2 運用館藏善本圖像製作99年度桌曆，寄贈國際交換單位。	98年11月	出版品國際交換處
		1.3 建置「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，每日發送新書出版預告訊息，以作為閱讀選購之參考。	98年12月	國際標準書號中心
		1.4 國家圖書館將以「漢學書房」名義，向外延伸服務觸角，與大學及政府機構建立策略聯盟，建構漢學研究資料環境，增進閱讀風氣，提升人文素養。	98年12月	業務相關組室
		1.5 國家圖書館將於總館六樓增設「國際漢學閱覽室」，以服務國內外漢學研究人士，除繼續蒐集海內外漢學研究資源，並加強與國內外漢學機構合作關係。	98年10月	漢學研究中心資料組
		1.6 建置線上互動式虛擬服務導覽系統，應用3D虛擬實境技術於網頁上以使用者互動方式，呈現本館館內設施及服務解說；另亦將部份館藏珍貴文獻掃描轉換成3D立體電子書，於網頁上供使用者進行虛擬翻閱。	98年12月	資訊組
	2. 服務措施延續性	2.1 與國立政治大學公共行政及企業管理教育中心合作，建立「國家圖書館國際組織閱覽中心」，進行異地典藏，延伸服務地點，提供相關國際組織資訊服務，並擬於下半年進行試營運。	98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
	3. 服務措施執行方法 效能性	3.1 新建置線上批次書目檢核系統，取代原來人工處理之合作館批次書目檔，並提供各合作館處理後之錯誤報表及統計結果。 3.2 「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，上網學習人次 97 年較 96 年成長 2 倍。98 年度除新增公務人員認證課程數量及總時數外，並持續擴展共享公部門或其他專業機構組織等之學習資源，如主計處、台北市政府等。	98 年 12 月 98 年 12 月	書目資訊中心 資訊圖書館

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。