

作、工作人員服務態度及服務效率、民眾對服務滿意度調查、政令宣導資料、電話禮貌測試等。

教育部訪查小組由秘書室張金淑科長、項青青小姐、李詠婷小姐、人事室江富美小姐、電算中心塗正良先生等五人組成，於當日上午9時30分到館後，隨即展開一連串緊密訪查行程。本館除編製「國家圖書館為民服務不定期考核自評報告」備用外，並由宋副館長主持簡報，宋副館長首揭本館因為功能角色與一般公共圖書館不同，對外服務之原則亦較為特殊，如保存國家文獻與文獻提供閱覽之衝突、入館年齡之限制、志工招募困難等。閱覽組陳主任特別說明本館今年6月份進行的「讀者滿意度調查」結果分析與10月即將舉辦「與讀者有約」活動，參考組呂主任則說明本館資訊檢索服務及讀者利用指導等服務項目。

隨後進行全館對外服務單位之實地訪查，包括2樓閱覽室、參考服務、期刊室、閱報區、視聽資料室、善本書庫、政府出版品及法律室等讀者服務區；另外，委員對於防火及安全維護、飲水衛生、電子網頁、殘障人士座位、intranet建立、圖書館活動對外宣導、館內同仁進修訓練、讀者意見處理、公文稽催、管制考核作業等項目，亦進行查核。

訪查最後於本館會議室進行綜合座談，由莊館長主持，訪查委員對本館能在人力有限的情況下，提供每日入館量約2000—4000人次的讀者服務，咸表感佩，而諸如與讀者有約、圖書館利用指導、開放攜帶筆記型電腦入館、閱覽區空間調整、定期之讀者意見處理會議等，都頗受各訪查委員所讚許，但另亦提出若干建議供本館考慮改善相關措施，對於訪查委員提出之意見，莊館長亦明快指示下列工作事項，期以提昇本館服務品質：

1. 請人事室加強辦理館內主管之訓練及研習課程。
2. 身心障礙者座位移至方便、明顯處。
3. 加速規劃辦理辦公室業務網路（intranet）服務。
4. 讀者意見書及讀者信箱應置於明顯處，以利讀者使用。
5. 儘快完成電子郵件自動回覆系統。
6. 及早規劃館內檔案文件之數位化處理。

此次教育部為民服務考核工作，歷時約5個小時，訪查委員嚴謹考核本館相關檔案文件，並親訪實際作業人員，深入瞭解各項讀者服務及內部行政管理作業，提供之建議亦將有助於本館未來服務品質之提昇。（林淑芬）

□ 新近出版品

和平與和諧全國漫畫暨徵文比賽得獎作品專輯

國立中央圖書館臺灣分館推廣組編輯。臺北市：國立中央圖書館臺灣分館，民國89年9月出版。64面，ISBN：957-02-6749-6

為響應2000年社教機構終身學習節活動，本館以和平與和諧為主題舉辦漫畫暨徵文比賽。本專輯共收錄入選作品128件，分送全國各級學校，以廣流傳。

推廣活動案例彙編

國立中央圖書館臺灣分館推廣組編輯。臺北市：國立中央圖書館臺灣分館，民國89年9月出版。138面，ISBN：957-02-6770-4（平裝）

為使各級公共圖書館於規劃辦理各項推廣活動時，對不同性質之作業程序有所參考，特彙編本參考手冊，內容收集本館近年來所舉辦之各項推廣活動實施計畫、流程、注意事項以及相關表格。

□ 人事動態

- 8.1 漢學研究中心張璉編輯離職。
- 8.18 漢學研究中心林如編輯自本日起留職停薪一年。
- 9.18 特藏組徐惠敏小姐調編目組、吳慧萍小姐調採訪組服務。

□ 近悅遠來

七月

- 7.11 大陸深圳圖書館吳晞館長等4人來館參訪。