

# 服務至上、出類拔萃

## — 國圖榮獲第五屆政府服務品質獎

高鵬主任 國家圖書館秘書室

【館務報導】

「國家圖書館」（以下簡稱「本館」）擁有逾500萬冊豐富且珍貴之典藏資料，不僅是全國出版品及學位論文之法定送存機關，負責蒐集與保存國內出版品與各國學術著述，提供文化性、學術性、教育性與資訊性服務；本館同時亦位居全國圖書館事業的領導地位，在國內具有圖書館專業之推動協調功能，對國際則負有合作交流的責任。由於本館落實執行卓越化、專業化、數位化、國際化、多元化及人性化之經營理念，提供貼心創新的讀者服務、辦理符合數位趨勢的資訊加值工作、規劃及推動精緻多元的閱讀活動，拓展國際合作與學術交流、促進漢學研究，遂能提升全民之知識力、幸福力、文化力、創造力、閱讀力、專業力，進一步增

進我國教科文整體發展之競爭力。

本館各項工作及業務皆落實執行為民服務之精神，深獲國內外各界人士讚揚。教育部於101年12月進行嚴格訪評後，評選委員一致推薦本館代表教育部參加行政院第五屆服務品質獎選拔活動，曾館長遂率領同仁齊心協力規劃參選事宜，彙整與編製本館在「優質便民」、「資訊流通」及「創新加值」等三個服務構面之卓越事蹟，期能完整展現為民服務及品質管理之全面績效。

行政院評獎委員於102年5月9日委員蒞臨本館訪評，首先由曾館長進行提綱契領之簡報，說明本館在品質管理、文化發揚、國內外學術交流、創新知識服務、推動全國圖書館事業、推廣全國閱讀



曾淑賢館長致詞歡迎政府服務品質獎評審小組委員來館訪視



政府服務品質獎評審小組委員訪視本館期刊閱覽室服務設施



風氣及展現臺灣軟實力等七個面向之努力成果，使委員們深刻了解全體同仁鴻鵠之志及效能躍升之具體作為。委員們接著到為民服務工作現場訪視，並且仔細查證各項書面資料，洽詢相關問題，最後則由本次訪評活動召集人王業立教授主持意見交流。六位委員於交流時間，除了對本館強化服務效能之作為表示欣喜外，亦對本館未來繼續精進的作法提供建議，有益於我們為民眾創造更多的幸福和競爭力。

本館秉持為民服務的核心價值，即使在人力經費不斷縮減的情形下，仍堅持讀者優先，進行內部變革與推動六大願景。此次能夠在眾多優秀機關中脫穎而出，除了肯定我們堅守核心價值與突破困境之成效外，更加激勵全體同仁打造全球頂尖國家圖書館之信心，並且戮力達成各項重要任務及目標，包括：「薈萃知識·力創優勢」、「弘揚文化·漢動天下」、「擁抱幸福·就在國圖」、「卓越國圖·台灣幸福」。



政府服務品質獎評審小組委員訪視本館館舍各項服務設施



鄭秀梅主任及曾堃賢主任向訪視委員解釋相關問題



政府服務品質獎評審小組委員檢視書面資料

【館務報導】



至上、出類拔萃—國圖榮獲第五屆政府服務品質獎



曾淑賢館長親自向訪視委員作簡報



曾淑賢館長向訪視委員介紹本館文創產品

【館務報導】



曾館長於訪視結束後與工作人員於會場合影