

國立公共資訊圖書館 105 年度提升服務品質計畫

壹、計畫依據：

依教育部 105 年 1 月 26 日臺教綜(一)字第 1050012476 號函頒「教育部 105 年度提升服務品質實施計畫」辦理，擬定提升服務效能相關作法，規劃提出本執行計畫。

貳、計畫目標：

本館秉持引領全國公共圖書館服務民眾，推展終身教育，豐富全民生活，實現學習型社會及知識國家之願景，及提供免費及平等使用機會，激發全民熱受閱讀、探索知識、自在休閒及終身學習之使命，擬定 105 年度提升服務品質計畫，以期完成本館任務，並達到以下目標：

- 一、建構實體及數位環境，提供閱讀、探索、休閒及學習的優質場域。
- 二、充實及強化館藏，成為全民終身學習的資源中心。
- 三、提供多元化服務，滿足分齡分眾的資訊需求。
- 四、增進民眾資訊素養及美感素養。
- 五、建立伙伴關係，擴大服務資源以提升民眾的生活品質
- 六、輔導全國公共圖書館，提升全國公共圖書館服務效能
- 七、強化圖書館推廣與行銷，建立服務品牌形象
- 八、形塑創新的組織文化，追求卓越與永續發展
- 九、拓展國際交流與合作，提升能見度及影響力

參、執行對象：

本館所有科、中心、室及任務編組，包括：知識組織科、系統資訊科、閱覽諮詢科、多元文化服務科、數位資源服務科、輔導推廣科、分館服務管理中心、秘書室、人事室、主計室、研究發展小組（任務編組）。

肆、執行期程：

自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容：

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 建置全功能服務櫃臺「i 諮詢臺」，提供民眾基本問題諮詢、動線指引、簡易解答、及機器問題排除等功能。	每月	秘書室
		1.2 建置分區專業服務櫃臺，整合各樓層服務於單一窗口。	每月	各開放單位
		1.3 建置網路單一窗口，提供多種數位資源整合查詢及服務於單一窗口。	每月	各開放單位
		1.4 設置電話單一窗口，提供數位資源利用及參考諮詢服務。	每月	閱覽諮詢科、數位資源服務科
	2. 申辦案件流程簡化程度	2.1 提供公共圖書館聯盟跨館還書、預約書自取等實體便捷服務。	每月	閱覽諮詢科
		2.2 提供網路辦證、圖書續借與預約、預約訂位、活動報名、場地借用、電子書借閱等網路化及單一窗口服務。	每月	閱覽諮詢科、數位資源服務科、多元文化服務科、輔導推廣科、系統資訊科、秘書室
(二) 服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 借閱證申辦流程查詢	每月	閱覽諮詢科
		1.2 館藏狀態查詢	每月	閱覽諮詢科
		1.3 個人借閱紀錄查詢	每月	閱覽諮詢科
		1.4 預約狀態查詢	每月	閱覽諮詢科
		1.5 場地借用查詢	每月	秘書室
		1.6 預約訂位查詢	每月	閱覽諮詢科、數位資源服務科
		1.7 參考諮詢件處理狀態查詢	每月	閱覽諮詢科
		1.8 讀者意見反映處理狀態查詢	每月	研究發展小組
	2. 案件處理流程主動回應程度	2.1 圖書即將到期及預約到館主動通知	每月	閱覽諮詢科
		2.2 提供 RSS 訂閱	每月	系統資訊科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2.3 失物招領主動通知	每月	秘書室
		2.4 讀者資訊確認	每月	閱覽資訊科、數位資源服科
		2.5 參考諮詢件主動回復	每月	閱覽資訊科
		2.6 民眾意見主動回應	每月	各科室
		2.7 熱門圖書主動採購	每月	知識組織科
		2.8 圖書資料主動告知催還	每月	閱覽資訊科
二、機關形象及顧客關係 (一) 機關形象	1. 服務設施合宜程度	1.1 週一休館日進行各閱覽室書籍整架，提高圖書架位正確度，便利讀者查找。	每週	閱覽諮詢科
		1.2 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。	每月	閱覽資訊科、數位資源服科、多元文化服務科
		1.3 臨櫃申辦設計標示清楚、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。	每月	閱覽資訊科
		1.4 檢視與改善公共空間之環境與設備。	每月	秘書室
	2. 服務行為友善性及專業度	2.1 辦理電話禮貌測試績效	每月	秘書室
		2.2 線上服務分眾化	每月	各開放單位
		2.3 電話語音辨識服務	每月	秘書室
		2.4 善用服務設備	每月	秘書室
		2.5 運用多元化志工服務	每月	各單位
		2.6 提供多樣化導覽模式	每月	輔導推廣科
	3. 服務行銷有效程度	3.1 透過藝文美展、主題書展、參訪、說故事、影展、數為推廣、講座、研習等各種方式進行館藏及服務行銷。	每月	各開放單位
(二) 顧客滿意情形	1. 機關服務滿意情形	1. 提供機關服務滿意度調查結果、成長率數據、滿意度趨勢分析，並提出改善服務措施，且有執行績效	105年12月	研究發展小組
	2. 民眾意見回應與改善	2. 提供民眾意見處理滿意度調	105年12月	研究發展小組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	情形	查結果、成長率數據及設有民眾意見處理機制		
三、資訊提供及檢索服務 (一) 資訊(料)公開適切性與內容有效性	資訊公開程度及內容正確度	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) 2. 服務措施及出版品資訊除印製紙本外，並大量利用官網及推播系統方便民眾線上瀏覽相關資訊，並以數位化方式提供各項服務、規定與出版品資訊。 3. 資訊內容、連結正確度及機關訂有網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並據以執行。	每月 每月 每月	各單位 各開放單位 各單位
(二) 資訊檢索完整性與便捷性	資訊檢索服務妥適性及友善程度	於官網提供快速查詢館藏、站內及公共圖書館家族資訊的服務，讀者可於單一查詢窗口進行資訊查詢。	每月	系統資訊科
四、線上服務及電子參與 (一) 線上服務量能擴展性	線上服務量能擴展性	1. 透過官網提供基本資訊、館藏、活動資訊、線上申辦等服務。 2. 提供館藏資訊查詢、電子書服務平臺、數位典藏服務網等數位服務。 3. 提供網路辦證、預約訂位、場地租借、參訪導覽、檔案應用等線上服務。 4. 提供免費無線上網服務 5. 提供數位資源推廣服務 6. 提供公共圖書館統計系統、公共圖書館家族平臺等線上服務	每月 每月 每月 每月 每月 每月	各科室 閱覽諮詢科、數位資源服務科、系統資訊科 閱覽諮詢科、數位資源服務科、輔導推廣科、秘書室 系統資訊科 數位資源服務科 輔導推廣科
(二) 網路參與應用情形	網路參與應用情形	建置參考諮詢服務網、Facebook粉絲頁、讀者意見信箱、網路投票活動等線上專區，提供民眾多元管道獲知本館訊息，且有互動機制及實際回應。	每月	輔導推廣科、研究發展小組
五、創新服務情形 (一) 有價值的創意服務	機關可採行的創新服務策略如下： 1. 服務流程改造：以政府為一體的概念，透	1. 電子書捐書冠名活動，企業捐贈電子書館藏予本館，以行動公益回饋社會。	105年12月	知識組織科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	過跨機關合作及資訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間	2. 105 年館慶活動：選書給國資圖慶生~非你 Book！採讀者下單，圖書館買單之方式，提供讀者親自選書的機會，及參與圖書館內部之選書-購書-編目加工流程，提升圖書借閱量與使用量，並可深入了解讀者之閱讀需求。	105 年 12 月	知識組織科
	2. 專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務	3. 辦理創客主題課程，引進熱門並適合各年齡層之題材，以自我創作方式加深民眾涉入感，吸引民眾參與。	105 年 12 月	閱覽諮詢科、數位資源服務科
	3. 公私協力或異業結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點	4. 配合 12 年國教並提供教師及學生學習所需，以本館圓夢繪本資料庫之書籍，依領域及重大議題進行分類，以作為教學輔助閱讀資源。	105 年 12 月	數位資源服務科
	4. 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料	5. 精武分館與市府文化局(北區圖書館)合作營運，於有限人力下拓展本館服務據點。	105 年 12 月	分館服務管理中心
	5. 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性			
	6. 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務			
	7. 其他創新服務策略			
(二) 創新服務標竿學習效益	機關應提出具有標竿學習效益之創新服務	1. 推動電子書縣市共建共享，結合各縣市的力量共同充實電子書館藏，提供讀者一站購足之服務，分享平台建置成果，減輕各館管理負擔。	105 年 12 月	知識組織科
		2. 辦理館外數位資源推廣線上遠距課程，藉由無遠弗屆的網路科技及數位資源不分時地之特性，擴展數位資源推廣之成效。	105 年 12 月	數位資源服務科
		3. 撰寫專文推廣本館日文特藏，除撰寫書面專文、進行口頭發表外，並撰寫約 3,639 本日文舊籍解題書目，以加值及活化館藏。	105 年 12 月	多元文化服務科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		4. 完成建置黎明分館智慧型自助圖書館，應用行動科技，建置不受時空間限制，並整合各類型知識與科技應用，讓讀者體驗智慧化服務和管理的新型態圖書館。	105年12月	分館服務管理中心
(三) 組織內部創新機制及運作情形	機關內部應建立創新機制，並定期運作	1. 透過內部知識管理分享機制，激發創意並實驗應用。	105年12月	研究發展小組
		2. 落實各任務小組之運作，增進業務溝通與分享情形，以提升機關服務效能。	105年12月	各科室
		3. 鼓勵同仁進行研究及業務成果論述發表，並列入年度考核。	105年12月	研究發展小組、人事室

陸、執行步驟：

- 一、本館各科、中心、室及任務編組全員參與提昇服務品質計畫之擬定，由各單位自行研擬年度預定推動重點，訂定執行項目，並預定工作的階段完成日期，作為執行管考之依據，最後由研究發展小組進行彙整及追蹤列管。
- 二、由館長擔任召集人，副館長擔任副召集人，責由各單位主管成立「服務品質推動小組」，負責推動全館提升服務品質之各項服務及任務。各單位主管每季定期列管各項推動工作進度，由研究發展小組彙整執行情形後簽陳召集人核視。若有問題，則於每月館務會議上提出檢討並討論解決方案，以持續改善服務內涵，提昇民眾整體滿意度。
- 三、配合教育部及國發會相關考核作業，積極爭取榮譽，並秉持與時俱進之精神，隨時調整服務內容以反映民意之需。

柒、管考獎懲

- 一、依提升服務品質計畫之評核指標、完成期限、及預期達成效益，每季定期列管，瞭解運作實況，掌握執行績效；並依民眾意見反映，不定期查核服務，以求與時俱進、提昇服務效率。
- 二、有關教育部及國發會等上級機關不定期之考核結果，將配合召開提昇服務品質業務檢討會，思考問題並要求提出解決方案，就各項建議事項加以改善。

三、綜效優良者，將於館內業務檢討會給予獎勵，相關業務同仁之服務績效納入年終考績評量。