

# 國立公共資訊圖書館

## 108 年度提升服務品質執行計畫

108/5/16

### 壹、計畫依據

依教育部 108 年 4 月 18 日臺教綜(一)字第 1080034834 號函頒「教育部 108 年度提升服務品質實施計畫」辦理，擬訂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，以分齡分眾方式推展終身教育，豐富全民生活，實現學習型社會及知識國家之願景，及提供免費開放、公平共享之使用機會，激發全民熱愛閱讀、探索知識、自在休閒及終身學習之使命，擬訂 108 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、協助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。

### 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 108 年 1 月起至 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、基礎服務 (一) 服務一致及正確	1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	1.1 建立並持續檢討各項服務標準作業流程 (SOP)。	每月	各單位
		1.2 檢視修訂內部控制作業手冊。	108 年 12 月	研究發展小組
		1.3 訂定 108 年度內部控制稽核作業實施計畫	108 年 5 月	研究發展小組
	2. 服務及時性	2.1 數位資源即時諮詢服務(123諮詢專線、Email 諮詢回復)。	3 日內	數位資源服務科
		2.2 提供網路自助辦證服務，讀者可自行上網申請數位借閱證。	3 日內	閱覽諮詢科
		2.3 提供讀者利用本館設備輸入辦證資料，節省於櫃檯等候時間。	隨到隨辦	閱覽諮詢科
		2.4 預約訂位系統：讀者可於館外預約或現場登記自修室、資訊檢索區等區域座位，滿座時並於推播螢幕提供預約叫號服務，節省讀者等候時間。	隨到隨辦	閱覽諮詢科、數位資源服務科、系統資訊科
	3. 服務人員專業度	3.1 舉辦標竿學習活動。	108 年 12 月	人事室、輔導推廣科
		3.2 辦理員工教育訓練，強化館員專業知能。	108 年 12 月	人事室、輔導推廣科
		3.3 完成服務人員專業測驗或申辦案件處理測試。	108 年 12 月	人事室或各單位
3.4 建立知識分享機制。		108 年 12 月	人事室	
3.5 辦理志工教育訓練，建立專業的志工服務。		108 年 12 月	輔導推廣科	
3.6 數位資源推廣人員教育訓練。		每年	數位資源服務科	
3.7 建置知識平管理平台，將本館重要知識文件檔案盤點、歸檔及提供查詢。		108 年 12 月	系統資訊科	
(二) 服務友善	1. 服務設施合宜程度	1.1 提供完善的閱覽服務，設施標示明顯清楚，有效指導讀	每日	閱覽資訊科、數位資源服務

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		者快速的查檢圖書資料。		科、多元文化服務科
		1.2 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、擴視機及影印機。	每日	閱覽資訊科、數位資源服務科、多元文化服務科
		1.3 檢視與改善公共空間之環境與設備。	每日	各單位
		1.4 設置資訊便利站(kiosk) 軟體設備，提供讀者查詢館藏、預約訂位、新書展示等快速便利之服務。	每日	系統資訊科
		1.5 設置筆電優先使用區並提供插座。	每日	閱覽諮詢科、多元文化服務科、數位資源服務科、分館中心
		1.6 於服務櫃檯週邊設置充電站，供筆記型電腦、平板電腦或手機臨時充電使用。	每日	秘書室
		1.7 執行 108 年教育部補助分館中心（中興分館、黎明分館）閱讀環境優化委託設計監造服務案，包括閱覽座椅、哺乳室等服務設施更新。	108 年 12 月	分館中心
		1.8 購置「網頁應用程式防火牆」，調校網頁防火牆防禦設定，增益本館提供資訊服務的安全性。	108 年 11 月	系統資訊科
		1.8 讀者端行動載具館藏流通系統功能擴充：超值超高解析度環景 VR 系統，結合 AR 技術、標示、影像及網頁應用，讀者透過系統即可如親臨現場般了解館舍空間各項設備與服務。	108 年 11 月	系統資訊科
		1.9 更新座位管理系統 5 臺資訊便利站(Kiosk)條碼讀取器，讀者利用行動借閱證即可進行座位預約、報到及查詢。	108 年 11 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. 網站使用便利性	2.1 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。 2.2 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。 2.3 設置公共圖書館數位資源入口網,整合資料庫、電子書、電子期刊等各項數位資源,並提供統一查詢介面,供讀者一站檢索。 2.4 官網以RWD響應式網頁設計,方便讀者以電腦、手機或平板電腦等各種行動載具檢索查詢,符合無障礙標章、多國語文、分齡分眾等特色的行動入口網站,並通過政府網站績效檢核。 2.5 配合本館大型活動於主題活動網站新增主題網頁,提供本館辦理主題活動完整的宣傳管道。 2.6 新自動化系統轉換建置,提高系統運作安全性及便利性,完成https安全性憑證、採RWD響應式網頁設計,方便讀者檢索、預約、調閱、跨館所通閱、線上辦證、薦購服務,優化讀者使用經驗。	每月	每月	每月	各單位
		每月	每月	每月	系統資訊科
		每月	每月	每月	系統資訊科
		每月	每月	每月	系統資訊科
		每年	每年	每年	輔導推廣科
		108年12月	108年12月	108年12月	系統資訊科
3. 服務行為的友善性	3.1 辦理電話禮貌測試績效。 3.2 線上服務分眾化。 3.3 提供多樣化導覽模式。	每月	每月	每月	秘書室
		每月	每月	每月	各開放單位、系統資訊科、輔導推廣科
		每月	每月	每月	輔導推廣科
4. 服務資訊透明度	4.1 借閱證申辦流程查詢。 4.2 館藏狀態查詢。 4.3 預約狀態查詢。 4.4 預約訂位查詢。	每日	每日	每日	閱覽諮詢科
		每日	每日	每日	閱覽諮詢科
		每日	每日	每日	閱覽諮詢科
		每日	每日	每日	閱覽諮詢科、數位資源服務

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		4.5 場地借用查詢。	每日	科、多元文化服務科 秘書室
		4.6 讀者意見反映處理。	每日	研究發展小組
		4.7 提供政府資料開放資料集供查詢使用。	每年	各單位
	5. 其他：案件流程主動回應	5.1 圖書即將到期及預約到館主動通知。	每日	閱覽諮詢科
		5.2 失物招領主動通知。	每月	秘書室
		5.3 民眾意見主動回應。	每月	各單位
		5.4 熱門圖書主動採購。	每月	知識組織科
		5.5 圖書資料主動告知催還。	每月	閱覽資訊科
		5.6 粉絲專頁讀者訊息主動回應。	每月	輔導推廣科
(三) 開放參與	基礎服務開放參與實際運用情形	1. 視障者參與視障用點字書資料製作驗收。	每年	數位資源服務科
		2. 提供創作者產製數位繪本閱讀資源。	108年12月	數位資源服務科
		3. 邀請機關外部專業人士提供館藏推薦或建議。	每季	知識組織科
		4. 受理讀者推薦館藏。	每月	知識組織科
		5. 受理讀者贈送館藏。	每月	知識組織科
		6. 邀請本館兒童閱讀代言人(書香小騎士)進行童書館藏選書活動。	108年7月	知識組織科
		7. 辦理「圖書館的新樣貌 由你來決定！」參與式預算活動，由讀者參與提案，經書審、投票及計畫修正後由本館執行。	108年12月	閱覽諮詢科
(四) 創新性	基礎服務創新性實際運用情形	1. 行動借書服務：讀者使用本館開發之「iLib Guider 尋書導引」App，可立即透過手機等自攜設備完成館藏借閱手續，節省讀者於櫃台或自助借	隨到隨辦	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
		書機排隊之等候時間。		
		2. 升級語音互動服務：將本館資訊便利站(Kiosk)加入語音及自然語言辨識技術，提供語音互動服務，讀者可快速查詢本館常見問題、即時資訊等便捷服務。	108年11月	系統資訊科
		3. 辦理數位資源在全國各地之館外推廣課程。	每年	數位資源服務科
		4. 結合中央與地方政府，聯手辦理數位閱讀推廣活動。	108年12月	數位資源服務科
		5. 徵集免費授權電子書。	每月	知識組織科
		6. 徵集免費授權 VOD。	每月	知識組織科
		7. 建置持續性出版系列圖書與知名作家清單，出版品即時入館。	每月	知識組織科
		8. 徵集名家手稿並製作為電子書。	108年7月	知識組織科
		9. 透過異業結盟拓展本館服務內容與服務範圍。	108年12月	各單位
		10. 結合中央及地方，合作營運精武分館	每月	分館中心
二、服務遞送 (一) 服務便捷	1. 設置單一窗口整合服務	1.1 全功能服務櫃臺「i 諮詢臺」提供民眾諮詢、動線指引、救護協助及失物招領等。	每日	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。	每日	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。	每日	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。	每日	閱覽諮詢科、數位資源服務科
	2. 減除申辦案件需檢附之書表謄本	2.1 與臺中市立圖書館合作一證通用。	每日	閱覽諮詢科
		2.2 學校或機關來函集體辦理數位借閱證。	每月	閱覽諮詢科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		2.3 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。	每日	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
	3. 開發線上申辦或跨平臺通用服務	3.1 透過官網提供基本資訊、館藏、活動資訊、線上申辦等服務。	每日	各單位
		3.2 提供館藏資訊查詢、電子書服務平台、數位典藏服務網等數位服務。	每日	閱覽諮詢科、數位資源服務科、多元文化服務科、系統資訊科
		3.3 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。	每日	閱覽諮詢科、數位資源服務科、輔導推廣科、秘書室
		3.4 提供數位資源推廣服務。	每月	數位資源服務科
		3.5 提供公共圖書館統計系統、公共圖書館資訊服務網等線上服務。	每月	輔導推廣科
		3.6 建置全民線上數位服務一證通，導入讀者認證及註冊服務之單一簽入機制。	108年12月	系統資訊科
		3.7 導入單一簽入機制、智慧卡身分識別服務至本館「電子書服務平台」供全國讀者使用，提升全國讀者登入使用電子書服務平台之便利性、安全性。	108年12月	系統資訊科
	4. 其他服務作法	4.1 公共圖書館聯盟跨館還書。	每日	閱覽諮詢科、分館中心
		4.2 預約書自助取書。	每日	閱覽諮詢科
		4.3 圖書在架通閱服務。	每日	閱覽諮詢科、分館中心
		4.4 閉架書庫調閱服務。	每日	閱覽諮詢科、多元文化服務科
(二) 服務可近性	1. 客製化服務	1.1 配合考季及節慶期間提供考生祈福活動，增加圖書館服務	每季	閱覽諮詢科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		溫度。		
		1.2 每週針對國小不同年級學生選讀不同圖書，完成學習單後，即可集點兌換禮物。	每週	閱覽諮詢科
		1.3 配合不同節慶，設計多種兒童閱讀推廣活動。	依節日辦理	閱覽諮詢科
		1.4 設計圖書館利用教育教案及相關活動，提供國小及其他圖書館申請，以供規劃資訊素養課程。	依線上申請情形辦理	閱覽諮詢科
		1.5 新書展示區：參考書店陳設概念，辦理熱門書/新書展示，增加能見度與縮短尋書時間。	每週	閱覽諮詢科
		1.6 配合熱門時事議題辦理主題書展，提升讀者閱讀興趣。	每月	閱覽諮詢科
		1.7 設置青少年館藏資源專區，凸顯青少年服務內容與特色。	每月	閱覽諮詢科
		1.8 辦理樂齡族閱讀推廣活動，包括祖父母節、重陽節活動。	108年12月	多元文化服務科
		1.9 辦理樂齡族講座及書展，包括健康養生、旅遊美食等主題。	108年12月	多元文化服務科
		1.10 設置原住民族資料區，辦理各類原住民族主題書展、新書展示活動。	108年12月	多元文化服務科
		1.11 辦理青少年閱讀推廣活動，包含主題書展、展覽及桌遊活動等。	每月	閱覽諮詢科
		1.12 提供數位資源推廣課程客製化服務。	每月	數位資源服務科
		1.13 提供分眾參訪導覽行程。	每月	輔導推廣科
	2. 專人全程服務	2.1 提供視障者到館專人服務及免到館借閱資料服務。	每月	數位資源服務科
		2.2 導覽服務由專人全程進行，依對象提供不同主題內容，依需求排定介紹時間，讓到訪人員認識本館各項服務。	每月	輔導推廣科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	3. 主動服務	3.1 提供樂齡族、新住民等族群圖書以書箱方式送到點服務。	隨時	多元文化服務科
		3.2 主動至樂齡、新住民等相關團體推廣館藏資源暨相關服務。	108年12月	多元文化服務科
		3.3 提供各國圖書資源，以巡迴展方式，主動送至中部地區國民中小學展示。	108年12月	多元文化服務科
		3.4 提供偏鄉數位資源推廣課程免費到校服務。	每年	數位資源服務科
		3.5 提供公共圖書館合作播映服務，供資源貧乏之偏鄉圖書館借映本館視聽資料。	每月	數位資源服務科
	4. 其他服務作法	4.1 每年配合台灣閱讀節活動表揚年度借閱排行分組前3名讀者。	每年12月	閱覽諮詢科
		4.2 與政府單位及民間企業合作「憑借閱證即享優惠」的活動。	每月	閱覽諮詢科
		4.3 提供熱門館藏及罕用圖書供讀者借閱。	每週	閱覽諮詢科
		4.4 與麥當勞臺中復興三分店合作還書得來速。	每日	閱覽諮詢科
		4.5 與故事團體及學校合作，妥善運用故事資源及人力，規劃不同類型說故事活動。	每月	閱覽諮詢科
4.6 提供館際合作申請服務，與各圖書館資源共享，滿足讀者資訊需求。		每月	閱覽諮詢科	
4.7 提供「送書到企業」服務供企業或公司行號申請借用500本內圖書至其內部使用。		每季	閱覽諮詢科	
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	1.1 數位閱讀及雲端資源運用量成長。	每年	數位資源服務科
		1.2 互動式導覽機器人升級。	108年12月	閱覽諮詢科
		1.3 執行教育部辦理補助社教機構之「數位人文計畫-主題分類替身擴增實境導航兒童智	108年12月	閱覽諮詢科

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		慧圖書館計畫」，新增建置尋書導引 APP 兒童推薦書 AR 功能，提供視覺化的圖書館知識地圖介面，幫助兒童指引尋書路線。		
	2. 提供優質服務	2.1 提供 RFID 智慧書架預約取書之便利服務，並建置自動化門禁管控，保障已預約之讀者來館取書之權利。 2.2 提供數位資源一證通服務，本館電子書服務平台，個人借閱證帳密登入外，讀者亦可選擇教育雲端帳號、e 等公務園+、Facebook、Google 等多種外部帳號登入方式，提供便捷、易用之電子書數位閱讀服務；擴大本館電子書服務對象自公共圖書館讀者到全國各級學校師生及公務人員。	每日 每日	閱覽諮詢科 系統資訊科
(四) 創新性	服務遞送創新性實際運用情形	1. 建置兼具互動性及展示性之新書展示系統，提供線上新書展示、主題書展及各種館藏特展等服務。 2. 提供多種學齡前教具供來館讀者借用。 3. 運用 Line@ 官方帳號服務，主動推播本館活動、好書推薦訊息。 4. 與教育廣播電台合作製播「就是愛閱讀」節目。 5. 視障閱讀資源結合民間資源，提供推廣閱讀運用。 6. 結合民間團體辦理偏鄉數位閱讀。	每月 每日 每月 每月 每年	閱覽諮詢科 閱覽諮詢科 輔導推廣科、知識組織科、分館中心 輔導推廣科 數位資源服務科 數位資源服務科
三、服務量能 (一) 內部作業簡化	運用多元管道蒐集成員意見，以改善內部流程，減省不必要的行政程序。	1. 建置員工內部入口網站，整合行事曆、訊息通知、物品請領、知識分享及管理等功能。 2. 辦理館務會議、員工座談會等，進行各項業務交流及意見交換。	每月 108 年 12 月	系統資訊科 研究發展小組、人事室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		3. 辦理志工例會，蒐集志工意見。	108年12月	輔導推廣科
(二) 服務精進機制	機關內部服務精進機制運作情形、創新服務提案情形及採行率。	1. 透過內部知識管理分享機制，激發創意並實驗應用。 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。 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。 4. 選派人員出席國內外圖書資訊相關會議。	108年12月 108年12月 108年12月 108年12月	研究發展小組 各單位 研究發展小組、人事室 研究發展小組
(三) 開放參與及創新性	服務量能開放參與及創新性實際運用情形	召開圖書館諮詢委員會議，遴聘圖書資訊及相關領域專家學者、地方熱心文教事業人士擔任，給予本館館務相關建議。	108年7月	研究發展小組
四、服務評價 (一) 服務滿意情形	根據服務對象或特性差異，運用多元管道定期進行滿意度調查，調查項目應包含洽公環境、服務禮儀、服務專業性、服務措施等，並提出調查設計、抽樣設計、調查結果、趨勢分析及檢討改善情形等。另亦應進行內部同仁滿意度調查。	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。 2. 進行內部員工滿意度調查。 3. 辦理閱讀講座活動意見調查，以了解讀者參與意願與主題興趣，以適時調整後續講座規劃。 4. 辦理數位資源推廣課程問卷調查。	108年12月 108年12月 每月 每月	研究發展小組 人事室 輔導推廣科 數位資源服務科
(二) 意見回應處理情形	民眾意見回應處理機制、處理情形及陳情案件處理滿意度調查分析(含趨勢分析)及檢討改善情形等。	1. 依據民眾意見處理機制回應民眾意見。 2. 進行人民陳情案件分析(含陳情案件處理滿意度)。	3日內 每月	研究發展小組 研究發展小組
(三) 開放參與及創新	服務評價開放參與及創新性實際運用情形	運用社群媒體行銷本館服務，並蒐集使用者服務意見，瞭解其喜好，以調整訊息呈現及服務提供方式。	每月	輔導推廣科

## 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；並進行不定期查核測試，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公布或函發之查核結果及改進要求，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具體解決方案，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。