國立公共資訊圖書館106年度提升服務品質計畫

壹、計畫依據：

依教育部106年3月8日臺教綜(一)字第1060019612號函頒「教育部106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，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，擬訂106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106年1月起至民國106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、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。	106 年 12 月	研究發展小組
		1.3 訂定 106 年度內部控制稽核作業實施計畫	106 年 4 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或利用本館設備自行輸入資料，節省於櫃檯等候時間。	隨到隨辦	閱覽諮詢科
		2.3 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。	106 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。	106 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。	106 年 12 月	各單位
		3.4 建立知識分享機制。	106 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。	106 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
（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，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
		1.2 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、	每月	閱覽資訊科、數位資源服科、多

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		文具、老花眼鏡、擴視機及影印機。		元文化服務科
		1.3 檢視與改善公共空間之環境與設備。	每月	各單位
		1.4 設置資訊便利站(kiosk)，提供讀者查詢館藏、預約訂位、空間導覽等快速便利之服務。	每月	系統資訊科
		1.5 設置筆電區並提供插座。	每月	閱覽諮詢科
		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。	每月	秘書室
	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。	每月	各單位
		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。	每月	系統資訊科
		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。	每月	系統資訊科
		2.4 設置主題活動網站，提供本館辦理主題活動完整的宣傳管道。	每月	輔導推廣科
	3. 服務行為的友善性	3.1 辦理電話禮貌測試績效	每月	秘書室
		3.1 線上服務分眾化：設立兒童版網頁	每月	各開放單位、資訊科
		3.2 善用服務設備	每月	秘書室
		3.3 提供多樣化導覽模式	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	每月	閱覽諮詢科
		4.2 館藏狀態查詢	每月	閱覽諮詢科
		4.3 預約狀態查詢	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
		4.4 場地借用查詢	每月	秘書室
		4.5 預約訂位查詢	每月	閱覽諮詢科、數位資源服務科
		4.6 讀者意見反映處理狀態查詢	每月	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	每月	閱覽諮詢科
		5.2 失物招領主動通知	每月	秘書室
		5.3 參考諮詢件主動回復	每月	閱覽資訊科
		5.4 民眾意見主動回應	每月	各科室
		5.5 熱門圖書主動採購	每月	知識組織科
		5.6 圖書資料主動告知催還	每月	閱覽資訊科
		5.7 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. 數位繪本閱讀資源提供民眾參與。	106 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。	每月	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
（四）創新性	基礎服務創新性實際運用情形	1. 培訓館外數位資源推廣種子認證人員，並提供相關機制與活動於全國各地進行推廣。	106 年 12 月	數位資源服務科
		2. 結合中央與地方政府，聯手辦理數位閱讀推廣活動。	106 年 12 月	數位資源服務科
		3. 辦理數位資源推廣即時線上課程。	106 年 12 月	數位資源服務科
		4. 徵集免費授權電子書。	每月	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
		5. 徵集免費授權 VOD。	每月	知識組織科
		6. 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
		7. 引進藝文團體於館內展演。	106 年 12 月	輔導推廣科
		8. 透過異業結盟拓展本館服務內容與服務範圍。	106 年 12 月	各單位
		9. 推動 Ipv6 網際網路通訊協定升級。	106 年 10 月	系統資訊科
		10. 推動無線網路漫遊認證機制。	106 年 10 月	系統資訊科
二、服務遞送（一）服務便捷	1. 設置單一窗口整合服務	1.1 建置全功能服務櫃臺「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. 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	每日	閱覽諮詢科
		2.3 提供使用自然人憑證網路辦證、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。	每月	各科室
		3.2 提供館藏資訊查詢、電子書服	每月	閱覽諮詢

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		務平臺、數位典藏服務網等數位服務。		科、數位資源服物科、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。	每月	閱覽諮詢科、數位資源服物科、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、公共圖書館家族平臺等線上服務。	每月	輔導推廣科
	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
		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
		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，增加圖書館服務溫度。	每季	閱覽諮詢科
		1.2 每週針對國小不同年級選讀不同圖書，小朋友完成學習單後，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。	106 年 12 月	閱覽諮詢科
		1.5 縮短熱門書尋書時間，參考書店陳設概念，設置熱門書/新書展示架，增加能見度與流通效益。	106 年 6 月	閱覽諮詢科
		1.6 調整青少年館藏資源，凸顯青	106 年 12	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
		少年服務內容與特色	月	
		1.7 辦理樂齡族閱讀推廣活動，包括世界書香日、祖父母節、重陽節活動。	106 年 12 月	多元文化服務科
		1.8 辦理樂齡族講座及書展，包括健康養生、旅遊美食等主題。	106 年 12 月	多元文化服務科
		1.9 辦理青少年閱讀推廣活動，包含生涯規劃課程、創作課程或展覽。	106 年 12 月	閱覽諮詢科
		1.10 提供數位資源推廣課程客製化服務。	每月	數位資源服務科
		1.11 提供分眾參訪導覽行程。	每月	推廣科
		1.12 開發電子書服務平台首頁加入共建共享縣市隨機選單功能。	106 年 10 月	系統資訊科
	2. 專人全程服務	2.1 提供視障者到館專人全程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
	3. 主動服務	3.1 搭配每週六閱讀講座，精選館藏相關書籍，推出閱讀餐車。	每週	閱覽諮詢科
		3.3 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
		3.4 主動至樂齡、新住民等相關團體推廣館藏資源暨相關服務。	106 年 12 月	多元文化服務科
		3.5 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。	106 年 12 月	多元文化服務科
		3.6 提供偏鄉數位資源推廣課程免費到校服務	每月	數位資源服務科
		3.7 辦理偏鄉學童遊學計畫	106 年 12 月	推廣科
		3.8 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

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	4. 其他服務作法	4.1 配合 12 月台灣閱讀節活動表揚年度借閱排行分組前 3 名讀者。	106 年 12 月	閱覽諮詢科
		4.2 於彰化基督教醫院設置微型圖書館，定期更換新書，提供到院民眾及醫護人員借書服務。	每月	閱覽諮詢科
		4.3 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
		4.4 提供熱門館藏及罕用圖書供讀者借閱。	每日	閱覽諮詢科
		4.5 與麥當勞臺中復興 3 分店合作還書得來速。	每日	閱覽諮詢科
		4.6 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。	每週	閱覽諮詢科
		4.7 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
（三）服務成長及優化	機關在不同發展條件下，運用自身優勢或克服劣勢，達成特定服務目標之努力或措施。	1. 數位閱讀及雲端資源運用量成長。	每月	數位資源服務科
		2. 完成臺北市酷課雲與電子書服務平台介接機制，北市師生可用單一帳號登入。	106 年 5 月	系統資訊科
（四）開放參與	服務遞送開放參與實際運用情形	提升閱覽空間閱讀體驗：閱覽空間開放企業認養，捐贈家具、進行主題布置。	106 年 12 月	閱覽諮詢科
（五）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。	每月（預計 106 年 7 月完成驗收後正式上線啟用）	閱覽諮詢科
		2. 開發兒童手錶，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。	每月 (預計 5 月開始提供)	閱覽諮詢科
		3. 建置 RFID 預約取書智慧書架及設備，提供圖書館便利服務。	計劃核定後 12 個月內提供	閱覽諮詢科
		4. 提供多種學齡前教具供來館讀者借用。	每日	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
		5. 建置互動式導覽機器人。	每月 (預計 9 月開始提供)	閱覽諮詢科
		6. 創建政府數位閱讀資訊資源之共建與共享機制，整合推廣全國民眾閱讀。	每月	知識組織科、系統資訊科、數位資源服務科
		7. 開辦 Line@生活圈服務，主動推播本館活動訊息。	每月	輔導推廣科
		8. 視障閱讀資源結合民間資源，提供推廣閱讀運用。	每月	數位資源服務科
		9. 結合民間團體辦理偏鄉數位閱讀。	每月	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、物品請領等功能，便利員工進行知識分享及管理作業。	每月	系統資訊科
		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。	106 年 12 月	研究發展小組、人事室
		3. 辦理志工例會，蒐集志工意見。	106 年 11 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。	106 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。	106 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。	106 年 12 月	研究發展小組、人事室
		4. 106 年度辦理重新驗證導入新版「教育體系資通安全暨個人資料管理規範」。	106 年 5 月	系統資訊科
（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。	106 年 3 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
四、服務評價 （一）服務滿意情形	1. 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。	1.1 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。	106 年 12 月	研究發展小組
		1.2 進行職工滿意度調查。	106 年 12 月	人事室
		1.3 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。	每月	輔導推廣科
		1.4 辦理數位資源推廣課程問卷調查。	每月	數位資源服務科
（二）意見回應處理情形	應說明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. 設立民眾意見處理機制。	每月	研究發展小組
		2. 進行人民陳情案件分析(含陳情案件處理滿意度) 。	每月	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。