

國立公共資訊圖書館

112 年度提升服務品質執行計畫

112/4/11

壹、計畫依據

為持續精進政府服務效能，依據教育部 112 年 1 月 4 日臺教綜（一）字第 1110130712 號函、國家發展委員會 111 年 12 月 30 日發社字第 1111302394 號函頒「第 6 屆『政府服務獎』評獎實施計畫」及行政院 106 年 1 月 9 日院授發社字第 1061300008 號函頒「政府服務躍升方案」，訂定本年度提升服務品質執行計畫，並落實自主管理。

貳、計畫目標

- 一、優化實體及數位環境，充實及強化館藏，提供多元及便捷服務，滿足分齡分眾的資訊需求，成為全民終身學習的資源中心。
- 二、擴大社會參與，建立伙伴關係，重視服務對象意見回饋，力求服務切合民眾需求。
- 三、強化圖書館推廣與行銷，開放政府透明治理，建構友善互信環境，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 112 年 1 月起至同年 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。	每年	研究發展小組
		1.3 訂定風險管理 (含內部控制) 作業計畫書。	每年	研究發展小組
1.4 訂定內部控制稽核作業實施計畫。		每年	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，並提供 4 款設計發行之卡面圖案借閱證，提供新辦證或補發借閱證讀者更多樣化的選擇。	隨到隨辦	閱覽諮詢科
		2.4 智慧空間服務：讀者可於館外透過官網或 iLib Guider APP 預約或現場登記自修室、討論小間、資訊檢索區、視聽欣賞區等座位，並以 APP 於現場進行報到、解鎖門禁；滿座時並於推播螢幕、APP 及報到叫號網頁提供預約叫號服務，節省讀者等候時間。	隨到隨辦	開放單位、系統資訊科
		2.5 微型圖書館：自 111 年 6 月 21 日起試營運，同年 9 月 1 日正式啟用，可容納圖書達 400 冊，透過全自動借書設備軟硬體提供 24 小時借閱服務，便捷的新服務型態並具有零接觸及無人服務的特性。	每日	閱覽諮詢科
3. 服務人員專業度		3.1 舉辦標竿學習活動。	每年	人事室、輔導推廣科
		3.2 辦理員工教育訓練，強化館員	每年	人事室、輔導

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		專業知能。		推廣科
		3.3 完成服務人員專業測驗。	10月	人事室
		3.4 完成申辦案件處理測試。	12月	各單位
		3.5 建立知識分享機制。	每年	人事室
		3.6 辦理志工教育訓練，建立專業的志工服務。	每年	輔導推廣科
		3.7 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，有效指導讀者快速的查檢圖書資料。	每日	閱覽諮詢科、數位資源服務科、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	閱覽諮詢科、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) 軟硬體設備，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、分館服務管理中心
		1.6 提供具升降功能的「新型借書機」及「童趣造型自助借書機」。	每日	閱覽諮詢科
		1.7 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
		1.8 黎明分館兒童區、閱報區及中興分館 3 樓策展區完成樓板	每日	分館服務管理中心

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>更新，提供讀者明亮的閱覽空間。</p> <p>1.9 建置「政府機關資安弱點通報機制 (VANS)」，配合行政院資通安全 C 級應辦事項規定，導入館員電腦及伺服器主機之資訊資產管理、通報及自動修護軟體，提升本館資訊服務安全性。</p> <p>1.10 提供讀者端行動載具館藏流通系統功能，如超高解析度環景 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。</p>	<p>6 月</p> <p>隨到隨辦</p>	<p>系統資訊科</p> <p>系統資訊科</p>
	2. 網站使用便利性	<p>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。</p> <p>2.2 官網提供館藏查詢及各項服務與申辦資訊之入口，便於民眾查閱應用。</p> <p>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，提供讀者一站檢索。</p> <p>2.4 各服務網站符合RWD自適應網頁設計，方便讀者以桌上型電腦、平板電腦或手機等行動裝置進行查詢瀏覽，符合無障礙標章規範。</p> <p>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。</p> <p>2.6 館藏查詢系統(自動化系統)為https安全性憑證、提供讀者檢索、預約、調閱、薦購服務</p>	<p>每月</p> <p>隨到隨辦</p> <p>3 月</p> <p>隨到隨辦</p> <p>每年</p> <p>隨到隨辦</p>	<p>各單位</p> <p>系統資訊科</p> <p>系統資訊科</p> <p>系統資訊科</p> <p>輔導推廣科</p> <p>系統資訊科</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		等，提供讀者良好使用體驗。		
	3. 服務行為的友善性	3.1 線上服務分眾化。 3.2 提供多樣化導覽模式。 3.3 提供國、臺、英、客 4 種語版「定時之業務廣播」，服務各族群讀者。 3.4 因應疫情，提供逾期減免服務，將續借次數由 2 次提升至 3 次，並提升預約冊數上限至 6 冊（原為 4 冊）。	每月 每月 每日 每日	各開放單位、系統資訊科 輔導推廣科 閱覽諮詢科 閱覽諮詢科、分館服務管理中心
	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：讀者透過本館智慧空間服務登入成功後，即可查詢預約訂位服務區域狀態情形。 4.5 場地借用查詢。 4.6 讀者意見反映處理。 4.7 提供政府資料開放資料集供查詢使用。	每日 每日 每日 每日 每日 每日 每年	閱覽諮詢科 閱覽諮詢科 閱覽諮詢科 各開放單位 秘書室 研究發展小組 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。 5.2 失物招領主動通知。 5.3 民眾意見主動回應。 5.4 熱門圖書主動採購。 5.5 圖書資料主動告知催還。 5.6 粉絲專頁讀者訊息主動回應。	每日 每月 每月 每月 每月 每月	閱覽諮詢科 秘書室 各單位 知識組織科 閱覽資訊科 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
(三) 開放參與	基礎服務開放參與實際運用情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障者參與視障用點字書資料製作之校稿工作。 2. 收錄合作單位或政府機關提供之原創繪本，並加值為數位繪本供讀者免費閱讀。 3. 邀請機關外部專業人士提供館藏推薦或建議。 4. 受理讀者推薦館藏。 5. 受理讀者贈送館藏。 	<p>每年</p> <p>每年</p> <p>每季</p> <p>每月</p> <p>每月</p>	<p>數位資源服務科</p> <p>數位資源服務科</p> <p>知識組織科</p> <p>知識組織科</p> <p>知識組織科</p>
(四) 創新性	基礎服務創新性實際運用情形	<ol style="list-style-type: none"> 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書機排隊之等候時間。 2. 智慧空間服務：「iLib Guider 尋書導引」APP 支援智慧空間服務，開放讀者使用 APP 線上預約或現場登記座位，並提供好 young 館設備控制功能。 3. 群體間互動功能服務：「iLib Guider 尋書導引」APP 兒童版再進化，提供 Android 版及 ios 版兒童介面，並新增群體間互動功能及共同協作，提供更為完善的 APP 服務與體驗。 4. 智能語音服務：設置智能語音資訊站 (Kiosk)，及官網入口設置智能客服，以語音及自然語言辨識技術，提供讀者可快速查詢常見問題、即時資訊等。 5. 辦理數位資源在全國各地之館外推廣課程。 6. 結合中央與地方政府，聯手辦理數位閱讀推廣活動。 	<p>隨到隨辦</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>隨到隨辦</p> <p>每年</p> <p>每年</p>	<p>系統資訊科</p> <p>系統資訊科 各開放單位</p> <p>系統資訊科 閱覽諮詢科</p> <p>系統資訊科</p> <p>數位資源服務科</p> <p>數位資源服務科</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		7. 徵集免費授權電子書。	每月	知識組織科
		8. 徵集免費授權 VOD。	每月	知識組織科
		9. 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
		10. 總館青少年閱覽服務空間升級：「好 Young 館」空間整體優化，不僅完成空間噪音抑制、建置多合一門禁管理機制，並結合智慧物聯，變身多功能場域，提供桌遊、講座與展覽，新增自學創作、舞蹈練習、微影院及自修教室等彈性功能，滿足青少年發揮創意與實作的需求。	每日	閱覽諮詢科
		11. 提供親子讀者趣味、新穎的數位內容體驗及互動，於總館兒童學習中心故事屋建置數位內容體驗，運用沉浸式互動科技技術，於 AR 區提供彩繪投影、AR 繪本互動機台等，打造兒童智慧探索基地。	依活動辦理	閱覽諮詢科
		12. 提供酷比智慧型導覽機器人服務，在一樓大廳進行迎賓、推薦書籍、諮詢、導覽、活動資訊介紹服務。	每日	閱覽諮詢科
		13. 提供波比機器人、凱比機器人及 NAO 機器人服務：波比機器人在一樓流通分檢區服務，配合活動進行功能展示；凱比智慧型機器人進行說故事活動，為大小朋友們演繹有趣的童話故事；互動式機器人 NAO，可配合活動時進行展示、舞蹈，進行說故事活動。	依活動辦理	閱覽諮詢科
		14. 與「日日春義賣會」異業結盟，義賣所得捐助偏鄉弱勢團體。	4、12 月	分館服務管理中心

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		15. 透過異業結盟拓展本館服務內容與服務範圍。	每年	各單位
		16. 結合中央及地方，合作營運精武分館。	每月	分館服務管理中心（黎明分館）
二、服務遞送 (一) 服務便捷	1. 設置單一窗口整合服務	1.1 全功能服務櫃檯「i 諮詢檯」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檯，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、分館服務管理中心
		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
		2.3 圖書續借與預約、智慧空間服務、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	開放單位、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、智慧空間服務、場地租借、參訪導覽、檔案應用等線上服務。	每日	開放單位、系統資訊科、輔導推廣科、秘書室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>3.4 提供實體及線上數位資源推廣服務。</p> <p>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。</p> <p>3.6 提供一證通整合平台，優化線上辦證服務，提供以自然人憑證進行辦證程序。同時，提供讀者以單一登入(SSO)之跨系統身分認證方式，無感互連使用圖書館各數位資源系統，免去跨系統需屢次登入之閱讀干擾。</p> <p>3.7 建構數位資源一證通服務，由本館提供資源一證通用的環境，加入合作之縣市公共圖書館，其讀者同意成為國資圖讀者後，可取用多元豐富之數位閱讀與學習資源。</p>	<p>每年</p> <p>每月</p> <p>隨到隨辦</p> <p>每年</p>	<p>數位資源服務科</p> <p>輔導推廣科</p> <p>系統資訊科</p> <p>系統資訊科</p>
	4. 其他服務作法	<p>4.1 公共圖書館聯盟跨館還書。</p> <p>4.2 預約書自助取書。</p> <p>4.3 圖書在架通閱服務。</p> <p>4.4 閉架書庫調閱服務。</p> <p>4.5 密集書庫調閱</p>	<p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p> <p>每日</p>	<p>閱覽諮詢科、分館服務管理中心</p> <p>閱覽諮詢科</p> <p>閱覽諮詢科、分館服務管理中心</p> <p>閱覽諮詢科、多元文化服務科</p> <p>分館服務管理中心</p>
(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應援活動，增加圖書館服務溫度。「自修室應援團」全面更新自修加油小語版面，透過推播螢幕傳遞勵志名句，持續為考生加油打氣。	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
		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、分館服務管理中心
		1.4 流通櫃檯辦理借閱證及借書推廣活動，辦借閱證或借書達一定冊數即可參加抽獎。	每季	閱覽諮詢科
		1.5 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
		1.6 揪團寫作業：寒、暑假前，本館預先向鄰近各校索取推薦書單，從本館館藏中優先保留，並以書展的方式呈現，不僅可避免搶書問題，並能鼓勵孩童善用圖書館資源。	寒暑假	閱覽諮詢科
		1.7 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、分館服務管理中心
		1.8 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、分館服務管理中心
		1.9 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	多元文化服務科
		1.10 設置樂齡學習資源區，提供量身訂製專屬樂齡族之館藏及閱覽設施，營造親善閱讀空間。	每日	多元文化服務科、分館服務管理中心（中興分館）
		1.11 配合節慶辦理樂齡族閱讀推廣活動，包括祖父母節桌遊擂台賽、春節祈福闖關活動。	每年	多元文化服務科
		1.12 辦理樂齡族講座及書展，包括健康養生、旅遊美食等主題。	每年	多元文化服務科、分館服務管理中心

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>1.13 設置美國、英國、法國、比利時四國資料中心，提供該國特色之館藏及閱覽空間，舉辦講座、書展、櫥窗展、語言學習及節慶日活動。</p> <p>1.14 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。</p> <p>1.15 設置留學資料區，辦理留學輔導講座、主題書展，提供青年學子海外留學資訊、深耕國際職涯移動能力。</p> <p>1.16 辦理青少年閱讀推廣活動，包含主題書展、展覽、實境遊戲及桌遊活動等。並提供桌遊、美術用具借用、程式邏輯機器人體驗服務；拼圖、MAKER 教具借用及學生練舞空間、AI 體感健身魔鏡借用等服務。</p> <p>1.17 針對不同年齡讀者規劃主題式數位資源推廣課程。</p> <p>1.18 提供分眾參訪導覽行程。</p> <p>1.19 與鄰近的黎明國小每年寒、暑假辦理閱讀積點活動，培養從小閱讀習慣及提升閱讀能力。</p> <p>1.20 與鄰近補教業者、醫院簽署合作備忘錄，提供黎明、中興分館圖書資源供補教業者協助推廣閱讀，提升學童閱讀能力之用。</p> <p>1.21 設置熱門小說區、漫畫區，滿足讀者閱讀需求。</p>	<p>每月</p> <p>每年</p> <p>每月</p> <p>每月</p> <p>每年</p> <p>每月</p> <p>寒、暑假期間</p> <p>每月</p> <p>每日</p>	<p>多元文化服務科</p> <p>多元文化服務科</p> <p>多元文化服務科</p> <p>閱覽諮詢科</p> <p>數位資源服務科</p> <p>輔導推廣科</p> <p>分館服務管理中心（黎明分館）</p> <p>分館服務管理中心</p> <p>分館服務管理中心</p>
	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

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		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 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。	每年	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。	每年	多元文化服務科
		3.4 提供偏鄉實體及線上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
		3.6 辦理送書到監獄、送書到企業、送書到社福、送書到醫院、送書到婦幼及送書到樂活服務，以閱讀關懷不同族群，提供所需資源、服務及館藏。	每季	閱覽諮詢科
	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 5 名讀者。	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、英語補習班及學校合作，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、分館服務管理中心

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		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 提供密集書庫閉架館(珍)藏書刊定期展示。	每月	分館服務管理中心(中興分館)
		4.8 利用樓梯空間，辦理「梯間智慧」好書精選、「閱讀主題」海報常設展。	每日	分館服務管理中心(中興分館)
		4.9 利用樂齡學習資源區牆面辦理樂齡美展，鼓勵樂齡族創作並提供展示空間。	每二個月	多元文化服務科
		4.10 設置「探古知今：館藏日文舊籍介紹」，每年推出3檔主題展，創造與民眾的互動空間，提高民眾對館藏舊籍的關注。	每四個月	多元文化服務科
(三) 服務成長及優化	1. 突破成長	透過辦理數位閱讀推廣活動，提升數位資源使用量成長。	每年	數位資源服務科
	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。並於110年10月5日啟用「智慧取書櫃」，提供讀者便捷領取借閱特殊形態預約書(含限制級、大本書及亮面書等)服務，亦使自助取書服務更臻完善，節省讀者取書及排隊等待時間。	每日	閱覽諮詢科
		2.2 電子書服務平台提供以外部帳號(如Google、Facebook、e等公務園或教育雲帳號)綁定服務，便利讀者登入進行數位閱讀，並可擴大服務對象。	隨到隨辦	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。	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. 與教育廣播電台合作製播「就是愛閱讀」節目。 3. 視障閱讀資源結合民間資源，提供推廣閱讀運用。 4. 結合民間團體辦理偏鄉數位閱讀推廣活動。 5. 推出樂齡族桌遊借用服務，並運用多元學習教室週間下午空檔，提供給樂齡族一個友善的休閒交誼空間。	每月 每年 每年 每日	輔導推廣科 數位資源服務科 數位資源服務科 多元文化服務科
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. 提供員工內部入口網站，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。 3. 辦理志工例會，蒐集志工意見。	每月 每年 每年	系統資訊科 研究發展小組、人事室 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. 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。 2. 鼓勵同仁進行研究及業務成果論述發表，並列入年度考核。 3. 選派人員出席國內外圖書資訊相關會議。	每年 11-12月 每年	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。	10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	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。	每年	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
	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。	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課前及課後問卷調查，提供未來課程規劃及精進之參考。 5. 辦理樂齡、多元文化講座活動意見調查。 6. 辦理推廣活動問卷調查，了解讀者活動需求，以利未來規劃活動方向。	12月 每月 每月 每月 非例行活動	人事室 輔導推廣科 數位資源服務科 多元文化服務科 分館服務管理中心
(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 每年	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本計畫之擬定，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。
- 二、由館長擔任召集人，副館長擔任副召集人，邀集各單位主管成立「提升服務品質推動小組」，負責推動全館提升服務品質之相關工作，由研究發展小組專責人員於 11 月彙整及檢視各項推動工作進度，並就執行情形及建議改善事項依行政程序簽陳首長核可後，提報館務會議進行追蹤列管。
- 三、本計畫依計畫期程進行，執行期間得依實際辦理情形酌予滾動修正。

柒、管考獎懲

- 一、本計畫依評核指標、完成期限及預期達成效益，檢討執行績效及列管，並不定期進行查核，以瞭解具體執行情形及成效，並維持服務品質。
- 二、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。
- 三、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。
- 四、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。

捌、本計畫簽陳館長核定後實施，修正時亦同。