

第一屆政府服務品質獎
參獎申請書

參獎類別：第一線服務機關

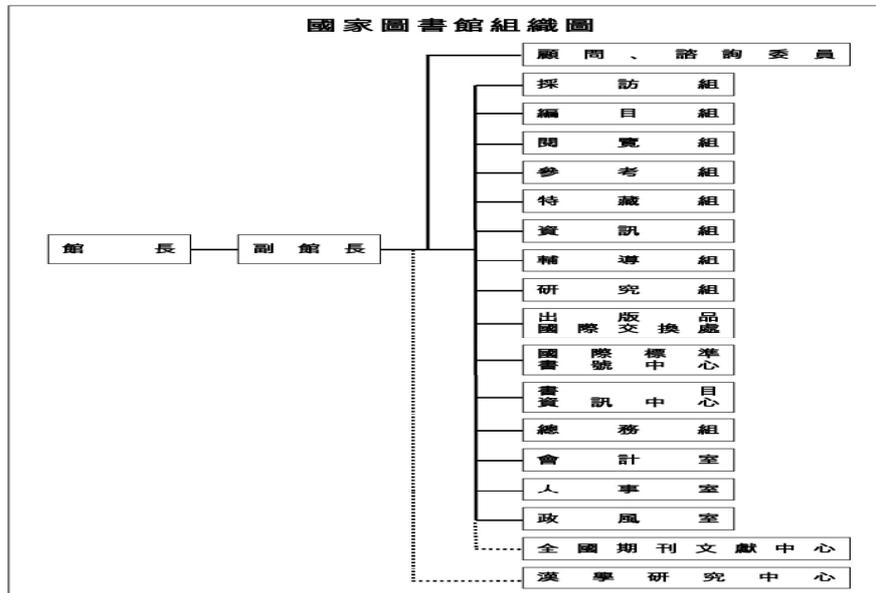
國家圖書館

中華民國 97 年 11 月

基本資料

機 關 名 稱	國家圖書館	首 長	顧 敏	職 稱	館長
機 關 地 址	臺北市 100-01 中正區中山南路 20 號				
機 關 網 址	http://www.ncl.edu.tw/mp.asp?mp=2				
預 算 員 額	編制人員：123 人；約聘僱人員：18 人；共計：141 人				
總 預 算	新臺幣 384,632 仟元 千元				
聯 絡 人	繆永承	職 稱	研究組組員	電 話	(02)23619132 分機 716
E - m a i l 位 址	ycmiaw@ncl.edu.tw			傳 真	(02)23815372

機關組織圖(國家圖書館組織圖)



註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

壹、為民服務業務現況簡介

國家圖書館（以下簡稱本館）為民服務工作，係依據行政院函頒「政府服務創新精進方案」、行政院研究發展考核委員會函頒「政府服務品質獎評獎實施計畫」、教育部函頒「提升服務品質實施計畫」及本館「提升服務品質執行計畫」辦理。本館審慎擬訂「97年度提升服務品質執行計畫」，針對便民標準服務、資訊流通服務及創新增值服務等構面，計列89項推動作法依既定期程積極辦理，以期為民服務工作能進一步加強展現；同時，為發揮圖書館蒐集資料、整理資料、提供資訊之職責，並因應現代網路資訊化社會，加強經營技術及提升服務品質，以提供民眾終身學習機會，提升資訊利用素養等，均為本館之工作重點。

本館係〈圖書館法〉所稱由中央主管機關所設立之國家圖書館，「以政府機關(構)、法人、團體及研究人士為主要服務對象，徵集、整理及典藏全國圖書資訊，保存文化、弘揚學術，研究、推動及輔導全國各類圖書館發展之圖書館。」，並根據第十五條之規定，為全國出版品之法定送存機關；較之一般公共圖書館確有不同。本館的治館理念：

- 一、配合國家政策，提升圖書館社會價值。
- 二、接軌世界潮流，培養高素質圖書館員。
- 三、普及知識消費概念，提供分級化服務。
- 四、推動知識管理，實施知識支援型工程。
- 五、打造廣域圖書館，邁向世界知識基地。

本館館藏圖書資料3,550,511冊(件)(詳參附件一)，97年1至9月新辦閱覽證人數24,527人，進館閱覽利用人數398,705人次，諮詢服務件數27,921件，圖書、期刊與視聽資料調閱冊數377,700冊(件)，使用線上資料庫及光碟檢索服務人次249,067人次，透過網際網路直接查詢本館資訊系統人次128,700,041人次；面對資訊時代，本館自創建置25項資料庫或資訊系統，97年1至9月書目資料建檔筆數為1,239,602筆(歷年累計已達15,615,739筆)，影像掃描建檔頁數為1,234,708頁(歷年累計已達34,084,318頁)。面對每天約2,000人次直接進入本館，要求館方提供

各項閱覽服務；平均每天有 58 萬餘人次(平均每分鐘達 406 人次)透過國際網路進入本館網站，查檢各種書目暨全文資訊；本館尚須面對出版社申請極具時效性的國際標準書號、國際標準期刊號、國際標準錄音／錄影資料代碼、圖書預行編目書目資料等，並提供全國民眾正確優質的新書與好書資訊；此外，面對全國各級圖書館，無論是在專業書刊分類編目的技術服務，或者資源共享的館際合作、圖書館從業人員的在職訓練、圖書館利用教育的宣導推廣、閱讀悅讀終身學習活動的推動辦理上，在在希望本館能夠負起帶頭作用，使得本館的為民服務工作具有廣度及深度的困難與挑戰。謹將本館為民服務業務簡要分述如下：

一、對社會大眾的服務

本館一向以服務讀者為重要工作目標之一，從館舍環境設計、圖書徵集維護、閱覽服務規劃等，處處都以發揮學術研究圖書館的功能為己任，提供的服務包括：書刊閱覽、參考諮詢、資料複印、館際互借、利用指導、資訊檢索服務等。

另配合政府倡導終身教育、邁向學習社會政策，推廣並落實終身學習理念，根據社會需求，辦理終身教育學分班、推動遠距線上教學及開設公務人員認證時數課程等活動，提供社會大眾多樣化自主學習資源，鼓勵吸收新知，增強民眾圖書資訊利用的興趣與能力。

(一) 閱覽服務

1. 電腦申辦閱覽證，隨到隨辦掌握營運趨勢。辦理閱覽證手續簡便，隨到隨辦立即取件，一次發證永久有效，同時可採用通訊及網路申辦方式受理。
2. 設置各類專科閱覽室，提供館藏書刊及網路資源服務。本館各專室均具特色，並由專人提供相關資訊及利用指導服務。
3. 辦理圖書館利用教育及導覽，供讀者學習運用圖書館。接受團體或個人申請，由專人引導參觀圖書館，舉辦認識圖書館與利用指導活動。
4. 啟用線上預約及自動化圖書流通系統，方便讀者電腦查詢直接網路下單調閱圖書，簡化作業流程，縮短等候時間。
5. 推動電子化單一窗口申辦服務，將各項申請表格上網，便利民眾申請、

查詢及下載，提供民眾網路申辦閱覽證及研究小間的便捷服務。

6. 辦理定期性主題書展，展出各類圖書及好書，主動傳佈新知，方便民眾參考利用。
7. 設置免付費存物服務，俾利到館讀者免付費的存物服務，提供讀者暫置隨身攜帶的輕便物品。
8. 推動本館總服務臺多功能的單一窗口服務，結合圖書調閱服務、圖書館利用指導、讀者遺失物協尋登錄及一般諮詢服務等多元服務功能。
9. 編印讀者服務摺頁及小冊子，提供民眾利用館藏資源的簡明指引，便利民眾參考及利用本館各項服務措施。

(二) 參考諮詢及資訊檢索服務

1. 提供有效的諮詢服務，協助各機關團體及一般民眾迅速獲得所需的資料。
2. 指導讀者利用圖書館的各種資源。
3. 透過口頭、電話、書信、傳真、電子郵件或網路等方式為讀者提供諮詢解答、資料查檢的服務。
4. 對到館的民眾，可提供其資訊檢索、網路查尋、圖書利用及其他有關認識圖書館資源的協助。
5. 為各機關團體及民眾提供館際複印的服務，方便本館讀者獲得其他各館的資料，亦方便國內外各圖書館獲得本館資料。

二、對圖書館界的服務

1. 建立及推展全國圖書館輔導體系，規劃及執行圖書館輔導作業，提升圖書館技術及讀者服務的質量。
2. 進行全國圖書館調查及統計，蒐集、整理、分析、研究圖書館業務的各種統計資料，據實的反映狀況，藉以提供評鑑圖書館的成效，或協助圖書館編製未來計畫的參考。
3. 編印《中華民國圖書館年鑑》，詳實記錄我國圖書館事業的發展歷程，為管理決策提供參考，為研究人士及圖書館工作人員提供數據、文獻等參考資料。
4. 出版臺閩地區圖書館暨資料單位名錄並登載於本館網站，開放線上查

詢、下載或列印，提供各界參考使用。

5. 規劃與協調全國圖書館館際合作業務，透過電腦及網路科技，以進行圖書館間的各项合作業務，如合作採訪、合作編目、合作典藏、合作流通等，達成資源共建共享的目標。

6. 依據〈圖書館法〉及相關法令，辦理圖書館人員在職訓練，增進圖書館員的專業知能。

7. 建置「國家圖書館全球資訊網編目園地」並每月定期發行編目園地電子報，期藉以溝通同道，提升編目人員專業素養，俾使編目人員能夠主動掌握國內外技術規範之發展，解決編目實務的疑難問題。

8. 答覆各界有關分類編目問題，諸如文獻著錄、文獻分類、權威控制、目錄組織、作者號碼、機讀編目等問題，本館均於最短時間內提供迅速、完整的解答或相關資料，以解決分編實務之問題。

9. 依據〈圖書館法〉第六條，由教育部指定本館負責研擬圖書資訊相關技術規範，其中包括中國機讀編目格式、中國圖書分類法、中文主題詞表、詮釋資料格式、資料數位化標準、分散檢索標準等，俾作為圖書館技術服務之標準及依據。

10. 建置全國圖書書目資訊網系統(National Bibliographic Information Network, 簡稱NBINet), 結合國內 77 所不同類型圖書館共建書目資料庫，可供各圖書館編目查考及抄錄，進而提供大眾參考查詢利用，是國內最大的線上聯合目錄。

11. 辦理合作館系統使用研習會及合作館會議，解決書目網路系統操作、營運及各項技術問題，並加速合作業務之推動。

12. 進行合作館書目及館藏資料整檔作業，解決重複書目紀錄問題，提升書目資料庫品質，藉以促進系統使用效益。

13. 規劃與充實書目資料庫內容，積極與國外華文收藏單位聯繫書目資料交換，以達建立完整華文書目資料庫之目標。

14. 答覆讀者及圖書館有關使用書目資訊網系統之相關問題，以期確實解決疑難，促進系統使用成效。

三、對學術界的服務

1. 資料蒐集與服務：陸續蒐集有關漢學研究中文著作、海外佚存古籍、敦煌遺書微捲、歐美各國漢學研究博士論文及大陸地區出版的漢學書刊。復因本館依〈學位授予法〉為博碩士論文送存機關，本館與大學合作，提供學位論文閱覽流通服務。並設有研究小間、閱覽室，開放供研究利用。
2. 報導國內外漢學界動態消息：在國內各文史哲系所和國外重要漢學機構廣設通訊員，定期彙集學界消息，每月定期發行漢學研究通訊電子報並編印出版《漢學研究通訊》季刊，並上網刊布。
3. 編印學報和目錄工具書：定期出版《漢學研究》季刊，提供國內外學者發表學術成果；不定期編印叢刊，分論著類和目錄類，方便學者參考利用。
4. 舉辦國際學術研討會：每年與各學術機構合作，舉辦不同主題之國際學術研討會，推動學術研究，促進學術交流。

四、對出版界的服務

1. 全國出版品法定送存機關：依據〈圖書館法〉第十五條規定，出版者應於發行時送存本館一份，以完整保存國家圖書文獻。
2. 國際標準書號（ISBN）：本館為全國出版社、機關團體、學術機構與個人出版的新書，編配符合國際標準的統一編號。
3. 出版品預行編目（CIP）：為已具有國際標準書號（ISBN）的新書，進行編製出版品預行編目資料。
4. 國際標準期刊號（ISSN）：本館為臺灣出版發行的期刊、雜誌與其他連續性出版品，代轉向法國巴黎國際期刊資料系統中心，申請國際標準期刊號。
5. 國際標準錄音／錄影資料代碼（ISRC）：為臺灣出版發行的錄音帶、音樂光碟、影碟片及其他音樂產品，編配符合國際標準的錄音／錄影資料代碼。
6. 《全國新書資訊月刊》：自民國 88 年 1 月起按月發行《全國新書資訊月刊》，報導前一個月向本館申請 ISBN／CIP 的最新圖書出版訊息，同時刊載新書介紹、書評、專題選目、作家與作品、出版觀察及出版機構名錄等資訊。
7. 全國新書資訊網電子報：自民國 92 年 10 月起每月定期發行全國新書資

訊網電子報，將本館國際標準書號中心最新活動訊息、新書選介及《全國新書資訊月刊》最新一期內容予以報導，以服務出版業界。

8. 新書書目資料下載：為已申請過 ISBN 的出版機構、國內外各圖書館以及個人，提供線上下載最新出版圖書的書目資料。

五、對政府機關的服務

1. 本館為政府出版品完整寄存圖書館，提供典藏與閱覽服務。

2. 運用電腦檢索系統，透過網際網路，提供更便捷的查詢政府公報與統計調查並調閱全文影像的服務。

3. 政府出版品目錄系統提供完整的政府出版書訊。

4. 本館為政府機關公務出國報告寄存圖書館，提供電腦檢索並調閱全文影像的服務。

5. 本館為國內典藏美國政府出版品、聯合國暨國際組織出版品及歐盟文獻最豐富之圖書館，提供書刊、光碟及微片調閱服務。

6. 本館每年四季徵集政府出版品，寄贈至與本館有交換關係的 87 個國家及地區 725 個交換單位，提供國際學者對本國政府施政與研究成果之認識。

六、對國際文化的服務

1. 充實館藏提供服務：本館採訪徵集國內出版品外，並與世界 87 個國家及地區，725 個圖書館相關機構國際交換出版品，所得全部移入館藏，為民眾提供大量的國外及大陸的資源。

2. 館藏複本書轉贈國內外圖書館：本館逐年將複本書寄送或專案贈送給有需求的圖書館，經常寄送的圖書館有大陸及海外華人子弟學校，各地新聞文化中心及國內受災圖書館、新成立的圖書館及最近待擴編的圖書館等，發揮資源分享效益。

3. 舉辦國內外圖書展覽：經常參加的書展有臺北國際書展、高雄書展及其他專業性的書展；同時也參加政府核定的國外書展，如美國亞洲學會書展、全美中國研究學會書展、美國圖書館協會書展、歐洲漢學學會雙年會等，以宣傳本館圖書資訊系統及新出版品。

4. 舉辦專題國際研討會，推動專業研究：邀請國內外相關領域的專家學者

共同就議題交換研究心得，對業務的發展與研究風氣的提升，具有啟發性的指引。

5. 出版英文簡介及英文通訊：以英文報導本館與國內圖書館界的重要訊息，增強中外圖書資訊交流。

6. 接待國外及大陸來訪的外賓：凡由國外或大陸來館的訪客，均熱誠接待與解說，以促進對國家圖書館館藏資訊之了解，加強文化外交功能。

7. 獎助外籍漢學家來臺研究：提供獎助金鼓勵國外漢學研究人士來臺從事三個月至一年的研究，以促進國際學術文化交流。

貳、提升為民服務品質績效

一、便民標準服務

(一) 機關形象

1. 服務場所便利性

1-1. 洽公環境適切程度

1-1-1. 機關洽公環境滿意度

(1) 規劃全館最便捷適中的空間為閱覽服務區，讀者專屬的出入口區域位居整棟建築物中心，提供 14 間專科閱覽室，1,052 閱覽席位，設置 19 個服務櫃台，236 部電腦設備，73 台影印機設備，33 台列印機設備，閱讀環境通透性極佳，顯示以客為尊的觀念與作法，本年度 1 月至 9 月入館總人數 398,705 人（詳參附件六照片 1、照片 2）。

(2) 總服務台服務動線單一窗口化，櫃台增設雙螢幕電腦，便於讀者查詢利用，提升讀者服務品質（詳參附件六照片 8）。

(3) 成立「藝術暨視聽資料中心」，以藝術類書刊與視聽多媒體資料為主軸，97 年 10 月 4 日起於臺北市延平南路 156 號開始試營運，並於 10 月 27 日正式啟用提供服務。

(4) 臨櫃申辦 ISBN/CIP 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。

(5) 全館行政區、閱覽區、文教區、戶外公共區域持續建置中英雙語化標示，兼具符碼識別並適當調整標示位置，力求經濟美觀及宣導效果（詳參附件六照片 20、照片 21）。

(6) 閱覽大廳及各轉角處所、閱覽區、行政區及文教區均增掛書畫作品 121 件及藝術品，並定期輪換，美化閱覽空間視覺環境（詳參附件六照片 13、照片 14）。

(7) 環境綠化美化工作，公告招標委外辦理，戶外苗圃庭園定期修剪保養，室內植物盆栽定期更新維護，並責成專人檢視。

(8) 本館 97 年度進行讀者意見調查（問卷回收率為 74.6%），讀者對本館洽公環境館舍空間整體滿意度平均為 78.46%（詳參附件二）。

(9) 經讀者意見調查後滿意度分析得知，其中以「圖書館閱覽空間寬敞舒適」滿意度最高，達 89.2%；其次為「館內環境及家具設備維護良好」，達 87.3%；「館內燈光照明良好」及「館內空調控制適當」等也有達 80% 以上的滿意度；唯「閱覽座位的數量」稍不認同，僅佔 58.5%，表示其仍具有改善空間（詳參附件二）。

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 機關服務設施妥適完備

(1) 為使讀者能有舒適便利的閱讀環境，在空調、照明、書架、桌椅等設計上，特別營造成大書房的氣氛；同時提供黑白與彩色影印列印、照相翻拍、磁片下載等多種重製方式，便利讀者蒐集整理相關文獻資料；並設有哺乳室、速簡餐廳、便利商店、咱 e 冊優質書坊、資源回收筒、愛心服務鈴、停車場等，使讀者擁有便捷優質的閱讀服務環境設施（詳參附件六照片 3、照片 4、照片 5）。

(2) 全面推行無障礙服務設施環境，如愛心服務鈴、兩段直線式坡道，專用閱覽席位、電梯樓層語音播報系統、專用停車位、代步輪椅、視障電腦、升降平台等，並配合教育部實地訪視小組建議，依最新規定完成改善坡道不鏽鋼扶手及殘障車位改造工程，讓身心障礙者能更方便獲得本館的完善服務（詳參附件六照片 6）。

(3) 閱覽大廳裝置 835 個存物櫃，提供到館讀者暫置隨身攜帶之輕便物品，提供自助式免付費存物服務。（詳參附件六照片 7）。

(4) 本館於閱覽大廳總服務台安裝圖書除菌箱，讀者可於調閱圖書後自行除菌（霉或大腸菌等），以維護讀者個人健康（詳參附件六照片 9）。

(5) 為提高廁所美感，並符合男與女 1:3 或 1:5 之比例及最新無障礙法規，於 97 年開始進行廁所形象塑造工程。

(6) 防火區劃原玻璃部分為非防火材質，部分為自動門設計，不符規定，均修改為 1 小時防火時效玻璃及地紋鍊門設計。

(7) 配合「外籍學人來臺研究漢學獎助」之推動，為每年度獲選來臺之外籍訪問學人提供個人研究室及相關設施，方便其從事學術研究（詳參附件六照片 10）。

(8) 自修室增設藝術藏品展示，美化閱覽氛圍（詳參附件六照片 11）。

(9) 顧及讀者需求，自修室及閱報室外公共空間設置讀者討論區，便於讀者利用（詳參附件六照片 12）。

(10) 完成室外庭園及開放空間重新規劃改造工程，保護水土且景觀美化，並增設機車停車位 54 格，有效改善館舍外圍機慢車停車混亂的情況。

(11) 製作雙語提閱單、閱覽證申請表格，方便外籍讀者利用，與國際接軌（詳參附件七表 2、表 3）。

(12) 為有效典藏保管本館珍貴舊籍文獻，規劃善本書庫保全措施，隨時注意書庫環境溫濕度控制及舊籍文獻修裱作業等，每季檢討追蹤。

(13) 本館清潔、空調、水電維護採外包制，各樓層廁所皆有 1 名專責維護人員每小時定點巡視 1 次；總務組派員每天不定時抽檢 3 至 4 次。

(14) 依據讀者實際使用需求，閱覽區及文教區普遍裝置 20 部淨水器設備，提供衛生安全的冷熱飲水及具環保效果之紙質飲袋，並每月定期進行水質檢驗。

2. 服務行為友善性與專業性

2-1. 服務親和程度

2-1-1. 洽公服務禮儀滿意度

(1) 本館 97 年度進行讀者意見調查 (問卷回收率為 74.6%)，讀者對本館館員服務態度溫和有禮、親切熱忱的滿意度為 82.6% (詳參附件二)。

(2) 本館 97 年度進行讀者意見調查，讀者對本館館員回答問題清晰易懂的滿意度為 82.4% (詳參附件二)。

(3) 本館 97 年度進行讀者意見調查，讀者對本館館員熟悉館藏資源並熱心協尋資料的滿意度為 77.4% (詳參附件二)。

2-1-2. 電話禮貌測試績效

(1) 本館為推行電話禮貌運動，加強為民服務提升整體形象，於 97 年 4 月 3 日訂定「國家圖書館推行電話禮貌執行計畫」，並成立電話禮貌測試小組公正客觀實施考核，於 6 月 27 日進行第一次測試，擇定測試項目，選定受測單位包括電話總機、6 個服務櫃台及 2 個辦公室，受測人員接話態度均能維持良好禮貌，對於來電詢問事項均能詳盡說明或提供所需資訊，結果成績均評定為優等 (詳參附件三)。

2-2. 服務可勝任程度

2-2-1. 服務人員問題回應正確率

(1) 本館 97 年度進行讀者意見調查 (問卷回收率為 74.6%)，讀者對本館館員隨時在服務櫃檯供人諮詢的滿意度為 85.5% (詳參附件二)。

(2) 本館 97 年度進行讀者意見調查，讀者對本館能妥善迅速處理您的提問及意見的滿意度為 76.6% (詳參附件二)。

(3) 本館 97 年度進行讀者意見調查，讀者對本館參考室服務提供的資源正確可信的滿意度為 72.3% (詳參附件二)。

(4) 本館 97 年度進行讀者意見調查，讀者對本館參考室諮詢服務能確實達到您的要求的滿意度為 70.3% (詳參附件二)。

(5) 訂定「國家圖書館參考服務指引」、「國家圖書館對外服務人員要則」、「國家圖書館推行閱覽服務禮貌須知」，內容明列各服務定點常見問題之答詢方式，以確實瞭解各項作業流程及工作內容，作為答詢問題之參考依據，有助於齊一服務品質，務求良好服務形象，提供民眾完善之服務。

3. 服務行銷有效性

3-1. 施政宣導有效程度

3-1-1. 促進民眾瞭解施政及服務內容績效

(1) 本館參加「第6屆機關檔案管理金檔獎」評獎，經行政院研究發展考核委員會於97年8月20日評核為獲獎機關（詳參附件七表4）。

(2) 本館推行「加強政府機關及學校節約能源措施」有關96年夏月執行成效，獲經濟部能源局評鑑小組考核結果，獲評定為執行績優單位（詳參附件七表5）。

(3) 發行《漢學研究》、《漢學研究通訊》兩份刊物，提供漢學研究學者投稿，並提供漢學學界各類訊息，服務漢學界，獲得國科會評選為優良刊物，普獲國內外學界好評。97年起《漢學研究》被國際知名EBSCO公司旗下之「History Abstracts with Full Text」全文資料庫收入，又從半年刊改為季刊發行，知名度提高，投稿量亦大增，至97年9月新增投稿較去年同期增加了35篇，成長幅度約30%。

(4) 本館為使館務決策制訂更具周延性，於重要便民服務措施形成前，期透過社會大眾參與機制，瞭解各界意見，提升決策與服務品質，就業務屬性與服務對象，訂定「傾聽人民聲音」推動方案，確立分工執行原則及策略，並洞悉興革建議或檢討違失，據以作為調整修正服務措施依據及未來業務推動參考。

(5) 本館為促進社會大眾瞭解各項服務措施，透過政策宣導、學術討論、交流座談、在地研習、導覽解說等多元化的傳播管道進行宣導活動，97年度共辦理63場次，參與人數3,755人次（詳參附件九）。

(6) 本館為培養館員持續學習，精進館員專業知識與技能，透過教育訓練、專題演講、經驗分享、作業講習、新知交流等活動方式提升館員素質，97年度共辦理39場次，館員與志工參與人數1,991人次（詳參附件九）。

(7) 自97年9月起實施值班館長制，以培訓未來館長人才，協助推動館務，主持文教活動，友善面對讀者，鼓舞館員士氣。

(8) 本館實施假日主管督勤制度，館長及各單位主管平日亦常不定時巡視各樓層閱覽服務區域，輔導館員進行各項服務，檢視服務設施及人員服務態度等，適時提醒改進與鼓勵。

(9) 選派人員擔任第一線服務工作，每日值班服務人員共 4 名，包含早、中、午，及晚班，排定輪值表，配戴服務證，且於服務櫃台置放值勤人員名牌（詳參附件六照片 16）。

(10) 本館各服務定點值勤館員平日均實施走動式服務，工讀生及志工採定點式服務，確實掌握讀者需求，並主動協助讀者查檢資料，導引利用館藏資源。

(11) 閱覽大廳定期辦理主題書展，主動傳佈資訊新知，方便讀者參考利用。本年度 2 月 12 日至 4 月 30 日展出「臺灣出版 TOP1-2007 代表性圖書」，共 178 冊；7 月 1 日至 9 月 30 日展出「環保主題書展」，共 115 冊；7 月 15 日至 7 月 27 日展出「2005-2007 優良政府出版品主題書展」，共 92 冊；10 月 1 日起展出「兒童情緒療癒繪本主題書展」，共 80 冊；同時於本館網站提供展出圖書之書目（詳參附件六照片 17）。

(12) 提供大專院校師生及社會各界圖書館導覽服務，結合展覽活動及大專院校通識課程推廣，介紹本館館藏特色及服務項目，97 年 1 月至 9 月已提供 13 場導覽服務，服務人次為 330 人。

(13) 設置公共藝術提升館舍環境品質，完成文教區一樓外側「智慧 wisdom」與地下一樓「.com」公共藝術作品 2 組，並購置朱雋銅雕「阿拉曼地舞曲」、楊奉深雕塑「山水系列—頻動之間」、桂林人家瓷瓶「神秘花語」2 件（詳參附件六照片 24、照片 25、照片 26）。

(14) 館史室展示櫃陳列本館館史文獻，將本館自籌備時期至成立之過程，以彩色掃描館史文字檔案搭配照片圖檔方式呈現，將資料與圖像結合，擴大展示推廣效果。

(15) 規劃會客室，方便一般民眾及廠商洽公、出版單位洽辦送存或贈送書刊作業；並安裝網路節點，俾便國內外廠商介紹資料庫時，得即時連線說明，更具效益。

(16) 配合「外籍學人來臺研究漢學獎助」之推動，提供海外

學人優質研究環境與研究素材，如提供獲選來臺之外籍訪問學人與其研究領域相關的國內學者名單、專題研究書目及各種研究訊息、管道，並協助其在臺灣學習華語、租賃居所、提供研究小間、電腦網路設備等，以方便其在臺從事研究工作（詳參附件八圖 2 及網址）。

(17) 每年舉辦文化參觀活動，邀請獲選來臺之外籍訪問學人參加，藉以增進其對臺灣風土民情之了解；並經常利用民俗節慶舉辦聯誼餐會，藉以聯繫外籍訪問學人間的情誼，建立其對臺灣的友好印象，裨益我國的文化外交。

(18) 延攬海外學人、提供優質個人化服務，漢學研究中心於民國 96 年起全面於海外學人研究小間安置個人電腦乙部，方便學人在館內從事各項研究，並為每位新到學人進行一對一個人化諮詢服務，俾便學人早日熟悉館內學術資源，進行相關研究；此外更對部分有興趣收藏漢籍書刊之學人，提供書店導引服務，指派專人帶領學人前往相關書店選書，另又提供電腦周邊配件如掃瞄機、隨身碟、耳機、網路話機等設備，供學人使用；而學人歸國後，本館仍繼續提供延伸服務，對於這批曾在臺灣進行短期研究之海外學人，提供相關之諮詢服務、影印服務、出版品贈閱、電子報寄送服務等，本項創新業務有益國民外交，大幅提升臺灣之研究形象（詳參附件六照片 30）。

(19) 辦理「送兒童情緒療癒繪本到四川」專案活動：由本館與國立臺灣大學圖書資訊學系共同發起，結合臺灣心理衛生界、兒童文學界、圖書資訊界、出版界及企業界力量，針對身心發展尚未成熟、抗壓性較弱的災區兒童之心理需求，蒐集具情緒療癒作用之繪本，同時將相關繪本送至四川，期望能使災區兒童透過情緒療癒繪本之閱讀，學會正向思考並發展其正面心理，進而能達到協助四川災區兒童告別哀傷與心靈重建之目的；專案活動主要內容有徵集圖書資訊界志工進行兒童情緒療癒繪本之選書及其情緒療癒效用分析撰寫工作、編印四川災區兒童情緒療癒繪本專題書目、建置書目療法網站。

(二) 服務流程

1. 服務流程便捷性

1-1. 單一窗口服務全功能程度

1-1-1. 單一窗口服務全功能化執行績效

(1) 推動總服務台值班值勤制度，安排專業及資深館員 30 名排班輪值，結合一般諮詢服務、圖書調閱服務、圖書館利用指導、讀者遺失物協尋登錄及醫護照顧等多項服務措施，強化為全功能櫃台，提供單一窗口服務，並對櫃台工作人員提供相關的教育訓練與工作應對的服務智能，97 年 1 月至 9 月使用參考諮詢人次 27,921 人（詳參附件六照片 27、照片 28）。

(2) 參考諮詢服務櫃台人員能依讀者不同需求，提供國語、臺語、客語、英語、法語、日語等多種語言服務（詳參附件六照片 23）。

(3) 本館單一窗口服務業務項目計有 8 項，將各項申請案件及相關文件上網，方便民眾線上申請、查詢及下載，提供讀者網路申辦、資訊查詢與雙向溝通的服務內容，以達親民、便民、利民之目的。

(4) 國際標準書號中心單一窗口提供 ISBN/CIP/ISRC/ISSN 一處收件，全程完整的服務，全功能比例為服務業務項目的 50%。

(5) 全館規劃 14 間專科閱覽室，共設置 19 個服務櫃台，5 個電子服務窗口，數目絕對符合業務需要及滿足讀者立即需求，同時實施職務代理人制度，提供讀者相關資訊及利用指導服務，並於櫃台發送服務簡介，宣導本館及各專科閱覽室提供之服務說明；二樓閱覽大廳設有辦證服務櫃台、總服務台、圖書出納櫃台、參考諮詢櫃台、網路資源櫃台、遠距服務櫃台；三樓設有期刊服務櫃台、期刊索書櫃台、期刊報區櫃台；四樓設有善本書室櫃台、縮影資料室櫃台；五樓設有法律閱覽室櫃台、政府資訊室櫃台；六樓設有漢學資料櫃台、日韓文室櫃台；資訊圖書館設有資訊圖書服務櫃台，藝術暨視聽資料中心設有藝術類書刊與視聽多媒體資料服務櫃台。

1-2. 申辦案件時間縮短程度

1-2-1. 縮短處理時間比例

(1) 電腦申辦閱覽證，受理時間自上午 9 時至下午 8 時 30 分，

秉持隨到、隨辦、隨發原則快速辦理，一次辦證永久有效（詳參附件六照片 22）。

（2）推動圖書線上調閱服務系統，簡化並改善書庫調閱服務作業流程，97 年 3 月起讀者可在館外先行線上調閱，到館後逕至總服務台提領書刊。新的調閱方式可節省現場等候時間 15 分鐘，提閱圖書效能由每小時 37.6 冊提升為 83.5 冊，提高圖書利用率，擴大館藏資料效益（詳參附件五）。

（3）參考諮詢服務之網頁表單提問，平均每件均在 24 小時之內答復，縮短申辦案件等候或處理時間，97 年 1 至 9 月的平均回覆時間為 22 時 45 分；從 96 年 1 至 9 月的 205 件，成長至 97 年 1 至 9 月的 386 件，線上服務成長率為 88.29%（詳參附件八圖 10 及網址）。

（4）推動複印與電腦列印一卡通用措施，方便讀者由電腦查詢資料可直接列印服務，影印速度及服務效果皆較傳統式印表機或複印機良好，並節省人工影印等候時間，同時將複印機 71 部、彩色複印機 2 部及印表機 22 部、彩色印表機 1 部全面更新（詳參附件六照片 18、照片 19）。

（5）推動線上預約作業，讀者可於家中利用電腦查詢館藏資料，辦理圖書預約調閱，縮短作業時間，提高圖書利用率（詳參附件八圖 11 及網址）。

（6）全國博碩士論文資訊網提供線上教學及操作說明，並提供讀者、研究生和學校客製化及個人化服務，提升更多同時使用人數（由 1,500 人提升至 2,000 人以上）、建立更大資料儲存空間（可存放 150,000 筆電子全文）；查詢回應時間平均 6 秒提升為 2 秒以內。

1-3. 申辦案件檢附書證謄本減量程度

1-3-1. 申辦人檢附書證謄本便利度

（1）推行圖書館館際合作事務，民眾得以透過各大專院校、專門圖書館及國內外館際合作單位向本館申請複印書刊文獻資料，申請案免檢附其他書證謄本非常便利，97 年 1 至 9 月的國內外申請案有 2,478 件。

(2) 參考諮詢服務櫃台提供單一窗口全功能服務，只需持有本館閱覽證即可一次完成國內外館際合作服務之申請案件，97 年 1 至 9 月的國內外申請案有 2,478 件。

(3) 提供讀者開館時間館外線上預約圖書調閱，當天到館取書服務，節省現場候書時間，並為便利讀者查詢調閱書況，增設個人取書狀況查詢功能（詳參附件六照片 15）。

(4) 推動電話預約作業，讀者可於家中利用電腦查詢特藏資料，以電話預約普通本線裝書，辦理電話預約，縮短作業時間，提高古籍文獻的使用率。

(5) 讀者在申請閱覽善本古籍時，可直接在本館網頁上下載表單填寫，提高讀者的便利度。

1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

(1) 行銷本館網路服務，資訊系統服務使用人次較往年增加；97 年 1 月至 9 月系統使用 128,700,041 人次，較去年同期 121,198,383 人次，遞增 7,501,658 人次，其成長率為 6.19%（詳參附件四）。

(2) 申辦閱覽證手續簡便，隨到隨辦，一次辦證永久有效，同時提供網路辦證服務，97 年 1 月至 9 月辦證人次達 24,527 人；線上辦證人數 2,062 人次，較 96 年度同期線上辦證人數 1,629 人增加 433 人，成長率 26.58%，線上申辦服務成效良好。

(3) 提供 32 間研究小間，供民眾申請作為學術研究之用，申請方式可透過書面或網路線上申請，97 年 1 月至 9 月書面申請研究小間人次為 85 人，去年同期則為 75 人；97 年 1 月至 9 月網路申請研究小間人次為 110 人，去年同期則為 95 人，較去年同期成長 15.79%。

2. 服務流程透明度

2-1. 案件處理流程查詢公開程度

2-1-1. 提供案件承辦資訊種類

(1) 針對讀者依規定申請事項 8 種，均明確訂定處理時間，建立標準作業程序，簡化辦理時限，以便民為原則。同時將讀者

申辦事項流程資料，均公告之，並刊載於網頁讓讀者未進館即了解申辦作業流程。

(2) 配合國家圖書館網頁更新計畫，提供業務聯繫電話及 E-mail 等相關資料，各項業務的處理程序亦公布於網站上，並以 E-mail 或電話主動告知申請人相關處理流程。

(3) 建置「特藏線上展覽館」網頁，將歷年所舉辦展覽同步建置於線上展覽館，並新增「特藏文獻圖像」網頁，展示古籍附圖及清代文書數位化成果，提供讀者線上即可參觀特展內容、出版品介紹及電子書下載試閱等服務，將展品及藏書結合經由線上即時參觀的功能，更提升服務品質及成效（詳參附件八圖 3 及網址）。

(4) 歷年來國內各類型圖書館的統計資料都是以書面方式填報，各圖書館的統計工作也未有一致的標準，為推廣圖書館統計國家標準，統一各圖書館資料及館藏統計方法，於 97 年 7 月辦理 11 場次圖書館統計工作座談會，希望使各館統計報告有統一定義與一致化的計量方式（詳參附件九）。

(5) 印製推廣送存制度文宣小冊子及感謝賀卡，並在網站建置「國家圖書館館藏發展政策」及送存與捐贈等相關訊息及規定，且詳列各業務承辦人員聯絡分機、電子信箱，以加速服務效率；96 年度計收送存圖書 105,414 冊、期刊報紙 5,282 種、非書資料 12,984 件。97 年度 1 月至 9 月計收送存圖書 56,989 冊、期刊報紙 5,344 種、非書資料 11,468 件。96 年度寄發感謝賀卡 2,600 封（詳參附件八圖 9 及網址）。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

(1) 對於館藏資料的查詢，提供現場、電話及網路查詢多元化服務。

(2) 訂定工作手冊收錄原則並要求各單位單一窗口服務業務應納入工作項目提列，完成全館業務工作項目彙計 149 項，建置登載於內部網路，方便館員及志工熟悉工作性質，方便提供現場查詢，並定期進行後續維護事宜。

(3) 於期刊資料連結中增加裝訂期刊訊息、開架報刊一覽表、

及常用期刊資料庫之連結等 6 則，讓讀者更能瞭解本館期刊資源之供應情形。

(4) 於全國報紙資訊系統網頁，更新報紙資料庫與資源連結 4 個，供讀者點選查詢，提高資料庫的使用率（詳參附件八圖 14 及網址）。

(5) 完成建置國際標準期刊資訊服務網，加強對雜誌出版業界服務，提供臺灣地區申請 ISSN 相關書目與代轉件申請進度查詢（詳參附件八圖 7 及網址）。

2-2. 案件處理流程主動回應程度

2-2-1. 提供案件主動通知及確認功能

(1) 設置博碩士論文資訊網意見信箱與專線，意見信箱網址為 <http://etds.ncl.edu.tw/theabs/contact.jsp>，指派專人迅速回應，97 年 1 月至 9 月即時回復 775 封電子郵件意見及 1,061 通電話意見，去年同期回復 749 封電子郵件意見及 1,357 通電話意見（詳參附件八圖 13 及網址）。

(2) 申辦 ISBN/CIP 皆提供線上及傳真主動通知功能，並可透過線上及電話查詢管道。

(3) 針對讀者介購書刊服務，本館於接獲推介書單時即進行複本查核或書訊相關資料查找，並於考量採訪政策、經費及執行時程後，儘速將處理情形答覆介購者。

(4) ISBN/CIP 定期線上傳真出版單位送存圖書之謝函及出版資料更新之詢問訊息。

(5) 國際標準書號中心設置服務專線電話及意見電子信箱，答覆讀者及出版業者申辦 ISBN/CIP/ISRC 作業與使用「全國新書資訊網」之相關問題諮詢。

(三) 顧客關係

1. 民眾滿意度

1-1. 機關服務滿意度

1-1-1. 服務滿意度趨勢分析及檢討

(1) 本館於 96 年 6 月委託國立臺灣大學圖書資訊學系盧秀菊

教授進行「國家圖書館讀者服務績效評量」研究專案，其評估指標之設計所涵蓋的範圍要求應以讀者服務部門為主，結案報告包括設計「國家圖書館讀者服務績效評量表」與擬定「國家圖書館讀者意見與滿意度調查問卷」二部份，提供作為本館瞭解民意、掌握民意非常重要的基本課題（詳參附件七表6）。

(2) 本館為蒐集與瞭解讀者意見，主動於每年4月及10月實施2次讀者滿意度調查，並於網頁設置線上問卷調查；針對受訪讀者基本背景資料、對館藏整體滿意度、對館藏資料質量滿意度、對整體服務滿意度、以及受訪者資訊需求暨尋求行為調查，主動瞭解讀者需求與期望，回收問卷採用SPSS方法彙整統計，採用次數分析、百分比統計及交叉分析結果，據以作為修正服務措施依據及未來業務推動參考。

(3) 讀者意見問卷採現場分送，採行隨機抽樣、時段抽樣、間距抽樣方法由館員執行，每次隨機發送1,000份問卷，每天早上9時30分發送50份，下午2時30分發送50份，入館讀者中每間隔10位發送1份，於讀者離館時定點收回。

(4) 將讀者滿意度調查書面問卷，簡化內容後上網進行網路調查，利用既有軟體機制，讀者即可直接線上點選填答，以便快速可獲得統計調查結果之相關資訊(詳參附件八圖15及網址)。

(5) 本館依據委託國立臺灣大學圖書資訊學系盧秀菊教授新設計之「國家圖書館讀者意見與滿意度調查問卷」，於97年4月及10月針對讀者服務進行意見調查，共發出2,000份問卷，回收1,491份問卷，回收率為74.6%，其中有效樣本共1,247份，有效百分比為83.6%；經辦理資料趨勢分析及檢討，分別統計出受訪讀者基本資料、受訪者對國家圖書館的使用率、受訪者資訊需求暨尋求行為、以及受訪者對國家圖書館的使用滿意度等分析，作為本館參考與改進的依據（詳參附件二）。

(6) 指派專人每日蒐集各相關媒體之意見與建議事項，並剪報存檔當作館務文獻，同時責成業務相關單位及承辦同人立即處理，由專責人員發布新聞稿回應說明，例如博碩士論文遇駭遭複製事件。

(7) 針對讀者投書服務態度需要改善之個人，均請單位主管加

強對特定館員實施個別輔導，協助成長進步。

(8) 本館訂定有「國家圖書館職員獎懲標準」、「國家圖書館臨時人員獎勵要點」等規定，每年定期表彰績優服務人員，達到激勵士氣之效果。

1-1-2. 服務滿意度成長率

(1) 97 年度讀者對本館服務整體滿意度達 78.16% (問卷回收率為 74.6%)，較 96 年度 74.33% (問卷回收率為 77.6%)，成長率提升 3.83%，受訪顯示服務品質得到讀者肯定(詳參附件二)。

(2) 97 年度讀者對本館館藏資源館舍空間的滿意度 78.46%，館藏目錄檢索滿意度 70%，讀者服務滿意度 78.16%；就此三項服務整體滿意度平均為 75.54%，96 年度圖書館整體服務滿意度為 74.33%，相較成長率為 1.17% (詳參附件二)。

(3) 讀者意見書中反映有關廁所維修時程過久、網站無法正常進入使用、期刊調閱時間太長、日文書刊未能自動化等情事，以專案方式進行研議改進，並妥予回復，目前均獲致良好反應。

(4) 針對讀者投書建議，完成修訂「國家圖書館閱覽人使用電腦須知」及「國家圖書館閱覽人自備手提電腦上網須知」，並調整本館網路環境，開辦讀者可自行攜帶筆記型電腦入館使用等措施，均已妥適處理完畢。

(5) 針對讀者反應使用微縮資料等候時間過久，本館已增購 3 台微縮資料閱讀機，並成功連結現有刷卡印表機，除有效減少讀者等候時間外，並徹底達到全館一張影印卡通用列印機、微縮閱讀機的便民服務，甚獲好評。

(6) 為提升期刊電子全文暨摘要的建檔效率，97 年度將後端系統維護功能予以改善升級，同仁努力配合，測試及轉檔工作順利完成。

2. 民眾意見處理有效性

2-1. 民眾意見回應與改善程度

2-1-1. 設有民眾意見處理機制

(1) 本館訂定讀者意見處理原則及處理流程，並建置於本館網

頁公告周知（詳參附件八圖 16 及網址）。

（2）讀者意見書與館長信箱指派專人負責受理並主動回應，暢通溝通管道，以最速件分文 3 日內處理陳核，並交由研考追蹤管制。

（3）假日主管督勤時，特別注重對外服務人員之服務態度，應予考核改進之行為措施，皆載於執勤日誌中，陳核後影送各單位查照修正。

（4）對外服務單位不定期召開組務會議，分享服務經驗，討論各項業務改善意見，藉由全員積極參與，透過意見交流，以提升服務知能。

（5）針對投標廠商實施不定期政風訪查，計辦理 3 次共 9 人，受訪廠商對本館承辦人員服務態度及清廉度均表示滿意或很滿意。

（6）民眾之建議或抱怨，本館皆虛心檢討並即時處理，並要求負責答詢之單位承辦人應主動與當事人取得聯絡，直接詳加說明處理情形，均妥予回覆或即刻採納，以落實讀者為導向的服務觀念，96 年度已妥善處理讀者意見共 106 件，處理結果後續追蹤計有 2 件，97 年度 1 月至 9 月已妥善處理讀者意見共 75 件，處理結果後續追蹤計有 7 件。

（7）針對常見之問題定期彙整，更新登載於本館網頁「答客問」中，提供民眾查詢參考（詳參附件八圖 17 及網址）。

（8）館務會議指示事項明列追蹤管考建議，具體要求改善與落實。

（9）定期舉行顧問會議、各種諮詢委員會、指導委員會等徵詢專家學者提供建言，藉由意見交流與經驗分享，進而合作擴展服務層面，且內化至業務的執行範圍，納入推動方案，完善整體構想。

（10）本館接受私人捐贈圖書資料，導入個人知識資源，協助辦理為民服務，96 年度贈書 5,995 冊，97 年度 1 月至 9 月贈書 7,073 冊。

2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

(1)97 年度讀者對本館能妥善迅速處理您的提問及意見滿意度為 76.6% (問卷回收率為 74.6%)，較 96 年度滿意度 62.1% (問卷回收率為 77.6%)，增加 14.5%，受訪顯示能快速處理問題與意見回覆得到讀者肯定 (詳參附件二)。

(2) 本館設有總服務台，由資深館員為民眾解決疑難問題，遇有民眾抱怨事項，亦可當場作初步排解。

(3) 各櫃台皆可受理民眾抱怨，服務人員當立即處理，如屬館藏資料問題無法即時解決，紀錄問題內容，並留下讀者聯絡方式比照讀者意見處理流程儘速處理。若屬服務態度問題，委請各櫃台負責人當面與讀者溝通，本館備有會客室，可與讀者進行雙向溝通，並就溝通結果向服務人員說明改進，並利用工作會議進行經驗交流。

(4) 加強館員及駐警巡察，制止讀者不雅不良之行為。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1. 資訊公開適切性

1-1. 公開法令、政策及服務資訊程度

1-1-1. 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站(頁)比例

(1) 本館網站首頁已完成建置「政府公開資訊」公告專區，<http://www.ncl.edu.tw/np.asp?ctNode=1023&mp=2> 其目錄架構明列主動資訊公開事項，包括本館基本資料、法令規章、施政計畫、服務措施、業務統計、研究報告、預算及決算書、採購資訊及接受補助等重要資訊，以設定連結或資料上稿方式提供完整公開資訊，便利民眾共享及公平利用，並定期進行資訊更新工作 (詳參附件八圖 18 及網址)。

(2) 本館主動公開的資訊內容包括法令規章 8 項，認識本館基本資料 12 項，行政指導有關文書 18 項，施政計畫 2 項，業務統計 5 項，研究報告 14 項，預算及決算書 7 項，書面之公共工程及採購契約 39 項，接受補助 1 項，應公開且已公開資訊比例達 100%以上。

(3) 於本館網頁主動更新讀者服務資訊，97 年已上稿 13 則最

新消息，4 則主題書展書目及 4 則休館日公告（詳參附件八圖 21 及網址）。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

(1) 網站提供我們的服務說明，包括為民服務、申辦服務、讀者服務相關說明、國際編碼申辦、常見問答、參考服務園地、編目園地、圖書館名錄、本館檔案開放應用服務、下載專區等（詳參附件八圖 19 及網址）。

(2) 網站提供多項讀者服務相關說明，包括閱覽證申請說明、閱覽手續、圖書調閱、諮詢服務說明、研究小間使用說明、圖書館導覽服務、閱覽人使用電腦須知、閱覽人自備手提電腦上網須知、自備手提電腦讀者上網設定說明、無線網路使用說明、複印服務、讀者意見處理原則、讀者線上意見調查等（詳參附件八圖 20 及網址）。

(3) 本館編印出版的各類期刊、圖書、電子出版品等資訊皆放置於網站，並定期新增更新，提供民眾可依網站資訊瀏覽，紙本和電子版同時發行，以 PDF 檔呈現於網頁的「出版品」項下。

(4) 本館出版《中文圖書分類法》(2007 年版) 類表編及索引編，共計上、下 2 冊，以 PDF 檔呈現於「編目園地」網頁。

(5) 與中華民國圖書館學會合編《中國編目規則第三版使用手冊》，已於 97 年 10 月出版，對於圖書館同道之編目實務助益良多。

(6) 編印讀者服務摺頁及小冊子，提供民眾利用館藏資源之簡明指引，包括「讀者服務簡介」、「國家圖書館閱覽服務規定」、「國家圖書館為民服務白皮書」、「國家圖書館遠距學園簡介」、「國家圖書館附設資訊圖書館簡介」、「National Central Library Information and Computing Library」等宣導簡介，明確敘述讀者服務的相關作業內容與規定，俾便讀者瞭解本館全面性之服務措施，97 年度印製 24,000 份（詳參附件七表 1）。

(7) 積極推廣「外籍學人來臺研究漢學獎助」，除發函我國駐外代表處及各國駐臺代表處，並利用參加國際書展、國際會議之便廣加宣傳，且在網站宣導訊息，加速宣傳，使得今年申請

人數較去年增加 30 人，從 60 人增為 90 人，申請者的素質也普遍提升。因成效良好，而擬定擴大實施計畫，並向教育部申請補助，自 97 年度開始，獲教育部補助計畫第一年部分經費新台幣 350 萬元。因此 96 年度通過 15 件獎助外籍學人案，實際來臺 15 人，共計補助 50 月次。而 97 年增加錄取名額為 20 人，共計補助 102 月次。每人平均來臺研究期間由 3.3 個月提高為 5.1 個月。

(8) 編印英文通訊《National Central Library Newsletter》季刊，每期印製 1,000 冊，寄送國內大學圖書館以及國外交換單位圖書館，迅速並充份傳達臺灣圖書館事業發展現況，內容充實具可讀性，加強臺灣國際能見度(詳參附件八圖 5 及網址)。

(9) 國際標準書號中心每月出版《全國新書資訊月刊》及其電子報，為全球華文地區圖書館暨資料單位採編新書的利器(詳參附件八圖 6 及網址)。

(10) 每年出版《中華民國圖書館年鑑》，出版後將全書內容登載於本館網頁；91 年至 96 年《中華民國圖書館年鑑》之全書內容，提供民眾在本館全球資訊網上連結瀏覽及查詢利用(詳參附件八圖 38 及網址)。

(11) 編印英文通訊《National Central Library Newsletter》季刊，97 年度已出版 3 期，計報導 106 則國內圖書館動態訊息及刊登 64 張相關圖片。英文通訊電子檔(PDF 檔)並已置放國家圖書館網站供查詢參考。

(12) 積極建置《漢學研究》和《漢學研究通訊》全文影像資料庫，計劃自創刊號開始，將完整的電子版放置本中心網頁上，即時提供全球各地學者檢索利用；目前逐一發函取得創刊號至今作者之授權，製作摘要之文字檔並整理各篇文章之 PDF 檔，並即將發包廠商製作資料庫，預計 97 年底完成。

2. 資訊內容有效性

2-1. 資訊服務正確程度

2-1-1. 資訊內容正確度

(1) 本館全球資訊網網站的開發設計，遵循行政院函頒「行政

機關電子資料流通詮釋資料及分類檢索規範」，及行政院研究發展考核委員會函頒「行政機關電子資料流通實施要點」、「網站版型規範」、「無障礙網路空間規劃」、「雙語網站設計」等規範進行設計，於 97 年 2 月 18 日啟用，以符合政府創造優質網路的經營目標與服務品質（詳參附件八圖 23、圖 24、圖 25 及網址）。

(2) 為確保全球資訊網網站公佈資訊內容的正確性，本館首頁及各網頁最後均設有最近更新日期，代表該網頁資料最後更新時間，並於後端共同管理平台建立各單位上稿資料的績效統計。

(3) 本館全球資訊網網站後端管理平台的上稿機制，均設有標題、內容與上下架時間等固定欄位項目，以提供各單位建立網頁資料，與前端網站呈現之資訊標題與內容一致。

(4) 本館雙語網站開闢「國際合作交流」網頁，內容包括國際合作、國際服務、交流活動及專案贈書等各項目，以文字及相關圖片方式報導，是本館國際性業務與服務之宣揚平台，採隨時更新方式，具時效性（詳參附件八圖 27 及網址）。

(5) 召開 5 次 Unicode 工作小組會議，重要會議摘要皆公布於 Unicode 工作小組網站（詳參附件八圖 22 及網址）。

(6) 持續進行臺灣家譜資料、臺灣鄉土文獻與各地方政府公報數位化典藏作業，其中「臺灣家譜資料數位化典藏計畫」，擬於年度內完成所有館藏 794 捲臺灣家譜微縮資料數位化作業；至 97 年 9 月底已完成 461 捲、7,838 種、590,174 頁影幅，轉製成 3 種不同格式之數位化檔案共 177 萬 0,522 頁，預估至 97 年度計畫結束時，將完成超過 1 萬種家譜、90 萬頁影幅轉製為 270 萬個數位檔案，成為臺灣最大家譜數位典藏庫（詳參附件八圖 30 及網址）。

(7) 漢學研究中心資訊網首頁除中心概況、學術活動、閱覽服務、出版品等選項外，將本中心較受學界關注的業務項目亦列於首頁，如漢學界動態、專題資料庫、外籍學人獎助、漢學研究、漢學研究通訊、通訊電子報及相關網站等，以便使用者一目了然迅速點選，各項業務活動在網頁中穿插照片，加強活潑性與親和感（詳參附件八圖 8 及網址）。

2-1-2. 資訊連結正確度

(1) 春節期間指派專人輪值進行資訊系統網路監測，維護本館電子化網路服務全年穩定暢通。

(2) 本館全球資訊網為整合業務產生之各種資料，已納入一共通平台管理，即網頁內容資料庫化，網站資訊內容授權由各單位指派專人自行定期維護更新資料標題與內容，提供資訊即時性及正確性，並檢測網站超連結皆有效且正確。

(3) 本館全球資訊網之搜尋引擎於每日定時重建索引時，提供網站連結有效性測試功能，可測試網頁內容連結皆有效且正確，並提供無效網址所在網頁資料。

(4) 建置「博碩士論文資訊網」提供國內博士及碩士論文資訊，97年1月至9月使用人次為69,488,654人；建置「臺灣記憶系統」，97年1月至9月使用人次為1,882,668人，建置「臺灣概覽系統」，97年1月至9月使用人次為229,016人，提供臺灣歷史及現今資料；建構「政府統計查詢系統」提供政府統計資料供民眾查詢，97年1月至9月系統使用人次為38,737人；建構「國家圖書館館藏目錄查詢系統」作為本館館藏彙整查詢平台，97年1月至9月使用人次為2,479,134人。

3. 資訊檢索完整性與便捷性

3-1. 分類檢索服務友善程度

3-1-1. 資訊標示配合電子化政府入口網提供分類檢索比例

(1) 本館全球資訊網網站的開發設計，遵循行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及行政院研究發展考核委員會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定，符合政府創造優質網路的經營目標與服務品質，網站後端管理平台的網頁及附件的上稿機制，均設定分類檢索資訊，以提供各單位即時建立；目前網頁分類檢索之詮釋資料筆數超過6,000筆，目錄超過500個。

(2) 本館與行政院研考會合作開發建置「出國報告書查詢系統」，提供行政院及所屬各機關以政府經費派赴國外從事考察、

進修、研究、實習等活動之出國報告，蒐錄自民國 59 年迄今，共計有 9 萬 6 仟餘筆資料及其數位影像 26 萬 6 仟餘頁影幅，免費開放供民眾查詢、瀏覽、下載及列印，本系統每月上網瀏覽達 20 萬人次以上（詳參附件八圖 37 及網址）。

(3) 建置「政府公報查詢系統」，收錄民國元年以來，我國中央及地方政府公報，本系統有數位影像 375 萬餘頁影幅，電子全文 16 萬餘筆，詮釋資料及目次索引 55 萬餘筆，是國內外數位典藏我國政府公報範圍最廣泛、蒐錄最完整、資料量最多、內容最豐富的政府公報系統，資料量並持續在增加中；本系統透過網際網路無國界之服務範圍，遍及海內外，線上提供我國政府法令規章及政策措施相關資訊，創造且提供數位環境，民眾可以便捷地利用政府資訊，有效推動政府資訊公開與流通，縮短城鄉差距及數位落差，同時節約運輸耗能，減少二氧化碳排放量，防止環境污染惡化，且節省個人獲取資訊之時間及金錢花費，97 年 1 月至 9 月政府公報查詢系統使用人次為 186,693 人（詳參附件八圖 36 及網址）。

3-1-2. 檢索服務便捷性

(1) 本館自建資料庫系統多能提供簡易查詢、進階查詢、整合查詢的多樣化資訊檢索方式，且進階查詢也能提供精確查詢、模糊查詢、同音查詢的檢索功能，如輸入之檢索字串，可以用「且 and」、「或 or」、「非 not」等布林邏輯運算符號加以組合後查詢，也可針對使用者輸入的字串進行逐字查詢，在所選擇的查詢欄位，同時可自動執行相關參照同義詞、同音及破音字的檢索功能；網頁並公布操作說明、查詢說明、常見問題及線上教學等資訊內容（詳參附件八圖 33 及網址）。

(2) 本館全球資訊網網站之搜尋引擎提供讀者找不到資訊時的建議及檢索的功能說明，同時提供檢索資訊分頁方式檢索，於管理介面設定每頁 10 筆，檢索結果依照建立索引順序，如果啟用容錯查詢與自然語言查詢則將會依照相關度來做排序。

(3) 本館全球資訊網網站之搜尋引擎提供進階檢索功能，進階查詢中提供有同音查詢、容錯查詢、自然語言查詢及跳字查詢

四種查詢方式。

(4) 統計近三年來到館民眾人次分別為 94 年度的 67 萬 5,262 人次，95 年度的 65 萬 8,622 人次，96 年度的 59 萬 8,716 人次，而資訊網路系統使用人次分別為 94 年度的 6,416 萬 0,069 人次，95 年度的 1 億 2,357 萬 3,058 人次，96 年度的 1 億 6,448 萬 5,405 人次，顯現出到館民眾人次有逐年遞減而資訊系統使用人次有逐年遞增之現象，足證反映出本館積極提供民眾友善網路溝通環境，賡續推動文獻數位化及網路化之成長績效（詳參附件四）。

(5) 本館 97 年度採用新設計之調查問卷進行讀者意見調查，讀者對本館館藏目錄檢索整體滿意度為 70.0%（詳參附件二）。

(6) 建置期刊指南及中文期刊篇目索引系統，品質獲得國內外圖書館認同，97 年度國內已有 140 個圖書館或資料單位訂戶，國外東亞圖書館如哈佛、普林斯頓、耶魯、哥倫比亞、香港中文大學等亦已採用，網路提供之查詢亦有達 50 多個國家的讀者上網查詢；出版期刊指南系統 97 年 1 月至 9 月使用人次為 805,880 人次，期刊論文索引影像系統 97 年 1 月至 9 月使用人次為 11,099,657 人次（詳參附件八圖 29 及網址）。

(7) 汰換「政府文獻資訊網」暨「臺灣概覽系統」資料庫主機及更新系統功能，將相關「政府公報查詢系統」、「政府統計查詢系統」等子系統，建置 Web 2.0 互動式共用服務元件，提供網路共享書籤、推薦、點閱、收藏、標籤等服務機制，透過超連結提供多人共用收藏與分享服務，並提供 RSS 訂閱機制，強化文獻資料之能見度以及與讀者之互動性，加速檢索效率，有效提升服務品質（詳參附件八圖 54 及網址）。

(8) 規劃建置「全國圖書館調查統計系統」，各圖書館於系統完成後可自行線上填報及維護資料內容，一般民眾可使用圖書館名錄查詢功能，以地圖、圖書館類型、關鍵字等方式搜尋，並可將搜尋結果匯出利用。

(9) 規劃期刊檢索 easy go 讀者利用指導課程，選定期刊閱覽室原角落之影印室作為教育訓練之教室，進行空間準備及硬體整理、並採購所需相關設備，另針對課程內容規劃部分，設計

製作合適之教學課程簡報檔。

(10)「古籍影像檢索系統」配合不同使用需求，系統提供簡易查詢、詳細查詢、更多查詢等三種查詢介面，使用者可自由選用；並另外提供題名、人名、標題、版本、篇目、出版地、出版朝代、拼音題名、作者朝代、主題、關鍵詞、序跋、手書題記、牌記、收藏印記、裝訂、版式行款、避諱、附註、書號及索書號等檢索欄位的查詢，使用者可針對特定欄位輸入檢索值後直接查詢，或於一個或多個欄位輸入不同檢索值進行跨欄位的邏輯組合查詢（詳參附件八圖 35 及網址）。

(二) 線上服務及電子參與

1. 線上服務量能擴展性

1-1. 線上服務項目擴增程度

1-1-1. 線上服務項目成長率

(1) 本館全球資訊網網站於 2 月 18 日正式啟用上線，整合各項資料庫檢索介面，以符合使用習慣與增進檢索便利，97 年 1 月至 9 月資訊系統使用使用 127,076,087 人次，較去年同期成長率提升 10.11%（詳參附件四）。

(2) 為加速地方政府公報數位典藏，落實政府資訊公開政策，促進地方自治政績，由行政院研考會分攤補助經費，委由本館進行「地方政府公報數位化建置計畫」，建置地方政府公報單一免費查詢窗口，提供政府資訊線上服務，增加民眾近用公共資訊之機會，俾利地方民眾參與制定地方公共政策、監督政府施政作為，本系統有數位影像近 40 頁影幅、詮釋資料 10 餘萬筆，電子檔近 5 萬筆，資料內容仍持續增加中，本系統每年上網瀏覽達 10 萬人次以上（詳參附件八圖 44 及網址）。

(3) 為能提高本館期刊文獻影像的線上服務篇數，限於授權洽談是一件費時耗力的工作，自 96 年底，本館推出「學術期刊整合服務平台」的合作模式，此一平台整合了擁有著作權利的相關單位，例如：期刊出版單位、資料庫業者、大學出版中心、著作權仲介團體等，以系統界接的方式，提供查詢之後界接到原系統使用的機制；目前此一平台已成功連接五個合作案例，

包括：政大學術期刊資源網、師大 EdD online 教育論文資料庫、凌網 HyRead 全文資料庫、師友數位網、健康 e 世界等，截至 97 年 9 月底止，共計整合了 80 餘份期刊，文章篇數達 24,100 多篇，隨著時間的累積，效果將逐漸呈現。

(4) 公布最新修訂之字碼對照表「CI_UNI_V3_2」於 Unicode 工作小組網站，提供圖資專業人員及一般民眾下載利用（詳參附件八圖 28 及網址）。

(5) 本館建置之「中文主題編目規範系統」為國內外圖書館員提供中文主題規範之線上檢索管道，發揮親和與便捷之效能；是為中文主題分析之優質工具，同時也是國內各大學圖資系所資訊組織相關課程之重要教學媒體，頗受好評（詳參附件八圖 34 及網址）。

(6) 以華文知識入口網為基礎，建置臺灣研究入口網，整合本館所搜集與臺灣研究主題相關資訊，並提供本館自製及採購臺灣研究相關 20 多種資料庫整合查詢功能，包括歷史上的今天、地方志、族譜、古文契書、老照片、大事紀要、政府公報、政府統計、各縣市鄉鎮人文地理等資訊（詳參附件八圖 39 及網址）。

(7) 為提升讀者查詢報紙新聞的便利性，對外服務同仁特別整理館內報紙資料庫連結，將內容更新於全國報紙資訊系統之標題查詢網頁，使讀者可一次於同一網頁查詢各個的資料庫，更為便利讀者查詢利用。

(8) 本館除自行開發 25 項資訊系統或資料庫外，並引進國內外重要光碟資料庫 79 種，線上資料庫 156 種，方便讀者檢索利用（詳參附件八圖 40 及網址）。

(9) 為建立臺灣主體意識，並向民眾推廣館藏珍貴的臺灣研究資源，本館於「臺灣記憶」網站不定期推出各種專題線上特展，行銷珍貴之臺灣圖像資料（詳參附件八圖 41 及網址）。

1-1-2. 線上服務推廣績效

(1) 各類數位資訊以免費且全年無休方式提供社會大眾即時查詢與瀏覽，每月上網查詢人次高達 700 萬人次。其中博碩士論文使用量最高，每月上網查詢量高達 660 萬人次，為全國使用

率最高之學術性參考資料庫。

(2) 將本館建置的各種資訊組織相關資料庫及出版品之電子檔放置於編目園地系統中，至 97 年 9 月上網訪問人次為 295,512 人次（詳參附件八圖 26 及網址）。

(3) 本館積極進行典藏數位化、服務網路化工作，將館藏各類型重要資料數位化永續保存，並分別建置資料庫，提供學術界及相關文化產業界增值利用推廣，提升全民知識資訊獲取之便利性，如古籍文獻資訊網、政府文獻資訊網、期刊報紙文獻資訊網、臺灣記憶(Taiwan Memory)系統、臺灣概覽(Taiwan Info)系統、走讀臺灣(Window on Taiwan)系統等。

(4) 本館與 Yahoo! 奇摩、Google Scholar、全國文獻傳遞服務系統(NDDS)成功介接，合作提供本館「全國博碩士論文資訊網」及「中文期刊篇目索引系統」學術搜尋上線服務，合作檢索機制以延伸網路學術資訊服務，增加本館書目及索引資料庫在全球網際網路上的功能，拓展本館資料庫系統利用管道及能見度，深具重大意義（詳參附件八圖 31、圖 32 及網址）。

(5) 為能方便且有效管理各閱覽室之 72 部資訊檢索電腦，安裝「公用電腦管理程式」，使讀者預約登記使用電腦更具公平性，並增加使用人次，提升服務品質，節省館員管理時間（詳參附件六照片 29）。

(6) 進行數位典藏國家型科技計畫，建置「鄉土文獻影像資料庫」，數位典藏 200 餘萬頁影像及 13 萬餘筆詮釋資料；並將其已取得著作權授權者透過網際網路傳輸，提供線上瀏覽閱讀，其內容呈現多樣性之臺灣文化、社會、自然環境等特色，為拓展臺灣數位典藏提供最佳學術資源，擴展臺灣核心研究領域（詳參附件八圖 43 及網址）。

(7) 提供預編書目資料下載轉錄服務，以利圖書館及出版業界選書、分類編目之依據，達到資源共享的目標，97 年度 1 月至 9 月下載轉錄書目資料 481,029 筆。

(8) 本館持續參加全國學術電子資訊資源共享聯盟 (CONCERT)，積極引進各種學術電子期刊與電子資料庫，為搏節經費及發揮資源共享效益，更參與全國性的「臺灣學術電子

書聯盟」及「中文電子書共建共享聯盟」，透過與全國各館的共同採購聯合議價機制，引進多項中外文電子書，提供讀者免費調閱運用；引進之中西文資料庫，涵蓋綜合類、人文科學、社會科學、網路新聞、報紙、學位論文、政府資訊、教育、百科/年鑑、文史/藝術、商學及自然科學等類別，提供到館讀者查檢運用；計 96 全年度徵購採訪電子資料庫 53 種(中文 34 種，西文 19 種)；97 年度 1 月至 9 月徵購採訪電子資料庫 25 種(中文 12 種，外文 13 種)。

(9) 在臺灣有關歐盟研究及經貿推廣的熱潮日益增加，為有效交流及推廣傳佈相關之教學、研究及經貿等資訊，本館與臺灣歐洲執行委員會共同簽署「EU 歐盟資訊中心協議」，本館成為歐盟文獻之寄存圖書館，於五樓政府資訊室設置「歐盟資訊」專區，開架陳列歐盟組織出版書刊，並建置完成「歐盟資訊中心」獨立網頁，超連結至歐盟總部及所有歐盟組織會員國，可藉由多種管道獲得第一手國際資訊，及時掌握歐盟財經、政治、文化、教育…等多元動態，滿足學術界及一般大眾對歐盟資訊的需求，與國際接軌有利於臺灣之國際化、全球化，進而提升國家競爭力（詳參附件八圖 51 及網址）。

(10) 本館與行政院國家科學委員會人文及社會處及財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心簽訂「我國研究人力之投入與產出資料庫」合作備忘錄，提供國內學術研究者約 4 萬人之期刊著作資料，進行我國學術產出研究分析，足見同仁在技術服務方面的努力，深具價值，亦獲得研究單位之認同。

(11) 為提昇臺灣出版品之國際能見度，截至 97 年 9 月底止，本館將約 89,000 筆臺灣出版品之中文書目資料，利用本館已開發之「C MARC 與 MARC21 對照表」及轉換程式，進行格式、字碼及拼音等項目之確認及修改，並上傳 OCLC 聯合書目資料庫；OCLC 近年來積極與 Google 和 Yahoo 合作，運用搜尋引擎廣大的觸角和快速的網路連結，提高圖書館館藏曝光率和使用效益，臺灣地區中文書目資料轉入全球最大書目網 World Cat 網頁，提供全世界各地圖書館檢索、下載利用，有效提高臺灣出版品之國際能見度，無疑是透過 OCLC 的技術研發和服務擴展，以達到臺

灣中文書目國際化，整合於當今網路數位服務的目的，避免中文書目資訊被邊緣化。

(12) 為充實網際網路資訊內容，加強保存我國豐富的文化資產，本館規劃將珍貴的古籍文獻予以數位化，自民國 96 年起納入「臺灣研究核心資源數位化計畫」中，名為「臺灣重要圖書文獻數位化」，計畫持續將本館收藏之臺灣重要圖書、金石拓片、寫經、年畫等文獻進行數位化，目前已完成約 6,670 種善本古籍；並將數位化成果精選專題性影像，搭配圖文說明於網頁上呈現，同時可製成光碟應用產品，期將最富特色、深具歷史價值之臺灣重要圖書文獻提供給社會大眾利用，進而提升國家競爭力，此外擬將數位成果與創意加值產業界廠商合作，出版創意加值商品。

1-2. 使用線上服務案件擴增程度

1-2-1. 民眾使用線上服務案件數成長率

(1) 參考諮詢服務之網頁表單提問，從 96 年 1 至 12 月的 291 件，成長至 97 年 1 至 9 月的 386 件，線上服務成長率為 1.33 倍。

(2) 透過網路將原有的申辦服務延伸，提供線上申辦服務；97 年 1 月至 9 月閱覽證線上申請人次為 2,062 人，較去年同期 1,629 人增加 433 人，成長率為 26.58%；97 年 1 月至 9 月研究小間線上申辦人次為 110 人，較去年同期 95 人增加 15 人，成長率為 15.79%。

(3) 建置「國家圖書館線上書刊推介」服務，提供讀者便利之推介管道，97 年度 1 月至 9 月辦理書刊推介計 160 件，較 96 年度同期書刊推介計 121 件，成長率為 32.23%（詳參附件八圖 12 及網址）。

(4) 每月定期發行漢學研究通訊電子報，報導漢學界即時性消息，以電子郵件主動寄發國內外相關學者專家，為漢學界溝通訊息的互動式平臺；目前訂戶約為 5,600 餘人，並持續增加中。發行二年餘來（95 年 1 月迄 97 年 9 月）閱報讀者總數達 97 萬餘人次，平均每期點閱次數高達 2 萬 9 千人次以上。較之第一

年（95年）閱報讀者總數為6萬3千餘人次，每期平均5千3百餘人次，可謂呈等比級數成長。可見其內容不僅具時效性，且可反覆參閱，充分切合漢學界需要，受到大家的重視與高度利用。

（5）持續將97年9月底之古籍文獻、寫經數位化影像78,400影幅，上傳「古籍影像檢索系統」，維持數位影像固定成長率，提供線上閱覽與檢索。

（6）提供出版業者線上申請ISBN、CIP、ISSN、ISRC，系統依處理進度自動發送E-mail，並可隨時線上查詢申辦進度，審核成功後，系統會自動以E-mail發送回覆單，申請者亦可直接上網取件；97年1月至9月申請國際標準書號32,376筆，較去年同期申請件數31,584筆，使用線上服務案件數成長率為2.51%；申請新書預編書目紀錄18,726筆，較去年同期申請件數18,135筆，使用線上服務案件數成長率為3.26%；代轉申請國際標準期刊號90筆，較去年同期申請件數81筆，使用線上服務案件數成長率為11.12%；申請國際標準錄音/錄影資料代碼4,880筆，較去年同期申請件數4,784筆，使用線上服務案件數成長率為2.01%。

1-2-2. 電子表單簡化績效

（1）凡申請ISBN/CIP之書目資料，皆完整公開於「全國新書資訊網」，提供檢索及下載服務，且申辦者資訊皆提供檢索及列印服務（詳參附件八圖45及網址）。

（2）建置「NBINet合作館書目品質管理系統」，97年1月至3月研擬功能需求，4月進行招商事宜，8月27日完成第一階段功能審查，預定11月全案功能完成，12月至98年初進行推廣運用；預估98年正式啟用後，合作館批次書目檔處理時間應較以往縮短約30%，並增進合作館對書目品質之重視（詳參附件八圖52及網址）。

（3）期刊數位化成果，透過網際網路，為無法到館的讀者，提供中文期刊篇目查詢及文獻傳遞服務，節省讀者南北往返交通時間，甚至傳送至國外讀者，深受國外漢學家及留學生喜愛。

2. 電子參與多樣性

2-1. 電子參與多元程度

2-1-1. 電子參與程度及回應機制

(1) 本館與國際重要家譜典藏單位，如美國猶他家譜學會(GSU)進行數位典藏合作，將有關臺灣家譜及族譜數位化，以便利使用及典藏，並於 97 年度 IFLA 會議「家譜及地方文獻委員會」組提出工作報告。

(2) 凡申辦 ISRC 登錄有聲音樂作品，皆完整公開於「ISRC 國際標際錄音錄影資料代碼查詢系統」網頁，並在申辦者授權同意下提供 30 秒內之試聽服務（詳參附件八圖 47 及網址）。

(3) 本館於民國 87 年建置博碩士論文摘要線上建檔系統，供全國各大學之研究生直接上網建檔，並與學校各所助教合作，管理各研究生帳號與資料；另外本館除提供各校研究生至本館系統建檔外，更免費提供博碩士論文分散式軟體給各大學，讓他們可以建立學校自己博碩士論文資訊系統，截至目前為止，本館與 67 所大專院校簽訂雙方合作發展博碩士論文協議書。

(4) 參加由聯合國教科文組織（UNESCO）主持，美國國會圖書館（Library of Congress）主導的「世界數位圖書館」（World Digital Library, 簡稱 WDL），本館與美國國會圖書館於 97 年 7 月簽署 WDL 合作協議書，正式成為亞洲第一個伙伴（partner）圖書館。

(5) 本館自 94 年度起與美國國會圖書館合作數位化計畫，合作時間自 94 年至 101 年，藉重本館數位化的經驗與技術，將國會圖書館典藏之善本古籍分期進行數位化掃描作業，達到合作發展，資源共享的目的；至 97 年 10 月止已完成掃描 905 部 44 萬 6,731 影幅，版本包含宋、元、明、清刊本、鈔本、稿本及朝鮮活字本，並將原始檔燒錄成 300 dpi tiff 檔及 72 dpi jpeg 檔，由雙方分別典藏保存，並上傳本館古籍影像檢索系統，提供線上閱覽與檢索。

(6) 召開「期刊文獻資訊網」系統功能改善討論會議，討論該系統功能與介面之修正與提升，97 年計召開 5 次討論會議（詳

參附件八圖 1 及網址)。

(7) 建置「臺灣概覽 (Taiwan Info) 系統」，發揮圖書館「知識管理」專業技能，整合豐富之數位館藏與資料庫，以及網路資源、地方概況、機關導覽、政府施政等主題系統，已建檔詮釋資料 8 萬 5 千餘筆，電子檔案近 4 萬筆。即時更新資料庫內容，並串連各類文字、影音、網路資源與本館其他豐富之學術研究資料庫，提供民眾最新相關臺灣資訊之服務，97 年 1 月至 9 月系統使用人次為 229,016 人 (詳參附件八圖 48 及網址)。

(8) 將《臺灣古書契展覽圖錄》、《以古通今——書的歷史》、《如是我聞——國家圖書館珍藏佛經展覽圖錄》3 書製作成電子書，置於特藏線上展覽館，提供民眾使用。

(9) 建置「編目園地」網頁，提供網路溝通機制，搭起圖書館界同道相互溝通訊息的橋樑，並解答編目相關諮詢問題。

(10) 發行「編目園地」電子報，96 年發行 70 期至 81 期，97 年發行 82 期至 91 期，每月訂閱戶數約 2,171 戶 (詳參附件八圖 49 及網址)。

(11) 發行「全國新書資訊網」電子報，提供最新出版圖書資訊及相關訊息報導。

(12) 建置本館「館內資訊管理系統」，導入知識管理機制，進行知識分享與擴散，包括最新消息、個人資訊管理、預算控管、會議管理、內部文件管理專區、線上報名等功能，並舉辦 4 場教育訓練活動，試營運狀況正常 (詳參附件八圖 50)。

(13) 設置「參考服務園地」網頁，不僅提供讀者線上諮詢管道，同時提供參考工具書訊息、各項諮詢服務訊息及學術研討會議訊息公開建置在網頁上公布。

(14) 訂定「資訊安全政策」、「資訊安全管理規範」、「資訊安全稽核規範」、「風險管理計畫」、「營運持續計畫」及「資訊系統開發及維護安全規範」等作業準則，並自行開發資安訊息發佈網站，強化資訊安全管理，確保資料、系統、設備及網路安全，以提升工作品質與行政效率 (詳參附件八圖 46)。

(15) 辦理公開招標採購事宜，依公共工程委員會電子領標系統，積極推廣電子領標作業，建立具有公平、公開的採購機制，

減少領標時程，提升行政效率功能，本年度達成率 100%，符合中央規定之目標要求。

(16) 開放本館國際會議廳設施，提供文教學術機關團體線上申請辦理各項文教學術活動，擴大公有空間利用服務，97 年 1 月至 9 月提供 18 個單位辦理 55 場次活動，較 96 年度同期提供 15 個單位辦理 36 場次活動，成長率為 52.78%。

(17) 為因應未來網路書目服務，增進書目檢索效能，提高國家書目品質，本館刻正建置「中文名稱權威資料庫」，進行整併與增補本館及臺灣大學圖書館所建立之團體權威記錄，至 97 年 9 月止已完成 63,247 筆，其中 36,086 筆為完整記錄可供使用，並已公告於全國圖書資訊網提供合作館查詢使用，以確保團體標目的正確性和一致性，提升讀者查詢效能，並提供圖書資訊界編目作業參考。

(18) 全國圖書書目資訊網 NBINet 目前有 77 所合作館，各館共同建立之聯合目錄書目資料量達 7,510,565 筆。本館定期邀集合作館館長及合作編目業務負責人員，討論合作編目決策及相關技術議題。聯合目錄除了提供圖書館員查詢轉錄，以達一館編目，多館使用之外，一般使用者也可利用該目錄查到各大專校院合作館及國立自然科學博物館、中正文化中心表演藝術圖書室等社教館所的資料，以蒐集一般參考或研究資訊（詳參附件八圖 53 及網址）。

三、創新加值服務

(一) 創新加值服務

1. 提供創新(意)服務情形

1-1. 有價值的創意服務

(1) 網站典藏系統(<http://webarchive.ncl.edu.tw/>)：資訊數位時代，網際網路上多元的網站資訊，已成為民眾獲取新知與文獻訊息不可或缺的重要來源。但面對包羅萬象瞬息萬變的網站資源，網站成長的快，消失的也快，因為伺服器關閉、網站移除、網站名稱變更…等因素，許多均無法再次被利用；而且網站屬自由領域，個人、機關或團體均能自由的於網際網

路上提供文字、圖片、照片及多媒體影音訊息。國家圖書館身兼國家文獻典藏及全民資訊服務的執掌，除一般傳統紙本書刊的典藏閱覽服務之外，面對網路虛擬世界的多元資訊，本館亦配合數位世代，推動建置臺灣地區網站典藏服務。一方面可發揮知識領航員的專業專長，為民眾選擇優質網站納入服務系統中；另一方面並保存不同日期同一網站的版本內容，確保虛擬短暫性質的網頁資訊，亦能成為國家文獻的典藏內涵，期能發揮資源保存與協助研究的效益，化短暫為永恆，開創圖書館資訊服務新境界（詳參附件八圖 42 及網址）。

(2) 國家圖書館遠距學園 (<http://cu.ncl.edu.tw/>)：本館將圖書資訊專業及資訊利用素養，透過數位學習方式，擴散服務成果至社會大眾、全國各級圖書館從業人員及公務人員，成為臺灣地區圖書館界首度在網路上為全民開辦免費的圖書資訊利用網路教學課程；並與合作單位包括：中華民國圖書館學會、大專校院、國民小學、各類型圖書館、相關資訊單位及政府機構，共有超過 100 位學者專家，共同參與規劃製作或授權錄製課程，目前已有 150 多門跨領域課程，逾千個單元內容，合作成果非常豐碩；開設課程之專業性及豐富性，理論與實務兼備，包括圖書資訊在職專業課程系列、民眾如何利用圖書館與資訊素養課程系列、資訊科技應用課程系列等（詳參附件八圖 4 及網址）。

1-2. 服務措施延續性

(1) 網站典藏 Web Archives 系統之建置，首重擬收錄之優質與重要網站之蒐集。故規畫之初多次延請國內學界相關專家學者擔任諮詢委員，並辦理 2 場專題演講，以掌握國外先進國家在網站典藏計畫上之發展現況，以作為發展之參考依據。本系統首先以臺灣之網站為蒐集對象，預計 97 年底完成 2,000 餘項網站典藏。因本系統係對所擇定的網站進行定期擷取內容，並根據擷取時間建立個別的典藏版本存放於本系統伺服器中，除建構完備之永久典藏機制外，並同時提供讀者進行資料查詢。如同連續性出版品的典藏與服務，持續的版本蒐集與典藏，才

能發揮效益，展現價值，故本系統必能提供延續性之資訊檢索服務。

(2) 本館資訊圖書館配合辦理「行政院及所屬各機關公務人員數位學習推動方案」，協助發函各大專校院、高級中學、國民中學及公立公共圖書館計 2,247 所，提供「國家圖書館遠距學園」數位學習課程相關資訊，增加圖書館員自我學習管道；遠距學園並自 97 年 3 月起新增「公務人員認證時數課程服務」，開辦 14 門 38 小時認證時數的課程，至 97 年 10 月底止，完成取得認證者計 3,721 人，合計 11,594 小時的認證課程學習時數。此學習時數認證服務有效激勵更多圖書館從業人員進行及認識數位學習，而數位學習不受時空的便利性及經濟效益，比起傳統面授單次報名僅能嘉惠百位人數，可以看出「遠距學園」線上服務的學習量能之有效擴展性；遠距學園系統 97 年開辦授與公務人員認證時數功能，依據學員問卷調查結果，學員對本館遠距學園整體滿意度達 84%，學員透過數位學習之方式，有效降低訓練機關與學員教育訓練之時間與成本，學員反應對業務及個人進修學習咸有助益，尤其是對離島偏遠地區的民眾及圖書館從業人員。

1-3. 服務措施執行方法效能性

(1) 網站典藏系統為使民眾能查獲優質重要網站的訊息內容，因此在查詢功能的設計上，亦多以民眾查檢網站資訊之檢索習慣與需求為考量。系統提供查詢網站名稱及網頁內容全文檢索，另依主題、區域、機構及重大議題提供瀏覽。系統除提供系統儲存之各版本網頁的瀏覽調閱功能，更能連結至各網站的最新網頁，新舊資訊相輔相成，此突破了現今網際網路所能提供的單向平面式資訊檢索服務功能。

(2) 本館遠距學園至今已提供 150 多種圖書資訊專業及資訊素養教育、資訊科技應用、圖書資訊學專業研討會與同仁教育訓練等相關的網路教學課程與數位學習資源，至 97 年 10 月底，課程數較去年增加 30 種，97 年 1 月至 10 月使用人次達 31,581 人，為擴大服務更多的圖書館從業人員，98 年度將賡續公務人

員認證時數課程服務，提供更充實之課程，預定開辦 29 門 74 小時認證時數的課程，且因應全國圖書館界在公務人員數位學習之需求，針對學員不同需求提供多元化的課程選擇及建議，擴展遠距學園網路教學課程發展與數位教學服務的合作夥伴。協調並建立本館內部數位學習資源產出的統一作業流程機制，以整合館內各組室舉辦之專題演講、教育訓練或研討會等活動的學習資源，登錄於遠距學園，運用最少成本，得到最佳效益之課程內容，提供本館所有同仁均等在職學習機會，充實專業服務知能，且開放各級圖書館從業人員分享授權開放的學習資源，共同提升圖書資訊服務品質。

參、未來努力方向

一、便民標準服務

- (一) 秉持強化閱覽服務的理念與使命，逐步檢討改善服務項目及服務領域相關事務，提升優質閱覽服務品質。
- (二) 辦理各項公共安全檢修，以強化館舍安全；並加強閱讀氛圍營造，全面檢討建築空間品質，達到照明充足、節省能源、確保安全、便利維護原則。
- (三) 擴大加強對外服務人員教育訓練，設計安排多元 e 化課程內容，加強全員參與，充實服務智能，建立同人「工作一次就做好」的觀念。
- (四) 針對館內各項資源利用，透過簡易之線上教學，強化同仁的查詢技巧與檢索概念，俾利櫃台提供更優質完善的服務。
- (五) 宣導建置為民服務及行政規則個案檔卷，利於為民服務相關資料知識共享與經驗傳承，提高行政效率。
- (六) 持續辦理服務升級第 2 期計畫，提升圖書館環境品質。
- (七) 完整徵集圖書館法所規範之國內已公開發行的中文出版品；對於無法掌握書訊來源的灰色文獻，透過網頁及建立合作伙伴關係，儘量收集完備；對於海外出版品，以國際組織及有關台灣研究之文獻為主；並兼顧各類型資料的均衡發展，以建立具特色之質量俱佳的國家文獻館藏。

- (八)與圖書館界合作研擬建立「中國機讀編目格式」及「中文圖書分類法」常設性修訂機制，與時俱進持續更新，利於規範研訂事宜。
- (九)研訂並修正服務人員工作手冊，建立明確服務方針，提供標準化高品質服務。
- (十)積極主動溝通瞭解並解決讀者諮詢的各項問題，並針對讀者建議事項或疑義，確實記錄並研議可行方案，同時周知輪值同仁，期使櫃台服務更有效率，並可提升服務品質。
- (十一)強化運用傳播媒體與網路資訊，辦理各種公聽會、說明會、與民有約活動，主動宣導本館各項施政措施及業務成果。
- (十二)持續辦理閱覽利用與服務滿意度問卷調查，積極主動溝通瞭解並解決讀者各項問題，作為館務改進的參考。
- (十三)積極廣開民眾建言管道，鼓勵民眾提供建議與改進意見。
- (十四)利用各級圖書館據點與社區資源，輔導傳播圖書館各項活動訊息與服務功能，擴大民眾參與。
- (十五)持續志工招募及培育訓練工作，延攬導入退休教師與大專院校學生，充分運用志工協助館務推行，落實讀者需求，提升服務品質，達到善用社會資源的目的。
- (十六)定期辦理特藏文獻資料或主題書展，以舉辦展覽及印製導覽說明方式，達到推廣宣導目標。

二、資訊流通服務

- (一)新增檢索系統功能，加入 web 2.0 使用者參與設計及互動功能；即時更新網頁資訊內容，提供讀者查詢利用。
- (二)積極進行數位典藏國家型科技計畫，維護數位內容之品質與流通之順暢；並擴大與各政府機關合作，發展資源共建共享機制，並致力取得著作權公開傳輸授權，提供更廣泛之查詢、瀏覽與應用。
- (三)積極爭取期刊文獻著作權人同意授權，提供本館網路文獻傳遞服務利用。
- (四)持續進行館藏國家重要圖書文獻數位典藏工作，期使將數位化檔案置

於網路上，提供讀者檢索與利用。

(五)持續推動博碩士論文數位授權上網計畫，建立完整博碩士論文電子全文資料庫，提供使用者基於學術研究之目的，進行個人非營利性質之免費檢索、閱讀、下載及列印。

(六)落實執行本館資訊通信安全政策，強化電腦系統管理與安全規範措施，建構整合式知識管理資訊系統，提升電子化服務的質與量。

(七)持續建置、擴充政府公報系統之數位內容，有效整併中央及地方公報數位影像、電子檔案及詮釋資料，並將自創刊迄今持續出版、五〇年代以前出版者、資料內容完整、具有代表性、足為日後施政及問政參考價值者，以及國內其他機關少有蒐藏之珍貴版本，列為優先進行數位化之標的，令此類公共資訊加速流通，擴大政府出版品之利用、影響與效益。

(八)為協助國外交換單位普遍欠缺中文書籍編目的能力與人力，將持續加強本館與美國國際電腦圖書館中心(OCLC)之合作關係，期使本館出版品國際交換書籍優先編目上傳至OCLC系統，強化國外交換館上架功能，俾利交換單位存取利用。

(九)持續運作Unicode工作小組機制，以進行CCCH_Unicode字碼對照表維護作業，並不定期開會討論協助解決圖書館字碼運用等相關問題，且各項相關資訊亦將適時公佈於網站。

(十)持續增加更新「中文古籍書目資料庫」的書目資料，並與國外圖書館建立國際合作關係，將所藏中文古籍書目資料匯轉進資料庫中，以達到資源共享的目的。

(十一)積極進行普通本線裝書之館藏書目整檔及校正，修改書目館藏檔，提供更正確的館藏書目供讀者查詢。

三、創新加值服務

(一)提供臺灣當日最新知識產品資訊。初期以各出版單位(含政府機構、學術團體和個人)向本館書號中心申請ISBN暨CIP的新書資訊為基礎，為學術研究者或喜愛閱讀人士，提供預告每日出版書訊服務，以即時掌握最新出版動態。

- (二)定期網路發行「臺灣價值」或「知識價值」的各類主題的系列書目，以強化數位參考服務的品質。
- (三)透過聯合採購模式，建立數位化電子資源的分享機制，並規劃個人化數位資訊加值服務。
- (四)持續建置網站典藏（Web Archives）系統，擇定網站定期擷取內容，根據擷取時間建立個別的典藏版本永久典藏，提供讀者進行資料查詢與其他應用。
- (五)持續推動各類型圖書館本土化、數位化、全球化及館際合作業務，提升數位時代創新學術傳播的策略與發展模式。
- (六)持續邀請民間專業團體、學者專家及相關人士，共同參與政策措施及創新服務的規劃諮詢。
- (七)持續擴大委託民間辦理本館為民服務行政事務，借助民間專長，協助本館提供專業性服務措施。
- (八)加強採購歐盟書刊，積極進行交換業務，廣徵相關之館藏，並定期更新歐盟網頁之內容，檢測並維護歐盟網頁超連結之有效性，以提升服務品質。
- (九)推廣期刊檢索 easy go 課程，使讀者於初次來館時，即可儘速瞭解館內期刊資源與使用方法，可節省櫃台人員重複說明的時間，期能提供讀者更良好的服務。
- (十)擴展遠距學園網路教學課程發展與數位教學服務的合作夥伴，針對學員不同需求提供多元化的課程選擇及建議。
- (十一)配合組織再造，整合發展國家級圖書館館藏與服務體系。
- (十二)積極推動國內出版品法定送存，期許能成為「國家總書庫」，完整典藏國內出版之各種媒體形式文獻資源。
- (十三)落實館際合作、合作採訪、合作編目、合作參考的機制，達到建立「國家總書目」的理想及資源共建共享目的。

肆、附件