

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

臺北市立圖書館

中華民國 97 年 11 月

基本資料

機關名稱	臺北市立圖書館	首長	曾淑賢	職稱	館長
機關地址	臺北市大安區建國南路2段125號				
機關網址	http://www.tpml.edu.tw				
預算員額	編制人員：367人；約聘僱人員：32人；共計：399人				
總預算	537015.817千元				
聯絡人	任蘭馨	職稱	課員	電話	02-27552823 轉 2715
E-mail 位址	coj02@email.tpml.edu.tw			傳真	02-27033545

機關組織圖(臺北市立圖書館分布一覽，請參見圖 0-1-1)



註：如有附屬機關，請一併列出。

壹、為民服務業務現況簡介

一個城市的偉大，顯現在她的市民素質。臺北市正以推廣城市閱讀，努力朝目標邁進。

天下雜誌公布 2008 幸福城市大調查，針對城市的經濟力、環境力、施政力、教育力、社福力進行評比。臺北市連續三年獲得最幸福城市第 1 名，其中「最具教育競爭力」更是受到矚目，包括圖書館的數量、圖書收藏數量、圖書借閱量等各項指標均領先其他縣市，臺北市積極推動閱讀顯現出具體成果，讓這個城市愈來愈迷人、愈來愈幸福，也讓臺北市大大增添了魅力。

臺北市立圖書館（以下簡稱本館）無疑是臺北市民的大書房，也是提升閱讀力的重要推手。儘管面臨人力不足、政府預算逐年減縮等客觀條件，但仍不斷推陳出新，推動各項服務新措施。回顧過去一年，本館推出的重要創新服務包括：借閱證與悠遊卡結合，不僅符合市府推動一卡多用政策，增進民眾生活便利，並可以開發潛在讀者，吸引捷運與公車族利用圖書館資源，且降低本館發（換）卡成本、提升圖書館形象；成立全臺首座「多元文化資料中心」，徵集以東南亞語文為主的圖書資料，以服務大臺北地區超過十萬民新移民及短期居留外籍人士；辦理「Bookstart 閱讀起步走」活動，以出生 6-18 個月設籍臺北市嬰幼兒家長為對象，推動早期閱讀；建置「預約取書通知系統」，當讀者預約書運送到指定取書館時，由系統自動發送電子郵件予留有 email 帳號之讀者……等。

作為城市圖書館，本館邁開堅定步伐，在既有的堅實基礎上追求卓越、創新的服務自期。96-97 年，是本館度豐收的一年，除了上述創新服務獲得品質獎肯定外，推動性別平等亦有優異的表現。此外，95 年以嶄新面貌來服務讀者的北投分館綠建築更是囊括 96 年年度 6 大建築獎項。（本館 96-97 年榮獲重要獎項，請參見表 0-1-1 至 0-1-3）

相關創新服務除獲得市政品質獎肯定外，亦得到臺北市民的廣大迴響，民眾到館使用、外借圖書及參與活動的人次與冊數逐年持續成長。在

臺北，有超過 6 成的市民持有臺北市立圖書館的借書證，超過 11 萬戶設籍臺北市的家庭擁有本館的家庭圖書證，96 年有近 1,300 萬人次走進市立圖書館，近 765 萬冊館藏資料被借回家閱讀。過去一年，臺北人無論在外借人次、外借冊數與使用人次上，仍持續成長。其中全年外借冊數 764 萬 8,490 冊，較前一年成長 7.15%，成長幅度可觀。在外借人次部分，96 年有 215 萬 3,823 人次到館或利用郵寄（視障讀者）、快遞方式（書香宅急便服務）借閱本館的館藏資料，較前一年成長 4.41%。在進館使用人次部分，96 年全年進館人次達 1,286 萬 7,993 人次，較前一年成長 1.29%，是臺北市利用率最高的社教機構。而讀者辦證方面，96 年新增辦證數增加 7 萬 8,243 張。（年度統計分析，請參見圖 0-1-2 至圖 0-1-5）

今年 1 月，臺灣師範大學圖書資訊研究所陳昭珍教授發表國內第一份探討圖書館經濟價值的研究報告中指出：本館投資效益 6.3 元，投資報酬率達 530%，大於大英圖書館（以同樣計算標準之經濟效益 4.4 元），亦大於美國南卡羅來納公共圖書館（以同樣計算標準之經濟效益 4.48 元）。說明臺北市立圖書館經由各項努力，在使用者心中已建立一定的正面形象與價值意義。

一、機關概況

（一）服務據點

本館計有 55 個服務據點遍及全市 12 個行政區，提供民眾生活、學習、工作與休閒上不可或缺的豐富閱讀資源。包括總館 1 所、分館 41 所、民眾閱覽室 11 所及 2 座智慧圖書館。另規劃新設據點包括興建中之舊莊分館（南港區）；以及規劃中之太陽圖書館暨節能展示館（萬華區）、李科永紀念圖書館（士林區）。

（二）人力資源

本館既有的組織編制，在館長之下置副館長、秘書各一人，設四課六室及分館、民眾閱覽室，目前編制人員（含技工工友、駐警）367 人；約聘僱人員 32 人；共計 399 人。同時還有 1,200 餘位志工協助各項為民服務業務之推動。

此外，為提升人力品質，本館加強辦理教育訓練，以充實館員專業素養；期能以優質的服務及創新的理念，滿足市民最大的資訊需求，進而實踐全民終身教育的目標。

（三）經營方針

鑑於 21 世紀步入知識經濟時代，以及教育制度變革、價值多元、資訊超載、網路科技高度發展對公共圖書館經營與管理所形成的挑戰，本館爰於民國 94 年展開 2005-2010 年策略規劃，確立願景、任務、價值，發展十大中程目標並擬訂策略及行動方案，以挑戰自我，追求卓越。

1. 願景

營造快樂閱讀，熱愛學習的活力城市。

2. 任務

從社區出發，以民眾多元需求為核心，藉由專業熱忱的團隊，新穎豐富的資訊，乾淨舒適的環境，便利親和的設備，達成親切、效率、優質及創新的卓越公共圖書館。

3. 核心價值

- （1）重視知識自由、文化多元性及資訊的公平取得。
- （2）重視個人學習的權利及成長的需求，倡導各年齡層民眾對閱讀與學習之重視。
- （3）重視讀者完整且便利地使用資訊、設備與各項服務。
- （4）重視顧客需求並引進新觀念、新技術。
- （5）重視團隊合作、積極創新與主動成長的專業態度。

4. 2005~2010 年目標

- （1）凝聚組織內部共識，開發人員潛能，形塑優質的專業形象。
- （2）強化館藏資源，提供兼具量與質的館藏服務，以滿足讀者之生活需求及研究需求，提升讀者對館藏的滿意度。
- （3）營造無障礙的學習環境（包括硬體、軟體及使用技能）。
- （4）提升資訊與網路系統功能，建構電子化圖書館，以便民眾快速且便利地取得學習資訊。
- （5）彰顯多元文化的價值，顧及多元族群閱讀需求，提供國內外各族群

豐富的休閒與學習資源。

(6) 針對各年齡層讀者之特性與需求，提供專業服務。

(7) 延伸服務據點，拓展服務機制，讓民眾便於取得資訊及閱讀資源。

(8) 民眾終身學習所需的各種資訊。

(9) 提供民眾更豐富的學習資源，與國際圖書館合作。

(10) 強化行銷，推廣圖書館資源，營造舒適溫馨的閱讀環境，提升專業形象。

二、推行全面品質管理

本館於民國 85 年起，即研究、規劃具體策略，以推行各項提升服務品質的活動。在推行體系方面，除依據經營理念及願景，訂定品質政策及品質目標外，將各正式組織部門及任務編組的專案小組、品管圈納入全面品質管理之整體運作中。為達成服務目標、提升服務品質、凝聚同仁向心力及激發同仁工作士氣，本館積極推行全面品質管理，運用策略管理、人力資源管理、專案管理、創新管理、流程管理、知識管理、顧客滿意經營管理、績效管理，並輔以品管圈的持續改善手法，建立組織價值文化，展現績效成果，達成追求願景。(本館全面品質管理經營架構，請參見圖 0-1-6)

三、服務現況

(一) 服務對象

不分性別、年齡、國籍、職業、居所、教育程度及宗教信仰等，皆可使用本館各項館藏及設備資源。本館讀者群包含各年齡層，其中以 31-50 歲之讀者占全館年度借閱量之 55% 強；自「Bookstart 閱讀起步走」系列活動推出後，本館讀者年齡層往下延伸至 0 歲的嬰幼兒。

不僅提供一般讀者圖書資訊服務，本館更將服務對象延伸至視障讀者及外籍人士。除了專為視障讀者量身打造臺灣第一座視障專門圖書館啟明分館外，因應臺北市國際化都會特性，考慮新移民與短期居留外籍人士之閱讀需求而設置多元文化資料中心，重視特殊讀者的閱讀權利，致力提供

無障礙閱讀資源、營造無障礙的閱讀環境，以降低因身心障礙或語言文化形成的學習障礙。

（二）服務項目

本館提供多元化的圖書資訊服務，依業務類別區分包括採訪編目、閱覽典藏、參考諮詢、推廣服務、視聽服務及資訊服務。按服務內容區分包含圖書徵集、閱覽與外借、預約、報刊供閱、視聽欣賞、諮詢服務、資訊檢索與服務、圖書館利用教育、終身學習推廣、閱讀指導與推廣、兒童服務、視障服務及各項社教藝文活動。

（三）服務時間

服務時間在全國公共圖書館中為開放時數最長者之一，分館及民眾閱覽室開放時間，週二至週六為上午 8 時 30 分至下午 9 時；週日及週一為上午 9 時至下午 5 時。平均每週開放時數為 78.5 小時。智慧圖書館服務時間，則依商場或捷運地下街的開放時間提供服務。

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

A. 機關環境標示（含雙語）及方向引導清楚及正確

（A）機關環境標示

a. 服務標示：本館各閱覽單位提供雙語標示服務，並視館舍配置於各館室出入口或電梯內外設有服務時間及各項服務雙語標示說明，如「開放時間」、「服務項目」等；另於總館 9 樓設置東南亞多國語文標示，以利東南亞新移民辨識利用。

b. 人員識別：凡本館員工與志工上班時均穿著工作背心、佩戴識別證，於桌上置放職名牌，以便讀者或到館洽公者識別。

c. 職務代理：本館落實職務代理人制度，並於職名牌上註明代

理人姓名，方便洽公民眾識別及詢問。

d. 適時提醒：不定時以廣播方式提醒讀者借還書、閉館時間及各項安全注意事項。(參見圖 1-1-1 至圖 1-1-9)

(B) 館舍方向指引

a. 設有機關館銜及指引標示，方便民眾辨識。(參見圖 1-1-10 至圖 1-1-12)

b. 總館及部分分館(如王貫英、萬興)於重要路口設置方向標示；西湖、萬興分館則列為當地公車站名；西門智慧圖書館亦於捷運站內標示，指引民眾到館利用。(參見圖 1-1-13 至圖 1-1-16)

c. 為顧及民眾公共安全，館內依據消防安全規範設置逃生方向指示燈與緊急照明燈，並置有緊急疏散配置圖。(參見圖 1-1-17 至圖 1-1-18)

B. 館舍動線規劃

(A) 申辦動線及環境妥適規劃，秉持不迂迴、不重疊及不交叉(右進左出)原則，兒童及成人、讀者及館員動線分隔規劃，較符合民眾使用習慣。(參見圖 1-1-19 至圖 1-1-20)

(B) 借書、還書、租借場地、活動報名等皆於綜合服務臺統一辦理，提高服務效率。

(C) 總館設置自助借還書機，縮短民眾借還書排隊等待時間。另於入口處設置自助還書箱，方便讀者不受開館時間限制進行還書。(參見圖 1-1-21 至圖 1-1-22)

C. 綠化美化情形

(A) 綠化：館舍戶外及陽臺植栽由外包清潔人員負責維護及修剪，總館並劃分維護責任區由各課室認養；分館部分由分館人員負責維護。本館常向公民營單位索取免費植栽或以節約方式購置盆景，佈置館舍內外的綠意。(參見圖 1-1-23 至圖 1-1-25)

(B) 美化：各閱覽單位對於館舍空間佈置均用心規劃設計，力求環境美化，以提供讀者舒適優美的閱覽空間及閱讀氛圍。(參見圖 1-1-26 至圖 1-1-31)

(C) 明亮度：重視館舍環境的明亮度，定期量測照明設備照度，提供讀者舒適的閱讀環境。

1-2. 服務設施合宜程度

1-2-1. 機關服務設施妥適完備

A. 核心設施

(A) 各項核心設施配置情形

本館備有櫃臺、座椅、洗手間、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、電梯、專用停車位、愛心鈴、身障專用洗手間）等設施供民眾使用。（參見表 1-1-1 及圖 1-1-32 至圖 1-1-43）

(B) 提供申辦書表及填寫範例

a. 服務臺或書寫桌均放置中英文對照之借閱證申請書填寫範例，並提供閱覽規定及書寫文具等供民眾參考利用。讀者填妥申請書後，館員交付借閱證同時附上閱覽規定、開放時間暨閉館日一覽表，供讀者參考。（參見圖 1-1-44 至圖 1-1-45）

b. 除臨櫃辦理各項申請書表（如：借閱證申請書、參訪申請表、場地租借申請表等）外，本館網站亦提供填寫範例、相關使用規定及申請表之下載。

B. 一般設施

(A) 一般設施配置情形

本館備有服務臺、書寫桌、電腦（網路）、飲水機、公用電話、影印機、停車位及參考諮詢服務櫃檯等提供民眾使用。（參見表 1-1-2 及圖 1-1-46 至圖 1-1-51）

(B) 文宣海報宣傳情形

a. 總館 1 樓設有文宣品專區，統一提供本館及各單位各項活動資訊及新知，便利民眾一次即可取閱所有資訊。（參見圖 1-1-52 至圖 1-1-53）

b. 總館各樓層依其業務性質及服務內容設置海報進行宣達，提供民眾各項服務及活動訊息。（參見圖 1-1-54）

c. 各閱覽單位亦設有文宣海報區，並利用里辦公室或社區活動中心公布欄進行文宣品及海報宣傳。

d. 於站牌公車亭張貼館內訊息及活動海報，以達活動宣傳效果。(參見圖 1-1-55 至圖 1-1-57)

C. 各項設施管理及定期檢測維護

(A) 各閱覽單位每日於開館期間進行巡館，並由值班人員填寫「館舍安全巡視簿」，以瞭解館舍各項設施是否正常運作。

(B) 訂定「設施設備規劃管理程序」，規範館內各項設施及設備之規劃及維護，以營造合宜的服務及工作環境，故各項設施除日常注意使用安全外，並定有各項定期維護合約，以保持各項設施及設備的正常使用，提供讀者安全的使用環境。(參見表 1-1-3)

D. 環境友善行為相關措施

(A) 室溫抽測

消基會近日隨機抽測北市 18 處公共場所室溫，其中 94% 公共場所不及格，未達 26 至 28 度建議標準值，本館總館受測符合標準。

(B) 有毒物質減量

減少有毒建材的使用，如：北投分館綠建築，讓來館民眾感受到閱讀環境之友善性。

(C) 源頭減量

a. 96 年 7 月 1 日起本館辦公場所及會議室內利用可重複使用之玻璃(瓷)杯，不提供紙杯、杯水或礦泉水等。

b. 公文書表及會議資料多利用電子郵件或電子公告，減少影印。

c. 利用影印廢紙反面再行利用，提供讀者便條紙之用。

d. 辦公文書多使用修正帶、少用含溶劑的修正液，使用迴紋針及夾子等物品，少用含苯膠水。

e. 設置廢棄物分類桶並張貼回收項目，建立回收系統。

f. 印製相關文宣資料，以淡色黑白為原則，以達省墨減碳之目的。

g. 定期進行影印及列印汰換之墨水匣及碳粉匣等耗材回收作業。

(D) 節省資源

- a. 全館空調溫度維持 26°C-28°C，並正確使用空調，如緊密門窗、拉窗簾、常清洗濾網等，除達節能環保外，並提供館舍內溫度舒適合宜。
- b. 倡導員工午休關燈，下班關閉燈源、冷氣、電腦，並拔掉插頭，養成隨手關燈，節省用電的習慣。
- c. 電梯實施「分段停靠」或「隔層停靠」之節電措施，鼓勵員工多走樓梯；另為節約能源，避免電梯重複叫車，規範總館開館前電梯開放時間。
- d. 全館飲水機自 97 年 5 月起皆自動設定晚上 9 時 30 分至隔天上午 7 時 30 分關機，以節省待機耗電情形。
- e. 全館戮力進行節能大作戰，在用電部分，97 年較 95 年同期大幅減少 11%。

(E) 環境衛生

- a. 飲水機、廁所等專人定期清潔。
- b. 蓄水池或水塔每年皆定期清洗。
- c. 館舍空間定期進行消毒作業。

(F) 綠色採購

- a. 本館相關文具五金之採購以「可回收、低汙染、省資源」，且具「環保標章」之綠色環保材質採購為優先。
- b. 辦公室電器設備（冷氣、電風扇、電腦、顯示器、印表機、掃描器、影印機、傳真機等）優先採購具節能標章 或已獲國際間認可之「能源之星」標章產品。

(G) 其他

- a. 北投分館、石牌分館利用太陽能板及綠建材進行自然能源之利用，以達環保節能；北投分館並利用斜屋頂草坡自然排水回收槽，進行雨水資源回收供作廁所用之水及植栽澆水之用，且館內衛浴設備皆使用省水標章設備；除此之外，利用大片開窗，增加空氣對流，以減少空調使用。
- b. 本館規劃中之太陽圖書館及李科永紀念圖書館亦以綠建築、節能及環保為規劃重點，以達環境友善之目的。
- c. 鼓勵民眾辦理悠遊卡借書證，一卡多用，方便又環保。

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

A. 讀者滿意度

本館於 96 年 11 月 12 日至 18 日進行 96 年讀者滿意度調查，其中館員服務態度滿意度為 89 分。

B. 主動協助引導民眾

(A) 提供走動式服務，指引進館民眾利用各項服務及各項館藏資源，即時發現、瞭解問題，並提出因應對策以迅速、有效解決問題。

(B) 周末假日總館各課室主管進行輪值工作，注意館舍安全及各項作業問題，再以迅速、有效的方法解決問題。

(C) 總館設有走動式資訊指引志工，主動協助進館讀者資訊及資源利用之指引，以服務讀者解決查找資料之問題。(參見圖 1-2-1 至圖 1-2-2)

C. 員工服務禮貌教育情形

(A) 訂定「臺北市立圖書館提升服務形象規範」及「閱覽服務禮儀規範」，作為指導員工服務訓練之參考，強化同仁服務禮貌之精神。

(B) 為配合 2008 年品格教育年，以「我知書、你達禮，共創閱讀新視界！」作為年度品格教育推廣標語，在館員部分，製發宣言小卡，並於每季邀請一位知書達禮的館員分享專業成長；除此之外，各閱覽單位亦規劃辦理一系列「品格教育」相關活動，如：東區分館合辦「讀者服務品質改善暨館員座談會」專題演講，鼓勵各閱覽單位同仁踴躍參與，以提升館員之品格素養。

(C) 97 年 3 月 7 日起假臺北市公務人員訓練處辦理「為民服務志工櫃檯禮儀訓練班」共 5 場次，講授服務禮儀與電話禮貌之應對技巧。

(D) 97 年 4 月 10 日起安排所有同仁參訓「為民服務人員櫃臺禮儀訓練班」共 7 場次，訓練內容為服務禮儀與電話禮貌之應對技巧、標竿學習與實地觀摩。

D. 禮貌服務人員選拔辦理情形

(A) 訂定「臺北市立圖書館禮貌服務人員選拔要點」，並於每年定期辦理選拔活動。

(B) 當選禮貌服務人員者，可獲 500 元等值獎品或禮券之獎勵，並於公開場合獲頒獎狀。

(C) 於公開場所張貼榮譽榜、於本館之窗登載表揚。另外，平日館員服務禮儀獲讀者嘉許者，亦於白鷺鷥電子報中登載，予以肯定。

(D) 96 年度禮貌服務人員選拔結果，計有 50 人當選禮貌服務人員，主要當選人數分別為總館 3 人，分館 36 人，民眾閱覽室 11 人。(參見圖 1-2-3 至圖 1-2-6)

2-1-2. 電話禮貌測試績效

A. 臺北市政府教育局 96 年第 4 次電話禮貌抽測，本館平均分數為 90.4 分。

B. 臺北市政府 97 年第 1 次不定期機關為民服務電話禮貌測試本館榮獲優等。

C. 96 年訂定「臺北市立圖書館電話禮貌測試考評計畫」，規範計畫實施方式、測試項目及配分(接應情形 10%、電話禮貌 50%、服務品質 40%)，並由總館及 4 區代表分為 5 組不定期抽測，每季抽測 2 次，針對不特定對象以電話測試同仁之服務禮儀及服務態度。

D. 自 96 年 8 月至 97 年 9 月止總計辦理 10 次電話禮貌測試，並依測試結果優劣給予適當獎懲，同時列入業務考核相關指標項目計分。

2-2. 服務可勝任程度

2-2-1. 服務人員問題回應正確率

A. 服務禮貌測試部分

(A) 本館服務禮貌測試回應品質係依「臺北市立圖書館電話禮貌測試考評計畫」規範的測試項目及配分(接應情形 10%、電話禮貌 50%、服務品質 40%)，以各單位在「服務品質」所占分數除以 40 後，其所占之百分比以為滿意度之計算方式。自 96 年 7-9 月回應品質滿意度為 83.15%，96 年 10-12 月回應品質滿意度為 82.4%，97 年 1-3 月回應品質滿意度為 87.3%，97 年 4-6 月回應品質滿意度為 86%，97 年 7-9 月回應品質滿意度為 87%。(「電話測試回應品質」參見表 1-2-1)

(B) 本館服務禮貌測試回應正確率部分，經統計 96 年 7 月至 97 年 9 月止共辦理 10 次(每季 2 次)電話禮貌測試，總測試題數為 620 題，人員回答正確題數為 541 題，正確率為 87.3%。(未設 call center 機關： $(\text{機關人員回答正確題數 } 541 / \text{總測試題數 } 620) * 100\% = 87.3\%$)。「電話測試正確率結果」參見表 1-2-2)

B. 專業知能測試部分

(A) 每年由諮詢服務課不定期以電話測試各閱覽單位以了解館藏資源熟悉度、館際合作認知度及各資料庫之使用方式。其中，並將電話測試結果作成紀錄表，俾作為館員專業度考評項目之一。「電話測試詳盡度結果」參見表 1-2-3)

(B) 每年年終由諮詢服務課以書面實作方式，請各閱覽單位針對書面專業諮詢問題(2 項指標，共 6 道題目)，進行實作查找及回應，由諮詢服務課依各單位回應情形，瞭解館員回答問題之專業性、完整性及精確率。「書面實作專業度結果」參見表 1-2-4)

(C) 另為加強並測試館員專業知能本館於今年度起訂定「館員知能大會考」制度，以提升館員專業知能，本活動於 97 年 9 月 4 日辦理。在主管部分共 49 人應考，成績達 80 分以上者計 46

人，未達 80 分之標準者計 3 人，平均分數為 89.33 分，不合格比率 0.6%。在館員部分，閱覽單位同仁計 260 人應考，未達 80 分標準者計 26 人，不合格比率 10%，平均分數 89.01；行政單位同仁計 74 人應考，未達 80 分標準者計 4 人，平均分數 92.49，不合格比率 5.4%。）

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

A. 行銷城市閱讀--舉辦年度記者會

(A) 本館於每年年初舉行「解讀臺北人的閱讀行為」記者會，發表上一年度民眾到館使用人數、借閱人次、借閱冊數，以及不同年齡層、性別在借閱圖書類別上的統計分析；進而提供文學、非文學、童書、視聽資料、漫畫及武俠等六類圖書之借閱排行榜，提供臺北愛書人閱讀行為與取向的第一手報導。

(B) 相對於誠品書店或博客來網路書店的民眾購書主題偏好分布，本館的統計與分析聚焦北市，且兼顧研究、學習與休閒閱讀等各類型讀者，完整呈現城市閱讀風氣的樣貌，更能引起民眾共鳴，媒體熱烈報導。（「年度記者會花絮」參見圖 1-3-1 至圖 1-3-3）

B. 行銷服務新措施

(A) 「Bookstart 閱讀起步走」活動

a. 為讓活動提升能見度，並提升活動參與人數，除透過海報的張貼、設置專屬網頁、依民政局提供的嬰幼兒家長名單寄送活動文宣之外，97 年 2 月更透過電視跑馬燈，宣傳各場次活動資訊。

b. 辦理方式：於 97 年 2 月發布跑馬燈文稿，請電視媒體協助播送，如：年代新聞長期以跑馬燈方式播送 Bookstart 閱讀起步走活動訊息。

c. 現況績效

(a) 多數場次參與活動的人次明顯增加。

(b) 2月起中天電視跑馬燈訊息公布後，每月每場次平均參與人次均較前一個月參與人次明顯增加。(「Bookstart 嬰幼兒父母學習講座參與情形」參見表 1-3-1)

(B) 悠遊卡借閱證辦理

a. 為配合市長擴大悠遊卡使用效益政策，並便利市民使用，96年8月1日本館與悠遊卡公司合作規劃推出悠遊卡借閱證，民眾持悠遊卡即可至本館任一覽覽單位辦理。

b. 宣導方式：與悠遊卡公司共同召開展示說明會、發布網頁最新消息、電子報及張貼海報。

c. 現況績效

(a) 96年8月至97年10月悠遊卡辦證數為17,376張，平均每月辦證數約為1,241張。

(b) 各圖書館起而效尤，如宜蘭縣圖書館、臺北縣立圖書館等皆推出悠遊卡借閱證申辦服務。

(C) 春節期間提高借閱冊數

a. 為鼓勵讀者利用春節期間多加閱讀，97年1月21日至2月5日止個人借閱證借書冊數，由原來5冊調升為10冊。

b. 宣導方式：發布網頁最新消息、電子報及張貼海報。

c. 現況績效

(a) 97年較96年同期借閱冊數增加31.23%。

(b) 列為長期實施方案。(「96及97年春節假期前9天讀者借閱情形統計」，參見表 1-3-2)

(D) 推廣品牌形象

a. 為建立本館品牌形象，凝聚全體共識，於97年4月15日至5月15日辦理「一語動人心」北市圖座右銘徵求活動，邀請全體同仁共同創造本館座右銘。

b. 活動計有22位館員參與，提供50則座右銘進行評選。經本館推廣活動委員會進行初審，選出3則佳作後，由本館曾館長選出「我知書、你達禮，共創閱讀新視界！」成為本館年度品格教育座右銘。

c. 為推廣年度品格教育座右銘，提出5組訴求，包括「笑臉迎人，好心情；與書相遇，快樂行」、「愛護圖書，書常存；圖書

閱畢，依位存」、「閱讀好書，齊分享；準時還書，不逾期」、「一人一座，不佔位；食物飲料，不入館」及「閱覽環境，齊維護；保持安靜，氣氛佳」，邀請大家一同以行動支持，建立知書達禮的書香社會。

d. 宣導方式：於本館首頁置放座右銘標語，讓讀者知悉。（參見圖 1-3-4 至圖 1-3-5）

C. 走入校園行銷

(A) 與中小學辦理合作借閱

a. 兒童是閱讀習慣、興趣與能力養成的重要階段，故本館針對中、小學校進行各項合作，如與學校圖書館訂定團體借閱合作辦法。

b. 藉此透過學校與師長向學童推介社區圖書館，亦可補足學校圖書館館藏資源的不足，成為學校推廣兒童深耕閱讀的利器。

c. 截至 97 年 10 月底，本館計有 23 個閱覽單位與 102 所學校之圖書館或班級建立合作借閱機制，累計外借圖書達 26,179 冊。

(B) 開啟知識之鑰—到校服務

a. 為提升中小學生培養自我學習能力及專業知能，本館經常舉辦各類圖書館利用指導或研習課程。

b. 後此活動開始走入校園，以行文方式鼓勵北市中小學以班級為單位申請到校服務，總館諮詢服務課即依事先約定時間派員到班級進行利用指導。

c. 截至 97 年 10 月底共計 48 個班級，1,625 人參與。（「走入校園行銷辦理情形」參見圖 1-3-6 至圖 1-3-8）

(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

A. 單一窗口

總館、分館及民眾閱覽室全面實施單一窗口，一處收件，全程服務。

B. 全功能程度

(A) 總館單一窗口提供的服務項目有：申辦借閱證、申辦終身學習護照、借閱圖書及視聽資料、歸還圖書及視聽資料、書香宅急便、圖書資料預約等閱覽服務。

(B) 分館及民眾閱覽室採單一窗口全功能服務，服務項目包含：閱覽、參考諮詢、資訊、視聽、推廣等各項業務，提供民眾多種整合服務。

1-2. 申辦案件時間縮短程度

1-2-1. 縮短處理時間比例

A. 現場申辦（臨櫃）

(A) 開發預約外掛系統，縮短讀者現場取書等候時間

a. 96 年平均等候時間：30 秒/本；處理案件數 634, 993。

b. 97 年平均等候時間：15 秒/本；處理案件數 809, 747。

c. 案件處理時間縮短比例：50%

(B) 開發網路檢索區座位管理系統，節省重覆至櫃臺登記時間

a. 96 年平均等候時間：20 秒/次；處理案件數 1, 175, 973。

b. 97 年平均等候時間：2 秒/次；處理案件數 1, 214, 749。

c. 案件處理時間縮短比例：90%

(C) 應用自助借還書機縮短讀者借閱排隊時間

a. 96 年平均等候時間：25 秒/次；處理案件數 620, 768。

b. 97 年平均等候時間：15 秒/次；處理案件數 607, 427。

c. 案件處理時間縮短比例：40%

B. 走動式服務

(A) 提供走動式核對證件服務

a. 當辦證人數較多時，館員以走動方式為等候讀者核對證件資料。讀者可先行至書庫區借書，節省辦證等候時間。

b. 縮短時間視排隊人數而定，排隊人數在 5-10 人間，約減少 15 分鐘。

(B) 寄送嬰幼兒家長辦證申請單，縮短到館辦證填寫時間

a. 每月透過 Bookstart 嬰幼兒父母學習講座寄送文宣至臺北市新生兒家庭，鼓勵參加講座同時申辦借閱證，平均每月寄出 2,000 份。

b. 為縮短嬰幼兒父母等候辦證時間，自 97 年 4 月起，凡報名參加講座者即以 email 方式寄送借閱證申請卡，讀者可先行填寫申請卡後到館辦理，平均每場次可縮短 59 件讀者等候發證時間。

c. 填寫申請卡及辦證時間，約 10 分鐘。

(C) 提供到校辦理借閱證服務

a. 為推廣閱讀服務，減少學童父母舟車勞頓到館辦證，主動到校提供學童申辦借閱證服務，本年度共計至 10 所學校辦理，共計 2,650 張。

b. 填寫申請卡及辦證時間，約 10 分鐘。

(D) 走動式志工提供閱覽區諮詢服務

a. 招募走動式志工，於閱覽區適時為讀者提供協助，如指引找書、圖書介紹等，本年度計 5 人，到館服務 1,303 小時。

b. 依服務內容而定，依指引找書服務計算，約可減少尋書時間 5-7 分鐘。

C. 線上/書面申辦（非臨櫃）

各項讀者服務另提供讀者利用線上、書面提出申請，因系統進行更新多年且本館各項作業皆採標準化處理流程，經評估再成長空間有限。提供近 2 年申辦案件之處理績效，以供參考。

(A) 圖書資料線上預約服務：96 年 634,993 件，97 年 1-10 月 809,747 件。平均每月增加 28,058 件。

(B) 館際合作：96 年 735 件，97 年 1-10 月 694 件。平均每月增加 8 件。

(C) 個人化資訊服務：96 年 3,360 件，97 年 1-10 月 4,739 件。平均每月增加 194 件。

(D) 書香宅急便服務：96 年 135 件，97 年 1-10 月 116 件。平均每月增加 0.35 件。

(E) 電子書借閱：96 年 43,010 件，97 年 1-10 月 36,057 件。平均每月增加 22 件。

(F) 圖書網路推薦：96 年 8,335 件，97 年 1-10 月 8,342 件。平均每月增加 140 件。

(G) 啟明分館-視障借閱證申辦：96 年 78 件，97 年 1-10 月 102 件。平均每月增加 4 件。

(H) 啟明分館-圖書借閱：96 年 10,139 件，97 年 1-10 月 10,451 件。平均每月增加 200 件。

(I) 啟明分館-有聲、點字電子書借閱：96 年 9,040 件，97 年 1-10 月 8,535 件。平均每月增加 100 件。

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

本館辦理借閱證或終身學習護照皆採單一證件制。讀者只需備妥身分證（或戶口名簿、護照、居留證擇一）即可申辦。其餘各項業務憑借閱證即可申請，如：借還書、電腦使用登記、My Librarian 個人化資訊服務等。

1-3-2. 使用跨機關電子閘門認證辦理案件數成長率

A. 電子書使用認證機制

本館自 97 年起與遠景出版事業公司合作，提供讀者便利閱讀機制。以電子閘門建立認證機制，進行使用者身分別確認。

B. 「咕嚕熊親子共讀網」線上電子認證機制

為促進國內兒童電子書普及化，與格林文化合作推出「e 活繪本，市圖獨享」活動，並建立彼此網頁認證機制，讓讀者能便利閱讀各種電子書內容。

C. 圖書借閱證結合交通票證，提供一卡多用途的服務

自 96 年 8 月 1 日起本館借閱證結合悠遊卡，促使市民讀者皮夾少 1 卡，生活更便利的跨機構電子閘門認證。讀者持悠遊卡可至臺北市各圖書館加值借閱證，可享搭捷運，輕鬆借好書的多重便利服務。

D. 各協辦單位於「臺北市立圖書館終身學習網」實施電子認證制度

凡辦理「臺北市終身學習護照」認證課程，各協辦機關可為參與活動之學員登錄學習時數，學員可於線上查詢認證時數。

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

A. 查詢管道：電話、傳真、網路及現場

(A) 電話及傳真查詢

各項讀者服務申辦情形，皆可透過電話、傳真進行查詢，各業務單位電話可透過本館網頁查詢。

(B) 網路查詢

利用本館網頁可清楚查詢各項線上申辦、館藏借閱情形以及圖書預約與借閱紀錄等申請案件辦理說明及進度。

(C) 現場查詢

由館員現場提供各項案件申辦情形答復。

B. 提供方式：本館印製單張簡介、休館日一覽表中提供本館總機代表號、網址；網頁上亦可檢索各業務承辦單位電話及傳真。

2-1-2. 提供案件查詢管道種類

A. 圖書資料狀態查詢：透過圖書查詢系統，可了解圖書資料目前的狀況為在架上、已外借之借閱期限或調撥中等圖書流通訊息。

B. 預約書處理進度查詢：透過圖書查詢系統，可憑個人帳號查詢預約書調撥處理進度為可借或不可借。

C. 圖書推薦查詢：讀者經由網路推薦圖書，可透過個人帳號查詢圖書為已列入 97 年度採購參考、已列入採購書單中或不擬購置之原由。

D. 場地租借進度查詢：線上申請場地租借時，可清楚查詢申請案件目前的處理狀態為已申請、已核可或繳費中等。

E. 新書通報系統：透過通報系統，可確實掌握新書在編目中、點收中、加工中及可借閱等訊息。

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

A. 圖書借閱到期及逾期通知

(A) 圖書借閱到期前 3 日本館主動以電子郵件提醒讀者歸還日期。

(B) 逾期 10、20、30 天分別以手機簡訊通知，促請讀者儘速歸還已逾期之圖書。

B. 預約書到館通知

通知方式有：電子郵件、手機簡訊、市內電話等。

C. 新書通報服務主動寄送

依據會員的閱讀興趣或需要，定期於每月 10 日以電子郵件方式傳送本館新到館圖書及全國新書出版資訊。

D. 場地租借使用通知

對於場地租借申辦案，每件皆即時並明確告知租借者作業流程與處理狀況，並可於線上查詢相關結果。

E. 辦證重複通知

如遇持相同身分證號及戶號申辦借閱證者，本館主動向戶政單位發函求證，並通知重號雙方有誤者至館換發借閱證，以落實主動與即時告知之責。

(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

本館為了解民眾對於圖書館提供服務之使用情形、滿意程度及蒐集使用意見，除每年辦理 1 次全館性之服務滿意度調查外，另亦會就大型推廣活動及新設服務據點之使用與服務進行調查。以下僅就全館性及特殊性服務之滿意調查簡要說明：

A. 讀者滿意度調查

(A) 每年進行 1 次全館性讀者滿意度調查。讀者滿意度調查實施計畫及問卷內容提 ISO 推動小組會議進行討論。

(B) 就館藏資源、資訊取得便利性、館員服務、館舍空間與環境、推廣活動 5 項服務進行發放問卷滿意度調查。

(C) 96 年滿意度調查於 96 年 11 月 12 日至 11 月 18 日為期 7 日進行全館性滿意度調查，總計發出問卷 4,880 份（不含啟明分館 60 份），回收問卷 4,556 份，調查結果整體平均得分為 80.5 分。

(D) 讀者對各項服務的滿意程度衡量結果依序為：館員服務（86.1 分）、館舍空間與環境（82.5 分）、資訊取得便利性（80.6 分）、推廣活動（77.4 分）、館藏資源（75.9 分）。

(E) 各項服務項目滿意程度與 95 年調查結果比較，順序均維持不變。（95 年及 96 年滿意度調查各項服務分析參見表 3-1-1）。

(F) 整體滿意度得分雖較 95 年 81.3 分略顯下降，唯檢視民眾之開放意見，抱怨數已明顯減低。另針對滿意度下滑可能之原因，分述如下：

a. 96 年問卷之發放份數較 95 年減少。

b. 部分問項民眾閱覽室部分減項，亦有可能影響問卷之結果。

c. 推廣活動問項由 95 年之 1 項增加為 7 項。

B. 閱讀推廣活動相關調查

(A) 好書交享閱

就讀者參加本活動的情形及對於場地、服務人員、燈光、照明、空調、秩序等進行調查。

a. 96 年 9-12 月針對好書交換活動進行調查，共計發放問卷 290

份，有效樣本 219 份，平均分數為 83.1 分，並已就民眾所提意見逐步進行改善。

b. 97 年 1-10 月針對好書交換活動進行調查，共計發放問卷 500 份，有效樣本 350 份，平均分數為 82.07 分，關於建議調整空間部分已列為年度工作計畫。

(B)「每月一書」系列講座

針對參加「每月一書」系列講座之民眾，就書籍內容及講座辦理情形進行調查。(最高以 5 分計)

a. 96 年 7-12 月調查結果分析

(a) 問卷發放共計回收 130 份。

(b) 民眾對每月一書講座所選書籍內容，高達 92.4% 的受訪者認為每月一書所選書籍主題能提供豐富多元知識、86.2% 認為所選書籍文字表達流暢易於閱讀、88.5% 認為書籍內容具閱讀價值、88.4% 認為所選書籍適合作為讀書會討論材料。

(c) 對講座活動辦理的滿意情形最高的 3 項依序為：場地燈光控制 (4.34)、場地視聽設備 (4.33)、場地清潔 (4.31)；活動整體滿意度為 4.18 分。

b. 97 年 1-10 月調查結果分析

(a) 問卷發放共計回收 151 份。

(b) 民眾對「每月一書」講座所選書籍內容，高達 86.7% 的受訪者認為「每月一書」所選書籍主題能提供豐富多元知識、76.8% 認為所選書籍文字表達流暢易於閱讀、84.7% 認為書籍內容具閱讀價值、77.4% 認為所選書籍適合作為讀書會討論材料。

(c) 對講座活動辦理的滿意情形最高的 3 項依序為：講師演講內容 (4.39)、場地清潔程度 (4.36)、講師表達能力 (4.35)；活動整體滿意度為 4.28 分。

(C)「Bookstart 閱讀起步走」活動針對書單、閱讀禮袋、嬰幼兒說故事活動、嬰幼兒閱讀指導、嬰幼兒父母學習講座等進行調查。

a. 96 年共計發出問卷 1,338 份，民眾對書單的滿意度最高 (9.2)；其次為閱讀禮袋及嬰幼兒閱讀指導 (9.0)。

b. 97 年 1-10 月共計發出問卷 1,049 份，民眾對書單的滿意度最高（9.2）；其次嬰幼兒閱讀指導（9.0）；再其次為閱讀禮袋（8.8）。

c. 各項滿意度調查結果如下：

(a) 「閱讀書單」：96 年得分 9.2 分，97 年 1-10 月得分 9.2 分。

(b) 「閱讀禮袋」：96 年得分 9.0 分，97 年 1-10 月得分 8.8 分。

(c) 「嬰幼兒說故事活動」：96 年得分 8.7 分，97 年 1-10 月得分 8.6 分。

(d) 「嬰幼兒閱讀指導」：96 年得分 9.0 分，97 年 1-10 月得分 9.0 分。

(e) 「嬰幼兒父母學習」：96 年 8.9 分，97 年 1-10 月得分 8.9 分。

C. 針對新的服務據點與創新服務進行調查

(A) 西門智慧圖書館讀者使用行為調查

為瞭解讀者使用特性、讀者使用時段、讀者使用行為、讀者使用智慧圖書館之資訊尋求障礙及讀者使用 RFID 設施設備情形等，藉由對讀者使用行為的掌握及瞭解，以為營造符合讀者需求的閱覽空間及服務設施，減少讀者使用之不便性。針對 95 年 5 月設置於捷運西門站地下街「OpenBook 西門智慧圖書館」，於 97 年 4 月 17 日至 5 月 7 日，採觀察法及問卷調查方式進行研究，以平常日為調查時段，並以研究期間實際到館之 12 歲以上讀者為觀察對象，俟觀察人數達 100 人即停止觀察。無法從觀察得知之使用情形及個人背景資料則透過問卷方式進行，實際執行情形計選取 106 位讀者，進行讀者使用行為調查。調查研究顯示：

a. 西門智慧圖書館使用族群特性以搭乘捷運通勤的讀者為主。

b. 使用圖書館目的以借書為最多。

c. 讀者使用智慧圖書館的頻率，以每週 2 次為最多。

d. 使用時段以晚上時段人數最多，其中又以 22 至 23 時的人數居多。

e. 智慧圖書館採用 RFID 技術，讓讀者自行操作借還書機及館外

還書箱，讀者對此一自助借還系統模式多所肯定。

f. 就調查結果所歸納的 14 項建議進行檢討，目前已改善完成 5 件，修正後改善計 4 項，另有 5 項建議錄案參考。(檢討及改進情形，請參見表 3-1-2)

(B) 綠建築之規劃興建與用後評估

為了解北投分館使用者之型態、使用者和館員對於北投分館建築和各項設施設備之意見，及該建築所帶來之效益等進行研究。於 96 年 6 月 11 日至 6 月 24 日以問卷調查法進行圖書館使用者調查，共計 2 週。調查對象為 13 歲（含）以上進館民眾。每天分上午、下午、晚上 3 個時段，針對每一時段的進館民眾，隨機抽樣，各發送 15 份。共計發放問卷 570 份，回收 530 份，有效問卷 511 份。調查研究顯示：

- a. 利用北投分館 13 歲以上之民眾，女性為男性之 1 倍。
- b. 到館使用人數最多者為 35-44 歲。
- c. 使用者之職業以學生居多，其次為家庭主婦。
- d. 獲知北投圖書館訊息之來源，以親戚朋友為最多，其次為網路。
- e. 使用北投分館之民眾以北投居民最多（71.9%）。
- f. 讀者在北投分館最常做的事以借還書、看書、看雜誌、自修、看報紙為前 5 名。
- g. 到館使用率以每週 2-3 次為最多。
- h. 讀者停留區域以 1 樓靠窗閱讀區為最多、其次為 2 樓靠窗閱讀區。
- i. 讀者對北投分館設施設備滿意度均在 3.50 以上；滿意度最高者為「綠建築特色」（4.557）、其次依序為「建築意象」（4.456）、1、2 樓閱覽桌椅（4.195）、公共藝術（4.18）、戶外陽臺閱讀平臺（4.15）。
- j. 就調查結果之開放意見進行檢討及改善，目前各項改善措施正逐步進行中。(檢討及改善情形參見表 3-1-3)

(C) 多元文化館藏發展及新住民圖書資訊服務研究

為瞭解臺北市新住民族群使用公共圖書館經驗與對圖書館館藏需求及圖書資訊服務項目的期望，以作為建立多元文化館

藏發展及多元文化資料中心服務之必要性。於 96 年 8 月 1 日至 12 月 31 日以 18 歲以上居住在臺北市之印尼、馬來西亞、越南、泰國、菲律賓、印度、緬甸及韓國民眾進行問卷調查，共計發出問卷 622 份，回收 130 份。調查結果顯示：

- a. 移民讀者使用圖書館的經驗，在使用祖國或臺灣圖書館經驗中，公共圖書館為其最常使用類型。
- b. 有 6 成的民眾沒有使用過臺灣的圖書館。
- c. 在使用上以每週 1-2 次為最多；很少使用或未用圖書館的原因為不喜歡圖書館的氣氛。
- d. 在使用圖書館的目的，以隨意看看及使用電腦上網。基於上述調查顯示圖書館在多元文化圖書資訊服務及推廣上仍有許多努力的空間。本館依調查結果，規劃後續的多元文化服務。

(D) 與大學院校合作進行圖書館調查研究

a. 圖書館經濟價值之探討以臺北市立圖書館為例（國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文）為讓社會大眾瞭解於生活中視為理所當然應該提供資源與服務的圖書館所具有得經濟價值，及瞭解臺北市民對於使用者願付價格及影響因素，與國立師範大學合作進行研究調查，於 96 年 10 月 1 日至 11 月 7 日在總館、三民分館、萬華分館、文山分館、天母分館等 5 個館進行問卷調查，共計發放問卷 400 份，回收 323 份。調查結果顯示：

(a) 受訪者每日平均停留圖書館時間為 2.9 小時，最多為 12 小時。

(b) 使用者對於本館之評價高，且對於圖書館資源需求度最高。

(c) 使用者對於本館之付費意願不高，多已認為已繳稅，圖書館的營運該由政府支付。

(d) 每人平均願付價格為 313 元，推估本館總經濟價值為 3,927 億 7,500 萬元，投資報酬率為 530%。

b. 臺北市立圖書館成人英語讀書會之研究（國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所碩士論文）

為瞭解本館成人英語讀書會之服務與實施成效，本館協助國立政治大學進行此項研究，採問卷調查、參與式觀察法及訪談法

進行研究。自 96 年 12 月至 97 年 4 月針對參與北本館成人英語讀書會之成員為對象進行問卷調查，計回收問卷 131 份；並對於成人英語讀書會之帶領人進行訪談。調查結果顯示：

- (a) 女性為成人英語讀書會參與者之主要族群。
- (b) 成人讀書會之參與年齡以 50-59 歲者最多。
- (c) 成人讀書會成員之學歷以大專院校畢業者居多。
- (d) 近 7 成的讀書會成員，因讀書會緣故而更常接觸圖書館，進而利用圖書館英語館藏與服務。
- (e) 本館英語讀書會遭遇之困難：圖書館英語資源無法滿足成人英語讀書會、英語讀書會帶領人仍非常欠缺、成員聚會前之準備與積極性仍需加強。

1-1-2. 服務滿意度成長率

A. 「每月一書」系列講座

96 年 7-12 月整體滿意度為 4.18 分，97 年 1-10 月整體滿意度為 4.28 分，成長率為 2.4%。

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

A. 制定「處理人民陳情暨輿情反映作業說明」，規定各項讀者意見之處理程序與時效。

(A) 處理時效說明：由各閱覽單位指派專人每日負責收件，讀者意見及自動化留言 3 日內答復；市長信箱及上級機關轉函依辦理期限內答復。

(B) 每月由研考人員將人民陳情案件處理時效提報主管會報進行報告與檢討；案件後續處理由研考人員管控。因政策導致之抱怨，提相關業務聯繫委員會討論進行改善。

(C) 單位抱怨件最高前 5 名，除要求該單位限期改善外，並列入下年度品質目標持續追蹤改善。

(D) 97 年 1-10 月民眾意見件數統計，參見表 3-2-1。

(E) 讀者書函與市長信箱回復滿意度追蹤依研考會相關規定辦

理。97 年第 1-3 季市長信箱滿意度情形，參見表 3-2-2。

B. 新聞輿論回應情形

- (A) 設置專人負責每日報紙剪輯，監控相關新聞報導。
- (B) 本館對外新聞聯絡人由副館長擔任。
- (C) 訂定「臺北市立圖書館因應重大輿情管控機制說明」，就各單位任務、處理程序、報導回應及新聞採訪等予以規範。
- (D) 97 年 1-10 月有關本館新聞輿論報導總計 207 件，其中負面新聞 4 件，均於當日上午 10 時前予以回應。
- (E) 由祕書室研考人員視負面或重大輿情報導之延續性予以列管。負面及重大輿情新聞案件皆專案立卷存錄。

2-1-2. 民眾意見處理滿意度成長率

依本館 96 年度滿意度調查針對「館員對於讀者意見之回應滿意程度」，有 83.9% 的讀者表示滿意（滿意分數 8.5 分）。相較於 95 年度讀者對此問項之回應滿意度，有 89.9% 的讀者表示滿意（滿意分數 8.6 分），滿意度略為下降 6%。

分析原因除問卷內容不同外，滿意分數略有調整、誤差值等因素導致負成長。惟仍有超過 8 成民眾對本館處理民眾意見服務表示滿意。

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

A. 已於本館入口網站(<http://www.tpml.edu.tw>)首頁設置「主動公開資訊」專區，回溯至 90 年，屬統計性公開資訊內容。包括機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號、服務相關法律、命令及地方自治法規公開資訊目錄、施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告、其它重要資

訊等四大項目，共計 26 項，市圖資訊公開程度已達應公開項目之 100%。(已主動公開資訊項目數 26 / 應主動公開資訊項目總數 26) * 100% = 100%

B. 機關之組織、職掌、地址、電話、傳真、網址及電子郵件信箱帳號，公開項目計 4 項，有關已公開資訊目錄、摘要內容及網址，參見表 4-1-1。

C. 服務相關法律、命令及地方自治法規，公開項目計 13 項，其中已公開資訊目錄、摘要內容及網址，參見表 4-1-2。

D. 施政計畫、業務統計、預(決)算書及研究報告，公開項目計 5 項，其中已公開資訊目錄、摘要內容及網址，參見表 4-1-3。

E. 其他法定主動公開資訊項目，包括 3 項採購契約及 1 項人民申請案件處理時限表，公開項目共計 4 項，其中已公開資訊目錄、摘要內容及網址，參見表 4-1-4。

1-1-2. 服務措施及出版品資訊周知度

A. 已於本館入口網站(<http://www.tpml.edu.tw>)登載服務措施及出版品等公開資訊，包括機關服務項目、常見問答集(FAQ)、機關活動、機關文宣品(如宣導手冊、為民服務白皮書)及出版品等 39 項資訊。

B. 機關服務項目，公開項目計 22 項，其中已公開資訊目錄、摘要內容及網址，參見表 4-1-5。

B. 常見問答集(FAQ)，公開項目計 6 項，其中已公開資訊目錄、摘要內容及網址，參見表 4-1-6。

C. 機關活動，公開項目計 3 項，其中已公開資訊目錄、摘要內容及網址，參見表 4-1-7。

D. 機關文宣品（如宣導手冊、為民服務白皮書）及出版品，公開項目計 8 項，其中已公開資訊目錄、摘要內容及網址，參見表 4-1-8。

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

A. 網頁資料查檢更新

依據本館「電子圖書館暨網站建構規劃小組」會議決議，資訊室依網站內容相關性，分配各單位網站內容檢視更新權責區，並製作各單位網站內容檢視表，各單位每月依表定期檢視各自負責之網頁，如有網頁內容需更新、資料錯誤、無法連結等情況，除於網站內容每月檢視維護表之「其他」欄中註記錯誤情況及處理情形，並另填寫「網頁內容修改表」經單位主管核准後，送交資訊室承辦人員處理。並於「每月 5 日前」請將上個月表單送交資訊室。

B. 活動訊息更新

舉辦單位如欲登載活動訊息於本館網站，其擬發布訊息稿經陳核館長核准後，由各單位自行上傳訊息，上傳同時需於系統中填具訊息發布期限，系統會發送電子郵件通知資訊室承辦人員登載訊息並設定發布期限，到期時系統自動移除訊息，以免提供過期資訊。

2-1-2. 資訊連結正確度

A. 資訊內容維護更新情形

各單位每月檢視權責網頁，如有網頁內容需更新、資料錯誤、無法連結等情況，填寫「網頁內容修改表」送交資訊室承辦人員進行修改。97 年 1-10 月修改件數共計 210 件，依月份別及單位別統計，請參見表 4-2-1 及 4-2-2。

B. 資訊更新頻率

依網頁內容之性質不同，更新或修改的頻率可分為隨時更新、每月更新、每期更新、每半年更新、每年更新、適時更新。各主題網頁之更新頻率，請參見表 4-2-3。

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

A. 本館依據行政院函頒「行政機關電子資料流通實施要點」，及研考會函頒「行政機關電子資料詮釋資料及分類檢索規範」等相關規定提供分類檢索服務，包括主題、施政及服務分類 3 種方式，參見表 4-3-1。

B. 97 年 11 月 15 日至研考會網站申請檢測，共計檢測 1,259 項 URL，且 1,259 項全數符合詮釋資料及分類檢索規範，無錯誤項目。(警告項目皆屬規範中建議項目可不填值)(網站分類檢索檢測結果，參見表 4-3-2)

3-1-2. 檢索服務便捷性

本館網站提供多項檢索服務，且針對各系統皆有功能說明、使用範例、資訊檢索建議，並提供進階檢索功能。包括圖書查詢檢索系統、終身學習網、線上參考服務、線上資料庫、線上影音、小博士信箱及全文檢索等。(網站暨檢索系統一覽表，參見表 4-3-3)

(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

本館提供圖書推薦、圖書預約、總館場地租借、圖書館預約導覽、線上參考服務……等線上服務，積極運用網路工具作

為讀者瞭解政府資訊、參與公共事務的直接管道。線上服務項目、網址及項目數統計，請參見表 5-1-1。

A. 線上服務項目

(A) 數位資源及系統服務 (6 項)

a. 電子書：本館提供 netLibrary 電子書 (846 冊)、iPicturebooks 兒童繪本電子書 (290 冊)、Tumble 兒童電子書 (308 種)、Tumble TalkingBooks (403 種)、遠景繁體中文電子書 (112 種)、Little Kiss 兒童電子書 (50 冊)，供讀者於館內及館外線上閱讀。

b. 電子資料庫：本館提供報紙、期刊索引、字典、百科全書、年鑑、標準、法規、博碩士論文、學校指南、考試試題等類型之電子資料庫計 43 種，供讀者於館內線上查詢利用。

c. 線上影音：本館提供視聽資料 3 分鐘預覽介紹，使讀者可透過網頁即時預覽視聽資料內容；另提供線上影音節目，讀者可透過網路隨時收看圖書館相關新聞、活動報導及講座活動。累計線上影音內容已逾 3,000 筆。

d. 館藏查詢系統：本館於館藏查詢系統提供逾 50 萬筆書目記錄，讀者可於館內、館外查詢各書目之資料及館藏狀態。

e. 新到圖書查詢系統：讀者可於此一系統，查詢本館近半年、三個月、二個月及 1 個月之新進館之圖書內容。

f. 電子資源整合查詢系統：讀者利用此系統，可一次查全不同類型之電子資源。亦即在系統中鍵入某一關鍵詞，即可查出館藏書目記錄、電子書、電子資料庫、線上影音及網路資源中符合關鍵詞之結果資料。

(B) 申請書表下載 (計 15 項)

a. 書香宅急便，計有「書香宅急便委託書」1 項。

b. 館際合作服務，計有「館際合作申請單」1 項。

c. 個人化資訊服務，計有「My Librarian 個人化資訊服務會員申請表」、「My Librarian 新書通報興趣表」、「My Librarian 專題資訊選粹興趣表」、「My Librarian 報紙剪輯興趣表」、「My Librarian 圖書館使用研究資訊服務申請表」、「My Librarian 專題研究資訊服務申表」共 6 項。

- d. 總館場地租借服務，計有「場地設備借用暨查核表」、「場地使用申請表」共 2 項。
- e. 圖書館預約導覽服務，計有「參訪導覽申請表(分館)」、「參訪導覽申請表(總館)」共 2 項。另有圖書館場地介紹書表 4 項。
- f. 推廣活動報名服務，計有年度持續辦理之「嬰幼兒父母學習講座報名表」1 項。另不定期有單場推廣活動提供報名表單下載服務，如「臺北市社會組語文競賽報名表」。
- g. 讀書會優惠購書服務，計有「讀書會優惠購書申請表」1 項。
- h. 性騷擾申訴服務，計有「性騷擾事件申訴書」1 項。

(C)服務申辦(計 13 項)

- a. 新書推薦服務，讀者可於線上利用 Webform 表單推薦本館購置新書。
- b. 書香宅急便會員申辦服務，讀者可利用線上利用 Webform 表單申請加入成為會員。
- c. 書香宅急便圖書借閱服務，讀者可利用系統線上申請利用宅急便將借閱之書籍送至指定地點。
- d. 線上參考服務，讀者可於線上利用 Webform 表單提出欲諮詢之參考或圖書館利用問題。
- e. 參考服務視訊櫃臺，讀者可於線上直接與館員利用文字、聲音及影像進行對談，提出欲諮詢之參考或圖書館利用問題。
- f. 館際合作服務，讀者可將申請表傳真、E-Mail，或利用「全國文獻傳遞服務系統」，進行線上服務申請。
- g. My Librarian 個人化資訊服務，讀者可於線上利用「My Librarian 個人化資訊服務」會員(申請)登入系統提出服務申請。
- h. 總館場地租借服務，讀者可利用(臺北市民 e 點通—線上申辦服務系統)，提出場地檔期租借申請。
- i. 圖書館預約導覽服務，讀者可利用(臺北市民 e 點通—線上申辦服務系統)，提出總館導覽申請。
- j. 推廣活動線上報名服務，除有年度持續辦理之「嬰幼兒父母學習講座」提供線上報名服務之外，另不定期有活動提供線上報名服務，如 2008 新手爸媽育兒講座。

k. 北市圖會員申請服務，讀者可於線上填寫 Webform 表單，提出加入本館會員申請。

l. 北市圖電子報訂閱服務，讀者可於線上填寫 Webform 表單，訂閱電子報。

m. 讀者意見反映服務，讀者可於本館留者意見網頁或「臺北萬事達網網路民情服務」平臺線上填寫 Webform 表單，提出各項意見與建議。

(D)網路繳費 (3 項)

本館設有供讀者繳款之金融帳戶，讀者利用收費服務可透過網路 ATM 繳費。

a. 館際合作服務費用繳費。

b. 個人化服務費用繳費。

c. 場地租借費用繳費。

(E)取件、服務通知 (14 項)

a. 圖書推薦處理情形通知，讀者於線上推薦新書，本館即會透過系統通知本館處理情形。

b. 預約書到館電子郵件通知服務，讀者預約圖書資訊，當圖書資料送至指定取書館時，本館即採系統 E-mail 通知預約書到館訊息。

c. 借閱圖書到期電子郵件通知服務，讀者借閱圖書到期日前 3 天，可收到由系統 E-mail 發出之圖書借閱到期通知。

d. 借閱圖書逾期電子郵件通知服務，讀者借閱圖書逾期 1-10 日未還時，可收到由系統 E-mail 發出之借閱圖書逾期催還通知。

e. 借閱圖書逾期簡訊通知服務，讀者借閱圖書逾期 10 日、20 日、30 日未還時，本館即以簡訊系統發出之借閱圖書逾期催還簡訊通知。

f. 館際合作申請件，資料到館時，即以電子郵件通知讀者取件。

g. 線上參考服務，讀者利用 Webform 表單提出之參考或圖書館利用諮詢問題，本館利用系統及 Email 將問題解答通知讀者。

h. 個人化資訊服務，每月定期由系統 Email 發布資訊內容。

i. 場地租借申請服務，通過審查之線上申請件，即可收到由系統發出之 Email 核可及繳費通知。

- j. 圖書館預約導覽服務，通過審查之線上申請件，即可收到由系統發出之 Email 核可通知。
- k. 報名活動電子郵件通知，讀者報名參加活動、課程，活動或課程開課前，可收到由本館發出之 Email 上課通知。
- l. 北市圖會員申請服務確認通知，讀者申請加入北市圖會員，通過審查者即可收到由系統發出之 Email 成功通知。
- m. 電子報訂閱服務確認通知，讀者訂閱電子報成功者即可收到由系統發出之 Email 成功通知。
- n. 讀者意見留言服務，讀者於線上提出之各項意見與建議，本館以系統及 Email 方式將問題處理情形通知讀者。

(F)預約服務 (3 項)

- a. 圖書資料預約服務，讀者可利用系統，將欲借閱之書籍進行預約，並指定取書的圖書館。
- b. 場地使用預約服務，讀者使用本館場地，可利用電話或系統查詢場地檔期並預約。
- c. 圖書館導覽預約服務，讀者團體參訪圖書館，可利用電話或系統預約導覽時間。

B. 96、97 年線上服務項目數成長情形

本館於規劃新服務方案時，均將線上服務設為必要的服務管道之一。本年度（97 年）線上服務項目計有 52 項，較上年度（96 年）49 項，增加 3 項服務項目，成長率為 6.1%。

$(\text{本年度提供線上服務項目數 } 52 - \text{上年度提供線上服務項目數 } 49) / \text{上年度提供線上服務項目數 } 49 \times 100\% = 6.1\%$

C. 線上服務平臺運用情形

本館線上服務平臺，除以臺北市立圖書館網站 (<http://www.tpml.edu.tw>) 為平臺外，亦利用臺北市政府、財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心建置之平臺提供線上申請服務。

(A)總館場地租借服務及圖書館預約導覽服務，讀者可利用臺北市政府所建置的「臺北市民生活網（臺北市民 e 點通—線上申

辦服務系統)」，進行線上服務申請。

(B)館際合作服務，讀者可利用財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心「全國文獻傳遞服務系統」，進行線上服務申請。

(C)讀者意見反映，可利用臺北萬事達網網路民情服務平臺，於市長信箱提出反映意見。

1-1-2. 線上服務推廣績效

本館線上服務行銷方式，對內（館員）舉辦員工教育訓練，使館員熟稔線上服務作業程序；對外則以張貼海報、編印 DM、於網頁詳述服務方式、於本館刊物或新聞媒體登載訊息等方式周知線上服務，另外亦於辦理圖書館參訪導覽及圖書館利用教育研習等活動向讀者推廣各項線上服務。

A. 數位資源線上服務行銷及活動

(A) 編製電子書資源利用介紹及指引海報、DM，於總館及各閱覽單位張貼宣傳、供讀者索取；並於資料庫檢索區提供操作說明。

(B) 辦理「數位資源介紹與利用」推廣活動

a. 97年2月至10月總館辦理「開啟知識之鑰」圖書館利用教育研習，介紹各類型資料庫及其應用，共21梯次、246人次參加。

b. 97年6月7日至7月12日東園分館辦理「常用資料庫利用指導活動」，6梯次計100人次參加。

c. 97年9月6日天母分館辦理「電子資源及資料庫e讀」研習，1梯次計70人參加。

B. 線上服務項目及內容之行銷及活動

(A) 編製文宣，利用張貼海報、摺頁供讀者索取。

(B) 撰寫新聞稿，於報章媒體、U-Paper、臺北電子報、臺北市政府網站行銷新設之線上服務。

(C) 於本館本館之窗（月刊），行銷各線上服務項目及內容。

(D) 於本館網頁最新消息、電子報行銷各線上服務項目及內容。

(E) 於各服務項目網頁詳述服務內容，並提供表單供下載，或直接於線上申請。

(F) 於圖書館導覽服務，介紹各線上服務項目及內容。

(G) 於「開啟知識之鑰」圖書館利用教育課程，介紹各線上服務項目及內容。

(H) 利用數位電子看板，以圖片、影片及文字跑馬燈輪播方式，行銷各線上服務項目及內容。

(I) 至學校推廣圖書館服務時，介紹各線上服務項目及內容。

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

本館提供圖書推薦、圖書預約、總館場地租借、圖書館預約導覽、線上參考服務……等線上服務，積極運用網路工具作為讀者瞭解政府資訊、參與公共事務的直接管道。線上服務項目、網址及項目數統計，請參見表 5-1-1。

A. 線上服務項目

(A) 數位資源及系統服務 (6 項)

a. 電子書：本館購置 netLibrary 電子書 (846 種)、iPicturebooks 兒童繪本電子書 (290 種)、Tumble 兒童電子書 (308 種)、Tumble TalkingBooks (403 種)、遠景繁體中文電子書 (112 種)、Little Kiss 兒童電子書 (50 種)，以及網路上免費提供使用之電子書及電子期刊 (共 74 種)，供讀者於館內及館外線上閱讀。

b. 電子資料庫：本館購置報紙、期刊索引、字典、百科全書、年鑑、標準、法規、博碩士論文、學校指南、考試試題等類型之電子資料庫計 43 種，另整理出 43 個主題之免費共同資料庫及網路資源，供讀者於館內及館外線上查詢利用。

c. 線上影音：本館提供視聽資料 3 分鐘預覽介紹，使讀者可透過網頁即時預覽視聽資料內容；另提供線上影音節目，讀者可透過網路隨時收看圖書館相關新聞、說故事、表演活動及講座活動。累計線上影音內容已逾 3,000 筆。

d. 館藏查詢系統：本館於館藏查詢系統提供逾 50 萬筆書目記

錄，讀者可於館內、館外查詢各書目之資料及館藏狀態。

e. 新到圖書查詢系統：讀者可於此一系統，查詢本館新進館之圖書內容。

f. 電子資源整合查詢系統：讀者利用此系統，可一次查全不同類型之電子資源。亦即在系統中鍵入某一關鍵詞，即可查出館藏書目記錄、電子書、電子資料庫、線上影音及網路資源中符合關鍵詞之結果資料。

(B) 申請書表下載 (計 15 項)

a. 書香宅急便，計有「書香宅急便委託書」1 項。

b. 館際合作服務，計有「館際合作申請單」1 項。

c. 個人化資訊服務，計有「My Librarian 個人化資訊服務會員申請表」、「My Librarian 新書通報興趣表」、「My Librarian 專題資訊選粹興趣表」、「My Librarian 報紙剪輯興趣表」、「My Librarian 圖書館使用研究資訊服務申請表」、「My Librarian 專題研究資訊服務申表」共 6 項。

d. 總館場地租借服務，計有「場地設備借用暨查核表」、「場地使用申請表」共 2 項。

e. 圖書館預約導覽服務，計有「參訪導覽申請表 (分館)」、「參訪導覽申請表 (總館)」2 項；圖書館場地介紹書表 4 項。

f. 推廣活動報名服務，計有年度持續辦理之「嬰幼兒父母學習講座報名表」1 項。另不定期有單場推廣活動提供報名表單下載服務，如「臺北市社會組語文競賽報名表」。

g. 讀書會優惠購書服務，計有「讀書會優惠購書申請表」1 項。

h. 性騷擾申訴服務，計有「性騷擾事件申訴書」1 項。

(C) 服務申辦 (計 13 項)

a. 新書推薦服務，讀者可於線上利用 Webform 表單推薦本館購置新書。

b. 書香宅急便會員申辦服務，讀者可利用線上利用 Webform 表單申請加入成為會員。

c. 書香宅急便圖書借閱服務，讀者可利用系統線上申請利用宅急便將借閱之書籍送至指定地點。

d. 線上參考服務，讀者可於線上利用 Webform 表單提出欲諮詢

之參考或圖書館利用問題。

e. 參考服務視訊櫃臺，讀者可於線上直接與館員利用文字、聲音及影像進行對談，提出欲諮詢之參考或圖書館利用問題。

f. 館際合作服務，讀者可將申請表傳真、E-Mail，或利用「全國文獻傳遞服務系統」，進行線上服務申請。

g. My Librarian 個人化資訊服務，讀者可於線上利用「My Librarian 個人化資訊服務」會員（申請）登入系統提出服務申請。

h. 總館場地租借服務，讀者可利用（臺北市民 e 點通—線上申辦服務系統），提出場地檔期租借申請。

i. 圖書館預約導覽服務，讀者可利用（臺北市民 e 點通—線上申辦服務系統），提出總館導覽申請。

j. 推廣活動線上報名服務，除有年度持續辦理之「嬰幼兒父母學習講座」提供線上報名服務之外，另不定期有活動提供線上報名服務，如 2008 新手爸媽育兒講座。

k. 北市圖會員申請服務，讀者可於線上填寫 Webform 表單，提出加入本館會員申請。

l. 北市圖電子報訂閱服務，讀者可於線上填寫 Webform 表單，訂閱電子報。

m. 讀者意見反映服務，讀者可於本館讀者意見網頁或「臺北萬事達網網路民情服務」平臺線上填寫 Webform 表單，提出各項意見與建議。

(D) 網路繳費 (3 項)

本館設有供讀者繳款之金融帳戶，讀者利用收費服務可透過網路 ATM 繳費。

a. 館際合作服務費用繳費。

b. 個人化服務費用繳費。

c. 場地租借費用繳費。

(E) 取件、服務通知 (14 項)

a. 圖書推薦處理情形通知，讀者於線上推薦新書，即會透過系統通知本館處理情形。

b. 預約書到館電子郵件通知服務，讀者預約圖書資訊，當圖書

- 資料送至指定取書館時，即採系統E-mail通知預約書到館訊息。
- c. 借閱圖書到期電子郵件通知服務，讀者借閱圖書到期日前 3 天，可收到由系統E-mail發出之圖書借閱到期通知。
 - d. 借閱圖書逾期電子郵件通知服務，讀者借閱圖書逾期 1-10 日未還時，可收到由系統E-mail發出之借閱圖書逾期催還通知。
 - e. 借閱圖書逾期簡訊通知服務，讀者借閱圖書逾期 10 日、20 日、30 日未還時，本館即以簡訊系統發出之借閱圖書逾期催還簡訊通知。
 - f. 館際合作申請件，資料到館時，即以電子郵件通知讀者取件。
 - g. 線上參考服務，讀者利用 Webform 表單提出之參考或圖書館利用諮詢問題，本館利用系統及 Email 將問題解答通知讀者。
 - h. 個人化資訊服務，每月定期由系統 Email 發布資訊內容。
 - i. 場地租借申請服務，通過審查之線上申請件，即可收到由系統發出之 Email 核可及繳費通知。
 - j. 圖書館預約導覽服務，通過審查之線上申請件，即可收到由系統發出之 Email 核可通知。
 - k. 報名活動電子郵件通知，讀者報名參加活動、課程，活動或課程開課前，可收到由本館發出之 Email 上課通知。
 - l. 北市圖會員申請服務確認通知，讀者申請加入北市圖會員，通過審查者即可收到由系統發出之 Email 成功通知。
 - m. 電子報訂閱服務確認通知，讀者訂閱電子報成功者即可收到由系統發出之 Email 成功通知。
 - n. 讀者意見留言服務，讀者於線上提出之各項意見與建議，本館以系統及 Email 方式將問題處理情形通知讀者。

(F) 預約服務 (3 項)

- a. 圖書資料預約服務，讀者可利用系統，將欲借閱之書籍進行預約，並指定取書的圖書館。
- b. 場地使用預約服務，讀者使用本館場地，可利用電話或系統查詢場地檔期並預約。
- c. 圖書館導覽預約服務，讀者團體參訪圖書館，可利用電話或系統預約導覽時間。

B. 96、97 年線上服務項目數成長情形

本館於規劃新服務方案時，均將線上服務設為必要的服務管道之一。本年度（97 年）線上服務項目計有 52 項，較上年度（96 年）49 項，增加 3 項服務項目，成長率為 6.1%。（本年度提供線上服務項目數 52－上年度提供線上服務項目數 49）／上年度提供線上服務項目數 49 × 100% = 6.1%）

C. 線上服務平臺運用情形

本館線上服務平臺，除以臺北市立圖書館網站（<http://www.tpml.edu.tw>）為平臺外，亦利用臺北市政府、財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心、國家圖書館及 OCLC (Online Computer Library Center) 建置之平臺提供線上申請服務。

(A) 總館場地租借服務及圖書館預約導覽服務，讀者可利用臺北市政府所建置的「臺北市民生活網（臺北市民 e 點通—線上申辦服務系統）」，進行線上服務申請。

(B) 館際合作服務，讀者可利用財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心「全國文獻傳遞服務系統」，進行線上服務申請。

(C) 讀者意見反映，可利用臺北萬事達網網路民情服務平臺（單一申訴系統），於市長信箱提出反映意見。

(D) 本館館藏圖書書目記錄，讀者除利用本館館藏查詢系統中查詢外，亦可於國家圖書館的「全國圖書書目資訊網」及 OCLC (Online Computer Library Center) WorldCat 系統中查得。

1-2-2. 電子表單簡化績效

A. 本館各種電子表單，依業務需求、讀者填寫情形，檢討現行電子表單之必要性與合宜性，表單修正、整併、廢止時，由各製表單位依本館「文件與資料管理程序」提出制修廢申請。本年度（97 年 1-10 月）共計修正/廢止表單 11 件，上年度（96 年 1-12 月）修正/廢止表單計 11 件。

B. 本館各種電子表單，均採統一其格式，包含文件版型、文件編號並有服務類別標識。

C. 本館線上服務使用之電子表單、格式及表單資訊連結網址，請參見表 5-1-3。

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

本館提供讀者意見反映、服務查詢、線上報名、網路意見調查及閱讀討論等多元的電子參與機制。

A. 意見反映

(A) 讀者可於〈本館首頁〉讀者服務〉讀者意見〉利用 WebForm 提出對本館申訴、建議事項。

(B) 本館訂有「處理人民陳情暨輿情反映作業說明」，各單位受理讀者反映之意見後，均需依作業程序回復讀者意見納採或處理情形。

(C) 〈本館首頁〉讀者服務〉讀者意見〉網址

<http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=common-service-opinion-index.php>

B. 服務查詢

(A) 讀者可於〈臺北市立圖書館館藏查詢系統〉查詢個人之借閱、預約及申請紀錄。

(B) 個人之借閱、預約及申請紀錄查詢服務為系統自動化功能，讀者可以個人之帳號密碼登入後，瀏覽相關紀錄。

(C) 〈臺北市立圖書館館藏查詢系統〉網址

<http://webcat.tpml.edu.tw/uhtbin/cgisirsi/TPL/0/0/49>

C. 線上報名

(A) 讀者可於〈本館首頁〉線上申辦〉活動線上報名〉利用 WebForm 填寫報名資料完成報名作業。

(B) 讀者線上報名後，系統自動將報名資訊傳送至指定之電子郵件信箱，由活動承辦人員建立報名表。

(C) 〈本館首頁〉線上申辦〉活動線上報名〉網址
<http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=common-apply-actapply.php>

D. 線上問卷調查

(A) 本館於 95 年進行「西門智慧圖書館讀者使用調查」以電子郵件寄發問卷。

(B) 本館於 95 年、96 年利用 my3q.com 網站，進行即時數位參考服務滿意度調查，於讀者利用參考服務視訊櫃臺服務後，指引其利用網路問卷填寫對服務之滿意程度。〈my3q.com〉網址
<http://www.my3q.com/>可輸入“即時數位參考服務”查詢)

(C) 線上問卷調查，經蒐集讀者對服務之滿意程度資料後，均進一步進行資料之統計及意見之分析、處理。

E. 部落格

(A) 讀者可於〈本館首頁〉好書通報〉悅讀部落〉進行閱讀心得分享與討論。

(B) 悅讀部落版主，不定期推薦主題圖書清單、介紹閱讀專書、閱讀活動資訊等，供讀者利用部落格互動功能進行分享與討論；讀者分享之意見，版主亦定期維護。

(C) 〈本館首頁〉好書通報〉悅讀部落〉
網址 <http://tpmlcog.pixnet.net/blog40>

F. 線上參與活動

(A) 本館「小博士信箱」活動，為鼓勵兒童學習利用圖書館資源的方法，培養查尋資料及解答問題的能力，於兒童版網站提供網路版「小博士信箱」活動。讀者可利用〈本館首頁〉兒童版〉小博士〉網頁，回答小博士問題。

(B) 「小博士信箱」活動每週五公布問題，參加者將答案、參考書名及頁數或網頁名稱詳細於線上系統欄位作答，並於下一

週週五公布正確答案及答對者名單。

(C)〈本館首頁〉兒童版〉小博士〉網址
<http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=child&page=child-mailbox-index.php>

G. 網路讀書會

(A) 本館讀書會活動，為滿足資訊時代讀者參與討論之習慣與行為，設置網路讀書會，提供心得分享區，供讀者線上參與閱讀心得討論。

(B) 心得分享區為一開放性，供讀者發表閱讀心得及推薦好書、分享好書之園地。

(C)〈本館首頁〉讀者服務〉網路讀書會〉網址
http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=chinese&page=common-service-rclub_online-index.php

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

A. 全臺首創—多元文化資料中心

(A) 本案榮獲臺北市政府 97 年度創意提案會報創新獎優等。

(B) 源起及館藏範圍

a. 源起：本案為 97 年度市府創意提案創新獎之初審入圍提案。本館為滿足新移民在生活、工作與學習上的閱讀和資訊需求，特別於民國 96 年 10 月 24 日規劃設置「多元文化資料中心」提供多元文化資訊服務。(多元文化資料中心開幕照、閱覽空間照片，請參見圖 6-1-1、圖 6-1-2)

b. 館藏範圍：蒐集了泰國、越南、印尼、印度、菲律賓、馬來西亞、緬甸、韓國等 8 種語言之圖書資料，包含雜誌、報紙、圖書、視聽資料等，現在館藏量約 6 千冊，並持續增加採購中。(多元文化資料中心館藏統計，請參見表 6-1-1)

(C) 善用社會資源

a. 結合相關駐臺單位合辦活動：97 年 1-4 月與「印度—台北協會」合作，辦理印度文化推廣系列活動，計 10 場次，共 1,394 人次參與；4-6 月與「泰國觀光局」合作推廣泰國文化，計 9 場次，共 600 人次參與；7-9 月辦理越南文化推廣活動，計 3 場次，共 167 人次參與。

b. 志工招募：招募具東南亞語言背景之多元文化志工，計 16 名，協助圖書編目與翻譯工作。

(C) 推廣新移民閱讀並建立專屬網頁

a. 推廣新移民閱讀：多元文化資料中心除辦理新移民學習活動，加強新移民朋友的學習能力，協助順利融入社會，達成生活教育、親職教育與家庭教育之功能外；並期能藉由辦理推廣鄰國文化相關活動，讓更多民眾體驗外來文化內涵並接納新移民文化。

b. 設置專屬網頁：除中英文網頁外，亦提供 8 種館藏語言網頁，包括中心簡介、服務項目、館藏資源、網路資源連結及線上教室等內容，提供新移民及本地民眾多元文化資訊服務。

B. 借閱證結合悠遊卡

(A) 本案榮獲本案榮獲臺北市政府 96 年度創意提案。

(B) 減少成本，辦卡方便

為配合市長擴增悠遊卡的功能政策，減少發行借閱證人力等成本，增進市民生活上的便利性並達到結合異業創新服務，民眾只要持悠遊卡，不論是普通卡、優待卡、記名卡或北市的數位學生證，至本館總館、分館及民眾閱覽室任一有館員服務的據點申辦，只需十餘秒即完設定。

(C) 借書方便，不易損壞

可至本館任一閱覽單位（包括現有兩座無人服務智慧圖書館）借書，其創新方式不僅可減少隨身攜帶卡片數量外，並因將借閱證號燒錄悠遊卡內，以感應方式讀取證號，可減少條碼磨損，且因悠遊卡係有價證件，民眾較重視，不易遺失。（「悠遊借書卡」照片、讀者自行持「悠遊借書卡」感應及借書照片，

請參見圖 6-1-7、圖 6-1-8)

C. My Librarian 個人化資訊服務

(A) 為讀者提供「量身訂製」的資訊服務

以圖書館現有館藏及可利用資源為基礎，提供更多元化的服務方式，發揮館藏服務效益並期提高資訊服務品質。

(B) 目的

提高館藏資源的使用率及館藏的深度利用，發揮館藏效能；提供整合、加值的資訊服務，滿足讀者個人化的資訊需求；形塑圖書館服務的魅力品質，提供讀者滿溢的資訊與滿意的服務。服務項目則包括「新知通報服務」及「研究資料服務」。目前會員數約 5,500 人。(個人化資訊服務會員網路申辦圖，請參見圖 6-1-9)

D. 公眾論壇系列講座

(A) 活動宗旨

以國家社會重要議題為主題，辦理相關閱讀推廣活動。97 年度新規劃公眾論壇系列講座，以鼓勵銀髮族、大學生、青少年和市民朋友共同關心和參與討論國際及社會相關熱門議題，加強社會各族群間溝通並凝聚共識，進而促進國家社會的和平與發展；講座當日現場並搭配講題主題圖書展，鼓勵參與活動之民眾借閱相關主題圖書，推薦延伸閱讀，同時亦行銷本館之主題圖書館藏，提升圖書借閱率與閱讀風氣。

(B) 活動辦理

公眾論壇系列講座，由退休之戴瑞明大使協助規劃，並透過其人脈邀請主講人。

a. 第 1 場：2 月 17 日辦理「外交老兵談我國退出聯合國真相」座談會，邀請前外交部長錢復先生及前駐奧地利代表陸以正先生主講，並配合辦理聯合國相關議題之主題圖書展。

b. 第 2 場：5 月 24 日舉辦，講題為「臺灣崛起：歐洲小國的啟示」，由臺灣大學政治學系張亞中教授主講，配合辦理兩岸關係、國際關係主題圖書展，使民眾藉由主題圖書的閱讀，並參

加講座活動討論國家社會議題，以提升民眾閱讀意願與分析事件之能力。

c. 第 3 場：7 月 27 日推出「美國總統大選面面觀」講座，正值美國總統大選初選剛結束之際，邀請民眾共同來關心這場全球最大權力元首的選戰。

E. Bookstart 閱讀起步走—提升臺北市嬰幼兒閱讀人口

(A) 活動源起與宗旨

為了引導幼兒及早養成閱讀的習慣、指導家長進行親子共讀的技巧與知能、提倡社會閱讀風氣、提升館員嬰幼兒閱讀之專業知能，本館結合國外嬰幼兒及搖籃 A+ 閱讀計畫的經驗，並與信誼基金會，開始推動 Bookstart 閱讀起步走。

(B) 推動過程

成立嬰幼兒閱讀工作小組與工作坊、結合社會資源及專業團體、推出多元嬰幼兒閱讀計畫，開出寶寶閱讀的第 1 份書單，設計嬰幼兒專屬借閱證、辦理嬰幼兒父母學習講座、嬰幼兒說故事及閱讀指導，並對參加活動的臺北市 6-18 個月的嬰幼兒及低收入戶致贈家庭閱讀禮袋等。(Bookstart 閱讀起步走活動花絮，請參見圖 6-1-10 至圖圖 6-1-14)

F. 其他

(A) 服務時間彈性調整

a. 內湖智慧圖書館

位於內湖家樂福賣場的內湖智慧圖書館是國內首座智慧圖書館，開放時間隨著賣場開放全年 365 天無休的服務。不僅打破了傳統圖書館開館時間服務，是一座沒有館員於現場服務之圖書館，類似銀行的 ATM 自動服務區。

b. 西門智慧圖書館

是全球首座設於捷運線之圖書館，位在臺北西門捷運站的地下街，這座圖書館開放時間係配合捷運站的運作，每天早上 6 時至晚間 12 時長達 18 小時的服務，亦較現有本館各閱覽單位便利。

c. 總館兒童室夜間延長開放

為鼓勵親子共讀，總館兒童室自 6 月至 9 月的週二至週六延長開放至晚上 9 時，提供孩子一個閱讀的新選擇。

d. 設置還書箱，提供讀者 24 小時還書服務。

e. 不受時間限制之電子資源服務

除紙本館藏外，本館亦提供豐富之電子資源，讀者可 24 小時上網觀看、使用及查找所需資料，超越時空限制。包括：

(a) 於本館網頁之「網站連結」中，依各分館之館藏特色建立主題網站連結，計有 46 種主題，並將持續徵集網路資源及定期維護相關連結。

(b) 透過採購及連結免費資料庫，增加並豐富資料庫的種類與內容：每年定期辦理資料庫評估及採購，97 年計採購 19 種、國家圖書館共用資料庫計 13 種、本館歷年買斷之資料庫計 5 種、97 年加入教育局線上資料庫 19 種之使用權（授權本館參考室 1 組帳號密碼）、蒐集網路免費資料庫資源，截至 97 年 10 月底止已建立 43 種資料庫連結。

(c) 購買 NetLibrary 等 6 種電子書及電子期刊等供民眾使用。

(d) 線上影音：截至 97 年 10 月底止，本館線上影音服務共計建置 889 筆，影音內容包括：關於本館（媒體報導）17 筆、講座 551 筆、表演競賽活動 19 筆、研討會 53 筆、教育訓練 118 筆、說故事活動 58 筆、其他活動 90 筆，提供無法現場到館參加活動的民眾，也可以在家利用閒暇之餘觀看活動錄影。

(B) 服務地點延伸

a. 內湖智慧圖書館

民眾只要擁有本館新發行的 RFID 借書證，除了可以在本館各閱覽單位借書外，更可以於內湖家樂福購物時走進本館的「內湖智慧圖書館」，自行刷卡進入館內，並利用自助借還書機辦理借閱及歸還手續，這種另類的服務足以讓喜愛閱讀的民眾在購物的同時也能享有閱讀樂趣。（請參見圖 6-1-15 至圖 6-1-18）

b. 西門智慧圖書館

民眾更可以於上下班、放學後或是結束西門商圈休閒娛樂活動時，自行刷卡進入館內閱覽圖書資料，並利用自助借還書

機辦理借閱及歸還手續，此種服務足以讓喜愛閱讀的通勤族及青少年，在搭乘捷運的同時也能享有閱讀的樂趣。（請參見圖 6-1-19 至圖 6-1-20）

c. 提供到校辦證服務

為推廣學童閱讀，減少學童父母舟車勞頓到館辦證，主動到校提供學童申辦借閱證服務，本年度共到 10 校辦理。

d. 書香宅急便

為提供遠方利用者或無法於本館開館時間親自到館借書的讀者另一項便民服務，凡是辦有本館個人借閱證者，只要事前申請加入宅配會員並負擔少許的運送費用，即可節省往返時間，免去舟車勞頓之苦，同時也能在家享受閱讀的樂趣。

e. 通信方式申辦借閱證

為鼓勵外縣市的讀者利用本館的各項資源，讀者可利用通信方式辦理個人及家庭圖書證，包括新辦、換發及補發。

f. 參考服務視訊櫃檯

不必親臨參考服務櫃檯，在家上網即可發問，與參考館員進行即時的互動。

g. 啟明分館讀報服務

免付費讀報專線，依視障讀者需求進行報讀服務，每人每次 20 分鐘。

(C) 服務項目改造

以下就本館新增（創）服務項目及運用策略聯盟所提供之服務進一步說明：

a. 新增（創）服務項目

(a) 讀者預約圖書系統自動給號作業

榮獲臺北市政府 97 年度提薦行政院各機關建立參與及建議制度績優建議案科技類組績優。為節省預約書到館處理時間、尋找預約書時間、減少預約書時間及減少找不到預約書情況，開發圖書預約書給予流水編號創新方案。各閱覽流通櫃檯刷書後依系統給流水編號後列，讀者到館取書時，只要刷其借閱證即可得知其預約可借圖書之編號，除節省找書時間；如有漏號或漏書情況即可立即追查，減少讀者到館取書卻找不到書的情

況。

(b) 建置多媒體資訊看板

本館各項資訊及活動行銷，採以現行透過海報張貼、單張摺頁印製、網頁最新消息及電子報方式傳遞，傳遞內容常有無法整合，致使讀者獲取的資訊僅為片段，無形中，增加了讀者過濾、蒐尋資訊的時間，且無法達到資訊及活動行銷之預期效益。為解決本館資訊傳達的困擾、減少海報製作成本、改善紙張使用的缺點、增進牆面及館舍空間之整潔美觀，建置多媒體資訊看板，提升整體專業形象。

b. 運用策略聯盟所提供之服務項目

(a) 上海圖書館文獻傳遞服務與館員互換交流

館藏資源相當豐富之上海圖書館，提供本館文獻傳遞服務的資料類型更是多達 12 種，包括中外文圖書、期刊論文、學位論文、會議錄、專利標準說明書、科技報告、古籍、家譜、圖片、輿圖、近代文獻及音樂文獻等。另上海圖書館與許多圖書館均建立館際合作關係，本館讀者亦可透過此文獻傳遞服務申請其他大陸地區圖書館的館藏資料。除此之外，每年雙方各推派一名館員相互交流學習。

(b) 「好書大家讀」優良少年兒童讀物評選

民國 80 年由聯合報系民生報發起，與中華民國兒童文學學會共同創辦的一項文化推廣活動，主旨是鼓勵優良少年兒童讀物的出版與寫作、提供圖書出版新資訊、建立優良少年兒童圖書評鑑制度、提倡閱讀風氣，並為家庭、學校、社會搭建一座相互溝通的讀書橋樑。為擴大參與及影響力，自民國 89 年開始，主辦單位為本館、聯合報系民生報及國語日報，並由本館承辦；協辦單位為幼獅少年月刊及中華民國兒童文學學會；民國 95 年起，原主辦單位中的聯合報系民生報改由聯合報辦理；此外並有漢聲廣播電臺介紹每梯次入選好書。不僅創下國內兒童媒體攜手合作的紀錄，也為推廣優良少年兒童讀物開創更深的遠景。

(c) 辦理四季閱讀講座

為提升全民閱讀風氣，藉由推廣經典名著，讓喜愛閱讀的

人對經典名著有更多的認識，特別於春、夏、秋、冬四季推薦季書一本，並安排閱讀講座，邀請專家、知名作者帶領季書閱讀並與讀者分享討論。

(d) 辦理「傳統中醫藥在現代」系列講座

為擴大服務市民，發揚傳統文化理念，與財團法人台北市法自然文教基金會共擬選擇與市民切身相關主題如老人癡呆、眩暈等疾病的中醫防治等，邀請專家醫師參與主講，獲得市民廣大迴響。

(e) 臺北市 8 所代辦民眾閱覽室服務

本館為配合國家文化建設，因應市民充實精神生活之需要，故委託臺北市部分行政區里辦公處代辦民眾閱覽室，以提供當地民眾閱讀之需。由本館提供報紙及期刊資料，並考量其周邊區民之需要，由當地熱心之志工與具熱忱之里長負責管理服務周邊讀者。

(D) 服務方法創新

a. 參考服務視訊櫃臺

提供即時的互動服務，讀者不必出門，在家透過網路就能即時與參考館員互動及提問。(參考服務視訊服務櫃臺服務畫面，請參見圖 6-1-21 至圖 6-1-22)

b. 場地租借 e 點通 ATM 轉帳服務

為配合臺北市政府便民服務自動化單一窗口網站作業規範，本館場地租借申請之申辦案件已移轉至臺北市民 e 點通網站，申辦租借市民可由該網站申請，費用可直接透過銀行 ATM 轉帳繳款。

(E) 其他創新服務樣態

a. 無線圈--降低 RFID 晶片圖書外借出館錯誤率

本案榮獲臺北市政府 97 年度創意提案會報精進獎佳作。RFID 晶片使用於圖書館館藏管理為新興技術，目前應用並非普及，以晶片代替傳統條碼及磁條，其穩定性仍有待測試，因此藉由本提案實施，圈員具體提出 RFID 圖書晶片採購抽檢及品

質管控策略，並建立本館圖書晶片燒錄流程標準作業模式及抽驗晶片加工合格之管控機制。

b. 北投分館綠建築及生態保育

本館北投分館融合當地特殊地理環境與人文特色，結合綠建築理念，創造符合生態保育觀念的生態建築，建築空間處處展現人性化與環境友善的設計，除提供舒適適讀環境外，其具環保、減廢、省水、節電之綠建築設計，成為提供民眾環境教育兼俱綠色學習中心、俱地方歷史文物展示及資訊知識傳遞的角色，成為發揮生態教育功能複合學習中心。

北投分館開館以來使用人次與參訪人次為北市 52 所分館及民眾閱覽第 1 名，從 95 年 11 月開館至今使用人次達到 844,022 人次，各類媒體亦廣為報導，國內外人士參觀不斷，更出現在新聞局製作之國家形象宣傳短片中，使圖書館能見度大增，另透過善用社會資源及敦親睦鄰，社區居民主動加入志工行列。其完整的規劃過程與寶貴、豐富的經驗，可以提供國內、外圖書館建築之參考。96 年 7 月取得全臺唯一之綠建築 9 大指標鑽石級標章，對於臺北市逐步邁向健康城市實具有指標性意義。

北投分館獲獎紀錄：

- (a) 96 年 6 月-榮獲國家卓越建設獎。
- (b) 96 年 9 月-榮獲臺北市政府第 6 屆市政品質獎第 1 名。
- (c) 96 年 9 月-榮獲第 6 屆「遠東傑出建築設計獎」初選，是臺灣入圍 5 件作品之一。
- (d) 96 年 9 月-榮獲內政部 96 年度優良綠建築設計獎。
- (e) 96 年 10 月-榮獲 2007 臺灣建築獎首獎，被譽為臺灣最美的圖書館。
- (f) 96 年 11 月-榮獲第 6 屆臺北市都市景觀大獎首獎。
- (g) 96 年 12 月-榮獲第八屆公共工程金質獎（建築工程類）設計品質優良獎優等。
- (h) 97 年 5 月-榮獲 FIABCI 全球建築金獎(PRIX D' EXCELLENCE 2008)

c. 東園分館博客來圈一閱讀集點卡 Go!Go!Go!

- (a) 本案榮獲臺北市政府 97 年度創意提案會報精進獎優等。

(b) 規劃每借 5 本書籍集 1 點，每借 2 片視聽資料集 1 點的集點贈獎方式，主動行銷書籍及視聽資料，在施行前搭配主任至東園國小、萬大國小、龍山國小教師晨會之宣傳，每位學校小朋友都人手一張，館員於櫃檯亦以主動詢問的方式，為前來館內借書的每位讀者以辦證方式辦理「閱讀集點卡」(每張卡都貼上條碼以利兌換之統計)。

(c) 本案藉由與里長辦公室合作及與萬華國中、東園國小、萬大國小、龍山國小等萬華區學校形成萬華區閱讀聯盟，將閱讀集點卡和原本校內辦理之深耕閱讀計劃合作，再搭配館員於館內及櫃檯服務時的強力行銷，成功提升東園分館之借閱量及借閱人次，開發了社區的潛在讀者。

1-2. 服務措施延續性

A. 全臺首創—多元文化資料中心

(A) 創意服務措施是否成為機關標準服務

依本館 2005-2010 策略計畫之行動方案「因應臺北為國際化都會特性，考慮新移民與短期居留外籍人士的閱讀需求，加強外文(含東南亞)圖書資料及臺北生活與文化資訊之徵集」與「重視外籍人士閱讀需求，加強徵集各國基本讀物及本國語文學習基本教材、本地休閒生活、文化活動與旅遊資訊，以充實外籍讀者學習與閱讀資源」辦理。另館藏採購、志工招募等流程皆依本館標準作業流程辦理。

(B) 創意服務措施是否持續檢討改善

開放館藏外借服務，並制定為該中心之年度品質目標。(多元文化資料中心單位品質目標，請參見表 6-2-1)

B. 借閱證結合悠遊卡

(A) 創意服務措施是否成為機關標準服務

依據本館 2005-2010 年策略計畫之行動方案，運用新穎科技，強化服務並縮短流程，修訂本館品質文件之讀者辦證作業說明詳細說明作業流程並於網路公告周知。另外可與各種悠遊卡結合，減少卡數量，結合種類包括有普通卡、優待卡、學生

卡、敬老卡、愛心卡、數位學生證及悠遊信用金融卡等，除可減少隨身卡片量外，並增進市民生活上的便利性。

(B) 創意服務措施是否持續檢討改善

悠遊卡寫卡機更新為 USB 介面：為改善悠遊卡寫卡機故障率及方便安裝，將悠遊卡寫卡機更新為 USB 介面，增加讀卡機穩定度。

C. My Librarian 個人化資訊服務

(A) 創意服務措施是否成為機關標準服務

制定本館品質文件作業服務標準，詳細說明作業流程並於網路公告。

(B) 創意服務措施是否持續檢討改善

為了解本項個人化服務推動之情形及民眾的反映意見，特將此主題列為本館 97 年度自行研究計畫，依據研究結果，本館將檢討改善此項服務，使其更符合民眾之期待。

D. 公眾論壇系列講座

(A) 創意服務措施是否成為機關標準服務

97 年下半年度將持續以國家社會議題為主題，規劃辦理相關閱讀推廣活動，以提升民眾閱讀風氣。

(B) 創意服務措施是否持續檢討改善

每場講座皆進行活動滿意度問卷調查，以作為辦理下一場次講座之規劃參考。

E. Bookstart 閱讀起步走—提升臺北市嬰幼兒閱讀人口

(A) 創意服務措施是否成為機關標準服務

為落實創意措施之持續推動，服務宗旨流程及相關辦法制定 Bookstart 閱讀起步走活動說明

(B) 創意服務措施是否持續檢討改善

為了解本活動之推動情形及民眾的反映意見，特將此主題列為本館 97 年度自行研究計畫，依據研究結果，本館將持續檢討改善此項服務，使其更符合民眾之期待。

1-3. 服務措施執行方法效能性

A. 全臺首創—多元文化資料中心

本館「多元文化資料中心」於 96 年 10 月 24 日開幕，因圖書分編數量不足，故暫不提供外借服務。然截至 97 年 6 月止，本中心圖書核編數量已達 4 千冊，經評估已達開放外借之圖書冊數。為滿足新移民讀者圖書外借需求及提升多元文化資料中心圖書資料利用率，現已開放圖書資料外借服務，以擴大服務效能。

(A) 執行方法

95 年 5 月由館長曾淑賢擔任召集人，成立「促進多元文化服務工作小組」。工作小組任務以提供多元文化服務為目標，進行館藏建置、服務規劃及中心設置等工作。另由每位委員各負責一種語言資料的蒐集。95 年共計召開 5 次「促進多元文化服務工作小組」會議。96 年歷經 3 次「促進多元文化服務工作小組」會議。

(B) 執行過程

多元文化資料中心目前蒐集了 8 種東南亞語言圖書資料，在資料蒐集和後續處理過程中，所遭遇到最大的困難是語言方面的問題。從圖書徵集、分類編目、整理，以及館藏的行銷推廣，皆需要熟悉這 8 種圖書語文的人才協助。本館在中心籌備之初，即進行招募熟悉東南亞語言之志工協助，以解決館內缺乏東南亞語言人才的問題。目前多元文化志工招募成效良好，現有多元文化志工共計 15 位，包括印尼 5 位、泰國 1 位、馬來西亞 2 位、緬甸 1 位、越南 4 位、印度 1 位、菲律賓 1 位，負責翻譯、整理圖書資料及協助新移民資源利用指引。

(C) 執行成效

a. 各國駐臺相關機構共襄盛舉歡慶開幕

96 年 10 月 24 日各國駐臺相關機構代表出席開幕典禮，象徵彼此合作交流的開始。與會的單位有：泰國貿易經濟辦事處、馬尼拉經濟文化辦事處、菲律賓駐台代表處、中華民國印尼歸僑協會、社團法人中華民國韓國華僑協會、財團法人伊甸社會

福利基金會、中華民國越南歸僑協會。

b. 新移民朋友對多元文化資料中心的看法和期許

新移民朋友們對於本館的多元文化資料中心有什麼樣的看法和期許呢？從越南來臺從事幫傭工作五年多的陳小姐聽聞本館將成立多元文化資料中心開心的表示：「我平常就很喜歡看書，但常覺得沒有適合自己看的圖書，現在市圖買進了許多越南文的小說和休閒書籍，即使離鄉背井在臺北市工作，也可以充份享受閱讀的樂趣，感謝市圖對我們外籍人士所提供的貼心服務」。因為婚姻關係從緬甸來臺居住三年多的高小姐，擁有大學的高學歷，目前在師大學中文，在得知本館在籌備多元文化資料中心後，即熱心的加入中心的志工行列，她表示：「當志工有參與社會的感覺，雖然我的中文還不太流利，但能幫忙翻譯處理緬甸文圖書，讓更多書籍快點上架供閱，以服務更多像我一樣來臺北的新移民，讓我感到很充實」。印尼華僑楊小姐也在朋友的介紹下，加入志工行列，她認為：「現在已是全球化時代，各鄰國之間民眾交流頻繁，市圖的多元文化資料中心除了提供東南亞語言圖書和閱讀空間外，也讓新移民朋友多了一個交流互動的空間，更有助於各國不同文化背景的新移民朋友間相互了解。希望大家多多來利用、相互宣傳，也期許未來多元文化資料中心能購買更多的館藏資源和辦理相關推廣活動」。

c. 多元文化資料中心成立相關媒體報導

多元文化資料中心成立相關媒體報導，請參見表 6-3-1 至表 6-3-4。

d. 推廣活動成效

結合社會資源，結合相關駐臺單位合作推廣多元文化資訊服務。97 年度上半年分別與「印度—台北協會」、「泰國觀光局」合作，辦理印度及泰國文化推廣活動；下半年度則辦理越南及印尼文化推廣活動；此外，亦加強推廣新移民閱讀活動。（活動花絮，參見圖 6-1-23 至圖 6-1-27）

B. 借閱證結合悠遊卡

(A) 提供民眾一卡多用，生活更便利

民眾只要持結合借閱證之悠遊卡，即可借閱圖書、搭乘公車及捷運，減少卡片數量，增進市民生的便利，一卡通用之便民服務措施不僅讓悠遊卡使用範圍擴大，更提升服務品質及圖書館形象。

(B) 減少本館發卡、換卡成本，提升經營效率

從 96 年 8 月實施以來，申辦結合借閱證之悠遊卡共 17,376 張，節省發卡成本約新臺幣 60 萬 8,160 元。(註：以 RFID 卡成本算，RFID 卡成本 1 張約 35 元)

(C) 減少讀者遺失借閱證

悠遊卡因係有價證件，民眾較為重視不易遺失；另讀者遺失借閱證補辦 PVC 卡或 RFID 卡需新臺幣 50 元，如持悠遊卡補證則無需補證費用，再則便利民眾進入內湖智慧圖書館及西門捷運智慧圖書館，便利使用外更可增加無人圖書館使用率。

C. My Librarian 個人化資訊服務

以提供為讀者「量身訂製」的資訊服務為方向，並以圖書館現有館藏及可利用資源為基礎，提供更多元化的服務方式，發揮館藏服務效益並期提高資訊服務品質。主要目的有三：(1) 提高館藏資源的使用率及館藏的深度利用，發揮館藏效能。(2) 提供整合、加值的資訊服務，滿足讀者個人化的資訊需求。(3) 形塑圖書館服務的魅力品質，提供讀者滿溢的資訊與滿意的服務。服務項目則包括「新知通報服務」及「研究資料服務」。目前會員數約 5,500 人。其中，「新書通報服務」提供讀者 24 小時不限時間自行上網申請，填寫興趣主題及作者後，每個月 10 日由新書通報系統自動發送本館新上架可借閱圖書及全國出版新書之書目資料，至會員的電子信箱，不但讓讀者即時且充份掌握本館可借閱的新書資訊，亦達到本館館藏行銷之效，使館藏得到充份的利用。

D. 公眾論壇系列講座

本活動各場次均獲參與民眾熱烈響應，讓更多關心國際及社會熱門議題的朋友有機會共聚一堂交換意見。相關成果統計

及活動花絮，請參見圖 6-1-28。

E. Bookstart 閱讀起步走—提升臺北市嬰幼兒閱讀人口

本館自 95 年 9 月共同推出「Bookstart 閱讀起步走」活動以來，共計辦理 95 場次嬰幼兒父母學習講座，近 8,000 人次受贈「閱讀禮袋」；47 場次嬰幼兒閱讀指導，指導 161 人次親子共讀技巧；66 場次嬰幼兒說故事活動，讓孩子能夠及早開始接觸圖書、喜愛閱讀。相關活動場次與人次，請參見表 6-3-3。

F. 東園分館博客來圈—閱讀集點卡 Go!Go!Go!

執行成效除開發潛在讀者，並提高讀者使用忠誠度外，並解決分館館藏空間愈趨擁塞的問題。另提高活動辦理效益，讓活動成為所有讀者皆能利用的活動。以及提升館員於櫃檯積極服務的好形象與提升社區閱讀風氣。

參、未來努力方向

一、改變策略·主動出擊

以往，圖書館的經營總是以吸引民眾進入圖書館為主要目標，各種的推廣活動及利用教育亦是在館內進行，近年來，北市圖則是改變經營觀念及作法，將閱讀及圖書資訊利用推銷出去，從「We go to the Library」轉變為「The Library Comes to Us」，除了提供更方便的利用途徑外，更鼓勵民眾閱讀，即便是自己購買好書，不到圖書館來借閱，都達到提升城市閱讀風氣的目的。

二、優質團隊·服務卓越

為了建立館員專業、親切、熱忱的服務態度及形象，本館將繼續加強館員的專業能力、品質觀念、服務技巧、創意作法、溝通及行銷知能，並培養其知書知人。再者，不斷地透過館內會議的溝通機會，加強宣導，使館員體會圖書館專業服務的價值及重要性、尊重自己的專業，進而提供優質的專業服務，以贏得顧客對圖書館人員的尊重、對圖書館服務價值的肯

定，彰顯圖書館在社會上的重要性，塑造良好的圖書館專業形象。

三、樂齡學習·全面推動

(一) 成立銀髮族樂齡學習資源中心：針對銀髮族之行為需求規劃無障礙空間及專屬館藏，以滿足其閱覽需求。

(二) 成立青少年圖書館：針對青少年特性規劃適合之閱讀氛圍、傢俱設備及專屬館藏，以提升青少年的使用率。

四、快速便捷·無遠弗屆

(一) 建置電子圖書館資源整合查詢系統：整合現有圖書館自動化系統、視障電子圖書館、電子資源及查詢檢索介面，提供全方位之電子圖書館服務。

(二) 縮短圖書資料採購期程：修訂圖書資料採購契約之期限，以縮短新書採購上架之時間。

(三) 建置線上影音平臺：提供讀者不受時間、空間的限制，每天 24 小時皆可於線上閱覽影音資料。

五、館員用心·讀者滿意

(一) 讀者滿意度調查：持續辦理讀者滿意度調查，並針對調查結果進行分析統計，並提出檢討報告，藉由報告之結果進行問題解決、流程改造之作業，以達到讀者滿意的目標。

(二) 建立業務流程管控機制：針對讀者辦證資料之正確性、預約書到館取書通知、新書加工上架天數……進行定期追蹤監控，以確保服務品質，提升服務效能。

六、無線服務·無限可能

(一) 建置圖書館自動化系統讀者資料防錯機制，以提升讀者資料的正確性。

(二) 改善新到圖書查詢流程及檢索功能，以利讀者查詢檢索，節省查找

時間，提供便利的新到圖書查詢服務。

七、創意無限·服務加倍

(一) 成立太陽圖書館暨節能展示館：故茂迪股份有限公司鄭福田董事長為回饋社會，同意出資興建「太陽圖書館暨節能展示館」(以下簡稱太陽圖書館)贈予本館，太陽圖書館之營運特色有以下幾點：(1)採無館員駐館服務之自助借還式的智慧型圖書館。(2)提供 24 小時快速、便利之借還書服務。(3)透過節能展示及推廣教育，引導民眾關心地球生態之永續發展。

(二) 設置吳大猷書房：本館與吳大猷學術基金會合作，計畫於總館地下一樓設置吳大猷書房，書房中佈置成吳大猷先生簡單樸實的「書房」形式，典藏吳大猷基金會辦理之歷屆科普獎參賽書籍，並設置「駐館科學家」，邀請歷屆科普獎得主以及國內學界科學研究和教育的傑出學者，安排小型的演講及科學討論與演示活動。

(三) 規劃籌設科技專門圖書館，為內科、南軟中小科技產業提供專業資料，以厚植專業實力。

八、行銷國際·再創佳績

(一) 與國外重要城市圖書館簽訂合作協定，建立交流機制。

(二) 響應國際重要閱讀活動或結合國外圖書館共同舉辦閱讀推廣活動。

(三) 積極參與國際會議，在外國專業刊物發表文獻，將台灣經驗推銷出去。

肆、附件