

臺北市立圖書館提昇為民服務品質績效報告

The Report on Taipei Municipal Library's Achievements in Improving the Public Service Quality

王美瑞
Mary Wang
臺北市立圖書館館員
Librarian, Taipei Municipal Library

壹、為民服務業務現況簡介

一、服務理念

本館一向配合政府政策推動學習社會，積極建構完善終身學習環境，藉由圖書資訊服務之提供與各項社教活動之策辦，充實民眾精神與文化生活，帶動全民終身學習風潮，建立「富而好禮」的書香社會，更透過遍佈全市、深入社區的服務據點，發揮公共圖書館之實質功能，以擴展社會教育工作。據此，全體同仁秉持服務大眾的熱忱，不斷檢討改進業務，研擬創新服務，簡化作業流程，以求締造圖書館服務的新契機。

在執行公共圖書館保存文化、傳播知識、提供資訊及倡導休閒等功能時，做為政府部門一環的我們，遵循市政府為民服務的政策方向，學習企業經營模式，導入全面品質管理制度，強調服務至上與顧客滿意為先，規劃服務措施以民眾需求為依歸，期望圖書館為市民所有、為市民所需、為市民所用，並進一步讓圖書館為全體市民所愛。本館或許無法做到為讀者奉茶的境界，但我們有信心為市民們營造一個便利的、舒適的優質場所，讓市民們在圖書館內，除享受到公共圖書館所提供的自我學習探索之管道外，亦同時能感受到政府做為最大服務業之為民服務的決心。

二、服務現況

(一) 服務對象

本館服務對象以大臺北地區市民為主，然各縣市民眾，外籍人士及大陸來台居留者皆可申請本館借閱證，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。

本館借閱證持有人數，截止八九年二月止，為一、二四二、一六九人，另外有四二、九一〇個家庭擁有本館之家庭圖書證。

本館之圖書資料外借，八九年一至二月，共計一、五一七、二二五人次，每日平均一二萬六千餘人次；外借冊數達三、六四一、三二五冊，每月平均外借三萬四千餘冊。

(二) 服務據點

1. 現行開放服務據點

本館現有總館一所、分館四所及民眾閱覽室一所開放為民服務。

2. 未來服務據點

本館目前新建、重建與規劃興建中的服務據點計有：景新分館、六合分館、三興分館、葫蘆堵分館、秀山分館、舊莊分館、新北投分館、新石牌分館、八頭民眾閱覽室及恆安民眾閱覽室等所。

(三) 館藏資料

截至八九年二月止，本館各種館藏數量如下：

- 1.圖書：三、一八七、一三〇部（冊）。
- 2.期刊：七、九五三種。
- 3.視聽資料：六四、一一八捲(片)。

（四）服務項目

本館提供多元化的圖書資訊服務，包括圖書閱覽與外借、圖書預約、報刊供閱、視聽欣賞、參考諮詢、資訊檢索與服務、圖書館利用教育、終身學習推廣、閱讀推廣、兒童服務、視障服務及各項社教藝文活動。

（五）人力資源

- 1.館員：本館編制公務人員三〇七人，技工工友四 三人，約僱人員二 八人，駐警九人。目前編制公務人員缺額九一人，其中八 六職缺僱用職務代理人。
- 2.志工：本館目前招募之志工約六二〇人，協助各項為民服務業務之推動。

貳、提升為民服務品質績效

一、落實品質研發 - 加一點創意，多一些效率

（一）服務高品質-建立全館讀者服務品質標準

本館組織系統龐大，服務據點遍佈於各行政區，軟硬體條件不同，加以人員素質不一及流動率高，讀者服務品質之維持及管理均屬不易，為確保每位進館的讀者均能獲得一致性、正確性及高品質的服務，本館乃導入ISO 9002國際品質保證制度，並以全館全面性之「讀者服務」為驗證範圍，凡涉及讀者服務的作業內容及活動項目皆屬之。

自八 七年 月起成立「ISO服務品質認證推動小組」，推動過程分為五階段：

- 1.教育訓練。
- 2.文件撰寫、審閱、修正及發行。
- 3.內外部稽核、缺失改善及複評。
- 4.管理審查會議。
- 5.標準檢驗局評鑑及驗證。

經過全體同仁的努力，終在八 九年 二月通過經濟部標準檢驗局的驗證，成為全國第一所通過國際品質保證的圖書館，主要效益為：建立全館之標準化作業程序，達成「說、寫、做一致」的目標，建立全面品質管制機制，有助於龐大的組織系統中推行一致的政策及確保讀者服務品質的完善。

（二）新書得來速-購置新書採用「折扣標」

新書採購作業自書單彙整、上網公告、招標、進書及加工等流程，往往耗費時日。本館為縮短新書採購與市面出版之時差、簡化繁瑣之行政手續及縮短採購作業流程，中文圖書購置自八 六年起即採用「折扣標」方式進行，八 九年度起西文圖書及視聽資料亦採用「折扣標」方式進行。

「折扣標」的特點為：

- 1.公開招標，簡化招標程序為一年一次，符合政府採購法之規定。
- 2.以折扣數為決標之依據。
- 3.縮短採購流程，可隨時提供書單及進書，加速新書採購到館時效。
- 4.省卻重複繁瑣之招標作業及文書處理工作，專業館員可致力於館藏發展及評估讀者需求。

5.縮短圖書驗收時程，可於年度內完全控制經費之分配與應用。

6.降低缺書率，提高到書率，可確實掌握新書資訊並即時採購。

主要效益為：八 九年度共採購中文圖書九批次、西文圖書三批次、非書資料一批次，縮短新書進館之採購時程，省卻重覆辦理標案的行政作業時間，加速新近出版之圖書資料到館時效，滿足讀者查檢新書資訊的需求及提昇館藏資料的深廣度。

(三) 智庫總動員-全員參與改進

本館組織系統龐大，為促進橫向聯繫，增進總館業務單位與各分館彼此間之溝通管道，促進行政工作與實務經驗之結合，除定期舉辦主管會報、館務會議、館務發展顧問會議、專案小組會議、「館長與同仁有約」、員工創意比賽及開放館長電子郵件信箱外，並分別成立八個業務聯繫委員會及建立區域分館合作模式。

1.成立業務聯繫委員會：

(1)館藏發展委員會：修訂館藏發展政策、徵集各類圖書資料及審查書單。

(2)技術服務委員會：討論分類及編目技術、提昇擬購及採購方式、維護館藏書目品質。

(3)讀者服務委員會：修訂閱覽規章、圖書資料之典藏及管理。

(4)推廣活動委員會：策劃全館推廣活動、規劃圖書館利用教育。

(5)資訊暨視聽服務委員會：規劃與檢討資訊暨視聽軟硬體、提昇多媒體服務。

(6)人力資源委員會：檢討人力運用、研究人力發展及規劃人力教育訓練。

(7)分館興建規劃暨新建工程委員會：規劃新設分館之空間配置及服務項目，並草擬分館設置標準。

(8)為民服務暨年終業務考核委員會：各項業務之檢討與研訂。

委員會由館長指派召集人，由相關業務單位主管及各區分館二名主管或同仁組成。八 九年度共討論四 一件議題，主要效益為：主動研議各項業務問題之改善及創新，各項議題之意見充分討論及溝通，政策面與執行面結合性高，加強行政工作與實務經驗之交流，使各項館務得以順利推展。

2.建立區域分館合作模式

(1)東區：包括南港區、松山區及信義區，區域分館為三民分館

(2)西區：包括大同區、中山區及萬華區，區域分館為萬華分館

(3)南區：包括大安區、中正區及文山區，區域分館為文山分館

(4)北區：包括北投區、士林區及內湖區，區域分館為天母分館

區域分館不定期舉行區域分館會議，由各區分館主任討論讀者服務問題、館舍維護與管理、活動辦理與策劃、經營管理經驗分享、服務創新措施之研發、其他各館共通性問題處理及專業文獻之讀書會。八 九年度共討論 三件議題，包括：合辦活動、週休二日因應方案、改選業務連繫委員會代表及志工服務等。

主要效益為：有效結合鄰近分館人力及物力，充分發揮資源共享及團隊合作力量，共同推動社區圖書資訊服務及辦理各類推廣活動。

二、便捷服務程序 - 少一點等待，多一分信賴

(一) 上班五天服務七天 - 生活中的好鄰居

兩班制的服務，每週開館服務七天，每週服務時數長達七八.五小時。暑期為加強服務考生，更延長自修室的開放時間，每週服務達八八.五小時，開放天數與時數在全國圖書館中首屈一指。

(二) 一地借還，五 館服務 - 圖書通閱系統

為減少讀者路途往返之負擔，巡迴車每天行駛於各館間，每週巡迴一次，讀者可就近借閱與歸還總館及其他分館、閱覽室之圖書，擴大圖書借閱範圍，增進資料借閱與歸還之便利性。

(三) 過門不入，隨手還書 - 免下車還書箱

在總館大門口人行道旁，增設極具造型特色的大型還書箱，以方便讀者不必下車或入館即可辦理還書，提供快捷、便利的還書服務，節省讀者時間並解決尋覓停車位之困擾。

(四) 網路代替馬路，一網打盡圖書館寶藏 - 線上服務

利用網際網路，提供簡便、迅速的個別化服務。民眾可於本館網站查詢有關本館的各類資訊，包括：圖書目錄查詢、預約、推薦、讀者借閱紀錄查詢、活動訊息查詢、線上參考諮詢、資料庫查詢等功能。

(五) 打破疆界，分享全國資源 - 館際合作

本館為「中華圖書資訊館際合作協會」之一員，總館及各分館皆受理全國館際合作申請，協助讀者調閱或複印其他圖書館之圖書資料，將資料可獲得範圍擴及全國四百四十八個專門機構、大專院校等各類型圖書館，彌補有限之館藏，減少讀者借閱之不便與限制。除圖書之借閱外，本館更提供「遠距圖書服務系統」之功能，彈指間便可立即獲得所需期刊文章，增進文獻傳遞服務之效能。

(六) 大眾免費上網，e化社區，人人生而平等 學習e樂園

為提供民眾具有相同檢索電子資源之權利，並方便其能夠就近利用，在總館、各分館及民眾閱覽室增加WWW查詢機，提供便利的網路檢索環境。

- 1.總館兒童室增設上網查詢電腦為三部；一樓資訊檢索區擴增上網查詢電腦為二 四部，並增設雷射印表機提供讀者使用。
- 2.分館擴增上網查詢電腦為四部，民眾閱覽室擴增為二部，以加強提供讀者利用網際網路之需求。
- 3.區域分館設置電腦教室各配置二 五部上網電腦，以供讀者上網及辦理各項電腦教育訓練課程之用。

本館不斷擴增的電腦設備，提供大眾免費上網，不分年齡、無分階級皆能共同分享網路資源，擷取最新資訊，達到全民上網與資訊普及化、公平化的目的。

(七) 文化集散地，資源分享 - 場地租借

為充分利用館舍資源，本館提供會議廳、會議室、藝廊及演講廳室等多種場地供市民及團體租用，並在網站上建立查詢資訊，公佈場地租用相關資料及場地租用狀況，提供租借者透過網路申請場地租用，相對於以往須至所在地以書面方式申請，提昇工作效率且增進服務效能。

(八) 窗外有藍天，溫馨接送情 - 視障服務

本館啟明分館以服務視障讀者為主要任務，在館藏資料的建置和發展上，以有聲書的蒐藏及點字書的製作為主，如：出版啟明之音有聲雜誌供視障朋友免費訂閱等，充分顧及弱視者和盲友的求知權利。啟明分館除提供圖書資料服務外，更有許多為視障讀者準備的貼心服務，包括設立專線電話提供報讀服務（讀報、讀雜誌等資料）、

視障生活語音專線、網路寄書、免費視障圖書目錄寄送、代訂或代蒸便當、代叫計程車、請志工送搭公車等服務，為視障者提供便利的服務。

三、樹立服務形象 - 添一些新貌，增幾分微笑

(一) 標示藝術化

為充分展現本館一貫特色「清新 朝氣 活力」，本館設計了色彩豐富、活潑，象徵圖書館為民服務事業不斷發展茁壯的藝術化標示，應用在各種事務用品中，改變以往單一色系事務用品予人單調、沉悶的感覺，大大的提昇本館的服務形象。

- 1.換發新式借閱證：由舊式單一色系之借閱證（家庭圖書證）改為色彩鮮豔亮麗的新式借閱證及家庭圖書證，因為免護貝，發證更迅速；規格與一般金融卡相同，收藏與攜帶都便利；並適時更新讀者資料，服務更週延，無論預約圖書資料、圖書通閱、活動訊息轉達或是逾期圖書催還都能正確又快速。在換發新證時常讓讀者驚喜不已，好評不斷。
- 2.亮麗背心展活力：精心設計美觀又實用的工作背心，替代舊式深色背心，讓本館「清新 朝氣 活力」的服務特色，充分在第一線服務臺館員的身上散發出來，擴散至全館。
- 3.工作圍裙最專業：剪裁合宜、男女皆適用的牛仔圍裙，是館員上架整書的好伙伴，無形中也提昇館員的專業形象。
- 4.愛物惜福環保袋：在推廣活動中，發送堅固耐用的環保袋，不但倡導愛物惜福的觀念，更可擴大宣導圖書館的服務。
- 5.ISO精神標語：於總館、各分館及民眾閱覽室近服務臺明顯處，懸掛充滿服務熱忱之ISO精神標語，向讀者宣示本館的服務品質政策「舒適 便利 資訊滿溢 認真 親切 讀者滿意」，也時時惕勵館員堅持朝向更專業、更高品質的服務努力邁進。

(二) 環境綠美化

寧靜舒適的閱覽環境是我們的堅持；清新怡人的使用空間是我們的努力。

- 1.服務臺整齊美觀：注重服務臺的整齊與清潔，去除不必要的雜物，各類管線不外露，使服務臺週邊整齊美觀；於適當位置設立標示服務項目的申請案件看板，使讀者一目了然，動線自然順暢。
- 2.洗手間清新怡人：全面推動洗手間改造運動，建立組室認養制度，透過良性互動、腦力激盪的積極做法，將原本陳舊晦暗的洗手間徹底改造成花朵飄香、彩蝶飛舞、賞心悅目、清新怡人且人人樂於親近的好地方。
- 3.閱覽區舒適溫馨：一改以往因陋就簡的窘迫，重視閱覽空間之規劃，除仔細考量使用功能、空間動線、燈光照明外，在最細微的地方也處處用心。在適當的地方放置花草盆栽；在不起眼的茶几鋪上色彩柔和的小方巾；在新書介紹專櫃擺放幾隻可愛的小熊……。這些以家的感覺用心佈置的景觀，立刻讓圖書館變得很不一樣。

(三) 設施便利化：

用人性的理念，溫暖柔和的心，開發多項體貼入微的便利設施，寶貝我們的讀者。

- 1.網頁分眾國際化：因應分眾及國際化潮流，將本館網頁依不同讀者的使用需求設計成兒童、成人及英文版三種版本。這項前瞻又貼心的設計除了讀者肯定外，也在去年和今年分別獲得「千禧年臺北市政府網路新都金像獎」及行政院「行政機關網站評獎 - 推薦網站獎」的肯定與鼓勵。
- 2.增設兒童意見箱：為了傾聽小讀者的意見，特別在兒童室設計兒童專用的意見箱與加註注音的意見表。
- 3.等候設施最貼心：在服務臺週邊設置舒適的等候座椅並在最近的距離提供飲水設備。

- 4.新設民眾休息區：為體貼民眾舒解身心壓力的需求，在總館地下室一樓設立民眾休息區，提供民眾小憩、談話的空間。
- 5.兒童海報製作區：因應小朋友寫作業、科展製作海報的需求，特別在兒童室成立兒童海報製作區。
- 6.閱覽桌椅彈性大：考量不同年齡兒童之身高差異並鼓勵親子共讀，在兒童室精心設置不同高度之閱覽桌椅，讓各種高度的使用者皆能舒適閱讀。
- 7.兒童主題區知識多：想知道端午節有哪些習俗嗎？還是想瞭解中秋月餅的由來？沒問題！走一趟總館兒童室的兒童主題區吧！這個專為小朋友成立的園地，經常配合歲時節令與圖書館活動，整理各種主題的資料，有系統的呈現出來。多拜訪幾次，會有意想不到的收穫。
- 8.幼兒遊戲區歡樂多：專為學齡前兒童設計的幼兒遊戲室，讓小小朋友能在遊戲中學習，親近圖書館，也使本館奉為圭臬「從零開始，直到永遠」的理念在這裏有一個很好的起點。
- 9.餐廳外食區最方便：在九樓餐廳增設外食區，方便自備餐點的讀者用餐。

四、善用社會資源 - 找幾個同好，多幾分福報

(一)運用志工 - 適才適所，珍惜每一分力

在本館有限人力、經費下，尋求外在資源的協助勢在必行，是以結合社區資源將有助於本館為民服務業務之拓展，善加運用社會人力資源，除可加強本館對讀者之為民服務工作外，並提供志工發揮所長、貢獻、回饋社會之機會。本館現有志工共六百餘人，除了協助圖書上架、加工、修補等一般業務之志工外，另外更依據業務需求，招募特殊性質或不同專長分別從事不同的服務項目：

- 1.資訊志工：支援資訊與網路為民服務工作。
- 2.義務林老師：每週六在各個服務據點為小朋友說故事。
- 3.愛書人志工服務隊：由退休教師組成，協助參考資源摘要撰寫及留學資料整理。
- 4.視障志工：專為視障朋友提供報讀、讀報、錄音、中文輸入、視障資料整理等服務。
- 5.一般志工：協助圖書上架、加工、修補及支援推廣活動等一般性業務。
- 6.公共服務學生。

如此龐大的志工陣容，要在各項業務的協助上發揮最大的效益，實須仰賴良好志工制度的建立。有鑑於此，本館訂定了「志願服務人員管理程序」，從志工招募、服務、訓練到考評，都有標準的程序，務必讓志工貢獻的每一分力，都能達到最好的成效：

- 1.面試：為確保招募志工之服務品質，志工在報名後，須先接受本館面試，並通過二小時的試用期後，才能正式成為本館志工。
- 2.教育訓練：依業務需求定期辦理志工各項教育訓練，諸如義務林老師及資訊志工之職前訓練、在職研習、退休教師之撰寫教育訓練等。
- 3.參加研討會：不定期薦送志義工參與其他政府機關及專業學術團體舉辦之志工服務專業研討會，以建立與培養志工圖書館專業之素養。
- 4.區域座談會：定期辦理區域志工座談會、成立義務林老師聯誼會及舉辦年度座談會，培養志工共同的工作理念，提昇工作士氣。
- 5.出版刊物：發行「林老師交流道」等刊物，開闢館內志工之經驗交流與溝通的管道。
- 6.參訪：辦理國內文教機構參訪。

此外，為了確保志工服務品質，本館亦明訂志工獎勵辦法，並定期辦理志工服務績效評估，除了表揚獎勵外，對於績優志工並提送行政院及臺北市政府公開表揚。本館志工除了在個人獎項方面多次獲得文建會及青輔會表揚肯定外，團體獎項方面，本館

志工團隊亦在八 九年度榮獲文建會「全國績優團體獎」。

(二) 民間資源 資源整合，大家一起來

本館在服務推廣上，常受限於人力與物力，無法充分發揮。有感於此，本館深深體認資源整合與分享的必要性，因此，希望透過不同的合作模式，廣結民間資源，合力推展社教活動，亦希望透過本館努力的帶動下，能將市圖的資源與資源較缺乏的縣市圖書館共享，並藉此擴大影響力，達到全民共同參與的願景。

1. 企業贊助：由宏碁集團、臺灣微軟公司暨五家軟硬體廠商捐贈一百三 套電腦軟硬體設備、 臺彩色印表機、五臺雷射印表機，於本館總館及四個區域分館成立「學習 e 樂園」，免費供民眾上網瀏覽及擷取網路資訊，以達不分年齡、無分階級皆能共享網路資源，達到全民上網及資訊普及的目的。此外，本館與臺灣微軟、中華民國老人福利推動聯盟合辦「阿公阿媽e起來」網路研習，在企業贊助的強勢廣告下，本活動反應熱烈，總計共舉辦了三 五場次，七—0 位銀髮族參加。

2. 公共資源整合：由本館主動邀集其他公立單位共襄盛舉，達到資源共享的目的。

(1) 兒童暑期閱讀活動

為推動兒童閱讀，普及兒童閱讀風氣，本館自八 八年起創辦兒童暑期閱讀活動，以主題閱讀方式，藉由多元化之活動方案及深入有趣的活動設計，吸引兒童參加，以增加兒童對主題領域的認識。今年的暑期閱讀活動係以「藝術」為主題，為了擴大活動辦理成效及影響層面，更主動邀集了臺灣地區各公共圖書館共同辦理，期能充分利用社區公共圖書館的各項資源，達到提供兒童正當休閒活動之功能。

(2) 終身學習網

本館為倡導終身學習觀念與行動，自八 七年起推出「臺北市終身學習護照」，並發行「終身學習網通訊季刊」，建置「終身學習網站」，除了扮演學習資訊的提供者，主動策辦學習課程外，更邀集了二三三個協辦單位共同建構終身學習網，提供各種終身學習認證課程與服務，以推廣終身學習理念並提供多元的終身學習課程資訊。

3. 媒體大串連：與各種媒體攜手合作，舉辦「好書大家讀」活動，擴大活動之影響力。此活動旨在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。本活動邀集了國內各出版社共同參與，並由國內在兒童文學及創作素有盛名之學者專家，以嚴謹的態度及審慎的評選方式進行評審，入選圖書則以展覽、刊布媒體及印製年度好書指南方式，向兒童、家長、學校教師及一般社會大眾推薦好書。為擴大影響力，目前，主辦單位有：本館、文建會、民生報及國語日報，協辦單位有：幼獅少年月刊及中華民國兒童文學學會，贊助單位有九歌文教基金會；此外並有漢聲廣播電臺四個節目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更好的遠景。

4. 全民參與，資源再利用：舉辦「好書交享閱」活動，總館及東、西、南、北四個區域分館設置收書站，受理民眾捐書及送書，並訂每月最後一個星期日為圖書交換日，在總館舉辦好書交換，並配合相關之閱讀活動及結合出版社廉價出售舊版書。希望透過常設性之收書據點，配合定期的活動，提供便民且知性的換書服務，鼓勵市民閱讀好書，提倡讀書風氣，並希望透過此活動，推廣社會資源分享與再利用的惜福理念。

5. 社區互動 - 以互惠之原則，與社區建立互動關係，共享社區資源。

(1) 深入社區，主動出擊：除規劃各項推廣活動與社區服務，藉由演講、座談、讀書會、研習、競賽及展演等推廣活動，吸引市民參與書香文化活動，並主動參與社區各項活動，如里民大會、社區發展協會等，藉以增進本館與社區間之互動關係，了解社區民眾之需求，俾利各項服務之推展。

(2) 利用社區資源，達到宣傳效果：主動將推廣活動宣導海報或出版品送至企業團體服

務據點及鄰里辦公室等，以廣為週知民眾踴躍參與。

(3)場地租借：訂定「臺北市立圖書館場地使用要點及收費標準表」，提供本館會議廳、會議室、藝廊及演講廳等多種場地供市民及政府機關、民間機構、學校社團辦理各項社教活動，並藉此增進各界對圖書館的了解與利用。

(4)合辦活動：依據「臺北市立社會教育機構與公私立機構社會團體合辦活動實施要點」，經常與各機關團體合辦推廣活動，以充分運用各類型活動場地，並藉由與不同性質機關舉辦活動，吸引更多人走進圖書館及利用圖書館。

參、未來努力方向

本館為配合政府重建「精神綠地」的新文化政策，不斷致力於為市民建構完整的終身學習環境，藉由圖書資訊服務的提供與各項社教活動的推展，充實民眾精神與文化生活，以推行社會教育，建立「全民參與」的書香社會，而透過遍佈全市且深入社區的服務據點，將是各社區發展其文化特色的最佳中心。據此，本館於配合政府推動建立社區文化政策上，將以成為社區之「資訊資源中心」、「終身學習中心」、「藝文活動中心」及「文獻保存中心」為發展標的，不斷地改進業務，創新工作，為滿足民眾資訊需求並提高服務品質而努力。因此，除了服務民眾，圖書館自有其文化傳承所賦予的專業使命，並為配合知識經濟而全力以赴。同時因應二十一世紀的變遷，本館對未來在為民服務方面提出五大願景，希望能夠為民眾提供優質的圖書資訊服務：

一、標準化圖書館

繼續推動本館各項服務作業流程的標準化，以符合ISO國際品質保證制度之規範，確保民眾任何時候在本館任何服務據點都能獲得相同高品質的服務。

二、人性化圖書館

讀者與館員分別是圖書館的外部顧客與內部顧客，同時使內外部顧客滿意是圖書館經營管理之最高境界。本館未來在這兩方面將以人性化服務與人性化管理出發，隨時以讀者需求為首要考量，審視本館各種服務規章與各項服務措施，並以讀者回饋意見做為訂定服務策略的主要依據；同時鼓勵館員參與服務決策機制，強化館員激勵措施，爭取員工之高度認同感，發揮人力資源之最高服務效益。

三、網路化圖書館

圖書館的圖書資訊服務依賴電腦設備甚深，電腦網路科技的發展不僅促成圖書館館藏的多元形式，也改變了圖書館服務的提供方式。在未來，配合臺北市政府網路新都及行政院電子化政府政策，本館將繼續發展各項電子服務，更新電腦、網路與通訊設備，強化電子化館藏與資料庫之建置，期能將本館打造成為一所電子化、網路化的圖書館。

四、國際化圖書館

本館無論在服務據點、館藏量、館員人數及服務內涵等各方面，都堪稱為全國規模最大的公共圖書館，與國外其他公共圖書館相較，亦可說是不遑多讓。本館目前與美國丹佛公共圖書館、舊金山公共圖書館、紐約皇后區圖書館、日本東京、大阪及橫濱公共圖書館、加拿大溫哥華公共圖書館建立良好的互動交流關係，未來，本館更積極主動與世界各國知名公共圖書館締結姐妹館合作關係，提高本館的國際能見度；同時邀請國際圖書館界專家學者到館分享圖書館經營管理的理念，汲取他山之石可供借鏡的經驗，做為本館持續改進的參考。

五、環保化圖書館

二 一世紀來臨，對環境保護意識的覺醒，是目前世界各國刻不容緩的主要施政方針。現代圖書館建築思考概念已從建築節約能源邁向綠色圖書館建築時代，亦即結合環境保護理念之落實，創造一個健康、環保進而永續發展的書香閱讀環境。本館目前正積極規劃重建石牌分館及北投分館為綠色環保化圖書館，並透過美國俄勒岡州駐台辦事處邀請美國綠色建築專家提供專業建議及協助。