

(109.06.修訂)

國立臺灣大學行政品質評鑑表

110 年度

受評單位： 圖書館

單位承辦人簽章：  日期：110 年 11 月 23 日

聯絡電話：3366-2285

電子信箱：maylan@ntu.edu.tw

單位主管簽章：  日期：110 年 11 月 23 日

本表格可於秘書室網頁(<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp>)下載使用

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形	1
貳、業務簡介	3
參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)	4
肆、共同評鑑項目(分為五大構面)	14
(填寫說明：學習性組織自我診斷及策進精神，所寫內容請以問題之發掘與改進為方向，注重流程管理及資源有效配置及運用。)	
一、財務面	
二、服務對象面	
三、法規及行政流程面	
四、人力資源及學習成長面	
五、與校務目標連結面(本校中程校務發展計畫執行效益考評)	

備註：本評鑑表總頁數以 25 頁為限(不包含附件)。

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
<p>1.總圖位居臺大中心位置，又有博物館群及校史館之統籌管理之要務，除館藏圖書及電子期刊等之例行業務外，建請可開辦圖書館導覽介紹工作，讓學校職員亦能多充分了解圖書館並多使用館藏，讓學校職員亦能在校園中快樂工作並學習，以達工作與生活之衡平。</p> <p>(已結案)</p>	<p>(1)圖書館(含博物館群)提供導覽服務、舉辦各種推廣活動，於每月開辦2-4場圖書館利用講習，除常用電子資源、圖書館服務介紹外，會不定期開設適合本校職員課程協助本校職員於工作中不斷精進資訊素養能力。</p> <p>(2)對於本校新進教師及新生，皆已安排認識圖書館的課程及團體導覽；因職員到職日未若學生團體固定，規劃與本校人事室合作開辦新進同仁團體導覽，可於高普考分發、或鄰近杜鵑花節、新生學期開學前後，試辦職員限定對象的圖書館導覽介紹活動。</p> <p>(補充說明：107年起開辦「職員圖書館之旅」，讓本校職員有機會熟悉圖書館服務，進而多加利用，並配合各類新進圖書館之旅系列活動，於每年9、10月間辦理，107至109年共計91位職員參與。)</p> <p>(3)過去圖書館辦理活動的訊息與宣傳管道經由本館網頁、電子新聞及官方臉書等渠道傳播，為擴大讓本校職員提高訊息的關注度，自107年3月起將對外活動及報名資訊，整合到本校活動報名系統，貼近大部份職員獲取校園活動資訊的習慣，讓更多的職員同仁樂於參與。</p>
<p>2.邁向頂大計畫雖然結束，但未來有深耕計畫，請圖書館未來能利用深耕計畫經費持續合宜發展業務。</p> <p>(已結案)</p>	<p>(1)圖書館秉持撙節公帑之原則，妥善運用深耕計畫經費，以師生需求為優先考量購置優質紙本書刊及電子資源，支援師生教學研究及學習，提升大學教學品質及多元學習發展。</p> <p>(2)為能永久保存圖書館珍貴典藏並推廣利用，本館運用深耕計畫經費並努力爭取外部機構合作數位化計畫，積極進行珍貴舊籍、手稿檔案及影音資料等修復與數位化保存工作，並建置資料庫供教學研究使用，達成保存與利用雙重功能。</p> <p>(3)進行圖書館自動化管理系統之轉型，將現有圖書館自動化管理系統轉型成為圖書館服務平臺(Library Services Platform)，透過服務導向架構，結合雲端運算與開放性網路服務，讓圖書館內的各個資訊系統能即時進行資料的互通，拓展資訊資源服務的範疇。</p> <p>(補充說明：已完成圖書館自動化管理系統轉型，於107年10月正式上線。)</p>

<p>3.圖書館服務業務多元，典藏豐富，在有限的人力下，成效卓著。為因應遠距與國際化趨勢下的資訊傳播需要，建議在網頁上強化英語等外語連結功能(如特展訊息)，拉近與校園外之距離，並提升本校國際能見度。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本館已於圖書館網站中建置英文版網頁，並加強宣導各單位發佈訊息時，以中英文同步更新網頁內容，目前已有近 300 頁英文內容，除了強化資訊傳播多元性，更透過國際語言拉近不同族群之距離。</p> <p>(補充說明：目前已完成英文版網頁更新 50% 並持續增補，各項活動訊息同時於中英文版網頁發布。)</p>
<p>4.請圖書館定期通知各學院系所，讓退休教職員將其珍藏書刊捐贈圖書館。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本館由學科館員與各院系所密切聯繫，主動聯繫退休教職員將其珍藏書刊捐贈圖書館，已執行近 20 年，成果豐富，大批贈書如郭松棻/李渝(10,200 冊)、張炎憲(8,000 冊)、素木得一(18,400 件)、何佑森(4,000 冊)、洪一峰先生手稿、樂譜、照片、剪報及視聽資料等(3,000 餘件)等贈藏，並會繼續執行以豐富本校館藏，謝謝委員建議。</p>
<p>5. iThenticate 開放給學生使用 (交通大學的 turnitin 即如此)。</p> <p>(已結案)</p>	<p>iThenticate 由本校計資中心負責採購，經轉達委員意見後，計資中心表示為避免不當使用情形，請學生依學校原規劃做法，由指導老師協助上傳檢查。</p> <p>(補充說明：目前開放職員使用權限，可由院系所具職員身份的助教協助教師處理；111 年教育部擬引進全國教育版，服務方式待研擬。)</p>
<p>6. 理工科常用 LaTeX 寫論文，且常須多位作者合寫，可考慮購買 sharetex 方便合同協作(交通大學有此軟體)。</p> <p>(已結案)</p>	<p>圖書館協助本校碩博士畢業生繳交學位論文，經轉達委員意見至本校計資中心有關論文寫作軟體需求，計資中心表示會將此軟體排入他們未來可能採購軟體清單，如經費許可，會進行評估與採購。LaTex 及 ShareLaTex 皆有公開取用版本，可逕行下載使用，本館於學位論文繳交相關網頁上加註說明。</p> <p>(補充說明：計資中心經評估後，暫無採購該軟體之規劃。本館於 108 年舉辦「運用 LaTeX 寫作」課程，並於 109 年撰文「CERN ROOT 資料分析工具基本介紹」，指引學生利用公開取用 LaTeX 工具進行論文寫作。)</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

貳、業務簡介

(一) 單位業務簡介

本校為臺灣最具規模、研究領域最完整、國際能見度最高的大學，因應陸續新設學院與系所學門、科技快速發展與需求轉變，圖書館屬本校教學與研究生態的一環，在近期校務發展整體規劃 iNTU 四大方向：發展革新、人才培育、留才攬才及國際連結框架下，圖書館發展朝向涵蓋資源面、技術面、服務面、空間面及全球化五個方向，擬定發展策略及執行方式，以提升館藏質量及專業服務水準為目標，擴大國際合作結盟、參與國際學術組織並爭取主導權、提升國際能見度，朝向打造華人頂尖、世界一流的知識學習中心，提供卓越的圖書資訊服務與優質的多元自主學習研究環境。請參見圖書館網站：<https://www.lib.ntu.edu.tw/>。

現行圖書館組織由圖書資訊學系陳光華教授擔任館長，聘任唐牧群教授擔任副館長，依據業務屬性設置 12 組，另設置館長室負責各項業務溝通協調事宜，並由各學院推派教師及學生代表組成全校圖書委員會協助推展圖書館業務，共同組成圖書資訊專業服務團隊，透過組織架構之水平與垂直脈絡，考量部門的業務差異性，進行有效之溝通與人性化管理，營造有利於前瞻性與競爭力的文化，促使機構各部門協作，完成共同任務，達成既定目標。

各組業務介紹：

組別	主要業務	組別	主要業務
採訪編目組	辦理各類型資料之徵集、交贈、分類、編目、書目資料維護以及館藏經費管理等業務。	校史館營運組	辦理校史館參觀導覽、推廣行銷、校史徵集分享及臺大博物館群營運等業務。
閱覽組	辦理閱覽、讀者服務、館際合作、館藏流通及學位論文徵集等業務。	社會科學資源服務組	負責社會科學院辜振甫先生紀念圖書館、法律學院圖書館，以及徐州路閉架書庫之營運，提供各項相關服務。
典藏服務組	辦理館藏維護管理及自動化書庫服務中心營運等業務，並提供相關服務。	醫學資源服務組	負責醫學圖書館之營運，提供醫學資訊與服務，以支援教學研究。
學科服務組	辦理參考諮詢、利用指導、支援教師教學研究及系所聯繫等業務。	研究支援組	支援本校學術研究發展，運用數據分析和資訊視覺化，提供校內教師研究領域網絡分析服務及院系學術研究力分析服務。
特藏組	辦理中外文善本資料、線裝書、地區研究資料、校史資料、特藏文庫等之徵集、典藏、閱覽及推廣等業務。	系統資訊組	辦理圖書資訊自動化系統、資訊設備與網路設施之管理維護工作。
推廣服務組	辦理參訪導覽、推廣活動、文宣與出版品編製等業務。	行政組	辦理預算編列、財產管理、館舍安全維護與清潔綠美化，以及公文收發等業務。
館長室	協助館長規劃、綜理並督導執行本館各項業務。		

參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況																		
1	財務面	開源 節流 執行率	(1)增加財源及資源	<ul style="list-style-type: none"> ■ 受贈館藏數量與價值 ■ 增加自籌經費 ■ 紀念品製作與販售 ■ 募款訊息刊載與回饋 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 徵集贈書與政府出版品 ■ 辦理他單位委託有償書目服務 ■ 提高圖書館場地租借率 ■ 增加紀念品販售種類 ■ 透過訊息渠道揭載指定募款資訊、設立小額募款設備平台，並有回饋捐款人利用本館資源優惠等致謝措施 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主動徵集政府部門出版資料，本館為政府出版品寄存館並收錄電子版本，透過館際合作關係與國內外學術單位交換贈送；平均每年接受贈書逾40,000冊。 ■ 積極主動徵集名家學者贈書，獲得洪祖培教授(5,000冊)、李亦園院士(3,200冊)、柯慶明教授(3,000冊)、楊燕飛教授(2,000冊)、楊肅獻教授(1,000冊)等贈藏。 ■ 提供國內外各單位書目服務，包括MARC檔書目處理及格式轉換、提供MARC書目紀錄等，為圖書館創造營收；106年至109年總計處理51,042筆書目，為本館創收經費新臺幣306,252元。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>書目服務筆數</td> <td>13,943</td> <td>13,450</td> <td>11,816</td> <td>11,833</td> <td>51,042</td> </tr> <tr> <td>總計金額</td> <td>\$83,658</td> <td>\$80,700</td> <td>\$70,896</td> <td>\$70,998</td> <td>\$306,252</td> </tr> </tbody> </table>	項目	106年	107年	108年	109年	合計	書目服務筆數	13,943	13,450	11,816	11,833	51,042	總計金額	\$83,658	\$80,700	\$70,896	\$70,998	\$306,252
			項目	106年	107年	108年	109年	合計																
			書目服務筆數	13,943	13,450	11,816	11,833	51,042																
總計金額	\$83,658	\$80,700	\$70,896	\$70,998	\$306,252																			
(2)擴增珍貴館藏	<ul style="list-style-type: none"> ■ 受贈珍貴手稿與資料數量/價值 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提出維護典藏計畫以強化捐贈者意願 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 積極與校內外人士連絡，訪求重要手稿與資料入藏本館，106至109年捐贈珍貴資料13,842餘冊/件(附件2)。 																					
(3)合作數位化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 獲得支援經費 ■ 數位化數量 ■ 資料庫建置數量 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 採用對方支援經費、館方提供技術及內容等方式進行合作 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 擬訂具吸引力的合作數位化計畫，完成合作協議書簽訂，獲文化部及客委會經費合計1,071萬元。 ■ 106至109年共完成6項合作數位化計畫，總計26,813筆詮釋資料、894,219影幅；各年度合作數位化資料(附件3)。 																					

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況																				
			(4) 擲節支出	<ul style="list-style-type: none"> ■ 聯盟採購與合作編目效益 ■ 節能省電成效 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 參與國內合作聯盟共同採購與合作編目 ■ 執行館舍節能省電措施。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 積極參與多項國內合作聯盟，包括： <ol style="list-style-type: none"> 1. 參與「全國學術電子資訊資源共享聯盟」，期刊及資料庫採購透過該聯盟與電子資源出版社談判議價，議得漲幅低於實際漲幅。 2. 加入「臺灣學術電子書暨資料庫聯盟」，與80多所大專校院及研究機構共購共享電子書，教育部平均每年補助8千800萬元，本校每年支付170萬元可擁有1萬冊永久使用中西文優質學術電子書。 3. 加入「數位化論文典藏聯盟」，與其他圖書館共建共享美加地區數位化博碩士論文資源，本校每年購置約150冊數位化論文，即能使用所有成員館歷年個別購置的論文資源逾26萬篇。 4. 參與「臺灣 OCLC 管理成員館聯盟」，擲節編目工具購置經費。每年西文館藏更新下載使用數據量平均為 20,689 筆，1 年約可省下 315 萬元之處理成本。 ■ 執行多項節水節電措施： <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃高峰/離峰時段節電計畫，持續汰換老舊耗能燈具；配合季節及室外溫度彈性調整空調設定，利用 TAB 性能調適以達儲冰融冰之最佳化運轉狀態，有效減省尖峰時段用電。 2. 109 年汰換特藏善本書庫老舊空調箱為高效恆溫恆濕節能系統，節電效率達六成以上。 																				
2	服務對象面	提升服務品質 了解顧客滿意度的做法	(1) 培養資訊素養能力	<ul style="list-style-type: none"> ■ 課程數量 ■ 參加人次 ■ 課程滿意度 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定期辦理圖書館利用講習 ■ 辦理各類圖書館資源介紹課程 ■ 製作數位學習課程 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 辦理圖書館利用講習、學習課程等活動，每年至少辦理 24 場次。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>課程數量</td> <td>79</td> <td>59</td> <td>70</td> <td>61</td> </tr> <tr> <td>參加人次</td> <td>1,737</td> <td>2,308</td> <td>2,219</td> <td>1,609</td> </tr> <tr> <td>滿意度</td> <td>97%</td> <td>94%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	106年	107年	108年	109年	課程數量	79	59	70	61	參加人次	1,737	2,308	2,219	1,609	滿意度	97%	94%	100%	100%
項目	106年	107年	108年	109年																						
課程數量	79	59	70	61																						
參加人次	1,737	2,308	2,219	1,609																						
滿意度	97%	94%	100%	100%																						
				<ul style="list-style-type: none"> ■ 發表文章數 ■ 部落格點擊次數 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定期增加參考服務部落格內容 ■ 持續廣邀校內外專業人士發表文章，提昇部落格之質與量 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 每年至少增加 25 篇部落格文章。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>發表文章數</td> <td>46</td> <td>90</td> <td>68</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>點擊次數</td> <td>647,231</td> <td>772,004</td> <td>921,772</td> <td>1,076,262</td> </tr> </tbody> </table>	項目	106年	107年	108年	109年	發表文章數	46	90	68	84	點擊次數	647,231	772,004	921,772	1,076,262					
項目	106年	107年	108年	109年																						
發表文章數	46	90	68	84																						
點擊次數	647,231	772,004	921,772	1,076,262																						
				<ul style="list-style-type: none"> ■ 參考諮詢次數 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 強化及深化參考諮詢服務 ■ 提供電話、email、社群媒 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 參考諮詢次數每年 12,000 次以上。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>參考諮詢次數</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	項目	106年	107年	108年	109年	參考諮詢次數														
項目	106年	107年	108年	109年																						
參考諮詢次數																										

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況																							
						參考諮詢次數	69,765	54,377	46,495	44,013																			
					體等多元諮詢服務管道 ■ 提供深度諮詢服務	■ 接待引導參觀與利用指導每年計 10,000 人次以上。																							
		(2)型塑圖書館	■ 參加人次 ■ 舉辦場次 ■ 影片數量	■ 透過與圖書館的多元接觸及影片介紹，增進本校師生瞭解圖書館各項服務。 ■ 策劃利用指導及活動，營造圖書館專業形象。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>參加人次</td> <td>11,904</td> <td>11,068</td> <td>13,819</td> <td>11,465</td> </tr> <tr> <td>舉辦場次</td> <td>478</td> <td>464</td> <td>502</td> <td>319</td> </tr> </tbody> </table>					項目	106年	107年	108年	109年	參加人次	11,904	11,068	13,819	11,465	舉辦場次	478	464	502	319					
項目	106年	107年	108年	109年																									
參加人次	11,904	11,068	13,819	11,465																									
舉辦場次	478	464	502	319																									
					■ 館藏展覽藝文活動每年平均 10 場。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>參加人次</td> <td>50,249</td> <td>47,365</td> <td>33,323</td> <td>46,173</td> </tr> <tr> <td>舉辦場次</td> <td>244</td> <td>263</td> <td>238</td> <td>231</td> </tr> </tbody> </table>					項目	106年	107年	108年	109年	參加人次	50,249	47,365	33,323	46,173	舉辦場次	244	263	238	231				
項目	106年	107年	108年	109年																									
參加人次	50,249	47,365	33,323	46,173																									
舉辦場次	244	263	238	231																									
					■ 拍攝圖書館形象短片。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>短片名稱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>106</td> <td>圖書館館員的日常問答-87%的無差別訪談</td> </tr> <tr> <td>107</td> <td>國立臺灣大學圖書館 ASRS 自動化書庫形象影片</td> </tr> <tr> <td>108</td> <td>臺大圖書館遷館 20 周年紀念影片</td> </tr> <tr> <td>109</td> <td>臺大圖書館遷館 20 周年五位館長訪談影片</td> </tr> </tbody> </table>					年度	短片名稱	106	圖書館館員的日常問答-87%的無差別訪談	107	國立臺灣大學圖書館 ASRS 自動化書庫形象影片	108	臺大圖書館遷館 20 周年紀念影片	109	臺大圖書館遷館 20 周年五位館長訪談影片									
年度	短片名稱																												
106	圖書館館員的日常問答-87%的無差別訪談																												
107	國立臺灣大學圖書館 ASRS 自動化書庫形象影片																												
108	臺大圖書館遷館 20 周年紀念影片																												
109	臺大圖書館遷館 20 周年五位館長訪談影片																												
		(3)支援教學與研究	■ 系所教師約課 ■ 教師滿意度	■ 主動聯繫積極推廣約課服務 ■ 依據教師課程需求提供客製化內容服務	■ 每年至少提供 50 場教師約課服務，提供教學研究資源工具介紹。																								
			■ 新書閱選次數 ■ 新書閱選冊數	■ 主動提供教師新書資訊協助選書作業。 ■ 運用新書閱選方式加速取得國內及大陸地區新書取得時間。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>課程數量</td> <td>152</td> <td>160</td> <td>188</td> <td>154</td> </tr> <tr> <td>參加人次</td> <td>3,172</td> <td>3,175</td> <td>5,543</td> <td>4,056</td> </tr> <tr> <td>滿意度</td> <td>100%</td> <td>97%</td> <td>98%</td> <td>97%</td> </tr> </tbody> </table>					項目	106年	107年	108年	109年	課程數量	152	160	188	154	參加人次	3,172	3,175	5,543	4,056	滿意度	100%	97%	98%	97%
項目	106年	107年	108年	109年																									
課程數量	152	160	188	154																									
參加人次	3,172	3,175	5,543	4,056																									
滿意度	100%	97%	98%	97%																									
			■ 分析領域件數 ■ 師生諮詢次	■ 利用引文資料庫提供領域分析	■ 新書閱選每年至少 1,800 冊。																								
					<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>閱選次數</td> <td>30</td> <td>25</td> <td>31</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>閱選冊數</td> <td>4,175</td> <td>4,265</td> <td>3,809</td> <td>3,703</td> </tr> </tbody> </table>					項目	106年	107年	108年	109年	閱選次數	30	25	31	34	閱選冊數	4,175	4,265	3,809	3,703					
項目	106年	107年	108年	109年																									
閱選次數	30	25	31	34																									
閱選冊數	4,175	4,265	3,809	3,703																									
					■ 除醫學圖書館長期提供醫學院研究競爭力統計外，本館自 107 年成立研究支援組，提供社會網絡分析、資料視覺化及發展趨勢預測服務，自 108 年起積極舉辦工作坊、參加系所會議、並受邀於專業會																								

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況																													
				數 ■ 服務介紹次數		<p>議向同道介紹此新創服務。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>分析領域件數</td> <td>110</td> <td>119</td> <td>176</td> <td>154</td> </tr> <tr> <td>師生諮詢次數</td> <td>N/A</td> <td>32</td> <td>72</td> <td>84</td> </tr> <tr> <td>服務介紹次數</td> <td>64</td> <td>81</td> <td>131</td> <td>84</td> </tr> </tbody> </table>	項目	106年	107年	108年	109年	分析領域件數	110	119	176	154	師生諮詢次數	N/A	32	72	84	服務介紹次數	64	81	131	84									
項目	106年	107年	108年	109年																															
分析領域件數	110	119	176	154																															
師生諮詢次數	N/A	32	72	84																															
服務介紹次數	64	81	131	84																															
		(4)提升館藏資源利用	<ul style="list-style-type: none"> ■ 國內外館際合作服務量 ■ 借閱實體/電子書冊數 ■ 館藏利用指引數量 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 擴增學術文獻傳遞服務 ■ 推廣館藏資訊，舉辦閱讀分享活動 ■ 評估增加讀者借閱冊數 ■ 提供館藏利用相關主題推介 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 與國內外圖書館及資料單位進行各項館際合作互借互印業務，每年至少完成 25,000 冊/件，各項館際合作服務統計(附件 4)。 ■ 讀者每年借閱實體書及電子書至少 4,000,000 冊，借閱冊數如下： <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>實體書</td> <td>318,599</td> <td>292,763</td> <td>249,094</td> <td>222,106</td> </tr> <tr> <td>電子書</td> <td>4,616,972</td> <td>4,587,717</td> <td>4,261,965</td> <td>4,334,945</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,935,571</td> <td>4,880,480</td> <td>4,511,059</td> <td>4,557,051</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ■ 增加專題介紹或主題書目，指引讀者利用各類館藏。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館藏利用指引(篇數)</td> <td>199</td> <td>334</td> <td>564</td> <td>345</td> </tr> </tbody> </table>	項目	106年	107年	108年	109年	實體書	318,599	292,763	249,094	222,106	電子書	4,616,972	4,587,717	4,261,965	4,334,945	合計	4,935,571	4,880,480	4,511,059	4,557,051	項目	106年	107年	108年	109年	館藏利用指引(篇數)	199	334	564	345
項目	106年	107年	108年	109年																															
實體書	318,599	292,763	249,094	222,106																															
電子書	4,616,972	4,587,717	4,261,965	4,334,945																															
合計	4,935,571	4,880,480	4,511,059	4,557,051																															
項目	106年	107年	108年	109年																															
館藏利用指引(篇數)	199	334	564	345																															
			■ 館藏增加數量	<ul style="list-style-type: none"> ■ 徵集豐富館藏 ■ 購置多元資源 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 依系所教學研究需求積極徵集館藏，106-109 年各主要類型資源均逐年成長，平均每年增加館藏資源逾 13 萬冊/件。 ■ 配合教學研究方向進行館藏發展，截至 109 年底，本館總館藏量約 830 萬餘件，包括一般圖書(含裝訂期刊)431 萬餘冊、電子書 344 萬餘種、多媒體資料(含地圖、DVD、VCD、錄音帶、錄影帶、微縮影片等)57 萬餘件等；期刊(含電子期刊)資源 132,132 種、資料庫 611 種；為國內各學術圖書館館藏之冠，全方位支援學習暨教學研究。 																														
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 特藏出版品數量 ■ 特藏資源數位化數量 ■ 特藏資料庫建置數量 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特藏資源整理與出版 ■ 特藏資源之數位典藏建置 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建置特藏文庫/手稿書目清單，平均每年 3 種。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>數量</th> <th>特藏文庫/手稿書目清單</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>106</td> <td>2</td> <td>馬廷英教授文庫、素木文庫</td> </tr> <tr> <td>107</td> <td>7</td> <td>文藝列車、田中文庫、杜聰明文庫、鄭騫教授贈藏書目、顧獻樑教授手稿資料、鄭清茂教授</td> </tr> </tbody> </table>	年度	數量	特藏文庫/手稿書目清單	106	2	馬廷英教授文庫、素木文庫	107	7	文藝列車、田中文庫、杜聰明文庫、鄭騫教授贈藏書目、顧獻樑教授手稿資料、鄭清茂教授																					
年度	數量	特藏文庫/手稿書目清單																																	
106	2	馬廷英教授文庫、素木文庫																																	
107	7	文藝列車、田中文庫、杜聰明文庫、鄭騫教授贈藏書目、顧獻樑教授手稿資料、鄭清茂教授																																	

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況																																																									
				■ 數位化館藏使用量		<table border="1"> <tr> <td></td> <td></td> <td>手稿資料、日治時期永代借地權史料</td> <td></td> </tr> <tr> <td>108</td> <td>1</td> <td>金恆杰教授手稿資料</td> <td></td> </tr> <tr> <td>109</td> <td>5</td> <td>潮州老源正興班、女史無國界(簡扶育攝影作品)、臺灣溫泉主題典藏、蕃人調查表、蕃人所要地調查書</td> <td></td> </tr> </table> <p>■ 特藏相關出版品，平均每年 1 種。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>出版品</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>106</td> <td>國立臺灣大學圖書館典藏琉球關係史料集成 第四卷</td> </tr> <tr> <td>107</td> <td>國立臺灣大學圖書館典藏琉球關係史料集成 第五卷 國立臺灣大學圖書館典藏平家物語音譜本：第一卷 平家物語節附語り本</td> </tr> <tr> <td>108</td> <td>國立臺灣大學圖書館田中文庫植物圖譜(再版)</td> </tr> <tr> <td>109</td> <td>國立臺灣大學圖書館典藏琉歌大觀 第一卷</td> </tr> </tbody> </table> <p>■ 進行特藏資源數位化，平均每年 60,000 筆影像檔/聲音檔。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>106</th> <th>107</th> <th>108</th> <th>109</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>檔案數</td> <td>566,442</td> <td>374,641</td> <td>292,841</td> <td>228,591</td> </tr> </tbody> </table> <p>■ 新增特藏資料庫，平均每年 2 種。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>數量</th> <th>特藏資料庫</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>106</td> <td>2</td> <td>馬廷英教授文庫、國際華語研習所史料</td> </tr> <tr> <td>107</td> <td>3</td> <td>文藝列車、田中文庫、日治時期永代借地權史料</td> </tr> <tr> <td>108</td> <td>6</td> <td>特藏地圖、臺靜農教授手稿、臺北帝國大學卒業論文、臺大學士論文、臺灣堡圖、五萬分一蕃地圖</td> </tr> <tr> <td>109</td> <td>6</td> <td>女史無國界(簡扶育攝影作品)、社團刊物、臺灣溫泉主題典藏、特藏臺灣舊籍、日治時期臺灣期刊、校史資料</td> </tr> </tbody> </table> <p>■ 數位化館藏使用量，年度瀏覽量 100,000 次以上。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>瀏覽量</td> <td>133,721</td> <td>137,105</td> <td>176,496</td> <td>192,847</td> </tr> </tbody> </table>			手稿資料、日治時期永代借地權史料		108	1	金恆杰教授手稿資料		109	5	潮州老源正興班、女史無國界(簡扶育攝影作品)、臺灣溫泉主題典藏、蕃人調查表、蕃人所要地調查書		年度	出版品	106	國立臺灣大學圖書館典藏琉球關係史料集成 第四卷	107	國立臺灣大學圖書館典藏琉球關係史料集成 第五卷 國立臺灣大學圖書館典藏平家物語音譜本：第一卷 平家物語節附語り本	108	國立臺灣大學圖書館田中文庫植物圖譜(再版)	109	國立臺灣大學圖書館典藏琉歌大觀 第一卷	年度	106	107	108	109	檔案數	566,442	374,641	292,841	228,591	年度	數量	特藏資料庫	106	2	馬廷英教授文庫、國際華語研習所史料	107	3	文藝列車、田中文庫、日治時期永代借地權史料	108	6	特藏地圖、臺靜農教授手稿、臺北帝國大學卒業論文、臺大學士論文、臺灣堡圖、五萬分一蕃地圖	109	6	女史無國界(簡扶育攝影作品)、社團刊物、臺灣溫泉主題典藏、特藏臺灣舊籍、日治時期臺灣期刊、校史資料	項目	106年	107年	108年	109年	瀏覽量	133,721	137,105	176,496	192,847
		手稿資料、日治時期永代借地權史料																																																													
108	1	金恆杰教授手稿資料																																																													
109	5	潮州老源正興班、女史無國界(簡扶育攝影作品)、臺灣溫泉主題典藏、蕃人調查表、蕃人所要地調查書																																																													
年度	出版品																																																														
106	國立臺灣大學圖書館典藏琉球關係史料集成 第四卷																																																														
107	國立臺灣大學圖書館典藏琉球關係史料集成 第五卷 國立臺灣大學圖書館典藏平家物語音譜本：第一卷 平家物語節附語り本																																																														
108	國立臺灣大學圖書館田中文庫植物圖譜(再版)																																																														
109	國立臺灣大學圖書館典藏琉歌大觀 第一卷																																																														
年度	106	107	108	109																																																											
檔案數	566,442	374,641	292,841	228,591																																																											
年度	數量	特藏資料庫																																																													
106	2	馬廷英教授文庫、國際華語研習所史料																																																													
107	3	文藝列車、田中文庫、日治時期永代借地權史料																																																													
108	6	特藏地圖、臺靜農教授手稿、臺北帝國大學卒業論文、臺大學士論文、臺灣堡圖、五萬分一蕃地圖																																																													
109	6	女史無國界(簡扶育攝影作品)、社團刊物、臺灣溫泉主題典藏、特藏臺灣舊籍、日治時期臺灣期刊、校史資料																																																													
項目	106年	107年	108年	109年																																																											
瀏覽量	133,721	137,105	176,496	192,847																																																											
			(5)提升圖	■ 系統建置完	■ 建置雲端圖書館自動化系	■ 完成雲端圖書館自動化系統建置，提供單一整合館藏資源查詢平臺																																																									

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況																			
			書館服務效能	成率 ■ API 開發 ■ 架構 NTU Scholars 系統平台 ■ 網路效能	統 ■ 應用 API 與本館相關系統同步進行資料的互通，貼近讀者使用習慣並簡化作業流程 ■ 整合本校研究人員檔案資料庫，便利更新與維護個人資訊 ■ 優化實體和無線網路佈線架構	■ 完成開發 API 應用服務，優化讀者服務： <ul style="list-style-type: none"> 悠遊卡繳費情形與賠書計價資訊即時更新至雲端圖書館自動化系統讀者檔。 行動 APP 加值服務：提供 Beacon 藍牙定位與館藏指引服務。 讀者借閱紀錄與空間借用資訊透過 LINE 訊息推播服務，主動寄發讀者需要之訊息。 ■ 建置 NTU Scholars，引用外部 API 介接國際指標，與國際接軌。 ■ 增進網路品質，優化讀者服務： <ul style="list-style-type: none"> 建立網路異常通報流程，即時處理及回應。 強化圖書館無線網路訊號。 解決無線網路訊號遮蔽和干擾問題。 完成圖書館 2 至 5 樓分層、分區建置資訊箱，優化網路線路品質。 																			
		(6)營造多元互動讀者空間	■ 進館人次 ■ 研究小間及討論室使用人次	■ 調整既有館舍空間 ■ 強化以使用者為導向之館舍空間利用 ■ 啟用自動化書庫服務中心 ■ 啟用醫圖空間改造後之新閱覽空間	■ 每年全館至少 200 萬進館人次。 ■ 每年至少 20,000 人次使用研究小間及討論室服務。 <table border="1" data-bbox="1227 778 2078 1018"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>進館人次</td> <td>2,708,143</td> <td>2,790,766</td> <td>2,741,824</td> <td>2,120,363</td> </tr> <tr> <td>研究小間使用人次</td> <td>3,289</td> <td>2,096</td> <td>2,361</td> <td>2,636</td> </tr> <tr> <td>討論室使用人次</td> <td>21,740</td> <td>31,545</td> <td>35,365</td> <td>33,368</td> </tr> </tbody> </table> ■ 醫圖新閱覽空間啟用後，每年至少有 12 萬進館人次。	項目	106年	107年	108年	109年	進館人次	2,708,143	2,790,766	2,741,824	2,120,363	研究小間使用人次	3,289	2,096	2,361	2,636	討論室使用人次	21,740	31,545	35,365	33,368
項目	106年	107年	108年	109年																					
進館人次	2,708,143	2,790,766	2,741,824	2,120,363																					
研究小間使用人次	3,289	2,096	2,361	2,636																					
討論室使用人次	21,740	31,545	35,365	33,368																					
		(7)提升本校學術影響能見度	■ 收錄資料量 ■ 使用統計	■ 建置本校「臺大學術典藏」系統(NTU Scholars)，整理與集中呈現本校研究人員著作及各類學術研究資料 ■ 定期聯繫已建置個人資料教師協助更新 ■ 主動新增新進研究人員資料 ■ 建立學者 ORCID 檔案庫	■ 研究人員建置個人學術檔案完成率為 100%。 ■ 升級系統版本，與世界機構典藏系統密切接軌；更新系統功能便利本校師生上傳資料。 ■ 建置以研究者為系統重心的平台，並結合 ORCID 為作者識別。 ■ 每年量化指標：資料量 8,000 筆以上；系統瀏覽次數 60 萬次以上。 <table border="1" data-bbox="1227 1281 1966 1401"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>資料量</td> <td>83,717</td> <td>30,979</td> <td>80,597</td> </tr> <tr> <td>瀏覽次數</td> <td>62,315</td> <td>747,632</td> <td>1,386,482</td> </tr> </tbody> </table>	項目	107年	108年	109年	資料量	83,717	30,979	80,597	瀏覽次數	62,315	747,632	1,386,482								
項目	107年	108年	109年																						
資料量	83,717	30,979	80,597																						
瀏覽次數	62,315	747,632	1,386,482																						

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況																				
					有效連結學者與研究成果，與國際學術活動接軌 ■ 與 Scopus 資料庫進行資料介接，定期更新本校研究者著作資料	註：「臺大學術典藏」系統於 107 年底上線																				
			(8)記錄與推廣校園文化資產	<ul style="list-style-type: none"> ■ 校園口述歷史訪談人次與篇數 ■ 辦理博物館群共同推廣活動數量 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 約訪深知臺大歷史故事的人士，並徵求校史文物以供典藏與分享 ■ 辦理臺大博物館群暑期兒童學習體驗營 ■ 杜鵑花節、校慶期間辦理博物館群定時導覽 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 口述歷史訪談部份，除與牙醫專業學院、土木系合作外，亦訪問校史特定主題相關人物，目標 4 年內至少訪問 15 位人士，並完成 12 篇口訪文章。 ■ 推廣活動部份，除每年暑假辦理 3 梯次全日博物館群兒童學習體驗營外，亦於校定節慶辦理至少 6 梯次博物館群走訪與校園文化踏查的定時導覽。106-109 年執行成果： <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>訪談人次</td> <td>29</td> <td>2</td> <td>9</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>訪談篇數</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>推廣活動場次</td> <td>22</td> <td>20</td> <td>21</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	項目	106年	107年	108年	109年	訪談人次	29	2	9	16	訪談篇數	4	1	5	5	推廣活動場次	22	20	21	17
項目	106年	107年	108年	109年																						
訪談人次	29	2	9	16																						
訪談篇數	4	1	5	5																						
推廣活動場次	22	20	21	17																						
3	法規及行政流程面	法規說寫作一致 業務流程管理及精實化 單位內外橫向業務協調管理	(1)精簡讀者服務流程	<ul style="list-style-type: none"> ■ 滿意度 ■ 讀者意見回應人次 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 透過圖書館線上服務系統提供快捷的讀者端及管理端流程 ■ 透過社群平台及讀者意見箱多樣化管道進行有效率的雙向溝通 ■ 定期檢討修訂讀者服務及標準作業程序 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供空間管理系統、圖書推薦服務、讀者意見箱等多元線上服務系統，便利讀者線上申請及館員後台管理。 ■ 檢視讀者服務各項業務作業流程，進行與實際作業情形差異性檢討並提出改善措施。 ■ 透過本館 110 年使用者意見調查得知，整體而言，讀者在環境、服務面向滿意度高達 9 成，在業務電腦化亦有逾 85% 的滿意度，顯示獲得高度肯定。(附件 5) <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>環境</th> <th>服務</th> <th>業務電腦化</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>滿意度</td> <td>91%</td> <td>91%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ■ 106-109 年讀者意見回應人次如下：(包含讀者意見箱、FB、PTT、參考部落格等讀者意見回應) <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>106</th> <th>107</th> <th>108</th> <th>109</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人次</td> <td>363</td> <td>426</td> <td>368</td> <td>433</td> </tr> </tbody> </table>	項目	環境	服務	業務電腦化	滿意度	91%	91%	85%	年度	106	107	108	109	人次	363	426	368	433		
項目	環境	服務	業務電腦化																							
滿意度	91%	91%	85%																							
年度	106	107	108	109																						
人次	363	426	368	433																						
			(2)基礎建設支援	<ul style="list-style-type: none"> ■ e 化成果清單 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 借閱證申請流程線上化 ■ 尋書流程線上化 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 彙整並分析各項業務操作流程。 ■ 設計線上申請表單並改善提交流程，106-109 年期間 e 化成果計有 																				

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況																				
			服務	<ul style="list-style-type: none"> ■ e化成長率 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 空間管理流程線上化 ■ 違規讀者進出館管控自動化 	<p>7個系統：尋書登記系統線上化、擴展校外人士換證系統、線上調閱系統、圖書代借系統、借書證線上申請系統、空間預約暨管理系統、讀者違規系統自動化管控。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 介接各個系統資源取代紙本流程，提供自動化更新系統狀態及審核服務。106-109年e化後的讀者利用情形： <table border="1"> <thead> <tr> <th>e化成果</th> <th>106年</th> <th>107年</th> <th>108年</th> <th>109年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>圖書代借申請件數</td> <td>4,011</td> <td>4,316</td> <td>3,795</td> <td>3,828</td> </tr> <tr> <td>調閱服務件數</td> <td>2,145</td> <td>2,586</td> <td>2,630</td> <td>2,520</td> </tr> <tr> <td>空間預約人數</td> <td>21,518</td> <td>31,358</td> <td>35,202</td> <td>35,220</td> </tr> </tbody> </table>	e化成果	106年	107年	108年	109年	圖書代借申請件數	4,011	4,316	3,795	3,828	調閱服務件數	2,145	2,586	2,630	2,520	空間預約人數	21,518	31,358	35,202	35,220
e化成果	106年	107年	108年	109年																						
圖書代借申請件數	4,011	4,316	3,795	3,828																						
調閱服務件數	2,145	2,586	2,630	2,520																						
空間預約人數	21,518	31,358	35,202	35,220																						
		(3)整合傳播資源與增益合作業務	<ul style="list-style-type: none"> ■ 推播訊息篇數 ■ 跨單位辦理場次 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 與本校多媒體推播、報名系統整合訊息及報名 ■ 跨單位辦理推廣活動並建立標準作業流程 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 整合推播訊息即時更新作業流程，106-109年推播訊息篇數：(包含電子新聞、校園公佈欄、校訊、臺大報名系統等本校多媒體之訊息推播) <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>106</th> <th>107</th> <th>108</th> <th>109</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>推播訊息篇數</td> <td>407</td> <td>545</td> <td>461</td> <td>564</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ■ 每年辦理至少2場跨單位活動。106-109年辦理情形： <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>106</th> <th>107</th> <th>108</th> <th>109</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>跨單位辦理場次</td> <td>20</td> <td>16</td> <td>15</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	年度	106	107	108	109	推播訊息篇數	407	545	461	564	年度	106	107	108	109	跨單位辦理場次	20	16	15	8	
年度	106	107	108	109																						
推播訊息篇數	407	545	461	564																						
年度	106	107	108	109																						
跨單位辦理場次	20	16	15	8																						
		(4)提升館藏管理效能	<ul style="list-style-type: none"> ■ 節省典藏空間 ■ 精簡上架人力 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新增自動化書庫高密度典藏空間 ■ 採用自動化書庫倉儲管理方式 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 107年底啟用自動化書庫，為本校增加至少120萬冊以上的高密度典藏空間，藏書能力達傳統書架五倍之多，大幅改善圖書架位不足問題。截至109年底已入庫逾80萬冊圖書，有效舒解藏書空間壓力。 ■ 透過自動倉儲管理方式，可於30分鐘內完成歸架250本書，效率高達人工作業十倍之多，大幅精簡上架、整架、盤點等成本。 																					
4	人力資源及	人力資源學習成長	(1)提升專業知能	<ul style="list-style-type: none"> ■ 教育訓練人次/場次 ■ 進修人次 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 辦理館內各項專業主題在職教育訓練 ■ 鼓勵同仁發表實務專業經驗 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 邀請學者專家來館演講，提供技術、讀者及行政等面向訓練課程，106至109年間共舉辦18場「知識饗宴」，總計有839人次參加。 ■ 充分提供同仁專業進修機會並核以公假，包含學位進修與國內外短期選修課程，計有8人次申請。研訓後並安排心得分享與意見交流。 																				

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況
	學習成長面		(2)擴增專業研習領域	<ul style="list-style-type: none"> ■ 研習會議場次 ■ 研習同仁人數 ■ 發表論文或受邀演講統計 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 與外單位合作舉辦研討會/訓練課程 ■ 提供同仁參加館外相關研討會議及訓練課程 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 與外單位合作共同辦理相關領域專業研討會或研習課程，106至109年共舉辦42場次，與會人員共2,203人次。 ■ 本館圖書館專業知識向來為國內各校圖書館徵詢的對象，同仁受邀於國內外研討會及學術期刊發表文章、專題演講等共28人次。 ■ 傳達圖書資訊領域相關專業活動及會議資訊，指派並輔以公假公費參加研討會議、國際聯盟/合作組織年會、圖書館學會暑期研習班等活動，每年平均188人次；106至109年間選派同仁公費公假至國外觀摩學習計有32人次。
			(3)發行專業刊物文宣	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電子報數量 ■ 參與編製撰寫同仁數量 ■ 圖書館利用指導文宣定期更新 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 發行「圖書館館訊」、「醫圖電子報」、「臺灣原住民族圖書資訊中心電子報」等定期專業刊物 ■ 推廣圖書館利用指導文宣 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 每年發行「圖書館館訊」、「醫圖電子報」、「臺灣原住民族圖書資訊中心電子報」定期專業刊物共36期，同仁撰寫報導比例為86%。 ■ 每年出版及更新學生版與教師版圖書館利用手冊，並持續推出特定主題文宣，如特藏資源簡介、臺大學術典藏宣傳摺頁及使用手冊等。
			(4)培養多元專長	<ul style="list-style-type: none"> ■ 輪調人數 ■ 實習人數 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 配合學校職員職務輪調要點辦理輪調作業 ■ 受理他單位實習申請 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 為鼓勵同仁增進職務歷練與專長，每年依本校職務輪調要點與精神安排同仁調任，106至109年期間同仁輪調計70人次。 ■ 為善盡社會教育責任培養圖書資訊人才，增強同道間合作關係，每年提供國內、國外圖書資訊相關系所學生實習機會，輔導每位學生實習時數80至160小時，106至109年期間總共提供30實習人次，總實習時數3,200小時。
5	與校務目標連結面	本校中程校務發展計畫執行效益考評	(1) 資源面	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新進館藏資源數量 ■ 特藏資料數位化建置 ■ 開發紀念品 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 資源購置最佳化 ■ 特藏資料數位化與合作出版 ■ 拓展營運資源 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 透過主動徵集政府出版品、名家學者贈藏、與國內外學術單位交換贈送等管道，每年新進館藏資源達13萬冊/件以上。 ■ 爭取公部門經費補助或委託計畫，進行特藏資料數位化，106至109年完成6項計畫，總計26,813筆詮釋資料、894,219影幅。與國內外學者合作編輯特藏出版品5種。 ■ 開發具本館特藏元素的紀念商品，106至109年共推出34種。
			(2) 技術面	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提升圖書館服務效能 ■ 基礎建設支援服務 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 開發延伸應用服務 ■ 運用大數據分析提供有效資訊 ■ 提升研究服務品質 ■ 強化資訊安全設備環境 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 完成雲端圖書館自動化系統建置，已於107年10月正式上線。 ■ 完成開發API應用服務，簡化作業流程，提供讀者圖書館各項即時訊息。 ■ 改善本館網路品質，2至5樓分層分區建置資訊箱提升網路效能。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標 KPI	具體方案	年度執行狀況
			(3) 服務面	<ul style="list-style-type: none"> ■ 多元管道並簡化流程 ■ 支援教學與研究 ■ 紀錄/推廣校園文化資產 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 強化系所聯繫及讀者服務 ■ 打造多元自主學習環境 ■ 善盡人文關懷和社會責任 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提供多元友善服務管道簡化流程，包含線上辦證服務、行動支付、空間管理系統、圖書推薦服務、讀者意見箱、自助借書服務等。 ■ 依教師課程需求提供客製化圖書館利用指導課程、製作各類主題數位學習教材、定期增加參考服務部落格內容、於社群頻道推出一分鐘充电站等短片，提供讀者多元自主學習環境。 ■ 透過校園口述歷史訪談、徵集校史相關文物、辦理博物館學習體驗營與導覽等，積極記錄與推廣校園文化歷史資產。
			(4) 空間面	<ul style="list-style-type: none"> ■ 館舍空間以讀者使用為導向 ■ 館舍空間改造 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 創造空間新價值 ■ 永續館舍空間營運 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建置全國第一座圖書館自動化書庫並於 107 年 10 月正式啟用，即進行大規模館藏整理工作，得以釋出總館、各分館空間，以讀者使用為導向進行空間改造 ■ 醫學圖書館進行一至三期空間改造工程，第三期將於 111 年完成全館改造工程，每位讀者皆能依其需求選擇最適宜的空間。社會科學院辜振甫先生紀念圖書館二樓於 110 年改造為多功能空間，可依不同活動需求調整，大幅增加空間使用效益。 ■ 規劃期程有系統汰換本館已達使用年限之各項設備設施，確保館舍用電安全並維持良好運作，館舍得以永續營運使用，提供優質舒適的閱覽環境。
			(5) 全球化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 典藏本校學術研究成果 ■ 外籍師生服務 ■ 加入國際組織 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 提升本校學術產出國際能見度 ■ 建構圖書館雙語環境 ■ 擴大參與國際專業組織 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 建置本校「臺大學術典藏(NTU Scholars)」系統，於 107 年底上線，本校研究人員著作及各類學術研究資料得以集中呈現與連結，提升國際學術交流與能見度。107 至 109 年度累計資料量達 195,293 筆，瀏覽次數達 2,196,429 次。 ■ 建立友善雙語環境，開設英語講授圖書館利用課程，滿足外籍師生教學研究與學習的圖書資訊需求，落實本校國際化的目標。 ■ 與 Harvard University Libraries、Simmons University 等學術機構合作進行 RDMLA 數位課程中文化事宜，建立國際合作關係，使圖書館專業服務與國際接軌。 ■ 參與國際組織 OCLC，每年至少上傳本館中西文書目 1 萬筆至 OCLC WorldCat 書目資料庫，以推動國際書目交換與共建共享。

肆、共同評鑑項目(五大構面)

一、財務面

子構面	開源	
	單位問題發掘	單位改進策略
<p>(一)營運經費縮減</p> <p>隨著邁頂計畫於 106 年結束，本館可運用之業務營運經費大幅縮減。為永續經營圖書館，並持續提供優質服務與資源，需有財源以減輕財政壓力。</p>		<p>(一)加強自關財源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 於本校捐款網站刊登圖書館募款文宣，提高籌募資訊能見度；積極與捐款者保持聯繫，充份表達本館修繕與擴建需求。 2. 運用本館特色元素與豐沛資源開發多元紀念品項，每年推出新種類，106 至 109 年共推出 34 種紀念品，豐富紀念品選擇。106 年起新增網路商店線上選購，109 年增加至三處實體販售通路，拓展紀念品銷售管道。對於大量採購之需求單位，更提供特別優惠折扣。 3. 盤點館舍使用情形，適當增加展演活動場地與租借項目，打造藝文環境，以增加實質場租。
<p>(二)館藏數位化費用龐大</p> <p>為善盡保護珍貴資料之責與便利教學研究，需持續進行特藏資料之數位化工作，惟本館財務無法獨力支應持續性數位化經費，影響數位館藏之建置速度。</p>		<p>(二)爭取外部經費</p> <p>透過校內深耕計畫經費及爭取外部經費補助，包含：文化部、客家委員會等機構，進行特藏資料數位化，建置資料庫，提升特藏資源之利用。</p>
<p>(三)交贈館藏尋求穩定增長</p> <p>本館每年接受逾 4 萬冊贈書，除政府出版品寄存之外，以各界響應與大批贈藏為重要來源。惟大批贈書多屬一次性贈送，需維持穩定的贈書數量以充實館藏資源。</p>		<p>(三)強化館藏受贈策略</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 持續加強與本校退休教授聯繫，掌握贈書來源。 2. 依據贈者意願配合辦理贈藏儀式及書展活動，強化本館樂於受贈意象。 3. 主動提供贈藏清單，給予贈書者正向回饋。
<p>評鑑委員意見</p>		

子構面	節流	
	單位問題發掘	單位改進策略
	(一) 擲節辦展經費 本館與其他單位合辦展覽之規模通常較大，連帶籌辦成本也高。	(一) 建立合作辦展模式 與合辦方協調分工，由對方支應活動經費，本館則無償提供展覽場地、美宣設計與策辦宣傳，降低本館在人力與經費上的雙重支出。
	(二) 因應補助款項緊縮 為求經費效益最佳化，本館加入多項資源共享聯盟；除成員館自籌款外，尚需教育部補助款才得以維繫並增強聯盟力量。惟教育部補助款持平或縮減，對於資源採購數量及成員館自籌經費皆造成影響。	(二) 積極參與聯盟 參與「臺灣學術電子書暨資料庫聯盟」，運用聯盟採購優勢進行議價，控制產品漲幅在支應經費範圍；參與「臺灣 OCLC 管理成員館聯盟」等合作組織，積極招募新進成員館以利計畫執行，並談判爭取調降費用進行成本控制。
	(三) 編目人力裁減 館藏資源編目人力歷經人力刪減及館內組織調整後大為精簡，但新進圖書及舊書回溯量為全國最高，現有編目人力明顯不足。	(三) 改善編目流程&委外編目 1. 利用書目軟體預先下載書目資料，縮短圖書編目流程，加快編目館員處理速度。將電子資源編目業務併入採購館員作業流程，提升電子資源處理效率。 2. 自 108 年起執行委外編目業務，委託專業編目人員進行圖書編目，加速圖書上架便利師生使用。
	(四) 館舍營運成本高漲 本館開館時間長，各項軟硬體設施運作費用極高，水電清潔營運成本亦逐年調漲，增加圖書館營運成本。	(四) 館舍節能節水 1. 爭取政府節能計畫經費，並視經費情形分批汰換老舊設備，提高能源使用效率。 2. 設立每年用電度數不增加之工作目標；調整用水設備出水量，並加強節水節電宣導；透過館舍節能減碳措施，達成節流永續之目標。
子構面	執行率	
	單位問題發掘	單位改進策略
	(一) 圖書館業務費 圖書館每年獲配之業務經常費皆百分之百執行完畢，且積極爭取各項計畫等收支併列自籌款項，惟經費項目多元管控不易。	(一) 圖書館業務費 1. 因應經費項目多元，有系統預先規劃經費運用之優先項目；執行期間定期追蹤並檢討計畫進度；經費年度結束前，囿於現實因素無法於當年度執行完畢者，依程序辦理經費保留。 2. 每年配合學校完成經費稽核，以合理確保經費運用之妥適性。
	(二) 高教深耕經費 年度執行率皆達 9 成以上，惟多數經費集中於年底執行核銷，造成作業期程緊縮。	(二) 高教深耕經費 1. 請各業務單位審視需求，提出年度採購計畫，並逐月檢視預算執行百分比。 2. 預算執行結束前一季進行整體盤點，掌握執行率並協調各單位採購需求。
評鑑委員意見		

二、服務對象面

子構面	提升服務品質	
	單位問題發掘	單位改進策略
<p>(一) 支援學術研究</p> <p>為更貼近本校的學術研究需求，提供創新服務，達成支援本校學術研究發展的組織目標。</p>		<p>(一) 新創圖書館服務，提昇本校學術研究力</p> <p>進行組織重整，於 107 年 2 月成立研究支援組，運用數據分析和資訊視覺化，提供教師研究領域網絡分析服務及院系學術研究力分析服務，快速掌握研究領域發展的歷史及現況分佈，分析學術人才、機構及國際合作走向，並發掘最新的研究前沿(Research Front)，提供領域發展的客觀參考。截至 110 年 6 月 15 日止，共受理 88 件服務申請。</p>
<p>(二) 館舍空間利用</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 典藏空間不足：本館藏書豐富，書架滿載情形嚴重，典藏空間趨近飽和，影響讀者使用感受。 2. 空間管理效能不彰：總館與各分館門禁系統缺乏整合與同步；研究小間、討論室、電腦座位與空間借用等亦分屬不同服務系統，讀者需現場個別申請，使用與管理效率不理想。 		<p>(二) 營造多元互動讀者空間</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 典藏空間最佳化 <ol style="list-style-type: none"> (1) 啟用自動化書庫服務中心：自 107 年底啟用自動化書庫，預估增加 120 萬冊藏書量能，截至 109 年底已完成入庫 80 萬冊，有效舒解藏書空間壓力。 (2) 調整既有館舍空間：因部分館藏移置自動化書庫，總館得釋出空間，正逐步調整為適合讀者使用閱覽環境與知識交流場域。 2. 空間管理智能化：109 年度建置空間管理系統、醫學圖書館 iSpace 整合管理系統，重新建構門禁等軟硬體設施，將各空間預約劃位功能合併，採本校計資中心 Single Sign On(SSO)方式登入，簡化預約與報到程序，提供自助式利用。部份空間結合智慧配電、智慧選位，有效提升服務品質。
<p>(三) 利用指導</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 實體講習限制：讀者因公務或課堂因素無法現場參與，近年受 COVID-19 疫情影響，亦成為不易舉辦之變數。 2. 授課主題侷限：著重資料庫教育訓練，需因應研究與教學需求調整授課內涵。 3. 被動接受預約：部份教師不知悉本館提供之授課服務及對教學的幫助。 		<p>(三) 深化利用指導服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推動課程線上化：提供講習課程現場 YouTube 直播與錄影，課後亦可自主學習。 2. 授課主題精進：舉辦「Master 講堂」，課程內容著重於研究引導，舉凡期刊投稿、論文寫作、研究方法等，支援師生進階研究與教學需求。 3. 協助教學主動化：學科館員每學期初主動通知授課服務，並規劃「館員協助課堂教學」網頁專區，詳列授課主題與內涵，讓教師善用圖書館服務輔助教學。

<p>(四)推廣活動</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 活動宣傳侷限：既有宣傳管道略嫌不足。 2. 使用者融入不足：書展主題與選書多由館員構思且多為靜態展示，應加強使用者參與互動。 3. 珍稀館藏行銷：本館擁有豐富特藏資源，並持續數位化，但一般讀者較少主動接觸。 4. 活動目標對象延伸：除師生外，行政人員對於圖書館豐富的電子資源不清楚，未能善加利用。 	<p>(四)加值推廣活動效益</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 拓展宣傳管道：加強校內單位及臺灣大學系統聯繫宣傳，自 107 年起改採臺大報名系統，並增設 LINE 與 Instagram 兩項社群媒體官方帳號，提升活動能見度。 2. 增加讀者參與：106 年「書迷同盟 Bookaholic Alliance」、109 年「Secret Santa! 交換禮物匿名趴」邀請讀者加入書展選書，109 年「禁書主題書展」增加專題演講與桌遊活動，提高讀者參與深度。 3. 特藏資源推廣活動：於 106 年起舉辦「圖書館郵便局：重溫手寫的美好」傳情活動，運用特藏資料設計賀年明信片，致贈讀者並代為免費寄出。106 年舉辦「繪葉風情·記憶臺灣」數位典藏成果系列展，藉由日治時期繪葉書(明信片)推廣本館「數位典藏館」。 4. 延伸活動對象：舉辦「新進職員圖書館之旅」，增進本校職員對本館服務與資源的認識。
---	--

子構面	了解顧客滿意度的做法
-----	------------

單位問題發掘	單位改進策略
<p>本館除設置服務櫃台提供現場諮詢服務外，同時設立意見箱、書目紀錄問題回報、紙本意見單等多元管道，供讀者反應疑問或建議。然前述多屬被動接收讀者意見，經評估有以下盲點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應定期主動辦理滿意度調查，了解本館各面向之服務滿意度。 2. 部份讀者意見未透過正式管道向本館反應，而在社群媒體上表達，難免無法於第一時間回應輿情。 3. 教師教學與研究業務繁重，未能及時向本館表達建言。 4. 活動滿意度：以往了解讀者對活動滿意度的方式多為紙本或線上問卷，略顯制式，活動參加者填寫意願不高。 	<p>擬定以下策略，期能及時回應讀者意見，提升服務滿意度：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制度化辦理讀者滿意度調查：於行政品質評鑑期間針對本館環境、服務、業務電腦化等面向進行滿意度調查。根據 110 年調查結果，整體而言，讀者在環境、服務面向滿意度高達 9 成，在業務電腦化亦有逾 85% 的滿意度，顯示獲得高度肯定。(附件 5) 2. 設立並關注社群媒體管道：設置臉書粉絲專頁、PTT 圖書館等，並定期瀏覽 PTT 之本校看板，留意並回覆相關讀者意見。 3. 主動出擊，透過前進系所宣導各種學科服務、支援課堂教學、領域網絡分析聯繫、教師訪談、參與院系所圖書委員會、全校圖書委員會等，瞭解師生需求與建議。 4. 增加活動現場回饋機會：在展場佈置留言區或卡片牆，讀者利用小卡或便利貼即可留言，增添互動性之餘，主辦者更可即時調整活動細節，提升滿意度。

評鑑委員意見

--

三、法規及行政流程面

子構面	法規說寫作一致	
	單位問題發掘	單位改進策略
<p>本館服務多元，業務法規眾多，然通盤檢視後，有以下幾點須配合修訂：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.法規內容不符現行需求：相關借閱規則與讀者違規辦法等部分條文已不符現狀需求。 2.服務執行面應與法規一致：如捐款人依捐款致謝要點可於各分館(室)閱覽及借書，但實際上各分館(室)閱覽政策略有不同。 3.管理及作業流程調整，需更新法規內容：如討論室、研究小間等空間管理模式或使用流程更新。 		<p>擬藉由法規修訂，期能使法規內容與現況相符，並與執行面一致：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.107年修訂借閱規則、校友閱覽暨借書辦法及讀者違規辦法，包含提高借閱及預約冊數、修改流通政策、增刪違規項目並增列重大違規行為等，以符合現行需求。 2.108年修訂捐款致謝要點以及導覽服務要點，增列相關條文，使其與執行情況一致。 3.109年配合空間管理系統建置，修訂討論室借用要點及研究小間借用要點，以符合管理模式與作業流程。
子構面	單位內外橫向業務協調管理	
	單位問題發掘	單位改進策略
<p>(一) 單位異質性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各單位在作業流程制定上，多以自身執行方式為優先，較難考慮不同單位之需求與想法，缺乏事先與其他單位溝通與協調。 2. 各單位所處場域與其服務對象皆有其特性，因此作業規範難以一體適用。倘服務對象若跨單位尋求服務時，易導致服務對象無法得到適切的服務。 		<p>(一) 暢通跨單位業務交流管道</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立明確溝通窗口與訊息傳遞方式，增進各單位對於流程互相關聯的敏感度，了解不同單位之服務內涵與服務對象種類，進而減低組織內的穀倉效應。 2. 定期交流工作手冊，互相檢視是否完備，並蒐集各單位說明執行上之困難，藉以掌握作業流程上中是否有疏漏或窒礙難行之處，進而凝聚共識，定期增修與調整作業流程以臻完善。
評鑑委員意見		

子構面	業務流程管理及精實化	
	單位問題發掘	單位改進策略
(一)服務流程 因業務分工精細，易使同仁專精於特定業務，亦囿於個人經驗與熟稔度，導致服務流程和服務方式有所差異，進而影響服務品質。		(一)服務流程標準化提升服務品質 精進服務人員教育訓練：精簡服務流程，減輕不必要的手續，同時透過相關課程學習，使人員精熟各種服務類型與服務對象之應對。
(二)作業流程 1. 紙本化作業難以提升服務效率：部分服務尚以紙本作業申辦，造成讀者使用不便與館員管理負擔。 2. 閉架書庫管理不易且調閱費時：館藏量逐年成長，典藏空間不足，必須移置外圍閉架書庫。除了增加管理成本，尚須以人工調閱服務，無法即時提供讀者使用。 3. 收款程序繁雜：校內收款程序多以現金或匯款對帳為主，不但程序繁雜，且無法同時執行收款與收據開立。 4. 畢業及休學離校審核仰賴人工作業，審核程序相當耗時，以致讀者需等待較長的服務時間。		(二)簡化作業及管理流程 1. 申請作業線上化：館藏調閱、尋書服務、辦證服務、研究小間及討論室借用等申請服務逐步改為線上申請作業，有效優化服務及管理流程，減少人工作業。 2. 提升館藏管理效能：107 年底啟用自動化書庫，以自動倉儲設備改良傳統書庫服務與管理方式，讀者預約只需兩分鐘即能取書，相較人工調閱更能加速服務流程。此外，系統管控亦有助於即時掌握書庫使用狀況。 3. 提供悠遊卡付款等多元支付服務：108 年開發悠遊卡感應支付，簡化付款流程，有效提升服務效率。 4. 簡化離校審核流程：107 年度進行離校流程與圖書館系統介接，透過自動審核大幅提升行政效率。
評鑑委員意見		

四、人力資源及學習成長面

子構面	人力資源	
	單位問題發掘	單位改進策略
(一) 同仁外語能力足以與國內/校外外籍人士溝通無礙，並充分提供服務。宜再精進口語方面溝通能力，於推展國際合作交流更為順暢。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵同仁參加校內外語言學習課程，並取得語言能力認證。 2. 訓練同仁以雙語方式處理指定業務，鼓勵同仁組成雙語工作小組，共同合作相互學習，以實作方式，提升實質雙語說聽讀寫能力。
(二) 因應圖書資訊領域的發展趨勢著重於數位科技，本館具有相關專長的同仁略顯不足，影響本館的中長期發展目標。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 評估全館資訊能力質量需求，於編制職員職缺出缺時，視實際需要遞補具數位科技或資訊系統管理專長約用人員。 2. 鼓勵同仁在職選修課程或進修資訊科學相關領域碩士學位，培養第二專長領域，刺激學術與實務相互成長。 3. 鼓勵在業務承載量能許可下，盡可能接受國內外圖資相關系所學生申請來館實習，藉由指導學生實習過程中，彼此習得學術趨勢與實務經驗的交流分享。
(三) 本館依業務性質，設有 12 個二級單位，部分工作項目性質係屬跨組業務，仍須有效橫向協調。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 若有跨組業務，透過館內跨組工作業務討論會議，討論業務的性質與內容，確認主管單位與配合單位，並建構該項業務之作業流程。
評鑑委員意見		

子構面	學習成長	
	單位問題發掘	單位改進策略
(一) 安排同仁參訓外單位舉辦教育訓練課程時，均衡照顧各個組室所有同仁。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 選派參訓：在安排參訓同仁上，參照舉辦機關/單位所開設課程或研討會的主要議題，選派業務最相關的組室並核以公假派員參加。 2. 配合業務輪調作業，事先安排同仁接受未來調任單位相關教育訓練及專業課程。 3. 公布訊息：訊息全館公布，鼓勵同仁自行依需要提出參訓申請，期以能學習不中斷或增進專業知養。
(二) 加強安排圖書資訊領域專業知能館內學習課程。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 館內知識饗宴：參考目前圖書資訊領域發展趨勢與主要研討議題，邀請國內/外相關領域學者專家到館演講；或商請學有專長同仁分享實務經驗，鼓勵全館同仁參加。 2. 國內選派參訓：國內圖資相關系所、專業學會、圖書館界所舉辦的專業密集教育訓練課程，參考課程主題選派業務相關同仁參訓。 3. 國外菁英實習：透過兩校/機構簽署 MOU，提供同仁至友館實地實習機會，提升圖書專業知能。
(三) 鼓勵同仁著作，提供專業知識及實務文獻發表。		<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵同仁提供稿件至本館出版品，包含：館訊、電子報等，作為同仁著作練手的第一個平台。 2. 成功投稿至專業領域期刊平台，給予考績考核參考，及優先選派教育訓練之鼓勵。
(四) 強化本校現行新進同仁教育訓練：本校組織龐大，行政單位數量多，提供新進教師/職員完整工作場域資訊，能使同仁及時獲取或瞭解所需之相關資訊及服務措施。		<p>建議校方設計新進教/職員專屬之全方位學校服務資訊課程：課程內容包含與同仁息息相關人事規章、公文系統、住宿申請、福利措施、身心輔導單位及各項服務資源等，可以數位或實體方式舉辦，以促進新到校服務同仁快速瞭解本校並凝聚組織共識。</p>
評鑑委員意見		

五、與校務目標連結面

(本校中程校務發展計畫執行效益考評)

子構面	發展目標	執行情形	問題發掘	改進策略	評鑑委員意見
發展革新	1.開發延伸應用服務 2.運用大數據分析提供有效資訊 3.提升研究服務品質 4.強化資訊安全設備環境 5.簡化行政流程，增加效率同時提升服務強度。	1.開發延伸應用服務 (1)完成建置並強化雲端圖書館自動化系統以提供單一整合查詢館藏資源平臺。 (2)強化並結合行動應用程式，增加與讀者的互動及提供更便利的服務。 2.運用大數據分析提供有效資訊，包含運用大數據資料庫進行系統整合及介接之機制。 3.提升研究服務品質並完成開發： (1)學術資源使用平臺 NTU Scholars。 (2)學術典藏系統介接 API 供各院系及資料庫的介接。 4.強化資訊安全設備環境 (1)重新佈建實體網路，分區規劃設置並進行結構化佈線工程。 (2)建置資訊安全偵測防禦機制，優化網路品質及監控網路安全。 5.簡化行政流程，增加效率同時提升服務強度 (1)總館及分館讀者資料、狀態的即時更新。 (2)臨櫃辦證程序的簡化。 (3)畢業離校流程及狀態的簡化和同步更新。	1.網路環境、載具規格種類、作業系統及平台繁多，程式和各項功能的開發有著不同需求和限制，對於開發者來說模擬測試的時間拉長，卻又趕不上環境及軟硬體的变化，無形中增加開發的成本。 2.各單位對於E化服務的需求日增，造成工程師的工作量大幅增加，後續維護的人力越加吃緊。 3.各單位需求不夠明確且變動性極大，反增加系統開發的各項成本。	1.對各大品牌載具的市佔率進行初步探勘，同時設定所開發平台最低支援的版本，減少開發的成本也儘可能符合大多數使用者的需求。 2.建置線上需求填報系統，以判斷工程師處理的優先順序或建議可行的替代方案，滿足各單位需求也減化作業時間。 3.各項需求必須提供完整的 RFP，各單位在提出需求時必定已經過充分的規劃和討論，系統則於 MantisBT 進行管控和追蹤進度。	

<p>1.強化系所聯繫及讀者服務</p>	<p>1. 透過學科館員編制，積極對院系所提供館藏發展、利用指導、參考諮詢、系所聯繫之服務。</p> <p>2. 規劃新進教師、職員、國際生、研究生圖書館之旅、新生圖書館利用活動，並參與學務處新生學習入門書院活動，幫助讀者熟悉圖書館資源及服務。</p>	<p>1. 部分教師對學科館員編制不清楚，未能善用學科服務支援其研究教學。</p> <p>2. 新生學習入門書院轉型，取消行政單位課程：學務處每年舉辦之新生學習入門書院活動為本館向新生介紹圖書館服務之重要管道之一，然該活動於108年起轉型，縮減各行政單位上課時間，更於109年取消各行政單位獨立課程。</p>	<p>1. 辦理前進系所活動，由學科館員至院系所報告慎防掠奪型期刊等教師關注議題，進而讓教師了解學科服務。</p> <p>2. 尋求向新生推廣圖書館服務之機會： (1)重新檢視原有新生學習入門書院課程教材，提供圖書館簡介影片三部，供新生學習入門書院課間輪播使用，並置於其網頁中以利新生自學。 (2)持續於開學季辦理「新生圖書館利用活動」，將本館環境、服務及資源等素材融入遊戲關卡，幫助新生迅速認識圖書館服務，並於關卡設計上加入解謎元素，提升活動趣味性，以期吸引更多新生參加。</p>
<p>2.打造多元自主學習環境</p>	<p>建置數位學習網、Youtube頻道、參考服務部落格等多元媒介提供圖書館資源學習管道。</p>	<p>因外部學習資源眾多，學生不易掌握新課程，亦難以長時間全程參與數位學習課程。</p>	<p>學生可透過訂閱 Youtube頻道、追蹤粉絲專頁掌握新課程發布，並規劃「一分鐘充電站」短片系列，利於學生善用零碎時間獲知本館資源與服務。</p>
<p>3.善盡人文關懷和社會責任</p>	<p>透過志工招募以及本校服務學習課程，培訓志工以及本校學生認識校史，並進而執行校史館導覽服務；此外，每年暑假也主導本校「博物館群兒童學習體驗營」，將大學資源轉譯後分享給更多元的學子大眾。</p>	<p>每年舉行暑假兒童學習體驗營，讓學員以優惠報名費依梯次到不同校內博物館進行學習。但從報名者中發現參加學員多半家庭屬於經濟狀況較充裕的背景，在文化平權面向亟需改善。</p>	<p>暑假兒童學習體驗營於107年開始與社會福利單位合作(雙北市的家扶中心)，每年開放15%學員名額免報名費服務經濟或文化弱勢之兒童(即60名學員裡面，有10位來自社福團體的推薦)，以提升文化平權。</p>

<p>1. 加值空間服務 (1) 創造空間新價值 (2) 永續館舍空間營運</p>	<p>1. 創造空間新價值 (1) 本館自 107 年底啟用自動化書庫，至 109 年底已移入逾 80 萬冊圖書，總館得以釋出空間，正逐步調整館藏配置，以改造活化為師生互動與知識交流的場域。 (2) 醫學圖書館自 107 年進行空間改造，迄今已完成 1、2 樓及全館廁所工程，提供嶄新的服務大廳、Café 及學習共享空間。 (3) 本館暨博物館群辦公室於 109 年校務會議報告以舊總圖為基地的總博物館規劃構想，逐步落實相關籌備作業。</p> <p>2. 永續館舍空間營運 (1) 增設閱覽區域插座、整建廁所管線工程等；於 B1 入口與自習室增設自動門、梯廳及無障礙坡道整平改善。 (2) 改善高耗能照明設備，以及汰換特藏善本書庫老舊空調箱為新式恆溫恆濕節能系統等。</p>	<p>1. 總圖書館建物落成啟用迄今已逾 20 年，空間配置有待順應趨勢改造活化。再者，基礎設施亦亟需改善，以達館舍永續營運之目標。 2. 醫學圖書館透過參訪標竿圖書館、讀者意見及學生座談會等途徑蒐集相關改善建議。 3. 自 108 年下半年起執行總博物館構想計畫，認知到總博物館籌備需要新聘專業人才全職投入。</p>	<p>1. 創造空間新價值 (1) 規劃以「館舍永續使用」、「空間活化改造」、「服務多元創新」三大主軸進行總圖書館改造。 (2) 醫學圖書館分期進行全館空間改造工程，提供依噪音分級的複合型空間，預計 111 年全面完工。 (3) 提請校方自籌備階段起即延攬博物館學專業人才，以逐年健全博物館組織編制，109 年獲校方經費聘用 1 名全職人員。</p> <p>2. 永續館舍空間營運 (1) 改善圖書館基礎建設，並打造無障礙環境。 (2) 優化維護空間環境之必要項目。</p>
<p>2. 豐富館藏資源 (1) 追求資源購置最佳化 (2) 特藏資料數位化 (3) 拓展營運資源</p>	<p>1. 依據系所教學研究需求積極徵集館藏，106-109 年各主要類型資源均逐年成長，平均每年增加館藏資源逾 13 萬冊/件。 2. 進行特藏資料數位化，建置資料庫，並辦理多項特展，協助教學研究。</p>	<p>1. 圖書期刊資源訂購經費多來自高教深耕計畫經費，惟此計畫經費需每年核定，屬不穩定財源，對於館藏穩定成長實屬隱憂。 2. 囿於本館例行經費不足，影響數位化館藏建置進度，以及各項館務活動推展。</p>	<p>1. 追求資源購置最佳化 (1) 利用多元徵集管道，提升採購入藏效率。 (2) 整合有償及無償公開取用資源，提升館藏質量。 (3) 參加「全國學術電子資訊資源共享聯盟」、「臺灣學術電子書暨資料庫聯盟」、「數位化論文典藏聯盟」，以共購共享，擴展學術資源。</p> <p>2. 特藏資料數位化 透過校內深耕計畫經費及爭取外部經費補助(如文化部及客委會等)，持續進行珍貴資料數位化，建置資料庫，提供教學資源。</p> <p>3. 拓展營運資源 爭取政府及民間機構相關計劃資源，挹注館務活動。</p>

國際 連 結	1. 強化與國際專業組織連結。	<p>1. 參與重要專業組織，與國際接軌，增進本館及臺灣出版品之國際能見度與學術影響力。例如：擔任「臺灣 OCLC 管理成員館聯盟」召集館並取得 OCLC 亞太理事會代表席位；積極參與「APRU-大學博物館議程」、國際博物館協會(ICOM)及其專業委員會等。</p> <p>2. 與國外知名大學圖書館及專業機構進行國際合作，包括：簽署館際合作交流協議書、與研究資料管理圖書館員學院(RDMLA)進行 RDM 中文線上課程合作計畫等。</p>	<p>1. 與國際組織的合作交流仍有擴展空間。</p> <p>2. 本館召集 OCLC 聯盟帶領全臺圖書館參與國際組織，因教育部補助金額逐年遞減不足支應，降低加入意願。</p>	<p>1. 持續增進與國際組織交流及合作：</p> <p>(1) 積極參與專業學術交流活動，增進國際知名度及專業地位。例如：投稿及發表於 ICOM、iConference 等重要學術組織年會。</p> <p>(2) 與韓國東國大學與漢陽大學簽署館際合作協議。</p> <p>(3) 與 RDMLA 共同規畫 RDM 中文線上課程推廣計畫，並研討持續增加課程主題的擴充計畫。</p> <p>2. 透過協助其他圖書館上傳書目折抵 OCLC 年費、規畫多種聯盟年費機制等，降低各館負擔，增加參與意願，共同努力將臺灣書目曝光於國際。</p>
	2. 提升本校學術產出國際能見度與影響力。	<p>1. 建置「臺大學術典藏」集中呈現本校學術成果，利於國內外學者發現、引用臺大教師著作。</p> <p>2. 新創領域網絡分析及學術研究力分析服務，提供本校教師及院系推進學術研究發展及國際合作之參考。</p>	<p>1. 教師無暇維護個人資料，使典藏庫資料不夠齊全。</p> <p>2. 除了論文數量及引用次數的基本量化學術指標外，本校教師多數無暇或不知如何快速掌握較全面的研究領域發展情形。</p>	<p>1. 介接 Scopus 資料庫與本校學術研發系統，自動化整理教師發表著作，輔以館員人力維護相關資料，完善本校典藏庫。</p> <p>2. 運用中英文引文資料庫，透過社會網絡分析、書目計量等方法，提供客製化的研究領域網絡、學術人才、機構合作、研究前沿等分析項目，協助本校教師掌握研究領域發展趨勢，以提昇學術研究影響力。</p>
	3. 營造雙語圖書館服務與環境。	<p>常態性圖書館空間指引、網站、導覽服務、訊息告示等已建立中英文雙語對照或提供英文服務內容，幫助外籍師生迅速熟悉環境及獲取服務資訊。</p>	<p>圖書館相關法規、暫時性告示、資源指引、利用講習課程、推廣活動等仍多以中文為主，對外籍師生支援有限。</p>	<p>1. 建置完備的公告英文模板及常用詞語範本等標準作業規範及流程。</p> <p>2. 持續擴增雙語服務項目，包括定期更新英文版利用指導手冊；推廣活動新增英文版文宣內容；增加英語授課之利用講習課程；提供英語諮詢暨資源指引服務等。</p>

附件 1

參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)_年度執行狀況

項次 1 財務面：(3)增加財源及資源

開發實用、具特色之圖書館文創紀念品，每年新增紀念品種類，豐富讀者選擇，106 至 109 年共推出 34 種紀念品。

1. 原圖中心臺灣 16 族形象紙膠帶(共 3 款)：勇者直式、少女直式、雙人橫式
2. 原圖中心臺灣 16 族形象托特袋
3. 原圖中心臺灣 16 族形象肩背袋
4. 館藏章馬克杯(新款：新增「臺灣帝國大學」與「臺北帝國大學豫科」2 枚館藏章印)
5. 臺大特藏 L 夾(共 2 款)：田代文庫之木半夏、大鳥文庫之臺灣藍鵲
6. 臺大特藏 A5 方格筆記本--黑桑
7. 臺大博物館群私房圖貼紙
8. 臺北帝國大學財產標籤吊飾(共 5 款)：本部-書桌、理農學部-卡片目錄櫃、文政學部-展示櫃、醫學部-書桌、附屬圖書館-屏風(非賣品)
9. 從帝大到臺大：「校徽」更迭地毯書籤
10. 臺大博物館群十週年紀念品：原木杯墊、多層次 L 夾、畫架便條紙三款、A5 筆記本三款(非賣品)、紀念帆布提袋、出類拔粹紙膠帶
11. 臺大創校 90 年博物館群同慶筆記本
12. 醫圖文創之附屬醫院時期院徽三角零錢包
13. 醫圖文創之臺大醫學特色建築及醫學蛇杖意象飲料提袋
14. 醫圖文創之臺大醫學人文博物館水餃包
15. 醫圖文創之臺大醫學校區醫師熊
16. 醫圖文創之紙膠帶(共 2 款)：杜聰明博士墨寶—臺大醫圖、醫學三寶—骨骼、牙齒、血液
17. 臺大特藏 L 夾(共 3 款)：La Pomologie française
18. 臺大特藏 A5 方格筆記本--紅杏李
19. 臺大特藏一筆箋便條紙(共 3 款)：Birds of Asia 之紅頸隼、小須鳳頭兩燕、栗頭蜂虎
20. 臺大特藏筆袋(共 2 款)：里爾洛姆山楂樹花、紅杏李
21. 圖書館斜肩背 2 用帆布包
22. 臺大特藏夾鍊袋--大吉大利
23. 醫圖文創之臺大醫學人文博物館四方便當袋
24. 醫圖文創之文青帆布袋—院長最愛款
25. 醫圖文創之限量口袋型筆記本(共 3 款)：醫師袍、愛的心電圖、Rock 骨頭人
26. 醫圖文創之手術袍醫師熊、護理師熊
27. 臺大特藏 L 夾(共 3 款)：本草圖譜之木半夏、田中文庫之薔薇科山楂、圖書館館藏章
28. 臺大特藏 A5 方格筆記本--金蘋果
29. 臺大特藏藏書票(共 2 套)：田中文庫、Pomologie Francaise

30. 圖書館迷你胸章(共 4 款)：NTU Library、Knowledge is Power、Stay Calm & Keep Reading、沒事多讀書
31. 醫圖文創之張天鈞教授授權畫作馬克杯(共 2 款)：鵲喜、保加利亞的玫瑰
32. 臺大特藏筆袋(共 2 款)：苦橙、櫻桃
33. 臺大特藏夾鍊袋(共 2 款)：白橡樹、苦橙
34. 臺大特藏明信片組--第五套--本草圖譜

附件 2

參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)_年度執行狀況

項次 1 財務面：(2)擴增珍貴館藏

積極與校內外人士連絡，訪求重要手稿與資料入藏本館，106-109 年捐贈珍貴資料 13,842 餘冊/件，詳如下：

1. 鄭騫教授所藏線裝古籍 271 冊，其中包括明清時期珍貴版本。
2. 毛子水教授所藏線裝古籍 29 冊。
3. 杜聰明教授藏書，包含大量線裝醫學古籍與日治及民國早期醫學類專書等，計約 7,000 餘冊。
4. 林竹山先生所藏線裝書 300 餘冊。
5. 陳其茂先生木口版畫 56 幅及大型單刷版畫(mono print)1 幅。
6. 郭松棻先生手稿寄存本館 1,300 餘件。
7. 日治時期「臺北高等商業學校」教務相關校史資料 67 冊。
8. 台灣亞洲基金會檔案資料 283 冊。
9. 牧高治臺北帝國大學「第壹號」博士學位證書及臺北帝國大學理農學部生物學科學士卒業證書(理農第五六號)等資料。
10. 《科學月刊》創刊早期之檔案資料 8 冊。
11. 陳育霖教授所藏「臺灣大學物理系舊館(二號館)建築及家具設計圖資料」共 38 件。
12. 金恆杰教授、王文興教授、白先勇教授、鄭清茂教授、柯慶明教授、桂文亞女士、汪其楣教授、陳正治教授、聶光炎先生等人捐贈手稿資料共 4,525 件；施淑教授、張淑香教授捐贈臺靜農教授書畫作品共 18 件。

附件 3

參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)_年度執行狀況

項次 1 財務面：(3)合作數位化

106 至 109 年共完成 6 項合作數位化計畫，總計 26,813 筆詮釋資料、894,219 影幅，各年度合作數位化項目及數量如下：

1. 文化部「國家文化記憶庫及數位加值應用計畫—臺大數位典藏資料介接及相關數位素材擴充完備計畫」(107.5-109 年)
完成日治時期繪葉書、孫少英畫作、葉俊麟詞曲手稿、臺灣溫泉主題文獻、杜聰明博士醫學珍籍、歷代寶案等資料，計詮釋資料建置/增補 7,027 筆，影像數位化 22,436 影幅及全文建檔標點約 328 萬字。
2. 客委會客家文化發展中心「淡新檔案之客家研究與數位分析系統建置計畫」(107.8-109.2 年)
與本校數位人文中心及國立交通大學與國立清華大學客家研究團隊合作執行本館館藏《淡新檔案》19,246 件之客家元素詮釋資料建置及客家詞彙標記。
3. 「1911 年至 1949 年出版之中文圖書」館藏文獻數位化合作(106-109 年)
與國家圖書館合作進行，共完成 851,431 影幅。
4. 淡水地政事務所「永代借地權」數位化合作案(106 年)
淡水地政事務所提供芝蘭三堡「永代借地登記簿」、「永代借地建物登記簿」及「永代借地建物平面圖」數位檔，由本館協助詮釋資料建置，共 256 筆。
5. 陳柏淳先生蒐藏圖書資料數位化合作案(107 年)
包含臺灣溫泉區相關之繪葉書(明信片)、黑白照片、郵票、摺頁、圖書，及溫泉飯店所發行的歌本等，共計 284 筆詮釋資料，2,156 影幅。
6. 郭松棻先生手稿資料永久寄存與重製合作案(107 年)
獲郭松棻先生家屬同意，由本館代為保存郭松棻的手稿資料並數位化，共計完成 18,196 影幅。

附件 4

參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)_年度執行狀況

項次 2：服務對象面：(3)提升館藏資源利用

與國內外圖書館及資料單位，進行各項館際合作互借互印業務，每年至少完成 25,000 冊/件，各項館際合作服務統計如下：

項目			106年	107年	108年	109年
國內	文獻傳遞	借出	2,817	2,695	1,854	1,513
		貸入	266	459	296	327
	館際借書	借出	2,114	2,160	1,846	2,138
		貸入	860	788	757	713
國際	文獻傳遞	借出	9,289	8,797	9,350	11,183
		貸入	1,362	1,273	1,036	1,199
	館際借書	借出	1,041	820	751	547
		貸入	11	24	34	5
館合證 借書	借出	8,073	7,479	5,939	3,600	
	貸入	1,850	1,474	1,743	1,112	
三校一 卡通用	借出	7,639	7,882	7,618	7,147	
	貸入	5,379	5,704	5,942	7,393	
合計			40,701	39,555	37,166	36,877

國立臺灣大學圖書館 110 年使用者意見調查報告

110.10.26

壹、緣起與目的

圖書館為大學的心臟，以支援教學、研究、學習與保存文化為宗旨，隨著時代的進展，圖書館不僅肩負蒐集和度藏各項圖書資源的責任，更扮演主動服務的角色，滿足師生在教學研究和學習等各方面的需求。為持續提升服務品質，本館規劃了使用者意見調查，以了解師生對圖書館的環境、服務以及業務電腦化三方面的意見，藉以審視檢討，並作為未來提供更優質服務的參考和依據。

貳、問卷調查之實施

圖書館 110 年使用者意見調查於 10 月 1 日至 10 月 15 日實施，以臺大教職員工生及本館讀者為對象，同時以本館問卷系統及本校計資中心滿意度問卷調查系統進行，並透過圖書館電子新聞、圖書館網站首頁廣告以及全校郵件通知加以公告。

問卷總計回收 1,004 份，其中透過本館問卷系統線上填答者為 190 份，於本校計資中心滿意度問卷調查系統填答者計 814 份，全數為有效問卷。

參、問卷調查結果分析

問卷設計分為五大部分，前三部分使用李克特五等量表，調查讀者對於圖書館所提供的環境、服務、業務電腦化三方面的使用情形，第四部分為填答者的基本資料，第五部分為開放性問題，供讀者自由填寫對圖書館的具體建議。以下為 1,004 份有效問卷之統計結果與分析說明。

一、基本資料

有效問卷總計 1,004 份，填答者以大學部學生佔 52.76% 為最多，其次為碩士班學生，佔 21.57%，其餘詳見表 1 與圖 1。

表 1：填答者之身分別

項目	數量	百分比
教師	60	5.98%
博士班學生	80	7.97%
碩士班學生	273	27.19%
大學部學生	443	44.12%
職員(含駐警隊、技工、工友等)	117	11.65%
其他	31	3.09%
總計	1,004	100.00%

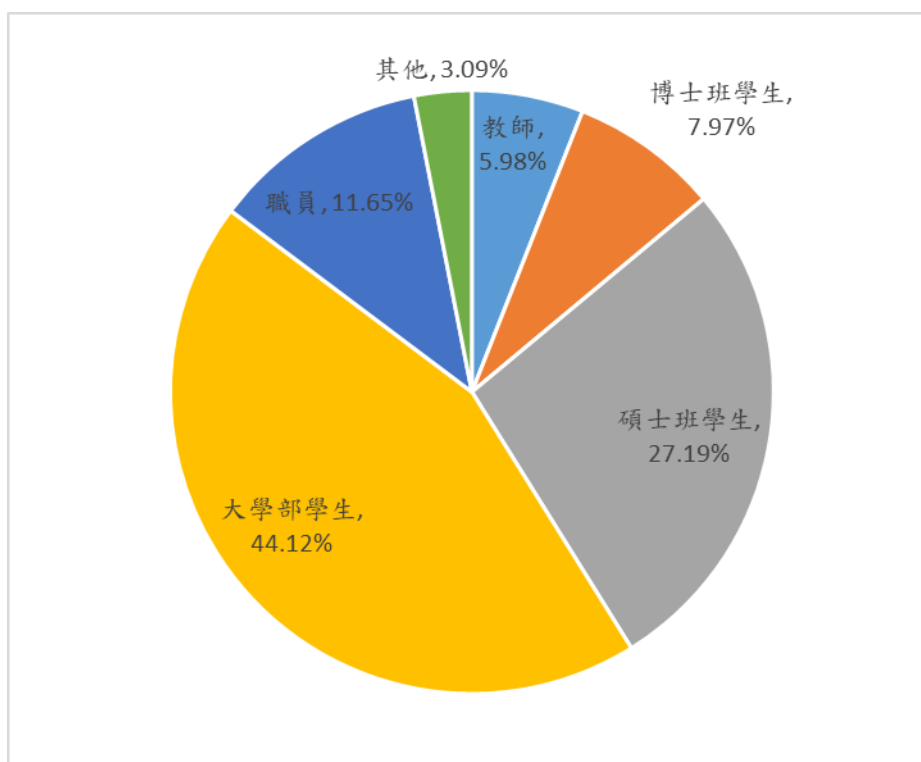


圖 1：填答者之身分別

若以填答者之單位別區分，以文學院最多，計有 149 人，佔 14.84%；生物資源暨農學院次之，計有 148 人，佔 14.74%；工學院位居第三，計有 136 人，佔 13.55%。其餘詳見表 2 與圖 2。

表 2：填答者之單位別

項目	數量	百分比
文學院	149	14.84%
理學院	90	8.96%
社會科學院	85	8.47%
醫學院	98	9.76%
工學院	136	13.55%
生物資源暨農學院	148	14.74%
管理學院	60	5.98%
法律學院	25	2.49%
公共衛生學院	15	1.49%
電機資訊學院	75	7.47%
生命科學院	28	2.79%
行政單位	66	6.57%
其他	29	2.89%
總計	1,004	100.00%

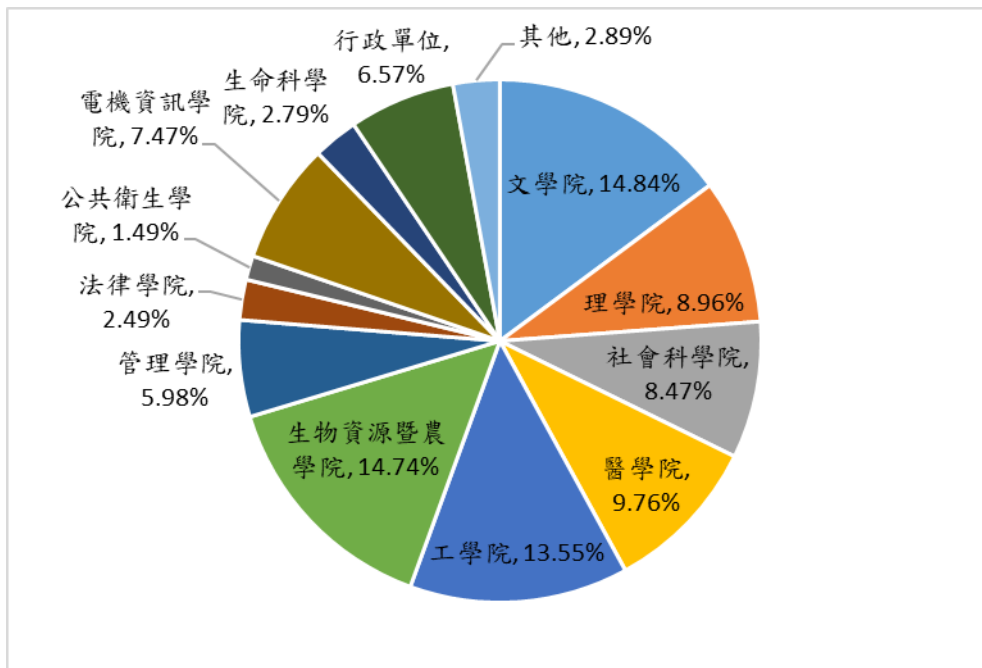


圖 2：填答者之單位別

填答者最常使用的圖書館，以使用總圖書館最多，計有 814 人，佔 81.08%。其次是醫學圖書館、社會科學院圖書館，分別佔 7.87%、7.07%。目前在校總區，除了法律學院圖書館外，另有 5 個系圖書室，分別為數學、物理、化學、海洋與圖資系圖書室，此次並未分開調查。詳見表 3 與圖 3。

表 3：最常使用的圖書館

項目	數量	百分比
總圖書館	814	81.08%
社會科學院圖書館	71	7.07%
醫學圖書館	79	7.87%
法律學院圖書館	12	1.20%
系圖書室	19	1.89%
其他	9	0.90%
總計	1,004	100.00%

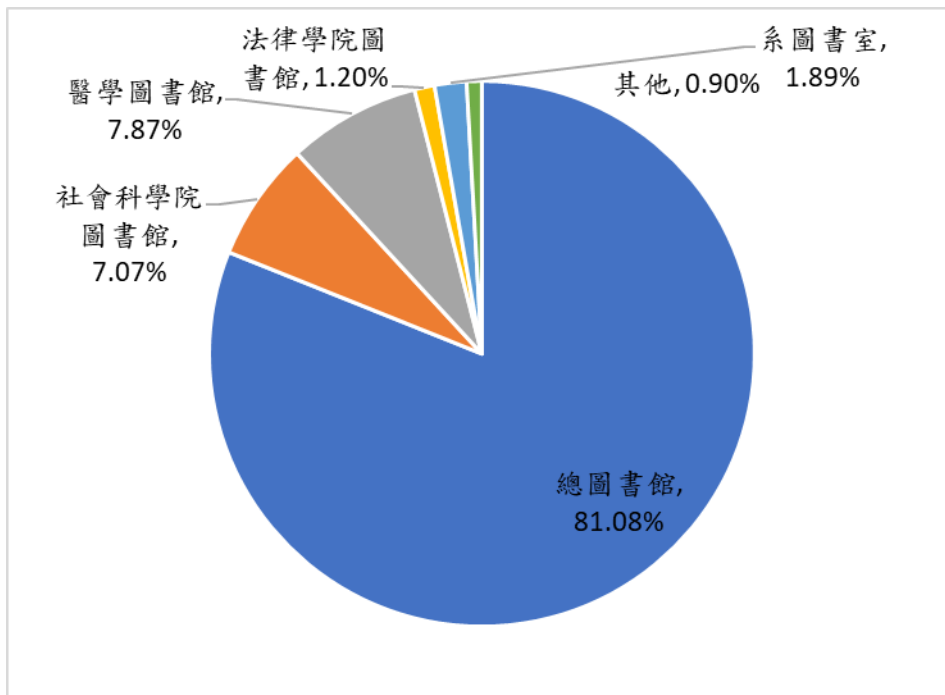


圖 3：最常使用的圖書館

對於讀者到訪圖書館頻率之調查，填答者中以每週到訪 1 次最多，佔 42.73%。其次為 2 次，佔 18.13%。其餘詳見表 4 與圖 4。

表 4：每週到訪圖書館的平均次數

項目	數量	百分比
0 次	118	11.75%
1 次	429	42.73%
2 次	182	18.13%
3 次	106	10.56%
4 次(含)以上	169	16.83%
總 計	1,004	100.00%

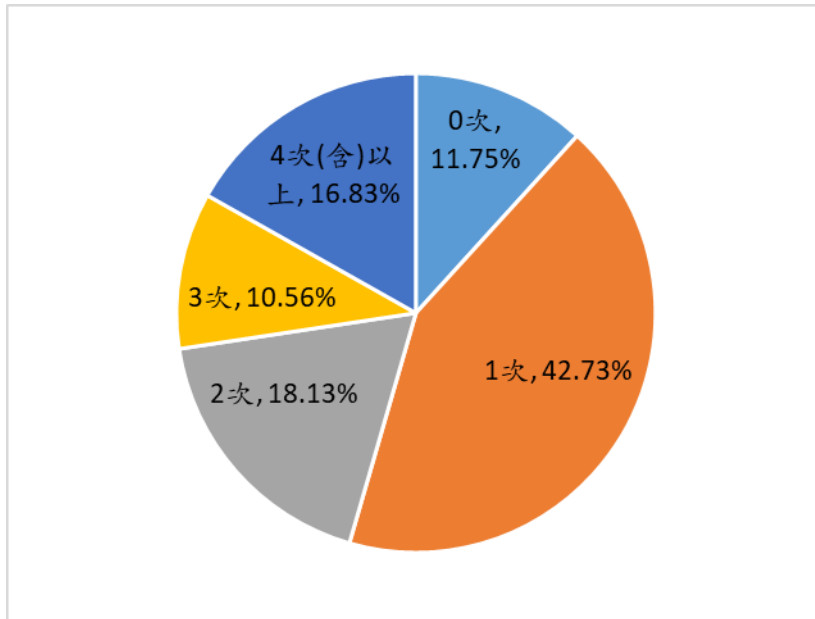


圖 4：每週到訪圖書館的平均次數

二、圖書館環境、服務及業務電腦化之滿意度

本報告將勾選「非常同意」與「同意」者列為「正面意見」，勾選「不同意」與「非常不同意」者列為「負面意見」，並以直條圖與折線圖顯示於以下各圖中。綜觀整體 20 個題目中，有 15 個題目獲得超過 8 成的正面意見，負面意見則均在 5% 以下，且有高達 18 個題目所獲得的正面意見較過去調查進步，顯見獲得使用者高度肯定。

(一) 圖書館環境

調查問卷的第一部分是關於圖書館的環境，共計 4 個問題，各項統計詳如表 5 與圖 5。本報告將勾選「非常同意」與「同意」者列為「正面意見」，勾選「不同意」與「非常不同意」者列為「負面意見」，並以直條圖與折線圖顯示於以下各圖中。

經統計，讀者對於圖書館的各項服務標示、服務設備配置以及學習與研究空間，均有超過 86% 的讀者給予正面肯定；整體而言，逾 9 成的填答者對圖書館環境感到滿意(非常同意 49.20% + 同意 41.97%)。

表 5：圖書館環境之滿意度 N=1,004

No	項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法作答
1	圖書館各項服務說明標示清楚	413	467	92	18	4	10
		41.55%	46.98%	9.26%	1.81%	0.40%	
2	圖書館各種服務設備配置合宜	422	457	94	12	5	14
		42.63%	46.16%	9.49%	1.21%	0.51%	
3	圖書館的研究與學習空間舒適	483	354	107	23	6	31
		49.64%	36.38%	11.00%	2.36%	0.62%	
4	整體而言，我對圖書館環境感到滿意	490	418	75	9	4	8
		49.20%	41.97%	7.53%	0.90%	0.40%	

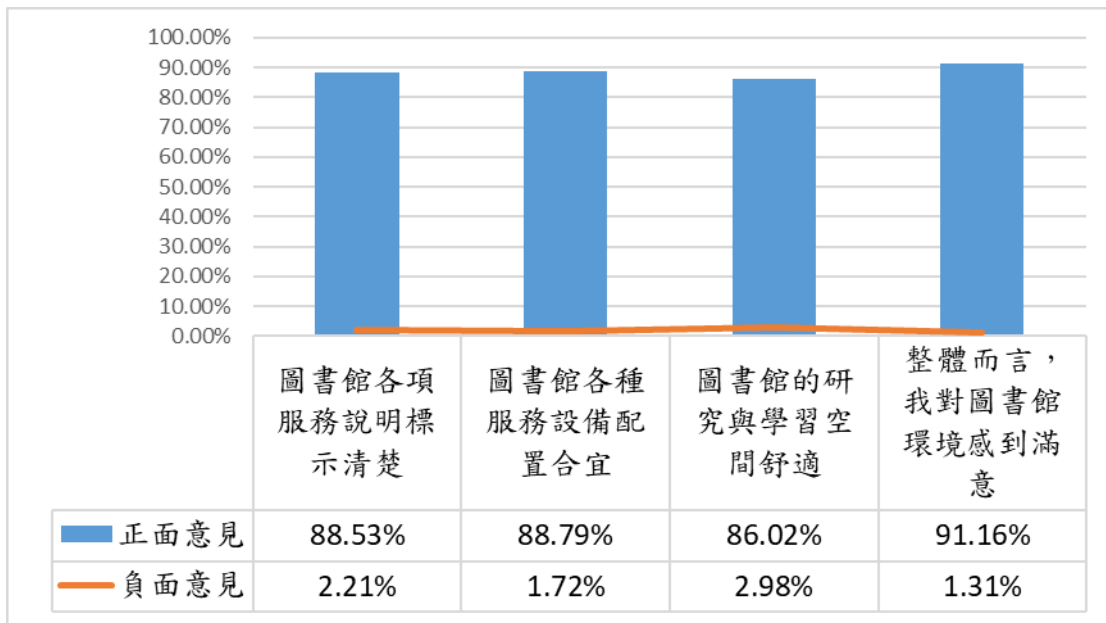


圖 5：圖書館環境之滿意度

(二)圖書館服務

在圖書館服務方面，總計有 9 個問題，各項統計詳如表 6 與圖 6。整體而言，有高達 90.67% 的讀者對圖書館的服務表示滿意(非常同意 45.74%+同意 44.93%)。多數個別項目均獲得逾 8 成的正面回饋，「館員具備良好專業知識」獲得 89.09% 讀者認同；「館員的服務態度親切和善」獲得 87.51% 的讀者認同；「館員能適當回應我的提問」獲得 89.62% 讀者認同；「圖書館傾聽讀者建議並作合宜改善」獲得 80.14% 的讀者認同；「圖書館的館藏資源有益研究與學習」更獲得高達 93.12% 讀者認同。

其他較有進步空間的項目，包含「圖書館設有多元意見表達管道」、「圖書館的利用指導課程對我有幫助」、「圖書館舉辦的各項活動具有吸引力」項目，正面回饋低於 8 成，顯示圖書館在這些服務上仍有進步的空間。惟細查這些正面意見偏低的項目，其負面意見比例亦不高，選擇「普通」的中立意見遠高於負面回饋；推測較高比例的填答者並未參與過本館舉辦之利用指導課程與各項推廣活動，或缺乏向本館提供建言之經驗。就本館先前於利用指

導課程與推廣活動結束後進行之問卷調查結果來看，一般均有 9 成左右之正向回饋，顯示實際參與本館活動的讀者滿意程度高；本館日後可再加強宣傳各類利用指導課程與推廣活動，加強課程與活動的吸引力，使更多讀者能得知相關訊息，並親身參與此類服務。

表 6：圖書館服務之滿意度 N=1,004

No	項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法作答
1	館員具備良好的專業知識	447	378	94	5	2	78
		48.27%	40.82%	10.15%	0.54%	0.22%	
2	館員的服務態度親切和善	489	366	103	12	7	27
		50.05%	37.46%	10.54%	1.23%	0.72%	
3	館員能適當回應我的提問	460	386	86	10	2	60
		48.73%	40.89%	9.11%	1.06%	0.21%	
4	圖書館設有多元意見表達管道	346	339	195	10	5	109
		38.66%	37.88%	21.79%	1.12%	0.56%	
5	圖書館的利用指導課程對我有幫助	322	283	171	15	4	209
		40.50%	35.60%	21.51%	1.89%	0.50%	
6	圖書館舉辦的各項活動具有吸引力	296	307	287	38	5	71
		31.73%	32.90%	30.76%	4.07%	0.54%	
7	圖書館的館藏資源有益研究與學習	538	383	60	4	4	15
		54.40%	38.73%	6.07%	0.40%	0.40%	
8	圖書館傾聽讀者建議並作合宜改善	306	380	146	15	9	148
		35.75%	44.39%	17.06%	1.75%	1.05%	
9	整體而言，我對圖書館的服務感到滿意	456	448	75	12	6	7
		45.74%	44.93%	7.52%	1.20%	0.60%	

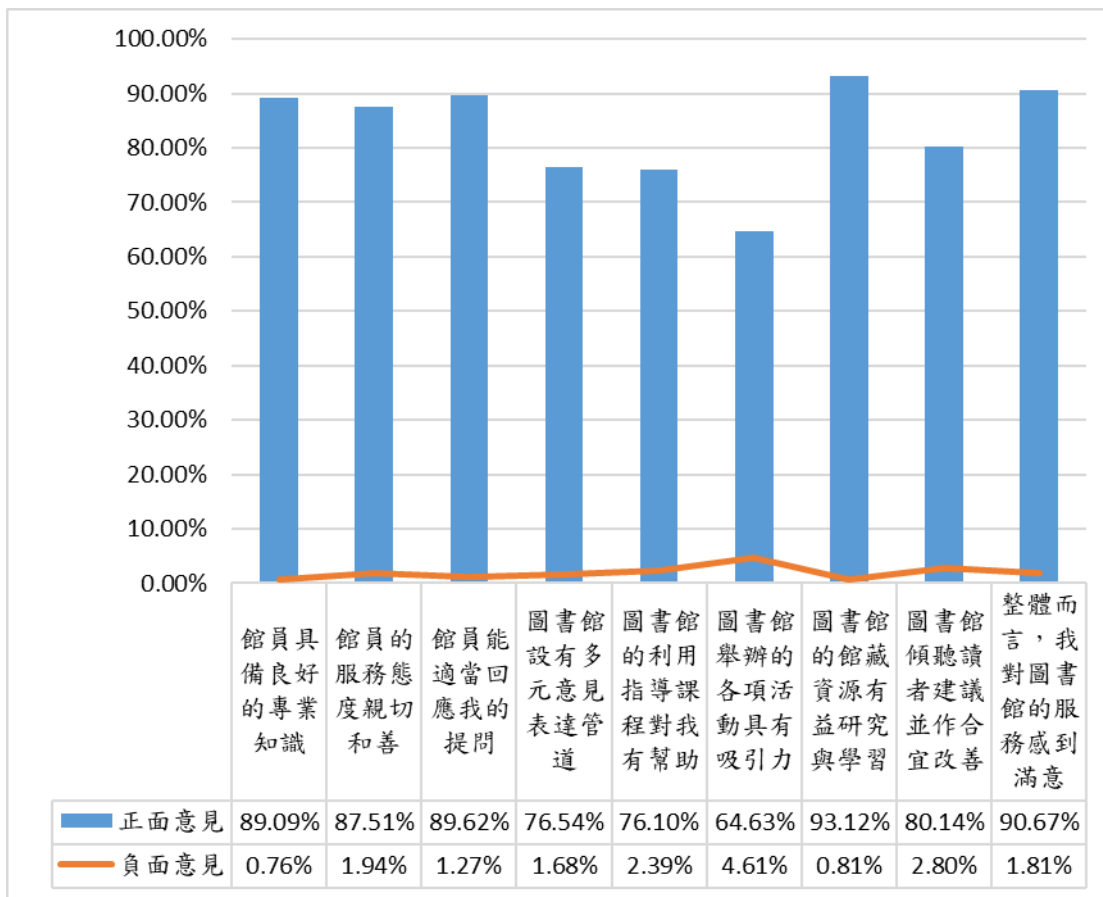


圖 6：圖書館服務之滿意度

(三)圖書館業務電腦化

針對圖書館業務電腦化部分，共有 6 個問題，各項統計詳如表 7 與圖 7。整體而言，有 85.04% 的讀者對圖書館的業務電腦化感到滿意(非常同意 38.73% + 同意 46.31%)。以個別項目分析，「圖書館網站提供資訊豐富」獲得 88.91% 讀者認同；「圖書館網站於各式裝置上均能順利使用」獲得 82.24% 讀者認同；「圖書館提供各式服務的線上申請及文件下載」獲得 83.06% 讀者認同；「透過圖書館網站可找到所需的學習與研究資源」獲得 87.02% 讀者認同。

較有進步空間的項目為「圖書館網站內容經常更新」，有 79.74% 的讀者表達非常同意或同意，顯示圖書館在此服務上仍有進步的空間，推測部份讀者未定期追蹤本館新服務、資源、與活動，日後應加強本館電子報與社群媒體之行銷，使讀者更加了解最新資訊，並充分利用相關服務。

表 7：圖書館業務電腦化之滿意度 N=1,004

No	項目	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法作答
1	圖書館網站提供資訊豐富	449	425	90	15	4	21
		45.68%	43.23%	9.16%	1.53%	0.41%	
2	圖書館網站內容經常更新	340	396	162	17	8	81
		36.84%	42.90%	17.55%	1.84%	0.87%	
3	圖書館網站於各式裝置上均能使用	365	413	131	28	9	58
		38.58%	43.66%	13.85%	2.96%	0.95%	
4	圖書館提供各式服務的線上申請及文件下載	357	398	135	11	8	95
		39.27%	43.78%	14.85%	1.21%	0.88%	
5	透過圖書館網站可找到所需的學習與研究資源	417	428	98	19	9	33
		42.95%	44.08%	10.09%	1.96%	0.93%	
6	整體而言，我對圖書館的業務電腦化感到滿意	378	452	117	22	7	28
		38.73%	46.31%	11.99%	2.25%	0.72%	

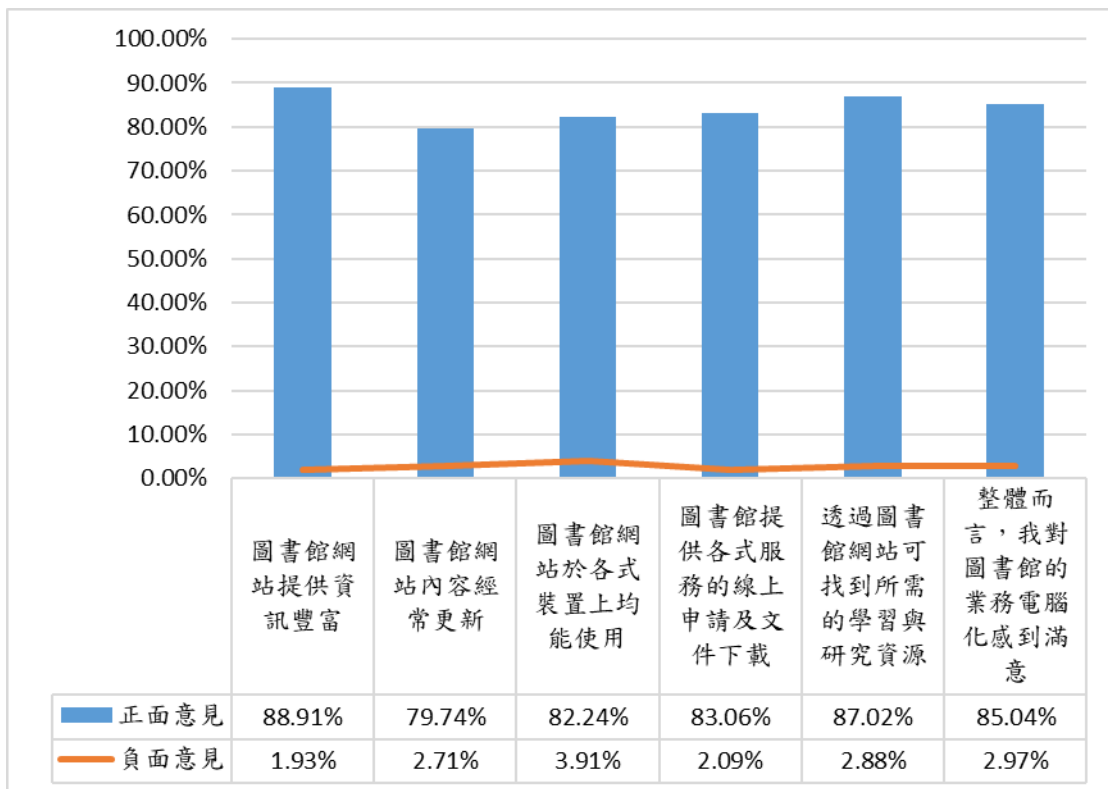


圖 7：圖書館業務電腦化之滿意度

三、對於圖書館之具體建議

問卷最末為開放性問題，由讀者自由表達對圖書館的意見和具體建議。1,004 份有效問卷

中，計有 50 人填寫，佔全部填答問卷的 4.98%。此部分的內容十分多樣化，與「圖書館環境」有關者之建言有 16 則，包含圖書館空調、插座、座椅、WIFI、借還書機設備等；與「圖書館服務」有關者有 26 則，包含本館資源與館藏、閱覽規則、開放時間、服務人員、推廣活動等；與「圖書館業務電腦化」有關者有 8 則，包含自動化系統、網站、APP 等。

圖書館非常重視讀者建議，已將以上讀者意見與建議轉發相關單位，作為調整服務之參考和依據，以提供更優質貼心的服務為目標。部分意見可能源自於讀者對本館資源與服務的不了解，例如：不熟悉自助還書機的操作，其實在使用介面上已有教學影片提供指引；誤解館內未提供座位式電腦，及不清楚行動閱覽證可進出門禁；部份出入管制及動線調整係配合本校防疫政策規定…等。本館將持續加強宣導，以加強讀者對本館資源與服務的了解，提供更優質貼心的服務。

國立臺灣大學圖書館 110 年使用者意見調查問卷

圖書館為持續提供更好的服務，特於 110 年 10 月 1 日至 10 月 15 日進行使用者意見調查，希望瞭解您對圖書館的環境、服務及業務電腦化等服務品質的看法與建議。請您依據個人實際使用圖書館經驗，撥冗填寫問卷，以作為我們改進的依據。衷心感謝您的協助！

第一部分:環境

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法作答
1. 圖書館各項服務說明標示清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 圖書館各種服務設備配置合宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 圖書館的研究與學習空間舒適	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 整體而言，我對圖書館環境感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部分:服務

	非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	無法作答
1. 館員具備良好的專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 館員的服務態度親切和善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館員能適當回應我的提問	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 圖書館設有多元意見表達管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 圖書館的利用指導課程對我有幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 圖書館舉辦的各項活動具有吸引力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 圖書館的館藏資源有益研究與學習	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 圖書館傾聽讀者建議並作合宜改善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 整體而言，我對圖書館的服務感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分:業務電腦化

	非 常 同 意	同 意	普 通	不 同 意	非 常 不 同 意	無 法 作 答
1. 圖書館網站提供資訊豐富	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 圖書館網站內容經常更新	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 圖書館網站於各式裝置上均能使用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 圖書館提供各式服務的線上申請及文件下載	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 透過圖書館網站可找到所需的學習與研究資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 整體而言，我對圖書館的業務電腦化感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分:基本資料

1.身分別:

- 教師 博士班學生 碩士班學生 大學部學生
職員(含駐警隊、技工、工友等) 其他_____

2.單位別:

- 文學院 理學院 社會科學院 醫學院
工學院 生物資源暨農學院 管理學院 法律學院
公共衛生學院 電機資訊學院 生命科學院
行政單位 其他_____

3.您最常使用的圖書館是：

- 總圖書館 醫學圖書館 社會科學院圖書館 法律學院圖書館
系圖書室(如數學系圖/物理系圖/化學系圖等)
其他_____

4.您每週實際到訪圖書館的平均次數:

- 0次 1次 2次 3次 4次(含)以上

第五部分:意見填寫 (若您對於圖書館有何具體建議，歡迎提供。)

本問卷到此結束，感謝您的填寫!