

國立臺灣大學行政品質評鑑表

106 年度

受評單位：圖書館

單位承辦人簽章：劉美蘭 日期：106 年 11 月 8 日

聯絡電話：3366-2285

電子信箱：ntulib@ntu.edu.tw

單位主管簽章：陳光華 日期：106 年 11 月 15 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

(103.06.25 修訂)

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形	3
貳、共同評鑑項目(以平衡計分卡 BSC 概念分為績效、流程、顧客、專業職能與學習成長四大構面，並加入 PDCA 概念以學習迴圈強化績效考核及溝通訊息系統)	
一、績效面	
(一)投入成本與執行效益分析	10
二、流程面	
(一)領導及組織治理	13
(二)策略規劃及流程管理	14
(三)公務環境	18
(四)資訊運用規劃及管理(原：業務電腦化)	20
(五)公文品質與時效	23
(六)工作簡化、業務創新	24
(七)橫向業務協調管理	33
(八)保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形	35
(九)危機預防與強化內控管理	37
(十)未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制	39
三、顧客面	
(一)顧客滿意度調查及分析改進措施	40
(二)公共關係與優良形象塑造	47
(三)落實校園的社會責任	49
四、專業職能學習與知識管理面(原：專業職能與學習成長面)	
(一)專業能力與服務態度	50
(二)訓練與進修	52
(三)樹立學習楷模及獎勵	53
(四)建置組織內知識管理及分享的機制	54
參、單位自訂評鑑項目	55
肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評(含單位功能與總體目標、五年發展計畫目標、執行效益考評(目標達成度之分項自評));	

本項秘書室、會計室、人事室填列年度重點工作及執行情形(含未來展望)	100
伍、關鍵績效指標(KPI)	105
陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法	123
附錄、國立臺灣大學圖書館(含校史館)顧客滿意度問卷調查報告	125

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

圖書館於 102 年度接受行政品質評鑑，委員共提出 14 項建議，經本館說明後，於 103 年 6 月及 9 月評鑑會議追蹤討論後，決議全數結案，相關資料如下表：

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
建議 1： 邁頂計畫投入許多經費在圖書館軟體方面，一旦計畫停止或經費減少，恐影響現有的各種服務品質，應及早規劃因應措施。建議評估部分服務項目採取使用者酌收費用之可能，以平衡財務壓力。並對於如何提升校友/企業對圖書館及校史館之捐款意願有所規劃，特別是期刊募款及校史館募款。 (已結案)	本館近年深刻感受經費不足，募款與創收之重要性，亦有相關規劃： 1.積極募款方面： (1)主動爭取本館專用信用卡捐款單並於 2013 年 11 月獲校長同意，捐款單目前置於本館網頁，捐款更即時便利。 (2)本館已訂「國立臺灣大學圖書館接受捐款致謝要點」，依捐款金額致贈金鑽、銀鑽、白金圖卡，得享有圖書館借書等服務。除借書服務外，還有訊息推播服務，如圖書館活動、館訊、年報等資訊傳遞，讓捐款人瞭解圖書館的狀況。 (3)本館自 2005 年起推動「期刊募款」，2013 年校慶再啟動「圖書館之友」校友小額募款活動，期盼校友涓滴成流薪傳溫暖。 (4)1977 級法律系校友捐款日然廳修繕工程(2013 年 12 月落成啟用)是一美好典範，將再研議校友捐助提升圖書館方案。 2.創收方面： (1)各項使用者付費服務如「校外人士辦理閱覽證」、「校外人士借書」、「校外人士文獻傳遞服務」將待適當時機推出。 (2)持續推動特藏資源數位影像授權、並推出特藏圖像文創商品，以創造收益。 (3)本館目前展覽廳與國際會議廳為收費服務，可再提供場地作為本校紀念品販售區，刻正與總務處洽商後續辦理事宜。 (4)目前特藏組已依本館特藏資料重製及收費標準，收取特藏資料重製費及數位檔授權使用費。 3.過去校史館向校友、各界募集的內容是對臺大的記憶與回憶，今將依委員建議準備動人的圖文並茂的說帖(例如：舊總圖前大排長龍佔位置、舊總圖挑燈夜戰的景致)，比照圖書館期刊募款，向各界募款整修古蹟館舍。募款芳名錄將提案比照德國羅騰堡舊城牆的修復，請校規小組評估能否於舊總圖與樂學館之間中庭的書庫外牆上銘刻贊助者(此中庭已列為校園景觀改造的重點，希望更多人願意走進這處中庭舒展身心與沉思)。至於傳遞募款訊息的管道將透過《校友雙月刊》，此外校史館已在規畫於展廳內布置一處溫馨感人的募款角落，讓訪賓願意帶走捐款單而捐款，甚至當場進行現金小額捐款。日前藉由提供溫馨感動的校友服務，已獲捐款 2 萬元指定資助校史館活動，故已申請成立「校史館專用」計畫代碼。

	4.醫分館近期針對校友提供多項優惠服務，期能讓校友感受校方的善意並進而主動捐款協助改善設備與增加館藏資源。自 102 年 10 月 1 日起，凡持有校友證的校友，使用醫圖四樓多媒體學習中心相關設備的權利，等同校內讀者，包括：下載電子資源檔案、收發 Web Mail、免費使用掃描設備服務等。對校友提供優惠服務，例如館際合作文獻傳遞服務免收服務費。 8 月份追蹤後回覆： 本館近年深刻感受經費不足，積極推動募款與創收事宜，具體事項如下： 1.募款：自 99 年迄今已募得近 530 餘萬元。 (1)主動爭取本館專用信用卡捐款單，並於 2013 年 11 月獲校長同意，捐款單目前置於本館網頁，捐款更即時便利；並已申請「校史館專用」捐款計畫代碼。 (2)本館已訂「國立臺灣大學圖書館接受捐款致謝要點」，依捐款金額致贈金鑽、銀鑽、白金圖卡，得享有圖書館借書等服務。 (3)本館自 2005 年起推動「期刊募款」，2013 年校慶再啟動「圖書館之友」校友小額募款活動，期盼校友涓滴成流薪傳溫暖。 (4)本館進行校史記憶徵集、關鍵議題採訪研究，進而感動校友捐款挹注校史館務。 (5)1977 級法律系校友捐款日然廳修繕工程（2013 年 12 月落成啟用）是一美好典範，繼續研議推動校友捐助提升圖書館方案。 (6)投稿《校友雙月刊》，以舊總圖老照片與溫馨短文，勾起校友愛校與感恩的情懷，實際支持舊總圖維護修復作業。 2.創收： (1)推動各項使用者付費服務，包含：醫分館「短期閱覽證服務要點」（已於 103 年 8 月 5 日第 2822 次行政會議通過）、「校外人士辦理閱覽證」、「校外人士借書」、「校外人士文獻傳遞服務」等。 (2)本館特藏資源數位影像授權其他機構單位或個人作為展覽、出版等用途，99 年迄今已有 550,548 元授權收入。
建議 2： 圖書館過去曾以 LibQUAL 進行讀者滿意度調查，與此次進行方式不同，未來是否考量回復 LibQUAL 方式進行，或有所考量？此次調查採 4 點量表，未來是否考慮採 5 點量表？ (已結案)	謝謝委員的指教與建議，圖書館說明如下： 1.LibQUAL 之調查項目係比較一般性的調查，無法充分反應本館在行政品質評鑑所需的調查項目。 2.本次調查問卷中的「無法作答」以數值 0 計算，係考量將該項影響力降低，以更凸顯正反面意見強度。未來是否改採 5 點量表，將視調查內容及方向而定。

建議 3： 各項績效評估數據目前採實際、絕對數字行之，建議可採用 ISO11620 或陳館長先前大專院校圖書館評鑑指標工作小組的指標進行。 (已結案)	謝謝委員建議，未來會將 ISO11620 及大專院校圖書館評鑑指標工作小組的指標，視調查環境及評鑑主題納入。
建議 4： 針對問卷讀者滿意度較低的項目，建議研擬具體改善方案。 (已結案)	在圖書館的滿意度問卷調查中，滿意度較低者有「圖書館網站提供實用的社群分享功能（滿意度 3.1）」、「圖書館設有多元意見表達管道（滿意度 3.2）」、「圖書館舉辦的藝文活動具有吸引力（滿意度 3.2）」三項，其具體改善方案如下： 1. 圖書館網頁目前提供 Facebook 之連結，圖書館已有 13,537 位粉絲，現多放置新書及活動報導等訊息，較未有與讀者互動對談，將加強此部分的活動設計並由館員主動回覆。 2. 藝文活動方面，研議結合課程或社團共同辦理之可行性，以掌握讀者興趣；本館主辦之藝文活動，例如特藏手稿展、館藏影片放映等館藏推介活動，亦將活絡推廣方式，以吸引讀者、擴展讀者視野為目標。 3. 目前本館提供讀者意見表達管道有意見箱、服務專線電話與 Email、批踢踢圖書館版等管道。改善方案包括：於服務台放置意見表達單、透過透過新生入門書院及圖書館利用指導等活動時，加強宣導；以及規劃舉行讀者座談會等方式，提供更直接與讀者對談。 4. 校史館顧客滿意度調查問卷中滿意度較低者為「校史館編印之摺頁簡介清楚實用」，但平均分數也高達 3.4，介於「滿意」與「非常滿意」之間（滿分為 4 分）。關於這個問題，校史館除了組內討論改進方向之外，也非常想了解讀者真實的意見內容，已一一請問校史館 13 位工讀同學針對校史館摺頁簡介提供使用意見與建議，即日起亦將調查本學期選課的 54 位服務課同學意見，且責成專人花兩個月的時間進行訪賓意見調查，將於今年（103）六月底前提出新版簡介摺頁，以求改善而臻至完美。
建議 5： 圖書館用電設備，似可朝向自動感應裝置(即感應有人時，始有燈光)之使用，節省不必要之電源使用。醫學院圖書館有許多間接照明設計，建議可減量使用，另鹵素燈可儘早更換為 MR-16 LED 燈泡。 (已結案)	1. 本館已於今年 2 月底將二樓密集書庫區之部分書架上方照明改為自動感應式照明，正評估讀者使用情形，若反應良好，會於經費許可及安全考量下，將二樓密集書庫區其他書架上方照明改為自動感應式照明。有關本館其他區域，鑒於本館於教學大樓二期設置高密度自動化書庫完成後，將進行館內空間整體重新規劃改造，屆時會將自動感應裝置設施一併規劃，故目前不適宜對其他區域進行相關建置，以有效使用經費。 2. 已請醫學院營繕股協助規劃更換鹵素燈為 MR-16 LED 燈泡。

建議 6： 罕用及常用圖書可分別典藏及管理使用。 (已結案)	本館正進行自動化高密度自動化書庫建置採購案，該書庫之建置，除能紓緩現有藏書空間不足之現象，並將遵循使用者需求調整館藏空間之配置運用（標準擬定中）。屆時罕用圖書將移入該書庫，而總圖常用及新到書刊之典藏陳列亦以便利讀者瀏覽取閱為主要考量。 8 月份追蹤回覆： 圖書館已依據館藏管理單位處理原則，將罕用圖書移至水源校區書庫及舊總圖書庫典藏，因罕用圖書使用頻率低，以調閱方式提供服務。其他，一般常用的圖書資料，仍典藏於總圖書館、分館及圖書室等館舍，採用開放閱覽方式提供服務，便利全校師生借閱使用。
建議 7： 可多運用志工能量，減輕人力負擔。 (已結案)	1. 因人力經費有限，本館確實考量運用志工人力減輕人力負擔之可能性，將觀摩各單位志工運用之經驗妥善規劃之。 2. 校史館目前是圖書館內運用志工朋友（15 名）以及學習服務課程同學（102 學年度下學期有 54 名同學選課）人力相當高的單位，已經協助分攤校史館中外語導覽約八成的服務量。校史館構思將招募更多的志工朋友，除了導覽解說之外，亦取代服務台工讀同學，下學年（103）將適行並進行評估。
建議 8： 社科分館即將遷回總區，未來社科分館之定位及其與總圖之關係宜有所規劃，以提升整體服務品質及功能。未來社科院圖書館在放置日治時期保存至今之文書時，可比照總圖特殊藏書之處理。 (已結案)	1. 法社分館之定位：隨著社科院遷院，帶動整合已遷回總區的法律學院及社會、社工、國發、新聞系所的教學研究資源，讓社會科學院能完整凝聚，法社分館即以此方向，規畫完整的社、法學科資源整合，達成無縫接軌的學科服務。同時，積極的將學術資源推及全校師生，以提昇校園內的公共事務意識。營運的規劃上，將與總圖書館協商整併當初因校區分離而提供的重複性業務，目前具體的構想，遷院後可併入總圖的業務，如館際合作業務可由閱覽組統一承辦。法社分館可聚焦在社會科學院及法律學院之學科服務，與總圖學科服務組業務同步，並努力維護這座營造優質閱讀氣氛的館舍空間。此外，新增多媒體服務也已經朝向與總圖多媒體館藏資源連結，支援相關的教學。透過整合與新增服務，期許提供並駕總圖優質的系所學科服務，成為國內重要社、法學術資源研究重鎮。 2. 日治時期資料管理：法社分館此批館藏極具文獻研究與文化資產意義。妥善維護這批舊籍，已成為法社分館館員的傳統，在職能要求上，也較其他組室同仁更能認知處理文獻的使命與專業。除了先前已向委員說明，分館在人員訓練、設備改善與管理方式不斷改善之外，103 學年度隨著遷院，此批舊藏全數遷回社科院新大樓圖書館新址，集中置於專為這批資料所事前規畫的密集書庫專區，就近妥善維護，該處的溫濕度管理及空調設備將比徐州路現址更為完備，而管理上亦與總圖特藏組保持同一等級的管理方式，地緣上也易於得到總圖專業的支援與管理上的諮詢。

建議 9： 館藏圖書持續增加之下，未來圖書儲存空間之規劃宜有所安排，以減少未來空間不足導致服務品質受到影響。 (已結案)	確如所述，因現有館藏空間有限且近年因邁頂計畫、國科會人文處補助人文社會圖書購置計畫等因素，導致館藏量激增，典藏空間面臨嚴峻考驗。感謝學校協助於教學大樓二期設置高密度自動化書庫，估計可提供 120 萬冊圖書資料典藏之空間，屆時可釋出更多典藏、讀者空間，並將進行館內空間整體重新規劃改造，提供讀者更優質之典藏及空間服務。目前高密度自動化書庫採購案正進行中，預訂今年 4 月初決標，並配合教學大樓二期工程時程進行。 8 月追縱後回覆： 1.配合教學二館新建工程建置自動化高密度書庫，該書庫約可容納 120 萬圖書資料，館方依資料類型及使用頻率妥適規劃典藏空間，以提升圖書資料之使用效能。 2.因應數位出版時代，朝向數位化館藏發展，以採購數位資源取代紙本形式資料，達到實質節省館藏空間目的，並便利讀者 24 小時校外連線使用，提升服務品質。
建議 10： NTUR 之推廣有其價值及必要性，針對如何避免智慧財產權糾紛是否有所考量？（如論文 PDF 檔之下載）建議確認授權收錄教師著作之使用範圍是否符合著作權法之規定。 (已結案)	本館在執行 NTUR 業務之際，針對智慧財產權相關議題已請教本館法律顧問及智財權律師，並製作” NTUR 授權工作手冊”及”智慧財產權 FAQ”二項文件，供眾參閱。在 NTUR 首頁上也提供出版社著作權政策詳表，提供查詢以作為授權時之參考與依據。在技術上，NTUR 統亦提供”創用 CC”(Creative Commons)授權標示功能，讓學術文獻可以更合理便利的被流通與利用。
建議 11： 校史館宜積極開發台大文物相關產品，並鼓勵校友捐贈襄助經營校史館。 (已結案)	1.校史館在徵集文物的過程，已經設計或構想出幾件深富臺大歷史意義的獨特紀念品：傅斯年校長訂制「住宿學生作息時間表」之滑鼠墊、「我們貢獻這個大學于宇宙的精神」資料夾、臺大校花鏡面書籤尺、臺大校訓校花鉛筆、丈量臺大捲尺（捲尺記滿著院系所成立年代）、臺大校園故事與老照片共同交織的兩冊書「青春・記憶・老臺大」、「有人要我寫一首關於臺大的詩」……近日與廠商聯繫設計「臺大圖書館閱覽燈」等比例縮小檯燈，也將設計製作椰林大道南北兩側連續歷史建築明信片、校史館紙膠帶（設計元素有：臺靜農教授臺大校名題字、陳維昭校長校史館題字、校徽雷紋邊飾）、「山月度寒光」軟皮磁書籤（臺北帝大首任校長墨寶）。這些紀念品除了作為回饋校友貢獻母校的答謝、活動贈品之外，亦可經審核通過後進行銷售，挹注校務基金。 2.至於「銷售」行為，基於法令校史館不宜自行販賣，將以出版中心於校史館建築內的書店，以及經營管理組的校園賣店為主。 3.此外，校史館著手進行展區內捐款單放置的溫馨角落，並已經以實際行動感動校友獲捐台幣 2 萬元協助校史館營運。

建議 12： 校史館及各主題博物館位置分散，如何整合及規劃博物館群導覽，以滿足不同訪客之要求，宜有效宣導以提升服務功能。 (已結案)	1.校史館肩負博物館群辦公室的責任，關於訪客博物館群導覽安排，有兩種做法：(1)安排定時導覽路線，每週三下午參觀人類學博物館、植物標本館、地質標本館；每週四下午參觀農業陳列館、物理文物廳、檔案展示室；周六下午參觀校史館、動物博物館、昆蟲標本室，歡迎訪賓於 13:30 前親臨校史館門口集合地點報名，不接受事前預約，為維持參觀品質，人數上限訂為 15 人。(2)依據訪賓團體性質與需求，進行客製化的安排，以排定小團體的參觀路線、時間、導覽人員。 2.至於有效宣傳以提升導覽服務方面，分為四點進行：(1)擬於每兩個月有一日下午規劃為校內博物館時間，每次為教職員工生深度導覽解說兩個博物館；該計畫將與博物館群工作小組、人事室等相關單位協調，擬請校方同意職員可以公假方式參加並登記學習時數。(2)每學期開學，透過電子公文系統發文給校內各單位，歡迎帶領訪賓參觀博物館群，博物館群各館將提供導覽解說服務。(3)每學年開學，透過電子公文發文全國各中小學，敬邀老師們能把參觀臺大博物館群列入課外教學的學習地點。(4)已安排博物館群各館於《臺大校訊》刊載「資產.古物.我們的歷史」系列，向各界介紹博物館群資產，激起大眾參觀博物館群的動力，至 3 月 19 日止已經刊載四個博物館各一件文物資產。
建議 13： 學生建議加強圖書館服務功能之宣導，以提升學生對圖書館之使用效能（例：1 樓參考諮詢區之規劃）。 (已結案)	本館於 2014 年 1 月已將參考服務台與門禁櫃台整併為 1 樓服務台，在能見度上已大量提升，另外，在加強服務宣導方面，具體的作為有： 1.圖書館每年針對新生及新進教師與職員均規劃圖書館之旅活動，除實地導覽總圖外，亦進行圖書館服務和資源的使用介紹。 2.編製圖書館使用手冊，置於服務台供學生自由取用。 3.建置參考服務部落格，推介圖書資源的使用。 4.2013 年 9 月間辦理學科服務校園列車活動，走出圖書館至各學院擺攤，以介紹圖書的資源，提升學生對圖書館的使用。2014 年將持續辦理此項活動。 5.此外今年(2014 年)已新規劃「TA 沙龍」、「TA 培訓」、「與館員有約」等活動和服務，將陸續推出，期能達成提升學生使用圖書館之效能。
建議 14： 讀者反映事項： 總圖地下一樓 24 小時自修室空氣較悶，有蚊子，且洗手間有異味，宜注意空氣流通與環境衛生。 (已結案)	1.本館室內空氣品質經台北市環保局委託中興顧問檢測結果均符合環保署訂定之室內空氣品質標準，圖書館亦會在不影響節能之情況下增加進氣風門開度，引進較多新鮮空氣以利空氣流通。 2.有關蚊子等環境衛生問題，除已在地下室入口處裝置紗窗門以防蚊子飛入外，本館每年皆會施做病媒蚊防治殺蟲作業，於蚊子較多之季節，亦會增加防治工作之頻率，以維持環境衛生。 3.有關洗手間異味問題，已請清潔廠商增加清潔施作的次數，白天約每小時清潔一次，並由行政組同仁每天不定時審核清潔廠商施作情形。

評鑑委員意見	
--------	--

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標	投入成本與執行效益分析 (單位提供的行政服務，其所投入的人力成本與各種資源，是否符合實際產出之效益(對臺大有用的)或對社會貢獻程度)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 圖書館是大學的心臟，以支援師生教學研究及文化保存為目的，臺大圖書館因應本校蓬勃發展以及教職員工生多元且日新月異之需求，在有限的經費與既有人力資源條件下，盡力打造華人頂尖世界一流之知識與學習服務中心，以提供優質圖書資訊服務與學習研究環境。依據「圖書館 103-107 年中程發展計畫」，圖書館以「館藏資源」、「多元服務」、「資訊技術」、「人力資源」、「建築空間」及「館際合作」計 6 項建設為發展主軸。 1.館藏資源 (1)建立各學科及跨領域的優質實體與數位館藏 有效運用全校購置書刊經費，就各學門主題深入完整典藏；並爭取科技部圖書資源購置計畫，大量補充本校人文暨社會學科圖書資源。此外，透過國內聯盟機制如「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」等，合作採購資源，共購共享，拓展本校學術資源。 (2)建置世界頂尖之臺灣研究館藏與豐富的臺灣原住民族研究資源 為強化本館臺灣研究數位館藏，逐年選取標的進行數位化，並積極與其他典藏機構或私人蒐藏家進行檔案史料、珍貴影音資料、古文書等數位化合作；每年爭取原住民族委員會委託辦理「臺灣原住民族圖書資訊中心計畫」，廣羅蒐集有關臺灣及世界各地原住民族各類文史影音資料，並整合原住民族相關研究資源，以保存原住民族的文化及社會發展紀錄，進而拓展與國際原住民族之間的交流互動。 (3)充實私家文書、珍貴影音資料及校史文物等特色館藏 積極探訪藏書豐富並具特色之名家或各界賢達，徵集其典藏；與校友密切聯繫並自各界廣泛徵集，建立承載臺大校史記憶之多元而豐富的館藏，並強化臺大人文庫收藏，凝聚臺大人共同記憶。 2.多元服務 (1)打造使用者導向的優質服務 主動親近讀者進行使用者經驗研究與調查，分析其使用習慣以瞭解並掌握在研究與學習上的需求，推出符合需求的新服務；依不同學科領域、使用者族群，提供客製化的服務；規劃各種自助設備與服務，提供讀者自在的使用環境。 (2)建構資訊素養教育環境，精進研究學習能力 依不同學科領域的使用者其資訊素養與需求，有效組織本館豐富的館藏資源，設計使用者專屬課程，並編製圖書館利用手冊、主題資源介紹與使用指導等實體與數位文件，便利師生使用以助其具備良好資訊素養能力；善用網路與數位科技，創新開發各種不同形式之圖書館利用指導課程，以提供使用者更多元的便捷學習服務，強化學生學習成效；規劃「與館員有約」深度諮詢服務，著重館員與使用者間的互動交流，提供其專屬之個人化利用指導服務。

(3)拓展數位學習內容與環境，提供自我學習機制

規劃與製作使用者所需之數位學習課程及形象宣傳短片等，透過網站行銷本館資源和服務，推廣本館形象及能見度；應用新科技製作數位學習內容，支援學術研究的需求，提升讀者自我學習之效能；發展多媒體服務、數位學習與自我學習之環境，滿足不同族群之需求；提供各學科領域相關資源之數位線上學習課程，使讀者擁有不受時空限制之學習環境。

(4)連結多元資源，推展館藏資料利用與專業服務

參與國內外館際合作組織，延伸館藏資源，嘉惠讀者對資源的使用；經由學科館員加強圖書館與院系所的聯繫和互動，以擴展館藏資源的蒐集利用，並提升圖書館專業服務形象；積極與校內外單位建立合作關係並共同辦理活動，以開拓資源，提供豐富多元化服務，促進學術人文藝術發展與社會關懷。

3.資訊技術

(1)優化核心業務服務並開發延伸應用服務

建置圖書館探索服務(discovery service)單一統整式資源檢索系統，取代分散的資源入口；升級圖書館自動化系統資料庫，並撰寫各式 API，以開發圖書館館藏目錄的各項加值服務；重新規劃改版館藏目錄查詢介面；自動擷取與分析應用本館自動化系統使用紀錄 log 檔。

(2)發展 Big Data 應用以支援資訊應用服務

優化本館網站之使用者介面設計，並加強圖書館服務 e 化；發展與深化行動圖書館各項功能；建構系統整合及介接之機制；發展 Data mining 及 Big Data 應用。

(3)建構 e-Research 環境以提升研究服務品質

制定研究資料蒐集程序；開發學術資源使用平台；發展研究資源再利用機制。

(4)強化高效能之資訊安全軟硬體服務環境

發展綠色節能資料網路空間；發展備份/備援策略，強化連續性資料備援機制；發展讀者端虛擬化管理平台暨雲端桌面；加強應用系統資訊安全機制。

4.人力資源

(1)提升專業素養並健全知識傳承機制

本館進用人員皆具備學科背景與專業能力，持續提供或選派同仁參加專業知能教育訓練課程並鼓勵同仁在職進修；同仁參訓的學習心得或外派演講的內容，皆上傳本館 DocuShare 網站，提供同仁自我學習素材。

(2)落實業務工作輪調，豐富工作經歷及培育多元技能

配合學校職員職務輪調要點，辦理工作輪調及開放業務見習申請，累積同仁業務能量並培養第二專長能力。

(3)辦理學術參訪活動及專業知識分享，提升人員專業素養。

(4)善用志工資源以擴大社會參與

招募志工協助館務，並將本校圖書館服務精神及理念傳達給民眾，尤其是校史館暨博物館群的志工導覽與推廣活動，提供社會大眾與大學圖書館有更多對話與參與。

5.建築空間

(1)擴充師生使用新空間，興建以人為本的新館舍

社會科學院自 102 年 9 月起遷回校總區，同時間啟用辜振甫先生紀念圖書館，提供優質的研究學習環境；於教學大樓二期新建工程之 B2F-B4F 樓層設置「自動化高密度書庫」，擴大典藏容量，並以自動化存取設備降低書刊調閱成本，預計 107 年完工驗收，經 6 個月試營運後正式啟用。

	(2)活化現有空間並創造服務空間的新價值 善用法律暨社會科學院圖書分館遷回校總總區後之空間，配合跨校區調閱服務，增加館藏儲存空間提升服務品質；此外，於 106 年規劃配合自動化高密度書庫未來正式啟用後，進行總圖書館空間改造工程，將重新配置總圖書館閱覽空間，創造讀者與空間互動的新模式；結合文化創意與藝術等活動，提升空間利用的文化與經濟價值。 (3)提供安全舒適與節能兼具的環境 配合學校政策漸將高耗能燈具汰換為省電燈具，全面汰換高耗損電量設備，於 104 年 5 月啟用儲冰空調系統，節省大量電費。此外，持續維護建築環境及設備，延長整體建築之使用年限。 6.館際合作 (1)強化書刊館藏資源共享模式 擴大館際間之合作協議，倍增師生取用學術研究資源。 (2)增進服務資源互惠交流 積極參與聯盟進行合作編目及合作採購，將本校有限經費增值運用；提供館際工作同仁學術參訪活動及專業知識分享，提升圖書館同業人員專業素養。 (3)積極進行國際交流合作 參考國際上規模相近圖書館之館務及發展策略，藉由實務盤點檢視調館務進行學習；積極簽署館務及人員交流協定，促進資源及服務共享。
評鑑委員意見	

二、流程面

(一)、領導與組織治理

指標	領導理念、組織文化、組織溝通 (藉由領導內部有效溝通與管理，並營造有利單位發展與競爭力的文化，使單位可以順利的運作以達成既定任務目標...)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 本校圖書館為本校教學與研究生態的一環，各學院新興系所學門，及科技快速的發展，帶來了圖書館服務的革命。在資訊環境裡，面臨師生學術研究趨勢多元化、數位館藏快速成長、加值服務的擴展、組織結構的調整等重新定位的變化，為因應內部與外部環境的雙重改變，透過有效溝通與管理，創造顧客滿意的服務績效，以打造華人頂尖世界一流的知識服務中心，提供優質圖書資訊服務環境為服務願景。 現行圖書館組織，係由兼具圖書資訊與資訊工程兩種專業學術背景的圖書資訊系陳光華教授擔任圖書館館長，聘任唐牧群教授擔任副館長，並依據圖書館業務屬性設置 12 個組/分館，另設置館長室負責各項業務溝通協調事宜，共同組成圖書資訊專業管理領導團隊，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。建立下列溝通管理機制，領導圖書館同仁順利運作各項業務，並達到既定組織目標。 1.凝聚共識會議：召集例行性的內部工作會報、組務會議、圖書委員會及視需要召集任務編組小組會議等傳導領導理念，共同研商相關議題以解決問題。另積極參與或領導國內外圖書資訊相關會議及聯盟組織，複製本校圖書館專業理念，並加強夥伴關係，以增進全體圖書專業社會力量。 2.標準作業流程：將組織龐大業務繁瑣的圖書資訊業務，建立標準作業流程，同仁們有一致的認知和理解，不僅幫助建立圖書館特有之組織文化，也達成組織既定任務目標。 3.暢通聯繫管道：業務發生問題，或同仁們有不同的意見，經由電話、面談、信件及電子平台等，不論是否為上班時間都可以相互聯繫，即時提供資訊以解決問題。 4.多元任務編組：因應館務發展趨勢，設置多種委員會或工作小組，如：館藏發展委員會、網頁小組、圖書館人事暨福利委員會等，每位同仁不僅能獨立作業，也有執行專案跨單位團隊合作機會，因而創造同仁更多能力及專業素養。 主管與同仁間透過前述各種管道，相互溝通尋求共識以解決問題，共同營造圖書館專業服務形象。對內鼓勵同仁在職教育共同合作完成任務，對外藉由不同領域互相學習教學相長，二者相輔相成，使圖書館成為服務專業團隊。
評鑑委員意見	

(二)、策略規劃與流程管理

指標	(一) 組織的策略規劃與 SWOT 分析 (藉由規劃制定單位使命、單位目標，透過分析競爭優勢及劣勢，分配單位資源，訂定策略，以達成單位目標...)				
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1. 單位使命與目標：圖書館的中心目標與期許是在以有限的經費與既有人力資源，盡力打造華人頂尖世界一流之知識與學習服務中心，以提供優質圖書資訊服務與學習研究環境。 2. SWOT 分析： <table border="1" data-bbox="236 524 1474 1787"> <thead> <tr> <th data-bbox="236 524 884 568">優勢(Strengths)</th><th data-bbox="884 524 1474 568">劣勢(Weaknesses)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="236 568 884 1787"> ■ 建館歷史悠久，典藏豐富，館藏質量為國內大型學術圖書館頂尖地位。 ■ 本館組織完整，制度健全，並隨時勢發展整併單位或設新單位，以發揮組織最大效能。 ■ 同仁素質優秀，60%以上具有碩士學位，90%以上具有圖書資訊專業背景，具高度服務熱誠提供專業服務。 ■ 館內各項作業流程已標準化作業，並備有工作手冊供參考，新進同仁可迅速熟稔承辦業務，並利於落實職務輪調。 ■ 本館於 102 年起設立學科服務組，每一學院系所、學位學程、或研究中心等，皆有專責學科館員提供單一窗口專業服務，強化圖書館與本校師生之間密切關係。 ■ 建置國內圖書館界首座自動化高密度書庫，以機器操作書刊存取作業，節省服務人力成本及增加書刊典藏空間，建置營運經驗可分享給國內圖書館。 ■ 透過參加聯盟方式合作採購各類電子資源，共購共享，備增本校師生可使用的學術資源。 </td><td data-bbox="884 568 1474 1787"> ■ 舊籍書刊待排定編目建檔與修復時程、眾多珍貴典藏待數位化，皆須相關人力與經費支援，以利資料保存與推廣利用。 ■ 圖書館之資訊科技發展快速，編制屬資訊背景專業人員不足，謹能以約用人員或計畫助理聘請資訊專才，但所能提供薪資遠少於業界，無法吸引優秀資訊人員久任。 ■ 珍貴日文舊籍資料眾多，與日本方面交流日益頻繁，應培養同仁精通日語，俾利交流互訪與深入研究。 ■ 每年館藏量增長快速，需要因應調整館藏空間。 ■ 期刊訂費逐年成長，受制於出版社/代理商嚴苛合約、校補助經費不調增等因素，每年須耗極大人力研擬各種方案提供院系所續/刪期刊參考。 ■ 校史館營運組須擔負本校共 10 個博物館群的整合與行政庶務，本校應成立校級的博物館組織，以名實相符，並有利於本校博物館整體發展與營運。 </td></tr> </tbody> </table>	優勢(Strengths)	劣勢(Weaknesses)	■ 建館歷史悠久，典藏豐富，館藏質量為國內大型學術圖書館頂尖地位。 ■ 本館組織完整，制度健全，並隨時勢發展整併單位或設新單位，以發揮組織最大效能。 ■ 同仁素質優秀，60%以上具有碩士學位，90%以上具有圖書資訊專業背景，具高度服務熱誠提供專業服務。 ■ 館內各項作業流程已標準化作業，並備有工作手冊供參考，新進同仁可迅速熟稔承辦業務，並利於落實職務輪調。 ■ 本館於 102 年起設立學科服務組，每一學院系所、學位學程、或研究中心等，皆有專責學科館員提供單一窗口專業服務，強化圖書館與本校師生之間密切關係。 ■ 建置國內圖書館界首座自動化高密度書庫，以機器操作書刊存取作業，節省服務人力成本及增加書刊典藏空間，建置營運經驗可分享給國內圖書館。 ■ 透過參加聯盟方式合作採購各類電子資源，共購共享，備增本校師生可使用的學術資源。	■ 舊籍書刊待排定編目建檔與修復時程、眾多珍貴典藏待數位化，皆須相關人力與經費支援，以利資料保存與推廣利用。 ■ 圖書館之資訊科技發展快速，編制屬資訊背景專業人員不足，謹能以約用人員或計畫助理聘請資訊專才，但所能提供薪資遠少於業界，無法吸引優秀資訊人員久任。 ■ 珍貴日文舊籍資料眾多，與日本方面交流日益頻繁，應培養同仁精通日語，俾利交流互訪與深入研究。 ■ 每年館藏量增長快速，需要因應調整館藏空間。 ■ 期刊訂費逐年成長，受制於出版社/代理商嚴苛合約、校補助經費不調增等因素，每年須耗極大人力研擬各種方案提供院系所續/刪期刊參考。 ■ 校史館營運組須擔負本校共 10 個博物館群的整合與行政庶務，本校應成立校級的博物館組織，以名實相符，並有利於本校博物館整體發展與營運。
優勢(Strengths)	劣勢(Weaknesses)				
■ 建館歷史悠久，典藏豐富，館藏質量為國內大型學術圖書館頂尖地位。 ■ 本館組織完整，制度健全，並隨時勢發展整併單位或設新單位，以發揮組織最大效能。 ■ 同仁素質優秀，60%以上具有碩士學位，90%以上具有圖書資訊專業背景，具高度服務熱誠提供專業服務。 ■ 館內各項作業流程已標準化作業，並備有工作手冊供參考，新進同仁可迅速熟稔承辦業務，並利於落實職務輪調。 ■ 本館於 102 年起設立學科服務組，每一學院系所、學位學程、或研究中心等，皆有專責學科館員提供單一窗口專業服務，強化圖書館與本校師生之間密切關係。 ■ 建置國內圖書館界首座自動化高密度書庫，以機器操作書刊存取作業，節省服務人力成本及增加書刊典藏空間，建置營運經驗可分享給國內圖書館。 ■ 透過參加聯盟方式合作採購各類電子資源，共購共享，備增本校師生可使用的學術資源。	■ 舊籍書刊待排定編目建檔與修復時程、眾多珍貴典藏待數位化，皆須相關人力與經費支援，以利資料保存與推廣利用。 ■ 圖書館之資訊科技發展快速，編制屬資訊背景專業人員不足，謹能以約用人員或計畫助理聘請資訊專才，但所能提供薪資遠少於業界，無法吸引優秀資訊人員久任。 ■ 珍貴日文舊籍資料眾多，與日本方面交流日益頻繁，應培養同仁精通日語，俾利交流互訪與深入研究。 ■ 每年館藏量增長快速，需要因應調整館藏空間。 ■ 期刊訂費逐年成長，受制於出版社/代理商嚴苛合約、校補助經費不調增等因素，每年須耗極大人力研擬各種方案提供院系所續/刪期刊參考。 ■ 校史館營運組須擔負本校共 10 個博物館群的整合與行政庶務，本校應成立校級的博物館組織，以名實相符，並有利於本校博物館整體發展與營運。				

機會(Opportunities)	威脅(Threats)
■ 因應館藏空間不足，配合教學二館新建工程建置的自動化高密度書庫，積極進行館藏分析，以利館藏淘汰作業與規劃未來典藏政策。 ■ 配合自動化高密度書庫未來於 107 年啟用後，總圖部分館藏可移至該書庫典藏，總圖正進行空間改造工程，以增加師生教學研究利用空間為改造重點。 ■ 積極參加國內外圖書資訊界專業學會或聯盟，以擔任協會主辦單位或聯盟亞太地區理事/代表之契機，推展館際合作資源共享互惠，提升臺灣重要性與國際地位。 ■ 聯合臺灣大學系統或國內重點大學，共同評估新一代圖書館自動化系統，如能共同採用相同規格或是相容系統，有助於國內圖書館之間館藏資源共享，更利於國際化接軌與館際合作。	■ 教育部五年五百億(邁頂)經費專案將結束，嚴重影響未來由該項經費補助之全校訂購期刊案，及圖書館服務空間改造所需經費。 ■ 圖書館自動化系統與資源整合檢索系統已逐漸不符需求，但更換系統牽涉所需之經費、人力、資料轉換、讀者使用習慣等，皆需重新訂位與規劃。 ■ 因各類典藏豐富，閱覽環境品質佳，校外讀者進館需求日益增加，已排擠到本校師生的閱覽需求。 ■ 校撥經常門經費不足以支應本館各類館務營運所需經費需求，本館長期透過承接各部會委託計畫以增加業外收入，但同仁須同時承辦本職與兼職業務，責任加重，且此類計畫非屬固定性長期委辦，不確定性高。

3.圖書館研擬策略目標及具體行動方案如下表：

構面	策略目標	具體方案
服務對象	培養資訊素養能力	■ 定期辦理圖書館利用講習 ■ 辦理各類圖書館資源介紹課程 ■ 辦理 TA 培訓課程，以 TA 為資訊素養種子拓增效益 ■ 定期增加參考服務部落格內容 ■ 強化及深化參考諮詢服務
	形塑圖書館	■ 透過與圖書館的多元接觸及影片介紹，增加本校師生對圖書館各項服務的認識進而提升使用率
	協助及支援教學	■ 密切與教師合作並提供便利的約課服務 ■ 編製趣味具吸引力教材活潑課程內容 ■ 規劃建置線上提交指定參考書單平台
	提升館藏資源利用	■ 更新館藏目錄欄位資訊，提供整合查詢服務 ■ 開辦館藏資源推廣課程 ■ 根據讀者需求及各類型服務的推出，製作及更新數位學習課程 ■ 徵集豐富的館藏、購置多元載體資源，以增加數位館藏數量便利師生使用 ■ 整理與出版特藏資源、特藏資源之數位典藏建置 ■ 擴增學術文獻傳遞服務
	營造優質閱覽空間	■ 調整既有館舍空間 ■ 啟用臺大社會科學院辜振甫先生紀念圖書館新閱覽空間
	提升本校學術影響能見度	■ 建置本校機構典藏系統(NTUR) ■ 建置臺大學術庫 (NTU Academic Hub) 系統
學習成長	提升同仁專業知能	■ 辦理各項專業主題在職教育訓練 ■ 提供同仁參訓館內外相關課程 ■ 鼓勵同仁發表實務專業經驗
	發行專業館訊/館刊	■ 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專業刊物
財務	增加財源及資源	■ 徵集官書及會議論文等灰色文獻 ■ 增加公開取用電子資源數量取代採購節省購書經費
	擴增珍貴館藏	■ 提出維護典藏計畫以強化捐贈者意願
	合作數位化	■ 採用對方支援經費、館方提供技術、館藏或書目資料等方式進行合作
	擲節支出	■ 參與國內合作聯盟共同採購與合作編目，以擲節作業及資源購置經費 ■ 執行館舍節能省電措施。
內部流程	加速圖書採購入藏時程	■ 依據館藏資料性質及單價，彈性調整購案方式縮短書刊入藏時程 ■ 開發多元採購與徵集管道 ■ 以新書、電子資源與特色館藏為優先編目
	簡化讀者服務流程	■ 建立讀者問題 FAQ 資料庫 ■ 舉辦讀者服務教育訓練

指標	(二) 作業效率與業務分工 (明訂作業流程並實行；統一服務流程及品質；多元申辦管道：電話、面晤、書面及網站查詢等；注意處理速度；業務分工明確；有全面代理制度；團隊精神之培養機制...)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.作業效率 (1)圖書館網站公開詳列各項服務說明及流程圖 圖書館網頁提供中、英文版本，便利國內外師生使用，網頁以使用者的角度思考，將最常使用的服務集中羅列，各類服務的相關規定、申請表單及流程圖一目瞭然，提供讀者即時更新的最新資訊。並透過各種服務文宣資料、圖書館館訊、醫圖分館館訊、圖書館電子新聞、計算機及資訊網路中心的校內重要通告、學科館員服務、新生入門書院、新進教師研習營等管道公開宣導各式服務措施。 (2)服務管道多元 讀者可自圖書館網頁獲知最新消息及迅速查得所需資訊，亦可親自各服務櫃台提出各類資訊諮詢問題，或者以電話、電子郵件、本館網頁讀者建言系統或者學校校務建言系統轉介，均能及時獲得答覆。倘無法立即解答，皆立即轉由業務承辦同仁後續提供詳細說明。本館網頁上設立《參考服務部落格》與常問問題等資訊，提供讀者查詢。網頁上並提供線上圖書借閱/預約/調閱服務，並建立多項業務標準作業表單及流程，在便利讀者使用之餘亦使本館同仁有所遵循並加強作業管控。 (3)即時處理讀者建議 設有專人即時處理讀者意見，包含校務建言、讀者意見箱等，於接獲讀者建議時，立即處理並予以回覆，或轉由業務承辦同仁後續提供服務，若需轉介其他單位，亦會及時回覆讀者告知處理進度。本館並已開發多項業務電腦化系統(請參見(四)資訊運用規劃及管理之說明)，讀者可進行線上申請及查詢處理進度。 (4)提供急件處理 對於師生急用計畫用書或課程指定參考書，自採購、編目入藏、到通知辦理借閱，加速處理流程，務必及時提供使用。 2.業務分工 (1)業務分工明確 圖書館各單位均依權責範圍制訂業務職掌，做為同仁權責區分及業務相互支援之依據，並將相關資訊及承辦業務同仁聯絡資訊置於圖書館網頁上，便利讀者查詢利用。 (2)建立完整代理制度 各組業務分工明確並定期盤點業務職掌，代理制度健全確實執行，同仁請假時，職務代理人均能及時接手使該業務順利推動進行；如有新增業務，主管即指定承辦人；平時同仁間主動調動互相支援，使本館服務持續不中斷。 (3)培養團隊共識 透過每月定期工作會報、主管會議、組內會議等各項業務說明會，促進同仁相互溝通並充分瞭解館務發展政策及目標。配合學校職務輪調制度，不定期辦理工作輪調、開放同仁申請短期業務觀摩等方式，培養同仁高度團隊共識精神；並提供同仁執行專案、跨單位任務編組、共同輪值參考服務櫃臺等多種機制，讓各組人員皆能跨組參與並熟稔整體性業務，與其他組同仁合作共同完成任務。
員評鑑意見	

(三)、公務環境

指標	(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮；雙語環境；美化創意；安全設施標示清楚；逃生通道暢通...)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.辦公區域環境整潔明亮 經常保持整潔，除由同仁們自行整理維持整潔，亦有專人定期清潔打掃，提供良好工作環境；照明採自然光及省電 T5 燈管，燈光不足處另備有桌上輔助燈具，以維持照度符合標準，保護同仁視力健康，並隨時處理各區燈具或設備故障事宜。 2.雙語環境服務標示 辦公室及公共使用空間之服務指引標示牌均採雙語標示，並採用國際通用之 logo 明顯指引相關公共設施(如洗手間、樓梯、電梯)；無障礙設施完備，通道無門檻，並設置專用洗手間供身心障礙或輪椅使用者使用，相關資訊隨著空間、書架的調整隨時更新。此外，館內定時廣播服務亦採雙語播音。 3.公共安全措施完整 (1)無障礙設施完備，通道無門檻，並設置專用洗手間供身心障礙或輪椅使用者使用。女廁及無障礙廁所均設有求救鈴，以確保使用者安全無虞。 (2)館舍各樓層設置緊急照明及逃生指示燈，整棟建築並配置消防偵測及防火區劃等安全設施，1 樓大廳設有 AED(自動體外心臟電擊去顫器)，提供緊急時急救使用。 (3)全面更新數位安全監控設備，並納入本校校園網路監控系統；廣播系統除結合消防安全警報外，可針對寒暑假、學期間或各種突發狀況，依據不同需求廣播，妥善保障讀者人身、財物安全及門禁防範均有正面效果。 (4)全天候 24 小時均有駐館保全人員值勤，全年無休，平時於櫃檯管制門禁，並定時巡邏館舍做成巡邏紀錄，遇問題可隨時處理及回報。此外，商請本校駐警隊於館內、外設置電子巡邏點，深夜時段提供女性同學由自習室返回校內宿舍之巡邏車護送服務，需要時由駐館保全人員協助聯繫駐警隊。 (5)於 104 年建置完成全館電子保全，利用電子設備偵測門禁異常狀況，配合現場 24 小時駐館保全人員，建構完整縝密之安全守護網，可依需求管制門禁，門禁經設定後若遭開啟，立即發佈警報連線管制中心後續處理。 (6)因讀者閱覽區屬於公共空間，特別著重公共安全，清楚標示安全設施、維持逃生通道暢通，並配置消防偵測及防火區劃等安全設施。另為妥善保護珍貴善本，並於特藏善本區配置二氧化碳滅火設備。 (7)定期辦理消防自衛編組演練，為妥善保護珍貴典籍，遇長假即公告同仁放假前關閉電源，以維安全。 4.定期設施檢驗及維修、測試 為維護館設備正常運轉以及緊急時之預防，電梯、空調設備、消防設施、抽水機、UPS 不斷電系統及緊急發電機等各項設備均定期保養及維護測試，以保障本館館舍安全及順利運作。

指標	(二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜...)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.工作人員配戴識別證 圖書館全館工作人員上班時均配戴識別名牌，以維團隊形象並便於識別。 2.標示服務說明 讀者閱覽區入口處設置服務櫃台，處理各項讀者閱覽事宜，使讀者均能適時得到協助；服務櫃台上放置輪值館員中英文姓名標示牌，同時也配置服務項目與時間說明板，以供讀者諮詢，提昇服務品質。 3.特殊類型資料室標示開放時間 本館各類型典藏資料豐富，各樓層皆清楚標示所典藏資料類型及樓層平面圖，特殊資料類型典藏室(如 B1 臺大碩博室論文專室、四樓多媒體服務中心、五樓特藏資料室等)皆清楚標示開放時間，方便讀者查找利用。 4.圖示辦公位置 圖書館各行政辦公室門口明顯處均配置工作人員座位圖，標示人員座位、姓名職稱，並於圖書館網頁敘明各單位業務職掌及聯絡方式，方便洽公。 5.規劃讀者及公務分流動線 圖書館妥適規劃人員出入動線，並配合各項指標及平面圖，依業務性質區分讀者查找資料動線及行政洽公動線，並分讀者入口及行政入口不同動線以利管理。此外，考量逃生及安全需求於各項指標及平面圖示，均標記明顯逃生方向。
評鑑委員意見	

(四)、資訊運用規劃及管理

指標	(一) e 化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度；e 化業務系統依使用者需求而開發的新服務功能等...)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.業務上網公告並提供即時查詢 圖書館各項業務說明、相關規定及表單均公布於圖書館網頁(含中英文版)，並視實際運作情形隨時修訂，以便利全校師生查詢取用；此外亦透過網路版之圖書館館訊、圖書館電子報、BBS、臺大電子報、NTU HIGHLIGHTS(前為 NTU NEWSLETTER)等管道，公開宣導各項服務措施。 2.推動讀者服務 e 化 本館為提供不受時空限制且不間斷之讀者服務，各項核心服務均透過 e 化方式提供讀者服務，列舉如下： (1)讀者調閱系統：提供讀者可以線上申請調閱本館閉架資料，待資料送至流通櫃檯後會自動通知讀者前來使用，取代紙本作業並節省讀者需到本館填具申請單的時間。 (2)廣告機輪播系統：為推廣圖書館各項活動宣傳，開發輪播系統供大型海報輪播播放，同時也減少大量海報紙本的圖檔輸出。 (3)文獻複印傳遞服務(JADE)：本館未蒐藏之期刊，可透過此系統由圖書館幫讀者取得所需文獻，減少讀者手寫各項資料並提供後台通知信件、金額計算和各項統計功能。本系統之原始碼並無償提供各大專院校圖書館使用。 (4)新聞剪報自動化程式：開發程式每日撈取臺大相關新聞，供校方及館方檢視臺大相關報導，減少同仁人工摘取簡報的時間及工讀人員的聘任經費。 (5)常問問題管理系統：將讀者常問問題作知識管理系統，供讀者單位及時處理與管理讀者所提問題及回答，相較於紙本作業避免遺漏處理並提升效率稽核及事後的檢討機制。 (6)換證系統：因應國立臺灣大學系統改版，配合本校、臺師大、臺科大三校圖書館資源合作需求，依據各館進出館內之換證規則及權限功能設計換證系統，減少人工作業訊息的不同步並降低三校師生抱怨。 (7)建置醫分館休閒書刊管理系統(Koha)：完成醫分館休閒書刊管理系統的建置，包括入藏、流通、統計、管理設定等模組，提供讀者透明資訊，並減少該分館處理人力。 (8)開發博物館導覽、婚紗申請系統：校史館為因應校內外日益增加導覽需求，並吸引校友回母校舊圖書館拍攝婚紗，開發「導覽、婚紗拍攝申請系統」，讓申請者可於網站上瀏覽相關規定，並提供使用者便捷申請方式，亦有利於後端之管理作業。 3.推動館務 e 化 配合館內各單位業務需求撰寫相關系統程式，同時提供網路版的管理系統以簡化各項作業流程、增進溝通效率並可快速提供各項統計數字，列舉如下： (1)工讀生薪資管理系統：供業務單位及行政組管理工讀生薪資及工讀生預算控管。 (2)活動報名系統：提供使用者以 QR code 報名，並管理報名者資料。 (3)讀者違規管理系統：改版並新增功能，便利提供讀者單位管理違規資訊。

	(4)線上業務申請程式：包括遠端連線開放申請、整批無線網路帳密申請之功能新增。 (5)資訊設備庫存系統：含借用申請紀錄及控管庫存設備進出貨資料。 (6)圖書館上網帳密產生系統：進行維護修改以使流程更順暢。 (7)自習室管理系統：整合總館與法社自習室管理需求，新增統計、選位等功能。 (8)長期寄物櫃管理系統：開發讀者租借置物櫃管理系統，提供讀者有彈性租用需求。 (9)線上公開取用期刊系統（Open journal system）：利用該系統審核期刊投稿，並可供系所發行刊物使用。 (10)網頁回報系統：提供館內各單位回報網站及系統問題。 (11)失物招領管理系統：供讀者查詢遺失物及館員通報遺失物紀錄。 (12)紀念品管理系統：管理本館紀念品之庫存進出貨數量及領用記錄。 (13)廠商報價摘要系統：提供館藏徵集組紀錄廠商報價摘要等紀錄，便於日後查詢。 4.增進本館同仁資訊知能 館內同仁皆具備電腦操作能力，能善用電腦有效處理相關業務，本館並鼓勵同仁參加校內外各類資訊相關課程，例如本校計資中心開設各類電腦軟硬體相關課程；本館不定期開設資訊素養相關課程，提昇同仁資訊素養能力；各單位並設有 PC 負責人，進行 PC 維護相關教育訓練，以即時解決同仁 PC 問題並落實資安管理。 5.建立完善網管制度 本館設有專職之網管人員，負責管理全館網路系統及 IP，當網路問題發生時能立即予以判斷，若屬館外之問題，則立即連繫計資中心，以維網路之順暢。
指標	(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦...)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.網頁資訊即時性 本館網站配合資訊發展趨勢多次進行改版，以使用者角度及功能性取向著眼，提供中英文資訊並不斷地即時更新內容，更新同時揭示最近更新日期，以提供最即時的資訊；此外，利用社群媒體快速推播資訊，增加資訊傳播管道與即時性。 2.資訊取用性 本館網頁具有清楚架構，採用 RWD 回應式網站語法規範，於不同裝置上都可連線使用；各類服務提供相關說明與聯絡資訊，相關資料與申請表單均能在網站下載或提供線上申辦功能，以提昇行政效率；網頁並提供查詢功能，包含站內查詢與網路資源查詢。 3.資訊安全性 尊重並維護使用者個人隱私，建立資訊安全事件防禦、監控、通報與應變處理機制，確保網路服務可持續正常使用。對各種資源的取用，以防火牆及程式管理區分內部與外部網站，確保本校讀者的正常使用權利。

	4.網站互動性 本館於首頁設有意見箱系統，由館長室負責管理，將校務建言及本館網頁讀者建言轉知業務承辦單位後續限期回覆；各單位皆設有聯絡窗口，提供電子郵件信箱及聯絡電話，並有負責同仁提供服務；首頁上並提供借還書及參考諮詢連絡資訊，均有專人負責回覆；此外，於椰林風情以及 PTT 等 BBS 站均設有圖書館版，皆設有專人負責回覆讀者意見。 5.網站統計資訊利用 本館網站提供的統計資訊，如入館人數、身份背景及尖峰時段等訊息，可提供同仁進一步分析，作為改進內部作業或服務方向之依據。 6.網站雙語化 本館精心設計英文網站，除語文資訊專業正確外，在網頁層級設計等方面，重視國外讀者閱讀習慣，使讀者閱讀使用更為便利精確，於 102~104 年參加本校第 1、2 屆英文網站競賽，分別榮獲甲組第一、第二名。
評鑑委員意見	

(五)、公文品質與時效

指標	(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性...)
單位自我評鑑	特優■ 優□ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 1.參加公文寫作研習班 本館編制同仁、約聘人員及新進同仁皆不定期參加校內單位所舉辦之「公文寫作研習班」，學習正確的公文格式與使用簡淺明確公文用語，各類型公文皆依規定格式撰寫。 2.提升公文處理質量 善用本校公文資訊系統定型稿設定功能，同仁間互相協助公文詞語修飾及格式確認，強化核稿機制以提升公文品質；各類簽文皆使用本校公文資訊系統，以配合電子公文交換及公文e化作業。
指標	(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化...)
單位自我評鑑	特優■ 優□ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 1.專人負責公文控管 館長室設置圖書館公文總收發登記桌，負責全館公文控管及分文，確保到館公文順利呈轉並即時處理，負責收發公文同仁皆接受實務訓練以確保能即期完成公文作業；二級單位設置公文收發桌及職務代理人，以及時處理該單位每日公文處理及轉知。 2.依公文時效完成公文程序 配合校內公文處理流程包括收文、登文、判文、呈核、轉發、傳閱、辦稿、發文等，並採當日收文、登文、判文，於呈核後立即後續為原則，以於公文期限內完成。 3.線上公文簽核數量名列前茅 配合公文資訊系統進行稽催控管，並指派專人辦理線上收文、轉發及流程追蹤等作業以保時效，校收公文經館長決行後依限傳交文書組歸檔結案。依總務處文書組統計，本館線上公文簽核率逐年上升，102至104年皆超過70%線上簽核率，於105年11月更達80%，每年均列全校各單位排名前10名。
評鑑委員意見	

(六)、工作簡化及業務創新

指標	(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效...)
單位自我評鑑	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 為改善本館各項業務作業流程以節省人力事務成本，經各類業務檢討後於 102-105 年推行以下措施或撰寫程式系統以因應配合： 1.讀者服務方面 (1)改善服務流程或規則，提高服務滿意度 ①整併服務櫃檯業務：自 103 年 3 月起，將原有一樓流通櫃檯及二樓服務櫃檯業務，整合集中於一樓流通櫃檯，提供讀者便捷的一站式服務，組織人力亦獲得更為有效的配置。 ②提高各讀者類型借閱冊數及延長借閱期限，並將續借次數提升為 3 次，大幅減少櫃檯人力處理讀者辦理臨櫃續借之時間，讓讀者能更便利的使用圖書資源。 ③語文中心學員辦證簡化，將原逐筆人工建檔及貼條碼，改為先行匯檔，並將條碼批次發給該單位以便製證，學員若需辦理借書才至櫃檯開卡確認身分，大幅減低該類學員臨櫃開卡次數，並將人工開卡服務時間由平均 10 分鐘縮減為平均 3 分鐘。 ④調整教師指定參考書陳列位置：104 年 8 月將原位於 B1 博碩士論文專室之課程指定閱讀參考書區調整至一樓，得以延長教師指定參考書提供閱覽時間，更滿足本校同學的學習參考需要。 ⑤善用服務課人力及招募志工：善用本校系所服務課程人力，每學期館員指導訓練服務課程學生人數約 70 名；招募志工協助處理流通櫃檯服務及館藏整理庶務，有效提高流通服務的處理速度，透過志工的親切感，拉近讀者與館員之前的距離，提升圖書館的形象。 (2)改善讀者服務系統功能，有效節省作業成本 ①自習室座位管理系統與門禁系統介接，大幅降低未選位即入座，或非以自習為目的擅入自習室的讀者數量，並有效改善讀者離館逾時未回，減低長期佔位之情況，亦節省櫃檯人員處理問題之時間。 ②校外人士換證系統功能升級，減少讀者申請換證時間，並更新校外人士換證服務說明海報，讓讀者能更快瞭解服務流程。 ③圖書館自動化系統與學校新進教師系統介接，主動開通圖書館權限及服務，當新進教師取得職員證後，可立即使用圖書館資源，不須再行至圖書館辦理開卡，讓教師能更便利的使用圖書館的各項服務。 ④改善期刊文獻快遞服務（Journal Article Delivery Express, JADE）系統功能以提昇 RapidILL 系統申請及轉介效率，簡化系統申請的作業流程，提供更有效率的館際合作服務。 2.技術/行政服務方面 (1)建置「工讀人員薪資管理系統」 為報支圖書館自聘人員薪資，各單位須於提列所屬人員每月工作時間表供學校主計室查核，為節省人工計算與統計作業時間，以及避免產生錯誤，於 105 年完成建置「工讀人員薪資管理系統」，本館各二級單位全面改以此系統執行工讀經費統計及報帳程序，提供各單位即時性及正確性工讀經費執行數據，減少人力浪費並增進行政效率。

	(2)提昇編目作業效率與速度 ①電子資源利用軟體進行轉檔：針對需大量轉檔的書目，如超星電子書，利用螢幕錄製軟體與工作排程軟體進行夜間轉檔工作，可避免於本館開館時間因系統負荷以致影響日常流通業務工作。 ②待編圖書批次處理：利用書目編輯軟體以 ISBN 批次查找書目紀錄，並於系統中先行匯入書目與館藏紀錄，便利讀者查找與預約。 ③書目維護善用讀者力量：在館藏目錄查詢介面提供「問題回報」選項，藉助讀者羣體之力，加快書目修正時間，提昇本館整體書目品質。 (3)簡化中外文圖書採購作業程序 自 99 年起由本校與國立政治大學共同辦理「外文圖書共同供應契約」，除簡省本校繁複的採購程序及人力外，亦提供全國適用機關採用，為國內相關單位撙節大量的採購人力與資源。採用共同供應契約方式採購並能收以量制價之效益，得以較優惠折扣率成交，降低購書成本，以較經濟之價格購得更多圖書資源。102 年起以「外文圖書共同供應契約」為基礎，增加辦理「西文電子圖書共同供應契約」，擴大「共同供應契約」使用效益，簡化西文電子圖書採購作業程序。 (4)簡化館內文書作業流程 捐贈書刊同意書、借展合約書、申請各類公務印章、各種紀念品公務使用申請單等例行館內用印申請，改用表單核章方式，以簡化會辦館內相關單位間之文書作業流程。 (5)建置館內跨組室行政/技術常用系統 為簡化及便利館內同仁隨時查詢各類案件申辦進度或各項設備故障報修申請，本館建置多項程式/系統，例如：活動報名系統、讀者違規系統、線上業務申請系統、資訊設備庫存系統等，便利相關組室處理業務。																									
指標	(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制...)																									
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.爭取研究計畫，挹注館務經費 (1)教育部補助計畫 單位：新臺幣仟元 <table border="1" data-bbox="323 1527 1364 1785"> <thead> <tr> <th>計畫項目</th> <th>102 年</th> <th>103 年</th> <th>104 年</th> <th>105 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①臺灣學術電子資源永續發展計畫</td> <td>823</td> <td>823</td> <td>823</td> <td>658</td> </tr> <tr> <td>②我國加入 OCLC 管理成員館計畫</td> <td>10,416</td> <td>10,500</td> <td>10,500</td> <td>11,000</td> </tr> <tr> <td>③臺灣學術機構典藏(TAIR)計畫</td> <td>3,000</td> <td>2,400</td> <td>2,000</td> <td>2,000</td> </tr> <tr> <td>④臺灣大學圖書館典藏之 17 至 19 世紀和算珍籍整理調查計畫(105/08~106/07)</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>N/A</td> <td>760</td> </tr> </tbody> </table>	計畫項目	102 年	103 年	104 年	105 年	①臺灣學術電子資源永續發展計畫	823	823	823	658	②我國加入 OCLC 管理成員館計畫	10,416	10,500	10,500	11,000	③臺灣學術機構典藏(TAIR)計畫	3,000	2,400	2,000	2,000	④臺灣大學圖書館典藏之 17 至 19 世紀和算珍籍整理調查計畫(105/08~106/07)	N/A	N/A	N/A	760
計畫項目	102 年	103 年	104 年	105 年																						
①臺灣學術電子資源永續發展計畫	823	823	823	658																						
②我國加入 OCLC 管理成員館計畫	10,416	10,500	10,500	11,000																						
③臺灣學術機構典藏(TAIR)計畫	3,000	2,400	2,000	2,000																						
④臺灣大學圖書館典藏之 17 至 19 世紀和算珍籍整理調查計畫(105/08~106/07)	N/A	N/A	N/A	760																						

①臺灣學術電子資源永續發展計畫

本館與中興大學圖書館、成功大學圖書館及臺灣師範大學圖書館共同提出計畫案並獲教育部通過之「臺灣大專校院學術電子書共購共享計畫」(97-99年)、「臺灣學術電子資源永續發展計畫」(100年至今)，本館擔任推動小組成員之一，負責電子書徵集作業，該計畫迄今已購入逾142,000種學術電子書，供全國90餘所大專校院使用。

②我國加入OCLC管理成員館計畫

本計畫自民96年起由教育部經費補助全國圖書館加入OCLC管理成員，並由本館擔任「臺灣地區OCLC管理成員館聯盟」召集館，目標為協助臺灣地區有意願之圖書館均能加入OCLC管理成員館以提升編目效率。此外，為擴大計畫效益，民101年起，進一步強化與國家圖書館書目資訊中心之全國圖書資訊網(NBINet)合作，該計畫與國家圖書館書目上傳計畫整合為「我國加入OCLC管理成員館暨NBINet我國中文書目國際化計畫案」，統籌執行上傳NBINet中我國出版中文書目至OCLC WorldCat書目資料庫，以推動中文書目國際化，增進臺灣出版成果曝光率，總計民101年至民102年間共計上傳約300萬筆中文書目，累積完成約1,274萬筆會員館館藏代碼註記。民103年起致力於會員招募，會員教育訓練與書目共享等活動，截至民105年，全體成員館數有123個，數量漸趨穩定。計畫整體效益除了提升編目效率、降低編目成本外，更藉由每年持續性至少5萬筆以上的中西文書目共建共享，擴大了臺灣出版品的能見度與國際性。

③臺灣學術機構典藏(TAIR)計畫

為永久保存臺灣學術研究成果，提高臺灣學術研究能見度及使用率，圖書館於民95年起受教育部委託執行為期三年之「建置機構學術成果典藏計畫」，隨後於民國99年至101年分別獲高教司同意執行「臺灣學術機構典藏(TAIR)推展計畫」、「臺灣學術機構典藏(TAIR)營運計畫」、「臺灣學術機構典藏(TAIR)永續計畫」諸案；並繼續執行「臺灣學術機構典藏(TAIR)計畫」(102年~105年)，使本校師生及國內各大學之研究成果能夠聚集於單一平台。計畫期間圖書館除維持系統營運及資料穩定成長，更持續開發新功能，如Web of Science引用次數、中文全文檢索剖析、雲端計算技術應用等。截至105年底，共有137所學校參與，TAIR平台收錄總資料量超過203萬筆，其中超過129萬筆為全文資料，是臺灣學術整體力量展示的櫥窗。截至105年底，本校NTUR系統收錄總書目量達209,036筆，其中全文77,851筆。根據西班牙網路計量研究室(Cybermetrics Lab)世界機構典藏排名網(The Ranking Web of World repositories)的數據，下表為本校機構典藏系統(NTUR)102-105年度之世界排名一覽：

年度	102	103	104	105
世界排名	20	126	79	153

參考資料來源：<http://repositories.webometrics.info/>

④臺灣大學圖書館典藏之17至19世紀和算珍籍整理調查計畫(105/08/01~106/07/31)

整理調查國立臺灣大學自臺北帝國大學時期所典藏之17至19世紀和算(日本傳統數學)珍籍，修復及數位化年代較久遠且具代表性者，以利檢索使用。且從其歷史脈絡解析瞭解當時臺灣大學科學教育，並做為發展現代科技教育之參考。

(2)科技部補助計畫

單位：新臺幣仟元

計畫項目	計畫內容簡述	102-105 年執行經費
人文及社會科學研究圖書計畫	科技部人文司（原國科會人文處）自 95 年起至 99 年間，補助「人文及社會科學研究圖書計畫」，提供全國各大專校院申請購置人文及社會科學類圖書；第二期計畫自 102 年開始，至 105 年為止補助全國共計 312 項計畫，而本校於圖書館及各學院合作下，於第二期補助期間提出申請獲通過 33 項計畫，共獲補助款新臺幣 1.08 億元，購置圖書逾 33 萬冊。	108,391 (33 項)

(3)原住民族委員會補助計畫

單位：新臺幣仟元

計畫項目	102 年	103 年	104 年	105 年
臺灣原住民族圖書資訊中心計畫	11,750	9,970	7,480	7,200

原住民族委員會為廣泛蒐集臺灣原住民族相關資料，加以組織整理、典藏保存並提供閱覽使用，自民國 94 年 8 月委託本館規劃設置「臺灣原住民族圖書資訊中心」，以整合臺灣原住民族各面向主題資源，保存原住民族文化及社會發展記錄為設立宗旨，並規劃「臺灣原住民族資訊資源網」，收集網路上原住民族相關網路數位資源。藉由原圖中心的設立，完整蒐藏臺灣原住民族資源，並協助原住民族及南島民族相關主題之研究，進而拓展與國際原住民族之間的交流互動。

(4)其他

單位：新臺幣仟元

補助/合作單位	計畫項目	102 年	103 年	104 年	105 年
文化部	文化部博物館事業推展補助計畫	N/A	1,000	1,400	220
中央研究院	國分直一文庫數位化計畫	N/A	4,000		N/A

①文化部博物館事業推展補助計畫

本館校史館營運組暨本校博物館群自 103 年起每年向文化部申請補助計畫，挹注本校博物館經費。

②國分直一文庫數位化計畫

本館與中央研究院數位文化中心合作，執行 103 年至 104 年跨年國分直一文庫所藏之田野調查筆記、書信與照片（含底片、幻燈片）等資料之數位化工作，以確保臺灣文化資產保存並支援學術研究永續發展。

2.拓展服務範圍及對象

(1)開辦「國立臺灣大學聯盟三校借書一卡通用服務」

範圍為三校專任教職員工、博士班、碩士班、大學部在學學生，凡符合申請資格並完成讀者資料同意授權之讀者，即可持原校證件至合作圖書館閱覽及借書；同時增加三校彼此館際合作借書證張數為 100 張，並延長借書期限為 30 日，以落實實質聯盟效益。

(2)調整討論室申請人數限制、使用時間延長

將討論室申請人數限制由 5 人以上調整為 3 人以上，大幅提高讀者使用人數及次數，並將討論室的使用時間調整與開館時間相同，讓讀者能更有效利用圖書館空間資源。

(3)開辦中研院 4 所人員借書服務

為便利設置於臺大校園內之中研院原分所、數學所、天文物理所及生化所等 4 所人員利用圖書館資源提升借書服務，其研究人員借書借期比照本校專任教師，職員借書權益比照本校職員。

(4)創新推廣業務

新生利用指導雖為年度例行活動，策畫時皆融入創新元素，以專業視覺設計、幽默短片、精彩簡報效果、精心場景佈置讓新生認識圖書館、了解圖書館的各項特色、服務與設施。如「新生入門學習書院」及「圖書館利用闖關遊戲」，每年進行問卷調查做為未來改進活動之參考。

年度	新生入門書院	活動名稱	問卷回收份數	滿意度
102	知識島的夏日冒險	圖書館躲貓貓 Hind-and-Seek	1,651	97%
103	青春校園·圖書館與你同行	LIB 星際大冒險 Adventure in LIB Galaxy	973	96%
104	圖書館的盛夏記事	特務 L 接班人 The Apprentice of Agent	962	92%
105	與圖書館的魔幻奇遇	魔境歷險 Alice's Adventure in WonderLibrary	839	97%

(5)提供國內圖書館書目處理有價服務

本館以有價方式為國內圖書館單位提供 MARC 轉換業務，102 年至 105 年之間處理 41,606 筆書目，為本館創收經費新臺幣 14 萬元。

3.主動開發業務

(1)建置自動化高密度書庫

因館藏成長迅速，新增書架等方式已達承載量上限，為使本館典藏之學術資料持續提供未來世代使用，自 103 年起於教學大樓二期工程 B2F-B4F 樓層建置自動化高密度書庫。以倉儲管理觀念集中典藏，採自動化檢索搬運系統，透過電腦控管館藏資料出納、典藏，其藏書能力約為相同面積傳統書架 5 倍之無人立體書庫；透過電腦管理館藏資料之典藏位置，再利用高速運送機器取出館藏資料運送至流通工作站，預估可容納館藏 120 萬冊以上圖書，發揮空間運用效率，本案預計於 107 年 2 月建置完成。

(2)建置臺大學術庫

以本校醫學院圖書分館建置之 Research Portal 為基礎，擴展為「臺大學術庫 (NTU Academic Hub)」，作為本校之學術入口網站，於 105 年 1 月正式推出。其收錄以研究人員為主體，呈現個人學術活動與著作清單，可作為教師的線上名片和雲端履歷，建立學術身分證。期望以此展現本校教師的學術研究成果，提高研究人員與學術產出之能見度，促進國際交流機會。目前已完成所有專任教師資料之基本資料建置，並透過說明會、走訪系所等方式，一對一協助教師申請 ORCID 及建置個人著作資料，截至 105 年全校專任教師完成率已達 60%。

(3)圖書館行動 App 上線

為便利讀者隨時隨地查詢與利用本館資源，自行開發「國立臺灣大學圖書館 APP」(NTULIB)，內含有多種行動應用服務，並同步於 Apple store 及 Google play 平台提供讀者下載後可藉以利用圖書館服務，並可中英文版雙語切換，提供的服務包含：常用資訊及服務、圖書查詢、圖書預約、圖書續借、個人借閱/預約清單、熱門新書、新進影片、精彩影評、音樂主題選介及試聽、圖書館最新消息、熱門活動、分享等。

(4)推廣利用典藏資料

①推出《特藏記事》單元：因本館特藏資料之特殊性及珍貴性，使用者多為研究人員，故希望以平易近人的方式推廣相關館藏，分享工作心得點滴，引發學生與普羅大眾對於特藏資料的興趣與共鳴。自 105 年 2 月起在本館臉書推出《特藏記事》單元，採不定期刊登方式，至 105 年底共刊登 47 則訊息。

②提供黑膠唱片聆賞服務：為推廣本館黑膠唱片館藏，102 年於多媒體服務中心設置「黑膠唱片聆賞區」，由館員操作播放，協助讀者聆賞黑膠唱片。

③策畫主題書展擴大館藏推廣：自 104 年起開辦主題式館藏書展，設定學術、生活、社會關懷等不同面向主題，閱讀型態擴及多媒體、電子資源，各檔期的展區均配合主題精心佈置，搭配演講、徵文等創意活動，呈現本館豐富的館藏能量，推廣閱讀習慣，亦擴及讀者之間在知識、經驗與情感的分享互動。實施情形如下：

年度	主題書展	搭配活動
104	圖書館不思議—主題書展 (103 年底到 104 年)	徵文活動：你心中的不思議圖書館徵文活動
	開卷好書展	徵文活動：粉絲專頁閱讀心得分享
	牠說—動物主題書展	徵文徵圖活動：臉書分享我與牠
	絕妙好滋味—飲食文化書展	徵文活動：臉書分享「沒吃過這些怎麼捨得畢業？臺大人的共同美食地圖」及「都云作者癡，誰解其中味」
	移動的大學教室—新生主題書展	圖書館新生闖關活動：特務 L 接班人
	「斯土·思情」臺灣人文暨臺北、臺大主題書展	攝影展：記憶臺北、印象臺大（與台灣攝影博物館文化學會合辦）
	「美好靜謐·書店風景」主題書展	影片欣賞：播《書店裡的影像詩》、《一步一步·發現新台灣：蘆洲阿福書店》等
	「回復力思維之永續環境與資源管理」書展（本校科技部人社研究計畫採購圖書）	專題演講：洪伯邑教授「邊境、古茶與西南中國的少數民族」

年度	主題書展	搭配活動
105	圖書館的幸福處方-療癒繪本展	徵文活動：the Giving Tree 療癒分享樹
	世界一莎翁：莎士比亞館藏資源展	徵文活動：手寫莎士比亞 闖關活動：莎士比亞集章抽好禮
	創意 X 創異主題書展	借書活動：Blind Date with a Book: Spice up your reading life 與書的盲目約會
	真實與虛妄的界線—奇幻文學主題書展	影展：奇幻時刻
	心靈的探索—融合傳統與現代	專題演講：心理系的建設—從人社圖書計畫到心智科學大型儀器計畫（本校科技部人社研究計畫採購圖書）
	波蘭兒童人權書展	展覽：波蘭兒童人權—波蘭遺產（與本校歐盟中心合辦）

(5)建置「臺大圖書館數位典藏館」

為保存珍貴舊籍及影音資料，進而推廣利用及活化數位資源，建置「臺大圖書館數位典藏館」，於102年5月啟用，迄105年底已有臺北帝國大學期刊、大鳥文庫、清代樣式雷圖輯、四海唱片、林文月教授手稿、小川文庫、田代安定文庫、歌仔冊與唸歌、臺灣舊版地形圖、希臘羅馬古幣、磯永吉文庫、楊雲萍文庫、國分直一文庫、陳其茂丁貞婉贈藏、九二一傷痕孫少英畫作、葉嘉瑩教授手稿資料、白先勇教授手稿資料、俞大維藏書印記、大學新聞及日治時期繪葉書等，共20個資料庫。

(6)進行館藏數位化合作計畫

建置「臺灣華文電子書庫」：本館於104年與國家圖書館簽訂館藏文獻資料數位化合作協議書，參與建置「臺灣華文電子書庫」，資料收錄範圍以國內各圖書館典藏1911-1949年出版品為主，105年已入庫上架總冊數15,232冊中，本館提供1,579冊。

(7)運用校友捐款新創多用途空間

本館於102年12月獲校友捐款，裝修為多用途空間「日然廳」，運用方正格局與活動式牆板的規劃，策展時可彈性設計展示格局，亦能舉辦小型講座、演講、影片欣賞等多用途場地。本館善用日然廳，為本校師生主辦精彩的手稿特藏展、更豐富的藝文特展、以及更多元的演講座談活動；也能對外提供場地借用服務，或與校內教研單位合辦各種展示活動。近年日然廳利用情形如下表：

年度	本館主辦特展活動
102年	楊日然教授特展
103年	女史無國界攝影展
	咱思慕的人—寶島歌王洪一峰特展
	歐洲城市色彩攝影展
	思想·重慶南路特展
	思想貓的文學書房—桂文亞女士手稿資料展

年度	本館主辦特展活動
104 年	福爾摩沙的驚嘆—齊柏林空拍精華攝影展
	記憶臺北·印象臺大攝影特展
105 年	方寸藏香—從茶文化到貿易商品，看臺灣茶的故事特展
	「波蘭兒童人權—波蘭遺產」特展

(8)持續參與 APRU 環太平洋大學博物館研討會

年度	屆數/主辦大學	參與方式
101 年	第一屆/京都大學	派員參與、投稿海報展
103 年	第二屆/臺灣大學	臺灣大學博物館群為主辦單位
105 年	第三屆/香港大學	派員參與、館員受邀為主題講者

(9)為博物館館舍空間拍攝 google 環景

於 104 年由校史館營運組及臺大博物館群成員與 Google 公司合作，拍攝臺大博物館群十個成員館的館舍空間 360 度環景，以有效行銷臺大博物館群。

4.提升服務績效業務

(1)電子學位論文加註國際標準數位物件識別碼(DOI, Digital Object Identifier)

電子學位論文為本校學生與教授的共同研究成果，為了在數位環境下將學術成果更廣為研究人員參考引用，將 DOI 內嵌入本校電子學位論文，在原系統維持服務的前提下，可服務每年逾 3,000 名碩博士畢業生，提高本校學術成果能見度。

(2)擴大 24 小時自習室範圍

為滿足本校師生自習服務之需求，並維護使用筆電區及寧靜閱讀區讀者使用之權益，總圖自習室於開學上課期間全區開放為 24 小時服務，24 小時座位席次由 300 位提升為 828 位。

(3)新增專藏文庫網頁

專藏文庫為本館彙集國內外名人贈書，集中典藏保管而設置之館藏專區。為彰顯捐贈者藏書及價值，於 105 年建置「專藏文庫」網頁，以呈現每位專藏文庫捐贈者生平及贈藏館藏書目清單。

(4)閉架書庫調閱服務系統

為利師生教學研究與學習，於 105 年推出本館閉架書庫調閱服務系統，簡化讀者調閱閉架書庫館藏流程。讀者線上即可提出申請，改善過去必須到館填寫紙本表單的做法，提升服務效率。

(5)建置「影音 Focus」網站

為推廣本館多媒體館藏，提供讀者特製的影音目錄與深度評析，於 102 年推出影音 Focus 網站服務，內容包括電影評論文章、新進影片目錄、借閱排行榜、主題館藏選介、音樂賞析介紹等。

(6)推出 AR 擴增實境服務

擴增實境(Augmented Reality，以下簡稱 AR)是一種透過電子鏡頭將虛擬多媒體資訊，如圖片、影片、聲音、3D 物件等，擴增到實體空間，並使其產生互動性的技術。本館將 AR 技術應用在三個層面，包括特藏展品介紹、推廣活動設計、以及空間輔助說明。目前館內已設置 AR 服務據點計有：一樓日然廳及本館模型、三樓臺大人文庫、五樓特藏組的桂文亞手稿區。

	(7)自製 720 度環景導覽 為提供無法親自參加本館舉辦各類活動的讀者，亦能有機會瞭解活動實況，特自行製作圖書館各類展覽、展場及場地的 720 度環景導覽，使不及參與的讀者們，可以透過此環景擬真而有身歷其境的感受。已完成「寶島歌王-洪一峰特展」、「思想貓的文學書房-桂文亞女士手稿資料展」、校史館「看不見與看得見的台大」、「年輪特展」等活動，以及本館四樓多媒體服務中心、五樓特藏資料區等空間介紹。 (8)編製編目作業相關工作手冊 因應編目規範 RDA 的推行，於 102 年起納入西文編目作業流程中，並編製「RDA 西文編目工作手冊」，後於 103 年編製修訂一版，提供同仁編目作業標準依據。為使作者姓名於編目時有統一著錄格式，並提供讀者查找某位作者的著作時不致遺漏，於 103 年起研擬人名權威建檔新格式，編製「台大人名權威著錄格式」工作手冊；於 104 年完成臺灣大學教師人名權威建檔工作，逾 3,000 多筆教師權威紀錄，可再次加值利用。 (9)整合中央監控系統 將圖書館重要設備，包含電力設備、空調主機、空調箱、冷卻水塔、抽水機等納入中央監控系統，當設備異常時立即以簡訊通知各相關人員，以利即刻做適當處置，防止損害擴大，平時透過系統線上管理，可減少人力作業成本。
評鑑委員意見	

(七)、橫向業務協調管理

指標	(一)跨單位業務處理 (是否訂有跨單位作業流程並定期檢視；單一窗口作業示範；平均處理時間及範例...)
單位自我評鑑	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 1.參與「國立臺灣大學系統」 本校與國立臺灣師範大學、國立臺灣科技大學成立「國立臺灣大學系統」，本館積極參與，並設有負責窗口，進行各項合作項目聯繫溝通，提供三校師生圖書借閱一卡通用服務、合辦教育訓練、及研擬未來聯合館藏發展目標。 2.定期召開全校圖書委員會會議 依據本校圖書委員會組織辦法成立全校圖書委員會，由圖書館館長、各學院圖書委員會代表，及學生代表(包含大學部學生會及研究生協會)組成，由館長室負責聯繫協調，每學期至少召開一次圖書委員會會議，將圖書館近期工作重點、決策與發展提供委員參考，並將各委員提出的問題及建議，納入討論，做為館務改進與發展規劃參考。 3.參與校級活動 每年配合校方辦理校級活動，例如校慶、杜鵑花節、畢業典禮、新生學習入門書院活動等，以新生學習入門書院為例，事先即先招募本館各單位同仁擔任書院活動課程講師，依據當年度活動主軸，編製圖書館資源與服務的介紹課程簡報，並為其製作一部圖書館推廣影片，將圖書館各項資源與服務深植於新生腦海中，使其能輕鬆掌握樂於利用圖書館。 4.國內外館際合作活動 參與國內館際合作協會，及國際館際合作組織(Rapid ILL)，提供校內外讀者單篇期刊複印、圖書借閱、共同採購、聯盟議價，貢獻本館實務經驗促進圖書館事業發展。 5.明定跨單位處理辦法 圖書館訂定各項跨單位作業依據，包含書刊交贈、書目資源提供、特藏資料重製與利用、協助各校研究生研究及作業訪談、館藏資料出版、空間使用、校外人士申請進館閱覽等，皆設有單一處理窗口，並定期檢視修訂內容，與時俱進。
指標	(二)橫向溝通及整合業務管理 (橫向業務單位合作示範；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務範例...)
單位自我評鑑	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 1.定期召集會議檢討業務 圖書館每月(隔週)定期舉行主管工作會報，由館長親自主持，傳達全館性館務近期動態，各單位主管報告近期業務現況，並就圖書館服務相關規定或政策問題提案進行討論，必要時另行召開協調工作會議研商解決。館內各組及分館亦於主管工作會報後，召集組內同仁進行組務會議或小組會議，以傳遞館方決策或就交辦業務進行討論研議配套作法，藉由團隊參與機制，隨時檢討各項作業簡化可行性，並付諸實施。 2.召集專案/跨組會議 如遇有業務涉及多個單位、研議新業務發展、組織重整或規劃本館中長程發展計畫，依任務性質召開跨組協調會議，例如：

	(1)圖書館 103-107 年中程發展計畫：由館長室召集會議，各單位主管們就組織架構及業務職掌進行腦力激盪，重新檢視修正工作項目及人力配置，訂定發展目標與策略。 (2)圖書館營運規劃工作委員會：為研擬有關於教學大樓二期新建工程 B2F-B4F 樓層設置自動化高密度書庫之前置作業及竣工啟用後，所產生館藏與服務的改變，由副館長召集讀者單位主管、行政組及系統資訊組主管成立工作委員會，不定期召開會議，研議議題包括總圖空間、自動化高密度書庫建置與營運等，以小組為溝通平台充分討論協調。 (3)組織重整：依據「圖書館 103-107 年中程發展計畫」人力資源建設項目之規劃，於 105 年時進行圖書館組織業務重整作業，整併多媒體服務組業務與人員至其他組別，調整閱覽組負責業務，將其中的館藏服務獨立出來成立典藏服務組，以因應建置自動化高密度書庫及未來啟用，調配人力以提升組織效能並追求積極發展、創新工作觀點。 (4)全體館員大會：為讓圖書館全體館員能有機會，對於本館未來發展提供個人建議與想法，於 103 年 8 月舉辦館員大會-與圖書館的未來對話-夏日點子會，仿照世界咖啡館圓桌概念，將討論議題設定六大項，開放館員就每一有興趣議題暢所欲言，會後將所有建言整理歸納，提供給各單位研擬未來發展規劃參考與依據。 (5)任務編組：跨組室的共通業務，組成各任務小組，分工合作共同辦理，例如：館藏發展委員會、館刊編輯小組、館訊編輯小組、網頁小組、自動化小組、學術資源網工作小組、數位學習小組、新生學習入門書院講師小組、圖書館人事暨福利委員會等。
評鑑委員意見	

(八)、保護智慧財產權及個人資料保護法執行情形

指標	(一) 智財及個資保護的教育推廣與相關業務處理程序及作法 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權及個資保護的觀念彙入各類手冊，廣為宣導；並訂定智財及個資保護的業務處理程序及作法...)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.落實個人資料保護作業 為因應個資法實施後對於讀者個人資料的保護需求，擬訂內部工作用「讀者個人資料保護作業要點」，宣導要求同仁確實遵守，並執行個資盤點作業，除維護讀者權益外，亦可保護同仁免於違反個資法相關規定。 2.校外讀者換證系統註記個資法相關說明 因應校外讀者之各式需求，將個資保留方式及相關說明，註記於讀者申請畫面，並修改換證系統供讀者可自行勾選是否保留，以確實落實個資法。 3.聘請法律顧問提供諮詢建議 本館聘請專業法律顧問，遇有智慧財產權相關疑義或擬定任何簽約案，必先請教法律顧問，無疑慮後再行後續程序。 4.參加相關研習活動 本館同仁隨時注意智慧財產權法令演變，參加相關研習活動，瞭解法律發展現況及相關詮釋。
指標	(二) 影印及網路管理與個案突發狀況處理機制 (是否於適當且明顯處張貼尊重智財權、不得非法影印、下載軟體等文字；是否定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體；遭遇個案突發狀況之處理機制、獎懲辦法...)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.影印服務方面 (1)圖書館嚴格要求配合智慧財產權的政策 本館除自我業務遵守智慧財產權規範外，嚴格要求廠商提供相關服務，必須配合智慧財產權的政策外，並於簽訂影印服務契約中，均有載明「不得授受委託從事非法影印教科書或販賣盜版書籍等行為，否則一經查獲，應終止委託經營關係」，以示尊重智慧財產權。 (2)張貼尊重智慧財產權宣導文字 本館各樓層影印服務區域及視聽服務區，為提醒讀者注意，均於明顯處張貼「請尊重智慧財產權，勿造成侵權行為」、「請遵守著作權法及相關法令規定」與「請遵守著作權法，不播放違反版權資料」等中英文雙語宣導文字。 (3)圖書館館際合作服務部分，於相關服務網頁上，均標註「申請文獻複印與借用圖書請遵守著作權法之相關規定」，並放上著作權法之相關連結。 (4)掃描設備及服務 提供讀者使用之掃描器，均於設備明顯處加註「請遵守著作權法規定，違規使用將負刑事責任」等宣導文字。

	2.公用電腦等查詢設備 (1)本館公用電腦均標示尊重與保護智慧財產權、不得非法下載等文字，電腦並具備還原功能，每日關機重開後即恢復原始設定，非法軟體無法留駐。 (2)如遇有廠商或相關單位通報，或本館監測到館內電腦有大量下載情資時，必及時追查下載來源或設備地點，隨時斷線處理；如查得大量下載行為人身份時，會通報其所屬系所師長/單位主管，並要求其寫道歉信函予出版商或代理商，以維持本校師生的使用權益。 3.受贈館藏 凡遇捐贈圖書手稿專案，均與捐贈者或其家屬簽訂書面智慧財產權相關約定保護捐贈者與本館雙方之權益。
評鑑委員意見	

(九)、危機預防與強化內控管理

指標	(一) 危機預防與管理能力 (單位能有效處理危機突發事件，並能作好事先預防，擬妥危機計畫；能找出停損點，避免危機擴大，迅速解決危機，化危機為轉機...)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.圖書館館舍消防安全預防與管理 全館皆有設置消防安全設備，並定期維護及檢查，室內使用防焰標示之地毯、窗簾、布幕及其他消防法規規定使用之防焰物品。除成立消防自衛編組，統籌指揮、調度、管制及聯繫救災、救護相關事宜外，並定期辦理消防自衛編組演練。 2.圖書館館舍防水安全預防與管理 本館平時定期檢查全館抽水機是否可正常運作，並檢查屋頂排水孔、天溝及建物周邊排水溝是否清理疏通、門窗是否可妥善關閉，避免雨水滲漏造成損害。平時留意氣象預報，遇有颱風或豪大雨來臨前預先架設防水閘門，並以手動控制抽水機運作。若遇屋頂、露臺、天花板等發生漏水情形，除於第一時間作接水、圖書資料防護等緊急處置外，並後續委請廠商修繕。 3.圖書館危機安全管理機制 (1)本館每日 24 小時開放，全年無休安排駐館保全人員值勤，隨時注意館舍人員安全。 (2)全館設置電子保全系統，可依需求隨時管控門禁。 (3)建立「圖書館緊急應變手冊」，提供值勤人員接獲事件(如火警、水災或其它緊急事件)反映，可依據手冊指引進行處理，立即趕赴現場瞭解事故狀況，以利於第一時間做適當處置，防止事故惡化。 (4)颱風季節時需隨時注意氣象報導，中央氣象局發佈海上颱風警報時要警戒，陸上颱風警報時，應疏通排水設施，架好防水閘門，備妥發電用柴油；發佈停班停課時，必須公告閉館，派人駐館留守，館舍有災情或發生需要協助情況，立即回報防災中心，請求協助。 (5)重大意外事故處置，皆立即通報本校駐警隊協同處理，若有人員受傷則通報保健中心或 119 請求協助。。 4.圖書館系統資料安全管控機制 本館已於 101 年完成機房不斷電系統建置工程，保護圖書館各主機不受無預警斷電之影響，當斷電情形發生時，有緩衝時間可對主機做關機等處理，預防主機因突然斷電而造成資料損害；並設置緊急連絡人電話，非開館時間若遇任何重大系統問題，可隨時受理並安排專人遠端連線進行緊急處置。 (1)機房方面 ①針對未授權侵入區域、火警、淹水，以即時通訊軟體/GSM 簡訊通知應變人員。 ②以每 10-20 秒取樣一次 7*24 全時監控庫房內部溫溼度並以結構化資料儲存至關聯式資料庫，並以 web 方式呈現即時存取監控之溫溼度。 ③實施常年危機及災害應變演練，使相關人員熟悉有關設備的操作，並建立二級以上通報序列。 ④防火防水防盜相關設備維護費用編入常年預算。

	(2)主機方面 ①機櫃置放於具有恆溫恆濕的控制環境中，並有通過 SNMP 等網路管理協定納入監控、通報。 ②為確保系統高可用性，訂定系統本身備援計畫，並規劃產物保險等風險移轉策略所必需之衍生成本。
指標	(二) 強化內控管理 (單位是否重視內控制度，持續檢修風險評估業務及強化內控作業項目，並督導落實執行)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 圖書館配合本校依行政院相關規定進行強化內部控制作業，透過控制環境、風險評估、控制作業、資訊與溝通、以及監督等五項互有關聯之組成要素，整合內部各種控管及評核措施，並融入至管理後端，為各項業務之規劃與執行提供後援。經檢視本館各項作業並依風險等級進行控管，將風險等級達 2 以上之 SOP 業務列入加強控管，就設計面及執行面控制重點進行檢視及自評作業，並組成內部稽核小組會議進行複評，複評結果提交秘書室列管；本館提列內部控制作業項目及執行情形如下： 1.圖書館館舍安全管理作業，每年度依學校規定進行單位內控自評，並適時進行控制作業項次之自評檢討作業及複評。本項內控編號為 LI01，作業殘餘風險值原先為 4，屬不可容忍之風險，本館透過新增門禁安全管理機制、增設電子保全及門禁卡機，以自動化設備協助全天候門禁安全管制，於 105 年度時經風險滾推作業後，本項發生嚴重後果的機率為幾乎不可能，目前殘餘風險值為 2，已在本校可容忍之風險值範圍內。 2.圖書館自動化系統軟體功能維護作業，本作業項目內控編號為 LI02，於 104 年度經風險滾推後殘餘風險值為 1，105 年度起可由本館自行檢視維護，本作業項目執行情形如下： (1)為提供圖書館相關統計資料，分別整理流通門禁系統、Sierra DB、Google Analytics、本館電腦及週邊設備維護系統等數據，並以視覺化的方式呈現總圖入館、借閱、網頁瀏覽量、報修量的統計數據，提供各單位同仁檢視所承辦業務現況，做為各項業務改進之參考與依據，期以提供讀者更適切的服務。 (2)圖書館自動化系統為圖書館資源服務的核心系統，為協助讀者能隨時檢索與利用圖書館資源及使用相關的服務，內控作業採行措施包含： ①週一至週五確實執行每日磁帶備份； ②確認廠商每季維護報告內所列的問題有確實解決，或回覆問題產生原因及解決狀況與方式； ③追蹤並回覆或解決每次同仁提出之系統問題； ④製定離線作業程式、流程，遇有問題必要求廠商及時處理，確保讀者服務不中斷。 (3)不分假日每日排定值班工程師以確認各主機及系統運作良好，於機房內設置警告系統可隨時監控設備狀態。
評鑑委員意見	

(十)、未來持續改善與整體服務品質提昇之保證機制

指標	持續改善與品質保證機制 (單位能依據業務特性，設置品質保證機制，並確實執行及持續改善)
單位自我評鑑	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 圖書館依據業務性質，選定品質保證機制，並確實執行及持續改善： 1.建立圖書館緊急應變管理機制 圖書館為維護讀者及館舍安全，針對消防火災、停電、地震及颱風均有緊急處理標準作業流程(SOP)，並且經常檢視各項流程是否確實有效達成目標，每年依據自衛消防編組訓練計畫於上下年度選定不同場域與突發事件進行實際應變演練，以確保圖書館館內人員及館舍安全，避免緊急事件發生致影響圖書館正常運作。 2.建立圖書館系統資料安全管控機制 圖書館為保護各主機不受無預警斷電之影響，已建置機房不斷電系統，當斷電情形發生時，有緩衝時間可對主機做關機等處理，預防主機因突然斷電而造成資料損害；並設置緊急連絡人電話，非開館時間若遇任何重大系統問題，可隨時受理並安排專人遠端連線進行緊急處置。 3.建立標準作業流程 建立各項業務標準作業程序及流程，建立工作手冊，使同仁有所遵循，並依需要適時增修，各工作手冊並置於本館文件分享區 DocuShare，提供同仁隨時下載以茲參考與利用。 4.蒐集使用者意見回饋 (1)辦理圖書館利用指導課程或授課教師/研究生約課申請時，均請參加課程的師生填寫『課程滿意度調查』，作為日後規劃課程與改善服務品質之參考。 (2)每年辦理新生利用指導活動時，請參加者填寫問卷，作為日後規劃課程內容的參考。 (3)結合教師課程或圖書館舉辦活動，邀請教師與學生參與，提供其對於圖書館未來空間改造或辦理活動的想法與建議，以圖書館使用者的親身體驗與角度回饋意見，做為本館規劃未來發展之參考與依據。 5.讀者意見回饋後續處理 (1)即時處理讀者建議：無論是來自本校校務建言、本館網頁的讀者建言系統、或是本館電子服務信箱，皆設有專人即時處理，視建言內容轉由業務承辦同仁後續提供服務與詳細說明，讀者建言並列入檢討與後續業務改進之參考。 (2)本館於椰林風情、PTT 等 BBS 站均設有圖書館版，亦有專人負責回覆讀者意見，並依其內容轉請業務相關單位回覆，並負責追蹤後續回覆情形。 (3)配合行政品質評鑑作業，辦理讀者滿意度調查，分析調查結果並追蹤後續改進情形，做為日後服務改進的指標與規劃未來發展方向依據，確保並提升服務品質。
評鑑委員意見	

三、顧客面

(一)顧客滿意度調查(各單位自訂調查問卷請參考範本，自當年度 10 月 1 日至 15 日期間，以網頁填送方式進行，完成後請作統計分析，併評鑑表相關資料提送委員會。)及分析改進措施(針對得分不理想的問卷項目要如何改進的具體做法及改善時程)

圖書館 106 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 1,122 份，其中透過本館問卷系統線上填答者為 288 份，於本校計資中心滿意度問卷調查系統填答者計 834 份，全數為有效問卷。詳細問卷調查結果請參見附錄：國立臺灣大學圖書館(含校史館)顧客滿意度問卷調查報告。

考量校史館服務群眾有別於使用圖書館者，因此於 106 年 9 月 13 日至 9 月 22 日另外進行校史館訪客滿意度問卷調查，以親自到訪校史館的訪賓為對象，採用書面問卷、無記名方式進行調查，問卷發放的 7 日間，到訪賓客共 1,000 人次，發出 300 份問卷，回收有效問卷 278 份，統計分析係以 278 份有效問卷進行結果分析。詳細問卷調查結果請參見附錄：國立臺灣大學圖書館(含校史館)顧客滿意度問卷調查報告。

1.圖書館環境、服務及業務電腦化之滿意度

(1)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 1 與圖 1。本報告將勾選「非常同意」與「同意」者列為「滿意」，勾選「不同意」與「非常不同意」者列為「不滿意」，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 85%的讀者給予正面肯定；整體而言，89.12%的填答者對圖書館環境感到滿意（非常同意 36.06%＋同意 53.06%）。

表 1：圖書館環境之滿意度 N=1,122

No	項目	非常同意	同意	無意見	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	311 27.97%	671 60.34%	81 7.28%	47 4.23%	2 0.18%	10
2	圖書館各種服務設備配置合宜	338 30.40%	647 58.18%	84 7.55%	33 2.97%	10 0.90%	10
3	圖書館的研究與學習空間舒適	359 32.79%	580 52.97%	100 9.13%	47 4.29%	9 0.82%	27
4	整體而言，我對圖書館環境感到滿意	401 36.06%	590 53.06%	71 6.38%	41 3.69%	9 0.81%	10

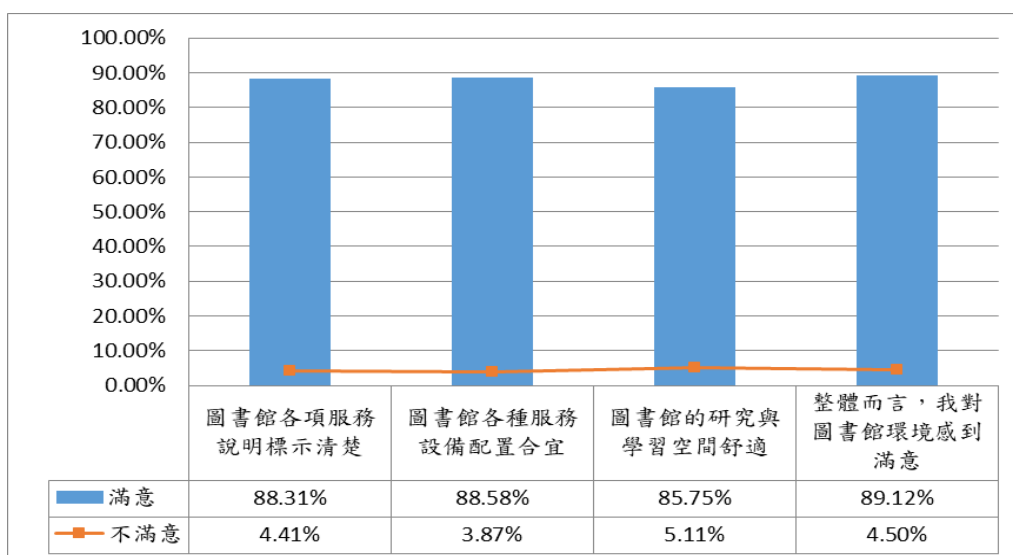


圖 1：圖書館環境之滿意度

(2)圖書館服務

在圖書館服務方面，總計有 8 個問題，各項統計詳如表 2 與圖 2。整體而言，有高達 91.16%的讀者對圖書館的服務表示滿意（非常同意 32.10%+同意 59.06%）。以個別項目分析，「館員具備良好專業知識」獲得 78.27%讀者認同；「館員的服務態度親切和善」獲得 85.52% 的讀者認同；「館員能適當回應我的提問」獲得 82.43%讀者認同；「圖書館的館藏資源有益研究與學習」更獲得高達 93.54%讀者認同。

其他較有進步空間的項目，包含「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」、「圖書館傾聽讀者建議並作合宜改善」項目，分別僅有 62.29%、61.06%、以及 61.32%的讀者表達非常同意或同意，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项目，其負面意見比例亦不高，反而選擇「無意見」的比例高於其他項目；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 2：圖書館服務之滿意度 N=1,122

No	項目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	無法作答
1	館員具備良好的專業知識	331	483	205	17	4	82
		31.83%	46.44%	19.71%	1.63%	0.38%	
2	館員的服務態度親切和善	396	531	131	19	7	38
		36.53%	48.99%	12.08%	1.75%	0.65%	
3	館員能適當回應我的提問	346	517	167	13	4	75
		33.05%	49.38%	15.95%	1.24%	0.38%	
4	圖書館的利用指導課程對我有幫助	233	332	323	13	6	215
		25.69%	36.60%	35.61%	1.43%	0.66%	

No	項目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	無法作答
5	圖書館舉辦的各項活動具有吸引力	212	434	327	74	11	64
		20.04%	41.02%	30.91%	6.99%	1.04%	
6	圖書館的館藏資源有益研究與學習	531	497	56	11	4	23
		48.32%	45.22%	5.10%	1.00%	0.36%	
7	圖書館傾聽讀者建議並作合宜改善	225	390	354	23	11	119
		22.43%	38.88%	35.29%	2.29%	1.10%	
8	整體而言，我對圖書館的服務感到滿意	356	655	75	19	4	13
		32.10%	59.06%	6.76%	1.71%	0.36%	

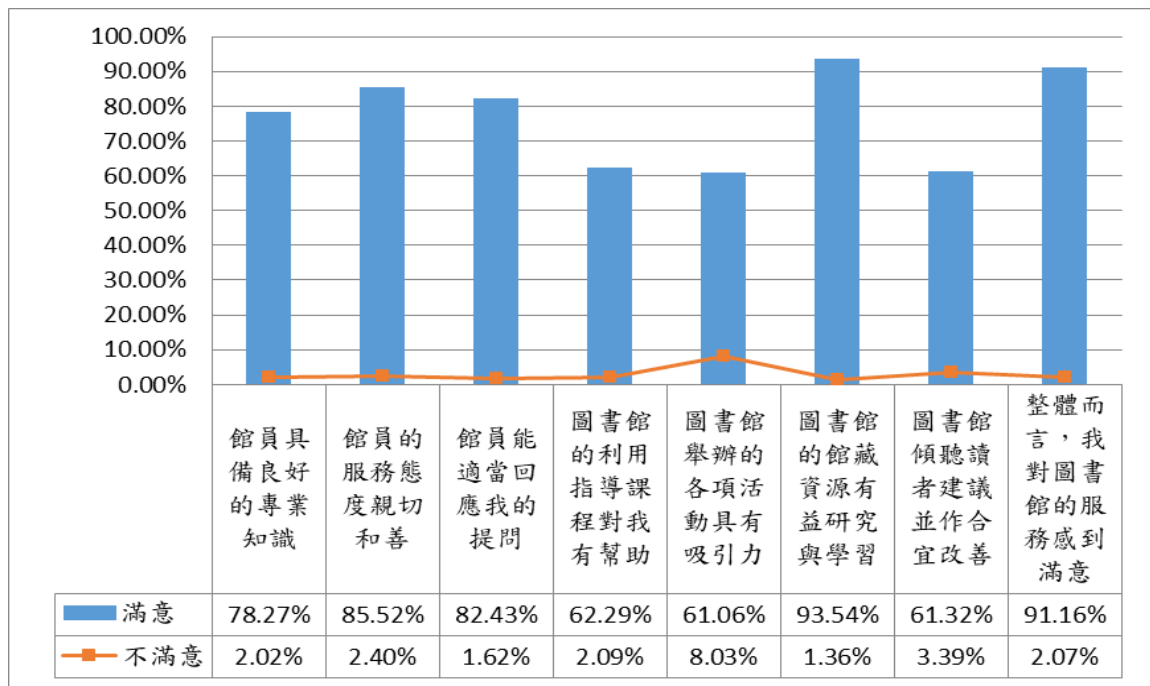


圖 2：圖書館服務之滿意度

(3)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 3 與圖 3。整體而言，有 82.65%的讀者對圖書館的業務電腦化感到滿意（非常同意 26.03%＋同意 56.62%）。以個別項目分析，「圖書館網站提供資訊豐富」獲得 87.82%讀者認同；「圖書館網站內容經常更新」獲得 70.37%讀者認同；「圖書館網站於各式裝置上均能順利使用」獲得 76.64%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 83.94%讀者認同。

其他較有進步空間的項目為「圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務」，僅有 68.42%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。然進一步對照可發現，此項目中「無法作答」的讀者比例偏高，推測部份讀者可能缺乏利用本館相關服務線上申請的經驗，而未能於這些項目填答。事實上本館近年來持續推動相關服務申請的線上化，包含教師指定參考資料服務、閉架書庫調閱服務等

等，減少讀者臨櫃辦理之需要。日後除應持續推動相關服務外，亦應加強宣導，使讀者更加了解並充分利用相關服務。

表 3：圖書館業務電腦化之滿意度 N=1,122

No	項目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	無法作答
1	圖書館網站提供資訊豐富	359	600	102	27	4	30
		32.88%	54.95%	9.34%	2.47%	0.37%	
2	圖書館網站內容經常更新	259	475	274	31	4	79
		24.83%	45.54%	26.27%	2.97%	0.38%	
3	圖書館網站於各式裝置上均能順利使用	271	546	190	51	8	56
		25.42%	51.22%	17.82%	4.78%	0.75%	
4	圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務	251	440	269	43	7	112
		24.85%	43.56%	26.63%	4.26%	0.69%	
5	透過圖書館網站可找到所需的學習與研究資源	318	597	136	36	3	32
		29.17%	54.77%	12.48%	3.30%	0.28%	
6	整體而言，我對圖書館的業務電腦化感到滿意	285	620	159	27	4	27
		26.03%	56.62%	14.52%	2.47%	0.37%	

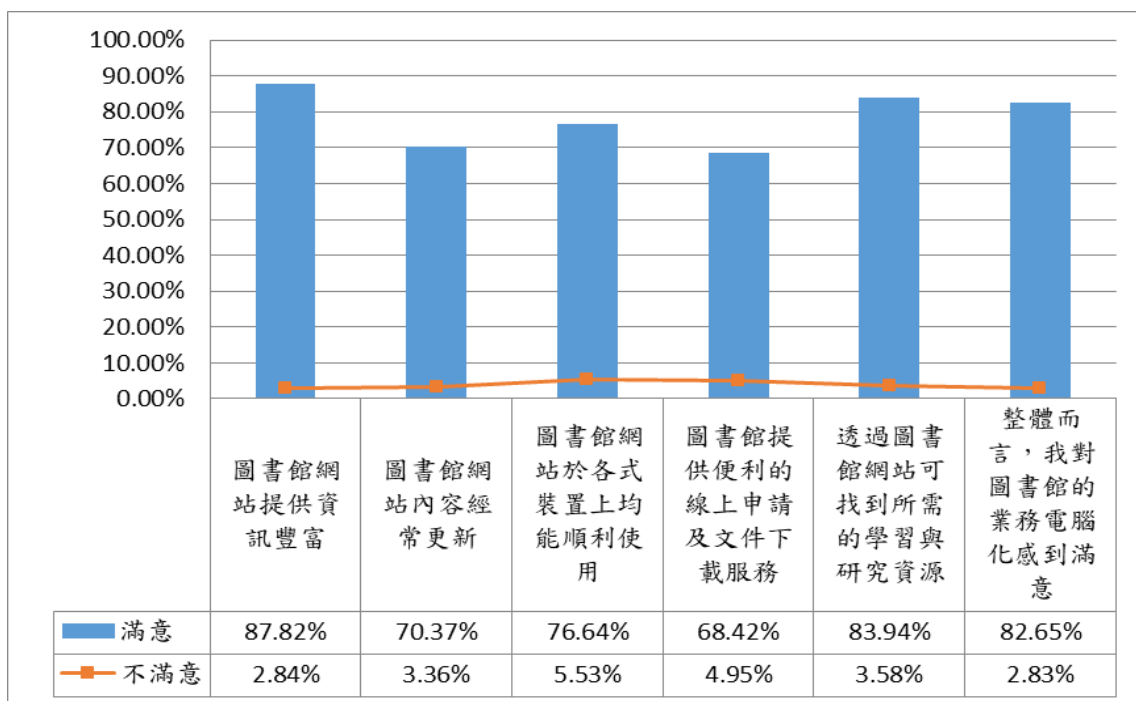


圖 3：圖書館業務電腦化之滿意度

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。1,122 份有效問卷中，計有 194 人填寫，佔全部填答問卷的 19.29%。此部分的內容十分多樣化，與「圖書館環境」有關者之建言有 111 則，包含圖書館空調、燈光、插座、座椅、

WIFI、借書機與掃描器等；與「圖書館服務」有關者有 76 則，包含圖書館館藏、閱覽規則、開放時間與服務人員等等；與「圖書館業務電腦化」有關者有 12 則，多數與館藏查詢有關（每則留言不僅只提出一個意見，也扣除單純感謝之留言，故以上總數並非剛好 194 則）。圖書館非常重視讀者建議，已將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。

2.校史館環境、服務及業務電腦化之滿意度

校史館訪客滿意度調查問卷約略可分為 8 類，對應題目分別為：校史館存在之必要性（第 1 題）、校史館常設展示（第 2 題）、校史館環境（第 3 題）、校史館動線（第 4 題）、校史館導覽解說（第 5 題）、服務人員（第 6 題）、給予校史館建言管道（第 7 題）、校史館回饋校友服務（第 8 題）。經調查分析（請見表 4、圖 4）無論是哪一類問題，訪賓對校史館的滿意以上的程度，以滿分 5 分來比較，訪賓對校史館最高的肯定在於服務人員（第 6 題平均 4.7 分），最需要加強以臻完美的作業則為回饋校友之服務（第 8 題平均 4.2 分）。但整體而言（第 9 題），校史館公眾服務仍獲得極高的肯定，平均 4.6 分，高達 65.8% 的訪賓對參觀校史館是感到滿意的表示同意，33.1% 表示同意，1.1% 持中立意見，沒有任何一位訪賓表示不同意或非常不同意。

表 4：校史館 106 年訪客滿意度調查問卷統計分析 N=278

序號	項目	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	無法回答 (不計分)	平均值 (分)
1.	臺大設置校史館供訪賓參觀是必要的。	170 61.2%	102 36.7%	6 2.2%	0 0%	0 0%	0 0%	4.6
2.	透過展板上的圖片、文字，能讓我認識臺大。	168 60.4%	108 38.8%	2 0.7%	0 0%	0 0%	0 0%	4.6
3.	校史館布展氛圍與空間營造，是溫馨感人的。	189 68.0%	78 28.1%	10 3.6%	1 0.4%	0 0%	0 0%	4.6
4.	校史館的參觀動線是自在、流暢的。	162 58.3%	103 37.1%	12 4.3%	1 0.4%	0 0%	0 0%	4.5
5.	聽完導覽後，我對於臺大校史以及校史館有更多的認識。	118 42.4%	86 30.9%	32 11.5%	0 0%	0 0%	42 15.1%	4.4
6.	服務人員以及導覽人員很願意回答我的問題。	182 65.5%	60 21.6%	13 4.7%	0 0%	0 0%	23 8.3%	4.7
7.	在館內我能找到適當傳達對校史館改善建議的管道，例如留言或是當面溝通。	151 54.3%	95 34.2%	22 7.9%	1 0.4%	1 0.4%	8 2.9%	4.5
8.	開館時間內，同時也釋放展區供校友婚紗攝	120	93	47	6	1	11	4.2

	影、小型展演等等，雖然影響參觀品質，但我樂見其成。	43.2%	33.5%	16.9%	2.2%	0.4%	4.0%	
9.	整體而言，我對於這次的參觀經驗感到滿意。	183	92	3	0	0	0	4.6
		65.8%	33.1%	1.1%	0%	0%	0%	
10.	我會願意推薦其他人來臺大校史館參觀。	185	79	14	0	0	0	4.6
		66.5%	28.4%	5.0%	0%	0%	0%	

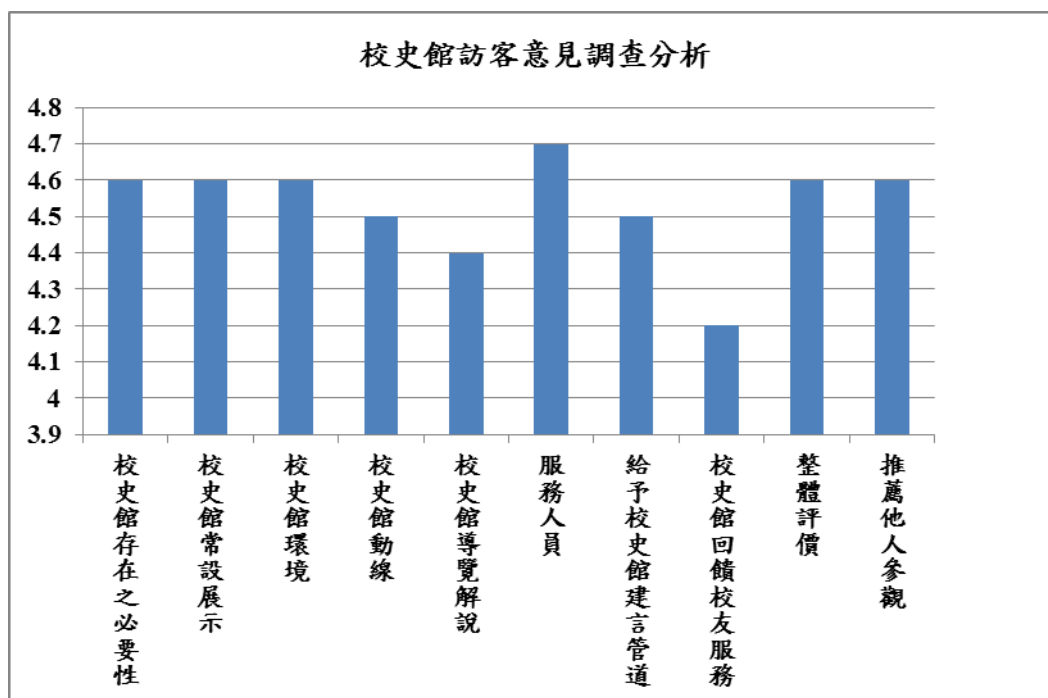


圖 4：校史館訪客意見調查分析

在導覽解說(第 5 題)、校史館人員之服務(第 6 題)、給予校史館建言管道(第 7 題)、校史館回饋校友服務(第 8 題)各自有 15.1%、8.3%、2.9%與 4.0%之訪賓填無法回答。因校史館的導覽採預約制，若是來參加新生活動的同學可能較不會去預約導覽；而人員服務與給予建言等若是訪賓沒有做相關諮詢或是想給予建議，就無法回答這幾題；針對回饋校友的婚紗攝影項目，因婚紗攝影僅開放兩個時段供校友來選擇，因此並非所有訪賓都會遇到婚紗攝影的場景。

校史館的訪賓滿意度十分高，近乎 98.9%的訪賓都是感到滿意的，再看到第 10 題：我會願意推薦其他人來臺大校史館參觀的問項，有 66.5%的訪賓表示非常同意、28.4%的表示同意、5%的訪賓未表示意見，但並未有訪賓表示不同意與非常不同意，表示絕大多數的訪賓對於自身的參訪是感到滿意的，且願意推薦校史館給他人來參觀。

第一部份問題的最後一題是意見填寫，為開放性問題，由訪賓自由表達對校史館的意見和具體建議，在 278 有效問卷中，計有 54 人留下 58 則寶貴的意見和建議，其中有 29 則是對於校史館整體評價提出建言，內容多是正面的回饋與讚美；另外有 6 則建言是對於校史館常設展示表達認為校史館整體空間與氣氛營造良好；其他對於校史館動

線、服務人員等皆有提出正面評價及感謝建言。對於訪賓撰寫的具體建議，校史館亦予以重視，其值得做為校史館改進及維持追求更佳服務品質的參考和依據。

(二) 公共關係與優良形象塑造

指標	公共關係與優良形象塑造：單位能對外有效溝通協調，外界對單位的公務形象口碑良好。校務建言對單位抱怨的量、種類、程度及回覆執行情形。
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.對外有效溝通協調 (1)建置多元意見回饋管道並由專人即時處理 為能雙向且有效地與圖書館使用者互動，本館有多元管道方便讀者表達意見，包含：圖書館讀者意見箱及常問問題 FAQs、本校校務建言系統，由館長室負責，每天各單位均有專人負責於期限內回覆。102 年至 105 年約有 220 則與圖書館相關之校務建言，相關業務組室協助完成回覆。本館參考諮詢信箱收到讀者提問信件也於時效內回覆，其中不乏收到讀者對本館協助參考問題後的肯定及鼓勵。此外，本館於 PTT(BBS 站)、Facebook 等同學經常使用的電子訊息管道，設有圖書館版或官方粉絲專頁，亦有專人負責回應讀者意見或提問。 (2)本館向來重視館務活動對外宣傳及溝通，民國 88 年起即每月發行圖書館館訊，自 93 年起改以電子報形式定期發刊，主動推廣本館資源與服務；截至 105 年年底已出版 200 期。 (3)本館舉辦活動或重要訊息公布，亦透過網站與圖書館電子新聞於第一時間發送最新消息周知。 (4)國內外圖書資訊界同道經常來本館參訪，並舉辦座談活動，雙方相關業務同仁均與會交流，業界同道均對本館形象口碑良好。 2.建立良好公務形象 (1)透過推廣活動、利用指導、學術研討會、各項展覽合作與影片製作，傳達館員專業形象；亦與校內教職員同仁維持良好交流，共同發揮互助合作的團隊精神。 (2)透過團體導覽接待校內外訪賓，館員提供中、英文介紹，傳達圖書館優質設備與貼心服務，認識本校環境特色與教研成就。 (3)本館館員亦常受校內外單位邀請擔任講座，分享豐富的工作經驗與隱性知識，專業的公務形象亦獲同道肯定。 (4)校史館為外界認識臺大的展示櫥窗，校史館營運組自 102 年起，同時負責臺大博物館群總辦公室營運、對外窗口、及博物館群導覽參訪等統籌性事務，同仁皆能以專業的服務品質、親切的笑容接待訪賓，讓訪賓能夠在短時間內迅速了解臺大校史概貌。 3.行銷專業形象 (1)出版中英文版圖書館簡介摺頁，來賓參訪或館員出訪時發送，以增進雙方交流與相互瞭解；出版本館年報，彙整年度工作成果，分享予讀者與圖書館同道。此外，並出版中外文簡介摺頁，提供參觀訪賓索取，或館員出訪時發送，以增進雙方交流與相互瞭解。 (2)本館運用特藏資料素材製作紀念品，款式包括館藏明信片、L 文件夾、桌曆、館藏章馬克杯、圖書館鉛筆、書籤、筆記本等做為本校紀念品販售，也用於交流互訪贈送外賓，支援圖書館辦理活動贈品使用，由於設計及製作精美，並具本館館藏特色普遍受到好評。

(3)自製形象影片：拍攝製作圖書館形象影片，上傳 Youtube、Facebook 拉近與讀者距離，並提昇本館的能見度及組織形象。近年拍攝本館形象影片如下表：

年度	短片名稱	網址
102	Why Use NTU Library	https://www.youtube.com/watch?v=UDzNOi99uUI
	臺大醫學院圖書分館形象影片	https://www.youtube.com/watch?v=vVnOn-Osge8
103	你來過圖書館了沒	https://www.youtube.com/watch?v=RnSqCj9MN8M
104	Wonder in the Library	https://www.youtube.com/watch?v=Rkzbi0Daj2o
	臺大圖書館簡介影片	https://www.youtube.com/watch?v=DQLnFWKuGs4&t=17s
105	圖書館物語-大學生的奇妙冒險	https://www.youtube.com/watch?v=jcBwDm4WvEI

評鑑委員意見

(三) 落實校園的社會責任

指標	輔助落實校園的社會責任的機制 (單位協助學校教職員師生，對於社區乃至社會的交流參與及服務貢獻之輔助機制。)
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.資源開放共享 身為國內館藏最豐富的大學圖書館，本館一直以來秉持著資源共享的經營理念，不論是多元的館藏資源、貼心的讀者服務或是舒適的閱覽空間，在不影響本校師生使用的前提下，適度地開放予有需要的民眾使用，希望以此善盡社會責任，並為促進學術研究與發展貢獻力量。 2.推展藝文活動 本館舉辦各式藝文活動以推廣館藏資源、提昇藝文氣息並提倡閱讀分享，活動涵蓋各類型展覽、講座以及電影播放等等，不僅鼓勵本校教職員生參加，亦歡迎社區民眾參與，常獲好評。除了自行舉辦活動之外，也經常與校內外單位及系所合辦展覽與講座，共享本館資源。 3.舉辦研習課程 為落實社會教育理念，臺大校史館及博物館群整合校園豐富的文化資產及藏品，提供導覽、展覽與各式創意學習課程，以介紹各博物館的特色與風貌，並推廣臺大校園的歷史珍藏；尤其每年暑假期間舉辦的兒童學習體驗營，深入淺出地引領小朋友快樂學習，更是獲得熱烈迴響。 4.推動募書活動 本館與「誠品文化藝術基金會」自 99 年起合作徵募兒童與青少年圖書，於總圖書館、社會科學院圖書分館設置捐書箱，希望號召讀者捐出曾經陪伴自己度過青春年少的書籍。藉由基金會整理與後送能力，把圖書送到需要的地方。102 至 105 年度共募得 15,571 冊，是本館支持閱讀分享、支持教育向下紮根的成果。 5.提供志工服務機會 為推展本館服務理念並善用人力資源，特招募志工協助部分館務，並透過志工將本館設置精神及理念推展於社會。目前本館校史館營運組（含博物館群）、館藏徵集組、閱覽組、典藏組、特藏組及推廣服務組均有志工在職服務。 6.參與圖書館社群 本館積極參與圖書館社群，包括「中華圖書資訊館際合作協會」、「臺灣學術電子書暨資料庫聯盟」、「臺灣 OCLC 管理成員館聯盟」、「ORCID 臺灣聯盟」、「PQDT 數位化論文典藏聯盟」等等，努力促進圖書館同道的合作，或引進學術研究資源，或爭取降低館藏購置成本，或合作建置共享資源，成績有目共睹。
評鑑委員意見	

四、專業職能學習與知識管理面

(一)專業能力與服務態度

指標	(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力...)
單位自我評鑑	特優■ 優□ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 專業能力與時俱進 本館同仁皆具備相當之圖書資訊學科背景與專業能力，並熟悉工作內容、作業流程及相關規定，以處理承辦業務及提供相關諮詢服務。並於工作中持續精進學習，吸取新穎專業知識提升專業知能，目前本館編制同仁 100%具有學士學位，其中具有圖書資訊領域碩士學位以上者佔全體同仁近 60%，在專業知能經驗素質方面，屬全國各大學圖書館之冠；本館並鼓勵同仁進修外語能力，獲英語檢定通過者約達全體同仁 60%以上。 國內圖書館從業人員諮詢對象 本館在圖書館專業知識向來為國內各校圖書館徵詢的對象，常受邀於研討會及學術期刊發表文章、撰寫專書、或受邀至其他單位參訪交流，尤其關於書刊採購、數位化等專業領域經常擔任顧問服務；統計 4 年來同仁受邀至國內外圖書資訊相關領域專業活動、研習班、及研討會議發表演講逾 100 人次。 善於運用新知識新科技創新服務 同仁專業素質整齊，能充分運用新科技於業務上，進行效能提升及提供創新服務，例如行動服務推出、社群媒體應用、使用智慧雲技術節省資訊設備等。 業務內容暨作業流程 本館各組業務職掌暨工作流程均有工作手冊並置於圖書館網頁上 DocuShare 文件分享區，工作手冊內容隨時因應業務變化而更新，以為同仁執行工作及相互溝通之依據；此外也提供同仁對於館內其他單位之業務，能有所認知與瞭解，提供同仁於執行業務時能適當轉介指引讀者。
評鑑指標	(二)服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制...)
單位自我評鑑	特優■ 優□ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 優先顧客服務 圖書館為服務事業，本館要求同仁，尤其是服務櫃檯工作人員必須態度親切和善，言語溫和有禮。讀者對本館之抱怨不滿或建議事項，均可當面或以書面、意見單、網頁之意見箱或各單位公務信箱管道投訴，本館亦會積極處理並限期回覆讀者；若非書面或電話能回覆之問題，則會親邀讀者懇談，館長室亦會統籌追蹤後續處理。

	2.重視電話禮節 圖書館推行電話禮貌，要求同仁達到鈴響三聲內接聽電話，於答覆電話時使用本校秘書室制定之「推行電話禮貌基本話術」，態度溫和，委婉溝通，以維良好形象。此外，本館亦針對電話禮貌及口頭應對與肢體語言，製作線上教學課程提供同仁及工讀生自學，新進工讀生皆須完成線上教育訓練課程。同時，每年配合本校人事室舉辦「基本電話禮貌」講座，指派同仁輪流受訓；另每年均配合人事室接受電話禮儀測試，並派員擔任測試之種子講師；自本校實施電話禮貌測試以來，本館在全校受測單位排名上均列為本校前 30 %。 3.多元化讀者建議管道 圖書館設有電子信箱 tul@ntu.edu.tw、BBS 圖書館版及意見箱管理系統，均由專人負責處理讀者意見，視建言內容轉發相關組室答覆，並追蹤回覆情形。各服務櫃臺備有「國立臺灣大學圖書館讀者意見表」，提供讀者對於圖書館業務或服務有任何建議時可填寫，由櫃臺人員簽收後，轉交相關單位主管後續處理。
評鑑委員意見	

(二)訓練與進修

標 指	(一)專業訓練：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於自身職掌業務願意接受新知，學習新技術與新能力...)
單位自我評鑑	特優■ 優□ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 1.質量並重的在職專業訓練 (1)本館極重視同仁在職訓練，舉凡國內圖資相關領域的研討會、研習班或演講活動，皆依相關業務性質由館方選派同仁，以公假或出差等公務方式參加，並主動以電子郵件公告全館同仁相關專業教育訓練訊息，鼓勵自行參與研習。 (2)於適當時機時，提供公務差假及經費，選派同仁至國內外專業機構觀摩學習，鼓勵同仁掌握充電進修機會，如本館特藏組林組員於 104 年 9~10 月間，獲本館推薦選送至美國康乃爾大學圖書館（Cornell University Library）文獻保護部參訪研習，此係康大圖書館獲亨利魯斯基金會（Henry Luce Foundation）贊助，為華文地區圖書館提供館員實習機會，以提升對可流通館藏修復之認識。 2.儲備特殊業務需求知能 本館因應館舍環境安全及數位化資源等特殊業務需要，遴聘資訊、水電維修及特藏資源裱褙修復等專業人才以利業務進行，並適時選派同仁進修以維新專業能力。 3.實施輪調及業務見習 本館每年進行工作輪調並不定期辦理業務觀摩見習，培養同仁多方位發展並累積專業能量及知能。
指 標	(二)專業進修 (願意花時間進修專業相關學位或學程，並能以所學回饋自身業務，提升專業能力，並獲得專業成長...)
單位自我評鑑	特優■ 優□ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 1.充足而彈性的專業進修機會 充分提供館內同仁專業進修機會，同仁大多申請於臺大、師大及政大研究所進行圖書資訊專業領域進修，研讀博士或碩士學位，統計近幾年申請在職進修或選修課程計 6 人次。此外，每年皆提供同仁出國觀摩學習機會及經費補助，包含歐美、亞太及大陸地區圖書資訊領域各種專業學會、聯盟及合作組織。指派參加國內外專業研討會議、學會暑期研習班等活動每年平均 106 人次。 2.在職專業學習 因應資訊、科技與環境快速發展與變化，為培養同仁終身學習態度與精進核心競爭能力，邀請各領域學者專家或圖書館界同道前輩至本館演講，於 102-105 年共舉辦 24 場「知識饗宴」、在職教育訓練及業務交流等活動，並提供給國立臺灣大學系統夥伴圖書館同仁一起參與，透過互動分享機制，共約有 1,401 人次參與專業訓練活動。
評鑑委員意見	

(三)樹立學習楷模與獎勵

指標	鼓勵學習楷模與營造良好工作氛圍 (單位鼓勵表現優秀同仁之作法，既而帶動其他同仁服務熱誠，並營造樂在工作氛圍...)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.建立獎勵制度與公平機制 (1)辦理績優職員推薦作業：依據本校績優職員選拔要點，訂定圖書館推薦績優職員實施要點，每年度配合學校績優職員推薦作業，由各單位推薦表現優秀同仁(含編制職員與約用工作人員)，經全體同仁票選並經主管會議決選後，選出當年度圖書館推薦績優同仁提送學校考績委員會會議評選。 (2)獎勵股長與表現優秀同仁：依據本校五項自籌收入工作績效衡量要點，訂定圖書館辦理五項自籌收入工作費發放說明，獎勵各單位股長、專職晚班同仁、及獲本館推薦績優選送同仁，以茲鼓勵。 (3)獎勵工作績效顯著同仁：依據本校獎勵職工積極參與校務獎勵實施要點及相關規定，由各單位推薦當年度工作績效顯著及依貢獻程度，提報學校職員考績委員會及約用工作人員考核委員會聯席會議審議。 2.館內升遷管道公開公平 (1)編制職員升遷制度：本館如有編審或組長職缺出缺時，皆優先提報學校辦理內陞作業，鼓勵表現優秀職員提出升等申請，由主管組成的面談評選會議，公開選出優秀同仁提送本校職員甄審委員會會議及校長核選。 (2)建立約用工作人員升遷制度：為使本館約用工作人員的升遷公平與公開，比照編制職員升遷制度，訂定『圖書館職員(含編制內及契僱化)陞等作業依據』，每年配合本校相關人事期程，辦理約用工作人員陞等作業，各單位推薦符合資格同仁提交歷年工作報告及績效，由本館全部主管組成評選會議，同仁於會議上進行報告並接受提問，評選結果再提送至本校約用工作人員審核小組審議。 3.設置股長落實分層負責制度 (1)各單位依據業務範圍設立股別，並設置股長，落實分層負責制度，對內以協助單位主管督導及輔助同仁執行職務，對外則擔負溝通聯繫窗口。 (2)除股長外，各單位資深同仁或編審，協助股長執行業務，分享其工作經驗與帶領新進人員熟悉業務。 4.提供整潔安全辦公環境 規範並落實全館清潔作業時程，配合辦公室同仁進行例行性自我環境清潔作業，並視需求不定期進行消毒作業；此外，每年舉辦2次緊急應變演練，提升值班同仁處理事情隨機應變能力，使同仁能於安全的辦公空間執行公務。
評鑑委員意見	

(四)建置組織內知識管理及分享的機制

指標	單位知識管理與分享機制 (同仁對於單位業務之認識、改進、優勢、創新、分享及整合的專業知識管理與學習；同仁樂於分享自身業務經驗，延續單位專業能力的提昇與傳承，促進單位學習成長...)
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 1.編製工作手冊 館內各單位對於承辦業務皆製作工作手冊，並視需要隨時增修，作為標準作業流程之依據，有助於業務交接或代理時順利推展執行業務，提升整體行政效率。 2.文件管理系統 本館網站設有館員專區，彙整館內各業務系統程式與使用說明提供同仁下載利用；本館並建置 DocuShare 文件管理系統，提供同仁上傳並持續更新各式會議紀錄、各組業務職掌暨工作手冊、各類申請表單、同仁參加研習班的學習心得或受邀演講的簡報等資料，提供同仁執行工作時可利用的參考工具或相互分享之平台。 3.業務交流分享 本館網站建置「資訊分享」區，提供同仁資訊新知、資訊網路、硬體設備、應用軟體等相關訊息。服務櫃臺並備有館員留言本，同仁遇到問題困難、或需要後續處理時可紀錄於留言本，作為彼此意見與經驗交流分享。同仁參加校內外教育訓練或研習班後會將參加研習心得上傳本館 DocuShare 文件管理系統，與其他同仁分享所學，有助於提升整體專業知能。 4.會議交流 館內每月定期召開主管工作會議報告各組業務狀況及交流意見，各組組長於會後向所屬同仁們分享館內重要業務內容與決策方針。館內各項重大業務於執行前，會召開專案討論或任務編組會議，互相討論執行目標與時程，達到腦力激盪、業務交流與經驗分享。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	【項目 1】讀者閱覽利用服務					
	指標 1.進館人次					
	指標 2.讀者借書/續借量					
	指標 3.讀者預約量					
	指標 4.跨校區代借代還圖書量					
	指標 5.辦證開卡服務人數					
	指標 6.電子資源使用量					
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議：					
	本項目 6 個指標各年度的統計數量表列如下：					
	指標 編號	年度 指標名稱	102 年	103 年	104 年	105 年
	1	進館人次	2,726,517	2,556,187	2,598,785	2,556,837
	2	讀者借書量(冊/件)	429,817	360,634	367,037	313,298
		讀者續借量(冊/件)	172,235	157,974	179,375	174,273
	3	讀者預約量(冊/件)	31,167	25,811	25,424	21,502
	4	跨校區代借圖書量(冊/件)	14,335	7,331	4,362	3,738
		跨校區代還圖書量(冊/件)	53,905	43,347	47,144	48,575
	5	辦證開卡服務人數	2,637	2,837	3,144	3,806
	6	電子資源使用量(次)	13,713,984	16,055,280	18,063,155	14,860,096
	以往紙本館藏必須到館借用，然因本館近年起所徵集之電子資源館藏量，隨著電子出版激增及讀者上網設備普及化而大幅提升，讀者不受時空限制隨時即可上網查找電子資源，因此本校師生對於館藏的利用逐漸轉向以電子資源為主，此結構性的變化同時反映在進館人次、借書量等相關數據。					
	強化利用服務說明：					
	(1)103 年 5 月起圖書線上續借次數由 2 次增為 3 次，以便利讀者規劃閱讀及還書時間，讀者可在圖書到期前五日內自行上網辦理續借，或來電、來信由館員代為續借，讀者不需將圖書帶至櫃檯辦理。					
(2)103 年 5 月起調整每位讀者線上可預約總冊數，專任教師以三十冊為限、學生以二十冊為限，讀者可透過預約功能，待讀者還書後，系統即可發信通知讀者前來取書，以便讀者等候。						
(3)讀者可利用校內圖書代借服務，線上申請借閱不同校區圖書(分)館之館藏圖書，館員處理及傳遞申請件至取書館的平均時效為兩個工作日，便利讀者不用奔波不同校區圖書(分)館借書。						
(4)讀者在不同圖書(分)館所借閱之館藏圖書，可利用圖書代還服務，在總圖及各分館、系所圖書室歸還書籍。圖書館於每週一至五透過傳送書車傳遞代還圖書至原館藏地圖書館，最遲於兩個工作日送達。						

	(5)本校圖書館服務人數越來越多元化，且國際化程度與日俱增，每年到本校進行學術交流研究的國際學人、訪問學生與學者日益頻繁，圖書館為服務這類型讀者的圖書閱覽借用及研究資源利用需求，提供人工辦理借書證或閱覽證服務。
評鑑委員意見	

項目及指標	【項目 2】學科服務 指標 1.院系所服務 指標 2.教師課程指定參考資料 指標 3.臺大學術庫建置
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 指標 1.院系所服務 103 年透過組織重整成立學科服務組，專司對各學院系所教師及學生深入服務，擔任圖書館與系所之間的聯繫窗口；各分館也設置學科館員。除了傳達圖書館的各項服務訊息之外，也負責瞭解老師對於圖書館的意見或建議，以後續協調尋求改善，或提供更貼近需求的服務。聯繫內容包括購置圖書、期刊/資料庫與其他參考諮詢業務等，進行方式包括主動拜訪、電子郵件或電話連繫。102-105 年聯繫次數共計 19,716 次。 指標 2.教師指定課程參考資料 (1)圖書館配合本校教師教學需要，定期於每學期開學前，函請各學院授課教師提供該學期課程指定參考資料清單，積極蒐集、購買建置指定參考書及視聽資料指定教材館藏，並依學院排列，成立指參專區與多媒體中心指定教材區，提供學生在館利用。 (2) 104 年 9 月起推出 e 化系統，教師可線上提交指定課程參考資料清單，系統並具備分派功能及查詢館藏狀況，使服務更具效能。 (3) 102-105 年共計處理教師指定參考書 19,104 冊，指定視聽資料 2,198 件。 指標 3.臺大學術庫建置 (1)以本校醫學院圖書分館建置之 Research Portal 為基礎，擴展為「臺大學術庫 (NTU Academic Hub)」，作為本校之學術入口網站，於 105 年 1 月正式推出。其收錄以研究人員為主體，呈現個人學術活動與著作清單，可作為教師的線上名片和雲端履歷，建立學術身分證。期望以此展現本校教師的學術研究成果，提高研究人員與學術產出之能見度，促進國際交流機會。 (2)目前已完成所有專任教師之基本資料建置，並透過說明會、走訪系所等方式，一對一協助教師申請 ORCID 及建置個人著作資料。截至 105 年年底，全校專任教師完成率已逾 60%。
評鑑委員意見	

項目及指標	【項目 3】參考服務 指標 1.參考諮詢 指標 2.深度諮詢 指標 3.參考服務部落格 指標 4.常問問題網站
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 指標 1.參考諮詢 圖書館提供師生參考諮詢服務，解答讀者有關圖書館服務與資源使用的各項問題；讀者可於參考諮詢服務櫃臺、電話聯繫、電子郵件信箱、本館網頁意見箱、BBS 電子佈告欄等多元管道提問，102-105 年共計處理參考諮詢 320,717 件。 指標 2.深度諮詢 總圖書館與醫學院圖書分館分別於 103 年 8 月、104 年 3 月推出「與館員有約」深度諮詢服務，闢建溫馨宜人的專室，在不受干擾的交流空間，以家教式的諮詢方式，解答有關圖書館資源查詢、資料庫使用與文獻蒐集技巧、EndNote 使用與學術評比等各項問題。截至 105 年年底，共計 65 場次預約，學科館員已為 89 位師生提供深度諮詢服務，服務時間共計 88 小時。 指標 3.參考服務部落格 為促進讀者對於館藏資源的了解與利用，於 99 年 11 月推出「參考服務部落格」(http://tul.blog.ntu.edu.tw)，由學科館員撰寫有關圖書館電子資源的使用、EndNote 書目工具操作、學術評比、資料查詢指引以及讀者常問問題等內容，讀者能不限時空閱讀和學習，也是圖書館在傳統面對面及電話與郵件諮詢方式外，另一個與讀者互動的管道。其詳盡的解說內容，不僅常獲讀者讚許，亦是其他大學圖書館同道經常到訪的網站。102-105 年共計發表文章 375 篇，進站 1,236,159 人次，點擊次數更高達 2,171,193 次。 指標 4.常問問題網站 為便於讀者快速搜尋本館資源使用與服務，於圖書館網站設置「常問問題」網頁可供讀者查檢。104 年 4 月更進一步建置「常問問題系統」(http://web.lib.ntu.edu.tw/question/)，除持續維護常問問題與解答之外，更新增提問功能，亦可依熱門問題與近期更新問題排序，更添便利性。自建置系統起至 105 年年底止，共計新增問答數 220 個，進站 97,842 人次，點擊次數 240,180 次。
評鑑委員意見	

項目及指標	【項目 4】利用指導 指標 1.主動開課 指標 2.客製課程 指標 3.數位學習
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 指標 1.主動開課 為推廣本館豐富館藏資源，並協助學生學習與研究，本館定期舉辦各類相關課程，包含資料庫講習課程、HELP 講堂等等。除了傳統的課堂教學，亦嘗試 Webinar 線上視訊課程、翻轉教室等創新教學方式。102 年起與教學發展中心合作，針對 TA 教學工作，設計相關之圖書館課程，並核予 TA 時數認證；103 學年度起，擴大本館主辦課程納入認證範圍。102-105 年共計主動開課 444 場，上課人次 20,891 人，課程時數共計 585 小時。 指標 2.客製課程 為促進學生學習及推廣圖書館資源與服務，本館配合系所教師和學生需求，凡大學生 5 人以上、碩博士生 2 人以上，可提出申請安排客製化的圖書館利用講習服務，由館員至課堂上講授各項資源利用技巧等。102-105 年共計授課 513 場，上課人次 16,312 人，課程時數共計 863 小時。 指標 3.數位學習 本館建置「數位學習網」，提高圖書館利用指導課程的可近性與便利性，方便讀者自學；也與校內教師合作，編製「唐詩新思路」、「莎士比亞戲劇朗讀與欣賞」、「生活英語補給站」等課程，擴展授課內容的多元性與實用性。截至 105 年年底，共有 7 大類，包含圖書館利用指導、學科資源、專題課程、語言/電腦、通識課程、行動講堂、其他等課程類別，累計逾百種課程。
評鑑委員意見	

項目及指標

單位自我評鑑

【項目 5】資訊服務

- 指標 1.館藏目錄整合查詢功能
- 指標 2.圖書館網站暨平臺整合服務
- 指標 3.行動服務之內容與效能
- 指標 4.大數據分析及加值運用服務

特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：

指標 1.館藏目錄整合查詢功能

為強化服務品質與效能，館藏目錄與自動化系統升級為 Sierra 並於 103 年正式上線運作，開放式的架構便於資料存取與應用。並建置「整合查詢系統」(Discovery System)，讀者在單一介面可快速同時查詢各種資源，包含圖書館館藏、電子期刊、電子書、本館數位化的資源等；提供檢索結果後分類與個人化 tag 服務，快速取用本館訂購的資源。館藏目錄與整合查詢使用人次如下表：

項目	102 年	103 年	104 年	105 年
館藏目錄與整合查詢使用人次	34,952,646	27,844,968	22,621,223	25,641,453

指標 2.圖書館網站暨平臺整合服務

為協助讀者有效利用資源、提升圖書館服務品質，彙整讀者與館員意見並加入 Responsive Web Design 網頁技術，將主選單結構簡潔化，使各項資訊明顯易見。輔以即時數據與各種 API 資源讓新版圖書館網站為豐富，如提供熱門新進館藏資訊，讓讀者更快掌握熱門圖書；加入校園路線規劃服務，指引讀者在校園間主要建築物的行動路線等。105 年 8 月網站改版上線後，讀者使用行動載具利用圖書館網站的比例由原本的 17%上升至 22%。

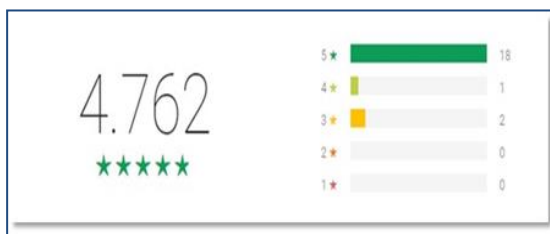
The image is a screenshot of the National Taiwan University Library website. At the top, there is a navigation bar with links in Chinese and English. Below this is a large banner area with a search bar and several buttons for different services. The main content area is divided into sections, including a search results section and a section for new arrivals. At the bottom, there is a section for the latest news and a section for the library's mobile app. The website is designed with a clean, modern look and uses a color scheme of red, white, and grey.

指標 3.行動服務之內容與效能

本館於 105 年 8 月推出「國立臺灣大學圖書館 APP」(NTULIB)，可於 Apple store 及 Google play 平台下載，透過 APP 提供以下多種行動應用服務：

- (1)常用資訊及服務
- (2)熱門活動
- (3)熱門新書
- (4)新進影片
- (5)精彩影評
- (6)音樂主題選介及試聽
- (7)圖書查詢
- (8)分享
- (9)個人借閱/預約清單
- (10)圖書預約
- (11)圖書續借
- (12)圖書館最新消息
- (13)中英文版雙語切換

於 Android 或 ios 分別得到 4.8 顆星或 5 顆星評價如下：



圖：Android



圖：IOS

指標 4.大數據分析及加值運用服務

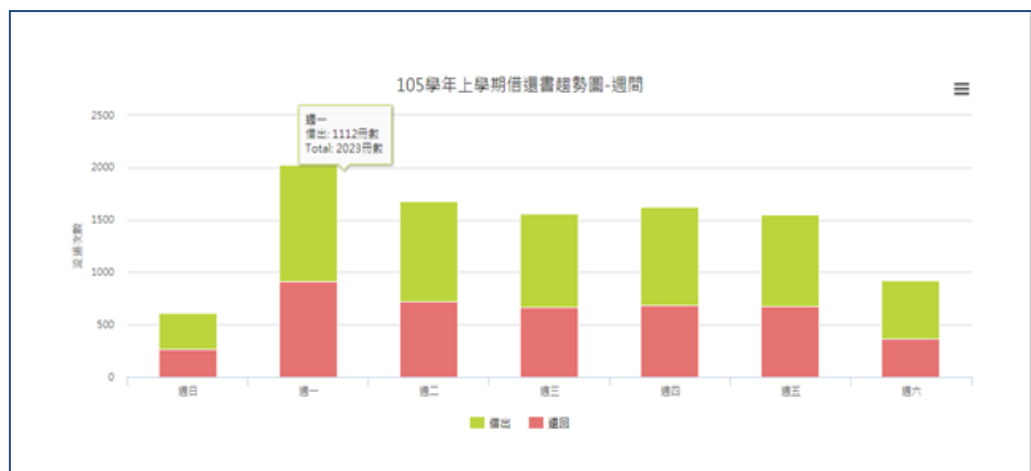
利用圖書館各系統所產生的數據資料，加以分析與統計，輔以視覺化工具讓數據具體化，作為服務推動與成果評量的參考。



圖：圖書館首頁即時數據顯示



圖：圖書館即時數據_總圖在館人數



圖：圖書館綜合數據_借還書週間趨勢圖

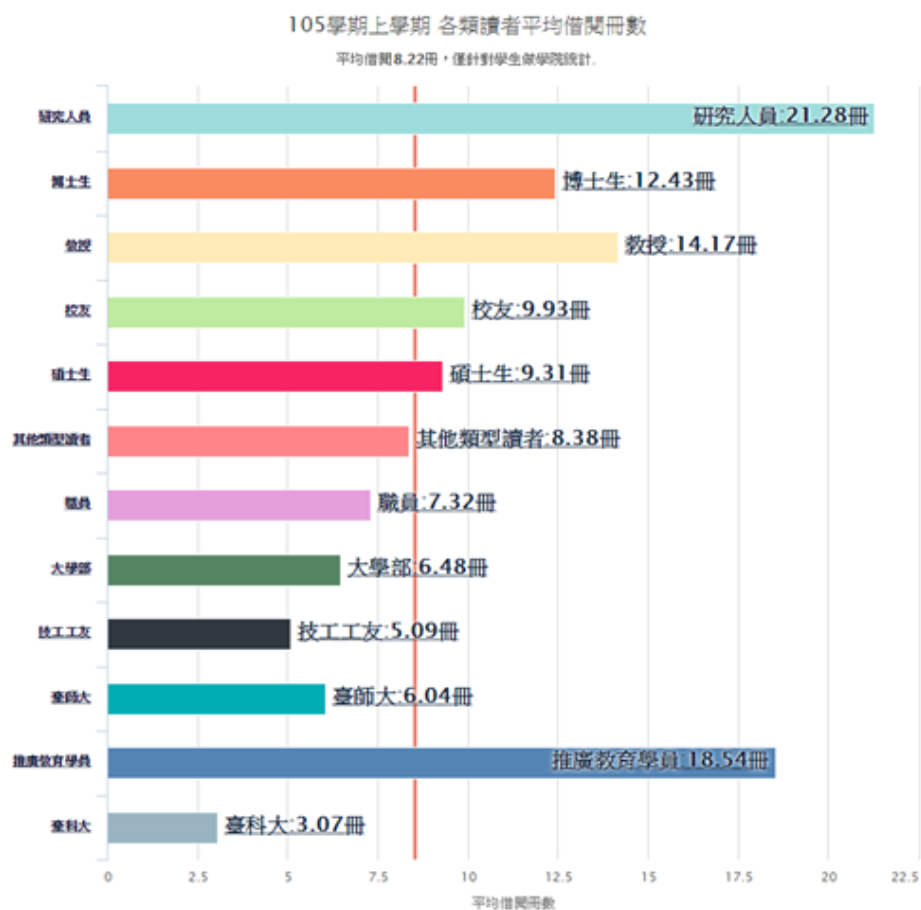
網頁瀏覽排行

網頁點閱率排行榜

自本網站設立以來迄今

國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	2122615
電子資源 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	135331
館藏資源 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	111650
校外連線說明 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	108153
開放時間 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	104284
辜振甫先生紀念圖書館 Koo Chen-Fu Memorial Library	90441
論文提交及離校手續 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	61934
校外連線說明 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	58852
學生 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	47800
國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	34059
書目管理軟體EndNote 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	32525
借書還書相關規定 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	26664
服務項目 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	22596
辜振甫先生紀念圖書館 Koo Chen-Fu Memorial Library	17951
館際合作服務 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	17495
本館常用資料庫與Filters對應一覽表	13951
關於本館 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	12936
圖書推薦服務 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	12154
校內圖書代借服務 國立臺灣大學圖書館 * NTU LIBRARY	11657

圖：圖書館網頁瀏覽排行_網頁點閱率排行榜



圖：圖書館借閱統計_平均借閱冊數

館藏統計圖

截至目前於Sierra有館藏記錄的館藏量，聯訂期刊沒有索書號不在統計範圍內，部分舊館藏圖書只建立item紀錄，統計時只計算為1筆。
 中日韓文館藏計2,065,067冊，西文館藏計1,309,180冊，總計3,374,247冊。
 統計圖為館藏量前20大類的冊數。

統計日期：2016年9月23日



圖：圖書館館藏統計圖

項目及指標	【項目 6】多媒體服務 指標 1.影音@Online 系統服務 指標 2.有線電視頻道服務 指標 3.音樂頻道服務 指標 4.公播休閒音樂服務										
單位自我評鑑	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 指標 1.影音@Online 系統服務 (1)建置多元化的影音平台「影音@Online」，內容涵蓋教師指定教材、精彩館藏、達人推薦、私房音樂盒、館內自製演講／活動實錄、網路電視／廣播以及專案成果七大項影音服務。 (2)上載系統累計 17,888 筆媒體，近四年點擊數高達 78,935 次，提供師生教學研究利用，並展示本館多媒體資料數位化專案成果。 <table><tr><td>項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>點擊數(次)</td><td>20,750</td><td>8,629</td><td>14,221</td><td>35,335</td></tr></table> 指標 2.有線電視頻道服務 多媒體服務中心精選 CNN、Discovery、National Geographic、公共電視、NHK 等 10 個優質有線電視節目頻道，提供讀者即時觀賞，掌握最新世界脈動和寰宇知識。 指標 3.音樂頻道服務 (1)提供鋼琴水晶音樂、時尚音樂、輕音樂與節慶音樂 4 組公播授權有線音樂頻道，讓讀者可即時聆賞美妙樂聲，增進學習效能。 (2)配合本館音樂館藏，於多媒體服務中心網頁提供以東西方著名音樂家、劇碼或音樂類型賞析之專文介紹共 279 篇，提升讀者對音樂美學的鑑賞能力。 指標 4.公播休閒音樂服務 於總圖一樓後側沙發區「樂牙彎」增設音樂聆賞設備，收錄包括爵士、古典、自然等多個音樂主題庫，現已涵蓋多達 4,958 首曲目；提供讀者一處可隨選音樂，放鬆身心靈的悠閒空間。	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	點擊數(次)	20,750	8,629	14,221	35,335
項目	102 年	103 年	104 年	105 年							
點擊數(次)	20,750	8,629	14,221	35,335							
評鑑委員意見											

項目及指標	【項目 7】創新服務 指標 1.社群網站的應用 指標 2.圖書館 Youtube 頻道的經營 指標 3.行動服務 APP 功能之開發 指標 4.影像目錄的製作與運用 指標 5.主題音樂的製作
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 指標 1.社群網站的應用 本館將館藏目錄、最新消息、新到資料等核心服務介接於 Facebook、RSS、部落格 blog 等外部社群網路平台，並相嵌於圖書館相關網站中，如「影音 Focus」、「臺大書卷講」、「臺大圖書館參考服務部落格」等，讀者可掌握最新的館藏資訊及服務外，亦可即時進行 Facebook「讚」回應及文章分享等互動。 (1)為因應新科技並加強與年輕讀者之接觸，本館積極經營包含 Facebook、RSS、部落格 blog 等社群媒體。 (2)本館應用 Facebook 整合本館最新消息、活動宣傳、參考服務部落格新文章推薦等多元管道，提供成為讀者掌握圖書館訊息的新途徑。本館 Facebook 粉絲專頁使用迄今，已累積粉絲人數 21,382 人、總到訪次數 5,071 次、累計按讚次數 21,414 次。 指標 2.圖書館 Youtube 頻道的經營 為有效推廣本館形象與各項服務，於民國 101 年成立圖書館 Youtube 專屬頻道。頻道內容包括「簡介影片」、「創意形象影片」、「服務推廣影片」、「活動宣傳影片」，以及「主題紀錄影片」，上傳之影片共計有 22 部。每年約產出 1~2 部影片，每部影片一推出皆受到師生之喜愛，訂閱圖書館 Youtube 頻道之人數為 194 人，總觀看次數為 14,370 次。 指標 3.行動服務 APP 功能之開發 為了提供讀者最佳的視覺體驗，讓圖書館網站在不同解析度、不同螢幕尺寸的設備都可以正常瀏覽，本館於 104 年著手進行圖書館網站符合響應式網頁設計之改版規劃、建置，於 105 年推出新版的圖書館網站，以更彈性的畫面設計與直覺檢索方式，予讀者更便利的資訊服務。原圖書館 App「NTU Library」，也於 105 年 8 月改版推出「國立臺灣大學圖書館 APP」(NTULIB)，改版後的 App 提供更多種的行動應用服務，諸如熱門活動、熱門新書、新進影片、精彩影評、音樂主題選介及試聽、分享、圖書預約與續借等，讀者可於 Apple Store 以及 Google Play 平台下載安裝使用。

而為了讓更多讀者發掘不一樣的圖書館，本館於 105 年新增「AR 擴增實境應用服務」，用另一種具趣味性、新穎性的方式吸引讀者來探索圖書館，讀者只要下載 App「Aurasma」追蹤臺大圖書館頻道，在圖書館內找尋貼有「AR」標誌(如下圖)的物件並使用 App 掃描即可體驗本館已建置好的擴增實境內容。



指標 4.影像目錄的製作與運用

為方便讀者使用不同載具仍可正常瀏覽本館提供的館藏影片目錄服務，因此提供電腦版、ipad 及觸控螢幕版之電影資料影像目錄功能，依 IMDB 影片類型區分 5 大主題：劇情片、動作片、喜劇片、動畫片、紀錄片，提供讀者具參考價值、更完整館藏影片目錄服務。

指標 5.主題音樂的製作

音樂不僅可輔助教師教學，也是讀者療癒身心的重要管道之一，因此本館於 102 年起推出主題音樂的專題介紹，平均每 3 個月產出一個主題音樂，迄今推出 30 個音樂主題賞析，音樂主題涵蓋古典、爵士、鄉村歌謠、現代流行音樂、歌劇/音樂劇作曲家等眾多風格類型。主題音樂的專題內容包括該主題的簡介，及每個音樂主題約提供 5~6 首的 30 秒音樂試聽版本，讓讀者可搶先試聽，有興趣的讀者可再至本館辦理借閱，讀者可以此作為探索本館音樂館藏的起點。

評鑑委員意見

項目及指標	【項目 8】館藏資源利用
	指標 1.館藏整理維護量
	指標 2.館藏調閱服務量
	指標 3.館藏指引與推介
單位自我評鑑	指標 4.館藏資源使用量
	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：
	指標 1.館藏整理維護量
	指標 2.館藏調閱服務量
單位自我評鑑	指標 3.館藏指引與推介
	指標 4.館藏資源使用量
	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：
	說明或建議：

(3)館藏影片推薦服務

透過影音 Focus 平台(<http://focus.lib.ntu.edu.tw/>)，精心選介本館主題影片與音樂館藏，提供讀者更深入之館藏介紹服務，如：饒舌嘻哈專輯選介、搖滾樂演化專輯介紹、新世紀心靈樂專輯介紹等主題館藏選介服務。

指標 4.館藏資源使用量

館藏資源使用量包含傳統紙本形式及電子資源，根據 102 至 105 年度的統計，總體的使用量由 102 年度的 14,610,557 冊/次到 105 年度的 15,549,992 冊/次，增加了 939,435 冊/次，其中紙本圖書/期刊的使用量雖然小幅減少，但電子資源的使用量卻有逐年增長，比例也逾總使用量的 95%，顯見讀者使用圖書館資源的習性已經產生結構性的變化。館藏使用統計情形如下表：

項目	102 年	103 年	104 年	105 年
圖書/期刊(冊)	896,573	700,476	639,798	689,896
電子書/電子期刊(次)	13,713,984	16,055,280	18,063,155	14,860,096
合計(冊/次)	14,610,557	16,755,756	18,702,953	15,549,992

評鑑
委員
意見

項目及指標	【項目 9】推廣服務 指標 1.參觀導覽 指標 2.推廣活動 指標 3.紀念品與出版品																																																													
	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 指標 1 參觀導覽 本館開放空間與各項服務，經常為校內單位帶領訪賓參觀學校之重點。加以豐富的特藏資料與原圖中心之設置，亦提供有專業需求之讀者交流空間。本館提供讀者與訪賓中英文導覽服務，印有中英文簡介，介紹本館空間配置、設施服務並依照來訪團體性質與需求安排交流座談。促進校內讀者對圖書館的了解與增進圖書館利用，對外則加強公共關係與學術交流，各年度參訪統計資訊如下表： <table border="1"> <tr> <th>引導參觀與交流</th> <th>102 年</th> <th>103 年</th> <th>104 年</th> <th>105 年</th> </tr> <tr> <td>場次</td> <td>239</td> <td>276</td> <td>293</td> <td>228</td> </tr> <tr> <td>人次</td> <td>2,772</td> <td>3,819</td> <td>4,247</td> <td>4,567</td> </tr> </table> 指標 2 推廣活動 (1)本館推廣活動多元豐富，除主動推展館藏圖書、多媒體資源與特藏資料外，並與校內系所與藝文單位合作各項藝文展覽、特藏手稿展，以增進圖書館利用、館藏推廣、鼓勵終身學習並對特藏資料之贈藏致謝。本館每年辦理館藏展覽、藝文特展、學術研討會、專題演講、電影賞析等各類型活動場次統計如下： 單位：場次 <table border="1"> <tr> <th>主題</th> <th>102 年</th> <th>103 年</th> <th>104 年</th> <th>105 年</th> </tr> <tr> <td>館藏展覽</td> <td>16</td> <td>18</td> <td>23</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>藝文特展</td> <td>9</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>學術研討會</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>專題演講</td> <td>11</td> <td>14</td> <td>17</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>電影賞析</td> <td>130</td> <td>124</td> <td>139</td> <td>157</td> </tr> <tr> <td>推廣活動</td> <td>11</td> <td>16</td> <td>22</td> <td>28</td> </tr> </table> (2)本館拍攝與製作之形象影片有輕鬆活潑貼近學生族群之微電影，亦有簡潔明快的簡介影片，以多元的影像敘述角度宣傳本館各項服務與推廣活動。形象影片每年除置於本館網站並上傳至本館專屬 Youtube 頻道 https://www.youtube.com/user/ntulibcv ，推廣行銷臺大圖書館豐沛的館藏、專業便利的服務與支援教學研究的能力。 <table border="1"> <tr> <th>年度</th> <th>短片名稱</th> </tr> <tr> <td rowspan="2">102</td> <td>Why Use NTU Library</td> </tr> <tr> <td>臺大醫學院圖書分館形象影片</td> </tr> <tr> <td>103</td> <td>你來過圖書館了沒</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">104</td> <td>Wonder in the Library</td> </tr> <tr> <td>臺大圖書館簡介影片</td> </tr> <tr> <td>105</td> <td>圖書館物語-大學生的奇妙冒險</td> </tr> </table>	引導參觀與交流	102 年	103 年	104 年	105 年	場次	239	276	293	228	人次	2,772	3,819	4,247	4,567	主題	102 年	103 年	104 年	105 年	館藏展覽	16	18	23	22	藝文特展	9	4	3	5	學術研討會	5	4	4	8	專題演講	11	14	17	7	電影賞析	130	124	139	157	推廣活動	11	16	22	28	年度	短片名稱	102	Why Use NTU Library	臺大醫學院圖書分館形象影片	103	你來過圖書館了沒	104	Wonder in the Library	臺大圖書館簡介影片	105
引導參觀與交流	102 年	103 年	104 年	105 年																																																										
場次	239	276	293	228																																																										
人次	2,772	3,819	4,247	4,567																																																										
主題	102 年	103 年	104 年	105 年																																																										
館藏展覽	16	18	23	22																																																										
藝文特展	9	4	3	5																																																										
學術研討會	5	4	4	8																																																										
專題演講	11	14	17	7																																																										
電影賞析	130	124	139	157																																																										
推廣活動	11	16	22	28																																																										
年度	短片名稱																																																													
102	Why Use NTU Library																																																													
	臺大醫學院圖書分館形象影片																																																													
103	你來過圖書館了沒																																																													
104	Wonder in the Library																																																													
	臺大圖書館簡介影片																																																													
105	圖書館物語-大學生的奇妙冒險																																																													

單位自我評鑑

指標 3 紀念品與出版品

(1)推廣文宣

①推廣活動充分利用校訊、館訊、電子新聞、BBS、臺大公佈欄、計中校內訊息、發新聞稿予新聞媒體等多種管道宣傳，吸引讀者參與活動，並於圖書館首頁放置清楚明顯連結。

②主題展覽或推廣活動製作宣傳海報寄送各單位，並於臺大校內張貼；製作摺頁、書籤與酷卡等贈予參觀者。

(2)出版品

為推廣圖書館資源與服務之利用，提高館藏資料能見度，編製各式文宣與出版品，各項出版品統計如下：

①館訊/電子報（篇數）

刊名	出刊日期	102 年	103 年	104 年	105 年
國立臺灣大學圖書館館訊	每月 15 日	140	136	148	131
臺大醫圖電子報	每月 10 日	126	134	119	119
臺灣原住民族圖書資訊中心電子報	每月月底	132	160	106	109

②期刊（篇數）

刊名	出刊日期	102 年	103 年	104 年	105 年
大學圖書館	每年 3 月、9 月	14	14	12	12

③年報/摺頁/手冊

主題	出版年	刊 名	P 紙本・E 電子版・PE 紙本與電子版
館務報導	102	國立臺灣大學圖書館年報 2012	E
	103	國立臺灣大學圖書館年報 2013	E
	104	國立臺灣大學圖書館年報 2014	E
	105	國立臺灣大學圖書館年報 2015	E
	102	原圖特刊 2013:讓世界看見台灣原住民族之美	PE
	103	原圖特刊 2014	PE
	104	原圖特刊 2015	PE
	105	原圖特刊 2016	PE
圖書館簡介	102	國立臺灣大學圖書館簡介（中英文）二版	PE
	103	國立臺灣大學社會科學院辜振甫先生紀念圖書館摺頁	P
	102	原住民族委員會臺灣原住民族圖書資訊中心中、英、日文簡介摺頁 2013 年	P
	103	原住民族委員會臺灣原住民族圖書資訊中心中、英、日文簡介摺頁 2014 年改版	P

主題	出版年	刊 名	P 紙本 • E 電子版 • PE 紙本與電子版
利用指導	102	知識島的夏日冒險（學生版）	PE
	103	青春校園圖書館與你同行（學生版）	PE
	104	圖書館的盛夏記事（學生版）	PE
	105	魔幻奇遇圖書館（學生版）	PE
	103	My Love Affair with NTU Library（英文版）	E
	104	NTU Library User's Guide（英文版）	E
	105	Adventure in Wonder Library（英文版）	E
	102	這是你的圖書館 2013（教師版）	E
	103	這是你的圖書館 2014（教師版）	E
	104	這是你的圖書館 2015（教師版）	E
	105	這是你的圖書館 2016（教師版）	E
	102	歷史人文數位資源手冊（二刷）	PE
	104	臺大學術庫操作手冊	PE

(3)紀念品

為宣傳形象 LOGO、推廣館藏特藏資源，並搭配辦理相關主題活動需要，本館各年度設計製作精美紀念品，受到師生及訪賓的歡迎。102 至 105 年度推出的品項如下：

年度	紀念品名稱
102	學科服務 L 夾
	3C 萬用刷
103	藏書票 2 套
	便條紙 3 款
	特藏筆袋 2 款
	2015 年圖書館特藏桌曆
104	圖書館特藏 L 夾 3 款
	圖書館特藏 L 夾資料袋
	特藏筆袋 1 款
	2016 年圖書館特藏桌曆
	臺大學術庫螢幕備忘版
105	圖書館禮物提袋
	臺大特藏 A5 方格筆記本-藍莓
	特藏筆袋 2 款
	掌中扇
	Pomologie française 夾鍊袋

註：包含總圖、社科院圖書館、醫圖（取自業務統計系統 <http://140.112.115.18:8080/stat/>）與原圖中心。

評鑑 委員 意見	
----------------	--

項目及指標	【項目 10】館藏徵集 指標 1.館藏數量 指標 2.徵集管道 指標 3.數位資源徵集數量																																																							
單位自我評鑑	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 指標 1.館藏數量 截至 105 年 12 月底為止圖書資源總館藏量約 780 萬餘件，包括一般圖書(含裝訂期刊)423 萬餘冊、電子書 295 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，內容涵括中、日、英、德、法等多種語文；期刊(含電子期刊)資源 47,309 種、資料庫 570 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。102-105 年各主要類型資源均逐年成長，表列如下： <table><tr><td>項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>圖書(冊)</td><td>4,101,086</td><td>4,144,451</td><td>4,202,344</td><td>4,234,788</td></tr><tr><td>電子書(冊)</td><td>2,792,834</td><td>2,855,906</td><td>2,899,059</td><td>2,957,174</td></tr><tr><td>多媒體資料(件)</td><td>555,516</td><td>562,084</td><td>566,616</td><td>570,219</td></tr><tr><td>期刊(種)*</td><td>45,373</td><td>46,059</td><td>46,544</td><td>47,309</td></tr><tr><td>資料庫(種)</td><td>565</td><td>565</td><td>562</td><td>570</td></tr></table> *期刊項包含電子期刊。 指標 2.徵集管道 開發多元徵集管道，並因應資料性質，利用下列方式徵集館藏，提升採購效率，入藏不易購得之資料： (1)透過國內外代理商訂購。 (2)直接向出版社訂購。 (3)直接向國內外私人藏書家或舊書商採購。 (4)透過私人引薦或向非主流書店採購。 (5)本校教師自國外零星購入。 (6)與國內外圖書館或機構交換：以本館複本館藏交換所需資源。 (7)接受國內外贈書及政府出版品寄存，平均每年接受及處理贈送圖書逾 50,000 冊。 (8)合作建置：參與聯盟進行電子資源採購、與國內外圖書館共建共享數位資源。 指標 3.數位資源徵集數量 <table><tr><td>項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>臺灣大學機構典藏系統(文件筆數)</td><td>199,652</td><td>203,284</td><td>209,002</td><td>209,042</td></tr><tr><td>公開取用電子書(冊數)</td><td>110,074</td><td>223,439</td><td>226,997</td><td>227,623</td></tr><tr><td>WebArchive 網站典藏(版本數)</td><td>21,348</td><td>23,218</td><td>25,222</td><td>30,528</td></tr><tr><td>公開取用電子期刊(種數)</td><td>11,517</td><td>11,570</td><td>11,855</td><td>11,889</td></tr></table>	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	圖書(冊)	4,101,086	4,144,451	4,202,344	4,234,788	電子書(冊)	2,792,834	2,855,906	2,899,059	2,957,174	多媒體資料(件)	555,516	562,084	566,616	570,219	期刊(種)*	45,373	46,059	46,544	47,309	資料庫(種)	565	565	562	570	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	臺灣大學機構典藏系統(文件筆數)	199,652	203,284	209,002	209,042	公開取用電子書(冊數)	110,074	223,439	226,997	227,623	WebArchive 網站典藏(版本數)	21,348	23,218	25,222	30,528	公開取用電子期刊(種數)	11,517	11,570	11,855	11,889
項目	102 年	103 年	104 年	105 年																																																				
圖書(冊)	4,101,086	4,144,451	4,202,344	4,234,788																																																				
電子書(冊)	2,792,834	2,855,906	2,899,059	2,957,174																																																				
多媒體資料(件)	555,516	562,084	566,616	570,219																																																				
期刊(種)*	45,373	46,059	46,544	47,309																																																				
資料庫(種)	565	565	562	570																																																				
項目	102 年	103 年	104 年	105 年																																																				
臺灣大學機構典藏系統(文件筆數)	199,652	203,284	209,002	209,042																																																				
公開取用電子書(冊數)	110,074	223,439	226,997	227,623																																																				
WebArchive 網站典藏(版本數)	21,348	23,218	25,222	30,528																																																				
公開取用電子期刊(種數)	11,517	11,570	11,855	11,889																																																				
評鑑委員意見																																																								

項目及指標	【項目 11】館藏發展 指標 1.新書閱選 指標 2.讀者薦購 指標 3.科技部人社圖書計畫案															
單位自我評鑑	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 指標 1.新書閱選 圖書館委請代理商依據本館通識性書刊選書政策，每兩周送書進館一次，由館員依館藏發展與選書原則挑選，購置近一兩個月出版新書，以充實通識性圖書；並以此簡化購書程序，加速圖書入館速度，力求館藏新書與書市同步。102-105 年經此管道購入館藏共計 7,732 冊。 指標 2.讀者薦購 圖書館館藏以支援校內師生教學研究所需為目標，為了解讀者需求及補齊館藏不足，圖書館提供「讀者薦購服務」，校內教職員、學生與校友可推薦購置圖書。102-105 年共計處理薦購圖書 21,647 筆，其中本館或系所決定購入或本館查有該書等比例近 7 成。顯示本館在有限經費，並符合購書原則的條件下，盡最大努力滿足讀者需求。 指標 3.科技部補助人社圖書計畫案 (1)全力支援本校獲核定通過 102 年至 105 年「科技部補助人文及社會科學研究圖書計畫」計 33 項，獲經費補助逾新台幣 1.08 億元，由學科館員協助系所計畫主持人開列擬購書單與複本查核、書目資料查證、訂單編製等後續作業。 <table><tr><td>項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>執行計畫數</td><td>8</td><td>10</td><td>7</td><td>8</td></tr><tr><td>核定經費(NT\$)</td><td>25,230,000</td><td>29,019,000</td><td>27,149,000</td><td>26,993,000</td></tr></table> (2)自 95 年起本校積極參與並執行該項圖書計畫，累計入藏逾 33 萬冊圖書，提升本校人文及社會科學圖書資源質量。	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	執行計畫數	8	10	7	8	核定經費(NT\$)	25,230,000	29,019,000	27,149,000	26,993,000
項目	102 年	103 年	104 年	105 年												
執行計畫數	8	10	7	8												
核定經費(NT\$)	25,230,000	29,019,000	27,149,000	26,993,000												
評鑑委員意見																

項目及指標	【項目 12】圖書採購入館時程 指標 1.國內出版閱選圖書購置入館時程 指標 2.大陸出版閱選圖書購置入館時程 指標 3.國外出版現貨圖書購置入館時程 指標 4.國外出版非現貨圖書購置入館時程 指標 5.急用圖書購置入館時程
單位自我評鑑	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 指標 1.國內出版閱選圖書下訂後平均 7 工作日內完成入館 指標 2.大陸出版閱選圖書下訂後平均 14 工作日內完成入館 指標 3.國外出版現貨圖書下訂後平均 14 工作日內完成入館 指標 4.國外出版非現貨圖書下訂後平均 60 工作日內完成入館 指標 5.急用圖書下訂後平均 3-14 工作日內完成入館 說明： 1.本項目所指圖書入館加工作業係包括以下由館藏徵集組完成之流程： 複本查核→確認書目→建訂購紀錄→採購下訂及催缺→書到驗收→蓋來源章、館藏章及貼磁條、條碼→移送至書目服務組。 2.閱選圖書：係由書商依本館需求將新近出版圖書逕送本館候選，此種方式可有效地將新書購入館內，快速上架供眾閱覽。 3.國外出版非現貨圖書因多屬回溯性採購，例如科技部人文司人文社會圖書計畫所購之書，常遇缺貨、絕版等特殊情況，故較為費時。 4.急用圖書：配合師生教研需求，將指定參考書等資料採急件發訂，國內現貨圖書於 3 日內、國外訂購圖書於 2 週內到館。
評鑑委員意見	

【項目 13】資源組織整理

指標 1.書目/權威紀錄欄位增加

指標 2.書目處理效率

指標 3.編目作業標準化

特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議：

指標 1.書目/權威紀錄欄位增加

書目服務組編目人力於 102 年起逐年減少，但全體同仁仍積極處理實體資源編目、電子資源書目轉檔與書目維護等工作，首要處理讀者即時所需的電子資源，102 年完成 CNKI 博碩士論文約 40 萬筆書目轉檔、102~103 年完成超星電子書約 70 萬筆書目轉檔、104 年完成日本國會公開取用電子書資源約 11 萬筆書目等龐大電子資源，為本校師生提供即時便捷的館藏書目查詢管道。同時為因應國際新的編目規範 RDA，以配合未來 Link Data 運作的彈性及邏輯，增加書目建檔上的諸多欄位。

原來書目欄位如下：

MARC Leader		##### n a m a 2 2 ##### l a 4 5 0 0
控制號	001	34092607
其他資料	008	130205 s 2011 iau a 0 0 0 0 eng d
國際標準號	020	9780757587764 q(spiral)
其他資料	040	NTU cNTU
其他資料	095	TUL dSB318 eI58z y2011 f fmhl,TSC,PYL t095 bC4T c3492607
書名	245	0 0 Introductory horticulture : blaboratory manual / cEllen Peffley ... [et al.]
版本項	250	4th ed
出版項	260	Dubuque : bKendall Hunt Publishing Company, c2011
稽核項	300	iii, 119 p. : bill. : c28 cm
標題	650	0 Horticulture
其他作者	700	1 Peffley, Ellen Beth Stallbaum, d1948-

應用 RDA 規則增列之書目欄位如下：

MARC Leader		##### n a m a 2 2 ##### l i 4 5 0 0
控制號	001	37083836
其他資料	008	170714 s 2017 enk a b 0 0 1 0 eng c
國會卡片號	010	2015031269
國際標準號	020	9781621590118 q(paperback)
其他資料	040	NTU beng erda cNTU
附註	050	0 0 GV716 b.F555 2016
其他資料	095	TUL dGV716 eF555 y2017 f fscI,HYY t095 bC2H c3783836
作者	100	1 Brown, Matthew T., eauthor
書名	245	0 0 Financial management in the sport industry / c Matthew T. Brown, University of South Carolina, Daniel A. Rascher, University of San Francisco, Mark S. Nagel, University of South Carolina, Chad D. McEvoy, Northern Illinois University
版本項	250	Second edition
出版項	264	1 London : aNew York : bRoutledge, c2017
稽核項	300	xv, 488 pages : billustrations : c28 cm
附註	336	text btxt 2rdacontent
附註	337	unmediated bn 2rdamedia
附註	338	volume bnc 2rdacarrier
附註	500	"First published 2010 by Holcomb Hathaway, Publishers, Inc."--Title page verso
附註	504	Includes bibliographical references and index
標題	650	0 Sports xFinance
標題	650	0 Sports administration
標題	650	0 Sports xEconomic aspects
標題	650	7 Sports administration. 2fast 0(OCoLC)fst01130552
標題	650	7 Sports xEconomic aspects. 2fast 0(OCoLC)fst01130450
標題	650	7 Sports xFinance. 2fast 0(OCoLC)fst01130455
其他作者	700	1 Rascher, Daniel A., eauthor
其他作者	700	1 Nagel, Mark S., eauthor
其他作者	700	1 McEvoy, Chad D., eauthor

指標 2.書目處理效率

書目處理除了急件與讀者預約圖書皆於 3 個工作天內完成編目外，編目工作以臺灣閱選新書、電子資源與本校學位論文優先編目，另部分交贈資源則配合本館展覽活動等時程優先排入編目時程。抽樣分析 102 年至 105 年間採購資源(包含臺灣閱選新書與科技部人社計畫圖書)、贈送資源(包含臺大學位論文與一般交贈資料)的編目效率與其待編日數，歸納如下：

- (1)臺灣閱選新書：於 7 個工作天內完成編目。
- (2)科技部人社計畫與臺大學位論文圖書：於 2 個月(60 個工作天)內完成編目。
- (3)交贈資料：逾 7 成的交贈資料可於 4 個月(120 個工作天)內完成編目。

指標 3.編目作業標準化

編目工作須採用標準化的著錄格式、共同的編目規範，一致性的編目著錄，除了有助於書目分享外，也有助於書目的加值與再利用，特別是檢索結果的後分類資訊。102 年起，美國國會圖書館開始採用 RDA 編目規範，本館也納入西文編目工作，各項編目作業標準化，以編目工作手冊的整理與彙編為主，歸納 102 年至民 105 年間，本館相關編目手冊整理如下：

- (1)102 年 3 月完成「RDA 西文編目工作手冊」的整理。
- (2)102 年 11 月完成「MARC 21 各項欄位說明與範例」第 6 次修訂版本。
- (3)103 年 2 月因應 RDA 條文變動，完成「RDA 西文編目工作手冊修訂一版」。
- (4)103 年 6 月完成「臺大圖書館人名權威著錄格式」，並於同年 11 月完成第 3 次修訂。
- (5)104 年起針對 RDA 應用於中文編目工作，開始召開約每兩週一次的小組會議，已將多項建議提供給國家圖書館參考。除了逾數十次的會議紀錄外，也於 105 年 1 月完成「關係標示使用手冊」，以利中文書目著者段關係標示語著錄的一致性。

評鑑委員意見

項目及指標	【項目 14】合作編目貢獻度 指標 1.書目紀錄上傳 NBINet 數量 指標 2.書目紀錄上傳 OCLC 數量 指標 3.權威紀錄上傳 NBINet 數量 指標 4.館外書目服務件數																									
單位自我評鑑	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 指標 1.書目紀錄上傳 NBINet 數量 編目工作需要投入大量人力與專業能力來完成，為適時地將圖書館資源提供給使用者，圖書館間多透過書目上傳以共享編目成果，有利於各館加快編目流程，並節省人力投入成本。本館加入「全國圖書書目資訊網(NBINet)」，亦或是 OCLC 等合作組織，皆基於此因，期望透過書目上傳與書目共享，有效加快本館待編書量的處理流程。 102 年至 105 年間持續將本館中、西文書目資料與館藏資訊上傳至國家圖書館書目中心 NBINet，與全國 89 個合作圖書館合作建置書目以共建共享，期間上傳 161,667 筆，至 105 年 12 月 31 日已累積上傳 1,219,816 筆。本館並於 105 年榮獲國家圖書館書目中心頒贈金傳獎、金心獎、金量獎與金威獎獎狀四只，為 89 個合作館中唯一榮獲四種獎項的受獎單位，對於全國圖書編目工作有實質貢獻。 指標 2.書目紀錄上傳 OCLC 數量 將本館中、西文書目上傳至 OCLC WorldCat，擴展臺大藏書書目國際化及國際的能見度，102 年至 105 年上傳 62,454 筆，至 105 年 12 月 31 日已累積上傳 972,617 筆。OCLC 每年於 annual report 發布全球十大提供編目紀錄的圖書館中，本館於 103 年榮獲第 5 名、104 年榮獲第 5 名、105 年榮獲第 8 名，對於本校館藏之國際能見度有實質的貢獻。 指標 3.權威紀錄上傳 NBINet 數量 102 年至 105 年間將本館中文人名權威計 16,469 筆提供給 NBINet，值得一提的是 103 年起本館開始應用 RDA 作業規範，權威紀錄改以新格式著錄，104 年並完成臺大教師人名權威紀錄 3,157 筆，有助於擴展臺灣人名權威紀錄的分享使用，且透過國家圖書館與 VIAF(Virtual International Authority File，虛擬國際權威檔)進行合作，間接的也提升臺灣人名資料的國際利用。 <table><tr><td>項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>中日韓文(筆數)</td><td>6,000</td><td>2,589</td><td>3,157</td><td>4,723</td></tr></table> 指標 4.館外書目服務件數 本館以有價方式為國內圖書館單位提供 MARC 轉換業務，102 年至 105 年之間計處理 41,606 筆書目，為本館創收經費新臺幣 14 萬元。 <table><tr><td>項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>中日韓文(筆數)</td><td>10,000</td><td>21,606</td><td>0</td><td>10,000</td></tr><tr><td>創收金額(NT\$)</td><td>50,000</td><td>40,000</td><td>0</td><td>50,000</td></tr></table>	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	中日韓文(筆數)	6,000	2,589	3,157	4,723	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	中日韓文(筆數)	10,000	21,606	0	10,000	創收金額(NT\$)	50,000	40,000	0	50,000
項目	102 年	103 年	104 年	105 年																						
中日韓文(筆數)	6,000	2,589	3,157	4,723																						
項目	102 年	103 年	104 年	105 年																						
中日韓文(筆數)	10,000	21,606	0	10,000																						
創收金額(NT\$)	50,000	40,000	0	50,000																						
評鑑委員意見																										

項目及指標

單位自我評鑑

【項目 15】館際合作

- 指標 1.館際合作內容及成效指標
- 指標 2.文獻傳遞服務處理時效
- 指標 3.文獻傳遞服務數量
- 指標 4.臺灣大學系統三校一卡通用服務借書量/借書人次

特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：

指標 1.館際合作內容及成效

類型		聯盟名稱	成員數	參與身分
圖書互借 文獻傳遞	國內	全國文獻傳遞服務系統 (NDDS)	400	會員館
	國際	OCLC ILL	9,100	會員館
	國際	Rapid ILL	298	會員館

註：統計至 105 年年底

圖書互借與文獻傳遞

- (1)自 90 年起與國內多所大學校院圖書館簽訂館際圖書互借協議，彼此得以互換館際合作借書證，至 106 年簽訂單位總計 111 所。此外亦參加「全國文獻傳遞服務系統(NDDS)」，提供讀者查詢國內 400 餘所圖書館館藏，與線上申請複印及圖書借閱等服務。
- (2)OCLC：自 93 年起加入 OCLC 資源分享服務，繳交年費使用 OCLC 系統查詢全球書目，並得利用該系統與其他會員單位提出雙向館際合作付費申請。自 95 年 9 月開始成為 supplier，接受其他圖書館申請件。
- (3) Rapid ILL：自 96 年 1 月正式加入美國 Rapid ILL 組織並簽定合約，97 年 1 月正式推出 JADE 介面，簡化讀者申請傳遞步驟，並將其與本館期刊館藏目錄結合，便利讀者申請本館未有館藏之期刊文獻，並於 24 小時內取得文獻。該聯盟截至 105 年底共 298 個會員。本館 102 年文獻完成率為 62%，逐年遞增，至 106 年文獻完成率已提升至 94%。

指標 2.各項文獻傳遞服務處理時效

- (1)圖書館處理外來申請件(借出件)時效
 - ①本館處理圖書借閱及文獻傳遞時效均低於所參與合作組織平均數，顯示服務效率十分優良。
 - ②根據全國文獻傳遞服務(NDDS) 2016 年年報，104 年全國會員單位申請件處理時效，服務量前十名圖書館處理時效統計平均為 0.69 天(約 16.56 小時)；本館 104 年處理平均時數為 10.8 小時，顯示本館於大量申請件情形下，效率仍為全國平均之上。
 - ③本館每月處理 Rapid 系統申請總件數介於 500 至 800 件間，平均處理時間皆於 7.7 小時之內完成。
- (2)本校師生向外館申請案件(貸入件)處理時效

加入美國 Rapid ILL 聯盟簽有需於 24 小時內回覆契約，本校師生可於平均 14.7 小時內取得西文期刊文獻，較以往所需時間大幅縮小；中文期刊文獻方面，平均可於 3.8 日內獲得；向外館申請貸入圖書則平均可在 4.2 日內取書。

整體而言，本館處理外來申請件效率優於本校師生向外館申請案件，表示本館無論在處理國內外館際合作之文獻複印與圖書互借，均能有效達成目標。

指標 3.文獻傳遞服務數量

(1)文獻傳遞的方式為 E-mail，圖書借閱的提供方式為郵寄掛號。

(2)與政治大學圖書館、臺灣師範大學圖書館合作，提供巡迴車服務，以巡迴車代送館際合作借書及文獻傳遞，縮短作業時間。

圖書互借與文獻傳遞統計

單位：件/冊數

項目			102 年	103 年	104 年	105 年
國內	文獻傳遞	借出	5,605	4,604	3,986	3,194
		貸入	591	415	331	254
	館際借書	借出	4,697	3,607	2,959	2,380
		貸入	1,122	1,142	925	777
國際	文獻傳遞	借出	10,241	9,297	10,222	10,858
		貸入	1,011	1,859	1,739	1,530
	館際借書	借出	979	1,146	1,219	940
		貸入	59	45	29	18
館合證	借出		16,750	14,099	15,826	13,776
	貸入		2,989	3,247	3,496	1,993
	合計		19,739	17,346	19,322	15,769

指標 4.臺灣大學系統三校一卡通用服務借書量/進館人次

	服務統計	102 年	103 年	104 年	105 年
臺大至兩校	借書量(冊/件)		52	1,683	4,758
	進館人次		65	2,085	6,885
兩校至臺大	借書量(冊/件)		494	3,815	7,189
	進館人次		370	5,803	17,711

說明：臺灣大學系統自 103 年 10 月開始試行「三校借書一卡通用服務」，104 年 9 月 14 日起正式全面開辦，將圖書館聯合服務範圍擴大至三校專任教職員工、博士班、碩士班、大學部在學學生。本服務採線上申請，凡列入服務對象之讀者均可於線上提出申請並同意將個人讀者檔匯入合作館後，配合三校轉檔時程開通本服務，開通後得持教職員工證或學生證至合作館閱覽及借閱圖書。圖書館另於本校「新生入門書院」、「新進教師講習」等場合向所有新進師生說明本項服務，鼓勵師生踴躍申請服務並善用合作館資源。

評鑑委員意見

項目及指標	【項目 16】數位化成果		
	指標 1.珍貴館藏數位化量		
	指標 2.數位化館藏納入資料庫量		
	指標 3.數位化館藏使用量		
	指標 4.數位化館藏應用加值		
	指標 5.影音資料數位化		
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議：		
	指標 1.珍貴館藏數位化量 積極進行珍貴館藏圖書、檔案及影音資料數位化保存工作，並透過與其他機構或單位之合作數位化計畫，擴增本館館藏。各年度執行專案成果詳如下：		
	年度與專案名稱	掃描 影幅數	詮釋資料 建檔筆數
	102 年圖書館特藏資料數位化製作案	55,000	
	102 年與高雄市立歷史博物館合作「《高雄新報》數位化計畫」	6,804	
	103 年圖書館珍籍手稿數位化製作	35,460	
	103 年日治時期期刊詮釋資料建檔		8,770
	103 年國分直一文庫數位化計畫	10,020	1,200
	104 年國分直一文庫數位化計畫	19,960	1,909
	104 年圖書館舊藏手稿數位化製作	53,222	
	104 年圖書館臺灣研究資源數位化專案	54,424	
	104 年日治時期期刊詮釋資料建檔		6,700
	104 年底片照片幻燈片掃描	5,800	
	104 年朱耀沂教授及桂文亞女士手稿資料整理建檔		1,800
	104 年特藏手稿資料整理及數位化建檔		9,800
	104 年與國圖合作數位化建置台灣華文電子書庫	217,939	872
	104 年特藏資料數位化與修復專案	106,000	
	105 年特藏資料數位化與修復專案	45,000	
	105 年特藏日文手稿資料整理及數位化建檔		1,000
	105 年特藏資料詮釋資料建檔		1,425
	105 年圖書館特藏素木得一資料整理及建檔		1,000
	105 年與國圖合作數位化建置台灣華文電子書庫	140,719	707
	合計	750,348	35,183

指標 2.數位化館藏納入資料庫量

為便利數位化館藏之檢索利用，建置資料庫供眾使用，使珍貴的典藏得以透過資料庫檢索方式呈現在研究者眼前，達成保存與利用雙重功能。各年度數位化館藏納入資料庫之數量詳如下：

年度	納入資料庫名稱	影幅數	詮釋資料筆數
102	數位典藏館-大鳥文庫	11,624	32
102	數位典藏館-小川文庫	11,910	170
102	數位典藏館-林文月教授手稿資料	1,377	130
102	數位典藏館-清代樣式雷圖輯	53	53
102 起	數位典藏館-楊雲萍文庫	15,575	883
102	數位典藏館-臺北帝國大學期刊	6,294	6,294
103 起	數位典藏館-田代安定文庫	38,729	784
103 起	數位典藏館-歌仔冊與唸歌	11,177	840
103	數位典藏館-臺灣舊版地形圖	221	221
104	數位典藏館-希臘羅馬古幣	30	30
104 起	數位典藏館-國分直一文庫	32,133	6,463
104 起	數位典藏館-陳其茂丁貞婉贈藏	502	312
104	數位典藏館-磯永吉文庫	8,474	236
104	臺灣華文電子書庫第一期	217,939	872
105	數位典藏館-九二一傷痕 孫少英畫作	93	93
105	數位典藏館-白先勇教授手稿資料	214	17
105	數位典藏館-俞大維藏書印記	46	46
105	數位典藏館-葉嘉瑩教授手稿資料	112	12
105	數位典藏館-日治時期繪葉書	2,076	1,568
105	數位典藏館-大學新聞	117	483
105	臺灣華文電子書庫第二期	140,719	707
合計		499,415	20,246

指標 3.數位化館藏使用量

本館自建數位典藏資料庫，推廣數位化館藏，使數位典藏成果便於讀者檢索與瀏覽，提升本館特藏資源之利用。自建數位典藏資料庫各年度瀏覽使用量列舉如下：

資料庫名稱	102 年	103 年	104 年	105 年
臺大圖書館數位典藏館*	1,856	31,893	60,870	67,139
深化臺灣研究核心	35,496	38,454	42,546	57,447
臺灣舊照片資料庫	9,945	11,818	11,962	13,123
日治法院檔案資料庫	35,079	87,922	60,892	56,195
慈林教育基金會典藏臺灣社運史料資料庫	170,087	184,260	213,904	302,790
合計	252,463	354,347	390,174	496,694

*臺大圖書館數位典藏館*自 102 年 12 月起開始導入 Google Analytics 分析統計

指標 4.數位化館藏應用加值

本館數位化成果除建置資料庫提供學術研究之檢索利用外，亦受理各界數位影像檔之授權重製使用，使數位化館藏得以應用於各相關出版、展覽、網頁與電視傳播等，進行推廣與加值利用。各年度數位化館藏提供授權重製服務量如下，平均每年提供約 1,650 件。

年度	使用量
102	535
103	1,372
104	2,547
105	2,159
合計	6,613

指標 5.影音資料數位化

爭取經費執行影音資料數位化計畫。自 102 年至 105 年共執行五項唱片數位化專案，共計完成約 6,300 張唱片之數位化作業，各專案執行成果如下：

計畫名稱	執行期間	數位化成果
四海唱片數位化	101.06-102.11	共完成 427 張黑膠唱片數位化
臺灣大學圖書館黑膠唱片數位化專案	102.04-103.07	共完成 2,600 張蟲膠唱片數位化
臺灣大學圖書館黑膠唱片數位化專案二期	102.12-103.10	共完成 850 張蟲膠唱片數位化
國立臺灣大學圖書館 78 轉唱片數位化專案	104.02-104.07	共完成 850 張蟲膠唱片數位化
國立台灣大學圖書館唱片數位化暨詮釋資料建置專案	105.6-105.11	共完成 156 張黑膠唱片、1,480 張蟲膠唱片數位化，並建置 1,628 張唱片之詮釋資料

評鑑委員意見

項目及指標	【項目 17】資訊設備與網路管理 指標 1. 資訊設備與網路環境建設 指標 2. 規劃資訊設備汰換機制及網路環境維護管控機制 指標 3. 資訊安全管理
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☒ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 指標 1. 資訊設備與網路環境建設 本館機房採用結構化佈線、具有環保惰性氣體作為自動化消防措施，on-line UPS 作為機房供電前級濾波穩壓並提供自動化備援電力切換之設備，並以自動化溫溼度環控與變頻水冷扇作為主要機房散熱及濕度控制的主要散熱方案，另備有備援用之氣冷空調作為備援散熱方案，兼具恆溫功能並節能之現代化機房。唯美中不足處，即本館有線網路佈線，集線於本館 2 樓三處非資訊機房專用環境作為集線區，因通外氣有潮濕以及粉塵的問題，於本館落成日起再無更新，現存在標籤混亂察錯不易、容易斷線、容易造成網路設備損壞等情形。 指標 2. 規劃資訊設備汰換機制及網路環境維護管控機制 機房內部伺服器主機集中在 95~100 年間購入，多已超過使用年限多年，現除致力將實體主機進行虛擬化，下階段是將 c 排伺服器進行虛擬化，105~106 年間報廢三十餘台過舊伺服器，避免無用線路及機器占用櫃位影響空間管理工作、電力及散熱，以確保後續購入之新機器進場有充足空間及電力容轉量可以收納。另擬增購商業網管軟體 PRTG 取代本館現有已過保固期之 what's up Gold 網路管理軟體，以符合本館現今所需呈現之網路管理訊息。 指標 3. 資訊安全管理 館內網路防禦縱深層次有三層，入侵偵測防禦系統（IDS/IPS）、防火牆以及學校提供的 Sophos 防毒軟體在終端上的防護，符合多層次防禦縱深網路安全標準建議，但是其中入侵偵測防禦系統及防火牆，均已超過使用年限，防火牆層僅使用其 IP filter 功能控管進出之封包流，入侵偵測防禦系統層雖仍正常運作，惟現今網路攻擊手法日新月異，本台 netkeeper nk-7admin 可能無法偵測出並防禦較新的水坑式攻擊、鏡像式攻擊等等新型態的 DDoS 攻擊手法，且該台入侵偵測防禦系統特徵碼已 EOS，爰擬新購當前市面較普遍的 NGIPS 將其取代之，然而兩台防火牆涉及本館極多應用系統之通訊規則，任意更換可能影響層面甚廣，故目前僅先更換 IDS/IPS 層之設備較為妥適。
評鑑委員意見	

【項目 18】系統開發與維護

指標 1.讀者服務自建系統

指標 2.技術/行政服務自建系統

特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議：

指標 1.讀者服務自建系統

(1)調閱系統：提供讀者線上申請調閱功能以取得閉架書庫的館藏，減少讀者與館員處理調閱申請所需的時間。

書名	索書號	冊數	狀態
網羅的書庫 (P) (線上申請調閱)	345.6056 v.1 (最近新增)	2168794	可借閱 申請調閱
網羅的書庫 (P) (線上申請調閱)	345.6056 v.2	2168795	可借閱 申請調閱
網羅的書庫 (P) (線上申請調閱)	345.6056 v.3	2168796	可借閱 申請調閱
網羅的書庫 (P) (線上申請調閱)	345.6056 v.4	2168797	可借閱 申請調閱
網羅的書庫 (P) (線上申請調閱)	345.6056 v.5	2168798	可借閱 申請調閱
網羅的書庫 (P) (線上申請調閱)	345.6056 v.6	2168799	可借閱 申請調閱
網羅的書庫 (P) (線上申請調閱)	345.6056 v.7	2168790	可借閱 申請調閱
網羅的書庫 (P) (線上申請調閱)	345.6056 v.8	2168791	可借閱 申請調閱

(2)臺灣大學系統三校一卡通通用服務：為增進國立臺灣大學、國立臺灣師範大學、國立臺灣科技大學三校圖書資源服務合作與交流，提供三校專任教職員工、博士班、碩士班及大學部在學學生申請一卡通通用之圖書借閱服務。

親愛的讀者，您好！

國立臺灣大學系統為增進三校圖書資源服務合作與交流，提供「借書一卡通通用服務」。凡本校專任教職員工、博士班、碩士班及大學部在學學生，於申請本服務後，均可直接持有效證件至國立臺灣師範大學、國立臺灣科技大學圖書館進行閱覽並借閱圖書，每人限借圖書5冊，借期為30天，不提供續借與預約服務。因各校身份類型眾多，開放服務範圍係三校共同議定，若無法申請本服務之讀者，歡迎至圖書館借用館際合作借書證至合作館借閱圖書。

為利本服務順利運作，需要您同意提供您的個人讀者權相關資料供臺師大及臺科大圖書館查核利用，申請後，視合作館轉借作業速度，約10個工作天內開通服務。開通後始得持教職員工證或學生證至合作館借閱圖書。

姓名：

專任教職員工請輸入身份證字號：

是否同意將個人讀者權轉至臺師大及臺科大圖書館：

圖書館閱覽組 謹啟
 洽詢電話：3366-2353
 E-mail: tulcir@ntu.edu.tw

(3)廣告機輪播系統：提供推廣單位上稿平台，將海報以輪播方式呈現於圖書館中庭一樓巨型海報機，有助於本館行銷推廣活動。

☐	標題
☐	20170808_2017臺大博物館群兒童學習體驗營 新
☐	2017原圖中心7月份週六電影院 新
☐	《殺戮的權利》映後座談會
☐	0170621_辜園人生規劃書展
☐	2017原圖中心6月份週六電影院
☐	20170609_青花瓷
☐	20170930_SuunienFu120th
☐	20170430_開館時間異動

(4)文獻複印傳遞服務(JADE)：便利讀者透過 JADE 申請本館未典藏的紙本館藏或電子資源，縮短申請與傳遞所需的時間。



國立臺灣大學 圖書館

期刊文獻快速服務

Journal Articles Delivery Express

[登入 sign out](#)

[查詢館藏狀態 Status](#)
[申請 New Request](#)
[JADE 簡介](#)
[About JADE](#)
[FAQ](#)

JADE文獻複印傳遞服務，將於2017年6月12恢復為計費申請。
[詳見相關說明](#)

請先查詢館藏目錄確認本館無您所需的文庫
 Please check the Library Catalogue(TULIPS) first to ensure the article is not held by NTU libraries
 費用 fee：每頁5元 NT\$5 per page
[醫學院區專屬優惠方式請見此網頁](#)
 For exclusive offer of medical campus, please refer to the following website.

▶必填欄 Required fields ★請擇一項寫 At least one field required

申請日期 Request Date : 2017-07-11

帳號 Account : 自動帶入

學號/教職員工編號 User ID : 自動帶入

姓名 User Name : 自動帶入

▶領件地點 Pick-up Location : 請選擇 Select
請指定領取文庫之地點 Document Pick Up Location Options

▶期刊刊名 Journal Title :
請填寫完整期刊刊名，勿使用縮寫。
 Full Journal Title Only.

▶篇名 Article Title : [查詢公開取用資源](#)

★作者 Article Author :

▶卷 Volume :

期 Issue :

▶年 Year :

★頁數 Pages : -

範例：1234-1236 (最多5碼數字，若為特殊頁碼ex.S21-S25，請寫在備註。)

(5)圖書館統計數據分析網站：蒐集整理本館各系統的數據資料，並以視覺化的方式呈現統計結果。



(6)新聞剪報自動化程式：於 104 年 9 月改版，自動擷取典藏網路上關於臺大的新聞資料。

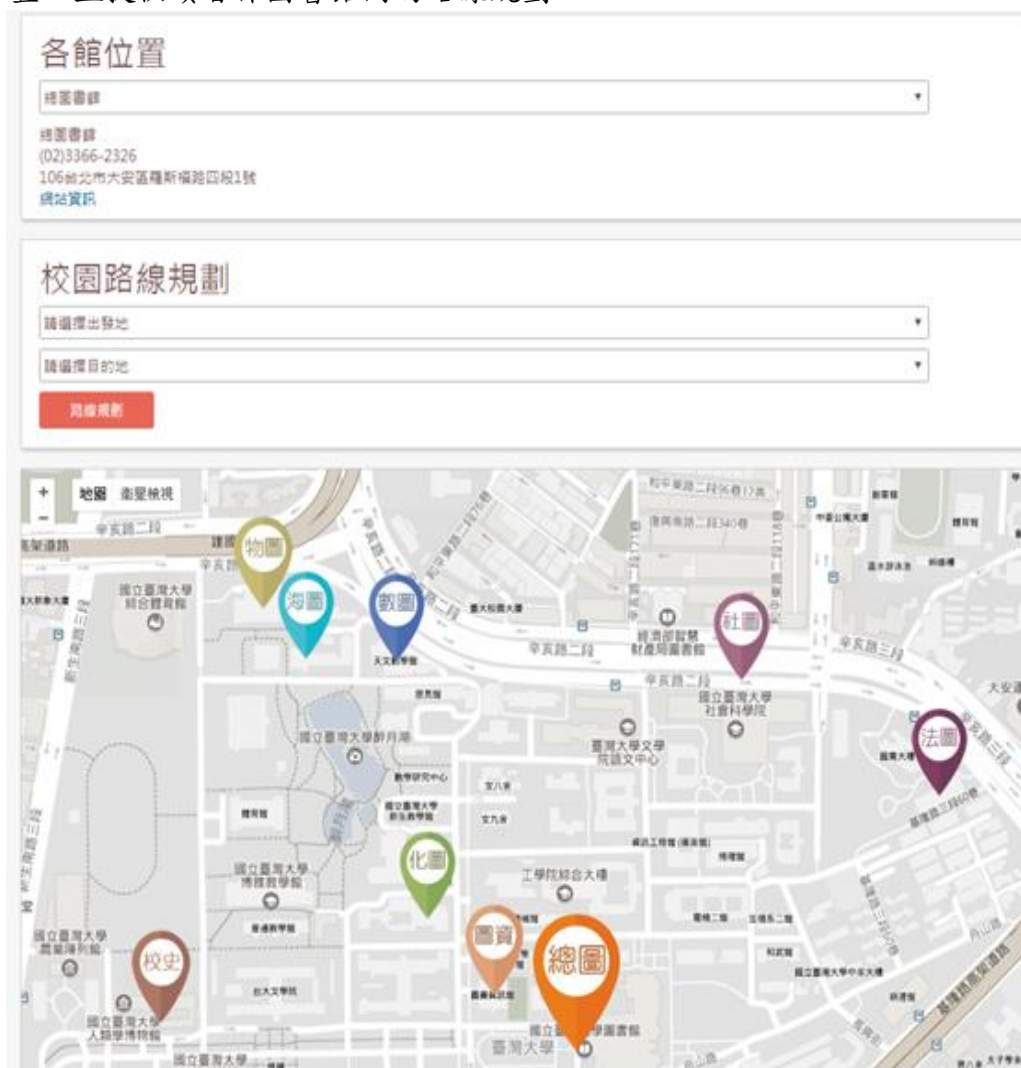
臺灣大學新聞剪報系統 power by 臺大圖書館典藏資訊組

Folder Home NTUnews 356 folders, 0 files, 0 bytes 新聞檢索

Page 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 No pages

[關鍵字]	[來源]	新聞標題	檔案大小	抓取時間	點閱次數
2016-10-25			folder	2016/10/25 上午 09:56:40	12
2016-10-24			folder	2016/10/24 上午 09:55:45	2
2016-10-23			folder	2016/10/23 上午 09:55:40	10
2016-10-22			folder	2016/10/22 上午 09:55:20	26
2016-10-21			folder	2016/10/21 上午 09:57:18	9
2016-10-20			folder	2016/10/20 上午 09:57:10	11
2016-10-19			folder	2016/10/19 上午 09:56:48	14
2016-10-18			folder	2016/10/18 上午 09:55:31	11
2016-10-17			folder	2016/10/17 上午 09:54:31	3
2016-10-16			folder	2016/10/16 上午 09:56:29	13
2016-10-15			folder	2016/10/15 上午 09:54:27	14
2016-10-14			folder	2016/10/14 上午 09:56:53	5
2016-10-13			folder	2016/10/13 上午 09:57:48	12
2016-10-12			folder	2016/10/12 上午 09:55:06	14

(7)圖書館趴趴 GO 程式：利用 GIS 資訊指引臺大總圖書館與分館、各系圖間的位
置，並提供讀者作圖書館間的路線規劃。



(8)常問問題管理系統：針對讀者常見問題建置常問問題管理系統，提供詢問與回
覆的介面，並可搜尋已回覆的問題。



(9)特藏資源網站：整理羅列本館數位化特色館藏資源，提供內容簡介與館藏清單。



(10)換證系統：配合臺灣大學系統進行改版，支援國立臺灣師範大學、國立臺灣科技大學證件申請入館。

- (11)Koha 醫圖休閒書刊管理系統：因醫圖休閒書刊非正式館藏，借閱規則也不盡相同，因此利用 Koha 系統管理登錄與借閱，減少人工紙本謄寫借還所需時間，便利管理館藏清單。



指標 2.技術/行政服務自建系統

- (1)工讀生薪資管理系統：利用系統編輯工讀生資料與管理單位經費，簡省人工作業時間。
- (2)新版活動報名系統：結合 QR code 技術進行身分與報名確認，加速活動報到流程。
- (3)新版讀者違規系統：管理違規記點紀錄，協助維護圖書館閱覽秩序。
- (4)線上業務申請程式：線上填表申請遠端連線開放、整批無線網路帳密等業務，減少紙本文件往返。
- (5)資訊設備庫存系統：管理本館資訊設備庫存，包含借用申請紀錄，便利掌握資訊設備使用情形。
- (6)圖書館上網帳密產生系統維護修改：快速提供校外讀者入館可使用的當日上網帳密，便利讀者使用圖書館電子資源。
- (7)自習室管理系統：新增社圖自習室系統，並與新門禁系統整合，加強統計功能，便利申請與管理自習室之使用情形。
- (8)長期寄物櫃管理系統：便利讀者線上申請長期租用寄物櫃，亦便利館員查詢、管理申請紀錄。
- (9)線上公開取用期刊系統（Open journal system）：利用 Open Journal Systems 資源建置線上公開取用期刊系統，包含《大學圖書館》、《圖書資訊學刊》，便利管理期刊投稿、審稿與出版。
- (10)資訊技術分享平臺：提供館內同仁資訊技術的資訊，包含資安問題排除方式、個人電腦作業系統升級注意事項等。
- (11)回報系統：建立平臺讓館員提出各系統服務問題，便於管理追蹤問題紀錄，亦提供查詢功能。

- (12)失物招領管理系統：便利館員登錄與管理拾獲物資料，並提供讀者查詢介面。
- (13)紀念品管理系統：管理本館紀念品庫存，包含領用申請紀錄，便利掌握紀念品庫存情形。
- (14)廠商報價摘要系統：此系統主要提供給「臺灣學術電子書暨資料庫聯盟」提報電子書產品時使用，功能包含新增廠商報價摘要表、匯出摘要表等。圖示如下：

國立臺灣大學圖書館
NATIONAL TAIWAN UNIVERSITY LIBRARY

TAEBOC廠商報價摘要系統

新增廠商報價摘要表 匯出 - 廠商報價摘要表 書單上傳與匯單資料校核

首頁

您好，歡迎蒞臨
匯出

匯覽
新增廠商報價摘要表

建立 廠商報價摘要表

廠商名稱 *

產品名稱 *

說明：2014年SpringerLink英文電子書

產品試用

產品試用 *

- 匯取一個匯單 -

產品試用網址 *

說明：http://www.emeraldinsight.com/

產品試用期限 *

試用期限至少為兩週月，不滿兩週月則系統於存檔時自動將結束日期延滿兩週月！

2017/07/14
E.g., 2017/07/14

to: *

2017/09/14
E.g., 2017/07/14

主題title數
選擇主題title數 - 詳情

S&A-field_subject_title_amount_ssa *

S&T-field_subject_title_amount_sst *

M-field_subject_title_amount_m *

評鑑
委員
意見

項目及指標	【項目 19】場地服務 指標 1.空間使用量																																																																					
	特優■ 優 □ 尚可□ 稍差□ 差□ 說明或建議： 指標 1.各種空間使用量及說明 空間服務使用量統計 <table><tr><th colspan="2">項目</th><th>102 年</th><th>103 年</th><th>104 年</th><th>105 年</th></tr><tr><td colspan="2">研究小間使用量(人次)</td><td>1,984</td><td>2,184</td><td>3,292</td><td>3,072</td></tr><tr><td colspan="2">討論室使用量(人次)</td><td>8,448</td><td>9,753</td><td>9,455</td><td>12,541</td></tr><tr><td rowspan="2">大團體室</td><td>次數</td><td>484</td><td>239</td><td>223</td><td>300</td></tr><tr><td>時數</td><td>1,167</td><td>499</td><td>537</td><td>537</td></tr><tr><td rowspan="2">小團體室</td><td>次數</td><td>2,443</td><td>1,280</td><td>1,026</td><td>1,077</td></tr><tr><td>時數</td><td>3,997</td><td>1,898</td><td>1,571</td><td>1,211</td></tr><tr><td colspan="2">自習室使用量(人次)</td><td>1,210,732</td><td>1,067,233</td><td>1,372,547</td><td>1,336,848</td></tr><tr><td colspan="2">長期租用 寄物櫃(人次)</td><td>550</td><td>596</td><td>584</td><td>597</td></tr><tr><td colspan="2">國際會議廳(場次)</td><td>55</td><td>44</td><td>65</td><td>78</td></tr><tr><td colspan="2">展覽廳(次數)</td><td>3</td><td>10</td><td>19</td><td>24</td></tr><tr><td colspan="2">借用場地攝影(次數)</td><td>50</td><td>50</td><td>34</td><td>44</td></tr></table> 說明： (1)研究小間 為便利本校師生學術研究，總圖書館於 2 至 4 樓設立 66 間研究小間，供專任教師、研究人員及博士班學生申請借用，並透過研究小間門禁設備系統，讓研究小間使用者可利用識別證自行進出研究小間，無需另外借用鑰匙。 醫學院圖書分館 4 樓提供 18 間研究小間，醫學校區（含臺大醫院）符合資格之師生同仁申請使用。 (2)討論室 為滿足學生課業討論需求，圖書館備有討論室供讀者申請借用。總圖書館有 4 間討論室，本校讀者滿 5 人即可親自憑證登記借用。並自 105 學年度起，調整為 3 人以上即可登記借用，並於新生入門書院宣傳推廣，期能提升使用人數。 醫學院圖書分館有討論室 4 間，並設有投影設備，本校教職員工生可於線上預約或現場刷卡申請使用。社科院圖書分館設有 2 間、法律學院圖書館 2 間、數學系圖書室 1 間，並依各單位需求訂定相關規定提供師生借用。 (3)團體室 總圖書館 4 樓多媒體服務中心設置團體使用室一間，可容納 50-80 人觀賞視聽館藏；另設置小團體使用室 2 間、團體使用區 3 區，供本校師生 3-10 人借用觀賞本館視聽館藏。 醫學院圖書分館 4 樓設置大團體簡報室 1 間，可容納 24 人進行教學與研習使用；小團體會議室與視聽室各 1 間，會議室可容納 16 人進行意見交流與討論；視聽室可容納 8 人觀賞視聽館藏。	項目		102 年	103 年	104 年	105 年	研究小間使用量(人次)		1,984	2,184	3,292	3,072	討論室使用量(人次)		8,448	9,753	9,455	12,541	大團體室	次數	484	239	223	300	時數	1,167	499	537	537	小團體室	次數	2,443	1,280	1,026	1,077	時數	3,997	1,898	1,571	1,211	自習室使用量(人次)		1,210,732	1,067,233	1,372,547	1,336,848	長期租用 寄物櫃(人次)		550	596	584	597	國際會議廳(場次)		55	44	65	78	展覽廳(次數)		3	10	19	24	借用場地攝影(次數)		50	50	34
項目		102 年	103 年	104 年	105 年																																																																	
研究小間使用量(人次)		1,984	2,184	3,292	3,072																																																																	
討論室使用量(人次)		8,448	9,753	9,455	12,541																																																																	
大團體室	次數	484	239	223	300																																																																	
	時數	1,167	499	537	537																																																																	
小團體室	次數	2,443	1,280	1,026	1,077																																																																	
	時數	3,997	1,898	1,571	1,211																																																																	
自習室使用量(人次)		1,210,732	1,067,233	1,372,547	1,336,848																																																																	
長期租用 寄物櫃(人次)		550	596	584	597																																																																	
國際會議廳(場次)		55	44	65	78																																																																	
展覽廳(次數)		3	10	19	24																																																																	
借用場地攝影(次數)		50	50	34	44																																																																	
單位自我評鑑																																																																						

	(4)自習室 為滿足本校讀者長時間讀書自習需求，總圖書館除了一般自習室(480 個席位)外，亦設置 24 小時自習室（348 個席位）供讀者自習用，每月最後一週週日 17:00 至隔天(週一)8:00 為空間清潔日不開放外，其餘時間皆 24 小時開放。為便利學生準備考試，學期考試期間所有席位（共 828 個席位）均作 24 小時開放。 社科院圖書分館之閱覽座位計總計為 440 席，於 2 樓設有 133 席之自習室供讀者自習，另於學期考試期間擴大自習服務彈性開放簡報室供讀者自習使用。 (5)寄物櫃服務 總圖目前有 230 個寄物櫃提供長期租用，採用線上申請，租期以月租為單位，租期最長為 6 個月，並以系統自動化管理，即時以電子郵件自動通知使用者租櫃狀態，提高服務人次及增進服務效率。 (6)國際會議廳 總圖地下一樓設有 172 席階梯式演講廳，原以配合館務發展，辦理各相關專業研討會，並做為圖書館利用教育與同仁教育訓練場地；為使場地充分運用，同時亦開放給校內、外單位借用辦理學術會議，相關借用處理原則均依據「國立臺灣大學圖書館場地借用管理要點」。 (7)大小展覽廳 本館 1F 大門左側設置有大小展覽廳，提供本館舉辦展覽型推廣活動，同時開放校內、外單位借用。大展覽廳為本館獲 1977 級法律系校友捐款闢建展覽專用空間，命名「日然廳」以感念前館長楊日然教授，於 102 年 12 月 4 日啟用，約 70 坪，為一多功能場地型式。小展廳約 10 坪，主要供本校師生免費借用辦理個人作品展覽或小型主題展覽之用。相關借用處理原則均依據「國立臺灣大學圖書館場地借用管理要點」。
評鑑委員意見	

項目及指標	【項目 20】節能減碳措施 指標 1. 節省電費績效 指標 2. 空調設備 指標 3. 空氣品質管理																																											
單位自我評鑑	特優 ☐ 優 ☒ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 指標 1. 節能績效 總圖書館自 98 年起陸續汰換較耗能之設備，在不影響必要使用下提昇設備效能，同時有效執行本館自訂節能措施，如影印機、飲水機等不使用時設為節電狀態，下班後電腦關機及拔掉電源插頭，隨手關燈等有系統管理，與 98 年相較節電效率相當卓著，各年度節電情形詳見下表： <table><tr><td>年度</td><td>98 年</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>全年用電量(度)</td><td>10,139,480</td><td>6,750,087</td><td>6,681,134</td><td>7,173,938</td><td>7,430,275</td></tr><tr><td>與 98 年度相較節電比例</td><td>-</td><td>33.42%</td><td>34.11%</td><td>29.25%</td><td>26.72%</td></tr></table> 註：104 年 5 月儲冰空調系統開始啟用，利用夜間離峰電力儲冰，白天尖峰用電融冰供給空調，雖增加用電度數，惟可利用台電離峰電力獎勵措施，節省電費支出。 指標 2. 空調設備 總圖書館 104 年配合總務處將空調系統改為儲冰空調系統，降低契約容量，減少白天尖峰用電，並提高節費效果。104 年 5 月建置完成後，陸續運轉測試已達到最佳化運轉模式，提供讀者舒適的閱覽與典藏環境，並兼顧節能之目標。105 年申請教育部節能計畫，105 年 8 月改善冷卻水塔馬達為變頻控制，提昇空調效率，節能效果顯著，空調運轉穩定妥善。 指標 3. 空氣品質管理 圖書館室內空氣品質列管面積約為 14,000 m ² ，室內空氣品質法規中所規定檢測之項目為：二氧化碳、甲醛、PM10 及細菌，為維護館內室內空氣品質良好及符合法規標準，館內空調皆有專人定期維護空調機房清潔及保養，保持通風、換氣。確保法規檢測項目檢測值低於標準值。 <table><tr><td>檢測項目</td><td>採樣點位</td><td>單位</td><td>檢測值</td><td>標準值</td></tr><tr><td>二氧化碳</td><td>B1F 自習室</td><td>ppm</td><td>655</td><td>1000</td></tr><tr><td>甲醛</td><td>B1F 自習室</td><td>ppm</td><td><0.02</td><td>0.08</td></tr><tr><td>粒狀汙染物 pm10</td><td>B1F 自習室</td><td>ug/m3</td><td>6</td><td>75</td></tr><tr><td>細菌</td><td>B1F 自習室</td><td>CFU/m3</td><td>76</td><td>1500</td></tr></table> 註 1：採樣點位係依法規規定之人數最密集地點作為採樣點位。 註 2：依法規每 2 年定檢 1 次，最近定檢日期為：105/03/18。	年度	98 年	102 年	103 年	104 年	105 年	全年用電量(度)	10,139,480	6,750,087	6,681,134	7,173,938	7,430,275	與 98 年度相較節電比例	-	33.42%	34.11%	29.25%	26.72%	檢測項目	採樣點位	單位	檢測值	標準值	二氧化碳	B1F 自習室	ppm	655	1000	甲醛	B1F 自習室	ppm	<0.02	0.08	粒狀汙染物 pm10	B1F 自習室	ug/m3	6	75	細菌	B1F 自習室	CFU/m3	76	1500
	年度	98 年	102 年	103 年	104 年	105 年																																						
	全年用電量(度)	10,139,480	6,750,087	6,681,134	7,173,938	7,430,275																																						
	與 98 年度相較節電比例	-	33.42%	34.11%	29.25%	26.72%																																						
	檢測項目	採樣點位	單位	檢測值	標準值																																							
二氧化碳	B1F 自習室	ppm	655	1000																																								
甲醛	B1F 自習室	ppm	<0.02	0.08																																								
粒狀汙染物 pm10	B1F 自習室	ug/m3	6	75																																								
細菌	B1F 自習室	CFU/m3	76	1500																																								
評鑑委員意見																																												

項目及指標	【項目 21】校史館暨博物館群營運 指標 1.參觀與導覽服務 指標 2.臺大記憶徵集工作 指標 3.志工招募或服務課程 指標 4.推廣活動
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 指標 1.參觀與導覽服務 校史館暨博物館群於「展示」之基本教育功能外，亦提供深入、互動之導覽解說服務，以發揮更高的社會教育價值。 (1)校史館暨博物館群以長時間開館、招募服務課同學與志工朋友，以及便捷的導覽申請與精采熱忱的導覽解說，善盡社會服務使命。 (2)校史館開放參觀時間，自 94 年 11 月 7 日對外開放參觀以來，開館時間為每週 6 天、每天 6 小時；自 103 年 10 月 1 日起，為嘉惠師生與訪賓參觀校史館時間上的方便性，每日開館時間自 6 小時延長為 8 小時（上午 9 時至下午 5 時），每週仍維持開館 6 天。 (3)為節省導覽人力，且提供富彈性的導覽服務，自 103 年 8 月起逐年與本校計算機與網路服務中心合作開發博物館群各館自主式語音導覽服務。其中校史館於 103 年完成 35 則中文導覽、10 則英語故事的撰寫、錄製以及上架。104 年進行人類、植物、昆蟲等 3 館共 35 則中英文語音導覽，105 年進行物理、醫學、農業陳列館等 3 館共 39 則中英文語音導覽錄製與上架。 (4)為簡化導覽服務之申請流程、提高作業效能，開發博物館群導覽申請系統，藉由自動化處理，提供民眾、導覽員、館員便捷有效的作業途徑。自 103 年 10 月上線至 105 年底，約 1,547 筆導覽申請。 (5)校史館持續提供中/英/日語導覽服務及簡介手冊，自 102 年至 105 年止，參觀校史館人次計 128,320 人，4 年間參觀人數成長高達 56.85%；總計提供中/英/日語導覽服務 1,098 場次，因應自助式語音導覽服務，4 年間導覽次數減少 10.51%，此係因應自主式語音導覽服務建置而節省導覽人力之成果。 (6)臺大博物館群校內外訪賓參觀與導覽人次統計：自 102 年至 105 年，各館室參觀訪賓已達 406,063 人次，4 年間參觀人數成長達 44.15%，導覽服務 5,913 場次。 指標 2.「臺大記憶」徵集作業 本項作業讓蘊含校史記憶與典範的物件與老照片，於卸下工具任務後，轉換角色再次綻放歷史風華；且於公文正史之外，多方採集臺大歷史記憶與傳說。 (1)向校友以及校內外各單位徵求散佚或已不再利用的校史物件，持續訪談臺大的師長、畢業校友、職員，或是臺大鄰舍以及知曉臺大歷史往事的校外人士等等，挖掘臺大早年的記憶，追尋淡漠的足跡，不讓臺大充滿生命色彩的過往點滴消逝於世上。 (2)關於校史文物：自 102 年至 105 年間蒐集到重要的校史文物計有：孫震校長檔案以及虞兆中校長書刊文物各 1 批、杜聰明院長書法 1 福、臺灣總督府醫學專門學校校友丁瑞魚醫師與日治時期老師們的書信以及書法墨寶 3 件（轉圖書館特藏組典藏）、山地農場古典暖爐 1 座、電機系校友林二先生的 1931 年製鋼琴。

- (3)持續進行校史老照片徵集後續數位典藏、整理照片相關訊息（拍攝的時間與地點、照片故事），利用 flickr 老照片網路平台分享，並提供各界使用。
- (4)持續進行口述訪談，特殊人物有青田街臺北帝大教員宿舍原住民昭和町會返臺憶舊（102 年 12 月）、臺北帝大文政學部校友秋山代治郎老先生(103 年 3 月)、農經系校友李登輝前總統(104 年 4 月)、本校射箭社海內外校友們。
- (5)為行銷臺大並真實記錄此時此刻的校景，校史館營運組分別與 Google 代理商以及 Google 臺北辦公室合作進行本校博物館群以及各地校區的 Google 街景拍攝作業。
- (6)為有效管理校史文物，開發設計校史文物線上管理系統，可供登記與快速查找資料。

指標 3. 志工招募及服務課程

借用社會資源人力以及校園學生力量，進行校史館暨博物館群服務工作。

- (1)在經費有限、人力吃緊，而服務與活動不斷增加的情況下，秉持「取之於社會、用之於社會」的理念，招募志同道合的朋友，以及外語能力優秀的臺大同學，進行校史館暨博物館群的導覽解說或文物整理的服務。
- (2)博物館群志工招募
 - ①104 年 2 月進行「臺大博物館群志工招募」，以及舉辦「博物館群志工培訓講座」，共計 104 名志工參與培訓加入服務行列。
 - ②志工背景具備各領域專才，並多為臺大校友、學生與學生家長，有效提供博物館群各館多元基層服務人力，以協助進行中/英語導覽服務、訪賓諮詢、櫃台值班、標本製作、檔案修復及協助館務等工作。
- (3)校史館服務學習課程

為引進臺大同學更多元特色專長及年輕活力，校史館服務學習課培訓同學中英日語導覽，亦歡迎同學自行提案或是參與校史館既定的專案活動。102 年至 105 年學年度之間，共 471 位同學投入校史館服務的行列（約 8,500 小時），同學創意無限，例如設計活動海報、剪輯校史館年度影片、拍攝校史館宣導短片、策展、國際討會貴賓接待、會議司儀、音樂創作與展演、開發校史館吉祥物一文昌寶寶，或是進行靜態的校史館服務台以及杜鵑花節博物館群攤位輪值等。為了讓同學們在校史館展廳(即舊總圖閱覽廳這處古蹟)長時期靜默地感受大學古典建築的學術氛圍，進而促發身為臺大人的新思維並反饋於校園活動中，自 103 年學年度起施行一晚的「夜宿校史館」培訓活動。

指標 4. 推廣活動

校史館暨博物館群於靜態展示功能之外，舉辦多元推廣行銷活動，以活化典藏品，並成為民眾終身學習的課堂。

- (1)為有效行銷校史館的形象、任務與推廣活動，自 103 年 5 月起經營臉書粉絲專頁。102 至 105 年間最受歡迎的貼文是 104 年 6 月 13 日分享臺灣文壇巨擘鍾肇政老先生在校史館的貼文「我愛台大永遠永遠」，觸及約 7 萬名臉友、1,300 人按讚。
- (2)臺大校史館與博物館群各館室將歷史悠久、豐富多樣的博物典藏，視作逐一再利用與設計的資源，運用研究與教育之專長，將複雜的學術知識轉換為有趣的創意活動與課程內容，積極向社會大眾進行教育推廣。校史館營運組身負博物館群辦公室統籌各館推廣活動重任，兢兢業業，盡全力以赴。

	(3)博物館群各館與校史館不斷地推出推廣活動，於導覽解說之外，尚進行活潑有趣、寓教於樂的活動；自 104 年起編印博物館群推廣活動年報以資紀錄。 102 至 105 年間校史館活動如下：主題演講 7 場次、科學或藝文活動 20 場次、配合校園節令或研究成果的特展 9 場次（包含配合社會科學院遷回校總區的臺北高等商業學校老照片特展；與中研院、杭州錢王祠、北京大學 4 地輪展的錢思亮校長紀念特展）、動手實作的工作坊與體驗營 6 場次、館舍大廳的音樂展演 5 場次；並推出 3 場校慶年度特展：103 年「年輪：臺大實驗林的故事」、104 年「看不見&看得見的臺大：穿梭時空中校景、建物與人的相遇點」、105 年「臨摹斯語斯情：傅斯年校長雙甲子冥誕紀念」。 博物館群辦公室主辦之活動場次如下：主題演講 2 場次、科學或藝文活動 13 場次、配合校園節令或研究成果的特展 2 場次、動手實作的工作坊與體驗營 4 場次。 (4)關於編輯出版方面，校史館營運組於 102 年 12 月重新編印《鑑界與惕勵：臺大哲學系事件》專書；博物館群則於 102 年 7 月接受北京《旅行家》雜誌邀稿，圖文並茂介紹本校博群；於 103 年 5 月合作編印《標本·文物·我們的歷史：臺大博物館群與藏品精選》；同年接受《光華》雜誌採訪並刊載於 9 月號。 (5)關於國際交流部分，繼 101 年參與於京都大學博物館舉辦的第 1 屆 APRU 大學博物館研討會，103 年本校博物館群主辦第 2 屆研討會（3 天共計 13 國 18 所學術單位參加與發表），105 年則於香港大學博物館舉辦的第 3 屆研討會上進行專題演講。此外博物館群也分別參與海外校際間的國際交流，102 年 12 月舉辦臺大京大日，京都大學博物館師生前來交流，103 年 8 月則赴京大參加京大臺大日活動；105 年 3 月則由本校作東，博物館群邀請北大博物館與校史館檔案館前來本校進行臺大北大日交流活動。 (6)走過 10 年的校史館，於 104 年 12 月進行國內首次各國立大學校史館交流論壇「回眸·定格·遠矚：國立大學校史館營運交流與分享」，共計 10 個大學博物館館長與館員前來分享營運甘苦談。 (7)校史館亦充分運用形塑自舊總圖閱覽廳的美麗古典展廳，供作學校簽約、演講、特展、畢業撥穗、錄影訪談、藝文展演、新書發表的空間，也是校友婚紗攝影的甜美景點。103 年 5 月，整理荒廢多年的舊總圖書館夾層書庫一隅供臺大師生進行策展活動，也供各界憑弔可說是臺灣最古老的圖書館書庫。104 年秋，為呼應各界認為校史館展廳應該凸顯其前身（即，舊總圖閱覽廳）的開闊與通透，因此執行展廳局部展示設計改善。
評鑑委員意見	

項目及指標	【項目 22】執行專案計畫成果 指標 1.教育部專案 指標 2.科技部專案 指標 3.文化部專案 指標 4.原住民族委員會專案		
單位自我評鑑	特優 ☒ 優 ☐ 尚可 ☐ 稍差 ☐ 差 ☐ 說明或建議： 指標 1.教育部專案		
	計畫項目	執行期間	執行成果
	臺灣學術電子資源永續發展計畫	102/01~105/12	本館與中興大學圖書館、成功大學圖書館及臺灣師範大學圖書館共同提出計畫案，本館擔任推動小組成員之一，負責電子書徵集作業，該計畫迄今已購入逾 142,000 種學術電子書，供全國 90 餘所大專校院使用。
	我國加入 OCLC 管理成員館計畫	102/01~105/12	96 年起由教育部經費補助全國圖書館加入 OCLC 管理成員，本館擔任臺灣地區召集館，總計 101 年至 102 年間共計上傳約 300 萬筆中文書目，累積完成約 1,274 萬筆會員館館藏代碼註記。103 年起致力於會員招募、教育訓練與書目共享等活動，至 105 年底全體成員館數有 123 個。計畫整體效益包括：提升編目效率、降低編目成本、共建共享中西文書目、擴大臺灣出版品的能見度與國際性。
	臺灣學術機構典藏 (TAIR)計畫	102/01~105/12	本館自 95 年起受教育部委託執行，使本校師生及國內各大學之研究成果能夠聚集於單一平台。至 105 年底，共有 137 所學校參與，TAIR 平台收錄總資料量超過 203 萬筆，其中超過 129 萬筆為全文資料，是臺灣學術整體力量展示的櫥窗。截至 105 年底，本校 NTUR 系統收錄總書目量達 209,036 筆，其中全文 77,851 筆。
	臺灣大學圖書館典藏之 17 至 19 世紀和算珍籍整理調查計畫	105/08~106/07	與日本大阪教育大學學者城地茂教授合作調查研究本校和算珍籍，進行專業領域學者交流，並修復和算珍籍 3,000 頁。

指標 2.科技部專案

計畫項目	執行期間	執行成果
人文及社會科學研究圖書計畫	102~105	科技部人文司自 95 年起至 99 年間，補助「人文及社會科學研究圖書計畫」，提供全國各大專校院申請購置人文及社會科學類圖書；第二期計畫自 102 年開始，至 105 年為止補助全國共計 312 項計畫，而本校於圖書館及各學院合作下，於第二期補助期間提出申請獲通過 110 項計畫，共獲補助款新臺幣 6.84 億元，購置圖書逾 33 萬冊。

指標 3.文化部專案

計畫項目	執行期間	執行成果
國立臺灣大學博物館群事業推展及研究發展計畫	102/01~105/12	文化部補助款協助本校博物館群辦理活動，內容包含：國內弱勢關懷的活動、標本製作課程、週末兒童博物館課程、參加國際研討會或是國際參訪交流、進行開創性或實驗性的博物館特展。

指標 4.原住民族委員會專案

計畫項目	執行期間	執行成果
臺灣原住民族圖書資訊中心計畫	102/01~105/12	原住民族委員會自 94 年 8 月委託本館規劃設置並營運「臺灣原住民族圖書資訊中心」已達 10 年。執行館藏徵集、讀者服務、推廣活動及資訊公開等項工作，並提供「臺灣原住民族資訊資源網」服務，為目前臺灣唯一有系統為原住民族保存實體與網路數位資源的知識中心。

評鑑委員意見

肆、本校中程校務發展計畫執行效益考評（含單位功能與總體目標、五年發展計畫目標、執行效益考評（目標達成度之分項自評））；本項秘書室、主計室、人事室填列年度重點工作及執行情形(含未來展望)

（請受評單位依國立臺灣大學中程校務發展計畫執行追蹤考核作業要點辦理。前二項單位功能與總體目標、五年發展計畫目標等二項內容，與中程校務發展計畫內容相同，各受評單位僅需加填受評單位執行中程校務發展計畫至當年度之執行效益考評。）

單位功能與總體目標
圖書館以支援師生教學研究及文化保存為目的。本校圖書館在館藏量、特藏資源、圖書資訊自動化系統、開館時間、服務質量、館際合作及業務 e 化方面，皆領先國內的大學圖書館。此外，自 94 年起更陸續承擔校史館營運、統籌與協調博物館群運作等重任，已成為國內大學圖書館的典範。但相較於國外一流大學圖書館，在沒有額外的經費挹注條件下，本校圖書館仍努力提升專業服務品質及成長。值此數位環境變遷之際，圖書館需掌握契機、群策群力，提供全校師生典範變遷的優質服務。 未來 5 年發展總體目標為：「打造華人頂尖、世界一流的知識與學習服務中心，提供卓越的圖書資訊服務與優質的學習研究環境」。為達此目標，圖書館將致力以下 6 項建設，包括：館藏資源、多元服務、資訊技術、人力資源、建築空間、館際合作等。
五年發展計畫目標
(一)館藏資源 1.建立各學科及跨領域的優質實體與數位館藏。 2.建置世界頂尖之臺灣研究館藏與豐富的臺灣原住民研究資源。 3.充實私家文書、珍貴影音資料及校史文物等特色館藏。 (二)多元服務 1.打造使用者導向的優質服務。 2.建構資訊素養教育環境，精進研究學習能力。 3.拓展數位學習內容與環境，提供自我學習機制。 4.連結多元資源，推展館藏資料利用與專業服務。 (三)資訊技術 1.優化核心業務服務並開發延伸應用服務。 2.發展 Big Data 應用以支援資訊應用服務。 3.建構 e-Research 環境以提升研究服務品質。 4.強化高效能之資訊安全軟硬體服務環境。 (四)人力資源 1.提升專業素養並健全知識傳承機制。 2.落實業務工作輪調，豐富工作經歷及培育多元技能。 3.善用志工資源以擴大社會參與。 (五)建築空間 1.擴充師生使用新空間，興建以人為本的新館舍。 2.活化現有空間並創造服務空間的新價值。 3.提供安全舒適與節能兼具的環境。 (六)館際合作 1.強化書刊館藏資源共享模式。

2.增進服務資源互惠交流。 3.積極進行國際交流合作。	
面向	執行情形
(一)館藏資源	1.廣徵各類優質的實體與數位館藏 (1)實體館藏 本館開發多元徵集管道，積極徵集各類館藏，統計至 105 年 12 月底為止圖書資源總館藏量約 780 萬餘件，包括一般圖書(含裝訂期刊)423 萬餘冊、電子書 295 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，內容涵括中、日、英、德、法等多種語文；期刊(含電子期刊)資源 47,309 種、資料庫 570 種，總計自 102 至 105 年四年期間館藏量增加近 57 萬冊/件；本館總館藏量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。 (2)數位館藏 數位資源徵集方面統計至 105 年 12 月底為止，公開取用電子書約 227,623 冊、公開取用電子期刊約 11,889 種、臺大機構典藏系統收錄約有 209,042 篇(文件筆數)、網站典藏庫收錄約 30,528 筆(版本數)。 2.豐富臺灣研究館藏與原住民族研究資源 積極主動徵集名家學者贈書、手稿、樂譜、照片、畫作、底片、信件等珍貴資料，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。本館執行臺灣原住民族圖書資訊中心計畫，廣泛徵集與世界及臺灣原住民族研究各類議題相關的資料與網路數位資源，統計至 105 年 12 月底為止，紙本館藏量(含圖書及期刊)共 26,397 冊，電子資源 10,727 筆，提供大眾利用，協助原住民族及南島民族相關主題之研究，進而拓展與國際原住民族之間的交流互動。 3.特色館藏與影音資料 為利於保存與推廣利用，本館多年來透過與其他機構合作數位化計畫，積極進行特藏圖書、檔案及影音資料數位化，自 102 至 105 年之間，已建檔完成 75 萬筆影幅數，其中將近 50 萬筆資料已納入本館所建的資料庫；影音資料方面，4 年間共計完成 6,300 張唱片的數位化，其中包含四海唱片(約 430 張)、黑膠唱片(約 3,450 張)及 78 轉唱片(約 850 張)；使珍貴典藏得以透過資料庫檢索方式提供研究者參考利用，達到保存與利用雙重功用。
(二)多元服務	1.使用者導向的圖書館服務 (1)深度諮詢服務 總圖書館與醫學院圖書分館分別於 103 年 8 月、104 年 3 月推出「與館員有約」深度諮詢服務，闢建溫馨宜人的諮詢專室，提供一對一專屬服務，解答有關圖書館資源查詢、資料庫使用與文獻蒐集技巧、EndNote 使用與學術評比等各項問題。 (2)翻轉教室篇 104 年與 105 年嘗試以翻轉教室形式進行圖書館課程，推出課

	程如：EndNote 基礎班之經典大富翁、Web of Science 之心機賓果、Journal Citation Reports 之敲敲伐木工、EndNote 進階班之翻滾吧猴子，深受參與者好評！。 (3)學科服務列車 102 年 1 月新成立學科服務組，做為系所與圖書館間的聯繫窗口，為加深師生對學科館員的認識，特於校園內設置宣傳處所，並推廣圖書館資源，效益良好。 (4)圖書館得來速服務 學科館員走出圖書館，於研究生宿舍、博雅教學館、活動中心等校園熱點，為師生介紹圖書館資源，並解答相關疑難，深獲好評。 (5)指參工作 e 化 於本館網頁上設置教師指定課程參考資料服務，方便教師設定教材。 2.館藏資源推廣與利用 (1)依據需求提供客製化圖書館利用課程、辦理主題書展，於本館網頁上設置數位學習網站與行動講堂，提供師生培養資訊素養的環境與利器。 (2)館藏推廣利用：透過新生入門書院、圖書館闖關活動、新進教職員工生圖書館利用講習，讓新進教職員工生初入臺大即能獲得圖書館資源與服務等資訊；此外並善用社群網站，透過臉書、部落格、RSS 等社群網站，推廣圖書館服務與資源。 (3)三校一卡通服務：臺灣大學系統自 104 年 9 月 14 日起正式全面開辦本項服務，將圖書館聯合服務範圍擴大至三校專任教職員工、博士班、碩士班、大學部在學學生，便利臺灣大學系統三校師生自由利用三校圖書館服務。 (4)多媒體服務：於本館網站上設置影音@Online 服務、影音 Focus 服務、有線電視頻道與音樂頻道服務、AR 擴增實境、圖書館形象影片，提供師生多面向的圖書館服務。 3.延伸服務 (1)臺大機構典藏：典藏本校教職員工產出之各類學術研究成果，提昇國際能見度，統計至 105 年底，本系統收錄總書目量達 20 萬筆，其中 77,851 筆為全文檔。 (2)建置臺大學術庫 (NTU Academic Hub)：105 年 1 月正式推出，作為本校學術入口網站，以此展現本校教師的學術研究成果，並可作為教師線上名片與雲端履歷，統計至 105 年底，本校專任教師完成率已逾 60%。 (3)臺大博物館群：於 96 年啟動臺大博物館群，以校史館為核心館，總計有 10 個成員館，辦理研討會、導覽、各類推廣活動，善盡社會教育與文化保存責任。 (4)臺大網站典藏庫：收錄政府機關、當代重要時事及本校網站等重要原生數位資源。
(三)資訊技術	1.優化核心業務服務 (1)建置圖書館探索服務(discovery service)單一統整式資源檢索系統，讀者在單一介面即可快速同時查詢各種資源，並可直接

	取用本館訂購的電子資源。 (2)改版館藏目錄查詢介面；撰寫各式 API，開發各項增值服務，自動擷取與分析應用本館自動化系統使用紀錄 log 檔。 2.建構資訊服務應用 (1)優化本館網站之使用者介面設計，並加強圖書館服務 e 化，於 105 年 8 月推出「國立臺灣大學圖書館 APP」，可於 Apple Store 及 Google Play 平台下載，提供多種行動應用服務，例如：常用資訊及服務、熱門活動、熱門新書、新進影片、圖書查詢、個人借閱/預約書單、圖書預約、圖書續借、圖書館最新消息等。 (2)大數據分析及增值運用服務：利用圖書館各系統所產生的數據資料，加以分析與統計，作為服務推動與成果評量參考，例如圖書館在館人數、借還書趨勢圖、網頁點閱排行榜、圖書館借閱統計、館藏統計樹狀圖等。 3.研發創新應用技術 (1)自行開發行動裝置應用程式(mobile applications，簡稱 mobile app、apps)，為讀者提供不限時空的行動圖書館服務。 (2)對於圖書館各項服務需求自行開發各種程式系統，減少讀者與同仁重複性人工作業並縮短工作時程，提供整合性的便利服務。 (3)推動「臺灣大學系統」三校圖書館之數據資源與系統資訊開放共用，建立跨校資源合作交流與互利共享的平臺。 4.強化高效資訊安全 (1)發展綠色節能資料網路空間：本館機房採用結構化佈線，以環保惰性氣體作為自動化消防措施，利用 on-line UPS 穩壓並具備自動化切換備援電力，此外以自動化溫溼度環控與變頻水冷扇為機房散熱及控制濕度，並有備援之氣冷空調以散熱，兼具恆溫與節能功能之現代化機房。 (2)強化連續性資料備援機制：本館機房伺服器主機集中在 95~100 年間購入，多半已超過使用年限，目前致力將實體主機進行虛擬化，下階段是將 c 排伺服器進行虛擬化；近 2 年已報廢三十餘台過舊伺服器，以有效管理機房空間，確保後續購入之新機器進場有充足空間及電力容轉量可以收納。未來擬增購商業網管軟體 PRTG 取代本館現有已過保固期之 what's up Gold 網路管理軟體，以符合本館現今所需呈現之網路管理訊息。 (3)發展讀者端虛擬化管理平台暨雲端桌面：館內網路防禦縱深層次有三層，入侵偵測防禦系統 (IDS/IPS)、防火牆以及學校提供的 Sophos 防毒軟體在終端上的防護，符合多層次防禦縱深網路安全標準建議。但為防範日新月異的入侵與攻擊型態，擬新購當前市面較普遍的 NGIPS 以取代，然而兩台防火牆涉及本館極多應用系統之通訊規則，任意更換可能影響層面甚廣，故目前僅先更換 IDS/IPS 層之設備較為妥適。
(四)人力資源	1.鼓勵同仁進修及選派同仁參訓，培育專業知能，本館編制內同仁具備圖書資訊專業領域碩士以上學位者約佔六成比例；同仁參訓後，或舉辦學習心得分享會或將學習心得上傳學習平臺，提供全

	館同仁參考，健全知識傳承機制。 2.辦理工作輪調，並隨時提供業務見習申請，以豐富同仁的工作經歷與培育多元技能及第二專長。 3.辦理學術參訪活動及專業知識講座，提升人員專業素養，平均每年指派約 100 人次參加學術參訪、研習班、國內外專業研討會，平均每年辦理 6 場次專業知識講座。 4.善用志工資源以擴大社會參與：為提供有意至圖書館服務的熱心人士有機會展現其專才，本館配合本校校園志工實施要點於 104 年度擴大辦理志工招募與培訓，目前協助館務的志工達 30 位與圖書館共同服務讀者；博物館群方面更有多達 100 位志工協助 10 個成員館提供服務。
(五)建築空間	1.擴充師生使用新空間，興建以人為本的新館舍 (1)社會科學院自 102 年 9 月起遷回校總區，同時間啟用辜振甫先生紀念圖書館，提供優質的研究學習環境。 (2)興建自動化高密度書庫：於教學大樓新建二期工程 B2-B4F，主體建築目前預計 106 年 10 月竣工，自動化書庫預計 107 年 2 月竣工，啟用後可容納 120 萬以上圖書，以有效利用空間提昇館藏管理效率。 2.活化現有空間創造服務空間新價值：法律學院萬才館圖書室於 105 年進行空間改造，新增 4 萬冊典藏空間；醫學院圖書分館進行空間改造工程，提供舒適的閱覽空間。 3.提供安全舒適與節能兼具環境：館舍節能減碳，更換儲冰空調系統，善用離峰時段用電並疏解尖峰用電壓力，自 102 年起，每年節能約達 30%左右。
(六)館際合作	1.透過國內各電子資源聯盟機制合作採購資源：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」等聯盟，透過聯盟機制，合作採購資源，共購共享，撙節資源購置經費。 2.強化書刊館藏資源共享模式：參加國內外館際合作系統，擴大館際間之合作協議與交流機會，如「全國文獻傳遞服務系統 (NDDS)」、美國「Rapid ILL」及「OCLC」系統，提供圖書互借與期刊文獻傳遞服務，倍增師生取用學術研究資源。 3.持續與國際圖書館組織洽談簽署 MOU：為增進與國際圖書館交流合作機會，與美國、加拿大、日本、香港、澳門等知名大學圖書館簽署合作交流協議，以達到實質館際合作效益。 4.提供國內外學生實習機會：每年接受國內外圖書資訊學界派送學生至本館實習，提供學生實務訓練的經驗增進其專業知能，以增加本校國際化深度，並善盡本館社會責任。

伍、關鍵績效指標(KPI)

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																				
(一) 服務 對象	1.培養資訊素 養能力	■ 課程數量(每年 至少 12 場次) ■ 參加人次 ■ 滿意度	■ 定期辦理圖書館利用 講習 ■ 辦理各類圖書館資源 介紹課程	(1)為推廣本館豐富館藏資源，並支援本校學生之學習與研究，由讀者部門 針對不同系所讀者設計課程，定期規劃舉辦各種圖書資源利用講習課 程。 (2)102-105 年間，每年辦理講習活動如下表： <table><tr><td>項目</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td></tr><tr><td>課程數量</td><td>112</td><td>118</td><td>106</td><td>108</td></tr><tr><td>參加人次</td><td>5,982</td><td>5,463</td><td>4,878</td><td>4,568</td></tr><tr><td>滿意度</td><td>95.65%</td><td>94.38%</td><td>92.65%</td><td>93.10%</td></tr></table>	項目	102年	103年	104年	105年	課程數量	112	118	106	108	參加人次	5,982	5,463	4,878	4,568	滿意度	95.65%	94.38%	92.65%	93.10%
		項目	102年	103年	104年	105年																		
		課程數量	112	118	106	108																		
參加人次	5,982	5,463	4,878	4,568																				
滿意度	95.65%	94.38%	92.65%	93.10%																				
■ 課程數量(每年 至少 2 次) ■ 參加人次 ■ 滿意度	■ 辦理 TA 培訓課程，以 TA 為資訊素養種子， 拓增效益	(1)針對 TA 的業務性質，設計課程內容，提供切合需要的訓練和查詢資訊 工具，每年辦理 TA 系列講座，102 年起本館與教學發展中心合作，針 對 TA 設計相關之圖書資源利用課程，並核予 TA 時數認證。103 下半 年度起，再擴大講習課程納入認證範圍。 (2)102-105 年間，辦理 TA 培訓課程情形如下表： <table><tr><td>項目</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td></tr><tr><td>課程數量</td><td>2</td><td>14</td><td>23</td><td>30</td></tr><tr><td>參加人次</td><td>69</td><td>358</td><td>404</td><td>379</td></tr><tr><td>滿意度</td><td>100%</td><td>92.61%</td><td>92.65%</td><td>93.10%</td></tr></table>	項目	102年	103年	104年	105年	課程數量	2	14	23	30	參加人次	69	358	404	379	滿意度	100%	92.61%	92.65%	93.10%		
項目	102年	103年	104年	105年																				
課程數量	2	14	23	30																				
參加人次	69	358	404	379																				
滿意度	100%	92.61%	92.65%	93.10%																				
■ 發表文章數(每 年至少增加 40 篇文章)	■ 定期增加參考服務部 落格內容	(1)寄發邀請函給全校師生並舉辦網上宣傳活動，增加參與人數並擴增發表 文章範圍及數量，自 99 年 11 月推出「參考服務部落格」發表有關圖書 館電子資源的使用、EndNote 書目工具操作、學術評比、資料查詢指引																						

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況															
		■ 部落格點閱人數		以及讀者常問問題等內容。 (2)102-105 年間，參考服務部落格新增發表文章數量及點閱情形如下： <table><tr><td>項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>發表文章數</td><td>146</td><td>115</td><td>71</td><td>43</td></tr><tr><td>點擊次數</td><td>492,348</td><td>552,650</td><td>558,155</td><td>568,040</td></tr></table>	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	發表文章數	146	115	71	43	點擊次數	492,348	552,650	558,155	568,040
	項目	102 年	103 年	104 年	105 年														
	發表文章數	146	115	71	43														
點擊次數	492,348	552,650	558,155	568,040															
	■ 服務人次	■ 強化及深化參考諮詢服務	(1)提供多元服務管道：圖書館提供師生參考諮詢服務解答讀者問題，讀者可於參考諮詢服務櫃臺、電話聯繫、電子郵件信箱、本館網頁意見箱、BBS 電子佈告欄等多元管道提問。 (2)積極推廣館藏服務：103 年 8 月推出「與館員有約」深度諮詢服務，闢建溫馨專室，以一對一諮詢方式，解答圖書資源查詢、資料庫使用與文獻蒐集技巧、EndNote 與學術評比等各項問題。102-105 年間提供參考諮詢服務情形如下表： <table><tr><td>項目</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td></tr><tr><td>參考諮詢(人次)</td><td>89,211 次</td><td>85,672 次</td><td>75,253 次</td><td>70,581 次</td></tr><tr><td>深度諮詢(場次)</td><td>NA</td><td>15 場</td><td>30 場</td><td>20 場</td></tr></table>	項目	102年	103年	104年	105年	參考諮詢(人次)	89,211 次	85,672 次	75,253 次	70,581 次	深度諮詢(場次)	NA	15 場	30 場	20 場	
項目	102年	103年	104年	105年															
參考諮詢(人次)	89,211 次	85,672 次	75,253 次	70,581 次															
深度諮詢(場次)	NA	15 場	30 場	20 場															
2.形塑圖書館	■ 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，增加本校師生對圖書館各項服務的認識進而提升使用率	(1)引導參觀：本館提供中英文導覽服務，編印中英雙語簡介文宣以介紹本館空間配置、設施服務，並接受校內外各單位與相關機構訪賓申請，視來訪團體性質與需求規劃安排參觀或業務交流座談，導覽範圍亦延伸至本館營運的臺灣原住民族圖書資訊中心。此項服務促進校內外讀者對圖書館的了解與增進圖書館利用，形塑本館專業形象。102-105 年間參觀導覽情形如下表：																

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																																								
				<table><tr><td>引導參觀與交流</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td><td></td></tr><tr><td>場次</td><td>239</td><td>276</td><td>293</td><td>228</td><td></td></tr><tr><td>人次</td><td>2,772</td><td>3,819</td><td>4,247</td><td>4,567</td><td></td></tr></table>						引導參觀與交流	102 年	103 年	104 年	105 年		場次	239	276	293	228		人次	2,772	3,819	4,247	4,567																		
引導參觀與交流	102 年	103 年	104 年	105 年																																								
場次	239	276	293	228																																								
人次	2,772	3,819	4,247	4,567																																								
				(2)辦理推廣活動：藉由舉辦多元豐富的推廣活動推展館藏圖書、多媒體資源與特藏資料；與校內系所、藝文單位合作各項藝文展覽、特藏手稿展、贈藏展，藉以增進圖書館利用、館藏與服務推廣以及鼓勵終身學習。 102-105 年間推廣活動類型與舉辦場次如下表： <table><tr><td>主題</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>館藏展覽</td><td>16</td><td>18</td><td>23</td><td>22</td></tr><tr><td>藝文特展</td><td>9</td><td>4</td><td>3</td><td>5</td></tr><tr><td>學術研討會</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>8</td></tr><tr><td>專題演講</td><td>11</td><td>14</td><td>17</td><td>7</td></tr><tr><td>電影賞析</td><td>130</td><td>124</td><td>139</td><td>157</td></tr><tr><td>推廣活動</td><td>11</td><td>16</td><td>22</td><td>28</td></tr></table>						主題	102 年	103 年	104 年	105 年	館藏展覽	16	18	23	22	藝文特展	9	4	3	5	學術研討會	5	4	4	8	專題演講	11	14	17	7	電影賞析	130	124	139	157	推廣活動	11	16	22	28
主題	102 年	103 年	104 年	105 年																																								
館藏展覽	16	18	23	22																																								
藝文特展	9	4	3	5																																								
學術研討會	5	4	4	8																																								
專題演講	11	14	17	7																																								
電影賞析	130	124	139	157																																								
推廣活動	11	16	22	28																																								
				(3)拍攝臺大圖書館形象短片：拍攝與製作輕鬆活潑貼近學生族群之微電影以及簡潔明快的簡介影片，以多元的影像敘述角度宣傳本館各項服務與推廣活動。影片公開於本館網站以及專屬 Youtube 頻道，推廣行銷本館豐沛的館藏、專業便利的服務與支援教學研究的能力。102-105 年製作的形象影片名稱如下： <table><tr><td>年度</td><td>短片名稱</td></tr><tr><td rowspan="2">102</td><td>Why Use NTU Library</td></tr><tr><td>臺大醫學院圖書分館形象影片</td></tr><tr><td>103</td><td>你來過圖書館了沒</td></tr></table>						年度	短片名稱	102	Why Use NTU Library	臺大醫學院圖書分館形象影片	103	你來過圖書館了沒																												
年度	短片名稱																																											
102	Why Use NTU Library																																											
	臺大醫學院圖書分館形象影片																																											
103	你來過圖書館了沒																																											

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																								
					<table><tr><td rowspan="2">104</td><td>Wonder in the Library</td><td rowspan="20"></td></tr><tr><td>臺大圖書館簡介影片</td></tr><tr><td>105</td><td>圖書館物語-大學生的奇妙冒險</td></tr></table>	104	Wonder in the Library		臺大圖書館簡介影片	105	圖書館物語-大學生的奇妙冒險																	
104	Wonder in the Library																											
	臺大圖書館簡介影片																											
105	圖書館物語-大學生的奇妙冒險																											
					(4)行銷圖書館 logo：運用本館豐富特藏資源內容，製作各項精緻實用的紀念品，用於宣傳形象 LOGO，也與做為各項推廣活動獎品。102-105 年間製作行銷的紀念品情形如下表：																							
					<table><tr><th>年 度</th><th>紀念品名稱</th></tr><tr><td rowspan="2">102</td><td>學科服務 L 夾</td></tr><tr><td>3C 萬用刷</td></tr><tr><td rowspan="4">103</td><td>藏書票 2 套</td></tr><tr><td>便條紙 3 款</td></tr><tr><td>特藏筆袋 2 款</td></tr><tr><td>2015 年圖書館特藏桌曆</td></tr><tr><td rowspan="5">104</td><td>圖書館特藏 L 夾 3 款</td></tr><tr><td>圖書館特藏 L 夾資料袋</td></tr><tr><td>特藏筆袋 1 款</td></tr><tr><td>2016 年圖書館特藏桌曆</td></tr><tr><td>臺大學術庫螢幕備忘版</td></tr><tr><td rowspan="5">105</td><td>圖書館禮物提袋</td></tr><tr><td>臺大特藏 A5 方格筆記本-藍莓</td></tr><tr><td>特藏筆袋 2 款</td></tr><tr><td>掌中扇</td></tr><tr><td>Pomologie française 夾鍊袋</td></tr></table>	年 度	紀念品名稱		102	學科服務 L 夾	3C 萬用刷	103	藏書票 2 套	便條紙 3 款	特藏筆袋 2 款	2015 年圖書館特藏桌曆	104	圖書館特藏 L 夾 3 款	圖書館特藏 L 夾資料袋	特藏筆袋 1 款	2016 年圖書館特藏桌曆	臺大學術庫螢幕備忘版	105	圖書館禮物提袋	臺大特藏 A5 方格筆記本-藍莓	特藏筆袋 2 款	掌中扇	Pomologie française 夾鍊袋
年 度	紀念品名稱																											
102	學科服務 L 夾																											
	3C 萬用刷																											
103	藏書票 2 套																											
	便條紙 3 款																											
	特藏筆袋 2 款																											
	2015 年圖書館特藏桌曆																											
104	圖書館特藏 L 夾 3 款																											
	圖書館特藏 L 夾資料袋																											
	特藏筆袋 1 款																											
	2016 年圖書館特藏桌曆																											
	臺大學術庫螢幕備忘版																											
105	圖書館禮物提袋																											
	臺大特藏 A5 方格筆記本-藍莓																											
	特藏筆袋 2 款																											
	掌中扇																											
	Pomologie française 夾鍊袋																											

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																																		
	3.協助及支援教學	■ 系所教師約課數(含大學及研究所，每年至少 50 場約課服務)	■ 密切與教師合作並提供便利的約課服務 ■ 編製趣味具吸引力教材活潑課程內容	(1)為促進學生學習及推廣圖書館資源與服務，於各院務會議推廣約課服務，師生均可提出申請安排客製化的圖書館利用講習服務，由館員至課堂上講授各項資源利用技巧等。102-105 年間，師生約課情形如下表： <table><tr><td>項目</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td></tr><tr><td>系所教師約課數</td><td>138</td><td>123</td><td>128</td><td>124</td></tr></table> (2)配合教師提供教學研究資源工具介紹，利用翻轉教學技巧，編製活潑有趣課程吸引學生樂於參與課程進行，加深對於講授內容的吸收與活用。	項目	102年	103年	104年	105年	系所教師約課數	138	123	128	124																								
		項目	102年	103年	104年	105年																																
系所教師約課數	138	123	128	124																																		
	■ e 化成果清單 ■ e 化成長率	■ 建置線上提交指定參考書單平台	(1)彙整並調查指定參考資料清單：每學期開學之前即由學科館員連絡系所教師，進行各個課程的指定參考資料設定等相關作業。 (2)建置完成線上提交指定參考書單平台：104 年 9 月起推出 e 化系統，教師可於線上提交指定課程參考資料清單，系統並具備分派功能及查詢館藏狀況，使服務更具效能，e 化成果如下表： <table><tr><td>項目</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td></tr><tr><td>e化成果清單(指參新增件數)</td><td>NA</td><td>NA</td><td>743</td><td>1,323</td></tr></table> (3)因電子書數量持續增加，為提供不限時地的指定參考服務，盡可能採購電子資源取代紙本資源，教師指定參考書得以選擇指定電子書，使學生們可以不限時地連線使用，增加使用便利性。102-105 年間，教師課程指定參考書紙本書與電子書相較情形如下： <table><tr><td>類型</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td></tr><tr><td>紙本書(冊)</td><td>4,101,086</td><td>4,144,451</td><td>4,202,344</td><td>4,234,788</td></tr><tr><td>電子書(冊)</td><td>2,792,834</td><td>2,855,906</td><td>2,899,059</td><td>2,957,174</td></tr><tr><td>合計</td><td>6,893,920</td><td>7,000,357</td><td>7,101,403</td><td>7,191,962</td></tr><tr><td>電子書比例</td><td>40.51%</td><td>40.80%</td><td>40.82%</td><td>41.12%</td></tr></table>	項目	102年	103年	104年	105年	e化成果清單(指參新增件數)	NA	NA	743	1,323	類型	102年	103年	104年	105年	紙本書(冊)	4,101,086	4,144,451	4,202,344	4,234,788	電子書(冊)	2,792,834	2,855,906	2,899,059	2,957,174	合計	6,893,920	7,000,357	7,101,403	7,191,962	電子書比例	40.51%	40.80%	40.82%	41.12%
項目	102年	103年	104年	105年																																		
e化成果清單(指參新增件數)	NA	NA	743	1,323																																		
類型	102年	103年	104年	105年																																		
紙本書(冊)	4,101,086	4,144,451	4,202,344	4,234,788																																		
電子書(冊)	2,792,834	2,855,906	2,899,059	2,957,174																																		
合計	6,893,920	7,000,357	7,101,403	7,191,962																																		
電子書比例	40.51%	40.80%	40.82%	41.12%																																		

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況															
	4.提升館藏資源利用	■ 館藏目錄更新數量 ■ 參加人次 ■ 舉辦場次	■ 提供整合查詢服務 ■ 更新館藏目錄欄位資訊 ■ 增加數位館藏數量便利師生使用 ■ 開辦館藏資源推廣課程	(1)館藏目錄與自動化系統於 103 年升級為 Sierra 系統，並建置完成整合查詢系統(Discovery System)測試及上線。 (2)持續更新館藏目錄以提升書目資料庫精確率：為提升讀者查詢館藏目錄與電子資源連結瀏覽的精確性，持續進行館藏目錄的整併維護，102 至 105 年間，總計更新 1,777,335 筆書目記錄、85,984 筆人名權威記錄、以及 78,471 冊館藏記錄。 (3)館藏目錄增加影片標目分類以推廣多媒體館藏利用：利用網路電影資料庫（Internet Movie Database，IMDb）之資訊，建置本館館藏目錄中電影類館藏之標題，便利讀者從電影類型(genre)查詢與瀏覽本館視聽館藏，提升使用率；本項服務自 103 年 3 月開始，到 105 年年底總計完成超過 1,900 筆書目加值。 (4)定期辦理或接受老師指定圖書館資源利用課程，102-105 年辦理情形如下表： <table><tr><td>項目</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td></tr><tr><td>課程數量</td><td>112</td><td>118</td><td>106</td><td>108</td></tr><tr><td>參加人次</td><td>5,982</td><td>5,463</td><td>4,878</td><td>4,568</td></tr></table>	項目	102年	103年	104年	105年	課程數量	112	118	106	108	參加人次	5,982	5,463	4,878	4,568
		項目	102年	103年	104年	105年													
課程數量	112	118	106	108															
參加人次	5,982	5,463	4,878	4,568															
■ 課程數(預計完成至少 100 門課程) ■ 點閱次數	■ 根據讀者需求及各類型服務的推出，製作及更新數位學習課程	(1)調查並評估可進行數位學習的課程：因應數位學習風潮，本館建置圖書館「數位學習網」，包含圖書館導覽、圖書館資源利用及文學、語文學習等多元化豐富課程。 (2)廣泛蒐集教材，以豐富數位課程內容。 (3)提供適切數位學習課程內容，除更新現有主題內容外，並陸續根據讀者需求製作新課程，102-105 年間總計製作 113 門數位課程，各年度點閱																	

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況												
				次數如下表： <table><tr><td>項目</td><td>102年</td><td>103年</td><td>104年</td><td>105年</td></tr><tr><td>點閱次數</td><td>495</td><td>53,051</td><td>109,376</td><td>95,556</td></tr></table>	項目	102年	103年	104年	105年	點閱次數	495	53,051	109,376	95,556		
		項目	102年	103年	104年	105年										
		點閱次數	495	53,051	109,376	95,556										
■ 館藏增加數量 (預計每年增加館藏量約 10 萬件/冊)	■ 徵集豐富的館藏 ■ 購置多元載體資源	(1)依據系所教學研究需求積極徵集館藏，102-105 年各主要類型資源均逐年成長，平均每年增加館藏資源逾 14 萬冊/件。 (2)配合教學研究方向進行館藏發展：統計到 105 年年底，本館總館藏量約 780 萬餘件，包括一般圖書(含裝訂期刊)423 萬餘冊、電子書 295 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，內容涵括中、日、英、德、法等多種語文；期刊(含電子期刊)資源 47,309 種、資料庫 570 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。														
		■ 特藏資源書目建置數量 ■ 特藏資源出版品數量 ■ 特藏資源數位化數量 ■ 數位典藏館資料庫建置數量 ■ 數位典藏館檢索使用量	■ 整理與出版特藏資源 ■ 特藏資源之數位典藏建置	(1)建置特藏文庫/手稿書目清單，每年至少 5 種，102-105 年特藏資料庫建置情形如下表： <table><tr><td>年度</td><td>數量</td><td>特藏文庫/手稿書目清單</td></tr><tr><td>102</td><td>7</td><td>大鳥文庫、小川文庫、林文月教授手稿資料、清代樣式雷圖輯、楊雲萍文庫、臺北帝國大學期刊、金關丈夫教授文庫贈藏書目清單</td></tr><tr><td>103</td><td>5</td><td>田代安定文庫、歌仔冊與唸歌、臺灣舊版地形圖、魏清德贈藏書目、吳守禮贈藏書目</td></tr><tr><td>104</td><td>6</td><td>希臘羅馬古幣、國分直一文庫、陳其茂丁貞婉贈藏、磯永吉文庫、葉俊麟創作手稿書目清單、青木文庫</td></tr></table>	年度	數量	特藏文庫/手稿書目清單	102	7	大鳥文庫、小川文庫、林文月教授手稿資料、清代樣式雷圖輯、楊雲萍文庫、臺北帝國大學期刊、金關丈夫教授文庫贈藏書目清單	103	5	田代安定文庫、歌仔冊與唸歌、臺灣舊版地形圖、魏清德贈藏書目、吳守禮贈藏書目	104	6	希臘羅馬古幣、國分直一文庫、陳其茂丁貞婉贈藏、磯永吉文庫、葉俊麟創作手稿書目清單、青木文庫
年度	數量	特藏文庫/手稿書目清單														
102	7	大鳥文庫、小川文庫、林文月教授手稿資料、清代樣式雷圖輯、楊雲萍文庫、臺北帝國大學期刊、金關丈夫教授文庫贈藏書目清單														
103	5	田代安定文庫、歌仔冊與唸歌、臺灣舊版地形圖、魏清德贈藏書目、吳守禮贈藏書目														
104	6	希臘羅馬古幣、國分直一文庫、陳其茂丁貞婉贈藏、磯永吉文庫、葉俊麟創作手稿書目清單、青木文庫														

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況				
				105	7	九二一傷痕-孫少英畫作、白先勇教授手稿資料、俞大維藏書印記、葉嘉瑩教授手稿資料、日治時期繪葉書、大學新聞、張歐坤贈藏書目		
				(2)出版特藏相關出版品，每年約 1-2 種，102-105 年出版情形如下表：				
				年度	出版品			
				102	國立臺灣大學圖書館典藏長澤文庫解題目錄 國立臺灣大學圖書館典藏長澤伴雄自筆日記第一卷 寶島回想曲—周藍萍與四海唱片 臺灣舊版地形圖選錄			
				103	國立臺灣大學圖書館典藏琉球關係史料集成 第一卷 國立臺灣大學圖書館典藏賀茂季鷹「雲錦翁家集」 異鄉又見故國花：田代安定宜蘭調查史料與研究(與宜蘭縣史館合作出版)			
				104	國立臺灣大學圖書館典藏琉球關係史料集成 第二卷			
				105	國立臺灣大學圖書館典藏琉球關係史料集成 第三卷			
				(3)進行特藏資源數位化，每年約 50,000 影幅，102-105 年數位化情形如下表：				
				年度	102	103	104	105
				影幅數	61,804	45,480	457,345	185,719
(4)新增數位典藏館特藏資料庫，每年至少 3 種，102-105 年新增資料庫情形如下：								
年度	數量	數位典藏館特藏資料庫						

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																																		
				<table><tr><td>102</td><td>6</td><td colspan="3">大鳥文庫、小川文庫、林文月教授手稿資料、清代樣式雷圖輯、楊雲萍文庫、臺北帝國大學期刊</td></tr><tr><td>103</td><td>3</td><td colspan="3">田代安定文庫、歌仔冊與唸歌、臺灣舊版地形圖</td></tr><tr><td>104</td><td>4</td><td colspan="3">希臘羅馬古幣、國分直一文庫、陳其茂丁貞婉贈藏、磯永吉文庫</td></tr><tr><td>105</td><td>6</td><td colspan="3">九二一傷痕 孫少英畫作、白先勇教授手稿資料、俞大維藏書印記、葉嘉瑩教授手稿資料、日治時期繪葉書、大學新聞</td></tr></table> (5)提升數位典藏館檢索使用量，年度造訪率達 50,000 次以上，本館數位典藏館於 102 年 5 月啟用後，自當年 12 月起開始使用 Google Analytics 分析統計，並充實資料庫內容及推廣，統計數字自 104 年起突破 50,000 次/年，102-105 年使用統計情形如下表： <table><tr><td>項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>數位典藏館</td><td>1,856</td><td>31,893</td><td>60,870</td><td>67,139</td></tr></table>					102	6	大鳥文庫、小川文庫、林文月教授手稿資料、清代樣式雷圖輯、楊雲萍文庫、臺北帝國大學期刊			103	3	田代安定文庫、歌仔冊與唸歌、臺灣舊版地形圖			104	4	希臘羅馬古幣、國分直一文庫、陳其茂丁貞婉贈藏、磯永吉文庫			105	6	九二一傷痕 孫少英畫作、白先勇教授手稿資料、俞大維藏書印記、葉嘉瑩教授手稿資料、日治時期繪葉書、大學新聞			項目	102 年	103 年	104 年	105 年	數位典藏館	1,856	31,893	60,870	67,139
		102	6	大鳥文庫、小川文庫、林文月教授手稿資料、清代樣式雷圖輯、楊雲萍文庫、臺北帝國大學期刊																																		
103	3	田代安定文庫、歌仔冊與唸歌、臺灣舊版地形圖																																				
104	4	希臘羅馬古幣、國分直一文庫、陳其茂丁貞婉贈藏、磯永吉文庫																																				
105	6	九二一傷痕 孫少英畫作、白先勇教授手稿資料、俞大維藏書印記、葉嘉瑩教授手稿資料、日治時期繪葉書、大學新聞																																				
項目	102 年	103 年	104 年	105 年																																		
數位典藏館	1,856	31,893	60,870	67,139																																		
	■ 國內外館際合作服務量(每年 40,000 冊/件)	■ 擴增學術文獻傳遞服務	(1)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 40,000 冊/件。102-105 年皆達到預定目標，圖書互借與文獻傳遞統計表如下： (單位：件/冊數)																																			

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																																																																																						
				<table><tr><td colspan="3">項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td rowspan="4">國內</td><td rowspan="2">文獻傳遞</td><td>借出</td><td>5,605</td><td>4,604</td><td>3,986</td><td>3,194</td></tr><tr><td>貸入</td><td>591</td><td>415</td><td>331</td><td>254</td></tr><tr><td rowspan="2">館際借書</td><td>借出</td><td>4,697</td><td>3,607</td><td>2,959</td><td>2,380</td></tr><tr><td>貸入</td><td>1,122</td><td>1,142</td><td>925</td><td>777</td></tr><tr><td rowspan="4">國際</td><td rowspan="2">文獻傳遞</td><td>借出</td><td>10,241</td><td>9,297</td><td>10,222</td><td>10,858</td></tr><tr><td>貸入</td><td>1,011</td><td>1,859</td><td>1,739</td><td>1,530</td></tr><tr><td rowspan="2">館際借書</td><td>借出</td><td>979</td><td>1,146</td><td>1,219</td><td>940</td></tr><tr><td>貸入</td><td>59</td><td>45</td><td>29</td><td>18</td></tr><tr><td rowspan="2">館合證</td><td colspan="2">借出</td><td>16,750</td><td>14,099</td><td>15,826</td><td>13,776</td></tr><tr><td colspan="2">貸入</td><td>2,989</td><td>3,247</td><td>3,496</td><td>1,993</td></tr><tr><td>三校一卡通用服務</td><td colspan="2">借書量</td><td></td><td>546</td><td>5,498</td><td>11,947</td></tr><tr><td colspan="3">合計</td><td>44,044</td><td>40,007</td><td>46,230</td><td>47,667</td></tr></table>							項目			102 年	103 年	104 年	105 年	國內	文獻傳遞	借出	5,605	4,604	3,986	3,194	貸入	591	415	331	254	館際借書	借出	4,697	3,607	2,959	2,380	貸入	1,122	1,142	925	777	國際	文獻傳遞	借出	10,241	9,297	10,222	10,858	貸入	1,011	1,859	1,739	1,530	館際借書	借出	979	1,146	1,219	940	貸入	59	45	29	18	館合證	借出		16,750	14,099	15,826	13,776	貸入		2,989	3,247	3,496	1,993	三校一卡通用服務	借書量			546	5,498	11,947	合計			44,044	40,007	46,230	47,667
項目			102 年	103 年	104 年	105 年																																																																																				
國內	文獻傳遞	借出	5,605	4,604	3,986	3,194																																																																																				
		貸入	591	415	331	254																																																																																				
	館際借書	借出	4,697	3,607	2,959	2,380																																																																																				
		貸入	1,122	1,142	925	777																																																																																				
國際	文獻傳遞	借出	10,241	9,297	10,222	10,858																																																																																				
		貸入	1,011	1,859	1,739	1,530																																																																																				
	館際借書	借出	979	1,146	1,219	940																																																																																				
		貸入	59	45	29	18																																																																																				
館合證	借出		16,750	14,099	15,826	13,776																																																																																				
	貸入		2,989	3,247	3,496	1,993																																																																																				
三校一卡通用服務	借書量			546	5,498	11,947																																																																																				
合計			44,044	40,007	46,230	47,667																																																																																				
				註:三校一卡通用服務於 103 年 10 月開始試行。																																																																																						
	5.營造優質閱覽空間	■ 進館人次(每年全館至少 150 萬人次)	■ 調整既有館舍空間 ■ 啟用臺大社會科學院「辜振甫先生紀念圖書館」新閱覽空間	(1)全館進館人次皆超過預定目標，各年度進館人次如下表： <table><tr><td>年度</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>進館人次</td><td>2,726,517</td><td>2,556,187</td><td>2,598,785</td><td>2,556,837</td></tr></table> (2)檢視目前空間配置及提供服務功能適切性，重新依據功能需求於經費範圍內再造新服務空間，105 年開始著手總圖書館空間改造案，並以「館舍永續使用」、「空間活化改造」、「服務多元創新」三大主軸進行規劃，期能描繪出以臺大師生為核心、匯聚開展校內各類知識活動的圖書館新風貌。。							年度	102 年	103 年	104 年	105 年	進館人次	2,726,517	2,556,187	2,598,785	2,556,837																																																																						
年度	102 年	103 年	104 年	105 年																																																																																						
進館人次	2,726,517	2,556,187	2,598,785	2,556,837																																																																																						

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																																			
				(3)103 年啟用臺大社會科學院辜振甫先生紀念圖書館，提供新穎而便利的閱覽空間。																																			
	6.提升本校學術影響能見度	■ 收錄資料量 ■ 世界排名 ■ 使用統計	■ 建置本校機構典藏系統(NTUR) ■ 建置臺大學術庫 (NTU Academic Hub) 系統	為提升本校學術能見度，本館建置「臺大機構典藏 (NTU Institutional Repository, NTUR)」及「臺大學術庫 (NTU Academic Hub, AH)」。 (1)「臺大機構典藏」升級系統版本：NTUR 推展近 10 年，與世界機構典藏系統密切接軌，強調典藏全文公開取用，並以「分散建置、集中呈現」的精神推展至國內各大專院校，發展為「臺灣學術機構典藏」成果豐碩。近年並更新系統功能，提供本校師生更便利方式上傳資料。 (2)完成臺大學術庫(NTU Academic Hub)之規劃、設計與建置：於 104 年 8 月建置，以學術識別碼 ORCID 為基礎，呈現教師學術活動與著作清單，可作為線上名片和雲端履歷，促進國際交流機會。本館積極透過舉辦說明會、走訪系所等方式，一對一協助教師申請 ORCID 並建置個人著作資料。 (3)臺大機構典藏收錄資料量及臺大學術庫建置完成率如下表： <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th><th>102 年</th><th>103 年</th><th>104 年</th><th>105 年</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>NTUR 收錄資料量(筆數)</td><td>187,545</td><td>198,109</td><td>203,203</td><td>208,996</td></tr> <tr> <td>NTUR 全文資料量</td><td>63,513</td><td>72,946</td><td>77,747</td><td>77,839</td></tr> <tr> <td>NTUR 世界排名</td><td>20</td><td>126</td><td>79</td><td>153</td></tr> <tr> <td>NTUR 進站人次</td><td>950,208</td><td>622,834</td><td>626,491</td><td>628,248</td></tr> <tr> <td>NTUR 全文下載次數</td><td colspan="4">39,040,460*</td></tr> <tr> <td>AH_專任教師建置比例</td><td>NA</td><td>NA</td><td>39.03%</td><td>61.10%</td></tr> </tbody> </table> *全文下載次數自系統啟用 2007 年下半年起算，為累計次數。	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	NTUR 收錄資料量(筆數)	187,545	198,109	203,203	208,996	NTUR 全文資料量	63,513	72,946	77,747	77,839	NTUR 世界排名	20	126	79	153	NTUR 進站人次	950,208	622,834	626,491	628,248	NTUR 全文下載次數	39,040,460*				AH_專任教師建置比例	NA	NA	39.03%	61.10%
項目	102 年	103 年	104 年	105 年																																			
NTUR 收錄資料量(筆數)	187,545	198,109	203,203	208,996																																			
NTUR 全文資料量	63,513	72,946	77,747	77,839																																			
NTUR 世界排名	20	126	79	153																																			
NTUR 進站人次	950,208	622,834	626,491	628,248																																			
NTUR 全文下載次數	39,040,460*																																						
AH_專任教師建置比例	NA	NA	39.03%	61.10%																																			

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																													
(二) 學習 成長	1.提升同仁專業知能	■ 參訪人次 ■ 教育訓練人次/場次 ■ 進修人次 ■ 發表論文統計 ■ 發表演講統計	■ 辦理各項專業主題在職教育訓練 ■ 提供同仁參訓館內外相關課程 ■ 鼓勵同仁發表實務專業經驗	(1)邀請學者專家來館演講，提供同仁在技術、讀者及行政等面向訓練課程，102-105 年間共舉辦 24 場「知識饗宴」，總計有 1,401 人次參加。 (2)傳達國內外相關專業活動及會議資訊，並指派及補助經費參加國內外專業研討會議、圖書館學會暑期研習班等活動，每年平均 106 人次。 (3)充分提供館內同仁專業進修機會，包含學位進修與選修課程，計有 6 人次申請；提供同仁出國觀摩學習機會及經費計有 21 人次，包含歐美日韓及大陸地區圖書資訊領域各種專業學會、聯盟及合作組織。 (4)本館圖書館專業知識向來為國內各校圖書館徵詢的對象，受邀於國內外研討會及學術期刊發表文章、專題演講等共 25 人次。																													
	2.發行專業館訊/館刊	■ 出版期數	■ 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專業刊物	本館組成跨組刊物編輯團隊，發行館訊、館刊、電子報等刊物，並鼓勵同仁撰寫稿件，將圖書館新進館藏資源及服務行銷給使用讀者。 (1)出版品：為推廣圖書館資源與服務之利用，提高館藏資料能見度，編製各式文宣與出版品。102-105 年出版品項與篇數如下表： <table><tr><th>刊名</th><th>出刊日期</th><th>102 年</th><th>103 年</th><th>104 年</th><th>105 年</th></tr><tr><td>國立臺灣大學圖書館館訊</td><td>每月 15 日</td><td>140</td><td>136</td><td>148</td><td>131</td></tr><tr><td>臺大醫圖電子報</td><td>每月 10 日</td><td>126</td><td>134</td><td>119</td><td>119</td></tr><tr><td>臺灣原住民族圖書資訊中心電子報</td><td>每月月底</td><td>132</td><td>160</td><td>106</td><td>109</td></tr><tr><td>大學圖書館</td><td>每年 3 月、9 月</td><td>14</td><td>14</td><td>12</td><td>12</td></tr></table> (2)推廣文宣：推廣活動充分利用校訊、館訊、電子新聞、BBS、FB、臺大	刊名	出刊日期	102 年	103 年	104 年	105 年	國立臺灣大學圖書館館訊	每月 15 日	140	136	148	131	臺大醫圖電子報	每月 10 日	126	134	119	119	臺灣原住民族圖書資訊中心電子報	每月月底	132	160	106	109	大學圖書館	每年 3 月、9 月	14	14	12
刊名	出刊日期	102 年	103 年	104 年	105 年																												
國立臺灣大學圖書館館訊	每月 15 日	140	136	148	131																												
臺大醫圖電子報	每月 10 日	126	134	119	119																												
臺灣原住民族圖書資訊中心電子報	每月月底	132	160	106	109																												
大學圖書館	每年 3 月、9 月	14	14	12	12																												

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																																
				公佈欄、計中校內訊息、發新聞稿予新聞媒體等多種管道宣傳，吸引讀者參與活動，並於圖書館首頁放置清楚明顯連結。主題展覽或推廣活動製作宣傳海報寄送各單位，於臺大校內張貼；製作摺頁、書籤與酷卡等贈予參觀者。102-105 年間文宣手冊發行情形如下表： <table><tr><th>主題</th><th>出版年</th><th>刊 名</th></tr><tr><td rowspan="8">館務報導</td><td>102</td><td>國立臺灣大學圖書館年報 2012(電子版)</td></tr><tr><td>103</td><td>國立臺灣大學圖書館年報 2013(電子版)</td></tr><tr><td>104</td><td>國立臺灣大學圖書館年報 2014(電子版)</td></tr><tr><td>105</td><td>國立臺灣大學圖書館年報 2015(電子版)</td></tr><tr><td>102</td><td>原圖特刊 2013：讓世界看見台灣原住民族之美(紙本與電子版)</td></tr><tr><td>103</td><td>原圖特刊 2014(紙本與電子版)</td></tr><tr><td>104</td><td>原圖特刊 2015(紙本與電子版)</td></tr><tr><td>105</td><td>原圖特刊 2016(紙本與電子版)</td></tr><tr><td rowspan="4">圖書館簡介</td><td>102</td><td>國立臺灣大學圖書館簡介(中英文)二版(紙本與電子版)</td></tr><tr><td>103</td><td>國立臺灣大學社會科學院辜振甫先生紀念圖書館摺頁(紙本)</td></tr><tr><td>102</td><td>原住民族委員會臺灣原住民族圖書資訊中心 中、英、日文簡介摺頁 2013 年(紙本)</td></tr><tr><td>103</td><td>原住民族委員會臺灣原住民族圖書資訊中心 中、英、日文簡介摺頁 2014 年改版(紙本)</td></tr><tr><td>利用指導</td><td>102</td><td>知識島的夏日冒險(學生版)(紙本與電子版)</td></tr></table>	主題	出版年	刊 名	館務報導	102	國立臺灣大學圖書館年報 2012(電子版)	103	國立臺灣大學圖書館年報 2013(電子版)	104	國立臺灣大學圖書館年報 2014(電子版)	105	國立臺灣大學圖書館年報 2015(電子版)	102	原圖特刊 2013：讓世界看見台灣原住民族之美(紙本與電子版)	103	原圖特刊 2014(紙本與電子版)	104	原圖特刊 2015(紙本與電子版)	105	原圖特刊 2016(紙本與電子版)	圖書館簡介	102	國立臺灣大學圖書館簡介(中英文)二版(紙本與電子版)	103	國立臺灣大學社會科學院辜振甫先生紀念圖書館摺頁(紙本)	102	原住民族委員會臺灣原住民族圖書資訊中心 中、英、日文簡介摺頁 2013 年(紙本)	103	原住民族委員會臺灣原住民族圖書資訊中心 中、英、日文簡介摺頁 2014 年改版(紙本)	利用指導	102	知識島的夏日冒險(學生版)(紙本與電子版)
主題	出版年	刊 名																																		
館務報導	102	國立臺灣大學圖書館年報 2012(電子版)																																		
	103	國立臺灣大學圖書館年報 2013(電子版)																																		
	104	國立臺灣大學圖書館年報 2014(電子版)																																		
	105	國立臺灣大學圖書館年報 2015(電子版)																																		
	102	原圖特刊 2013：讓世界看見台灣原住民族之美(紙本與電子版)																																		
	103	原圖特刊 2014(紙本與電子版)																																		
	104	原圖特刊 2015(紙本與電子版)																																		
	105	原圖特刊 2016(紙本與電子版)																																		
圖書館簡介	102	國立臺灣大學圖書館簡介(中英文)二版(紙本與電子版)																																		
	103	國立臺灣大學社會科學院辜振甫先生紀念圖書館摺頁(紙本)																																		
	102	原住民族委員會臺灣原住民族圖書資訊中心 中、英、日文簡介摺頁 2013 年(紙本)																																		
	103	原住民族委員會臺灣原住民族圖書資訊中心 中、英、日文簡介摺頁 2014 年改版(紙本)																																		
利用指導	102	知識島的夏日冒險(學生版)(紙本與電子版)																																		

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況				
						103	青春校園圖書館與你同行(學生版)(紙本與電子版)	
						104	圖書館的盛夏記事(學生版)(紙本與電子版)	
						105	魔幻奇遇圖書館(學生版)(紙本與電子版)	
						103	My Love Affair with NTU Library(英文版)(電子版)	
						104	NTU Library User's Guide(英文版)(電子版)	
						105	Adventure in Wonder Library(英文版)(電子版)	
						102	這是你的圖書館 2013(教師版)(電子版)	
						103	這是你的圖書館 2014(教師版)(電子版)	
						104	這是你的圖書館 2015(教師版)(電子版)	
						105	這是你的圖書館 2016(教師版)(電子版)	
						102	歷史人文數位資源手冊(二刷)(紙本與電子版)	
						104	臺大學術庫操作手冊(紙本與電子版)	
(三) 財務	1.增加財源及資源	■ 受贈館藏數量/價值 ■ 公開取用電子資源項目/數量/價值	■ 徵集官書及會議論文等灰色文獻 ■ 增加公開取用電子資源數量以取代採購節省購書經費	(1)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官書；此外，透過館際合作關係與國內外學術單位交換贈送彼此的珍貴出版品；平均每年接受贈書逾 50,000 冊。 (2)積極主動徵集名家學者贈書，獲得郭松棻/李渝(10,200 冊)、張炎憲(8,000 冊)、素木得一(18,400 件)、何佑森(4,000 冊)等贈藏。 (3)積極蒐集公開取用電子資源，平均每年徵集逾 30,000 種/冊，102-105 年				

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況															
				徵集情形如下表： <table><tr><th>項目</th><th>102 年</th><th>103 年</th><th>104 年</th><th>105 年</th></tr><tr><td>公開取用電子書(冊數)</td><td>110,074</td><td>223,439</td><td>226,997</td><td>227,623</td></tr><tr><td>公開取用電子期刊(種數)</td><td>11,517</td><td>11,570</td><td>11,855</td><td>11,889</td></tr></table>	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	公開取用電子書(冊數)	110,074	223,439	226,997	227,623	公開取用電子期刊(種數)	11,517	11,570	11,855	11,889
項目	102 年	103 年	104 年	105 年															
公開取用電子書(冊數)	110,074	223,439	226,997	227,623															
公開取用電子期刊(種數)	11,517	11,570	11,855	11,889															
	2.擴增珍貴館藏	■ 個人捐贈珍貴手稿數量/價值 ■ 團體捐贈珍貴資料數量/價值	■ 提出維護典藏計畫以吸引捐贈者意願	(1)積極與本校具有可能捐贈資料的各系所教授密切聯繫，或透過轉介與校外人士聯繫，102-105 年捐贈珍貴資料情形如下表： <table><tr><th colspan="2">102-105 年個人捐贈手稿珍貴資料內容及數量</th></tr><tr><td colspan="2">1.洪一峰先生手稿、樂譜、照片、剪報及視聽資料等（3,000 餘件）。 2.簡扶育《女史無國界》攝影作品 62 幅。 3.魏清德先生所藏印譜等圖書 12 種 31 冊、明信片 1 盒及手稿資料 4 件。 4.吳守禮教授所藏圖書期刊，共 712 冊。 5.朱耀沂教授 574 件手稿信件等資料，及 40 冊臺灣相關圖書。 6.張歐坤先生贈書 412 冊、鄭騫教授 217 冊。 7.丁貞婉陳其茂先生之手稿、畫作、底片、信件等 300 餘件。 8.葉維廉教授、臺靜農教授、黎烈文教授、楊民皓教授、齊邦媛教授、陳鼓應教授、夏德儀教授、傅樂成教授、劉榮標教授、葉俊麟先生、林煥彰、田朝明家屬、楊國明、林世仁、桂文亞、顧獻樑及汪道淵先生等人捐贈手稿資料共 15,816 件。</td></tr></table>	102-105 年個人捐贈手稿珍貴資料內容及數量		1.洪一峰先生手稿、樂譜、照片、剪報及視聽資料等（3,000 餘件）。 2.簡扶育《女史無國界》攝影作品 62 幅。 3.魏清德先生所藏印譜等圖書 12 種 31 冊、明信片 1 盒及手稿資料 4 件。 4.吳守禮教授所藏圖書期刊，共 712 冊。 5.朱耀沂教授 574 件手稿信件等資料，及 40 冊臺灣相關圖書。 6.張歐坤先生贈書 412 冊、鄭騫教授 217 冊。 7.丁貞婉陳其茂先生之手稿、畫作、底片、信件等 300 餘件。 8.葉維廉教授、臺靜農教授、黎烈文教授、楊民皓教授、齊邦媛教授、陳鼓應教授、夏德儀教授、傅樂成教授、劉榮標教授、葉俊麟先生、林煥彰、田朝明家屬、楊國明、林世仁、桂文亞、顧獻樑及汪道淵先生等人捐贈手稿資料共 15,816 件。												
102-105 年個人捐贈手稿珍貴資料內容及數量																			
1.洪一峰先生手稿、樂譜、照片、剪報及視聽資料等（3,000 餘件）。 2.簡扶育《女史無國界》攝影作品 62 幅。 3.魏清德先生所藏印譜等圖書 12 種 31 冊、明信片 1 盒及手稿資料 4 件。 4.吳守禮教授所藏圖書期刊，共 712 冊。 5.朱耀沂教授 574 件手稿信件等資料，及 40 冊臺灣相關圖書。 6.張歐坤先生贈書 412 冊、鄭騫教授 217 冊。 7.丁貞婉陳其茂先生之手稿、畫作、底片、信件等 300 餘件。 8.葉維廉教授、臺靜農教授、黎烈文教授、楊民皓教授、齊邦媛教授、陳鼓應教授、夏德儀教授、傅樂成教授、劉榮標教授、葉俊麟先生、林煥彰、田朝明家屬、楊國明、林世仁、桂文亞、顧獻樑及汪道淵先生等人捐贈手稿資料共 15,816 件。																			
	3.合作數位化	■ 獲得支援經費 ■ 數位化數量 ■ 資料庫建置數量	■ 採用對方支援經費、館方提供技術、館藏或書目資料等方式進行合作	(1)擬訂具吸引力的合作數位化計畫，完成合作協議書的簽訂，其中獲中研院經費支援 400 萬。 (2)完成合作數位化項目及數量如下 ①國分直一文庫數位化計畫(103-104 年)															

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況
				103 年 6 月與中央研究院簽訂國分直一文庫數位化計畫，完成書信、田野調查筆記與照片/底片/幻燈片等資料約 30,000 影幅，並編寫相關詮釋資料約 3,100 筆。 ②「《高雄新報》數位化計畫」合作案(102 年) 高雄市立歷史博物館委託廠商進駐本館進行數位化作業，共計完成 6,804 個影幅。 ③「1911 年至 1949 年出版之中文圖書」館藏文獻數位化合作(104-105 年) 與國家圖書館合作進行，2 年共完成館藏數位化 358,658 影幅。 ④影音數位化合作案(102-105 年) A.徐登芳先生收藏黑膠唱片數位化合作專案 資料內容涵蓋 1890 年至 1960 間臺灣、東南亞及中國的早期音樂，完成約 8,800 筆聲音資料及詮釋資料。 B.洪一峰先生資料典藏閱覽及數位化合作案 共完成 333 件資料，包含 VHS 34 件、DV 12 件、DVD 25 件、CD 19 件、AC 225 件、唱片 18 件。 (3)資料庫建置數量 完成《高雄新報》復刻出版，及建置國分直一文庫資料庫、四海唱片資料庫、78 轉唱片數位化資料庫。
	4.擷節支出	■ 聯盟合作採購/合作編目效益 ■ 節能省電成效	■ 參與國內合作聯盟共同採購與合作編目，以擷節作業及資源購置經費	(1)參與「全國學術電子資訊資源共享聯盟」(CONsortium on Core Electronic Resources in Taiwan, CONCERT)，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，聯盟議得漲幅較實際漲幅每年平均低 2.56 個百分點。

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況
			■ 執行館舍節能省電措施	(2)加入「臺灣學術電子書暨資料庫聯盟」，共購共享電子書，每年有 90 多所大專校院及研究機構參加，教育部平均每年補助 1 億 900 萬元，以校際聯盟合作共購共享策略，本校每年支付 170 萬臺幣，擁有 1 萬冊永久使用之中西文優質學術電子書。 (3)加入「臺灣 OCLC 管理成員館聯盟」，每年西文館藏更新下載使用數據平均量為 23,000 筆，每年約可節省 350 萬臺幣之處理成本。 (4)規劃高峰/離峰時段的節電措施 ①圖書館配合總務處降低用電契約容量，減少白天尖峰用電，並提高節費效果，將一般空調系統改為儲冰空調系統，於 104 年 5 月建置完成後，陸續運轉測試已達到最佳化運轉模式，提供讀者舒適的閱典環境，並兼顧節能之目標。 ②105 年申請教育部節能計畫，於 105 年 8 月改善冷卻水塔馬達為變頻控制，提昇空調效率，節能效果顯著，空調運轉穩定妥善。
(四) 內部 流程	1.加速圖書採購入藏時程	■ 採購作業時間 ■ 編目作業時間	■ 依據館藏資料性質及單價，彈性調整購案方式縮短書刊入藏時程 ■ 開發多元採購與徵集管道 ■ 以新書、電子資源與特色館藏為優先編目	(1)設計多樣標案內容及方式，以因應不同圖書採購需要。 (2)圖書採購入藏時程 ①國內出版閱選圖書下訂後平均 7 工作日內完成入館。 ②大陸出版閱選圖書下訂後平均 14 工作日內完成入館。 ③國外出版現貨圖書下訂後平均 14 工作日內完成入館。 ④國外出版非現貨圖書下訂後平均 60 工作日內完成入館。 ⑤急用圖書下訂後平均 3-14 工作日內完成入館。 (3)急件與預約圖書，於 3 個工作日內完成編目。

構面	策略目標	評核指標(量化)	具體方案	年度內執行狀況																																					
	2.簡化讀者服務流程	■ 讀者滿意度 ■ 使用人次 ■ 舉辦場次	■ 建立讀者問題 FAQ 資料庫 ■ 舉辦讀者服務教育訓練	(1)檢視業務作業流程，進行讀者使用滿意度調查，以下為針對利用指導課程進行滿意度調查，顯示館員授課的利用指導課程內容、講授等，獲讀者肯定： <table><tr><td>項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>讀者滿意度</td><td>95.65%</td><td>94.38%</td><td>92.65%</td><td>93.10%</td></tr></table> (2)持續增修 FAQ：為便於讀者快速搜尋本館資源使用與服務，於圖書館網站建置「常問問題」網頁，可供讀者查檢；104 年 4 月更進一步建置「常問問題系統」網站，持續維護常問問題與解答，新增問答數與使用情形如下表： <table><tr><td>項目</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>新增問答數</td><td>155</td><td>65</td></tr><tr><td>進站人次</td><td>21,993</td><td>75,849</td></tr><tr><td>點擊次數</td><td>80,612</td><td>159,568</td></tr></table> (3)每年舉辦讀者服務教育訓練：為提升本館館員讀者服務相關知能，舉辦各類讀者服務內部教育訓練。102-105 年間舉辦讀者服務教育訓練情形如下： <table><tr><td>項目</td><td>102 年</td><td>103 年</td><td>104 年</td><td>105 年</td></tr><tr><td>舉辦場次</td><td>10</td><td>11</td><td>17</td><td>14</td></tr><tr><td>參與人次</td><td>213</td><td>223</td><td>250</td><td>173</td></tr></table>	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	讀者滿意度	95.65%	94.38%	92.65%	93.10%	項目	104 年	105 年	新增問答數	155	65	進站人次	21,993	75,849	點擊次數	80,612	159,568	項目	102 年	103 年	104 年	105 年	舉辦場次	10	11	17	14	參與人次	213	223	250	173
項目	102 年	103 年	104 年	105 年																																					
讀者滿意度	95.65%	94.38%	92.65%	93.10%																																					
項目	104 年	105 年																																							
新增問答數	155	65																																							
進站人次	21,993	75,849																																							
點擊次數	80,612	159,568																																							
項目	102 年	103 年	104 年	105 年																																					
舉辦場次	10	11	17	14																																					
參與人次	213	223	250	173																																					

陸、因應邁頂計畫經費縮減之做法

(對於計畫補助逐年遞減所產生的影響，例如：如何維持單位業務品質、財務及人力資源規劃的具體做法及改善的時程、其他替代方案或支應來源等...)

一、開源措施

(一)全校共同募款

由學校統籌進行有策略募款計畫，避免多單位同時跟同一人/機構募款，兼顧本校形象及提高募款意願及額度。

(二)圖書館創造實質收益

1.承接計畫挹注館務經費

本館向政府單位，如教育部、文化部、科技部、原住民族委員會等，爭取委辦相關計畫或合作計畫，以輔助本館購置書刊及執行業務上不足之經費。

2.館藏圖檔授權費及紀念品研發販售

本館收藏豐富日治時期出版品、珍貴檔案、手稿與中外文善本圖書，常有機構或個人申請其中圖檔於書刊或展覽中使用，此外這些資料具歷史意義、或樣式圖案精美，皆可供授權商品製作，增加授權收入；本館近年亦積極利用製作更多品項紀念品，增加銷售收入。

3.外文期刊長期小額募款

自 94 年 11 月起即開始推廣本項小額募款事宜，但近年捐款已逐年減少，未來可再思考調整進行策略。

(三)其他開源措施

1.提供場地租借費用收入

本館目前國際會議廳、日然廳，提供校內外單位借用辦理活動或展覽；此外總圖書館、社科院圖書館、醫分館、校史館皆已訂定場地借用要點，開放校內外人士申請拍攝影片、紀錄片、婚紗照片等，所收取的場地租借使用費用除繳交一定比例回校方統籌運用外，所餘收入可納入本館營運所需相關支出。

2.設置大額捐款人致謝方案

為鼓勵校友或支持圖書館有力人士捐款予本館，尤其本館已開始著手進行總圖空間改造方案極須大筆的資金，希望能朝空間命名、或設置捐款人芳名看板等，以鼓勵潛在捐款人慷慨解囊。

3.設置捐款箱

在相關法規允許前提下，設置捐款箱，以匯聚涓滴小額捐款。

二、節流措施

因應邁頂計畫經費縮減可能影響全校書刊經費，圖書館持續採取數種措施，以保障本校師生能即時取得所需資源。

(一)參與圖書館聯盟

持續參與「全國學術電子資訊資源共享聯盟」及「臺灣學術電子書暨資料庫聯盟」等聯盟，透過聯合談判要求出版社提供合理訂購價格，並採取合作共購共

享策略，將本校有限經費增值運用。

(二)推動合作館藏發展

因應經費緊縮，於國立臺灣大學系統下推動合作館藏發展，惟因涉及三校權利義務及師生對資源即時取得的需求度，進行上相對比較複雜，圖書館已在努力，希望以合理方式降低重覆採購。目前主要是從三校電子資源（核心及邊際館藏）的方向進行，各校未訂的邊際館藏指引讀者至其他有訂的學校使用，儘量不要重覆採購。

(三)透過聯盟與廠商進行議價

屬前述臺灣大學系統三校皆列為核心館藏且非 CONCERT（全國學術電子資訊資源共享聯盟）已談聯盟價格者，聯合與廠商進行議價，104 年購置 Springer2013 年電子書時，即與臺師大圖書館聯合議價（臺科大先前已購入），為本校節省 20% 之經費。

(四)積極參與國內外圖書館館際合作組織/聯盟

因應購置書刊經費縮減，透過館際合作方式向國內外大學及學術機構申請借書或期刊文獻複印服務，以多管道方式為讀者取得所需的書刊文獻資料，節省圖書館購置館藏之成本費用；透過互通有無的服務方式取得資源，有效發揮資源利用最大價值。

(五)善用志工資源以擴大社會參與

為提供有意至圖書館服務的熱心人士有機會展現其專才，本館配合本校校園志工實施要點於 104 年度擴大辦理志工招募與培訓，目前協助館務的志工約有 30 位，博物館群方面更有約 100 位志工協助 10 個成員館提供服務，擴增本館可運用人力資源，以利館務經費做更適宜之調配與運用。

(六)館舍節能節水

本館自民國 98 年配合校方節能減碳計畫節能成效達近 30%，我們持續爭取政府節能計畫經費，並視經費情形分批陸續汰換老舊設備，以提高能源使用效率，之後每年達成用電度數不增加的工作目標；各項用水設備已適度調整水量並會持續加強節約用水宣傳，透過館舍節能節水等措施，達成節流永續目標。

附錄：國立臺灣大學圖書館(含校史館)顧客滿意度問卷調查報告

國立臺灣大學圖書館 106 年使用者意見調查報告

106.10.24

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 106 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 1,122 份，其中透過本館問卷系統線上填答者為 288 份，於本校計資中心滿意度問卷調查系統填答者計 834 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 1,122 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 1,122 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	63	5.61%
博士班學生	84	7.49%
碩士班學生	242	21.57%
大學部學生	592	52.76%
職員(含駐警隊、技工、工友等)	105	9.36%
其他	36	3.21%
總 計	1,122	100.00%

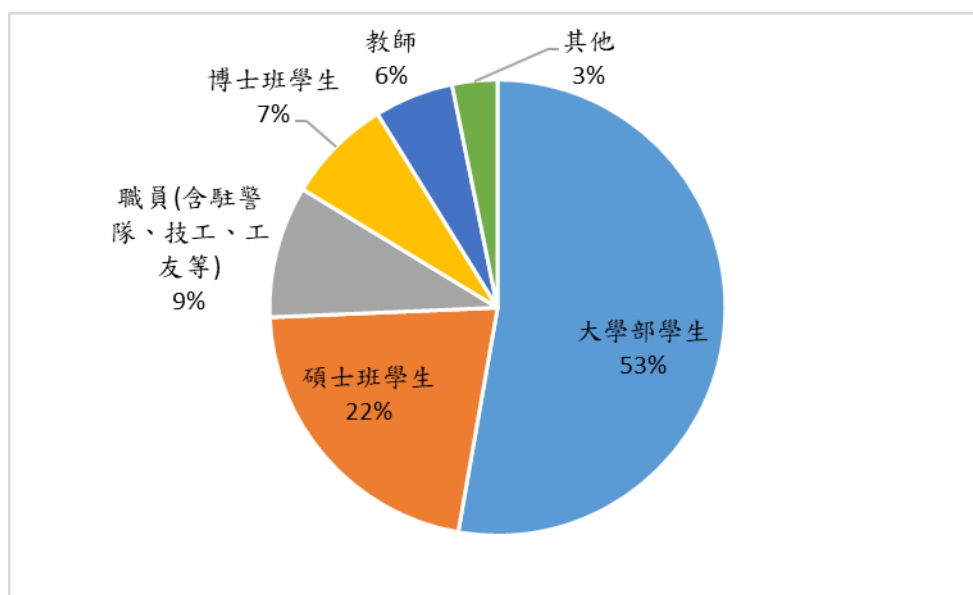


圖 1：填答者之身分別

若以填答者之單位別區分，以文學院為最多，計有 177 人，佔 15.78%；生物資源暨農學院次之，計有 156 人，佔 13.90%；工學院位居第三，計有 142 人，佔 12.66%。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	177	15.78%
理學院	112	9.98%
社會科學院	99	8.82%
醫學院	101	9.00%
工學院	142	12.66%
生物資源暨農學院	156	13.90%
管理學院	74	6.60%
法律學院	48	4.28%
公共衛生學院	20	1.78%
電機資訊學院	61	5.44%
生命科學院	46	4.10%
行政單位*	61	5.44%
其他	25	2.23%
總 計	1,122	100.00%

*前題填答身分別為職員者有 105 人，此題填答單位別為行政單位者有 61 人，推測 40 餘位職員應係屬於各學院之工作人員。

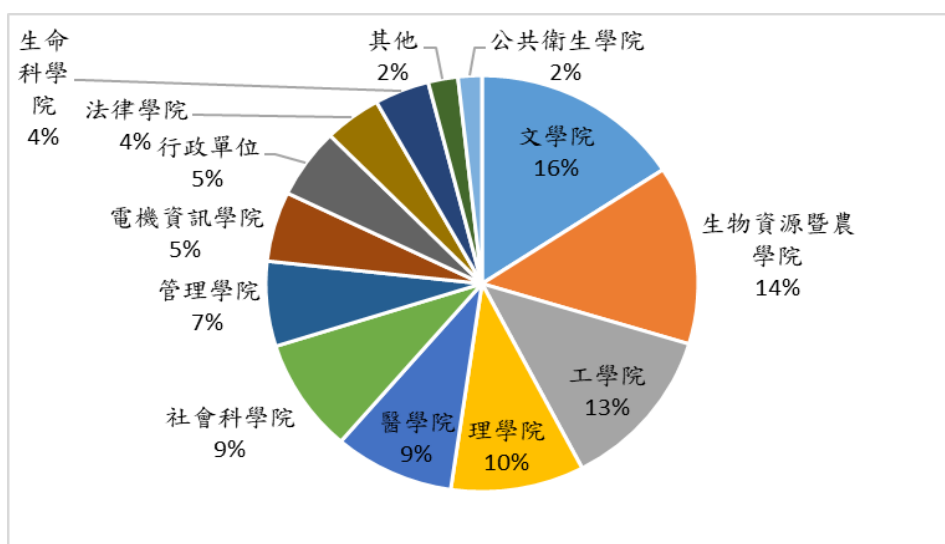


圖 2：填答者之單位別

填答者最常使用的圖書館，以使用總圖書館者為最多，計有 1,018 人，佔 81.82%。其次是社科院圖書分館、醫學圖書分館，分別佔 8.29%、5.70%。目前在校總區，除了萬才館法律學院圖書室外，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	918	81.82%
社科院圖書分館	93	8.29%
醫學院圖書分館	64	5.70%
萬才館法律學院圖書室	14	1.25%
系圖書室	32	2.85%
其他	1	0.09%
總 計	1,122	100.00%

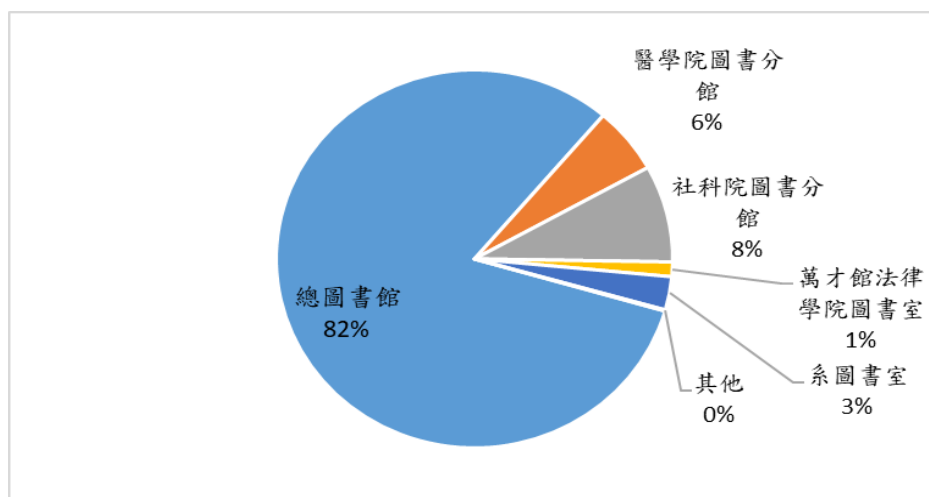


圖 3：最常使用的圖書館

對於讀者到訪圖書館頻率之調查，填答者中以每週到訪 1 次者最多，佔 35.29%。其次為 4 次(含)以上，佔 22.64%。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	83	7.40%
1 次	396	35.29%
2 次	217	19.34%
3 次	172	15.33%
4 次(含)以上	254	22.64%
總 計	1,122	100.00%

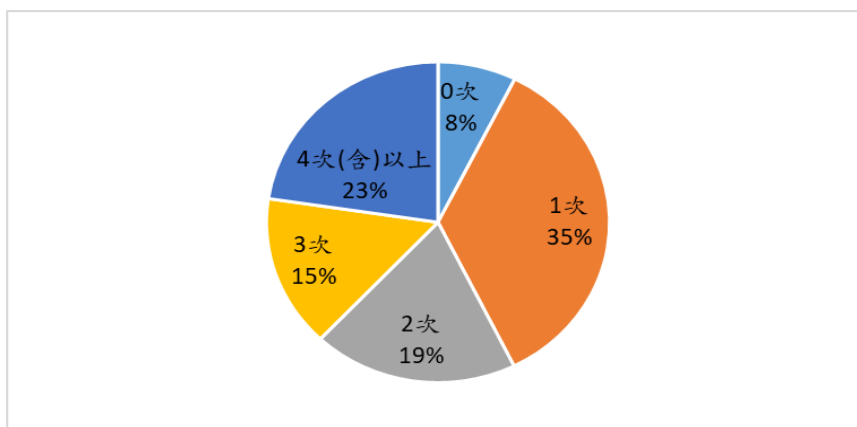


圖 4：每週到訪圖書館的平均次數

二、圖書館環境、服務及業務電腦化之滿意度

(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「滿意」，勾選「不同意」與「非常不同意」者列為「不滿意」，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 85%的讀者給予正面肯定；整體而言，89.12%的填答者對圖書館環境感到滿意（非常同意 36.06%+同意 53.06%）。

表 5：圖書館環境之滿意度 N=1,122

No	項目	非常同意	同意	無意見	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	311 27.97%	671 60.34%	81 7.28%	47 4.23%	2 0.18%	10
2	圖書館各種服務設備配置合宜	338 30.40%	647 58.18%	84 7.55%	33 2.97%	10 0.90%	10
3	圖書館的研究與學習空間舒適	359 32.79%	580 52.97%	100 9.13%	47 4.29%	9 0.82%	27
4	整體而言，我對圖書館環境感到滿意	401 36.06%	590 53.06%	71 6.38%	41 3.69%	9 0.81%	10

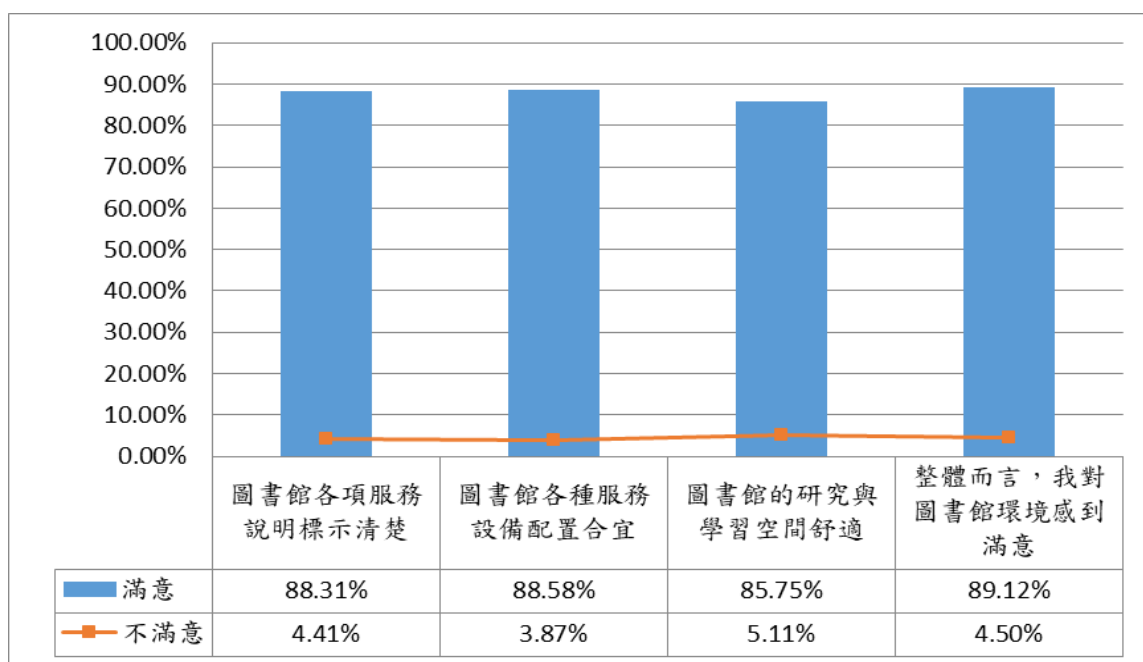


圖 5：圖書館環境之滿意度

(二)圖書館服務

在圖書館服務方面，總計有 8 個問題，各項統計詳如表 6 與圖 6。整體而言，有高達 91.16% 的讀者對圖書館的服務表示滿意（非常同意 32.10%+同意 59.06%）。以個別項目分析，「館員具備良好專業知識」獲得 78.27%讀者認同；「館員的服務態度親切和善」獲得 85.52% 的讀者認同；「館員能適當回應我的提問」獲得 82.43% 讀者認同；「圖書館的館藏資源有益研究與學習」更獲得高達 93.54%讀者認同。

其他較有進步空間的項目，包含「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」、「圖書館傾聽讀者建議並作合宜改善」項目，分別僅有 62.29%、61.06%、以及 61.32%的讀者表達非常同意或同意，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项目，其負面意見比例亦不高，反而選擇「無意見」的比例高於其他項目；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=1,122

No	項目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	無法作答
1	館員具備良好的專業知識	331	483	205	17	4	82
		31.83%	46.44%	19.71%	1.63%	0.38%	
2	館員的服務態度親切和善	396	531	131	19	7	38
		36.53%	48.99%	12.08%	1.75%	0.65%	
3	館員能適當回應我	346	517	167	13	4	75

No	項目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	無法作答
	的提問	33.05%	49.38%	15.95%	1.24%	0.38%	
4	圖書館的利用指導課程對我有幫助	233	332	323	13	6	215
		25.69%	36.60%	35.61%	1.43%	0.66%	
5	圖書館舉辦的各項活動具有吸引力	212	434	327	74	11	64
		20.04%	41.02%	30.91%	6.99%	1.04%	
6	圖書館的館藏資源有益研究與學習	531	497	56	11	4	23
		48.32%	45.22%	5.10%	1.00%	0.36%	
7	圖書館傾聽讀者建議並作合宜改善	225	390	354	23	11	119
		22.43%	38.88%	35.29%	2.29%	1.10%	
8	整體而言，我對圖書館的服務感到滿意	356	655	75	19	4	13
		32.10%	59.06%	6.76%	1.71%	0.36%	

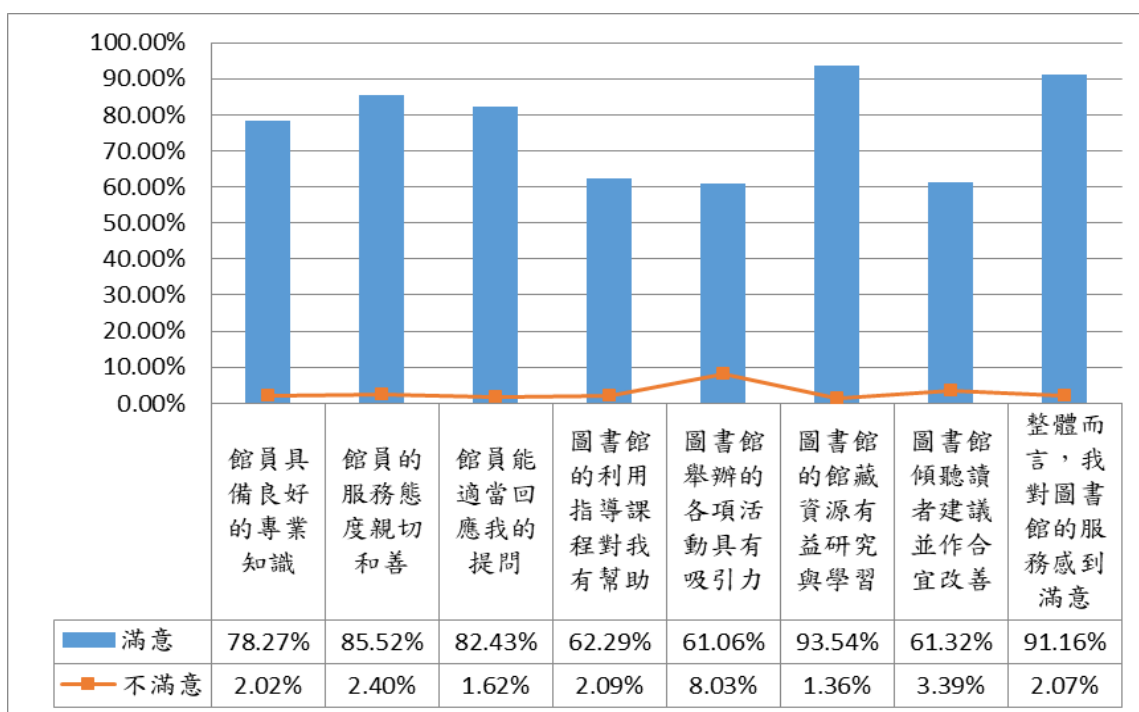


圖 6：圖書館服務之滿意度

(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 82.65% 的讀者對圖書館的業務電腦化感到滿意（非常同意 26.03% + 同意 56.62%）。以個別項目分析，「圖書館網站提供資訊豐富」獲得 87.82% 讀者認同；「圖書館網站內容經常更新」獲得 70.37% 讀者認同；「圖書館網站於各式裝置上均能順利使用」獲得 76.64% 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 83.94% 讀者認同。

其他較有進步空間的項目為「圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務」，僅有 68.42% 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。然進一步對照可發現，此項目中「無法作答」的讀者比例偏高，推測部份讀者可能缺乏利用本館相關服務

線上申請的經驗，而未能於這些項目填答。事實上本館近年來持續推動相關服務申請的線上化，包含教師指定參考資料服務、閉架書庫調閱服務等等，減少讀者臨櫃辦理之需要。日後除應持續推動相關服務外，亦應加強宣導，使讀者更加了解並充分利用相關服務。

表 7：圖書館業務電腦化之滿意度 N=1,122

No	項目	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	無法作答
1	圖書館網站提供資訊豐富	359	600	102	27	4	30
		32.88%	54.95%	9.34%	2.47%	0.37%	
2	圖書館網站內容經常更新	259	475	274	31	4	79
		24.83%	45.54%	26.27%	2.97%	0.38%	
3	圖書館網站於各式裝置上均能順利使用	271	546	190	51	8	56
		25.42%	51.22%	17.82%	4.78%	0.75%	
4	圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務	251	440	269	43	7	112
		24.85%	43.56%	26.63%	4.26%	0.69%	
5	透過圖書館網站可找到所需的學習與研究資源	318	597	136	36	3	32
		29.17%	54.77%	12.48%	3.30%	0.28%	
6	整體而言，我對圖書館的業務電腦化感到滿意	285	620	159	27	4	27
		26.03%	56.62%	14.52%	2.47%	0.37%	

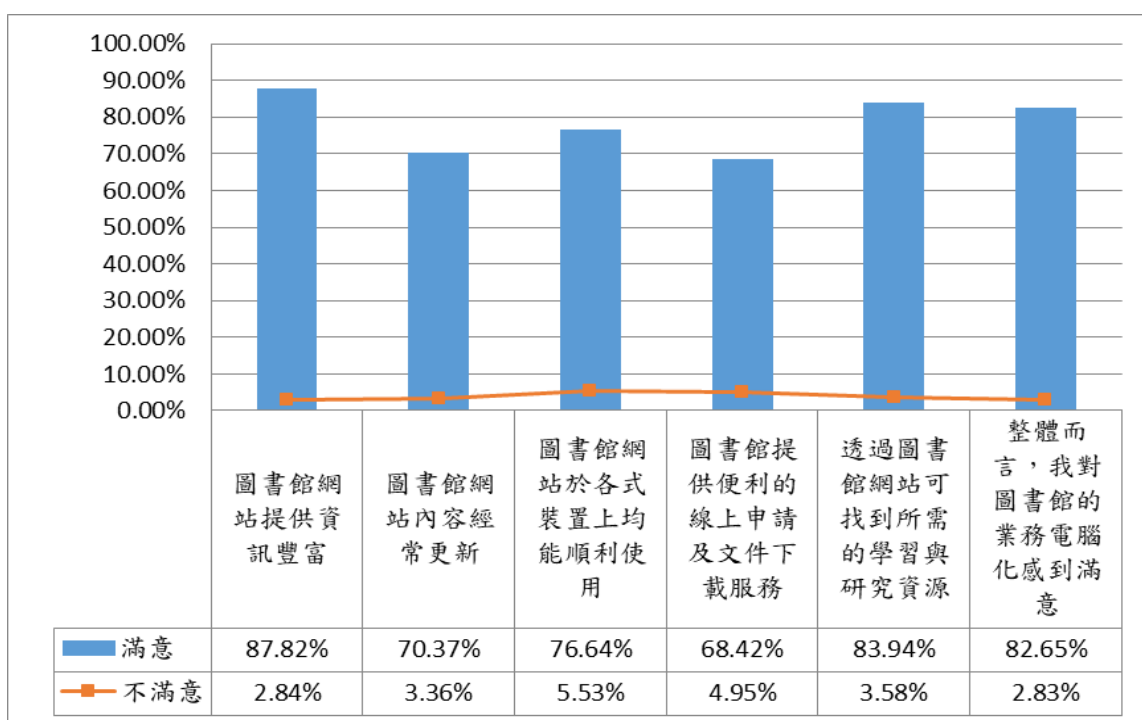


圖 7：圖書館業務電腦化之滿意度

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。1,122 份有效問卷中，計有 194 人填寫，佔全部填答問卷的 19.29%。此部分的內容十分多樣化，與「圖書館環境」有關者之建言有 111 則，包含圖書館空調、燈光、插座、座椅、WIFI、借書機與掃描器等等；與「圖書館服務」有關者有 76 則，包含圖書館館藏、閱覽規則、開放時間與服務人員等等；與「圖書館業務電腦化」有關者有 12 則，多數與館藏查詢有關（每則留言不僅只提出一個意見，也扣除單純感謝之留言，故以上總數並非剛好 194 則）。

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。

國立臺灣大學圖書館106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 106 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	無 意 見	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 圖書館各種服務設備配置合宜	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 圖書館的研究與學習空間舒適	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 整體而言，我對圖書館環境感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐

第二部分:服務

	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非常 不同 意	無 法 作 答
1. 館員具備良好的專業知識	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 館員的服務態度親切和善	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 館員能適當回應我的提問	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 圖書館的利用指導課程對我有幫助	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 圖書館舉辦的各項活動具有吸引力	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 圖書館的館藏資源有益研究與學習	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 圖書館傾聽讀者建議並作合宜改善	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. 整體而言，我對圖書館的服務感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐

第三部分:業務電腦化

	非常 同意	同 意	無 意 見	不 同 意	非常 不同 意	無 法 作 答
1. 圖書館網站提供資訊豐富	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 圖書館網站內容經常更新	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 圖書館網站於各式裝置上均能順利使用	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 透過圖書館網站可找到所需的學習與研究資源	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 整體而言，我對圖書館的業務電腦化感到滿意	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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 ☐醫學院圖書分館 ☐社科院圖書分館 ☐萬才館法律圖書室
☐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！

國立臺灣大學校史館 106 年訪賓滿意度問卷調查報告

106/10/25

壹、問卷調查之實施

106 年度校史館訪客意見調查問卷於 106 年 9 月 13 日至 106 年 9 月 22 日實施，其中因 9 月 19 日為周二休館日，因此實際問卷調查時間共九天，以親自到訪之校史館的訪賓為施測對象，採用書面問卷、無記名方式進行調查。

問卷發放的七日間，到訪賓客共 1000 人次，發出 300 份問卷，回收有效問卷 278 份，以下統計分析係以 278 份有效問卷進行結果分析。

貳、問卷調查結果分析

本次校史館實施的滿意度調查問卷內容主要想瞭解訪賓對於校史館公眾服務的滿意情況，因此，問卷的設計分為兩大部分，第一部分使用李克特五點量表方式調查訪賓對於校史館公眾服務的滿意情形，第二部分為填答者的基本資料。其中，第一部分的最後一題為開放性問題，供訪賓自由填寫對校史館的具體建議。以下分析將依據回收的 278 份有效問卷之統計結果進行分析與說明。

一、基本資料

依據 278 份有效問卷進行分析，填答者以身分區別，超過一半為校內學生，一共佔 81%；填答率第二高者為社會人士，佔 9%；接下來為高中以下學生、校外大專以上學生、校友以及校外教師，各佔 4%、3%、2%及 1%；而有效問卷當中並未收到台大職員以及教師的回覆（詳見表 1 及圖 1）。推測校內學生會佔如此高比例的原因可能是問卷實施期間，恰巧與校史館新生活動有所重疊，因此該段時間有較多的校內學生來訪校史館。

表 1：訪賓身分統計 N=278

身分別	填答者(人)	百分比
台大人	232	83%
台大教師	0	0%
台大學生	226	81%
台大職員	0	0%
台大校友	6	2%
校外人士	46	17%
教師	2	1%
大專以上學生	9	3%
高中以下學生	11	4%
社會人士	24	9%

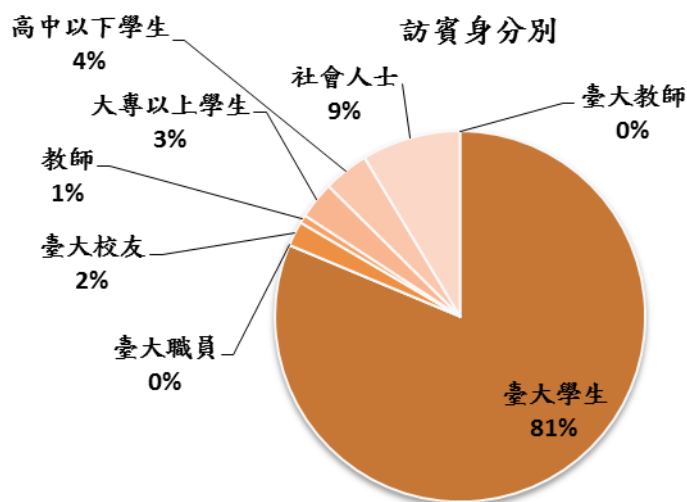


圖 1：訪賓身分別

除了身份別外，校史館亦統計訪賓的年齡(表 2 與圖 2)、參觀校史館的目的(表 3)以及曾經參觀校史館的次數(表 3 與圖 3)。

從表 2 與圖 2 可以看出，填答者有四分之三為 23 歲以下之訪賓，為最大宗；有一成五為 23-35 歲之訪賓，屬於第二大族群；35-60 歲之訪賓有 8%，60 歲以上之訪賓最少，僅有 4%。推測校史館這段期間的訪賓，大多是學生族群，因此 23 歲以下之訪賓為多。

表 2：訪賓年齡統計 N=278

年齡	填答者(人)	百分比
23 歲以下	206	74%
23-35 歲	38	14%
35-60 歲	23	8%
60 歲以上	11	4%

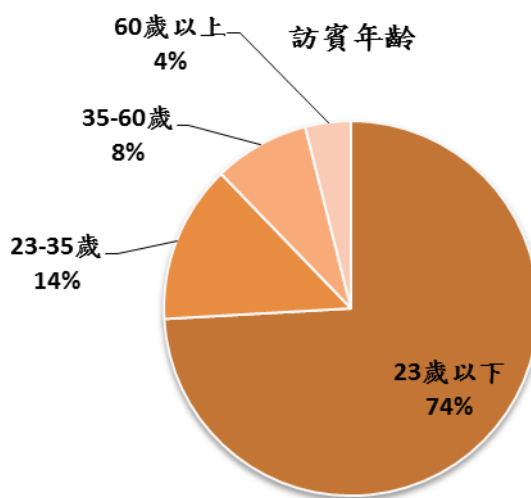


圖 2：訪賓年齡

由表 3 可以看出，訪賓到訪校史館的目的，有近半數是為了瞭解台大校史，這也是校史館成立的初衷；有六成是因為參加校史館活動，因為發放問卷期間與新生活活動「疑雲糖果屋」有所重疊，因此許多台大校內的學生來校史館參與該活動的闖關遊戲；有四分之一以上的民眾認為校史館是休閒的好去處，也達到校史館應略盡寓教於樂的社會教育功能。

表 3：訪賓到訪校史館之目的分析(此題答案可複選) N=278

到訪目的	填答者(人)	百分比
認識台大校史	129	46%
參加校史館活動	172	62%
接待賓客	10	4%
休閒	84	30%
路過看看	51	18%
參加其他單位借用校史館場地進行的活動	19	7%
其他	20	7%

由表 4 以及圖 3 可以看到，六成的民眾為第一次到訪校史館；而近三成民眾來訪校史館 2-5 次，有少數的民眾來訪校史館六次以上，約佔一成。

表 4：訪賓參觀校史館之次數分析 N=278

到訪次數	填答者(人)	百分比
第 1 次到訪	176	63%
來過 2-5 次	77	28%
來過 6 次以上	25	9%

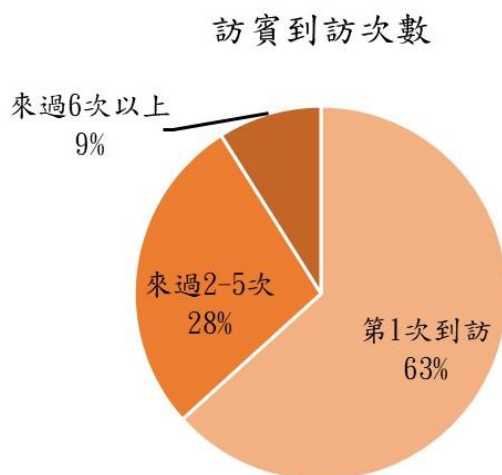


圖 3 訪賓參觀校史館之次數

從表 1 與圖 1 可以知道來校史館參訪有八成為台大的學生，加上表 3 所呈現，多數訪賓是來參加該時段的新生活動，因此在圖 3 中，填答第一次到訪校史館的比例居多，然而仍有近三成民眾願意再次造訪校史館。若是能多舉辦一些小活動，可以吸引到校內學生再次來到校史館走走，多認識自己所就讀的學校的歷史。

二、校史館訪客滿意度調查

校史館訪客滿意度調查問卷約略可分為 8 類，對應題目分別為：校史館存在之必要性（第 1 題）、校史館常設展示（第 2 題）、校史館環境（第 3 題）、校史館動線（第 4 題）、校史館導覽解說（第 5 題）、服務人員（第 6 題）、給予校史館建言管道（第 7 題）、校史館回饋校友服務（第 8 題）。經調查分析（請見表 5、圖 4）無論是哪一類問題，訪賓對校史館的滿意以上的程度，以滿分 5 分來比較，訪賓對校史館最高的肯定在於服務人員（第 6 題平均 4.7 分），最需要加強以臻完美的作業則為回饋校友之服務（第 8 題平均 4.2 分）。但整體而言（第 9 題），校史館公眾服務仍獲得極高的肯定，平均 4.6 分，高達 65.8% 的訪賓對參觀校史館是感到滿意的表示同意，33.1% 表示同意，1.1% 持中立意見，沒有任何一位訪賓表示不同意或非常不同意。

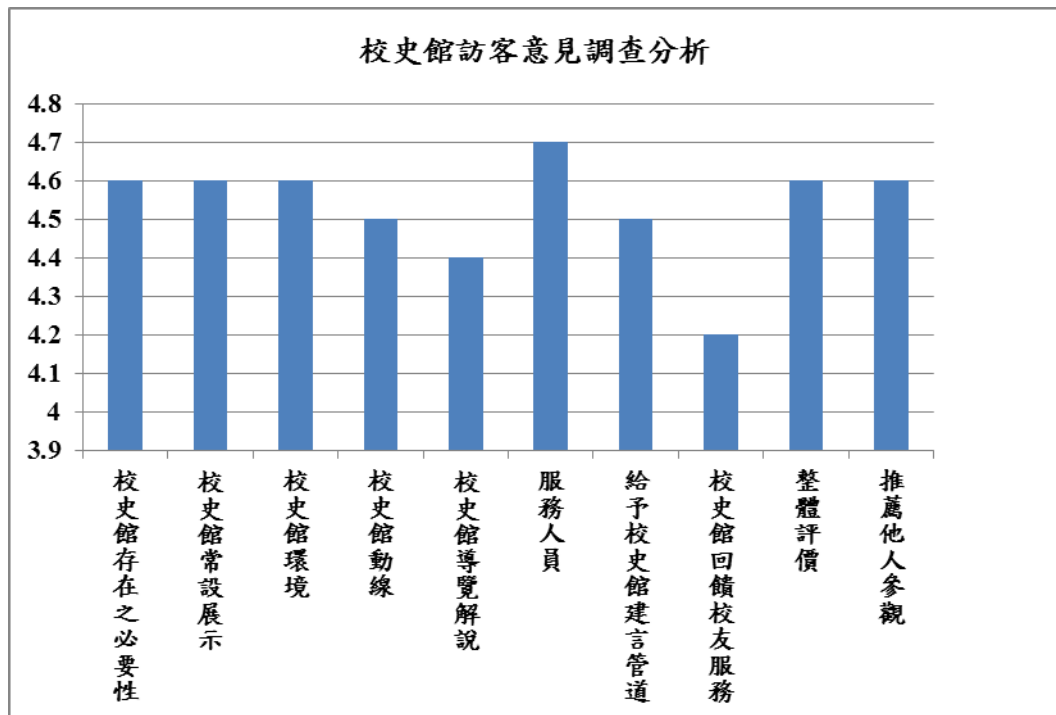


圖 4：校史館訪客意見調查分析

表 5：校史館 106 年訪客滿意度調查問卷統計分析 N=278

序號	項目	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	無法回答 (不計分)	平均值 (分)
1.	臺大設置校史館供訪賓參觀是必要的。	170	102	6	0	0	0	4.6
		61.2%	36.7%	2.2%	0%	0%	0%	
2.	透過展板上的圖片、文字，能讓我認識臺大。	168	108	2	0	0	0	4.6
		60.4%	38.8%	0.7%	0%	0%	0%	
3.	校史館布展氛圍與空間營造，是溫馨感人的。	189	78	10	1	0	0	4.6
		68.0%	28.1%	3.6%	0.4%	0%	0%	
4.	校史館的參觀動線是自在、流暢的。	162	103	12	1	0	0	4.5
		58.3%	37.1%	4.3%	0.4%	0%	0%	

5.	聽完導覽後，我對於臺大校史以及校史館有更多的認識。	118	86	32	0	0	42	4.4
		42.4%	30.9%	11.5%	0%	0%	15.1%	
6.	服務人員以及導覽人員很願意回答我的問題。	182	60	13	0	0	23	4.7
		65.5%	21.6%	4.7%	0%	0%	8.3%	
7.	在館內我能找到適當傳達對校史館改善建議的管道，例如留言或是當面溝通。	151	95	22	1	1	8	4.5
		54.3%	34.2%	7.9%	0.4%	0.4%	2.9%	
8.	開館時間內，同時也釋放展區供校友婚紗攝影、小型展演等等，雖然影響參觀品質，但我樂見其成。	120	93	47	6	1	11	4.2
		43.2%	33.5%	16.9%	2.2%	0.4%	4.0%	
9.	整體而言，我對於這次的參觀經驗感到滿意。	183	92	3	0	0	0	4.6
		65.8%	33.1%	1.1%	0%	0%	0%	
10.	我會願意推薦其他人來臺大校史館參觀。	185	79	14	0	0	0	4.6
		66.5%	28.4%	5.0%	0%	0%	0%	

在導覽解說(第 5 題)、校史館人員之服務(第 6 題)、給予校史館建言管道(第 7 題)、校史館回饋校友服務(第 8 題)各自有 15.1%、8.3%、2.9%與 4.0%之訪賓填無法回答。因校史館的導覽採預約制，若是來參加新生活動的同學可能較不會去預約導覽；而人員服務與給予建言等若是訪賓沒有做相關諮詢或是想給予建議，就無法回答這幾題；針對回饋校友的婚紗攝影項目，因婚紗攝影僅開放兩個時段供校友來選擇，因此並非所有訪賓都會遇到婚紗攝影的場景。

校史館的訪賓滿意度十分高，近乎 98.9%的訪賓都是感到滿意的，再看到第 10 題：我會願意推薦其他人來臺大校史館參觀的問項，有 66.5%的訪賓表示非常同意、28.4%的表示同意、5%的訪賓未表示意見，但並未有訪賓表示不同意與非常不同意，表示絕大多數的訪賓對於自身的參訪是感到滿意的，且願意推薦校史館給他人來參觀。

三、對校史館之具體建議

第一部份問題的最後一題是意見填寫，為開放性問題，由訪賓自由表達對校史館的意見和具體建議，在 278 有效問卷中，計有 54 人留下 58 則寶貴的意見和建議。對於訪賓撰寫的具體建議，校史館亦予以重視，其值得做為校史館改進及維持追求更佳服務品質的參考和依據。此部分的建言依照問卷 1 至 10 題的項度去對照分類，與「整體評價」有關之建言有 29 則，內容多是正面的回饋或是讚美的留言，例如：「很棒」、「這裡很美」、「我會再來玩」等；與「校史館存在之必要性」有關之建言有 1 則，屬於正面的回饋，認為校史館的存在能讓後世更了解台大歷史並增加台大人之自我認同；與「校史館常設展示」有關之建言有 6 則，內容針對展品、展示內

容與多媒體互動等提出建議；與「校史館環境」有關之建言有 7 則，內容多表達校史館整體空間與氣氛營造良好，例如：「空間舒服」、「氣氛溫馨」等；與「校史館動線」有關之建言有 3 則，訪賓建議可以設立明顯告示牌，以提升參觀順暢性；與「服務人員」有關之建言有 3 則，多為正面評價以及感謝字句；而未能分入上述分類之建言有 9 則，許多訪賓留下認為校史館可以多舉辦活動，來增加校史館的曝光率，讓更多人能認識校史館。以上建議為校史館今後應多加考量並努力的方向，以提供訪賓更美好的參訪體驗。

國立臺灣大學校史館106年訪客意見調查問卷

您好，歡迎來到臺大校史館，為了提供訪賓更好的服務品質，我們製作了此份問卷以了解您對於校史館的想法。一切資訊僅供校史館內部進行滿意度調查之用，敬請您安心填答。

臺大校史館感謝您的合作。

第一部分

敬請詳細閱讀各項敘述後，勾選適當回應。

您參觀臺大校史館之後的寶貴意見	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	無法回答
1. 臺大設置校史館供訪賓參觀是必要的。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. 透過展板上的圖片、文字，能讓我認識臺大。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. 校史館布展氛圍與空間營造，是溫馨感人的。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. 校史館的參觀動線是自在、流暢的。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. 聽完導覽後，我對於臺大校史以及校史館有更多的認識。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. 服務人員以及導覽人員很願意回答我的問題。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. 在館內我能找到適當傳達對校史館改善建議的管道，例如留言或是當面溝通。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. 開館時間內，同時供校友婚紗攝影、進行小型展演等等，雖然影響參觀品質，但我樂見其成。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. 整體而言，我對於校史館的參觀經驗感到滿意。	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. 我願意推薦其他人參觀臺大校史館。	☐	☐	☐	☐	☐	☐

其他建議 (敬請寫下您對於臺大校史館的具體建議)

【敬請翻面填答】

第二部分

身分別：

- ☐ 臺大教師
- ☐ 臺大學生（含國際生、陸生）
- ☐ 臺大職員（含計畫研究員、助理、駐警、技工工友）
- ☐ 臺大校友

校外訪賓：

- ☐ 教師 ☐ 大專(含)以上學生 ☐ 高中(含)以下學生 ☐ 社會人士

年齡：

- ☐ 23 歲以下
- ☐ 23-35 歲
- ☐ 35-60 歲
- ☐ 60 歲以上

此次到訪校史館目的(可複選)：

- ☐ 認識臺大校史
- ☐ 參加校史館活動
- ☐ 接待賓客
- ☐ 休閒
- ☐ 路過看看
- ☐ 參加其他單位借用校史館場地進行的活動
- ☐ 其他：_____

曾到訪校史館次數（包含本次）：

- ☐ 第 1 次到訪
- ☐ 來過 2-5 次
- ☐ 來過 6 次以上

掃描 QR code 或在臉書搜尋「台大校史館」按讚成為粉絲吧！

