

國立臺灣大學行政品質評鑑表

102 年度

受評單位：圖書館

單位承辦人簽章：許嘉珍

日期：102年12月6日

聯絡電話：3366 2285

電子信箱：ccshu@ntu.edu.tw

單位主管簽章：

 圖書館長陳雪華

日期：102年12月6日

目 次

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	
一、績效面.....	17
(一)投入成本與執行效益分析	
二、流程面.....	20
(一)公務環境	
(二)流程管理	
(三)業務電腦化	
(四)公文品質與時效	
(五)工作簡化及業務創新	
(六)保護智慧財產權執行情形	
(七)持續改善與品質保證機制	
(八)危機預防與管理	
三、顧客面.....	42
(一)顧客滿意度調查	
(二)公共關係與形象塑造	
四、專業職能與學習成長面.....	52
(一)專業能力與服務態度	
(二)訓練與進修	
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.....	99
伍、關鍵績效指標(KPI).....	104
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..	122

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
91 年度行政品質評鑑	
<p>編號 91G01： 建議推行 IS9000 國際品質認證，建立圖書館服務之品質政策，建立目標管理，據以落實執行。</p>	<p>本館已陸續蒐集相關文獻，並請教總務處和計算機中心的實施經驗，於 12 月 24 日下午邀請科建管理顧問公司鄔經理蒞館說明相關認證注意事項。根據上述三方面資料顯示，本館如欲採行 ISO9000 服務品質認證，並通過驗證機關核可，至少須準備下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 輔導費加上驗證費用約需 50 萬元左右，更改各項作業程序與重製表單費用約需 30 萬元，合計約 80 萬元。 2. 宣傳 ISO9000 系列優點，凝聚同仁全力以赴之共識。 3. 釐清本館各項文書、表格製作之權責單位，確認工作項目之歸屬。由於本館每年業務費已非常拮据，因此洽請校方同意補助 80 萬元，實乃目前重點工作，若能儘快獲得校方首肯，再行辦理後續準備作業。
<p>編號 91G02： 加強或建立遺失及舊書籍之管理機制；可進行舊書拍賣，以增加收入；淘汰不適用書籍，並妥善利用有限空間，以利管理。</p>	<p>【一】加強或建立遺失及舊書籍之管理機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 關於遺失書籍之管理，可概分為二個部分說明。 於降低遺失率方面，本館除持續加強門禁系統之管控及值班人力之訓練外，並已於今(九十二)年間於門禁櫃台(check point)旁之樓梯間加裝原木門(窗)框架，以補強門禁之缺失。希以上述措施減少讀者故意或無意間未藉由流通程序而將館藏攜出館外之情事。 於遺失書籍之補購方面，可分為讀者遺失及非讀者遺失二種情況說明。讀者遺失之圖書，原則上需賠償原書籍，但因絕版等原因無法購得而以金錢賠償時，本館將再次確認是否可由其他管道獲得。非讀者遺失之圖書，原因可能包括無意間攜出館外或攜往其他樓層，致使無法尋獲之情形，除部分由讀者反應需補購外，本館亦將加強定期審視遺失圖書清單，參照其複本數量及流通次數，以進行補購動作。 2. 關於舊書籍之管理，本館已於去(九十一)年度成立「圖書館空間規劃及館藏整理小組」，由該任務小組負責舊籍之規劃、整理、典藏及管理之事宜。該小組任務之範圍除處理尚待回溯建檔之舊籍資料外，並將已公開閱覽但利用率極低或書況不佳之舊籍，分別以典藏於閉架式之調閱書庫，以減少公開閱覽可能對資料造成之傷害，並增加開架空間之使用效率。

	<p>【二】進行舊書拍賣，以增加收入</p> <p>本館對於舊書之態度，向以珍惜文化財產為最優先之考量，除書況極差(如嚴重破損、發霉、蟲蛀)之情形，或違反著作權法規之盜版書外，原則均予以保留，不作財產之註銷，因此亦無提供拍賣之可能。至於依上述情事而註銷之書籍，亦因書況極差或者違反著作權法規，亦不適於公開拍賣。</p> <p>【三】淘汰不適用書籍，並妥善利用有限空間，以利管理</p> <p>本館於遷入新館舍之後，數年來持續進行不適用圖書之淘汰或調整館藏地之工作，可分以下數點說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.盜版書之處理：為確實落實新著作權法對於智慧財產權尊重之精神，本館原則上將過去所購入盜版書籍，除保留一本備用外，其餘均由開架閱覽區撤除，不提供讀者閱覽。撤架之盜版書，本館將再次檢視其珍貴性、書況等因素，再決定將之註銷或閉架保存。 2.複本撤架書之處理：由於過去本校各系圖書館林立，於館藏集中至新總圖後，產生許多不必要的複本情形。本館於複本圖書原則保存三本於開架閱覽區，但仍將視其資料性質、使用率、書況適當調整數量。撤架之圖書將保存於閉架書庫，並視書況及價值酌予註銷。 3.罕用圖書之處理：依遷入新館後書籍實際流通次數，篩選出年代較久遠且讀者利用率極低之圖書，移入調閱書庫典藏，採調閱方式提供讀者使用。 <p>透過以上數種處理方式，大致能夠有效活用並增加開架閱覽區之書籍成長空間，本館今後亦將持續關注書籍利用與成長情況，彈性變動典藏管理方式，以有效利用有限空間，為讀者提供最佳之閱覽服務。</p>
<p>編號 91G03： 建立地震、火災及人為破壞之應變計畫，制訂標準作業程序，定期演練，以確保師生安全。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.各項計畫暨標準作業程序如附件一。 2.行政組每週六日同仁值班時，皆能定期演練。 3.台北市消防局偕同總務處營繕組定期至本館檢查各項防火滅災設備，大致都能符合消防法規之要求。 4.有關全館定期演練乙事，必須先與總務處有關組室協調才能進行。

<p>編號 91G04： 鑒於知識之多樣化，圖書館之儲藏、採購經費之分配及人力之調配等，應如何有效合理化、以增進服務效能？</p>	<p>圖書館向來關注各種型式出版之館藏，亦隨時備有各媒體型式(含視聽、電子資源、參考工具書、微縮、特藏等)之採購清單，但近年來因校撥圖書經費全數用於支付全校期刊款仍有不足，尚須依賴學校教、總、研三長增撥款項支援總款。因此，除依賴各系所每年至少提撥新台幣 10 萬元購置圖書外，其他型式之館藏無法持續依既定館藏發展政策成長。為求合理有效解決此一館藏發展之瓶頸，增進服務，擬確實落實刻正於教育部審議之「大學圖書館設立及營運基準」(草案)第 12 條「圖書館至少應保留書刊費百分之廿，以充實一般性圖書資訊及參考館藏」。至於因應知識多樣化服務人力，圖書館於 87 年新館落成遷入啟用之際，即建立兼顧各類知識領域之學科館員及多媒體館員專才制度，提供適時適切之資訊服務。</p> <p>於館藏儲存空間及硬體設備方面，圖書館依據平面紙本、多媒體視聽資料、微縮資料等不同出版類型，規劃配置不同空間區塊儲存並提供服務。此外，圖書館已提出二館工程規畫納入本校中程發展計畫中，為日後館藏永續發展儲藏空間未雨綢繆。</p>
<p>編號 91G05： 考慮「使用者付費」，以開拓財源，例如多媒體之使用。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館自 88 年 5 月 1 日起實施辦理校友閱覽證收取工本費二百元。今研擬對另行辦證之進修推廣部推廣教育學員、國際華語研習所、語文中心中國語文組、準研究生等讀者酌收辦證工本費，以開拓財源。 2. 目前館際複印與借書服務均採收費政策。 3. 大學圖書館以服務全校師生為宗旨，多媒體服務以促進教學與學習為主。未來將研議及評估是否能採用會員制方式提供服務，以開拓財源。
<p>編號 91G06： 利用「成本分析(效益)」瞭解各項資源分配之合宜性。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因為本館每日開放時間較學校其他單位更久，所以每年從學校核撥的業務費中，使用一半經費(約 750 萬元，每月約 60 萬元/120 人)聘請工讀生協助館員執行讀者服務，以及僱請保全公司負責夜間的安全巡護工作。此部份的人事費用以成本分析的角度觀之，如果本館申請公職人員或約僱職員，除了每人每月兩萬元以上的薪水外，尚需額外負擔健保、年終獎金、退休金等費用，將增加本校人事費用的支出。因此本館自行以業務費聘請工讀生，不僅節省人事費用，更能培養同學們待人處世的社會經驗，確能發揮業務費的效益。 2. 本館機電設備繁雜(包含圖書館自動化系統)，又因開放時間太長，所以各項設備消耗損壞之情形在所難免。此外，為因應圖書資料的成長速度，增設書架與相關設備的購置作業也執續進行。每年的業務費扣除工讀生費用外，其餘則平均分配在各種機電、電腦主機等設備的修護保養，以及購買書架等方面，在資源分配的比率上，尚屬合宜。

<p>編號 91G07： 重視環境管理，定期檢測，並將結果公佈於網路上。</p>	<p>1.因為本館是密閉型的建築，必須仰賴中央空調系統維持整體環境的空氣品質，所以除了重視這套系統的保養與維修外，並隨時在電子布告欄上公告空調保修情形或回答讀者問題。(有關範例請參見附件二)</p> <p>2.本館於今年(民 92 年)1 月與環安衛中心合作，並由黃耀輝組長率領學生數人於本館各樓層測量空氣品質的數據後，再帶回實驗室研究分析，這檢測的初步結果已製表供參(如附件三)，惟因黃組長與同學們的教務和學業繁忙，雖經多次請託，正式的檢測報告仍未能製作完成，所以目前不宜將初步結果公布於網路上。</p>
<p>編號 91G08： 積極推動捐款購書制度。</p>	<p>本校多年來皆面臨購書經費嚴重不足問題，確有積極推動捐款購書之必要性，擬建議校方將每年自各界未指定目的之募款金額中以固定比例專用於採購全校師生需要之圖書資料。</p>
<p>編號 91G09： 視聽多媒體室及圖書館之動線應再增加標示以方便讀者。</p>	<p>目前各閱覽單位均不定時將新修訂之標示彙整交行政組統一處理，處理情形說明：</p> <p>1.多媒體中心方向標示改善，於四樓閱覽區左側柱面，張貼指引標示共三張，配合原有懸吊式標示排，加強方向指引(92.6.22 前完成)。另針對多媒體中心門廳照明較暗的問題，亦加設日光燈具兩盞(92.10.17 完成)，讓目標更為明顯。</p> <p>2.本館標示系統改進：</p> <p>(1)配合行政院「營造英語生活環境建設計畫」，奉第 2281 次行政會議(92.2.25)決議，本館進行既有中文標示雙語化，將各主要空間、門牌、閱覽服務項目、告示牌等逐一拍照，整理標示內容中文名稱提報至本校專案小組(已於 92.3.25 前提送完畢)，轉請外文系唐格理教授審訂英文對照辭彙。</p> <p>(2)92.5.21 行政品質評鑑，承 委員建議加強標示，併同本校「營造英語生活環境建設計畫」時程，於 92.8.11 參加本校「營造英語生活環境建設計畫」小組會議，就先前提出審訂之文件進行討論、修正，92.10.24 出席第二次會議，已就各單位提出之中英文雙語用字審定完畢。因本館既有標示牌數量龐大，待經費許可即可分期施工。</p>

<p>編號 91G10： 加強與國際館際合作。(目前合作計四個館)。</p>	<p>現況： 目前與本校圖書館簽約互惠之圖書館有北京大學圖書館、香港大學圖書館與香港中文大學圖書館；而簽約付費之圖書館有大英圖書館文獻傳遞中心。大英圖書館為國際館際合作中心，館藏包含世界性的資料，並擁有多所支援圖書館，可提供該館未蒐藏的資料。</p> <p>另外，常透過科資中心向世界各地之圖書館申請文章、借書或購買論文。也直接與國外單位接洽合作，例如：加拿大科學技術文獻中心(CISTI)與丹麥技術資源中心(Technical Knowledge Center of Denmark)，皆申請合作，可辦理借書與文獻複印。</p> <p>規畫： 擬加入 OCLC Interlibrary Loan 服務，OCLC 提供全世界超過 11,000 所圖書館的館際互借服務，可幫助增加資料的獲得途徑。另亦計畫與曾經合作過的圖書館簽定互惠協定，如日本與新加坡的大學，可為雙方讀者提供免費的資料複印。</p> <p>與日本方面的交流： 本館於九十二年十月二十九日與九州大學圖書館簽訂交流協定，雙方將推展圖書館利用、出版品交換、圖書館職員交流等合作計畫，可望提昇本館國際合作的深度與廣度。</p>
<p>編號 91G11： 建議電腦加裝手寫輸入系統，方便不會中文輸入者。</p>	<p>圖書館各樓層皆配置有服務櫃台，非常歡迎讀者洽詢，並可代為協助查詢所需資料。館內供眾使用之電腦使用率很高，倘若僅新增一、兩部電腦供手寫輸入，恐亦常為一般使用者佔用。本館將主動多了解進館讀者之使用需求，做為改善服務的參考。</p>
<p>編號 91G12： 研議縮短編目之時間。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.由於本校圖書採購與贈送圖書相當多，書的內容又含蓋中、日、韓、文及西文資料，就編目處理而言，每一冊書的編目處理各有難易，因此，每冊書的平均編目處理時間需要多久才算最有效率，目前圖書館界尚無類似研究可資參考，也沒有探討每冊處理天數的一個計算標準。 2.此次評鑑數據取得，為去年(91)度的編目圖書平均處理時間，經利用本館 Tulips 系統可參考的資訊計算，平均約 21 天。 3.經過評鑑小組建議改進降低平均編目時間後，編目組重新檢討編目流程及運用各種編目軟體，並應用 Internet 網路的圖書館資源，規劃及擬定編目效率改進措施： <ol style="list-style-type: none"> (1)加速複本圖書的處理。 (2)有效地運用編目系統之轉錄功能及使用書目資料庫，加速抄錄處理時間。 (3)確立圖書原編的統一著錄標準原則，減少原編作業的書目判斷時間，進而可逐步提升效率。 <p>繼續維持高品質的書目資料，不但要著重建檔書目的正確性，同時也降低書目修改所造成處理時間。</p>

<p>編號 91G13： 確實執行「研究小間」之使用規範。</p>	<p>圖書館為提供研究小間服務，於民國 86 年 5 月 13 日提經全校圖書委員會通過，訂定「國立台灣大學圖書館研究小間借用辦法」，嗣後並應實際需要更新修訂，其中明訂申請資格、申請時間及讀者使用規範，本館同仁即依該辦法執行服務，並定期檢討。惟目前研究小間之申請及使用天數統計皆以人工方式進行，圖書館擬撰寫程式加強管理，以提升研究小間之效能。</p>
<p>編號 91G14： 催討還書及逾期之通知，主題應加以區別。</p>	<p>目前圖書館寄送之借還書電子郵件通知，含逾期通知、預約書到館通知、預約催還通知、借書清單之郵件主旨均為 Circulation Notice，讀者必須點選該信後才知通知之主題。圖書館在推出電子郵件通知服務時即要求系統廠商需區分不同通知主題，以便利讀者閱讀郵件，據了解系統廠商今已將該功能規劃在新版功能中，預計明年更新系統版本後即可依不同主題顯示。</p>
<p>編號 91G15： 新書展示宜集中於一樓入口顯眼處。</p>	<p>目前已在總圖一樓入口處右手邊規劃展示區，將定期舉辦主題書展，書展空檔期，該處以展示推廣服務組新書為主。此外，為兼顧讀者閱覽習慣，未來人社、科技方面新書仍以在二、四樓展示為主。</p>

94 年度行政品質評鑑

<p>編號 94G01： 可否考慮將圖書館知識中心功能擴大到學習中心 (learning center) 的方向，更友善學生，甚或與教務處、學務處(畢輔組)多合作，讓所有臺大學生都擁有一個感動的求學經驗。</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 圖書館自 94 學年度起，積極規劃數位學習業務，將傳統現場利用指導建置數位學習課程，方便讀者學習，現已完成數位學習網 (http:// http://elearning.lib.ntu.edu.tw/) 並提供近 40 項數位課程。尤其推出「新鮮人導引」數位學習活動，讓大一新生能透過自行上網方式了解圖書館的服務及利用方法，凡通過學習測驗者可自行列印證書，該活動即可為大學部學生在大學生活裏留下難忘的回憶。2. 參與辦理本校「新生入門書院」活動，針對大一新生講授圖書資源利用，提升其資訊素養能力課程設計包含圖書館之歌 MV、Flash 動畫遊戲等課程內容，以互動方式，幫助同學瞭解圖書館服務，並藉由館員授課，成功傳達圖書館專業形象。於該活動課後問卷調查，圖書館課程兩年均獲選為新生認定收獲最多的一門課，2009 年活動內容滿意度更高達 89%。3. 此外，圖書館自 95 學年度起即與國際學術交流中心合作，持續辦理外籍生新生訓練，以英文進行圖書館導覽與圖書館利用講習，期望能讓外籍生縮短自我摸索時間，早日適應新環境，而留下難忘求學經驗。4. 另圖書館與教務處共同規劃之"學習開放空間"於 95 年 10 月 20 日開放使用，提供本校學生一處多功能的學習空間，俾利課業討論、課業諮詢輔導等進行。5. 惟前述學習開放空間面積僅只 76.4 坪，自開放後深獲同學歡迎，迴響熱烈；近年在圖書館內設置大範圍資訊共享空間以蔚為國內外大學趨勢，因此，本館亦積極規劃納入籌建二館之主要重點項目，提供師生更優質的互動學習場域與感動的學習經驗。
<p>編號 94G02： 除自習室外，其他期刊、圖書區之照明有待改善</p>	<ol style="list-style-type: none">1. 圖書館於興建之初，閱覽區燈光照度均符合相關建築規範，惟因應館藏成長需求，圖書館持續擴充書架空間，連帶需調整閱覽座位，在儘量維持座位數量前題下，原先位於書架擴充區的部份座位不得已移至通道等空間，以至配光不均。2. 圖書館自 95 年度暑假期間分區進行燈光改善工程，目前為止已完成 82 處燈具調整，均採用標準型日光燈(40W)或是新型省電燈泡(27W)，兼具照度及省電需求，改善過去採用鹵素燈配光不均、燈具易發熱且耗電的缺點。3. 位於一樓公共通道區之前、中、後廳挑高天花照明，已於 95 年底完成休閒期刊區視聽卡座及中廳展示區亮度改善作業。

<p>編號 94G03： 醫學分館環境優雅，積極舉辦各類活動，並吸引教師學生到館使用，若能努力推動實證醫學 (evidence-based medicine)，將本校優秀的醫學學者研究系統介紹，加入科克蘭中心 (Cocrant Center) 的註冊群更佳。</p>	<p>1. 醫學院圖書分館已於 95 年 11 月 15 日備妥「實證醫學評論組織：The Cochrane Collaboration」簡介，送請醫學院陳院長過目，俟政策確定配合依據辦理。</p> <p>2. 上述簡介資料並刊登於 95 年 12 月發行之「臺大醫圖電子報」及 96 年 1 月發行之「國立臺灣大學醫學院圖書分館館訊」推廣宣傳。</p>
<p>編號 94G04： 法醫分館之連結機制宜應加強。</p>	<p>法醫分館與總圖書館之連結機制概述如下—</p> <p>1. 人事上二分館主任均自 93 年 10 月間自總館組長、主任調任，分館同仁亦納入每二年定期辦理之全館同仁輪調作業及每年定期辦理的業務見習觀摩（為期 1 個月）。</p> <p>2. 二分館主任均參加每二週一次由館長召集之全館主管工作會報，全館各組、分館主管並於每月第一次工作會報報告業務概況。</p> <p>3. 館內各種任務指派業務編組均涵蓋二分館。</p> <p>4. 各項專案之實施亦全館全盤考量未曾疏漏二分館。</p> <p>5. 除上述人事調整、業務指派及專案計畫支援均將二分館視為整體一併考量外，分館與總館各項業務聯繫亦十分頻繁密切，舉凡政策制定、服務實施均邀請分館同仁參與討論議事。</p>
<p>編號 94G05： 法社分館於遷回校總區前，應努力改善提升硬體設施及環境(例如 2 樓之空調及窗簾更新)，切勿權宜性犧牲這幾屆社科及法律學院學生之權益。</p>	<p>法社分館一方面積極規畫籌設新館計畫，同時並亟思在既有環境條件下提供良好服務：</p> <p>1. 修復二樓所有抽風機，於每日開館時先行運轉，以增進自習室空氣之流通。</p> <p>2. 自習室為公共使用區域，使用人數較多。目前已採取較權宜措施，雖室內氣溫未達 28 度，只要自習室有一定之使用人數，室內空氣有鬱悶之時即可開動冷氣，以改善空調。</p> <p>3. 自習室前端的閱報室已於 95 年 10 月新裝設兩台分離式冷氣機，空調狀況已經獲得大幅改善。</p> <p>4. 法律學院圖書室已於 98 年 7 月 10 日落成遷入啟用，社會科學院圖書室刻正進行規畫設計階段，預計於 101 年落成啟用。</p>

<p>編號 94G06： 法社分館宜建立 藏書安全及應變 措施。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.法社分館利用 96 年本校邁向頂尖大學計畫基礎建設經費，規畫設置圖書安全偵測系統，並進行館藏 20 萬冊圖書加貼感應磁條工作，該系統已於 96 年 8 月 1 日正式運作，法社分館藏書安全機制更形完備。 2.已依計畫完成複製地下室書庫利用率較高之珍貴日文臺灣舊籍，提供利用，並將圖書原件移藏校總區圖書館特藏組恆溫恆濕良好環境典藏。 3.此外，關於地下室書庫空調改善工程，已於 96 年以本校邁向頂尖大學計畫基礎建設經費支應施作完成。
<p>編號 94G07： 校史館之解說與 文宣應雙語化，以 利國際人士參 訪，增進其對本校 的瞭解，以提升本 校國際能見度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.校史館展版說明 271 條目及展示主題 225 則短文分別經各學系負責教授及外文系教授審訂，於 96 年 6 月全面完成英文說明翻譯。 2.各展板條目部分已全面加上英語說明文字；短文部分則以資料夾置於展場供訪客翻閱對照，另外為方便參觀民眾將有興趣的主題介紹攜帶回家閱讀、研究，並特別製作中英文說明摺頁。 3.經外文系教授指導，已製備 20 至 30 分鐘之校史館英語導覽腳本進行英語導覽。
<p>編號 94G08： 對於校史館的規 劃，建議加入僑生 及外籍生部分。</p>	<p>校史館取得委員提及民國 64 年外籍同學以母語書寫『敦品勵學愛國愛人』校訓文字經裱褙裝框後已於 95 年 12 月 15 日起於校史館展出。僑生部分，『臺大節氣』有段展題「春節祭祖」提及僑生活動，未來校史館，將商請僑外生輔導組協助，於展品素材加強僑生及外籍生同學資料。</p>
<p>編號 94G09： 校史館之歷史照 片可考慮上網。</p>	<p>自 95 年慶活動起，已利用現有 Flickr 平台，廣徵校友提供臺大相關老照片，持續進行臺大記憶募集活動，網址： http://www.flickr.com/photos/ntuhistorygallery/。</p>

98 年度行政品質評鑑

委員提出優點

1. 定位擴大為「學習中心」，不僅只是「圖書中心」，讓圖書館功能更形強大。
2. 設施及館藏的經營，呈現出成熟及活力充沛的局面。
3. 館員專業性強，盡心盡力服務讀者，效率極高。
4. 醫圖熱情有創意，服務到位，值得讚許。
5. 良好的滿意度調查問卷，自我評價及發現問題加以處理，做法值得肯定。
6. 積極努力爭取各方經費，成果豐碩；造福校內、外使用者（例：原住民圖書館）
7. 校史館與博物館群的經營，有聲有色，為校增光。

謝謝委員們的肯定與支持，圖書館仍將持續努力。

<p>編號 98G01： 藏書空間不足為嚴重問題，考量圖書借用方便性，應努力積極向各相關人士說明，爭取於總區就近興建二館。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館藏書空間日趨飽和，蔚為執行館務唯一窒礙難行之問題，惟空間尋覓及籌建二館非圖書館專業獨立能以竟全功之要事。圖書館已將興建二館列為圖書館中程發展計畫之館務發展策略五：建築空間建設項下，全館同仁除充分認知外，並透過各種可能機會管道向各相關人士說明。圖書館已向李校長、學術副校長、行政副校長、財務副校長及總務長說明本館空間之需求。此外本館亦藉全校圖書委員會、校園規畫小組等會議儘可能向委員說明空間問題。 2. 有關圖書館已擬具「國立臺灣大學圖書館空間短中長程發展計畫」，並已排入明(99)年1月6日校園規畫小組委員會議討論案，會議前及會議中將更積極向校規小組委員充分說明，以落實本年行政品質評鑑委員建議「考量圖書借用方便性，爭取於總區就近興建二館」。
<p>編號 98G02： 圖館服務多元、充沛，但似宣廣稍嫌不足，擬可規劃至各學院做分群、定期巡迴解說，使本校學生及教職員工能得知圖館相關最新資訊。</p>	<p>謝謝委員的指教與建議，謹將圖書館目前各項服務宣廣方式說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館各項服務透過以下方式進行宣傳： <ol style="list-style-type: none"> (1) 電子新聞、館訊等方式即時發佈，並提供 RSS 訂閱方式。 (2) 提供 Facebook、Plurk 等 Web 2.0 方式宣廣行銷。 2. 對於院系所的加強推廣或客製化介紹，則由學科館員透過以下方式分群進行： <p>對老師部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 與系所聯繫安排於系所務會議中介紹，若系所教授忙碌，必須利用午餐時段討論分享，亦配合參加。 (2) 藉由電子郵件以及書面文宣發送客製化資訊。 <p>對學生部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 聯繫系所透過課程或專題討論時間向學生介紹。 (2) 利用大學部或研究生新生入門書院活動推廣。 (3) 同學只要約集 5 人以上就可安排提供客製化講習，透過利用指導介紹與各類資訊需求相關之圖書館服務。 <p>未來除更積極進行各式宣廣方式外，將加強「因系制宜」，規劃至各學院做分群、定期巡迴宣廣，解說服務及各項最新資訊。</p>

<p>編號 98G03： 建議擴展國際合作對象；例，加強與日、德等其它語系圖館的合作。</p>	<p>在圖書資源交換贈送業務上，已和 64 個國家地區 7,457 個學術機構建立長期友好關係；至於資源互享方面，圖書館館際合作對象除了英美語系外，在日本方面，已於 92 年與九州大學簽訂館際合作合約，另與日本同志社大學圖書館有數次館際合作業務的聯繫。另本館參與之 OCLC Resource Sharing 為全球性館際合作系統，其中亦包含日本(約有 144 個)及德國(約有 6 個)等語系之學術單位。除此之外，本館亦可透過財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心、大英圖書館或是個別寫信給資料典藏單位的方式處理。館際合作乃建立於互惠基礎之上，目前讀者對於日本及德國等語系國家的申請件較為稀少。未來本館將加強宣廣，倘若此方面的需求增加，亦將尋求更多該地區之館合單位。</p>
<p>編號 98G04： 總圖似可在某些閱覽區域，加強局部採光，並調整書架區整體照明，以達照明完善及節能減碳的最大功效。</p>	<p>1.今(98)年度圖書館已向學校申請「建築節能效提升計畫」，在學校協助下針對照明部份，已完成自習室天花板照明改用 T5 省電燈具案，明年起將以閱覽區為優先，改善 T5 省電照明燈具。並將部分閱覽桌改為桌上直接照明，如 1 樓檢索區、吊燈挑高區，將可改善當地因天花板過高照度不足的缺點。目前 1 樓吊燈挑高區已先擺設檯燈進行改善。</p> <p>2.至於委員所提書庫區書架照明不平均問題，係由於書架區自遷入新館後不斷移位所致，本館將檢視書架走道位置，移除不必要之燈管，並規劃於大面積之密集書庫增設感應開關，以控制燈光開啟，節約能源。</p>
<p>編號 98G05： 加強學科館員與各系圖委會的溝通與協調，以利圖書館服務更貼近使用者期待。</p>	<p>目前學科館員與各院系所溝通協調管道，除直接聯繫各系所教授外，與系所溝通協調管道如下：</p> <p>1.系所部分：學科館員與各系所圖書委員常保密切聯繫，若有新任圖書委員，學科館員亦會主動拜訪說明相關政策。有些系所設有圖書委員會，學科館員亦依需要出席參與討論。</p> <p>2.學院部分：部分學院設置院圖書委員會，圖書館協助於每學期籌辦至少 1 次會議，圖書館業務相關主管亦出席報告圖書館各項業務，除回答圖委提問，並後續處理圖委建議。</p> <p>3.全校部分：圖書館每學期舉辦 1 次全校圖書委員會，由各院推派院圖書委員 1 名代表及研究生與大學部代表組成。全校圖書委員會由圖書館館長主持並進行業務報告，各業務相關主任在場備詢。</p> <p>以上安排之目的均為確保各院系所與圖書館之間的反應管道暢通，圖書館也能確實瞭解各院系所資訊需求，進而滿足各院系所之期待。在這些例行作法之外，圖書館將會再加強「因院/因系制宜」，瞭解各院系所習慣與建議之進行模式，以配合提供溝通解決方案。</p>

<p>編號 98G06： 建議可利用迴廊及戶外空間，加以設計做為學生討論空間。</p>	<p>感謝委員建議，目前臨舟山路側已設置數張公共休閒桌椅供同學討論使用，本館將與本校校園規畫小組及總務處研商，評估於附近活動中心等迴廊及戶外空間，在不影響室內閱讀的條件下，研議增設討論區桌椅之可行性。</p>
<p>編號 98G07： 醫圖分館使用者，對服務領受度產生落差；社科分館使用者，對空間領受度產生落差，宜思應對之道。</p>	<p>1.醫分館： 根據圖書館所做的服務品質調查分析結果，常使用醫分館讀者對館員、資源及空間三個面向的最高期望值，以資源最高(8.18)，顯示讀者對醫分館在資源取用上寄予較高的期望需求；次為空間(8.11)。由此醫分館認知讀者對資源取用的重視度高於空間，醫分館亦兢兢業業一直以專業及效率為館務營運的核心價值，醫分館館藏資源上已蔚為全臺灣地區館藏最豐富的醫學圖書館，今年醫分館擔任中華民國圖書館學會醫學委員會召集單位，今後圖書館將更積極致力於館藏資源之建置，以滿足讀者需求。惟讀者對於空間的實際感受值(7.15)以 0.01 分高於資源(7.14)之緣故，經同仁深思檢討，可能係因醫分館近年致力於空間改造，設置閱讀新樂園人文空間，深獲讀者喜愛，已超過期待所致。</p> <p>2.法社分館 常使用法社分館讀者對於空間的最高期望值相對最高(8.04)，惟空間實際感受值(6.63)低於資源(6.75)，究其原因，目前法社分館建築較為老舊，受限於舊建築設計之故，法社分館新館三年後即將落成，這是社會科學院師生眾所期盼的。圖書館除致力做好未來新館規畫外，在未遷入新館前仍規劃進行既有空間改善方式包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)局部加強燈光照明 (2)更換陳舊的閱覽桌椅 (3)加強閱覽空間之整潔及綠化工作，佈置較溫馨及人性化的環境使用空間
<p>編號 98G08： 法圖地下室環境及空間極不適宜保存珍藏圖書，建議總圖應利用已具有的典藏書保存技術設施，全力支持加強法圖珍貴書冊的保存。</p>	<p>關於法社分館古籍珍貴書冊之保存，謹說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.法社分館近年來在典藏日治舊藏之地下室書庫已加裝冷氣及空調除溼設備，並且添購無酸紙及無酸信封袋，針對書況較差之書籍另外予以維護保存，以改善圖書存放之環境條件。 2.目前法社分館的日文舊藏部分，均屬與總館重複之複本或影印本(正本已移存總圖特藏組)，至於西文舊籍之珍本，將依委員建議並請教授指導挑選，並協商移回總圖特藏組妥善典藏。

<p>編號 98G09： 館員素質極高，但仍建議館方可提供同仁更多學習管道及機會，發展館員多元能力，以利館員本身及圖書館有更進一步的發展空間。</p>	<p>圖書館中程發展計畫之館務發展策略四：人力資源建設項目，關於素質精進部分，將發揮學習型組織特質，加強在職教育訓練，提升工作品質，未來將強化知識管理構面，增進經驗交流傳承，並提供更多學習管道及機會，發展館員多元能力，目前圖書館提供同仁學習機會與管道如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.鼓勵同仁利用部分辦公時間進修碩博士學位，或申請在校選修，甚至留職停薪出國進修。 2.鼓勵同仁參加校內、外教育訓練，並依業務需求選派同仁代表參加研習(如中華民國圖書館學會研習班等)。 3.選派同仁參加國際會議，如 ALA 年會、IFLA 年會、醫學圖書館年會，以及兩岸學術會議資源交流等活動，並觀摩當地圖書館相關專業機構。 4.鼓勵同仁參加館外專業團體活動。 5.每二個月舉辦 1 次圖書館知識饗宴，邀請產官學研界專家學者，或由本館選派同仁分享各項議題。 6.為因應業務研發需要，成立各種跨組任務編組，除指派相關同仁參加外，亦開放有興趣同仁參與。 7.每年定期 1 個月期跨組/分館業務觀摩見習。 8.出版《大學圖書館》學術性館刊，鼓勵同仁發表專業文章，印證實務與學理關係。
<p>編號 98G10： 原始館藏為估計約有 47 萬冊自日據時代存留下來，有關本土及南洋的歷史文獻資料，此實為本校圖書館特色，建議本校可加強與中央圖書館台灣分館進行合作，藉此館藏鼓勵台灣學的研究。</p>	<p>多年來圖書館與臺灣分館在資料庫合作建置及館藏交換保持合作關係，目前亦規劃合作舉辦推廣活動。相關合作事項說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.今年開放使用「臺灣日治時期統計資料庫」，即由本館與臺灣分館合作，由兩館提供館藏日治臺灣統計舊籍建置資料庫以供研究使用。 2.本館持續提供館藏臺灣日文舊籍書目資料匯入臺灣分館建置之「日文舊籍臺灣文獻聯合目錄」，方便讀者查詢使用。 3.本館建置之臺灣相關資料庫將於臺灣分館所設「臺灣文史研究整合查詢平台」提供服務，並將繼續主動提供尚未收錄之資料庫，提高本館臺灣資源的能見度及使用率。 4.臺灣分館與本館近年來就日治臺灣期刊缺期部分，進行互補卷期的合作。臺灣分館亦規劃將之納入該館建置的「日治時期期刊全文影像系統」。 5.臺灣分館黃館長今年曾率同仁來館洽談合作事宜，除上述館藏交換及資料庫整合外，亦研議合作舉辦「館藏臺灣學研究書展」等推廣活動。

貳、共同評鑑項目

一、績效面

指標	<p>(一) 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)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議： 臺大圖書館因應校務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，致力打造華人頂尖世界一流之知識服務中心、並提供優質圖書資訊服務環境。</p> <p>1. 全盤規劃組織業務</p> <p>(1) 配合學校校務發展方向擬訂圖書館中程計畫: 主管們聽取所屬同仁意見，就組織架構及業務職掌進行腦力激盪，並與跨組主管重新檢視修正工作項目及人力配置，透過組織內部縱橫意見相互溝通及討論，擬訂本館中程計畫。</p> <p>(2) 圖書館定期集會檢討業務，由館長親自主持，藉由團隊參與機制，隨時檢討各項作業之簡化可行性，並付諸實施。</p> <p>(3) 組織重整提升組織效能：依據「圖書館 98-102 年中程發展計畫」人力資源建設項目之規劃，執行圖書館組織業務重整作業，新設學科服務組，整併採訪及期刊 2 組為館藏徵集組，並將編目組更名為書目服務組、視聽服務組更名為多媒體服務組，以提升組織效能並追求積極發展、創新工作觀點。</p> <p>2. 妥善運用及培養人力資源</p> <p>(1) 實工作輪調：圖書館除因業務需要進行同仁不定期工作輪調，另於民 99 年 3 月實施大規模工作輪調作業，將所屬三分之一同仁工作單位及工作內容進行輪調，以增進同仁學習新業務機會、豐富其工作經歷及技能多樣性並促進團隊合作精神。自民 100 年起，每年 12 月實施定期暨自願輪調作業。</p> <p>(2) 建置標準工作作業流程與行政 e 化環境：圖書館為維持原有服務品質並創新服務內容，建置標準工作作業流程與行政 e 化環境，使工作人員能於短時間內進入狀況並減緩因業務量增加而產生之人力需求。</p> <p>(3) 儲備特殊業務人才：圖書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。</p> <p>3. 充實館藏資源</p> <p>(1) 廣泛蒐藏學術書刊資源，以配合校內師生教學、研究、學習為主，至民 101 年底館藏已逾 700 萬冊(種)(含電子書)，是國內目前收藏資料量最多的圖書館。</p> <p>(2) 發展數位館藏資源: 隨著科技進步，為因應數位時代的發展與師生使用習慣的改變，積極透過募款及爭取國科會計畫等方式，籌措經費訂購電子書、電子期刊等數位化資源，同時也進行許多的館藏數位化計畫，以營造一個更便捷且更能滿足讀者學習研究所需的大學圖書館。</p> <p>此外，為擷節採購資源經費館方指派同仁積極蒐集公開取用(open access)學術資源，提供更豐富且不須付費的研究資源。</p>

4. 提供各項專業服務

- (1) 維護圖書館資訊平台提供穩定且容易使用的檢索功能，並且因應行動設備普及化現象，陸續開發各項行動資訊服務，將圖書館的各項資源及訊息即時無縫與讀者常用的資訊環境接軌，提升服務品質。
- (2) 積極與校內外單位合作，加值館藏資源運用並推廣服務，在有限預算及人力條件下提供並推廣圖書館的服務，圖書館依館內各單位業務需求並搭配計中所提供之資訊系統與環境，撰寫數十種相關系統程式，以簡化各項作業流程、增進溝通效率及加值館藏資源運用。
- (3) 善用數位學習課程辦理新生入門書院活動、資訊素養課程，參與建置本校公共網路影音平台、舉辦研討會及館際合作等各式管道，推廣圖書館的服務及能見度。
- (4) 提供不間斷的服務，圖書館每週開放時間達 96 小時，並有 24 小時自習室供師生使用，此外，更透過網路於本館網頁 www.lib.ntu.edu.tw 提供全年無休的各項資訊服務，目前圖書館自動化系統上註冊人數已近 18 萬位讀者。
- (5) 本館訂有各式緊急事件及災害處理標準作業程序，並設置緊急應變小組及環境監控系統，以掌控異常通報，迅速處理解決問題。

5. 善盡社會關懷與公民責任

(1) 資源開放共享

開放資訊共享的經營理念，不論是館藏資源、讀者服務或是空間，都提供管道讓有需要的國內外民眾得以使用，善盡社會關懷與公民責任並落實資源共享服務目標。

(2) 圖書館藝文活動

圖書館舉辦藝文活動歡迎校內外人士參與，活動涵蓋各類型展覽、講座以及影展等。除推廣本館資源、提倡閱讀活動外，也與校內外單位及系所合作，發揮資源共享精神，提昇校內藝文氣息，均獲得讀者熱烈迴響。期間重要活動包括：國家出版獎暨政府版品書展與演講；與生命教育研發育成中心合作舉辦「樂活心主張」影展暨系列活動、「哲思影展」、「探索影展」及多場「生命教育影展」；配合本校「北大日活動」，舉辦「臺大與北大的時空交會」特展；圖書館推出多場特藏資源展覽，如「不入虎穴，安得虎子：虎聚特藏展覽」、王文興手稿出版發表會「王文興手稿集：《家變》與《背海的人》發表會暨座談會」等。

(3) 校史館及博物館群研習活動

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性資產及藏品，透過各式創意學習課程及暑期研習營等活動，將科學與人文知識結合生活應用，讓社區活動參與者藉由實際手作與遊戲設計過程，感受與瞭解不同博物館之特色風貌，並進一步探索及認識臺大校園歷史珍藏。

(4)原住民部落贈書

臺灣原住民族圖書資訊中心自成立以來，即積極將中心豐富多元的館藏資訊資源推展到原鄉，希望藉由部落贈書與書展活動能帶動原民鄉的圖書資訊服務發展，以促進部落文史工作推展，同時成為推動部落、社區進步的知識動力。自98年度起，每年度辦理2~3場部落贈書活動，以偏鄉地區的原民部落為最優先，並依據部落族群特色量身挑選適合的圖書，讓部落鄉民備感親切與受重視；4年來總共辦理12場贈書活動。

(5)與誠品文化藝術基金會合作「閱讀分享計畫」募書活動

民99年首次與誠品書店合作閱讀分享募書活動「復刻青春記憶」，於總圖書館、醫分館及法社分館設置「捐書箱」，募集品質良好的童書與青少年讀物，共募得3,512冊書籍。民100年度續舉辦「有種來捐書，種下閱讀緣」募書活動，持續募捐青少年與兒童讀物，100年度共募得4,720冊書籍；101年度共募得4,363冊，活動延續至今。

(6)提供志工服務的機會

透過招募志工作業，除能協助部分館務並透過志工們將本館設置精神及理念傳達給民眾，尤其是校史暨博物館領域的志工導覽及推廣活動等，讓社會大眾與大學圖書館有更多對話和參與。

二、流程面

(一)、公務環境

<p>指標</p>	<p>(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…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.辦公區域整潔明亮 圖書館各區經常保持整潔，除由同仁們自行整理維持整潔，亦有專人清潔打掃，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。 自 100 年起分區進行總館各樓層的地毯的汰換作業，使用具防火材質的地毯，為讀者營造更舒適安全的閱典空間，以提昇本校師生學術研究環境品質，101 年完成本館一至四樓讀者區地毯汰換工程，其他樓層空間於來年陸續施作。</p> <p>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。</p> <p>3.圖書館公共安全設施 (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。 (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 樓大廳並設有 AED(自動體外心臟電擊去顫器)，提供緊急時應用急救，並不定期舉辦工作人員及讀者消防逃生演練；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。 (3)98 年度起陸續更新數位安全監控設備，納入本校校園網路監控系統，同時更新廣播系統，除結合消防安全警報外，可針對寒暑假及學期間，及依據不同需求定時廣播，對於保障讀者人身、財物安全及門禁妥善有正面效果。 (4)由保全派駐人員協助館舍安全以電子巡邏紀錄器巡邏(設有 40 處巡邏點)，及深夜時段自習室門禁管制，次日由本館專人負責檢視下載巡邏紀錄，確保館舍安全；週六日及國定假日由行政組排班輪值收發室櫃台，同時定時館舍安全巡邏，並做成巡邏紀錄。此外，並商請本校駐警隊於館內、外設置電子巡邏點；深夜時段並提供女性同學由自習室返回校內宿舍之巡邏車護送服務，同學需要時由本館保全代為連繫向駐警隊申請。 (5)定期設施檢驗及維修、測試 為維護館設備正常運轉，電梯、空調設備、消防設施、抽水機及緊急發電機等各項安全設備均定期維護測試，以保障本館館舍安全及正常運作。</p>

<p>指標</p>	<p>(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…)</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>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證件，以維團隊形象並便於識別。</p> <p>2.標示服務說明 圖書館於各樓層服務櫃檯均放置輪值櫃檯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，以提供讀者諮詢，提昇服務品質。</p> <p>3.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，並於圖書館網頁敘明各單位業務職掌及聯絡方式，以利洽公。</p> <p>4.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。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

(二)、流程管理

指標	(一)作業效率 (製作作業流程並宣導;多元申辦管道;電話、面晤、書面及網站查詢處理速度…)
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.公開明列服務措施辦法及流程圖 圖書館於網頁各項服務說明項下，公開明列服務措施辦法及流程圖，並透過各式服務文宣資料、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。 2.參考諮詢管道多元 圖書館於各服務櫃檯受理讀者參考諮詢業務及電話查詢時均即刻答覆，透過互動式溝通立即解決問題，倘無法立即解答，亦留下電話資料後續解答。並提供線上圖書借閱/預約服務及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.即時處理並回覆讀者意見 接獲讀者意見或書面查詢事項，均能立即處理予以回覆，倘若無法解決亦將與讀者聯絡告知建議轉介他館或處理進度。另，已開發多項業務電腦化系統(見以下“業務電腦化”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 對於讀者預約書及教師計畫用書等以急件處理，圖書館自徵集、書目迄學科服務組加速處理流程，於需要時間內，及時提供師生借閱。
指標	(二)業務分工 (業務分工明確;有代理制度;團隊精神之培養機制…)
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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及「業務分層負責明細表」，以為同仁們權責區分及業務相互支援之依據。 2.建立完整代理制度 各組業務定期職掌盤點，並隨時更新「業務分層負責明細表」，建立每位同仁之第一及第二順位代理人，使本館服務業務連續不中斷。 3.培養團隊共識 透過業務說明會促進相互瞭解及工作輪調等方式，以培養圖書館工作人員高度團隊意識，並提供同仁執行專案及跨單位任務編組等多種機制培養團隊精神，讓各組人員皆能跨組參與整體性業務，與其他組同仁合作共同完成任務。
評鑑委員意見	

(三)、業務電腦化

指 標	<p>(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…)</p>													
單 位 自 我 評 鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.業務上網公告並提供即時查詢 圖書館各項業務內容、相關說明規定及項目表格均公布於學校及圖書館網頁(中、英文版)，公告周知，並視實際運作情形隨時修訂，以便利全校師生取用；此外亦透過網路版之圖書館館訊、圖書館電子新聞、BBS、臺大校訊、NTU Newsletter(英文版)等管道，公開宣導各項服務措施。</p> <p>2.推動業務公告 e化創新 (1)自行開發建置「電子新聞管理系統」，將圖書館各項業務、活動、館藏資訊等公告發送至本館訂戶信箱，同時透過本校計資中心「電子報平台」發報，提高圖書館電子新聞之能見度。透過前述兩種管道發報之圖書館電子新聞均可自動同步刊登於本館首頁最新消息區。此外，運用外部社群媒體開發更多元的消息公布平台，只要經過電子新聞管理系統或計資中心電子報平台發報之圖書館電子新聞，均可透過程式同步刊登於圖書館臉書(Facebook)、噗浪(Plurk)、以及推特(Twitter)等平台。 (2)本館於100年度推出圖書館行動版網頁以及APP，讀者可透過行動通訊設備瀏覽本館網頁之最新消息。</p> <p>3.協助組務 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化方式提供網路版之管理系統以及使用介面，讀者可透過本館線上目錄系統(TULIPS)查用館藏資源(包含電子期刊、電子書等電子資源)；校內著作方面，本館建置臺大機構典藏(NTUR)系統，持續收錄本校教職員工生之智慧結晶；特色館藏部分，本館將各種特藏數位化資料透過各種自建系統以及數位資源管理平臺，提供讀者檢索並瀏覽；此外，本館更致力於徵集各類型公開取用(open access)資源，如公開取用電子書、學術網路資源、網站典藏庫等。茲將前述重要 e化系統羅列如下表：</p> <table border="1" data-bbox="316 1462 1243 1809"> <thead> <tr> <th>類型</th> <th>系統名稱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館藏資源</td> <td>臺灣大學圖書館館藏目錄(TULIPS)</td> </tr> <tr> <td>校內著作</td> <td>臺灣大學機構典藏系統(NTUR)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">特色館藏</td> <td>淡新檔案</td> </tr> <tr> <td>臺大圖書館數位典藏館(CONTENTdm)</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">公開取用資源</td> <td>國立臺灣大學圖書館公開取用電子書系統</td> </tr> <tr> <td>國立臺灣大學學術資源網(NTUSG)</td> </tr> <tr> <td>臺灣網站典藏庫(NTUWAS)</td> </tr> </tbody> </table> <p>本館系統資訊組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。98年度本館配合支援人文處日與研究資源建置計畫建置網站；99年度協助技術服務單位製作編目標目維護系統，以維護書目記錄品質；</p>	類型	系統名稱	館藏資源	臺灣大學圖書館館藏目錄(TULIPS)	校內著作	臺灣大學機構典藏系統(NTUR)	特色館藏	淡新檔案	臺大圖書館數位典藏館(CONTENTdm)	公開取用資源	國立臺灣大學圖書館公開取用電子書系統	國立臺灣大學學術資源網(NTUSG)	臺灣網站典藏庫(NTUWAS)
類型	系統名稱													
館藏資源	臺灣大學圖書館館藏目錄(TULIPS)													
校內著作	臺灣大學機構典藏系統(NTUR)													
特色館藏	淡新檔案													
	臺大圖書館數位典藏館(CONTENTdm)													
公開取用資源	國立臺灣大學圖書館公開取用電子書系統													
	國立臺灣大學學術資源網(NTUSG)													
	臺灣網站典藏庫(NTUWAS)													

100 年度推出全新圖書館網站，提供更簡潔的頁面以及便捷的檢索區塊服務；
101 年度建置臺大課程參考書目，提供讀者各主題的核心參考書目。茲將
98-101 年度新增業務電腦化系統及程式共約 20 種表列如下：

上線年度	系統/網站名稱
98	人文處日語研究資源建置計畫網站
	電子書聯盟書單上傳與複本查核系統
99	編目標目維護系統
	書刊薦購系統第三版
	新版考古題網頁
	電子書有獎徵答活動平台(單次使用)
100	新版臺大圖書館網站
	圖書館行動版網頁、圖書館 APP
	新版館刊(大學圖書館)網站
	新版醫圖館訊網站
	圖書館機房溫度控制系統
	校內讀者檔轉出意願調查
	新版圖書館業務統計資料登錄系統
101	臺大課程參考書目(93-98 學年度)
	館際合作借書證管理系統
	圖書館帳務登錄系統
	期刊捐款芳名錄

除上述系統外，圖書館亦持續協助人文處補助人文社會圖書計畫以及本館書目服務組進行大量書目資料比對。

4.增進圖書館人員資訊知能

館內同仁皆具備電腦操作能力，能處理相關業務系統，系統資訊組並不定期開設資訊素養相關課程，提昇同仁資訊素養。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。

5.建立完善網管制度

本館有專職之網管人員，系統資訊組內其他同仁亦具備網路維護能力，當網路問題發生時能立即予以判斷，若屬館外之問題，則立即詢問計資中心，以維網路之順暢。

指標	<p>(二)網路運作情形</p> <p>(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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.獲選為本校英文網站第一名 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，參與學校英文網站競賽成績皆名列前茅，2次榮獲校內英文網站競賽第一名。</p> <p>2.網頁資訊即時改版 本館網站配合資訊更新多次進行改版，以功能性取向並兼具視覺美感，提供中英文資訊並即時更新內容。網站設計具便利快速搜尋功能，動線瀏覽順暢，能讓使用者以最少點選動作取得所需資訊，檢視統計數據，98至101年平均每年有3,684,920人次瀏覽本館網站，每日逾1萬人造訪。</p> <p>3.提供線上申請服務 為便利讀者使用，本館服務提供多項線上服務申請如下： (1)圖書館導覽服務 (2)圖書館利用講習課程 (3)個人化利用講習服務之線上申請 (4)特藏資料調閱複製服務：國立臺灣大學特藏資料調閱單/重製申請暨同意書 (5)館藏資料借用出版服務：國立臺灣大學圖書館館藏資料借用出版申請書 (6)試用電子書使用意見調查表 (7)團體室線上借用系統</p>

4.即時作業表單下載

為便利讀者使用，本館提供各項服務及申請表單提供讀者下載：

- (1)教師課程指定參考資料推薦單(含圖書及視聽資料)
- (2)參考資料外借申請單
- (3)視聽資料指定教材推薦單
- (4)特藏資料調閱複製服務：國立臺灣大學特藏資料調閱單/重製申請暨同意書
- (5)館藏資料借用出版服務：國立臺灣大學圖書館館藏資料借用出版申請書
- (6)校內圖書代借服務
- (7)校內期刊代印服務
- (8)全國文獻傳遞服務系統(NDDS)
- (9)期刊文獻快遞服務(JADE)
- (10)公開播放授權書
- (11)演講授權同意書
- (12)圖書館館內活動拍攝與影片後製需求表
- (13)校友借書證申請表
- (14)校友借書證代辦委託書
- (15)校友借書保證金退還申請表
- (16)校友借書保證金收據遺失切結書
- (17)休學生借書服務申請暨歸還承諾書
- (18)準研究生借書服務申請暨歸還承諾書
- (19)研究小間申請表
- (20)討論室申請表
- (21)國立臺灣大學學位論文抽換申請書
- (22)國立臺灣大學學位論文延後公開申請書
- (23)國立臺灣大學學位論文授權變更申請書
- (24)本校出版品各式編號申請服務暨寄存業務申請表單
- (25)公開取用電子期刊新增異動處理單

5.線上活動報名服務

圖書館舉辦各項推廣活動及課程，皆能詳列相關訊息並提供讀者線上報名及電話諮詢專線。

6.建置電子服務信箱及問答區

本館除電子服務信箱 tul@ntu.edu.tw 外，並於首頁 <http://www.lib.ntu.edu.tw> 設有意見箱系統，由館長室負責，每天各單位均有專人負責回覆。除此之外，本館於椰林風情以及 PTT 等 BBS 站均設有圖書館版，亦有專人負責回覆讀者意見。

評鑑
委員
意見

(四)、公文品質與時效

指標	<p>(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.參加公文寫作研習班 本館編制內同仁及約聘人員，皆不定期參加校內外所舉辦之「公文寫作研習班」，學習公文格式新規定及相關寫作實務，各類型公文皆依規定格式撰寫。 2.提升公文處理質量 圖書館各類公文書製作內容配合學校規定格式，同仁間互相研商公文用詞及種類，並能使用本校公文資訊化系統，順利上傳公文，以配合電子公文交換及公文e化作業。
指標	<p>(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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.依公文時效完成公文章序 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，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。 2.專人負責公文控管 二級單位設置公文收發桌及職務代理人，負責處理該單位每日公文；館長室設置圖書館公文總收發登記桌，負責全館公文控管。確保到館公文順利呈轉並即時處理，負責收發公文同仁需接受實務訓練以確保能即期完成任務。 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於民國 101 年 6 月已達 55%，為全校第一。
評鑑委員意見	

(五)、工作簡化及業務創新

標 指	<p>(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…)</p>
	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.定期集會檢討業務 圖書館每隔週二上午定期舉行主管工作會報，由館長親自主持，報告館務最新動態，每月並由各主管報告各組、分館最新業務，倘遇工作辦法及政策問題則提案進行討論，必要時另組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討論研議作業流程，藉由團隊參與機制，隨時檢討各項作業之簡化可行性，並付諸實施。</p> <p>2.召集重要任務會議 館內遇有重要任務如進行組織重整，工作輪調作業或評鑑工作，視任務性質另行召開中程計畫主管會議。包含： (1)圖書館中程計畫：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。 (2)大規模工作輪調作業：三分之一同仁工作單位及工作內容進行輪調，以增進同仁學習新業務機會、豐富其工作經歷及技能多樣性並促進團隊合作精神。 (3)組織重整：依據「圖書館 98-102 年中程發展計畫」人力資源建設項目之規劃，執行第 2 階段組織業務重整作業，新設學科服務組，整併採訪及期刊 2 組為館藏徵集組，並將編目組更名為書目服務組、視聽服務組更名為多媒體服務組，以提升組織效能並追求積極發展、創新工作觀點。</p> <p>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，為國內相關單位擷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。101 年起在辦理「外文圖書共同供應契約」的基礎下，增加辦理「大陸圖書共同供應契約」，擴大採用「共同供應契約」之效益，簡化大陸圖書採購作業程序。</p> <p>4.改善作業流程節省作業成本 (1)將人工核對之圖書驗收程序，改為刷取每冊圖書之 ISBN 條碼驗證，每年驗收新書數量增加 1.5 倍。 (2)簽請校長核准各系所圖書委購之撥款程序改為由學院統籌撥款，簡化各系所相關公文往返時間約 50%。 (3)新增及跨組業務視人力配備情形，彈性組織任務小組共同完成，例如：館刊編輯小組、館訊編輯小組、學術資源網工作小組、數位學習小組，以及新生入門書院講師小組等。</p>

單位自我評鑑

5. 建立團隊參與機制

- (1) 特定專案執行方式採取拔擢專人負責，並依業務相關性質跨組組成工作團隊，透過這種與本職作業相關度之任務編組方式，建立團隊參與機制，達成專案執行目標，如：臺大博物館群、原圖中心計畫、數位典藏專案及高密度書庫建置案等。
- (2) 各單位遇任何問題或新資訊，隨時討論或分享。另為增進同仁知識分享與情誼交流，自 98 年起不定期舉辦「知識饗宴」、在職教育訓練及業務交流等活動，至今已逾 160 場次。

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...)

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

計畫項目	98 年	99 年	100 年	101 年
① 臺灣學術機構典藏(TAIR)計畫	6,550	8,399	7,192	3,369
② 我國加入 OCLC 管理成員館計畫*	18,662	18,831	18,100	17,414
③ 臺灣大專校院學術電子書共購共享計畫	1,058	1,170	1,027	823

* 補助聯盟成員，臺大圖書館為召集人。

① 「建置機構學術成果典藏計畫」

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「建置機構學術成果典藏計畫」，分別建置並維運「臺灣大學機構典藏系統(NTUR)」及「臺灣機構學術成果典藏系統(TAIR)」，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 101 年底，共有 126 所學校參與，TAIR 平台收錄總資料量超過 126 萬筆，其中超過 74 萬筆為全文資料，是臺灣學術整體力量展示的櫥窗。截至 101 年底，NTUR 系統收錄總書目量達 187,855 筆，其中全文 63,301 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)98-101 年度之世界排名一覽：

年度	98	99	100	101
世界排名	19	66	7	16

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

單位自我評鑑

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。至民 101 年，全體成員館數有 122 個，數量已漸趨於穩定。整體效益除了提升編目效率、降低編目成本外，更藉由持續性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臺灣大專校院學術電子書共購共享計畫

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 80,000 種學術電子書，供全國 90 餘所大專校院使用。

(2)國科會補助計畫

單位：新臺幣仟元

計畫項目	計畫內容簡述	98-101 年執行經費
人文及社會科學研究圖書計畫	國科會人文處自 2006 年至 2010 年補助「人文及社會科學研究圖書計畫」，5 年內共補助 205 項計畫，本校於圖書館及各學院合作下，通過 77 項計畫，共獲補助款新臺幣 5.7 億元，購置圖書逾 30 萬冊。	195,000 (30 項)
深化臺灣核心文獻典藏數位化計畫	將本館典藏之珍貴臺灣文獻文物三大資料群--田代文庫、歌仔冊、狄寶賽文庫加以數位化，並建置資料庫，提供各界檢索利用，進行推廣教育。	23,771
臺灣文獻數位典藏教學研究應用計畫：《淡新檔案》學習知識網	針對淡新檔案之文書類別、版面格式、行政流程、主題故事館等四大項目，撰文詳細解說，並結合《淡新檔案》相關研究資料之彙整與提供檢索，推廣《淡新檔案》數位化成果，提供公眾自我學習研究管道。	2,429

臺灣文獻數位典藏教學研究應用計畫：《歌仔冊》唸唱學習知識網	聘請民間藝人根據館藏歌仔冊錄製唸唱影音，撰寫文本故事導讀，將唸唱文本加註臺灣閩南語羅馬字拼音、語詞注釋、譯文，並設計學習測驗，將上述內容整合為成套教材；此外，錄製臺灣唸歌者影像紀錄、挑選適合歌仔冊改編為動畫故事，推廣應用本館典藏之《歌仔冊》數位化素材，以發揮《歌仔冊》之學術、研究與教育功能。	6,079
-------------------------------	--	-------

(3)其他研究計畫

單位：新臺幣仟元

計畫項目	計畫內容簡述	98-101 年執行經費
行政院原民會：建置原住民族圖書資訊中心計畫	行政院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，於 94 年 8 月委託國立臺灣大學圖書館規劃設置臺灣原住民族圖書資訊中心，設址於臺大圖書館，更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，期望藉由原圖中心的設立，完整蒐藏並提升對原住民族及南島民族所有相關重大主題之研究	53,130
衛生署：行政院衛生署電子圖書館計畫	協助署立醫院進行醫學電子資源評估與議價，以利其進行電子資源採購。	63,654

2.主動開發業務

(1)教育部「北二區區域教學資源中心」知識服務計畫

自 99 年起與本校教學發展中心共同推動北二區區域教學資源中心計畫，以圖書館之專業建構區內十三所大學校院學術資源之整合，以擴大執行區內館際合作，暢通區內師生入館，建立資源查詢專區，並協助北二區區域教學資源中心 13 所學校建立建置機構典藏系統，截至 101 年底，開始運行的學校有 9 所，佔 69.2%。各校收錄的總資料量超過 33 萬，其中近 15 萬筆為全文。除此之外，本館提供代管機構典藏系統服務，可強化夥伴學校機構典藏資源之共享。目前已建置共享主機，提供代管系統之軟硬體平台，並協助尚未建置機構典藏系統的 4 所學校於此共享主機中建置系統；在系統功能面部分，本校協助強化機構典藏系統全文 PDF 檔中文字剖析，以強化檢索功能。

(2)臺大人文庫

為彰顯臺大人整體學術能量，打造專屬臺大人的典藏空間，臺大圖書館特別籌設「臺大人文庫」，積極收藏豐富多元的臺大人著作。臺大人文庫位於總圖書館三樓，截至 101 年底已收到 600 餘位校友贈書逾 7,200 件。臺大圖書館期望透過「臺大人文庫」的成立，讓尚在校就讀之莘莘學子從學長的著作中進行典範學習，延續學術脈動，並將臺大人互相扶持的傳承，凝聚成為悠遠的記憶。

(3)發展 WEB2.0 外部社群媒體平台

為因應網路發展趨勢，圖書館於 98 年度開始透過 WEB2.0 外部社群媒體發展圖書館相關社群網站，希望透過共同管理、互動性高的平台，將圖書館的服務新知主動推向讀者所在之平台，圖書館共推出下列 3 種社群網站平台：

- ①臺大圖書館臉書粉絲專頁
- ②臺大圖書館噗浪專頁
- ③臺大圖書館推特專頁
- ④臺大圖書館推特專頁
- ⑤臺大校史館臉書專頁
- ⑥「逸脫美考：規格外規範外規則外」特展臉書專頁
- ⑦「吹動椰林的風：中央通訊社臺大影像紀實，民國 35~65 年」特展臉書專頁

(4)推出圖書館行動服務

隨著行動裝置的出現與普及，學校教職員生的行動裝置持有率與使用比例也逐漸增加，為了讓圖書館網頁上所提供的服務之呈現方式與使用型態能因應行動裝置的使用環境，本館自 99 年起開始進行行動版網頁的規劃、建置，並於 100 年 3 月正式推出第一版圖書館行動版網頁，功能包括館藏目錄檢索、資料庫、臺大書卷講閱讀分享、以及圖書館簡介與聯絡方式。100 年 7 月行動版網頁新增圖書館最新消息及個人化預約與續借功能。除此之外，圖書館更加入相機掃描書籍 ISBN 自動查詢館藏之功能，於 101 年度推出圖書館 APP：NTU Library，讀者可於 APP Store 以及 Google Play 搜尋 NTU Library 並下載安裝使用。

(5)開發中文學術機構典藏聯合共享系統(CARIR)

為促進海峽兩岸四地間之學術交流，本館於 101 年度開始建置中文學術機構典藏聯合共享系統，目前參與學校有：臺灣大學、香港大學，收錄近 30 萬筆資料且持續增加中。

(6)研發 NTU Find Book 書籤應用服務

101 年度推出 NTU Find Book 書籤應用服務，第一次使用需要在瀏覽器設定書籤，即可在國內外網路書店之書籍頁面自動連回本館館藏目錄查找是否為本館館藏。目前支援 Amazon (美國、英國、加拿大、日本、法國、德國等 6 國均適用)、博客來、誠品、以及金石堂等國內外網路書店。

	<p>3.提升服務績效業務</p> <p>(1)推出 ezTULIPS 圖書館館藏目錄查詢新介面 為強化館藏目錄檢索效能，本館於 98 年推出 ezTULIPS，本系統提供更簡潔(Google-like)的檢索介面、檢索結果後分類、以及個人化 tag 服務。為了提供使用者整合查詢圖書館目錄與資料庫等異質系統，於 99 年度提供在 ezTULIPS 同時查詢 OCLC WordCat 相關資料。</p> <p>(2)館內業務系統資訊加值 結合本館自習室座位管理系統、門禁系統、以及網路流量分析之數據，本館自 101 年度於本館首頁以及行動版網頁提供在館人數相關數據，包含圖書館網站線上人數、總圖今日進館累積人次、總圖目前在館人數、以及總圖自習室可用座位數等，提供讀者更即時的圖書館現況。</p> <p>(3)館藏目錄新增各式專題書目 持續研發透過自行滙出之書目資料庫，產出各式專題書目，如特藏各文庫書目、當代中文名家系列專題書目、樂活心主張 — Lohas 書單、醫學人文專題書目、以及日本文學的歷史—「從萬葉集到村上春樹」等書目。專題書目並可提供檢索結果後分類功能及呈現書封。</p> <p>(4)館藏目錄新增多項加值功能 為提供館藏目錄更多的加值服務，持續研發於館藏目錄書目資料頁新增多項功能，如 QR Code、Google Preview、臺大書卷講閱讀分享、影音@Online 系統連結、於 ezTULIPS 中查看等外部介接功能。</p> <p>(5)業務系統之評估機制 圖書館之重要系統除了以 Google Analytics 監控網站流量外，本館另選擇 Awstats 作為網站流量統計工具，統計資料可保存於伺服器端，需要數據時可隨時查詢，以作為業務系統使用之評估機制之一。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

(六)、保護智慧財產權執行情形

指標	<p>(一)教育推廣 (辦理或參與相關研習、推廣活動；將智財權觀念彙入各類手冊，廣為宣導；是否規劃相關課程…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.充實智財權專業知識 同仁及承辦與智財權相關之工作人員隨時注意智慧財產權法規，並分批參加校內外與智財權相關研討會活動，以充分瞭解法律發展現況及相關詮釋。承辦業務遇有智慧財產權相關疑義，隨時以電話或 e-mail 方式請教本館法律顧問。</p> <p>2.館藏徵集及處理尊重智財權規範 凡入藏之圖書資料均注意版權之合法性，不採購不合法的資源；圖書館處理教職員著作及博碩士論文，已訂立標準化處理流程，編目時於書目中加註師生著作權訊息，如專利或公開時間等，保護本校師生權益。</p> <p>3.辦理智財權相關研習推廣活動 (1)圖書館利用指導課程與新生入門書院圖書館課程中，均會提醒讀者注意書刊重製與電子資源下載等智慧財產權問題。 (2)民 98-101 年度共舉辦 26 場與館務相關的機構典藏智財權相關研討會以及座談會，並有會議論文集及座談會議紀錄提供校內推動機構典藏實務參考，且視需要邀請本館法律顧問與會討論推動機構典藏過程中所遭遇的著作權相關議題。</p>
指標	<p>(二)影印及網路管理 (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；訂定相關使用管理、獎懲辦法…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.影印服務方面 (1)圖書館嚴格要求委外廠商必須配合智慧財產權的政策 圖書館除要求委外廠商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)圖書館各樓層影印服務區域均張貼尊重智慧財產權宣導文字 圖書館各樓層影印服務區域為提省讀者影印時需注意，均有張貼「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」等宣導文字。</p>

	<p>(3)圖書館館際合作服務部分，於網站上標註「申請文獻複印與借用圖書請遵守著作權法之相關規定」。</p> <p>(4)掃描設備及服務 於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。</p> <p>2.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捐贈合約，保護捐贈者與本館雙方之權益。</p> <p>3.宣導智財權觀念 每學年度新生入門書院之圖書館利用指導課程中，均提醒新生應注意著作財產權之保護，包含書刊影印以及電子資源下載均應在法律規定之合理使用範圍內進行。</p> <p>4.定期檢視公用電腦設備有無安裝非法軟體 本館閱覽區電腦採 client-server 方式集中管理，一般使用者沒有下載安裝軟體之權限，系統更自動於每日開館時重新啟動並還原，以維持系統之一致性。此外，館內有少數單機之 PC，可定期進行手動系統還原，以杜絕非法軟體之安裝。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

(七)、持續改善與品質保證機制

指標	<p>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。</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>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：</p> <p>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，民國 100 年配合學校進行緊急應變演練，進行以防火為主、人員受傷等事故，進行全館讀者及同仁疏散的實際演練，並由參加的專家及校長、總務長等提供演練優缺點意見，作為未來本館應變管理之修正，以確保圖書館館內人員及館舍安全，避免影響圖書館正常運作。</p> <p>2. 建立業務標準作業流程 建立各項業務標準作業程序及流程，期使同仁有所遵循並加強作業管控。</p> <p>在讀者服務方面：</p> <p>(1)「圖書館利用講習課程」、「圖書館導覽服務」自申請、安排、提供服務到後續紀錄與評估均有標準作業流程。</p> <p>(2)特藏資料調閱複製服務流程：規範特藏資料之調閱與復製作業流程，以維持特藏組櫃臺服務品質的一致性。</p> <p>(3)特藏組讀者申請複製件郵寄流程：規範無法立即/親自取件之申請複製件郵寄流程。</p> <p>(4)校史館口述歷史作業，從約訪到完成，皆有一定程序與文件，例如：擬訂訪談大綱、進行錄影訪談、簽訂授權書、申請報支訪談酬勞、錄影資料歸檔、繕製逐字稿、整理確定訪談紀錄、上網分享。</p> <p>(5)校史館預約導覽作業，分為校史館以及博物館群多館行程兩類，作業流程包含從接獲團體導覽申請、審核、安排，至活動結束寄發活動照片。</p> <p>(6)文物徵集典藏作業，作業流程包含檢視老舊文物、搬運、建檔、典藏等。</p> <p>(7)借閱圖書業務。</p> <p>(8)歸還圖書業務。</p> <p>(9)預約圖書業務。</p> <p>(10)續借圖書業務。</p> <p>(11)借書證辦理業務。</p> <p>(12)校內圖書代借業務。</p> <p>(13)研究小間申請業務。</p> <p>(14)討論室申請業務。</p> <p>(15)畢業生繳交博碩士學位論文業務。</p> <p>(16)畢業生離校手續業務。</p> <p>(17)學生休學手續業務。</p> <p>(18)教職員離職手續業務。</p>

- (19)受理讀者意見業務。
- (20)館藏服務櫃台新到及調閱資料處理流程。
- (21)館藏資料調閱流程(含調閱單)。
- (22)賠書處理流程。
- (23)教師指定參考書處理程序。
- (24)拾獲物處理流程。
- (25)讀者突發事件處理方式(含處理紀錄單)。
- (26)館藏註銷原則。
- (27)期刊複本處理原則。
- (28)密庫叢書回溯編目原則。
- (29)臺大醫圖災害緊急應變計畫。
- (30)臺大醫圖停電事故緊急應變措施。
- (31)臺大醫圖圖書閱選作業程序書。
- (32)臺大醫圖休閒圖書處理流程。
- (33)臺大醫圖開卷好書書展用書處理方式。
- (34)臺大醫圖資料庫代檢服務程序書。
- (35)臺大醫圖文具耗材清潔用品管理作業流程。
- (36)臺大醫圖閉館流程單(學期期間及寒暑假共5種)。
- (37)臺大法社學院圖書分館借閱圖書業務。
- (38)臺大法社學院圖書分館歸還圖書業務。
- (39)臺大法社學院圖書分館預約圖書業務。
- (40)臺大法社學院圖書分館續借圖書業務。
- (41)臺大法社學院圖書分館處理流程。
- (42)臺大法社學院圖書分館校內圖書代借業務。
- (43)臺大法社學院圖書分館畢業生離校手續。
- (44)臺大法社學院圖書分館畢業生繳交博碩士學位論文業務。
- (45)臺大法社學院圖書分館學生休學手續。
- (46)臺大法社學院圖書分館教職員離職手續。
- (47)臺大法社學院圖書分館讀者意見處理與回覆業務。
- (48)臺大法社學院圖書分館討論室申請業務。
- (49)臺大法社學院圖書分館徐州路校區研究計畫用書送驗辦法：各系所以研究計畫經費、新進教師經費購置之圖書，由分館代送總圖書館採訪組辦理驗收、分編後使用。
- (50)臺大法社學院圖書分館教師指定參考書處理程序。
- (51)臺大法社學院圖書分館日治舊藏館藏資料調閱(含調閱單)。
- (52)臺大法社學院圖書分館拾得物處理情形登記流程。
- (53)臺大法社學院圖書分館讀者突發事件處理方式(含處理紀錄單)。

在技術及行政服務方面：

- (1)「圖書館採購圖書驗收程序」、「各單位自行採購圖書送驗點收程序」：圖書館負責辦理全校各單位採購圖書資料點收及財產管理作業，訂定「圖書館採購圖書驗收程序」及「各單位自行採購圖書送驗點收程序」，以利本校財產管理與經費核銷作業之進行。

- (2)學報寄贈業務處理：圖書館補助本校學報出版單位寄贈學報所需之郵資，訂定本館與申請單位作業分工，以利學報寄贈業務順暢進行。
- (3)國立臺灣大學圖書館受贈書刊資料處理原則：圖書館接受校內外讀者捐贈圖書資源，以擴增圖書館館藏資源之質量，訂定「國立臺灣大學圖書館受贈書刊資料處理原則」為本館納入優質的館藏資源。
- (4)圖書館「研究計畫經費購置圖書先行使用」申辦服務：教師經費購置之圖書提供長期借閱服務，圖書驗收之後以急件方式完成編目作業，再由學科館員通知教師辦理借書，延長借書期限，以利教師研究教學參考閱覽使用。
- (5)電子期刊測試注意事項及步驟：為使本校師生順利使用訂購電子期刊，本館訂定電子期刊測試作業規範，安排同仁定期進行電子期刊測試，每種訂購電子期刊一年至少測試3-4次，同時主動排除無法使用的情況，減少使用障礙，確保師生使用無虞。
- (6)臺大圖書館處理出版社通知大量下載案程序：訂定本作業程序以因應讀者不當使用電子資源，出版社封鎖本校使用權益時，即時順暢處理相關事宜，以免影響本校讀者使用權益。
- (7)西文期刊核心出版社查價範圍及註錄格式：考量西文期刊出版社環境與販售政策巨大變化，本館制訂期刊查價作業模式，安排同仁分工蒐集大型西文期刊出版社並分析本校西文訂購期刊價格變化情形，了解出版社價格及電子期刊連線政策，作為期刊採購的參考。
- (8)圖書館系統資訊組系統開發標準程序文件(v1.0)：圖書館業務系統開發流程。
- (9)圖書館自動化系統軟體功能維護作業：圖書館自動化系統軟體功能維護作業，包含維護合約作業流程。
- (10)訂定公務用書處理流程：明確制定各系所單位經費採購之公務用書處理流程及表單，使能快速辦理。
- (11)特藏組「限制性招標」办理流程：規範特藏組辦理「限制性招標」之作業流程，包括上網公告文件之撰寫與確認、請購單之填寫、擬訂評選委員名單、送簽核、截標與資格審查、評選、簽約等細部項目說明，以使每一標案均能順利承辦。
- (12)黑膠唱片數位化作業手冊：為使黑膠唱片數位化作業能有統一之作業程序與成品規格，確保數位化作業之效率與效能，特製作唱片數位化作業手冊，使同仁可依照一致之流程以及軟體設備、轉檔格式、檔案命名方式等規範，有效率地進行唱片數位化作業。
- (13)分類編目工作依賴標準化的作業流程，為求編目品質一致，書目組訂有下列作業手冊，並依現況持續進行微幅修正，例如在2011年進行CMARC轉MARC 21後，即先行編製「MARC21_各欄位說明」，提供館員進行欄位著錄之參考，包含：中文編目工作手冊(民98年5月)、西文編目工作手冊(民98年3月)、非書編目工作手冊(民99年1月)、權威作業工作手冊(民98年12月)、圖書加工與發書作業工作手冊(民98年12月)。

- (14)多媒體服務中心團體室視聽設備操作手冊：為使同仁熟悉本中心團體室各項視聽設備操作方式，特製作操作手冊以茲備忘。
- (15)影音@Online系統使用說明手冊：為使同仁熟悉本系統每項功能與操作方式，特製作系統說明與操作步驟手冊，內容包括系統概述、系統前台功能使用說明、後台功能使用說明、樂牙彎系統使用說明。

3.主動進行各式調查了解讀者對圖書館服務之意見

- (1)多媒體服務中心讀者使用情形與滿意度調查：
透過問卷調查讀者利用多媒體服務中心的情況，以及對本中心服務內容、館藏利用與使用環境之滿意度。
- (2)多媒體服務中心觸控數位影音服務區讀者意見調查：
透過問卷調查讀者利用多媒體服務中心觸控數位影音服務區之滿意度，並提供意見回饋。
- (3)每次實施客製化利用指導課程，均請申請教師或同學於「臺大圖書館利用指導課程施行紀錄表」上填寫「課後評鑑與建議」，作為後續課程內容參考。
- (4)辦理新生利用指導活動，並以問卷調查參加者意見作為來年改進的參考。
- (5)醫分館於上半年及下半年共進行兩次讀者滿意度問卷調查，以了解讀者對圖書館閱覽環境之整潔、館員之服務態度、借閱服務之便利性、網頁資訊之完整性與新穎性、館員之專業能力等五大項目之需求與期望，做為各項服務改進的參考。

4.讀者意見回饋後續處理

(1)建置電子服務信箱及問答區

本館除電子服務信箱 tul@ntu.edu.tw 外，並於首頁 <http://www.lib.ntu.edu.tw> 設有意見箱系統，由館長室負責，每天各單位均有專人負責回覆。除此之外，本館於椰林風情以及 PTT 等 BBS 站均設有圖書館版，亦有專人負責回覆讀者意見。

(2)BBS

每日由專人負責瀏覽 BBS 之讀者留言，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。

(八)、危機預防與管理

指標	<p>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。</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.圖書館館舍消防安全預防與管理 圖書館已設置消防安全設備，同時定期保養維護，定期進行安全檢查；室內則使用附有防焰標示之地毯、窗簾、布幕及其他消防法規指定之防焰物品；同時成立消防任務編組，以統籌指揮、調度、管制及聯繫救災、救護相關事宜，並舉辦防災講習及宣導。</p> <p>2.圖書館館舍防水安全預防與管理 圖書館定期檢查全館抽水機，檢查屋頂排水孔、天溝及建物周邊排水溝是否已清理疏通，沒有落葉雜物阻塞，以及檢查門窗是否妥善，避免雨水滲漏；平時留意氣象預報，颱風或豪大雨來臨前預先將B1防水閘門架起，如淹水情形未有效改善，再以人工架設機動式抽水機及排水管，加強抽水，並緊急通報學校駐警隊及本館緊急連絡人。</p> <p>3.圖書館危機安全管理機制</p> <p>(1)圖書館每日24 小時開放，值班室全年每天須安排1人輪值，隨時注意館舍人員安全。</p> <p>(2)值勤人員接獲事件(火警、水災或其它緊急事件)反映，依據「圖書館緊急變手冊」處理，詢問地點及連繫方式後，立即趕赴現場瞭解事故狀況，予以先期緊急處置，防止事故惡化。</p> <p>(3)如為火災狀況嚴重需緊急廣播，依據緊急應變SOP，疏散全館讀者至安全區域。</p> <p>(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。</p> <p>(5)意外事故處置時，應立即通報本校駐警隊，若有人員、財物損傷應協助處理。</p>

4.圖書館系統資料安全管控機制

- (1)99年度完成近40台伺服器、10TB的數位資料量，利用CDP(連續資料保護)設備，做到資料備份不中斷，且在損害發生的5-10分鐘內，復原資料至原先的狀態。
- (2)99年度建立圖書館機房網路監測系統，將機房內75台設備、近300個網路服務項目納入監控，設定事件警示觸發機制及每週報表，並每天透過儀表程式進行監控管理，充分瞭解圖書館內網路流量，達到完善之網路管理。
- (3)101年度完成圖書館機房不斷電系統建置工程，以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。
- (4)為使圖書館系統維持不間斷服務，提供緊急連絡人電話，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。

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。)

圖書館102年顧客滿意度問卷調查於102年10月7日至10月15日實施，以臺大教職員工生為對象，同時採用線上問卷和書面問卷方式進行，除透過學校計資中心發送問卷調查之電子郵件給全校師生外，亦於圖書館網站首頁上設有線上填答問卷的icon，供讀者點選填答；另於總圖書館及各分館服務櫃台上放置書面問卷供讀者取用填寫。問卷總計回收1,211份，其中線上填答者為967份，書面填寫者計232份，若有一題未答則視為無效問卷，計有12份，扣除無效問卷，將1,199份有效問卷列入統計分析，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。

考量校史館服務群眾有別於使用圖書館群眾，因此於同時期另外進行校史館訪賓滿意度問卷調查，以親自到訪校史館的訪賓為對象，採用書面問卷進行意見調查，並以回收有效問卷301份進行統計分析，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

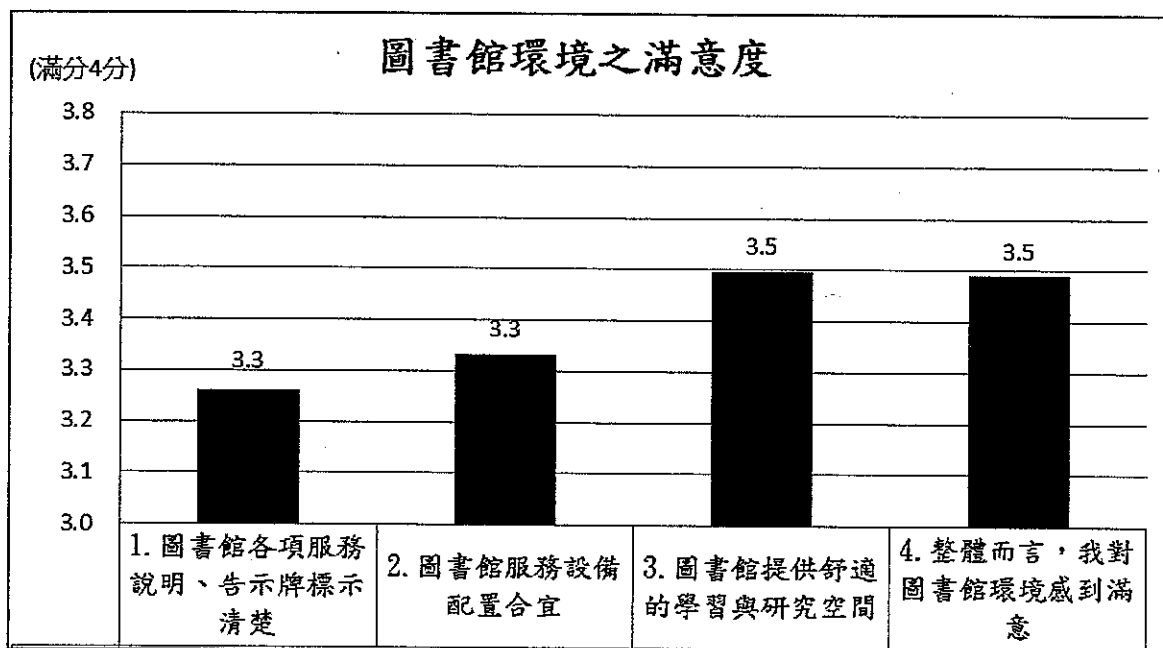
(1)圖書館環境

調查問卷的第一部分為關於圖書館的環境，計有4題選項，分別針對圖書館的各項服務說明與告示指標是否清楚、服務設備的配置是否合宜、圖書館是否提供舒適的學習與研究空間，以及對圖書館整體環境的滿意程度進行調查，各項統計及百分比詳如下表1所示。讀者對於圖書館環境中的標示清楚、服務設備配置合宜，以及提供舒適的學習與研究空間，均有超過90%的讀者給予正面肯定(非常同意+同意)。整體而言，對圖書館環境感到滿意的選項上，有621位(51.8%)讀者表示非常同意，541位(45.1%)讀者表示同意，合計有96.9%的填答者予以正面回應。

表1:圖書館環境之滿意度統計

N=1199

序號	項目	非常同意 (4分)	同意 (3分)	不同意 (2分)	非常不同意 (1分)	無法作答 (0分)	平均值
1	圖書館各項服務說明、告示牌標示清楚	386 (32.2%)	731 (61.0%)	66 (5.5%)	5 (0.4%)	11 (0.9%)	3.3
2	圖書館服務設備配置合宜	448 (37.4%)	687 (57.3%)	44 (3.7%)	5 (0.4%)	15 (1.3%)	3.3
3	圖書館提供舒適的學習與研究空間	651 (54.3%)	487 (40.6%)	47 (3.9%)	6 (0.5%)	8 (0.7%)	3.5
4	整體而言，我對圖書館環境感到滿意	621 (51.8%)	541 (45.1%)	28 (2.3%)	4 (0.3%)	5 (0.4%)	3.5



(2) 圖書館服務

在圖書館服務方面，總計有 8 題選項，各項統計詳如表 2。從整體方面來看，有高達 96.8% 的讀者對圖書館的服務表示滿意（非常同意者 48.0%+同意者 48.8%）。以個別項目觀察，有 89.6% 的讀者認同館員具備良好專業知識；有 94.3% 的讀者，感到館員服務態度親切；有 92.4% 的讀者，認為館員能適當回應他的問題；有 88.2% 的讀者，認為圖書館的影音資源能夠提供其學習與休閒。

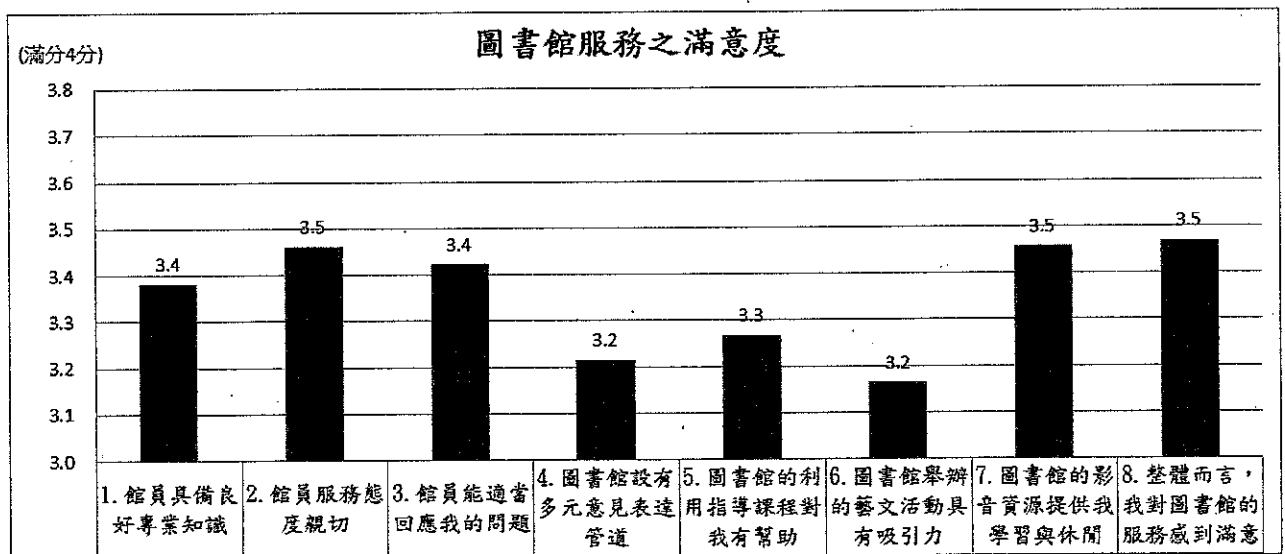
在圖書館設有多元意見表達管道」項目，僅有 76.3% 的讀者表示非常同意與同意，有 16.3% 的人無法作答，有 7.4% 表示不同意，顯示圖書館在提供讓讀者能表達意見的服務上仍有進步的空間。

對於下表中第 5 題選項「圖書館的利用指導課程對我有幫助」，僅有 67.9% 的讀者認同，有 25.7% 的讀者選擇回答無法作答，有 6.2% 的人表示不認同。顯示圖書館對於利用指導課程的服務需要更加改善和努力。下列統計表 5 的第 6 題選項「圖書館舉辦的藝文活動具有吸引力」，表示同意者為 77.2%，勾選無法作答者為 11.3%，而有 11.5% 的人表示不認同，顯示讀者對於圖書館所規劃辦理的藝文活動，仍有相當改善的期待。

表2:圖書館服務之滿意度統計

N=1199

序號	項目	非常同意 (4分)	同意 (3分)	不同意 (2分)	非常不同意 (1分)	無法作答 (0分)	平均值
1	館員具備良好專業知識	446 (37.2%)	628 (52.4%)	21 (1.8%)	3 (0.3%)	101 (8.4%)	3.4
2	館員服務態度親切	572 (47.7%)	558 (46.5%)	28 (2.3%)	4 (0.3%)	37 (3.1%)	3.5
3	館員能適當回應我的問題	505 (42.1%)	603 (50.3%)	24 (2.0%)	1 (0.1%)	66 (5.5%)	3.4
4	圖書館設有多元意見表達管道	316 (26.4%)	599 (50.0%)	79 (6.69%)	10 (0.8%)	195 (16.3%)	3.2
5	圖書館的利用指導課程對我有幫助	323 (26.9%)	491 (41.0%)	70 (5.8%)	7 (0.6%)	308 (25.7%)	3.3
6	圖書館舉辦的藝文活動具有吸引力	325 (27.1%)	600 (50.0%)	126 (10.5%)	12 (1.0%)	136 (11.3%)	3.2
7	圖書館的影音資源提供我學習與休閒	546 (45.5%)	511 (42.6%)	31 (2.6%)	7 (0.6%)	104 (8.7%)	3.5
8	整體而言,我對圖書館的服務感到滿意	576 (48.0%)	585 (48.8%)	20 (1.7%)	1 (0.1%)	17 (1.4%)	3.5



(3) 圖書館業務電腦化

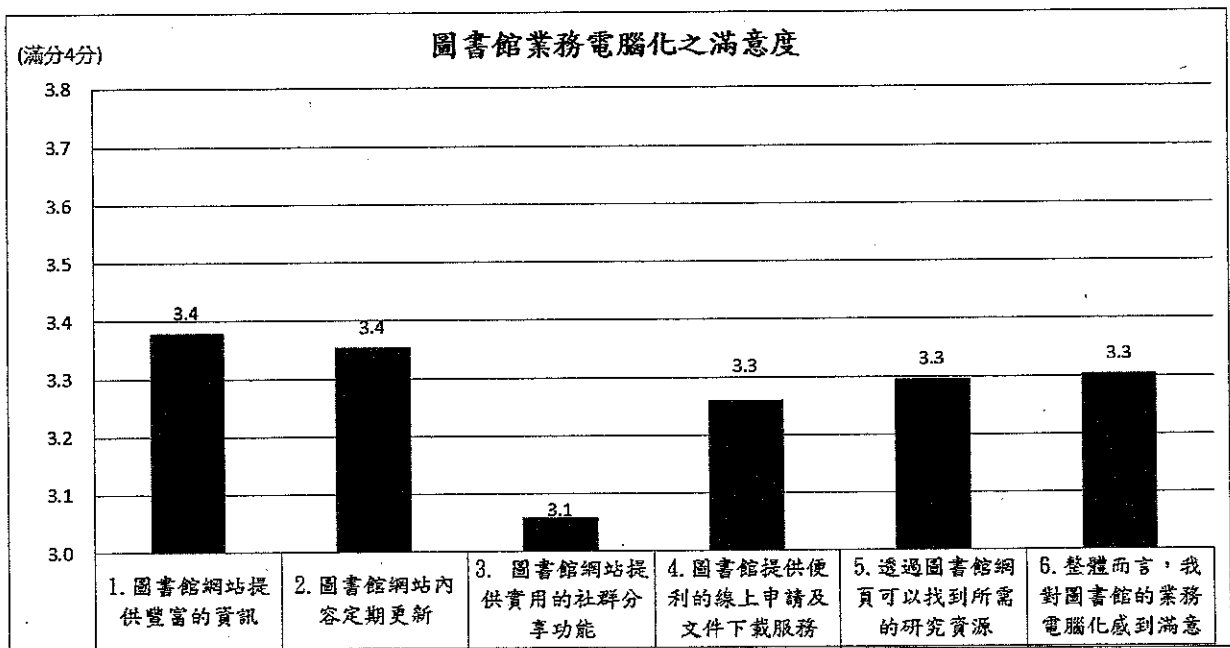
針對圖書館業務電腦化部分，共有 6 題選項，各項統計詳如表 3。從整體方面來看，有 89.9% 的讀者對圖書館的業務電腦化感到滿意（非常同意者 35.1% + 同意者 54.8%），不贊同者有 5.7%，而有 4.4% 表示無法作答。

以個別項目分析，第 1 題選項「圖書館網站提供豐富的資訊，有 93.1% 的讀者感到認同；對於第 2 題選項「圖書館網站內容定期更新」，有 86.7% 的讀者認同；第 5 題選項「透過圖書館網頁可以找到所需的研究資源」，有 85.3% 的讀者認到滿意。讀者對於問卷中第 3 題「圖書館網站提供實用的社群分享功能」和第 4 題「圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務」的滿意度較低，予以認同者分別為 61.6% 和 77.9%，不贊同者分別佔 14.3% 和 6.9%。

表 3：業務電腦化之滿意度

N=1199

序號	項目	非常同意 (4分)	同意 (3分)	不同意 (2分)	非常不同意 (1分)	無法作答 (0分)	平均值
1	圖書館網站提供豐富的資訊	490 (40.9%)	626 (52.2%)	42 (3.5%)	3 (0.3%)	38 (3.2%)	3.4
2	圖書館網站內容定期更新	426 (35.5%)	614 (51.2%)	39 (3.3%)	2 (0.2%)	118 (9.8%)	3.4
3	圖書館網站提供實用的社群分享功能	244 (20.4%)	494 (41.2%)	152 (12.7%)	19 (1.6%)	290 (24.2%)	3.1
4	圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務	357 (29.8%)	578 (48.2%)	75 (6.3%)	8 (0.7%)	181 (15.1%)	3.3
5	透過圖書館網頁可以找到所需的研究資源	417 (34.8%)	607 (50.6%)	75 (6.3%)	7 (0.6%)	93 (7.8%)	3.3
6	整體而言，我對圖書館的業務電腦化感到滿意	421 (35.1%)	657 (54.8%)	64 (5.3%)	4 (0.3%)	53 (4.4%)	3.3



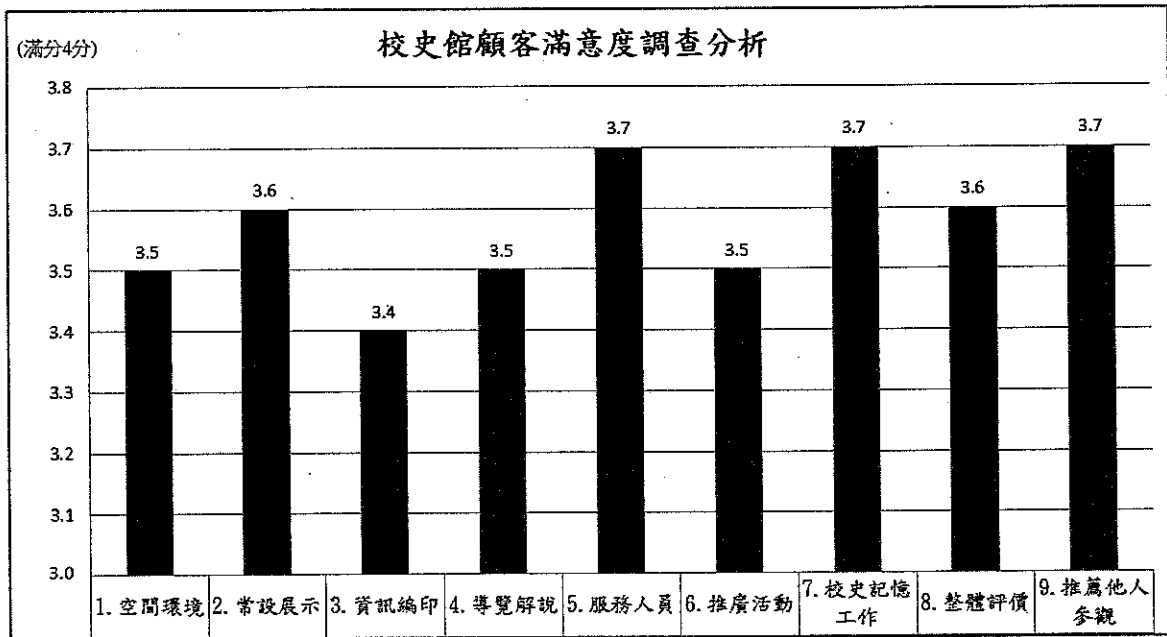
問卷的最後為意見填寫部分，為開放性問題，由讀者自由表達對圖書館的意見和具體建議，在 1,199 份有效問卷中，計有 237 人撰寫其意見和建議，此部分的內容十分多樣化，經整理計有 276 項建議，館方很重視讀者提出的建議，作為未來業務改進及增進服務品質之依據。

2. 校史館環境、服務及業務電腦化之滿意度

校史館公共服務調查問卷約略可分為七類，對應題目分別為：校史館環境（第 1 題）、校史館常設展示（第 2 題）、校史館資訊編印（第 3 題）、校史館導覽解說（第 4 題）、校史館服務人員（第 5 題）、校史館推廣活動（第 6 題）、校史館校史記憶工作（第 7 題）。經調查分析（請見表 4）無論是哪一類問題，訪賓對校史館的公眾服務平均意見皆達滿意以上的程度。以滿分 4 分來比較，訪賓對校史館最高的肯定在於徵集校史記憶的作業內涵（第 7 題平均 3.7 分），最需要加強以臻完美的作業則為簡介手冊的編印（第 3 題平均 3.4 分）。但整體而言（第 8 題），校史館公眾服務仍獲得極高的肯定，平均 3.6 分，高達 64.5% 對參觀校史館感到非常滿意，35.2% 感到滿意；僅一位訪賓填具不滿意，更沒有任何一位訪賓感到非常不滿意。換言之，臺大校史館的公眾服務已做到令所有訪賓滿意（整體滿意度高達 99.7%，幾乎是百分之百）。

表 4：校史館 102 年顧客滿意度調查問卷統計分析 N=301

序號	項 目	非常同意 (4分)	同意者 (3分)	不同意 (2分)	非常不同意 (1分)	無法作答 (0分)	平均值 (分)
1	校史館的參觀動線流暢，展示空間配置適當	162 (53.8%)	136 (45.2%)	3 (1.00%)	0	0	3.5
2	校史館展示的內容，有助於我學習及瞭解臺大校史	196 (65.1%)	101 (33.6%)	2 (0.7%)	0	2 (0.7%)	3.6
3	校史館編印之摺頁簡介清楚實用	124 (41.2%)	139 (46.2%)	5 (1.7%)	0	33 (11.0%)	3.4
4	校史館服務人員提供的中、英、日語導覽服務，誠懇用心	124 (41.2%)	95 (31.6%)	9 (3.0%)	1 (0.33%)	72 (23.9%)	3.5
5	校史館的人員服務態度親切有禮	208 (69.1%)	87 (28.9%)	1 (0.3%)	0	5 (1.7%)	3.7
6	據我所知或是過去參觀的經驗，校史館舉辦的推廣活動（如：特展、演講、活動等）饒富知識性及趣味性	118 (39.2%)	99 (32.9%)	7 (2.3%)	0	77 (25.6%)	3.5
7	校史館進行之校史記憶徵集與分享，十分有意義（例如：老照片、校園故事、校史文物、口述訪談）	214 (71.1%)	82 (27.2%)	1 (0.3%)	0	4 (1.3%)	3.7
8	整體而言，我對參觀校史館感到滿意	194 (64.5%)	106 (35.2%)	1 (0.3%)	0	0	3.6
9	我願意推薦其他人參觀校史館	201 (66.8%)	87 (28.9%)	2 (0.7%)	0	11 (3.7%)	3.7




校史館 102 年顧客滿意度調查分析 (問項參見表 4)

至於有接近四分之一的訪賓對於「導覽解說(第 4 題)」、「特展印象(第 6 題)」這兩題問項無法作答，係因校史館採自由參觀，導覽服務為團體預約，因此許多訪賓沒有接受校史館導覽服務的經驗。此外，問卷調查期間第一至第六天，校史館正進行特展換展作業，許多第一次到訪的貴賓則無法填答，僅最後的 10 月 14、16 兩日到訪的參觀者一定能答覆推廣活動的問項，其餘天數的訪賓則要憑過去參訪經驗填答。

雖然校史館獲得訪賓幾乎百分之百的滿意，在「推薦其他人參觀台大校史館」方面(第 9 題)也獲得 3.7 高分(滿分 4 分)；不過還是有兩位訪賓填具「不同意推薦參觀」的意見。經查，其中一位係高中生，他對校史館寫下：「可以再豐富一點」的建議，至於在參觀校史館方面，他則是「整體而言感到滿意(3 分)」；另一位不推薦他人參觀者，則不願意留下身分類型，也沒有留下任何對校史館具體的建議，是問卷調查 301 位訪賓中唯一填具「整體而言對參觀校史館感到不滿意」者。這兩位訪賓的回應雖然與絕對多數訪賓不同，校史館予以尊重並慎重參考。

為意見填寫部分，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 301 份有效問卷中，計有 42 人撰寫其意見和建議，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。

(二) 公共關係與形象塑造

指標	<p>公共關係與形象塑造：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。</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1. 建立良好公務形象</p> <p>(1) 透過推廣活動、利用指導與導覽活動，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。</p> <p>(2) 校史館為外界認識臺大的展示櫥窗，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。外界致電或來信詢問校史知識時，館員也能夠盡其所能地提供解答，或指引其查詢的方向。</p> <p>2. 雙向有效溝通協調</p> <p>(1) 建置多元意見回饋管道並由專人即時處理</p> <p>為能雙向且有效地與圖書館使用者互動，本館建置多元管道方便讀者表達意見，包含：本校校務建言系統、圖書館讀者意見箱及問答區等管道，由館長室負責，每天各單位均有專人負責回覆。除此之外，本館於椰林風情以及 PTT 等 BBS 站均設有圖書館版，亦有專人負責回覆讀者意見。</p> <p>(2) 常有國內外圖書資訊界同道前來本館參訪，並舉辦座談活動，雙方相關業務同仁均與會交流，獲益甚多。</p> <p>(3) 本館向來重視與讀者溝通，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出版，主動推廣本館資源與服務；截至 101 年年底已發行 152 期。</p> <p>(4) 本館亦以社群網站「Facebook」與「Plurk」與讀者聯繫。</p> <p>3. 行銷自有專屬形象</p> <p>(1) 本館出版品或紀念品加上本館館徽或建築物線圖，尤其後者獨一無二，讀者可以立即將此形象與本館連結。</p> <div style="text-align: center;">  <p>臺灣大學 博物館群 NATIONAL TAIWAN UNIVERSITY MUSEUMS</p> </div> <p>(2) 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。</p>

- (3)本館製作館藏明信片、館藏章馬克杯、圖書館鉛筆、書籤、筆記本等紀念品，作為訪賓與交流出訪之用，亦可支援圖書館辦理活動。
- (4)自製形象影片：拍攝製作圖書館形象影片並上傳 Youtube 提昇本館的能見度及企業形象。
- (5)自製短片：拍攝製作各項服務宣傳影片。

年度	片名	備註
98	明日的履歷表	98 學年度新生入門學習書院圖書館宣傳短片。
99	圖書館喜歡你	99 學年度新生入門學習書院圖書館宣傳短片。
99	閱讀·普普風	為響應 2010 世界書香日所製作之閱讀推廣公益短片。
99	臺大圖書館代借代還服務推廣短片	宣導代借代還服務
99	臺大圖書館電子資源推廣短片	推廣電子資源
99	臺大圖書館服務短片-中醫篇	推薦館藏
99	臺大圖書館環境介紹短片	認識本館
100	Your Smart Library	100 學年度新生入門學習書院圖書館宣傳短片。
100	臺大圖書館簡介影片	簡介臺大圖書館之歷史、館舍、特色館藏、創新服務的多元面向。
101	青春男兒總圖奮鬥記	101 學年度新生入門學習書院圖書館宣傳短片。

4.凝聚臺大人精神

(1)設置「臺大人文庫」

建置臺大人文庫專屬中英文對照網頁，透過文庫建置理念之闡述及捐贈校友芳名之表彰，激發師生校友愛校傳承之熱忱，進而踴躍捐贈著作。另亦於各式場合，積極向校友爭取著作捐贈，或主動提供現有館藏由校友簽名誌念，俾使校友感受母校圖書館對渠等之關懷與重視，進而於文庫館藏或其他各方面支持母校。

(2)舉辦臺大人特展

校史館持續舉辦以臺大人為主題的相關特展，例如「跨世代座標記憶」在校生篇與校友篇；或出版跟臺大人有關的書籍，例如《青春·記憶·老臺大》、《有人要我寫一首關於臺大的詩》，藉由感性的展覽主題與書籍出版，讓外界進一步認識臺大人的不同面向。

	<p>(3)期刊募款 本館自 2005 年 12 月發起圖書館學術期刊認養活動，邀請校友捐助圖書館學術期刊經費，該帳戶專款專用，近 4 年總募款成果達新臺幣 372 萬元。</p> <p>(4)專案捐募 1977 年級法律系畢業校友，為感念前法律系系主任兼圖書館館長楊日然教授，101 年發起捐募活動，以改善本館閱覽空間為目標，截至 102 年 6 月 30 日止已募款 220 餘萬元，刻正進行空間改善作業。</p> <p>(5)公告圖書館接受捐款致謝要點 99 年經全校圖書委員會通過「國立臺灣大學圖書館接受捐款致謝要點」，依捐助金額享有圖書館相關服務，表達本館對捐款人感謝之意。</p> <p>5. 導覽活動</p> <p>(1)圖書館導覽 透過導覽服務，讓校內讀者了解圖書館優質設備與貼心服務；也使校外訪賓認識本校優異環境與學術專業。</p> <p>(2)校史館暨博物館群導覽 校史向為世界各知名大學所重視，本校為一歷史悠久大學，自民 94 年成立校史館，為來自世界各國的學生、專家學者，甚至國家級外賓介紹校史、珍貴校務檔案、史料與歷史文物，除凝聚臺大人的向心力與歸屬感外，亦展現本校校史歷程、學術成就與社會貢獻。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

四、專業職能與學習成長構面

(一)專業能力與服務態度

指標	<p>(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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.專業能力與時俱進 本館同仁已具備相當之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，吸取新穎專業知識達到提升專業知能：目前在館編制內人員博士學位 2 人，佔全體同仁 1.64%、碩士學位 66 人，佔全體同仁佔 54.10%、學士學位 54 人，佔全體同仁佔 44.26%，專業知能經驗之素質，屬全國各大學圖書館之冠；圖書館同仁外語能力獲英語檢定通過 96 人次，達全體同仁 65.75%。</p> <p>2.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，受邀於研討會及學術期刊發表文章、撰寫專書、接受其他單位的參訪交流，尤其是建築、書刊採購及數位化等專業領域經常擔任顧問服務。</p> <p>3.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，如因應手機普及而推出行動服務、使用智慧雲技術節省資訊設備等。</p> <p>4.業務內容暨作業流程 圖書館各組業務職掌暨工作流程均有書面資料並同時上網，該資料隨業務變化而增刪，以為同仁執行工作及相互溝通之依據。此外對館內其他單位之業務，也都能有所認知，以提供適當轉介指引。</p>
評鑑委員意見	

評鑑指標	<p>(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…)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>1.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。</p> <p>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，製作線上教學課程供館員及工讀生自學。</p> <p>3.多元的顧客建議管道 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，每日均由專人負責過濾讀者意見轉發相關組室答覆，並追蹤回覆情形。各服務櫃檯備有「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意見或建議時填寫，由櫃檯人員簽收後，轉交單位主管或學科負責人後續追蹤及回覆。</p>
評鑑委員意見	

(二)訓練與進修

標指	<p>(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)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.質量並重的在職專業訓練 圖書館極其重視同仁在職訓練，除依業務需求，由館方選派同仁參訪、觀摩國內外專業機構外，亦主動以電子郵件公告相關專業教育訓練訊息，鼓勵參與研習。 2.儲備特殊業務需求知能 圖書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見習，累積館內同仁業務能量及能力。
指標	<p>(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)</p>
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.充足而彈性的專業進修機會 期間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：申請部分辦公時間進修人數8人次；在校選修課程5人次；選讀外校課程3人次。提供同仁出國觀摩學習機會及經費16人次，包含歐美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80人次。 2.在職專業學習 為因應科技與環境變化並培養圖書館同仁終身學習態度、精進核心競爭力，本期舉辦逾160場「知識饗宴」、在職教育訓練及業務交流等活動，透過互動分享機制，平均每年計有1,121人次參與專業訓練活動。
評鑑委員意見	

叁、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

<p>項目及指標</p>	<p>【項目1】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</p>																														
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>指標1.館藏數量</p> <p>截至101年12月底為止圖書資源總館藏量約720萬餘件，包括一般圖書(含裝訂期刊)404萬餘冊、電子書260萬餘種、多媒體資料(含檔案手稿、地圖、DVD、VCD、錄音帶、錄影帶、微縮影片等)54萬餘件等，內容涵括中、日、英、德、法等108種語文；期刊(含電子期刊)資源43,364種、資料庫567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。98-101年各主要類型資源均逐年成長，表列如下：</p> <table border="1" data-bbox="379 817 1342 1108"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>98年</th> <th>99年</th> <th>100年</th> <th>101年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>圖書(冊)</td> <td>3,633,323</td> <td>3,795,705</td> <td>3,894,998</td> <td>4,043,515</td> </tr> <tr> <td>電子書(冊)</td> <td>1,415,844</td> <td>1,689,041</td> <td>2,456,821</td> <td>2,604,770</td> </tr> <tr> <td>多媒體資料(件)</td> <td>516,602</td> <td>528,309</td> <td>539,124</td> <td>548,322</td> </tr> <tr> <td>期刊(種)*</td> <td>35,160</td> <td>37,150</td> <td>41,699</td> <td>43,364</td> </tr> <tr> <td>資料庫(種)</td> <td>505</td> <td>505</td> <td>601</td> <td>567</td> </tr> </tbody> </table> <p>*期刊項包含電子期刊。</p> <p>指標2.徵集管道</p> <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"> (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70,000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。 	項目	98年	99年	100年	101年	圖書(冊)	3,633,323	3,795,705	3,894,998	4,043,515	電子書(冊)	1,415,844	1,689,041	2,456,821	2,604,770	多媒體資料(件)	516,602	528,309	539,124	548,322	期刊(種)*	35,160	37,150	41,699	43,364	資料庫(種)	505	505	601	567
項目	98年	99年	100年	101年																											
圖書(冊)	3,633,323	3,795,705	3,894,998	4,043,515																											
電子書(冊)	1,415,844	1,689,041	2,456,821	2,604,770																											
多媒體資料(件)	516,602	528,309	539,124	548,322																											
期刊(種)*	35,160	37,150	41,699	43,364																											
資料庫(種)	505	505	601	567																											

指標 3 數位資源徵集數量

項目	98 年	99 年	100 年	101 年
臺灣大學機構典藏系統(文件筆數)	140,000	175,377	181,477	187,855
公開取用電子書(冊數)	87,663	102,449	102,759	108,365
學術資源網網站數(網站數)	34,128	39,595	42,279	52,459
WebArchive 網站典藏(版本數)	13,192	15,000	17,330	18,852
公開取用電子期刊(種數)	7,977	8,069	9,215	10,976

單位自我評鑑

評鑑委員意見

<p>項目及指標</p>	<p>【項目 2】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</p>
<p>單位自我評鑑</p>	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>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 63 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</p> <p>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，例如國科會人文處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。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

項目及指標

【項目3】資源組織整理
 指標1.書目/權威處理量
 指標2.特色館藏書目即時處理效率
 指標3.書目服務及推廣

特優 優 尚可 稍差 差 說明或建議：

指標1.書目/權威處理量：

實體編目量(含圖書/期刊/多媒體之處理)因本校人文圖書計畫趨近尾聲，有減緩之趨勢；電子資源編目量則受限於本館採購電子資源之經費與數量而每年不同；權威編目量則依書目本身之共著者數量變化而每年不同。但整體書目/權威處理量除民101年外，自民98-100年皆呈現成長趨勢，民101年書目/權威處理量下降乃因本組進行CMARC轉換MARC21作業，書目修正與維護工作量大增所致。

項目		98年	99年	100年	101年
實體編目量(冊) (含圖書/期刊/多媒體)	中日韓文	151,945	118,966	92,672	98,513
	西文	90,197	89,892	72,273	62,502
電子資源(種)	中日韓文	22,418	2,757	1,641	5,377
	西文	24,146	86,143	181,612	68,975
權威量(種)	中日韓文	23,295	27,072	18,245	10,982
	西文	15,734	27,899	34,908	17,888
合計		327,735	352,729	401,351	264,237

指標2.特色館藏書目即時處理效率

除了急件與閱選圖書於3天內完成編目作業外，本組亦配合特藏組與採訪組於佈展時程內完成所收各領域教授、學者贈書之編目，本期即時完成之特色館藏書目資料約75,000冊：

單位自我評鑑

單位自我評鑑

年度	項 目	特色館藏編目量
98 年 至 101 年	個人特色贈藏	完成貢敏先生戲劇類、龜井明德先生考古學類、戴炎輝先生法律類、凌德麟教授園藝類、賀德芬教授法律類、李鴻禧教授法政類、桂文亞女士兒童文學類、周宜旋先生文史類等，計39,300冊。
100 年	本館於2011年舉辦「文學與藝術的真善美世界：丁貞婉、陳其茂的圖書畫作暨名家手稿展」	完成丁貞婉教授贈藏圖書畫作，約5,000冊
	本館於2011年舉辦「全方位的民族考古學者—國分直一國際學術研討會」	完成國分直一教授贈藏珍貴臺灣研究相關資料，約15,000冊
	本館於2012年舉辦「寶島回想曲：周藍萍與四海唱片贈藏展」	完成廖乾元先生捐贈四海出版唱片與書籍文件等，約700冊(件)
101 年	本館於2013年舉辦「臺灣體質人類學先聲--金關丈夫教授文庫贈藏紀念展暨跨領域的南方考古學國際研討會」	於民101年間，以四個月時間完成金關丈夫教授贈藏書籍，約15,000冊。
合 計		75,000冊

指標 3.書目服務及推廣

(1)書目資料上傳書目中心NBINet

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80個合作圖書館合作建置書目以共建共享，已上傳1,058,149筆。

單位：筆數

項目	98年	99年	100年	101年
中日韓文	64,331	35,557	43,596	38,476
西文	61,301	46,458	49,117	35,392
合計	125,632	82,015	92,713	73,868
累計量	809,553	891,568	984,281	1,058,149

(2)書目資料上傳至OCLC WorldCat

持續將本館中、西文書目逐步上傳至OCLC WorldCat，已上傳910,163筆，擴展臺大藏書書目國際化及國際的能見度。

單位：筆數

項目	98年	99年	100年	101年
中日韓文	11,082	8,541	8,191	6,745
西文	65,864	62,861	50,863	33,689
合計	76,946	71,402	59,054	40,434
累計量	739,273	810,675	869,729	910,163

(3)提供書目機讀格式(MARC)轉換服務

本館以有償方式為國內圖書館單位提供 MARC 轉換業務，本期計有 28 件。

單位自我評鑑

評鑑委員意見

項目及指標	<p>【項目 4】讀者閱覽利用服務</p> <p>指標 1.進館人次 指標 2.讀者借書量 指標 3.讀者續借/預約量 指標 4.館藏調閱服務量 指標 5.跨校區代借代還圖書量 指標 6.訪問學人服務人數</p>																																		
	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>本項 6 個指標統計數量表列如下：</p> <table border="1" data-bbox="311 577 1385 976"> <thead> <tr> <th>指標 \ 年度</th> <th>98 年</th> <th>99 年</th> <th>100 年</th> <th>101 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>進館人次</td> <td>3,928,071</td> <td>3,644,574</td> <td>3,303,420</td> <td>3,094,547</td> </tr> <tr> <td>讀者借書量</td> <td>708,610</td> <td>670,615</td> <td>616,602</td> <td>581,058</td> </tr> <tr> <td>讀者續借/預約量</td> <td>261,710</td> <td>269,917</td> <td>258,373</td> <td>245,061</td> </tr> <tr> <td>館藏調閱服務量</td> <td>23,604</td> <td>20,474</td> <td>13,870</td> <td>14,534</td> </tr> <tr> <td>跨校區代借代還圖書量</td> <td>95,067</td> <td>89,311</td> <td>79,913</td> <td>69,700</td> </tr> <tr> <td>訪問學人服務人數</td> <td>37</td> <td>128</td> <td>93</td> <td>84</td> </tr> </tbody> </table> <p>由於紙本館藏必須到館借用，而本館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，讀者可不受時間空間限制上網查找電子資源，因此本校師生對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。</p> <p>強化利用服務說明：</p> <ol style="list-style-type: none"> (1)為加速書籍流通率，自 98 年 6 月 1 日起借書時已有其他讀者預約之書籍，借期一律縮短為 14 日。 (2)線上續借次數由 1 次增為 2 次，方便讀者規劃閱讀及還書時間，讀者可在館藏到期前 5 日內自行上網辦理續借；或來電由館員代為續借，讀者不需將書帶至櫃檯辦理。 (3)加速總館各調閱書庫之館藏調閱作業流程，當日 13:00 前登記者下午即可取得擬借圖書，13:00 後登記者隔日可取書。並評估調閱書的實際使用需求，適時將該書改採開架方式提供服務，以減少館藏需調閱之次數，使讀者得以即時取得資料，並強化調閱資料館藏地調整靈活性。 (4)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。 (5)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。 	指標 \ 年度	98 年	99 年	100 年	101 年	進館人次	3,928,071	3,644,574	3,303,420	3,094,547	讀者借書量	708,610	670,615	616,602	581,058	讀者續借/預約量	261,710	269,917	258,373	245,061	館藏調閱服務量	23,604	20,474	13,870	14,534	跨校區代借代還圖書量	95,067	89,311	79,913	69,700	訪問學人服務人數	37	128	93
指標 \ 年度	98 年	99 年	100 年	101 年																															
進館人次	3,928,071	3,644,574	3,303,420	3,094,547																															
讀者借書量	708,610	670,615	616,602	581,058																															
讀者續借/預約量	261,710	269,917	258,373	245,061																															
館藏調閱服務量	23,604	20,474	13,870	14,534																															
跨校區代借代還圖書量	95,067	89,311	79,913	69,700																															
訪問學人服務人數	37	128	93	84																															

單位自我評鑑

(6)本校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，予以辦理借書證或閱覽證服務。目前亦與本校國際事務處合作，對於國際學人及訪問學生建立制度化的服務流程。

評鑑委員意見

項目及指標

【項目5】館藏資源利用與推廣
 指標1.館藏資源使用量(含電子書、電子期刊)
 指標2.參考服務部落格
 指標3.臺大書卷講—新書精選推薦部落格
 指標4.專題書目

特優 優 尚可 稍差 差 說明或建議：

指標1.館藏資源使用量(含電子書、電子期刊)

項目	98年	99年	100年	101年
圖書/期刊	1,192,501	921,840	986,294	949,707
電子書/ 電子期刊	8,533,613	12,183,792	10,613,026	12,782,524
合計	9,326,636	13,105,362	11,599,320	13,732,231

說明：館藏資源使用量包含傳統紙本形式及電子資源，觀察98至101年度的統計，總體的使用量由98年度的9,326,636冊/次增加到101年度的13,732,231冊/次，成長率為47.2%，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顯著增長的趨勢，比例也逾總使用量的50%，顯見讀者使用圖書館資源的習性已經產生結構性的變化。

指標2.參考服務部落格

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，供讀者不限時空閱讀和學習，是在傳統面對面及電話與郵件諮詢方式外，另一項與讀者互動的管道。

(1) 文章發表量

項目	98年	99年(11-12月)	100年	101年
發表文章量(則)	N/A	36	97	154

本部落格推出迄今，持續以穩定頻率更新，平均每2-3天就有1則新文章。

(2) 部落格使用狀況

自101年1月中旬導入Google Analytics，可測得101年全年度造訪人次達129,266次，點擊數達307,885次；共計132則文章點擊量超過500次，其中54則超過1,000次。

單位自我評鑑

指標 3. 臺大書卷講—新書精選推薦部落格

推出「臺大書卷講—新書精選推薦部落格」(<http://newbooks.lib.ntu.edu.tw>)，以推廣新書並促進圖書的利用，精選新進館藏，於網路書店、出版社、書評網站等多種管道蒐集書籍摘要彙整發布，便利讀者隨時掌握最新館藏，亦為本館之閱讀分享平台，本部落格推出迄今，持續以穩定頻率更新，每年均有超過 1,000 種新書推薦。

新書推薦量統計表

項目	98年	99年	100年	101年
新書推薦量(筆)	1,436	1,421	1,226	1,596

單位自我評鑑

評鑑委員意見

項目及指標	<p>【項目 6】學科服務</p> <p>指標 1.系所服務 指標 2.教師指定參考書服務 指標 3.國科會人社圖書計畫案 指標 4.學科服務使用量</p>																																			
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>指標 1.系所服務</p> <p>(1)學科館員擔任圖書館與系所之間的聯繫窗口，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。聯繫內容包括圖書、期刊/資料庫與其他業務等，進行方式包括主動拜訪、email、或電話，聯繫次數如上表。</p> <p>(2)學科館員為研究所師生提供客製化之圖書館利用講習，辦理場次及參加人次如上表。若同學約課需求與日期接近，學科館員會採有效率合併班別的方式進行。</p> <p>(3)為力求各院系所圖書委員制度健全發展，學科館員積極聯繫協調，促成多個學院圖書委員會的成立，並納入學生委員代表。</p> <p style="text-align: center;">學科館員系所聯繫及客製化利用指導統計</p> <table border="1" data-bbox="368 931 1362 1133"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>98年</th> <th>99年</th> <th>100年</th> <th>101年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>聯繫次數</td> <td>5,339</td> <td>7,444</td> <td>10,519</td> <td>11,183</td> </tr> <tr> <td>引導參觀與利用指導場次</td> <td>56</td> <td>32</td> <td>25</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>引導參觀與利用指導人次</td> <td>603</td> <td>687</td> <td>706</td> <td>1,235</td> </tr> </tbody> </table> <p>指標 2.教師指定參考書服務</p> <p>(1)持續配合各學期授課教師教學需要，設定教師開列指定閱讀圖書並集中陳列，以利修課同學參考利用。</p> <p>(2)視聽指定教材含置於多媒體服務中心視聽資料指定教材專區及「影音@Online」系統者。98年由於系統進行轉換，將原來IOD系統上的所有影片轉置並上傳至影音@Online新系統以利測試及運轉，因此數量多於歷年。</p> <p style="text-align: center;">教師指定參考書及視聽教材處理冊（件）數</p> <table border="1" data-bbox="365 1581 1362 1733"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>98年</th> <th>99年</th> <th>100年</th> <th>101年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定參考書（冊）</td> <td>4,325</td> <td>4,261</td> <td>4,787</td> <td>4,972</td> </tr> <tr> <td>視聽指定教材（件）</td> <td>688</td> <td>315</td> <td>387</td> <td>353</td> </tr> </tbody> </table>	項目	98年	99年	100年	101年	聯繫次數	5,339	7,444	10,519	11,183	引導參觀與利用指導場次	56	32	25	56	引導參觀與利用指導人次	603	687	706	1,235	項目	98年	99年	100年	101年	指定參考書（冊）	4,325	4,261	4,787	4,972	視聽指定教材（件）	688	315	387	353
項目	98年	99年	100年	101年																																
聯繫次數	5,339	7,444	10,519	11,183																																
引導參觀與利用指導場次	56	32	25	56																																
引導參觀與利用指導人次	603	687	706	1,235																																
項目	98年	99年	100年	101年																																
指定參考書（冊）	4,325	4,261	4,787	4,972																																
視聽指定教材（件）	688	315	387	353																																

指標 3. 國科會人社圖書計畫案

全力支持本校獲核定通過之「國科會補助人文及社會科學研究圖書計畫」總計 77 項（95 年核定 17 項、96 年 16 項、97 年 14 項、98 年 16 項、99 年 14 項），獲經費補助合計約新台幣 5.76 億元，總計購置約 35 萬冊圖書，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。

指標 4. 學科服務使用量

學科館員透過多元管道提供師生參考諮詢服務，包括各樓層參考諮詢服務櫃臺、電子郵件信箱、本館網頁意見箱介面、BBS 電子佈告欄、讀者意見單書面提問、傳真服務等。

參考諮詢服務使用統計

項目	98年	99年	100年	101年
參考諮詢（件）	62,426	62,535	71,138	75,861

單位自我評鑑

評鑑委員意見

項目及指標	<p>【項目 7】創新服務(新科技應用與讀者互動)</p> <p>指標 1. 社群網站的應用(Facebook、Plurk) 指標 2. 圖書館 Youtube 頻道的經營 指標 3. 行動服務、圖書館 App 等 指標 4. 影像目錄的製作與運用 指標 5. iPad 主題音樂的製作 指標 6. 國際新聞節目提供及 iTunesU 課程的訂閱</p>									
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>指標 1. 社群網站的應用(Facebook、Plurk)</p> <p>本館將館藏目錄、最新消息等核心服務介接於 Facebook、Plurk 等外部社群網路平台，於 98 年度推出「臺大圖書館嘆浪報馬仔」、「臺大圖書館新到資料嘆浪抢鲜看」、「臺大嘆浪找書機器人」及「臺大圖書館 Facebook 粉絲專頁與圖書館首頁最新消息同步」四項應用服務，將館藏資源及服務主動推向讀者所在平台。</p> <p>(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、Plurk 等社群媒體。</p> <p>(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 粉絲專頁可追蹤 2011 年中旬迄今之使用狀況如上表，其中用戶數計算含點選連結、按讚、分享與留言者。</p> <p style="text-align: center;">本館提供社群網站應用服務的使用統計</p> <table border="1" data-bbox="391 1120 1332 1272"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>100 年</th> <th>101 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>投入互動的用戶數量 (人次)</td> <td>5,343</td> <td>18,691</td> </tr> <tr> <td>總觸及社群數量 (人次)</td> <td>179,403</td> <td>729,160</td> </tr> </tbody> </table> <p>指標 2. 圖書館 Youtube 頻道的經營</p> <p>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」、「創意意象影片」、「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 19 部。</p>	項目	100 年	101 年	投入互動的用戶數量 (人次)	5,343	18,691	總觸及社群數量 (人次)	179,403	729,160
項目	100 年	101 年								
投入互動的用戶數量 (人次)	5,343	18,691								
總觸及社群數量 (人次)	179,403	729,160								

指標 3.行動服務、圖書館 App 等

為了讓圖書館網頁上所提供的服務之呈現方式與使用型態能因應行動裝置的使用環境，本館自 99 年起開始進行行動版網頁的規劃、建置，並於 100 年 3 月正式推出第一版圖書館行動版網頁，功能包括館藏目錄檢索、資料庫、臺大書卷講閱讀分享、以及圖書館簡介與聯絡方式。100 年 7 月行動版網頁新增圖書館最新消息及個人化預約與續借功能。除此之外，圖書館更加入相機掃描書籍 ISBN 自動查詢館藏之功能，於 101 年度推出圖書館 App：「NTU Library」，讀者可於 APP Store 以及 Google Play 搜尋「NTU Library」並下載安裝使用。

指標 4.影像目錄的製作與運用

101 年新增 iPad 版電影目錄功能，依影片類型分列目錄，並陸續完成 windows 版年度電影目錄 5 種，提供讀者更完整之館藏影片目錄服務。

指標 5.iPad 主題音樂的製作

101 年起陸續推出 13 個主題音樂專題介紹，涵蓋古典、爵士、現代流行音樂等，讀者可以此作為探索本館音樂館藏的起點。

指標 6.國際新聞節目提供及 iTunesU 課程的訂閱

於本館「iTouch 觸控數位影音服務區」提供 CNN、BBC 國際影音新聞、訂閱 iTunesU 國外名校課程、ESL 等多種 Podcast 語言學習頻道供讀者感受平板數位體驗。

單位自我評鑑

評鑑委員意見

項目及指標	<p>【項目 8】推廣活動 指標 1.參觀導覽 指標 2.利用指導 指標 3.推廣活動 指標 4.文宣與出版品</p>																														
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>指標 1.參觀導覽 本館為讀者與訪賓提供中英文導覽服務，介紹本館空間配置、服務與設施，不僅提升校內讀者對圖書館的了解，增進圖書館利用，對外則可加強公共關係與學術交流。各年度場次與人次統計如下：</p> <table border="1" data-bbox="389 707 1383 860"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>98 年</th> <th>99 年</th> <th>100 年</th> <th>101 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>場次</td> <td>238</td> <td>256</td> <td>217</td> <td>283</td> </tr> <tr> <td>人次</td> <td>3,540</td> <td>2,986</td> <td>3,283</td> <td>4,228</td> </tr> </tbody> </table> <p>指標 2.利用指導 (1)舉辦利用講習課程 ①除了每學期主動開設之各領域主要資料庫講習課程以外，亦常有教師邀請館員至課堂介紹該領域資源，或學生自行約集 5 人以上，即可依需求安排資料庫套裝課程。 ②97 年起參與本校「新生入門書院」活動，針對大一新生講授圖書資源利用課程，每年均有不同主題，98 年為「戀上圖書館的每一天」，99 年為「圖書館喜歡你」，100 年為「Library of Me」，101 年為「報告者聯盟」。課程中並輔以生動活潑形象影片，不僅成功傳達圖書館親切專業形象，亦迅速有效提升同學對圖書館的瞭解。 ③各年度場次與人次統計如下：</p> <table border="1" data-bbox="389 1361 1383 1514"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>98 年</th> <th>99 年</th> <th>100 年</th> <th>101 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>場次</td> <td>364</td> <td>305</td> <td>287</td> <td>291</td> </tr> <tr> <td>人次</td> <td>10,156</td> <td>10,396</td> <td>10,554</td> <td>12,192</td> </tr> </tbody> </table> <p>(2)辦理新生尋寶遊戲式活動 基於遊戲學習的理念，針對大一新生、研究生新生與轉學生推出跑關尋寶式圖書館利用指導活動，藉由關卡的指引以吸引新鮮人親自走訪圖書館各樓層，100 年主題「Library Treasures 全員尋寶中」、101 年主題「布可人的任務—Mission in Library」，均深獲好評。</p>	年度	98 年	99 年	100 年	101 年	場次	238	256	217	283	人次	3,540	2,986	3,283	4,228	年度	98 年	99 年	100 年	101 年	場次	364	305	287	291	人次	10,156	10,396	10,554	12,192
年度	98 年	99 年	100 年	101 年																											
場次	238	256	217	283																											
人次	3,540	2,986	3,283	4,228																											
年度	98 年	99 年	100 年	101 年																											
場次	364	305	287	291																											
人次	10,156	10,396	10,554	12,192																											

(3)開設全校性圖書資訊素養課程

① 98 年 (97 學年度第 2 學期) 首度由本館陳雪華館長帶領開設《圖書館利用及資訊檢索》2 學分通識課程，並與 3 位館員共同授課；98 學年度上下學期仍持續開設。99 學年度改列為全校共同選修課程，並更改課名為《網路暨數位資源與圖書館利用》。

②99 學年度上下學期與 100 學年度下學期與歷史系教師共同開設《數位資源與史學研究》課程，教導學生善用圖書館各項史學相關資源。

學年度	學期別	課程名稱	修課人數
97	下	圖書館利用及資訊檢索	55 人
98	上	圖書館利用及資訊檢索	14 人
98	下	圖書館利用及資訊檢索	21 人
99	上	數位資源與史學研究	59 人
99	上	網路暨數位資源與圖書館利用	22 人
99	下	數位資源與史學研究	40 人
99	下	網路暨數位資源與圖書館利用	8 人
100	上	史學導論	83 人
100	下	數位資源與史學研究	27 人

單位自我評鑑

指標 3.推廣活動

為增進圖書館利用、館藏推廣、鼓勵終身學習，本館每年辦理主題展覽、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：

主題	98 年	99 年	100 年	101 年
主題展覽	10	13	13	7
學術研討會	5	7	6	4
專題演講	19	26	34	11
電影賞析	20	12	18	18
其他推廣活動	6	6	6	8
總計	60	64	77	48

指標 4.文宣與出版品

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。

單位自我評鑑

主題	出版年月	刊名
館務報導	每月 15 日出刊	國立臺灣大學圖書館館訊
	每月 10 日出刊	臺大醫圖電子報
	每年 4、10 月出刊	國立臺灣大學醫學院圖書分館館訊
	99	國立臺灣大學圖書館年報 2008-2009
	101	國立臺灣大學圖書館年報 2010-2011
	100	中文簡介摺頁 一版
	101	中文簡介摺頁 二版
	99	英文簡介摺頁
利用指導	98	發現英語文資源 二刷
	99	My Love Affair with Library: English version 二版
	100	My Love Affair with Library: English version 三版
	100	It's your library 圖書館使用手冊 教師版
	100	歷史人文數位資源手冊
	101	外語資源帶著走
	99	日語研究資源指引 初版
	101	日語研究資源指引 二版
	100	這是你的圖書館
	98	戀上圖書館的每一天 二版
	99	戀上圖書館的每一天 三版
	101	戀上圖書館的每一天 四版

主題	出版年月	刊名
特藏資源 出版品	98	國立臺灣大學圖書館典藏日文善本解題圖錄
	99	歌壇春秋
	99	淡新檔案 ※自 84 年起出版，98-99 年間共出版 8 冊，99 年全套出版完畢，總計 36 冊。
	99	王文興手稿集：家變與背海的人
	100	國立臺灣大學圖書館館藏小川文庫目錄
	100	國立臺灣大學圖書館增訂善本書目
	101	國立臺灣大學圖書館典藏日本書紀影印·校勘本一圓威本
	101	臺灣大學圖書館館藏久保文庫漢籍分類目錄
學術出版品	每年 3、9 月出刊	大學圖書館
	101	e-Research：學術圖書館創新服務
校史故事	100	青春·記憶·老臺大
	101	有人要我寫一首關於臺大的詩—校園、生活、社團以及其他
紀錄片	100	修復歷史美聲：78 轉蟲膠唱片的修補
單位自我評鑑		
評鑑委員意見		

項目及指標

【項目 9】館際合作

- 指標 1. 館際合作內容及成效
- 指標 2. 文獻傳遞服務數量
- 指標 3. 各項文獻傳遞服務處理時效

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

本館與國內外圖書館合作十分密切而多元，除圖書互借與文獻傳遞外，還包括參加聯盟以進行合作編目、合作購買電子資源（資料庫、電子書與電子學位論文）等。本館與國內外圖書館界交流方面成績斐然，參與各項館際合作組織情形如下表：

類型		聯盟名稱	成員數	參與身分
合作編目	國內	NBINet	80	核心館
	國內	臺灣地區 OCLC 管理成員館聯盟	122	召集館
圖書互借 文獻傳遞	國內	全國文獻傳遞服務系統(NDDS)	400 餘	會員館
	國際	大英圖書館文獻傳遞服務(BLDSC)	N/A	會員館
	國際	OCLC ILL	9,100 餘	會員館
	國際	Rapid ILL	134	會員館
合作徵集	國內	全國學術電子資訊資源共享聯盟 (CONCERT)	218	會員館
	國內	數位化論文典藏聯盟(DDC)	76	工作委員會成員
	國內	臺灣學術電子書暨資料庫聯盟 (TAEBCD)	95	推動館
	國內	臺灣機構典藏(TAIR)	126	召集館
	國內	ACM Digital Library	58	會員館
	國內	國科會數學中心聯盟	10	會員館
	國內	國科會化學中心聯盟	42	會員館
	國內	國科會地科中心聯盟	12	會員館
	國內	聯合採購核心生物醫學電子資源聯盟	51	召集館
國內外出版品交換贈送機構			7,779	

(1) 合作編目

①參加「全國圖書書目資訊網(NBINet)」書目中心之合作編目，該書目資料庫有超過 1,018 萬筆書目，中日韓文圖書抄編中下載率近 35%，對提升中文圖書編目效率有相當幫助；本館近三年平均每年提供逾 8 萬筆書目至 NBINet 供其他圖書館使用。

單位自我評鑑

②參加「臺灣地區 OCLC 管理成員館聯盟」，無限制使用擁有全世界各國書目逾 3 億筆書目筆書目的 OCLC 資料庫，西文抄編下載查中率近 90%，對提昇西文圖書分類編目效率相當顯著。

(2) 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，亦參加「全國文獻傳遞服務系統(NDDS)」，提供讀者查詢國內 400 餘個圖書館館藏，與線上申請複印及圖書借閱等服務。

②大英圖書館：加入大英圖書館文獻傳遞服務(BLDSC)，以會員身份使用該單位文獻傳遞系統提出館際合作申請，按件計費。

③OCLC：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。

④Rapid ILL：96 年 1 月正式加入美國 Rapid ILL 組織簽定合約，並推出本館自行設計 JADE 介面，簡化讀者申請傳遞步驟，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。申請件可於 24 小時內取得文獻，自 98 至 101 年文獻完成率為 87%。

(3) 合作徵集

①參與《數位化論文典藏聯盟 (Digital Dissertation Consortium, 簡稱 DDC)》，協助國內各學術研究機構能以優惠價格且更便利地取得美加地區博士論文之電子資源。本館為聯盟之「召集單位」，負責代表聯盟成員與國外數位論文資料庫廠商進行價格談判，不僅建立並促進國內學位論文學術研究資源之共購共享，更大幅節省本館預算支出並紓解實體館藏空間成長壓力。

②成立《臺灣學術電子書暨資料庫聯盟 (Taiwan Academic E-Books & Database Consortium)》，以共購共享模式購置優質學術電子書。本館為聯盟推動小組一員，自 97 年參與創設聯盟以來，每年僅需支付自籌款新臺幣 170 萬元，本校師生使用超過 80,000 種電子書，總價值逾新臺幣 2 億 5,600 萬元。

- ③參與「全國學術電子資訊資源共享聯盟」(CONsortium on Core Electronic Resources in Taiwan, 簡稱 CONCERT), 該聯盟大專院校與研究型或非營利型圖書館共同組成, 藉由合作採購原則, 由財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心與聯盟會員代表與電子資源出版社談判、洽商, 以有效節省館方議價的時間與人力。CONCERT 每年亦引進多種全國版權資料庫供會員館使用, 致使本館能利用最少的經費, 提供最多的電子資源。本館透過該聯盟所購資料庫數量如下表:

項目	98年	99年	100年	101年
本館訂購(種)	33	41	34	41
National Academic License(種)	7	9	7	6

- ④由於網路世界無遠弗屆, 網路上的數位全文論文在國際上被引用的機會遠比其他管道來的大。國內各大學及研究機構藉由參與教育部補助「建置機構學術成果典藏計畫」, 建置專屬機構典藏系統, 收錄機構本身學術研究產出, 如期刊及會議論文、研究報告、投影片、教材等, 以數位的方法保存全文資料, 並建立網路平台提供全文檢索與使用。目前臺灣機構典藏系統總收錄資料量超過 126 萬筆, 其中超過 74 萬筆為全文資料, 透過共通的臺灣機構典藏系統(TAIR)檢索平台整體展現, 讓國內外學者可以在網路上快速而全貌看到臺灣的學術成果並進而引用, 提昇臺灣整體學術影響力。

(4)圖書交換贈送

本館長期與國內外圖書館或學術機構進行圖書資料之交換贈送, 經常往來計有 7,779 個單位。此外, 本館亦協助校內單位統一寄贈本校出版品, 經由校內學術單位提供寄贈名單, 及時更新各學科領域之學術單位資料庫以推廣並擴大交換贈送業務。

指標 2.文獻傳遞服務數量

- (1)文獻傳遞的方式有 Ariel、E-mail、郵寄等三種方式; 圖書借閱的提供方式有掛號或限時掛號。
- (2)與政治大學圖書館、臺灣師範大學圖書館、淡江大學圖書館及文化大學圖書館等五校合作, 提供借閱圖書巡迴車服務, 以巡迴車代送館際合作借書及文獻傳遞, 大幅縮短讀者往返各館交通時間。
- (3)95年起因加入 Rapid ILL 以更快速的時間提供服務, 向國內單位申請文獻傳遞的件數減少, 向國外申請之件數則呈現穩定成長。

圖書互借與文獻傳遞統計表

項目		98年	99年	100年	101年	
國內	文獻傳遞	借出	9,018	7,810	6,891	6,884
		貸入	791	696	611	680
	館際借書	借出	5,618	5,725	5,004	4,724
		貸入	1,680	1,378	1,248	1,245
國際	文獻傳遞	借出	13,375	11,877	9,123	9,595
		貸入	2,414	2,851	1,641	1,207
	館際借書	借出	520	620	601	750
		貸入	103	343	66	51
	借出	合計	28,531	26,032	21,709	21,953
	貸入	合計	4,988	5,268	3,566	3,183
	總計		33,519	31,300	25,275	25,136

(4) 99年參與教育部設置北二區教學資源中心之資源整合分享計畫，區內夥伴學校共13所大專院校，本館積極協助與夥伴學校圖書館間文獻共享、資訊服務交流等各項服務。

北二區教學資源中心圖書互借與文獻傳遞統計表

項目		99年	100年	101年
文獻傳遞	借出	317	439	457
	貸入	35	52	46
館際借書	借出	4,180	9,575	11,861
	貸入	1,626	2,369	2,084
借出	合計	4,497	10,014	12,318
貸入	合計	1,661	2,421	2,130
總計		6,158	12,435	14,448

指標 3. 各項文獻傳遞服務處理時效

(1) 本校師生向外館申請案件(貸入件)處理時效

加入 Rapid ILL 聯盟簽有需於 24 小時內回覆契約，西文期刊文獻傳遞可於平均 18 小時內提供申請者，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 日內提供；向外館申請貸入圖書則平均可在 4.2 日內取書。

(2) 圖書館處理外來申請件(借出件)時效

① 根據全國文獻傳遞服務(NDDS)2012 年年報，100 年全國會員單位處理文獻傳遞及圖書借閱時效平均為 1.3 天(約 31.2 小時)；本館近年處理平均時數為：98 年 17.2 小時，99 年 13.92 小時，100 年 8.4 小時，顯示本館於大量申請情形下，在處理圖書借閱及文獻傳遞時效均遠低於所參與合作組織平均數，具良好服務效率。

② 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 12 小時之內。

評鑑委員意見	
--------	--

項目及指標	<p>【項目 10】數位化專案成果</p> <p>指標 1. 珍貴館藏數位化量</p> <p>指標 2. 數位化館藏納入資料庫量</p> <p>指標 3. 數位化館藏使用量</p> <p>指標 4. 數位化館藏應用加值</p> <p>指標 5. 影音資料數位化</p>			
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p>			
	<p>指標 1. 珍貴館藏數位化量</p> <p>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：</p>			
	年度與專案名稱	掃描 影幅數	詮釋資料 建檔筆數	全文翻寫 打字字數
	96-101 年深化臺灣核心文獻典藏數位化計畫—田代文庫	16,451	275	496,766
	96-101 年深化臺灣核心文獻典藏數位化計畫—歌仔冊	7,967	630	2,057,087
	96-101 年深化臺灣核心文獻典藏數位化計畫—狄寶賽文庫	14,000	2,000	250,000
	98 年日治時期統計資料數位化專案	43,735	18,718	-
	98 年楊雲萍文庫白話字書數位化合作案	3,809	-	2,413,728
	98 年歷史檔案微縮與數位化專案四期	200,044	9,898	-
	99 年圖書館特藏舊籍數位化專案	139,586	6,287	-
	99 年九二一震災重建基金會檔案數位化專案	700,963	51,818	-
	100 年圖書館日治時期期刊數位化專案	269,009	42,721	-
	100 年日治昭和時期音樂演藝報導資料庫建置專案	-	174,859	-
	100 年歷史檔案微縮與數位化專案五期	84,732	6,015	-
	2011 特藏舊籍數位化暨微捲轉製專案	39,275	-	-
2012 特藏舊籍/手稿資料數位化暨轉製微捲專案	33,217	-	-	
101 年周藍萍手稿資料數位化	1,703	-	-	
101 年黑澤隆朝手稿資料數位化	7,117	-	-	

續上表

年度與專案名稱	掃描 影幅數	詮釋資料 建檔筆數	全文翻寫 打字字數
101 年日治昭和時期音樂演藝報導詮釋資料建檔專案(102 年 4 月 30 日驗收)	-	64,409	-
101 年圖書館日治時期期刊詮釋資料建檔專案(102 年 7 月 30 日驗收)	-	72,100	-
合計	1,561,608	449,730	5,217,581

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
96-101	深化臺灣核心文獻典藏數位化計畫—田代文庫	16,451	275
96-101	深化臺灣核心文獻典藏數位化計畫—歌仔冊	7,967	630
96-101	深化臺灣核心文獻典藏數位化計畫—狄寶賽文庫	14,000	2,000
98	臺灣日治時期統計資料庫	43,735	18,718
98	中國國民黨史料資料庫	200,044	9,898
99	公開取用電子書—楊雲萍文庫白話字書	3,809	-
100	日治昭和時期音樂演藝報導資料庫	-	174,859
101	數位典藏庫—臺北帝國大學期刊	63,457	6,287
101	數位典藏庫—大鳥文庫	11,624	32
101	數位典藏庫—清代樣式雷圖輯	53	53
	合計	361,140	212,752

單位自我評鑑

指標 3.數位化館藏使用量

本館建置數位典藏資料庫，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。各年度數位典藏資料庫瀏覽使用量詳如下：

資料庫名稱*	98年	99年	100年	101年
臺大圖書館數位典藏館	-	-	-	1,343,652
深化臺灣研究核心	804	14,049	7,573	4,784
臺灣舊照片資料庫	6,381	8,619	8,562	9,945
淡新檔案學習知識網	86	1,497	1,664	1,452
歌仔冊唸唱學習知識網	-	-	308	3,679
日治法院檔案資料庫	-	75,452	113,842	89,122
慈林教育基金會典藏臺灣社運史料資料庫**	21,000	21,000	21,000	21,000
合計	28,271	120,617	152,949	1,473,634

*臺灣古契書、臺灣宗教民俗資料圖錄、臺灣日治時期統計資料庫 2013 年才加上 google analytics，故前無使用量統計；中國國民黨史料資料庫為單機使用，亦無使用量統計，僅有單機使用人次統計。

**慈林資料庫沒有記錄瀏覽人次，只有查詢紀錄，扣除搜尋引擎爬資料的部分，估計每年約 21,000 次。

單位自我評鑑

指標 4.數位化館藏應用加值：申請使用量

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。各年度數位化館藏申請使用量詳如下：

年度	98	99	101	101	合計
付費數量	75	95	343	301	814
無償數量	45	26	*4,521	**2,181	6,773

*配合國家文化資料庫備份需要，檢送「臺灣宗教藝術」數位典藏計畫相關檔案 3,500 件；配合法務部調查局臺中市調查處偵辦案件需要，檢送財團法人九二一震災重建基金會相關檔案 992 件。

**依周藍萍資料數位化簽訂的合約提供沈冬教授相關檔案 1,807 件。

指標 5. 影音資料數位化

本館自民國 99 年起與婦女救援基金會、江之翠劇團、四海唱片公司等單位合作進行影音數位化專案，數量統計如下：

年度	數位化專案名稱	數位化原件數量	數位化成果數量
99年	婦援會 數位化專案	錄音帶、錄影帶、 DV帶等共494件	DVD光碟: 185片 CD光碟: 635片
100年	江之翠劇團 數位化專案	錄音帶、錄影帶、 DV帶等共466件	DVD光碟: 2,000片 CD光碟: 1,450片
101年	四海唱片 數位化專案	黑膠唱片共377張	聲音檔案: 3,509件 圖像檔案: 1,783件

單位自我評鑑

評鑑委員意見

項目及指標

- 【項目 11】資訊服務
- 指標 1.強化館藏目錄效能
 - 指標 2.圖書館網站改版
 - 指標 3.行動服務
 - 指標 4.WEB2.0 服務
 - 指標 5.資訊加值
 - 指標 6 數位資源維護及徵集
 - 指標 7.可搜式掃瞄服務

特優 優 尚可 稍差 差 說明或建議：

指標 1. 強化館藏目錄效能

(1)新增館藏目錄(TULIPS)功能

①進行主機轉置、持續更新軟體版本

為使本館館藏目錄能夠持續擴充容量、更新軟體版本，本館於 98 年度進行自動化系統主機轉置，並持續進行自動化系統軟體版本更新，目前本館自動化系統為最新版本 2011 1.4 版。

②建置 ezTULIPS

讀者透過館藏目錄，可查得本館所屬之各類型館藏，包含書刊、多媒體資料、地圖、本校博碩士論文等，為強化檢索效能，推出 ezTULIPS 提供更簡潔(Google-like)的檢索介面、檢索結果後分類、以及個人化 tag 服務。為了提供使用者整合查詢圖書館目錄與資料庫等異質系統，新增可於 ezTULIPS 同時查詢 OCLC WordCat 之功能。

③進行資料庫索引規則修訂

完成館藏目錄資料庫索引規則修訂以及 re-index 作業，成效有：配合書目資料格式轉換進行索引規則修訂、增加館藏目錄檢索廣度，例如檢索其中一版本之書刊名，系統可一併找出前後版本之書刊名；增加館藏目錄檢索精確度，例如新增主要書名、主要作者、以及叢書名等檢索點。

④新增出版社查詢功能，並進行館藏目錄查詢網頁改版，重新調整資訊呈現方式。

(2)館藏目錄使用人次

單位：人次

項目	98 年	99 年	100 年	101 年
館藏目錄使用人次	11,242,516	22,873,730	23,856,024	22,908,533

本館積極推廣使用館藏資源的便利管道，師生們自行依其所在環境取得所需資料，不一定要使用本館館藏目錄，才能取得資源。

單位自我評鑑

指標 2. 圖書館網站改版

(1) 圖書館網站改版，英文網站榮獲校內競賽第一名

本館網站改版以功能取向並兼具視覺美感為原則，提供中英文資訊並即時更新內容。網站設計主要特色為便利快速搜尋功能，動線瀏覽順暢，能讓使用者以最少點選動作取得所需資訊。英文網站兼具內容豐富及設計合宜，2次榮獲校內英文網站競賽第一名。

(2) 圖書館網站使用人次統計

單位：人次

年度	98年	99年	100年	101年
總計	4,073,420	3,987,249	3,521,790	3,163,220

為便利讀者使用，以及管理各類型大量資料，本館自99年度起陸續將原屬於圖書館網站之重要網頁獨立為子網站(如考古題網站等)，此外，本館亦推出行動版網頁，以便利行動載具使用者連線。推測99年度起圖書館網站使用人次下降原因，可能是使用流量分流至前述子網站以及行動版網頁，同時亦因本館積極推廣館藏資源，讀者可透過各種管道取得其所需資料所致。

(3) 圖書館子網站建置

本館為因應各種服務需求，以及便利管理各類型大量資料，特建置各類型圖書館子網站。99年度建置新版考古題網站，提供讀者更便利的瀏覽及查詢；100年度分別推出新版館刊(大學圖書館)以及醫圖館訊網站；101年度推出期刊捐款芳名錄網站；102年度則推出圖書館失物招領查詢網站。

指標 3. 行動服務

本館自99年起開始進行行動版網頁的規劃、建置，並於100年3月推出第一版圖書館行動版網頁，功能包括館藏目錄檢索、資料庫、臺大書卷講閱讀分享、以及圖書館簡介與聯絡方式。100年7月行動版網頁新增圖書館最新消息及個人化預約與續借功能。本館行動版網頁使用人次數據如下：

單位：人次

年 度	98年	99年	100年	101年
行動版網頁使用人次	N/A	N/A	18,475	55,934

指標 4. WEB2.0 服務

因應網路發展趨勢，透過 WEB2.0 外部社群媒體來開發圖書館相關社群網站，希望透過共同管理、互動性高的平台，將圖書館的服務新知主動推向讀者所在之平台，圖書館推出社群網站平台如下：

臺大圖書館臉書粉絲專頁：<http://www.facebook.com/NTULIB>

臺大圖書館噗浪專頁：<http://www.plurk.com/NTULIB>

臺大圖書館推特專頁：<http://twitter.com/ntulib>

臺大書卷講新書精選推薦部落格：<http://newbooks.lib.ntu.edu.tw/>

指標 5. 資訊加值

(1) 館內業務系統資訊加值(<http://www.lib.ntu.edu.tw/chart2.php>) :

結合本館自習室座位管理系統、門禁系統、以及網路流量分析之數據，於本館首頁以及行動版網頁呈現同時在館人數數據，包含圖書館網站線上人數、總圖今日進館累積人次、總圖目前在館人數、以及總圖自習室可用座位數等，提供讀者了解即時的書館現況。

(2) 館藏目錄資訊加值：

① 專題書目

研發透過自行匯出之書目資料庫，如特藏各文庫書目、當代中文名家系列專題書目、樂活心主張 — Lohas 書單、醫學人文專題書目、以及日本文學的歷史—「從萬葉集到村上春樹」等書目，專題書目並可提供檢索結果後分類功能及呈現書封。

② 加值功能

於館藏目錄書目資料頁新增多項功能，如 QR Code、Google Preview、臺大書卷講閱讀分享、影音◎Online 系統連結、於 ezTULIPS 中查看等外部介接功能等，以提供館藏目錄更多的加值服務。

指標 6. 數位資源維護及徵集

徵集與維護網路上的各項公開取用之學術研究數位資源，達到擴增本校師生使用質量俱佳網路資源之目的，針對不同類型之數位資源分別建立下列系統：

臺大學術資源網(<http://sg.lib.ntu.edu.tw/>)

臺大網站典藏系統(<http://webarchive.lib.ntu.edu.tw/>)

臺大機構典藏系統(<http://ntur.lib.ntu.edu.tw/>)

公開取用電子書系統(<http://ebooks.lib.ntu.edu.tw/Home/ListBooks>)

數位資源系統收錄資料量統計表

項 目	98 年	99 年	100 年	101 年
臺大學術資源網網站數(網站數)	34,218	39,595	42,279	52,459
臺大網站典藏系統(版本數)	13,192	15,000	17,330	18,852
臺灣大學機構典藏系統(文件筆數)	140,000	175,377	181,477	187,855
公開取用電子書系統(冊數)	87,663	102,449	102,759	108,365

指標 7. 可搜式掃瞄服務

自 100 年 8 月起於圖書館二樓櫃台新書展示區旁提供可搜式 PDF 快速掃瞄服務，以便利讀者進行所需文件掃描，統計讀者掃瞄使用量達 5 萬 3 千多頁。

單位自我評鑑

評鑑委員意見

項目及指標	<p>【項目 12】多媒體服務</p> <p>指標 1. 影音@Online 系統服務</p> <p>指標 2. 有線電視頻道服務</p> <p>指標 3. 音樂頻道服務</p> <p>指標 4. 公播休閒音樂服務</p> <p>指標 5. 館藏影片推薦服務</p> <p>指標 6. 數位學習服務</p>
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>指標 1. 影音@Online 系統服務</p> <p>(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。</p> <p>(2) 本期累積上載 21,011 筆媒體檔案，點擊率高達 48,986 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。</p> <p>(3) 利用多媒體與網路科技輔助教師教學與同學自我學習，可同時提供數十位讀者使用同一筆教師指定教材，便利老師教學及學生學習。</p> <p>指標 2. 有線電視頻道服務</p> <p>多媒體服務中心精選 CNN、Discovery、National Geographic、公共電視、NHK... 等 14 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。</p> <p>指標 3. 音樂頻道服務</p> <p>(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。</p> <p>(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 94 篇，提升讀者對音樂美學的鑑賞能力。</p> <p>指標 4. 公播休閒音樂服務</p> <p>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 6,000 首曲目；提供讀者一處可隨選音樂，放鬆身心靈的悠閒空間。</p> <p>指標 5. 館藏影片推薦服務</p> <p>(1) 主題館藏介紹：精心選介本館主題影片，提供館員加值之主題電影館藏介紹，如：經典國片時光機、經典心理學電影、電影中的聖誕節等 13 種館藏影片推薦服務。</p> <p>(2) 支援本館各項活動拍攝錄影、後製與保存，本期為本館留下 70 場珍貴的活動及講演記錄。</p>

指標 6.數位學習服務

圖書館規畫建置各項數位學習課程，除圖書館導覽、資料庫使用指導之外，並提供文學戲劇、語言學習、電腦技能等多元線上課程，讀者透過網路即可遠距從校內或校外連線檢索及學習。已累積開設 7 個主題 14 門科目共 36 個項目的數位學習課程。

單位自我評鑑

評鑑委員意見

項目及指標

【項目 13】場地暨設備利用服務

指標 1.空間使用量及說明

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

項目		98年	99年	100年	101年
研究小間使用量(人次)		2,250	2,401	2,645	1,551
討論室使用量(人次)		3,427	6,096	6,130	7,238
大團體室	次數	208	255	139	179
	時數	508	803	477	509
小團體室	次數	1,220	1,026	922	1,157
	時數	2,425	1,998	1,827	2,378
自習室使用量(人次)		1,449,140	1,424,777	1,323,287	1,354,687
長期租用寄物櫃(人次)		576	567	578	593
國際會議廳(場次)		15	34	36	41

單位自我評鑑

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樓設置66間研究小間，供師生申請借用。並配合研究小間門禁系統，讓研究小間使用者可利用本身之識別證使用研究小間，無需另外借用鑰匙。101年度因醫分館研究小間進行外牆整修工程，影響讀者使用次數。

(2)討論室：

為滿足學生課業討論需求，圖書館在2至3樓備有4間討論室供讀者申請借用，本校讀者滿5人即可親自憑證登記借用。

(3)團體室：

為便利本校教師利用多媒體館藏授課，以及本校師生職員團體觀賞多媒體館藏，多媒體服務中心提供1間大團體室、2間小團體室，以及3區團體使用區供讀者於線上申請借用。本期大小團體室(區)借用總次數達5,106次，借用總時數達10,925小時。

單位自我評鑑	<p>(4)自習室： 為滿足本校學生自習需求，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因進行全面清潔及設備檢修不開放外，其餘時間皆24小時開放。學期考試期間所有席位(共828個席位)則彈性調整為24小時開放。</p> <p>(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。</p> <p>(6)國際會議廳使用量 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國際會議廳借用管理辦法」。</p>
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>【項目 14】 節能減碳措施</p> <p>指標 1. 節能績效 指標 2. 空調設備 指標 3. 照明設備 指標 4. 機房設備</p>															
單位自我評鑑	<p>特優 <input checked="" type="checkbox"/> 優 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>指標 1. 節能績效</p> <p>圖書館經由空調主機及燈管等硬體設備的汰換，同時執行本館自訂節能措施，如影印機節能、電梯、下班後電腦關機及電源插頭等有系統管理後，98年起至 101 年根據學校能源管理系統用電量數據(參見下表)，節能效率相當顯著，這些配合學校節能減碳政策，同時積極進行空調設備改善及 T5 燈管的汰換，於 99 年獲全校節電競賽第一名，100 年節電比例達 8.63%，節省電費達 200 餘萬元，同年參加學校節能減碳成果競賽獲得全校第三名及學校獎勵補助次年度(101 年)電費獎金之最高榮譽，獲得學校相當肯定。</p> <table border="1" data-bbox="383 952 1404 1120"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>98 年</th> <th>99 年</th> <th>100 年</th> <th>101 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>全年用電量(度)</td> <td>-</td> <td>8,323,096</td> <td>7,605,194</td> <td>6,856,647</td> </tr> <tr> <td>節電比例</td> <td>-</td> <td>17.20%</td> <td>8.63%</td> <td>9.84%</td> </tr> </tbody> </table> <p>註:以 98 年度數為基礎，當年不算節電比例</p> <p>指標 2. 空調設備</p> <p>總圖書館空調採用中央空調系統，以維持書庫、閱覽區館藏環境的穩定，98 年在營繕組協助下完成汰換舊式螺旋式 120RT 中央空調主機一組，節能效果有明顯改善，99 年度更新最後一台舊式 150RT 中央空調主機，完工後提升省電與空調運作效能，達到節能減碳效果，節省學校總體用電量。館方依據「節能策略」的規劃與執行，長時間監控用電狀況，用以調整各時段溫度，並依季節及寒暑假使用不同開放模組，因此節能成效顯著。</p> <p>指標 3. 照明設備</p> <p>改善圖書館照明設備達到節能目標，將耗能之 T8 燈具全面改換為較節省能源之 T5 燈具。</p> <p>指標 4. 機房設備</p> <p>配合全球節能減碳的潮流與必要性，將傳統電腦機房因需要較多的設備與較大的空間來容納為數眾多的伺服器與監控設備，重新改良規劃機房空間、建置遠端管理系統(KVM)及智慧型變頻空調系統、電力系統及虛擬主機系統，大量減少管理人力與空間及節能，具體規劃及成效如下：</p>	項目	98 年	99 年	100 年	101 年	全年用電量(度)	-	8,323,096	7,605,194	6,856,647	節電比例	-	17.20%	8.63%	9.84%
項目	98 年	99 年	100 年	101 年												
全年用電量(度)	-	8,323,096	7,605,194	6,856,647												
節電比例	-	17.20%	8.63%	9.84%												

(1) 遠端管理系統(KVM)：

將傳統電腦機房重新改良規劃建置多電腦切換器遠端切換管理系統，減少 60 多台螢幕，以及減少傳統機房螢幕使用量，大幅降低空間使用成本，少了大量的電纜線、金屬和塑膠的使用量，進而減少產生有害廢棄物。此外，提供 REMOTE OVER IP，以備緊急狀況可在館外透由網路遠端操控主機。採用 KVM 多電腦切換器的遠端管理系統是實現綠色環保機房的理想模式，其有效率的整合與管理，不但能減少能源的消耗、提升工作效率、降低人事與設備成本。

(2) 完成全國大學圖書館第一座綠色節能機房：

圖書館電腦機房為全國大學圖書館中第一座採用具有冷熱通道分離設計之智慧型變頻空調綠色節能機房。透過此設計，大幅提升空調效能，節省空調電費之支出，具體措施及成效如下：

① 採用機櫃式變頻空調機

至 99 年度全機房已擴增為 4 台，提供機房 24 小時穩定的冷房效能，並完全汰換原本舊式的大型空調系統，新採購之機櫃型變頻式空調機，體積不到原來的 1/10，平均每小時耗電量 1.1 kw/小時，是原來的 1/26，有效降低資料中心的高能源消耗量。

② 冷熱通道分離設計

減少機房內冷熱風混風，以達到各伺服器要求的風量，並加強循環效果及冷房效果。

③ 建置智慧型監控系統

隨時監控機房溫濕度異常狀況，透由警示號誌及郵件或簡訊及時掌握機房狀況。

(3) 結構化佈線網路機櫃：

101 年度起採用美國 PANDUIT 公司新一代 Z45 機櫃系統，採用插入式模組結構，搭配結構化線纜管理系統，不僅有效地達到機櫃散熱功能，提高設備的運轉性及穩定性，更重要的是有效地避免線纜和電源線的擁擠，強化機櫃的整齊美觀，靈活彈性的空間利用大大節省機櫃承載空間，將原本 15 個機櫃整併為 8 個機櫃即足以因應未來 10 年以上主機存放空間，大大提升機房的承載量。

(4) 集中型不斷電系統：

採用機櫃式不斷電系統模組(UPS)及智慧型配電系統，搭配 16 組機櫃間的電力模組單元(PDU)，建置本館電腦機房不斷電系統，提供網頁服務可隨時監看系統狀態，另有備援電力迴路切換，以確保電力供應設備及網路不因電力不穩或突然中斷導致設備毀損或資料流失之情形發生。

(5) 伺服器虛擬化 VMWARE 系統

在節能減碳的時代，虛擬化主機虛擬化(Virtual Machine)發展是未來的趨勢也是本館節能節費的重點，本館持續性推動主機虛擬化，不僅配合政府節能減碳政策更使主機效能提升，以達到資源集中、管理集中、流程減化的目標，讓管理、維護及備份變得方便，並減少伺服器分散所產生之耗能。目前已導入 5 臺高效能伺服器，自 98 年開始建置以來，現有實體主機已減少至 67 台，而虛擬主機已增加至 81 台，而其中預估一年可省下的電力與空調及主機硬體的採購費用相當驚人的，未來將持續進行虛擬化主機的整併及效能優化。保守估計，共節省 150 萬元的設備經費，每年節省電力至少達 39,840 度。

綠色機房實體及虛擬主機比較表

項目	98 年	102 年
實體主機	99	76
虛擬主機服務系統(VM ESX)	3	5
虛擬主機(VM Guest)	21	81
虛擬比例	18%	52%

單位自我評鑑

評鑑委員意見

項目及指標

【項目 15】電腦網路基礎建設

- 指標 1.有線上網節點
- 指標 2.無線上網節點
- 指標 3.網路安全暨管控
- 指標 4.機房安全防護
- 指標 5.讀者查詢用電腦數量

特優 優 尚可 稍差 差 說明或建議：

指標 1.有線上網節點

為因應來館使用電子資源查詢系統讀者日益增多，逐年視經費狀況新增有線上網節點，全館已達 282 個有線上網節點，供讀者自行攜帶筆記型電腦及智慧型通訊設備來館內使用豐富的館藏資源，提供讀者更便捷的網路使用服務，下表為圖書館有線上網節點數量分布一覽：

樓層	地下 1 樓	1 樓	2 樓	3 樓	4 樓	5 樓	合計
101 年度有線上網節點數	98	33	49	51	42	9	282

指標 2.無線上網節點

全館無線上網節點已擴增至 66 台，年度使用超過百萬人次。在地下自習室更採用高密度無線基地台，提供更高頻網路設備。無線訊號含蓋率遍佈全館地下一樓閱覽區到五樓讀者及辦公區域、國際會議廳，並與計中合作開發使用統計管理系統，以了解整體使用效能，作為改善及提升無線網路使用之決策參考，期使來館讀者更方便的使用本館各項資源從事教學研究，在良好的教學及研究環境下有最佳的學習及研究成果。此外，擴大服務本校校友及校外人士來館申請無線上網臨時帳密，透過此機制在圖書館內無線上網，並記錄讀者通過認證的日期與時間，以充分監控使用狀況。

各項無線網路使用情形摘列如下表：

項目/年度	98 年	99 年	100 年	101 年
無線網路使用人次	36,261	163,171	591,551	1,026,894
無線上網臨時帳密申請人數	13,280	12,995	14,020	14,578
無線上網節點 (全館 AP 總數)	47	54	47	66

單位自我評鑑

指標 3.網路安全暨管控

(1) 資訊安全：

為提升本館資安設備效能及管理，採購高階入侵偵測防禦設備(IPS)及高效能整合 VPN/IDP 系統的防火牆，提供 Gigabit 效能、模組化架構和虛擬化功能，已支援高達 2 Gbps 的防火牆處理速率，節省近 100 萬經費及三年保固費用，期能大幅提升本館資訊安全防護偵測及防火牆效能，達到線上雙機備援，為本館的資訊安全提供多重保障。

(2) 網路安全：

網路路由(Router)為本館網路重要且唯一出口，為使網路使用通常穩定，建置雙路由設備，提供雙機備援架構，以維持本館網路之穩定性。

(3) 資料安全：

99 年底建置全館資訊系統備援計畫，首先採用金融企業等級資料零流失率的 CDP(連續資料保護)備份方式，建立本館各類資訊服務系統備援機制，提高應用伺服器穩定服務，並有不定期的備份還原計劃，以確保資料保護備援之可靠度及正確性。截至 101 年底，已建置規劃近 38 台伺服器、59 個服務系統，近 13TB 的數位資料量，保護全館重要主機達 90%，不僅資料保護完整，更可使主機資料受損後可以在 5-10 分鐘內復原至原先的狀態，未來更可擴充至異地備援，此種備份架構方式不僅突破目前各校園仍採用之傳統備份方式，在全國大學校園中也是極少數使用此種高保護率的備份方式。

指標 4.機房安全防護

(1) 採用(氬)氣體式安全滅火消防設備：

氣體式滅火設備的使用不會造成人員的傷害且排放到空氣中不會造成溫室效應，並與保全公司 24 小時連線，萬一本館網路主機房失火，即刻在第一時間內與保全公司連繫，並可在 60 秒內完成滅火，且不因傳統滅火設備造成火場主機二度傷害，為全校第一案消防聯動設計。

(2) 變頻空調備援系統：

101 年度建立機房專用備援空調系統，提供空調異常告警通知及空調系統資料分析，維持機房穩定空調溫度，使各類網路及伺服器正常運作。

(3) 機房安全門禁、攝影監看系統：

建置機房進出門禁管制刷卡及攝影監看系統，保存進出記錄及影像記錄管理查詢。

指標 5.讀者查詢用電腦數量

讀者查詢用電腦包含精簡型電腦 84 台、個人電腦 90 台，共計 174 台，由於讀者區的電腦(OPAC)使用人次眾多，且長時間開放使用，耗電量甚大，管理維護不易。因此，自 94 年起改為精簡型電腦，採用 client-server 架構，較易掌控網路安全性，其整體持有成本費用亦較採個人電腦低，硬體的維護更加容易，因採用無硬碟系統，亦大幅降低電腦耗電量。98 年底建置讀者區網路流量及查詢統計系統，並具有遠端排程控管自動開關機機制，99 年 6 月升級新版功能納入法社分館使用量，以利本館改善及提升讀者服務之參考，對於讀者使用本館各項網路及電子資源等服務之效能及行為有更多掌握。此外，為因應部分只能安裝於傳統個人電腦之電子資源，圖書館亦提供個人電腦 90 台，以兼顧各類型電子資源之設備需求。

單位自我評鑑

評鑑委員意見

項目及指標	<p>【項目 16】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</p>																															
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>指標 1.讀者服務自建系統 協助讀者部門整理例行性或繁瑣型業務，自行撰寫系統運用管理，以節省作業時間提升工作效率，分年列表於下。</p> <table border="1" data-bbox="395 629 1267 1211"> <thead> <tr> <th>上線年度</th> <th>系統/網站名稱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>98</td> <td>人文處日語研究資源建置計畫網站</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">99</td> <td>書刊薦購系統第三版</td> </tr> <tr> <td>新版考古題網站</td> </tr> <tr> <td>電子書有獎徵答活動平台</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">100</td> <td>新版臺大圖書館網站</td> </tr> <tr> <td>新版館刊(大學圖書館)網站</td> </tr> <tr> <td>新版醫圖館訊網站</td> </tr> <tr> <td>圖書館行動版網頁</td> </tr> <tr> <td>圖書館 App「NTU Library」for iOS and Android</td> </tr> <tr> <td>校內讀者檔轉出意願調查</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">101</td> <td>臺大課程參考書目(93-98學年度)</td> </tr> <tr> <td>館際合作借書證管理系統</td> </tr> <tr> <td>期刊捐款芳名錄</td> </tr> </tbody> </table> <p>指標 2.技術/行政服務自建系統 協助技術及行政部門整理例行性或繁瑣型業務，自行撰寫系統運用管理，以節省作業時間提升工作效率，分年列表於下。</p> <table border="1" data-bbox="395 1384 1267 1702"> <thead> <tr> <th>上線年度</th> <th>系統/網站名稱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>98</td> <td>電子書聯盟書單上傳與複本查核系統</td> </tr> <tr> <td>99</td> <td>編目標目維護系統</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">100</td> <td>圖書館機房溫度監控系統</td> </tr> <tr> <td>新版圖書館業務統計資料登錄系統</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">101</td> <td>圖書館帳務登錄系統</td> </tr> <tr> <td>圖書館 IP 管理系統</td> </tr> </tbody> </table>	上線年度	系統/網站名稱	98	人文處日語研究資源建置計畫網站	99	書刊薦購系統第三版	新版考古題網站	電子書有獎徵答活動平台	100	新版臺大圖書館網站	新版館刊(大學圖書館)網站	新版醫圖館訊網站	圖書館行動版網頁	圖書館 App「NTU Library」for iOS and Android	校內讀者檔轉出意願調查	101	臺大課程參考書目(93-98學年度)	館際合作借書證管理系統	期刊捐款芳名錄	上線年度	系統/網站名稱	98	電子書聯盟書單上傳與複本查核系統	99	編目標目維護系統	100	圖書館機房溫度監控系統	新版圖書館業務統計資料登錄系統	101	圖書館帳務登錄系統	圖書館 IP 管理系統
上線年度	系統/網站名稱																															
98	人文處日語研究資源建置計畫網站																															
99	書刊薦購系統第三版																															
	新版考古題網站																															
	電子書有獎徵答活動平台																															
100	新版臺大圖書館網站																															
	新版館刊(大學圖書館)網站																															
	新版醫圖館訊網站																															
	圖書館行動版網頁																															
	圖書館 App「NTU Library」for iOS and Android																															
	校內讀者檔轉出意願調查																															
101	臺大課程參考書目(93-98學年度)																															
	館際合作借書證管理系統																															
	期刊捐款芳名錄																															
上線年度	系統/網站名稱																															
98	電子書聯盟書單上傳與複本查核系統																															
99	編目標目維護系統																															
100	圖書館機房溫度監控系統																															
	新版圖書館業務統計資料登錄系統																															
101	圖書館帳務登錄系統																															
	圖書館 IP 管理系統																															
評鑑委員意見																																

項目及指標	【項目 17】校史館暨博物館群營運 指標 1. 參觀與導覽服務 指標 2. 文物與老照片徵集 指標 3. 「臺大口述歷史」工作 指標 4. 志工招募及服務課程 指標 5. 推廣服務															
單位自我評鑑	<p>特優<input checked="" type="checkbox"/> 優<input type="checkbox"/> 尚可<input type="checkbox"/> 稍差<input type="checkbox"/> 差<input type="checkbox"/> 說明或建議：</p> <p>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，再提供深入、互動之導覽解說服務，以發揮更高的社會教育價值。</p> <p>(1) 校史館暨博物館群以長時間開館（每週開館六天，每天六小時以上）、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。</p> <p>(2) 校史館持續提供中/英/日語導覽服務及簡介手冊，並曾於 98 年為帛琉總統伉儷進行英語導覽解說，大幅提升本校國際能見度。本期參觀人次計 81,812 人，四年間參觀人數成長 32%；總計提供中/英/日語導覽服務 1,227 場次。</p> <p>校史館參觀與導覽統計之年度/參觀人次/導覽場次</p> <table border="1" data-bbox="343 1019 1181 1176"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>98</th> <th>99</th> <th>100</th> <th>101</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>參觀人次</td> <td>18,420</td> <td>16,225</td> <td>22,759</td> <td>24,408</td> </tr> <tr> <td>中/英/日語 導覽解說場次</td> <td>312</td> <td>286</td> <td>300</td> <td>329</td> </tr> </tbody> </table> <p>(3) 臺大博物館群校內外訪賓參觀與導覽人次統計： 本期各館室參觀訪賓 281,692 人次。</p> <p>指標 2. 文物與老照片徵集 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。</p> <p>(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與老照片，若有教職員退休、建築物拆遷、回收老宿舍或研究室，校史館會前往檢視是否有校史文物以資保存。</p> <p>(2) 校史文物徵集的數量 生物產業機電學系賈精石技正計76件、生物環境工程學系甘俊二教授計16件、園藝系凌德麟教授計20件、動物科學技術學系楊清白教授計21件、國際事務處貴賓訪校禮計24件、校長室貴賓訪校禮計69件、物理系鄭伯昆教授計26件、外文系楊民皓教授遺物計16件、總務處保管組計53件、人類學國分直一教授遺物計70件、其他儀器設備計25件、書稿類約100件，總計516件。</p> <p>(3) 校史老照片徵集後皆數位典藏、整理照片拍攝的時間與地點、照片故事等訊息，利用 flickr 老照片網路平台分享，已有 2,363 禡。亦提供予校內外各單位於出版或是活動時使用，共計 106 場次。</p>	年度	98	99	100	101	參觀人次	18,420	16,225	22,759	24,408	中/英/日語 導覽解說場次	312	286	300	329
年度	98	99	100	101												
參觀人次	18,420	16,225	22,759	24,408												
中/英/日語 導覽解說場次	312	286	300	329												

- (4) 經典校史文物以及老照片，配合採集而得的校史動人故事，於100、101年分別出版《青春·記憶·老臺大：臺大老照片的二十個故事》、《有人要我寫一首關於臺大的詩：校園、生活、社團以及其他》。

指標 3. 「臺大口述歷史」工作

於公文正史之外，多方採集臺大歷史記憶與傳說。

- (1) 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。訪談內容整理成文字，剪輯成短片放置校史館網站上，提供讀者免費查詢，探索臺大過去的歷史。
- (2) 本期訪問整理 31 篇口述歷史，分享於校史館網站，並融入《青春·記憶·老臺大：臺大老照片的二十個故事》與《有人要我寫一首關於臺大的詩：校園、生活、社團以及其他》2 本校史記憶專書中。

指標 4. 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

① 自民國100年起，連續三年開辦「臺大博物館群志工招募」，以及舉辦「博物館群志工培訓講座」，募集165名志工加入服務行列，由新進志工填覆問卷分析得知培訓講座整體滿意度勾選滿意以上程度者，達98%以上。

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) 校史館英/日語服務學習課程

① 開設校史館英/日語服務學習課程

積極開拓英/日語導覽人力，開設「英/日語服務學習課程」，推動本校校史傳遞國際化。自98學年度至101學年度，總計吸引353名本地學生及外籍生修習本課程。同學們經導覽培訓，認識學校歷史，進一步學習接待賓客的應對進退，同時也磨練英/日語對談能力，課程深獲好評。

②獲選「服務學習課程系列競賽」第一名

本課程成果連續兩年於本校學務處「服務學習課程系列競賽」獲獎：99學年度獲選「服務學習 SUPER 課程（非學系組）佳作獎」、100學年度更榮獲「服務學習 SUPER 課程（非學系組）第一名」，年年締創佳績，課程成果獲刊載於本校服務學習成果專書，並於「服務學習暨社會服務隊成果發表研討會」上由學務長頒授獎狀及獎金。

指標 5. 推廣服務

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，透過推廣活動，於導覽解說之外，尚進行活潑有趣、寓教於樂的活動如后：主題演講 24 場次、科學或藝文活動 18 場次、配合校園節令或研究成果的特展 14 場次、動手實作的工作坊與體驗營 6 場次、館舍大廳的音樂展演 8 場次。其中與東京大學總合研究博物館共同舉辦為期近 1 年半之「行動博物館特展」，引進精美的博物館展覽視野。

單位自我評鑑

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、會計室、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。)

圖書館依本校中程(民 98-102 年)校務發展中程計畫,定調未來五年發展總體目標為《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》,並提出致力提升圖書館的服務建設、資源建設、資訊技術建設、人力資源建設及空間建設五個面向的執行策略,朝世界一流、華人頂尖的方向,提供全校師生與國內研究者一個現代完整的教學研究環境,在國家文化保存及校際圖書資訊服務整合上保持領導的地位。上述五個面向的執行效益,分項說明如下。

一、服務建設

(一)整合館藏資源查詢功能

透過資源整合查詢系統的建置,將本館購買的各種資料及自建的特藏資料、機構典藏系統、公開取用電子及網路等資源,透過整合式的網路資訊服務,將各項異質學術資源整合於易於被師生發現與使用的平台上,有助於學術研究。本期新增館藏 10 萬冊公開取用電子書、10,976 種公開取用電子期刊、5 萬個學術資源網站、5,416 個網站典藏庫,並完成 212,752 種特藏資料數位化,平均每年有 2,600 萬人次使用,師生不必再四處尋找資料,可節省讀者找資料的時間及精力

(二)設置學科館員服務

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,密切瞭解和掌握學院學科的發展動脈和趨勢,完成學科館員學科知識服務平台,定期參訪服務系所,並即時提供相關的主題研究資料,協助本校學科主題館藏之永續發展。

(三)推廣圖書館專業素養

1. 發展圖書館線上數位學習課程,讓師生能透過數位學習方式隨時隨地上網自我學習。並參與辦理本校「新生入門書院」活動,針對大一新生講授圖書資源利用,包含圖書館之歌 MV、Flas 動畫遊戲等課程內容提升其資訊素養能力。
2. 開設資訊素養教育通識課程,包含圖書館利用與資訊檢索、網路

暨數位資源與圖書館利用等課程，提升學生資訊素養能力，增強其未來學術研究的競爭力。

3. 製作線上導覽、圖書館利用技能、資料庫使用指導、電腦技能及英語學習等專題 e-learning 課程 36 項，提供全年無休不限時空的學習服務。
4. 製作形象影片，置於本館網站並上傳至 Youtube，共計拍攝 10 支影片，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。

(四)提升讀者服務

1. 提供讀者與訪賓中英文導覽服務，介紹本館空間配置與設施服務，促進校內讀者對圖書館的了解，並增進圖書館利用，對外則加強公共關係與學術交流。
2. 重視讀者意見建立讀者意見處理平台，讀者透過電話、書面或到館，透過互動式溝通立即解決問題。並開發多項業務電腦化系統，讀者可進行線上申請及查詢處理進度。
3. 開發適用於平版電腦版本之行動版服務，讀者透過手機可以隨時查詢圖書館各項服務及資訊，包含：借閱資料、推薦採購、檢索資源及查詢圖書館即時統計資訊，如在館人數、自習室可用座位數等。
4. 成立參考服務部落格
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>)及「臺大書卷講—新書精選推薦部落格」(<http://newbooks.lib.ntu.edu.tw>)，前者由學科館員撰寫有關圖書館電子資源的使用、書目工具操作、學術評比、資料查詢指引等，供讀者不限時空閱讀和學習。後者，用以推廣新書並促進圖書的利用，精選新進館藏，於網路書店、出版社、書評網站等多種管道蒐集書籍摘要彙整發布，便利讀者隨時掌握最新館藏，亦為本館之閱讀分享平台。

(五)活化館藏人文資產

1. 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合作數位化計畫，擴增本館館藏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。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，進行推廣與增值利用。
2. 本館主導本校校史館暨博物館群營運，展示本校基本教育功能，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。透過文物與老照片徵集、「臺大口述歷史」工作及舉辦多元推廣行銷活動，以活化典藏品，成為民眾終身學習的課堂。

(六)提供學生研討專屬空間

本館與教務處合作於總圖書館地下一樓設置 Information Commons Service 提供學生專屬研討空間，打造一個讓師生有同儕討論、滿足學習及研究活動的場所，可以活化及增益學習效率，並提供本校師生使用該空間進行課業研討及生活經驗分享活動。

二、資源建設

(一)館藏徵集

圖書館總館藏量已逾 700 萬餘件，包括一般圖書、電子書、多媒體資料等，內容涵括中、日、英、德、法等 108 種語文；期刊資源 43,364 種；資料庫 567 種，為國內各學術圖書館館藏之冠，全方位支援師生學習暨教學研究。

此外，本期運用學校挹注之邁向頂尖大學經費及協助教師向國科會申請人文社會圖書計畫，計額外增加館藏圖書資料 30 餘萬冊。

(二)資源數位化

1. 完成包含臺灣研究之特藏數位化資料計 212,752 筆，提供國內外研究人員深度與廣度兼具的研究資料，且不受地域時間限制的使用環境，發揮本校珍藏資料的價值。
2. 完成四海唱片出版公司贈送本館之 400 張 33 轉又三分之一黑膠唱片的數位化專案、進行「江之翠劇場影音資料數位化專案一期」作業，進行首批 475 件視聽資料數位轉檔作、與唱片收藏家徐登芳先生簽訂唱片數位化合作案合約，將徐先生收藏極其珍貴且重要的 78 轉蟲膠唱片數位化，永久典藏影音資料。
3. 持續擴增本校電子學位論文服務內容，執行本校碩博士論文數位化回溯計畫，本期全文數位檔擴增累計達 46,806 篇。

(三)主動徵集公開取用(open access)研究資源

積極圖書、期刊、多媒體及政府出版品等類型公開取用(open access)資源計 44 萬筆，有效達到撙節書刊採購經費，並擴大師生使用研究資源的深度及廣度。

(四)建置臺大機構典藏系統(NTUR)學術能量展示櫥窗

系統已收錄本校師生著作，包含期刊文獻專書教材視聽資料等研究教學資源達 12 萬筆以上，其中 3 萬 3 千篇以上為全文數位檔案。

三、資訊技術建設

(一)優化核心業務服務環境提供圖書館自動化系統核心服務

1. 一致的異質系統前台介面，讓使用者複製使用經驗，提升系統的使用性。圖書館於民 98 年推出 ezTULIPS，提供使用者整合查詢圖書館目錄與資料庫等異質系統，更於民 99 年提供在 ezTULIPS 同時查詢 OCLC WordCat 相關資料。

2. 拓展既有系統以更符合使用者行為之自動化系統查詢介面及功能，包含：ezTULIPS 及自行開發之 webpac 加值功能、手機版介面改善及個人化服務。
3. 新增 ezTULIPS 系統資源分類瀏覽功能，有助於社群使用者尋找其所需類別資源。
4. 於圖書館 ezTULIPS、手機版個人化服務嵌入個人使用環境，可增進使用者的便利性。

(二) 建構資訊服務應用環境延伸圖書館應用系統服務

1. 系統開發採 svn 版本控管，以管控系統版本，降低後續維護成本。
2. 圖書館於各應用服務系統導入使用者單一簽入功能，並逐步加入手機行動版服務橫向，以聯繫各項系統，提升系統好用性。
3. 於民 100 年再度進行臺大圖書館首頁改版及子網站建置，以動態管理系統網站內容，即時反應最新內容。
4. 整體規畫伺服器系統程式架構及資料庫配置，增強圖書館系統服務可靠度。

(三) 強化高效安全資訊環境

1. 採購高階入侵偵測防禦設備(IPS)及能高效能整合 VPN/IDP 系統的防火牆，建置雙路由設備，提供雙機備援架構，提昇整體系統穩定度。
2. 阻隔機房冷通道與熱通道，提升空調冷卻的效率。
3. 智慧型監控系統隨時監控機房溫濕度異常情形，透由警示號誌、郵件或簡訊監控環境參數及時掌握機房狀況，避免機房受環境變化造成之傷害。
4. 民 98 年開始建置伺服器虛擬化 VMWARE 系統，以整合伺服器，大幅提升實體處理器的使用率。
5. 民 99 年底建置全館資訊系統備援計畫，採用金融企業等級資料零流失率的 CDP(連續資料保護)備份方式進行資料異地備援，避免珍貴資料的意外受損。

四、人力資源建設

- (一) 完成組織重整盤點業務職掌，依事權統一原則調整作業流程，達到創造組織效能，精簡人力目標。
- (二) 透過在職訓練及專業知能再造，使全體同仁共同參與、充分溝通以確立組織願景激勵士氣。
- (三) 型塑學習型組織文化，培養終身學習態度，並提供教育訓練管理達到提升人力資源素質、精進核心競爭力，平均每年計有 1,121 人次參與專業訓練活動。
- (四) 健全知識管理系統，本期舉辦逾 160 場「知識饗宴」、在職教育訓練及業務交流等活動，透過互動分享機制，培養工作同仁順應環境，使本校圖書館永續發展。

五、空間建設

(一)配合興建自動化高密度書庫

1. 新增 120 萬冊藏書空間，可滿足校總區書刊近 10 年的藏書成長需求。
2. 再造閱覽空間機能，激發學術討論動力，創造知識的學習資源空間。
3. 引進自動化書庫提升圖書管理效率，館員有效解決館藏空間問題，轉型為擔任諮詢與知識的加工者，深化師生讀者服務。

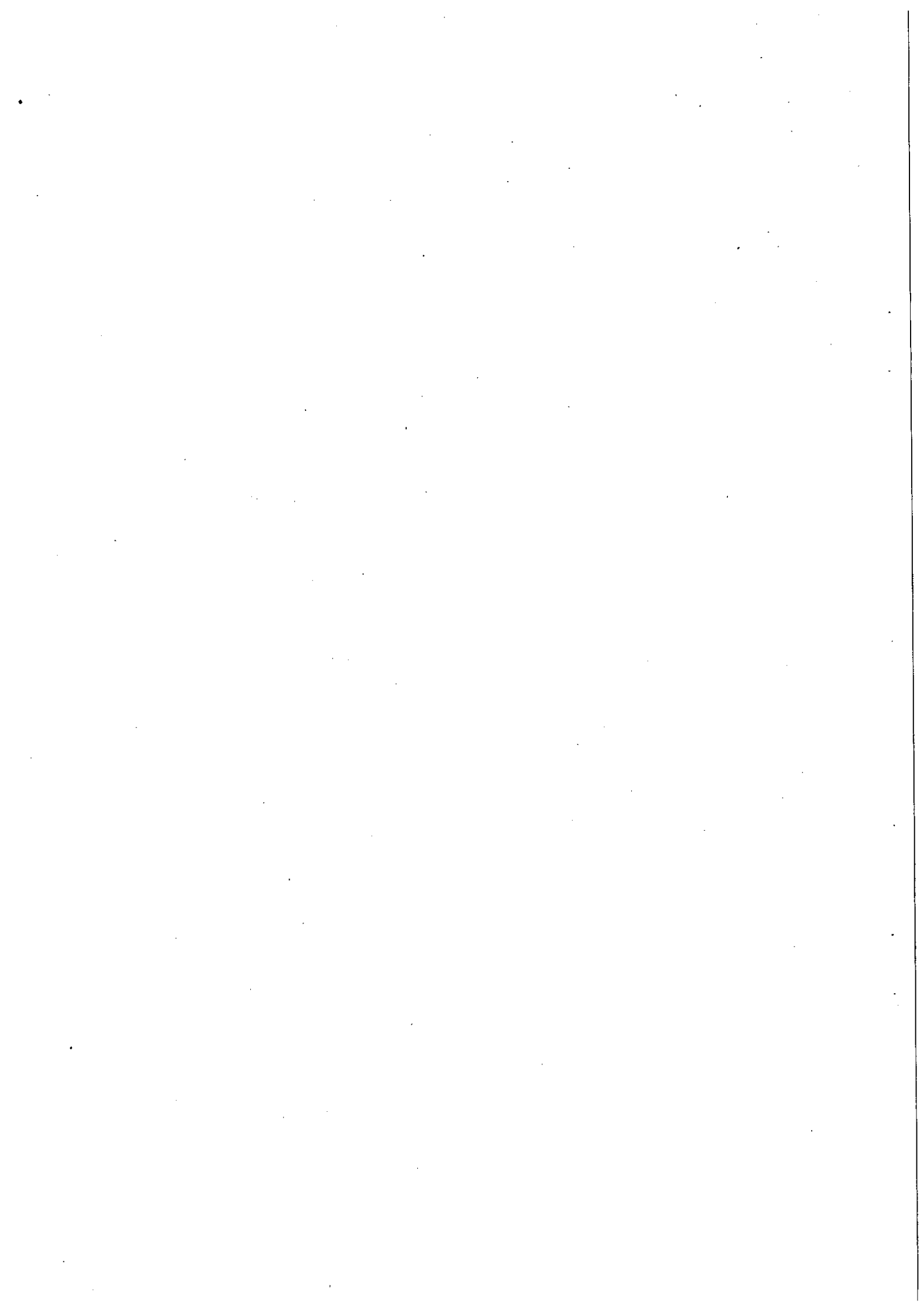
(二)重整法社學院圖書分館既有空間

1. 配合社會科學院遷回校總區，圖書分館亦一併遷回，規劃辦理新館舍空間配置、傢俱設施及遷館作業。
2. 原有法社圖書分館規畫為專門典藏空間，存放 47 萬冊紙本期刊，就近提閱覽、調閱，方便研究者使用。

(三)館舍節能減碳

更新電梯、空調主機等耗能設備，提升運轉效能，並逐年改善照明為省電燈具，兼顧照明節能需求。本期具體措施如下：

1. 配合學校節能計畫，已完成總館及圖書館水源校區及校史館等區域之傳統式照明燈管更換成 T5 省電燈管，提供符合國家標準照度之閱讀環境，同時達到省電效果並於民 100 年獲得本校節電冠軍。
2. 除配合全校能源監控計畫進行空調改善外，並將可 24 小時運轉的空調主機冰水管線配管分流，同時供應至 3 樓電腦主機房，以維持該空間 24 小時穩定的空調運轉，達到保護館藏與主機設備目的。
3. 基於安全即時性考量，整合現有監控及消防設施與館內安全系統，持續建置自動警報系統，以及即時監看功能之系統，可節省查證的時間，即時維護館舍安全。



伍、關鍵績效指標(Key Performance Index)

構面	策略目標	具體執行方案	評核指標暨成果																														
服務對象	1 提升館藏資源利用	1-1 徵集豐富多元的館藏	<p>1-1 館藏數量</p> <p>本期總館藏量約 700 萬餘件，包括一般圖書 404 萬餘冊、電子書 260 萬餘種、多媒體資料（含檔案手稿、地圖、DVD、VCD、錄音帶、錄影帶、微縮影片等）54 萬餘件等，內容涵括中、日、英、德、法等 108 種語文；期刊(含電子期刊)資源 43,364 種、資料庫 567 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。表列如下：</p> <table border="1" data-bbox="608 147 906 869"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>98 年</th> <th>99 年</th> <th>100 年</th> <th>101 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>圖書(冊)</td> <td>3,633,323</td> <td>3,795,705</td> <td>3,894,998</td> <td>4,043,515</td> </tr> <tr> <td>電子書(冊)</td> <td>1,415,844</td> <td>1,689,041</td> <td>2,456,821</td> <td>2,604,770</td> </tr> <tr> <td>多媒體資料(件)</td> <td>516,602</td> <td>528,309</td> <td>539,124</td> <td>548,322</td> </tr> <tr> <td>期刊(種)*</td> <td>35,160</td> <td>37,150</td> <td>41,699</td> <td>43,364</td> </tr> <tr> <td>資料庫(種)</td> <td>505</td> <td>505</td> <td>601</td> <td>567</td> </tr> </tbody> </table> <p>*期刊項包含電子期刊</p>	項目	98 年	99 年	100 年	101 年	圖書(冊)	3,633,323	3,795,705	3,894,998	4,043,515	電子書(冊)	1,415,844	1,689,041	2,456,821	2,604,770	多媒體資料(件)	516,602	528,309	539,124	548,322	期刊(種)*	35,160	37,150	41,699	43,364	資料庫(種)	505	505	601	567
	項目	98 年	99 年	100 年	101 年																												
圖書(冊)	3,633,323	3,795,705	3,894,998	4,043,515																													
電子書(冊)	1,415,844	1,689,041	2,456,821	2,604,770																													
多媒體資料(件)	516,602	528,309	539,124	548,322																													
期刊(種)*	35,160	37,150	41,699	43,364																													
資料庫(種)	505	505	601	567																													
1-2 提升館藏使用效益 建置便利使用的館藏資訊檢索系統，提供不限館舍及開館時間的各項資源及參考諮詢服務，以提升館藏被使用率。	<p>1-2 各項館藏資源使用統計</p> <p style="text-align: center;">館藏資源使用統計表</p> <table border="1" data-bbox="1106 138 1390 869"> <thead> <tr> <th></th> <th>98 年</th> <th>99 年</th> <th>100 年</th> <th>101 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>實體</td> <td>1,192,501</td> <td>921,840</td> <td>986,294</td> <td>949,707</td> </tr> <tr> <td>電子</td> <td>8,533,613</td> <td>12,183,792</td> <td>10,613,026</td> <td>12,782,524</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>9,326,636</td> <td>13,105,362</td> <td>11,599,320</td> <td>13,732,231</td> </tr> </tbody> </table>		98 年	99 年	100 年	101 年	實體	1,192,501	921,840	986,294	949,707	電子	8,533,613	12,183,792	10,613,026	12,782,524	合計	9,326,636	13,105,362	11,599,320	13,732,231												
	98 年	99 年	100 年	101 年																													
實體	1,192,501	921,840	986,294	949,707																													
電子	8,533,613	12,183,792	10,613,026	12,782,524																													
合計	9,326,636	13,105,362	11,599,320	13,732,231																													

1-3 舉辦圖書資訊素養推廣活動

(1) 圖書館利用講習

本館近年來致力於發展線上數位學習課程，以讓師生能透過數位學習方式，一方面減少館員授課負荷，另一方面讓讀者能隨時隨地上網自我學習。參與辦理本校「新生入門書院」活動，針對大一新生講授圖書資源利用，提升其資訊素養能力課程設計包含圖書館之歌、MV、Flash 動畫遊戲等課程內容，以互動方式，幫助同學瞭解圖書館服務，並藉由館員授課，成功傳達圖書館專業形象。

(2) 圖書資訊素養課程

98 學年起開設「圖書館利用與資訊檢索」課程供校內學生選修。由館長及同仁擔任上課講師，該課程並自 99 學年度起納入學校共同選修課程。課程內容分為六大部分：圖書館軟體介紹、基本檢索技巧、資料庫使用教學、網路資源、Endnote 使用教學以及文書處理與引用格式教學等。

1-3 圖書館利用講習活動場數及人次

包含新生入門書院利用指導課程、圖書館主動開設之資料庫利用指導課程，以及接受約課之客製化利用指導課程，統計如下：

項目	98 年	99 年	100 年	101 年
場次	225	216	179	175
人次	6,814	6,398	5,953	6,283

1-4 製作數位學習課程

本期製作線上導覽、圖書館利用技能、資料庫使用指導、電腦技能及英語學習等專題 e-learning 課程 36 項，提供全年無休不限時空的學習服務。

1-4 課程名稱及數量

開設 7 個主題 14 門科目共 36 個項目的數位學習課程。

主題	課程數量
行動講堂	10
教育部大學通識課程	3
圖書館使用技能	2
資料庫使用指導	2
文學戲劇	16
語言學習	2
電腦技能	1

<p>2 提升學校形象服務</p>	<p>2-1 建置臺大機構典藏(NTUR)提高本校師生學術成果國際能見度</p> <p>自 95 年受教育部委託執行「建置機構學術成果典藏計畫」，期間建置 NTUR 及 TAIR，以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，民 98-101 年推展工作項目如下：</p> <p>(1)98-99 年度重要工作項目：TAIR 參與學校數達 90 所、TAIR 容納異質系統、持續開發 TAIR 功能、增加系統個人化服務功能、持續宣導推廣、加入國際機構典藏組織、以及建立國內機構典藏著作權相關議題網站等。</p> <p>(2)100 年度重要工作項目：提供關聯性搜尋建議功能、雲端計算機制應用、提升 TAIR 資料品質、成立機構典藏分區營運中心、成立主題研議工作小組等。</p> <p>(3)101 年度重要工作項目：TAIR 參與單位持續維護、強化 TAIR 介面及功能、TAIR 資源智能化應用、新增 WOS 引次數、建立永續運作的主題性工作小組等。</p>	<p>2-1 系統收錄資料量及排名</p> <p>(1)系統收錄資料量 截至 101 年度，目前共有 126 所學校參與，TAIR 平台收錄總資料量超過 126 萬筆，其中超過 74 萬筆為全文資料，是臺灣學術整體力量展示的櫥窗。</p> <p>(2)世界排名 根據 2013 年 Registry of Open Access Repositories (ROAR) 網站(http://roar.eprints.org/)排名，在 3,428 個機構典藏系統中，本校 NTUR 系統收錄資料量排名世界第 10，其中在 DSpace 架構下本校 NTU 系統收錄資料量排名世界第 1。此外，根據 2013 年西班牙網路計量研究室 (Cybermetrics Lab)世界機構典藏排名網(Ranking Web of World Repositories)的數據，本校 NTUR 系統排名為世界第 20，亞洲第 1。(資料來源：http://repositories.webometrics.info/en/Asia)</p>
-------------------	---	---

2-2 形象短片名一覽表

年度	形象影片名稱
98年	明日的履歷表
99年	圖書館喜歡你
	閱讀·普普風
100年	Your Smart Library 臺大圖書館簡介
101年	青春男兒總圖奮鬥記

2-2 拍攝臺大圖書館形象短片
 拍攝製作形象影片，除置於本館網站並
 上傳至 Youtube，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，

2-3 導覽服務場次及參加人數

項目	98年	99年	100年	101年
場次	611	575	569	606
人次	28,049	26,774	32,887	35,282

2-3 圖書館導覽服務
 提供讀者與訪賓中英文導覽服務，介紹
 本館空間配置與設施服務，促進校內讀
 者對圖書館的了解，並增進圖書館利
 用，對外則加強公共關係與學術交流。

3 重視讀者需求意見

3-1 讀者意見處理機制

- (1) 圖書館接聽讀者電話查詢均即刻解答，倘無法立即解答，亦留下電話資料後續解答。
- (2) 各服務櫃檯受理讀者參考諮詢業務時，透過互動式溝通立即解決問題。
- (3) 接獲讀者意見以回覆，倘若無法解決亦立即與讀者聯絡告知建議轉介他館或處理進度。另，已開發多項業務電腦化系統，讀者可進行線上申請及查詢處理進度。
- (4) 設置專用讀者意見電子服務信箱 tul@ntu.edu.tw，並定時查看處理BBS 圖書館版，於本館首頁 <http://www.lib.ntu.edu.tw> 設有意見回覆系統，每天各單位均有專人負責回覆。

3-1 意見箱處理數量及成果

- (1) 圖書館於各服務櫃檯受理讀者參考諮詢業務及電話查詢時均即刻解答，透過互動式溝通立即解決問題，倘無法立即解答，亦留下電話資料後續解答。並提供線上圖書借閱/預約服務及建立近30種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，例如：教師課程指定參考資料推薦單(含圖書及視聽資料)、參考資料外借申請單、視聽資料指定教材推薦單等。
- (2) 即時處理並回覆讀者意見
接獲讀者意見或書面查詢事項，均能立即處理予以回覆，倘若無法解決亦將與讀者聯絡告知建議轉介他館或處理進度。另，已開發20餘種業務電腦化系統，讀者可進行線上申請及查詢處理進度，例如：圖書館導覽服務、圖書館利用講習課程、個人化利用講習服務之線上申請、特藏資料調閱複製服務、館藏資料借用出版服務、試用電子書使用意見調查表、團體室線上借用系統等。

3-2 進行圖書館服務品質問卷調查

提升服務品質並進行使用者研究，於今(102)年10月7日至10月15日進行服務品質問卷調查，以了解讀者對圖書館的空間服務、館員服務及資源服務三大面向項目之需求期望與實際感受之間是否有落差，做為各項服務改進的參考。詳行政品質評鑑表附錄：國立臺灣大學圖書館(含校史館)顧客滿意度問卷調查報告。

3-2 臺大圖書館服務品質問卷調查

滿意度問卷調查以臺大教職員工生為對象，同時採用線上問卷和書面問卷方式進行，問卷總計回收1,211份，其中線上填答者為967份，書面填答者計232份，以1,199份有效問卷進行統計分析，以3個面向分析如下：

(1) 空間服務

讀者對於圖書館環境中的標示清楚、服務設備配置合宜，以及提供舒適的學習與研究空間，均有超過90%的讀者給予正面肯定，整體而言，對圖書館環境感到滿意的選項上，合計有96.9%的填答者予以正面回應。

(2) 館員服務

有96.8%的讀者對圖書館的服務表示滿意，以個別項目觀察，有89.6%的讀者認同館員具備良好專業知識；有94.3%的讀者，感到館員服務態度親切；有92.4%的讀者，認為館員能適當回應他的問題；有88.2%的讀者，認為圖書館的影音資源能夠提供其學習與休閒。

在「圖書館設有多元意見表達管道」、「圖書館的利用指導課程對我有幫助」及「圖書館舉辦的藝文活動具有吸引力」項目，滿意程度相較為低，顯示圖書館在前述問題須調整內容及方式以增加吸引力。

			<p>(3) 資訊服務</p> <p>有 89.9% 的讀者對圖書館的業務電腦化感到滿意 (非常同意者 35.1% + 同意者 54.8%)，不贊同者有 5.7%，而有 4.4% 表示無法作答。93.1% 的讀者認同「圖書館網站提供豐富的資訊」、86.7% 的讀者認同「圖書館網站內容定期更新」、85.3% 的讀者認同「透過圖書館網頁可以找到所需的研究資源」；在「圖書館網站提供實用的社群分享功能」和「圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務」的滿意度較低，顯示尚有改善的空間。</p> <p>此外，有 237 人提出相關建議，可作為館方未來業務改進及增進服務品質之參考依據。</p>
財務	1 擴增財/資源	1-1 捐贈館藏 積極主動遊說個人或機關團體贈送本校各類型學術研究資料，包含專家學者與國內外學術單位並設立專責單位處理後續作業，保存歷史研究資源。	<p>1-1 受贈館藏數量及價值</p> <p>(1) 獲得國分直一 (40,000 冊)、金關丈夫 (22,000 冊)、丁貞婉 (8,000 冊)、橋本敬司 (5,000 冊)、戴炎輝 (3,770 冊) 等知名學者及其他贈書者，共捐贈本館 13 萬 2 千餘冊書。</p> <p>(2) 致力與國內外學術單位交換贈送出版品，並且為政府出版品寄存館，本期平均每年接受贈書逾 70,000 冊。</p> <p>(3) 與廖乾元先生簽訂合約獲贈四海唱片出版公司出版唱片及母帶，供本校進行數位轉檔、典藏、利用等，共計有 377 張黑膠唱片及約 120 捲母片整帶。</p>

1-2 公開取用電子資源項目/數量

項目	98年	99年	100年	101年
公開取用電子書(冊數)	87,663	102,449	102,759	108,365
公開取用電子期刊(種數)	7,977	8,069	9,215	10,976

1-2 徵集公開取用資源
 徵集國內外公開取用(open access)電子資源，類型包括一般書籍、期刊文獻、研究報告、學位論文、會議論文集、政府出版品等，並將徵集所得之資源置於公開取用專屬網站提供讀者線上瀏覽、查詢。

1-3 承接計畫挹注館務

1-3 承接計畫名稱/經費(各計畫)

(1) 教育部補助計畫

單位：新臺幣仟元

計畫項目	98-101 年 執行經費
臺灣學術機構典藏(TAIR)計畫	25,510
我國加入 OCLC 管理成員館計畫*	73,007
臺灣大專校院學術電子書共購共享計畫	4,078

*支援全國加入成員館

(2) 國科會補助計畫

單位：新臺幣仟元

計畫項目	98-101 年 執行經費
人文及社會科學研究圖書計畫	195,000 (30 項)
深化臺灣核心文獻典藏數位化計畫	23,771
臺灣文獻數位典藏教學研究應用計畫： 《淡新檔案》學習知識網	2,429
臺灣文獻數位典藏教學研究應用計畫： 《歌仔冊》唸唱學習知識網	6,079

(3)其他研究計畫

單位：新臺幣仟元

計畫項目	98-101年 執行經費
行政院原民會：建置原住民族圖書 資訊中心計畫	53,130
衛生署：行政院衛生署電子圖書館 計畫*	63,654

*協助衛生署辦理議價

1-4 籌募捐款

自 2005 年 12 月發起圖書館學術期刊
認養活動，邀請校友慷慨解囊捐助圖
書館學術期刊經費，並提出多項專案
尋求經費挹注。

1-4 募款金額

(1)購置期刊募款成果如下表

年度	98 年	99 年	100 年	101 年
募款 金額	112 萬元	122 萬元	87 萬元	51 萬元

(2)專案捐募

1977 年級法律系畢業校友，為感念前法律系系主任
兼圖書館館長楊日然教授，101 年發起捐募活動，以
改善本館閱覽空間為目標，截至 102 年 6 月 30 日止
已募款 220 餘萬元，刻正進行空間改善作業。

	2 擷節支出	2-1 擷節購置資源經費	<p>2-1 參與聯盟效益分析</p> <p>(1) 參加「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 2.05 個百分點。</p> <p>(2) 加入「臺灣學術電子資源永續發展計畫」聯盟適用電子書採購，有 95 所大專校院及研究機構參加，教育部每年補助 1 億 3,000 萬元，以實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。</p> <p>(3) 執行「我國加入 OCLC 管理成員館聯盟」計畫 OCLC WorldCat 為全球最大書目資料庫，其編目工具 Connexion 更是編目工作不可缺少的重要工具，本館原先每年需以新臺幣 96 萬元左右採購 Connexion 編目工具，加入 OCLC 聯盟，本館每年只需分攤新臺幣 48 萬元，即可無限制使用 Connexion，每年擷節資源購置經費約 48 萬元。</p>
		2-2 執行節能措施	<p>2-2 節能措施成效</p> <p>(1) 配合學校節能計畫，已完成總館及圖書館水源校區及校史館等區域之傳統式照明燈管更換成 T5 省電燈管，提供符合國家標準照度之閱讀環境，同時達到省電效果並於民國 100 年獲得本校節電冠軍。</p> <p>(2) 除配合全校能源監控計畫進行空調改善外，並將可 24 小時運轉的空調主機水管線配管分流，同時供應至 3 樓電腦主機房，以維持該空間 24 小時穩定的空調運轉，達到保護館藏與主機設備目的。</p>

<p>內部流程</p>	<p>1 加速圖書採購入藏時程</p>	<p>1-1 開發多元採購與徵集管道 因應書刊資源性質及出版地區，利用下列多元管道徵集館藏，以提升採購效率並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，每年平均接受及處理贈送圖書逾70,000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</p>	<p>1-1 圖書採購入藏時程 (1)國內出版版圖書下訂後平均7工作日內完成入館 (2)大陸出版版圖書下訂後平均14工作日內完成入館 (3)國外出版版圖書下訂後平均14工作日內完成入館 (4)國外出版版現貨圖書下訂後平均63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</p>
<p>1-2 提高書目組織作業產量</p>	<p>1-2 圖書編目作業效率 (1)參加 OCLC 聯盟利用其編目工具加速處理西文編目作業。 (2)因應不同語文資源數量變化，彈性調整編目人力 民100年底完成CMARC轉MARC21作業，不論中外文資源皆使用相同MARC格式著錄，因此人力可彈性調整，增加書目作業處理速度。</p>		

2 建立標準作業流程規範	2-1 保證讀者服務品質 建立本館讀者服務部門之各項標準作業流程及相關文件，藉以達到知識管理及同仁作業標準化目的，保障讀者服務品質。	2-1 讀者服務標準作業流程及規範 (1)館藏服務 圖書業務、歸還圖書業務、預約圖書業務、續借圖書、館藏資料調閱借書證辦理業務、校內圖書代借業務、館藏註銷原則、館藏註銷原則、公務用書、計畫用書、賠書處理流程、館藏服務櫃台新到及調閱資料處理流程、期刊複本處理原則、密庫叢書回溯編目原則、指定參考書設定、辦理系所委購圖書、讀者薦購、教師指定參考書處理程序 (2)空間服務 研究小間申請業務、討論室申請業務 (3)離校服務 畢業生繳交博碩士學位論文業務、畢業生離校手續業務、學生休學手續業務、教職員離職手續業務、 (4)讀者服務 受理讀者意見業務、拾獲物處理流程、讀者突發事件處理方式(含處理紀錄單) (5)校史館服務 校史館口述歷史作業、校史館預約導覽作業、文物徵集典藏作業、老照片徵集典藏作業
--------------	---	---

	<p>2-2 提升技術/行政服務效率</p> <p>建立本館技術暨行政部門服務之各項標準作業流程及相關文件，藉以達到知識管理及同仁作業標準化目的，保障讀者服務品質。</p>	<p>2-2 技術/行政服務標準作業流程及規範</p> <p>(1) 資料徵集 圖書採購圖書驗收程序、各單位自行採購圖書送驗點收程序、學報寄贈業務處理、國立臺灣大學圖書館受贈書刊資料處理原則、圖書館「研究計畫經費購置圖書先行使用」申辦服務、西文期刊核心出版社查價範圍及註錄格式、電子期刊測試注意事項及步驟、臺大圖書館處理出版社通知大量下載案程序</p> <p>(2) 書目服務 中文編目工作手冊、西文編目工作手冊、非書編目工作手冊、權威作業工作手冊、圖書加工與發書作業工作手冊</p> <p>(3) 系統服務 圖書館系統資訊組系統開發標準程序文件(v1.0)：圖書館業務系統開發流程。</p>
--	--	---

<p>學習成長</p>	<p>1 舉辦在職教育 2 發行專業館刊館訊</p>	<p>1-1 舉辦專業在職教育訓練(含同仁進修及參訪)</p>	<p>1-1 專業在職教育訓練統計</p> <p>(1)充足而彈性的專業進修機會 期間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；申請部分辦公時間進修人數8人次；在校選修課程5人次；選讀外校課程3人次。提供同仁出國觀摩學習機會及經費16人次，包含歐美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80人次。</p> <p>(2)在職專業學習 為因應科技與環境變化並培養圖書館同仁終身學習態度、精進核心競爭力，本期舉辦逾160場「知識饗宴」、在職教育訓練及業務交流等活動，透過互動分享機制，平均每年計有1,121人次參與專業訓練活動。</p>
-------------	--------------------------------	---------------------------------	---

1-2 「大學圖書館」、「圖書館館訊」、「醫學院圖書館分館館訊」專業刊物統計表

(1)館刊《大學圖書館》

本刊收錄與大學圖書館相關之學術論著，採取雙盲審查方式，亦鼓勵本館同仁投稿執行館務之實務文章，共發行 8 期。與本館館藏與營運服務有關之論著如下：

年度	卷期	篇名
98 年	13:2	從使用者角度評估大學圖書館之服務品質：以臺大圖書館為例
	13:2	臺灣大學圖書館使用 NDDDS 與 RapidILL 文獻傳遞服務經驗談
	13:2	網站典藏庫徵集任務之實務與發展現況
99 年	14:1	臺灣學術機構典藏推廣之探討
	14:1	臺灣學術機構典藏共享平台之建置
	14:1	臺灣大學機構典藏推廣經驗分享
100 年	15:2	國立臺灣大學圖書館多媒體服務中心使用情形與讀者滿意度調查研究
	15:2	採用 MARC21 為單一機讀編目格式之評估：以國立臺灣大學圖書館為例
101 年	16:2	線上遊戲在大學圖書館利用指導之應用
	16:2	修復歷史美聲：78 轉蟲膠唱片的修補

1-2 發行館刊、館訊鼓勵同仁發表實務專業知識經驗

(2)館務通訊

發行《國立臺灣大學圖書館館訊》、《醫學院圖書分館館訊》及《臺灣原住民族圖書資訊中心電子報》等3種，以電子版發行，由本館各組室同仁撰寫與館務相關之活動訊息、重要公告、活動花絮、參考報報、精彩館藏、除公布各項服務訊息外，並刊載同仁實務經驗分享心得。校史故事等主題，本期共發行48期。

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 102 年顧客滿意度問卷調查報告

2013/11/19

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訊的責任，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導向。因此，為持續提升服務品質，圖書館著手規劃設計 102 年顧客滿意度調查問卷工作，期透過問卷調查以了解師生對圖書館的環境、服務，以及業務電腦化三大方面的滿意情況，藉以審視檢討，做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 102 年顧客滿意度問卷調查於 102 年 10 月 7 日至 10 月 15 日實施行，以臺大教職員工生為對象，同時採用線上問卷和書面問卷方式進行。圖書館除透過學校計資中心發送問卷調查之電子郵件給全校師生外，亦於圖書館網站首頁上設有線上填答問卷的 icon，供讀者點選填答。此外亦於總圖書館及各分館服務櫃台上放置書面問卷供讀者取用填寫。

問卷總計回收 1,211 份，其中線上填答者為 967 份，書面填寫者計 232 份，若有一題未答則視為無效問卷，計有 12 份。因此扣除無效問卷，全部 1,199 份有效問卷將列入統計分析。

參、問卷調查結果分析

本次圖書館實施的滿意度調查問卷內容主要想瞭解讀者對於圖書館的環境、服務、業務電腦化三大方面的滿意情況，因此，問卷的設計分為五大部分，前三部分使用李克特五等量表方式以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滿意情形，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。下列將依據回收的 1,199 份有效問卷之統計結果進行分析與說明。

一、基本資料

有效問卷總計回收 1,199 份，填答者以身分別區分，以大學部學生佔 65.6% 為最多，其次為碩士班學生，佔 19.8%，其餘依次分別為職員(含駐警隊、技工、工友等)，佔 5.4%、博士班學生，佔 4.9%、其他身分，佔 2.3%，而教師為最少，佔 2%。(詳見表 1 和圖 1)

表 1: 填答者身分別統計

身分別	數量	百分比
大學部學生	786	65.6%
碩士班學生	237	19.8%
職員(含駐警隊、技工、工友等)	65	5.4%
博士班學生	59	4.9%
其他	28	2.3%
教師	24	2.0%
總 計	1,199	100.0%

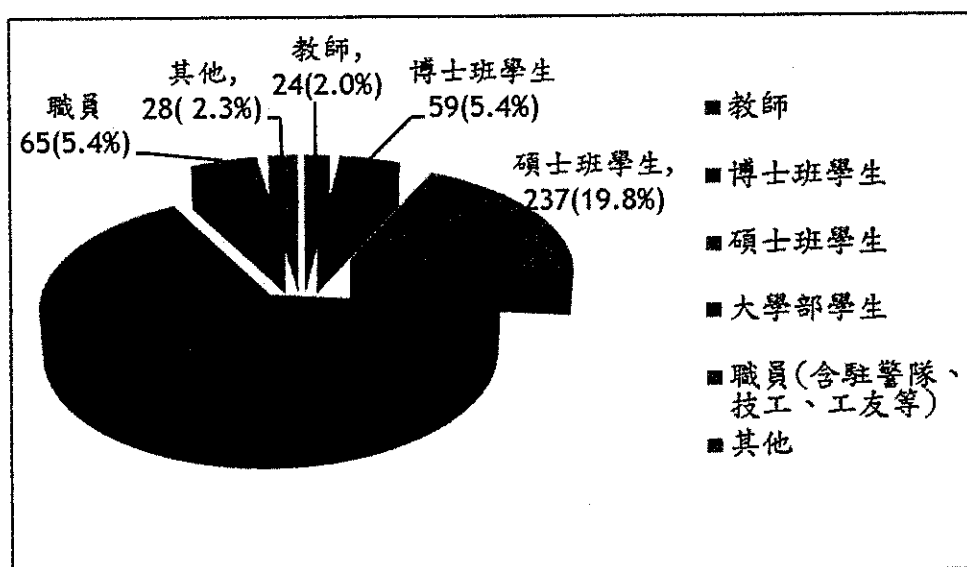


圖 1: 填答者身分別

以學院區分及統計，填答者以文學院為最多，計有 200 人，佔 16.7%；生物資源暨農學院次之，計有 126 人，佔 12.3%；理學院和社會科學院同居第三，均為 138 人，佔 11.5%。其餘統計詳如表 2 與圖 2。

表 2: 填答者之單位別統計

單位別	數量	百分比
文學院	200	16.7%
生物資源暨農學院	147	12.3%
理學院	138	11.5%
社會科學院	138	11.5%
工學院	126	10.5%
醫學院	111	9.3%
管理學院	103	8.6%

法律學院	67	5.6%
電機資訊學院	61	5.1%
生命科學院	39	3.3%
行政單位	32	2.7%
公共衛生學院	19	1.6%
其他	18	1.5%
總計	1,199	100.0%

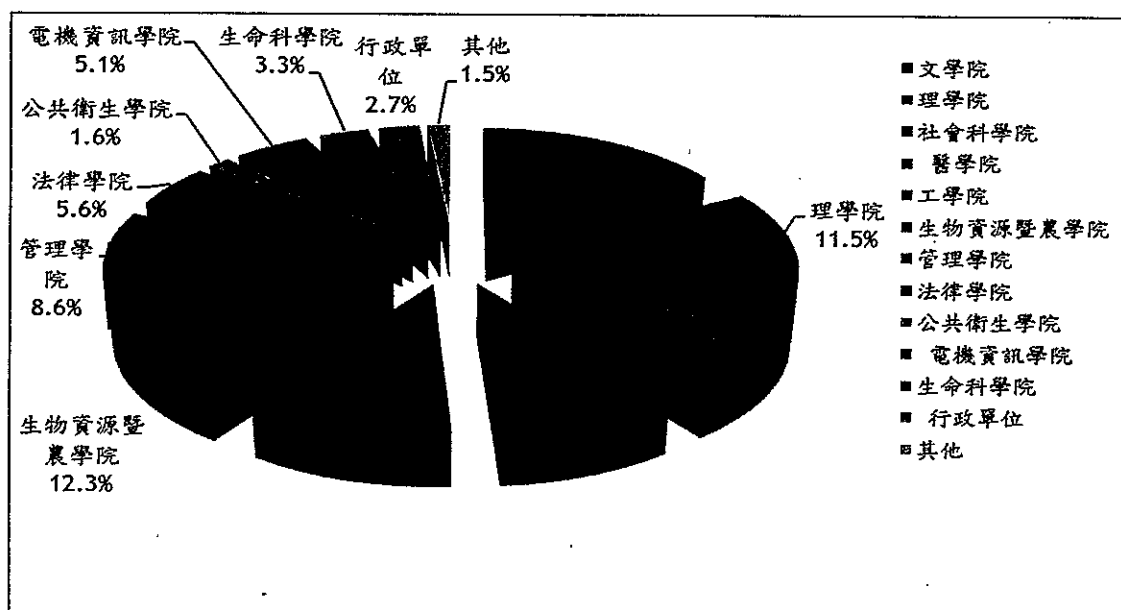


圖 2: 單位別統計

對於讀者最常使用的圖書館之調查，有些填答者勾選 1 個以上的圖書館，亦列入統計，故總數為 1,244。其中以使用總圖書館者為最多，計有 1,018 人，佔 81.8%。最常使用醫學圖書分館、法社圖書分館和萬才館法律圖書室者，分別佔 5.3%、2.5% 和 3.0%。目前在校總區裏有 6 個系圖書室，此項調查將 6 個系圖書室納入「系圖書室」之項目，而不分別統計，計有 90 人(7.2%)以此為最常使用的圖書館。(詳見表 3)

表 3: 最常使用的圖書館

項目	數量	百分比
總圖書館	1,018	81.8%
醫學圖書分館	66	5.3%
法社圖書分館	31	2.5%
萬才館法律圖書室	37	3.0%
系圖書室(如數學系圖/物理系圖/化學系圖等)	90	7.2%
其他	2	0.2%
總計	1,244	100.0%

二、圖書館環境、服務及業務電腦化之滿意度

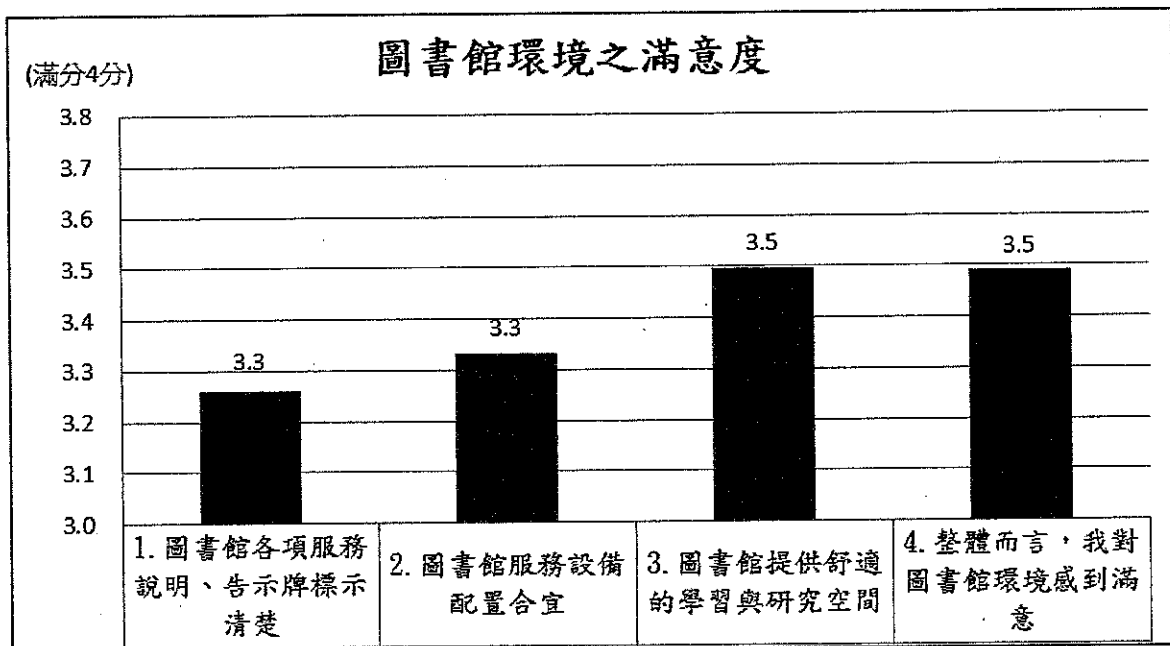
(一) 圖書館環境

調查問卷的第一部分為關於圖書館的環境，計有 4 題選項，分別針對圖書館的各項服務說明與告示指標是否清楚、服務設備的配置是否合宜、圖書館是否提供舒適的學習與研究空間，以及對圖書館整體環境的滿意程度進行調查，各項統計及百分比詳如表 4 所示。讀者對於圖書館環境中的標示清楚、服務設備配置合宜，以及提供舒適的學習與研究空間，均有超過 90% 的讀者給予正面肯定(非常同意+同意)。整體而言，對圖書館環境感到滿意的選項上，有 621 位(51.8%)讀者表示非常同意，541 位(45.1%)讀者表示同意，合計有 96.9% 的填答者予以正面回應。

表 4：圖書館環境之滿意度統計

N=1199

序號	項目	非常同意 (4分)	同意 (3分)	不同意 (2分)	非常不同意 (1分)	無法作答 (0分)	平均值
1	圖書館各項服務說明、告示牌標示清楚	386 (32.2%)	731 (61.0%)	66 (5.5%)	5 (0.4%)	11 (0.9%)	3.3
2	圖書館服務設備配置合宜	448 (37.4%)	687 (57.3%)	44 (3.7%)	5 (0.4%)	15 (1.3%)	3.3
3	圖書館提供舒適的學習與研究空間	651 (54.3%)	487 (40.6%)	47 (3.9%)	6 (0.5%)	8 (0.7%)	3.5
4	整體而言，我對圖書館環境感到滿意	621 (51.8%)	541 (45.1%)	28 (2.3%)	4 (0.3%)	5 (0.4%)	3.5



(二) 圖書館服務

在圖書館服務方面，總計有 8 題選項，各項統計詳如表 5。從整體方面來看，有高達 96.8% 的讀者對圖書館的服務表示滿意（非常同意者 48.0%+同意者 48.8%）。以個別項目觀察，有 89.6% 的讀者認同館員具備良好專業知識；有 94.3% 的讀者，感到館員服務態度親切；有 92.4% 的讀者，認為館員能適當回應他的問題；有 88.2% 的讀者，認為圖書館的影音資源能夠提供其學習與休閒。

在圖書館設有多元意見表達管道」項目，僅有 76.3% 的讀者表示非常同意與同意，有 16.3% 的人無法作答，有 7.4% 表示不同意，顯示圖書館在提供讓讀者能表達意見的服務上仍有進步的空間。

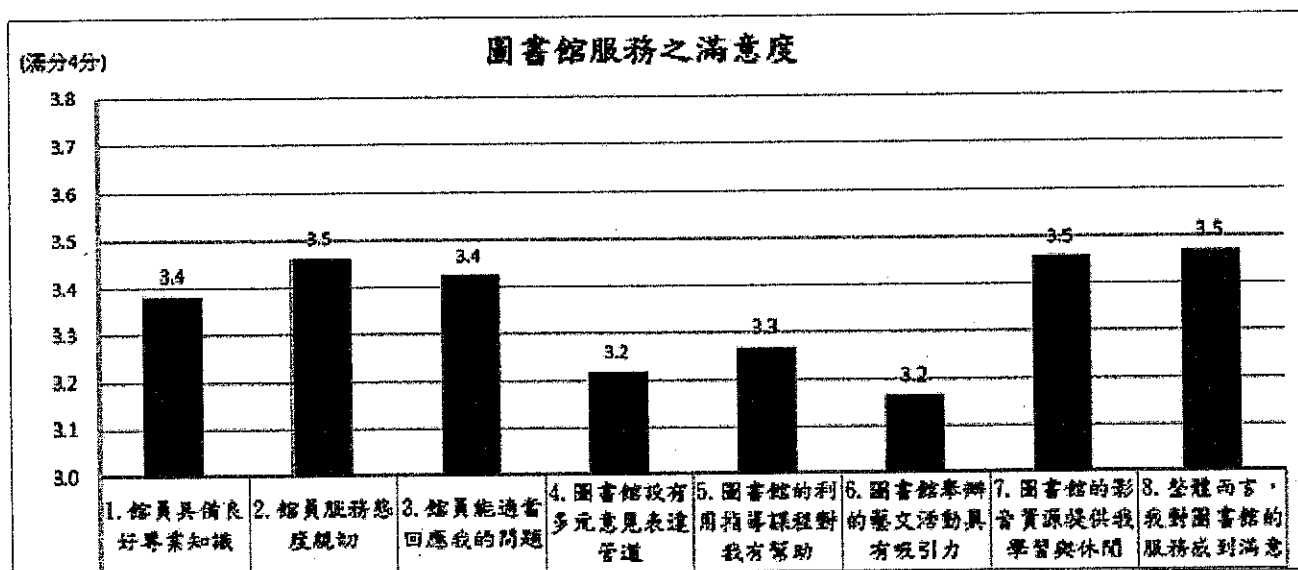
對於下表中第 5 題選項「圖書館的利用指導課程對我有幫助」，僅有 67.9% 的讀者認同，有 25.7% 的讀者選擇回答無法作答，有 6.2% 的人表示不認同。顯示圖書館對於利用指導課程的服務需要更加改善和努力。

下列統計表 5 的第 6 題選項「圖書館舉辦的藝文活動具有吸引力」，表示同意者為 77.2%，勾選無法作答者為 11.3%，而有 11.5% 的人表示不認同，顯示讀者對於圖書館所規劃辦理的藝文活動，仍有相當改善的期待。

表 5：圖書館服務之滿意度統計

N=1199

序號	項目	非常同意 (4分)	同意 (3分)	不同意 (2分)	非常不同意 (1分)	無法作答 (0分)	平均值
1	館員具備良好專業知識	446 (37.2%)	628 (52.4%)	21 (1.8%)	3 (0.3%)	101 (8.4%)	3.4
2	館員服務態度親切	572 (47.7%)	558 (46.5%)	28 (2.3%)	4 (0.3%)	37 (3.1%)	3.5
3	館員能適當回應我的問題	505 (42.1%)	603 (50.3%)	24 (2.0%)	1 (0.1%)	66 (5.5%)	3.4
4	圖書館設有多元意見表達管道	316 (26.4%)	599 (50.0%)	79 (6.69%)	10 (0.8%)	195 (16.3%)	3.2
5	圖書館的利用指導課程對我有幫助	323 (26.9%)	491 (41.0%)	70 (5.8%)	7 (0.6%)	308 (25.7%)	3.3
6	圖書館舉辦的藝文活動具有吸引力	325 (27.1%)	600 (50.0%)	126 (10.5%)	12 (1.0%)	136 (11.3%)	3.2
7	圖書館的影音資源提供我學習與休閒	546 (45.5%)	511 (42.6%)	31 (2.6%)	7 (0.6%)	104 (8.7%)	3.5
8	整體而言，我對圖書館的服務感到滿意	576 (48.0%)	585 (48.8%)	20 (1.7%)	1 (0.1%)	17 (1.4%)	3.5



(三) 圖書館業務電腦化

針對圖書館業務電腦化部分，共有 6 題選項，各項統計詳如表 6。從整體方面來看，有 89.9% 的讀者對圖書館的業務電腦化感到滿意 (非常同意者 35.1% + 同意者 54.8%)，不贊同者有 5.7%，而有 4.4% 表示無法作答。

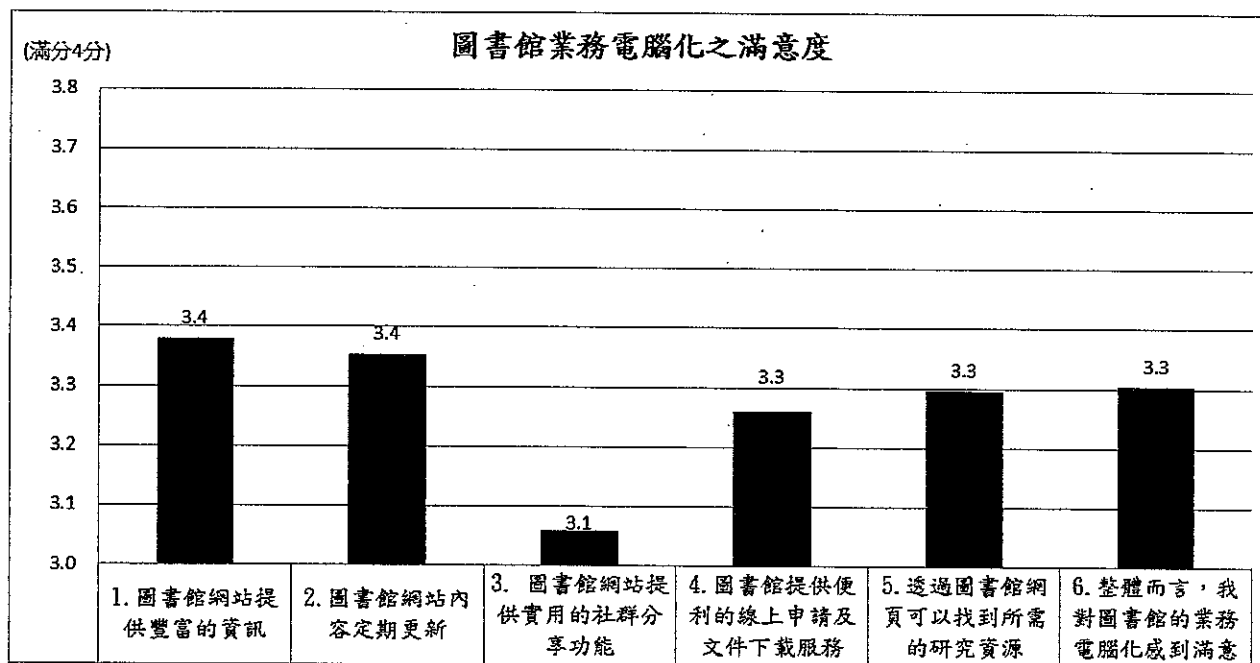
以個別項目分析，第 1 題選項「圖書館網站提供豐富的資訊」，有 93.1% 的讀者感到認同；對於第 2 題選項「圖書館網站內容定期更新」，有 86.7% 的讀者認同；第 5 題選項「透過圖書館網頁可以找到所需的研究資源」，有 85.3% 的讀者感到滿意。讀者對於問卷中第 3 題「圖書館網站提供實用的社群分享功能」和第 4 題「圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務」的滿意度較低，予以認同者分別為 61.6% 和 77.9%，不贊同者分別佔 14.3% 和 6.9%。

表 6：業務電腦化之滿意度

N=1199

序號	項目	非常同意 (4分)	同意 (3分)	不同意 (2分)	非常不同意 (1分)	無法作答 (0分)	平均值
1	圖書館網站提供豐富的資訊	490 (40.9%)	626 (52.2%)	42 (3.5%)	3 (0.3%)	38 (3.2%)	3.4
2	圖書館網站內容定期更新	426 (35.5%)	614 (51.2%)	39 (3.3%)	2 (0.2%)	118 (9.8%)	3.4
3	圖書館網站提供實用的社群分享功能	244 (20.4%)	494 (41.2%)	152 (12.7%)	19 (1.6%)	290 (24.2%)	3.1
4	圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務	357 (29.8%)	578 (48.2%)	75 (6.3%)	8 (0.7%)	181 (15.1%)	3.3

5	透過圖書館網頁可以找到所需的研究資源	417 (34.8%)	607 (50.6%)	75 (6.3%)	7 (0.6%)	93 (7.8%)	3.3
6	整體而言，我對圖書館的業務電腦化感到滿意	421 (35.1%)	657 (54.8%)	64 (5.3%)	4 (0.3%)	53 (4.4%)	3.3



三、對於圖書館之具體建議

問卷的最後為意見填寫部分，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，在 1,199 份有效問卷中，計有 237 人撰寫其意見和建議，此部分的內容十分多樣化，經整理計有 276 項建議，對於讀者撰寫的具體建議，圖書館亦予以重視，其值得做為圖書館改進及維持追求更佳服務品質的參考和依據。

國立臺灣大學圖書館102年顧客滿意度調查問卷

為持續提供更好的服務，特製作顧客滿意度調查問卷，以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，希望您能依個人實際經驗與認知，撥冗填寫問卷，以做為我們改進之依據。感謝您的協助！

第一部分:環境

	非常 同意 4	同 意 3	不 同 意 2	非常 不同意 1	無 法 作 答
1. 圖書館各項服務說明、告示牌標示清楚	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 圖書館服務設備配置合宜	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 圖書館提供舒適的學習與研究空間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 整體而言，我對圖書館環境感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第二部分:服務

	非常 同意 4	同 意 3	不 同 意 2	非常 不同意 1	無 法 作 答
1. 館員具備良好專業知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 館員服務態度親切	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 館員能適當回應我的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 圖書館設有多元意見表達管道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 圖書館的利用指導課程對我有幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 圖書館舉辦的藝文活動具有吸引力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 圖書館的影音資源提供我學習與休閒	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 整體而言，我對圖書館的服務感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第三部分:業務電腦化

	非常同意 4	同意 3	不同意 2	非常不同意 1	無法作答
1. 圖書館網站提供豐富的資訊	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 圖書館網站內容定期更新	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 圖書館網站提供實用的社群分享功能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 圖書館提供便利的線上申請及文件下載服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 透過圖書館網頁可以找到所需的研究資源	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 整體而言，我對圖書館的業務電腦化感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部分:基本資料

1.身分別:

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

2.單位別:

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

3.您最常使用的圖書館是:

- 總圖書館 醫學圖書分館 法社圖書分館 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.您平均每週實際到訪圖書館的次數:

- 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 102 年訪賓滿意度問卷調查報告

2013/11/19

壹、緣起與目的

校史館自民國 94 年 6 月 22 日揭幕，當年 11 月正式對外開放參觀，即設置「訪客留言本」歡迎訪賓留下心情與建言，以作為校史館營運改進的參考。

近年來校方日益重視校史記憶延續以及臺大精神傳承，並於民國 101 年 7 月正式成立「校史館營運組」以提升校史專業服務、打造一處向外界介紹臺大、對內能凝聚共識的臺大基地。因此，為改進服務品質，校史館著手規劃設計 102 年顧客滿意度調查問卷工作，期透過問卷調查以有系統地了解訪賓對校史館展示以及公共服務等方面的滿意情況，藉以審視檢討，做為未來提供更優質服務的參考和依據。

貳、問卷調查之實施

校史館 102 年顧客滿意度問卷調查於 102 年 10 月 7 日至 10 月 16 日實施行（期間開館七日，其中 10 月 8、15 兩日為週二閉館日，10 月 10 日國慶日亦閉館，以上三日未進行問卷調查），以親自到訪校史館的訪賓為對象，採用書面問卷、自由填答、無記名方式進行意見調查。（實際問卷調查日期為：10 月 7、9、11、12、13、14、16 共七天）

期間七日到訪賓客 462 人次，發出問卷 366 份，回收有效問卷 301 份，填答率 82.2%；以下統計分析係以 301 份有效問卷進行。

參、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，問卷的設計分為三大部分，第一部分使用李克特五等量表方式以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，第三部分為開放性問題，供訪賓自由填寫對校史館的具體建議。下列將依據回收的 301 份有效問卷之統計結果進行分析與說明。

一、基本資料

有效問卷總計回收 301 份，填答者以身分別區分，校外訪賓超過五成，為 56.8%；臺大人佔約 38.5%，另有 4.7% 未填寫身分。再進一步分析，臺大學生填答率最高，佔 31.6%；其次為社會人士，佔 19%，再其次為校外大學生，佔 15%；而臺大教師身分最少，僅一人，佔 0.3%。（詳見表 1 和圖 1）

表 1. 填答者身分統計 N=301

身分別	填答者(人)	百分比(%)
◆臺大人	116	38.5%
臺大教師	1	0.3%
臺大學生(含國際生、陸生)	95	31.6%
臺大職員(含計畫研究員、助理、駐警；技工工友)	3	1.0%
臺大校友	17	5.6%
◆校外訪賓	171	56.8%
教師	34	11.3%
大專(含)以上學生	45	15.0%
高中(含)以下學生	35	11.6%
社會人士	57	18.9%
◆未知	14	4.7%
未知	14	4.7%
總計	301	100%

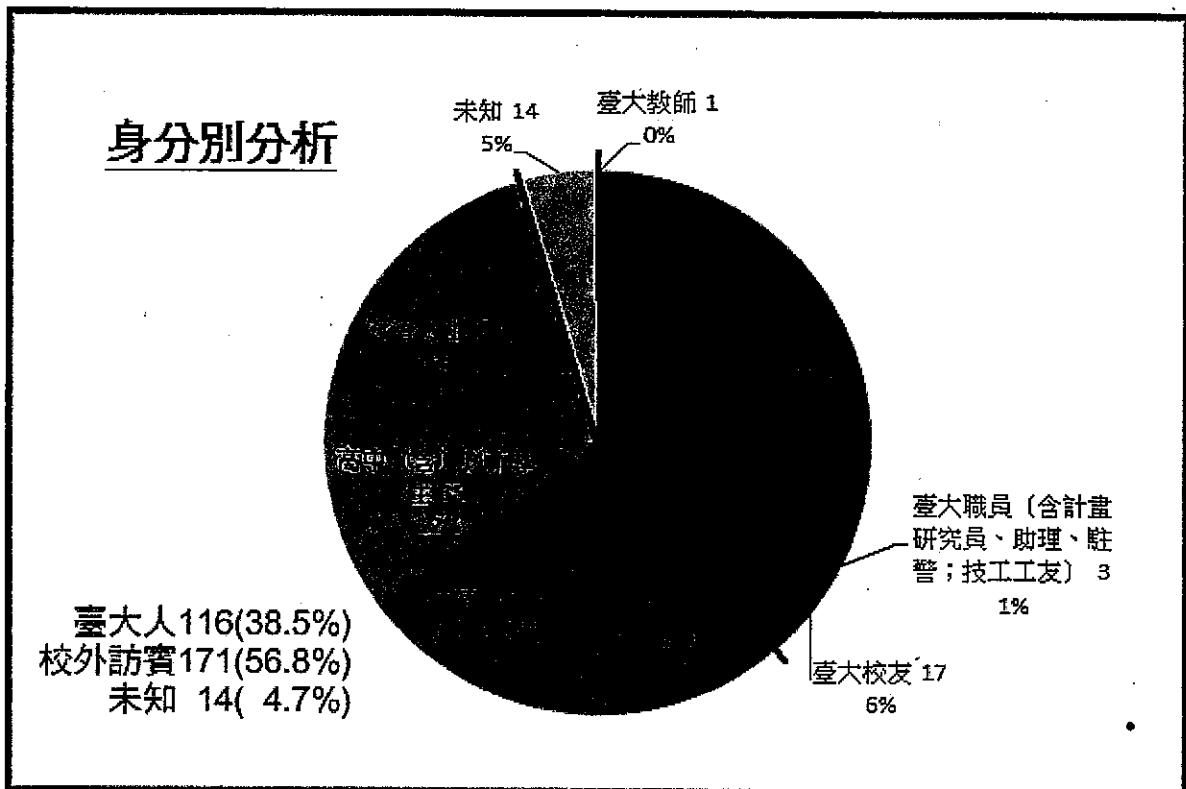


圖 1. 填答者身分別

除了身份別之外，校史館亦統計分析訪賓到訪的目的（表 2），以及到訪的次數（表 3、圖 2）；因為這將影響校史館問卷的填答結果與分析。

表 2. 填答者參訪校史館目的分析（可複選） N=301

參訪目的	填答者(人)	百分比%
認識臺大校史	173	57.5%
參加校史館活動	32	10.6%
接待賓客	18	6.0%
休閒	90	30.0%
其他	27	9.0%
未答	15	5.0%
小計	355	

由表 2 可看出，校史館訪賓超過半數是為了「認識臺大校史」而來，符合校史館設立主要目的，此外，四分之一強的訪賓則將校史館視為休閒的好去處，也達到校史館略盡「寓教於樂」的社會教育功能。

表 3. 填答者參訪校史館的總次數 N=301

參訪次數	填答者(人)	百分比%
1 次	219	72.8%
2 次	28	9.3%
3 次(含)以上	39	13.0%
未答	15	5.0%
小計	301	100

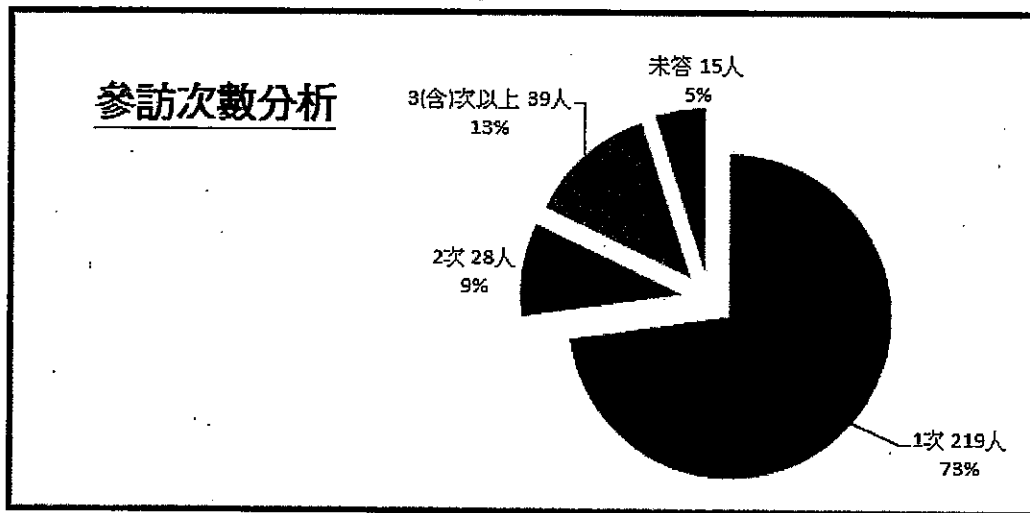


圖 2. 填答者參訪校史館的次數

由表 3、圖 2 可看出在調查統計期間，校史館訪賓過半數係校外賓客，再加上表 2 所呈現的，訪賓普遍以認識校史以及休閒活動為主要目的，因此訪賓以來訪一次為大宗，比例約四分之三；但仍有五分之一的訪賓會再次造訪校史館。為延續臺大記憶、傳承臺大精神，校史館應該多舉辦特展、活動，以吸引賓客多多走訪校史館，在校史館古典融合著史詩的學術氛圍薰陶下，促使更多人認同臺大。

二、校史館公眾服務之滿意度

校史館公共服務調查問卷約略可分為七類，對應題目分別為：校史館環境（第 1 題）、校史館常設展示（第 2 題）、校史館資訊編印（第 3 題）、校史館導覽解說（第 4 題）、校史館服務人員（第 5 題）、校史館推廣活動（第 6 題）、校史館校史記憶工作（第 7 題）。經調查分析（請見表 4、圖 3）無論是哪一類問題，訪賓對校史館的公眾服務平均意見皆達滿意以上的程度。以滿分 4 分來比較，訪賓對校史館最高的肯定在於徵集校史記憶的作業內涵（第 7 題平均 3.7 分），最需要加強以臻完美的作業則為簡介手冊的編印（第 3 題平均 3.4 分）。但整體而言（第 8 題），校史館公眾服務仍獲得極高的肯定，平均 3.6 分，高達 64.5% 對參觀校史館感到非常滿意，35.2% 感到滿意；僅一位訪賓填具不滿意，更沒有任何一位訪賓感到非常不滿意。換言之，臺大校史館的公眾服務已做到令所有訪賓滿意（整體滿意度高達 99.7%，幾乎是百分之百）。

表 4. 校史館 102 年顧客滿意度調查問卷統計分析 N=301

序號	項 目	非常同意 (4分)	同意者 (3分)	不同意 (2分)	非常不同意 (1分)	無法作答 (0分)	平均值 (分)
1	校史館的參觀動線流暢，展示空間配置適當	162 (53.8%)	136 (45.2%)	3 (1.00%)	0	0	3.5

序號	項 目	非常同意 (4分)	同意者 (3分)	不同意 (2分)	非常不同意 (1分)	無法作答 (0分)	平均值 (分)
2	校史館展示的內容，有助於我學習及瞭解臺大校史	196 (65.1%)	101 (33.6%)	2 (0.7%)	0	2 (0.7%)	3.6
3	校史館編印之摺頁簡介清楚實用	124 (41.2%)	139 (46.2%)	5 (1.7%)	0	33 (11.0%)	3.4
4	校史館服務人員提供的中、英、日語導覽服務，誠懇用心	124 (41.2%)	95 (31.6%)	9 (3.0%)	1 (0.33%)	72 (23.9%)	3.5
5	校史館的人員服務態度親切有禮	208 (69.1%)	87 (28.9%)	1 (0.3%)	0	5 (1.7%)	3.7
6	據我所知或是過去參觀的經驗，校史館舉辦的推廣活動（如：特展、演講、活動等）饒富知識性及趣味性	118 (39.2%)	99 (32.9%)	7 (2.3%)	0	77 (25.6%)	3.5
7	校史館進行之校史記憶徵集與分享，十分有意義（例如：老照片、校園故事、校史文物、口述訪談）	214 (71.1%)	82 (27.2%)	1 (0.3%)	0	4 (1.3%)	3.7
8	整體而言，我對參觀校史館感到滿意	194 (64.5%)	106 (35.2%)	1 (0.3%)	0	0	3.6
9	我願意推薦其他人參觀校史館	201 (66.8%)	87 (28.9%)	2 (0.7%)	0	11 (3.7%)	3.7

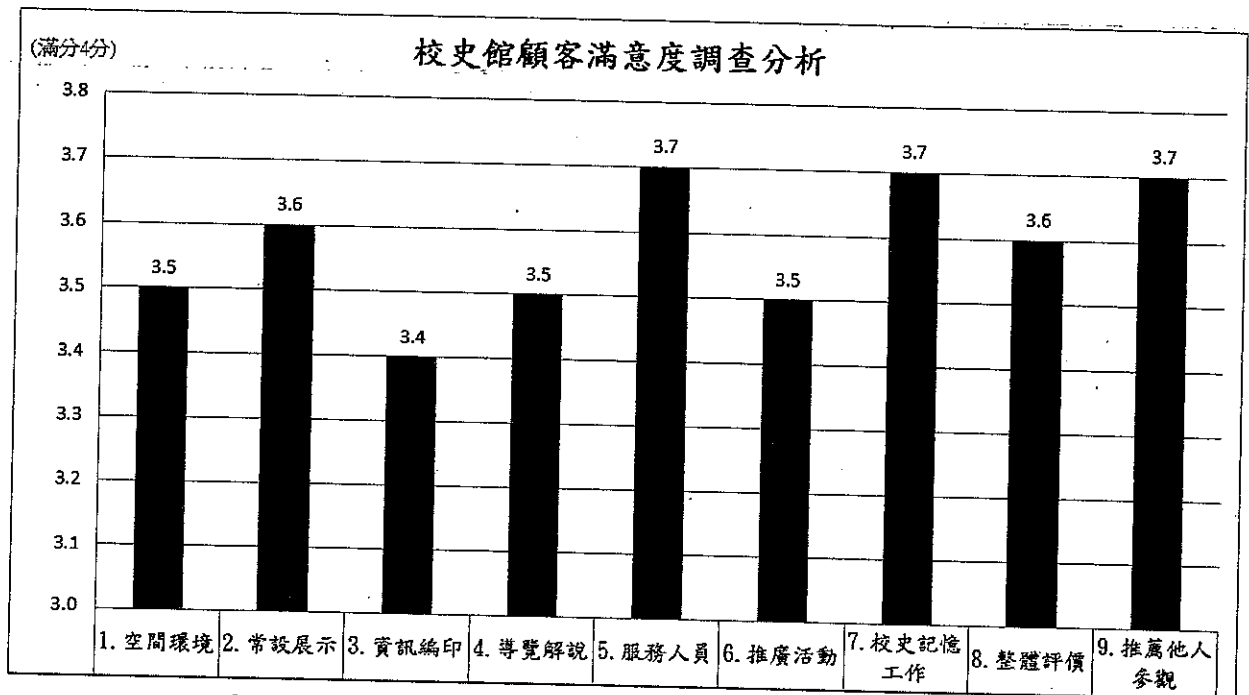


圖 3. 校史館 102 年顧客滿意度調查分析 (問項參見表 4)

至於有接近四分之一的訪賓對於「導覽解說(第 4 題)」、「特展印象(第 6 題)」這兩題問項無法作答，係因校史館採自由參觀，導覽服務為團體預約，因此許多訪賓沒有接受校史館導覽服務的經驗。此外，問卷調查期間第一至第六天，校史館正進行特展換展作業，許多第一次到訪的貴賓則無法填答，僅最後的 10 月 14、16 兩日到訪的參觀者一定能答覆推廣活動的問項，其餘天數的訪賓則要憑過去參訪經驗填答。

雖然校史館獲得訪賓幾乎百分之百的滿意，在「推薦其他人參觀台大校史館」方面(第 9 題)也獲得 3.7 高分(滿分 4 分)；不過還是有兩位訪賓填具「不同意推薦參觀」的意見。經查，其中一位係高中生，他對校史館寫下：「可以再豐富一點」的建議，至於在參觀校史館方面，他則是「整體而言感到滿意(3 分)」；另一位不推薦他人參觀者，則不願意留下身分類型，也沒有留下任何對校史館具體的建議，是問卷調查 301 位訪賓中唯一填具「整體而言對參觀校史館感到不滿意」者。這兩位訪賓的回應雖然與絕對多數訪賓不同，校史館予以尊重並慎重參考。

三、對於校史館之具體建議

問卷的最後為意見填寫部分，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 301 份有效問卷中，計有 42 人留下 44 則寶貴的意見和建議，收錄如下表 5。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。其中特別值得注意的是訪賓對紀念品的需求，校史館應該拋棄公家單位的舊思維，主動設計多樣能承載臺大精神與特色的紀念商品，並積極行銷。

表 5. 訪賓對臺大校史館之具體建議 (民國 102 年 10 月)

序號	訪 賓 意 見
相當於問卷項次 8「整體評價」	
1.	非常全面具體，很棒的地方！
2.	環境不錯，了解了臺大。
3.	比較不錯的一個好大學，加油。
4.	感觸頗深，有機會再來。
5.	很棒的經驗，進一步認識等一學府的歷史。
6.	可以將此類訊息多放在網路上，有助更多人了解！
7.	充滿回憶的地方，其實已經很棒了。
8.	平日可以多宣傳這極具意義的地方。
9.	超級 love 校史館！
10.	很完善有意義。
11.	很棒！繼續加油，希望未來能有更多有趣且有意義的活動。
12.	第一次進來感覺好新鮮，以後再來。
13.	想等有機會，自己一個人來。
14.	佈局合理，內容豐富，對了解臺大歷史很有幫助，展覽有趣。很好，充分展示了臺大的校園文明，非常值得！
相當於問卷項次 2「常設展示」	
15.	部分有意義的文字資料，提供其中一部分複印件，或有書籍介紹。
16.	希望了解更多臺大演變的過程和傅校長的生平。
17.	校史館很先進，很科技。
18.	很新奇的具科技使用之展示空間。
19.	更多一些人文方面的介紹。
20.	更多一些老照片配解說，並把臺大建校的幾任校長介紹一下。
21.	可以增設更多互動式設施、活動。
22.	提供更多史料展示，展示臺大精神。
23.	可以多介紹一些校友的成績與貢獻。
24.	多增加幾個聆聽中央投影節目。
25.	希望有機械可以互動。
26.	展覽很棒，希望以後展場能更擴大，展覽更多有關臺大的校史與紀錄。
27.	Could post more photo and articles about the museum onto the website. So more alumni could access to the information without physically coming to the museum. TKS Great museum.
28.	可以再介紹一點東西和互動。
29.	可再豐富一點。
30.	可以再介紹一點歷史。
31.	可再介紹多一點，互動也可以再多一點。
相當於問卷項次 4 之「導覽解說」	
36.	Good！導覽人員很棒。
37.	講解人很熱情！
38.	望解說人員能主動解說。
39.	很棒！講得很清楚。

序號	訪 賓 意 見
相當於問卷項次 5「服務人員」	
40.	逗留時間短，沒什麼特別感覺，但是張老師的寬容與熱情，讓我印象深刻，有機會會再來，謝謝。
相當於問卷項次 6「推廣活動」	
32.	展示同學們的日記相當有趣，很親切，在這方面可採取更多措施。
33.	很喜歡窗上的手繪。
34.	台大學生日記 365 天這個活動非常有趣，十分地有意義，場地布置令人佩服。
相當於問卷項次 7「校史記憶工作」	
35.	看到有關辜振甫的口述很有意思，但似乎太少了一些，如果可以，應多找當年（早期）校友建立口述歷史資料，這些資料越久就越難收集了。
其他（問卷未有之項目）	
41.	建議增加一些有意義的小禮品，如文稿的複印件、校徽的仿製品等，以便遊客購買留作紀念。
42.	臺大農業館可以在旁邊開闢臺大農產品銷售點，如臺大鮮奶、雪糕之類。
43.	與大陸交流。
44.	希望臺大能夠發揚屬於臺大的校園文化。

國立臺灣大學校史館102年顧客滿意度調查問卷

民102.10.7.

為持續提供更好的服務，特製作顧客滿意度調查問卷，以瞭解您對校史館服務品質、服務態度與展示內容等的看法，請您依實際經驗與個人認知，回答下列問題，並在適當的打，謝謝。

項次	題目	非常同意	同意	不同意	非常不同意	無法作答
1	校史館的參觀動線流暢，展示空間配置適當	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	校史館展示的內容，有助於我學習及瞭解臺大校史	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	校史館編印之摺頁簡介清楚實用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	校史館服務人員提供的中、英、日語導覽服務，誠懇用心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	校史館的人員服務態度親切有禮	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	據我所知或是過去參觀的經驗，校史館舉辦的推廣活動（如：特展、演講、活動等）饒富知識性及趣味性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	校史館進行之校史記憶徵集與分享，十分有意義（例如：老照片、校園故事、校史文物、口述訪談）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	整體而言，我對參觀校史館感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他	我願意推薦其他人參觀校史館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(敬請翻至背面填寫)

基本資料

1、身分別：

- (1) 臺大教師
- (2) 臺大學生 (含國際生、陸生)
- (3) 臺大職員 (含計畫研究員、助理、駐警、技工工友)
- (4) 臺大校友
- (5) 校外訪賓：

教師 大專(含)以上學生 高中(含)以下學生 社會人士

2、年齡：

- (1) 20歲以下 (2) 21-30歲 (3) 31-40歲 (4) 41-50歲
- (5) 51歲以上

3、此次到訪校史館目的：(可複選)

- (1) 為認識臺大校史 (2) 參加校史館活動 (3) 接待賓客
- (4) 休閒 (5) 其他 _____

4、曾到訪校史館次數：

- (1) 第1次到訪 (2) 2次 (3) 3次(含)以上

其他建議 (請寫下您對於校史館的具體建議)

感謝您撥冗填答問卷!!

