

國立臺灣大學行政品質評鑑表

99 年度

受評鑑單位：教務處

單位承辦人簽章：_____

日期：99 年 11 月 23 日

聯絡電話：33662388#105

電子信箱：huoldbig@ntu.edu.tw

單位主管簽章：_____

日期：99 年 11 月 23 日

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

貳、共同評鑑項目

- 一、公務環境
- 二、專業能力與服務態度
- 三、行政流程管理
- 四、業務電腦化
- 五、公文品質與時效
- 六、工作簡化及業務創新
- 七、保護智慧財產權執行情形

參、單位自訂評鑑項目

肆、單位年度重點工作及執行情形

伍、關鍵績效指標(KPI)

陸、顧客滿意度調查

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
<p>1. 受評單位的人員配置、發展狀況以及與其他單位比較…等資料的呈遞，最好用書面資料來呈現。</p> <p>(已結案)</p>	<p>依建議內容辦理。</p>
<p>2. 針對手術學生負面的意見回饋，建議仍加強校務的說明與宣導。</p> <p>(已結案)</p>	<p>已依建議內容辦理。</p>
<p>3. 該處在推行各項業務資訊化或相關變革時，師生對部分措施，仍存有不少疑慮或誤解。為期革新能順利推展，教務處應該繼續加強其與全校師生間之溝通管道及對話方式，以減少業務推行時不必要之壓力及阻力。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 本處過去常透過不定期之業務說明會、每年1至2次與各系所教務同仁及主管座談會、以及提供書面業務說明與網頁訊息等方式，加強與全校師生及行政同仁之溝通，96年度並依委員意見加強辦理，例如為網路加退選作業之推動，本處與系所業務承辦人、學生、教師舉辦數次座談及作業說明，並於教務處網頁提供詳細訊息。</p> <p>2. 教務處配合秘書室進行新進教師手冊編印，另配合人事室進行教職員權益專區網頁之更新與補強。以及於每學年度初與學務處辦理3天2夜新生定向輔導，以宣導新生入學應了解重要事項。</p>
<p>4. 教務處於94學年採行「畢業生離校系統」，大幅節省各方辦理時間與精力。其努力與用心，皆值得肯定。惟該系統仍應強化各單位間資料即時更新與連結，以降低不必要的錯誤。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 註冊組每年5月召開「畢業生離校系統」檢討會議，除檢討過去一年系統運作之問題外，並針對各單位資料即時更新與連結進行相關討論，提供學生及業務單位最正確即時之資訊。</p> <p>2. 研教組每學期在開放學生辦理離校手續前，檢查並更新各單位的聯絡資訊，並要求各單位更新與主系統的相關連結，以降低不必要的錯誤。新增連結項目前召開會議邀集各單位商議。</p> <p>3. 目前「畢業生離校系統」、「休退學離校系統」與「休學復學系統」等資訊系統均與研教組的研究生及註冊組的學士班學生學籍等系統結合，即時連結與更新學生資料。</p>
<p>5. 校友申請成績單或其他文件，或可透過學系驗明身分並代為申請，而不須親自前來申請，建議在教務處註冊組網頁上說明校友可至系所代為申請並知會各學系。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本處已完成「網路成績單線上申請系統」並於98年初上線。透過該系統本校校友可於網路上申請中、英文各項證件，並選擇銀行臨櫃、ATM或網路信用卡繳費，亦可選擇寄送本人或加蓋彌封章逕寄指定機構。已大幅簡化申請手續與減省時間，免除委託他人或親自勞碌奔波來校辦理之不便。</p>

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
<p>6. 教室桌椅請依教室可以容納之人數補齊，若因教室出借或桌椅搬動，使教室桌椅缺少，亦請工作人員恢復原狀，以避免學生上課仍需搬桌椅之困擾。</p> <p>(已結案)</p>	<p>校屬教室大樓各教室自 95 年起已陸續更新課桌椅，並依各教室實際可容納之人數設置，另考量身障學生上課需求，亦設置身障生專用桌椅。另課桌椅搬動後已協請總務處即時恢復，如數量過多無法即時回復，仍請雜工班人員支援辦理。</p>
<p>7. 請設置讀卡機，俾利教師以選擇題出題時，可以多重選擇和倒扣等方式測試學生程度。</p> <p>(已結案)</p>	<p>98 學年度起，課務組已設置一台電腦閱卷讀卡機供共同、通識及服務性課程考試讀卡用，以節省老師閱卷時間。</p>
<p>8. 請設置小型的視訊系統(10 人以下)，以利遠距開會和遠距實驗數據討論。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本校新建教學大樓(博雅教學館)已規劃 21 間小型討論室，各空間可依教學方式變換需求，並研擬增設遠距教學視訊設備，另設置微型教學教室，以加強教師教學方法之改進。</p>
<p>9. 有關外籍生之註冊事宜，宜事先規劃、協調，並和院系溝通說明，以利本校外國學生之入學服務。日後外籍生人數增加時，宜檢討分責、分工單位，以利外籍生儘早融入環境。</p> <p>(已結案)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本處於每學年度暑假期間，安排註冊流程協調會，邀請國際事務處、出納組、生活輔導組、衛生保健及醫療中心組、僑生輔導組、學生心理輔導中心與會，針對開學註冊之流程提供意見。 2. 每學年度由國際事務處彙整外籍生招生現況與問題，辦理「外籍學位生招生輔導研習」，邀請各院系代表與會討論，並針對學位生招生流程提供回饋。 3. 由於近年交換生來台人數有顯著成長，每學年度由國際事務處彙整外籍交換生現況與問題，辦理「來校交換、訪問暨暑期專班學生教務相關事宜會議」，邀請本處各組代表與會討論，並針對交換生服務之分工權責提供回饋。
<p>10. 有關講義和考卷之分頁裝訂，宜利用邁向頂尖大學經費，添購 2 至 3 部影印機，加強服務。</p> <p>(已結案)</p>	<p>課務組為加強講義印製服務，95 年迄今陸續汰換快印機 4 台，優先對修課人數較多之大班課程講義和考題印製提供分頁裝訂之服務，有效提升講義印製效率。</p>
<p>11. 全面檢討課號設置，去除 U、M、D 之課程分類設計，以鼓勵大學部學生向上修課。可由備註說明來限制學生修課身分。</p> <p>(已結案)</p>	<p>為使本校課程編碼能與國際通則接軌，增進課號辨識度及教師、學生的使用便利性，經評估本校現況並參考國外大學課程編碼規則，並經多次會議討論確認新增「教學課號」，由 5 系試辦及多次修改相關作業系統，於 99 學年度起新增由 2~6 碼「開課單位英文縮寫」及 4 碼「基本課號」組成之「教學課號」，運用於排課、必修課程制定、課程查詢、選課、畢業資格審核、成績單列印及教師授課鐘點等相關業務。</p>

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
<p>12. 課程不宜以甲、乙、丙、丁區分，而可在備註欄說明修課對象。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 本校部分課程依授課內容與難易程度之不同，仍必須在課程中文名稱以甲、乙、丙、丁來區分程度，並於備註欄說明修課對象，學生可依能力及課程難易度選擇適合的課程修習。</p> <p>2. 自網頁排課系統於 96 學年度啟用後，課務組均要求各類課程必須在備註欄說明修課對象，此外，亦強制要求全校所有課程皆必須建立課程大綱，方便使用者查詢時獲得該課程詳細資訊。</p>
<p>13. 若能與計資中心合作，人員採 3 年輪調方式（部分輪調不要一次換完）應較能解決人員不足及專業加給的問題。另一方面有較大的支援系統，人員也較有不同的挑戰。</p> <p>(已結案)</p>	<p>有關與計中人員輪調，以及增加人力資源乙節，因涉及制度面之薪給及員額問題，還需進一步設法突破。</p>
<p>14. 本校整合課程排程與教室資源檔之建構，將於 96 學年上路，本制度良好，宜儘速上網，以利排課與教室利用之瞭解、應用與整合。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 本校整合課程排程與教室資源檔之資訊系統，已於 96 學年建構完成並上網使用，提供整合的使用環境，使用者在排課時能夠瞭解教室的使用情形以及借用所需的教室。</p> <p>2. 98 學年起除了將系統不穩定的部分予以改善之外，亦新增一些新的功能，例如新增教學課號、通識課程的管控、先修課程建置功能及異動項目的分類等。</p>
<p>15. 應儘速計畫未來發展，因為考生人數逐年減少，需求也降低，師資培育中心的宗旨在面對社會需求，也可考慮與教學發展中心合併。</p> <p>(已結案)</p>	<p>本校與北教大正嘗試透過策略聯盟之作法逐步邁向合併之目標，如能實現並因而成立台大教育學院，則將設法朝向成立教育領域之研究所發展。</p>
<p>16. 教學發展中心開設有「助教」的培訓課程。可否開設幾小時的工作態度、倫理、技巧等基礎課程，給各學系之助教或協助行政工作的研究生助教。</p> <p>(已結案)</p>	<p>教學發展中心教學助理培訓活動，目前有學期初的半天認證研習會以及學期中的數場 TA 實務工作坊，課程內容包括工作態度與倫理、討論課、實驗/實習課帶領技巧、課程經營、作業評分等面向，講者大都由受過進階教學課程訓練的資深或傑出 TA 們擔任。這兩類研習活動目前都是開放給所有現任或是有興趣擔任教學協助工作的臺大學生。</p>

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
<p>17. 對 CEIBA 及舉辦的各項活動表示肯定。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 本學期提供開課老師查詢修課學生的導師聯絡資料。若開課老師發覺其修課學生的學習狀況有任何的問題。開課老師可以直接在 CEIBA 上查詢修課學生的導師聯絡資料，讓導師能夠更有效的掌握學生學習的狀況。</p> <p>2. CEIBA 上的課程目前已完成和課程地圖的整合，所有的課程都已能夠直接顯示其所能培養的核心能力。</p>
<p>18. 開放 TA 工作坊給全校老師登記。要求 TA 參與「如何對學生態度」、「預防作弊」、「作業遲交」等課程。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 目前所有工作坊都可以開放給全校師生，未來將加強所建議的各種有用教學知能。</p> <p>2. TA 培訓部份，除一律要求參加教學助理研習會之外，教發中心將建立自願性之學習認證制度，提供各種實用課程，並發給參與者進階性質之受訓證明。</p>
<p>19. 通往社科院和醫學院的交通車，希望能彈性發車，在學生和老師最需要的時刻，能有較密集的班次。</p> <p>(已結案)</p>	<p>至 982 學期止校總區與社科醫學院之交通車每日已達 21 班次。校總區事務組會視營運需求狀況，不定期進行調整。</p>
<p>20. 社科院的課桌椅可請本校林場幫忙翻新。</p> <p>(已結案)</p>	<p>961 學期起每間教室已完成 E 化改善，社科 16 梯形桌椅重新整修並油漆。目前其他教室桌椅，總務分處計劃向同學進行調查桌椅型式之選擇，並規劃向總區申請經費汰換過時桌椅。</p>
<p>21. 電腦教室及大班教室應由公衛學院支援。</p> <p>(已結案)</p>	<p>981 學期法律學院遷回校總區後，社科院徐州路院區大教室已足夠提供社科院修課人數較多的課程使用。982 學期已經沒有課程安排在公衛學院上課之現象。</p>
<p>22. 社科學院透過 ISO 之實施，加強與校總區之相關業務整合，以利屆時遷回總區後之人力加總效應。</p> <p>(已結案)</p>	<p>ISO 仍持續實施中，目前業務均依據校總區制定之管理程序處理，作業均有一致的時程與流程。</p>

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
評鑑委員意見	

貳、共同評鑑項目

(各項指標括弧內文字係基本要項,受評單位可另提列其他項目;如有必要之數據,請檢附並標明附件。)

一、公務環境

指標	(一)整體及一般環境：整潔、安全、效率、特色 (辦公區域整潔明亮;雙語環境;美化創意;安全設施標示清楚;逃生通道暢通...)
單位自我評鑑	特優 <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： 1. 辦公室除定期打掃外，擺設有適當之盆栽美化環境並配合資源回收、垃圾減量政策，垃圾每天分類整理回收以達減量及資源利用。辦公區域之文件、檔案資料及辦公用品擺設井然有序，營造舒適感。 2. 各單位網頁內容皆有中英文說明；辦公室標示牌及承辦人員座位職名牌均有中英文標示。 3. 辦公室內、外規劃有專區擺設各項申請表格文件，供申請人取用。辦公室內設有等候區，提供顧客申請服務時填寫表格、等候文件之用。 4. 師培中心於辦公室外走廊設置美觀海報公告欄，以便提供教師及學生可以清楚學校各項活動等相關資訊，並張貼公告各類學生得獎、徵試錄取訊息，兼具鼓勵學生並美化辦公室外觀之功能。 5. 辦公室門口張貼區域平面位置圖，並標示逃生出口指示，辦公室外走廊設有消防設備及緊急出口指示燈，消防安全及逃生設備，定時更新檢查消防及逃生器材，消防安全性高。另註冊組研討室及影印室設有自動滅火裝置，遇有火災時自動灑水系統立即啟動噴水。 6. 辦公室動線通暢進出無礙，逃生道、樓梯間保持暢通。
指標	(二)標示：人員與指標系統 (業務及其承辦人員告示牌標示；各項服務說明簡介；辦公室人員位置及設施配置恰當；動線安排適宜...)
單位自我評鑑	特優 <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： 1. 辦公室入口處設有座位及業務示意圖，各承辦櫃檯亦掛有告示牌，清楚以中、英文標示其業務範圍及承辦人員，以利洽公；承辦人公出、休假等狀態均公告於櫃檯指引。 2. 網頁設有專區介紹各承辦人員業務職掌、各項服務說明、聯絡電話及 e-mail，各項申請書表及報名活動書表皆分類放置專櫃，方便申請者取用。 3. 每位同仁均有獨立的人性空間，位置及設施均有適當規畫，光線充足明亮、環境舒適；且每人桌上均有電腦、操作方便並連接印表機可立即處理各項業務，以利業務之進行。 4. 註冊組入口處設置觸控式電腦，可藉由介紹整體業務，查詢相關資訊，亦可線上作滿意度調查。 5. 辦公室動線通暢進出無礙，面對入口處規劃成單一櫃檯，按工作性質處理各項業務，申請人只要至所屬業務櫃檯即可辦理。
評鑑委員意見	

二、專業能力與服務態度

指標	(一)專業能力：專業知識與技能；創新及學習能力 (對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度；單位內外相關業務熟悉度及轉介能力；良好溝通協調能力...)
單位自我評鑑	特優 <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： 1. 承辦人員對本身相關業務內容、流程與相關與法令規章均熟悉，能夠提供完整的業務服務資訊及說明。透過實施 ISO，各業務流程及文件均有標準化規格，承辦人遇有未曾辦之業務，均可透過該流程或與同仁熱烈討論、互相切磋，務求專業與熟練。凡有新增或修訂條文者，由主辦人員利用信箱及公文傳閱方式告知所有同仁；屬重大變革者，則進一步採會議方式通告之。本處鼓勵同仁踴躍參加各項業務教育訓練及講習，同仁能依業務需求具有個別之專長，對於日新月異之專業技術，亦能隨時汲取新知。 2. 同仁對顧客所詢事項非本處業務時，均婉轉禮貌加以說明，並儘可能主動轉介至主辦單位或電話協助聯繫；遇有顧客反應興革意見，亦積極回應並檢討改進，遇有不明確情況，事後也會主動搜尋答案以供日後答詢。 3. 各項業務採分組、分層負責進行，同仁之間溝通協調良好，並定期召開業務會議，瞭解及掌握執行情形，俾使各項業務皆能順利推動與完成。同仁具有主動積極、傾聽、同理心等特質，能主動瞭解顧客需求，能以對方角度看待業務問題，並具良好協調能力，故均能與洽談之業務單位溝通無礙，適時解決各項問題。
評鑑指標	(二)服務態度：面晤及電話服務 (擁有高度服務熱忱、用語溫和親切有禮、願意傾聽、會耐心答覆問題；對於顧客的不滿，設有適當投訴管道並主動追蹤及回覆；電話鈴響幾聲接電話及答詢；網路答詢機制...)
單位自我評鑑	特優 <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： 1. 面晤服務： (1) 同仁皆具有高度服務熱忱，對於前來洽公者，主動招呼耐心答詢，對於詢問事項皆能耐心傾聽與詳細回答，且用語溫和親切有禮，並提供正確、適當的指引。 (2) 顧客臨櫃申請文件時，均能快速完成提供。顧客逾時辦理各項服務申請，亦能秉持顧客至上原則提供服務。 2. 投訴管道：入口處設有意見箱，櫃檯處放置有滿意度調查表，每學期辦理滿意度調查，投訴管道通暢無阻。 3. 顧客意見處理方式： (1) 在處理顧客投訴（含校務建言、網路 BBS、滿意度調查）及特殊之請求事件，均能於合理範圍內，儘量滿足顧客需求；如礙於法令規章，窒礙難行時，也會以婉轉態度告知，取得諒解。 (2) 顧客求助之業務範圍非屬本單位管轄，依然能秉持熱心積極態度，主動引導顧客到正確之服務單位。

	<p>4. 電話接聽：電話鈴響 3 聲內接聽，設有「同群代接」及「未應答轉接」等功能，並視來電者需求即時答覆、轉接業務承辦人或轉介相關單位。電話諮詢過程能稟持耐心熱忱，接聽答詢均符合電話禮儀規範；如無法立即回覆之電話，則請來電者留下聯絡方式，待處理完畢後再行回覆。</p> <p>5. 網路答詢機制：各單位網站皆設有公務信箱及各承辦人之公務電話及信箱，並由專人負責管理及答詢相關問題，並將常見之問題整理成問答集，置於網頁供使用者參考。若遇無法立即答覆或處理事項，主動洽詢各管道並追蹤進度，各項業務均能適時完成答覆。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

三、行政流程管理

指標	<p>(一)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...)</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處已獲 ISO9001 國際標準品質管理系統驗證通過，建立各項業務標準作業流程，各單位業務流程及使用表單均詳列於 ISO 相關文件，並可由本處網頁點選查詢及下載使用。 2. 多元申辦管道： <ol style="list-style-type: none"> (1) 中、英文成績單及相關證明文件，申請人可利用自動投幣機、臨櫃申請及網路申請等方式辦理。考量申請人之需求，設有各項申請表格，方便申請人填寫，並就申請人之需求開發程式，提供其所需各項證明文件。 (2) 本處各單位所舉辦之活動或提供之服務項目，除在網站上公告外，亦透過文宣資料、電子報、校訊、計中校內訊息等管道公開宣傳。使用者可以電話、電子郵件、傳真、親臨等方式洽詢，公務信箱中所有來信均在第一時間妥善處理並給予回應。 (3) E 化申請管道迅速又便利，如：網路排課系統達成各排課單位使用簡便、容易操作之目標。教學相關工作坊、個別學習諮詢及研習活動採用線上報名系統，報名者可隨時上網查詢報名情形及相關資訊。設置參加實習線上初檢申請系統、校友線上更新資料庫系統及教育學程學生修課系統，方便學生修課及追蹤相關業務進度。 3. 各項業務進度查詢立即處理速度快： <ol style="list-style-type: none"> (1) 電話查詢事項，能即時答覆，面晤查詢事項，能當場處理書面查詢事項。本處各單位行政業務 E 化，多數業務均透過電腦迅速處理完成，各項資料建檔亦屬完善，皆能配合各項業務運作。 (2) 招生業務：碩士班甄試、學士班轉學生招生採網路報名，提供報名後即時查詢，並提供學生自行下載列印准考證明、查詢報名進度及報考資料審查結果，研究生正、備取生報到情形亦可在網站查詢。 (3) 網路申請成績單畢業證明：該網路申請系統將根據申請案件實際進度分別於一申請完成、繳費完成、郵寄完成等三階段完成時主動 e-mail 通知申請人處理情形。 (4) 修課檢視與畢業資格查詢系統：提供在校生及應屆畢業生網路查詢修課狀況與畢業缺修科目，利於學生選課與畢業規劃。 (5) 教務處 e 化小組：透過 e 化小組之運作，將本處各項業務電腦化，以提昇行政流程之效率。

指標	<p>(二)資源及分工 (辦公室經費之控管及節流機制；人力資源不足與多餘之調節機制；業務分工明確；有代理制度；團隊精神之培養機制…)</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦公室經費之控管：專人專責辦理辦公室經費之控管，相關採購及經費支出統一由專人管理，經費運用以撙節公帑為原則，建立節流機制，確保各項經費之有效運用。 2. 節流機制： <ol style="list-style-type: none"> (1) 添購之電腦相關設備以超過使用年限與配合系統負載所需之擴充為主；設置網路印表機、影印機，供各同仁共同使用；辦公機具與耗材之使用也都以工作確實需要為考量，紙張、文具、用筆等可重複使用者均不浪費。 (2) 資源回收：公文袋重複使用、影印紙回收使用，並配合校方做好垃圾分類。 (3) 遵行學校節能減碳措施，定期清洗冷氣、飲水機等設備，使其保持良好運作狀態，減少電能耗損並要求同仁隨手關燈、關水、關電及空調，以節約能源。 3. 人力資源不足之調節機制：透過一元化之櫃檯管理，並將行政作業電腦化，以因應現有人力不足之窘境並減輕同仁負擔。 4. 業務分工：制定明確之業務分工表，如遇新增業務，則立即由主管指定承辦人，落實業務分工。 5. 代理制度：每項業務均設有職務代理人(指定有第一順位代理人，第二順位代理人)，並確實落實代理人制度；午休時間亦以輪值方式提供各項服務。 6. 團隊精神培養： <ol style="list-style-type: none"> (1) 註冊組每年適時舉辦員工旅遊，藉以紓解工作壓力及增進同仁情感。各單位為使業務更臻完善，更不定期召開組務會議，經由同仁腦力激盪、集思廣益、檢討業務，並達成共識，以期業務運作更形順利。各單位主管亦常予以同仁精神支持和鼓勵，以提升工作績效。 (2) 各專案業務由主管帶領，訂定詳細工作項目及其分工表，辦理各項大型活動，如研討會、招生考試、招生說明會、新生說明會等，均能分工負責團隊合作辦理，由全體同仁合力完成並主動協調教務處其他單位或系所支援，團隊精神充足。
評鑑委員意見	

四、業務電腦化

指標	(一)e化實施情形 (業務上網公告、表格提供及辦理項目；人員電腦操作能力；網管人員及制度...)
單位自我評鑑	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： 1. 各單位網站內容包含業務項目、人員職掌、最新訊息、相關法規、表單下載、常見問題及統計資料等，內容相當完整齊備，並隨時更新，以確保提供給瀏覽者最新、最正確之資訊。此外，亦透過電子報、校訊、計資中心訊息發送等管道，宣傳各項服務措施。 2. 為配合e化、電腦化，各單位櫃檯電腦及網路設備齊全、人機界面良好，能提供即時服務，承辦人員均已接受初級以上之電腦操作訓練，故本處全員均俱電腦操作能力，爰在人力最精簡情況下仍能滿足顧客需求。 3. 網管機制部分：各單位設有網管人員，負責維護各項網路設備及伺服器管理。資訊組培育網管人員數名，因應行政大樓大量突發性網路狀況處理，參與計中網管會議，吸收最新網管訊息，能有效管理網路相關設備，以維業務正常運作。
評鑑指標	(二)網路運作情形 (網頁資訊豐富且完整之程度，並能及時更新，應顯示最近更新日期；單位設有電子服務信箱或問答區，並有專人負責答覆；網路流程設計簡便，並有詳盡解說；相關資料與文件能在網站下載及便捷線上申辦...)
單位自我評鑑	特優 <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： 1. 本處各項主要業務訂有標準化之作業流程以為依循，各項作業流程、各式表單、申辦文件及申請人申辦業務時常見之問題皆能於網站內完整呈現並提供下載，並彙整行政業務相關之法規彙編，放置網路上供查閱使用，隨法規之修改隨時更新，法規變動均明確標示會議名稱、施行日期與異動條文，發布公告亦均顯示重要日期。 2. 網頁有專人管理，落實網頁資訊即時更新政策，各單位設有公務信箱(該信箱設有專人管理、回覆)，供公務上使用；另於網頁人員職掌處，公告各承辦人之業務職掌、電子信箱及連絡電話，申請人可依需求隨時來信(電)詢問相關業務，減少往返奔波，申辦更加便捷。 3. 各項業務申辦流程及說明皆依ISO9001規範上網公布，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。全校性重要網站(網路選課及結果查詢、招生業務、網路申請學分抵免、教學意見調查、排課系統、CEIBA、課程管理平台、臺大演講網……等)，皆有專人負責研發與諮詢服務，並隨時監控網路與系統穩定性，提供各項網路服務。 4. 配合全校推動行政e化，各單位建置各項e化系統並定時檢討，主要業務均能透過網路申辦及查詢，簡化各項作業流程，提升行政效率。
評鑑委員意見	

五、公文品質與時效

指標	(一)公文品質 (主旨目的明確度，用詞簡淺明確，格式正確性...)
單位自我評鑑	特優 <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： 1. 依據公文的格式、辦文的目的，以言簡扼要文字於主旨欄表達清楚，如果主旨欄無法表達清楚則於說明欄詳述。 2. 公文皆能敘明案件之背景、目的及核心問題等事項，各種方案之分析，作完整之敘述後，明確的提出最佳建議方案及理由，對於可能引發他人疑慮的事項，會站在第三人之觀點，客觀窮盡的分析，使他人一看就知整個案件的來龍去脈及立論基礎，避免有模糊空間，導致日後產生爭議。 3. 公文用詞簡淺明確、格式正確，就案件性質注意文別及體例，對於每一文件，作深入廣泛之研究，從各種角度、立場考慮問題，所提意見或辦法，力求周詳具體、適切可行，簽稿所引用之依據、法規、佐證資料等，依順序檢具附件，備齊各種必需之文件。 4. 為提升公文效率，對於較複雜之案件，事前橫向溝通，相關單位間可先非正式交換意見，經溝通協調取得共識後再行簽辦，兼顧效率、適法性及妥當性。
指標	(二)公文時效 (公文減量；公文稽催成果；公文控管系統機制：公文登錄、設有專人負責公文控管、控管機制電腦化...)
單位自我評鑑	特優 <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： 1. 落實公文減量，凡校內人員參加之會議，以電子郵件通知召開會議代替紙本發文；內部公文之傳閱，全面以電子郵件周知。同仁業務事項之連絡以 e-mail 進行為主，各項公告事項以網頁發布，以減少紙本公文量。 2. 設有專人負責公文流程之管控，公文登錄皆由專人確實執行登記，最速件以專人持會，並配合本校公文追蹤系統，管制登記本處各單位案件之處理流程及結果，確實稽催管控。 3. 公文時效管制以每一成員之自我管理為主，另設有專人負責公文控管，隨到隨辦，隨辦隨歸，對未擬預設期限之一般會簽、會稿案件，均以速件管制，並儘速於期限內辦結辦，尚無拖延積壓情形。 4. 本處對公文處理過程中收文、分文、承辦等全部流程，均納入教務處資訊系統作業管制；文書處理過程中之有關人員，均會於文面適當位置簽章，並註明時間，以明責任。
評鑑委員意見	

六、工作簡化及業務創新

指標	(一)工作簡化 (是否定期檢討作業流程；簡化作業程序與團隊參與機制；實際績效…)
單位自我評鑑	特優 <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： 1. 各項例行性作業均依實施成效或利弊得失加以檢討，簡化作業程序，並因應客戶需求與建議，適時調整或改進相關工作流程。 2. 各單位定期召開業務會議討論實際業務發生的各項問題，藉由團隊參與機制及行政業務最有效之狀況加以檢討，經檢討後依相關程序予以修正簡化作業流程。 3. 學士班畢業生申請中文學位證明書補發之作業時間，從原來 7 天縮短為當場取件。 4. 增加投幣式申請中英文各項證明文件之種類（英文學位證明書、畢業名次證明書）與悠遊卡扣款及部份文件自動列印功能，並簡化認證項目之輸入方式（身分證字號改為僅輸入後 4 碼即可）。 5. 招生業務簡化：自 98 學年度起碩士班甄試及博士班招生報名，由現場報名改採考生上網填寫報名資料，再度郵寄或自行送繳報名資料方式辦理並提供網路報名與繳費，取消現場報名與繳費，減少考生舟車往返，提供更便利的服務。 6. 中英文證明書補發業務核決層級由股長改為承辦人，簡化行政流程、提升績效，辦理天數由 3 天縮短為當日即可補發。 7. 提供學生網路電腦加退選課之功能，取代書面人工加退選作業，減少書面資料之印製並加強分發資料檢核及提供線上擋修檢查之功能。 8. 教育學程學生修課狀況系統及校友資料庫系統，縮短作業時程。
指標	(二)業務創新 (業務內容改進之績效；主動開發業務之類型、數量及評估機制…)
單位自我評鑑	特優 <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： 1. 「網路成績單線上申請系統」：針對畢業校友申請成績單、學位證明書之需求，建置「網路成績單線上申請系統」，簡化往昔須以電話、書信或電子郵件申請，並透過現金、匯票、支票等方式付款後，再由本處報繳出納組之繁雜手續，透過系統申請，除簡化校友申請手續與節省時間外，付款方式更為便利，金融卡、信用卡均可繳付，除對廣大校友提供便捷服務外，更提昇作業效率。 2. 「成績分佈查詢系統」：本系統提供自 93 學年度起之各課程平均值與標準差，供授課教師查詢使用，作為教學計畫、授課內容、學生學習動機或素質分布等之參考，藉以調整課程難易或上課互動方式，增益師生相處與教學效果之達成。 3. 新增各項成績與修課查詢之下載介面： (1) 為使系所及教師掌握學生動態，於既有之成績、名次查詢等功能外，新增下載介面，系所及教師可於線上即時取得學生最新資訊並下載資料另行運用，如各系所辦理獎學金審查、畢業資格審查等行政業務使用或教師於必要時適時介入

輔導，發揮傳道、授業、解惑之功能。

- (2)必修課程查詢系統功能，自 99 學年度起可主動將各系所未異動之必修課程直接帶入，只需修正新學年必修異動部份即可。
4. 98 年度起開放網路申辦成績單及畢業證明，並可代寄送指定之收件人處(含國外地區)，申請人可免舟車往返之累。
5. 學籍資料線上即時更新—當櫃檯使用者異動學籍資料，網頁上供各單位使用之的學籍下載及查詢隨即更新，讓學籍異動資訊零誤差。
6. 98 學年度起休學申請網路化，99 學年度起休學期滿學生可使用網路申請復學，取代原先至櫃檯辦理方式，申請人可減少數個簽辦程序。
7. 排課系統：95 學年度起整合課程與教室資源，開發網頁排課系統，並於 96 學年起啟用，該系統具有課程編排及學期、短期教室借用功能，提供多元化使用介面，以利教學單位操作使用。
8. 教學優良教師遴選學生問卷網路調查系統：教學意見調查原由各院系所自行設計問卷調查，為因應網路選課無法再以人工方式收取問卷，自 97 學年起，改由教務處開發系統開放學生上網填寫，調查結果供評選優良教師參考，節省院系所自行設計、執行與調查統計時間，提升服務品質。
9. 臺大課程地圖系統：為了完整呈現臺大課程全貌，以利學生、家長、教職員及社會各界查詢參考，本處自 97 年 7 月開始籌劃架構臺大課程地圖，至 98 年 8 月 1 日正式上線啟用，網站的內容包含各院系所之教育目標、學生核心能力、課程規劃及畢業生未來發展等項目，未來將持續強化網站資料內容。
10. 教學意見調查於 98 學年第 2 學期起開放中、英文問卷各計 11 種，系統可由學生自行選擇版本填答，並增強教學意見調查與結果統計列印功能，提供更便利的服務品質。
11. 基礎課程免修：為使本校資賦優異學生有機會免修基礎課程、充分運用教育資源、提升學習效果，自 99 學年度起基礎課程准予免修科目給予學分並計入畢業學分數，並開發學生線上申請系統，所有申請文件透過系統上傳、審查及核定，減少紙本往返，提升行政效率。
12. 教學課號：99 學年度起新增由 2~6 碼「開課單位英文縮寫」及 4 碼「基本課號」組成之「教學課號」，運用於排課、必修課程制定、課程查詢、選課、畢業資格審核、成績單列印及教師授課鐘點等相關業務，使本校課程編碼能與國際通則接軌，增進課號辨識度及教師、學生的使用便利性。
13. 教學發展中心之工作項目皆予以編碼 (Outliner)，可一目瞭然，所有工作成果除以年度報告方式呈現，並編製以量化數據呈現之年度統計表 (the List)。
14. 教學發展中心為協助新任 TA 增進教學技巧與課堂帶領效能，安排 TA 諮詢員 (TA Pilot) 對每位新任 TA 進行一次課堂教學觀察評析活動。評析服務包括半小時會前面談、一堂小組課帶領觀察、觀察後之即時會談、以及評析活動整體之文字報告書。目前推廣的對象以討論課 TA (A 類 TA) 為主。TA Pilot 的組成，主要由本校傑出或是資深 TA 們，通過嚴格的審查及訓練後方可擔任本職。另針對 TA 實務需要編輯發行「TA 工作錦囊」，內容豐富實用，作為 TA 研習會補充教材及提供課程教師參考使用。
15. 互動式的 TA 交流平台：建置教學資源網及 TA 交流平台，教學資源網彙集豐富的教學資源，提供教師們線上檢閱。網站功能有許多互動式的設計，供師長們以留言的方式進行交流。

16. 推動讀書小組計畫，自 95 學年度第 2 學期開始執行，除原有的三大主題之自組讀書會外，並於 98 學年度辦理兩梯次的專題讀書會。此外，於 98 學年度第 2 學期新增線上揪團機制，讓同學有更多元的管道組成讀書會。
17. 持續推動個別學習諮詢服務：繼最初 95 學期提供 3 科，952 學期增設 2 科之後，96 學年第 1 學期起，視學生需求繼續增設 5 科，目前每學期約提供 10 科諮詢科目（微積分、普通物理、普通化學、統計學、經濟學、工程數學、會計學、有機化學、英文、日文）。
18. 持續舉辦樂在學習系列演講，並於 98 學年度與讀書小組計畫活動合作，共同舉辦兩場專題讀書會演講。
19. 持續舉辦學習策略工作坊，並於 97 學期開始改為 40 人左右之小班制互動教學，以時間管理、口頭報告技巧等大學生所需之學習技巧為工作坊主軸。
20. 建置並推動「愛習網」，做為整合學習促進組所有服務資訊、網路資源之入口網站，方便同學快速掌握學習訊息：
 - (1) 「語文學習網」整合校內外各項語文學習資源之學習平台，包括中文、臺灣鄉土語言、日語、英語等 7 種類別，內容分為課程資訊、數位自學、課外輔導、線上字典、語文檢定及系所服務等捷徑。
 - (2) 「學習資源網」針對大一新生需要，整合臺大校內課程資訊、學習輔導、語文學習、活動訊息、生活藝術、學習空間等資訊。
 - (3) 「學習策略網」整合校內外學習策略相關文章、書目與網路資源，內容分為自我管理、讀書技巧、口語表達、創自思考、學習態度、學科錦囊、綜合資源七大類。
21. 新生學習入門書院：配合學務處新生訓練活動，自 97 學年度起舉辦「讀書方法」與「善用學習資源促進學習效能」課程，98 學年度開始因應新生入門書院課程規劃，改為「讀書方法及學思歷程」課，邀請校內優秀師長講授，每年共辦兩梯次 40 個場次，以協助台大新生掌握大學學習態度與方法。
22. 為方便老師以簡單且不重覆的方式提供課程大綱及建置課程網站，CEIBA 教學平台於 98 學年度起進一步整合課程大綱系統。
23. 為提升演講影音的使用率，教學發展中心特將臺大演講網現有演講影音進行重新包裝，分別精選主題式內容，推出特餐系列。另鑒於社交網站 Facebook 已成為大眾習慣使用之平台，亦建置臺大演講網粉絲團，利用免費的網站資源，推薦臺大各類學術演講，藉由社群的力量，讓更多經典演講分享至校外或是國外的學生。
24. 教育學程招生簡章除提供紙本外並與歷年考題同時上網公告讓申請人可自由查詢下載，畢業生離校手續亦全面網路化。
25. 臺大 Super 教案獎：分為教師組與學生組分別評選，以鼓勵現職教師及學生規劃優質創新教案。
26. 辦理教育理論與實務對話：『提升學習動機』研討會：分享學者、現職楷模教師或學校團隊實務經驗、具體作法及突破之道。
27. 辦理板書研習（並分科別辦理三科以上）：加強各科教育學程學生及實習教師對於板書書寫技巧之了解及熟悉度，增進其教職競爭力。

	<p>28. 辦理教育實習績優獎徵選：辦理甄選本校「教育實習指導教授典範獎」、「教育實習輔導教師卓越獎」、「教育實習學生（教師）楷模獎」、「教育實習學校績優獎」得主。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

七、保護智慧財產權執行情形

指標	(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…)
單位自我評鑑	特優 <input type="checkbox"/> 優 <input checked="" type="checkbox"/> 尚可 <input checked="" type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 辦理教案徵選活動著重原創性，得獎名單均為原創作品。辦理研討會活動尊重發表人及著作人權益，皆經發表人及著作人簽署同意，才錄影及刊登於論文集。 2. 定期派員參加學校舉辦之保護智慧財產權相關課程或研習活動。 3. 要求每位程式設計師將智財權觀念納入各相關資訊系統中宣導智慧財產權觀念，例如在課程相關資訊系統隨時提醒使用者加註[為確保您我的權利，請尊重智慧財產權及不得非法影印]。 4. 鼓勵系所開授智慧財產權相關課程，建立學生對智慧財產權的正確觀念，使智慧財產權管理與保護工作能在校園中具體落實。 5. 鼓勵教師使用 ceiba 網頁上傳教材、講義，以降低學生影印教科書、講義等需求。
指標	(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…)
單位自我評鑑	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： 1. 講義股影印服務區域明顯處張貼「遵守智慧財產權」及「不得非法影印」警語。 2. 在課程網相關資訊系統查詢每一門課程時會明顯提醒教職員生，請尊重智慧財產權及不得非法影印。 3. 於辦公室明顯處張貼不得非法影印、下載軟體等告示提醒同仁，並不定期檢視公用電腦是否安裝非法軟體，如有即立刻移除，並予以同仁警告。因公用電腦安裝之軟體，皆為台大計中授權之版本，故截至目前並無任何違法事件發生。 4. 訂定「講義印製要點」敘明對於整本有著作權書籍之翻印，及不屬教學範圍內之稿件，恕不受理。須節錄採用他人著作時，應在原稿明示其出處及原著作人姓名或名稱。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-註冊組(1)

項目及指標	<p>一、推動畢業資格審核系統</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化畢業資格審查作業。 2. 符合正確性、效率性、時效性之要求。
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處積極推動畢業資格審核電腦化，取代往昔須以人工逐筆勾填成績單各科成績於審核表之勞，改以開發程式進行審核作業。 2. 除前置作業共同必修、各系必修、群組、各系選修、一般選修等規則建置外，針對特殊個案亦須人為檢核確認始得放行，故現行採電腦初審、人工覆核雙軌作業併行，已大幅提昇工作效率，符合正確性、效率性、時效性之要求。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-註冊組(2)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>二、網路成績單線上申請系統</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化校友申請手續。 2. 付款更為便利、減省時間。 3. 提高作業績效並增進校譽。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本處為便利校友申請各項中、英文證件，如歷年成績單、學位證明書、畢業名次等，規劃開發本系統，於 98 年初完成並上線。截至本年 10 月底止，透過本系統網路申請證件者計有二千五百餘筆，其中以 ATM 一般方式繳費者九百餘筆，以信用卡繳費者一千六百餘筆，本處均於完成申請手續後即時寄送申請文件至指定地點或機構，同時以電子郵件自動通知申請人文件已寄出。 2. 上線以來，風評反應極其良好，不但嘉惠本校各地校友，簡化其申請手續且付款方便、節省時間，對本處作業績效及校譽之提昇更是助益良多。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-研教組(1)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>三、改善碩、博士班招生作業</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化報名作業、提供更便利的服務。 2. 線上立即查詢送件進度、繳費進度、審查合格等各項資訊。 3. 提高作業績效並減省人力、物力。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 碩士班甄試、博士班、碩士在職專班招生等項以繳件審查類之報名作業，以往均要求須持至現場經人員審查合格後始可收件，雖現場報名具備了可立即解決問題並可收齊合格資料的優點，且報名日期必定訂有週末以方便考生前來(或找人代理報名)，惟仍須花費時間及車資，經研發報名作業系統，考生經由網路報名再以郵寄方式逕寄至報考系所接受審查。 2. 本項報名作業系統(1)可於於網站查閱報名相關訊包含簡章、表格、報名程序及注意事項，內容相當完整；(2)經考生選取報考系所組後，於螢幕提醒考生須符合該系所組各項報考資格規定並請其確認方可進入報名；(3)考生可於報名後列印出報名表、繳費單(考生亦可透過網路 ATM、實體 ATM 或以此單以臨櫃及跨行方式繳交)及報名資料袋封面(已先前調查各系所地址及收件人，封面頁已印有完整資料免再填寫，直接可投遞)方便其辦理；(4)考生可查詢送件進度、繳費進度、審查合格否及列印准證明以逕赴考場應試。 3. 與本校所屬區域郵局洽商，郵件每日上、下午二趟專人逕送各系所，已減少經由校收所須收發行程及信件室行政人員業務，郵件亦可確保不會遺失。 4. 各系所於收件後，可於網路系統作業陸續進行審查，俾利考生立即於網頁上查詢收件狀況及審查進度，如尚未通過可透過留言查詢未通過原因為何，或是否須另行補件或其他通知事項。 5. 以往由研教組統一收件於報名作業全部結束後彙整完全再送至各系所，各系所於收件後須限期完成前置作業(包含審查及整理)，如今各系所可提早作業。 6. 以往報名作業須於報名前佈置、備齊物料文具及測試程式，且因甄試報名人數多達 8 千人，報名須安排本處各組派員支援，平日上班期間留守於辦公室之人員減少，經更改此招生作業後大大減少本處同仁之工作量且不因公差影響對校內學生之服務品質。 7. 以往於考生報名完成後印製准考證，利用網路作業考生可自行列印，遺失亦可隨時補印極具方便性，行政單位亦減省人力及物料。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-研教組(2)

項目及指標	<p>四、中、英文證明文件申辦作業</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 簡化證明文件申辦程序。 2. 提昇相關設備功能。 3. 提供申請人各項所需各項證明文件，以符需求。
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討、簡化證明文件申辦程序：中英文證書遺失補發作業程序透過電腦程式控管，權限改由承辦人決行即可，故目前該項文件申請至取件時間已由原來 4 天縮短為即日辦領。 2. 設備提昇：自動投幣機增設悠遊卡扣款功能並增加部份文件自動列印功能，中英文學位證明書、畢業名次證明書等可由機器自動列印。 3. 考量申請人之需求，設有各項申請表格，方便申請人填寫，並就申請人之需求開發程式，提供其所需各項證明文件，98 年度起陸續新增有：中、英文證明書補發、各學期名次證明書、中文證明書等。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-研教組(3)

項目及指標	<p>五、推動網路 e 化業務</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網路申請成績單畢業證明，簡化申請流程。 2. 各項資料作線上檢核，減少學生不必要的人工洽辦流程及時間。
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網路申請成績單畢業證明： 網路申請成績單系統於 98 年初完成並上線，申請人可以透過網路系統(網址：http://140.112.161.72/transcript/login.asp)，申請成績單及畢業證明，程序分為：申請人線上申請—繳費完成(信用卡、金融卡及銀行臨櫃繳款均可—寄發成績單或畢業證明，本系統亦會在申請完成、繳費完成、郵寄完成等三階段主動 e-mail 通知申請人處理情形。截至本(99)年 10 月底止，透過本系統網路申請證件者計有二千五百餘筆，其中以 ATM 一般方式繳費者九百餘筆，以信用卡繳費者一千六百餘筆。 2. 提供學生於網頁申請休、復學，將相關流程透過系統通知辦理單位或直接以辦理單位的資料作線上檢核，以減少學生不必要的人工洽辦流程及時間：網頁休學申請歷經 1 年的籌劃，經多次工作小組會議、系統需求討論及程式撰寫及測試階段，於 97 學年度下學期 5 月 11 日開放測試後，計有 42 位碩博班學生使用，於 98 學年度正式開放使用後，98 上學期計有 799 位碩博班學生申辦、98 下學期計有 605 位碩博班學生申辦。目前系統僅供本地學生的一般休學使用，係因僑外生的休學有僑外保險等相關問題，本系統未能簡化其申辦流程；延長休學非屬一般休學，申辦期間也不在一般休學期間，故不納為本系統申辦對象。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(1)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>六、改善轉學生招生作業並新增志願群組招生</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新增志願群組俾利招收更優秀學生。 2 延長備取生遞補正取生時間，以減少因學生未註冊造成缺額。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新增志願群組：轉學生招生為期招收更優秀學生，並增加外校學生報考之意願，98 學年度起將考試科目相同之部份學系共同組成一群組，供考生依其志願填寫學系，共計有 13 個學系分別組成 3 個群組。 2. 延長備取生遞補正取生時間：自 99 學年度起轉學生註冊後若仍有缺額時，則依已辦理遞補登記但尚未遞補之備取生名次順序，依序遞補至上課日前截止，據以減少因學生未註冊造成缺額。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(2)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>七、縮短講義印製日數</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討講義印製流程。 2. 新訂「講義承印注意要點」並進行宣導。 3. 講義印製日數縮短至收件後 4 個工作日內完成。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討講義印製流程，鑑別縮短印製日數之改善點。 2. 依新訂「講義承印注意要點」試行講義印製流程並驗證成效，必要時修正流程。 3. 針對相關權責人員進行宣導，開始依新規定印製講義。 4. 講義印製日數縮短至收件後 4 個工作日內完成。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(3)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>八、新編教學課號增進課號辨識度</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可運用於排課、課程查詢、選課及成績單列印等功能。 2. 與國際通則接軌。 3. 增進課號辨識度及教師、學生的使用便利性。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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>本處於 99 學年度起新增教學課號編碼，運用於排課、課程查詢、選課及成績單列印，使本校課程編碼能與國際通則接軌，增進課號辨識度及教師、學生的使用便利性，簡述辦理新編教學課號相關程序如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 試擬教學課號編碼規則，於邀請 5 個學系試行後，經進行可行性評估後確定編碼規則。 2. 調查各教學單位 2~6 碼英文縮寫，確認後進行全校各教學單位編碼作業。 3. 撰寫教學課號編碼網路版轉換程式，修改課程查詢系統並完成選課系統。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(4)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>九、課程地圖英文化</p> <p>指標：透過網頁資料提供系所的正式課程、潛在課程，或是非屬課程的校園活動資訊，有助於培養學生核心能力的學習環境。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設計英文版程式及規劃英文版架構。 2. 請各學系自行翻譯課程地圖資料並送回課務組。 3. 99 學年度起上線，系統功能達成率 100%。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(5)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>十、建置教學優良教師遴選學生網路問卷調查系統</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從人工方式改由教務處開發系統開放學生上網填寫。 2. 調查結果供評選優良教師參考。 3. 節省院系所自行設計、執行與調查統計時間，提升服務品質。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教學意見調查原由各院系所自行設計問卷調查，為因應網路選課無法再以人工方式收取問卷，改由教務處開發系統開放學生上網填寫。 2. 將問卷調查系統分成前置作業與正式問卷調查作業，前置作業請系所設定基數及圈定學生範圍，調查結果供評選優良教師參考。 3. 97 學年起系統上線，節省院系所自行設計、執行與調查統計時間，提升服務品質。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(6)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>十一、更新教學設施及設備，提昇教學品質</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 更新老舊課桌椅。 2. 新增 e 化設備，使各教學大樓教室全數改頭換面。 3. 有效節能及省電，並加強教師授課之服務。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 更新課桌椅：校屬各教學大樓課桌椅使用逾 30 餘年，為改善課桌椅長期笨重及不敷現況教學使用，自 95 年起陸續更新，迄 99 年度止已更新課桌椅 7594 席，包含階梯教室 2474 席、平面教室 5120 席。 2. 新增 e 化設備：校屬各教學大樓原為傳統式教室，僅黑板及課桌椅，為配合 e 化時代來臨，並配合 e 化教學，各教學大樓教室全數改頭換面，內容包含新設投影機及螢幕、e 化講桌、錄影錄音、教學電腦、電動窗簾、中央空調及節能風扇等，改善數量計 91 間教室。 3. 增設中央控制室：為達節能減碳有效降低能源使用，各教學大樓成立中央控制室管理各教室使用情形，有效節能及省電，並加強教師授課之服務。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-課務組(7)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>十二、增加教學大樓討論空間</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有效改善教師及學生下課及空堂期間討論及休憩空間不足窘境。 2. 創造學習互動及課餘討論空間。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為有效改善教師及學生下課及空堂期間討論及休憩空間不足窘境，自 95 年起本處陸續於各教學大樓教室外另覓空間，創造學習互動及課餘討論空間。 2. 至 99 年止，新生大樓增設 150 坪室外討論空間及 2 間室內討論室，另增設 3 間教室休息室，普通教室增設 250 坪室外討論空間及 5 間教師休息室，99 年暑假於共同教室 3 樓增設 200 坪討論空間。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-資訊組

項目及指標	<p>十三、教務 e 化系統之建立</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本校碩、博士班等各項招生簡章上網。 2. 提供碩博士班招生報到遞補資訊查詢系統。 3. 學生歷年抵免資料建檔，強化網頁查詢服務，新增歷年資訊查詢功能。 4. 提供學生網路電腦加退選課之功能，取代書面人工加退選作業。 5. 本校各項招生提供網路報名與繳費。 6. 整合線上課務系統與教室借用系統的借用管理。 7. 陸續建置本校通識課程地圖與全校課程地圖系統。 8. 增強教學意見調查與結果統計列印功能。 9. 加強選課分發資料檢核及提供線上擋修檢查之功能。 10. 提供學期成績分佈查詢功能供教師參考。
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自 96 學年度開始本校碩、博士班等各項招生簡章皆已數位化並轉成 pdf 檔放置於網站供考生免費下載。 2. 已於 96 學年度開發完成碩博士班招生報到遞補資訊查詢系統，提供線上查詢碩博士班招生報到遞補資訊，供考生即時得知報到遞補資訊。 3. 已於 96 學年度完成修改學分抵免系統，新增查詢歷年學分抵免資訊之功能。 4. 已開發完成網路電腦加退選課系統，自 96 學年度開始提供學生上網加退選課之功能，同時提供分發後選課結果查詢及最後的退選階段等功能。 5. 陸續開發完成本校各項招生作業之網路報名與繳費作業，提供考生線上報名及繳款之功能。 6. 整合課務系統與教室借用系統，在借用教室時，會互相檢查教室使用狀況，避免一教室多借，達成有效管理。 7. 配合業務單位課務組之規劃與需求，陸續建置本校通識課程地圖與全校課程地圖系統，參考 Ontology 方法將本校所有課程組織成容易搜尋之課程地圖，協助學生選課。 8. 修改完成教學意見調查與結果統計列印相關資訊系統之功能，提供各類新版問卷格式與英語授課問卷，新增各項指標之分析，提供評鑑值分析統計表與填答率分析統計表。 9. 自 981 開始修改選課相關資訊系統，加強選課分發資料檢核及提供線上擋修檢查之功能，提供本處同仁查詢選課分發資料是否符合(1)不超過學分數上限、(2)已選課程不衝堂、(3)選上人數不超額、(4)必/選修課程分別符合其優先順序等，並提供線上擋修檢查。 10. 新開發完成學期成績分佈查詢系統，提供教師查詢圖形化成績分佈之功能。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-師資培育中心(1)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>十四、加強教育學程招生宣導，鼓勵學生修讀教育學程</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年舉辦兩場教育學程招生說明會。 2. 增加招生說明會參加人數。 3. 充份宣導甄選方式、修讀方式及生涯目標。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為使學生瞭解教育學程，每年於教育學程招生說明會前廣發海報、E-mail 並透過各類管道作宣傳。99 學年度參加招生說明會之人數較 98 學年度成長 20.7%。 2. 各年度於教育學程招生考試前舉辦 2 次招生說明會，由中心主任及教師說明教育學程修課與實習狀況。 3. 藉由教育學程招生說明會，向有意報考教育學程之同學說明本校教育學程之內容、甄選方式，並了解課程規劃與發展方向，提供學生職業發展之另一選項。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-師資培育中心(2)

項目及指標	<p>十五、強化實習學生教學現場之知能及教職競爭力</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每學年度教育實習開始前辦理 1 次實習說明會。 2. 每學年度辦理 1 次職前研習。 3. 實習中每月辦理 1 次「實習學生返校座談研習」(共 7 次)。 4. 辦理「各科專業知能合作學習」。 5. 提昇實習學生通過教師資格檢定考試之比率。
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各年度均於實習學生實習前舉辦 1 次教育實習說明會及職前研習，並邀請現職教師、前屆實習學長姐分享現場教學經驗，並指導實習生應有之心態與知能。 2. 各年度均舉辦至少 7 次返校座談，每次均針對學生需求主題邀請現職教師蒞校演講，並有板書研習、學習歷程檔案分享、教師甄試、試教及模擬等活動，以強化實習學生之教學能力。 3. 每月返校座談研習下午各科舉辦「教育專業知能合作學習」，各科實習學生組成讀書會，共同訂定教育專業課程之讀書進度，在合作學習中提升教育專業知能，並為翌年之「教師資格檢定考試」奮戰，以取得從事教職的第一張入場券。 4. 98 學年度應屆生通過教師資格檢定考試之比率為 86.4%，遠高於 98 學年度全國各類科平均通過率 63.9%。本校 96 及 97 學年度教師資格檢定考試，應考通過率各達 88.5% 及 77.2%，遠高於全國平均通過率 75.1% 及 63.7%。其中進入職場擔任中學教師的比率各達 83.3% 及 80.7% (扣除取得教師證但繼續升學及服役者)，本校培育之師資深受就業市場之認同與肯定。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目-師資培育中心(3)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>十六、提升師培學生教學能力</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期辦理教學實習觀摩與試教。 2. 安排授課教師帶領學生前往國高中觀摩現職教師之教學、試教，以增進臨場教學經驗。 3. 增進師培學生教學表達及臨場反應。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用教學實習課程由授課教師帶領學生前往國高中觀摩現職教師之教學，並進一步上台試教。 2. 各科均安排有教學實習課程，由各授課教師指導學生教學方式及技巧，並前往國高中觀摩教學或試教，訓練教學表達及臨場反應。99 年度各科均至少安排 1 次以上前往國高中觀摩教學之機會。 3. 本年度已累計辦理 26 場次。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-師資培育中心(4)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>十七、落實教育實習之通訊輔導</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 定期編印發行實習輔導通訊，提供實習相關資訊及教案分享。 2. 提升實習品質。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發行實習輔導通訊，內容包含師資培育中心重要新聞、教育實習機構介紹、教育專題、實習心得、教師甄試經驗傳承、優質教案分享以及實習問題 Q&A 等重要資訊，以提供本校實習學生豐富之教育實習資源。 2. 本年度共計將發行 4 期教育實習輔導通訊，分別寄送至各簽約實習學校、實習輔導教師、實習學校行政人員、教育實習指導教授、各師資培育大學、本校各系所等，以提升實習品質。目前已於 99 年 3 月 20 日、99 年 6 月 20 日及 99 年 9 月 20 日發行 3 期教育實習輔導通訊。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-師資培育中心(5)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>十八、定期辦理專門課程認定</p> <p>指標：定期辦理專門課程認定，提供申請中等學校教師資格審查之依據。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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. 每年度辦理兩次專門課程認定，於每學期第一週辦理，並提供專門課程一覽表及施行要點，提供本校教育學程學生、他校修習教育學程之本校畢業學生申請中等學校教師資格審查之依據。</p> <p>2. 根據各任教科目專業需求，修訂各科專門課程一覽表送教育部核定，至本年度函報教育部核定計 40 科。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-師資培育中心(6)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>十九、建立教育實習卓越楷模、強化與實習學校之合作關係</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵本校簽約實習學校、教育實習指導教授、教育實習輔導教師、實習學生（教師）推薦教育實習績優名單。 2. 定期甄選並頒發本校教育實習績優獎並公開頒發獎牌及獎金。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理教育實習績優獎以鼓勵實習學校、實習指導教授、實習輔導教師及實習學生（教師）。 2. 每年辦理一次本校教育實習績優獎甄選，計有教育實習學校績優獎、教育實習指導教授典範獎、教育實習輔導教師卓越獎、教育實習學生（教師）楷模獎四個獎項。 3. 99 年度教育實習績優獎已於 5 月 14 日召開審查會議，選出本年度各獎項得主，並分別頒發教育實習指導教授典範獎獎金 8000 元及獎牌乙只、教育實習學生（教師）楷模獎壹等獎、貳等獎及參等獎，獎金依序為 5000 元、3000 元及 1000 元，並頒給獎牌各乙只。 4. 以上本校得獎名單已於 5 月底函送教育部推薦參加 99 年度「教育部教育實習績優獎」之遴選。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-師資培育中心(7)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>二十、推廣地方教育輔導及教師在職進修並加強學生專業知能 指標：。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年舉辦一場次教育理論與實務研討會。 2. 提升教育學程的學生的專業知能。 3. 提升職前教師與在職教師的專業知能。 4. 提升地方教育輔導之功能。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為達成不斷精進教育專業知識，與解決教育實務中所面臨的問題，收集教育相關議題，每年舉辦一場次教育理論與實務研討會，針對當今重要教育議題，邀請專家、學者與優質中學教師或校長進行演講與意見的交換，提升教育學程的學生、職前教師與在職教師的專業知能。 2. 本年度於 99 年 5 月 28 日舉辦第六屆「教育理論與實務對話：『提升學習動機』研討會」，共計 157 人次參加。 3. 報名參加之對象有師資培育機構教師、學生及行政人員、國高中職校長、主任、教師及行政人員等。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-師資培育中心(8)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>二十一、提昇在職及未來教師教案設計專業能力及優良資源交流之平台 指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年舉辦一次「台大 Supser 教案獎」徵選全國中等學校教師優質教案。 2. 鼓勵現職教師及有意從事教職之學生規劃優質創新教案。 3. 提供中等學校教師及未來教師優質教案分享平台。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 公開徵求優質創新教案，擴大參與及提供在職與未來教師，展現教案設計專業能力的分享平台為使優良教案分享空間。 2. 分教師組及學生組評選，得獎之教案於每年之教育理論與實務研討會公開頒獎、發表及分享。 3. 本年度第三屆「臺大 Super 教案獎」創新教案徵選活動，公開徵求優質創新教案區分為教師組與學生組分別評選，共接獲 55 件作品（教師組 26 件、學生組 29 件），甄選出得獎教案教師組為 8 件、學生組為 7 件，合計 15 件。 4. 以上得獎教案壹等獎、貳等獎及參等獎分別獲頒獎金 8000 元、6000 元、4000 元、獎牌及獎狀，並於 99 年 5 月 28 日（星期五）「第六屆教育理論與實務對話：『提升學習動機』研討會中展示得獎海報並授獎。 5. 以上教師組及學生組前二名得獎者並於研討會中發表得獎教案，藉由教與學之激盪，啟發現職及未來教師。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-師資培育中心(9)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>二十二、提升學生於未來教育現場專業之技能</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年舉辦 1 次板書研習。 2. 提供學生板書練習場地。 3. 針對任教科目提昇學生及實習教師黑板書寫技能。 4. 針對板書書寫技巧進行演講與實際演練。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為使學程學生具備板書書寫知能，每年分科邀請優良板書教師蒞校演講與分享，以面對面方式與學生對話及指導，為學生未來參加教甄作準備。 2. 於教室走道及教室設置二十二個小黑板，增加學生平日板書練習之機會。 3. 本年度於 11 月 26 日辦理三科以上，分國文、英文…等科辦理板書研習，針對任教科目作指導。 4. 現場除由板書專家分科演講及解說外並作專業練習指導，以提昇學生及實習教師板書知能。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(1)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>二十三、提升教師專業發展</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年舉辦 1 次新進教師研習營。 2. 定期舉辦卓越教學講座、教學工作坊和數位教學工作坊。 3. 建立教師教學即時諮詢管道。 4. 每年度鼓勵新進教師申請飛雁計畫及舉辦傳習經驗交流餐會。 5. 每年舉辦 1 次教學改進計畫成果發表會（椰林講堂）。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為瞭解各項服務、活動品質及滿意度，依各項服務、活動性質分別訂定五分量表評鑑項目，主動提供服務對象填寫，以客觀地評估各項業務之執行品質及滿意度，作為持續精進或檢討改進之參考。 2. 為協助新進教師儘早適應本校教職生活，邀請校內各系所新進教師參加在溪頭舉辦之三天兩夜研習營，從 95-99 學年度，已有 339 位新進教師參與本活動。研習營辦理成效之整體印象評鑑值均在 4.0 以上，與會教師普遍認為研習營對校內相關政策及資源有充分瞭解，對未來教學及研究亦有實質助益。 3. 椰林講堂—教學成果發表會，屬跨單位之大型成果展現活動，包括共同教育中心、教務處課務組、教發中心教師發展組及研究規劃組。提供近 30 場教學發表及教學心得，98 年度共 233 參加人次，涵括校內外教學助理、教職人員及教學專業研究人員，評鑑值水準超過 4.2，對於促進教學發展之深度及廣度有良好的提昇推廣效果。 4. 教學工作坊、卓越教學講座皆針對本校教師及 TA 邀請國內外知名講者赴本校演講，從 95-99 學年度計辦理 38 場次，共計 1,637 人次參與工作坊系列活動。 5. 持續推行教師教學及時諮詢管道-「教師宅急便」。 6. 飛雁計畫組隊及運作十分順利，從 95-99 學年度計有 124 位新進教師申請並組隊成功，對於新進教師的校內發展及適應有相當助益，廣受好評及支持。於組隊初期皆辦理飛雁期初餐會，藉由餐會型態的交流，促進各團隊及團隊間的情誼，及跨領域間的交流。 7. 整體而言，對於提升教師教學品質各項工作，均能依既定的時程完成，執行績效優良。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(2)

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>二十四、建立完善教學助理制度</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每學期舉辦兩梯次教學助理認證研習會。 2. 每學期定期舉辦實務工作坊、教學助理制度期末成果發表會(椰林講堂)；並視需要不定期舉辦與教師和 TA 交流之相關座談會。 3. 每學期召開傑出教學助理遴選會議，表揚積極認真的教學助理，建立教學助理人才網。 4. 建立教學助理教學即時諮詢管道。 5. 透過教學助理諮詢員制度輔導新進教學助理。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教學助理認證研習會自 95 學年第 1 學期舉辦至今(99 學年第 1 學期)，校內已有 2,555 名同學取得教學助理基本資格認證，整體印象平均值每學期皆達 4.0 分以上。研習會開辦至今，每學年依據上學年舉辦經驗，更新分場課程內容，並邀請資深傑出教學助理經驗分享，由研習會回饋意見表可知參加者深感受益良多。 2. 98 學年開始，支援各系所個別舉辦教學助理專業課程研習，協助提供教學助理培訓經驗，與系所合作愉快，未來將持續以協辦模式進行共同培訓。 3. 傑出教學助理遴選自 95 學年第 1 學期舉辦至今 (98 學年第 2 學期)，傑出教學助理共 363 名，獲獎人次逐年提高，並於 96 學年第 2 學期開始增設卓越教學助理，凡累計三次獲得傑出教學助理者，得頒發卓越教學助理獎，目前已有 24 名卓越教學助理，得獎同學於每學期初教學助理研習會及期末成果發表會公開表揚。 4. 96 學年第 2 學期開始由教學中心承辦之教學助理制度期末成果發表會(椰林講堂)，已累計有 579 人次校內外師長及 TA 參與，期末成果發表會開放有聘任教學助理之課程教師分享其教學成果，提供各教師及教學助理們良好的課程觀摩與互動交流的機會。 5. TA 諮詢員協助新進 TA 們精進自我的能力及技能，從 97 年度開始至今，已有 225 位新進 TA 們接受過評析諮詢，也先後培訓近 24 位專業的 TA 諮詢員。 6. 教學助理制度推行以來，獲得本校教師及教學助理們高度肯定，中心將秉持服務為導向之專業熱忱持續推動。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(3)

<p>項目及指標</p>	<p>二十五、研發維護 CEIBA 課程管理平台促進教學 指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每學期非同步課程開課數。 2. CEIBA 研發項目及突發事故處理。 3. 使用訓練及諮詢服務。
<p>單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. CEIBA 教學平台之建置，其目的在透過網路與資訊科技的結合，設計多組模組化的功能，以協助教師進行系統化與網路化的教學設計，並建構以「學生為中心」之學習環境，增進師生間的溝通管道。 2. 本校使用 CEIBA 教學平台建置課程網頁之課程逐年穩定成長： <ol style="list-style-type: none"> (1) 96 學年度第 1 學期有 1,709 門課程，約佔全校課程之 22%，使用的老師有 825 人，學生有 21,802 人；98 學年度第 2 學期有 1,867 門課程，約佔全校課程之 24%，使用的老師有 908 人，學生有 20,930 人。 (2) 97 學年度第 1 學期有 2,203 門課程，約佔全校課程之 28%，使用的老師有 1,018 人，學生有 23,853 人；98 學年度第 2 學期有 2,458 門課程，約佔全校課程之 32%，使用的老師有 1,135 人，學生有 22,983 人。 (3) 98 學年度第 1 學期有 2,801 門課程，約佔全校課程之 35%，使用的老師有 1,216 人，學生有 26,106 人；98 學年度第 2 學期有 2,904 門課程，約佔全校課程之 37%，使用的老師有 1,294 人，學生有 24,681 人。 (4) 99 學年度第 1 學期有 3,082 門課程，約佔全校課程之 38%，使用的老師有 1,335 人，學生有 26,536 人。 3. 配合其他單位或專案，每年規劃研發更新，完成項目包括：整合課程大綱系統和改善教材上傳、作業工具、討論看板、投票工具及成績管理等功能；並於 98 學年第 2 學期新增學生照片及導生聯絡諮詢，方便任課老師認識修課同學。 4. CEIBA 平台如遇突發狀況，皆有專人處理並即時透過校園資訊系統發佈公告。 5. 每學期期初固定提供 1~3 場使用訓練課程，並於全校或教學單位教學助理研習活動中，提供平台介紹及使用說明；平日則透過電話、電子郵件及面晤等提供諮詢服務：96 學年 927 人次、97 學年 1,713 人次、98 學年 1,828 人次、99 學年第 1 學期 655 人次。
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(4)

項目及指標	<p>二十六、增進學生學習效能</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供個別學習諮詢及教務長榮譽榜服務。個別學習諮詢目前提供的科目包括微積分、普通物理、普通化學、統計學、經濟學、工程數學、會計學、有機化學、英文、日文等十科。 2. 提供本校師生多功能的學習開放空間。 3. 每學期舉辦 3 場左右之樂在學習演講與 4 場學習策略工作坊。 4. 推動讀書小組計畫。 5. 建置愛習網，整合學習促進組三大網頁連結、諮詢服務以及舉辦之學習活動資訊，並提供最新活動訊息公告，作為同學快速掌握臺大學習資源之入口網站。 (1) 建置語文學習網，整合校內外各項語文學習資源之學習平台，包括中文、臺灣鄉土語言、日語、英語等 7 種類別，並持續新增新的語言類別與新資源連結。 (2) 將「臺大學習資源簡介」網站改版為「學習資源網」之常態性網站，並於每學期辦理學習資源網滿意度調查活動，提高學生使用率。 (3) 建置學習策略網，統合校內外各項學習策略文章、書目與電子資源。97 年改版為動態網站，98 年新增收藏、推文等互動功能，並持續更新內容。 6. 配合學務處新生學習入門書院活動，舉辦「讀書方法及學思歷程」課，引導新生掌握大學的學習方式。 7. 建置臺大演講網(NTU Speech)，保存與推廣本校舉辦之專題演講、系列演講及研討會資源，提升教職員工生線上學習與終生學習機會。 8. 推廣學生學習歷程檔，991 學期進行測試問卷，蒐集使用者意見供資訊組修改網站設計。同時以海報、計中發信、發函系所等方式宣傳，並舉辦版型設計比賽，預計於 100 年 1 月 31 日截稿，992 學期初公開票選優良作品，符合格式的優勝作品將成為供同學下載之範本。
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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個別學習諮詢服務：自 95 年 10 月 30 日開始提供服務起至 99 年 10 月 31 日止，個別學習諮詢人數共 8,988 人次，學生的量化評量平均值約在 4.45 以上。 2. 為提供本校師生多功能的學習開放空間，以培養學生讀書風氣，於 95 年 10 月 20 日起設置「學習開放空間」於校總區圖書館地下一樓，累計至 99 年 10 月 31 日使用 161,931 人次。 3. 樂在學習演講與學習策略工作坊：自 952 學期開辦至今，已舉辦 25 場樂在學習演講，參加人數 2,799 人，平均滿意度 4.30；並舉辦 28 場學習策略工作坊，參加人數 1,455 人，平均滿意度 4.33。

	<p>4.教務長榮譽榜：自 961 學期辦理至 991 學期共有 1,068 位同學登記成為榮譽榜小老師，961 至 981 學期課輔人數為 965 人，982 學期的輔導次數則有 198 次/338 小時，截至 982 學期共有 114 位同學獲頒教務長榮譽榜證書。</p> <p>5.讀書小組計畫：自 952 學期辦理至 991 學期共有 241 組 1,903 位提出申請，207 組 1,707 位通過申請，截至 982 學期共有 162 組 1,360 位完成計畫，截至 981 學期共有 24 組 200 位獲頒優良讀書小組證書。</p> <p>6.愛習網：自 98 年 9 月 9 日上線至 99 年 10 月底止，共有 6,072 點閱人次，並配合每學期學習業務 DM 宣傳、推廣。</p> <p>(1)語文學習網：自 96 年 10 月上線截至 99 年 10 月底止，共有 165,855 點閱人次。</p> <p>(2)學習資源網：自 95 年建置至 99 年 10 月底止共有 37,002 點閱人次，並於每學期辦理學習資源網滿意度調查活動，提高學生使用率。</p> <p>(3)學習策略網：自 97 年 12 月改版上線至 99 年 10 月底止，共有 40,569 點閱人次，每月持續新增網站內容。</p> <p>7.新生學習入門書院「讀書方法及學思歷程」課：99 年度共舉辦 2 梯次 40 個場次，於書院 12 門課程滿意度中排前 3 名。</p> <p>8.建置臺大演講網 (NTU Speech)，自 95 年 1 月 1 日起至 99 年 11 月 11 日累計演講拍攝與影片後製申請 1,064 場，演講共 60 系列，1,119 部影片，線上直播申請服務 58 場，網站瀏覽人次 425,845 人次，提供全校教職員工生豐富之學習資源，並獲廣泛之肯定。</p> <p>9.學生學習歷程檔推廣：991 學期推出填寫測試問卷送小禮活動，截至 10 月 31 日止，問卷填答人數 936 人，並持續透過海報、酷卡、網宣宣傳。</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(5)

<p>項目及指標</p>	<p>二十七、促進大學教與學之研究與交流</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每年鼓勵至多 5 位老師申請「教學改進研究計畫案」。 2. 每年執行學生學習問卷調查。 3. 每年執行教與學相關研究。 4. 促進國內交流。
<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 教學改進研究計畫案，本年度接獲申請案共計 6 件，審核通過 5 件，通過率為 83%。通過研究案計有： <ol style="list-style-type: none"> (1) 改善學生譯文可讀性研究。 (2) 民生化學與永續發展通識課程提升教學品質計畫。 (3) 社區藥局實習課程之教學改進。 (4) Online Program For Training Listening Skills。 (5) 土木系測量學與工程圖學合併為 Keystone Course 之成效性研究。 2. 學生學習問卷調查，計有大一新生問卷調查、大學部與研究所畢業生問卷調查。研究所畢業生問卷為今年新增業務項目，其他兩份問卷回收率每年均穩定，今年回收率約為： <ol style="list-style-type: none"> (1) 新生問卷：36.9%。 (2) 大學部畢業生問卷：45.8%。 (3) 研究所畢業生問卷：33.1%。 3. 教與學之研究，中心今年共執行兩項專案：「如何測量學生學習成效」與「學習成果導向評量」說明推廣，以及出版《椰林講堂:大學教師的教學秘笈》。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 「如何測量學生學習成效」專案： <ol style="list-style-type: none"> A. 設計與分析校友及雇主問卷。 B. 分析歷年高教資料庫以了解本校畢業生學習成效等相關結果。 C. 調查大學部各系開設整合性課程 capstone course 施行情形。 D. 蒐集全校前十名之核心能力之評量指標。 (2) 「學習成果導向評量」說明推廣專案：已至本校 47 系所說明。 4. 自 95-1 至 96-1，共支援 9 門國際遠距課程 (課程：數位學習、分子生物細胞學、生物分子交互作用之網絡、國際環境職業醫學，合作學校：日本京都大學、京都外國語大學、產業醫科大學、新加坡大學及國內中正大學)，提供技術支援、課程宣傳、網站建置、影片後製及諮詢等，總修課學生 397 人次。 5. 每月發行電子報，增進國內各大學對中心認識，並宣傳提供之各項服務與資源。
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-教學發展中心(6)

<p>項目及指標</p>	<p>二十八、提升數位多媒體輔助教學成效 指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理教師數位教學工作坊。 2. 提供多媒體教材製作工作區。 3. 執行數位學習與多媒體專案。
<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 95 至 99-1 學年度舉辦數位教學工作坊 (E-Learning Workshop) 共 130 場，包含校園教學科技工具、Office 文書處理、平面視覺設計、影音動畫教材製作、網頁設計、多媒體與網路輔助教學經驗分享、網路教學之智慧財產權探討、新科技教學應用等系列主題。總計參與學員 3,287 人次，95-1 至 96-1 評鑑值 5.23 (滿分 6)，96-2 至 99-1 評鑑值 4.35 (滿分 5)。 2. 配合本校 95 學年度新制服務學習課程實施，協同「服務學習課程執行小組」規劃建置「臺灣大學服務學習知識講堂」網站，製作影音教材，提供服務課學生線上瀏覽。97-1 進行網站改版。截至 99 年 10 月，提供講堂 37 部，瀏覽人次達 79,823 人次。 3. 96-2 至 98-2 與心理系合作改善「普通心理學資源網站」，開發搜尋功能及建置「早期儀器」數位典藏網站，以增進該網站教學資源之使用。 4. 95 年出版有機化學實驗課本，96 學年製作化學實驗示範教學網站影片 26 部，同年並出版普化、有機基礎實驗光碟，97 學年第 1 學期製作化學實驗-太陽能實驗教學影片 DVD 專輯與網站，並於 99 年第 1 學期建置 YouTube 化學實驗示範教學影片頻道，提高影片使用效能。 5. 為協助教師製作或改進數位教材，輔助教師課堂教學，99-1 起推出「網際奇兵媒合服務」，提供「媒合人力協助教材製作」服務，並於 11 月起新增「教材製作補助」及「教材製作諮詢」服務內容。 6. 自 95 年起錄影製作經典通識課程，至 99 年第 1 學期止，共錄製 14 門課程，內容作為臺大開放式課程，以提供更多學生線上學習。 7. 與天文物理所合製展望系列演講專輯，每年兩季 (春季與秋季)，共 16 場，並置於臺大演講網內，供更多社會大眾線上瀏覽，至 99 學年第 2 學期止，已完成 47 部演講影片。 8. 協助研發處製作「本校實驗動物使用訓練班課程」之影音串流教材，共 4 次。 9. 教發中心數位媒體組 95 學年第 1 學期於新聞所 406 室建置完成多媒體教材製作工作區，除本單位業務使用外，亦可提供教師製作多媒體教材之空間，目前已有外文系、地理系、政治系、藝術史研究所等單位借用。
<p>評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-社科學院教務分處

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>二十九、行政業務 E 化，簡化作業流程</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 印製講義可利用 e-mail 方式申請。 2. 利用網頁排課系統排課及教室借用管理系統上網借用教室。 3. 配合註冊組利用學分審查系統上傳在校生修課檢視表，並製作畢業生畢業學分審核表。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各項作業依據 ISO 管理程序執行。 2. e-mail 方式申請講義可縮短領取講義時間，提供快速的服務。 3. 上網排課及借用教室，可確保教室都能有效率使用與管理。 4. 提供在校生歷年修課檢視表有助學生檢視個人修課狀態作為選課規劃依據，另利用學分審查系統製作畢業生學分審核表，再送系辦審核。能有效減輕各助教沈重負擔，提高工作效能。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

參、單位自訂評鑑項目-醫學院教務分處

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">項目及指標</p>	<p>三十、加強人員訓練及資料管理</p> <p>指標：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 加強人員資料庫 (Visual FoxPro) 電腦訓練，提昇處理速度。 2. 資料管理正確無誤。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">單位自我評鑑</p>	<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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自動繳費機系統視窗操作介面發生問題時，櫃台人員也可迅速處理業，不致因而停擺。 2. 即時維護各項資料之正確性。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">評鑑委員意見</p>	

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

一、二維登分系統(註冊組)

(一) 工作重點：

成立專案小組，成員含教務處資訊組、教務處各單位成績股及資訊種子成員。資訊組將負責新的二維登分系統開發。小組成員應明確定義各項功能需求，系統整合測試及上線等事宜。此系統主要為解決原系統之不足：

1. 各單位學期成績之即時整合問題，透過新系統學生可至任一教務單位申請學期成績，無需至所屬教務單位始得申請。
2. 解決教師登分系統在 Windows Vista 及 Windows 7 的作業系統上執行的問題。

(二) 執行情形：

因本校於 99 年 10 月 15 日 99 學年度第 1 學期第 1 次教務會議通過「國立臺灣大學學生成績評量作業要點」，成績輸入方式改為等第制與百分制並行，新登分系統由資訊組開發中，預計 12 月底提供測試，991 期末正式啟用。

(三) 未來展望：

此系統開發完成後，即可配合等第制成績登分作業。

二、導覽查詢之觸控式電腦(註冊組)

(一) 工作重點：

便利學生查詢各業務的申辦手續，以及瀏覽教務處的重要公告。

(二) 執行情形：

本系統已進入測試狀態，待測試完成後，即安裝供學生使用。

(三) 未來展望：

本系統可提供至教務處申請文件及辦理事務的同學查詢相關流程，並可藉此系統公告教務處的重要事項。

三、畢業資格審核資料查詢系統(註冊組)

(一) 工作重點：

本處已積極推動畢業資格審核電腦化以取代往昔人工作業。本年度將進一步推動該項審核結果查詢系統，規劃各承辦人查詢範圍為學士班全部學生，不限於單一承辦人所經辦之學生，俾利擴大服務層面，期使業務運作更順暢，服務品質更完善。

(二) 執行情形：

本處已訂討論時程並付諸實施，除討論本查詢系統之作業方式與各項需求外，亦同步調整畢業審查相關問題，俾系統開發與測試，為本查詢系統將來之上線預作準備。

(三) 未來展望：

待畢業資格審核系統發展更形穩定與成熟後，擬採電腦審核單軌作業，配合上述查詢系統，逐步朝試辦一元化目標邁進，以提昇行政效能與服務品質。

四、推動學生網頁申請休、復學(研教組)

(一) 工作重點：

提供學生於網頁申請休、復學，將相關流程透過系統通知辦理單位或直接以辦理單位的資料作線上檢核，以減少學生不必要的人工洽辦流程及時間。

(二) 執行情形：

網頁休學申請歷經1年的籌劃，經多次工作小組會議、系統需求討論及程式撰寫及測試階段，於97學年度下學期5月11日開放測試後，計有42位碩博班學生使用，於98學年度正式開放使用後，98上學期計有799位碩博班學生申辦、98下學期計有605位碩博班學生申辦。目前系統僅供本地學生的一般休學使用，係因僑外生的休學有僑外保險等相關問題，本系統未能簡化其申辦流程；延長休學非屬一般休學，申辦期間也不在一般休學期間，故不納為本系統申辦對象。

(三) 未來展望：

網頁休學申請系統正式上線後，將於99學年度提供如期復學學生於網頁申辦，可節省學生親洽時間，並供註冊單位掌控休學生復學情形。

五、加強管控教學大樓第一期新建工程(課務組)

(一) 工作重點：

教學大樓第一期工程(博雅教學館)自98年3月開工，預計99年底以前完工，為能順利於99學年第2學期啟用，必須加強管控執行進度，以利排課並提昇教學品質。

(二) 執行情形：

1. 建築工程99/11/15進度達95%，預定99/12/15前完工。
2. 水電工程99/11/15進度達95%，預定99/12/31前完工。
3. 空調工程99/11/15進度達95%，預定99/12/31前完工。
4. 課桌椅工程於99/08/04完成發包，預定99/12/31前完工。
5. E化及室內裝修工程於99/8/10發包，預定99/12/31前完工。
6. 各項工程統一於每週四召開工務會議，以利解決施工界面問題並藉以管控施工進度。

(三) 未來展望：

1. 改善選課人數超過250人以上教室不足之窘境。
2. 改善小班教學教室不敷使用之長期問題。
3. 改善特用或專用教室不足之困境。
4. 改善教室周邊腳踏車停放空間長期不足之問題。
5. 全案依進度管控，預定99年12月開放全校安排99年第2學期課程，並於100年2月正式啟用。

六、課程資訊新增教學課號(資訊組)

(一) 工作重點：

相關單位開會擬定新課號的編碼方式，並提列處內的E化會議的專案，由課務組負責檔案及資料的建構維護，資訊組配合相關程式的修改。逐步以教學課號取代行政課號，並進行現有系統的修改與轉換等工作。

(二) 執行情形：

處內相關單位開會討論現行課號的編碼方式，擬定新的課號的編碼方式，並將原有課號以行政課號稱之，新課號則以教學課號稱之，以便有所區別，然後由課務組將近幾年有開課的課程資料賦予新的課號，並送交開課系所檢視。資訊組首先修改開課系統，新增教學課號維護的功能。其他課程相關的資訊系統亦依時程，新增教學課號的顯示或查詢功能。

現階段先以兩種課號並行的方式，作為過渡期使用，後續正式的切換將另行開會討論決定。

(三) 未來展望：

期望教學課號能讓使用者更易於由課號編碼瞭解課程的資訊。

七、教務處百年蟲因應小組(資訊組)

(一) 工作重點：

成立因應小組致力於本處行政管理資訊系統面臨民國100年可能產生的系統異常，針對現有的資訊系統及資料檔案逐一分析，並提出相對的解決之道，以期於民國100年時，各項資訊系統均能正常運作。

(二) 執行情形：

現依據系統及檔案類型訂定出八大類議題：

1. 學籍管理系統及相關檔案。
2. 成績、抵免及提高編年級等相關系統。
3. 必修課程、CEIBA及NOL課程網等相關系統。
4. 教學評鑑、TA期末教學評鑑及TA建置管理等相關系統。

5. 師培中心教育學程等相關系統。

6. 中英文證明書等相關系統。

7. 選課等相關系統。

8. 其他系統。

民國100年即將到來，資訊組負責教務處所有資訊系統之開發與維護工作，必須逐一檢視每項資訊作業之所有程式與資料，避免 [00] 取代[100]的百年蟲危機發生。目前已召開四次會議，檢討項目包含學籍管理系統及學籍相關檔案、成績、抵免及提高編年級相關系統及檔案、排課系統、教室借用查詢系統、必修課程系統、CEIBA教學平台及NOL課程網等系統，其他待討論系統預計於12月底前全部檢討完成。

(三) 未來展望：

各項議題預定於99年11月底前討論完畢，系統及資料檔案格式修改則預計於99年12月底完成。

八、建立英文版期末教學意見調查(資訊組)

(一) 工作重點：

參與課程評鑑委員會討論英文問卷格式內容，目前問卷格式共11種，彙整系統流程中將會使用到的中英對照說明文字，資料收集後則執行系統程式撰寫、系統環境架設、系統上線前測試等工作。

(二) 執行情形：

依據九十八學年度第一學期及第二學期之課程評鑑委員會討論後決議建立英文版之期末教學意見調查系統，以便協助外籍生線上填寫教學意見，並於九十八年第二學期期末實施，系統實施日期為99年6月2日起至99年6月15日，收集後的資料併入中文版一併統計。

(三) 未來展望：

本系統上線後之應用為提供外籍生上網填寫教學意見，透過多元化的問卷收集方式，以便幫助授課教師瞭解學生需求期待，並改善課程品質。

九、建置開放式課程網 (OPEN COURSE) (資訊組)

(一) 工作重點：

撰寫一平台系統，能將教師所提供之多媒體影音教材放置於平台系統上，提供使用者透過瀏覽器，來觀賞教材內容。

(二) 執行情形：

目前平台系統已建置完成，有四門課之教材也放置於此系統上，提供使用者瀏覽或者下載。

(三) 未來展望：

預計九十九年底，完成十門課之多媒體影音教材，並放置於此系統，提供使用者瀏覽或者下載。

十、夏季學院系統開發專案(資訊組)

(一) 工作重點：

本校「北二區區域教學資源中心」於99年7~8月開辦「98學年度夏季學院通識教育課程」，主要是為改善各校通識課程不足之情形，中心特別於暑假期間集結夥伴學校資源，共同開設各領域之課程，希望學生持續、彈性、自主學習之機會，同時提供教師實踐教學理念與課程規劃之場域。因此本處需成立專案小組，與北二區中心進行評估作業系統之需求與異動程度，包括如何讓各校學生進行課程報名流程，及學生課程報名成功要如何進行繳費之作業，且當課程結束時，各校授課教師應如何進行成績登錄作業，及中心該如何統一集中管理各校課程與學生資料，除此系統完成後將進行測試與正式上線的推廣應用等等相關作業規劃。

(二) 執行情形：

本處針對「北二區區域教學中心」開辦「98學年度夏季學院通識教育課程」之需求，已多次與各單位小組進行會議討論，並擬訂系統需求與規劃、系統上線時程排訂，並確實完成各系統上線與執行。目前本處室於99年6月至8月已陸續完成多項系統開發，包括「學生線上報名系統」、「學生線上繳費系統」、「學生成績查詢系統」、「課程成績登錄系統」等相關系統建置完成。提供各校師生、承辦人員及中心管理者都可使用系統進行作業，預計系統將可輔助「北二區區域教學中心」順利完成「98學年度夏季學院通識教育課程」計劃執行。

(三) 未來展望：

未來系統上線後，將輔助「北二區區域教學中心」管理「夏季學院課程」，且讓學生可透過系統，進行線上報名與線上繳費之作業，除此可讓授課教師進行線上課程成績登錄之作業，並可即時列印成績相關報表。另外，中心管理人員更可藉由系統掌握各校的課程與學生修課相關資訊，加速中心集中管理作業。未來相關執行作業系統，也將作為明年開辦「夏季學院通識教育課程」之執行系統，並可持續進行系統擴充與使用。

十一、推行成績等第制(資訊組)

(一) 工作重點：

配合業務單位之規劃，推行本校成績等第制，評估成績等第制對於現有相關資訊系統的影響範圍、需修改哪些資訊系統功能、資料庫

資料與欄位如何異動、現有百分制成績如何對應到等第制成績等等。並於資訊系統修正完畢時，進行資訊系統測試及未來正式上線的推廣應用等等。

(二) 執行情形：

已針對成績等第制議題進行過多次會議，目前各相關系統皆擬訂好系統異動時程、異動功能需求，並確實執行中(包含成績單列印系統、網路成績查詢系統、網路登分系統等)。預計於99學年度學期末前進行系統測試，以利各相關系統皆可準時上線。

(三) 未來展望：

未來相關資訊系統正式上線後，教師們可自由選擇使用百分制或等第制方式評分，而評分系統會自動換算成績後儲存。99學年度後入學新生，所有與成績相關報表、網頁皆使用等第制方式呈現；99學年度之前入學的學生則採用百分制來呈現。

十二、推動各項說明會、研討會及獎勵活動(師資培育中心)

(一) 辦理中等教育學程招生說明會

1. 99.5.3 招生委員會確認招生科別及簡章內容。
2. 99.5.7 公布簡章。
3. 99.5.18/31 招生說明會(分兩次辦理)。
4. 99.6.2-99.6.3 報名。
5. 99.6.29 考試。
6. 99.7.9 放榜。

(二) 定期舉辦教育理論與實務研討會

1. 99.5.28 辦理。
2. 會中安排專題演講2場、學校實踐優質經驗分享1場、傑出教師經驗分享3場、教案設計發表6篇。

(三) 定期舉辦臺大 SUPER 教案獎比賽

1. 教案徵稿宣傳徵稿(99/03)。
2. 教案報名(99/03/15-99/04/30)。
3. 教案審查(99/5/5-99/5/9)。
4. 公告教案得獎名單(99/5/11)。
5. 頒獎(99/05/28)。

(四) 定期召開課程委員會

1. 定期召開課程委員會，提供教育學程學生完善的修課規劃。
2. 課程委員會除課程委員參加外，並邀請教育學會學生列席，針對每學期所開授課程進行討論，目前已於99年5月24日召開98學年度第2次課程委員會。

(五) 辦理 99 學年度教育實習工作

1. 99年9月辦理實習申請、辦理實習資格自我審核、初檢。

2. 99年5月21日、23日及28日，辦理習教師職前研習。
3. 99年8月1日半年制教育實習開始。
4. 99年7月30日起，於每月最後一週星期五至100年1月止，辦理實習學生返校座談研習。

(六) 定期辦理教學實習觀摩與試教

1. 利用教學實習課程由授課教師帶領學生前往國高中觀摩現職教師之教學，並進一步上台試教。
2. 各科均安排有教學實習課程，由各授課教師指導學生教學方式及技巧，並前往國高中觀摩教學或試教，訓練教學表達及臨場反應。99年度各科均至少安排1次以上前往國高中觀摩教學之機會。
3. 本年度已完成辦理各科系共26場次。

(七) 定期編印發行實習輔導通訊

1. 發行實習輔導通訊，內容包含實習相關資訊及教案分享等。
2. 本年共計將發行4期實習輔導通訊，寄送至簽約實習學校及實習輔導教師等，以提升實習品質。目前已於3月20日及6月20日共發行2期實習輔導通訊。

(八) 定期辦理專門課程認定

每年度辦理兩次專門課程認定，於每學期第一週辦理，並提供專門課程一覽表及本要點提供本校教育學程學生、他校修習教育學程之本校畢業學生申請中等學校教師資格審查之依據。

(九) 定期甄選頒發本校教育實習績優獎

1. 公佈徵選辦法及相關資料，並開放申請(99/03/30-99/04/20)。
2. 評選及公告得獎名單(99/06)。
3. 本校所推薦98年度教育實習輔導教師譚柏雄老師(台北市立建國高中)及地球科學科實習學生盧乙嘉同學分別榮獲「實習輔導教師卓越獎」及「實習學生(老師)楷模獎」兩大獎項。
4. 本校99年度教育實習績優獎各獎項名單如下：
 - (1) 教育實習學校績優獎：臺北市立大安高級工業職業學校。
 - (2) 教育實習指導教授典範獎：楊寶旺教授及董桂書助理教授。
 - (3) 教育實習學生(教師)楷模獎：吳政舉、吳宜玲、江裕民、張雅嵐等同學。
5. 推薦參選99年度教育部主辦之「教育實習績優甄選獎勵實施計畫」名單如下：
 - (1) 教育實習指導教授典範獎：楊寶旺教授、董桂書助理教授。
 - (2) 教育實習輔導教師卓越獎：國立板橋高級中學謝嘉宸教師。
 - (3) 教育實習學生(教師)楷模獎：化學科吳政舉實習學生、地理科江裕民實習學生。

十三、提升教師教學品質、增進學生學習效能(教學發展中心)

(一) 工作重點及執行情形：

1. 提升教師教學品質、建立完善教學助理制度。

- (1) 研習營與工作坊：辦理 2 梯次教學助理認證研習會、辦理教學工作坊 2 場、TA 工作坊 5 場、國外講者工作坊 2 場、辦理 E-Learning Workshop 24 場次。
- (2) CEIBA 教學平台：98 學年度第 2 學期辦理 1 場次 CEIBA 教學平台使用訓練課程，共有 2,904 門課程開設課程網頁，使用的老師有 1,294 人，學生有 24,681 人；99 學年度第 1 學期辦理 2 場次 CEIBA 教學平台使用訓練課程，共有 3,082 門課程開設課程網頁，使用的老師有 1,335 人，學生有 26,536 人。
- (3) 網際奇兵專案：完成教師數位教材製作需求調查，規劃服務內容。另召募數位教材製作助理「網際奇兵」，完成培訓。於 99-1 推出此服務，依本校教師教學需求媒合助理，協助其製作數位教材。

2. 增進學生學習效能。

- (1) 演講、工作坊：99 年度至 10 月底辦理樂在學習系列演講 5 場，計有 501 人參加，滿意度 4.20。99 年度至 10 月底辦理學習策略工作坊 6 場，計有 195 人參加，滿意度 4.45。
- (2) 個別學習諮詢：99 年 1 月 1 日至 99 年 10 月 31 日止，個別學習諮詢人數共 1,650 人次，學生的量化評量平均值約在 4.45 以上。
- (3) 學習開放空間提供多元討論環境 99 年 1 月 1 日至 99 年 10 月 31 日止，共 37,270 人次曾入館內使用。
- (4) 教務長榮譽榜：98 學期共有 140 位同學登記成為榮譽榜小老師，課輔人數為 223 人，共有 18 位同學獲頒教務長榮譽榜證書。982 學期共有 151 位同學登記成為榮譽榜小老師，課輔人數為 198 次 / 338 小時，共有 27 位同學獲頒教務長榮譽榜證書。
- (5) 讀書小組計畫：981 學期共有 31 組 258 位提出申請，30 組 253 位通過申請，29 組 247 位完成計畫，選出 4 組 32 位獲頒優良讀書小組證書。982 學期共有 51 組 379 位提出申請，35 組 289 位通過申請，28 組 234 位完成計畫。
- (6) 網路推廣：99 年度截至 10 月 31 日止，學習促進組入口網站「愛習網」瀏覽人次 4,190 人，「語文學習網」65,696 人次，「學習資源網」17,919 人；「學習策略網」23,539 人次。將持續透過網路和 DM 宣傳、推廣。
- (7) 99 新生學習入門書院：於 99 年 9 月 6 日與 9 月 9 日辦理 40 堂「讀書方法及學思歷程」課，協助大一新生掌握大學學習方法與態度。滿意度 4.00，於書院 12 門課程滿意度中排前 3 名。
- (8) 臺大演講網(NTU Speech)：95 年 1 月 1 日起至 99 年 11 月 11 日累計演講拍攝與影片後製申請 1,064 場，演講影片 1,119 場，線上直播申請服務 58 場，網站瀏覽人次 425,845 人次。98 學年第 2 學期於 Facebook 上建置臺大演講網粉絲團，於網站上推薦臺大

演講網上之演講，利用網路分享與推薦的特性，吸引更多校內外人士線上瀏覽，目前粉絲人數已達 2,451 人。

(9)自 95 年起錄影製作通識課程，至 99 學年第 1 學期止，共錄製 14 門課程，後製完成之課程將做為臺大開放式課程，開放給校內外學生上網學習，以達高等教育資源分享之目的。

(10)學生學習歷程檔推廣：99 學期推出填寫測試問卷送小禮活動，截至 10 月 31 日止，問卷填答人數 936 人。持續透過海報、酷卡、網宣宣傳學習歷程檔與版型設計比賽。比賽截稿日至 100 年 1 月 31 日止，將於 99 學期初公開票選優勝作品。

3. 改進大學教與學之研究與交流

(1)教學改進研究計畫案：為鼓勵教師從事教學相關問題之研究，以提升本校教學品質，教發中心提供補助經費，供教師從事為期三個月、半年或一年的研究，99 年度審核通過的研究案共有五件。

(2)學生學習問卷調查，計有大一新生問卷調查、大學部與研究所畢業生問卷調查，回收率各為：36.9%、45.8%、33.1%。

(3)學習成果導向評量、如何測量學生學習成效及教學手冊：

A. 學習成果導向評量：

a. 為加強全校教師對於學習成果導向評量之了解，已至 47 系所宣導說明，並整理回饋意見，供未來政策制定之參考。

b. 蒐集國內外相關資料，完成學習成果導向等第評量制度說帖，說帖於 99 年 5 月發文至全校系所主管與教師。99 學年度第 1 學期全校全面實施等第評量制度。

c. 完成學生學習成果自評之教學意見調查題庫，共計六大面向，30 題。

d. 蒐集全校前十名之核心能力之評量指標。

B. 如何測量學生學習成效：

a. 設計與分析校友及雇主問卷。

b. 分析歷年高教資料庫以了解本校畢業生學習成效等相關結果。

c. 調查大學部各系開設整合性課程 capstone course 施行情形。

C. 編寫並出版《椰林講堂：大學教師的教學秘笈》，內容涵蓋教學法、課程設計、評量方式、教學實務，以及優良教學範例，並於九月份新進教師研習營發送給新進老師與贈送出席參與學習成果導向說明會的校內老師。

(4)國內交流：

A. 教發中心每月發行電子報，增進國內各大學對中心認識，並宣傳提供之各項服務與資源。

B. 中心主任、組長、副組長受邀至國內各大學分享教與學相關演講，共計 56 場。

4. 協助辦理第二北區區域教學資源中心業務。

本校近年已建制完備的教學評量及教學發展平台，擬逐步開放校內

各項重要教學資源，服務北區夥伴學校 12 所，於今年設立第二北區區域資源中心簡稱『北二區 N2』。期能建構客製化之共同成長平台，協力營造優質的教學精進環境，打造永續成長校園。本中心除協助北二區 N2 之設立，亦經驗傳承交流，協助其業務之推展。包括：

- (1) 資源整合分享計畫，含有兩大主軸，包括 T 教師成長平台及 R 教學資源共享，其下總共有 15 項服務平台。
- (2) 主題式合作計畫，主要則為各種流程、平台、制度，分成 A 教學助理制度、I 教學課程建制、L 學習輔導機制、S 建立制度人才等四大主軸，總共包含 18 分項。

(二)未來展望：

延續前一年度的工作重點之外，並嘗試開發以下業務：

1. 發展教學檔案 (Portfolio) 制度：協助本校教師建立教學歷程檔案。
2. 研發 CEIBA 新功能：規劃平台系統升級，加強學生端功能，以建構符合 Web 2.0 精神的整合式數位學習環境。
3. 持續推動學生學習成果導向評量：加強更多教師對該議題之了解，整理相關範例供學院或學系參考，並與有意願系所以專案方式合作建立範本。
4. 網際奇兵專案：為提供教師及教學助理更多元支援，規劃新增教材製作補助及諮詢二項服務。另建置服務網站，以提供完善的服務介紹。另持續招募網際奇兵，期能滿足未來成長之服務需求。
5. 持續協助辦理第二北區區域教學資源中心業務。

十三、年度重點工作及執行情形(社科學院教務分處)

(一)工作重點：

1. 辦理各項課程異動。
2. 辦理教室借用及教室異動業務。
3. 彙整編排課程。
4. 彙整授課時數調查表。
5. 印製講義及試題。
6. 期末考試前一個月安排考試相關事宜。
7. 辦理教師請假及公文收發業務。
8. 購置速度快及穩定性強之複印機，以提高服務品質。
9. 辦理政治系、經濟系舊生及研究生新生註冊事宜。
10. 處理選課相關事宜。
11. 處理休、退學等學籍相關事宜。
12. 成績輸入、更正事宜。
13. 審查畢業資格等相關事宜。
14. 研究生學位考試相關事項處理。
15. 辦理畢業各有關事項。

(二)未來展望：

落實教務處 ISO 四大品質目標，加強橫向溝通。配合教務處各單位推展業務革新，持續改善並加強對全體師生的服務。

十四、年度重點工作及執行情形(醫學院教務分處)

(一) 工作重點：

1. 強化網路申請業務之執行。
2. 綜理學生註冊等工作事項。
3. 院課程委員會議相關業務。
4. 醫學校區研究所共同課程相關業務。
5. 醫學院增設系、科、所案報校。
6. 醫學校區講堂使用規範及設備更新規劃等事宜。
7. 協助應屆畢業生參加國考報名工作。
8. 課程時間表之編排及期末考之排定。
9. 教師授課時數表之調查及呈報。
10. 補課、調課教室之安排與外借事項。
11. 醫學院及公衛學院講義、考卷印製事宜。
12. 醫學院暨公衛學院成績、學籍管理。
13. 學生課程加退選、停修、夜修、校際選課等相關業務。
14. 大學部暨碩士班學生畢業資格審查。
15. 離校手續及畢業證書印製校對核發。

(二) 未來展望：

未來以本校教務處之品質政策：服務第一、求新突破、主動積極、提昇效率作為服務標竿，期能提昇效率與服務品質，滿足師生及校友之需求。

附註：請各單位參考格式內範例後，擇重點工作填寫。

伍、關鍵績效指標 (KPI)

執行單位	策略目標	評核指標	具體方案	年度內執行情況
註冊組	大學甄選入學招生網路化：招生報名、成績登錄、複查作業。	招生報名系統完成日期 3/15，3/29 報名完成達成率 100%。複查系統完成日期 4/15，4/27 複查完成達成率 100%。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡章核訂 (98/9-10)。 2. 3/1 與資訊組討論作業系統需求,3/10 訊組開發程式完成,3/15 測試及修改,3/18 系統正式完成。 3. 4/8 複查程式測試、4/12 修改、4/15 系統完成。 	簡章核訂、報名、成績核錄、複查皆已執行完畢。
註冊組	選課登記科目時，由學生自行輸入各科目的優先順序，若分發到衝堂課程時，依該優先順序分發。	99 學年第一學期選課前完成上線，系統功能達成率 100%。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 需求訂定，決定登記及分發方式 (99/1-2)。 2. 撰寫及測試分發程式 (99/3-6)。 3. 修改選課界面 (99/7/31 前)。 4. 測試及修改 (99/8/15 前)。 5. 正式上線 (99/8 下旬)。 	目前程式已開發完成，已於 99 學年度第 1 學期正式上線使用。
註冊組	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供學生線上完成延緩註冊的系統取代以往的紙本流程。 2. 隨時掌握延緩註冊申請人數。 	上線日期(99 學年度第 1 學期)。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 內部需求討論 (98/11)。 2. 對教務處資訊組提出需求表 (99/1)。 3. 與教務處資訊組討論系統內容(99/1)。 4. 教務處資訊組開發程式 (99/3 完成)。 5. 系統測試與修正 (99/3-99/6)。 6. 系統上線 (99/8)。 	目前程式已開發完成，已於 99 學年度第 1 學期正式上線使用。

註冊組	<p>1. 提供休學期滿學生使用網路申請復學取代原先至櫃台辦理方式。</p> <p>2. 掌握欲在下學期復學的同學數量。</p>	<p>上線日期(99學年度第1學期)。</p>	<p>1. 內部需求討論(98/12)。</p> <p>2. 對教務處資訊組提出需求表(99/1)。</p> <p>3. 與教務處資訊組討論系統內容(99/3)。</p> <p>4. 教務處資訊組開發程式(99/5完成)。</p> <p>5. 系統測試與修正(99/6-99/7)。</p> <p>6. 系統上線(99/8)。</p>	<p>目前程式已開發測試完成，已於99學年度第1學期正式上線使用。</p>
註冊組	<p>提供註冊組同仁查詢及下載全校各學系全班學生各項名次，以便利同仁與學系互動。</p>	<p>上線日期(99年3月底前)。</p>	<p>1. 需求分析(99/1)。</p> <p>2. 程式撰寫(99/2)。</p> <p>3. 系統測試與修正(99/3)。</p> <p>4. 系統完成(99/3)。</p>	<p>99年3月已提供櫃台同仁最近一學期(981學期)各學系的學期名次、學年名次、畢業名次、甄試名次查詢及下載。</p>
研教組	<p>推動學生網頁申請休、復學</p>	<p>98年5月提供學生透過網路申請休學。</p>	<p>1. 需求訂定。</p> <p>2. 相關檔案準備。</p> <p>3. 系統測試。</p> <p>4. 上線啟用。</p>	
		<p>99年第1學期網頁申請復學系統正式上線。</p>	<p>1. 內部需求討論(98/12)。</p> <p>2. 對資訊組提出需求表(99/1)。</p> <p>3. 與資訊組討論系統內容(99/3)。</p> <p>4. 資訊組開發程式(99/5)。</p> <p>5. 系統測試與修正。</p>	<p>99年5月已完成程式開發，已於99學年度第1學期正式上線使用。</p>

課務組	提昇教學意見調查填答率	1. 教學意見調查學生填答率提昇至 65%。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理期間多次透過學校公布欄、bbs 及計資中心重要訊息公告發送訊息,提醒同學上網填答。 2. 凡上網填答教學意見調查之學生,得享有優先查詢成績及電腦選課優先分發之優惠。 3. 學士班學生在畢業前 2 學期填答率均達 80%(含)以上者,於領取畢業證書時,贈送中文成績單 2 份。 4. 碩、博士班應屆畢業生自 99 學年度起至畢業前,教學意見平均填答率達 80%(含)以上者,於領取畢業證書時,免費贈送中、英文學位證書影本各 2 份。 	自 95 學年起,教學意見調查學生填答率每學年持續成長,952 學期為 60.51%,982 學期已達 67.18%,填答率確有提升,績效顯著。
		2. 提供中、英文問卷各計 11 種。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 翻譯期末教學意見調查問卷,並經課程評鑑委員會通過。 2. 委請資訊組修改期末教學意見調查系統。 3. 982 學期期末教學意見調查系統同時提供中、英文版本。 	982 學期教學意見調查全面開放中、英文問卷各計 11 種,由學生自行選擇版本填答,提供更便利的服務品質。

資訊組	網頁資訊國際化，提供英文界面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 課程地圖英文化，因應國際化，各系所透過管理端介面，將資料雙語化後彙整至資料庫，本系統再提供 user friendly 的介面設計，幫助學生、家長及教職員工能一目瞭然的檢視全校所開設之課程，並提供系所評鑑參考 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 準備要翻譯的文稿。 2. 文稿翻譯成英文。 3. 修改程式相關部分。 4. 上線前測試及修改。 5. 正式上線。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 翻譯文稿已整理轉交負責單位。 2. 收集英譯。 3. 系統開發完成。已於 99 年 8 月正式上線。
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 教學意見調查英文，於學期末開放教學意見調查時，提供英文版本使用，學生可選擇英文或中文界面進入系統填答。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 準備要翻譯的文稿。 2. 文稿翻譯成英文。 3. 撰寫英文版網頁程式。 4. 上線前測試及修改。 5. 正式上線。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 準備要翻譯的文稿。 2. 文稿翻譯成英文。 3. 撰寫英文版網頁程式。 4. 上線前測試及修改。 5. 正式上線。已於 99 年 6 月完成上線。
資訊組	提昇網頁服務系統友善性	<ol style="list-style-type: none"> 1. Open Course 開放式課程，將多媒體影音教材上傳至開放式課程平台，提供線上閱讀。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置系統平台。 2. 規劃要開放的課程。 3. 建置課程。 4. 測試及修改。 5. 正式上線 	<p>系統平台已建置完成，目前持續新增課程教材資料於平台上。預計至99年12月底，建置十門課程。</p>
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 建立 ePortfolio 學生學習歷程檔，且協助學生整合在校所學各項成果，建立個人 ePo 及 e 履歷 eCV。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 需求討論及制訂。 2. 開發及測試 ePortfolio 系統。 3. 開發者測試及修改。 4. 使用者測試及修改。 5. 正式上線。 	<p>系統已開發完成，經測試及修改後，於99年9月正式上線使用，目前著手進行第2階段改善計畫，改善內容主要包括提供英文版學生學習歷程檔，增加樣版及服務項目等。</p>

		3. 選課初選於科目登記時，可由學生自行輸入各科目的優先順序，於分發時，依該優先順序分發。	1. 需求訂定，決定登記及分發方式。 2. 撰寫及測試分發程式。 3. 修改選課界面。 4. 上線前測試及修改。 5. 正式上線。	1. 需求訂定，決定分發演算法。 2. 選課界面修改。 3. 選課說明會。 4. 於 99 學年開始實施使用。
		4. 校友於任何校區申請成績單時，受理櫃台均可直印製該校友之成績單。	1. 網路環境規劃測試。 2. 資料整合。 3. 程式修改。 3. 測試及修改。 4. 正式上線。	網路環境規劃測試預計於99年12月底前完成上線。
		5. 臺大-復旦 EMBA 專班招生，提供網路報名系統，供兩岸考生填寫報名資料，以節省報名時間及程序	1. 需求討論。 2. 繳款方式協商。 3. 開發程式。 4. 測試及修改。 5. 正式開放報名。	系統於99年6月正式開放報名。
師資培育中心	提升實習品質及實習學生各項知能	1. 辦理職前研習及返校座談演講次數。	1. 定期舉辦職前研習及返校座談。 2. 利用每次職前研習及返校座談，邀請學者專家演講，加強實習學生各方面知能及輔導。	1. 各年度均於實習學生實習前舉辦 1 次職前研習，並邀請現職教師、上屆實習學長姐分享現場教學經驗及實習生應有之心態與知能。 2. 各年度均舉辦至少 7 次返校座談，每次均針對不同主題邀請現職教師蒞校演講，並有板書研習、學習歷程檔案分享、模擬試教等活動，強化實習學生教學能力。

		<p>2. 教育實習指導教授對實習學生進行到校巡迴輔導之達成率達90%以上。</p>	<p>實習指導教授前往實習學校拜訪、觀摩並指導實習生教學演示。</p>	<p>每位實習生接受各實習指導教授前往實習學校拜訪、觀摩及指導實習學生教學表達及臨場反應。99年度每位實習學生至少接受一次實習指導教授到校輔導。</p>
		<p>3. 編印發行實習輔導通訊次數。</p>	<p>發行實習輔導通訊，內容包含實習相關資訊及教案分享等。</p>	<p>本年度共計將發行4期實習輔導通訊，寄送至簽約實習學校及實習輔導教師等，以提升實習品質。目前已於3月20日及6月20日共發行2期實習輔導通訊。</p>
		<p>4. 本校教育實習績優獎辦理獎項。</p>	<p>辦理教育實習績優獎以鼓勵實習學校、實習指導教授、實習輔導教師及實習學生。</p>	<p>每年辦理一次本校教育實習績優獎徵選，分以下四種獎項辦理：教育實習學校績優獎、教育實習指導教授典範獎、教育實習輔導教師卓越獎、教育實習學生（教師）楷模獎。99年度教育實習績優獎於5月14日召開審查會議，選出本年度各獎項得獎者。</p>

師資培育中心	推廣教育學程及強化學生各項知能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參加中等教育學程招生說明會之人數成長率達10%以上 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 定期舉辦中等教育學程招生說明會。 2. 利用每次中等教育學程招生說明會，加強宣導修習教育學程的目的，並提供學生未來職業性向的準備。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於99.5.18及99.5.31舉辦2次招生說明會，由主任及中心教師說明教育學程修課與實習狀況。 2. 邀請心理系教師針對「個人特質評量測驗」進行說明，其目的是希望學生能了解與探索自己真正的性向所在。 3. 今年（99學年度）招生說明會人數：133；106人，去年（98學年度）招生說明會人數：105；93人。 4. 相較去年說明會，今年出席人數成長率為20.7%。
		<ol style="list-style-type: none"> 2. 舉辦教育理論與實務研討會。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對各項教育相關的時事議題，舉辦研討會，邀各領域的教育部長官、教授、學者與參加人員進行現場對話。 2. 作回饋意見調查。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於99年5月28日舉辦第六屆「教育理論與實務對話：『提升學習動機』研討會」，共出席157人。會中針對當今重要教育議題，邀請知名學者與優質中學教師或校長進行演講與意見的交換，提升教育學程的學生、職前教師與在職教師的專業知能。 2. 回收統計意見調查表之意見，作為下年度辦理參考改進之依據。

		<p>3. 舉辦臺大 SUPER 教案獎比賽。</p>	<p>提供優質教案的一個分享平台，教案內容主要是以中等學校實際授課科目為主。</p>	<p>1. 臺大 SUPER 教案獎是全國性的教案比賽，分成教師組與學生組，鼓勵教師分享其創新優質教案，得獎作品除有獎牌、獎金、獎狀以資鼓勵外，並於理論與實務對話研討會中，進行分享與發表。</p> <p>2. 於 99 年 5 月 28 日舉辦第三屆臺大 SUPER 教案獎，教師組共 26 件；學生組共 29 件參賽。選拔優秀教案並頒獎。</p>
		<p>4. 板書研習的科別數。</p>	<p>辦理板書研習，提升實習教師針對自己任教科目所需之板書知能，並提供練習的機會。</p>	<p>1. 分科辦理板書研習，邀請各科優質教師或教授，針對板書書寫技巧進行演講與實際演練。</p> <p>2. 於 99 年 11 月 26 日辦理 3 個科別以上之板書研習。</p>
<p>教學發展中心</p>	<p>改善教師教學品質</p>	<p>1. 每學期舉辦提升教學知能工作坊，例如多元教學法、倒序課程設計等，配合深碗課程規劃，舉辦相關工作坊。</p>	<p>教學工作坊。</p>	<p>逐年辦理各項工作坊（含教師教學與實務）及演講（含卓越教學講座與國外教學講座）。至 99 學年第 1 學期已辦理 38 場。整體評鑑值達 4.4 分。</p>
		<p>2. 蒐集各院評估研究教學表現之相關辦法，提出適用於評估教學表現之表格建議。</p>	<p>發展教學表現評估表格。</p>	

		3. 逐年推動教學諮詢服務，例如微型教學等。	教學諮詢服務。	目前尚無教師申請。TA部分，已有 TA 諮詢員進行諮詢服務。
		4. 推行並鼓勵教師參與撰寫課程/教學歷程檔。	推行課程/教學歷程檔。	
		5. 邀請教學傑出或優良教師至課堂觀察上課情形，或觀看上課影片，並給予回饋與討論。	同儕教師到課或錄影觀察教學。	目前尚無教師申請。
		6. 完成教師教學手冊編撰，內容包括常用教學法的介紹及其他教學相關議題。	編撰教師教學手冊。	完成。
		7. 協助共同與基礎學科課程之系所辦理教學助理培訓。	協助系所培訓教學助理。	99 學年度第1學期協助統計中心、電子所、舉辦研習會。共計111人接受教學助理基本資格認證。
		8. 完成教學助理認證制度之建立。	推動 TA教學成長護照及舉辦 TA認證研習會。	991舉辦TA認證研習會共兩梯次，共計322位新任教學助理獲得基本資格認證，平均評鑑值達4.33。
		9. 每年開設大學教與學相關課程，鼓勵有興趣從事教學之研究生和高年級大學生選修。	開設「大學教與學理論與實務」共同選修課程。	
教學發展中心	促進教學精進	1. 提倡「教與學的研究」。	每年達成五位教師申請教學改進研究計畫。	今年度已達成5件申請案。

		2. 了解學生學習狀況。	舉辦大一新生、大四畢業生與研究所畢業生問卷。	1. 新生問卷回收率：36.9%。 2. 大四畢業生問卷回收率：45.8%。 3. 研究所畢業生問卷回收率：33.1%。
教學發展中心	推動學習成果導向評量	1. 促進教師對於學習成果導向評量之了解。	至各系所舉說明與宣傳會。	共計至47系所舉辦說明會。
		2. 以學習成果評量學生學習成效。	轉換為等第評量制度。	完成說帖，並於99學年度第1學期全校全面施行。
		3. 推行學生自評學習成果。	訂定學生學習成果自評之教學意見調查題庫。	完成六大面向、共30題之題庫。98學年度第2學期已在教學意見調查表試辦增列5題學習成果導向題目。
		4. 訂定明確的評量指標。	建立不同型態課程之評量指標範例供各院參考。	已蒐集部分「多數系所列出之核心能力」之評量指標。
教學發展中心	科技融入教學	1. 協助教師製作投影片、教學網頁及使用平台，並協助完成實驗教材e化。 2. 完成教室表決器 (clicker) 系統建立 (與課務組合作)。 3. 開發完成基於Web2.0的CEIBA5平台 (與資訊組、計中合作)。	科技融入教學。	1. 推出網際奇兵協助老師建置網頁及製作課程簡報。 2. 已於共同教室101、201及普通教室102建立課堂表決器系統，並提供使用訓練課程。

教學發展中心	編撰基礎或通識課程教材	協助完成共同教材編撰（與開課單位、共教中心合作）。	編撰基礎學科與通識課程教材。	協助拍攝及後製通識課程，共計14門。
教學發展中心	學生學習歷程檔	推廣並鼓勵全校學生使用線上學習歷程檔（與資訊組合作）。	協助資訊組完成學生線上學習歷程檔。	991 學期針對測試版推行使用問卷活動，作為改進網站設計之依據。另以海報、計中發信、發函系所等管道宣傳，並舉辦全校版型設計比賽(100 年 1 月 31 日截稿)。
教學發展中心	提升院系教學品質	促使院系積極參與院系內提升教學品質相關業務之推動（與各院系合作）。	強化院系級於提升教學品質之主動角色。	

附註：請各單位參考格式內範例後，擇項填寫。

陸、顧客滿意度調查

本處 99 年度顧客滿意度以網頁填送方式進行，完成後並作統計分析如下：

一、問卷說明

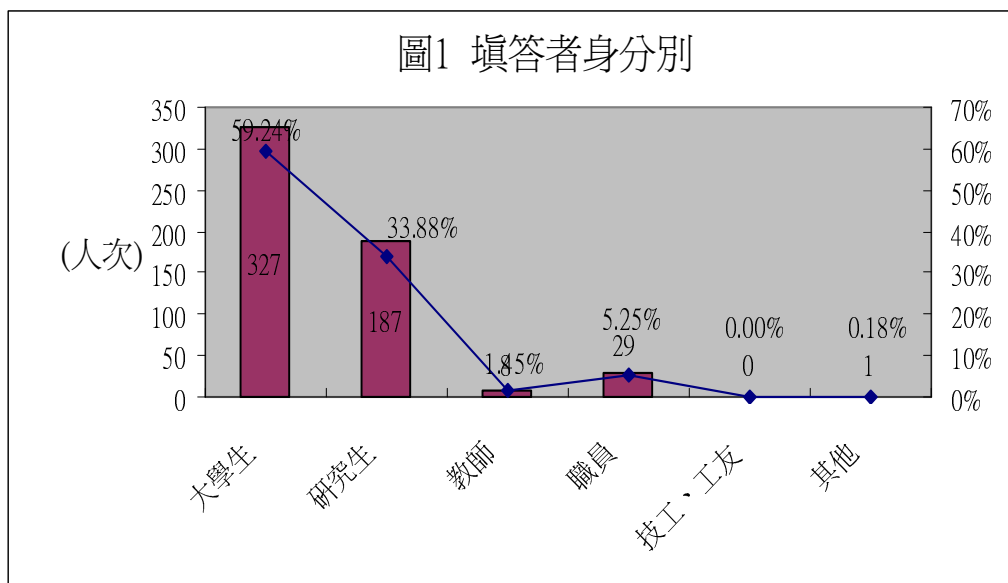
為了解顧客¹對本處服務滿意的程度，滿意度調查問卷特設計為 4 大主要議題，分別是硬體設計、服務熱忱與專業知識、學生權益與資訊便捷度。調查對象為本校師生與員工，透過網頁有 **545** 人次填答問卷，紙本問卷有 **7** 人次填答，合計共 **552** 人次填答問卷，有文字留言者共 **57** 筆。

二、問卷調查結果分析

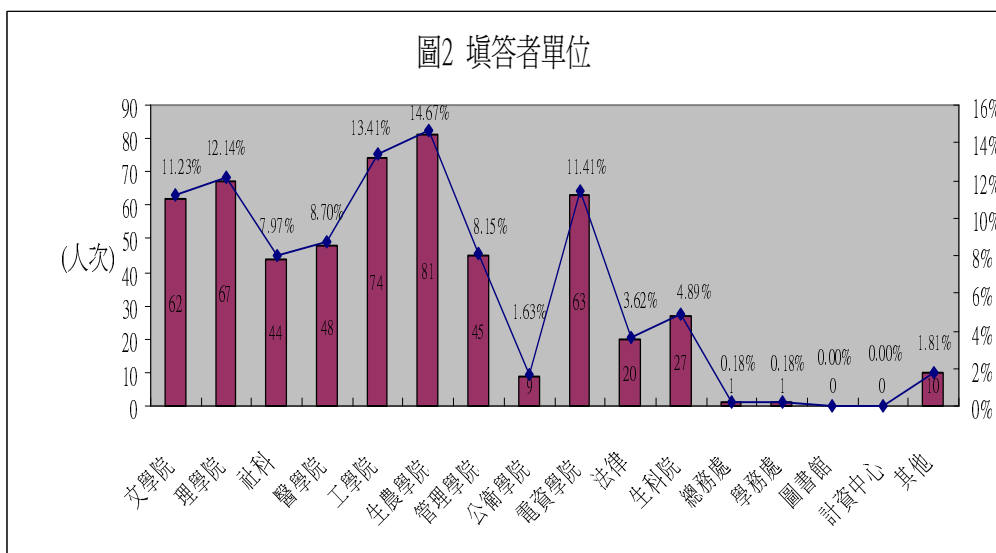
（一）填答者背景資料分析

1. 填答者以大學生最多(59.24%)，其次是研究生(33.88%)。

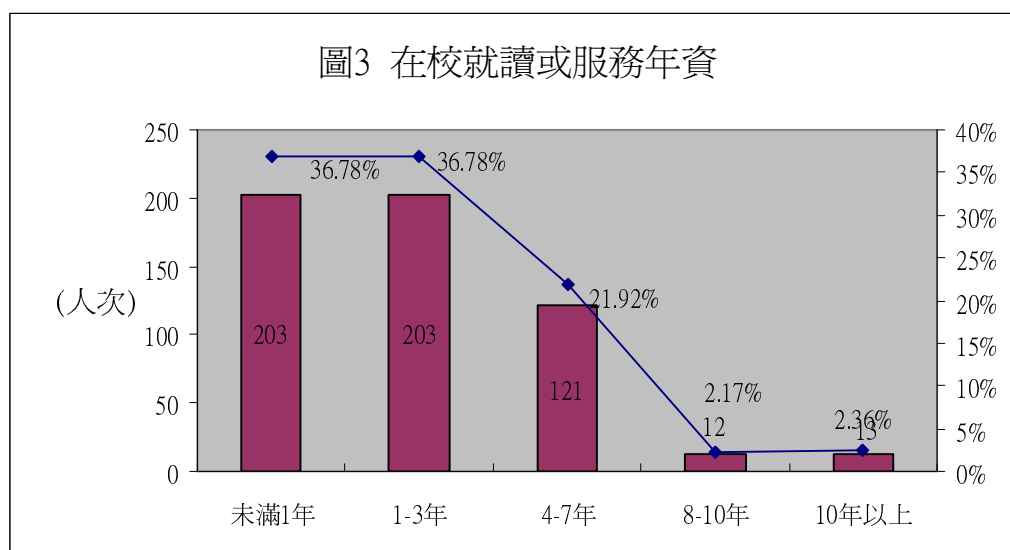
¹ 所謂顧客，意指本處服務對象計有學生、教師、本校員工等。

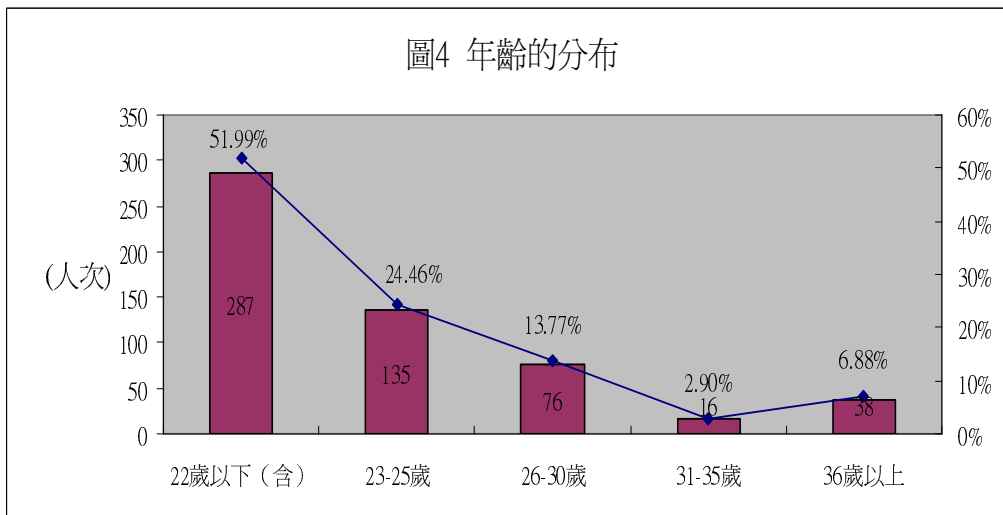


2. 生農學院填答佔比例最高，其次為工學院。

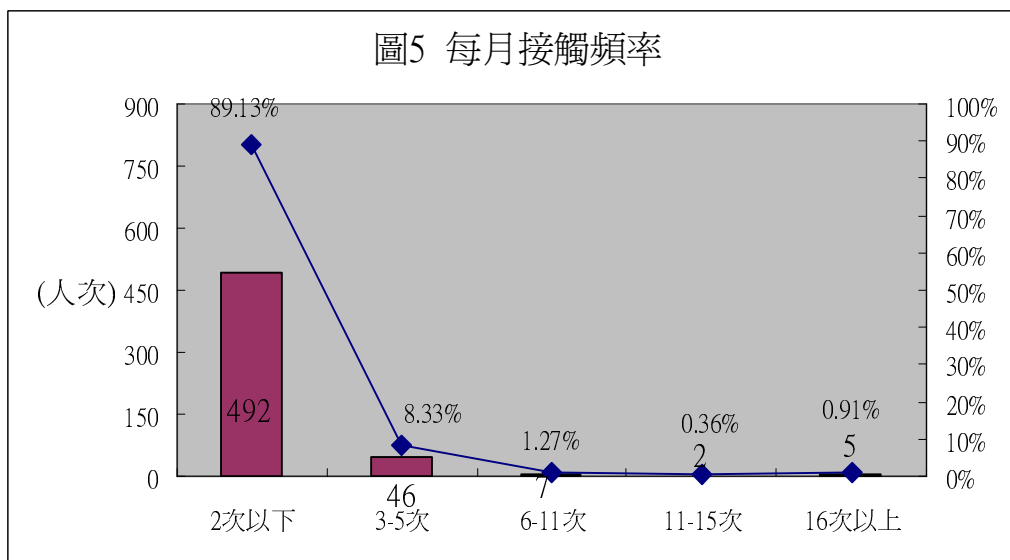


3. 在校時間以 3 年以下佔比例最高，年齡在 22 歲以下者佔 51.99%。





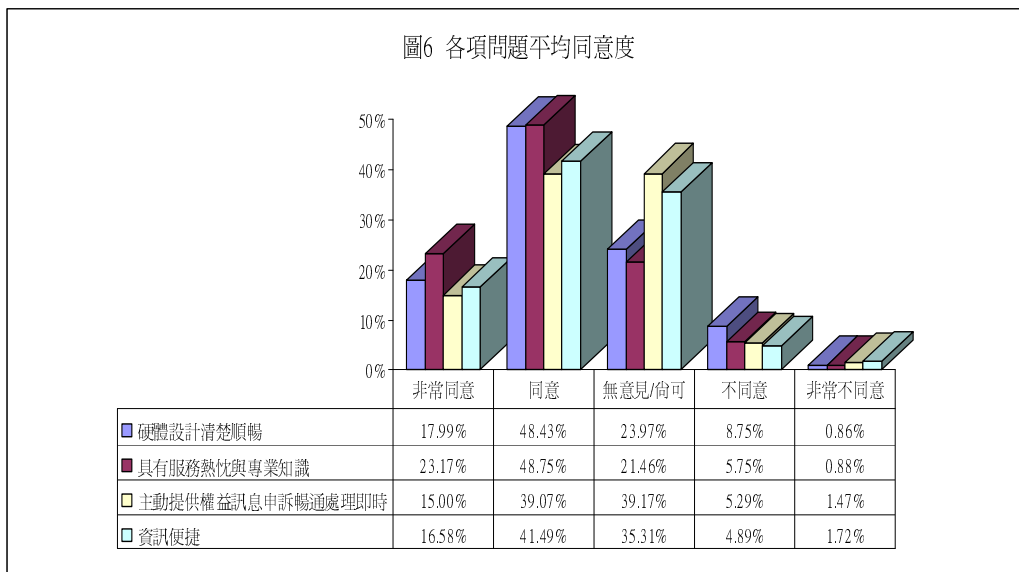
4. 接觸頻率以每月2次以下佔比例最高，其次為3-5次。



(二) 各項問題滿意度分析

以下圖的各項問題平均同意度來看，硬體設計、具有服務熱忱與專業知識²者，顧客正面評價²超過六成比例，尤其是服務熱忱(71.92%)最受顧客肯定，其次是硬體設計(66.42%)，資訊便捷(58.07%)，而申訴管道暢通與處理速度(54.07%)相較而言最低。

² 所謂顧客正面評價，係指(非常同意+同意)兩項百分比之總和。

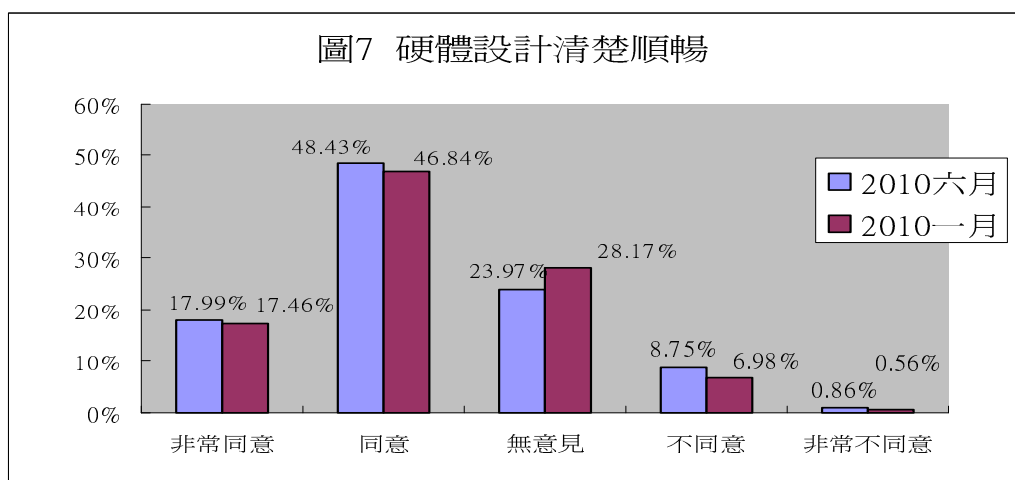


(三) 各項問題滿意度相較前期之分析 (2010年6月 vs 2010年1月)

以下將就硬體設計、服務熱忱與專業知識、學生權益與資訊便捷度等4個面項再與前期之滿意度數據相比較，作進一步之具體分析。

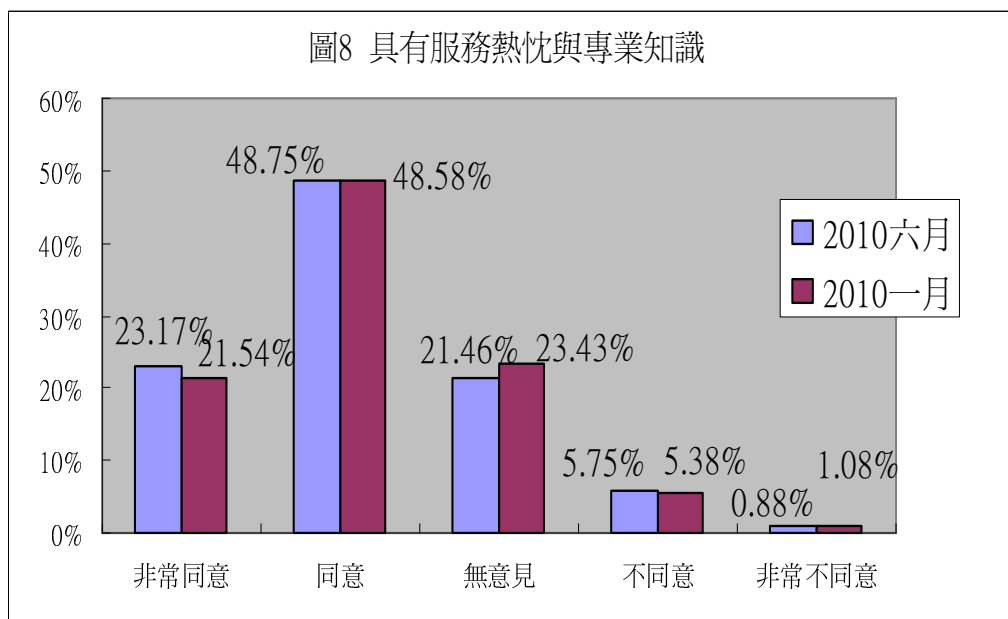
1. 在硬體設計方面 (圖7)

其正面評價比例和前期相較提高 2.12%(66.42% vs 64.30%)，其中非常同意提高 0.53%，同意提高 1.59%，不同意及非常不同意則相較前期提高了 2.07%(9.61% vs 7.54%)。



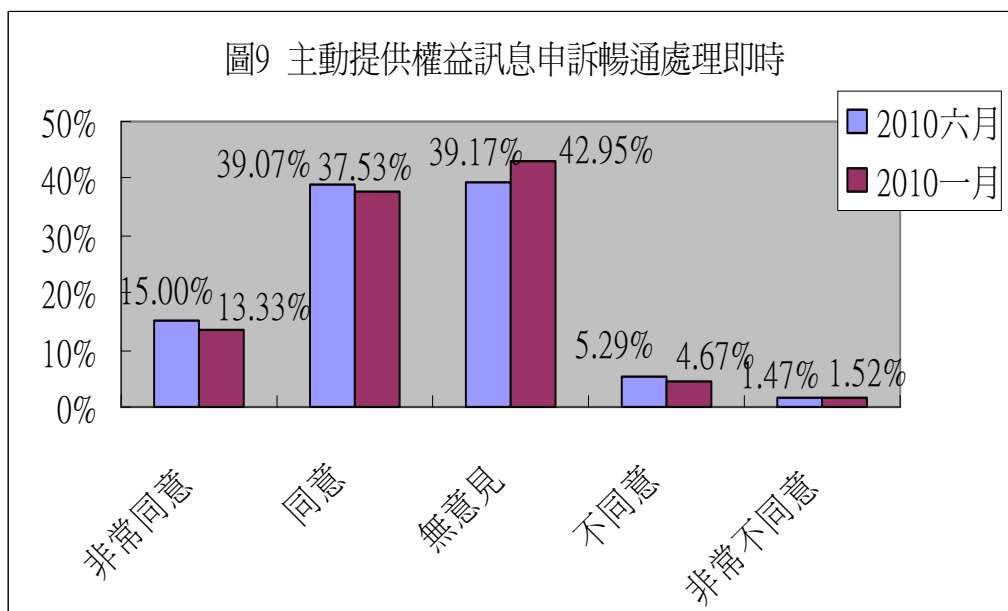
2. 在服務熱忱與專業知識方面 (圖8)

其正面評價比例相較前期提高 1.8%(71.92% vs 70.12%)，其中非常同意提高 1.63%，同意提高 0.17%，不同意及非常不同意較前期提高 0.17%(6.63% vs 6.46%)。



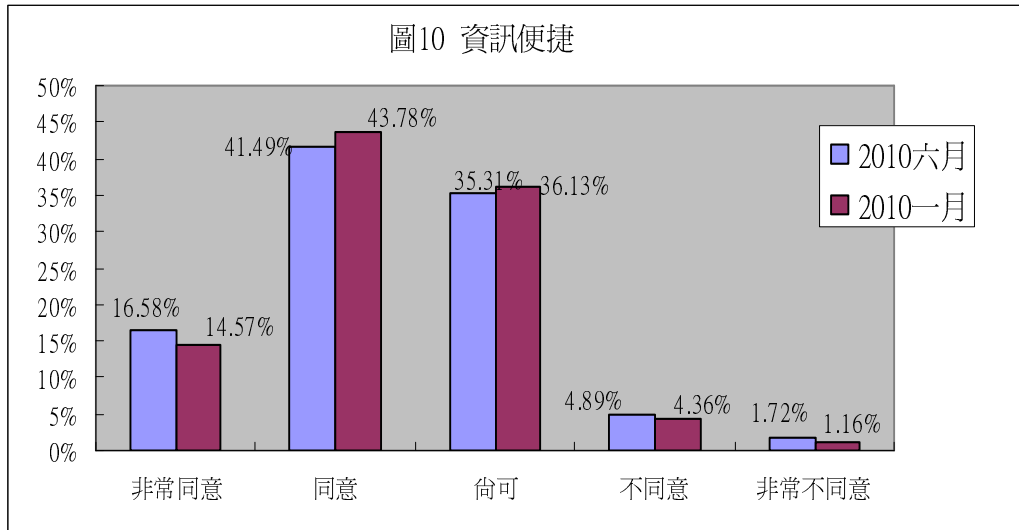
3. 在學生權益方面 (圖 9)

其正面評價比例較前期提高 3.21%(54.07% vs 50.86%)，其中非常同意提高 1.67%，同意提高 1.54%，不同意及非常不同意相較前期提高 0.57%(6.76% vs 6.19%)。而無意見之比例高達 39.17%。



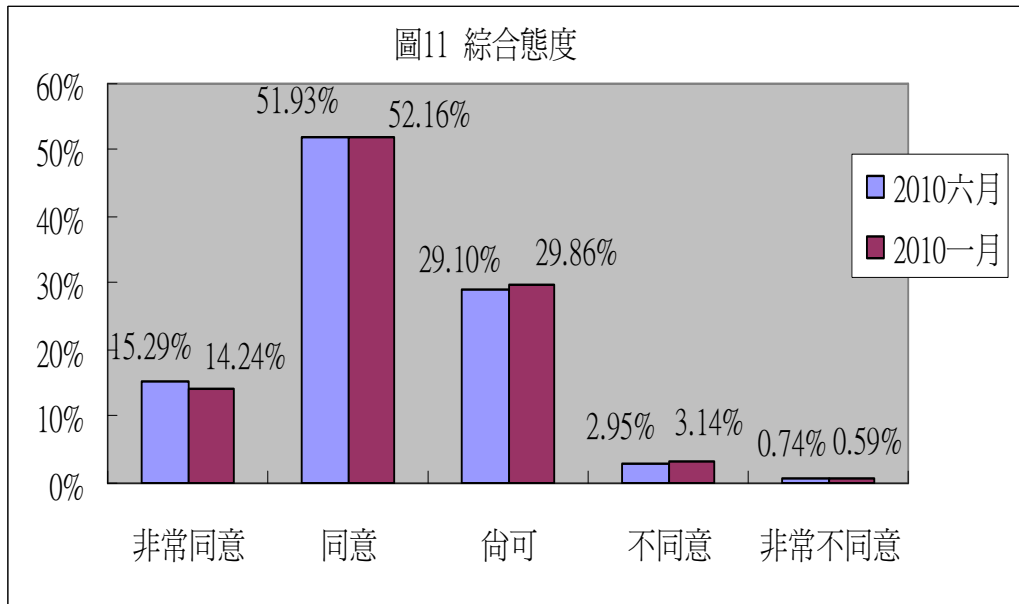
4. 在資訊便捷方面 (圖 10)

其正面評價比例相較前期降低 0.28%(58.07% vs 58.35%)，其中非常同意提高 2.01%，同意降低 2.29%，不同意及非常不同意則相較前期降低 1.09%(6.61% vs 5.52%)。



(四) 對本處整體看法 (2010年6月 vs 2010年1月)

從第 22 題「我對教務處的綜合滿意度」回答情形來看(圖 11)，本次獲得 67.22%的顧客給予正面評價，相較前期調查結果(66.4%)提高了 0.82%，其中非常同意的比例提高 1.05%，同意的比例降低 0.23%。此外，不同意及非常不同意相較前期降低 0.04%(3.69% vs 3.73%)。尚可佔比例 29.10%。



三、滿意度調查文字意見分析

案件屬性：A--鼓勵、讚美 B--建議 C--抱怨

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
服務態度	<p><u>服務態度 (佳)</u></p> <p>1. 註冊組負責處理我們系的韓小姐很專業很親切。然後我不太利用教務處網頁。</p> <p>2. 這學期我曾因學籍問題(關於復學)向教務處行政人員洽詢並尋求幫助,當時負責人註冊組藍小姐,十分負責並積極地幫助我,最後事情能順利結束,真的十分感謝,藍小姐使我認識到了教務處的人員們真心地在為學生們著想,而且十分熱心,我真的十分感激,希望教務處能替我轉達對於藍小姐的謝意和無盡的感恩,希望所有教務處的辦事人員都能像藍小姐一樣在處理學生事務時充滿熱誠,加油!!</p> <p>3. 感謝研教組陳每股長提供在學人數統計資料,作為業務上參考依據,及其他同仁對於業務洽詢,都能即時提供相關訊息,謝謝!</p> <p>4. 之前申請成績單,社科院的分處幫</p>	各單位	各單位致力服務品質提昇之成果效益。	A	各單位同仁傳閱,勉之。	即日起	即日起

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	<p>很大, 謝謝。</p> <p>5. 社教分處服務不錯。</p> <p>6. 在台大快要 10 年了, 我覺得教務處的人員很親切, 對於不熟悉的事項也會請其他人員幫忙, 也期待未來繼續維持喔!</p> <p>7. 我曾向教務處投訴或抱怨, 他們都能及時妥善處理。</p> <p>8. 服務人員態度都很好!</p> <p>9. 行政人員服務態度很好。</p> <p>10. 謝謝您們的幫忙!!</p> <p>11. 態度很棒! 很熱心~ 處理事情快。</p> <p>12. 很主動很親切。</p> <p>13. 目前都很良好。</p>						
服務態度	<p><u>服務態度(待改善)</u></p> <p>1. 多服務, 少騷擾老師。</p> <p>2. 希望部分辦事人員態度能更和善一些, 之前去蓋學生證註冊章時, 承辦人員顧著講電話, 對待學生態度相當不友善, 且在歸還學生證時未等油墨稍乾直接將我的學生證和別人的疊在一起, 導致我學生證上的註冊章相當模糊。此外平時接洽該承辦人員</p>	各單位	<p>1. 櫃台同仁難免有情緒或健康狀態不佳之情形, 請同學多包容。至於極少數同仁偶有服務不足或業務不熟悉處, 各單位將加強服務觀念宣導。</p> <p>2. 本處業務</p>	C	<p>1. 各單位主管已針對滿意度調查反映之意見對同仁加以訓勉, 當事人部分如再發生, 將以考績予以懲處。</p> <p>2. 持續檢討各項行政業務流程</p>	即日起	即日起

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	<p>時，態度也不甚友善，我知道這很可能只是個案，畢竟在台大就讀多年也遇過許多態度良好的服務人員，故希望教務處能勸導部分承辦人員辦事態度可再友善些，謝謝。</p> <p>3. 有些工讀生不是很專業，問問題會答非所問，態度不是很良好，需要再改進，謝謝。</p> <p>4. 跑公文超麻煩。</p>		<p>流程均標準化，部分業務因涉及其他單位，流程仍須兼顧，無法簡略。</p>		<p>E化或簡化之可能性。</p>		
	<p>5. 不知是否為巧合，平均去教務處十次，有六次承辦本系業務的男職員(梁先生)都不在，且曾經向他詢問過的問題得到的答案都不完全正確或是根本就模糊不清，到後來去教務處都想要直接找別的職員詢問。</p>	註冊組	<p>經主管了解後，恐是誤會，且梁先生一向工作認真不可能對業務不了解，另梁先生除非請假或公出，否則不會不在辦公室。</p>	C	<p>已向梁先生求證，並無所述之事情。</p>	即日起	即日起
	<p>6. 還是會有承辦人員不清楚課程或學程的事情，這也太誇張了，我也不想留E-mail，好讓你們查是誰發言嗎？教務處裡有懂狀況的人可以適時幫忙解決問題，很感謝，但對於明明是處理自己系所之事的</p>	註冊組	<p>組承辦人員不可能對自己業務不了解，若有新增業務皆會告知如何處理，並以文件告之作業方式，新進人員也會主動向鄰近同仁請教，如何處</p>	C	<p>再加強同仁與學生溝通之技巧了解學生明確之要求，以避免誤會產生困擾。</p>	即日起	即日起

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	<p>承辦人員卻什麼都不懂，還需要以前承辦我們系所事情的小姐幫忙，那真的很可笑。希望你們遇到問題時能先搞清楚你們自己對這個狀況了不了解，不要一味懷疑是學生搞不清楚狀況。</p> <p>另，我還是對上學期承辦人員無故浪費我近一星期的時間跑教務處的事情很不開心，一開始搞不清楚狀況就算了，後來竟然連我早已交了好幾天的文件都忘記幫我交出去，這是什麼狀況？如果我因此一些程序的申請期限過了，誰來補償我？事後也不見你們檢討，明明上次我問卷也有寫這件事。我不否定你們大多數人的努力，但這樣的狀況真的很過份。</p>		<p>理。本組對於各項業務皆有一套 SOP 作業方式，恐生所陳述之事情未表達清楚或係誤會所致。</p>				
	<p>7. 雖然大部分職員都很棒，我也遇過一位新來工作的職員她態度很踐，在我有問題時不提供解決方法，還一副瞧不起</p>	<p>註冊組</p>	<p>1. 本組目前僅 1 位新進人員，能力不差，正在努力學習中，是否溝通技巧欠佳，給人</p>	<p>C</p>	<p>1. 請該同仁注意服務態度，避免誤會。 2. 已與出納組協商，代收</p>	<p>即日起</p>	<p>即日起</p>

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	<p>人的態度，後來幸好是較資深的主管聽到替我想辦法，我覺得今天台大希望能更好應該各個小細節都需要注意，教務處的職員也應該把自己的工作視為一種服務業，能以開心、真誠的心迎接每位同學並盡力協助同學才是。另外，申請獎學金的季節投幣機總是大排長龍，是否可以在此時開放一兩個櫃檯處理呢？</p>		<p>感覺態度不佳，已要求改善。 2. 投幣機成本較高，目前無預算再購置。</p>		<p>付款，遇投幣機人數過多時，學生可逕至本組購買收據。</p>		
	<p>8. 我碰到所有各單位的業務承辦人員都是非常幫忙且熱心助人讓人感覺非常溫暖但是某一次我碰到研教組一位承辦小姐讓我非常失望，生氣，當時我是因為畢業學分的問題插一門課無法畢業因此我去請教是否有補救的辦法該位小姐給我的回答是"研究所課都只需要修這麼少課了為什麼要修的剛剛好呢？"課號</p>	研教組	<p>承辦人於審查學生畢業資格時，發現少修學分並請學生至本組說明，承辦人員於表達辭意上較不婉轉，致使學生不滿意。</p>	C	<p>研教組已寫信向同學致歉並關心其畢業學分數是否已解決，同學回信表示問題已解決並感謝研教組關心。</p>	99/6/17	99/6/17

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	<p>代表開課系所這種事情你進台大就要知道啊!"或許在當下已經沒有補救辦法但我從來沒有想到會在應該要幫忙學生的研教組聽到這種冷言冷語的回應，第一請問這位小姐知道念研究所特別是理工重點除了修課之外，修課需要的時間嗎？第二請問她是認為我就是混吃等死的研究生整天就想混畢業是嗎？請問她知道我在實驗上花了多少時間嗎？第三請問她覺得發論文簡單還是修課簡單？研教組內電資學院櫃台的業務小姐讓我感到相當失望，我想我需要她的一個解釋也需要一個道歉。</p>						
	<p>9. 社科分院有個員工態度很差現在也沒空去查叫什麼名字，社科分院有個員工態度很差現在也沒空去查叫什麼名字，超修累也是學生自己在累為什麼莫名其妙被她兇？</p>	<p>社教分處</p>	<p>經查 981 無經濟系 4 年級學生申請超修案。本件應是開學詢問超修時，同仁告知須有充分理由時，過於急躁，導致同學</p>	<p>C</p>	<p>加強訓勉並提醒同仁，即使是開學期間，回應問題語氣亦應儘量婉轉，不要過於急躁。自 98 年 12 月</p>	<p>即日起</p>	<p>即日起</p>

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	聽說大四下有同學去辦減修也被同一個人碎碎念，希望可以有更好的申訴管道最好直接擺個申訴信箱，也希望申訴有用不要被和諧掉，當然也有很棒的工作人員在此謝謝他們幫助我度過這四年的大學生涯。		感受不好。另同學申請減修時會請同學將缺修科目學分一一詳列核對，以免因學分不足無法畢業，並提醒減修後會不符書卷獎受獎資格。		起已於入口處設置問卷調查意見箱，供同學投遞意見。		
政策檢討	1. 教務處的有些例行性工作，如果改了時程(例如往年都是4月份進行的事情，今年改成5月份進行；或者以前都是每月月初進行的事情，現在改成其他時間)，應該要儘早用「明確」的公文通知，而不是只是普通公文通知而已，這樣很容易造成承辦單位錯過辦理的時程。	各單位	各單位承辦業務作業時程係依行事曆辦理。	B	請各單位事先以E-mail通知相關承辦單位或公告於本處網頁，以避免承辦單位錯過辦理的時程。	即日起	即日起
	2. 常有不適當的決策，和白花力氣讓基層行政人員或教師事倍功半的做法，忘記教務處的作好教學與提升教育功能的責任。	各單位	各單位承辦業務係依相關規定辦理。	B	政策參考。	即日起	即日起
	3. 這題問題有問題	教務處	問卷部分問	B	問題中如認有不適	即日起	即日起

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	啊！要是沒有抱怨過怎麼填？		題可免填。		填答者可免填。		
	4. 以上問卷第四至六大項未留"不適用"者之勾選欄位, (例如:未曾向教務處投訴或抱怨者, 如何回答第16題?) 只能憑空猜測想像或隨便勾一個選項, 可能影響分析結果之參考價值.	教務處	問卷部分問題可免填。	B	問題中如認有不適填答者可免填。本處進行分析時, 係以各單題填答人數為分析基準。	即日起	即日起
	5. 自己的成績單還要用買的, 很不合理。 6. 用投幣機申請的東西 我覺得不應該投幣, 那應該是學校可以免費且應當給我的 不應由我再花錢。 7. 成績單太貴了, 是我之前大學的 200%!!! 8. 成績單申請要 20 塊太貴, 師大的申請系統只要 10 塊。 9. 印成績單等服務收費有點偏高。	註冊組	如改善措施。	C	成績單收費 20 元已歷時很久, 近來木漿價格上漲、網路建置軟硬體之支出耗費增加, 校方也不會因之做浮動性的調高價格, 目前對學生除學雜費以外的收費均需經有學生會等具代表性之學生代表出席行政會議或相關會議參與審查訂定。又各校軟硬體機種不	即日起	即日起

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
					同，全國各校成績單收費無法畫一；本校歷史悠久，需處理、保存的資料量也居全國之冠，怎能單以價格論。且我們服務的效率上是立即領取，且簡化填申請表等手續。		
	10. 強烈建議將學分費繳交的事項於學期初通知於學校信箱，請不要在繳費期限前幾天才傳！	註冊組	自 98 學年度起，本校行事曆中皆已明訂第一、二階段各項應繳費用之繳費開始、截止日期，且出納組皆於各階段繳費開始日即寄 E-mail 提醒應繳費學生，註冊組則會在繳費快截止之前寄 E-mail 提醒應繳費而尚未繳費的學生。提出此意見的學	B	業已善盡告知提醒義務，無需改善。	即日起	即日起

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
			生，必定未留意到其信箱中的提醒信。				
	<p>11. 最近要更改的等第制，感覺過於匆促。才填完問卷，對教師發放說明書(而且只有中文說明，外籍教授根本無法閱讀)，馬上就要實施，是否過於草率？單方面說總平均會提高，對學生權益無損根本太可笑了。</p> <p>1. 最高分由4.0提高為4.3平均當然可能會提高，但國外學校如果不承認4.3，只表示原本80-84分的GPA降到3.7。2. 不論平均提高與否，都不應溯及既往，損害學生權益。希望學校在忙著前進百大之餘，可以多為學生著想，並思考政策的配套與合理性，否則只是徒留笑柄。</p>	課務組	為達成本校教育目標、有效培養學生核心能力，將傳統百分制評量方式，改成以學生學習成果為導向的等級制評量，以利教師教學及學生學習指引。	C	先行以意見調查方式蒐集全校學院系所及師生意見，以作為政策規劃及施行之重要參考依據，並積極推動學習成果導向評量制度，有助於教師評量學生學習成果。	X	X
	12. 教學意見的填答	課務組	凡上網填答	C	透過學校	即日起	即日起

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	與否不應影響學生選課權益。		教學意見調查之學生，得享有優先查詢成績及電腦選課優先分發之優惠。		公布欄及bbs公告或計中系統發送多次公告訊息，以提醒同學上網填答。		
	13. 請針對交換學生返抵台大後，學分抵免一事和國際事務處達成共識。國際事務處曾向我們說明：理論上所有學分皆可以選修抵免，若發生無法抵免之情事，通常為系辦審核非常嚴格，本處無法介入。(此說法有紙本為證)但回台大後，發現課務組的作法和上述說法有非常大的出入。一來，即使學分要以選修抵免，也並非易事。理想情形是台大也要有相對應的課程，若台大並無開設，不但要準備詳細的資料備查，還要承受"質疑"的眼光，懷疑此門課程有無台大課程嚴謹、豐富，是否為營養學分。審查過程	課務組	經查交換生對國際事務處行前說明會資料中有關學分抵免的內容有所誤解。	C	已與意見反應人聯繫並說明相關規定。	99/6/18	99/6/21

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完 成日期	確認 結果
	<p>中，不斷出現"台大中心"的思維，這和校長立下"要送三分之一學生出國"的目標完全背道而馳。既然希望學生修"類似台大的課程"，出國意義何在；不認同外國大學的水準，何必設下交換學生制度？這些外國大學事實上有無比台大的訓練紮實，各人心裡有數。台大進Times世界百大榜後欣喜若狂，而我的交換學校在此排行榜上高出台大幾十名，回國後不斷被刁難，讓我匪夷所思。第二，辦理過程中遇到之挫折來源皆是課務組，跟系辦完全無關。由此可見，課務組和國際事務處毫無管道可連繫，對於出國學習的同學，宛若一場大騙局。此事我將會找機會公諸於公共場合，期能得到一負責任的答覆。</p>						

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
軟、硬體設施改善	<p>1. 教務處網頁資訊龐雜，不易找到想要的資訊。</p> <p>2. 網頁設計 information overload，太難使用，要找東西都要花很多時間，東西需要按許多的連結才找得到，網頁好像是 10 年前設計的，very visually and user unfriendly. 教務處也是，東西多，不知道從誰開始問起，教務處人手好像也不夠，常常需要等很久，或人員接電話接很久...</p>	各單位	本處 E 化小組考量資源成本效益及業務重要性，循序持續推動 E 化中。	B	加強網頁資訊。	即日起	即日起
	<p>3. 動線部分確實值得加強，狹窄的走道是另一個對使用者不利的設計。依系所分別設櫃原是分散人流的美意，但是限制該系所的學生只能在指定的櫃檯處理業務，有點缺乏變通性。尤其當櫃台人員不在時，其他櫃檯的人員並沒有主動協助，而只是請學生被動等待，值得改進。</p>	註冊組	辦公室空間不夠及服務認知差異。	C	限於空間不夠走道相形狹窄，靜待櫃台不分系相關系統完成，往後任何櫃台皆可處理相關業務，目前已要求同仁遇櫃台學生人數眾多時，應互相支援縮短學生等待的時間，如發現	即日起	即日起

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
					有同仁未支援時，請同學不吝告之，本組將予以處分。		
	<p>4. 投幣機常常出問題，印表機的文件容易出不來，教務處人員處理方法及效率差。上學期初申請英文成績單，印表機文件等很久都沒有出來，向註冊組反應，同仁一再表示應該沒問題。而等到確定是印表機問題後，也沒有馬上利用註冊組的印表機為同學補印成績單。另外也對成績單項目不熟悉，對我們要申請的成績單類別不清楚，十分不專業。當時有 5.6 位同學已申請，也有 5.6 位同學排隊在等申請。教務處卻依然散漫地處理，有的同學乾脆直接走掉等下次再來申請。學校的行政單位最常與同學接觸的就是教務處，尤其是註冊組。通常我們都以教務處的表現概括對整體行政系統的印象，雖</p>	註冊組	如改善措施。	C	<p>1. 關於投幣機故障頻率過高問題，已於 99 年 6 月 15 日會同相關單位及廠商召開檢討會議，限期廠商改善，若仍出現相同情況，則另尋廠商，重新簽約。</p> <p>2. 目前因經費問題，尚無增購投幣機的計畫，若排隊人數過多，同學可入內申請。</p> <p>3. 觸控螢幕已使用一段期限，註</p>	即日起	即日起

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
	<p>然即將畢業，仍然希望教務處能繼續提升，有更好的服務。</p> <p>5. 投幣機故障或太多人在排隊時，應即時設置一臨時窗口。</p> <p>6. 申請文件的觸碰式螢幕不太靈敏。</p> <p>7. 投幣機申請文件常常都要排隊！實在讓人心煩！而一旁行政人員卻可以輕鬆的談天。</p> <p>8. 投幣機使用頻率太高，常常感應不良，是否可多增設幾台？</p> <p>9. 常看到外頭使用投幣機申請成績單的同學大排長龍，教務處裡面幾乎沒有學生，承辦人員看似無事可做，如果不能將投幣機申請的台數增加，就應該開放能和各系承辦人員申請印製成績單，否則實在是本末倒置。</p>				冊組投幣機在螢幕鍵盤”1”的位置上有些磨損，照成觸控靈敏度的問題，目前已更換新的觸控螢幕。		
	10. 投幣機的觸控螢幕感應不良，常常點一個地方要點好久才成功!(行政中心研2F 教組旁)。	研教組	觸控螢幕感應不良。	C	已請維護廠商於每次進行維護時，納入螢幕調校項目，並加裝觸控筆，以增強觸	99/6/1	99/6/1

議題類別	內容	權責單位	原因分析	案件屬性	改善措施	預定完成日期	確認結果
					控感應。		
	11. 希望打電話去總區研教組的時候，電話可以通暢，最近打去常常都是佔線中。	研教組	因逢業務季節而有洽公電話頻繁情形。	C	本組共 15 支分機，若您要洽詢的分機無法接通，請轉接其他分機，或以 email 洽詢。	即日起	即日起
	12. 十二個學校聯合的暑期通識班，報名連結時而能用時而不能，我才剛申請好帳號，就不能用了，希望教務處能解決這個問題，我非常的著急。	資訊組	計資中心的 DNS 主機異常，使的報名連結連線時好時壞。	C	6/16 已回電給該生（生物環境系統工程學系陳永寧），請該生使用 IP 連線至夏季學院主機。	99/6/16	該生當天已完成報名作業。