

國立臺灣大學行政品質評鑑表

99 年度

受評鑑單位：共同教育中心

單位承辦人簽章：_____ 日期：99 年 11 月 22 日

聯絡電話：(02)3366-2545

電子信箱：cge@ntu.edu.tw

單位主管簽章：_____ 日期：99 年 11 月 22 日

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形.....	2
貳、共同評鑑項目	
一、公務環境	4
二、專業能力與服務態度.....	5
三、行政流程管理.....	6
四、業務電腦化.....	7
五、公文品質與時效.....	9
六、工作簡化及業務創新.....	10
七、保護智慧財產權執行情形	12
參、單位自訂評鑑項目	13
肆、單位年度重點工作及執行情形	18
伍、關鍵績效指標(KPI)	26
陸、顧客滿意度調查	28

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)																																				
1. 希能依“通識課程參考指標”，訂定更詳細做法並具體落實。	<p>通識課程除了訂定五大精神指標作為各系(所)、各院與本中心審查通識課程之重要依據，本中心業已針對通識課程八大領域(「文學與藝術」、「歷史思維」、「世界文明」、「哲學與道德思考」、「公民意識與社會分析」、「量化分析與數學素養」、「物質科學」、「生命科學」)訂定各領域之課程目標及內涵說明，凡符合通識課程五大精神指標與八大領域內涵之一者，則適合開設為本校通識課程。</p>																																				
2. 通識課程的每一課程是否記錄其修課學生人數？修課學生分數之分析？檢討大班生與小班生上課之差異如何？	<p>(1)本中心每學期皆針對每門課之修課人數加以紀錄。</p> <p>(2)另外，為維護大班教學課程之品質，本校推動「個別型通識教育改進計畫」，鼓勵本校教師提出優質通識課程改進計畫或研發新開通識課程，依授課教師的課程規劃與需求提出教學助理申請，由本校研究生擔任教學助理協助教學工作。若為含小組討論課程，課前由教師規劃討論議題及進行方式，原則上每 20 位學生配置一位教學助理，由教學助理帶領討論(每週安排一節討論課)，鼓勵學生發言，藉由充分表達、溝通，幫助學生獨立思考、理性分析，以深化學生所學。目前每學期獲教學助理補助之通識課程約為三分之一。</p> <p>(3)以 98 學年度資料為例(請見下表)，人數低於 50 人以及人數高於 201 人之課程教學評鑑值較高，介於中間者評鑑值較低，其原因將再進一步的評估分析。</p> <p style="text-align: center;">98 學年度第 1 學期</p> <table border="1" data-bbox="767 1267 1241 1563"> <thead> <tr> <th>修課人數範圍</th> <th>班級數</th> <th>評鑑值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50 以下</td> <td>76</td> <td>4.28</td> </tr> <tr> <td>51-100</td> <td>85</td> <td>4.23</td> </tr> <tr> <td>101-150</td> <td>44</td> <td>4.19</td> </tr> <tr> <td>151-200</td> <td>29</td> <td>4.22</td> </tr> <tr> <td>201 以上</td> <td>20</td> <td>4.28</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">98 學年度第 2 學期</p> <table border="1" data-bbox="767 1608 1241 1890"> <thead> <tr> <th>修課人數範圍</th> <th>班級數</th> <th>評鑑值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>50 以下</td> <td>84</td> <td>4.25</td> </tr> <tr> <td>51-100</td> <td>93</td> <td>4.21</td> </tr> <tr> <td>101-150</td> <td>38</td> <td>4.22</td> </tr> <tr> <td>151-200</td> <td>22</td> <td>4.20</td> </tr> <tr> <td>201 以上</td> <td>19</td> <td>4.28</td> </tr> </tbody> </table>	修課人數範圍	班級數	評鑑值	50 以下	76	4.28	51-100	85	4.23	101-150	44	4.19	151-200	29	4.22	201 以上	20	4.28	修課人數範圍	班級數	評鑑值	50 以下	84	4.25	51-100	93	4.21	101-150	38	4.22	151-200	22	4.20	201 以上	19	4.28
修課人數範圍	班級數	評鑑值																																			
50 以下	76	4.28																																			
51-100	85	4.23																																			
101-150	44	4.19																																			
151-200	29	4.22																																			
201 以上	20	4.28																																			
修課人數範圍	班級數	評鑑值																																			
50 以下	84	4.25																																			
51-100	93	4.21																																			
101-150	38	4.22																																			
151-200	22	4.20																																			
201 以上	19	4.28																																			

<p>3. 目前國家發展困境重重，國際關係也較難舒展，是否可邀請中立人士來分析開授此方面之課程，讓年輕學子能關心國家大事。</p>	<p>本校通識教育之優勢為本校擁有眾多優秀之師資。本中心已發函邀請本校開授國際關係相關課程之教師將該類課程充抵為通識課程，從 96 學年度起「國際關係一」與「國際關係二」皆已納入通識課程。</p> <p>此外，本校通識課程亦包含多門與國家發展、國際趨勢相關之課程，如「全球化研究 101」、「國際經濟學導論」、「歐洲統合導論」、「國家與社會發展」、「大陸現況與兩岸關係」等。</p>
<p>4. 通識教育課程開設之教師建議增聘外校或產業界專家，可請管理學院配合規劃。</p>	<p>本中心已積極邀請校外學者專家至本校開授通識課程，充實八大領域中開課量不足之領域(如文學與藝術、歷史思維、世界文明、哲學與道德思考領域)。99 學年度第 1 學期本校聘任之兼任教師共計 30 人。</p> <p>至於產業界人士事務繁忙，邀請至本校開授一學期之通識課程實有困難。所幸，本會定期舉辦之「我的學思歷程」通識教育講座，該系列講座邀請對象涵蓋產業界人士，例如三年內曾邀請之產業界講者有高鐵執行長歐晉德執行長、連發科董事長蔡明介先生，近期規劃邀請者為潤泰集團總裁尹衍樑先生、華碩電腦公司施崇棠董事長等。</p>
<p>5. 通識課程雖然其內涵著重在人文與藝術領域，但對於大學生一般可認知的經濟與商學領域，似乎較缺乏，可否增加？或依學院在八大領域中再稍做調整。</p>	<p>本校通識課程分為八大領域是歷經一系列的革新活動才定案，。從 93 學年度至 95 學年度止，本中心(原為共同教育委員會)先進行一年的研究，提出改革研究報告書，然後辦理公聽會及研討會，接著依程序修訂相關法規。在相關行政單位及教學單位的配合之下，通識課程八大領域新制終於從 96 學年度起開始實施。</p> <p>此外，現行八大領域中的「公民意識與社會分析」領域已涵蓋經濟與商學相關課程，現有課程如「經濟學」、「經濟學原理與實習」、「領導與管理概論」以及「科技創新與知識管理等課程」等皆歸屬於此領域，同時，本中心每學期皆發函各院系，歡迎有意願開授通識課程之教師提出開課申請，充實本校通識課程。</p>
<p>6. 經濟部正積極推動補助大學開設「創意課程」，第一年雖以資訊應用為主，惟嗣後範圍將更廣。由於創意課程可使本校各領域的學生聚集一堂，有互動的機會並組成實作的團隊，因此建議共教會與教務處積極規劃開設。</p>	<p>本校「創意創業」學程已於 97 學年度開辦，學程由本校教務處與學務處共同籌設，由各系所協辦，並設有學程推動委員與學程諮詢委員。</p>

表格可於秘書室網頁下載使用。

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

<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 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. 本中心辦公室整體環境明亮整潔，文件資料及辦公器具擺設井然有序。同仁也能夠自行維護週遭環境的整潔。 2. 中心辦公室室內整潔、明亮、大方及現代化的辦公室樣貌，不但每個人均分配有合理空間，且提供舒適的辦公環境，更讓置身於其中的同仁心靈上獲得舒緩壓力的愉悅。 3. 辦公室所在大樓安全設施標示清楚，從一樓至頂樓之逃生通道暢通，應備之消防器材及緊急照明設備均齊全，指標並製有雙語，辦公室配置有逃生路線圖。 4. 學生或教師至本中心接洽公務，本中心均以最速件處理，如需主管用印亦盡量在隔天即處理完畢，效率良好。 5. 為響應政府節能減碳政策，本中心於辦公室內備有溫度計，夏季室溫超過攝氏28度以上始得開啟冷氣機，並備有電風扇輔助冷氣機運轉，以減少用電量。 6. 本中心於辦公室內外置放置綠色盆栽，藉由綠色植物來增添辦公室綠意與生氣，並讓室內空氣變得清新。</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 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. 本中心辦公室入口處設張貼人員座位配置圖，每位成員辦公桌前擺放名牌，以國語及英語雙語敘明服務人員姓名、業務項目及代理人，便於洽公人員一進入辦公室都能迅速辨別，快速完成交辦業務。 2. 本中心辦公室人員座位及所有設施配置規劃以方便服務、提升效率為原則，教職員工生進出洽公動線便利，且能與服務人員面對面洽談。 3. 辦公室設有洽公者之等候區，至本辦公室洽公的師生或來賓有舒適的座位等候承辦人處理來訪相關事宜。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

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. 本中心行政人員共3名及工讀生1名，承辦人員均熟稔本身之業務內容、流程與相關法令規章，也清楚其他同仁所屬業務，能迅速轉介洽公人員或代理相關業務。 2. 對於校方辦理與業務相關之研習或課程，業務承辦人主動報名參加，隨時掌握與本身業務相關之新資訊。 3. 本辦公室同仁與有業務往來之相關單位皆能主動聯繫溝通，解決業務上遭遇的問題或困難，展現良好的溝通協調能力，跨單位之業務，也以積極態度配合辦理，或主動聯繫相關單位合作辦理。 4. 本中心與教務處有密切的業務往來，每月參加教務處處務會議，即時瞭解教務處各項作業進度及最新政策等，且能夠及時與教務處相關單位溝通有關通識教育相關業務。
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. 本中心同仁對於學生、教師或是其他人員諮詢時，皆能親切有耐心的傾聽與答覆問題。若有無法立即答覆之情形，則主動取得諮詢者的聯絡方式，並儘速聯繫相關人員或單位以獲得明確的答案，之後並主動聯繫回覆。 2. 本中心對師生或行政人員之投訴設有多元投訴管道，如電話、傳真、電子信箱等，並有專人追蹤並交由相關業務承辦人回覆處理。 3. 本中心對於學校師生來電或來信，表達不滿或需要協助之處，能盡力協助對方尋求更好的方法，並主動積極與對方聯繫、處理問題。 4. 對於師生提出之建言，本中心審慎評估其可行性及適當性，以求提供更佳且更有周延的服務。 5. 本中心電話鈴響三聲需接聽電話，當有同仁外出洽公或休假時，代理人需代為接聽電話，並協助處理，或是請對方留下聯絡方式及說明來電事由，並說明稍後請承辦人回電。待承辦人回辦公室後主動告知及說明來電者之聯絡方式及來電事由。
評鑑委員意見	

三、行政流程管理

指標	(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...)
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. 本中心所負責之業務流程及相關法規皆公告於網頁。承辦業務之申請表格亦可由網頁下載使用。除了透過網路與電子郵件，仍可電洽、面晤、或以公文傳遞方式提供書面資料申辦各項業務，且由於本中心辦公室與其他行政單位距離較遠，因此，對於學生親自洽辦之文件，若無法及時處理，則代為傳遞文件之下一個辦理單位。 2. 本單位不定期地舉辦相關會議，並與同仁互相討論以檢討各項作流程尋求改進與簡化之道。 3. 本中心辦公室每個人負責之業務均訂有標準作業流程，方便業務代理人快速上手。
指標	(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...)
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. 本中心辦公室經費依經費來源統一由專人控管，除了年度預算編列項目、例行業務及辦公室耗材等經費之外，其他經費使用皆專簽辦理，不得任意使用。 2. 本中心人員編組、各項業務分工明確，重要業務皆有專責承辦人。且由於本中心人力有限（行政人員共三人，專職工讀生一人），因此，十分強調人力的調度及同仁間的相互合作，同仁間皆能相互體諒配合，相互支援各項業務的進行，也有助於彼此熟悉他人的業務，以落實代理制度，並使本中心業務順利推展。 3. 本中心辦公室建立完善之代理制度，同仁休假出差，臨時業務均能即時處理，團隊精神佳。 4. 本中心設備均能善加利用，直到無法維修或功能不敷使用的情況下才更新或添購，並儘可能回收單面列印紙張再利用。對於辦公室所需文具、雜物等不做過度囤積，視需要採買適當的數量。另外，採購用品以標示環保標章之產品優先採購。
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. 本中心之業務相關表格皆放置於網頁中，方便有需要者下載，重要資訊也皆能及時更新與公告。 2. 由於本中心無專業網頁管理人員，本中心為了有效管理與維護本中心網頁，於99年4月將中心網頁改以部落格型態建置於臺大部落格平台中運作(網址： http://cge.blog.ntu.edu.tw/)，期使各項最新訊息及業務能在最短的時間內發布，例如：中心業務之一「個別型通識教育改進計畫」即時提供最新表格及資料於部落格，以供相關業務之單位、教師及教學助理下載與參考。 3. 97學年度中心規劃「新生專題」課程，同時間推出專屬網頁提供課程內容、相關規定及成果等資訊，使學生能更深入了解「新生專題」課程。99年6月同時亦將「新生專題」課程網頁改以部落格型態建置於臺大部落格平台中運作。 4. 「我的學思歷程」通識教育講座：每學期約有3-4場演講，均於中心網頁上宣傳，並善用校方提供的活動報名系統，以便於校內外人士上網報名。另外，演講結束後，將演講實況放置於臺大演講網，並設連結至本中心網頁，提供讀者於線上觀賞。 5. 本中心同仁均有電腦操作能力，能快速有效率的利用電腦完成工作事項，並有完善的檔案管理機制，有效提升行政效率。另外，當學校開設電腦資訊課程時，隨時薦送同仁學習進階電腦課程，以應業務需要，強化e化能力。 6. 此外，本中心業務所需之e化需求屬於教務行政的一環，本中心視業務需要得向教務處e化小組提出e化需求，由教務處協助開發資訊系統或更新維護現有資訊系統，透過與教務處的協調合作，將相關業務e化，提升工作效率。例如：97年建置臺大通識課程地圖資訊系統，以便於學生選課時能更有系統的查詢通識課程。(臺大通識課程地圖： http://coursemap.aca.ntu.edu.tw/course_map/)
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. 中心相關業務內容與資訊皆完整且詳盡放置於網頁中，方便使用者直接下載所需資訊，並即時更新及上傳相關資料。 2. 部落格關於本中心資料內容留有各業務負責人員聯絡電話、電子信箱，針對各問題以及相關意見可即時透過信箱反應，負責人員立即回覆處理。 3. 為節省網頁維護人力，並且使用易於操作之平台建置本中心網頁及新生專題課程網站。本中心於99年4月及6月完成本中心網頁改版，使用本校NTUWeblogs建置本中心網頁及新生專題課程網頁，部落格設計簡便，易於操作，分類清楚，不但有利於師生便捷使用，本中心每位同仁亦可即時自行修改或更新網頁，原則上無須專業網頁設計人員協助處理。

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. 要求同仁參加學校舉辦的公文寫作研習活動，研習結束將講義提供給其他同仁自我學習參考，學習正確的公文寫作格式與用語。 2. 依據文書組提供之公文寫作範本與範例，要求各類公文撰寫需符合公文寫作規定，且主旨、目的應精確、簡潔的文字陳述、不做重複性的說明，力求清楚表達所需溝通之事項。 3. 當同仁遇有複雜之案情，先行與同仁或主管討論，以減少公文內容說明不明確甚至錯誤的情形。
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. 為配合學校紙張減量，要求同仁一律線上訂閱學校電子公文公告。另由專人每日選擇與本中心相關之公文印出後依規定於時間內簽辦完畢，並視公文內容轉知所屬單位。 2. 中心發文數量依業務所需辦理，不須透過公文往返處理的業務則簡化作業程序，儘可能以更具時效性及便利性的方式將待辦工作處理妥當，以維持公文減量的要求。 3. 本中心有專人收發文，並使用學校提供的公文追蹤系統掌握公文的進度，當日收發公文並當日轉發承辦人處理。 4. 關於本中心負責發出之公文，透過公文公告系統公告，對於具有時效性之重要公文除了紙本公文的發送，並即時採用 email 方式將公文電子檔轉知相關單位及人員。
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. 本中心視需要不定期召開內部會議，討論及修正作業內容及流程。作業流程的檢討乃考量是否更有效率、便利性與完備性等因素，視需要修正作業流程或是制式表格。 2. 本中心盡力推動使各項業務電子化，可降低一般傳統效率較差之紙本公文方式，並能有效地讓相關單能在最短的時間內獲得最新的訊息。 3. 98 學年度第 2 學期開始簡化個別型通識教育改進計畫帳務流程，備份資料改以電子方式存檔。各計畫人員前來核銷經費時，僅需將帳務資料放置於本中心特定位置，改由中心統一收件後，於每天上午公文交換送達會計室審核組審閱，一方面前來報帳者無須等候，也無須自行送件至會計室，免去奔波之苦，另一方面，本中心承辦人亦可自行規劃每日處理帳務時間及其他工作。 4. 本中心善用學校現有資源，使工作簡化且更有效率。舉例一：98 年學校推出 NTU Weblog，本中心利用 NTU Weblog 建置中心網站及新生專題網站，解決本中心無專業資訊人員維護網站的困難。舉例二：98 年起開始使用學校提供的「活動報名系統」掌握「我的學思歷程」報名情形，解決以往難以掌握報名人數的窘境。
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. 96 學年度「共同教育委員會」更名為「共同教育中心」，由行政單位調整為非屬學院教學單位，負責本校通識教育課程之規劃、審核，共同必修課程之審核及體育教學等相關事項。組織調整後，配合學校相關法規訂定教學單位所應制訂之法規，如各級教評會設置辦法及課程委員會設置要點等，制訂完善的法規。 2. 97 學年度本中心推出新生專題課程，課程規劃不同的班次，每個班次由授課教師決定課程的討論主題，這些主題的可能是教師的專長，也可能是教師正在發展中的研究問題，或非其專業的興趣，同學們可以自由選修班次，師生一同鑽研探究彼此有興趣的議題，讓大一同學與大學教授間面對面交流的機會，幫助學生盡快融入校園文化。新生專題課程每學期約開設 12 個班次。 3. 本中心於 98 學年度第 1 學期訂定本校「共同選修課程開設及審查作業要點」經相關會議通過後開始實施。共同選修課程的設計，使本校教師若欲開設專為全校學生規劃之選修課程，或欲將適合全校學生修習之跨領域課程開放為選修課程，即可以申請列入共同選修課程。

評鑑委員意見

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 type="checkbox"/> 稍差 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 說明或建議： 1. 校內外舉辦之保護智慧財產權相關研習課程，鼓勵同仁踴躍參加，增進智慧財產權相關知能，並應用與落實於本中心相關業務上。例如「我的學思歷程」通識教育講座於舉辦前取得講者的授權，始能安排錄音錄影，注重智財權的維護。另外，本中心協助製作開放式課程或出版書籍等也注重是否觸犯智慧財產權。 2. 本中心函請法律系開設智慧財產權相關通識課程，提供學生學習相關知能的機會，法律系已將「智慧財產權法導論」列入通識課程。
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. 辦公室影印機上張貼「尊重智財權、不得非法影印」之告示，警惕同仁維護智財權的重要。 2. 對於新進同仁告知電腦安全使用規範，並提供所有同仁教務處製作的「電腦及資料保全要領」，提醒同仁電腦設定帳號密碼，定期更新防毒軟體以及定期掃毒，且不得下載非法軟體，以及避免開啟來路不明的網頁及郵件等。
評鑑委員意見	

參、單位自訂評鑑項目(有必要之數據，請檢附並標明附件。)

項目及指標	<p>(一) 通識課程規劃與審核</p> <p>(通識課程規劃機制建立；通識課程開授與審查流程制度化；教師開授、學生選修通識課程相關規定取得容易)</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. 96 學年度本中心由行政單位調整為教學單位後，逐步依學校規定制定本中心各級課程委員會設置要點及成立各級課程委員會，本中心課程委員會主要由本中心主管、各學院代表、通識課程八大領域召集人及學生代表組成，通識教育組課程委員會由通識教育組組長、通識課程八大領域召集人及學生代表組成。通識課程各領域課程由通識課程八大領域召集人協助初步規劃，經通識教育組課程委員會討論形成具體方案後，再經共教中心課程委員會討論後議決。本中心則負責提供通識課程相關資料及統計數據，供各領域召集人及委員會作為課程規劃之參考。 2. 本中心於 96 年度訂定「通識課程開授與審查作業要點」，將通識課程開授與審查流程制度化，採三級三審，本校通識課程需經系所課程委員會、院課程委員會及共教中心課程委員會審議通過後始得開課。 3. 本中心每學期均於送審約一個半月前即發文各院，說明審查程序與作業時程等細節，以便配合學校之開課作業如期完成。通識課程開課的相關規定與流程，以及課程大綱等表格均可由共同教育中心之網頁下載使用；通識課程通過之清單亦可從網頁資訊查詢。 4. 本中心隨著通識課程相關法規的修訂與新增，隨時更換與增加網頁上的相關法規資料，便於全校師生瀏覽並取得正確資訊。 5. 學生選課相關規定與注意事項除放置於本中心網頁上，學生也可從教務處的選課系統中查詢通識課程選課注意事項。上述資訊皆定期更新，隨時提供全校學生最新選課資訊。 6. 98 年初完成本校通識課程八大領域課程目標及領域說明的制定，一方面協助教師在開設通識課程時，能依據本校的通識教育內涵規劃課程內容，另一方面也提供各級課程委員會在審議通識課程的重要參考依據之一。 7. 本中心依據課程委員會的審查結果，於會議後函知各提出申請院系所通識課程審查結果。
評鑑委員意見	

項目及指標	(二)個別型通試教育改進計畫執行 (建立計畫申請作業流程：計畫內容公開於網頁上：申請表格取得容易：明確告知計畫執行注意事項)
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"> 為提升本校通識課程品質，共同教育中心於每學期末以全校電子公文公告發函方式，通知所有各院所，轉知所屬教師提出優質通識課程申請「個別型通識教育改進計畫」。並將申請資料上傳於中心部落格，以便教師下載。 欲參與本計畫之教師於期限內填妥申請書及提出課程內容大綱等資料送至本中心辦公室匯整，另外，本中心辦理計畫審查會議，提供審查委員申請計畫之課程相關資訊，包括近年該課程修課人數、過去申請紀錄及成果報告繳交情形等。 審議結果發函通知申請教師及所屬系所，並通知教師將所聘之碩士或博士級之教學助理資料填寫於教學助理申請資料後，以 email 方式擲回本中心，以便本中心後續審查教學助理資格，第一次擔任教學助理者須參加教學發展中心舉辦之教學助理研習會取得助理資格，符合資格者資料建置於教務處所架設之教學助理管理系統 (http://reg224.aca.ntu.edu.tw/MSTA/index.aspx) 內，及擬聘書初稿等作業之進行。 學期開始後，盡力協助各大班教學小組討論之計畫找到適合之教室以進行小組討論課，另行通知並協助所有計畫關於如何報支教學助理薪資、校外教學等帳務。 依據申請書之規定，本中心於開學後第三週查核各課程所架設之網頁。 為確認參與此計畫之課程確實地落實小組討論，本中心於申請書辦法中規定，學期末各課程需繳交 2 次小組討論課之影音檔案。並於期中期末請修課學生作評鑑，用以了解各課程如何藉由教學助理進行小組討論課。 至學期末本中心舉辦期末成果發表會，從當學年參與本計畫之課程計畫中邀請表現傑出之課程主持人擔任主講人與所有與會人士分享該課程計畫之內容、特殊教學方式等。(當學年課程申請人有出席成果發表會之義務)，藉由此會議使參與此計畫之課程老師可互相交流。 學期結束，依據各計畫所繳交回「成果報告」、「教學助理表現調查表」、「TA 工作心得報告」以及課程網頁使用情形、期初申請書等資料彙整後，邀請校內外知名學者與教授擔任評審，除評鑑各課程外，並決選出績優計畫，獲績優計畫之課程下次開課可獲得五萬元教學業務費補助。
評鑑委員意見	

項目及指標	<p>(三)「我的學思歷程」通識教育講座舉辦 (建立一套宣傳機制；有效的完成籌備工作；以多元方式呈現成果)</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. 本中心延續已舉辦十餘年之通識教育論壇「我的學思歷程」演講活動，每學期舉辦三至四場。確定演講者後，立即製作海報、布旗、傳單等宣傳工具，張貼於學校行政大樓以及各院公布欄，以及將布旗展示於學校人潮較多的空間，並且將活動訊息公告於本中心網頁以及校園資訊網，同時以電子郵件方式向全校師生發出訊息。此外，也發函各行政單位與各院，請各單位鼓勵同仁與師生踴躍參與本會活動。 2. 確認演講者後，立即正式發函邀請講者，邀請主持人，租借場地並與講者確認活動當天所需的協助（如提供器材設備、停車票、地圖或專人接待等），並安排活動當天每位工作人員負責的工作。活動當天提前二個小時開始現場佈置，每位工作人員提前至工作現場準備前置作業。 3. 本系列演講影音檔置放於臺大演講網網頁，提供學生作為學習教材，全校師生將可不限時間瀏覽精彩的演講，收看立即實況轉播。此外，本中心將演講內容集結成書，不定期出版為正式發行的書籍。 4. 本系列演講活動自 97 學年第第 2 學期起採用於學校開發的「活動報名系統」管理活動報名情形，並為預先報名者預留座位。
評鑑委員意見	

項目指標	<p>(四)新生專題課程規劃 (每學期開設一定數量之班次：課程資訊完整公開且易於取得)</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. 本校自 97 學年度起開授「新生專題」課程，針對大一新生開授專題討論課程，此課程採小班教學，提供大一新生更多元的選擇。 2. 本課程邀請獲得本校優良教師、優良導師之教師開課，課程品質具一定的水準。 3. 本課程專屬網頁 http://freshman-seminar.blog.ntu.edu.tw/，清楚呈現開課相關資訊。 4. 學生選課相關規定與注意事項除放置於本中心網頁上，學生也可從教務處的新生資訊網查詢新生專題選課注意事項。上述資訊皆定期更新，隨時提供全校學生最新選課資訊。 5. 上課地點選在宿舍之學習活動中心，營造一個輕鬆、舒適、溫暖的學習環境。 6. 本課程每一堂課均配置一名工讀生，處理上課時發生之突發狀況，如電腦故障等等與課程有關之事宜。 7. 於期末或期初舉辦新生專題課程教師座談會，一方面提供教師經驗交流的機會，也有助於本中心瞭解課程實施情形以及檢討行政面改善方向。
評審委員意見	
項目指標	<p>(五)共同選修課程審核 (共同選修課程審查流程制度化：審查作業流程資訊及相關表格易於取得)</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. 本中心於 98 學年度第 1 學期訂定「共同選修課程開授與審查作業要點」，將共同選修課程開授與審查流程制度化。共同選修課程的設計，使本校教師若欲開設專為全校學生規劃之選修課程，或欲將適合全校學生修習之跨領域課程開放為選修課程，即可以申請列入共同選修課程。 2. 每學期均於送審約一個半月前即發文各院系所，說明審查程序與作業時程等細節，以便配合學校之開課作業如期完成。 3. 共同選修課程開課的相關規定與流程，以及課程大綱等表格均可由共同教育中心之網頁下載使用。 4. 申請開設「共同選修課程」須檢附課程大綱及所開課程之相關著作或近五年所發表之學術性著作目錄，經三級三審通過後列入「共同選修課程」。

評審委員意見

肆、單位年度重點工作及執行情形(含未來展望)

* 共同教育中心近三年重點工作及執行情形

一、通識課程規劃與審查

(一) 背景說明

本校通識教育新制自 96 學年度起正式實施，改革重點為通識課程由原有四大領域(「人文學」、「社會科學」、「物質科學」、「生命科學」)調整為八大領域(「文學與藝術」、「歷史思維」、「世界文明」、「哲學與道德思考」、「公民意識與社會分析」、「量化分析與數學素養」、「物質科學」、「生命科學」)，以提供學生完整的知識體系，奠定終身學習的良好基礎，因應新世紀全球化的挑戰。另外，學生需修習通識學分數由 12 學分調整為 18 學分，共同必修學分則由 18 學分調整為 12 學分，只保留「國文」與「外文」兩科各 6 學分，定位為基礎語文能力與人文素養。

(二) 96 學年度廣開通識課程，接受教育部通識教育評鑑獲得佳績

通識教育新制實施前及實施初期，積極規劃開設新通識課程，目標在於開設足夠且多元化之通識課程，因此，96 學年起通識總課程數有明顯之增加。95 學年度以前 1 學期約開設 140 門課程，96 學年度以後每學期平均約開設 250 門課程，且在評估各領域開課量後，針對部分領域開課不足的情形，從校內外延攬優秀的教師開設通識課程。96 學年度本校接受教育部通識教育評鑑，於「大學通識教育評鑑先導計畫第 3 期計畫」的評鑑結果報告指出「四年間進步最大的是臺灣大學，其通識教育幾乎有脫胎換骨的表現，也與其他幾所大學拉開了距離」。在「目標與願景」、「組織與制度」、「教學與行政資源」、「課程規劃」、「教學品質」、「師資」、「自我評鑑機制」等七項受評項目中，本校有六項獲得優等，其中「教學與行政資源」方面更獲得特優，顯示本校在通識教育改革上的努力深受肯定，各校成績一覽表如下。

第二次接受大學通識教育評鑑七所大學成績一覽表

學校名稱 \ 評鑑項目	目標與願景	組織與制度	教學與行政資源	課程規劃	教學品質	師資	自我評鑑機制
國立臺灣大學	A	A	A*	B	A	A	A
國立清華大學	A	B	A	B	B	A	B
國立交通大學	A	B	A	B	B	B	B
國立中央大學	A	B	A	B	B	B	B
國立成功大學	A	B	B	C	B	B	B

國立中山大學	A	B	B	C	C	C	C
國立陽明大學	B	C	C	D	A	C	D

A*：特優

(三) 97 學年度持續監控通識課程的質與量，訂定八大領域課程目標

本校通識教育於 96 學年度接受教育部評鑑，雖獲得不錯的成績，但評鑑委員仍提供許多待改進之建議事項，值得本校深思其改善之可能性及可行策略，以提升本校通識教育之品質。因此，本中心於 97 年 10 月中旬開始規劃「通識教育新制評估計畫」，期望藉由通識教育新制全面性的評估與分析後，提出具體的通識課程改善方案。該計畫目的包含「瞭解通識課程實際開課量、開課時間分布情形，以及開課量是否符合學生需求，並提出未來課程規劃建議」、「瞭解各教學單位專兼任教師協助開設通識及共同必修課程的人數及比例，並提出未來師資規劃建議」、「瞭解通識課程學生選課行為，並提出改善排課及選課機制之建議，以減少學生任意選課，以及影響他人選課權益之情形」及「瞭解 TA 制度實施現況，並提出改善建議」。本中心於 98 年 3 月中旬完成「通識教育新制評估報告」，並提 3 月底共同教育中心課程委員會議報告評估結果與建議，會議中討論並議決本校通識課程改善方案。

另外，為達成本校教育目標及培養學生核心能力，於 97 學年度第 2 學期訂定國文、外文、通識課程八大領域各領域之課程目標，並請授課教師依本校訂定之課程目標調整課程內容以及所屬領域。

(四) 98 學年度全面檢視通識課程，強調課程精進、深化學生所學

依據本校訂定之教育目標、學生核心能力，以及通識教育各領域課程目標，全面檢視通識課程，找出應開而未開之課程，以及調整不符合本校通識教育目標之課程，確保開設之課程與課程目標相呼應，以落實本校通識教育。經通識教育組課程委員會及共同教育中心課程委員會討論後，針對部分課程提出領域調整之建議，例如「歐洲統合導論」課程原為「公民意識與社會分析」領域課程，建議增列為「世界文明」領域課程；部分不符合本校通識教育理念或不符合任一領域之課程，建議調整為共同選修課程，開放全校學生選修，但不再列入通識課程。另外，各領域通識課程檢討後，若有不足之課程，則規劃增開新課程。例如，為擴展世界文明領域課程，99 學年度加開「古代基督教歷史與文化」、「俄羅斯文化：傳統與現代」等課程。

此外，為改變師生認為通識課程是營養學分的想法，一方面持續透過各種宣傳策略，加強師生對於通識教育的正確認知，以及了解通識教育之重要性；另一方面，本校將改善教學品質、開設具有知識承載度之通識課程。為改善教學品質，除了持續落實 TA 制度，鼓勵教師開設含有討論課之通識課程，另外，請通識課

程教師在課程設計上，以該課程每週上課時數的 1~2 倍時間為原則，規劃合理的學生課後學習要求，以深化學生所學。以一門 2 學分課程為例，每週上課時數約 2 小時，故平均每週應規劃 2~4 小時的課後學習時間〈一學期 18 週共 36~72 小時課後學習時間〉。

二、通識教育宣傳

(一)製作通識教育影片及手冊

為使教職員工生對於通識教育的理念及通識教育的制度規劃有深度的認識與了解，於 96 年度由專人設計與製作有助於推動通識教育的宣傳品，分別於 97 年 4 月及 97 年 9 月完成通識教育宣傳手冊及影片，每學年度手冊分送予當學年度入學大一新生及各學系，通識教育宣傳影片業已分送各行政主管及各學系，並放置於網路上(http://cge.blog.ntu.edu.tw/publication/promote_film/)，供全體師生及校外人士觀賞。幫助本校大一新生在入學時，既能及時掌握修習通識課程的相關資訊，並對於通識教育有正確的認知，了解通識教育之重要性，消弭學生認為通識課程是營養學分的錯誤觀念。

(二)建置臺大通識課程地圖

為了讓學生更了解學校所開設的通識課程，共同教育中心特別以課程地圖的概念，於 97 年 3 月製作一套本校通識課程地圖查詢系統，以便於教師在指導學生選課或學生修習通識學分時，能更有系統的選擇通識課程，以最適合自己的方式修完 18 個通識學分。98 學年度配合通識課程的評估與調整，修正通識課程地圖架構。此外，也著手進行通識課程地圖英文文化的任務，99 年 7 月已完成翻譯，目前正在進行英文網頁的建置。(臺大通識課程地圖：

http://coursemap.aca.ntu.edu.tw/course_map/)

(三)提供學生通識課程選課人數查詢系統

由於本校每學期通識課程將近 250 門，為方便學生瞭解各通識課程的選課人數，提供學生仍有選課名額的課程資訊，因此，於 98 學年度第 2 學期起，於選課階段，開放通識課程選課人數查詢系統，學生可即時掌握可加選的通識課程資訊。

三、聘任兼任教師開設通識課程

本中心自 96 學年度起調整為教學單位，得以聘任兼任教師開設課程，故於 96 學年度第 1 學期完成各級教評會設置辦法的制定或修正，視通識課程規劃之情形，開設本系不足之通識課程，如 96 學年度新開「西藏宗教與文化」、「學習概論」等課程，97 學年度新開「猶太文化」、「韓國文化」、「斯拉夫文化」等課程，98 學年

度新開「資訊科技與社會」、「從醫學看生死」等課程。96 學年第 2 學期起，由本中心所聘任兼任教師數及通識課程開課數列表如下。

共同教育中心聘任開設通識課程兼任教師數及開課數

學年度	兼任教師數	開課數
96	3	962：03 班
97	10	971：11 班 972：09 班
98	12	981：10 班 982：12 班
99	12	991：13 班

四、個別型通識教育改進計畫

為繼續提升本校通識課程教學品質，本中心延續 94 學年度第 1 學期「個別型通識教育改進計畫」，鼓勵本校教師提出優質通識課程改進計畫，經審查通過者，將予以教學助理、校外學者專家演講費等補助。

為鼓勵開授通識課程之教授以「大班教學小組討論」為原則，本中心於 96 學年度第 1 學期開始「小組討論課」之通識課程由原定之 2 學分改為 3 學分，並持續鼓勵教師教學助理。更於 97 學年度第 1 學期增設「實驗或實習」課程，在授課老師指導下，由教學助理帶領修課學生進行分組田野調查、野外實習或實驗課程。

自 94 學年度第 1 學期推動計畫，每學期通過申請補助之計畫以及參與計畫之教學助理逐年增加，96 學年度第 1 學期有 70 門課程共 214 名 TA；96 學年度第 2 學期有 85 門課程共 216 名 TA；97 學年度第 1 學期有 78 門課程共 214 位 TA；97 學年度第 2 學期有 77 門課程共 232 位 TA；98 學年度第 1 學期有 91 門課程共 249 位 TA 以及 98 學年度第 2 學期共有 83 門課程 214 位 TA。

為確保教學助理協助教學之成效，於 98 學年度第 2 學期起，教學助理期末評鑑低於 3.5 者與教學發展中心討論是否可續聘繼續擔任 TA，對於不宜繼續擔任 TA 之學生由教學發展中心給予輔導協助，一年後仍可提出續聘申請。另外，為更有效運用教學助理建置系統，98 學年度第 2 學期期末開會討論，之後將統合教學助理資料由系統篩選出不符合規定擔任 TA 之研究生。

94 至 98 學年度「個別型通識教育改進計畫」課程、教學助理數量資料表

941-982 課程統計資料										
學期	941	942	951	952	961	962	971	972	981	982
課程	8	23	33	40	70	85	78	77	91	83
班次	8	23	37	44	83	105	95	87	111	101
A 類			22	24	32	27	26	31	32	31

B 類							1	2	5	7
C 類			11	16	38	58	49	44	54	45
941-982 教學助理 (TA) 資料統計										
學期	941	942	951	952	961	962	971	972	981	982
人數	14	50	101	128	214	216	214	232	249	214
A 類			77	90	153	138	114	143	136	122
B 類							11	14	27	23
C 類			24	38	61	78	89	75	86	69
博士	5	17	39	52	86	73	69	73	85	73
碩士	9	33	57	70	114	143	145	156	164	141
學士			5	6	14					

自 99 學年度開始「個別型通識教育改進計畫」調整教學助理薪資，碩士級 TA 每月為 6000 元，博士級 TA 每月薪資調整為 8000 元。本學期獲得補助課程共計 81 門(28 門 A 類課程、5 門 B 類課程及 48 門 C 類課程)，實際核撥 73 名博士生及 129 名碩士生 TA。

三、辦理體育室與師資培育中心優良教師遴選及通識課程、共同必修課程教學優良教師遴選

本中心負責辦理體育室與師資培育中心、通識課程及共同必修課程教學優良教師遴選事宜，訂有相關遴選法規，並公告於中心網頁上。

關於體育室及師資培育中心教學優良教師遴選作業，於接獲學校通知該年度獲分配名額後，行文單位請符合資格的候選教師提供相關資料，每年於 5 月召開遴選委員會完成推薦作業。

關於通識課程及共同必修課程教學優良教師遴選作業，於接獲學校通知該年度獲分配名額後，待各學院 4 月份完成推薦作業，本中心每年於 5 月進行遴選相關作業，依據法規篩選出候選人，並發函通知候選人提供課程相關資料後，召開遴選委員會完成推薦作業，並發函通知遴選結果。

另外，本中心於 97 學年度增設共同教育中心教學優良獎，以鼓勵體育室及師資培育中心教學表現傑出之教師。96 至 98 學年度本中心選出之各級傑出及優良教師人數列表如下：

學年度	體育室	師資培育中心	通識課程	共同必修課程
96	優良獎 2 名	優良獎 1 名	傑出獎 1 名 優良獎 7 名	傑出獎 1 名 優良獎 5 名
97	優良獎 3 名 中心優良獎 1 名	優良獎 0 名 中心優良獎 1 名	傑出獎 1 名 優良獎 9 名	傑出獎 0 名 優良獎 4 名
98	優良獎 3 名	優良獎 1 名	傑出獎 1 名	傑出獎 1 名

中心優良獎 1 名

優良獎 8 名

優良獎 3 名

四、辦理體育室教師評估以及教師之新聘、升等、不續聘、停聘、解聘，教授、副教授延長服務案件及教授休假研究之審議

- (一) 本中心負責辦理體育室教師評估，96 學年度共有 8 位教師須評估，每年於 4 月召開教師評估委員會辦理體育室教師評估，評估結果並報校備查。
- (二) 本中心負責辦理體育室教師之新聘、升等、不續聘、停聘、解聘，教授、副教授延長服務案件及教授休假研究之審議，相關作業陸續於 5 月至 6 月間進行，並計劃於學校規定之時程內完成各項工作。
- (三) 關於本中心教評會設置辦法、升等、聘任等相關法規皆公佈於本中心網頁上並隨時更新，以便於有需要之教職員工上網查詢。

五、「我的學思歷程」通識教育講座舉辦

自 86 學年度起共同教育中心每學期均舉辦三至四場通識教育講座《我的學思歷程》，此一系系列講座目的是希望在正式課程之外，創造校園文化，為同學提供思考問題的空間。本講座所邀請之先進、學者皆係在各領域卓然有成之本校校友或各界人士，透過各位先進學者對個人學思歷程之反省，提供學生寶貴的人生經驗與思考心得，引導學生規劃個人生命發展之重要參考。96 學年度至 99 學年度所邀請之講者如下列表格，各場之影音檔均已置放於共同教育中心通識教育網之網頁提供讀者線上閱覽。

96 至 98 學年度各學期講者名單及與會人數

學期	講者(與會人數)
961	李家同、許芳宜、歐晉德
962	吳興國、蔡明介、余光中
971	謝坤山、漢寶德、翁啟惠、楊玉欣
972	張廣達(113)、吳炫三(113)、林柏榕(88)、劉炯朗(116)
981	黃榮村(115)、李昌鈺(262)、王文興(146)
982	楊泮池(124)、陳履安(132)、李 敖(425)
991	徐遐生(192)、星雲法師(尚未舉辦)、彭汪嘉康(尚未舉辦)

六、辦理教育部全國傑出通識教育教師獎候選人推薦作業

本中心自 96 年度起負責辦理本校優良通識教育教師參加教育部全國傑出通識教育教師獎遴選推薦作業(本獎項每年共五個名額)，並協助本校推薦教師準備書

面資料，推薦教師進入複審後，負責安排委員至本校訪視的相關作業，如學生訪談、教師訪談、地點安排、人員接送等，作業時間約為每年六月至十月。96 至 98 年度本校每年均獲獎，96 年獲獎者為羅竹芳教授、魏國彥教授，97 年度獲獎者為梅家玲教授，98 年度獲獎者為齊肖琪教授。本年度本校推薦教師為黃俊傑教授，已進入複審階段，目前正協助安排委員至本校訪視之相關作業。

七、書籍之出版

- (一) 通識《通識課程教學參考資料》系列叢書：共同教育中心預計將系列通識課程之詳細教學參考資料由本校出版中心出版，以供全國教師教學之參考，目前已出版十三冊，98 學年度出版《統計與生活》(2010 年 2 月出版)，第十四本書籍正由作者黃俊傑教授編輯中。
- (二) 通識教育講座《我的學思歷程》系列演講內容在獲得講者同意後集結成書，由出版中心協助已出版三集，第四集已進入最後的收尾階段，可望近期出版。
- (三) 為出版優質的通識課程教科書，並建立出版審查機制，本中心於 98 學年度訂定「國立臺灣大學共同教育中心出版審議委員會設置要點」，通識課程教書的出版依循前述要點辦理。

八、開設「新生專題」課程

為創造大一新生與教授及同儕一同專研彼此有興趣的議題之機會，以提供課業上的支持、人際溝通技巧發展的訓練、學習態度的培養，幫助大一新生融入大學校園文化，本中心自 97 學年度起，規劃開設「新生專題課程」，本課程採小班教學(10~25 人)，上課地點安排於宿舍的學習中心，上課時間原則上安排於晚間，上課主題由教師依個人專長或興趣訂定，強調師生的直接互動。本課程自開辦以來平均每學期約開設十二門課程，且受到學生的喜愛，問卷調查結果約有 96% 曾修過課程的學生表示願意推薦新生專題課程給學弟妹。

另外，本中心每學期期初或期末舉辦教師座談會，座談會的目的在於讓教師瞭解本課程之目標與行政作業，以及提供教師相互交流的機會；並於暑期舉辦的「椰林講堂」-教學成果發表會安排一個時段，由新生專題課程授課教師分享教學經驗，99 年 6 月 29 日舉辦之椰林講堂發表者為孫維新老師及張俊哲老師，藉由這次成果發表會，與校內外教師分享本校新生專題的規劃與實際教學情況。971 至 991 每學期開課數及修課人數列表如下：

學期	開課數	修課人數
971	12	242
972	11	266
981	12	330

982	12	355
991	12	378

九、共同選修課程開設與審查

本中心於 98 學年度第 1 學期訂定本校「共同選修課程開設及審查作業要點」並經教務會議通過，本校教師若欲開設專為全校學生規劃之選修課程，或欲將適合全校學生修習之跨領域課程開放為選修課程，可申請開設為「共同選修課程」。申請開設「共同選修課程」須檢附課程大綱及所開課程之相關著作或近五年所發表之學術性著作目錄，經三級三審通過後列入「共同選修課程」。

98 學年度第 2 學期起正式實施，98 學年度第 2 學期共開設 4 門共同選修課程，99 學年度第 1 學期共開設 12 門共同選修課程。

十、規劃通識課程參與臺大開放式課程的製作

本校秉持分享學校教育資源並回饋於社會的想法，規劃於網路上建置「臺大開放式課程」(NTU OpenCourseWare)，提供校內外人士自由瀏覽(含課程影音、講義等)。課程建置將從通識課程及基礎專業課程著手，本中心協助聯繫教師參與課程製作，並提供課程資料檔案給教務處資訊組上線。目前已上線課程為 5 門，99 年底預計完成 10 門課程以上。

*未來展望

- (一) 確實將本校通識教育理念與課程目標，落實於通識課程的教學以及學生的學習活動中；在量的方面，逐年增開應開而未開之課程，期望達成每學期開設 260~270 門通識課程之目標。
- (二) 持續提升大班教學通識課程的教學品質，預計參與通識課程之教學助理每學年維持 400~450 人次，並建立更完善之 TA 制度檢核機制，由教學助理輔助教師教學，同時培養本校研究生為未來之師資。
- (三) 藉由開設具有知識承載度之通識課程，使得通識課程不再是營養學分，建立起學生重視通識教育之態度。
- (四) 在通識教育出版品方面，預計每學年出版一至兩本通識教育相關書籍或教材。在開放式通識課程製作方面，前兩年完成十門開放式通識課程，之後每學年邀請二至三門通識課程參與製作。

伍、關鍵績效指標 (KPI)

策略目標	評核指標	具體方案	執行情況與成果
完成八大領域通識課程檢討與規劃	99年6月底前完成	請八大領域召集人協助檢討及規劃通識課程，並召開通識教育組及中心課程委員會討論後執行。	已於99年2月至99年6月完成通識課程全面的檢討並規劃新課程。期間召開1次通識教育組課程委員會，2次中心課程委員會。
宣導通識教育理念與政策	加印通識教育宣傳手冊	印製通識教育宣傳手冊，手冊於8月底前完成，並於新生入學時發給大一學生，即時讓新生認識本校通識教育的理念及相關規定。	手冊已於8月底印製完成，將於99年新生入門書院活動時，將手冊發給大一新生一人一本。
提升通識課程教學品質。	提供教師申請教學助理協助教學工作	規劃本校「個別型通識教育改進計畫」，鼓勵教師開設大班教學小組討論之通識課程。	98學年度第2學期獲教學助理補助之課程共83門課程，99學年度第1學期共81門課程；參與計畫教學助理人數982達214名研究生，991達202名研究生。
	獎勵教學成效傑出之課程	每學期依據該學期參與計畫之課程表現遴選出5門績優計畫課程。	98學年度第2學期已完成期末報告收件，預計12月底前遴選出績優計畫。
	安排通識課程教師經驗分享交流之機會	每年暑假期間舉行成果發表會，安排獲得績優計畫之教師或教學成效佳的課程教師分享教學經驗。	99年6月29日舉辦「椰林講堂」—教學成果發表會，活動共分為四個場地同時進行，其中兩個場地共安排10位通識課程教師分享教學成果與經驗。

舉辦「我的學思歷程」演講	本年度舉辦7場「我的學思歷程」演講	每學期邀請3~4位不同領域卓然有成的成功人士擔任「我的學思歷程」講者	99年度已安排6場演講，已舉辦場次為4場，12月份尚有2場將舉辦。
	每場參與人數平均90人次以上	利用多元管道宣傳，並使用「活動報名系統」掌握報名情形	99年度已舉辦4場演講，每場人數皆超過百人。
規劃開設新生專題課程	每學期開設12~1個班次	邀請獲得教學傑出獎或優良導師獎的本校教師開課。	98學年度第2學期及99學年度第1學期各開設12個班次。
出版通識課程教科書	99年度出版2本通識課程教科書	與本校通識課程開課教師及出版中心合作，協助完成通識課程教科書出版。	99年2月已出版「統計與生活」通識課程教科書，目前正在編輯第2本教科書「傳統文化與21世紀」。

陸、顧客滿意度調查

一、問卷施行方式為網路問卷，透過本校計中的滿意度調查系統進行，需有本校帳號密碼始得填寫問卷，且每人僅能填寫一次。

二、問卷調查時間：99年10月15日至10月31日

三、回收情形：共回收313份。

四、問卷結果次數百分比統計與分析如下：

第一部分：行政服務品質

題目	次數百分比	很滿意	滿意	尚可	不滿意	很不滿意	不清楚
空間環境							
1.本中心辦公室空間配置恰當，動線安排適宜，人員作業相關告示牌標示、各項服務說明簡介清楚		13.1	43.1	28.8	2.6	0.6	11.8
專業素質							
2.本中心人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決問題或提供相關訊息		15.7	54.3	20.8	0.9	0	8.3
3.本中心人員對於非本中心業務會主動提供相關訊息，並提供轉介的服務		13	42.9	32.6	1.9	0	9.6
服務態度							
4.本中心人員具有服務熱忱、用語溫和親切有禮、能夠耐心解釋答覆問題		19.8	42.2	25.2	1.6	0.3	10.2
速度/時間等相關因素							
5.本中心提供簡便的作業流程及多種申辦管道(網路、傳真或電話)，並能夠即時且有效提供服務		18.2	41.5	27.8	1.9	0.6	9.9
第五部分：業務電腦化							
6.本中心網頁上能提供必要的資訊及定時更新，且相關資料與文件能在網站下載		14.7	47.3	24.6	2.2	1	10.2
整體表現							
7.整體而言，我對共同教育中心行政服務品質感到滿意的程度		14.7	52.4	24	1	0.6	7.3

說明：

由上述數據可知，本校教職員工生對本中心的整體表現感到滿意者平均約佔67.1%(96年評鑑平均為66.7%)，尤其對專業素質—「本中心人員能提供良好專業知識與技能、對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉，能解決問題或提供相關訊息」此項目的表現感到滿意者達70%。在其他項目的表現上，以「空間環境」部份以及「對於人員提供轉介服務能力」感到滿意的比例較低，約有55~56%的受訪者表示滿意，目前，本中心使用新聞所的空間做為辦公室，明年度

辦公空間將移至新教學大樓「博雅教學館」，將有較理想的辦公空間規劃。另有 1.6% 的受訪者對本中心整體表現感到不滿意或很不滿意，相較於 96 年評鑑已由 5.5% 降至 1.6%，本中心仍虛心檢討，加強人員的訓練以及定期評估各項作業流程與相關規定，提升本中心的服務品質。

第二部分：填表人背景資料

次數百分比 (人次) 題目	(1)教師	(2)職員(含 駐警隊)	(3)技工、工 友	(4)學生	(5)其他
1.人員類別:	3.8 (12 人)	7.3 (23 人)	0 (0 人)	88.5 (277 人)	0.3 (1 人)

次數百分比 (人次) 題目	(1)2 次以下	(2)3-5 次	(3)6-10 次	(4)11-15 次	(5)16 次以上
2.與該單位平 均每月的接觸 頻率:	75.1 (277 人)	18.2 (57 人)	4.8 (15 人)	1.4 (3 人)	1 (3 人)

第三部分：意見填寫

資訊網絡及建置可在活潑化，多進行知性講座。
不錯！繼續保持～^^
共教中心的同仁都非常專業又熱心！
希望貴中心秉持一貫品質 謝謝！
請讓窮學生有更多的教育資源而不只是被有錢的學生欺壓
是哪啊？
感謝服務
good
我其實沒有去過共同教育中心耶！
共同教育中心在哪呀？
很好！
很好
目前沒去過共同教育中心
請繼續加油！！
態度極惡劣，對於學生問題只會回答一些毫無幫助的規定，根本就沒有為學生想辦法解決問題！！爛死了！！
不錯

大家辛苦嚕!!
請繼續良好的效率 謝謝
真的很不錯
通識課程很重要 但也要把關 不要讓太涼太甜的課成為以後的後悔
請不要再漏蓋報帳的主管章了,每次一來一往的報帳,拿到薪水的時間就變短.
希望能多加宣傳舉辦的活動 讓更多同學受惠
請繼續秉持優良熱心的服務品質,再接再勵
服務品質不錯
人員作業相關告示牌標示服務說明簡介不算太清處
與學生連繫不直接
可藉問卷調查,了解學生最確切的需求
謝謝~
Good

說明：

本中心對於受訪者給予的任何意見皆虛心接受。雖多數受訪者對於本中心的服務態度感到滿意，但仍有受訪者提及服務態度不佳的情形，本中心仍將持續督促並提醒所有工作人員與洽公人員溝通時，應保持高度服務熱忱、用語應溫和親切有禮，並且有耐心的回覆問題。

至於本中心相關業務的規定與作業流程，本中心將加強與各單位間的聯繫與溝通，廣納校內教職員工生的建議，並定期檢討各項措施與作業流程，以更有效的方法提升行政服務品質。