

國立臺灣大學 102 年度行政品質評鑑「實地訪查」結果

第 3 組小組委員意見—圖書館

受評單位	評鑑意見
圖書館	<p>優點：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 圖書館館藏資源豐富，推廣與教育訓練活動充實，學科服務與教研深化結合，館舍空間利用規劃完善，各項資訊加值技術及服務完備，同仁熱情且素質良好，值得讚賞。2. 圖書館在全館教職員工共同努力下各項業務蓬勃發展，在有限經費及人力下開展各項業務，獲得師生好評。3. 辦公區域整潔明亮，館員服務良好，e 化系統發展良好，有各項創新業務。4. 圖書豐富、管理妥當，利用人數眾多，達成圖書館之應用功能。5. 圖書典藏、資源數位化具有特色。6. 建立各校圖書聯盟，圖書借用便利。7. 同仁服務態度親切優良，服務滿意度高。8. 館內各項指示標示清晰，方便使用。9. 特殊藏書在保存管理上注入相當心力，讓人文無價之寶能代代相傳。10. 圖書館各項服務提供、媒體設備均朝多元化、貼近使用者需求改善，實值肯定。11. 環境舒適友善，服務項目豐富。12. 醫學院圖書館環境溫馨，有家的感覺。13. 校史館凝聚校友記憶與認同，館展豐富，資料內容引人入勝，活動舉辦受學生歡迎。14. 校史館及博物館群規劃良好，在空間有限之條件下仍能持續提升展覽品質。15. 總圖、校史館及醫圖持續改善服務品質，在軟、硬體方面均獲得使用學生之讚許，人員服務品質受到肯定。16. 圖書館工作人員對於圖書設置規劃相當用心，在服務品質上從受訪學生處可知，係給予高度評價。17. 讀者反映事項：<ol style="list-style-type: none">(1) 成功營造家的氛圍。(2) 館員服務態度良好。(3) 總圖桌椅擺設兼顧個人獨立使用及團體討論之用。

受評單位	評鑑意見
圖書館	<p>建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.邁頂計畫投入許多經費在圖書館軟體方面，一旦計畫停止或經費減少，恐影響現有的各種服務品質，應及早規劃因應措施。建議評估部分服務項目採取使用者酌收費用之可能，以平衡財務壓力。並對於如何提升校友/企業對圖書館及校史館之捐款意願有所規劃，特別是期刊募款及校史館募款。 2.圖書館過去曾以 LibQUAL 進行讀者滿意度調查，與此次進行方式不同，未來是否考量回復 LibQUAL 方式進行，或有所考量？此次調查採 4 點量表，未來是否考慮採 5 點量表？ 3.各項績效評估數據目前採實際、絕對數字行之，建議可採用 ISO11620 或陳館長先前大專院校圖書館評鑑指標工作小組的指標進行。 4.針對問卷讀者滿意度較低的項目，建議研擬具體改善方案。 5.圖書館用電設備，似可朝向自動感應裝置(即感應有人時，始有燈光)之使用，節省不必要之電源使用。醫學院圖書館有許多間接照明設計，建議可減量使用，另鹵素燈可儘早更換為 MR-16 LED 燈泡。 6.罕用及常用圖書可分別典藏及管理使用。 7.可多運用志工能量，減輕人力負擔。 8.社科分館即將遷回總區，未來社科分館之定位及其與總圖之關係宜有所規劃，以提升整體服務品質及功能。未來社科院圖書館在放置日治時期保存至今之文書時，可比照總圖特殊藏書之處理。 9.館藏圖書持續增加之下，未來圖書儲存空間之規劃宜有所安排，以減少未來空間不足導致服務品質受到影響。 10.NTUR 之推廣有其價值及必要性，針對如何避免智慧財產權糾紛是否有所考量？(如論文 PDF 檔之下載)建議確認授權收錄教師著作之使用範圍是否符合著作權法之規定。 11.校史館宜積極開發台大文物相關產品，並鼓勵校友捐贈襄助經營校史館。 12.校史館及各主題博物館位置分散，如何整合及規劃博物館群導覽，以滿足不同訪客之要求，宜有效宣導以提升服務功能。 13.學生建議加強圖書館服務功能之宣導，以提升學生對圖書館之使用效能(例：1 樓參考諮詢區之規劃)。 14.讀者反映事項：總圖地下一樓 24 小時自修室空氣較悶，有蚊子，且洗手間有異味，宜注意空氣流通與環境衛生。