

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>建議 1： 邁頂計畫投入許多經費在圖書館軟體方面，一旦計畫停止或經費減少，恐影響現有的各種服務品質，應及早規劃因應措施。建議評估部分服務項目採取使用者酌收費用之可能，以平衡財務壓力。並對於如何提升校友/企業對圖書館及校史館之捐款意願有所規劃，特別是期刊募款及校史館募款。 (已結案)</p>	<p>本館近年深刻感受經費不足，募款與創收之重要性，亦有相關規劃：</p> <p>1.積極募款方面：</p> <p>(1)主動爭取本館專用信用卡捐款單並於 2013 年 11 月獲校長同意，捐款單目前置於本館網頁，捐款更即時便利。</p> <p>(2)本館已訂「國立臺灣大學圖書館接受捐款致謝要點」，依捐款金額致贈金鑽、銀鑽、白金圍卡，得享有圖書館借書等服務。除借書服務外，應還有訊息推播服務，如圖書館活動、館訊、年報等資訊傳遞，讓捐款人瞭解圖書館的狀況。</p> <p>(3)本館自 2005 年起推動「期刊募款」，2013 年校慶再啟動「圖書館之友」校友小額募款活動，期盼校友涓滴成流薪傳溫暖。</p> <p>(4)1977 級法律系校友捐款日然廳修繕工程（2013 年 12 月落成啟用）是一美好典範，將再研議校友捐助提升圖書館方案。</p> <p>2.創收方面：</p> <p>(1)各項使用者付費服務如「校外人士辦理閱覽證」、「校外人士借書」、「校外人士文獻傳遞服務」將待適當時機推出。</p> <p>(2)持續推動特藏資源數位影像授權、並推出特藏圖像文創商品，以創造收益。</p> <p>(3)本館目前展覽廳與國際會議廳為收費服務，可再提供場地作為本校紀念品販售區，刻正與總務處洽商後續辦理事宜。</p> <p>(4)目前特藏組已依本館特藏資料重</p>	V	

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	<p>製及收費標準，收取特藏資料重製費及數位檔授權使用費。</p> <p>3.過去校史館向校友、各界募集的內容是對臺大的記憶與回憶，今將依委員建議準備動人的圖文並茂的說帖（例如：舊總圖前大排長龍佔位置、舊總圖挑燈夜戰的景致），比照圖書館期刊募款，向各界募款整修古蹟館舍。募款芳名錄將提案比照德國羅騰堡舊城牆的修復，請校規小組評估能否於舊總圖與樂學館之間中庭的書庫外牆上銘刻贊助者（此中庭已列為校園景觀改造的重點，希望更多人願意走進這處中庭舒展身心與沉思）。至於傳遞募款訊息的管道將透過《校友雙月刊》，此外校史館已在規畫於展廳內布置一處溫馨感人的募款角落，讓訪賓願意帶走捐款單而捐款，甚至當場進行現金小額捐款。日前藉由提供溫馨感動的校友服務，已獲捐款 2 萬元指定資助校史館活動，故已申請成立「校史館專用」計畫代碼。</p> <p>4.醫分館近期針對校友提供多項優惠服務，期能讓校友感受校方的善意並進而主動捐款協助改善設備與增加館藏資源。自 102 年 10 月 1 日起，凡持有校友證的校友，使用醫圖四樓多媒體學習中心相關設備的權利，等同校內讀者，包括：下載電子資源檔案、收發 Web Mail、免費使用掃描設備服務等。對校友提供優惠服務，例如館際合作文獻傳遞服務免收服務費。</p> <p>8 月份追蹤回覆：</p>		

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	<p>本館近年深刻感受經費不足，積極推動募款與創收事宜，具體事項如下：</p> <p>1.募款：自 99 年迄今已募得近 530 餘萬元。</p> <p>(1)主動爭取本館專用信用卡捐款單，並於 2013 年 11 月獲校長同意，捐款單目前置於本館網頁，捐款更即時便利；並已申請「校史館專用」捐款計畫代碼。</p> <p>(2)本館已訂「國立臺灣大學圖書館接受捐款致謝要點」，依捐款金額致贈金鑽、銀鑽、白金圍卡，得享有圖書館借書等服務。</p> <p>(3)本館自 2005 年起推動「期刊募款」，2013 年校慶再啟動「圖書館之友」校友小額募款活動，期盼校友涓滴成流薪傳溫暖。</p> <p>(4)本館進行校史記憶徵集、關鍵議題採訪研究，進而感動校友捐款挹注校史館務。</p> <p>(5)1977 級法律系校友捐款日然廳修繕工程(2013 年 12 月落成啟用)是一美好典範，繼續研議推動校友捐助提升圖書館方案。</p> <p>(6)投稿《校友雙月刊》，以舊總圖老照片與溫馨短文，勾起校友愛校與感恩的情懷，實際支持舊總圖維護修復作業。</p> <p>2.創收：</p> <p>(1)推動各項使用者付費服務，包含：醫分館「短期閱覽證服務要點」(已於 103 年 8 月 5 日第 2822 次行政會議通過)、「校外人士辦理閱覽證」、「校外人士借書」、「校外人士文獻傳遞服務」等。</p> <p>(2)本館特藏資源數位影像授權其他機構單位或個人作為展覽、出版等用途，99 年迄今已有 550,548 元授權收入。</p> <p>(3)本館以特藏圖像或校史元素製作文創商品，做為來賓與活動贈禮之外，亦予以販售創造收益。</p>		

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	(4)本館展覽廳與國際會議廳為收費服務，99 年迄今之圖書館淨收入為 1,891,465 元。 (建請結案)		
建議 2： 圖書館過去曾以 LibQUAL 進行讀者滿意度調查，與此次進行方式不同，未來是否考量回復 LibQUAL 方式進行，或有所考量？此次調查採 4 點量表，未來是否考慮採 5 點量表？ (已結案)	謝謝委員的指教與建議，圖書館說明如下： 1.LibQUAL 之調查項目係比較一般性的調查，無法充分反應本館在行政品質評鑑所需的調查項目。 2.本次調查問卷中的「無法作答」以數值 0 計算，係考量將該項影響力降低，以更凸顯正反面意見強度。未來是否改採 5 點量表，將視調查內容及方向而定。	V	
建議 3： 各項績效評估數據目前採實際、絕對數字行之，建議可採用 ISO11620 或陳館長先前大專院校圖書館評鑑指標工作小組的指標進行。 (已結案)	謝謝委員建議，未來會將 ISO11620 及大專院校圖書館評鑑指標工作小組的指標，視調查環境及評鑑主題納入。	V	
建議 4： 針對問卷讀者滿意度較低的項目，建議研擬具體改善方案。 (已結案)	在圖書館的滿意度問卷調查中，滿意度較低者有「圖書館網站提供實用的社群分享功能(滿意度 3.1)」、「圖書館設有多元意見表達管道(滿意度 3.2)」、「圖書館舉辦的藝文活動具有吸引力(滿意度 3.2)」三項，其具體改善方案如下： 1.圖書館網頁目前提供 Facebook 之連結，圖書館已有 13,537 位粉絲，現多放置新書及活動報導等訊息，較未有與讀者互動對談，將加強此部分的活動設計並由館員主動回覆。	V	

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	<p>2.藝文活動方面，研議結合課程或社團共同辦理之可行性，以掌握讀者興趣；本館主辦之藝文活動，例如特藏手稿展、館藏影片放映等館藏推介活動，亦將活絡推廣方式，以吸引讀者、擴展讀者視野為目標。</p> <p>3.目前本館提供讀者意見表達管道有意見箱、服務專線電話與 Email、批踢踢圖書館版等管道。改善方案包括：於服務台放置意見表達單、透過透過新生入門書院及圖書館利用指導等活動時，加強宣導；以及規劃舉行讀者座談會等方式，提供更直接與讀者對談。</p> <p>4.校史館顧客滿意度調查問卷中滿意度較低者為「校史館編印之摺頁簡介清楚實用」，但平均分數也高達 3.4，介於「滿意」與「非常滿意」之間(滿分為 4 分)。關於這個問題，校史館除了組內討論改進方向之外，也非常想了解讀者真實的意見內容，已一一請問校史館 13 位工讀同學針對校史館摺頁簡介提供使用意見與建議，即日起亦將調查本學期選課的 54 位服務課同學意見，且責成專人花兩個月的時間進行訪賓意見調查，將於今年(103)六月底前提出新版簡介摺頁，以求改善而臻至完美。</p>		

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>建議 5： 圖書館用電設備，似可朝向自動感應裝置(即感應有人時，始有燈光)之使用，節省不必要之電源使用。醫學院圖書館有許多間接照明設計，建議可減量使用，另鹵素燈可儘早更換為 MR-16 LED 燈泡。 (已結案)</p>	<p>1.本館已於今年 2 月底將二樓密集書庫區之部分書架上方照明改為自動感應式照明，正評估讀者使用情形，若反應良好，會於經費許可及安全考量下，將二樓密集書庫區其他書架上方照明改為自動感應式照明。有關本館其他區域，鑒於本館於教學大樓二期設置高密度自動化書庫完成後，將進行館內空間整體重新規劃改造，屆時會將自動感應裝置設施一併規劃，故目前不適宜對其他區域進行相關建置，以有效使用經費。</p> <p>2.已請醫學院營繕股協助規劃更換鹵素燈為 MR-16 LED 燈泡。</p>	V	
<p>建議 6： 罕用及常用圖書可分別典藏及管理使用。 (已結案)</p>	<p>本館正進行自動化高密度自動化書庫建置採購案，該書庫之建置，除能紓緩現有藏書空間不足之現象，並將遵循使用者需求調整館藏空間之配置運用(標準擬定中)。屆時罕用圖書將移入該書庫，而總圖常用及新到書刊之典藏陳列亦以便利讀者瀏覽取閱為主要考量。</p> <p>8 月份追蹤回覆： 圖書館已依據館藏管理單位處理原則，將罕用圖書移至水源校區書庫及舊總圖書庫典藏，因罕用圖書使用頻率低，以調閱方式提供服務。其他，一般常用的圖書資料，仍典藏於總圖書館、分館及圖書室等館舍，採用開放閱覽方式提供服務，便利全校師生借閱使用。 (建請結案)</p>	V	

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>建議 7： 可多運用志工能量，減輕人力負擔。 (已結案)</p>	<p>1. 因人力經費有限，本館確實考量運用志工人力減輕人力負擔之可能性，將觀摩各單位志工運用之經驗妥善規劃之。</p> <p>2. 校史館目前是圖書館內運用志工朋友（15 名）以及學習服務課程同學（102 學年度下學期有 54 名同學選課）人力相當高的單位，已經協助分攤校史館中外語導覽約八成的服務量。校史館構思將招募更多的志工朋友，除了導覽解說之外，亦取代服務台工讀同學，下學年（103）將適行並進行評估。</p>	V	
<p>建議 8： 社科分館即將遷回總區，未來社科分館之定位及其與總圖之關係宜有所規劃，以提升整體服務品質及功能。未來社科院圖書館在放置日治時期保存至今之文書時，可比照總圖特殊藏書之處理。 (已結案)</p>	<p>1. 法社分館之定位：隨著社科院遷院，帶動整合已遷回總區的法律學院及社會、社工、國發、新聞系所的教學研究資源，讓社會科學院能完整凝聚，法社分館即以此方向，規畫完整的社、法學科資源整合，達成無縫接軌的學科服務。同時，積極的將學術資源推及全校師生，以提昇校園內的公共事務意識。營運的規劃上，將與總圖書館協商整併當初因校區分離而提供的重複性業務，目前具體的構想，遷院後可併入總圖的業務，如館際合作業務可由閱覽組統一承辦。法社分館可聚焦在社會科學院及法律學院之學科服務，與總圖學科服務組業務同步，並努力維護這座營造優質閱讀氣氛的館舍空間。此外，新增多媒體服務也已經朝向與總圖多媒體館藏資源連結，支援相關的教學。透過整合與新增服務，期許提供並駕總圖優質的系所學科服務，成為國內重要社、法學術資源研究重鎮。</p> <p>2. 日治時期資料管理：法社分館此批</p>	V	

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	<p>館藏極具文獻研究與文化資產意義。妥善維護這批舊籍，已成為法社分館館員的傳統，在職能要求上，也較其他組室同仁更能認知處理文獻的使命與專業。除了先前已向委員說明，分館在人員訓練、設備改善與管理方式不斷改善之外，103 學年度隨著遷院，此批舊藏全數遷回社科院新大樓圖書館新址，集中置於專為這批資料所事前規畫的密集書庫專區，就近妥善維護，該處的溫濕度管理及空調設備將比徐州路現址更為完備，而管理上亦與總圖特藏組保持同一等級的管理方式，地緣上也易於得到總圖專業的支援與管理上的諮詢。</p>		
<p>建議 9： 館藏圖書持續增加之下，未來圖書儲存空間之規劃宜有所安排，以減少未來空間不足導致服務品質受到影響。 (已結案)</p>	<p>確如所述，因現有館藏空間有限且近年因邁頂計畫、國科會人文處補助人文社會圖書購置計畫等因素，導致館藏量激增，典藏空間面臨嚴峻考驗。感謝學校協助於教學大樓二期設置高密度自動化書庫，估計可提供 120 萬冊圖書資料典藏之空間，屆時可釋出更多典藏、讀者空間，並將進行館內空間整體重新規劃改造，提供讀者更優質之典藏及空間服務。目前高密度自動化書庫採購案正進行中，預訂今年 4 月初決標，並配合教學大樓二期工程時程進行。</p> <p>8 月份追蹤回覆：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.配合教學二館新建工程建置自動化高密度書庫，該書庫約可容納 120 萬圖書資料，館方依資料類型及使用頻率妥適規劃典藏空間，以提升圖書資料之使用效能。 2.因應數位出版時代，朝向數位化館藏發展，以採購數位資源取代紙本形 	V	

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	式資料，達到實質節省館藏空間目的，並便利讀者 24 小時校外連線使用，提升服務品質。 (建請結案)		
建議 10： NTUR 之推廣有其價值及必要性，針對如何避免智慧財產權糾紛是否有所考量？(如論文 PDF 檔之下載) 建議確認授權收錄教師著作之使用範圍是否符合著作權法之規定。 (已結案)	本館在執行 NTUR 業務之際，針對智慧財產權相關議題已請教本館法律顧問及智財權律師，並製作” NTUR 授權工作手冊”及”智慧財產權 FAQ”二項文件，供眾參閱。在 NTUR 首頁上也提供出版社著作權政策詳表，提供查詢以作為授權時之參考與依據。在技術上，NTUR 統亦提供”創用 CC”(Creative Commons) 授權標示功能，讓學術文獻可以更合理便利的被流通與利用。	V	
建議 11： 校史館宜積極開發台大文物相關產品，並鼓勵校友捐贈襄助經營校史館。 (已結案)	1.校史館在徵集文物的過程，已經設計或構想出幾件深富臺大歷史意義的獨特紀念品：傅斯年校長訂制「住宿學生作息時間表」之滑鼠墊、「我們貢獻這個大學于宇宙的精神」資料夾、臺大校花鏡面書籤尺、臺大校訓校花鉛筆、丈量臺大捲尺(捲尺記滿著院系所成立年代)、臺大校園故事與老照片共同交織的兩冊書「青春·記憶·老臺大」、「有人要我寫一首關於臺大的詩」.....近日與廠商聯繫設計「臺大圖書館閱覽燈」等比例縮小檯燈，也將設計製作椰林大道南北兩側連續歷史建築明信片、校史館紙膠帶(設計元素有：臺靜農教授臺大校名題字、陳維昭	V	

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	<p>校長校史館題字、校徽雷紋邊飾)、「山月度寒光」軟皮磁書籤(臺北帝大首任校長墨寶)。這些紀念品除了作為回饋校友貢獻母校的答謝、活動贈品之外，亦可經審核通過後進行銷售，挹注校務基金。</p> <p>2. 至於「銷售」行為，基於法令校史館不宜自行販賣，將以出版中心於校史館建築內的書店，以及經營管理組的校園賣店為主。</p> <p>3. 此外，校史館著手進行展區內捐款單放置的溫馨角落，並已經以實際行動感動校友獲捐台幣 2 萬元協助校史館營運。</p>		
<p>建議 12： 校史館及各主題博物館位置分散，如何整合及規劃博物館群導覽，以滿足不同訪客之要求，宜有效宣導以提升服務功能。 (已結案)</p>	<p>1. 校史館肩負博物館群辦公室的責任，關於訪客博物館群導覽安排，有兩種做法：(1) 安排定時導覽路線，每週三下午參觀人類學博物館、植物標本館、地質標本館；每週四下午參觀農業陳列館、物理文物廳、檔案展示室；周六下午參觀校史館、動物博物館、昆蟲標本室，歡迎訪賓於 13:30 前親臨校史館門口集合地點報名，不接受事前預約，為維持參觀品質，人數上限訂為 15 人。(2) 依據訪賓團體性質與需求，進行客製化的安排，以排定小團體的參觀路線、時間、導覽人員。</p> <p>2. 至於有效宣傳以提升導覽服務方面，分為四點進行：(1) 擬於每兩個月有一日下午規劃為校內博物館時間，每次為教職員工生深度導覽解說兩個博物館；該計畫將與博物館群工作小組、人事室等相關單位協調，擬請校方同意職員可以公假方式參加並登記學習時數。(2) 每學期開學，透過電子公文系統發文給校</p>	V	

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
	內各單位，歡迎帶領訪賓參觀博物館群，博物館群各館將提供導覽解說服務。(3)每學年開學，透過電子公文發文全國各中小學，敬邀老師們能把參觀臺大博物館群列入課外教學的學習地點。(4)已安排博物館群各館於《臺大校訊》刊載「資產.古物.我們的歷史」系列，向各界介紹博物館群資產，激起大眾參觀博物館群的動力，至 3 月 19 日止已經刊載四個博物館各一件文物資產。		
建議 13： 學生建議加強圖書館服務功能之宣導，以提升學生對圖書館之使用效能（例：1 樓參考諮詢區之規劃）。 (已結案)	本館於 2014 年 1 月已將參考服務台與門禁櫃台整併為 1 樓服務台，在能見度上已大量提升，另外，在加強服務宣導方面，具體的作為有： 1.圖書館每年針對新生及新進教師與職員均規劃圖書館之旅活動，除實地導覽總圖外，亦進行圖書館服務和資源的使用介紹。 2.編製圖書館使用手冊，置於服務台供學生自由取用。 3.建置參考服務部落格，推介圖書資源的使用。 4.2013 年 9 月間辦理學科服務校園列車活動，走出圖書館至各學院擺攤，以介紹圖書的資源，提升學生對圖書館的使用。2014 年將持續辦理此項活動。 5.此外今年(2014 年)已新規劃「TA 沙龍」、「TA 培訓」、「與館員有約」等活動和服務，將陸續推出，期能達成提升學生使用圖書館之效能。	√	

102 年度「行政品質評鑑」建議改進事項執行情形報告表：圖書館

建議改進事項	辦理情形及回覆說明 (請註記建議是否列為結案)	委員意見	
		結案	繼續追蹤(說明)
<p>建議 14：</p> <p>讀者反映事項：</p> <p>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。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1.本館室內空氣品質經台北市環保局委託中興顧問檢測結果均符合環保署訂定之室內空氣品質標準，圖書館亦會在不影響節能之情況下增加進氣風門開度，引進較多新鮮空氣以利空氣流通。</p> <p>2.有關蚊子等環境衛生問題，除已在地下室入口處裝置紗窗門以防蚊子飛入外，本館每年皆會施做病媒蚊防治殺蟲作業，於蚊子較多之季節，亦會增加防治工作之頻率，以維持環境衛生。</p> <p>3.有關洗手間異味問題，已請清潔廠商增加清潔施作的次數，白天約每小時清潔一次，並由行政組同仁每天不定時審核清潔廠商施作情形。</p>	<p>✓</p>	