



國立中央大學  
100學年度  
行政單位自我評鑑

---

圖書館自評訪評手冊



---

中華民國101年4月9日

# 目次

議程	iii
國立中央大學行政單位自我評鑑「委員評分表」	v
國立中央大學行政單位自我評鑑「委員建議表」	vi
壹、單位現況概述	1
貳、評鑑項目	4
一、前次評鑑及服務滿意度調查結果之追縱辦理情形	4
二、單位發展規劃及重點工作項目執行績效	8
三、共同評鑑項目	24
(一) 公務環境及服務	24
(二) 人員素質	26
(三) 行政管理	28
(四) 業務電腦化	29
(五) 公文時效與控管機制	30
(六) 工作簡化及業務創新	31
(七) 智慧財產權宣導與執行成效	34
(八) 持續改善與品質保證機制	36
(九) 公共關係與形象塑造	36
四、單位自訂評鑑項目指標	38
第一部分圖書館共同評鑑項目	40
(一) 全體教職員工生平均獲配的館藏量 (館藏量/全體教職員工生)	40
(二) 全體教職員工生平均獲配館藏量年增率 (館藏年增量/全體教職員工生)	40
(三) 全體教職員工生平均獲配圖書館館藏經費 (館藏購置經費/全體教職員工生)	40
(四) 圖書館經費支出比例	41
4-1 館藏支出 (含圖書、期刊、非書資料、電子資源等)	41
4-2 人力支出 (含編制館員、約用人員、助理、工讀生)	41
4-3 其他業務支出 (如:網路、設備等)	42
(五) 全時館員人數佔全體教職員工生比例 (全時館員人數/全體教職員工生)	43
(六) 圖書館專業人員佔全館工作人員比例 (圖書館專業人員/圖書館工作人員)	43
(七) 全體教職員工生平均獲配圖書館使用空間 (圖書館使用空間/全體教職員工生)	44
(八) 圖書館利用教育參與學生總人次佔全體學生人數比例 (參與學生總人次/全體學生人數)	44
(九) 全體教職員工生平均獲配的閱覽席次 (圖書館閱覽席次/全體教職員工生)	44

(十) 圖書館提供公用電腦數量佔全體教職員工生比例 (公用電腦數量／全體教職 員生) . . . . .	44
(十一) 全體教職員工生平均借閱冊次 (借閱冊次／全體教職員生) . . . . .	45
(十二) 館際互借中借出與貸入比例 (借出／貸入) . . . . .	45
第二部分 圖書館個別評鑑項目 . . . . .	45
(一) 館藏數量 . . . . .	45
(二) 資料徵集 . . . . .	45
(三) 採購入藏時程 . . . . .	47
(四) 讀者閱覽服務 . . . . .	48
(五) 圖書借閱服務 . . . . .	49
(六) 參考諮詢 . . . . .	50
(七) 圖書資源使用指導 . . . . .	51
(八) 辦理各項推廣活動 . . . . .	52
(九) 館際合作 . . . . .	53
(十) 數位內容 . . . . .	55
(十一) 資訊系統服務 . . . . .	58
(十二) 場地服務 . . . . .	60
(十三) 空調機電與照明環境 . . . . .	61
(十四) 館舍安全環境 . . . . .	62
五、服務品質滿意度調查 . . . . .	63
參、問題與困難 . . . . .	65
肆、改善策略 . . . . .	67
伍、希望學校支援之項目 . . . . .	68
表目次 . . . . .	71
圖目次 . . . . .	73

# 國立中央大學 100 學年度圖書館自我評鑑議程

日期：101 年 4 月 9 日（一）9:30－15:00

地點：以總圖書館二樓會議室為主要場地，11:00-12:00 到總圖書館及分館實地參訪。

時間	時間 (分鐘)	內容	報告者	地點	備註
9:00-9:30	30	報到／準備		總圖書館 2 樓會議室	
9:30-10:30	60	簡報一	陳彥良館長	總圖書館 2 樓會議室	全館同仁參加
10:30-11:00	30	簡報二	資訊系統組 連文雄組長	總圖書館 2 樓會議室	全館同仁參加
11:00-12:00	60	實地參訪	典閱組 周芳秀組長	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 總圖書館：周芳秀組長、吳淑菁</li> <li>● 中正圖書館：顏杏娥</li> <li>● 國鼎圖書資料館：宋瓊玲</li> </ul>	總館、分館重點導覽 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 總圖書館</li> <li>● 中正圖書館</li> <li>● 國鼎圖書資料館</li> </ul>
12:00-13:30	90	午餐／休息		總圖書館 2 樓會議室	
13:30-14:30	60	綜合座談		總圖書館 2 樓會議室	全館同仁參加
14:30-15:00	30	委員訪評 意見撰寫		總圖書館 2 樓會議室	



# 國立中央大學行政單位評鑑委員評分表

項目	暫訂評分 比例分配 權重	評分
一、前次評鑑及服務滿意度調查結果之追縱辦理情形	10	
二、單位發展規劃及重點工作項目執行績效	20	
三、共同評鑑項目		
1.公務環境	5	
2.人員素質	5	
3.行政管理	5	
4.業務電腦化	5	
5.公文時效與控管機制	5	
6.工作簡化及業務創新	5	
7.保護智慧財產權執行情形	5	
8.持續改善與品質保證機制	5	
9.公共關係與形象塑造	5	
四、單位自訂評鑑項目	20	
五、服務品質滿意度調查及分析	5	
<b>總分</b>		

國立中央行政單位自我評鑑委員建議表  
評鑑委員簽名：

綜合意見與服務品質建言

## 壹、單位現況概述

本校源自南京高等師範學校，歷經多次改制與更名，對日抗戰時期從南京遷重慶輾轉於 51 年在苗栗正式復校，因腹地不足，乃於 57 年遷校至中壢雙連坡，此後始得穩定。圖書館初期為簡易圖書室，60 年 5 月中正圖書館啟用後始有專屬空間，後因館藏擴增、空間不敷使用，遂興建白色方正總圖書館，並於 83 年 6 月遷入至今。

圖書館分散在總圖書館、中正圖書館及國鼎圖書資料館二處之部分樓層提供服務。三棟建築物總面積近 5,000 餘坪，提供實體資料典藏與閱覽服務，其中總圖書館面積最大，作為讀者服務、資料典藏及行政用途為主要空間；中正圖書館及國鼎分館為輔，提供多媒體視聽服務、24 小時自修環境，以及典藏校友李國鼎先生捐贈圖書文物等。因人力編制吃緊，中正圖書館及國鼎圖書資料館由一至二位館員負責，並由志工及工讀生協助日常事務。實體服務之外，另建置專門網站，作為線上服務平台，讀者可不受時間、所在位置限制連線瀏覽查檢資料庫、電子期刊、電子書等資源。

近幾年因「發展國際一流大學及頂尖研究中心計畫」經費挹注，館藏質量與服務均有明顯成長。館藏數量方面，現有紙本書刊 78 萬本、電子書 55 萬冊、資料庫 300 餘種、電子期刊 66,000 種、紙本期刊 2400 餘種。閱覽設備方面，提供閱覽座位近 1,500 席，100 台公用電腦分散圖書館各處。閱覽服務方面，每週開館時數 99 小時，考試期間 K 中 24 小時開放，總計每年進館人次達 55 萬人次，年流通量（含借書、續借及還書）冊數近 80 萬冊。線上服務方面，每年電子資源全文下載篇數近 180 萬篇文章，透過 NDDS 館際合作服務借入 1,000 餘件，貸出 2,000 餘件，西文期刊文獻傳遞服務（Rapid ILL）借入 200 餘件，貸出 1,000 餘件。在推廣閱讀方面，每年舉辦推廣活動及利用指導課程 80 餘場，推廣閱讀與指導資料庫之利用。94-99 年館藏經費成長圖如圖 1-1。



圖 1-1 館藏經費成長圖

綜上所言，圖書館已從簡單陽春的圖書室，歷經時空環境變化以及資源人力投入，累積演變成一個館藏經費上億、館藏量破百萬冊規模的圖書館。圖書館也從寥寥數人統包所有業務，轉變為小有規模且分工縝密的作業模式。

以下就其組織編制、會議細說分明。

### 一、組織編制

依據本校組織章程第二十三條第一項第七款：「本大學設下列行政單位：七、圖書館：負責蒐集教學研究資料，提供資訊服務等。置館長一人，下設採編、典閱、推廣服務、資訊系統等組，各組置組長一人，職員若干人，並視需要，得設分館。」。

館長之下依業務權責與屬性設採編、典閱、資訊系統及推廣服務等四組。計有館長 1 人、組長（組主任）4 人、秘書 1 人、編審 1 人、組員 7 人、技士 1 人、行政專員 11 人及技師 2 人，共計 28 人。相較於其他同等級國立大學圖書館，此一 28 人的編制可能僅為其一至二組的規模，但在同仁高度自我期許與共同努力下，各項表現屢次在「全校行政單位服務品質整體滿意度調查」中榮獲第一，深獲師生肯定，證明圖書館組織編制雖然不大，但實質表現不容小覷。圖書館組織編制圖如圖 1-2。

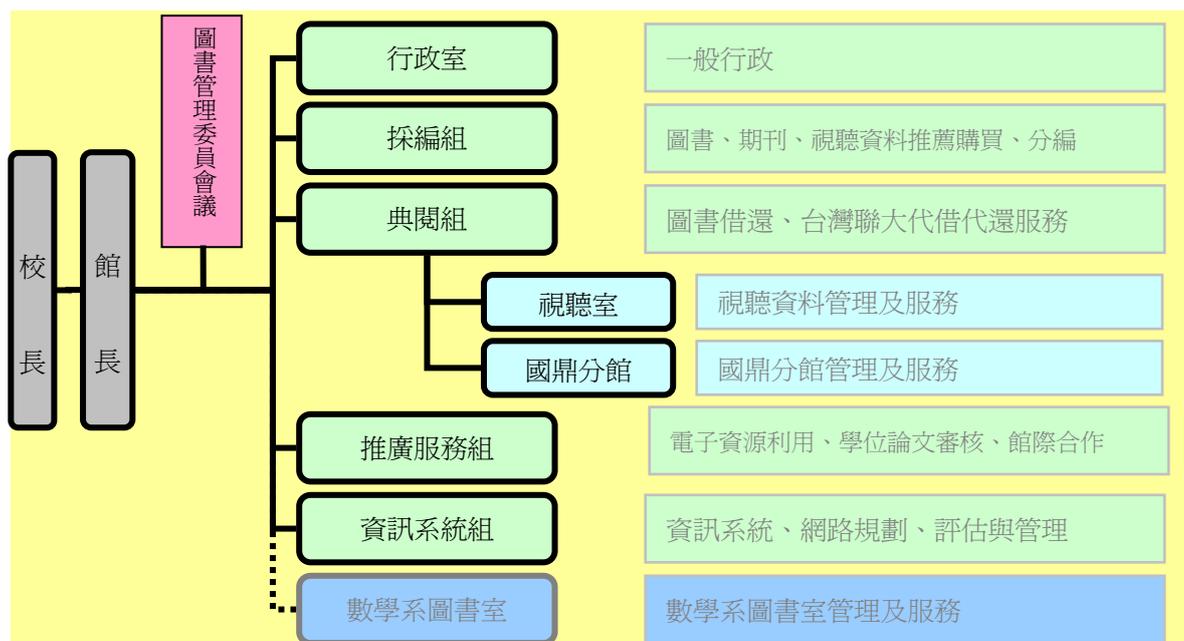


圖 1-2 圖書館組織編制

## 二、會議

圖書館會議分為例行性與非例行性會議，圖書管理委員會議、業務會報、館務會議、組長會議、組內會議等屬例行召開的會議。組長會議則屬非例行會議，如有重要議題得視需要臨時召開。

### (一) 圖書管理委員會議

圖書管理委員會議之成立係依據本校組織章程第五十五條：「本大學設圖書管理委員會議，由圖書館館長、各學院、總教學中心所屬單位與各校屬研究中心教師代表、電算中心代表及學生代表組成之。圖書館館長為主席，討論圖書管理重要事項，其設置辦法另訂之。」

圖書管理委員會議每學年度至少召開二次以上會議，會議由館長主持，各院院長為當然代表，另有各院教師代表及學生代表數名，並邀請歷任館長列席，共同討論圖書管理重要決策。因此，可視為監督全校圖書資源發展的組織，同時也是支持圖書館政策執行規劃的後盾。

### (二) 館內會議

1. 業務會報：每月固定召開一次，由館長主持，各組主管進行工作報告及議案討

- 論，以及追蹤前次開會決議執行進度，可說是掌握全館業務進度最重要的會議。
- 2.館務會議：每年召開一至二次，由館長主持，邀請全館同仁參與，進行工作檢討、工作報告及討論重要決策。
  - 3.組長會議：在業務會報以外時間，必須討論或決議臨時緊急且重要的事項時召開，屬不特定會議，由館長主持，各組主管進行討論。
  - 4.組內會議：由各組主管（組長、組主任）主持，召集各組同仁共同討論業務。
  - 5.工作小組會議：部分業務具跨組性質需要相關人員共同參與，如電子資源整合查詢、第三代代借代還系統、指示牌、文康福利等臨時任務編制，相關組別分派成員參與會議表達溝通意見，據以推動業務之執行，直到任務功能消失為止。

會議目的不外乎溝通、討論，在正式會議以外，各組間也經常以非正式的方式，如走動、電話、電子郵件等方式即時快速地溝通訊息。同時，為促進知識分享與經驗交流，也建置網路辦公室，作為全館會議紀錄、業務統計、績效成果、新知等溝通分享管道，同仁經由網路辦公室得知他組或全館的業務進度。

## 貳、評鑑項目

評鑑目的在使圖書館能跳脫框架，從整架尋書、緊盯螢幕購書編目、或是週而復始教導資料庫使用等日常業務，以高空俯瞰角度對圖書館整體表現作一次總體檢，以客觀或主觀方式衡量服務與表現是否到達應有的水準，並且積極規劃未來工作重點與目標方向，甚至可視為圖書館的政策白皮書。

以下針對前次評鑑及服務滿意度調查結果之追蹤辦理情形、單位發展規劃及重點工作項目執行績效、共同評鑑項目、單位自訂評鑑項目以及服務品質滿意度調查等分段落詳加說明。

### 一、前次評鑑及服務滿意度調查結果之追蹤辦理情形

評鑑及服務滿意度調查方面，歷來配合本校研發處進行評鑑，尚未正式進行全面性地毯式自我檢視。從研發處近二、三年全校行政單位全面性服務滿意度調查回饋中，得知師生對各行政單位（包括圖書館）服務滿意度的觀感與意見。幸運的是，屢次服務滿意度調查，圖書館皆能穩坐第一，表現可圈可點。

為瞭解師生想法，圖書館也經常辦理個別業務或項目進行問卷調查，包括借還書、開館時間、圖書推薦滿意度等業務，藉由問卷分析結果，作為新增或調整服務項目、設施之參考依據。

### (一) 前次評鑑之追蹤辦理情形

前次評鑑名稱：100 年校務評鑑

前次評鑑時間：100 年 5 月 9、10 日（一、二）

前次評鑑單位：財團法人高等教育評鑑中心基金會

追蹤辦理情形：相關進度如下：

- 100 年 5 月 9-10 日校務評鑑實地評鑑。圖書館詳加闡述項目三「學校提供資訊科技、圖書儀器及數位學習機制以滿足師生需求之作法為何？」。
- 100 年 9 月下旬進行申復，其中「文學院的圖書和電子資料庫資源尚待充實」列為待改善事項，建議本校（館）「宜對文學院挹注更多經費，以協助其充實圖書和電子資料庫。」。
- 100 年 9 月 21 日本校陳報財團法人高等教育評鑑中心基金會回復文字如下：「本校於第一期頂尖計畫中即進行「人社館藏發展專案」投注近 1 億元經費擴增人社領域適用資源。當中購入文學院適用之圖書總額約 30,752 千元以及資料庫約 17,265 千元。對其階段性之需求頗有助益。針對文學院教研需求，本校在既有基礎下持續努力，目前已規劃從三方面提供經費補助，加總金額每年超過 1 千萬元，幾近文學院全年度預算 9 成：1.圖書館於其第二期頂尖經費施行下列資源補助計畫：(1)每年編列 500 萬元為購書經費，文學院師生需求用書皆可提列。(2)文學院西文期刊以及中、日、大陸期刊，年補助金額約 300 萬。(3)電子資料庫：頂尖經費另購文院適用資料庫，年補助經費約 220 萬。2.文學院亦可從校方頂尖計畫「卓越教學」及「尖端研究」二項參與執行計畫中，編列適當經費購置專用研究圖書，按 99 年度實際執行狀況，也有近 175 萬元的書款可供運用。3.校方年度補助光碟及電子資料庫 6 成訂費，文院換算可獲約 76 萬元補助款。」
- 100 年 11 月 8 日研發處告知申復意見已為財團法人高等教育評鑑中心基

金會接受。財團法人高等教育評鑑中心基金會修改實地訪評報告書，「文學院的圖書和電子資料庫資源尚待繼續充實。」由待改善事項移至針對未來校務經營與發展之參考建議。

- 100 年 12 月財團法人高等教育評鑑中心基金會公布校務評鑑結果。
- 101 年 1 月研發處規劃於結果公布後召開第一季追蹤會議，各單位研擬配套措施及推動相關機制，並針對委員建議項目報告自我改善及後續辦理規劃。

## （二）前次服務滿意度調查結果之追蹤辦理情形

前次服務滿意度調查名稱：99 年全校行政單位服務品質滿意度調查

前次服務滿意度調查時間：99 年 11 月

前次服務滿意度調查單位：研發處

追蹤辦理情形：根據研發處制定的「行政單位服務品質滿意度調查實施計畫」，依六項指標 1.專業能力 2.行政流程管理 3.業務電腦化 4.服務態度 5.申訴管道及處理 6.單位整體滿意度，於 99 年進行全校行政單位服務品質滿意度調查。調查結果：圖書館在全校行政單位服務品質整體滿意度榮獲第一，並且在 6 項指標中皆高居第一。此一佳績延續自 98 年全校行政單位服務品質整體滿意度調查。連續兩年皆能有第一名佳績，實屬難能可貴。

表 2-1 98 年行政單位在各指標項目的滿意度與排名一覽表

指標項目 單位名稱	專業 能力	流程管理 (含效率)	業務 電腦化	服務態度 (含電話禮儀)	申訴管 道處理	總分(25 分)
	得分 (5 分)	得分 (5 分)	得分 (5 分)	得分 (5 分)	得分 (5 分)	
A 單位	3.61	3.45	3.61	3.61	3.42	17.71
B 單位	3.62	3.48	3.65	3.58	3.47	17.81
C 單位	3.15	3.01	3.24	3.18	2.96	15.53
D 單位	3.58	3.51	3.58	3.54	3.46	17.68
E 單位	3.64	3.54	3.62	3.60	3.56	17.95
<b>圖書館</b>	<b>3.93</b>	<b>3.86</b>	<b>3.99</b>	<b>3.91</b>	<b>3.82</b>	<b>19.51</b>
F 單位	3.80	3.68	3.83	3.67	3.62	18.59
G 單位	3.63	3.57	3.58	3.58	3.52	17.88
H 單位	3.63	3.54	3.59	3.56	3.53	17.84

資料來源：國立中央大學研發處網站

[http://www.ncu.edu.tw/~ncu7020/Evaluation/service\\_1.php](http://www.ncu.edu.tw/~ncu7020/Evaluation/service_1.php)

表 2-2 99 年行政單位在各指標項目滿意度一覽表

指標項目 單位名稱	專業能力	流程管理 (含效率)	業務 電腦化	服務態度 (含電話禮儀)	申訴管 道處理	整體滿意度
	得分 (5 分)	得分 (5 分)	得分 (5 分)	得分 (5 分)	得分 (5 分)	得分 (5 分)
B 單位	3.78	3.61	3.76	3.77	3.51	3.71
C 單位	3.63	3.49	3.61	3.63	3.45	3.53
D 單位	3.69	3.61	3.65	3.65	3.54	3.63
E 單位	3.75	3.67	3.71	3.70	3.63	3.71
I 單位	3.72	3.61	3.66	3.67	3.59	3.65
A 單位	3.74	3.68	3.71	3.70	3.63	3.69
G 單位	3.71	3.62	3.68	3.65	3.60	3.64
H 單位	3.67	3.56	3.68	3.60	3.55	3.58
<b>圖書館</b>	<b>3.97</b>	<b>3.93</b>	<b>4.04</b>	<b>4.01</b>	<b>3.87</b>	<b>4.05</b>
F 單位	3.85	3.71	3.89	3.77	3.67	3.77
J 單位	3.72	3.66	3.65	3.71	3.64	3.70

資料來源：國立中央大學研發處網站

[http://www.ncu.edu.tw/~ncu7020/Evaluation/service\\_99\\_1.php](http://www.ncu.edu.tw/~ncu7020/Evaluation/service_99_1.php)

## 二、單位發展規劃及重點工作項目執行績效

若說大學成立的目的是建立一個學習為中心的校園文化，圖書館提供的知識資訊，將是課後的最大自我充電學習來源。圖書館目的在支援校園中的教學與研究，而館員最大職責在於運用專業知識整合資源，提供專業服務與學習環境。圖書資源的質與量，深深地影響校園裡的教學、研究。

## (一) 本單位特色與工作理念

本校於 57 年遷至中壢穩定後，圖書館從一開始的圖書室，到現今四組、三棟建物、將近三十人的編制。前前後後四十餘年，從草創混沌到現在的穩定成熟，逐漸發展出獨具一格的單位特色與工作理念。

### 1. 單位特色

本館就館藏、空間、每名館員服務師生人數比等客觀數據而言，仍屬中小型經營規模。然而，在資訊科技瞬息萬變、教學研究高度需求、師生期待等外在因素，以及流程變革、專業投入、自我期許等內部因素下所形成之單位特色，可由資源整合、特色館藏、數位典藏、讀者服務四方面分述之。

#### (1) 資源整合

臺灣聯合大學系統（以下簡稱臺灣聯大或 UST）由國立清華大學、國立交通大學、國立中央大學、國立陽明大學組成。成立以來，不乏各項研究與教學合作案。行政單位之中又以四校圖書館合作效益、成果最為可觀，合作意願也最為熱烈，合作時間上也最為持續。

四校圖書館基於高度共識，以有限的經費與人力各司其職，既競爭又合作，創造「N 贏」，大大減輕各館間購書成本以及典藏空間的負擔。更值得一提的是，代借代還共享館藏運作模式，因成功整合與運作得宜，現已為各區域教學資源中心學校爭相效法，可說是首開圖書館聯盟合作之成功先例與良好示範。合作模式如下：

- UST 資源共享：四校於 92 年 6 月開始互借圖書，同年 9 月 16 日實施圖書免費代借代還服務，利用校際專車（學期中）或租車（寒暑假期間）運送圖書，以「3 免」（免換證、免付費、免奔波）協助四校六萬名師生共享五百餘萬冊館藏，每年約有 2 萬冊流通量。
- UST 共同議價：為避免各校重複訂購以及爭取議價空間，四校合作議價共購價格不變的電子資源。以四校聯合採購 Cell Press 電子期刊為例，92 年起共同訂購 Cell Press 電子期刊 10 種。採購業務由四校輪流承辦，訂費以四校

生命科學領域之全職師生數(含大學部)按比例分攤，達到資源共享及節省經費目的。

- UST 系統整合：為促進四校館藏資源分享，提升師生資料查詢便利性，四校歷年規劃建置多項整合系統，已上線運作之系統包括 Metalib/SFX 館藏整合查詢系統、UST 四校圖書代借代還系統、UST 四校數位學位論文系統、MOD 隨選視訊系統等；並預計於 101 年完成四校館藏資源探索系統、電子資源管理系統。完成後對提升館藏利用與服務品質具有相當之價值與貢獻。

## (2) 特色館藏

本校以理工起家，因此理工領域資源較為充足，但近年來由於額外的計畫經費挹注、教師研究專長興趣以及圖書館積極協助下，使得本校圖書館人文社會、戲曲(崑曲)、藝術等領域館藏特色已然成形。

- 人文社會館藏：以第一期「發展國際一流大學及頂尖研究中心」計畫經費執行，於 97~98 年間由文、管理及客家等三個學院自行設定特色主題，圖書館協助建置主題館藏，如：文學院以視覺文化為主軸，彙集以不同詮釋媒介，呈現多面向的文學作品專書；管理學院則以經濟預測及人力資源為出發，建構經濟發展預測模式及人資趨勢的學術圖書；客家學院以多元文化為本，研究族群發展與融合的文化及社會現象。總計共徵集圖書 5,702 種(6,633 冊)，總經費近 1,500 萬元。
- 戲曲(崑曲)館藏：81 年元月中文系在文建會支持下成立戲曲研究室，蒐集主題以崑曲和臺灣本土戲曲、音樂為主，截至 100 年 9 月為止，共計收藏圖書 12,143 冊。另陳列有珍貴表演戲服，並在圖書館協助下建置「戲曲文物數位典藏網站」，未來將朝向博物館形式發展。
- 藝術館藏：在國科會人文處「補助人文及社會科學研究圖書計畫」經費援助下，藝術史研究所教授以亞洲美術史(日本美術史)、西方藝術史(西方當代藝術史與視覺文化)、西方藝術史(東西文化衝擊與藝術表現)等三個主題，順利獲得計畫經費補助購置圖書，所購置圖書不乏海內外絕版圖書，或網羅各地市面少流通之珍貴書籍。計畫購書經費共計 18,814 千元，購入 7,560 冊中、日及西文珍貴圖書。

### (3) 數位典藏

前段提到「戲曲文物數位典藏網站」，圖書館在各項系統開發上也不遺餘力，其中又以運用自身館藏資源所建置之機構典藏系統，對於本校學術資源與國際接軌直接或間接助力不少，每年一月及七月西班牙網路大學排名均屢創佳績。

- 戲曲文物：在「數位典藏國家型計畫」經費支持下，進行文物整理、編目、掃瞄、攝錄影等工作，建置「戲曲文物數位典藏網站」。網站以「從蘇州崑曲到台灣崑曲」為主題，數位化整理 270 餘件各式文物，包括服裝、道具、模型、臉譜、曲譜、冠帽、樂器、書信等，兼具查詢、瀏覽等功能，猶如集結近十餘年研究成果之崑曲專業博物館，對於崑曲之推廣與研究，具有實質幫助與重要意義。
- 機構典藏：為使本校學術資源國際化，98 年建置機構典藏系統 (Institutional Repository, IR)，將師生期刊論文、研究計畫等學術成果整理及數位化，目前系統典藏學術成果已有 35,232 筆。本校現有研究生 6 千餘人，每年約有千餘篇論文產出，有鑑於論文是大學研究成果產出之一部分，本館自 88 學年度起，與國家圖書館共建共享，依作者授權意願免費對外開放數位化學位論文，目前已收錄碩博士學位論文共 17,154 篇，系統每月有 10 萬人次以上瀏覽下載，方便學位論文利用與交流。本館建置之系統多次榮獲西班牙大學網路排名機構典藏類佳績，數位典藏系統 2012 年 1 月最新排名為全球第 121 名，碩博士論文系統最新排名為全球第 283 名。

表 2-3 機構典藏系統國內排名 300 名之單位

世界排名	單位	系統網址
9	台灣大學	<a href="#">National Taiwan University Repository</a>
55	清華大學	<a href="#">National Tsing Hua University Institutional Repository</a>
57	政治大學	<a href="#">National Chengchi University Repository</a>
93	成功大學	<a href="#">National Cheng Kung University Institutional Repository</a>
108	淡江大學	<a href="#">Tamkang University Institutional Repository</a>
121	中央大學(機典)	<a href="#">National Central University (Taiwan) Institutional Repository</a>
150	交通大學	<a href="#">National Chiao Tung University Institutional Repository</a>
162	台北醫學大學	<a href="#">Taipei Medical University Repository</a>
221	臺灣師範大學	<a href="#">National Taiwan Normal University Institutional Repository</a>
222	中國醫藥大學	<a href="#">China Medical University Repository Taiwan</a>

244	崑山科技大學	<a href="#">Kun Shan University Institutional Repository</a>
271	台北科技大學	<a href="#">National Taiwan University of Science and Technology Institutional Repository</a>
283	中央大學(碩博)	<a href="#">National Central University Library Thesis</a>

資料來源：Ranking Web of World Repositories, January 2012.

([http://repositories.webometrics.info/toprep\\_inst.asp](http://repositories.webometrics.info/toprep_inst.asp))

#### (4) 讀者服務

在師生與圖書資源之間存在的最大問題不外乎：館藏是否充足豐富、資源使用是否便利、師生是否熟悉圖書資源使用等三大問題。圖書館瞭解上述問題後，服務均設定以讀者（師生）需求為導向，進而研擬相關解決措施，以下進一步舉例說明：

- 滿足圖書要求：以 UST 代借代還及個人薦購來滿足讀者對館藏的需求。不但擴大館藏範圍從一館到四館，且以代借代還方便館藏流通，另外擴大推薦購書的對象與經費，以收補足館藏、兼顧讀者博覽群書之需求，同時運用薦購模式同步購入新書、熱門書，可為館藏注入新血。目前每年每人平均薦購圖書 0.5 冊，每年透過 UST 代借代還資料流通量統計（包含借書、續借及還書）約在 2 萬冊上下。
- 滿足期刊要求：圖書館現已訂購 66,000 種電子期刊供各領域研究教學使用，另外也以免費的 Rapid ILL 方式滿足訂購不足的老問題。科技、理、工，以及跨領域之研究，特別依賴期刊文章新知，圖書館甚為瞭解，因此全力支持免費使用。
- 便利資源使用：提供 VPN、SFX 等服務，加強網路服務，使讀者超越空間及時間，在任何地點、任何時間皆可無縫串連電子資源。未來更會加入資源探索服務、電子資源管理等功能，讀者可同步一站式查詢圖書館實體館藏及全球的數位化資源，並以各種適切方式呈現檢索結果，資源查詢(Discovery) 及取得 (Delivery) 同步達成。
- 對於不熟悉圖書館檢索的讀者，圖書館持續開設各式課程、推出一對一個人教學、學科館員服務、客製化課程以及線上教學等方式，多管齊下教導讀者利用圖書資源，有效降低其對圖書館資源利用的心理障礙。

圖書館以師生之需求為出發點，以人、以服務、以系統為橋樑，其存在之最終目的在於滿足師生實際的資訊需求，因而衍生出以上特色。

## 2.工作理念

大學校園中，知識傳播分享的正規場域不外乎教室、課堂、研究室等，專業知識在其中得以累積、傳承、交流、精進。然而在另一個場域，則重視跨領域知識消化、反芻、重組、再創造，於潛移默化之中鍛造發展學生的軟實力。圖書館不管在專業場域或軟實力場域，都扮演重要角色，因其多元而豐富的館藏與環境，正是學習、教學、研究的最佳素材。圖書館的使命是要以有效便捷的服務，滿足師生這兩個場域的需求。

以學生學習而言，栽培畢業後成為兼顧博雅專精的領導人才，具備四大素養與九大核心能力（詳見圖 2-1），其養成是漸進、無形而且重要，仰賴外在學習氛圍、內在自我覺察，這是師長父母無從日日叮嚀催化，也無法時時替代著力之處。

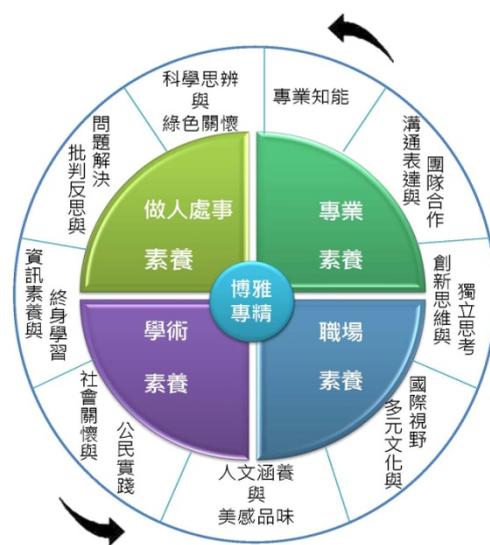


圖 2-1 本校學生基本素養及核心能力架構

以教師教學研究而言，閉門造車已不符時代潮流，唯有透過研究室、實驗室或同儕間交流以外的知識探索，才能掌握瞬息萬變的研究脈動，於專業領域中取得先機。

基於上述存在之必要，圖書館的理念是期望在廣大無涯的知識範疇中，提供廣而深的資訊、有系統且符合需求的服務，使之成為接收、探索、篩選、分享跨領域知識的基地。經由實體（館舍、電腦、資料、館員等）與虛擬（電子書、電子期刊、機構典藏、資料庫等）管道，協助學習主體在校有效且多元學習，更協助教師在教學研究上有所本而精進。學習主體、實體圖書館、虛擬圖書館彼此間跨領域學習概念，如圖 2-2 所示。

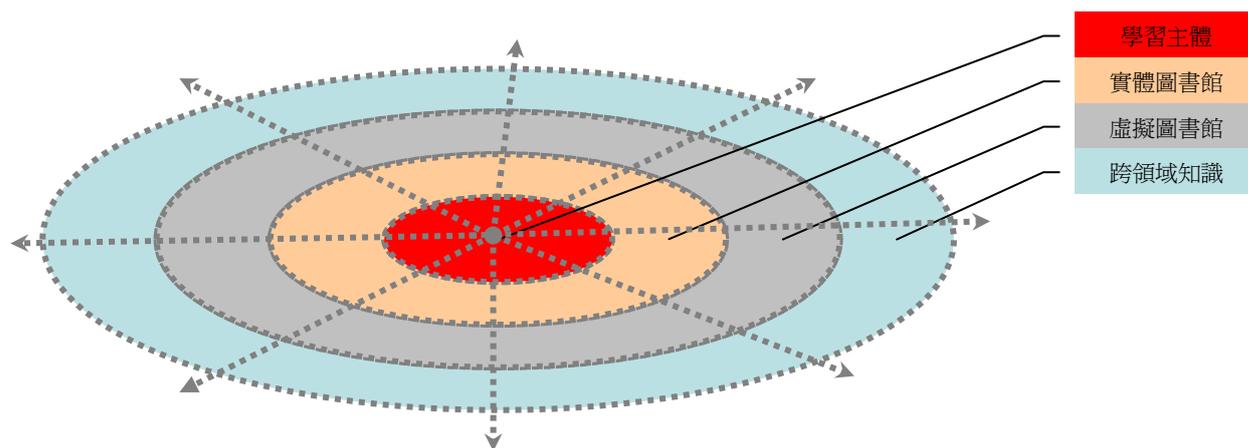


圖 2-2 跨領域學習概念圖

## （二）依據學校發展願景及總體目標，規劃中程發展計畫情形

校長在 100 年提出本校辦學目標（治校理念）為「追求學術卓越，增進人類福祉。兼顧博雅專精，培養領導人才。開拓尖端研究，躋身一流大學」。

人才培育為高等教育之核心任務，據此在原穩健發展之學術基礎上，積極期望提升教學卓越，務使培養學生成為博雅專精特質，兼具人文與科學基本素養、專業與軟實力齊備以及具創新與領導能力之菁英領導。校長治校理念核心如圖 2-3 所示。

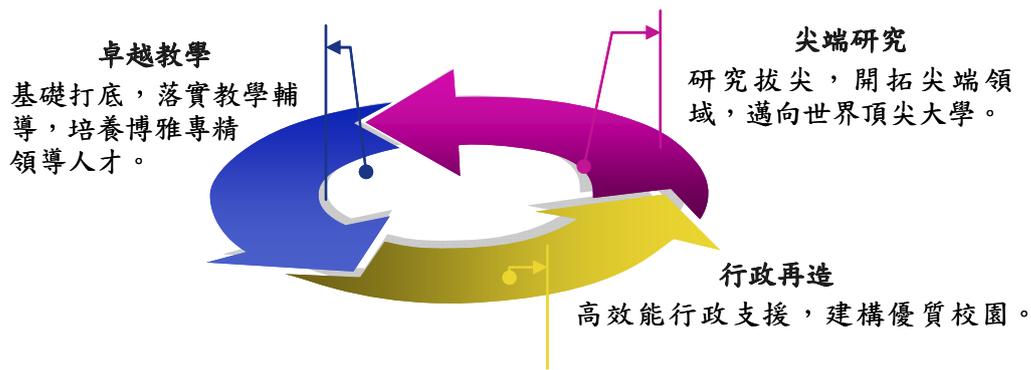


圖 2-3 校長治校理念核心

依據學校發展願景及總體目標，圖書館自我期許以「發展優質圖書資源，營造良好學習環境。」為發展目標。全校 100-104 年中程發展計畫（如圖 2-4），圖書館肩負「優化圖書服務」的使命職責，滿足師生圖書資訊服務需求，成為人文薈萃知識共享交流空間，並且作為教學研究的後盾與支撐。

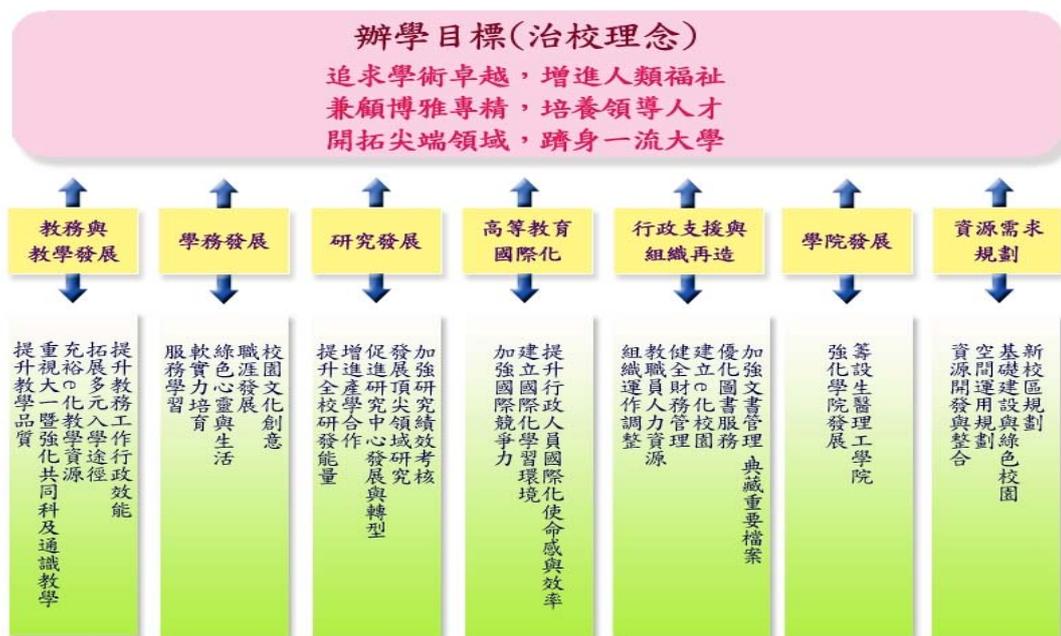


圖 2-4 全校 100-104 年中程發展計畫架構圖

承襲上述「優化圖書服務」的使命職責，圖書館訂定 100-104 年中程發展計畫四大工作重點為：發展優質館藏、整合資訊服務、推廣館藏使用、改善館舍環境。示意圖如圖 2-5，四大工作重點之內涵分述如下：



圖 2-5 圖書館 100-104 年中程發展計畫工作重點

### 1.發展優質館藏

妥善運用有限經費，發展館藏、提升質量。在紙本與電子、人文與科技、實體與虛擬之間等取得折衷與平衡。穩定核心館藏、重視讀者推薦，使圖書館經費能用於刀口，進而提升館藏的質與量。

### 2.整合資訊服務

運用科技升級現有系統、整合相關服務。利用資訊科技規劃建置網路與系統服務，加速知識分享與傳遞。

### 3.推廣館藏使用

行銷館藏、鼓勵閱讀，提升校園讀書風氣。運用行銷策略舉辦相關活動或課程，使圖書館館藏成為學習研究的最佳利器，使圖書館環境成為學習研究的秘密基地。

#### 4.改善館舍環境

在空間設計及設備使用達到一定年限後，融入現代科技及永續利用觀念，提供更友善更便利的環境。重新打造圖書館新面貌，使圖書館擁有「中大十景」稱譽能更為名副其實。

從發展優質館藏、整合資訊服務、推廣館藏使用、改善館舍環境等四大工作重點著力後，期盼在 100-104 年間持續執行後，圖書館能脫胎換骨、開創新局，呈現嶄新的風貌與氣象。

#### (三) 依據學校發展願景及總體目標，訂定單位年度工作計畫及相關追蹤、管考配套措施

圖書館身為行政單位的一份子，行政再造、自我提升之外，更要做為支援卓越教學與尖端研究的後盾。其單位工作計畫、追蹤管考配套措施詳述如下：

##### 1.年度工作計畫

依前段四大工作重點：發展優質館藏、整合資訊服務、推廣館藏使用、改善館舍環境，設定未來圖書館具體工作項目及內容如下：

##### (1) 發展優質館藏

未來圖書館在發展優質館藏方面，具體工作項目將致力於穩定核心期刊、擴大讀者推薦、持續特色發展、參與聯盟共購、鞏固電子資源等。

A.穩定核心期刊：維持重點出版社 Full package 全文可用、以及次要出版社彈性刪訂原則。同時因應期刊每年漲幅的事實，請求校方支援計畫經費，以確保綁刊期刊之持續訂購、努力維持最多種可用之全文電子期刊以及過刊回溯可用年份。預估每年以 1,500 萬經費額度投入期刊補助。

B.擴大讀者推薦：圖書館讀者每月平均有 570 件圖書薦購申請案，薦購範圍涵蓋中西文圖書及視聽資料等，薦購者因享有急編及借閱之優先權，因此圖書薦購服務一直深受讀者喜愛。且薦購圖書使（借）用頻率高，預約狀況良好，薦購經費之支出可說是相當值得。未來將再持續進行薦購，並且擴大經

費，甚至將原本轉交系所審核購買的專業用書，經由此程序與經費處理支付，以縮短採購時程、加快採購程序，滿足讀者對於圖書需求的急迫性。預估以每年 500 萬經費額度投入薦購。

C.持續特色發展：本校已具規模的特色領域館藏，如戲曲、藝術研究，未來將在既有基礎之上，更為主動積極徵集，委請書商、或與特色領域研究老師合作，由其提供書單，以為持續採購之參考。

D.參與聯盟共購：本館現為臺灣學術電子書聯盟（TAEBEC）、臺灣電子書供給合作社（TEBNET）、數位化論文典藏聯盟（PQDD）、全國學術電子資訊資源共享聯盟（CONCERT）等聯盟的成員，以聯盟成員合購模式可降低電子資源購置及作業成本。未來將繼續參加聯盟合作，並以聯盟為擴增電子書最主要的管道。預估每年將增加近萬冊中西文學術電子館藏。

E.鞏固電子資源：電子資源價格年年調漲，多家出版社改依各校下載全文篇數計價，使得整體訂費更難預估、經費支出變數也更大。未來將持續評估資料庫使用，並設法維持現有訂購內容。同時每年將以 1000 萬元額度補助資料庫之訂購。

## （2）整合資訊服務

圖書館資訊系統，如 INNOPAC 圖書館自動化系統升級、建置數位機構典藏系統、建置電子資源整合查詢系統、發展 MOD 多媒體隨選系統、全館無線網路等，在過去五年努力下均已順利完成，對於擴充數位館藏、改善服務品質均具有相當成效。未來將配合圖書館發展與師生需要，持續加強 UST 四校圖書館資源整合、建置圖書館 web 2.0 服務（如線上書評與互動學習社群）、發展個人化與行動服務等，使圖書館滿意度與服務品質更為提升。

具體計畫項目包括以下重點：

#### A. 整合創新系統服務

- INNOPAC 自動化系統強化：現有 INNOPAC 圖書館自動化系統升級為 Millennium 系統（第二代）後，效能、開放性、擴充性均大幅提昇。但也由於讀者數量與使用量大幅增加，未來將繼續升級至第三代 SIERRA 版，以強化管理與資料庫功能，並加強 web 2.0 服務、讀者個人化界面、開放外部系統等功能，以提昇圖書資源的利用效益。
- UST 四校電子資源整合查詢系統升級：電子資源整合查詢系統扮演 UST 四校電子資源入口網站之角色，整合串連館內電子資源、館藏查詢、電子期刊與網路資源等，並提供客製化個人服務等先進功能。為滿足讀者需要，未來將進行主機更換，並加入資源探索服務、電子資源管理等功能，使讀者可藉由系統，同時查詢圖書館實體館藏及全球的數位化資源，並以各種所需的方式呈現，達到一站式資源查詢（Discovery）及取得（Delivery）的效益。
- UST 四校圖書代借代還服務系統：臺灣聯大系統自從推動四校圖書代借代還服務以來，深獲讀者喜愛，每年圖書代借代還約估有 2 萬餘件。惟目前四校尚未建立完全整合之服務系統，因此部分流程尚未完全 e 化。未來將建置 UST 四校圖書館館藏聯合目錄及代借代還服務，方便讀者一次查找四校館藏，無縫串聯整合各館資訊，以促進四校資源共享。

B. 擴增數位典藏內容：近年因「開放取用（Open Access）」與「機構典藏（Institutional Repository）」概念盛行，圖書館責無旁貸建立「學位論文系統等學術典藏系統」，以提升本校研究成果之傳播力及影響力，擴大圖書館館藏的使用範圍與使用量。目前本校數位化論文系統共計約有 17,465 件電子全文，未來五年計畫電子全文總數將持續成長至 25,000 件，並進行回溯建檔、主機汰換，以擴充數位典藏內容以及改善系統效能。除學位論文外，亦將持續進行收錄與擴充其它研究產出，如期刊論文、會議論文、計劃報告、技術報告、教學素材等。

C. 升級資訊網路設備：本館現有讀者使用查詢等電腦約 100 部（1 至 8 樓公

用電腦檢索區、推廣教室、語言教室等)。考慮實際使用需求，將持續逐步汰換更新電腦設備，擴增網路節點與頻寬，並發展行動服務，以方便讀者利用本館各項圖書資源。

### (3) 推廣館藏使用

過去幾年圖書館精心規劃多檔主題書展，主動行銷館藏，成效良好。考量師生教學、研究等迫切需要，免費提供西文期刊文獻傳遞服務，以解決資源有限的窘境；開設利用課程，以一對多或一對一方式指導資料庫檢索。舉辦世界書香日或圖書館週系列活動拉進讀者與圖書館、與館藏、與作者的距離；同時考量現階段線上學習已十分普遍，圖書館也開設資源學習網，讀者在使用資料前或使用資料時，遇到問題可以自行解答疑惑。未來將再持續進行下列事項：

A.虛實並進行銷館藏：持續以實體書展及網路書展行銷館藏。前者包括中大書架、余紀忠講座、以及各主題書展。後者包括主題書展、年度借閱排行榜等書單。未來仍然推出更多元更符合需要的書展吸引讀者借閱或到館閱讀。

B.推廣電子文獻傳遞：目前電子期刊、資料庫等經費逐年調漲，計價方式動輒任由廠商決定，圖書館往往限於經費有限，只能被迫以刪刊、共購或選擇核心館藏等方式勉強因應，以致常常無法滿足各領域師生的需求。近來幸有如 RapidILL 等文獻傳遞系統足以彌補訂購不全或未訂購的窘境，未來圖書館仍然會繼續支持電子文獻傳遞，並且免費便捷地服務師生。

C.持續開設利用課程：利用課程是館藏（如資料庫）與師生之間的橋樑。形形色色的資料庫入門與熟悉都需要專人指導。未來課程將更朝向客製化設計，並緊密結合系所課程或計畫需要，邀請專業講師講授使用秘訣，更考慮邀請資料庫達人分享使用心得。

D.多元辦理推廣活動：推廣活動是拉進讀者與圖書館距離的好方法。日後圖書館將再持續辦理推廣活動，以藝術欣賞、DIY、比賽、演講、座談等多元

形式，廣邀校內師生、退休同仁以及社區民眾不分年齡一同參與。甚至對於口碑良好的活動也將主動邀請入校，嘉惠校內師生或社區民眾。

E.推動線上自我學習：線上自我學習是趨勢。圖書館利用課程等以網路方式呈現，可造福那些忙碌無暇、個性害羞或是習慣上網使用圖書館資源的讀者。未來將充實課程內容，如資料庫利用課程短片等，同時呈現方式也將更切合讀者需求。

#### (4) 改善館舍環境

圖書館館舍環境舒適與否是讀者到館的最大原因之一。因經費或空間等緣故，圖書館無法自行籌措，這部分要求得很大的發展與改善，必須仰賴校方資源大力支持。我們未來將繼續爭取空間與經費。

A.增建密集罕用書庫：近年來圖書館典藏空間不足的壓力，並不因為電子書、電子期刊的興盛而有任何減緩的趨勢。目前除了淘汰破損或複本、有電子形式就不再另外訂紙本等消極方式解決外，國鼎圖書資料館地下一樓密集書庫也在整建中。未來將在校方支持下，繼續尋覓更為理想的典藏空間。

B.重新調整架位（區域）：總圖書館部分中西文圖書搬遷到國鼎圖書資料館書庫後，原有架位及區域將再重新調整，並且標示系統等也要同步更新。架位（區域）調整後，書架將井然有序，方便讀者取用、瀏覽圖書，工作人員上架、讀架。

C.總圖書館空間改造：過去總圖書館部分樓層使用狀況不佳，尤其以B1及1樓樓層長期為罕用的舊報紙及參考書所佔據，相當可惜，目前已進行贈送或報廢，空間暫時作為閱覽使用。日後人力、經費與時間允許時，空間改造後，總圖書館B1及1樓等精華區域將吸引更多讀者到館，成為校園中新的熱點。

D.逐年汰換機電設備：總圖書館機電設備開館迄今已使用近二十年，部分設

備零件已無預警地故障、漸進式鏽蝕或預防性汰換，非本館能力所能及，同時也不符合節能省電之時代趨勢。目前校方規劃 104 年進行空調主機汰換，未來將配合時程進行汰換。機電設備以外的設施，如漏水、壁癌等情形也將繼續爭取校方經費補助。

前述工作計畫項目依輕重緩急、難易程度，均衡發展圖書館各面向，特訂定 100-104 年分年目標如圖 2-6，希望能在五年內確實完成設定的工作目標，積極做到「發展優質圖書資源，營造良好學習環境」，並使全校圖書服務得以優化。

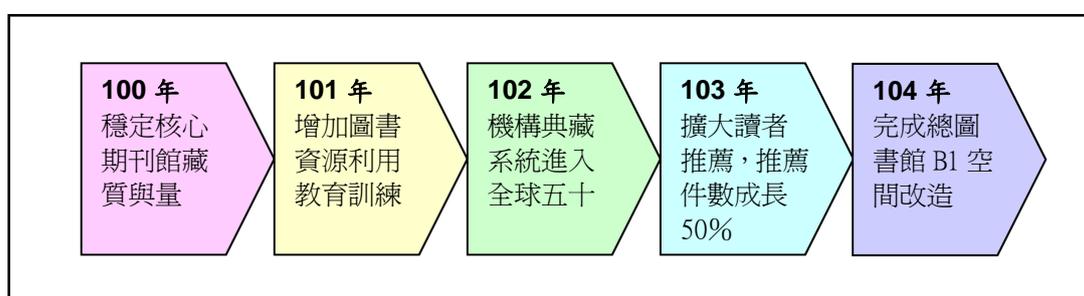


圖 2-6 圖書館 100-104 年分年目標

## 2.追蹤、管考配套措施

圖書館依據 PDCA 程序，進行 P→D→C→A 循環式的工作計畫及相關追蹤、管考配套。循環模式如圖 2-7。

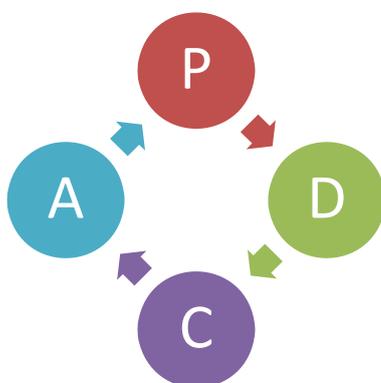


圖 2-7 PDCA 循環圖

(1) P (Plan): 依據需求、趨勢與資源，擬訂進行計畫。

本館定期或不定期召開會議，就現有相關重要服務政策或現況檢討缺失、形成共識、尋求更好的解決策略。在共識形成初期階段，初擬方案構想，進行三方面意見徵詢與溝通：往前徵詢、往內徵詢、往外徵詢。

所謂往前徵詢是指徵詢本館顧問意見，顧問由歷任圖書館館長組成；往內徵詢是指召開館務會議，徵詢本館全體同仁意見，以尋求內部共識及化解內部反對；往外徵詢是指徵詢校圖書管理委員會議意見審議，該委員會議是本校圖書最高決策單位，成員包含各院一級主管及師生代表等；或者進行問卷調查，取得外部廣泛意見後予以調整或據以規劃。

(2) D (Do): 計畫後交由各組或團隊執行。

在執行階段，若擬推動之方案或業務僅涉及單一組別，則交由該組組長負責推動執行。若涉及多個組別，則成立跨組聯合工作團隊（工作小組），並推舉適當之負責人負責，並於相關會議中報告執行進度。同時重視教育訓練，加強同仁的專業職能，以因應外部變化、簡化內部流程、創新業務。

此外，本館專職人力嚴重不足，為突破人力瓶頸，以志工、研究生或工讀生支援業務。目前本館每年約有二十餘名志工協助館務，每學年研究生獎助學金及工讀助學金經費合計約 400 餘萬，大大減輕館員負擔。

(3) C (Check): 執行後，以各式管道進行驗收、考核。

為尋求了解業務的缺失，以作為將來業務改善之依據，提供師生意見反應的窗口，像多面鏡子映照出師生對於圖書館服務的滿意程度，圖書館人員從中取得各式回饋、回應，並據以追蹤、管考服務績效。本館意見反應的窗口有以下管道：

- 問卷調查：包括研發處每年進行全校行政單位服務滿意度調查，以及圖書館各組不定期進行問卷調查。問卷幫助圖書館找出盲點、檢核缺失。
- 學生幹部座談：每學期定期召開一次，圖書館主管與學生幹部面對面，聽取學生意見。

- 學生意見反應中心：此網站由學務處負責，網站提供師生與行政單位之間的溝通管理，可即時反應學生需求與問題。
- 臉書 (Facebook)：圖書館在臉書設有網站，除了可以作為本館各項業務宣傳管道外，師生也可以在臉書上發表各種評論與建議。
- 其他管道 (如 BBS、意見箱、電子郵件)：BBS 圖書館版以及圖書館大門入口意見箱皆是意見反應管道，或者採取電話、口頭、電子郵件等。此外，圖書館也常收到由校長室或秘書室轉來的電子郵件，回應讀意見時也必須副知秘書室。

(4) A (Act)：考核後，進行修正，再重新計畫、執行、考核等。

經由 Check 階段所收集到各式回饋、回應，對於師生反應不佳的服務或業務，會採取下列步驟解決。

- 若為單一組別的例行事務，則由該組人員現場排解。若無法當場解決，則交由該組內部會議討論後解決。
- 若問題無法解決，或涉及重要決策，或為跨組業務，則由相關組長、館長或秘書提交業務會報或組長會議中討論，以尋求共識與解決方案，也啟動下一阶段之 PDCA 流程。
- 對於圖書館自身無法解決之問題，如涉及經費或空間等重大問題，則由館長協同相關主管與上層單位或其它平行單位協商，以尋求問題解決之共識。

### 三、共同評鑑項目

#### (一) 公務環境及服務

##### 1. 整體辦公表現

(1) 全館整潔明亮：為配合綠色啟動政策，圖書館三棟建築物照明早已全面汰換為 T5 省電燈管，部份區域並設有感應燈具，人行經過時才啟動照明。圖書館屢屢列為校方示範節能績效時必到之參訪點。館舍東西兩面採光良好，遠眺視野極佳，空間傢俱安排井然有序，環境時時維持乾淨整潔。

(2) 優質閱讀環境：圖書館於 94 年、95 年及 98 年進行總圖書館閱覽空間、大門及服務櫃台、視聽典藏空間及期刊閱覽空間之改造。全館以大型綠色植栽點綴，培育各式小型芳草雅木，營造舒適閱讀環境；並懸掛各式畫作 (如：前葉副校長

之油畫)、書法(如:前張總務長之作品)及朱銘先生之銅雕,洋溢濃厚之人文藝術氣氛;館舍四周綠樹環繞、綠草如茵,屢屢獲得「館舍中庭暨周邊環境美化競賽」前三名肯定,並且早已列為中大十景之「松濤書閣」。

(3) 注重安全設施:因應圖書館高樓層建築的設計,全館加裝樓梯安全網;並設置緊急照明、逃生指示燈、監控設備及廁所緊急按鈕等,以確保讀者安全;定期巡檢機房重地,確保機電正常運作及保持逃生通道暢通:每月定期進行消防安檢,由廠商巡檢及汰換零件,館內同仁負責複檢。也曾舉辦消防安全演練,由專人帶領館員演習緩降梯、滅火器、消防水帶等設備之使用。

(4) 無障礙設施完備:設有無障礙坡道、電梯、無障礙洗手間、服務鈴等,K書中心亦有專屬座位,體貼讀者的特殊需求。

(5) 符合雙語要求:圖書館網站、館內各項標示、使用手冊均提供中英雙語版本。

(6) 符合性別平等要求:圖書館廁所符合性別平等要求,另外也提供哺集乳室。

## 2. 指標系統

(1) 閱讀空間標示清楚:於圖書館入口處張貼各項開放時間表及服務宣傳海報;閱覽空間內設有清楚之雙語指示,各樓層出入口(電梯、樓梯)有樓層指引、樓層平面圖,並以懸吊式指示牌以中英文雙語或圖案符號標示出區域位置(書庫、服務台等)及公共設施(洗手間、茶水間等)。

(2) 辦公區域指引明確:辦公室入口處均設置平面圖及館員座位表,隔屏上立有雙語職名牌,清楚標示承辦同仁姓名,出勤狀況及代理人資訊。平時館員配戴識別證,工讀生及志工著工作背心利於讀者識別。

(3) 動線安排得宜:以總圖書館為例,讀者一律由圖書館前門出入;廠商洽公可與服務台登記,由服務台人員電話通知;卸貨則由後門館員出入口為主要動線,以利區別管理。

## 3. 人員服務表現

(1) 館員專業且態度和善有禮:本館第一線服務館員(含工讀生及志工)均完整瞭解各項服務規則及服務準則,工讀生需通過「兩階段業務測驗」後方能上線服務;館員態度和善,言語溫和有禮,樂於主動協助讀者解決各種問題,常有師

生來函或當面肯定；透過公務信箱、BBS 等管道提出之意見或建議，積極轉介承辦單位處理即時回覆。

(2) 注重電話禮儀：同仁鈴響三聲內接聽電話，接聽電話時態度合宜、委婉溝通；業務承辦人請假前，會事先設定分機轉接代理，避免空響無人接聽；若讀者問題較為複雜，將請讀者留下聯絡方式，於彙整館內意見後，儘快回覆讀者。

(3) 善用專業工具解決問題：舉凡圖書資料借還有關讀者權益問題、館舍安全問題如偷拍、偷窺或偷竊等，館員善用各種攝影監控系統、門禁系統等及時檢視並提出各種佐證資料，問題皆得有效釐清或及時送交相關單位，有利後續處理及破案。

(4) 98 及 99 年研發處舉辦「全校行政單位服務品質整體滿意度調查」結果中，11 個行政單位中以圖書館服務態度（含電話禮儀）指標表現最優，排名第一。詳情請見表 2-1 及表 2-2。

## (二) 人員素質

### 1. 人員學經歷與穩定度

(1) 館員素質佳：館內同仁獲資訊相關領域（圖書資訊、資訊工程、資訊管理）學位者約佔九成比例，其中學士學位有 18 位（64.3%）、碩士學位有 8 位（28.6%）、博士有 2 位（7.1%），其中還有數名同仁就讀研究所中。學經歷與工作態度俱佳，足以勝任館內各項業務工作。

(2) 人員穩定性強：近年來除屆齡退休外，鮮有調離職（因計畫到期緣故）等異動，人員穩定，組織向心力強。

(3) 交接良好：定期更新工作手冊和標準作業流程，退休或異動前均確實完成工作交接，業務銜接順利。

(4) 代理制度健全：同仁因休假時，主管及代理人能掌握狀況並代為處理，不致於因休假而影響工作之進行。

### 2. 人員教育訓練

(1) 重視館員教育訓練：鼓勵參加圖資相關研討會或教育訓練資訊，研習專業新知；鼓勵利用線上學習網站，藉由線上課程（如：文官 e 學苑、e 等公務園或

國家圖書館遠距學園課程)多元學習。館內也不定期依業務需要而邀請專業師資到館演講。從表 3-1 來看圖書館公務人員學習時數,98~100 各年度時數皆增加,並且略高於全校平均。

表 3-1 98-100 年度國立中央大學圖書館同仁(公務人員)終身學習時數統計

	98 年度	99 年度	100 年度
圖書館同仁(公務人員)學習總時數	647	898	1138
圖書館同仁(公務人員)每人平均學習時數	<b>58</b>	<b>81</b>	<b>94</b>
全校同仁(公務人員)學習總時數	8307	9041	10125
全校同仁(公務人員)每人平均學習時數	<b>69.8</b>	<b>79.3</b>	<b>90.4</b>

資料提供：人事室

資料來源：行政院人事行政局公務人員終身學習入口網站 <https://lifelonglearn.cpa.gov.tw/>

(2) 補助圖資專業研習課程：為鼓勵同仁參加圖書館學會暑假研習班，訂有相關獎勵措施，不限名額給予公假及交通、住宿、膳雜等補助，用意為鼓勵同仁走出館外，增長專業知能，並與圖書館界同業交流。暑假研習後，安排館務會議分享研習心得。近三年參加研習班情形如表 3-2，相關獎勵措施請參考表 3-3。

表 3-2 98-100 年度國立中央大學圖書館同仁參加圖書館學會研習班情形

	98 年度	99 年度	100 年度
人次	7	5	8
班別	閱讀·空間與建築研習班 圖書館業務分析與評估研習班*2(註) 數位學習與圖書館服務研習班 追求卓越：新世代圖書館營運管理專題研習班 法制與圖書館經營研習班 圖書醫生培訓班	圖書資訊學基礎研習班 圖書館空間創意與建築規畫研習班 圖書館業務統計與分析研習班 資訊組織基礎班 追求卓越：新世代圖書館經營管理與績效評量研習班	數位攝影與電子書製作實務研習班 圖書館創意服務規劃研習班 影音多媒體創作實務研習班 數位趨勢與圖書資訊創新服務研習班 圖書資訊學中級研習班 資訊組織進階班 雲端運算與行動技術在圖書館服務的應用研習班 讀者行為因應研習班

(註)\*2：表示同一班別 2 人參加。

表 3-3 國立中央大學圖書館同仁參加中華民國圖書館學會暑期研習班之補助

	同仁	組長、秘書
膳雜費	北 部：不供午餐者補助 100 元；供午餐者不補助。 中南部：補助 250 元	北 部：不供午餐者補助 100 元；供午餐者不補助。 中南部：補助 250 元
研習費	北 部：補助 中南部：補助	北 部：補助 中南部：補助
交通費	北 部：補助每天 中南部：補助二天	北 部：補助每天 中南部：補助二天
住宿費	北 部：不補助 中南部：補助	北 部：不補助 中南部：補助

(3) 積極通過英語檢定：配合「國立中央大學提升職員英語能力計畫」，同仁英語檢定通過率相當高，已達 95.65%。本館同仁通過英語檢定情形如表 3-4。

表 3-4 國立中央大學圖書館同仁英檢通過率

	公務人員	契僱人員	單位英檢通過率
通過率	10/10 (100%)	12/13 (92.31%)	22/23 (95.65%)

資料來源：國立中央大學人事室 (101.01.31)

(4) 國內外圖書館交流參訪：專業或非專業研習課程以外，本館同仁把握機會經常參訪國內各圖書館，同時也派遣同仁赴日本等地，參訪國外同性質圖書館，以作為業務執行情之參考。

### (三) 行政管理

#### 1. 業務劃分情形

(1) 專業分工落實代理：圖書館分為四組，職掌與權責分明，公告於圖書館網頁上周知；有清楚之授權規定及職務代理人清單，並依此落實代理人制度。

(2) 落實工作輪調制度：訂定「圖書館人員職務輪調辦法」，據以實施工作輪調，降低館員對重複性工作的倦怠感，增加對圖書館各項服務的瞭解，並藉此激發創新的工作觀點。

(3) 跨組之專案合作：攸關全館之綜合業務，由各組分派代表參加，彙集各組專長及意見以完成專案任務，如：編製簡介摺頁、文康福利委員會、指標系統改善等。

(4) 業務檔案完備：館內各項統計報表、會議記錄、活動相片等重要資訊均備份於網路辦公室 (WebOffice)，分類清楚、定期更新，方便存查。

## **2.專業規劃與時程掌控**

(1) 會議紀錄完備：圖書館自民國 86 年 11 月，每月定期舉辦業務會報，至今已逾 160 餘次。由館長擔任主席，議程包括追蹤前次會議決議執行進度、各組室工作報告以及討論館內重大業務議案或臨時動議。會後紀錄以電子郵件寄給全館同仁，並備份於網路辦公室 (WebOffice) 上存參。各組另有組內會議，同仁間遇到需要跨組全館協調時，以電子郵件、電話或直接面對面溝通。

(2) 圖書館年度行事曆：於圖書管理委員會議時報告每學年度各項業務工作進度，並公告於圖書館網頁。

(3) 標準作業流程：為使圖書館相關服務作業有所依循，特訂定「圖書館標準作業流程」，並公布於圖書館網頁。

(4) 多元申辦管道：讀者申辦圖書館各項服務多已採網路辦理，如：線上報名利用課程與推廣活動、圖書薦購、圖書急編、圖書協尋等。

## **(四) 業務電腦化**

### **1.業務 e 化及公開程度**

(1) e 化滿意度高：圖書館於 98 及 99 年度榮獲全校「行政單位業務 e 化滿意度」第一名之肯定。

(2) 即時掌握最新消息：圖書館各項服務均上網公告，並透過臉書、RSS 訂閱、圖書館電子報等方式，即時通告重要訊息給全校師生與本館訂戶。

(3) e 化內容豐富：採編、流通、讀者管理等各項業務均已 e 化，讀者可自行線上續借及預約資料，另有圖書館利用課程與推廣活動之線上報名系統、圖書薦購系統、圖書急編服務、圖書協尋系統等。

(4) 圖書資源學習 e 化：數位博碩士論文系統、UST 四校館藏整合查詢系統、MOD 多媒體隨選系統、圖書館機構典藏系統、Rapid ILL 快速館合系統、客家聯合目錄資料庫、崑曲資源數位典藏系統 (數位典藏國家型計畫)、考古題等，在在都是方便讀者。另為協助讀者使用圖書館資源，特建置「圖書館資源

學習網」，將讀者的 FAQ 問題 Youtube 化，影片呈現實際操作畫面，搭配錄音檔解說，提供讀者自我學習。

(5) 表單提供下載及線上申辦：各項服務之申請表單均可於圖書館網站直接下載使用，並提供 doc 檔、pdf 檔及 html 檔等檔案類型選擇。

(6) 網路服務完善：全館提供有線與無線網路服務，在校外亦可藉由設定 ez proxy 連線圖書館資源；設專職之網管人員在網路問題發生時能立即予以判斷處理，以確保網路順暢。

## 2. 資料更新及及時回饋

(1) 網站資訊豐富：本館網站於 98 年全面改版，以讀者使用需求為設計取向，內容豐富完整，並提供中英文資訊，隨時更新，具快速搜尋功能，介面瀏覽順暢。96 年曾榮獲全校各單位網站評比特優獎。

(2) 網站使用率高：圖書館網站設有專人維護管理，並視需要增加新功能。使用人次逐年成長：98 年度 55,316 人次/月、99 年度 63,782 人次/月(成長率 15.3%)、100 年度 67,809 人次/月(成長率 6.44%)。

(3) 專人回覆讀者意見：為方便讀者諮詢連絡與問題反映，網站除設有各單位電子服務信箱 (<http://www.lib.ncu.edu.tw/mailn.php>) 專人回覆外，亦設有電話、MSN、facebook、BBS 圖書館版等多重聯絡管道。

### (五) 公文時效與控管機制

**1. 電子公文系統：**配合校方推行公文無紙化，使用電子公文系統。除了無紙化、流程透明公開、並有自動催文與統計等多項優點。

**2. 積極參加教育訓練：**電子公文系統於 98 年上線前，各承辦同仁均參加文書組所舉辦之教育訓練課程，瞭解處理電子/紙本公文之流程及操作方式，及限時完成歸檔作業的重要性。

**3. 專人控管公文時效：**電子公文部分，秘書擔任公文登記桌，分辦文書組分文來以及各單位會辦之公文至相關組別承辦人，並負責公文時效之控管，提醒承辦人於公文限辦時限前申請展期。紙本公文則由專人至文書組領回，再由秘書分辦後由專人轉送至各組處理。依據文書組提供之公文時效統計表(詳見表 3-5)，圖書館發文平均使用日數及存查平均使用日數，皆低於全校平均使用日數，並且多能

在 1~3 天內處理完畢。

表 3-5 國立中央大學圖書館公文時效統計表（文書組提供）

起訖月份	單位別	應辦公文統計				發文統計			已辦結公文		
		本期 新收 件數	截至 上月 待辦 件數	本期 創稿 數	本期 合計	發文統計			辦結 公文 合計	發文 平均 使用 日數	存查 平均 使用 日數
						6日以 內辦 結	6日以 上辦 結	小計			
98.04-98.12	全校	11,035	1	9,466	20,502	4,390	443	48,33	19,510	2.50	5.96
	圖書館	112	0	107	219	18	0	18	208	1.17	4.00
99.01-99.12	全校	16,374	713	13,898	30,985	6,520	755	7,275	30,177	2.69	6.35
	圖書館	158	3	135	296	15	1	16	287	1.50	5.60
100.01-100.12	全校	17,125	579	13,674	31,378	6,569	559	7,128	30,393	2.47	5.67
	圖書館	182	10	118	310	24	0	24	297	1.02	3.55

## （六）工作簡化及業務創新

### 1. 工作簡化

館員做中學，從工作中累積經驗，並思考提昇服務品質的方法及簡化工作流程的策略，再由心得分享、腦力激盪以及讀者意見回饋予以調整修正。以下從組織再造、作業流程簡化以及服務流程簡化來看具體績效。

#### （1）組織再造

配合校方政策進行行政革新，於 96 年時圖書館編制從 7 組縮編為 4 組，減少期刊組、視聽組及校史組，相關人員與業務則整併至採編、典閱、推廣服務與資訊系統等 4 組之中。遇有跨組業務時，組成臨時工作小組運作。

#### （2）作業流程簡化

以流程改善或系統支持方式，簡化繁複程序，增進內部作業效率。

- **利用標準格式轉換異質系統資料：**本校學位論文管理系統與圖書館自動化檔案格式均符合 ISO2709 標準，利用此標準格式進行異質系統間檔案轉換，論文資料轉成 ISO 檔書目格式並匯入圖書館自動化系統。
- **調整圖書加工作業：**圖書加工取消蓋印與手寫，重要訊息如封面附件說明、封底內頁購入經費來源、價格以及特殊典藏地等，全改採標籤貼紙呈現。以電腦輸出搭配 PVC 材質標籤用紙，可取代先前字跡潦草難辨及紙製標籤易糊之缺點。

- **簡化教職員報到、離職程序**：與人事室溝通共同簡化教職員因單位轉換、或不同身份別之到（離）職之繁複程序，改以電子郵件通知。不但可縮短建檔時間、加速辦證及借書速度，同時也減少查證離職欠書欠款重複程序。
- **快速處理計畫用書**：計畫執行單位將計畫經費所購置之圖書以及支出憑證單，至圖書館協助印製財產單、驗收、編目，即可在借還書櫃台辦理長期借閱。

### (3) 服務流程簡化

- **利於查詢及管理之圖書薦購系統**：系統可直接查知推薦情形，避免重複推薦；另管理平台統計資料完整，館員可直接於管理平台管理及回覆推薦資料之進度，無須另發 email 通知。
- **線上申借研究室**：原以人工審核之公用研究室借閱程序，改加入圖書館自動化系統，與書目、館藏一併管理，直接在線上預約或續借研究室。
- **製作操作指南**：彙集服務常見問題製作成操作指南，提供學生或系所人員參考使用；包括「學位論文上傳快速指南」(<http://thesis.lib.ncu.edu.tw/thesis.html>) 及「學術研究填報專區」(<http://rapid.lib.ncu.edu.tw:8080/research/research.html>)，前者提供各式表單下載、Word 或 LaTeX 等軟體製作論文電子檔之操作畫面步驟及合併 PDF 檔的方法，方便研究生順利完成電子論文上傳；後者則收集老師或系所評鑑常用之指標查詢資料庫，並提供查詢方式下載，方便填報各式評鑑或計畫申請資料。

## 2. 業務創新

圖書館業務創新可從技術服務、讀者服務、閱讀推廣、資訊系統這四個方面的改進來看。

### (1) 技術服務改進

- **批次轉入電子全文資源書目**：委請廠商開發程式，將本館啟動之電子全文書目以 ISO 格式匯入圖書館自動化系統，並以 MARC21 格式著錄，讀者查詢館藏目錄時可同步查檢出紙本館藏與電子館藏，並可點選掛載於書目中的超連結直接連結資料庫、電子書等數位資源平台，免除轉換查詢系統之困擾，大幅提升資訊檢索的效益與效率。

- **按月輪流執行讀者薦購系統：**同仁負責不同經費來源之書單處理外，尚需輪流審理薦購清單，自審核、書目建置、下訂、發票管理、到書驗收及後續加工全套完整流程皆須負責。以相同工作項目評比同仁作業績效（處理時效、人力成本、書目良率）以達較公平的考核標準。
- **建置圖書訂購檔：**以往圖書批次驗收後，以交貨清單為交書與否之來源。但紙本彙整不易，且因處理速度快慢不一，圖書真實到館狀況難以掌握。系所書單分歧，且推薦者各有其人，都希望能得知個別圖書採購狀況。因此強制推行建置訂購檔(.O)。每批書單皆編列批號，並加註推薦者，詳列下訂日期、估價金額、承訂廠商、經費來源等資訊，除可進行經費控管，每本書到皆進行線上驗收，作業人員定期整理未到圖書報表回覆推薦系所。
- **採購登帳管控機制：**每次送出支出憑證後，將相關資料鍵入 EXCEL 系統年度驗收清單檔中，俾便快速掌握各經費運用、各系所單位支出金額及購入種（冊）數，亦可驗證自動化系統經費使用進度之正確性。

## (2) 讀者服務改進

- **提供自助借書服務：**99 年 9 月起提供自助借書服務，並舉辦推廣活動，至今已 有 48,000 冊的借書量，大幅減少尖峰時段讀者排隊等候的時間，讀者亦保 有其借閱隱私權。
- **推動簽署讀者權益確認書：**100 年 6 月份起推動簽署「國立中央大學圖書館 讀者權益確認書」，以利讀者了解本館閱覽及借閱資料規則，並確認其聯絡資 料之正確性，可有效解決或減少因聯絡問題產生的糾紛。該簽署系統已為多 校圖書館來函希望授權使用。
- **借閱規則表格化：**將以往以文字敘述的借閱規則改以「[借閱權限表](#)」呈現， 俾利讀者由此表清楚查知不同身份別之借期、借閱冊數、續借次數、預約筆 數等相關資訊。

## (3) 閱讀推廣提升

- **多元推廣閱讀：**定期且集舉辦「主題書展」、「網路書展」、「借閱排行榜」及 演講等系列閱讀推廣活動，圖書資料流通量均有成長。每年世界閱讀日舉辦 專家演講、書展、簽書會及「借閱排行榜」頒獎活動，鼓勵讀者走進圖書館、

利用圖書館資源，和「閱讀」做一輩子的好朋友。

- **裝置電子閱報機**：二樓閱報區裝置 42 吋電子閱報機，提供近 1 年內聯合報、聯合晚報、經濟日報及 Upaper 之報紙影像及新聞資料全文，每日更新 2 次，讀者直接利用觸控式銀幕自由翻閱報紙，閱讀零時差。
- **建置圖書館資源學習網**：整合圖書館導覽影片、線上教學及常用資料庫指引放在網站上，讀者可線上自我學習。
- **增設 DSD 電子看板**：100 年 9 月份起於流通櫃檯及一樓電梯口天花板各增設一部電子看板，播放本館最新公告及播放影片；每日中午播放中、英文新聞，其他時段播放本館推廣服務、生態、能源、環保、科教或藝文等公播版影片，亦將隨機加入如 Discovery Channel、National Geography Channel 頻道節目，俾利讀者等候時觀看。

#### (4) 資訊系統改進

- **建置機構典藏**：圖書館在資訊系統上最明顯的創新就是建置機構典藏系統，利用數位博碩士論文之資源，將本校學術資源推向國際。近年來屢次獲得西班牙網路大學百名以內的佳績。
- **查詢整合更新**：101 年將新系統將協助整合館內電子資源、館藏查詢、電子期刊與網路資源等，提供客製化個人服務、資源探索服務、電子資源管理等功能，不論是實體館藏或是網路資源皆可一站式查詢 (Discovery) 以及取得 (Delivery)。

#### (七) 智慧財產權宣導與執行成效

圖書館服務常涉及智慧財產權，因此有義務也有必要教導讀者認識智慧財產權。以下從教育推廣、影印及網路管理說明如何宣導與執行成效。

##### 1. 教育推廣

(1) 鼓勵參與智財權研習課程：派員參加「校園著作權合法利用實務研討會」、「法制與圖書館經營研習班」、「圖書館著作權說明會」等研習課程，並藉由館務會議之課程分享，推廣智慧財產權觀念。

(2) 合法重製授權書的取得：為應讀者需求補齊館藏缺漏之期刊，採行紙本「重製授權書」之簽署，並依著作權法限制自我規範合理使用。

(3) 廣為宣導智慧財產權觀念：本館每年均配合經濟部智慧財產局填寫大專校院校園保護智慧財產權行動方案執行自評表，亦於圖書館網站上提供「校園保護智慧財產權相關教育宣導資源」，藉由是非題的小題庫讓讀者釐清智財權的模糊觀念，在圖書館資源利用課程中也均放入智慧財產權宣導資料，也曾舉辦「數位資源相關著作權問題與創用 CC」演講活動，期將智慧財產權觀念融入讀者生活中。

(4) 採購公播版視聽資料：系所推薦之視聽資料一律購置公播版，方便老師於課堂上教學或校內影展之播放，並加貼證明以為播放授權之依據。於視聽室等公開場所及電腦設備上張貼相關「限用公播版影音軟體」、「智慧財產權宣告」、「請尊重與保護智慧財產權」警語。

(5) 嚴格篩選盜版書籍：已於 97 年間將早期「海盜版」西文圖書全部銷毀；另對圖書捐贈的挑選，亦拒收盜版或自行複印（製）資料。

(6) 嚴格禁止不當下載：若發現讀者違規大量下載電子資源，在計中協助下與讀者連繫，違反事項經查證屬實，予以告誡尊重智慧財產權，親自致函向出版社道歉，以免影響校譽及其他讀者使用權益。

(7) 學位論文授權：研究所同學畢業時需繳交學位論文，紙本論文若因故無法公開陳列，需填寫「紙本論文延後上架的授權聲明」，電子論文若因故無法公開需填寫「碩博士論文電子檔授權書」，保障著作權。

(8) 演講錄影授權：本館舉辦演講活動，若需公開陳列、放映、放置於台灣聯合大學系統 MOD 隨選視訊系統，供教學研究使用，均需事先徵得講者同意，並簽署演講錄影使用同意書。

## 2. 影印及網路管理

(1) 重申不得非法影印：與影印設備廠商的採購合約規範中，已明訂「不得非法影印」之條款，此外，於影印機及影印服務區域之明顯處亦張貼「遵守智慧財產權」及「不得非法影印」警語及報導觸法之案例剪報，提醒讀者注意相關影印細節，以免觸法。

(2) 明訂館藏利用規範：本館「閱覽管理規則」第六條第 5 款：「應依著作權法之規定使用館藏資料，如有違法情事，後果一律自行負責」。

(3) 定期檢視公用電腦設備：圖書館公共電腦上，均貼有「請尊重與保護智

慧財產權」的宣導貼紙及「電腦使用規則」，再次叮嚀讀者不可下載非法軟體及遵守著作權規定，且透過登入帳號權限設定管控讀者不可下載、安裝軟體。

(4) 宣導電子資源之合法使用：圖書館網站設置電子資源使用聲明網頁，宣導尊重智慧財產權：「電子資源僅限個人學術研究或教學目的使用，不得有商業行為及連續、大量、有系統的下載或列印檔案，並禁止使用自動下載軟體」。

#### (八) 持續改善與品質保證機制

1.採納讀者意見持續改善：本館均派員親自參加每學期學務處舉辦學生幹部會議，與同學面對面座談聽取學生對圖書館服務的意見並據以改進；定期進行問卷調查，針對不同業務性質瞭解讀者之意見（歷年問卷調查請見表 3-6），做為決策調整之參考。

表 3-6 國立中央大學圖書館 97-100 年進行問卷調查

年度	組別	對象	問卷名稱
97	典閱組	全校教職員生	圖書館秩序管理使用者意見問卷調查
98	典閱組	全校教職員生	圖書借還服務問卷調查
98	採編組	全校教職員生	圖書推薦滿意度調查
98-99	推廣服務組	全校教職員生	圖書資源學習網問卷調查
99	推廣服務組	全校教職員生	書目軟體問卷調查
100	典閱組	全校教職員生	圖書到期逾期通知服務線上問卷調查 圖書館服務品質滿意度問卷調查

2.依標準流程提供服務：為提升圖書館服務品質，服務流程通過 ISO9000 之標準。

3.定期或不定期檢核：圖書館時時透過各種管道接受檢驗，如以問卷、學生幹部座談、學生意見反應中心、Facebook、BBS、意見箱、電子郵件等多重管道，檢視圖書館各項服務是否符合期待與需求，同時圖書館屢屢列為評鑑實地參訪必到之處，自然自我期許與要求也甚高。

#### (九) 公共關係與形象塑造

1.與系所溝通管道暢通：設置「圖書管理委員會議」，委員由各學院院長、各教學與研究單位、電子計算機中心代表及學生代表組成，每學期至少開會一次，審議圖書館重要法規修訂或書刊經費之使用原則等議題，為本館與校內各單位溝通的重要管道；另各系所及中心選派圖書委員及圖書採購承辦人，主要負責基本圖書費資料之採購及 UMI 美加博碩士論文的挑選，為與系所間溝通的良好橋樑。

2.與校內跨單位業務合作：全校各單位均有共同邁向頂尖卓越的團隊共識，跨單

位間合作無間，為提供更好的行政服務而努力，如：本館與語言中心不僅在英語自學中心做語言視聽資料提供的合作，語言中心閱讀坊更搬遷至總圖書館2樓，提供千餘冊的小說讀本借閱，並共同規劃出依資料分類與難度分級的學習建議資料庫，期為提供豐富的語文自學習環境。

**3.與外部關係良好：**因計畫合作或相關館際業務往來，互動聯絡頻繁，關係良好，常接獲他館徵詢業務作法的來電，本館有時亦會向他館請益，館際間密切交流。且常有外單位（如中壢高中、壢新醫院、國泰醫院等）到館參觀訪問，本館提供中英文導覽服務。

**4.積極主動與師生互動：**為使全校同仁瞭解圖書館提供之服務及業務办理流程，辦理業務說明會；每學期學生幹部座談會，與學生幹部溝通；網路臉書、BBS、學生意見反應中心網站；學期初舉辦圖書資源利用課程等多種管道，即時溝通訊息聽取建議，並且即時回應、澄清或改善。

**5.提供圖資學生實習機會：**與圖書資訊相關系所合作，由同仁帶領大學部或研究生進行實習。不但印證課堂理論，同時也對圖書館服務的量與質有一定程度的貢獻。

**6.積極主辦公益活動：**每年歲末年終與書法社合辦「春風送暖：春聯、二手物品義賣活動」，10年來累計約75萬元捐給創世基金會及弘化懷幼院等社福團體；亦於世界閱讀日及圖書館週系列活動，以「書香再傳」活動為偏鄉兒童募集圖書、衣物及文具等，減少城鄉差距、資源落差；或進行「舉手做環保～光碟舊換新」及二手書交流，響應環保、節能減碳，資源回收再利用。

**7.藝文展覽：**每年舉辦數場藝文展覽，桃園縣攝影藝術協會會員影展、賞心悅目-藝文中心彩墨寫生班研習展、薇薇夫人網路畫展、全國大學巡迴詩展、拈花惹草-藝文中心彩墨寫生成果展、九九書會書藝展、教職員書法習作展、《東南亞印象》東南亞文物展、圖書館攝影展等，提昇校園藝文氣息。

#### 四、單位自訂評鑑項目

本項目所使用數據，以上傳於教育部統計處之各校基本資料庫檔案  
[http://www.edu.tw/statistics/content.aspx?site\\_content\\_sn=8930](http://www.edu.tw/statistics/content.aspx?site_content_sn=8930)為基準。

**全體教職員生數**：以大專校院校別學生數、大專校院校別專任教師數、大專校院校別職員、警衛、工友人數共三項之數據加總成為分母的計算基準。本校 96-100 學年度之各類人員人數統計如下表：

表 4-1 國立中央大學 96-100 學年度全體教職員生統計表

96				97				98				99				100			
教師	學生	職員	合計																
573	11780	153	12506	579	11954	158	12691	585	12246	158	12989	598	12403	156	13157	655	12377	360	13392

**館藏量**：以大專校院圖書館統計資料為準，本館 96-100 年度之各類型資料統計如下表：

表 4-2 國立中央大學圖書館 96-100 年度圖書館館藏統計表

年度	中文圖書 總計(冊)	外文圖書 總計(冊)	期刊 合訂本 (未以圖 書編 目)(冊)	光碟及其 他類型資 料庫	電子期刊 (種)	電子書 (種)	視聽資料 (件)	報紙(種)	中日文 期刊(種)	西文期刊 (種)
100	383,072	242,186	148,069	334	66,020	545,838	49,617	27	1,311	1,095
99	358,763	237,164	145,832	166	37,208	535,838	45,813	27	1,311	1,095
98	340,318	226,594	141,378	156	37,208	520,924	42,516	26	1,329	1,027
97	325,216	215,776	136,563	160	37,208	488,860	38,862	19	1,271	1,022
96	312,469	206,853	131,538	156	37,201	61,708	34,541	22	1,362	1,205

另外，為提供比較基準，按高等教育中心評鑑基金會建置之「大學選校互動系統」(College Navigator in Taiwan)所使用之操作定義，以同獲教育部第二期頂尖大學專款 12 校（國立台灣科技大學因屬技職體系，故未在系統之列）資料進行初步比較分析，本校學生所獲圖書冊數資源列計中標。傳統印象中較以理工農科系見長之學校（成大、交大、中央、中興）及醫學體系學校（陽明、長庚）皆於此項列入中標，此項結果只採計圖書冊數，而不同領域、語言圖書購置成本高低可有數倍的差異，且理工科系較不以圖書為主要研究資源，因此圖書冊數總和偏低有其必然性。

分類指標	分項指標	指標內容與意義
圖書儀器資源	平均每位全職學生的圖書冊數	本指標係指平均每位全職學生所獲得圖書冊數資源。平均冊數愈高，代表學校提供學生學習資源愈豐富。本指標的資料來自 <b>教育部</b> 網站資料庫。

表 4-3 獲教育部第二期頂尖大學計畫專款 12 校學生所獲圖書冊數資源

排名	學校名稱	研究經費總金額	平均圖書冊數	平均每位學生所獲資源
1	國立臺灣大學	上標	上標	上標
2	國立政治大學	上標	上標	中標
3	國立清華大學	上標	上標	上標
4	國立成功大學	上標	中標	上標
5	國立陽明大學	上標	中標	上標
6	國立交通大學	上標	中標	上標
7	國立中央大學	上標	中標	上標
8	長庚大學	上標	中標	上標
9	國立中興大學	上標	中標	上標
10	國立中山大學	上標	上標	N/A
11	元智大學	上標	下標	中標

註：

上標：代表該指標表現在所有大學之前 30%

中標：代表該指標表現在所有大學中介於 31%~69%之間

下標：代表該指標表現在所有大學中之後 30%

N/A：代表無法排名指標，意指無法蒐集到該校指標之資料

第一部分：(圖書館共同評鑑項目)

(一) 全體教職員工生平均獲配的館藏量 (館藏量/全體教職員工生)

若以表 4-2 國立中央大學圖書館 96-100 年度圖書館館藏統計表內資料，圖書加採計其他類型資料，可得以下結果：

表 4-4 國立中央大學全體教職員工生平均獲配館藏量統計表

年度	96	97	98	99	100
館藏量	787,055	1,244,957	1,311,476	1,363,217	1,437,560
全體教職員工生	12,506	12,691	12,989	13,157	13,392
平均獲配的館藏量	63	98	101	104	107

(二) 全體教職員工生平均獲配館藏量年增率 (館藏年增量/全體教職員工生)

表 4-5 國立中央大學全體教職員工生平均獲配新增館藏量統計表

年度	96	97	98	99	100
館藏年增量	46,736	457,902	66,519	51,741	74,343
全體教職員工生	12,506	12,691	12,989	13,157	13,392
平均獲配館藏量年增率	4	36	5	4	5.6

(三) 全體教職員工生平均獲配圖書館館藏經費 (館藏購置經費/全體教職員工生)

表 4-6 國立中央大學全體教職員工生平均獲配館藏經費統計表

年度	96	97	98	99	100
圖書	24,760,264	21,869,814	29,426,439	27,715,241	22,869,411
期刊	41,659,259	45,716,332	49,551,529	45,817,165	41,118,260
資料庫+光碟	29,688,376	27,850,472	19,495,369	21,412,048	25,420,854
其他	1,741,929	1,225,111	2,142,344	2,532,693	1,048,472
館藏購置經費總計	97,849,828	96,661,729	100,615,681	97,477,147	90,456,997
全體教職員工生	12,506	12,691	12,989	13,157	13,392
平均獲配圖書館館藏經費	7,824	7,617	7,746	7,409	6,755

#### (四) 圖書館經費支出比例

##### 4-1 館藏支出 (含圖書、期刊、非書資料、電子資源等)

表 4-7 國立中央大學館藏支出統計表

年度	圖書		期刊		資料庫 (光碟)	其他		
	印刷式圖書	電子書	紙本期刊	電子期刊	資料庫 (光碟)	報紙資料	視聽資料	微縮資料
100	18,877,396	3,992,015	7,805,811	33,312,449	25,420,854	204,819	843,653	0
99	24,553,442	3,161,799	8,755,331	37,061,834	21,412,048	196,560	1,767,422	568,711
98	26,883,035	2,543,404	19,436,333	30,115,196	19,495,369	200,617	1,941,727	0
97	19,284,323	2,585,491	30,071,367	15,644,965	27,850,472	222,104	1,003,007	0
96	24,553,064	207,200	30,266,151	11,393,108	29,688,376	190,437	693,723	857,769

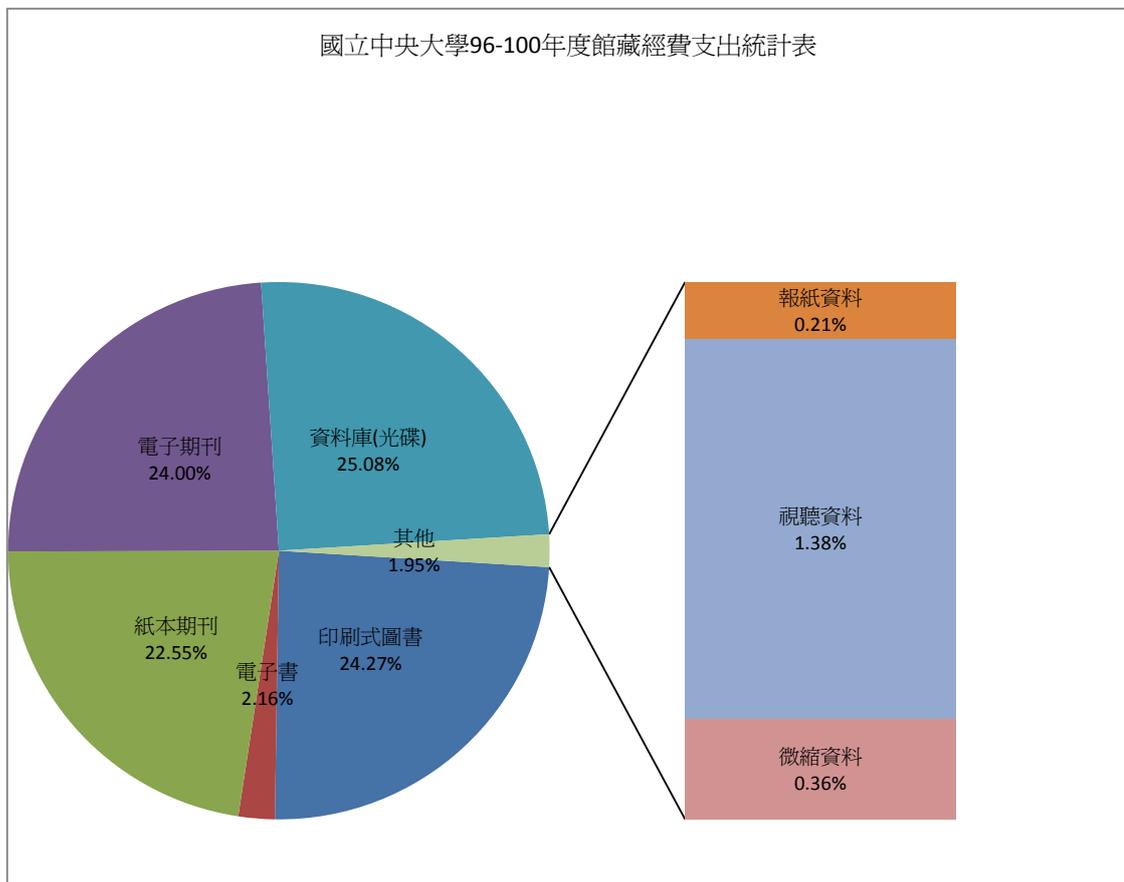


圖 4-1 國立中央大學 96-100 年度館藏經費支出統計圖

##### 4-2 人力支出 (含編制館員、約用人員、助理、工讀生)

以本館 97-100 年度人事費用來看，以年度經費及頂尖經費聘用之工作人員四年平均值為館員（不含館長及兼任組長，共 13 人）佔 50.01%；助理（校聘助理 8 人及頂尖經費支付助理 5 人）佔 29.86%；工讀生（研究生及大學部學生）

佔 20.13%。

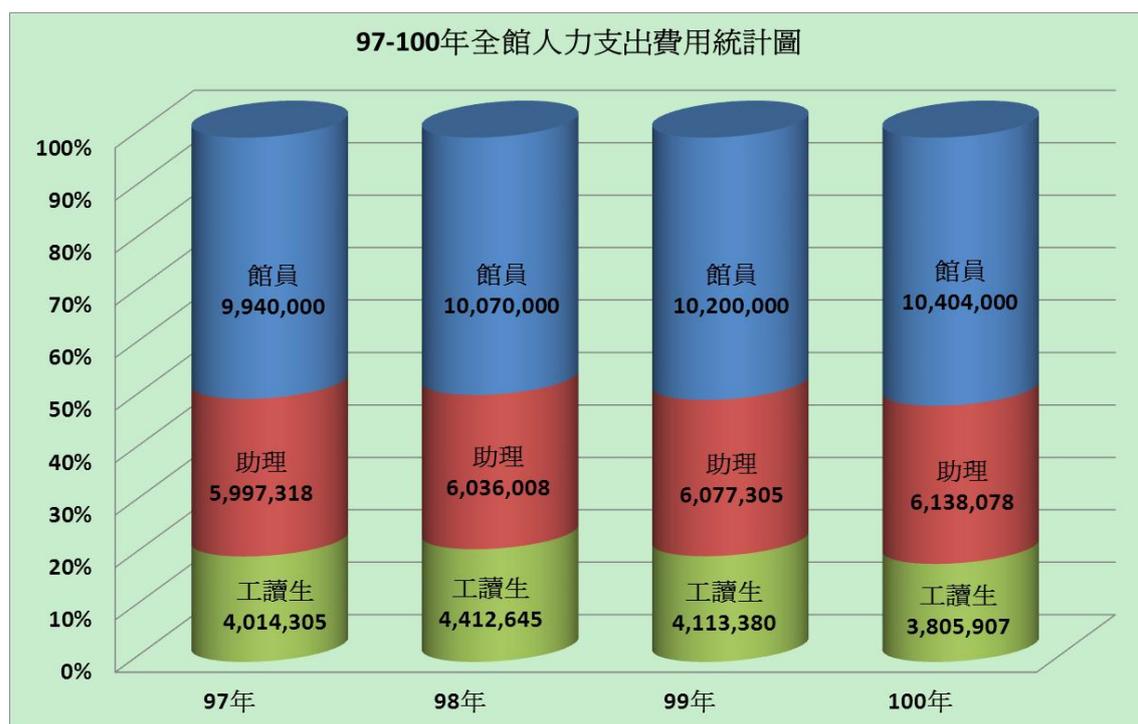


圖 4-2 國立中央大學 97-100 年度全館人力經費統計圖

#### 4-3 其他業務支出（如：網路、設備等）

以本館 97 年到 100 年年度例行經費（會計科目 0060）預算及校補助專案維護費來看，四年平均值為館舍維護佔 42.61%；館藏（薦購、徵集及報紙）佔 22.76%；電腦網路（系統設備、電腦主機、應用軟體）佔 22.85%；雜支（文具耗材、差旅、郵電費、會費、綠美化）佔 11.78%。



圖 4-3 國立中央大學 97-100 年度其他業務經費統計圖

**(五) 全時館員人數佔全體教職員工生比例 (全時館員人數／全體教職員工生)**

- 全館館員人數以人事室製作的通訊錄所載為主，包括教師、公務人員、契僱人員，不含清潔、庶務等外包人員。

表 4-8 國立中央大學圖書館全時館員人數佔全體教職員工生比例

年度	96	97	98	99	100
全時館員人數	26	28	28	28	28
全體教職員工生	12,506	12,691	12,989	13,157	13,392
比例	0.208%	0.221%	0.215%	0.212%	0.209%

**(六) 圖書館專業人員佔全館工作人員比例 (圖書館專業人員／圖書館工作人員)**

- 專業人員定義為所學為圖書資訊、資訊管理及資訊工程相關系所。
- 全館工作人員以人事室製作的通訊錄所載為主，包括教師、公務人員、契僱人員，不含清潔、庶務等外包人員。

表 4-9 國立中央大學圖書館專業人員佔全館工作人員比例

年度	96	97	98	99	100
專業人員	23	23	23	23	23
全館工作人員	27	28	28	28	28
比例	85.2%	82.1%	82.1%	82.1%	82.1%

(七) 全體教職員工生平均獲配圖書館使用空間 (圖書館使用空間/全體教職員工生)

表 4-10 國立中央大學全體教職員工生平均獲配圖書館使用空間

年度	96	97	98	99	100
圖書館使用空間 (平方公尺)	15,853	16,305	16,305	16,305	16,305
全體教職員工生	12,506	12,691	12,989	13,157	13,392
平均獲配圖書館 使用空間	1.27	1.28	1.26	1.23	1.22

(八) 圖書館利用教育參與學生總人次佔全體學生人數比例 (參與學生總人次/全體學生人數)

表 4-11 國立中央大學圖書館利用教育參與學生總人次佔全體學生人數比例

年度	96	97	98	99	100
參與學生總人次	1,383	986	528	659	834
全體學生人數	11,780	11,954	12,246	12,403	12,377
比例	11.74%	8.25%	4.31%	5.31%	6.74%

(九) 全體教職員工生平均獲配的閱覽席次 (圖書館閱覽席次/全體教職員工生)

表 4-12 國立中央大學全體教職員工生平均獲配的閱覽席次

年度	96	97	98	99	100
閱覽席次	1,458	1,458	1,485	1,485	1,485
全體教職員工生	12,506	12,691	12,989	13,157	13,392
平均 獲配閱覽席次	0.1165	0.1148	0.1143	0.1129	0.1109

(十) 圖書館提供公用電腦數量佔全體教職員工生比例 (公用電腦數量/全體教職員工生)

表 4-13 國立中央大學圖書館提供公用電腦數量佔全體教職員工生比例

年度	96	97	98	99	100
公用電腦數量	98	98	99	100	100
全體教職員工生	12,506	12,691	12,989	13,157	13,392
提供公用電腦數 量佔全體教職員 工生比例	0.78%	0.77%	0.76%	0.76%	0.75%

### (十一) 全體教職員工生平均借閱冊次 (借閱冊次/全體教職員工生)

表 4-14 國立中央大學全體教職員工生平均借閱冊次

年度	96	97	98	99	100
借閱冊次	328,185	358,084	399,719	458,552	453,158
全體教職員工生	12,506	12,691	12,989	13,157	13,392
平均借閱冊次	26	28	31	35	34

### (十二) 館際互借中借出與貸入比例 (借出/貸入)

表 4-15 國立中央大學圖書館館際互借中借出與貸入比例

年度	96	97	98	99	100
借入(件)	1,917	1,715	1,334	1,177	970
貸出(件)	2,857	2,688	2,328	2,108	2,056

## 第二部分：(圖書館個別評鑑項目)

### (一) 館藏數量

#### 1. 館藏數量

截至 100 年 12 月底止圖書資源總館藏量約 158 萬餘件 (含具使用權但無財產權之電子書)，詳細內容如表 4-16：

表 4-16 國立中央大學圖書館各類館藏數量統計表

中文圖書總計 (冊)	外文圖書總計 (冊)	期刊合訂本 (未以圖書編目) (冊)	光碟及其他類型資料 庫	電子期刊 (種)	電子書 (種)	視聽資料 (件)	報紙 (種)	中日文 期刊 (種)	西文 期刊 (種)
358,763	242,186	145,069	334	66,020	545,838	49,617	27	1,311	1,095

#### 2. 特色館藏數量

本校戲曲研究室向來為戲曲藝術研究重鎮，研究以崑曲和臺灣本土戲曲、音樂為主，目前資料多數典藏於，統計至 100 年 9 月為止，圖書室共計收藏圖書 12,143 冊。另有珍貴表演戲服的陳列，為本校特色之一。圖書館亦協助建置「崑曲數位典藏計畫」，以「從蘇州崑曲到台灣崑曲」為主題，將崑曲研究文物、古

籍及影音資料整理，將戲曲研究室近十餘年來之收藏與研究成果數位化，提供國內外戲曲學術界使用。本校另一特色館藏為藝術類圖書，在藝術學研究所成立之後，前後共計三位教授獲國科會專案補助購書專案，經費共計 18,814 千元，購入 7,560 冊中文、西文及日文珍貴圖書，為本校增添濃厚藝文氣息。

## (二) 資料徵集

圖書館資料徵集策略，人社領域多以專書為主，其他領域則以電子全文期刊為。以下依圖書、期刊、資料庫之徵集分述如下：

### 1. 圖書徵集

閱選、系所自購、讀者薦購、電子書聯盟等方法，以加速圖書資料入藏，提升館藏新穎度及需求度。為加速圖書採購進館速度，採行四項策略：(1) 增加訂單頻次 (2) 網路書店現貨優先 (3) 每日審查薦購系統 (4) 以系所圖書委員協助取代選書小組等四項策略，縮短讀者提列書單後與圖書實際到館的時間差。

99 年度圖書(含視聽資料，不含 TAEBEC 聯盟電子書)採購次數達 1,131 件，購入 45,902 種，50,909 冊；核銷金額近 3,000 萬。100 年度採購次數為 855 次，共計購入 18,931 種，20,648 冊，核銷金額約為 2,371 萬。且僅有執行人力 6 名(含採購編目)，經費執行時效皆較早於校方要求標準。此外，校方為有計畫提升人社領域圖書發展，執行為期 5 年的購書專案，書單由系所提列，以建置一般需求用書及特色用書雙軌並進法，盡量滿足圖書需求。圖書館亦以本校特色「戲曲」長期列入發展主題，委請廠商協助書單的徵集。

### 2. 期刊徵集

中文期刊屬共同供應契約採取直接下單訂購，大陸、日文及西文期刊則依語言分開決標或採限制性招標，以縮短等標期及議價時間。

### 3. 資料庫徵集

資料庫徵集內容必須符合本校學科與系所範疇，均衡配置各學科領域。因經費有限，且資料庫大多只有使用權，並無擁有權，若不續訂，則無法繼續使用。為維持資料庫之完整不斷頭，優先續訂現有電子資源，新訂或內容補全次之。近

幾年因頂尖計畫經費挹注，資料庫訂購種數增加，涵蓋各學科領域之核心資料庫、財經數據資料庫、績效評估資料庫等。資料庫價格每年調漲，且推陳出新，以致於有限經費永遠跟不上漲幅。除爭取試用資料庫，供讀者試用，以為採購之參考外；亦徵集各種免費資料庫以豐富館藏。

### (三) 採購入藏時程

圖書採購入藏時程之平均處理速度，會因為推薦及徵集管道、語言別等因素而有所差異。圖書入藏時程指的是包括採訪、編目、驗收等程序，若因圖書缺貨、絕版或尚未出版等特殊情況則處理程序會更複雜。

圖書從採購入藏到上架之完整流程為：提出書單→複本查核→書目查證→訂購單製作→採購下訂及催缺→書到驗收→蓋來源章、館藏章及貼磁條、條碼→圖書分類編目書目檢查→書標列印→修改圖書狀態→移送典閱上架。

以 99-100 年度為例，系所專業圖書，中文書不分簡繁體後約 28 工作日；英文書約 48 工作日；法文書則需要 55 工作日才能完成到書驗收。讀者薦購圖書：繁體中文書 17 工作日、英文書 28 工作日內完成到書驗收。視聽資料公播版 14 天完成、家用版現貨 7 天、無現貨 14-21 天完成。圖書館閱選圖書繁體中文書下訂後平均 14 工作日內完成到書驗收。

以下就系所專業圖書、讀者薦購圖書、圖書館閱選圖書、開放系所自購採購模式稍加介紹。

#### 1. 系所專業圖書

以基本圖書費為經費來源者，為考量校方會計執行進度稽核，訂定書單提交本館時限，縮短待單日期。多以西文圖書為主，分交多家共同供應契約代理商處理。

#### 2. 讀者薦購圖書

以圖書館資本門及專款為主，責成專人每日處理，以網購現書為優先模式，以當日推薦、當日處理結單為目標，達滿 2,500 元免運費標準即下訂，目前每週下單 4~5 次，下單同時即轉入書目檔及完成訂購檔的建置備查。

### 3. 圖書館閱選圖書

以圖書館資本門及專款為主，以國內中文圖書為閱選標的，書商每二週固定提交新書書單，每月至少下訂二次，並以網路書店為輔，鎖定特惠新書，兼顧速度與價格的雙贏。同樣下單同時即轉入書目檔及完成訂購檔的模式，以避免與薦購重複。

### 4. 開放系所自購

以教師國科會計畫經費為主，教師多自 AMAZON 網站購書或國內書商之現貨，送交圖書館驗收後，3~5 天內完成分類編目，隨即移交典閱組通知教師長期外借。

資料庫採購入藏時程，依採購型式（自購或共同供應契約範圍）、價格、付款方式（台幣或外幣）等因素而有所差異。為節省經費及簡化採購程序，加入全國學術電子資訊資源共享聯盟（Concert），由聯盟小組與廠商議價，取得最優惠價格。採購流程年底前先擬定訂購清單、若屬共同供應契約範圍，則可直接下單採購，否則需自行採購。價格 10 萬元以下，可直接請購付款；若超出 10 萬元，則需經公開上網、招標等程序。若付外幣尚須結匯才能結案。因資料庫屬連線性質，只要下訂，就不會斷線，不致影響使用權益。

## （四）讀者閱覽服務

以進館人次、服務對象及服務時間分項說明本館讀者閱覽服務。

### 1. 進館人次

表 4-17 國立中央大學圖書館進館人次統計表

年度	96	97	98	99	100
進館人次	473,876	488,042	534,268	551,559	551,076
年成長率	-2%	3%	9%	3%	0%

### 2. 服務對象

本館服務對象除本校及台灣聯大教職員生外，校外人士亦可換證入館。其他包括：

- (1) 92年6月起，UST四校師生可持各校證件免換入館。

(2) 97年起持校友證者可以免換卡，直接刷卡入館閱覽。

(3) 考量18歲以下讀者入館後之秩序，98年8月份起，以「集中管理」方式，規劃18歲以下換證讀者入本館三樓「指定席」，成效良好。

### 3.服務時間

學期中總圖書館每週開放 99 小時，以方便讀者進館閱覽及使用各項圖書資源，每日開放時間詳見表 4-18：

表 4-18 國立中央大學圖書館開館時間表

開放時間	週一至週五	週六	週日	每週 開放時數總計	自修室
總圖書館	08:00-23:00	10:00-19:00	08:00-23:00	99	平日開放08:00-23:00，考試週前1週起至考試週開放24小時

說明：

(1) 除總館外本校尚有數學系圖書室、國鼎圖書資料館、戲曲圖書室，開放時間皆為8:00-17:00，俾利相關領域師生教學及研究。

(2) 考量在職專班學生亦能充分利用本館資源，100年7月份起，週六開館時間由原來8:00-17:00改成10:00-19:00。

## (五) 圖書借閱服務

### 1.資料流通量

圖書資料(含視聽資料)流通量統計可反映圖書館資源被利用的狀況。近年來「借閱排行榜」頒獎活動以及每2個月推出一檔「主題書展」閱讀推廣活動，資料流通量(包含借書、續借及還書)有相對性的成長，由表4-19可窺得其一。

表4-19 國立中央大學圖書館資料流通量統計(包含借書、續借及還書)

	96	97	98	99	100
流通冊數	540,742	593,042	670,388	779,810	767,183
年成長率	6%	10%	13%	16%	-2%

### 2.讀者免入館之還書服務

還書時除透過「借還書櫃台」還書外，95年11月起提供24小時「還書箱」服

務及「免刷卡入館」還書服務，使用統計請參考表4-20。

表4-20 國立中央大學圖書館讀者免入館還書統計

年度	96	97	98	99	100
還書冊數	52,699	61,723	76,673	85,972	82,365
年成長率	-	17%	24%	12%	-4%

### 3. 引進自助借書機

為節省讀者等候借閱時間、減少櫃檯尖峰時段壅塞情形以及保有讀者借閱隱私權，於99年9月引進自助借書機，透過活動宣導，至今已有48,000冊以上的借書量。

### 4. 借閱相關通知及處理

電子郵件寄送到期、逾期及圖書催還等通知之外，亦以電話通知、透過系所聯繫等方式，每月定期通知「長期逾期」未還書讀者，促其歸還圖書，以保障其他讀者之閱讀權益，由表4-21可說明。

表4-21 國立中央大學圖書館逾期未還書通知件數與追回冊數統計

年度	98	99	100
通知件數	187	322	246
追回冊數	425	547	597

### 5. 簽署「國立中央大學圖書館讀者權益確認書」

為使讀者了解入館閱覽及借閱資料之規定，並確認其聯絡資料的正確性，以確保讀者於借書之後，能如期收到本館發出的各項電子郵件(如：圖書到期通知、圖書逾期通知、預約書到館通知單等)，100年8月份起讀者必須完成簽署「國立中央大學圖書館讀者權益確認書」後，方可借閱館藏資料。

## (六) 參考諮詢

### 1. 諮詢管道

本館提供讀者諮詢管道眾多，包括：

- (1) 參考諮詢服務櫃台：位於一樓流通櫃臺右側，週一至週五8:30-20:00、週六 11:00-18:30，由專人回覆讀者諮詢。
- (2) 一對一資源利用指導：針對本校師生提供之個人化服務，指導圖書館相關服務、資料庫的使用方式及如何找尋資料等。
- (3) 線上諮詢合作系統  
(<http://rapid.lib.ncu.edu.tw:8080/cdrs/checkPassWD.php>)：輸入借還書系統之帳號密碼即可提出問題諮詢，有專人回覆。
- (4) E-mail：圖書館網站設有各組室電子服務信箱。  
(<http://www.lib.ncu.edu.tw/mailn.php>)。
- (5) BBS：於學校二進位BBS站設有圖書館版，圖書館可於此公告最新消息，讀者亦可在此發表文章提出問題。
- (6) MSN：[ncu57407@ncu.edu.tw](mailto:ncu57407@ncu.edu.tw)，參考諮詢服務櫃台開放時間，提供及時參考諮詢服務。
- (7) facebook粉絲團：<http://www.facebook.com/ncu57407>，提供有關圖書館最新資訊，讀者亦可透過facebook提問。

## 2.服務時數

自100年7月起變更寒暑假開館時間，參考諮詢服務亦配合延長服務時間，每週增加7.5小時，方便在職專班讀者館際合作取件及資料庫檢索服務，總計學期中每週提供65小時參考諮詢服務。各年度參考諮詢件數統計如下表。

表 4-22 國立中央大學圖書館參考諮詢件數統計

年度	96	97	98	99	100
參考諮詢件數	1,187	1,248	1,386	1,674	2,781

## (七) 圖書資源使用指導

### 1.實施方式

於新生入學時，提供認識圖書館、圖書館資源利用、核心資料庫利用等課程，以協助讀者使用本館各項資源。讀者可以親自到館、透過電話、電子郵件或網頁線上報名課程，課程形式有(1)重要資料庫固定開課(2)配合課程至教室開課(3)廠商推廣課程(4)依讀者需求，進行客製化課程內容。另外，98年10月圖

書館資源學習網正式上線，包括導覽影片、線上教學、常用資料庫指引、相關公告等，提供影片檔、簡報檔、錄音檔等類型資料，讀者可以不受時空限制上網學習。



圖4-4 國立中央大學圖書館資源學習網 (<http://rapid.lib.ncu.edu.tw:8080/e-learning/>)

## 2. 圖書館利用指導參加人次

表 4-23 國立中央大學圖書館利用指導參加人次統計

年度	96	97	98	99	100
場次	54	41	34	41	47
人數	1,383	986	528	659	834

### (八) 辦理各項推廣活動

本館推廣活動特色如下。

#### 1. 推廣閱讀，虛實並進

規劃「主題書展」活動，每2個月推出不同系列主題書展，如畢業季提供留學、參加公職考試等書籍。主題參考問卷調查、自行規劃或配合校方活動，使讀者不必到各樓層書庫尋書，直接在總圖書館一樓就可閱讀或外借圖書。

另外也以「網路書展」形式，提供「年度圖書借閱排行榜」、「視聽資料借閱排行榜」及歷次「主題書展」等書單於本館網頁上，讀者瀏覽參考後有興趣閱

讀，可直接線上預約或到館借閱。

## 2.活動類型多元化

每年固定於世界閱讀日、圖書館週時推出一系列推廣活動，如演講、座談、書香咖啡香暨借閱排行榜頒獎、攝影展（網路攝影展）、書法展、畫展、手作教學、有獎徵答等，以提昇校園藝文氣息與閱讀風氣。

## 3.活動統計

圖書館推廣活動統計如表4-24：

表4-24 國立中央大學圖書館推廣活動統計

年度	活動類型						活動總計
	書展 影展	藝文 展覽	專題 演講	公益 環保	圖資 專業	其他	
100	43	4	6	6	5	2	66
99	45	5	5	7	3	1	66
98	38	3	6	7	4	2	60
97	45	2	4	4	1	1	57

### （九）國內外館際合作

館際合作服務是圖書館間透過合作組織協定，為讀者提供圖書、期刊、學位論文等資料之複印及圖書借閱的服務，其目的在互通有無、資源分享，以創造各館有限資源之最大價值。本館透過以下方式提供服務：

#### 1.國內館際互換借書證

與各大專院校及桃園縣高中職、國中、國小圖書館簽署協議互換借書證，其中「北區大專院校圖書館館際合作聯盟」有19校參與，「桃竹苗區域教學資源中心夥伴圖書館館際合作」有12校參與。

表4-25 國立中央大學圖書館合作單位統計

單位類別	合作模式	合作單位數
中央研究院 各所	雙向互惠	6
大學校院	雙向互惠、聯盟互惠	33
專科、高中	資源分享	9
國中、國小	資源分享	8
專門圖書館	雙向互惠、資源分享	3
	總計	59

## 2. 臺灣聯大代借代還服務

自中央大學、清華大學、交通大學、陽明大學四校組成臺灣聯合大學系統以來，四校圖書館即共同合作發展，以整合圖書資源、達成資源共享為目標。在四館高度共識及共同合作努力下，讀者可線上向其他三校申請借書，透過「校際專車」載送服務，三天之內就可「代借」取書；讀者親自向三校借用的書，也可透過本服務「代還」。

此外，一校證件可通用四館。便利與迅速的「圖書代借代還」服務，更落實四校圖書資源共享的目標。四校教職員生共享「3免服務」（免換證、免付費、免奔波），實為本服務之一大特色。因有教育部發展國際一流大學計畫經費預算挹注補助，館藏質量得以穩定成長，逐漸符合讀者需求，因此對外館借閱圖書的需求量近來也有遞減趨勢，如表4-26所示。

表4-26 國立中央大學圖書館透過UST代借代還資料流通量統計（包含借書、續借及還書）

年度	96	97	98	99	100
流通冊數	16,846	19,323	21,442	19,462	15,162
年成長率	-	15%	11%	-9%	-22%

## 3. 全國文獻傳遞服務（Nationwide Document Delivery Service, 簡稱NDDS）

全國文獻傳遞服務（NDDS），結合全國期刊聯合目錄與館際合作功能，提供讀者與館員線上查詢國內400餘圖書館館藏，以付費方式線上申請期刊全文複印及圖書互借。相關館際合作服務統計請見表4-15。

## 4. 西文期刊文獻傳遞服務（RapidILL）

RapidILL 為美國 Colorado State University- Morgan Library 館際合作部門所研發的館際期刊文獻複印系統，參與成員必須承諾24小時內處理申請件，平均約17小時取得他館西文期刊文獻。參與成員多為美、加、香港及臺灣地區的圖書館，本館100年2月加入 RapidILL 成為會員，係臺灣第10個加入的圖書館，以不收費方式滿足本校師生的西文期刊文獻需求。

表4-27 國立中央大學圖書館RapidILL館際合作服務數量統計（統計至100年12月31日）

	需求件	完成件	完成率	完成（小時）
本館向他館申請	304	277	91%	19
他館向本館申請	1,952	1,534	79%	16.9

## 5. 國際館際合作協議簽署

本館與香港中文大學圖書館、南京大學圖書館簽署館際合作協議，提供香港、大陸地區資料影印服務。另外也加入大英圖書館團體會員，提供圖書借閱服務。

### （十）數位內容

本館數位內容可分為外購與自建兩大類。

#### 1. 外購數位內容

因網路環境蓬勃發展，內容e化、館藏空間有限，館藏不再受限於印刷形式，電子資源興起普及後，圖書館亦挹注大量經費發展電子資源。本館現有可用電子資源計資料庫300餘種、電子期刊6萬6千餘種、電子書68萬冊。包括：

- 各領域核心資料庫，如IEL、Project muse、SciFinder、Spie、EBSCO、ProQuest、中國期刊全文數據庫、中國基本古籍庫、文淵閣四庫全書、全球專利資訊網、哈佛商業評論等。
- 財經數據資料庫、Datastream、S & P Compustat、台灣經濟新報等。
- 績效評估資料庫 ESI、JCR、Scopus、WOS。
- 全球知名出版社電子期刊，如Cambridge、Nature、Science、ScienceDirect、Springer、Wiley-Blackwell等。
- 書目管理軟體 Endnote、RefWorks。

- 時事新聞 LexisNexis Academic、知識贏家、聯合知識庫、慧科新聞知識庫。

依據全國學術電子資訊資源共享聯盟（Concert）小組統計，99年本校使用統計於所有A群組訂購單位（大學+研究單位）排名前10名有：ACS、Cambridge、Datastream、EBSCOhost- BSP、Emerald Management、IEL、JCR-SSCI、Oxford Art Online、Oxford Reference Online、Proquest-ABI/INFORM、Refworks、Science Online、ScienceDirect、SciFinder、SpringerLink等。96-100年各年度電子資源全文下載量如下表所示：

表4-28 國立中央大學圖書館電子資源全文下載量統計

年度	96	97	98	99	100
全文下載量（篇數）	1,083,687	1,105,780	1,403,785	1,763,437	1,865,275

## 2.自建數位內容

圖書館將學位論文、影音資料、特色資源等內容進行數位化，以提昇原有館藏利用的效率，主要項目包括數位學位論文系統、機構典藏系統、多媒體隨選視訊系統、戲曲文物數位典藏網站、客家聯合目錄資料庫等，以下分別簡單介紹。

### （1）數位學位論文系統

學位論文為一所大學最重要的學術研究成果，本校現有研究生 6 千餘人，每年研究所畢業生 1 千多位，過去其所產出的學位論文之瀏覽和借閱率均相當高。為改善學位論文的利用方式，提供更快速便利的服務，並節省館藏空間，本館自 88 學年度起與國家圖書館合作採用「共建共享」的模式，將研究生學位論文全文數位化轉為 PDF 格式保存，並依作者授權意願設定開放全文下載權限。目前已收錄本校學位論文共 17,154 篇，系統每月有 10 萬人次以上瀏覽下載，並多次榮獲西班牙大學網路排名機構典藏類佳績，2011 年 7 月最新排名為全球第 71 名，充份達到推廣本校學術研究成果與便利讀者查詢利用等多項目標。

## (2) 機構典藏系統

為提升本校學術研究成果在網路上的能見度及影響力，本館自 98 年起推動建置中大學術成果機構典藏系統 (Institutional Repository, IR)，內容包括本校師生期刊論文、研究計畫等重要資料，以期讓學術研究成果能迅速且便利的被檢索及取得，以加速與國際接軌，增加本校與國際學術單位的知識交流與合作機會。目前系統典藏本校學術成果共計 35,232 筆，並廣為各地讀者檢索使用，亦多次榮獲西班牙大學網路排名機構典藏類佳績，2011 年 7 月最新排名為全球第 79 名。

## (3) 多媒體隨選視訊系統 (MOD)

台灣聯大四校圖書館於 93 年共同規劃採購多媒體隨選視訊系統，多媒體隨選系統 (MOD) 整合音訊、視訊、光碟等各類型資料，不但可讓多人同時使用同一媒體，節省視聽館藏閱覽、典藏空間，並可整合影音多媒體及課程教學錄影資料，提供師生不受時間、空間限制之學習及研究環境。本系統自 93 年 11 月提供服務，現有 MOD 館藏數量約 1,424 筆，內容不乏校內系所提供之演講、會議、論文發表、教師上課錄影等，亦由本館提供人力支援協助攝影及轉檔。因智財權以及購置成本高昂之故，台灣聯大四校圖書館也透過四校聯盟合作採購，以降低採購價格或爭取影音資源的四校共享。此外，透過其派送系統，當四校其中任一方提供影片分享時，可自動將影片及相關書目資料派送回另外三校主機，以節省系統管理負擔。

## (4) 戲曲文物數位典藏網站

為推廣本校典藏之戲曲文物供各界利用，在數位典藏國家型計畫支持下，圖書館協助戲曲研究室進行系統開發以及文物檔案整理、編目、掃描、攝錄影等數位化工作，建置完成戲曲文物數位典藏網站

(<http://kunopera.lib.ncu.edu.tw/KunOpera/>)。網站內含相關數位化文物 270 餘件，包括服裝、道具、模型、臉譜、曲譜、冠帽、樂器、書信等，具備查詢瀏覽等多項功能，對戲曲文物之推廣利用具有重要幫助與意義。

## (5) 客家聯合目錄資料庫

本校設有客家學院，客家族群相關研究為本校重點特色之一，配合客家委員會計畫委託，本館與客家學院合作建置「客家圖書聯合目錄資料庫」，整理建置客家研究相關資源，目前資料庫內容包括客家圖書書目 4,469 筆、

學位論文 484 筆、研討會論文 1,003 筆、期刊目次 7,266 筆，並可提供整合檢索與部分全文資料，對本校與國內研究客家族群的專家學者及師生，提供豐富的參考資料。

### （十一）資訊系統服務

除數位內容外，在網路與系統部分，本館亦積極配合讀者需要，利用資訊科技規劃建置相關的網路與系統服務，以加速知識分享與傳遞，提昇圖書資訊服務的品質，重要項目如下。

#### 1. 網路服務

為方便讀者透過網路使用館藏資源，全館均有便利之電腦與網路可供上網，亦建置代理伺服器（Proxy Server）、虛擬專屬網路服務（Virtual Private Network, VPN）、全館無線網路等，讓讀者在校內外均可方便地查詢及利用各項館藏資源與服務。

#### 2. UST 四校館藏整合查詢及代借代還系統

隨著網際網路的發達與數位圖書館技術的成熟，各大學紛紛建置或訂購許多電子資源，如電子期刊、電子資料庫、電子書等，但由於各家廠商的系統與資料，分散在世界各個不同的主機中，當需要查詢資料時，必須一一透過不同廠商的檢索介面，才能收集到完整的教學研究資料，耗時費力之外，也對圖書館之推廣講解造成相當的負擔。為解決上述問題，臺灣聯大四校圖書館建置「UST 四校館藏整合查詢系統」，四校師生操作同一套單一整合的介面即可查詢四校圖書館館藏資源，加速提升四校師生收集教學研究資料的效率和品質。系統架構主要以 Ex Libris 公司的 Metalib 系統為基礎，配合四校圖書館需求與規格進行設計，具備一次查詢多個電子資源、電子資源知識庫管理、個人化書房等功能，為台灣聯大四校圖書館合作重要成果之一。系統現由本館負責管理，提供台灣聯大四校使用。

為共享圖書資源，UST 四校圖書館於 92 年 6 月開始實施圖書互借，同年 9 月 16 日開始實施圖書免費代借代還服務，透過「代借代還申請系統」以及四校校際專車（或租車），運送四校師生向各館借還之圖書。目前四校讀者除可上線查詢及自行預約各館館藏外，四校讀者資料共享，因此各校證件皆可通用，免除

另外換證之不便。此外，更建置有「四校圖書館讀者離校查詢整合系統」，方便館員一次查詢讀者在各館的借閱情況與紀錄，尤其是畢業離校旺季期間助益更大，減少查詢作業負擔、加速離校流程，大幅節省作業時間與人力。

### 3.UST引文查詢系統

透過本館與四校圖書館共同建置的 SFX 引文查詢系統服務，使用者無需進入不同的電子資源系統，即可進行文章、期刊、圖書全文串連服務，以最快的速度得知本館是否有其所需全文，SFX 引文查詢系統可將各資料庫中所提供的每一種欄位，如作者、書名等不同的詮釋資料，定義為共同標準的 OpenURL 格式，讓不同的資訊來源能「無縫」地互相連結，如直接連結至文獻全文、文獻傳遞服務系統、館藏目錄、聯合目錄或搜尋引擎等。此外，本館在 Google Scholar 與其它相關資料庫中完成 SFX 服務串連，讀者可方便地透過 Google Scholar 等介面查詢館藏資源，系統現由本館負責管理，提供臺灣聯大四校使用。

### 4.互動便捷的WWW網站系統

圖書館 WWW 網站除提供館藏資源與系統的連結介面外，亦提供多項互動式服務，其中較重要的有：

#### (1) 圖書薦購系統

方便師生直接在線上推薦圖書（或視聽資料）。所薦購如為西文及專門學科資料，將轉送各相關系所確認；如為一般性、綜合性的中文資料，則依經費狀況及館藏政策決定採購與否。目前每人每月限推薦 5 種書目，書籍到館後，推薦者享有優先預約使用權。

#### (2) 急編圖書服務

編目處理中的圖書若有急用之需，可線上申請圖書急編服務。一般而言，收件後三個工作天內可完成分編加工，完成後立即通知到館借閱。

#### (3) 借書證申辦等流通功能

借書證申辦、預約或續借資料、更改個人聯絡資料等流通相關的功能，讀者均可自行經由網路線上申請，並以圖書館自動化系統帳號密碼為認證機制，減少讀者重複記憶帳號密碼的負擔。

#### (4) 圖書協尋服務

圖書狀態顯示「可外借」、「上架中」但架上卻找不到時，可申請「圖書協尋服務」。讀者申請後可依照閱覽證號、書刊名、條碼號、索書號等欄位，查詢圖書館協尋的結果。

#### (5) 場地申請

為便於讀者借用視聽空間或研究室，建置「團體視聽室、團體視聽小區線上申請系統」，以系所、社團名義或是一定人數以上之教職員工生即可直接線上辦理申請。

#### (6) Web-Office 網路辦公室系統

除了例行業務之外，以辦公室工作者的角度來看，館員還必須擔負訊息溝通、資料搜尋製作、決策分析等工作，相當無形而重要。為此，館員常要保存大量的資料與檔案，因時日一久或人員離職異動等，易有檔案遺失或資料缺漏等情況。這些工作如果能結合 Intranet 的概念與技術，對於提升圖書館辦公室的工作效率將有極大的助益，因此本館建置以服務館員各項資訊需求為主的 Web-Office 網路辦公室系統。本系統建置於圖書館 WWW 主機，在開發工具上完全採用開放式且免費的軟體進行設計，軟體包括 Apache www server、Perl、PHP、html 等，保存交換館內各種訊息與資料，如「申請表單與資料區」可隨時提供申請表單資料；「檔案交換區」集中儲存各組檔案資料，透過網路隨時交換取用。

### (十二) 場地服務

圖書館在典藏、閱覽空間之外，尚規劃及經營不同類型之場地的借用，旨在涵蓋所有實體與虛擬的學習面向，期使支援教學研究、促進學術交流互動，以及達到作為校園資訊、文化、閱讀、休閒重鎮的理想。各種場地服務及借用統計分述如下：

1. 討論室：總圖書館設有 2 間討論室，於此可進行教學、課業輔導或討論，歷年來借用次數每年超過 1,200 次。

2. 公用研究室：總圖書館設有 15 間公共研究室，做為學術研究之獨立學習空間。以線上方式進行預約及續借，每次可使用 7 天（以開放日為準），或向流通櫃檯提出書面申請專案長期借用，借用頻率一年高達 401 次。

- 3.會議室：總圖書館二樓大小會議室各一，是學術性演講等活動場地，也是校內各式會議場地。
- 4.藝文走廊：位於總圖書館地下室，做為學術性或靜態展覽如書法、繪畫、攝影等社團藝文展示用，供校內外等團體舉辦各類展覽，如桃園縣攝影藝術協會會員影展、賞心悅目-藝文中心彩墨寫生班研習展、全國大學巡迴詩展、拈花惹草-藝文中心彩墨寫生成果展、九九書會書藝展、教職員書法習作展、《東南亞印象》東南亞文物展、圖書館攝影展等。
- 5.推廣教室：備有 20 台電腦的推廣教室，是利用教育及資料庫推廣課程的重要場所，透過廣播系統傳送講師即時的電腦畫面至每位學員電腦，學員也可藉由實際上機操作，演練講師教授的檢索方式或技巧，提昇讀者圖書資訊素養。
- 6.大、小團體室：為教學、演講、研討會或電影欣賞活動等多用途利用空間。

### (十三) 空調機電與照明環境

#### 1.空調機電

本館中央空調冰水主機於 82 年試俾，83 年正式運轉。採中央監控系統自動控制啟動或關閉冰水主機，每天晚上 11 時啟動冰水主機進行儲冰，儲冰至隔日上午 6 時，上午 8 時進行溶冰，供給各樓層空調箱。待儲冰槽冰溶完（夏季約上午 11 時）後，啟動冰水主機至晚上 11 時。每年均定期進行空調保養工作。

本館冰水主機每日運轉時數長，且已連續使用 17 年，超過一般機關空調設備使用 10 年的年限，97 年中央空調系統機房管路閥件汰舊換新，為使中央空調系統正常運作及發揮效能，學校規劃於 104 年進行主機汰舊換新。

#### 2.照明環境

本館照明以自然光為主，日光燈為輔，近年來配合政府節能政策進行多項改善計畫，包括全館換裝 T5 省電燈管、感應燈具及加貼「節約用電」貼紙的宣導，用電度數逐年遞減，97 年 1,843,000 度、98 年 1,756,000 度、99

年 1,638,000 度、100 年 1,594,000 度，省電節能成效佳。目前全館三棟建築物皆已全面更新為 T5 燈管。相關改善措施分述如下：

- 97 年「建築能源效率提升計畫」，由內政部建築研究所經費補助。改善項目：1-3F 更換為高效率 T5 燈具，並調整環境照度。建置 3F 照明自動控制系統。3F 靠窗區域設置照度計，依照度自動啓閉照明。
- 98 年「公有建築物智慧化改善工程」，由內政部建築研究所經費補助，改善項目為低壓配電盤、照明控制設備及中央監控設備工程。整合既設集合式數位電錶 6 組及新設計量式數位電錶 15 組。全棟公共區域設置感應式自動點滅器，提昇能源使用效率。
- 100 年「總圖書館照明設備汰換工程」311 萬 8000 元整。總圖 1-3F 以外的樓層及機房等公用區域全面汰換成 T5 燈管。
- 100 年「25 館舍照明設備汰換工程」，總圖以外的舊圖視聽室及 K 書中心、國鼎分館全面汰換成 T5 燈管。

#### (十四) 館舍安全環境

本館常年統計進館約 55 萬人次，使用頻率相當高，為讀者提供一個安全的館舍環境，尤其重要。以下說明本館對館舍安全所做的努力：

##### 1. 建置網路門禁管理系統

除本校教職員生外，本館亦開放校外讀者進館。目前透過「網路門禁管理系統」之建置，除可有效管理、整合總（分）館間之讀者資訊外，亦可減少分別更新各館間門禁系統讀者檔之人力與時間。

##### 2. 增設數位安全監控系統

本館於重要出入口、較隱密空間、死角地帶等增設相關網路監控設備及備份裝置，包括總圖書館 50 處、視聽室 13 處、國鼎分館 16 處、K 書中心 12 處等共 91 處，重要區域及一般區域備份長達 1 年至 2 個月不等，透過每日定時檢查及記錄，以保障系統正常運作及備份無虞。系統之建置有利於記錄之提供，例如偷窺、偷拍、偷竊等情事追查，必要時可保障館舍安全及讀者權益。

##### 3. 設置與啟用館舍防盜警報系統

於假日及夜間，本校除有警衛隊員加強各館舍之巡邏外，為維館舍安全，97年11月份起本館於重要出入口、檢索區、辦公區等處裝設防盜警報系統，並連線校安中心及警衛室，凡警報訊息送出後之「及時巡查」，可確保館舍安全無虞。

#### 4.洗手間設置「緊急求助鈴」及「緊急連絡電話」

為使讀者能安心的使用本館相關設施，本館於洗手間門外加強男女廁標示以避免誤入，所有洗手間及洗手台處設置「緊急求助鈴」，並於各樓層提供「緊急聯絡電話」供讀者利用，可隨時通報本館櫃台，以備不時之需。

#### 5.重視消防安全

本館每月自行及委外例行檢查滅火器及緊急照明設備，亦定期進行消防安全檢查，測試警報器、偵煙器等是否運作正常，如於100年9月30日舉辦消防安全演練，請教官以講解火災的緊急應變方法，由館員與讀者親自演練使用消防設備的消防水帶、滅火器及緩降梯。

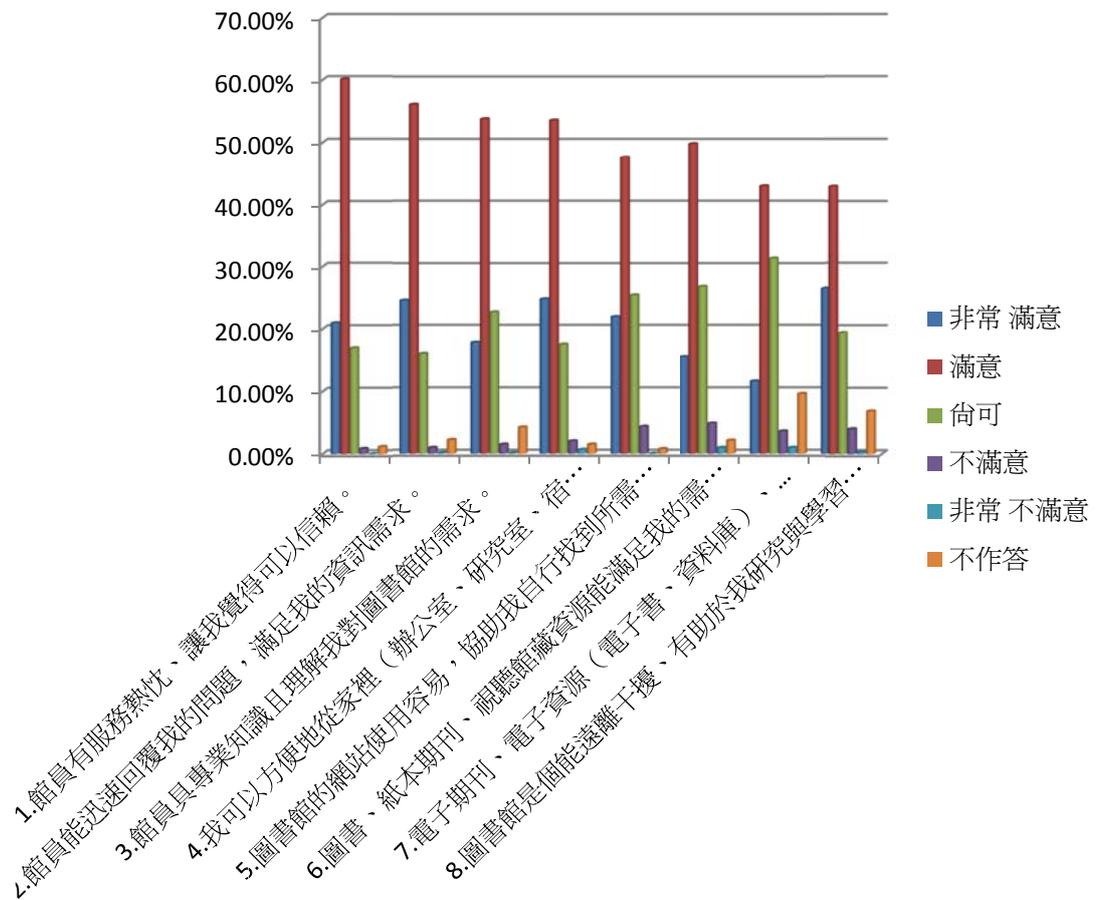
### 五、服務品質滿意度調查

國立中央大學圖書館服務品質滿意度問卷調查於100年11月8日至12月7日，以網路問卷形式經由中大首頁/Portal入口，開放給本校教職員工、學生（圖書館同仁除外）填答。有效問卷共回收950份。

問卷問題主要分為服務、網路、館藏、環境及整體感受等因素，一共11題。

類別	問題	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意	不作答
服務	1.館員有服務熱忱、讓我覺得可以信賴。	(199) 20.95%	(571) 60.11%	(161) 16.95%	(8) 0.84%	(0) 0%	(11) 1.16%
服務	2.館員能迅速回覆我的問題，滿足我的資訊需求。	(234) 24.63%	(533) 56.11%	(152) 16%	(9) 0.95%	(1) 0.11%	(21) 2.21%

服務	3.館員具專業知識且理解我對圖書館的需求。	(169) 17.79%	(511) 53.79%	(215) 22.63%	(14) 1.47%	(1) 0.11%	(40) 4.21%
網路	4.我可以方便地從家裡(辦公室、研究室、宿舍)連線使用圖書館資源。	(236) 24.84%	(509) 53.58%	(166) 17.47%	(19) 2%	(6) 0.63%	(14) 1.47%
網路	5.圖書館的網站使用容易,協助我自行找到所需的資訊。	(208) 21.89%	(452) 47.58%	(242) 25.47%	(41) 4.32%	(0) 0%	(7) 0.74%
館藏	6.圖書、紙本期刊、視聽館藏資源能滿足我的需求。	(147) 15.47%	(473) 49.79%	(255) 26.84%	(46) 4.84%	(9) 0.95%	(20) 2.11%
館藏	7.電子期刊、電子資源(電子書、資料庫)、NDDS、RapidIll 能滿足我的需求。	(110) 11.58%	(408) 42.95%	(298) 31.37%	(34) 3.58%	(9) 0.95%	(91) 9.58%
環境	8.圖書館是個能遠離干擾、有助於我研究與學習的地方。	(252) 26.53%	(408) 42.95%	(184) 19.37%	(38) 4%	(3) 0.32%	(65) 6.84%
類別	問題	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意	
整體感受	9.圖書館有助激發我跨領域學習、培養閱讀習慣、以及拓展個人興趣、知識與學術。	(319) 33.58%	(519) 54.63%	(102) 10.74%	(10) 1.05%	(0) 0%	
整體感受	10.整體而言,我對圖書館的服務感到滿意。	(264) 27.79%	(583) 61.37%	(95) 10%	(6) 0.63%	(2) 0.21%	
類別	問題	非常好	好	尚可	不好	非常不好	
整體感受	11.對於圖書館所提供的整體服務品質,您給予何種評價?	(246) 25.89%	(579) 60.95%	(116) 12.21%	(8) 0.84%	(1) 0.11%	



## 參、問題與困難

圖書館從一簡單的圖書室，累積演變成一個館藏經費上億、館藏量破百萬冊規模的圖書館。身為中央大學（圖書館）的一份子，生命菁華貢獻於此，我們常思考現階段瓶頸如何突破？未來如何發展？

在 100-104 年中程發展計畫中，「優化圖書服務」分為「發展優質館藏」、「整合資訊服務」、「推廣館藏使用」、「改善館舍環境」等四個方向規劃執行，期盼五年之後的 104 年，圖書館能脫胎換骨打造與以往全然不同的新風貌。

眼前圖書館已面臨的困難可分歸納如下：

### 一、書庫及空間問題

本館於 83 年遷入現址，館舍面積 13,223 平方公尺，一直為老師研究、教學

及學生學習強有力之後盾。近來更配合本校邁向國際一流大學之發展目標，迭有新增之館藏發展專案，尤其在 5 年 500 億頂尖經費挹注下，館藏量大幅成長，時至今日館藏空間已達飽和。壓縮閱覽空間挪用至典藏空間的效益有限，且空間的擁擠造成讀者無形的壓迫感，樓地板承載量若超過臨界點，恐有公共安全之疑慮，疏解典藏空間之問題實為首要。

即便虛擬圖書館夠方便，線上服務夠好用，校園裡仍需要一個師生聚焦於此、沈浸於此的實體圖書館空間。在網路普及資訊隨手可得、服務類型愈趨多元的時代，圖書館有許多限於館藏空間擁擠而無法進行的服務或計畫，如建置數位學習共享空間。

101 年「國鼎分館地下室密集書庫擴建工程」完工及罕用圖書報刊搬遷後，書庫爆滿問題得以暫獲解決，惟此擴建僅能增加約 10 萬冊圖書典藏量；在館藏量逐年遞增的情況下，數年後仍有書庫空間不足問題存在。為兼顧典藏、閱覽環境與服務品質之提升，解決日益嚴重的圖書館書庫空間問題實刻不容緩。

## 二、人力問題

網際網路及電子資源不斷的發展下，圖書館提供的服務更多元，也更具可能性。這些服務是需要不同角色與功能的工作團隊幕前幕後傾力支援的。新系統的開發、新服務的提供、或是現有系統、現有服務的維護或更新、特色館藏的維護建置，要達到令人有耳目一新的感受，在在都需要諸多時間、物力與人力的投入。

以人力而言，與台大、清大及交大相比，本館館員與服務師生人數比率相形之下偏高，服務品質勢必影響。若本校以成為臺灣重要大學之一為願景，相對地，圖書館的規模仍有很大進步的空間。

上述人力不單指人數不足的問題，同時也有人才不足以及編制不足的問題。若干本校具特色的收藏領域，如：戲曲數位典藏、機構典藏、李國鼎先生贈書、客家文物等，其維護管理均需特藏專業人才（力），以圖書館現有人力、現有編制尚無法負荷。以機構典藏而言，圖書館現有的人力也不足，要有長遠的發展與

可觀的成果，在在都需要時間、物力及人力的投入。

### 三、總圖設施維護問題

總圖書館 83 年開館迄今，若干設施設備已老舊，包括空調主機、總圖書館漏水改善工程、以及總圖書館地下一樓及一樓空間再造等。所需經費龐大，這些經費圖書館無法負擔，需視急迫性與必要性，仰賴校方額外編列預算支援，因而整體汰舊換新速度甚為緩慢。

## 肆、改善策略

針對上述面臨的問題與困難，圖書館自擬相關改善策略分述如下，但仍建請校方重視這些問題並給予協助，從根本解決問題。

### 一、空間問題

因應館藏空間不足之問題，目前館方暫以下列方式因應：

- 1.縮小書架預留空間。
- 2.落實館藏淘汰政策：依圖書館法第十四條的規定進行館藏淘汰，定期報廢圖書資料。
- 3.進行移架作業：每年利用寒暑假移置複本書、舊版圖書、罕用圖書至國鼎分館備用書庫，暫時紓解空間之擁擠。
- 4.落實複本書政策：不訂購複本、保留必要複本（至多二冊）、交換、轉贈複本給有需要的單位。
- 5.以電子資源取代紙本：加強電子書刊、資料庫等資料之採購、管理與推廣。
- 6.籌劃「國鼎地下室書庫擴建工程」。

### 二、人力問題

在圖書館期許提供更多元化的服務，但短時間內人力無法增加的情況下，僅能透過志工或工讀生的協助、重新檢視工作流程、整併業務等，以達人力資源最佳之運用。

### 三、空調主機老舊

97 年 10 月曾委託空調工程公司評估「總圖書館儲冰式中央空調主機汰舊換

新工程」經費，所需經費千萬左右。當時校方批示意見為「本案汰換計畫緩議，請總務長納入年度維護評估及考量辦理」。

空調主機汰換工程浩大，經費也龐大。為使中央空調系統正常運作及發揮效能，現階段以年度保養維護為主，遇有各樓層空調機房等零件故障情形時，為求運轉順暢，採取頭痛醫頭、腳痛醫腳的治標策略。

總務處營繕組已規劃 104 年汰換圖書館空調主機，未來希望能在對圖書館服務衝擊最小的情況下，於天氣較為涼爽的寒假期間順利完成汰換工程。主機汰舊之外，對應到各樓層共計 17 個空調箱設備也需要更新設備，未來也會再積極爭取這部分。

## 伍、希望學校支援之項目

考量實際需求及經費龐大緣故，希望校方能協助支援圖書館發展以下項目。

### 一、未來若新蓋建築，應將「中大密集書庫」空間需求納入規劃

館藏空間嚴重不足是許多大學圖書館均面臨的問題，故紛紛進行空間改造或設計新館，以典藏更多的館藏資料及提升其服務品質。為解決本館近期館藏空間不足的問題，目前校方以增置「國鼎分館地下室書庫擴建工程」因應，已於 101 年年初完工，並完成總館大套叢書及部份罕用書之移架。倘若以每年約 35,000 冊新書的成長量估算，預計 3 年後館藏空間不足的問題仍又會浮現。

有鑑於此，本館提出興建「中大密集書庫」之建議，校方亦於 100 年 4 月 13 日之「中大第二次校園空間規劃委員會小組會議」中決議「為因應圖書館未來中長期藏書需求，未來若新蓋建築如：第二教研大樓時，應將書庫需求納入規劃」。

「中大密集書庫」之規劃與建置實有必要性且迫在眉睫。「中大密集書庫」

建置完成後，圖書館空間重整計畫（含總圖書館一樓）始有指日可待之一日。

## 二、總館地下室重整規劃—討論室及數位學習共享空間之建置

圖書館現有討論室及研究小間總計15間，本校讀者可線上申請或預約使用。然而全校讀者約12,000多人，僧多粥少、供不應求。觀諸國內外大學在線上資源盛行後，多以設置「數位學習共享空間」E-Learning Commons等開放空間吸引讀者到館。

總圖書館地下一樓有先天限制，挑高不足，地板以下為水庫無法載重，也無法設置密集書庫解決藏書空間不足的困擾。若可因讀者實際需求而重新規劃，結合資訊、學習共享、開放討論及藝文空間氛圍形塑諸多元素在內，可望提供學生更多元服務，以及提升圖書館整體服務品質與形象。

## 表目次

表 2-1	98 年行政單位在各指標項目的滿意度與排名一覽表.....	7
表 2-2	99 年行政單位在各指標項目滿意度一覽表.....	8
表 2-3	機構典藏系統國內排名 300 名之單位.....	11
表 3-1	98-100 年度國立中央大學圖書館同仁（公務人員）終身學習時數統計.....	27
表 3-2	98-100 年度國立中央大學圖書館同仁參加圖書館學會研習班情形	27
表 3-3	國立中央大學圖書館同仁參加中華民國圖書館學會暑期研習班之補助.....	28
表 3-4	國立中央大學圖書館同仁英檢通過率.....	28
表 3-5	國立中央大學圖書館公文時效統計表（文書組提供）.....	31
表 3-6	國立中央大學圖書館 97-100 年進行問卷調查.....	36
表 4-1	國立中央大學 96-100 學年度全體教職員工生統計表.....	38
表 4-2	國立中央大學圖書館 96-100 年度圖書館館藏統計表.....	38
表 4-3	獲教育部第二期頂尖大學計畫專款 12 校 1 學生所獲圖書冊數資源.....	39
表 4-4	國立中央大學全體教職員工生平均獲配館藏量統計表.....	40
表 4-5	國立中央大學全體教職員工生平均獲配新增館藏量統計表.....	40
表 4-6	國立中央大學全體教職員工生平均獲配館藏經費統計表.....	40
表 4-7	國立中央大學館藏支出統計表.....	41
表 4-8	國立中央大學圖書館全時館員人數佔全體教職員工生比例.....	43
表 4-9	國立中央大學圖書館專業人員佔全館工作人員比例.....	43
表 4-10	國立中央大學全體教職員工生平均獲配圖書館使用空間.....	44
表 4-11	國立中央大學圖書館利用教育參與學生總人次佔全體學生人數比例.....	44
表 4-12	國立中央大學全體教職員工生平均獲配的閱覽席次.....	44
表 4-13	國立中央大學圖書館提供公用電腦數量佔全體教職員工生比例...	44
表 4-14	國立中央大學全體教職員工生平均借閱冊次.....	45

表 4-15	國立中央大學圖書館館際互借中借出與貸入比例.....	45
表 4-16	國立中央大學圖書館各類館藏數量統計表.....	45
表 4-17	國立中央大學圖書館進館人次統計表.....	48
表 4-18	國立中央大學圖書館開館時間表.....	49
表 4-19	國立中央大學圖書館資料流通量統計(包含借書、續借及還書)..	49
表 4-20	國立中央大學圖書館讀者免入館還書統計.....	50
表 4-21	國立中央大學圖書館逾期未還書通知件數與追回冊數統計.....	50
表 4-22	國立中央大學圖書館參考諮詢件數統計.....	51
表 4-23	國立中央大學圖書館利用指導參加人次統計.....	52
表 4-24	國立中央大學圖書館推廣活動統計.....	53
表 4-25	國立中央大學圖書館合作單位統計.....	53
表 4-26	國立中央大學圖書館透過 UST 代借代還資料流通量統計(包含借書、續借及還書) .....	54
表 4-27	國立中央大學圖書館 RapidILL 館際合作服務數量統計(統計至 100 年 12 月 31 日) .....	55
表 4-28	國立中央大學圖書館電子資源全文下載量統計(至 1 月 20 日).....	56

## 圖目次

圖 1-1	館藏經費成長圖.....	2
圖 1-2	圖書館組織編制.....	3
圖 2-1	本校學生基本素養及核心能力架構.....	13
圖 2-2	跨領域學習概念圖.....	14
圖 2-3	校長治校理念核心.....	15
圖 2-4	全校 100-104 年中程發展計畫架構圖.....	15
圖 2-5	圖書館 100-104 年中程發展計畫工作重點.....	16
圖 2-6	圖書館 100-104 年分年目標.....	22
圖 2-7	PDCA 循環圖.....	22
圖 4-1	國立中央大學 96-100 年度館藏經費支出統計圖.....	41
圖 4-2	國立中央大學 97-100 年度全館人力經費統計圖.....	42
圖 4-3	國立中央大學 97-100 年度其他業務經費統計圖.....	43
圖 4-4	國立中央大學圖書館資源學習網.....	52

