

(109.06.修訂)

# 國立臺灣大學行政品質評鑑表

111 年度

受評單位： 教務處

單位承辦人簽章：  日期 111 年 11 月 17 日  
聯絡電話：33662388#108  
電子信箱：peichiajuan@ntu.edu.tw

單位主管簽章：  日期 111 年 11 月 17 日

本表格可於秘書室網頁 (<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp>) 下載使用

壹、前次評鑑結果建議改進事項之結案紀錄	1
貳、業務簡介	3
參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表(含評核指標 KPI)	4
<b>肆、共同評鑑項目(分為五大構面)</b>	<b>20</b>
(填寫說明：學習性組織自我診斷及策進精神，所寫內容請以問題之發掘與改進為方向，注重流程管理及資源有效配置及運用。)	
一、財務面	20
二、服務對象面	21
三、法規及行政流程面	22
四、人力資源及學習成長面	23
五、與校務目標連結面 (本校中程校務發展計畫執行效益考評)	24

備註：本評鑑表總頁數以 25 頁為限(不包含附件)。

# 壹、前次評鑑結果建議改進事項之結案紀錄

建議 改進 事項	一、教務處的業務繁忙，且直接面對學生，以目前有限人力與資源的限制下還能順利推動持續增加的業務實屬不易。在業務眾多下，有效推動教務業務，謝謝同仁努力。(已結案)
結案 紀錄	(一) 謝謝各位委員的支持與體諒，本處同仁將持續努力精進，提供更好的服務。
建議 改進 事項	二、教務處資訊眾多，應於學年初透過電子郵件，以精簡明瞭的方式，將年度業務資訊、會議日期主動提供給業務窗口及相關網站連結。(已結案)
結案 紀錄	(一) 本處各單位均主動彙整相關教務資訊，例如排課系統、課程登記、教學意見調查、校屬教學館清潔滿意度調查、轉學生招考等資訊及計畫申請、講座、研習、工作坊等活動訊息，並以計資中心發送重要訊息之方式傳送本校學生、教職員知悉。 (二) 註冊組(含招生辦公室)、研教組及課務組共同彙整招生相關會議日期及議題，於每年9月發給各學院參考。研教組另將於學年初將業務資訊整理後寄各院系所，並置於研教組網頁。
建議 改進 事項	三、委員認為研教組空間不是最大的困難，建議研教組採用註冊組一元化服務方式，提高服務效率。(已結案)
結案 紀錄	現行研教組服務櫃台雖非採電子化抽號碼牌的形態處理業務，然實質上更具一元化服務精神之實踐，謹敘明如下： (一) 研教組辦公室不似註冊組幅員廣大，學生踏進研教組辦公室不分櫃台即可受理如休學、退學等一般性事務的服務，實即一元化服務精神的履行。如增設電子化抽號碼牌設備，在現有學生一入內即可辦理相關業務下，反而徒增另一尋找按鈕及按鈕取號之程序。 (二) 研教組各櫃台承辦人除各有負責的系所學位學程外，多另有專屬業務配置，如科技部千里馬、研究生出席國際會議、外籍生、陸生、僑生、逕博、闡場借等。如實施電子化抽號碼牌方式，學生仍不免有奔波於櫃台間的情形。 (三) 研教組現行隨到隨辦的服務模式，學生不需排隊等候，不僅展現親切即時的服務態度，且免於號碼機器設備維護及紙張的浪費。查歷次服務品質問卷調查，學生對研教組的服務態度及品質，皆給予相當程度的肯定，且未有不便的反應。可見未採行電子化抽號碼牌形式的一元化服務，並未影響學生對研教組服務品質的評價。 (四) 實施一元化服務之基礎，必須各承辦人對於彼此業務百分之百的了解，然研教組各承辦人專司之業務有其複雜性，需有專人負責，故實際操作上仍以一元化的服務態度，再輔以專業服務方式，才能處理日益繁複的工作。
建議 改進 事項	四、教務處正規劃學生學習預警與輔導平台，以提高追蹤及成效評估之效率，建議列入持續追蹤。(已結案)
結案 紀錄	(一)「NTU aCARE 台大學習預警暨輔導追蹤系統」於108年12月建置完成，108-2學期由校內8個學系進行測試，使用回饋普遍良好。109-1學期已正式上線至全校運作。
建議 改進 事項	五、因應教育部最新的多元入學管道政策，教務處將推動學系建立審查評量尺規，會對各系所幫助極大，建議列入持續追蹤。(已結案)

結案紀錄	<p>(一) 本校所有學系已配合「大學招生專業化」理念，建置完成審查評量尺規，並採用暨大團隊之評分輔助系統，於五月書審時對正評量尺規與評分系統，確保各學系能依其招生取向及選才標準進行書審。</p> <p>(二) 各學系將藉由模擬審查與實際審查之經驗，以及 IR 招生成效之分析，持續優化未來審查評量尺規。</p> <p>(三) 本校自 108 學年度起配合辦理教育部大學招生專業化計畫，期間持續與學系宣導新課綱之變革與應對，也推動學系逐步建置審查評量尺規藉以因應新制考招，並持續加強文化與經濟弱勢學生入學之政策。至 111 年 3 月止本校全數學系之審查評量尺規已全數建置完畢，得以銜接今年度新制考招，且全數學系已納入申請入學希望組招生。</p>
建議改進事項	<p>六、應建立更具體數位課程的評估與回饋機制。建議將評估及回饋內容反映給錄製授課課程教授與設計課程單位，以此改進數位課程進行模式，並提高數位課程實施績效。(已結案)</p>
結案紀錄	<p>(一) 數位學習中心開發之 NTU COOL 數位教學平臺具備即時提供教師、學生學習情況追蹤資料，以及視覺化之圖表，提供教師做為課程調整與教學改善之參考。</p>

# 貳、業務簡介

## 一、單位業務簡介

### (一) 秘書室

負責院、系、所、學位學程增設及調整案、學雜費調整、教學研究單位評鑑、校務評鑑、教師評鑑及免評鑑、教學創新推動計畫、基礎暨專業課程教學助理等相關業務。

### (二) 註冊組

辦理學士班各類招生、註冊、學籍、選課、成績、轉系、輔系、雙主修、畢業資格審查及各項證件製發等業務。

### (三) 課務組

負責課程管理、校際選課簽約、教師授課時數計算、彙整與查核、抵免課程與學分、基礎學科先修課程及認證考試、課程評鑑、授課證明製發、教室管理及設備更新、教學優良教師遴選、學分學程設置之管理、學士班跨域專長設置之管理、學士榮譽學程設置之管理、轉學生招生、暑期課程辦理、講義印製等業務。

### (四) 研教組

辦理碩、博士班各類招生、註冊、學籍、選課、成績、轉系、輔系、雙主修、畢業資格審查、研究生必修科目彙整、研究生出國進修或開會補助案、博士班獎學金申請及核發、各項證件製發等業務。

### (五) 資訊組

負責教務行政 e 化和資訊業務；辦理本校學、碩、博士班招生資訊系統之開發與維護；提供全校師生課程、教學與學習網路平臺，包括臺大 Course Map、NOL、OCW、CEIBA、ePo、tPo 等之建置與維護；管理與維護行政大樓及博雅大樓教務處電腦網路和伺服器等業務。

### (六) 教學發展中心、數位學習中心

教學發展中心自 95 年成立，分為「教師發展組」、「學習促進組」、與「規劃研究組」。經 106 年組織重整，另設立數位學習中心，分為「教學科技組」、「大學課程組」、與「公共課程組」。藉由雙中心的互相合作、相輔相成，以推動教學創新與促進學習成效為主要任務，並透過規劃研究驗證進而實現提升本校教學品質及成效之目標；同時，致力於建立本校優質數位教學資源及環境，服務遍及全校師生，亦同時惠及社會大眾。

### (七) 醫教分處

主要服務對象為醫學及公衛校區之師生及校友，辦理註冊、選課、成績、畢業、學籍、課務、講義試題印製及協辦本處項下獎學金等業務。

### (八) 招生辦公室

負責考招策略研究分析、國內招生宣傳、招生獎學金、大學招生專業化發展、弱勢學生入學考試補助等相關業務。

### (九) 學習規劃辦公室

學習規劃辦公室於 111 年 8 月成立。借鏡國外「學術建議」(Academic Advising) 經驗，因應本校推動領域專長、創新領域學士學位、校院學士及探索學習計畫等方案，支持學生突破現有科系限制，發展個人化的學習路徑，以適性發展。透過「一對一會談」，協助學生釐清學習方向，提供選課規劃、生涯發展規劃、學習資源媒合等引導諮詢服務。並建立跨領域專家智庫，包含業師、院系師長、同儕等，媒合學生與智庫相談，俾使學生獲得所需領域專家之建議。

## 行政品質評鑑關鍵績效指標管制表

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
1	財務面	開源	拓展研究生獎勵金、深耕計畫經費以外之TA獎勵金財源。	EMI TA獎勵金全數由雙語教育中心之「大專校院學生雙語化學習計畫」經費支應。	EMI TA獎勵金全數以雙語教育中心之「大專校院學生雙語化學習計畫」經費支應，以分擔TA獎勵金經費支出之壓力。	1. 自110-2學期起，凡屬英語授課之共同、基礎專業課程之TA獎勵金，已全數改由本校「大專校院學生雙語化學習計畫」經費支應。 2. 110-2學期至111-1學期之EMI TA人數及經費支出如下： 110-2學期：41人/1,579,260元。 111-1學期：42人/2,380,244元。
			提升五棟校屬教學館教室及空間借用率，以拓展財源、提升服務效益。	教學館每年場地收入至少800萬元。	委外開發線上場地借用系統，建置非排課及假日時段之空間查詢與場地借用等功能，方便線上付費借用，以達拓展財源、提升服務品質之效益。	108年：收入11,785,676元。 109年：收入8,463,438元。 110年：收入11,660,296元。 111年：收入12,993,510元。
		節流	減少用紙。	電子公文簽核率達80%以上。	除密件外，其餘公文採電子文辦理。	108-111年本處電子公文辦理比例： (電子公文總數/公文總數) 108年：82.6% 109年：79.4% 110年：83% 111年(截至111/9/30)：86.6%
			會議文件影印紙及影印費支出每年減少7萬元。	1. 議程資料雲端化。 2. 採購會議用平板電腦。	1. 109年起，教務會議實施附件無紙化，相關附件皆公布於本處網頁，並以E-mail寄送連結供與會師長參閱，每年影印紙及影印費支出減少約7萬元。 2. 111年本處採購會議用平板電腦20台，處內相關會議採無紙化方式辦理。	
		節省五棟校屬教學館之清潔人力及耗材開銷。	1. 五棟校屬教學館之清潔人力每年節省1人。 2. 各項耗材經費支出每年減少10萬元。	1. 五棟教學館之清潔人力在學期間每棟3人，合計17人；寒暑假(4個月)減少1人，合計5人。 2. 廁所衛生紙及擦手紙學期間每週補充，寒暑假期間每月補充，以節省人力及耗材。	108-111年節省之人力及耗材支出如下： 108年：節省人力1.6人、節省耗材12萬元。 109年：節省人力1.6人、節省耗材12萬元。 110年：節省人力1.6人、節省耗材12萬元。 111年：節省人力1.6人、節省耗材12萬元。	

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
		執行率	提升經費執行率。	校內經費年度預算(統籌款、改善教學設備費、專案儀器維護費、教學創新推動計畫經費、招生經費)執行率達90%以上。	<p>1. 本處可動用經費包含統籌款、改善教學設備費、專案儀器維護費、教學創新推動計畫經費及招生經費(學士班個人申請入學、碩博士甄試入學及碩博士招生入學)。</p> <p>2. 經費執行每季對帳，每年至少二次經費稽催：第一次提醒現行執行率及執行期程；第二次則請未達標之單位、計畫主持人敘明原因回覆，或將未規劃之經費流回本處統籌，另作規劃。</p>	<p>1. 教務長統籌款、改善教學設備費、專案儀器維護費各年度總執行率如下：</p> <p>108年: 86.70%</p> <p>109年: 93.46%</p> <p>110年: 92.00%</p> <p>111年(截至111/10/31): 動支率90.82%</p> <p>2. 教學創新推動計畫經費各年度總執行率如下：</p> <p>108年: 90.95%</p> <p>109年: 92.80%</p> <p>110年: 91.97%</p> <p>111年(截至111/10/31): 動支率58.84%</p> <p>3. 招生經費(學士班申請入學、碩士班甄試、碩士班考試入學)各年度總執行率如下：</p> <p>108年: 92.63%</p> <p>109年: 98.61%</p> <p>110年: 94.69%</p> <p>111年(截至111/10/31): 動支率93.71%</p>
2	服務對象面	提升服務品質	行政流程及表單電子化。	1. 開發電子成績單。 2. 開發電子證明書。 3. 開發數位學位證書。	<p>1. 為提升服務，並因應新冠肺炎疫情暴發，諸多國家郵件無法送達，故研擬電子成績單之提供。</p> <p>2. 電子成績單符合使用者需求，故再提出電子學位證明書開發，以利升學及求職需要。</p> <p>3. 教育部主導建置「全國大專院校數位證書驗證系統」計畫，於109年試辦後，邀請本校於110學年度加入。</p>	<p>1. 自109年6月15日起，正式開放電子成績單申請。</p> <p>2. 自110年1月4日起，正式開放電子學位證明書申請。</p> <p>3. 自110-1學期起，本校畢業生除紙本學位證書外，可一併取得數位學位證書。</p>

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
				1. 休學手續得線上辦理。 2. 課程授權碼、停修單及教師同意加簽單得線上辦理。	1. 自109學年度起，休學手續得線上辦理。 2. 自110學年度起，課程授權碼以電子資料形式提供給教師自行下載使用，停修單、教師同意加簽單則得採線上辦理。	1. 自109-1學期起，學生辦理休學可採線上取得該所屬系所同意後，以電子郵件方式寄送註冊組或研教組完成休學程序。 2. 自110-1學期起，課程授權碼改由電子資料形式發放，課程停修及教師同意加簽單則可採線上上傳辦理或紙本方式雙軌辦理。
			建立優質形象。	建立本處具識別化標誌 (logo)。	本處委請設計具本處意象之識別標誌 (logo)，旨在將本處服務宗旨與內容等抽象概念轉化為具體符號，期能自我激勵服務品質之精進。	1. 該識別標誌已於111年9月定稿，並將優先套用於本處111學年度全校運動會服裝。 2. 未來將持續開發各項文宣品，期能逐步建立本處在服務對象之形象，乃迄於凝聚本處內部認同。
			表單及網頁雙語化。	教務資訊系統開發英文版。	為因應非以中文為母語教師之需求，開發教師免評鑑系統英文版。  為因應本校國際生抵免學分之需求，開發課程學分抵免英文版系統。	1. 111-1學期前，非以中文為母語教師需藉由系所行政人員協助以操作介面。 2. 自111-1學期起，教師免評鑑系統英文版正式啟用，提供非以中文為母語教師更便利使用之介面。  1. 111-1學期前，國際生需以英文版紙本申請書提出申請，並至所屬系辦辦理或經課務組協助，後續另以人工作業方式匯入抵免資料。 2. 自111-1學期起，課程學分抵免英文版系統正式啟用，國際生得於申請期間內自行辦理。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
		了解顧客滿意度的做法	滿意度調查。	教務處整體顧客滿意度達70%以上。	針對本處各項業務之服務品質，每學年(上學期11月、下學期5月)實施問卷調查2次。	<p>1. 本處每學年(上學期11月、下學期5月)辦理顧客滿意度調查。</p> <p>2. 108至110學年度綜合滿意度之正面評價如下：</p> <p>108學年度: 81.46%</p> <p>109學年度: 74.04%</p> <p>110學年度: 73.26%</p> <p>3. 111-1學期配合行政品質評鑑，提早於10月辦理。調查結果顯示：四大項目之正面評價分別為硬體設計74.76%、服務態度與專業知識77.97%、學生權益65.57%、資訊便捷度68.86%，綜合滿意度78.09%。整體而言，各項滿意度皆較前期提升。</p> <p>4. 111-1學期調查結果詳如報告。</p>
			教務處校屬教學館滿意度達90%以上。	針對校屬五棟教學館委外清潔品質，每學年(上學期11月、下學期5月)實施問卷調查2次。		<p>1. 本處每學年(上學期11月、下學期5月)辦理校屬教學館清潔滿意度調查。</p> <p>2. 108至110學年度整體滿意度如下：</p> <p>108學年度: 96.4%</p> <p>109學年度: 97.0%</p> <p>110學年度: 97.8%</p> <p>3. 111-1學期配合行政品質評鑑，提早於10月辦理。調查結果顯示：五棟教學館滿意度之平均為96.7%，整體滿意度以綜合教學館最佳，普通、新生及博雅教學館次之。待改善處多以廁所為主，加強教室桌椅桌面及抽屜清潔次之。本處將持續改善提升教學環境，以維持高滿意度服務。</p> <p>4. 111-1學期調查結果詳如報告。</p>
			校務建言。	即時處理並於6日內回覆校務建言。	每日確認校務建言系統，即時處理並回覆。	<p>校務建言處理情形符合本校「國立臺灣大學校務建言系統管理要點」規定之時限。</p> <p>108年: 95則，平均處理天數3日。</p> <p>109年: 125則，平均處理天數3日。</p> <p>110年: 110則，平均處理天數3日。</p> <p>111年(截至111/10/31止): 47則，平均處理天數4日。</p>

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
3	法規及行政流程面	法規說寫作一致	提供問卷瞭解學系對本校招生策略之想法與建議。	申請入學書審與學習歷程檔案問卷提供學系填答，藉以評估申請入學作業成效與建議，預期學系組填答率達80%。	自111學年度起，設計申請入學書審與學習歷程檔案問卷，以供學系主任、評分委員及承辦人填答。	111學年度之間卷共計45組學系填答，106筆回復資料，填答率達80%，彙整分析後，於全校招生會議中回饋給學系。
			優化教務資訊系統。	建置新版課程網與更新選課系統。	自111年起成立新版課程網開發小組開發新版課程網，完成課程網開發後即進行開發新版選課系統，以提供現代化之使用者介面。	新版課程網預計於111-2學期上線試用，並再收集使用者意見回饋進行修正。
				開發教師課程評鑑結果查詢系統。	開發教師課程評鑑結果審閱系統，提供院長與被授權院系所學位學程主管線上系統審閱。	自110-1學期起，已完成系統開發並上線使用，提供院長與被授權院系所學位學程主管線上審閱所屬教師課程評鑑結果。
				整合成績和名次查詢系統。	成績及名次查詢系統之入口整合至ePo中，移除MyNTU中兩系統的入口連結。	自111-1學期起，已完成成績和名次查詢系統入口增加提示「由ePo進入查詢」訊息。
				整合期中與期末教學意見調查系統。	整併期中與期末教學意見調查系統為統一入口，並於MyNTU保留單一入口。	自111-1學期起，已完成兩系統整併並上線使用中。
			法規研修及雙語化。	1. 依本校法制作業手冊編修法規體例。 2. 依業管範圍適時檢視及修訂相關法規。 3. 執行法規雙語化。	1. 配合新公告法制作業手冊規範編修新修訂法規體例。 2. 檢視本處現行法規，若有過時、不合於實務運作或不符法制作業手冊之處，提會修正。 3. 配合校秘書室統包委外進行法規英譯編修，部分法規另由本處委請翻譯碩士學位學程翻譯。	1. 111年已配合新公告法制作業手冊規範編修新修訂法規體例。 2. 108-111年本處依實際作業檢討更新業管法規，包含廢止不適用法規等。 3. 本處業管法規於108-111年陸續辦理英譯作業，截至111年9月30日已完成85件法規英譯；並皆已置於本處網站。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
	業務流程管理及精實化	落實標準作業程序與內控機制。	1.定期更新SOP。 2.辦理內部及外部稽核，並依稽核建議優化SOP流程。	1.各單位定期依業務實際執行情形更新SOP。 2.每學年度開學前擬定內部及外部稽核計畫，按作業程序辦理內稽及外稽，並依稽核建議優化SOP。	1.107-111年本處適時依實際業務優化SOP。 2.107-111年每年辦理兩次內部稽核、一次外部稽核，以抽查紙本資料或電子檔案、詢問承辦人作業情形、請承辦人現場操作系統等方式進行；並依稽核建議改善流程或優化SOP，後續亦追蹤改善情形。	
		單位內外橫向業務協調管理	本處各單位間、本處與處外單位保持溝通暢通。	1.處內每月召開處務會議。 2.處內各單位視需求召開組內會議。  1.視需求針對重點創新業務政策，召開座談會及說明會。 2.每學期舉辦1次排課說明會。 3.每學期舉辦2次教務會議。	1.處內定期召開處務會議。 2.處內視需求定期或不定期召開組會、聯席、策略會議、業務會議，並輔以線上溝通平台即時傳達與協調。  1.配合重點創新業務政策之推行，視需求不定期召開座談會及說明會，並宣傳相關教務政策。 2.每學期辦理1次排課說明會，並針對排課注意事項及相關政策加以宣導。 3.每學期舉辦2次教務會議，以加強本處與外單位之溝通協調，並針對教務執行面遭遇之困難，集思廣益。	1.108-111年每月辦理處務會議，以協調處內各單位運作，並保持業務資訊暢通。 2.定期或不定期以彈性的形式（實體、線上、混成）召開各類內部會議；同時善用線上溝通平台，傳遞簡短意見想法等資訊，以利團隊即時溝通。  1.配合校院學士政策，本處於110年至各學院舉辦座談會，宣傳並收集相關建議；111年辦理兩場全校說明會。相關法規已於110-2學期通過施行。 2.為利教師課程安排及學生網路選課，每學期辦理1次排課說明會，並與各開課單位說明排課注意事項及宣導教務重要政策。 3.為加強本處與外單位之溝通協調、提高政策推動、提升行政業務等執行效率，並改善本處不足之處，本處每學期舉辦2次教務會議，會中除報告每學期業務成果外，亦藉此向各院系所等學術單位宣導最新政策與校內教學資源，如110-1學期第2次教務會議即邀請雙語教育中心說明本校雙語教學推動與補助方案。另一方面，校內各學術單位可以提案或口頭臨時動議方式，討論改善教務相關重要事項、章則等，並反應其在執行面所遭遇之困難，抑或提供改善意見。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
				公務信箱案件皆於2個工作天內完成回復。	每日檢視公務信箱，針對學生/系所等各方來信問題，即時以電話及信件回應，以利本處與處外單位保持暢通聯繫管道。	公務信箱除例假日外，皆即時收信、即時處理，每案件皆於1~2個工作天內完成回復，完成率100%。
4	人力資源及學習成長面	人力資源	適才適所及留才攬才。	本處自訂專任助理及自聘人員績優獎勵機制。	訂定本處績優人員、專任助理暨自聘人員績優遴選辦法及獎勵措施，並配合本校績優職員遴選作業時程辦理。	1. 104年自訂教務處績優人員獎勵機制，對象包含未獲送校推薦之績優人員候選人、送校推薦但未獲獎之候選人，並由本處另行頒發獎狀及獎金。 2. 109年進一步擴大獎勵範圍，訂定績優專任研究助理及自聘人員選拔獎勵要點，以鼓勵於本處服務二年以上之特類人員。 3. 至今已遴選出共6位專任助理及1位自聘人員。
					訂定內部升遷機制與獎勵措施，並配合本校校聘人員升遷作業時程辦理。	1. 為鼓勵本處送校推薦但未獲升遷之候選人，本處於109年訂定相關措施，依名額內送校推薦升遷之副理(資深專員)候選人，若未獲校核准升遷，本處另賦予「襄理」職銜及加給，至該員升遷或離退為止。襄理比照副理制度，每年應訂定並填列關鍵績效指標(KPI)報告書，襄理之名額，以在職副理人數之20% (四捨五入)為限。 2. 109年升遷一名幹事為襄理，該員已於111年獲升遷資深專員(原副理)。
				爭取特殊人才薪酬加給。	針對具備特殊性、稀少性或具競爭性的專才人力職務，以本處經費視實務運作給予薪酬加給，以利人才延攬與留任。	依實務工作需求，進用延攬各類人才，包括行銷企劃師、影視製作人、軟體工程師、UX設計師、系統分析師、使用者技術支援專員等，並尋求財源，參考勞動部相關產業薪資平均、人力銀行調查報告或業界薪資水平等給予適切的薪酬加給，以延攬及留住特殊、稀少或具競爭力的優秀人才。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
5	與校務目標連結面	本校中程校務發展計畫執行效益考	(一) 結合校務研究精進選才機制，招收國內外優秀學生。	每年於全國各區辦理招生座談會。	以座談會方式，邀請高中教師、學生及家長面對面談話，讓大家更能瞭解就讀本校之優點。	108學年度辦理3場招生座談會、109學年度4場、110學年度因疫情之故辦理1場招生座談會，地點涵蓋本國北中南東各地區。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
				核發博士生獎學金，每學年至少核發58名。	1. 符合博士新生(非在職、港澳生、陸生)在學資格者申請優秀博士生獎學金，當學年核發獎學金48(每月4)萬元。最高領取8學期，共192萬元。 2. 符合本校鑫森重點科技博士生獎學金實施要點第2、6點資格者申請鑫森重點科技獎學金，當學年每月核發獎學金3萬元。最高領取6學期，共108萬元。 3. 符合本校博士班獎學金試辦要點第2、3條規定者得申請勤學獎學金，每人每月核發獎學金2萬元。最高領取6學期，共72萬元。	108-111學年度核發獎學金人數如下： (優秀博士生獎學金/鑫森重點科技獎學金/ 勤學獎學金) 108學年度: 53/5名。 109學年度: 58/5名。 110學年度: 57/5名。 111學年度: 69/5/57名。
				學士班轉學生招生增列面試、書面審查、術科或實作等多元招生方式。	有關轉學生招生考試方式增列面試、書面審查、術科及實作，發文通知招生學系，並協助後續簡章製作及考試相關作業。	108學年度: 書面審查1個、口試4個。 109學年度: 書面審查3個、口試6個。 110學年度: 因新冠疫情影響，全部學系改為書面審查，另有19個學系需視訊面試。 111學年度: 書面審查9個、口試8個。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
			(二) 擴大弱勢招生，強化學習輔導機制。	希望入學及個人申請希望組招生名額，達「二年倍增、四年三倍」之目標。	1. 自109學年度起，逐年增加弱勢生招生名額，除了希望入學單招增加為50名外，並增辦個人申請希望組。 2. 111學年度提供106名弱勢生名額。	1.111學年度已達「二年倍增、四年三倍」之目標 2.108-111學年度提供名額數如下： 108學年度：35名，名額比率1% 109學年度：80名，名額比率2.3% 110學年度：90名，名額比率2.6% 111學年度：106名，名額比率3%
				每學年核發希望獎學金至少80位。	大一新生入學時，符合低收入戶標準者，當學年核發獎學金10萬元；符合中低收入戶或特殊境遇家庭標準者，當學年核發獎學金6萬元。最高領取8學期，共80萬元。	1. 自108學年度起，新生、舊生只要符合申請資格，一併核發獎學金，未有名額限制。 2. 各學年度核發獎學金人數如下： 108學年度：85名。 109學年度：108名。 110學年度：128名。 111學年度：104名。
				針對希望入學生辦理大型研習與交流活動，協助學生適應本校學習環境之能力，並提升其學習成效。	對學生之輔導分為入學前及入學後二階段： 1. 新生入學前，為其辦理希望入學家長會及新生營。 2. 新生入學後，為其辦理聯合交流活動如送舊、期中或期末研習。另依學生需求辦理基礎科目專班。	1. 108至111年期間，每年於2至3月間辦理「希望入學新生家長會」，並邀請新生及家長參與，藉由座談與小組討論形式，讓與會者初步認識本校學習資源及希望計畫小家社群。近四年僅109年因疫情停辦。 2. 每年皆於暑期間辦理「希望計畫新生營」供希望入學新生參加，唯109及110學年度因逢疫情嚴峻，分別改為單日分區及線上進行。每場新生營活動新生出席率皆達82%以上。 3. 每年皆於學期間辦理「期中/期末交流會」，提供希望生交換學習經驗、吸收多方資訊之平臺，亦為希望畢業生辦理送舊活動。 4. 每學期辦理至少一個基礎共同科目之希望生專班，科目包括微積分、化學及英文。 5. 每學期各小家透過師生晤談與小家聚會運作，促進師生及學生間情誼，並及時掌握學生在學情形以給予適切協助。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
				每學年希望生接受輔導或參與活動之比例達80%，且希望生對各場活動或課程滿意度平均達4.5以上。	每場活動或課程皆對參與學生投放意見調查問卷，了解學生意見及感受，以評估未來持續實施之可行性並作為改善方針。	希望生對各場活動與課程之滿意度平均達4.5以上。
			(三)落實教學創新，培育跨域人才。	每年至少執行一項創新教學或課程改革計畫。	推動領域專長1.0、2.0。	1.自110學年度起，施行領域專長1.0，目前已有56個教學單位推出共230個領域專長。 2.自111學年度起，推動領域專長2.0，以總整課程、產業連結、跨域創新為課程精進重點。
				每年至少提供10個教學單位相關教學創新或課程改革諮詢。	推動領域專長優化計畫，精進施行中的領域專長。	1.自111-1學期起，針對施行中的領域專長1.0推動優化計畫，提供優化諮詢服務，並以課程關聯性、學習成效評量、強化總整課程功能為優化重點。 2.110-2學期共14個領域專長進行優化諮詢，18位老師出席諮詢會議，11個領域專長通過優化計畫審查。
				每學年至少辦理一梯自主學習計畫，每梯次獲選團隊皆達10組以上。	持續辦理自主學習計畫，並統合該梯次各組專案需求，辦理培訓活動及評選優良團隊。	1.108-110學年度各錄取13、27、19組自主學習計畫團隊，並依據學生提案需求，邀請以社群平台發揮議題影響力之業師於期中聚會分享經驗。 2.各梯次評選3組優良團隊作為同儕典範。
				持續辦理國際讀書會計畫，每學期之合作夥伴學校皆達2所以上。	逐次與各夥伴學校之國際讀書會承辦窗口，就當代世界趨勢與參與者性質，設定議題方向及討論內容，務求國際接軌與社會連結。	108-1至110-2六個學期，各學期間皆與2所以上國外夥伴學校合作，累計共有250位國外學生、327位本校學生參與交流。討論議題包含SDGs、政策比較、質性訪談專案、大學學習與文化等範圍。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
				NTU COOL數位教學平台每年平 台開課數達150門、每年平台使 用人數達3000人。	推展 NTU COOL 教學平臺， 提供多元使用者支援工具(手 冊、影片)協助師生運用平 臺。	108-111學年度每學期使用課程數與人數皆 逐學期成長。108-111學年度各學期開課數 量/使用者人數(教師+學生)： 108-1學期: 349/10,477。 108-2學期: 2,028/26,093。 109-1學期: 1,296/23,850。 109-2學期: 2,433/28,122。 110-1學期: 3,846/31,984。 110-2學期: 4,402/31,397。 111-1學期: 5,444/34,915。
				協助校內教學單位製作數位課程 或教材，並發展各式數位課程應 用，例如線上學分採計、高中先 修等，每年至少製作10門數位課 程。	1. 主動邀請校內教學優良、共 同基礎科目或熱門選修課程教 師參與課程錄製，並依課程性 質及教師意願，製作成OCW 或MOOC課程。  2. 每學期辦理線上課程學分採 計，開設線上通識課程(臺大 Coursera課程)供學生修習， 並提供期末考核，學生通過後 可申請學分採計。	1. 108-111年每年製作至少8門數位課程，各 年度課程製作數量為：(OCW/MOOC) 108年: 5/4門。 109年: 5/4門。 110年: 12/3門。 111年: 7/3門。  2. 自107-2學期起，每學期辦理線上通識課 程學分採計，課程開設數量由初期3門(107- 2學期)增加至11門(110-1學期)。  3. 新增課程考量領域分布均衡，領域別由4 增加至7個；111-1學期更提供2門英語授課 課程供外籍學生修習。  4. 自107-2學期至110-2學期以降，累計完成 學分採計人次為2,314人次。
				學習規劃辦公室每年服務人次達 600人次。	1. 辦理學習規劃引導會談，引 導學生適性發展。  2. 辦理院系巡迴說明、實體展 等活動推廣服務，鼓勵更多學 生使用服務。  3. 結合同儕顧問、業師智庫， 提供學生更進一步的引導。	1. 110學年度計有315人次會談。另辦理12 場線上/實體活動，計有300人次以上學生參 與。  2. 111學年度(截至111年10月)計有111人次 會談。另辦理4場實體活動，計有69位學生 參與；並至各項新生活動推廣，觸及千名 以上學生。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
			(四)提升教與學品質，營造正面教學場域。	針對新進教師於每學年新學期開學前辦理1場新師營。	於每學年開學前辦理1場新進教師研習營，協助新進教師瞭解本校校務、教學、研究與服務等相關資源，以盡早適應校園場域。	1. 108-111年期間，除110年因疫情改以線上辦理外，其餘皆以三天兩夜之實體營隊形式為主。 2. 108-111年與會新師共計249人。
				以專案團隊整合辦理系列式教師增能相關活動，與會人次達250人次。	每學年至少辦理6場次教師增能活動，增進教師多元教學知能，協助教師於課程規劃、教學設計及教學科技運用上能更加得心應手。	1. 自108年起，教發中心及數習中心各組合作辦理教師增能活動，活動形式包含實體與線上。 2. 108-111年共辦理38場次，計有1,056人參與。
				每學年推動主題式教師社群，每學期辦理1場交流會。線上社群媒體交流，當屆新進教師加入社群之參與率達50%。	1. 邀請本校曾經或正在投入教學研究之教師加入主題式社群，並因應教師需求辦理教學研究相關之交流活動；交流活動亦對外開放給其他教師，藉此鼓勵無教研經驗之教師投入。 2. 線上社群則以邀請新進教師加入中心FB社團或自組Line群組等方式進行。	1. 自110-1學期起，推動主題式社群，社群人數共20人；110-2學期辦理交流活動，參與教師人數共17人。 2. 線上社群開辦「臺大教師玩教學」社團，除不定期提供教學新知外，教師亦可透過社群向同儕請益或交換心得；108年至111年間FB社群人數為335位。
				每學年規劃領航媒合服務，當屆新進教師申請服務之申請率達40%。	於新進教師研習營期間宣傳，並於學期初開放申請及辦理相關期初聚會。	教師領航媒合服務透過Mentorship的關懷輔導機制協助新進教師適應新生活。108-111年計有119位新進教師申請；111年申請率達6成，共41位教師申請。
				為建立完善的教學研究支援制度： 1. 定期舉辦教研相關座談。 2. 提供計畫書一對一諮詢服務。 3. 定期彙整教學研究相關資訊，並透過各式平臺公告與推播。 4. 建立官方Line@帳號自動化服務。	1. 定期舉辦教研相關座談，以持續強化校內教學實踐研究風氣。 2. 提供計畫書一對一諮詢服務，協助教師有效梳理計畫架構，以協助教師了解教學實踐研究。 3. 定期彙整教學研究相關資訊，並透過各式平臺公告與推播。 4. 建立官方Line@帳號自動化服務，供老師查詢常見問題。	1. 108-111年已辦理逾15場教研活動。 2. 108-111年一對一諮詢服務已逾24人申請使用。 3. 108-111年每年定期蒐集教學實踐研究相關資訊，並透過各式平臺公告與推播，如：教務處教學發展中心網站上介紹計畫精神與重要申請日程、NTU COOL 彙集參考文獻等教研資源、通訊軟體機器人不定期發布活動訊息等。 4. Line@自111年8月正式上架，建設多種常用功能如人事費試算表、依實踐計畫執行階段分類各種常見問題、1vs1小編專人服務等。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
				針對教學助理於每學期開學前辦理1場教學助理認證研習會。	於每學期開學前辦理實體或線上教學助理認證研習會，提供「教學助理制度與角色態度」之主題課程、「教學助理課程工作要領」之教學助理經驗分享與「專題課程」，透過提升教學團隊教學效能，達到協助教師提升教學品質與促進學生學習成效之目標。	1. 108-2學期因受疫情影響，教學助理認證研習會改以全線上方式進行，學生可自主安排完成課程時間，透過觀看主題課程影片和完成測驗、線上討論區與課後學習單等課程要求，達到交流與反思之目的。 2. 自111-1學期起，改以線上與實體雙軌並進，使不同學習型態的學生能自由選擇合適的研習模式。線上研習可使學員依據自身學習步調掌握學習進度，實體研習會則以高互動性課程為主，增加課程中的實作演練與小組討論之比重，藉由實務經驗讓學員得以透過做中學的方式，增進教學技巧與培養教學實力。 3. 108-111年已逾4700名學生獲得認證。
				以學生學習經驗問卷調查分析學習成效，每年修訂1次以確保測量工具與教學目標勾稽，且問卷調查填答率至少達30%。	設定每年調查主題，並依此調整問卷題目，每年執行一次學士班新生問卷與畢業生問卷調查，分析資料並撰寫成報告，以作為教務政策決策依據。	1. 本校自108年以「探究能力」、「生涯定向」為主軸實施新生學習問卷調查，以潛在類別分析來瞭解學生在探究能力具備程度與生涯定向程度的分組情形。108-110年填答率依序為57.1%、45.1%、37.0%。 2. 對於「27-35%有探究能力且方向確定」者，109年通過「學士榮譽學程實施要點」，由學系設置相關機制以鼓勵學生及早從事研究。 3. 對於「38-45%學生生涯方向不明確」者，109年通過「領域專長實施要點」，由學系發起更新現有課程架構、釐清課程間關聯性，並開設由4至5門課組成的領域專長模組，提供清晰的修課指引，協助學生有方向地探索與跨域學習，儲備更紮實、多元的「學力」，為未來職涯發展或升讀研究所奠定基礎。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
				每年定期檢修各教學館設施及設備，並規劃藝文空間，以提供師生優質教學與學習環境。	1. 定期檢查各教學館設施及設備，遇有損壞、故障及逾使用年限之情形，立即填具修繕單進行修復及更新。 2. 不定期與藝文專業單位合作，辦理藝術作品展覽，以提供師生優質教學環境。	1. 教學館設施及設備維護與更新經費： 108年支出: 5,708,534元。 109年支出: 17,141,598元。 110年支出: 12,423,062元。 111年支出: 15,716,949元。 2. 藝文空間之展覽： 108年：與藝文中心合作於綜合教學館展出學生作品。 109年：與客委會合作於博雅及綜合教學館展出客家藝術作品。 110年：與學生社團合作於博雅教學館展出社團成果作品。 111年：與野鳥協會合作於博雅教學館辦理國內外特種鳥類攝影展。
			(五)研擬教師多元評量機制，激勵教研品質。	教師免評鑑資格增列採計教學、服務表現。	修正教師免評鑑資格審議小組設置要點，增訂教學及服務獎項或計畫。	109年增列教育部師鐸獎、教育部教學實踐研究計畫、本校傑出（優良）導師獎、服務傑出獎及服務優良獎得採計為免評鑑得分。
				協助系所訂定國外延攬回國教師以國外資歷申請免評鑑資格之得分採計規範。	鼓勵各學院依其需求自訂國外延攬回國教師申請免評鑑資格之相關規範	截至111年10月，已有文、理、社、工、管理學院將國外延攬回國教師採計免評鑑資格之規範訂入其教師評鑑辦法中。
			(六)強化國際連結，培育國際人才。	五年內申設4個全英語授課之學位學程。	1. 建立增設系所標準作業流程，以供申請單位有所依循。 2. 協助有意願申請之單位積極辦理增設。	108年： 增設「全球衛生碩士學位學程」。 109年： 增設「全球農業科技與基因體科學碩士學位學程」。 110年： 增設「生物多樣性國際碩士學位學程」。 111年： 增設「智慧醫療與健康資訊碩士學位學程」。

項次	構面	子構面	策略目標	評核指標KPI	具體方案	年度執行狀況(108-111)
				提升教師參與EMI授課、學生選讀EMI課程之誘因。	1. 透過配置EMI TA、提供對EMI課程教學優良教師之外加名額，以及配合國際處對EMI課程之獎補助等舉措，提升教師投入英語授課之誘因。 2. 加註EMI課程於學生成績單，期能作為學生國際移動力之證明，並有助拓展其職涯。	1. 自110-2學期起，本處就共同及專業基礎課程配置EMI TA。擔任EMI TA者除取得本處教學發展中心TA資格認證外，尚須另外取得EMI TA資格認證，期能兼顧EMI TA之專業與語文能力。 2. 自110-2學期起，提高EMI TA之獎勵金，以提升學生擔任EMI TA之誘因，讓教師更有意願參與EMI授課。 3. 本處自107學年度就EMI課程設有教學優良獎；該獎項名額自108學年度起調整為外加：前0.5%為教學傑出，前4.5%為教學優良。 4. 自111-1學期起，透過註記EMI課程於學生成績單上，提升學生選讀EMI課程之意願。
				建置雙(多)聯學位管理及出國回報系統，以全面e化管理雙(多)聯學位生。	透過開發雙(多)聯學位管理及出國回報系統，提供國際處和教務處線上查詢、審核及下載學生資料，隨時掌握學生出國狀況。	110-2學期末已完成系統開發並上線使用。
			(七)強化資訊服務與教學館空間美化，提升師生教與學滿意度。	改善兼任教師鐘點費報支程序，縮短兼任教師鐘點費發放時間。	由人事室邀集教務處、計資中心召開研商兼任占缺教師鐘點費報支流程改善方案會議，共同討論簡化兼任教師鐘點費作業程序，以顧及兼任教師權益。	1. 111-1學期前，相關表單產出後，須經申請單位、課務組、人事室核章後，送人事室辦理。 2. 自111-1學期起，配合人事室會議決議，減少紙本表單中人事室核章之欄位，改為表單經申請單位及課務組核章後，統一由課務組送件至人事室，以簡化行政流程。
				開放學士班學生申請跨校修讀雙主修及輔系，並強化三校系統跨校申請輔系及雙主修資訊服務。	本校學生透過轉輔雙系統申請及填寫志願三校學系後，經統一分發，可讓各學系雙輔名額發揮到最大效益。	1. 自108-1學期起，伴隨本校開放學士班學生申請跨校修讀輔系，系統新增跨校輔系申請等資訊服務。 2. 自111-1學期起，伴隨本校開放學士班學生申請跨校修讀雙主修，整合本校輔雙申請系統，並新增跨校雙主修及輔系之申請、審核、分發等資訊服務。

## 肆、共同評鑑項目(五大構面)

### 一、財務面

子構面	開源	
	單位發掘問題	單位改進策略
(一) 如何提升五棟教學館教室及部分空間借用率，以增加財源及服務效益。		<ol style="list-style-type: none"><li>五棟教學館教室於夜間、寒暑假期間、假日，提供校內外單位辦理考試、演講、課程、研討會及營隊活動等借用，充分利用教學館部分空間，開發委外項目以增加收入來源。</li><li>委外開發教學館教室場地借用管理系統，以提供便利線上借用服務，並利用線上系統進行收入統計，分析服務效益。</li></ol>
(二) 本處經費多仰賴教育部補助之「高教深耕計畫」，受限計畫補助經費使用限制，專業人才特殊加給、未休假工資及加班費等支出無法由補助計畫經費支應。		<ol style="list-style-type: none"><li>藉由積極開拓財源(企業募款、 NTU COOL 非屬校內正式課程使用服務、授權權利金收入等)，以補足計畫經費之不足，得以留才攬才，並擴大服務效益。</li></ol>
子構面	節流	
	單位發掘問題	單位改進策略
(一) 如何節省五棟教學館教室及廁所清潔人力和各項耗材經費。		<ol style="list-style-type: none"><li>擬定五棟教學館教室及廁所清潔工作委外勞務規格書，並辦理公開招標評選優良廠商。廠商每年若能依契約完成履約，可較本處自行辦理負擔之人事費與委外業務節省之人力經費，每年清潔人力約節省 5.85 人，節省經費約 400 萬元。</li></ol>
(二) 本處經費多仰賴教育部補助之「高教深耕計畫」，核定補助總額度及校內各單位分配皆可能變動，宜有多種經費來源，以提高運用彈性。		<ol style="list-style-type: none"><li>藉由申請國科會補助之「博士卓越提升計畫」、教育部補助之「臺灣教學資源平台計畫」及「教學實踐研究計畫」，並與本校雙語教育中心合作執行「大專校院學生雙語化學習計畫」，以提供研究生學習與學生提升英語能力兩方面之多方經費來源，擴大整體業務財源及彈性。</li></ol>

## 二、服務對象面

子構面	提升服務品質	
	單位發掘問題	單位改進策略
(一) 部分業務因法規修改或作業調整，未能及時修正作業流程及使用表單。		1. 本處已建立各項業務之標準作業程序(SOP)，同時建立內、外部稽核機制，並定期接受外部稽核，定期檢視執行狀況，且依規定及實務需要適時進行調整或修正 SOP，以改善缺失，提升服務品質。
(二) 同仁如何及時瞭解教務相關政策，俾利業務之推廣及執行。		1. 定期召開處務及組務會議，宣導相關事項、檢討各項業務，以發掘潛在問題並及時處理。除檢視例行業務外，亦進行腦力激盪，以改善服務品質、提供創新服務內容。
子構面	了解顧客滿意度的做法	
單位發掘問題	單位改進策略	
(一) 現行「教務處整體滿意度調查問卷」無法區分處內各組顧客滿意度，且部分題目不適用教師或行政人員。	1. 該問卷內容將進行改版，並新增選擇填答單位之選項，以區別處內各組之滿意度情形。其次，加強問卷結果之統計分析以及關鍵字檢索，以作為改善服務品質之依據。新版問卷預計於 111-2 學期施行。	

### 三、法規及行政流程面

子構面	法規說寫作一致
單位發掘問題	單位改進策略
(一) 如何適時提醒教師或制止學生使用不法影印教科書。	<p>1. 於課程大綱宣導智慧財產權觀念「為確保您我的權利，請尊重智慧財產權及不得非法影印」。另於每學期函請學系及授課教師適時提醒學生使用正版教科書。</p> <p>2. 由課務組講義股於影印服務區域之明顯處張貼「遵守智慧財產權」警語、於教師線上申請講義系統加註警語，提醒教師印製講義時不得非法影印。</p> <p>3. 「講義印製要點」敘明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 整本有著作權書籍之翻印、不屬教學範圍內之稿件，恕不受理。</li> <li>(2) 需節錄採用他人著作時，應在原稿明示其出處及原著作人姓名或名稱。</li> <li>(3) 教師申請印製講義應遵守著作權法相關規定，有涉及侵權行為者，其法律責任由該教師自行負責。</li> </ul>
子構面	單位內外橫向業務協調管理
單位發掘問題	單位改進策略
(一) 如何鼓勵更多具有研究潛力之學士班學生從事學術研究工作。	<p>1. 制定「學士榮譽學程實施要點」於 109 年 6 月 12 日教務會議通過，鼓勵對學術研究具有興趣之學士班二年級(含)以上學生，透過學系規劃之各特定領域高階課程，有效率地學習相關知識，並及早參與學術研究。此外，亦希望學生透過此方式提升自身探究能力，及早確認未來研究發展方向。</p> <p>2. 各學系與學位學程如擬開設學士榮譽學程，應訂定設置要點，經所屬學院相關會議通過，並由本處課務組協助審視相關規範，提送教務會議通過後實施。</p> <p>3. 學生修畢榮譽學程科目成績及格且完成學士論文，經開設學系及教務處審核通過者，得於學位證書、歷年成績表及相關證明文件加註「學士榮譽學程」，以顯其優秀探究能力。</p> <p>4. 相關作業及參考資料已公開於網站：  <a href="https://www.aca.ntu.edu.tw/w/aca/CDService_21070818071077068">https://www.aca.ntu.edu.tw/w/aca/CDService_21070818071077068</a></p>

## 四、人力資源及學習成長面

子構面	人力資源	
	單位發掘問題	單位改進策略
(一) 如何依人員權責及能力盤點，建立適當且有效之人員績效評估機制。		<ol style="list-style-type: none"> <li>依人員對於本身的業務內容、流程與相關法令規章熟悉度進行評估。</li> <li>觀察同仁是否具有主動積極、傾聽、同理心等特質，能主動瞭解顧客需求，能以對方角度看待業務問題，並具良好協調能力。</li> <li>觀察同仁是否能依業務需求具有個別專長，並對日新月異之專業技術，能隨時汲取新知。</li> </ol>
(二) 校內績優人員獎勵對象僅限編制內職員、技工友及校聘人員，缺乏對於專任助理及單位自聘人員獎勵機制，不利工作士氣之提升。		<ol style="list-style-type: none"> <li>為提升同仁工作士氣及行政效率，本處於104年自訂教務處績優人員獎勵機制，對象為未獲送校推薦之績優人員候選人，以及送校推薦但未獲獎之候選人，由本處另行頒發獎狀及獎金。109年進一步擴大獎勵範圍，訂定績優專任研究助理及自聘人員選拔獎勵要點，以鼓勵於本處服務二年以上之類人員。</li> </ol>
(三) 升遷管道及名額有限，不利資深同仁工作士氣。		<ol style="list-style-type: none"> <li>為鼓勵資深同仁工作士氣，本處於109年召開約用人員鼓勵措施討論會議，決議本處依推薦名額內送校之副理升遷候選人，若未獲校核准升遷，本處另賦予「襄理」職銜，按月支給予加給，直至該員升遷或離退為止。襄理比照副理制度，每年應訂定並填列關鍵績效指標(KPI)報告書，名額以在職副理人數之20% (四捨五入)為限。</li> </ol>
子構面	學習成長	
	單位發掘問題	單位改進策略
(一) 如何增進同仁本職學能。		<ol style="list-style-type: none"> <li>鼓勵同仁踴躍參與各種訓練及研習活動，以增進本職之專業素養，提供更優化的服務品質，例如鼓勵參與業務相關之法規研習、禮貌服務訓練、語言課程或資訊應用課程等。</li> <li>為鼓勵同仁自我精進、強化素質，甚至取得專業執照，適時給予進修機會、放寬公假期及經費補助，以激勵士氣，提升工作績效與服務品質。</li> <li>提供同仁赴國內外參與研習之機會，與他校交流切磋及強化專業知能，並鼓勵同仁投稿國內外研討會，全額補助出國發表及機構參訪，有助提升國際視野及持續專業發展。</li> </ol>

## 五、與校務目標連結面（本校中程校務發展計畫執行效益考評）

### （一）發展革新

發展目標	1. 強化資訊服務、更新教學環境並規劃藝文空間，提升師生教與學滿意度。
執行情形	<p>(1) 每年定期檢修各教學館設施及設備，並規劃藝文空間，以提供師生優質教學與學習環境，相關措施包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 管理人員經常性進行各教學館公共空間及教室檢查，並填具修繕單實施檢修，需以招標方式辦理者，利用寒暑假期間執行；針對逾使用年限或損壞之設備、設施進行汰舊更新。</li> <li>B. 與藝文中心合作或委請專業廠商進行空間規劃及評估，進行環境美化及增設藝文空間。</li> </ul>
問題發掘	如何提供師生更優質的教學與學習環境，讓校屬 5 棟教學館整體滿意度持續維持 90%以上。
改進策略	<p>(1) 針對 5 棟教學館設施及設備進行檢整，相關措施包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 108 年：汰舊更新共同及新生教學館中央空調系統；設置博雅教學館 3 樓戶外學習開放空間及裝置藝術；汰舊更新普通教學館 103 階梯教室椅腳(302 席)；委外開發綜合教學館學習討論室線上借用系統。</li> <li>B. 109 年：汰舊更新普通教學館 102 階梯教室椅腳(190 席)；設置博雅教學館 4 樓戶外學習開放空間及裝置藝術；汰舊更新新生教學館教學用 e 化系統；進行共同、普通及新生教學館外牆全面清洗作業；與客委會合作，於博雅與綜合教學館展示客家藝文作品。</li> <li>C. 110 年：5 棟教學館設置專屬臺大 LOGO 大型垃圾桶；5 棟教學館 10 間教室增設互動式教學系統(觸控螢幕)；更新 5 棟教學館各教室燈具為 LED 燈；博雅教學館戶外空間設置花鐘。</li> <li>D. 111 年(截至 7 月)：汰舊更新普通教學館教室教學電腦(26 台)；汰舊更新 5 棟教學館投影設備(更新為雷射投影機共 113 台)；汰舊更新普通教學館 101 階梯教室椅腳(302 席)；汰舊更新普通教學館教學用 e 化系統；合併共同教學館 3 樓 4 間小教室成 1 間 200 人錄播教室。</li> </ul>
發展目標	2. 學習規劃辦公室建置「會談服務」適宜空間。
執行情形	<p>(1) 111 年 9 月學習規劃辦公室空間於博雅教學館 5 樓西側落成，空間規劃包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 行政空間：提供學習規劃師準備會談工作與籌備各項專案。</li> <li>B. 心's Café：作為會談服務主要場所，可同時容納 3 組會談。另可於此辦理學習規劃體驗活動。</li> <li>C. 靈感客廳：作為會談前後之等待區，學生得在此閱覽學習規劃相關資源，並對話交流學習情況。</li> </ul>
問題發掘	學習規劃辦公室自 111 年 8 月成立，初期使用教學發展中心辦公空間提供會談服務，然亟需一適宜空間執行會談，以利學生安心分享學習狀況，提高學習規劃成效。除實體空間外，對外亦需有一整合性網站，便利使用者查詢服務內容、預約會談服務，以提高會談意願。

改進 策略	<ul style="list-style-type: none"><li>(1) 持續活化空間功能：務使學生放心分享其迷惘，並透過活動，例如同儕間的交流，鼓勵學生親近辦公室，降低使用門檻。</li><li>(2) 進行 2.0 網站規劃：務使版面簡潔，方便使用者查找訊息；友善預約流程，便利使用者預約服務，提高使用意願；建置完整資料庫，以利後續追蹤，並分析服務成效。</li></ul>
----------	--

## (二) 人才培育、留才攬才

發展目標	1. 結合校務研究精進選才機制，招收國內外優秀學生，定期辦理招生座談會。
執行情形	每年辦理招生座談會，地點涵蓋本國北中南東各地區。108 學年度辦理 3 場招生座談會、109 學年度 4 場、110 學年度因疫情之故辦理 1 場招生座談會。
問題發掘	因應疫情之防疫政策，109 學年度後辦理實體招生座談會不易。
改進策略	藉由發展線上宣傳，以影片、博覽會方式將本校目前的創新學制與學系特色推廣給高中學生。
發展目標	2. 擴大弱勢招生，規劃及建置學生學習預警暨輔導追蹤系統，強化學習輔導機制。
執行情形	<p>(1) 「NTU aCARE 台大學習預警暨輔導追蹤系統」已於 108 年 12 月建置完成，自 109-1 學期由教學發展中心正式推行至全校運作，並取代既有紙本成績預警流程。截至 110-2 學期，全校 52 學系皆已加入輔導作業，轉介輔導單位則已有 6 個輔導單位，包含 110-2 學期新設置之學輔中心與學習規劃辦公室，輔導機能更臻完善。</p> <p>(2) 109-1 學期末，中心曾針對當學期使用 NTU aCARE 之導師進行線上問卷調查，發放 166 份問卷，共計回收 48 份，其中有效問卷為 47 份，分析調查數據後可知：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 89%受訪者認為 NTU aCARE 幫助其更有效率完成輔導工作。</li> <li>B. 94%受訪者認為 NTU aCARE 有助其回報更詳實輔導記錄。</li> <li>C. 96%受訪者認為 NTU aCARE 讓其更清楚輔導的相關資源及流程。</li> <li>D. 68%受訪者認為 NTU aCARE 讓其更瞭解學生個人狀況。</li> <li>E. 81%受訪者認為 NTU aCARE 有助於其解決學生的問題。</li> <li>F. 79%受訪者認為 NTU aCARE 增加其投入輔導工作之意願。該次調查回收樣本雖偏少，仍可見 aCARE 系統對導師輔導工作產生之助益。</li> </ul> <p>(3) 在 aCARE 系統以線上無紙化作業完整記錄輔導狀況之情況下，不僅利於追蹤學生學習成效，更得以提升輔導單位及教師之間橫向轉介效能。唯因系統對學系端具強制性，導師與系辦人員承受較大工作壓力，因此需持續雙向溝通，藉以改善使用者之使用感受，並發揮系統最大效益。</p> <p>(4) 111 年 9 月 22 日中心曾邀請共同基礎學科之學系主管、導師代表及行政人員召開「NTU aCARE 期中成績預警共識會議」，出席者包含數學系、物理系、化學系、生命科學系及統計教學中心代表，針對是否適合以 aCARE 系統推行全校性期中成績預警機制進行評估。考量期中預警對學生監控性太強、產生揭露學生太多個資之疑慮、教師在期中未必實施評量或未必登錄成績，以及教師可能在期末調整各項成績佔比以致期中成績指標性不足等情況，決議期中預警機制暫不推行，但仍鼓勵各學系自行發展適合本系課程及時程之學期間預警機制。</p>
問題發掘	補救性質的學期預警難以及時協助學生處理問題，針對成績嚴重落後的學生，應能儘早啟動關懷。

改進策略	<p>(1) NTU aCARE 過去已初步開發「手動提報」功能，此功能係由授課教師自主設定預警條件，包含提報的成績標準及時機點，並針對課堂上成績嚴重落後之學生進行提報。採「手動提報」後，該學生之導師將接收到預警通知，以及時關懷學生並提供其所需之學習支援；與此同時，採用「手動提報」之教師亦得從系統上「我的提報學生」列表中觀察學生之受輔進度；另一方面，系辦亦可針對曾被預警，且需要持續關懷的學生建立長期觀察名單，俾利後續追蹤輔助。在教師可彈性調整提報時程之情況下，可避免對全體教師之工作量及自主性產生過度衝擊，以及對學生過度監控之問題，預估此做法應可達到一定程度擴大預警及輔導對象之效果。</p> <p>(2) 目前「手動提報」功能之操作方式已列於系統操作說明手冊，惟考量先前學系端與輔導單位仍在適應系統，且系統本身亦有諸多基本功能待優化改進，因此尚未廣為宣導。未來將透過信件或座談交流，並邀請各學系主管、系辦窗口及關懷導師與會，俾利該訊息傳達予更多教師。</p> <p>(3) NTU aCARE 將於 111 年 12 月底前由教學發展中心交接予註冊組，註冊組將能從預警作業至系統管理皆全權處理，並統一系統之對外窗口，使整體預警追蹤作業更為單純化。</p>
發展目標	<p>3. 落實教學創新，培育跨域人才。</p>
執行情形	<p>(1) 領域專長：為打破院系藩籬，提供多元、彈性的跨域學習機會，開放領域專長予全校學生修讀。本校自 110 學年度施行領域專長，至今已有 56 個教學單位推出 230 個領域專長。修畢領域專長後本校將核發專長證書，展現學生具備的專業知能及多元跨域能力，成為每位同學專屬的「學力證明」。同時，領域專長也是本校院學士學位、校學士學位之基石，學生可根據其志向，靈活組合領域專長，實現本校跨域創新的人才培育目標。</p> <p>(2) 學習規劃諮詢：學習規劃辦公室建立學習規劃機制與服務流程，協助學生適性發展。現已有 3 名學習規劃師、11 名業師、191 名同儕顧問可提供諮詢服務，並透過院系巡迴、實體展等活動向學士班學生推廣。截至 110 學年度，已有 37 位學士班學生申請學習規劃會談，佔學士班學生比例 1.92%。</p> <p>(3) 跨領域共授課程：本校開設之「跨領域共授課程」至少由兩位不同領域教師共同出席開課，並設計跨領域整合與創新內容之課程，讓學生得經由不同專業領域教師之共同指導，培育其跨域專業知能。103 學年度第 2 學期至 111 學年度第 1 學期均持續開設中，平均每學期開設約 8~10 門。</p> <p>(4) 臺灣大學系統跨校雙主修及輔系：自 108 年開放臺灣大學系統跨校雙主修及輔系以降，108-111 年計有 266 人次學生申請跨校雙主修與輔系，總計核准 129 人次。</p>
問題發掘	<p>(1) 領域專長：除全校性調查進行分析外，各領域專長教師亦可針對學生修習領域專長課程的經驗或完成度，進行學習成效的評量設計。然領域專長推動時間尚短，領域專長中針對學習成效評量的規劃仍有不足。另一方面，學生修課常依系所學科分類線性式地往上學習，忽略課程與其他學科領域或產業連結之可能，產生學用落差。</p> <p>(2) 學習規劃諮詢：過去針對學生學習適應問題，多由系所導師提供學生課業上學習諮詢，或由校內心輔中心、職涯中心等相關單位提供個人性向探索、職涯規劃建議。另外，本校入學學生背景多元同時有跨領域發展的傾向，本校亦持續推動教學革新(如領域專長、校學士等)，讓學生得更自主地依自身興趣和能力規劃學習路徑，原有諮詢輔導機制已無法系統性回應學生當下的學習規劃需求。</p>

	<p>(3) 跨領域共授課程：共授課程所有授課教師依個人實際出席上課時數計入教師每週授課時數，是為教師授課時數之增加，同時增加學校支出。</p> <p>(4) 臺灣大學系統跨校雙主修及輔系：在校際合作基於分享異質資源之原則下，僅開放學生申請跨校修讀原就讀學校未開設之學系的雙主修及輔系，然各校同名學系間，或因教學重點風氣不同，也應視為異質資源。</p>
改進策略	<p>(1) 推動領域專長 2.0：鼓勵領域專長教師團隊從「課程關聯性及延續性」、「學習成效評量」與「強化總整課程」等三方面，評估領域專長施行成效，並據以訂定優化目標與方案，以提升課程品質。自 111 學年度起，所有新提案之領域專長皆須包含一門總整課程。另鼓勵業師參與規劃與開設課程，提升學生應用所學解決真實問題之能力；同時也鼓勵跨教學單位合作開設領域專長，以創造更多跨域學習的機會。</p> <p>(2) 學習規劃諮詢：未來將持續推廣服務與優化流程，鼓勵更多學生使用服務，強化服務體驗以提高學生回流率，隨之建立口耳相傳口碑，另耘擴充專家智庫面向與陣容，以滿足不同學生的需求。</p> <p>(3) 跨領域共授課程：透過課程專業審查機制，以確保教師規劃跨領域課程教學內容符合學生學習的需求及維持共授課程之教學品質，並達到教學資源分配之效益。</p> <p>(4) 臺灣大學系統跨校雙主修及輔系：為提升學生跨域探索機會、互通教學資源，擬於 112 學年度取消限制，學生得於三校內申請跨校修讀原校已有之學系的雙主修或輔系，惟仍不得修讀與本系同名之學系。</p>
發展目標	4. 提升教師數位教學知能，強化教學實踐研究。
執行情形	<p>(1) 教學專業發展：針對新到職教師辦理新師營、教師觀課等服務，協助教師儘早了解學校政策並適應本校教學、研究生態；另針對中堅教師辦理精進營、教師增能等活動，協助教師了解高教趨勢並提升教學知能。</p> <p>(2) 建立同儕網絡：透過「教師領航媒合服務」的關懷輔導機制，協助新進教師適應嶄新教職生涯；108 學年度至 110 學年度計有 137 位教師參與本服務，111 學年度則已於今年 9 月進行媒合。另一方面，透過創建線上社群提供教師所需之校內資訊及教學新知，鼓勵教師分享互動，並藉由主題式教學實踐研究社群，凝聚有志於改善教學現場之教學實踐教師，進行相關教研議題交流與討論。</p> <p>(3) 未來教師人才培育：每學期辦理「教學助理認證研習會」，協助對教學助理工作有興趣之學生能預先瞭解工作內容，並提升教學核心能力。近兩年因疫情影響，教學助理認證研習已轉為線上研習，讓學生得不受時地物限制，自主掌握研習步調，並完成培訓與認證。</p> <p>(4) 提升數位教學知能：數位學習中心長期持續舉辦全校性培訓活動，推廣 TEAL (Technology-Enhanced Active Learning) 教學法，舉辦的培訓主題包括「數位課程著作權 x 講義智財秘笈大公開」、「Zuvio 課堂互動工具工作坊」、「Camtasia 教學影片錄製工作坊」、「面對鏡頭好自在」、「魔力師聲—教師的聲音應用」、「互動教學新幫手—TEAL 教學法」等，鼓勵教師運用數位科技提升教學品質與促進課堂互動，以落實本校融合數位之創新教學精神。</p> <p>(5) 教學實踐研究：自 107 年推行教學實踐研究計畫以降，本處持續強化校內教學實踐研究風氣，鼓勵教師申請校內外相關教學研究計畫。校外教育部教學實踐研究計畫累積申請件數共 185 件、通過 115 件，每年通過率皆高於全國平均；而校內教學實踐育成</p>

	<p>計畫推動至今三期共 59 件申請、24 件通過，協助教師以小規模計畫踏出教研第一步。同時提供一對一諮詢服務，協助教師有效梳理計畫架構，無論校內外計畫申請與通過件數皆呈穩定。</p> <p>另蒐集教學實踐研究相關資訊並透過各式平臺公告與推播，如：教務處教學發展中心網站上介紹計畫精神與重要申請日程、NTU COOL 彙集參考文獻等教研資源、通訊軟體機器人不定期發布活動訊息、提供常見問題集錦與經費編列計算等功能，以協助教師了解教學實踐研究。</p>
問題發掘	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 教學專業發展：過去教師研習活動礙於時間有限，常偏重以講授結合問答之形式辦理，無法持續進行雙向來回交流的互動。其次，學期間所辦理之教師研習活動主題雖都緊扣高教趨勢，然各場次分散進行，略欠缺系統性規劃與每學期欲推動之核心概念。</li> <li>(2) 建立同儕網絡：本校教師大多忙於研究，兼之疫情期间教師大幅降低實體會面之頻率，雖可改以線上視訊或音訊會談，但教師間組織社群及互動交流意願下降，難以凝聚社群力量，減少許多經驗分享及跨域合作機會。</li> <li>(3) 未來教師人才培育：疫情期间「教學助理認證研習」皆以線上觀看影片形式辦理，雖可協助學生掌握基礎教學知能，但略欠缺教學助理間交流以及將理論實務演練之機會。</li> <li>(4) 提升數位教學知能：雖長期持續舉辦全校性數位教學知能培訓活動，但由於每場活動的舉辦日期和時間均無法完全配合各院系所教師有空之時段，導致仍存在活動參與人數受限、活動主題無法全面涵蓋及滿足各學院發展數位教學需求等問題。</li> <li>(5) 教學實踐研究：教學實踐研究申請件數雖穩定持平，然現有升等與評鑑制度未能有效支持本校教師進行教學研究，兼之教師過去多習慣從事學科領域研究，對於教研計畫並不熟稔，在外在誘因缺乏與內在動機不足之情況下，教研新手教師申請意願明顯受限。</li> </ul> <p>在已申請之計畫中，計畫品質差距尤大，足可見部分計畫並未理解教學實踐研究之要素，使得計畫呈現上架構零散、說明不清，故本校教師對於教學實踐之掌握仍有可發揮的空間。</p>
改進策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 教學專業發展：結合校內推動之教務政策與方針，在活動策劃階段預先決定主軸面向，從其延伸訂定各場次活動主題。並利用混成模式，於活動前提供課前準備資料與導讀、釋放活動時間，在實體活動設計更多互動與討論任務，透過線上、線下的搭配，俾使與會教師對議題得有更深刻的體會。</li> <li>(2) 建立同儕網絡：為解決疫情期间無法實體交流之問題，改以「線上共筆」模式引導領航配對教師於線上空間互動，延續同儕交流，參與教師亦可用文字分享經驗及表達感謝。另一方面，持續辦理各式活動邀請校內外教師進行分享，如數位科技應用、評量設計、計畫執行經驗等活化社群交流，促進跨域可能。</li> <li>(3) 教學助理認證研習：在考量經驗傳承與實務演練仍需並重之前提下，亦為提供學生得依自身學習需求選擇研習模式之彈性，除保留線上非同步研習課程外，更自 111-1 學期起，將研習改為線上實體雙軌制。實體研習內容有別以往，以高互動性課程為主，並增加課程中實作演練與小組討論之機會，希望讓新手教學助理們得透過「做中學」的方式，深化學習成效並將所獲之教學技巧與知識應用於教學現場。未來也規劃辦理「教學助理充電站」，提供教學助理間更多交流、精進之機會。</li> <li>(4) 為解決全校性數位教學知能培訓活動參與人數受限、活動主題無法全面涵蓋及滿足各學院發展數位教學需求等問題，數位學習中心特別於 109 年推出學院客製化「Master E</li> </ul>

	<p>數位教學巡迴培訓活動」服務，逐一拜訪校內 11 所學院院長，發掘各學院在數位教學方面之需求，進而為各學院量身打造客製化培訓活動；並利用學院場地舉辦活動，方便學院教師就近參加，以協助各學院教師提升數位教學能力。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(5) 校內逐步規劃教研友善機制，提供嘗試教學研究之教師更完善的保障。</li> <li>(6) 持續擴充既有資訊與資源，增加多面向文獻及資料供教師參考使用。從計畫精神、撰寫計畫以至執行計畫，建構入門概念與進階資訊，詳列每一步驟注意事項，協助各階段教師逐步有效掌握教學實踐研究。</li> <li>(7) 分析過往申請計畫常見弱點，開設講座及工作坊協助教師釐清關鍵；另調整校內教研計畫書，於易混淆之項目增加說明，協助教師區辨教研要素；並擴大一對一計畫諮詢量能，供教師在申請計畫前預作詢問與討論。</li> </ul>
發展目標	5. 落實社會實踐，連結跨國議題。
執行情形	持續辦理「自主學習計畫」及「國際讀書會」等講求學生自主性及團隊協作之學習活動，引導學生發掘及討論如 SDGs 等現今社會時事議題，以跨域運用所學提出行動方案，並落實社會實踐之創新學習方式。
問題發掘	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 因過往辦理方式對學生參考資料及討論方式多有限制，例如指定以經典書籍為討論依據，惟創新社會議題多為新興時事脈動，既有的學科、書籍常未能有效涉及所需討論之範疇。</li> <li>(2) 在跨國議題上，因國際讀書會夥伴學校目前多與日本談訂合作，較不易揉合其他國家或地域之觀點，多樣性較受侷限。</li> </ul>
改進策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 放寬既有規定對參考資料之限制，鼓勵學生多方蒐集資料以利知識即時更新、計畫方案調整、落實跨域學習。</li> <li>(2) 拓展美國之合作學校，俾使本校學生得以接觸更多元之文化觀點；111 年新增與西北大學、密涅瓦大學之國際讀書會。</li> </ul>
發展目標	6. 數位教學激發教學創革新可能。
執行情形	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) NTU COOL 數位教學平臺：本校自 106 年起藉由新一代 NTU COOL 數位教學平臺之開發與推廣，成為推動教學創新的幫手；透過強化教學平臺「影片教學」、「線上互動」、及「學習足跡視覺化」之特色，以及持續研發、串接新興教學工具，減低教師嘗試「混成教學」之門檻、增加教學設計之彈性和多元性，並協助教師瞭解學生學習特質，將其作為教學改善之基礎。與此同時，提升學生對於自我學習歷程、學習特質的掌握度，培養自主學習之能力；讓師生在教與學的過程中發現更多樂趣、想像、以及創新的可能性。111-1 學期 NTU COOL 取代本校前一代教學平臺 CEIBA，正式成為全校使用之唯一教學平臺，該學期共有 5,448 門課程，2,885 位教師，32,042 位學生藉由平臺進行教學活動。</li> <li>(2) 線上課程學分採計：為提供本校同學更具彈性的修課管道，並培養學生自主學習、學習規劃、時間管理及科技工具運用等能力，為未來自我精進的能力奠定基礎，本校自 107-2 學期起試行「線上課程學分採計」制度，開放學生修習本校 Coursera 課程後，報名認證考核並取得學分。截至 110-2 學期，已累計近 4,000 申請人次，完成採計 2,314 人次；截至 111-1 學期，增至 11 門課程提供修習，其中 2 門為全英語授課。</li> </ul>

問題發掘	<p>(1) NTU COOL 數位教學平臺：根據教師執行「混成教學」之經驗回饋，發現「混成教學」得以提升師生之間的互動、增加學生對於學習活動之參與、讓教與學有更大的彈性、以及有助於教師持續改善教學。相對地，教師在嘗試創新教學方法的過程中亦會遭遇挑戰，例如教師在執行「混成教學」初期，投入教學設計、準備線上教材（例如：錄製課程影片）的時間勢必會增加；除了教學設計，教師亦需要精進科技工具的應用方法，例如學習操作數位教學平臺，以充分發揮其輔助角色；最後，教師可能擔心新的教學方法操作不熟悉、無法達到預期的成效、甚至得到學生的負面回饋。</p> <p>在教師對於「混成教學」設計與操作不熟悉的情況下，學生亦可能無法獲得良好的混成教學和線上教學體驗，進而失去藉由混成教學提供的彈性學習安排、自主學習能力培養的機會。</p> <p>(2) 線上課程學分採計：本校自 107-2 學期起開放 3 門「線上課程學分採計」課程試行，課程學分數審定暫以 750 分鐘（15 節課）影音為 1 學分，至多修習 3 學分。然而，在線上課程時數計算上，線上課程為剪輯後之精華影音，其中包含學習活動設計，與實體課有異，僅以影音時數計算略顯不足。</p> <p>在開課數量及領域多元性上，經學生問卷調查回饋，建議多加開不同通識領域課程，並增加學分數修習上限，惟在推動更多元之課程來源時，要點規定限國外課程平台修習的限制，亦為執行學分採計之侷限。</p>
改進策略	<p>(1) 將以支援教師進行創新教學、提升教學成效之教學管理系統為目標，因應教學與科技之發展，持續開發數位教學工具。</p> <p>(2) 運用過去的維運經驗，善用數位學習足跡特色，透過學習資料視覺化呈現，提升師生對於混成或其他創新教學模式的認識與省思。</p> <p>(3) 與校內研究單位合作，運用教學平臺收集的學習資料，進行教學設計、學習行為與學習成效的分析與評估。</p> <p>(4) 思考如何加強推廣「混成教學」，以提供教師更多體驗數位化教學之機會，藉以觸發教師進行「混成教學」之主動性，適切地運用數位工具於不同性質之課程中。</p> <p>(5) 修改學分數審定標準：109-1 學期學分審定委員會決議，修正 750 分鐘為 1 學分審定標準內容，增加包含線上作業、測驗及期末考核等學習時數，其中影音時數至少 400 分鐘。</p> <p>(6) 要點修法：109-1 學期放寬學分數採計上限，增至最多採計 6 學分。110-2 學期為擴大發展之可能性，修法放寬對於學生僅能於國際線上平台修課之限制，以利未來納入國內或本校平台之通識、選修課程採計。</p>

發展目標	7. 建立「跨域探索」及「深化研究」課程模組，協助學生適性學習。
執行情形	<p>(1) 每年執行學習問卷調查，自 108 年以「探究能力」、「生涯定向」為主軸實施新生問卷調查，以瞭解學生在探究能力與生涯定向的分組情形。108、109 兩年資料顯示，本校新生在四類別分布比例相似：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 27-35%的拔尖學生，探究能力佳、生涯方向明確；</li> <li>B. 38-45%學生生涯方向不明確；</li> <li>C. 27-33%的學生探究能力待開發。</li> </ul> <p>(2) 針對「27-35%有探究能力且方向確定」者，109 年 6 月 12 日通過「學士榮譽學程實施要點」，由學系設置相關機制以鼓勵學生及早從事研究；另一方面，針對「38-45%學生生涯方向不明確」者，109 年 10 月 23 日通過「領域專長實施要點」，學系更新現有課程架構、釐清課程間關聯性，開設由 4 至 5 門課組成的領域專長模組，提供清晰的修課指引，協助學生有方向地探索與跨域學習，儲備更紮實、多元的「學力」，為職涯發展或升讀研究所奠定基礎。</p>
問題發掘	<p>(1) 本校近期推動之教務政策依據為「新生四類別分布比例」，為增實前述政策推動之論述基礎，需累積更多年資料以確認此分布為一穩定趨勢。</p> <p>(2) 學士榮譽學程與領域專長自 110 學年度推動以來，有 17 個學系提出學士榮譽學程、56 個教學單位提出 230 個領域專長，除教學單位參與情形，尚須有系統地分析領域專長對學生探究能力與生涯定向變化之影響，以作為前述教務政策推動之佐證。</p>
改進策略	<p>(1) 持續進行學士班新生問卷與畢業生問卷調查，確認本校學生探究能力與生涯定向之分類，以及學生經過領域專長洗禮後，探究能力與生涯定向之變化，並將以 110 年全校學士班學生問卷作為基準，與 111 年問卷調查結果比較。</p> <p>(2) 111 年之間卷內容已新增學生修習領域專長意向之題目，可結合學生實際修課行為，進一步檢視領域專長對學生「生涯定向」之效果。</p> <p>(3) 111 年初已針對「探究能力」進行大四學生調查，並檢視探究學習經驗對於學生害怕失敗與期望成功、學業挑戰傾向與心理健康之影響。</p>
發展目標	8. 因應數位教學趨勢建置未來教室。
執行情形	<p>(1) 為鼓勵創新教學，並善用科技來輔助教學，109 年數位學習中心協助校方於綜合教學館建置第一間未來教室，導入 IoT(Internet of Things)、BYOD(Bring Your Own Device)、PBL(Project Based Learning)等概念，配備大型觸控螢幕、無線投影伺服器、影音環控系統、遠距會議系統等先進設備，支援多情境教學需求，以營造友善與便捷的參與式學習環境。</p> <p>(2) 教室啟用後便收到師生正面回饋，獲得 4.51 分的整體滿意度(5 分量表)，後續數位學習中心也將持續加速未來教室之推廣和建置、促進科技教學法之普及與應用。</p>
問題發掘	綜合教學館之未來教室雖能符合多數教師與課程之教學需求，但能容納的課程數、人數均有其上限，亦無法完全滿足各院系專業課程之需求，因此，數位學習中心除了將持續於校屬教學館建置更多示範型未來教室之外，亦將提供校內各院系個別教室改建相關協助及經驗分享，輔導院系單位建置專屬的未來教室，俾使更多師生得在新一代的教學場域內進行教學。

改進策略	<p>(1) 為協助校內各單位建置符合需求之未來教室，數位學習中心主動聯繫並拜訪有意願建置之院系，藉以瞭解系所授課型態及需求，並至現地勘，最後提供客製化規劃建議及協助採購流程，以「一條龍服務」方式輔導完成教室建置。</p> <p>(2) 參考綜合未來教室之師生使用建議，於 110 年完成博雅教學館及共同教學館未來教室，此三間教學館未來教室各具特色，以提供更多元功能及選擇，讓老師可依自身授課需求選擇最適合之教學環境。</p> <p>(3) 110 年開始導入 VR 科技來輔助教學，於綜合未來教室導入 20 套 VR 設備，並開設 VR 教案設計工作坊，培養第一批具有自製 VR 內容能力的種子師生，成為後續推廣 VR 教學的尖兵。</p>
------	---

### (三) 留才攬才

發展目標	1. 研擬教師多元評量機制，推動優良教師遴選制度，激勵教研品質。
執行情形	<p>(1) 在不影響教學優良教師遴選之品質與效果下，規劃自 108 學年度起簡化作業流程，將「教學傑出」獎之遴選，由系所、學院、學校三階段遴選簡化為系所、學院二階段遴選，以增遴選制度之彈性。另規劃全英語授課優良教師之獎項，由內含改為外加名額，藉此擴大激勵效果。</p> <p>(2) 本校已依規劃之期程，完成修訂「教學優良教師遴選及獎勵辦法」、「教學優良兼任教師遴選及獎勵要點」，未來如再增加獎項、名額或提高獎金等，均可擴大激勵效果。修訂情形如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 自 107 學年起，增列全英語授課「教學傑出」及「教學優良」獎，讓最近一學年開授全英語專業科目至少一門以上之教師有機會獲獎。「傑出獎」名額以全校專任及專案教師人數百分之零點一；「優良獎」則以全校專任及專案教師人數百分之一為原則。</li> <li>B. 自 108 學年起，除改進「教學傑出」獎遴選制度，由三階段遴選精簡為二階段遴選外，並將全英語授課獎項由內含改為外加，增訂外加名額比率，「教學傑出獎」以授課教師總數百分之零點五為原則；「教學優良獎」以授課教師總數百分之四點五為原則。</li> </ul>
問題發掘	在同時考量經費與激勵效果下，獎勵名額與獎金是否有調整空間。
改進策略	本處與雙語教育中心討論後，全英語授課傑出及優良教師獎勵金由其相關經費支應，以鼓勵更多教師開授英語授課之課程。

## 壹、前言

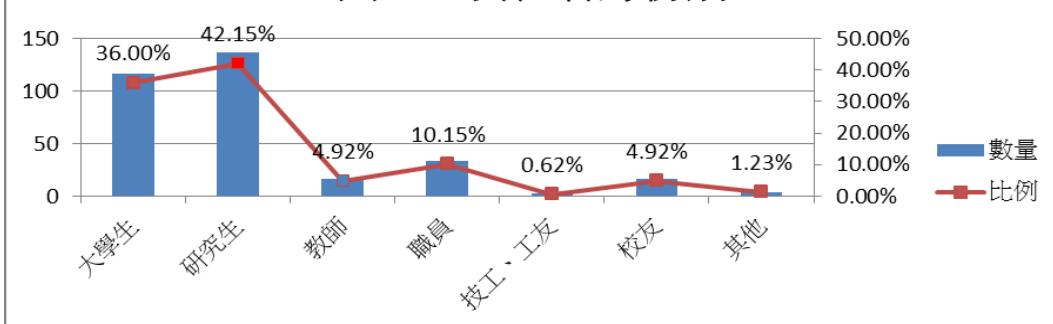
為了解顧客<sup>1</sup>對本處服務滿意的程度，滿意度調查問卷特設計為四大主要議題，分別是硬體設計、服務熱忱與專業知識、學生權益與資訊便捷度。調查時間自 111 年 10 月 03 日至 10 月 16 日止，調查對象為本校師生與員工，透過網頁填答有 325 筆，紙本填答 0 筆，合計共 325 筆，有文字留言者共 44 筆。

## 貳、問卷調查結果分析

### (一) 填答者背景資料分析

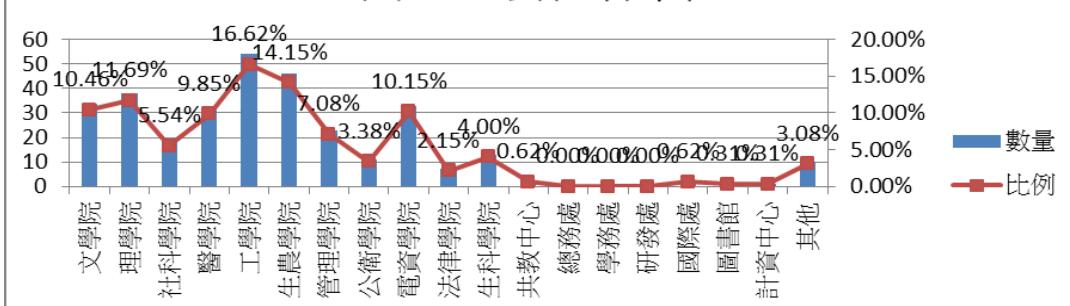
1. 填答者研究生最多(42.15%)，其次是大學生 (36.00%)。

圖1 填答者身份別



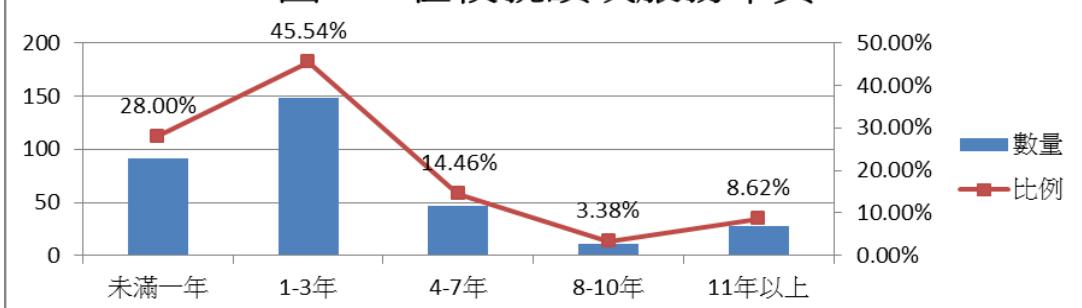
2. 工學院填答佔比例最高(16.62%)，其次為生農學院(14.15%)。

圖2 填答者單位



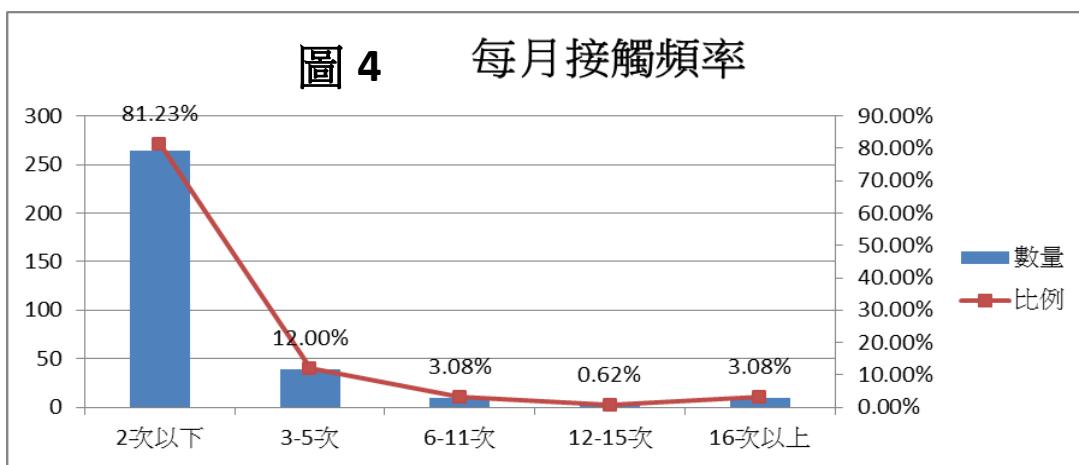
3. 在校時間以 1-3 年佔比例最高(45.54%)。

圖3 在校就讀或服務年資



<sup>1</sup> 所謂顧客，意指本處服務對象計有學生、教師、本校員工等。

4. 接觸頻率以每月 2 次以下佔比例最高(81.23%)。



## (二) 各項問題滿意度分析

下表為各項滿意度分布情形。硬體設計、服務態度與專業知識兩者之顧客正面評價<sup>2</sup>超過七成，其中以服務態度與專業知識 (77.97%) 最受顧客肯定，其次依序為硬體設計 (74.76%)、資訊便捷度 (68.86%)、學生權益 (67.57%)；綜合滿意度之正面評價為 78.09%。

	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
硬體設計	30.48%	44.28%	18.61%	5.88%	0.75%
服務態度與專業知識	37.14%	40.84%	17.12%	3.94%	0.96%
學生權益	28.56%	39.01%	27.93%	2.97%	1.53%
資訊便捷度	29.08%	39.78%	25.83%	3.85%	1.45%
綜合滿意度	29.94%	48.15%	16.98%	3.70%	1.23%

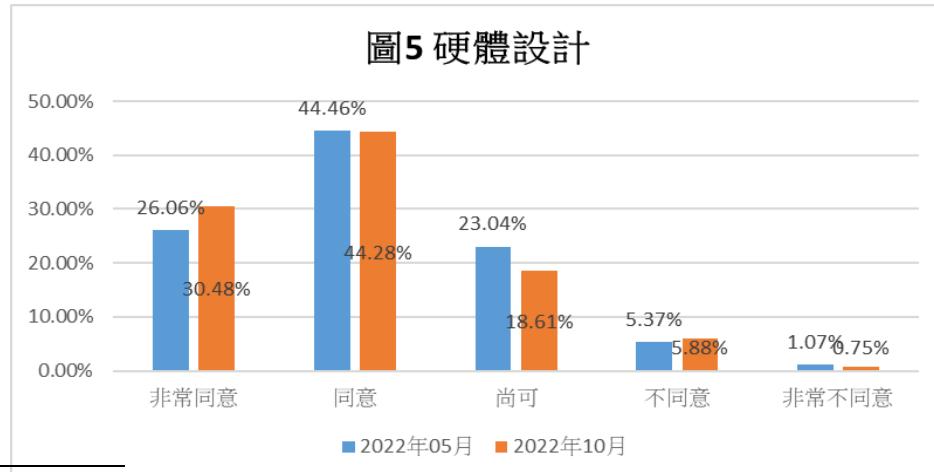
## 參、問卷調查結果分析

### (一) 各項問題滿意度相較前期之分析 (2022 年 05 月 vs 2022 年 10 月)

以下將就硬體設計、服務態度與專業知識、學生權益與資訊便捷度等四項再與前期之滿意度數據相比較，作進一步之具體分析。

#### 1. 在硬體設計方面 (圖 5)

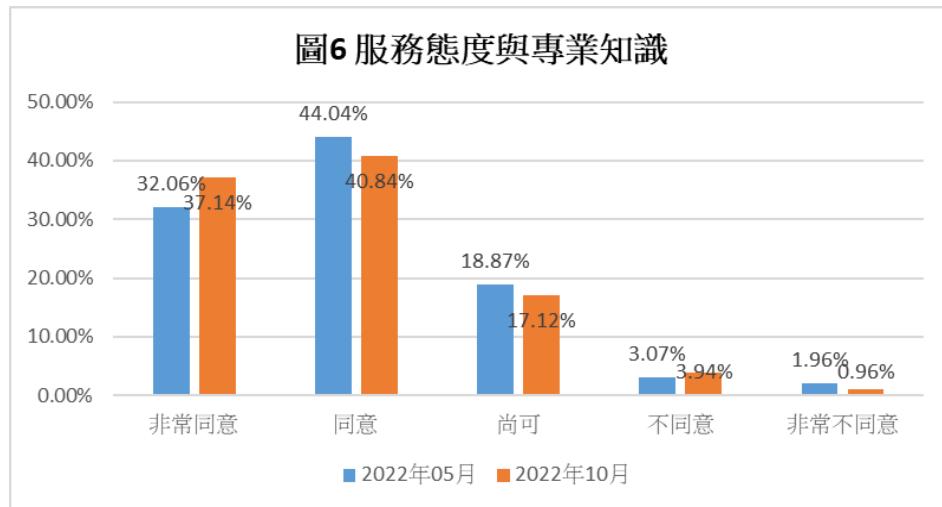
正面評價比例和前期相較上升 4.24% (70.52% vs 74.76%)，其中非常同意上升 4.42%，同意下降 0.18%。負面評價則相較前期上升 0.18% (6.45% vs 6.63%)，尚可下降 4.43%。



<sup>2</sup> 所謂顧客正面評價，係指非常同意+同意兩項百分比之總和；負面評價係指非常不同意及不同意兩項百分比之總和

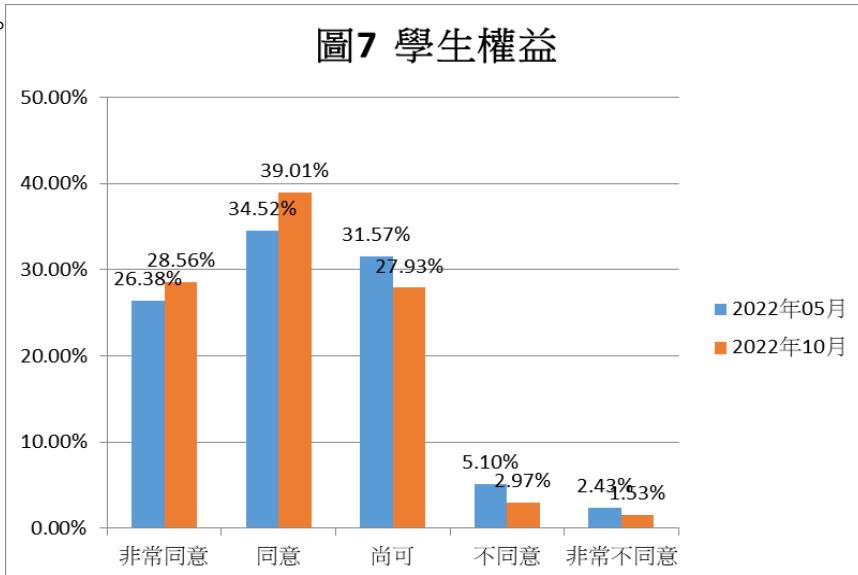
## 2. 在服務態度與專業知識方面（圖 6）

正面評價比例相較前期上升 1.88% (76.09% vs 77.97%)，其中非常同意上升 5.08%，同意下降 3.20%。負面評價相較前期下降 0.13% (5.03% vs 4.90%)，尚可下降 1.75%。



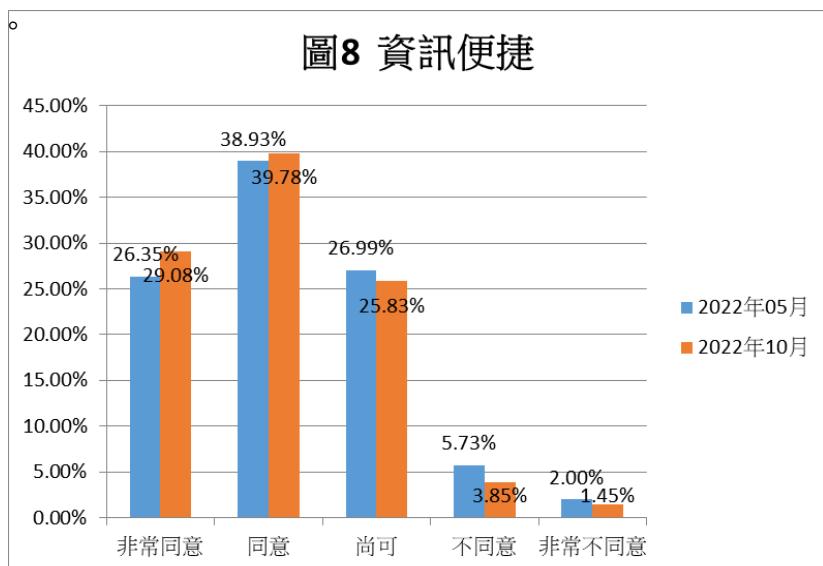
## 3. 在學生權益方面（圖 7）

正面評價比例相較前期上升 6.67% (60.90% vs 65.57%)，其中非常同意上升 2.18%，同意上升 4.49%。負面評價相較前期下降 3.03% (7.53% vs 4.50%)，尚可之比例下降 3.64%。



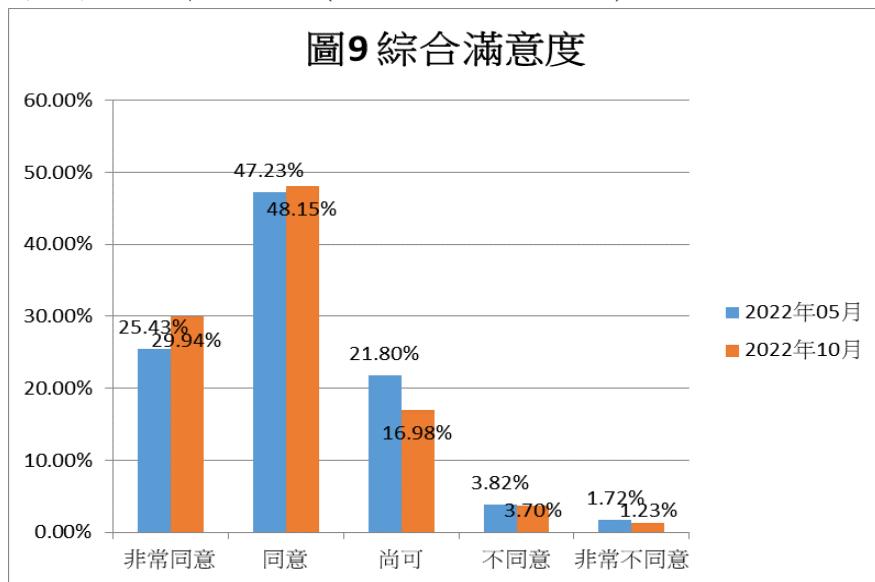
## 4. 在資訊便捷方面（圖 8）

正面評價比例相較前期上升 3.58% (65.28% vs 68.86%)，其中非常同意上升 2.73%，同意上升 0.85%，負面評價則相較前期下降 2.43% (7.73% vs 5.30%)，尚可下降 1.15%。

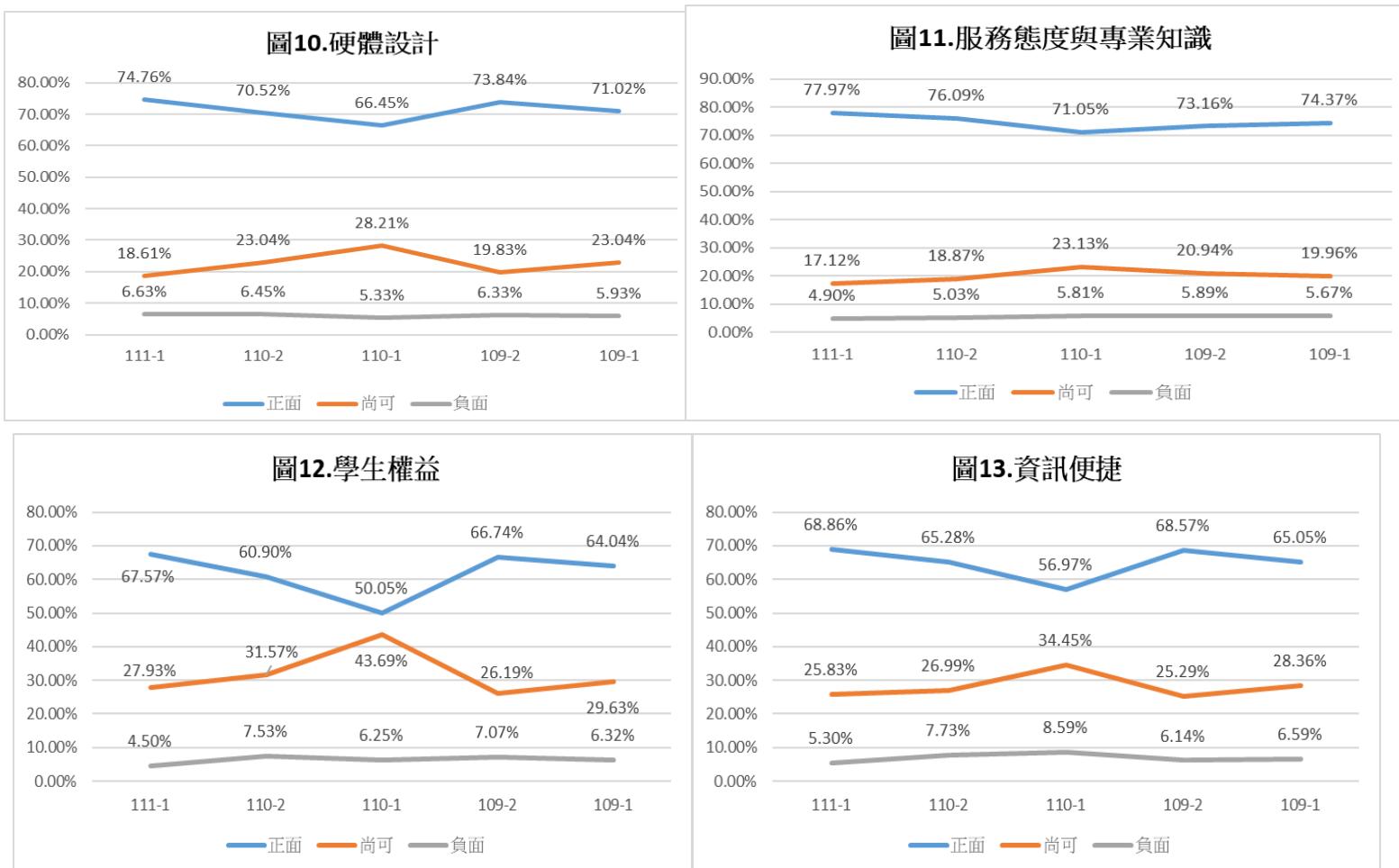


## (二) 對本處整體看法 (2022 年 05 月 vs 2022 年 10 月)

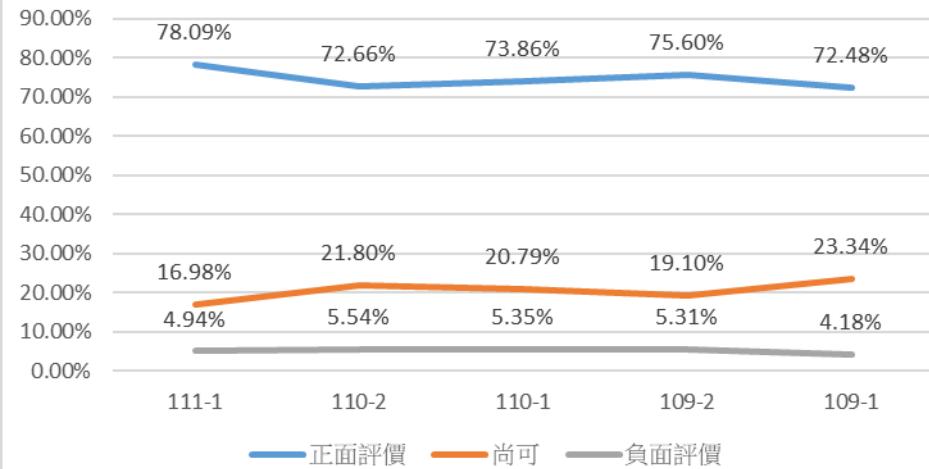
從第 20 題「我對教務處的綜合滿意度」回答情形來看(圖 9)，本次獲得 78.09% 的顧客給予正面評價，相較前期調查結果(72.66%)上升了 5.43%，其中非常同意的比例上升 4.51%，同意上升 0.92%。不同意及非常不同意較前期下降 0.61%(5.54% vs 4.94%)，尚可較前期下降 4.82% (21.80% vs 16.98%)。



若以近五學期趨勢來看，本期調查結果，四大項目之正面評價自 110-1 學期之低點逐漸回升，整體綜合滿意度為近五期新高，如圖 10~至圖 14。



**圖14.1091-1111綜合滿意度**



### (三) 原因分析及改善建議

本次調查結果在各方面皆較前期改善，鼓勵各單位持續維持並精進服務品質。

從文字意見來看，在服務態度方面正反意見皆有，本處將持續就相關抱怨與建議，加強服務態度、電話禮儀以及行政雙語化。在資訊便捷部分，新版處網頁在修補漏洞及錯誤後，相關抱怨較前兩期減少，惟資訊安全部分應持續加強，避免駭客入侵或個資外洩。而對於投幣機文件申請及線上文件申請服務之抱怨或改善建議，考量人力及行政成本，部分服務仍維持現行做法或以替代方式(如臨櫃辦理)處理。

# 國立臺灣大學校屬教學館滿意度調查結果分析 (問卷時間 10/03-10/16, 2022)

附件 2

## 壹、前言

為了解本校師生及教職員等對「校總區 5 棟教學館(普通、共同、新生、博雅、綜合)清潔工作」服務品質之滿意程度，特辦理「校屬教學館滿意度問卷調查」。本次(111-1 學期)滿意度問卷調查採網路問卷形式填答，調查時間自 10 月 3 日至 10 月 16 日止，調查對象為本校師生及教職員等。

## 貳、問卷調查結果分析

### (一) 填卷者背景資料分析

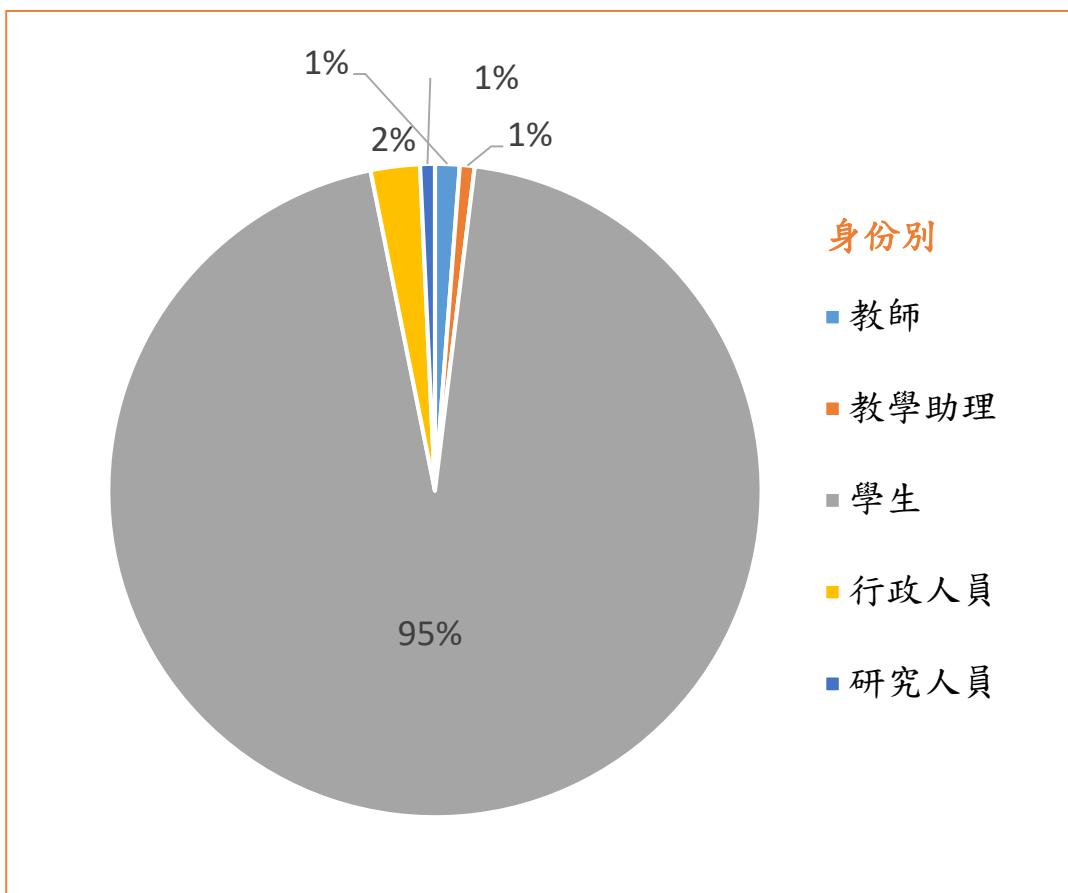


圖 1 填卷者身分別

本問卷填答數 420 筆，學生填答佔比最高(74.61%)，行政人員次之(2%)

## (二)各館清潔品質滿意度資料分析

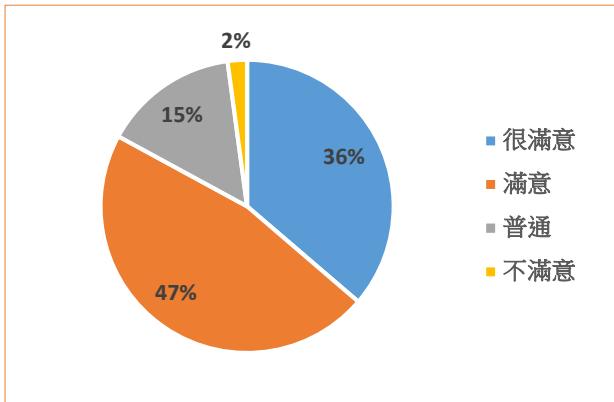


圖 2 「普通教學館」清潔品質

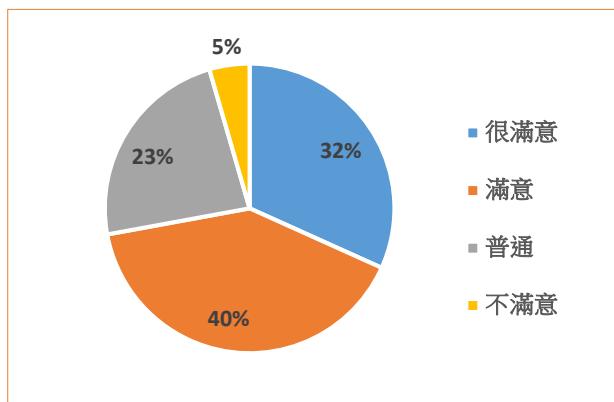


圖 3 「共同教學館」清潔品質

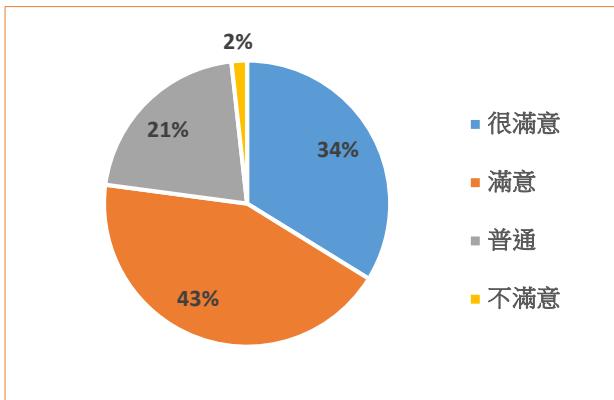


圖 4 「新生教學館」清潔品質

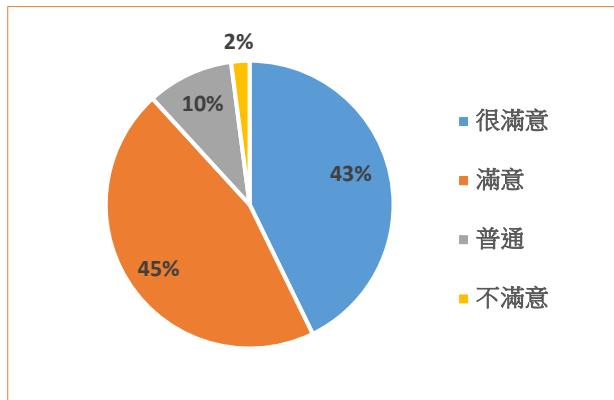


圖 5 「博雅教學館」清潔品質

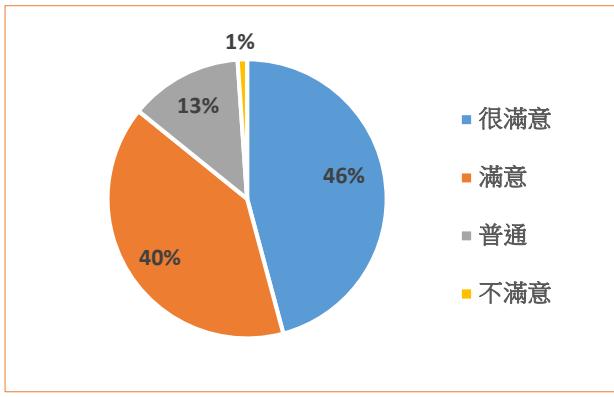


圖 6 「綜合教學館」清潔品質

### 小結：

5 棟教學館整體滿意度以綜合教學館最佳，平均滿意度達 99%，其次為普通、新生及博雅教學館，平均滿意度皆達 98%。

### (三)各館待改善處資料分析

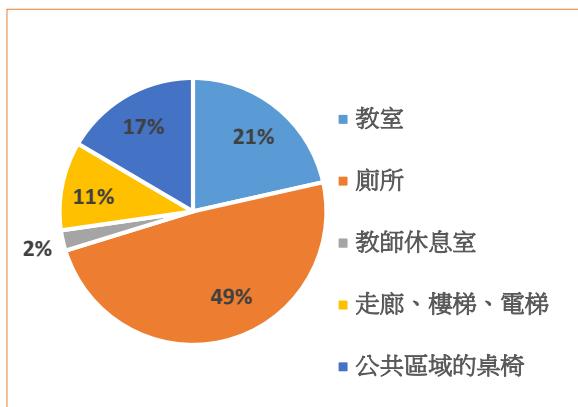


圖 7 「普通教學館」待改善處

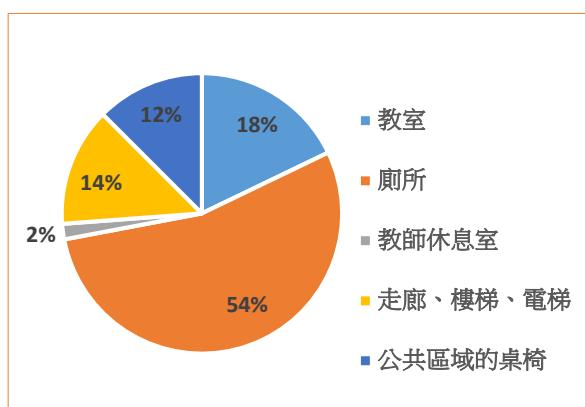


圖 8 「共同教學館」待改善處

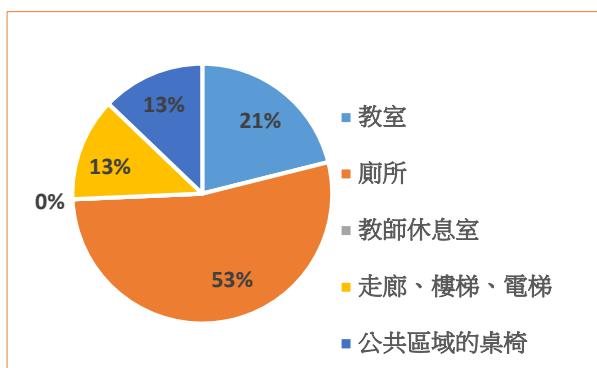


圖 9 「新生教學館」待改善處

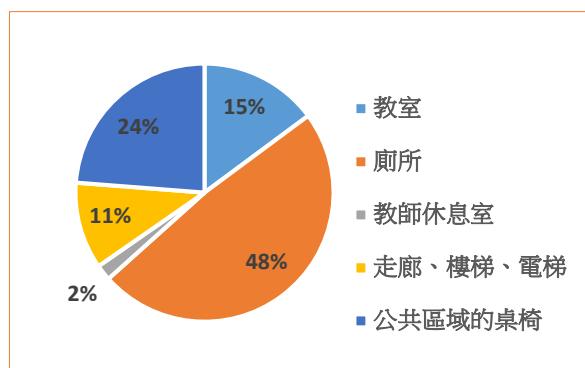


圖 10 「博雅教學館」待改善處

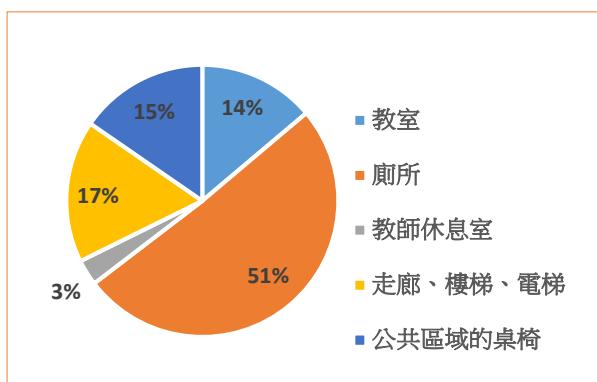


圖 11 「綜合教學館」待改善處

小結：

待改善地方多以廁所為主，加強教室桌椅桌面及抽屜清潔次之。

#### (四)文字意見分析

文字意見調查統計(A 鼓勵讚美、B 建議、C 抱怨)：其中(A)以感謝居多，(B)及(C)則以加強廁所清掃和改善教室黑板、地板及桌面清潔居多。

#### 參、總結

本次問卷整體滿意度達 97.6% ，歸功管理及清潔人員之付出。另，針對文字意見之建議及待改進事項，屬清潔公司應盡責任部分，已函文請其改善；屬行政單位應研擬改善措施部分，將於 11 月 30 日前完成辦理。