

(109.06.修訂)

國立臺灣大學行政品質評鑑表  
109 年度

受評單位：國際事務處

單位承辦人簽章：陳瓊芬 日期：109 年 11 月 30 日

聯絡電話：3366-2007#214

電子信箱：chiungfen@ntu.edu.tw

單位主管簽章：袁孝維 國際長 日期：109 年 11 月 30 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執行情形

貳、業務簡介

參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表（含評核指標 KPI）

肆、共同評鑑項目（分為五大構面）

（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

二、服務對象面

三、法規及行政流程面

四、人力資源及學習成長面

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）

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執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
<p>1. 大學的國際化程度應如何衡量較妥？目前強調量化參與學校數、學生人數之指標，是否合宜？建議可先從一個系所或學院開始，由國際事務處與院系共同商討，因應各領域特質訂出適合該院系之國際化指標，進一步共同推動。 (已結案)</p>	<p>1. 採用量化指標是邁向頂尖大學計畫給予本校的任務目標，要求每年的姐妹校、合約等提升。在邁頂計畫結束後，本校已完成相關量化指標目標，接下來的確會重新修正國際化相關指標，以更能精確符合學校國際化發展及需求。</p> <p>2. 對於海外教育計畫，當計畫數量增加且參與學生人數成長時，代表實際擁有海外教育經驗的比例提升，可視為國際化程度評量要素。</p> <p>3. 國際學生數仍為重要量化指標；另學生優質化（如：修業成績、畢業率、休／退學率等），是未來評估學校國際化程度，應要納入考量的因素。</p> <p>4. 各院系提供英語授課課程、開放研究室／實驗室予國際短期課程學員、及學生擔任國際短期課程輔導員。</p> <p>5. 鼓勵院系自行開發國際短期課程，並利用本處既有的宣傳及 e 化平台，使行政程序更為簡易。</p>
<p>2. 在國際生的輔導上，有一套相當完善的機制與措施，有助國際生快速融入校園生活。例如外籍學生若遇有心理問題時，目前處理量能稍顯不足，宜儘量補充外語心理諮商人力，並提供 24 小時緊急需求人力。 (已結案)</p>	<p>1. 本校學生事務處學生心理輔導中心設有英語諮商服務，並且已增聘諮商師進駐校園。</p> <p>2. 將與各學院商議，並配合學校既有的輔導、諮商等服務，以建立完整的國際學生導師制度、緊急救助、及輔導制度。</p> <p>3. 藉由甄選及培訓學生擔任國際短期課程輔導員，增進國際生及本地生交流，藉同儕互動有助國際生快速融入校園，減少陌生緊張。另外，安排輔導員擔任隨團助理，並與國際生住同宿舍，以輪班方式提供 24 小時緊急需求人力。</p> <p>4. 運用校內、外各項國際學生活動等相關資源，幫助國際學生建立歸屬感與融入臺灣當地生活，例如：教育部「友善臺灣——境外學生接待家庭專案計畫」、本校「Welcome Mixer for (Inter)national Students」、「春節祭祖大典」、「Break &amp; Fuse 世界嘉年華」；以及各學生社團組織，例如：臺大學生會、國際學生協會、日本留華學生學會、韓國留華學生學會、美加僑外生同學會、新加坡同學會、越南同學會等，所舉辦之各項交流活動。</p>

<p>3. 提升國際交流品質方面：</p> <p>(1) 發展各洲策略夥伴學校，建議針對領域方面亦可發展不同學校之深化關係。</p> <p>(2) 建議雙聯學位宜重雙向選派學生，而非僅單向派送。</p> <p>(3) 宜訂定國際學生來校就讀之基本門檻，如TOCFL 達幾級或英文程度等，各院得訂更嚴格之標準。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 重點姐妹校計畫原本即為針對各領域的差異性設計，各學院可依自身的發展狀況，選擇不同的重點姐妹校參與。</p> <p>2. 雙聯學位</p> <p>(1) 將盡量輔導各學院系所洽談雙向計畫。</p> <p>(2) 雙聯學位計畫均為雙向及單向並行，雙向計畫已達 15 國 41 校，執行單位為全校各院系所；單向計畫偏向個案（目前共 6 項計畫），及美國天普大學3+2雙聯學位計畫。</p> <p>3. 本校各學院系所皆訂有國際學生申請就學的中、英語能力程度標準，將持續輔導各學院系所，就語言能力的基本門檻，進行妥適把關。</p> <p>4. 國際短期課程雖為收費項目，各課程針對其專業需求，對於報名學員設立不同門檻，例如C2翻譯與文化課要求 TOCFL5-6 級，且TOFEL 92 分以上申請門檻。</p>
<p>4. 積極招收國際學生方面：</p> <p>(1) 國際學生人數逐年成長，宜留意相關輔導及健康方面諮詢機制。</p> <p>(2) 國際學位生的畢業比例約七成，雖然已相當不錯，但建議未來針對未能順利畢業原因，在招生入學與生活輔導方面，事前規畫預防，以提高畢業率。</p> <p>(3) 國際學生宿舍之整體規劃。</p> <p>(4) 建議可與教務處協調，將短期課程及客製課程經驗發展為正式之第三學期，俾益造福更多國外及本國學子。</p> <p>(5) 建議將華語課程全面納入正規學制（學分）後，全面性評估教師薪資之給付替代方案，俾益永續經營（不受頂大計畫退場影響）。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 本校學生事務處學生心理輔導中心設有英語諮商服務，並已增聘諮商師進駐校園。將與各學院商議，建立更完整的國際學生導師制度，加強落實緊急救助、課業輔導機制。</p> <p>2. 請教務處協助提供國際學位生休、退學申請的相關紀錄及資料，以統計國際學位生未能順利畢業的原因。同時，與學務處商議，將國際學生照顧輔導各相關需求，納入改革學生輔導制度的參考，以期提高國際學生的畢業率。</p> <p>3. 將報告校長，並請總務處與學務處協助，將國際學生宿舍之規劃，納入未來校務發展的考量。</p> <p>4. 目前辦理的短期課程提供學員本校成績單、學分。以中文暨文化課程為例，國際學生可研修期間長達 2 個月 並可獲得 8 個學分。未來規劃自 6 月中下旬至 9 月初，以作為發展為第三學期之雛形。</p> <p>5. 華語教師薪資替代方案，宜研擬以其他經費給付國際生華語教師薪資。</p>

<p>5. 提升本國學生國際化方面：</p> <p>(1) 鼓勵學生至不同國家學習，針對「冷門」國家宜訂定鼓勵機制。</p> <p>(2) 針對學生出國之權利及義務宜更清楚規範，以免除「出國旅遊」之疑慮。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 海外教育股每年 9 月份開學後均辦理一系列甄選申請、學校資訊相關講座，藉此介紹較為冷門學校的強項領域、世界排名等。</p> <p>2. 本校自 102 學年度起設有「國立臺灣大學學生出國修課學分採計要點」，規範學生於海外研修期間最低修課學分，並規範返國後所修學分全數登錄，免除「出國旅遊」疑慮。</p>
<p>6. 國際學生申請就讀的人數逐年增加，且校方規劃成立國際學院招收國際學生。面對即將暴增的工作量，國際事務處是否已有妥善的因應措施，以維持一定的服務品質？</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 本校國際學生入學申請，已全面採取線上 e 化系統作業，簡化許多行政程序。</p> <p>2. 針對日益增多的國際學生，加強各學院系所國際事務承辦同仁的職能訓練。同時，整合各項資源，與各學院系所合作，共同推動國際學生相關業務，以維持一定的服務品質。</p> <p>3. 目前國際學院由本校教務處統籌規劃，將有一批獨立的行政服務團隊辦理相關業務。</p> <p>4. 課程、申請管理系統升級，使每位課程承辦人可自行編輯網頁，與以往只能透過國際教育中心承辦人編輯網頁，更具效率、機動性。</p> <p>5. 各院系所課程承辦人透過新申請管理系統，更有效管理學生報名，並將各種入學所須文件 e 化處理，達到無紙化環保效益，並節省書面往來時間。</p>
<p>7. 建議整合與教務（學生採認）、學務（諮商輔導）、總務（宿舍）之合作，以共同促進國際化，並提供院系所國際化資源。</p> <p>(已結案)</p>	<p>1. 關於海外教育計畫學分採計，本校設有「國立臺灣大學學生出國修課學分採計要點」，且相關規定亦同步列於學則中；另，學生返國後由教務處協助辦理學分採計、登錄等程序。</p> <p>2. 有關國際學生入學後的各項服務，每學期皆會與相關處室召開協調會，進行各項工作的整合、安排。另外，辦理國際事務人員培訓課程提供各學院系所國際事務承辦同仁相關的訓練、資源。</p> <p>3. 關於國際短期課程，本處統整全校各院系舉辦國際短期課程的教務、住宿、課程宣傳及 e 化平台，簡化校內行政手續，有效減輕院系行政負擔並推動相關院系開發相關課程，以利持續課程開設及品質維護。</p>
<p>評鑑委員意見</p>	

## 貳、業務簡介

### (一) 單位業務簡介

(單位請以使用者角度簡述或條列主要服務對象及業務內容...)

### 一、國際長室

#### (一) 綜合業務股

作為國際處對外統一窗口，對內進行橫向整合，提供人事、總務、E化系統等行政支援，並協助規劃英語授課補助計畫等專案。

#### (二) 研究分析股

提供國內外高教相關議題報告分析，並於國際高教平台及場域進行宣傳發表，促進國際連結及溝通，積極發揮區域性及全球高教影響力。

### 二、國際合作組

#### (一) 全球關係股

接待國際訪賓、辦理校級出訪、規劃全校性國際化知能研習、辦理國際行政職員研習及禮賓學生專案、推廣臺大品牌。

#### (二) 交流計畫股

與境外大學及學術機構合約洽訂、深化國際交流合作、交換教授計畫、教師獎助計畫執行、國際學人接待統籌、國際組織聯繫及其活動辦理。

### 三、國際學生組

#### (一) 境外招生股

研擬並執行境外學生招生策略、辦理及參與招生說明活動(境外招生說明會、境外學生校園參觀日(NTU Open Day)、海外高校訪團接待)、招生相關事務聯繫窗口(海外校友會、海外高校、國內外僑與雙語學校及其他相關機構)。

#### (二) 境外入學股

1. 本校境外學位生(僑生、港澳生、國際生、陸生)申請入學相關事宜，包含：  
(1)申請流程與時程設定(2)申請系統建置(3)申請件送學院系所審查(4)申請件資格審查(5)申請結果公告與入學確認
2. 境外學位生申請入學諮詢
3. 境外學位生招生獎學金規劃
4. 本校海外聯招會、陸生聯招會窗口

#### (三) 國際生服務股

提供在學國際學生各項服務，包含國際學位生之團體保險、全民健康保險、工作證、獎學金等，以及執行來校交換/訪問學生計畫、短期訪問研究計畫等，還有辦理增進本地學生與國際學生交流機會之國際學生接待志工計畫、國際學生迎新專案計畫等。

#### (四) 國際生短期研修股

規劃並辦理多樣化國際生短期課程、針對姊妹校需求制訂客製化專班、辦理國際生華語課程、短期課程學生輔導員計畫。

#### **(五) 海外教育股**

提供本校學生多元出國學習管道，包含交換／訪問學生計畫、海外暑期／短期課程、雙聯學位計畫、姊妹校實習計畫，於在學期間前往姊妹校研修，進行學術交流，培養國際視野及國際移動力。

#### **(六) 堉璘獎學金專案辦公室**

為因應林堉璘宏泰基金會捐贈本校而設立，於 108 年雙方完成簽約，並由工學院擔任第一年執行單位；由於捐款方希望擴大適用學生範圍，109 年 8 月起轉移至本處執行，並與宏泰基金會重新簽訂合約，並重新洽談計畫內容，由獎學金改為人才培育計畫。

## 參、行政品質評鑑關鍵績效指標管制表（含評核指標 KPI）

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
1	財務面	執行率	SoNTU 品項希望作為致贈外賓之禮品	每年致贈至少 500 名外賓	商品於外賓來訪時贈送或出訪時攜帶至國外致贈拜訪單位	108-109 年贈送超過 700 人次
2	服務對象面	提升服務品質	國際學生相關事務人員職能訓練	每學期舉辦 3 場以上訓練課程	<ol style="list-style-type: none"> <li>國際學生事務訓練課程，包含校內訓練與教育部提供之境外學生輔導人員訓練課程。</li> <li>建立國際學生服務團隊。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>提供各學院系所國際學生事務承辦同仁諮詢窗口暨訓練課程（109 年因疫情關係未舉辦實體課程）</li> <li>每學期進行國際學生接待志工培訓，及迎新專案組員團隊訓練</li> </ol>
			簡化流程並線上化，提升服務效率	節省學生、行政人員及甄審委員之作業程序及時間達 50% 以上	<ol style="list-style-type: none"> <li>簡化報名流程</li> <li>報名及審查作業線上化</li> </ol>	自 105 學年度啟用線上報名系統，簡化報名流程及優化系統，減少紙本繳駁，已全面線上化。
		了解顧客滿意度做法	提升國際學生滿意度	4 以上（5 分量表）	<ol style="list-style-type: none"> <li>納入國際學位生畢業時，以及交換 / 訪問生離校時的必辦手續。</li> <li>專案同仁積極融入國際生短</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>108 學年度國際學位生滿意度為 4.11，交換 / 訪問生滿意度為 4.17</li> <li>針對國際短期課程學</li> </ol>



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
					期研修課程及創新活動設計。	生，進行滿意度調查，平均超過 4.30 分。
3	人力資源及學習成長面	人力資源	增加國際處活動辦理運用人力	每年參與國際處活動至少 150 筆以上	設立活動支援公告標準作業及制定最低參與次數	108-109 年共計超過 300 筆參與紀錄
		學習成長	提升禮賓學生國際化專業知能及國際經驗	每學期參與國際化講座至少在 2 次以上	配合學校行事曆規劃年度講座活動並要求出席率	108-109 年共計舉辦超過 7 場
4	與校務目標連結面	本校中程校務發展計畫執行效益考評	境外學生人數成長	每年成長 5%	1. 整合境外招生文宣品（平面、影像） 2. 積極數位行銷曝光（網站、社群媒體） 3. 強化並開發招生市場（教育展、國外講師與輔導教師短期專班） 4. 積極開發合作對象（校友會、駐外單位、重點高校）	109 學年度境外學位生申請入學，總計錄取國際學位生 405 名、僑生 580 名、陸生 88 名，國際學位生申請人數較前一年成長 30%。
			鼓勵學生參與海外教育計畫，培養國際移動力	海外教育計畫人數每年成長 5%	1. 辦理多場說明會積極招生 2. 擴大舉辦海外教育展 3. 提供獎學金	1. 每年辦理 25 場以上各項海外教育說明會，讓學生瞭解計畫，鼓勵申請。 2. 每年舉辦海外教育展，逐年擴大參展類型及

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
						攤位數量，協助學生多面向了解姊妹校特色。 3. 改良原有獎學金制度，簡化申請流程，並調升獎學金額度及名額；新增希望出航獎學金，支持更多經濟或文化相對弱勢學生。 4. 補助補助院系級雙聯學位生，落實雙邊實質交流合作，促進計畫執行率。

填寫說明：

1. 構面、子構面：請單位依此構面方向，填列以下表格項目，無須每項填寫。
2. 策略目標：為落實五大構面，各單位所擬之策略目標，以使用者角度簡述。
3. 評核指標 KPI：依據策略目標以及現行基礎發掘的問題，擬具對應解決問題之質性或量化指標，層次性地展現出目標、問題與 KPI 之連結。
4. 評核指標 KPI、具體方案及年度執行狀況，為單位策略目標執行成果及效益考評之檢視。

## 肆、共同評鑑項目(五大構面)

### 一、財務面

子構面	執行率	
	單位問題發掘	單位改進策略
	<p>一、國際合作種子計畫主要是資助師生進行國際交流，包含互訪及辦理國際活動。獲獎教師因疫情無法出國或邀請國外師生來台，因而無法順利執行計畫。</p> <p>二、海外教育：109學年度受疫情影響出國學生多數無法如期出發，故海外教育計畫執行率較往年大幅下降。</p> <p>三、堉璘獎學金：部分獲獎生於因疫情放棄此獎學金，造成計畫無法執行。</p>	<p>一、因應全球疫情狀況，新年度的國際合作種子計畫已將舉辦線上交流活動列入經費彈性運用方案之一，以確保建立的交流不中斷。</p> <p>二、海外教育：109學年度採取協助學生延期出發，然考量未來疫情發展無法預期，110學年度擬將部分計畫轉為線上化，並輔導學生接納線上交流之可能性。</p> <p>三、堉璘獎學金：考量新年度全球疫情狀況無法預期，新年度計畫已將線上學習列入可考慮備案之一，以因應獲獎人無法出國之情形。</p>
子構面	開源	
	<p>一、入學：部分申請入學管道無申請費，或收入僅勉強支應審查費用。</p> <p>二、國際生短期研修：因應疫情影響發展多元線上課程透過遠距教學型態突破空間及時間限制。</p>	<p>一、入學：</p> <p>(一) 透過擴大招生境外學位生，提高申請費收入。</p> <p>(二) 針對僑港澳生研究所個人申請，將加收報名費，以彌平審查費用支出</p> <p>二、國際生短期研修：因應疫情影響發展多元線上課程透過遠距教學型態突破空間及時間限制，如線上 AI 課程。</p>
子構面	節流	
	<p>一、入學：僑生單招申請人數眾多，資格及文件審查耗費大量人力。</p> <p>二、國際生短期研修：短期課程學生輔導員招募及訓練成本偏高。</p> <p>三、堉璘獎學金：部分獲獎生於返國後選擇放棄此獎學金，造成獎學金已發放、但無法完成原定之目標。</p>	<p>一、入學：由於本校僑生單招與師大、台科大三校系統共同辦理，將與兩校協商，共同分攤文件審查。</p> <p>二、國際生短期研修：多元線上課程及遠距教學型態可節省教室租借費用、輔導員人事成本及活動費用支出，並進行處內跨單位招募訓練。</p> <p>三、堉璘獎學金：考量捐款人目標，此案實為人才培育計畫，而非獎學金計畫，故將改以人才培育計畫為名執行此計畫，並調高補助尾款比例，獲獎生須完成原定計畫後才能取得全部補助金額。</p>

評鑑委員意見		
--------	--	--

## 二、服務對象面

子構面	提升服務品質	
	單位問題發掘	單位改進策略
	<p>一、各項國際合作補助方案散布於不同的公告、頁面、導致欲申請經費的師生難以查尋對的計畫提出申請。</p> <p>二、臺大多語版簡報使用不便利。</p> <p>三、招生：(一) 各地海外教育展，因疫情無法海外移動，無法直接到海外將本校招生資訊直接介紹給海外師生，線上參展與諮詢需求增加。(二) 姊妹校海外教育計畫承辦人，因海外各地疫情穩定度不一，部分無法如過往舉辦實體教育展，線上教育展需求增加。</p> <p>四、入學：(一) 國際處網頁關於國際學生申請入學資訊與在學生資訊參雜，不夠直觀。(二) 108 年起本處接手原教務處僑港澳陸生入學業務，相關資訊並未整合。</p> <p>五、因受新冠肺炎疫情影響，臺灣進行邊境管制，來校交換生 / 訪問生 / 短期訪問研究生無法順利取得入臺簽證，致使來臺就讀人數大幅下降，也影響本校學生出國交換/訪問的學習機會。</p> <p>六、國際生短期研修：(一) 短期研修課程住宿選擇單一。(二) 參與短期課程學生文化背景多元性增加，使其在短時間內遭遇多樣文化衝擊，導致心理照顧輔導需求增加。</p> <p>七、海外教育：原出國交換學生甄選及海外暑期課程之報名作業流程中，學生須親自繳交一式三份紙本文件，除造成紙張浪費，且來回奔波又耗時排隊繳件。</p> <p>八、堉璘獎學金：本計畫迄今招收四屆，每屆執行與遴選方式都略有不同，易造成混淆困擾。</p>	<p>一、將相關計畫歸類至「國際獎助計畫」專區，並透過多元管道宣傳。</p> <p>二、已重新排版，加入各學院研究亮點、備忘稿及語音檔說明供校內使用。</p> <p>三、招生：(一) 與友好學校、海外校友會與臺教中心等合作，聯合舉辦線上教育展並提供文字或是線上即時的諮詢。(二) 錄製針對海外教育計畫的介紹影片，提供給姐妹學校以讓本校持續於海外有曝光度並與支持姐妹學校線上化的海外教育展。</p> <p>四、入學：(一) 已重新建置本處網站，將國際學生相關資訊分為「認識臺大」、「申請臺大」及「在校國際學生」，將招生、申請與在校服務業務分眾，並納入僑港澳陸生相關內容。(二) 重新建立境外學生諮詢 SOP，將僑港澳陸生申請管道、資格、時程等資訊加入諮詢提供內容，提供學生更完整資訊及選擇。</p> <p>五、因應境外學生受疫情影響：(一) 提供線上華語課程，以及提供 Exploring Taiwan 等英語授課線上課程，讓學生即使無法入境臺灣，仍可選讀本校課程。(二) 若因邊境管制致使學生無法順利來臺，則於接續的下一學期多提供姊妹校交換名額，保留學生來臺就讀機會。</p> <p>六、國際生短期研修：(一) 與鄰近優質飯店尋求合作以增加校外住宿選擇。(二) 與心輔中心、校安中心密切合作並要求校方加強訓練短期課程承辦人與學生輔導員相關知能。</p> <p>七、海外教育：海外暑期課程於 105 學年度啟用線上報名系統，而出國交換學生甄選報名系統自 108 學年度起逐年減少紙本繳交步驟，至今已全面線上化，逐年優化系統，使學生不需重複填報個人資料，大幅簡化報名手續和節省時間，同時亦讓甄審委員進行審查作業更加快速簡便。</p> <p>八、堉璘獎學金：今年起移至本處，已正名為人才培育計畫，並將加強與捐贈方溝通，維持計畫執行方式穩定，減少學生誤解。</p>

子構面	了解顧客滿意度的做法	
	<p>一、招生：</p> <p>(一) 透過合作的學校、校友會與臺教中心等機構給予回饋，均表示本校的諮詢量高，活動成效佳。</p> <p>(二) 姊妹校海外教育計畫因過往實體參與度較低，但透過線上的資訊曝光，可獲得比過往更高的參與度。</p> <p>二、入學：近年僑生單獨招生報名人數起伏過大，並不清楚各年間各校推薦人數增減原因。</p> <p>三、國際生短期研修：</p> <p>(一) 自短期課程開辦以來，一直有紙本滿意度調查；然，紙本填答率雖高，但文字回饋較少，改善建議較不具體。</p> <p>(二) 國際短期課程對於授課老師教學、文化活動等皆進行學生滿意度調查，整體分數平均超過 4 分 (滿分 5 分)。</p> <p>四、堉璘獎學金：此計畫將引進第三方單位協力舉辦相關活動，較難確切了解學生對各分項培訓活動之建議。</p> <p>五、顧客滿意度線上調查：</p> <p>(一) 本年度係由本處室統一寄發全校教職員工生，於 109/10/6 至 109/11/11，以網路方式實施滿意度調查，共回收 163 份，針對空間環境、專業素質、服務態度、業務效率及業務電腦化等五個面向進行意見蒐集，衡量尺度分為很滿意 (5 分)、滿意 (4 分)、尚可 (3 分)、不滿意 (2 分)、很不滿意 (1 分) 五級，本次調查結果，各項目滿意度為專業素質 4.0 分、空間環境 3.9 分、服務態度 3.9 分、業務效率 3.8 分、業務電腦化 3.9 分，平均分數為 3.92 分</p> <p>(二) 針對具體建議，例如服務效率、預約系統使用等建議，仍需加強。</p>	<p>一、招生：</p> <p>參與線上教育展，因各主辦單位所使用平台與形式不同，也從中學習線上教育展的規劃與操作，未來擬舉辦本校獨立的線上教育展以期在疫情中積極招生。</p> <p>二、入學：除問卷與訪談外，將與招生股配合，待疫情緩和後，舉辦高中端輔導教師相關活動，邀請其至本校交流，確切了解各高中實際推薦學生情形，以及可改進的作法。</p> <p>三、國際生短期研修：</p> <p>(一) 透過承辦人親自參與課程及活動，以了解課程活動缺失；另也透過輔導員與學生之互動進而了解學生實際想法。</p> <p>(二) 為精進國際短期課程品質，將加強與授課教師溝通、設計創新的文化活動等。</p> <p>四、堉璘獎學金：將與捐贈方溝通，透過捐贈方之引薦介紹，引入外部意見收集機制，協助優化此計畫。</p> <p>五、顧客滿意度線上調查：</p> <p>(一) 本處將會研擬精進方法，並有效提升同仁專業素質與溝通，將不定期舉辦處內教育訓練，以利達到同仁間更良好的合作及服務。</p> <p>(二) 因在校學生數眾多且因疫情之故今年首度使用線上預約系統，實際操作方面仍需更友善操作及人性化的彈性調整，以便諮詢學生能迅速獲得解答。</p>
評鑑委員意見		

### 三、法規及行政流程面

子構面	業務流程管理及精實化	
	單位問題發掘	單位改進策略
	<p>一、由於時空背景差異，本校訂定學術合作書面約定相關要點已與實務執行面有差異，且部分條文執行上窒礙難行之處。整個行政流程攏長恐成為國際交流上的阻礙。</p> <p>二、E化</p> <p>(一) 因全球疫情關係使得許多國際會議及國際交換生受到影響，故較無法有效的當面諮詢與索取資訊。</p> <p>(二) 對於國際生面對使用中文網頁時可能會較有難度與不便性之問題。</p> <p>(三) 除校方網站外大多學生會以社群媒體搜尋學校相關資訊。</p>	<p>一、已修訂並簡化本校訂定學術合作書面約定相關流程以加速校務決策過程、提升行政效率，並提供校內各單位實務執行上之彈性。</p> <p>二、E化</p> <p>(一) 因應全球疫情並有效控管來訪人數及服務之效率，針對在校出國交換生採用線上預約系統，讓同學可在臨櫃前先確認好諮詢時段與需服務之項目，以利達到更優良的服務與品質。</p> <p>(二) 為有效提升國際化之服務，國際處網站採用中、英文雙語版本，讓國際生能更便利且清楚地查詢資料及找尋對應之窗口。</p> <p>(三) 因全球社群媒體盛行，國際處為縮短與國際學生間的距離建立官方 Instagram 以及 Facebook，讓即使不同國家之學生也能方便接收到相關資訊，並從中建立臺大國際化之形象，其中單篇文章觸擊率曾高達 4000 多人次。</p>
子構面	法規說寫作一致	
	<p>一、入學：</p> <p>(一) 校內各類境外學位生申請辦法各不相同。</p> <p>(二) 校內申請流程並未將 GDPR 相關規範併入考量。</p> <p>二、堉璘獎學金：校內申請流程並未將 GDPR 相關規範併入考量。</p>	<p>一、入學：</p> <p>(一) 將重新盤點並逐步調整校內相關法規及申請流程，使境外生相關規定一致化。</p> <p>(二) 將請法務處協助檢視現行相關規定，以符合歐盟 GDPR 個資保護需求。</p> <p>二、堉璘獎學金：將請法務處協助檢視現行相關規定，以符合歐盟 GDPR 個資保護需求。</p>
評鑑委員意見		

#### 四、人力資源及學習成長面

子構面	人力資源	
	單位問題發掘	單位改進策略
	<p>一、單位人員流動率及專業之能培養 國際處年度流動率占總人數約 25%，造成各單位人員專業能力之培養及銜接有落差；若要培養跨組之專業人才亦有難度。</p> <p>二、海外教育股承辦出國交換 / 訪問學生計畫、海外暑期課程、雙聯學位計畫，每年負責學生業務逾 750 人，含股長員額原共 5 人，然學生人數及計畫項目逐年增加，人力不堪負荷。</p> <p>三、瑋璘獎學金專案辦公室：此單位今年 8 月轉移至本處，目前含股長共 3 人，考量未來擬將此單位擴大為獎學金股，負責本處所有出國及招生獎學金，人力仍嫌不足。</p>	<p>一、提供新進人員相關之職能訓練及國際處業務類型規劃，亦提供輪調機會。</p> <p>二、海外教育股自 108 年起新增員額 1 人，且自 109 年起陸續將出國獎學金業務轉移至獎學金專案辦公室。目前含股長員額共 6 人，依現有業務工作量，人力配置適當。</p> <p>三、瑋璘獎學金專案辦公室：將依業務轉移進度逐步提出增聘需求，預計補足含股長共 5 人。</p>
子構面	學習成長	
	<p>一、單位人員教育訓練 (一) 國際處同仁約 50 名，業務類型多樣且同仁各司其職，內部間也需要透過不同交流模式增進彼此間互動，以提升工作執行效率。 (二) 單位人員職能成長 國際處業務類型繁多，欲培養多面向領域人才實屬不易。國際事務各面向之專業領域實需要靠經驗累積，才能以更成熟及圓融之處世方式應對。</p> <p>二、缺乏吸引人才誘因： (一) 關於入學審查，需精熟相關法規、全球各地區學制、文件真偽辨認，同時需有與諮詢學生及家長溝通之良好溝通能力。此單位人力須一定程度之專業知識與技能，但校內並無相關培訓，亦無提供誘因吸引專業人士投入本處。 (二) 關於瑋璘獎學金計畫，需有與 NGO 合作經驗、專案計畫執行能力等專業技能，但校內並無相關培訓，亦無提供誘因吸引專業人士投入本處。</p>	<p>一、單位人員教育訓練 (一) 透過年度教育訓練，除了讓同仁彼此間更瞭解各自之業務性質，也透過規劃之團體活動增進彼此互動機會。 (二) 由國際處各單位依其專業領域開設相關課程與校內各單位經驗分享及交流，或邀請外聘講師講授專業課程，提升職能成長。</p> <p>二、除自行尋找培訓資源外，建議校方重新考量整體行政人力留才攬才策略，方能治本，解決長期行政單位不易延攬優秀人才、培訓後又留不住人才之惡性循環。</p>



評鑑委員意見		
--------	--	--

## 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)

子構面	發展目標	執行情形	問題發掘	改進策略	評鑑委員意見
發展革新	宣傳臺大品牌	購入世界知名排名網站學校主頁面編輯功能及運用社群媒體	英文影片及文案較少，難以置入網站使用。	彙整校內資源並以專案形式製作英文版素材，購入編輯軟體及舉辦相關工作坊，提升同仁編輯能力。	
	辦理線上境外學生校園參觀日(Open Day)	辦理境外生招生說明會、校園導覽及各院系諮詢活動。	自疫情爆發以來，因影響海外移動，實體教育展均轉型為線上，且諮詢需求量增加。	每年國際處均會舉辦此活動，以讓有興趣申請本校的境外學生有直接與校方互動的機會。但因應疫情，本處也將活動轉型為線上招生說明活動。搭配本處與各院更新的境外招生影片並建立全新的境外招生網站，以期在疫情中持續提供海內外的境外學生入學本校的資訊，並藉由網路讓活動效益最大化。	

<p style="text-align: center;">人才培育</p>	<p>鼓勵學生參與國際事務</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 招募本地生擔任短期課程學生輔導員，協助規劃參訪行程及國際學生的照護輔導。</li> <li>2. 招募學生參與國際學生接待志工計畫、迎新專案組員計畫。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自 2015 開辦春季短期課程、2018 開辦冬季課程以來，對學生輔導員需求量增加。</li> <li>2. 國際學生接待志工的招募人數，遠不及國際學生人數逐年增加的速度，因此無法依照原本的規劃，提供國際學生一對一的服務。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年兩次招募輔導員，每次約招募 8~12 人透過與國際學生密集的交流，讓本地學生在國內便可感受到地球村的氛圍，以拓展學生跨文化溝通能力，同時使學生對國際化政策有所了解，一同推廣校園國際化。</li> <li>2. 引薦本校學生社團組織，例如：學生會國際事務部、馬來西亞同學會、椰島社、拉美與加勒比同學會等，加入服務國際學生的行列，以補足志工人數不足部分。</li> </ol>	
---	-------------------	--	--	--	--

<p>鼓勵學生參與交換學生計畫，培養國際移動力</p>	<p>1. 校級出國交換學生甄選每年約 900 人報名，經甄選錄取約 500 人，分別提名至 260 多所姊妹校。</p>	<p>1. 學生於甄選錄取報到後任意放棄，造成姊妹校及本校行政資源浪費，甚至讓姊妹校對本校產生負面印象。</p> <p>2. 許多優秀學生欲出國交換，卻受限於經濟壓力等各種考量而無法成行。</p> <p>3. 因應疫情發展，各地疫情穩定度及入境政策不一，多數學生無法如期出發赴外交換。</p>	<p>1. 自 109 學年度起調高甄選簡章訂定之罰金額度，引導學生審慎善用學校資源，避免行政資源浪費，保障交換名額的效益最大化。</p> <p>2. 自 109 學年度起新增希望出航獎學金，支持低收入或中低收入等經濟相對弱勢，以及新住民、原住民或三代內沒有大學生的家庭等文化相對弱勢的學生出國交換；同時改良現有獎學金制度，簡化申請流程，並調升獎學金額度及名額，使學生可以沒有後顧之憂地出國學習。</p> <p>3. 109 學年度實施一系列疫情因應措施：</p> <p>(1) 協助與姊妹校協商增額延期交換</p> <p>(2) 舉辦第三次志願選填 (109-2)</p> <p>(3) 受疫情影響放棄交換資格者免罰則</p> <p>(4) 承 1，得保留 109 學年度甄選成績續參加 110 學年度甄選</p> <p>(5) 部分獎學金得保留資格至 110 學年度</p>	
-----------------------------	---	--	---	--

		雙聯學位計畫發展至今已與21國逾60所姊妹校簽有110項計畫，出國雙聯學位生人數每年約70人。	學生人數低於計畫數量，未能實際發揮國際學術交流能量。	補助院系級雙聯學位生，鼓勵學生赴境外研修，落實雙邊實質交流合作，促進各級雙聯學位計畫執行率。	
國際連結	深化重點姊妹校合作，建立跨國跨領域研究團隊	國際合作的第一步是建立關係，將以國際活動與會議形式，協助本校教職人員與重點姊妹學校建立關係。舉辦之活動包括臺大北大日、與德國漢堡大學合作之NTU-UH Matchmaking Event 及日本東京大學NTU-UTokyo Joint Conference、北大臺大日、NTU Partner Day 及與伊利諾大學香檳分校合作NTU-UIUC Global Issues Forum 等。	舉辦之會議論壇，創造主題式的互動與交流，藉由此媒合平臺，但落實實質的教學或研究合作建立之初，須有一定程度之資源挹注。	擬於重點姊妹校中，以提供初始經費(seed funding)的形式，扶植有潛力之合作計畫，提供必要之經費與行政協助，以期合作計畫能順利成型，並移植類似合作模式至其他教學與研究合作計畫。	