

95 學年度行政單位服務滿意度調查建議事項執行情況一覽表

96/11/26

序號	建議事項	單位說明或預計改善方案	業管單位
1	薦購圖書的服務希望不要有申請期限的限制。	1.圖書薦購時程的限制，主要基於下列原因： (1)學年圖書經費分配考量。 (2)學年採購、編目時程考量(中文書需要 1 3 個月；西文書需要 3 4 個月)。 (3)如有額外預算時該薦購系統將會適時開放。 2.本館未來將增加此部分的宣導說明，以減少誤解。	圖書館採編組
2	如針對相關國內出版圖書新資訊(有助於學生課內及課外學習)提供立即公開、普遍及顯著的傳達，以促進學生的閱讀風氣，提昇學生時代素質。 做法：可強化各院及中心的圖書委員的功能或另組跨院系有興趣推動學生閱讀的老師，薦構圖書資訊立即傳達服務在線及校內戶外電子看板。	1.要本館收集「全國新出版圖書」資訊，並加以宣傳，在立意上十分良好，但在實際執行上，礙於本館之人力限制，恐將有執行上之困難。經過本館評估，較為可行之作法為針對本館採購入館之館藏，且對師生教學與學習相關性高之資源，本館將會增加宣傳，以促進學生的閱讀風氣。 2.另，本館網頁也設有新書通報功能，依新進的中文書、西文書、多媒體資料、參考區與升學就業資料區圖書、教職員生著作等類別即時更新資料，讀者可隨時上網查詢。本館新書通報網址如下： http://millennium.lib.cyut.edu.tw/search*cht/ftlist 3.此外，在本館的電子報、休閒圖書區及新書展示區，也皆有新書介紹與展示。本館未來也將持續利用校內各項宣傳工具，推展閱讀活動。 4.強化各院及中心的圖書委員的功能之建議，本館將列入館務工作中，持續規劃與落實。	圖書館
3	圖書歸位應切實，經常發生依書號找不到書之情況(電腦顯示書籍在館內)。	1.書籍不在架上情況，可以透過在櫃檯填寫代尋書申請表方式處理。 2.由於人力精簡致使圖書上架的時程延滯，本館已採取因應措施，並已公告週知。 3.自本學年起本館閱覽組已積極透過募集志工之方式協助圖書上架及書架整理工作，以降低讀者在書架上找不到書籍的情況。 4.本館也在本(96)學年度第 1 學期進行了全面性的圖書盤點，相信未來將可提升對圖書管理之品質，並可減少圖書找尋不到之情況。	圖書館閱覽組

序號	建議事項	單位說明或預計改善方案	業管單位
4	新版電子資源之使用較舊版不方便。	1.新版電子資源主要功能與舊版相同，皆可以資料庫名稱和電子期刊名稱查詢或瀏覽，另新增跨資料庫整合查詢之新功能。 2.同仁感到不便之處應是系統上線初期需下載 java 程式方能使用，但此不便已於 7 月初改善，改善之後完全不需另外安裝任何程式即可直接使用，故舊版將於近期關閉。	圖書館參考組
5	辛苦貴單位的積極用心。	本館將持續努力，以提供全校師生高品質的圖書借閱與資源查詢服務。	圖書館
6	建議購買 Web of science。	1.Web of science 資料庫價格高昂，且其資料以年計費。2008 年資料價格即高達新台幣 350 萬元，若要買 2007 年之前各年資料，也需花費台幣數千萬元，此實非本校圖書館目前所取得之預算可支應，故必須請師長與同仁給予體諒。 2.目前已知中興大學、逢甲大學及東海大學等本館聯盟學校皆有購買，因此有需要的師長可就近使用。	圖書館參考組
7	薦購圖書不應以該建購者服務單位判定其專業狀況即不採購，應將薦購之圖書轉詢問相關專長者。	1.圖書館處理薦購圖書採購與否，並不會以薦購者的服務單位來判定其專業情況，這點是無庸置疑的。 2.有關童書的薦購，本館一般會評估年度預算與各類讀者之需求後進行採購。 3.目前本館已採購約 1.2 萬冊以上之童書供幼保系、師資培育中心與幼稚園教學使用，未來也將視經費狀況持續增購，以滿足讀者之薦購需求。	圖書館採編組

序號	建議事項	單位說明或預計改善方案	業管單位
8	可再精簡人力。	<p>1.本館現有人力必需擔負近 40 萬冊之館藏資料，尚包括：視聽資料 38,457 件、紙本期刊 1,085 種、電子期刊 16,351 種、電子書 497,340 冊之管理、流通(需服務全校約 15,000 位師生)及維護等，以及整棟圖書館大樓 4,806 坪館舍空間之維護與清潔，還有全館各項電腦、機械儀器設備、網路之維護與程式客製化修定、論文徵集等繁重工作，人力實已相當吃緊，因而館員必須經常額外加班完成各項工作。其次，除寒暑假外，本館假日皆需開館，因此本館同仁假日也必須安排輪流值班。</p> <p>2.96 學年度本館已遭刪減 11 位全職工讀生人力，為維持原有之服務內容及品質，本館除全面調整作業方式，以求能維持原有之服務效能。但若再減縮本館人力，未來不可避免的將必須縮減本館之服務內容與服務量，如此可能會對教師之教學、研究支援與學生之學習產生衝擊，其後果影響值得加以關注。</p>	圖書館
9	可多些主題性的閱讀提昇活動。	<p>1.本館將持續辦理主題書展，來引發讀者的閱讀興趣，以提昇閱讀風氣。</p>	圖書館 閱覽組
10	在學年度預算完畢時，薦購系統仍應開放填寫，不應直接不開放填寫。	<p>1.因學年度圖書預算使用完畢時，本館已無任何經費可增購圖書資料，此時若繼續開放此系統，則推薦者將會一直收到「圖書館已無經費的回信」或久候不到薦購書入館通知，屆時恐衍生其他性質的讀者抱怨。</p> <p>2.薦購系統目前採取讀者推薦圖書數量以一學年累計計算的方式，至新學年開始即會清除前一年的資料檔，重新累計。若學年度預算完畢時，即所有的資料將清空重新累計，因此在此期間採購中的資料入館也將無法通知讀者，且新的推薦單此時因下學年度的經費未核定也無法進行新年度薦購圖書之採購作業，因此在實際運作之考量下，本館才會暫停開放圖書薦購系統。未來本館將增加此部分的宣導說明，以減少誤解。</p>	圖書館 採編組
11	借用 1 樓演講廳時，是否可以請圖書館負責借用單位協助協調營繕組開放空調設備。	<p>1.本館閱覽組將在場地借用系統與網頁中，加註提醒文字，以利在空調管制期間，若遇重大活動，提醒營繕組開放空調，讓借用單位之活動能順利進行。</p>	圖書館 閱覽組

序號	建議事項	單位說明或預計改善方案	業管單位
12	希望校園無線寬頻無死角，電腦教室服務同學有時較晚到。	<p>1. 校園無線網路：目前無線網路戶外已達 90%以上，室內各大公共會議場所、餐廳、普通教室皆可 100%無線上網，目前更於第二年度教學卓越計畫規劃新增無線網點，補足部分小型公共會議室與師生討論場所之無線上網需求，對於使用率不高或不方便使用亦無考慮新增，如操場後山等偏僻處。</p> <p>2. 電腦教室：若工讀生偶有遲到情形，請教師述明時間地點直接向本組(分機：3090 或 e-mail: ccsm@cyut.edu.tw)反應，以作為工讀生考核之依據。另外本組同仁於 7：55 到校，也將利用監控系統遠端掌握所有電腦教室之開放情形，若服務工讀生未準時到校，同仁也將立即協助處理。</p>	電算中心 網路組 系統組
13	擋掉色情郵件。	對於色情與垃圾郵件可以簡易的設定郵件規則將信件主旨有[SPAM-CYUT]字眼的信件移到垃圾筒，如此可以輕易的過濾掉 90%的色情郵件。	電算中心 網路組
14	CD TOWER 無法在 Window64Bits 環境下提供服務。	<p>線上軟體安裝 CD Tower 系統只適用於 Windows XP 環境，使用 Window Vista 64Bits 環境之使用者，請至本中心借用授權軟體光碟安裝。</p> <p>備註：CD Tower 系統為外購系統，開發廠商目前仍在研發測試當中，該廠商預計等待微軟推出較穩定之 Vista Service pack 1 修正程式後，才會推出 CD Tower 新版系統，屆時 CD Tower 用戶端將一併支援 Vista 32Bit/64Bit 作業系統環境。</p>	電算中心 系統組
15	希望 CD Tower 的內容能更豐富。	線上軟體安裝 CD Tower 系統，主要是放置校園授權軟體，供全校教職員於線上直接將軟體安裝至本校財產之電腦上，因每年預算之限制，校園授權軟體僅能採購全校通用性之教學軟體，而各單位特殊需求之軟體，仍需自行編列預算購置。	電算中心 系統組
16	信箱容量太小。	請搭配網路郵局(webmail)與個人網頁空間使用，信箱可以直接由 50MB 增加到 350MB。	電算中心 網路組

序號	建議事項	單位說明或預計改善方案	業管單位
17	webmail 信件過濾成效不佳，mycyut 介面不佳。	Webmail 本身並無垃圾郵件過濾功能，垃圾郵件過濾仍倚賴本中心郵件主機之判定，並於主旨加入[SPAM-CYUT]字眼。目前第二期教學卓越計畫中已著手進行郵件安全系統之規劃，未來將可以有效過濾垃圾、病毒、釣魚等惡意信件。 MyCYUT 提供四種顏色版面供選擇，並可以左中右個別自訂需要的功能區塊，請直接由設定項目進行變更。再多版面選擇都不可能滿足使用者的需求，因此持續的提供更多好用的資訊系統才是上策。	電算中心 網路組
18	還可以更主動提供服務。	主動提供服務一直是本中心努力追求的目標，例如授權軟體線上直接安裝系統 CD Tower (讓使用者不用至本中心借軟體光碟就能遠端安裝軟體)、支援電腦軟體教與學的軟體入口網站(Citrix)、設置多媒體 e 化教室協助教師錄製教學實況、電腦教室汰換之舊電腦整修再利用、不定期為師生舉辦電腦教育訓練、主動辦理全校師生 Notebook 免費健檢活動...等；本中心將再加強服務內容之宣傳工作。	電算中心
19	對一般教職員生發佈訊息請再口語化一點。	將檢視以往所發佈之訊息內容是否有過於專業之用語，並於以後訊息發佈時改進。	電算中心
20	校園無訊寬頻網路，校園常斷訊窄頻網路。	回覆同第 12 項	電算中心 網路組
21	有時 E-mail(重要性)會被 spam 而影響進度。	請向 abuse@cyut.edu.tw 檢舉，目前第二期教學卓越計畫中已著手進行郵件安全系統之規劃，未來將可以有效過濾垃圾、病毒、釣魚等惡意信件。並可以降低重要信件誤判率。	電算中心 網路組
22	e 化教室故障率頗高。	學校建置有數間 e 化教室，由總務處保管組負責管理。 本中心負責管理之多媒體 e 化教室(T2-415)為 96 年 3 月完成建置並啟用，主要作為教學實況錄影用，大部分設備為新購，故障率尚低，且設備大都由控制室錄製人員操控，教師若發現任何設備故障，可即時向控制室之錄製操控人員反應。	總務處 保管組 電算中心 系統組

序號	建議事項	單位說明或預計改善方案	業管單位
23	CD-tower 下載速度很慢。	<p>校園授權軟體線上安裝 CD Tower 系統，顧名思義是透過線上網路傳輸來達成，因校園網路骨幹頻寬大傳輸快，故下載速度的快慢，將取決於用戶端的網路設備，以下提供安裝 Dr.eye 8.0 專業版的測試數據供參考(光碟資料容量 1.1GB，皆使用同一部電腦來安裝)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.使用實體光碟安裝，需 5 分 30 秒。 2.由實體網路線連接 100Mbps Switch Hub 設備上網，使用 CD Tower 線上安裝，需 6 分 0 秒。 3.由實體網路線連接 10Mbps Hub 設備上網，使用 CD Tower 線上安裝，需 23 分 0 秒。 4.以無線方式連上 54Mbps 無線 AP 上網，使用 CD Tower 線上安裝，需 19 分 0 秒。 5.以無線方式連上 11Mbps 無線 AP 上網，使用 CD Tower 線上安裝，需 48 分 30 秒。 <p>故建議使用者於安裝授權軟體時，以實體網路線連接 100Mbps Switch Hub 進行線上安裝，可以達到快速下載安裝的目的。</p>	電算中心 系統組
24	與 yahoo 之 e-mail 帳戶之傳遞經常有問題。	此為 yahoo 故意延遲本校送達之信件，已多次向 yahoo 反應，目前已無該情形。	電算中心 網路組
25	若信箱超過容量，刪除 mail 前，請提早通知信箱使用者，另外 CD TOWER 有些檔案有時無法下載。	<ol style="list-style-type: none"> 1.e-mail 通知信：關於提早發送信箱即將超過容量之預警信件，我們已經著手規劃。 2.CD TOWER：校園授權軟體線上安裝 CD Tower 系統，自民國 95 年 1 月正式啟用至民國 96 年 10 月 15 日，已被點選軟體下載安裝 4,855 次，平均每個月被使用 226 次，截至目前為止，尚未接獲使用者相同之反應，故應屬個案或未正確安裝 client 端程式，故使用者如有類似情況發生，請參閱該系統之線上輔助或與系統組連絡，以協助找出個案發生之原因。 	電算中心 網路組 系統組
26	網路常有異常現象應改善。	本校網路可用率超過 99%，異常斷線或計畫性斷線皆公告於最新消息，如果懷疑異常時請來電詢問相關情形，以便及時獲得改善。	電算中心 網路組
27	e-mail 常會漏信，尤其是與 yahoo 之間之傳遞。	同 14 點，若有發生，請檢附相關訊息即刻向本中心反應。	電算中心網路組

序號	建議事項	單位說明或預計改善方案	業管單位
28	對於電腦中毒排除及垃圾郵件 e-mail 數量管制效率需再加強。	垃圾郵件數量管制請參看第 17、21 項。	電算中心 網路組
29	建議課務開課系統能開放校外 IP 使用。	目前課務開課系統受限於開發工具及安全性之考量，無法開放校外 IP 使用，未來將考慮改以其他開發工具使之更臻完善。	電算中心 軟體組
30	人員專業能力須再加強。	本中心人員皆具資訊專業背景，工作能力亦皆能符合任務所需，為提昇人員專業知能，本中心也在有限的預算下，多方面爭取教育訓練之機會；而在網路組、系統組及軟體組不同組別間，因各組所屬人員專長各有專精，業務是無法相互替代，惟在工作中時有部份同仁對資訊之認知不同，認為資訊人員無論在電腦硬體、軟體或系統開發上都具備應有之能力，導致誤解之產生。	電算中心
31	系統穩定性不夠須再加強。	造成系統不穩定之原因很多，除了老舊主機陸續汰換外，在系統開發整合方面，本中心自 96 學年度起導入 JCOE，期能有效改善本校校務行政系統。	電算中心 軟體組
32	人力可再精簡。	人力對應的是工作量，學校教職員生人數與校園 e 化程度充分影響電算中心所需之人力，本校多數資訊建設亦皆為自行開發或建置，以目前開發維護之系統量、業務項目、服務種類及校園資訊規模等而言，相較他校，現有人力尚屬合理。	電算中心
33	工作積極度不夠。	本中心將持續要求每一位同仁積極之工作態度。由於電算中心業務多屬幕後支援工作，多數工作均需視個案性質而有不同長短的工作時間，在業務輕重緩急的取捨下，有部份需求確實會被延後處理，本中心已要求各組確認工作流程，使各項業務之進行更有效率。	電算中心
*34	電算中心是個非常具專業性的單位，然而越是專業，與其他單位距離想必越遙遠，因此就更應具備針對其他單位的專業教育(例如教育他們如何提需求)及與他們溝通的能力，建議中心同仁們應多有機會出來了解各行政或教學單位真正在執行業務上的流程，讓彼此有互相了解及產生同理心的機會，當然更重要的是才能真正協助到有需要的單位，就好像若公司不了解他欲販售的消費者，將如何製造甚或賣商品給他們。	為有效解決使用者系統操作之問題，及協助釐清業務流程，本中心軟體組自 96 年 6 月起即開始實施人員駐點服務，第 1 階段以較主要之系統使用者為對象，再陸續擴展至其他支系統之使用者。	電算中心 軟體組

序號	建議事項	單位說明或預計改善方案	業管單位
35	希望增加寄發 mail 予教師授課班級學生的功能(於教職員資訊系統上)以方便授課教師聯繫該班或特定學生授課相關事宜。	基於班級選課名單異動性大，系統開發需較長之時間，因此現階段教職員資訊系統僅提供校友寄信功能；但若老師有於 web CT 開課，此教學平台已提供寄信功能。	電算中心軟體組
36	南台、樹德、崑山、逢甲均曾在去年與今年利用廣播媒體大打廣告，不知成效如何？但對於宣傳有無形之幫助。	本校在各類課程招生宣傳期均有做廣告（報紙廣告、廣告宣傳車、羅馬旗及電台廣告-全國廣播、大千廣播等）；亦與 104 教育網及 1111 人力網訂定年度合作約，對於學校形象之推廣均有相關之助益。	推廣中心
37	推廣教育中心服務對象(因不是我們老師)而是在那授課的老師及學員，所以對此填答，我個人覺得不客觀，敬請參酌。	本中心已於各課程結業前，針對教師教學狀況全中心服務品質，請學員填寫問卷調查，以為授課教師未來聘任與否？及中心改進之方針。	推廣中心
38	建議開設各項課程應重宣傳，挑選具特色之課程，提供本校秘書室包裝以利行銷。	推廣中心特色課程鈞有請秘書室公共事務組代為發新聞稿宣傳並登載於朝陽時報中。	推廣中心
39	剛好去推廣上課，但感受到設備(單槍、投影)明顯需加強維護，櫃台人員服務態度有待加強。可於硬體設備上加註操作流程，以利上課同學操作機器(因人員忙碌無空管理)。	推廣中心的機器儀器設備有固定維護，但因機型較為老舊，常常有汰舊換新速度趕不上添購新設備支援教學之情況產生，96 學年度已用五權社區大學專案之教育部資本門補助款添購 3 台單槍投影機，相信對本中心硬體設備有加分效果。	推廣中心
40	希望多些職訓類的政府委辦班，可參考其他大學的作法。	中心一直努力於政府委辦計畫之標案，但許多標案取得均為有行無市，常因招生不足而開不成班，期盼學校同仁能？與具體意見，中心再將此意見轉換為計畫書，取得更多政府委辦計畫案	推廣中心
41	建議辦理產學合作相關活動(含說明會及成果發表)可結合媒體。	事實上，本學院辦理產學相關活動，均主動通知媒體，請代為廣宣。今後，在預算經費許可下，將儘量與各式媒體互動，以提昇本學院乃至本校之知名度。	企業創新學院
42	不了解該單位的業務內容。	此問題已於院務會議廣泛討論，並擬定具體辦法如下： 1.創新育成中心： (1)舉辦研討會：邀請知名學者專家舉辦國際型研討會，擴大規模，邀請各企業並鼓勵校內單位踴躍參加，可藉此機會了解本中心及本院之業務內容。 (2)加強行銷：加強媒體廣告與雜誌宣傳，行銷本院與本中心以及進駐廠商。 (3)聯誼活動：不定期與廠商、老師共同舉辦聯誼活動，針對技術面諮詢探	企業創新學院

序號	建議事項	單位說明或預計改善方案	業管單位
		<p>討本院須改進事項。</p> <p>(4)加強互動：本院同仁回校本部送文時，隨身配戴識別證並與校內教職員多作互動，以提升校內教職員對本院之良好印象。</p> <p>2.產業學程中心</p> <p>(1)透過各項會議、研討會之參加以及經驗交流，提昇同仁服務的專業性，包括對於舉辦之活動流程的法律、程序、經費成本核銷程序等必須嫻熟瞭解。</p> <p>(2)服務能力的訓練：包括解決問題、溝通、服務案件追蹤管理、時間管理、語言、簡報技巧、設備操作以及表達等能力的要求。</p> <p>(3)適時增補有經驗與技術之人力以提供高品質服務。</p> <p>(4)加強網頁 e 化服務。</p> <p>(5)假日不打烊隨時接聽電話回應需要。</p> <p>(6)主動積極關心、隨時媒合供需。</p> <p>(7)積極將產業界的需求轉化為實際的產學合作業務，以實質的合作績效讓老師及廠商感受本院的服務熱誠，而非只是形式上的場面交流。</p> <p>3.工業設計與產品創新技術研發中心</p> <p>(1)建置內部公文或相關文件流程系統。</p> <p>(2)將業務推動流程圖示化，放置於本中心網站，以於近期內召開之技術研發年度會議中進行宣導。</p> <p>(3)提升遞送公文流程的品質，由林怡鳳專案秘書 E-mail 通知學院同仁，自院長辦公室拿出的公文將會發回給承辦人員，由該承辦確認無誤後，自行放置於出文處，以減少出文時的錯誤。</p> <p>(4)彙整歷年來技研團隊所提出之績效，將於近日拜訪相關團隊成員，讓老師進一步了解本中心負責的範疇與正在進行的工作。</p> <p>(5)製作技研合作業務相關表格，例如制式合約書、設備申請單等，提供專案團隊更便利的服務。</p> <p>(6)製作宣導短片，購買電台或有線電視時段提供媒體播放，使產業界了解本院三個中心之主要業務與服務。</p>	

* 項目代表仍需追蹤處理之事項，本案將以 3 個月為一期之方式(97/3/3、97/7/7)，再由業管單位提出具體成效說明。