

國立宜蘭大學

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	重大績效： 1. 設置「全功能成績列印暨自動化繳費系統」機臺服務，學生申請成績單可即時收件，不受限於辦公時間，提升效率，節省申請表單及收據紙張。 2. 學校首頁設置「單一窗口意見信箱」，於接獲師生與民眾意見，系統自動發送確認信函，點選確認信函後直接至相關權責機關處理，平均於3日內回復，值得肯定。 待改進或建議事項： 1. 建議針對單一窗口服務強化跨處室業務的服務項目，始能突顯多功能服務的亮點。 2. 建議補充案件流程簡化成果之量化數據，及改善前後之具體績效比較資料或表件。 3. 建請依照評分項目加強充實內容敘寫，說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後之比較數據及回應。 4. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，並加強呈現年度績效之成長率，並加強輔以圖表說明，以補強文字敘述。 5. 建議針對各項流程改善或創新作為，加強亮點及獨特性之聚焦呈現與描述。 6. 對於回復時間及案件辦理情形進度之查詢，仍未見明確。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意關係	重大績效： 1. 打造「三創悅讀區」，以「創意繁殖場」及象徵圖書館管理符號的「圖象條碼」意象為設計概念，繁衍出多樣化的閱讀空間氛圍，平均每年約有10萬人次參觀。 2. 圖書資訊館結合校內志願性服務工作，融入宜大學生自主性管理與學習，每學期辦理書架認養服務，並成立i讀書中心圖書隊志願服務，管理自修室閱讀秩序與清潔。 3. 圖資館開放社區民眾換證入館，免費使用館內相關設備與資源，提供高中以上校外民眾換證進館閱覽及免費使用各式資源，使館藏資源與社區共享，推廣終身學習。103年進館人次約7萬6,000人次。 待改進或建議事項： 1. 建議服務行銷敘寫方式著重分眾及精準行銷來表達內容。 2. 建議整合機關形象內21項服務設施合宜程度介紹，並請加強辦公場所之配置圖〈位置圖〉、廁所置物架設置以及各種植栽標示及展(覽)示區相關背景及行銷之說明；集哺乳室建議專設專用，並請增加清潔維護紀錄表。 3. 建議整合各單位之民眾意見處理滿意度調查問卷，並請針對回收率低落部分、調查結果作進一步研議分析，提出改善因應措施。 4. 建議補充服務禮儀與服務專業性之教育訓練說明。 5. 建請加強敘寫服務職員或志工之服務訓練、認證及考核，宜建立更明確的流程、計畫、認證、及考核，並依此提供相關統計數據。 6. 建議英文網頁加設搜索功能及國際長/同仁等之介紹，並請加強國際化之校園環境形塑，以因應外籍學生日益增加需要。

二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 網站已提供各項主動公開資訊及各處室相關人員業務內容及聯絡方式。 待改進或建議事項： 1. 建請賡續完成無障礙網頁檢測並取得認證標章。 2. 本項建請依照評分項目加強充實內容敘寫。 3. 建請加強呈現各項服務成果，如檢索服務便捷度、師生使用線上服務案件數成長率、電子表單簡化績效等。 4. 建請補充說明線上服務及線上申辦服務，並強化統計數據分析及成長率。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	重大績效： 設置國際事務中心Facebook社群，提供各類國際交流活動資訊及境外生互動平臺，並由中心學生志工駐站服務，即時回應境外學生留言，保持良好互動。 待改進或建議事項： 1. 建請針對各項電子表單統計表加強解釋及說明，有關電子參與多樣性的表達方式，建請參考評獎辦法之規定來呈現。 2. 建議針對線上申辦服務項目訂定年度成長目標，書面資料補充描述系統功能使用績效較低之項目，以及相關檢討、改善之策略與做法。 3. Facebook 經營之行銷績效，未於書面資料呈現與描述。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
創新服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新機制及運作情形	重大績效： 1. 仿照便利商店、捷運等公共空間設置安全停等區之概念，為到校運動、休憩之社區民眾建構校園安全走廊，沿線於路燈燈桿處加設「緊急求救按鈕」，當社區民眾或師生有緊急狀況，可按下緊急按鈕通知駐校警衛及校安中心，即時獲得援助。 2. 設置宜蘭大學「健康便利站」，透過友善便捷的健康量測儀器，經由使用個人悠遊卡，建立專屬個人雲端健康管理帳戶，提升個人自我健康管理能力。 待改進或建議事項： 1. 建議補充外部標竿學習效益部分說明。 2. 建議擇選包裝3至5個重點創新服務，並分項敘寫有價值的創意服務及標竿學習效益，以強化突顯創新作為。 3. 組織內部創新機制建議補充敘明創意提案採用情形及相關數據，並應先建立校內共識，並設定適切之年度目標後執行。

※綜合性意見：

1. 優質便民服務：此章節建議應符合各項指標加強補充內容，並有效整合各組室資料。
2. 資訊網路服務：線上提供服務已臻完備，惟建請儘速取得無障礙網站標章。
3. 創新加值服務：建議找出宜蘭大學專屬特色，以找出校內創新亮點之處，並依評分標準加強補充內容。
4. 其他：

- (1) 建議實地訪視中搭配導覽機解說設備。
- (2) 建議有關失物招領部分可拍照上網。
- (3) 建議加強說明參獎說明書改善前與改善後之績效展現，並展現特色及連結在地化。