

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. 開設多元化論壇服務以利學生即時表達意見與問題，值得肯定。 2. 設立服務臺提供師生整合性服務及即時服務等「馬上辦」精神，機動調整午休人力，建置彈性人力提供午休時段洽公師生全方位服務。 3. 各單位承辦業務建置 SOP 和表單的流程說明、處理方式、控管方式，提供師生及民眾申辦業務時之參考。 待改進或建議事項： 1. 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。 2. 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。 3. 建議針對各項評核指標之內涵應清楚瞭解，且參獎書各項內容應切合評核指標所要之內容。 4. 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. 洽公環境及服務行為 2. 服務行銷有效性 3. 顧客滿意度 4. 民眾意見處理有效性	重大績效： 1. 將體育館相關設施，開放給校外民眾使用，提升設備使用功能，值得肯定。 2. 「一二三四跳舞趣」體育館會員活動，開放校內外人士自由參加，提升敦親睦鄰服務親和度，並開放全校師生週五免費進館運動，提升場地使用效能，推廣體育活動，以達養成終身運動習慣，增加國民體能。 3. 提供全時段的服務諮商(上午 8 時至下午 6 時，含中午)，皆有同仁或工讀生在辦公室服務校內教職員工生或校外洽公人士。下班時間或假日也透過 24 小時值勤的校安中心，聯繫並傳遞諮商組的心理諮商服務。 待改進或建議事項： 1. 申請書建請依據評分要求，補充業務「Q&A」15 題供測試參考。 2. 建議針對滿意度的調查方法、樣本數及調查結果之說明加強敘寫，並說明針對調查結果，據以規劃哪些改善措施。 3. 有關電話禮貌測試內容未見，並請提出測試結果及改善措施。 4. 以教資中心為例，服務櫃臺設置太高，而諮商洽談區又未見一定之隱密性，有改善空間，另可考量提供便捷之線上預約制度，以利服務行銷。 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. 有關學校針對 94-98 學年度畢業校友及雇主滿意度設置問卷進行調查分析，惟對於調查結果之運用反應於課程設計及教學品質改善上，宜有更積極之做法。 7. 建議進行全校性的行政服務品質調查，另可讓各有臨櫃的單位，進行臨櫃的自主顧客調查。

二、資訊流通服務

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>重大績效： 選課系統針對學生課程加退選情形有主動通知，且對於學生個人修業情形與畢業條件均有明確標示。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請賡續完成無障礙網頁檢測並取得認證標章。 2. 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。 3. 建請設置網站維護管理機制，並據以執行，可考量運用軟體檢測連結之正確度。
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性 	<p>重大績效： 各項自辦招生考試均透過線上報名系統報名，可隨時上網查詢報名狀態及結果，102 學年度參與大學甄選入學線上書面審查系統試辦學校，提供報名考生以線上上傳書面審查資料方式，全面達到無紙化目標，亦減輕考生之經濟負擔。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 線上多元化論壇服務對於問題之反應與處理，有利即時解決，惟處理單位及進度宜主動告知或提供查詢。 3. 線上多元化論壇服務除針對校內師生外，可考量進一步提供校外民眾反映。 4. 各項掃描 QRcode 圖示連接至網站，應有專屬手機版本網頁。 5. 建議將首長信箱置放於網站首頁呈現。

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>重大績效： 設置行動圖書館 APP，透過 APP 讓圖書資源帶著走，並與大專校院或中學締結策略聯盟，以利資源共享。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 打造三悅閱讀空間對提升文創與閱讀有一定助益，惟於空間標示與運用上宜加強，例如可舉辦活動、競賽或邀請專家演講。 4. 有關推行行動圖書館 APP，建議可考量進一步發展全校性 APP 服務功能。 5. 建請積極鼓勵師生就學校資源營造特色，並與在地化結合，引進外部資源，以利學校財源及永續發展。