

國立教育廣播電臺

一、優質便民標準服務

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. 總臺及各分臺均設置全功能服務台，臨櫃受理民眾案件申請，並透過內部橫向連繫，達到單一窗口服務。 2. 建置線上櫃檯，提供線上申辦、查詢及回復功能。 待改進或建議事項： 建請規劃建立申請案件處理進度告知或逾期告知機制。
機關形象	1. 服務場所便利性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性	重大績效： 1. 創意因應：有愛無礙服務天使，因應電臺無法設置電梯，挑選壯碩同仁擔任服務天使，於民眾有需求時提供服務。 2. 成立「重大工程促進小組」等工作圈，針對業務常見問題、新修正法規或同仁反應興革意見，研擬適當之作業方式。 3. 99年廣播金鐘獎共有13個節目入圍10個獎項，榮獲4座金鐘獎。 4. 運用社交媒體如facebook成立粉絲團、剪輯活動精彩影音放置youtube，擴大流傳點閱。 5. 新聞現場提供學生體驗機會、國際文教資訊等，展現服務親合及行銷有效性。 待改進或建議事項： 1. 建議可再強化整體行銷及推廣，讓更多人瞭解電臺發展現況與重點。 2. 「體驗行銷」已具有一定的廣播製作效果，從聽眾族群的成長歷程，建議考慮增加社會性、故事性與趣味性，例如：在「台灣鹹酸甜」節目裡，置入插秧趣；在「認識植物」單元裡，置入倒吃甘蔗的關連；在「寶島台灣」節目裡，加入海島經濟、四（季紅）月（夜愁）望（春風）雨（夜花）民謠等等。 3. 受限建築空間小，缺乏無障礙設施，建議以建築外空間設計解決（室外升降梯）。 4. 建議電話禮貌測試採多元化測試，以確保客觀性。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 1. 臨櫃服務人員態度滿意度100%，顯示民眾極高的肯定。 2. 設有新聞輿論回應機制，配合全國音樂比賽蒐集民眾輿論需要，在「音樂比賽」網站設置留言板。 待改進或建議事項： 1. 建議加強說明聽眾調查報告書實際效益內涵等。 2. 建議針對民眾意見處理滿意度調查結果、成長率數據及民眾意見處理機制等強化具體作為。 3. 建請建置民眾對電台整體（環境、措施、服務態度等）調查機制，持續檢討改善，並請辦理各年度滿意度之統計分析。 4. 配合教育部整合服務效能躍升執行計畫，建請於100年6月底前完成首長信箱滿意度調查機制。

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	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： 1. 各網頁均建立更新日期，以維持其更新正確性。 2. 「文教新聞」已提供文字、聲音與照片檢索功能，有助民眾透過聲音播出體會到採訪實況。 3. 教育資訊服務相當多元，教育資訊檢索服務頗為便利。 待改進或建議事項： 1. 網頁內容及連結之正確性定期 3 個月檢視 1 次之期間似稍微冗長，建議修改為每個月定期檢視 1 次網頁內容及連結之正確性。 2. 網站資訊頗多，使得網頁有些雜亂，建議予以精準簡潔呈現。 3. 資安及系統面，已有各種作業管理要點、維護注意事項等等，對可能因違反原則而致可能損及臺譽或損失者，建議考慮對資訊人員簽訂保密協議書或列入道德規範中。
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： 1. 以網路電臺服務，拓展時間限制，設置網路線上「有聲資料庫」及「有聲資料下載」系統，供民眾瀏覽或下載節目。 2. 共建置 46 個「主持人部落格」與聽友溫馨互動熱烈。 3. 設置「廣播書車粉絲團」Facebook 增加與聽友互動機會，藉由網路快速擴散特性，開發潛在聽眾。 4. 線上服務已簡化，且績效大幅成長。 待改進或建議事項： 1. 可將線上相關服務案件數量及服務點閱率加以統計，以瞭解服務成長率及其績效。 2. 建議電臺節目可提供網路投票功能，供民眾上網票選最受歡迎之電臺節目。

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
提供創新(意)服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 3. 服務措施執行方法效能性	重大績效： 1. 提供不同格式有聲資料庫，強化應用服務，節目保留 60 日等加值服務頗具持續性及標竿學習效益。 2. 拜訪科學家實驗室具知、情、意效果，且提供學校、教師、學生參與體驗廣播服務。 待改進或建議事項： 1. 「服務創新」從核心價值開始，建議將曾蒞臨電臺參訪或夏令營之基本資料建立資料庫，以進行適合其活動節目之主動行銷與關懷，或可提升創意環境與教育之深耕效果。 2. 建議廣泛結合聽友會針對教育主題深入探討；規劃行動廣播室等，直接進入校園教室，面對教師學生討論及交換意見等，確立教育廣播電臺之專業性，也具有教育發聲的創新加值服務效益。