

國立教育廣播電臺

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	<p>重大績效：</p> <p>各項申辦案件皆有專人專責，除由系統依流程主動回應聽友之外，承辦人皆在第一時間與申請人聯繫，除作成紀錄之聽眾服務，亦有單一窗口之收件，並依 SOP 處理及列管，105 年 9 月止共收 92 件，平均處理時間 1.95 日。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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（如 E 化後成效）、簡化前後之比較數據及回應、案件查詢機制主動告知機制及逾期處理告知機制等。 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明瞭，且參獎書各項內容應切合評核指標所要之內容。 4. 建議針對各項流程改善或創新作為，找出亮點及獨特性之聚焦呈現與描述。 5. 全球資訊網單一窗口一覽表只提供服務項目及內容，建議補充服務電話、電子郵件或線上申請等聯絡及申辦方式，以便利民眾使用。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電臺入口設置廣播三角公園，經由同仁自行設計規劃，運用回收尚堪使用之棧木創新設計新景觀，並播放電臺 FM 廣播節目，提供民眾或來賓美感與聽覺兼具之休憩場所。 2. 提供 Wi-Fi 無線上網服務，推廣組門口空間新設置充電插座區，供參觀民眾使用。 3. 聯結其他網路通路，擴大服務平臺，不同廣播收聽 app 皆可收聽本臺節目，如 Xuite 隨意聽、TuneIn Radio、臺灣收音機、CloudRadio-雲端電臺聯播網等。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關服務設施合宜程度，建議可區分核心設施、一般設施並輔以照片佐證敘寫；哺乳室之地理位置及空間配置可再精緻強化；另建議增加無障礙錄音室及民眾參觀導覽等相關內容。 2. 有關電話禮貌請針對測試結果提出改善措施，並請補充業務「Q&A」15 題供測試參考。 3. 建議服務行銷敘寫方式著重分眾及精準行銷來表達內容，並強調行銷後之效益（例如：機關辦理各項行銷活動後，反映在來館人數之成長或滿意度的提升）。 4. 建議補充聽眾滿意度及內部顧客滿意度之調查方法、樣本數及調查結果之說明，且說明針對調查結果規劃之改善措施。 5. 建議增加「成果型」指標，例如：各項服務或流程簡化對於民眾造成的效應或影響，以期真實展現及提高服務品質。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		6. 建議依國發會規定計算服務滿意度成長率（計算式：本年度平均服務滿意度-上年度平均服務滿意度）/上年度平均服務滿意度x100%）。

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： 電臺 app 相關節目搜尋便利，使用關鍵字（文字雲）方式，有助於民眾點選使用。 待改進或建議事項： 1. 本項建請依照評分項目加強充實內容敘寫。 2. 網站尚未取得無障礙認證標章，建請加速申請認證。 3. 網站對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式。 4. 設有 line 官方帳號，惟好友僅 671 人，且訊息更新緩慢，同時有較多廣告留言，建議加強即時增加最新消息及更新資訊，適當管理刪除廣告訊息。惟如經營成效未見改善，建議思考是否繼續經營。
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. 將 24 小時播出之節目即時轉錄成「可於網路上收聽」之語音檔格式，不管是已播出或正在播出之廣播節目，民眾都可以透過該系統隨時重複點選收聽。 2. 官方 facebook 粉絲達 5 萬 5,752 人，經營情形佳，粉絲反映意見多有即時回應。 待改進或建議事項： 1. 書面資料之撰擬，建請充實內容並參照評分指標等說明敘寫，俾利呈現服務成效。 2. 建議補充線上服務量能擴展性 105 年與前年之具體比較數據，且敘明服務案件及項目之成長率；另建議訂定線上申辦服務項目年度成長目標，書面資料加強呈現及描述系統功能使用績效低落之項目，以及相關檢討、改善之策略與做法。 3. 有關電子參與多樣性的表達方式，例如：facebook、YouTube，建請參考評獎辦法之規定來呈現，補充相關資訊說明。 4. 針對網頁資訊內容、連結正確度及定期更新規定等項目，應設有標準作業程序及相關機制。 5. 有關提供線上收聽功能，可考量搭配節目表進行檢索，減少 PDF 方式改以 HTML 方式呈現，方便民眾及手機族群聆聽臺內節目。 6. 網站提供行動化 app 下載，計 2 個 IOS 版本及 3 個 Android 版本，建議可適度整併，以利民眾方便使用；另線上參訪申辦作業，可考慮加入行動化 app 中，以利民眾辦理，提升整體滿意度。

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. 有價值的創新服務 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： 規劃「分眾頻道系統建置案」，建構完整而活化的網路教育學習平臺，民眾可透過以 facebook、Google+ 帳號登入或自行註冊帳號以加入會員並建立個人專區。 待改進或建議事項： 1. 建議擇選包裝 2 至 4 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. 建議補充敘明組織內部創新機制運作情形、創意提案採用情形及相關數據，並補充說明他機關標竿學習效益情形。 3. 建請可多加予以充實所提創新項目資料內容。

※綜合性意見：

1. 封面可再強化機關服務特色，並運用書眉及隔頁。
2. 建議依照評核項目、評核指標、評核重點敘寫參獎申請書，依據配分分配各章節頁數。
3. 建議實地訪視中搭配導覽機解說設備。