

國立臺灣大學 108 年度行政品質評鑑「實地訪查」

第3組小組委員意見

受評單位	評鑑意見
醫學院 資訊組	1.規劃組織架構平台，再與學校各相關單位爭取適當的員額。
	2.優先利用計資中心資源如機房設備，再依據醫學院區之需求做中長程規劃。
	3.各種服務相關辦法如虛擬主機、主機代管、數位資訊平台使用、IP 之申請等，宜予擬訂，並經妥適行政程序核可。
	4 依計資中心規定鎖住網卡，以提升資訊安全。
	5.各項數位平台宜與共教中心協調訂定其服務、維運及權責。
	6.宜與醫學院端協調建立電腦端 IT 人員系統，降低組內負擔。

受評單位	評鑑意見
	8.持續加強與校總區計資中心關係宜再加強。
	9.針對業務流程管理，單位已著手訂立相關管理辦法，後續應依據這些辦法，訂立 SOP 並公告讓使用者知曉。
	10.針對系統面向申請人不易陳述問題，除加強溝通外，另可思考以文件、圖像或影音等方式，提供 Q&A 協助申請人，增進行政服務品質。
	11.顧客滿意度調查可依各項服務訂定，並不須侷限於 IT 人員。
	12.顧客滿意度調查應獨立於計資中心的問卷，另醫學院學術網路品質提升計劃問卷報告內容豐富但呈現較粗略，建議詳細分析各項內容，以釐清調查所反應之資訊，進一步發掘可改善問題，持續精進。
	13.KPI 之訂定應先列出當前之 Baseline，並據以訂出量化(或質化)之具體指標，使 KPI 之達成度能更明確評估。
	14.KPI 可增加非設備類指標，如辦法文件化、SOP，並適時擴增問卷滿意度至其他面向。

受 評 單 位	評 鑑 意 見
	15.單位在知識分享機制上，今年度(2019)之投入較去年度降低，建議宜積極規劃，可善用資訊長才如數位學習平台，以精進職能，俾利知識與技術之傳承。
	16.評鑑回應說明及評鑑表內容，應依委員意見做相關補充及調整。