

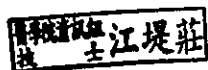
修正版

國立臺灣大學行政品質評鑑表

108 年度

受評單位：醫學院資訊組

單位承辦人簽章：

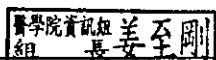
 江堤莊

日期：108年11月28日

聯絡電話：02-23123456#88015

電子信箱：ntumi@ntu.edu.tw

單位主管簽章：

 姜至剛

日期：108年11月28日

本表格可於秘書室網頁(<http://host.cc.ntu.edu.tw/sec/p2-evaluation.asp>)下載使用

(108.10.修訂)

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

貳、業務簡介

參、共同評鑑項目

(填寫說明：學習性組織自我診斷及策進精神，所寫內容請以問題之發掘與改進為方向，並注重資源妥適配置及有效運用。)

一、業務流程管理與精實化

二、單位內外橫向業務協調管理

三、顧客滿意度調查及問題改進措施

四、單位人力資源規劃管理及知識分享的做法

肆、關鍵績效指標 KPI

伍、本校中程校務發展計畫執行效益考評

備註：本評鑑表總頁數以 25 頁為限(不包含附件)。

壹、前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

建議改進事項	執行情形(單位自我評鑑)
前次評鑑內容未針對本組(醫學院資訊組)做特定的建議改進事項。	無。
評鑑委員意見	

貳、業務簡介

(一) 單位業務簡介

(單位請以使用者角度簡述或條列主要服務對象及業務內容等...)

一、 數位平台

1. 醫學院中英文網頁製作及維護。
2. 數位學習教學平台(IRS,ZUVIO)維護與管理、軟硬體設備借用管理(508、509 教室管理)。
3. 遠距與網路教學相關計劃及電腦技術推廣課程。
4. 非同步課程教學設計與多媒體教材製作。
5. 舉辦教師專業發展訓練(翻轉教室工作坊)。
6. 推廣國內及國外遠距教學與學術交流(日、韓、泰、美國、汶萊 et al.)。
7. 電子佈告欄維護。

二、 系統

1. 醫學院 509 電腦教室及學術網路機房維護及管理。
2. 醫學院虛擬主機維護及管理。
3. 醫學院 VDI 主機維護及管理。
4. 提供醫學校區資訊系統及網路相關諮詢服務。
5. 資訊組門禁管控(學術網路機房以及電腦教室)。

三、 網路

1. 處理醫學校區網路 IP 申請及分配。
 2. 處理醫學校區網路設備臨時租用。
 3. 處理醫學校區網路資安事件。
 4. 醫學校區維護邊際網路設備。
 5. 醫學校區新增網路線路及光纖佈建。
 6. 醫學校區管理網路查修及規劃路由器。
 7. 聯絡醫學校區處理各單位網管聯絡人相關業務。
- 聯繫醫學校區學術網路委員會議及相關事宜。

參、共同評鑑項目

一、業務流程管理與精實化

指標	<p>(一) 業務流程管理 (明訂各種業務作業流程 SOP，須符合法規、說寫做一致並公開於網站；統一服務流程及標準化品質；單位網站資訊及分類以使用者為中心並即時更新；業務分工明確有全面代理制度；智慧財產權及個人資料保護法等落實情形...)</p>
單位問題發掘	<p>目前組內各項主要服務尚未有相關辦法以及 SOP，未來承辦業務時可能會發生因未有個依據而發生爭議。</p>
單位改進策略	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各股依照業務內容，先行擬定相關辦法，經由主管會報決議通過後，公告於本組官網上並實施辦理。 2. 目前本組已有「學術網路機房管理辦法」、「網路設備租用管理辦法」、「數位影音設備租用與協助拍攝辦法」、「電腦教室租用收費標準」、「網路影音設備租用申請書」、「電腦教室租用申請書」等業務流程及相關辦法經 108 學年度主管會報通過，業已公告。
指標	<p>(二) 業務精實化 (定期檢討簡化作業程序確實提升效益；委員會數量精簡作法與成果；業務創新精進等...)</p>
單位問題發掘	<p>醫學院虛擬主機之實體主機已超過設備使用年限。</p>
單位改進策略	<p>擬將醫學院部分虛擬機服務轉移至計資中心。</p>
評鑑委員意見	

二、單位內外橫向業務協調管理

指標	(一) 跨單位業務處理作業流程訂立 (單一窗口作業；訂有跨單位作業流程並定期檢視公開於網站；跨單位作業系統以使用者為設計介面等...)
單位問題發掘	使用者常要求本組沒有提供的服務(電腦端問題處理)
單位改進策略	詢問上級主管單位計資中心意見，建議採用 TeamViewer 軟體進行遠端障礙排除，目前已採購使用。
指標	(二) 橫向溝通及整合業務管理 (橫向業務單位內外合作；促進溝通及協調改進之機制；主動開發整合業務...)
單位問題發掘	本組與上級單位計資中心現有聯繫不佳，當有新政策或者服務時未能早期得知訊息。
單位改進策略	本組每週四固定參與計資中心會議及 ISO 專案會議。已達成中心各組垂直及橫向聯繫。
評鑑委員意見	

三、顧客滿意度調查及問題改進措施

指標	<p>(一) 單位自我檢視顧客滿意度 (各單位針對過去四年來，如何即時或定期就重大活動、例行核心業務等進行滿意度調查問卷；另從校務建言、電話禮儀等情形，收集顧客負評或問題(管道不限)。並請考量顧客滿意資訊搜集，項目代表性及抽樣完整性是否具參考性?)</p>
單位問題發掘	<p>基礎醫學大樓更新汰換光纖滿意度調查問卷，目前僅針對網管人員進行調查。</p>
單位改進策略	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置線上網路報修。 2. 設置顧客滿意度調查，並於查修完畢後請使用者進行填寫。 3. 系統於 109 年 2 月 10 號上線，截至目前報修人數為 14 筆，填寫滿意度回覆共 6 筆。 4. 其他服務持續規劃顧客滿意度調查。 5. 與上級主管單位計資中心研析後提供建議，已在本組網頁建立即時留言板俾利收集即時客訴。
指標	<p>(二) 改進的具體做法及時程 (前述各項調查完成後，就結果進行統計分析，比較過去的調查結果，對不理想的項目及負評，提出具體的改進做法及時程。)</p>
單位問題發掘	<p>基礎醫學大樓汰換光纖區域與非汰換光纖區域，網路穩定度及滿意度比較分析後，單位網管對於網路穩定度的及滿意度為 4.12(標準差 0.91)，高於無汰換光纖區域的滿意度 3.92(標準差 0.76)。</p>
單位改進策略	<p>依據網路啟用年限建立改善時程，逐年汰換更新，基礎醫學大樓(14)→檢驗大樓→牙醫學院→醫學圖書館→人文館→護理館→國際會議中心→聯教館→臨床研究大樓→公衛學院→診治大樓→家老複精(西址)→藥學院。</p>
評鑑委員意見	

四、單位人力資源規劃管理及知識分享的做法

指標	<p>(一) 單位人力資源規劃管理 (單位同仁職能之成長；單位支援同仁職涯發展之輔導做法；適當且有效之人員績效評估機制等...)</p>
單位問題發掘	<p>目前資訊組人力分配：組長一名、技士一名、幹事兩名、工讀生三名，本組應為專業技術人員，卻歸類於行政人員，以致行政工讀職位流動率高，無法留住人才。</p>
單位改進策略	<p>依 94 學年度「醫學院醫學資訊業務整合會議」決議，人員編制為組長一名(醫學院專任教師兼)、專任技士二名、幹事二名。 108 學年度醫學院資訊組下分(數位科技股、網路股、系統股)三股，員額配置如下： 1. 數位科技股：專任技士一名、工讀生一名。 2. 系統股：幹事一名、工讀生一名。 3. 網路股：幹事一名、工讀生一名。 以業務量需求配置工作人力尚稱合理。</p>
指標	<p>(二) 單位知識分享機制 (單位專業知識之整合管理與培訓；同仁樂於分享自身業務經驗，延續單位專業能力的提升與傳承，促進單位成長...)</p>
單位問題發掘	<p>本組僅有學術網路部份，配合計資中心舉辦過網管會議，其他尚無自我單位知識分享機制</p>
單位改進策略	<p>已於 NTU COOL 的公務帳號建置完成知識分享平台，業已完成 NTU COOL 平台專屬資訊組內部分享，未來持續建置。</p>
評鑑委員意見	

肆、關鍵績效指標 (KPI) 單位：_____

構面	策略目標	評核指標 (量化)	具體方案	執行狀況
數位教學面	醫學教育暨遠距教學轉播。	執行次數 1. 遠距課程主、收播數。 2. 教育訓練及研討會借用數。 3. 508、509 電腦教室借用數。	維護遠距教室系統與連線設備，並訓練專業導播，提高遠距教學與電腦教室畫面與聲音品質及穩定度，以配合學校院內同步遠距課程及各類國內外同步學術研討會。	1. 主、收播數執行次數： 開課數： ◆108 學年度第一學期 2 門。 ◆108 學年度第二學期 5 門。 2. 教育訓練及研討會轉播執行次數： ◆108 年度達成情形： 遠距課程諮詢指導連線次數:89 次。 ◆108 學年度醫學領域研討會連線:(含學會研討會、亞細亞遠距醫療會議、國際三校考試與口試)6 場，共 48 小時。 ◆上課連線時數；176 小時(176/198 *100 = 88.8%) ◆導播訓練：1 場/40 人次 3. 508、509 電腦教室借用次數： 同主、收播執行次數。
網路服務面	建置網路報修服務品質之調查機制	新增查修回報之滿意度調查問卷設計。	建立報修者對於查修完工之回饋機制(滿意度調查問卷設計)。	109 年 2 月完成滿意度調查之問卷設計，並於臺大醫學院資訊組學術網路查修系統完成上線。 (https://redcap.link/rgl2884s)
內部流程面	建置各項辦法文件	各項辦法文件增設量	1. 依現有工作內容增設各項辦法及文件。 2. 經由主管會報通過擬定辦法及文件。 3. 公告相關文件至網頁。	目前已擬定以下辦法： 1. 網路設備租用管理辦法 2. 網路設備租用收費標準 3. 數位影音設備租用與協助拍攝辦法 4. 數位影音設備租用與協助拍攝收費標準 5. 電腦教室租用收費標準 6. 學術網路機房管理辦法 7. 學術網路機房收費標準 共七件，並於 108 學年度第七次主管會報通過，業已公告於本組官網上。

註：請依前次受評後行政品質評鑑委員會所審議通過之關鍵績效指標 KPI 填寫。

伍、本校中程校務發展計畫執行效益考評

