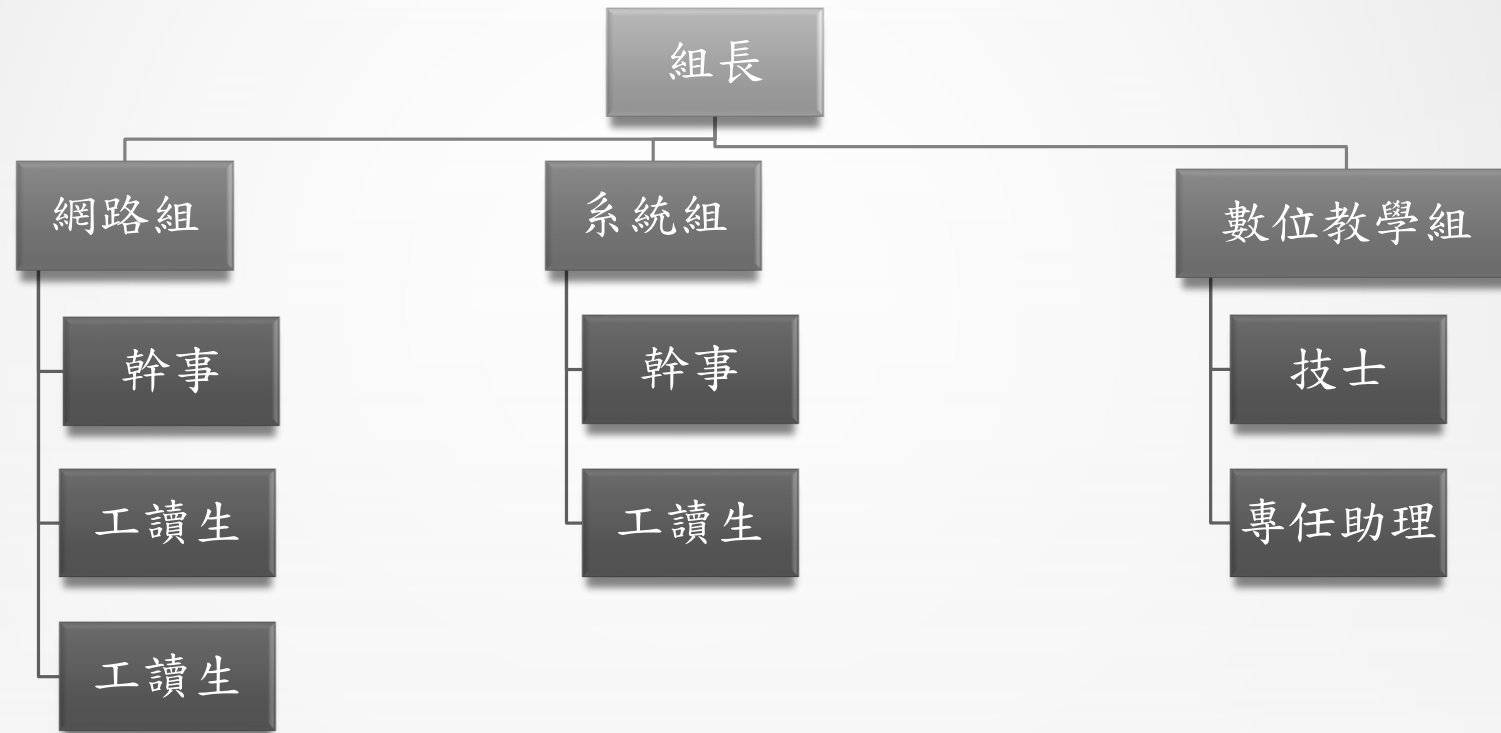




108學年度醫學院資訊組 行政評鑑簡報



醫學院資訊組組織



前次評鑑結果建議改進事項之執行情形

- 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。



單位業務簡介

一. 數位教學

二. 系統

三. 網路

業務流程管理與精實化

業務流程管理



單位問題發掘

- 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。

單位改進策略

- 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。

業務流程管理與精實化

業務精實化



單位問題發掘

- 醫學院虛擬主機之實體主機已超過設備使用年限。

單位改進策略

- 擬將醫學院部分虛擬機服務轉移至計資中心。

單位內外橫向業務協調管理

一. 跨單位業務處理作業流程訂立

二. 橫向溝通及整合業務管理

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）
- 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

- 採用TeamViewer軟體進行遠端障礙排。
- 固定參與計資中心會議。

顧客滿意度調查及問題改進措施

一. 單位自我檢視顧客滿意度

二. 改進的具體做法及時程

單位問題發掘

- 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政策或者服務時未能早期得知訊息。

單位改進策略

- 建置線上網路報修。
- 設置顧客滿意度調查，並於查修完畢後請使用者進行填寫。
- 其他服務持續規劃顧客滿意度調查。
- 在本組網頁建立即時留言板俾利收集即時客訴。

單位人力資源規劃管理及知識分享

一. 單位人力資源規劃管理

二. 單位知識分享機制

單位人力資源規劃管理

- 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。

單位知識分享機制

- 本組針對網路學術部份，配合計資中心舉辦過網管會議，其他小組尚無自我單位知識分享機制。

感謝聆聽，敬請指教



關鍵績效指標（KPI）



策略目標

- 醫學教育暨遠距教學轉播。
- 建置網路報修服務品質之調查機制
- 建置各項辦法文件