

臺北市政府教育局外部顧客意見改善說明

一、整體綜合分析

本局111年外部顧客滿意度調查，就專業力、服務力、資訊力、推動業務及整體服務表現的量化數據呈現如下：

(一) 專業力

1. 專業知識滿意度：96.7%。
2. 溝通協調滿意度：81.9%。
3. 解決問題滿意度：92.4%。

(二) 服務力

1. 窗口提供率：99.1%
2. 提供業務諮詢窗口滿意度：92.9%。
3. 行政效率滿意度：93.8%。

(三) 資訊力

1. 宣導政策內容需求滿意度：90.5%。
2. 網站內容滿意度：88.2%
3. 網站資訊更新速度：87.2%。

(四) 推動業務

1. 推動智慧教育滿意度：90.1%。
2. 推動學前教育滿意度：89.1%
3. 推動實驗教育滿意度：87.7%。
4. 推動雙語教育滿意度：86.7%

(五) 整體表現：滿意度96.2%，平均分數89.4分。

二、外部顧客所提重要開放意見改善說明

本次外部顧客滿意度調查開放意見及改善作為說明如下：

	外部顧客開放意見	改善作為	目標
雙語教育	<p>一、 雙語教學政策推動宜穩健，建議宜多了解參與學校的落實程度、校內師資專業發展情形及學生學習評量機制等。</p> <p>二、 雙語教育推動應該持續且積極辦理，語言學習學生需要檢核成效，教師需要更多支持與鼓勵。英語教育推動影響學生國際接軌能力，影響國家未來經濟發展。</p> <p>三、 有時為符合上層的績效以及步調，政策推動的過程，有些單位問卷所呈現的數據是不符合現場的實際情況。例如：雙語政策現場教師的滿意度，與實際情況相差甚遠。</p> <p>四、 雙語教育的師資培訓養成建議可以提高預算。</p> <p>五、 教育局對雙語教育推動的投入與規劃，提供參與學校許多的協助非常感謝，惟對外師的延聘希望可以更及時到位，協助學校現場協同教學及共備教學之需。</p> <p>六、 雙語教育漸漸進入本市各國中，可喜可賀，唯應該製造氣氛，讓學生能有快樂的學習環境；</p>	<p>感謝外部顧客對於本市雙語政策的關心，本局對於雙語教育策進作為說明如下：</p> <p>一、 成效評估：透過內外部評鑑作為評估參與學校的落實程度、校內師資專業發展情形及學生學習成效，委請臺北市立大學編製「臺北市雙語教學實施情形問卷」問卷對本市雙語教育學校進行普測，進行實施現況調查和滿意度評核，其中教師與行政人員問卷之 Cronbach's Alpha 值為0.976。</p> <p>(一) 師資：以全國首創之北市雙語師資認證機制實踐雙語師資素質評核，並以雙語教育輔導團入校觀課和每個月數次之雙語聯盟公開觀議課等機制，檢核學校雙語課程規劃和教師雙語教學現況。</p> <p>(二) 學生：委託 LTTC 專業團隊，針對本市國小學生的英語聽、說程度進行施測，分析學生學習成效。</p> <p>二、 本市師資培訓預算從108學年度320萬元，逐年提高，111學年度編列795萬餘元，並積極向國教署接洽媒合外籍教師。</p>	<p>透過多元管道培育雙語教師，111學年度78所雙語學校雙語師資需求720名計有1068名師資足夠。</p>

首重聽、講要特別加強，有了聽講基本功力之後，再深入讀、寫為盼！

七、推動雙語教育時應兼顧經濟弱勢及學習弱勢的學生。

三、教師獎勵：訂定本市推動國中小雙語課程績優團隊及個人評選計畫，給予推動績優教師獎金激勵外，亦制定「臺北市政府教育局核發國民中小學及幼兒園教師雙語教學專長證明書實施計畫」與鼓勵免費英檢，提升本市雙語教師專業形象，更制定減授課獎勵機制，多方實質鼓勵優質雙語教師。

四、雙語學習環境：本市雙語教育推動採內容和語言的整合學習 (Content and language integrated learning, 簡稱 CLIL)，以英語作為學科授課主要媒介及溝通語言。每週上課時數的三分之一以上的節數雙語進行教學，以增加孩子英語「聽」、「說」學習的機會。語言習得首重語言環境之提供。因此本市積極編列經費建構學校整體雙語環境，包含「硬體」的雙語環境建置及「活的」雙語溝通情境營造。

五、兼顧弱勢學生：本市雙語教育秉持教育機會均等的精神以及通用語非世界菁英獨享的信念，不論學生的家庭背景與程度，都接受學校所提供的雙語課程。而學習弱勢或社經弱勢的學生是否能於雙語課程中獲得成長，亦是我們持續關注的議題。因此除每年委託民間學術機構進行學生英語聽說能力抽測外，本局與民間單位合作研編聽、說評量工具置於臺北市酷課雲平臺，免費供師生使用，隨時檢視學生學習落差進行差異化教學。亦與民間

		線上平臺合作，轉化雙語教材為數位影音學習，以概念動畫影片、數位自學讀本、AI 朗讀作業等方式，提供學生在家自學的輔助工具，多方提供資源縮短學生間學習差異。	
學前教育	<p>一、 準公共化幼兒園及非營利幼兒園補助金額太多，超過就讀公立幼兒園，劣幣驅逐良幣，家長單純考慮經濟，沒有思考教學品質，造成公幼招生困難。</p> <p>二、 對教育局承辦人員們的整體服務滿意度是好的，但期待學前教育政策可以真的朝向公共化邁進，不是準公共服務取向；幼兒園也應該要回歸母語教育為主的倡導，而不是走向雙語教育的取向。</p>	<p>一、 有關準公共化幼兒園及非營利幼兒園補助係「教育部」訂定之公共化幼兒園機制，目的係為減輕家長負擔，並提升前開公共化幼兒園之教學品質，提供家長平價、優質、近便的教保服務。相關意見會納入參酌，適時向教育部反映。</p> <p>二、 幼兒園111學年度本土語教學參與園所達18園、沉浸式閩南語參與園數達19園，本市將持續落實本土語教育從小扎根。</p>	
智慧教育	因應後疫情時代教學現場對於科技載具的需求與智慧教育知能的提升，期望能在資訊教育的資源分配更加公平，能將資源真正挹注到一般的教學上，而非只給固定學校。	本市資訊教育相關資訊設備，除網路、大尺寸觸控螢幕及教育載具等基礎硬體建設均有一致性補助原則外，疫情期間業以各校班級數為單位分配經費供各校依據需求採購線上教學相關設備，另就推動行動學校成效良好學校，如:行動學習認證學校、百大資訊人才等，亦透過相關競爭型計畫給予補助。	
學校行政	一、 公務群組經常晚上8.9點才給新任務(填報 google 表單或到二代教育局填報系統填報資料)，要求隔日9:00就要提供資料，不符合工作處理原則。行政同仁隔日可能一早8:00也要上	一、 本局針對現行各資訊系統填報資訊進行整合，減少各項相關資料重複填報之情形。	

	<p>課，接到任務不會不處理，但處理要有時間，是要同仁丟下學生不上課？還是資料可以隨意提供？局科室應給予行政同仁合理的處理時間。</p> <p>二、各科室要的資料經常雷同，建議局裡收到資料後，自行分類存到共通雲端，以利資料共享，不要讓校方重複做一樣資料的填報。</p> <p>三、處理任何行政溝通業務時要先考慮基層人員執行時所碰到問題。</p> <p>四、現今許多行政流程，法令是因為當時的資源限制所訂下，未來可定期檢視，不合實際可修正亦可讓現任執行者了解。</p> <p>五、近年發現會有重要公文未如期到校，導致後續學校端的作業處理困難，或常出現文到須馬上辦理的情況，建議局端發文應提早作業及考量學校端資訊接收與處理的時間需求</p> <p>六、有些跨局處的公文是否採用公告方式，或是整合成附件一次行文，因為公文量稍多！</p>	<p>二、針對學校調查資料，亦請同仁務必提供各校合理填復時間，並請學校填報時提供各項資料清楚定義，以減少彼此溝通與資料補件所需時間成本。</p> <p>三、本局與學校人員保持良好溝通管道，即時處理及回復各校行政人員之問題及意見，並定期檢視執行狀況。針對本局所訂定之法規，亦定期檢視更新，並針對未合時宜或實行面相有困難之法規進行修正，相關法規修訂時，亦邀請相關學校、家長團體、教師團體及校長協會等參與討論，瞭解政策執行端的需求。</p> <p>四、重要訊息先行透過各管道週知，並請駐區督學協助聯繫各校，以利學校因應及提早作業。</p> <p>五、配合市府公文減量政策，類同業務併案處理，並積極運用網站公告、訊息推播等多元方式周知重要訊息，非必要發文業務，已改電子郵件轉知或文件傳閱等公告方式辦理。</p>	
教師培力	<p>一、可思考與規劃如日韓等國推動的教師輪調機制，將有助於教師的流動、相互學習，對於提升學校的文化氛圍的更新與調整。</p> <p>二、建議提升教師及家長之間的親師溝通能力，協助學生學習。</p>	<p>一、為公平、公正、公開辦理本市市立高級中等以下學校及幼兒園減班超額教師之遷調及介聘作業，特訂臺北市立高級中等以下學校及幼兒園減班超額教師遷調及介聘處理原則，教師可透過減班超額、市內介聘及各學層教師兼主任甄選達教師輪調機制。另各直轄市、縣(市)政府</p>	

		<p>為辦理公立國民中小學暨幼兒園教師申請介聘其他直轄市、縣(市)服務，依「國民中小學校長主任教師甄選儲訓及介聘辦法」訂定公立國民中小學暨幼兒園教師介聘他縣市服務作業要點，每年舉辦提供全國教師透過他縣市介聘達成教師輪調機制。至高中職教師亦可透過國立高級中等學校教師介聘辦法達成輪調機制。藉以相互學習提升學校文化氛圍的更新與調整。</p> <p>二、視教學現場需求於輔導相關研習中增加親師溝通主題課程，或增加開設系列研習及工作坊。</p>	
--	--	--	--

感謝外部顧客針對本局提出相關的建言，本局將會精益求精，感謝外部顧客針對本局推動智慧教育、雙語教育、實驗教育及學前教育等政策的肯定，鼓勵本局團隊持續推動創新業務，並與各界做好充分溝通，共同打造本市優質教育，為孩子創造幸福美好的未來。

- (一)在資源分配時重視學校規模的衡平性，並針對經濟弱勢地區學校優先提供資源，並透過駐區督學瞭解各校需求及困難。
- (二)本局業推動各項系統 E 化，未來將朝向系統整合，減少學校端資料重複填報的困擾，並透過知識管理系統傳承，延續本市相關政策
- (三)本局推動各項創新教育政策時，除尋找相關學者專家提供專業意見，積極與該政策相關之團體、關係人進行充分溝通，並聆聽校長協會、教師會、教師工會、家長會及民間團體等看法，秉直兼顧民意、專業、價值之原則，以達到本市教育政策之共好。