

行政院農委會農田水利處98年度創新整合專案執行計畫

專案名稱：農田水利入口網維運暨水利文化宣導計畫

壹、專案總說明

一、計畫緣起

響應政府推動「全面提升服務品質方案」且繼續紮根達全方位服務的「創新」與「精進」之品質。行政院農業委員會農田水利處(以下稱農田水利處)為使農田水利業務及全國各農田水利會之服務品質更上一層達到政府公共服務品質之全面躍升之目標，特提此計畫。

二、計畫背景

隨著資訊科技的發達與普及，農業也跨入了e化世代。利用網際網路具有的即時、便利與效率等特性，來辦理農田水利事業之宣導與推廣，不僅可以迅速有效的傳達農田水利相關的政策與知識，提升工作同仁的工作效率，更可宣導農田水利的施政理念，使一般大眾從了解農田水利的施政進而支持農田水利事業的發展。

農田水利處重新規劃設計、更新擴充原農田水利處入口網站之功能，並結合全國17個農田水利會及農田水利會聯合會之資源建置「農田水利入口網站」(doie.coa.gov.tw)，已於96年1月1日正式開站營運。

農田水利入口網開站以來，致力於網站功能之建置與提升，目前網站功能選單多達24項，主要包含有：最新消息、表單下載、政策宣導、重要措施、法規資料、行政令函、研究成果、水利會資訊、水利之美、多語詞彙、俗諺語專區、討論區、電子報、等。各項功能在全國17個水利會支持下，資料建置完備、更新快速、內容豐富，確實達到統整全國農田水利資訊之初衷。

在各項功能中，提供一般民眾服務的最新消息、多語詞彙、水利之美、討論區等功能頗受民眾喜愛，討論區的點閱率更高達1,290,967次，顯示網站所提供之訊息可滿足民眾需求。另外，在提供內部工作

人員的法規資料、重要措施、行政令函、活動花絮等功能上，資料健全且更新快速亦得到水利會工作人員肯定，點閱率達94,484次。網站功能設計上也設置各水利會研究成果網頁供學術界人士查詢、下載。

除網站功能建置外，農田水利入口網亦舉辦多項行銷、研習訓練等活動，如：會員回娘家滿意度調查活動、農田水利小尖兵線上闖關遊戲活動、贈送入口網站宣導手札、農田水利入口網會務交流工作坊課程等，以達提升入口網的知名度及曝光率之目標。

歷經二年的辛勤耕耘與努力，網站會員人數至今已達8,005人，透過眾多使用者的支持得到驗證，超過3,322,992的瀏覽量及124,861,830次的點閱數，也表示農田水利入口網一步一腳印的努力經營成果。

三、計畫目標

為推動農田水利會務管理資訊化政策，農田水利入口網秉持永續經營之理念，期許成為全國從事農田水利事業人員之專業資訊交流平台，並可成功扮演民眾搜尋水利相關資料的最佳幫手。故本計畫由農田水利入口網站營運經驗及卓著績效為基礎出發，以農田水利入口網站維運暨水利文化宣導為主軸，規劃創新、便民、高效率且優質的全民服務工作內容，期許能夠實踐並落實政府服務創新精進方案目標：

- (一) 持續推動民眾滿意服務，塑造專業、便民、高效率的公共服務形象與聲譽。
- (二) 促使政府資訊透明化，提供友善網路服務，確保民眾知的權利與資訊使用權。
- (三) 鼓勵機關積極進行多面向整合各級政府服務功能，統合運用資源，開發創新服務措施，提升卓越服務品質。

四、問題描述

為達成本計畫目標首要工作為檢視農田水利入口網營運期間所遭遇問題，以擬訂因應改善工作：

(一) 跨網站資訊整合力較弱

目前全國各水利會均有自行建置的網站內容，農田水利入口網身為集結所有農田水利相關資訊的平台，思考如何能在不增加各水利會業務人員的工作負擔下，又能建立資訊集中的共享式便利服務，實為當務之急。

(二) 農田水利入口網與民眾互動性較少

農田水利入口網建構初期，著重於各項功能開發及資料庫管理機制的建立，未積極著力於推動注重與民眾互動之各類活動。一個好的網站經營民意基礎及來源是非常重要的資源，如何加強與民眾的互動以強化經營理念及模式，將是未來重要的課題。

(三) 農田水利文化宣導活動量較低

各農田水利會灌區內實具有許多農田水利文化資源與特色，先前因未有詳實規劃的行銷宣傳計畫，導致一般民眾均對其頗為陌生，甚至許多建設鮮為人知。如何將這些有特色的農田水利文化透過行銷活動加值包裝，推廣至全國民眾，使其發揮更多附加價值，將有其必要性。

五、解決方法

基於農田水利入口網持續維運、資料庫維護與管理及豐富網站內涵以提升服務品質的目標，及透過專業的行銷推廣策略，於農田水利入口網將各農田水利會灌區內許多農田水利文化與設施大力宣傳和推廣，以達到農田水利文化宣導的效益，規劃推動下列各項工作：

(一) 強化跨網站資訊整合力

- 1.提供系統管理機制：依網站內容功能分類，進行維護管理作業的改善，強化內容更新的能力，並提供維護系統的操作使用手冊供民眾於線上參考。
- 2.增加資料自動匯入功能：分析檢討各水利會網站相關資訊的差異，設計資料交換之統一規範並予以匯出，爾後採用網際網路技術，設定排程，定時自動匯入各水利會資料至農田水利入口網主資料庫，以減少業務人員重複建置資料的時間。

(二) 提升農田水利入口網與民眾互動性

- 1.建置滿意度調查線上問卷機制：提供網站使用滿意度調查線上問卷機制，藉由問卷結果分析瞭解民眾使用滿意程度及問題，以利持續改善網站內容提升服務品質。
- 2.經營網站討論區建立互動管道：成立經營討論區團隊，建立討論主題之分類，即時回應民眾之提問並定期追蹤問題轉達各相關水利會單位處理之進度，以與民眾建立良好互動管道。

(三) 增加農田水利文化宣導活動量

- 1.建置專屬網站供民眾線上瀏覽水利文化相關資訊：彙整分類各地水利會提供之當地具特色之水利建設，以影音多元方式呈現，吸引民眾上網瀏覽欣賞，並可多元利用為教學教材、旅遊資訊等。整合各地水利會活動訊息，建立查詢機制，讓民眾可更加快速取得所需資訊。
- 2.定期寄發各地水利會相關活動 EDM：將各水利會提供之活動訊息 EDM 定期寄發至各會員信箱，增加宣傳量及管道，以吸引民眾參與活動。
- 3.印製網站宣導手札，增加曝光率及宣傳成效：設計、印製年度手札寄發給各會員及全國水利會工作人員，手札功能除記事外並可增加農田水利文化內容，以達宣傳效果並增加網站曝光率。

六、預期效益

- (一) 確立優質的網站服務品質：強化跨網站資訊整合力，提升網站服務功能及內容，執行線上問卷調查，改善網站內容，以達到優質服務目標。
- (二) 提升使用者資料搜尋便利性：強化資訊整合度及建立討論區的主題分類，有助於民眾更加快速搜尋所需資料，以奠立便民服務基礎。
- (三) 提升所屬網站管理方式與資訊安全防護機制：建立自動匯入各網站資料機制，減少管理人員工作負荷，加強資訊安全防護性，進而提升管理成效。
- (四) 增加民眾對農田水利業務的了解：藉由各項文化宣傳活動，使民眾更加認識農田水利會，而走進當地參與活動，帶動地方繁榮。

貳、創新服務實際績效

為達便民、高服務效率、高服務品質之目的，本計畫針對評核項目，檢視過去營運績效提出有效改善作法，期使本計畫朝向達成創新整合專案執行目標前進，以下就外部效益評核及內部效益評核列舉各項工作具體作法、預期目標及管考項目：

一、外部效益評核

(一) 建置滿意度調查線上問卷機制

1.承辦單位：農田水利處

2.對象：一般民眾、農田水利入口網會員

具體作法	預期目標	管考項目
1.建置滿意度調查線上問卷專屬網頁 2.建立後端問卷題目及選答管理機制 3.規劃填答送好禮抽獎機制 4.提供線上查詢問卷調查結果 5.依據滿意度調查結果改善網站內容	辦理「滿意度調查」活動，以瞭解入口網會員對網站設計及使用的滿意度，並廣蒐會員對網站的建議，以作為進一步改善網站服務、持續滿足會員需求的參考依據。預期目標值為： 1.線上填答有效問卷達2,000份以上 2.網站所提供之資訊服務滿意度達7成以上	1.線上填答有效問卷 2.網站所提供之資訊服務滿意度

(二) 經營討論區，強化與民眾互動

1.承辦單位：農田水利處、全國 17 個農田水利會

2.對象：一般民眾

具體作法	預期目標	管考項目
1.成立經營團隊，建立討論主題分類，以與水利會業務及民眾生活相關為主，並即時線上回應或轉達各地所屬水利會民眾提出正面性相關問題 2.定期追蹤相關問題處理之進度 3.統計問題屬性之量化值(提問及回覆及點閱)作為所屬機關持續改進之參考	討論區是農田水利入口網與各農田水利會資訊傳遞及經驗交流的管道，亦為民眾與各水利會交流園地，藉由此園地可以知道民眾的想法，將統計相關資訊作為未來農田水利處政策與措施之參考。	1.問題回應速度 2.統計相關量化值

(三) 建構水利宣導服務網，結合各農田水利會特有之水田生態、文化、設施，完整呈現水利資源。

1.承辦單位：農田水利處

2.對象：一般民眾

具體作法	預期目標	管考項目
<p>1.辦理線上有獎徵答行銷活動，以益智有趣的方式讓民眾了解水利設施之美</p> <p>2.建置專屬網站，整合 17 個農田水利辦理活動資訊，並提供搜尋功能，提昇資料的完整性與時效性</p> <p>3.鼓勵各農田水利會整合特有之生態工程之水利建設，利用各類影音呈現方式，使民眾可利用線上瀏覽功能認識當地水利之美，除可達經驗分享外，亦可提供民眾休閒活動之規劃及教學內容之取材</p> <p>4.透過網路行銷方式，定期發送活動 EDM，吸引民眾上網或實際參加各農田水利會活動</p> <p>5.印製網站宣導手札，贈送各農田水利會同仁及會員，增加網站曝光度</p>	<p>透過各項活動，讓民眾除利用網頁瀏覽方式了解各農田水利會多角化經營之成果外，更可以於實地參觀時了解各項水利設施及水田文化，深切體會農田水利建設之重要性。預期目標值為：</p> <p>1.2,000 人次上線使用</p> <p>2.網站點閱次數 100,000 人次</p> <p>3.發送 10,000 份 EDM</p> <p>4.印製 15,000 份手札</p>	<p>1.網站流量、網頁瀏覽量及資料數量</p> <p>2.會員成長量化值</p> <p>3.EDM 寄發數量</p>

二、內部效益評核

(一) 建立資料彙整機制，以減少重複建置資料人力與時間

1.承辦單位：農田水利處、農田水利會聯合會、17 個農田水利會

具體作法	預期目標	管考項目
1.建立網站資料分享與交換機制,採用自動匯入方式 2.定期召開工作會報,使各水利會工作人員瞭解網站資源匯入與分享功能 3.協助各水利會資訊人員資料匯出之處理	農田水利入口網站內容的即時性與豐富度端賴農田水利處與各水利會的共同經營,預計各單位提供之資料共計 500 筆。	統計各單位提供之資料數量

(二) 藉由農田水利入口網平台維運，強化水利會人員之資訊素養

1.承辦單位：農田水利處、農田水利會聯合會、17 個農田水利會

具體作法	預期目標	管考項目
1.強化網站內容,作為新進人員或人員異動之參考,及各會間之工作成果分享,例如:法規資料、研究成果、重要措施、查詢、下載與彙整等功能 2. 辦理農田水利入口網會務交流工作坊系列課程作為經驗分享與技術交流	1.各項功能點閱率合計 1,000,000 人次 2.為達到農田水利入口網與各農田水利會的資訊傳遞及經驗交流,針對農田水利會同仁之需求,特別辦理入口網站之教育訓練,訓練人數約計 40 人	1.各項功能點閱率 2.訓練人數

參、創新服務解決手法

評核指標	衡量方式
流程整合	<p>一、外部流程服務效率：</p> <ul style="list-style-type: none"> (一)整合農田水利處及所屬水利會資訊，提升系統整合效率 (二)透過系統管理機制，統一維護管理網站內容 (三)建立資料備份及備援機制，減少系統維護成本 <p>二、內部管理流程整合：</p> <ul style="list-style-type: none"> (一)調查分析整合網站對外服務呈現，達資訊共享目的，包括： <ul style="list-style-type: none"> 1.農田水利入口網統整資料與圖片一致呈現 2.統計年、月、日流量內容分析 3.提供 RSS 訂閱，作為資料交換方式 (二)彙整農田水利相關的專有名詞、法規、政策等供民眾查詢，強化管理整合流程
資 通 訊 (ICT) 服 務 導 入	<p>瞭解各單位導入 ICT 服務之深度，有效提升整體便民程度，評估面向包括：</p> <p>一、線上服務系統：</p> <ul style="list-style-type: none"> (一)建置滿意度調查線上問卷機制 (二)提供討論區空間做為與民眾交流管道 (三)設立服務信箱做為與民眾聯繫之管道 (四)提供水利之美線上瀏覽功能服務 <p>二、提供主動服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> (一)定期發送電子報及節慶賀卡 (二)建立會員機制，提供會員活動資訊及贈送文宣手札 (三)辦理線上益智遊戲，提供多元化的服務 <p>三、網站資訊透明化</p> <ul style="list-style-type: none"> (一)提供各水利會法規資訊、行政令函查詢服務 (二)提供各水利會研究成果查詢、下載服務 (三)提供各項服務申請表單下載功能

肆、附件

農田水利入口網架構圖

