

國立臺灣藝術教育館

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
服務流程	1. 服務流程便捷性 2. 服務流程透明度	重大績效： 1. 南海書院及南海劇場大廳設有多功能服務臺，提供各式展演文宣、通用資源協助(老花眼鏡、防蚊液、愛心傘、輪椅、充電站及代叫計程車等)、紀念章蓋印等服務。 2. 官網建置「單一窗口」網路服務櫃檯，彙整各項報名、投稿申辦、線上學習等系統，於一處即可連結到多項線上申辦資訊，另亦提供藝教館對外服務主要項目清單，便於民眾於單一項目即可快速查詢自己所需。103 年提供 8 萬 0,153 人次的服務，較 102 年之 7 萬 2,487 人次成長 10.58%。 3. 以實現「彈指即 OK，不用過馬路，在家即可完成報名大小事」之便民政策，提供競賽活動線上報名服務、研習活動線上報名服務、線上預約登記、線上投稿、辦理免報名之推廣教育活動、簡化行政作業流程等。 待改進或建議事項： 1. 建議加強說明案件流程簡化成果之量化數據，及改善前後之具體績效比較資料或表件。 2. 建議針對各項流程改善或創新作為，加強亮點及獨特性之聚焦呈現與描述。 3. 建議服務信箱與首長信箱整合為單一為民服務信箱。 4. 建議加強說明案件處理流程主動回應程度內容。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	重大績效： 1. 哺乳室全天候開放，以具童趣之壁貼裝飾，裝設不透光捲簾、飲水機、尿布更換臺、冰箱、流理臺、沙發、擦手紙、洗手乳等符合標準之設備，營造溫馨及友善的哺乳環境，另增置民眾意見箱、維護紀錄、使用中的告示及性騷擾專線電話等，讓婦女朋友可以更安心地使用。 2. 103 年完成廁所擴建工程，除增設 2 樓廁所外，原 1 樓廁所並增置標準之行動不便者廁所，明確標示座式、蹲式及身障專用供使用者選擇。 3. 103 年辦公場所用電排碳量 13 萬 7,936 公斤較 102 年之用電排碳量 13 萬 9,128 公斤，減少了 1,192 公斤；用水排碳量 866 公斤較 102 年之用水排碳量 890 公斤，減少了 24 公斤，合計排碳量減少 1,216 公斤，績效良好。 4. 藝教館於 103 年就不同屬性客群進行滿意度調查，包括「參訪民眾滿意度調查」、「業務活動滿意度調查」及「機關內部滿意度調查」等，並依據調查結果進行改善措施分析。 5. 運用跨界及異業聯盟機制〈桃園機場及麥當勞〉，有效推展服務及行銷。 待改進或建議事項： 1. 建議服務行銷敘寫方式著重分眾及精準行銷來表達內容。 2. 建議研議方式改善民眾意見處理滿意度調查之問卷回收率偏低情形。 3. 建請針對志工的來源、遴選、聘用及管理獎勵方式，尤其是對於志工運用的特色補充說明。 4. 建議改善辦公房舍老舊之整修〈壁癌、汙漬〉及環境空間利用率之規劃。 5. 建議南海劇場男女廁所內設置尿布更換臺。 6. 建請研議改善館內無線網路訊號不佳之情形。

二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切性與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 已訂定系統維護管理作業要點，且通過網站無障礙檢測，103年已通過AA無障礙檢測並取得更新認證標章。 2. 103年於網站新增無障礙設施公開資訊，以提供行動不便者參用。 3. 配合103年美感教育元年的啟動，「臺灣藝術教育網」整合了全國藝術教育相關網站及數位資源，建置「臺灣藝術與美感教育資源入口網站」平臺，運用網路無遠弗屆的特性，提供無時空限制的資訊傳達及學習管道，並藉此平衡城鄉藝術教育資源差距。 4. 透過專責管理、每月進行交叉檢測及修正，減少網頁無效連結過多影響瀏覽流暢度、隨時依據最新訊息更新網站內容，首頁左下方加註最後更新日期之字樣、網頁內容來源標註、訂定「網站及各資訊系統維護管理作業要點」及網站營運自我檢核等措施提升網站服務品質。 <p>待改進或建議事項： 建議可與本部所屬機關、學校或展演團體之網站首頁互相連結，以加強網路行銷。</p>
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 館內Facebook維持平均1週至少3-5則貼文，亦隨時上傳各類活動訊息、照片及影片等與粉絲分享及回應粉絲所提出的問題。103年並透過iFrame功能，將館內最新的服務與主辦活動頁面作直接連結，讓粉絲們一手掌握最新消息的流通與互動，並結合業務活動推出打卡送獎品行銷，粉絲人數從102年的2,036人，提升至3,200人，成長了57.17%。 2. 為使藝拍即合—藝術與人文媒合平臺網站更趨於友善及更為便利，平臺於103年11月30完成改版，除讓版面更具色彩及活潑外，並新增多項服務項目。 3. 103年建置了WEB APP，內容以民眾所需資訊為主，有最新消息、比賽徵件、教材教案、作品欣賞、參觀資訊，共5大類及22小類等資訊。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議加強說明電子參與多樣性之內容，如：Facebook經營之行銷績效。 2. 建議針對線上申辦服務項目中部分績效低落情形，研議改善方案。

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評審情形
		重大績效及待改進或建議事項
創新服務情形	1. 有價值的創意服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新及機制運作情形	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理跨機關、跨部會及與民間合作，共同打造「玩美機場」，將機場變身藝廊、表演舞臺，以活潑多元的風貌呈現，將競賽回歸交流分享，更藉由國際機場散播臺灣藝術教育成果至全世界，對於推廣藝術教育之助益，深具意義。 2. 103年挑選10所學校試辦音樂師資到校輔導教唱，並於寒暑假舉辦合唱種子教師研習活動，提供中小學教師進修學習並延伸藝術人文培育之目標。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議創新服務項目可搭配評分參考標準所列舉之項目。 2. 建議補充外部標竿學習效益部分說明。 3. 建議於偏鄉推廣優秀競賽成果時，可規劃協助引導偏鄉特色呈現，可深化在地化藝術教育。

※綜合性意見：

1. 優質便民服務：逐步拓展服務量能，不再侷限藝教館單一定點服務，惟整體硬體設施仍應持續補強改善；建議可加強突顯藝術教育扎根部分之表現，以區分為民服務行銷與市場區隔。
2. 資訊網路服務：線上提供服務已臻完備，並能善加利用提供各項報名服務，另建請查明無障礙網站標章錯誤情形（104.1.12）。
3. 創新增值服務：「玩美機場」有效推廣藝術教育，建議加強標竿學習內容，以提升為民服務品質。
4. 其他：
 - (1) 建議實地訪視中搭配導覽機解說設備。
 - (2) 建議實地訪視業務簡報內容著重於服務品質績效。