

# 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	<b>重大績效：</b> 1. 全球資訊網首頁建置「線上申辦窗口」，提供各式線上申辦項目，計有藝教研習班線上查詢及報名系統、表演場地檔期線上查詢系統、線上意見信箱、美育雙月刊線上投稿、線上藝教諮詢、研習活動報名系統、館長與民有約線上預約登記等。 2. 修正大型表演藝術類比賽檢錄及驗證作業方式，縮短等候時間。 3. 晚間及例假日演出活動，以及例假日藝廊、藝教圖書室由全館同仁排班輪流值勤，除落實全員參與制度外，並訓練每位同仁與民眾面對面溝通技巧與應變能力。102年度計479人次參與輪值，提供民眾日、晚間服務。 4. 建置網路報名申辦系統，申請項目包含國學生偶戲創意比賽、全國學生音樂比賽、推廣藝術教育研習班、教育推廣活動、教育部文藝創作獎等，以網路代替馬路，在家即可完成報名大小事。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 各項成效建請儘量以具體數據量化，加強呈現前年度績效之成長率，並請針對參獎申請書內容與參獎指標意義加以檢視，依據評獎作業手冊之相關規定修改內容。 2. 有關申辦案件流程簡化以表達流程簡化節省的時間為主，申辦案件書表減量以表達節省的紙張量為主，建議此兩項指標之敘寫內容需符應指標定義。 3. 建議將減章績效列入申辦案件流程簡化。 4. 各項成效建請儘量突顯「特色」，並加強呈現年度績效之成長率，並加強輔以圖表說明，以補強文字敘述。
機關形象及顧客關係	1. 洽公環境及服務行為 2. 服務行銷有效性 3. 顧客滿意度 4. 民眾意見處理有效性	<b>重大績效：</b> 1. 102年於小天壇新增電梯1座，內設盲人點字按鈕，讓行動不便人士能在最友善的環境下進行一趟知性之旅。 2. 硬體設施較前年度已多所改善，例如：南海劇場整體空間整修規劃、劇場及館史室屋頂漏水修繕工程、辦理廁所擴建整修及衛生下水道系統銜接工程、增加廁所數量及改善如廁環境等。 3. 訂定「辦公空間整潔及美化競賽要點」，加強全館同仁對周遭環境清潔及美化的重視，建構安全、舒適、清淨、明朗與優美的辦公空間及工作環境，提高工作效益，及提升為民服務品質。 4. 臺灣藝術教育網設置討論區留言板，以協助大眾諮詢藝術相關資源，回覆時間平均0.83/天。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 有關參觀民眾滿意度為「便利抽樣」，抽樣方法不具代表性，建請修正抽樣方法；內部員工滿意度調查部分建議可再納入志工人員部分，且應補充說明滿意度調查改進措施為何；滿意度調查成長率，建議應以行政院研考會規定之方式呈現。 2. 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。 3. 館內目前正進行地下水管施工，建議設置施工說明及注意事項，以提醒進出該館民眾，提升行走安全。 4. 建議性騷擾防治標示部分補充註明申訴電話及申訴流程。 5. 建議哺乳室增放使用紀錄表及使用中之標示。

## 二、資訊流通服務

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 2. 資訊內容有效性 3. 資訊檢索完整性與便捷性	<b>重大績效：</b> 1. 已訂定系統維護管理作業要點，且通過網站無障礙檢測，101 年度已通過 A+無障礙標章。 2. 主動於機關網站首頁內建置，「政府公開資訊」專區之連結，並完整主動公開各項資訊，資料期程自 95 年至 102 年，包括法令規章（連結全國法規資料庫）、行政規則、本館組織、業務職掌及聯絡資訊、施政計畫及成果、業務統計、研究報告、出國報告（連結政府出版品資訊網）、預算、決算等。 3. 提供網站地圖，讓使用者快速了解網站架並構建置進階檢索，具有「關鍵字 1」及「關鍵字 2」兩個欄位，並進行 AND、OR、NOT 交叉檢索。 <b>待改進或建議事項：</b> 無。
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	<b>重大績效：</b> 1. 102年新增「高級中等以下學校展演空間資訊系統功能」，提供有用資源協助藝術家及藝文團體更為瞭解學校展演空間特性及設施現況，以利推動藝術與人文教學深耕。 2. Facebook社群網站結合該館業務活動，推出打卡送獎品或提供獎品讓粉絲分享活動及按讚方式來行銷推廣，粉絲人數從101 年的1,747 人，提升至1,964人，成長了12.42%。 <b>待改進或建議事項：</b> 建請針對評分參考標準等各項評核指標，補充說明各項館內達成參與情形。

## 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. 創新服務學習效益 3. 組織內部創新及機制運作情形	<b>重大績效：</b> 1. 結合學校、社區及公部門，推動表演藝術到偏鄉巡演，以提升偏鄉民眾欣賞機會，值得肯定。 2. 推動「全國學生圖畫書創作」加值服務計畫、「學校、社區及公部門」三合一推動表演藝術偏鄉巡演計畫，提供主動關心、服務到家加值服務。 3. 辦理創藝集思會，結合該館提案制度，建立館務溝通協調機制，以凝聚共識、促進情感交流，成效良好。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議相關系統可進一步整合（例如：本部教師專業平臺、教師進修網），並以帳號漫遊方式，提供便民的資源共享，擴大效益。 2. 建議簡化、整合各報名系統，例如：一處報名即可報名多項比賽，不需重複填列、主動通知比賽及參賽結果訊息、藝拍即合人才庫主動媒合等。