

國立海洋生物博物館

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. 設置「科教之友」報名系統，建立收件確認訊息及超過逾期處理告知機制。 2. 整合海生館濕地公園、水族實驗中心與標本展示區等後場資源與科學教育組導覽人力，成立海洋教育中心提供外界民眾親身體驗海洋生態之美，並成立專門網頁接受網路報名後場導覽，減少繁瑣的申請手續，提升館內資源的使用率。 3. 於遊客中心、展場大廳及世界水域館，設有多功能服務臺，主動協助引導民眾，提供各項諮詢及協助服務。 待改進或建議事項： 1. 書面資料之撰擬，建請參照評分指標等說明敘寫，俾利呈現服務成效。 2. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後之比較數據及回應。 3. 各項成效建請儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，並加強呈現年度績效之成長率。 4. 建請加強呈現簡化申辦流程之情形及比較。 5. 建請補充說明單一實體窗口整合功能。
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	重大績效： 1. 進行異業結盟及推廣行銷，提供各項入館門票的優惠，以及結合 3 大超商(7-11、全家與萊爾富)行銷展場門票。 2. 善用多元管道宣傳，並出版館方新書，增加新聞媒體曝光機會。 待改進或建議事項： 1. 建議 1 樓大廳將相關民眾意見反應書表置於館長信箱附近，以利民眾投書。 2. 書面資料之撰擬，建請參照評分指標等說明敘寫，俾利呈現服務成效。 3. 建請補充說明服務職員或志工之服務訓練、認證及考核，並提供相關統計數據。 4. 建請建置定期（每年）民眾對整體（環境措施、服務態度等）滿意度調查機制；針對各項滿意度偏低部分，建請加以分析，並提出改善措施。 5. 建請改善展場部分指引標示不清楚、未全面雙語化之情形。

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. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 網站提供「全站檢索」、「分類檢索」、「分眾導覽」與「網站地圖」4種方式，方便民眾可以按照其需求進行搜尋，加速其找到所需之資訊。 待改進或建議事項： 1. 建請補充說明線上服務及線上申辦服務，並強化統計數據分析及成長率。 2. 有關網站無障礙標章之揭露資訊，最近檢測日期為 2008.6.19，檢測狀態未符合，建請賡續完成檢測並取得認證標章。
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	重大績效： 於Facebook 建置國立海洋生物博物館及Hello! 海洋兩個粉絲團，粉絲數穩定成長，顯見經營成效良好。 待改進或建議事項： 1. 建請敘明線上服務量案件成長率、電子表單簡化前後成長率等年度績效，並請依評分說明提供電子表單名稱、內容以及網址供查核。 2. 針對網頁資訊內容、連結正確度及定期更新規定等項目，應設有標準作業程序及相關機制。

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. 組織內部創新機制及運作情形	重大績效： 1. 以衛星定位方式進行海龜野放計畫、行動展示箱及「珊瑚礁大使」計畫及海蟹林-寄居蟹幸福計畫等，富創意及環保教育意義。 2. 博物館研究成果豐碩，亦獲國際佳績。 待改進或建議事項： 1. 建議擇選包裝 3 至 5 個重點創新服務，並分項敘寫有價值的創意服務及標竿學習效益，以強化突顯該館之創新作為（例如：跨機關整合）。 2. 組織內部創新機制建議補充敘明創意提案採用情形及相關數據。