

國立臺灣史前文化博物館

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. 提供臨櫃、線上申辦服務、電話單一窗口整合各項服務，成效良好。 2. 單一窗口的服務多元，包含代客叫車、醫療、申請等事項，亦考量到特殊團體進場時的便利性，使用專用名冊及入場清點程序，以提升入場效率。 待改進或建議事項： 1. 建請說明簡化各項申辦案件流程、超過逾期處理告知機制之實質績效，有關簡化前後盡量以數據呈現，以彰簡化成效。 2. 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。 |
| 機關形象 | 1. 服務場所便利性 2. 服務行為友善性與專業性 3. 服務行銷有效性 | 重大績效： 1. 結合各式行銷通路及異業結盟，達到行銷宣傳之效，並與相關旅遊業簽訂套票優惠，拓展服務客群，開發潛在客源，有效提升該館參觀人次。 2. 結合當地節氣特色，強化環境適切性及洽公環境、遊館動線及標示等具有服務便利性。 待改進或建議事項： 1. 建請加強敘寫電話禮貌測試績效、員工服務禮儀教育等相關業務具體量化成效，並針對缺失部分提出改善措施。 2. 建請考量參訪各類型機關、企業進行標竿學習後，改善相關作為，俾吸引更多民眾入館參觀。 3. 一般性行銷策略，宜可加強積極運用史前文化特色，同時結合地區資源等，以克服地理位置不利參觀之障礙，提升行銷知名度；進而與國外具民族學特色之博物館形成數位策略聯盟，深化史前館學術研究價值。 |
| 顧客關係 | 1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性 | 重大績效： 100年整體展覽及參觀滿意度為90.9%，成效良好。 待改進或建議事項： 民眾滿意度調查具有一定水準，然或許因為宣傳不足，尚有改善之空間。有關民眾意見滿意度，民眾不滿意度仍偏高，且樣本數稍嫌不足，宜檢討改善積極措施。 |

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： 1. 主動公開館內出版品資訊於「open 政府出版資訊網」，以加強政府出版品之流通推廣及利用。 2. 除定期及不定期維護資訊內容正確度並利用軟體檢測修正，節省時間成本，也較能快速發現問題及修正。 3. 使用 Google 關鍵字搜尋引擎提供網頁檢索服務。 4. 提供資訊空開及內容充實多元，且能提供歷史性資料，提升服務效能，且資訊檢索完整具便捷性，同時積極維持正確度與流暢性，提升資訊的友善性。 待改進或建議事項： |

| 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 |
| | | 1. 建議增加網站分眾導覽功能，並增設及推廣線上服務項目，提高民眾使用率，以利於後續電子化作業。 2. 建請加強充實國際交流等相關資訊。 |
| 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： 1. 將館內電子申辦服務連結公開於行政院研考會 MyEGov 主題分類供下載，並可快速連結至該館線上單一窗口。 2. 經營「臺灣原住民數位博物館」社群網站，總瀏覽突破 1,459,101 人次，成效良好。 3. 建立 facebook 粉絲專頁，粉絲人數目前為 600 名，提供即時互動服務。 4. 提供 mail、facebook 以及 e-learning 等方式與民眾進行互動，並提供查詢及討論的方式。 待改進或建議事項： 1. 建請增加線上民意調查及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。 2. 建請改善展場部分地區無線上網訊號較弱之問題。 |

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 |
| 提供創新(意)服務情形 | 1. 有價值的創意服務 2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益 3. 服務措施執行方法效能性 4. 組織內部創新機制 | 重大績效： 1. 與原住民社區、學校等合作推廣原住民文化，協助莫拉克風災之部落重建及異業結盟部分，值得嘉許，並應設法擴大其影響效益，俾利推動原住民文化。 2. 「滄海桑田話南科一考古館籌建期間推展行銷作業」、「國家重要古物—白守蓮遺址棺遷移暨展示為互計畫」及「南島曼波—培育考古、藝術種子與原住民文化體驗」等係結合考古發掘工作之創意服務，可以有效達成推廣教育目標，提供國人珍惜歷史文物之認識。 3. 除內部的電子化作業之外，對外服務及管理亦具多元化，如泰雅服飾重製、電影賽德克巴萊相關活動以推廣原住民文化、將文物融入現代生活空間及辦理青少年教育營隊等。 待改進或建議事項： 1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依 4 項評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： (1) 有價值的創意服務。 (2) 服務措施延續性及標竿學習效益。 (3) 服務措施執行方法效能性。 (4) 組織內部創新機制(可單獨敘寫)。 2. 建議加強敘寫各創新服務之標準作業流程、檢討機制、具體量化成果等項目，以供標竿學習並有效擴散成果。 3. 可考慮參訪各類型機關、企業進行標竿學習後，改善相關作為，俾吸引更多民眾入館參觀。 4. 建議研議規劃及建構成為臺灣之國際人類學(民族學)學術研究重鎮，跳脫純展示性文化之創新價值。 |