

# 國立歷史博物館

## 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	<b>重大績效：</b> 1. 加強電話總機立即答詢功能，提供民眾最立即與正確答詢服務，總機轉機率降低至 100 年 9 月份 6%，成效卓著。 2. 大幅降低團體導覽預約申請、各項推廣教育活動報名手續所需天數，成效良好。 3. 除訂定客服標準作業程序與處理方式外，並成立專門小組推動提升服務品質事宜。 4. 申辦案件透明化機制為主動於民眾報名成功後以 email 和電話主動通知，於活動結束後，亦將活動照片以 email 傳送給參加的民眾。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請說明超過逾期處理告知機制及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。 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，並加強輔以圖表說明，以補強文字敘述。
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	<b>重大績效：</b> 1. 持續與國立教育廣播電臺合作辦理服務禮貌交叉測試，並定期查驗主動抽測電話接線人員。 2. 廣泛建立各種行銷管道，有效行銷各項服務，並異業結盟結合社會資源舉辦各項活動，成效豐碩。 3. 結合週邊環境工程等強化洽公環境之便利性、庭園景觀美化，展現環境新氣象；愛心鈴、語音導覽，婦嬰休息室等，展現服務親和友善，同時展現服務可勝任之績效。 4. 透過票選最佳服務禮儀人員暨表揚活動有助提升服務人員的服務品質。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請各項便民措施輔以數據佐證，如：各項措施服務人數、歷年成長率等。 2. 有關電話禮貌測試，除與友館共同實施外，可思考納入一般民眾參與的方式。 3. 建議考慮參觀動線之標示及無線耳機之導覽說明，有助於展場效果、秩序及寧靜度。 4. 機場藝文服務，希望可以讓她與顧客的心靈互動從視覺開始，以收多元又有效的服務行銷。 5. 建請強化呈現中外媒體報導資訊，以呈現服務專業性程度。 6. 建議將有關委託臺北教育大學所作的問卷調查方法、內容及結果分析詳列於附件之中。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	<b>重大績效：</b> 1. 引進企業管理服務計分卡概念，進行各月份縱向比較，且與 99 年進行橫向比較，瞭解該館服務品質狀況，並適時修正改善。 2. 設有多種民眾意見反映管道，迅速解決民眾問題，並針對民眾反映意見提出改善作法。 3. 館內設有多種民眾意見反映管道：現場意見、網站、新聞，並有專人負責意見及相關資訊的彙整及有效傳達，俾使意見能促使服務品質的提升。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請針對民眾意見信箱回應數量偏少情形，研議改善措施。 2. 有關在報告中各個直方圖的 Y 軸的範圍與分格單位，宜採一致性。 3. 雖有進行民眾意見處理的滿意度調查與結果分析，但表 16 所示對於尚可、不滿意與極不滿意的比率仍高，後續如何處理，宜進一步論述之。

## 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	<b>重大績效：</b> 1. 資訊公開內容相當充實多元，且能定期即時更新，資訊檢索完整且具便捷性，有利提供服務及提升友善程度。 2. 網站除提供全文檢索與相關獨立單元之檢索服務，另外，在「典藏資源檢索」及「線上電子期刊」等網站所提供之檢索資源更豐富民眾學習領域的擴展。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議簡要介紹檢索功能使用範例，及找不到資訊時的建議。 2. 建請加強說明隱私權政策、資訊安全政策等，可在網站首頁呈現或提供連結。
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. 全球資訊網包含中、英、日、韓多國語言版本，並設置兒童網站及 PDA 版本之連結。 2. 積極營運 facebook、youtube、痞客邦等社群媒體網站，facebook 已逾 7,400 位粉絲加入，並持續成長，成效良好。 3. 進行多項虛實整合網路行銷活動，結合該館展覽與 facebook 舉辦活動。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 網站連結及內容建請定期更新，並提供分類檢索功能。 2. 各項具體成效可多予以量化敘述，以呈現簡化之績效。

## 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	<b>重大績效：</b> 1. 建置文化創意產業服務資訊網，有效整合該館品牌經營、館藏精選及合作案等資源，以具體的產業工作坊及案例分享，推動業界文創產品合作案之開發，成效斐然。 2. 組織「文化大使」拓展社區文化服務及傳輸博物館社教資源，深入校園宣傳各項特展內容，100 年度共計派出文化大使志工 51 人次，服務師生約 3,000 位。 <b>待改進或建議事項：</b> 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. 建請可多加予以充實所提創新項目資料內容。 3. 文化大使是很好的創新措施，如能增進客製化服務的思考，應更能激發互動與接觸的意念，而來館參觀。 4. 建請研議結合國內博物館開設聯合共同「博物館文物商店」結合力量宣傳博物館文物價值。 5. 建請協調統合博物館擬訂「主題」，引導全民探索博物館運動，提升全民參觀博物館運動。 6. 建請強化與亞洲國家歷史博物館之實質交流，擴大服務效能。