

# 國立臺灣科學教育館

## 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. 全國中小學科展作品說明書電子化，參展作者免除繳交紙本作品，以及提供評審委員線上審閱，申辦案件書表減量，成效良好。 2. 各類實驗室課程營隊報名均採線上申辦服務，提供報名須知事宜，民眾完成線上報名手續後系統立即回復。 3. 服務窗口具備輪椅、娃娃車等租用，亦有實驗室服務中心及意外傷害處理機制，另民眾入場以領取號碼牌的方式及 ATM 應用，可縮短等候時間。 4. 1 樓票務及會員服務臺合署辦公，提供各種票務諮詢、當日活動諮詢、建議參觀內容及購票建議。會員服務臺提供現場受理、免費拍照、辦證，開立臨時收據後，可享會員優惠，便於民眾申請及使用。 5. 網站首頁提供「預約導覽」、「場地租借」、「實驗室課程」、「科展競賽」、「會員申辦」及「公益學習」等單一窗口服務，節省民眾查詢相關資訊時間。 <b>待改進或建議事項：</b> 建議將各種措施補充 99 與 100 年度績效相互比較。
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. 建立意外傷害處理機制，維護民眾觀展之安全及提升緊急事件處理之能力。 2. 展場多處增設 QR-CODE 解說系統，方便遊客自主體驗科學真理或藝術之美。 3. 推行走動式管理，於例假日由各組室主管督勤，妥適於第一時間解決民眾反映意見及異常營運狀況，精進假日營運服務品質。 4. 積極建構整體景觀，推動適切洽公環境，提升服務行為之親和程度及專業性。 5. 結合社會資源推廣科學教育、達成異業交流等行銷目標，尤其在輔成學校教育的服務績效大幅度提升。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請說明有關洽公環境滿意度及服務態度滿意度之民眾意見分析，並進行有效改善建議或措施。 2. 10 月的電話禮貌測試結果，總機最需改善，有關館內做了哪些改善措施，應補充說明。 3. Lobby 售票處上之販賣區柵牆，若能加貼磨砂紙，應對觀察的隱密安全性及觀瞻有幫助。 4. B1F 的休息區之大圓桌上的告示語，若能紙張小一點，或可代表館內對民眾的尊重感。 5. 團體用餐區宜以多采多姿環境呈現，提高服務親合程度。 6. 建議建立志工的晉級與獎勵、表揚制度。 7. 服務禮儀滿意度調查及環境設施滿意度調查的方法，宜加強說明。
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. 滿意度調查依據分項具體指標進行分析，提出現況分析以及改進作為，有效提升館內各項滿意度。 2. 各項特展活動進行問卷調查，有效分析各項成效，並提出改進方法。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建請思考提供參館優惠措施等誘因，以期獲得更多民眾反映意見。 2. 滿意度調查的調查對象、調查方法、有效樣本、抽樣誤差等資訊，應在參獎申請書內敘明。

## 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. 依據政府資訊公開法建置法令及公開資訊，資訊檢索相當完整，呈現高服務妥適性及友善性。 2. 檢索亦具便捷性，且設有民眾常見問與答 (FAQ) 專區，由網站管理人員不定期辦理資料庫新增、修訂作業，共分 10 大類別。 3. 於首頁設定「當日活動」專區以及「行事曆」專區，提供該館每日展場、特展、實驗、講座、競賽及其他等多項館務活動舉辦時間，方便民眾知悉。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 有關網頁內容細節，如年度、日期等應再審查力求統一。 2. 提供線上報名、申辦、MyEGov 等多樣化服務，但隱私部份的著墨可再加強，如：Mobile 隱私權宣告。
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. 100 年度館網瀏覽人次成長迅速，較 99 年度成長約 100.46%。 2. 積極參與 MyEGov 提供線上服務表單，提供各項活動報名、場地使用及意見調查等電子表單與線上申辦服務。 3. 參與社群媒體經營，運用 Facebook 成立「科教館 GO 好玩」粉絲專頁，利用照片和即時精彩影片介紹科教館活動。 <b>待改進或建議事項：</b> 提供線上報名、申辦、MyEGov，及 moodle 等多樣化服務，惟建請加強敘寫保護使用者穩私權部分。

## 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. 改善 BIF 團膳區建置，並將和兒童益智探索館中間規劃為生態廊道，增設 QR-CODE 解說系統，建構戶外原生種植物教學園區。 2. 為落實本部弱勢族群之照顧服務，縮短城鄉差距，主動結合民間團體之豐沛資源辦理「愛迪生出發公益學習活動」，除嘉惠弱勢族群，亦有提振社會扶助弱勢之風氣。 3. 「愛迪生出發公益學習活動」及「科教行動車服務措施」均能以少數資源服務弱勢及偏鄉地區學童，具有服務效能。 4. 確切的上稿時間及維護單位一致，並將社群網站的粉絲當成朋友聯繫，可提升民眾的信賴度，此種專業營運方式不錯，十分用心。 <b>待改進或建議事項：</b> 1. 建議加強敘寫創新規劃機制之標準作業流程、實際案例及檢討機制等項目，以供標竿學習並有效擴散成果。 2. 演示空間及物理區，為引發參觀之興趣，宜否能有更具吸引力的命名，例如○○體驗區、○○實驗場等等。 3. 建請結合奧林匹亞、國際發明展等優勝作品，規畫展覽以更推廣科學教育成效。 4. 建請研議在特殊展場或科學技術等，製作及頒發「參加證」、「體驗證」、「合格證」等證書，肯定學生參與，同時給予榮譽，提升參與，增加創意價值。