

國立科學工藝博物館

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. 跨組室整合七大申辦業務，完成外部及內部服務單一窗口的設置。 2. 整併於網路單一窗口之七項申辦業務，達到大幅簡化申請流程、縮短案件申辦時間、便利民眾使用之目標。 3. 申辦書表、電子化刊物等紙張減量，經提出各項改善檢討措施，減少成效良好。 4. 單一窗口線上申辦案件，均依案件特性提供收件、報名確認、逾期繳款、行前及取消活動通知等主動回應，並建置申辦進度查詢專區。 5. 整體動線清楚、主管走動式管理及服務、差勤系統使用、影印機設置個人密碼及電子表單的使用，均可以減少紙張的浪費。 待改進或建議事項： 表單減量程度，建議 100 年與前年度作比較，以彰顯減量程度。 |
| 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. 結合行政院研考會建置全國無線網路單一認證作業，民眾只要完成帳號申請，即可免費於館內使用無線網路。 2. 設置綠屋頂、更新空調老舊機具以及進行各種省水省油細部措施，達到 7.71% 節能率，並榮獲工研院「100 年節約能源績優選拔活動」政府機關組節能績優獎。 3. 透過全員參與方式擷取其他組織成功的經驗，進行團隊學習，共進行 13 場次標竿學習活動，提出 10 項可採行之成果回饋及措施。 4. 裝置戶外公廁監視器，有效維護管區安全；同時有效實施犬隻管理，注重意外事件預防機制等，營造安全參觀環境。 5. 洽公服務禮儀滿意度 94.1%，電話禮貌測試平均分數達 90 分以上，另抽查員工問題回答情形，正確平均率為 98.88%，皆顯示良好之服務禮儀及績效。 6. 建立立體行銷網，廣結異業聯盟，運用常特展、蒐藏品、科教活動以及衍生性產品和網站推廣建立機關優質形象。 待改進或建議事項： 1. 以神秘客測試電話禮貌，可確實提昇服務績效。惟應有效管控及協調，避免造成組織內部恐慌及負面壓力。 2. 哺(集)乳室設置在服務臺後方，應予以突顯此一核心設施，提供更多親切服務。 3. 早午安制度可提升服務專業性、親合性及友善程度，宜適度空間呈現，讓民眾具有實感。 4. 雨水回收省水支出建議補充 99 年與 100 年作比較說明，彰顯效益。 5. 科普圖書館及科工館有些單元物件僅有中文解說，建議加強補充英文解說，以服務國際團體。 6. 外語導覽的國、台、客語應該刪除；立體行銷網內容應再說明詳細。 |
| 顧客關係 | 1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性 | 重大績效： 1. 觀眾滿意度調查整體滿意度達 94.1%，並針對不滿意度部分檢討提出改善措施。 2. 提供多元觀眾反應意見管道，以期作為各項缺失改善之依據及館務推動之參考。 待改進或建議事項： 1. 已提出滿意度調查及分析，仍請依改善措施持續改善及辦理教育訓練， |

| 評核項目 | 評核指標 | 重大績效及待改進事項 |
|------|------|--|
| | | <p>以更提升民眾滿意度；各項特展採便利抽樣法，建議未來以隨機抽樣方式執行。</p> <p>2. 網頁上之各項服務滿意度等調查宜採短期間之定期作業，避免有失回復意見信度及效度。</p> |

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 | <p>1. 資訊公開適切與內容有效性</p> <p>2. 資訊檢索完整性與便捷性</p> | <p>重大績效：</p> <p>1. 全面建置動態網頁設計機制，各類資訊內容一經過期，系統將會自動移除，確保網頁資訊即時性。</p> <p>2. 依據政府資訊公開法建置法令及公開資訊，同時責成專人定期檢核，資訊檢索相當完整，提高服務妥適性及友善性，檢索亦具便捷性。</p> <p>3. 網頁全新改版，納入我的E政府網站規範之檢索方式，可依需求進行全文檢索，快速達到搜尋特定目標及內容。</p> <p>4. 33項9大類出版品設有專區提供民眾查詢及利用。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>有關資訊分眾服務，應力求網頁首頁有所區隔，讓分眾對象更容易上網查詢資訊，提供更適切專業資訊服務。。</p> |
| 線上服務及電子參與 | <p>1. 線上服務量能擴展性</p> <p>2. 電子參與多樣性</p> | <p>重大績效：</p> <p>於提供多元反應意見之管道，包括民意論壇、民眾意見反應信箱、網路投票以及 facebook 建立社群網站，可經由網站知悉科工館最新活動或相關訊息。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 各項線上服務多樣化且齊全，惟請注意使用者隱私權及個人資料保護措施。</p> <p>2. 建請加強敘明電子表單「簡化」績效。</p> |

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 | <p>1. 有價值的創意服務</p> <p>2. 服務措施延續性及標竿學習推動效益</p> <p>3. 服務措施執行方法效能性</p> <p>4. 組織內部創新機制</p> | <p>重大績效：</p> <p>1. 科普圖書館整合館內各項資源，提供民眾長期便利的知識來源，增進民眾對科學與科技的認識，同時可作為其他機關標竿學習推動之參考。</p> <p>2. 綠博館整體計畫具有綠能領先價值創意服務，具有綠色消費、社會永續經營等之持續效能。</p> <p>3. 積極運用員工提案，組成各種專案工作小組等有效運用組織內部創新機制之作為。訂定「國立科學工藝博物館員工建議及提案制度實施要點」，獎勵員工踴躍提出建議，其中5案業經採行，其中2件並獲教育部推薦參加行政院評審。</p> <p>4. 內化服務績效，建立神秘客稽核制度，落實為民服務要求。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 科普圖書館對增進民眾接觸及認識科學及科技，是具有一定價值之創意服務。同時，可作為其他機關標竿學習推動之參考。唯應於館內設置圖書分布平面圖，以利民眾更迅速檢索圖書。</p> <p>2. 作為唯一科學工藝博物館，似宜在本地服務價值之外，應研擬國際交流接軌或國際結盟等國際化發展方向，同時強化外語導覽及國際交流活動；可檢討與周邊教育行政單位聯結，提供外國青年學生套裝參訪行程，推廣國際交流活動。</p> |

