

國立臺灣史前文化博物館

一、優質便民標準服務

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： 建置線上申請服務窗口，辦理導覽服務、場地使用、圖像資料等申請服務。 待改進或建議事項： 1. 建議列出各項申辦案件流程簡化程度、時間縮短情形等數據資料以資佐證。 2. 建請規劃建立申請案件處理進度告知或逾期告知機制。 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。
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. 公廁獲台東縣環保署評為特優，另卑南文化公園公廁 3-10 月連續評為優良。 2. 於無障礙停車位旁設置「愛心鈴」，由服務台人員主動提供服務，並定期派員檢視。 待改進或建議事項： 建請結合服務禮貌訓練、考核及獎勵制度（含同仁及志工），加強全員參與；電話禮貌測試可採與友館互評或擴大施測者多元化，俾掌握各階層電話詢問效果，降低服務盲點。
顧客關係	1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性	重大績效： 以問卷調查和無線定位兩部份來調查觀眾的滿意度及在各展廳的停留時間，改進觀眾服務品質與滿意度，有效提高觀眾對展示內容的認識與知識的吸收。 待改進或建議事項： 1. 建請補充民眾反應意見及滿意度調查結果之後續檢討改善機制及措施。 2. 訂有陳情處理規則，建請詳述相關績效反應資料。 3. 配合教育部整合服務效能躍升執行計畫，建請於 100 年 6 月底前完成首長信箱滿意度調查機制。

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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>重大績效： 「臺灣原住民數位博物館」提供三萬七千多張原住民珍貴圖像數位化資料、四千小時影音資料、百萬字以上相關原住民社會文化導覽解說資料，供民眾線上索引。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請加強推動線上服務及線上申辦，提高使用率，並強化統計分析數據及成長率。 2. 建議依評分要求註明提供抽查項目及測試結果，並敘明相關檢索功能。 3. 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
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 1. 線上服務量能擴展性 2. 電子參與多樣性 	<p>重大績效： 台灣原住民數位博物館網站，建置「共享書籤」功能，訪客可將最新消息或活動資訊收藏至共享書籤網站，或發布於 facebook、twitter 等網站。</p> <p>待改進或建議事項： 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。</p>

三、創新加值服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重大績效及待改進或建議事項
提供創新(意)服務情形	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>重大績效： 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。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 本年度所提其他創新項目屬經常性相關業務，較難看見創意績效，並請充實書面資料之描述。 3. 建議參訪各類型機關、企業進行標竿學習，改善相關作為，加強文化創意加值。