

國立臺灣藝術教育館

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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 設置雙語電話語音查詢系統，便利民眾查詢每月藝教活動。 2. 建置全球資訊網(提供雙語服務)及臺灣藝術教育網，提供活動資訊、常見問題、服務信箱、資料檢索等多功能服務。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 建請規劃建立展館場地線上申請機制。 3. 建請加強呈現簡化申辦流程之情形及比較。 4. 建請加強流程透明度，並建立超過逾期處理告知機制。
機關形象	1. 服務場所 便捷性 2. 服務行為 友善性與 專業性 3. 服務行銷 有效性	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 為吸引外籍人士來館參觀遊覽，並提供雙語電話語音系統、建置雙語網站及演藝廳觀眾注意事項雙語播音服務。 2. 辦理活動設計妥適動線，採一條龍式規劃，動線清楚明確。遇有人數眾多活動，則置分項窗口，並分類設置指引牌示，供申辦民眾辨識排隊辦理。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 機關服務滿意度調查整體滿意度為 90.69%，惟調查回收份數稍低，建請增加調查母數，以增加調查信度。 2. 積極提升服務場所之便利性，惟缺乏具體明確電話禮儀測試滿意度等資訊。 3. 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	<p>重大績效：</p> <p>於臺灣藝術教育網設置討論區留言版，並統合為藝論紛紛單元，提供多元意見反映管道。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整體服務滿意度為 90.69%，較 98 年度略微提高，仍有成長空間，並請辦理各年度滿意度之統計分析。 2. 建請建立民眾意見處理機制與流程，並作時效管制，致力解決各項建議需求。 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	1. 資訊公開適切性 2. 資訊內容有效性 3. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 每月將該館相關活動訊息編印成藝教資訊發行 23,000 份，除寄發全國文教機關、各級學校、圖書及藝文館所等外，並將全本登載於該館網站，以擴大宣傳功效。 待改進或建議事項： 建請辦理各年度民眾滿意度之統計分析，並提出服務改善措施，以深入了解民眾需求。
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： 提供民眾意見反映及討論區，並視需要提供網路投票、民意調查等電子參與方式，且有互動機制及實際回應。 待改進或建議事項： 1. 建請加強民眾意見反映互動機制（如：留言板、民意論壇等），以增民眾使用意願。 2. 可考量以 facebook、plurk 等宣傳方式提供民眾參與館所活動。

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	重大績效： 設置專業線上課程，提供民眾上網學習，結合民間專業團體與學校資源，推動學校本位課程並持續增加課程內容，引發民眾學習興趣。 待改進或建議事項： 建議加強呈現創新服務之具體量化成果，以利呈現整體效能，並請充實書面資料之描述。