

國立臺灣科學教育館

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 | 重大績效： 1. 設置實體及線上單一全功能服務櫃檯，提供線上申辦及包辦制服務。 2. 提供申請人收件確認訊息及建立逾期處理告知機制。 3. 建立意外傷害「事發處置，事中慰問，事後保險理賠」之完善處理機制，除給予緊急處置外，並於事後主動慰問並協助後續保險理賠事宜。 4. 有關 outreach 理念的延伸，不受資源的限制，結合多樣性的社會資源，創造卓越的各項成果，值得肯定。 待改進或建議事項： 1. 建議與館外學術單位之圖書館合作，發揮圖書館功能，以成為專業的科學教育圖書館 2. 建議針對自動化售票機作妥善標示，以提升有效使用率，增進售票效率。 3. 建議規劃簡化假日大量人潮購票流程，並於網站提供假日一日暢遊路線。 |
| 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. 除提供核心及一般設備外，並建置「觸控式 Kiosk 自動導覽系統」等多項創意設施，並有必要的說明與管理，以確保設施品質。 2. 於 99 年 3 月間針對參觀民眾消費習慣並為刺激來館參觀消費意願，除原有現金購票機制外，於 9 月 1 日起正式開放信用卡刷卡購票服務，並申請為國旅卡特約商店。 3. 建立公關網絡資料庫，主動發送最新消息，並不定期召集諮詢會議，規劃互惠回饋機制，各項行銷成效卓著。 4. 積極結合外部資源，引導動線頗具用心（因應千人團客）、展開區域科學研習等策略聯盟等均具提升服務品質等效能。 待改進或建議事項： 1. 建議將電梯走出各樓層之視覺加以改善，減少其像是地下室之灰暗感覺；二樓麵食區玻璃下沿宜貼磨砂紙，以增進場地觀瞻。 2. 建議將各項問卷調查題目、調查份數、信效度分析、年度結果比較及改善措施，於報告中或其附件中呈現。 3. 為增進服務人員內部典範學習，建議考慮員工互選、志工互選，每季選，3/4 季當選者為模範員工之表揚。 4. 建議將服務中心（櫃檯）、導覽機等設施以學童角度設計高度等，避免產生撞擊等危險。 5. 建議將顧客置物櫃（1 次 10 元）研究免費措施，以增進服務民眾。 |

| 評核項目 | 評核指標 | 重大績效及待改進或建議事項 |
|------|--------------------------|---|
| | | |
| 顧客關係 | 1. 民眾滿意度 2. 民眾意見處理有效性 | 重大績效： 滿意度調查依據分項具體指標進行分析，能明瞭服務之得失，並針對問題進行改善；能掌握民眾意見處理時效，並公布於網頁供民眾檢閱。 待改進或建議事項： 1. 建請改善問卷回收數量偏低因素，提高民眾意見處理滿意度問卷回收數量，並加強服務人員應答之精確性與服務禮貌。 2. 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。 3. 建議往後各項特展均須積極串接至科學教育有關之領域，以凸顯科學教育之館旨。 4. 考量各項滿意度之項目及月份平均成績起伏或落差大，建議適時作比較分析與改善，以縮小滿意度差距。 5. 建議電話禮貌測試，可研議由「館外人士」或「國中小學生」等進行，以加強實際效益。 6. 建議於網站上增加滿意度調查線上問卷。 |

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 | 重大績效： 1. 專人專區維護網頁，並設有網頁內容上下架管理機制及無效連結偵測功能。 2. 設有意見交流區，由網站管理人員不定期辦理FAQ資料庫新增、修訂作業，設有資料庫共分11大類別。 待改進或建議事項： 無。 |
| 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： 1. 發行「科教教師電子報」，以全國國中、國小科學教育學科類別的教師為發送對象，運用網路通訊無遠弗屆之便利，整合館內科學教育資源，即時送達科教教師手中，提供教師教學活動參考。 2. 設有線上民眾意見箱、討論區等，機關網站與民眾互動機制及回應的效率高。 待改進或建議事項： 建請加強民眾意見反映互動機制（如：留言板、民意論壇等），以利加強民眾使用意願，並強化呈現年度績效。 |

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準學習推動效益 3. 服務措施執行方法效能性 | 重大績效： 1. 設置彈性接待機制，提升導引品質，且在清寒學生等弱勢族群之照護方面頗有成效。 2. 夜光天使計畫結合陽明書屋之行動教學，成效十分良好。 待改進或建議事項： 1. 建議有關未來核心人力(例如：教學、研究、導覽)可以由 ISEF 家族中培育，以成為科教館之教師與研究人員。 2. ISEF 家族之會員，建議爭取獲國際發明獎，得主加入為榮譽會員，以增進標竿學習與經驗交流。 3. 建議將相關科學教育資源、以及科展資訊，在取得智財權授權後，將其數位化，置於網站上，提供民眾線上學習。 4. 社群經營已有成效，建議可擴大經營，如結合學校領域教師，就館內現有實體及數位教學資源設計具科學教育之教學活動，據以提升服務效能。 |