

國立科學工藝博物館

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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 於一樓大廳設立單一服務窗口，整合各項申辦業務。 簡化內部行政作業以達申辦案件書表減量，成效佳。 資訊公開新增承辦組室及電子信箱資訊。 充分利用平衡計分卡的四項構面及微笑曲線等方式來建構服務品質策略，以及實施三軌稽核制，有系統地推動整體服務事項，可見用心。 改善網路業務申辦功能，除大幅提升行政效率外，也大量簡化作業流程與減少書表用量，以及增加查詢申辦結果的便利性。 報告中製表呈現業務改善前後之作法與效益之差異，力求用量化數據呈現，效果相當清晰。 <p>待改進或建議事項： 無。</p>
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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 為有效執行為民服務查核管考制度，邀請館外人士以神秘客方式到館查核現場服務及設施環境，並提供建議。 注重周邊清潔環境服務行為、營造整體綠色環境、強調多元服務行銷。 整合售票口、服務台、寄物處於大廳，並統一服務窗口。 各項滿意度調查均用心進行，也分別與不同年度作比較，滿意度不理想的部分也有改善措施說明，實屬不易。 開放迎賓大廳，有效營造歡迎進入之親和形象。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 請結合服務禮貌訓練、考核及獎勵制度，加強全員參與；電話禮貌測試次數可採與友館互評或加入一般民眾，降低服務盲點。 建請加強觀摩學習等前後比較效果、回饋及改進措施。 建議將各項滿意度調查結果分別依評審要求項目之單獨呈現；另問卷內容及結果宜於附件中呈現。 建議儘量利用透視來呈現各項設施的工藝（technology）內涵。
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> <ol style="list-style-type: none"> 網頁於今年全新改版，網頁風格設計滿意度調查達 92%。 各項活動之調查滿意度頗高、有效回應民眾意見。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建議參獎報告中第 42 頁中段有關「全館展示原本就針對國中小學童設計」及下段「國中小學生僅佔 4%的人數」刪除，因為除涉及貴館的定位外，也會產生僅重視 4%滿意的人而忽視 96%其他人的意見之錯覺。 建議針對哺乳室、售票人員態度等民眾反映提出具體改善措施及效益。 網路上討論區及民言論壇屬單向溝通服務，建請增進與民眾雙向溝通，並請加強呈現年度績效。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		4. 建議將問卷及次數分配表列為附件，俾便掌握滿意度調查之全貌。 5. 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. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 1. 成立網頁小組，網頁內容資料均由各組室網頁小組成員不定期檢視或修正即時更新，另利用 FreeGo 軟體進行網頁無效連結檢測。 2. 資訊服務內容充實、檢索服務上頗具績效。 待改進或建議事項： 建請提供網頁更新小組之檢核資訊。
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. 網頁全新改版，納入我的 E 政府網站規範之檢索方式，並提供線上電子表單供民眾下載使用。 2. 於 facebook 及 噗浪 建立社群網站，可經由網站知悉科工館最新活動。 3. 機關網站提供線上服務項目多而且實用性高，且與民眾互動機制及回應的效率均良好。 待改進或建議事項： 1. 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。 2. 建請載明電子參與方式之管理規範。

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： 1. 寶室秘探、科學列車、整合型專案及公共空間活化等均頗具有價值的創意服務，亦能展現延續性及標竿等學習效益；尤其是寶室秘探(開放式典藏庫)的創新加值服務，不僅達到文物保存及傳承、建立現場人員服務規範及科技文物保存維護人員培訓，且達到民眾親近科學的教育意義，深具獨創服務價值。 2. 藉由辦理特展，強化參觀人次，且能就特展內容列出科工知識，深具展館教育功能。 待改進或建議事項： 1. 除開放式典藏庫服務外，可辦理館藏資料展示人員培訓，以增加館藏資源外借服務，擴大館藏資源效益。 2. 相關標準服務流程應列為附件作為參考，俾知悉能否作為他機關標竿學習推動之效益。 3. 基於成本經營考量，建議結合民間團體成立之相關博物館，共同辦

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
		<p>理各項展示活動，可提升展館服務能量。</p> <p>4. 建議強化國際交流活動，與南部地區教育行政主管機關或學校等建立合作關係，經由國際教育交流，成為我國學生及外國學生之科學交流據點，將可更提升博物館之服務效能。</p>