

國立自然科學博物館

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： 1. 將原設置於科學中心一樓「綜合服務中心」移至生命科學廳，預定於 99 年 12 月完成更新工程，將該館各項諮詢及現場申辦服務集中，方便觀眾諮詢業務。 2. 推動園區「預約導覽解說新制度」，並辦理說明會及領隊、導遊解說技巧之認證，有效增進旅行社人員對於園區預約導覽新制之瞭解，並可藉由培訓領隊、導遊擴充解說服務人力，加強服務品質。 3. 遷移綜合服務中心及集中諮詢與申辦業務，並由專人負責各項教育活動收費，未來單一窗口服務效率值得期待。 4. 申辦晶片優惠卡先上網填寫資料再到現場辦理，每次可由 5 分減為 2 分，一年約可省 6 萬分鐘，成效良好。 待改進或建議事項： 1. 各項成效建議儘量突顯「特色」及「具體量化成果」，加強呈現年度績效之成長率，例如申辦案件時間縮短程度之量化數據。 2. 建議將生命科學館前之售票處的東曬情形加以改善。 3. 建議將科學中心賣店透明玻璃下沿部分，可考慮加貼磨砂，以提升安全環境與美化。
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. 善用社會資源，積極發展異業結盟，使該館宣傳觸角更加多元，擴大活動宣傳效益。 2. 提供高中生、大學生等建教合作實習、公共服務等志工、義工機會、保護幼童安全措施等均有服務行銷正面意義。 3. 新規劃之服務環境頗具便利性、有友善性、專業性等，有助於提高服務品質及機關形象。 待改進或建議事項： 1. 建請針對各項改善措施進行民眾滿意度調查，以確實符合民眾需求，降低服務盲點。 2. 服務環境頗具便利性、友善性、專業性等，惟服務人員正確回答率欠缺資料。 3. 鑑於參觀科博館之小朋友人數眾多，請以小朋友的高度及年齡等因素加強安全防護措施，如用軟墊包裹展示台及桌子尖角部分，降低意外發生率。 4. 建議將各項服務滿意度調查中，依據評分要求將調查結果需呈現者補齊（例如：民眾意見處理滿意度）；另各項問卷調查宜將題目及改善措施（滿分 6 分但得分低於 5 分者），於報告中或其附件中呈現，如 921 館每月進行之問卷調查與分析。 5. 建議電話禮貌測試結果之數據於附件中呈現。 6. 義工組織已具一定貢獻，建議考量「義工」宜否改為「志工」，例如志工服務隊，志工值勤改為志工服務，以增榮譽感。 7. 有關電話禮貌測試，宜再擴大施測者多元化，俾掌握各階層電話詢問效果。

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： 1. 整合實體博物館資源及數位資源並推出應用服務，提升再利用與分享價值。 2. 民眾反映滿意度頗高，顯有具體執行成效及處理作為。 待改進或建議事項： 1. 建議有關科博活動相關訊息，參考 98-99 年度調查比較結果，強化「親友傳達」、「網路」等宣傳作為。 2. 建請建置民眾對整體調查機制，持續檢討改善，詳述滿意度調查之分析及改善或成長情形。 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. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 1. 網站內容由各相關業務同仁維護，設有更新日期方便民眾瞭解資訊異動。 2. 建置學習資源服務平臺，建構網路式知識體系，提供網路式學習服務。 3. 新建網路申辦服務系統，整合各項報名及辦卡業務，減少書表量，新增通合功能，成效良好。 待改進或建議事項： 1. 「數位博物館」提供行程安排等便民之服務，但無法從主網站直接取得資訊，建議主網可將其他子網之優點分類，並直接連接而非連結整個子網讓民眾自己找尋。 2. 針對網頁資訊內容、連結正確度及定期更新規定等項目，應設有標準作業程序及相關機制。 3. 網站連結及內容正確度建請考量運用工具軟體輔助。 4. 建議充實介紹世界各國(尤其是先進國家)之科學新知及展覽等訊息，提昇科學資訊服務。 5. KIOSK 可以強化顧客關係管理 CRM 及電腦輔助教學 CAI 功能，建議持續強化之。
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. 以晶片卡推動整體服務，結合政府 E 化網站提供電子表單下載服務。 2. 提供整合型電子服務信箱，有效提供線上各項活動。 3. 機關網站提供線上服務項目眾多而且實用性高，且與民眾互動機制及回應的效率佳。 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. 各項線上服務，應加強注意使用者隱私權及個人資料保護措施。 3. 目前線上申辦多為提供表單列印方式，建議未來可考量增加線上填寫申請方式辦理。 4. 建議線上文創商品之介紹內容可再加以發揮，並納入線上購買機制

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
		系統，以擴充文創商品之服務量能。

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： 結合館內數位學習資源，發展多媒體學習服務，豐富的實體及數位資源，啟發持續性及標竿等學習效益。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 多媒體互動式導覽機(KIOSK)具有互動自學及之功能，建議針對國小年齡層之題目應附加注音。 3. 921 地震教育園區係科博館最具特殊教育重點設施，在宣導防震等防災上具有不可取代的地位。可再往下扎根強化幼童等之「防震教育」，發揮地震教育園區最大的創意加值服務效益。 4. 建議從分眾行銷思考，小牛頓教室的靜態展示→到體驗學習，宜否增其趣味性與知性，例如：昆蟲的世界、地球的奧秘、沙漠的故事、冰河的世界、北極風光、南極黑洞等等，以吸引知性之旅。