

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： 設有電子化單一窗口、服務電話專線、傳真專線及專人收文，民眾申請事項均由專人服務，於接件後均立即回電複核確認。</p> <p>待改進事項： 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茲佐證。 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. 有關「到校教學」服務，立意良善，建請加強推廣，成為持續性發展服務。</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： 1. 於 98 年 4 月起實施每日 4:30 入公園展廳免收費及暑假 2 個月延長展廳每日上午 8 時提早開放及下午延後至 6 時休館各 1 小時措施，方便遊客參觀。 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。</p> <p>待改進事項： 1. 建議可再強化各項館務行銷及推廣，可就地方特色加強與原民會政策結盟，並加強敘寫服務行銷之程度及回應等具體量化成效。 2. 建請加強敘寫電話禮貌測試績效、員工服務禮儀教育等相關業務具體量化成效。 3. 建請考量參訪各類型機關、企業進行標竿學習後，改善相關作為，俾吸引更多民眾入館參觀。</p>
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： 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，有效改進服務品質、調整展示內容配置，有助於設計個別化的參觀路線，提高觀眾對展示內容的認識與知識的吸收。</p> <p>待改進事項： 1. 建請規劃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(百分比)。</p>

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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站資訊內容設定自動上架及下架功能，並在日期到達時自動下架，並有專人更新及維護網頁資料。 2. 蒐藏品管理系統已與網頁研究典藏－藏品查詢單元建置連結，提供民眾線上查詢典藏資料。 <p>待改進事項：</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。
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	<p>重大績效：</p> <p>設置台灣原住民數位博物館，與國立臺東大學合作建立台灣原住民藝術人文學習平臺，提供師生線上討論、學習平台，並建立近百所友善連結，縮短線上搜尋時程。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建請加強民眾意見反映互動機制（如：留言板、民意論壇等），以加強民眾使用意願，並強化呈現年度績效。 2. 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。

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效益 3. 服務措施執行方法效能性	<p>重大績效：</p> <p>館校合作開設「博物館英文導覽解說」課程、協助救災、大館帶小館等作為，立意良善，值得嘉許。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本項創新服務措施應為全國唯一或雖非唯一但績效是全國第一或實施前後產生極大落差效益，且是延續性的服務，整體性規劃實施，並可供其他機關效法。 2. 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。 3. 建請加強推廣各項新設服務計畫，建立標準作業程序，成為持續性發展服務。