

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. 提供 14 個自動驗票閘門，可自動驗票及統計入館參觀人數，便利觀眾持票卡快速通過閘門。 2. 依據觀眾年齡層提供分齡路線導覽圖，提供豐富的參觀行程。 3. 簡化內部行政作業以達申辦案件書表減量，成效佳。 待改進事項： 1. 建請規劃建立申請案件收件確認、處理進度及逾期告知機制。 2. 線上申辦僅及於預約及查詢，仍需下載相關表件申請，建請規劃直接線上作業。 3. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後（與 97 年度）之比較數據及回應；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。
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. 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。 2. 設置「總協人」作為全館對應窗口，每日開館前實行早安報告，有助第一線服務人員全盤了解並提供整體服務。 3. 加強偏遠地區學校的科技紮根活動，有助平衡教育資源落差。 待改進事項： 1. 相關查核制度、訓練及獎勵措施明確，建請加強呈現各項訓練、服務作為之程度及檢討回應等具體量化成效。 2. 建請加強敘寫服務課程、觀摩學習等前後比較效果、回饋及改進措施。 3. 建議強化各項活動行銷及推廣，並加強呈現年度績效及成長率。
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. 98 年整體滿意度為 93.3%，較 97 年成長 12.1%，成效頗佳。 2. 提供多元觀眾反應意見管道，以期作為各項缺失改善之依據及館務推動之參考。 待改進事項： 1. 建請規劃滿意度調查之後續檢討改善機制及措施。 2. 網路上討論區及民意論壇屬單向溝通服務，建請增進與民眾雙向溝通，並採即時線上回應，及時發現問題，降低民怨，並請加強呈現年度績效。

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： 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；相關動態訊息，均藉由網頁後端管理機制自動管理，確保網頁訊息的正確性及完整性。</p> <p>待改進事項： 1. 建請加強網頁資訊內容、連結正確度及定期更新等項目檢核，例：網頁「政府公開資訊-研究報告」未提供 97-98 年更新資料。 2. 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。 3. 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。</p>
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： 1. 98 年度辦理「您對於本館線上申辦項目的滿意度」迄至 10 月 31 日止，本項滿意度達 92.59%。 2. 網站首頁設置問卷調查專區，彙集民眾意見，作為未來施政作為之參考依據。</p> <p>待改進事項： 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。</p>

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： 建置「學習單資源管理系統」，配合展示主題與國中小學自然與生活科技主題進行分類，運用資訊科技將學習單數位化。</p> <p>待改進事項： 1. 本項目之敘寫應載明本項創新服務措施之名稱，並依 3 項評核指標分列加強呈現績效，且提出佐證： (1) 有價值的創意服務：即此項服務是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。 (2) 服務措施延續性及標竿學習效益：即此項服務非個案型，是延續性的服務，整體性規劃實施，並可供其他機關效法。 (3) 服務措施執行方法效能性：即開發此項服務雖需增加機關經費，但民眾受益程度與所需成本相當，或雖不符成本但係為政府機關理應當提供之服務。 2. 所提創新項目屬經常性相關業務，較難看見創意績效。</p>