

國立臺灣藝術教育館

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. 設置專人收退件處理窗口，一貫性作業規劃，清楚明確便民。 2. 建置全球資訊網(提供雙語服務)及臺灣藝術教育網，提供活動資訊、常見問題、服務信箱、資料檢索等多功能服務。 3. 除申請展場及租用劇場須交付少量附書表外，其餘儘量免附，簡化檢附申辦書表的具體事項及成效佳。 待改進事項： 1. 建請說明簡化各項申辦案件流程之實質績效、簡化前後之比較數據及回應；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。 2. 採電子檔案審查及電子化通知，無紙化明確，惟未呈現非 e 化部分之申辦流程。 3. 多項事務交由志工、保全、同仁、網站等多個窗口處理、單一窗口的數量、整合服務的程度可再依實際運作情況加強之。 4. 雖然主要是透過網站顯示相關資訊，但案件提供收件確認及逾期處理訊息方式與內容敘述不清楚，建請加強呈現。
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. 配合館徽重新設計規劃，辦理識別證換發並結合悠遊卡功能，以達多卡合一，方便管理及使用。 2. 服務人員之服務滿意度為 95.69% ，較 97 年提高約 7%。 待改進事項： 1. 電話禮儀部份，建議應建立量化評量機制，並請加強敘寫員工服務禮儀教育、服務人員問題回應正確率測試結果等具體量化成效。 2. 服務行銷管道多元，惟欠缺回饋及實效，建議可再強化各項活動行銷及廣宣，亦可結合企業力量，並加強呈現年度績效及成長率。 3. 可考量結合南海學園各館特色，舉辦園區活動，加強策略聯盟及館際合作；亦可規劃定期主題「藝術季」活動，帶動藝文活動風潮。 4. 提供服務的設施尚未十分妥善完備，但相關實際運作之困難處務請依事實補增敘述，另可以自行改善之處亦請加強改善，如圖書館構思如何轉型以成為網路資源虛擬空間的實體展示與使用區、男廁小便斗可以增加腳踏板以利小朋友使用及增加置物架等。 5. 建請改善南海劇場入門處之高櫃服務台、警衛台等設施，增加親民的感覺。 6. 建請調整或延長圖書室開放時間，以提高資源利用效益。
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. 分「整體服務印象」、「推廣行銷服務」、「自動化服務」三個部分辦理服務滿意度調查，均達 85% 以上滿意度，較 97 年均有成長。 2. 於臺灣藝術教育網設置討論區留言版，並統合為藝論紛紛單元，提供多元意見反映管道。 待改進事項： 1. 整體服務滿意度為 89.19% ，較 97 年提高 1.19% ，仍有成長空間，並請辦理各年度滿意度之統計分析。 2. 民眾滿意未有明顯成長或改善的情形，建請建立民眾意見處理機制

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		與流程，有效管制回覆時效，致力解決各項建議需求，並增補民眾意見處理滿意度調查結果。 3. 對於網站上「藝論紛紛」之相關留言，請及時回覆，以減少民怨。 4. 建議提供有關民眾上網填寫之線上滿意度調查表問卷服務成長率數據，並請加強網路廣宣，以便讓民眾瞭解藝教館所提供之服務。

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"> 於臺灣藝術教育網設置「藝教書坊」專區，連結行政院研考會出版品回應網，可查詢館方所有圖書出版資料，並加以運用。 臺灣藝術教育網提供網站地圖、關鍵字查詢及多種屬性查詢功能，讓查詢結果更精確、符合需求。 資訊提供規畫很適切、可看性高，有效彌補硬體設備及空間之不足，可為其他機關之學習標竿。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建請加強推動線上服務及線上申辦，提高使用率，並強化統計數據分析及成長率。 建請辦理各年度民眾滿意度之統計分析，並提出服務改善措施，以深入了解民眾需求。 與中華民國兒童美術協會策略聯盟，推廣國際兒童美術交流深具成效，應於英文網站詳加介紹，深化國際能見度。
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> <ol style="list-style-type: none"> 積極運用網際網路提供數位學習課程、期刊投稿等線上服務，提供民眾參與公共事務便捷的管道。 由於機關網站服務項目的符合需求，網站的累積瀏覽量已超過 632 萬人次，提供線上服務項目超過 19 項，實用性非常高，實屬不易，值得鼓勵。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 請依評分說明提供電子表單名稱、內容及網址供查核，並加強各項線上服務推廣。 建請強化補述為便於全國中小學師生參考使用，網站所能發揮的普及性功能遠優於實體定點式的館藏資源。 有關各研習活動之線上報名功能，建議放置於網頁之顯眼處，以便讓民眾方便參與研習活動之報名；各研習活動之線上報名功能亦請提供加退選機制。 機關網站電子表單儘量以必要填寫資料為限，若非必要資料可再簡化。 建議應建立線上服務及電子參與量化評量機制。

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： 規劃辦理國民中小學優良藝術出版品推薦活動，運用網路票選及評審等機制，評選優良藝術出版品，以協助中小學生藝術學習，並養成學生閱讀、學習及欣賞習慣，提升藝術教育品質。</p> <p>待改進事項： 1. 建議加強敘寫各創新服務之標準作業流程、檢討機制等項目，以供標竿學習並有效擴散成果。 2. 建議加強呈現創新服務之具體量化成果，以利呈現整體效能。 3. 雖以國民中小學優良藝術出版品推薦活動作為機關所提創意服務，立意不錯，但缺乏線上試閱機制，不易鼓勵線上投票。</p>