

國立臺灣科學教育館

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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 重行檢討票務定價內容，自本（98）年度6月收回自營以來，將各收費展區原有票種簡化，降低票價、擴大優惠對象實質回饋民眾，立意良好。 2. 積極檢討行政作業程序，有效簡化售票作業流程，並簡化團客結帳流程以票務系統產出電腦票方式辦理。 3. 設置中小學科展電腦系統報名入口網，有效簡化及縮短 25 縣市等地方科展報名作業流程。 4. 針對臨櫃及非臨櫃業務，提出多項具體且明確簡化申辦流程的改善措施，例如減少票價種類、簡化購票證明、提供現場拍照、增加多項線上報名、亂數抽籤等，成效十分卓越顯著。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建議規劃建置全功能化單一窗口，研擬縮減 9 個服務窗口，雖然能依不同功能提供整合服務，惟若能將後 5 個窗口以其他特殊功能之單一服務窗口替代，將可避免產生窗口過多之錯覺。 2. 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」，可檢附去(97)年度數據，以加強呈現年度績效之成長率。 3. 各項績效數據應包含接管前後的成效，惟可相互比較，並加強呈現接管後之社會責任及社教功能。
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"> 1. 3D 動感電影院機房、手扶梯、油壓電梯等均採透明展示概念，並請台灣三菱電機協助增加油壓電梯動作原理輸出，有效提升民眾體驗生活即科學的教育環境，民眾對整體洽公環境滿意度達 93.2%，成效良好；此外，每月受訪人數多，結果可信度高。 2. 於戶外空間設置 4 座公共藝術，半戶外空間提供休憩座椅、節能涼亭及太陽能熱水系統，兼具環保、休憩及教育功能。 3. 展場設有觸控式 KIOSK 自動導覽系統及 RFID 互動式導覽系統，並有 LCD 螢幕隨時介紹館務資訊，提供電子化參觀指引。 4. 建立公關網絡資料庫，主動發送最新消息，並不定期召集諮詢會議，規劃互惠回饋機制，各項行銷成效卓越，施政宣導的方式多樣性及實施頻率極高。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 館內各空間可再加強運用，可做主題式佈置，增加宣導效果；各動線標示應再加強。 2. 建請辦理空間改善後之民眾滿意度，以確實符合民眾需求。 3. 電話禮貌測試依研考會之電話禮貌測試表進行，區分總機及業務單位。元月份平均成績超過 97%，成績卓越。惟書面報告中沒有顯示整年之平均成績，宜補增之。 4. 積極加強員工在職訓練及培訓優秀服務人員，也訂有回應服務品質事項的 Q&A，惟缺乏服務人員問題回應正確率測試結果，宜補增之。 5. 建請加強說明館際合作、策略聯盟等政策相關績效。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
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. 各項服務滿意度具一定水準並見成長，回應措施得宜，民眾意見平均處理天數 3.2 天，滿意度達 87.5%，實屬不易。 2. 機關服務滿意度調查達 86.86%，並針對 8 個分項進行跨年度比較，以及提出改善分析，十分用心。 3. 定期辦理滿意度調查，與 97 年相同，滿意度最高的項目為「服務態度」，民眾給予服務人員極高評價。 待改進事項： 1. 為加強了解在自行接管前後民眾之滿意度變動，建請針對 10 月份之參觀動線、展覽環境、展場安全、解說服務等各項滿意度均略下滑之原因加以研議改進。 2. 書面資訊盡量加入數量值，例如：各項案件處理流程查詢公開程度、館長信箱陳情案件等，並與歷年數據相比較，且增列改進措施。 3. 對於審查意見之回應，建請轉化為對顧客之回應，藉以落實。 4. 專用空間（如哺乳室）應注意勿被替代使用，以有效發揮效能。

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	重大績效： 1. 配合民眾需求，適時於首頁「最新消息、活動快訊、展覽快報、政令宣導、RSS 專區」5 大區塊統合為新知看板專區。 2. 設有意見交流區，由網站管理人員不定期辦理 FAQ 資料庫新增、修訂作業，設有資料庫共分 11 大類別。 待改進事項： 1. 對於網站上「意見交流討論區」之相關留言，應及時回覆，或先行告知目前處理進度，以減少民怨。 2. 建請加強規範網站各項資訊之即時性及正確性，例如政府資訊公開項下之「自行研究、委託研究、民意調查計畫」僅放置 97 年度資訊，可再充實相關內容。 3. 機關網站用心維護，內容充實，例如：建置 KIOSK 主題導覽虛擬網頁等，但如何突顯重要網頁以便於瀏覽，尚有改善空間。
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. 製作完成「疾病大作戰」終身學習數位教材，提供三個不同層族群（家人、老師、學童）的學習內容，並辦理線上問答活動，共計有 5,817 人次參與。 2. 規劃建置「臺灣網路科教館」資源網站，建構「科展群傑廳」、等五大資料庫，並辦理線上有獎徵答活動，推廣成效卓著。 3. 機關網站服務項目符合需求，線上服務項目多且實用性高，網站的累積瀏覽量高，98 年高達 600 萬人次數，相當受歡迎。 待改進事項： 1. 建請加強推動線上服務及線上申辦，提高使用率，並強化統計數據分析及成長率，且依評分說明提供電子表單名稱、內容、以及網址供查核。 2. 建請加強民眾意見反映互動機制（如：留言板、民意論壇等），以利加強民眾使用意願，並強化呈現年度績效。

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> <ol style="list-style-type: none"> 「行動科教館」5項專業內涵深具特色，落實推廣科學教育由館內走向館外，將館內資源主動送至各縣市，共享受益。 「臺灣網路科教館」網站納入社會性標籤機制，為全國首創，藉由使用者自行定義該項資源(資料)的服務，提升使用者的參與度，拉近網站與使用者的距離，達到雙向交流之目的。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建議加強敘寫各創新服務之標準作業流程、檢討改善機制等項目，以供標竿學習並有效擴散成果。 建議加強呈現創新服務之具體量化成果、獲益與付出間的關係，以利呈現整體效能。 雖在書面報告中呈現5大項與創意服務有關的事項，但在創新與突破性的力道略顯不足。建議可以加強科教三館(本體、行動與網路)的未來發展對科學教育推廣的貢獻，特別是透過行動及網路館來提供教材協助全國教師教學與學生自修之用。另外，也可以加強行銷以提昇實驗室使用率，以及善用國際科展與中小學科展來吸引更多的參館人潮。 「網站納入社會性標籤機制」內容請再加強說明創意服務部分，以建置標竿，並呈現實質效益與後續擴散效果。 OSRP與歐盟結合之「開放性科學資源計畫」內容應再補強，突顯國際化形象。