

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. 單一窗口的數量、整合服務的程度符合民眾需求，特別是新增單一窗口收費，改善效果佳。 2. 有效簡化團體預約表單流程，減少公文往返時間，98 年度成長達 85%，成效卓著。 3. 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。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關申辦案件流程簡化績效係指案件處理時間縮短率，而非以案件成長率為依據，建請改善。 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. 便民服務情形、顧客滿意度…等部分，建議應提供具體數據，並呈現與往年成效之比較情形。
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. 更新環境劇場舊設備，高品質效果吸引觀眾，預估參觀人數將提升到 10 萬人以上，大幅提升為原有的 200%到 250%；燈光系統改採綠色節能省電設計，預計大約節省 50%耗電量，落實節能省碳。 2. 建立展場業務電腦化處理機制，及時上網填報各種狀況及處理方式，並由每日值星人員瞭解與稽催事件處理進度。 3. 98 年首度與國立臺中圖書館進行電話禮貌互評，有效降低服務盲點，提昇服務品質。 4. 善用社會資源，發展異業結盟，使宣傳觸角多元化，擴大活動宣傳效益。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 民眾對整體洽公環境滿意度達 85%，惟宜加列調查結果彙整表，加強呈現各年度滿意度之統計分析；並請增辦服務禮儀滿意度調查，持續檢討改善。 2. 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。 3. 建議可參考其他博物館作為及參訪各類型機關、企業進行標竿學習，俾激發創意及改善營運方法及作為，吸引更多民眾入館參觀。 4. 建請加強呈現電話禮貌測試結果彙整、服務人員問題回應正確率測試結果及 Q&A 題庫；除與國中圖有交叉電話禮貌測試外，建議可不定期以神秘客訪查方式進行業務 FAQ 檢測，並將訪查結果回饋單位進行改善。 5. 建請再補強外語導覽功能。
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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「電子版館訊」及「學習資源」資料庫使用率高，超過 93%的受訪者表示會閱讀「電子版館訊」；對於學習資源資料庫的整體評價滿意度達 86%，成效佳。 2. 設置媒體聯絡窗口，即時陳報輿情，瞭解實際情形及提出解決之道，再將正確訊息或因應改善情形周知，以減少大眾疑慮。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進事項
		<p>3. 設有展示前置評量，調查觀眾對規劃中展示看法，可先行了解觀眾意見，並提升民眾參觀意願。</p> <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 針對民眾反應服務態度及多種票價問題，宜多注意及妥處民眾意見，整合相關服務措施，降低民怨。 2. 訂有陳情處理規則，建請詳述相關績效反應資料(百分比)。 3. 已建構處理民眾意見的相關機制，但缺少民眾意見的分類及數量彙整表與處理滿意度調查結果。 4. 建議問卷設計要以民眾立場來考量，並應留存檢討調查結果及回應，做為下次活動精進的依據。 5. 建議應增設民眾意見討論區，提昇民眾參與及互動。

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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 就機關網站的使用與瀏覽而言，由於機關網站服務項目的符合需求，網站的累積瀏覽量平均每月超過10萬人次。 2. 首頁新增行事曆功能以便民眾查詢該館活動，以及於11月引進符合政府分類檢索規範之搜尋引擎等作為，值得嘉許。 3. 設置整合式互動導覽學習服務系統、多媒體導覽系統，成效佳。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 建請加強敘述機關網站提供線上服務項目的實用性。 3. 建議應訂定網站資料定期更新規定及標準作業程序。
線上服務及電子參與	<ol style="list-style-type: none"> 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"> 1. 網站運用整合型「留言版系統」設置各類問題諮詢服務，便利民眾留言，民眾可於諮詢前先查詢有否相同問題解答，減少重複問題的詢問。 2. 設有晶片優惠卡，有效整合各種紙卡功能，記錄卡友來館動態、參觀展示紀錄及來館活動喜好等，對於卡務管理及行銷作業有正面提升效果。 <p>待改進事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 網路上留言版係屬單向溝通服務，建請加強民眾意見反映互動機制(如：民意論壇等)，增進與民眾雙向溝通，俾及時發現問題，降低民怨。 3. 線上服務及電子參與建議應建立量化評量機制。

三、創新增值服務

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	<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 效益 3. 服務措施 執行方法 效能性 	<p>重大績效： My Museum 個人化數位博物館管理，提供網路會員便利的個人化整合式畫面，可以讓網路會員有系統性地歸類數位內容資源，立意佳。</p> <p>待改進事項： <ol style="list-style-type: none"> 1. 創新服務係指全國唯一、績效第一或實施前後效益落差極大且為延續性的服務，整體性規劃實施，民眾受益程度大，可供其他機關效法。 2. 建議可整合實體博物館資源及數位資源，發展「數位典藏博物館」服務。 3. 數位增值服務可考量配合國中小相關課程，在資訊融入教學中使用。 </p>