

國立海洋生物博物館

一、優質便民服務

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
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"> 於遊客中心、臺灣水域館與珊瑚王國館大廳與世界水域館入口處設立3座多功能服務臺，提供包含借用設備服務與導覽人員服務，參觀遊客可持個人證件於多功能服務櫃檯借用置物櫃、輪椅與嬰兒車等設備及寵物寄放服務、簡易醫療服務、失物招領、飯店(聯合訂房中心)及政府出版品等贈閱。 104年改版科教活動網路報名服務系統，經過系統登錄之後，爾後民眾若要報名其他科教活動，登入會員身分即可上線報名，並在活動報名表中由系統自動帶入個人基本資料，提升民眾報名科教活動的時間與效率。 諮詢案件3日內完成意見回覆比率平均約61.3%，7日內回覆比率平均為88.4%。104年官網諮詢信件截至8月底共384封，參觀活動諮詢信件3日內均能回覆處理完畢。 提供多元管道以協助民眾查詢，例如：手機語音導覽系統、展區導覽系統等，並提供電話查詢、網路查詢及現場查詢等。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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仍不足。 建請補充陳情案件處理結果相關內容。 入口售票處及大廳所提供各項服務設施之指示及引導標示略嫌凌亂，建議設法加以補強或做整體規劃之改善。 有關哺乳室宜加強定時清潔消毒。 建請確認館內的QRcode連結內容，是否連結至正確內容。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 展場臺灣水域、珊瑚王國館大廳以及世界水域館大廳，均提供免費充電服務，遊客可至充電櫃自行取用所需之充電櫃。 拍攝海生館簡介影片製作簡介片「親近海 Come to the sea!」，參加葡萄牙 ART&TUR 國際觀光電影節榮獲生態與生物多樣化類別獎。 104年就不同屬性客群進行滿意度調查，其中包括「遊客滿意度調查」(海景公司)、「科教活動滿意度調查」、「年度特展滿意度」、「館方網頁滿意度」與「機關內部員工滿意度」，並依據調查結果進行改善措施分析。 海生館於展場服務且經國際旅遊網站評選結果均屬優質，有效強化機關形象。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建議服務行銷敘寫方式著重分眾及精準行銷來表達內容，並強調服務之效益。 有關電話禮貌測試館內同仁部分分數略低，可再加強，並提出後續改進措施。 建議補充滿意度成長率、後續改進措施、內部員工滿意度及諮詢信箱滿意度等相關內容。 建議有關協助輪椅族的貼心按鍵建置於明顯處，方便輪椅族方便找尋及使用。

二、資訊網路服務

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
資訊提供及檢索服務	1. 資訊公開適切與內容有效性 2. 資訊檢索完整性與便捷性	重大績效： 1. 網站中提供4種檢索方式，分別為「全站檢索」、「分類檢索」、「分眾導覽」與「網站地圖」，方便民眾可以按照其需求進行搜尋，加速其找到所需之資訊。 2. 建置雙語網站，資料並能隨時更新，且網頁規劃清楚，能順利查詢出版資訊。 待改進或建議事項： 1. 建請補充說明線上服務及線上申辦服務，並強化統計數據分析及成長率。 2. 建議可加強宣傳館內提供免費wifi標示。
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. 海景世界企業股份有限公司設立網路購票網站，民眾可於網路上購買一般入場票券、1年內不限暢遊次數的「海洋卡」及「魚你同行-珊瑚後場探秘體驗活動」等3項展場活動的服務，線上報名人數成長率為34.22%。 2. 海洋教育中心提供民眾自由至線上報名參加，僅需上網登錄科教之友即可辦理科教活動報名，提供海洋種籽教師研習、潮間帶生物探索及海角秘境系列等22項活動開放線上報名，104年網路報名人數相較於去年同期成長幅度為11%。 3. facebook建置國立海洋生物博物館及Hello! 海洋兩個粉絲團，國立海洋生物博物館粉絲團提供打卡、訊息的露出與互動；Hello! 海洋則以活動舉辦為主。目前國立海洋生物博物館粉絲團人數為6萬0,961人次，打卡數共72萬5,587人次；Hello, 海洋粉絲團人數為6萬0,839人次，穩定成長。 待改進或建議事項： 1. 科教之友會員宜做大數據分析，瞭解其背景，作為後續追蹤服務之用。 2. 有關線上服務量能擴展性資料僅1頁，建請宜再補強。 3. 建議補強與民眾網路互動情形及成效，例如：facebook、YouTube。

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 或 建 議 事 項
創新服務情形	1. 有價值的創新服務 2. 創新服務標竿學習效益 3. 組織內部創新機制及運作情形	重大績效： 1. 聯結後場與後灣社區資源打造「海洋科學教育園區」，整合後場資源(溼地公園、水族實驗中心與標本展示室等)成立海洋教育中心，設計各式教學活動、專題演講，招募培訓海洋教育解說師資，建置導覽人力群，提供外界民眾親身體驗海洋生態之美。 2. 加強館內與離島學校間之聯繫，將環境教育設施場所認證通過之「鯊魚黑幫」與「海龜保育總動員」兩套海洋環境教育課程規劃離島學校到校教學，供離島學校申請到校教學服務課程。 3. 將研究人員研究成果，轉化設計為特展內容，且用心規劃策展活動，值得肯定。 待改進或建議事項：

評核項目	評核指標	評 審 情 形
		重 大 績 效 及 待 改 進 或 建 議 事 項
		<ol style="list-style-type: none"> 1. 研究技轉功能仍待強化，論文發表件數量多，惟宜加強如何轉化成教育推廣，以突顯館內服務創新之特色。 2. 建議創新機制宜更聚焦，建議以「海洋科學教育園區」及「珊瑚礁大使」為主，做出感人特色。 3. 鯨典館落實節能減碳尚稱創新，亦包含在地化特色服務，例如：海龜保育，可加入珊瑚或海葡萄開發之美妝產品等產學合作結果。 4. 建議補充內部創新提案機制及運作情形提案參採內容。

※綜合性意見：

1. 建議簡報內容應聚焦服務面向，減少業務報告內容，並妥適增加感動服務元素。
2. 建議書眉、書背運用可再突顯，圖片解析度應慎選，並應有圖說，封面亦可再強化重點特色。
3. 建議參獎申請書按照總評分標準，分配各服務面向內容頁數。