

國立自然科學博物館

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	重大績效： 1. 線上申辦服務整合於「網路申辦」服務系統首頁，以提供觀眾使用的便利性，節省民眾報名及繳費時間，提高線上服務效率。 2. 可透過網站先填寫個人資料辦理家庭卡、恐龍卡等優惠卡之申請，再至現場驗證繳費後即可取得優惠卡，縮短申辦等候時間。 3. 簡化民眾申請退費作業流程和辦理時限，並建立申請案件公開透明查詢機制等行政整合，改善之前人工退費，民眾郵寄或到館辦理之不便。 4. 「教育活動個人報名」於103年提供線上申辦退費，已報名繳費民眾可於活動前1日任何時段上網申辦退費，取消報名，並可退費民眾款項至指定帳戶。 5. 科博館幅員廣大，涵蓋921地震園區、鳥園生態區及車籠埔斷層等，各項服務均已整合為單一系統，提供便民服務。 待改進或建議事項： 1. 建議加強檢視案件流程簡化成果之量化數據，以及改善前後之具體績效比較資料。 2. 建議補充逾期處理告知機制資訊。 3. 建議補充新增提升服務品質之項目及入館人次近年來增加情形。
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	重大績效： 1. 各園區主要入口處及售票處設置即時推播系統介紹園區展示、活動訊息等內容，即時更新播放內容，讓觀眾於購票前也可先行瞭解各劇場影片型態、參觀資訊。 2. 科博館於104年就不同屬性客群進行滿意度調查，包括「參訪民眾滿意度調查」及「機關內部滿意度調查」等，並依據調查結果進行改善措施分析。 3. 社群網路提供之行銷數據作為本館未來規劃活動參考指標之用，facebook粉絲數截至104年10月16日共計有1萬4,478人，YouTube 總觀看次數13萬9,711次以上。 待改進或建議事項： 1. 建議常態展部分之軟硬體設施全面加註雙語標示，並將部分解說放大，以方便銀髮族觀看。 2. 建議補充電話禮貌測試績效、後續改進措施及滿意度成長率等資訊。 3. 建議針對內部顧客滿意度低落部分，且有效樣本回收率僅45%，提出後續改進措施。 4. 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。 5. 建議加強志工人員穿著特色（例如領巾或衣物上明顯繡上科博館或志工字樣），讓民眾可清楚辨識。 6. 內外部顧客滿意度建議提供近年資料比較與分析改進。

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	重大績效： 1. 國家發展委員會辦理「中央部會所屬機關、各直轄市及縣市政府觀光網站」檢核，科博館104年度榮獲營運績效檢核計畫評核得分90分，檢核結果為績優單位。

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
	2. 資訊檢索完整性與便捷性	2. 整合行動悠遊學習服務之線上服務量能成效良好，建議再延伸強化學生自主學習及自我檢核資料之功能 待改進或建議事項： 網站主頁未含無障礙認證標章，且附屬單位網站中，除 921 地震園區無障礙認證標章正常外，鳳凰谷鳥園網頁之無障礙認證標章為無效連結，另車籠埔斷層保護園區及植物園網頁亦未含無障礙認證標章，建請更正。
線上服務及電子參與	1. 線上服務量能 2. 電子參與多樣性	重大績效： 1. 數位博物館分眾入口網將已累積豐碩的典藏數位化資源，依四大分眾導覽及數位學習、展示與科普教育性之互動展示與學習資源，規劃適合學術研究者之「數位典藏學術研究資源網」、學校師生之「小學學習資源網」、親子兒童之「兒童數位博物館」及一般大眾之「自然與人文數位博物館」四大分眾，提供各分眾族群適性化的內容與服務，豐富的知識庫資源可供教育及研究之用。 2. 有效連結學校教育，提供眾多線上教材供學校運用，績效良好。 3. 展示內容豐富，如「線上蒐藏庫」、「數位典藏與學習中心」、「科學學習中心」等策展規劃完整。 待改進或建議事項： 1. 建議補充電子參與多樣性之相關資訊說明，例如：facebook、YouTube。 2. 有關線上服務量能之績效呈現負數，建請釐清。

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. 建置「線上蒐藏庫」，於蒐藏秘室展區建構無遠弗屆全天候的自然與人文蒐藏精華線上展示。並以遠距同步互動教學模式，進行主題式線上展示與科普教育推廣服務，作為融入學校教育與結合教育科技應用之延伸學習資源。 2. 建置科學學習中心，為因應十二年國教實施後國中教學走向活潑多元，主要功能為辦理教師研習活動。期望國中教師把博物館豐富和有趣的學習資源帶回學校，藉此活化教學；終極目標則是透過教師的專業成長，在教學上有效提升學生對科學的興趣和素養能力。 3. 辦理各項異業結盟，例如：聯合行銷、結合旅宿業者、客運業者等，並且導入民間資源，例如：基金會贊助等，有效提升服務面向。 待改進或建議事項： 1. 建議擇選包裝 2 至 4 個重點創新服務，並分項敘寫有價值的創意服務及標竿學習效益，以強化突顯創新作為。 2. 建議補充科博館讓其他相關機關標竿學習之案例。 3. 建議補充說明內部創新機制具體運作情形。

※綜合性意見：

1. 有關簡報部分應加強服務面向之內容，減少業務面向呈現。
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。

4. 建議增設可休閒交流之 coffee bar，讓民眾有休憩交流之場所。