

國立臺灣藝術教育館

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. 建置多功能服務臺，並配合專案活動設置專案服務臺，以提供民眾現場、立即的服務；遠端民眾則可透過電話、傳真、網路等管道取得相關藝教服務資訊，提供各式展演文宣、通用資源協助(老花眼鏡、防蚊液、愛心傘、輪椅、充電站及代叫計程車等)、紀念章蓋印等服務。 2. 全球資訊網建置「單一窗口」網路服務櫃檯，彙整各項報名、投稿申辦、線上學習等系統，於一處即可連結到多項線上申辦資訊，另亦提供對外服務主要項目清單，便於民眾快速查詢。104 年提供 7 萬 9,540 人次服務，較 103 年 7 萬 4,322 人次成長 7.02%。 3. 以實現「彈指即 OK，不用過馬路，在家即可完成報名大小事」之便民政策，提供研習活動線上報名服務、研習活動便利繳費服務、競賽活動線上報名服務、建置展演活動場地租借線上申請服務、線上預約登記、線上投稿及辦理免報名之教育推廣活動。 4. 館內美化設施有成，基本設施良好，顯見重視服務之成果。 5. 有效簡化研習系統與全國藝術競賽報名系統之申辦流程，確有成效。 待改進或建議事項： 1. 建議志工的徵選、特色、管理與激勵方式，可集中一處說明。 2. 有關單一窗口 6 項服務，可思考有無再整併之可行性，提供整合型服務，例如：網站(1)單一窗口/場地租借/南海劇場、第 3 展覽室及(2)場地租用/表演場地：南海劇場、南海藝文廣場展覽場地：第 3 及 1、2 展覽室、南海戶外藝廊。上開分類有無整併可行性。 3. 建議線上單一窗口功能可再強化，例如：表演場地可線上單一窗口申辦，申辦案件可透過單一窗口直接連結查詢。 4. 建議補充民眾案件查詢及逾期處理告知機制。
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. 提供多項創意性服務設施，例如：「讓書跟著世界走」漂書站、南海劇場暫休區、低矮動線標示、睡蓮栽植及養護、名家翰墨共賞等。 2. 104 年計辦理內部電話禮貌測試 12 次，外部機關測試 2 次，總計測試 202 人次，測試結果甲等以上者 99.51%，乙等者 0.49%，並能針對缺失部分提出具體改進措施。 3. 104 年辦理偏鄉巡迴展演活動，幫助文化資源較不足的學童，提升其音樂教育品質，並拉近城鄉藝教資源差距，總計辦理 54 場(校)，占主辦 66 場(校)表演藝術活動 81.82%。 4. 藝教館於 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」、「業務活動滿意度調查」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。 5. 善用資源規劃文創商品，與競賽成績優異學生創造舞臺，達成正面行銷。 待改進或建議事項： 1. 建議採用國家發展委員會提供之電話禮貌測試量表進行測試。 2. 建議服務行銷有效程度敘寫方式減少篇幅，並加強說明效益數據。 3. 有關滿意度成長率計算應參照國家發展委員會提供之公式計算。 4. 建議研議方式改善民眾意見處理滿意度調查之問卷回收率偏低情形，例如：回復抽獎贈送小禮物。

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. 資訊公開適切性與內容有效性 2. 資訊檢索性與便捷性	重大績效： 1. 依據行政院「推動 ODF-CNS15251 為政府標準格式實施計畫」，網站於 104 年起提供檔案下載，除放置 WORD 或 EXCEL 格式供下載外，亦一併提供 PDF、ODT、ODS 等開放性格式供下載，讓需要者不因使用之軟體不同而無法查詢或使用，並建立檢核機制進行檢核。 2. 104 年共發行 12 期電子報，提供 5,511 位民眾使用，較 103 年 5,297 位成長 4.04%。 3. 透過專責管理、每月進行交叉檢測及修正，減少網頁無效連結過多影響瀏覽流暢度、訂定「網站及各資訊系統維護管理作業要點」及網站營運自我檢核等措施提升網站服務品質。 待改進或建議事項： 網頁之英文部分建議詳加檢視補強，部分連結不夠正確。
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. 館內 facebook 維持平均 1 週至少貼文 5-6 則，即時與粉絲們分享各類活動訊息、照片及影片，貼近彼此的生活，粉絲的訊息回覆率 100%，回應時間為 9 分鐘。另結合業務活動推出打卡按讚送獎品行銷，打卡數達 1 萬 5,895 人次，粉絲人數從 103 年 4,988 人，提升 104 年至 7,000 人，成長 40.34%。 2. 全球資訊網站及臺灣藝術教育網 104 年共新增 55 則消息，2 網站 104 年瀏覽人次達 506 萬 0,000 人次。同時訂定「強化臺灣藝術教育網整合、行銷及應用計畫」，設定總點閱 365、臉書粉絲按讚人數較前 1 年成長 20% 及總上稿次數較前 1 年成長 10% 等目標。 3. 臺灣藝術教育網建置便捷的線上學習平臺—網路藝學園，提供藝術教育「學習無界限，教室不打烊」之學習服務，課程包括視覺、表演及綜合藝術 3 大類，104 年度特別與亞太地區美感教育研究室合作，新增「存在美學」、「生態美學」、「公民美學」、「聲音美學」及「身體美學」等 5 單元，共計 54 門課程，較 103 年成長 10%。 4. 藝拍即合—藝術與人文媒合平臺提供民眾尋找藝文團體、各直轄市及縣（市）有關藝文補助訊息、會員上傳教學分享、教案上傳及媒合統計等服務，累計有 6,825 筆，較 103 年 6,363 筆成長 7.26%；而藉由平臺媒合活動累計 2,330 筆，相較 103 年 1,858 筆，成長 25.40%。 5. 網站提供藝文訊息相當豐富，另結合網路社群媒體及影音服務，已有顯著成效。 待改進或建議事項： 1. 有關臉書應用分析敘寫相當良好，建議將所有內容集中撰寫呈現，並補充其他社群媒體之經營績效。 2. 建議訂定官網討論區及社群官網營運計畫，並主動至其他相關友網分享有益訊息，以提高觸及率。

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	重大績效： 1. 104 年行銷小組邀請暑假實習大學生共同參與，提供學生參與會議討論的經驗外，並透過年輕人的新穎想法，激發同仁創意思維。

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
	務標竿 學習效 益 3. 組 織內 部創 新機 制及 運作 情形	2. 與桃園機場及觀光工廠合作宣傳，確有績效。 待改進或建議事項： 1. 有關所列創新措施的價值均屬於描述性說明，建請加強敘寫具體效益內容。 2. 有關與三星電子合作開發「數位說故事」app，可再擴增普及面與電子書數量，以提升創新服務效益。

※綜合性意見：

1. 建議書眉、書背運用可再突顯，封面亦可再強化重點特色。
2. 建議簡報內容融合評核項目概要說明，另加上特色服務及感人故事內容。
3. 建議補充如何提升南海劇場及資訊網路服務品質之未來願景說明。
4. 建議整體內容依服務對象不同再予分類整理敘寫，例如：教師及學生為重要服務對象，應強化就服務面向說明，而非以業務觀點敘明。