

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、珊瑚王國館大廳與世界水域館入口處分別設立 3 座多功能服務臺，提供全功能的服務，其中包含借用設備服務與導覽服務，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（僅遊客中心）服務；另提供簡易醫療服務、失物招領、飯店（聯合訂房中心）等貼心服務。 公部門及委外廠商海景公司受理網路申辦總計 2 萬 7,127 筆，以網路申辦方式可節省民眾及機關至少 2 萬 7,127 張紙（以單一業務至少使用一張申請表計算），也節省民眾填寫資料時間至少 2,260 至 4,521 小時。 105 年公部門及委外廠商海景公司受理網路申辦共計 2 萬 7,127 筆，可節省民眾及機關至少 2 萬 7,127 張紙，並節省民眾填寫資料時間。 將後場濕地導覽人力、水族中心參觀、海洋生物標本典藏室展覽及兩天一夜行程租用主題套房等 4 組室的業務，整合於海洋教育中心，僅需 3 至 4 個職章即可完成申辦，大幅縮減公文會辦的時間。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建議簡報佐證資料可依公信力排序應用，依序優先採用媒體報導、統計數據、得獎紀錄及照片等。 建議各項績效之呈現除呈現結果外，可加入過程面之敘述，以及感人小故事案例分享等。 有關海景公司營運之服務規劃、策略作法及績效等，可適當加入參獎申請書內容，並描述公私部門雙方經營之合作方向。 研究成果設計轉化為科普教育，支援學校海洋教學活動，相關內容建議強化宣導，以增進能見度，提升學校教學應用。 已建置現場 3 座單一服務窗口、線上申辦單一窗口、電話單一窗口及內部行政單一窗口，建議補充各項服務明細（例如 23 項科教活動線上報名），以期強調服務完整性及整合性。 建議酌增圖表呈現歷年成長績效或簡化流程線上作業比例，俾利評核及閱讀便利性，相關數據及圖表宜呈現相關績效之成長趨勢，如有特殊情形致績效有負成長之走向，建議加強補充說明。
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"> 積極配合政府推動雙語學習環境政策，館內展示區各項解說牌、館區平面圖與參觀指引簡介文宣資料皆同時以中、英文雙語說明，行政中心設置「承辦人雙語座位名牌」等中、英文標示。 105 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」、「志工服勤滿意度」、「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。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		<p>3. 105 年民眾反應案件處理情形，均分案列管並於回覆之後詢問遊客滿意度，且持續追蹤列管至事件處理完畢。</p> <p>4. 為服務弱勢族群、分享公有教育資源，舉辦優惠弱勢團體入館教學，讓博物館的教育能全民化，達到社會資源平均分配之目的，105 年共計 13 梯次，總計 559 位學生受惠。</p> <p>5. 105 年 1-8 月份刊登網路新聞版面共計 1,085 則，相較去年 865 則有大幅成長。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 有關服務行銷有效程度敘寫方式宜著重分眾及精準行銷來表達內容，並強調行銷後之效益（例如：機關辦理各項行銷活動後，反映在來館人數之成長或滿意度的提升）。</p> <p>2. 研究成果豐碩，惟科普教育部分建議與中小學教育接軌，直接與學校接觸推廣；建議增加海洋休閒教育、科普教育和海洋研究等內容，並說明各自的主要策略作法。</p> <p>3. 海生館為國內第一個成功的 BOT、OT 案，省下的人力、物力及增加的服務量情形，建議增加相關內容敘寫，以突顯政府與民間雙方互贏關係。</p> <p>4. 建議補充嬰兒車與輪椅如何安排回收、使用效率等內容。</p> <p>5. 建議另提供定期檢查與充實佐證資料，非僅敘述以定期檢修或保養等文字，以確保設施品質及提高評核可信度。</p> <p>6. 海生館地處偏遠，惟提供之交通服務似僅有提供諮詢，建議可與鄰近相關公共運輸業者進行異業結盟，提供民眾較為便利及便宜之交通運輸工具，以擴大為民服務。</p>

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	<p>1. 資訊公開適切與內容有效性</p> <p>2. 資訊檢索完整性與便捷性</p>	<p>重大績效：</p> <p>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。</p> <p>2. 典藏超過2,000多種標本，除學術研究、典藏展示外，亦將資料數位化，數位化後之資料放置於海生館首頁中研究/典藏連結項下，方便國內外各界查詢及利用。</p> <p>3. 建置兒童版網站，其教育影音及遊戲資訊（料）豐富，建議於參獎申請書強化補充說明。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 新官網網頁於正式上線後建請儘速通過無障礙檢測，以確保服務品質。</p> <p>2. 建請補充如何透過大數據的收集與分析來改善對民眾的服務品質內容。</p> <p>3. 建議將績效數據以趨勢圖或表格方式呈現。</p>

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
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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 105年1至9月止共剪輯生態影片27部，最高觀看次數達10萬次，最高觸及人數則有58萬8,000人次。平均每部影片觀看次數為3萬1,863次，平均每部影片觸及人數為14萬2,140人次，共計已累計發布42部影片，成效顯著。 海生館積極經營facebook，民眾反映多屬正面評價，值得嘉許。 海生館員工主動於網路部落客對於館方較屬負面評價予以留言澄清，確實主動積極，有助於建立機關良好形象。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 網上報名系統宜儘速恢復。 網上民調蒐集僅有百分比顯示，較難深入研究需改進處，另可加強民眾填答問卷之動機，例如：摸彩或贈送小禮品等。 建議補強與民眾網路互動情形及成效，例如：facebook、YouTube。 網購取票機位置建議可改放置動線較明顯之地方。

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	<p>重大績效：</p> <ol style="list-style-type: none"> 整合館內後場資源（濕地公園、水族實驗中心、標本展示室及研究設施等）成立海洋教育中心，設計各式教學活動及環境教育專題演講，同時招募培訓海洋教育解說師資，建置導覽人力群，擴大海洋教育推廣課程及營隊的規模，服務更多民眾，提供獨特的海洋生態體驗及科研科普活動。 再造海洋教育科學研究園區，將展示中心軟硬體設施活化，並與各館所合作辦理海洋科學研習營，吸引國內外學者專家來訪。 推動執行遊憩海洋、航向未來-海陸大使系列活動以及鯨典館與後灣社區行銷維運計畫，吸引民眾前來鯨典館並造訪後灣海岸及社區，活化當地觀光資源，並融入當地生活，促進社區產業發展，105年已辦理40場次水上活動，共計1,496人次參與。 <p>待改進或建議事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> 建議補充說明內部創新機制具體運作情形（例如：運作機制、提案數、參採案例及實施後之情形）。 組織內部可再加強公部門與民間營運廠商海景公司之協調內容。 建議所提各項創新服務績效，著重呈現105年相關創新及數據。

※綜合性意見：

1. 封面可再強化機關服務特色，並運用書眉及隔頁。
2. 建議實地訪視地點排列，宜選擇佐證書面資料重點為優先考量。
3. 海生館水族實驗中心及第一研究中心雖非屬主要參觀館場，因仍有提供學童團體預約導覽服務，惟該2場地無障礙設備較不完備，且動線標示較不完整，對於學童參訪路線之周遭設施及設備較缺乏安全隔離設置，建議補強改善。

4. 有關參獎申請書之 SWOT 的分析內容可再加以補充。
5. 有關參獎申請書之錯別字，宜再加校對更正。