

# 國立科學工藝博物館

## 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><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1樓大廳設置多功能服務臺，整合售票、申辦會員卡、販售本館文創商品、一卡通卡片代售及充值、觀眾諮詢、廣播尋人、失物招領、寄物、醫護、租借嬰兒車、輪椅、代叫計程車等各項服務，以同一平臺提供觀眾所需之服務。</li> <li>105年起完成建置行動版資訊整合系統，將每日即時資訊如電影即時人數、團體預約、場地租借、科教活動、體驗設施營運狀況、電腦機房溫濕度，及近期特展介紹等整合於單一行動裝置頁面，讓全館同仁及類員工即時掌握各項訊息，能有效因應現場各狀況及訊息流通。</li> <li>整合申辦服務系統，彙整團體預約、推廣教育活動及場地租借申辦作業，民眾可以不用出門就可即時報名。此外，推廣教育活動及場地租借除臨櫃繳費、匯款外，提供線上信用卡付款方式，便利民眾在家即可完成所有手續並隨時上網查詢報名資訊。</li> <li>因應多樣特展及多元優惠方案，設計簡單明瞭的「點菜單」，讓觀眾可一目了然相關方案，並快速選擇最適合之方式購票。假日為因應人潮結合售前服務(pre-service)之概念，由假日值班同仁先協助排隊觀眾「點菜」，觀眾持點菜單至服務臺購票，減少民眾排隊時間(原需排隊90至120分鐘，降低15至20分鐘)。</li> <li>應用SharePoint系統，建置館內及各組室之行事曆、文件協同作業平臺，加速資料彙整速度，訪客數截至105年度1至9月底為3萬8,423人次，較104年度910人次大幅成長，顯示同仁於行政業務大量運用SharePoint系統處理之成果。</li> <li>持續利用第三方認證機制，強化館內品質管理，難能可貴。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>建議補充線上信箱數件、意見處理流程、查詢機制及觀眾意見處理平均天數等資訊，補強服務效率及成果；另強化105年與前年度績效之比較。</li> <li>建議點菜單可於實地訪視中現場示範運用。</li> <li>建議整合網頁上之客服信箱、聯絡我們及首長信箱為單一線上窗口。</li> <li>建議可參考其他機關做法，增加提供民眾簡便退費機制，以擴大服務內容。</li> </ol>
機關形象及顧客關係	1. 機關形象 2. 顧客滿意情形	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為解決19年來下雨參觀民眾未帶雨具的不便，突破現狀，規劃自北館停車場(B1F)搭乘無障礙電梯(1F)，出電梯口至展廳大門，增設美觀的遮雨亭。</li> <li>105年起運用使用電子巡檢系統，瞭解各展示廳單元過往維護履歷情況，又利於傳承維護經驗及儘速熟悉展品狀況，日後亦可以回饋</li> </ol>

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		<p>給設計同仁於規劃或更新展示時參考使用。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. 運用電子票證系統，將門票、電影票、付費體驗設施、文創商品等，提供一卡通自動扣款或民眾持卡小額消費之付款方式，並依據各服務地點之需求，設置自動售票機、票卡服務機、固定式驗票機等售票點，提供民眾多樣性購票服務並加速購票流程。</li> <li>4. 委託外部專業團隊協助按月進行30通抽查禮貌測試並落實改善管理，依據月、季、年度的整體評核報告進行即時個別及整體二元式的勉勵及改善管理。</li> <li>5. 透過媒體、數位社群行銷通路規劃創意具吸引力的行銷方案，並主動出擊如結合社會資源、將科普教育送上門、國際交流、建構特色創新展教服務、專業導覽解說、建立口碑行銷等多元行銷策略，輔以完善內外顧客溝通管道，讓民眾全面瞭解館內各項服務理念及作為，105年度至9月服務253萬9,660人次，較104年同期服務人次提升28.32%，</li> <li>6. 為提升臉書服務及活化內容，透過跨組室合作廣納同仁創新想法與年輕觀點，採用親民易懂並吸引大眾的圖文資訊，有效提升粉絲團人數，進而提升相關活動行銷效益。觀眾滿意度調查顯示，因臉書來館參觀比率105年1至9月平均皆達21.7%，</li> <li>7. 針對不同服務對象及活動類型設計包含一般觀眾、科教學員、特展滿意度、圖書館讀者及內部員工計4項滿意度調查，並深入分析以了解民眾的看法據以檢討改善。</li> <li>8. 科工館通過3項國際ISO認證（ISO9001、ISO50001、ISO27001），以外評鑑實證服務品質，能有效提高機關形象。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內部員工滿意度與外部顧客滿意度調查結果有較明顯落差，建議深入分析其可能原因，並檢討提出改善措施。</li> <li>2. 此篇幅章節內容似過多頁數，建議再行統整簡化，並妥善分配各章節頁數。</li> <li>3. 機關服務設施合宜程度，建議可區分核心設施、一般設施並輔以照片佐證敘寫。</li> <li>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。</li> </ol>

## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資訊公開適切與內容有效性</li> <li>2. 資訊檢索完整性與便捷性</li> </ol>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於九如路正門處設置超大型多媒體互動展示平臺「科技視窗」，運用戶外LED屏幕結合數位互動展示。整體設計融合藝術與科普元素，吸引民眾對科學的好奇心，並獲得動腦雜誌選為105年臺灣年度十大設計作品。</li> <li>2. 網頁與電子化政府入口網同步，提供分類檢索標示之「主題」、「施政」與「服務」3種分類方式，民眾使用關鍵字、全文、站內、交</li> </ol>

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
		<p>又等條件方式搜尋時，便可明確提供結構化群組的查詢結果。</p> <p>3. 105年度推出豐富官網線上資訊服務、YouTube學習平臺、環境導覽建置3項服務，線上服務項目成長比率75%。</p> <p>4. 依照統計民眾造訪率較高之頁面(例如：最新消息、展覽訊息、電影場次及介紹、交通資訊)，優先設計於行動版網頁，便利民眾查詢，行動版網站截至105年9月底前已累計35萬4,361位瀏覽人數。</p> <p>5. 運用google map提供「科工美食地圖」，有效解決參觀民眾飲食需求，建議不斷即時更新，以提高服務品質。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <p>1. 建議補充強化 app 運用內容情形。</p> <p>2. 建置參觀動線專頁，提供 8 種不同身分民眾建議參觀展場及動線，並細分至各展場參觀時間，且建立諮詢專線，能便利民眾及提高服務品質，惟 8 種方案均為半日參觀行程，建議增加 1 日參觀行程，以擴大服務多樣性。</p>
線上服務及電子參與	<p>1. 線上服務量能擴展性</p> <p>2. 電子參與多樣性</p>	<p><b>重大績效：</b></p> <p>1. 科工館行動版官網設計簡單明瞭，有助於民眾使用，另館方積極經營 facebook，民眾反映多屬正面評價，值得嘉許。</p> <p>2. 運用官網首長信箱、科工粉絲團及線上電子化問卷，提供民眾及同仁多元電子參與管道，首長信箱 105 年度較 103 年度使用率提升 94.76%，臉書粉絲數 105 年度 9 月底達 5 萬 2,837 人次。</p> <p>3. 建置行動版官網，並依據每月造訪次數統計，歸納民眾最常使用之頁面，將其優先納入行動版網站之內容，105 年 9 月底前已累計 35 萬 4,361 瀏覽人次。</p> <p>4. 105 年起為全面性將行動裝置與展廳導覽結合，於 4 月執行「環境導覽系統建置案」，結合行動裝置定位功能，民眾僅需於行動裝置下載 POPWORLD app 程式，走到館內任一展廳或戶外環境，即會於畫面自動顯示所在位置的語音導覽介紹，讓觀眾可快速方便了解展廳及戶外環境。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <p>建議應用物聯網及大數據概念，機動提供民眾參觀行程建議，以突顯科技應用服務。</p>

### 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	<p>1. 有價值的創新服務</p> <p>2. 創新服務標竿學習效益</p> <p>3. 組織內部創新機制</p>	<p><b>重大績效：</b></p> <p>1. 建置「文物健檢中心」，開發典藏業務延續博物館價值，以文物為中心，提供專業、創意加值與素養培植之開創性服務。以科學技術提供各項文物健檢專業，滿足文化館所與民眾對藏品維護保存之需求；同步推展教育加值運用及文創商品發展，辦理文物修護工作坊，增進民眾科學興趣。</p> <p>2. 105 年 9 月共計招募約 1,127 人之龐大志工團隊，建構員工及志工</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
	及運作情形	<p>人力資源水庫，並由志工自發性建立志工基金制度、定期辦理志工組長座談會、設置各志工作小組 line 群組，培養團隊間家人般主動關懷之互動。</p> <p>3. 神秘客稽核、科工雞婆大隊、國家級防災及舒適友善園區等，均具有相當特色，值得嘉許。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <p>1. 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）</p> <p>2. 創新服務項目建議擇選近5年來最重大之績效3至4項，整合評核重點項目敘寫，並可強調行動化與客製化服務。</p>

**※綜合性意見：**

1. 簡報內容豐富，相關資料及佐證內容可適時融入參獎申請書內，相關新聞媒體報導亦可加入運用。
2. 實地訪視讓訪視委員動手做及親身體驗富有創意，可再強化整體規劃與參獎申請書之關聯（例如：擇選特色亮點、親身體驗、佐證原則及感動原則），以彰顯館內服務品質。
3. 實地訪視可適時加入志工現身說法，訪視內容並以為民服務績效面向為主，勿著重於業務面向。