

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. 105年度試辦跨園區提供民眾一站式辦卡業務，民眾至任一園區申辦會員卡即可至全館參觀。 2. 105年度新增辦卡業務簡化、驗票流程簡化、售票電腦化、退費流程簡化及行政網站單一化，整合多項行政業務。 待改進或建議事項： 1. 建請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. 建議科博館參獎申請書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（例如：科學中心近5年參觀人數），請加強補充說明。 3. 科博館綜合服務中心單一窗口提供各項服務，建議於參獎申請書酌增實體照片，以增加未來評核之可信度。 4. 建議依評核標準敘寫跨園區提供一站式辦卡之單一窗口服務，強調民眾可從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件、全程服務」、「單一經理人包辦制」、「全櫃員式服務窗口」，強調以內部作業取代民眾奔波之意旨，並依照一站式服務精神，深化及整合相關服務，非單一窗口僅辦理單項業務。
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. 設置地震監測系統，可偵測地震的P波並在3秒內評估災害性地震是否來襲，提供作為地震減災之用，並配置警報器、跑馬燈與警示燈，以發送地震警報。 2. 擴大服務外籍人士範圍，新增提供外籍人士註冊網路會員功能及英日語語音導覽app服務。 3. 科博館於105年就不同屬性客群進行滿意度調查，包括「整體滿意度調查」、「太空劇場滿意度調查」及「內部員工滿意度調查與志工同仁滿意度調查」等，並依據調查結果進行改善措施分析。 待改進或建議事項： 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）。 2. 建議針對電話禮貌測試結果提出後續改進措施等資訊；內部與外部顧客滿意度調查，宜針對顧客反映意見提出具體改善檢討及回應措施。 3. 有關組織整體氛圍之營造，宜再溫馨、友善及更多微笑。 4. 鑑於參觀者以學前及國中小學生最多，建議各項標示牌可以考量高度及大小，方便其識別；常設展覽館內的操作設施應建立維護機制，避免有設施無法操作之現象，以確實發揮教育效益。 5. 建議在志工服務項目，未來規劃項目中加入東南亞新住民子女為對象，併參與志願服務學習、服務，並考量是否加入東南亞國家語言研習或訓練，以擴大館方服務參觀對象。

評核項目	評核指標	重大績效及待改進或建議事項
		<p>6. 建議參獎申請書相關數據可增加比較值，例如：科博館蒐藏標本已達 136 萬餘件，可補充與其他館所之數量或品質之比較，以突顯績效及成果。</p> <p>7. 建議科博館增加「成果型」指標，例如：各項服務或流程簡化對於民眾造成的效應或影響，以期真實展現及提高服務品質。另建議可增加對於顧客不滿意意見之處理作為，及經改進後之顧客再回應意見，以檢視是否符合顧客要求。</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. 網站版面配置配合觀眾需求瀏覽、查詢資料及使用網站服務，提供4類分眾族群常用連結主題式資訊分類。</p> <p>2. 官網於105年1月取得A+等級無障礙標章。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 建置數位博物館及兒童數位博物館網頁，其科普教材、影音資料及線上遊戲設計豐富，鑑於虛擬世界時代來臨及網路科技運用發達，建議可於參獎申請書強化補充說明。</p> <p>2. 科博館全球首創「線上蒐藏庫」可透過網路攝影機 24 小時免費上線，觀察上百萬件珍貴標本，並提供偏鄉學校預約，且可安排研究人員真人線上導覽，變成偏鄉自然科的翻轉教材，應屬亮點服務，建議補強其績效。</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>重大績效：</p> <p>1. facebook科博粉絲頁粉絲數截至9月份共計超過2萬0,758位粉絲加入，另社群媒體YouTube 105年度總瀏覽量超過11萬8,838次，並以穩定數量持續成長中。</p> <p>2. 近年來於數位化及邁向智慧型博物館的投入和用心，值得肯定。</p> <p>待改進或建議事項：</p> <p>1. 雖目前已有各項線上服務系統，惟各系統間仍缺乏有效整合，易造成使用者在實際運用上不便，宜設法改善。</p> <p>2. 建議加強官方 facebook 經營，可採較為活潑有趣方式與粉絲互動，並即時增加最新消息及更新資訊，另透過適當管理刪除粉絲廣告或不當訊息。</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

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： 善用科技，建置線上蒐藏庫，擴展館藏線上展示服務，分享學習資源。 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. 建議補充與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（例如：運作機制、提案數、參採案例及實施後之情形）。 4. 有價值的創新服務項目，建議多呈現績效數據，不宜偏向只是描述創新的作法。

※綜合性意見：

1. 有關簡報及實地訪視部分應加強服務面向之內容，減少業務面向及館務的呈現。
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. 建議參獎申請書內容可按照 PDCA 之精神，多聚焦 check 及 action 相關資料之呈現。
5. 建議可規劃「一票到底」的方案，以增進民眾參觀的便利性，並可節省各處排隊購票之時間損耗。
6. 建議可配合課綱，規劃設計不同學習階段課程內容及參訪路線，方便學校教學活動，強化教學服務能量。