

# 國立臺灣藝術教育館

## 一、 個別評核構面

構面	評核項目	重大績效及待改進事項
基礎服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務一致及正確</li> <li>• 服務友善</li> </ul>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 106年進行12次電話禮貌測試，外部機關測試4次，測試結果正確率為97%，並責成測試人員針對受測同仁深入詢問與其業務有關之問題，以了解其對業務的專業度及回應之正確率。</li> <li>2. 106年辦理員工教育訓練實體課程8場計16小時，參加人數計262人次，研習時數524小時；數位課程10門計16小時，共達640小時，對館員專業能力的提升著有效益。</li> <li>3. 106年獲得臺北市政府環保局評定男女廁所為特優級。</li> <li>4. 106年改版首頁版型，加大首頁最新活動橫幅版面、調整頁面資料位置及美觀性，整體提升民眾閱覽網頁之便利性。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議補充說明民眾申辦案件於處理時限內完成的案件比率，倘有超過處理時限完成之案件，並概略說明原因。</li> <li>2. 建議增加志工培訓方式及專業技能提升等內容。</li> <li>3. 參獎申請書中有關館長信箱自動回覆之描述內容，僅提及「已收到您的來信」，信息略為不足，建議可更進一步呈現實際完成並回復民眾信函之統計結果。</li> <li>4. 建議簡報及參獎申請書多呈現近3年為民服務之相關數據，以彰顯服務成效。</li> <li>5. 建議補充說明內部各項業務標準作業流程及處理時限相關資料。</li> <li>6. 有關參獎申請書之「友善公共設施」建議多用照片呈現，減少只用文字說明，並可適當標示106年改善情形。</li> </ol>
服務遞送	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務便捷</li> <li>• 服務可近性</li> <li>• 服務成長及優化</li> </ul>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於南海劇場、展覽室均設置服務臺，由志工提供問卷調查、即時答詢、票券處理、方向引導等服務，106年服務滿意度達87%。</li> <li>2. 全面提供線上報名服務，從開始報名至完成皆可於5分鐘內完成，且立即知道報名是否成功，106年研習人次共計1,732人次，節省民眾1,299小時。</li> <li>3. 為提升服務品質，建置繳費金流服務平臺，提供推廣藝術教育研習班學員利用金流通路繳費，學員滿意度達91.19%，106年線上繳費者計1,044人，共節省783小時之繳費路程時間。</li> <li>4. 與國立教育廣播電臺合作參與「博物大玩家」廣播節目，邀請藝術專人士接受主題專訪，106年共計辦理13場，藉由空中放送，傳播美感教育。</li> <li>5. 與交通部、產業界采盟股份有限公司共同推動「玩美機場」展演活動，結合4大藝術比賽活動（美術、圖畫書、音樂及文藝創作獎），於桃園國際機場藝文展演空間辦理主題展覽及表演活動，深受國內外旅客一致好評。</li> </ol>

構面	評核項目	重大績效及待改進事項
		<p>6. 「兒藝迴廊」與「互動體驗專區」透過建置數位互動體驗環境，將靜態之圖文內容轉化成以動態活潑之數位方式呈現。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議針對表演場地及展覽場地的使用狀況(如使用天數、不同表演及展覽項目的參觀人數)，研議建立適宜的統計，逐步累積後，藉此分析比較探討，提供服務成長或擴充服務量能的參考。</li> <li>2. 建議可結合各直(縣)轄市政府教育局(處)所轄藝教相關輔導團隊形成網絡，業務推動將更具成效。</li> <li>3. 建議可辦理藝術下鄉相關活動，增加偏鄉地區學童藝術薰陶之機會。</li> <li>4. 建議可與鄰近之教育電臺、植物園、國立歷史博物館及<u>國立臺灣工藝研究發展中心之臺北當代工藝設計分館</u>等進行相關合作，有助於拓展服務對象及數量。</li> <li>5. 建議可請資深志工現身說法或是錄製簡短影片，說明擔任志工的原因及成就感，藉由志工以第三者身分說明瞭解藝教館之優點。</li> </ol>
服務量能	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 內部作業簡化</li> <li>• 服務精進機制</li> </ul>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立「創藝集思會」機制，期望透過腦力激盪及集思廣益，匯集創意發想，運用於業務推廣，106 共計 34 人參與，提出建議事項計 11 項。</li> <li>2. 由各組室主管組成「走動式管理工作小組」，每月於全館內外實地巡查，以便發現問題即時改善，106 年辦理 12 次，並完成改善共 17 項。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於員工針對簡化內部作業、深化服務量能等，提出改善建議或創新方案，經討論衡量獲採行者，建議可研議建立獎勵機制，鼓勵同仁更樂於投入服務創新及精進。</li> <li>2. 建議規劃主動出擊、至館外辦理等方式之藝術教育服務活動，以拓展服務對象及數量。</li> <li>3. 建議可擇選藝教館辦理全國音樂比賽中(或其他重要比賽)，獲得第一名之影片片段，讓訪視委員感受比賽中之臨場感。</li> </ol>
服務評價	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務滿意情形</li> <li>• 意見回應處理情形</li> </ul>	<p><b>重大績效：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對不同服務對象(包含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)進行滿意度調查，並深入分析以了解民眾的看法據以檢討改善。</li> <li>2. 106 年受理民眾意見計 42 件，平均處理天數為 1.65 日，滿意度為 68%，且針對不滿意部分進行改善措施分析。</li> </ol> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內外部滿意度調查後的檢討改善情形為參獎申請書之重點，建議調整敘寫模式，避免冗長，並綜整出具體改善之方式及辦理情形。</li> <li>2. 有關成長率公式計算方式，建議依照國家發展委員會計算方式重新檢視。</li> </ol>

## 二、整體評核構面

構面	重大績效及待改進事項
• 開放創新	<p><b>重大績效：</b> 106年簡化全國學生音樂比賽變更自選曲流程，參賽者或參賽隊伍，如需變更自選曲目，原流程需函知地方政府及該館，且縣市政府有權責不同意更正，簡化後成為直接函知該館，副知地方政府即可，使流程更為簡便。</p> <p><b>待改進或建議事項：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議擇選典範服務事項於參獎申請書第1至2頁扼要呈現，並改變簡報及參獎申請書之呈現模式，以106年為民服務的創新或優化為主要重點。</li> <li>2. 建議參考國家發展委員會所函頒評獎手冊之開放創新敘述，多加予以充實參獎申請書之內容。</li> </ol>

### ※綜合性意見：

1. 建議研議參採神秘顧客（Mystery Shopper）的做法，協助觀察評估並適時就提升品質管理績效、強化簡政便民、形塑優質機關形象，以及藝教館相關業務等面向，給予政策性指導或業務改進建議。
2. 建議研議由近及遠，主動洽詢邀請鄰近學校，鼓勵善用藝教館資源，規劃辦理校外教學，俾進一步提升服務量能，落實藝教館推廣學校藝術教育之任務。
3. 建議參獎申請書撰寫重點放在比賽前訓練、賽後藝術成就之推廣及對參賽者後續之影響等，才是藝教館主要為民服務成果。
4. 建議現場實地訪視應採成就取向的導覽，帶訪視委員看106年服務品質最卓越之績效，而非一般展覽。
5. 建議精準掌握口頭報告時間，挑選為民服務亮點，適當加入影音元素，毋須就整年業務進行報告。
6. 建議實地導覽時安排館方人員隨行陪同訪視委員，並適時安排體驗活動，增加趣味性。
7. 相關統計數據之呈現，如適合以圖或表的方式處理者，請儘量以圖表方式呈現；如需與以前年度統計數據比較方能突顯相關績效者，儘量將各年度統計數據一併呈現；經跨年度比較後倘有特殊情況、績效不彰或下降情形者，宜說明原因或補述相關檢討改善情形。