

高雄市立美術館 102 年度提升服務品質工作計畫

壹、計畫依據：「高雄市政府 102 年度提升服務品質實施計畫」暨高雄市政府文化局提升服務品質執行計畫訂定。

貳、計畫目標：

- 一、提升服務品質，改善藝文環境，深化服務績效。
- 二、便捷服務程序，簡化作業流程。
- 三、探查民意趨勢，建立顧客關係。
- 四、主動提供多元資訊，促進民眾文化參與。
- 五、整合民間資源，尋求良好形象之企業贊助。

參、實施對象：本館

肆、計畫內容：

實施要項	執行策略	推 動 方 法	備 註
<p>一、 提升服務品質，深化服務績效</p>	<p>(一) 建立服務人員專業、親切、責任感之優質形象，主動協助民眾需求、導引服務，並提供業務諮詢。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加強志工及服務員在職訓練課程，提升專業服務內涵，以建立專業、親切、責任感的服務形象。 2. 服務台並有服務人員隨時提供參訪民眾親切專業的即時協助。 3. 每年至少辦理 1 次「電話禮貌測試」。 	
	<p>(二) 營造友善節能藝文環境，改善身心障礙設施，提升服務品質。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為舒緩美術館展場 1 樓女性如廁排隊情形及因應公廁男女使用比例，擬於 102 年 1 月將展場 1 樓男廁改建為女廁，增加 7 間女廁數量並改進現有缺失。 2. 美術館展場各樓層有關身心障礙設施指示標示，因新舊法規銜接造成之差異，美術館順應法規修正，擬於 102 年 2 月全面改善指示標示，期為身心障礙者，提供更便利及安全的使用環境。 	

		<p>3. 預定 102 年 11 月底完成「兒美館戶外鋪面景觀工程」，解決人行道鋪面與美觀的問題。</p>	
	<p>(三) 宣導政府施政措施及執行成效，爭取民眾認同及肯定。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每年編製年刊，將全館之年度展覽、教育推廣、研究、典藏及園區生態經營工作完整紀錄，以宣導政府之施政措施及執行成效，期許以美術館之運作，使高雄市更具備國際文化都市之風格，爭取民眾認同及肯定。 2. 配合各項展覽，印製展覽專輯推廣暨供民眾購藏參考。 3. 印製本館與園區平面圖與交通資訊提供民眾最便捷的到館資料。 4. 發行《藝術認證》雙月刊，配合本館展覽、教育推廣及典藏品，進行論述性報導或賞析介紹；並由同仁以園區自然生態、景觀、公園概念等，以輕鬆易讀的文字、精美圖片進行介紹、紀錄、論述，除和讀者分享園區經營成效，也藉此和民眾更貼近。 5. 於網站上建立數位影音專區，透過動態的影音展覽介紹，更能宣導展覽成果及藝術家的創作理念。 6. 結合展覽或活動開幕，召開記者會，創造本市執行績效曝光平台。 7. 藉典藏品的研究、展示與教育推廣，配合數位典藏及典藏目錄等多元的方式，讓典藏資源分享大眾。 	

	(四)加強為民服務管理及考核，深化顧客導向之公共服務。	定期召開主管會議及館務會議，作為各組室業務檢討改進的互動平台，並列管重點項目，定期追蹤辦理情形，以確實達到管理考核的目的，並鼓勵創新研發提案機制，激勵員工勇於創新研發，突破舊有窠臼。	
二、 便捷服務程序，確保流程透明	簡化作業流程，建立E化政府，提升為民服務的品質。	提供民眾網路搜尋以及下載相關申請表格及線上報名功能，如教育推廣活動線上報名、線上或表格申請預約導覽、藝術研究室圖書線上查詢、團體導覽接收器借用申請單、學習單、攝影證申請表、街頭藝人場地申請書及場地租借相關文件下載，民眾可隨時在網站上取得申請表格或線上辦理申請，代替公文書來往，有效簡化公文行政流程，提升為民服務品質。	
三、 探查民意趨勢，建立顧客關係	(一) 建立「常見問題集」(FAQ) 管理機制，透過民眾需求提供服務機制。	1. 網站上建立意見信箱 (servicemail@kmfa.gov.tw) 每日上網回覆民眾問題，了解民眾需求，提供服務機制。 2. 本館及兒童館服務台皆放置民眾意見單，供民眾隨時提供意見，本館也會迅速依民眾填寫之答覆方式回覆民眾。 3. 建置「常見問題集 (FAQ)」供民眾線上詢查。	
	(二) 建立新聞媒體及輿論回應機制，適時為政策辯護或更	主動蒐集輿情報導，建立新聞輿情剪報資料管理，並適時為政策辯護或更正不實內容，導正社會視聽，並作檢討分析，提供行政執行參考。	

	正不實內容，導正社會視聽。		
	(三)辦理民眾意見調查及滿意度調查。	每年針對特展及年度的導覽服務辦理民眾滿意度調查，研析滿意度趨勢，以作為改進服務措施及提升整體滿意度之參考。	
	(四)規劃專屬網頁及facebook。	建置高美館官方網站及 Facebook 粉絲專頁，特展亦規劃有專屬網站，隨時發佈最新活動消息，接收民眾意見，並培養參與觀眾客源群。	
四、 豐富服務 資訊，促進 網路溝通	加強活動相關資訊之傳播，鼓勵民眾參與藝文活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有效運用傳播媒體及網路(如高捷月台電視、公車「候車亭」廣告燈箱)，協助傳送文化相關訊息，促進民眾迅速獲得資訊，進而踴躍參與文化活動。 2. 於本館網站刊登展覽訊息及活動，並隨時更新消息。 3. 每月定期出版《高美館訊》，供民眾索取。內容刊登本館及兒童館各項展覽訊息、海外展、城市講堂、兒藝工作坊、定時導覽及優惠訊息等。 	
五、 創新服務 方式，整合 服務資源	促進民間企業參與。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 尋求具良好形象之企業贊助藝文活動。 2. 為提升美術館為民服務的廣度、深度，擬公開招租尋求具良好形象之企業，於園區噴泉廣場設置販賣飲品、輕食，以提供民眾更完善、舒適的休閒空間。 	

伍、 管制考核

一、平時查核：由秘書室不定期抽查各組室之為民服務推動情形，並確實檢討改進，以提升服務品質。

二、年度查核：配合上級機關及本府辦理年度服務品質查核。

陸、 其他：本計畫如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充規定。