

一、提升服務工作成果

高雄市立社會教育館108年度提升服務工作成果

工作要項	工作重點 (步驟/方法)	工作成果	
一、完備基礎服務項目，注重服務特性差異化	(一)訂定機關年度提升服務品質計畫，具體規劃為民服務工作。	本館108年度提升服務品質執行計畫已分別於108年1月公告於本館網站周知同仁、志工及民眾。	
	(二)建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	1. 服務台設置值勤人員勤務檢核表 要求值勤人員依勤務檢核表各事項辦理，以建立服務人員專業、親切、具責任感之優質形象。	不定期更新本館勤務檢核表事項。
		2. 透過每月館務會議定期檢討表單及作業流程 定期檢查或檢討各項作業流程及申請表單，減併表單或減少民眾應檢附的文件種類，包括申請書(表)、同意書、授權書、證件正本、影本、謄本等。	108年本館1-12月館務會議計列管47項改善項目，已全部修正改善完畢。
		3. 提供中英雙語申辦表單服務及簡介；越、印語場地標示牌服務，並定期更新。	1. 因應本館演藝廳改造及各場域設施改善，提供本館簡介影片，以利外國人士及租借、參訪團體觀賞導覽，有效迅速提供本館各項業務訊息。 2. 提供中英文雙語簡介，提供租借或參訪團體使用。 3. 於本館演藝(講)廳、體育館、期刊室及中庭等場域，提供新住民雙語標示牌服務，建立新住民友善環境。
	4. 訂立標準作業程序/SOP 訂立標準作業程序，包括流程說明及流程圖與核辦時限，登載於機關服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。	定期檢視修正本館地下室娛樂設施使用證申辦須知、教育推廣班訊息(線上報名流程、招生簡章)、場地租借訊息(含檔期查詢、場地租借申請流程圖、使用規定及申請書表)及展覽場地使用須知暨申請表等，登載於本館服務場所或網站，提供民眾申辦時參閱。	

	<p>5. 建置「非臨櫃辦理」：教育推廣班線上報名、場地線上租借及各項活動線上報名登載於機關網站，提供民眾線上申辦。「臨櫃辦理」：地下室使用證現場辦理，其標準作業規範(sop)登載於期刊室服務台，提供民眾申辦時參閱。</p>	<p>1. 建置「非臨櫃辦理」：定期受理教育推廣班線上報名、場地線上租借及各項活動線上報名。 2. 「臨櫃辦理」：現場受理地下室使用證及其他民眾諮詢服務。</p>
<p>(三)提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<p>1. 於本館期刊室設置單一窗口，「一處收件、全程服務、全年無休，服務不打烊」。</p>	<p>服務項目計有總機服務、地下室娛樂設施使用證免費申請及各項活動相關服務及諮詢。</p>
	<p>2. 針對可即時辦理案件，本館採以隨到隨辦或網路方式提供服務。</p>	<p>1. 受理地下室娛樂設施使用證申辦，採隨到隨辦即發，108年計有2,192件，108年持本館使用證刷卡入場民眾計有34,755人次。 2. 教育推廣班透過線上網路報名，並採多元方式繳費：108年共計辦理3期144班次，計有2,870人次參加。 3. 線上場地租借：申請本館演藝廳、演講廳、體育館、露天劇場及烤肉區等場地租借提供現場、電話及網路線上申辦服務，108年申請場次共計774場次（其中包含網路線上申辦計76場次）。 4. 受理各項活動網路報名：108年共計受理122場活動30,965人次線上報名。 5. 受理青少年夏、冬令營線上報名：108年共計開設45班次(寒假12班，暑假33班)，計有1,093人次參加。</p>
	<p>3. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制，並登錄於網站供民眾查詢瀏覽。</p>	<p>1. 定期每月透過館務會議將該月陳情案件數量、問題性質、類別及處理結果予以進行統計、檢討分析，提出改進建議，以減少同類陳情案件，並作為創新、改善服務措施參考。 2. 由研考將民眾意見及回應內容分類整理，透過分類機制，迅速修正或新增本館網站之常見問題集(FAQ)，108年共計48點常見問題集。</p>
	<p>4. 租借場地主動服務 民眾可經由線上查詢或電話確定場地租借檔期，透過線上租借，經本館核准後，於使用前七日內主動通知申請者至本館辦理繳費、用印及</p>	<p>108年申請場次共計774場次（其中包含網路線上申辦計76場次）。</p>

	召開場地協調會議後，即正式完成場地借用手續。	
	5. 教育推廣班學員報名自動確認 民眾經由本館網站報名完成後，即由系統顯示是否報名成功。並透過銀行、網路ATM轉帳或便利超商繳款。	教育推廣班透過線上網路報名，並採多元方式繳費：108年共計辦理3期144班次，計有2,870人次參加。
	6. 各項活動線上報名，並建置抽籤及黑名單功能 透過網站提供各項活動線上報名及報名後查詢，以避免個資外洩問題。部分熱門活動名額有限，建置抽籤(防個資之中籤公告)及黑名單(避免民眾惡意報名佔據名額)功能，以維護民眾權益。	108年共計受理122場活動30,965人次線上報名。
	7. 公布標準作業流程 於服務場所及機關網站(頁)提供服務資訊及標準作業流程，並主動告知申請人處理程序及辦理期限。	年度檢討並修正各項標準作業流程。
	8. 臨櫃申辦多元查詢管道 提供受理案件多元查詢管道(包含現場、電話、行動裝置及網路)，方便民眾以行動載具查詢。	每月定期檢視並修正各項公告及網站上多項服務。
	9. 省略形式提升效率 設置走動式管理登記簿，對於民眾詢問、陳情及反映案件，不管民眾是否具名，陳情形式為何，均視為服務失敗的案件，予以重視並即時登錄會辦陳核，迅速解決民眾問題。	1. 108年共登記51件，並已主動及時協調辦理完畢。 2. 巡邏時發現設施有缺失立即通報改善，24小時即時服務。
(四)注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。	1. 注重服務禮貌 定期辦理「服務滿意度調查」及「電話服務品質及禮貌測試」。	已辦理「Q&A 測試」及「電話服務品質及禮貌測試」各1次。
	2. 提供多項友善洽公環境 (1)核心設施：申辦案件櫃檯、座椅、盥洗室、育嬰台、哺集乳室及各場域無障礙設施(包括無障礙路線圖、斜坡道、電梯、專用停	定期維護各項設施，並將新式血壓計及AED自動體外電擊器之教育訓練併同消防演習辦理完畢。

		<p>車位、緊急呼叫鈴及身障專用盥洗室等)。</p> <p>(2)一般設施：ZENBOR 機器人、多功能服務台、AED 自動體外心臟去顫器、電子血壓機、移動式數位電子看板、電子看板、跑馬燈、書寫台、無線網路、飲水機、公用電話、停車場、活動宣導資料櫃及文具用品等。</p>	
		<p>3. 定期維護設施</p> <p>(1)每年辦理人員設施安全維護檢查2次及使用者滿意度調查1次，適時更新改善。</p> <p>(2)定期實施各項服務設施環境檢查，積極維護園區景觀，強化美綠化工作，並跨組成立登革熱防治小組</p> <p>(3)水電、空調、高壓電及電梯等設備，劃定責任區，專責技術人員管理，每月並定期委請專業原廠人員保養維護。</p> <p>(4)每年實施消防安全檢查及公共安全檢查簽證，確保安全無虞。</p>	<p>1. 於108年1月、10月辦理人員設施安全維護檢查2次完畢。</p> <p>2. 登革熱防治小組定期每週確實巡檢園區環境，其缺失立即改善，並紀錄造冊。</p> <p>3. 各責任區每月定期保養維護，並由青少年活動組依據同仁填報派工維修單修復各區域服務設施及設備。</p> <p>4. 於108年5月、11月辦理消防安全演習2場次完畢。</p>
	<p>(五)因應業務屬性服務特性差異，汲取創新趨勢，投入品質改善，發展優質服務。</p>	<p>1. 免費網路服務設施 提供 i-Taiwan 免費上網服務，並持續擴充上網區域。</p>	<p>免費上網之帳號申請流程已公告民眾周知，並鼓勵民眾踴躍使用。</p>
		<p>2. 持續擴展線上服務 積極透過線上服務推展本館各項業務及行銷，並新增功能，以改善服務品質，透過本館 LINE、FB，主動行銷本館活動訊息。</p>	<p>108年本館 LINE 分別發布約110則訊息，好友人數已達15,622人次，較去年成長10%。為高雄市政府各機關學校第1名，成為最有效迅速的行銷利器。另本館 FB 發布1,003則訊息。</p>
		<p>3. 尋求企業贊助認養本館園區美綠化，提供社區民眾優質休憩運動場所，積極參與市府環保署空品淨化區績效考評，藉由參獎自我努力及學習。</p>	<p>108年高市空品淨化區考評，本館榮獲大型基地組第一名。另行政院環保署108年空品淨化區企業認養績效考評榮獲特優單位。該考評績效已於101年開始連續8年皆榮獲此佳績。</p>
		<p>4. 結合在地小港區公所、小港醫院及民間資源，於本館地下室娛樂設施規畫將 MTV 室空間改設體能訓練工房，並積極規劃課程供市民使用</p>	<p>本館地下室娛樂設施於107年將 MTV 改設置體能訓練工房，108年計有13,809人次使用，並規劃專業重量訓練課程，108年共計辦理3期6班次，計有116人次參加，</p>

		及提供鄰近學校選手做專業重量訓練，以增加該場地使用效益。	大幅增加該場地使用效益。
		5. 配合經濟部工業局、高雄市教育局與經濟發展局結合產官學於本館成立「體感教育學習地圖規劃中心暨教材轉運站」，將本館地下室娛樂設施之益智電玩室改設置「超視界 AR/VR 體驗房」及六樓電腦教室改設置成「XR 體感練功坊」，提供民眾免費體驗 AR/VR 及教師教學使用，包括「清明上河圖」、益智射擊類、教育類等多項虛擬數位內容，並定期更新，以增加該場地使用效益。	本館將地下室娛樂設施之益智電玩室改設置「超視界 AR/VR 體驗房」，108年計有6,181人次參加免費體驗(其中團體體驗計85團2,723人，個人體驗計3,458人)。另六樓電腦教室改設置成「XR 體感練功坊」，提供師資培訓專用。108年共開設9場134人次上課，學生夏令營共開設2班40人次。
二、重視全程意見回饋及參與，力求服務切合民眾需求	(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求的服務。	1. 建置民眾參與多元管道 建置民眾建言多元管道，包含本館 Facebook、館長信箱、問卷調查、電話及現場服務台等方式。	108年共計受理35件(其中市長信箱受理18件、館長信箱受理15件、服務台現場受理2件)。
		2. 主管輪值貼近民意 主管親自值勤瞭解現場民眾需求，進而規劃符合民眾需求之政策與活動，樹立機關良好形象。	由五位主管參與服務台值班總機接待服務、蚊子電影院播放、社教站親子活動督導、活動新聞稿發布及地下室娛樂場所開放等活動輪值，108年共計輪值139班次。
		3. 設置走動式管理登記簿 對於民眾詢問、陳情及反映案件，不管民眾是否具名，陳情形式為何，均視為服務失敗的案件，予以重視並即時登錄會辦陳核，迅速解決民眾問題。	108年共登記51件，並已主動及時協調辦理完畢。
	(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	1. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序指派專人每日檢視各新聞媒體之報導，並由本館發言人及新聞小組聯絡人負責回應。	無本館負面訊息案件予以回應。另本館於108年發布新聞稿上報總數計有611則。
		2. 有系統地建立「常見問題集」(FAQ)管理機制 (1) 定期每月透過館務會議將該月陳情案件數量、問題性質、類別及處理結果予以進行統計、檢討分析，提出	108年共計48點常見問題集。

		<p>改進建議，以減少同類陳情案件，並作為創新、改善服務措施參考。</p> <p>(2)由研考將民眾意見及回應內容分類整理，透過分類機制，迅速修正或新增本館網站之常見問題集(FAQ)。</p>	
	(三)依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	<p>1.教育推廣班開班課程暨學員滿意度問卷調查</p> <p>(1)新開課程問卷調查</p> <p>(2)學員滿意度調查</p> <p>(3)針對學員於問卷上之建議事項做檢討改善，並將研復意見公告於本館教育推廣班公布欄週知。</p>	<p>1.新開課程問卷已納入整體服務滿意度內，已於108年12月調查完畢，作為下年度開課之依據。</p> <p>2.針對第66至68期學員作滿意度調查，共計發放1,400份，其結果顯示，大部分學員非常肯定本館對於課程之各項服務，整體滿意度平均為89%。</p> <p>3.針對學員建議事項已提本館館務會議修正改善。</p>
		<p>2.整體服務滿意調查</p> <p>(1)針對本館各場所環境、服務設施、服務流程、服務禮儀及整體服務等五項作調查</p> <p>(2)針對民眾於問卷上之建議事項專人簽辦，並提館務會議討論，俾做檢討改善，並將研復意見公告於本館公佈欄週知民眾。</p> <p>(3)透過問卷調查教育推廣班課程、名人講座、本館期刊書報。</p>	<p>針對來館休憩市民、期刊室及地下室娛樂設施民眾、社區居民、研習班學員及參加各項活動民眾等作抽樣民意調查。共計發放問卷400份，收回有效問卷323份，無效問卷77份，回收率80.75%，調查結果顯示，民眾十分肯定本館服務表現，平均整體表現滿意度高達96.85%，較去年(107年97.28%)略減，仍維持水準以上，顯示本館今年的努力獲得民眾的支持與肯定。</p>
	(四)傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	<p>1.陳情管道多元化</p> <p>本館Facebook、館長信箱、問卷調查、電話及現場服務台等多元陳情管道，針對陳情案積極回應。</p>	<p>108年共計受理35件(其中市長信箱受理18件、館長信箱受理15件、服務台現場受理2件)。</p>
		<p>2.建立處理標準程序</p> <p>依據「高雄市政府及所屬機關處理人民陳情案件要點」訂定人民陳情案件處理之相關作業規定，並管考回覆時限。建立各陳情管道之SOP、受理案件處理分析及回覆流程。</p>	<p>對於民眾興革意見及陳情案件，由承辦人員陳核館長，並統一由研考人員予以專卷列管及追蹤查詢，並於每月館務會議提出檢討分析，並予以列管改善。</p>
三.便捷服務遞送過程與方	(一)擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除	<p>1.全功能化單一窗口</p> <p>於本館期刊室設置單一窗口，「一處收件、全程服務、全年無休，服務不打</p>	<p>1.受理地下室娛樂設施使用證申辦，採隨到隨辦即發，108年計有2,192件。</p>

式，提升民眾生活便利度	申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	<p>烱」，提供民眾多種、整合服務-即「一處收件、全程服務」，包括申辦、繳費及各種活動相關詢問。</p> <p>2. 針對可即時辦理案件，本館採以隨到隨辦或網路方式提供服務。</p> <p>3. 地下室娛樂設施使用證申辦快速發給，並提供身分證刷卡功能。</p>	<p>2. 教育推廣班透過線上網路報名，並採多元方式繳費：108年共計辦理3期144班次，計有2,870人次參加。</p> <p>3. 線上場地租借：申請本館演藝廳、演講廳、體育館、露天劇場及烤肉區等場地租借提供現場、電話及網路線上申辦服務，108年申請場次共計774場次（其中包含網路線上申辦計76場次）。</p> <p>4. 108年共計受理122場活動30,965人次線上報名。</p> <p>5. 受理青少年夏、冬令營線上報名：108年共計開設45班次(寒假12班，暑假33班)，計有1,093人次參加。</p> <p>108年持本館使用證刷卡入場民眾計有34,755人次，申辦入場證人次計有2,192人次。</p>
	(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平台通用服務，增加民眾使用意願。	<p>1. 假日廣場、講座及其他各項活動提供線上報名</p> <p>2. 教育推廣班現場報名提供網路線上報名，並考量個資問題之修正，提供抽籤及黑名單功能，以維護民眾報名之權益。</p> <p>3. 各場地租借資訊化，並提供線上租借</p> <p>4. 積極逐年擴展線上服務項目新增寒暑假訓練營線上報名。</p> <p>5. 設置大型活動及講座剪影及影音專區 擷取活動精彩影片及講座內容影片，行銷本館大型活動及提供民眾線上講座聆聽。</p>	<p>1. 新增青少年夏、冬令營線上報名：108年共計開設45班次(寒假12班，暑假33班)，計有1,093人次參加。</p> <p>2. 教育推廣班透過線上網路報名，並採多元方式繳費：108年共計辦理3期144班次，計有2,870人次參加。</p> <p>3. 線上場地租借：申請本館演藝廳、演講廳、體育館、露天劇場及烤肉區等場地租借提供現場、電話及網路線上申辦服務，108年申請場次共計774場次（其中包含網路線上申辦計76場次）。</p> <p>4. 108年受理各項活動122場次網路報名，計受理30,965人次線上報名。</p> <p>5. 108年共擷取13部活動精彩影片及講座內容影片，行銷本館大型活動及提供民眾線上講座聆聽。</p>
	(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合及政府資訊資源共用共享，提供全程整合服務。	本府各機關租借本館場地時，本館線上報名系統提供跨機關線上報名，以擴增使用機關數及服務項目。	除配合本府各機關或企業租借本館場地時，配合提供跨機關協助線上報名，另配合教育局舉辦全國音樂比賽、舞蹈比賽、優良教師表揚、模範兒童表揚、校長交接典禮、台日國際交流，及社會局兒少秀藝活動、政風處廉政宣導舞台劇等。
	(四) 關注社經發展新趨勢，運用	1. 多元網路參與管道 建置本館 Facebook 及 LINE，將本館服務措施及活	持續擴充建置多元化電子參與，以行銷本館各項活動。

	<p>創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。</p>	<p>動訊息傳遞至各網路社群，以發展網路行銷。</p> <p>2. 透過 youtube 及本館影音專區分享本館大型活動及講座影片，建立與民眾互動式電子參與途徑，提供民眾友善網路溝通環境。</p>	
<p>四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用</p>	<p>(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。</p>	<p>1. 分眾服務設施 (1) 期刊室設置 AED 自動體外心臟去顫器乙部。 (2) 增設移動式數位電子板，對特殊族群或弱勢提供適性服務。 (3) 提供中英簡介影片、簡介及各場域設置印越雙語新住民雙語標示牌服務。</p> <p>2. 針對本市偏遠弱勢學生，辦理社教親子偏鄉巡迴活動針對特殊或弱勢族群、偏遠或交通不便地區民眾，提供到府、到點辦理活動服務。</p>	<p>1. 新式血壓計及 AED 自動體外電擊器之教育訓練併同消防演習辦理完畢，以利臨時發生狀況，同仁皆能透過正確操作急救。</p> <p>2. 每月定期更新移動式數位電子板宣傳活動資料。</p> <p>3. 於本館演藝(講)廳、體育館、期刊室及中庭等場域，提供新住民雙語標示牌服務，建立新住民友善環境。</p> <p>1. 於每週六、日上午假社會教育館中庭及透過社教工作站深入社區，運用學校、社區活動中心等社區資源，以國小及幼稚園學生為對象舉辦親子活動，如手工 DIY、民俗、科學、創客、食安推廣、美食等，108年共辦理55場次，計有8,928人次參加。</p> <p>2. 舉辦「親子共學迴列車：和樂家庭·慢遊偏鄉活動」及「都會美學劇場體驗」，為推廣社會教育，平衡城鄉社區資源，深入偏鄉或邀請偏鄉學校親子至社教館參加美學活動，營造溫馨和樂之社會及家庭氛圍，108年共辦理12場，1,120人次參加。</p>
	<p>(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。</p>	<p>善用社會資源延伸服務據點 (1) 教育推廣班線上報名，學費採網路 ATM、四大便利超商及銀行臨櫃繳款等多元通路辦理。 (2) 募集民間資源推展偏鄉社教活動，並透過本館所屬11個社教站，深入偏鄉原高雄縣27個行政區，結合當地社區、學校資源、共同辦理親子活動。</p>	<p>1. 教育推廣班透過線上網路報名，並採多元方式繳費：108年共計辦理3期144班次，計有2,870人次參加。</p> <p>2. 舉辦「親子共學迴列車：和樂家庭·慢遊偏鄉活動」及「都會美學劇場體驗」，為推廣社會教育，平衡城鄉社區資源，深入偏鄉或邀請偏鄉學校親子至社教館參加美學活動，營造溫馨和樂之社會及家庭氛圍，108年共辦理12場，1,120人次參加。</p>

	(三)考量服務對象數位落差，發展網路服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	建置本館 Facebook 及 Line 透過本館 Facebook 及 Line，提供即時性服務及各項服務宣導。	108年本館 LINE 分別發布約110則訊息，好友人數已達15,622人次。另本館 FB 發布1,003則訊息。
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一)建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	1. 服務資訊主動公開 本館網站主動公開與組織職責及服務措施等相關資訊，包括「政府資訊公開法」第7條所定應主動公開之政府資訊及基本資料、法令、核心政策、服務措施及預決算情形等重要資訊，對外提供之文件可編輯者應包含 ODF 文書格式非可編輯者，採用 PDF 文書格式。	每月定期檢視並更新本館網站公開資訊內所有資訊。
		2. 政府資料開放 本館提供各項業務(活動概況、最新訊息、教育推廣班線上報名、線上場地租借及各項活動線上報名計5項)線上報名申辦及訊息，上載於「高雄市政府開放資料平臺」，方便各界運用。	定期更新本館網站及高雄市政府開放資料平臺更新連結訊息。
		3. 網站資料連結正確性 本館網頁連結經 FREEGO 軟體測試，所有連結均正確無誤，除每日刪除過期活動資訊外，另於每月定期檢視所有項目連結及其內容正確性。	每月透過 FREEGO 軟體檢視本館網站連結，排除部分無效連結。
		4. 網站資訊內容定期或隨時更新 (1) 專人檢視更新：由研考人員每日檢視本館網站(頁)之最新消息、活動訊息及其他相關訊息，並予以刪除或更新。 (2) 謹慎正確公布資訊：於每月20日先會辦各組確定次月活動後，新增次月活動訊息，以確保公布資訊的正確	(1) 每月定期更新本館次月最新活動，並檢視各項資訊內容之正確性。 (2) 108年共計主動發布12次電子報傳送訂閱民眾周知。截至108年底止，計有4,053人次訂閱本館電子報。 (3) 活動剪影內容豐富，108年共計登載63場次活動，讓參與民眾可上網瀏覽外，亦可有效行銷本館。 (4) 公開資訊：108年已定期更新公開資訊內相關資訊。如贊助補助款、各項申請書表、本館資訊及預算決算書等多項資訊。

	<p>性及時效性，並主動發布電子報傳送訂閱民眾周知。</p> <p>(3)活動剪影刊登：各項活動結束後，立即由本館新聞小組登載活動新聞及相關照片於本館網站(頁)之活動剪影，除讓參與民眾可上網瀏覽外，亦可有效行銷本館。</p> <p>(4)公開資訊：定期更新網站內公開資訊，如贊助補助款、各項申請書表、本館資訊及預算決算書等多項資訊。</p>	
	<p>5. 無障礙網站認證</p> <p>本館網站未符合「身心障礙者權益保障法」之要求，已於108年編列先期作業資訊設備預算。</p>	<p>本館 A+無障礙網站標章失效，受限於經費拮据，將於109-110年申請經費重新申請連結。</p>
(二)促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	<p>建置多元化電子參與管道，如教育推廣班網路課程調查、LINE、Facebook 及 Youtube 及電子報之發送等</p>	<p>1. 教育推廣班網路課程調查:透過網路調查，迅速提供市民之需求。</p> <p>2. LINE：將本館近期活動訊息，定期於每週三發布周知。</p> <p>3. Facebook：將本館各項活動訊息及服務措施傳送至各網路社群，並於本府網站之 Web2.0 電子參與增設連結。</p> <p>4. Youtube：擷取活動精彩影片及講座內容影片計13部，行銷本館講座及大型活動。</p>
(三)檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	<p>1. 地下室娛樂設施使用證系統：</p> <p>(1)更新使用證申辦系統，訂定標準作業程序，透過電腦化分類歸檔，提供更快速簡便服務。</p> <p>(2)將使用證改為收費磁卡功能，另新增身分證條碼免費刷卡功能。透過磁卡刷卡入場及電腦軟體統計後，有效節省民眾因人工辨識之入場等待及本館統計作業時間。</p>	<p>108年持本館使用證刷卡入場民眾計有34,755人次，申辦入場證人次計有2,192人次。</p>
	<p>2. 教育推廣班：</p> <p>(1)提供線上報名、學費採網路 ATM、四大便利超商及銀行臨櫃繳款等多元方式。</p> <p>(2)製發可重複使用之學員晶片卡管控學員出入及到勤狀況，民眾不需再繳交照片</p>	<p>教育推廣班透過線上網路報名，並採多元方式繳費：108年共計辦理3期144班次，計有2,870人次參加。</p>

		<p>製作學員證，大幅節省學員證製作成本與時間。</p> <p>(3)線上報名及受理報名進度，可於網頁查詢報名狀況及處理流程之最新進度，並考量個資問題之修正。</p>	
		<p>3. 各場地租借資訊化，並提供線上租借及查詢服務，減輕民眾電話查詢、往返本館或郵遞申辦之不便。</p>	<p>申請本館演藝廳、演講廳、體育館、露天劇場及烤肉區等場地租借提供現場、電話及網路線上申辦服務，108年申請場次共計774場次（其中包含網路線上申辦計76場次）。</p>
<p>六、掌握社經發展趨勢，專案規劃前瞻服務</p>	<p>(一)主動發掘關鍵議題，前瞻規劃服務策略預為因應。</p> <p>(二)善用法規調適、資通訊技術應用及流程簡化，擴大本機關或第一線機關服務措施的運作彈性。</p>	<p>1. 因應新南向政策，針對新住民及新二代族群，本館透過多元活動結合新住民文化展示，以教導民眾欣賞不同文化，給予新住民及其子女一個自在的生活環境。</p> <p>2. 推動英語環境與國際接軌</p> <p>(1)辦理機關同仁「公務英語研習」，提升內部人員英語能力，以應外籍民眾洽公之優質服務，並提升城市國際形象。</p> <p>(2)規劃兒童英語話劇營，營造兒童英語及表演藝術能力併進之學習環境。</p> <p>持續擴充各項活動線上報名及行銷量能</p> <p>(1)各項活動(社教親子活動、講座及其他活動等)線上報名。</p> <p>(2)新增寒暑假研習營線上報名</p> <p>(3)透過本館 Facebook、LINE 及 Youtube 行銷本館活動。</p>	<p>1-1. 辦理「2019遠近之間~東南亞影展」，藉由印度、越南、泰國各國電影中不同的視點，增進民眾對東南亞國家之認識，並邀請新住民共同觀賞。影展開幕活動「越舞揚藝-文化饗宴」，邀請越南新住民團體演出越南特色舞蹈及異國美食供民眾品嚐，以多元文化交流活動，豐富市民假日時光，並營造族群融合。108年10月6日、13日及20日共辦理3場次，參與人數865人次。</p> <p>1-2. 舉辦「異國風華·台灣加油~2019新住民歌唱比賽」活動，參與比賽的新住民共計60位，分別來自越南、印尼、泰國、中國等國家，7個縣市的新住民朋友共襄盛舉，為南部縣市首見。</p> <p>2-1. 辦理機關同仁「公務英語研習」，提升內部人員英語能力，以應外籍民眾洽公之優質服務，並提升城市國際形象，108年共計辦理47班次。</p> <p>2-2. 辦理暑期英語話劇營研習，邀請專業劇團結合英語師資編寫英語話劇劇本，安排5日計15小時課程訓練，結業式以英文話劇演出，邀請市民及家長觀賞，提升學童雙語演說能力與舞台展演之實力。</p> <p>1. 新增青少年夏、冬令營線上報名：108年共計開設45班次(寒假12班，暑假33班)，計有1,093人次參加。</p> <p>2. 108年受理各項活動122場次網路報名，計受理30,965人次線上報名。</p> <p>3. 本館於108年於 Facebook 計發佈1,003則訊息及Line發佈110則訊息。</p> <p>4. 108年共擷取13部活動精彩影片及講座內容影片，行銷本館大型活動及提供民眾線上講座聆聽。</p>

	<p>(三)結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策略，務實解決服務或公共問題。</p>	<p>(4)規劃本館大型活動及講座影音專區，以增加本館線上申辦項目及案件成長率。</p> <p>1. 結合社會資源運用企業或機關、學校、民間團體、社區資源結合推廣各項活動，辦理全國性青少年比賽、社區性親子活動、學校社團才藝表演及多元系列講座及補助本市偏遠弱勢學生活動等活動。</p>	<p>1. 辦理全國性青少年大型活動：「2019校園暨親子神槍手—全國漆彈大作戰」、「2019高雄市政府教育局局長盃三對三籃球鬥牛賽」及「2019校園旋風腿~10人11腳競速大對決」等3場次，參賽人數約3,750人。</p> <p>2. 於每週六、日上午假社會教育館中庭及透過社教工作站深入社區，運用學校、社區活動中心等社區資源，以國小及幼稚園學生為對象舉辦親子活動，如手工DIY、民俗、科學、創客、食安推廣、美食等，108年共辦理55場次，計有8,928人次參加。</p> <p>3. 舉辦「親子共學迴列車：和樂家庭·慢遊偏鄉活動」及「都會美學劇場體驗」，為推廣社會教育，平衡城鄉社區資源，深入偏鄉或邀請偏鄉學校親子至社教館參加美學活動，營造溫馨和樂之社會及家庭氛圍，108年共辦理12場，1,120人次參加。</p> <p>4. 結合家庭教育中心，於108年8月6日至8月18日共同舉辦「親子飆戲劇工作坊」營隊，免費戲劇培訓140名親子學員，其中更包含新住民二代及原住民學童，呈現多元族群參與。結訓後親子學員於本館演藝廳同台飆戲，演出5齣融合多元文化的劇碼，並邀請市民與偏鄉學童1240人共同觀賞戲劇培訓的成果，打造孩童們的戲劇夢工廠，讓藝術FUN暑假。</p> <p>5. 與趨勢教育基金會於108年6月2合辦校園傳承版《牡丹亭》經典崑曲劇，另於108年11月16日合辦「趨勢文學劇場~異想漢代<大風起兮>」舞台劇二場次，以上活動共計有3090人觀賞。為南台灣的學子帶來劇場文學的饗宴。</p> <p>6. 辦理「創意歌仔戲~灰姑娘奇幻記」、「高雄市管樂團2019札根音樂會」各類音樂會、演唱會及兒童劇等活動計162場、展覽24場，約計17萬2,100人次參加。</p> <p>7. 提供優質場地，協辦機關學校、優質藝文團體，於社教館演藝廳辦理「高醫長庚聯合交響音樂會」、「高雄市管樂團2019解說音樂會」、「前瞻基礎建設</p>
--	---	---	--

		<p>數位建設-網路建置說明會」等活動16場，計1萬5,000人次參加。</p> <p>8. 辦理各類系列講座，提升市民文化素養，邀請知名大師及專家學者(謝哲青、馮翊綱、呂捷、苦苓、蔣勳、許效舜、張美紅、吳淡如、蔣勳、宋少卿、嚴心鏞、呂捷、周清河等)，蒞臨社教館，以美學、親子教養、性別平等、文學、勵志等各類主題舉辦專題講座，提升市民文化素養。108年計辦理33場次，13,759人次參與。</p> <p>9. 108年假演藝廳辦理劇場版電影院、假演講廳辦理酷兒幸福電影院，另於露天劇場辦理週末蚊子電影院，共計28場，7,718人次參與。</p> <p>10. 辦理星光音樂咖啡廣場及草地野餐音樂會活動，透過戶外露天小型音樂會，讓社區居民免費享受咖啡飄香、樂音縈繞的悠閒氛圍。108年計辦理10場次，參與人數1,175人次。</p>	
	<p>2. 充分運用志工協助辦理各項活動、支援各項服務工作，並透過不定期辦理志工在職訓練，並依業務性質分類分工支援各項活動及服務工作。</p>		<p>因應推展為民服務工作及擴增市民多元學習機會之需求，本館持續在各工作站及館區內招募志工，協助各項活動之推展，目前本館志工計179人及所屬社會教育工作站志工人數323人，總計502人。</p>
	<p>3. 結合在地小港區公所、小港醫院及民間資源，於本館地下室娛樂設施將原 MTV 室空間改設為體能訓練工房供民眾使用，並積極規劃課程及提供鄰近學校選手做專業重量訓練，以增加該場地使用效益。</p>		<p>本館地下室娛樂設施於107年將 MTV 改設置體能訓練工房，108年計有13,809人次使用，並規劃專業重量訓練課程，108年共計辦理3期6班次，計有116人次參加，大幅增加該場地使用效益。</p>
	<p>4. 配合經濟部工業局、高雄市教育局與經濟發展局結合產官學於本館成立「體感教育學習地圖規劃中心暨教材轉運站」，將本館地下室娛樂設施之益智電玩室改設置「超視界 AR/VR 體驗房」及六樓電腦教室改設置成「XR 體感練功坊」，提供民眾免費體驗 AR/VR 及教師教學使用，包括「清明上河圖」、益智射擊類、教育類等多項虛擬數位內容，並定期更</p>		<p>本館將地下室娛樂設施之益智電玩室改設置「超視界 AR/VR 體驗房」，108年計有6,181人次參加免費體驗(其中團體體驗計85團2,723人，個人體驗計3,458人)。另六樓電腦教室改設置成「XR 體感練功坊」，提供師資培訓專用。108年共開設9場134人次上課，學生夏令營共開設2班40人次。</p>

	新，以增加該場地使用效益。	
(四)權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	1. 外部效益 (1)持續推動本館線上服務 (2)募集民間資源推展本市及本市偏鄉社教活動，並納入新住民及新二代擴大服務對象 (3)結合民間基金會及出版社辦理名人系列講座及活動	108年度積極推展社會教育、青少年活動、藝文休閒等活動，在預算逐年刪減，活動費已經刪減剩15萬元，無法支應全年活動。另本館各場地設施達20餘種，營運維護費用龐大，經費拮据。在此劣勢下，積極尋求民間贊助214萬及中央補助20萬，共計辦理345場活動、出租場地774場次，參與活動人數達21萬人次，全年預估蒞館人次達140萬人次，媒體報導611則。
	2. 內部效益 為求更有效率的服務品質，充分運用人力，特尋覓合適同仁，成立跨單位的任務編組，計有4個任務小組，分為新聞小組、資訊小組、專業證照之技術團隊及LINE行銷小組等。成立以來，對於本館行銷、資訊服務、維修速度及節省經費，均貢獻卓著，同仁們的無私奉獻，在公部門誠屬少見。本館團隊不受限於正式組織，不僵化於既定業務，結合具有各領域專長的同仁，跨組別運作，以專長為本位，彼此分享討論，再指定一位主管，做整合性管理，讓同仁發揮專長，暢所欲言，突破窠臼，讓團隊發揮最大效益。	
	3. 成本合理性 檢討各種執行效益，受益或使用該項服務民眾人數的多寡、受益程度與成本是否合理。	

二、提升服務創新作為

(例如：以民眾為中心開放參與，創新、有感、可近性之簡政便民服務。政府服務資料匯集、分析、運用，資訊公開透明共用共享、跨機關服務流程整合。網路線上申辦及API入口、提升行政效率之服務系統開發。智慧城市相關計畫措施、物聯網、AI 服務、智慧管理，或其他改善服務之個案。)

高雄市立社會教育館108年度提升服務創新作為

創新作為 (計畫)名稱	本館益智電玩室及6樓電腦教室改設置「超視界 AR/VR 體驗房」及「XR 體感練功坊」
執行機關	高雄市立社會教育館
主要內容	配合經濟部工業局、高雄市教育局與經濟發展局結合產官學於本館成立「體感教育學習地圖規劃中心暨教材轉運站」，將本館地下室娛樂設施之益智電玩室改設置「超視界 AR/VR 體驗房」及六樓電腦教室改設置成「XR 體感練功坊」，提供民眾免費體驗 AR/VR 及教師教學使用，包括「清明上河圖」、益智射擊類、教育類等多項虛擬數位內容，並定期更新，以增加民眾多元體驗及增加場地使用效益。
執行效益	本館將地下室娛樂設施之益智電玩室改設置「超視界 AR/VR 體驗房」，108年計有6,181人次參加免費體驗(其中團體體驗計85團2,723人，個人體驗計3,458人)。另六樓電腦教室改設置成「XR 體感練功坊」，提供師資培訓專用。108年共開設9場134人次上課，學生夏令營共開設2班40人次，較原益智電玩室及6樓電腦教室使用呈現跳躍式倍數成長，大幅增加場地使用效益。免付費入場體驗，營造市民接觸新興科技體感機會，推廣全民科技之效益。