

# (國立台灣博物館)自行辦理為民服務

## 不定期考核半年報摘要表

承辦人：高淑敏  
電話：23822699 轉 342  
提報日期：100.07.28

建議改進事項	辦理情形	與前半年 辦理情形之比較
一、服務標準及自我評鑑	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 修訂本館 100 年度提升服務品質執行計畫，修正本館為民服務工作考核實施要項，以公文影送全體同仁周知，並公布於機關網頁</li><li>2. 訂定本館「電話禮貌實施須知」，每月不定期隨機測試各組室同仁電話禮貌，本須知奉核後會知全體同仁周知，並公布於機關網頁</li><li>3. 定期填報本館自行為民服務不定期考核紀錄表，每月辦理電話禮貌測試至少二次，考評均有文件紀錄</li><li>4. 考核紀錄陳報長官參閱，做為服務品質改進參考</li><li>5. 辦理志工培訓導覽教育訓練講習及參訪活動</li><li>6. 辦理員工教育訓練講習</li><li>7. 不定期參加研考會及其他機關教育訓練</li><li>8. 由人事辦理編制人員服務考績業務並編訂有「國立臺灣博物館平時獎懲標準表」：依據員工服務工作表現，給於適當之獎懲，以激勵工作士氣、提高工作效率。</li><li>9. 依行政院人事規定辦理頒發服務滿十年以上員工服務獎章</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 依據文建會為民服務不定期考核工作計畫，研提本計畫。</li><li>2. 訂定「100 年度健康滿點實施計畫」以生理、心理健康為出發點，進行多元終身學習課程，激勵同仁參與各項研習活動，以促進同仁身心健康。針對同理心、中年危機、情緒管理等議題邀請專家學者演講，每場發給認證卡，全滿者給予獎勵，共計 2 人完成認證。</li><li>3. 100 年 1 月至 6 月辦理志工教育訓練講習課程，共計 13 場，另有志工隊參訪交流座談，計有故宮、台大醫院、台鐵、新竹生活美學館（信鈞）、台中港區藝術中心共 5 場次，共約 1080 人次參加。</li><li>4. 本館榮獲「第三屆國家出版獎—優良政府出版品評選」，分別為：佳作獎—「城市、博物、新魅力—好時</li></ol>

		<p>光公共藝術節成果專刊」及入選獎—「臺灣博物季刊」。</p> <p>5. 上半年度辦理「劍舞楚天-越王勾踐劍與楚國出土文物特展」、文學拿破崙-巴爾札克特展展覽設計公關文宣、承辦報名第二屆國家出版獎—優良政府出版品、「赴屏東來義鄉原住民文物館協助搶救因凡那比颱風遭水淹之傳統文物成效優良案及行政室代理行政室室主任職務、展企組兼代組長等 23 件獎勵案。</p>
<p>二、主管參與提升為民服務情形</p>	<p>1. 推行走動式管理與服務，並訂有「國立臺灣博物館員工值日規定」，由全體同仁參與輪值服務，各組室主管亦列入輪值行列，視察服務場所，直接與民接觸，隨時掌握展場狀況，遇有爭議即時調解裁示</p> <p>2. 定期參與會議：每週召開主管會議，每月召開館務會議，研擬改善業務意見館務會議紀錄以電子郵件向全體同仁宣達，使每位員工充分瞭解本館施政方向並貫徹執行。</p> <p>3. 不定期參與：館長及各主管不定期參與本館辦理之各項教育訓練活動，藉由活動之參與，傳達服務理念予同仁，並藉此與同仁及民眾互換意見。</p> <p>4. 因應各項服務措施成立專案組織工作團隊：成立出版委員會議、</p>	<p>1. 每星期三上午召開主管會議，每月最後一個禮拜三召開館務會議。</p> <p>2. 100 年度出版委員會及策展會議截至 6 月底，各舉行過 3 次會議，典藏管理委員會於 3 月 31 日召開。</p> <p>3. 本年度館務會議，2 月份由教育推廣組提報修改本館諮詢委員會設置要點，6 月份人事提報人事單行法規修正案，資訊小組於館務會議臨時會議提報資通安全處理小組設置要點修正案，提案制度暢通。</p> <p>4. 100 年 5 月 30 至 6 月</p>

	<p>策展工作會議及諮詢委員會，各組室主管為列席成員，共同參與推動提升服務品質工作</p> <p>5. 配合各項展覽活動開幕記者會及媒體訪談，主動宣導服務理念。</p> <p>6. 網站設置電子服務信箱 (rdec@ntm.gov.tw)，每日由研考專責收信，列管分類並依業務性質分派相關組室妥適研擬具體意見，均經館長裁示後回復民眾</p> <p>7. 建立暢通提案制度，透過主管會議及館務會議提案，徵詢全體同仁意見由館長裁示後實施</p> <p>8. 由主管帶領同仁參訪優良企業或服務機關，參採優質創新作法</p>	<p>4 日，由典藏管理組李組長指派研究助理陳婉平赴美國參加「美國修護師年會計畫」，討論議題有博物館環境之條件改變，依毒性、穩定性與取得性改選用修護材料之可能，新材料、新技術或新的藏品管理方式之介紹，修護觀念的演進等等議題。參與此盛會有助於保持本館修護專業與國際同步。</p>
<p>三、申辦案件(服務項目)作業時程</p>	<p>1. 本館網站提供最新展覽內容與活動報名須知、志工、學生公共服務申請、提供線上報名，預約導覽及互動回覆及各活動表單資訊下等服務。</p> <p>2. 展覽館服務櫃台雙語標示入館參觀費用及優待須知，民眾購票即到即辦無須等待</p> <p>3. 服務台設置液晶螢幕，顯示本館服務資訊及最新展覽活動資訊，提供最即時入館訊息</p> <p>4. 每月編輯展覽活動簡訊，並配合各項展覽活動，舉辦有開幕典禮、記者會等公開宣導各項活動訊息，邀請媒體與民眾踴躍參與。</p> <p>5. 本館 92 年訂定有員工工作手冊，每年視業務需要增修，另為執行節能減碳環保運動，行政法規電子檔資料置放本館網路資源區供同仁參閱</p> <p>6. 本館推行全功能服務櫃台，服務人員搭配各專業組室輪值人員，並有志工服務員及公服學生、保</p>	<p>1. 民眾申請參加本館辦理之各項教育活動，本年度 1-6 月共辦理教育活動 987 場，參加總人數共計 31,053 人</p> <p>2. 持續發行臺博快報，加強宣傳本館各項系列活動訊息</p> <p>3. 增編展覽活動簡訊，各展覽空間展廳及活動內容清楚標註，以 A4 便於收藏樣式提供民眾完備之活動服務資訊，本年度新增本館 facebook、blog 等社群網站連結資訊。</p>

	全人員主動協助引導民眾，提供展場各項業務諮詢服務。	
四、民眾抱怨(陳情)之處理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理。</li> <li>2. 本館服務台設置「民眾意見信箱」及「民眾意見調查表」，提供民眾參觀後填寫意見。</li> <li>3. 本館網站設置電子服務信箱 (rdec@ntm.gov.tw)，每日由研考專責收信，列管分類並依業務性質分派相關組室妥適處理</li> <li>4. 本館服務人員為資深同仁及各專業組室輪值人員，對各項業務熟稔，民眾可現場即時反映，值班服務人員即時處理，值日人員亦將意見記載於值班簿供相關組室及長官裁處。</li> <li>5. 本館將民眾意見表及民眾電子信箱郵件由研考收文列管，於承辦案件登記本記錄，並編列陳情案號，簽會相關組室表達具體意見，陳核後依批示擬具回函，奉核後以電話、信函或電子郵件方式回覆陳情人，結案歸檔。每季定期將民眾建議統計分析，作為本館為民服務之改進參考。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本年度至6月止，陳情案件統計：現場民眾填寫意見表計6件，書函計3件，電子服務信箱計50件，共計59件，每件平均處理時限為2.4天，較去年同期2.7天，縮短人民陳情服務案件處理時間。</li> <li>2. 本年度新增民眾陳情案件處理情形滿意度調查表，針對民眾對於本館處理陳情案件的感受與意見進行調查，至6月止共有17人回應。</li> </ol>
五、延伸服務據點，結合社會資源	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本館與國內外文化機構及企業團體結合，推行更多元類型展覽活動： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 「兩棲爬蟲動物特展」 2010/06/29-100/01/09 此展覽以兩棲爬蟲動物的演化適應為主軸，讓觀眾由演化適應的奧妙開始，透過標本的檢視或觸摸、互動裝置的操作、活體的觀察及深入淺出的圖文說明等等體驗過程，加深大眾對這群非常特別的動物的瞭解，希望從此解除人們對牠們的恐懼心理，並期盼能經由瞭解而進一步關懷和參與牠們的保育行動。</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 今年上半年舉辦包括有3月4日辦理「文學拿破崙—巴爾札克文學特展」開幕典禮及文宣事宜。3月22日辦理「臺北·百年印記—魅力古蹟攝影展」及「一「碳」究竟—鑽石與黑碳的秘密特展」開展及相關宣傳活動。5月2日辦理「珍愛臺灣—海洋的美麗與哀愁特展」開幕典禮。5月19日辦理「貝殼之美特展」開展。6月28日辦理</li> </ol>

	<p>(2) 「呷好稻香報—臺灣新好米特展」2010/9/28 ~ 2011/8/28 展覽主題分別為「探索·米秘密」、「印記·臺灣米」、「生活·樂食米」暨「百變·米包裝」，介紹包括稻種分類、稻株型態、臺灣水稻耕作方式、育種制度、稻米變白米的故事、米食古早在節慶中運用等內容，希望在面對生態優先、環保意識及糧食危機時，國人能因此學習如何尊敬土地，重視土地的生養休息及永續生命力的循環。</p> <p>(3) 「劍舞楚天-越王勾踐劍暨楚國出土文物展」 2010/11/20 ~ 2011/2/13 湖北省是歷史上楚國的中心地區，近五十年來湖北省博物館等單位配合工程建設陸續發掘了一些重要的楚墓，出土了大批極具特色的楚文物。湖北江陵望山一號楚墓和湖北棗陽九連墩一、二號楚墓就是其中的典型代表。墓中出土了聞名遐邇的越王勾踐劍，代表戰國時期楚文化的江陵望山一號楚墓與九連墩古墓群的出土精品。本展展出舉世聞名的越王勾踐劍和九連墩楚墓出土的118件(套)文物，讓臺灣的觀眾也能分享楚文化的瑰偉壯麗。</p> <p>(4) 「天旋地轉-認識臺灣天然災害特展」 2010/11/24-2011/06/30 地狹人稠的台灣因面臨人為開發的壓力，熱帶或亞熱帶氣候加速地表岩石的風化和侵蝕，加上地震、颱風、豪雨所帶來的破壞力，常引發</p>	<p>「Show 攝可參·10載感動-促參十年攝影作品展」開展等文宣相關活動。</p> <p>2. 「文學拿破崙—巴爾札克特展」：為本年度重要國際文化交流大展，此展重現巴爾札克磅礴的文學成就，包括法蘭西學院、羅丹博物館、加納瓦雷博物館、羅西尼基金會、浪漫派生活博物館，以及私人收藏家等均共襄盛舉，慷慨地出借包括米耶、羅丹、畢卡索等世界大師級的作品，近300件展品全數由法國空運來臺公開展出，可謂是除法國以外，國際間首次最盛大的巴爾札克特展，配合本展特別舉辦7場專題講座，展覽期間深受參觀民眾讚揚。</p> <p>3. 由本館主辦，YWCA 女青年會協辦10場「繽紛台博館~劇戲鳴影」活動，針對傳統社會中對婦女存在種種限制，包含教育、婚配和工作規範。近年來女性意識抬頭，加上經濟獨立自主，媒體充分發揮宣導作用，社會上也漸漸注意婦女權益方面的問題。擬運用影片、歌劇賞析、繪本、歌曲教唱等多元方式，舉辦性別平權議題討論，由講員透過多元方式的</p>
--	---	---

	<p>洪水、土石流的災害，每年政府與民眾都要付出極大的代價。期藉著此展的舉辦能提醒國人對於環境保護的重要性，認識台灣常見而不可避免的天然災害，進而能夠達到減災及預防的目的。</p> <p>(5) 「百年鏗鏘·聲音紀事巡迴特展」： 2010/12/11~2011/3/13 在建國一百年之際，財團法人中央廣播電台特別策劃「百年鏗鏘·聲音紀事巡迴展」，精心籌劃並收錄足堪代表建國一百年來的各種聲音，如各行各業叫賣聲、傳統行業、民俗慶典、歷史人物、自然人文、旅遊、時代音樂等，藉由「聲音」為國人的生活做歷史記錄，找回過去與現在的連結！</p> <p>(6) 「文學拿破崙—巴爾札克特展」2011/3/4 ~ 2011/4/8 本展展出一位舉世聞名但台灣觀眾卻不熟悉的作家，展覽內容呈現巴爾札克一生的文學成就，並強調他的戀愛史以及文壇關係，展場共分為七大單元：「巴爾札克的眾生相」、「由真實到神話—愛情與友誼」、「筆與墨的苦刑犯—工作中的巴爾札克」、「活靈活現 躍然紙上—作者筆下的 2500 個人物」、「科學創作《人間喜劇》」、「曠世奇作《歐琴尼 葛蘭德》與《高老頭》」、「藝術家筆下的巴爾札克」。</p> <p>(7) 「臺北百年印記—魅力古蹟攝影展」：2011/3/22 ~ 2011/6/19 建國百年，臺北留下哪些意義深遠的歷史印記？過去商政重心的繁華景</p>	<p>呈現或帶領，進而引導性別平權的問題討論與分享，藉此學習性別平權的認知教育。已辦理 5 場次，男性 22 人參加，女性 203 人參加，共 225 人參加。</p> <p>4. 4 月 1 日至 3 日，於臺北市立美術館舉辦「2011 東亞現代建築記錄與維護國際研討會」。計有比利時、日本、南韓、新加坡等各國學者及我國建築學各界約 180 人與會，舉辦 2 場專題演講、5 場圓桌會議、發表 7 篇論文，並宣布籌劃成立「臺灣現代建築學會」，以整合臺灣現代建築設計與研究發展、並與 Docomomo International 等國際組織接軌。</p> <p>5. 6 月 24、25 日與國立臺灣藝術大學合辦 2011 文化政策與博物館管理國際學術研討會，主題為「另一種聲音：博物館社會責任與文化實踐」。邀請利物浦國家博物館館長 David FLEMING、東京國立新美術館館長 HAYASHIDA Hideki、新加坡亞洲文明博物館館長 Alan CHONG、美國麻省理工學院視覺藝術中心總監 Jane</p>
--	--	--

	<p>象，總統府、監察院、臺北賓館、中山堂、土地銀行、臺灣博物館、黃氏節孝坊、臺大醫學院舊館等諸多建築，如今大多成為受文化資產保存法保護的古蹟，本展透過瞬間捕捉的影像尋回某種熟悉感，讓觀眾一起回味百年來的動人記憶！</p> <p>(8) 「一碳究竟—鑽石與黑碳的秘密特展」 2011/3/22 ~ 2011/10/30 碳是生命誕生的關鍵元素，需要3個氦原子同時相撞才能形成，直到紅巨星演化後期大爆炸的融合，碳才得以出現。碳有各式各樣的化合物存在自然界中，碳的同位素和同素異形體，廣泛的被用在我們日常生活當中的食品、工程、醫療和工程材料等各方面，美麗的鑽石也是由碳所組成。在科學上碳能創造出更高的附加價值，奈米碳管，使晶片運算速度更快，耗能也更低。</p> <p>(9) 「海洋臺灣生態保育特展」 2011/4/27 ~ 2011/8/7 以「臺灣的海洋」及「臺灣的海洋生物多樣性」二大主題與「臺灣的珊瑚礁」、「淺海的特殊生態」、「暗無天日的深海」、「海洋生物多樣性」、「臺灣的海洋生物之最」、「臺灣新聞的海洋明星」、「臺灣海洋保育」等子題的規劃與展示，希望讓參觀者瞭解臺灣周邊的海洋環境、臺灣美麗的海洋生物與資源、海洋破壞與污染、海洋生態環境的變遷及臺灣海洋的希望與未來。</p> <p>(10) 「貝殼之美特展」</p>	<p>FARVER。</p> <p>6. 進行愛分享:東、西博物館及社群串聯國際合作案:2月24-25日假屏東縣來義鄉原住民文物館舉行「愛分享:文化人才培訓工作坊」,從事排灣族文化人才的訓練課程,來義鄉各部落約100人參與;3月7-14日本館及來義鄉夥伴前往美國,拜訪納瓦侯博物館互相進行國際交流;5月20日舉行排灣族人調查成果分享會;6月8-12日美國科羅拉多大學自然博物館及納瓦侯博物館愛分享計畫成員,到訪臺博館及排灣族部落,深入認識合作夥伴並交換雙方族群的工藝品。</p> <p>7. 至100年6月,總計志工人數有293人,4/22-5/31進行志工招募,共327人申請,220人通過第一階段書面資料審查,目前進行第二階段實習作業共計116人。</p> <p>8. 至6月止,學生申請公共服務人數共347人,其中國中29人、高中職260人、大專以上58人。</p> <p>9. 本館展覽接受學校、團體預約導覽,均派有導覽志工全程解說。至100年6月止,共辦理270場次,共計服務10,724人</p>
--	--	--

	<p>2011/5/17 ~ 2011/9/11 貝類屬於軟體動物門，其殼體-貝殼的外觀相當多樣性，形狀、顏色、大小、種類繁多。本展規劃「大自然的貝殼之美」、「人類文化中的貝殼之美」、「珍貝」、「巨貝」、「怪貝」與「活化石」等單元來介紹這些各式各樣的貝殼。</p> <p>(11) 「Show 攝可參·10 載感動一促參十年攝影作品展」 2011/06/28-2011/10/02 自 89 年頒布實施促進民間參與公共建設法（簡稱促參法），至今已逾 10 年，為期促參之美能更加深入地方，感染每一位民眾，因此舉辦此次展覽活動，並陸續在北、中、南、東各地推出巡迴展，希望能傳達「公私合夥，共創三贏」的促參精神，也期盼能將更多感動帶給民眾。</p> <p>2. 舉辦巡迴展覽活動，延伸教育推廣服務場域，本年度辦理「原住民與貝殼的故事」巡迴展、「冰原巨獸長毛象特展」巡迴展、「生命的律動- Rhythms of Life 巡迴展」及「與鯊共舞-鯊魚生態保育」巡迴展、「捷克珍寶-影像聚珍巡迴展」、「臺灣戰後建築文件展」及「深海奇珍-The Deep 特展」，巡迴全省各文化機構展示。</p> <p>3. 與臺灣血液基金會所管館前廣場之公園號捐血車，進行合作推廣捐血救人公益活動，據估每輛台北市內捐血車均有 2000 人次以上捐血，因此本館印製 10 萬張明信片於各捐血車上陳列，凡捐血者加蓋戳記後即可憑卡免票入館參觀。</p> <p>4. 運用資訊化作業協助活化運用志</p>	<p>次。截至 6 月份止總參觀人數達 189,723 人次。</p> <p>10. 因應土銀展示館開館營運進行全面性文宣策略，包括行政院新聞局廣告燈箱等公益媒體、捷運報自由時報等報紙廣告、捷運車體車箱燈箱等捷運廣告、直式燈箱文化海報等街道傢俱宣傳、Google 關鍵字、UDN 聯合新聞網、臺北市文化快遞及臺北縣「北縣新藝象」月刊等多重宣傳活動，增加媒體曝光度，吸引各階層民眾蒞臨，共同體驗古生物與古蹟之美。本年度野趣生活家雜誌增闢「旅行博物館」專題報導版位，本館增加委刊以加強活動宣傳效益。</p>
--	---	---



	<p>工資源，自 96 年開始規劃建置「志工管理系統」：該系統進行志工之招募、志工之訊息交流，結合社區人力資源，參與本館展場服務、解說導覽及教育活動等民眾服務工作，本館成立的志工服務隊匯集各界學有專精或是想回饋社會的朋友，藉由大家的專長和經驗，擴大博物館為民服務的層面與功能。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. 本館安排志工參與多項訓練課程及參訪活動，教育訓練完備方投入服務台及各項展覽導覽及諮詢業務。</li> <li>6. 網站建置學生公共服務專區，由學生自行申請，審核通過由志工與館方人員安排輔助事項。主要安排於開館時間至本館協助提供諮詢、引導觀眾購票進場、維護展場秩序、協助教育活動等各項服務。</li> <li>7. 本館設有新聞聯絡人單一窗口，負責統整對外公關、新聞媒體與國會等連繫工作，配合本館每週重要活動文宣需求，撰擬本館採訪通知與新聞稿，新聞稿並公佈於本館網站。</li> <li>8. 本館每月均設計印製每月活動簡訊，提供最新展覽與活動資訊，放置服務臺供民眾自由索閱，並上傳至官網供民眾瀏覽或下載。</li> <li>9. 配合各項展覽或活動之需要，另設計印製各項文宣品，包括海報、摺頁簡介、邀請卡等，館外並懸掛展覽大型帆布旗，大廳樓梯間設有展覽換畫燈箱，視需要另申請懸掛台北市路燈道路旗幟。</li> <li>10. 視需求於「藝術家雜誌」、台北市文化局刊行之「文化快遞」、台北縣文化局刊行之「SOHO」月刊、Upaper、「幼獅少年」、「臺灣藝聞」等媒體刊登各類型廣告。</li> </ol>	
--	---	--

	<p>11. 各項合作服務事項有相關規定，「志工服務須知」、「學生公共服務申請須知」、「展場管理要點」等</p> <p>12. 臺博館土銀展示館 99 年正式開館營運：本館與財政部所屬之臺灣土地銀行共同合作，歷經三年的時間，完成土銀展示館古蹟修復再利用，共同攜手完成前所未有的古蹟修復合作計畫。</p>	
<p>六、完善服務環境，提供特殊服務</p>	<p>1. 提供無障礙設施：本館大門口備有身心障礙專用電梯，電梯內設置導盲點字牌、身心障礙人士並可持證明免費進館參觀，三樓及底樓設有身心障礙專用洗手間，服務台並備有輪椅提供行動不便者使用。</p> <p>2. 提供幼兒及高齡不便者服務設施：服務台提供嬰兒車、輪椅、醫藥箱急用服務。</p> <p>3. 提供親子服務設施：展覽館各樓層女廁內均設有親子廁所，值日室可因應攜嬰幼兒母親哺乳使用。</p> <p>4. 提供便利安全設施：安全大門入口增設有鎖式雨傘架，展覽館出入口及洗手間增設止滑墊，提高安全性及便利性。</p> <p>5. 因應土銀展示館開館營運廣受好評，為注入國際化界面，於服務櫃檯區設置世界城市時鐘群，提供參觀民眾國際時潮感。</p> <p>6. 推動全功能櫃台、單一窗口服務：目前於展覽館入口設置服務台提供全方位服務（廣播、定時導覽登記等）、售票及諮詢櫃檯、保全服務台（愛心服務、導引等），另為因應各族群需求，中午、例假日均開放參觀，夜間時段，亦有保全人員留守，全天候服務民眾。</p> <p>7. 提供飲水機設施：設置熱溫冷服務之飲水機，分置服務台、地下</p>	<p>1. 配合「文學拿破崙-巴爾札克特展」除有志工定時導覽，並搭配有展品中文語音導覽機，提供參觀民眾更多樣化的參觀資訊管道。</p> <p>2. 本年度於大廳入口設置觸控式資訊導覽機，對外藉由導覽機提供博物館各項活動及展覽資訊並提供民眾主動查詢資訊管道，達到互動式參與目的，增加民眾參觀意願，並減少詢問服務人員機率，提升服務效益。對內可達到減少張貼海報、文宣空間浪費，更進一步達到減少紙張促進環保等功能。</p> <p>3. 本年度全面清理並整修展場置物櫃空間，共計修復 32 處損壞部份，提供民眾完善之服務設施。</p>

	<p>樓層及自然教室，供參與活動民眾使用，全館飲水設施每月定期辦理設備維護檢查，並定期更換濾心，安全衛生有保障。</p> <p>8. 提供寬敞舒適之洽公及休憩空間：服務台週邊設有洽公等待座椅、大廳設有投幣式置物箱及休息區、各樓層亦規劃有舒適休息座椅，提供參觀民眾歇息。</p> <p>9. 加強展覽館展示空間規劃：隨時注意服務標示及申辦須知等說明之完整，擺放盆景及掛置美化環境作品。</p>	
七、機關網頁建置	<p>1. 本館設立中、日、英文、PDA版及兒童網站，滿足國際觀眾的需求，並提供民眾最新展覽活動、臺博快訊等公告事項及本館參觀資訊、常見 Q&amp;A、行政專區等線上服務功能。</p> <p>2. 官網設有電子服務信箱，提供民眾暢通建議表達管道，廣納各方建言，並協助民眾解決疑慮、提供所需資料等，檢討修正不合時宜之法令規定並立即予以適當處理。</p> <p>3. 網站設置有「志工園地」及「志工家族」提供專屬志工之網頁</p> <p>4. 提供全文檢索、更即時便利獲取本館各項活動資訊及典藏資源，持續強化本館資訊傳遞、網站維護效率，99 年完成官網全新改版上線。</p> <p>5. 本館網頁獲評無障礙網路空間服務網第二優先等級(AA)。</p>	<p>1. 網站連結本館 Blog「臺灣博物館—你的博物館」</p> <p>2. 連結本館臺博館粉絲社群網 facebook，建立本館與民眾最新最流行的互動網路界面。</p> <p>3. 連結本館 youtube，分享同仁拍攝各項展覽活動宣傳影片，提供民眾最生動的媒體訊息。</p>
八、遠距及資訊化服務措施	<p>1. 提供民眾電話及傳真諮詢問題，均有專人負責管理，並將機關電話及傳真公布於官網首頁</p> <p>2. 網站首頁訂有隱私保護條款及安全政策之宣達。</p> <p>3. 線上展示本館典藏品數位化計劃成果：建置有原住民文物數位典藏資源檢索系統，並讓民眾瀏覽欣賞本館典藏精品。</p>	<p>1. 運用全世界最大的社群網站 facebook，建立最新最流行的互動網路界面，進行活動宣傳、展覽工作聯繫，與民眾進行互動式交流，積極推展遠距資訊服務，本年度新增台博禮品店專頁</p>

	<p>4. 建置線上學習專題網頁，迎接數位學習網路時代，突破時空限制，透過網路 24 小時特色，結合影像、動畫、聲音等多媒體，透過網路的互動方式，達到終身學習的目標</p> <p>5. 建置藏書閣及編輯出版區，介紹本館藏書特色，於網站上刊登包括學刊、季刊、年刊及各專書出版刊物各期期刊目次及訂購資訊，供民眾查詢瀏覽，主動公布出版品資訊。</p> <p>6. 建置本館圖書查詢系統，提供民眾中英文期刊借閱查詢、新書通告、預約等多項服務項目，供民眾隨時上網查詢。</p> <p>7. 推行單一窗口服務櫃台，全面採用電腦作業，提供展場各項業務諮詢服務。</p> <p>8. 目前線上有規費收費標準(包括場地使用、圖像使用、拉曼光譜儀申請表)及各項教育推廣活動報名須知及電子表單下載功能。</p> <p>9. 展場展區設有觸摸式導覽系統。</p> <p>10. 發行電子報，提供民眾最新資訊，讓民眾更容易獲取本館相關訊息。</p> <p>11. 為彌補官方版志工網站功能之不足，志工們自行使用 Google 部落格及線上文件之功能（建置部落格網址 <a href="http://ntm-top.blogspot.com/">http://ntm-top.blogspot.com/</a>），加強館方與志工之間相互聯繫與線上登記報名之相關作業，大幅減少人力與 E-mail 往返的沉重壓力。</p> <p>12. 進行維護年度志工管理系統服勤管理系統，方便志工業務承辦人及幹部聯繫，降低人工運算統計時間，提升工作效率。</p>	<p>NTM Shop，藉由網路平台介紹臺博館商品活動訊息，並推薦其他好商品和好商店。</p> <p>2. 建置 Blog 網頁「臺灣博物館－你的博物館」，本年度舉辦國立臺灣博物館大專生服務學習實施計劃『DAYS AT THE MUSEUM』成為大明星利用 youtube 上傳同仁自製愛上臺博 102 個理由活動影片及「文學拿破崙-巴爾札克特展」卡尼爾館長私房藏品等配合展覽錄製之特殊影片，提供民眾更多元獲得展覽資訊管道，推展本館活動分享轉貼連結及影片宣傳資訊。</p> <p>3. 至 6 月份止發行 12 份電子報，以文字介紹本館活動及展場快訊，利用電子科技，連結活動網頁，民眾輕點滑鼠即可立即連結官網或 facebook 臺博粉絲專頁，即時掌握最新活動訊息。</p> <p>4. 本年度於土銀展示館建置公共空間免費無線上網機制，提供民眾隨時收發 E-mail、進行資訊搜尋及連結社群網站功能。</p>
九、電話禮貌	本館訂有「電話禮貌實施須知」每月定期不定時進行測試	1. 每月不定期電話禮貌測試，特別以新進同仁為測試對象，對於

		受測禮貌欠缺同仁即時予以導正。 2. 100年1至6月禮貌測試共計12人次,平均受測成績為87分
--	--	---