

國立台灣博物館自行辦理為民服務

不定期考核紀錄表

日期：97.07.14

建議改進事項	辦理情形	與前半年 辦理情形之比較
<p>一、服務標準及自我評鑑</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 修訂本館 97 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 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 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 4. 考核紀錄陳報長官參閱，做為服務品質改進參考 5. 辦理志工培訓導覽教育訓練講習及參訪活動 6. 辦理員工教育訓練講習 7. 不定期參加研考會及其他機關教育訓練 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。 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據文建會 97 年度為民服務不定期考核工作計畫，研提修正本計畫。 2. 配合文建會每半年陳報考核結果，調整本館考核工作 3. 97 年 1 月至 6 月辦理志工教育訓練講習及參訪活動，共計 35 場 4. 97 年 1 月 11 日於國家圖書館國際會議廳，主辦 2008「博物館教育理論與實務工作坊」，特別邀請了享譽國際的博物館教育學者喬治·漢博士 (Dr. George Hein) 發表專題演講。 5. 6 月 30 日辦理兩場「法國新博物館運動」專題演講，分別邀請法國新卡里多尼亞卡納克文化發展機構—棲包屋文化中心 Emmanuel Kasarhérou 館長，探討文物收藏的過程、博物館及文化機構的運作、以及人們如何使用文物來宣稱他們文化的獨特性。及法國馬賽歐洲與地中海文明博物館

		<p>Michel Colardelle 館長，探討人民與文化認同的建構當中，博物館及國家扮演的角色為何。</p> <p>6. 本年度辦理展示企劃促參法成效卓著同仁獎勵、秘書室財管職務代理人及施政計畫執行成效優良獎勵案</p>
<p>二、主管參與提升為民服務情形</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 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。 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。 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、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 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。 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 配合文建會業務會報開會時間，自 6 月份起主管會議改為每星期四上午召開，館務會議改為每月最後一個禮拜四召開。 2. 97 年度出版委員會及策展會議截至 6 月底，各舉行過 4 次，諮詢委員會於 4 月 11 日召開 3. 本年度於 3 月份館務會議提案通過國立臺灣博物館展場管理要點、6 月份通過國立臺灣博物館加強節約用電措施 4. 97 年 6 月 6 日，本館推廣教育組組長率領同仁至國立自然科學博物館參訪「活的科學-Science Alive 互動特展」，瞭解巡迴展示展件之設計模式以俾佈展工作之參考。

	<p>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>	
三、申辦案件(服務項目)作業時程	<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. 本館編 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、保全人員主動協助引導民眾，提供展場各項業務諮詢服務。</p>	<p>1. 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 316 場，參加總人數為 28,183 人</p> <p>2. 本年度為慶祝百週年館慶特別發行臺博快報，宣傳本館百年慶祝一系列活動訊息</p> <p>3. 本年度行政規定增訂展覽場管理要點及本館規費收費標準，同步公布於網頁周知</p>
四、民眾抱怨(陳情)之處理、延伸服務據點	<p>1. 依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理。</p> <p>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。</p> <p>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</p>	<p>1. 本年度至 6 月止，陳情案件統計:現場民眾填寫意見表計 4 件，電子服務信箱計 27 件，共計 31 件，每件平均處理時限為 5.9 天</p> <p>2. 本館館長重視民情與</p>

	<p>性質分派相關組室妥適處理</p> <p>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，值日人員亦將記載於值班簿供相關組室及長官裁示。</p> <p>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。</p>	<p>情，親自以電話向陳情民眾釋疑</p>
<p>五、結合社會資源、完善服務環境</p>	<p>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：</p> <p>1. 「波西米亞偶的家-捷克懸絲偶戲(Traditional Czech puppets)特展」：展期 96.11.06-97.02.17，為積極推展臺、捷文化交流活動，邀請捷克國家博物館來臺展出該國文化特色－懸絲戲偶。以劇場方式呈現捷克戲偶及其故事背景，以期藉由展覽活動使臺灣民眾瞭解捷克的戲偶歷史及文化蘊涵，並加深雙方交流合作基礎</p> <p>2. 「生命密碼—拯救地球生物多樣性特展」：展期 96.02.13-97.04.06，促使學童思考「如何做」，才能及時挽救歷史，塑造一個可預期的未來，進而以正面、積極的態度迎接未來世界。</p> <p>3. 「以斯文豪為名-19世紀台灣紀行特展」：展期 96.12.04-97.07.20，此展覽主要在介紹19世紀英國的外交官羅勃斯文豪先生與臺灣的關係，和斯文豪先生出使臺灣期間對臺灣自然史生物的發現、命名等的貢</p>	<p>1. 今年上半年舉辦包括有1月23日「百年風華-臺博館的建築特展」、4月22日「縱貫南北一氣通—臺灣鐵道百年特展」、5月18日「百年物語：臺灣博物館世紀典藏展」等特展開幕相關活動。</p> <p>2. 「打出夢想~台灣棒球百年特展」與遠雄文教基金會民間企業社團異業策略聯盟，挹注活動經費。</p> <p>3. 今年適逢本館成立一百週年館慶及台灣鐵路南北縱貫開通百週年，與交通部臺灣鐵路管理局合辦，臺灣高速鐵路有限公司協辦「縱貫南北一氣通—臺灣鐵道百年特展」，為擴大館慶，至6月29日止，持當日台鐵車票即可免費參觀全館各項展覽。</p>

	<p>獻。</p> <p>4. 「鼠來寶-版印年畫特展」：展期 97.01.08-97.03.02，年畫是傳統新年春節期間，家家戶戶必備的年節裝飾，一般尋常百姓藉由年畫表達出對未來生活的期許，也是傳統文化中饒富生活韻味的民間藝術表現。</p> <p>5. 「百年風華-臺博館的歷史, 建築與願景特展」：展期 97.01.23-97.11.23，幫助大眾瞭解這座百年博物館變遷發展之軌跡，內容著重於建物之設計、建造、風格、特色，以及針對百年來各項重要之展覽作深入而完整的介紹，呈現給國人一同分享體驗。</p> <p>6. 「打出夢想-臺灣棒球百年特展」：展期 97.03.04-97.05.01，展覽引領民眾重拾塵封而未曾拭去的回憶，看到一甲子前嘉農所創下的傳奇、紅葉少棒迄今 40 年的故事、三冠王的榮耀、世界五強的美譽、臺灣之光揚威紐約的現在進行式等。</p> <p>7. 「森情體驗—國家步道寫真與創作特展」：展期 97.03.07-97.05.11，希望能藉此提供民眾體驗自然之美、認識山林禮儀之機會，並同時推廣「全國步道系統」，盼能吸引民眾走入自然，遊憩體驗，並積極關懷生命、維護生態。</p> <p>8. 「縱貫南北一氣通-台灣鐵道百年特展」：展期 97.04.26-97.12.07，1908 年縱貫臺灣的鐵路全線通車，同年，臺灣總督府並決定興建「臺灣總督府民政部殖產局附屬博物館」，即今日國立臺灣博物館的前身；今年適值本館建館百週年慶以及臺灣鐵道全線通車百年紀念之際，遂特別推出本展覽活動。</p>	<p>4. Timberland 每年均響應地球日活動，今年已跨入第 10 年，近年來更著重於植樹與環境保護，臺灣 Timberland 與本館、臺北市公園路燈管理處、228 和平公園合辦，號召了近一百位 Timberland 員工、員工親友、商業夥伴共同參與，進行植樹綠化暨潔淨 228 和平公園活動，希望能帶動其他團體與個人對於臺灣的生態環境的關心與愛護。</p> <p>5. 中正區公所規劃歷史復活節作為「一區一特色」的代表活動，區內的古蹟傳統建築、博物館、美術館遍布，結合當地歷史記憶，培育深具該區特色的藝文活動。本館配合歷史復活節活動，民眾可以憑此次活動摺頁到本館免費參觀展覽。</p> <p>6. 至 97 年 6 月，總計志工人數有 217 人，學生申請公共服務人數共 231 人，其中國中 24 人、高中職 135 人、大專以上 72 人。</p> <p>7. 至 6 月止，安排志工參與訓練課程及參訪活動，共計 35 場。</p> <p>8. 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 97 年 6 月止，共計服務參觀人次</p>
--	--	---

	<p>9. 舉辦「臺博百年風華」攝影比賽得獎作品展，展期 97.05.18-97.07.20 日，吸引攝影愛好者參觀，得獎作品可透過本館網站活動相簿觀賞。</p> <p>10. 「百年物語-台灣博物館世紀珍藏特展」：展期自 97.05.18-97.11.02；百年來台灣博物館不只在展覽中呈現出不同風貌的臺灣，其以「本土臺灣」為主軸的典藏更使得臺灣博物館成為見證建構臺灣自然史與文化史的重要推手。展覽講的就是從 1908 年到 2008 年臺灣博物館典藏「物」的故事。</p> <p>11. 舉辦巡迴展覽活動，延伸教育推廣服務場域，本年度辦理「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「原緣不斷：大館帶小館」巡迴特展</p> <p>12. 5 月 29 日舉行「國立臺灣博物館建館一百週年館慶茶會暨紀念郵票發行典禮」，臺灣郵政公司，特選臺博館最具代表性的珍貴藏品「臺灣民主國藍地黃虎旗」、「鄭成功畫像」、「康熙臺灣輿圖」為主題發行 1 組 2 枚郵票及小全張 1 枚，臨時郵局於當日上午 10 點開始於臺博館館前廣場販售，由於本套郵票為少數票面上仍以「台灣」發行者，吸引許多郵迷冒著艷陽排隊搶購郵票、護票卡、首日封與加蓋首日戳。</p> <p>13. 本館與輔仁大學博物館學研究所 1 月 11 日於國家圖書館國際會議廳，共同主辦 2008「博物館教育理論與實務工作坊」，特別邀請了享譽國際的博物館教育學者喬治·漢博士發表專題演講，並參與綜合討論。</p> <p>14. 由本館主辦 YWCA 女青年會協辦 10 場「繽紛臺博館~電影女人香」</p>	<p>13,350 人次。</p>
--	--	-------------------

活動，運用電影賞析的方式，舉辦兩性平權議題討論，由劉華、黃素玉、陳彥壯三位講師分別於各場活動中講解影片劇情，進而帶入兩性平權的問題討論，經由彼此對故事中角色劇情的分享，民眾可藉此學習兩性平權的認知教育。

15. 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。

16. 今年建館屆滿一百週年，為呈現不同以往的新面貌，充分達到服務於民的社會教育成效，本年度委託輔仁大學博物館學研究所辦理「國立臺灣博物館觀眾調查研究」，專案計畫期程自 96 年 9 月 15 日起至 97 年 12 月 31 日止，研究過程及結果除有助於台博館建館一百週年活動規畫外，亦能瞭解台博館觀眾特性與態度，期能對台博館現在與未來發展規畫提供參考。

■ 運用資訊化作業協助活化運用志工資源，自 96 年 7 月開始規劃建置「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。

■ 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。

	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 ■ 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 	
六、提供特殊服務	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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、 	

	<p>醫藥箱急用服務。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 4. 提供便利安全設施：安全大門入口增設雨傘架，展覽館出入口及洗手間增設止滑墊，提高安全性及便利性。 5. 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。 6. 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。 7. 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。 8. 設置公務使用停車場：本館廣場前設有公務停車場，供佈展人員、活動講師及邀請來賓停車。 	
七、機關網頁建置	<ol style="list-style-type: none"> 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&A、行政專區等線上服務功能。 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。 3. 網站設置有「志工園地」及「志工家族」提供專屬志工之網頁 4. 提供全文檢索、運用首頁行事曆功能點選特定日期，立即顯示當 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為迎接本館 100 周年紀念，並強化本館資訊傳遞、網站維護效率，重新規劃、建置本館官網中、英文版，更新網站架構及功能，依瀏覽民眾類別及本館臺博系統類別加強整合，分門別類建置專門入口，方便各類型民眾更快速便利的瀏覽網站，節省查詢點閱時間。後端系統則根據各類工作屬性提供更彈性的維護方式，使館員能

	<p>日相關活動資訊，提供更便捷檢索功能。並建置網站地圖，提供主選單連結、四大展場選單、次選單及族群選單，發揮網網相連，環環相扣功能。</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>自主性高的持續更新最新資訊。</p> <p>2. 網站建置「志工管理系統」，97年1月已完成驗收，正式啟用</p>
<p>八、遠距及資訊化服務措施</p>	<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>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. 推行全功能服務櫃台，全面採用電腦作業，另服務人員搭配各專業組室輪值人員及志工服務員主動引導協助民眾，提供展場各項業務諮詢服務。</p> <p>8. 目前線上表單服務功能有規費收費標準(包括場地使用、圖像使用及拉曼光譜儀申請表)及各項教育推廣活動報名須知及電子表單下載。</p> <p>9. 展場常設展區設有觸摸式導覽系</p>	<p>配合「百年物語-台灣博物館世紀珍藏特展」特別建置線上展覽網站)，民眾以網路代替馬路無須出門即可在家線上欣賞本館百年歷程與豐富生動的展覽內容</p>

	<p>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各項活動相關訊息</p>	
九、電話禮貌	<p>本館訂有「電話禮貌實施須知」每月定期不定時進行測試</p>	<p>1. 前年度電話禮貌測試每月一次，本年度修改為每月至少二次，對於受測禮貌欠缺同仁即時予以導正。</p> <p>2. 97年1至6月辦理禮貌測試共計12人次，平均受測成績為89分</p>
十、服務場所一般觀察	<p>1. 推動單一窗口服務：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>2. 各展場均清楚標示服務內容及方向指引，有效改善行進動線問題，公共服務區域亦設置醒目之服務標示。</p> <p>3. 配合展覽規劃特殊活動專區。</p> <p>4. 加強環境改善美化工作</p>	<p>1. 配合環保環推動「Clean Up Taiwan 清淨家園全民運動計畫」，定期執行「環境清潔日」加強展館周邊50公尺內環境清潔。加強環境美化工作，每月第一個星期六及每週二值日人員填寫環境清潔評核表，由財管人員督導，提升服務品質。</p> <p>2. 執行臺灣博物館景觀改善工程本工程於95年5月委託臺北市政府都市發展局執行，經過二年施工已順利於97年5月30日正式竣工。本館周邊景觀改善工程，是以臺博館意象結合區域整體環境發展願景為主軸，希望透過合理的空間設計與配置，為人們提供舒適的休閒空間，體現公園濃厚的歷史人文氣息。訂於7月13日舉辦臺博館百年館慶系</p>

		<p>列---「館前廣場」啟用典禮及表演活動，歡慶台博館館前廣場改善落成。</p> <p>3. 配合「打出夢想~台灣棒球百年特展」，展場規劃活動專區，供參觀民眾同樂、百年風華-臺博館的歷史，建築與願景特展規劃有建築影片播映專區</p>
--	--	---

