

# (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：提報日期：  
 99.03.26

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"> <li>1. 修訂本館 98 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> </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. 本年度修訂「國立臺灣博物館平時獎懲要點」依據同仁工作表現，給於適當之獎懲，以激勵工作士氣、提高工作效率。</li> <li>3. 98 年 7 月至 12 月辦理志工教育訓練講習及參訪活動，共計 90 場</li> <li>4. 配合采田福地特展辦理 6 場「采田福地-臺博館藏平埔傳奇特展」系列講座。</li> <li>5. 99 年 11 月 19 日至 11 月 20 日辦理 2009 行政院文化建設委員會地方文化館人才專業成長工作坊，培養地方文化館從業人員對文化館及博物館經營管理、活動展覽策劃、公關行銷專業知能。</li> <li>6. 人事室-研擬本館 98 年度訓練實施計劃，下半年辦理公務人員差假及國旅卡常見問題說明會特別外聘公務人力發展中心辦理「公務人員行政中立法」專題講座。</li> <li>7. 辦理展示企劃組帶領 7 位替代役役男前往屏東縣林邊鄉協助莫拉克颱風救災工作、推廣教育組主動發起萬山部落勸募活動，發揮人溺己溺精神及研究組辦理小林村文化重建工作，奔走甚多，且</li> </ol>

		<p>該館之平埔文化展亦適時提供社會各界認識平埔文化之機會，工作得力等獎勵案。</p> <p>8. 本館志工李明珠女士獲內政部 98 年度志願服務績優志工銀質獎，於 12 月館務會議公開表揚，以資鼓勵。</p> <p>9. 98 年度參觀人數合計達 22 萬人次，遠超越目標 14 萬人次，顯示本館展覽與推廣教育活動獲深獲民眾肯定</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、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>1. 每星期四上午召開主管會議，每月最後一個禮拜四召開館務會議。</p> <p>2. 98 年度出版委員會及策展會議截至 12 月底，各舉行過 6 次會議，典藏管理委員會舉辦 2 次會議。</p> <p>3. 下半年度館務會議決議事項，會議紀錄以電子郵件傳送全體同仁遵照辦理執行。</p> <p>4. 98 年 08 月 15 日至 08 月 26 日由推廣教育組隗振瑜組長等二人赴英國進行英國田野協會(Field Studies Council)環境教育交流合作計畫、98 年 10 月 24 日至 11 月 02 日，由研究組及典藏管理組同仁赴德國參加國際博物館管理委員會自然史博物館專業委員會年會，吸取各國文化最新資訊，進行組織改造參考。</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>	
<p>三、申辦案件（服務項目）作業時程</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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。</li> <li>5. 本館編訂有員工工作手冊，每年視業務需要增修，另為執行節能減碳環保運</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 申請參加本館辦理之各項教育活動，98年度本館教育活動共辦理777場，服務人數達50,998人次</li> <li>2. 持續發行臺博快報，加強宣傳本館各項系列活動訊息</li> <li>3. 本年度行政規定修訂「國立臺灣博物館平時獎懲要點修正條文」、「員工加班費管制實施要點」，同步公布於網頁周知</li> <li>4. 本年度除重新編印刷民白皮書亦重新編排每月活動快訊，除增加土銀展示館資訊，亦更清楚標示各特展展覽樓層等資訊，並以便利攜帶樣式提供民眾更齊全完備之服務資訊。</li> </ol>

	<p>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>四、民眾抱怨（陳情）之處理、延伸服務據點</p>	<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，值日人員亦將意見記載於值班簿供相關組室及長官裁處。</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>1. 下半年度至 12 月止，陳情案件統計：現場民眾填寫意見表計 2 件，電子服務信箱計 39 件，共計 41 件，每件平均處理時限為 3.5 天。</p> <p>2. 「原力接軌-原住民族文化館重點輔導示範館結盟儀式」：9 月 9 日於本館大廳舉行，本結盟之緣起係為活化座落在全台灣各地共計有 27 座小而美的地方原住民族文化館，提升文化館人員素養與館內硬軟體上的專業程度，原民會因此特別首邀資源豐富、建構齊備的國立臺灣博物館、國立臺灣史前文化博物館，分別與宜蘭縣大同鄉泰雅生活館、屏東縣來義鄉原住民文物館作示範館結盟，一南一北成為重點輔導示範館。結盟儀式在八八水災之後別具意義，原民會期待「大館帶小館」的積極陪伴過程，可協助部落族人與原鄉生態關係的重建，進而帶動地方文化產業與經濟產值的實質效益。該結盟模式不但是國內首創「重點輔導示範館」的案例，有機會讓地方原住民族文化館「麻雀變鳳凰」，具備躋身為大博物館的能力，同時也是「資源整合行銷」的最佳範例，藉由將大館的資源串流至小館，由實習方式推動經驗傳承與人才培育，帶動文化推廣資源，達成社區資源與產業特色的整合行銷。</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「原鄉與現代j 臺灣戰後建築文件展」，展期自 98.04.04-98.07.05，以本館近兩年來徵集超過兩萬張的設計圖說、以及臺灣經典文獻、數位化與人物訪談記錄的努力為基礎，策劃展出臺灣戰後第一代建築，充分表達出前輩建築師們如何在戰後國家的重建過程中追求現代化，以及詮釋他們心目中的現代性，形塑了臺灣建築的特殊容貌。</li> <li>2. 「深海奇珍 The Deep」：展期自 98.04.14-98.07.12；本展最彌足珍貴的是 43 件由法國巴黎自然史博物館採集，並由資深標本製作師製作處理保存在特殊保存液或樹脂中的深海生物標本，首次將深海珍稀生物完整的呈現在國人面前。</li> <li>3. 「蟲學與蟲藝--昆蟲文物特展」展期自 98.06.23-98.10.11；結合「昆蟲的生物學與文化藝術」，透過昆蟲的基本生物學知識，介紹臺灣常見的昆蟲標本及活體展示，引導觀眾進入昆蟲文物主軸，展示與昆蟲有關的文化。</li> <li>4. 「自然香頌~臺灣生態藝術特展」展期自 98.06.30-98.11.01；經由眾多傑出的藝術家與科學家努力推動生態藝術家們亦秉持以震撼人心的藝術性與深入科學的真知的藝術品作為美與啟示的工</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 繼去年百年大慶後，為讓臺灣現存歷史最悠久的國家博物館呈現嶄新的樣貌與格局，全館同仁全力投注心力，舉辦多項豐富精采的文化特展活動及文化研討會今年下半年舉辦包括有 7 月 7 日「探微觀植j 顯微鏡下的植物世界特展」及「百年醞味—台灣醬油產業特展」、8 月 4 日辦理「采田福地—臺博館藏平埔傳奇」、9 月 8 日辦理「永遠的達爾文巡迴展」11 月 24 日辦理「天旋地轉~認識臺灣天然災害特展」、12 月 22 日辦理「太陽之子~當神話傳說遇上排灣族特展」：特展開幕相關活動。</li> <li>2. 至 98 年 12 月，總計志工人數有 270 人，學生申請公共服務人數共 438 人，其中國中 25 人、高中職 366 人、大專以上 47 人。</li> <li>3. 至 12 月止，安排志工參與訓練課程及參訪活動，共計 90 場。</li> <li>4. 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 98 年 12 月止，共計服務參觀人次 16,819 人次。</li> <li>5. 配合辦理各項相關的教育活動，臺博館特別邀請到文史學家莊永明老師、國際視覺藝術大師陳俊良老師、「台灣女食神」莊月嬌老師，以及丸莊食品工業股份有限公司董事長莊英堯等四位專家，於八月份每周六下午進行與醬油有關的專題演講，這些也將是國內首次結合產官學研各界共同參與的「醬油」盛會。</li> <li>6. 10 月 25 日起至 11 月 29 日間每週日舉辦 6 場「采田福地—臺博館藏平埔傳奇特展」系列講座，邀請專家學者透過對於展件的詮釋及各區域平埔族群的介紹，賦予館藏平埔文物新的生命與意象，也將帶領聽講民眾揭開臺灣平埔族群神秘面紗。</li> </ol>
------------------------	---	--

	<p>具。</p> <p>5. 「亞洲特暴龍特展」展期自98.06.30-98.08.30，本件亞洲特暴龍複製標本，是國內外歷年來所發現最完整的化石標本所翻模複製。</p> <p>6. 「探微觀植i 顯微鏡下的植物世界特展」：自7月7日起至明年6月13日止於地下一樓展出以實際操作觀察為前題佈置成的觀察探索室，設置有顯微鏡、玻片標本、參考資料與書籍、模型、圖片等。使民眾可以利用顯微鏡實際進行植物標本觀察與學習。</p> <p>7. 「百年醞味—台灣醬油產業特展」：自7月7日起至8月30日止除介紹台灣醬油產業的發展外，也強調歷史情感與現代人文關懷的議題，並特別規劃具童趣的「臺灣童謠連連看」互動式裝置體驗內容，讓大人及小朋友都能藉由該展了解到我們每日都會接觸到的不起眼的黑黑的醬油，其實充滿了歷史故事與趣味。</p> <p>8. 「采田福地—臺博館藏平埔傳奇」：自8月4日起至明(99)年4月18日止展出展件包括意象濃冽的「采風圖」風俗圖繪、重現清代平埔族群與漢族接觸之社會歷史情境的各地古文書、展現服飾文化之美的傳統服飾、風格獨特兼具線條與寫實之趣的木雕壁板等，都是頗能反映平埔族群文化風情與歷史滄桑的珍貴文物。策展人臺博館典藏管理組研究人員吳佰祿表示，希望藉由該展以文化歷史回</p>	<p>7. 「傷痕記憶—八八風災中的平埔族群」特別講座：今年「八八水災」重創南臺灣，致使居住著許多平埔原住民的高雄縣小林部落遭土石掩埋，災情慘重，對於平埔族人文化存續，構成威脅。9月20日特別邀請高苑科技大學通識中心簡文敏副教授，講題為「小林平埔部落的形成與文化」，演講中將仔細為聽眾講述小林平埔部落形成之緣由及其文化特色，包括神靈信仰、共存互助的社會、與和諧的兩性關係等。</p> <p>8. 9月27日至12月5日間舉辦10場「大師開講達爾文」系列講堂，邀請不同領域的專家學者，帶領民眾跟著大師的腳步，探索生物演化的奧秘。另外為紀念達爾文誕辰200年，由本館主辦，中華辯論人交流協會協辦，翰林文教基金會及國家地理頻道贊助，將於12月舉辦「挑戰達爾文辯論邀請賽」，希望在時光相隔百餘年之後的青年學子，在博物館中燃起熊熊的辯論之火，仍能效法達爾文繼續追求真理與知識的精神。</p> <p>9. 配合「自然香頌~臺灣生態藝術特展」，於9及10月週舉辦8場「師法自然—生態·美學系列講堂」，邀請不同領域的藝術創作者，帶領民眾分享藝術家如何將對生態美學的感動，闡述唐朝畫家張璪對於繪畫創作提出「外師造化，中得心源」的精闢見解，點出藝術產生的過程如何從自然現象的觀察獲得靈感而轉化為內在的意象，最終以藝術形象實踐，展現於繪畫、雕塑、攝影、詩文、建築、音樂、設計、影片等各種型態的創作，轉化成生活美學的欣賞和運用。</p> <p>10. 「太陽之子~當神話傳說遇上排灣族」特展將有機會前往美國與</p>
--	---	--

溯、生活主題綜合的多元的觀察角度，能提供民眾更多瞭解這段平埔族群文化變遷關鍵時期的重要線索，也有助民眾以更廣闊的視野來省思、關注當代平埔族群的文化現象與發展。

9. 「永遠的達爾文巡迴展」：自 9 月 8 日至 12 月 27 日於二樓迴廊展出，本展探討達爾文的生平、他如何構思出驚世駭俗的理論、以及他的想法如何在今天仍與世人息息相關，不但闡明了當代人們對達爾文演化論的反應，以及地質學與經濟學的進展對於他的影響，另外也將探討演化論對當代世界及現代科學的重要性，並重點介紹幾位其他英國研究者如何拓展演化科學的疆界，希望能讓世界上更多人進一步了解演化背後的科學及其周邊議題。

10. 「天旋地轉~認識臺灣天然災害特展」：自 98 年 11 月 24 日起至 99 年 5 月 30 日止於展覽館地下一樓展出，2009 年是 921 震災的第 10 週年、八七水災 50 週年，為了能提醒國人對於環境保護的重要性，進而能夠達到減災及預防的目的

11. 「太陽之子~當神話傳說遇上排灣族特展」：自 98 年 12 月 22 日至 99 年 8 月 29 日止於展覽館三樓展出，由本館主辦，美國文化中心、臺灣史前文化博物館、順益臺灣原住民博物館協辦，展覽七大主題包括「大武山上不可思議的太陽蛋」、「畫布上的歷史」、「取之於自然用

臺東繼續展出，不過最特別的是這次順益臺灣原住民博物館出借的青銅刀，是該館首次出借展品給友館，為館際交流再創新頁。美國在台協會 AIT 發言人暨文化新聞組組長何志先生也盛讚臺博館是對臺灣文化研究、蒐藏、推廣都非常重要博物館之一，由於美國也有原住民，美國在臺協會也曾於 2007 年與臺博館合辦「神聖的遺產：愛德華·寇蒂斯美國印地安人影像特展」(Sacred Legacy: Edward S. Curtis and the North American Indian)，因此他能了解原住民公共教育的重要性。他也提到目前臺博館正與美國科羅拉多州大學自然史博物館洽談美國博物館社區合作的創新計畫，更進一步促進中美博物館界合作交流。

11. 辦理「臺灣鮭與櫻鮭 (International Symposium on Formosa Landlocked Salmon and Masu salmon) 國際研討會」，於 98 年 10 月 22 日~10 月 28 日舉行。10 月 22 日在國立臺灣博物館館舉行歡迎晚會，10 月 23-24 日在國立臺灣師範大學國際會議廳舉行，10 月 25-26 日在雪霸國家公園武陵工作站參訪。台灣鮭魚與櫻鮭國際學術研討會 (簡稱 FSMS) 為國內第二次台灣鮭魚保育國際研討會。此研討會由國立海洋大學水產養殖系、內政部營業署雪霸國家公園管理處、國立台南大學環境與生態學院、國立臺灣博物館以及台北市七星生態保育基金會共同主辦。共有 11 位國外學者應邀來訪(日本 8 人、美國 2 人、中國 1 人)，29 篇論文報告，會後將集結具代表性學術論文，以英文在本館學刊及專刊出版。

	<p>之於自然」、「百步蛇和你想的不一樣」、「陶壺、琉璃珠、青銅刀」、「誰能打開巫師的封印」、及「記憶中的祭典」，以排灣族人的情感為出發，除令人驚豔的插畫裡描述迷人的故事外，亦同時配合製作「太陽底下的排灣王國」有聲故事書。</p> <p>12. 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>13. 由本館主辦 YWCA 女青年會協辦 10 場「繽紛臺博館-『歌』『劇』『魅』『影』」活動，運用影片、歌劇賞析、讀劇、歌曲教唱等多元方式，舉辦兩性平權議題討論，皆附課程講綱，由鄭郁卿、劉華、黃奕明、嚴云農等九位講師分別於各場活動中經由對歌曲、戲劇、影片的觀賞或帶領，進而引導兩性平權的問題討論，藉此學習兩性平權的認知教育。</p> <p>14. 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>12. 採合辦模式，如「深海奇珍 The Deep」與法國在台協會及國立自然科學博物館、國立海洋生物博物館合作，「Darwin Now  永遠的達爾文特展」與英國文化協會及國立自然科學博物館、國立科學工藝博物館等單位合作，「捷克珍寶  影像聚珍特展」由捷克經濟文化辦事處 (Czech Economic and Cultural Office) 與本館共同策劃，並辦理「與鯊共舞特展」「冰原巨獸長毛象特展」「原住民與貝殼的故事」、「生命的律動—Rhythms of Life 特展」等巡迴展，巡迴至全國文化機構進行館際交流</p>
--	---	--

- 運用資訊化作業協助活化運用志工資源，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。
- 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

	<p>申請懸掛台北市路燈道路旗幟。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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> <li>■ 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</li> </ul>	
<p>六、提供特殊服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>5. 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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本年度創新辦理「校園博物館-國立台灣博物館到校服務-遇見傳說-臺灣原住民篇~」讓博物館與學校零距離!台博館的工作人員與志工夥伴將帶著第一手的台博館資訊與最新鮮好玩的活動,走出博物館、走進各大校園,為博物館與校園搭起相連的橋樑,讓博物館與校園再也沒有距離,98年度共辦理63場,參與人次達6,237人。</li> <li>2. 為促進社會公平參與及族群融合,鼓勵新移民養成使用博物館的素養,特別針對新移民婦女每月定期舉辦「沃植生命花園的種籽-新移民婦女心靈成長講座」,舉辦「播種-走進生命花園」、「發芽-與家人共舞」、「成長-好好說出心裡的話」、「茁壯-屬於我的生命花園」等以播種、發芽、成長、茁壯為主題講座期待透過每位專業講師的導引,讓每一次參與活動的新移民姊妹,除了能夠充分感受到此地的人情溫暖以外,更要在過程中協助新移民女性學習表達自我與情緒、促進新移民姊妹間的人際互動、建立社會支持網絡、以及提升的她們開發自我潛能及自信心,本年度共辦理10場。</li> <li>3. 配合民眾建議本館因不可攜帶雨</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. 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。</li> <li>7. 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。</li> <li>8. 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。</li> <li>9. 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。</li> </ol>	<p>具入館規定造成貴重傘具失竊之損失，98 年度增購附鎖傘架 8 座，分置本館及土銀展示館入口，提供雨天民眾鎖放雨傘。</p>
<p>七、機關網頁建置</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 網站設置有「志工園地」及「志工家族」提供專屬志工之網頁</li> <li>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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為滿足民眾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，98 年度將再度規劃更新建置網站架構及功能。已於 98 年完成籌備及各組室需求會議完成招標發包作業，預計 99 年度正式改版上線。</li> <li>2. 為彌補官方版志工網站功能之不足，以及期許廠商能盡量在未來達成志工們與館方使用的要求，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</li> </ol>

	<p>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>八、遠距及資訊化服務措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>2. 網站首頁訂有隱私保護條款及安全政策之宣達。</li> <li>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。</li> <li>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</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進行「國立臺灣博物館百年研究成果」網路建置計劃：建置本館百年著作及出版成果網路系統，以便利各方查詢與應用，進而充分發揮本館知識資源的利用，達到科學普及與社會教育功能。主要針對日據時代及臺灣光復三十年期間，臺博館的研究成果及精選當時代重要代表作彙整成輯，以有效提升本館知識資源的累積、傳承、運用與管理。目前已收錄從日據時代至今的博物館館員185人的著作、專書293冊、文獻1063篇及學術期刊。未來將進一步針對相關系統需求、架構、資料欄位、後端管理與前端使用等事宜進行規劃。</li> <li>2. 「臺灣海藻資訊網」架設及資料更新：海藻是臺灣的重要資源，但有關臺灣海藻的研究卻相當少且分散，本網站是臺灣第一個也是唯一以海藻資源為主題的專題網站，具有完整臺灣海藻分類系統、兼具學術研究與教育推廣的海藻主題網站，中、英文版皆有，並已獲國際生物多樣性組織Algaebase重視，將納入相關網站中，有助於臺灣與國際交流。每年均進行資料更新，與世界最新分類系統同步。</li> </ol>

	<p>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>	
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. 每月不定期電話禮貌測試，對於受測禮貌欠缺同仁即時予以導正，本年度人事室納入新進同仁教育訓練教材。</p> <p>2. 98年7至12月辦理禮貌測試共計13人次，平均受測成績為89分</p>