

(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：98.02.09

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. 97 年 7 月至 12 月辦理志工教育訓練講習及參訪活動，共計 25 場 2. 97 年下半年辦理八場「博物館建築的美學漫步」系列講座，11 及 12 月舉辦 16 場「真相還原：文物修護保存科學」系列講座， 3. 10 月 15 日邀請美國學者 Dr. Gary Edson 專題演講「博物館專業倫理」，讓國內博物館界瞭解，博物館專業倫理不僅是博物館專業人員的理想與抱負及博物館專業的自我規範，更是博物館專業生涯的依靠。 4. 11 月 10 日特別邀請享譽國際的博物館觀眾研究學者 Lynda Kelly 博士與博物館專業人員進行交流。發表「澳洲博物館觀眾研究中心的角色與發展」及「如何成為博物館觀眾研究專業人才？」兩場專題演講。 5. 97 年 12 月 13 日，本館與國立臺灣大學人類學系及國立臺灣史前文化博物館在本館

		<p>三樓視聽教室舉辦「文物移動與博物館合作」工作坊，會中共計發表 8 篇論文，與會者共計約 80 人。</p> <p>6. 下半年度秘書室辦理 96 年度「清淨家園全民計畫」、推動內政部役政署規劃辦理之「有情有役·替代役暑期百萬 C.C. 捐血活動」、推廣教育組參與「97 年度政府資通安全通報演練」執行成效良好等敘獎獎勵案</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、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</p>	<p>1. 97 年度下半年出版委員會及策展會議，各舉行 4 次，下半年諮詢委員會於 9 月 30 日召開，典藏管理委員會分別於 11 月 10 日及 12 月 8 日召開</p> <p>2. 本年度於 8 月份館務會議提案通過國立臺灣博物館災害防救方案緊急應變作業要點</p> <p>3. 97 年 9 月 5 日-9 月 11 日展示企劃組至日本進行文化資產保存與活化見習、97 年 9 月 20 日-9 月 26 日，本館推廣教育組隗振瑜組長率領組員至南京、香港博物館進行交流座談及展示資料收集、97 年 12 月典藏管理組李子寧組長率領研究員赴大陸進行廣東南海貿易</p>

	<p>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>及兩岸文化交通資料蒐集計畫，俾建立更完整的台灣研究資料系統，並與本館相關資料相互印證與解疑。</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 年編訂員工工作手冊，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 7-12 月共辦理教育活動 327 場，參加人數為 19,638 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災害防救方案緊急應變作業要點，同步公布於館內資源共享及官方網頁周知。</p>

<p>四、民眾抱怨(陳情)之處理、延伸服務據點</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」辦理。 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。 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 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。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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 5 件，電子服務信箱計 38 件，共計 43 件，每件平均處理時限為 3.3 天。
<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"> 1. 「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。 2. 「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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 今年下半年舉辦包括有 8 月 5 日舉辦「活的科學特展」及「鯊手輓歌—瀕危的海中王者特展」開幕記者會、10 月 21 日「鏡頭下的生命力—台灣生態環境特展」、11 月 20 日「臺灣國土之美-國家公園特展」12 月 9 日「咱ㄟ房間-臺灣百年生活思想起特展」暨「修護揭密：臺博館暨南藝大修護研究成果特展」聯合開幕、12 月 19 日「海翁重生—臺南北門抹香鯨標本特展」等展覽辦理開幕典禮及記

	<p>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>3. 「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>4. 「Science 活的 Alive 科學互動展」：展期自 97.08.05-97.10.26 本次展覽係由香港英國文化協會贊助設計製作展件，將各種有趣的科學現象及原理，透過互動式設計，轉化為生動活潑的互動裝置，巡迴至世界各地展出。</p> <p>5. 「鯊」手輓歌-瀕危的海中王者特展：展期 97.08.05-97.10.12 止，透過圖表及科學數據的說明，以理性兼具與感性的訴求，明確地傳達鯊魚保護與海洋生態的永續利用的重要。</p> <p>6. 「焦點：鏡頭下的生命力—臺灣生態環境特展」：展期自 97.10.21-97.12.28，帶領觀眾透過攝影鏡頭，從我們生活周遭環境出發，看到自然生態之真、探索微觀生命之奇、體認保育觀念之善，更進一步共同為永續長存的環境之美而努力。</p> <p>7. 「臺灣國土之美—國家公園特展」展期自 97.11.20-98.03.22，內容以墾丁、玉山、陽明山、太魯閣、雪霸、金門及東沙環礁等七座國家公園生物多樣之美及保育成果為基底，運用多媒體聲光科技、互動參與、啟發遊戲的方式，將展覽主題轉化為 3D 多媒體、電子書等科技形式，搭配創</p>	<p>者會等特展開幕相關活動。</p> <p>2. 舉辦自然探索隊發現福爾摩沙系列活動，由博物館研究人員及相關領域的專家所規劃的戶外探索活動，透過體驗自然及田野調查的方式，帶領民眾探索臺灣自然和人文的驚喜與奧秘，97 年 8 月至關渡辦理 2008 清涼一夏—水濕地生態營、歷史復活節系列活動—台北府城深度導覽，突破固定服務場域。</p> <p>3. 至 97 年 12 月志工人數計有 212 人，至 12 月止，安排志工參與訓練課程及參訪活動，共計 25 場。並於 12 月份進行第二梯次志工招募活動。</p> <p>4. 學生申請公共服務人數共 328 人，其中國中 29 人、高中職 220 人、大專以上 79 人。</p> <p>5. 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 12 月止，共計服務參觀人次 20,242 人次。</p> <p>6. 於 10 月 20 日舉辦「全國文化論壇—北區座談會」，討論包括「文化創意產業在地化與全球化」、「博物館政策」、「文化資產保存維護與再利用」三場議題，包括文建</p>
--	---	---

	<p>意構想，並以全球思考、在地特色來展示具區域性之國家公園資源特色及保育成果。</p> <p>8. 「咱ㄟ房間—臺灣百年生活思想起特展」展期自 97.11.21-97.05.24，展覽主題分為「飛梭記憶」、「咱ㄟ房間」以及「記憶盒」三大部分，藉由一個虛擬的四代同堂故事，希望喚醒我們對於過往的記憶。</p> <p>9. 「修護揭密：臺博館暨南藝大修護研究成果特展」：展期自 97.12.09-97.06.14 止，特展內容以修護為主軸，以闡釋修護的本質與意義，解釋修護科學的應用，並帶領觀眾窺探臺博館內部典藏的世界及藏品如何維護、修護、保存的故事。</p> <p>10. 「海翁重生—臺南北門抹香鯨標本特展」：展期自 97.12.19-98.2.08，本展展出北臺灣最大、也是全臺灣第二大、全世界第四大的抹香鯨標本！所展出的巨大抹香鯨標本，從挖掘、清理製作、復原、到最後裝架的完整過程，堪稱是本館與臺南縣政府、中華鯨豚協會、以及當地北門鄉民一項共同合作的盛事，為臺灣鯨豚標本研製與教育推廣工作開啟重要的里程。</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. 由本館主辦 YWCA 女青年會協辦 10 場「繽紛臺博館~電影女人香」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</p>	<p>會主委黃碧端、副主委張譽騰、文化資產總管理處籌備處主任王壽來、英國文化協會教育副總監賴信元、台北藝術大學博物館研究所所長王嵩山、中原大學建築學系副教授薛琴等約 72 位文化界人士出席參與議題討論。</p> <p>7. 主辦「2008 自然史博物館館長論壇—因應全球變遷自然史博物館的新角色國際研討會」，於 10 月 28 日至 29 日二日在國家圖書館國際會議廳舉辦，邀請來自印度、越南、紐西蘭、加拿大、美國、日本、法國、德國、等國家，近 50 個博物館和博物館院所的 150 多名專家學者出席論壇。</p> <p>8. 本館與國立自然科學博物館、國立臺北藝術大學博物館研究所、中華民國博物館學會合辦「博物館蒐藏的文化與科學」學術研討會，於 97 年 11 月 6 日及 7 日於台中國立自然科學博物館舉行。</p>
--	---	---

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。

13. 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。

14. 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。

■ 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

	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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 	
<p>六、提供特殊服務</p>	<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、醫藥箱急用服務。 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「台灣國土之美—國家公園」特展運用多媒體聲光科技，將展覽主題轉化為 3D 多媒體、電子書等科技互動創意形式呈現，同時於 97 年 12 月至 98 年 3 月辦理八場系列講座並配合於館前廣場舉辦三場原住民文化展演活動。 2. 配合環保環推動

	<p>用。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，供志工及參與活動民眾使用，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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>「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>
七、機關網頁建置	<p>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，使館員能自主性高的持續更新最新</p>	

	<p>資訊。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 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。 3. 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。 4. 網站設置有「志工園地」及「志工家族」提供專屬志工之網頁 5. 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。 6. 本館網頁獲評無障礙網路空間服務網第二優先等級(AA)。 	
<p>八、遠距及資訊化服務措施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 2. 網站首頁訂有隱私保護條款及安全政策之宣達。 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。 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 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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)及教育推廣活動報名電子表單上傳至我的 e 政府電子網站，連結政府單一窗口網站，提供民眾另一便利查詢管道。 2. 增訂災害防救方案緊急應變作業要點，公布於網頁周知。 3. 重新編發網路電子報，提供民眾訂閱本館最新活動訊息。 4. 本館網站新增 RSS 訂閱服務，提供民眾更快捷簡便的活動資訊

	<p>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>服務。</p>
<p>九、電話禮貌</p>	<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. 97年7至12月辦理禮貌測試共計12人次，平均受測成績為87分，對於受測禮貌欠缺同仁即時予以導正。</p>