

國立自然科學博物館 105 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：教育部 105 年 1 月 26 日臺教綜(一)字第 1050012476 號書函辦理。

貳、計畫目標：以創新服務與整合行銷的觀念，發展專業化的自然科學與人文藝術展示教育活動，並提供「以觀眾為導向」及「教育創新行動」的多元服務內容和參與管道，提升整體服務品質與營運績效。

參、計畫重點：著重於服務行為、行銷推廣、展示或科教活動舉辦後，滿意度或成效之調查與蒐集，暨後續的檢討改善措施，簡化或改善作業流程，提升服務品質，即品質管理 PDCA 之執行面。

肆、執行對象：國立自然科學博物館各相關組室

伍、執行期程：自民國 105 年 1 月起至民國 105 年 12 月止，計 1 年。

陸、計畫內容：

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、服務流程 (一)服務流程便捷性	1. 單一窗口服務全功能程度	<p>1.1 生命科學廳入口右側設置「綜合服務中心」，並於各園區設置「服務中心」或服務臺，受理恐龍卡申辦及觀眾參觀諮詢。</p> <p>1.2 由專人負責處理本館各項收費相關業務程序，觀眾可以到館或透過 e-電子商務方式，同時便利繳交多項活動等費用。</p> <p>1.3 提供線上單一窗口報名預約、繳/退費申辦及查詢服務。民眾登入本館網站「線上申辦」單一窗口，即可進行本館「團體預約導覽解說」、「個人報名科教活動」、「劇場訂票」、「恐龍卡預約申請」、「志工徵募申請」、「輔助偏遠地區中小學參觀活動」、「場地租借申辦」及多元繳費作業，同時也可連結至 3 園區「團體預約導覽(921 地震教育園區)」、「團體導覽預約(車籠埔斷層保存園區)」、「校外教學申請(鳳凰谷鳥園生態園區)」，節省民眾預約報名及繳/費時間，提高線上服務效率。</p> <p>1.4 提供特展與巡迴車外借服務予各級學校、館所巡迴展示，由單一窗口受理申請。</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 鳳凰谷鳥園生態園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>科教組 營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>展示組 鳳凰谷鳥園生態園區 車籠埔斷層保存園區</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2. 申辦案件流程簡化程度	<p>1.5 預約研習、科教活動、場地租借及園區拍攝許可所需之申請表件提供網路線上報名，或上網下載功能，申請人得以傳真或電子郵件方式辦理相關事宜。</p> <p>1.6 行政中心一樓設置服務台，受理洽公民眾辦理入館證件及聯繫業務單位分案辦理。</p> <p>2.1 建置網路申辦服務系統，民眾個人或團體預約登錄報名科教活動，提供導覽解說、科學演示、動手做、劇場教室、到校服務、標本鑑定、場地使用等之團體預約、查詢等申辦作業，減少公文書往返作業及縮短案件處理時間（相關文件上網供下載）。</p> <p>2.2 接受電話、傳真、網路等方式預約參觀及導覽。</p> <p>2.3 恐龍卡之申請可透過網站先填寫個人資料，再至現場驗證繳費後即可取得恐龍卡，縮短申辦等候時間。</p> <p>2.4 團體現場購票以保險名冊計算年長者免費人數，簡化觀眾驗證程序。</p> <p>2.5 各售票窗口實施售票電腦化連線作業，並於生命科學廳入口與植物園入口設置自動售票機系統共3台，縮短民眾購票等候時間。</p> <p>2.6 提供太空劇場、立體劇場語音訂票及網路訂票服務，縮短民眾購票時間。</p> <p>2.7 維護網路申辦服務系統，提供活動線上申請、預約及查詢。</p> <p>2.8 學校團體免費參觀所需之申請表件已提供上網直接下載填寫，由學校確認用印後傳真至園區，免備公文，減少公文書往返作業。</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>921 地震教育園區 營運典藏與資訊組</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>秘書室</p> <p>科教組 營運典藏與資訊組</p> <p>科教組 營運典藏與資訊組</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區 營運典藏與資訊組</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 營運典藏與資訊組</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 營運典藏與資訊組</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區 營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區 營運典藏與資訊組</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區 營運典藏與資訊組</p>
(二)服務流程透明度	1. 案件處理流程查詢公開程度	1.1 透過電話、傳真及網路查詢等方式，提供民眾查詢相關訊息。	全年度辦理	科教組 營運典藏與資訊組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2.案件處理流程主動回應程度	<p>1.2 配合將各組室提供之相關訊息(含承辦人姓名、聯絡電話、標準處理流程、查詢)公告於本館網站(頁)。</p> <p>1.3 對於民眾相關教育服務申請,已採網路申辦服務或網路報名方式,並於相關服務網頁,提供承辦人員姓名、申辦流程及查詢等相關訊息。</p> <p>1.4 提供地震科教活動線上申請、預約導覽申請及查詢功能、場地租借及園區拍攝許可。</p> <p>2.1 網路申辦教育活動後,團體代表人登錄系統預約後可立刻知道預約結果,亦可自行於系統辦理預約、取消或查詢所有曾經預約過的資料。</p> <p>2.2 民眾於線上「諮詢信箱」填完問題後,系統將自動寄送本館已受理之通知信,並附上該信件處理進度之查詢網址。</p> <p>2.3 民眾報名教育活動申請退費,民眾可於網路查詢退費處理程序,本館亦於收到申請案、承辦人核對資料無誤、完成退費手續時以簡訊通知民眾。</p> <p>2.4 受理預約導覽或申辦案件後,主動聯絡確認辦理情形及告知相關注意事項。</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>921地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區 營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>921地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>科教組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>921地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p>
二、機關形象及顧客關係 (一)機關形象	1.服務設施合宜程度	<p>1.1「綜合服務中心」設計寬敞申辦業務等候區,提供沙發椅、本館出版品、科普雜誌等物品,使民眾享有舒適的展示場洽公服務專區。</p> <p>1.2 本館「綜合服務中心」架設液晶螢幕,提供本館周圍公車動態,便利參觀民眾掌握公車動態,便利民眾規劃行程,縮短民眾等待公車時間。</p> <p>1.3 本館各服務台均提供本館展區平面圖,提供展示位置、方向之導引,方便觀眾在不同的位置之參觀指引。</p> <p>1.4 醫護室提供一般救護醫療服務,遇</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>有重大傷病時協助聯繫救護車後送至醫院診治，並作後續追蹤與理賠事宜。</p> <p>1.5 行政中心及展示場、設有育嬰室、哺（集）乳室及尿布更換檯，921 地震教育園區設有哺（集）乳室一間及尿布更換檯五座以服務親子觀眾。鳳凰谷鳥園生態園區內服務台及松鶴館兩地均設有育嬰哺乳室。車籠埔斷層保存園區哺乳室則設於地質科學館 2 樓。</p> <p>1.6 行政中心設置來賓休息室，放置本館出版品供來訪貴賓、洽公民眾舒適的等待空間。</p> <p>1.7 觀眾服務設施：</p> <p>(1) 展場服務台提供觀眾諮詢、導引參觀、出版品索閱、輪椅及娃娃車借用、換鞋、迷失兒童協尋、遺失物處理線上系統登錄及現場展品及觀眾安全維護通報系統辦理等服務。</p> <p>(2) 全館及 3 個園區設置共 7 部 AED 自動體外心臟除顫器，以提升臨時狀況及所需，掌握黃金搶救時間。</p> <p>(3) 設置地震監測系統全館及 3 個園區共 4 處，以便啟動後續處理事宜。</p> <p>1.8 服務台備有中、英、日文簡介及其他週邊景點相關訊息之 DM、諮詢意見表及民眾申請案件表格，提供觀眾解答疑惑或建議。</p> <p>1.9 建置無障礙參觀環境，並提供輪椅及嬰兒推車免費借用，便利身障人士及嬰幼兒參觀本館。車籠埔斷層保存園區提供輪椅及嬰兒推車免費借用，並於服務台備有 5 本園區簡介點字書，提供給視障朋友點閱使用。</p> <p>1.10 本館主要展廳入口附近配置智慧導覽學習機共 10 台，提供民眾自主式查詢參觀資訊(含特展及劇場介紹等)及推薦行程，包括半日</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>秘書室 營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區 營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>營運典藏與資訊組 車籠埔斷層保存園區</p> <p>營運典藏與資訊組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		遊、一日遊、主題套裝行程。		
		1.11 各展廳入口設置售票窗口，提供民眾購買全館各種票券、查詢各劇場放映場次及售票情形，為民眾提供便捷的購票參觀服務。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		1.12 館內設置餐飲服務區及賣店，滿足觀眾休憩用餐及文化消費之需求。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		1.13 植物園及博館路設置二處停車場，可容納大、小客車，並有身心障礙專用車位、司機專用休息室及自動繳費機、緊急服務鈴、監視系統、婦女優先停車位等，並請臺中市政府交通局於健行路與育德路間博館路路邊停車格規劃大、小客車共享停車格，大客車停車格 10 個於每星期三 8 時至 18 時僅供大客車停放。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		1.14 鳳凰谷鳥園生態園區及車籠埔斷層保存園區設置聯外道路停車場，以供機車、小客車、大客車停放，並有身心障礙專用車位。921 地震教育園區於坑口里中正路及乾溪路設置二處停車場可容納大、小客車，並有身心障礙專用車位、司機專用休息室等。	全年度辦理	921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區
		1.14 建置「觀眾互動導覽機台(KIOSK)」，提供展示科教活動行事曆查詢、全館導覽地圖、拍拍樂等服務。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		1.15 展示教育設施： (1) 幼兒科學園為 3 至 8 歲兒童設置自然探索設施、教具、圖書、遊戲區及活體觀察區等，提供親子學習自然探索之園地。 (2) 劇場教室講解地球科學與環境教育相關主題課程，提供學校或團體預約及開放現場觀眾到館後預約或自由參加。 (3) 利用美國海洋暨大氣總署 (NOAA) 研發之軟硬體而建置 SOS 劇場系統，引進 NASA、NOAA 及 USGS(美國國家地質調查所)等有關天文、大氣、陸地及海洋等之探測資料及教學節目，使國人同步獲得國外之科學新知和重要訊息。	全年度辦理	科教組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>(4)於自然學友之家為大眾開放本館代表性之標本文物、相關圖書資料和簡易儀器等，提供大眾認識本館蒐藏研究特色資源。</p> <p>1.16 展示場依主題規劃具有自然科學與文化藝術內涵之永久展示、主題多元之特展活動。</p> <p>1.17 定期更新劇場節目，啟發社會大眾對自然科學之關懷與興趣，協助各級學校達成其教育目標。</p> <p>1.18 展場設施週邊儘量採取鈍角化，加強展場設備及展品維護，每日開館前均有標準檢查流程及紀錄，且設有通報專線，即時處理展示場故障或事故，每月呈報維修服務紀錄，預計維持展場 97%以上正常運作。</p> <p>1.19 週六、日及國定假日太空劇場加演 2 場、鳥瞰劇場加演 1 場，立體劇場不分週六、日及國定假日一律加映 1 場共 8 場，以服務更多觀眾。車籠埔斷層保存園區於週六、日及國定假日增加斷層保存館解說導覽 4 場，以期更多觀眾瞭解槽溝保存的價值及意義。</p> <p>1.20 落實節能減碳：105 年度展示場預計更改 200 盞 LED 燈具，預估改善後可節省原燈具 30% 以上耗電量。</p> <p>1.21 園區栽種紫葳科、樟科及香草花等植物，作為綠美化及園區教育資源，並配合節令栽種時花，綠美化環境。</p> <p>1.22 維護更新各項服務標示與方向指引，並依各項活動需要及館內公共區域工作動態，增設或更新指引標示牌。</p> <p>1.23 印製園區中、英、日文簡介摺頁，供觀眾索取。並依工作狀況或活動需要隨時更新指引標示牌，設置羅馬旗、海報等文宣。</p> <p>1.24 植物園：以臺灣本土性植物為規劃主題，並輔以園區中心部位的大型熱帶雨林溫室，提供民眾一個結合文化、教育、研究和遊憩整體功能的綠地，以及</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>展示組</p> <p>展示組</p> <p>展示組</p> <p>展示組 車籠埔斷層保存園區</p> <p>展示組 921 地震教育園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>植物園</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		學習臺灣植物生態的戶外環境		
		1.25 本館在園區進行綠美化工作，栽種各種台灣原生植物，作為庭園美化及園區教育教學資源，並配合節令栽種時花，達到綠美化環境及休閒遊憩的功能。	全年度辦理	植物園
		1.26 植物園種原庫蒐集臺灣原生植物種子，與國內外相關研究機構進行交換及贈與之用，並做為教學、研究、綠化環境等用途。	全年度辦理	植物園
		1.27 植物園與臺中市學校合作培育台灣原生樹苗，協助學校教學及推廣台灣原生植物。	全年度辦理	植物園
		1.28 鳳凰谷鳥園鳳凰谷鳥園生態園區及921地震教育園區及設置餐飲服務區賣店，滿足觀眾休憩用餐及文化消費之需求。	全年度辦理	921地震教育園區 鳳凰谷鳥園生態園區
		1.29 行政中心設置來賓休息室，放置本館出版品供來訪貴賓、洽公民眾舒適的等待空間。	全年度辦理	秘書室
		1.30 消防防護設施，每個月進行一次保養與檢查，年底辦理綜合性安全防護檢查及演練。	全年度辦理	921地震教育園區 車籠埔斷層保存園區
		1.31 本館主要入口處及售票處設置即時推播系統介紹園區展示、活動訊息等內容，即時更新播放內容，讓觀眾於購票前先行瞭解各劇場影片型態、參觀資訊。	全年度辦理	921地震教育園區 車籠埔斷層保存園區
		1.32 維護全園區監視系統，隨時掌握通報園區各角落之狀況與強化公共安全服務。	全年度辦理	921地震教育園區 車籠埔斷層保存園區
		1.33 進行車籠埔斷層保存館、地震工程教育館、影像館、防災教育館等館場設施、展品更新及戶外環境之維護。	全年度辦理	921地震教育園區
		1.34 提供電動接駁車服務，使銀髮族或其他有需求觀眾更友善的參觀服務。	全年度辦理	鳳凰谷鳥園生態園區
		1.35 空調、機電等服務設施，每個月進行一次維修保養與檢查。	全年度辦理	秘書室 921地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區
		1.36 一般設施檢查維修及定期改善 (1) 各項機電設備朝向中央監控系統為原則，遇有設備異常、故障或需	全年度辦理	秘書室

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>配合事項，即時反應或分派維護人員處理，充份運用人力及提高工作效率。</p> <p>(2) 落實機電、空調、電信和消防維護等各項設備之定期維護保養，並詳細記錄工作表格，以作為檢查、維護或設備改良之參考與依據。</p> <p>(3) 加強安全防護團教育訓練，辦理綜合性安全防護檢查及演練，維護觀眾參觀安全。</p> <p>(4) 維護館區監視系統，隨時掌握通報館區各角落之狀況與強化公共安全服務。。</p> <p>(5) 按任務需要訂定緊急事件與重大災害通報及處置作業規定暨緊急通報及處置系統表，並確實依「教育部校園安全暨災害防救通報處理中心作業規定」辦理。</p> <p>(6) 推動節能計畫，避免能源浪費，俾有效管制能源之應用，達到減少經費支出與設備安全使用之目的，另配合室內空氣品管理法實施，加強空調設備維護保養及改良工作。</p> <p>(7) 飲水設備濾心每月定期更換 1 次，並作水質檢測與改善，中央系統材質每季進行更新，以提供觀眾安全衛生飲水設施。</p> <p>(8) 加強防火管理教育訓練，辦理自衛消防編組訓練(滅火訓練、通報訓練、避難訓練、綜合訓練)，維護觀眾參觀安全。</p>	<p>每年 6 月及 12 月</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>上半年度及下半年度各辦理 1 次</p> <p>全年度辦理</p>	<p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>秘書室</p> <p>營運典藏與資訊組</p>
		<p>1.37 「數位典藏與學習中心」營運：推廣虛實整合創新分眾探索學習服務</p> <p>(1) 親子兒童虛實整合行動悠遊探索學習服務： 提供常設展—地球環境廳(芸芸眾生、微觀世界)、生命科學廳及人類文化廳為主題之行動悠遊探索學習服務，推廣數位學習及行動學習加值應用融入展示之虛實整合創新學習模式。</p> <p>(2) 小學師生館校虛實整合主題式教育加值服務： 推廣虛實整合教材 (『探索植物』、</p>	<p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>『水中生物』、『岩石與礦物』、『人文社會』) 主題之館校數位與實體資源整合之參觀前中後學習服務模式。提供教師族群透過「小學學習資源網」下載數位動畫教材、預約來館參觀前中後探索學習及參觀後學習成果分享與回饋。</p> <p>(3)一般大眾自由探索學習教育增值服務： 提供來館觀眾於展場利用語音導覽手機及平板電腦跨平台行動載具探索載具，提供主題探索及自由探索參觀學習服務，目前共有行動導覽350展點，內容涵蓋生命科學廳、人類文化廳及地球環境廳等之展示品。</p> <p>(4)科博館電子書書櫃服務： 一般來館民眾可利用數位典藏與學習中心提供之平板電腦，進入「科博館電子書」APP，即可閱讀本館提供之電子書內容。</p> <p>(5)學習體驗區服務： 提供學習任務的承接、學習互動與資訊查詢、學習分享與回饋的空間，以造型化空間設計概念，建構兼具知識、學習、探索、趣味的夢想國度，其中包含「數位典藏」、「兒童數位博物館」、「創新學習服務」、「小學學習資源」及「社群分享」等數位服務體驗。</p>		
	2.服務行為友善性及專業度	<p>2.1 訓練服務人員及志工擔任服務台工作，持續加強「以客為尊」服務禮儀訓練，提供觀眾第一線「優質化」服務。</p> <p>2.2 提供便捷服務，隨時提供觀眾正確資訊，並協助通報聯繫觀眾請求協助事宜，推行走動式管理及服務，主動提供協助及導引。</p> <p>2.3 每日由服務同仁輪流擔任值星，主動協助參觀團體辦理購票、參觀事宜，安排專人導引解說服務，並因應各種臨時狀況提供即時之觀眾服務。</p> <p>2.4 維護每星期三免費時段入館觀眾參觀環境與品質，安排志工以快速入</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		館方式引導至各展區，並規劃多條參觀動線以紓解人潮。		
		2.5 本館及 921 地震教育園區主要入口處設置即時推播系統或戶外型 LED 影像顯示器，介紹本館展示、活動訊息、展場位置導覽等內容，即時更新各劇場及售票內容，讓觀眾於購票前先行瞭解各劇場影片型態、售票情形。	全年度辦理	營運典藏與資訊組 921 地震教育園區
		2.6 主動聯繫觀眾領回遺失物或寄回遺失物品。	全年度辦理	營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區 科教組
		2.7 落實考核機制，考評記錄展場服務人員工作品質。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		2.8 每日填報工作日誌，隨時反映特殊或突發狀況及其處理結果，並於晨會時宣布注意事項，作為觀摩學習、改進之參考。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		2.9 每月舉行小組會議，宣布業務相關工作事項並交換服務心得。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		2.10 不定期邀請王品集團、長榮航空公司等知名民間服務業之專業講師，至本館進行服務人員及志工教育訓練，以提升服務人員專業知識。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		2.11 全年辦理 5 至 6 次志工在職成長訓練，認識館務發展、齊一工作共識與建立團隊倫理。	全年度辦理	科教組 營運典藏與資訊組
		2.12 服務中心與各展館均設置服務台，工作人員皆依規定佩戴雙語識別證，不定時巡查展場工作狀況，隨時提供觀眾正確資訊，對於觀眾請求協助事宜，主動提供導引及服務。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		2.13 觀眾預約導覽諮詢，皆主動告知預約導覽申請及參觀園區相關注意事項。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		2.14 各展場工作小組每月定期舉行會議，宣布業務工作事項並交換服務心得，以增進服務成效。	每月辦理	科教組
		2.15 各展場工作小組每月辦理讀書會，不定期進行本質學能訓練，以提升服務專業知能。	全年度辦理	科教組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>2.16 各劇場服務人員主動安排排隊之弱勢族群優先進場。</p> <p>2.17 建立第一線同仁值星制度，每日由服務同仁輪流擔任當日值星，負責接待參觀團體，宣佈購票須知、指引參觀方向、視團體屬性與參觀人數事先安排各團之導覽人員與導覽方式，簡化團體購票手續並讓觀眾能儘速熟悉園區環境，有個愉快的參觀旅程。</p> <p>2.18 視團體屬性，安排導覽解說人員，提供外語導覽解說服務；對於來訪之國外團體觀眾，盡量安排導覽解說服務，如有特殊狀況，並可配合其行程需求，彈性調整開館、閉館時間。</p> <p>2.19 因應教學活動需要，於開館日安排導覽解說服務之外，並可配合學校課程需要，於週一休館日亦開放展場及安排導覽解說服務。</p> <p>2.20 主動彈性配合團體抵達時間提早開館或延長閉館時間以服務觀眾。</p> <p>2.21 提供便捷服務，隨時提供觀眾正確資訊，並協助通報聯繫觀眾請求協助事宜，推行走動式管理及服務，主動提供協助及導引。</p> <p>2.22 為維護每星期三免費時段同時間入館觀眾參觀環境與品質，安排義工以快速入館方式引導至各展區。</p> <p>2.23 各展館加開定時解說場次以提供團體或散客之導覽解說服務。</p> <p>2.24 建立展場業務電腦化處理機制，及時上網填報各種狀況及處理方式，並由每日值星人員瞭解與稽催事件處理進度。</p> <p>2.25 團體觀眾之大型客車，由入口保全人員引導停車服務，除增加車輛停車容量外，亦避免意外發生。</p> <p>2.26 於票亭前設置辦理恐龍卡服務區，主動親切介紹辦理卡友之各項優惠活動，並於園區設置拍照攝影棚，只要家人一起申辦恐龍卡便送全家福照一禎以茲紀念。</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>展示組</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區</p>
	3.服務行銷有效程度	3.1 提供中、英、西、日等多語言導覽解說服務，使觀眾能深入瞭解相關	全年度辦理 全年度辦理	科教組 科教組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		展示內容。		營運典藏與資訊組
		3.2 印製中、英、日文簡介及各項教育活動導覽摺頁，放置於各展示廳入口及服務台提供觀眾免費索取，並不定期寄送至全國各社教館所、旅遊服務中心及觀光景點。	全年度辦理	營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區
		3.3 協助平面及電視媒體拍攝本館各展館及展品介紹，提高本館曝光率。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		3.4 配合常設展更新、特展開幕、展示教育活動、典藏研究成果發表及本館創新服務等召開記者會。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		3.5 配合新聞媒體即時採訪及視聽媒體出版業務之需要，協助安排採訪事宜及提供報導資料。	全年度辦理	營運典藏與資訊組 車籠埔斷層保存園區
		3.6 與媒體洽談定期報導、合作製播節目或廣告與資源交流事宜。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		3.7 利用各種媒體廣告平台與異業結盟通路，加強館務活動及服務行銷宣導	全年度辦理	科教組 營運典藏與資訊組
		3.8 發行「科博電子報」及透過如 facebook 等社群網站，主動積極介紹本館常設展品、特展及近期活動，並不定期發行訊息快報，即時提供觀眾本館各項最新資訊。	寒假、暑假、518 國際博物館日	921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區 營運典藏與資訊組 科教組
		3.9 配合辦理教育部寒暑假聯合行銷活動、文化部 518 國際博物館日，推廣本館特展與活動。	館日 全年度辦理	921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區 鳳凰谷鳥園生態園區
		3.10 鳳凰谷鳥園生態園區解說看板結合 QR-code 連結至園區網站或播客系統，觀看影片或照片，活用網站及播客系統資訊，促進與遊客的互動及資源分享。	全年度辦理	科教組
		3.11 不定期提供刊登活動快訊，視需要印製活動說明摺頁或科普出版品等資料。	全年度辦理	科教組
		3.12 規劃辦理各種科學教育推廣活動 (1) 針對各級學校師生及不同類群觀眾規劃科學演示、動手做、戶外研習、科學講座、教師研習等學習活動，提供各階層觀眾均有進行終身教育的途徑。 (2) 配合辦理「海洋教育」、「能源教	全年度辦理	科教組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		育」、「孝親家庭月」、「祖父母節」、「樂齡學習」與「新住民學習」等重要教育政策推廣專案活動。		
		(3)協助各縣市教育局(處)或教育單位辦理科學展覽、科學園遊會、科學博覽會、科學競賽等科學教育推廣活動。	全年度辦理	科教組
		(4)辦理中、小學教育推廣活動	每年 3-6 月、9-11 月進行	科教組
		a.以經費補助方式鼓勵中部地區中小學配合學校自然科學課程之教學需要，來館利用展示及教育資源，以彌補學校教材教具與資源之不足。		
		b.補助偏遠地區中小學來館參觀活動，均衡城鄉學校使用本館資源之機會。	每年 3-6 月、9-11 月進行	科教組
		c.推展中部地區到校服務活動，將本館科學演示及動手做之教育活動內容及教材規劃成主題式套裝教材，提供學校預約，並由本館教育人員攜帶相關教材與教具到校進行互動式與體驗式的教育活動。	每年 1-6 月、9-12 月進行	科教組
		(5)幼兒科學教育推廣	每年約 3-6 月、9-12 月進行	科教組
		a.運用幼兒科學園之學習資源辦理團體單元教學和主題活動，提供學前和低年級兒童利用博物館的機會。		
		b.為服務個別入園兒童，配合本館特展更新園內展示。	全年度辦理	科教組
		(6)推動自然學友之家以標本為核心的相關活動		
		a.以架構化的科學知識配合相關標本展示，提供觀眾主題式的認知學習。	上半年下半年各一主題	科教組
		b.辦理標本觀察教學活動，預計推出 7 場標本探索。	寒暑假辦理	科教組
		c.推出特殊教育生探索活動，拓展身心障礙生學習模式與實際體驗自然的奧妙。	5、6 月或 10、11 月	科教組
		d.辦理暑期科學繪圖研習活動及競賽，鼓勵學員學習觀察，蒐集資料與繪畫配圖結合，呈現科學與藝術的融合，也訓練學員利用繪畫留下紀錄，競賽優秀成果並會舉辦成果展覽。	全年度辦理	科教組
		e.辦理科普寫作系列活動及競賽，鼓勵學員觀察紀錄閱讀與寫作。	全年度辦理	科教組
		f.接受民眾委託鑑定標本或文物，以本館現有專業研究人員(包括	全年度辦理	科教組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>動物學、植物學、地質學與人類學等)等領域為主，並鼓勵觀眾練習鑑定。</p> <p>g.將標本依主題整理成套，形成主題式套裝標本教學教案，提供多元教學資源。</p>	全年度辦理	科教組
		<p>(7)劇場教室論證式教學主題單元規劃與更新，引用本館研究成果，配合社會議題，參考中小學課程，進行有關地球科學及環境教育領域教學，推廣一般觀眾及各中小學師生能多所使用劇場教室教學資源。</p>	全年度辦理	科教組
		<p>(8)利用 SOS 劇場推出與天文、氣象、海和陸地等有關之演示和解說活動，增進國人對宇宙和地球之認識，提升國人對宇宙環境變遷議題之宏觀思惟。</p>	全年度辦理	科教組
		<p>(9)承辦「地方自然史教育館」輔導與支援工作，協助六個地方自然史教育館規劃呈現各地特色的自然科學教案和研習活動，發展適合「在地化」的經營模式，並豐富當地中小學的教學資源。3.12 規劃辦理各項主題特展，豐富本館展示內容，預估特展參觀人數達 60 萬人次，各劇場參觀總人數達 60 萬人次。</p>	全年度辦理	科教組
		<p>3.13 加強與各縣市政府教育局、各級學校、所屬館所連繫，提供特展與巡迴車外借服務，將知識送到外縣市及偏遠地區，充份發揮各特展的展示效益，擴大本館服務範圍，提升參觀人數，預計辦理 14 場次特展外借或巡迴車展。</p>	全年度辦理	展示組
		<p>3.14 服務中心與各展館均設置服務台，工作人員皆依規定佩戴雙語識別證，不定時巡查展場工作狀況，隨時提供觀眾正確資訊，對於觀眾請求協助事宜，主動提供導引及服務。</p>	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		<p>3.15 利用館內擺放之集客互動體驗機台，提供民眾數位內容互動服務與館內當期特展、科教活動廣告，達到推廣行銷目的。</p>	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		<p>3.16 虛擬寶物互動機台</p> <p>(1)提供使用者進行虛擬寶物互動創</p>	全年度辦理	營運典藏與資訊組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>作，並將個人創作成果分享至網路社群，達到本館服務宣傳之效果。</p> <p>(2)提供拍拍樂服務，來館民眾可操作本機台進行拍照合影，並合成本館特展或活動廣告相框之數位相片，透過 email 或 QR code 下載至個人行動裝置後進行分享。</p> <p>3.17「數位典藏與學習中心」設置行銷服務電子看板，展示輪播館內常設展、特展、當期劇場節目或科教活動等訊息，提供民眾館內最新消息與活動，達到大眾化推廣行銷方式。</p> <p>3.18 規劃辦理各種科學教育推廣活動：針對不同類群觀眾規劃各類生態體驗活動、各類營隊體驗、鳥類紙飛鳥動手作等環境教育推廣活動，提供不同客群的體驗，達到環境教育傳達之理念。</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p>
(二)顧客滿意情形	1.機關服務滿意情形	<p>1.1 針對參加科教活動民眾進行意見調查和統計分析，以瞭解其藉由活動瞭解服務內容之情形。</p> <p>1.2 針對參觀園區之觀眾發放問卷，分析結果作為營運管理改進之參考。</p> <p>1.3 辦理科學教育活動期間，邀請參與活動之民眾填寫問卷，以作為園區規劃活動或展示之參考。</p> <p>1.4 每年辦理整體滿意度調查與研究，瞭解觀眾來館的意願及參觀經驗，以作為本館營運規劃之參考。</p> <p>1.5 觀眾線上諮詢服務回饋滿意度調查，瞭解觀眾線上諮詢服務處理的時效及回覆內容滿意度。民眾填寫意見後以郵件方式寄給諮詢類別窗口，作為本館日後服務改進之參考。</p> <p>1.6 每日檢視「諮詢信箱」，針對觀眾建言或陳情事項，主動以電子郵件或電話回覆，必要時前往訪視溝通，解決觀眾疑問及做為提升服務品質之參考。</p> <p>1.7 虛實整合行動悠遊學習</p> <p>(1). 辦理「親子兒童社群解謎探索活</p>	<p>2-10 月</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>9 月至 12 月辦理 8 場</p>	<p>科教組</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	2.民眾意見回應與改善程度	<p>動」，針對參與之民眾進行問卷調查，以作為後續活動規劃與改進之參考。</p> <p>(2). 辦理教師推廣研習營，針對參與研習之教師進行問卷調查，了解國小教師對於本服務滿意程度與想法，作為未來提升服務品質之參考。</p> <p>2.1 各服務台均有意見諮詢卡，供觀眾填寫對本館的建議，由本館各業務負責單位評估改善，並主動以電子郵件或電話回覆觀眾，必要時前往訪視溝通，解決觀眾疑問及做為提升服務品質之參考。</p> <p>2.2 服務台工作人員隨時提供觀眾正確資訊，對於觀眾請求協助事宜或特殊狀況，立即透過通報系統聯繫相關人員因應處理。</p> <p>2.3 本館網站（頁）設立民眾「諮詢信箱」，與館長信箱整合，依觀眾提問分類，並由相關專業人員分別答覆。</p> <p>2.4 為瞭解民眾對本館網站「諮詢信箱」之服務感受，自 99 年 3 月底新增滿意度調查，作為追蹤與改進之參考。</p> <p>2.5 網頁上提供意見信箱，觀眾有任何問題或服務上的需求與建議，可直接上網填寫，有專人收受處理，轉由相關業務人員處理回復，觀眾並可直接從線上查詢案件處理進度。</p> <p>2.6 網頁上提供觀眾問卷調查填寫功能，觀眾可透過網路填寫對園區各項服務之看法。</p> <p>2.7 對於民眾透過電話、網路、電子郵件，書面提出之建議與抱怨，適時予以回應或採納改進。</p> <p>2.8 鳳凰谷鳥園鳳凰谷鳥園生態園區設有專職總機人員，提供民眾諮詢、建議或抱怨等各項服務</p> <p>2.9 設置廉政檢舉專用信箱（台中郵政第 53-195 號信箱）、專線電話 04-23221072、傳真及電子信箱，並由專人處理，確保溝通管道之暢</p>	<p>7~8 月辦理 2 場</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>921 地震教育園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>921 地震教育園區</p> <p>921 地震教育園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>政風室</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		通。		
三、資訊提供及檢索服務 (一)資訊公開適切性與內容有效性	1.機關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相關服務資訊等。	1.1 本館網站設置「政府公開資訊」專區，依據「政府資訊公開法」第7條，公開組織及聯絡資料、施政計畫、業務統計、公共工程及採購、預算及決算、支付或接受補助等6大項，並提供本館相關法令規章、行政規則其辦法、流程及表單下載，下載連結清楚標示檔案格式，並顯示更新日期，下載檔案並遵照ODF-CNS15251開放文件格式。 1.2 配合政府 Open Data 資料開放政策，主動盤點本館可開放之業務資料，並以3星級資料開放格式(如XML、JSON或CSV)開放於政府資料開放平臺(data.gov.tw)，提供各類資訊供加值應用，另對外提供之文件如為可編輯者，應採用ODF文書格式；非可編輯者，採用PDF文書格式。 1.3 本館網站設置展示科教活動訊息及各類公告(如：新聞、招標、徵才)等訊息揭露區塊，便捷民眾查詢相關資訊。 1.4 本館網站、資訊服務導覽機台(KIOSK)及行動網站提供參觀行程規劃服務，以時間軸及主題類別分類等形式提供本館及三園區當日(或特定日)之展示、科教活動、劇場等資訊瀏覽，方便民眾規劃安排參觀行程。 1.5 本館網站設置劇場場次時刻一覽表服務，提供太空劇場、立體劇場、環境劇場及鳥瞰劇場場次及空位查詢，並連結劇場訂票系統即時購票。 1.6 本館網站設置出版品專區，提供諸如「科博館訊」、「博物館學季刊」、「蒐藏與研究期刊」、「國立自然科學博物館學術專刊」等資訊檢索與全文下載，為一般大眾與學者提供豐富的學習與研究資源。 1.7 定期發行電子報專刊(科博電子報、館訊電子報、921地震教育園區電子報、鳳凰谷鳥園生態園區志	全年度辦理 全年度辦理(每季盤點及檢視) 全年度辦理 全年度辦理 全年度辦理 全年度辦理	營運典藏與資訊組 營運典藏與資訊組 營運典藏與資訊組 營運典藏與資訊組 營運典藏與資訊組 營運典藏與資訊組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>工通訊)，提供民眾免費訂閱，內容除了自然科學方面的知識性題材外，亦含括科博館的展示品、體悟生物和文化的多樣性介紹，以及當期活動訊息，隨時掌握館方最新資訊。</p> <p>1.8 本館網站資訊更新與維護，並積極維護網站(頁)資訊，避免有無明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形：</p> <p>(1) 中英文網站主要架構之內容由網站小組負責，並開放部分權限給相關組室。</p> <p>(2) 制定科博館全球資訊網資料維護作業規定，以及資料更新維護分工表，據以有效管理網站資料，建立網頁資料上稿維護機制，統一管理作業流程，以確保網頁資料之正確性與時效性。</p> <p>(3) 依據網頁資料更新頻率分為不定期(隨時、異動時)、定期(每週、每月、每季、每半年、每年)等兩大類，依據各組室更新維護分工表，據以更新維護網站資訊。</p> <p>(4) 定期性人工隨機檢視網頁內容有效性，另依據觀眾意見回饋，隨時修正網頁內容無效資訊。</p> <p>(5) 使用無效連結檢測工具(諸如：網站內容管理後台系統、Freego 檢測軟體、HyChecker 檢測軟體)，不定期進行網站連結檢測，由系統產生無效連結檢測報告，據以即時修正，有效降低無效連結數量。</p> <p>(6) 持續進行網站搜尋引擎最佳化(SEO)，讓「搜尋引擎」看懂科博館網站內容，使科博館網站排名出現在自然搜尋結果的前面，進而取得高流量。</p> <p>(7) 持續結合 Google Analytics 辦理網站流量統計與來訪者瀏覽行為分析及網頁優化。</p> <p>(8) 依據國家發展委員會訂定政府網站績效檢核計畫，就網站介面、網站內容、網站維運管理、網站服務及 E 參與程度等相關網站檢核指</p>	<p>全年度辦理</p> <p>預計 6 月完成作業規定，據以推動執行。</p> <p>全年度辦理</p> <p>每二月辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		標進行網站的改善。		
		(9) 資訊標題與內容一致，網頁提供目前位置資訊，並標示網頁最近更新資訊；提供超連結皆應有效且正確；引用他人資料要標明來源出處或版權，並以另開新視窗的方式呈現。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		(10) 網站內容及時更新：動態訊息列表依照最新日期排序，訊息頁面標示公告有效期間，一般網頁訊息顯示最近更新日期，以提升內容正確性。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		1.9 本館館藏標本成長計劃目標及蒐藏統計量於展示場及本館網站公告，並每2個月同步更新。	全年度辦理	營運典藏與資訊組
		1.10 撰寫特展介紹文章、科教活動報導及活動訊息，刊登於「科博電子報」或「館訊」，即時提供觀眾本館各項最新資訊，並傳送優惠卡友參考。	全年度辦理	科教組
		1.11 將業務統計資料、年度預決算、每月會計報告與研究計畫及補助經費一覽表等資料公告於網站，提供研究與業務參考用。	全年度辦理	主計室
		1.12 每年定期出版《蒐藏與研究》學術期刊，提供國內外相關學術機構及大專院校研究之參考。	全年度辦理	專業學組
	2.機關公開之資訊或政策內容應以簡明、易讀、易懂之型式呈現，供民眾查閱及理解。另對外提供之文件如為可編輯者，應採用 ODF 文書格式；非可編輯者，採用 PDF 文書格式。	2.1 園區管理須知、參觀須知、預約解說須知、學習資源等均以淺顯易懂文字或輔以圖片說明。	全年度辦理	921 地震教育園區
		2.2 園區網頁觀眾服務頁籤有常見問答，提供便利的查詢服務；免費教學活動、場地使用及拍攝等申請均提供 ODF 或 PDF 文書格式申請表，方便民眾使用。	全年度辦理	921 地震教育園區
	3.機關主動盤點及開放依法應公開之公開性資料或無法規限制之業務資料。	3.1 園區定期盤點開放性資料，提供民眾最新資訊。	全年度辦理	921 地震教育園區
	4.機關應訂定網站(頁)資料定期更新規定(含標準作業程序)，並積極維護網	4.1 園區定期檢視網頁，即時更新展示科教活動及服務資訊。	全年度辦理	921 地震教育園區
		4.2 網站內容及時更新，特別是動態的訊息，以提升時效與正確性並以	全年度辦理	鳳凰谷鳥園生態園區

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	站(頁)資訊, 避免有無明顯錯誤、過期資訊或超連結無效等情形。	Facebook 粉絲專頁同步發布。 4.3 園區網站相關圖鑑以連結至本館[數位典藏學術研究資源網]。	全年度辦理	鳳凰谷鳥園生態園區
(二) 資訊檢索性及友善程度 完整性與便捷性	資訊檢索性及友善程度	<p>1.1 本館中英文網站(頁)右上方整合 Google 自訂搜尋引擎提供關鍵字檢索及熱門關鍵字統計, 檢索結果依館區網站分類, 提升資訊檢索性及友善度及品質。</p> <p>1.2 官網提供動態訊息 RSS 訂閱服務, 民眾可透過瀏覽器內建 RSS 閱讀器即時取得最新資訊。</p> <p>1.3 針對屬於資料庫形式之內容(諸如: 展覽回顧資料庫、蒐藏資料庫、蒐藏與研究期刊資料庫、館訊資料庫、同仁研究著作資料庫、數位典藏資料庫、科博電子報資料庫、博物館學季刊資料庫、館藏圖書資料庫), 提供全文檢索之服務。</p> <p>1.4 本館網站首頁以主題區塊設計, 呈現導覽選單、廣告推播、分眾導覽、主題導覽, 並於各網頁面下方統一設置「網站導覽」區塊, 清楚顯示本館網站的內容架構。</p> <p>1.5 網站無障礙標章申請: 本館網站在 104 年 9 月重新提出無障礙 A+ 標章申請, 目前 104 年 12 月已正式通過 A+ 標章申請, 將持續依據無障礙規範進行網站更新維護作業。</p> <p>1.6 機關網站(頁)符合「身心障礙者權益保障法」第五十二條之二規定, 通過無障礙檢測。本年度擬重送檢測, 重新取得 A+ 標章。</p> <p>1.7 本館網站頁面提供分享按鈕包括: Facebook、Twitter 及 Plurk, 及友善列印頁面功能。</p> <p>1.8 本館網站提供電子報輸入 Email 免費訂閱, 並設置店子報歷史區, 提供民眾閱讀歷史報份。電子報 MAIL 可以直接點選連結取消訂閱, 也提供直接訂閱該報功能。</p> <p>1.9 配合每年度國家發展委員會為提升政府網站服務品質辦理「中央部會所屬機關、各直轄市及縣市政府觀</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>第四季辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		光網站」營運績效檢核，依網站介面、網站內容、網站維運管理、網站服務、E化參與程度及其他等六大構面檢核網站經營成效及改善。		
<p>四、線上服務及電子參與</p> <p>(一)線上服務量能擴展性</p>	<p>線上服務提供及使用情形</p> <p>1.機關應善用資訊科技，針對民眾需求開發線上服務項目，如線上申辦、網路繳費、取件通知及預約等服務，便捷民眾申辦業務。另機關有涉及外籍人士申辦業務者，得視服務對象需求適時提供外語線上申辦服務。</p> <p>2.線上服務量能之績效展現方式：列舉線上服務項目及創新作為；提出民眾使用線上服務案件數占該項服務總案件數之比例；提出提供線上服務項目數占總服務項目數比例；提出線上服務項目數成長情形；提出民眾使用線上服務成長情形；上開成長情形可用成長率來佐證績效。</p>	<p>1.1 本館網站提供教育活動行事曆，並提供參觀行程規劃查詢服務。</p> <p>1.2 本館不定期推出各項教育推廣及研習活動供民眾參加，除了現場直接參與場次之外，皆提供線上報名、線上取消、查詢活動梯次報名狀況等機制，帶給民眾省時省事的便利與效率。</p> <p>1.3 開放偏遠學校預約來館參觀一律採用線上預約申請，於每年2月開放一星期供偏遠及特偏學校上網預約、預約後線上填寫「參觀行程預約表」。</p> <p>1.4 團體觀眾可事先上網預約導覽解說場次。預約前提供親善性介面，可預約場次一目瞭然、預約流程簡捷便利、預約後可隨時檢視/取消/列印預約行程。</p> <p>1.5 「個人報名收費活動」及「場地租借收費案件」皆可使用便捷多元電子繳費管道服務，包含「線上刷卡、超商代繳、ATM轉帳」，讓民眾享受線上繳費之便利性。同時也以手機簡訊通知提醒繳費、簡訊通知已繳費，也可線上查詢繳費狀況。繳費期限已過，可再簡訊通知補發繳費單。</p> <p>1.6 提供有意租借本館演講廳及科學教室之館外團體或個人可線上直接申辦及繳費。可預約地點及時間於線上呈現一目瞭然，民眾可預約6個月內的場次，簡捷便利的預約流程，在預約後可隨時檢視/取消已預約場地。</p> <p>1.7 個人活動線上申辦退費：本已報名繳費完成的民眾若因故需要辦理退費者，可直接利用「個人研習活動退費線上申辦」，線上填寫退費申請、承辦人線上核可、出納匯入指定帳戶、簡訊通知退費入帳。簡化會章之流程，提高退費時程效</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>科教組</p> <p>營運典藏與資訊組 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>率。</p> <p>1.8 依據個人資料保護法第三條規定，民眾就已在本館保有的個人資料（「團體預約、個人報名、場地租借」三個系統）得以直接線上申辦方式行使下列權利：就您的個人資料向本館請求查詢、閱覽、提供複製副本、更正或補充、停止蒐集、停止處理或利用、請求刪除，本系統將在 7 天處理完畢。</p> <p>1.9 提供本館發行之恐龍卡及家庭卡等晶片優惠卡網路預約申辦服務，並提供晶片優惠卡卡友個人資料修改、來館紀錄查詢、點數增減紀錄、兌換贈品紀錄、語音導覽回顧、參加科教活動紀錄、訂閱或取消電子報等。</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p>
(二)網路參與應用情形	<p>網路參與應用情形</p> <p>機關應運用多元的網路參與管道，如國發會建置之公共政策網路參與平臺 (http://join.gov.tw)、留言板、民意論壇、網路投票、民意調查等，供民眾反映意見。另亦應善用 Web 2.0 網路社群，定期與民眾互動及回應，以提高民眾參與度，機關可結合上級機關建置之社群網站提供服務，以符合平臺向上集中原則。</p>	<p>1.1 本館網站設置「探索科博館」響應式行動網站 (Responsive Web) 與行動應用程式 APP (Android 及 iOS 版本)，提供觀眾便利的行動化資訊服務。</p> <p>1.2 透過如 Facebook 等社群網站，主動積極介紹本館常設展品、特展及近期活動內容，並不定期發行訊息快報，即時提供觀眾瞭解本館各項最新活動資訊。</p> <p>1.3 透過如 Facebook、YouTube 等社群網站串聯，主動積極介紹園區活動與紀錄、近期活動內容，並不定期發行訊息快報，即時提供觀眾瞭解園區各項最新活動和紀錄資訊。</p> <p>1.4 透過 Facebook 社群網站的「即時訊息」功能，讓觀眾可以隨時提問，由管理者在最短時間也可以掌握並回覆，目前專頁的回覆時間已縮短至 7 小時之內回覆。</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>科教組</p> <p>鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>車籠埔斷層保存園區</p>
五、有價值的創意服務 (一)服務流程改造	<p>1. 檢討既有服務流程及措施，運用創新服務策略，規劃有價值的創新服務。</p>	<p>1.1 建置科博館創意遊 APP 市場，並提本館及 3 園區活動行事曆功能，讓參觀民眾可隨時隨地獲取科學教育活動資訊。</p> <p>1.2 藉有 google 商家資訊提供民眾在搜尋網站上面廣告欄位上看到本園區營業時間與旅遊路線</p> <p>1.3 藉有 google270 度環景導覽地圖以</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>921 地震教育園區</p> <p>車籠埔斷層保存園區</p> <p>鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>鳳凰谷鳥園生態園區</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		行動裝置特有 GPS 定為讓遊客置到現在位置與下的景點的距離，此外園區如有參展各項教育或旅遊活動可以結合 VR 虛擬實境體驗遊園區的樂趣。		
	2.臨櫃服務一次 OK	<p>2.1 發行恐龍卡，永久儲存會員個人資料及參觀資訊，便於查詢及管理。卡友亦可利用本館網頁之《晶片優惠卡友專區》查詢個人來館相關紀錄。105 年預計發行恐龍卡 15,000 張。</p> <p>2.2 建立繳費單一窗口，由專人負責處理本館各項收費相關業務程序，觀眾可以到館或透過 e-電子商務方式，同時便利繳交多項活動、租借場地、參觀展示等費用，便利民眾繳費一次 OK。</p> <p>2.3 結合本館會員管理系統、數位博物館及行動語音導覽等項服務設施，提供個人化增值應用串聯服務。並利用晶片卡之資訊管理特點，蒐集查詢觀眾來館前中後參觀記錄資料。提升本館服務品質，增加回館參觀率。</p> <p>2.4 接受觀眾委託代為鑑定標本（指本館動物學域、植物學域、地質學域或人類學域等專業人員之專業範圍所能鑑定者）。</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>科教組</p>
	<p>3.採行創新服務策略</p> <p>(1)服務流程改造：以政府為一體的概念，透過跨機關合作及資通訊科技的運用，提供民眾一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。</p> <p>(2)專人全程服務：改變由民眾四處奔波洽辦業務的服務模式，由政府機關內部進行協調整合，提供專人全程服務。</p> <p>(3)公私協力或異業</p>	<p>1.1 透過服務流程改造，參觀民眾在本館及三園區辦理恐龍卡拍照收件及郵寄送達的一站式整合服務，簡化民眾申辦流程及時間。</p> <p>2.2 團體參訪本館及園區，由單一窗口提供專人服務。</p> <p>2.3 園區規劃產、官、學、研的跨域合作，公私協力或異業結盟，結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點，內容如下：</p> <p>2.3.1 產：</p> <p>(1)結合溪頭與鳳凰自然教育園區、日月</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>921 地震教育園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>鳳凰谷鳥園生態園區</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
	<p>結盟：結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點。</p> <p>(4) 跨機關電子查驗：善用資訊系統針對政府已有或公權力可調閱的資訊，進行跨機關電子查驗作業，減少民眾於申辦業務時，所需檢附之佐證資料。</p> <p>(5) 行動化服務：衡酌機關資源，發展能提供多數服務對象使用的行動化服務，提升洽辦業務的便利性。</p> <p>(6) 客製化服務：因應所轄地區或業務之特性，並整合服務客群之需求，提供在地化、客製化之服務。</p> <p>(7) 其他創新服務策略。</p>	<p>潭教師會館、遊山茶訪、竹山樸園、羿昀居木屋度假民宿、東勢林場遊樂區，持本園區票根享優惠活動。</p> <p>(2) 結合國史館臺灣文獻館、行政院農業委員會特有生物研究保育中心、臺灣省政府教文及資料組、臺灣菸酒股份有限公司南投酒廠、921 地震教育園區、鳳凰谷鳥園生態園區、車籠埔斷層保存園區及國立臺灣工藝研究發展中心等人文生態策略聯盟，共同舉辦及提供多元之人文生態旅程。</p> <p>2.3.2 官：與內政部消防署合作辦理防災體驗營，成立防災講師團協助訓練該署第一線防災宣導承辦人員。</p> <p>2.3.3 學：</p> <p>(1) 參加中區環境教育聯盟，參與各機關行銷推廣環境教育活動。</p> <p>(2) 與臺中市立長億高中合作辦理活化教學-博物館學課程方案。</p> <p>(3) 提供各機關學校館所或動物園館外科教活動，延伸服務據點並藉以行銷各園區。</p> <p>2.3.4 研：與臺灣地震科學中心、經濟部中央地質調查所合作辦理地質探索營。</p> <p>2.6 依園區展示的獨特性及不同族群觀眾，提供參觀規劃的客製化服務。</p> <p>2.7 配合儀震天下特展，於展場服務臺設置扮演清朝皇帝、皇后、大臣、妃子、小王爺、小格格等戲服穿戴 COSPLAY 活動，讓民眾親自深刻體驗在未有地震儀測量前，君王如何批示有關地震防災與救災奏摺。</p> <p>2.8 建置國際首創之實體斷層槽溝場址 3D 光雕科普展示節目，以聲光效果吸引觀眾駐足觀賞，加值創新教育節目，使原本生硬的地科知識都能活潑躍然紙上，提升觀眾對展示主題的理解，並進一步思考與自然地</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>921 地震教育園區</p> <p>921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區 921 地震教育園區</p> <p>車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區</p> <p>921 地震教育園區</p> <p>921 地震教育園區</p> <p>車籠埔斷層保存園區</p> <p>車籠埔斷層保存園區</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		質之相處之道。		
(二)專人全程服務	提供專人全程服務	<p>1.1 團體可於來館參觀前，先至本館網站預約導覽解說服務及各項科教活動，解說人員會於團體到訪前至本館服務台待命，縮短團體等待時間。</p> <p>1.2 未事先預約之團體，也可至本館各服務台報到後，本服務台人員負責主動聯繫解說人員至服務台引導團體參觀。</p>	全年度辦理	營運典藏與資訊組
(三)公私協力或異業結盟	結合社會資源或與私部門合作，延伸服務據點	<p>1.1 積極推動異業、同業結盟，以門票互惠及運用行銷管道行銷本館：</p> <p>(1) 與百貨業者會合作由本館提供聯名卡及 Smart Card 會員購票及購物優惠。由業者提供停車優惠予本館卡友、宣傳本館特展管道。</p> <p>(2) 推出大量預購票價優惠方案，吸引業者大量預購本館票券於自有管道行銷本館。</p> <p>(3) 推出本館與本館各園區票價優惠，吸引觀眾參觀本館位於不同縣市園區。</p> <p>(4) 與其它館所或公私立機關團體合作辦理策略聯盟購票優惠方案，運用外部行銷管道行銷本館。</p> <p>1.2 與蘭嶼、金門、澎湖等單位合作設置「蘭嶼自然學友之家」、「金門自然學友之家」、「澎湖自然學友之家」，辦理自然探索及科學教育活動。</p> <p>1.3 輔導 6 所自然史教育館（位於宜蘭縣羅東國中、南投縣仁愛高級農業職業學校、嘉義縣新港國小、台南縣光榮國小、高雄縣高苑科技大學及屏東縣墾丁國小）進行展品數位典藏、協助開發以鎮館之寶為脈絡的教育活動並協助建立與在地文化、觀光及自然資源連結，提供教育活動並巡迴展等以豐富偏遠地區之教育資源。</p> <p>1.4 加強與各縣市政府教育局、各級學校、所屬館所連繫，提供特展與巡迴車外借服務，將知識送到外縣市及偏遠地區，充份發揮各特展的展示效益，擴大本館服務範圍，提升</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>104 年 12 月</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>科教組</p> <p>科教組</p> <p>展示組</p>

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		參觀人數，預計辦理巡迴展外借與巡迴車共計 14 場次。		
(四)創新服務 樣態	1.智慧通報	1.1 運用雲端進行展場故障通報及維修事宜。 1.2 於本館及 3 園區裝設地震監測系統，並連動指標系統，遇有地震，可提前警示及有效疏散參觀民眾。	全年度辦理 全年度辦理	營運典藏與資訊組 車籠埔斷層保存園區 營運典藏與資訊組 921 地震教育園區 車籠埔斷層保存園區 鳳凰谷鳥園生態園區
	2.數位加值與資源共享服務	1.1 為了讓不同需求的族群都能夠在快速且精確的取得想要的知識內容，數位博物館分眾入口網特別規劃合一般大眾之「自然與人文數位博物館」、學術研究者之「數位典藏學術研究資源網」、學校師生之「小學學習資源網」、親子兒童之「兒童數位博物館」，共四大分眾導覽頻道、提供不同分眾族群適性化的學習內容與加值服務。 1.2 兒童數位博物館：是專為兒童族群構築的自然與人文交織的夢想國度，是兼具知識、學習、探索及樂趣的兒童網站。搭配本館數位典藏與學習中心的「行動探索背包」服務，讓孩子先完成線上的主題學習任務，再到展場進行探索任務。 1.3 小學學習資源網： (1). 根據國小老師教學需求進行網站規劃，提供可配合教學使用的「數位典藏素材」及可作為延伸學習內容的主題式學習單元、科普學習資源與網路特展資源等。 (2). 提供結合數位教材、科博館科教活動、展場主題探索及數位科技行動探索學習服務的「虛實整合教材」與「行動悠遊學習服務」預約功能，提供「探索植物」、「水中生物」、「岩石礦物」及「人文社會」四大主題。老師可依據教學需求彈性應用教材、教案及相關資源進行教學。 1.4 行動悠遊學習分眾入口網以本館數位典藏與學習中心推出的「行動悠遊學習」服務內容來規劃，提供親子兒童、學校師生與一般大眾三個分眾服務，網站內除了各分眾之學	全年度辦理 全年度辦理 全年度辦理	營運典藏與資訊組 營運典藏與資訊組 營運典藏與資訊組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>習主題介紹外，更包含各分眾的相關延伸資源，提供給使用民眾參考。</p> <p>1.5 自然與人文電子書城網站內含生命科學、人類文化、地球環境、基礎科學、科技工藝、其他六大分類之電子書，提供民眾可依自己需求及喜好，將所選書籍加入個人書櫃並進行閱讀。</p> <p>1.6 「科普與人文分眾教育入口網」，提供教育部部屬社教機構，共同管理相關資源及維護更新網站內容，並將資料與「教育雲」進行分享，支援學生、教師、家長、社會人士或親子學習之教育內容與服務資源。</p> <p>1.7 個人化數位博物館：整合本館既有「社群分享平台」之「個人學習歷程紀錄及社群分享(FB、G+...)」、兒童數位博物館「個人部落格」及「故事分享創作平台」之個人作品專區等功能。並提供個人化推薦服務及個人化網頁風格選擇等功能。</p> <p>1.8 科學學習中心 (Science Learning Center)建置的概念起源於英國倫敦及鄰近行政區所設立之教育機構，目的主要是加強各級教師和技術人員的專業成長，以提升教師的專業技能和啟發學生對科學的興趣。為因應十二年國教實施後國中教學走向活潑多元，國內各教育資源可提供國中教師更多持續專業成長的機會，教育部乃決定於北中南三座科學博物館成立科學學習中心，將其定位為教師專業成長平台，主要功能為辦理教師研習活動。期望國中教師把博物館豐富和有趣的學習資源帶回學校，藉此活化教學；終極目標則是透過教師的專業成長，在教學上有效提升學生對科學的興趣和素養能力。</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>營運典藏與資訊組</p> <p>科教組</p>
六、創新服務標竿學習效益	創意服務的分享與擴散	<p>1.1 科學學習中心 (Science Learning Center)建置的概念起源於英國倫敦及鄰近行政區所設立之教育機構，目的主要是加強各級教師和技術人員的專業成長，以提升教師的專業技能和啟發學生對科學的興</p>	全年度辦理	科教組

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
		<p>趣。為因應十二年國教實施後國中教學走向活潑多元，國內各教育資源可提供國中教師更多持續專業成長的機會，教育部乃決定於北中南三座科學博物館成立科學學習中心，將其定位為教師專業成長平台，主要功能為辦理教師研習活動。期望國中教師把博物館豐富和有趣的學習資源帶回學校，藉此活化教學；終極目標則是透過教師的專業成長，在教學上有效提升學生對科學的興趣和素養能力。今年著重開發 2 項以上嶄新的教案，並後續辦理不同教師對象的研習，將現有教案加深、加廣推展於中、小學不同領域的教師。</p>		
七、組織內部創新機制及運作情形	內部創新機制與運作之推動	<p>1.1 館長室持續辦理「創意點子徵求活動」，針對「行政」、「現場」（展示和科教），以及「專業」（蒐藏和研究）三個方向，提出創意構想。徵求新奇有趣可行，可以提升入館人數、增加行政效率，以及協助專業蓬勃發展之提案。直接寄到館長的館內信箱（sun@mail.nmns.edu.tw）。以鼓勵積極思考，建立內部創新提案機制，讓科博館更好和更有趣。</p> <p>1.2 每年辦理本館標竿研習，參訪各外部單位，藉由同仁不同面向的觀察與內化，來主動發展各組室業務運作與執行方式的精進策略，研習後分組或個人提出心得報告分享，並由本館組成委員會予以評比。有具體且深入的業務改進與創新，即可納入本館運作之參考，並在本館內部公開場合予以表揚。</p>	<p>全年度辦理</p> <p>全年度辦理</p>	<p>館長室 全館各組室</p> <p>人事室</p>

陸、執行步驟：

- 一、本計畫由本館各組室業務單位，透過日常執行業務的觀眾服務實踐，並從社會發展趨勢，各組室在分工合作原則上共同擬定本計畫，由上而下充分參與，深入探討掌握問題關鍵，以提升整體服務品質為目標，創造一個良好的自然科學和人文歷史之知識學習園地，並提供全民文化休閒與城市觀光行銷的優質環境。
- 二、本計畫得依實際辦理情形定期酌予修正，並適時召開會議檢討改進。

柒、管考獎懲

本計畫得視各項推動成果及表現績效檢討提報獎懲。