

國立自然科學博物館 106 年度提升服務品質實施計畫

壹、計畫依據：教育部 106 年 3 月 8 日臺教綜(一)字第 1060019612 號函辦理。

貳、計畫目標：擴散政府服務訊息，有效推動服務行銷，展現卓越服務能量，尋求最高服務價值。公開政府服務資訊，建立標準作業規範，整合政府服務功能，有效共享各界資源。擴大社會參與管道，強化民意回應機制，提供友善網路服務，提供有感優質服務。開放政府透明治理，建立友善互信環境，優化機關管理創新，推動創新加值服務。

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 106 年 1 月起至民國 106 年 12 月止，計 1 年。

實施要項	執行項目	推動作法	完成期限	承辦單位
一、完備基礎服務項目，注重服務特性異化	(一) 建立業務標準作業流程，維持服務措施處理一致性；確保資訊提供、問題回應或申辦案件處理的正確性，並適時檢討改進流程與作業方式。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務中心(或服務台)設有專人受理恐龍卡申辦及觀眾參觀諮詢。 2. 由專人負責處理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。 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」、「恐龍卡預約申請」、「志工徵募申請」，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。 4. 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。 5. 接受電話、傳真、網路等方式預約參觀及導覽。 	全年度辦理	營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921 地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)

		<ol style="list-style-type: none"> 6. 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。 7. 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。 8. 各售票窗口實施售票電腦化連線作業。 9. 維護網路申辦服務系統，提供活動線上申請、預約及查詢。 10. 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。 11. 本館多項服務已有標準作業流程，如：活動報名繳費、團體預約解說、恐龍卡辦卡、遺失物協尋、觀眾寄物、輪椅及娃娃車借用等服務。 12. 服務台每日活動內容資訊與各組室及網站資訊同步。 13. 倘若在服務流程上有任何問題，每月開會討論，簡化及優化服務流程。 		
	<p>(二) 提供民眾易讀、易懂、易用的服務申辦資訊及進度查詢管道，提升服務流程透明度。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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)。 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。 4. 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。 5. 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。 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。 7. 提供中、英、日等多種語言導覽解說服務，使觀眾能深入瞭解本館相關展示內容。 8. 提供網路單一窗口報名預約、繳/退費申辦及查詢服務。民眾登入本館網站「網路申辦」單一窗口，即可進行本館「教育活動團體預約」、「教育活動個人報名」、「劇場網路訂票」、「恐龍卡預約申請」、「志工徵募申請」、「輔助偏遠地區中小學 	<p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組 科學教育組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層保存區)</p>

		<p>參觀活動」預約、「場地租借申請」及多元繳費作業。</p> <p>9. 接受電話、傳真、電子郵件等方式輔助預約參觀導覽服務。</p> <p>10. 本館網站提供「參觀行程規畫」行事曆，觀眾可以依需要規劃參觀時程安排。</p> <p>11. 於「科博電子報」或「館訊」，刊登介紹展示或特展、科教活動內容，以即時提供觀眾各項最新資訊參考學習。</p>		
	<p>(三) 注重服務人員的禮貌態度，提高民眾臨櫃洽公或網站使用的便利性，建置合宜的服務環境。</p>	<p>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>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>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>4. 醫護室提供一般救護醫療服務，遇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>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。</p> <p>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>7. 觀眾服務設施： (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、出版品借閱、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。 (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。 (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>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>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>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</p>	<p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組 車籠埔斷層保存園區</p>

		<p>式查詢參觀資訊(含特展及劇場介紹等)及推薦行程,包括半日遊、一日遊、主題套裝行程。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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 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。 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 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。 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。 透過電力電磁展示教育計畫之執行,針對車籠埔斷層保存園區一樓大廳服務台重新改造,以提供民眾更舒適、更溫馨之服務環境。 		
	<p>(四) 因應業務屬性及服務特性差異,汲取創新趨勢,投入品質改善,發展優質服務。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 開發結合展場覽導服務及創新實境解謎應用之「探索科博尋寶趣」服務,提供民眾整合 AR、VR、語音導覽與情境式探索解謎之優質、導覽內容及全新的參觀體驗方式,讓民眾可於展場進行深度探索學習並體驗沉浸式視覺饗宴。 辦理本館標竿研習,參訪外部單位,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,研習後提出心得報告分享,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。 本館於園區進行綠美化工作,栽種 	<p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組 人事室 植物園 科學教育組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921 地震教育園區及車籠埔斷層保存區)</p>

		<p>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。</p> <p>4. 配合新近「實驗教育三法」通過，本館積極提供自學團體學習新服務：</p> <p>(1)自然學友之家自學課程：鼓勵自學親子共同學習與探索，發現展場標本物件科學現象或事理。</p> <p>(2)幼兒科學園自學課程：推出親子自學活動，設計各項主題，以遊戲、舞蹈、繪本創作…等方式，帶領大、小朋友共同觀察與想像，探索自然科學奧妙，讓親子互動與學習更加有趣。</p> <p>5. 將 921 地震教育園區防災教育館二館展廳規劃成防災學園，分為 4 個學院分別代表「災害危害」、「地震警戒」、「應變行動」與「防災風水」4 個單元主題，整合國內防災相關知識與服務，並提供民眾正確的災害防範作法，期許成為相關單位必來之防災訓練場所。</p> <p>6. 執行「電力電磁展示教育計畫」，增加物理電磁科學領域之展示與體驗內容，讓民眾更容易理解與學習日常生活中息息相關之電磁波等主題。</p> <p>7. 建置「互動式生態鳥籠」，讓民眾能夠有機會近距離接觸鳥禽，感受生命的躍動，投入品質改善，發展優質服務。</p> <p>8. 系統性規劃建置自動化邊坡安全監測及預警系統，將園區轉型為兼具地質敏感區展示及監測的功能教學場域。</p>		
	(五) 其他作法	<p>1. 主動聯繫觀眾領回遺失物或寄回遺失物品</p> <p>2. 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</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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</p>	全年度辦理	營運典藏與資訊組展示組

		<p>之特展活動。</p> <p>7. 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。</p> <p>8. 展場設施週邊儘量採取鈍角化，加強展場設備及展品維護，且設有通報專線，即時處理展示場故障或事故。</p>		
二、重視全程回饋及參與服務需求	(一) 納入民眾參與服務設計或邀請民間協力合作，提供符合民眾需求之服務。	<p>1. 藉由特展展示輔助工具如現場設有電腦版的觀眾反映意見表，透過Q&A能適時拉近與觀眾距離(PM2.5)。</p> <p>2. 民眾透過1999市話專線反映無障礙設施，本館透過專責單位改善，俾達友善環境並符合建築物規範。</p> <p>3. 尋求竹山紫南宮經費補助，辦理偏鄉到校服務及弱勢團體來園參訪。</p> <p>4. 與財團法人住宅地震保險基金共同辦理「106年度補助偏遠學校地震防災知識之旅」，提供臺中市、彰化縣及南投縣偏遠地區各國中、國小學校師生免費參訪921地震教育園區，體驗學習防災知能之重要，建立防災觀念，並均衡偏鄉與都會學校使用防災教育資源之機會。</p> <p>5. 透過策略聯盟之簽署，強化產官學界各領域之橫向合作，以擴大服務民眾之面向。</p>	全年度辦理	營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)
	(二) 善用各類意見調查工具與機制，蒐集民眾對服務的需求或建議，適予調整服務措施。	<p>1. 本館於105年以「環境設施」、「服務品質」、「資訊傳達」、「關懷顧客」4大面向進行問卷調查，105年滿意度為84.58%，較104年度81.19%增加0.39%。</p> <p>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>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>4. 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>5. 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>	全年度辦理	營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)
	(三) 依據服務特性辦理滿意度調查，瞭解民眾對服務的看法，並據以檢討改善既有措施。	<p>1. 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>2. 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。民眾填寫意見後以電子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依據。</p> <p>3. 虛實整合行動悠遊學習 (1) 辦理「親子兒童實境解謎探索活動」，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</p>	全年度辦理	營運典藏與資訊組 科學教育組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)

		考。 (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。 4. 各服務台均有意見諮詢卡，供觀眾填寫(必要時由本館人員協助填寫)對本館的建議，由本館各業務負責單位評估改善，並將處理情形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 5. 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。 6. 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。		
	(四) 傾聽民眾意見，積極回應，有效協助民眾解決問題。	1. 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。 2. 本館網站(頁)設立民眾「諮詢信箱」，與館長信箱整合，依觀眾提詢分類，並由相關專業人員分別答覆 3. 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	全年度辦理	營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)
	(五) 其他作法	1. 落實考核機制，考評記錄展場服務人員工作品質。 2. 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。 3. 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。 4. 不定期邀請國內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
三、便捷服務遞送過渡方式，提升民眾生活便利度	(一) 擴大單一窗口業務涵蓋範疇，減除申辦案件所需檢附之書表謄本，提高業務申辦便捷度。	1. 建立繳費單一窗口，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。 2. 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。 3. 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。 4. 民眾登入本館網站「網路申辦」單一窗口，即可進行「團體預約導覽解說」、「個人報名科教活動」、「收費活	全年度辦理	營運典藏與資訊組 展示組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)

		<p>動繳/退費申辦」、「輔助偏遠地區中小學參觀活動」申請、「場地租借申辦」等科教學習服務作業。團體代表人登錄系統預約後可立即得知預約結果，亦可自行於系統辦理預約、取消或查詢所有預約過資料。</p> <p>5. 透過服務流程改造，參觀民眾在本館及3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>6. 團體參訪本館及園區，由單一窗口提供專人服務，節省民眾預約報名及繳/費時間，提高線上服務效率。</p>		
	<p>(二) 衡酌實際需求，開發線上申辦及跨平臺通用服務，增加民眾使用意願。</p>	<p>1. 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. 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>3. 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>4. 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>5. 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>6. 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>7. 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>8. 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>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組 科學教育組</p>
	<p>(三) 推動跨單位、跨機關服務流程整合資訊及政府資訊源共用共享，提供全程整合服務。</p>	<p>1. 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。</p> <p>2. 本館配合臺中市政府辦理，透過一系列豐富之展覽及多項花藝等活動以提升生活美學，增加花卉知識之養分，經由資源整合且相互合作，據以共同行銷2018年度之花博活動。</p> <p>3. 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)</p>	<p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組 植物園 科學教育組 3園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)</p>

		<p>或人類學域等專業人員之專業範圍所能鑑定者)。</p> <p>4. 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>5. 輔導6所地方自然史教育館(分別位於宜蘭縣羅東國中、南投縣仁愛國高級農業職業學校、嘉義縣新港國小、台南縣光榮國小、高雄縣高苑小、科技大學及屏東縣墾丁國小)，進行之展品數位典藏、協助開發以鎮館之寶為設計脈絡的教育活動，並提供巡迴展，協助建立與在地文化、觀光及自然資源連結，以期豐富偏遠地區教育資源。</p> <p>6. 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>(1) 產：</p> <p>a. 結合溪頭與鳳凰自然教育園區、日月潭教師會館、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>b. 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) 官：</p> <p>a. 921地震教育園區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>b. 車籠埔斷層保存園區與內政部消防署及農委會特有生物研究保育中心2機關合辦賴瑞探險營-防災與生態篇各2梯次，結合雙方資源共享、共榮精神合辦營隊，期將防災與生態知識向下扎根。</p> <p>(3) 學：</p> <p>a. 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>b. 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>c. 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>d. 與國立臺灣師範大學生命科學系合作，舉辦暑期小小法布爾夏令</p>	
--	--	---	--

		營。 (4) 研：與國立臺灣師範大學地理系及國立臺灣大學海洋研究所合作進行研究計畫，累積展示科教素材。		
	(四) 關注社會發展新趨勢，運用創新策略，持續精進服務遞送過程及作法，提升服務效能。	1. 虛擬寶物互動機台 (1) 提供使用者進行虛擬寶物互動創作，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。 (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。 2. 「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。 3. 配合數位時代發展趨勢，利用社群網路 FB 作為行銷園區及傳達科普知識網絡，方便無法親自蒞臨觀眾亦能藉由網路獲得相關訊息，並分析社群網路提供之行銷數據作為未來規劃活動參考指標。	全年度辦理	營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921 地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)
	(五) 其他作法	1. 發行「921 地震教育園區電子報」及透過如 facebook 等社群網站，主動積極介紹園區展示及科教活動，並不定期發行訊息快報，即時提供觀眾各項最新資訊。 2. 配合辦理教育部寒暑假聯合行銷活動、文化部 518 國際博物館日及衛生福利部兒童節優惠措施，推廣園區展示及科學教育活動。	全年度辦理	營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921 地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)
四、關懷多元對象及城鄉差距，促進社會資源公平使用	(一) 體認服務對象屬性差異，對特殊或弱勢族群提供適性服務，降低其取得服務的成本。	1. 本館為鼓勵中學來館參觀，與臺中市教育局合作辦理「活化教學」。 2. 本館針對偏鄉學校，經申請核可後，可提供 50 位學生或老師免費參觀。 3. 針對身障觀眾，本館每月第三週星期日上午有手譯老師來館服務。 4. 為提供觀眾即時性導覽，本館提供中、英、日語音導覽器可供免費借用。 5. 本館每場特展每日提供 2 場定時導覽各劇場服務人員主動安排排隊之弱勢族群優先進場。 6. 規劃辦理各項自然科學教育推廣學習活動： (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，提供各種年齡層民眾都能有終身學習管道。 (2) 積極推廣辦理「海洋教育」、「能源教育」、「孝親家庭月」、「祖父母節」、「樂齡學習」與「多元文化教	全年度辦理	營運典藏與資訊組 展示組 科學教育組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921 地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)

		<p>育-新住民學習」等重要教育政策推廣專案活動。</p> <p>(3) 結合或邀請社會公益單位共同辦理偏鄉地區、弱勢團體來館參觀、體驗、學習行程活動，以積極提供特殊或弱勢族群終身學習機會。</p> <p>(4) 協助各縣市教育局(處)或教育單位辦理科學展覽會、科學園遊會、科學博覽會、科學競賽等科學教育推廣活動。</p> <p>(5) 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，進行相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利用劇場教室教學資源。</p> <p>(6) 利用 SOS 劇場推出與天文、氣象、海洋和陸地等主題相關演示和解說活動，增進觀眾對宇宙和地球認識，提升對宇宙環境變遷議題的宏觀思惟。</p> <p>(7) 推動自然學友之家以標本為核心的相關活動</p> <p>a. 以架構化的科學知識配合相關標本展示，提供觀眾進行主題式的認知學習。</p> <p>b. 辦理標本觀察教學活動。</p> <p>c. 推出特殊教育學生探索自然活動，發展身心不便學生創新學習模式，以能實際體驗自然環境奧妙。</p> <p>d. 辦理暑期科學繪圖研習及競賽，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。</p> <p>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。</p> <p>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> <p>h. 展場辦理「看標本會說話」科教活動，研究人員與觀眾面對面，帶領觀眾探索標本。</p> <p>(8) 幼兒科學教育推廣</p> <p>a. 運用專屬幼兒學習資源，辦理團體單元教學和主題活動，提供學前和低年級兒童能在博物館學習。</p> <p>b. 配合本館特展更新園內展示，服務個別入園兒童參觀學習。</p> <p>(9) 承辦教育部「地方自然史教育館」輔導與支援工作，協助 6 所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，發展適合當「在地化」的經營模式，並豐富當</p>	
--	--	--	--

		<p>地中小學的教學資源。</p> <p>(10) 科學學習中心</p> <p>7. 透過辦理教師研習活動，提供曾參加過研習的國中小教師把博物館豐富有趣的學習資源帶回學校，藉此活化教學。每年開發新教案，並將現有教案加深、加廣，藉由辦理不同教師對象初、進階研習，提供中、小學不同領域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。</p> <p>8. 為拉近城鄉差距並增補偏鄉學校匱乏資源並提昇科教活動效益，以行動博物館模式辦理到校服務，將科普知識帶到偏鄉並同時行銷園區與文創商品推廣等，配合各校慶典辦理。</p> <p>9. 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>10. 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、鳥類紙飛機動手做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。域的教師參考應用。</p>		
	(二) 搭配複合策略，延伸服務據點，提高偏遠或交通不便地區民眾的服務可近性。	<p>1. 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。</p> <p>2. 辦理中小學教育推廣活動： (1) 以部份經費補助方式，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。 (2) 以部份經費補助方式，補助偏遠地區中小學來館參觀，均衡城鄉學校使用本館資源機會。 (3) 推展中部地區(新竹至嘉義間)和特殊教育學校「到校服務」活動，將本館科學演示及動手做之教育活動素材規劃成主題式套裝教案，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學活動。</p> <p>3. 與北部臺北市立動物園、中部妖怪村及南部國立臺灣歷史博物館聯合設攤行銷活動。</p> <p>4. 搭配環境教育到校服務，延伸服務據點以增加為各年齡層民眾服務之機會，並提昇偏鄉學童瞭解自然生態及保育知識，對環境的關懷與責任感。</p>	<p>全年度辦理 每年3-11月辦理</p>	<p>展示組 科學教育組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)</p>
	(三) 考量服務對象數位落差，發展網路	<p>1. 善用館藏，轉化為公開知識回饋群眾，「線上蒐藏庫」的教育方式，民眾只要在家中上網，進到科博館的</p>	<p>全年度辦理</p>	<p>營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰</p>

	服務或輔以其他方式，提供可替代的服務管道。	<p>蒐藏庫，控制蒐藏秘室的攝影機，就可一窺蒐藏庫的標本等物件，學習自然科學知識。</p> <p>2. 加強與各縣市政府教育局(處)、各級學校連繫，提供科教活動服務，將知識送到外縣市及偏遠地區，擴大園區服務範圍，提升參觀人數。</p>		谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層
五、開放政府透明治理，優化機關管理創新	(一) 建構友善安全資料開放環境，落實資料公開透明，便利共享創新應用。	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>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>	全年度辦理	營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層)

		<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標進行網站的改善。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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。</p> <p>10. 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，提升資訊檢索服務友善度及品質。</p> <p>11. 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>12. 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、</p>	
--	--	---	--

		<p>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>13. 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>14. 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>15. 各園區網站皆通過無障礙檢測。將持續依據無障礙規範進行網站更新維護作業。</p> <p>16. 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>17. 本館網站提供電子報輸入Email免費訂閱，並設置電子報歷史區，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>18. 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>		
	(二) 促進民眾運用實體或網路等多方管道參與決策制定，強化政策溝通及對話交流。	<p>1. 透過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>2. 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。</p>	全年度辦理	營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)
	(三) 檢討機關內部作業，減省不必要的審核及行政作業，聚焦核心業務，推動服務創新。	<p>1. 透過服務流程改造，參觀民眾在本館及3 園區園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. 團體參訪本館及園區，由單一窗口提供專人服務。</p> <p>3. 建置科博館創意遊 APP 市場，並提供本館及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>4. 藉由google 商家資訊提供民眾在搜尋網站之廣告欄位上看到園區營業時間與旅遊路線。</p>	全年度辦理	營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)
六、掌握社經	(一) 主動發掘關鍵議題，	<p>1. 新南向科普教育國際交流</p> <p>2. 規劃鳳凰谷鳥園生態園區遊園站及</p>	全年度辦理	科學教育組 鳳凰谷鳥園

發展趨勢，專案規劃服務	前瞻規劃服務策略預為因應。	服務自然體驗營，透過學習內容讓大小朋友體驗自然生態與環境永續的價值、深化在地自然人文的認識及激發小小解說員未來無限潛能。		生態園區
	(二) 善用法規調適、資訊技術應用及流程簡化，擴大機關服務措施的運作彈性。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 「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。 3. 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，提高退費時程效率。 4. 提供本館發行之恐龍卡網路預約申辦服務，並提供卡友個人資料修改系統、來館紀錄查詢、參加科教活動紀錄、訂閱或取消電子報等。 5. 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。 6. 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。 7. 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。 8. 運用雲端進行展場故障線上即時通報及維修事宜。 9. 嗣應世界潮流與趨勢，規劃運用「擴增實境」(augmented reality, AR) 與虛擬實境 (virtual reality, VR) 之硬體技術與系統，設計展示及科學教育活動，讓觀眾以全新的方式看世界，提升服務之層次及廣度。 	全年度辦理	營運典藏與資訊組 3 園區(鳳凰谷鳥園生態園區、921 地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)
	(三) 結合跨域整合、引進民間資源、社會創新及開放社群協作等策	<ol style="list-style-type: none"> 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： <ol style="list-style-type: none"> (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 	全年度辦理	營運典藏與資訊組 植物園 3 園區(鳳凰谷鳥園生態

	略，務實解決服務或公共問題。	<p>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>2. 本館與臺中市國中小合作培育臺灣原生樹苗，協助學校建構九年一貫鄉土教學教材及推廣臺灣原生植物綠化。</p> <p>3. 提供蒐藏品及相關資料作為本館及國內其他機構展示及教育之用。並參與本館科學教育活動之設計、規劃、諮詢服務及導覽解說訓練。</p> <p>4. 與民間優良點數公司 happy go 合作累兌點服務，結合 APP 科技與社群網路策略，提供民眾購票多元管道，促使博物館資源廣泛涉入民眾生活領域。</p>		園區、921 地震教育園區及車籠埔斷層保存園區)
	(四) 權衡服務措施的必要性，以及投入成本與產出效益間的合理性，重視服務的制度化及持續性。	為服務更多民眾，體驗了解生態多樣性之重要，將生態保育觀念推廣至家庭生活中，擴大辦理賞螢生態科教活動梯次。	全年度辦理	鳳凰谷鳥園生態園區
	(五) 其他作法	<p>1. 為了讓不同需求的族群都能夠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。</p> <p>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。</p> <p>3. 小學學習資源網：</p> <p>(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。</p> <p>(2). 提供結合數位教材、科博館科教活動、展場主題及數位科技行動探索學習服務的「虛實整合教材」與「行</p>	全年度辦理	營運典藏與資訊組

		<p>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。</p> <p>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習單元外，亦提供相關延伸資源，供民眾參考。</p> <p>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>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，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>7. 個人化數位博物館：提供本館虛實會員「個人學習歷程紀錄」、「社群分享功能(FB、G+...）」以及「個人部落格」、「故事分享創作平台」之個人作品專區等。並提供個人化推薦服務及個人化網頁風格選擇等功能。</p>	
--	--	---	--

陸、計畫內容：

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。