

# 國立科學工藝博物館 101 年度施政計畫

## 壹、總說明

國立科學工藝博物館（以下稱本館）自 99 年確立以建構「生活科技化 科技生活化」的綠博物館為組織願景，並明定 99-103 年度 5 年之年度三大目標為「服務人次持續增加」、「財務收入穩定成長」、「服務品質整體提升」後，同時採用平衡計分卡之績效管理方法，從「學習與成長構面」、「內部流程構面」、「顧客構面」及「財務構面」四大構面進行全面性的體質改造，經過了 99 年度的試行運作，到 100 年度全面實施，效益明顯呈現，謹擇要分述如下：

### 一、執行情形

#### （一）學習與成長構面

1. 強化員工專業知能部分：辦理 69 場教育訓練，包括員工一般及專業教育訓練 54 場，類員工教育訓練 15 場；辦理 15 場標竿學習，共提出 10 意見回饋館務運作，包括至中國鋼鐵股份有限公司觀摩「節能減碳-環境教育」，促成本館與該公司合作「環境教育巡迴車」設計、製作及推動活動；至上海世博及臺北花博觀摩「展示科技應用知識」，續邀專家來館演講「應用展示科技營造『沉浸式互動體驗』」，將相關理念引進本館展示方法等。
3. 加強研發創新能量部分：包括發表 42 篇期刊論文，其中登載於SCI級期刊有 2 篇，EI級期刊有 4 篇。
4. 建構完善資訊支援設施部分：包括配合本館豐富多元特展，適時於網頁呈現，共計建置近百頁特展網頁。

#### （二）內部流程構面

1. 落實基礎設施及展品維護機制部分：包括針對耐震初評結果有疑慮之 9 個區域進行詳細評估；成立維修工作小組使展品故障通報次數減少 12.6%，故障於 3 日內修復比率達 91.94%。
2. 加強行銷通路和主題推廣部分：包括專人經營社群媒體，粉絲達 4,200 人；辦理 303 場次教學活動；辦理弱勢兒童圓夢計畫資助 2,475 人次等。
3. 強化同業異聯盟建立交流平台部分：包括爭取 38 家本土產業捐贈物件；與 23 家以上外部單位合作策辦展覽、科教活動等。

#### （三）顧客構面

1. 豐富館藏及提升開放式典藏庫營運績效部分：包括徵集 116 件印刷、家電等藏品；辦理工作展演暨文物應用修護活動 466 場；辦理 4 場藏品修護座

談交流；建立開放式典藏庫專屬網頁。100 年度開放式典藏庫收入及服務人次成長 70%。

2. 策辦豐富展覽部分：包括更新 5 個常設展示廳，策辦 35 檔精采特展，其中包含 2 個時事展；提供導覽服務 1, 232 場次。
3. 活化劇場營運績效部分：包括辦理寒暑假電影節，放映 282 場，服務人次 55, 422 人；配合電影搭配科學課程 5 場。
4. 辦理多元科教活動部分：包括結合學校制式課程辦理 179 場「科工Fun學趣」及 176 場「奈米」及「節能減碳」活動；辦理 35 場教師研習活動；159 場冬夏令營活動等。
5. 建置及推廣科普圖書館部分：於 100 年 6 月完成建置科普圖書館；舉辦 4 場「閱讀與科學DNA」系列推廣活動；辦理 9 場次科普閱讀日活動。
6. 建立優質參觀環境部分：包括自行培育灌木 2, 080 棵；以「多元環保永續」精神辦理 6 場次「Go! 樂活工博」活動；推動節能減碳作為，節省水費 5. 43%、節省電費 6. 57%。
7. 促進顧客開發部分：包括拓展學校主流客源成長 18%；開發新住民、弱勢族群及偏遠地區重點客源成長 140%等。
8. 提升顧客滿意度部分：包括進行 1 次服務滿意度調查、40 場科教活動滿意度調查及 3 場展覽觀眾意見調查，滿意度均達 90% 以上。

#### (四) 財務構面

1. 減少經常性經費支出部分：經常性經費支出降低達 2.79%。
2. 廣拓社會財源管道部分：包括爭取外部資源 4,146 萬 8,090 元；財務自籌率增加 1.7%；業務外收入增加 5. 22%。
3. 推動資產利用最佳化部分：包括特展廳、會議室及專業教室空間使用率提升 2.3%；展示資源再利用節省展示經費 3. 47%；151 件館藏文物用於館內外展覽。

## 二、具體成果

99 及 100 年度館務運作即在平衡計分卡的策略管理程序下，逐一達成三大年度目標。

### (一) 服務人次持續增加

99 年度展示廳服務人次較諸 98 年度成長了 46.38%，其中特展人次則成長了

162.15%。100 年度展示廳服務人次又較 99 年度成長 14.35%，特展人次更成長了 48.55%。整體而言，服務總人次 99 年度較 98 年度成長 42.06%，100 年度又較 99 年度成長 10.19%（詳表一）。

表一 96-100 年度服務人次統計表

年度 項目	96	97	98	99	100
展示廳 (收費特展)	513,283 (14,391)	580,034 (70,486)	632,848 (99,339)	926,410 (260,418)	1,059,353 (386,860)
電影院	190,502	156,462	147,606	164,627	159,299
南館	202,269	224,394	225,491	230,383	203,416
戶外活動	278,492	206,321	119,021	130,949	137,521
其他	544,506	417,484	184,985	408,641	491,201
<b>總人次</b>	<b>1,729,052</b>	<b>1,584,695</b>	<b>1,309,951</b>	<b>1,861,010</b>	<b>2,050,790</b>

備註：其他項包括科教活動、體驗單元、開放式典藏庫、樂活節能屋、館外服務

## (二) 財務收入穩定成長

99 年勞務收入（含展示廳和電影院）較 98 年成長 1.62%，100 年度較 99 年度成長 31.92%。至業務外收入（主要係南北館場地租借收入及停車場、餐廳等場地營運收入）99 年度較 98 年度成長 17.69%，100 年度較 99 年度略為下滑 6.42%。而教學收入-推廣教育收入，99 年度較 98 年度下滑 14.67，惟 100 年度則較 99 年度成長 64.34%。整體而言，勞務收入、業務外收入及推廣教育收入，99 年度較 98 年度成長 5.19%，100 年度又較 99 年度成長 17.82%，確已呈現穩定成長的趨勢。（詳表二）

表二 96-100 年度財務自籌收入表

（單位：千元）

年 度	96 年度	97 年度	98 年度	99 年度	100 年度
勞務收入(A)	27,792	24,301	24,604	25,003	32,985
業務外收入(B)	14,031	22,762	21,677	25,513	23,875
教學收入-推廣教育收入	7,332	7,623	9,218	7,865	12,926
小計 (A+B+C)	49,155	54,686	55,499	58,381	69,786

資料來源：96-100 年度決算書

## (三) 服務品質整體提升

99 及 100 年度連續二年得到教育部政府服務品質獎優等獎。而整體服務滿意

度、科教活動滿意度及特展滿意度均達到 90% 以上，足證在提升服務品質部分亦達成目標。

## **貳、101 年具體執行措施及預期效益**

### **一、具體執行措施**

101 年度本館仍以平衡計分卡為架構，進行營運規劃，具體執行措施及衡量指標詳見附件一。

總體而言，101 年度除就各項服務措施持續進行改善，以臻完善外，並鼓勵同仁提出各項創新的作為，包括積極針對藏品進行物件研究、發表，並結合全國首創的開放式典藏，舉辦藏品推廣活動，以活絡藏品；將全國首創科普主題圖書館由鄰近國中小學加強推廣，進行科普扎根；新增特展廳空間，大幅提升與外部合作優質特展的量能，滿足南部民眾對各類型展演之需求，展現營運創新機制；活絡科教活動型態，包括辦理「環境教育」戶外學習活動、舉辦多元科技競賽等，以提升吸引力；成立社群媒體行銷小組，運用無限創意，將本館優質典藏、多元展教活動廣為周知。

### **二、預期效益**

就年度三大目標而言，服務人次預期將持續成長 2%；財務自籌收入提升 1%；而服務品質部分力求整體服務、科教活動及特展滿意度維持 90% 以上。

### **參、結語**

本館自 99 年度開始以平衡計分卡的管理方法規劃館務運作，確已呈現明顯績效，且由上而下逐一落實於本館各組室年度營運規劃中，對於未來我們有無比的動力及充份的信心，除每年均能達到三大年度目標外，更將朝向成為國內最受歡迎的科學博物館邁進！

附件一

註：數據係與 100 年度做比較

施政計畫	績效目標（配分%）	績效衡量指標 預期成果 （含案件數、期限、成果等）
壹、積極開源節流，挹注基金收入 <b>【財務構面】</b> （18%）	一、減少經常性經費支出，降低營運支出成本 （3%）	1.經常性經費支出降低達 1%。 （12/31 全部完成；10/31 完成 80%）
	二、廣拓社會財源管道，提升營運收入 （7%）	1.推動產官學研合作展覽及科教活動，爭取外部資源 3,100 萬元。 2.提升財務自籌收入達 1%。 （12/31 全部完成；10/31 完成 80%）
	三、推動資產利用最佳化，強化使用效益 （8%）	1.提升會議室及專業教室等空間使用率達 2%。 2.活化運用專業資源。 (1)重組展示資源輸出館外再利用，挹注收益達 55 萬元。 (2)利用節水節能減碳教具辦理 30 梯次活動；辦理「機器人教具」收費課程 14 梯次。 (3)深化館藏文物效益，擇定 200 件館藏文物應用於展覽。 (4)活化作業基金運用，利息收入提升 2%。 （10/31 全部完成）
貳、提供優質產品及服務，提升顧客參與動能 <b>【顧客構面】</b> （40%）	一、徵集本土與先進科技物件豐富館藏，提升開放式典藏庫營運績效 （5%）	1.以捐贈、轉移、購買等方式徵集文物 50 件，豐富館藏特色。 2.提升開放式典藏庫收入及服務人次成長 2%。 3.結合蒐藏與科教辦理增值活動 8 場；文物維護實演活動共 120 場。 4.辦理文物應用及修護體驗活動 300 場。 5.運用 10 件藏品，辦理 10 場次推廣活動。 （10/31 全部完成）
	二、策辦結合生活經驗、環保節能及本土特色之展覽 （7%）	1.辦理節能科技主題展示 3 檔。 2.進行「食品工業展示廳」等 2 個常設展廳升級更新作業。 3.策辦「未來科技狂想曲」等特展達 10 檔次。 4.策辦展覽部份使用回收資源至少 6 檔次。 5.提供展廳優質導覽解說服務 1,200 場。 （10/31 全部完成）

施政計畫	績效目標（配分%）	績效衡量指標 預期成果 （含案件數、期限、成果等）
	三、活化劇場營運績效，提供優質具吸引力立體電影品質 （3%）	1.租賃 4 部優質 3D 影片，搭配科學課程 15 場。 2.辦理暑假電影節活動，服務 20,000 人次。 (10/31 全部完成)
	四、規劃「生活科技化、科技生活化」多元科技教育活動 （7%）	1.辦理演講、現場活動、研習活動及館外服務等不同質性之「生活科技化、科技生活化」活動 1,700 場。 2.辦理科技競賽活動 5 場。 3.辦理「奈米」及「環境教育」主題課程 120 場。 4.辦理教師研習 15 場。 5.辦理營隊活動 150 場。 6.設置偏遠地區實驗站 3 站，辦理 15 所學校參觀使用科學實驗站。 (10/31 全部完成)
	五、加強推廣科普圖書館服務成效 （3%）	1.充實科普圖書 1,000 冊。 2.辦理閱讀推廣活動 8 場。 3.閱覽服務人次達 10,000 人次。 (10/31 全部完成)
	六、建立休閒、教育、環保之優質參觀環境 （6%）	1.進行戶外景觀改造，完成植栽 1,000 棵。 2.辦理「Go！樂活工博」活動 6 場。 3.清潔及庭園維護評鑑甲等以上；通過高雄市政府公廁評鑑。 4.推動節能減碳作為，水電費降低 1%。 (10/31 全部完成)
	七、促進顧客延續開發，擴大服務深廣度 （5%）	1.年度總服務人次成長 2%。 2.拓展學校主流客源成長 2%。 3.延續深化開發重點客源，新住民、弱勢族群及偏遠地區學童等成長 2%。 (12/31 全部完成；10/31 完成 80%)
	八、加強顧客關係管理，提升顧客滿意度 （4%）	1.進行服務滿意度調查 12 次，整體滿意度達 90%。 2.進行科普圖書館讀者滿意度調查 12 次，整體滿意度達 90%。 3.進行科教活動滿意度調查 40 場，滿意度達 90%。 4.進行自策展覽及體驗設施滿意度調查 6 場，滿意度達 90%。 (第 1-2 項 12/31 全部完成，10/31 完成 80%；其餘 10/31 全部完成)

施政計畫	績效目標（配分%）	績效衡量指標 預期成果 （含案件數、期限、成果等）
參、提升內部流程效率，落實目標管理【內部流程構面】（24%）	一、基礎設施定期維護，落實安全維護機制（7%）	1.完成北館建築物耐震能力詳細評估並提出建議改善方案。 2.召開資訊安全管理委員會2次，辦理資訊稽核1次，員工資訊安全教育訓練2場，針對資安事件採行因應措施。 4.全面檢視體驗設施操作流程，提升服務品質。 5.保全定期評鑑甲等以上，落實安全維護。 6.規劃科學化數據管理系統，力求展品正常運作率達90%。 7.製冰機維修1次。高壓電保養2次；消防設備定期進行維護、保養，辦理2次「自衛消防編組訓練」，建築物通過安檢合格目標。 （第7項12/31全部完成，10/31完成80%；其餘10/31全部完成）
	二、建立大銀幕電影院維護機制（3%）	落實大銀幕劇院保養維護標準程序： 1.放映機故障停播次數6場以下。 2.國外技師緊急維修次數在1次以下。 （12/31全部完成；10/31完成80%）
	三、辦理組織員額之規劃及調整，合理規劃運用人力，提升服務效能（3%）	因應102年組織改造辦理組織修編作業，預為辦理： 1.每月5日前提供本館最新現有人力統計及職缺管制表各1項予首長決策參考。 2.辦理本館組織變革說明會（含組織調整、人力配置、權益保障等）1場。 3.預為規劃本館102組改新增人力承辦業務權責修正本館分層負責明細表1次。 （12/31全部完成；10/31完成80%）。
	四、因應目標觀眾，加強行銷通路和主題推廣（7%）	1.運用社交媒體和網絡社群達5,000人：如Facebook。 2.開拓企業、飯店、旅行社等通路達60家。 3.提升畢旅、校外教學活動客戶2%。 4.持續辦理敦親睦鄰活動共3次。 5.推出節慶行銷專案達4場。 6.拓展高雄市中小學直銷通路達85%。 7.提供服務資訊電子化機制200則。 （10/31全部完成）
	五、強化同異業聯盟，建立資源交流平台（4%）	1.爭取本土產業7家合作進行文物徵集。 2.結合10家外部資源單位合作策辦展覽。 3.爭取產官學合作教育活動計畫20項。

施政計畫	績效目標（配分%）	績效衡量指標 預期成果 （含案件數、期限、成果等）
		4.與觀光、旅宿業異業整合 60 家。 (10/31 全部完成)
肆、提升公務人力素質，創造絕佳競爭優勢 【學習與成長構面】 (18%)	一、強化員工專業知能，提高工作績效和品質 (6%)	1.辦理員工一般及專業教育訓練 36 場。 2.辦理類員工教育訓練 16 場。 3.辦理館外標竿學習 8 場。 4.與國內外產官學研機構進行學術交流 4 場。 5.與 5 個博物館專業社群建立交流管道。 (10/31 全部完成)
	二、加強研發創新能量，形塑專業品牌 (8%)	1 發表博物館專業學術論文 34 篇。 2.進行相關委託研究 3 件。 3.自行研製科學教具 12 件；數位化奈米科技課程教案 15 件。 4 更新展示廳學習單 10 件。 5.發行刊物「科技醫療與社會」出版 2 期、「科技博物」2 期；「工博館簡訊」6 期、展示專刊 1 件。 (第 1-4 項,10/31 全部完成；第 5 項,12/31 全部完成,10/31 完成 80%)
	三、建構完善資訊支援設施，深化館務發展根基 (4%)	1.進行電腦軟體如公文、科教、財產、出納及網頁等 5 項系統維護。 2.完成伺服主機虛擬化 3 部。 3.建置特展網頁設計製作 80 頁。 (10/31 全部完成)