

# 國立科學工藝博物館 103 年度提升服務品質執行計畫

## 壹、計畫依據

教育部 103 年 2 月 20 日臺教綜（一）字第 1030025262 號書函送「教育部 103 年度提升服務品質實施計畫」。

## 貳、計畫目標

- 一、引進創新經營理念，擴大為民服務視野。
- 二、跨域整合各界資源，展現卓越服務品質。
- 三、強化扶助弱勢族群，發揮社會教育功能。
- 四、善用網路雲端技術，推展數位科技教育。

## 參、執行單位

蒐藏研究組、展示組、科技教育組、公共服務組、秘書室、人事室、主計室、資訊小組。

## 肆、執行期程

自民國 103 年 1 月 1 日起至民國 103 年 12 月 31 日止，計 1 年。

## 伍、計畫內容（如后附表）

## 陸、執行步驟

- 一、為提升服務品質績效，依據教育部所訂「103 年度提升服務品質實施計畫」，成立「提升服務品質執行小組」（以下簡稱「Q 小組」），由館長擔任召集人，副館長擔任副召集人，各組室主管及資訊小組召集人為小組成員，並得指定專責人員協助擔任相關執行工作，擬定「國立科學工藝博物館 103 年度提升服務品質執行計畫」（以下簡稱「Q 計畫」），提報「提升服務品質執行小組會議」（以下簡稱「Q 會議」）或館務會報通過後據以執行，修正時亦同。
- 二、本計畫各項實施要項工作進度應依計畫期程進行，執行期間若須修正，先依行政程序呈送首長核可後，提送「Q 會議」或館務會報中檢討、追蹤、改進。
- 三、本計畫得依實際辦理情形酌予滾動修正。

## 柒、管考及獎勵

為確保 Q 計畫之切實執行，以提升管理績效，研訂執行本案之管考及獎懲機制如下：

### 一、管考機制

Q 計畫各執行項目由各承辦單位指定專人自行列管，辦理情形適時納入館務會報報告，另並委由外部專業團隊組成神秘客稽核小組，不定期進行稽核作業，並依處理結果作適時改善。

### 二、獎勵機制

配合教育部年度提升服務品質實施計畫之獎勵作業辦理；依 Q 計畫辦理成果，由 Q 小組提出獎勵建議，依據員工獎懲實施要點辦理相關獎勵事宜。

附表

國立科學工藝博物館 103 年度提升服務品質執行計畫內容

103.03.10

| 實施要項                  | 執行項目          | 推動作法                                             | 完成期限       | 承辦組室  |
|-----------------------|---------------|--------------------------------------------------|------------|-------|
| 一、服務流程<br>(一) 服務流程便捷性 | 1. 外部服務單一窗口   | (1) 強化網路單一窗口                                     |            |       |
|                       |               | A 整合重點業務(團體預約導覽、科教活動報名、場地租借申請、蒐藏研究活動報名)為單一服務系統   | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       |               | B 會員卡申請                                          | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       |               | C 社會服務生申請與管理                                     | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       |               | D 戶外展演申請                                         | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       |               | E 特展外借申請                                         | 103 年 12 月 | 展示組   |
|                       |               | F 藝文展覽專區申請                                       | 103 年 12 月 | 展示組   |
|                       |               | G 藏品貸出申請                                         | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組 |
|                       |               | H 檔案開放應用要點                                       | 103 年 12 月 | 秘書室   |
|                       |               | (2) 現場多功能服務台                                     | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       |               | (3) 分區服務據點                                       | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       | 2. 內部服務單一窗口   | (1) 整合各項資訊服務環境                                   | 103 年 12 月 | 資訊小組  |
|                       |               | (2) 新進人員報到單一窗口                                   | 103 年 12 月 | 人事室   |
|                       |               | (3) 志工單一窗口                                       | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       |               | (4) 內部控制機制                                       | 103 年 12 月 | 主計室   |
|                       | 3. 申辦案件流程簡化程度 | (1) 統整重點業務(團體預約導覽、科教活動報名、場地租借申請、蒐藏研究活動報名)為單一服務窗口 | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       |               | (2) 全面更新電子表單流程                                   | 103 年 12 月 | 資訊小組  |
|                       |               | (3) 會員卡申請                                        | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       |               | (4) 資訊諮詢統一平台                                     | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       |               | (5) 走動式管理及服務                                     | 103 年 12 月 | 人事室   |
|                       |               | (6) 總協調人制度                                       | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|                       |               | (7) 簡化人員報到流程                                     | 103 年 12 月 | 人事室   |
|                       |               | (8) 檔案開放應用要點                                     | 103 年 12 月 | 秘書室   |
|                       |               | (9) 特展外借申請                                       | 103 年 12 月 | 展示組   |

| 實施要項                      | 執行項目           | 推動作法                        | 完成期限       | 承辦組室     |
|---------------------------|----------------|-----------------------------|------------|----------|
|                           | 4.申辦案件書表減量程度   | (10) 戶外展演申請                 | 103 年 12 月 | 公共服務組    |
|                           |                | (1) 專業期刊以電子書出版              | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組    |
|                           |                | (2) 體驗設施狀況通報表以電子郵件通報        | 103 年 12 月 | 展示組      |
|                           |                | (3) 科教活動檔案資料電腦化             | 103 年 12 月 | 科技教育組    |
|                           |                | (4) 展示廳及特展服務人次報表以電子化進行查詢及陳核 | 103 年 12 月 | 公共服務組    |
|                           |                | (5) 公文線上調卷服務                | 103 年 12 月 | 秘書室/資訊小組 |
|                           |                | (6) 新進人員報到切結書 3 合 1         | 103 年 12 月 | 人事室      |
|                           |                | (7) 館務會報資料暨紀錄電子化            | 103 年 12 月 | 秘書室      |
|                           |                | (8) 展示廳每日巡檢表電子化             | 103 年 12 月 | 展示組      |
| (二) 服務流程透明度               | 1.案件處理流程查詢公開程度 | (1) 外部服務提供完整訊息及主動回應制度       | 103 年 12 月 | 資訊小組     |
|                           |                | (2) 內部服務建置進度查詢及主動告知系統       | 103 年 12 月 | 資訊小組     |
|                           |                | (3) 新版電子表單系統上線              | 103 年 12 月 | 資訊小組     |
| 二、機關形象<br>(一) 服務場所<br>便利性 | 1.洽公環境適切程度     | (1) 環境舒適便捷化                 |            |          |
|                           |                | A 更新富科技感之動線指標               | 103 年 12 月 | 公共服務組    |
|                           |                | B 數位化互動展品                   | 103 年 12 月 | 展示組      |
|                           |                | C 外語導覽服務                    | 103 年 12 月 | 公共服務組    |
|                           |                | D 全面無線上網                    | 103 年 12 月 | 秘書室/資訊小組 |
|                           |                | E 二氧化碳監測系統                  | 103 年 12 月 | 秘書室      |
|                           |                | F 更新北館戶外公廁                  | 103 年 12 月 | 秘書室      |
|                           |                | G 建立生態智能園區                  | 103 年 12 月 | 秘書室      |
|                           |                | H 即時資訊看板                    | 103 年 12 月 | 資訊小組     |
|                           |                | I 座位名牌適時更新                  | 103 年 12 月 | 人事室      |
|                           |                | (2) 環境清潔綠美化                 |            |          |
|                           |                | A 養護清淨家園                    | 103 年 12 月 | 秘書室      |
|                           |                | B 節能減碳環境                    | 103 年 12 月 | 秘書室      |
|                           |                | (A) 更新儲冰主機冷凝系統              |            |          |
|                           |                | (B) 設置集存雨水設施                |            |          |
|                           |                | (C) 強化屋頂綠化                  |            |          |

| 實施要項 | 執行項目       | 推動作法           | 完成期限       | 承辦組室  |
|------|------------|----------------|------------|-------|
|      |            | (D) 更換節電燈具     |            |       |
|      |            | C 園區樹木造型美化     | 103 年 12 月 | 秘書室   |
|      |            | D 犬隻管理及其排遺管理   | 103 年 12 月 | 秘書室   |
|      |            | E 公共設備（施）教育解說牌 | 103 年 12 月 | 秘書室   |
|      |            | (2) 環境安全標準化    | 103 年 12 月 | 秘書室   |
|      |            | A 落實安檢         | 103 年 12 月 | 秘書室   |
|      |            | (A) 緊急應變小組     |            |       |
|      |            | (B) 建置南館石牆巡檢機制 |            |       |
|      |            | (C) 消防安全檢查     |            |       |
|      |            | (D) 機電正常運作     |            |       |
|      |            | B 展廳設施維護       |            |       |
|      |            | (A) 體驗設施維護     | 103 年 12 月 | 展示組   |
|      |            | (B) 維修通報專線     | 103 年 12 月 | 展示組   |
|      |            | (C) 意外事件預防機制   | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|      | 2.服務設施合宜程度 | (1) 設置完備核心設施   |            |       |
|      |            | A 常設展示廳        | 103 年 12 月 | 展示組   |
|      |            | B 全面調整特展廳空間    | 103 年 12 月 | 展示組   |
|      |            | C 開放式典藏庫       | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組 |
|      |            | D 科普圖書館        | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組 |
|      |            | E 立體電影院        | 103 年 12 月 | 展示組   |
|      |            | F 體驗設施專區       | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|      |            | G 科教專業教室       | 103 年 12 月 | 科技教育組 |
|      |            | H 樂活節能屋        | 103 年 12 月 | 科技教育組 |
|      |            | I 租用場地         | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|      |            | J 藝文專區         | 103 年 12 月 | 展示組   |
|      |            | K 多元透視手法       | 103 年 12 月 | 展示組   |
|      |            | (2) 一般設施均周全    |            |       |
|      |            | A 環保尿布台及軟墊     | 103 年 12 月 | 秘書室   |
|      |            | B 哺乳室          | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|      |            | C 廁所設備         | 103 年 12 月 | 秘書室   |

| 實施要項            | 執行項目      | 推動作法                        | 完成期限       | 承辦組室      |
|-----------------|-----------|-----------------------------|------------|-----------|
|                 |           | D 電梯設備                      | 103 年 12 月 | 秘書室       |
|                 |           | E 飲水設施                      | 103 年 12 月 | 秘書室       |
|                 |           | F 寄物台                       | 103 年 12 月 | 公共服務組     |
|                 |           | G 多元餐飲服務                    | 103 年 12 月 | 公共服務組     |
|                 |           | H 停車服務                      | 103 年 12 月 | 公共服務組     |
|                 |           | I 無障礙設施                     | 103 年 12 月 | 秘書室       |
|                 |           | L 雨水回收系統                    | 103 年 12 月 | 秘書室       |
|                 |           | M 科工綠品店                     | 103 年 12 月 | 公共服務組     |
| (二) 服務行為友善性與專業性 | 1.服務親和程度  | (1) 內化服務熱誠                  |            |           |
|                 |           | A 服務與接待禮儀機制                 | 103 年 12 月 | 人事室、公共服務組 |
|                 |           | B 科工早、午安                    | 103 年 12 月 | 公共服務組     |
|                 |           | C 委外專業單位辦理神秘客服服務稽核及後續改善管理   | 103 年 12 月 | 秘書室       |
|                 |           | D 親善天使辦理增列委外專業單位協助考評        | 103 年 12 月 | 人事室       |
|                 |           | (2) 委請專業單位落實執行電話禮貌測試及後續改善管理 | 103 年 12 月 | 秘書室       |
|                 |           | (3) 電話語音辨識                  | 103 年 12 月 | 秘書室       |
|                 |           | (4) 女性保全柔性服務                | 103 年 12 月 | 秘書室       |
|                 | 2.服務可勝任程度 | (1) 宣導 Q & A                | 103 年 12 月 | 公共服務組     |
|                 |           | (2) 多樣化導覽服務                 | 103 年 12 月 | 公共服務組     |
|                 |           | (3) 建置 QR-code 行動導覽資訊系統     | 103 年 12 月 | 資訊小組      |
|                 |           | (4) 區域內部無線網路建置              | 103 年 12 月 | 資訊小組      |
|                 |           | (5) 多元志工人力                  | 103 年 12 月 | 公共服務組     |
|                 |           | (6) 學生人力支援活動                | 103 年 12 月 | 各組室       |
|                 |           | (7) 新進人員訓練                  | 103 年 12 月 | 人事室       |
|                 |           | (8) 員工教育訓練                  | 103 年 12 月 | 人事室       |
|                 |           | (9) 標竿學習                    | 103 年 12 月 | 人事室       |
|                 |           | (10) 員工協助方案                 | 103 年 12 月 | 人事室       |
|                 |           | (11) 館藏物件研究、徵集及推廣           | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組     |
|                 |           | (12) 文物健檢服務                 | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組     |

| 實施要項        | 執行項目        | 推動作法                     | 完成期限       | 承辦組室  |
|-------------|-------------|--------------------------|------------|-------|
|             |             | (13) 劇場放映設備專業教育訓練        | 103 年 12 月 | 展示組   |
|             |             | (14) 蒐集國外科學展示及博物館研討會訊息   | 103 年 12 月 | 展示組   |
|             |             | (15) 建置導覽志工學習檔案系統        | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|             |             | (16) 建置行動導覽數位學習系統        | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|             |             | (17) 設置捐贈藏品專線            | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組 |
|             |             | (18) 展廳小故事徵集加值導覽         | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|             |             | (19) 開發輔助教學模組            | 103 年 12 月 | 科技教育組 |
|             |             | (20) 維護同仁精熟展示科學原理運用於展品維護 | 103 年 12 月 | 展示組   |
| (三) 服務行銷有效性 | 1. 施政宣導有效程度 | (1) 整體行銷計畫               | 103 年 12 月 | 公共服務組 |
|             |             | (2) 廣用社會資源               | 103 年 12 月 | 各組室   |
|             |             | A 同業交流                   |            |       |
|             |             | B 異業聯盟                   | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組 |
|             |             | (3) 藏品推廣運用               |            |       |
|             |             | A 藏品用於展示                 |            |       |
|             |             | B 藏品推廣運用                 |            |       |
|             |             | C 藏品外借                   |            |       |
|             |             | D 建置專屬網站                 |            |       |
|             |             | E 文物維護工作坊                |            |       |
|             |             | F 完成專家學者修護體驗紀錄           |            |       |
|             |             | (4) 豐富科學展示               | 103 年 12 月 | 展示組   |
|             |             | A 常設展示廳建置及更新             |            |       |
|             |             | B 特展                     |            |       |
|             |             | C 時事展                    |            |       |
|             |             | D 自行研發可移動式互動展件           |            |       |
|             |             | (5) 科教活動                 |            |       |
|             |             | A 深化重點科教主題               | 103 年 12 月 | 科技教育組 |
|             |             | B 多元化科教活動類型              |            |       |
|             |             | (6) 推動科技文物及工業技術數位文創教育    | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組 |
|             |             | A 建置台灣科技文物及工業技           |            |       |

| 實施要項                                 | 執行項目              | 推動作法                     | 完成期限       | 承辦組室        |
|--------------------------------------|-------------------|--------------------------|------------|-------------|
|                                      |                   | 術數位學習資料庫                 |            |             |
|                                      |                   | B 開發科技文物 APP             |            |             |
|                                      |                   | C 開發科技文物電子書              |            |             |
|                                      |                   | D 科技文物數位化                |            |             |
|                                      |                   | E 建置導覽學習單元               |            |             |
|                                      |                   | (7) 大銀幕電影節               | 103 年 12 月 | 展示組         |
|                                      |                   | (8) 扶助弱勢推廣科普教育           | 103 年 12 月 | 科技教育組、公共服務組 |
|                                      |                   | (9) 行動博物館                | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組、展示組   |
|                                      |                   | (10) 開發文創產品              | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組       |
|                                      |                   | (11) 出版品行銷（納入藏品出版電子書）    | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組       |
|                                      |                   | (12) 拓展國際交流              | 103 年 12 月 | 各組室         |
| 三、顧客關係<br>(一) 民眾滿意度                  | 1. 機關服務滿意度        | (13) 進行數位宣傳              | 103 年 12 月 | 資訊小組、公共服務組  |
|                                      |                   | (14) 加值利用博物館資源           | 103 年 12 月 | 展示組         |
|                                      |                   | (15) 睦鄰活動                | 103 年 12 月 | 公共服務組       |
|                                      |                   | (1) 辦理觀眾服務滿意度調查及研究       | 103 年 12 月 | 公共服務組       |
|                                      |                   | (2) 進行科教活動學員滿意度調查        | 103 年 12 月 | 科技教育組       |
| (二) 民眾意見處理有效性                        | 1. 民眾意見回應與改善程度    | (3) 進行特展滿意度調查            | 103 年 12 月 | 展示組         |
|                                      |                   | (4) 進行科普圖書館讀者滿意度調查       | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組       |
| 四、資訊提供及<br>檢索服務<br>(一) 資訊公開適切性與內容有效性 | 1. 公開法令、政策及服務資訊程度 | (5) 進行非觀眾研究              | 103 年 12 月 | 公共服務組       |
|                                      |                   | (1) 提供多元意見反應管道           | 103 年 12 月 | 公共服務組       |
|                                      |                   | (2) 設置新聞輿論快速回應機制         | 103 年 12 月 | 公共服務組       |
|                                      |                   | (1) 依「政府資訊公開法」規範，建置資訊於網站 | 103 年 12 月 | 資訊小組        |
|                                      |                   | (2) 網站主動公開服務措施           |            |             |
|                                      |                   | A 數位博物館                  | 103 年 12 月 | 資訊小組        |
|                                      |                   | B 科技教育                   | 103 年 12 月 | 資訊小組        |
|                                      |                   | C 展覽                     | 103 年 12 月 | 資訊小組        |
|                                      |                   | (3) 藏書及科普圖書檢索資訊          | 103 年 12 月 | 資訊小組        |

| 實施要項                                | 執行項目              | 推動作法                | 完成期限       | 承辦組室 |
|-------------------------------------|-------------------|---------------------|------------|------|
|                                     |                   | (4) 其他服務訊息          | 103 年 12 月 | 資訊小組 |
|                                     |                   | (5) 官網持續維持無障礙標章規範   | 103 年 12 月 | 資訊小組 |
|                                     | 2. 資訊服務正確程度       | (1) 跨組室網頁小組         | 103 年 12 月 | 資訊小組 |
|                                     | 3. 資訊連結正確度        | (1) 定期無效連結檢測        | 103 年 12 月 | 資訊小組 |
| (二) 資訊檢索完整性與便捷性                     | 1. 資訊檢索服務妥適性及友善程度 | (1) 納入我的 e 政府網站檢索方式 | 103 年 12 月 | 資訊小組 |
|                                     |                   | (2) 修正舊有資訊 metadata | 103 年 12 月 | 資訊小組 |
| <b>五、線上服務及電子參與</b><br>(一) 線上服務量能擴展性 | 1. 線上服務提供及使用情形    | (1) 持續維持線上申辦單一窗口    | 103 年 12 月 | 資訊小組 |
|                                     |                   | (2) 線上申辦內容適時更新      | 103 年 12 月 | 資訊小組 |
|                                     |                   | (3) 透過線上服務，推廣績效     | 103 年 12 月 | 資訊小組 |
|                                     |                   | (4) 進行電子表單簡化工作      | 103 年 12 月 | 資訊小組 |
| (二) 電子參與多樣性                         | 1. 電子參與多元程度       | (1) 提供多元電子參與管道      | 103 年 12 月 | 資訊小組 |

| 六、有價值的創意服務                      | (一) 創意性                                                              | (二) 服務措施延續性                                                      | (三) 標竿學習推動效益                                                         | (四) 服務措施執行方法效能性                                                   | 完成期限       | 承辦組室  |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------|-------|
| 利用本館科技文物數位典藏成果，開發文創商品及行動載具 APP。 | 將本館科技文物蒐藏品數位化成果，開發具獨特性的文創商品，及能在行動載具上具教育性的 APP 軟體，供社會大眾下載使用。          | 將本館蒐藏多年的科技文物，經數位化技術來延續這些科技文物的生命，並賦予它們新的價值與功能。                    | 讓社會大眾了解科技文物的演進，並讓民眾學習到這些科技文物的知識。                                     | 開發古鎖類、量測類及活版印刷類的文創商品及具教育性的 APP。                                   | 103 年 12 月 | 蒐藏研究組 |
| 自製創意教材豐富學習能量                    | 成立專案小組研發並自製互動式展品，提供於演示、教學活動，並視教具成熟度轉化為商品行銷；計畫目的在於活化同仁的專業技能，展現展品的科學意涵 | 由維護同仁依其專業運用科學原理以簡易明瞭的互動設施呈現科學的意涵，豐富展廳參觀性並提昇學習的效益。此設施除以活動的機構放置於展示 | 以群體智慧持續推出科學性展品，除可活化展區提昇觀眾參與及學習效益外，亦可增進同仁技能。藉由參與過程激發同仁本質技能並促進學習的樂趣，豐富 | 運用專業技能研發並自製科學性展品，對於同仁本質技能發揮及科學涵養的提昇皆有正面的成效，且對於經費的約制與結果的展現皆為正面的能量。 | 103 年 12 月 | 展示組   |

|              |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                       |                                                                                          |                                                                                                                    |            |       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|
|              | 營造博物館價值。                                                                                            | 廳，並可配合特展、科教活動或借展至其它機關演示，並依其科學性持續擴充。                                                                                                                                                   | 參與的滿足，整體的過程與成果足堪參考。                                                                      | 本計畫的執行對於博物館本質的發揮與成本效益的成效，均是效能的呈現。                                                                                  |            |       |
| 「科學學習中心」建置計畫 | 本館為配合推動 12 年國教，以「資源優化」、「課程創新」為核心策略，結合內、外部資源，建構「科學學習中心」，有效促進學生科學素養之提升。                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整合與升級館內教學空間與資源，提昇服務量能。</li> <li>2. 開發輔助中學科學教育之教學模組，便利後續推廣運用。</li> <li>3. 建立重點合作學校，培育種子教師，提昇教學品質。</li> <li>4. 建立多樣化的館校合作模式，擴大參與率。</li> </ol> | 兼顧「跨機構策略聯盟與合作」及「結合博物館與地方多元特色」之原則，達成輔助學校教育推展的目標。                                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 強化博物館輔助學校推動 12 年國教的配合資源。</li> <li>2. 完成學校到館參訪、特色學習合作 50 場次活動。</li> </ol> | 103 年 12 月 | 科技教育組 |
| 動線改造及活絡空間使用  | 近年來本館積極引入多樣化收費特展，除 B1 特展廳外，並於今年度將 2 樓圓形館改造為特展廳，為有效區隔動線，便利觀眾使用，今年度擬配合進行相關動線改造，將 B1 開口退縮並規劃於 2 樓新增開口。 | 因應特展廳集中規劃，透過動線改造提升觀眾使用之便利性，進而提升服務品質。空間活化運用，拓展服務層面，讓民眾即使不參觀亦可接近博物館、進入博物館，感受博物館的氛圍，搭配大                                                                                                  | 跳脫博物館既有空間框架，經由重新規劃運用並搭配動線改造，除使既有展廳可更靈活運用外，亦讓觀眾動線更為流暢。空間活化運用，兼顧觀眾及非觀眾服務，拉近民眾與博物館的距離，提升觀眾入 | 完成 B1 及 2 樓圓形館動線改造。                                                                                                | 103 年 12 月 | 公共服務組 |

|        |                                                                                                                                                    |                                                                                                                    |                                                                  |                                              |                   |            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------|------------|
|        | <p>另本館自 99 年開放大廳使用以來，積極規劃利用公共空間，讓即使未入館參觀之民眾亦能享用博物館的空間。繼 101 年設置科工綠品店大獲民眾好評外，本年度擬於大廳劃設區域委外經營販售輕食、咖啡等，期提供更優質的服務並活絡空間運用。</p>                          | <p>廳設置之相關行銷作為，增加資訊能見度，進而吸引民眾入館參觀。</p>                                                                              | <p>館率。</p>                                                       |                                              |                   |            |
| 生態智能園區 | <p>1.結合大高雄「一心二圈全計畫」規劃提出的北產學、中經貿、南物流的發展計畫，並運用本館位於市區鐵路地下化後綠地釋出的廊道重要位置，建置生態智能園區，以扮演教育部在南臺灣發展綠色觀光與結合產業、推廣節能減碳的重要角色。透。</p> <p>2.過生態智能園區的建置，結合人文旅遊旅遊</p> | <p>1.本園區完成建置後，併同台鐵計畫增設之「科工館站」，以及鐵路地下化釋出之綠地，除可提高參觀人次，並帶動地方產業收入。</p> <p>2.後續可結合大專院校研發再生能源、創意表現，及辦理相關競賽，使其效益持續延續。</p> | <p>本園區係本館以建構環境、社會、經濟及文化永續之綠博館為願景所持續推動之各項措施之一，未來可為其它社教館所參考運用。</p> | <p>本計畫除可增加外地訪客外，並可跨域商業提振，並增加產值，有效提升服務量能。</p> | <p>103 年 12 月</p> | <p>秘書室</p> |

|               |                                                                                     |                                                                                                                      |                                                                                |                                                                                     |         |     |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|
|               | 休憩二大面向營造綠能創新。                                                                       |                                                                                                                      |                                                                                |                                                                                     |         |     |
| 公共設施(備)呈現教育意涵 | 1. 落實綠博博物館願景目標，並配合科學工藝之社會教育功能，彰顯同仁改善環境之努力。<br>2. 透過各項公共設施(備)，以庶民角度呈現教育意涵，達到科學普及之目標。 | 1. 本年度針對綠屋頂、電梯、手扶梯、電燈、省水裝置、照明之智慧控制系統、公廁智慧化緊急呼叫器、空調系統、防汛擋水板、伸縮縫等，逐一建置。<br>2. 為使集思廣益，並成立工作小組，以庶民的角度討論呈現之內容，以達到簡明易懂之目的。 | 型塑本館處是科學的氛圍，可作為其他博物館推廣社會教育之學習典範。                                               | 1. 每月提供一公共設施(備)教育解說牌，本年度可提供12項。<br>2. 教育解說牌以本館機器人Q牌圖樣為底圖呈現，以利行銷本館。                  | 103年12月 | 秘書室 |
| 創新提案制度        | 館外參加訓練成果連結提案制度。                                                                     | 1. 參訓人員均需提出「對館務發展之具體建議」及「可行性評估」列管制度。<br>2. 奉派參訓研習或會議於返館3日內填具「訓練(研習)、進修、研討會紀錄」簽核並列管。                                  | 改善同仁視外訓為度假機會之心態，使同仁更能認真學習；且獲機構首長支持，不再以人力經費不足或對機關無助益等理由反對同仁參加外部訓練，提升全館同仁學習成長能量。 | 1. 擇優於員工座談會或訓練中擴散分享，將訓練成果真正實現予館務工作，有助本館營運與發展。<br>2. 運用數位平台擴散分享，使參訓效益最大化，同時節省本館訓練經費。 | 103年12月 | 人事室 |

|  |  |                                                     |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------|--|--|--|--|
|  |  | 3. 訓練成果<br>置於本館<br>數位平<br>台，提供<br>同仁上網<br>數位學<br>習。 |  |  |  |  |
|--|--|-----------------------------------------------------|--|--|--|--|