

國立科學工藝博物館 103 年度施政計畫

壹、前言

國立科學工藝博物館（以下稱本館）係一綜合性科學博物館，具備蒐藏、研究、展示、教育、休閒等功能，其使命為透過蒐藏及研究科技文物、展示與科技相關主題、落實科普教育扎根與推廣，以及國民科學素養提升；同時貫徹終身學習精神，強化弱勢扶助及家庭教育服務。有鑑於環境變遷對於人類之影響，基於永續發展的理念，本館秉持以綠行動邁向「綠博物館」為發展願景，希望透過本館的教育推廣，打造成為大家最喜歡的綠博物館。以下謹先將 102 年度施政具體成果予以說明，接續提出本（103）年度施政策略及具體執行措施。

貳、102 年度具體成果

一、首創科工平安燈扶弱活動，打造企業與社會公益平台，落實科普教育

為平衡城鄉差距，讓經濟弱勢學童有機會參與更多的科學體驗與學習，本年度創新發起以「大手牽小手·綠博愛心齊步走」萬人公益扶弱計畫，藉由社會公益人士對社會教育的熱心奉獻，由本館規劃以直觀、體驗、情境以及品格教育規劃，濡染生活科技，啟發自學動機。共計獲得捐助金額達 186 萬 6,000 元整，計有 117 所學校提出活動申請，服務總人次達 4,192 人。

二、首創夜間不打烊之博物館課程，建構全天候的知識分享場域

本館為深化終身學習之理念，特別推出多元主題之分齡教育活動，包括重視食品安全及保健理念之「鐵克納樂齡同學會」、深化文化素養之「科工創藝生活學堂」、美學創意之幼兒學習素養

系列課程，以及響應節能減碳之樂活親子日系列活動等，本(102)年度共辦理 52 場次，服務 892 人次，財務收入達 66 萬 8,246 元。

三、結合社會資源，跨領域合作，活化館藏文物，策辦多元展示

為落實邁向「綠博物館」之願景，本館致力爭取社會資源，進行跨域合作，並運用本館研究計畫及珍貴藏品，以策辦豐富展示，不但深富教育意涵，且與國教政策達到接軌。102 年度共辦有 24 檔次特展，參觀人數計達 1,472,374 人次。

四、賡續豐富館藏及提升開放式典藏庫營運績效

包括徵集 328 件印刷、機械、家電、量測與紡織等藏品；辦理藏品推廣暨文物應用修護活動 264 場；102 年度開放式典藏庫服務人數計 15,575 人次。

五、營造寓教於樂的劇場環境，誘發民眾探索科學興趣

為充分發揮本館立體電影獨有的教育推廣特色與優勢，運用電影中科學教育相關元素，與國中小自然科學課程內容互相結合，設計開發 2 份客製化學習單，提供到館觀眾進行電影欣賞時的課程素材，總計服務人次計 131,535 人次。

六、配合國家科技及教育政策，辦理多元科教活動

包括辦理 230 場創意發明及科學系列課程，166 場「奈米」及「環境教育」活動；311 場幼童主題科學活動及新移民學童課程；184 場冬夏令營活動；以及設置 4 站偏遠地區實驗站，辦理 96 場館外活動，服務達 12,835 人次，將多元的科教活動深入偏鄉，落實科普教育。

七、策辦親子科學閱讀活動，推廣科普知識

辦理 19 場次親子閱讀講座及科普說故事活動；2 場次科普漫畫

閱讀活動；閱覽服務人次達 11,860 人次。

八、加強行銷通路和主題推廣，強化同業異聯盟建立交流平台

包括專人經營社群媒體，粉絲達 20,863 人；積極與各大企業、飯店、旅行社及公司員工福利委員會等 88 家廠商進行聯盟行銷及合作辦理活動，服務人數較前一年度成長 2%，以及爭取 46 家本土產業捐贈文物；完成 23 項產官學合作辦理多元教育活動及顧客服務等。

九、落實設施及展品維護，建立優質參觀環境

包含成立維護工作小組，達到展品正常運作率 93.12%，落實大銀幕電影保養維護標準作業程序，有效達到零故障維修情形，完成戶外鋼管油漆，以及館舍防水改善工程。

十、導入神秘客稽核機制，提升顧客滿意度

為提供高效能感動服務及落實服務的可受公評性，在質化改進部分採用「神秘客稽核」制度，委請外部專業企管顧問公司協助進行隱匿性服務稽核，藉由訪查結果以掌握服務缺口，並提供改善對策。而在量化則進行 12 次服務滿意度調查、40 場科教活動滿意度調查、6 場展覽觀眾意見調查及 12 次科普圖書館讀者滿意度調查，滿意度均達 90% 以上。

十一、建構完善資訊支援系統，提升服務便捷性

包含整合科教活動報名、團體預約、場地租借、研討會報名等作業，建置網路單一服務系統，配合館內豐富多元活動，定期發送電子報，自行開發 3 項資訊系統，自行維護 15 項資訊系統，以及完成售票服務台資訊設備更新，並辦理資訊安全教育訓練。

十二、強化員工專業知能，加強研發創新能量

辦理 160 場教育訓練，分別有員工一般及專業教育訓練 68 場，

類員工教育訓練 92 場；辦理 12 場標竿學習，相關奉核定之心得報告均上傳本館 EIP 知識網分享，以擴大學習效益。發表 48 篇專業學術論文；完成 1 項委託研究計畫，24 件自行研究案，開發課程及展示廳學習單 30 件，數位化學習教案 10 件，發行《科技醫療與社會》半年刊 2 期，以及《科技博物》4 期，並出版「咖啡特展」及「印刷文物特展」專刊各 1 件，發行量共計 1,400 本。

十三、服務人次持續增加

因應外界多變的環境，本館除不斷更新展覽、創新服務外，更採取多元化行銷管道，持續經營基本客源回流，並結合社會民間資源，積極開發潛在觀眾及弱勢團體參觀。整體而言，服務總人次逐年成長，且 102 年度較 101 年度成長 6%（詳表一）。

表一 98-102年度服務人次統計表

單位：人次

年度 項目	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
展示廳 (收費特展)	632,848 (99,339)	926,410 (260,418)	1,059,353 (386,860)	1,431,445 (416,380)	1,472,374 (513,573)
電影院	147,606	164,627	159,299	180,570	131,535
南館	225,491	194,747	136,274	121,356	115,296
戶外活動	119,021	130,949	137,521	265,702	302,166
其他	184,985	444,277	558,343	519,578	649,265
總人次	1,309,951	1,861,010	2,050,790	2,518,651	2,670,636

備註：其他項包括體驗活動、開放式典藏庫、樂活節能屋、科普圖書館及館外服務

十四、財務收入穩定成長

本館秉持作業基金營運精神，積極尋求公私部門進行開源管道，以增加財源收入，創造多贏局面。檢視本館 102 年勞務收入(含展示廳及電影院)達 36,700 千元，較 101 年度下降 7.00%。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）計 25,629 千元，較 101 年度成長 9.21%。而教學收入-推廣教育收入，102 年度收入為 12,650 千元，較 101 年度成長 24.56%。整體而言，勞務收入、業務外收入及推廣教育收入，102 年度較 101 年度成長 2.59%，確已呈現穩定成長的趨勢（詳表二）。

表二 98-102 年度重要財務收入表

單位：千元

年度 項目	98 年度	99 年度	100 年度	101 年度	102 年度
勞務收入(A)	24,604	25,003	32,985	39,461	36,700
業務外收入(B)	21,677	25,513	23,875	23,467	25,629
教學收入—推廣教育 收入(C)	9,218	7,865	9,527	10,156	12,650
小計(A+B+C)	55,499	58,381	66,387	73,084	74,979

資料來源：98-102 年度決算書

參、103 年度施政策略及具體執行措施

本(103)年度施政方向承襲本館邁向綠博物館之計畫架構，由文化、社會、環境及經濟等四個永續面向進行營運規劃。其細部具體執行措施詳如下述：

一、文化永續面

(一) 豐富館藏策辦展覽，強化科普教育推廣

1. 配合國家科技發展，推出多元科學教育推廣活動，扎根國民科學能力
2. 策辦科學與生活教育展覽及提供富科學教育意涵之優質立體電影，落實生活科技與美感體驗
3. 持續系統性蒐藏科技文物，豐富館藏，並建置文物檔案系統化管理
4. 創新典藏庫營運，激發民眾思考科學意義內涵，培養國民科學態度
5. 運用科普圖書館辦理多元科學閱讀活動，豐富國民科學知識

(二) 配合上級重要政策，提出人民有感作為

1. 配合 12 年國教政策，結合運用博物館專業資源和特色，成立科學學習中心，發展創新學習課程及教師教學增能方案
2. 辦理科技文物及工業技術數位文創與教育
3. 跨域加值發展南台灣科技教育綠博園區

二、社會永續面

(一) 強化行銷扶助弱勢，落實家庭終身學習

1. 善用社群媒體，賡續進行顧客開發
2. 廣拓多元行銷管道，激發民眾探索科學興趣，培養國民科學態度
3. 採用科學性顧客關係管理，辦理各項服務滿意度調查
4. 運用科學資源，辦理扶助弱勢科學學習，善盡社會教育責任
5. 落實家庭教育宣導，辦理家庭成員共學活動

三、環境永續面

(一) 落實公安力行節能，建構舒適友善環境

1. 基礎設施定期維護，落實公共安全維護機制

2. 建構完善資訊支援設施，深化館務發展根基
3. 營造富環境教育意涵之參觀環境
4. 力行節流政策，降低營運支出成本
5. 建構友善、無障礙之參觀環境

四、經濟永續面

(一) 秉持基金運作精神，落實管理精進人力

1. 擴充服務量能，提升自籌比率；核實完成預算執行
2. 強化同異業策略聯盟，積極爭取各界合作，挹注收入
3. 推動資產利用最佳化，強化使用效益
4. 善用社會人力資源，強化服務品質

(二) 加強發展員工增能，提升研發創新量能

1. 強化員工專業知能，提高工作績效和品質
2. 加強研發創新能量，形塑專業品牌
3. 發行專業雜誌及出版品，塑造專業品牌形象

肆、結語

面對整體社會環境和時勢的不變，具備永續經營的量能是博物館經營相當重要的課題，因此除了承襲傳統的教育、文化推廣角色外，更需迎合變遷社會的大眾需求，朝整合創新思維及多元優質服務邁進，此即「營運效益之生成，必須植基於以民眾為本」的精神，因而持續由各面向提供優質服務，是我們永不懈怠的工作，進一步亦企盼能成為最受歡迎的博物館。