

國立故宮博物院 105 年度第 1 次性別平等專案小組會議紀錄

壹、會議時間：105 年 1 月 22 日（星期五）下午 2 時

貳、會議地點：本院行政大樓大會議室

參、召集人：何副院長傳馨

記錄：林姿瑩

肆、出席人員：（詳如簽到單）

伍、確認上次會議紀錄：確認通過。

陸、前次會議紀錄決議辦理事項：

案由：有關本院 104 年度推動性別主流化成果報告：關鍵績效指標第 2 項性別主流化訓練參訓率，請承辦人提供性別參訓率。

辦理情形：前揭性別主流化訓練參訓率已列入本院 104 年度推動性別主流化成果報告，將併入討論案案由一報告。

決定：洽悉。

討論案

案由一：有關本院 104 年度推動性別主流化成果報告 1 案，提請審查。

發言紀要：

薛委員承泰：

有關不同性別民眾整體服務滿意度，104 年度由 90.7%至 94.7%，滿意度提升了 4%(應為四個百分點)，滿意度的提升是相當好的現象，只是對設定目標值的部分，建議不要盲目追高，每次皆上升機率較低，只要符合適當的範圍，是較務實的作法。

王委員蘋：

有關不同性別民眾整體服務滿意度的增加的原因為何，應探究原因及分析是否有新的策進作法，所訂定目標值的成長幅度是需要評估自身的實力。

薛委員承泰：

成果報告中的年度提升率 8 是實際值 4 除以目標值 0.5 所得出來，而正確的說法應該是去年所增加的 4 個百分點而不是百分率，其原因為去年與前年調查的母體不同，茲因調查的母體不同，爰訂定目標值的單位應修正為「百分點」。

李委員萍：

在不同性別民眾整體服務滿意度的重要辦理情形中的第2及第3項「新增團體導覽線上預約系統手機版，提高團體參訪之預約參觀比例」及「加強人流管理」，與不同性別上有何其關聯性？請協助說明。

教育展資處助理研究員賴鼎陞

前一年度的觀眾意見調查，許多參觀者針對駐場等待的時間及進場的動線不滿意與客訴的情況較多，再加上引導團體參觀的導遊不容易在電腦上進行預約，爰針對線上預約的設計進行改版。另外由連續3年的滿意度調查數據發現，目前服務品質需加強改善為入場動線及人流管控的部分，爰針對入場人流及動線規劃進行改善，此項改善措施對滿意度的增加有實際的關聯性，滿意度調查對問卷的男女比例有適當的抽樣，抽樣樣本也發現對於前開的不滿意項目，男女比例並沒有明顯的差異。

陳委員曼麗：

有關不同性別滿意度的重要辦理情形第1項的敘述，具有不同的性別的關聯性，而其他項次的敘述，應該是整體服務滿意度提升的分析，建議能針對手機版的線上預約及對空間品質改善的看法進行不同性別滿意調查，將可得知進一步的相關數據及分析。建議重要辦理情形第1項的滿意度調查的敘述，可以連結到第2項至第4項及第6項的作法，這樣表達會較清楚。

人事室林科員姿瑩：

如將第2項至第4項及第6項(應改列為第5項)的部分統整為第2項，主要敘述為呼應本院進行增進整體服務滿意度的策進作為，是否可行？

陳委員曼麗：

請問此次的滿意度提升4個百分點主要原因是因為新增了手機版的預約系統及加強人流管控嗎？

薛委員承泰：

在滿意度調查的部分，我認為能呈現性別的部分是有限的，故宮的成果報告中所呈現的是男女各別的滿意度是基本的資料，要分析去年比前年多了4個百分點的實際原因，應該很難有個確切的驗證，建議可以依照故宮的經驗作合理的說明，此調查的重點是作為故宮內部的自我檢視。重要辦理情形第2項到第4項是一般性的解釋，而第6項是針對洗手間的維護，對於性別才較具有相關性。建議將來進行問卷調查前，能讓委員檢視調整或新增針對男性或女性的不同做調查項目，以利於調查後的分析與策進作為。

另有關每項關鍵績效指標的達成度，除了每個指標的達成度有個別的計算方式外，建議可以加註達成或達標、超標或未達成，較具意義。

「推動性別主流化執行計畫(103-106年度)」關鍵績效指標修正部分，建議在關鍵績效指標1：不同性別整體服務滿意度提升率的單位由「%」修改為「百分點」。

決 議：

- 一、關鍵績效指標 1：不同性別整體服務滿意度提升率的重要辦理情形，序號需作調整(第 4 項中的第 6 項改列為第 5 項)。
- 二、每項關鍵績效指標的達成度，除了填入的達成度，另外加註「達標」、「超標」或「未達成」。
- 三、在「推動性別主流化執行計畫(103 至 106 年度)」關鍵績效指標 1：不同性別整體服務滿意度提升率由「%」修改為「百分點」。
- 四、其餘照案通過。

案由二：有關 104 年性別平等政策綱領全年度執行情形，提請審查。

發言紀要：

薛委員承泰：

有關 104 年性別平等政策綱領全年度執行情形中第 5 頁提及南部院區 104 年參與培訓志工 287 人，女性志工 197 人，佔總人數 68.6%、男性志工 90 人，佔總人數 31.4%，請問這些故宮的志工是否有參與性別主流化相關課程？

南院處彭科員鈺琿

今年的志工培訓將納入性別平等的教育訓練內；104 年南部院區共進行了 2 次有關志工的性平教育訓練，此項教育訓練為配合本院的展覽，尤其南部院區此次展品主要是針對亞洲的藏品，策展人介紹織品展件時，除了介紹織品、服飾及納入各地不同文化外，特別是有關於職人的性別介紹，因為刻板印象中的織品多數為女性作品或作為女性的職業，實際上卻主要是由男性來製作織品及從事織品的行業，由教育訓練中融入性別的觀點。每年的志工教育訓練將會規劃加入性別議題，特別是展出的展品與性別的議題較相關時，將作為策展文物時，融入性別的議題，以作為性平的傳達與詮釋。

人事室李科長淑靜

本院推動性別主流化計畫已將志工的培訓納入關鍵績效指標內，104 年度北部的志工培訓計有 1 場、南部有 2 場，共計有 3 場，由志工的引導，將性平的概念傳達給民眾。

決 議：照案通過。

柒、臨時動議：無

捌、散會：下午 3 時