

臺北市政府創意提案競賽提案表

提案類別	<input type="checkbox"/> 創新獎 <input type="checkbox"/> 精進獎 <input checked="" type="checkbox"/> 跨域合作獎
提案年度	112年
提案名稱	「2023台灣燈會在台北」火力全開，公私協力培訓永續台灣之光
提案單位	臺北市政府公務人員訓練處綜合企劃組、教務組
提案人員	主要提案人：黃琬瑜(貢獻度：25%) 參與提案人：公訓處何雅娟處長、湯皓宇主秘(貢獻度：各5%)、 范雅惠、鄭婉純(貢獻度：各15%)、張巧函、曾郁芬、張正杰、 林志昌、黃鳳娥、朱佩琪、李榮昌(貢獻度：各5%)
提案範圍	(一)有關本府重大政策等之改進革新事項；(二)有關本府城市行銷、節慶及大型活動之改進革新事項；(六)有關各機關為民服務品質之改進革新事項。
成效屬性 (可複選)	<input checked="" type="checkbox"/> 全國首創、 <input type="checkbox"/> 導入精實管理手法、 <input checked="" type="checkbox"/> 小 e 化、 <input checked="" type="checkbox"/> 節省成本(時間、人力、經費)、 <input type="checkbox"/> 發表期刊論文或專書、 <input type="checkbox"/> 取得專利、 <input checked="" type="checkbox"/> 其他：有效行銷臺北、提升國際能見度
提案緣起	<p>一、創造2023世界上最美麗的夜景，用燈會點亮疫後新希望 台灣燈會自100年起由全臺各縣市輪流舉行，展現在地特色與城市魅力，除獲 CNN、Discovery 等國際知名媒體盛讚，更入選為「世界夜景遺產」之一。「2023台灣燈會」歷經23年、重磅回歸臺北，更是我國 COVID-19疫情解封後首場國際級節慶活動，臺北市政府全府動員、火力全開。</p> <p>二、展現創新城市型燈會，透過數位典藏讓光源持續照亮全臺 各地方政府輪流主辦台灣燈會，辦理經驗需歷時20餘年一次，因此極需向交通部觀光局及前屆主辦單位取經，僅透過會議、諮詢等方式並無法完整取得相關辦理經驗。又，臺北本次首創跳脫「區域燈會」形式，讓燈飾融入街景、點亮城市光廊，打造史上第1場「展場最寬廣、生活零距離」的「城市型燈會」，這是臺北城市服務軟實力的展現，然而相對地，卻也加深實體及實地訓練（例如解說導覽）的困難度與挑戰，透過數位化得以讓創新的布建經驗得以推廣傳承。</p> <p>三、運用線上線下培訓超前佈署，有效整合大型活動工作內容 因應史上最大規模燈會，本府設有22工作小組，部門間工作協調介面多、訓練需求人數更多，尤其研習對象除本府各局處工作人員，更擴及中央機關（含交通部觀光局、國父紀念</p>

	<p>館等)、業界(燈區工程、燈藝、清潔等各類委外標案)、志工等不同身分別,實需將訓練內容有系統化的整合,並透過有效、創新的線上線下培訓教學模式傳遞,方能達到培訓目標、提升教學成效,進一步協助各工作小組、團隊完成此次艱鉅的任務。</p> <p>四、透過跨域整合培訓,激發團隊服務共識與熱忱</p> <p>本府公務人員訓練處(以下簡稱本處)作為本府在職訓練專業單位,肩負此次燈會人力培訓工作,囿於燈會規劃持續滾動修正,相關軟硬體布建時間、空間有限,面對此次大型活動的獨特性,訓練時間短、工作介面多、範圍大、作品多,訓練內容及方式亦無前例可循,是本次人力培訓的重大挑戰。爰,公訓處透過跨域整合培訓資源及能量,快速、有效率的培訓大量工作人員及志工外,更期透過人力培育,激發服務熱忱,凝聚共識與力量,讓台灣燈會在臺北發光。</p>
<p>實 施 方 案 法 法 過 程 及 投 入 成 本</p>	<p>台灣燈會是國家級大型節慶活動,由中央與地方政府共同主辦,除了公、私協力投入硬體規劃與執行,全體工作人員的服務品質更是攸關活動成功與否的關鍵指標之一。</p> <p>而本次燈會睽違23年回到臺北,本府全府總動員,成立跨功能部組,各局處依自身專業、各司其職,共同努力完成此次國家級任務。有別於歷屆燈會培訓方式大多是由各單位依其專業分工各自開辦實體課程,相關學習資源未能整合,更遑論要提供下一屆作為經驗傳承之用。本處秉持著培訓專業、進行突破性的創新改變,主動搭建跨域合作平臺,發展策略聯盟,建構「人力培訓虛實整合創新模式」,採「數位 X 實體 X 實地」混合培訓模式,依據不同需求,進行不同層次的知能養成,讓所有志工及工作人員在前線發揮最大服務效能,快速有效的達到燈會整體目標與品質,讓整體團隊同時成為燈會光點,與燈藝一起成就世界最美的夜景。</p> <p>一、推動培訓創新方案內容</p> <p>(一) 策略聯盟—以共創、共好的精神整合跨域培訓能量</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以任務編組成立專案團隊規劃與執行 由本處處長親自督導、主任秘書擔任 PM,成立培訓專案團隊,由內而外整合訓練資源,透過與本處跨組室間、本府跨局處間、再擴及至中央及業界間的協調,以行動計畫、甘特圖管控進度。 2. 整合產官學專長與資源,公私協力開發多元燈會專屬課程 為快速觸動燈會整體計畫與工作業務連結,本處主動串聯產(燈區廠商、策展者)、官(交通部觀光局、本府燈會22小組)、學(專家學者)及中央與地方燈會專案辦公室,成為燈

會培訓夥伴，如與各工作小組商討訓練主題、與專案辦公室共同規劃整體布展策劃，專家學者提供課程內容專業知識，燈區廠商及策展者提供燈會教學素材，彼此共享資源，公私協力合作規劃燈會專屬課程，發揮1+1>2的綜效。(如附件1)

(二)「數位 x 實體 x 實地」混成培訓模式，學習路徑清晰

本次燈會整體培訓訓練對象包含中央及市府工作人員、志工及督導管理者、導覽人員、禮賓人員、話務中心人員，類型多元且人數相當多，本處依照現場環境、訓練需求、任務分工設計不同目的的課程，規劃「**志工訓練**」、「**通識訓練**」、「**專業訓練**」及「**實地訓練**」4大類，並透過下列三階段混成學習，以達學習連貫性目標(如附件2)。

1. 「**第一階段：數位學習—快速掌握先備知識**」：為讓知識快速擴散，本處打破場地、時間框架，突破傳統實體課程人數限制，提供31門數位教材，讓相關人員自主安排參與學習，儲值燈會執勤時所需知識能量。**(全國首創)**
2. 「**第二階段：實體課程—互動交流凝聚共識**」：如針對志工夥伴辦理14期特殊訓練，透過講師現場引導，匯集志工活力與熱情，為現場服務暖身。另教學方式須採高互動性(如：禮賓接待)、高專業性(如用電安全、志工督導)者，透過實體課程，為工作人員搭建橫向溝通平台，培養合作默契。
3. 「**第三階段：實地演練—強化實際服務臨場感**」：掌握燈會布展完成至開幕期間(前6天)，辦理7條路線19場次實地演練，實境確認現場方位及點位，掌握燈區、服務系統及安全防護等內容，強化臨場感。

(三)應用培訓e化基底，導入組織學習機制(如附件3)

1. 於臺北e大成立主題學習專區，快速回應學習者需求：建立課程教材快選單，方便快速查找及選讀，並提供學習證明。
2. 臺北e大提供客製化專班服務，有效輔助志工管理：燈會志工逾3,000名，協助提供社會局專班服務及自動化報表功能，以利快速掌握志工選讀完訓資訊，節省人工作業。
3. 整備學習支援系統，擴增學習服務量能：燈會數位學習量能高峰期在111年11月至112年1月間，臺北e大提升負載量能，同時上線人數由3千增至5千人，滿足大量學習需求。

(四)辦理創意學習活動，擴散燈會整體效益

為使燈會數位教材觸及市民朋友，規劃「2月燈會 光源臺北」學習推廣活動，結合「臺北e大樂在學習」臉書社群(粉絲數逾5萬)，以生動活潑文宣素材進行推播，以創意、限量燈會周邊小物吸引市民參與，擴散燈會整體效益，整體活動滿意度高達96.4%，觸及人數近5萬。(如附件4)

二、實施過程的困難點與解決之道

(一) 燈會訓練知能多元及專業，需整合各單位需求並多方協調

1. 困境一：本次燈會工作項目散落在交通部觀光局及本府22個工作組，須依各類工作人員客製化多元、專業的課程內容。

2. 解決之道

(1) 主動溝通整合，一步一腳印打造團隊共識感

本處同仁逐一與交通部觀光局及本府13個機關討論訓練規劃，藉由「溝通、溝通、再溝通」不斷的協調，讓各成員從「支援」本處轉換為「共同協力」的策略夥伴角色。

(2) 精準掌握培訓需求，建構任務導向4大類課程

本處於111年透過燈會各任務組的工作會議研商，與合作成員確認需求，共同規劃以任務為導向的「志工訓練」、「通識訓練」、「專業訓練」及「實地訓練」4大類課程。

(3) 以學習者為中心，分類分階進行課程設計

針對不同類別的工作人員規劃客製化的培訓課程，如志工夥伴著重服務重點說明；導覽人員偏重燈會整體規劃、燈區規劃、燈藝作品設計理念等介紹。另以韓國踩踏事件為鑑製作「大型活動安全注意事項」課程，以求周延培訓。

(二) 燈會訓練量大且訓練時間短，讓培訓業務面臨考驗

1. 困境二：燈會面積廣，作品多，工作人員人數多，因應燈區規劃及布展於開幕前才陸續定案，短期完成訓練挑戰甚高。

2. 解決之道

(1) 數位教材開發流程標準化，任務新手快速上手

各燈區規劃集中在燈會前3個月才陸續定案，為如期如質提供31門數位教材，本處由原本2名人力快速調度5名支援，藉由建置數位教材開發製作 SOP 及定型化文件，不但可幫助任務新手快速熟悉，更深具組織知識傳承價值。

(2) 運用科技翻轉教室，數位學習成為燈會成功助力

數位學習相較傳統實體課程，具短期大量培訓的優勢，且學習者選課可不受時間、空間、次數及人數限制，更為彈性。

(3) 跨局處合作，創造便捷友善的學習服務

由於志工人數多，與社會局合作製作課程資訊圖卡懶人包，透過志工服務中心 LINE 群組發送，快速傳播最新資訊，並納入志工服務手冊，方便志工選讀。(如附件5)

(4) 多元媒體管道同步露出，為燈會貢獻知識活力

數位教材原僅規劃上架於臺北 e 大，為觸及更多民眾，本處同仁主動鑲嵌字幕並於 YouTube 及「2023 台灣燈會在台北」官方網站同步露出，以快速擴散。(如附件6)

	<p>(三) 城市型燈會辦理困難度高、變動快，培訓作業須能快速因應</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 困境三：城市型燈會在開放式空間裡進行布展及施工，需考量並克服許多法規與技術，相較在一大片空間自由布展困難度高，且布展完成開幕時間相當短暫，實地訓練時間有限。 2. 解決之道 <ol style="list-style-type: none"> (1) 保持高度敏感及敏捷式思維，突破快速變動的挑戰 數位課程開發需一定的程序和時程，本處開發課程需隨時掌握燈會內容、場地規劃等最新資訊，隨時滾動式調整，透過不斷地溝通，以確保成品的正確性及內容品質。 (2) 充分掌握燈會布展進程，成功解鎖實地演練的考驗 掌握燈區布展、試營運至開幕間不到1個月的時間，逐一與13個局處及燈區廠商溝通討論、進行場勘、整合路線、規劃訓練內容，<u>6天內完成7條路線19場次609人次的實地演練，成功解鎖時間與空間的壓力考驗</u>(如附件7)。 <p>三、辦理期間、人力與經費 111至112年間，辦理4大類課程，提供數位教材計31門，實體訓練及實地訓練共計49場次，動員本處人力計24人，總經費為121萬9,825元。</p>
<p>實際執行 (未來預期)成效</p>	<p>一、內部效益</p> <ol style="list-style-type: none"> (一) 建立大型活動組織合作培訓新典範 人力培訓是大型活動的強力後盾，本處有效整合跨域資源，與各任務編組互相配合，除降低各局處自辦訓練成本，更讓燈會的人力、資源發揮最大效益。 (二) 建立虛實混合的創新人才培訓模式 本處靈活運用數位與實體課程的辦訓優勢，透過數位課程提供先備知識，藉由實體課程提升互動交流之效，最後鏈結實地演練，強化服務臨場感，發揮即訓即用之效。 (三) 跨局處合作互動佳，互為最佳夥伴關係 本處透過問卷調查，<u>合作機關對於由本處統籌培訓業務整體滿意度達9成以上，合作講師對於與本處合作經驗滿意度高達100%</u>，證明本處實踐大型活動的跨域培訓合作模式成功。 (四) 完整、全面的課程規劃、多元的學習管道，讓所有工作人員具備執行業務所需職能 依燈會特色，本處積極整合訓練需求及預期目標，與合作成員共同討論，擬定課程主題、內容大綱、教材策略，系統性擘劃擬定全面且完整的課程規劃，提供臺北 e 大數位學習平台、YouTube 多元學習管道，讓所有工作人員具備執行業務所需職能，進而促使燈會各項工作具體落地。 (五) 有效節省經費及人力，創造訓練效益最大化 (如附件8)

為快速提升燈會知能，本處將先備知識以數位課程方式快速傳播，如以數位課程選讀2萬人次計算，相較實體課程，[節省940萬餘元經費](#)。另藉由本處統籌協助機關培訓人力，亦[節省166.7日/人的工作時間](#)，創造訓練效益最大化。

二、外部效益

(一) **(全國首創)** 籌備過程完整收錄典藏，有助經驗累積及傳承
本次燈會為史上第1次城市型燈會，不但必須克服開放空間與施工技術，也涉及公私部門跨域整合，數位教材完整收錄籌備到執行過程，除了用於教育訓練，同時也保存本次辦理燈會的寶貴知識與經驗，不但可留給後輩們學習與借鏡，且[合作講師對於相關經驗有助於外縣市未來舉辦燈會的參考，高達91.3%認同](#)，極具意義。

(二) **(全國首創)** 傳遞燈藝文化及創作者設計理念，為文化紮根

1. 台灣燈會的核心精神是傳承花燈傳統工藝，本處扮演典藏經典與傳頌經典的角色，製作20門燈區作品介紹數位教材(包含300個以上作品)，不但保存策展者精心創作的價值理念，更讓製燈經典工藝向下傳承，[對於文化保存與推動，獲得合作講師95.6%高度認同](#)，並表示未來如有類似活動，會援用此模式進行數位典藏。

2. 志工也分享「事先瞭解服務區的作品設計理念，再轉述與賞燈民眾，看到民眾被設計師的傑作，驚嘆不已的表情，與民眾互動的感覺真棒」的服務過程，讓賞燈更有感。(附件9)

(三) 燈會志工肯定與回饋，展現培訓無形價值

透過燈會關鍵技能的培訓，3,000名志工們穿梭在燈會人群中提供貼心服務，所展現出的公民力量及社會影響力，成為燈會活動最佳代言人，公私協力具體實踐，展現培訓無形價值。而[本次志工相關訓練課程整體分數達90分以上，其中特殊訓練更達93.98分，並有志工來信回饋實地演練整體導覽路線及活動內容規劃相當妥適](#)，表達高度肯定。

(四) 燈會培訓神助攻，受到媒體關注，打造臺北服務軟實力

透過整體培訓課程規劃，為燈會助攻，藉由傳遞理性知識、激發感性熱誠，[工作人員及志工們在燈會為期19天期間出動近4.5萬人次](#)，帶領民眾看見不同面向的臺北，[總參觀人數突破1,200萬，整體滿意度94.1%](#)，充分展現本市服務軟實力，造就讓「人」感動的燦爛燈會。

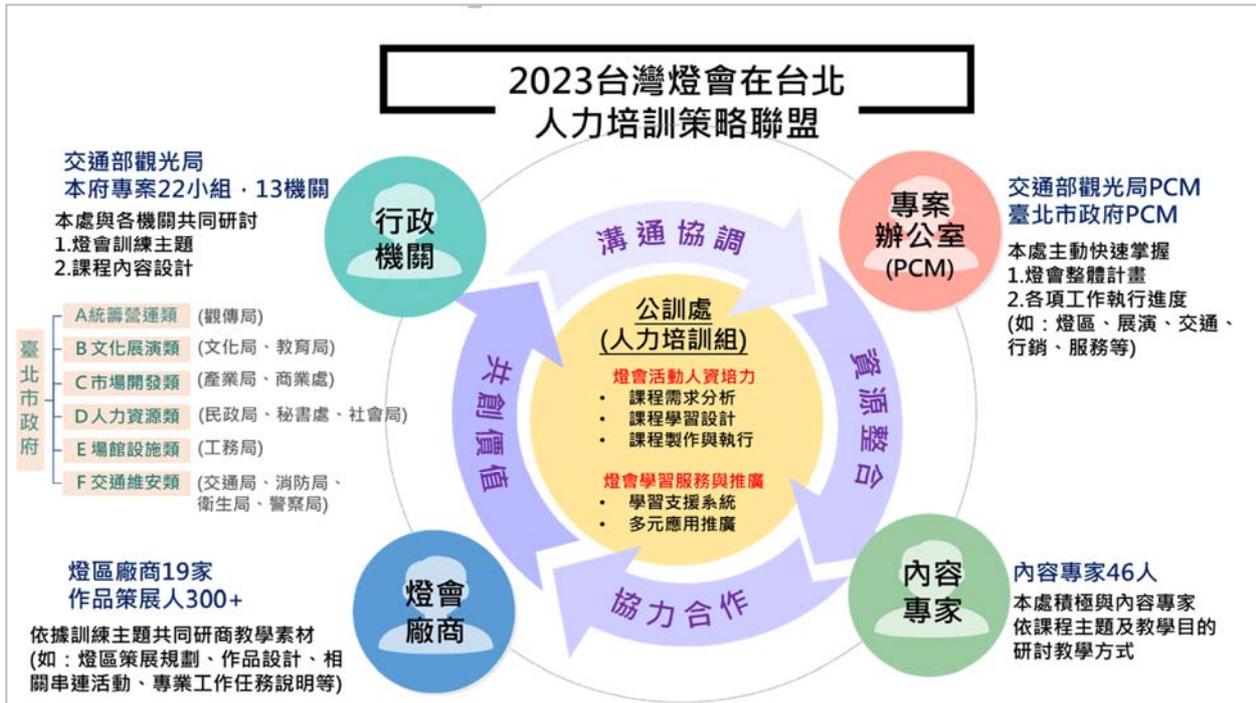
相關附件

如附件1至9

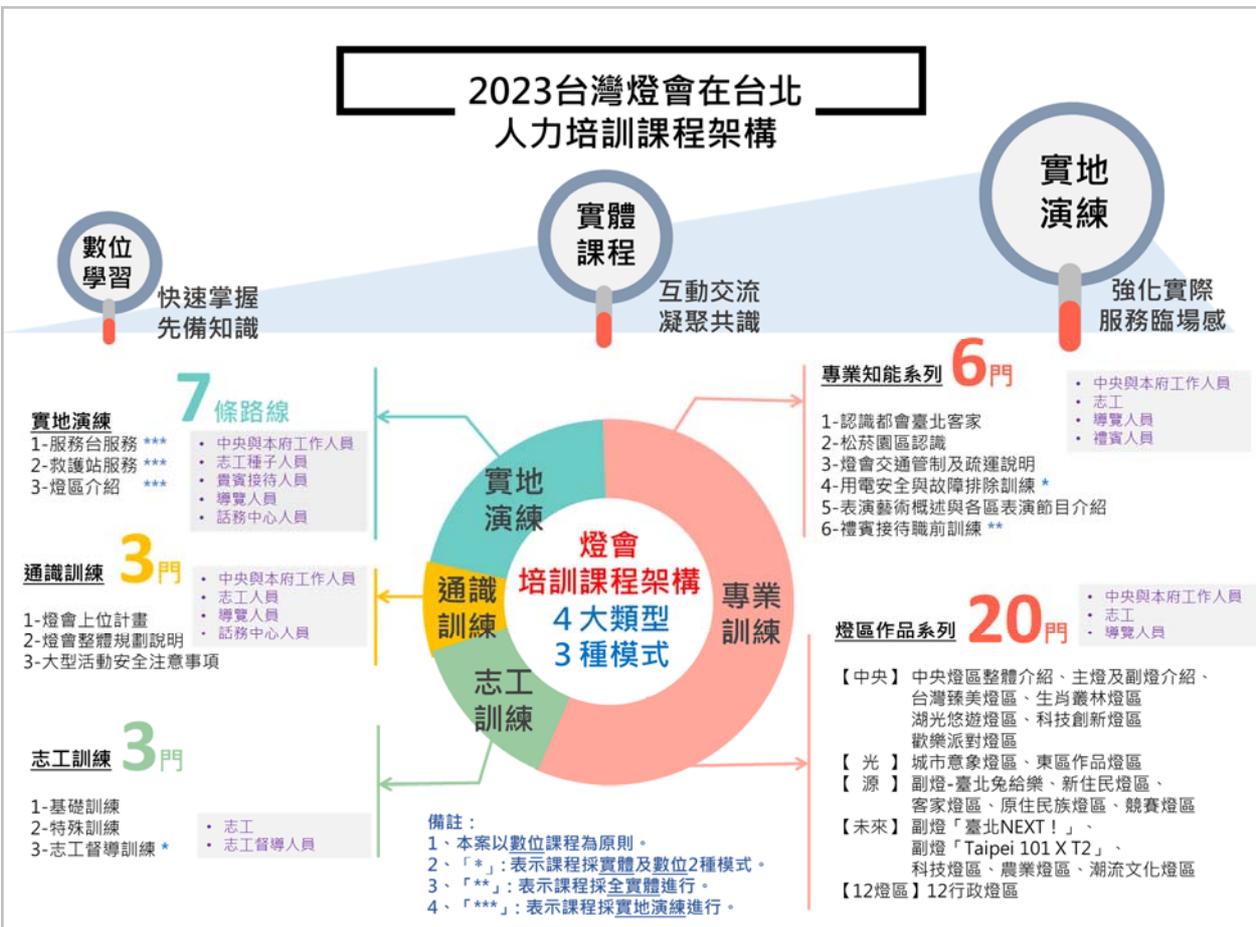
聯絡窗口

姓名：黃琬瑜 電話：29320212分機651
Email：pstc-littlefish@gov.taipei

附件1 - 人力培訓策略聯盟



附件2 - 人力培訓課程架構



附件3 - 應用培訓 e化基底，導入組織學習機制

培訓 e 化 x 組織學習

學員端

成立主題學習專區

方便

選讀課程

[2023台灣燈會在台北]燈會教育訓練_課程清單

志工訓練

1-[志願服務]志工基礎教育訓練(6小時版)

2-[2023台灣燈會在台北]-志工特殊訓練

3-[2023台灣燈會在台北]-志工督導訓練**

即時

下載證書

燈會志工結業證書及學習證明



客製化專班服務 機關端

有效

管理成效

專班學習記錄報表導師比對多門課程修課狀態

起始日期: 2023 年 1 月 1 日

結束日期: 2023 年 2 月 20 日

產製日期: 2023 年 2 月 28 日

班級: [2023台灣燈會志工學習紀錄查詢]

課程1: [2023台灣燈會在台北]-大型活動安全注意事項

課程2: [2023台灣燈會在台北]-志工特殊訓練

課程3: [2023台灣燈會在台北]-整體規劃說明

課程4: [2023台灣燈會在台北]-中央展區-主燈與副燈介紹

課程5: [2023台灣燈會在台北]-滙展區-副燈「臺北兔給樂」作品介紹

下載已完成報表 | 匯出CSV

附件 4 - 辦理創意學習活動，擴散燈會整體效益

創意學習 ◆ 擴散效益

臺北e大學習推廣活動

20則

FB貼文數

5萬人

觸及人數

96.4%

滿意度



• 限量小物

• 學習活動



• 圖文推廣



• Q&A互動





<https://www.facebook.com/elearning.taipei>

附件5 - 跨局處合作，創造便捷友善的學習服務



公訓處+社會局

**跨局處
合作**

訓練 x 行銷 x 懶人包



2023台灣燈會在台北志工服務中心

「2023 台灣燈會在台北」燈會線上課程專區
台北市政府公訓處透過線上課程，讓工作人員及燈會志工掌握燈會知識與感受台北魅力。

訓練對象：工作人員及志工

課程類別：

- ★ 志工訓練(必修)：基礎訓練 6 小時、特殊訓練 3 小時
- ★ 通識訓練(選修)：大型活動安全注意事項
- ★ 專業訓練(選修)：燈區作品系列、專業知能系列

1月15日(日)前請完成志工基礎訓練及特殊訓練，以利製作燈會志工證。

- 有志願服務紀錄冊：須完成特殊訓練
- 沒有志願服務紀錄冊：須完成基礎訓練及特殊訓練

(課程內容一樣，台北 E 大線上或實體課程有上過 1 場即可，不用重複受訓)

觀看台北 E 大線上課程：
https://elearning.taipei/mpage/home/view_page/2676/
 如有問題請洽社會局社會工作科：1999(外縣市 02-27208889)分機 1720-1722
 如有註冊台北 E 大問題請洽公訓處客服中心：02-29320212 分機 341

2023台灣燈會在台北-線上課程專區

✓ 訓練對象：工作人員及志工

✓ 課程類別：

- 志工訓練(必修)：基礎訓練 6 小時、特殊訓練 3 小時
- 通識訓練(選修)：大型活動安全注意事項
- 專業訓練(選修)：燈區作品系列、專業知能系列

✓ **1月15日前** 完成志工基礎訓練及特殊訓練

- 有志願服務紀錄冊：須完成**特殊訓練**
- 沒有志願服務紀錄冊：須完成**基礎訓練及特殊訓練**

(課程內容一樣，台北E大線上或實體課程上過1場即可)

觀看臺北E大線上課程請點選

臺北市府社會局社會工作科：1999(外縣市02-27208889)分機1720-1722
如有註冊台北E大問題，請洽公訓處客服中心：02-29320212分機341
2023台灣燈會在台北2023/01/08

志工基礎教育訓練QA

我有志願服務紀錄冊

不用參加基礎訓練
只要參加燈會志工特殊訓練、專業訓練(預計12月辦理)，請留意LINE官方帳號通知喔！

方法一：基礎訓練線上課程

使用臺北通登入**台北E大** > 精選課程 > 志願服務 > 基礎訓練(6小時)，課程上完並通過測驗可下載完訓證書

方法二：基礎訓練實體課程

若未參加線上課程，請擇一場實體課程參加即可，課程辦理時間為9/13、9/14、10/20、10/21
如要**取消或修改報名時間**，可發訊息給line官方帳號或電洽主辦單位

臺北市志願服務推廣中心：02-7728-6858
臺北市府社會局社會工作科：1999(外縣市02-2720-8889)分機 1633
2023台灣燈會在台北2022/09/06

附件6 - 多元媒體管道同步露出，為燈會貢獻知識活力

多元媒體管道同步露出



YouTube 主動鑲嵌字幕

燈會官網 完整資訊快速連結



燈會數位教材專區

附件7 - 充分掌握燈會布展進程，成功解鎖實地演練的考驗

PLUS 實地演練

實際走訪4大展區
強化學習成效
激發團隊力及榮譽感

認識燈區 交通動線 服務介紹 安全防護

獲得志工高度肯定
來信建議表揚工作同仁

掌握佈展完成(1/15)與試營運開幕(2/1)的緩衝時間
1個月內整合局處、廠商

溝通討論 → 進行場勘 → 整合路線 → 規劃內容

6天 7條路線 19場次 609人完訓

附件8 - 有效節省經費及人力，創造訓練效益最大化

提供燈會數位課程計31門、平均認證時數為1.5小時，以數位課程選讀2萬人次，實體班期每班30人計，換算成實體需開辦667班期量。

一、減省實體訓練經費成本

●開辦1個實體班期成本計算方式如下表：

項次	實體班期成本項目	每期課程1.5小時，每期上課人數30人 計算內容及方式	金額
1	鐘點費	講師鐘點費1.5小時4,000元	4,000元
2	交通費	師生往返上課地點之車資費用， 講師300元+學員公車來回30元/人×30人	1,200元
3	場地費	一般教室租借半天費用	5,000元
4	學雜費	講義、文具、紙張、印刷裝訂、郵電、什項 用品80元/人×學員人數30人	2,400元
5	人事費	含辦班承辦人、服務員薪資，每人以1.5小時 工資計	1,500元
1個實體班期成本小計			14,100元
減省實體訓練 經費成本		667班 × 14,100元/班	減省 940萬4,700元

二、減省實體訓練工作時間

●開辦1個實體班期人力時間計算方式如下表：			
項次	實體班期工作階段	每期課程1.5小時，每期上課人數30人，工作人力1人計算	時間
1	辦班前	備課及引導學員報到	1時
2	辦班中	巡堂及協助處理學員反應事項	0.5時
3	辦班後	整理勤惰及經費核銷	1時
1個實體班期所需人力時間小計			2時
減省實體訓練工作時間		667班 × 2小時/班 ÷ 8小時/日	減省 166.7日/人

附件9 - 燈會志工肯定與回饋，展現培訓無形價值

志在分享 — 志工、講師留言給予肯定與回饋

志工 經過完整的勤前訓練，在燈會期間，提供遊客所需的服務，面對任何問題，都要親切、禮貌且完整的回覆，讓所有遊客都能滿意、玩得盡興，**是推動台灣燈會的活動能夠圓滿成功的重要的助力。**

志工 趁年假未放完，便用平日參與燈會志工的**特殊訓練**。訓練時間長達三小時，參加前還在納悶為什麼需要上這麼久的課程？沒想到**課程相當精彩**，除志工的處理應對外，**連燈會的一些歷史小故事、前幾年的特色**，還有這次燈會的概念、展區都一併介紹。

志工 尤其事先瞭解服務區的作品設計理念，再轉述與賞燈民眾，看到民眾被設計師的傑作，**驚嘆不已的表情**，與民眾互動的感覺真棒

特聘講師 我發現志工們對於展區作品真的花許多心思了解創作者精神，有的是遊客詢問時，**熱情說明**，有的是看見遊客靠近作品，立即主動解說。這些種種展現，都讓我在參觀的過程中，**感覺我不是在逛燈會，而是在逛美術館的感覺**。有著美麗的作品，又有許多專業且深具熱忱的志工。

數位 教材 X

傳遞 燈藝 X

文化 紮根 X

服務軟實力

資料來源：
 1-2023 台灣燈會在台北-志工服務側記/志工服務報導(<https://www.twiseed.org/lantern-volunteers/>)
 2-2023 台灣燈會在台北-志工服務側記/志工服務心得(<https://www.twiseed.org/lantern-volunteers/tplvbbs/>)