

臺北市政府觀光傳播局性別影響評估表

方案名稱：**旅遊服務中心貼心呵護女性旅客**

方案執行期間：經常性辦理

檢視局處：臺北市政府觀光傳播局

填表人姓名及聯絡方式：郭又綸 (TEL: 27208889#3335)

填表日期：102年1月31日

| 檢視面向 | 題項 (問) | 檢視結果 (答) |
|----------------------|---|---|
| 一、目標：明確定義目標對象及預期成效。 | 1 該方案目標是什麼？對於促進性別平等有何正面影響？是否可去除過去性別不平等相關的障礙？ | 1. 該方案目標係營造關懷女性的旅遊環境（如硬體與軟體設施）。 2. 該方案因係增加有利女性族群旅遊之軟、硬體設施，將可有效減少原有之性別障礙，並促進性別平等。 |
| | 2 誰是該方案預期服務使用者？男女比例約多少？是否有因應不同性別之需求？ | 1. 女性族群為該方案之預期受益者。 2. 該方案主要為提升原有對女性族群之服務空間，並因應不同性別之需求(如旅客諮詢問題)提供客製化服務。 |
| 二、資料蒐集：性別統計資料、調查研究等。 | 3 有無充分諮詢、整合預期服務使用者（包含不同性別）、性別相關團體／專家學者對於該方案的意見？ | 該方案規劃前已請各旅服站站長彙整相關民眾意見，並以女性旅客之意見作為規劃之重要參考，如針對女性旅客愛購物、逛街及喜愛甜食等特色提供客製化諮詢服務等。 |

| | | | |
|------------------------------------|---|--|--|
| | 4 | <p>規劃該方案前，有無蒐集依性別、族群、身心障礙、社經地位、年齡、宗教或性傾向等分類的資料和統計數據？</p> | <p>該方案規劃前已蒐集女性與旅遊環境相關資料，並針對性別、語言、族群、身心障礙、年齡等分類提供服務，相關統計數據(如諮詢旅客國籍)，亦納入資料庫建檔統計。</p> |
| | 5 | <p>針對該方案事前曾做過其他哪些性別相關的準備工作？</p> | <p>有，本局執行該方案時參考其他觀光產業之服務經驗，進行必要的事前準備工作。</p> |
| <p>三、發展作法： 依據性別主流化觀點，擬定計畫。</p> | 6 | <p>請問根據題項四蒐集來的資料，該方案對於各個群體中的不同性別，是否有不同的影響？若有，如何據此調整方案內容？</p> | <p>因該方案係針對營造有利女性族群之旅遊環境進行規劃，並未影響男性族群原有權益，因而對不同性別族群並無影響。</p> |
| | 7 | <p>請問參與規劃、執行、評估該方案的人，是否具備性別平等相關認知／有沒有參與相關課程？</p> | <p>該方案相關人員有參與兩性平等法令之教育與宣導，並將宣導內容融入訓練課程中，並充分認知性別平等之重要性。</p> |
| | 8 | <p>除了性別以外，規劃該方案時是否有考量到其他不同年齡、社經地位、族群等需求？</p> | <p>該方案係針對全部女性族群進行規劃，並已依據不同年齡、社經地位、族群等需求提供服務。如針對熟齡、銀髮、商務、學生、情侶、親子等族群提供客製化服務。</p> |

| | | | |
|-----------------------------------|----|------------------------------------|--|
| 四、預算： 把性別觀點整合到預算流程的各個層面當中。 | 9 | 該方案是否針對不同性別，或性別平等相關議題，特別編列預算？ | 旅遊服務中心係由本局年度相關預算執行，並未針對不同性別或性別平等等相關議題特別編列預算。 |
| | 10 | 特別及非特別編列預算的預算項目對於促進性別平等有何正面影響？（註1） | |
| | 11 | 前項預算編列或審核時，有無徵詢女性／性別相關團體的意見？ | |

| | | |
|---------------------------------------|--|--|
| <p>五、傳播：如何將訊息傳達給不同背景的目標對象。</p> | <p>12 採用什麼方式傳佈該方案訊息給目標對象？有無針對不同背景的目標對象（包括不講本國語言的男女），採取不同的傳播方法？（註2）</p> | <p>本案係運用旅遊服務中心將訊息傳遞給目標對象；為提升旅遊服務中心能見度，讓更多潛在目標能夠了解旅遊服務中心服務，採取以下行銷措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發送1萬張宣傳小卡：於101年8月份結合台北捷運路線圖、臺北觀光護照宣傳案印製宣傳小卡，讓旅客能於參考捷運路網圖時，一併知悉旅遊服務中心所在位置，並將資訊隨身攜帶參考運用。 2. 歡慶台北市旅遊服務中心四連霸行銷活動：本市旅遊服務中心榮獲「101年度旅客服務中心、旅遊服務中心、遊客中心督導考核、評比暨品質提升作業案」團體獎第1名、係連續第4年獲此殊榮；台北車站旅遊服務中心及東區地下街旅遊服務中心則分別獲得個別獎第1、2名。為慶賀此優異成績，於11月28日設計簡單有趣之行銷活動「填問卷/Facebook 打卡 贈旅服中心限量明信片」，吸引旅客到站填寫問卷或透過Facebook向親友宣傳。 3. 另於明年度規劃製作旅遊景點提醒貼心小卡(2款，粉紅及粉藍)，提供給國內外旅客索取。 |
| | <p>13 訊息傳佈過程曾使用何種具體措施，以避免具性別歧視意味的語言、符號或案例？</p> | <p>該方案傳布前均特別檢視內容有無(男/女)性別歧視意味的語言、符號或案例，因而並未出現前述情事。</p> |

| | | | |
|---------------------------------------|----|---|--|
| 六、提供服務：提供服務的作法是否符合能滿足各種群體的需求。 | 14 | 不同群體取得該方案資源的難易度有何不同？有無配套措施可彌補這樣的差異？ | 本案主要係利用旅遊服務中心提供服務、故不同群體取得該方案資源之難易度並無二致。 |
| | 15 | 有無結合其他政府部門、地方或全國性的民間組織，協助提供服務給目標對象？ | 本局旅遊服務中心每年發送約 400 萬份旅遊文宣，除本市既有資源外，亦結合中央及各縣市提供相關資訊予目標對象。目前本市旅遊服務中心已於近日推出形象廣告，並張貼於本市 12 區公所、市立圖書館暨分館、12 區運動中心、臺北市市場處管理處各公有市場公佈欄、臺北大眾捷運公司各站據點及臺北市各級學校等，期以提升民眾對旅服中心之知曉度。 |
| | 16 | 協助提供服務的組織，能否考量到各種使用者不同的需求？ | 本市 12 處旅遊服務中心之旅服員均能考量女性族群之需求，提供所需之服務。 |
| 七、評估：實際執行情形是否符合前述各步驟並達預期效果，或有意外發展及成果。 | 17 | 有無進行使用者滿意度調查？前述調查是否能反映出不同背景之男女的意見？ | 本局以往進行之服務滿意度調查係針對「旅遊服務中心服務態度」，至於「 站內提供摺頁內容 」並未納入服務滿意度調查中，明年度之滿意度調查表將納入「希望於旅遊服務中心取得的資訊」此類問題，以分析不同背景男女的意見。 |
| | 18 | 是否邀請具性別觀點的學者、專家或代表不同群體的組織，協助監督方案？若有，監督過程有無聚焦在實際執行情形上？ | 該方案於本局 101 年第 2 季性別平等專案小組委員協助監督，請具性別觀點之學者、專家協助監督。監督過程有聚焦在實際執行情形。 |

| | | |
|--|---|---|
| | 19 依據評估結果，該方案能否促進不同性別間的瞭解和接納？為什麼（請說明理由）？ | 該方案主要營造對女性族群友善之旅遊環境，除使女性感受本市旅遊服務的貼心外，也使男性瞭解對異性尊重的重要性，因而有助於不同性別族群間的瞭解和接納。 |
| | 20 未來如何針對前述各題項，在性別面向上進行改進，以對不同性別均能發揮最大效益（請註明題項編號及改進方式）？ (註3) | <p><u>針對第8題</u></p> <p>該方案目前係以一般女性族群進行規劃，未來將視實行成效評估針對不同女性旅群之年齡層、國籍等進行差異性調查，以規劃不同方案，期提供更適切之服務。</p> <p><u>針對第17題</u></p> <p>未來本局將加強旅服員對女性族群之服務智能，請各站站長協助調查，以瞭解方案執行成效。</p> |

註1：例如，促進兩性平等就業機會、平等受教機會等。

註2：例如，結合其他政府部門、地方或全國性的民間組織，協助把訊息帶給目標對象，或透過連結女性經常使用的網站如求職網站等，傳遞訊息。

註3：例如，有無特定團體比其他團體受益更大？如果有，如何處理這種不均衡的狀況？是否有蒐集其他資訊的需求？對照這次經驗，目標對象或指標是否需要調整？未來需要多告知誰相關資訊？應該如何呈現資訊才能有效溝通？