

熱誠用心、做到最好

第五屆政府服務品質獎側記

文／鄭雅雯 公共服務組 圖／國立台灣文學館

台文館從典藏、研究到展示、教育、推廣與觀眾服務，無不依各自的專業勤奮耕耘，善用館務資源，整合內、外部學術能量與在地文化資源，發展台灣網絡，深耕文學。每一個館員心裡，對這樣的使命皆有相當的認同，相互感染的熱誠用心，激勵著彼此把每件事做到最好！

在接連獲選研考會服務品質獎入圍機關兩次的「平常心」練習經驗下，明（2013）年便將邁入開館第十年的台文館，在這別具意義的時間點上，李瑞騰館長格外鼓勵全館同仁們，藉著今年這例行考核的「政府服務品質獎」參獎過程，仔細整理各項業務成果、清理過往評審委員的改進意見、虛心面對自己的不足，並徹底逐項檢討改善服務措施。

筆者意外授命承接該參獎業務，可預見那排山倒海、堆積如山的資料，有待一番過一番的拼搏，才可能展現這個館的服務熱誠與團隊能量！唯一憂慮退怯，只是擔心自己的能力不足勝任。在台文館草創籌備時期，依然清晰記憶當年同事們的熱血、創意與青春，經常熬夜佈展的同事回家後竟累得在浴缸睡著；曾經諸多的衝撞、激辯在在都為了理想的實踐，為了穿拖鞋能否進館、展場清潔必須在開館前完成或閉館後方可進行、堅持選購最好的燈光器材而發生種種爭執……，點點滴滴都為了一個彼此心中認為——必須達到國家級水準的博物館。

而在組織逐步機構化之後，儘管展現著磨合後的秩序與效能；然而是不是有什麼重要的信念隱然仍被守持？或是做為這個館所獨有的特質與使命呢？

台灣文學的精神基礎，始對於斯土斯民的愛與關懷，亦終於對斯土斯民的愛與關懷。

——鍾肇政



以「熱誠用心、做到最好」標識台文館參加政府服務品質獎的目標。

大抵從台文館的典藏、研究到展示、教育、推廣與觀眾服務，無不在這理念下依各自的專業勤奮耕耘，善用全部館務資源，整合內、外部學術能量與在地文化資源，發展台灣網絡，深耕文學。在恆常22℃的庫房製作文物保護措施、奔走徵集作家文物、進行作家資料研究彙編與出版、思索將嚴肅的文學素材轉化為知性兼具創意與美感的立體展示、策畫邀請一流講師為民眾講授台灣文學內涵、提供專業的博物館觀眾服務……；每一個館員心裡，對這樣的使命皆有相當的認同，相互感染的熱誠用心，激勵著彼此在有限時間與資源條件下，把每件事做到最好！