

國立科學工藝博物館 113 年度第 2 次志工業務座談會紀錄

時間：113 年 8 月 27 日(週一) 下午 2 時 30 分

地點：北館地下一樓 AB103 簡報室

主席：李館長秀鳳

出席人員：詳見簽到單

紀錄：劉瑾藝

壹、 上次建議事項執行情形說明(113 年第 1 次 4 月 1 日)

	討論事項	辦理情形
一	1 樓的開口桌面老舊污損，1 樓入口是門面有礙觀瞻，建議能油漆或修繕。	已於本年 4 月 30 日完成開口桌面包覆修繕。
二	離隊志工是否可保留志工證作紀念。	1. 依本館「志工值勤請假實施要點」六(二)「志工證及志工服僅供志工本人使用，不得轉借他用，離隊時並應繳回該工作項目之志工承辦人」，爰志工離隊時仍以收回志工證為原則。 2. 如志工離隊時表明希望保留志工證留念，將於志工證正本條碼及副本空白處打洞註銷後給予志工留存。
三	電影開播經常延誤 3 至 5 分鐘，當客人多時，散場會延誤下場次進場，建議改善；另電影結束後的片尾播放不相關影片易引起觀眾困惑是否該散場，建議取消。	1. 電影播放時程皆為設定按時自動播放，無延誤情形；經查電影院內時鐘約快 2 分鐘，可能因而造成誤解。已經完成校正時間，未來將每月進行檢視調整。 2. 電影片尾播放內容為幕後花絮，仍為影片相關且是完整性一部分，因此無法取消。

貳、 主席致詞

- 一、 志工制度檢討引發爭議及因志工經費支用問題導致部分志工夥伴感受不佳，在此致歉並承諾改進。檢討志工制度並非針對志工人數或福利，而是希望志工進用能符合科工館未來發展需要。自本年 6 月底開始，館長本人也安排時間到執勤現場與志工夥伴見面，傾聽大家的心聲與大家溝通，並即時解決所反映的問題，未來會持續積極地進行；有需要亦可以到館長室反映館內措施，將召集相關人員討論改善方式，直接向教育部投訴並非解決問題之最佳方法。
- 二、 館長自 111 年 9 月上任以來，積極爭取資源改善館務，並努力增加館務基金收入。由於經費有限，科工館營運狀況嚴峻，考量到物價上漲及成本問題，

辦理餐會的確對本館形成龐大的財務壓力，未來將思考以其他方式替代。

三、有關停車場問題，考量民眾及志工反映人車不分流有危險性，本館以人為本理念規劃辦理「園區全方位優化工程」，並陸續對本館睦鄰 14 里及志工幹部會議等，辦理多場規劃說明會及於官網置放規劃設計圖供民眾參閱，取得多方共識方辦理人車分道工程。

參、副館長說明

- 一、館長希望改善館內問題，並感謝所有志工的辛勞，會在能力許可的範圍內盡量滿足志工的需求。
- 二、本館志工業務精進工作小組含三位志工幹部代表，是由志工幹部會議所推薦，歡迎大家隨時提出建議，以提升志工業務的品質。
- 三、志工人力調度應依據不同時段和服務類型，提供不同的配套措施，將分平日、假日及支援，增加假日班及支援的誘因，以吸引更多人參與。

肆、綜合座談

	討論事項	決議
一	體驗設施人力委外單位評估為 24 人，但實務上志工多為長者，此人數無法運作。	體驗設施評估的人數是最低門檻，會依實際狀況討論是否合適。
二	行之有年的表揚餐會若是因經費問題要取消，是否評估以其他方式執行，例如以體驗設施收入(每年約 5 百萬)來支應	由於物價上漲，舉辦大型餐會有難度，但可以思考以其他方式來舉辦。
三	機車停車位不足問題多，平等路單一出入口有危險疑慮，建議再增加機車位及調整出入口。	1. 公共工程「國立社教機構環境優化・服務躍升計畫」將柏油路車道原劃設之機車位取消，主要目的也是基於人車分道、汽機車分流，避免交通意外發生。為提供民眾安全且優質的參觀環境，本館係從提升民眾於園區活動安全的角度進行設施及空間之更新。 2. 上述計畫串聯本館既有步道形成環館步道，人車分道增加安全性。 3. 員工停車場及覺民路停車場目前已經完成修正，僅提供館員及志工停車，其他廠商、工讀生，特展人員皆調整到禮民路停車場。

四	FUN 城市汽機車總是停在半路(電力不足)，還需要志工去拉回來。科學開門自由落體(常態分佈)修不好應盡快拆除，以免給人總是故障的壞印象。	1. FUN 城市已購置兩台新車替換，以減少故障和沒電的問題。科學開門的部分，已整理出容易故障的設施，並計畫在明年進行整修和更新設計。 2. 本館持續更新展廳，並指派助理研究員以上人員擔任展廳召集人，負責爭取資源進行更新。 3. 本館每天檢視參觀民眾意見，並針對損壞設施進行維修，積極改善並要求維修人員在週末假日和暑假期間加強現場服務，設施損壞時會貼上標示，並盡快維修。
五	展場日下人力不足，人力配置至少要 38-40 人。 二下時段團體很多，人力不足。	請公服組全面盤點調查現有志工的人力狀況，了解不同時段不同崗位的人力配置是否合理，並根據實際情況調整人力配置，若有不足再考慮增加新志工。(公服組)
六	天氣炎熱，清潔人員賣力拖地，但仍有異味。建議以消毒水清潔拖地，並依清潔作業標準管理。	與清潔廠商檢討並調整作業流程及方法。(秘書室)
七	9 月 1 日起電影放映前將增加 5 分 54 秒的宣導片，考量電影影片長度、觀眾散場及清潔時間等，時程太倉促，宜從長計議。	擇定幾場預約人數較多的場次試辦，並檢討成效後評估是否持續辦理，或是思考縮短宣導片長度之可行性。(科教組)
八	停車場繳費系統仍有待優化，操作不易導致繳費困難。通話系統位置太低，聲音太小，聽不清楚。	請副館長召集公服組莊映雪、張簡主任及廠商至停車場現場就相關問題(出入口、繳費等)溝通討論，研議改善方式，後續列入追蹤。(公服組)

伍、 散會：下午 4 時 10 分。