

國立科學工藝博物館 108 年度第 2 次志工業務座談會紀錄

時間：108 年 8 月 27 日(週二) 10 時 00 分

地點：北館地下一樓 AB103 簡報室

主席：陳館長訓祥

出席人員：詳見簽到單

紀錄：劉瑾藝

壹、參觀更新後展示廳「希望·未來 莫拉克風災紀念館」(略)

貳、各組室業務報告(略)

展示組：下半年新推出之展覽項目

科教組：科普論壇籌備情形

參、案例分享及宣導事項(略)

肆、上次建議事項執行情形說明

	討論事項	回覆/辦理情形
一	志工反映:5F 團體用餐區仍時有民眾佔用位置，建議設置志工專用區。館長指示：志工可上本館網路平台「綜合活動暨訊息公告一覽表」查詢活動，可事先了解團體用餐區使用情形，請將網址公告轉知志工群組，大家使用過程中若有發現問題，請不吝提出，以利改善再進步。	<u>公服組辦理情形：</u> 已於 4 月 14 日提供本館「綜合活動暨訊息公告一覽表」網路平台供查詢 http://acts.nstm.gov.tw/ 可事先了解館內預約團體及活動情形，並已將網址公告轉知志工群組多加利用。
二	售票機故障應予以統計頻率及記錄原因，以累積經驗解決問題，減少機器出狀況情形。	<u>公服組辦理情形：</u> 已於各售票機放置「巡檢單」，每日開館閉館前就該台機器是否正常勾選確認；並於每台機器建置一份「故障履歷表」，在故障及排除後詳實紀錄以利後續統計追蹤。
三	汽機車體驗時間為 5 分鐘，但常有家長逾時仍不願還車離場，建議設定汽機車時間到可自動開回原點。	<u>展示組辦理情形：</u> 汽機車可自動開回原點乙事，依目前技術等同於無人自動駕駛科技，市面上尚無該產品，因此本案在現有體驗汽機車商品改裝增加感測設備儀器，來達到縮小版無人自動駕駛科技，實不可行。但現有汽車體驗備有遙控器可以操控返回，因此維護同仁可以協助教導志工操作使用。

伍、 討論事項及回覆

	討論事項	回覆/辦理情形
一	1. 戰鬥機單子的魔鬼氈請定期檢查更換。 2. 團體在服務台買體驗票時請告知大人小孩皆需購票。 3. FUN 城市「糕餅舖」單元使用的材料沙，常有家長詢問購買資訊，建議可進貨代售。 4. 4F 新廁所馬桶常堵塞。 5. 4F 騎幻太魯閣體驗售票機近期無法使用 500 元及千元鈔購票找零，造成民眾不便。 (展場服務陳能吉)	<u>展示組陳組主任綺霞回應：</u> 會提醒同仁維修時同時注意美觀問題，定期更換部分亦會改進。 <u>公服組王組主任兩全回應：</u> 1. 團體票部分會請服務台同仁向顧客提醒說明。 2. FUN 城市材料沙代售部分會請文創小組考量。 3. 售票機部分現在皆有故障維修紀錄，會請同仁查明情形。 <u>秘書室吳技正清雲回應：</u> 4F 新廁所更新時已一併加大排水管口徑，經查堵塞原因為衛生紙以外的異物造成，此為民眾不當行為所致，當狀況發生時會盡速排除修復。 <u>館長回應：</u> 1. 廁所內請加強宣導提醒馬桶請勿投入衛生紙以外的異物，透過教育的方式提高民眾素養。 2. 本館文創商品已較去年同期成長 20%，感謝大家的支持。
二	1. 週六颱風過境致南館地面髒亂，8 月 26 日下午清潔人員卻以下班時間到不願及時清理。 2. 清潔廠商招標時應以品質為優先考量，近期廁所衛生紙常常未及時補充，造成民眾困擾。 (展場服務陳能玉)	<u>秘書室吳技正清雲回應：</u> 清潔人員態度會要求改善；另衛生紙補充問題將與廠商討論改善方式。 <u>館長回應：</u> 找廠商先解決問題，後續開會要作成紀錄，並查明標案合約是否有相關規範，若無，未來需考量列入，承辦同仁亦需勤於至現場走動管理。
三	4F 小火車附近蚊子猖獗，希望盡快處理解決。 (展場服務周伯勳)	<u>秘書室吳技正清雲回應：</u> 會後立即找廠商至現場了解，並檢討消毒問題。 <u>館長回應：</u> 雜物堆積較多時，較容易藏匿蚊子，請檢視小火車處是否有不必要的物品堆積，要盡速清除。

陸、 主席報告

- 一、 本館參觀人數成長以口碑行銷為主力(平均占 4 成)，另一管道為 FB 宣傳，本館粉絲團人數約 8 萬 3 千多人，為教育部所屬館所第 1 名，下一個超越的目標

為文化部館所，接下來為行政院所屬館所，設定目標是為了更進步，本館友善的環境及專業的內容要不斷創新，感謝大家秉持雞婆大隊的熱心特質提供意見，負責組室皆會盡速解決問題，讓館更完善美好。

二、9月1日起至12月底止，為鼓勵親子旅遊，與家長同行之12歲以下兒童進館參觀免費，此為行政院尚未公布之方案，需待正式宣布公告後才確定實施。

三、南館科普圖書館定位為「科普教育的專業圖書館」，讀萬卷書行萬里路是很好的教育方式，本館有豐富的展示內容，來參觀展覽形同行萬里路，南館科普圖書館則是讀萬卷書，希望大家了解並多加利用。

四、請利用來館值勤的另外半天時間安排參觀展示廳，尤其建議「健康探索廳」，因為健康是與我們息息相關的切身議題，把握終身學習自我成長的機會。

五、感謝志工基金小組成員的努力，本館志工基金已突破50萬元，可以擴大服務關懷的範圍，例如出院後的長期療養慰問，在尊重個別差異需求的前提下，請志工幹部討論如何落實後續關懷。另亦感謝幹部羅月秀的用心，除了整理跳蚤市場挹注基金外，更是留心觀察志工服務情形記錄感人故事，鼓勵大家一起加入蒐集感人故事的行列。

柒、會議結束：12時10分