

國立科學工藝博物館113年度第3次志工業務座談會紀錄

時間：113年12月26日(週四) 下午2時00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：莊庭瑜

壹、 113年度志工幹部及組長授證。(略)

貳、 上次建議事項執行情形說明(113年第2次8月27日)

	討論事項	辦理情形
一	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。決議：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)	因近期多項收費體驗設施設備刪減；月球漫步遷移至6樓太空飛行探索館後減少為1台；雖週日志工因人數驟減造成排班多有不易，然暑假熱銷服務時段已過，近期來館民眾亦有舒緩，擬搭配志工業務精進小組人力檢討抵定後，再就實際需求人力是否需增補加以檢討，期間如遇當日出勤人數不足，先以辦理暫停公告因應。若確有不足，先以宣導平日班調假日班、搭配假日人數多者調假日人數少之班別調查志工意願，最終再以對外招聘補足人力因應。 已納入志工業務精進小組討論逐步修正。
二	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。決議：與清潔廠商檢討並調整作業流程及方法。(秘書室)	本館各區域廁所週一休館日均有使用漂白水及清潔劑清洗地板，週二~週日例行性作業均有使用清潔劑洗淨，異味問題應屬小便斗尿騷味，已通知清潔廠商使用檸檬酸處理，異味已有明顯改善。
三	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。決議：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)	本案經與科教組同仁確認，該影片為宣傳科學秀、同時講解科學原理，使大眾觀賞科學電影前，強化科學素養，該宣傳影片有其必要性，未來亦會繼續撥映，目前將依114年選片內容，依據志工建議調整影片長度，避免宣導片過長，壓縮入場、清場時間。
四	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	本案已於8月份陸續由本組停車場委外業務承辦同仁莊映雪及秘書室、綜規小組等相關同仁至現場向志工說明，並已於8月底完成宣導，針對志

音太小，聽不清楚。決議：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)	工提出之疑問，均已於現場給予回覆。
--	-------------------

參、綜合座談

	討論事項	決議
一	全勤支援票券發放額度案 1. 建議增加多發 大銀幕電影將於明年起改為每場20分鐘，發給志工的全勤及支援獎勵的電影票，建議搭配再多送一張體驗券或電影票，才符合原本的權益。 2. 建議維持原本額度 若因電影時長縮短而要調整票數，會造成行政志工極大負擔，建議票券福利不用過於計較。	張簡組主任回覆：本館發放的電影貴賓票，無論是給志工、館員、外賓、民眾，都是同樣的票券，不易區分志工的票券，較難鎖定志工的票券做補貼。且依據本年度電影票券回收情形，整年度發放1,000餘張，但每個月只有約20張回收，為了少量的需求去進行票券補貼，可能不符合成本效益。且明年1-8月電影票牌價仍為每張150元，權益不減，惟本館行銷策略暫以優惠價販售，每張優惠價70元，且仍可像以往一樣改換三張體驗票，建議志工可以援例兌換，整體與原本的權益並無異。 館長：請公服組儘早做因應。 (預計於114年1月4日114年第一次幹部會議提會討論。)
二	小火車已經完成外觀優化，非常漂亮，但鐵軌有時仍會故障，造成火車運行到一半停止，建議更新鐵軌。	蕭組主任回覆：因鋼材客製化成本較高，暫無法更新鐵軌，但目前均會立即針對故障進行修復，使小火車運行無虞。 館長：本館已有計畫性地進行小火車更新，本年度的更新受限於廠商評估成效後，更新計畫暫緩。目前已在洽談114年結合中油氫能展，擬整體規劃將小火車轉型為戶外氫能小火車，科工館有持續更新的方案。目前仍請展示組加強日常維護工作，維持小火車正常營運。
三	體驗設施現金售票機有其必要性，因香港、海外、花東民眾沒有一卡通或 Line Pay，建議館方需提出對策，讓各地遊客都能玩得開心。	未來會建議民眾先於服務台先購買體驗券，另外也會加強向旅客說明，行動支付方便快捷，申辦一卡通及 line pay 可在各商家使用，鼓勵民眾多加利用電子支付。
四	有關教育活動志工支援「整天(計2班)」營隊，只有發給電影票一張，沒有誤餐費，而假日或國定假日支援1	有關志工額外權益，尚難立即給予回覆，待114年1月4日114年第一次幹部會議列入議程，提會討論。

	班(半天)，沒有票也沒有誤餐費，都要連假才会有電影票。如此的激勵措施不足以招募到足夠人力，希望館方能加強「支援營隊活動」的志工福利。	
五	科工館辦的活動是否都有利益？活動資訊是否有公告清楚？	張簡組主任回覆：服務收入均已超越108年，為了吸引民眾蒞館，全年辦理各式展廳活動、行銷活動，都有其必要性，此外，也透過「掌握科工」響應式網頁方便民眾或志工查詢即時動態，鼓勵大家多多使用。 王專員珠玲回覆：科教活動均刊載於大廳活動電子看板及掌握科工，方便民眾查詢。 李主任佳靜回覆：本館採基金預算制，需自籌財源，故各組室均積極策辦活動、爭取計畫挹注財務

肆、 科學開門展示廳志工招募說明(略)

伍、 臨時動議：志工精進會議排班管理模式簡要說明（略）

陸、 主席指示

- 一、 謝謝王有忠志工對本館的體諒，就如王志工所言，館內在館方及志工之間，有些誤解都需要靠大家去溝通釐清，誤會可能來自以訛傳訛，例如本人曾在展廳中遇到志工，因未帶識別證所以志工未認出我，後續志工們有談論到此事，傳言本人現場向志工說：「我是館長，你不認識我嗎？」，這可能有點誤會了，本人確實曾向志工說明自己身分，但並不會用「你不認識我嗎？」這樣的說法回覆，然而這種說法流傳出去，就會顯得館方高高在上，但事實上都只是以訛傳訛，我也藉此機會向大家說明澄清。方才在頒證114年聘書時，我一一讀出大家的名字，希望記得每個人的名字，雖然有點困難，但其實是想讓志工夥伴了解科工館真的很重視每一位志工，也希望未來志工有任何想法，都能隨時與館方反映，別讓誤會越來越複雜，謝謝大家的體諒及辛勞。
- 二、 有關大銀幕電影改成20分鐘，主因是今年度的觀眾意見調查顯示民眾多因參觀時間不夠，故未觀賞電影。為了增加民眾觀賞電影的機會，並配合現在短影音的趨勢，本館114年起將影片改為每片20-24分鐘，使民眾能有效安排行程，也希望藉此提升大銀幕電影的觀影人數。

三、 針對館內策辦許多活動一案，主因為本館實施基金預算，各組的展廳召集人均會爭取各項計畫挹注展廳更新及運用計畫資源辦理現場活動，這些活動對館內相當重要，且本館的自籌款壓力逐年提升，年度預算超過一半需要自籌，故爭取計畫策辦多元的活動有其必要性。此外，本館開館已逾27年，未來也期待透過公共建設計畫進行大幅度的更新及轉型，在改變的路上，多多少少會影響原有的作法，所以各項志工制度需要配合館務發展不斷精進，在資源足夠的前提下，本館會盡力維持現有對志工之回饋與給與，也希望各位志工人力能支持博物館轉型，與博物館共同成長，共存共榮。

四、 有關志工精進會議討論的內容，都是循序漸進推動，今天談的排班人數掌握，是把實際需要的人數先提出來，給個草案讓大家了解，而精進會議的三位代表，也有充分有表達立場，館方也沒有一定要怎麼做，而是一步一步尋求大家的共識。以整體博物館的角度而言，志工人力安排係基於工作需求才設置人員，也希望志工夥伴能夠理解博物館有營運的責任，這個問題也不能避而不談，而是透過一次次的溝通，取得最大共識。志工的服務內容本會隨著時代需求而轉型，若有較多的人力，就可思考調整至缺人的班，且一切都尊重各位的意願，若人力真的不足，也會對外甄補新進志工，使館內工作分配符合實際需要。科工館非常感謝大家對志願服務的熱情，也希望大家可以換個角度來看待志工精進業務，調整排班，是因應博物館營運需要之規劃，志工提供各工作崗位之協助，並無剝奪工作權益之問題，期待大家能以更開闊的心胸來看待整體志工制度精進方案，感謝能玉、珍英和榮德三位志工參與志工制度精進工作小組會議，為志工發聲，也期待未來能逐步促成共識。

柒、 散會：下午4時10分。