

# 國立科學工藝博物館114年度第1次志工業務座談會紀錄

時間：114年4月23日(週三) 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、 上次建議事項執行情形說明(113年第3次12月26日)

	討論事項	辦理情形
一	全勤支援票券發放額度案 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。	已於114年第一季開始加倍發放，每支援一次就可得一張電影票(原2次1張)。此外，114年3月1日起也開放以各式支援票券兌換文創小禮品，增加支援誘因。
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。	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。
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班(半天)，沒有票也沒有誤餐費，都要連假才有電影票。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。	已於114年第一季開始加倍發放，每支援1次就可得1張電影票(原2次1張)。此外，針對所有國定假日也改為每支援1次就有1張電影票，增加支援誘因。
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？	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。

## 貳、 宣導事項(公服組)

- 一、 如遇到對本館規範不清楚、待釐清之狀況，請先詢問組長或志工窗口，請勿自行修正規定，以維護民眾權益。

- 二、 如有現場糾紛，應避免與民眾(包含小孩子)有肢體接觸，應尋求組長或志工窗口或現場館員協助溝通，以和善的方式與民眾進行協調。
- 三、 介紹趣自造課程，鼓勵志工報名參加。

#### 參、 主席致詞

- 一、 感謝今天到場的志工組長、副組長及幹部，各位除了服務民眾之外，同時也是協助科工館服務志工，科工館在此特別表達感謝。
- 二、 本館日前向中央申請之公建計畫，雖規劃方向有獲中央肯定，但受限於財劃法，目前暫難有經費挹注，未來本館各項發展實需仰賴自籌款，需靠自己努力，望志工夥伴理解。
- 三、 若遇到與民眾有誤解、須溝通的情形，現場志工可以委婉方式說明，並由館方協助進行溝通，當下即可解決誤會。現代社群媒體蓬勃，負評總是被放大解釋，本館作為社會教育機構，同時也是教育服務業，服務精神也是很重要的一環，優質的服務帶給民眾良好的感受，但往往一個負評就會影響長期累積的優質形象，因此，現場能將民眾的不滿解決，甚為重要，未來若有碰到需協調情況，再請志工夥伴協助和善溝通並與館方共同向民眾說明。
- 四、 志工夥伴若有任何建議，均可向館方反映，本館會請業務單位評估後，以最快的方式處理，有時志工為了立即解決第一線的問題，會當場自己做決定，相當熱心，但館內各項規定均有其緣由，以體驗設施為例，載重量等均須由測試評估才能定出最適合的搭乘重量規定，評估後實施才能確保運作順暢。
- 五、 目前高齡化趨勢，博物館也逐步調整服務對象，推出許多樂齡課程，鼓勵中壯齡及志工參與，科教組趣自造教室由林建良博士統籌規劃各項全齡課程，也鼓勵臥虎藏龍的志工可以與林建良博士聯繫，運用專長共同規劃多元課程。

肆、 綜合座談

	討論事項	決議
一	FUN 城市展廳的汽機車電池在人潮多的時候，總會有來不及充電的情形，希望能有備用電池可使用。	展示組孫技正乙任：目前該展廳的汽機車並非可直接更換電池的形式，換電池須拆機殼處理，暫難直接由志工操作更換電池，且更換電池的程序繁瑣且費時，直接進行充電較具有效益。目前已經多備幾台車，緩解熱門時段的用車需求。
二	今年開始有用獎勵票券(電影票、門票)兌換文創品的措施，可以讓我們把用不到的票都換成不錯的禮品，建議每半年可以更新商品。	公服組張簡組主任智挺：本次兌換預計兌換到6月底止，後續會再換一批新的文創品提供兌換。
三	有關志願服務獎立種類繁多，許多志工不了解獎項的時數條件為何，志願服務獎勵是志工的重要權益之一，建議應公告清楚讓志工了解。	李館長：會後請公服組志工業務承辦人將獎項資料公告，使志工都了解申請條件及流程。
四	館內垃圾桶都收起來了，導致民眾會把垃圾丟在廁所，這週有科展大型活動，建議假日、大型活動等特殊期間可以提供垃圾桶供民眾使用。	秘書室曹主任志賢：研議於人潮較多的期間於一樓、五樓放置垃圾桶。 李館長：配合連續假日可增加活動式垃圾桶，目前垃圾減量是趨勢，本館作為社會教育機構，有帶頭示範的角色功能，垃圾桶越方便使用會使垃圾量增加，應使民眾養成垃圾減量的習慣。此外，因為曾有民眾攜帶家庭垃圾到館丟棄，故目前不放置大型垃圾桶於展廳，盼志工能理解。

伍、 散會：下午2時45分。