

# 國立科學工藝博物館 106 年度第 1 次志工業務座談會紀錄

時間：106 年 4 月 27 日(週四) 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

記錄：劉瑾藝

壹、參觀「森林與我－永續・歲月・人間」特展&「親愛的，我老了」特展(略)

貳、志工基金執行現況報告及慶祝週年(略)

參、各業務單位訊息宣導

一、科技教育組：「健康科學大師在科工」食品安全系列講座、「週日閱讀科學大師」、「科普說故事活動」及「科工創藝學堂」歡迎志工夥伴及親朋好友報名參加。

二、公共服務組

1. 國際服務禮儀驗證將於 5-6 月進行實地查核，屆時請各位夥伴於現場值勤時展現服務熱誠。
2. 國立空中大學志工專班機會難得，鼓勵各位參加，待課程內容定案後將公告周知。

肆、主席致詞

一、本館志工基金已 39 萬多元，達 50 萬即可擴及至居家關懷的範圍，距目標已愈來愈接近，期望大家繼續支持，提供家中不需要之物品予志工跳蚤市場，為志工基金共盡一份力。

二、第九屆「政府服務品質獎」行政院評審委員於 4 月 11 日到館訪評，當日志工的參與及服務的熱情獲得委員一致的肯定，特此申謝。

三、期盼各位來館值勤能跨越框架，多關心份內工作以外的事，發揮雞婆大隊的精神共同參與館務，發現問題並提供建議，使我們的館愈來愈好。

伍、討論事項及回覆

|   | 討論事項                                  | 回覆/辦理情形                                       |
|---|---------------------------------------|---|
| 一 | 1. 機車停車格因樹木修整暫時封閉，但今日有科展活動，車輛數目增加致志工無 | 秘書室陳主任回應：<br>1. 封閉停車格時未考量到科展活動及志工座談會，未來會多加注意。 |

|   |   |
|---|---|
| <p>處停放，經反映後，感謝公服及秘書主任立即因應處理，馬上解決問題。</p> <p>2. 南館2樓演講廳外廁所有異味。</p> <p>(典藏維護陳○明)</p>   | <p>2. 廁所異味部份會進一步了解是設備或清潔問題，也請志工夥伴發現異狀時可立即向秘書室反映，以利及時處理改善。</p> <p><u>辦理情形：</u><br/>南館2樓廁所經改善後，持續觀察已無異味。</p>  |
| <p>1. 本組志工年齡稍長，導覽對象為國小幼稚園時，體力無法應付，萌生退意，是否可協助轉任其他組，並召進年輕人，以免損失優秀志工。</p> <p>2. 建議與大專院校觀光旅遊相關科系合作建立實習制度。</p> <p>3. 學習故宮，與導遊(領隊)協會合作制定本館導覽認證制度，讓導遊領隊肩負一部份導覽工作，避免把本館當遊樂園，以提升教育品質。</p> <p>4. 因導覽志工每年只要通過2展廳驗收即可，致熱門的展廳志工愛帶導覽，冷門的展廳無人參觀，建議增加展場駐點導覽員，可解決此問題。</p> <p>5. 擴大表揚對象及次數，例如年年表揚，不要只限15年才表揚。</p> <p>6. 建立實習志工與實習學生督導制度，可使實習者輕鬆學習，也可確保實習品質。</p> <p>7. 推動本館社區工作，讓導覽志工有社區服務機會。</p> <p>(導覽四上李○賢)</p> | <p><u>公服組王組主任回應：</u></p> <p>1. 實習生制度一直有持續辦理，尤其是寒暑假期間名額開放更多，然基本的篩選及考核制度亦必需具備，以維護本館服務品質。</p> <p>2. 導覽志工考核制度本組將評估討論。</p> <p>3. 志工於館值勤內容繁多，如願意到社區服務發揮行銷效益，本組樂觀其成。</p> <p><u>館長回應：</u></p> <p>1. 本館現有志工約1千1百多人，大部份項目皆已滿額，除了新設立的工作項目例如：文創推廣新增志工外，其餘項目需俟釋放缺額時才會招募新進志工，以確實掌握人力需求及運用，屆時如有年輕人願意來應徵，本館樂觀其成。本館無年長志工退休機制，甚至鼓勵活到老、學到老、做到老，衡量自我狀況並調整角色定位，也就是終身學習概念的延伸。</p> <p>2. 各館屬性條件不同，故宮要求導遊完成教育訓練方可帶團進入，是為維護參觀品質及控管團體人數，與本館情形不同，且本館為營造友善環境及兼顧觀眾需求，仍以本館導覽人員為主。</p> <p><u>導覽志工王○斐回應：</u></p> <p>導覽志工考核是每年至少驗收2個展廳，或亦可更多，端視個人自我要求而定，另實習志工之督導，館員即已擔任此角色，無需再新增人員。</p> <p><u>辦理情形：</u></p> <p>1. 每天上下午值勤的志工都不盡相同，通過驗收的展廳可以滿足涵蓋服務來館參觀觀眾，同時根據「公共服務組導覽解說志工(含外語導覽)值勤須知」(105年6月1日館務會報確認實施)第七項第三條內規定每年志工須驗收2個常設展廳或特展，由於本項要求的目的是為了對一般導覽志工提供適度的精進壓力和導覽練習，但對有意提升自我挑戰驗收成績的個</p> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>人卻不會有任何的限制，所以透過團體預約或是行動導覽的方式會比守株待兔般的展場駐點，還更可以提供較好的服務。</p> <p>2. 依本館志工考核及獎勵實施要點，志工連續服務滿一年以上，並確具服務績效者，每年辦理一次獎勵表揚，標準如下：</p> <p>(1)連續服務滿15年以上且滿2250小時以上者，於當年度館慶與得獎館員併同頒獎。</p> <p>(2)特級榮譽獎：10年1500小時以上。</p> <p>(3)一級榮譽獎：5年750小時以上。</p> <p>(4)二級榮譽獎：3年450小時以上。</p> <p>(5)行健獎：全年請假4次以下且無遲到早退。</p> <p>(6)支援獎：全年出勤率達2/3以上，且支援時數超過78小時。</p> <p>(7)日新獎：服務期間負責認真，具特殊貢獻者。</p> <p>綜上，本館表揚志工的標準並非僅15年獎勵，適當的考核及表揚可激勵士氣鼓舞人心，但不宜過過度以免適得其反。</p> <p>3. 有關建立實習志工與實習學生督導關係與負責人，本組已經都在確實執行，導覽志工管理人陳相仲為實習志工的督導負責人，除了負責教育訓練之外並會指定實習時段中資深且負責的導覽志工協助輔導，實習內容根據本館養成制度規定執行並完成所有程序與驗收之後成為正式志工。實習學生督導負責人則為解說員黃惠婷負責並有其他解說員協助學生完成所有養成訓練與驗收。</p> <p>4. 對於任何可以促進本館與社區之間結合的相關宣導或協助，本館解說員及導覽志工都可以協調支援這些服務機會，但目前是以服務到館參觀的團體或自由行觀眾，未來計畫若有可拓展服務範圍的機會，本館導覽志工會秉持著服務的熱忱，必會慷慨響應與付出。</p> |
| 三 | <p>科工館擔任科普教育角色，資源豐富，但學校卻不清楚不知善用，可整理出展覽綱要發給學校，以利學校教學使用。<br/>(導覽二上張○成)</p> | <p><u>館長回應：</u></p> <p>1. 本館有學校課綱及展示主題對照表，請展示組及科教組彙整後提供給全館志工知悉。</p> <p>2. 另外鼓勵大家加入本館粉絲頁，讓科工館將資訊禮物送上門，不用出門也能掌握科技事。</p> <p><u>辦理情形：</u></p> <p>已於5月17日將本館現有展廳與中小學自然與生</p>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | 活科技學習領域課程綱要對應一覽表轉知全館志工知悉。   |
| 四 | <p>志工每季支援 2 次送 1 張電影票，剩餘次數可累計至下季計算；另全勤獎勵在假日班分單雙週計算，以上目前志工系統功能皆無法支援，需以人力統計，實在困擾。望盡速更新志工系統，使功能更完善。<br/>(行政五上林○婉)</p> | <p><u>館長回應：</u><br/>凡事皆依賴人工統計，既耗費時間、人力更無效率，請資訊小組與公服組儘速討論解決方法。</p> <p><u>辦理情形：</u><br/>本案將規劃下列期程辦理：<br/>1. 6 月份起將訪談針對支援 2 次送 1 張電影票，以及全勤獎勵在假日班分單雙週計算等規畫事宜。<br/>2. 將以網頁版方式進行新系統開發，逐次將舊版本系統改由新系統取代。<br/>3. 針對訪談兩件事宜，擬在 6 月底前完成，以網頁版開發新系統，餘將視資訊小組進用新員後，共同進行全系統建置事宜。</p> |
| 五 | <p>B3 樓農業廳及電影院團體於進出場時共用斜坡道，場面混亂。建議提供農業廳團體人數予劇院志工知悉。<br/>(劇場)</p>   | <p><u>公服組王組主任回應：</u><br/>因囿於場地限制，只能以人力控管團體進出場時間，以避免衝擊混亂發生。</p> <p><u>館長回應：</u><br/>有時為維護進出場秩序，建議可適時委婉請農業廳出場團體稍等幾分鐘，另建議提供農業廳團體人數予劇院志工知悉是很好的意見，請公服組配合辦理。</p> <p><u>辦理情形：</u><br/>凡預約農業廳團體將協助鍵入電影院團體入場名單。</p>  |
| 六 | <p>1. 水龍頭節水噴頭因阻塞至水量很小，建議改善。<br/>2. 2 樓咖啡藝廊不賣便當予志工，不方便。<br/>(觀服日上李○林)</p>   | <p><u>館長回應：</u><br/>請秘書室檢視及改善。</p> <p><u>辦理情形：</u><br/>水龍頭節水噴頭阻塞部分已完成全面檢視，發現有 6 個需改善，均已完成改善，出水量正常。</p> <p><u>公服組王組主任回應：</u><br/>將與廠商討論因應方式。</p> <p><u>辦理情形：</u><br/>咖啡藝廊與醉便宜餐廳終止合作，故無法提供便當，已於 3 月公告。館員志工可以員工價選購每日特餐，內用或外帶便當方式皆可，歡迎多加利用。</p>                         |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 七 | 有感連續假日支援人力徵求不易，建議比照春節模式發放獎金或誤餐費。<br>(觀服六上林○芳) | <u>公服組王組主任回應：</u><br>支援若發放誤餐費將增加許多營運成本，基於經費考量，仍維持致贈票券的獎勵方式，以表達對志工辛勞付出的感謝之意。 |
|---|---|---|

陸、 會議結束：12 時 20 分