國立科學工藝博物館 108 年度第 1 次志工業務座談會紀錄

時間：108 年 4 月 10 日(週三) 13 時 30 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、「CPR+AED 急救訓練」課程(略)

貳、志工基金執行現況報告

至 108 年 3 月底志工基金帳戶結存 485,557 元，跳蚤市場累計收入 278,860 元，基金運用方面，慰問志工 79,800 元、庶務雜支 3,831 元、點燈傳愛 30,000 元。

參、上次建議事項執行情形說明

	討論事項	回覆/辦理情形
一	啟動創新實驗場的工讀生不知變通，對導覽志工在導覽時造成很多困擾，是否有多元方式讓不同團體參觀或使用？	<u>展示組回覆</u> 展場在服務能量所及的範圍內，均可提供未預約之觀眾彈性開場及解說員借用 VIP 平板。首要服務對象為事先預約且準時抵達之團體，若尚有服務能量就會開放彈性場次。如果展場中實在無法及時提供解說員臨時帶來的團體借用平板，可以提供帶團前來的解說員一部免開場 VIP 模式的平板電腦，以供解說員導覽使用。
二	請於團體預約辦法及表格內新增 5 樓用餐區使用說明，並以紅字標示。	<u>公服組回覆</u> 團體預約申請表均已載明用餐區使用說明，並配合標示為紅字。

肆、討論事項及回覆

	討論事項	回覆/辦理情形
一	5F 團體用餐區仍時有民眾佔用位置，建議設置志工專用區。 (展場四上陳○玉)	<u>公服組王組主任兩全回應：</u> 5F 團體用餐區會發生無座可用之機率並不高，但若真有座位不足時亦代表團體人數眾多，此時亦請志工配合讓觀眾優先使用，以減少客訴提升服務品質。 <u>館長回應：</u> 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。
二	1. FUN 城市售票機常故障。 2. 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。 (展場四上陳○玉)	<p><u>公服組王組主任兩全回應：</u> 售票機故障時，請盡快通知本組，可提供人工票券販售，另已編列明年度預算新購置一台售票機因應。</p> <p><u>展示組孫技正乙任回應：</u> 要設定時間到讓汽機車自動回來，技術性很高，本組會思考研究因應方式。</p> <p><u>館長回應：</u> 這是個教育的過程，可委婉提醒家長守時；志工想提高營運績效，起心動念很感人，可思考增加車子數量等方式來解決。 另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。</p>
三	東側電梯換新中無法使用，而手扶梯僅局部開放，是否也故障？ (導覽三下吳○卿)	<p><u>公服組王組主任兩全回應：</u> 東側手扶梯僅開放 1-2 樓特展廳樓層，受限於硬體設施，請見諒。</p> <p><u>館長回應：</u> 本館硬體最初設計規劃與現今使用有落差，當初全部特展廳都在 B1 樓，為把握國科會計畫補助機會，設置全國唯一主題氣候變遷展示廳，所以特展廳剩 2 個，民國 96 年實施館務基金需貫徹開源節流，除常設展廳外，思考新增特展廳，不僅可增加不同展示主題原素，亦可增加收入；除配合特展動線外，手扶梯僅開放西側亦為節流措施之一。</p>

伍、 主席結語

- 一、 今年本館兩個刊物獲得「知識影響力」及「傳播獎」兩項全國性獎項，與大家分享喜訊。
- 二、 今年全國科普論壇由本館第 2 次主辦，雖然已來不及參與投稿，但仍希望大家 10 月 1 日及 2 日可撥空出席聽演講。
- 三、 本館志工隊非常優秀，該得的團隊獎都得了，也希望各位在外得獎時可宣傳科工館名聲，除了本館與有榮焉，也讓更多人來館參觀，期望因您們的用心協助，來館人數愈來愈多。
- 四、 澳門科學館近日來館參訪及尋求合作，除災防教育需求外，另期待明年本館物聯網特展可移展，因本館熱情友善，展示內容專業有水準且持續進步，所以對

本館有信心，互利下有助本館未來發展。

陸、 會議結束：16 時