

# 國立自然科學博物館

## 105 年第 1 次志工幹部會議紀錄

一、時間：105 年 2 月 21 日（日）上午 9：30

二、地點：第二科學教室

三、主席：張吉芳

列席：張英彥、羅智妃、廖淑芬、曹炳智

四、出席：如簽到單

記錄：羅郁晴

五、主席致詞

六、業務宣導

（一）張英彥先生：

1. 因志工室辦理多量行政業務，科學教育組劉德祥主任同意請曹炳智先生支援辦理志工表揚、志工全隊聯誼等活動事項。
2. 本館志工隊係應推展營運服務工作而成立，正式名稱為「國立自然科學博物館志工隊」。在組織架構上，由科學教育組志工室辦理相關行政運作事宜。另為呈現實際服務功能，原「諮詢解說組」名稱改為「解說推廣組」。
3. 本年志工在職訓練增為 6 次，安排教育推廣與服務職能等主題課程。
4. 志工家族網頁研議修改，希望頁面活潑性，志工夥伴易操作使用。
5. 教育部服務品質獎訪視委員建議本館志工穿戴服裝可增加名稱標示，將研議新製領巾是否加印本館名稱與 LOGO 之可行性。

（二）廖淑芬、羅智妃小姐：

1. 修正版「105 年志工行事曆」已在志工家族網頁公布，各次幹部會議及在職訓練日期，請參閱內容。
2. 105 年各次在職訓練課程內容採逐一公布方式辦理，請參閱志工家族網頁說明。
3. 3/6（日）將辦理 105 年新進志工進階講習，屆時將請幹部與新進志工分享值勤經驗，課程資料請參閱志工家族網頁說明，另請提醒每位新進志工於 105 年 3 月 6 日前繳交一篇報告：「我擔任志工的服務心得或我對博物館的認識等」。
4. 本年度上半年申請的志願服務榮譽卡已開始發放，請申請夥伴攜帶舊卡到志工室換取。
5. 申請「跨區見習」的志工夥伴，將自 2/24（三）起安排至申請區見習，請務必準時，並於見習期滿繳交見習心得報告。
6. 生物學組徵募縫製植物標本能手若干名，將自 2/22（一）起開始進行訓練。

七、各區組報告

1. 服務台 施慶昇：

近期並無特殊事項，夥伴值勤均順利。

2. 服務台 崔崇民：  
服務台同仁都很優秀，值勤都順利。
3. 優惠卡服務台 李昱諭：  
優惠卡目前只有恐龍卡，優惠期分一年及兩年，請志工協助宣導、推廣，謝謝！
4. 太空劇場 鄭美鈴（代）：
  - (1) 觀眾休息室在角落，無冷氣，使用觀眾常反映沒有冷氣，只有一台電風扇，建議館方改善觀眾休息區之空調設備。
  - (2) 影片上映前會有 10 分鐘星象解說，解說時門需要關起來，志工得貼在門上，聽聽看是否可以開門，建議增設一個燈號，解說人員講完後可以開燈提示，這樣志工就不需要貼在門上。

(張英彥回應)  
請問這件事是否已經向同仁反映？若各區域值勤時有遇到狀況，可以先即時向區輔導員反映，特別是各區組能自行處理事項，未來年度更替時，將會在志工家族網頁公告各區輔導員名單。

(隊長回應)  
若真有問題，可先向輔導員反映。若反映了但遲遲未改善，可於幹部會議中提出，以會議紀錄簽呈方式，讓輔導員能瞭解志工所提的建議想法。
5. 立體劇場 蘇廣英：
  - (1) 先前已經反映，若志工要參加在藍、紅廳、科學教室舉行的活動，請由館內進出，避免經由立體劇場門口，以減少執行管制進出負擔。
  - (2) 目前放映影片是「小動物大世界」，非常好看，歡迎大家協助宣傳。

(隊長回應)  
請各位配合辦理，體諒立體劇場志工值勤的辛苦。
6. 鳥瞰劇場 顏憲男：  
各位志工均安；去年有觀眾反映時間劇場未到即關門，以歷年來值勤經驗，入口門一向是時間到之後才關門。該觀眾曾向服務台反映，或許是未得到滿意的回覆，又向市政府教育局投訴，想請服務台協助向觀眾說明安撫情緒；目前場外新設數字時鐘，志工會在外面安撫遲到的觀眾，未來相關的事情不會再發生。
7. 植物園 陳光龍：  
志工值勤都正常，沒事。  

(張英彥回應)  
植物園最近推出一個介紹將植物果實種子藝術性運用的特展，非常特殊，請大家踴躍前往參觀。
8. 數位服務台 彭愛華：  
本人第一次擔任區組長，請大家多指教；目前本區組值勤都正常。
9. 展館服務 陳世鴻：  
目前運作順利。
10. 展館服務 連曾明：  
今年選出之班長年資較淺，希望能透過此機會，給予磨練經驗。
11. 門口驗票 陳國展：  
門口驗票所遇到的問題均有即時向輔導員反映，輔導員亦給予協助。但仍有相關退票

的說明，希望票亭窗口可以給觀眾更多的說明，另外拖鞋管制問題目前似乎沒有定論。  
(隊長回應)

拖鞋已經提過很多次，建議館方能在購票處即有明顯標示，避免觀眾購票後發現不能入場而引發負面情緒。

(張英彥回應)

- (1) 本館因為入口多、票種較複雜，驗票上需要仔細處理，退票說明會請館方相關組室參考處理。
- (2) 觀眾穿拖鞋入場時，建議換票、退票比較好處理，拖鞋認定統一標準事宜也會請相關組室參考處理。

#### 12. 芝麻開門 程春鳳(代)：

- (1) 志工姁郁昨晚順利生產，下午本區組志工會過去探視道賀。
- (2) 本區組一向秉持科博館為教育單位的認知，在所有活動開始時一定會花時間向觀眾說明相關規定；拖鞋乙事在前幾次的會議中已無數次提及，像一般圖書館執行得很好，希望館方也能多觀摩其他館的作法，避免閉門造車。
- (3) 本區組在生命科學廳入口大廳值勤活動時，觀察到驗票處出、入口標示不清，常有觀眾從入口進出，亦有放行穿拖鞋觀眾情形。建議多提醒工讀生注意，另外與觀眾間的應答也要能更圓融，以減少觀眾認知不同產生的口語抱怨。
- (4) 本館志工亦為教育者，希望大家也能嚴以律己，加強值勤時服裝儀容，做好榜樣。
- (5) 有志工希望我能代為反映：門口驗票不希望值勤改為空班，以避免志工只填上午班、下午班常造成空缺；另原 A、B 班假日班志工亦不希望假日改成 A、B、C 班，而能維持舊制。

(隊長回應)

過去已經在會議上建議過請保全人員能站在門口處協助管理，希望能再次向館方建議。

#### 13. 活動支援 劉淑蕙：

置物櫃使用頻率高，目前置物櫃沒有鎖，門打開後較難分辨置物櫃是長期佔用或只是有放東西，希望能加以處理。

(隊長回應)

希望志工室入口刷卡處旁物品櫃能整理後提供志工使用，這樣可以增加置物櫃數量。

(張英彥回應)

研議在志工室外增設社團公告欄，增設置物櫃事宜將先初步規劃可行性。

(劉淑蕙說明)

若要新增置物櫃，希望可以採密碼或投幣式(可領回)，以避免鑰匙不見或忘記取物。

#### 14. 展場導覽 邱美瑛：

- (1) 本館今年度大展「鼎立三十」，展品豐富，並有塊範與失蠟兩種青銅器製造方法介紹，非常難得，展期至明天截止，希望大家能把握時間參觀。
- (2) 先前 羅副館長有與幾位區組長討論週休連假、春節年假的值勤方式，本區組討論後達成決議是維持原值勤方式，但若遇彈性放假，希望當日能開空班。

#### 15. 製陶演示 顏慧琴：

- (1) 本區組今年加入多位新進志工，能力很強，與觀眾有很好的互動。
- (2) 年假期間配合辦理「玩創春遊趣」活動，將值勤地點改至鳥瞰劇場前展區，小朋友參加很踴躍，玩得很盡興，很开心能看到年輕一代能這麼有創意。
- (3) 此項活動集滿同縣市四個館所戳章或跨縣市兩個戳章，就可擇一館所兌換紀念品乙份。

(隊長回應)

製陶演示值勤區域在「古代的中國人」處，較隱密，建議可考慮討論更換演示地點。

(顏慧琴回應)

過去曾為支援活動，到一樓展示區；目前在「古代的中國人」展示區，因為入口處較昏暗、周邊展示有頭顱標本，觀眾確實較不易看見。

(張英彥回應)

展示為博物館呈現主題的重要方式，多數的推廣活動是配合展示內容進行，製陶是具有歷史文化意義的演示活動，會規劃在古代的中國人展區即是考量這個原則，配合短期活動可機動調整演示地點，長遠來看，仍是回歸演示設計初衷；雖然觀眾多希望能在習慣的動線上參加活動，但考量活動設計原意，演示地點是否更動，需再研議。

16. 自然學友之家、科教標本 李香林：

- (1) 拖鞋問題，請館方儘速提供一個共識作法，讓志工能有適宜依循的方式。
- (2) 假日值勤制度在考量上，建議也可將週六值勤一起納入討論。

17. 生物學組（動物）鄭建昌：

- (1) 建議下次幹部會議，先執行討論議案，各區組報告放到後面，避免討論時間不足。
- (2) 會議記錄上呈用意很好，建議能瞭解執行成效，提供下次開會能得到處理的結果。

18. 地震教育園區 呂玉郎：

- (1) 觀眾反映利用導航找不到地震教育園區，因為霧峰有兩條中正路，導航常引導至大條的中正路，過去已經向館方反映，但一直沒有處理。
- (2) 志工反映服務年資滿十年的志工在本館全部免費，建議火行獎能獲購票五折優惠。
- (3) 外館區志工對於本館地理位置不熟悉，常常找不到開會地點，希望能加強指引。

(隊長回應)

科學教室確實較難找到，未來會加強引導改善。

19. 副隊長 張燕燕：

- (1) 志工全隊聯誼餘款 30,485 元已撥入志工基金，前次幹部交接會議，鄭建昌先生提出館方向志工隊借貸之 10 萬元午餐代金周轉金尚不知歸還情形，相關資料均已交給志工室，希望能儘速處理。
- (2) 志工基金等對帳之後，會另行在志工幹部群組公告目前金額。

## 八、討論議案

1. 「志工會議辦理方式說明」討論（附件一）。

決議：照案通過。

2. 幹部聯繫 Line 群組建立適當性？

決議：為避免公告事項與幹部分享事項同時呈現，造成訊息讀取困難，將再成立一個幹部會議公告專用群組，也請各位幹部能配合避免轉傳非一手資訊於 LINE 群組中。

3. 志工婚喪喜慶關懷作法事宜。

決議：目前關懷成員只有王儷鈺小姐一人，未來將邀請歷任隊長、資深志工或有意願參加協助志工組成，3/9 下午兩點，在二樓志工休息室召開關懷組成立會議。

4. 年度表揚活動分組前置作業。（摘要如下，詳細分工見工作人員分配表）

決議：

- (1) 4/23 集合佈置，事前準備之半成品請於 4/22 前完成。
- (2) 會場佈置由植物園、苗圃、幼兒園、展館服務等區組負責。
- (3) 典禮組：展場導覽（頒獎）、視聽技術班（活動攝影）。
- (4) 接待組：數位服務台、自然學友之家、芝麻開門、活動支援。
- (5) 司儀請各組長推薦，後續於幹部 LINE 確認。

(6) 表揚流程音樂播放、音效控制：莊舜如先生、陳雪嬌小姐。

(7) 節目組 4/23 日下午排練，節目由各社團、高中志工提供，何美津老師負責聯繫。

#### 5. 「假日志工值勤方案」研討。

決議：本次僅討論「逢週一至週五之假日，是否改由原先平日班志工值勤？」其餘連假日之值勤方式，日後再行討論。

(導覽解說 邱美瑛提問)

是否由各區組決議後再行投票？

(張英彥回應)

本次只是假投票，先瞭解幹部調查意見，並非為定案；日後考量人力運用，如決議方案後，亦會擬定落日條款，106 年後才會正式執行。

(由 14 位有假日班區組長投票)

結果：改由原平日班志工值勤 (6 位)、維持原案 (8 位)。

### 九、臨時動議

1. 建議於志工室外牆面，增設社團公告欄及置物櫃。

### 十、綜合答覆

#### (一) 張英彥先生：

1. 將設計會議發言單，請各區組有提案時可下載填寫，於會議前繳交至志工室彙整。
2. 因考量志工休息室空間狹小，志工幹部會議遂改於科學教室舉行，請各位幹部諒解調整用心，並請志工隊協助加強引導。
3. 先前幾次會議提案辦理狀況，補充說明：
  - (1) 館內歲末聯歡活動是否可以增加邀請志工代表參加乙事，經羅副館長諭知，因辦理經費係為人事費用，牽涉相關預算執行因素，第二桌以上之預算仍採提請館方特別考量同意支付方式辦理。
  - (2) 儘速瞭解處理志工基金經費支借事宜。

#### (二) 羅智妃小姐：

高中志工徵募目前已無「四省中志工」方案，皆為一般性假日值勤，請向志工夥伴宣導不要比較學生就讀的學校，避免對心理造成影響傷害。

#### (三) 廖淑芬小姐：

日前有新進志工尚在實習階段即申請離隊，經瞭解原因是值勤時同區夥伴較疾顏厲色，讓新志工有較深的挫折感，懇請資深志工扮演指導者、引導者的角色，協助新進志工在工作適應上能更為順利。

#### (四) 張吉芳隊長：

請各區組長代為轉達，避免無意的言語傷害了高中志工。

### 十、預告下次開會時間：4 月 9 日(六)，上午 9：30，第二科學教室。

### 十一、散會

## 志工會議辦理方式說明

105.02.21

- 一、志工會議型式含志工幹部會議、區組班長會議和志工室依需要不定期邀集召開之會議等。
- 二、每年度由志工室依志工行事曆期程，辦理志工幹部會議，由各區組副區組長以上幹部或代表參加。
- 三、每年度由各區組長召集，擇期辦理 1 至 2 次班長會議，每次 2~3 小時為原則，並邀請區組輔導員列席參加。
- 四、值勤服務內容或性質相近區組，依需要可共同聯合舉行班長會議。
- 五、各區組之班長會議辦理日期、時間和地點，請事先通知志工室，會後並寄送會議簽名單、議案討論決議紀錄等資料供志工室存檔。
- 六、志工參加志工會議得由志工室提供停車代幣，並依實況登錄值勤時數。

105 年國立自然科學博物館績優志工表揚會  
工作人員分配表

人	時	地	事	人員分配 / 備忘
會前 準備事項		志工室	長官邀請卡製作	會前準備製作
			觀禮證(眷屬名牌)	
			會場盆花.授獎捧花	負責訂購：
			來賓胸花	負責訂購： 準備鮮花胸花
			餐盒訂製	負責訂購：
會場 佈置組	4/22 事 前準備 製作半 成品 4/23 集 合佈置	二多 會場	製作佈置成品及場地 佈置  主題： 科博三十(展 新頁……)	負責區域： <u>植物園、苗圃、幼兒園、展館服務</u>  會前製作規劃： 典禮會場佈置、報到處佈置、負責成員：5 人 氣球布置：
典禮組	4/23 集合預 演	二多 會場	會場傳遞獎牌及禮品 P.S:服裝整齊	負責區域： <u>展場導覽</u>  會前準備工作完成。負責成員：8 人
典禮組		二多 會場	從大會報到至 結束之攝影	負責區域： <u>視聽技術</u>  會前攝影器材準備、全程攝影及錄影 成員：
接待組		二多 會場	會場報到、 會後餐盒發放會	事先會場座位規劃,會前人員就定位(志工室) 當日負責會場志工報到成員：4 人
			場座位引導	負責區域： <u>數位服務台、自然學友、活動支援、 芝麻開門</u> 長官蒞臨別胸花、入場接待引導：2-3 人 會場志工座位引導成員：7 人
節目組	4/23 & 排練	二多 會場	討論主持事宜	演練主持表揚流程、口白。 司儀： <u>???(推薦)、line 追蹤</u>
節目組		音響 播放處	表揚流程音樂 播放及音效控制	負責區域： <u>志工行政</u> 會前 powerpoint 製作及準備：1 人 成員： <u>舜如、雪嬌</u>
節目組	4/23 下午 排練	二多 會場	節目確認 自行排練	負責區域： <u>何美津主導</u> 大會節目規劃安排。督導：隊長、副隊長 1、志工社團 2、高中志工