

國立臺灣科學教育館志工總隊培訓及認證規範

中華民國 102 年 6 月 27 日科展字第 10203002520 號函簽核實施

中華民國 110 年 1 月 25 日科展字第 11003000130 號函修訂實施

中華民國 113 年 8 月 2 日科展字第 11303001000 號函修訂實施

一、 宗旨

國立臺灣科學教育館(以下簡稱本館)為建立本館志願服務人員培訓制度，以充分發揮服務效能，並提升導覽解說品質，特訂定本要點。

二、 培訓內容與方式

(一) 志工培訓：

分為基本教育訓練及專業教育訓練。基本教育訓練為館務簡介、基礎志工服務禮儀、了解館務相關政策、了解各組室業務等課程；專業教育訓練依依本館志工類別安排展場安全、服務品質、導覽實作、展區更新等專業培訓課程。

(二) 實習課程：

為利實習志工熟稔展場服務工作，安排於基本教育訓練(及專業教育訓練)結束後進行為期 2 個月實習，時數達 32 小時(含)以上。

(三) 本館正式志工-進階專業培訓：

1. 為維持志工服務及解說品質，視展場服務人力需求，不定期辦理。
2. 包含展場安全、服務品質、導覽實作、常設展進階培訓及展區更新等專業培訓課程。

(四) 本館正式志工-自策特展培訓：

本館不定期辦理自辦特展，會依個別自策特展任務需求，辦理志工招募，相關志工培訓另依簡章事項規範。

三、 認證辦理方式

(一) 對象：凡服勤具解說、導覽、演示、工作坊等科學教育活動性質之志工。

(二) 凡完成新進志工培訓、實習期滿且考核通過者，始具參與認證資格。

(三) 認證項目：以本館常設展展區及工作坊為主，必要時得視自策特展需求，辦理特展認證。

(四) 認證時間：視解說人力狀況及志工需求規劃辦理，認證時間由本館展覽組於認證辦理日前二週公布之。

(五) 認證方式：由館員及至少 2 位以上志工幹部，針對認證展項及區域進

行評分，加總平均為 80 分以上者始通過認證。

(六) 評分項目：依科教教育講解技巧、專業知識、活動帶領流暢性、語言表達、親和力等方面進行評分考核。

(七) 前項評分項目說明如下：

1. 「解說技巧」評分要項涵括：是否引起觀眾動機、是否掌握核心概念、是否符合觀眾的認知程度等。
2. 「專業知識」評分要項涵括：內容正確性、用語準確性、解說教育性等。
3. 「概念銜接流暢性」評分要項涵括：是否連結觀眾的舊經驗、是否能有新知識的延伸學習等。
4. 「語言表達」評分要項涵括：說話音量大小、說話速度快慢、口齒清晰度、肢體語言豐富性等。
5. 「親和力」評分要項涵括：用語表達的親切性、與觀眾的互動性等。

四、換證及例外規定

(一) 逢常態展區展品更新，應於展品更新後進行該項展品之培訓與認證，認證通過給予註記。

(二) 認證核可後一年內未能參與解說者，應再參加培訓課程，完成培訓後始得重新認證。

五、本要點奉館長核定後實施，修正時亦同。