

您好！我是服務臺志工 令人眼花撩亂的服務

文/ 劉妍君



天文館的環境優雅，大門、館內、樓上樓下、館外、停車場放有美麗的花草景觀，大門口兩側各置有一座古代天文儀——左側是地球儀，右側是黃道經緯儀。驅車在高速公路上，也會看到IMAX宇宙劇場耀眼金黃色的半圓球體造型物，到館的遊客往往詢問和指名他們要去看的地方是有星象解說的那個館，又會問及它的外殼是否就是那個奇特，酷似鑽石結構的半球體。星象節目是館內最吸引人，也是最吸睛的，尤以當季星空的解說，穿插著星座神話和圖案一幕幕無不令人嚮往其中。藉由影像，天文知識就潛移默化的植入民衆腦海中。

「嘩……嘩……」一群群的校外教學學生魚貫而入，整個天文館大廳頓時水泄不通，被擠爆了。彷彿沙丁魚群般的活潑奔躍的各種聲音此起彼落，如吆喝聲、如談天歡笑聲、如相機電子喀嚓聲、如雜沓的腳步聲……等。

忽然，前方麥克風響起：「親愛的遊客，您好，歡迎蒞臨天文館……」。大廳內學生喧嘩的聲音，漸漸緩和下來了。啊，敬業的館員，再度出來為新到來的貴賓們主持本次的行程囉。

一早，熙來攘往的人潮陸續出現，哦，原來是家長帶孩子們來天文科學教育館要上去三樓參加本館舉辦的天文親子營活動。



金黃耀眼的IMAX宇宙劇場

天文 花 吸



此時，一樓服務台的生意，又開始旺起來了，經常總是有家長手牽著小朋友，慌慌張張地腳踩著小快步，眼神直視著櫃台內的我們走來，似乎有事兒急須要人幫忙，志工遠遠看到他（她）們，就會立刻趕緊起身用微笑點頭的方式主動且和善的打招呼並提供週詳服務。眼前，這一幕景象和似曾相識的戲碼，每每在天文館不斷地重覆地上演。

鈴~ 鈴~ 只響兩聲電話就被接起，「天文館，您好……」志工親切的和電話另一端的民衆互動，「請問……流星雨……」「請稍候，我為您轉接專業人員……」。

大廳的熱氣球是遊客最最喜歡拍照、留影的，經常一大群出來校外教學的幼稚園生，會一股腦的坐在地上，聚集在倒數計時面板前，異口同聲唱喝著倒數的數字「...、36、35、34、33、...、5、4、3、2...」，當熱氣球升空時那一剎那，歡聲雷動響徹雲霄彷彿要把屋頂掀了，讓我不禁猜想，我們屋頂漏水的原因是否和這點有關啊，就不得而知了。

幼稚園學生，您以為是來天文館的民衆當中年紀最小的嗎？非也，最小的要數抱在手上的嬰兒，我們天文館也很貼心的為這群小小的小民衆之父母準備了哺乳室和嬰幼兒代步的手推車。



這次幼兒營陪著小小朋友觀賞立體劇場的“飛向月球” “Flying to the Moon”，劇裡三隻可愛的小蒼蠅是小小幼兒的最愛，看他們揮動稚嫩小手的臉龐表達出極欲捉到這三隻不存在於現實中的科幻角色，讓人不禁莞爾一笑。

可能是節目太好看了也不一定，常常令民衆不小心遺忘他們的隨身物品，舉凡，錢包、相機、手機、外套、水壺、筆記本、鉛筆盒、帽子、雨具、電子學生證……等，甚至連“小朋友”也會走失了，我們馬上想方設法給予迅速處理。



天文 吸花 新

天文館的遊客有時會有突發狀況發生，像是：民衆投訴「販賣機」吃錢了、免費的置物櫃無法開啓，或是買錯票，要求退換。也有時候，老師帶著頭部發燒的學生來借冰袋，或是帶著受傷的學生來擦優碘和貼OK蹦等，服務台內的我們一定秉持著和藹可親的服務精神，帶著關懷的微笑適時提供最好的幫助。

有的時候，民衆會找現場的志工協助拍照，我們也會善意的提醒他們，每個模型皆有智慧財產權，民衆都誇獎，天文館內的模型個個都很具特色，有人還專程為了和模型一起拍照從遠地而來。

展示場裏走出來一對母子，只見心情興奮的小朋友，向家長要求著：「可不可以再坐一次宇宙探險車?!」，看他稚嫩臉上的表情和愉悅的語氣裡夾著無限的哀求，這一幕親子互動景象，我們也時常看到，唉，沒辦法，誰叫天文館四樓的宇宙探險車是如此吸引人啊，乘客坐在軌道車上就像似在體驗宇宙旅行般，與ET做第三類接觸，奇異旅程回來時的新鮮感，還真讓人意猶未盡呢！這也是本館的賣點之一。

俗話說：「內行看門道，外行看熱鬧。」在志工服勤時，經常有機會聆聽館內人員既專業又飽學的星象精彩解說，在IMAX宇宙劇場座位上有許多外行如我的遊客，大家聚精會神地仰首望著半圓弧體大螢幕，心想明明是一片漆黑的星空，但在解說員的腦海裏卻有數不盡的法寶，他們讓星星彷彿有了生命，更譜出淒美動人的故事，直扣人心弦，真是厲害啊！著實令志工、遊客和學生們佩服的直誇說叫好又叫座。

另外，館內經常舉辦天文科學領域的演講課程，還禮請來自各知識領域的菁英分子，為大家傳授專業新知。人在如此高效能的知識氛圍環境內，真是應了一句古人的話「近朱者赤，近墨者黑」，不知不覺地，想要當個無知的人都很難啦。

電話鈴聲又再度響起：「天文館，您好。……」，「我是安親班老師要帶學生來……票價……導覽……此外，還有什麼優惠可以……」，「……；詳情細節請讓我為您轉接票務……」。

結語：生命共同體的理論，在天文館裡頭發揮得淋漓盡致，各組室每個人都兢兢業業堅守自己的崗位，各個相互支援，環環相扣，就連機電室的人員也不例外。

天文館業務蒸蒸日上了，這應該是要歸功於大家長邱館長辛動的領導著一群術業有專攻和有行政效率的團隊努力經營的結果，館內的設施正逐步在更新中，期待另一番朝氣蓬勃的新氣象早日到來，我們盼望著。

劉妍君：臺北天文科學教育館第一中隊志工

