

# 臺北市政府公務人員訓練處

## 106 年度諮詢會議紀錄

一、時間：106 年 10 月 26 日（三）上午 10 時 00 分

二、地點：臺北市政府公務人員訓練處 C209 簡報室

三、主席：曲兆祥處長

四、出(列)席人員：詳簽到單

記錄：高瑋襄

五、主席致詞：略

六、諮詢事項：

(一)、案由一：本處「班務志工」經營規劃事宜。

1.業務單位報告：略

2.委員指導：

- (1) 計畫訂定請參酌內政部志願服務法相關規定。(游玉梅委員)
- (2) 建議完善志工招募程序，著重志工態度及價值，並可考量不同性別之需求，以活用志工陪伴學員的時間，擴散正向思考並加強經驗傳承效果。(余致力委員、陳振南委員、黃煥榮委員)
- (3) 可擴大志工招募對象或與相關院所建立合作關係開設實習課程，善用不同經驗及年齡層人員增加工作分配彈性與區隔，例如納入大學生志工。(黃煥榮委員、許立一委員)
- (4) 目前計畫定位於教務志工，未來可考量其他組室需求擴大服務項目。(黃煥榮委員)
- (5) 建議制度化志工培訓及管理機制，明確臚列培訓課程及志工聘期、權利義務、服務原則及倫理（如行政中立、性別平權）等資訊，提供志工附加價值，並設立志工督導及層級組織，以人帶人，強化志工歸屬感、並適時關心。(張淑萍委員、游玉梅委員、黃東益委員)
- (6) 建議納入志工試用、考評及退場機制，可由學員、講座、輔導員等角度進行考評，亦可納入研究案規劃、性別影響評估等評比方式。(余致力委員、張淑萍委員、游玉梅委員、黃東益委員、黃煥榮委員)
- (7) 為強化線上志工園地的系統功能完整性及介面友善性，有以下建議：

- I. 可於系統開發過渡期運用雲端工具協助測試，並於系統設計時納入志工建議。(陳振南委員、張淑萍委員)
  - II. 可納入知識管理及經驗傳承精神，規劃訓練專區或群組功能，並培育種子志工。(黃東益委員)
- (8) 因應未來志工人數及服務範圍擴大，請先思考工作流程、排班原則、責任歸屬及工作豐富化議題。(陳振南委員、張淑萍委員、黃東益委員)
  - (9) 應於班務中規劃志工主責之業務，強化志工價值，並針對志工進行滿意度調查，降低志工流動率。(游玉梅委員)

(二)、案由二：「臺北 e 大」數位學習網 107 年度擬進行功能擴增項目。

1. 業務單位報告：略

2. 委員指導：

- (1) 建議可剪輯課程短片放置 youtube 等網路平臺或設置跨平臺連結方式，藉以增加課程能見度及民眾搜尋便利性，並可考量將其他平臺點擊率納入「臺北 e 大」的績效數據中。(黃煥榮委員)
- (2) 分眾規劃建議納入教師、行政人員、志工等不同客群需求，並可以手機或平板操作增加使用便利性。以教師為例，可於課前提供學員需求調查，加強學習效果；或納入課間或直播提問功能，強化學習互動。(黃東益委員、游玉梅委員)
- (3) 為辦理大數據資料蒐集，請依據年度策略規劃方向並先行盤點、分類各分眾客群可分析項目，俾利未來平臺營運及課程規劃、設計之參考。(黃東益委員、陳振南委員)
- (4) 平臺操作建議採簡單直覺方式設計，並可依學習者個人歷程及偏好分析，主動提供課程推薦。相關操作設計，仍應回歸使用者需求，並可重新思考平臺功能是否皆需沿用。(游玉梅委員、陳振南委員、余致力委員)
- (5) 平臺在不同載具(如手機、平板)上使用有其必要性，並可依載具特性規劃不同呈現方式。(黃東益委員、陳振南委員)

- (6) 可規劃短小輕薄、視覺型、新趨勢為主的影音課程，並藉分析學員學習時間，主動提供所需課程。(游玉梅委員)
- (7) 可參考國際線上平臺或獲獎網站之操作模式及設計包裝，並配合新學習趨勢（如微學習）調整平臺架構。(張淑萍委員、陳振南委員)
- (8) 平臺改版時請確保資料正常轉移，並請配合測試。(陳振南委員)
- (9) 民眾培訓對提升政府施政效能是有幫助的，建議於機關網頁納入相關論述及介紹。(余致力委員)
- (10) 課程內容上，建議引進教育部補助各大學製作之「磨課師 (Moocs) 課程」作為課源，其優點包含免費、具多樣性、知識性以及精緻性，特性為時短精要、領域寬廣、可近性高（修習者不需具備很專業的知識基礎），應有助於增益公務人員乃至一般民眾的學習視野與內涵。(許立一委員)

七、散會（上午 12 時 15 分）