

南華大學藝術與設計學院視覺藝術與設計學系

碩士論文

Department of Visual Arts and Design


College of Arts and Design

Nanhua University

Master Thesis

故宮南院志工導覽培訓之探討

Research on the Training of Guide Volunteers in the Southern
Branch of the National Palace Museum



林嘉鈴

Chia-Ling Lin

指導教授：江美英 副教授

Advisor: Mei-Yin Chiang, A.P.

中華民國 112 年 7 月

July 2023

南華大學
視覺藝術與設計學系
碩士學位論文

故宮南院志工導覽培訓之探討

Research on the Training of Guide Volunteers in the
Southern Branch of the National Palace Museum

研究生：林嘉鈴

經考試合格特此證明

口試委員：葉宗和

陳玉秀

江美芳

指導教授：江美芳

系主任(所長)：葉宗和

口試日期：中華民國 112 年 06 月 27 日

謝 誌

來到研究所學習是件快樂的事，但開始進行論文寫作時，就是考驗一個人的耐心與耐力，有時欣喜若狂，有時焦慮不安，在字裡行間的錯誤中成長。但是，寫作無法無止盡時間到了就到了，結果或許會被遺忘，但過程在自己的生命中，是一輩子都忘不了的事。

過程中，非常感謝葉宗和院長給予論文寫作的教導，是嘉鈴永遠的人生導師，感謝江美英老師像家人般的愛護與指導，更感謝陳玉秀老師給予新的啟發與指教，三位老師的意見，讓整篇論文結構與內容更加豐富，也讓研究探索學習更加精彩。研究本主題之前，對於博物館領域仍相當陌生，非常感謝故宮南院的所有人員，與志工們的照顧與鼓勵，博物館是能量很強的地方。特別感謝接受訪談的導覽老師，還有第 12 期的志工夥伴幫忙問卷填寫，很榮幸能和大家一起學習。

校園學習三年半的時間裡，感觸良多、千言萬語。謝謝父母的支持，謝謝兒子的加油打氣，謝謝女兒陪著一起口考，謝謝親愛的家人們。這些種種過程，嘉鈴以致誠的心，謝謝這一路上所有的老師、貴人、朋友、同學們，除了感謝還是感謝。

林嘉鈴 謹誌 2023 年 7 月

摘要

本文以故宮南院導覽志工培訓為研究，導覽志工的養成，除了透過博物館的培訓及考核之外，過程中志工的自我精進與學習，也是重要的一環。探討內容有博物館、導覽志工及故宮南院等相關文獻，故宮南院導覽服務、展覽等介紹，導覽志工培訓相關課程探討，資深導覽志工訪談內容分析，及筆者參與故宮南院志工初階培訓、進階培訓、導覽考核等，實際觀察與經歷。

研究期間，以資料文獻等收集，規劃導覽志工訪談相關題目，並對十一位資深導覽志工進行深度訪談。探討導覽志工培訓的過程，進一步了解志工對培訓課程內容、導覽實際狀況、事前準備工作、參與經驗分享，以及寶貴的收穫與建議。

從實務觀察與志工的訪談內容，歸納整理並加以分析，探討導覽志工如何增進文物專業知識與解說技巧，以及在導覽培訓過程中，覺得可以再加強的地方。此次與導覽志工的深度訪談實屬難得，透過來自各領域的志工經驗與分享，整理不同面向的觀點與訪談資料，提出更多實務建議，使志工導覽服務能與時俱進。

研究結論發現，經由專業的導覽志工培訓，確實有助於提升導覽活動品質，及增進志工身心靈成長。導覽結合在地的人文環境與特色，更能拉近觀眾與博物館展品的距離，提高參觀者興趣與再次參觀之意願，進而對藝術文化、歷史文物有更深入的瞭解。本研究提供有志參與導覽志工服務者與導覽培訓相關之參考，並期望志工培訓的課程滿足志工終身學習的願望。

關鍵詞：博物館、導覽志工、故宮南院

Abstract

This paper focuses on the training of volunteer tour guides. The research covers museum and volunteer tour guide literature, the history of the National Palace South, architectural landscape, outdoor art, tour guide services, and exhibitions, as well as a discussion of the training courses for volunteer tour guides, an analysis of interviews with senior tour guides, and the author's actual observations and experiences of participating in the initial training, advanced training, and assessment of volunteer tour guides at the National Palace South.

During the study period, we collected data and documents to plan topics related to the interviews of volunteer docents and conducted in-depth interviews with 11 volunteer docents. We explored the training process of the volunteers and learned more about the content of the training courses, the actual situation of the guides, the preparation work, the sharing of personal experiences, and the valuable gains and suggestions of the volunteers.

The interviews were summarized and analyzed from my own experiences and those of the volunteers, and explored how the volunteers could improve their expertise, knowledge, and interpretation skills, as well as the areas that could be further refined during the tour training process. The interviews are a rare opportunity to share the experiences of volunteers from various fields, and to gain practical advice. By compiling the data from the interviews, we can make appropriate suggestions to keep the tour service up to date.

The above analysis shows that professional training of tour volunteers can help to improve the quality of touring activities and enhance the spiritual growth of the volunteers. By integrating the local environment and characteristics of the museum, guided tours can bring visitors closer to the museum, increase their interest and willingness to return, and provide a deeper understanding of art, culture, and historical artifacts. This study provides references for those who are willing to participate in tour guide volunteer service and tour guide training, and expects that the courses of volunteer training can meet the desire of volunteers for lifelong learning.

Keywords: Museum, Volunteer docent, Southern Branch of the Palace Museum

目 錄

謝 誌.....	I
摘 要.....	II
Abstract.....	III
目 錄.....	IV
圖 目 錄	V
表 目 錄	IX
第一章 緒論	1
第一節 研究動機與目的	2
第二節 研究範圍與限制	4
第三節 名詞釋義	5
第二章 文獻探討	7
第一節 博物館的導覽教育與活動	7
第二節 故宮南院概述與導覽培訓	13
第三節 博物館導覽相關研究分析	29
第三章 研究方法與設計	33
第一節 研究架構與流程	33
第二節 研究方法與工具	35
第三節 研究設計與實施	37
第四章 研究結果與分析	43
第一節 志工培訓課程觀察	43
第二節 志工培訓課程問卷	57
第三節 導覽志工訪談分析	65
第五章 結論與建議	96
第一節 結論	96
第二節 建議	100
參考文獻	103
附錄	106
附錄一 故宮南院第 12 期志工培訓問卷	106
附錄二 故宮南院志工訪談同意書	108
附錄三 故宮南院導覽志工訪談題目	109
附錄四 導覽志工訪談逐字稿編碼與摘要	110

圖目錄

圖 2-1 故宮南院戶外景觀	13
圖 2-2 故宮南院導覽大廳	13
圖 2-3 草間彌生「南瓜精靈」	14
圖 2-4 王文志「戲分茶」	14
圖 2-5 佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美	16
圖 2-6 龍藏經	16
圖 2-7 東亞茶文化展廳	16
圖 2-8 東亞茶文化展廳	16
圖 2-9 亞洲織品展廳	17
圖 2-10 生命之樹	17
圖 2-11 嘉義文史展廳	18
圖 2-12 嘉義文史互動桌	18
圖 2-13 「謎樣景泰藍」講座	18
圖 2-14 「花樣何處來」講座	18
圖 2-15 「謎樣景泰藍」主視覺	19
圖 2-16 「謎樣景泰然」展廳	19
圖 2-17 「花樣何處來」主視覺	19
圖 2-18 「花樣何處來」展廳	19
圖 2-19 「兒童創意中心地圖」	24
圖 2-20 「亞洲弧形牆」	24
圖 2-21 乾隆皇帝的茶室與茶器	25
圖 2-22 東亞茶文化展專聽導覽	25
圖 2-23 釉彩的秘密	25
圖 2-24 主視覺	27
圖 2-25 唐風宋韻	27
圖 2-26 明人雅集	27
圖 2-27 清代品茗	27
圖 2-28 臺灣工夫茶	27

圖 2-29 明代茶寮外觀	28
圖 2-30 明代茶寮內部	28
圖 2-31 「東亞茶文化」展廳.....	28
圖 2-32 茶文化展廳導覽	28
圖 2-33 茶文化展廳平面圖.....	28
圖 2-34 佛教展廳平面圖	30
圖 2-35 觸摸體驗區:茶盞與茶托	30
圖 3-1 研究流程圖.....	34
圖 3-2 受訪者基本資料分析.....	41
圖 4-1 「花樣何處來」主視覺.....	48
圖 4-2 策展人帶領展廳導覽練習	49
圖 4-3 禮制的規範青色祭天.....	49
圖 4-4 明 嘉靖 描金香鏟.....	49
圖 4-5 明 嘉靖/成化 鬥彩 如意雲芝紋紋盤、碟比較.....	49
圖 4-6 明 嘉靖 青花 壽字鶴鹿紋葫蘆瓶	50
圖 4-7 讀書會小組簡報頁一	50
圖 4-8 讀書會小組簡報頁二.....	51
圖 4-9 讀書會小組簡報頁三.....	51
圖 4-10 讀書會小組簡報頁四.....	51
圖 4-11 讀書會小組簡報頁五.....	52
圖 4-12 讀書會小組簡報頁六.....	52
圖 4-13 故宮南院導覽大廳.....	53
圖 4-14 故宮南院導覽大廳.....	53
圖 4-15 「戲分茶」	53
圖 4-16 售票服務台.....	53
圖 4-17 三樓觀景台.....	54
圖 4-18 至美橋	54
圖 4-19 導覽大廳 S301.....	54
圖 4-20 墨韻樓展廳區	54
圖 4-21 「人氣國寶」展廳.....	54
圖 4-22 「人氣國寶」展廳.....	54

圖 4-23 「人氣國寶」展廳.....	55
圖 4-24 「人氣國寶」元人應真像.....	55
圖 4-25 解說「翠玉白菜」.....	55
圖 4-26 「翠玉白菜」.....	55
圖 4-27 「佛陀形影」展廳.....	55
圖 4-28 「佛塔欄楯」.....	55
圖 4-29 「龍藏經」.....	55
圖 4-30 「菩提是獲」.....	55
圖 4-31 「亞洲織品」展廳.....	56
圖 4-32 「亞洲織品」展廳.....	56
圖 4-33 「謎樣景泰藍」展廳主視覺.....	56
圖 4-34 掐絲琺瑯技法說明.....	56
圖 4-35 「謎樣景泰藍」收藏神話展櫃.....	56
圖 4-36 「謎樣景泰藍」明清兩代梅瓶.....	56
圖 4-37 「花樣何處來」主視覺.....	57
圖 4-38 「花樣何處來」展廳.....	57
圖 4-39 明 嘉靖 如意雲芝紋盤.....	57
圖 4-40 明 成化 如意雲芝紋碟.....	57
圖 4-41 參與志工服務之動機.....	58
圖 4-42 中華茶文化講座活動滿意度.....	59
圖 4-43 中華茶文化講座增進職能.....	59
圖 4-44 日本茶文化講座活動滿意度.....	60
圖 4-45 日本茶文化講座增進職能.....	60
圖 4-46 東亞茶文化讀書會（上）講座活動滿意度.....	61
圖 4-47 東亞茶文化讀書會（上）講座增進職能.....	61
圖 4-48 東亞茶文化讀書會（下）講座活動滿意度.....	62
圖 4-49 東亞茶文化讀書會（下）講座增進職能.....	62
圖 4-50 東亞茶文化展廳培訓自我演練與增能滿意度.....	63
圖 4-51 東亞茶文化展廳培訓演練資料來源.....	63
圖 4-52 「翠玉白菜」.....	66
圖 4-53 「肉形石」.....	66

圖 4-54 參與導覽志工動機.....	67
圖 4-55 嘉義舊監獄.....	68
圖 4-56 嘉義市博物館.....	68
圖 4-57 故宮南院以外導覽經歷.....	69
圖 4-58 重要的導覽素養.....	72
圖 4-59 多穆壺.....	75
圖 4-60 龍藏經.....	75
圖 4-61 導覽考核準備.....	76
圖 4-62 百萬學子導覽.....	81
圖 4-63 百萬學子導覽.....	81
圖 4-64 學生團體導覽方式.....	81
圖 4-65 長輩團體導覽方式.....	82
圖 4-66 公務、學術團體導覽方式.....	82
圖 4-67 定時導覽方式.....	85
圖 4-68 「平安何如奉橘三帖」.....	86
圖 4-69 「四靈獸雙耳瓶」.....	86
圖 4-70 導覽技巧.....	87
圖 4-71 志工展廳導覽.....	88
圖 4-72 志工展廳導覽.....	88
圖 4-73 導覽服務收穫.....	89
圖 4-74 培訓相關建議.....	92
圖 5-1 博物館大廳導覽.....	100
圖 5-2 展廳導覽.....	100

表 目 錄

表 2-1 導覽技巧	11
表 2-2 台灣博物館志工招募現況	11
表 2-3 「故宮南院第 12 期服務及導覽志工培訓」筆者參與時程	22
表 2-4 故宮南院導覽志工各階段培訓課程要件一覽表	22
表 2-5 故宮南院「東亞茶文化展」相關講座	25
表 2-6 文物導覽考核評分標準	26
表 2-7 「東亞茶文化展」主視覺導覽介紹	27
表 3-1 訪談大綱題目	38
表 3-2 故宮南院導覽志工受訪者基本資料	40
表 3-3 訪談資料編碼說明	42
表 4-1 十二期志工 A 與志工 B 「東亞茶文化展」專廳考核之建議	46
表 4-2 「花樣何處來」讀書會展廳導覽概述	48
表 4-3 「謎樣景泰藍」特展讀書會－小組簡報與導覽簡要說明	50
表 4-4 導覽志工定時導覽觀察	53
表 4-5 志工基本資料	58
表 5-1 導覽志工訪談重點整理	98

第一章 緒論

「國立故宮博物院南部院區」以下簡稱故宮南院，於 2015 年 12 月 28 日開館。故宮南院自 2009 年籌備階段至 2023 年 6 月，已招募共十三期的導覽志工，從未間斷。鼓勵熱心人士參與並進行相關專業培訓，增進志工人文藝術修養，共同推動博物館教育，落實文化扎根理念。

故宮院長蕭宗煌在南院 112 年度志工大會致詞中提及：「有人說故宮南院沒有院長在，只有處長；故宮南院沒有院長、處長在的一天，還能開門；但一天沒有志工在，就開不了門。」¹可見志工對於博物館的重要性。

「國立故宮博物院」無論是北部院區或南部院區，其典藏文物與展覽均為世界級，故宮也常與世界博物館合作，引領著台灣各博物館及地方文化館舍，「我們希望生活美學裡，美不再虛無飄渺，不再只是學者專家口中的一些理論，我們希望美能夠踏踏實實在我們的生活裡體現出來。」²在教育推廣方面，更是不遺餘力。

故宮南院定位為「亞洲藝術文化博物館」，除了能讓南部的鄉親，更親近博物館之外，藉此瞭解不同國家的文化發展、歷史人文，使民眾產生認同感與國際觀，亦能因應時代潮流，迎向新的挑戰。故宮南院開幕時，國際博物館協會（International Council of Museums, ICOM）主席漢斯－馬丁·辛茲（Hans-Martin Hinz）在賀詞中提到：

南部院區的啟用，是國立故宮博物院的九十週年院慶賀禮，更是對當地民眾及全台灣、全亞洲人民的一份獻禮。在今日生活化、國際化，經濟與勞動市場全球化，民眾教育程度較過往為佳的時代，我們期望汲取更多的歷史與文化知識；於瞭解自己之外，亦盼知曉其他民族的歷史，俾利進一步認識全世界……。³

故宮南院開館至今，遊客數逐年上升。開館後也推動南台灣的藝文教育，以及結合地方推廣觀光，並定期辦理「敦親睦鄰」參觀活動，讓所在地嘉義縣十八鄉鎮

¹ 此段文字聽自故宮南院 112 年度志工大會於棒棒積木旅館賀采宴會廳，2023 年 5 月 6 日。

² 蔣勳，《天地有大美－蔣勳和你談生活美學》，台北市：遠流，2005，頁 12。

³ 謝俊科、陸仲雁整理，馮明珠校訂，《璀璨登場－故宮南院開幕活動紀實》，台北市：故宮文物月刊，2016，第 395 期，頁 6。

的長輩、鄉親，有機會接觸博物館。為發揮博物館的教育功能，2018 年也開始推動「百萬學子悠遊博物館」專案計畫，讓學生更有機會接觸博物而且持續進行。無論是「敦親睦鄰」的長輩團體，或是「百萬學子」的學生團體，導覽志工均富有專業的解說能力，為不同形態觀眾、團體提供最佳的導覽服務。

因此，本研究透過在故宮南院導覽培訓過程的參與和觀察，以及資深導覽志工的深度訪談整理。歸納分析，志工如何透過培訓，增加其文物專業知識與導覽解說技巧。目的在於提供有志參與導覽服務與導覽培訓相關之參考。提升博物館專業的導覽活動與品質，並拉近觀眾與博物館的距離。

本章闡述研究動機與目的，與本文的研究範圍與限制，及名詞釋義，以下分為三節進行討論。

第一節 研究動機與目的

如何引領讓大眾開始走入博物館接觸文物，導覽志工是重要的角色之一，除了需有服務的熱忱、解說能力，也需相關學術文物知識。所以，導覽志工的培訓及志工如何自我提升，均非常重要。然志工為無給職服務，也非正規研究員和專家學者。該如何兼顧各層面的困難，是必需面對的挑戰。

故宮南院開館至今，持續不間斷地培育導覽人才，推廣華夏文化及藝術教育，導覽志工除了增進自我人文藝術的修養，也能實現社會公益。

一、研究動機

筆者於 2015 年取得嘉義縣社區規劃師資格，同年度開始協助社區計畫之申請，並積極投入社區導覽、鄉內田調、文化記錄及推廣等事務。對於能透過導覽解說方式，讓來訪民眾認識自己的家鄉，除了倍感榮幸，也有小小的成就感，過程中獲得到許多的養分與成長，均是持續目前學習的力量，所有的路都部會白走。

這幾年，除了家庭、社區之外，在藝術創作上也有持續學習。有幸於 2020 年到南華大學視覺藝術與設計學系碩士班就讀，在古器物專題、博物館學課程中，接觸到許多文物知識，對於故宮南院的參訪行程，更是印象深刻，在導覽老師的解說下，深深喜愛上故宮，也敬佩在博物館導覽的志工。

2021 年，在友人的鼓勵下，報名「故宮博物院 110 年度南部院區服務及導覽志工招募」，經過初審（資格審查）、複審（面談口試），很幸運通過甄選參與培訓。對

於故宮藏品的浩瀚，個人嚮往已久，但不免擔心自己能力不足。博物館導覽涉及藝術領域既深又廣，與過去的社區導覽有著極大的差異。

在研究所課程中，有項問卷調查實務作業，於 2021 年 6 月作出表單，進行「國立故宮博物院南部院區導覽服務調查」問卷數共 223 份，結果顯示入館參觀民眾申請導覽服務者，均認同透過專人導覽，能增進對博物館展品的了解，入館參觀但未申請專人導覽服務者，亦有九成民眾表示認同。可見導覽解說對觀眾而言是項重要的服務。

本校院所師生有許多傑出的藝術創作，這幾年系所也辦理多場展覽，並積極培養學生藝術導覽能力，「審美中理解因素的另一層涵義則是對對象內容的認識，這特別在再現藝術部門，對題材、人物、故事、情節以及技法、技巧的理知認識，經常構成欣賞的前提條件。」⁴學生無論是創作題材的發想，從個人到地方的探索、技法的創新均有優秀的表現，「審美經驗的積累便產生審美觀念，形審美趣味，孕育審美理想，而達到成果階段。」⁵在學習過程中也不斷提升自我審美的能力，並促進其創作能力，然對於藝術創作的解說能力，仍需多看、多聽、多學習，以增廣見聞。藝術需要行銷，行銷需要會說故事的人，導覽就是會說故事的人。

因此，筆者除了對故宮南院導覽志工培訓感到興趣，也想透過親身參與導覽培訓的經歷，以及導覽志工的訪談整理，將這些寶貴的經驗，分享給藝術相關工作者及有相同志趣者參考，甚至引發讀者興趣，願意投入導覽志工服務的行列。

二、研究目的

「擔任導覽的人員，通常需要具備關於展覽的專業知識、較佳的口才、語文能力等特質。」⁶因此，導覽志工的培訓與自我學習相當重要。筆者於研究期間參與志工培訓及服務，藉由實際的參與觀察、導覽志工的訪談整理等，經由資料統合、歸納分析，博物館如何培育出一位專業的導覽人員。

本文訪談共計十一位資深導覽志工，從中瞭解志工對培訓內容、導覽考核、導覽實務、收穫與建議等。目的在於研究志工如何透過培訓精進自己，從展廳考核到實務導覽，如何提升其文物專業知識與導覽解說能力及自我磨鍊。

本研究目的如下：

⁴ 李澤厚，《美學四講》，台北市：三民書局，三版一刷，2019，頁 112。

⁵ 同註 4，頁 124。

⁶ 陳國寧，《博物館學》，台北市：國立空中大學，2003，頁 258。

- (一) 藉由文獻蒐集分析與實際參與觀察，從中歸納導覽需具備的要件與能力，期以提供有志參與文物導覽者或藝術相關工作者參考。
- (二) 透過故宮南院志工培訓與問卷調查，瞭解受訓者實際參與的狀況，是否符合實際需求與期待，作為日後導覽志工培訓之參考，進一步達到訓用合一。
- (三) 經由導覽志工訪談內容整理，探討故宮南院如何培訓、志工導覽實務歷程、志工如何自我提升與成長，讓志工對故宮南院的志工服務更有認同感。

第二節 研究範圍與限制

探討範圍以故宮南院與其導覽志工培訓過程為主，並對資深導覽志工進行深度訪談，收集相關內容、文獻加以整理分析。

研究限制因筆者參與志工服務時間有限，主要以參與志工服務期間，所見所聞作為記錄，說明如下：

一、研究範圍

本研究對象以「故宮南院」為主要範圍，內容包含：南院建築景觀、公共藝術、故宮南院展覽、故宮南院志工制度與發展等。

觀察及訪談對象以第 12 期新進志工與資深導覽志工為主。筆者本身亦為南院志工，從初階培訓、實習、進階培訓、導覽考核、值勤服務等，均有機會與導覽志工、前輩學習與共事，進行深度訪談過程自然順暢。訪談大綱設計也以故宮南院展覽特色為參考。

南院和北院除了區域上的不同，展覽型態也有所不同，北院主要展覽以清宮舊藏為主，南院除了展覽故宮典藏之外，也以亞洲藝術文化為定位。南北兩院各有其特色，導覽主題也略有不同。

二、研究限制

(一) 區域限制

故宮南院地處南部嘉義，因地區的限制，訪談對象以在故宮南院服務的導覽志工為主，即便是北院的導覽老師，也是選擇同時有在南院進行導覽服務的志工。筆者居住地於嘉義市區，訪談時的地點限於嘉義縣市。

本研究對象，以故宮南院資深導覽志工與新進志工，進行訪談與問卷調查，並結合本身參與培訓的觀察經歷。尚未進行大規模跨區域之數據蒐集。

(二) 時間限制

本研究時間限制，於筆者參與故宮南院第 12 期志工培訓期間，實際參與區間，於 2021 年 5 月起至 2023 年 6 月止。

第三節 名詞釋義

一、博物館

關於博物館的定義，陳國寧《博物館學》提出「博物館：Museum 的英文字源，始於希臘文 (Mouseion)，字義是提供繆司的地方 (A place sacred to Muse)。十九與二十世紀西方博物館展現的精神，與本字義之追溯相關博物館界希望博物館是一個具有學術研究基礎，引領民眾沁染人文藝術及科學知識的地方，以提昇其觀賞者的知識與真善美的情操。」⁷博物館發展至今，已成為世界文化主流。博物館發展隨著時代的變化博物館的定義也有陸續修訂與時俱進。2022 年 8 月 24 日國際博物館協會 (International Council of Museums, 簡稱 ICOM) 宣布新博物館定義⁸：

博物館是一個非營利、為社會服務的常設性機構，對有形和無形資產進行研究、蒐藏、保存、詮釋和展示。它向公眾開放，具有近用和包容的特質，促進多樣性及永續發展。博物館本於倫理、專業及社群參與的方式運作和溝通，提供教育、愉悅、省思及識共享之多元體驗。⁹

博物館不僅是保存文化資產的場域，永續的經營需要更包容、多元，透過教育推廣將展品的知識傳遞出來，也是現今博物館積極努力的方向。

⁷ 陳國寧，《博物館學》，台北市：國立空中大學，2003，頁 10。

⁸ 參 ICOM 官網：<https://icom.museum/en/news/icom-approves-a-new-museum-definition/>（瀏覽日期：2022/08/25）。

⁹ 中文參自「中華民國博物館學會」(CAM) 官網：<https://www.cam.org.tw/2022%E5%B9%B4%E5%8D%9A%E7%89%A9%E9%A4%A8%E6%96%B0%E5%AE%9A%E%BE%A9/>（瀏覽日期：2022/08/25）。

二、導覽志工

導覽志工顧名思義，就是從事義務導覽服務的人，他們是「帶領大眾參觀、並提供展示品資訊的義務教育工作者。」¹⁰是具有專業能力、富有熱忱，不斷學習並樂於志願服務的分享者。

本文所指導覽員，是指在博物館進行服務的人員「博物館導覽員與其他導覽員的不同處在於，他們致力於學習、教學與研究。」¹¹導覽人員為「負責詮釋、說明與描述展示品的人的稱謂。」¹²導覽員在博物館有專任的行政職員，也有義務服務無給職的志工擔任。

導覽解說之定義：「導覽，重視親切的接待與服務客人；解說，除具上述工作外，尚需學習許多專業知識、語言與環境教育及遊客帶領技巧等。」¹³導覽解說從過去的導覽工作，隨著時代與觀眾需求，逐漸演變而成。志工之定義，台灣政府於 2001 年公布《志願服務法》依據第一章第三條：

志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。志願服務者，簡稱志工。¹⁴

此法也更明確將志工與義工區別，志工除了是無給職的志願工作者，也接受專業的訓練，能補足公益單位人力的不足，並提升公務機構有利於民眾的生活品質。義工比較單純，不需接受訓練，利用閒暇時間幫忙。

導覽志工為願意在文化、藝術、歷史、自然等領域提供服務的志願者。參與相關培訓和評估，確保具備必要的知識和技能，提供專業的導覽服務，解答觀眾的問題，幫助觀眾了解展品的背景、歷史和文化意義。

¹⁰ 愛樂森、葛林德，蘇、麥考依著，閻惠群譯，《如何培養優秀的導覽員》，台北：五觀藝術，2006，頁 12。

¹¹ 同註 10。

¹² 同註 10。

¹³ 陳炳輝，《導覽解說實務》，台北市：華麗圖書，2016，頁 4。

¹⁴ 參〈志願服務法〉，《全國法規資料庫》，民國 109 年 01 月 15 日，(瀏覽日期：2022/08/25)

<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050131&kw=%e5%bf%97%e9%a1%98%e6%9c%8d%e5%8b%99%e6%b3%95>

第二章 文獻探討

本章主要探討與「故宮南院導覽志工培訓」主題相關之文獻，以作為研究設計之參考。首先探討博物館的導覽教育與活動，及故宮南院概述與導覽培訓，再深入博物館導覽相關研究分析。

第一節 博物館的導覽教育與活動

本節從博物館導覽之目的與功能、博物館志工制度起源、導覽人員專業能力及台灣博物館導覽志工現況，四大面向來探討。

一、博物館導覽之目的與功能

1984年《新世紀的博物館》提到「如果典藏品是博物館的心臟，教育則是博物館的靈魂。」¹⁵ 導覽志工是擔任博物館教育的一份子，也是文物與觀眾的之間的橋樑。

(一) 博物館導覽之目的

陳國寧是台灣第一位將國外博物館思潮帶入的學者，在其《博物館學》中提及「一般有規模的博物館設有專業的解說人員領導來參觀的民眾，認識館內的展品，以達博物館教育目的。」¹⁶ 由此可見導覽員對於博物館教育的重要性。「博物館仿如能量體，以直接或間接的方式對環境中的人事物發光發熱。」¹⁷ 美國博物館前輩史蒂芬·威爾（Stephen Weil, 1928-2005）曾言：

單獨一座博物館無法像槓桿一樣，撐起整個世界，也無法單獨承擔促動社會的責任，但是這樣並不表示它不能成為一個具有重要影響力的機構；事實上，透過它對觀眾個人生活的充實，對促進一個有知識、有教養、敏感和自覺力

¹⁵ 參 Museums for a New Century (CMNC), 1984, 55。參劉婉珍，《美術館教育理念與實務》，台北市：南天書局，2002，頁 23。

¹⁶ 陳國寧，《博物館學》，台北市：國立空中大學，2003，頁 257。

¹⁷ 劉婉珍，《博物館觀眾研究》，台北市：三民書局，2011，頁 15。

的公民社會。每座博物館都能為建造一個公義、穩健、豐富、和諧和人性的社會，發揮力量。¹⁸

博物館其本質持續進行人與人之間的對話。威爾在《博物館重要的事》書中提出「博物館最擅長之處是它所擁有的物件，這些真實物件具有強大力量，足以觸發觀眾無窮無盡的豐富經驗。而且，它們不僅對外影響觀眾參觀行為，也對內影響博物館工作者的態度。」¹⁹博物館藏品是力量之所在，對內對外都有其獨特的魅力。

史蒂芬·威爾（Stephen E.Weil）《博物館重要的事》書中提及博物館的三場革命「第一場革命發生在二次世界大戰之後，它使得博物館從以藏品維護和研究為重點，朝內經營的型態，轉為朝外經營，提供種種公共服務的型態。」²⁰第一場革命，讓博物館從內向靜態轉成外向動態發展。「博物館和其他一些以保存文化資產為主要功能的機構，在這個革命的影響下，緩慢卻堅決地走出自我構築的傳統壁壘，加入以提供社服務為主要功能機構的行列。」²¹第二場革命，博物館機構之間開始相互合作、創新經營。第三場革命，除了延續前兩場革命之交疊前進，發展到博物館的技術革命，「這些新技術有些已然成形，有些仍在醞釀之中，但是都對博物館不同階層民眾的溝通方式產生重大影響。」²²隨著時代進步，新的科技讓博物館也跟著多元化的邁進。博物館的三場革命與轉變是造福所有人群。博物館的發展也隨之改變。

（二）博物館導覽之功能

博物館的功能「早期以保存文物為主要目標，現代發展到研究、教育、娛樂、蒐集、保存、傳達、展示等諸功能的施展。」²³博物館也是終身學習與終身教育的場域，提供多元的教育功能，博物館導覽也是博物館教育的一部分。

導覽是藉由解說，來引導民眾對所參觀的展覽作進一步的認識。具有教育知識、休閒娛樂、心靈涵養等多重的作用。美國國家公園署的名言：「透過解說，就能了解；透過了解，就會欣賞；透過欣賞，產生保護行動。」這句話道出優質的導覽，對促進

¹⁸ 史蒂芬·威爾（Stephen E.Weil）著；張譽騰譯《博物館重要的事》，台北市：五觀藝術，2015，頁 21。

¹⁹ 同註 18，頁 255。

²⁰ 史蒂芬·威爾（Stephen E.Weil）著；張譽騰譯《博物館重要的事》，台北市：五觀藝術，2015，頁 68。

²¹ 同註 20，頁 68。

²² 同註 20，頁 69。

²³ 陳國寧，《博物館學》，台北市：國立空中大學，2003，頁 15。

達到人類生存活動與自然環境保護共存的關鍵性。當然，在各式的展覽活動中，同樣也需要更好的導覽來解說，與民眾產生共鳴。

博物館教育在劉惠媛《博物館的美學經濟》中指出「藝術」和「教育」必須一同進行才有意義。

展覽期間的推廣活動是為讓觀眾瞭解展出內容的基本事宜，專家導覽則是為引導觀眾動線與溝通的作用，但不能完全取代常態藝術教育的理由至少有三：一、教育是一個長期的計畫，應該包含不同的、複雜的學習形式。透過這些才可以幫助觀眾建立自主性判斷。二、教育是一項持續性的工作，不同年齡層、背景的觀眾都有繼續學習的動機，學校體系外更大範圍的成人教育有其必要。三、教育有各式各樣的途徑，包含藝術組織與個人自修。²⁴

有鑑於此，導覽解說不單單是解說，導覽人員如何引發觀眾對博物館藏品的興趣，進而促進其自我學習、甚至再度蒞臨博物館參館探索，也是一門重要的功課。

二、博物館導覽志工起源

博物館導覽員的起源可上溯至二十世紀初期「1904 年代早期，各博物館才開始了解到，導覽員必須是專攻該館主題的專門人才方能勝任，館方鼓勵導覽員使用文物來教學，而不要照本宣科地講述。」²⁵指出導覽的重要性，專業導覽不能照本宣科。

最早創辦導覽計畫的是波士頓美術館吉爾曼館長，「1907 年吉爾曼在展覽現場擔任指導老師兼講解員，來教育大眾並提昇生活。這些服務活動不僅義務且由受過訓練的導覽員擔任，不久其他博物館也相繼跟進。」²⁶博物館導覽的培訓，在二十世紀初，歐洲主要的博物館也陸續出現了志工解說員。

二十世紀後期博物館志工已成為博物館重要人力資源「到 1971 年時，美術館的志工已佔其工作人員的 67%，時至今日，志工導覽已成為各類型博物館不可或缺的人力資源，美國的博物館相當仰賴志工，在收藏、保存、展示與教育活動各方面提供協助。」²⁷因此博物館對於的導覽志工的招募及培訓，不容忽視。

²⁴ 劉惠媛，《博物館的美學經濟》，台北市：原點出版，2007，頁 164。

²⁵ 愛樂森、葛林德，蘇、麥考依著，閻惠群譯，《如何培養優秀的導覽員》，台北市：五觀藝術，2006，頁 42。

²⁶ 同註 25。

²⁷ 同註 25。

三、導覽人員專業能力

導覽人員專業能力相關研究，好的導覽需要培訓與經驗的累積。在廖仁義《藝術博物館的理論與實踐》中提及：「藝術作品從來不會說話，就是導覽人員幫它們說話；經由導覽人員解說，觀眾應該就好像聽到藝術作品說話；所以，導覽人員必須具備專業的藝術知識，必須經過藝術博物館的藝術教育的培訓與認證才具備資格。」²⁸可見導覽人員除了培訓之外，亦須通過嚴謹的考核通過，才能進行博物館導覽服務。愛樂森在《如何培養優秀的導覽員》書中提出：

博物館導覽員，是一群兼具智慧、創意與想像力的人，他們能激起觀眾的投入，並帶給我們社會新的洞察力，他們其實與專業人才無異，在別的領域導覽員是不可能擔負責任如此重大的工作。導覽員對博物館是不可或缺的，他們為觀眾導覽展示品，從導覽工作中學習，並豐富了自己的人生。²⁹

因此從事導覽工作需熱愛學習與分享。導覽以「觀眾成為學習主體，可以回饋給藝術博物館的教育工作人員，讓藝術知識的詮釋工作形成一種詮釋的循環，增進藝術知識從詮釋到再倒詮釋的累積，使得藝術與博物館的教育角色與功能達到更高层次的社會擴散。」³⁰以發揮博物館教育的功能。關於詮釋提爾登（Tilden）提出五項原則：「一、詮釋最好和觀眾經驗相關。二、詮釋最好能揭露展品背後的生命。三、要以具有想像的方式去詮釋。四、詮釋的目的不僅在教諭，而在能否誘導觀眾的思路。五、盡量以較寬廣的視野從事詮釋工作。」³¹所有的詮釋都應考量到觀眾。

博物館為觀眾導覽有基本的技巧，包括：講述討論法、詢問討論法、引導探索法等。「依照將導覽內容呈現給觀眾的方式來組成，導覽員可以從中挑選一種最符合參觀團體特性的技巧，在某種情況下，導覽員也可以在行程當中變換運用不同的技巧。」³²導覽過程中透過討論、詢問、引導技巧，可依照實際狀況隨時調整。對於導覽技巧的運用需注意以下幾點，如表 2-1：

²⁸ 廖仁義，《藝術博物館的理論與實踐》，台北市：藝術家書版社，2020，頁 178。

²⁹ 愛樂森·葛林德，蘇·麥考依著，閻惠群譯，《如何培養優秀的導覽員》，台北市：五觀藝術，2006，頁 13。

³⁰ 廖仁義，《藝術博物館的理論與實踐》，台北市：藝術家書版社，2020，頁 176。

³¹ 轉引自張譽騰，《當代博物館探索》，台北市：南天書局，2000，頁 175。

³² 同註 29，頁 118。

表 2-1 導覽技巧

展品資訊	展品名稱、相關術語的正確發音，相關文化背景、技術方面資訊。
觀眾背景	因應觀眾的年齡、知識等，提供不同學習程度的資訊。
專業知識	對展件具備充足的知識，準備的份量要多過參觀行程，才能從容自在選擇要運用的資訊，且擁有足夠的知識回答參觀團體的提問。
物件串聯	能將物件加以組合及重新組合，以因應各種不同的參觀目標。

本研究整理³³

四、台灣博物館志工招募現況

台灣博物館志工招募現況，本文參考故宮南院、國立台灣美術館、歷史博物館、奇美博物館、國立海洋科技博物館等志工招募簡章，從面試、教育訓練、實習、考核、志工到導覽志工程序，摘要式整理如表 2-2。

經由簡章發現博物館志工招募，均透過初選後面試程序，志工完成基礎訓練後，博物館會安排與其相關的特殊訓練課程，通過考核者擔任志工。志工與導覽志工的考核方式各有所不同。例如：國立海洋科技博物館，每位實習志工至少參加一次淨灘活動，才可通過實習考核，取得志工資格。

特別發現國立台灣美術館其解說導覽組志工，改由館內任滿一年之各組志工跨組實習，接受專業培訓並考評通過者轉任。本文受訪者內容提到國美館考核過程也是抓的比較緊，我們每個階段都會有館員出來直接站在觀眾群中不定期考核。(K 11111030102)。由此可見館方對博物館導覽品質的維護，本研究區域範圍有限，並未採訪國美館探究其因，後續研究者可再行探討。

表 2-2 台灣博物館志工招募現況

博物館 程序	故宮南院	國立台灣美 術館	歷史博物館	奇美博物館	國立海洋科 技博物館
初選	✓	✓	✓	✓	✓
面談	✓	✓	✓	✓	✓
志工基礎 訓練	6 小時/學習 證明	志工基礎課 程二天	6 小時/結訓 證明	志工基礎課 程	志工基礎訓 練 6 小時

³³ 愛樂森·葛林德，蘇·麥考依著，閻惠群譯，《如何培養優秀的導覽員》，台北市：五觀藝術，2006，頁 119。

志工 特殊訓練	初階課程 24 小時 需考核	研習課程 半天	博物館講習 培力期間 6 小時	實習 期間 3 個月	特殊訓練 8 小時
志工 特殊訓練	見習 28 小時 需考核	實習 共 12 週	實案體培力 專業訓練 22 小時	審核通過正 式志工	值勤： 實習三個月
志工 特殊訓練	進階課程 36 小時/導 覽考核	特殊訓練 全天	--	基本課程 專業課程 特殊課程	各小隊要求 之考核項目
考核	導覽資格： 通過二科專 科導覽且通 過動線導覽 考核者。	需考核。	經考核、授 證，為本館 志工。	導覽志工： 經培訓及考 核後，擔任 常設展及特 展之導覽志 工。	各志工小隊 考核通過後 頒發正式志 工證。
備註：	--	105 年度起 解說導覽組 志工由本館 內任滿一年 之各組志工 跨組實習,接 受專業培訓 並考評通過 者轉任之。	--	--	每位實習志 工需於實習 期間參加全 區導覽認證 課程及至少 參加一次淨 灘活動，始 可通過實習 考核，取得 本館正式志 工資格。

本研究整理³⁴

³⁴ 參國立故宮博物院「110 年度南部院區服務及導覽志工招募簡章」網址：<http://www.npm.gov.tw>，國立台灣美術館「112 年度志工徵募簡章」https://www.2ntmofa.gov.tw/volunteer_Art_Join/，國立歷史博物館「111 年教育推廣志工招募簡章」https://event.culture.tw/mocweb/reg/NMH/Detail.init.ctr?actId=20023&utm_medium=query，奇美博物館<https://www.chimeimuseum.org/apply/5fd6d19bf03ce/5fd6d204e5383>，國立海洋科技博物館 111 年(第十一期)志工招募簡章 <https://www.nmmst.gov.tw/other/B6774-wc.pdf> (瀏覽日期：2023/06/20)。

第二節 故宮南院概述與導覽培訓

國立故宮博物院「於 2004 年 12 月 15 日行政院核定在嘉義縣太保市設置國立故宮博物院南部院區，以《南北文化雙星雙亮點，達成藝術均富的理念》為目標。」³⁵ 歷經多年努力故宮南院於 2015 年 12 月 28 日開館，為以農業為主的嘉義縣帶來不一樣的文化氣息。對當地民眾而言，不僅提供了一份文化饗宴的大禮，提升了純樸縣區的藝術與人文素養，而且也帶動了一連串的人流匯集，觀光人潮與消費經濟，對嘉義地區及南部發展具相當多元的幫助。

一、故宮南院建築與公共藝術

故宮南院志工的初階培訓，少不了南院建築景觀與公共藝術的認識，也是所有導覽志工均具備的知識。南院總面積約 70 公頃，包含博物館區 20 公頃、園區 50 公頃，建築由姚仁喜建築師設計，以傳統水墨畫之濃墨、飛白及渲染三種筆法為概念發想，發展出虛、實量體相互交織的流線形體。實量體名為墨韻樓，主要功能為展廳及文物庫房；虛量體名飛白館，設有接待大廳、博物館教育空間、餐飲及紀念品商店等。中央走道自南端景觀橋開始，以蜿蜒曲線穿入虛、實量體所圍塑之中庭，即為渲染。³⁶



圖 2-1 故宮南院戶外景觀

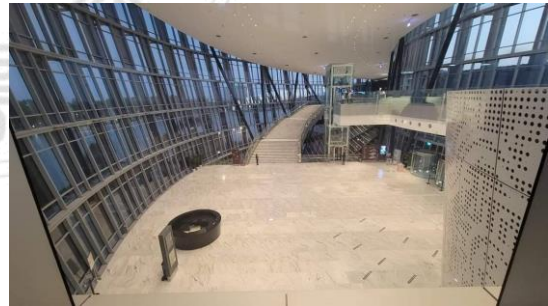


圖 2-2 故宮南院導覽大廳

圖 2-1、2-2 本研究拍攝

故宮南院也是附近居民及遊客平時休憩的好地方。南院戶外景觀（圖 2-1）。南院配合建築量體設計，規劃三種展覽空間型態，展廳空間也會隨著展覽規劃進行變動與調整。大致分作導覽大廳（圖 2-2）、常設展覽、數位展覽、特別展覽。

³⁵ 參故宮南院簡介 <https://south.npm.gov.tw/AboutUs/Info.htm>（瀏覽日期：2022/05/20）。

³⁶ 參故宮南院建築簡介 <https://south.npm.gov.tw/AboutUs/Info.htm>（瀏覽日期：2022/05/20）。



圖 2-3 草間彌生「南瓜精靈」



圖 2-4 王文志「戲分茶」

圖 2-3、2-4 本研究拍攝

導覽服務會從導覽大廳開始接待觀眾，除了介紹故宮南院的開館歷史、建築景觀之外，從二樓大廳前往三樓展廳時，導覽志工會向觀眾介紹戶外的公共藝術，從透明玻璃看出去，能觀賞到的裝置藝術，皆可作為導覽動線安排的解說對象。例如：日本知名藝術家草間彌生的作品「南瓜精靈」（圖 2-3）、台灣藝術家王文志的作品「戲分茶」（圖 2-4）等。

二、故宮南院展覽

（一）故宮南院開館十大展覽

故宮南院開館時的十大展覽，以宏觀的思維重新探索故宮典藏，透過國際借展及數位新媒體等方式呈現。本研究的訪談對象，以故宮南院開館前就參與培訓的資深導覽志工為多數，第一期的受訓志工，從 2009 年到 2015 年期間不間斷的上課，對文物歷史都有深厚的內涵。

故宮南院開幕時展覽，配合博物館建築設計，設有專題展、多媒體展、常設展廳等，開幕十大首展，其中五個常設展、三個特展，以及兩個國際借展。馮明珠院長在《故宮南院勝概》書中提及：

策展團隊以本院典藏為基礎，通過宏觀、多元與國際視野，為故宮南院策劃展覽，提供南部觀眾有別於臺北院區的藝術文化饗宴，是海峽兩岸第一座以亞洲藝術文化交流策展的博物館。因應南部鄉親的期盼，又變更設計，增闢「至寶廳」，第一檔展出本院的人氣國寶「翠玉白菜」。³⁷

³⁷ 馮明珠，《故宮南院勝概》，台北：國立故宮博物院，2009，頁 10。

故宮南院 2015 年 12 月 28 日開幕時，志工已培訓共七期，開幕前也特別加強十大展覽展件的內容培訓。參與開幕時的導覽志工，對當時開幕盛況，印象至今深刻難忘。南院正式開館後，鼓勵志工參與專廳導覽考核，相關內容如下：1.奔流不息—嘉義發展史，介紹嘉義諸羅的演。2.佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美。介紹佛教創立、由來，如何在亞洲各國發展。3.錦繡繽紛—院藏亞洲織品展，介紹亞洲各地豐富多樣的織品文化。4.揚帆萬里—日本伊萬里瓷器特展。5.尚青—高麗青瓷特展，介紹高麗王朝的最著名的高麗青瓷。6.芳茗遠播—亞洲茶文化展，介紹茶唐宋時期傳入日本與明末清初傳到臺灣，深入到亞洲的茶文化。7.越過崑崙山的珍寶—院藏伊斯蘭玉器特展，介紹伊斯蘭與中華文化的交流創作獨特風格的玉器 8.藍白輝映—院藏明代青花瓷展，介紹青花瓷是中國瓷器的代名詞，故宮舊藏以青花為主。

由以上故宮南院開館時展覽看出，資深導覽志工於培訓期間的受訓課程，內容多元，志工受訓期間也累積文物文化的底蘊。

現今，故宮南院的文物導覽培訓課程，以茶文化、佛教藝術、瓷器、掐絲琺瑯、織品等五科，南院目前院藏文物導覽為主要內容，相較開館時展覽較少。所以，資深導覽志工的深厚經驗，可作為後輩志工學習的對象。

（二）故宮南院常設展覽

故宮南院常設展，以亞洲藝術文化為定位，設有主題常設展，通常是導覽志工培訓的進階課程。常設展覽如：器物、書畫、佛教、織品、茶文化等文物展。

新進志工導覽考核常以「佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美」（圖 2-5）、「東亞茶文化展」（圖 2-7、圖 2-8）、「亞洲織品展」（圖 2-9），此三個展覽專廳，為最普遍的考核準備項目。

「佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美」以佛教文物之美作為南院首展且為常設展的思考，奠基於兩個因素：

其一，佛教是構成亞洲文化的重要成分之一，自西元前六世紀釋迦牟尼在印度創教以來……，發展出許多「同中有異」的地方特色，造就出千變萬化的……佛陀形影，進而使得亞洲佛教藝術顯得異彩紛呈、璀璨奪目。其二，是本院典藏的佛教文物豐富，除清宮原藏極為莊嚴華麗的漢傳與藏傳佛教經典及造像外，也包括彭楷棟先生……捐贈的四百零七件以銅佛為主的造像。³⁸

³⁸ 李玉珉、鐘子寅，《佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美》，台北：國立故宮博物院，2015，頁 5。

彭楷棟先生收藏範圍廣大，涵蓋東亞的中國、日本與韓國，南亞的印度、巴基斯坦、尼泊爾，東南亞的泰國、柬埔寨與印尼等，這些正符合南院策展理念，也方能支撐起「佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美」展覽需求。同時，佛教展廳也命名為「楷棟堂」，以表達對彭楷棟先生的感念。

佛教展廳乃是導覽志工培訓重點課程之一。展廳內的「龍藏經」（圖 2-6），為故宮南院的鎮館之寶，共有 108 函，每三個月換一函，是推薦參觀民眾觀賞的重要文物，也是每位南院志工均認識的展品。



圖 2-5 佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美



圖 2-6 龍藏經

圖 2-5、2-6 本研究拍攝

「東亞茶文化展」依脈絡分為「中國茶文化、日本茶文化、蒙藏奶茶、臺灣工夫茶等四單元，展出院藏茶文化相關文物，並藉由明代茶寮、日本茶室、蒙藏奶茶區及現代茶席等情境空間展示，營造出不同的飲茶氛圍，呈現各區域特有的品茗文化與多元性。」³⁹東亞茶文化展廳也是導覽志工培訓的重點課程，其策展歷史脈絡，及茶文化展覽器物與當代茶席相通，常為志工導覽考核的第一項專廳考核。



圖 2-7 東亞茶文化展廳



圖 2-8 東亞茶文化展廳

圖 2-7、2-8 本研究拍攝

³⁹ 參「故宮南院當期展覽」網址 <https://south.npm.gov.tw/ExhibitionAndActivity/Exhibitions>（瀏覽日期：2022/12/30）。

「亞洲織品展」以院藏織品服飾文物，所規劃的常設展，分作四個單元：

「焦點展件」全面分析經典織品的特色，進一步詮釋它的文化意涵；「認識織品」從纖維材料、織染技法、裝飾紋樣、服飾剪裁等方面解構織品染織工藝，讓織品賞析更淺顯易懂；「區域風情」介紹包括南亞、東南亞、中亞、東亞等各地精湛的織品服飾，期待能體驗不同地域風格的文化櫥窗；「婚慶盛裝」透過亞洲各地結婚禮服的展示，理解服飾背後的禮俗文化，及人們對美好生活的祝願。⁴⁰

精選亞洲各區域織品，呈現多元文化，提供教育、鑑賞及體驗的展覽。服飾的材質無論是棉、麻、絲、毛等，或運用繡、染、印、繪、織的技術，織品藝術與現代生活衣著相關，在專廳導覽考核上，也是選擇項目之一。故宮典藏「生命之樹」(圖 2-10)，在 2015 年開幕首展展出過，織品展廳於 2023 年再次展覽此文物。對於資深導覽志工而言，此文物在導覽上格外親切有感，展品解說上也較得心應手。



圖 2-9 亞洲織品展廳



圖 2-10 生命之樹

圖 2-9、2-10 本研究拍攝

故宮南院常設展中，在一樓設有「嘉義文史展」(圖 2-11)，此展廳運用數位媒體方式，記錄著嘉義地方的發展歷史。導覽服務動線由三樓展廳入口到二樓展廳出口後，導覽志工會接著帶觀眾到一樓的特展廳，無論時間因素、介紹與否，導覽結束時，志工會跟觀眾大略介紹嘉義文史展廳，因導覽時間有限，觀眾可自行參觀。

⁴⁰ 參「故宮南院當期展覽」網址 <https://south.npm.gov.tw/ExhibitionAndActivity/Exhibitions> (瀏覽日期：2022/12/30)。



圖 2-11 嘉義文史展廳



圖 2-12 嘉義文史互動桌

圖 1-11、1-12 本研究拍攝

「嘉義文史展」透過精心設計的「羅山記影－嘉義文史互動桌」（圖 2-12），讓有興趣的民眾可以來探索嘉義。本展以「故宮南院所在地嘉義為核心，所發展出來的地方史虛實整合平臺。這個平臺不僅企圖以空間為軸心梳理地方文史，更希望透過線上、線下平臺與不同模式功能，喚醒民眾對周遭環境的關懷。」⁴¹，來訪觀眾可透過此互動桌的點選，自行了解更多關於嘉義地方文史的資訊。南院也辦理多項文史走讀、讀書會、講座等，持續活化互動桌與居民的關係。

（三）故宮南院當期特展（2022-04-01～2024-04-14）

故宮南院對新的展覽無論是特展或常設展，都會安排相關的講座和策展人展廳走場等，優秀的導覽志工，都會積極參與培訓課程，有助於在導覽解說時，傳達策展人想表現的意象及展品的深層故事。專題講座如：「謎樣景泰藍」講座（圖 2-13），「花樣何處來」講座（圖 2-14）。



圖 2-13 「謎樣景泰藍」講座



圖 2-14 「花樣何處來」講座

圖 2-13、2-14 圖片來源⁴²

特別展覽不定期於展廳 S201 舉辦，如：「謎樣景泰藍」與「花樣何處來」特展，展期從 2022 年 4 月 1 日至 2024 年 4 月 14 日。特展時間為期兩年，相較常設展覽，

⁴¹ 高于鈞，《以數據描繪地方輪廓－嘉義文史互動的共創實踐》台北市：故宮文物月刊，2023，第 481 期，頁 104。

⁴² 圖片來源：國立故宮博物院南部院區臉書專頁 <https://www.facebook.com/npsmsouth/>

對於有來過南院參觀的民眾，是導覽動線安排上較佳的選擇，導覽志工在相關資料準備，也會更為深入仔細。「謎樣景泰藍」講述如下：

景泰藍是指在金屬胎上以金屬絲勾勒圖樣，再反覆填燒琺瑯釉，打磨而成的作品。此項工藝又稱掐絲琺瑯，……，十七世紀的鑑賞家宣稱，明代宗景泰時期（1450-1457）燒造的掐絲最值得收藏，此種工藝因而得到「景泰藍」的俗稱。……，乾隆皇帝（1735-1796 在位）雅好古文物，曾試圖蒐羅景泰年間製作的掐絲琺瑯，並命令宮廷匠師依他的喜好，製作掐絲琺瑯。⁴³

乾隆時期發展出前所未見的新款式，締造了掐絲琺瑯面貌最豐富多元的全盛局面。策展人在展廳的末端，分別展示明代景泰時期的「景泰藍」，與清代乾隆時期的「掐絲琺瑯」，讓志工在導覽展廳的最後，可請觀眾分辨其作品年代，與民眾互動，加深對此特展的印象。展覽主視覺如圖 2-15，展廳如圖 2-16。



圖 2-15 「謎樣景泰藍」主視覺



圖 2-16 「謎樣景泰藍」展廳

圖 2-15、2-17 圖片來源⁴⁴



圖 2-17 「花樣何處來」主視覺



圖 2-18 「花樣何處來」展廳

圖 2-16、2-18 本研究拍攝

⁴³ 胡蘆文、賴芷儀，《謎樣景泰藍》，台北市：國立故宮博物院，2022，頁 13。

⁴⁴ 參「故宮南院當期展覽」網址 <https://south.npm.gov.tw/ExhibitionAndActivity/Exhibitions>（瀏覽日期：2022/12/20）。

「花樣何處來」特別展覽，筆者於 2022 年 4 月 17 日，參與策展人陳玉秀講座，策展人開場提及「花樣何處來」的展覽緣起，在某日母親提問「妳研究瓷器這麼久，那家裡盤子的花樣是怎麼來的…？」於是，就誕生了這個主題。許多志工導覽此展廳時，也會特別說到這個小故事，引起觀眾的共鳴。展覽主視覺（圖 2-17），展廳（圖 2-18）。

「花樣何處來」講述：「一位道教皇帝對瓷器製作的影響」，展廳入口處放置策展人編寫的簡介手冊，提供民眾參閱。展覽內容大致有關於明代對於國家祭祀與皇室象徵的色彩與圖像，規定明確。內容如下：

年號嘉靖(1522-1566)的世宗朱厚熜以旁支即位，更嚴加落實，以宣示正統。本院所藏嘉靖時期單色釉及龍紋瓷器，除呈現尊天敬祖與皇室尊榮的思維，也顯示釉彩的創新與設計的變化。此時期的五彩瓷器燒造，仿製成化時期(1464-1487)的花色與樣式，則可見刻意營造嫡系傳承的端倪。另一方面，宮中用瓷上出現大量修仙永壽的紋飾，則源自嘉靖皇帝個人虔誠的道教信仰，使得祥瑞寓意的圖案蔚為風潮。⁴⁵

本展覽藉瓷鑑史，展覽院藏嘉靖瓷器花色與樣式並分類說明，內容分別呈現禮制的規範、嫡傳的宣示及長生的追求。展廳內特別設置明朝皇帝歷代年表，讓導覽志工可以清楚地跟觀眾介紹其歷史脈絡。

三、故宮志工制度與南院志工發展

關於國立故宮博物院志工制度，周功鑫前院長、馮明珠前院長、故宮相關人員及研究者均曾發表相關專文。方慧潔於《他們的三十年博物館之路-故宮首屆志工訪談錄》提到：

國立故宮博物院志工團隊的成立，追溯自 1989 年，當時為善用社會資源，推展博物館教育工作，並鼓勵大眾參與博物館志願服務，由時任展覽組組長的周前院長功鑫女士開辦。開創之初，以志工成長團隊的方式帶領，將志工視為博物館教育推廣的一環，提供志工終身學習的機會，給予訓練並鼓勵其不

⁴⁵ 參「故宮南院特別展覽」網址 <https://south.npm.gov.tw/ExhibitionsDetailC003110.aspx?Cond=424a1bc2-c183-4cf0-a802-5a082485a8d1&appname=&State=>（瀏覽日期：2022/12/20）。

斷學習成長，將所學發揮於博物館教育推廣工作。故宮同年七月通過《志願服務人員實施點》，第一批導覽志工的招募培訓就此展開。⁴⁶

故宮導覽志工的招募培訓，三十年來持續不斷，志工來自各個領域，不同專業背景及豐富的社會經歷，參與第一線志願服務，為故宮教育推廣最大的能量。

「國立故宮博物院志願服務協會」於 1989 年成立，從此展開定期招募志工的機制。隨著社會發展及故宮之行政革新不斷調整步伐，在歷經多年傳承與積累之後，於民國一〇四年六月十四日修訂「國立故宮博物院志工管理作業要點」，開啟了「北部院區分會」及「南部院區分會」雙元組架構的新發階段，兩分會將依循相同制度規範，各別管理運作。⁴⁷ 故宮南院於 2009 年開始招募志工，由北部院區資深志工，協助培訓及考核工作，並傳授導覽解說及服務的經驗，精心培訓。

對於志工投入擔任導覽服務，馮明珠前院長提到：「第七期志工培訓後，取得正式志工資格者共有二百四十七人，為加強服務職能，緊接著另開辦專業導覽培訓、觀眾服務教育訓練及無障礙志工培訓等課程。」⁴⁸ 故宮南院至今仍然持續招募培訓導覽志工，為參觀民眾提供更優質的服務。

第一期志工招募與培訓，共有一百〇九人完成培訓課程，此後直到 2015 年開館試營運為止，連續七年不間斷地辦理志工招募、培訓，累計培訓人次共一千二百六十一人次，然而由於培訓結束後志工未能立即銜接進入博物館實習及值勤，使得部分志工流失，但仍有不少志工堅持持續參與培訓，南院也因此不斷更新培訓課程主題及師資內容，使志工學員能持續吸收新知。⁴⁹

故宮南院志工培訓從 2009 年招募開始，到 2015 年故宮南院開館，課程從未間斷對於志工投入擔任導覽服務，馮明珠前院長提到：「第七期志工培訓後，取得正式志工資格者共有二百四十七人，為加強服務職能，緊接著另開辦專業導覽培訓、觀眾服務教育訓練及無障礙志工培訓等課程。」⁵⁰ 故宮南院至今仍然持續招募培訓導覽志工，為參觀民眾提供更優質的服務。

⁴⁶ 參方慧潔，《他們的三十年博物館之路-故宮首屆志工訪談錄》整理，台北市：故宮文月刊，2020，第 447 期，頁 90。

⁴⁷ 馮明珠，《故宮南院勝概》，台北：國立故宮博物院，2009，頁 200。

⁴⁸ 同註 47，頁 203。

⁴⁹ 同註 47，頁 201。

⁵⁰ 同註 47，頁 203。

四、故宮南院導覽志工培訓

筆者於 2021 年經由故宮南院面試審核，當年五月錄取「故宮南院第 12 期服務及導覽志工培訓」資格。該年度因疫情升溫，部分培訓改為線上課程，同年完成初階培訓也通過見習考核。2022 年元月成為故宮南院正式志工，同年三月至四月期間參與「東亞茶文化展」進階培訓，並於 2022 年六月通過「東亞茶文化展」導覽考核。

以下，分別以故宮南院初階培訓、故宮南院進階培訓、導覽考核與導覽實務觀察來進行探討。筆者參與時程如表 2-3。

表 2-3 「故宮南院第 12 期服務及導覽志工培訓」筆者參與時程

2021 年 5 月取得培訓資格	2022 年 1 月成為志工	6 月通過「東亞茶文化展」考核
<p>林嘉鈴小姐 您好：</p> <p>恭喜您錄取參加本院南部院區第12期服務及導覽志工培訓</p> <p>請您於5月1日(六)上午8:30-9:00於故宮博物院南部院區 集賢廳(博物館1樓)辦理報到完成報到手續後，9:10開始初階培訓課程</p> <p>#報到前請至「臺北e大」(網站：https://elearning.taipei)點選「志工基礎教育訓練3堂課 6 小時」線上學習課程。</p> <p>1. 志願服務法規之認識 2. 志願服務經驗分享 3. 志願服務內涵及倫理</p> <p>*達成測驗成績70分以上，核發學習時數認證6小時。</p> <p>*學習證明係線上核發，請自行列印學習證明，於110年5月1日報到時繳交，俾利申請「志願服務紀錄冊」，並登錄志工服務時數。</p>	<p>嘉鈴志工好:</p> <p>恭喜您完成初階培訓並通過見習考核</p> <p>您將於111年1月1日成為本院南部院區正式志工</p> <p>煩請協助以下事項:</p> <p>1.填寫111年1-6月排班別</p> <p>原則以見習之班別為主，另選擇時段最多以2個為限</p>	<p>林嘉鈴志工 您好：</p> <p>本次【111/06/27】的考核</p> <p>考核科目：東亞茶文化展</p> <p>考核結果：通過</p> <p>評語及建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 態度自然流暢，時間控制恰當。 2. 說明內容充實，建議可再留意專有名詞的使用。 3. 建議可加強導覽層次，可採由大單元、整櫃組件及單件文物細節等逐步漸進說明。

(一)故宮南院導覽初階培訓

故宮南院從籌備期至今，已辦理共十三期的志工招募與培訓。志工服務項目有：展場服務、文物導覽、園區服務、支援活動等。初階培訓主要以展場服務為主，服務範圍為博物館接待大廳、兒童創意中心、圖書館等公共空間。初階培訓與進階培訓的內容，在招募志工時已有明確規範，故宮南院導覽志工培訓制度，如表 2-4。

表 2-4 故宮南院導覽志工各階段培訓課程要件一覽表

階段	培訓課程內容	考核方式
志工基礎教育訓練	<p>培訓時數：計6小時。</p> <p>培訓內容：志願服務法規之認識、志願服務經驗分享及志願服務內涵與倫理。</p>	<p>完成線上測驗，並列印學習證明。</p>

初階課程 培訓	<p>培訓資格：已完成志工基礎教育訓練，取得證明者。</p> <p>培訓時數：計24小時。</p> <p>培訓內容：南院建築景觀、公共藝術、院藏文物、兒童創意中心、值勤服務內容、服務倫理與禮儀。</p>	書面考核及兒童創意中心 導覽考核（導覽時間20分 鐘）。
見習	<p>見習資格：完成初階課程培訓且通過書面考核者。</p> <p>見習方式：由資深志工帶領，實際參與觀眾服務。</p> <p>見習時數：服務台與兒創中心，合計 28 小時。</p> <p>見習內容：1.服務台諮詢、服務須知、兒童創意中心展示內容與服務須知。2.戶外各項藝術品介紹、南院建築及兒童創意中心導覽。3.其他觀眾服務及教育推廣活動。</p>	依見習期間工作態度、服務 精神、觀眾互動、出勤情形 等，作為考核依據。完成初 階培訓與見習，經考評通過 者，將核發志工服務證成為 南院志工。
進階課程 培訓	<p>培訓資格：完成初階課程培訓及見習，取得服務證者。</p> <p>培訓方式：採課堂講解、文物讀書會、示範導覽等多元 方式辦理。</p> <p>培訓時數：約計36小時。</p> <p>培訓內容：文物導覽（1）茶文化（2）佛教藝術（3）織 品（4）書畫（5）器物（6）當年度特展等共六科南院院 藏文物導覽。</p>	1.完成一項導覽科別培訓， 即可進行該科別之導覽考 核（導覽時間 50 分鐘）。2. 導覽內容以南院展覽文物 為主，故宮相關出版品為主 要參考資料。
導覽見習	<p>見習資格：已取得導覽資格者。</p> <p>見習次數：2次，依南院安排。</p> <p>見習方式：由資深志工帶領學員實境導覽示範與演練。</p> <p>見習時數：計4小時</p> <p>見習內容：1.導覽動線、導覽內容、導覽技巧、導覽時間 的掌握及觀眾互動及現場應對。2.依南院安排，協助公務 貴賓、學生團體之參觀導覽等服務。</p>	完成導覽見習者，始可進行 文物導覽服務。 註：通過二科專科導覽考核 且通過動線導覽考核者，取 得導覽資格。

本研究整理⁵¹

本表參自「國立故宮博物院 110 年度南部院區服務及導覽志工招募簡章」，有關新進志工培訓考核等標準，請另參閱當期志工招募簡章。

故宮南院志工特殊訓練，分為初階培訓與進階培訓兩種。受訓者接受初階培訓後，須通過書面考核及兒童創意中心導覽考核，方能進行見習服務，見習內容大致有服務台諮詢、戶外各項藝術品介紹、南院建築及兒童創意中心導覽、觀眾服務及教育推廣活動等，經考評通過者，核發志工服務證。

⁵¹ 參國立故宮博物院「110 年度南部院區服務及導覽志工招募簡章」網址：<http://www.npm.gov.tw>（瀏覽日期：2022/05/20）。

參與導覽進階課程培訓，且通過二科專科導覽考核及動線導覽考核，完成此三項者取得導覽資格，始可擔任文物導覽職務。故宮南院導覽志工的培訓是經過相當嚴謹的訓練，經過考核制度，通過標準才能進行展廳的導覽服務。

成為故宮南院導覽志工前，需先經過專業的訓練及實習。初階培訓期間，由資深志工帶領實際參與觀眾服務，讓新進志工能快速進入服務狀況，從服務中學習，有利於各項考核之備準。新進志工除了書面考核之外還須通過兒童創意中心導覽考核，才算通過初階考核。兒童創意中心，如圖 2-19、2-20。



圖 2-19 「兒童創意中心地圖」



圖 2-20 「亞洲弧形牆」

圖 2-19、2-20 本研究拍攝

故宮南院會為新進志工策劃完整進階的培訓課程，平時也會為志工安排展覽相關講座。無論是新進志工或資深導覽志工，對於文物相關等培訓講座，均抱持續學習的精神，志工樂於增進專業的知識與能力。

(二)故宮南院導覽進階培訓

故宮南院進階培訓課程內容，包含「茶文化」、「佛教藝術」、「瓷器」、「掐絲琺瑯」、「織品」等共五科南院院藏文物導覽為主。本節以第一個培訓課程「東亞茶文化展」進階培訓、志工參與培訓調查問卷分析，進行討論。說明如下：

1.故宮南院「東亞茶文化展」進階培訓

筆者以親身參與「東亞茶文化展」進階培訓及觀察，記錄分析培訓之過程，提供有志從事導覽志工做為參考。

「東亞茶文化展」前身為「芳茗遠播-亞洲茶文化展」是南院開幕時五大常設展之一。策展人廖寶秀於《芳茗遠播-亞洲茶文化》圖錄提及設立此展原因如下：

茶樹原生於中國，有悠久的展史，華人飲茶文化不僅影響亞洲，甚至全世界，品茶已是人類的共通語言。臺灣南部山區適合種茶：明末清初閩南工夫茶也

隨之傳入，發展至今臺灣是高山茶的著名產地之一，喝茶品茗極為普遍，策劃茶文化展，既可與在地文化聯繫，也呈現了茶對亞洲文化的影響……。⁵²

故宮有許多歷代茶文物典藏，包含近代閩南工夫茶器及日本茶文物等，藏品數量足以撐起整個茶文化展。加上故宮器物處廖寶秀研究員，深耕研究多年，退休後仍願投入南院策展，傳承故宮茶文化研究，亦是茶文化展得以呈現的主因。

如上所述「東亞茶文化展」不單只是常設展覽，也是故宮南院的特色展覽，南院位於嘉義縣台灣茶產區阿里山境內，此展廳與地方特色可相呼應，歷代茶文化與現代茶席、品茗也能引起觀眾共鳴。

參與進階培訓期間及準備專廳考核前，相關之講座及策展人專廳導覽等活動參與，對於展廳的認識、學習、考核，都非常重要。相關活動如表 2-5

表 2-5 故宮南院「東亞茶文化展」相關講座

		
<p>圖 2-21 乾隆皇帝的茶室與茶器 圖片來源⁵³</p>	<p>圖 2-22 東亞茶文化展專廳導覽 圖片來源⁵⁴</p>	<p>圖 2-23 釉彩的秘密 圖片來源⁵⁵</p>

2. 東亞茶文化展進階培訓與增能

故宮南院志工進階培訓，通常先以茶文化展廳開始辦理。如：第 12 期新進志工「東亞茶文化展」進階培訓課程，共辦理四場講座，分別為「中華茶文化」講座、「日本茶文化」講座、「東亞茶文化讀書會」分為上、下兩堂，在第四堂讀書會，特

⁵²參廖寶秀，《芳茗遠播-亞洲茶文化》圖錄，馮明珠院長〈總序〉整理，台北：國立故宮博物院，2015 年，頁 6。

⁵³參國立故宮博物院南部院區粉絲專頁
<https://www.facebook.com/npmsouth/posts/pfbid0BnStssP2nLAWa9BBmyUDueyBMNW4jXxaiCvej3NvswxZw53mq5tTKdeHhKz8y2xZl>（瀏覽日期：2022/04/03）。

⁵⁴參國立故宮博物院南部院區粉絲專頁
<https://www.facebook.com/npmsouth/posts/pfbid0jMTqYEmZnL9cA8QbBtQw5N8YC4xcvXm1d2UnqyxVkdSEZ766hACscwCA9CHeWk5kl>（瀏覽日期：2022/04/28）。

⁵⁵參國立故宮博物院南部院區粉絲專頁
<https://www.facebook.com/npmsouth/posts/pfbid0qbH2DEhmWnjY6Sx3hViF3fFmyR9R6HNFq382BmVJzaZgFqPMck1UMd9gU95Jyiznl>（瀏覽日期：2022/07/25）。

別安排學員練習文物的介紹及簡單的走場，透過自我演練來增加學員導覽解說能力。講師也會針對學員的介紹內容、肢體語言等作出講評，對於受訓者有所助益。

(1) 讀書會講師對新進志工的導覽建議：

- A. 位置：介紹文物站定的位置，需留意是否擋到觀眾，也要留意不可背對觀眾。
- B. 語調：導覽時觀眾皆會配戴語音導覽機，因此說話需輕柔、音量適中即可。
- C. 文物解說：介紹文物時要有頭有尾，起了頭就要介紹文物相關內容。
- D. 分析比較：以茶文化展為例，介紹文物前可先介紹歷代飲茶文化，藉以說明比較文物器型差異的原因。
- E. 導覽動作：以穩重優雅為主。肢體動作需適度，手指向文物時避免揮到觀眾。
- F. 導覽時間：解說內容再精彩，也要注意時間的掌控，導覽時間要適宜。
- G. 導覽前確認：導覽前務必先到展廳確定要介紹的文物與展櫃，避免展件已更換。

(2) 導覽考核

申請文物導覽考核須於兩週前填寫「導覽考核申請表」。專廳導覽考核時間為50分鐘，總分達80分以上，方可取得該項文物專科導覽資格認定。評分標準，如表2-6。

表 2-6 文物導覽考核評分標準

導覽內容（正確性、條理、深度、廣度…等）	佔 50%
導覽技巧（方法、動線…等）	佔 25%
服務態度（表情、親切、自信…等）	佔 25%

參「國立故宮博物院 110 年度南部院區服務及導覽志工招募簡章」整理⁵⁶

「東亞茶文化展」考核準備參考資料如下：

- A. 南院培訓講義、故宮月刊、季刊、圖錄等故宮相關出版品為主要參考資料。
- B. 故宮 OPEN DATA 專區、志工維護系統、專業書籍。
- C. 故宮相關網路連結：

國立故宮博物院官網 <https://www.npm.gov.tw>

國立故宮博物院南部院區官網 <https://south.npm.gov.tw>

國立故宮博物院臉書粉絲專頁 <https://www.facebook.com/npmg>

國立故宮博物院南部院區臉書粉絲專頁 <https://www.facebook.com/npmsouth/>

⁵⁶參「國立故宮博物院 110 年度南部院區服務及導覽志工招募簡章」網址：<http://www.npm.gov.tw>（瀏覽日期：2022/05/20）。

3. 「東亞茶文化展」導覽介紹

「東亞茶文化展」是廖寶秀研究員以故宮博物院典藏及亞洲茶文化為展覽設計。以下為展廳主視覺、展廳脈絡、展廳導覽順序等，三個面向來加以介紹。

(1) 「東亞茶文化展」展廳主視覺，如表 2-7。

表 2-7 「東亞茶文化展」主視覺導覽介紹


	<p>中國是最早懂得喝茶的民族，漢代以前茶多作藥飲或食材，經過唐宋的煎煮點啜，到明清的沖泡慢品，不同的喝茶方式，茶器具也跟著改變。茶已融入生活，直到今日品茶更是一種時尚、藝術，也是文化。漢地飲茶習慣，透過傳播融入蒙藏生活，發展出遊牧民族的飲茶方式與茶器。在唐宋，茶也透過遣唐使、留學僧侶及商貿傳入日本，發展成一套嚴謹的日式茶道。明朝末年福建僧侶又把閩式的飲茶法及宜興茶器帶入，結合文人清談形成「煎茶道」。明末清初飲茶習慣也傳到台灣。</p>
---	--

圖 2-24 主視覺
本研究拍攝

本研究整理⁵⁷

(2) 「東亞茶文化展」展廳脈絡

展廳脈絡依唐、宋、明、清、民初等，時代順序策劃，不同時代有不同的品茶方式，發展出不同的茶器具。如：唐風宋韻（圖 2-25）、明人雅集（圖 2-26）、清代品茗（圖 2-27）、臺灣工夫茶（圖 2-28）等。



圖 2-25 唐風宋韻



圖 2-26 明人雅集



圖 2-27 清代品茗



圖 2-28 臺灣工夫茶

⁵⁷參「國立故宮博物院東亞茶文化展」<https://south.npm.gov.tw/ExhibitionsDetailC003110.aspx?Cond=9963f5e2-df38-4cb3-bfdf-b689c14ca3f7&apname=Exhibition3112&State=0>（瀏覽日期：2022/05/25）。

策展人在茶文化展廳設置了「明代茶寮」，依據明代文人文徵明的《品茶圖》，所建構的品茶空間（圖 2-29、圖 2-30）。提供實景與環境氛圍，導覽解說時，同時能達到「寓教娛樂」的作用。



圖 2-29 明代茶寮外觀



圖 2-30 明代茶寮內部

圖 2-25~2-30 本研究拍攝

(3)「東亞茶文化展」展廳導覽順序

導覽解說時，依循茶文化脈絡順序進行。首先介紹主視覺，說明展廳源起，由展場右方進入分別接續「中國茶文化」、明代茶寮、「日本茶文化」、日本茶室、「蒙藏奶茶」、「臺灣工夫茶」及現代茶席情境空間展示，導覽結語後再從展廳左側出口結束。「東亞茶文化」展廳（圖 2-31），展廳導覽（圖 2-32），展廳平面圖（圖 2-33）。



圖 2-31 「東亞茶文化」展廳



圖 2-32 茶文化展廳導覽



圖 2-33 茶文化展廳平面圖

圖 2-31、2-32、2-33 本研究拍攝

4.多元培訓課程

故宮南院在教育推廣方式上，「傾向邀請弱勢團體到院參觀，讓不熟悉博物館的觀眾能親身接觸文物、感受氛圍，參與可親近的五感體驗活動，進而發現博物館是一個友善歡迎、具備豐富軟硬體文化資源、可供民眾終身學習探索的場域。」⁵⁸以深耕落實社會責任。

南院在 2022 年 11 月，辦理兩場「易讀共寫工作坊」，提供民眾與志工多元學習，志工對弱勢團體導覽方式也能親切、更友善。在《台灣易讀參考指南－讓資訊易讀

⁵⁸ 鄭莉蓉，《消弭看不見的距離－故宮南院推動友善平權活動的嘗試》，台北市：故宮文物月刊，2020，第 518 期，頁 48。

易懂》手冊指出「身心障礙者權利公約（CRPD）強調身心障礙者社會參與的重要性，重視保障身心障礙者的資訊近用權，因此，各類資訊應儘可能提供各種可及性格式。」⁵⁹筆者於 11 月 17 日參與此講座，整理如下：易讀（EASY-TO-READ）是以淺白的語言、搭配圖文，降低理解資訊的障礙。易讀易懂即為容易閱讀、容易理解，所提供的資訊可提供所有人使用，包含心智、視、聽等障礙者。

第三節 博物館導覽相關研究分析

全球有許多知名且熱門的博物館，無論博物館的規模大小、館藏數量，其所收藏及展示的文物，都是智慧的結晶。

國立故宮博物院於 2016 年開始推動「公共化」、「在地化」、「專業化」、「多元化」、「國際化」五大施政方針，其中「公共化」為最重要的核心。賴怡利《博物館公共性的意涵》文中提到：

世界第一座國家博物館為西元一七五三年英國國會購買漢斯·史隆爵士（Sir Hans Sloane）的大量收藏品而成立的大英博物館（British Museum）。到西一七九三年法國大革命之後，法國將原先作為皇室宮殿的羅浮宮（Musée du Louvre）與大量典藏文物轉化成公共博物館對大眾開放。⁶⁰

17 世紀末至 18 世紀，博物館開始開放公眾參觀使用，也是博物館公共化發展的里程碑。博物館身為文化與教育的角色，公共性已成為現代博物館之必要特徵。在公眾參與及互動方面，以博物館開放展場攝影為例，「參觀者進入博物館拍攝展品，讓參觀者能近距離利用手機或其他設備拍攝文物，而不只是觀看文物，透過拍攝過程可讓民眾參與文物的陳列觀感，建立民眾與文物互動的機制，誘發民眾對文物的興趣。」⁶¹

法國羅浮宮的鎮館之寶「蒙娜麗莎的微笑」已開放攝影，故宮在 2016 年 9 月也開始開放觀眾能在展廳拍照。開放展場攝影的公共性，能讓民眾在導覽過程中，多了互動與參與感。

⁵⁹ 尤詒君、吳宜姍、劉姿麟、李婉鈞、陳育伶，《台灣易讀參考指南-讓資訊易讀易懂》，台北市：衛生福利部社會及家庭署，2022，頁 1。

⁶⁰ 賴怡利，《博物館公共性的意涵》台北市：故宮文物月刊，2017，第 415 期，頁 11。

⁶¹ 同註 60，頁 15。

擔任導覽服務需要提升自我藝術鑑賞能力，在邢益玲《藝術鑑賞：導覽與入門》中提到「藝術鑑賞的意義，乃是透過與作品的直接接觸，使我們從作品的觀賞經驗中，獲得美感的價值，擴展美感經驗的層面，增加對作品的內容、形式的了解，進而面對作品時，能享受作品帶給我們的感受，作更正確的評價和分析，使我們的知覺更敏銳。」⁶² 經由導覽解說有助於提升觀眾的藝術美感體驗。

2020年5月18日國際博物館日，國際博物館協會（ICOM）當年度的主題為「博物館平權：多元與包容」（Museums for Equalit: Diversity and Inclusion），鄭莉蓉於《消弭看不見的距離－故宮南院推動友善平權活動的嘗試》文中提到：

強調不論族群、性別、性傾向及認同、社經背景、教育程度、身體健全或障礙程度、政治立場及宗教信仰，博物館均致力於含括、推動其文化參與及文化詮釋的權力。雖然在政策上，博物館為大眾開放，然而各種實體上的障礙及結構上的距離，仍持續阻礙著部分處於特定弱勢情境的民眾參與博物館：為此，國內外博物館在友善平權的推動上已做出許多努力。⁶³

故宮南院在籌建時，亦貼心設計導入無障礙空間，如：心理地圖及觸摸體驗等。展廳入口設有點字平面圖，佛教展廳平面圖（圖 2-34）。在茶文化展廳出口旁設有茶盞與茶托觸摸區（圖 2-35），除了一般觀眾可以用手去體驗這件文物的質地，視障朋友也可以觸摸感受，這也是策展人貼心的設計。



圖 2-34 佛教展廳平面圖



圖 2-35 觸摸體驗區：茶盞與茶托

圖 2-34、2-35 本研究拍攝

進行導覽實務時，需針對不同觀眾需求隨時調整，在曾仰賢《從詮釋觀念觀點探究博物館中的學習物件》結論說明：「依觀眾年齡分群，提供不同活動。對觀眾之

⁶² 邢益玲，《藝術鑑賞：導覽與入門-第五版》，新北市：新文京開發出版，2021，頁 8。

⁶³ 鄭莉蓉，《消弭看不見的距離－故宮南院推動友善平權活動的嘗試》，台北市：故宮文物月刊，2020，第 518 期，頁 44。

文化背景、成長經驗與認知，以觀眾為中心的思維，是否有遺漏相關展覽活動，所帶給觀眾的種種感受。」⁶⁴導覽解說時以觀眾為主，應如此方式彈性轉換，落實博物館休閒娛樂、終身學習的功能。

導覽服務解說方式應親近觀眾的生活日常，「觀眾最滿意的展覽，是那些能夠和他們個人經驗與感受產生的共鳴，並能夠提供新的資訊，藉以確認和豐富他們個人世界觀的展覽。」⁶⁵導覽在傳遞文物與文化訊息，讓觀眾瞭解和增加對展品歷史的認識。

關於博物館導覽相關文獻，2003年鄭美女《公立博物館解說人員專業能力指標之建構》，在專業基本知識方面，需理解展覽主題相關的展品知識、資訊內容，並瞭解不同年齡層觀眾的心理和學習特性。導覽技能方面，有能力事先規劃導覽的動線，能以豐富且幽默的口語表達能力，提高觀眾興趣。專業態度方面，保有一份熱愛學習與教學的心意和耐性，並深愛工作所累積的愉快經驗等。⁶⁶其研究以問卷調查方式建構解說人員專業能力指標。本文以此指標等文獻，建構導覽志工訪談題目，並進行導覽志工之深度訪談。

2009年鄭功翊《博物館導覽志工職能與培訓之研究-以國立故宮博物院為例》關於博物館導覽志工甄選中建議「建立志工甄選之標準作業流程，並使業務處於穩定的狀況，以利發展。」⁶⁷博物館招募透過制度選擇適當人才，以達培訓之成效。在博物館導覽志工專業知能上建議「培訓內容，應由傳統著重展品知識深度的專業課程，轉變為展覽與參觀民眾生活體驗連結的多元學習課程，多方面瞭解展覽及展品，如此才能透過導覽教育活動，讓民眾能自然地連結記憶，達到有效的學習。」⁶⁸導覽時適度與觀眾互動，有助於拉進展品與觀者的距離。

2009年曾仰賢《從詮釋觀念觀點探究博物館中的學習物件》提及「依觀眾年齡分群，提供不同活動。對觀眾之文化背景、成長經驗與認知，以觀眾為中心的思維，……，展覽敘事的媒介規劃設計，以觀眾為中心的思考激盪應該被重視。」⁶⁹博物館與觀眾之間的連結關鍵，包含活動目標、規劃方式、導覽人員等都很重要。博

⁶⁴ 曾仰賢，《從詮釋觀念觀點探究博物館中的學習物件》台中教育大學學報，2009，33（2），頁84。

⁶⁵ 史蒂芬·威爾（Stephen E.Weil）著；張譽騰譯《博物館重要的事》，台北市：五觀藝術，2015，頁40。

⁶⁶ 參鄭美女，《公立博物館解說人員專業能力指標之建構》，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，2003，頁108~109。

⁶⁷ 鄭功翊，《博物館導覽志工職能與培訓之研究-以國立故宮博物院為例》，國立台灣師範大學科技應用與人力資源發展學系碩士論文，2009，頁102。

⁶⁸ 同註67，頁103。

⁶⁹ 參曾仰賢，《從詮釋觀念觀點探究博物館中的學習物件》台中教育大學學報，2009，33（2），頁65-84。

物館教育，應順應新觀念與數位技術的運用，讓博物館兼具休閒娛樂，以及終身教育的多功能機構。詮釋方式的融入與改變，在導覽教育規劃上，的確提供很多助益。

2010 年曾令全《博物館導覽人員的導覽活動之研究：以國立台灣史前文化博物館台灣史前廳為例》指出「導覽員的專業訓練包含兩部分，一為導覽人員共同訓練，為與該館相關的知識與技巧打下深厚的基礎；二為個人自我訓練，在共通訓練的基礎上，個別透過自己的方式增進專業素養。」⁷⁰所以，導覽志工除了專業培訓之外，個人自我精進亦是相當重要。

2017 年張秀鳳《藝術導覽培訓及導覽員自我成長之研究》提及「導覽員對於美的增進來自接受藝術的培訓與導覽活動中體驗藝術與生活結合，也是一種自我生命感受與體悟美的呈現。」⁷¹志工長期從事導覽服務，對於「美」已內化於心中。近年來，隨著時代的創新，博物館也面臨了數位科技的挑戰。

人的導覽結合科技模式，創造更吸引觀眾的新鮮感與深刻體驗，並期望能提供有意使用各種教育科技媒體的博物館謹慎參考，預先做好事前的評估與衡量，以展品故事為主軸，觀眾使用為優先，避免「為科技而科技」行事。⁷²

從博物館在面對資訊科技改變的時代，如何將科技融入博物館的應用，結合現有人力，發揮最大的推廣效益，但卻不失去最精隨的核心價值，作為擬定導覽 規劃參考，作出符合進化的養成課程，讓博物館的淵博文化，能不斷發揚，感動傳播。

⁷⁰ 曾令全，《博物館導覽人員的導覽活動之研究：以國立台灣史前文化博物館台灣史前廳為例》，國立屏東教育大學教育學系研究所碩士論文，2010，頁 147-148。

⁷¹ 張秀鳳，《藝術導覽培訓及導覽員自我成長之研究》，國立嘉義大學視覺藝術系研究所碩士論文，2017，頁 85。

⁷² 參丁維欣、莊冠群、戴采如、黃琬淳、翁菁邑、林均霈，《博物館教育科技媒體：五個值得思考的問題》博物館與文化第 4 期，2012，頁 169-196。

第三章 研究方法與設計

本文探討故宮南院導覽志工培訓過程，將研究動機與目的，透過文獻探討與分析後，作為訪談題目設計，進行導覽志工訪談相關規劃，經由文獻分析法、實際參與觀察法、訪談法，進行本研究，再將相關文獻、研究調查、訪談資料等，提出問題整合分析撰寫論文，最後提出結論與建議完成論文。

筆者自 2021 年 5 月，開始參與故宮南院志工培訓與導覽考核，透過實際參與、觀察，瞭解導覽培訓之過程。並於 2022 年 10 月 6 日至 11 月 3 日期間，於故宮南院對十一位資深導覽志工進行深度訪談。本章第一節建立研究架構與流程；第二節介紹研究方法與工具；第三節說明研究設計，訪談題目的設計及訪談對象，進行的方式等。

第一節 研究架構與流程

本節研究流程分為七個階段進行。主要以深度訪談的質性研究進行，說明如下。

一、研究動機與目的：

研究故宮南院導覽志工培訓其動機與目的，擬定研究方向，確立研究主題。

二、文獻分析：

蒐集博物館導覽志工等相關文獻資料，以作為問卷及訪談題目設計，並分析實際可執行內容。在文獻資料中再發現問題，並提出結論與建議。

三、實際參與觀察及導覽志工訪談計畫：

參與導覽培訓，同期志工培訓問卷調查與心得，觀察導覽實務與專廳考核。同步進行導覽志工訪談計畫，擬定訪談大綱及提出問題，規劃受訪對象及流程。

四、導覽志工訪談執行：

邀請擬定受訪對象，以有導覽實務、經驗豐富的導覽志工進行訪談。

五、研究資料整理：

將訪談內容整理成逐字稿、並完成編碼，將資料綜合分析。

六、研究統整與撰寫論文：

完成研究資料整合，找出問題答案，編輯並撰寫成論文。

七、提出結論建議並完成論文：

綜合各階段所得結果，提出對「故宮南院導覽志工培訓之探討」，具體的結論建議並完成論文。

茲將上述各項步驟，彙整成以下研究架構與流程圖，如圖 3-1。

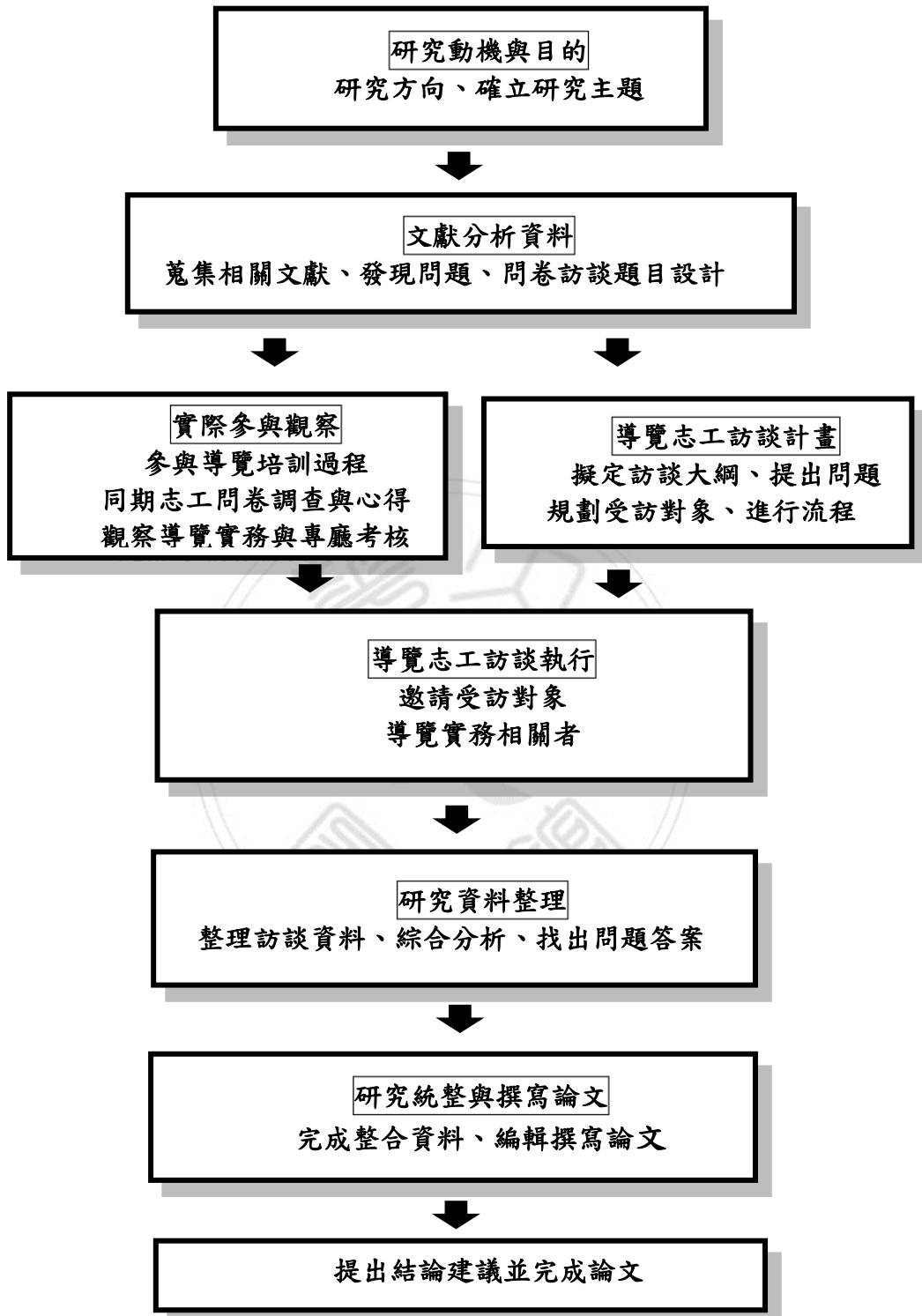


圖 3-1 研究流程圖

第二節 研究方法與工具

本研究以質性研究方法為主，經由文獻分析法、深度訪談法、參與觀察法及問卷調查法，進行資料蒐集與分析，說明如下。

一、文獻分析法

文獻分析法「根據特定目的，透過蒐集、調查、分析，精準掌握研究問題的一種研究方法。」⁷³本文從博物館學、博物館重要的事、如何培養優秀的導覽員、故宮概覽、故宮南院勝概、芳茗遠播、佛陀形影、故宮文物月刊，及博物館導覽志工相關文獻等，將資料彙整後描述、分析、發現問題，作為問卷及訪談題目設計。最後提出結論與建議，提供有志加入導覽志工行列者之參考運用。

二、深度訪談法

深度訪談法，經由深度訪談更能瞭解導覽志工培訓過程與實務經驗，訪談過程需營造自然的氛圍與情境。

深度訪談是一種有目的的談話方式，所以要成為一位好的質性研究者，不僅要具備良好的訪談技巧，同時也要在不斷嘗試錯誤中反省與學習。一個完整的訪談過程至少需要包括三個步驟：事前準備工作、訪談工作、訪談資料的分析與詮釋。⁷⁴

訪談有很多優點，彈性、實際且深入，能蒐集務實面與全方位的資訊。缺點就是所需的相關成本較高執行度也較難，如訪談逐字稿整理相當耗時，受訪者與談話內容隱私權的問題，談話內容與範圍也不一定好分析。

此次的深度訪談，依據文獻資料及實際觀察分析做準備，建構訪談大綱並提出問題，接受訪談的導覽志工共有十一位。設計的相關提問，實際執行訪談時，依當時受訪者對題目的理解與現場狀況調整，談話內容能發現問題與答案，可提出作進一步探討。

⁷³ 林品章，《設計學方法論》，台北：桑格文化，2012年，頁417。

⁷⁴ 潘淑滿，《質性研究：理論與應用》，台北：心理出版社，2014年，頁148。

三、參與觀察法

參與觀察法是指：「研究者在自然情境中，運用觀察方法對研究對象、行為或事件，進行有系統的觀察與記錄的過程。在整個資料收集過程，觀察者必須融入被觀察的情境，透過密切的互動過程，深入體驗、傾聽和觀察被研究對象、行為或事件之意義。」⁷⁵筆者於 2021 年 5 月開始參與故宮南院導覽志工培訓，同年完成實習與兒童創意中心導覽等初階考核。2022 年 6 月通過「東亞茶文化展」專廳導覽考核，並持續從事志工服務與進階培訓。本文以投入行動的研究方式，觀察研究主體的實際運作模式，並發現問題提出探討。

四、問卷調查法

本文於導覽志工進階課程中，以全程有參與「故宮南院第 12 期志工東亞茶文化展進階培訓課程」之新進為問卷對象。調查對於所安排的各項課程活動之想法，以及在培訓期間自我學習與專業知能上的提升滿意度。

社會研究中問卷被用來與許多種觀察模式作連結。雖然結構式問卷主要且大部分直接與調查研究有關，它們也被廣泛地使用在實驗、田野調查及其他的資料蒐集活動當中。因此問卷建構對研究者而言，是一種重要的實用技能。⁷⁶

問卷滿意度評量，採用 5 點量表，最左表示「非常滿意」最右為「非常不滿意」。分別以「東亞茶文化」進階培訓各課程作為評量。評量分為對於「中華茶文化」講座活動內容的滿意度、對於「日本茶文化」講座活動內容的滿意度、對於「東亞茶文化讀書會（上）」講座活動內容的滿意度（資深志工分享及展廳導覽）、對於「東亞茶文化讀書會（下）」講座活動內容的滿意度（導覽技巧分享與演練），以及對於「東亞茶文化展廳進階培訓課程」自我演練與增能的表現滿意度。

藉由問卷的方式瞭解導覽志工之培訓狀況，對於受訓者的幫助及自我增能的程度，從中發現問題並提出探討。。

⁷⁵ 潘淑滿，《質性研究：理論與應用》，台北：心理出版社，2014 年，頁 272。

⁷⁶ Earl R. Babbie 著；蘇毓智譯，《研究方法：基礎理論技巧》，台北：新加坡商聖智學習，2013 年 8 月，頁 273。

第三節 研究設計與實施

本文以故宮南院導覽志工為受訪者，擬定訪談題目，並進行訪談。本節以訪談題目設計、訪談大綱、訪談對象、訪談資料編碼摘要等，研究設計說明如下。

一、訪談題目設計

此次研究訪談對象是以有在故宮南院進行導覽服務的志工為主，訪談大綱設計以文獻探討資料中找出問題，分為參與志工之動機及經歷、導覽素養、收穫與建議、導覽考核準備、導覽實務歷程、個人參與感想（心靈層面），以六大面向作為建構。

（一）訪談大綱設計理念：

訪談大綱設計，以志工參與時間軸為概念，循序漸進的方式切入問題，讓訪談過程可以更貼近及流暢。透過對資深導覽志工的深度訪談，了解培訓課程對導覽志工的養成，還有導覽實務的經驗分享，能幫助其他對博物館導覽服務工作有興趣者，藉由志工的參與感想，探討志工導覽服務的持續力。

1.參與志工之動機及經歷：

探討故宮南院導覽志工，投入志工服務的原因，這些因素促使志工願意投入心力學習與服務，也是未來南院志工招募時的吸引條件。另外，志工本身若有其它場域的導覽經歷，對於導覽服務應有加乘效果。

2.導覽素養：

關於博物館導覽人員的職能條件，坊間書籍與相關研究文獻眾多，在此提問想瞭解導覽志工本身投入服務後，認為最純粹或最重要的導覽素養為何？本文指的「導覽素養」包含有關導覽知識、能力與態度，並重視學習與投入行動。

3.收穫與建議：

此次設定的訪談對象，多為故宮南院 2015 年開館以前，就接受培訓的資深導覽志工，部分為 2009 年就參與培訓的第一期志工。這些志工接受南院長期的培訓，以及多年的導覽服務經驗，在博物館的所見所聞，應是收穫滿滿。

對於培訓課程的安排，志工歷經幾位院長及策展人，或是教育推廣人員的安排，或許有些寶貴的意見，可提供南院內部參考，以求進步。

4.導覽考核準備：

故宮南院的導覽志工，需通過二科專廳導覽考核，且通過動線導覽考核者，才能取得導覽資格，考核過程相當嚴謹。所以，能在展廳第一線導覽的志工，都身經百戰。關於專廳導覽考核與動線導覽考核，如何準備、如何應考，這些經驗都很值得參考。

5. 導覽實務歷程：

導覽志工在故宮南院的導覽服務，每週雖有不同值班工作安排，導覽服務的工作算是頻繁、持續，加上南院部分展廳三個月就換展一次，志工除了培訓課程以外，個人不斷的精進也是相當重要。

關於導覽前如何準備，團體導覽、定時導覽，導覽方式又有何不同，透過訪談提問，了解志工導覽實務歷程及導覽技巧。

6. 參與志工感想：

訪談最後，回到導覽志工感性的心靈層面，在多年導覽服務中，歷經不同的人、事、物，或許有些觀眾問題的碰撞，也有些印象深刻的人與事，這些都是豐富生命經驗的養分，每一份感動都可以是持續服務的動力。

從事故宮南院導覽志工後，生活上的改變、導覽後的成就感、持續學習與服務的精神、個人心靈的提升等，都是志願服務能獲得的滿足感。

(二) 導覽志工訪談題目大綱

筆者透過以上的理念，設計訪談題目，並實際進行深度訪談，再將志工的訪談內容加以整理分析。設計題目共分為十七小題。訪談大綱設計，如表 3-1：

表 3-1 訪談大綱題目

導覽志工訪談題目大綱	
一、參與志工之動機及經歷	
1. 請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？	
2. 除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？	
二、導覽素養	
1. 您覺得導覽人員須具備哪些素養？	

三、收穫與建議

- 1.對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？
- 2.對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？

四、導覽考核準備

- 1.當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？
- 2.考核前如何準備？
- 3.導覽動線考核又是如何準備？
- 4.後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？

五、導覽實務歷程

- 1.培訓課程以外，平常如何自我精進？
- 2.平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？
- 3.對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？(如：學生團體、長輩團體)
- 4.對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？
- 5.您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？

六、參與志工感想（心靈面）

- 1.請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？
- 2.擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？
- 3.想請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮南院終身學習與服務呢？

二、訪談研究對象

本文以故宮南院主要研究對象，並以導覽志工為觀察訪談對象。受訪者背景資料有國文老師、英文老師、茶道老師、退休老師及退休人員等。服務資歷有 2009 年第一期招募的資深志工，到 2015 年開館時期的志工、還有服務南北兩院的導覽志工…等。

故宮南院導覽志工，經驗豐富且熱心助人，在筆者說明研究目的後，詢問是否願意接受訪談，從事導覽服務志工大部分皆表示樂意。導覽志工受訪者基本資料，第一位受訪者以英文字母 A 表示，依序編號到 K，受訪人數共十一位。依年齡、學歷、職業、南院志工參與資歷、年資與受訪日期，資料如表 3-2。

表 3-2 故宮南院導覽志工受訪者基本資料

編號	年齡	學歷	職業	南院志工參與 資歷	年資	受訪日期與 時間
A	70	大學	國文老師 退休	第1期（98年）	13	111年10月06日 下午3~5點
B	69	碩士	社大老師	第1期（98年）	13	111年10月13日 下午3~4點
C	58	碩士	英文老師 退休	第1期（98年）	13	111年10月17日 下午4~5點
D	61	大學	國中老師 退休	第5期（102年）	9	111年10月19日 下午2~4點
E	62	大學	私人企業退休	第8期（105年）	6	111年10月21日 上午9~11點
F	58	大學	私人企業退休	第4期（101年）	10	111年10月22日 下午4~5點
G	65	大學	外商公司 退休	第7期 （104年） 故宮北院99年	7	111年10月27日 下午2~3點
H	68	大學	家庭主婦	第2期（99年）	12	111年10月28日 上午9~10點
I	57	碩士	公務員 退休	第6期（103年）	8	111年10月28日 下午2~3點
J	66	大學	科技業 退休	第6期（103年）	8	111年11月01日 下午4~5點
K	67	大學	私人企業退休	第7期 （104年） 故宮北院97年	7	111年11月03日 下午4~5點

作者本身也是南院志工，有一起共事的經驗，方便聯絡訪談事宜，彼此也較易理解溝通，使訪談內容具深度性與可靠性。導覽志工來自各個領域，多面向的觀點與感受，能提供更廣泛的參考，在自我學習上更能貼近實際面。受訪者除了接受訪

談與觀察，研究過程中也保持互動，每個人不同生活背景與人格特質，在接受導覽培訓與實踐導覽過程中，均能提升生活的內涵與自我肯定，希望透過此研究更加了解導覽培訓對於志工自我實現的助益。訪談對象從培訓到服務的資歷均有六年以上，並取得受訪者同意參與本研究之意願。

共十一位受訪者基本資料，以年齡、學歷、職業分別統計，年齡落在 60 至 69 歲，學歷以大學居多，職業以老師和退休人員較多。由圖表交叉分析，受訪的導覽志族群，九成左右為退休人員，學歷均為大學以上，在學術上有相當程度與內涵。統計資料如圖 3-2：

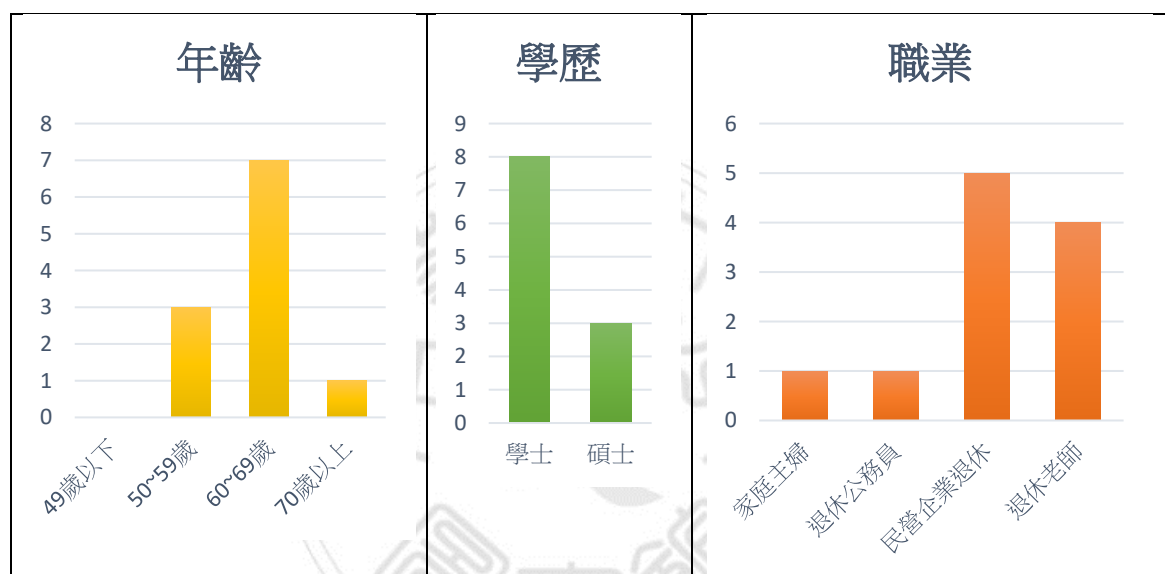


圖 3-2 受訪者基本資料分析

(一) 訪談資料編碼

為保護研究對象的隱私，受訪者的姓名、個人資料、訪談內容，皆以代碼稱呼，例如：第一位受訪者以「A」為編碼代號，以符合研究的保密原則，本研究訪談導覽志工共十一位，編碼代號由A到K。

訪談過程以錄音方式進行，將內容整理成逐字稿，並將受訪者訪談題目、各題內容資料，逐一編碼，以符合研究的規範與效度。例如：受訪者A在111年10月17日接受訪談，其訪談資料碼編為「A1111017」。訪談題目第一題的第一小題回答內容，以「A11110170101」表示。訪談題目第一題的第二小題回答內容，以「A11110170102」表示。訪談題目第二題的第一小題回答內容，以「A11110170201」表示。訪談題目第三題的第一小題回答內容，以「A11110170301」表示。編碼方式以此類推，訪談資料編碼說明，如表3-3。

表 3-3 訪談資料編碼說明

編碼解釋說明表	
代碼	代碼說明
「A」	代碼 A：為第一位受訪者。
「A1111017」	受訪者 A 於 111 年 10 月 17 日的訪談資料。
「A11110170101」	訪談題目第一題的第一小題回答內容。
「A11110170102」	訪談題目第一題的第二小題回答內容。
「A11110170201」	訪談題目第二題的第一小題回答內容。
「A11110170301」	訪談題目第三題的第一小題回答內容。(後續以此類推)

(二)訪談資料摘要

本研究受訪者共十一位，訪談逐字稿內容、編碼與摘要，統整於附錄四，在第四章研究分析中，因每個提問面向及受訪者回答有所不同，在分析結果中，題項分析僅列出幾位具代表性者，進行分析。再以綜合分析作為總結。

第四章 研究結果與分析

本章主要以筆者在故宮南院，從初階培訓到進階培訓的所見所聞，實務參與過程的記錄與分析，並對同其新進志工進行問卷調查，以及資深志的訪談等，整理分析如下：

第一節 志工培訓課程觀察

本節分別以故宮南院「導覽考核準備實際參與及觀察」、「策展人講座與讀書會培訓記錄」、「導覽志工定時導覽觀察與分析」三部分進行討論。說明如下：

一、導覽考核準備實際參與及觀察

故宮南院專廳導覽考核，以常設展為主要考科，如「東亞茶文化展」、「佛陀形影」、「亞洲織品」等，「東亞茶文化展」常為第一個排定的課程項目，欲申請專廳考核者，需完整上完該考科培訓課程。以下就兩位十二期志工，從「東亞茶文化展」培訓、考核前準備、到通過考核過程，並採訪其考核心得，經同意將資料整理並分析。

(一)「東亞茶文化展」考核觀察

1. 志工 A 「東亞茶文化」考核實例：

(1) 志工 A 考核前準備

退休後參與志工的斜槓人生，因疫情 12 期志工人數偏少，也可能是打亂培訓的因素之一。當終於上完「東亞茶文化展」講座課程及讀書會，承辦人鼓勵準備專廳考核，老實說，當時毫無頭緒。上課後發現加自己非常不足，茶文化脈絡雖略有概念，但是，隨著歷代茶制不同及隨之發展出各式各樣精彩的茶器具，巧妙不同的知識，對於我這種從沒接觸過陶瓷器專業，如釉色燒造、繪飾技巧、器形欣賞等等，光看到資料內的撇口、敞口、折技紋、錦地紋、番蓮紋、墨分五色……，就一個頭兩個大。在同期好友的鼓勵、推進，甚至連通過考核的逐字稿都提供後，便硬著頭皮送出考核申請，且不斷到展廳練習。

(2) 志工 A 考核心得

第一次考核心得：

第一次考核雖未通過，但考核老師給了很中肯的建議，比如：導覽過程過於緊張、用詞遣字不夠精準等。自我檢討因為準備不足、練習不夠，導致自信不足，許多形容器物相關的專有名詞都一知半解，考核時無法自然說出。未積極設計歷史脈絡及各展櫃間的串連。對各展件知其然而不知其所以然，所學浮淺。

雖是如此，還是自我繼續精進，修改逐字稿，加強口說練習，也進展廳並對著文物練習。多觀摩前輩導覽老師展廳導覽，熟悉各展件及其動線設計。蒐集加入文件背後故事，增加生動及趣味。加強各類基本知識，如青花瓷釉、紅釉種類及其發色原理，分辨各自特色、並在展廳中找出文物作比較說明。重新準備後在同期志工激勵下，勇敢丟出第二次考核申請。

第二次考核心得：

這一年中，志工前輩們有問必答、同伴扶持成長、有什麼好資訊立馬互通有無，明確體認到相關知識還是需自動自發去學習，雖然離取得導覽資格還有好大一段路，但很高興能進到南院當志工，這個大環境，如同家庭般的溫暖，更交到許多好朋友，每次值勤都有身心靈得到洗滌、舒暢之感。有時看完一些資料後，雖記不太起來，但仍然會有小小的滿足感，這就是心境上的成長。

第二次考核時，同期志工還貼心做了時間提示牌並打暗號提醒，第二次考核還是非常緊張，語氣抖得厲害、語速降不下來，當天訪客又很多，因經驗不足，動線流暢度受到影響，但考核有在規定時間 50 分鐘上下，自我感覺似乎有更進一步貼進茶文化展廳要傳達給來賓的美好。更感恩有重考機會，有趣的是第二次考核完結束，內心竟產生要早日取得導覽志工資格的宏願，如同期志工說的：「妳比昨天的自己更成長了！」

2. 志工 B 「東亞茶文化」考核實例：

(1) 志工 B 考核前準備

考核前的讀書會以文物介紹為練習方式，因此在準備考核文稿時便以文物說明為重點。但展廳的主題有其核心的脈絡，是透過文物來說明核心脈絡並傳達展廳所要給予觀眾的文化意涵，而觀眾也容易了解展覽所呈現的訊息。這在後續的佛陀形影訓練課程時已較能清楚了解，而其他資深的導覽老師在分享經驗時也提及展廳核心脈絡的重要性。這是在文物介紹之外的隱性重點，也是導覽時應有的理解。

(2) 志工 B 考核心得

第一次考核心得：

這次的考核結果並不理想，不過也進一步了解考核要點及改善之處。除了正式回覆的考核評語外，還有其他應可再注意或加強的地方。例如：對於歷史的考據在有不確定性或爭議之處應以故宮（或策展人）的論述為主，雖然網路上有各方學者有不同的論述或新的資料，但還是不宜冒然採用在導覽解說上，畢竟導覽是代表故宮博物院，來訪觀眾有多方人士或學有專長之人，要謹慎為上。

在文物介紹的內容上以芳茗遠播一書或故宮官網(open data)上的文物介紹為主，內容較為平實，對於該文物的進一步介紹，如樣式特點、技法、故事性及歷史價值少了深入性的說明，這樣在導覽的豐富性及趣味性就少了許多，也可能較不易吸引來參觀民眾的目光及興趣。

初次導覽考核時以定時導覽老師的導覽方式為學習對象，因此文稿準備以對一般觀眾可以理解的語言來說明，但在專廳導覽時考核老師會希望是以專業的術語來說明。這是在準備考核時與考核老師的不同認知，因此用語上較口語化表達未能達到考核老師要求的專業性。專廳導覽與定時導覽確實不同，甚至是專廳考核，在時間性、客群性、方式性上有所不同，是未來參與導覽時應該要特別注意的事。

其他諸如導覽時的肢體動作、語調控制、與參訪者（考官）的說明互動、服裝儀容等都是可以再注意的事。

第二次考核心得：

調整上一次的缺失，很感謝考核老師這次的認同。雖然獲得通過，不過還是有不少可以再改進之處。這次增加了歷史脈絡的說明，但在整體展廳說明上似乎佔較長時間，這在未來導覽時應再彈性調整。

在文物的說明上雖然多了些專有名詞的說法以及引用一些典故及詩詞展現專業性，但對用詞未再用口語化解釋，可能會讓參觀者（考核老師）聽不懂或聽不清楚。使用的專業名詞多，在短時間內未內化為自己熟用的言詞，因此在說明上不免語氣平調像是背誦一樣，有時忘詞還要偷看一下品名卡。介紹文物雖為故宮博物院官方說法，但若參觀者為專業人士有不同的意見，還是要表達認同他的專業並婉轉的告知故宮研究人員的看法。

(二)「東亞茶文化展」考核分析

志工 A 與志工 B 的考核過程，無論是第一次或使第二次考核，都是經過相當的努力與準備。透過考核過程與建議可以發現自己的不足，修正後再努力一樣有機會

通過考核，欲加入導覽志工的行列，就是要不斷地修正與練習。以下是十二期志工 A 與志工 B 實際於「東亞茶文化展」專廳考核之建議，如表 4-1。

表 4-1 十二期志工 A 與志工 B 「東亞茶文化展」專廳考核之建議

考核 實例	第一次 未通過	第二次 通過考核
志工 A 考核評語及建議：	1. 導覽過程過於緊張。 2. 說話像背書，生硬不自然，且多有口誤。 3. 用詞遣字不夠精準。 4. 展件之間的串連不流暢。 5. 展件介紹不夠深入。	1. 內容較前次豐富且正確。 2. 導覽動線可略加調整，留意欣賞文物的觀眾。 3. 增加茶文化年代的連貫性。
志工 B 考核評語及建議：	1. 時間掌控得宜，內容簡述，不失平實。 2. 建議留意導覽儀態手勢，過程中需留意自身站位及以手勢引導來賓動向。 3. 建議可多加留意專有用詞的準確性，並可適時加強補充展件的工藝內容，以加深來賓對於展件深度的了解。	1. 音調語氣平和、儀態大方。 2. 再加強對文物的瞭解，並加以融會貫通、使用。 3. 增加對品名的熟悉度，避免因緊張而口誤。

觀察的二位志工，雖經過二次的考核才通過，但實質收穫多了一倍。從考核過程中可以更知道自己有更多不足的地方。通過考核只是一個起點，文物導覽有很多還要持續學習精進的地方。例如在文物方面，每個文物的歷史、背景、故事及意涵等都有深淺不一的樣貌，如何進一步挖掘了解並內化為自身的涵養是一個長遠的學習之路。而導覽的技巧更是一門實際的功夫，如何在短短的導覽時間中，掌握來訪參觀群眾的興趣並了解他們之間的不同，而給予適當導覽並隨機應變，這真的是不同的能力。

另外，在觀察過程中，綜合二位志工的想法及建議。首先，展廳導覽是很專業的工作，學習過程中應先以展廳核心脈絡了解及掌握為主，以此向外學習各節點的知識，再回歸到文物的介紹，以契合展廳的主軸脈絡。其次，現代資訊發達，歷史文物的研究及論點很多，應以故宮博物院的觀點為主，如果其他不錯的材料文獻，最好

是表達為該學說的論點或是表達「據說」，以避免觀點不同而有爭議。至於官方的研究及論點，最近發現故宮內部網路可供查詢及下載故宮月刊、故宮學術季刊等，這些都是可以更深入的獲得知識的入口處，是訓練學習前很好的運用工具，應多多宣導新進老師使用。

最後，導覽工作在每位老師有各自的特色，都值得去學習。考核的時候這些意見都可以豐富被考核者的能力，但相對而言是否有一套較為客觀一致的評核標準，讓後續欲參與考核的志工，能有較明確的方向來整理與準備。

二、讀書會課程培訓記錄

故宮南院的常設展與特別展覽，在展覽開幕前或開幕後，均會邀請策展人進行展覽相關講座，有對內的培訓課程講座，也有對外開放民眾參與的講座。參與策展人講座，對於展覽的主題跟文物脈絡，會有更深刻的印象，然講座時間有限，參與地點與人數的關係，並未能充分與策展人提問互動。館方會於講座培訓課程後另外辦理讀書會培訓課程，能更進一步的理解文物知識，甚至直接提問互動與練習。無論是新進志工參與專廳的導覽考核，或導覽志工在解說服務上均有很大的幫助。

(一) 「花樣何處來」讀書會

筆者分別以 2022 年 4 月 1 日參與「花樣何處來」特別展覽講座，及 2023 年 5 月 27 日參與「花樣何處來」讀書會為例，此兩場均為策展人陳玉秀老師主講帶領，相隔雖快一年，但同為策展人主講，記憶猶新。因疫情的關係，12 期志工讀書會的培訓安排雖稍有延誤，但並不影響對讀書會的參與，反而因為在展廳參觀的時間、次數較多，對於課程內容的關連性，能有所感受與呼應。策展人過程中特別指出文物落款細節，帶領學員如何分辨年代前後，引領大家如何思考、判斷。

有關作品的歷史，如果是偉大的，後人給予他的意義，仍從它們之中湧出。是作品本身開啟了一個場域，讓它重見天日，是作品自我變形，變出自己的續篇，對於種種無止盡的再詮釋……，如果歷史學家在明顯的內容底下發現了充溢而豐富的意義，是作品的織構夠為他準備了一個漫長的未來，這種存在的動態方式，這種透過作品揭露的可能性，在作品中發現這種縮寫簽名，建立了一種哲學沉思。⁷⁷

⁷⁷ 梅洛龐蒂=Maurice Merleau-Ponty/龔卓軍著，《眼與心》，台北市：典藏藝術家庭，2007，頁 120-121。

策展人授課時很明確點出「花樣何處來」的主題及每個分說。展覽共展出 196 組件，細說一位道教皇帝對瓷器製作的影響。展覽分為禮制的規範、嫡傳的宣示、長生的追求三個單元。策展人特別在展廳放置明帝世系表，講述嘉靖皇帝庶出的故事。禮制與政治相連，嘉靖皇帝為強調正統的權力，對禮制做出變革與修訂，以藍、黃、紅、白單色釉瓷器，祭祀天、地、日、月四方，展櫃也以顏色跟祭祀類別區分。嘉靖皇帝崇尚道教，好求煉丹、長生之術，在瓷器上使用八卦、靈芝、龜鶴、等裝飾，可看出其對長生的追求。

此次「花樣何處來」讀書會，特別安排策展人帶領，令學員們相當驚喜與振奮。在本章第二節問卷結果中發現，單純只安排策展人講座，在學員問題解決上的滿意度稍微較弱，因為講座中講者與學員的互動有限。所以，這次由策展人陳玉秀老師親自帶領新進志工讀書會，可說是史無前例，也是培訓內容安排上很棒的突破，對展覽主題內容，若有不瞭解或不正確的觀念，都可以得到立即的排解與修正。在展廳的實務導覽培訓，更是獲益良多。策展人建議展廳導覽動線，照展覽主題分說脈絡進行。讀書會展廳導覽指導概述，如表 4-2。

表 4-2 「花樣何處來」讀書會展廳導覽概述

「花樣何處來」讀書會展件介紹	導覽指導概述
 <p>圖 4-1 「花樣何處來」主視覺</p>	<p>「花樣何處來」主視覺：緣起，策展人母親曾問「研究瓷器這麼久，那家裡盤子的花樣是怎麼來的…？」於是，就誕生了這個主題。小故事，能引起觀眾的共鳴。</p>



圖 4-2 策展人帶領展廳導覽練習

策展人：
導覽解說注意不能靠著展櫃。
我們目前祭祀的碗盤方式，延襲明洪武祭祀改碗盤的影響，解說時可融入日常生活。



圖 4-3 禮制的規範青色祭天

禮制的規範：
青是春天的色彩，萬物生而一片生機盎然。每年大約在冬至的前後，皇家青釉或青釉劃龍紋器皿祭天。



圖 4-4 明 嘉靖 描金香鑪

描金香鑪：
香鑪，是爬梳香灰掩蓋香品，以控制燃點的器具。釉色藍中帶紫，柄身「大明嘉靖年製」款。
嘉靖皇帝傳世留下不少的香具，但香鑪以此最為罕見。



圖 4-5 明 嘉靖/成化 鬥彩 如意雲芝紋紋盤、碟比較

嫡傳的宣示：
嘉靖為彰顯皇位來自成化嫡系的印象，大量仿製成化時期，色彩繽紛的鬥彩花樣。
在此展櫃可以帶觀眾細看兩朝的鬥彩有何不同？



圖 4-6 明 嘉靖 青花 壽字鶴鹿紋葫蘆瓶

本研究整理（圖 4-1~4-6 本研究拍攝）

長生的追求：

葫蘆瓶，上截草書二壽字，飾以梅、竹、靈芝及仙鶴二隻。腰部畫轉枝桃實四枚；下截腹上畫松、竹梅、靈芝，加飾鶴、鹿各二隻。壽字的筆法線條轉折意味壽字是由一種藤蔓或樹枝結字而成。

（二）「謎樣景泰藍」讀書會

導覽培訓過程中所辦理的讀書會，通常會邀請資深的導覽志工帶領新進志工，筆者以自身參與「謎樣景泰藍」特別展覽讀書會為例，從準備到實際參與過程，加以記錄。課程除了安排靜態的專業講座，還有動態的展廳選件實務導覽，在準備讀書會的過程，因需練習實務導覽，受訓者會特別研讀展廳專書圖錄及故宮出版等相關文獻，並將資料加以彙整，也會先到展廳實際走場，配合整理的資料仔細觀賞文物與練講。

此次讀書會方式採分組報告與展廳導覽方式進行，本組人員被分配報告及解說的單元為「收藏神話：鑑賞家乾隆皇帝」，組員彼此會互相研究討論，如何進行簡報與導覽，過程中受益良多。讀書會同組簡報與展件導覽，如表 4-3。

表 4-3 「謎樣景泰藍」特展讀書會—小組簡報與導覽簡要說明

讀書會小組簡報	導覽簡要說明
<p style="text-align: center;">收藏神話～鑑賞家乾隆皇</p>  <p>賞玩宮廷內收藏的文物，是喜愛附庸風雅的乾隆皇帝日常怡情的精神寄託。他甚至命令內務府的工匠為文物配置木座、木蓋，並刻下品評的等第(院藏8件)，或者仿造古董，加入新法，創新製造掐絲琺瑯器。</p> <p style="text-align: center;">圖 4-7 讀書會小組簡報頁一</p>	<p>「收藏神話：鑑賞家乾隆皇帝」單元，展櫃首先呈現乾隆皇帝的文物收藏。</p> <p>主要展示有乾隆皇帝評等的掐絲琺瑯，院藏一千五百件，僅有八件被評等刻款。</p> <p>此特別展覽可觀賞到四件，實屬難得。</p>



十六世紀 掐絲琺瑯獸面紋觚
◆說文解字：觚ㄍㄨ
— 飲酒器，類同酒杯，用青銅製，盛行於商和西周時期；陶製者多為陶葉葬器物

- ▶ 仿青銅粗體觚器形製作，口外有藍色蕉葉紋，蕉葉間水藍地上飾纏枝番蓮紋
- ▶ 中腰銅鍍金浮雕獸面，中腰上、下各為飾葉紋之水藍色地，連接藍色飾帶，飾帶內以掐絲製類似雷紋之裝飾。
- ▶ 高圈足上飾藍地纏枝番蓮紋，底鐫方框「景泰年製」。
- ▶ 底與器身非一體成形，款當為偽。

柯南一下年代線索
1. 掐絲琺瑯仿青銅紋飾是十六世紀後之風尚
2. 器表多處以十五、十六世紀作品常見的雙掐絲琺瑯技法製作。
▶ 此器釉料多處脫落，紋樣形貌略顯潦草，卻是乾隆皇帝心目中的上乘之作，為何？
▶ 甲評是上等之作的意，因器形及紋樣母題處處流露古拙氣息，符合乾隆皇帝崇古審美觀？

朕評甲?!

圖 4-8 讀書會小組簡報頁二

十六世紀 掐絲琺瑯獸面紋觚（景泰款）

1. 介紹「觚」為酒器，商周時期以青銅製。
2. 此展件仿青銅器觚製作，中腰有獸面紋。
3. 水藍地有纏枝番蓮紋，底款「景泰年製」。
4. 紋樣略顯潦草，乾隆卻評為「甲」等
5. 或許是因為器形及紋樣流露古拙氣息。



十四世紀掐絲琺瑯番蓮紋三足鼎爐
～我是香爐

- ▶ 鼎式三足爐，附蓋，器身與器蓋均以番蓮紋為飾
- ▶ 器表深藍色釉與宣德時期之青金石藍不盡相同，顏色更深，且具透明性，是元代琺瑯釉的特色
- ▶ 色澤深藍色釉常與黃、綠混色而成之透明墨綠色釉出現，學界認為是元或明早期製品的特質，掐絲或琺瑯釉燒造的品質，均難得一見，堪稱精品

然乾隆皇帝卻在配製的紫檀木座下刻金書楷款「乙」字。不以此器為貴，或因紋飾與青銅無關，又或因無「景泰款」而致。

朕評乙?!

圖 4-9 讀書會小組簡報頁三

十四世紀 掐絲琺瑯番蓮紋三足鼎爐

1. 作品的裝飾紋樣以番蓮紋為主，掐絲線條嚴謹。
2. 器表深藍色釉，顏色更深，且具透明度，是元代琺瑯釉料的特色。
3. 掐絲琺瑯釉燒造的品質，均難得一見，堪稱精品。
4. 評為「乙」等，不以此器為貴。



十五世紀 掐絲琺瑯葡萄紋簋式爐
◆說文解字：簋ㄍㄨㄞˇ
— 祭祀時，用來盛黍稷稻等的圓形器皿

此器無款，柯南一下年代線索～

1. 雙掐絲及在絲旁加釘作法，透露年代早於清
2. 胎上填燒白底，再施紫色琺瑯釉，以及運用透明墨綠釉，類似早期掐絲琺瑯的特徵
3. 同時混燒三、四種釉料，形成宛若墨綠或咖啡色效果，是明代常用技巧
4. 裝飾主題及風格與瑞士收藏家Pierre Uldry一件可能製作於十五世紀下半的掐絲琺瑯葡萄紋簋雷同

▶ 本器製作精美，枝葉琺瑯釉色豐富，實為罕見，乾隆皇帝卻評等第「丙」字，你覺得呢？

朕評丙?!

圖 4-10 讀書會小組簡報頁四

十五世紀 掐絲琺瑯葡萄紋簋式爐

1. 胎上填燒白底，再施紫色琺瑯釉，以及運用透明墨綠釉，類似早期掐絲琺瑯的特徵。
2. 同時混燒三、四種釉料形成宛若墨綠或咖啡色效果，是明代常用技巧。
3. 製作精美，枝葉琺瑯釉色豐富，實為罕見，乾隆皇帝卻評為「丙」等。

 <p>仿造古董、加入新法，創新製造掐絲琺瑯器 傳世的掐絲琺瑯器，以乾隆時期生產的為大宗。照風格，大致可分作三類</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆仿青銅圖譜之「仿古器」，突破了晚明古董市場造器的框架，鑄造宛若彩色青銅的掐絲琺瑯器。 ◆充滿當代風格的生活用器，取代各種脆弱材質，體現乾隆時期掐絲琺瑯色彩豐富、紋樣格式化並經常成套燒造 ◆搭配西洋畫琺瑯的掐絲琺瑯器，是在乾隆皇帝「集大成」的心態下，複合掐絲琺瑯、畫琺瑯及寶石鑲嵌等技法，奢侈的皇家器用多元繽紛且煥然一新的面貌 	<p>傳世的掐絲琺瑯器，以乾隆時期生產的為大宗。 依風格分為三類：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.仿造骨董 2.加入新法 3.創新製造掐絲琺瑯器
 <p>總結~</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 國立故宮博物院藏近一千五百件的掐絲琺瑯器中，得乾隆皇帝加木座或木蓋並上留存評等、刻款者僅七件，另有一件作品保存標示「頭等」的黃籤堪稱鳳毛麟角，此次特展一次可欣賞到四件前八名作品，機會難得! ➢ 得乾隆皇帝品評等第者，並未展現明確共通性釉色與掐絲，且品質與等第亦無直接關係，甚至評為甲或頭等的作品，按掐絲琺瑯工藝的狀況而言都是相對較差者。 ➢ 唯一顯著的特徵，是獲得品評的掐絲琺瑯器，幾乎都是「古董」；顯示乾隆皇帝評斷的準則，並非掐絲品質或製作時代的早晚；他的依據更可能是「景泰款」的有無，或是否帶有「古意」 ➢ 在近一千五百件的掐絲琺瑯器中，無款又承乾隆皇帝品評脫穎而出，在工藝技巧上均有不同一般的精采表現，可以說，乾隆皇帝雖無法識別真正景泰年間製作的掐絲琺瑯器，但仍具備獨到的鑑賞眼光。 	<p>總結： 經乾隆皇帝品評等第者，並未展現明確共通性釉色與掐絲，且品質與等第亦無直接關係。 乾隆皇帝雖無法識別真正景泰年間製作的掐絲琺瑯器，但仍具備獨到的鑑賞眼光。</p>

圖 4-11 讀書會小組簡報頁五

圖 4-12 讀書會小組簡報頁六

本研究整理⁷⁸（圖 4-7~4-12 本研究拍攝）

筆者參與「謎樣景泰藍」特展讀書會前，因課程安排分組報告及展件導覽，在讀書會開始前一周，開始閱讀「景泰藍」圖錄資料專文，以及相關文獻，策展人的先前的線上講座也聽了數十回，再編寫報告及展件導覽逐字稿，有助於讀書會的學習效能提升。

讀書會的講師，會依學員們的報告與導覽，給予中肯的建議。老師建議大家，對於展覽內容，要先自我消化再說出來。在展覽主視覺介紹時，要破題引發觀眾興趣，解說年表時也需相呼應。動線安排以流暢為主，善用口語技巧引導觀眾。導覽是分享文物故事與個人觀感，閱歷越多的人，會說得的更好。

⁷⁸ 參胡櫨文、賴芷儀，《謎樣景泰藍》，台北：國立故宮博物院，2022年，頁75-81，273-287。

三、導覽志工定時導覽觀察與分析

觀察時間：2023 年 3 月 24 日下午 2 點

定導人員：資深導覽志工 A

定導時間：共 120 分鐘

本定時導覽觀察，以表 4-4 圖文說明如下：

表 4-4 導覽志工定時導覽觀察

 <p>圖 4-13 故宮南院導覽大廳</p>	 <p>圖 4-14 故宮南院導覽大廳</p>
<p>導覽動線－導覽大廳： 志工自我介紹，詢問觀眾來自哪裡、來訪次數等，並說明導覽時間等。介紹故宮南院起源、建築等。</p>	<p>導覽動線－導覽大廳： 透過導覽大廳玻璃牆，介紹故宮南院戶外公共藝術裝置。</p>
 <p>圖 4-15 「戲分茶」</p>	 <p>圖 4-16 售票服務台</p>
<p>導覽動線－導覽大廳： 透過導覽大廳玻璃牆，介紹博物館戶外美術館。如：台灣藝術家王文志作品，「戲分茶」介紹。</p>	<p>導覽動線－往展廳上樓平台： 往三樓展廳樓梯平台時，請遊客轉頭看向售票服務台，透過手機拍照，可更清楚看到代表亞洲藝術文化的龍(中華)、馬(波斯)、象(印度)。</p>



圖 4-17 三樓觀景台

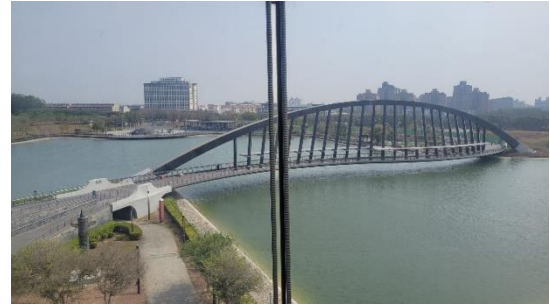


圖 4-18 至美橋

導覽動線－三樓觀景台：
觀景台區設有故宮南院主體建築模型，及戶外園區，在此可為觀眾整體介紹。

導覽動線－三樓觀景台：
從三樓觀景台可清楚看到「古今華表」與「至美橋」，在此可導覽介紹。



圖 4-19 導覽大廳 S301



圖 4-20 墨韻樓展廳區

導覽動線－三樓導覽大廳 S301：
介紹如何使用數位導覽。可舉例 1~2 件。如「犧尊」身體細紋為錯金錯銀，以祭拜三牲為例，牛死了便成牲，犧牲……。

導覽動線－墨韻樓三樓：
介紹圓孔作用，除了透光型，排列圖形也有如河圖洛書。



圖 4-21 「人氣國寶」展廳



圖 4-22 「人氣國寶」展廳

導覽動線－「人氣國寶」S302：
導覽動線安排國寶展廳必會導覽。

導覽動線－「人氣國寶」S302：
國寶展廳此展櫃以書畫為主，通常與主題相關。



圖 4-23 「人氣國寶」展廳

導覽動線－「人氣國寶」：
展覽主題「羅漢」，展件：元人應真像。



圖 4-24 「人氣國寶」元人應真像

導覽動線－「人氣國寶」：
展件：元人應真像。



圖 4-25 解說「翠玉白菜」

導覽動線－「人氣國寶」：
展件：翠玉白菜，重點展件必講。



圖 4-26 「翠玉白菜」

導覽動線－「人氣國寶」：
展件：翠玉白菜，重點展件必講。



圖 4-27 「佛陀形影」展廳

導覽動線－「佛陀形影」S303：
佛陀形影展，先介紹楷棟堂，飲水思源。



圖 4-28 「佛塔欄楯」

導覽動線－「佛陀形影」S303：
佛塔欄楯必講，佛教最早的造像。秣菟羅特色。S 身形，豐胸細腰寬臀，代表豐饒多產。



圖 4-29 「龍藏經」



圖 4-30 「菩提是獲」

導覽動線－「佛陀形影」S303：
「龍藏經」為故宮南院鎮館之寶。



圖 4-31 「亞洲織品」展廳

導覽動線－「佛陀形影」S303：
國寶「菩提是穫」。



圖 4-32 「亞洲織品」展廳

導覽動線－「亞洲織品」S304：
亞洲織品，此展櫃關於展覽主題為重點
展件，導覽此展廳時必先介紹。



圖 4-33 「謎樣景泰藍」展廳主視覺

導覽動線－「亞洲織品」S304：亞洲織
品，主題「伊卡」。介紹織品技法，織、
繡、繪、染展品比較。

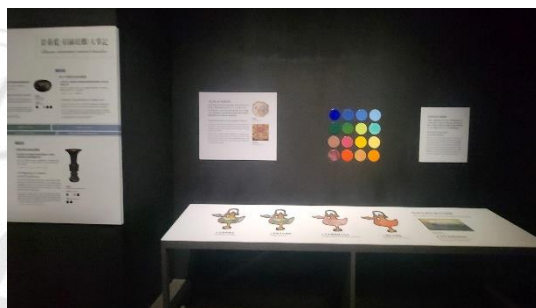


圖 4-34 掐絲琺瑯技法說明

導覽動線－「謎樣景泰藍」S201A：
景泰藍主視覺介紹。



圖 4-35 「謎樣景泰藍」收藏神話展櫃

導覽動線－「謎樣景泰藍」S201A：
景泰藍、掐絲琺瑯技法說明。



圖 4-36 「謎樣景泰藍」明清兩代梅瓶

導覽動線－「謎樣景泰藍」S201A：
收藏神話展櫃，乾隆皇為收藏品評等，分
別為甲、乙、丙，帶觀眾去欣賞，比較其
中的不同。

導覽最後展，請觀眾分辨此兩件作品年
代，何者為景泰年間、何者為清代作品。
右前為景泰年間用色較簡單。左後為清
代作品用色較多，明亮精緻。

	
<p>圖 4-37 「花樣何處來」主視覺</p>	<p>圖 4-38 「花樣何處來」展廳</p>
<p>導覽動線－「花樣何處來」S201B： 介紹主題名稱由來與主視覺，說明嘉靖 與成化的關係，引發觀眾興趣。</p>	<p>導覽動線－「花樣何處來」S201B： 介紹葫蘆瓶，並講解扣環技術的難得。</p>
	
<p>圖 4-39 明 嘉靖 如意雲芝紋盤</p>	<p>圖 4-40 明 成化 如意雲芝紋碟</p>
<p>導覽動線－「花樣何處來」S201B： 嘉靖與成化作品的比較。</p>	<p>導覽動線－「花樣何處來」S201B： 嘉靖與成化作品的比較。</p>

本研究整理（圖 4-13~4-40 本研究拍攝）

筆者研究期間，參與導覽志工定導場次超過十多次，然有些時候不方便側拍記錄，以上側拍記錄經導覽志工 A 同意說明使用。定時導覽因受限於時間，其導覽動線無法介紹所有展廳及展件，但會依展廳規畫動線走場，帶領方式端看導覽志工與觀眾的互動，配合觀眾需求及志工導覽經驗，觀眾人數不同導覽方式也不盡相同，導覽志工除了掌握導覽基本原則外，還需要有隨機應變的能力。

第二節 志工培訓課程問卷

筆者於 2022 年 5 月進行故宮南院「第 12 期新進志工東亞茶文化展進階培訓課程」問卷（附錄一），問卷架構分別有志工基本資料、參與動機、課程滿意度、自我增能滿意度等，問卷結果分析如下。

一、志工基本資料、參與動機

問卷調查結果分析，實際參與全程培訓者共 11 位，問卷發放 11 份，回收 11 份，達成率 100%。志工基本資料如表 4-5。由表 4-5 發現志工男女比例差距不大。年齡方面以 51-60 歲居多。教育程度以大專院校居多。志工招募訊息來源則以故宮官網居多。

表 4-5 志工基本資料

基本資料	組別	人數	百分比	合計
性別	男性	6	55%	11
	女性	5	45%	
年齡	41-50 歲	1	9%	11
	51-60 歲	9	82%	
	61 歲以上	1	9%	
教育程度	大專院校	7	64%	11
	研究所以上	4	36%	
志工招募訊息來源	故宮官網	5	46%	11
	親友推薦	4	36%	
	社群網路	1	9%	
	南院志工	1	9%	

志工參與動機，由圖 4-41 發現參與志工服務之動機，以增長知識為最多，其次為愛好文物，再來為自我成長，結交朋友、利他服務、打發時間也是因素之一。

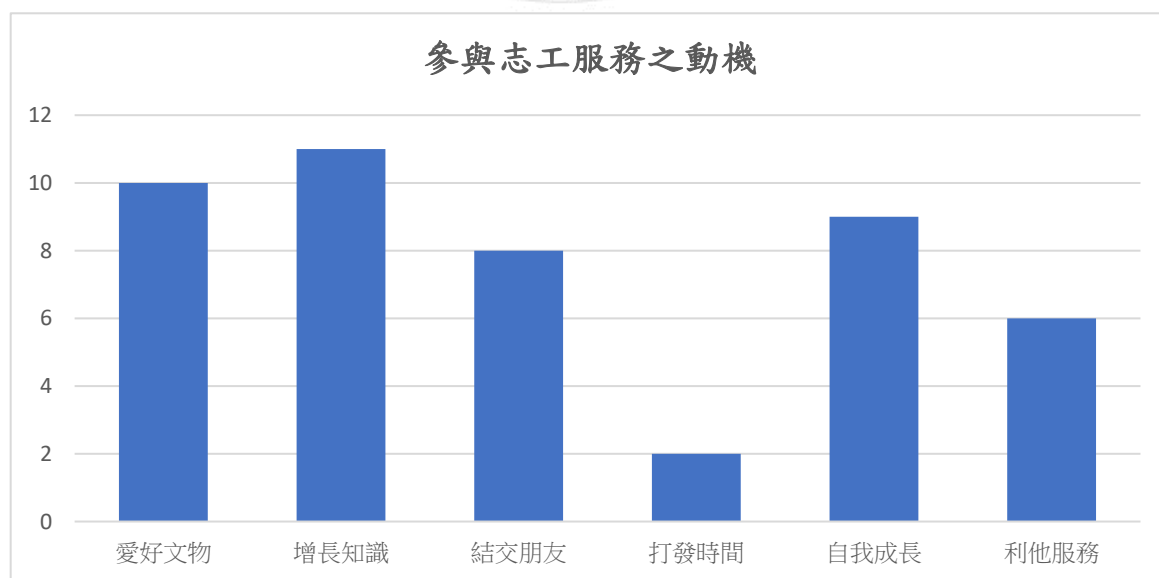


圖 4-41 參與志工服務之動機

二、課程滿意度與增能調查

課程滿意度與增能調查，分別以「中華茶文化」、「日本茶文化」、「東亞茶文化讀書會（上）」、「東亞茶文化讀書會（下）」講座活動進行與分析。由圖 4-42 發現對於「中華茶文化講座活動滿意度」大多在非常滿意與滿意之間。

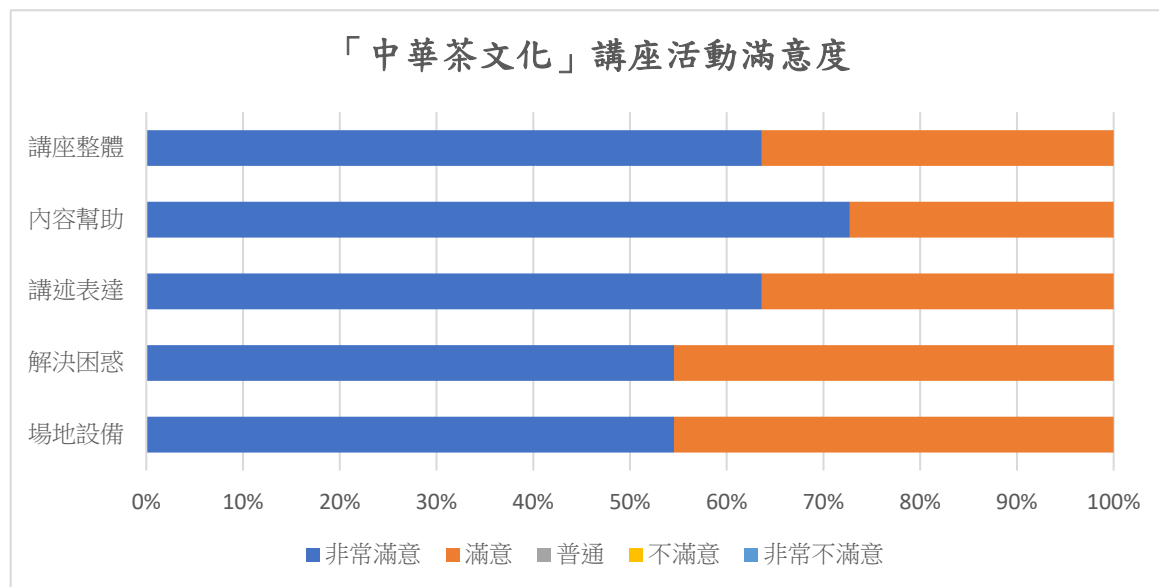


圖 4-42 中華茶文化講座活動滿意度

由圖 4-43 發現對於「中華茶文化講座增進職能」，在專業知識、導覽技巧、溝通表達上，有九成學員表示有幫助。

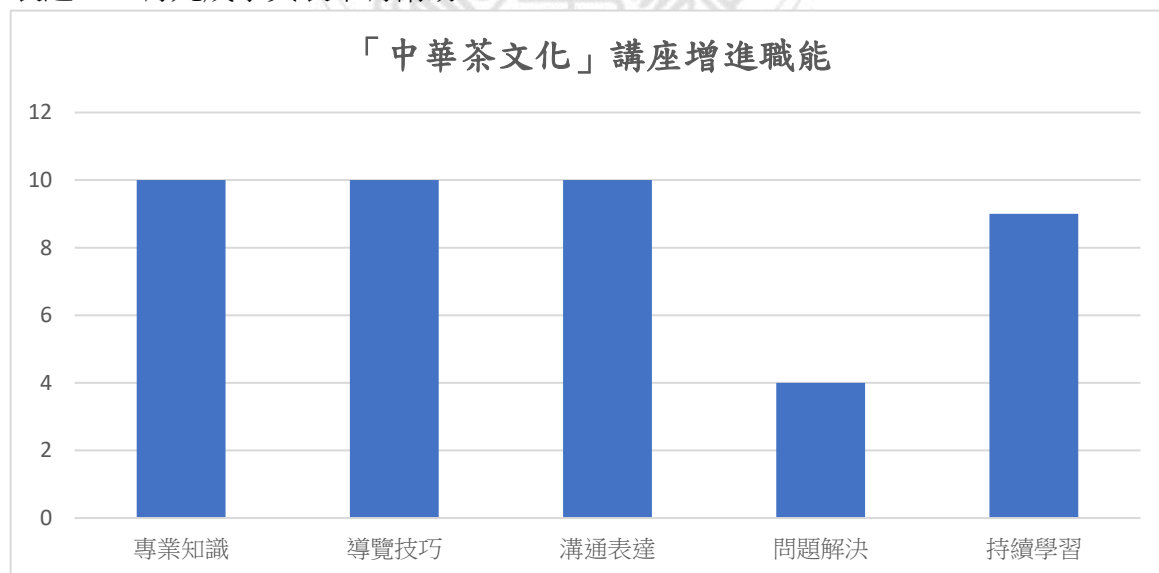


圖 4-43 中華茶文化講座增進職能

另外，學員對「中華茶文化」講座心得建議，學員 1：經講授後知道茶文化起源，由「喫茶」到後來的「喝茶」，感嘆文化演變非常有趣。學員 2：學習到導覽技巧。

由圖 4-44 發現對於「日本茶文化講座活動滿意度」非常滿意 54.5%與滿意 45.5%之間。

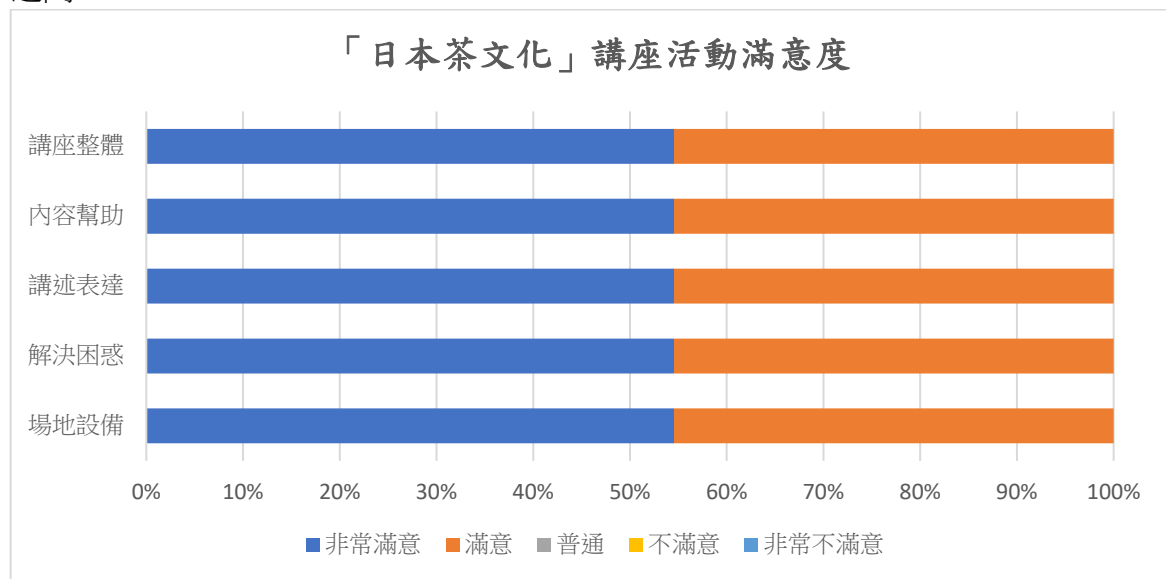


圖 4-44 日本茶文化講座活動滿意度

由圖 4-45 可發現對於「日本茶文化講座增進職能」，在專業知識、導覽技巧、溝通表達上，有九成學員表示有幫助，另有八成的學員表示會持續學習。

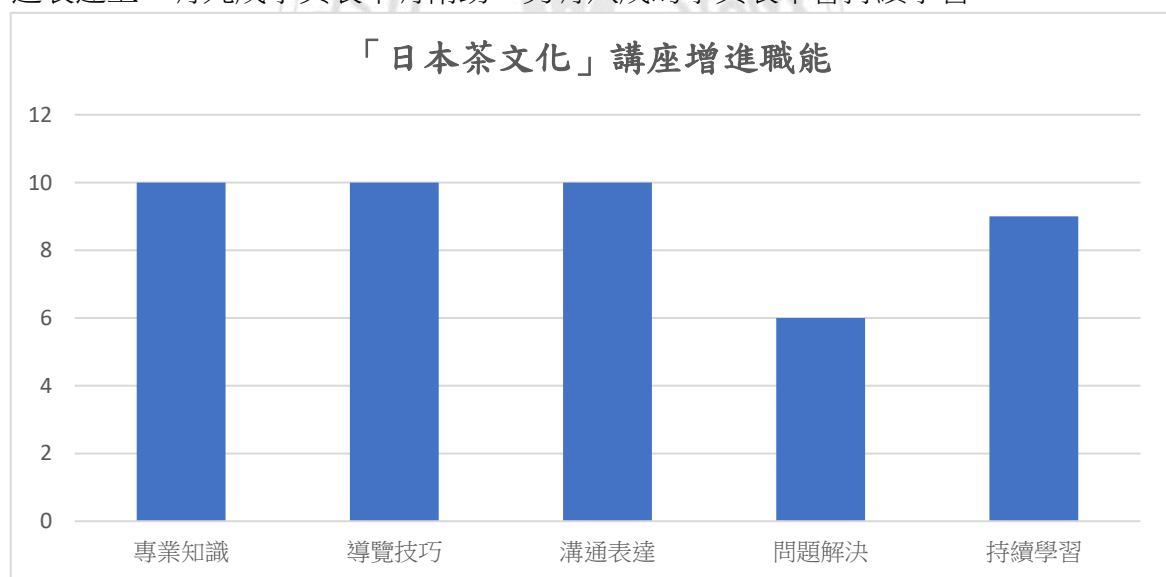


圖 4-45 日本茶文化講座增進職能

另外，學員對「日本茶文化」講座心得建議，學員 1：原來日本抹茶源自宋朝點茶，他國茶文化也深受中華茶文化的影響。學員 2：了解日本茶文化內涵。

由圖 4-46 發現對於「東亞茶文化讀書會（上）講座活動滿意度」非常滿意高達 82%，其次 18%的學員也感到滿意。

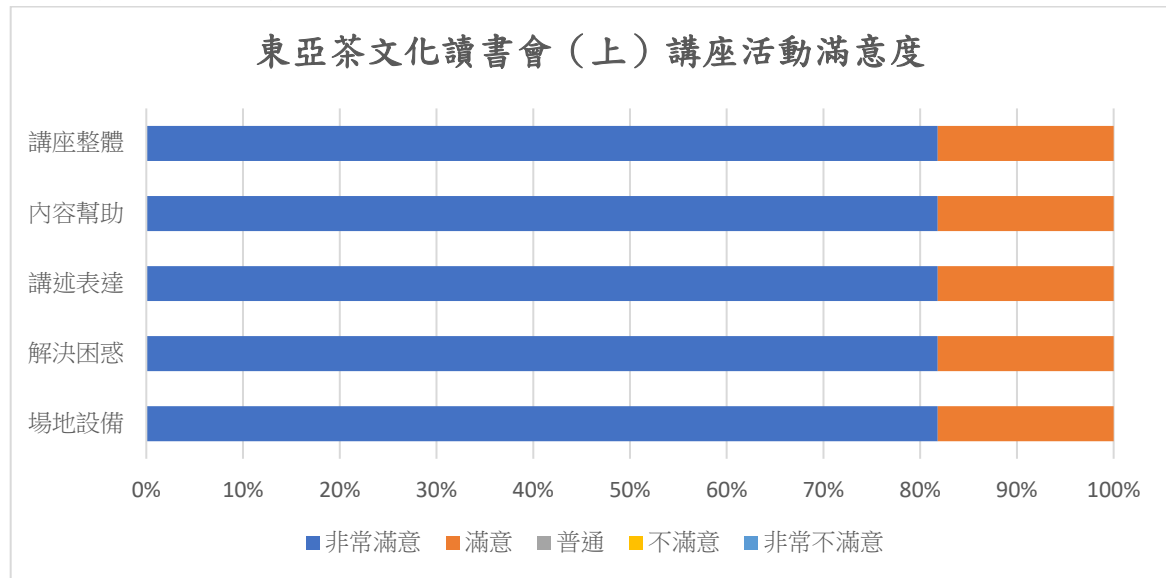


圖 4-46 東亞茶文化讀書會（上）講座活動滿意度

由圖 4-47 發現對於「東亞茶文化讀書會（上）講座增進職能」，在導覽技巧與溝通表達上全數學員均表示有幫助，其次為專業知識占九成人數，八成的學員表示會持續學習，另有六成的學員覺表示有幫助問題解決。

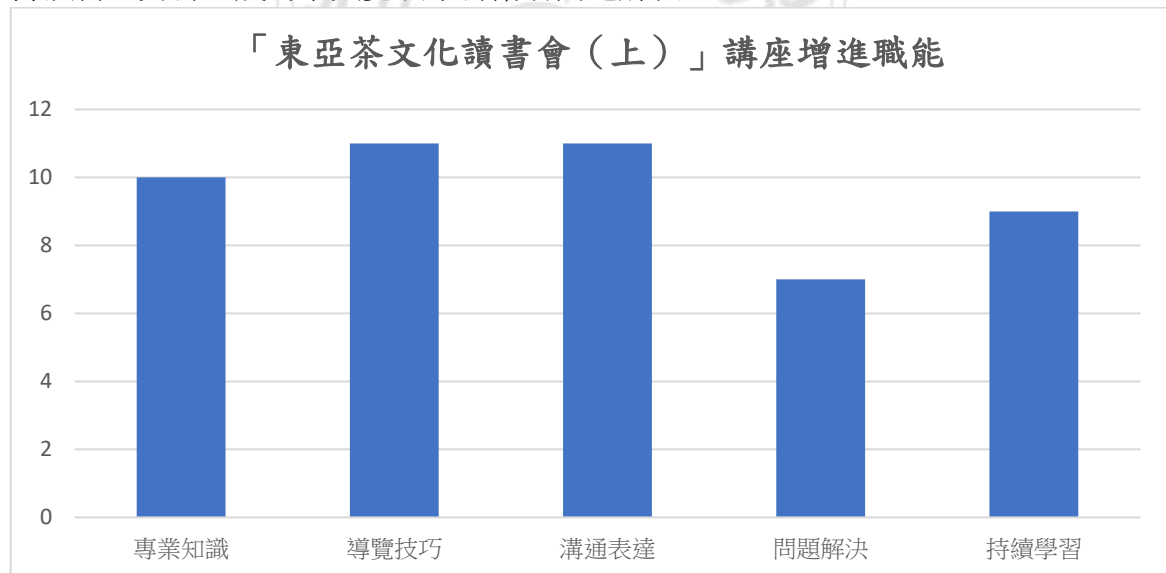


圖 4-47 東亞茶文化讀書會（上）講座增進職能

另外，學員對於「東亞茶文化讀書會（上）」講座心得建議，學員 1：很佩服資深志工前輩，深入淺出地分享東亞茶文化，是追循的目標。學員 2：很實用具體的課程。

由圖 4-48 發現對於「東亞茶文化讀書會(下)講座活動滿意度」非常滿意為 73%，其次 27%的學員也感到滿意。

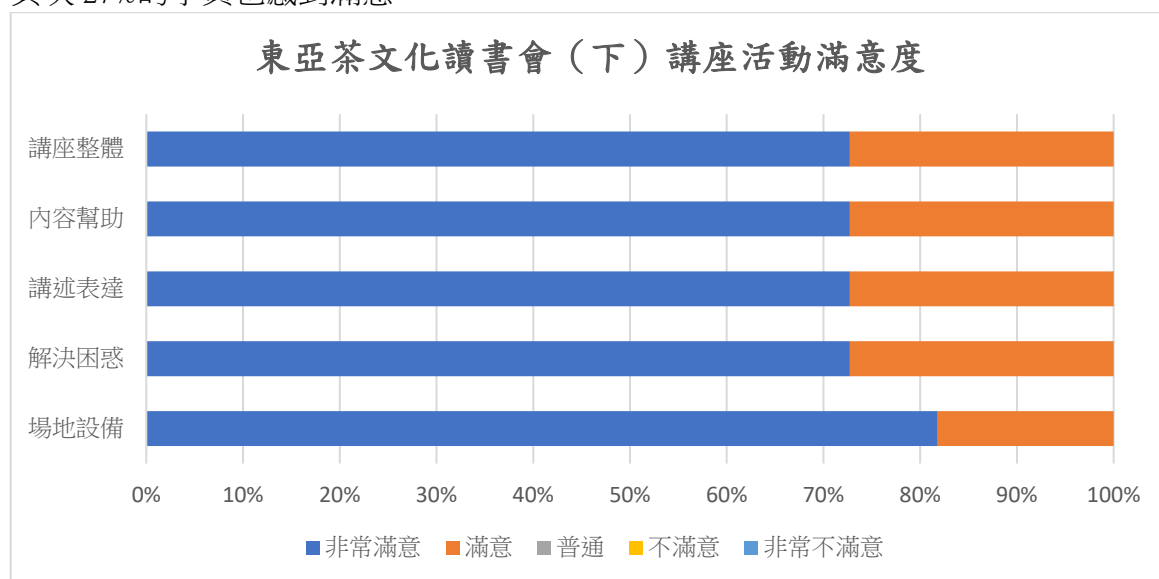


圖 4-48 東亞茶文化讀書會(下)講座活動滿意度

由圖 4-49 發現對於「東亞茶文化讀書會(下)講座增進職能」在溝通表達上全數學員均表示有幫助，其次為專業知識與導覽技巧占九成人數，另有七成的學員表示有幫助問題解決也會持續學習。

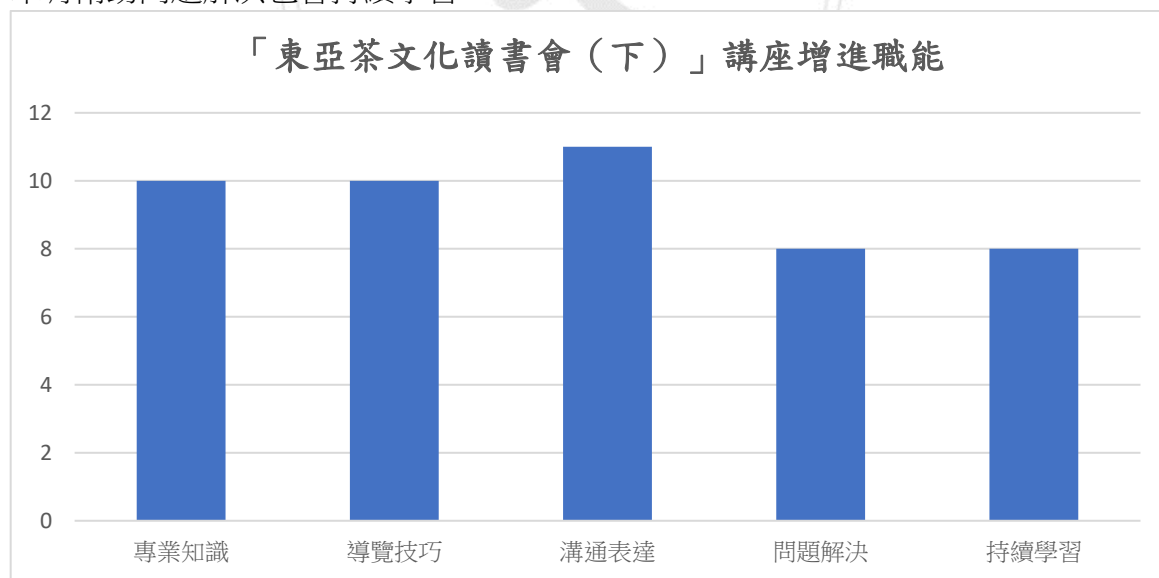


圖 4-49 東亞茶文化讀書會(下)講座增進職能

另外，學員對於「東亞茶文化讀書會(下)」講座的心得建議，學員 1：經同期伙伴演練，資深志工與承辦的講評，獲益良多。

三、自我增能滿意度

由圖 4-50 發現對於「東亞茶文化展廳培訓自我演練與增能滿意度」均有差異，在自我表達方面 63.6%表示滿意，非常滿意降為 18%，另有各 9.2%的學員表示普通及不滿意，在此跟個人的自我表現有很大的關係。內容幫助大致還是落在非常滿意為 45.5%及滿意 54.5%之間。

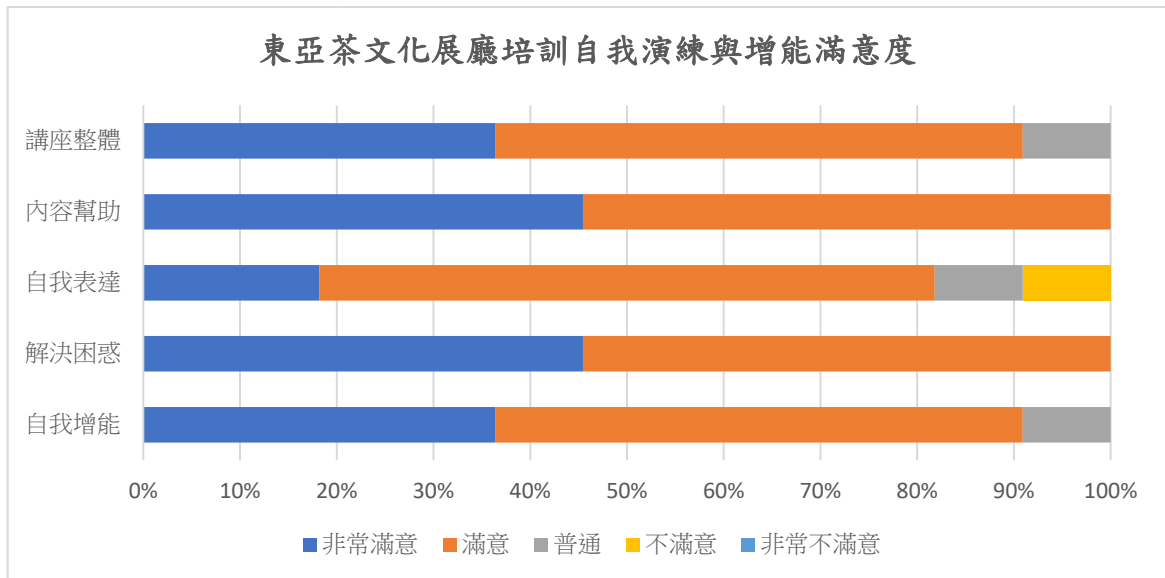


圖 4-50 東亞茶文化展廳培訓自我演練與增能滿意度

由圖 4-51 發現「東亞茶文化展廳培訓演練資料來源」學員全數都有使用講師課程內容與故宮 OPEN DATA 資訊，其次為專業書籍，也有少數透過志工維護系統及資深志工和同期志工獲得相關資料。

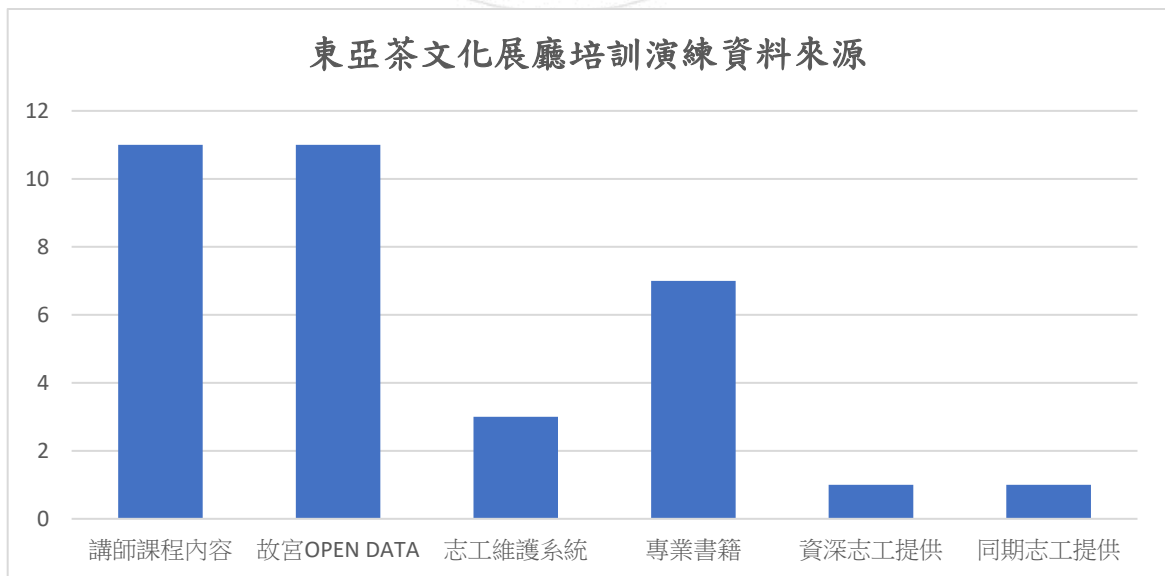


圖 4-51 東亞茶文化展廳培訓演練資料來源

另外，學員對於「東亞茶文化展廳培訓演練」的心得建議，學員 1 表示：對於兩件文物用六分鐘的演練，過於輕忽，太晚準備。後來發現雖然只有介紹兩件文物，仍需很熟悉文物製作當時的文化狀況、文物器形、用途、花紋所代表的種種內涵。如何在六分鐘內完整表達，是需要花心思來規劃及練習，佩服同期志工台風穩健，慚愧自己非常不足。

四、綜合分析

經由問卷結果發現，參與培訓者均為大專院校以上的學歷。參與志工務之動機多都為正面積極的學習者。對整體「東亞茶文化」培訓課程，多數人表示滿意與非常滿意。

對於「中華茶文化講座」與「日本茶文化講座」之職能增進，專業講座在講者與學員的互動有限，在問題解決上的滿意度稍微較弱，建議未來培訓上可再作調整。學員在參與「東亞茶文化讀書會講座」滿意度相對較高，讀書會在問題解決上也有較大的幫助。可由資深導覽志工帶領的讀書會，在導覽培訓上亦是相當重要。

「自我演練與增能滿意度」結果均有差異，在此跟個人準備時間與表現有很大的關係。學員實際演練時，經由導覽老師指教，學習上有很大的幫助，此課程學員表示均為滿意與非常滿意之間。調查顯示學員準備的資料來源，要以故宮出版資訊為主要參考。

透過文獻分析、實際參與觀察、問卷調查等研究，說明故宮南院對於導覽志工的培訓具有正面的成效。無論在專業知識、導覽技巧、溝通表達、問題解決及持續學習上均有幫助。

在「故宮南院第 12 期新進志東亞茶文化展進階培訓課程」問卷調查發現，學員的滿意度大多在非常滿意與滿意之間，說明培訓課程的安排有助於專業知能上的提升。志工透過培訓課程，除了增強職能以外，在個人身心靈提昇上亦收穫良多。

筆者於服務期間，觀察每位志工都很熱忱，對從事導覽服務覺得別具意義。志工一表示：「會來當志工的人，大多數人都是充滿熱情的好人。」志工二表示：「做自己喜歡的事，怎麼會累呢！」志工三表示：「導覽文物雖為敘述主體，但也要把自己的靈魂注進去，導覽人員各有其特色。」志工四表示「導覽志工服務就像活泉般，知識源源不絕。」

經由受訓志工的問卷分析結果顯示，館方安排的培訓課程，對新進志工均有正向積極的幫助。

第三節 導覽志工訪談分析

本節以「故宮南院導覽志工培訓」設計題目並進行訪談，深入探討導覽志工的培訓過程，了解志工們對培訓課程內容、實際工作問題、事前準備等，以及他們的感想與建議。

研究結果與分析共分為五項。第一分析「參與動機及經歷」探討志工在何種機緣投入故宮南院導覽志工服務。第二透過訪談整理出「導覽能力與素養」。第三「導覽考核準備」整理出志工在導覽考核的各項準備。第四「導覽實務歷程」探討志工平常如何自我精進、不同觀眾的導覽方式與技巧。第五「參與收穫與建議」探討志工對於導覽培訓的收穫與建議，及其導覽服務中印象深刻的事、參與導覽志工後生活上的改變等。

經由對十一位故宮南院導覽志工的深度訪談，研究結果與分析以此五大面向歸納，綜合分析如下。

一、參與志工服務動機

經由訪談分析，志工們投入故宮南院志工服務，動機很多元，有喜愛文物、退休規劃、慕故宮之名、增長知識、自我成長等因素。其中對於文物的喜好是參與投入最主要的動機。

(一)投入導覽志工服務機緣

許多人對於文物國寶的時代背景，及其背後所蘊含的故事，都有極大的興趣。如：人氣國寶「翠玉白菜」(圖 4-52)，無論在何處展出，只要有展覽活動訊息，必定吸引觀眾前來朝聖。另外「肉形石」(圖 4-53)也是人氣國寶之一，在故宮南院亦是民眾喜愛的熱門展件。

有些志工為學校退休老師，或是有相關解說經歷，均是相當優秀且難得的人才，其過往經驗運用在導覽上，有相對加乘的效果。因此，有教育背景的人士，加入志工陣容，一方面可發揮原本就有的教學技巧來導覽，另一方面本身又有相當的學識底蘊，其熱忱從教育轉換到實際導覽推廣，更是遊刃有餘，能更容易勝任。導覽志工招募，從教育界去挖掘有志之士，更能添得更有戰鬥力的生力軍。誠如以下訪談所言：



圖 4-52 「翠玉白菜」



圖 4-53 「肉形石」

圖 4-52、4-53 本研究拍攝

受訪者 A：參與動機有慕故宮之名、喜愛文物、退休生涯規劃、自我成長等。文化傳承我認為很重要，在博物館導覽有一種使命感，想要把文物的文化底蘊，透過我的導覽傳承下去。（A-11110060101）

受訪者 B：對藝術文物有興趣，從大學時開始累積，所以過去的經驗和現在是有關係的，路不可能白走，每一段路都有意義。故宮南院招募志工時覺得可以去聽課非常高興，從 2009 年到 2015 年開館，不管情勢如何，前院長周功鑫女士很明確地告訴我們目標，我們總是堅信不移，課程一直都排的很清楚。參與動機大致有慕故宮之名、喜愛文物、增長知識、自我成長等。（B-11110130101）

受訪者 C：因為喜歡！從 2009 年招募開始上課，沒有間斷到 2015 年 12 月開館，一直跟著南院走，培訓課程很棒。我本身對藝術有興趣，興趣根本不需要任何的理由。（C-11110170101）

受訪者 H：喜歡文物藝術，北院的展覽也常會去看。當時的周功鑫院長非常重視志工培訓，結訓幾乎都會親自來，她說過一句話非常受用：「雖然你們是志工，但在外人眼中你們是專業。」南院的成立對我而言，就像是個禮物。（H-1111028101）

經由訪談發現部分男性志工投入動機，除了喜愛文物之外，退休規劃及自我學習成長，也是動力因素之一。退休人士擁有豐富的職場與人生閱歷，在導覽上相對有助力，故宮則深藏千年文化豐富的底蘊，兩者互相吸引能造就出更多有實力的志

工。2015 年故宮南院開館時，北院有志工南下支援，更添南北經驗交流與傳承，有些導覽老師就此展開南北兩院的志工服務。例如：

受訪者D：國中老師退休後才來參加培訓，離家近又可以免費終身學習。（D-11110190101）

受訪者G：原在外商公司服務，想找一些其他事做，生活比較有變化。2010 年參加北院的志工培訓，故宮南院開幕時，北院大概有二、三十位的志工南下支援，當時也希望有人願意繼續留下來當南院志工，就加入了南院的服務。（G-11110270101）

受訪者K：投入志工動機有喜愛文物、增長知識、自我成長等。感覺當故宮的志工比較有氣質。2008 年在故宮北院實習，是周功鑫女士當院長那年，周院長比較嚴格，她在導覽組時建立了志工的 policy，故宮南院開館那年，有意願南下來服務，所以 2015 年也跟著一起受訓上課當南院的志工。（K-11111030101）

透過對十一位導覽志工的訪談，匯整出導覽志工參與服務的動機，喜愛文物是最大的因素之一，自我成長、慕故宮之名、退休規劃，及終身學習都是投入的動機，如圖 4-54。

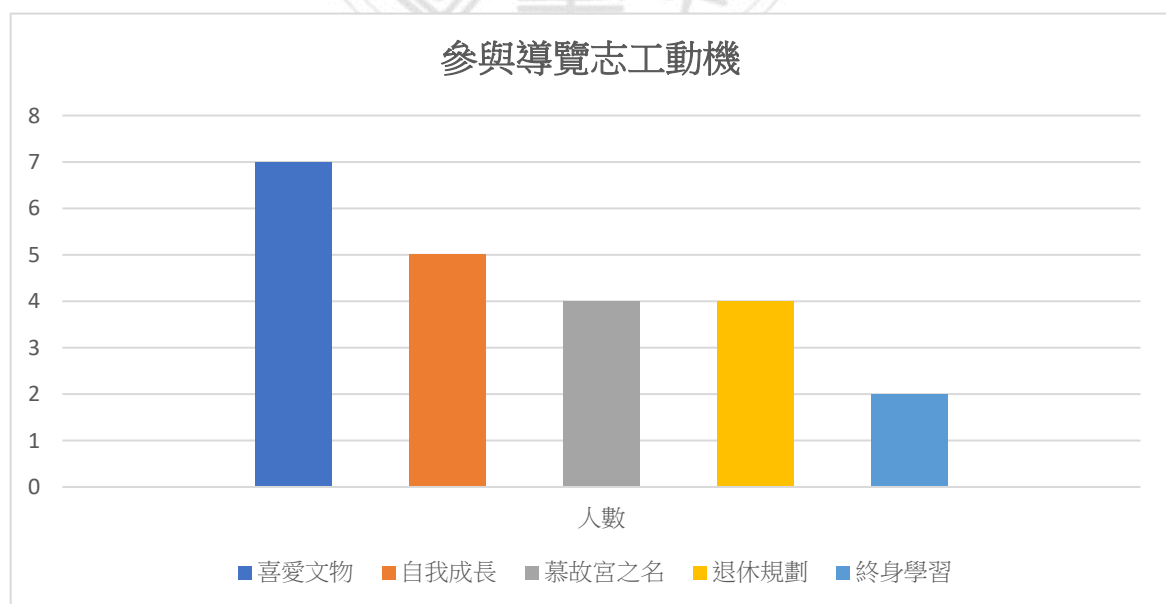


圖 4-54 參與導覽志工動機

(二) 導覽志工其它導覽經歷

受訪者有將近七成的志工，除了在故宮南院服務之外，還有其他場域的服務經歷。分別有故宮北院、嘉義市立博物館、嘉義舊監獄、嘉義市文化局故事志工、佛光山佛陀紀念館、國立台灣美術館等。

各個機構性質與屬性都不同，如嘉義舊監獄（圖 4-55），屬於日據時代興建的國定古蹟，本身就刻畫著臺灣近代獄政演變發展與變革的歷史，獨一無二的時代與政治交錯價值，有著與一般博物館迥然不同的氛圍與特質，導覽工作也很特別。

嘉義市博物館（圖 4-56）位於市中心，2004 年啟用，展示內容涵蓋嘉義的「地質、化石、樹」三大主題，完整呈現義市自然景觀及人文藝術等文化特色。2018 年博物館轉型，博物館重新定位以「嘉義市在地特色」為主軸的城市博物館。

嘉義市博物館與嘉義市舊監獄，地理位置臨近於故宮南院，南院居住於嘉義市的志工人數不少，志工服務於兩個或三個博物館間的相互探索與學習，對於觀眾的導覽解說可更為在地化。志工本身有著多元的體驗與經歷，對不同民族文化等觀念的融合交流，有助於提升導覽的層次、技巧、應對與認知。



圖 4-55 嘉義舊監獄



圖 4-56 嘉義市博物館

圖 4-55、圖 4-56 本研究拍攝

受訪者 A：故宮南院服務之外，也有在嘉義市立博物館及嘉義舊監獄當導覽志工。（A-11110060102）

受訪者 B：故宮南院是第一個志工服務，也是唯一。（B-11110130102）

受訪者 F：曾在嘉義市文化局當過故事志工。（F-11110220102）

受訪者 I：先到南院當志工，後來才到嘉義舊監服務。舊監的導覽內容比較固定，兩邊不太一樣。（I-11110280102）

受訪者K：在國美館、故宮北院、故宮南院都有導覽志工服務。因為喜歡，喜歡就會一直去深入。（K-11111030102）

志工服務需要有相當熱忱的心態來支撐，融入更多不同單位來的專業導覽人才，對原本就相對嚴謹的博物館導覽環境，如注入活血，讓導覽更有跳動的新能量。所以，位在偏向農業縣的故宮南院，該怎麼讓在地人去感受，願意進來瞭解，甚至進而參與。如何招募各單位的菁英加入，因應區域性的招募計畫，是非常重要的方向。

有些志工就是喜愛文物藝術，樂於做藝文方面的欣賞、安排，平時生活就把參觀展覽與藝術學習，作為生活中很重要的一部分，會願意主動規劃時間來故宮南院做導覽服務，變成是生活不可或缺的重心之一，興趣即是導覽工作，導覽工作融化成生活養分。透過對十一位導覽志工的訪談，整理出志工於故宮南院以外的導覽經歷場域，如圖 4-57。

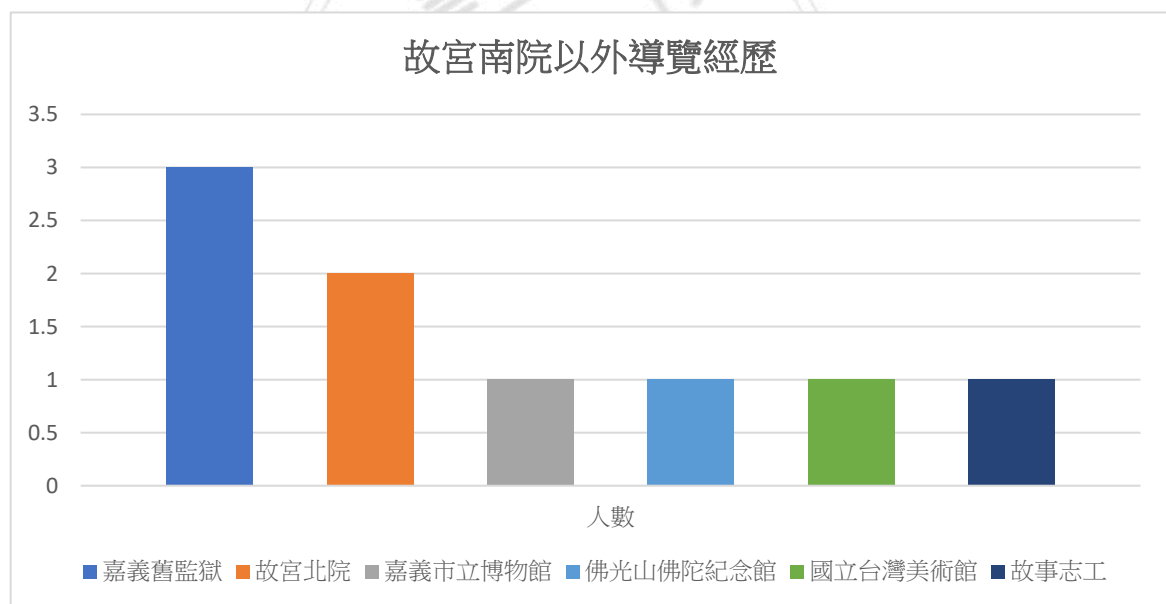


圖 4-57 故宮南院以外導覽經歷

二、導覽能力與素養

關於導覽人員所需具備的能力與素養，學術研究及坊間書籍整理已相當豐富，本節的重點在於有實務經驗的導覽志工，透過訪談其經驗整理出較重要的導覽素養。

專業素養是志工的血肉、導覽之精髓，而持續增強學術與相關文物知識學習是必要建立的進修制度。對展件知識展覽前的深入準備、熟悉是一定要到位，當然過

程必須館方、佈展單位、導覽人員充分分配合作。佈展單位需給導覽人員充分的展物知識，導覽才能貼切傳達展件內涵的真實聲音，讓導覽內容豐富且吸引人。而館方，則必須建立常規定期的學術講座、課程進修，不斷精進導覽人員的學術實力，解說才會更有深度魅力。

如何展現親切且積極的志工精神，學習態度是重點，導覽前充分掌握展覽資訊，導覽時切實了解與回應觀眾需求，盡量做到服務滿意的無私精神，事後再互相討論精進，甚至讀書會分享，彼此熱情無私互助，進而大家都能成長進步。這樣熱血的志工精神關係著整個導覽工作的成敗、優良與否與適切到位，也是讓整個導覽精彩成功的必要條件。

在自我學習方面，除了表達流利順暢，還要懂得臨場轉換、隨機應變，背景知識要能內化成自己的語言，融入再提升，導覽介紹文物才會有溫度。展場與觀眾互動，則依觀眾的實際需要去應變導覽。依據訪談內容整理如下：

受訪者A：導覽人員跟文學素養有關，要有邏輯並掌握時間。導覽要隨機應變，就像塑繃褲般，可長可短、伸縮自如。（A-11110060201）

受訪者B：導覽素養第一個要有專業，經由認真學習可以做到一個很好的導覽志工。第二要親切、熱心，口條要清楚，基本上要有熱忱，熱忱是支撐志工的動力。除此之外，文物背景那種博大精深的吸引力也是很重要的。（B-11110130201）

受訪者C：第一個是熱情，對於文物有熱情之後就會增加對文物的專業性。第二個要有同理心，端看遊客需要什麼。素養漸漸會有，腹中有書氣自華。（C-11110170201）

受訪者D：口才要好、知識要夠，導覽的時候要注意觀眾。當你肚子有東西時，可以講得行雲流水。（D-11110190201）

受訪者E：最重要的是學習態度。除了吸收知識也要運用到導覽，背景知識只是一個參考，自己要去延伸。導覽過程，要看觀眾來到這裡的需求是什麼，要會轉換，要轉換成他們能接受的方式。（E-11110210201）

受訪者F：要有熱誠，對文物要有喜愛才會繼續走下去。（F-11110220201）

受訪者G：許多博物館有語音導覽，可以省掉很多人事費，但導覽如何引發大家的興趣，其實是需要熱情，熱情是機器無法取代。導覽最重要的是熱情，介紹要有溫度跟觀眾互動，需要引起觀眾的興趣。最基本的是要對文物夠熟悉，讀更多的書，重點是你也要有興趣。表現要活潑，觀眾也會受的影響，你還得察言觀色，瞭解觀眾的背景。（G-11110270201）

受訪者H：熱情是必備的，口條也很重要，光是懂還是不行，需要能從你的嘴巴說出來，說通即心通。（H-1111028201）

受訪者I：最重要的是興趣，喜歡是動力。第一點要對背景知識了解，第二點要把這些內化到身體裡面，內化成自己的語言再說出來，經過自己情感的催化後，那是可以感動人心。（I-11110280201）

受訪者J：第一是對文物的喜好，對文物有熱情，樂於分享，對人的熱情是首要。第二個是技巧的部分，需要一調查講觀眾要的。第三個是專業能力，也要看觀眾的屬性，必須要在趣味性、知識性、專業性去取得一個平衡。（J-11110280201）

受訪者K：自己的內涵和自我學習很重要。自己的熱情很重要，你自己有熱情，你喜歡才會感染觀眾。然後要依觀眾的需要去導覽比較好。（K-1111030201）

以上，是受訪導覽志工對於導覽素養的看法。這些志工部分有在故宮南院導覽培訓上帶過讀書會，經驗十分豐富。有的更是長年致力於解說實務工作，過程中遇到的細節與實際問題處理，是非常寶貴的分享。有些資深志工，具有擔任導覽考核的經驗，他們的意見都是很重要的資料參考。透過對十一位導覽志工的訪談，整理出志工認為重要的導覽素質，如圖 4-58。

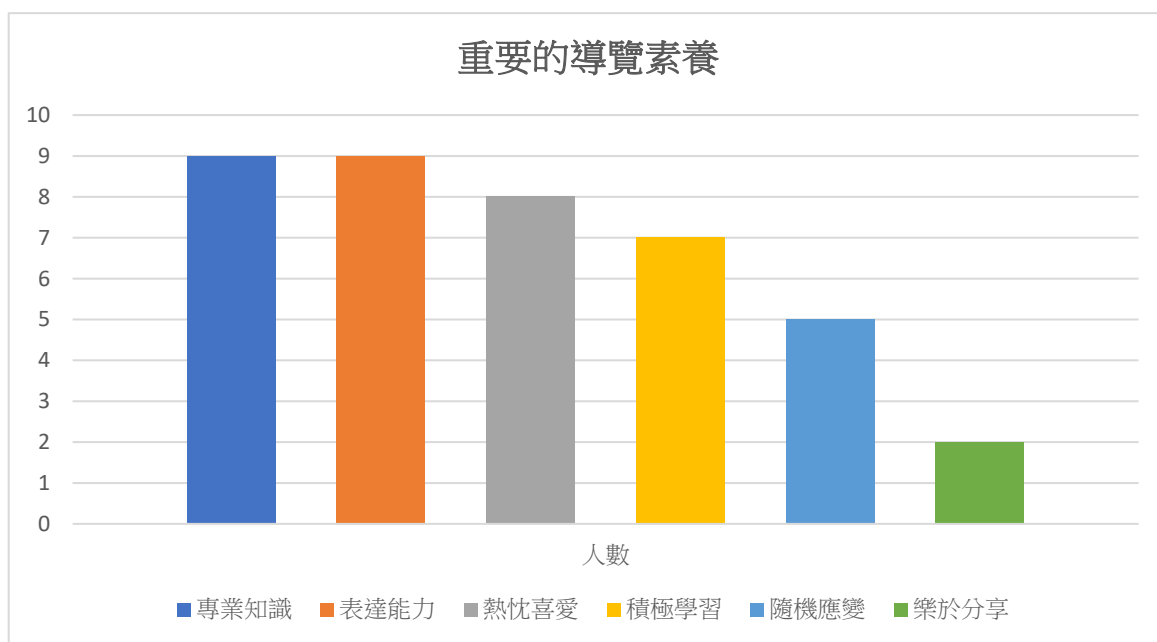


圖 4-58 重要的導覽素養

大部分志工認為專業知識與表達能力為首要的條件，也認為熱忱的心與對文物的喜愛相當重要，「物質永遠不會變成真正美的東西，物質會變美，是因為人給出很多的情感。」⁷⁹好的導覽是可以讓文物的故事感動人心。積極學習是平常為導覽準備所必須，導覽過程中要依觀眾狀況，隨機應變適度調整，志工大部分都是樂於分享的人。

三、導覽考核各項準備

對於「導覽考核準備」，分別以受訪者當初考核的狀況及考核準備進行提問，有些志工想精進自己，會再加考其它專廳導覽。導覽志工的導覽考核準備，及職場、人生實務經歷分享，可提供有志從事導覽及專廳考核作為參考。

(一)專廳考核之選擇

資深導覽志工當初考核的狀況，因故宮南院尚未開館，所以先模擬展廳作導覽介紹。南院開館後，有些導覽志工再次挑戰專廳導覽考核，深入的瞭解展廳的文物脈絡。有些志工會選自己喜愛的展廳去準備考核，這樣才會樂在其中。訪談結果發現，大部分志工會優先選擇東亞茶文化展專廳考核，因歷代品茶文化也影響至今。

⁷⁹ 蔣勳，《天地有大美－蔣勳和你談生活美學》，台北市：遠流，2005，頁 271。

受訪者A：第一期在開幕之前沒有展廳讓我們考核，所以我們是自己做簡報，以 PPT 內容解說，完整之後我們就算通過。（A-11110060501）

受訪者C：考過佛教與茶文化。考茶文化展廳是因為喜歡，你喜歡你就會花時間，花時間後你會更熟悉。當志工本來就是你自己喜歡的，隨自己的興趣去做，然後已經做到了，這樣你才會樂在其中。（C-11110170501）

受訪者E：第一個考東亞茶文化展，脈絡清楚展件也比較固定。第二個考陶瓷專廳，這個廳很大，需要了解很多。（E-11110210501）

受訪者H：開館後有再考茶文化，對茶比較熟悉，接著又考佛教。（H-1111028501）

受訪者J：開館之前院方有提供資料，哪些展廳、展件、重點文物，會有提供圖面跟文字資料，讀書會分工合作，就講你喜歡的，模擬展廳去介紹。（J-11110280501）

（二）專廳考核前準備

導覽志工面對展廳考核的準備，大致上會先了解整體展件的脈絡，熟讀展件相關資料，然後透過讀書會互相討論。考核前再找志工來聽，然後做修正與調整。知識與經驗需要慢慢累積，進而融會貫通。

受訪者A：深入地了解展件的脈絡，熟讀展件資料，才能有精湛的導覽。（A-11110060502）

受訪者B：準備考核不是靠硬背資料，對於文物不只要有筋骨，它是有肉的，要把一件文物從上到下的架構完整建立，自己要去充實知識，不斷的累積自然穩固。（B-11110130502）

受訪者C：準備就是老師給你的資料，那時候的讀書會還不錯，可以去看別人怎麼去講解文物，從中找到自己可以去消化的變成你的東西，也可以互相分享。抓出老師給的主軸和脈絡，把一些經典必講的文物找出來，經典必講大部分都擺在獨立櫃，有脈絡性的去敘述整個展場。（C-11110170502）

受訪者D：我們那時候的讀書會，大家會互相討論，各自己準備一個單元，然後去分享，還可以去聽別人怎麼說。考核準備要先建立基礎知識，現在網路很方便，在網路也可以搜尋得到資訊，但要以故宮的資料為主。（D-11110190502）

受訪者E：考核前會先找志工來聽，然後再慢慢修正，大家給我的建議會再調整。要有基礎背景，還懂得年代的脈絡和彼此之間的關係。（E11110210502）

受訪者H：其實不用很緊張，知識是慢慢累積。如果為了現在要考試，就先把它背下來，透過講出來，一天一天累積，有一天就會豁然開朗。每個展廳的準備差不多，就照著脈絡去講解。雖然我們考核過了，但不懂的地方還很多。（H-1111028502）

受訪者I：開館前有幫忙帶讀書會，大家輪流演練介紹文物。有演練也會比較順，哪些不夠和方向錯誤，都可以修正。我辦的讀書會，就會準備一些資料，有研究報告我都會收集起來。（I-11110280502）

受訪者J：要順著策展人的邏輯架構走，分單元的解說，就是他的骨幹，要把骨幹掌控住，這個空間要挑你有感動、喜歡的，而且是在這個脈絡裡你可以承接下去的，自己的練習還是很重要。期刊可以找到很多資料，把文字內化成你自己講出來的語言，一個導覽員就是可以把文字內化成自己的語言。（J-11110280502）

受訪者K：考過才是真的要做功課，你考核大概做的功課到哪裡，考官覺得你整個脈絡很清楚，有點瑕疵都比較沒有關係，骨架很重要。（K-11111030502）

(三) 導覽動線考核準備

關於故宮南院整個建築與展廳導覽動線，受訪志工實際參與建議如下，走場要多聽聽別人導覽解說，從不同角度觀察，吸取更多經驗。展廳之間連結是關鍵，需有完整性。動線導覽考核，順著展覽主題的時間軸解說應考，考核通過之後，才是真正學習成長的開始。

每個展覽都有其歷史文化脈絡，無論定時導覽或團體導覽，導覽時間均有限，展廳動線的選擇安排，除了依觀眾需求調整，人氣國寶展是必定會介紹的展廳，三

個月換展一次，其展品呈列方式，分為五個器物展示區，一個書畫展示區，展件通常包含五件器物和一件書畫。展品既是人氣又是國寶，也深受觀眾喜愛。受訪者建議，展廳行走的過程中，可以把前、後展覽串聯起來。展間的獨立展櫃，如：茶文化展的金胎掐絲琺瑯多穆壺（圖 4-59），通常是導覽重點，要挑重點展件去介紹，佛教展廳的「龍藏經」（圖 4-60），一定要解說，它是鎮館之寶。

受訪者 A：走場要多聽別人講，吸取經驗，如何將展廳之間串連很重要，要呈現整體完整性，而不是每個被切斷的片段，準備要很充足，還要能取捨去蕪存菁。
（A-11110060503）

受訪者 C：展廳動線老師都是按照時間脈絡安排，順著那個時間軸走就沒問題。考試的技巧就是準備考核需要的資料，就很容易通過，通過之後才是真正修煉的開始。修煉就是不斷的閱讀，先感動自己才可以感動別人。（C-11110170503）

受訪者 E：在大廳時要先介紹南院建築，有些展廳沒有進去沒關係，但還是要展廳外大概介紹，在展廳行走的過程中，可以把前面說的再串聯起來。獨立展櫃通常是重點，挑重點展件去介紹，龍藏經一定要解說是鎮館之寶。每個展覽都有脈絡，主要展廳一定要介紹，還有自己的考核專項。（E-11110210503）

受訪者 J：展廳都考過了，反而更簡單。要控制時間不要太久，我先考過佛教、伊斯蘭玉器、茶文化，動線安排有考過的展廳就講多一點，沒有考過的就講些明星展件。（J-11110280503）



圖 4-59 多穆壺



圖 4-60 龍藏經

圖 5-59、圖 5-60 本研究拍攝

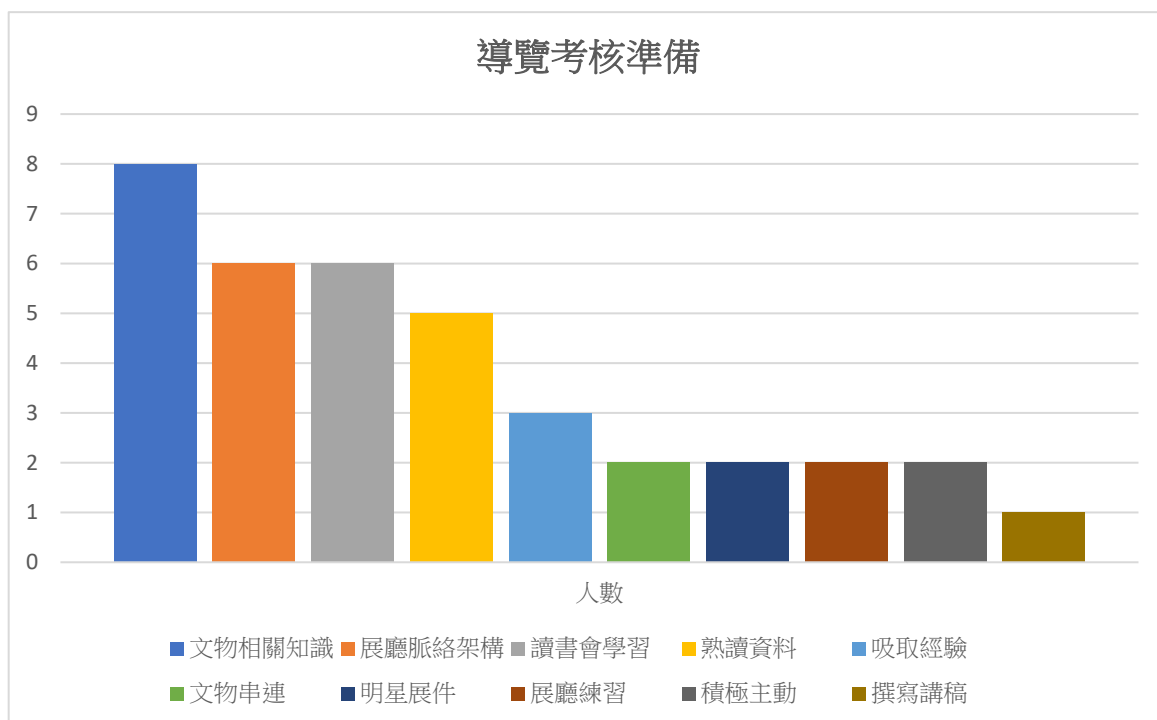


圖 4-61 導覽考核準備

透過對十一位導覽志工的訪談，整理出志工導覽考核的準備，多數志工認為在文物關知識的準備相當重要，展廳脈絡架構要清楚，透過讀書會學習是很好的方式，要吸取好的導覽經驗並熟讀資料，導覽時文物之間要串聯，考核有時間的限制，可選擇明星展件作為導覽展件，考核前要在展廳多練習，平時就要積極主動，也有志工建議可以先撰寫導覽講稿，有助於控制時間與練習。導覽準備匯整，如圖 4-61。

(四) 導覽志工專廳加考

導覽志工需通過兩個專廳考核和動線考核，才能正式導覽。部分志工會挑戰加考其他展廳，基於對文物的熱愛，受訪者 A 認為透過考核專廳，才能很深入的瞭解這個廳的脈絡跟展件，對導覽有很大的助益。

受訪者 A：開館後努力考了五科，有陶瓷、織品、玉器、茶文化、佛教，我覺得只有透過考核專廳，才能深入瞭解這個廳的脈絡跟展件，對導覽幫助很大。對自我的要求，也是負責任的表現。（A-11110060501）

受訪者 J：我全部都有考，基於我對文物的熱愛，當初都是策展老師考核，老師的時間不一定，就先選定五個廳，申請書都同時發出去，哪個老師有空我就先去考。織品是第二年才考。（J-11110280504）

受訪者F：後來有考玉器跟花器還有茶文化，有人去考就跟著去考。加考會增進自己，讓自己去讀書。考核老師給我的評語：感受到熱忱，願意與人分享。
(F-11110220504)

受訪者K：在北院已經考過五科。北院第一年考青銅器和雕刻多寶格，第二年考瓷器，再考佛教藝術與書畫。南院開館時需要考核，他們說我在北院考過很多科不用了。我來是為了實踐自己的喜愛。(K-11111030501)

四、導覽實務過程

分析南院志工導覽實務過程，以平常如何自我精進、導覽前準備與導覽進行、不同團體的導覽方式、定時導覽的服務、個人導覽技巧等五個面向來進行訪談。依據訪談內容整理如下：

(一) 志工自我精進方式

志工平時除了培訓以外，自我精進方面會多參觀展覽，常涉獵故宮月刊與學術季刊，多參與演講與專題講座的洗禮。多一些積極與努力，就有更多意想不到的收穫。建立策展人展覽主題架構，再多蒐集相關資料，在書本經典找到答案。溫習再溫習就是平日的進行式。

受訪者A：一分耕耘，一分收穫。平時會把以前的資料再抓出來讀，不夠的再補足，如：越南特展中的文物林迦罩，南院以前就展過。多看展覽、多讀月刊、多聽演講，都是精進的方式。(A-11110060601)

受訪者B：要有自己的系統，資料永遠讀不夠，因為學問太深厚了。人氣國寶展件我會用比較多的時間。策展人走場時也會到現場聽，通常是五件再加上一件書畫，這些展件都有相關性而且環環相扣。十月展覽配合國慶與院慶，都是展出喜慶吉祥的文物。(B-11110130601)

受訪者C：策展人的理念都會有一個重點，那就是資訊核心，再多找一點資料，有不了解的就再去查資料。我覺得人文藝術是進化人的生命。不管你學理工或學什麼，我覺得到最後你要回到人的本質。你遇到任何的困頓，你都可以在經典文學裡找到答案。我一直很鼓勵學生去博物館看一看，讀讀詩詞會給你某些的轉念或淨化。(C-11110170601)

受訪者G：當你資料夠熟，每次講一點不一樣，可以增進自己的進度，多了解一些文物，每個人的習慣不一樣，按自己的需求去找資料，就像你做報告一樣，找到了就會去讀它、記住它。如果有機會、有時間，策展人講座會去聽，現在線上有回放也會去看。（G-11110270601）

受訪者K：我每個禮拜一定留給自己時間去看資料，若忘了就重新再看，還是要寫筆記，平常就要準備，不是展覽出來才做功課，這樣來不及。（K-11111030601）

（二）導覽前準備與導覽進行

志工輪值到需導覽服務前，會提前開始準備。平常努力精進，前一天再加強閱讀資料，新的展覽除了策展人上課之外，故宮文物月刊等資料可以參考，先建立架構再做細部的擴充。

受訪者A：發現快排到導覽時，回來就會開始讀書。平時多準備，前一天再加強。平常努力累積功力，新展加強準備資料。除了策展人上課之外，故宮的文物月刊，還有 OPEN-DATA，這些資料都可以參考。（A-11110060701）

受訪者B：導導覽之前就會趕快研讀資料，大概有些概念，只是再熟悉它。會先建立架構再做細部的補充，如：越南特展會先看歷史，再對應中國年代，脈絡會比較清楚。（B-11110130701）

受訪者C：把舊的資料再去翻一次，因為不是每一週都會排導覽，所以你可能過了一個月後，就容易會忘記。（C-11110170701）

受訪者D：導覽前會把展覽主題、文物年代、人名再看過，導覽要常講才不會忘記，隔太久導覽講話會卡卡，若每個禮拜都要導覽，應該會講得越來越流暢。（D-11110190701）

受訪者G：展廳有什麼必要介紹的一定要知道，從重要的展件上手之後，再從週邊慢慢擴充，不用每一件都要滾瓜爛熟，因為你沒有那麼多時間。偶爾會忘記沒關係，把舊資料翻出來看再溫習一下，忘記沒有別的方法，就是再讀過。（G-11110270701）

受訪者 I：會先翻資料，如果有換展件，定導變數比較大，必須先到展廳走一趟，導覽前都要先去走一趟，有些展廳可能換轉中，有些展件可能剛開展，先看過才不會措手不及。有些展件還會輪回來展，導覽久了其實不用太擔心。（I-11110280701）

（三）不同團體的導覽方式

針對不同團體的導覽方式，如：百萬學子學生團要用輕鬆的語氣引導講解，給他們印象深刻的文物，也可以用問答的方式，跟學生互動。百萬學子導覽，如圖 4-62、4-63。而敦親睦鄰團的長輩團體，講述內容要淺顯易懂，介紹比較亮麗明顯的展件，用他們熟悉的語言介紹，導覽時要注意觀眾不是來上課，而是來欣賞美好的文物。

受訪者 A：百萬學子導覽，怎樣把文物淺顯化，那反而需要功力，還要活潑。會先搜尋學校特色，以拉近距離，注意學生反應，調整導覽內容。敦親睦鄰團不能講太深入，觀眾不是來上課，是來欣賞美好的文物，這一點在導覽的時候很重要。貴賓團一面導一面觀察，要察顏觀色。（A-11110060801）

受訪者 B：百萬學子學生團體，要用輕鬆的語氣講，如：越南月活動，介紹越南的歷史，值得我們去欣賞。讓同學也學會尊重不同民族與文化。敦親睦鄰團的阿公阿嬤，可針對比較有趣、亮麗明顯的展件解說，比如「太平有象」文物的裝飾有吉祥的意思。對長輩團體解說，要淺顯易懂、讓他們有美好的印象。（B-11110130801）

受訪者 C：團導會比較清楚他們停留時間，百萬學子團，你就給他們印象深刻的文物，小朋友的專注力大概只有一小時，可以講一個故事去啟發他們。敦親睦鄰團看他們的狀況用他們的語言跟他們介紹，公務團體就看他們想要聽什麼，先介紹一下然後看他們的反應再做調整，大概都一個小時或半小時。（C-11110170801）

受訪者 D：敦親睦鄰團，可以用台語介紹，但文物名稱要用中文，不可以硬翻，老人跟小孩要注意他們的動作跟速度。百萬學子可以準備一些小貼紙，導覽時間大概四十分鐘，有些學校會發學習單，找學習單上面的文物特別去講解。學

術團體要更專注，各方面表現要更沉穩。行動障礙團體，一定要照他們行進的速度來帶，講話速度也要配合，找適合他們的展廳展櫃去介紹。（D-11110190801）

受訪者F：小朋友用他們能理解的方式去講，如：茶文化展就會從康熙、雍正、乾隆介紹，說明他們彼此之間的關係，文物品味的不同，然後教他們怎麼去比較，喜歡介紹文物的美，告訴他們來到博物館，可以親身體驗這種美的感受。團體導覽會有時間的壓迫，會盡量把握時間表達。（F-11110220801）

受訪者G：百萬學子要講得些淺顯易懂，維持有趣的氛圍，若有學習單，裡面有的內容一定要講，介紹越南展廳會先跟他們講越南在哪裡，展廳有地圖跟年代表，讓他們先有概念。社會人士會介紹比較專業，不能太粗淺。科博館志工來，他們也是專業人士，只是領域不同，互動多時，有機會比較深入的去介紹。（G-11110270801）

受訪者H：帶小朋友會講得比較簡單，大人就會比較深入去介紹。長輩團慢慢講，他們也會認真聽，他們來博物館很開心，也會想有所得，長輩有時還比小朋友認真。（H-11110280801）

受訪者I：百萬學子會先講規矩，也會去拿兒創貼紙給他們，要講得比較簡單，講太多聽不懂。引導他們去觀察，經由五感去看，能講出來那才是他的，每個人的觀察不一樣，先觀察再去介紹文物給他們，他們也會很專心。有時候會讓他們坐下休息一下，先講脈絡再帶進展廳，要搭配他們的專注度，加上你要講的內容。有時團體較多，出展廳一定會先說，出了展廳後要左轉，會等到他們都出來，請班長或老師點名，帶小學生一定要確定都有跟上。鄉親的導覽，比較需要用台語，我也可以用台語跟他們互動。（I-11110280801）

受訪者J：百萬學子注意體力與專注力，第一時間要把握好，第二講小朋友比較聽得懂的语言。長輩團喚起他們的童心，他們是高高興興的來博物館，講文物的時候，講一些共同回憶，把古早的事情連結到文物，文物跟生活是有連結的。學術團或貴賓團，自己要有底氣，本身對博物館熱忱，平常會透過各種管道學習，所以你心中就有個底氣。（J-11110280801）



圖 4-62 百萬學子導覽



圖 4-63 百萬學子導覽

圖 4-62、圖 4-63 本研究拍攝

透過對十一位導覽志工的訪談，整理出不同團體的導覽方式，分別有學生團體導覽方式(圖 4-64)、長輩團體導覽方式(圖 4-65)，以及公務、學術團體導覽方式(圖 4-66)，學生團體導覽重點要淺顯易懂、活潑生動、採問答方式進行互動等。長輩團體導覽重點以國台語方式表達，語氣要輕鬆、速度要放慢，除了問答互動亦可介紹明星展件並與生活連結，促使愉悅與印象深刻。公務、學術團體導覽重點表現專業、內容要有深度，可先詢問參觀需求安排導覽動線，過程要察顏觀色、隨時調整。

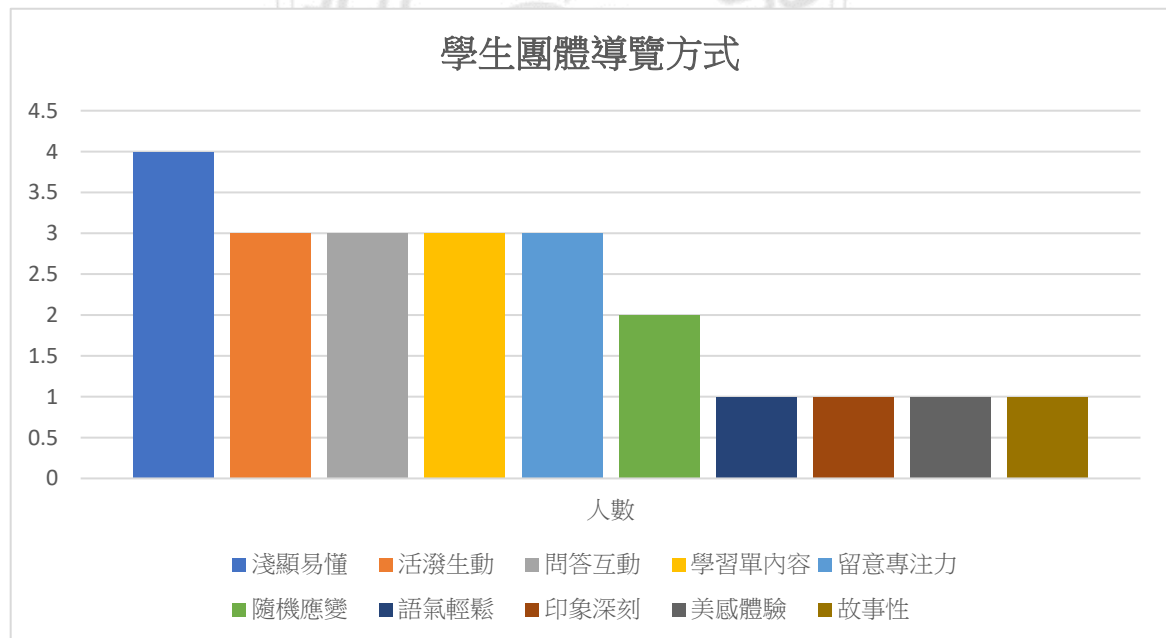


圖 4-64 學生團體導覽方式

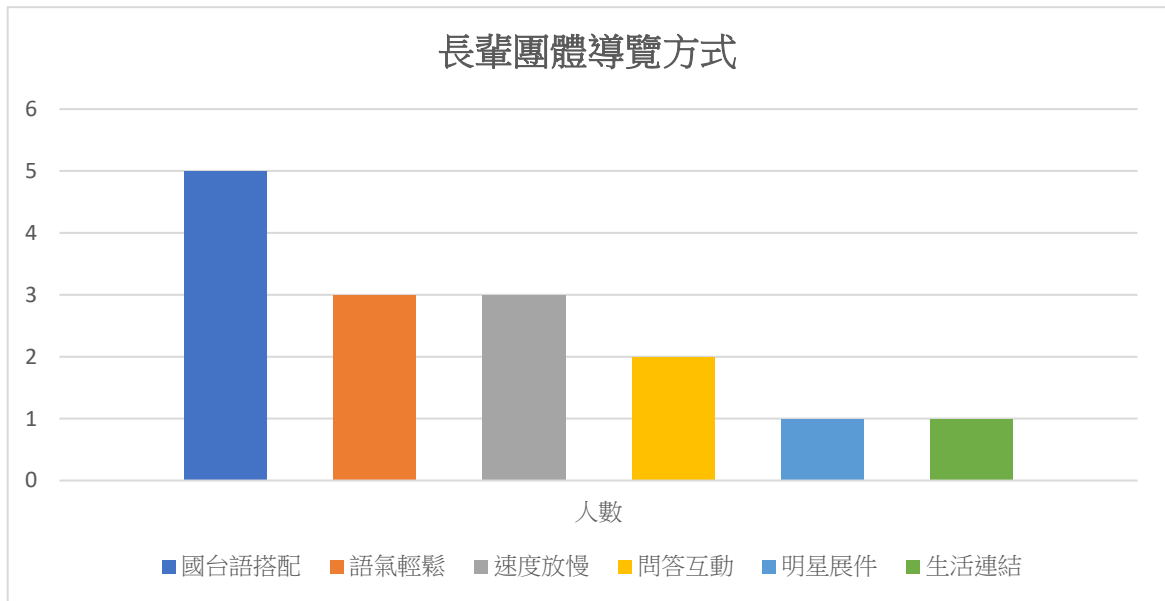


圖 4-65 長輩團體導覽方式

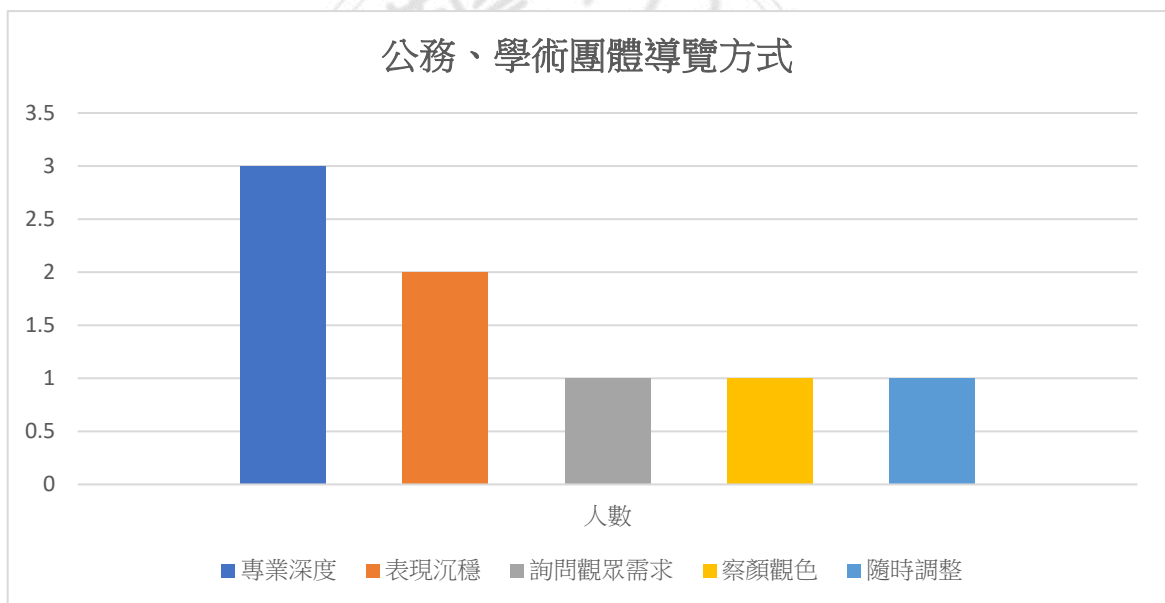


圖 4-66 公務、學術團體導覽方式

(四) 定時導覽服務方式

定時導覽的服務，導覽方式跟團體導覽有所不同。定導時需要事先瞭解觀眾的相關背景，一定會問觀眾：你從哪裡來？來過故宮南院嗎？來過幾次？定導要瞭解你的對象狀況，如果人數少，就可以客製化服務。受訪志工看法如下：

受訪者A：參加定導的民眾不知道是誰，會參加定導表示對文物有興趣，定導一定要充分準備。客人未必有時間看所有展件，人氣國寶一定要講，展件包含五件器物一件書畫，所有類型都在裡頭。（A-11110060901）

受訪者B：定導首先需要了解觀眾來自於哪裡，所以會詢問觀眾：你從哪裡來？你來過故宮南院嗎？來過幾次？定導更要瞭解你的對象狀況如何，這樣有助於導覽鋪陳。定導的時間會先說1小時或1小時半，以便掌握時間及導覽節奏。（B-11110130901）

受訪者C：定導基本上會先問你來自哪裡？來過沒？你對什麼比較有興趣？若是第一次來南院，就概略的介紹一次，如果他很認真的聽，你可能還會講到兩個鐘頭，基本上還是要看跟客人的互動，如果只有兩三個人就可以客製化。（C-11110170901）

受訪者D：多聽其他導覽老師的定導，可以抓到一些要領，每個人表現方式不同，可以當參考。特別是有人在考核的時候可以去聽，可以聽到一些文物詳細的內容。會參加定導大部分都是大人，有時候只有一個人，可以比較有互動的去介紹。有時候會有十幾個人一起參加定導，因為還有其他人，就會按照我的步驟去導覽，定導大概會講一個半小時到兩小時，有些人沒辦法跟著走完也沒關係。定導的觀眾隨時都可以離開，人多會比較照著自己的節奏走，人少的時候，比較能照觀眾的需求去介紹。（D-11110190901）

受訪者G：團導比較容易掌握，會先知道他們的背景，但定導不一樣，來自不同的成員，可能是一個人或一群人。我的方法是先講基本的，介紹博物館的設計，博物館的國寶展、基本展。一定先會先問他們從哪裡來，有興趣的是什麼，有來過沒，想看什麼，問過會比較容易掌握。也會先跟大家講清楚定導到官方規定時間是一個小時，最多到九十分鐘。定導就針對比較熟悉的部分去介紹。（G-11110270901）

受訪者H：參加定導的觀眾大多是有興趣的人，導覽的方式差不多，時間會控制在一個半小時，每個廳都會介紹。（H-11110280901）

受訪者 I：定導會先講一小時到一個半小時，比較喜歡用親近的方式去介紹文物，今天你來聽了以後，你回去記得它，可能不會記得它樣子，可能會記得某一句話，至少這個過程中，讓你跟文物產生了連結，你就不是白白的來博物館一趟。沒有辦法每個展廳都進去，好像也是走馬看花，會看客人想看什麼，再去講什麼，國寶展廳一定要看。會以客為尊，這些人如果滿意你的服務，你才算是成功，能客製化是最好的。（I-11110280901）

受訪者 J：會參加定導就是對博物館有熱愛，或他本身就是個專家。定導有時候會是幾個團體或散客，會先問有沒有來過、想看什麼樣的東西、何時要離開等，心中會有個策略。如果有排定導，會先上去展廳走一下，翰墨空間會找一些自己熟悉的畫家和書法家，無法講全場但可以講幾件代表性的東西。織品策展老師就是要讓大家去看材質的差異，我會讓觀眾去看、去提問，不是只有我講，希望觀眾可以自己去看，看出自己的想法，他的回答也會啟發我另外一種想法，當然這是有些自信之後，才敢這樣去面對觀眾。（J-11110280901）

受訪者 K：定導觀眾差不多 15 個內是最好的人數。你講內容的時候，眼睛要照顧到每一個人，當你看到這個人眼睛放空的時候，就知道他對這個文物沒什麼興趣或概念，有些人眼睛會發亮，那你就拋一些問題跟他互動。定導一定要先調查他們從哪裡來之類。花樣何處來，要從皇帝的年表開始講，如果沒從那裡開始講，很多人會搞不清楚，策展人策設計很好。（K-11111030901）

透過對十一位導覽志工的訪談，整理出定時導覽方式（圖 4-67），志工大多表示，會先詢問觀眾需求並說明導覽時間，定導前會充分準備，人氣國寶展與鎮館之寶「龍藏經」是重要解說展件，介紹南院特色、透過問答與互動，引導觀眾將「藝術進入哲裡領域，也是人類在審美領域的一種整體性超越，這種超越驅使藝術家與無數讀者、觀眾一起關照人類整體、從而提高認知為人的精神自覺。」⁸⁰並用眼神照顧每一位觀眾，使其留下深刻的印象與回憶。

⁸⁰ 余秋雨，《藝術創造論》，台北市：天下遠見出版，2008，頁 109。

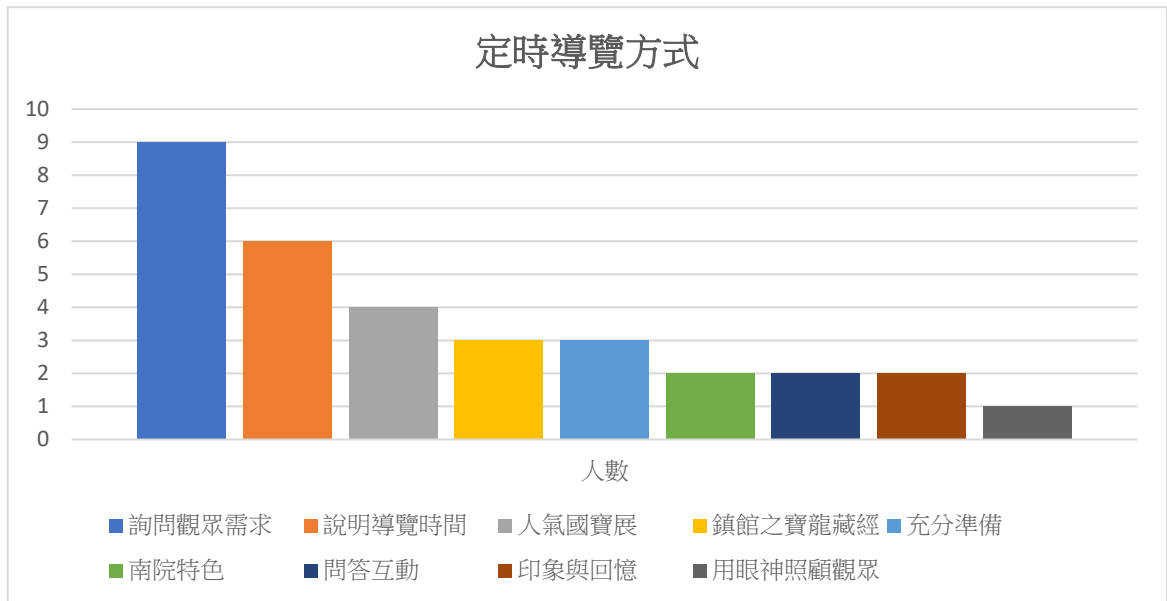


圖 4-67 定時導覽方式

(五) 志工個人導覽技巧

每位志工在導覽上都有其個人特色，除了導覽內容深度的展現，也會對文物賦予的思想、情感帶入，「所謂思想，不過是精巧地將自身化約為它自己發明出來的蒐蒐集與取材的技術總合。」⁸¹加入生活經驗的分享，提升文物與觀眾的連結。受訪者表述其個人導覽表現如下：

受訪者 A：年代、品名一定要講清楚，連細節都要交代清楚。深度的呈現，專不專業就從這裡看出來。我導覽會有趣生動，客人不是來上課的，要以幽默風趣的方式進行導覽。會將導覽資料先內化，然後深入淺出或用譬喻式的講述給觀眾聽，我還喜歡穿插詩詞及文學典故，除了是個人特色，我覺得也能突顯深度。
(A-11110061001)

受訪者 B：每個獨立櫃相信很多人都很喜歡，如：皇帝的多寶格展覽，每一櫃展多少件？還要了解有哪些文物，歸納後會發現玉器都是第一名。導覽重點是把感情帶進去，觀眾就會喜歡。導覽時必定會去人氣國寶廳，如：王羲之的「平安何如奉橘三帖」(圖 4-68)，會問：國慶煙火有看到平安兩個字嗎？那個平安

⁸¹ 梅洛龐蒂=Maurice Merleau-Ponty/龔卓軍著，《眼與心》，台北市：典藏藝術家庭，2007，頁 72。

二字取自此展件，現在就在您的眼前。觀眾會特別有感覺，百聞不如一見，把近期生活相關的資訊帶進來導覽。（B-11110131001）

受訪者C：我的導覽風格是平鋪直述、娓娓道來，解釋歷史背景，跟文物去對應，會自己再延伸，強調物與人的連結。文物我要對他有感情，不是因為要導覽而背資料給觀眾聽，我對文物有感情之後，把投射的情感再分享給觀眾。（C-11110171001）

受訪者E：把書上知識先跟文物連結，導覽時再跟觀眾連結互動。讓觀眾看一下展品，比如「花樣何處來」展覽，展件「青花四靈獸雙耳瓶」（圖4-69），先問觀眾看到什麼，再去介紹青龍、白虎、朱雀及玄武。（E-11110211001）

受訪者F：準備圖卡，比如「太平有象」展件，它是可以拆解分開，就會去官網抓圖，製作成圖卡給客人看，有些互動大家會覺得有趣。（F-11110221001）

受訪者G：會介紹國寶展、佛教展。佛教的北傳南傳、漢傳藏傳，先有基本的概念，再帶出龍藏經，脈絡要先給大家。導覽至少講兩到三個展廳，茶文化也會介紹，大家都會接觸到喝茶，講一下不同時代喝茶方式、器物有何不同，展件要互相比較、觀察。（G-11110271001）

受訪者H：我習慣把展廳的脈絡先講過，再帶進去展廳看。比如：「花樣何處來」特展，會先講夏商周以後祭祀用青銅器，後來才開始用陶瓷，明朝朱元璋出生民間，他說如果用青銅器祭祀，父母不敢來吃，也不需要做成鼎，用平常日用器物祭祀即可，到嘉靖時制定了祭祀器物的顏色。介紹嘉靖跟成化的關係，我喜歡像講故事一樣，觀眾比較能懂。（H-11110281001）



圖 4-68 「平安何如奉橘三帖」



圖 4-69 「四靈獸雙耳瓶」

圖 4-68~圖 4-69 本研究拍攝

透過對十一位導覽志工的訪談，整理出其導覽方式（圖 4-67），志工表示可將文物知識內化並結合生活相關進行導覽，讓觀眾聽得懂很重要，過程需生動有趣並依觀眾狀況隨時調整，依循展廳策展脈絡導覽，投入情感互動並分享經驗，要有專業知識並深入淺出講解。

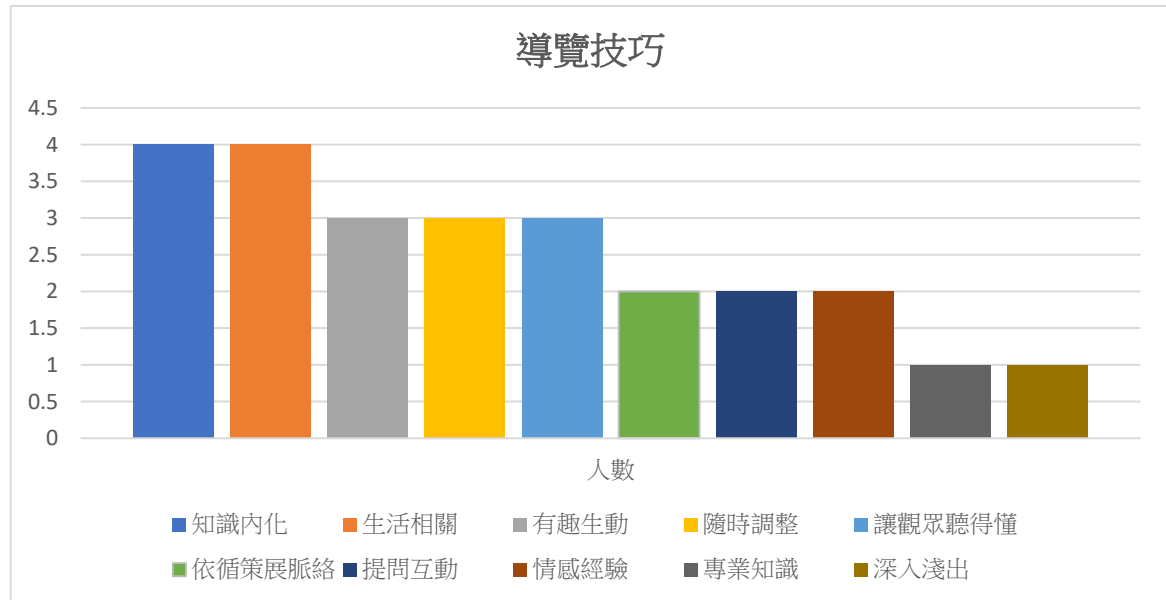


圖 4-70 導覽技巧

五、參與收穫及建議

導覽志工對於故宮南院培訓的實際過程經訪談發現，第一期志工培訓從 2009 年開始到 2015 年南院開幕，培訓時間足足六年，不管是展件學識、導覽技巧、文化素養、導覽態度都非常紮實。志工多數覺得能持續上課學習，所以樂在其中。透過廣泛閱讀相關資料，發現展件大部分有脈絡可循，文物的知識是不斷的累積也是終身學習。

(一) 導覽志工培訓收穫

導覽志工是解說者，也是文物的傳聲筒，透過層層訓練，場場經驗累積，把百年千年文物的故事，真切告訴後代的觀眾，傳遞了歷史也還原了時空背景故事，讓觀眾深浸其中，文化傳承的使命感讓導覽人更無限滿足。志工展廳導覽（如圖 4-71、4-72）。



圖 4-71 志工展廳導覽



圖 4-72 志工展廳導覽

圖 4-71、圖 4-72 本研究拍攝

志工用最熱忱的專業去引導觀眾，來感受時代環境的演變，與朝代文化歷史的多樣性，觀眾留下知性、感性的體驗，還有的是古老文化的脈絡感動，深深烙印心底。關於導覽服務的感受，說法如下：

受訪者 A：我是第一期志工，從 2009 開始培訓到 2015 開幕，足足培訓六年，培訓很紮實，但前提是必須要有心學習。開幕時的貴賓導覽，從 200 多位志工中挑出 10 位，這些人更有使命感與榮譽心。（A-11110060301）

受訪者 B：滿足文物的需求與渴望，享受學習。課程圍著亞洲各國藝術的外圍在走，如果根基在裡面，它是從外圍先給你營養，從外圍建立在慢慢縮到固定的範圍。我們比較特殊，因為那時博物館都還沒開，所以就一直培訓、一直上課，並不覺得是在培訓，而是在學習，所以樂在其中。這樣的收穫已經超乎志工，這是對學習的收穫。（B-11110130301）

受訪者 C：文物的知識是不斷的累積也是終身學習，最大的獲得就是開了眼界，傳統的教育只有單方面的藝術欣賞，吸收某些西方文化，在這裡有不同的文物，讓你解不同的歷史背景，會變得更包容，去欣賞不同面向的文物。（C-11110170301）

關於擔任導覽志工後的感受，受訪者表示對文物從陌生到喜愛，每件文物有著不同的背景故事，這些背景故事可能代表至一個朝代的興衰。文物靜默不語，但散發的隱形光影卻能感動無數心靈。越去深究了解，越能明白當時社會制度與運作的種種現象，糾葛交織、精彩如戲，我們正參與其中，久久不能忘懷。志工感到內心富足，及累積著無止境的知識量，培訓不只是上課，更是一場震撼的文化饗宴，更是無數次美妙的邂逅。

受訪者 E：從完全陌生到喜愛。（E-11110210301）

受訪者 F：內心很富足。（F-11110220301）

受訪者 G：這 12 年來，累積的知識量很大，因為有在關注。有些文物會不斷反覆展出，就會重複接觸，到後面都會比較熟悉，就像反射動作自然而然，如果一道菜讓你連續做 12 年，你閉著眼睛都可以做出來，那是因為資料都讀過很多遍了。這就是我的收穫。（G-11110270301）

受訪者 I：能夠在南院上課，是最好的事情，一直到目前為止，能夠吸引我就是上課這件事，它不斷的餵養你知識，你不要也要吞下去，每次換展一直要強迫自己，去接受新的東西，上課是一個很美妙的邂逅，一個愉快的經驗。（I-11110280301）

透過對十一位導覽志工的訪談，整理出其導覽服務收穫 (圖 4-73)，志工大多表示，從事導覽服務後，除了文物知識增長、內心富足愉快，在博物館藝術感提升、也能終身學習，服務過程累積導覽經驗，結識相同志趣的朋友，學會包容與欣賞等。

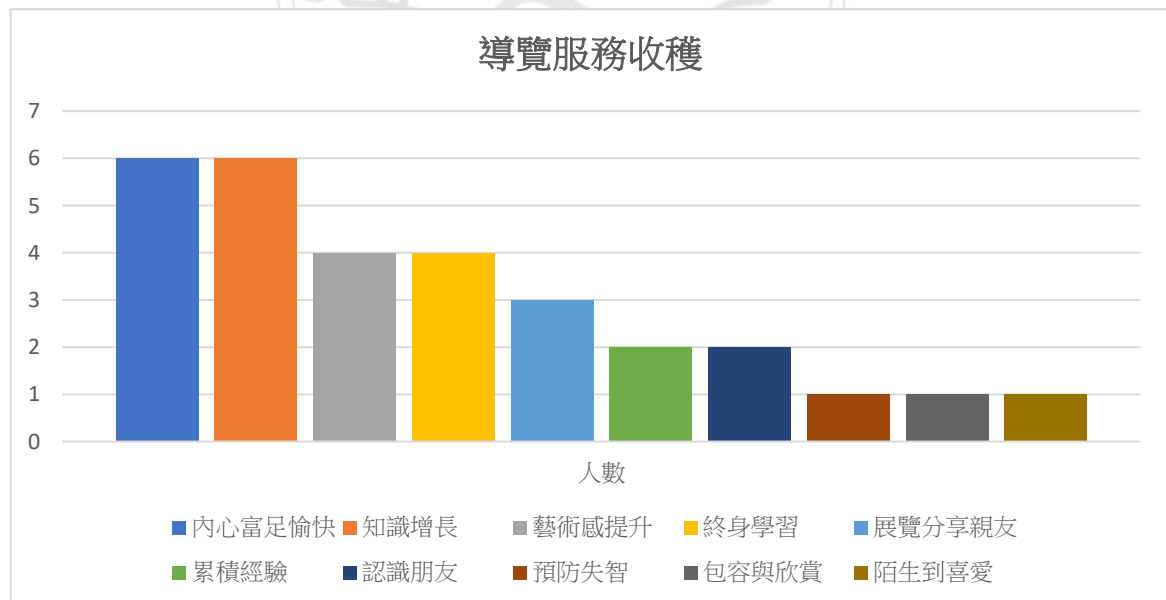


圖 4-73 導覽服務收穫

(二) 導覽志工培訓建議

對於培訓的課程，部分志工認為需要加強專業的深度。例如：邀請國際學者、研究員、相關權威者等，做不定期的演講，或常規的講座。故宮南北兩院的交流，更能

互相增進導覽與專業能力，亦可安排舉辦實地考察活動，規劃關於文物相關場域的參訪，常態課程的進修，讓導覽志工能固定充電，提升導覽服務品質。

另外，關於展件資訊，志工希望能提早提供，讓導覽員更有時間做充分準備。導覽人員平時就要培養自己的能力，有效率的分配自己時間，去消化整理這些展件資料。受訪志工建議如下：

受訪者A：建議資料提供的時間要再加強，換展密集頻繁是自然，但抓緊提供資料的時機是必須，才能兼顧導覽質量。志工不是研究員，要有充足的時間準備。（A-11110060401）

受訪者B：新的展覽出來，導覽志工要有能力很有彈性。我們當志工，對自己要有相當的要求，目前培訓課程有講座錄音、錄影，可以自己空檔去聽去看，有時間能到現場最好，因為現場聽過印象較深，會比較了解展覽的重點。（B-11110130401）

受訪者E：平常的培訓安排的很好，但從策展到開展這段時間很緊迫，有時候資料還沒有出來就開展。建議策展人可以事先把資料給我們，讓我們先準備。（E-11110210401）

受訪者J：以我的期待，能在開展之前，有個資料、上課、走場。（J-11110280401）

培訓課程方面也有志工表達肯定的意見，例如：策展人展廳走場的規畫很好，可以讓導覽志工跟著策展人一起走訪新的展覽，對於策展人的展覽主題及脈絡，能有更深入地瞭解，當下有什麼問題也可以直接提問、解惑。策展人就像是師父領進門，告訴你一個脈絡，自己再去做增加，平常就要準備資料，多看、多讀。

受訪者C：我覺得策展人導覽，那個設計很好，可以跟著策展人走，當下有什麼問題也可以直接提問。展件清單的內容，有時候會有一些志工整理出來分享，最後還是要靠自己去統整。（C-11110170401）

受訪者D：每個人的需求不一樣，意見也很雜，就看院裡的安排。有時候展件會換掉，所以平常就要準備一些文物歷史背景，資料要多看多讀。（D-11110190401）

受訪者G：在資料收集方面，策展人也是很忙，有時給你的知識是比較基本，策展人就像是師父領進門，告訴你一個架構，你自己喜歡的再去做增加，你有空你就會去找資料，發現有不懂的你再去查資料，看一些相關的文章，故宮的文物月刊比較淺顯易懂，還有故宮學術季刊，那就比較專業，重點是有資料可以去找，就是看你自己的時間。（G-11110270401）

身為導覽考核的導覽志工 K 表示，培訓嚴格一點，比較能夠進步，其自我要求很高。強調自我學習非常重要。導覽要看自己跟群體的力量，志工互相做功課力量會大，大家一起來也走得遠。

受訪者K：我的理念是覺得嚴格一點，比較能夠進步。考過佛教，台北故宮佛教要知道哪個朝代它的造像是什麼風格，你大概容易過，可是南院沒那麼簡單，你對佛教的歷史脈絡要很清楚。要我考核佛教的時候，又重新讀印度佛教史、中國佛教史，我到現在還在整理佛教史，南院沒有人要求我要做這個，可是你要我考核，我自己一定要做，你要考別人，你自己的脈絡要更擴大、更清楚，這是我自己的要求。當考官要我自我學習、自我要求很高。（K-11111030301）

受訪者K：自我學習非常重要，導覽要看自己跟群體的力量，互相做功課力量大。（K-11111030401）

透過對十一位導覽志工的訪談，整理出導覽培訓建議（圖 4-74），志工大多表示，希望在每個新展覽前有展件相關資料以作準備。當然，志工在相關知識上也需自我增進。也有志工認為在嚴格中力求進步，以提升導覽品質。

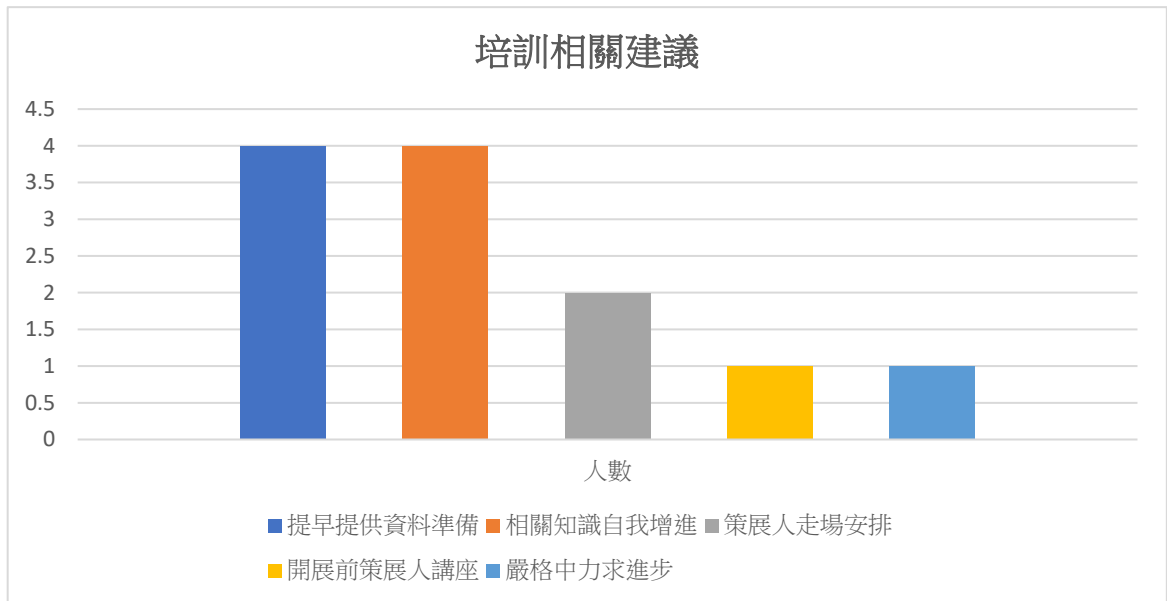


圖 4-74 培訓相關建議

(三) 導覽服務印象深刻的事

對導覽志工而言，導覽經歷有著許多印象深刻的回憶。例如：會更珍惜每一個來到故宮南院的觀眾，進而去分享所知道的事，共同瞭解文物歷史，過程是愉悅且充實。導覽也會引起共鳴，讓觀眾覺得感動，甚至想再來博物館參觀。遇到不懂的提問，不要隨便回答，按照博物館指示方法處理即可。

受訪者 A：剛開始導覽也曾經講錯被客人糾正，那時候知識不夠熟稔。客人問的不會回答，就說：「不好意思！這部分我沒有注意到，如果您方便請留下聯絡方法，再請館方給您正式的回答。」志工不是專業的研究員，不要不會硬要說，這是我們應變的 SOP 方法。（A-11110061101）

受訪者 B：某次正好是「千年一問：鄭問故宮大展」最後一天，觀眾就是要來看這個展，但這不是我熟悉的領域，怎麼導呢？記得策展人導覽時曾聽到有關於赤壁的展品，所以在前赤壁賦跟後赤壁賦就可以講很多故事，導覽時從比較清楚的開始講述。有位小朋友對漫畫人物有所熟悉，然後一直說，孩子看到一個能講的主題，是一件很棒的事！觀眾可以講我們就讓他們來分享。（B-11110131101）

受訪者C：曾為一位日本人導覽，那位觀眾後來跟我合照，他說想要紀念這一刻。介紹日本茶室時，看到掛畫上的「一期一會」，就會跟觀眾說：在喝茶的精神裡，用誠敬的心打這碗茶給你，這個當下、此刻是唯一。珍惜每一個來到這裡的人，去分享所知道的事，而不是去教什麼，導覽不能用教來導覽，依照觀眾的需要，觀眾需要什麼我們來共同理解這件文物。（C-11110171101）

導覽志工G：大部分的觀眾都蠻尊重導覽員，很少遇到不好的客人。特別的是有些觀眾會想知道更細的資訊，但我們不是研究員，也不需要太涉入，代表故宮來做導覽，所以還是要以院方的觀點來介紹。不能回答的就直接說不能回答，不要硬要回答一些問題。（G-11110271101）

導覽志工I：定導時遇過觀眾很開心一直寫筆記，最後還跑來問問題，就覺得這個人很特別。於是請問她從哪裡來？她說從宜蘭來，還說我是宜蘭博物館的館長。當時嚇一跳！還好我從來都沒有亂說，還好事先不曉得。（I-11110281101）

導覽志工H：有一位女高中生聽完導覽後，跟我說：「以後有小孩，也要帶來參觀博物館。」當下覺得很意外也很感動。（H-11110281101）

(四)擔任導覽後自我的改變

志工在擔任導覽後，對生活上的改變非常多，而且是很自然而然，例如：志工長年參與導覽服務，便養成時時積極閱讀、持續學習的好習慣，本身更富有書香氣息。做自己樂意的志業，心靈層面得到源源不絕的正能量支持，還有安定的提升自我成長等。

受訪者A：擔任導覽志工前後的差別，富有書香氣息，看很多書氣質真的會改變。孫子常跟同學炫耀阿嬤，說我阿嬤有上電視。故宮南院是我三個導覽服務中考核最嚴格、培訓最紮實的，而且故宮一直在換展，在這裡就是千錘百鍊。（A-11110061201）

受訪者B：到故宮南院當志工是一個明智的選擇！國家級的博物館，文物的文化底蘊，本身就是挖不盡的寶藏。人要保持學習的心才不會老，只要進到故宮

這個圈子，可以讓自己越來越上進，要學習的事學不完，志工服務對人的影響是正向的，很感恩有幸可以來到這裡服務。（B-11110131201）

受訪者C：在這裡可以藉由不同的媒介，學習不同的面向。你跟物有了連結的關係，不再是書本上的關係，你看到它活生生在你面前，就是一種感動與喜歡。做你開心的事，這個人生是比較美好的，心靈層面才能支持你的成長，很開心自己一直在學習的路上。（C-11110171201）

受訪者D：到南院服務最大的收穫，就是認識很多的朋友，同班的志工們平常會一起去爬山。因為需要導覽，所以要動腦，腦袋有在用，細胞就會越活躍，可以預防失智，對身體的健康也很有幫助。因為當志工沒有什麼利益的衝突，所以不會有相處的困擾，會有的壓力就是因為要導覽，要學習很多知識。（D-11110191201）

受訪者E：越來越喜歡這個領域，覺得文物是有溫度、是活的，它經過很長的時間來到我們面前，這段時間的文化有多深厚。生活上會持續閱讀、接觸這個領域，隨時做準備。（E-11110211201）

受訪者F：在這裡，透過策展老師的引導，學會如何去看一幅畫、一件文物。這麼美的作品就在眼前，有時會站在那邊，看到都不動，就是很感動。（F-11110221201）

受訪者G：當志工是個人的興趣，每個人的需求不同，你必須取得一個平衡。很多東西是你接觸以後慢慢累積，以前對藝術的瞭解，比較廣比較大概，因為以前不用講給別人聽。當導覽志工以後，會比較深入去探究。（G-11110271201）

受訪者K：志工對我而言，是我個體的生命，我認為人都是孤獨的來、孤獨的走，你一定要孤獨的去做學問，做學問本來就是非常的困難，你可以度過這種孤獨，享受這種孤獨這才重要，這是我給自己的，但整個家庭還是重要，家庭有任何人按鈴，我一定會把這邊請假。（K-11111031201）

受訪志工多數有意願，走在終身學習、終身服務的路上，活到老學到老，充實人生，肯定自我。志工B認為，到故宮南院當志工，是一個非常聰明的選擇！也鼓勵更多人來參與導覽志工服務，收穫會出乎意料的豐富。

(六) 志工終身學習與服務意願

故宮北院資深導覽志工孫若澂老師，高齡已過 88 歲，仍樂於在故宮從事志願服務，被喻為「故宮的一寶」。南院導覽志工大多表示，在身體健康無虞的狀態下，也樂於在故宮終身學習與服務。受訪志工回應如下：

受訪者A：只要身體可以（包括體力、腦力）是樂於追如此。我追求完美無缺，當自覺條件不再讓自己滿意時我會自動引退。所以我崇拜孫老師，但是無法望其項背。（A-11110061301）

受訪者B：人生是一段不止息的學習歷程，只要對古文物藝術的熱情沒消失，身體狀況允許的情況下，是可持續的，一切隨緣！（B-11110131301）

受訪者D：當你年紀大了，有人願意聽你說話，那是幸福的事，人生以服務為目的。（D-11110191301）

受訪者K：會啊！一輩子。（K-11111031301）

如同志工所言，人生是一段不止息的學習歷程「把自己奉獻給愛，把自己奉獻給社區，把自己奉獻給能夠給予你目標和意義的那些創造。」⁸²那便是人生幸福的事。

⁸² 余秋雨，《君子之道》，台北市：遠見天下文化，2015，頁 251。

第五章 結論與建議

本章針對前面文獻資料、實際參與觀察、志工問卷調查，以及導覽志工訪談等研究，做出結論與建議。作為日後博物館導覽志工培訓規劃及有志參與導覽志工服務者之參考。說明如下：

第一節 結論

故宮南院對於導覽志工的培訓確實具有正面的成效。無論在專業知識、導覽技巧、溝通表達、問題解決及持續學習上均有幫助。培訓課程的安排有助於專業知能上的提升。志工透過培訓課程，除了增強職能以外，在個人身心靈提昇上亦收穫良多。本文結論：一、導覽志工是終身學習與服務。二、導覽志工是透過嚴謹的培訓與考核。三、導覽志工是自我提升與自我實現。四、導覽志工訪談重點整理。

一、導覽志工是終身學習與服務

導覽志工對於導覽內容必須正確，有條理且具深度及廣度。對於導覽動線安排需充分掌握，服務時表情要自然、充分表達、態度親切等，都是需具備的要件與能力。導覽志工是透過持續培訓與學習，不斷地修正並加其強導覽品質，讀書再讀書、練習再練習，是終身學習的志願服務者。

志工在博物館能終身學習，導覽解說分享，甚至成為終身服務，達到人生的自我實現。志工是教育推廣的文化大軍，是喜愛故宮典藏的觀眾也是服務人員。志工無論年齡、職業，在導覽培訓及服務過程中，學習分享、自我期許、跟上換展的腳步，傳達文物知識，每次都是新的挑戰，博物館是開啟第二人生的好地方。

二、導覽志工是透過嚴謹的培訓與考核

博物館展品經由導覽解說，讓觀眾好像聽到文物在說話，導覽志工的專業知識，透過博物館的教育培訓，當然也要通過考核才具備資格。故宮南院導覽志工培訓課程，從初階培訓到進階培訓，無論實習與考核均相當嚴謹，院方依展廳展覽辦理各項講座課程，對志工而言具有實質幫助。

導覽志工是透過嚴謹的培訓與考核。志工經由相關專業課程學習後，對展廳考核準備較有方向，亦有助於進行導覽考核。導覽志工面對展廳考核的準備，大致上

會先了解整體展件的脈絡，熟讀展件相關資料，然後透過讀書會互相討論，進而融會貫通，知識與經驗是長期累積而成。如何將展廳之間串聯很重要，要呈現整體完整性，而不是每個被切斷的片段，觀眾不是來博物館上課，是來欣賞美好的文物。

導覽時，自信心來自對自我的肯定。專業的知識背景很重要，當有足夠的底氣與自信，在導覽解說時，就不容易怯場。自信心可以透過練習來建立，初期導覽時，可找資深前輩或同伴協助訓練，在練習解說過程中，慢慢修正語調，越說就越自然流暢。對於展覽主題、展件需要瞭解，才能完整的表達。語氣需堅定、明確，避免模糊的用詞。經由不斷進修學習，加厚學識內涵，提升自信。

三、導覽志工是自我提升與自我實現

導覽志工經過長期的導覽經驗，個人對服務的堅持與信念都十分強烈，導覽者學習不只是在提升導覽品質，在內心精神上也獲得無比滿足。導覽志工是自我提升與自我實現者。策展人在於文物知識的研究與提供，導覽志工在於文物知識的持續學習，為博物館觀眾提供文物知識的解說，志工與觀眾互動後受到的肯定，在服務過程中亦是一種愉悅的享受。

導覽志工是自我提升與自我實現。志工積極主動富有熱忱與愛心，有成千上萬種方法在教導人們如何成為成功的導覽員，但若只能歸納出一個最重要的重點，那就是「熱忱」：包括對人、事、物的熱忱與愛心，就會吸引觀眾對你的信心。主動與觀眾互動、需求及回應，熱忱與表達，是導覽員基本態度。因為對觀眾有高度服務的熱忱，與觀眾們分享介紹展覽文物，還有相關所知所學，就如同面對我們的家人朋友一般，過程是開心與喜悅。

志工在故宮南院透過對亞洲各種文物瞭解，理解各國文化差異、學會包容與欣賞。文物知識的增長使內心感到富足愉快，對文物也從陌生到喜愛。專人導覽使文物內涵更有溫度，導覽分享展品的故事，觀眾獲得文物的知識，大家一起跟著博物館邁向更美好的未來。

四、導覽志工訪談重點整理

經由故宮南院導覽志工訪談結果顯示，培訓課程對志工都是有正向的收穫與幫助，導覽志工培訓有其重要性，各項講座安排與導覽實務相輔相成。根據導覽志工深度訪談，資料分析以導覽志工的參與動機、導覽能力與素養、導覽考核準備、導覽實務經驗、志工收穫與建議等，重點整理，如表 5-1：

表 5-1 導覽志工訪談重點整理

<p>一、參與導覽志工動機</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 對文物的喜愛和興趣。(二) 自我成長與實現。(三) 慕故宮之名。(四) 退休規劃。(五) 終身學習與服務。
<p>二、重要的導覽與素養</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 專業知識與文學涵養。(二) 良好的表達能力。(三) 態度熱忱、喜愛文物。(四) 積極學習的態度。(五) 隨機應變的能力。(六) 樂於分享的精神。
<p>三、導覽考核準備</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 文物相關知識的準備。(二) 深入瞭解策展人展廳脈絡及架構。(三) 讀書會分工合作，互相學習。(四) 展件資料整理並熟讀資料。(五) 多聽資深志工導覽，吸取導覽經驗。(六) 注意文物彼此之間的串連性。(七) 導覽時間有限，選擇明星展件準備。(八) 考核前於展廳多練習。(九) 態度要積極主動。(十) 整理導覽解說稿。
<p>四、導覽實務經驗</p> <ul style="list-style-type: none">(一) 充實文物及展品相關知識，導覽準備平時就要做功課。(二) 部分文物，在特定時間或活動時，會再度展示，需溫故知新。(三) 養成隨時筆記習慣，瞭解文物背景，增進導覽深度及廣度。(四) 隨時掌握展廳換展或展件更換訊息，研讀相關資料。(五) 將文物與生活故事連結，增進導覽趣味性，加深觀眾對展品的印象。

- (六) 藝術最終會回到人的思維，透過經典文學閱讀，能給我們一些啟示。
- (七) 團體導覽時，不同年輕層，導覽方式有所區別。學生團體以有趣好玩為主，長輩團體導覽生活化以淺顯易懂講述。
- (八) 學生團體，若有學習單，先以學習單相關進行解說，再介紹其他文物。
- (九) 定時導覽，先瞭解觀眾狀況，有助於導覽動線安排及時間的掌握。
- (十) 行動障礙者，按其反應速度解說，實際狀況調整，內容淺顯易懂為主。

五、收穫：

- (一) 內心感到富足愉快。
- (二) 文物知識的增長。
- (三) 藝術感提升。
- (四) 導覽服務也是終身學習。
- (五) 展覽推陳出新，會與家人朋友分享，是愉快的經驗。
- (六) 透過長期導覽累積豐富導覽經驗。
- (七) 結識志趣相同的朋友。
- (八) 導覽服務對身體健康有幫助，也可預防失智。
- (九) 透過對亞洲各種文物瞭解，理解各國文化差異、學會包容與欣賞。
- (十) 對文物從陌生到喜愛。

建議：

- (一) 新的展覽開展前，提供展件相關資料以作準備。
- (二) 導覽志工在文物相關知識需自我增進。
- (三) 展覽開展前，策展人講座與走場安排。
- (四) 專廳考核嚴格中力求進步，以提升導覽品質。

綜合以上整理，導覽志工從招募到培訓，志工從學習到導覽考核，每個環節都是需要精心規劃與用心參與，才能成為優秀的導覽人員。導覽志工依循館內規定，對於來訪觀眾無論是在大廳展廳接待導覽，儀容及互動方式都需符合國際禮儀（如圖 5-1），導覽過程隨觀眾狀況適度調整。

志工除了培訓專業課程以外，也需培養多元的語言能力、口語技巧、肢體技巧、以及特殊狀況的應變溝通能力。展廳導覽（如圖 5-2）。領導觀眾時動線需流暢，適時觀察觀眾的反應。這些臨場互動與經驗的傳承，都是不可忽視的重要課題。



圖 5-1 博物館大廳導覽



圖 5-2 展廳導覽

圖 5-1、圖 5-2 本研究拍攝

博物館導覽有其特殊專業性，包含要具備與展覽文物主題深厚相關的展品知識、資訊及延伸典故，豐富的觀察力等。導覽人員應以學識為底、熱忱為動力、技巧為工具，自身加以發揮，靈活善用講解經驗，讓導覽解說生動而非八股，觀眾才能從參觀到引發興趣，進而產生共鳴，達到教育推廣的效果。

第二節 建議

故宮南院經由志工專業的導覽解說與觀眾互動，讓參觀者對博物館及文物展品，產生美好及深刻的印象，也是對導覽志工正面的回饋與鼓勵。有鑑於此，本研究針對導覽訪談資料整理，提供幾項作為參考。

一、導覽解說方面

余秋雨在《藝術創造論》提出：「審美活動是人類自由的表徵，藝術的思考是一種飽含著自由愉悅的思考。哲理的藝術為這種自由和愉悅提供了一個契機，人們進入與否，進入深淺，都取決於自身的審美內驅力，而不必苦惱地承擔義務。」⁸³志工在進行導覽服務時，切記民眾不是來博物館上課，而是享受觀賞文物時的愉悅感。

導覽志工是博物館重要的角色之一，牽起著觀眾與文物之間的距離。導覽時與觀眾的連結成效高低程度，會直接影響博物館展覽的廣義效益，要展現自信的笑容與和藹的態度是互動的基礎。志工應保持正向的態度，傳達給觀眾輕鬆喜悅的溫度。

⁸³余秋雨，《藝術創造論》，台北：天下遠見出版，2008年10月，頁-21。

二、專業學術知識與導覽技巧

博物館導覽需具備專業學術知識，導覽工作要有非常深厚的學識，與對展件文物的熟悉。故宮南院導覽志工，對於故宮博物館的認知、故宮南院概略、故宮南院展覽認識、展廳介紹的概念、文物歷史文化等，需要具備深厚的學術知識與不斷持續的深化與學習。對展件知識展覽前的深入準備一定要到位，當然過程必須館方、策展人、導覽志工充分合作。

隨著導覽方式的日新月異，新的科技讓博物館跟著多元化的邁進，導覽志工數位技術的訓練，也要跟上時代，數位無法取代專人，但如何培力與時代接軌亦是重要，讓導覽講述有機會與多媒體結合，與時俱進。研究人員給予文物的知識面，導覽的專業面可邀請相關專家學者分享導覽技巧、專業態度應等。

策展人除了專題講座之外，可因人、時、地、物的不同，彈性安排策展人讀書會。在「花樣何處來」讀書會的觀察中，館方特別安排策展人帶領，不但令學員們相當驚喜，也能振奮學習。對展覽主題內容，若有不解之處，可以得到立即的解答。本文問卷結果中也發現，單純只安排策展人講座，學員在問題解決上的增能度稍弱，因為講座中彼此互動有限。

三、如何維持導覽品質

故宮南院在志工培訓方面，除了新進志工的培訓課程安排及各項考核，平時亦有常態性的講座課程，提供深度的文化與文物知識學習，讓導覽志工能不間斷進修。然如何確定志工在通過展廳考核取得導覽資格後，能維持其導覽品質，並正確傳達策展人展覽理念，在導覽解說時更有說服力，是我們需要省思的課題。

導覽志工專業知識取得後亦需再度學習與進修，博物館導覽需要不斷的學習，展覽會不斷推陳出新，故宮南院除了不定期特展之外，常設展覽的人氣國寶、亞洲織品、翰墨空間，三個月換展一次，導覽志工身為第一線的文物解說，不只平時要精進自己，對於新的展覽更需加強認識與理解。

故宮南院提供許多知識面的學習，然如何加強給予的訊息整合亦是值得思考的問題。建立導覽的 SOP 標準化流程，以供新進參考，也助於各項考核方向，亦能聚焦展覽主題。展覽準備階段展件資料可先提供志工展覽概要，讓志工可先作進行相關準備，以提升導覽品質。

導覽志工的持續培訓，除了專業文物的講座外，生活美學的體驗更可以協助導覽品質的提升。如何強化志工的自我學習再提升，多數志工自我學習度甚高，然如何鼓勵其學習，並帶動其他志工跟進，博物館對志工的鼓勵就是一種愛護與尊重。

四、後續研究之建議

故宮南院二館預計於 2027 年 12 月底開館試營運，顯示南院未來對導覽志工需求會增加，南院也需在導覽志工培訓課程加深教育與推廣。「觀眾在博物館所獲得的經驗，很可能會對他們下一次感知的經驗造成影響。」⁸⁴博物館透過導覽志工把展品展覽的知識傳遞出來。因此，良好的導覽服務，對博物館及參觀者與導覽志工而言，能共創「三贏」，並且提升參觀者對博物館之認同。

本文因筆者參與導覽培訓課程與時間有限，僅以故宮南院導覽志工訪談、實際參與觀察及相關研究進行探討。建議日後研究者可針對參觀民眾進行導覽服務問卷，更進一步研究這些導覽解說的知識面與專業度，是否符合觀眾的期待。另外，亦可探討數位、語音導覽服務等，與博物館志工導覽服務的不同。藉由多方面的探討，讓台灣博物館可以趨向，國際博物館協會 (ICOM) 的新博物館定義，提供觀眾教育、愉悅、共享的多元體驗。

⁸⁴張譽騰，《當代博物館探索》，台北：南天書局，2000 年，35。

參考文獻

一、中文參考資料

- 尤詒君、吳宜姍、劉姿麟、李婉鈿、陳育伶，《台灣易讀參考指南-讓資訊易讀易懂》，台北：衛生福利部社會及家庭署，2022。
- 史蒂芬·威爾（Stephen E.Weil）著；張譽騰譯，《博物館重要的事》，台北市：五觀藝術，2015。
- 李玉珉、鐘子寅，《佛陀形影—院藏亞洲佛教藝術之美》，台北市：國立故宮博物院，2015年。
- 李澤厚，《美學四講》，台北市：三民書局，三版一刷，2019。
- 余秋雨，《藝術創造論》，台北市：天下遠見出版，2008。
- 林品章，《設計學方法論》，台北：桑格文化，2012。
- 邢益玲，《藝術鑑賞：導覽與入門-第五版》，新北市：新文京開發出版，2021。
- 胡蘆文、賴芷儀，《謎樣景泰藍》，台北市：國立故宮博物院，2022。
- 梅洛龐蒂=Maurice Merleau-Ponty/龔卓軍著，《眼與心》，台北市：典藏藝術家庭，2007。
- 黃永泰、余佩瑾，《故宮概覽》，台北市：國立故宮博物院，2020。
- 張譽騰，《當代博物館探索》，台北市：南天書局，2000。
- 陳國寧，《博物館學》，台北市：國立空中大學，2003。
- 陳韻如、劉芳如、浦莉安，《鎮院國寶-范寬·郭熙·李唐》，台北市：國立故宮博物院，2021。
- 陳炳輝，《導覽解說實務》，台北市：華麗圖書股份有限公司，2016。
- 馮明珠，《故宮南院勝概》，台北市：國立故宮博物院，2009。
- 馮明珠、李梅齡，《世界文明瑰寶：大英博物館 250 年收藏展》，台北市：時藝多媒體傳播股份有限公司，2007。
- 愛樂森·葛林德，蘇·麥考依著；閻惠群譯，《如何培養優秀的導覽員》，台北市：五觀藝術，2006。
- 蔣勳，《天地有大美—蔣勳和你談生活美學》，台北市：遠流，2005。
- 廖仁義，《藝術博物館的理論與實踐》，台北市：藝術家書版社，2020。
- 劉婉珍，《美術館教育理念與實務》，台北市：南天書局，2002。
- 劉婉珍，《博物館觀眾研究》，台北市：三民書局，2011。
- 劉惠媛，《博物館的美學經濟》，台北市：原點出版，2007。
- 潘淑滿，《質性研究：理論與應用》，台北市：心理出版社，2014。

廖寶秀，《芳茗遠播-亞洲茶文化》，台北市：故宮，2015。

Earl R.Babbie 著；蘇毓智譯，《研究方法：基礎理論技巧》，台北市：新加坡商聖智學習，2013。

二、期刊及研討會論文

丁維欣、莊冠群、戴采如、黃琬淳、翁菁邑、林均霈，《博物館教育科技媒體：五個值得思考的問題》博物館與文化第4期，2012，頁169-196。

方慧潔，《他們的三十年博物館之路－故宮首屆志工訪談錄》，台北市：故宮文物月刊，2020，第447期，頁104-113。

呂憶皖，《三十而立，攜手同行－志工協會三十周年回顧與展望》台北市：故宮文物月刊，2020，第447期，頁90-103。

高于鈞，《以數據描繪地方輪廓－嘉義文史互動的共創實踐》台北市：故宮文物月刊，2023，第481期，頁104-112。

曾仰賢，《從詮釋觀念觀點探究博物館中的學習物件》台中教育大學學報，2009，33(2)，頁65-84。

廖寶秀，《品茶之道－亞洲茶文化述略》，台北市：故宮文物月刊，2009，第301期，頁58-69。

鄭莉蓉，《消弭看不見的距離－故宮南院推動友善平權活動的嘗試》，台北市：故宮文物月刊，2020，第518期，頁44-54。

賴怡利，《博物館公共性的意涵》台北市：故宮文物月刊，2017，第415期，頁10-17。

劉婉珍，《美術館導覽人員之角色與訓練》，台北市：博物館學季刊，1992，6(4)，頁43-46。

謝俊科、陸仲雁整理，馮明珠校訂《璀璨登場－故宮南院開幕活動紀實》台北市：故宮文物月刊，2016，第395期，頁4-27。

三、博碩士論文

王淮真，《旅客對導覽解說滿意度之研究－以國立故宮博物院為例》，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文，2001。

曾令全，《博物館導覽人員的導覽活動之研究：以國立台灣史前文化博物館史前史廳為例》，國立屏東教育大學教育學系研究所碩士論文，2010。

張秀鳳，《藝術導覽培訓及導覽員自我成長之研究》，國立嘉義大學視覺藝術系研究所碩士論文，2017。

鄭功翊，《博物館導覽志工職能與培訓之研究-以國立故宮博物院為例》，國立台灣師範大學科技應用與人力資源發展學系碩士論文，2009。

鄭美女，《公立博物館解說人員專業能力指標之建構》，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文，2003。

四、網路資料

ICOM 官網：<https://icom.museum/en/news/icom-approves-a-new-museum-definition/>

全國法規資料庫官網：<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050131>

國立故宮博物院官網 <https://www.npm.gov.tw>

國立故宮博物院南部院區官網 <https://south.npm.gov.tw>

國立故宮博物院 110 年度南部院區服務及導覽志工招募簡章網址：

<http://www.npm.gov.tw>

國立故宮博物院臉書專頁 <https://www.facebook.com/npmg>

國立故宮博物院南部院區臉書專頁

<https://www.facebook.com/npmsouth/>

國立故宮博物院 Podcast 宮說公有理 <https://castbox.fm/x/2-TT5>

國立故宮南院-當期展覽，東亞茶文化

<https://south.npm.gov.tw/ExhibitionsDetailC003110.aspx?Cond=9963f5e2-df38-4cb3-bfdf-b689c14ca3f7&appname=Exhibition3112&State=0>

國立故宮南院建築簡介 <https://south.npm.gov.tw/AboutUs/Info.htm>

國立故宮南院展覽回顧 <https://south.npm.gov.tw/ExhibitionAndActivity/Exhibitions>

國立故宮南院特別展覽

<https://south.npm.gov.tw/ExhibitionsDetailC003110.aspx?Cond=424a1bc2-c183-4cf0-a802-5a082485a8d1&appname=&State=>

附錄

附錄一 故宮南院第 12 期志工培訓問卷

故宮南院第12期新進志工東亞茶文化展廳進階培訓課程

【問卷調查】

親愛的志工伙伴您好：

本問卷目的欲瞭解您參與"故宮南院第 12 期新進志工東亞茶文化展廳進階培訓課程"後，對於所安排的各項課程活動之想法，以及在培訓期間自我學習與專業知能上的提升度。您所提供的意見僅作為研究分析之參考，請安心填寫。感謝您的協助！

南華大學 視覺藝術與設計學系碩士班

研究生:林嘉鈴

☆請依據實際情況與感受，在最適當的□中打勾。謝謝您的熱情參與！

一、基本資料

- 1.性別：男 女
- 2.年齡：30歲以下 31-40歲 41-50歲 51-60歲 61歲以上
- 3.教育程度：國中以下 高中職 大專院校 研究所以上
- 4.志工招募訊息來源：故宮官網 親友推薦 社群網路 南院志工 其他_____
- 5.參與志工服務之動機：愛好文物 增長知識 結交朋友 打發時間 自我成長
利他服務 其他_____（可複選）

二、對於「中華茶文化」講座活動內容的滿意度

- | | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.本次講座整體而言是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.本次講座內容對您的幫助程度是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.本次講座講師的講述表達能力是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.本次講座解決困惑之程度是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.本次講座之場地與設備安排是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.本次講座增進您以下哪些職能：
<input type="checkbox"/> 專業知識 <input type="checkbox"/> 導覽技巧 <input type="checkbox"/> 溝通表達 <input type="checkbox"/> 問題解決 <input type="checkbox"/> 持續學習 <input type="checkbox"/> 其他_____（可複選） | | | | | |
| 7.本次講座您的心得或建議： | | | | | |

三、對於「日本茶文化」講座活動內容的滿意度

- | | 非常滿意 | 滿意 | 普通 | 不滿意 | 非常不滿意 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.本次講座整體而言是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.本次講座內容對您的幫助程度是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.本次講座講師的講述表達能力是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.本次講座解決困惑之程度是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.本次講座之場地與設備安排是否感到滿意 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6.本次講座增進您以下哪些職能：
<input type="checkbox"/> 專業知識 <input type="checkbox"/> 導覽技巧 <input type="checkbox"/> 溝通表達 <input type="checkbox"/> 問題解決 <input type="checkbox"/> 持續學習 <input type="checkbox"/> 其他_____（可複選） | | | | | |
| 7.本次講座您的心得或建議： | | | | | |

四、對於「東亞茶文化讀書會(上)」講座活動內容的滿意度(資深志工分享及展廳導覽)

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 本次講座整體而言是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 本次講座內容對您的幫助程度是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本次講座講師的講述表達能力是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 本次講座解決困惑之程度是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 本次講座之場地與設備安排是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本次講座增進您以下哪些職能： <input type="checkbox"/> 專業知識 <input type="checkbox"/> 導覽技巧 <input type="checkbox"/> 溝通表達 <input type="checkbox"/> 問題解決 <input type="checkbox"/> 持續學習 <input type="checkbox"/> 其他_____ (可複選)					
7. 本次講座您的心得或建議：					

五、對於「東亞茶文化讀書會(下)」講座活動內容的滿意度(導覽技巧分享與演練)

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 本次講座整體而言是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 本次講座內容對您的幫助程度是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本次講座講師的講述表達能力是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 本次講座解決困惑之程度是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 本次講座之場地與設備安排是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本次講座增進您以下哪些職能： <input type="checkbox"/> 專業知識 <input type="checkbox"/> 導覽技巧 <input type="checkbox"/> 溝通表達 <input type="checkbox"/> 問題解決 <input type="checkbox"/> 持續學習 <input type="checkbox"/> 其他_____ (可複選)					
7. 本次講座您的心得或建議：					

六、對於「東亞茶文化展廳進階培訓課程」自我演練與增能的表現滿意度

	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
1. 本次演練整體而言是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 本次演練內容對您的幫助程度是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 本次演練自我的講述表達能力是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 本次演練解決困惑之程度是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 本次演練之自我增能表現是否感到滿意	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 本次演練準備時間： <input type="checkbox"/> 一週以下 <input type="checkbox"/> 一至二週 <input type="checkbox"/> 二至三週 <input type="checkbox"/> 三至四週 <input type="checkbox"/> 四週以上					
7. 本次演練資料來源： <input type="checkbox"/> 講師課程內容 <input type="checkbox"/> 故宮 OPEN DATA 專區 <input type="checkbox"/> 志工維護系統 <input type="checkbox"/> 專業書籍 <input type="checkbox"/> 其他_____ (可複選)					
8. 經本次培訓後您是否有意願參加東亞茶文化展廳導覽考核： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否					
9. 本次演練您的心得或建議：					

～問卷到此結束 感謝您的填答～

附錄二 故宮南院志工訪談同意書

故宮南院志工訪談同意書

您好：

論文研究作者_____目前為南華大學視覺藝術與設計學系研究所碩士班，論文主題「故宮南院導覽志工培訓之探討」，訪談人員_____，同意以口述錄音、文字撰寫、影像（片）拍攝等方式記錄，相關資料授權做為撰寫論文進行有關研究之用途，簽定後生效。

基於隱私權，您的姓名及個人資料一律不公開，改以代碼稱之。

受訪者同意：_____（請簽名）

再次誠摯感謝您的參與！

中華民國 年 月 日

附錄三 故宮南院導覽志工訪談題目

導覽志工訪談題目

題目共十三大題 17 小題：

一、1-1:請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ 1-2:除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？
二、2-1 您覺得導覽人員須具備哪些素養？
三、3-1 對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？
四、4-1 對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？
五、5-1:當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ 5-2:考核前如何準備？ 5-3:動線導覽考核又是如何準備？ 5-4:後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？
六、6-1 培訓課程以外，平常如何自我精進？
七、7-1 平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？
八、8-1 對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？
九、9-1 對於定時導覽的服務,您導覽方式有何不同？
十、10-1 您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？
十一、11-1 請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？
十二、12-1 擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？
十三、13-1 請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身學習與終身服務呢？

附錄四 導覽志工訪談逐字稿編碼與摘要

導覽志工訪談逐字稿編碼與摘要

資料代碼：A1111006

受訪者：導覽志工A

訪談時間：111年11月6日(下午3-5點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
<p>一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ A 11110060101</p> <p>導覽志工A：以上有慕故宮之名、喜愛文物、退休生涯規劃、自我成長等，民國98年剛好退休，南部難得迎來了故宮，南院才剛興建時我就很努力推銷，故宮文物是中華文化五千年的菁華，百聞不如一見，有機會親自參與導覽文物是難得的機會，從培訓開始我就不斷的參與上課，接收古文物的知識與歷史背景。本身是修古典文學，發現我還可以發揮所學，希望藉由導覽，把中國古文物可以推廣出去，而文化傳承我認為很重要，在博物館導覽有一種使命感，想要把文物的文化底蘊，透過我的導覽傳承下去。因為是國文老師的關係，教書時就有在訓練學生演講，雖然導覽與演講不同，但是希望可以把導覽的技巧跟其他志工分享，且透過國文的相關知識能夠把文物說的更優美、典雅，例如以豐胸細腰寬臀，介紹秣菟羅欄楯女藥叉代表豐饒多產。對文物藝術學養我是有比較缺乏，但透過培訓上課慢慢累積增長，收穫比付出的還多，感覺欣賞文物的眼光提升了不少。</p>	<p>A 11110060101</p> <p>參與動機有慕故宮之名、喜愛文物、退休生涯規劃、自我成長等。文化傳承我認為很重要，在博物館導覽有一種使命感，想要把文物的文化底蘊，透過我的導覽傳承下去。</p>
<p>1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ A 11110060102</p>	<p>A 11110060102</p>

<p>導覽志工 A：在南院擔任導覽志工之前就在嘉義市立博物館導覽，因為那時故宮南院還沒開館。還有在嘉義市舊監獄擔任導覽。</p>	<p>故宮南院服務之外，也有在嘉義市立博物館及嘉義市舊監獄當導覽志工。</p>
<p>二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？ A 11110060201 導覽志工 A：導覽人員跟文學素養、文字素養非常有關。我在導覽時會很有邏輯的掌握時間，還會穿插笑話，北院的考核老師問我：妳是老師嗎？妳講話很有邏輯。例如：考核時我導講翠玉白菜，從翠玉白菜出自於詩經，包括歷年的展出要點都有帶到。導覽要隨機應變，就像吳淡如、林美秀代言的塑繃褲般，可長可短、伸縮自如。</p>	<p>A 11110060201 導覽人員跟文學素養有關，要有邏輯並掌握時間。導覽要隨機應變，就像塑繃褲般，可長可短、伸縮自如。</p>
<p>三、對於故宮南院導覽志工培訓課程,您有何收穫？ A 11110060301 導覽志工 A：我是第一期志工，培訓課程非常紮實，從 98 年開始培訓到 104 年開幕，足足培訓了六年，每次上課都會到沒有中斷，並擔任幹部。培訓雖然很紮實，但前提是必須要有心學習。我很引以為傲的是擔任導覽組長，南院辦新展時，會先給志工資料準備。開展時的導覽，是從 200 多位志工中挑出 10 位，這些人更有使命感與榮譽心。以南院導覽整體榮譽為考量，安排導覽順序，以提升導覽品質，但南院現在已經沒有導覽組長了。</p>	<p>A 11110060301 我是第一期志工，從 2009 年開始培訓到 2015 開幕，足足培訓六年，培訓很紮實，但前提是必須要有心學習。開幕時的貴賓導覽，從 200 多位志工中挑出 10 位，這些人更有使命感與榮譽心。</p>
<p>四、對於南院導覽志工培訓課程,您有何建議？ A 11110060401 導覽志工 A：導覽志工培訓有時資料提供很慢，例如：明天要開展今天提供資料，臨時又要請志工幫忙導覽貴賓，還好之前拿到展件清單，就有先準備，在導覽前夜還讀到凌晨三點。有些人說把你會的拿出來講就好，但我的導覽要有脈絡，當客人只有十分鐘時你要講到哪，當</p>	<p>A 11110060401 受訪者 A：建議資料提供的時間要再加強，換展密集頻繁是自然，但抓緊提供資料的時機是必須，才能兼顧導覽質量。志工不是研究</p>

<p>客人有二十分鐘時你要講到哪，當客人有三十分鐘時你要講到哪，若有很多時間你要怎麼讓脈絡清晰，導覽的準備就是把客人當作對文物是很有興趣的人。建議資料提供的時間要再加強，換展密集頻繁是自然，但抓緊提供資料的時機是必須，才能兼顧導覽質量。志工不是研究員，要有充足的時間準備。</p>	<p>員，要有充足的時間準備。</p>
<p>五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ A 11110060501</p> <p>導覽志工 A：我們是第一期，因為我們在開幕之前沒有展廳讓我們考核，所以我們是自己做簡報，打在白色的牆壁上，以 PPT 內容解說，說完整之後我們就算通過，但覺得這種方式比考專廳還要難，因為沒看過那個文物，成為導覽志工之後，又是導覽組長，也是考核老師，所以就努力考了五科專廳，那時候南院的常設展就是五個廳。首先考陶瓷、織品、玉器、茶文化，最後考佛教，而且五個廳都由策展人考核。承辦說：只有策展人可以考妳，因為是考核老師，怎麼能讓其他志工考。我考了五科，翰墨空間是這幾年才有我都跟大家說我 60 幾歲了，還是努力去考，為什麼？因為只有透過考核專廳，才能很深入的瞭解這個廳的脈絡跟展件，對導覽幫助很大，對自我的要求，也是負責任的表現。而兩個展廳的考核是在南院開館之後，開放給所有志工選擇兩個專廳考核。從通過考核的導覽志工中選出前幾名擔任考核老師。除了導覽還幫忙培訓新的志工，這樣的時間跟精力也建立了情感。</p>	<p>A 11110060501</p> <p>第一期在開幕之前沒有展廳考核，所以我們是自己做簡報，以 PPT 內容解說，完整之後我們就算通過。</p> <p>開館後努力考了五科，有陶瓷、織品、玉器、茶文化、佛教，我覺得只有透過考核專廳，才能深入瞭解這個廳的脈絡跟展件，對導覽幫助很大。對自我的要求，也是負責任的表現。</p>
<p>5-2：考核前如何準備？ A 11110060502</p> <p>導覽志工 A：館方要求就是給你什麼資料就講什麼，沒給你的就不要講，避免爭議。而積極主動，確定深入地了解展件的背景脈絡，熟讀資料，才能有精湛的導覽。</p>	<p>A 11110060502</p> <p>深入地了解展件的脈絡，熟讀展件資料，才能有精湛的導覽。</p>

<p>5-3：動線導覽考核又是如何準備？</p> <p>A 11110060503</p> <p>導覽志工 A：走場要多聽別人講，吸取經驗，如何將展廳之間串連很重要，要呈現整體完整性，而不是每個被切斷的片段，準備要很充足，還要能取捨去蕪存菁。</p>	<p>A 11110060503</p> <p>走場要多聽別人講，吸取經驗，如何將展廳之間串連很重要，要呈現整體完整性，而不是每個被切斷的片段，準備要很充足，還要能取捨去蕪存菁。</p>
<p>5-4：後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？</p> <p>A 11110060504</p> <p>導覽志工 A：有挑戰加考前面有提到，比如之前有個花器展，我就沒去考，因為那個只展三個月，準備好可能也撤展了，反而會造成策展人的困擾。如：翰墨空間成為常設展後，是下一個挑戰的展廳，目前還在準備中。</p>	<p>A 11110060504</p> <p>加考前面已提及。</p>
<p>六、培訓課程以外，平常如何自我精進？</p> <p>A 11110060601</p> <p>導覽志工 A：花多少心力，就有多少收穫，收穫就是獲得多少的回饋，所謂的回饋包括你對自我的滿意，還有觀眾對你的肯定讚賞，這些都是你付出的回饋，所以沒有不勞而獲。以越南展來說，平時就把以前的資料再抓出來讀，譬如說陶瓷部分，之前泥土的座標就展過，相關文獻有些資料在清宮活計檔以前也展過，我們就拿出來再讀過，不夠的再來補，如：越南月展件林迦罩，早期就展過，那件是南院購藏。另外，也會常上北院看展，以前一個月大概去一次，因為疫情的關係就比較少去，然後要多看月刊、多聽演講等，都是精進的方式。</p>	<p>A 11110060601</p> <p>一分耕耘，一分收穫。平時會把以前的資料再抓出來讀，不夠的再補足，如越南特展中的文物林迦罩，南院以前就展過。多看展覽、多讀月刊、多聽演講，都是精進的方式。</p>
<p>七、平時值班導覽時,如何進行導覽前準備？</p> <p>A 11110060701</p> <p>導覽志工 A：以前排班表禮拜一中午才給我們，我是週二班，會自己估算，快被排到就會提前開始準備了。周一只要看到被排定導，我地也</p>	<p>A 11110060701</p> <p>發現快排到導覽時，回來就會開始讀書。平時多準備，前一天再加強。平常努力累積功</p>

不拖了，飯也不煮了，看資料看到三更半夜，若剛好有新展，就更加緊繃神經了，我們週二班已經被磨出來了，常常週一換展週二就要上場，沒有規定定導每廳都要講，有些人新展廳就不進去。像織品廳很多人不進去，織品沒那麼簡單，又停兩年半了，我是感謝我有去北院講過織品，我下了很多功夫，所以我要抓回來知識很快速，織品每次導我一定會進去，平時就準備，不然會來不及。平時以外，前一天再加強，我在週二值班時若發現快排到我時，回來就會開始讀書了，萬一沒排到先讀起來下禮拜還是用的到，平常努力累積功力，新展加強準備資料，除了策展人上課之外，故宮的文物月刊，還有 OPEN-DATA，這些資料都可以參考。

力，新展加強準備資料。除了策展人上課之外，故宮的文物月刊，還有 OPEN-DATA，這些資料都可以參考。

八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ A 11110060801
導覽志工 A：導覽團體類型多，如：百萬學子反而更難講，你怎樣把這麼好的文物淺顯化，我覺得那反而需要功力，而且還要活潑化。百萬學子如何帶導？前一天會搜尋來的這學校學生特色，以拉近距離，如果以體育聞名，先誇獎他們很棒喔！如果是很遠來的學校，會說很早就出門是不是很高興，會先拉近距離，再問學生有沒有特別想看的文物，如果沒有意見，就會說那我來安排好不好，不會讓你們覺得很枯燥。會看學生表情，改變內容，看他們如果不耐煩了，就趕快轉換，導覽功力是需要不斷累積。大學生團也會先瞭解是讀哪個科系，再找有相關的來介紹。敦親睦鄰團，會先問：講台語嘛也通嗎？（台）如果回：台語卡好啦！（台）安捏來講台語（台），但是特殊名詞要說國語。他們同意就國台語搭配，而且要挑有趣的，不講太深入。有一點很重要，觀眾不是來

A 11110060801
萬學子導覽，怎樣把文物淺顯化，那反而需要功力，還要活潑。會先搜尋學校特色，以拉近距離，注意學生反應，調整導覽內容。敦親睦鄰團，國台語搭配，不講太深入。觀眾不是來上課的，是來欣賞美好的文物的，這一點在導覽的時候很重要。貴賓團一面導一面觀察要察顏觀色。

上課的，是來欣賞美好的文物的，這一點在導覽的時候很重要。如果把觀眾當作是來上課，可能會嚇跑觀眾。曾經導過一團說要來看法華經，法華經我很早就準備了，等到一進去的時候，看到大多是退休的公務員還有某寺廟的師父，心想這是來考試的嗎？他們說老師你每個廳都要講，講到二樓下來時，就有位先生跟我講，老師妳說妳退休了也這麼多歲，妳怎麼有辦法背這麼多東西。我說這些不是一天背起來的，是多年累積下來的基底！貴賓團以前導覽時會有壓力，其實不管導什麼團，都會有壓力。會問遊客：請問你們對什麼比較有興趣？貴賓團有的會講，那就大概了解方向了。如果說都可以，接著問：大概停留時間多久？一個多小時，就依自己的方式調整，一面導一面觀察他們，若聽的沒興趣，我會很快跳過去，轉換到下個廳，要察顏觀色。

九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？ A 11110060901

導覽志工 A：定導有時只有一位觀眾你也要講，尤其我是值禮拜二上午的班，有時會碰到開新展，有些志工看我定導也會來聽。定導有什麼不一樣？你不知道裡面會是誰？會參加定導，就表示他有興趣，他不是來虛晃一團。定導要很小心就怕裡面有專家。曾經有個志工導覽時口誤：「漆器是日本人發明的…」，那其實是中國傳過去的，有位客人就當場在展件前罵了志工十幾分鐘，罵完之後沒有放過他，下來服務台又對著櫃檯志工罵十幾分，說你給我單子我要投訴他，所以我常常跟承辦講，定導不是每個人都能上，要挑過，你會碰上什麼人你不知道，我不在乎排上什麼團，但定導時我一定要充分準備。定時導覽有時是不定時炸彈，因為高手在民間。我導覽很慢，不願意就隨便帶過

A 11110060901

定導你不知道裡面會是誰？會參加定導，表示有興趣，不是來虛晃一團。定導時我一定要充分準備。

人氣國寶展一定要講，展件包含五件器物一件書畫，所有類型都在裏頭，所以我每件都會講，既然是國寶既然是人氣，當然要講。

<p>去，兩個小時下來後，有時連茶文化都進不去，大概只講到景泰藍掐絲琺瑯，連花樣何處來也只能講到前面大概，人家問妳為何講這麼久，光是南院建築就講一大堆，人氣國寶一定花很多時間。我時常這樣講，客人未必有時間看所有展件，人氣國寶展一定要講，展件包含五件器物一件書畫，所有類型都在裏頭，所以我每件都會講，既然是國寶既然是人氣，當然要講。</p>	
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？ A 11110061001 導覽志工 A：介紹瓷器的時候，錦上添花看不出來時，會用手機拍，然後放大給觀眾看，會教客人把手機貼著展櫃拍，如果沒貼著拍會反光，大家會很高興學到這方法。隨著時代的不同加入一些新輔助還可接受，但我認為你該講的內容不可以透過輔具，平板只是圖像的補充，文字的補充不可以透過平板，否則就不夠專業。有一次導覽果陀劇團的人，他們說：老師你的年代背得很清楚地點也交代得很清楚。我說：這就是專業。所以常跟志工夥伴講，年代一定要講清楚，品名也要講清楚，你不能說很久以前，或大概什麼時候，大概什麼時候跟 1937 年直接表述是不一樣的，連細節都要交代清楚。深度的呈現，專不專業就從這裡看出來。每個人自我要求不同，有的人生平無大志但求 60 分，有的人就要考 98、100，沒有對錯，每個人要的不一樣。我導覽會有趣生動，客人不是來上課的，要以幽默風趣的方式進行導覽。會將導覽資料先內化，然後深入淺出或用譬喻式的講述給觀眾聽，我還喜歡穿插詩詞及文學典故，除了是個人特色，我覺得也能凸顯深度。</p>	<p>A 11110061001 我導覽會有趣生動，客人不是來上課的，要以幽默風趣的方式進行導覽。會將導覽資料先內化，然後深入淺出或用譬喻式的講述給觀眾聽，我還喜歡穿插詩詞及文學典故，除了是個人特色，我覺得也能凸顯深度。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？ A 11110061101</p>	<p>A 11110061101 剛開始導覽也曾被觀眾糾正，那時候知識不</p>

導覽志工 A：剛開始導覽時還是有點茫茫然，我也曾經講錯，還被客人糾正過，那一次對我來說受傷很大，104 年剛開館在 105 年那時候知識不夠熟稔，所以講錯了皇帝的年號，為何我導覽時不放過自己，我出過那個糗，客人會問倒你，但是我們也不怕，真的不會回答，就說：不好意思！這一部分我沒有注意到，那如果您方便的話請留下您的聯絡方法，再請館方給您正式的回答，我們畢竟是志工不是專業的研究員，不要不會的硬要說會，這是我們應變的 SOP 方法。不怕被問倒，說錯馬上修正，有時候會說：對不起！這部分我沒有研究清楚，很抱歉，謝謝您的指證，我會再繼續精進，這樣就很可以了。我會強調我不是研究員，知識無法全面性。

夠熟稔。客人問的不會回答，就說：「不好意思！這部分沒注意到，如果您方便請留下聯絡方法，再請館方給您正式的回答。」志工不是專業的研究員，不要不會硬要說，這是我們應變的 SOP 方法。

十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？ A 11110061201

導覽志工 A：民國 98 年 8 月 1 日退休，10 月南院開始招募志工，我先參加南院的志工培訓，但是我 99 年就到嘉博館了。嘉博館很快 2 個月就成為正式志工了。我也是嘉義舊監獄志工，這三個單位最難取得志工資格的是故宮南院，因為必須經過層層關卡，嚴格的考核。初階是先取得志工資格、進階培訓展廳考核過才能成為導覽志工。一個是提升導覽技巧，對整體有正面成效。所以由素人到成為正式導覽志工至少兩年以上。第 10 期導覽志工培訓，那一期我剛好為他們上過三堂課，一個講南院的建築，一個是示範兒創導覽，還有展廳導覽示範，我也幫他們上過茶文化，因為幫他們上過三堂課，莫名使命感就上身，有種責任帶他們，於是先組讀書會，組一個玉器，一個茶文化。因為帶了讀書會那期茶文化培訓就由我帶，兩科過了還有動線，動線最難掌握竅門。12 期因為疫情

A 11110061201

故宮南院必須經過層層關卡，嚴格的考核。初階是先取得志工資格、進階培訓展廳考核過才能成為導覽志工。所以由素人到成為正式導覽志工至少兩年以上。

擔任導覽志工前後的差別，富有書香氣息，看很多書氣質真的會改變。

孫子常跟同學炫耀阿嬤，說我阿嬤有上電視。

故宮南院是我三個導覽服務中考核最嚴格、培訓最紮實的而且故

<p>關係，有些培訓改線上上課，就沒過去那麼直接有情感。擔任導覽志工前後的差別，富有書香氣息，我這幾年讀的書不輸以前，如果當年這樣讀書，我已經拿博士了，真的看了很多書，氣質真的會改變。家人的互動，暑假時會帶孫子參觀。兒子、媳婦他們對南院的環境也是喜歡，像戶外右旋白螺沙灘，就會講些知識，至美橋也會講一下，會自己找機會。這次七月剛好是親子月，讓孫子來闖關，然後帶他們看劇場表演再加上無人機展演。孫子回去會跟同學說：我阿嬤帶我去看無人機。我的孫子常跟同學炫耀阿嬤，有次在嘉博館重開幕上導覽，媒體剛好拍到我，孫子跟同學說：我阿嬤有上電視。上次沈玉琳來採訪南院，也是我跟他搭檔，孫子也跟同學炫耀。故宮南院是我三個導覽服務中考核最嚴格、培訓最紮實的。而且故宮換展頻繁，在這裡就是千錘百鍊。</p>	<p>宮一直在換展，在這裡就是千錘百鍊。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身學習與終身服務呢？ A 11110061301 導覽志工 A：只要我的身體可以（包括體力、腦力）我是樂於追仿孫老師的服務精神。但是應該撐不到那個年紀。我好強（獅子座）追求完美無缺，當我自覺自己條件不再讓自己滿意時我會自動引退。因為給他人帶來困擾並不合適。所以我崇拜孫老師，但是無法望其項背。</p>	<p>A 11110061301 只要身體可以（包括體力、腦力）是樂於如此。我追求完美無缺，當自覺條件不再讓自己滿意時我會自動引退。所以我崇拜孫老師，但是無法望其項背。</p>

資料代碼：B1111013

受訪者：導覽志工B

訪談時間：111年10月13日(下午3~4點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
<p>一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ B11110130101</p> <p>導覽志工B：來故宮南院之前，對藝術古文物是有興趣的，藝術的範圍非常的廣，像表演藝術有機會都欣賞。與一些表演團體有長時間的接觸，甚至有一點熟悉，所以藝術本來就是我的興趣之一，至於古文物的部分，故宮北院在寒暑假時都會舉辦一些研習營，課程也安排的非常豐富，活動常常是整個禮拜或是一個系列。會選喜歡的課去參加，比如關於茶、花、香、還有書法等，會選課去聽，幾乎每年寒假暑假都會去參加。過去曾接觸平面藝術與表演藝術，記得第一次申請研究所時，是以社團推動藝術工作的可行性評估為題，當初擔任社長時有與國際接軌，所以多服務了一年，這三年舉辦的藝術講座、參訪活動非常的多。換句話說，還沒到南院前，接觸藝術已經有很長的時間，社團除了有群體的力量，個人對藝術也有興趣，有興趣你自然會累積這方面的能力跟認知，對於事後如果有機會推廣，就可以去做。從念大學時後就開始累積與藝術的相關，所以過去的經驗和現在是有關係的。路不可能白走，每一段路、每一個決定、每一個行為，都一定有它的意義，有時候不用想太多，你事後回想其實都是有意義的。故宮南院招募志工時，覺得可以去聽課非常高興，南院從2009年到2015年開館有一段時間。這當中不管情勢或輿論如何，我們總是堅信不移，我們的課程一直都排的很清楚，前院長周功鑫是從志工系統上來的院長，很明確地告訴我們目標、工程進度如何，所以沒有質疑過故宮南院的建設。參與動機大致有慕故宮之名、喜愛文物、增長知識、自我成長等。</p>	<p>B11110130101</p> <p>對藝術文物有興趣，從大學時開始累積，所以過去的經驗和現在是有關係的。路不可能白走，每一段路都有意義。故宮南院招募志工時覺得可以去聽課非常高興，從2009年到2015年開館，不管情勢如何，前院長周功鑫女士很明確地告訴我們目標，我們總是堅信不移，課程一直都排的很清楚。參與動機大致有慕故宮之名、喜愛文物、增長知識、自我成長等。</p>
<p>1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ B11110130102</p> <p>導覽志工B：故宮南院是我第一個志工服務，也是唯一。</p>	<p>B11110130102</p> <p>故宮南院是第一個志工服務，也是唯一。</p>

<p>二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？或您個人覺得最重要的為何？ B11110130201</p> <p>導覽志工B：印象最深刻的導覽人員，是我們故宮北院的導覽志工，他們實在非常的厲害，我想南院所有的志工應該都去參訪，吸收他們的導覽經驗，他們導覽口條非常清晰，態度非常好，整個給人家非常明亮的感覺，明亮也專業，言之有物、很有系統，還條述的很清楚，很高素質的導覽，覺得他們好厲害。那時候南院已經開始運作，初期我們會有一些交流。導覽素養第一個要有專業，每個人都不是科班出生，可是經由認真學習，絕對可以做到一個很好的導覽志工。我們畢竟不是研究員，他不會要求你要有很深厚的專業底子，但是所謂的導覽解說，你一定要讓你的觀眾可以聽得清楚，第二要親切、清楚、熱心，口條要清楚，基本上要有熱忱，熱忱是支撐志工的動力，支撐志工繼續做下去，除此之外，文物背景那種博大精深的吸引力也是很重</p>	<p>B11110130201</p> <p>導覽素養第一個要有專業，經由認真學習可以做到一個很好的導覽志工。第二要親切、熱心，口條要清楚，基本上要有熱忱，熱忱是支撐志工的動力。除此之外，文物背景那種博大精深的吸引力也是很重</p>
<p>三、對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？ B11110130301</p> <p>導覽志工B：其實在還沒開館前的培訓課程，都不覺得是為了未來導覽準備，只是覺得它是個人對於滿足文物的需求與渴望，還沒有到最後的時候，並不覺得要去當志工、去導覽，只是在享受學習。當初志工招募時課程有先排出來，非常的清楚，但不知道以後的故宮南院要做什麼，課程也是圍著亞洲各國藝術的外圍在走，如果根基在裡面，它是從外圍先給你營養，從外圍建立在慢慢縮到固定的範圍。我們比較特殊，因為那時博物館都還沒開，一直培訓、一直上課，並不覺得是在培訓，是在學習，所以樂在其中。這樣的收穫已經超乎志工，這是對自己的收穫。最後要志工考試時，心想我的個性有點喜新厭舊，然後一樣的事情要我重複講，我一定不喜歡，我不喜歡講固定的東西，覺得自己應該不會當導覽志工，可是上了這麼多課，其他志工也都在考，想想就去考吧！考完再說吧！就跟著大家一起做，然後就這樣走進來了！志工一定要奉獻自己的時間，因為安排時間固定，就撥出時間來，有</p>	<p>B11110130301</p> <p>滿足文物的需求與渴望，享受學習。課程圍著亞洲各國藝術的外圍在走，如果根基在裡面，它是從外圍先給你營養，從外圍建立在慢慢縮到固定的範圍。我們比較特殊，因為那時博物館都還沒開，所以就一直培訓、一直上課。並不覺得是在培訓，而是在學習，所以樂在其中。這樣的收穫已經超乎志工，這是對學習的收穫。</p>

<p>事可以先擱開，循著規則就好了，所以很開心在這裡面。</p>	
<p>四、對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？ B 11110130401 導覽志工 B：培訓的課程會公告時間地點，院內的培訓課程，有新的展覽與策展人講座就會參加培訓，因為一個新的策展出來不管熟悉不熟悉，都必須知道這個展覽的脈絡，要告訴觀眾的是什麼也都要知道，而講座通常會在開展前，開展後的培訓也會繼續。新的展覽出來，導覽志工要有能力很有彈性。我們當志工，對自己要有相當的要求，目前培訓課程有講座錄音、錄影，可以自己空檔去聽去看，但比較不會想看錄影，有時間能到現場最好，因為現場聽過印象較深，會比較了解展覽的重點，並進一步研讀資料。第一：培養彈性，志工服務要有彈性，不管是時間的彈性或能力的彈性，都要培養起來。第二：要懂得安排時間去充實展覽文物的資料。</p>	<p>B 11110130401 新的展覽出來，導覽志工要有能力很有彈性。我們當志工，對自己要有相當的要求，目前培訓課程有講座錄音、錄影，可以自己空檔去聽去看，但比較不會想看錄影，有時間能到現場最好，因為現場聽過印象較深，會比較了解展覽的重點。</p>
<p>五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ B 11110130501 導覽志工 B：第一期志工的考核是在開館前，跟開館後的考核方式不太一樣。那時候南院還沒開館，沒有實際的展廳，以簡報方式考核。</p>	<p>B 11110130501 南院還沒開館時，以簡報方式考核。</p>
<p>5-2：考核前如何準備？ B 11110130502 導覽志工 B：準備考核不是靠硬背資料，對於文物不只要有筋骨，它是有肉的，要把一件文物從上到下的架構完整建立，自己要去充實知識。你或許可以說的很好，但只要有一個問題，就有可能把你問倒，當然我們都不是專家，知道了就回答，不知道就說：我可以去瞭解一下，再跟您回覆。所有的知識不是只靠記誦，是不斷充實相關資料而來，不斷的累積自然穩固。你的熱情也會讓你持續閱讀。</p>	<p>B 11110130502 準備考核不是靠硬背資料，對於文物不只要有筋骨，它是有肉的，要把一件文物從上到下的架構完整建立，自己要去充實知識，不斷的累積自然穩固。</p>
<p>5-3：動線導覽考核又是如何準備？ B 11110130503 導覽志工 B：第一期的考核方式和現在不同，沒有實際動線。</p>	<p>B 11110130503 當初考核沒有實際動線。</p>
<p>5-4：後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？ B 11110130504 導覽志工 B：沒有，平常很忙。</p>	<p>B 11110130504 沒有。</p>

<p>六、培訓課程以外，平常如何自我精進？ B 11110130601</p> <p>導覽志工B：剛開館時，有茶文化、玉器、佛教等不同展覽的讀書會，都可以去參加，自己打定主意後，就開始準備自我精進，要有自己的系統，資料永遠讀不夠，因為學問太深厚了。你的對象是民眾，民眾有可能知道一點點，有可能都不知道。選件上挑自己有感覺的文物或是明星展件入手，院方也希望明星展件被介紹，這些展件資料要細讀熟悉，比如：人氣國寶的展件我會用比較多的時間。策展人走場時也會到現場聽，老師會講為什麼選這些文物，通常是五件再加上一件書畫，共六個展櫃，這些展件都有相關性而且環環相扣。如：九月遇到教師節就展「萬世師表」、十月展覽配合國慶與院慶，都是展喜慶吉祥的文物。</p>	<p>B 11110130601</p> <p>要有自己的系統，資料永遠讀不夠，因為學問太深厚了。人氣國寶展件我會用比較多的時間。策展人走場時也會到現場聽，通常是五件再加上一件書畫，這些展件都有相關性而且環環相扣。十月展覽配合國慶與院慶，都是展出喜慶吉祥的文物。</p>
<p>七、平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？ B 11110130701</p> <p>導覽志工B：以前排到導覽都會緊張，所以導覽之前，就會趕快研讀資料，因為大概有些概念，只是再熟悉它，會用以己的方式再整理。其實前一天睡覺前都會很焦慮，覺得沒準備很好，隔天早起還會看資料，進到志工室也會再看看資料，會先建立導覽解說架構再做細部的補充，如：越南展會先看歷史，再對應中國年代，脈絡會比較清楚，導覽更順暢。</p>	<p>B 11110130701</p> <p>導覽之前就會趕快研讀資料，大概有些概念，只是再熟悉它。會先建立架構再做細部的補充，如：越南特展會先看歷史，再對應中國年代，脈絡會比較清楚。</p>
<p>八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ B 11110130801</p> <p>導覽志工B：目前導覽接觸最多的團體是百萬學子就是學生團體，小朋友要用輕鬆的語氣來講，互相對應以引發學生對我們要介紹文物的興趣，如：越南月活動到越南展廳，會問小朋友：有誰的媽媽是越南人？若有孩子回答，我們要給他們正向的回應，會稱讚很棒喔！越南的歷史也是非常悠久喔！值得我們去欣賞瞭解。藉由國家的認同，讓同學也學會尊重不同民族、不同文化。敦親睦鄰團的阿公阿嬤對文物可能沒有多大的興趣，南院對他們而言可能就是一個行程，可針對比較有趣、亮麗明顯的展件解說，回去之後還可以跟他人分享，比如「太平有象」文</p>	<p>B 11110130801</p> <p>百萬學子學生團體，要用輕鬆的語氣講，如：越南月活動，介紹越南的歷史，值得我們去欣賞，讓同學也學會尊重不同民族與文化。敦親睦鄰團的阿公阿嬤，可針對比較有趣、亮麗明顯的展件解說，比如「太平有象」文物的裝飾有吉祥的意思。對長</p>

<p>物的裝飾有吉祥的意思。對長輩團體解說，要淺顯易懂、讓他們有美好的印象。</p>	<p>輩團體解說，要淺顯易懂、讓他們有美好的印象。</p>
<p>九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？ B 11110130901 導覽志工B：定導首先需要了解觀眾來自於哪裡，所以會詢問觀眾：你從哪裡來？你來過故宮南院嗎？來過幾次？定導更要瞭解你的對象狀況如何，這樣有助於導覽鋪陳。沒來過的通常不會說要看哪個展，而來很多次的可能是為了某個展而來。如果沒有特別想看的展，就依照著既定的導覽進行，可以把整個南院建築及戶外藝術概括串在一起解說，介紹一些南院特色，甚至從樓梯佈置都可以帶進來介紹，走到三樓時會指向圖書館，告訴他們南院也有圖書館而且環境很優美。定導的時間會先說1小時或1小時半，以便掌握時間及導覽節奏。</p>	<p>B 11110130901 定導首先需要了解觀眾來自於哪裡，所以會詢問觀眾：你從哪裡來？你來過故宮南院嗎？來過幾次？定導更要瞭解你的對象狀況如何，這樣有助於導覽鋪陳。定導的時間會先說1小時或1小時半，以便掌握時間及導覽節奏。</p>
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？ B 11110131001 導覽志工B：所有展覽，每個獨立櫃相信很多人都很喜歡，如：皇帝的多寶格展覽，所展的獨立櫃，每一個可以擺多少展品？有幾十件、五六十件、好多件，還要去了解這麼多件裡面，到底有哪些文物，不一定要去硬記，但我們要知道皇帝喜歡的類別就是玉器、掐絲琺瑯，還有青銅器跟文房的用具等。歸納後會發現，最多的是哪些器皿？玉器都是第一名，盒子內其實叫百十件，那個架子才叫多寶格。不需要講很深厚的學問，重點是把感情帶進去觀眾就會喜歡。如：以前親臨奧塞美術館時的感動就可以分享。導覽時必定會去人氣國寶廳，如：國寶王羲之的「平安何如奉橘三帖」，會跟觀眾說：在您眼前的「平安」二字，正是國慶煙火的那個「平安」，現在就在您的眼前，觀眾就會特別有感覺。百聞不如一見，把近期生活相關的資訊帶進來導覽。</p>	<p>B 11110131001 每個獨立櫃相信很多人都喜歡，如：皇帝的多寶格展覽，每一櫃展多少件？還要了解有哪些文物，歸納後會發現玉器都是第一名。導覽重點是把感情帶進去，觀眾就會喜歡。人氣國寶廳必導，如：王羲之的「平安何如奉橘三帖」會問：國慶煙火有看到平安嗎？那個平安取自此展件，現在就在您的眼前，觀眾會特別有感覺。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？ B 11110131101 導覽志工B：印象最深刻的事就是當下發生的事。某次公</p>	<p>B 11110131101 某次正好是「千年一問：鄭問故宮大展」最</p>

<p>部門的某單位安排參訪南院，那一次正好是「千年一問：鄭問故宮大展」展覽的最後一天，就是要來看這個展，但這不是我熟悉的領域，怎麼導呢？記得策展人導覽的時候曾聽到相關內容，有關於赤壁的展品，所以在前赤壁賦跟後赤壁賦就可以講很多故事，使著墨多一點在那邊，導覽時從比較清楚的開始講述。之前有展過關於赤壁賦，當時有花時間去研讀，於此盡情發揮。有些文物的收藏跟赤壁賦相關，是一個母體的概念，赤壁賦是一個母體，當你看到一艘船、一片岩壁，就自然聯想那是在講赤壁賦，因為跟這個展關聯，便可以講述，或許他們很懂漫畫，但我講的是他們比較不熟悉的部分。有位小朋友看這個展的時候比我還清楚，因為他跟他爸爸有在玩三國誌的電腦遊戲，所以他對漫畫人物有所熟悉，但他的熟悉不是我的熟悉，讚美好棒喔！小朋友說是我爸爸告訴我的，講了很多很開心，孩子看到一個能講的主題，是一件很棒的事！而我們自己如果比較不足之處，也可以聽別人講。觀眾可以講我們就讓他們來分享。如：小朋友會直接說：這個我知道、我知道！然後一直說、一直說。只要回應：你好棒喔！什麼都知道。這種熱烈的場面是令我印象深刻。</p>	<p>後一天，觀眾就是要來看這個展，但這不是我熟悉的領域，怎麼導呢？記得策展人導覽時曾聽到有關於赤壁的展品，所以在前赤壁賦跟後赤壁賦就可以講很多故事，導覽時從比較清楚的開始講述。有位小朋友對漫畫人物有所熟悉，然後一直說，孩子看到一個能講的主題，是一件很棒的事！觀眾可以講我們就讓他們來分享。</p>
<p>十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？ B 11110131201 導覽志工B：到南院當志工是一個明智的選擇！為什麼？因為文物的文化底蘊，本身就是挖不盡的寶藏，故宮又是國家級的博物館，它所呈現的展品就是國家級，無庸置疑，一定是最優美、最質精，沒有什麼好挑剔，只怕你學不完。人要保持學習的心態才不會老，只要進到故宮這個圈子裡，可以讓自己越來越上進，要學習的事學不完。很感恩有幸可以來到這裡，所以很把握。暑假帶孫子來南院，其實是不得已的，因為要照顧，但不影響到我的服務工作，還可以讓小孩多接觸美好的環境。家人也可以接受。志工服務對人的影響是正向的，我覺得自己的評斷最重要，家人只要能包容就好。</p>	<p>B 11110131201 到故宮南院當志工是一個明智的選擇！國家級的博物館，文物的文化底蘊，本身就是挖不盡的寶藏。人要保持學習的心才不會老，只要進到故宮這個圈子，可以讓自己越來越上進，要學習的事學不完，志工服務對人的影響是正向的，很感恩有幸可以來到這裡服務。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身學習與終身服務呢？ B 11110131301</p>	<p>B 11110131301 人生是一段不止息的</p>

導覽志工B：人生是一段不止息的學習歷程，只要對古文物藝術的熱情沒消失，身體狀況允許的情況下，是可持續的，若是見異思遷，又發展出新樂趣或新目標，也是不可預測的呀！還沒想那麼多，一切隨緣，老天爺總會有最好的安排。

學習歷程，只要對古文物藝術的熱情沒消失，身體狀況允許的情況下，是可持續的，一切隨緣！



資料代碼：C1111017

受訪者：導覽志工 C

訪談時間：111年10月17日(下午4~5點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
<p>一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ C11110170101 導覽志工 C：因為喜歡！剛開始南院在培訓的時候一直在上課，上課是一種增加知識的簡便方式，從 98 年招募開始上課沒有間斷到 104 年 12 月開館，一直跟著南院走，培訓課程很棒。本身對藝術有興趣，興趣根本不需要任何的理由。本身是英文老師，有教學經驗在台風口條跟組織能力，比別人占了一些優勢。對於那些從零開始的志工，反而更佩服他們。</p>	<p>C11110170101 因為喜歡！從2009年招募開始上課，沒有間斷到2015年12月開館，一直跟著南院走，培訓課程很棒。本身對藝術有興趣，興趣根本不需要任何的理由。</p>
<p>1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ C11110170102 導覽志工 C：沒有。</p>	<p>C11110170102 沒有。</p>
<p>二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？ C11110170201 導覽志工 C：第一個是熱情，你要對於文物有熱情，之後就會自己去增加對文物的專業性。第二個你要有同理心，不是站在我懂了就通通告訴你，而是端看遊客需要什麼。素養漸漸會有後，腹中有書氣自華。不需要刻意去說怎麼培養氣質，你的言行舉止該有的規範，自然而然會呈現。熱情與願意分享這一點很重要，依照觀眾的需求把所知道的去分享。</p>	<p>C11110170201 第一個是熱情，對於文物有熱情之後就會增加對文物的專業性。第二個要有同理心，端看遊客需要什麼。素養漸漸會有，腹中有書氣自華。</p>
<p>三、對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？ C11110170301 導覽志工 C：文物的知識是不斷的累積也是終身學習，南院可以提供文物方面資訊，讓學有專精的人來引導，知識的吸收與累積。最大的獲得就是開了眼界，傳統的教育只有單方面的藝術欣賞，吸收某些西方文化，在這裡有不同的文物，讓你了解不同的歷史背景，會變得更包容，學會欣賞不同面向的文物，不是永遠都是所謂的宮廷藝術，也可以有樸拙的常民生活，可以了解過去的人是怎樣生活，用不同的角度去欣賞，不是說常民的文物就不好看，質樸</p>	<p>C11110170301 文物的知識是不斷的累積也是終身學習，最大的獲得就是開了眼界，傳統的教育只有單方面的藝術欣賞，吸收某些西方文化，在這裡有不同的文物，讓你了解不同的歷史背景，會變得更包容，學會欣賞不</p>

<p>有質樸的味道。這裡不斷有新的展覽，不斷接受新的訊息。終身學習很重要，可是你要主動的終身學習，但主動的終身學習又有點困難，那倒不如被動型的學習，找一個地方讓你有一點壓力，需要導覽時就會去準備那些資料，所以就是被動型的終身學習。當導覽的這個過程，就是吸收之後內化。如果一直去讀書本的東西，你會有很多的知識，可是你如何把它有系統的整理出來很重要。第一期培訓到開館這六年的課程都沒間斷，我們算是被動型的學習，有課就去聽，每一期上的內容幾乎不太一樣，因為資料太多了，一個佛教展廳要聽多少年，讀多少東西，知識是要累積的，我們還有一段路可以慢慢地走。</p>	<p>同面向的文物。</p>
<p>四、對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？ C 11110170401 導覽志工C：關於展覽資料現在已經有慢慢改善，以前開展前有時還沒有拿到任何資料。現在可以提早給我們一些資料。策展人導覽走場很好，可以跟著策展人走，當下有什麼問題也可以直接提問。展件清單的內容，有時候會有一些志工整理出來分享，最後還是要靠自己統整。</p>	<p>C 11110170401 策展人導覽走場很好，可以跟著策展人走，當下有什麼問題也可以直接提問。</p>
<p>五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ C 11110170501 導覽志工C：佛教與茶文化。考茶文化展廳是因為喜歡，喜歡就會花時間，花時間後會更熟悉。當志工本來就是自己喜歡的，隨自己的興趣去做，然後已經做到了，這樣才會樂在其中。</p>	<p>C 11110170501 佛教與茶文化。考茶文化是因為喜歡，喜歡就會花時間，花時間後會更熟悉。</p>
<p>5-2：考核前如何準備？ C 11110170502 導覽志工C：準備就是老師給你的資料，我們那時候的讀書會還不錯，可以去看別人怎麼講解這個器物，從中找到可以消化的變成自己的東西，也可以互相的分享。基本上你喜歡，然後就跟著老師的脈絡走。抓出老師給的主軸和脈絡，把一些經典必講的文物找出來，經典必講的大部分都擺在獨立櫃，有一個脈絡性的去敘述整個展場，然後完整就可以了。</p>	<p>C 11110170502 準備就是老師給你的資料，讀書會還不錯，可以去看別人怎麼講解文物，從中消化變成自己的東西，也可以互相分享。經典大部分都擺在獨立櫃，有脈絡性敘述整個展場。</p>
<p>5-3：動線導覽考核又是如何準備？ C 11110170503</p>	<p>C 11110170503</p>

<p>導覽志工 C：展廳動線老師都是按照時間脈絡安排，順著時間軸走就沒問題。考試的技巧就是準備考核需要的資料，就很容易通過，通過之後才是真正修煉的開始。修煉就是不斷的閱讀，先感動自己才可以感動別人，你喜歡的東西別人才會愛上，我會講我喜歡的東西，把它內化成自己的，所以每個禮拜到南院，我都很開心，即便是同樣的展廳。</p>	<p>展廳動線順著時間軸走就沒問題。考試的技巧就是準備考核需要的資料，通過後才是真正修煉的開始。不斷的閱讀，先感動自己才可以感動別人。</p>
<p>5-4: 後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？ C 11110170504 導覽志工 C：必要的時候就會去，但也沒有強迫。有些志工就會去挑戰自己，那是一種自我成就。有些人覺得這樣才可以精進自己，藉由考核這件事來逼自己去讀書，端看個人需求。</p>	<p>C 11110170504 必要的時候就會去。</p>
<p>六、培訓課程以外，平常如何自我精進？ C 11110170601 導覽志工 C：策展人的理念概念都會有一個重點，那個資訊就是核心，然後你再套進對於任務的基本概念，可以挑喜歡的展件去介紹，喜歡就會再多找一點資料，有地方不是很了解就會再去查資料。就像我很喜歡黃庭堅的書法，他學佛學的很好，可以在裡頭看到一些訊息，有一次展他的詩詞，就很專心去看內容是什麼，有什麼可以跟自己相呼應，我很喜歡文學，對那些詩詞有感覺就會去讀，覺得人文藝術是進化人的生命。不管你學理工或學什麼，到最後都要回到人的本質。遇到任何的困頓，都可以在經典文學裡找到答案。一直很鼓勵學生去博物館看一看，讀讀詩詞會給你某些的轉念或淨化。</p>	<p>C 11110170601 策展人的理念都會有一個重點，那就是資訊核心，有不了解的就再去查資料。覺得人文藝術是進化人的生命。不管學什麼，到最後都要回到人的本質。一直鼓勵學生去博物館看看，讀讀詩詞會給你某些的轉念或淨化。</p>
<p>七、平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？ C 11110170701 導覽志工 C：把舊的資料再去讀一次，因為不是每一週都會排導覽，所以可能過了一個月後，就容易會忘記。</p>	<p>C 11110170701 把資料再讀一次。</p>
<p>八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ C 11110170801 導覽志工 C：要先了解你的客人需要什麼。團導會比較清楚他們停留時間，也知道是哪個團體。如果是百萬學子團，就給他們印象深刻的文物，比如帶到國寶廳，不用講</p>	<p>C 11110170801 百萬學子團，就給他們印象深刻的文物，比如帶到國寶廳，不用講太多學術性的語言，看他</p>

<p>太多學術性的語言，看他們的年齡去講，讓他們可以理解，再看有沒有學習單，去講裡面的重點，基本上我覺得小朋友的專注力大概只有一小時，可以講一個故事去啟發他們。像書體有四種，看不懂的就叫草書，課本上看到的就是標準的楷書，矮矮扁扁的叫做隸書，寫的比較快大概還看得懂的叫行書。用簡單的語言介紹書法四種字體，讓他們清楚把知識帶回家。好比「萬世師表」，皇帝是滿人，要學漢語跟滿文還要寫書法，你看一個皇帝的付出要多努力再問：萬世師表是誰？孔子，還可以提台南的孔廟，就是跟他們說故事。敦親睦鄰團，可以稍微說一下台語，看他們的狀況用他們的語言跟他們介紹，有時你講的不一定是他們要的也沒關係，下一次可以再修正。我覺得導覽盡心就好，要懂得調整自己，下一次面對相似的觀眾，怎麼樣介紹他們跟你比較會有互動，當他們走出去之後還會記得什麼，我比較在意這個。公務團體就看他們想要聽什麼，先介紹一下然後看他們的反應再做調整，基本上公務團除非很有興趣，不然大概都一個小時或半小時，基本大概要知道的要介紹。我個人會客製化，看什麼的團體介紹什麼樣的文物，選件會不太一樣。</p>	<p>們的年齡去講，讓他們可以理解，再看有沒有學習單，去講裡面的重點，基本上我覺得小朋友的專注力大概只有一小時。</p> <p>敦親睦鄰團，看他們的狀況用他們的語言介紹。公務團體就看他們想要聽什麼，先介紹一下然後看他們的反應再做調整。</p> <p>導覽盡心就好，要懂得調整自己。</p>
<p>九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？</p> <p>C 11110170901</p> <p>導覽志工C：定導基本上會先問你來自哪裡？來過沒？你對什麼比較有興趣？若是第一次來南院，就概略的介紹一次，如果他很認真的聽，你可能還會講到兩個鐘頭，基本上還是要看跟客人的互動，如果只有兩三個人就可以客製化。有一次定導，只有一個觀眾，她指定要聽法華經，其它廳都不進去，所以定導時一定要有所準備。有時候值班的空檔，都會去展廳再看一次。因為對展件不太熟悉，所以要一直的複習，進到南院不是在值班就是在展廳。</p>	<p>C 11110170901</p> <p>定導基本上會先問你來自哪裡？來過沒？你對什麼比較有興趣？定導時一定要有所準備。</p>
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？</p> <p>C 11110171001</p> <p>導覽志工C：我的導覽風格是平鋪直述、娓娓道來，解釋歷史背景，跟文物去對應，會自己再延伸，強調物與人的</p>	<p>C 11110171001</p> <p>我的導覽風格是平鋪直述、娓娓道來，解釋歷史背景，跟文物去對</p>

<p>連結。文物我要對他有感情，不是因為要導覽而背資料給觀眾聽，對文物有感情之後，把投射的情感再分享給觀眾。</p>	<p>應，對文物有感情之後，把投射的情感再分享給觀眾。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？ C11110171101</p> <p>導覽志工C：我珍惜每一次的當下，一期一會。曾經導過一位日本人用英文導覽，那位觀眾後來跟我合照，說他想要紀念這一刻，還要了E-mail說會寄照片給我，後來真的有寄照片給我。介紹日本茶室時，看到掛畫上的「一期一會」，就會跟觀眾說：我們珍惜當下此刻相聚，在喝茶的精神裡，我用誠敬的心打這碗茶給你，這個當下、此刻是唯一。然後，就算你下次再來，遇到我，因為時間的改變，你我也不同了。我都很珍惜每一個來到這裡的人。我很珍惜的去分享所知道的事，而不是去教你什麼，導覽不能用教來導覽，而是我把我知道得分享給你，依照觀眾的需要，觀眾需要什麼我們來共同理解文物。</p>	<p>C11110171101</p> <p>一位日本人曾來跟我合照，說想要紀念這一刻，後來真的有寄照片給我。介紹日本茶室時，看到掛畫上的「一期一會」會跟觀眾說：在喝茶的精神裡，用誠敬的心打這碗茶給你，這個當下、此刻是唯一。導覽不能用教來導覽，依觀眾需要，共同理解文物。</p>
<p>十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？ C11110171201</p> <p>導覽志工C：我的生活始終如一，跟教書時一樣，持續把知道事物跟大家分享，一樣東西有不同的面向，不能太執著於單一。在這裡可以藉由不同的媒介，學習不同的面向。你跟物有了連結的關係，不再是書本上的關係，你看到它活生生在你面前，就是一種感動與喜悅。做你開心的事，這個人生是比較美好的，心靈層面才能支持你的成長，很開心自己一直在學習的路上。</p>	<p>C11110171201</p> <p>在這裡藉由不同的媒介，學習不同的面向。你跟物有了連結的關係，不再是書本上的關係，就是一種感動與喜悅。心靈層面才能支持你的成長，很開心自己一直在學習的路上。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身學習與終身服務呢？ C11110171301</p> <p>導覽志工 C：願意。</p>	<p>C11110171301</p> <p>願意。</p>

資料代碼：D1111019

受訪者：導覽志工D

訪談時間：111年10月19日(下午2~4點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ D11110190101 導覽志工D：國中老師退休後才來參加培訓，可以免費終身學習，院裡聘請的老師很專業外面沒得找。而且離家近，退休之前就在附近買房子了。	D11110190101 國中老師退休後才來參加培訓，離家近又可以免費終身學習。
1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ D11110190102 導覽志工D：嘉義舊監導覽志工，在來南院服務之後。	D11110190102 嘉義舊監導覽志工
二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？ D11110190201 導覽志工D：口才要好，要讓觀眾聽得清楚，容易了解也會比較願意聽。導覽需要一些技巧。基礎知識要夠，相關的知識能懂越多越好，導覽的時候要注意觀眾有沒有跟上來。導覽的速度也要看觀眾的狀況隨時調整。走出展廳時，要清楚告訴觀眾要離開，提醒出來之後要往哪個方向走，大家都跟上才繼續往下個展廳。剛開始導覽也是會緊張，但後來當你肚子有東西時，你就講的出來。肚子裡有東西，就可以講得行雲流水。	D11110190201 口才要好、知識要夠，導覽的時候要注意觀眾。當你肚子有東西時，可以講得行雲流水。
三、對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？ D11110190301 導覽志工D：還沒開幕的時候上了很多的課，資料非常的多，平常會寫學習單，直到要準備考試的時候就開始整理。當你資料看多了，你大概就能分辨這些是什麼朝代的文物，大部分有脈絡可循。	D11110190301 當資料看多了，大概就能分辨這些是什麼朝代的文物，大部分有脈絡可循。
四、對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？ D11110190401 導覽志工D：每個人的需求不一樣，意見也很雜，就看院裡的安排。有時候展件會臨時換掉，所以你平常就要準備一些文物歷史背景，資料要多看多讀。策展人也是很忙，像佛教展廳會換的文物比較少，但書畫跟織品一定三個月要換一次，因為書畫跟織品比較脆弱需要維護。曾經	D11110190401 每個人的需求不一樣，意見也很雜，就看院裡的安排。有時候展件會換掉，所以平常就要準備一些文物歷史背景，資料要多看多讀。

<p>定導時遇到新展覽提早一天開展，當然會嚇一跳，但很少會這樣，開新展還是會帶觀眾進去介紹。定導前來得及就去展廳拿簡介資料，會先進展廳再看一下，雖然沒辦法講得很仔細，但還是可以介紹。有些展品過去有類似的展件，多少會有一點概念。</p>	
<p>五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ D11110190501</p> <p>導覽志工D：開幕前的培訓就什麼都學，也不知道到時候會展些什麼，最後還是要靠自己整理，那時候有辦讀書會，對於導覽考核很有幫助。那時候考試是北院的志工下來南院幫我們考核。當初故宮南院都還沒有開館，我們都在別的地方受訓跟考試。那時的考試是對著考官講一個小時，沒有任何實際的文物。自己選一個主題去講，當時介紹佛教，龍藏經就一定要講，還有佛教歷史等。開館後，院內有鼓勵大家再參加展廳考核，但那時擔任班長，也很忙就沒有去考。開館後已通過考試的人，展廳考核是自由參加。</p>	<p>D11110190501</p> <p>那時候有辦讀書會，對於導覽考核很有幫助。</p>
<p>5-2：考核前如何準備？ D11110190502</p> <p>導覽志工D：我們那時候的讀書會，大家會互相討論，各自己準備一個單元，然後去分享，還可以去聽別人怎麼說。考核準備要先建立基礎知識，現在網路很方便，在網路也可以搜尋得到資訊，但要以故宮的資料為主。</p>	<p>D11110190502</p> <p>讀書會時，大家會互相討論分享。考核準備要先建立基礎知識，資訊要以故宮的資料為主。</p>
<p>5-3：動線導覽考核又是如何準備？ D11110190503</p> <p>導覽志工D：我們那時候的導覽動線，在開館前策展人，有帶我們去現場走過，那時候南院都還在施工，我們還是走到展廳先去看去聽去學習。</p>	<p>D11110190503</p> <p>那時候的導覽動線，在開館前策展人，有帶我們去現場走過。</p>
<p>5-4：後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？ D11110190504</p> <p>導覽志工D：沒有，開館時擔任值班的班長比較忙。</p>	<p>D11110190504</p> <p>沒有。</p>
<p>六、培訓課程以外，平常如何自我精進？ D11110190601</p> <p>導覽志工D：平常就要收集一些相關資訊，知識量很多，要慢慢累積，就算有資料一次給你，你也看不完。</p>	<p>D11110190601</p> <p>平時收集相關資訊，知識要慢慢累積。</p>
<p>七、平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？ D11110190701</p>	<p>D11110190701</p>

<p>導覽志工D：會把展覽主題文物的年代、人名再看過，導覽要常講才不會忘記，其實如果每個禮拜都排導覽是比較好，因為會忘記，隔太久導覽講話會卡卡，若每個禮拜都要導覽，應該就會講得越來越流暢。</p>	<p>會把展覽主題文物的年代、人名再看過，導覽要常講才不會忘記。</p>
<p>八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ D11110190801</p> <p>導覽志工D：敦親睦鄰團，表達可以用台語，但文物要用中文講不可以硬翻，老人跟小孩要注意他們的動作跟速度，能不能跟上我們的腳步，長輩的反應有時比較慢，所以不能講太快，要讓他們聽的懂。百萬學子的小朋友就不要講得太細，講太久他們無法專心，也可以準備一些小貼紙，可以去兒童創意中心拿。跟小朋友介紹文物簡單就好，他們的導覽時間大概 40 分鐘，動線從三樓、二樓、一樓照動線順序介紹，不一定每個廳都進去，小朋友來這裡就是要開心，能聽多少就多少。有些學校會發學習單，就會去找學習單上面的文物特別去講解。學術團體要更專注不可以隨便，各方面表現要更沉穩。大家的專業不太一樣。行動障礙團體，一定要照他們行進的速度來帶，講話速度也要配合，有些展櫃比較高，他們可能看不到，所以要找適合他們的展廳展櫃去介紹，導覽時務必要等待他們。</p>	<p>D11110190801</p> <p>敦親睦鄰團，表達可以用台語，但文物要用中文講不可以硬翻，長輩的反應有時比較慢，所以不能講太快，要讓他們聽的懂。百萬學子的小朋友就不要講得太細，講太久他們無法專心。學術團體表現要更沉穩。動障礙團體，一定要照他們行進的速度來帶，講話速度也要配合。</p>
<p>九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？ D11110190901</p> <p>導覽志工D：有時候可以多聽其他導覽老師的定導，多少可以抓到一些要領，每個人表現方式不一樣，但可以去參考，前提是不能影響到當下的導覽。多聽導覽是好事，特別是有人在考核的時候可以去聽，可以聽到一些文物詳細的內容。會參加定導，大部分都是大人，有時候只有一個人，可以比較有互動的去介紹，有時候會有十幾個人一起參加定導，因為還有其他人，就會按照我的步驟去導覽，定導大概會講一個半小時到兩小時，有些人沒辦法跟著走完也沒關係。定導的觀眾隨時都可以離開，人多會比較照著自己的節奏走，人少的時候，才會比較能照觀眾的需求去介紹。</p>	<p>D11110190901</p> <p>有時候可以多聽其他導覽老師的定導，多少可以抓到一些要領，每個人表現方式不一樣。多聽導覽是好事，特別是有人在考核的時候可以去聽，可以聽到一些文物詳細的內容。定導有時只有一個人，可以比較有互動的介紹，有時候會有很多人</p>

	一起參加，就會按照自己的節奏去導覽。
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？</p> <p>D 11110191001</p> <p>導覽志工D：剛開始導覽都會很緊張，緊張講話就會急促。所以就把自己的節奏先調好，講話的速度要控制好，不能太快也不能太慢，講太快會聽不清楚，喉嚨也會不舒服，不需要用力講我們有麥克風，講話讓人家聽得懂很重要。導覽前都會先想過自己要講些什麼，如果正在導覽時突然卡住，就不要再想了，趕快去講下一個展件。書畫有時候可以去細看細講，有些結構大概相同。</p>	<p>D 11110191001</p> <p>把自己的節奏先調好，講話的速度要控制好，讓人家聽得懂很重要。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？</p> <p>D 11110191101</p> <p>導覽志工D：有些小朋友比較活潑搗蛋，其實不要太理會他們就好，若太吵保全會過來處理。有一次定導講完，觀眾跑來說他是導遊，特別來聽學知識的，還會回來特別聽我的定導，而且學習力也很快，對這個人印象很深。</p>	<p>D 11110191101</p> <p>曾經定導講完，觀眾跑來說他是導遊，特別來學知識，還會回來聽我的定導，對這個人印象很深。</p>
<p>十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？</p> <p>D 11110191201</p> <p>導覽志工D：退休完就來到南院服務，最大的收穫就是認識很多的朋友，同班的志工們平常也會一起去爬山。因為需要導覽，所以要動腦，腦袋就有在用，如果都不用腦袋的話，細胞就會萎縮，我們越使用它就會越活躍，可以預防失智，對身體的健康也很有幫助。因為當志工沒有什麼利益的衝突，所以不會有相處的困擾，會有的壓力就是因為要導覽，要學習很多知識。平常就值班的時間到院就可以了，來值班時要導覽會有點煩惱，但這是好事，有煩惱會刺激腦袋去運用，人生太平順也不好。</p>	<p>D 11110191201</p> <p>最大的收穫，就是認識很多的朋友，平常會一起去爬山。因為需要導覽，所以要動腦，腦袋就有在用，細胞就會越活躍，可以預防失智，對身體的健康也很有幫助。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身學習與終身服務呢？</p> <p>D 11110191301</p> <p>導覽志工D：願意！當你年紀大了，有人願意聽妳說話，那是幸福的事，人生以服務為目的。</p>	<p>D 11110191301</p> <p>願意！當你年紀大了，有人願意聽你說話，是幸福的事。</p>

資料代碼：E1111021

受訪者：導覽志工 E

訪談時間：111年10月21日(上午9~11點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ E 11110210101 導覽志工 E：在台塑工作 25 年後退休，主要是退休的規劃，退休後有在家務農，那時知道南院有招募志工，太太很鼓勵，本身是讀理工，對故宮這領域是完全陌生。	E 11110170101 主要是退休的規劃，對故宮這領域是完全陌生。
1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ E 11110210102 導覽志工 E：曾經計畫去曾文水庫當志工，南院初訓後，時間有限就沒去了，地點也太遠。	E 11110170102 曾經計畫去曾文水庫當志工，南院初訓後，時間有限就沒去了。
二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？ E 11110210201 導覽志工 E：最重要的是學習態度。上課除了吸收知識，也要運用到的導覽，這些背景知識只是一個參考，自己要去延伸。導覽過程，要看觀眾來到這裡的需求是什麼，要會轉換，轉換成觀眾能接受的方式。	E 11110170201 最重要的是學習態度。除了吸收知識也要運用到導覽。要轉換成觀眾能接受的方式。
三、對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？ E 11110210301 導覽志工 E：從完全陌生到喜愛。	E 11110210301 從完全陌生到喜愛。
四、對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？ E 11110210401 導覽志工 E：平常的培訓安排的很好，但是新展或換展的培訓則較匆促，從策展到開展這段時間很緊迫，有時候資料還沒有出來就開展，有時候今天開展才給資料，還會遇到今天開展就要導覽。建議策展人可以事先把資料給我們，讓我們先準備。如果沒有全部的資料，也可以先給一些，讓導覽志工先準備。	E 11110210401 平常的培訓安排的很好，但從策展到開展這段時間很緊迫，有時候資料還沒有出來就開展。建議策展人可以事先把資料給我們，讓我們先準備。
五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ E 11110210501 導覽志工 E：第一個考東亞茶文化展，脈絡清楚展件也比較固定。第二個考陶瓷專廳的青瓷及伊斯蘭玉器，這個廳很大，需要了解很多。	E 11110210501 第一個考茶文化，脈絡清楚展件也比較固定。第二個考陶瓷專廳。

<p>5-2：考核前如何準備？ E 11110210502</p> <p>導覽志工E：第一次考茶文化時，考核前會先找志工幫忙聽，大概找了五個人來聽，那時候知道的都會講，然後再慢慢修正，大家給我的建議會再調整。考陶瓷時，有些燒製技法很專業，都要了解要會區別，要有基礎背景，還懂得年代的脈絡和彼此之間的關係。</p>	<p>E 11110210502</p> <p>考核前會找志工幫忙聽，再慢慢修正，要有基礎背景，懂得年代的脈絡和彼此之間的關係。</p>
<p>5-3：動線導覽考核又是如何準備？ E 11110210503</p> <p>導覽志工E：在大廳時要先介紹南院建築，有些展廳沒有進去沒關係，但還是要展廳外大概介紹，在展廳行走的過程中，可以把前面說的再串聯起來。佛教展廳會介紹佛塔欄楯、佛教的傳播也要講，從誕生佛到每個分說都要介紹，獨立展櫃通常是重點，挑重點展件去介紹，龍藏經一定要解說是鎮館之寶。每個展覽都有脈絡，主要展廳一定要介紹，還有自己的考核專項。</p>	<p>E 11110210503</p> <p>在大廳時要先介紹南院建築，在展廳行走的過程中，可以把前面說的再串聯起來。獨立展櫃通常是重點，挑重點展件去介紹，龍藏經一定要解說是鎮館之寶。</p>
<p>5-4：後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？ E 11110210504</p> <p>導覽志工E：沒有。</p>	<p>E 11110210504</p> <p>沒有。</p>
<p>六、培訓課程以外，平常如何自我精進？ E 11110210601</p> <p>導覽志工E：平常院裡安排的課程，都會盡量去聽，在家雖可以聽錄音，但是沒有辦法專心。也會買一些展覽圖錄來看，王世貞特展圖錄就有買來看，可以跟翰墨空間結合。故宮的書和資料很，就是多讀多看，自我精進。</p>	<p>E 11110210601</p> <p>平常院裡安排的課程，都會盡量去聽，故宮的書和資料很，就是多讀多看，自我精進。</p>
<p>七、平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？ E 11110210701</p> <p>導覽志工E：會再把資料看過，先去展廳走一圈。</p>	<p>E 11110210701</p> <p>會再把資料看過，先去展廳走一圈。</p>
<p>八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ E 11110210801</p> <p>導覽志工E：百萬學子要用有趣的方式去導覽，小學生、中學生也是有差別，比較低年級的學生就是來玩，多讓他們體驗，導覽前會跟他們約法三章會說：等一下進展廳，不要大聲說話，大聲說話時會有人來舉牌子很不好意思。有時候太多人太多團，要注意的狀況跟小朋友先講好。</p>	<p>E 11110210801</p> <p>百萬學子要用有趣的方式去導覽，小學生、中學生也是有差別，比較低年級的學生就是來玩，多讓他們體驗。</p>
<p>九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？ E 11110210901</p>	<p>E 11110210901</p> <p>先跟觀眾聊一下，例如：問哪裡來，來過幾</p>

<p>導覽志工 E：先跟觀眾聊一下，例如：問哪裡來，來過幾次，這次來想看什麼展廳，先了解建立互動。定導的時間比較彈性，會問他們要留多久，過程中想要自己離開的不用說可以自己離開，說明大概只有兩個小時，就是先有一個溝通說明，再展開導覽。</p>	<p>次，這次來想看什麼展廳，先了解建立互動。</p>
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？ E 11110211001 導覽志工 E：一、把書上知識先跟文物連結，導覽時再跟觀眾連結互動。二、提問跟引導的方式，讓觀眾看一下展品，然後問他們看到什麼，因為每個人看到的角度是不一樣，針對他們看到的是講述。三、比如「花樣何處來」展覽，展件「青花四靈獸雙耳瓶」，先問觀眾看到什麼，再去介紹青龍、白虎、朱雀及玄武，長得像烏龜的就是玄武，然後再講述這些各代表意思。四、問答是最直接最快的方式，讓觀眾進入文物紋飾的世界。</p>	<p>E 11110211001 把書上知識先跟文物連結，導覽時再跟觀眾連結互動。讓觀眾看一下展品，比如「花樣何處來」展覽，展件「青花四靈獸雙耳瓶」，先問觀眾看到什麼，再去介紹青龍、白虎、朱雀及玄武。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？ E 11110211101 導覽志工 E：有次導覽小朋友的時候，被老師拍下來記錄放臉書，認識的朋友轉分享給我看導覽的照片，覺得很有趣，但有點怕怕，擔心講錯。有些遊客結束後，會說下次還想聽你講，遊客的肯定，會讓我很感動。</p>	<p>E 11110211101 有些遊客結束後，會說下次還想聽你講，遊客的肯定，會讓我很感動。</p>
<p>十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？ E 11110211201 導覽志工 E：從以前理工的背景，跟文物毫無連結的狀況下，到越來越喜歡這個領域。覺得文物是有溫度、是活的，它經過很長的時間來到我們面前，這段時間的文化有多深厚。像一幅畫上面的印章，代表多少朝代、多少人，看展件的時候會去想像，他們當時是什麼樣的心情。生活上會持續閱讀、接觸這個領域，隨時做準備。而在生活中看到一些陶瓷，也會去看什麼花樣，什麼材質，底下有沒有款，總會多摸兩下。</p>	<p>E 11110211201 越來越喜歡這個領域，覺得文物是有溫度、是活的，它經過很長的時間來到我們面前，這段時間的文化有多深厚。生活上會持續閱讀、接觸這個領域，隨時做準備。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否也樂意在故宮終身學習與終身服務呢？ E 11110211301</p>	<p>E 11110211301 未來心不可得，隨緣便是。</p>

導覽志工E：問的好！但是未來心不可得，隨緣便是。



資料代碼：F 1111022

受訪者：導覽志工 F

訪談時間：111年10月22日(下午4~5點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ F 11110220101 導覽志工 F：在故宮看過黃公望的富春山居圖，我非常喜歡，知道有招募志工時就來了。	F 11110220101 喜愛文物。
1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ F 11110220102 導覽志工 F：自己一直都有在當志工，喜歡講故事，講故事是興趣。我喜歡說故事給小孩聽，我的小孩大了，我就去說給別的小孩聽。民國89年開始就有在嘉義市文化局當故事志工，後來在民雄圖書館也協助辦理故事志工培訓，我住在民雄，也希望當地的孩子，有人說故事給他們聽。	F 11110220102 曾在嘉義市文化局當過故事志工。也協助辦理過故事志工培訓。
二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？ F 11110220201 導覽志工 F：要有熱誠，沒有熱誠是沒用的。對文物要有喜愛才會繼續走下去。	F 11110220201 要有熱誠，對文物要有喜愛才會繼續走下去。
三、對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？ F 11110220301 導覽志工 F：內心很富足。	F 11110220301 內心很富足。
一、對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？ F 11110220401 導覽志工 F：希望在開展前，都能先給我們展件清單，讓我們先去找資料。	F 11110220401 希望在開展前，都能先提供展件清單，讓我們先找資料。
五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ F 11110220501 導覽志工 F：我們當初進來培訓時南院還沒有開館，那時是自己做PPT考試。我們開館前考試通過的志工，可以不用再考。	F 11110220501 培訓時南院還沒有開館，那時是自己做PPT考試。
5-2：考核前如何準備？ F 11110220502 導覽志工 F：會準備很多資料，還會把展件拍下來，相片印出來當手卡，透過圖卡讓觀眾可以看得更清楚。	F 11110220502 準備很多資料，展件透過圖卡可看得更清楚。

<p>5-3：動線導覽考核又是如何準備？ F 11110220503</p> <p>導覽志工F：那時還沒開館，不需要考動線。</p>	<p>F 11110220503</p> <p>那時不需要。</p>
<p>5-4：後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？ F 11110220504</p> <p>導覽志工F：後來有考玉器跟花器還有茶文化，有人去考我就跟著去考，那時花器只是特展，我也是去考。加考會增進自己，會讓自己去讀書。考核老師給我的評語，感受到我的熱忱，願意去跟人家分享，我自己也很感動。</p>	<p>F 11110220504</p> <p>後來有考玉器跟花器還有茶文化。加考會增進自己，讓自己去讀書。</p>
<p>六、培訓課程以外，平常如何自我精進？ F 11110220601</p> <p>導覽志工F：會花時間去看一些跟文物藝術相關的書籍影片。故宮出版的書，印刷很好，隨時看都很漂亮，我薪水的十分之三都去買書了。</p>	<p>F 11110220601</p> <p>會花時間去看一些跟文物藝術相關的書籍影片。</p>
<p>七、平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？ F 11110220701</p> <p>導覽志工F：平常在工作時或生活中，會不斷地聽一些策展老師的演講。有時候覺得開心，有時候覺得有壓力，因為聽了還要整理背下來。工作的時候就聽錄音檔，有空就會看自己的筆記，要多一點其它的知識，才可以讓自己更完美。</p>	<p>F 11110220701</p> <p>平常在工作時或生活中，會不斷地聽一些策展老師的演講。有空就會筆記，要多一點其它的知識，才可以讓更完美。</p>
<p>八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ F 11110220801</p> <p>導覽志工F：小朋友就用他們能理解的方式去講，就像是自己的小孩，可以用心的對待他們，我希望透過我的導覽，他們這輩子會喜歡來博物館。茶文化展就會從康熙、雍正、乾隆介紹，說明他們與文物的關係、他們彼此之間的關係，比如乾隆是雍正的兒子，他們的品味不同，然後教他們怎麼去比較。我喜歡跟他們分享為什麼要來博物館？介紹文物的美，告訴他們來到博物館，你可以親身體驗這種美的感受，那種收穫跟滿足，不是在家裡就能想像得到，內心也可以得到療癒。團體導覽會有時間的壓迫，會盡量把握時間去表達。</p>	<p>F 11110220801</p> <p>小朋友就用他們能理解的方式去講，告訴他們來到博物館，可以親身體驗這種美的感受，那種收穫跟滿足，不是在家裡就能想像得到。</p>
<p>九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？ F 11110220901</p> <p>導覽志工F：先問客人有沒有要來過南院，自己會把客人定位這輩子只來這麼一次，然後再想他如果只來一次，要</p>	<p>F 11110220901</p> <p>先問有沒有要來過南院，會把觀眾定位這輩子只來這麼一次，然後</p>

<p>給他們什麼，希望給他快樂的回憶。藉由這一次他們給我這個機會，希望他們會喜歡博物館，就可能來第二次。小朋友就簡單介紹，如果客人來了第二次、第三次，就可以再講深一點。</p>	<p>再想他如果只來一次，要給他們什麼，希望給他快樂的回憶。</p>
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？ F 11110221001 導覽志工F：準備圖卡照片，比如「太平有象」展件，它是可以拆解分開，會去官網抓圖，製作成圖卡給客人看，有些互動，大家會覺得有趣。</p>	<p>F 11110221001 準備圖卡照片，如「太平有象」展件，它可以拆解分開，有些互動，大家會覺得有趣。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？ F 11110221101 導覽志工F：有一次，團體客人只想停留一個半小時，我展廳沒能介紹完，後來那個團體的隊長就說：老師講得很好，我們時間可以延後，吃飯沒關係，請老師繼續講，後來還多講了1小時。偶而有遊客會問：老師你叫什麼名字，下次想再來聽你講。</p>	<p>F 11110221101 偶而有遊客會問：老師你叫什麼名字，下次想再來聽你講。</p>
<p>十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？ F 11110221201 導覽志工F：在這裡，透過策展老師的引導，學會如何去看一幅畫、一件文物，然後會很感動，這麼美的作品就在我面前，有時候會站在那邊，看到都不動，就是很感動。</p>	<p>F 11110221201 透過策展老師的引導，學會如何去看一幅畫、一件文物。這麼美的作品就在眼前，很感動。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身學習與終身服務呢？ F 11110221301 導覽志工F：願意。</p>	<p>F 11110221301 願意。</p>

資料代碼：G1111027

受訪者：導覽志工G

訪談時間：111年10月27日(下午2~3點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
<p>一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ G11110270101</p> <p>導覽志工G：原本在外商公司服務，當時有同事在台北市立美術館當志工，建議我可以找一些其他事做，讓生活比較有點變化。同事在美術館服務已經很多年了，選一個不一樣的，感覺故宮蠻高尚優雅，所以就來試試看。那時先上網搜尋，故宮有招募志工，就發E-mail過去問，然後有回覆：那是以前的招募資訊，如果又有招募會再通知，過了一年後才聯絡我，而且還說這次的限制是需要找會外語的志工，剛好也是我的專業，民國99年參加北院的志工培訓，培訓時間長達一年，民國100年通過考核，才成為正式志工。後來，故宮南院開幕時，當時考慮會有很多貴賓跟觀眾，北院大概有二、三十位的志工下來支援，而且必須要提早南下準備。那時候，除了看北院有沒有人願意來南院支援，還希望有人願意下來當南院的志工。所以我是在故宮南院開館時，就加入了南院導覽志工的服務。</p>	<p>G11110270101</p> <p>原在外商公司服務，想找一些其他事做，讓生活比較有變化。感覺故宮蠻高尚優雅，2010年參加北院的志工培訓，故宮南院開幕時，北院大概有二、三十位的志工南下支援，當時也希望有人願意繼續留下來當南院志工，就加入了南院導覽志工的服務。</p>
<p>1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ G11110270102</p> <p>導覽志工G：對北美館有相當的瞭解，會為朋友導覽，但沒有去當志工。</p>	<p>G11110270102</p> <p>沒有。</p>
<p>二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？ G11110270201</p> <p>導覽志工G：現在有許多博物館有語音導覽，可以省掉很多人事費，但導覽如何引發大家的興趣，其實是需要熱情，熱情是機器無法取代。導覽最重要的熱情，跟觀眾介紹需要有熱情、有溫度，才能激起他們的好奇與興趣，語導機傳出的聲音是平鋪直敘，但導覽員是可以跟觀眾有互動，可以提問、交換意見，也帶一點表演性質，需要引起觀眾的興趣，講話要活潑生動。有時講個笑話讓人笑一笑，引起觀眾的好奇跟注意。最基本的是要對文物夠熟悉，觀眾可能會問一些問題，總不能什麼都不知道，所以</p>	<p>G11110270201</p> <p>許多博物館有語音導覽，可以省掉很多人事費，但導覽如何引發大家的興趣，其實是需要熱情，熱情是機器無法取代。導覽最重要的是熱情，介紹要有溫度跟觀眾互動，需要引起觀眾的興趣，講話要活潑</p>

<p>還是要多涉略一下，對文物的來龍去脈、前因後果。你為什麼會去找資料、讀更多的書，因為有興趣，重點是你也要有興趣。表現要活潑一點，觀眾也會受的影響，大部分的觀眾不是來博物館做功課，大部分的人就是來看看，然後再沾染一點文化氣息，所以不用看得太嚴肅，但如果你自己沒辦法達到一個水準，觀眾會覺得索然無味，還得察言觀色，瞭解觀眾的背景，有些人可能不能講得太淺顯。</p>	<p>生動。最基本的是要對文物夠熟悉，讀更多的書，重點是你也要有興趣。表現要活潑，觀眾也會受的影響，還得察言觀色，瞭解觀眾的背景。</p>
<p>三、對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？ G11110270301 導覽志工G：知識是慢慢累積而來，剛開始也是什麼都不懂，要稍微有點興趣有點好奇心，資料是一定會有，像故宮月刊等。這12年來，累積下來的知識量其實很大，因為有在關注。有些文物會不斷反覆展出，你就會重複接觸，到後面都會比較熟悉，就像反射動作自然而然，如果一道菜讓你連續做12年，你閉著眼睛都可以做出來，那是因為資料都讀過很多遍了。這就是我的收穫。</p>	<p>G11110270301 這12年來，累積的知識量很大，因為有在關注。有些文物會不斷反覆展出，就會重複接觸，到後面都會比較熟悉，就像反射動作自然而然，這就是我的收穫。</p>
<p>四、對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？ G11110270401 導覽志工G：在資料收集方面，策展人也是很忙，展件若有130件，光要絞盡腦汁去想這些文物要怎麼去排列，分成幾個區塊、怎麼去串聯，這個已經夠心力交瘁了，沒有辦法告訴你每一件展品的來龍去脈，他要全部弄出來，像是編一本導覽手冊，有時給你知識是比較基本，可是沒關係，因為當你知道怎麼去找資料時，只要有基本架構就可以去尋找，要找出版著作會比較嚴謹。研究員也會寫一些文章，不見得會出現在這一期月刊，但以前的月刊也會有相關文章，要找到多細、讀到多麼的細，取決於你的時間、你的興趣、你的熱誠。策展人就像是師父領進門，告訴你一個架構，你自己喜歡的再去做增加，比如說策展人會告訴你這展覽什麼是重要、最想呈現，但是清單的說明是比較簡單，你會覺得不夠，你有空你就會去找資料，發現有不懂的你再去查資料，看一些相關的文章，故宮的文物月刊比較淺顯易懂，還有故宮學術季刊，那就比較專業，重點是有資料可以去找，就是看你自己的時間。我們當然希</p>	<p>G11110270401 在資料收集方面，策展人也很忙，有時給你的知識是比較基本，策展人就像是師父領進門，告訴你一個架構，你自己喜歡的再去做增加，你有空你就會去找資料，發現有不懂的你再去查資料，看一些相關的文章，故宮的文物月刊比較淺顯易懂，還有故宮學術季刊，那就比較專業，重點是你要知道怎麼去找資料。</p>

<p>望策展人給的資料越多越好，可是事實上有他的困難，而且你也不一定會全都用到，重點是你要知道怎麼去找資料，這個更重要。</p>	
<p>五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ G 1111027501 導覽志工G：故宮的培訓課程很多，北院最主要的就是青銅器、陶瓷器跟玉器，這三個是最基本，我這梯是北院首批外文導覽，所以一定要先考過前3科，才可以再考外文導覽。故宮南院當時是開幕時來支援，然後志願當南院的導覽志工，所以那時候並不用再考核。</p>	<p>G 11110270501 故宮最主要的就是青銅器、陶瓷器跟玉器，所以先考過3科。開幕後支援並志願當南院的導覽志工，那時不用再考核。</p>
<p>5-2：考核前如何準備？ G 11110270502 導覽志工G：北院在99年參與培訓，那時候很辛苦，沒有LINE軟體，我們的同學，大家彼此都是用E-mail，互相交換訊息、考古題，或是借到的老資料，找出來一起分享，很多人沒接觸過青銅器、陶瓷器，真的很辛苦。通過考核就直接排班，我記得我是我們那梯，第一個上場導覽的人。民國100年開始值班，我已經服務12年了。</p>	<p>G 11110270502 大家彼此交換訊息、考古題，資料找出來一起分享。</p>
<p>5-3：動線導覽考核又是如何準備？ G 11110270503 導覽志工G：北院當時第四科是考外文導覽，要用英文介紹整個故宮要走一趟，所以要準備很多，非常辛苦。南院的動線，當初開幕有十大展，圖錄都還沒出來，是策展人先帶我們走場解說，那時直接上場，沒有動線考核。</p>	<p>G 11110270503 南院的動線，當初開幕有十大展，策展人先帶我們走場解說，那時是直接上場。</p>
<p>5-4：後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？ G 11110270504 導覽志工G：在北院有加考雕刻多寶格，我們有個常設展叫做雕刻展，跟南院當時展的多寶格差不多，南院規模很大但是只有多寶格，陸續就是再通過一科又一科。</p>	<p>G 11110270504 在北院有加考雕刻多寶格，陸續就是再通過一科又一科。</p>
<p>六、培訓課程以外，平常如何自我精進？ G 11110270601 導覽志工G：展覽時間有限所以你要取捨，當你資料夠熟，你可以每次講一點不一樣的，我不希望自己像錄音機一樣，可以增進自己的進度，多了解一些文物，講一些新的不同的，每個人的習慣不一樣。這些資料Open Data都有，可能你剛好也在找這些東西，然後剛好可以介紹給大家，要多少資訊的量，你才有辦法把這個文物好好的介紹，要按自己的需求去找資料，會先設定一下，再去找資</p>	<p>G 11110270601 當你資料夠熟，每次講一點不一樣，可以增進自己的進度，多了解一些文物，每個人的習慣不一樣，按自己的需求去找資料，就像你做報告一樣，找到了就會去</p>

<p>料，就像你做報告一樣，找到了就會去讀它、記住它，因為你還要講給別人聽。這跟我們以前讀書的習慣不一樣，不是像電影看過就算了。如果有機會、有時間，策展人講座我會去聽，現在線上有回放，我也會去看。</p>	<p>讀它、記住它。如果有機會、有時間，策展人講座會去聽，現在線上有回放也會去看。</p>
<p>七、平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？ G 11110270701 導覽志工G：我的習慣不會苛求第一次就全部滾瓜爛熟，但一定會找一個切入點，這個展廳有什麼必要介紹的一定要知道，會從這邊先下手，當重要的展件上手之後，再從週邊慢慢擴充，不用每一件都要滾瓜爛熟，因為你沒有那麼多時間。比如書法、繪畫，你要先想自己想要怎麼去講，偶爾會忘記沒關係，就先把舊資料再翻出來看，再溫習一下。忘記沒有別的方法，就是再讀過。</p>	<p>G 11110270701 一定會找一個切入點，這個展廳有什麼必要介紹的一定要知道，會從這邊先下手，當重要的展件上手之後，再從週邊慢慢擴充，忘記沒有別的方法，就是再讀過。</p>
<p>八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ G 11110270801 導覽志工G：如果是百萬學子就講一些淺顯易懂的，如果是社會人士會介紹比較專業，就不能太粗淺。先了解來的是什麼團體。如果同學有學習單，裡面有的內容一定要講。學習單的內容一定要讓他們了解，其他的部分就盡量，講太多學生不見得聽得懂。如：越南展廳，會先跟他們介紹越南在哪裡，展廳有地圖跟年代就讓他們先清楚有概念。用簡單的概念不能講得太深。科博館志工來，他們也是專業人士，只是領域不同，跟他們互動會有一點概念，他們也會問問題，有機會比較深入的去介紹。小朋友有時候比較無厘頭，會答非所問，那就一笑置之。但需要維持有趣的氛圍，不要讓小孩覺得無趣。</p>	<p>G 11110270801 百萬學子就講一些淺顯易懂，社會人士會介紹比較專業，如果同學有學習單，裡面有的內容一定要講。如：越南展廳，會先介紹越南在哪裡，展廳有地圖跟年代就讓他們先清楚有概念。如：科博館志工參訪，他們也是專業，只是領域不同，比較能深入的介紹。</p>
<p>九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？ G 11110270901 導覽志工G：團導比較容易掌握，你會先知道他們的背景。但定導就不一樣了，來自不同的成員，可能是一個人或一群人。我的方法是先講基本的，介紹博物館的設計，博物館的國寶展、基本展。一定先會先問他們從哪裡來，有興趣的是什麼，有來過沒，想看什麼，問過會比較容易掌握。也會先跟大家講清楚定導官方規定時間是一個小</p>	<p>G 11110270901 先介紹博物館的設計，國寶展、常設展。一定先問他們從哪裡來，有興趣的是什麼，有來過沒，想看什麼，問過會比較容易掌握。先跟大家講清楚定導官方規</p>

<p>時，最多到九十分鐘。定導就針對比較熟悉的部分去介紹，導覽時間差不多1個小時或1個半小時，太久你也累了觀眾更累。</p>	<p>定時間是一個小時，最多到九十分鐘。</p>
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？ G 11110271001 導覽志工G：我會介紹國寶展、佛教展，佛教的北傳南傳、漢傳藏傳，先讓大家有基本的概念，再帶出龍藏經，脈絡要先給大家。導覽至少講兩到三個個展廳，茶文化也會介紹，因為跟大家比較有關係，大家都會接觸到喝茶，要大概講一下不同時代喝茶方式、器物有什麼不同，展件要互相比較、觀察，會比較有概念。像王羲之的「平安何如奉橘三帖」，對王羲之要有些概念。導覽時看觀眾反應、需求去介紹。</p>	<p>G 11110271001 我會介紹國寶展、佛教展，佛教的北傳南傳、漢傳藏傳，先讓大家有基本的概念，再帶出龍藏經，脈絡要先給大家。導覽至少講兩到三個個展廳，展件要互相比較、觀察，會比較有概念。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？ G 11110271101 導覽志工G：大部分的觀眾都蠻尊重導覽志工，很少遇到不好的客人。特別的是有些觀眾會想知道更詳細的資訊，但我們不是研究員，也不需要太涉入，代表故宮來導覽，所以還是要以院方的觀點來介紹。不能回答的就直接說不能回答，不要硬要回答一些問題。</p>	<p>G 11110271101 大部分的觀眾都蠻尊重導覽志工，特別的是有些觀眾會想知道更細的資訊，但我們不是研究員，不要硬要回答一些問題。</p>
<p>十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？ G 11110271201 導覽志工G：當志工是個人的興趣，每個人的需求不同，你必須取得一個平衡。很多東西是你接觸以後慢慢累積，在這裡累積的東西不太一樣。以前對藝術的瞭解，可能是比較廣比較大概，因為以前不用講給別人聽。當導覽志工以後，會比較深入去探究。</p>	<p>G 11110271201 當志工是個人的興趣，每個人的需求不同，你必須取得一個平衡。慢慢累積對藝術的瞭解。當導覽志工以後，會比較深入去探究。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身學習與終身服務呢？ G 11110271301 導覽志工G：不一定！要看自己的時間還有各方面的狀況，自己的體力跟生活優先的順序，也不用想太多，就是時間允許，在沒有其他更好或其他選擇下，你就會繼續，但很多事很難講，或許過一陣子會有更重要的事，故宮的志工服務，要在你能夠的情況下去做。</p>	<p>G 11110271301 不一定！要看自己的時間還有各方面的狀況。</p>

資料代碼：H1111028

受訪者：導覽志工H

訪談時間：111年10月28日(下午9~10點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
<p>一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ H1111028101 導覽志工 H：故宮北院寒暑假都有辦付費研習課程，因為很喜歡早期會挑著去參加，後來曉得故宮南院在招募志工，第一期還不知道，是朋友告訴我後才報了第二期的志工培訓，那些課程可以來南部，不用付費又不用搭車北上，非常開心，當時的院長是周功鑫女士，她非常重視志工培訓，結訓幾乎都會親自來，她說過一句話非常受用：「雖然你們是志工，但在外人眼中你們是專業。」當時來講課的老師都很棒，每週來上課時我都非常歡喜。因為很喜歡文物藝術，北院的展覽我也常會去看。南院的成立對我而言，就像是個禮物。</p>	<p>H1111028101 喜歡文物藝術，北院的展覽時常去看。當時周功鑫院長非常重視志工培訓，結訓幾乎都會親自來，她說過一句話：「雖然你們是志工，但在外人眼中你們是專業。」南院的成立對我而言，就像是個禮物。</p>
<p>1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ H11110280102 導覽志工H：沒有。</p>	<p>H1111028102 沒有。</p>
<p>二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？ H11110280201 導覽志工H：剛開始導覽時，滿腔熱情，你會想把自己所知道的都講給觀眾聽，那時一個定導我可以講到兩三個小時，或許我講得很開心，但聽的人會很累，所以我後來也有調整。熱情是必備的，把喜歡的跟大家分享，口條也很重要，光是看跟懂還是不行，需要能從你的嘴巴說出來，說通即心通。</p>	<p>H11110280201 熱情是必備的，口條也很重要，光是懂還是不行，需要能從你的嘴巴說出來，說通即心通。</p>
<p>三、對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？ H111101280301 導覽志工H：以前對書畫比較不熟，培訓課後就比較瞭解。法華經特展時，有策展人講座，就更加清楚理解其中內涵，在知識上跟著一起成長。有時覺得我們跟這些文物有緣分，才能來到這裡，才能更接近它們。</p>	<p>H11110280301 策展人講座，就更加清楚理解其中內涵，在知識上跟著一起成長。</p>
<p>四、對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？ H11110280401</p>	<p>H11110280401 策展人能講的時間有</p>

<p>導覽志工H：有時候策展人能講的時間有限，我就會自己再去找資料，不一定會全跟觀眾講，但能滿足自己的求知慾。</p>	<p>限，會自己再去找資料充實。</p>
<p>五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ H11110280501 導覽志工H：我們最初考試只能先對著照片講，自己準備資料，想像在帶導覽對著考官講。我們是開館那天才看到真正的文物，然後穿著北院的制服去導覽。開館後有再考茶文化，對茶比較熟悉，接著又考佛教。</p>	<p>H11110280501 開館後有再考茶文化，對茶比較熟悉，接著又考佛教。</p>
<p>5-2：考核前如何準備？ H11110280502 導覽志工H：其實不用很緊張，知識是慢慢累積。如果為了現在要考試，就先把它背下來，透過講出來，一天一天累積，有一天就會豁然開朗。每個展廳的準備方差不多，就照著展覽脈絡去講解。雖然我們考核過了，但不懂的地方還很多。</p>	<p>H11110280502 知識是慢慢累積，透過講出來，一天一天累積，有一天就會豁然開朗。照著展覽脈絡去講解。</p>
<p>5-3：動線導覽考核又是如何準備？ H11110280503 導覽志工H：考核先考過，不是很懂沒關係，有一天你會發現，許多文物背景知識都是相通的，動線可彼此串聯。</p>	<p>H11110280503 許多文物知識是相通的，動線可彼此串聯。</p>
<p>5-4：後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？ H11110280504 導覽志工H：沒有。</p>	<p>H11110280504 沒有。</p>
<p>六、培訓課程以外，平常如何自我精進？ H11110280601 導覽志工H：平常會讀一些相關資料，北院的展覽也會抽空去，策展人講座也會去聽。比如：北院的「閒情四事」展，有講到茶、書畫、器物等，有些文物也會在南院展覽，只是主題不一樣。「清明上河圖」南北院都展過，第一次看可能不太懂，第二次看就會豁然開朗。</p>	<p>H11110280601 平常會讀一些相關資料，北院的展覽也會抽空去，策展人講座也會去聽。</p>
<p>七、平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？ H11110280701 導覽志工H：會再翻一下資料，南院FB臉書上也有策展人的一些介紹，會再看過。我個人對法華經很有興趣，在展覽前就有先去研讀。導覽前我會先想好要講哪幾個展廳、什麼展件。</p>	<p>H11110280701 會再翻一下資料，南院FB臉書上也有策展人的一些介紹，會再看過。</p>
<p>八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ H11110280801</p>	<p>H11110280801 帶小朋友會講得比較</p>

<p>導覽志工H：帶小朋友會講得比較簡單，大人就會比較深入去介紹。長輩團要慢慢講，他們也會認真聽，他們來博物館很開心，也會想有所得，長輩有時還比小朋友認真。</p>	<p>簡單，大人就會比較深入去介紹。長輩團要慢慢講。</p>
<p>九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？ H11110280901 導覽志工H：參加定導的觀眾大多是有興趣的人，導覽的方式差不多，時間控制在一個半小時，每個廳都會介紹。</p>	<p>H11110280901 參加定導的觀眾大多是有興趣的人，每個廳都會介紹。</p>
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？ H11110281001 導覽志工H：習慣先把展廳的脈絡先講過，再帶進去展廳看。比如：「花樣何處來」特展，我不會先介紹嘉靖皇帝，會先講夏商周以後祭祀用青銅器，後來才開始用陶瓷，明朝朱元璋出生民間，他說如果用青銅器祭祀，父母不敢來吃，也不需要做成鼎，用平常日用器物祭祀即可，到嘉靖時規定了祭祀器物的顏色，還有嘉靖跟成化的關係，我喜歡這樣介紹，像講故事一樣，觀眾比較能懂。</p>	<p>H11110281001 習慣先把展廳的脈絡講過，再帶進去展廳看。比如：「花樣何處來」特展，明朝用平常日用器物祭祀，到嘉靖時規定了祭祀器物的顏色，還有嘉靖跟成化的關係。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？ H11110281101 導覽志工H：有一位女高中生聽完導覽後，跟我說：以後有小孩，也要帶來參觀博物館。當下覺得很意外也很感動。</p>	<p>H11110281101 有位高中生聽完導覽後說：以後有小孩，也要帶來參觀博物館。當下很意外也很感動。</p>
<p>十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？ H11110281201 導覽志工H：故宮南院有什麼新的展覽會跟家人、朋友分享，也會為他們導覽。</p>	<p>H11110281201 新的展覽會跟家人、朋友分享，也會為他們導覽。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身學習與終身服務呢？ H11110281301 導覽志工H：願意！</p>	<p>H11110281301 願意！</p>

資料代碼：I 1111028

受訪者：導覽志工 I

訪談時間：111年10月28日(下午4~5點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
<p>一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ I 11110280101 導覽志工 I：退休前就開始做志工，那時候已經研究所畢業，本來假日都在上課，想說到南院上志工培訓的課。退休後做很多事情，志工只是其中之一，有到社大教書，還有考導遊領隊證照去帶團，做很多的事情。</p>	<p>I 11110280101 退休規劃之一。</p>
<p>1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ I 11110280102 導覽志工 I：民國103年先到南院當志工，106年才到嘉義舊監獄服務。舊監獄的導覽內容比較固定，兩邊不太一樣。</p>	<p>I 11110280102 嘉義舊監獄，舊監的導覽內容比較固定，兩邊不太一樣。</p>
<p>二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？ I 11110280201 導覽志工 I：最重要的是興趣，你要能夠喜歡，你要是不喜歡，你就做不下去、沒動力。導覽不能像背書一樣，硬梆梆的，要內化到身體裡面去。導覽本身，第一點你要對它的背景知識了解，第二點你要把這些內化到你的身體裡面，內化成你自己的語言再說出來，經過你自己情感的催化後，那是可以感動人心，要先感動你自己，才說的出來，那個人也會被你感動，這樣才是成功的導覽。不同的導覽老師給你的東西會不一樣。</p>	<p>I 11110280201 最重要的是興趣，喜歡是動力。第一點要對背景知識了解，第二點要把這些內化到身體裡面，內化成自己的語言再說出來，經過自己情感的催化後，那是可以感動人心。</p>
<p>三、對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？ I 11110280301 導覽志工 I：讀書為了以後的工作，工作為了以後養家活口，這些以「馬斯洛需求理論」，都是比較基本。我們一生之中，很少能夠去接觸這些文物，那時候研究所畢業，就來上志工的培訓課，都是研究員來為我們上課，跟他們也不認識，但這些研究員都很認真，內容對我們而言都很新奇，課程免費又給我們很多新知識，覺得很棒！能夠在南院上課，是最好的事情，一直到目前為止，能夠吸引我再去，就是上課這件事，它不斷的餵養你知識，你不要也</p>	<p>I 11110280301 志工的培訓課，都是研究員來為我們上課，能夠在南院上課，是最好的事情，一直到目前為止，能夠吸引我的就是上課這件事，它不斷的餵養你知識，每次換展會接受到新的文物，上課是一個愉快的經驗。</p>

<p>要吞下去，不巧的是又去當導覽，不讀又不行，每次換展一直要強迫自己，去接受新的東西，一直要讀、要消化，後來也變成小小的負擔，一開始上課是一個很美妙的邂逅，一個愉快的經驗。</p>	
<p>二、對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？ I 11110280401 導覽志工 I：有些展件資料可能要從粉絲專頁去看，我們導覽久了，會想要求多一點資料，院內希望講的內容要以故宮為主，但資料有限，其實我們也沒有多專業，只是剛好站在那個位置上。如果遇到客人問到不會的問題，只能跟他說這方面我不是很了解，如果有比較明確的答案，再跟您做回覆，總之不能亂講。有些書法課，關於翰墨空間，上課的時候，字都會放大，然後教我們怎麼去看那個字，但在展廳你怎麼教客人去看那個字，這種的觀察體會一般的遊客做不太到。早期的上課因為還沒有博物館，不管上什麼，都會欣然的接受。現在的狀況不一樣，上課的東西有時跟觀眾會有一點距離。</p>	<p>I 11110280401 我們導覽久了，會想要求多一點資料，院內希望講的內容要以故宮為主，但資料有限。</p>
<p>五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ I 11110280501 導覽志工 I：當初是做PPT考試，動線也是自己抓，那時候博物館都還沒有蓋好。當時上課的範圍很大，排什麼課就上什麼課，那時考核算是天馬行空，因為沒有實體的文物。</p>	<p>I 11110280501 當初是做PPT考試，動線也是自己抓，那時候博物館都還沒有蓋好。</p>
<p>5-2：考核前如何準備？ I 11110280502 導覽志工 I：開館前有幫忙帶讀書會，就幫忙準備資料，幫忙找場地，大家輪流上去演練，去介紹文物。那時候志工保母，會列出主要展件，希望有人出來帶讀書會，鼓勵大家出來上課，鼓勵大家考導覽，然後有讀書會有演練也會比較順，哪些不夠和方向錯誤，都可以修正。當初上課的有一部份有考試，有一部份就沒有考。志工就是出來奉獻服務，辦讀書會時，就會準備一些資料，然後還幫每個人都印一份，每次都會有簽到表，這一次來要上什麼課，還有研究報告都會收集起來。那時候讀書會有分佛教、茶文化，還有日本伊萬里瓷，佛教、茶文化有人認領，剩下</p>	<p>I 11110280502 開館前有幫忙帶讀書會，大家輪流演練介紹文物。有演練也會比較順，不足的地方都可以修正。辦讀書會時，就會準備一些資料，有研究報告都會收集起來。</p>

伊萬里瓷大家都不熟，當時的志工保母拜託就幫忙。	
5-3：動線導覽考核又是如何準備？ I 11110280503 導覽志工 I：那時候南院未開館自己模擬安排。	I 11110280503 那時未開館模擬安排。
5-4：後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？ I 11110280504 導覽志工 I：沒有。	I 11110280504 沒有。
六、培訓課程以外，平常如何自我精進？ I 11110280601 導覽志工 I：法華經特展時，才發現家裡有一部法華經，那時才開始讀法華經，那本書在我們家很多年了。織品展不管展件怎麼換，要曉得織、染、繪、繡，它的材料怎麼組成，技法有哪些，它是怎麼做的，無論展件怎麼換，基本相關的都可以講，展廳就可以繞一下，看看哪些展件比較有感覺，挑著講就可以了。	I 11110280601 織品展要曉得織、染、繪、繡，它的材料怎麼組成，技法有哪些，無論展件怎麼換，基本相關的都可以解講。
三、平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？ I 11110280701 導覽志工 I：會先翻資料，如果有換展件，定導變數比較大，必須先到展廳走一趟，導覽前都要先去走一趟，有些展廳可能關起來換轉中，有些展廳可能剛開展，要先看過，才不會措手不及。部分展件還會輪回來展，導覽久了其實不用太擔心。	I 11110280701 會先翻資料，如果有換展件，定導變數比較大，必須先到展廳走一趟，有些展廳可能剛開展，要先看過，才不會措手不及。
八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ I 11110280801 導覽志工 I：百萬學子會先講規矩給他們聽，會說：你們今天來就是代表某某學校，要表現給大家看，如果沒有遵守，就不講了。我會管小孩，也會去拿兒創貼紙給他們獎勵，要講得比較簡單，講太多聽不懂。如：國寶展廳的肉形石，顧名思義就是一塊石頭，你覺得它像什麼，引導小朋友去看去觀察，經由他們的五感去看，能講出來，那才是他們的，一直講一直講是你的，不是他的，讓他們去講是什麼什麼，再說很棒喔！你們都有觀察到，每個人觀察的不一樣，先觀察再去介紹文物給他們，讓他們去觀察，他們也會很專心。有時候，會讓他們坐下來休息一下，先講脈絡再帶他們進展廳，要搭配他們的專注度，加上你要講的內容。有時候很多團，會跟他們說要跟好，因為南院的展廳，沒有廣播系統，如果跑錯了，要找我很困難，大	I 11110280801 百萬學子會去拿兒創貼紙給他們獎勵，要講得比較簡單，引導小朋友去看去觀察，經由他們的五感去感受，讓他們去觀察，他們也會很專心。有時候，會讓他們坐下來休息一下，先講脈絡再帶他們進展廳，要搭配他們的專注度，加上你要講的內容。帶小學生一定要確定都有跟上再走。 鄉親的導覽，比較需要

<p>家要找你也很難，所以請好好的跟著隊伍。一定會先說我們要出展廳了，會等到他們都出來，請班長或老師先點名，然後休息一下，帶小學生一定要確定都有跟上再走。鄉親的導覽，比較需要用台語，我也可以用台語跟他們互動。</p>	<p>用台語跟他們互動。</p>
<p>九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？ I 11110280901 導覽志工 I：定導會先跟他們講一小時到一個半小時，有卡到用餐時間，不可能所有都介紹，先問他們想看什麼展件，再去安排動線。比如說有人想看越南展，會再跟他們講有什麼展廳，讓他們去選，再照他們的選擇去服務。結束後會問今天這樣導覽服務如何？會跟客人講，我比較喜歡用比較親近的方式，去介紹文物，讓大家認識，今天來聽了以後，回去會記得它，可能不會記得它的樣子，但可能會記得我講的某一句話，至少在這個過程中，可以讓你跟文物產生了連結，你就不是白白的來博物館一趟。來博物館就是要聽導覽，不然都不知道是看了什麼，沒有辦法每個展廳都帶進去，好像也是走馬看花，如果沒有帶大家去深入了解，就算帶走了十個展廳，還是不知道，所以我會看客人想看什麼，去講什麼，國寶展廳一定要看。會以客為尊，這些人如果滿意你的服務，你才算是成功，如果你自己講得很開心，但客人很想走，就不OK。客製化是最好的。</p>	<p>I 11110280901 定導會先跟他們講一小時到一個半小時，先問他們想看什麼展件，再去安排動線。我比較喜歡用比較親近的方式，去介紹文物，今天來聽了以後，回去會記得它，可能不會記得它的樣子，但可能會記得我講的某一句話，至少在這個過程中，可以讓你跟文物產生了連結，你就不是白白的來博物館一趟。國寶展廳一定要看。</p>
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？ I 11110281001 導覽志工 I：我的導覽方式，比較平易近人。會看對象自己去轉換，比如：鄉親團就會用台語介紹。有時候會看客人的表情，看起來有點累了，會請他們先休息一下，或是他看展的時候已經不聽你講了，表示他可能都很熟，就讓他自己先看，走出來後，再帶他去其它的展廳。針對觀眾的需求隨時做調整。</p>	<p>I 11110281001 我的導覽方式，比較平易近人。會看對象去轉換。針對觀眾的需求隨時做調整。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？ I 11110281101 導覽志工 I：有次定導遇到一個女生，過程很開心一直寫</p>	<p>I 11110281101 定導時遇過觀眾很開心一直筆記，還跑來問</p>

<p>筆記，到最後還跑來問問題，就覺得這個人很特別，於是請問她從哪裡來？她說從宜蘭來，還說我是宜蘭博物館的館長。當時被她嚇了一跳，還好我從來都沒有亂說，還好事先不曉得。</p>	<p>問題，覺得特別。於是請問她從哪裡來？她說從宜蘭來，還說是宜蘭博物館的館長。</p>
<p>十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？ I 11110281201 導覽志工 I：有時候有新展覽，會有朋友想要我帶他們導覽，也要看時間。</p>	<p>I 11110281201 新展覽時，朋友會找我帶他們導覽。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身學習與終身服務呢？ I 11110281301 導覽志工 I：我們做的是志工，是志願服務不求報酬，又具有專業度。歡喜做，甘願受。如果不開心，就不會繼續做。如果有負擔不舒服，就不會去做，沒有人強迫你，人都是互相的。</p>	<p>I 11110281301 我們做的是志工，是志願服務不求報酬，又具有專業度。歡喜做，甘願受。</p>



資料代碼：J 1111101

受訪者：導覽志工 J

訪談時間：111年11月1日下午(下午4~5點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
<p>一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ J 11111010101 導覽志工 J：在上海工作的時候壓力很大，那時候常去上海博物館，也希望退休之後，找到像博物館這種志工，這是一個拉力，推力是我太太要求我退休後，不可以在家閒著，也是對文物有所喜好。</p>	<p>J 11111010101 退休之後，希望到博物館當志工，也是對文物有所喜好。</p>
<p>1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ J 11111010102 導覽志工 J：佛光山佛陀紀念館當志工，比南院晚一年，我住高雄。兩個相同的地方，都有常設展跟特展。佛光山比較偏向培育本土藝術家跟兩岸交流。故宮是承續清宮舊藏，佛館的變化比較大，有些藝術家可能是展陶瓷和金屬工藝等等，變化性比較大。佛教文物有部分是相通的。</p>	<p>J 11111010102 佛光山佛陀紀念館當志工。兩個相同的地方，都有常設展跟特展。</p>
<p>二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？ J 11111010201 導覽志工 J：第一是個人對文物的喜好，對這些文物有熱情，樂於分享介紹給別人，給觀眾、給來賓，對人的熱情是首要的。第二個是技巧的部分，願意接觸人在公眾面前開的了口，觀眾喜歡的你需要一個徵詢跟調查，要講觀眾要的，第三個就是專業能力，對文物的喜好，願意跟別人分享你的專業知識，願意來博物館的人，有些可能是走馬看花，當然有些是專家。研究員有最新的發現，你可以把新的訊息，提供給來訪的客人，也要看觀眾的屬性，如果只是一個趣味性團體，你就必須要在趣味性、知識性、專業性去取得一個平衡。</p>	<p>J 11111010201 第一是對文物的喜好，對文物有熱情，樂於分享，對人的熱情是首要。第二個是技巧的部分，需要一調查講觀眾要的。第三個是專業能力，也要看觀眾的屬性，必須要在趣味性、知識性、專業性去取得一個平衡。</p>
<p>三、對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？ J 11111010301 導覽志工 J：每個課程對我而言都是新的，對博物館的喜好，對於生命的探索，人生會有些基礎，每一個特展就好像是一個新的產品，新的產品我們就會去看他的使用說明，每次老師的上課，有一部分是我知道的，有一部分是</p>	<p>J 11111010301 老師上的課對我而言就是中心的學習，如果跟之前的經驗不一樣，就會去搜尋資料，把它弄清楚，錯的就會把它</p>

<p>我不知道的，老師上的課對我而言就是中心的學習，如果跟之前的經驗不一樣，就會去搜尋資料，把它弄清楚，錯的就會把它做一個更正。</p>	<p>做一個更正。</p>
<p>四、對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？ J 11111010401 導覽志工 J：如果老師可以先提供一些文字資料，或者是先上課、走場，對我來講會比較安心。展覽第一天，有時候都還沒有看過就要跟客人導覽，只能就你之前的知識去發揮，可能會達不到策展人心中要表達的東西。以我的期待，能在開展之前，有個資料、上課、走場。</p>	<p>J 11111010401 以我的期待，能在開展之前，有個資料、上課、走場。</p>
<p>五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ J 11111010501 導覽志工 J：南院開館之前有很多的熱身，有些在創新學院上課，複製文物的展覽，在開館之前，院方有提供資料，會展哪些展件、展廳，比如S301、S302、S303，各展廳是展哪些東西，重點的文物，會有提供圖面跟文字資料，讀書會就會弄個投影片分工合作，比如大廳就會有大廳的圖片出現，然後到301的時候，就有301的畫面出來，大家把自己喜歡的要講的展件套進去講，每個人喜歡的展件、展廳都不一樣，我們當時在讀書會有設定一個格式的套路，把自己喜歡的文物從簡報替換照片，就講你喜歡的，模擬展廳去介紹。</p>	<p>J 11111010501 南院開館之前院方有提供資料，哪些展廳、展件、重點文物，會有提供圖面跟文字資料，讀書會分工合作，就講你喜歡的，模擬展廳去介紹。</p>
<p>5-2：考核前如何準備？ J 11111010502 導覽志工 J：開展前各廳的圖錄都出來了，那時候打六折很便宜，每個展廳的圖錄都有買，要了解策展人的意圖，策展人就像一個總舖師一樣，有什麼樣的材料、他要端出一盤菜。要順著策展人的邏輯架構走，分單元的解說，就是骨幹，要把骨幹掌控住，這個空間要挑你有感動、喜歡的展件，而且是在這個脈絡裡你可以承接下去的，把展件調出來，自己的練習還是很重要。比如考佛教展廳，把圖錄跟專論都讀過了，再把策展人上課講過的東西聽過幾次，自己寫下大綱，去展場錄音講一遍、兩遍、三遍…，講到人家通知你考試，考試大概前一個禮拜會通知，就可以先專精在那個科目上。期刊也可以找到很多資料，當初</p>	<p>J 11111010502 順著策展人的邏輯架構走，分單元的解說，就是骨幹，要把骨幹掌控住，這個空間要挑你有感動、喜歡的展件，而且是在這個脈絡裡可以承接下去的，自己的練習還是很重要。期刊可以找到很多資料，把文字內化成自己的語言講出來。</p>

<p>讀書會也有分工去把資料找出來。把文字內化成你自己講出來的語言，一個導覽員就是可以把文字內化成自己的語言。</p>	
<p>5-3：動線導覽考核又是如何準備？ J 11111010503 導覽志工 J：我們以前考試都還沒有看到東西。開館文物都有了，展廳都考過了，反而更簡單。要控制時間不要太久，我第一年先考過專科佛教、伊斯蘭玉器、茶文化，動線安排以有考過的展廳多一點，沒有考過的展廳就講些明星展件。</p>	<p>J 11111010503 展廳都考過了，反而更簡單。要控制時間，動線安排以有考過的展為主，沒有考過的展廳就講些明星展件。</p>
<p>5-4：後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？ J 11111010504 導覽志工 J：我全部都有考，基於我對文物的熱愛，當時都是策展人考核，老師的時間不一定，我就先選定五個廳，五個廳的申請書都同時發出去，看哪個老師有空我就去考，織品是第二年才考。</p>	<p>J 11111010504 五個專廳全部都有考，基於對文物的熱愛，當初都是策展人考核。</p>
<p>六、培訓課程以外，平常如何自我精進？ J 11111010601 導覽志工 J：平常有加入故宮的臉書和PoD C Ast，這些訊息出來我都會去關注，或是翰墨空間換展，其它展廳有換展，會去加強新換展的部分，平常就是再把圖錄拿出來，期刊調出來讀。</p>	<p>J 11111010601 平常有加入故宮的臉書和PoD C Ast，這些訊息出來我都會去關注，平常就會讀資料。</p>
<p>七、平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？ J 11111010701 導覽志工 J：定導的前一天都會做功課。</p>	<p>J 11111010701 定導的前一天都會做功課。</p>
<p>八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ J 11111010801 導覽志工 J：百萬學子就是注意體力，現在小朋友上課都是45分鐘，他們的專注力，了不起大概一個小時就差不多了，要控制好時間，小朋友如果注意力潰散了，會越講越挫折，第一個就是時間要把握好，第二個就是講小朋友比較聽得懂的語言。像去織品展廳有些圖案，就可以講一些比較有故事性的，或是有些影片，讓小朋友從這些多媒體去直接感受，會先跟老師聊一下，請他幫忙協助秩序。長輩團就是喚起他們的童心，他們就是高高興興的來博物館，會問說講台語聽懂嗎？講閩南話會比較有親切感，如果閩南語他們可以接受，我就用閩南語講，但有些專有名</p>	<p>J 11111010801 百萬學子就是注意體力、專注力，第一個就是時間要把握好，第二個就是講小朋友比較聽得懂的語言。長輩團就是喚起他們的童心，講閩南話會比較有親切感，但有些專有名詞還是要用國語講，讓他們有愉快的心情，文物介紹跟生活有所連結。</p>

<p>詞還是要用國語講，會問他們從哪裡來，然後會誇一下他們，讓他們有愉快的心情，講文物的時候，講一些有共同的回憶，像把古早的事情連結到文物，文物介紹跟生活有所連結，長輩就是比較輕鬆去帶，也會講些笑話。學術團或貴賓團自己要有底氣，本身對博物館有熱忱，平常會透過各種管道學習，所以你心中就有個底器。</p>	<p>學術團或貴賓團自己要有底氣，本身對博物館有熱忱，平常會透過各種管道學習，所以你心中就有個底器。</p>
<p>九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？ J 11111010901 導覽志工 J：會參加定導的就是對博物館有熱愛，或他本身就是個專家。定導有時候會是幾個團體或散客，會先問有沒有來過、想看什麼樣的東西、何時要離開等等，大概心中會有個策略。如果有排定導，會先上去展廳走一下，對陌生的展廳，翰墨空間會找一些自己熟悉的畫家和書法家介紹，無法講全場但可以講幾件代表性的東西。例如：上一次定導都是女士，就帶她們去看人氣國寶，重點放在織品展廳，女士會比較喜歡，然後再講茶文化，女士也會去喝下午茶，心裡大概會有個主幹，其它在看當時展廳的狀況調整。她們從台北下來，台北沒有織品展廳，也許她們之前來過，但是看的也許跟上次不一樣。織品策展人就是要讓大家去看材質的差異，會讓觀眾去看、去提問，不是只有我講，希望觀眾可以自己去看，看出自己的想法，他們的回答也會啟發我另外一種想法，當然這是有些自信之後，才敢這樣去面對觀眾。</p>	<p>J 11111010901 會參加定導的就是對博物館有熱愛，或他本身就是個專家。定導有時候會是幾個團體或散客，會先問有沒有來過、想看什麼樣的東西、何時要離開等等，大概心中會有個策略。如果有排定導，會先上去展廳走一下，翰墨空間會找一些自己熟悉的畫家和書法家介紹，其它在看當時展廳的狀況調整。</p>
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？ J 11111011001 導覽志工 J：第一個我會遵從策展人想要表現的方式，這是第一個原則，第二個看這個團體的特性，在趣味化、專業性、知識性上去遊走，在跟觀眾提問的時候，也可以知道觀眾對這個有沒興趣，要不要繼續講下去，觀眾的水平大概是在什麼地方，我用什麼樣的語言來溝通。我個人第一個就是策展人端出的菜，想呈現什麼東西，第二個我要知道觀眾想要什麼樣的東西，並沒有特別去形塑個人的特質，大家來到博物館不容易，希望大家都有些所收穫，用大家聽得懂的語言或講個笑話，或是正規的、專業的，</p>	<p>J 11111011001 我會遵從策展人想要表現的方式，這是第一個原則，第二個看這個團體的特性，在趣味化、專業性、知識性上去遊走，在跟觀眾提問的時候，也可以知道觀眾對這個有沒興趣，要不要繼續講下去。大家來到博物館不容易，希</p>

<p>照來賓的程度，給不一樣的東西。我看過幾個考核都是在背，除了在背資料還是要去看，要真的看出文字上寫的東西，在文物上你看得出來，跟觀眾才可以分享的出來，所以我一直鼓勵觀眾仔細看，或許我講的細節他們可能看不出來，就會想辦法讓他們去看得出來，這種獲得的喜樂就有成就感。考核不只要背文字，你要看得出文字所講的細節，那個才是更重要。我們在講文物，除了外面的表象之外，需求者跟製作者還有我們觀賞者，各自有各自的想法，唐宋元明清，每個皇帝他們心態都不一樣，追求的也不一樣。以肉形石來說，玉髓是一個很便宜的材料，工匠厲害就是隨形雕，做成肉的樣子巧奪天工，對小朋友就會說肉形石，它本身是個很低價的材料，但是透過良工的巧思，它變成人氣國寶，所以要抓出生命中的熱情，你也可以發光發亮。肉形石再看它的座，有交叉水波紋，就聯想到大江東去浪淘盡，蘇軾有他的坎坷際遇，皇帝看到的不只是一個紅燒肉，有一些人生的思維在裡面，會講一些關於人生思考的面向。</p>	<p>望都有些所收穫，照來賓的程度，給不一樣的東西。鼓勵觀眾仔細看，或許我講的細節他們可能看不出來，就會想辦法讓他們去看得出來，這種獲得的喜樂就有成就感。以肉形石來說，它本身是個很低價的材料，但是透過良工的巧思，變成人氣國寶，所以要抓出生命中的熱情，你也可以發光發亮，會講一些關於人生思考的面向。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？ J 11111011101</p> <p>導覽志工 J：剛開館不久為立法院的副院長導覽，他是讀歷史系，還跟承辦說可以找策展人講，這些大人物對我們這些小志工都是很客氣，就先說如果有講錯的地方，請給予指導，先把我們的能力講一下，找可以討論的話題。有些公眾來不單是要聽你講，這時候我們要有機會互動，讓公眾去表現。</p>	<p>J 11111011101</p> <p>有些公眾來不單是要聽你講，這時候我們要有機會互動，讓公眾去表現。</p>
<p>十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？ J 11111011201</p> <p>導覽志工 J：生活會有個規律，比如要來南院也是生活上的一個習慣。會保持體力去看書，增加藝文見聞。來當志工的人都有相同的興趣，有些精神跟人生上的規劃，跟這些老師學習，也是人生的一種樂事。經過這些專家老師的上課，對於這些文物發生過的事件，讓你對人生有一些看法。</p>	<p>J 11111011201</p> <p>生活會有個規律，會保持體力去看書，增加藝文見聞。來當志工的人都有相同的興趣，跟這些老師學習，也是人生的一種樂事。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身</p>	<p>J 11111011301</p>

學習與終身服務呢？ J 1111011301
導覽志工 J：目前是這樣。

目前是這樣。



資料代碼：K1111103

受訪者：導覽志工K

訪談時間：111年11月3日(下午4~5點)

訪談逐字稿	編碼與摘要
<p>一、1-1：請問您是何種機緣投入故宮南院導覽志工服務？ K11111030101</p> <p>導覽志工K：動機有喜愛文物，增長知識，自我成長。我覺得若真的要當導覽，你一定要上故宮，故宮的志工感覺比較有氣質，真的有差。921地震後，國美館閉館維修我就來故宮，在北院民國97年實習，周功鑫女士回故宮當院長那一年，周院長比較嚴格，她在導覽組時建立了志工的政策，她也是導覽員出生，後來才有正式的排課，早期都是自己讀。南院的服務，當初處長問我要不要來南院，我說好，那我就要去上課，我不要用北院的身份去南院，我說我要重新上課，所以104年的課，我上了一整年。來這裡是自己跟自己做契約。我覺得要跟著南院一起上課，才算是南院的志工。我當初也是搭高鐵去北院值班十年了，因為愛這個文化。</p>	<p>K11111030101</p> <p>投入志工動機有喜愛文物、增長知識、自我成長等。感覺當故宮的志工比較有氣質。2008年在故宮北院實習，是周功鑫女士當院長那年，周院長比較嚴格，她在導覽組時建立了志工的政策。故宮南院開館那年，有意願南下來服務，2015年也跟著一起受訓上課當南院的志工。</p>
<p>1-2：除了在故宮南院導還有其他場域的導覽經歷嗎？ K11111030102</p> <p>導覽志工K：國美館服務23年。那時去美術館聽演講，平常都很少人，那天很多人，他們說今天是志工研習最後一天，我說那我可以來當志工嗎？然後資料填一填就來了，本來是觀眾服務組，後來他們說我比較適合導覽組，那時候身體有狀況，想重新建檔，像電腦重新開機的感覺，我去美術館有點像格式化重來的感覺。國美館閉館的時後，開始把台灣美術史弄懂，上了故宮北院考過五科之後，又重新回來做西洋美術史，重新做上了300堂的課。從希臘羅馬開始一直做到當代，所以現在就覺得在美術館做功課非常的輕鬆。他們說你這樣做三個館的功課，國美館、北院、南院會不會很累？我說會！但就是喜歡，你喜歡，就會一直去深入。國美館當導覽組組長時，考核過程也是抓的比較緊，我們每個階段都會有館員出來直接</p>	<p>K11111030102</p> <p>在國美館、故宮北院、故宮南院都有擔任導覽志工的服務。他們說你這樣做三個館的功課，會不會很累？我說會！但就是喜歡，你喜歡，就會一直去深入。國美館當導覽組組長時，考核過程也是抓的比較緊，我們每個階段都會有館員出來直接站在觀眾群中不定期考核。</p>

<p>接站在觀眾群中不定期考核。因為台灣美術史只有四百年，四百年都搞不定，故宮是幾千年你要怎麼辦，南院更可怕，裡面是橫向，地域非常的廣闊，可是要深入的話要看個人，修行在個人。國美館服務跟故宮不一樣，國美館很多是當代，當代就是一一直在滾動，故宮的話就是要爬梳歷史，現在光爬梳文獻是不夠的，目前是以考古為主、文獻為輔。自己會要求不一樣的文化，要稍微整理脈絡，因為這樣的話你要橫著串聯比較容易。</p>	
<p>二、您覺得導覽人員須具備哪些素養？ K11111030201 導覽志工K：自己的內涵和自我學習很重要。熱情也很重要，你自己有熱情，你喜歡才會感染觀眾。然後要依觀眾的需要去導覽比較好。今天若講觀眾不喜歡的他也不會跟。</p>	<p>K11111030201 自己的內涵和自我學習很重要。熱情也很重要，有熱情才會感染觀眾。</p>
<p>三、對於故宮南院導覽志工培訓課程，您有何收穫？ K11111030301 導覽志工K：我的理念是覺得嚴格一點，比較能夠進步。年輕的時候，喜歡跟比較嚴格的老闆，跟嚴格的老闆會學到東西，最起碼你不會走鐘掉。你出去會是個很好用的人，可是若跟一個懶散的老闆，你一輩子收穫不多，所以我覺得自己很幸運。台北故宮考過佛教展廳，北院佛教要知道哪個朝代它的造像是什麼風格，大概就容易過，可是南院沒那麼簡單，對佛教的歷史脈絡要很清楚。要我考核志工佛教專廳的時候，又重新讀印度佛教史、中國佛教史，我到現在還在整理佛教史，南院沒有人要求我要做這個，可是要我當考核，我自己一定要先做，你要考別人，自己的脈絡要更擴大、更清楚，這是我自己的要求。考核青銅器時就去唸西周史、商周歷史，我就要把這個脈絡弄清楚，不要求新人要怎麼做，但最起碼要建立自己的脈絡，我一定會要求自己，因為人生沒有人會跟你講真話，只有自己知道自己不足。當考官要自我學習、自我要求。</p>	<p>K11111030301 我的理念是覺得嚴格一點，比較能夠進步。在南院佛教展廳沒那麼簡單，你對佛教的歷史脈絡要很清楚。要我考核志工佛教專廳的時候，又重新讀印度佛教史、中國佛教史，我到現在還在整理佛教史，南院沒有人要求我要做這個，可是要我當考核，我自己一定要先做，你要考別人，自己的脈絡要更擴大、更清楚，這是我對自己的要求。</p>
<p>四、對於南院導覽志工培訓課程，您有何建議？ K11111030401 導覽志工K：自我學習非常重要，有些年輕的研究員，做的功課太淺。導覽要看自己跟群體的力量，像你們就很不</p>	<p>K11111030401 自我學習非常重要，導覽要看自己跟群體的力量，互相做功課力量</p>

<p>錯會互相，互相做功課力量會大，大家一起來走得遠，一個人悶頭做，沒有強大的力量會走不下去。像我一直以來都一個人，自己本身就喜歡，獨立性夠不會被外在的東西打敗。大部分的人是需要陪伴。我住台中比較沒辦法，我會去看論文，最怕在還沒有建立樹狀的概念，你就隨便上網會找錯資料，如果要借書還不如借論文，專題的論文，論文比較嚴謹，只要看每一個深入點，。要有方法去學習，人家問我我一定不會藏私，有些專業的書，遣詞用句很不錯，把某一個文物或理念點得很清楚，就會抄筆記，我就可以用。修行還是在個人。</p>	<p>大，大家一起來走得遠。要有方法去學習，修行還是在個人。</p>
<p>五、5-1：當初導覽志工考核是以哪兩個專廳？原因？ K11111030501 導覽志工K：北院時候一年考一科有精進獎一本故宮專書，我一年考兩科，第二年考三科，所以只拿到兩本書。我覺得在博物館要讀的書非常的浩瀚，如果要做準備的話，你一年就認真的去做準備，第一年考青銅器，第二個考雕刻多寶格。我在美術館當志工當了十幾年，讀了書畫就順藤摸瓜，覺得要讀中國繪畫美術相關的書，讀了六年，進故宮想考書畫他們說不行，書畫每三個月換一次，青銅器要先考，但是有東西都不熟，青銅器相對很遙遠，夏商周對我們來說是不太可及的，後來也考過。第二年先考瓷器，北院瓷器非常的厲害，瓷器我準備的很久，瓷器考過後，考佛教藝術再考書畫，想考玉器，送了申請單還被退回來，說你考五科了不要再考了！讓新人先考。後來就沒有考，但五科已經很強了。那時候南院要考核，他們說我不用考，他說老師您在北院考過很多科不用了。我來是為了實踐自己的喜愛，愛這個文物，喜歡跟人相處就這個樣子，很簡單。</p>	<p>K11111030501 我覺得在博物館要讀的書非常的浩瀚，在北院已經考過五科。北院第一年考青銅器和雕刻多寶格，第二年考瓷器，再考佛教藝術與書畫。南院開館時需要考核，他們說我在北院考過很多科不用了。我來是為了實踐自己的喜愛，愛這個文物，喜歡跟人相處就這個樣子，很簡單。</p>
<p>5-2：考核前如何準備？ K11111030502 導覽志工K：考過才是真的要做功課，考核大概做的功課到哪裡，考官覺得你整個脈絡很清楚，有點小瑕疵都比較沒有關係，專廳主題骨架很重要。</p>	<p>K11111030502 考過才是真的要做功課，整個脈絡要清楚，專廳主題骨架很重要。</p>
<p>5-3：動線導覽考核又是如何準備？ K11111030503 導覽志工K：早期講動線，其實是南院才有，因南院剛開，</p>	<p>K11111030503 第一個要做中學，基礎</p>

<p>每個人的資源又少，每個人又很嫩，馬上要上戰場，可是沒有辦法，在這種環境就是訓練很多抗壓性很強的人，然後心臟夠強的人，我覺得講錯多少都會有，有時候看這個東西會想到另外一個東西，新人要上戰場去打戰，第一個要做中學，基礎要慢慢打，什麼時候都不嫌晚。</p>	<p>要慢慢打，什麼時候都不嫌晚。</p>
<p>5-4: 後來有挑戰加考其他展廳嗎？原因？ K 11111030504 導覽志工K：在北院已考過五科。</p>	<p>K 11111030504 在北院已考過五科。</p>
<p>六、培訓課程以外，平常如何自我精進？ K 11111030601 導覽志工K：我每個禮拜一、禮拜二，一定留給自己三到四個小時去看資料，看過的忘記了，就重新再看，再看還是要寫筆記，平常就要準備，不是展出來才做功課，這樣來不及。</p>	<p>K 11111030601 每個禮拜固定留時間去看資料，看過的忘記了，就重新再看，平常就要準備。</p>
<p>七、平時值班導覽時，如何進行導覽前準備？ K 11111030701 導覽志工K：我會進展廳，但沒有特別再做功課，知道要導覽，一定會先到展場繞一圈，有些東西會被抽走，有些文物知識已經內化，內化很重要，自己喜愛才會內化。</p>	<p>K 11111030701 知道要導覽，一定會先到展場繞一圈，文物知識內化很重要。</p>
<p>八、對於團體導覽不同的觀眾類型導覽方式有何不同？ K 11111030801 導覽志工K：百萬學子，我比較喜歡調皮的小朋友，他會亂問，你就知道他小腦袋瓜想什麼，就可以跟他互動。真的要講很多內容，對小朋友是負擔，要看小朋友的喜歡。上次帶小朋友看花樣何處來，他們巴在那邊聽耶！我帶他們先去看年表，說明嘉靖跟成化的關係，他們就覺得非常有意思。帶他們看到套杯時，問他們是不是學俄羅斯娃娃，他們說才不是！覺得要給小孩一些概念，拋問題自己要一些準備，不能拋解決不了的問題。拋問題前要設計過，導覽要看人說話，隨機應變。</p>	<p>K 11111030801 百萬學子小朋友可以跟他們互動。上次帶小朋友看花樣何處來，說明嘉靖跟成化的關係，他們就覺得非常有意思。拋問題前要設計過，導覽要隨機應變。</p>
<p>九、對於定時導覽的服務，您導覽方式有何不同？ K 11111030901 導覽志工K：像這次定導觀眾10個人，差不多15個內是最好的人數。你講內容的時候，眼睛要飄到每一個人，要照顧到每一個人，照顧每一個人有一個好處，當你看到這個人眼睛是放空的時候，就知道他對這個文物沒什麼興趣</p>	<p>K 11111030901 定導時，要用眼神照顧到每一個人，當你看到這個人眼睛是放空的時候，就知道他對這個文物沒什麼興趣或概</p>

<p>或概念，那有些人眼睛會發亮，那你就拋一些問題跟他互動。還有一定要先調查他們從哪裡來之類。像花樣何處來，要從皇帝的年表開始講，如果沒從那裡開始講，很多人會搞不清楚，策展人展覽策得還不錯，主要是講嘉靖時期瓷器。</p>	<p>念，有些人眼睛會發亮，那你就拋一些問題跟他互動。</p>
<p>十、您個人在導覽上有何特別的導覽技巧？ K11111031001 導覽志工K：從脈絡背景去介紹。我會留下伏筆，會整個場去串，導覽要讓他們稍微去了解這個器物，希望觀眾不只看文物，看懂器物裡面的靈魂，當時的人怎麼去用它，會用這種角度去講。我導覽過一對母女，導覽青銅器我就講鼎跟簋（軌），女兒聽得津津有味，媽媽就有一點怪怪的表情，就問需要介紹什麼，因為母女有點落差，然後媽媽就跟女兒講：這那欸多鬼？（台語）因為他問這個，讓我想到一件事，就說中國有很多字都死掉了，簋（軌）是裝食物的器具，但簋這個字已經沒有再用了，你有沒有覺得我們平常罵人會說你愛吃鬼，都跟飯碗有關，那媽媽就馬上懂那是什麼，以前的簋就是大家抓飯吃。你要帶回去那個時代，要先回去才有辦法講給觀眾聽。比如唐朝人跟宋朝人的生活，那個歷史的背景要住進去，才比較容易掌握。</p>	<p>K11111030901 從脈絡背景去介紹。我會留下伏筆，會整個場去串，導覽要讓他們稍微去了解這個器物，希望觀眾不只看文物，看懂器物裡面的靈魂，當時的人怎麼去用它，會用這種角度去講。比如唐朝人跟宋朝人的生活，那個歷史的背景要住進去，才比較容易掌握。</p>
<p>十一、請問您導覽時常碰到哪些問題？或是印象中最深刻的事？ K111110391101 導覽志工K：有一次導覽，有一個人從頭到尾插著手，差不多講了四分之一的時候，我就說：這位先生現在這一幅畫歸你講，他馬上把手放下來，他說為什麼叫我講，我說你手插著好像不認同我，現在我們大家接受你的看法，我就問觀眾願不願意聽他講，觀眾都說願意，就這樣解決那個危機，當時覺得要想一個辦法，因為這樣子對自己來說是一個威脅，用這種方法就獲救了。後來這個人變成我的好朋友，一直來國美館，也因為這樣他進來美術館當志工，也在導覽組。</p>	<p>K11111031001 有一次導覽，有一個人從頭到尾插著手，當時覺得要想一個辦法就是請他來講述，用這種方法就獲救了。後來這個人一直來國美館，最後也在導覽組當志工。</p>
<p>十二、擔任故宮南院導覽志工後生活上的改變？ K11111031201</p>	<p>K11111031201 志工對我而言，是我個</p>

<p>導覽志工K：今天我先生就問我，你是要去台北還是嘉義，家人也會認同。像我女兒做月子時我就會請假，我覺得人生有很多東西要分前後。志工對我來說是我個體的生命，我認為人都是孤獨的來孤獨的走，你一定要孤獨的去做學問，做學問本來就是非常的困難，你自己可以度過這種孤獨，享受這種孤獨這才重要，這是給自己的部分。但整個家庭也是重要，家裡有任何人按鈴，我一定會把這邊請假，前後很重要。有朋有會買珠寶，她也常逛珠寶店，她說她是去洗眼睛。那你也可以上博物館洗眼睛。有些人收藏，他連青銅器都不懂，就去買青銅器，亂買就買錯，以前我不懂玉，現在看就會想怎麼會買到這種石頭。</p>	<p>體的生命，我認為人都是孤獨的來、孤獨的走，你一定要孤獨的去做學問，做學問本來就是非常困難，可以度過這種孤獨，享受這種孤獨這才重要，這是給自己的部分。但整個家庭也是重要，家裡有任何人按鈴，一定會請假前後很重要。</p>
<p>十三、請教您在身體勇健的狀態下，是否樂意在故宮終身學習與終身服務呢？ K11111031301 導覽志工K：會啊！一輩子。</p>	<p>K11111031301 一輩子。</p>

