

南華大學出版與文化事業管理研究所碩士論文

A THESIS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

INSTITUTE OF PUBLISHING & CULTURAL ENTERPRISE MANAGEMENT STUDIES,

NAN HUA UNIVERSITY

文物解說志工解說知識管理模式之研究

A Study on Knowledge Management Patterns of Interpretive

Volunteer in Cultural Relics

指導教授：萬榮水博士

ADVISOR : Ph. D. WHAN,RURNG-SHUEEI

研究生：崔靜萍

GRADUATE STUDENT : TSUI,CHING-PIMG

中 華 民 國 九 十 八 年 一 月

南 華 大 學

出版與文化事業管理研究所

碩士學位論文

文物解說志工解說知識管理模式之研究

研究生：崔靜萍

經考試合格特此證明

口試委員：葛崇水

洪林伯  
林

指導教授：葛崇水

所 長：程聰仁

試日期：中華民國九十七年十二月十一日

## 謝 誌

人生是一連串的選擇，因為文君學姐的督促，讓我在生命的轉角處，又為自己的人生航程做了一次轉向，朝父親的遺願完成碩士學位繼續前進。經過兩年半寒暑的航行，小船終於上岸了，帶回一份集眾人之力才得以獲得的學習之旅的紀念品，希望能告慰父親在天之靈，也要對關心我的家人、師長、同學、好友們致意。

本論文能順利完成，首先要感謝指導教授萬榮水博士。在研究的過程中，總是老師追著學生的進度，容忍我的惰性，現在回想起來，實在有違學生的本份。隨著論文章節的來回的重寫、改寫，漸漸體會到老師諄諄教誨，耳提面令背後道理之所在。特別是在進入寫作最後階段，由於老師的適時地引導，讓學生免於內心之徬徨與恐懼，成為研究知識建構過程中重要的收穫，在此，致上無任感激與敬意。

同時在此也要感謝口試委員，承蒙莊立民教授及洪林伯教授在百忙中撥冗費心地審閱論文，並在口試時給予指正與建議，幫助學生從更嚴謹的角度去思考，使論文更臻完整。

此外，對於願意接受訪談的解說志工群，不論是熟悉的好友或者初次見面的同儕，由於他們樂於的分享態度，不僅提供豐富的資料，也讓我從訪談的互動中，學習成長精進，個人更是要由衷地謝謝大家的協助。

兩年多來的求學路上，多虧舉令的溫馨接送、昀熹的鼓勵與分析、苑菁的免費住宿，還有秀玲、美玲、玉梅的關心，姿蓉與慧美學姐的加油打氣，特別是撰寫論文期間，同門同學燕純為我的論文鼎力相助，以及陪我一起畢業的佳楓、鳴哲、尉祥的相互提醒，讓我這個久離校園老學生倍感親切。

最後，當然最要感激的是我最摯愛的家人，由於您們的包容與體諒，讓我可以 在您的後盾與支持之下，走完這一趟旅程，一切心聲儘在不言中，我會以實際的行動來表達的我的信心與決心。

再多一句！這份畢業的喜悅，將與曾經所有幫助過我的人一同分享！因為有你，所以更好，為我這個階段的學習打上一個溫暖句點。

崔靜萍 謹致  
于南華出版所  
97.12.31

南華大學出版與文化事業管理研究所九十七學年度第一學期碩士論文

論文題目：文物解說志工解說知識管理模式之研究

研究生：崔靜萍

指導教授：萬榮水 博士

論文摘要內容：

本研究想要了解不同背景的文物解說志工建構其解說知識的途徑與方式，及影響其學習的因素，旨在建立文物解說志工解說知識「建構、應用」之共通與立異模式。

由於解說志工皆為社會人士，必須自主管理自己的學習活動，本研究引用成人學習與知識管理理論為立論基礎，藉以觀察解說志工建構解說知識與傳遞應用知識的過程。

本研究針對35位不同背景之文物解說志工進行深度訪談，之後將訪談所獲得的資料進行編碼，依研究架構解析歸納出共同的元素或要件，以建構解說志工解說知識管理模式。

研究結論如下：（一）在知識取得充實方面，初期依賴機構培訓或藉閱讀、與同儕互動、上網等方式學習並在實務中累積經驗。由於經驗不足，解說時不會看眾說話，技巧過於生澀。之後，學習方式更加多元，加入旅遊、看展、視聽、研究、田調、學畫、在學進修、跨機構解說、學位進修等。解說會先依觀眾背景需求，規劃內容，以互動方式與訪客建立關係。（二）戶外解說因內容固定與解說機會少，會利用值班時與同儕互通有無、或跨機服務、或受邀演講、授課、撰寫文章等途徑精進充實。室內解說因展覽期短多元，一定要參與展前課程、自行準備資料或請教同儕，在邊說邊修正中成長。（三）影響個人學習因素有參與動機、學經歷、機構推廣任務與自我發展。參與動機初期是悅己導向，而持續服務是成長導向。在校主修科目與機構屬性無關，須利用機構內外學習資源，慢慢進入；但工作經歷則有利於學習。例行解說任務易形成學習上的怠惰。亦從機構推廣任務所託與個人專業發展的契機中學習與革新。

基於研究發現，研究者提出了後續研究以及對解說志工知識管理、對社教機構管理單位培訓進修計劃之建議。

**關鍵詞：**文物解說志工、成人學習、知識管理

**Title of Thesis : A Study on Knowledge Management Patterns of Interpretive  
Volunteer in Cultural Relics**

**Name of Institute : Graduate Institute of Publishing & Cultural Enterprise  
Management Studies,**

**Graduate date : January 2009**

**Degree Conferred : M.B.A.**

**Name of student: TSUI, CHING-PING    Advisor Ph.D. WHAN, RURNG-SHUEEI**

**Abstract**

The primary theme of this research aimed to build the systematic model of the way that the interpreters from different backgrounds constructed and applied their knowledge.

Adult learning theories were applied for this study to observe the volunteers, who were all adults and had to self-manage their learning activities. Deep interview from thirty-five volunteers was adopted to collect data and then the model of knowledge management was constructed by analyzing and inducing the common elements.

The major findings of this research include:

1. The knowledge acquisition was improved through peer-teaching, online-learning and field-training.
2. The knowledge of outdoor interpretation was improved by interaction-on-duty, transinstitutional service, being invited as a lecturer or writing the composition; the knowledge of indoor interpretation was improved by self-preparation, peer-teaching, and field-training.
3. The factors of influencing personal learning were participative motivations, degree and experience, mission promotion and self-development.

Finally, this research also provides further study for the knowledge management of the interpreters and the learning plan of social educational institution.

**Key Words :** volunteer interpreter 、 adult learning 、 knowledge management

# 目 次

中文摘要.....	i
英文摘要.....	ii
目錄.....	iii
表目錄.....	vi
圖目錄.....	vii
第一章緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	2
1.1.1 研究背景.....	3
1.1.2 研究動機.....	4
1.2 研究問題與目的.....	6
1.2.1 研究問題.....	6
1.2.2 研究目的.....	7
1.3 研究範圍與限制.....	8
1.3.1 研究範圍.....	8
1.3.2 研究限制.....	9
1.4 研究方法與流程.....	9
1.4.1 研究方法.....	9
1.4.2 研究流程.....	10
1.5 名詞解釋.....	11
第二章 文獻探討及研究架構.....	13
2.1 解說概論.....	13
2.1.1 解說的意涵.....	13
2.1.2 解說的功能.....	14
2.1.3 解說的原則.....	15
2.1.4 解說員的分類.....	16
2.1.5 解說的流程.....	17
2.1.6 解說知識構面.....	18
2.1.7 與導覽解說員學習相關之研究.....	21
2.1.8 本節小結.....	22
2.2 成人學習與知識的關連.....	23

2.2.1 成人學習	23
2.2.2 建構主義學習觀	26
2.2.3 本節小結	26
2.3 知識管理架構：過程與方法	27
2.3.1 知識本質	27
2.3.2 知識管理過程	27
2.3.3 知識管理方法	28
2.3.4 本節小結	32
2.4 知識管理對成人學習的啟示	32
2.5 研究架構的提出	34
第三章研究設行與執行	41
3.1 研究設計	41
3.1.1 研究問題的處理邏輯	41
3.1.2 研究方法的選擇	42
3.1.3 研究對象的選取	42
3.2 研究執行	47
3.2.1 資料收集方式	47
3.2.2 研究倫理	52
3.2.3 資料分析的方法	52
第四章資料整理與研究發現	55
4.1 知識取得	55
4.1.1 學習方法	56
4.1.2 學習途徑	60
4.1.3 學習模式	70
4.1.4 學習困難與因應之道	74
4.1.5 學習的轉變	77
4.1.6 戶外與室內解說學習上之差異	79
4.2 知識分享應用	82
4.2.1 解說信念	83
4.2.2 解說知識	85
4.2.3 解說實務	87
4.2.4 分享應用的轉變	92
4.3 變數關係	94

4.3.1 學經歷背景分析	94
4.3.2 參與動機	96
4.3.3 機構內任務推廣與機構外延伸服務	98
4.4 綜合發現與討論	102
4.4.1 綜合發現	102
4.4.2 綜合討論	109
4.5 研究命題的提出	111
第五章 結論與建議	113
5.1 研究結果與貢獻	113
5.1.1 研究結果	113
5.1.2 研究貢獻	116
5.2 建議	117
參考文獻	121
附錄一訪談題綱	128
附錄二訪談同意書	129
附錄三事實資料編碼表	130
附錄四訪談記錄	133

## 表 目 錄

表 2.1	解說法則	15
表 2.5	解說知識構面	19
表 3.1	受訪者基本資料表	48
表 4.1	學習方法整理表	58
表 4.2	學習途徑整理表	61
表 4.3	分享應用型態整理表	62
表 4.4	跨機構學習整理表	70
表 4.5	學習模式整理表	71
表 4.6	學習困難與因應之道整理表	74
表 4.7	學習轉變整理表	77
表 4.8	戶外與室內解說學習上差異整理表	82
表 4.9	解說信念整理表	83
表 4.10	解說知識整理表	85
表 4.11	解說實務整理表	88
表 4.12	分享應用轉變整理表	92
表 4.13	個人學經歷整理表	95
表 4.14	參與動機與持續服務原因整理表	97
表 4.15	機構任務推廣與延伸服務整理表	100
表 4.16	學習途徑彙整表	101
表 4.17	精進修習階段學習模式彙整表	104
表 4.18	文物解說志工解說知識管理架構表	105

## 圖 目 錄

圖 1.1	研究流程圖	11
圖 2.1	導覽實務工作流程圖	18
圖 2.2	知識創造模式圖	30
圖 2.3	知識螺旋示意圖	30
圖 2.4	知識分享模式圖	32
圖 2.5	本研究架構圖	40

# 第一章 緒論

Peter Drucker (1993) 在《後資本主義的社會》一書中指出，後資本主義的社會最根本的經濟資源不再是資本、自然資源或勞力，而是知識，所有的生產力與競爭力皆仰賴知識工作者運用知識於工作之上。黃富順（民 92）認為知識社會的特色，它強調知識的創造、累積、傳遞、應用、批判與更新。而知識要如何創造、傳遞、應用、批判與更新呢？學習乃為達成這些目標的不二法門。

因此，社教機構這個以知識再利用與傳播的組織，藉由研究、展示、教育及休閒活動等方式將各項知識傳達給社會大眾，身為社教機構的教育人員之一的解說志工，即是擔負起傳遞知識的工作者，扮演了引導、教育、諮詢的多重角色。為了勝任與發揮角色的功能，他們必須體認終身學習和知識管理的習慣與能力的重要性，方能在解說服務中實現利己利人的目的。

## 1.1 研究背景與動機

### 1.1.1 研究背景

#### 1. 文物需要透過解說彰顯其功能

本研究採用聯合國教科文組織對文物的定義，將文物分成戶外人文史迹與室內物質文化與藝術創作。文物有別於一般物品，其獨有的物質性、時代性、不可再生性、作用永續性與文化物證的功能，是解說文物時觀看的焦點，而其隱含在內的背景知識，更是建構當時社會文化重要的線索與證據。古文物本身不會說話，過去發生的在它們身上極富情趣又感人的活動內容，光憑形象確實不容易看的明白，何況從古至今制度的變化、習俗的轉變、審美觀點的差異，更加拉開了我們對文物認識的距離。

另外，對二十世紀各種面貌的現代藝術作品而言，它是個人有意識，經過深思熟慮製作出來具有情感意義的物件或事件，除非創作者自己說出創作理念與想

法，否則觀眾很難了解作品的意義。所以原創的藝術作品，就更需要透過文字或與語言的闡述表達。黃光男（民 82）認為透過人員的解說，不僅能延伸觀眾對作品的認知與拓展知識領域和內容深度，也能提高觀眾視覺的鑑賞力。

其次，為什麼觀眾需要導覽解說？劉婉珍（民 96）指出，因為觀眾與展覽的相遇，有時就像兩種文化的碰撞或兩個思想的衝擊。觀眾有其先備的態度、知識與溝通技巧，而本身也有其所屬的社會文化體系及語言符號，透過適當的人員、文字及影音等溝通管道，觀眾更容易詮釋展覽與展品的意義。

如前所述，文物確實有被解說的重要性及必要性。是故，近年來國內外的社教機構的推廣教育活動極其多樣化，除了人員解說之外，也會安排各種研習課程、學術演講、影片放映、多媒體電腦、語音導覽等設施，或提供簡介、手冊、說明書等文字資料，使觀眾得以利用各種管道取得資訊與文物進行溝通。

## 2. 人員導覽解說影響觀眾的參觀經驗

社教機構推行教育活動方式很多，導覽解說是眾多教育活動之一。吳忠宏（民 87）認為人員解說的功能是能在人、資源、機構間形成溝通的橋樑。解說並不是一種單向溝通，它需要聽者的回饋，如此才能產生雙向的交流。所以與一位訓練有素的解說人員互動，比起非人員解說系統，更能主動掌握收訊者的回應。解說人員會因時、因地、因人、因物來回答觀眾的問題，也可以藉由問答方式的設計，讓觀眾更有現場的參與感，得到有意義的觀賞經驗。因此，無論教育活動如何豐富多樣、科技產品如何發達，人員解說仍有其無法取代的地位。

另外，根據多方實證，「人」作為溝通的媒介，也是最具潛力的教育活動。吳麗玲（民 91）的問卷顯示，近五成的觀眾反應人員解說是他們最需要的導覽類型，展示說明板、說明牌次之；徐瑱慧（民 93）的研究結果指出，解說員會影響觀眾參觀的整體感受，透過解說員的眼睛看展品，可以有啟發觀眾自發性學習的可能；高炯琪（民 92）的調查發現，在知識獲得與情意學習方面，人員解說效果最好，語音導覽次之，沒有使用解說再次之。

據此，不論是現代藝術創作或與遠古的歷史文物，透過適當解說人員的協助，

往往在解說的「親和力」、「有效性」、「啓發度」，更易貼近顧客。解說人員在文物與觀眾之間搭起溝通的橋樑，藉以消除學習的障礙，當觀眾愈理解文物的價值與意義，就能自在地在環境中學習，進而引發對文物的興趣與喜愛。

### 3. 解說志工是社教機構主要的導覽解說人員

自 2001 年內政部所訂公布「志願服務法」以來，許多成人秉著利他與利己的動機，加入社教機構導覽解說行列。經由訓練學習成爲推廣社教的種子，奉獻知識、體能、經驗、時間爲社會大眾服務。黃光男（民 87）認爲這些來自不同背景、不同智能的志工，因其來自觀眾群，比較能夠了解觀眾想知道什麼，在以客爲尊的理念下，其富有創意靈活生動的導覽解說方式與內容，爲人文藝術教育開拓新的視野，也爲社教機構的組織成員，帶來相互學習的機會。

張家銘（民 90）從「機構功能」的觀點，將導覽解說員的角色定位爲「專業、通才及人格特質」。所謂「專業」是指「解說」的理論與機構屬性之學術知識。而「通才」是針對傳播效果。從事解說者，應該認識學習與溝通理論和技巧，了解人類認知過程，掌握解說對象的背景，因爲擁有更多對他人所處社會及文化脈絡的認知系統時，便能判斷訊息接收的精準度。最後「人格特質」是指導覽解說員本身具有的如熱忱、愛心、自信、愉悅的外表風采等特質。具有這些特質，能輕易獲得觀眾的信任，達到互動與溝通的解說效果。

由是觀之，解說志工是導覽解說的關鍵人物，他們要具備專業的解說知識，以提供最佳的導覽服務。依據文獻論述，本研究將解說知識界定爲「解說內容」、「解說技巧」、「個人態度」三個層面。「解說內容」包含文物的專業知識，與解說教育、詮釋理論、觀眾心理、傳播科學、社會學等相關知識。「解說技巧」分成解說方式，與觀眾之互動方式，內容、觀眾、時間與應變之管理方式。「個人態度」包括對解說信念的認知，具有服務熱忱的情感以及持續學習精進的行動。

### 4. 研究文物解說知識管理，有助於解說工作的執行

經濟合作發展組織（OECD）在 2000 年所出版的《學習社會中的知識管理》

(Knowledge Management in the learning Society) 一書中曾指出教育是一種知識事業，在知識社會中，個人需要學習如何學習以及如何管理自身的學習（吳明烈，民 90）。解說志工這個非正式教育且極具個人特色的角色，站在知識輸入與輸出的角度來看，終身學習與知識管理兩項思潮之於解說志工益顯重要。兩者關係相輔相成，缺一不可。

吳明烈（民 90）指出知識管理內涵是知識的運作歷程：知識的獲得、儲存、分享、擴散、運用及創造等，涉及了方法、策略與途徑的應用。人們在此過程中學習如何進行知識管理，適可當作終身學習的一項重要內涵。

對於解說者而言，在追求知識的學習歷程中，是集知識需求者、知識建構者、知識分享者、知識應用者於一身，可謂終身學習的實踐者，亦是知識運作的管理者。胡夢鯨（民90）表示知識工作者代表從事與知識生產有關的角色與工作，他們需要扮演知識創新、傳播、累積、應用與評估的多重角色。所以解說志工應可視為知識工作者，他們應該培養知識生產的能力，將知識轉化成眾人可以擁有的資訊，便於導覽解說工作的進行。

### 1.1.2 研究動機

#### 1. 經驗分享促使知識進步，以人為載體的「智產」應該加以記錄

研究者曾在一次受邀開課的經驗中，赫然發現自己多年的解說實務經驗，確實可以歸納出一套個人建構文物解說知識與管理的模式。根據研究者的經驗，養成一個優秀解說員需要時間的累積，加上解說志工因時間限制、不同動機、個別獨立的程度與組織的關係等特性，常會出現疏離或流失的現象，這些不無法言傳的、豐富的、複雜的學習歷程，值得探究整理。基於個人體悟與好奇，冀望經由本研究能了解文物解說志工背後不為人知的成就方法，不僅能為不易文件化與檔案化的內隱知識留下記錄，也有助於研究者本身繼續地成長精進。

## 2. 研究跨足人員解說與個人知識管理領域，補充國內相關研究之缺口

在國內的研究文獻與期刊中發現，有關人員解說的研究的方向大多以參與動機與滿意度（柳智文，民 96）、檢視培訓制度不盡完善之處（楊啓煊，民 92；施佩瑩，民 95）。解說成效（吳麗玲，民 91；徐瑱慧，民 93；盧秋珍，民 93；高炯琪，民 92；陳榮祥，民 92）、解說員指標（余慧玉，民 88；廖天聰，民 90；鄭美女，民 92）等。圖書期刊方面，則多以導覽技巧為主（林志興，民 93；陳鳳儀，民 94；張家銘，民 90）提出導覽時需要留意的細節，如導覽員的儀表、音量、時間分配、動線設計和導覽方式等。從這些多面向的研究文獻的產出，顯示解說人員之於社教機構的重要性。從研究背景顯示，身為知識工作者的解說志工，在瞬息萬變的數位時代，必須持續不斷的學習以及管理自己的生產力，如何將吸收的資訊轉換成爲有用的知識，實爲知識管理的核心課題。近年來，知識管理理論研究興盛，從企業界風行至非營利單位，更不乏將知識管理論述運用在教師、圖書館員個人知識管理之相關研究（楊頌平，民 94；周德知，民 93；陳玲儀民 95），知識管理已成爲個人及組織強化競爭優勢的管理工具。對同爲知識工作而言，本研究以此觀點探索解說志工個人知識建構的歷程，不僅能在解說志工學習方面的研究新增實例並提供新的視野，亦可深化人員解說研究的層次。

## 3. 解說成效仰賴成熟的實務經驗，將建構解說知識的方法與經驗，供予社教機構培訓之參酌

在閱讀文獻後得知，現今解說志工是國內外各大社教機構推廣教育活動的尖兵與資源。解說志工秉持利他主義與勇於學習的態度，將習得的外顯知識內化後，在文物與觀眾之間架起一座無形的橋樑，成爲社教機構提倡美育、培養人文歷史意識的推手。組織的知識，因人而具，這一群無私的知識工作者，其智慧寶藏更該加以發掘、整理、儲存、分享、應用。知識累積首要課題，即是將有價值的知識保存下來。據此，期待本研究結果對社教機構在培訓計劃與解說知識資源庫的建立有所助益。

#### 4. 學術研究應將實務知識與理論知識相互印證，以求致知

Beckman (1977) 認為理論知識能演繹指導實務，而實務知識則能利用歸納或驗證以形成理論；同時運用「經驗性」的實務經驗與「方法論」的理論知識，比任一單方面的運用有效，實務必須與理論模式整合、應對，互相印證，有助於能更深入地瞭解知識。因此，本研究援引成人自我導向學習與知識管理觀點，蒐集不同背景的解說志工解說知識建構、分享、應用的過程與經驗，並將之分析歸納後，建立一個解說知識管理的模式並提出建議。可謂將解說志工的智慧結晶，作一次有意義的蒐集、保存、分享、創新的知識管理。

## 1.2 研究問題與目的

### 1.2.1 研究問題

綜上所述，解說志工的學習是屬於個人學習。吳明烈（民90）表示個人從一開始接觸到學習，即逐漸建立起個人的學習態度、學習價值觀、學習行為、學習風格以及學習習慣等個人的學習文化。因此，解說志工為了完成任務，他們運用了何種的途徑、方法和過程來進行學習與管理「解說知識」？影響解說知識管理運作的因素又為何？實為本研究之核心。擬透過下列問題的提出，經由面對面的訪談得到答案。茲將研究問題分成以下兩項表述之：

#### 1. 解說知識建構的學習行動

##### (1) 不同背景的志工學習建構解說知識的方法與管道為何？

所有的學習行為，皆會涉及要學什麼、在哪裡學習、用什麼方法、跟何人學等問題。為求學習成效，學習者會使用適合自己的學習途徑與型態，建構出一套實用的實踐知識與個人思維，蒐集這些經驗有助研究目的達成。

##### (2) 學習過程中面臨哪些困難與挑戰？如何因應？

任何人在面對歷史古蹟、古文物、原創藝術作品時都會產不易理解的情形，解說志工也一樣，不僅只是說出來，而且還要讓別人聽的懂，扮演好有效的溝通

者，此時與解說知識相關的資訊都要納入學習的範圍。由資淺到資深的過程中，碰到哪些學習上的困難或挑戰？如何面對解決？探詢實例，可為學習的借鏡與指引。

### (3) 解說實務中知識分享應用的情形？

解說是一個反省整個學習的過程。知識要『使用』後，才会有進步的空間。身為文化消費的代理人，設計一個效果良好的參觀行程，應該要熟悉解說流程的運作，了解觀眾的背景與需求，善用語言與超語言的表達能力，及傳遞有意義的訊息。並從與訪客互動中，體察改善自身解說的優缺點。因此，檢視解說實務中的點點滴滴，將有利於解說知識的維護、更新與持續。

## 2. 影響建構解說知識的因素

### (1) 解說志工在學習路途上所遇到之影響個人學習因素有哪些？

「知識因人而具，解說因環境而異」，影響解說志工學習的因素，應該考量內在與外在因素。內在因素係指個人背景，外在因素則與服務機構有關。探究其中的變數，加深對建構解說知識的理解。

### (2) 影響因素與學習行動之間的關係為何？

知識需要學習活動催化加速其產出，才能進一步發揮效用。上述影響因素是否會左右解說志工的學習途徑與學習模式，這些因素對於解說工作的學習是加分，還是沒有幫助，亦是本研究關心的議題。

## 1.2.2 研究目的

基於研究背景與問題，本研究擬從成人自主學習與知識管理角度出發，探討文物解說志工受到環境刺激，所引發一連串的知識取得到應用的過程。分別透過理論推導和訪談內容結果分析呈述，希望透過研究問題的檢驗，對人員解說與個人知識管理相關之議題提供不同的思考面向。本研究的目的，分別從理論性與實務性的兩個層面表述之。在理論層面，其一是瞭解不同背景的志工，其建構解說知識的歷程。其二是試圖建立文物解說志工「建構」解說知識的共通與立異模式。

在實務層面，首要是獲得建構解說知識的方法與經驗，提供給有意加入者之入門參考或資淺者進階之依據。其次，可將研究結果予以社教機構於解說志工培訓進修計劃之參酌。

## 1.3 研究範圍與限制

### 1.3.1 研究範圍

本研究的範圍與限制，分別從研究問題、研究場域、研究對象、研究者身份四個方面來說明：

#### 1. 研究問題

研究問題之主要範圍，在於探討文物解說志工建構解說知識的學習歷程，而個人其它方面的知識，也許與解說知識的養成有關，但並非本研究範圍。

#### 2. 研究場域

依據本研究對文物之界定，加上取樣之便利度、多樣化以及研究者長期觀察與熟悉度，本研究立意選取研究者曾參與或仍在服務的台北市文獻會、保安宮（屬於戶外解說）、國立歷史博物館、台北市立美術館（屬於室內解說）為研究場域，研究場域之代表性容後說明之。

#### 3. 研究對象

（1）解說志工學經歷背景不同，為求多樣化，本研究採立意取樣，以工作經驗、在校主修科系、退休或在職等條件，於取樣來源中挑選訪談個案，細節容後說明之。

（2）研究對象人數，訪談過程接觸 40 位解說志工，從訪談語錄中挑選出 35 位親身經驗適於回應本研究之問題者。

（3）研究對象解說年資，本研究主要以 5 年以上、且持續固定值勤、解說表現能被同儕與機構推廣教育人員認同者為研究對象。因為不論是學習過程與解說經驗，他們一定會有程度上的心得，有助於研究問題與目的達成。

#### 4. 研究者的志工身份

研究者十多年來從事戶外動態文史導覽到靜態文物解說的歷程中，有幸認識相當多不同領域的解說志工，不論是值勤時相互討論，或實地聆聽觀摩，或一同研習遊學，每每發現他們像座寶山，熱忱投入的心，紮實的經驗，特立的風格，總讓研究者心生敬畏，意欲探索其背後的故事。基於過來人的身份，易於獲得豐富資料，以利研究的進行。

### 1.3.2 研究限制

1. 樣本大小的限制，由於本研究為質性取向，使用研究方法為深度訪談，旨在要求質的深度，而不在量化上的代表性，故較不追求外在信度的推論。
2. 研究對象的限制，本研究以台北市地區的社教機構為主要樣本來源，沒有辦法涵蓋台北市以外地區的社教機構，只能反應出台北市解說志工學習途徑方法與實務經驗的現況。換言之，對研究結果的應用應持謹慎態度。
3. 研究立場的限制，在研究期間，純以解說志工個人的角度探討，難免留於主觀的偏差，並未對機構有關人員或單位的立場進行資料的蒐集，實為單面向的瞭解。

## 1.4 研究方法與流程

### 1.4.1 研究方法

因為要探討研究對象本身學習歷程的複雜度，以及個人學經歷對學習行為的影響，本研究採取質性的研究方法，以達成研究的問題與目的。而蒐集資料方法是採用個案深度訪談法。個案研究是對一個特別的現象，如一個機構、一個人、或一個過程加以分析，目的在獲取研究個案之綜合的、系統的和深度的資訊。深度訪談則是事先設定好的談話內容及主題，在自然狀態的訪談過程中，蒐集受訪者內心深處的想法或親身經驗。之後，將訪談內容做摘要並加以編碼，再進行資料的整理歸納。

## 1.4.2 研究流程

本研究之進行流程可分成：選定研究主題、文獻探討、發展研究架構、研究設計、研究結果整理歸納、提出結論等六大階段。本研究執行流程圖如1.1所示。

### 1. 第一階段：選定研究主題

經由閱讀相關文獻及與指導老師討論，引發研究者選定文物解說志工解說知識管理模式之研究為本研究主題。

### 2. 第二階段：文獻探討

研究者首先針對解說概論、成人學習與知識管理三類文獻作探討。依據學術文獻作為研究架構之原料，是為研究問題的知識及經驗背景與本身的條理之整理。

### 3. 第三階段：發展研究架構

研讀文獻及分析，將國內外學者所提出的相關理論與研究，經過整理，轉換成本研究之研究架構。再根據此架構解析文物解說志工建構解說知識之歷程。

### 4. 第四階段：研究設計

#### 1. 挑選受訪者

首先分成戶外與室內解說兩種類型，從中設定人數、男女、年資、學經歷，以立意與滾雪球抽樣方式進行挑選。

#### 2. 深度訪談

挑選案例確立後，便開始進行資料的蒐集。為獲得更全面、更深入的案例真實資料，訪談的主要內容是從如何成為文物解說志工過程開始，之後切入整個學習的歷程。

### 5. 第五階段：研究結果

透過深度訪談的蒐集及分析，了解目前文物解說志工知識取得的學習方法、途徑，知識分享應用的情形及影響學習的因素為何。

### 6. 第六階段：提出結論

將多案例之訪談內容，加以演繹、歸納，提煉出共同的元素或要件，建立解說知識管理的模式，並提出建議。

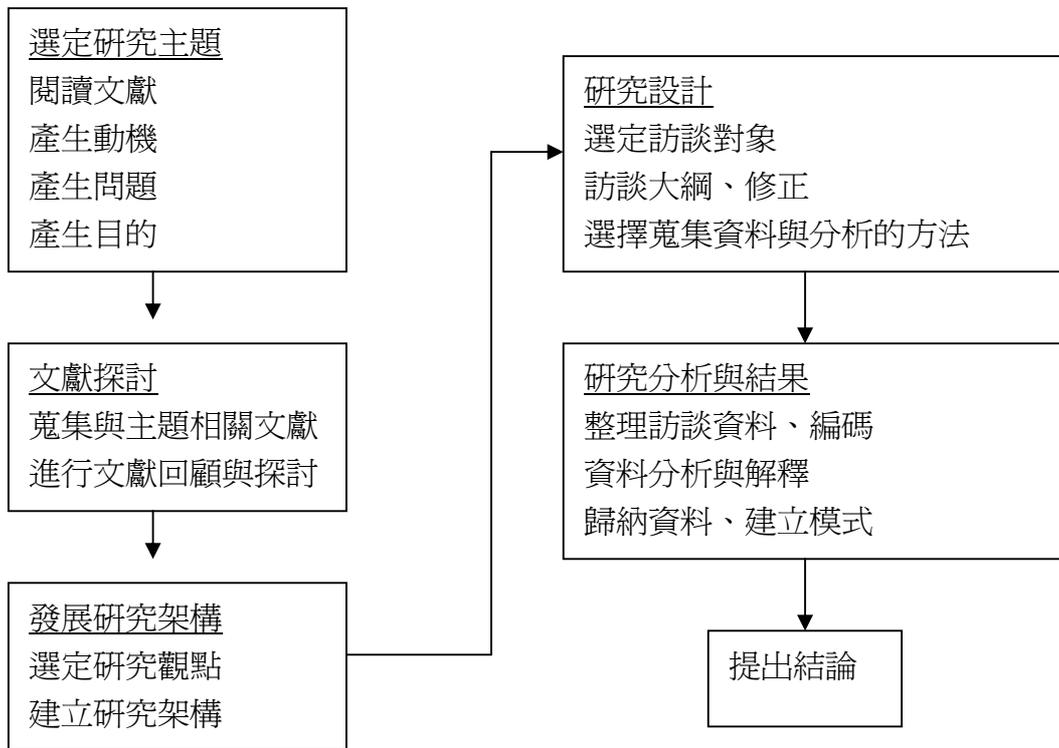


圖 1.1 研究流程

資料來源：本研究自製

## 1.5 名詞解釋

### 文物定義

根據 1970「關於禁止和防止非法進出口文化財產和非法轉讓其所有權的方法」公約，與 1972「保護世界文化和自然遺產」兩條公約，聯合國教科文組織將文物範疇定為「可移動文物」與「不可移動文物」(李曉東，民 94)。「可移動文物」是具有重要考古、史前史、文學、藝術或科學價值之財產。而將具有歷史、藝術、科學價值的建築群、碑雕、銘文、洞窟、人類工程或自然與人類聯合工程或考古遺址等，名為「不可移動文物」。據此，本研究將文物界定為「不可移動的」戶外人文史迹與「可移動」的室內物質文化與藝術創作。

## 導覽解說

相關文獻中常出現「導覽解說」、「解說」、「導覽」等名詞交錯使用。「導覽」常用於博物館、美術館等室內展覽；而「解說」則常出現在國家公園、動物園、歷史古蹟等戶外遊憩區。本研究訪談個案解說範圍有室內、戶外或跨足兩者，故對「導覽解說」、「解說」、「導覽」的定義將不做區分。不論是室內或戶外的導覽解說，其目的都在傳達訊息，以便對展示物件或環境做欣賞、啓發、教育、學習為最終的目的。

## 成人自我導向學習

有關自我導向學習的定義甚多，因學者採用的觀點不同，而有不同的定義。本研究將自我導向學習視為是一種過程、人格特質、能力、學習方法的成人學習方式。從本質上分析，Candy (1991) 認為自我導向學習具有兩層意義：第一義指的是個人的自主性，強調自我決定，另一是個人有意願且有能力從事自我教育，即自我管理；第二義指的是自我導向學習的方法，亦可分為兩類，一是學習者在正式教學情境中的自我控制，與在自然的社會場合的自我指導，以追求自我學習的機會。至於人格特質 Gibbons, et al (1980) 則表示自我導向學習者的特質為正直、自我規範、堅持、勤勉、利他、敏感及有很強的指導原則、有成熟的人格，並且是自我實現者。

## 知識管理

質而言之，知識管理即是對知識進行管理。「知識」是由有根據的事實、複雜性、判斷、經驗法則與直覺、價值觀與信念等六大要素構成的 (Davenport, 1999)。「知識管理」，劉常勇 (民88) 認為凡是能有效增進知識資產的活動均屬於知識管理內容。包括知識的清點、評估、監督、規劃、取得、學習、流通、整合、保護、創新等活動，並將知識視同資產進行管理。

## 第二章 文獻探討與研究架構提出

本章主要探討與研究主題相關之文獻，做為研究架構與研究工具設計之理論基礎。文獻探討範圍包括：解說概論、與導覽解說員學習相關之研究、成人學習理論、知識管理理論、研究架構提出等五個部份。

### 2.1 解說概論

解說員做為社教機構的第一線服務人員，其能力表現影響訪客的參觀經驗。目前台灣大部份解說員的培訓課程多著重相關專業知識的傳授與教導，而非在解說理論或技巧之研習與探討（吳忠宏，民93）。根據研究者的經驗，一如前述，並無任何課程提醒或前輩告知，所有的解說概念均來自實務經驗，要花上一段時間摸索才有所體會。因緣，在接觸文獻之後才發覺，若有「理論」的加持，對學習成為解說員是有幫助的。故，本節將對解說做一概論性的探討，依解說意涵、解說功能、解說原則、解說類型、解說流程、解說知識構面等分述如下。

#### 2.1.1 解說的意涵

Tilden（1967）表示解說是一種教育性活動，目的在經由原始事物的使用，以揭示其意義與關聯，並強調親身體驗及運用說明性之方法或媒體，而非僅是傳達一些事實。

Grinder & McCoy（1985）認為解說是一種資訊的、教育的、娛樂的、計劃性的、探索的服務。其目的是讓觀眾們獲得新的了解、新的洞察、新的熱忱、新的興趣。導覽員需要具備三種基本態度：知識、熱忱以及親和力。

張明洵、林玥秀（民83）認為解說可說是一種傳播，我們知道訊息的本身並不是解說，訊息必得經過加工處理，詮釋及再組合包裝後才可成為解說。解說也是一種教育性的活動，其目的在透過實際的物品、第一手的經驗和解說的媒體，來顯示出其間的意義和關係。

吳忠宏（民88）指出「解說是一項訊息傳遞服務，透過告知及取悅遊客，闡釋現象後所代表的意義，藉著提供相關的訊息來滿足遊客的需求與好奇，同時又能不偏離主題，期能激勵遊客對所描述的事物產生新的見解與熱忱」。

綜合上述，本研究歸納導覽解說的定義如下：

1. 導覽解說一種對文物詮釋的過程，是一種人與人雙向溝通的方式，旨在促進社教機構、文物與觀眾之間產生互動的關係。
2. 導覽解說是提供大眾指引、資訊、娛樂、宣傳和探索的一種服務。
3. 導覽解說具有教育性，經由解說員的引導，使觀眾對文物產生興趣，引發學習動機，期能在活動中，建構自己的想法與意義。

### 2.1.2 解說的功能

解說的對解說者而言，它是一種傳遞知識的過程，對受解說服務者來說則是一種學習的過程（林志興，民93）。所以，身為解說人員必須了解透過解說能讓觀眾學到什麼。Grinder & McCoy（1985）認為解說功能包含有 1.資訊：提供民眾有關展示主題正確、有趣的訊息。2. 引導：透過解說服務系統的引導，對所參觀地點的歷史沿革、環境設施及參觀的遊程有完整的認識。3.教育：透過解說可讓來自不同背景、不同年齡層的民眾與展品間發生互動，引發其求知的興趣及後續的學習。4.娛樂：良好的解說可幫助民眾得到一個愉快的、輕鬆的、美好的參觀經驗，達到寓教於樂的目的。5.宣導：解說是改善公共形象和建立大眾支持的一種方式，並可增進民眾與機關間的相互瞭解。6.鼓舞人心：解說能夠幫助民眾對事物有新的瞭解、認知，並激發心中的熱忱及好奇心。

解說發生的場所往往在現場實地，並非在學校教室，屬於非正式學習，學習行為是主動的。加上訪客的背景程度與背景不一，解說人員確實需要一個通則性的指標，來審視每一次的解說目的是否有達成。依研究者多年的實務經驗體會，上述資訊、引導、教育、娛樂、宣導、鼓舞人心等六個功能，適可為本研究觀察之據。

### 2.1.3 解說的原則

「解說」以「啓發與影響對方」為目標。許多初學者會耽溺於背知識，也會為了如何讓聽眾保持注意力而苦惱。於是，學習解說原則與策略，對於抱持「想要學習如何能夠有能力影響別人，一同提升文化素養」的志工而言，實為一項重要也是最基本的專業。

Beck L. & Cable T.T. (1997) 曾提出下列精確的解說原則，可為參考之用。兩位學者認為解說的目的是不應只是提供資訊，而是應揭示更深層的意義與真理。解說設計應像說故事一樣有告知、取悅及教化的作用。為了引起興趣，解說員應將解說題材和遊客的生活相結合。解說內容必須考慮讀者之需求，應切中主題且經過審慎研究的解說，將比冗長的贅述更加有力。為兒童、青少年及老年人的團體做解說時，應採用完全不同的方式。解說是一種結合多種人文科學的藝術，無論講述的內容是科學的、歷史的、或與建築相關的，任何一種藝術，多多少少都是可被教導的。在運用解說的技術之前，解說員必須熟悉基本的溝通技巧。解說品質的確保，須依靠解說員不斷地充實知識與技能。

國內學者吳忠宏亦以其多年來實際從事解說的體會與啓發，提出『解說六大處方』與『解說六化論』以為解說員遵循的法則（表2.1），藉以強化解說的效果並提升訪客之遊憩體驗，進而達成解說之目的、目標與宗旨。

表2.1 解說法則

『解說六大處方』	『解說六化論』
1. 解說旨在溝通，而非說教 2. 解說重在體驗，而非介紹 3. 解說貴在分享，而非灌輸 4. 解說期在啓發，而非教導 5. 解說難在行動，而非感動 6. 解說強調過程，而非結果	解說員將所獲得或學習到的資訊『溶化』，然後儘可能地『消化』吸收，進而『轉化』成新的知識與感受，並將其『變化』成與遊客有關的訊息；藉由分享與啓發來『感化』遊客，使其瞭解天地萬物的奧妙，以達『教化』人心的目的。

資料來源：吳忠宏，民93

如前所述，易言之，最佳的解說組合，即如學者 Sam (1992) 所說的，解說是愉悅感受 (Pleasurable)、解說是有關聯意義 (Relevant)、解說是平易近人 (organized)、解說是有主旨性 (Theme)。因此，要成就一場優質的解說，在急於陳述知識與沈醉於聽眾的掌聲之間，知識與體驗適度的搭配，學者所提出的原則，應可為檢視評估的要點。

#### 2.1.4 解說員分類

解說員的分類，依解說形式分為資訊服務、活動引導解說、解說講演、生活劇場。依解說主題可分自然生態解說員、歷史解說員、動植物解說員、博物館解說員、藝術解說員、古蹟建築解說員、休閒農業解說員…等。依管理單位之職能分有正職解說員與義務解說員。義務解說員是指就社會各層面招訓，並依相關服務規定，安排於假日或平常日擔任解說服務工作之人員。(楊明賢，民88)

依上述，解說可分成戶外與室內解說，符合本研究界定之文物解說分成戶外人文史迹與室內物質文物與藝術創作。依解說形式來說，本研究屬於帶隊活動引導解說；以解說主題而言，從取樣來源觀之，研究對象是博物館解說員、古蹟建築解說員、歷史解說員、藝術解說員；就管理分類，本研究個案屬於義務解說員。

而戶外與室內解說知識的學習是不是有所不同？據前述，研究者認為在學習認知上具有共同與立異之處。共同認知是解說是一種服務，須事先了解人們到社教機構參觀的動機，一是求知，二是瞭解。他們的心理需求是學習新事物、體驗陌生的活動、滿足好奇心、感受解說帶來身心靈的啟發、與家人朋友分享、消遣等(鄭政宗，民88)。因此，導覽解說員要理解觀者的心理，才能提供準確、適時、差異化的服務。立異之處，在於機構特性，本研究室內解說範圍屬於博物館與美術館，兩者特性是展示多樣且多變，一是館藏或傳世物質文化，一是藝術創作，解說員應學習詮釋的技巧。劉德勝(民93)認為物質文化詮釋要把握器物的製造方法、如何使用、存在環境、展示品功能的意義與價值等議題。美術作品的詮釋的應分成三個層次，包括直接圖象的意義、解讀圖像符誌的知識、形式和內涵、與時代背景的統合敘述。

至於戶外解說雖是界定為人文史迹，但戶外的環境資源如天文、地理、自然、生態等，皆會影響訪客的觀感。因此，解說員也要瞭解地區各具特色之解說資源，透過「引導」，促進參與解說活動的民眾，採取各式保護資源之環境行動。例如尊重古蹟，產生愛鄉、愛土、愛文物的觀念。

所以，不論是室內或戶外的導覽解說，在顧客導向的服務理念下，解說員要學習了解觀眾的造訪心理，也要學習如何詮釋展品物件與善用環境資源知識，達到欣賞、啟發、教育、學習的目的。

### 2.1.5 解說的流程

在閱讀文獻吸收整理後，將導覽解說流程分成解說前、解說中與解說後。楊明賢（民88）認為在解說過程中，除了須了解遊客的本質與特性外，並且應該運用表達與組織等個各方面技巧，引起聽講者的注意，達到解說的效果。這些技巧大致可分為參與、組織、內容、表達、正確與安全等方面。以下根據解說原則與技巧，簡述解說流程應該注意的重點，並以圖2.1導覽實務工作流程輔之說明。

1. 解說前：掌握客體的屬性與需求，構成完整可信的解說架構，配合訪客的時  
間，取捨內容，可伸可縮。
2. 解說中：運用發問、具體語彙、輔助教具等方式來豐富解說內容，配合生  
活化的口語與適當的肢體動作來傳達訊息，而處理秩序、禮儀、干擾、  
安全等各種狀況的應變能力，更是解說人員必備的條件。
3. 解說後：從觀眾回應或自我檢視裡，判定解說成效，以為精益求精之參考，  
裨益解說水準的提升。

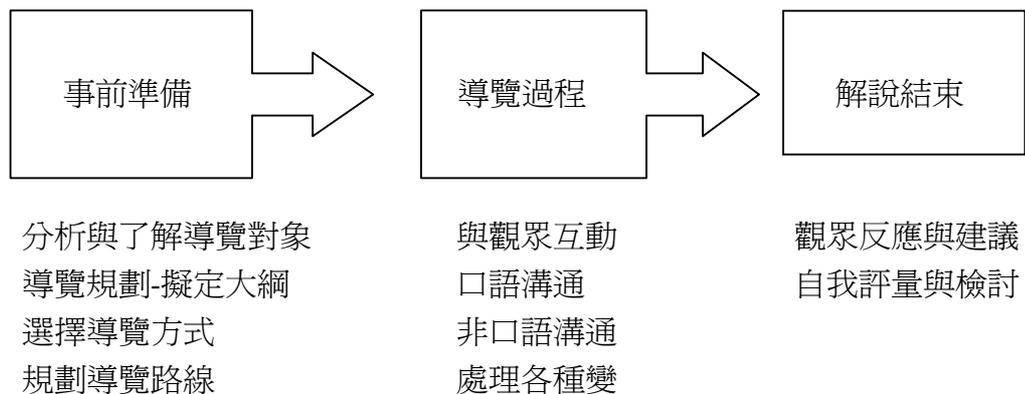


圖 2.1 導覽實務工作流程 資料來源：林姿吟，民95

### 2.1.6 解說知識構面

本小節依據下述相關之學術研究將解說知識，分成「專業知識」、「解說技巧」、「個人態度」三個構面。

1. 余慧玉（民88）將導覽員應具備之專業知能分為六項：（1）基本知識（2）相關知識（3）解說技巧（4）專業態度（5）行政管理實務能力（6）自我成長。
2. 鄭美女（民92）的研究建構了公立博物館解說人員專業能力指標，包括專業知識、導覽技能與專業態度等三個層面52項專業指標。
3. 林姿吟（民95）整理美術館執行導覽解說的工作內涵要素，分為導覽知識、導覽技巧、個人態度與特質三個層面來陳述。
4. 林欣慧（民91）曾以解說原則、解說內容、解說技巧、解說表現四個構面，來探討解說成效對休閒活動參與者休閒效益體驗之影響。

從梳理上述研究內容得知，「專業知識」與「解說技巧」是導覽解說員檢視自身解說品質，不斷修正提升的依據。「個人態度」即是對解說工作認同與承諾之後，所表現出的熱忱、敬業、學習的精神，也包括個人的耐心、成熟、人生態度等特質。因此，本研究將解說知識界定如下，並將散見文獻中（鄭美女，民92；黃璧珍，民89；黃光男，民82；張允芸，民95；陳鳳儀，民94；張家銘，民90，

劉德勝，民 93；許功明，民 94）有關三個構面的內涵細節，加以整理如表 2.2 所示。

專業知識：（1）解說教育與實務知識（2）文物背景與相關知識

解說技巧：（1）解說方式（2）互動方式（3）管理方式

個人態度：（1）認知（2）情感（3）行爲

表 2.2 解說知識構面

構面	細目	內 容
專業知識	理論與實務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.以觀眾的性質、要求、所具備之背景，決定導覽內容和方式</li> <li>2.解說內容的正確性，能建立解說員的權威及信賴感</li> <li>3.培養解說資料收集、閱讀、消化、編輯的能力</li> <li>4.瞭解展覽主題相關的展品知識、資訊及內容</li> <li>5.熟悉解說過程的程序操作</li> </ol>
	文物相關知識	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.必須同時具備視覺藝術鑑賞理論與多種學科的知識如人類、歷史、社會、科學、宗教、哲學、天文、地理等才能傳達溝通文物的時代意義</li> <li>2.物質文化的詮釋：將文物置於時代社會脈絡裡來理解與詮釋：如何製造、如何使用、如何發展、存在的環境、泛文化的比較、展品的意義與價值</li> <li>3.藝術創作的詮釋：圖像形式和內涵與時代背景的統合敘述</li> </ol>
解說技巧	解說方式	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Grinder &amp; McCoy（1985）提出三種解說方式：講述討論法、詢問討論法、引導探索法。</li> <li>2. 導覽員也可以採用像遊戲、即興表演、準備動手作的材料、說故事、學習單、視聽器材、影片、互動品展式等工具輔助導覽的進行</li> </ol>

構面	項目	內 容
解說技巧	管理方式	1.內容管理：了解觀眾的理解能力，決定解說內容的深淺，避免敘述可能受爭議的論點。 2.觀眾管理：保持觀眾的「注意力」的解說策略是內容要有主旨、要組織過、要有娛樂成份、要與觀眾有關聯。 3.時間管理：掌控整體行程，依對象選擇物件，分配時間。觀眾注意力最集中時，安排重點解說、最後可與觀眾輕鬆交流或讓其自行活動。 4.應變管理：動線、安全、禮儀、秩序、干擾、無法回答等問題。
	互動方式	1.肢體表達：眼神照顧到觀眾，及時掌握觀眾的反應與情緒。保持微笑，有利於與觀者親近。 2.語言表達：聲量依據展場大小、對象加以調整，不要打擾其它想要寧靜的欣賞者。使用具體的、容易瞭解的字眼，少用冗詞。專有名詞要解釋清楚，咬字清楚，保持語言的趣味性。 3.溝通傳達：提問、反比、類推、對照、說故事、歸納。
個人態度	認知	1.瞭解服務社教機構的定位與使命 2.認同與承諾導覽解說工作的內涵 3.選擇文物解說的初衷 4.知曉解說困境所在與調適化解之道 5.知道如何開發自己的潛力
	情感	1.解說對自身的影響 2.具有工作熱忱、保持解說意願 3.具有耐心與技巧，靈活處理觀眾問題 4.喜歡與人接觸、培養對人的關懷
	行為	1. 保持誠懇態度、禮儀周到、以客為尊 2. 要有隨機應變的能力 3. 積極參與教育訓練課程 4. 能夠觀摩學習他人解說，補己之短 5. 願意對自身的導覽解說做檢討改進 6. 能規劃自我成長的課程與機會 7. 懂得將所學的知識應用於解說中

資料來源：本研究自製

### 2.1.7 與導覽解說員學習相關之研究

近年國內與本研究相關的論文有林姿吟（民 95）台北市立美術館導覽義工實務經驗與專業發展之研究，曾秋霜（民 95）導覽解說員在物質文化展示中的學習——以國立自然科學博物館「中國科學廳」，李如珍（民 92）高雄都會公園解說志工解說能力養成因素及解說現況之研究。選擇此三篇理由是研究對象為志工，解說含括戶外與室內解說，解說主題是藝術、生態與科學，藉此觀察不同類型的解說志工學習行為是否有所差異。茲將研究內容與結果分述如下：

林姿吟（民 95）的研究是探討台北市立美術館解說志工實務經驗與專業發展，得到結果：導覽義工的實務經驗涵蓋「導覽義工個人」、「準備導覽內容」、「增進觀眾參與」和「考量美術館環境」四個面向。面臨的困難與挑戰有：「多元類型及不斷更迭的展覽特性」、「導覽資源不足」、「高異質性的觀眾」、「難以具體知曉觀眾對導覽的反應」和「從藝術門外漢跨入導覽」。因應困難與挑戰採取方法，有「個人持續學習」與「團體協同成長」兩類。影響導覽義工專業發展的因素有：「對藝術的喜愛」、「學習的收穫」、「散播藝術種子的喜悅」、「館方的重視」、「觀眾的回饋」以及「克服時間的限制」。

曾秋霜（民 95）探討解說員在物質文化展示中的學習。解說員透過教育訓練，人際分享互動、嘗試錯誤、實驗新的想法與技巧、類比過去經驗、網路學習、閱讀資料、觀察等學習方式獲得知識與技巧。學習過程受到正規教育的學習經驗、信仰和興趣嗜好等因素影響。導覽解說時依據個人對展示品的認識與理解，和展示品所要傳達的訊息，經個人主觀的選擇，呈現解說脈絡與內容。解說內容則受到個人觀點或解說風格、興趣、認知能力、觀眾的性質、展場空間、展品特質、對任務看法等因素的影響。

李如珍（民 92）解說志工解說能力養成因素有三個階段。初階段自我學習動機與學習策略的應用，是影響能力養成的重要因素；第二階段以「看書、報章、雜誌、網路及電視」、「培訓課、參加研習、聽演講」等方法，達到解說能力之養成；第三階段化解解說困境，志工們認為豐富之專業知識與有自信心，最為重要。（選取部份結果）

現就從三篇研究結果與本研究異同之處提出說明。在研究內容上，林姿吟（民 95）的研究以市立美術館導覽義工為研究對象。探討導覽解說實務面的經驗，立論觀點採終身學習與專業發展。本研究擴大研究範圍至戶外與室內解，研究核心為個人學習行動，並提出以知識管理觀點應用於解說志工建構解說知識歷程之可能。曾秋霜（民 95）的研究是探討解說員在自然科學博物館中展示廳中的學習。學習方式與影響學習的因素（個人學經歷）與本研究類似，但本研究更強調探機構外的學習行為。李如珍（民 92）的研究結果之一，即解說能力養成分三個階段。影響初階養成因素是學習動機與自我充實。第二階段是增進專業知識方法，計有七種。第三階段是解說困境的化解。包括內在學習瓶頸與外在遊客關係建立的困徑，主要化解之道是靠專業知識與自信心。該研究從成人學習策略來觀察解說志工如何自我充實，而本研究以成人學習模式與知識管理來檢示整體的學習。

在研究方法上，三篇研究皆採用質性研究方法進行，透過深度訪談、觀察、文件，捕捉受訪者經驗世界的點點滴滴，再逐步剖析並進行詮釋。質性研究方法具有善於描述現象特質與意義，並能掌握研究對象所表達的主觀意見，產生豐富詳盡的資料，可為本研究設計參考。

承前述，本研究基於研究文物解說志工個人學習歷程面之研究甚少，且研究對象擴及戶外與室內，又引用知識管理觀點切入，可為相關研究領域增添新例。至於研究方法因欲探究個人之學習歷程，適以深度訪談法來蒐集資料。

## 2.1.8 本節小結

綜合以上論述及研究者本身的經驗，引用美國國家公園署提出的「解說方程式」(  $Kr + Ka$  ) +  $AT = IO$ 來說明導覽解說的內涵。 $Kr$  代表「資源的知識」，包含具體、抽象及普遍的概念。 $Ka$  代表「聽眾的知識」，除了人口變項之外，還要知道訪客的參與動機與需求。 $AT$  代表「適當的技巧」，此部份須在前二項得到滿足後，才能慎選運用傳送的技術。 $IO$  代表「解說的機會」是指「提供各種可能機會」或「營造討好的環境」以影響觀眾到正面方向去。（張家銘，民90）

此一解說方程式，實際上提供了一個非常好的參考架構，讓解說員有所遵循的朝向專業的發展。導覽解說志工在詮釋與娛樂之間，要將資源知識和聽眾知識內化後，選擇最佳的解說技巧來溝通訊息，達成解說的目的。根據實務經驗，研究者認為解說知識的養成一定要隨著時間的累積及從服務的環境中慢慢學習，解說成功與否，專業知識除了靠管理單位定期與不定期的各項專業訓練之外，更有賴於解說員本身平時不斷地閱讀、學習與充實。

## 2.2 成人學習與知識管理的關連

從前節對解說的論述可知，解說員兼具知識需求者、擁有者、分享者與應用者四種角色，對於離開校園已久的解說志工而言，它是一種很好的成人學習機制，學習者如何學習以及如何管理自身的學習，成爲一項重要的切身議題。

解說這項不斷地知識輸入與輸出的工作，解說知識實需持續地學習、維護與更新，因而凸顯知識管理能力培養之重要性。爲了提昇自己的核心能力，達成任務，有效的個人知識管理不僅有助於解說知識的成長，也能夠發揮知識的力量，提升利他服務的層次。

是故，本節將對「成人學習」與「知識管理」兩類文獻做一番探討，以爲研究架構之立論基礎。

### 2.2.1 成人學習

由於解說志工的學習已跳脫學生教室內的學習行爲，其學習的特性與兒童及青少年有所不同。黃富順（民88）認爲成人學習者具有自我導向學習、個人的經驗豐富、學習準備度高、學習取向以問題爲中心等特性。而引發成人學習的關鍵是動機。依照Tough（1968）研究發現成人參與學習的動機一是多重的，二是期望能學以致用，解決生活中面臨的問題，三是學習型態有自行尋找學習的機會和活動，四是會考量時間因素，五是多數學習者會樂在學習。由於成人學習涉及成人教育的相關理論，本段從成人教育領域整理出「自我導向學習」與「建構主義」

的觀點，來闡述對解說志工學習歷程之啟發。

## 1. 自我導向學習

有關自我導向學習的定義甚多，因學者採用的觀點不同，而有不同的定義。綜合文獻說法，自我導向學習的定義即是學習方法與人格特質。學習方法強調學習者在學習過程中承擔主要的控制與責任。換言之，自我導向是學習者的學習過程，亦為一種能力。至於人格特質 Gibbons, et al (1980)認為自我導向學習者的特質為正直、自我規範、堅持、勤勉、利他、敏感及有很強的指導原則、有成熟的人格，並且是自我實現者。

從本質上分析，Candy (1991) 指出自我導向學習具有兩層意義：第一義指的是自我導向學習的屬性，包括兩種意涵，一是個人的自主性，強調自我決定，另一是個人有意願且有能力從事自我教育，即自我管理；第二義指的是自我導向學習的方法，亦可分為兩類，一是學習者在正式教學情境中的自我控制，與在自然的社會場合的自我指導，以追求自我學習的機會。

由是觀之，自我導向學習可視為是一種過程、人格特質、能力、學習方法的成人學習方式，為個人有待解決問題或欲得某種技能時，主動引發學習，且能自我診斷學習需求，形成學習目標，並規劃適合之學習計畫與策略，以達個人與工作之成長與發展。

因此，解說志工在面對工作的挑戰時，必然有一套自發性最適合自己的學習方式，進行有效的學習。下段引用學理上之自我導向學習模型，以為觀察解說志工學習的行為與現象之參照。

## 2. 自我導向學習模型

本研究採用以下學者論述，將自我導向學習模式分成直線模式、互動模式、教學模式三種模式，來闡述學習者本身所主導的學習過程。（楊惠君譯，民93）

### (1) 直線模式

早期由Tough (1971) 與 Knowles (1975) 所提出的自我導向學習模式，本質上是屬於直線式的，提供了重要的概念與描述。Tough在其自我計畫學習研究中，

發現學習者決定以下計劃包含：學習的知識和技巧、活動和資源、何處學習、設定目標、何時學習、及學習速度等。Knowles研究指出自我導向學習有六個步驟：建立學習氣氛，診斷學習需求，形成學習目標，指出學習的人力與物力資源，選擇並執行合適學習策略，評估學習結果。

## (2) 互動模式

互動模式學習過程不是直線式的，而是強調兩個或多個因素集體互動而形成自我導向學習。Garrison (1997) 採用合作建構觀點，提出自我導向學習的多面與互動模式，包括自我管理、自我監測與動機三個面向。第一個面向自我管理是指無論在正式或非正式場所，學習者與社會環境互動，涉及學習者對情境脈絡的控制與塑造，以達其學習目標。第二個面向是自我監測，係指學習者監控他們的認知與後設認知過程的能力，包括學習者能夠使用學習策略以及思考的能力。第三面向是動機，其一是影響人們參與或進入自我導向的活動；其二是影響人們繼續參與該活動或任務，而動機與責任則是相互關聯與交互作用的。

## (3) 教學模式

Grow (1991) 之階段自發性學習模型，將自我導向學習定義為：「在教學情境中，學習者擁有選擇性的程度。」並根據自我導向學習傾向的高低提出四階段的自我導向學習模式。第一階段學習者是依賴的，需要權威人物給予明確的指示。第二階段學習者的特徵是對學習有興趣或可被引起興趣。第三階段是學習者具有相當的技能與知識，而且視自己為學習活動中的參與者。第四階段是學習者會利用專家、機構與其他的學習資源來達成目標。學習者能夠並願意為自己的學習、方向和成就負責任。

從以上論述與研究者經驗推論解說志工的學習模式：志工們秉持利己動機，加入解說的服務，在面對新科目時需要依賴教師專家的引導，給予學習的方向，進而產生興趣，利用機構與社會的學習資源自主學習，並從解說實務中學習解說技巧，也在與同儕的對話交流中逐漸形成解說的信念。此種學習過程是學習者主動汲取知識，藉多元的學習方式，如閱讀、上課、觀摩、網路、同儕互動、演講等，在學習情境中建構屬於自己的深層知識。由於成人異質性高，可依照個人的習慣，任選直線式、互動式、教學式的學習模式或交互使用來進行學習。

### 2.2.2 建構主義學習觀

解說不是與生俱來，而短期的培訓與實務經驗是無法成就一位優秀的導覽解說人才。解說這個極具「個人化」的活動，學習者如何主動自環境中獲取知識、應用知識，架構屬於自己的意義世界？本段欲從建構主義學習觀來探究成人學習的真實狀態。

施明發（民90）認為建構主義強調兩個重點：1.知識的學習要以學習者先備知識為基礎，透過同化、調適等歷程，逐漸發展。2.知識是學習者本身主動建構而成的，不是依靠教師傳授被動接受的，學習者是一個具有認知能力的主體。

Glatthorn（1997）亦綜合學者的見解，提出建構主義的學習原則。他認為學習不是被動接受的過程，而是主動建構意義的過程。學習者一開始均帶有不正確的概念，經由學習過程，促使學習者發展更深層或更真實的概念了解。學習者能將所學的加以內化，並經由學習者所產生的符號、隱喻、影像、圖表及模型等予以表達。學習者在於學習解決情境脈絡的問題，而不是在情境脈絡外做練習。學習的最佳發展，來自於與他人互動，共同分享知覺、交換訊息、並合作解決問題。學習的程度與本質受到自我了解與信念、學習目標、個人期望、心智狀態、以及學習動機等影響。學習者歷經生理、智力、情緒及社會的成長，此等發展，均能影響其所學的內涵以及所了解的深度。

若以建構主義學習觀點來看解說志工的學習，解說志工的認知結構是由個人的知識背景、信念、文化價值觀、心理等特徵構成的。志工在面對新知識的學習，需經過認知衝突，再進入同化、調適階段，在同化與調適的過程中，以先前經驗與知識為基礎，主動去探索和建構知識。或許會經歷不少的錯誤嘗試，有經驗的學習者，會嘗試許多學習策略與方法幫助自我的學習。

### 2.2.3 本節小結

綜觀學術界的研究顯示，成人學習者有自我導向的學習能力、有豐富的生活經驗、學習是以問題及任務為中心，能在學習過程中展現熱愛學習的行為，更重要的是能主動建構知識。而建構主義的學習理論認為個體會主動學習，動機是學

習的關鍵因素，人們從學習中學會建構意義，學習是一種社會活動，學習與和老師、同儕、家人、周圍的人及環境有關聯。學習需要先備知識來類化新的知識，學習需要時間，不是一蹴可幾的。本研究以自我導向學習與建構主義觀點切入，來審視解說志工的學習，適可符合這項屬於成人學習又必須從環境中主動建構知識的工作。

## 2.3 知識管理架構：過程與方法

### 2.3.1 知識的本質

「知識管理」一詞，故名思義即對「知識」進行管理。「知識」是什麼，歷來對其之論述，可分哲學觀點與目的觀點。以哲學觀點而言，林海清（民90）將知識分成理性主義者與經驗主義。理性主義主張知識是心智建構觀念、定律或其它理論演繹而來；經驗主義者則認為知識是以親身體驗，累積經驗後歸納而成。

目的觀點則認為知識是一種流動性的綜合體：包括結構化的經驗、價值以及經過文字化的資訊，也包含專家獨特的見解，為新經驗提出的評估、整合與資訊，提供架構。知識起源於智者的思想，在組織中，知識不僅存在文件與儲存系統中，也蘊含在日常例行工作、過程、執行與規範中。（Davenport & Prusak, 1998）

因此，若以目的觀點來看，本研究所謂的解說知識（專業知識、解說技巧、個人態度）不僅是「知道那些事可以做」而已，更重要的是要「知道如何去做」。個人透過學習，將資訊與經驗統合而成的新經驗。誠如Nonaka & Takeuchi（1995）所言，知識是主觀的、經驗的、是行動的，貴在「實用」與「應用」，它比資訊具有價值，但除非與信仰、承諾、行動及意義有關聯，否則就不能稱為知識（楊子江、王美音譯，民97）

### 2.3.2 知識管理過程

一如前述，解說志工在學習過程中主動建構解說知識，除了消化知識外，更強調的是統整、分享及應用知識。於是，個人需要一套管理「知識」的運作「Know How」來協助。目前有關個人知識管理的理論與實務，甚少為人所觸及，而回顧知

識管理的文獻，對於企業組織層面的研究較多，也形成諸多的理論與實務面的貢獻。因此，期望從組織研究的文獻論述中，梳理有利個人知識管理的見解，以為參考與啓示。

Duffy (2000) 知識管理通常被用來形容一種找尋、組織、轉換及運用資訊的過程。陳永隆 (民90) 知識管理能協助企業組織或個人，透過資訊科技，將知識經由創造、分類、儲存、分享、更新，並為企業組織或個人產生實質價值的流程與策略。林海清 (民90) 如從動態角度而言，知識管理是組織如何將個體知識轉化為團體知識，將內隱知識外顯化，進而能為組織產生實際功效之過程。

王如哲 (民89) 知識管理的對象是「智慧資產」，特別強調無形的資產。知識管理是將「隱性知識外顯化」循環的過程，透過「資訊管理」和「組織學習」，將整合的知識適時提供給適當的人員，並協助他們分享以及將資訊應用至增進組織表現的行動之中。

尤克強 (民90) 認為知識管理的工作流程包括尋找、開發、儲存流通與利用。因此，知識管理的本質簡單的說就是知識資訊化（尋找、儲存、流通）和知識價值化（開發、整理、利用）。

綜合文獻論述，「知識管理」即是組織將知識視為資產，透過取得、整理、儲存、分享、應用、創新等過程進行管理。而知識管理對本研究之啓發是解說是一項將外部知識內部化，經過知識取得、流通、維護的程序，將個體知識團體化的工作，而更重要的是，此一過程顯示知識是如何形成以及知識應加以善用，才能體現其價值所在。

### 2.3.3 知識管理方法

既然知識管理過程包括知識的取得、整理、分享、應用等過程。在每個階段的過程中需要有方法來達成目的。本研究旨在探索解說志工在輸入與輸出知識的過程中用何種方法來進行知識的管理，管理過程涉及知識產生建構與知識分享應用，於是以下針對這兩個主軸，整理有關知識管理方法的論述，以為引用之資。

## 1. 知識產生建構

Nonaka & Takeuchi (1995) 認為組織知識係由內隱知識與外顯知識之互動而來。所謂內隱知識是指個人知識，它深植於個人的經驗、判斷、聯想、創意、潛意識之心智模式內，它是只能意會不能言傳的主觀知識。而外顯知識是指組織知識，可用語言、文字、數字、圖形或其它象徵物清楚地表達（如手冊、書本、程式），它是既可定義、可擷取、溝通容易的客觀知識。

Nonaka & Takeuchi (1995) 提出兩種知識產生建構的方法，一是SECI模型(圖2.2)：它是指內隱知識與外顯知識在個人與組織知識之間互動，將會形成四種主要的知識轉換，歷經共同化 (Socialization)、外化 (Externalization)、結合 (Combine) 及內化 (Internalization) 四種過程。二是「知識螺旋」概念 (Spiral of Knowledge)。

### (1) SECI知識創造模型

(a) 共同化 (由內隱到內隱)：藉由分享經驗，從而達到創造內隱知識的過程。過程中可透過模仿、觀察、練習等非言語性的方式進行學習，以獲得內隱知識，產生共鳴的知識。

(b) 外 化 (由內隱到外顯)：透過隱喻、類比、假設或模式將內隱知識轉化觀念性知識的過程。其目的是希望將隱藏的知識與觀念釐清，成為大家可分享及利用的知識。

(c) 結 合 (由外顯到外顯)：利用不同管道，如文件、會議、課程、網際網路進行知識的交換與結合，把顯性知識中各個不相干的片段，與內隱知識整合成一個系統化的知識。

(4) 內 化 (由外顯到內隱)：將外顯知識轉化成內隱知識的過程。內化與邊做邊學有關。當經驗透過共同化、結合、外化，進一步內化到個人隱性知識基礎上，它們就成為有價值的資產，所產生的知識是操作性的知識。

		內隱知識	TO	外顯知識
FROM				
內隱知識	共同化 (共鳴知識)			外化 (觀念性知識)
外顯知識	內化 (操作性知識)			結合(系統化知識)

圖 2.2 知識創造的模式

資料來源：Nonaka & Takeuchi (1995)，創新求勝，楊子江、王美音譯，1998，台北:遠流

## (2) 「知識螺旋」概念 (Spiral of Knowledge)

Nonaka & Takeuchi (1995) 進一步提出「知識螺旋」概念 (圖 2.3)，強調個人的內隱知識是組織知識創造的基礎，由個人開始，逐漸擴散至團體、組織，最後至組織外，歷經共同化、外化、結合、內化的過程，從組織內對話、連結外顯知識、邊做邊學、建立活動範圍，讓知識猶如滾雪球一般，愈滾愈大，加值程度愈高。

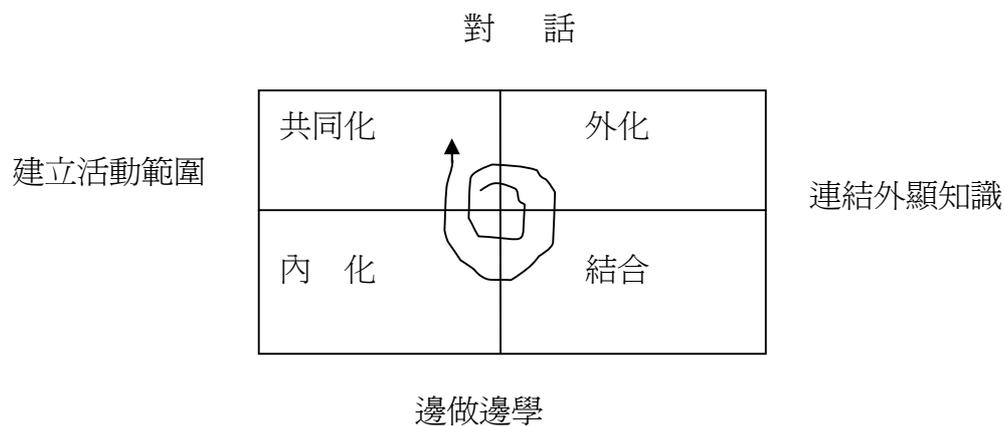


圖 2.3 知識螺旋示意圖

資料來源：Nonaka & Takeuchi (1995)，創新求勝，楊子江、王美音譯，1998  
台北:遠流

參照上述兩種模型，推導解說志工個人知識產生建構的過程：志工的學識與經歷屬於個人知識，他們必須「結合」多種學習方式或管道，獲取組織內外與文物有關的「外顯知識」，將之消化後「外化」，組織與觀眾生活有關的內容，使用生活化的語言，與觀眾溝通文物的價值；從邊做邊學的實務中「內化」解說信念與技巧，在與同儕經驗分享的「對話」裡形成「共同化」的觀念，並在無數次的解說機會中，逐漸形成自身系統化的「內隱知識」。此一過程會在建構解說知識的過程中不斷地循環運作，因為知識需要累積，知識也會更新，而解說範圍或知識的應用層面，也會隨著個人的發展，拓展至機構外。因此，本研究認為這兩種模型適當做建構個人解說知識的方法。

## 2. 知識分享應用

Hendriks (1999) 認為知識分享是一種溝通過程。知識不像商品可以自由地傳遞，它會牽涉到兩個主體：「知識擁有者」必須有心或意願以演講、著作、資料庫、檔案或其它方式與他人進行知識的溝通。所以鼓勵「知識擁有者」，將知識外顯化，就會產生知識分享的活動。「知識接收者」可稱為「知識重建者」必須能夠以邊做邊學、閱讀、嘗試了解知識庫裡的知識等方式，來認知理解知識，進而內化；而知識分享的過程中會有障礙存在，使得知識在內化過程中遭受扭曲，這些障礙包括：時間、空間、社會距離、語言文化、心智與觀念架構差異等。（蘇真龍，民91）整個知識分享的模式如圖 2.4所示。

此一觀點認為知識分享應用是一種知識擁有者「外化」與知識需求者「內化」的行為。其內涵包括了分享個人知識、分享學習的機會與鼓勵他人學習等面向。因此，在解說的過程中要照顧到知識接收者的教育程度、語言文化、心智與觀念上的差異。於是，應該如何說、如何引導、如何呈現，讓觀眾或訪客能夠很容易地認知、理解文物的內涵，成為解說人員必修的課題。而除了口語解說之外，解說志工亦可融入了個人的智慧以及創造力，利用其它如演講、授課、文章、筆記、檔案、網路等型態與他人分享知識。因為知識的取得只是一個開始而已，「使用」知識，比「擁有」知識更重要。

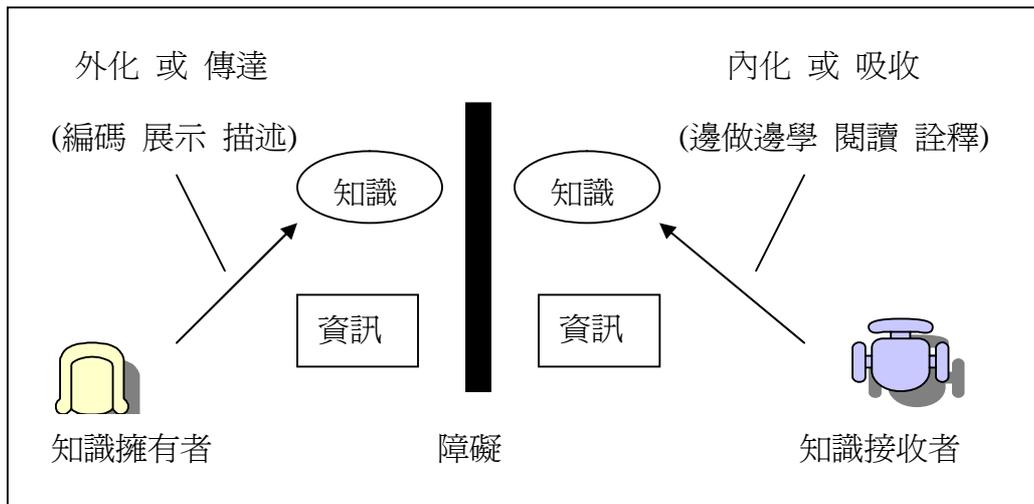


圖 2.4知識分享模式

資料來源：Hendriks，1999（引自 陳玲儀，民95）

### 2.3.4 本節小結

知識是「專業」，管理是「程序」，知識管理是一種有意義的系統化的學習過程。它是指在一定的環境之下，解決大量資訊所帶來的創新、組織與擴散的方法（顧敏，民96）。而且唯有貢獻知識與活用知識並行，知識管理才能充分發揮其功效。

知識管理是一種有意義的系統化的學習過程。或許解說志工在學習中有知識管理的影子，可能行而不知或無意識，如果能了解知識管理的意義與內涵，透過實踐，讓知識管理成爲開發個人潛能與資源的手段與方法，提昇個人獲取知識的效率與應用的能力。

## 2.4 知識管理對解說志工學習的啓示

### 1. 應將知識管理視爲一種學習的途徑

個人知識主要透過學習來建構的，其建構大致循知事、知技、知因、探因、探理五個層級，逐級建構。首先從知曉事物內容（know what）開始，接下來知曉

其方法 (know how)，然後知曉其原理 (know why)，進而能對既有知識提出批判 (care why)，最後領悟更深沉道理或意會更抽象的概念 (Perceive how and why)。其中知事、知技、知因屬於外顯知識，探因與探理屬於內隱知識。(Quinn et.al.,1997)

吾人若能體會建構知識層級的意義，在資訊接收到知識的理解的過程中中，思考如何對資訊進行「收錄」、「記憶」、「組織」、「批判」、「轉換」等步驟，將個人內隱的先備經驗，與外顯資訊作連結，藉以提升知識的層級，使之更有價值。

## 2. 解說人員必需培養知識管理的能力

有效的個人知識管理不僅有助於解說知識的成長，也能夠發揮知識的力量，提升利他服務的層次。尤克強 (民90) 提出的「知識管理實踐策略」，分成三種策略六個重點。雖然，此實踐策略是針對組織而言，之於個人亦有參考價值，分別說明如下：

- (1) **市場策略**：知識地圖的建立，或稱知識分布圖 (又稱作知識黃頁簿) 是組織的庫存目錄；也是組織建立知識市場的策略，其重點為知識來源的「尋找」與「整理」。
- (2) **系統化策略**：知識庫的建立。建立知識庫的目的在將組織中的知識以容易取得及了解的形式，呈現給需要該知識的員工。因此，組織知識庫的建立即是將外顯知識整理成文件，其重點為知識內容的「儲存」與「流通」。
- (3) **社會化策略**：知識社群的建立。「知識社群」是指員工自動自發而組成的「知識分享」的團體，以非正式組織居多。其目的在促進知識的分享與移轉，特別是有價值的內隱知識。知識社群的成員透過談話、互動，甚至網際網路的溝通可以在知性方面激發新意，並在感性方面得到肯定，進而培養信任與成就感，引發更多知識分享與意願，形成一個良性有效的循環。

此外，個人知識管理的過程中，知識的融通能力的發展，亦屬重要。美國學者威爾森在其名著《知識大融通》中強調「光憑學習各學門的片面知識，無法得到均衡的看法，我們需要追求這些學問之間的融通.....當各種學識間的思想差距

變窄時，知識的多樣性和深度會增加，主要是因為我們在各學門之間找到了一個基本的共通性」（梁錦鑒譯，民90）。因之，解說這個結合多種人文科學的藝術，身為解說人員必須須對於各個領域知識，具有統整與貫通的素養與能力，才能傳達溝通文物的時代意義。

## 2.5 提出研究架構

本研究主要在了了解解說志工建構解說知識的過程、內容與方法?討論其行動與任務與個人因素之關聯性。在解析文獻論述之後，本研究提出成人學習理論與知識管理程、方法為立論基礎，其因在於解說志工皆為成人，具有自我導向的學習特性，解說知識的建構與分享應由志工自身主導完成，而知識的持續地充實、更新、維護，則可利用知識管理的過程與方法來協助實踐。解說志工因為任務需求，必須主動地透過不同學習方法或管道，取得文物的專業與相關知識，將之內化後，結合個人的先備知識，外化應用至解說實務上。其學習過程中亦會受到內在與外在因素的影響。內在因素包括個人背景、外在因素為服務機構。

是故，本節以知識取得、分享應用與影響變數三個面向來觀察蒐集解說志工學習歷程中的點點滴滴，包括他們是透過哪些途徑學習，使用何種學習模式，學習受到什麼因素影響，進而找出建構解說知識的模式與意義。

### 2.5.1 知識取得

#### 1. 學習途徑：

本研究引用 Nonaka & Takeuchi (1995) 內隱知識與外顯知識互動模式 (SECI)，來瞭解解說志工學習的在四種知識轉換階段，使用了哪些方法或管道。

##### (1) 共同化 (內隱到內隱)

共同化係指透過非語言進行學習而獲得他人的內隱知識。一如解說志工一定要從觀摩別人的解說、自己邊說邊省思、同儕經驗交流中，進而形成共鳴的知識，

包括文物的價值、解說教育、解說技巧、觀眾心理等。

## (2) 外 化 (內隱到外顯)

外化是將內隱知識以文件、語言或符號的外顯形式表達出來的過程。因此，解說志工必須將文物知識外化成具體的文字、圖案或口語化的形式，讓觀者從知道到理解，達到解說的功能。而除了口語解說，以聊天、演講、文章、筆記、檔案、網路等方式，也是知識外化的一種方式。

## (3) 結 合 (外顯到外顯)

結合是指經由各種方法或管道習得不同的外顯知識體系，經由分析、分類、及重組，「內化」產生系統化的知識。解說志工從展覽、從書本、老師、網路、吸收文物解說基本與相關的知識，例如中外歷史、東西方藝術、人類學、考古學、時勢新聞 社會生活 觀眾心理、詮釋理論、文化評論等，發揮綜效的力量，展現各種解說的風貌。

## (4) 內 化 (外顯到內隱)

內化乃是指學習者將自身經驗與所學應用到實務裡，在邊做邊學的過程中，產生操作性知識。例如解說的內容主題、解說方式、行走動線、時間掌控、互動方式、說話技巧、肢體語言等。這些操作性的知識，亦須實際應用之後，才能有效地將知識內化，唯有內化與應用的作用同時進行，知識才有其實務上的價值。

## 2. 學習模式

探討成人學習理論後得知，成人自我導向的學習方式，是以學習者為中心，依自己的需求，找到適合的學習模式。學習模式包括直線式、互動式、教學式三種。學習的領域來自正式教學情境和自然社會情境。根據研究者實際經驗，將直線模式改為需求導向，互動模式改為資源導向，形成本研究以下三種學習模式。

### (1) 需求導向

根據實際的操作，目前社教機構的解說志工一應要經過上課、觀摩、實習等過程，才能開始正式值勤解說。並且要常常參加服務機構不定期的進修課程及多累積實務經驗，才能逐漸提升解說能力。有些機構也會有考核制度來確保解說的品質。因為任務所需，面對室內更迭的展覽，學習接觸不同的知識，是室內解說志工最常要面臨的挑戰，而戶外解說，因為定時定點，解說的內容變動不大，加上解說需求少，難免出現學習熱情退減的現象。為了持續服務與自我成長，解說志工理應溫故知新，以提升解說的層次。

### (2) 資源導向

因機構知識傾向單一化，且展覽主題與形式日益多元複雜，必須向外尋求及利用人力、物力資源來協助學習。因此，建立知識地圖（個人情報網路）是資源導向學習的首要步驟。例如：媒介情報網（社教機構、學校、圖書館、書局等）、人際情報網（師長、同儕、專家、社教機構成員）、媒體情報網（平面、電子）、網路情報網（網站、搜尋引擎、資源分享區）等，皆是知識來源與利用的對象。如同解說志工從與觀者互動中，不斷地修正解說的方式與技巧，也可以向專家及資深前輩請益，或與同儕交流、或觀摩其他社教機構志工的解說，吸收寶貴的內隱知識，或參加研討會、專業課程、或博覽群書、期刊論文、影音產品或蒐尋網路，藉以拓展知識的廣度與深度。

### (3) 教學導向

解說志工初期都需依賴權威人士（教師、專家、前輩）的教導，並在解說實務中培養興趣，建立自信心，進而能獨立、自發性、持續地規劃執行學習的計劃，建構屬於自己的深層知識。經過多年之後，依賴教師取得知識的程度會遞減，學習者會主動找出適於自己的學習策略與方法來進行學習。

## 2.5.2 分享應用

導覽解說是一項知識輸入與輸出的任務。所涉及的知識管理活動可以分個人充實與解說實務來觀察。在個人持續充實方面，隨著解說年資的累積，解說志工汲取知識的學習模式與途徑，是否有所轉變與消長？解說實務的在於知識分享與應用。分享重點在「共享」與「散佈」，而應用在於知識「利用」與「創新」。關心的議題包括分享應用方式或型態為何、分享應用後的成果。這些是本研究想要探索的問題。

## 2.5.2 影響變數

解說的是屬於個人化的詮釋與溝通，解說內容的會受到個人觀點、態度影響，也會因學經歷及任務需求，而有不同的學習策略與管理之道。因此，本研究亦將個人因素及任務發展列為變數，藉以探討其與學習模式、學習途徑相互的關係。

### 1. 個人層面：

#### (1) 學歷

雖然志工參與服務並無背景的限制，但解說志工在正規教育主修的學科與服務的機構屬性接近的話，在學習途徑上會傾向內化。例如：主修藝術、歷史、考古的解說志工，其在吸收與理解現代藝術、古文物、文化遺迹的知識的程度會比較快，解說內容可能比較深入。雖然他們有文物的基本知識，但是在解說認知、技巧、觀眾心理行為方面的知識，仍須依賴機構教導或自行學習摸索。

反之，主修科系與機構屬性不同者，其學習模式傾向教學與資源導向，學習途徑必須勤於學習外顯知識，如機構內提供的教育訓練、書籍、文件、研討會、及機構外存在公共領域的有關的知識。從吸收、分享到運用在解說上，需要花費一段時間。

#### (2) 經歷

成人隨著年齡的增長與生活歲月的歷練，學會求知、學會做事、學會與人相處、學會發展。這些累積來的學習能力，成為學習的資源與助力。解說志工來自各行各業，其工作經歷，若與社教機構有關，例如退休教師，將以往的教學經驗

運用在解說上，有事半功倍之效；如建築師，在解說建築展或廟宇建築時，會更具說服力，而他們的學習模式與途徑會與學歷背景一樣。若是無關，雖然初期仍需藉助專家的教導或汲取外顯知識，但有了多年的人生歷練，最清楚自己的學習習慣與能力，也有個人的情報網路，這些都將有助於學習的進展。

### (3) 動機

根據Maslow五層需求理論（生理、安全、社會、自尊、自我實現），參與志願服務的動機，除了興趣、喜好、樂於助人之外，追求自我實現是最大的動力。本研究依據文獻與研究者經驗，將解說志工參與動機分成悅己導向與成長導向。悅己導向是指剛進入解說的階段。學習非常依賴教學，也急需吸收外顯的知識（組織內為多）。樂與觀眾分享所學，但知識的應用程度並不高。此時學習動機也會受到個人能力、個性、時間之限，自我導向學習實踐力比較弱。

成長導向是經過一段時日磨練之後，不僅累積文物的專業知識與解說經驗，亦培養出對不同知識的興趣與學習的慾望，呈現高度自我導向學習的傾向。其學習模式傾向利用各種學習資源。學習途徑則開始尋求知識內化與融通，使得分享内容更為豐富，也會針對不同對象調整解說架構，更會將習得之各類知識，應用在文物的詮釋溝通上，強化專業形象。

## 2. 任務層面：

機構知識與任務交付是解說志工創造知識的來源與動力。機構內任務推廣與機構外延伸服務因素也會影響學習的模式與途徑。

(1) 機構內推廣任務：此推廣任務包含例行任務與特殊任務。根據研究者實務經驗，例行任務在室內解說是每週皆要值勤，解說機會多，以常設展覽與短期特展為解說對象。展前一定要參加培訓課程及消化展覽資料。如有不足者，另尋資源補充。展期中，邊說邊修正解說的內容與技巧。而常設展因時間過長，也會形成解說的疲乏；戶外解說特性是定點（解說內容固定）定時（每一兩個月值勤一次），

加上解說需求少的外在因素，時間久了，更容易產生學習怠惰的情形。因之，學習行為是否有所調整或因應之道，有待研究者進一步的檢視。

特殊任務是指配合機構不定期的機構內外的推廣活動，或協助解說志工業務的管理。依研究者觀察，室內解說志工常有至館外擔任文化大使或負責藝術快遞的活動，資深解說志工也會被賦予培訓新人的任務，或成為解說資格考核人員或被選派為志工隊幹部。戶外解說志工則以參與機構不定期大型古蹟巡禮或廟宇活動為主。不論是何種特殊任務，由於角色暫時轉換，為任務而學習什麼或從任務中獲得什麼，解說志工除了是「知識擁有者」，也是「知識重建者」。

## (2) 機構外延伸服務

在終身學習的理念下，解說志工知識分享的舞台，隨著資歷的累積，將習得的解說知識與技巧，延伸應用於不同的任務，擴大服務範疇。例如成為講師(培訓、藝文、文史)、出版專書、藝術創作教學、專業導遊等，使得知識的分享應用型態相形多元。職是，為了達成任務，拓展知識領域與提升技能的學習行動，也是值得研究者學習觀摩之處。

經由以上概述，體現了解說志工必須學習如何學習以及管理自身的學習，本研究擬定研究架構圖如2.5所示，從學習途徑、學習模式來發現解說知識如何取得，如何持續充實，從解說實務來檢視知識如何分享應用，並提出志工個人層面及任務層面兩個變項，驗證其對學習模式與途徑的影響程度。研究結果的呈現將以解說志工在知識取得(學習模式 學習途徑)與分享活動(個人充實 解說實務) 與影響變項(個人及任務因素) 三個構面來探討解說志工建構解說知識的學習與維護的面貌，並加入量化分析，如次數分配、排序方式，讓結果的呈現更加具體。

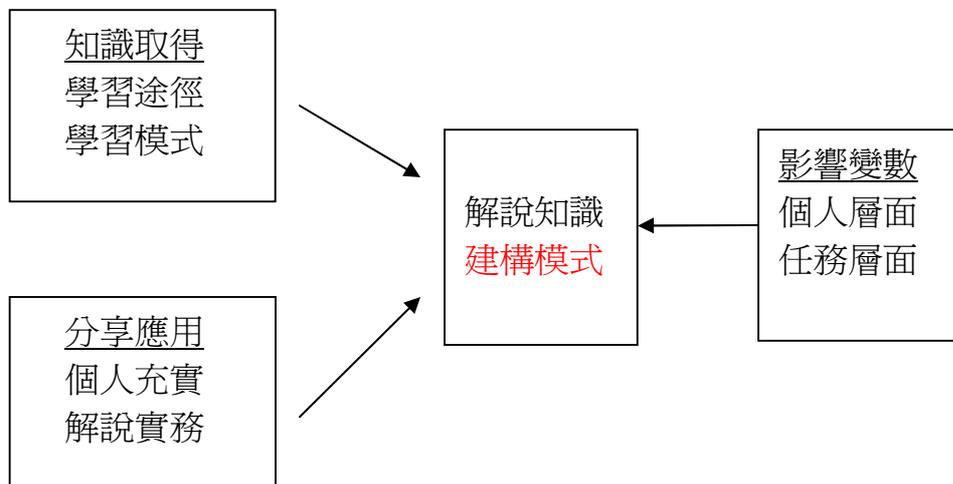


圖 2.5 研究架構圖

## 第三章 研究設計與執行

本章說明研究所採用之研究設計及其實施情形。依據研究問題及目的之性質及結構，本研究採質性方法進行研究。資料蒐集的方式為「深度訪談」，而資料分析是以訪談內容來分析所蒐集到的資料。第一節是研究設計，說明研究處理的邏輯與研究設計的內容，第二節是研究執行，說明本研究所採取之資料蒐集方法及分析資料的方法。

### 3.1 研究設計

#### 3.1.1 研究問題的處理邏輯

本研究之核心是文物解說志工解說知識學習與發展歷程之探討。絕大多數解說志工都是離開學校的成人，基於利他與利己的動機加入解說行列，步上人生另一段的學習之旅。他們在學習的過程中面臨知識輸入與持續充實的問題，包含學習什麼、在哪裡學習、用什麼方法學、學習上碰到何種困難，怎樣解決？又有哪些因素影響學習？；而在知識輸出方面則是如何將習得的知識應用在解說實務中，藉「做中學」的磨練，慢慢地形成難以形式化的「內隱知識」。

因此，本研究處理研究問題分成兩部份。其一為提出「研究架構」。根據「成人學習」與「知識管理」理論與「人員解說」相關文獻的研究為立論基礎，提出解說知識建構的觀察架構；其二為「深度訪談」。依據研究目的與問題，設計半結構式訪談題綱，先依訪談初稿訪問5位戶外與室內解說志工作為前置研究，以便修正產生正式訪談題綱。然後針對35位個案進行正式面對面的深度訪談，直接掌握受訪者的想法，在彼此熟悉互動的情境中，捕捉研究對象的獨特經驗。之後，將訪談內容採重點摘要方式整理記錄，依研究架構將事實資料進行歸納分析，形成結論並提出建議。

### 3.1.2 研究方法的選擇

為達成研究問題與目的，在研究方法上採用質性研究。質性研究特性包括以下五項：1.以觀察自然環境中的行為為直接的資料，且以研究者為蒐集資料的主要工具。2.以蒐集描述性的資料為主。3.研究進行中關注過程與成果。4.採歸納方式分析資料。5.研究中關注的重點在於「意義」。(王文科，民 83)

據此，本研究旨在探索文物解說志工「如何 Know How」建構解說知識及運作過程中受何種因素影響，正好符合質性研究的精神。而質性研究蒐集資料最常使用的方法是「深度訪談」。它是研究者與資訊提供者之間有目的談話。為了取得豐富多樣的研究結果，本研究設計多個案訪談，期望在不同學識背景與解說經驗的前提下，透過研究者事先擬訂之半結構式的訪談題綱，在訪談互動的情境中，蒐集原始資料，藉以了解研究對象他們的內心世界。

### 3.1.3 研究對象選取

深度訪談中訪談對象是重要的資訊提供者，取樣重點不在樣本大小，而在於樣本是否為資訊豐富的個案。是故，本研究採用立意抽樣及滾雪球抽樣兩種方式進行研究對象的選取。『立意抽樣是根據研究人員的需要或方便，依其主觀的判斷，有意抽取研究上所需的樣本』。Maxwell 認為立意抽樣至少有以下四種目的：(1) 希望樣本具有代表性 (2) 希望樣本展現最大變異性 (3) 希望樣本用來測試理論 (4) 希望進行比較 (Maxwell, J.A. 著，高薰芳譯，民 90)

#### 1. 抽樣設計

首先在抽樣之前，由研究者依實際經驗，自行判斷選出文史、文物、藝術三類別的資深解說志工，如志工組織的幹部、口碑良好者，與其溝通本研究問題與目的後，以解說資歷、表現、學經歷、退休在職與男女比例等條件，共同推薦符合受訪的人選，並從符合樣本之中，利用滾雪球的抽樣方式，請其介紹提供符合本研究之研究對象，擴大樣本數。其次，為求樣本的精準度，研究者在未正式訪談前，亦會對不熟悉的樣本人選，以一般民眾身份，觀察聆聽其解說，以確定人

選的適切性。

## 2. 取樣來源

本研究在都會區文教機構集中、教育程度高、參與志工意願強的前提下，以台北市設有導覽解說服務的社教機構為範圍，依照本研究對文物的界定、取樣便利性、多樣性、及研究者長期的接觸與熟悉度，選定戶外解說機構（台北市文獻委員會 台北市大龍峒保安宮）及室內解說機構（國立歷史博物館 台北市立美術館）為取樣來源，選取理由如下：

在共通性上，一是解說志工組織健全。四個社教機構皆有解說志工組織，社教機構並設有對應窗口與志工組織一起運作解說業務包括排班、教育訓練、推廣活動、進修活動、招募志工、培訓新人等業務。而台北市立美術館更有定期考核制度確保解說品質。二是解說服務歷史悠久。四個社教機構成立解說服務皆超過10年以上。不論在解說制度規劃或實務經驗奠定了深厚的基礎，再加上來自各行各業的熱愛學習的有志人士的投入參與，使得解說口碑有目共睹。

在個別性上，史博館與美術館多元更迭的室內展覽，提供了很好的學習契機，也因為每週皆需值勤解說，更能強化解說技巧，可謂熟能生巧。而由志工組成的台北市大龍峒保安宮的文史工作會，了解志工的需求心聲，特別規劃的各項推廣、進修活動讓志工們參與，能在有利的學習環境中持續服務，這種現象也可從每年的志工招募踴躍情形得知。以下分別簡述機構業務與解說志工特性，來說明取樣來源的樣本能提供豐富資訊，以達成研究的目的。

(1) **台北市文獻委員會（簡稱文獻會）**，成立於民國四十一年六月，採委員會制，初期直屬臺北市政府，為一級單位。民國六十二年七月改隸民政局，八十八年十一月改隸文化局，其主要業務為掌理臺北市志與大事記之編撰記錄、各種文獻專書之編輯、辦理臺灣史蹟研習會、文物及文獻史料展示、口述歷史座談會、有關機關擬銷毀檔案清冊之選取及處理、圖書及文獻史料之採集、文獻查詢服務等事項。為倡導市民參與文化休閒活動，培養民眾探索史蹟的興趣，增進民眾對史蹟

文物的認識與瞭解，自 1995 年起，台北市文獻會持續進行史蹟解說員的培訓與運用。期間培養了數百位解說志工，投入全市史蹟導覽的服務。在獲取解說知識的來源上，依研究者經驗，除了培訓期間台灣文史課程、機構所屬刊及圖書館之外，志工們亦能從協助機構辦理市民大型古蹟巡禮活動、年度不定期古蹟行腳與古蹟源流研討會中習得。志工隊的小組讀書會也是志工連絡情感、建構知識的管道。目前解說的業務分定點解說（龍山寺 芝山岩）、動線導覽（依台北市行政區規劃有 17 條路線）、駐館解說（台灣新文化會館）三種。迄今仍有上百位志工固定值勤中，其中不乏元老級的志工仍在解說舞台上敬業地演出。多年來，這些不同背景的老師、上班族、專業人士、家庭主婦、退休人員，利用閒餘帶領市民與國外旅客，穿梭在大街小巷，說故事、聊佚聞、看古蹟。更有些志工們延伸其服務的層面，成立地區文史工作室、出版專書、成為文史講師或職業導遊領隊、或跨足其它領域的解說。這些發展不是結果，亦無法預見，但確是終身學習與知識分享的最好寫照。因為成立解說服務制度時間長，人數多，累積經驗相對豐富，可為本研究取樣之資。

**（2）台北市大龍峒保安宮（簡稱保安宮）**，除了善盡宗教團體慈善公益之責，亦成立保生文教基金會，成立圖書館、民間書院 -- 推廣多元藝文活動。自民國八十三年起，每年舉辦「保生文化祭」，將傳統的廟會文化，注入現代的人文精神；更於 1997 成立文史工作會，培訓史蹟解說志工，讓民眾深入瞭解二級古蹟的歷史價值與建築特色。另外，為肯定以私人之力，在保存或修復超過 50 年以上的建築物，所做最大努力而獲得成就和貢獻，保安宮是台灣區首度榮獲聯合國教科文組織 2003 亞太文化資產保存獎的宗教團體，在提升台灣重視文化古蹟保護之國際形象上，具有重大意義。

為了凝聚向心力與持續力，保安宮另於民國八十五年成立文史工作會，負責規劃研習課程（廟宇活動、文史講座、史蹟勘考、讀書會、研討會、台灣史、西洋美術史、佛學概要）讓解說志工能在這個團體中成長進步。由於受惠於志工的互動與課程的薰陶，研究者毅然進入台北市立美術館與國立歷史博物館志工組織，接受

文物、繪畫解說的培訓，開始研究者的藝術之旅。另外也發現不少同儕爲了吸收新知與累積實務經驗，主動到不同社教機構服務。這些現象印證成人學習的特性，也體察到社教機構創造學習環境之必要性。

(3) **台北市立美術館於 1983 年開館（簡稱美北館）**，是國內第一家現代美術館，以舉辦當代藝術展覽，典藏台灣美術發展之代表性作品，推廣美術教育爲職的文教機構。北美館導覽解說的服務，自開館以來即有，但利用志工資源則始於 1998 年。北美館解說志工的徵選，首先需於展場值勤三個月後才能報考。考試採現場實地解說，通過導覽內容、儀態、技巧、臨場反應、觀眾互動各項目的評分標準，方可安排上場導覽。此外，逢大型展覽時（如台北雙年展、典藏常設展），則採不定時抽驗方式進行考核。在藝術創作方面的專業知識的汲取，例如展前課程、美術館網站、出版品、圖書館、藝術書店、研討會及講座、課程、專業館員均是志工可以使用的資源。

從上述得知，美術館的解說志工制度堪稱完備，但也從林姿吟（民 95）的研究發現，北美館的解說志工面臨的挑戰與困境如：多元類型與更替不斷的展覽、導覽資源缺乏（展前課程內容與展覽資料不足）、高異質性的觀眾、國民美術教育普遍缺乏。因此，這批中低年齡的娘子軍，不論是本科系、或仍在學、或從事藝術創作、或是退休的教師或是佔比高的藝術愛好者，掌握展覽不斷更迭所蘊含的學習契機，各自找到適切、實用的學習方法，在每週至少一次的解說實務中，從「做中學」「學而習」「習而精」地累積實力。

(4) **國立歷史博物館（簡稱史博館）**，這個以中華文物爲本的文教機構，歷經半世紀發展至今，已由蒐集、典藏、展覽、研究的產出導向，蛻變爲以文物知識爲核心、教育學習爲應用、研究交流爲基礎、文化服務爲發展之專業博物館。該機構的解說服務以編制內解說員爲主，志工爲輔。在學習資源方面，史博館如同美術館一樣，因爲館藏爲中華文物，較少民眾接近，爲了提高來館人員，近十年來館方與媒體合作舉辦熱門的藝文展覽如兵馬俑、敦煌、雷峰塔等文物特展，巴比

松、米勒藝術特展等，不僅增加解說志工解說機會，也能拓展志工的學習領域。

史博館解說類型分定時導覽與特展導覽。志工成員以 51 至 60 歲、女性退休公教人員佔比最高，而導覽解說志工的背景則以退休的國小至高中的教師居多，亦不乏有跨館解說的情形。面對終身學習的課題，退休教師先前的專科知識與教學經驗，能否有助於文物解說知識的建構與應用，他們是本研究鎖定的個案。

### 3. 取樣條件

根據本研究目的，訪談的對象必須符合下述條件：

- (1) 解說年資須在 5 年以上，解說表現被同儕或所服務的文教機構推廣教育人員認同者，理由為經驗豐富，有目共睹，能提供本研究關注問題之解答。
- (2) 固定值勤中，原因一是解說實務不易生疏，二是能自我督促，學習不怠，三是不會失去教學相長的機會。

### 4. 樣本分類

依下述分類標準，對上述取樣來源的解說志工的背景進行統計後，照比例挑選個案，探索解說知識學習與管理的異同之處。

- (1) 先將符合條件的名單中，分成退休與在職兩大類型。
- (2) 再從符合的名單中依職業別（如上班族：專業人士如教師、醫師、建築師）、學歷別（程度、學科）、性別，來挑選訪談對象。

### 5. 特殊樣本

- (1) 跨機構解說志工為必要研究對象，藉以探索他們為何、如何進行跨領域學習，以及面臨的挑戰與帶來的影響。
- (2) 延伸服務自我發展者，如：解說員培訓的講師、成立文史工作室、專業導遊、社區大學文史、藝術講師、教授繪畫。

## 3.2 研究之執行

### 3.2.1 資料收集方式

#### 1. 訪談測試

本研究以半結構式訪談題綱、筆記與錄音設備為蒐集資料的工具。訪談題綱是依研究目的與問題，並參考文獻探討而編擬（附錄一）。在訪談題綱初步抵定後，先選定幾位程度不錯的志工進行測試，目的有二：其一是測試題綱是否能蒐集到研究所需的答案，其二是測試研究者的訪談技巧（發問、傾聽、引導、重述、結論）。

為求能獲得詳細的資料，在初探研究的過程中，研究者使用依題綱順序及不依題綱順序兩種詢問方式進行訪談。結果發現年資久的志工可採後者，訊息偏向實務面的分享，學習面可能因時間久遠，訊息並不完整。資淺者，或許仍在學習階段，學習面的訊息較為清楚，所以決定兩種詢問方式交互使用。

#### 2. 個案選定

依據上述樣本抽樣設計選出之受訪個案，經電話或電子郵件邀約，說明研究目的及訪談重點，獲得應允後，隨即約定訪談時地展開訪談。每位受訪者大部份與研究者熟識，少部份個案雖然接觸不多或首次晤面，但具有共同的經驗，有利於資料的蒐集。

整個訪談進行從九十七年八月六日至九月七日截止，總共採訪 40 位個案，篩選過後，獲得 35 位合格有效樣本：男性 16 人，女性 19 位。茲將受訪者的個人資料及訪談時間整理如表 3.1。

表 3.1 受訪者基本資料表

機構	編號	性別	在學主修	退休	在職	解說年資	訪談日期	訪談地點	其它機構或相關領域
國立歷史博物館	H1	女	歷史	國中教師		7	97/8/15 上午	史博館	
	H2	女	地理	高中教師		9	97/8/17 晚上	史博館	當代藝術館
	H3	女	英文	國中教師		10	97/8/20 下午	史博館	
	H4	女	歷史	國中教師		8	97/8/17 下午	史博館	
	H5	女	地理	高中教師		8	97/9/4 下午	咖啡店	故宮博物院
	H6	女	音樂	國中教師		5	97/8/21 下午	史博館	
台北市立美術館	A1	男	美工		美術教室	7	97/8/12 下午	美術教室	自行開設美術教室
	A2	男	觀光		藝文推廣	9	97/8/13 中午	美術館	藝文工作坊
	A3	女		家管		9	97/8/20 上午	美術館	
	A4	女	哲學		大學教師	7	97/9/07 下午	美術館	
	A5	女	美術		家管	10	97/8/27 下午	美術館	故宮博物院
	A6	女	數學		會計	5	97/8/16 中午	美術館	
	A7	男		國小教師		10	97/8/29 上午	美術館	故宮博物院 台灣博物館
	A8	女	會計		財會	5	97/9/7 下午	受訪者家中	台北市大龍峒保安宮
	A9	女	企管	人事		5	97/8/13 下午	美術館	
	A10	女	服裝設計	行政		5	97/8/13 上午	美術館	

表 3.1 受訪者基本資料表

機構	編號	性別	在學主修	退休	在職	解說年資	訪談日期	訪談地點	其它機構或相關領域
台北市大龍峒保安宮	B1	男	建築	建築師		10	97/8/19 晚上	咖啡店	台北市保安宮
	B2	男	藥學		藥商	15	97/8/6 晚上	咖啡店	社子島社區文史
	B3	男	中文		博士生	7	97/8/24 下午	咖啡店	
	B4	男	法律		公	7	97/8/24 上午	保安宮	北管樂團
	B5	男	機械		導遊	7	97/8/12 下午	咖啡店	職業導遊 新莊文史工作會
	B6	女	國貿	商		6	97/8/27 上午	台博館	台灣博物館
	B7	女	外文		工程	6	97/8/17 上午	咖啡店+ 台博館	台灣博物館
	B8	男	土木	公		7	97/8/16 下午	保安宮	台灣博物館
	B9	男	輪機		交通	10	97/9/07 晚上	咖啡店	台灣博物館 台北賓館
	B10	女	高中	家管		10	97/08/	E-MAIL	台北市文獻會 新莊文史工作會
台北市文獻會	C1	男	中文	國小教師		14	97/8/17 上午	咖啡店	文史工作室
	C2	男	電子		電子	14	97/8/14 晚上	咖啡店	特約導遊(中英語)
	C3	男	藝專		公	13	97/8/18	咖啡店	社區大學講師 文史工作室
	C4	女	商業		幼教老師	12	97/8/13 傍晚	文獻會	故宮博物院 國畫創作
	C5	女	會計	商		12	97/8/15 晚上	咖啡店	故宮博物院 台灣博物館 特生中心 蒙藏中心
	C6	男	工專		自營商	12	97/8/23 上午	辦公室	社區大學講師

機構	編號	性別	在學主修	退休	在職	解說年資	訪談日期	訪談地點	其它機構或相關領域
台北市文獻會	C7	女	會計		公	12	97/8/11 晚上	咖啡店	
	C8	男	醫學	牙醫		10	97/8/6 下午	咖啡店	大龍峒保安宮
	C9	男	中文	公		10	97/8/23 晚上	咖啡店	

資料來源: 本研究自製

### 3. 訪談進行

前導測試訪談之後，研究者借電話或面訪，與個案溝通訪談主題，或將訪談題綱e-mail給受訪者，使其能對預定的訪談內容有概括性的了解，減少緊張與猜測，可以安心的分享個人經驗。在徵得口頭同意或回函後，約定正式訪談日期、地點、時間。訪談地點與時間，室內解說志工儘量於其值勤空檔中進行。其中國立歷史博物館的個案，訪談其間正值米勒特展，訪談內容會出現米勒特展的解說經驗；戶外解說志工則依訪談者要求，選擇自在、安靜較不受干擾的地方進行。訪談時間約在一個半小時內為妥，並徵得同意錄音，並於訪談完畢後填寫同意書（附錄二），以表示研究者謹慎處理的態度。

訪談以開放性的問題進行，給予受訪者彈性的思考空間，作延伸性的回答。訪談時從如何踏入解說的行列開始，接著視訪談者資歷、個人特質、與研究者熟悉程度，在題綱的引導下，有些從學習面開始聊到實務面，有些則從實務面談到學習面，或者來回其間。訪談結束，除致意之外，並告知可能會有第二次面訪或電訪，釐清或彌補不足之處。

### 4. 訪談技巧

深度訪談的資料品質和訪問者的訪談技巧有很大的關係。在訪談時，除了開放式問題之外，還要運用追問、旁敲側擊、舉例、比較、反問、重述等技巧，以澄清及蒐集更多更深的或細節的資訊。例如：

- (1) 若與訪談者不太熟悉時，會在沒進入正式訪談前先建立關係，可從受訪者的學經歷或進入解說的過程中，找出彼此共同的話題或研究者好奇的問題，藉以拉近彼此距離，便於後續訪談。
- (2) 受訪者的訊息不完整，不清楚或反應遲疑時，研究者會以自身學習經驗或舉例、或追問、或提醒、或鼓勵、或問「您的意思是」、「剛才您說的，我重述一下看對不對」、「除了這些方法還有其它嗎？」來進一步回溯學習的經歷。
- (3) 若受訪者有時間限制時，訪談者會逐條詢問並將受訪者可能會回答的內容說出，藉以得到印證。例如：「依我的觀察您是屬於」、「您認為我講的對嗎？」
- (4) 當受訪者表示「我好像沒有碰過這樣的經驗」或「還好、差不多、好像沒有不一樣」時，研究者會將其它受訪者提到與該受訪者所共有的經驗，喚起記憶，便於掌握受訪者的想法。
- (5) 因為同為解說志工，訪談中也會提出親身的經驗請教受訪者，是否有所同感，以免受訪者無法或不知回答的情形出現。
- (6) 利用受訪暫離或接電話的同時，檢視已回答問題的完整度，是否需要另行追問。
- (7) 當受訪者偏離主題時，訪問者會以「那麼您的學習模式應該就是」，或是「那結果呢？」，或「我的感覺是」，將主題拉回，以利後續問題的進行。
- (8) 訪問者也要察顏觀色，適時地表達求知的慾望，或加入研究者個人的學習心得與之呼應，讓受訪者更能投入訪談的情境之中。
- (9) 如果訪談未挖掘出研究者想要的資料，研究者會換個角度，從受訪者專長、嗜好切入，或許能發現答案的所在。此時受訪者的思緒不會被問題箝制，往往能激發出受訪者的經驗之談，因為個人的學習型態與習慣應該相差不遠。
- (10) 訪談結束時一定要發自內心的對受訪者表示資訊豐富，且可從其身上得到啟發。

### 3.2.2 研究倫理

基於對參與研究者的人權尊重及研究倫理之考量，本研究遵循下列原則：

1. 訪談前經過參與者同意並簽立同意書。
2. 面訪都在受訪者同意下，以錄音筆錄下訪談內容，以補足訪談筆記遺漏之處。
3. 本研究對受訪者承諾基本資料、訪談內容只供本研究使用，一律不對外公開。
4. 若交由文字轉謄者，應向其說明研究的倫理。
5. 個案眾多，訪談記錄表以編碼代示，維護受訪權益。

### 3.2.3 資料分析的方法

本研究以深度訪談來蒐集資料，並以訪談內容與筆記作為資料來源。在資料分析上，首先將訪談內容以重點摘要方式編碼建檔，之後，將事實資料依研究架構解析歸納呈現。

#### 1. 訪談語料整理

本研究核心為個案的學習經驗，屬於事實結果。所以將訪談錄音與所載筆記做重點摘要，謄錄至題綱下並給予語料編碼，便於日後分析工作時進行追蹤使用。

#### 2. 語料編碼方式

本研究訪談資料的編碼方式呈現如圖 3-1：（事實資料編碼表參見附錄三）

##### (1) 受訪者服務機構代號

英文字 A 代表市立美術館(Taipei Fine Art Museum)取 Art 字首 A

英文字 B 代表台北市大龍峒保安(Dalongdong Baoan Temple)取 Baoan 字首 B

英文字 C 代表台北市文獻會(Taipei City Archives)取 City 字首 C

英文字 H 代表國立歷史博物館(National Museum of History)取 History 字首 H

##### (2) 受訪者編號以數字 1~10 代表

##### (3) 學習途徑 / 學習模式 / 學習方法以英文字母與數字代表

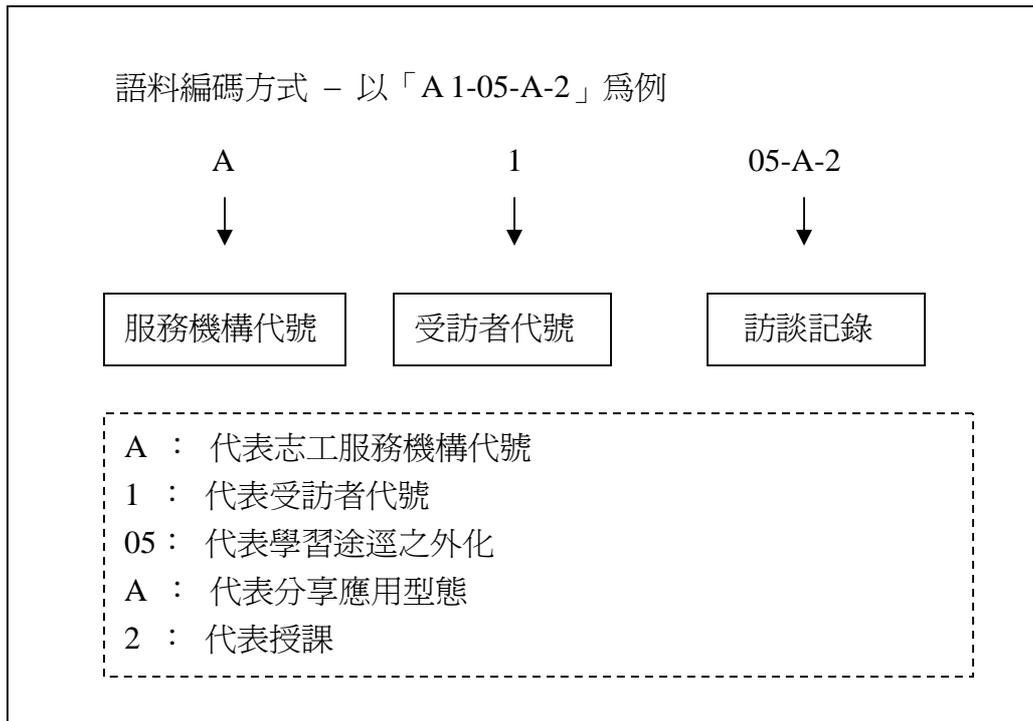


圖 3.1 語料編碼方式

### 3. 資料分析

質性研究採歸納方式分析資料。本研究將訪談重點摘要，依研究架構：知識取得、分享應用與影響變數三個層面進行資料歸納解析。首先行彙整學習方法或管道有哪些，將之納入學習途徑、學習模式、戶外與室內解說學習差異來呼應成人的自我導向學習，並藉學習挑戰、因應、轉變，知識分享應用轉變結論來觀察「建構意義」的過程；亦從解說實務經驗的描述性資料，提鍊出解說知識內涵與解說實務，來呈現知識輸出的情形，與歷年相關研究相較，也回應本研究「知識管理」的立論觀點。

### 4. 整理、歸納資料與解析

將編碼所編定之代號對事實資料進行整理分類，之後，將事實資料區分為兩大主題：知識取得與知識分享，也提出個人背景因素對知識取得與分享的影響，進而分析歸納出文物解說志工解說知識管理模式。

## 5. 事實資料信度檢核

### (1) 研究者角色

在質性研究中，研究者為研究工具之一，而研究信度的關鍵則在於研究者是否有能力、有技巧且嚴謹的進行研究。基於研究者本身的導覽解說經驗，將有助於資料的蒐集與分析。此外，研究者相信「經驗即細節，細節成就一切」，藉立意抽樣與研究者虛心求教的立場，應可得到滿意的答案。

### (2) 理論印證

解說知識的建構來自「個人化」的實務經驗，未經證實，不一定適於其它情境或未來，擬將受訪談者提供的資料與文獻理論比對，檢視其可信度，並經由理論知識來釐清驗證實務知識，將抽象程度低、複雜的內隱知識，外化成為眾人可以知曉的觀念性的知識。

## 第四章 資料整理及研究發現

本章節將要對於訪談所蒐集的資料加以整理、分析呈現整體結果。研究對象的挑選來源以戶外解說機構（台北市文獻會、台北市大龍峒保安宮）及室內解說機構（國立歷史博物館台北市立美術館）為主。從解說資歷、表現、學經歷、退休、在職與男女比例等條件來選取符合受訪的人選。對於不認識的對象，請符合本研究之研究對象推薦，擴大樣本數。本研究採取深度訪談法，使用半結構式訪談題綱進行事實資料的蒐集。訪談前先與受訪者連繫，告知訪談目的，確認願意接受訪談之後，採面談方式進行。本章節首先以知識取得、分享應用、個人學經歷、參與動機、任務層面及其它變數關係幾部份，整理分析受訪者的學習經驗。之後，提出綜合發現、討論與命題建立。

所謂其它變數關係是指戶外與室內解說特性。戶外解說以人文史迹為範圍，採定點定時，包含台北市龍山寺、芝山岩及大龍峒保安宮。解說內容變化性不大，服務時間是每月或每兩月週末假日值班一次；訪客到訪目的以參拜神明為多，解說需求不甚殷切。室內解說機構是國立歷史博物館與台北市立美術館，以古文物與現代藝術為解說內容，對象分短期特展與常設展覽。每週值勤一次，訪客目的性強，解說機會相對較多。是故，不同的環境造成學習的差異，會貫穿後續整個解析和討論，是一個很重要的變數，特此提出說明。

### 4.1 知識取得

解說是一種知識傳遞的工作，從第三章受訪者資料表的學歷一欄顯示，文物解說的專業知識對大部份的個案而言屬於新知，解說志工必須吸收機構的、公共的外顯知識，並融合個人的先備知識，在與觀眾與同儕交流中，形成自己的解說風格，經由結合、共同化、外化、內化的學習途徑，建構知識。本節從學習方法、學習途徑、學習模式、學習困難與因應之道、學習轉變、戶外與室內解說學習差異等來探討解說志工的學習歷程。

### 4.1.1 學習方法

解說志工的學習是屬於成人學習，多年來他們到底用了多少種學習方法與管道，來增加對解說工作所需要的專業知識及技能？而這些方法對他們的幫助為何？本研究將訪談內容整理成如表4.1所示。

從表4.1顯示，戶外與室內的解說共通的學習方法或管道，最常被使用的方法或管道的前三名是閱讀(文字)、上課(聽講 課程 研習會)、同儕交流，其次是觀摩、網路、實務等。其它方法與管道則因人而異，立異取樣也是影響結果的關鍵。閱讀被選為第一名之因：它是基礎知識來源，具有系統化、可交差比對的特性，容易取得，便於閱讀，並且不受時間限制等好處，讓個案們可以隨時從文字中汲取專業與相關的知識，擔負起觀眾與文物之間教育、詮釋、溝通的角色。第二名是「上課」，包括課程、聽演講、研習會等。它的優點是能在最短的時間內，吸收整理過的資訊、多樣的觀點，以及閱讀的指引；而參與規劃好的課程，也比較不會有如臨深淵的學習困境出現。基於解說者應立場客觀與見多識廣的要求，上課是一種借力使力、實惠的方法管道。「同儕交流」列為第三的理由是可以在人與人的「對話」中，集思廣義、腦力激盪、互通有無，將內隱知識「延伸」，「凝聚」彼此的情感與信念，利於知識的「散佈」與「分享」。

為進一步說明受訪者的學習歷程，選錄個案們的實際經驗來彰顯學習方法或管道對他們的助益及對研究者的啟發。

#### 1. 閱讀：

受訪者 B2 表示因為閱讀，知道日人治理台灣的一套理論，打破日人殘害台灣人的印象。他們提出 5 個現代化觀點(法治、時間、教育、公共衛生、公共空間)來治理市政。台北市的紅樓就是在市場集中與美學的概念下建築起來的公共空間。書看的越多，再加上查證比對，解說的觀點與說服力就與別人不一樣。(B2-06-1)

#### 2. 書寫：

受訪者 A7 表示曾將美術館培訓課上課的內容，重新整理並加入自己的想法，寫成一本西洋現代美術史，故宮也是一樣，為了想深入了解青銅器與玉器，寫出一本小冊，讓自己更清楚，並分享給其它志工，以為解說參考。(A7-06-8)

### 3. 看展：

受訪者 A7 表示看展覽可以訓練自己打開眼睛去觀察、思考。觀察展場的佈置、文物的材質與陳列，思考策展人的想法、想要表達的是什麼，讓自己又多一項技巧來教孩子如何看一個展覽。(A7-06-13)

### 4. 旅遊：

受訪者 A3 表示旅遊是吸收知識的管道之一。例如美術館早期有過科比意建築展。展過他在亞洲(印度除外)唯一的建築模型「國立西洋美術館」。為了印證資料上所載「館方為了保護科比意的作品做了防震措施」，經館方指示，在地下一樓牆面小洞看到柱子下方防震的設計。(A3-06-11)

### 5. 研究：

受訪者 C3 表示台灣廟宇建築西施脊的名稱是怎麼來的?問過老師、匠師，沒有答案，只好自己多看多想，悟出一個合理的說法。話說中國四大美人楊貴妃、王昭君、貂蟬都是北方人，只有西施是南方人，台灣廟宇建築風格源自閩南，匠師自然會用西施來命名。(C3-06-12)

受訪者 H5 表示青銅是銅與錫的合金成品，銅的顏色接近金色(金與同)。錫(金與易)是一種容易融化的金屬，這個方法好記又具有說服力。(H5-06-12)

受訪者 C8 指出為了讓日本朋友理解台灣的郊趾燒，以漢字土人形來解釋，因為土人形在日本語是娃娃，之後再分材質說明，這個說法花了不少時間才想出來的。(C8-06-12)

受訪者 H1 表示解說文物要從歷史背景、時代脈絡切入，否則只是樹而不見林，只知道文物的功能，但不知道為何產生。相同的西方繪畫也是一樣，會從時代背景、藝術史的演進與創作者觀念與經歷三個角度來詮釋展品。(H1-06-12)

表 4.1 學習方法整理表

排序	項目	次數	選擇的理由與具體幫助
1	閱 讀 (文字類)	35	1.容易取得 閱讀方便 不受時間限制 2.基礎知識來源 3.系統化的知識 4.可以交差比對知識正確性 (1~4 點所有受訪者)
2	上 課 ( 演講、 研習會 )	31	1 接觸多樣化觀點，但要自己去判斷及取捨 2.規劃過的課程，可以循序漸進(H2) 3.利用短短的時間內，吸收別人已經整理的好資訊或新的觀點或指引閱讀的方向；也因為時間短無法告訴你全貌，可以從演講中聽到的關鍵字詞，再去找資料研究 4.因利用電腦幫助資訊視覺化，也可以學習講師的詮釋觀點與表達方式(A2) (19 位戶外受訪者 H2 H6 H5A6A9 A10 A2 A1 A3 A5A7 A8)
3	同儕交流 (讀書會)	28	1.大家互相討論、集思廣義、吸收不一樣訊息、腦力激盪、互通有無 ( B1 B3 B4 B5 B6 B7 B9 B10 C2 C4 C7 C8 A1 A2 A5 A6 A7 A8 A9 A10 ) 2.讀書會匯集組員蒐集的資料，共讀一本書或每一個人自訂定題目與組員分享 (A5 A7 A3 H5 ) 3.請教有創作背景或專長的志工(H1 H2 H3 H4 )
4	觀 摩	25	1.觀摩好比鏡子，不論是內容或技巧都要看要聽，一方面提醒自己不要犯錯，也可以截長補短 2.值班時導覽給新人聽或同組人輪流導覽解說 B1B3 B4 B6 B7 B8 B10 C3 C4 C5 C6 H1 H2 H3 H4 H5 A10 A1 A2 A4 A5 A7 A8 A9 A10
5	展 前 課 程	22	1.容易掌握展覽的精神與展品特色 2.了解策展人思維、策展過程 3.隨策展人或研究員走場聽導，實際看容易記得住，也可彌補資料上沒有的訊息 4.聆聽展期中的有關的專家演講或導覽，可以馬上將觀念或看法應用在解說上 ( 17位室內受訪者 外加跨機構服務 C4 C5 B6 B7 B8)

排序	項目	次數	選擇的理由與具體幫助
6	網路	19	1.方便、快速搜尋或取得資訊 2.知識廣博，可以延伸學習的觸角 4.資訊僅作參考用必須再行查證 C1C2 C4 C6 C7C9 B1 B5 B9 B10 H5 A6 A9A2 A10 A7 A3 A4A8
7	實務	16	1.仔細地觀察展品或實地走訪(C5 C2) 2.從觀眾身上學習(C8 H3) 3.找機會解說 (C9 B4 B6 B9 B10 H3 H5 A8 ) 4.參加有關展覽解說，磨練技巧與學習新知及可以釐清或累積或融通既有的知識 (A6 A8 A9 A10)
8	書寫 (檔案、筆記、文章)	15	1.資料整理成筆記，消化成爲自己的東西，也製作成檔案，便於新資料再加入並與同儕分享(C4C5 B6 B8 B10 A8 A9 A10 H1 H3 H4) 2.深耕知識，藉書寫文章幫助學習理解，也發表與人分享 (C1 C3 C9 A7)
9	田野調查 (創作者或親友的說法)	12	1.地區文史調查可以應證或糾正書本上的知識或發現新的資料或協助社區建立文史資料檔案 (B2 B5 C1 C3 C6 B7 C8 B10 ) 2.當代藝術原創性強，可以利用展覽開幕接觸創作者本人或創作者爲自己展覽解說或親人蒞臨展場的機會，探詢展品的意義與作法(A3 A8 A6) 3.爲了布拉格玻璃展，特地到新竹玻璃藝術中心看玻璃制作流程(A1)
10	講師 (培訓、講座)	12	1.訓練演說的技巧 2.重新整理自己的所學 3.教學相長 ( B1 B2 B8 B10 C5 C9 C6C3 C8 A2 A1 A7)
11	旅遊 (史蹟行腳考察)	10	1.有目的性旅遊考察( B5 B2 C2 C5 C7) 2.得到第一手資料，應證書本上的知識 (B6 H5 A3 A6) 3.吸收新資訊，不要局限在既有的思維裡 (A7)

排序	項目	次數	選擇的理由與具體幫助
12	研究精神	7	1.發表論文 (B3) 2.自行觀察與沉思 (B9 H1 B4 C3 A7) 3.自行研發輔助性教具或設計遊戲(A1)
13	參觀展覽 (藝文表演)	6	1.打開眼睛去觀察、思考 (A7) 2.提高鑑賞力與想像力 (B5 A4 A3 A9 H2)
14	師 父	5	1.教藝術史的先生的影響 (H6) 2.資深前輩影響引領入門 (C8 H1 B5 H2)
15	老 師	5	1.老師不怕你問，不會藏私 (H2) 2.機構培訓課程講師奠定基礎 (A1 C2 C1) 3.博士班指導教授文化底韻深，表達能力強，自覺應再精進 (A4)
16	電 視	4	1.結合群智製作，介紹完整的知識 (B9) 2.增長見聞，讓解說生活化(B6)
17	學 畫	5	1.學畫，才能欣賞，解說不會太空洞( H1 H2 H3 A8 )
18	影音產品	3	1.因為視覺印象深刻 (B5 A6) 2.藝術家傳記生平或其時代社會背景 (A2)
19	學位進修	2	1.研究所修習俗文學、民間信仰，學校師資、演講、圖書館都是便於學習的資源 (B3) 2.研究所進修精進，補足閱讀缺口(B2)

資料來源：研究者自製

#### 4.1.2 學習途徑

本研究提出四種學習途徑共同化、外化、結合及內化，茲將上述學習方法或管道分別納入如表4.2，藉以觀察解說志工是如何經歷四種過程，讓知識猶如滾雪球一般，愈滾愈大，加值程度愈高。

表 4.2 學習途徑整理表

階 段	方法 或 管道
共同化  (共鳴知識)	1.資深前輩的引導入門 2.參與解說團體活動(讀書會 古蹟行腳) 培養信任感，引發分享與意願，形成共同的信念與文化 3.同儕交流互動討論--不僅可以解決解說實務中面臨的困境，也可以發現 自己的盲點，除了解說知識、技巧、態度的交流外，更多了情感連結與支持。
外 化  (觀念知識)	1.書 寫：將解說的內容或研究的結果文字化、圖像化，或出版專書或發表文章與他人分享 2.授 課：將實務經驗轉化成教案、講義、圖片、照片，使之成為眾人可利用的知識 3.部落格：藉由網路的互動，傳播文物的知識與價值，建立個人品牌
內 化  (操作知識)	1.邊作邊學 -- 增加解說次數，累積經驗 2.觀眾互動 --- 從觀眾回應裡，建立正確的解說原則、技巧、態度 3.參觀觀摩 — 聆聽同儕或專家的導覽，截長補短，或到其社教機參觀學習別人的導覽解說方式，拓展視野 4.自我檢討 -- 在解說歷程中是否成長? 是否自覺解說的習慣、態度需要檢討改進? 解說工作對自我的影響是什麼?
結 合  (系統知識)	1.博覽群書 -- 深度閱讀與文物、相關知識的專書、期刊、論文、電視、影音產品 2.展前課程 -- 掌握展覽精神與展品特色，便於訊息傳達 3.教室學習 -- 社教機構內外有關研討會、演講 4.數位學習 -- 善用網路特性，蒐尋參考資料 5.在學進修 -- 進入研究所繼續深造(台灣史研究所 中文研究所) 6.藝文活動 -- 培養鑑賞品味 7.研究精神 -- 自我思考、研究、解惑、致知 8.田調調查 -- 獲取第一手資料，印證書本上資料 9.旅遊行腳 -- 拓展視野 10.專家請益 -- 向學有專精的機構成員、老師、從事創作者討教 11.跨機構服務-- 增強或厚植實力，尋求知識的連結融通

資料來源：研究者自製

依表4.2整理顯示，受訪者從觀摩資深前輩解說、與同儕討論交流、參與機構活動中，接受文物解說的知識包括專業知識、解說教育、解說技巧、觀眾心理等，這些共同化的知識，在同儕與服務機構之間，不斷地主動「散佈」與「吸收」。

外化，除了口語解說之外，樂於分享的志工，更將自己所學的知識轉化成文字、圖片、檔案，讓同儕們參考學習；也利用文章、演講、授課、部落格等型態，將觀念性的知識傳遞給大眾。

結合，受訪個案們透過混程學習的型式，例如自我閱讀、視聽學習、數位學習、課程學習、旅遊學習、經驗學習、回留教育的學位進修等，去學習文物的基本與相關的知識，經過收錄、記憶、組織、批判、思考等步驟，把「新的知識」消化或與先備知識作連結，組建自己的「系統化知識」。

內化，經由邊做邊學、觀眾互動、參觀觀摩、自我檢討的實務經驗中，形成操作性知識。首先要懂得解說對象的背景程度與其認知學習的心理，再來設計規劃參觀行程，包括內容組織、流程規劃、時間掌控、輔助教具、臨場應變等。並從觀眾的回應，如肢體動作表現、提問互動程度、事後討論情況來檢視內容完整性、技巧純熟度、以及傳播的效果。除了表4-2，以下進一步列舉受訪者語錄加以闡述之。

## 1. 共同化

受訪者B3 B5表示受到會長(B1)的影響，在解說時會仿效，提醒聽講者到神明的家要打聲招呼，會先向主神行禮參拜 (B3-04-B) (B5-04-B)

受訪者C8 表示由資深前輩引領入門。從他們身上學到解說時加些中國詩詞、談諧笑話，活絡氣氛；也了解建立人脈的重要性，跟著前輩認識了幾位藝術創作者，增加日後戶外文史解說的素材。(C8-06-14)

受訪者 B6 表示之前旅遊會專心聽導遊說，但同事都不太愛聽，可是到了保安宮，每次參加古蹟行腳，看到大家專注聽講的神情，非常喜歡這個氣氛。(B6-07-C)

受訪者 C4 指出常與同儕分享解說的技巧(解說策略 臨場應變 個案處理)在言談中吸收書本上沒辦法提供的知識。(C4-07-C)

受訪者 A3 表示有位出國求學的解說志工回來告知，曾經教給他導覽的技巧很管用，於是馬上反問是哪一招，以後可以再教人。

受訪者 C2 表示看見同儕(C6)投入南港老街田調精神與另一位同儕因就讀華東大學研究所時，花時間對花蓮地區的文史古蹟做了一番考察，深受感動。  
(C2-06-3)

受訪者 B7 認為解說不能過於主觀，例如台灣雖被日人統治，但文獻記載，日治時期確實將台灣治理的不錯，解說要有憑有證，才能讓人信服。還有解說儘量說自己懂的最多或熟悉的 (B7-04-B) 此種態度在個案 B1 B2 的訪談中也有出現，可見同儕彼此影響的力量。

## 2. 外化

除了解說之外，從表 4.3 可以得知書寫、授課與演講是為最普遍的分享型態，可謂「邊做邊做，非特意的而是水到渠成」(B10-15-A)，也從訪談語錄裡看出志工們並不僅樂於學習，也會學以致用。

受訪者 C6 表示分享經驗比知識重要，學會方法之後，不論是那個地區或小點都可以自己進行調查。在地區文史調查的培訓課程中，告知學員解說要客觀，應利用多元的管道收集資料，延伸觸角。(C6-05-B-1)

受訪者 A7 表示每堂課都給自己一個題目，不要重複，從構思如何呈現，整理資料，製作電腦簡報，雖然花費很多時間，但可大幅提升自己能力。(A7-05-C-1-2)

受訪者 B2 指出授課因為時間長，可以深入一點，即以歷史事件切入與田野調查方式來規劃地方文史課程。例如講牡丹社事件，就帶隊到屏東，講霧社事件，再去現場看，將自己的學習經驗應用在教學上，促進學習效果。(B2-05-B-1)

受訪者 C1 認為與教授合作電視節目介紹台灣各地的早期的械鬥，是一個很好的磨練機會，也在蒐集資料中發現不知道的東西。(C1-06-12)

受訪者 C9 表示每次導覽完，即將經驗寫成文章，放在部落格，或自行投稿或受邀編寫、出版有關台北市文史的書籍，藉以累積實力，並與人分享。(C9-06-8)

受訪者 B5 建立個人部落格，不僅訓練文筆、分享個人的所知所感，也認識不少同好，更引起注意，受邀演講。(B5-05-C-2)

表 4.3 分享應用型態整理表

型 態	學 習 & 獲 益	
	戶 外	室 內
書 寫 筆記 資料 B8 B6 H5 A1 發表文章 C1C3 C8 C9 H6 出版專書 C2 C9 B10 設部落格 B5 C9 架設網站 C1 活動 C1 C9 B10	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 照片上網，講義會放在台博館電腦內，供志工們取用(B8)</li> <li>2. 錄音並整理成講義給需要的人，並分享學習的方法給新進人(B6)</li> <li>3. 撰寫文章朝學術性的研究，讓學習層次不再是浮面的 (C1)</li> <li>4. 與同儕一起田調，出版北台灣的古蹟，跑遍指定的古蹟、學習攝影與編書的過程 (C2)</li> <li>5. 保安宮的懸而未決的問題，成為做研究論文的靈感(保生大帝傳說) (B3)</li> <li>6. 主編台北市文獻會史蹟解說員十週年特刊 (B10)</li> <li>7. 主辦文史講座、活動及出版相關書籍、參與社區營造 (B10)</li> <li>8. 主辦台北古城千人逗陣行並培訓解說人員 (C9)</li> <li>9. 首創小小史蹟解說員培訓</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 因為敦煌特展寫了兩篇唐代音樂與解說心得，發表在史博館的志工會訊 (H6)</li> <li>2. 將至學校推廣所做光碟資料，給其它同儕使用(H5)</li> <li>3. 將製作的平面或立體輔助教具借給解說志工們使用(A1)</li> <li>4. 分享個人收集的資料(A10)</li> <li>5. 『今藝術』雜誌有發表過，用美術館志工的角度來一個好的展覽的標準(4)</li> <li>6. 利用電子郵件與志工溝通，發表文章、做意見交換及聯繫感情(A7)</li> </ol>

型 態	學 習 & 獲 益	
	戶 外	室 內
授 課 ( 演 講 )  授課 C1 C3 C6 C8 B2  演講 C9 C3 B2 B5 B8 B10	1. 於社大與社團上課演講，教學相長，提升學習的動力與能力 (C1 C3 C6 C8 B2) 2. 因為有導遊執照，了解導遊的心態，在為導遊解說時說的很仔細，並提供講義 (C5) 3. 龍山寺公益課程教授用英文解說龍山寺，語言要落實在生活中才不會生疏(C2) 4. 聯合報邀請主講台北城的故事(B8) 5. 應邀至大學主講社子島的社區文史(B2) 6. 受各社教單位主講民俗古蹟 (C3 C9 B10) 7. 至苗栗市公所主講苗栗市文昌祠調查報告(B5) 4. 職業導遊常會有踢館的意味讓我體會知識要更新，不能一層不變(C8) 5. 在讀書會與成員分享藝術方面的知識，培養自己的演說技巧(C5) 6. 以講義及Powerpoint為輔，做心得分享，透過現場提問及共同討論，學習獲益良多。 (C6) 當然他個人也從與學生的互動中得到在地的經驗，讓原先不太清楚的地方更加明白。	1. 為志工示範帶領小朋友的技巧(A1) 2. 有了導覽解說的經驗，可以勝任社團或公司行號繪畫欣賞的課(A1 A2) 3. 在大學教通識課 (藝術)，會鼓勵學生多到美術館去應證書本上的知識，也將解說上的實務經驗應用在教學上 (A4) 4. 獲邀推廣文物及藝術的講座並在科技大學主講「生活美學」(A7) 5. 藝文特展工作人員訓練 (工讀生) 及解說員培訓 (A2)

資料來源：本研究自製

### 3.內化

更多經由實務磨練而體會到解說知識(知識 技巧 態度)的心得,參見表 4.10「解說知識」與表 4.11「解說實務」。以下列舉個案語錄摘要,品嚐個中滋味。

#### (1) 態度面

解說工作是一個利人己的工作,如受訪者 H4 認為導覽解說非常有成就感,好像在做善事,將自己所知道的事告訴別人是一件快樂的事。A8 B9 B6 B9 皆認為解收穫最大的是自己,而不是付出;H2 A3 也表示他們在課堂上的學習行為比起大學生要認真許多。

受訪者 A7 表示碰上的解說困難是「同儕常會說我的解說是沒有根據或不正確,其實每個人的思維不一樣,詮釋文物本來就是沒有對與錯,不會去理會即可」。(A7-09-C)如同 C9 所說「常引用愛樂電台的一句話:藝術就長遠來講,沒有優勝劣敗,沒有是非對錯,只是觀點不同」(C9-06-1)

受訪者 C4 習慣說出自己對文物的感覺,不要像背書,讓觀眾感受你的熱忱,進而認識它、喜歡它、欣賞它,或許有一天會開花結果。(C4-09-A)

受訪者 H6 指出因為要導覽,所以會逼自己唸書。平常沒有壓力,就不會去學習。(H6-01-A)

受訪者 A6 表示聽歸聽,講給別人聽又是另外一會事,自己要先釐清才能傳遞知識與人分享;而導覽與欣賞是有差的,有導有說,知識才是你的。

#### (2) 知識面

受訪者 B2 表示看完書後,會去實地去應證書本上的東西(跑田調),加深印象,也因為多跑田調,可以糾正書本上的錯誤的地方。(B2-06-9)

受訪者 C5 表示每檔特展都會將資料彙整摘要成為解說架構。例如畫家的生平、年代、早中晚期畫風的差異,這個方法幫助消化記憶(C5-08-A)

受訪者 C4 將書本裡或上課的講義,用手抄做重點摘要並加入自己的想法,加深印像,內化成自己的東西。(C4-08-A)

受訪者H4認為看書要走馬看花先看一遍，再來蜻蜓點水將重點畫線或眉批或註記，最後老牛吃草就是背誦。(H4-08-A)

受訪者A3表示展覽的資料或相關書籍導覽前、導覽時及導覽後都要再閱讀一次，可以知道自己遺漏了哪些，隨時調整，也會加深印象。(A3-07-e1)

受訪者B9表示每次特展會找機會多說，每講完一次，都會有需補強之處。特展是一個在短期之內，讓自己自動自發地對某類知識深入學習的好機會，因為有可能下次或永遠都不會再碰上(B9-06-7)

### (3) 技巧面

受訪者A1喜歡帶小朋友，會使用小朋友流行語彙、遊戲，跟他們建立關係；也會請小朋友上台表演設計過的動作，說明展品的繪畫技巧(A1-09-B)

受訪者B7表示當有觀眾搶聲，仍以導覽對象為主，不正面衝突；如果觀眾硬要插話，會用舒緩的口氣去化解疑慮，這樣我的觀眾也可以得到另一層面的知識。(B5-09-C)

受訪者H5某次帶領新竹的學生團體，原訂解說展廳關閉，且時間尚早，想到團體是新竹來的，馬上轉入同是新竹人彭凱棟捐贈的金銅佛像廳，並保佑學生們考試順利。(H5-09-C)

A5個案也表示故宮文物太多，如果觀眾要求解說是自己不擅長的，會向表達(例如書畫)，不是很深入，只能解說基本概念，觀眾會諒解況且一般人也不需要了解太多。(A5-09-B)

上述二例說明了解說員應該對典藏的展品要有概念，否則會出現尷尬的場面。

受訪者A4指出輔助教具是解說員自己的觀點，會阻礙觀者無法思考。希望透過語言的描述，激發觀眾無限的想像力，用心去體會。(A4-09-B)

受訪者B1表示外賓對台灣神明不感興趣，就以石獅造型切入。石獅與真實獅子不一樣，它是匠師運用巧思的產物(銅鈴眼 蒜頭鼻 闊嘴)，好比是藝術品，借此吸引外賓的目光與注意力。(B1-09-B)

受訪者 A5 表示故宮因為場地大、樓層高、展聽多，行進間會回頭看一下隊伍的速度，是否有需要走樓梯，等全部人到了才講；而人潮眾多時，會提醒觀眾下一站在哪裡，怕觀眾跑錯展廳，找不到隊伍。(A5-09-B)

受訪者 B2 B8 H6 A6 A3 A10 皆認為解說是一種方法檢驗自己吸收多少的方法，因為要講的讓人聽的懂，所以自己要先要弄懂，畢竟聽與說是不同的(A6 C4)；以過來人的經驗幫助觀眾從不懂到懂(H2 A3 A8)

#### 4. 結合

##### (1) 教育訓練

受訪者 H6 A8 表示主辦單位展前課程的完整性，可以幫助解說的投入。(H6 A8-06-4)

受訪者 H5 B6 B8 B9 皆認為上完展前的課，一定要隨策展人或研究員到展場聽導一次，加深印象，也可能會聽到上課沒有講到的資料。(H5 B6 B8 B9-06-5)

受訪者 A3 也表示現場聽導不管是策展人或專家或創作者現身的說法，可以學習他們解說的內容或技巧，在開展後的第一個禮拜要多聽多看，有助於往後的解說。(A3-06-9)

##### (2) 同儕交流

受訪者 B6 表示值班的時間，會主動找聽眾解說，訓練自己，新進人員也可以跟著聽或者是講給新進人員聽，教學相長(B6-06-7)

B5 表示配合文史工作會的讀書會，透過小組成員的力量，共同發表過保安宮調查報告，還有新的發現，因為有了志同道合的伙伴一起學習，是知識吸收上是最棒的時期。(B5-06-3)

受訪者 B5 也會在值勤時與同儕討論或說給同儕聽，看看自己消化多少，需要修正、增加是哪些地方(B5-08-A)

受訪者 A10 表示向同儕請教畫畫技巧、創作觀念與彼此介紹好書(A10-06-3)

##### (3) 田調考察

受訪者 C1 表示早期做過松山(錫口)地區文史調查，進而首創饒河街夜市導覽；近日還跑到社子島遠望關渡宮，基隆河與淡水河交接的方地，印證地圖與書本的上知識，繞了一兩小時，對整個台北盆地的歷史弄的更清楚。(C1-06-9)

受訪者B10表示因為擔任的是新莊老街區的解說員，訪談到的傳統工藝、民俗技藝、地方小吃及地方軼聞等等，使解說內容更為豐富生動。(B10-06-9)

受訪者B5認為以單一對象做實地調查到成果發表，是最好的學習方法。出版雲林縣麥寮拱範宮建築匠師調查報告，以及個人的攝影展，都是因為解說的因緣。(B5-06-9)

受訪者A8指出在導覽張萬傳特展時，與其媳婦聊過，知道一些與畫作有關的事情，在解說時就能很篤定的告訴觀眾展品當時創作的想法和情境(A8-06-9)

#### (4) 跨領域或機構學習

在訪談個案中發現有 12 位解說志工在不同機構服務或參與短期藝文展覽的解說。此種跨領域或跨機構學習的現象，對建構解說知識有什麼樣的幫助，分別從態度面、知識面、技巧面，將訪談內容摘錄如表 4.4。在態度面上，個案們認知到解說是建構個人知識的方法之一，主動加入不同社教機構服務，不論是同質或異質的知識，個案皆認為知識可以相輔相成，連結融通；而在技巧面上，因已有實務的經驗，訪談中少有提及。總之，「知道自己需要什麼，喜歡什麼，欠缺什麼」(B7-08-D)「越學越多，不管你學什麼，一定會有機會運用的上」(B8-08-D)

表 4.4 跨領域或機構學習整理表

解說知識	學習 & 獲益
態度面	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 喜歡異質性學習，同時在文獻會、故宮、農委會特生中心、蒙藏文化中心解說(C5)</li> <li>2. 保安宮解說機會少，另尋舞台與學習新知，同時加入台博館(B6 B7 B9)</li> <li>3. 為了想知道學生為何不進博物館而到故宮，在故宮服務一段時間發現解說古文物，要有現代藝術方面的知識，又跑到台北市立美術館(B7)</li> <li>4. 因喜愛藝術及充實之故，參與過媒體與大學主辦的西洋藝術特展的導覽解說(A6 A8 A9 A10)</li> <li>5. 受保安宮同儕的邀約而加入興直堡文史工作會(B5)</li> </ol>

解說知識		學習 & 獲益
知識 相輔 相成 面		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將在特生中心與文獻會學到的知識，與台博館的各項特展及二二八公園生態，相互連結引用(C5)</li> <li>2. 有了保安宮的解說技巧，進入台博館時，只要學習展場裡面的東西就可以了(B6)</li> <li>3. 將在保安宮學到的台灣歷史，應用在台博館百年特展上，讓單點的知識立體化(B7)</li> <li>4. 每個時代的繪畫都有「視點」的考慮。中國人早期在畫戰馬時就已經有「分割畫面」的想法，這與畢卡索的立體派的畫法是相通的 (A7)</li> <li>5. 美術館展出高燦興的青銅作品，故宮所學的青銅知識就能派上用場(A5)</li> <li>6. 將保安宮所學的傳統建築特色、形式的知識應用在美術館廟宇建築的畫作導覽。相對的在解說保安宮潘麗水的彩繪壁畫時，也會以構圖、色彩來欣賞，添加一些新的素材。(A8)</li> <li>7. 導遊解說的行程中會把故宮文物上的龍紋、毛公鼎連結到了龍山寺的龍柱與香爐，加深旅客的印象(C8)</li> </ol>
	連結 融通	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 參加畢沙羅特展解說，面對大師作品，提升自己的賞析能力，也從展品印證書本上印象畫派光譜分析與點描技巧的知識(A6)</li> <li>2. 參與其它單位的藝術展覽的解說，借機複習唸過的藝術史(A10)</li> <li>3. 受惠於美術館的訓練與保安宮開設西洋藝術史的課程，在參與藝術與宗教特展與畢沙羅展時，將片斷的藝術史銜接起來(A8)</li> <li>4. 畢沙羅特展讓我對印象畫派與它在美術史中的地位更加清晰 (A9)</li> </ol>
技巧面	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 大英博物館特展人潮眾多，學會先給觀眾整體展覽的概念，再各別解說文物的特色與功能，會用在之後的解說中 (A9)</li> <li>2. 觀摩不同背景的導覽方式，在輔助教具製作、內容組織架構、橫向縱向串聯等都有幫助(A8)</li> </ol>	

資料來源：本研究自製

#### 4.1.3 學習模式

本研究將學習模式分成需求導向、資源導向、教學導向三種模式。所謂「需求導向」是指志工因為任務關係，必須主動規劃實踐自我學習活動，逐步地依照

進度進行學習，屬於直線式學習。資源導向是指學習者尋求及利用人力、物力、社會的學習資源來幫助學習，屬於互動式學習。教學導向則是初期學習者皆需從教師身上吸取知識，培養興趣，建立自信心，進而能獨立、自發性、持續規劃執行自修計劃，來建構屬於自己的深層知識。本小節將上述學習的方法或管道的結果，同樣分別列入表 4.5 中，了解志工的學習模式的傾向，並從受訪者語錄來感受個案們學習的心得。

表 4.5 學習模式整理表

學習模式		方法或管道
需求導向		1.經過培訓課實習考核的過程，才能正式值勤解說， 2.室內解說必須參加展前課程、現場時地導覽、資料不足再自行尋找增添。
資源導向	人力	入門師父、同儕交流、觀摩、向觀眾學習、田野調查、演講、課程授課、學畫
	物力	書籍、報章、雜誌、網路、電視、多媒體影片、筆記、檔案、照片、圖片
	社會	學位進修、書店購書、參加社教機構開設課程、圖書館旅遊、看展覽
教學導向		對於不熟悉知識習慣從教師身上吸取知識，培養興趣，奠定基礎，進而能獨立自學

資料來源：本研究自製

## 1. 需求導向

受訪者 A3 表示美術館規定每一位說員都要過考過雙年展與典藏展，即使之前沒有典藏展，也一要考過一個國外的，一個國內的。(A3-06-5)

受訪者 C5 表示故宮文物分成七大類，規定每位解說志工一定要考過某一類文物，才能上場解說考核過的文物。沒有時間限制可依個人喜好來選擇。(C5-06-5)

訪者 B6 指出保安宮培訓完要分組實習，一年之後，小組成員要自行驗收成果，每人 15 分鐘，由小組長監測；台博館每檔展覽也要由館方人員聽過導覽後，才能解說員代表館方，不能有差錯。(B6-06-5)

## 2. 資源導向

### (1) 人力資源

#### (a) 同儕互動

受訪者 A10 表示曾經有場新藝術展覽，創作者西班牙人給的資料太少，加上語言溝通問題，只好與同儕一起利用請翻譯人員轉述展品內涵、聽策展人演說及專家導覽等方法蒐集資料，再加上個人的看法，整理成一套比較完整的資料，才能展開導覽解說，這份資料也提供給其他解說志工使用。(A10-06-3)

#### (b) 觀摩

受訪者 B6 A7 A1 表示值勤時同組的志工會利用沒有解說時，大家一起到展場挑一展品解說或分別輪流導，聽聽別人說法，截長補短。(B6 A7 A1-06-4)

受訪者 B8 表示【會長】解說的內容淺顯易懂、說話會押韻、台灣俚語講的很好，可以學習，但有些老師會一直講，不理會觀眾感覺。(B8-06-4)

#### (c) 向觀眾學習

受訪者 C8 表示為外賓介紹孔子時，提到為孔子塑像的問題，外賓反應耶穌基督也一樣，是後人崇拜行為所致，也讓我聯想到佛教，印證了東西方宗教信仰觀念是相通的。(C8-06-7)

受訪者 H3 表示為外賓導覽中華文物，慣以 pillow 來稱呼瓷枕，但外賓回應應該是 neck rest(硬的)，pillow 是軟的，透過彼此互動，學到英文正確用法。(H3-07-B)

#### (d) 田野調查

受訪者 B7 表示曾訪問保安宮壁畫潘麗水的兒子潘岳雄，得到第一手資料，再看文獻，會以創作者背景切入(潘氏是畫廣告出身，飽讀詩書，不只是匠師)來介紹，與其它解說志工有所不同。(B7-06-9)

受訪者 C6 曾做過南港老街、木柵、文山等地區的文史調查，認為田調是為了收集到書本沒有記載的東西，也借此機會學習如何做田調。(C6-06-9)

受訪者 B2 指出門前一定會先做足功課，並規劃好路線，設定好主題，一定要有所收穫才行。例如在金門就待了三天時間，除了應證書本上的資料，也發現書本上沒有的，像民間信仰。(B2-06-9)

## (2) 社會資源

受訪者B2早期曾在師大人文中心學習有關台灣歷史的課，之後考上師大台灣史研究所，藉學院的進修與訓練，填補閱讀的缺口，提升解說的視野。(B2-06-19)

受訪者B3表示大學時代主修中文即進入保安宮。在學學習的如俗文學、民間信仰的課程、師資、專題演講、圖書館都是便捷有利的學習資源。(B3-02-C)

受訪者A10表示非常享受享受蒐集資料的過程，剛開始會買書來看，後來知道利用圖書館自修或找資料。(A10-02-C)

受訪者C1為了研究，經常去中央研究所民族所、傅斯年圖書館、國家圖書館找資料 (C1-02-C)

受訪者B9因為要帶團解說故宮，常到賣簡體字版的書店購買中國文物的書，大陸在這方面的資料是比台灣多且便宜。(B9-02-C)

受訪者C9也表示常到舊書攤去買台北文獻或有關台灣文史的書或期刊，這些知識不會過期又便宜。(C9-02-C)

## (3) 物力資源

### (a) 網路

受訪者 A7 C6 C1 表示常會使用網路搜尋資料。他們認為解說員除了專業知識之外，也要有廣泛的知識，網路快速獲取知識的工具。(A7 C6 C1-06-6)

### (b) 電視

受訪者B5表示某次收看大陸尋奇節目，剛好介紹到福建省清同治年間古老的建築物。從畫面上看見似曾相識的圖案，讓他聯想到曾在台北看到過。這就印證了人們常說台灣建築的風格是由唐山傳過來的。另外該節目有時也會請當地的解說人員解說，就會聽他的語調、用詞，看看是否有值得學習的地方(B5-06-16)

訪者 B6 表示常看談話性、政經新聞、旅遊等節目，增長見聞，可以在解說時適加入，讓解說生活化 (B6-06-16)

受訪者 B5 因為要帶大陸觀光客，對兩蔣、宋美齡、張學良的故事，不是很熟悉，就會買記錄片來看，影像侵略性強，一個畫面勝過千言萬語(B5-06-18)

## 3.教學導向

受訪者 H2 表示會到各大學旁聽或自行付費上藝術史的課，因為不是學藝術的，還是要靠老師的引導，畢竟自己看書還是會有不解的地方，不懂的就問老師或是開書單，透過循序漸進式的課程，去除學習的障礙 (H2-03-A)

受訪者A1表示與個人個性有關，懶的看書，所以喜歡上課，例如在美術館吳老師欣賞繪畫的課、顏老師的藝術史、林老師的解說技巧，奠定了解說平面繪畫的基礎。(A1-06-15)

受訪者 C1 認為自己解說古建築受到大家的肯定，就是受惠於李乾朗教授。B1 B3 B4 也表示每年李乾朗教授都會受邀導覽解說保安宮的建築，每次都不一樣，甚至推翻去年所說的，受益不少。(C1 B1 B3 B4-06-15)

#### 4.1.4 學習困難與因應之道

本節將訪談題綱「在學習中遭遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決?」「您認為自己最需要加強的解說能力為何?有沒有做那些精進的學習」之訪談內容彙整如下表 4.6，分成知識面、技巧面節錄一些普遍現象為代表來觀察。

表 4.6 學習困難與因應之道整理表

類型	項目	學習困難或有待加強	因應之道
戶外解說	知識面	1. 英文閱讀能力不好 對研讀原文資料比較難 2. 剛開始故宮文物月刊的文章裡面的專業術語或艱深難懂的文字，造成我閱讀上的困難(C5) 3. 對流行脈動與時勢 掌握不足(B5) 4. 台灣歷史知識的深度與廣度不足，要訓練自己要將時間與空間的軸線架起來(C2) 5. 舊的東西有新的解說(C7)	1. 查字典 或 請教專家老師 或 多看書多找文獻(C1) 2. 購買中西美術辭典 碰到生字 專業名詞或術語 就可以查閱幫助我了解一些畫派 畫家 工藝品的工序等專有名詞(C5) 3. 多看電視新聞 報紙 上網 (B5) 4. 加入蘆州李宅解說學習解說要面面俱到(C2) 5 加入新資料或修正，要博覽群書(C7)

類型	項目	學習困難或有待加強	因應之道
戶外解說	技巧面	1. 田調時及勘察的時候當地觀眾會出現誤解排斥的態度 (C6) 2. 解說時肢體僵硬與語言不動與個人心理上的障礙有關(B3) 4. 音量太大 (B8 C1) 5. 解說內容太艱深 (C1) 6. 不會開場白與觀眾互動(C1) 7. 台語聽說困難 (C1 C3) 9. 如何控制時間 (B2)	1. 當然我會表示我們是業餘的，如果可以得到幫忙會更清楚或再行其它管道去問 再不行就以書本為主，因為田調是為了應證書上所說的(C6) 2. 觀摩資深前輩(B3) 3. 慢慢修正(B8 C1)
	其它	1. 記憶力差老化 (C9 B2 B9) 2. 某類不懂的知識(C4 B1) 3. 要面對體力及精力不足的事實(B10)	1. 實地去應證一下 容易記得(B2) 2. 多看 書寫 或在書上畫標記(B9) 3. 看書、找資料、網路、請教專家 (C4 B1) 4. 體力只能靠不斷運動來增(B10) 5. 暫停研究，讓頭腦休息；保持好奇心，善用新發現所給予的聯想力量；聽聽不同的觀點(B5)
室內解說	知識面	1. 在藝術方面，隔行如隔山不能夠暢所欲言，特別是欣賞繪畫的技巧 (H4 H2 H1 H6 H3 H5 A9) 2. 對中國歷史沒概念，朝代背不起來(A5) 3. 當代藝術為個人創作，其中思考的邏輯、派別難以理解，比較難接受(A5 A2 A3 A10)	1. 聽講與上課 (H2) 2. 請教專家或同儕或利用歷史專業知識來彌補弱點(H4) 3. 多看書與觀摩 (H5) 4. 利用學畫漸漸地累積這方面的經驗或請教有專長的志工(H1) 5. 多聽創作者本人詮釋自己的作品或多看文獻的說法評論(A9) 5. 家人教我用圖表、地圖，訓練記憶(A5)

類型	項目	學習困難或有待加強	因應之道
室內解說	知識	4. 展覽更換快 且多元 覺得知識是學無止境的 (H6 A3) 5. 美術館給的資訊是不足的 (A8) 6. 想把東西方的文物時代背景作一對應比照 讓解說內容可以有連結引導(H5 A1) 7. 希望融入美學評論或是繪畫與音樂 文學 建築的連結(A1)	7. 看書、同儕、請教專家、上課、聽專家講或自己要耐心地花時間將作品看完 (A2 A3 A10) 8. 多看、多聽、多接觸(A8)
	技巧	1. 語言方面如何讓措詞更優雅、音調可以更好(A6) 2. 提升解說內容的組織力(A8) 3. 口齒不清晰，國語不標準 (H4 A8) 4. 習慣說的過多(H5)	選擇精華品來說即可或不要說的太詳細(H5)
	其它	記憶力逐漸衰(H 1 H3 H4 A8) 想要學的太多，體力不足，干擾太多(A7)	記筆記、反覆的看(H1 H3 H4 A8)

資料來源：本研究自製

從上表顯示，受訪者在學習上碰到的困難或需加強的以知識層面較多，特別是專業知識的深化與相關知識的擴充。例如不具藝術背景的個案必須從頭開始打基礎，進入困難；而多元而短的展覽或戶外文史解說範圍大，也讓他們覺得學無止境。因應之道是利用閱讀、上課、同儕交流、教師等管道，努力充實個人不足之處，屬於資源導向的學習模式，學習途徑則傾向結合，不斷延伸相關知識或涉獵新領域，讓舊有的知識，能因不同層面的知識的輔助、刺激，成為有系統性的知識。再者，成人記憶力與體力的減退，必須藉書寫與反覆閱讀幫助記憶。

#### 4.1.5 學習的轉變

從訪談內容發現，個案們學習轉變的心得是偏向於知識面與態度面（表 4.7），技巧面的轉變則出現在知識分享應用上（表 4.12），而學習途徑則將網路納入學習的管道，這與個人習慣有關。戶外與室內解說志工在學習的轉變上，個案們認為知識累積有如同心圓不斷地往外擴散，也要拉出時間與空間的軸線，觀照知識的深度與廣度。

受訪者 C2 就表示初期解說龍山寺只會講神明信仰與建築的特色。現在看到施乾的詩詞，就會提到他與日本老婆創辦愛愛寮的故事，也會講到清朝的社會福利與醫療的制度，解說的層次提升了(C2-08-D)

受訪者 H3 也談到博物館的展覽是多樣的，可以增加知識的廣度與深度。例如台灣早期的咖啡特展，就要了解當時的生活與社會背景；也從印度文明展中知道孫悟空的原形來自印度，終於為印尼為什麼有猴子舞，泰國寺廟壁畫也有猴子的迷惑，找到答案。(H3-08-D)

在態度面上，學習精神也從主動地到被動，從任務之需轉向興趣所至，一如受訪者 B5 初期為了解說而閱讀，之後為了興趣而學習。喜歡給自己任務，曾在回鄉兩年的期間，對雲林二十個鄉鎮古廟普查拍照記錄，強化田調的能力（B5-08-D）

至於學習途徑，前後並無太大差異。茲將訪談內容摘要彙整如表 4-7。

表 4.7 學習轉變整理表

項目	類型	之 前	現 在
知識面	戶外解說	1. 學習的知識是前人研究的結果(C1) 2. 專注或侷限在某一份，不會相互借(C7 C6 C2 B4 B6 B8 ) 3. 毫無頭緒什麼都(B7)	1. 開始自行研究地方史及其它與人文有關的學科（語言音樂)(C1) 2. 現在就會擴充到其它領域或地區(C7 C6 C2 B4 B8 B6) 3. 知道需要什麼、喜歡什麼、欠缺什麼(B7)

項目	類型	之 前	現 在
知識面	室內	1. 一切從頭開始，換展快，知識是片斷的，沒時間深入	1. 博物館是提供多元學習的管道(H3) 2. 西方藝術太廣泛，會想要強化知識的廣度與深度(A8) 3. 藉參與相關展覽的解說，從點線面將藝術方面的知識串連建構起來(A6 A8 A9 A10)
態度面	戶外	1. 為了解說而閱讀 (B5 C5) 2. 把握任何學習機會 行腳遍及各地(B10) 3. 知識是強記的，之後要帶人，驚覺自己的不足加速學習的行動 (B8)	1. 為了興趣而學習(B5 C5) 2. 體力所限，以興趣為主(B10) 3. 學會了思考與應用知識要應用才屬於是你自己的(B8)
	室內	1. 對事情的看法或對文物的詮釋傾向主觀(A7)	1. 朝客觀方向來思考，當然傳達的訊息也是如此(A7)
學習途徑	戶外	1. 任何領域開始幾年會很入上課、多看、多導、從實務中學習 (C5) 2. 錄音、找資料、看書或聽演講(C4)	1. 為了精進或想了解某類知識會主動加入不同的機構解說學習(C5) 2. 會使用網路找尋資料(C4)
	室內	必需上課 聽講 看書 諮詢在實務中累積經驗與體會 (A1 A3 A4 A5 A6 A8 A10) 自己看書 (圖書館)，因為北美館開課比較少，後來美術館的展覽太多元只好參加展前課程 (A9)	沒有太大的變化 (A3 A4 A5 A6 A8 A10)  因為美術館裁撤正式的解說員 沒有機會聽他們導覽，只好努力觀摩其它解說志工 也會主動上網找資料(A9)

資料來源：本研究自製

#### 4.1.6 室內解說與戶外解說在學習上之差異

根據各節訪談資料彙整如表 4.8，發現室內與戶外解說在學習上的差異，在於解說特性之不同，故而在學習方法、學習模式、學習挑戰形成差異。

##### 1. 室內導覽解說

室內解說的特性是特展密度高且多元，學習方法是一定要參與策展人或研究員上的課及現場的導覽，方能掌握展覽的精神與展品的特色，資料不足的部份再自行補充或聽其它志工解說，讓自己能快速進入狀況；展期中聆聽專家導覽與講座，也是現學現賣方法之一；而每次實際解說與觀眾互動帶來的火花，更是修正補強的來源，讓解說越來越順，越有自信。從陌生到熟悉，交替之間，學習與成長自然產生。因此，室內解說的學習的模式是屬於教學導向與資源導向。

受訪者 A9 表示因為換展太快，所以使用速成法，參加展前課程、觀摩別人，將已經整理好的東西吸收進來，展期中再看書補充。H4 也說米勒特展，累積了那麼多場的經驗，最後一場是最好的

受訪者 H6 表示解說的好處是在短時間內，針對特定主題，能大量地吸收廣泛的知識。像敦煌展，我先生就說以藝術工作者而言，也不會去接觸那麼多層面的知識。而米勒特展除了展前的課程之外，還聽了幾場專家講座，馬上就可以將說法應用在下一場解說之中。(H6-02-A-B)

受訪者 C5 每次都很期待故宮的特展，因為會展出精品或從來沒看過的文物非常好奇，且可以學習新的知識，就像 2007 的宋代文物大展不僅故宮所有的汝窯全數盡出，更向海外借展共襄勝舉，真是一飽眼福。(C5-14-A-1)

受訪者 H6 H3 H1 四位在歷史博物館服務的退休老師，表示不會想去故宮服務除了太遠之外，就是故宮的文物太固定，與史博館的典藏相似，再加上史博館的展覽變化多，要唸的東西實在太多，讀不完。

而學習挑戰是檔期短，每週值勤一次，壓縮學習，雖然可以多吸收新知，亦可磨練解說技巧，但有受訪者認為短期特展，所學的知識是片斷的，花了時間學習，日後不一定用的上，無法與之前所學的銜接上。

受訪者A5同時在故宮與美術館服務就有所體會。他認為美術館的特展雖然是多樣，可是學習到的知識是片斷，而故宮每檔特展所讀的書，是可以累積的，不會白花時間。(A5-08-C)

受訪者A6表示有些展覽像公仔展、服裝展、設計展，要特別去了解以後不常用到的知識，這個時候的學習意願就比較低。(A6-08-B)

受訪者A8喜歡平面藝術，會選擇自己有興趣的特展來講，讓知識與經驗可以累積，例如張萬傳特展，就會進一步去了解他是如何創作的。(A8-13-B)

## 2. 戶外導覽解說

戶外的導覽解說特性是解說定點、定時(每月一次或兩月輪一次)，需求不多。雖然解說機會不多，B5 B4 B3 B6 個案們表示反而值勤時間是同儕交流互通有無或自行觀察的好時機。

受訪者 B4 表示保安宮每月排班一次，而且是多人一起值勤，如果沒有解說，大家彼此討論、交換資訊或是自己在現場發現書上沒寫的東西 (B4-14-A)

機構提供的進修活動也與學習動力有關。根據研究者經驗與受訪者 C7 表示早期的文獻會的志工聯誼會的小組讀書會、春節團拜、史蹟勘考是學習成長與連繫感情不錯的活動(C7-06-3)，現在聯誼會轉為文化志工隊，活動更少，只剩不定期古蹟行腳與市民大型史蹟巡禮活動，致使訪談個案除了例行值班外，多朝講師(培訓 文史)(C1 C6 C3 C8 C9)、成立工作室(C1 C3)承辦古蹟民俗導覽活動、發表文章(C1 C3 C9) 導遊(C2 C3 B9)等型態發展，擴大服務範圍。保安宮也有 3 位個案(B6 B7 B9)同時加入台博館，另闢學習表現的舞台。

有鑑於此，保安宮文史工作會長(B1)表示爲了凝聚志工的向心力，採分組值勤制，並規劃每月的小組讀書會、戶外古蹟行腳、文史講座與不定期的封閉式的相關課程(台灣史、故宮文物賞析、西洋藝術史、佛學)、宗教活動，讓志工覺得這個團體是可以成長的地方。

因為一生都與宗教有緣，有從事無營利事業團體組織運作的經驗(一貫道法鼓山)所以受命成為會長，帶著使命感來經營這個團體，利用分組排班、讀書會、史蹟行腳、開課、宗教活動等方式，來凝聚志工的向心力(B1-14-A-B)

職是，戶外解說志工們因為需求導向少，反而傾向自我導向學習，多利用各種資源來學習。例如考察與田調，就是常被使用的學習的工具，因為地區的人事物會隨時空轉變，所以需要實地走訪來掌握實際狀況。

受訪者C2與研究者為了「北台灣古蹟」一書的出版，與其它同儕跑遍北台灣為國定與市定的古蹟拍照。為此任務去過沒去過的古蹟，也嚐了各地小吃，也發現一些凋零的史蹟，更慶幸地為古蹟【糯米橋】留下最後的身影，它因颱風沖毀了。(C2-05-C-2)

受訪者C7表示因工作之便，走遍台灣大小鄉鎮有史蹟的地方，到現場探看，獲得第一手資料，並用相機記錄，也曾為文獻會辦理過幾次史蹟考察。(C7-06-9)

受訪者C1指出曾和學者到英國基督教長老教會在台總部考察，獲知它來自蘇格蘭，屬於基督教的改革派，教義傾向獨立。這個觀念對台獨思想影響極大。因為透過進一步的調查，讓他理解到台灣意識是如何形成的。(C1-10-A)

受訪者C8自小住在台北城中區，對武昌街有特殊的情感，曾經研究省城皇廟並發表文章介紹，像明星咖啡屋重新開幕，擔心它開不起來，還主動向其表示，可以為他們做義務解說。(C8-06-12)

綜上所述，將戶外解說與室內解說在學習上的差異做一比較如表 4.8。兩者差異之處在於解說特性。室內解說因換展頻繁，為了掌握展覽的精神與展品特色，需要參與展前課程，包括展場實地聽導，以加深記憶。資料不足部份，再自行蒐集，而聆聽展期中講座或專家或創作者的導覽，可將講師的觀念或說法加入解說裡，是一種速成安全的方法。

戶外解說志工的學習方法或管道，因為解說範圍固定與機會不多，除了初期的基礎培訓課程之外，在充實學習的方法上偏向自修；而出現田調考察與研究兩種方法，則與戶外文史解說範圍大，地區的訊息往往因時空背景轉換變動有關。於是藉由田調與研究來印證書本上的知識，或發掘新的資料，或利用文獻比對找出事實，往往是從事戶外解說人員常用的學習方法。

表 4.8 學習差異整理表

	戶 外	室 內
排班時間	每月（或兩月）假日輪值	每週值勤一次
解說地點	固 定	短期特展（三個月） 與常設展（半年以上）
解說機會	需求不多	機會多、從實務中累積解說技巧
解說內容	變動性少	換展頻率高、短時間吸收多元知識
訪客目的	求神祈福、年齡層高 解說意願低	古文物時間久遠 及 藝術展品原創 性強 需求人員解說輔助 協助理解
學習方法	1. 值班時找觀眾解說 3. 值班時同儕交流或自行複習 2. 讀書會、文史講座 不定期封 閉式的相關課程與宗教活動 (保安宮) 3. 大型市民古蹟巡禮活動 (台北市文獻會) 4. 古蹟行腳 5. 考察、田調	1. 參加展前課程，掌握展覽精神與展 品特色 2. 自行找資料或同儕交流觀摩 3. 展期中聽專家導覽或講座，可以現 學現賣， 4. 多說多聽，不斷地修正、補強
學習模式	資源導向	教學導向 資源導向
學習挑戰	因為解說機會少，易形成學習 上的怠惰	1. 更迭的展覽 壓縮學習 2. 片斷知識日後不一定用的上無法 與之前所學的銜接的上

資料來源：本研究自製

## 4.2 分享應用

解說目的不只是「教導」、資訊的獲得，它是一種散播與分享的溝通過程。因此，解說志工透過學習途徑學習到的解說知識，如何在解說過程中體現出來，本節從解說信念、解說知識、解說實務、分享應用的轉變四個層面解析之。

## 4.2.1 解說信念

茲將「The Good Guide 如何培養優秀的導覽員」一書 (Alison L.Grinder &E.Sue McCoy) 設定的解說功能：資訊的、引導的、教育的、娛樂的、宣導的、鼓舞人心的，套入表4.9解說信念表來對照，發現與學理符合，不論是戶外與室內的解說所呈現的結果是一致的。

表 4.9 解說信念整理表

功能	戶 外	室 內
教育 引導	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提高文化素養，並尊重古蹟，產生愛鄉、愛土、愛文物的觀念(C1 C3 C5 C8 C9)</li> <li>2. 廟宇社教功能(B3 B8 B1 B4)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 希望能提升文化素養 (H6)</li> <li>2. 利用構圖、色彩技巧等欣賞欣賞一幅畫並用輔助教具加強觀眾對展品的理解(A1 A9 H1 A10 A7)</li> <li>4. 強調創作者的創作精神信念與心歷路程(A5 A7 H6)</li> </ol>
娛樂 休閒	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 先從參與導覽，引發興趣，然後會有進一步的學習動機，甚至想要加入解說的行列(C6 B5)</li> <li>2. 獲得感性與知性兼顧的休閒生活，並能達成寓學於樂的目的(B10)</li> <li>3. 大部份人的學習是用聽的，所以可用講的給人聽，而且不需要說的太多，吸收有限(C2)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讓觀眾從接觸、親近、進而對藝術有深入的了解，特別是畫家是如何藉藝術創作來表達他對人生的看法。(H6 A9)</li> <li>2. 引發觀者興趣，透過解說，帶些心得回去(H1 H3 H4)</li> <li>3. 40 分鐘的導覽讓觀眾感覺體會到一些東西，之後自己可以去運用就夠了(A4)</li> </ol>
鼓舞 人心	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 爾為台灣人，應知台灣事，要了解這塊土地，疼惜它 (C1 C3 C5 C8 C9 B4)</li> <li>2. 台灣寺廟具教化功能，傳達出善惡心靈的訊息(B3)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通常一件作品會有創作者本身要表達的意思、有藝評家的看法以及觀者（解說員或觀眾）的意思，我會跟觀眾說可以有自己的意見，但是如果懂一些藝術方面的知識，會更加了解(A3 A8 A10)</li> <li>2. 灌輸觀眾欣賞藝術的品味(A4)</li> </ol>

功能	戶 外	室 內
資 訊	1. 保安宮解說架構是歷史、建築、信仰三部份(B1 B7) 2. 依展覽的特性與精神來決定(B7 B6 ) 3. 解說時會以古鑑今，將古早的現象與現今做一對照分析(B8) 4. 文物的特殊性與功能(C2)	1. 不只是介紹文物之美，還要強調文物背後的故事與意義，思考文物傳遞的精神所在(A5) 2. 以觀者的角度來詮釋文物，讓觀眾了解文物時代意義及對後世的影響(A7 A2 H1) 3. 引用策展人的思維來進行解說
宣 導	1. 重視古蹟保護(B5 B6 B4) 2. 欣賞古蹟到激發人們對人文歷史重新探索與認識，強化社區凝聚力(B5)	1. 解說文物要從歷史背景、時代脈絡切入，否則只是見樹而不見林，知道文物的功能但不知道為何產生(H1 H4)

資料來源：本研究自製

依據表 4.9，解說功能以教育引導佔多數，除了機構定位屬性之外，個人態度也是影響因素之一，例如教師(A7 H6 H1)、有信仰的(B1 B3 B4 B8)、懷有一份過來人心態(H2 A3 A8)的個案，很自然地會以教育引導方式來傳遞訊息。當然這也與觀眾心理有關，依照文獻所言，會參與導覽解說的觀眾遊客，其教育程度與社會階層較高，求知慾與接受度相對地也比較強（鄭政宗，1999），而國內學者吳忠宏所提解說的觀點：解說是溝通而非說教、體驗而非介紹、期在啟發而非教導，也可從以下受訪者的經驗得到印證。

受訪者 C3 將多年田調甘苦彙整編成教案，端出分享，引起學員共鳴。在課程引導下，讓學員身體力行，從中成就學習的樂趣，是一個非常方便進入學習認知的方法 (C3-09-A)

受訪者 A7 表示解說不要太過強調專業知識，應以觀者的角度來詮釋，思考文物時代意義以及對後世的影響，如果只是解說文物製作的過程及考古的知識，對觀眾是沒有意義的。(A7-09-A)

受訪者 C9 表示認識才會產生感情，了解才會產生愛。全世界從來沒有一個國家 50 年來沒有教自己的歷史、地理竟然可以存在這個國家叫台灣。我們都知道長江黃河的發源地，流經幾省，但是有誰知道淡水河的發源在哪裡。(C9-09-A)

## 4.2.2 解說知識

戶外與室內解說除了在知識面有所差異之外，經由實務磨練形成的技巧與態度大同小異。技巧面會看觀眾說話，以觀眾的性質、要求、背景，來組織解說內容與決定解說的方式，內容不宜太多太深，要與觀眾生活、時勢結合，解說方式依對象而訂，成人以講述式+提問式居多，兒童則以提問方式處理，而採用引導式的個案是受個人習慣影響。

語言表達則強調聲量適中，音調要抑揚頓挫，語彙要深入淺出趣味性，咬字清楚。肢體上要注意服裝儀容，生動的表情與適度的手勢。在應變管理與時間掌控上也有提及，態度面受訪者認為要有一顆熱忱、服務的心，以過來人的同理心面對觀眾，要準備好才能上場，要有勇於學習，樂於分享的精神。茲將個案對解說知識的認知彙整如表 4.10 所示。

表 4.10 解說知識整理表

解說知識		訪談內容彙整			
		戶外		室內	
知識面	專業	史學、建築、廟宇文化、人文、生態、古蹟、宗教		專業	學習與展覽有關的歷史 中國工藝、繪畫賞析 雕塑、設計、現代藝術 繪畫技巧
	相關	群眾心理、兒童行為、語言學、時勢、美學、生死學、命理、飲食文化、美姿美儀、口才訓練、國畫、攝影、外文		相關	人文學科、文化評論 學畫、台語正音
技巧面	解說方式	依對象而訂，成人以講述式+提問式居多，兒童則以提問式處理而採用引導式是受個人習慣影響			
	互動方式	語言表達：口齒清晰、口語化、聲音宏亮、語調要有抑、揚、頓 挫  肢體表達：注意自己的形象儀容整 適度的肢體動作 身上衣飾可以裝扮成與展覽有關，加添趣味  溝通表達：用延伸 連結 比喻 說故事等技巧讓內容更豐富			

解說知識		訪談內容彙整
管理 方式		<p>觀眾管理：1.考量對象的背景與需求 2.以客為尊、傾聽觀眾聲音</p> <p>內容管理：1.趣味性、生活化、深入淺出 2.使用笑話、中國詩詞，引經據典 3.與時勢新聞結合、與觀眾生活有關 4.資訊要正確，有憑有據 5.解說內容有組織、簡單化 6.講自己懂的最多或最熟悉的知識 8.人生歷練可為解說素材 9.立場客觀，切勿涉及政治、宗教議題 10.傳達欣賞文物的原則與品味</p> <p>動線管理：熟悉環境與注意安全</p> <p>時間管理：控制時間</p> <p>應變管理：1.察言觀色 臨場應變 2.輔助教具或借用展場牆板上的圖說與展示牌協助解說 3.學生團體會採用小組長的方式管理 4.到私人產業參觀要向主人打招呼</p>
態度 面		<p>1.熱忱、親切、誠懇</p> <p>2.不要炫耀知識，突顯自己，要虛心學習</p> <p>3.隨時補充新知</p> <p>4.樂於分享，不要藏私</p> <p>5.創造自己的風格，不要模仿</p> <p>6.導覽要懂得將所學的知識反芻、重組，用自己的語言表達出來</p> <p>7.自己要充份的理解展品的內容，才能與人分享</p> <p>8.以過來人的經驗，了解如何說，讓觀眾曾從不懂到懂</p> <p>9.好比做善事，將自己所知道的事告訴別人是一件快樂的事</p> <p>10.不同背景的導覽員解說會比較精采，本科班的反而會受箝制</p>

資料來源：本研究自製

## 4.2.2 解說實務

解說實務即是本研究設定解說知識中的解說技巧。根據文獻探討，一般導覽流程包括了解對象、規劃導覽大綱及路線、選擇導覽方式、與觀眾互動、個人口語、非口語的溝通表達，處理各種變數，以及事後的檢討與修正。據表 4.11所示，不僅與文獻分析相符，解說實務更是內化過的操作性知識，是經由邊做邊學而成的。檢視表4.11，志工們的解說方式以互動的提問方式居多，講述與提問次之，再者是引導式；解說前一定會先行瞭解觀眾背景與需求，主動規劃適合的內容，並在解說前再行複習筆記或準備的資料；而開始解說時會先自我介紹與觀眾建立關係（亦可借此機會再度了解確定解說的需求），以利解說之進行。流程中要注意時間的掌控，室內解說會提醒觀眾參觀的禮儀與秩序的維持，戶外解說則會強調安全問題。在各自發揮解說功力的同時，解說人員也要懂得察言觀色，隨時調整解說的內容與技巧，無非是希望人越來越多，表示觀眾聽的懂，也喜歡聽，達到寓教於樂的目的。

應變處理一欄以「無法回答問題或觀點不一」的狀況與處理方式佔多數，而學生團體（國中生）的導覽，也是個案們最頭疼的經驗，因為他們對文物不感興趣或是應校外教學而來，除了要管理秩序外，解說志工還要想辦法吸引他們，如果不行就放任而去，必竟不是在教室上課。

至於解說成效的好壞，受訪者大都以肢體語言、人數多寡、提問互動三者來評估，自我檢視則以內容的完整度來反省。雖然 B5 認為「內容是吸引人不離開的主要原因」（B5-09-D），但 B1 C6 C9 A4 個案更認同解說是一種表演，C6 也進一步說明：「解說員的表情、肢體動作、故事內容的鋪陳，都是讓人印象深刻的元素，如果只有內容，而沒有表演的技巧，就不算是一場成功的解說」。(C6-09-B)

在訪談過程中有不少個案表示解說技巧是靠實務解說(邊做邊學)建立起來的(C1 C3 C4 C8 A4 A3 B4 B7)，觀摩別人、請教同儕亦是學習的管道(H4 B6 C4 C5 C7)。而且根據研究者親身經驗，技巧面與態度面的知識並不是初期培訓課程的重點，甚至沒有規劃；即使台北市立美術館導覽值勤須知，據導覽組長(A3)反應也是經由實務經驗不斷地增加修訂而成。

表4.11 解說實務整理表

流程	項目	內 容 說 明			
解說前	了解解說對象	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解被導覽人員的背景，有助於導覽時的互動，增加彼此的親切感或依被導覽人員的程度，介紹適合他們的資訊(C5 C4 C2 C9 B3 B5 B6 B1 B8 B10 H1 H5 H3 H4 A2 A6)</li> <li>2. 了解外賓國家狀況也學學他們的語言拉近彼此的距離(C8)</li> </ol>			
解說前	擬定解說大綱	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 複習筆記或資料( C4 C2 C6 C7 C8 B1 B3 B8 H1 A10 A3)</li> <li>2. 沒去過的地方在實地考察(C2 C6)</li> <li>3. 參家展前課程，聽策展人走場聽一遍，展場的展板的文案要仔細看，回去思考後，再加入或補充自己想要傳達的想法，並製作輔助教具(B7 A1 A2)</li> <li>4. 在故宮由於事先不會知道導覽的團體背景，所以在家要先準備不同的對象要解說不同的內容，但代表性的展品一定會講 (A5)</li> </ol>			
	規劃解說動線	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 分配時程 掌握時間：不會造成冷場或講不完的困窘 (C9)</li> <li>2. 先去看展場如何佈置，規劃動線繼之、再考量如何準備解說的內容(A8)</li> </ol>			
	選擇解說方式	講述式(C1) 提問式(C5 C4 C9 C7 C8 B6 B7 H6(A1 A5 A8 A3 A2)) 引導式( A4 A7) 講述+提問式(C2 B1 B3 B4 A10 A6 A2) 提問+引導式(B8 B9)			
	輔助教具	<table border="1"> <tr> <td>會</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增加觀眾的興趣 (C5 C9 B7)</li> <li>2. 印證解說內容、協助訊息的傳達或與展品比較(C5 B4 B8 H1 H2 H3 A8 A9)</li> <li>3. 為了解釋藝術源流或創作者沒展的作品(A7 A6 A4)</li> </ol> </td> </tr> <tr> <td>不會</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 解說就是說，看現場的實物最重要，可以用比喻法、用觀眾了解的「事件」或共同的生活經驗來連結(C6 B3 H4 A5)</li> <li>2. 希望用很少的語彙，解說展品的意涵，激發觀眾無限的想像力(A4)</li> </ol> </td> </tr> </table>	會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增加觀眾的興趣 (C5 C9 B7)</li> <li>2. 印證解說內容、協助訊息的傳達或與展品比較(C5 B4 B8 H1 H2 H3 A8 A9)</li> <li>3. 為了解釋藝術源流或創作者沒展的作品(A7 A6 A4)</li> </ol>	不會
會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增加觀眾的興趣 (C5 C9 B7)</li> <li>2. 印證解說內容、協助訊息的傳達或與展品比較(C5 B4 B8 H1 H2 H3 A8 A9)</li> <li>3. 為了解釋藝術源流或創作者沒展的作品(A7 A6 A4)</li> </ol>				
不會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 解說就是說，看現場的實物最重要，可以用比喻法、用觀眾了解的「事件」或共同的生活經驗來連結(C6 B3 H4 A5)</li> <li>2. 希望用很少的語彙，解說展品的意涵，激發觀眾無限的想像力(A4)</li> </ol>				
解說中	觀眾互動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自我介紹建立關係(C6 B8 H5 A5 A3)</li> <li>2. 解說中如果有需要多瞭解的地方或是有興趣的可以事先告知(B8)</li> <li>3. 如果觀眾疲累，會影響解說成效 所以利用十巧手活動提神，當精神好時，不管講什麼都會有興趣或不會隨意抓包(C9)</li> <li>4. 解說時會察言觀色，有興趣的多講點，沒興趣的簡單帶過(A5 A9)</li> </ol>			

流程	項目	內 容 說 明	
解	口語溝通	1. 注意語調的強度、用字措詞要精準、口齒要清晰 (C5) 2. 以口語化生活化的語言來解(B7) 3. 鼓勵性語言:請觀眾勇於表達(B9) 4. 注意對象的背景與程度，決定語言的使用 (C6 C8) 5. 講話快慢適中，適應不同年齡(C9) 6. 使用慣用的成語易於理解(H5) 7. 鼓勵性的話語:謝謝觀眾耐心聽導(H5) 8. 用語言串場下一個展覽室的主題，借以吸引觀眾不會離場(A10) 9. 自備小禮物以打動小朋友，用他們的語言及思考模式，以好玩的心態來解說(A7) 10. 大人不要給太多資訊，單方面的傳遞知識，會阻礙他們的思考(A7) 11. 用語言比喻和比較的技巧，來協助觀眾更清楚我所講的內容(A6)	
	非口語溝通	1. 注意服裝儀容(C5 C8) 2. 請小朋友坐下來或是我蹲在地上與他們互動(B7 C9 )	
中	狀況應變	禮儀	1. 注意動線 避開團體 (C5) 2. 不要打擾人旁人(C5 C6 ) 3. 團體之中可能會有高手，要懂的謙虛(C8) 4. 觀眾出現疲累現象要知所應變 (H5)
		無法回答	無法回答問題時，會留下對方連絡方式，再行回覆(C2 B4 H4 A8 A4 A9)
	處理	干擾	1. 觀眾一直說話，會表示「這個時間先讓我說完或是請他們到旁邊」(C6 A3) 2. 觀眾發問，告知解說完再發問或事後討論(H6 A6) 3. 遇到有攪局者，不理會或會使用言語技巧避開(A8)
		觀點不一	1. 講到敏感話題時若有人嗆聲，仍以導覽對象為主繼續講，不去正面衝突(B7) 2. 面臨觀點不一時，會婉轉向觀眾表示記下問題再查證，或請觀眾來說或許從中多知道一種說法(C8 B5 B3 B4 B9) 3. 如有質疑內容，會根據文獻 或 引經據典為其解惑 (B2)

流程	項目	內容說明
解 說 中	狀況處理	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 小朋友注意力無法集中時，利用有獎徵答來吸引他們 (B8)</li> <li>2. 導覽阿公阿媽時，發現他們的反應不是很感興趣，轉變與生活有關的話題，引起注意 (C4)</li> <li>3. 國中生自主性強，沒興趣聽，不聽也沒關係 (A1 A10)</li> </ul>
	內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 依時間多寡決定解說內容(B4)</li> <li>2. 講大家不知道的或特色(B1 B2 C9)</li> <li>3. 尊重並照顧到不同年齡的需求(C9)</li> <li>4. 提醒聽講者到神明的家要打聲招呼，行禮參拜(B1 B3 B5)</li> <li>5. 解說技巧的使用：連結 延伸 比喻(B9)</li> <li>6. 資料必須要正確，不要誤導觀眾(B1 B9 H3)</li> <li>7. 與觀眾的生活經驗做連結(B7 B5 B4 H5 H3)</li> <li>8. 引經據典或佳言笑話，增加趣味(C9 C8 C3 A2)</li> <li>9. 察顏觀色：不感興趣就少講或者避嫌(C2)</li> <li>10. 解說內容，投觀眾所好；也可以將個人的經驗(國外旅遊觀察)與歷練與聽講者分享(C9)</li> <li>11. 使用童言童語，與小朋友親近，內容簡單，可以用提問贈禮來吸引或給予讚美 (B4 H3 H4 H6 B8 A7)</li> <li>12. 分享專長:神將與北管的藝(B4)</li> <li>13. 儘量講你有感覺的展品，但是不講的展品也要知道，怕觀眾會問 (A3)</li> <li>14. 「按照畫面去解說，不要死記」，不要每一張都講構圖之類相同的內容並傳達「一幅畫的框及作品搭配」是很重要的觀念。(A3)</li> <li>15. 解說創作精神與風格及對現代人的啟發 (A2)</li> </ul>
	流程	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 秩序管理：(H3 H4 H6 A8 H1 A9)</li> <li>2. 參觀禮儀：(H3 H4 A10)</li> <li>3. 掌握時間：(H3 C7 B10)</li> <li>4. 動線流暢：(H3 H4)</li> <li>5. 行進安全與速度，人到集中解(C2)</li> <li>6. 開場與結尾:先解說展覽主軸與架構，再來與文物有關的重要事件，來呼應前面展覽的主題，並與觀眾互動來檢驗策展人的佈展有無缺失?目的達到了嗎? (A2 A6 A4)</li> </ul>

流程	項目	內 容 說 明		
解說中	流程	7.結束詢問觀眾對解說內容那一部份最感興趣或是對於所說的與他們的經驗有沒有差異之處(C6) 8. 解說完會向解說過程中提問未回答的觀眾請教(B4)		
解說後	觀眾 回應	肢體語言	微笑 點頭 表示聽的懂(B2 B4 A8 A1) 拍照(B10 H5 A6)	
		臉部表情	眼神(B3 B5 C9 B10 H4 A8 A5 A7 A2 A6)	
		提問互動	1. 互動程度 不斷提問 記筆記(C5 C2 C7 B8 B9 B10) 2. 借提問測試吸收狀況(H5 H6 H1 A8 A3) 3. 事後討論 (H4 A5 A8 A7 A2 B8)	
		人數多寡	觀眾一直跟著你 (C4 B1 C5 C8 B5 B8 B9 H5 H1 A10 A5 A5)	
		口頭讚美	1. 希望再能聽你深入的解說你的資料很寶貴，知識豐富 (C1 C4 C5 C8B7 B10 B9 B4) 2. 您是唸建築的、讀歷史的、學美術的嗎?(H3 H6 H4) 3. 不要自滿，說不定再次慕名有備而來，問題可是深度廣度兼而有之，怎樣回答就看您的造化(C9)	
		連絡方式	e-mail、電話、名片(H5 A4 A8 A6 B10) 詢問下次導覽的時刻 (A6 A8)	
		贈禮回饋	e-mail 回函致謝(C9) 感謝函、禮物(A1 A6 B10 B4 B5 B9)	
	自我 檢視	行動表示	從無趣到有趣，打開眼界，關心自己週遭的地方；個個摩拳擦掌想要投入田野調查的領域(C3)	
		內容組織	內容完整度(C1 C2 B3 C6 B4 B7 B10 H3 H4 A2 A1 A5 A10 A6) 口是心非 (A1) 同儕指正 (A1)	
		觀眾互動	從顧客的回應修正自己的錯誤：例如拾穗的發音與十歲相同，造成小朋友誤解，下次就會特別介紹拾穗是揀起田中零散的麥粒(H1) 我喜歡被問問題，這樣會讓我有進一步思考深究的機會(A4)	
		語言使用	使用的語言是否恰當？(C6)講話太大聲(C1)	
		精神情緒	情緒不穩定或體力疲累，應付了事(B9 B10)	
		與人分享	當天會與太太分享解說的內容、技巧與觀眾的反應(C8)	

資料來源：研究者自製

### 4.2.3 分享應用的轉變

本小節提出分享應用的轉變的目的是希望了解個案在經過多年的經驗累積之後，在知識分享應用層面是否有不同的面貌，有沒有受到學習認知的影響。

依表 4.12 個案心得摘要整理，發現分享應用有明顯差異。知識面上，初期只是將文獻的內容照本宣科說出來，或是一股腦兒想將所學的東西推銷出去，不理會觀眾到底聽懂沒有。技巧面則是慣用一種說法、時間拿捏不準、解說方式嚴謹等。然而經過三多的歷練：多說、多聽、多看，在知識面上會追根究底，尋求致知、會引用或想要學習其它知識來輔助或提升解說的層次，在技巧面上會關心觀眾的需求，採用連結、比較方式讓解說內容變得有趣。

此種轉變為費門·提爾頓（Freeman Tilden）的解說原則「爲了引起興趣，解說員應將解說題材和遊客的生活相結合」「解說內容必須考慮讀者之需求，應切中主題且經過審慎研究的解說，將比冗長的贅述更加有力」，提供了有力的佐證。

表 4.12 分享應用轉變整理表

類型	之 前	現 在
戶外 解說	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 將文獻資料傳遞給聽講的人(C2、C1、B8、B9)</li> <li>2. 會一直講，不會顧慮觀眾感受，會很自滿(C6、C8、B3)多的太多，解說方式嚴謹(B2)</li> <li>3. 從上課、聽講、解說、收集資料、到田野訪談、知識輸入比輸出多(B10)</li> <li>4. 不流利、內容不完整、觀眾提問沒辦法回答(B4)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 會將為什會有這種的結果告訴別人(C1)</li> <li>2. 因為時空轉變與多元的學習，解說的層次與觀點也與之前不同(C2)</li> <li>3. 會照顧到觀眾的需求，會將新聞事件、生活體驗帶入解說之中(C6、C8、B3、B8、B9、B4)</li> <li>4. 應該以輕鬆、趣味、聊天的方式進行(B2)</li> <li>5. 會將個人的工作與專長融入解說(B4)</li> <li>6. 自行主辦文史活動、受邀演講、參與社區營造、編撰出版品，分享應用層面擴大(B10)</li> </ol>
室內 解說	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依照前輩帶領的技巧(H1)</li> <li>2. 學習一套以構圖、色彩等欣賞繪畫準則進行解說(A1)</li> <li>3. 朝向背誦藝術家的背景去說，很少講欣賞畫作的技巧(A8、A10)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自己反思發現文物與歷史背景有關係，以歷史背景切入來看觀看文物(H1)</li> <li>2. 會加重歷史時代與創作者個人背景的介紹或運用東西方藝術理論與展品對應(A1)</li> </ol>

類型	之 前	現 在
室內 解說	4. 自顧自顧說，不會理會觀眾的反應，很嚴肅像上課 (A4) 5. 碰到不喜歡的展覽不太想講，越講人越少的會影響個人情緒(A3) 6. 離題太多、內容配置與時間的掌控不會拿捏 (A2) 7. 只會對個別的展品解說，不會提出展覽的整體的架構 會有見樹不見林的缺失 (A9)	3. 會以構圖、創作理念、作品意涵來解說；也會用作品比較法來賞析，並且都會作結論(A8) 4. 導覽要有娛樂性、肢體要放鬆、開心有些收穫就可以了 (A4) 5. 自我心理建設，人少不一定是你講的不好 也不要講太多，要懂的與觀眾互動 (A3) 6. 先給觀眾一個展覽內容整體的概念 再各別解說文物的特色與功能 (A9)

資料來源：本研究自製

再者，亦可從以下的訪談引敘，印證建構主義的學習觀「學習不是被動接受的過程，而是主動建構意義的過程。它重視學習者的主動參與以及知識的應用，以培養解決問題的能力。(Glatthorn, 1997)

受訪者 A4 表示剛開始解說，自顧自己說，主觀自滿，很嚴肅像在上課，極力想把我所學應用在解說上，不理會觀眾的反應，且得失心很重。現在則領悟到「導覽就像一場表演，要有娛樂性、幽默感，要讓觀眾開心，笑的出來，覺得有收穫就可以了」(A4-10-B)

受訪者 C2 表示因為時空轉變與多元的學習，解說的層次與觀點與之前不同。例如：過去介紹淡水河是以歷史與環境污染的角度去講。現在淡水河整治過後，房屋是面河的，並規劃自行車道可以接近水域，河川的功能又回來了。(C2-10-B)

受訪者 H1 表示初期是由資深前輩的帶領學習三樓的中華文物。之後發現文物與歷史背景有關係，加入歷史背景來解說文物就更加清楚。(H1-08-D)

受訪者 A9 表示因為大英博物館文物特展的導覽經驗，體會到人潮眾多時導覽技巧，也學會要先給觀眾一個展覽內容整體的概念，再各別解說文物的特色與功能。初期只會針對展品解說，沒有告知展覽整體的架構，有見樹不見林的缺失。(A9-10-B)

## 4.3 變數關係

人類因外在環境的變動與刺激，才會引發學習動機，進而展開學習行動。一如解說志工因為任務所需，必須具備解說方面的知識才能進行工作。這群來自社會不同背景的成人，主動地負起自我學習之責。「知識因人而具，解說因環境而異」，學習行動會受到「個人」與「環境」的影響。曾秋霜（2006）的研究結果也顯示，解說員學習過程受到正規教育的學習經驗、信仰和興趣、嗜好等因素影響。解說內容則受到個人觀點或解說風格、興趣、認知能力、觀眾的性質、展場空間、展品特質、對任務看法等因素的影響。

因之，考量影響學習的變數，應含內在與外在因素。前者包括個人在校學習科目、工作經歷與參與動機，後者包括機構內推廣任務與機構外延伸服務，藉此來觀察其對學習的影響。

### 4.3.1 學經歷背景分析

針對35位解說志工個人學經歷背景進行分析，分析獲得的結果是男性16人，女性 19人；年齡，以40到65歲偏多；解說年資超過10年以上有14人；學歷，大專程度以上有33位，高中(職)2位；主修科系，法商工 15位、文史哲地理 8位、觀光1人、海事1人、建築2人、牙醫1人、藝術2人、藥學 1人、音樂1人、服裝設計1人、外文 2人；退休或家管或自由工作者有17，仍在職者18人，跨機構服務16人。

從訪談中發現有9位個案認為在校主修科目對學習成為解說員是有影響的，在文物基本知識內化上速度比較快；其餘26位則表示沒有幫助。因此，不論是高中(職)、專科、大學、碩博士，一旦進入一個陌生的知識領域，同樣是萬事起頭難，初期必須仰賴人力、物力及社會等學習資源，利用閱讀、上課、聽講、觀摩、同儕對話、邊做邊學等方法，形成解說所要具備的專業知識、技巧與信念。一旦入門，修行程度，端視個人自我導向學習行為的實踐力而訂。

個人經歷(工作或專長)對學習上的影響來說，計有 25 位受訪者表示工作經歷對解說是有所影響的，其中曾經從事教職者(幼教、國小、高中、專科)，一致認為表達能力好與擅於組織是他們的優點，最基本的就是不會怯場，懂得深入淺出。

而之前的工作如人事教育訓練、財務主管、倉管、高階主管，在組織規劃與資料蒐尋整理方面的訓練，對解說的表現是幫助的，而個人專長，例如學過繪畫的個案，在賞析平面繪畫時比較有概念。因此，成人隨著生活歲月的歷練，學會與人相處、求知、改變的學習能力，有助於知識的分享應用。誠如受訪 B6 B7 所說「人生的歷練可以成為解說的元素」，而「解說員就好像廚師，美術館提供給你食材，煎煮炒炸就靠你自己決定」。(A2)

從以上分析，在立意取樣之下，樣本的分配與之前的假設陳述相距不遠，也可以印證文獻所述，成人學習具有內在化的學習動機、豐富而多樣的經驗、具有自我導向學習等特性。詳細內容，參見表4.13與訪談引敘，從中了解學經歷與建構解說知識的關係。

表 4.13 個人學經歷整理表

項目	有或沒有		說明 & 個案編號
在校主修科系	有	9 人	H1 H4 歷史老師，解說東西方古文物，歷史背景不要再重新學習 B1 建築師，解說保安宮的建築容易上手 C1 B3 C9 主修中文在閱讀文獻原典與撰寫文章上沒有障礙 A1 A10 學習美術與服裝設計，具有一定的藝術史基礎 A2 大學時代曾選修繪畫課，涉獵美術史，有基礎概念
	沒有	26 人	C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C10 B2 B4 B6 B7 B8 B9 B10 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 H2 H3 H5 H6
個人經歷	沒有	11 人	A2 A3 A4 A6 B2 B3 B6 B7 B9 C2 C6
	有	20 人 工作訓練	C4 幼教老師，小朋友是實習對象，故宮同儕佩服他能說給小朋友聽 C5 財務經理退休，故宮同儕常說他的優點是有條理，口齒清晰，與其工作有關(組織能力好) C3 曾任國高中美術教師，成立唯吾知足文史美術工作室，戮力推廣鄉土教學與導覽解說工作，累積了豐富的經驗 C8 牙醫工作養成耐心，解說時不太會有情緒上的困惱 C7 由於服務於林業試驗所及農委會，生態、休閒、農業、植物等方面的知識有利於植物園解說 B1 教師經驗(一貫道組織內擔任講師的講師、學校兼任教師) 組織能力強，會引導，自然能勝任 B5 之前工作倉管，對資料分析與整理歸納駕輕就熟 B8 學生時代打橄欖球及主管生涯，養成立即判斷的習慣

項目	有或沒有		說明 & 個案編號
個人經歷	有	工作訓練	A1 曾做過廣告設計又開美術班授課，有助於導覽解說  A9 退休前主辦人事招募與教育訓練。好處是不怕面對人群，規劃能力強，再加上做人事的要設身處地去了解員工的心態，更懂得如何與人相處  A10 曾負責擬定公司章程制度，擅於蒐集資料，對學習是有幫助 H1~H6 C1 A7 教師退休，語言表達力好，懂得深入淺出，擅於管理學生團體  B10 曾在地政單位工作，對於田野調查助益良多
	有	5 人專長	B4 學習北管與家將，講到此方面的知識就比別人在行  A5 H3 A8 學畫，看得懂書本上的一些術語，對賞析平面繪畫有幫助 B5 之前在公司有參加攝影社及寫作班，對於古蹟攝影及書寫有影響

資料來源：研究者自製（註：個案 B5 在工作與專長皆有出現）

受訪者 C1 表示大學時代主修中文，學過聲韻學、文字學。曾利用反切法研究查證泰雅族語和漢藏語系有關。這個論點曾在「台北地區最早先民的來源」的文章中談到。(C1-11-A)

受訪者 A7 認為小學教師的工作，讓他不怕面對群眾，而且在教學時，就會尋求新知來補強教課書不足之處。這種習慣對學習文物與藝術方面的知識是有影響的。(A7-11-B)

受訪者 H5 是地理老師退休，常將地理方面的知識與展品連結。例如元朝四大家之一黃公望的代表作「富春山居圖」描寫的是浙江富春江一帶明媚清秀的山水景色，就會將富春江的地理概況融入在解說之中，景德鎮的磁器也是一樣。(H5-11-A)

受訪者 B8 表示高階主管工作以及學生時代橄欖球的訓練，對解說的臨場應變力是有幫助的。例如當聽眾突然說只有 20 分鐘時，就應該馬上決定要怎麼說；好像接球後，就要立即判定是傳還是踢。(B8-12-B)

#### 4.3.2 參與動機

根據 35 位受訪者資料分析，所有受訪者在未成為解說志工之前，皆無解說經驗，主要參與的動機，或是對文史藝術有興趣，想要進一步了解，或是回饋社會或拓展生活領域等；而持續服務的最大動力則是自我成長。跨機構服務的原因是為了讓所學的知識能夠深化或是基於好奇或另尋舞台，學習不同領域的知識。

本研究設定解說志工初期參與的動機是「悅己導向」，持續服務原因是「成長導向」。從表4.14多樣化的原因統計，可以得知不出並沒有超出原先設定的範圍。

「悅己導向」動機以「終身學習」與「興趣喜好」居多，「成長導向」以「深度學習」與「同儕情誼」為主，足見「終身學習」與「深度學習」的學習因子，是建構知識的動力泉源，它對個案們學習模式、途徑與分享應用知識的影響，亦是本研究想要探索的地方。

初期培訓階段的學習特色是依賴機構的人力、物力的學習資源，並自行吸收外顯知識來補充不足；學到的知識是單點的、片斷的；樂於分享所學，但不會照顧到觀眾的需求，往往照本宣科，多的太多，言語不夠生動，解說技巧不成熟，知識應用程度不高；自我導向學習實踐力比較弱。

然而經過多年的經驗與進修，解說技巧會看觀眾說話，詮釋溝通不再浮面，懂得將生活經驗與文物連結，引起觀眾興趣，形塑專業形象；與志趣相投的同儕一同對話分享，做深度與異質的學習，尋求知識連結融通。

上述現象，分別可從前節學習與分享應用轉變分析得到印證。以下引用訪談內容來體現動機對一個人學習過程的影響力。

受訪者B9指出：「剛開始常到廟裡拜拜，聽到有人解說，想要進一步了解。進來之後，一切從頭開始，所有資料是強記的，解說機會又不多，學習速度緩慢。在保安宮成立文史工作會之後，志工分組值勤，被選為小組長，因為要帶人(特別是新進志工)，自覺不足，開始買書、上課、看電視、參與保安宮的寺廟活動、向同儕請益、策劃小組讀書會，學習轉向主動積極，成效突飛猛進。累積多年的經驗，學會了獨立思考，並加入台博館，藉多樣化的展覽溫故知新。」

表 4.14 參與動機與持續服務原因整理表

動機	項 目	人數	編 號
悅己 導向	接觸了解	5	C5 C6 B9 A6 B10
	使命推廣	6	C2 C3 C8 C9 A4 A7
	興趣喜好	11	C1 C4 B10 B5 B8 H5 H3 A1 A5 A3 A9
	終身學習	11	C4 C7 B2 B1 0 B7 H6 H1A10 A7 A6 A9
	回饋社會	7	B1 B8 H6 H4 B1 B3 B4

動機	項目	人數	編號
悅己 導向	旅遊休閒	4	C7 B7 B6 A2
	同儕影響	3	H2 B6 A8
	地利之便	6	C5 H3 A6 B3 B4 B5
成長 導向	機構資源	5	B3 C4 A3 A9 A2
	同儕情誼	9	C6 B3 B5A9 A5 A4A3 A2 H4
	深度學習	13	C4 B3 B10B5 A1 A5 A8 A10 A6 A3 H1 H6H5
	異質學習	6	H2 C5 B6 B7 A8 H4
	利他服務	7	C2 B1 B2 B3 B4 B6H3
	使命推廣	4	C3 C9 A4 A7
	拓展視野	8	C6 B10 C7 B7 B8 B2 A1 C9

資料來源：本研究自製

### 4.3.3 機構內任務推廣與機構外延伸服務

機構的推廣任務是解說志工學習的動力。推廣任務可分成例行與特殊任務。在此項變數關係，本研究關心的議題有二，一是當週而復始的解說成為習慣之後，會不會出現學習怠惰的心態？如果有，要如何面對？為了特殊任務的交待，個案要學些什麼或是從任務中學到什麼？此處的特殊任務是指協助推廣藝文活動如美術節、藝術快遞、市民古蹟巡禮，或是培訓解說新進人員，或是擔任志工隊幹部等任務。二是解說志工將解說知識應用在機構外的延伸的服務機會中，他們的學習與分享的行動是否會有不同的面貌呈現？

依據 4.15 整理得知有 6 位受訪者認為例行值勤確實有學習怠惰的情形。由於戶外解說定點定時，確實出現為值班而值班，或值班時看自己的書，或不再複習所學，或與同儕聊天的現象，而室內解說則是因為典藏展時間過長，容易失去新鮮感，或是個人因素，出現鬆懈停滯的狀態。

受訪者 A10 即表示每一檔特展剛開始講很高興，多次以後，每次講的內容會少一些，複習動力減少，只好提醒自己要再看一下筆記或加些新的說法，要不然就是等一下檔特展 (A10-14-A)

受訪者 B6 表示保安宮解說機會少，值勤前不再複習，值勤時間反而大夥在聊天或看自己帶來的書，持續在保安宮服務了理由是奉獻 (B6-14-A)

受訪者 C5 也說每次芝山岩值班又沒人要聽，只是坐在那等時間到簽退；況且戶外動線導覽很累、走路多、又要準備麥克風、講義、水，現在就少講(C5-08-C) (C5-14-A)

至於要如何面對，受訪者表示會以主動參加特展、吸收新知、觀摩、暫離環境等方法，讓自己保持服務的熱忱。

受訪者 A4 指出暫離熟悉的環境，去旅遊或看一本很難懂的書，做一些冒險或挑戰自我的事，吸收異文化，充電回來之後，以更高的視點來看待或思考問題，同樣的展品可以有很多種的說法。(A4-14-A)

而反應不會的個案，則指出解說沒有品牌，將每次解說都當成第一次，對象不同，解說內容也會有差異；每月才值班一次，即使沒有解說，值勤倒是與同儕討論學習的好時機；另外室內解說的展品多，可選擇不曾說過的，自我挑戰，或者養成隨時隨地看、聽的習慣，將最新資訊與人分享。

反觀特殊任務賦予與機構外的延伸服務，計有負責導覽解說志工業務、執行研習課程、培訓新人、推廣藝文活動、授課與演講(文史 藝文 美術)、導遊等型態。職是，學習範圍擴大，學習能力提升，學習如何將知識外化與他人溝通分享，當然獲益的仍是自己，既是知識擁有者，也是知識重建者。事實資料可從表4.15之摘要整理與幾位受訪者語錄觀之。

受訪者 B1 表示被選為文史工作會會長，知道解說機會少，於是規劃充實進修活動(讀書會 專業課程 史蹟行腳)，鼓勵志工參與宗教活動，讓他們覺得這團體是可以學習成長的地方，相對的個人學習的層面也隨之拓展。(B1-08-D)

受訪者 H5 表示為了到校園推廣米勒特展，特別向史博館資訊人員請益，學習製作電腦簡報的技巧，並對內容的呈現例如背景音樂，拾穗主題作品比較，加以設計，也將簡報與志工們分享。(H5-14-B)

受訪者A9表示培訓解說小尖兵，重新複習整理所學，檢視學習成效，也可從別人身上學習，像聽聽不同世代的表達方式與想法，或與同組志工討論，汲取新知。  
(A9-14-B-1-2)

受訪者B5表示以苗栗市文昌廟調查為例，因為受邀而走訪苗栗市，為了教導如何田調，所以要設計教案、挑選照片與製作簡報，也從課堂互動中，印證一些客家民俗，獲益良多。(B5-05-B-2)

受訪者B5指出解說與導遊有些不一樣，所以加入導遊協會，向前輩學習帶團技巧；而大陸觀光客有興趣的議題，可能是我們常忽略或不太關心的地方，現在因為工作關係都要涉獵。(B5-15-A)

受訪者B9也指出帶團旅遊全台的行程中，會將在保安宮與台博館學習到與台灣有關的人文、歷史、地理、動植物方面的知識，融入在解說當中。(B9-06-7)

表 4.15 推廣任務與延伸服務整理表

項目	變數	學習怠惰	如何面對
組 織 推 廣	例行執勤	會	1. 故宮常設展長，會主動加入特展解說，學習新的東西(C5) 2. 解說機會少，為避免學習怠惰，要發掘新的說法，或學習新的解說技巧，符合現在的社會趨勢，隨時保持更新提升的動力(C6) 3. 解說機會少，不再複習，值班時反而閱讀別的書 (B6) 4. 個人喜新厭舊，為了增加新鮮度，只好吸收其它方面的知識或觀摩別人的說法 (H6) 5. 解說多次之後，會有鬆懈情形，提醒自己要加些新的說法，要不然就是等下檔(A10) 6. 時間久了，會提醒自己，暫離熟悉的環境，充電回來之後，同樣的展品可以有種的說法 (A4)
		不會	對象不同，會有不同反應與火花(H1 A1 A5 A8 A3 A9) 解說沒有品牌 將每次都當成第一次(C9)
		對象不同	1. 解說不常講的物件、聽別人說吸收新的說法、再添新資料或補足，讓物件的背景資料更完整 (H4 H3 H5) 2. 故宮文物太多了，有時觀眾會要求看不同的東西(A5) 3. 讀的資料很多，但不一定會消化全部說出來(A3)

項目	變數	學習怠惰	如何面對
機構	例行任務	不會	<p>吸收新知</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>隨時在看，隨時在聽，對同一件作品每次解說時都會有不同的收穫(A3)</li> <li>有時間又有興趣，不斷地研究深化，將學到新的東西與人分享(C1)</li> <li>在專業知識方面，我認為保安宮還有懸而未解的問題，會多看多研究。(B3)</li> </ol>
		值班時間	<ol style="list-style-type: none"> <li>保安宮每月排班一次，可將平時看到的新資訊加入 (B7)</li> <li>台博館每週都導覽，要多看資料，深怕忘記(B6)</li> <li>保安宮每月排班一次，而且是多人一起值勤，如果沒有解說，大家彼此討論、交換資訊或是自己在現場發現書上沒寫的東西(B4)</li> <li>利用排班的時，與同儕互通有無，吸收自己欠缺的或再仔細地看看展場，常會發現以前沒有注意到的地方 (B9)</li> </ol>
推廣	特殊任務	沒有(N=17)	學習 & 獲益
		有(N=18)	<p>志工隊幹部</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>擔任美術館導覽組長負責解說志工培訓與行政業務(A3)</li> <li>擔任會長，規劃分組排班、讀書會、史蹟行腳、進修課程，宗教活動，凝聚志工的向心力 (B1)</li> <li>曾當過志工的隊長，鼓勵輔導有資格但還不曾導覽的志工上場解說 (H3)</li> <li>擔任隊長，曾經請先生為解說志工們導覽潘玉良特展，以利他們解說(H6)</li> <li>擔任故宮志工隊長，建立志工網站將文物專業知識納入，便於志工們取得(A7)</li> <li>研習組長，米勒特展幫同儕上課，教學相長(H1)</li> <li>幫解說志工們上課(台灣史)，打基礎 (B2)</li> <li>被賦予台北南港老街動線解說調查，與同儕一起學習田調，並為志工們上課(C6)</li> <li>隊長，建立解說資料並為新進解說員實演練與示範(B8)</li> </ol>
		培訓	<ol style="list-style-type: none"> <li>培訓解說小尖兵，可以複習整理所學，也借機了解年輕人表達的方式與對展品的想法(A6 A9)</li> <li>保安宮解說志工採分組值勤制，身為小組長要帶領組員一同學習，是成長最快的一段時期(B5 B9)</li> </ol>
		活動	<ol style="list-style-type: none"> <li>校園藝文推廣，準備米勒特展的資料，向歷史博物館內資訊組的人請益，學習製作簡報的技巧 (H5)</li> <li>協助策畫藝術資源教室成立，提升辦活動的能力(A5)</li> <li>社區藝文推廣，因為參與佛教團體，曾利用精舍將館藏品介紹給大眾(A5)</li> <li>給自己任務，學習新的事務，如校園藝文推廣、美術節或志工晚會擔任主持工作 (A4)</li> </ol>

項目		學習 & 獲益
延伸服務	講師 N=11 位	詳見學習途徑(外化)小節
	導遊領隊 N=6 位 教 畫 N=2 位	1. 將所學的東西，應用於帶團旅遊解說中 (B9) 2. 加入導遊協會，向前輩學習帶團技巧，涉獵更廣泛知識 (B5) 3. 上如何帶領小朋友的課，閱讀兒童繪畫心理學的書；持續在老師指導下精進繪畫技巧(A8)

資料來源：本研究自製

## 4.4 綜合發現與討論

本研究引用成人學習與知識管理觀點，形成解說知識管理課題（知識取得、分享應用）與影響知識管理因素（個人層面 任務層面）的研究架構，對 35 位不同背景的個案的訪談記錄進行剖析，歸納其建構解說知識的模式。整個研究的發現，其一是學習歷程可分培訓實習階段與精進修習兩個階段。在兩個階段中，透過學習途徑、方法，持續進行知識取得、分享、應用、維護的管理活動，而多種學習方法，學習、分享應用前後的轉變，也揭示了學習資源對學習的重要性。其二是影響學習的因素包括個人學經歷、參與動機、機構推廣任務及延伸服務等。以下從知識取得、管理活動、變數關係、學習資源、與過去研究比較五項主題，將研究發現作一歸納表述之，並採用文獻與事實相互對照來支持本研究之研究架構。綜合討論部份，則分成研究發現的意義與研究結果研究設計之間的關連性。

### 4.4.1 綜合發現

#### 1.知識取得

##### (a) 學習途徑

根據事實資料整理發現，解說志工需求機構提供的外顯知識，也消費公共知識，並在實務經驗中，結合個人既有先備知識，形成個人難以形式化的解說風格，即為內隱知識。如同Nonaka & Takeuchi（1995）所說，外顯知識和內隱知識兩者相輔相成，是知識創造的原動力。

本研究以Nonaka & Takeuchi（1995）知識螺旋來觀察解說志工解說知識的取得

到應用的過程。它是經由非正規、非正式、正規三種學習管道，透過對話（共同化）、連結外顯知識（結合）、邊做邊學（內化），到建立分享活動範圍（外化），將個體知識團體化（解說、演講、授課、建置部落格），或是將個人知識商品化（受邀出版專書、演講、授課、發表文章及轉行至職業導遊），建立起一套解說知識管理的運作流程。茲將前述各節分析綜合歸納如表4.16所示。

表4.16 學習途徑彙整表

階段	知識類別		方法 或 管道	
共同化	共鳴知識		1.同儕交流 2.觀摩學習 3.邊做邊學 4.自我省思 5.參與機構活動	
外化	解說實務	事前準備	1.了解觀眾背景與程度 2.組織解說內容架構 3.選擇解說方式 4.規劃導覽解說路線	
		導覽過程	1.觀眾互動 2.口語溝通 3.肢體動作 4.內容訊息 5.流程規劃 6.應變處理	
		導覽結束	1.觀眾回應：肢體語言 口頭讚美 互動程度 2.自我檢視：內容完整度	
	觀念知識 (學習&獲益)	其它分享應用型態		1.聊天：同儕互通有無、朋友推己及人 2.書寫：幫助記憶、消化理解 3.授課(演講)：教學相長，提升文化素質 4.職業導遊：學以致用 5.美術教室：教學相長
		系統知識		展前培訓、上課、閱讀、書寫、同儕交流、觀摩、旅遊、網路、看展、電視、影音產品、自我省思、研究、田調、習畫、學位進修、專家請益、跨機構解說
操作知識		1.邊做邊學 -- 增加解說次數 累積經驗 2.觀眾互動 --- 觀眾回應(表情 互動 讚美) 3.自我檢視 -- 內容豐富性、技巧純熟度		

資料來源：本研究自製

### (b) 學習模式

從訪談內容分析，發現個案的學習過程可分培訓實習與精進修習兩個階段。初期培訓實習階段三種學習模式（需求、資源、教學）皆有出現，而精進修習階

段，學習模式更則因解說特性、學習習慣、年齡等因素而有所轉變，如表4.17所示。

在培訓實習階段，所有受訪者皆無解說經驗，須受機構的培訓，在教師的傳授下，引導學習的方向，不足之處，則自行利用人力、物力、社會等資源，進行知識的輸入。所以不論是戶外或室內解說都是從需求導向、教學導向到資源導向開始一步步地進入學習的情境，成為共通的學習模式。

而在精進修習階段，從訪問題綱「你覺得最適合的學習模式」統計得知，戶外解說的學習模式傾向於資源導向，室內解說的學習模式教學與資源相互使用，結果受到解說特性、個人學習習慣與年齡的影響。

表 4.17 精進修習階段學習模式彙整表

影響原因	室內解說		戶外解說		說 明
	教學	資源	教學	資源	
解說特性	16 (45%)	16 (45%)	6 (17%)	19 (54%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 室內解說與展覽更迭與機會多有關</li> <li>● 戶外解說與定時定點及解說機會少</li> </ul>
學習習慣	4 (11%)	11 (31%)	2 (5%)	18 (51%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與機構提供學習資源多寡有關</li> <li>● 與個人對解說工作認知有關</li> </ul>
年 齡	6 (17%)				6位均為退休老師，家庭與生活需要兼顧
註：訪談個案數為 35 人					

資料來源：本研究自製

## 2. 管理活動

綜合學習途徑與學習模式的研究發現，個案建構解說知識的管理活動是採用漸進式與摸索式兩種方式來進行。在初期培訓實習與精進修習兩個階段，知識的建構仰賴各種學習方法與資源來形塑。而知識的學習形成在初期培訓實習則透過共同化、結合、內化等途徑來累積，精修研習階段「外化」的技巧與型態更加熟練與多元。茲將兩階段的學習情形分述如下，並歸納如表 4.18 所示。

### (1) 培訓實習漸進階段：

解說志工初期因為任務所需，必須經過培訓課程、實習、考核才能開始正式

值勤解說，也要靠自行吸收外顯知識，增加實力。而在分享應用時，往往不懂的要看觀眾說話，以致解說內容與語言不夠生活化、肢體動作僵硬。因此，技巧面與態度面的東西一定要從多說、觀眾互動、觀摩同儕中慢慢地累積而成。

(2) 精進修習摸索階段：

除了機構的學習資源之外，在知識持續充實方面則是藉由人力資源如同儕觀摩請益、課程演講的引導，物力資源如閱讀、網路蒐尋，社會資源如圖書館、學校、社教單位、書局等來學習專業與相關知識；並從實務中，內化解說技巧與態度，透過超語言功能的呈現( 語言 音量 動作 表情 )，以口語生活化的形式，配合比喻、舉例、比較、連結、問答、輔助教具等技巧，來表達文物的內涵，進而引發觀眾興趣，達到寓教於樂的功能。

表 4.18 文物解說志工解說知識管理架構表

學習階段	管理型式	學習途徑			學習模式 (排序)		學習方法
		知識	技巧	態度			
培訓實習	漸進式	吸收外顯知識 (結合)	邊做邊學 觀摩 (內化)	同儕互動 與對話 (共同化)	1.需求導向 2.資源導向 3.教學導向		機構培訓 學習資源 (人力 物力 社會)
精進修習	摸索式	自我導向學習 (結合)	邊做邊學 觀摩 (內化)	同儕互動 與對話 (共同化)	室內	資源導向 教學導向	機構進修 學習資源 (人力 物力 社會)
		分享應用 (外化)	分享應用 (外化)	分享應用 (外化)	戶外	資源導向	學習資源 (人力 物力 社會)

資料來源：本研究自製

### 3.變數關係

根據研究發現，影響學習的因素可分成個人層面的在校主修科系、個人經歷及參與動機，與任務層面的機構內任務推廣與機構外延伸服務。

(1) 個人層面

(a) 在校主修科系影響解說知識的管理反應在學習層面。9位室內解說志工表示他們在學習機構專業知識上是傾向內化，速度較快，餘者必須經由機構內的培訓

與自行規劃的學習活動，消化外顯知識，才能慢慢進入。

(b) 個人經歷（工作或專長）則反應在知識分享應用層面。超過半數受訪者認為工作的歷練對學習成為解說員是有幫助的。其中從事教職者（退休、在職、曾任）指出，不怕面對群眾、解說有組織、懂得深入淺出、擅於處理學生團體是他們適合勝任的優點。從事管理工作的個案則反應之前的工作歷練，讓他們在解說時有膽量站出去、解說有條理或在收集、分析、整理、歸納資料時能駕輕就熟；而學習繪畫、北管、攝影、寫作、廣告設計的個案則表示可以將專長運用在解說上。

(c) 參與動機在培訓實習階段為悅己導向，精進修習階段為成長導向。初期參與的動機計有：接觸了解、興趣喜好、使命推廣、終身學習、回饋社會、個人信仰、旅遊休閒、同儕影響、地緣關係、地利之便。其中以「興趣喜好」與「終身學習」分佔一二。值此階段，學習者為了興趣加入，依賴機構的學習資源，樂與分享所學，自我導向學習不強。

持續服務的原因計有：機構資源、同儕情誼、深度學習、多元學習、使命推廣、利他服務、拓展視野、成就收獲。其中以「深度學習」與「同儕情誼」原因居前。這個時期，志工們已累積了較多的基本知識與實務經驗，興趣之餘，求知若渴，利用各項學習資源，尋求知識內化與融通，讓解說的內容與技巧日趨豐盛成熟。

## (2) 任務層面

### (a) 例行任務與特殊任務

面對室內長期的典藏特展與戶外固定的解說內容，研究顯示有6位志工表示會有不再複習，或排班時與同儕聊天或看自己的書，或縮短解說時間，或內容千遍一律的情形出現。例行的解說確實會形成學習上的阻礙，而要如何面對呢？個案們表示會主動加入特展解說、留意時勢變化，改變解說技巧，補充新資訊，吸收異質知識，觀摩他人，或暫離熟悉的環境等方法來面對。

特殊任務是指配合機構不定期的藝文推廣活動或協助解說志工的業務運作。訪談結果有13位受訪者執行機構賦予的任務。3位協助藝文推廣，2位培訓學生解說志工，2位志工進修授課，5位志工隊長，1位導覽志工隊長。因為任務關係有人要

學用電腦製作簡報、制定解說規章、建立網站、規劃進修活動，或從教學的任務中，複習舊有的知識，分享他人的想法，傳承知識與經驗。

#### (b) 機構外延伸服務

訪談結果有19位個案除了解說之外，解說志工將在機構習得的解說知識與技巧，延伸應用於不同的任務，擴大服務範疇。11位個案曾經或目前從事講師的工作（戶外解說個案居多），6位戶外解說個案領有職業導遊執照，2位室內解說個案從事繪畫教學。職是，講師在散佈知識的過程中，專注教案規劃，也要學習新事物；而執業導遊更要博學多聞，學以致用。

從以上研究發現得知，解說志工的學習屬於自我導向學習，與文獻探討一致。它是一種歷程，學習者具有自我教育的能力，他們會診斷學習需求，確認人力和物力的學習資源，選擇和執行適合的學習策略與方法，來完成或達到個人的、社會的與職業的發展。而悅己與成長導向的學習動機，亦與Tough（1968）的研究計劃相符：參與動機多元、期望學以致用、自行尋找學習的機會和活動，並且樂在學習。

### 4.學習資源

本小節利用學習挑戰與轉變、分享應用轉變的訪談內容，與美國國家公園署提出的「解說方程式」 $(K_r + K_a) + AT = IO$ （ $K_r$ =資源知識  $K_a$ =聽眾知識  $AT$ =適當技巧  $IO$ =解說機會），相互對照來檢視個案是不是有將資源知識和聽眾知識內化後，選擇最佳的傳達技巧來傳達訊息，發揮解說的功能。

#### (1) 學習挑戰轉變

研究對象在學習上面臨的挑戰與轉變，在知識層面上是追求知識的深度與廣度，在智力上則面臨記憶退化的問題。不論是戶外或室內解說，訪談結果顯示，初期為了解說而學習，之後為興趣而讀，利用閱讀、講座、研習課程、觀摩、網路、研究、田調、多媒體、電視、旅遊、同儕交流或跨機構服務等方法，企圖將知識從點線到面串連架構起來，成為系統化的知識。

另外，短期、多元的展覽，雖是室內解說個案持續服務的動力，但快速換展也會形成學習上的壓力，且累積的知識是片斷的，沒辦法深入與銜接，需要主動

尋求解說機會（參與其它機構主辦的相關特展）來連結融通；戶外解說利用值勤時間，與同儕交流與互動，也因為定點定時，學習的知識是單點的，解說機會不多，為求精進，有些個案另尋舞台，或發表文章，或授課，或轉入室內解說機構服務。

## （2）分享應用的轉變

初期解說的經驗是照本宣科、說的太多、慣用一種說法、時間拿捏不當、表情動作嚴謹等。然而在經過多說、多聽、多看的體會中，現在的解說會先行了解觀眾的背景與需求，採用互動解說方式，拉近彼此距離，內容儘量與觀眾生活經驗連結，讓解說變得生動有趣。

從上述的轉變來看，個案們的確使用多樣的學習方法取得資源知識，也在解說實務中，學習觀眾知識與磨練自己的解說技巧。此種學習與分享應用的認知轉變是個案們主動建構的，不是被動的接受或吸收。符合建構主義的理念，學習者一開始均帶有不正確的概念，經由學習過程，促使學習者發展更深層或更真實的概念了解。（Glatthorn，1997）

## 5. 與過去的研究相較

第二章文獻回顧中提及之三篇研究範圍與描述內容是以單一機構內的學習情形，包括學習方法、實務經驗、影響學習的因素，而本研究場域擴大，研究主題以整體的學習為主，更關注機構外的學習心得。加上樣本多，進而呈現更多元的學習方法或管道，此一發現也顯示不論哪一類型的解說（藝術、生態、科學、古蹟、物質文化），學習之道是相似的，學習成效的關鍵在於如何掌握與善用學習的資源。在學術觀點的選取上曾秋霜（民 95）及李如珍（民 92）的研究提到成人學習及學習策略，林姿吟（民 95）研究目的之一找出解說志工朝向專業發展的方法，其理論基礎亦以成人學習為主。本研究則強調成人學習與知識管理的關連性，試圖援引知識管理之論述，來審視觀察解說志工建構解說知識歷程之可能，此觀點是與解說員相關之研究未曾觸及的。而研究結果顯示，「知識管理」的理論與研究，源於企業組織，也適於解說志工個人知識之管理。

## 4.4.2 綜合討論

質性研究強調研究過程與結果，也關注意義，本次研究不僅是向個案學習，也是研究者學習如何進行質性研究之試練。以下就研究發現的意義與研究設計與研究結果的關連性兩點進一步討論。

### 1.研究發現的意義

#### (1) 機構解說特性，導致學習模式不同，但學習途徑是一致的

從 4.1.6 節分析得知，由於機構的解說特性，造成戶外與室內解說在學習上出現了差異現象。戶外解說除了初期的培訓課程之外，知識的充實要倚賴自修，利用值勤時請教同儕、田調、考察、閱讀、網路等方式進行學習，學習模式是資源導向，亦因值勤次數少、解說機會不多，有疏於學習的現象；相較於室內解說機會多、學習內容因展覽替換而多元，學習方法是參與展前課程、自行閱讀與同儕交流，學習模式是教學與資源導向交互使用。縱使因解說特性而有差異，但解說不是與生俱來，它是一種學問，要處處學習，向書本學、向老師學、向別的解說人學、向觀眾學；亦是一種技巧，要靠多說、多聽，才能體會個中要領和巧妙。解說知識的產生轉化，不論是戶外或室內，一定要經過共同化（對話觀摩）、結合（學習資源）、外化（分享傳播）、內化（邊做邊學）四種途徑不斷地循環累積。

#### (2) 個人背景因素與任務層面，影響學習心態與行動

研究結果顯示，學歷不是問題，對於新的學科，雖是萬事起頭難，但是憑著強烈的學習動機，利用閱讀、上課、同儕交流（學習方法前三名）管道吸收外顯知識，也能漸漸地步上學習之旅。至於個人經歷，如教師、醫師、建築師、管理者的工作，讓個案們能充容上場、言之有物、善於應變與整理資訊，有益於解說之執行；而將個人專長（繪畫、攝影、演奏樂器）運用於解說之中，亦有加乘之效。有關機構例行解說引起之學習怠惰，案例表示會以主動加入特展、再接觸新知、觀摩、暫離環境等方法面對。反之，解說內容因對象而異，不會厭倦，室內解說展品多，可挑選沒說過的，保持鮮度。即使值勤時沒有解說，也可與同儕切

磋商或再行咀嚼展品或物件的內涵，溫故知新。而機構內推廣任務與機構外延伸服務，如學校文化大使、帶領新進人員、志工隊幹部、藝術文史講師、教授繪畫、專業導遊，對於個案而言，因角色變換，他們要學習行政業務、電腦知識、規劃進修活動、準備教案，學習的向度與能力，也隨之拓展提升。

### **(3) 掌握學習資源，有利於個人知識管理活動進行**

根據研究發現，解說工作是一個學習者主動建構的歷程。從學習面來看，個案為了應付工作，開始找方法學習。向教師、同儕求知，藉書籍、網路、多媒體吸收資訊，參與社教課程或回流教育，透過圖書館、田調、考察、看展覽、旅遊印證文獻與找尋第一手資料。面對專業的文物知識，必須耐心地從頭開始學起。而退化的腦力，要靠書寫與反覆閱讀來協助記憶。學習轉變上的認知是專業知識的深化與相關知識的擴充。因應之道是利用閱讀、上課、同儕交流等資源學習。在解說實務的呈現，初期沒經驗，一味地照本宣科，或不懂的深入淺出。之後，關心訪客的需求，解說內容有主旨、具娛樂性、與觀眾生活有關。這種轉變是從「邊說邊學」中，與觀眾互動中與自我檢討中漸修而成。除了在機構內解說，更有些個案連結不同資源，或出版專書，或發表文章，或授課，或成立文史工作室，或開設部落格，衍生多樣知識「外化」的型態。因此，解說知識的獲取是學習者自我導向學習與主動參與建構的。然而，此種現象不僅提醒身為解說人員對於學習資源的掌握與使用程度的反思，也意味社教機構學習資源的提供是否有努力的空間。

## **2. 研究設計與研究結果的關連性**

### **(1) 研究結果與研究架構**

緣於研究動機，本研究以成人學習與知識管理論，提出知識管理課題與影響知識管理因素形成研究架構，從知識取得與分享應用與影響變數三個構面來發展半結構訪談題綱，並依此架構進行事實資料分析，回應研究的問題。而研究結果如各章節所述，亦為理論知識找到支持的實證。因此，本研究認為研究架構引導研究進行的重要性。

## (2) 研究結果與研究方法

本研究採質性研究之深度訪談法，直接向文物解說志工蒐集經驗，進行分析歸納。取樣來源分成戶外與室內解說，以立異及滾雪球抽樣方式選出研究對象。依研究架構撰寫半結構訪談題綱，藉前導測試，修正題綱與訓練訪談的技巧。訪談中，因同為過來人，活絡的氣氛有助於研究問題答案之獲取。之後，將事實現象以重點摘要方式彙整歸納，探索個案建構知識的「如何 Know How」。並從訪談資料中看出學習歷程對個案與研究者的意義。此研究設計正好符合質性研究特性：研究者親自體驗並記錄自然情境中的行為，兼顧過程與結果，蒐集多樣化的描述性的資料如訪談，將諸多片段的資料予以歸納，發現其關聯性，探究個體對於自己本身行為的所做的解釋和認定。(劉興欽，民93)

綜合以上對研究結果與觀察架構、研究方法的討論得知，研究結果支持本研究設計所提出的觀察架構。這樣的研究設計所得的研究結果，對本研究所提出的研究設計是具關連性與合宜性。

## 4.5 研究命題的提出

本研究利用既有的理論基礎以及與解說之相關研究的探討，提出研究架構，以知識取得與分享應用組成因子：學習方法或管道、學習途徑、學習模式及影響變數，透過深度訪談來發現解說志工建構解說知識與分享應用知識的歷程。經由事實資料的整理歸納，研究者推論下列命題：

### 1. 知識取得方面

命題一 文物解說志工的學習歷程分成培訓實習漸進與精進修習摸索兩個階段。

命題二 培訓實習階段為共通的管理模式 必須仰賴機構培訓、同儕互動來及利用學習資源建構知識。精進修習階段為立異模式，自行摸索找到適合自己的學習方法或管道，經過時間的磨練，解說內容與技巧因人而異，漸趨圓融。

命題三 解說知識的產生建構，不論是戶外或室內解說，需經歷共同化（對話觀摩）、結合（學習資源）、外化（分享應用）、內化（邊做邊學）等四種途徑不斷地循環累積。

命題四 因為解說特性關係，戶外解說的學習模式以資源導之自我導向學習為主，室內解說的學習模式則是教學與資源導向交互使用。

命題五 學習遇上的挑戰或困難是接觸新知識，萬事起頭難，要透過書籍、上課、觀摩等方法來學習，加上年長記憶力與體力的減退，須藉書寫與反覆閱讀幫助記憶。

命題六 學習轉變初期為了解說而學習，之後為了興趣而讀，知識的累積「由少到多、範圍由小到大、由部分到整體」，循序漸進地形成系統化的知識。

## 2.分享應用方面

命題一 解說實務包括了解對象、規劃導覽大綱及路線、選擇導覽方式、與觀眾互動、個人口語、非口語的溝通表達，處理各種變數，以及事後的檢討與修正。解說實務更是內化過的操作性知識，是經由邊做邊學而成的。

命題二 初期的分享應用往往是照本宣科，表情嚴謹，語言生硬，之後，懂的看觀眾說話，以互動式解說與觀眾建立關係，內容亦與觀眾生活經驗連結，此種轉變印證知識的認知與理解是自己建構的。

## 3.影響變數方面

命題一 解說不限學歷的高低，即使在學主修科目與機構屬性無關，面對陌生的學科，秉持強烈的學習動機，也能漸入佳境。

命題二 成人隨著歲月的歷練累積而來的學習能力，成為學習的資源與助力。個人工作經驗或專長有益於解說工作之執行。

命題三 例行任務引發之學習怠惰情形，成人會主動找方法面對，而機構交付之特殊任務及機構外的延伸服務，讓個案們在角色轉換中持續增能，拓展視野。

## 第五章結論與建議

本章將依據前章研究分析結果與討論，做出相關的結論並提出建議，以提供個人知識管理、社教機構解說志工培訓規劃未來研究之參考。本章共分兩大部份說明第一部份是依綜合發現與討論，說明本研究的結果。第二部份是根據研究結果，針對解說志工本身、社教機構與解說志工業務有關人員提出建議，以及對後續研究提出建議。

### 5.1 研究結果與貢獻

本研究旨在了解身為傳遞知識的文物解說志工，他們是透過什麼樣的方法或管道建構解說知識？學習過程中面臨哪些困難與挑戰？如何因應？解說實務中知識分享應用的情形？在學習路上所遇上影響個人學習因素有哪些？影響因素與學習行動間關係為何？爲了達成研究目的與問題，本研究採質性研究方法，針對35位不同背景、現任台北市四個社教機構文物解說志工進行深度訪談，蒐集事實資料。解說知識構面依據文獻整理分成「專業知識」、「解說技巧」、「個人態度」。

由於參與解說的志工大都是退休或仍在職的社會人士，必須自主管理自己的學習活動，涉及學習與管理的議題。因此，本研究引用成人學習與知識管理理論爲立論基礎，形成研究架構，利用知識取得充實與分享應用組成因子：學習方法或管道、學習途徑、學習模式及影響變數，來觀察解說志工建構解說知識與分享應用的過程。

之後，將訪談內容採重點摘要方式整理，並加以編碼，再依研究架構，將事實資料歸納整合，建立一套文物解說志工知識管理的模式。以下就整個研究重要結果做以下之論述：

#### 5.1.1 研究結果

文物解說志工建構解說知識的學習經驗，經過深度訪談演繹歸納，獲得下列幾點結論：

## 1. 文物解說志工建構解說知識呈現共通與立異的模式

研究結果發現，學習歷程分爲「培訓實習漸進式階段」與「精進修習摸索式階段」兩個階段。「培訓實習漸進式階段」屬於共通模式，「專業知識」的獲取依賴機構的培訓與展前課程，不足則自習，或在教室學習（講座 課程 研習會）、或閱讀、或觀摩、或同儕互動、或寫筆記、或網路學習 或實務學習。「解說技巧」在實務解說中與觀摩別人慢慢內化累積，並在同儕對話中建立「個人態度」，此階段學習途徑傾向「結合」「內化」「共同化」，由於經驗不足，「外化」程度不強。學習模式依序爲需求、教學、資源導向，因爲是生手，所以要在老師專家指導下產生興趣，進而引發自主學習的動機。「精進修習摸索式階段」，在自我成長的認知下，出現立異模式。個案仍然自主性持續吸收外顯知識，除了上述共同的學習方法，更加入旅遊、看展覽、電視、多媒體、自我省思、研究、田調、學畫、在學進修、跨機構解說、學位進修等方法。知識的累積「由少到多、範圍由小到大、由部分到整體」，循序漸進地形成系統化的知識。此階段知識的分享應用程度高，引用其它學理來印證或提升解說的層次，也會主動瞭解觀眾背景與需求，規劃解說內容，採用互動解說方式與訪客建立關係。另外，有些個案使用聊天、文章、講義、部落格、演講、授課等型態與人分享知識，亦從機構任務所託（協助社教活動推廣、解說志工業務推動）與個人專業發展（講師、導遊）的契機中成長與格新。

## 2. 戶外與室內解說特性影響學習模式、學習方法、學習挑戰

研究結果顯示，由於解說特性之因：排班時間、解說對象、解說內容、訪客目的、解說機會（參見表4-8），造成戶外與室內解說在學習方法、學習模式、學習挑戰上出現差異。室內導覽一定經過參與展前培訓課程，或自行尋找資料或請教同儕，或從實務中邊說邊修正等方法進入狀況，學習模式屬於教學與資源互用，學習挑戰是面臨一檔接一檔的學習壓力與片斷知識不易深化、銜接的缺點。戶外解說學習方式除了自行進修（閱讀、考察、田調）外，則是利用值班時間與同儕互動，參與機構進修活動（活動多與少視機構而訂），學習模式是資源導向，亦因解說內容固定與機會少，帶來不再精進的困惱。

此外，從培訓實習與精進修習兩階段的學習模式發現，戶外與室內解說在前者階段，因為沒有解說經驗與個人學歷背景與機構屬性無關，學習模式是需求、教學、資源三種導向依序進行，後者，因為興趣與機構解說特性，室內解說以教學、資源兩類模式互換使用，戶外解說則是利用學習資源，自我摸索充實個人知識。

### 3.學習資源與知識管理的關係

根據前章受訪者在知識學習與分享應用前後轉變的事實資料分析，在學習上的轉變是初期不具專業背景的個案們，剛開始要辛苦地消化機構提供的資料及自行尋找資料閱讀，慢慢在實務中累積經驗，更期許自己能拓展知識的深度與廣度，跨機構或跨領域的解說即是知識融通與連結的方法之一。

研究結果也發現戶外解說因為解說機會少，出現進入室內解說機構、受邀演講開課、出版專書、發表文章、架設網站、開設部落格等現象，目的是建立分享平台，厚植解說能力，或由志工單位規劃進修活動（保安宮文史工作會），讓學習不會中斷。室內解說的個案則反應，雖然室內多元化的展覽，是持續服務的動力，但伴隨而來的挑戰是壓縮學習；此外，展前課程的完整性，影響解說的投入度；西方新興藝術創作中文資料少，語文上的障礙，也是造成理解展覽內容上的困難之一，而館方提供資料速度往往與展覽籌備無法同步，更是個案們常要面對的窘境。致使身為志工隊長的個案，就要極力爭取架設志工網站，提前將策展人或研究員的研究成果，放在網路上與志工分享，減少自行摸索的時間。

另外，從多個案反應解說技巧必須「做中學」心得來看，雖然驗證了成人自主學習建構知識的特性，但也體現了一般社教機構的培訓課程偏向展品知識，導覽技巧方面的課程缺乏的普遍情形。

上述的現象，顯示了個案們學習方面的困境與挑戰，亦凸顯社教機構的解說特性、學習資源之於解說志工的重要性，兩者關係可謂「魚幫水，水幫魚」，相互依存度高，易言之，機構營造之支持性的學習環境，有助於解說志工精進成長，持續付出個人的服務。

#### 4. 從學習歷程中得知，解說志工是自我導向學習主動建構知識的實踐者

從受訪者背景分析觀之，個案都是久離校園的成人，憑著悅己與利他的動機加入解說行列，不論學歷高低，他們必須克服學習上的障礙：在校主修科目對理解文物專業知識幫助不大，一切從頭開始。「結合」各式的學習型態，從自我閱讀、工作中學習、觀摩學習、視聽學習、教室學習、旅遊學習、回流教育、研究省思、向觀眾學習、網路學習等多樣化的學習型態中，以最適合自己的方式，進行有效的學習。

受訪者在參與機構活動與同儕討論對話之間形成共同化的知識，也藉書寫、多看、多說策略消化、克服記憶力退減的問題；亦在無數次的解說實務中複習、操作、反思，加上先備知識的幫助，如工作歷練、專長，逐漸內化形成解說信念與技巧，將文物背後的故事「外化」成易於理解的訊息。從研究結果顯示，從知識取得與分享應用層面事實資料的呈現，不僅與文獻上的解說原則指標是符合，也印證解說知識的建構是透過共同化、外化、結合、內化的互動循環而產生的。因此，解說知識建構的歷程可視為一種學習過程，它是解說志工自動自發，主動建構的，是個案們與他人互動下形成的共識。

#### 5.1.2 研究貢獻

本研究意義可以分為理論層面與實務層面兩個方向：在理論層面，成人學習與知識管理相關之探討仍屬罕見。本研究將兩類文獻整理過後，提出建構解說知識的三項課題：知識取得、分享應用與影響變數。希望透過此架構來收集整理不同背景的解說志工的學習歷程：他們是用什麼方法或管道學習；如何克服學習帶來的哪些困難與挑戰；解說實務經驗的面貌以及哪些因素影響知識的建構，進而找出解說知識建構的模式與意義。

在實務層面，可以幫助或強化仍在線上的文物解說志工對解說工作的認知與啟發。包括解說知識的內涵，見識別人的學習方法或管道，進而自我反思，將知識管理視為終身學習的一項利器。另外，對於社教機構負責推動解說志工業務的有關人員，了解志工的學習動機、學習型態、學習方法、學習挑戰，有助於培訓進修課程之改進，特別是在解說教育、觀眾心理、溝通技巧及相關學科等方面的

知識。並對於有志加入解說行列的新人，給予解說工作及學習進入的基本概念。

## 5.2 建議

根據上述結論提出兩方面的建議。其一、對後續研究問題提出建議。其二、針對文物解說志工知識建構的建議、對社教機構管理解說志工單位提出培訓解說志工計劃之建議。

### 5.2.1 對後續研究問題提出建議

#### 1.研究對象

進行其它類型解說志工建構解說知識的歷程研究。由於不同類型的解說志工可能會有創新的學習方法或管道，面臨的學習困境與挑戰也不一樣，亦與社教機構對解說志工服務的認知有關，當然志工個人背景因素也是影響的因素，所以建議可對其它類型的解說志工進行探討，以深入了解與文物解說志工個人學習經驗之異同。

#### 2.研究場域

本研究是以台北市的社教機構單位為取樣來源，建議後續研究可跨足中南部不同地區的社教機構，了解解說志工之實務經驗與學習歷程。

#### 3.研究主題

本研究偏向個人知識取得與分享應用，後續可擴充知識儲存、知識創新的作為的探討，使之更加完整。此外，如研究動機所言，後續研究可將解說志工「智產」知識管理的議題納入探究。

#### 4.研究方法

本研究採行質化研究，建議後續研究者，可進行展量化研究，以增強研究結果之客觀性。本研究以知識取得、(學習模式、學習途徑)，分享應用(個人充實 解說實務)影響變數三個面向，來檢驗個人知識管理的歷程，建議後續可依此模式及本研究結果，編制量表以蒐集廣泛的資料，做進一步的統計分析，驗證此模式使用在解說志工人員適合度，影響解說知識管理的變數的關係是否恰當。經統計

驗證後，使此模式更能普遍運用在解說志工身上，並藉大量樣本的問卷調查，瞭解台灣解說志工建構解說知識的學習歷程之普遍情形，以供相關人員能有效規劃與管理解說志工培訓進修計劃之參酌。除此，亦可以將此研究架構應用在個人其它方面知識的管理或不同類型的知識工作身上。

## 5.2.2 針對解說志工建構解說知之建議、對社教機構管理志工單位提出培訓解說志工計劃之建議

### 1. 對解說志工之建議

#### (1) 記錄自我的省思，以改進導覽解說、傳承經驗

經驗主義主張知識經由感官經驗「歸納」而來，知識的進步要有評估階段，所以「省思」是經驗之後檢討與批判的活動，也是個人成長的關鍵。雖然本研究個案皆能暢談心得或有自我評估解說成效的準則，但多為心中想法，少有文字記錄，甚為可惜。如果能經由省思，藉扎記或其它型式的記錄，一方面能對個人的缺失改進有所助益，也可以提供他人參考，給予經驗上的傳承，特別是資深解說志工的實務經驗，不要讓寶貴的「智產」，隨著時間，因人而流失。

#### (2) 加強知識管理能力的培養

楊世芳（民90）認為知識管理能力有四個構面，包括知識取得能力、知識精鍊能力、知識儲存能力、知識分享能力。從本研究結果得知個案，偏向利用各種資源自我學習。所以，知識取得能力的培養首要就是建立知識地圖，即個人情報網路的建立，其重點為知識來源的「尋找」與「整理」。例如媒介、人際、媒體、網路等情報網等皆是知識來源所在。知識精鍊能力即是學習的策略。蕭錫奇、梁麗珍（民90）指出，提升自我導向學習的能力，必須藉由「準備閱讀」、「透過閱讀思考」、「萃取與組織資訊」、「轉換資訊」等步驟，讓學習者將目前所學與先前的經驗，或其它相關的資訊作連結，組織所學，提出自己的看法，作有效的學習。

知識儲存能力即是知識庫的建立，要將外顯知識整理成文件，其重點為知識內容的「儲存」與「流通」。這一點雖然不是本研究重點，但某些個案以書寫（文章、筆記、教案、專書）來強化記憶並與人分享，其實即一種儲存的型式。知識

分享能力是指知識社群的建立。其目的在促進知識的分享與移轉，特別是有價值的內隱知識。對於解說志工來說「同儕」就是一群最佳的學習成長的對象，例如透過讀書會的運作及值勤時觀摩對話，可以引發更多知識分享與意願，形成一個良性有效的循環。知識分享與轉移的型式，除了人員解說，亦可藉其它型態來進行，例如本研究一些個案在社大開課或成立部落格，即是擴大知識社群的參例。

## 2. 對社教機構之建議

### (1) 創造一個多元便利的支持性環境以利學習

社教機構與解說志工關係是相輔相承的，志工經由志願服務，學習自我成長；社教機構也運用志工服務，擴大或落實社教機構的教育功能（王啓祥，民96）本研究發現戶外解說個案因為解說機會少，會有學習怠惰或跨機構解說的情形。因此，增加解說機會與訂定落實進修計劃，成為戶外解說社教機構應該關注的事務。雖然目前台北市文獻會新增兩處室內解說據點，屬於支援性質，雖然可以溫故知新，但缺少宣傳，解說機會仍然不多。受訪者C2表示文獻會圖書館資料，如能數位化放在官方網站內，對志工是一項福音，而C6也認為架設志工網站，更是利多的福利。然而這些建議涉及機構的人力、資金及志工隊運作等問題，值得後續討論觀察。

有關持續進修計劃，研究者認為保安宮文史工作會的作法是不錯的範例。例如每月舉行的讀書會、文史講座、古蹟行腳、不定期封閉式課程、年度保生文化祭及例行的宗教活動，對知識的累積多所助益。此舉不僅可以凝聚志工向心力，亦有利志工招募計劃能持續地進行。受訪者B6即表示受惠於保安宮的培訓，讓他在加入台博館時，可以很快地能進入狀況。

至於室內解說有關導覽資源不足部份，在進修課程規劃上，除了專業知識，應增加解說教育、人際溝通、解說技巧、知識管理等課程；館方給予更多的參訪機會，安排解說員到他館參觀交流，了解不同的博物館如何進行導覽訓練、交流，並學習解說員導覽的技術與經驗。另外，架設志工網站可將館方研究成果，關於解說知識方面的國內外研究資料、解說志工個人的解說資料置入，成為分享交流

的平台。

## (2) 留住經驗，加強解說志工「智產」的知識管理

社教機構是以知識為核心的機構，它的一切活動也呼應了知識管理生命週期中的知識建構、管理、再利用、傳播、分享的過程。從知識的再利用與傳播觀點來看，社教機構應將解說志工視為「知識型組織」中的教育人員，應重視其人力資本的開發與管理。解說志工來自不同背景，其不為人知的「內隱知識」應該透過定期的分享機制，例如分享會，將其文字化或數位化，成為專業發展傳承與訓練的教材與內容。例如台北市文獻會出版的史蹟解說員十週年特刊，即是機構的「智慧資本」。受訪者 C9 提供研究者一份導覽要點與本研究參考文獻「解說藝術」（台東史前博物館出版）即是佳例，對於研究者有諸多的啟發並將其與同儕分享。

## 參考文獻

### 中文部份

#### 一、國內書籍

- 中華成人教育學會主編(民 90)，知識社會與成人教育，台北：師大書苑。
- 王文科(民 83)，質的教育研究方法，台北市：師大書苑。
- 尤克強(民 90)，知識管理與創新，台北：天下文化。
- 王如哲(民 90)，知識管理的理論與應用—以教育領域及其革新為例，台北：五南。
- 江明修(民 92)，志工管理，台北市：智勝。
- 李曉東(民 94)，文物學，學苑出，版社，中國：北京。
- 吳忠宏譯(民89)，Larry Beck & Ted Cable著，21 世紀的解說趨勢：解說自然與文化的15項指導原則，台北：品度。
- 吳忠宏(民 93)，解說的新趨勢：談「意義的連結」在歷史文化場域之應用。解說的藝術。國立臺灣史前文化博物館。
- 吳明烈(民 93)，終身學習：理念與實踐，台北：五南。
- 吳明烈(民 90)，終身學習時代的知識管理，知識社會與成人教育，台北：師大書苑。
- 林月琴、張鐸嚴、黃恆、鍾紅柱 編(民 92)，成人教育，台北：空中大學。
- 林志興(民 93)，解說技巧，解說的藝術，台東：國立臺灣史前文化博物館。
- 林潔盈等譯(民 90)，Falk, J. H.& Dierking, L. D.著，博物館經驗，台北：五觀。
- 林海清(民 91)，知識管理與教育發展，台北：元照。
- 胡夢鯨(民 90)，邁向知識社會的知識生產與核心能力，知識社會與成人教育，台北：師大書苑。
- 高薰芳等譯(民 90)，質的研究設計——一種互動的取向的方法，Maxwell, J. A 著，台北：心理。
- 陳美玉(民 91)，教師個人知識管理與專業發展，台北，學富文化。
- 許世璋、高思明譯(民 95)，解說我們的襲產，Freeman Tilden 著，台北:五南。
- 梁錦鑒譯(民 90)，知識大融通。台北：天下文化。
- 張玉文譯(民 89)，知識管理，Drucker,P.F.著，台北：天下文化。
- 張明洵、林玥秀(民 81)，解說概論，花蓮：太魯閣國家公園。
- 黃廷合，吳思達著(民 94)，知識管理理論與實務(二版)，台北：全華。
- 黃鈺琴(民 95)，美術館的魅力，台北：藝術家
- 黃富順(民89)，成人教學中的師生互動及教學原則，有效的成人教學，台北：師大書苑。
- 黃富順(民92)，社會變遷中終身學習典範的形塑，社會變遷與成人教育，台北：師大書苑。
- 傅鳳琴編(民 93)，解說的藝術，台東：史前文化博物館。

- 傅振焜譯(民 83)，後資本主義社會，Drucker, P.F. 著，台北市：時報文化。
- 葉乃嘉(民 96)，個人知識管理的第一本書，台北，文魁資訊。
- 楊子江、王美音譯(1998)，創新求勝：智價企業論，Nonaka, Ikujiro & Hirotaka Takeuchi 原著，台北：遠流。
- 楊明賢(民88)，解說教育，台北：揚智文化。
- 楊秉蒼(民 93)，探索知識管理：入門、實作、應用，台北：詹氏書局。
- 楊惠君譯(民 93)，終身學習全書：成人教教總論，Sharan B.Merriam&Rosemary S. Caffarella 著，台北：商周。
- 劉婉珍(民 96)，博物館就是劇場，台北：藝術家。
- 劉婉珍(民 91)，美術館教育理念與實務，台北：南天書局。
- 劉德勝(民 93)，博物館的本質與導覽員的關係，解說的藝術，台東：史前文化博物館。
- 劉常勇(民 89)，知識管理與企業發展，2007/10/6 取自：  
<http://cm.nsysu.edu.tw/~cylu/paper/23.doc>
- 翟振孝(民94)，博物館異文化知識生產的另類途徑：以「前進非洲－原始藝術特展」導覽語言表演為例。博物館、知識建構與現代性。台中：國立自然科學博物館。
- 閻蕙群譯(民 95)，如何培養優秀的導覽員：博物館與相關文化教育機構導覽人員養成手冊，Grinder, B. I. & McCoy, E. S.著初版，台北：五觀。

## 二、國內期刊

- 王啓祥(民 96)，國內博物館志工運用與對策，博物館學季刊，21 卷 3 期，39-56 頁。
- 王嵩山(民 88)，文物詮釋的方法與內容—人類學與博物館學的途徑，導覽解說員訓練班，88 年下半年及 89 年全國文化機構義工訓練專輯，台北：行政院文化建設委員會。
- 王錦玲(民 91)，新近成人學習理論、實踐與反思，成人教育學刊，6 期，1-29 頁。
- 林海清(民 90)，知識管理與教育改革，國民教育研究集刊，9 期 35-45 頁。
- 林輝明(民 92)，參觀博物館於教學上的意義與學模式，科技博物，7 卷 1 期，76-86 頁。
- 林壽宏(民 93)，知識管理在學校組織中的運用，華醫學報，21 期，1-12 頁。
- 吳忠宏(民 89)，解說專業之建立，台灣林業，25 卷 6 期，41-47 頁。
- 吳忠宏(民 87)，解說對動物保育的重要性，社教雜誌，245 期，1-6 頁。
- 吳忠宏(民90)，解說在自然保育上的應用，自然保育季刊，36期，6-13頁。
- 吳佩修、朱斌好(民 90)，解說員影響民眾參觀博物館經驗之研究-以國立科學工藝博物館為例，科技博物，5 卷 4 期，65-81 頁。
- 吳明烈(民 92)，新學習文化的塑造與發展：終身學習傾向，教育研究集刊，49 卷 4 期，127-152 頁。

- 施明發(民 90)，建構主義學習理論對於博物館教育的啓示，博物館學季刊，15 卷 2 期，25-38 頁。
- 徐蓉蓉(民 85)，博物館教育功能中的直接參與性導覽活動，現代美術，66 期，38-44 頁。
- 徐典裕(民 95)，博物館與知識管理：統整式數位知識內容建構管理與傳播策略，製作博物館學術研討會論文彙編。台中：國立自然科學博物館，235-253 頁。
- 孫治民(民 88)，成人學習特性及其在教學上的應用，南亞學報，19 期，205-216 頁。
- 許功明(民 94)，博物館學中的文物與歷史詮釋，故宮文物，265 期，96-101 頁。
- 夏德威、劉威宏(民 96)，數位學習與網路使用動機對個人知識管理能力之研究，北商學報，11 期，93-124 頁。
- 陳秋菊(民 92)，由美術館教育論導覽解說的功能：以高雄市立美術館為例。博物館學季刊，17 (2)，79-93 頁。
- 陳永隆(民 90)，KM 導入實例(1)——打造知識創造型新企業，網際先鋒，84 期，102-107 頁。
- 陳美玉(民 95)，從內隱知識的觀點論教師學習與專業發展，教學與教程季刊，9 卷 3 期，1-13 頁。
- 陳茂祥(民 90)，自我導向學習理論及其在成人教育上的啓示，朝陽科技大學朝陽學報，6 期，65-89 頁。
- 陳淑菁(民 87)，由解說員工作看解說員的教育訓練。科技博物，2 卷 1 期，96-99 頁。
- 陳鳳儀(民 94)，導覽解說技巧，故宮文物，268，94-101 頁。
- 郭麗玲(民 89)，自我導向學習理論與模式，社會教育學刊，29 期，1-34 頁。
- 張允芸(民 95)，導覽心法。故宮文物，280 期，98-101 頁。
- 張家銘(民 90)，解說員最常面臨的考驗、困境與調適、化解之道，博物館學季刊，15(4)，101-115 頁。
- 黃光男(民 82)，美術館的導覽工程，現代美術，46，6-9 頁。
- 黃璧珍(民 89)，博物館導覽技巧，歷史文物，84 期，89-92 頁。
- 曾思綺(民 90)，博物館教育功能中的詮釋與解說，台灣博物，20 卷 4 期，90-94 頁。
- 董瓌璟(民 94)，博物館導覽人員的解說技巧，臺灣美術，60，98-104 頁。
- 董瓌璟(民 92)，建構主義中關於「學習」的概念於博物館中的應用，臺灣美術，54 期，90-96 頁。
- 劉興欽(民 93)，從質的研究我學到了什麼--- 一個自我的反省，國教新知，49 卷 3 期，57-61 頁。
- 劉婉珍(民 93)，誰是博物館教育人員？他們需要什麼：初探博物館教育人員專業生涯發展現況與需求，博物館學季刊，18 卷 3 期，97-124 頁。
- 鄭政宗(民 88)，觀眾心理與參觀行爲，導覽解說員訓練班，88 年下半年及 89 年全國文化機構義工訓練專輯，台北：行政院文化建設委員會。

謝秀芳(民91)，質性研究，教學與研究，5期，45-53頁。

蕭錫錡、梁麗珍(民90)，如何提升自我導向學習能力，人文及社會學科教學通訊，12卷2期，153-165頁。

顧敏(民96)，知識管理與知識領航：新世紀圖書館學門的戰略使命，中華圖書資訊館際合作協會通訊，41期，10-24頁。

### 三、國內學位論文

余慧玉(民88)，博物館導覽員專業知能需求之研究—以國立歷史博物館為例，國立台灣師範大學社會教育學系碩士論文。

杜 薇(民93)，展示、導覽與人類生活想像—探國立臺灣史前文化博物館之導覽解說與文化想像，國立花蓮教育大學/視覺藝術教育研究所。

李如珍(民92)，高雄都會公園解說志工解說能力養成因素及解說現況之研究，國立高雄師範大學環境教育研究所碩士論文。

李麗美(民91)，松年大學學源自我導向學習傾向與學習滿意度關係之研究，國立中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。

林姿吟(民95)，台北市立美術館導覽義工實務經驗與專業發展之研究，國立臺灣師範大學美術研究所碩士論文。

林欣慧(民91)，解說成效對休閒效益體驗之影響研究—以登山健行為例，國立臺灣師範大學運動休閒與管理研究所碩士論文。

林郁修(民95)，我國知識管理碩士論文之研究現況與趨勢，國立彰化師範大學工業教育與技術學系碩士論文。

林銓銀(民88)，企業知識管理之應用架構—國內知識導向組織的個案研究，國立中山大學資訊管理學系研究所未出版碩士論文。

范淑媚(民95)，高雄縣社區大學學員自我導向學習傾向與學滿意度關係之研究，高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。

吳碧分(民95)，終身學習實踐者的學習經驗研究，中正大學成人及繼續教育研究所碩士論文。

吳青穗(民92)，數位學習環境下個人知識管理能力之研究--以電子佈告欄環境為例，國立中正大學教育研究所碩士論文。

周德知(民93)，國民小學教師個人知識管理實踐之研究—以新竹縣為例，國立新竹師範學院進修暨推廣部教師在職進修國民教育研究所學校行政碩士班碩士論文。

吳麗玲(民89)，博物館導覽與觀眾涉入程度之研究，台北市立師範學院視覺藝術研究所碩士論文。

施佩瑩(民95)，台北縣立鶯歌陶瓷博物館導覽員專業訓練研究，國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所碩士論文。

紀詩瑩(民91)，企業員工自我導向學習傾向與其知識分享意願關係之研究，暨南國

- 際大學成人與繼續教育研究所碩士論文。
- 高炯祺(民 93)，博物館導覽解說效果研究-以台北縣立鶯歌陶瓷博物館為例，國立台灣師範大學運動休閒與管理研究所碩士論文。
- 徐瑱慧(民 94)，美術館觀眾參與當代藝術導覽活動經驗之探索，國立台北教育大學藝術與藝術教育研究所碩士論文。
- 陳秋菊(民 92)，美術館藝術品解說的理論與應用初探，南華大學美學與藝術管理研究所碩士論文。
- 陳玲儀(民 95)，在職進修館員個人知識管理中知識獲取知儲存與知識分享之探討，國立師範大學圖書資訊學在職專班碩士論文
- 陳榮祥(民 92)，國中生對國立自然科學博物館解說人員成效探討-以劇場教室之礦物單元為例，靜宜大學/觀光事業學系研究所碩士論文。
- 翁靜柏(民 90)，知識管理在國立大學教務處的應用研究，國立中正大學企業管理研究所未出版碩士論文。
- 黃玉茹(民 94)，台北縣中小學教師自我導向學習傾向與教學效能關係之研究，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班碩士論文。
- 黃明玉(民 93)，成人學習者自我導向學習傾向、班級學習氣氛與學習滿意度之研究，國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 曾秋霜(民 95)，導覽解說員在物質文化展示中的學習——以國立自然科學博物館「中國科學廳」為例，暨南國際大學/成人與繼續教育研究所。
- 張夢凡(民 93)，自我導向學習傾向與學習滿意度對繼續進修意願之研究——以空中大學高雄地區學生為例，國立中山大學人力資源管理研究所碩士在職專班碩士論文。
- 楊世芳(民 90)，知識管理與學校整體校務發展績效關連性之探討，私立中華大學工業工程與管理研究所碩士論文。
- 楊頌平(民 94)，國小教師個人知識管理與其專業表現關係之研究，國立台南大學教育經營與管理研究所碩士論文。
- 廖天聰(民 89)，美術館導覽員角色功能與其專業素養能力之研究，東海大學美術學系研究所碩士論文
- 趙雅敏(民 91)，文物典藏管理制度之探討，逢甲大學保險學系碩士班碩士論文。
- 蔡淑慧(民 89)，國中生對國立自然科學博物館生命科學廳展示設施之解說效果研究，東海大學景觀研究所碩士論文。
- 蔡秋貝(民 92)，成人在職學生自我導向學習傾向、參與障礙對網路教學學習動機關係之研究，國立雲林科技大學資訊管理系碩士班碩士論文。
- 鄭美女(民 92)，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。
- 盧秋珍(民 93)，成人觀眾的參觀經驗與文物詮釋策略研究：以世界宗教博物館為例，國立花蓮師範視覺藝術教育研究所碩士論文。

謝文和(民 92)，博物館成人學習之研究:建構主義觀點--以國立台灣史前文化博物館為例，國立師範大學社會教育學系碩士論文。

蘇真龍(民 90)，知識管理運作程序之研究—以財團法人教育基金會為例，南華大學 非營利事業管理研究所未出版碩士論文。

## 英文部份

American Association of Museums(1993),Selected reprints from museums, adults, and the humanities:a guide for educational programming, Washington, D.C.

Beck, L. & Cable, T.T.(1998), Interpretation for The 21<sup>st</sup> Century,Sagamore Publishign, USA

Beckman, T.(1977), A Methodology for Knowledge Management, Proceeding of the IASTED International Conference on AI and Soft Computing

Candy, P.C.(1991).Self-direction for lifelong learning. San Francisco:Jossey-Bass

Cunningham, M. K. ( 2004),The interpreters training manual for museums, American Association of Museums,Washington, DC

Davenport ,T.H. & Prusak L.(1999), Working knowledge : how organizations manage what they know, Harvard Business School Press

Drucker, P.F., (1993) Post-Captialist Society, New York, Harper Collins

Duffy (2000), The KM technology infrastructure, Informaion Management Journal. Prairie Village; Apr 2000

Garrison, D.R.(1997), Self-directed learning :Toward a comprehensive model, Adult Education Quarterly, Vol. 48, No.1, pp.18-33

Gibbons, M.,Bailey,A.,Comeau,PP.,Schmuck,J.,Seymour,S.,and Wallace,D.(1980) Toward a theory of self-direted learning : a study of experts without formal training, Journal of Humanistic Psychology,Vol.20,No.2,pp.41-56

Glatthron, A.A. (1997). The principal as curriculum leader: Shaping what is taught and tested, Thousand Oaks, CA: Corwin.

Grinder, B. I. & McCoy, E. S (1985) The good guide: A sourcebook for interpreters, docents and tour guides, Arizona, Ironwood Press.

Grow, G. (1991). Teaching learners to be self-directed: A stage approach. Adult Education Quarterly, Vol.41, No.3, pp.125-149

Ham, S.H. (1992), Environmental Interpretation,A Pratical Guide for People with Big Ideas and Small Budgets, North American Press, USA.

Hendriks, P. (1999), Why share knowledge? The influence of ICT on motivation for knowledge sharing , Knowledge and Process Management,Vol.6,No.2,pp.91-100

- Hooper-Greenhill, E. (1994), A new communication model for museums, In Hooper-Greenhill (Ed.), The educational role of the museum, London: Routledge
- Hooper-Greenhill, E.(1991),Museum and gallery education,Leicester :Leicester University Press
- Hooper-Greenhill, E.(1994), Museums and their visitors,London,Routledge,New York
- Hooper-Greenhill, E.(2000), Museums and the interpretation of visual culture, London , Routledge, New York
- Knowles, M. S. (1975), Self-directed learning, New York: Association Press.
- Maxwell, J.A.(2005), Qualitative Research Design: An Interactive Approach, 2<sup>n</sup>edition  
Published by Sage publications Inc.
- Nonaka, I. & Takeuchi,H.(1995),The Knowledge-Creating Company, Oxford University Press, New York
- OECD ( 2000 ) , Knowledge Management in the learning Society , Paris : author
- Quinn, J., Baruch,J., and Zien,K.,(1997),Innovation Explosion:Using Intellect and Software to Revolutionize Growth Strategies, N.Y., Simon & Schuster
- Tilden, F.(1967), Interpreting our heritage(3rd ed.), The University of North Carolina Press
- Tough, A.M.(1968),Why adults learn:A Study of the major reasons for beginning and Continuing a learning project , Toronto: Ontario Institute for Studies in Education.
- Tough, A.M.(1971), The adult's learning projects;A fresh approach to theory and practice in adult learning, Toronto:Ontario Institute for Studies in Education.

網站

- 1.張家銘，解說理論與解說員的角色定位，2008/09/10 取自：  
[www.ndi.org.tw/localmuseum/partnerpage11paper0626](http://www.ndi.org.tw/localmuseum/partnerpage11paper0626)
- 2.卓素珍，個人知識庫之建構與運用之研究，2008/5/1 取自：  
<http://www.isst.edu.tw/s44/91/sjchuo/content.htm>
- 3.魏水明，如何安排一場優質的解說--解說員的角色功能與解說技，2007/09/05 取自：  
[nature.edu.tw/93result/tai-zhong/93/guide/convention/01.doc](http://nature.edu.tw/93result/tai-zhong/93/guide/convention/01.doc)

## 附錄一 訪談題綱

### 第一部份：學習方式途徑

- 1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?
- 2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?
- 3.這些年您用了多少種學習方法或管道，增加解說工作所需要的專業知識及技能?
- 4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼? 其次為何? 再次為何? 它們對您有何具體幫助?
- 5.在學習中遭遇哪些困難與挑戰? 利用哪些方式解決?
- 6.您認為自己最需要加強的解說能力為何? 有沒有做那些精進的學習?
- 7.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎? 現在與之前有什麼不一樣的地方?

### 第二部份：知識應用分享

- 1.請問您認為解說的功能有哪些? 文物解說應該傳達什麼樣的訊息?
- 2.能否請您的解說流程? 在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點?
- 4.您解說時，曾遭遇哪些困難的狀況? 如何面對或解決?
- 5.您都用哪些項目來評估您的解說成效?
- 6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?
- 7.您覺得分享所學與經驗，對於學習上有什麼樣幫助?
- 8.除了服務機構外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?
- 9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?

### 第三部份：個人背景因素

- 1.請問您的在學主修科目對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響?
- 2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?
- 3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些?
- 4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工?
- 5.由於上述動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?
- 6.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?

## 附錄二 訪談同意書

### 訪談研究同意書

您好：

個人目前就讀於南華大學出版與文化事業管理研究所，正處於撰寫論文階段。我的論文題目是「文物解說志工解說知識管理模式之研究」，目的在探索文物解說志工建構解說知識的過程、內容與方法，需要邀請您做1~2小時的深度的訪問。訪問將會錄音，以補足訪談筆記遺漏之處，但是您的個人訪談內容將以匿名編碼方式處理，除了研究之外不會用作其他用途，也不會外流，請您安心受訪。

若您接受訪問，請您在以下的訪談研究同意書簽名，並將回條寄回，感謝您的合作。

---

### 訪談研究同意書回條

姓名： \_\_\_\_\_

連絡方式: 電話

手機

e-mail: \_\_\_\_\_

我願意接受南華大學出版與文化事業管理研究所研究生崔靜萍的訪問。

簽名： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

附錄三 事實資料編碼表

A 01 02 03 04 代表 受訪者編號

類 型	代 號	項 目	代 號	說 明	代 號		
解 說 機 構	A	台北市立美術館		以 Art 之字首代表美術館受訪者資料			
	B	大龍峒保安宮		以 Baoan 之字首 B 代表保安宮受訪者資料			
	C	台北市文獻會		以 City 之字首 C 代表台北市文獻會受訪者資料			
	H	國立歷史博物館		以 History 之字首 H 代表國立歷史博物館受訪者資料			
知 識 取 得	01	需求導向	A	任務所需：面對室內更迭多元的展覽以及戶外史蹟解說內容的新鮮度，學習接觸不同的知識是解說志工最常要面臨的課題			
			B	興趣所致：因為接觸而產生喜好，朝向自己喜愛的主題或科目進階學習			
	02	資源導向	A	人力(師長、同儕、專家、社教機構成員、入門師父、觀摩、向觀眾學習、田野調查、授課、學畫)			
			B	物力(書籍、報章、雜誌、網路、電視、多媒體影片、筆記、檔案、照片、圖片)			
			C	社會(學位進修、書店購書、參加社教機構開設課程、書館、旅遊、看展覽)			
	03	教學導向	初期依賴教師的教導，並在解說實務中養成解說的能力，培養興趣，建立自信心，進而能獨立、自發性、持續地規劃執行自修計劃。				
	學 習 途 徑	04	共同化(共鳴知識) 如何形成對解說的認知與想法	A	模仿、觀摩		
				B	前輩指導(入門師父)		
				C	參與機構活動		
				D	同儕互動交流討論		
05		外化 (觀念知識)	A	分享與應用型態 (解說之外)	1	演講	
					2	授課	
					3	聊天(同儕 友人)	
		4	書寫(圖文 筆記)				
		5	網路(部落格 NSN)				
B	分享應用的心得收獲	1	從知識接收者身上				

知識 取得	學習途徑				2	從知識分享者身上	
				C	爲了分享與應用又多學了什麼	1	知識面
						2	技巧面
		06	結 合 (系統知識) 透過何種學習的方法與管道，學習解說的知識			1	閱讀(文字類)
						2	上課(演講、研習會)
						3	同儕交流(讀書會)
						4	觀摩
						5	展前課程
						6	網路
						7	實務(向觀眾習學)
						8	書寫(筆記 文章)
						9	田調、考察
						10	授課(培訓 講座)
						11	旅遊、史蹟行腳
						12	研究精神(省思)
						13	參觀展覽(藝文展覽)
						14	師父
						15	老師
						16	電視
						17	學畫
				18	影音產品		
				19	學位進修		
		07	內 化 (操作知識) 如何學習解說實務		A	邊做邊學	
					B	觀眾互動	
					C	觀摩學習	
					D	自我檢討	
		08	學習挑戰	A		哪些方法有助消化理解外顯的知識?	
				B		學習中遇上哪些困難? 解決的方式為何?	
				C		自己最需要加強的解說能力為何?	
				D		學習過程轉變或與之前不同之處?	
管理 活動	應用 分享	09	解說實務	A		解說內容：解說功能的認知與訊息的傳達	
				B		解說流程：解說前中後重點或細節	
				C		解說難題：如何面臨解說時的難題	
				D		解說評估：評估項目(從自身與觀眾兩方面來觀察)	

		10	分享應用轉變	A	知識面：初期與多年之後解說內容的轉變		
				B	技巧面：初期與多年之後解說技巧的轉變		
影響變數	個人層面	11	在校主修科系	A	知識面：是否有幫助或影響		
				B	技巧面：是否有幫助或影響		
				C	態度面：是否有幫助或影響		
		12	職業或專長	A	知識面：是否有的幫助或影響		
				B	技巧面：是否有的幫助或影響		
				C	態度面：是否有的幫助或影響		
	12	動 機	A	悅己導向(初期加入)			
			B	自我成長導向(持續進行)			
	任務層面	13	組織推廣	A	例行值勤	1	學習怠惰時如何應對
				B	特殊任務	1	為任務而學習什麼
2						從任務中學習什麼	
14		自我發展	A	為任務而學習什麼			
	B		從任務中學習什麼				

資料來源：本研究自製

## 附錄四 訪談記錄

受訪者：C1

受訪日期：2008.08.17(日) 上午 10:30~13:00

受訪地點：咖啡店

### 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：台灣歷史、傳統建築、地方史

態度面：一份對土地的關懷

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：與台灣歷史(人文面)有關的各項議題

技巧面：從解說實務中邊做邊學 C1-07-A

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)書籍：利用中央研究所民族所、傅斯年圖書館、國家圖書館找資料 C1-02-C

(2)田調：印證文獻上的知識或找尋第一手資料(例如：松山地區的文史調查) C1-06-9

(3)上課：爲了深入了解台灣史、客家文化，參加凱達格蘭學校及李登輝學校C1-06--2

(4)老師：解說台灣古建築是我最拿手的，即受益於李乾朗教授，其它像周宗賢與王啓宗教授對我在初期學習台灣歷史有很大的幫助 C1-06-15

(5)書寫：將研究的結果於期刊或研討會發表 C1-06-8

(6)研究：與學者教授合作電視節目，協助教授蒐集資料，借此磨練做研究的能力也發現我不知道的東西C1-06-12

(7)授課：解說員培訓 社區大學 社團 C1-06-10

(8)網路：知識範圍廣，不一定正確，但可參考 C1-06--6

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次爲何？再次爲何？

它們對您有何具體幫助？

(1)閱讀：考據史蹟的來源 (3)網路：同上

(2)考察：早期做過松山(錫口)地區文史調查，進而首創饒河街夜市導覽；近日還跑到社子島遠望關渡宮，基隆河與淡水河交接的方地，印證地圖與書本的上知識，繞了一兩小時，對整個台北盆地的歷史弄的更清楚。C1-06-9

5.請問哪些方法有助您消化理解知識？

(1)書寫 (2) 解說 (3) 授課

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式解決？ C1-08-B

困難之處：英文不太好，閱讀原文資料較難；不會台語，對研究台灣史是個障礙(田野調查時)

解決之道：查字典或請教老師；多看書，找文獻

7.您認為自己最需要加強的解說能力爲何？有沒有做那些精進的學習？ C1-08-C

知識面：解說內容太艱深、越講越多，應該要通俗點

技巧面：不會開場白與觀眾互動，一開始就講起來，不太會做人

台語聽說困難 / 聲音太大聲，這些缺點只能慢慢改進調整

8. 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？**C1-08-D**

初 期：利用現有的學習資源(課程、文獻、老師)，學習前人研究結果 也從解說分享中學習(排班值勤、授課、演講、書寫)

現 在：自行研究找答案，研究地方史及其它與人文有關的學科 (語言、音樂)

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？

初 期：因為要解說，才要學習 **C1-01-A C1-02-A C1-03-A**

現 在：利用書籍、圖書館、網路、田調、老師等資源自我學習 **C1-02-A C1-02-A C1-03-A**

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？

教育功能：【你從哪裡來？】**C1-09-A**

我常常會問聽導的人，我們是從那裡進來的？你知道基隆靠近太平洋近，還是淡水？用這些問題來引導大家華夏的觀念。台灣早期是與大陸連結在一起，西海岸地區的先民是經台灣海峽移民而來。中央山脈將台灣分成前山後山，像西班牙人、荷蘭人、日本人、南島語族都是從太平洋過來的，這也是為什麼南島文化節不在台北舉辦而是選在台東辦的理由。

2.能否談談您都是如何準備一場解說？

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？

解說方式是講述式 **C1-09-B**

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？

有次在大稻埕慈聖宮解說時，解說的內容與廟方說法有出入，警覺到應該先要請教廟方；還有曾帶隊到深坑某一寺廟解說，沒有向廟方打聲招呼，引起不悅。這就是我不會做人的地方。**C1-09-C**

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效？如何改進或善用自已的優缺點？

觀眾回應：讚美，希望再次聽您深入的解說、您的資料很寶貴 **C1-09-D**

自我檢視：內容不太完整、講話太大聲 **C1-09-D**

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？

發表文章：期刊、研討會 **C1-05-A-4**

授 課：社區大學、社團、主辦史蹟研習活動、培訓解說人員 **C1-05-A-2**

7.您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？(有才回答)

借書寫與教學來引發研究精神，強化學習的動力 **C1-05-C-2**

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

講師 **C1-14** 成立文史工作室培訓解說員

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動？爲什麼？(有才回答)

朝學術性的研究獲取知識，例如常到中央研究院民族所、傅斯年圖書館找資料或是與學者教授合作專題研究，**C1-14-A** 讓學習不再是浮面的 **C1-14-B**

### 第三部份 個人背景因素

1. 請問您的學歷對您在學習成為解說員上有什麼樣的幫助或影響?

大學時代主修中文，學過聲韻學、文字學，利用反切法來研究漢語與泰雅族語的關係，經查證發現泰雅族的語言不是受南島語系的影響，反而是和漢藏語系有關，曾寫過的一篇台北地區最早先民的來源提及此點 C1-11-A

2. 請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?

小學教師的教學工作 讓我不怕面對群眾解說，而且很自然地會認為解說是一種社會教育。對後來培訓解說員的工作與在社大開課是有幫助的 C1-11-A C1-11-B C1-11-C

3. 請問您最初加入解說行列的動機有哪些?

第一次聽林衡道老師解說，聽完以後覺得有趣 C1-12-A；民國79年參加中小學教師鄉土教育研習會，退休後文獻會招考解說志工，開始進入文史解說的領域

4. 又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工?

一份像宗教奉獻的使命感，想將我瞭解的讓別人知道，就像我在講饒河街夜市導覽，犧牲吃晚飯的時間為大家解說，那怕是路過的，只聽20分就夠了，再加上有老師的鼓勵。雖然家人反對，還是會持續做我想做的。

5. 由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期： 只是將我所知道的(結果)說出來 C1-10-A

現 在： 會將為什會有這種的結果告訴別人 C1-10-A

英國基督教長老教會在台灣已有 92 年，我和中央研究院教授曾經到它的總部考察過。得知它的原鄉是來自蘇格蘭，屬於基督教改革教派。它的教義比較傾向獨立，他們說：我們要建立一個上帝的國家。這個觀念對台獨思想影響極大。如此看來，英國某種程度有殖民的想法，比起荷西兩國對台灣早期的統治觀念就有不同，透過進一步的調查，讓我理解到台灣意識是如何形成的。

6. 您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰出現的情形?

因為有興趣又有時間研究，可以深化我對台灣歷史的認識，將我所學到新的東西與人分享

C1-13-A-1

6. 除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎?

■沒有

7. 請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

受訪者：C2

受訪日期：2008.08.14(四) 晚上 19:00~21:00

受訪地點：咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：基本知識（與古蹟有關的建築歷史人物的點點低低要熟悉）

技巧面：考量對象的背景與需求、解說內容要有組織、語言要活潑生動、立場要客觀  
時間掌控、熟悉環境與注意安全、動線規劃、要言之有物、不能亂說亂掰

態度面：做志工是要付出的 自己要感動 才能說給人家聽

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：從文化層面切入 例如建築、歷史、風水

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)書籍 C2-06-1 (2)網路 C2-06-6 (3)田調 C2-06-9 (5)演講C2-06-2 (8)同儕C2-06-3

(4)研討會：從多樣化的觀點中選擇自己認為不錯的引用C2-06-2

(7)師父：從周宗賢老師學習歷史的考證，從李乾朗老師學習建築的知識與解說的技巧C2-06-14

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)書籍：可以追根究底，靜下思考，從書中找到比較可靠正確的答案

(2)網路：蒐尋相關的資料

(3)演講：可以學習演講者的解說技巧，例如學習模仿李乾朗老師如何講建築 周宗賢

老師在講淡水時都會唱淡水暮色，雖然我五音不全 當我在解說淡水時也會仿效

(4)同儕：學習田調的精神 例如 陳輝陽對花蓮、吳木通對南港老街的地方史的建構的努力與付出  
C2-06-3

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？C2-08-A

解說是最好的消化知識的方法 像最近看了施乾傳記發現他提出乞丐撲滅論 解說時就派上用場  
自行閱讀 看不懂的記下來找人討論

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？C2-08-B

利用老師、同儕、專家等人力資源，經由他們的指點方向，很快地找到資料或答案

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？C2-08-C

台灣歷史知識的深度與廣度不足，要訓練自己將時間與空間的軸線架起來，將片斷知識串連起來  
就像講到孔廟，要提到大龍峒，然後延伸至台北城。所以在解說蘆州李宅時，就會思考要如何說  
才會面面俱到。如同從李家的故事，可看到北台灣移民的開發史

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？C2-08-D

初期的解說以單點為主，所以學習知識也與是單點有關。例如解說龍山寺我只會講神明信仰 建築  
的特色就沒有了，但是現在當我看到施乾的詩詞就會講到他創辦愛愛寮的故事，還有他的日本老  
婆為愛愛寮的付出，也會去閱讀清朝時代社會福利與醫療的制度，提升解說內容的層次

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？

初期：參加培訓 見習 值班 C2-02-A C2-02-A C2-03-A

現在：主動找資源學習 閱讀不懂時再找 老師比較快 C2-02-B C2-02-A

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? C2-09-A

休閒功能：大部份的人學習是用聽的，所以解說好像說故事，可以馬上吸收

傳達訊息：文物的特殊性與功能 引發觀眾的想像力 龍山寺為外賓解說媽祖身邊的千里眼順風耳  
好比氣象台 也像 GPS 定位系統，這種比喻，較為比親切有趣因為外賓背景不一樣

2.能否談談您都是如何準備一場解說?C2-09-B

了解觀眾背景與需求(時間)，準備解說的內容，沒有去過地方 會先行實地考察

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? C2-09-B

行進安全與速度，人到齊之後才解說，察顏觀色，不感興趣就少講或者避嫌

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況?如何面對或解決? C2-09-C

無法回答問題者，會用 E-MAIL 回覆

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? 如何改進或善用自已的優缺點? C2-09-D

觀眾回應：表情、互動程度

自我檢視：內容完整度

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■ 有 1.出版專書 C2-05-A-4 2.龍山寺社會公益課程教授用英文解說龍山寺 C2-05-A-2

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

(1)與同儕一起田調出版北台灣的古蹟，過程中跑遍指定的古蹟，發現些凋零的史蹟，更慶幸地為古蹟【糯米橋】留下最後的身影，它因颱風沖毀了。也學習攝影與編書的技巧C2-05-C-2

(2)授課好處是可以訓練自己組織的能力 C2-05-C-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.為了上述的發展，您做了哪些學習活動?為什麼?(有才回答)

## 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成為解說員上有什麼樣的幫助或影響?C2-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?C2-12-B

■沒有幫助或影響

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? C2-13-C

在學校選修過台灣史，對自己所處環境失望，所以到到國外留學，看見他們對文化的用心，希望學成後有點作為。因緣際會看見報紙招募志工就加入解說行列，至目前為止，認為有所收穫

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? C2-13-B

要調適自己的心態 當志工就是付出，結交志同道合朋友，不能有私心想要名求利

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期：只是將文獻上的資料傳遞給聽講的人 C2-10-A

現在：因為時空轉變與多元的學習，解說的層次與觀點也與之前不同。C2-10-B

例如過去介紹淡水河是以歷史與環境污染的角度去講。而淡水河整治過後，原先河兩岸的建築是背河的，現在房屋是面河的，又有自行車車道，可以讓民眾接近水域，河川的功能又回來了。

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? C2-14-A-1

不會 平常會吸收其它知識，可以加入，內容不會千遍一律

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

沒有

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

受訪者：C3

受訪日期：2008.08.18 (一) 晚上 6:30~9:30

受訪地點：咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：博覽群書

技巧面：使用笑話、中國詩詞、幽默風趣、與時勢新聞結合、旁徵博引、不宜說的太深

態度面：虛心學習、有憑有據、不可拆台、不要藏私

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：歷史 地理 民俗 古蹟 風水 文學 藝術

技巧面：趣味性、深入淺出、不用艱澀專有名詞、將時勢新聞與古蹟民俗結合，在實務中慢慢累積 C3-07-A

態度面：興趣 熱忱

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱 讀：多面性知識 (歷史 地理 民俗 古蹟 風水 文學 藝術)C3-06-1

(2)田 調：應證書本上的知識 C3-06-9

(3)上 課：相關課程 C3-06-2

(4)觀 摩：多聽別人說 C3-06-4

(5)書 寫：發表文章 C3-06-8

(6)研 究：台灣傳統建築水車堵、西施脊，名稱由來，問老師及匠師，沒有答案，多看多聽，悟出一套合理說法。話說中國四大美人楊貴妃、王昭君、貂蟬都是北方人，只有西施是南方人，台灣廟宇建築風格源自閩南，匠師自然會用西施來命名。C3-06-12

(7)網 路 C3-06-6

(8)同 儕 C3-06-3

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

閱 讀：上課聽不到的東西，有趣的小典故，可以交差比對應證

田 調：第一手資料

同 儕：相互交流研究

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ C3-08-A

書 寫：教案、文章

授 課：講座、培訓

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ C3-08-B

困難之處：不會說台語，有礙田野調查

解決之道：多看書

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ C3-08-C

台語若能加強會更好

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？

早期在彰化鹿港帶隊解說是單打獨鬥，之後透過古玩商介紹認識相關人士慢慢拓展解說範圍，也成立工作室推廣民俗古蹟活動或受邀講述古蹟或為解說員培訓上課或承辦古蹟民俗導覽活動，從這些活動中，建立人脈，累積資源，也促使自己的學習更上樓層

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？

初期：參加培訓 C3-01-A C3-02-A C3-03-A

現在：自修（多看 C3-02-B 多聽 C3-02-A）

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ C3-09-A

一般大眾：爾為台灣人，應知台灣事，要了解這塊土地，疼惜土地

可造之材：鼓勵當解說員，考導遊領隊，具備多方專長

多年田調甘苦，彙整編成教案，端出分享，引起學員共鳴。在課程引導下，讓學員身體力行，從中成就學習的樂趣，是一個非常方便進入學習認知的方法

2.能否談談您都是如何準備一場解說？

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ C3-09-B

(1)破題 (2) 切入 (2) 總結

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ C3-09-C

同儕拆台，不予理會

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效？ C3-09-D

學生回饋：從無趣到有趣，打開眼界，關心自己週遭的地方（古蹟），個個摩拳擦掌欲要投入田野的領域

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？

書寫：發表文章 C3-05-A-4

授課：文化史蹟講座 古蹟解說員培訓 社教機構古蹟民俗授課 C3-05-A-1 C3-05-A-2

7.您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？(有才回答)

知識與經驗皆有，教學相長

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

■有 成立文史工作室推廣民俗古蹟活動，成為講師，也有導遊執照

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動？爲什麼？(有才回答)

全省田野調查、拍照、設計教案 C3-05-C-2

## 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響？ C3-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響？ C3-12-B

■有幫助或影響 多年教師經驗 (曾任國高中的美術老師)不怕上台 解說內容有組織

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? C3-13-A

從事剪紙藝術教學，在覓尋題材中，發現散居各處的古老建築，其外貌或華麗或樸拙，驚豔之餘亦發現逐漸凋零的古建築藏匿著豐厚的人文史料，悲喜軼聞，若不及時捕捉尚存的人事物影像記錄再回首為時已晚為了搶救，與時間賽跑，一頭踏上不歸路。

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? C3-12-B

培養有興趣的種子，薪火相傳

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初期：常會使用古詩詞 笑話來塑造氣氛 C3-10-A

現在：將時勢新聞與古蹟民俗融合，增加趣味，觀眾才會想聽下去 C3-10-A

例如：前一陣熱門新聞東石鄉惡婆打媳婦，引發東石鄉民為挺媳，對惡婆動用私刑，地方警局主管基於人權不能任由鄉民胡來但他主管又為東石鄉人，裡外我是人。我就引用鹿港舊諺「護惡不過隘門」來對照 並提到東石鄉 106 年多年前一位日籍警察亦碰上左右為難的情境最後自殺身亡被地方封為義愛公，牌位仍恭奉在東石鄉某座王爺廟裡

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰出現的情形? C3-14-A-1

因為每週在社大教課 不斷吸收新知 在例行值班解說時可以加入 沒有解說需求時可與同儕分享

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎?

■沒有

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

受訪者： C4

受訪日期： 2008.08.13(三) 下午 5:00~7:00

受訪地點： 文獻會

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?

知識面：專業知識 需要相關知識否解說內容則會很空洞

技巧面：了解觀眾背景與需求，決定解說內容與技巧，資訊要正確，解說內容要有組織流程，不要看到什麼說什麼，從實務中累積經驗 C4-07-A

態度面：熱忱、不要炫耀知識、隨時補充新知

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?

知識面：中國藝術史、文物工藝、台灣史、傳統建築、地方史、西洋建築、民間信仰、民俗

技巧面：美姿美儀、口才訓練、學國畫

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能?

(1)書籍 C4-06-1 (2)網路 C4-06-6 (3)演講 C4-06-2 (4)上課 C4-06-2

(5)同儕：分享知識(大家會互相討論某件展品)分享技巧(解說的策略 臨場應變 如何處理個案) C4-07-C

(6)讀書會 請具有專長的志工分享知識 C4-06-3-

(7)觀摩：各項帶領的技巧面(缺點是聽不同的人說 觀點不一 必須再從書本印證) C4-06-4

(8)書寫：重點摘要筆記 C4-06-8

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼? 其次為何? 再次為何?

它們對您有何具體幫助?

(1)閱讀：基本知識的來源，有印證實務的功能，也是一種工具書

(2)演講：短時間獲得整理過的精華內容

(3)網路：資訊可參考但要懂的判斷；另一面也可查詢到普遍性共同的說法來判斷自己的觀點

5.請問哪些方法有助您消理解外顯的知識? C4-08-A

(1)將書本裡或上課講義，做重點摘要，用手抄再加入自己的想法，加深印象內化成自己的東西

(2)筆記會分類，像文獻會依照動線做分類、故宮會分器物類，之後有新的資訊，再分別歸檔

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? C4-08-B

困難之處：新的知識

解決之道：閱讀、網路、詢問專家

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何? 有沒有做那些精進的學習? C4-08-C

知識面：專業度

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎? 現在與之前有什麼不一樣的地方? C4-08-D

之前：錄音(太初淺或是講的字聽不懂)，之後再找資料、看書或聽演講

現在：除了上述，還會使用網路

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？

初期：要學習才能說給別人聽，而且一定自己弄懂來才能說還學習怎麼說 怎麼組織 別人才能聽的懂 像我教幼稚園小朋友常用比喻法，自然在解說時也會用的上

C4-01-A C4-02-A C4-03-A

現在：自習，不懂的或不足的找資料、看書、網路、詢問專家 C4-01-A C4-01-B

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ C4-09-A

教育功能：我習慣說出自己對文物的感覺，加入情感，不要像背書，讓觀眾感受你的熱忱，進而認識它、

喜歡它、欣賞它或許有一天會開花結果

2.能否談談您都是如何準備一場解說？ C4-09-B

(1)了解觀眾背景與需求 (2) 解說前一天一定要複習筆記（重點摘要）

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ C4-09-B

(1)依觀眾背景與需求，像大陸客就介紹精華重點的文物

(2)解說方式是互動式，大人會請他們先看再思考，小朋友著重引導

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ C4-09-C

(1)為阿公阿媽導覽解說故宮時，要講一些與生活上有關連的話題，才會引起他們的興趣與注意

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效？ C4-09-D

人數多寡：從頭跟到尾

觀眾回應：讚美你豐富的專業知識

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？ C4-05-A-3

■有 同儕交流 分享解說的技巧（解說的策略 臨場應變 如何處理個案）

7.您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？(有才回答) C4-05-B-2

知識與經驗面都有，學習自己不知道的或欠缺的

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動？爲什麼？(有才回答)

## 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響？ C4-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響？ C4-12-B

■有幫助或影響 幼教老師，小朋友是我實習的對象，有利小朋友的導覽解說

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些？ C4-13-A

做有興趣的工作 會很快樂

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工？ C4-13-B

(1)喜歡學習 (2) 特別跨領域異質性的學習 (3) 而且是深度的學習

(4)如果離開了機構，會斷了學習資源

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎？

初期：只是將書本上的東西說出來 C4-10-A

現在：會看觀眾說話 C4-10-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形？ C4-14-A-1

■不會 故宮每週都要說 且事先不知道對象 所以什麼資料都要複習

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎？

■沒有

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助？(跨機構者回答) C4-15-B

我會將我在故宮或文獻會學習到的文物與古蹟的知識，教給我的學生，比起我的同事，我是多了這方面的知識

受訪者：C5

受訪日期：2008.08.15 (五) 晚上 6:30~9:30

受訪地點：咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?

知識面：基本知識 相關知識

技巧面：注意形象儀容，用字遣詞要以客為尊，解說內容與觀眾背景符合

態度面：解說內容一定要有憑有據(有文獻研究)，具組織能力

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?

知識面：中國藝術史 中國工藝史 每類文物的歷史 台灣史 傳統藝術 民間信仰 台灣生態

技巧面：邊做邊學 C5-07-A 觀摩同儕 C5-07-C

態度面：故宮每次特展都是精品或是從來沒展過的 我都非常好奇 可以學新的

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能?

(1)書 籍：參與展前課、利用故宮圖書館，補充課堂上不清楚的或沒有講的 C5-06-1

(2)田 調：初期與同儕全台灣的史蹟人文走透透 好好地下一翻功夫研究 C5-06-9

(3)研習會：還記得有一年過年還參加鹿港研習營 或是故宮每年的研習會 C5-06-2

(4)旅 遊：與同儕參與文化古蹟文物之旅(大陸) C5-06-11

(5)書 寫：每次展覽都有重點摘要(筆記)，加強記憶 C5-06-8

(6)讀書會：幫讀書會(新莊)的朋友上課 例如:米勒展 印度文明展 敦煌展(史博館) C5-06-3  
借此訓練自己演說的技巧

(7)上 課：故宮文物分成七大類，規定每位解說志工一定要考過某一類文物，才能上場解說考  
核過的文物。沒有時間限制可依個人喜好來選擇C5-06-2

(10) 觀 摩 C5-06-4

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼? 其次為何? 再次為何?

它們對您有何具體幫助?

(1)閱 讀：基本知識的來源

(2)上 課：展前培訓課程要上，從研究人員中得知展覽的特色與精華，知道初步的概念

(3)觀 摩：吸收別人的長處(書讀的透徹)，補足自己沒注意到的說法

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識? C5-08-A

筆 記：每檔特展都會將資料作成摘要，例如畫家的生平、早中晚期畫風的差異，用這個方法幫助記憶，也方便解說之前複習。我很會記歷史年代，可能與我之前工作有關(財務)，很怕看厚的書，唸台灣史時會挑薄一點、初淺的、概念性的書，讓自己先進入，之後再慢慢地深入

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? C5-08-B

困難之處：剛開始故宮文物月刊的文章裡面的專業術語或艱深難懂的文字，對不是學歷史、藝術出身的我，造成我閱讀上的困難，因為都是研究人員寫的，學術性強，經過10多年，才漸漸了解。

解決之道：購買大辭典、中西美術辭典，碰到生字、專業名詞或術語，方便查閱，幫助我了解一些畫派 畫家生平、工藝品的工序等專有名詞

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ C5-08-D

之前：任何領域頭幾年會很投入多看、多導，從實務中學習

現在：為了更加精進或想了解某類知識，會主動加入不同的機構解說，例如我喜歡藏傳佛教唐卡的藝術就到蒙藏文化中心，文史古蹟是死的，也要知道活的，就到特有生物保育中心

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？

初期：在故宮不想只在服務台值勤，就去考導覽之 C5-01-A C5-02-A C5-03-A

之後：利用館方課程、自行找資料、買書來進修 C5-02-B

從實務中引發對唐卡的興趣，到蒙藏中心看更多的收藏與研讀上課 C5-02-C

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ C5-08-A

文獻會：住在當地 應該知道當地的事

故宮：文物之美、歷史證據

2.能否談談您都是如何準備一場解說？ C5-08-B

(1)先問觀眾的需求（特別是大陸來的或海外朋友 因為遠道而來）

(2)導覽繪畫類的展品，會準備輔助教具（圖片）增加觀眾的興趣

(3)文獻會是定點排班，解說機會不多，但如果有預約還是要複習，可是記憶很快就回來了

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ C5-08-B

(1)注意語調的強度，用字措詞要精準，不要有多餘的廢話，口齒要清晰

(2)使用童言童語跟小朋友溝通，例如在台博館我會請他們找找動物之類，吸引注意力

(3)解說方式是互動式，會提出問題與觀眾交流

(4)注意動線、避開團體、不要打擾人旁人

(5)國中學生校外教學，興緻不高，就講故事，例如和紳的故事，因為電視有演

(6)為外交部導覽外賓時會注意服裝儀容（素衣褲）表示尊重；會自謙英語不好，請外交部陪同人員適時協助，遇上特別需求（例如看中元普渡放水燈儀式）會先查詢專有名詞該如何說

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ C5-08-C

文獻會戶外動線導覽走路多，又要準備麥克風、講義、水，現在就少講，相較之下室內就比較輕鬆

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效？ C5-08-B

觀眾一直跟著你，不斷的提出問題，結束之後讚美你

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？

■有 幫華語導遊上課 C5-05-A-2 演講 C5-05-A-1（文化大史 讀書會）

7.您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？（有才回答）

(1)因為我也有導遊執照，了解導遊的心態，為導遊解說時會更細，還提供講義，有問題盡量回答，不知道的會請教研究人員 C5-05-B-2

(2)演講培養自己的演說技巧 C5-05-B-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響?C5-11-A

■沒有幫助或影響 一切從頭來

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? C5-12-B

■有幫助或影響 最後一個工作是財務經理，對數字金錢要非常仔細，又要對主管做簡報，所以組能力要很好，還有也常主持股東大會，不怕面對群眾，故宮的人說我的優點是口齒要清晰、解說有條理、有組織應該工作歷練有關

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? C5-13-A

因爲是學商的，文史方面的知識不懂，爲了補足這方面的知識，退休後看到報紙招募，交通也方便，加入文獻會解說

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? C5-13-B

爲了擴展學習領域與興趣，陸續到故宮、農委會特生保育中心、台博館、蒙藏文化中心等單位，歷史博物館如果有特展才去。參加社教機構一要是公家的，因爲比較有制度。

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形?C5-14-1

■會 每次芝山岩值班又沒人要聽，只是坐在那等時間到簽退，故宮每週又講同樣的常設展確實會有些懶散。主動加入特展解說(故宮或史博館)，因爲可以學習新的東西，也可經由不同的展覽，將西洋藝術史或是中國的朝代串連起來。特展的好處是在最短的時間內，讓知識從點線面建構起來

6.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎?C5-14-2

■有 文化大使 代表故宮到學校推廣文化是一種榮譽感

7.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

特生中心學習台灣特有種的動植物像櫻花鉤吻鮭、台灣水韭這方面的知識以及文獻會的人文史蹟方面的學習，對我在台博館解說二二八公園的生態及館內的各項特展都有相輔相承的助益。所有的學習就屬故宮最難因爲中華文物實在太多，每次導覽可能都有館方人員在展場聽你說是否有錯，我認爲在故宮導覽解說的內容要有憑有據，因爲故宮文物的資料是經由研究人員研究出來的，一定要忠於職責。例如在故宮導覽神明，會講故宮給我的資料，與文獻會所用的詞彙就不會一樣，因爲文獻會解說的是台灣民間信仰，民俗有些是傳說、有些是沒經過證實的，我會特意做區別。我認爲知識是累積的，要作深度與廣度的學習，所以我服務的機構都超過 5 年，也與我的個性有關 C5-06-7

受訪者：C6

受訪日期：2008.08.24 (六) 上午 10:00~12:00

受訪地點：辦公室

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?

知識面：專業知識及日常生活的常識、時勢、還要了解參與觀眾的學習行為與心理

技巧面：依觀眾的程度來決定解說內容深淺度與使用的語言，重要的是要聽的懂，破除文史是高的、不可接近的學問

態度面：解說內容要正確，要有依據，不要講過頭，從對的答案找證據

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?

知識面：基本知識 (台灣歷史 中國歷史 傳統廟宇建築工藝 )相關知識 (心理學、美學)

訪問畫門神的匠師，了解他的師承、作品年代、怎麼畫，才知道芥子園圖譜是圖稿的來源。之後，再去找芥子園的相關資料來研讀

訪問石匠在選用石材的標準 (觀音山石的硬度有年齡之分 也有地區)，但有時他們的實務經驗不一定是對的，所以必須要再從地質學去印證

技巧面：(1)解說忌諱「嚴肅」，可以用笑話或幽默的語言，精神集中，讓聽眾在愉快的氣氛中學習，重要的是不是你講多少，而是聽眾帶回去多少

(2)解說時為了增加解說時的趣味性，也會穿插八卦或是無厘頭的冷笑話，像唐宋八大家是把糖送給大家；真相大白，你家的狗和我們家的大白很像。雖然是為了引發觀眾的興趣，但還是要適時傳達正確知識及訊息。

態度面：解說員要有理論與實務相互求證的精神。解說好比一場表演，解說員的表情、肢體動作、故事內容的鋪陳，都是讓人印象深刻的元素。如果只有內容，而沒有表演的技巧，就不算是一場成功的解說 C6-09-B

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能?

(1)書 籍：同第下一題 C6-06-1

(2)網 路：方便快捷找到資訊 如果質疑它的正確性 可再與文獻驗證 C6-06-6

(3)田 調：曾做過南港老街、木柵、文山等地區的文史調查，田調是為了收集到書本沒有記載的東西，也借此機會學習如何做田調。C6-06-9

(4)演 講：在短短的時間內，吸收演講者整理好的精華或經驗，給我們引導或諮詢的方向，也因為時間短無法告訴你全貌，你可從演講中聽到的關鍵字詞，再去找資料研究 C6-06-2

(5)觀 摩：大多觀摩解說的技巧，例如導覽的起承轉合 C6-06-4

(4)上 課：同下一題 C6-06-2

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼? 其次為何? 再次為何?

它們對您有何具體幫助?

(1)閱 讀：因為深入有系統，能分辨出你「知道」與「不知道」的，對於不知道的再找方法了解

(2)網 路：具方便蒐尋、知識層面廣特性，是獲取知識很好的工具，例如搜尋維基百科

(3)上 課：例如台灣歷史，大部份的老師的課都上過，連電視節目也看

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識? C6-08-A

重複看、書本關起來想一想、看到他人說到同樣的地方再回去翻書，或是詢問他人。詢問前要多看點書，不是隨便問，讓人家知道你想知道什麼

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? C6-08-B

(1)田調考察的時候，當地民眾會出現誤解、排斥的態度，我會表示我們是業餘的，如能得到幫忙更好或另尋管道詢問，再不行仍以書本為主，因為田調是為了應證書上所說的

(2)書本上的典故會有出處來源，就不會想找原典來看。但有時候想一想我們只是解說而非研究，標準會降低，較能釋懷。不過有問題的資料還是要進一步求證

(3)田調碰上該地禁止進入，後來想一想有這麼重要嗎？解說時比劃一下就好了

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習? C6-08-C

要學習如何誘導心不在焉或被逼來的觀眾能進入我的解說

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? C6-08-D

以文史知識為例，之前的學習會專注或侷限在某一部份，現在就會擴充到其它領域，也不會太執著，記得的知識，對生命有意義的就加以運用，不記得的知識，或許對生命或沒有意義也無妨。

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼?

初期：需求導向 (1)任務 C6-01-A C6-02-A C6-03-A

現在：資源導向 自我學習 (書 網路) C6-02-B

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? C6-09-A

寓教於樂：先從參與導覽、引發興趣、然後會有進一步的學習動機，甚至想要加入解說的行列  
傳達訊息：重視這片土地過去發生過什麼事情，多了解歷史對你的生活或多或少也些幫助，但無需強調解說一定要有使命感

2.能否談談您都是如何準備一場解說? C6-09-B

要知道解說對象的背景，便於尋找資料；解說的地點資料有重點摘要的卡片，當要解說時就拿出來複習，對於無把握的地方，會先到現場再看看走走

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? C6-09-B

開始與聽眾寒暄建立關係，再來詢問聽導人的需求 (時間、語言、目的)

有時候解說員也會干擾其他自行前來的觀眾，此時解說員可以先打聲招呼請他們諒解

不習慣使用輔助教育具，因為解說就是說，看現場的實體是最重要的，可以用比喻法、或用觀眾熟悉的「事件」或共同的生活經驗來連結

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? C6-09-C

干擾：觀眾有時候會一直說話，我會說：「這個時間先讓我說完或是請他們到旁邊」

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? C6-09-D

結束詢問觀眾對那一部份內容最感興趣或與他們的經驗有沒有差異之處，如有，再查證

觀眾回應：察言觀色

自我檢視：解說內容是否完整？使用的語言是否恰當？

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

### 受邀演講、上課 C6-05-A-2

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

(1)依對象來決定分享知識或經驗，例如地區文史調查的培訓課程，教他們搜尋資料的方法，像文獻會的圖書館、報章、中央研究院的電子資料庫都是很好的管道。多元管道可以讓拓展觸角，解說立場客觀。所以分享經驗比知識重要，學會方法不論是那個地區或小點都可以自己進行調查。C6-05-B-1

(2)從課程互動中有可以得到在地的經驗或學到你不知道的東西，或是讓原先不太清楚的地方更加明白。C6-05-B-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

社區大學講師 C6-14

9.爲了上述的發展或分享，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

藉由多看多研究，讓知識的深度與廣度可以延伸擴充。例如講到觀音信仰，會提到佛教，就要涉獵佛教的淵源與傳播史C6-05-C-1

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響?C6-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? C6-12-B C6-12-C

■有幫助或影響 曾經在學校任教過，不怕上台；從事貿易業務工作，爲了滿足客戶的需求，養成用心服務的個性，凡事要認真以對

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? C6-12-A

起因於小孩的一本「台北古城」，引發了想要了解台灣的歷史。加入文獻會起先並沒有想要解說，只是想要了解

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? C6-12-B

(1)解說員都是同好，利用這個團體學習不會孤單，可以不斷精進。

(2)透過解說可以讓自己與人接觸，見多識廣

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎? C6-10-A C6-10-B

初期：照本宣科，會一直講，不會顧慮觀眾感受，會很自滿

現在：照顧觀眾的需求，會有「學而後知不足」感覺，相較之前會覺到虛心，反而比較沒有自信

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰出現的情形?

■會 解說機會不多，甚至會不太想講。要如何面對？不要重複舊的一套，像進廟要龍門進、虎門出，五行就是金木水火土，這些知識大家都知道；發掘新的說法，讓自己的思緒不會枯竭或學習新的解說技巧，符合現在的社會現況，隨時保持更新提升的動力 C6-13-A-1

6.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎?

■沒有

7.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

受訪者：C7

受訪日期：2008.08.11(一) 晚上 7:00~9:00

受訪地點：咖啡店

### 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?

知識面：基本知識、相關知識

態度面：戶外解說涉及層面廣，所以要廣泛的多方學習，才能應付

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?

知識面：台灣史、地方史、中國歷史 近代史、世界史、西洋美術史、藝術史、建築史 殖民史、樹木學、各地的樹種、觀眾心理學

技能面：同儕交流、觀摩（好的吸收 負面的提醒自己）

態度面：我很感動因為解說關係，讓我好像親身參與見證了台北市的發展歷史

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能?

(1)閱讀 C7-06-1 (2)上課（研討會 演講）C7-06-2 (3)網路 C7-06-6

(4)考察：因工作之便，走遍台灣大小鄉鎮有史蹟的地方，獲取第一手資料，並照相記錄，也曾為文獻會辦理過幾次史蹟考察 C7-06-9

(5)與同儕互動：文獻會志工聯誼會的小組讀書會(室內 室外)、每年團拜、史蹟勘考是成長與連繫感情不錯的活動 C7-06-3

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)閱讀：書本上的知識是系統性的

(2)上課：參加研討會取得論文資料 嚴謹度高

(3)田野：可以從實務印證書本上的記錄。

5.請問您如何消化理解外顯的知識?

6.在學習中遭遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? C7-08-B

(1)從書籍中找到答案，解決疑難。(2)網路

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習? C7-08-C

知識面：加入新資料或修正，所以要博覽群書。舊的東西有新的解釋

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? C7-08-D

初 階：閱讀層次比較淺，例如台灣史概論

進 階：深度閱讀(例如台灣史 現在會精讀 像看學術論文 進入到研究的領域)

理解力強 解說範圍 從定點解說、動線到區域，知識層面隨之擴充

9.就您的學習經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼?

初 期：參加志工的培訓課程，經實習、見習一段時間，開始值勤解說。任務是會給自己壓力，但收穫還是自己 C7-01-A C7-02-A C7-03-A

現 在：自修。習慣閱讀，學習的知識不會局限文史類 C7-02-B

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? C7-09-A

解說功能有教育推廣，提高文化素養，並尊重古蹟，產生愛鄉愛土愛文物的觀念。

2.能否談談您都是如何準備一場解說? C7-09-B

將相關資料重閱復習，做成小抄，其中更添加幾個小故事。準備好麥克風、方便的衣著、好穿的鞋。大型活動準備的內容當然要更加豐富，也許在一個星期以前就準備，小型預約解說準備時間需 2-3 天的時間。

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? C7-09-B

解說方式是詢問法，習慣用說故事來引起注意力，解說內容是否是聽眾有興趣的  
解說目的是引導聽眾如何欣賞古蹟中藝術的精彩之處及它代表的義意，並且要注意動線是否順暢，時間的掌握

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況?如何面對或解決? C7-09-C

如果聽眾越來越少，沒關係，之後還有更精彩的以對。

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? C7-09-D

聽眾的反應，如果熱烈，就是解說成效良好，當然如果不好，就用功點。

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

我喜歡照相，整理相片與人分享。

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?

知識多於經驗，分享即付出。

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

因有解說經驗的累積，考上國家導遊及領隊的執照，因公務人員身份在，尚無法執業。

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?

全面的學習，如史學、植物、生態、鳥類、蝴蝶．．．等，才能更有內涵。

## 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? C7-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? C7-12-A

■有幫助或影響 由於服務於林業試驗所及農委會，相對的對於生態、休閒、農業、植物等關心。

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? C7-13-A

充實自我、分享、旅遊、田野調查、聯誼

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? C7-13-B

成就感

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形?

■不會 每個月一次，且對象不一樣，也可以在值勤時與同儕互通有無

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

■沒有

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

受訪者：C8

受訪日期：2008.08.6 下午 2:30~5:00

受訪地點：咖啡店

### 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?

知識面：博學多聞（具備基本知識 / 相關知識）

技巧面：視對象調整內容，察顏觀色，解說內容不要太死板，使用幽默語言

態度面：要有利他的觀念（不論是那一類型的志工），每個人觀念不同，懂得謙虛

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?

知識面：初期廣泛學習，但不專精。人類學、史前文化、後專注於古蹟、台灣史、建築、藝術、寺廟的文化(神明故事)，也對生死學、臨終關懷等身心靈方面的知識多所涉獵；因應外語解說，更要充實英日語

技巧面：蒐集笑話，邊做邊學 C8-07-A

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能?

(1)書 籍：從開始就大量購書，但是書太多，不敢再買，年紀大了，想要捐出去 C8-06-1

(2)上 課：自動規劃學習課程，充實相關知識，如西拉雅文化、台灣美術史、西洋藝術史(對解保安宮的壁畫有幫助)。即使曾經上過的課，因不同老師會其獨特的見解，而且有些東西會忘記，借此溫故知新 C8-06-2

(3)師 父：資深前輩影響引領入門，從他們身上觀摩解說的技巧。例如加入一些中國的詩詞、詼諧的笑話，也了解建立人脈網絡的重要性，跟著前輩認識了幾位藝術創作者，之後就會再帶朋友去拜訪，分享他們的創作，擴展戶外文史解說的範圍 C8-06-14

(4)同 儕：今天上午就與副會長聊天，他告訴我中元節大士爺的有那些，而我告之，曾在金瓜石看過一尊他遍尋不著的日本神祇二宮尊德，非常高興得到這個訊息。二宮尊德的造型是一邊砍材一邊讀書，表示勤勞，它是學問之神，會出現在學校裡。日人離台後，全部毀掉不見了。C8-06-3

(5)研 究：自己給自己任務，對有興趣的議題會自行研讀資料與田調。例如自小就住在台北城中區，對武昌街有特殊的情感，就去會研究，並寫過文章介紹過省城隍廟，像明星咖啡屋重新開幕，擔心它開不起來，還主動向其表示可以為他們做義務解說 C8-06-12

(7)實 務：曾在龍山寺聽到錫蘭王一行人誦經(南傳佛教)，也在法鼓山聽到日本僧侶誦經(北傳佛教)，由此得知不同派別誦經型態。例如在保安宮為外賓解說孔子時，告之正式孔子廟是沒有造像或畫像的，因 2600 年以前孔子並沒有留下畫像，之後大家就依照自己的想像為孔子塑像，到了明朝以後，才改成牌位。此時外賓也說耶穌基督的塑像亦是後世信徒所為，這讓我聯想到佛教也是一樣，印證了東西方的觀念是相通的。C8-06-7

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼? 其次為何? 再次為何?

它們對您有何具體幫助?

(1)書 本：容易取得的資源 (2)上 課：同上 (3)同 儕：知識上的補充與交流

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識? C8-08-A

看到外文的報章雜誌(Tapei time China post)有我要的資料時會記起來，有時候也要想中文要如何轉換成外語。例如先以漢字「土人形」介紹跣趾燒，因為人形在日本語是娃娃，再來解釋材質可分泥塑與剪黏，這些說法也是要花時間想的 C8-06-12

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? C8-08-B

困難之處：不喜歡死背東西 解決之道：重覆的看

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習? C8-08-C

我的優點：心平氣和、耐心、以謙虛為懷的心情，看待眾生，可能與之前牙醫工作有關

8 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? C8-08-D

初 期： 剛開始經由閱讀

現 在： 理解力強，學的很快

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式?

初 期：因為要講解，所以一定要上課，像李乾朗的台灣建築、台灣史、神明的故事、佛學講座、西洋藝術史，都是有幫助 C8-01-A C8-02-A C8-03-A

現 在：引發興趣之後，自我進修，並喜愛跨領域學習 C8-02-B

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? C8-09-A

教 育：台灣雖然小，仍有可觀之處，不要自卑。特別是當了解說員之後，這個傳達國家意識的使命感更強

外 交：將台灣的特色介紹給外國人，希望透過我的解說能對龍山寺、保安宮留下深刻的印象

2.能否談談您都是如何準備一場解說? C8-09-B

(1)如果是為外賓導覽解說會先了解來自哪個國家 也會學學他們的語言 拉近彼此的距離

(2)如果是帶隊至台北市以外的地區，會對該區景點的歷史做功課，並規劃行程內容時間

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? C8-09-B

(1)外賓採用互動式解說方式，國人則常用教導式 (2) 為了讓解說更加輕鬆有趣，會適時加入一些中國詩詞、笑話 (不要太過) (3) 分享時要注意對象的背景與程度，決定語言、穿著、內容

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? C8-09-C

踢 館：特別是職業導遊，常常提問，如有不知就說不知或請他去查再告訴我，當然口氣會很婉轉，這也讓我體會到，要常吸收新知，不要一層不變

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? C8-09-D

人數多寡：若越來越少，剛開始解說時會覺得是不是自己說的不好，趕快換主題，現在就不會，有些人就是沒興趣

觀眾回應：今年 5/21 為瓜地馬拉總統解說保安宮，原先說好是 20 分，後來應觀者要求，多說一些，結束時他要我轉達，我們應以台灣與保安宮為榮的訊息給董事長，這個訊息表示透過我的解說，讓外賓感受到保宮安之美

自我反省：當天會與太太分享解說的內容與技巧，觀眾的反應

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗? C8-09-A-1-2-4

■有 (1) 授課 (2) 投稿 (3) 演講 (獅子會 扶輪社)

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

■分享知識；有學生也加入解說行列 C8-09-B-1

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

(1) 講師：在社大講「台北人文散步」，授課內容擴大，並將 Home Stay 的經驗(國際禮儀如何與外國人交遊 自助旅行)列入，值得高興的是有學生因此產生興趣，也加入解說的行列。

(2) 特約導遊 (英 日) (3) 導遊協會培訓職業導遊

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

外語要再進修，特別是在中文與外文之間如何轉換的研讀 C8-05-C-1

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? C8-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? C8-12-B

■有幫助或影響 牙醫工作養成耐心 解說時也不太會有情緒上的困惱

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? C8-13-A

(1)想要了解：早期從事國際 Home Stay 的工作，與外國友人交流的時，發覺他們對自己的歷史及發展現況都很清楚，而當我被問及台灣歷史時，卻不知如何回答。之後有機會參加台灣鄉土教育課程，發現就是我想知道的，從此埋下學習台灣文史的種子

(2)受入門師父的影響，加入解說行列(台北市文獻會)，從跟隨與觀摩的經驗中學習解說的技巧

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? C8-13-B

自我成長

5.由於上述的動機與原因，使得您在學習方式與分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期：非常認真，說的太多，但觀眾可能不耐煩，說完之後也覺得很累 C8-10-B

現 在：要說什麼，會視時間與對象而訂，也會將新聞事件、人生體驗帶入解說之中 C8-10-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰出現的情形?

■不會

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

■沒有

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

導遊解說的行程中會把故宮文物上龍紋、毛公鼎連結到了龍山寺的龍柱與香爐，加深旅客的印象；導遊訓練解說示範中，將法鼓山學到觀音的思想(如手印)，來解釋龍山寺觀音的造型及信仰

C8-10-B

受訪者：C9

受訪日期：2008.08.23 (六) 晚上 6:30~9:00

受訪地點：咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：專業知識 相關知識

技巧面：了解觀眾背景、不要說太多、解說內容要與觀眾生活有關、少用批評語言、保持微笑、尊重聽講者、注意聽講者的精神 可以使用輔助資料（老照片或現在的照片對照、圖表）增加觀眾理解度

態度面：保持熱忱、勇於學習，樂於分享（不要藏私）

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：台灣史傳統建築、算命、民間信仰、東西方建築、西洋藝術史、古文物、自然生態、飲食文化

技巧面：開自己的玩笑、加入親身的經驗、適時誇獎聽導者，到私人產業參觀要向主人打招呼、拍照、背頌佳言警語或引經據典，具有畫龍點睛效果，使用鼓勵性語言，提高學習興趣，有獎問答送自己的書，提高知名度，也能傳遞訊息

態度面：注意服裝儀容，讓別人感到舒服做你自己；做你自己，全世界解說員最好的就是我  
解說是一種表演 C9-09-B

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱 讀：整理過的知識，方便、可以很快地得到解答；太過尖深的知識，初期可借兒童讀物滿足基本需求，如想深入了解，再研讀專業的書籍，循序漸進的學習 C9-06-1

(2)實 務：找機會向家人、朋友介紹準備解說的地方，從錯誤中尋求改正 C9-06-7

(3)授 課：上課是機緣 給我學習的機會可以審視自己消化知識程度 亦可教學相長 C9-06-10  
主辦台北古城千人逗陣行，並培訓解說人員

(4)書 寫 C9-06-8 (5)網 路 C9-06-6 (6)田 調 C9-06-9

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)書 籍：組織過的知識、名人寫的，就像是找一個有學問的人在客廳與你聊天，談論古今中外的事情，這些知識都是經得起的考驗的，就長久來說，沒有優勝劣敗，沒有是非對錯，只有觀點不同。 C9-06-1 常到舊書攤去買台北文獻或有關台灣文史的書或期刊，這些知識不會過期又便宜 C9-02-C

(2)書 寫：文史古蹟層次不高，也因為冷門，讓我有空間借書寫來學習。每次導覽完，即將經驗寫成文章，放在部落格，或自行投稿或受邀編寫出版有關台北市文史的書，藉以累積實力，並與人分享。 C9-06-8

(3)網 路：知識層面廣泛，但要懂的判斷資料的真實性

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？C9-08-A-

在蒐集、整理、改寫資料的過程中，可以訓練自己消化理解，變成自己的東西

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? C9-08-B

困難之處：身體老化，記憶力變差

解決之道：不學習或避開

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習?

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? C9-08-D

吾道一以貫之，學習的熱忱、毅力沒有改變

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼?

初期：需求導向 爲了推廣海關博物館，與大稻埕霞海城隍廟合作，將博物館列爲史蹟巡禮的景點，開始做起導覽解說，也引發想要對台北市的前世今生做一全面性的瞭解的念頭，就一頭栽進來了 C9-01-A C9-01-B

現在：資源導向 自修（閱讀 多說 撰寫文章 實地走訪）C9-02-A

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? C9-09-A

解說是一種社會教育，可以趨吉避凶，教化人心，因爲認識才會產生感情，了解才會產生愛。

就像我每次演講開常都會說：

「全世界從來沒有一個國家50年來沒有教自己的歷史、地理，竟然可以存在，這個國家叫台灣。

我們都知道長江黃河的發源流經幾省，但是有誰知道淡水河的發源在哪裡？」

這段話是有次聽別人演講，覺得觀念正確，所以，我用自已的話整理出來與人分享

2.能否談談您都是如何準備一場解說? C9-09-B

事先了解被導覽者的背景，有助於導覽時的互動，增加彼此的親切感，或依被導覽者的程度介紹適合他們的資訊

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? C9-09-B

(1) 掌握時間，分配每個景點的解說份量，這樣不會造成冷場或講不完的困窘

(2) 使用輔助資料

(3) 講話快慢適中，因爲戶外導覽觀眾來自四面八方

(4) 解說內容，投觀眾所好，可說些八卦或是國外旅遊的觀察或分享聽講者以前不知道的資訊，讓他感到驚喜，且記憶深刻

(5) 爲年長者在開場時可以來上一段十指運動，提振精神，有利解說的進行

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? C9-09-C

小朋友不專心噪動，讓他們坐下沒辦法動，或找些事情讓他們做，引起注意

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? C9-09-D

觀眾回應：眼神 e-mail 回函致謝當面讚美

自我檢視：若當面讚美，不要自滿，更要努力準備資料，說不定下次導覽時再度慕名而來，可能有備而來，問題可是深度廣度兼而有之，怎樣回答就看自己的造化

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗? C9-09-A-1-2-4-5

■有 出版專書 發表文章 部落格 演講 講師

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

分享知識多於經驗，經驗會在培訓解說課程中分享；建立人脈，拓展服務範圍，將重視自己文化的觀念影響更多的人 C9-09-B-1，為自己找任務成長 C9-09-B-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

講師

9.爲了上述的發展或分享，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答) C9-15-A

設計教案、學習使用的電腦的技巧、創設部落格與網友分享導覽見聞、神祇介紹、尋找台北之美

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響?

■有幫助或影響 中文系畢業 對於書寫非常有幫助 C9-11-B

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?

■沒有幫助或影響

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些?

無心插柳，1966任職海關博物館，爲打開該館知名度，宣傳我國海關的演進與文化，於是他與台北霞海城隍廟「大稻埕逍遙遊」活動結合，將該館列入導覽行程裡，發願當義工回饋，開始正式步入解說的行列 C9-13-A

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? C9-13-B

個案自號「台北散步者」，希望在自己散步及帶人散步的過程中，共同體認歷史文化傳承的重要性，並且以史爲鑑，愛護「福爾摩沙」，常用「你可以忘記我，但請記得今日所聽到的二、三事」勉勵聽眾

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初期：分享的知識只限於單一地區 C9-10-A，技巧也很生澀，如何引起觀眾注意力成爲學習焦點 C9-10-B

現在：後來發現研究一個地區是不夠的，因爲整個台灣各個地區的發展演變都是有關聯的。於是解說範圍擴大 C9-10-A，也因爲樂於分享，不停充實，越說越順口 C9-10-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形?

■不會 解說沒有品牌，每一次都當它是第一次

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

■沒有

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

受訪者：H1

受訪日期：2008.08.15(五) 上午 10:00~12:00

受訪地點：史博館

### 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?

知識面：文物的基本知識 H1-12-A

技巧面：語言要深入淺出 H1-12-B

態度面：教育的使命感 H1-12-C

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?

中國藝術史、中華文物工藝、西洋藝術史

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能?

(1)書 籍：先要了解時代背景，才能進一步理解文物為何產生 H1-06-1

(2)上 課：多聽不同老師的觀點，從中發現共通與立異之處，若有疑點，進一步尋找答案H1-06-2

(3)師 父：資深前輩是我的啟蒙老師 H1-06-14

(4)同 儕：大家互相討論，偶有火花的出現 H1-06-3

(5)觀 摩：以內容為多，提醒自己的沒有注意到的 H1-06-4

(6)書 寫：記筆記，重點摘要，協助記憶 H1-06-8

(7)省 思：結合在校主修科系與教學經驗，形成自己的想法 H1-06-12

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼? 其次為何? 再次為何?

它們對您有何具體幫助?

(1)書本 (2)上課 (3)反思 (具體幫助同上)

5.請問哪些方法有助您消理解外顯的知識? H1-08-A

(1)觸類旁通(東西方文物皆可以時代脈絡來觀察)

(2)融會貫通(史博館之前有巴比松畫派特展，對風景畫的形成有些基礎，而這次的米勒特展就可以對米勒有深度的瞭解)

(3)為志工隊上課及筆記

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? H1-08-B

困難之處：記憶力消退

解決之道：記筆記，反覆看

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何? 有沒有做那些精進的學習? H1-08-C

(1)不是學藝術出身的，最弱的是欣賞繪畫的技巧的知識

(2)利用學畫漸漸地累積這方面的經驗或請教有專長的志工

8 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎? 現在與之前有什麼不一樣的地方? H1-08-D

初期是由資深前輩的帶領學習三樓的中華文物。之後，發現文物與歷史背景有關係，就加入歷史背景來解說文物就更加清楚

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼? H1-01-A H1-02-A H1-03-A

(1)不懂的知識需要有教師來引導啟發，所以要參加機構展前課程 (2)之後自己研讀摸索

## 第二部份 知識應用分享

### 1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? H1-09-A

(1)社教功能：學習創作者習畫研究的精神（以米勒畫展為例）希望觀眾能心得收穫帶回去

解說文物要從歷史背景，時代脈絡切入，否則只是樹而不見林，知道文物的功能但不知道為何產生。例如講到國際化的議題我會以唐朝為例。唐朝是外族血統而成立的朝代，他們能接納異己，所以會有外國人來中國經商、從政、當兵。這些可以文物的造型或內涵中看的出來。這就是所謂的是包容。另外唐三彩與宋瓷在色彩之間的差異，就是受到時代思想轉變的影響所致。宋瓷的顏色單一樸實，與宋朝理學有關，連服飾也是非常單調，就不如唐朝的炫麗。

導覽西方繪畫也是一樣，也以時代背景、藝術史的演進與創作者個人觀念與經歷的角度來觀察，依此層次來傳達文物背後看不見的知識。

### 2.能否談談您都是如何準備一場解說? H1-09-B

(1)準備資料研讀，吸取別人如何詮釋文物的觀點

(2)視時間長短及解說對象，準備解說內容

(3)上場前再看筆記的重點摘要，提醒自己

### 3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? H1-09-B

(1)以米勒展為例，雖然場次多，但每次內容會視時間與對象有所調整。例如偏遠地區小朋友，會先到演講廳用 power point 講一遍時代背景，再上展場看。又因為人多，會先看晚禱與拾穗，再看米勒其它的展品。至於與米勒同期的畫家展品就走馬看花帶過，只要對米勒的作品有印象就夠了。

(2)會與觀眾互動，討論農民畫，引導他們如何欣賞。

(3)教室有黑板，展場沒有，會使用輔助教具（圖片與文字），來幫忙訊息的傳達

### 4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? H1-09-C

(1)觀眾群太廣，觀眾背景與程度不一，解說技巧面臨了挑戰。因為以前在國中教書是一致性的升學的對象，但是博物館的展覽像這次米勒展，從幼稚園到高齡者皆有，聽眾的知識水平會讓產生困惱，不過我還是以團體的年齡層來決定

(2)秩序維護：博物館是公眾場合不是學校，請學生要安靜不要影響其它人，如果不想聽或喧鬧就請離開現場

(3)人潮眾多：來自偏遠地區小朋友個頭小看不到，會請現的大朋友們退後些，讓小朋友蹲下，大朋友在後也可以看到聽到

### 5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? H1-09-D

(1)與觀眾的互動：提問立刻檢驗有沒有聽進去

(2)人數多寡：你講的我聽懂，建立自信心，會繼續跟著聽

(3)從顧客的回應修正自己的錯誤：例如拾穗的發音與十歲相同，造成小朋友誤解，下場次就會特別介紹拾穗是揀起田中零散的麥粒

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■沒有

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? H1-11-A

■有幫助或影響

以時代背景、藝術史、創作者三者來架構解說的層次，以米勒特展爲例

- (1) 米勒的生年是從1914~1975年，是法國政治最動盪不安的年代，致使當時的畫家會選擇遠離城市走入大自然
- (2) 這個時代的藝術史演進是從新古典主義、浪漫主義到寫實主義，畫家創作的主题會受到潮流與風氣的影響，米勒就是受到寫實主義的影響
- (3) 了解畫家個人的生活與創作歷程

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? H1-12-B

■有幫助或影響 不怕場、善於組織解說架構、易於管理學生團體

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? H1-13-A

- (1)印證教科書上的知識，將平面文字立體化。在求學與教學時，只是了解課本上的政治，但不知道當時社會生活的狀況，來到博物館，讓我學習到更完整的知識
- (2)退休後，防止老人癡呆，要動動腦

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? H1-13-B

- (1)史博館的展覽變化性很大(一年有四次大展)，學習空間很大，非常快樂

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初期是由資深前輩帶領，之後就自己研讀，發現文物與歷史背景有關係，後來我就加入歷史背景將歷史課本的知識與現場的文物加以結合來說明人類發展的過程，借此種方法引導學生，讓他們看見實物，加深印象，得到好的學習效果

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? H1-14-A

米勒展雖然場次多，但對象不一樣，會有不同火花出現

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎? H1-15-B

因爲當研習組長，米勒特展幫同儕們上課。從時代背景看美術史的發展，讓大家觀念更加清晰，爲了在短時間內完成，要學習如何精簡內容。也擔任文化大使到學校推廣展覽

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

受訪者：H2

受訪日期：2008.08.17(日) 下午 6:00~7:00

受訪地點：史博館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：文物基本知識

技巧面：了解解說對象 (要有好幾套劇本)，使用生活化、流行的語言拉近與觀眾的距離 H2-12-B

態度面：導覽要懂得將所學的知識，反芻、重組、用自己的語言表達出來

自己要充份的理解展品的內容，才能與人分享；

會以過來人的經驗，知道哪些地方要如何說觀眾才會懂

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：西洋美術史、中國藝術史、中國文化史

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)書 籍：上課就會買書或到圖書館借或影印 H2-06-1 H2-02-C

(2)展前課程：掌握特展精神與展品內容 H2-06-5

(3)演 講：聆聽展期中的講座，可將之應用到解說中 H2-06-2

(4)上 課：坊間開設的藝術史的課程或到大學旁聽上課 H2-06-2

(5)師 父：資深前輩開課，利用到故宮聽導、拜訪創作者、文物收藏家等方法帶領入門 H2-06-14

(6)同 儕：請教有創作背景的志工 (欣賞繪畫技巧 例如構圖 色彩) H2-06-3

(7)學 畫：聽老師的話，自己要懂的畫，才能欣賞，解說不會空洞，所以學過素描、粉彩、粉蠟筆，學過知道的什麼叫筆觸 H2-06-17

(8)看 展 覽：與老師組團到德國看文件展，透過老師的講解拓展視野 H2-06-13

(9)實 務：將相關展覽解說學習到的知識串連起來，例如之前巴比松畫派展、米勒展，是新古典主義、寫實主義，故宮畢沙羅特展是印象畫派，這段19世紀的藝術史，透過解說的磨練加深記憶，效果良好 H2-06-7

(10)觀 摩 H2-06-4

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)演 講：演講者的精華

(2)上 課：因為是外行所以要有教師引導，按部就班學習，也因為上過課，聽演講比較能進入。像我想明年去日本旅行，最近就想上日本史的課

(3)請教老師：老師是不怕你問

(4)看 書：到圖書館看書、選擇性影印；買大陸書比較便宜

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ H2-08-A

筆 記：抄過或寫過，增加記憶

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ H2-08-B

困難之處：隔行如隔山，一切從頭開始

因應之道：機構內外的課程、演講、看書、多說

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習? H2-08-C

知識面：學無止境，因為喜歡當代藝術，為了親近它，就直接到當代藝術館當解說志工，透過與作品的對話，了解當代的思想與觀念

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? H2-08-D

初期對文物並不感興趣，但看久了，想進一步了解，就報名參加資深前備規劃的培訓課程，之後引起興趣，開始規劃進修計劃，到大學旁聽或花錢上課，到圖書館看書印資料，參加展前課程聽演講，現在與之前沒有多大變化

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習方式有哪些? H2-01-A H2-02-A H2-03-A

我依賴老師的引導，與同儕跑到各大學藝術旁聽或花錢上課，老師會開書單，不會就問，比大學生還認真，聽演講更是一種快速吸收別人精華的好方法

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? H2-09-A

寓教於樂，用輕鬆詼諧的語言，生活化的比喻，讓解說有趣味，聽眾才會跟著你

2.能否談談您都是如何準備一場解說? H2-09-B

展前課程要上、專題演講也要聽、自行補充資料、做好解說架構(筆記或檔案)、上場前再複習了解觀眾的背景程度決定解說內容與技巧 例如學畫的使用的語言或內容就要專業，年長者就用台語說比較親切，學生就用現在的流行語來解釋

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? H2-09-B

使用教具來輔助解說，解說方式是互動式，鼓勵觀眾發言，人潮眾多時，注意動線的規劃

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? H2-09-C

不專心：國中生最難處理，被逼來的，無精打采，就隨他去，必竟不是在教室，能聽多少就少

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? H2-09-D

人數多寡、讚美、與觀眾互動程度

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗? H2-05-A-3

■有 與同儕聊天

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答) H2-05-B-2

因為同是志工，又對此領域有興趣，三個臭皮匠，勝過一個諸葛亮，腦力激盪，截長補短

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

## 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? H4-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? H4-12-B

■有幫助或影響 教師工作 不怕面對群眾 解說內容有組織 懂的深入淺出

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? H4-13-A

退休沒事，爲了打發時間 受到學校老師的牽引及史博館周遭優美風景的影響，88年加入志工行列

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? **H4-13-B**

因爲要導覽必需要專注深入，就會得到自我成長的喜樂

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期：第一次導覽是印度文明展，非常很緊張，技巧雖然有些生硬，但內容因爲參與展前課程  
大學曾修過印度史，加上人生的歷練，容易掌握教義 **H4-10-B**

現 在：隨著經驗累積，專業與相關知識交互使用，經過重組加入個人的想法，內容更多元 **H4-10-A**

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? **H4-14-1**

■不會 多說是好的，因爲對象不一樣，給你刺激，之前有準備的但沒說過，或許這次可以派上用場

6.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

■沒有

7.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

受訪者：H3

受訪日期：2008.08.20 下午 1:30~3:30

受訪地點：史博館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技？

知識面：文物的基本知識 及 相關的知識

技巧面：使用的語言要因人而異 要深入淺出 聽的懂的最重要 H3-12-B

態度面：奉獻、服務的精神 及 樂於學習的精神

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面： 中國文化史、中國美術史、西洋藝術史

技巧面： 因為當過老師 所以在解說技巧面比較能上手

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱 讀： 會購買相關的書來研讀 H3-06-1

(2)上 課： 館方的培訓課程 演講 研討會 或到大學聽藝術方面的課 H3-06-2

(3)圖書館： 利用圖書館找資料 ( 台灣分館 史博館 ) H3-02-C

(4)實 務： 從與觀者互動中學習英語，介紹中華文物瓷枕時，是以 Pillow 來稱呼，但外賓告之應是 neck rest(硬的) Pillow 是指軟的。H3-07-B

(5)觀 摩： 以內容為主 補充不足 H3-06-4

(6)同 儕： 請教有專長的解說志工 H3-06-3

(7)旅 遊： 去過敦煌 買書 做筆記；當在導敦煌展時會比較容易進入狀況 H3-06-11

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)閱 讀： 習慣從文字上獲得知識

(2)上 課： 吸收主講者組織過的資料；有的知識書本上不一定有

(3)觀 摩： 馬上可以知道到展覽的重點及詮釋的觀點，可加以引用在自己的解說上

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ H3-08-A

用筆記幫助記憶

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ H3-08-B

困難之處: (1) 記憶力差 (年代) (2) 初期英文導覽將中文轉換至英文的過程

解決方法: (1) 寫筆記 重點摘要 反複看 (2) 問館方的館員

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ H3-08-C

(1)博物館的展覽是多元的 要擴充知識的廣度 ex.台灣早期咖啡展，就要了解當時的社會背景

(2)不是業餘的或研究型的人，博物館的展覽與課程，可以給我們學習的方向，增加知識的深度

例如從印度展中才知道孫悟空的原形來自印度，之前到印尼旅遊時看到猴子舞，到泰國寺廟也在壁畫中看到猴子，感到迷惑，為什麼都有猴子，從展覽中找到答案

8 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ H3-08-D

比在學校或教書時更加用功，特別是下海當英語導覽，第一次用英文導覽的是兵馬俑特展，那個時候，館方沒有英文解說的人才，剛好我去過兵馬俑，買過英文資料的 CD，應館方的要求，給

自己任務，學習英文導覽接下來兩河流域特展，給我很多有資料，但都是影印的，圖片不清楚，加上有些文物的名稱又不是英文，花了兩個月時間準備。其實英語導覽，要花更多的時間，先將中文消化再轉換成英文，特別是有些專業術語要記，比其它的解說志工多花一倍的時間學習

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式什麼? H3-01-A H3-02-A H3-03-A

剛開始是因有興趣，所以利用館方資源累積知識，之後就以自修進行學習

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? H3-09-A

(1)希望能引發觀者興趣，透過解說給觀者一個指引，帶些心得回去

(2)不要太多訊息，概念即可 Ex. 唐朝文物像人俑、馬的造型那麼豐盈可看出盛唐的氣勢與繁榮

(3)從中華文物去印證歷史課本上的知識

(4)以米勒特展為例，強調特展的精神。例如西方繪畫主題的轉變，米勒用畫筆記錄了農民的生活形象，是一種創新的做法，至於繪畫上的布局、色彩不會說太多，因為不是學美術的，會以純欣賞的角度，將自己的感覺與觀眾分享

2.能否談談您都是如何準備一場解說? H3-09-B

受到老師工作的影響，會找資料，組織內容，讓流程比較順

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? H3-09-B

(1)秩序管理：若有學生喧鬧，會表示你們講話，我就不講來制止

(2)參觀禮儀：不要觸碰玻璃

(3)掌握時間：會特別注意

(4)動線規劃：特展人多時，會臨場應變，常設展會依展場設計來進行

(5)輔助教具：便於自己解說，也幫助觀眾了解，但不要準備太多，以現場實物為主

(6)解說內容與方式：

(7)小朋友以故事來吸引，訊息不要給的太多，博物館不是教室，總是希望大家能多接觸博物館，氣氛不要太嚴肅，怕嚇到觀眾，產生不好的經驗，影響再次造訪的意願；傳達訊息要正確，不懂就不懂，不要猜臆，也可將生活時勢面的資訊引用在解說中，例如妮奇展，有件作品有隻小小的母牛，旁邊是爸爸在看報紙，我就比喻說，爸爸在看報紙，媽媽做家事像牛一樣辛苦，剛好我老公也在，觀眾也呼應，會心一笑

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? H3-09-C

對外賓解說時，一定會特別介紹熹平石經。某次為三位程度不錯的太太解說，提到中國字是目前世界上唯一還在使用的文字，其中一位回辯還有拉丁文，我說雖然有人看的懂拉丁文，但至今已沒人使用，它是屬於 dead language，碰上這種情形我不會與觀眾爭辯，必竟來者是客。反而是有些學者非常客氣謙虛，給我的建議或意見，會虛心接受

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? H3-09-D

觀眾回應：例如從觀眾問您是學建築的，學歷史的，學美術的嗎?來評估

自我檢視：內容組織的完整度

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■沒有

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響?

■對英文解說有幫助 外文系 H3-11-A

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?

■有幫助或影響 H3-12-B

(1)老師的經驗：因爲知道如何備課，所以善於組織內容

(2)自己學畫(國畫 書法 西畫)對解說繪畫有幫助，有概念看資料容易懂

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? H3-13-A

(1)退休前就想退休之後要到歷史博物館，因爲交通方便

(2)有興趣(喜歡美的東西 特別是繪畫)

(3)喜歡到博物館，也喜歡聽解說，加上有興趣，來當解說可能有受到影響

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? H3-13-B

(1)退休之後，有隸屬於團體的歸屬感，樂於服務，回饋社會

(2)換展頻繁，學的比較多。故宮則太遠，典藏又固定

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎? H3-10-A-B

雖然是當過老師每一次新展開始還是會非常緊張，但講過幾次以後就不會了，而且你會發覺講到最後一場是最好的一次

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? H3-14-A

因爲不像在學校要天天講，所以不會此情形，而且我在教學時就養成習慣，每次上課的內容都會有些新的，像米勒展說了好多場，每次講的內容都不會相同，因爲有很多展品，可以挑選，對象也不一樣

7.除了例行任務，您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎? H3-14-B

志工隊隊長，雖是被人拱上來的，能服務別人也是不錯的，而且發現志工們都很自動自發，也鼓勵有資格但還不會導覽的志工上場解說，現在他們都能應付自如

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

受訪者：H4

受訪日期：2008.08.17(日) 下午 2:00~4:00

受訪地點：台博館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?

技巧面：

(1)與時勢結合 或比較 或連結；適時地引用中國詩詞或台灣俚語，增加效果

米勒展中勒盧的畫我引用中國詩詞，「行到水窮處 坐看雲起時」，讓觀者體會畫面帶來的感覺，更進一步說，如果一個人受到挫折的時候，不要燒碳自殺，可以坐下來看看勒盧的畫，讓人有種豁達的感覺，也可以從中獲得啓示與警惕 以晚禱為例，若只講一男一女在虔誠的祈禱，會枯燥無趣，我會說不只有基督教才有祈禱，回教也有(一天五次朝聖城膜拜)，佛教有也(暮鼓晨鐘)，就像台灣鄉間農作豐收後也是要拜拜一樣

(2)口齒清晰、生動的表情、聲音要洪亮，太小怕觀眾聽不到，沒有刺激，會讓觀者失去興趣

(3)調侃自己與展品之間的關係，拉近觀眾距離，比方說我的身材，好像米勒送牛奶的農婦胖又壯

態度面：

(1) 要多充實，有自信，胸有成竹，不怕別人問

(2) 導覽有成就感，好像在做善事，將自己所知道的事告訴別人，是一件快樂的事

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?

知識面：西洋藝術史、宗教史、西洋考古史

技巧面：觀摩別人 H4-07-A、請教同儕 H4-07-C

態度面：表現誠懇與親和力

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能?

(1)上 課：展前培訓課程要上，展覽的資料要消化，史博館的月刊也要看 H4-06-1

(2)閱 讀：上課如有不足之處，就到書店去翻書 H4-02-C

(3)同 儕：志工有圖片借來拷貝或借看；請教志工打電話或到之前服務學校找美術教師，向他們請益

(4)觀 摩：多聽別人的導覽，做筆記 H4-02-4

(5)電 視：看相關節目，例如發現者 (大愛電視) H4-02-16

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼? 其次為何? 再次為何?

它們對您有何具體幫助?

(1) 上課 (2)看書(月刊) (3) 觀摩 (4)請教專家 (與文學 藝術有關的展覽)

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識? H4-08-A

(1) 看書：走馬看花 (先看一遍)

蜻蜓點水 (重點摘要 畫線 眉批 註記)

老牛吃草 (再將重點背誦)

(2)記筆記 反覆看 (3)比較法：柯洛的樹與胡梭的間的差異 (4)歸納法：印象畫派與寫實主義之間的關聯

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? H4-08-B

困難之處：(1)藝術方面知識，隔行如隔山，不能夠暢所欲言，有點心虛的感覺  
(2)記憶力差

因應之道：(1)請教專家 或 同儕 (2)多看

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習? H4-08-C

知識面： 如果是藝術方面的展覽，要多加強，但可以歷史專業知識來彌補弱處

技巧面： 口齒不清晰，國語不標準，會用台語來協助觀者了解，肢體表達不太靈活；可多加一些輔助性的教育（圖片 大字報）

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? H4-08-D

初 期：記憶力比較好，身體好，比較少請教專家

現 在：記憶力差，要做筆記，與同儕討論或向專家請教，更用功，學而後知不足

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習方式有哪些? H4-01-A H4-02-A H4-03-A

初 期：參與展前課程 不足再找資料 或觀摩請教同儕

現 在：不熟悉的學科，還是要上課，到書店找資料或與同儕討論或觀摩

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息? H4-09-A

(1)以娛樂休閒 佔(3/2) 教育(3/1)，不要強迫小朋友接受 H4-12-C

(2)以台北市文獻會為例，強調愛鄉、愛土地、愛國家 H4-12-C

龍山寺解說內容重點是移民史與宗教信仰及神明的故事

(3)以史博館文物例，強調古文物的歷史背景

ex.銅鼓：出現在中國西南地區少數民族的地區，由於受到在重山阻隔，必須製做超大的銅鼓，來傳達政令、集合或於慶典當樂器使用

ex.陶馬：張騫出使西域，霍去病馬踏匈奴，趕走匈奴，漢朝的政治達武功強盛，使得日耳曼民族大遷徙造成西羅馬帝國(A.D476)滅亡

2.能否談談您都是如何準備一場解說? H4-09-B

了解對象、準備資料、組織解說內容

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? H4-09-B

(1)第一步看中華歷史看板，強調西元前以 AD 表示，西元後以 BC 表示，中外文化歷史對照

(2)依照展場年代路線帶領

(3)利用講歷史故事，引發學生的興趣 ex.周公鬥桃花女

(4)特別加強漢、唐、清三個朝代是中國最強盛的朝代

(5)錢幣刀布造形，像小朋友的開當褲，財政部的 logo 就像刀布

(6)唐三彩造型很具像，比較容易了解

(7)不用輔助性教具，回到畫面或物件，講慢一點

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? H4-09-C

(1)臨場應變：觀眾問提問無法回答者，請其留下電話，待查資料再行連絡

(2)秩序管理：如果有學生講話干擾，就先不講，眼睛看著他，他會安靜下來；若有不喜歡看展的小朋友，請他當衛兵請出下一位也不想看的小朋友來替換，他就會認真的找，讓他有事做小孩子起坐之間會花時間，不會使用坐下來的方式來管理秩序

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效?H4-09-D

觀眾回應：讚美、提問、眼神呆滯(當場改進換主題)

自己感覺：內容不完整，該說沒說

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗? H4-09-A-3

■有 聊天 講給同組志工聽

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

分享知識，多講就會更成熟 H4-09-B-1

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響?

■有幫助或影響 利用歷史的人事實地物，來彌補藝術史的不足 H4-11-A

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?

■有幫助或影響 教師工作關係，懂得分析資料、抓重點、知道深入淺出、不怯場 H4-12-B

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? H4-13-A

退而不休，可以發揮所學(歷史)，因而加入歷史博物館

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? H4-13-B

(1)換展速度快，挑戰性強，可以跨領域學習，享受美的事物

(2)志工朋友感情很好，豐富生活

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎? H4-10-B

之前，肢體太過生硬，現在，會看對象說話

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? H4-14-A

不會因爲不用導覽而停止學習，因爲我是好奇寶寶，像台灣早期的咖啡展，就會參觀挑不一樣的展品 或 加入新的資料、新聞或觀點

例如提到印畫派，就將與畫家莫內的新聞加入活絡現場的氣氛( 睡蓮作品拍賣了 12 億多)

7.除了例行任務，您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎? H4-14-B

與同儕一起到學校當文化大使，介紹米勒的特展，觀摩同儕講一遍後就會講了，吸收別人的東西建立自己的信心 (對於藝術方面)

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

(1)例如台灣早期咖啡特展，會聯想到台北市咖啡文化 (文獻會學習到的文史知識)

(2)從不同領域的解說，發現「說而知不足」，會設法去補充尋找，使自己的解說更完整 H4-06-7

受訪者：H5

受訪日期：2008.9.3(三)下午 2:30~5:00

受訪地點：咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：展品的基本知識與相關知識

技巧面：解說內容因人而異 (小朋友 一般民眾 專業人士)

態度面：熱忱、友善、耐心

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：中國藝術史、中國工藝

技巧面：畫展場平面圖方便動線規劃，抄展示牌上的文字回去背誦，因為早期故宮給的資料少，借用展場牆板上的圖說與展示牌的說明協助解說，幫助觀者了解。值勤時找機會解說，會問觀眾看到什麼，一方面可以與觀者互動，也借機磨練自己，驗收學習成果 H5-07-A

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱讀書籍：閱讀故宮的出版品，利用故宮圖書館收集資料 H5-06-1

(2)研習會：故宮每年的夏令營，志工可免費參加 H5-06-2

(3)讀書會：買書來看或大家分頭收集資料，整理後，一同影印 H5-06-2

(4)同儕交流：討論交流，吸收自己不知道的東西，同儕幫忙買書享有折扣 H5-06-2

(5)觀摩：每次新展開始要上課，隨策展人或研究員走場聽導，實際看，容易記得 H5-06-4

(6)數位學習：可以從故宮的網站或網路獲取資訊 H5-06-6

(7)旅遊：到龜山島，對我學地理的人來說，可以親臨現場體會。而龜山島住戶移居宜蘭大溪港，順便將島上的信仰中心拱蘭宮(供奉媽祖)一併遷移，這個訊息也要到當地才易獲得H5-06-11

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1) 閱讀 (2) 觀摩 (3) 同儕討論 (同上)

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ H5-08-A

知識面：(1)米勒展中一幅波納的春耕，鄭治桂老師寫的某一篇文章確提到是秋耕，這種情形，就會以自身經驗的去判斷其正確性

(2)歷史年代要如何記的住，我的方法是用數字差距來記，例如1904年是日俄戰爭，1914年是第一次世界大戰，1984年中日甲午戰爭，這3者有10年之距，就容易多了

(3)乾隆壽命是88，年代是1711到1799，12歲入宮就是1722年，1735年即位，在位60年，因為不要超過他的爺爺，所以1795年退位，過3年後逝世

(4)青銅器是銅與錫合金的，不同器具是依照原料比例融合而成。我自己想，銅字是同金的顏色一樣，所以銅原來的顏色是比較接近金色的，而錫，是一種容易融化的金屬，可以強化銅的硬度，這個方法好記又有說服力(H5-06-12)

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ H5-08-B

困難之處：不是學藝術出身，不易進入狀況

如何解決：多看書 觀摩

7.您認爲自己最需要加強的解說能力爲何？有沒有做那些精進的學習? H5-08-C

知識面：想把東西方文物時代背景作一比照，讓解說內容可以連結，像在解說米勒展時，就會想米勒的年代，對應到中國的朝代就是的道光年間，聯想到與米勒展有相關的東西，來增加解說內容的豐富性

技巧面：說的過多，時間太長，應減少件數，選擇精華品來說即可或不要說的太詳細

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? H5-08-D

初期：大量地閱讀、上課、現場實際看展品、聽導、畫展場圖，便於記憶

現在：新展開始會聽導、走場、與同儕討論，學問靠累積，觸類旁通

9.就您的經驗，請問您認爲最適合自己的學習方式有哪些？爲什麼? H5-01-A H5-02-A H5-03-A

初期：任務關係，要上課、看書

現在：參加展前課程，自己找資料補充

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認爲解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息? H5-09-A

(1) 社教功能，希望能提升文化素養 H5-12-C

(2) 自己學習的快樂能與人分享

2.能否談談您都是如何準備一場解說?

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? H5-09-B

(1)與觀者建立關係：寒暄一下，詢問從那裡來，像米勒展，導一團來自新莊來，剛好曾住過新莊，就會提到新莊老街上有大眾爺廟 拉進彼此距離，像在故宮常會有立法委員招待的鄉親團，來自清水，就會提與清水有關的事物，活絡氣氛

(2)使用慣用的成語：中國古文物上的紋飾，常會出現大象、磬、魚，就會引用太平有象、吉慶有餘的成語來說明紋飾的用意，讓觀眾容易理解

(3)了解觀眾的需求：詢問觀眾想要看什麼或是不是第一次造訪或出現疲累現象以此來決定解說的動線與內容

(4)與現實生活連結：要小朋友看展品，激發聯想力，西瓜不全是圓形，現在也有方的。古文物因時代久遠，觀者會覺得陌生，解說應與現代的生活連結上，才能引起興趣

(5)鼓勵性的話語：謝謝觀眾耐心地聽導

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? H5-09-C

有次帶領新竹來的學生團體，當行進到亞洲文物展廳時，沒想到關閉，又不好將團體拉回樓上，時間也還早，想到團體是新竹來的，馬上轉到也是新竹人的彭凱棟的金銅佛像廳，解說佛像的故事，並屆機保佑學生們考試順利，這就是一種應變的措施

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? H5-09-D

觀者的回應：讚美 要求合照 索取 E-MAIL (海外遊客)、人數多寡

總結的問答：問小朋友今天有什麼收穫，測試一下吸收程度

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗? H5-09-A-1

演講：到妹妹服務醫院介紹米勒，至善安養中心介紹故宮的地圖特展，分享地圖的觀念與應用

文件：將為米勒展至學校推廣所做光碟資料，給其它同儕使用 H5-09-A-4

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

分享知識，介紹米勒特展，為了準備資料，向歷史博物館內資訊組的人請益，學習製作簡報的技巧，也對內容的呈現加以設計，例如背景音樂、拾穗主題米勒與布荷東的比較等 H5-09-C-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響?

■有幫助或影響 H5-11-A

米勒展來自法國的巴黎，米勒出生地是在不列塔尼半島，最後落戶巴比松，會延伸一下他們的地理位置、氣候、人文等。例如景德鎮的瓷器，就會對景德鎮的地理環境稍加介紹。例如中國北方的山勢雄偉，所以山水畫用虎劈皴的畫法來呈現，南方是丘陵平原就用披麻皴畫法。還有元四家之一黃公望的代表作「富春山居圖」描寫的是浙江富春江一帶明媚清秀的山水景色，也會連結富春江的地理概況，融入在我的解說之中

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? H5-12-B

■有幫助或影響 會將教書的技巧 心得 運用在解說上

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? H5-13-A

興趣

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? H5-13-A

求新求變：求新知 好奇心：自我成長

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎? H5-10-A

初 期：只有古文物的知識，少涉獵西方繪畫藝術

現 在：想要也希望能將東西方文物的知識相互引用連結

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? H5-14-A-1

■會 (1)選不常講的物件 (2) 聽別人新的說法 (3)再添新資料或補足讓物件的資料更完整

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的推廣任務嗎?

米勒展到學校當文化大使 H5-14-A-2

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

相輔相承，廣結善緣知 H5-06-7

受訪者：H6

受訪日期：2008.08.21(四) 下午 2:00~5:00

受訪地點：史博館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：與展覽有關基本知識

技巧面：語言表達能力，掌握觀眾反應 H6-12-B

態度面：文物藝術與歷史的涵養，發揮社會教育的功能 H6-12-C

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：西洋藝術史、中國藝術史、音樂知識、(因為博物館牽涉到歷史)

技巧面：欣賞繪畫技巧 (構圖 色彩) H6-06-14

態度面：書要自己唸，大學畢業應有能力去鑑別你要學哪些，看不懂再問人 H6-06-14

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)書 籍：家中書很多，取得方便 H6-06-1

(2)展前課程：容易掌握展覽的主軸 H6-06-5

(3)演 講：聆聽展期中的有關的演講 可以馬上將觀念或看法應用在解說上 H6-06-5

(4)上 課：接觸不同老師的觀點 H6-06-2

(5)師 父：教藝術史的先生 (幫我找資料) H6-06-14

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)上 課：綜合不同老師的說法(精華)，能很快進入狀況

(2)書 本：知識需要長期累積，我家的書很多(藝術方面)，便於學習

(3)師 父：因為我先生的關係，給我更專業的指導與觀點

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ H6-08-A

利用解說印證到底學到些什麼

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ H6-08-B

困難之處：繪畫藝術方面知識的進入

解決之道：看書、請教先生

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ H6-08-C

知識面：展覽更換快且多元，覺得知識是學無止境的

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ H6-08-D

初入博物館時不敢解說平面繪畫的展覽，但在導過潘玉良特展之後，米勒特展就比較不怕，因為前面的學習仍有些記憶，花在準備的時間也相對減少，而且覺得曾經在博物館上過的課都可以應用的上

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習方式有哪些？ H6-01-A-B H6-02-A-B H6-03-A

因為要導覽，所以會逼自己唸書。平常沒有壓力，就不會去學習。解說的好處，是在短時間，針對特定主題，能大量地吸收廣泛的知識，像敦煌展，我先生就說以藝術工作者而言，針對敦煌的

藝術，也不會去接觸那麼多層面的知識。當然每次特展一定要參加展前課程 像米勒展展前課程完整對解說幫助不少，也會聽演講現學現賣。

## 第二部份 知識應用分享

- 1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? H6-09-A
  - (1)社教功能：透過解說，讓觀眾從接觸、親近，進而對藝術有深入的了解 H6-12-C
  - (2)解讀作品背後的涵意(形而上的東西) 例如創作者的理念
- 2.能否談談您都是如何準備一場解說? H6-09-B
- 3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? H6-09-B
  - (1)解說方式以直述式為主 (偶而穿插提問方式引起觀眾的注意)
  - (2)博物館不是教室，不要強迫小朋友一定要專心聽，況且每個人的興趣也不一樣 H6-12-C
  - (3)解說中國文物，以文物本的身造型、功能、紋飾、工序為主；西方繪畫先分析構圖、色彩，再來說畫家的創作想法與個人特色
  - (4)當觀眾有對機構有不滿或不解而產生抱怨時，會適度解釋舒緩觀眾的情緒，像米勒展，雖然要花時間排隊，但不必花機票錢飛到法國，就算到了法國也要排隊，它是人類的文化資產，所有人都要來看 排隊是正常的
- 4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決?
  - 干擾：學生發問行為會影響解說，告之解說完再發問 H6-12-B
  - 秩序管理：會習慣對學生團體進行博物館禮儀的教導，也會請老師協助；儘量在小朋友注意力集中的時間內，將要將的東西說完，能吸收多少就多少 H6-12-B
- 5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? H6-09-D
  - 觀眾回應：你是學美術的嗎? 提問：引起觀眾注意，測試吸收狀況
- 6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗? H6-05-A4
  - 有 發表文章
- 7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)
  - 因為敦煌特展寫了兩篇唐代音樂與解說心得，發表在史博館的志工會訊 H6-05-B-2
- 8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?
  - 沒有
- 9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

## 第三部份 個人背景因素

- 1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響?
  - 沒有幫助或影響 H6-11-A
- 2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?
  - 有幫助或影響 國中教師，語言表達能力很好 H6-12-B
- 3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? H6-13-A
  - 環境影響：先生現在大學教藝術且喜歡收集古玩，耳濡目染，對文物不陌生
  - 跨領域學習：因爲本身是學音樂的，想再接觸與藝術相關的知識
  - 社會教育：經歷過學校教育，想再嚐試進入另外一區塊

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? H6-13-B

自我成長，展頻率高、學習快、樂趣多，加上博物館的觀眾不像學校對象單一，可以將自己所學的與他人分享。本館很多志工跨機構服務有人要我去故宮，一方面太遠，一方面史博館要學的東西太多，無法顧及所以沒有選擇去故宮。

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同

嗎?因為時間並不長，目前在朝累積藝術方向的知識而努力

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠墮出現的情形?

■會 以爲米勒爲例，我是喜新厭舊的人，講了 10 多次，發現講的內容差不多，有不想再講的念頭，還好每次觀眾不一樣，會有不同反應與火花出現，爲了增加新鮮度，會再吸收其它方面的知識或看看別人的說法 H6-14-A-1

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎?

■有 擔任志工隊隊長，但是以行政爲主，之前在學習有接觸且志工隊又有編組，所以在學習上並沒有特別需要學的，曾經請先生爲解說志工們導覽潘玉良特展，以利他們解說 H6-14-A-1-2

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

受訪者：B1

受訪日期：2008.08.19(二) 晚上 7:30~9:30

受訪地點：咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：基本知識 相關知識

技巧面：視對象決定解說的內容與使用的語言 (外賓 幼稚園 研究生 教授)；解說內容架構簡單化 要說你懂的，不會傳達錯誤訊息，也可以建立自信，觀眾不會通通記住，只要能帶回去一句話就可以了

態度面：持續充實進修

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：台灣史、佛學講座、西洋藝術史、中國文物、讀心術

技巧面與態度面，因為從小環境的影響(宗教)與工作關係(建築師 老師)的累積，這方面的知識比別人更容易體會

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)書籍 B1-06-1 (2)網路 B1-06-7 (3)演講 B1-06-2 (4)同儕互動 B1-06-3

(5)觀摩：像李乾朗每年解說保安宮都不一樣，細節又專業，每次聽都有收穫 B1-06-4

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)書籍：不論對錯，至少有依據，要多看幾本比對，取得方便，也可以重覆使用

(2)網路：參考價值，不能比對，也常會忘記在哪裡找得到

(3)同儕：不會藏私，互通有無

(4)社團：加入建築師公會的古蹟小組，只要有專題演講都會去聽

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ B1-08-B

有人問我，不懂的會自己找資料、上網、請教專家

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ B1-08-C

我在歷史方面的知識沒那麼鑽研，因為我的觀念是我講我擅長的(建築 信仰)，當然歷史部份會隨著時間累積增加

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ B1-08-D

初期認識基本的文史知識，從上課、實習、到正式解說，從實務中學習。後來擔任會長，為志工規劃充實知識的活動與宗教活動，讓志工參與其中，覺得在這個團體是可以學習成長地方，學習層面擴大，相對的個人學習的層面也隨之拓展

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？ B1-01-A B1-03-A B1-02-A

初期因為要解說，參加培訓課程，但因為背景關係，很快上手，之後就採自修方式(閱讀 網路 同儕交流)學習

## 第二部份 知識應用分享

### 1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? B1-09-A

保安宮解說架構是歷史、建築、信仰三部份，視團體的背景來選擇要講的內容與使用的語言

歷史部份：地區的移民史，希望有人聽完以後，會去溯源，像我就去找

建築部份：現場看的到東西，如龍柱 石獅是如何雕的，為何要有這種造型，希望提供一個欣賞的方法，讓觀眾領會，之後到任何寺廟就會自行理解分析

信仰部份：佛法（雖然保安宮是民間信仰 但是佛教並不排斥外道），少講神明故事（書上有）；與神明溝通，要用心感應，心誠則靈。小朋友部份，會問鬼神我們是看不到，這表示就沒有嗎？對小朋友解說一個小時，只要回去知道舉頭三尺有神明就夠了

### 2.能否談談您都是如何準備一場解說? B1-09-B

都會準備資料(好比廚師 你一定要備料 但不一定會用上)但解說時不一要講

### 3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? B1-09-B

(1)解說方式是以講述式為主，過程中若有人提問，馬上與之互動

(2)進廟禮儀，帶團體至正殿鞠躬參拜，如同訪客到主人家要打招呼

(3)保安宮的特色

（壁畫 / 潘麗水 62年創作）提到木蘭從軍，會強調它的時代性，因為當時流行從軍的題材，因為當年電影有演，匠師會受到影響。鍾魁迎妹，歷史上只有嫁妹，此種題材，大陸沒有只在台灣台南看到，不知起源是誰，可說是匠師的創意。

（對場作 / 1917~1919 整修，請兩派匠師來施工，代表當時社會富庶，民間有財力，希望將最好的呈現給神明）

（廟宇文化：講到田都元帥時，會提到台灣廟宇的社教功能，保安宮早朝曾是樹人書院與日本公學校，每年的保生文化祭，也是在恢復早期廟會的社教功能）

(4)外賓：對台灣的歷史與神明，不感興趣，就講東方石獅子與真實的獅子不一樣，透過匠師的巧思，賦予生命力（銅鈴眼 蒜頭鼻 闊嘴），好像是藝術品，提高它的價值，講到建築會以人的身體來比喻說明

### 4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? B1-09-C

很少，因為我講我懂的，為學術團體解說時，問太過專業的問題，不知道的，就說不知道，不會瞎掰；即使國中生不想聽，不會介意，這跟我說的好不好沒關係。解說是一種表演藝術，要與觀眾互動，我們很賣力的回應觀眾的要求，所以不會有什麼困難的狀況出現

### 5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? B1-09-D

人數多寡：從頭聽尾沒跑掉 就是說的不錯

### 6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■有 演講：陽宅 B1-05-A-1 授課：古蹟 陽宅（堪輿 命理） B1-05-A-2

### 7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

分享經驗、技巧與觀念（外賓如何說 講自己懂的最多的 不知就不知）

### 8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? B1-11-A

■有幫助或影響 學建築與從事建築師工作，長時間累積的知識與經驗，對寺廟建築的理解比人快

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? B1-12-B

■有幫助或影響 除了建築師的工作，教師經驗（一貫道組織內擔任講師的講師、學校兼任教師5年經驗），很會幫人家上課，因爲組織能力強，有條理會引導

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? B1-13-A

建築師工作&自小浸淫在宗教的環境

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? B1-13-B

宗教情懷、分享、奉獻、愛表現（不刻意）

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初期：例行解說的任務，只想到要用什麼方法與觀眾互動 B1-10-B

現在：與同儕分享比較多，層面就更廣 B1-10-A-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? B1-14-A

■不會 早期因爲對象不一樣 後又因爲當了會長不需要值班 只在特殊節日才講

7. 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎? B1-14-A-B

■有 文史工作會會長

因爲一生都與宗教有緣，有從事無營利事業團體組織運作的經驗（一貫道 法鼓山），所以受命成爲會長，帶著使命感來經營這個團體，利用分組排班、讀書會、史蹟行腳、開課、宗教活動 來凝聚志工的向心力，不易流失

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

受訪者：B2

受訪日期：2008.08.6 (三) 晚上 5:00~9:00

受訪地點：咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：基本知識（講廟宇有歷史、信仰、建築的知識，講生態要懂地質 植物）

技巧面：解說廟宇從外而內，從上而下；解說人文面，則是從古到今

態度面：樂於分享、客觀性、講求證據、整理自己所學到東西

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：台灣歷史（日本維新 西洋史）、地方史（與民間信仰 傳統建築有關）

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)書 籍：因為喜愛閱讀 B2-06-1

(2)田 調：寓學於樂，我一定會先做足功課才出去，並規劃好路線，要看的主題，一定要有所收穫（例如金門 我花了三天去看去），除了印證書本上的資料，也發現一些書本上沒有的，像民間信仰，用拍照記錄下來，回來再整理 B2-06-9

(3)上 課：在師大人文中心，學習台灣歷史，加深記住你所自學的東西 B2-06-2

(4)學位進修：有文憑 / 補足閱讀上的缺口 B2-06-19

(5)網 路：查資訊 名詞（維基百科） B2-06-6

(6)實 務：邊做邊學，修正語言上的變化（詞彙） B2-06-7

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)書 籍：因為閱讀知道日人治理台灣的一套理論，打破殘害台灣人的印象。他們提出5個現代化觀點（法治 時間 教育 公共衛生 公共空間）來治理市政。台北市的紅樓就是在市場集中與美學概念下建築起來的公共空間。看的越多，再加上查證比對，解說觀點與說服力就與別人不一樣 B2-06-1

(2)進 修：填充閱讀的缺口（西洋史 日本近代史）採用不同的觀點，提升解說的視野

(3)田 調：加深記憶

5.請問哪些方法有助您消理解外顯的知識？ B2-08-A

知識面：(1)看完書後，會實地去印證書本上的東西（跑田調，加深印象；也因為考察，可以糾正書本上錯誤的資訊 (2)解說能整理自己到底吸收多少

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ B2-08-B

困難之處：記性差

解決之道：實地去考察一下，容易記得

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ B2-08-C

知識面：生態方面

技巧面：如何控制時間，之前講的太詳細，觀眾會累，要照顧到觀眾的需求，現在則用跳躍式的講法

8. 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ **B2-08-D**

初期：從廣度到深化

現在：會比對及研究

9. 就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？ **B2-01-A B2-03-B B2-02-A**

剛進入保安宮一樣參與培訓課程，但因有自學基礎，在學習與應用上很快地進入狀況

因為將喜歡看書，讀到某一些不了解的地方，就會去查，把學習當成娛樂

## 第二部份 知識應用分享

1. 請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ **B2-09-A**

教育：告訴別人他不知道的東西，會將台灣正面的文化告訴大家，讓大家了解台灣本土文化的本質 因為文化安定社會的元素

2. 能否談談您都是如何準備一場解說？

3. 能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ **B2-09-B**

(1) 時間的多寡：1~2 小時為主，講大家不知到的東西，以廟宇為例，強調該廟宇的特色即可，例如保安宮的壁畫、對場作，台北龍山寺的石雕、藻井、銅柱、黃土水的泥塑

(2) 尊重並照顧到不同年齡的需求

小朋友：用故事內容（廟宇神明）吸引他們，讓他們安靜

國中生：講他們有興趣的（八家將），注意他們的眼神對我說的內容是不是會引起興趣

4. 您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ **B2-09-C**

會來聽解說的人，對這個主題是有興趣的；如果不願意聽，不會勉強，可能是沒興趣

如有質疑內容，會根據文獻或引經據典為他們解惑

5. 您都用哪些項目來評估您的解說成效？ **B2-09-D**

觀眾回應：會心微笑 點頭 表示聽的懂我說的

6. 除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？

■ 有 上課：社區大學講師（地方文史）、保安宮文史工作會（台灣歷史） **B2-05-A-1**

演講：台北市市民講座（如何市調、社區文史營造） **B2-05-A-2**

文章：廟誌（田調）/ 雙和灣月刊 **B2-05-A-4**

同儕聊天 **B2-05-A-3**

7. 您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？（有才回答）

分享田野調查的經驗：有趣的人、事、物，打開知名度，拓展服務的範圍 **B2-05-B-2**

8. 除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

■ 有 三重社大講師：以歷史事件來切入台灣歷史，因為時間長，可以深入，利用課堂上與課堂外的實地勘察，相互印證的書本上的知識，學生學習的效果不錯

**B2-05-B-1** 例如講牡丹社事件，就帶隊到屏東，看完霧峰林家花園，再講

五大家族

9. 爲了上述的發展，您做了哪些學習活動？爲什麼？（有才回答）

課程內容規劃 **B5-15-A**

### 第三部份 個人背景因素

1. 請問您的學歷對您在學習成為解說員上有什麼樣的幫助或影響?

■沒有幫助或影響 學藥學的 B2-11-A

2. 請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?

■沒有幫助或影響 藥商 B2-12-B

3. 請問您最初加入解說行列的動機有哪些? B2-13-A

爲了更理解印證書本上的知識，尤其是民間信仰、傳統建築，才進入保安宮，因爲光看書一知半解，傳統建築有些物件，並不知道確實的位置在哪裡，經過指點，會吸收的更快，也因爲有自學的基礎，在學習與應用上會很快地進入狀況

4. 又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? B2-13-B

樂於分享所學

5. 由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎? -

初 期：多的太多，解說方式比較嚴謹 B2-10-A-B

現 在：解說應該可以輕鬆、趣味、聊天的方式 B2-10-B

6. 您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? B2-14-A

■不會 副會長不用值班，只在特殊節日講

6. 除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

■有 保安宮文史工作會副會長，幫解說志工們上課 (台灣史) 打基礎

7. 請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

受訪者：B3

受訪日期：2008.08.23(六) 中午 13:00~16:00

受訪地點：咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：基本的知識

技巧面：將中國傳統的陰陽、風水融入解說之中，特別是學生喜歡新鮮事物鬼怪故事，還有像籤筒、神明的職責，年輕一輩的都不太了解，所以分析觀眾的心理也是必要的

態度面：熱忱的心

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：台灣民俗、民間信仰、台灣歷史、傳統建築、台灣傳統藝術

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱 讀：書籍、期刊、論文 B3-06-1

(2)同 儕：分享傳統建築的戲文，幫我印證書本上的知識；從分享同儕學習北管的實務經驗中，了解文獻以外的東西，而我也會將北管的文獻資料給他參考 B2-06-3  
進廟先行對主神參拜的行為受到隊長的影响 B3-04-B

(3)觀 摩：每次李乾朗教授解說保安宮的建築都不一樣，刺激我再去研究 B3-06-4

(4)研 究：論文發表 B3-06-12

(5)學 校：修課 (俗文學 民間信仰)、師資、演講、圖書館都是方便的學習資源 B3-02-C

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)書 籍：基本知識的來源

(2)上 課：以保安宮為例 我認為董事長的在地經驗就幫助助

(3)在 學：因為所學與研究與保安宮有關，方便獲取知識，可將理論與實務印證

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ B3-08-A

(1) 記憶力好，又加上在校修習課程要考試，更能消化

(2) 學術訓練 (多看，好的記下來與實務經驗比對 )

(會找，判別資料的正確性，參閱原典)

(3) 論文發表 (寫過保生大帝的傳說)

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ B3-08-B

困難之處：解說技巧 ( 肢體動作 語言表達生澀 ) 可能與個人心理上的障礙有關

解決之道：觀摩資深前輩 吸收個人所欠缺的

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ B3-08-C

技巧面：肢體要放鬆，內容要生活化些，多加入人生歷練心得

我的優點是專業知識足，但是還是要靠技巧將所學的與人分享

8. 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ **B3-08-D**

初期：學習不用外求，因為在學所修課程如小說、戲曲、信仰、民俗與保安宮有關

現在：在學研究關係，專業知識夠，唯解說技巧的學習還要再精進，保安宮經驗，對個人研究有幫助，比其它同學的學習有加乘的效果。基於幫神明服務，木柵的集應廟與高家開發木柵有關，剛好我是高家後代，雖然沒有解說服務，還是會去做研究

9. 就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？ **B3-01-A B3-03-A B3-02-A**

剛開始參加機構的培訓課程，因為在學做研究有基礎，利用在學資源很快地進入自修階段

## 第二部份 知識應用分享

1. 請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ **B3-09-A**

(1) 對學生來說，引發興趣為前提，太深的東西不適合

(2) 解說重點，以神明為主，廟宇建築為輔。台灣寺廟是具有教化的功能，明明之中自有定數，解說當中會傳達善惡、心靈層面的訊息

2. 能否談談您都是如何準備一場解說？ **B3-09-B**

會先了對象的背景與時間來決定解說的內容比重

3. 能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ **B3-09-B**

以小朋友為例

(1) 講神明的故事，教他們認字，尋找具象的動植物等方法，吸引注意力

(2) 解說是以講述式，先給小朋友一些概念性的東西，有問題的人，再行回答

(3) 不用輔助教具，儘量講看的到的東西（木雕上的動物 人物 圖案 文字）

(4) 正殿主神：提醒一下，神明的家，打聲招呼，行禮拜拜

(5) 壁畫故事：除了故事本身之外，也會告知學生忠孝節義的重要性

4. 您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ **B3-08-C**

干擾：若是觀點不一，會說只是分享，不會正面辨解，也可以請觀眾發言，即使與我的認知不一樣，或許能多知道另一種說法

5. 您都用哪些項目來評估您的解說成效？ **B3-09-D**

觀眾回應：表情、不會在意人數多寡

自我檢視：事先準備好的內容，該說沒說，不夠完整

6. 除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？

■沒有

7. 您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？(有才回答)

8. 除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

■有 與保安宮的問題，成為做研究論文的靈感。例如保生大帝傳說

9. 爲了上述的發展，您做了哪些學習活動？(有才回答)

在學研究生 **B3-15-A**

### 第三部份 個人背景因素

1. 請問您的學歷對您在學習成為解說員上有什麼樣的幫助或影響? B3-11-A

■有幫助或影響 由於學術研究的訓練(中文)，有利於專業知識的查詢、判別、吸收等過程，也會將所學應用在解說之中(像帶學生團體時會介紹對聯、文字)

2. 請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?

■有幫助或影響 研究工作 可以將理論與實務相互轉化印證 B3-12-A

3. 請問您最初加入解說行列的動機有哪些? B3-13-A

地緣關係：高中就讀學校近保安宮，常常到保安宮宮前花園與老人下棋  
信 仰：家中奉祀保生大帝，希望為神明服務奉獻

4. 又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? B3-13-B

喜歡這個空間環境，做研究疲累時可以放鬆一下，像台北龍山寺，也想去加入他們的解說，但環境就是不對，再加上志工們感情又不錯

5. 由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期：一心想將所知道的說出來，但沒有注意觀眾的反應，像有次發現為什麼小朋友都沒有反應，沒有即時調整內容，結束後，帶隊老師才說他們對建築有興趣，經過這次讓我學習到要先問觀眾的需求 B3-10-A-B

現 在：以朋友的心態，用閒聊方式，將你知道的東西與人分享，除了知識之外，還可以加上人生的經驗。B3-10-B

6. 您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? B3-14-A

■不會 在專業知識方面，保安宮還有懸而未解的問題，值得研究。即使沒有解說，也可借機與同儕交流，學習其它的知識，像有人分析貓空纜車機械方面的知識，聽完之後就不太敢座

7. 除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

■沒有

8. 請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

受訪者：B4

受訪日期：2008.08.24(日) 上午 10:00~12:00

受訪地點：保安宮

### 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：基本知識

技巧面：了解觀眾背景

態度面：保護古蹟觀念，關心地區文化

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：建築、台灣歷史、民間信仰、廟宇裝飾、在地的人事物

技巧面：邊做邊學（保護古蹟的說法 文物落款年代推測年代）B4-07-A

態度面：前輩影響 B4-04-B，參與機構的活動 B4-04-C

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)書 籍：至圖書館影印地區文史、民間信仰、傳統藝術 B4-06-1 B4-02-C  
回收工作單位報廢的資料(文化面)或至書店購書(專業性)

(2)網 路：會搜尋與傳統藝術 農具方面的資訊 (因為我家裡的事業) B4-06-6

(3)上 課：研討會 B4-06-2

(4)同 儕：前輩 ( 民俗 文史 建築 紋飾) B4-06-3

(5)觀 摩：取人之長，補己不足。例如李乾朗教授解說保安宮，每年都不一樣，甚至推翻去年所說的，受益不少。 B4-06-4

(6)實 務：剛實習完會請同學們來聽 試試看 B4-06-7

(7)自我觀察 B4-06-12

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)閱 讀：基本知識來源

(2)同儕互動：資料分享，知識教導

(3)自己觀察：值勤時若無解說，書本上不懂的地方，現場再觀察，有時可能會發現新的東西

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ B4-08-B

困難之處：在閱讀台灣文史的書，常有文言文的出現，造成閱讀上的障礙

因應之道：儘量看白話文的書

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ B4-08-C

語言能力：台語 (加強口韻) 及多背一些台灣俚語

英文 (為外賓解說 若是透過翻譯 可能無法傳達我說的內容)

因為工作關係與練習北管 沒有時間特意去學英文

8. 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ B4-08-D

初期：單點的知識

現在：因為工作地點在台北縣，所以對北縣的古蹟感興趣如林家花園、基隆

9. 就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習方式有哪些？

初期：參加機構培訓課程、實習、值勤、觀摩 B4-01-A B4-02-A B4-03-A

現在：自修（閱讀 請教前輩 自我觀察） B4-02-A

## 第二部份 知識應用分享

1. 請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ B4-09-A

觀念的引導影響

(1) 古蹟保存的重要性（石獅的牙、龍的鬚被人摸掉了）

(2) 關心你身邊的事務（人 事 物）

(3) 肯定古蹟保安宮修復的精神與經驗

(4) 拜訪古蹟不要觸碰，拍照即可

(5) 尊重欣賞地方廟宇文化 特別傳統藝術（神將 北管）

2. 能否談談您都是如何準備一場解說？ B4-09-B

(1) 依時間多寡決定解說內容：

時間多/ 廟宇與地方的關係、信仰、建築裝飾進廟規矩、石碑、主神（保生大帝）、神明故事、保安宮特色（對場作、古蹟修復經驗）

時間少/ 保安宮特色先講

(2) 使用輔助教具：利用照片圖片與現場實景對照，加強觀眾的理解

3. 能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ B4-09-B

(1) 對小朋友解說時 使用童言童語 耍寶 與之親近 內容要簡單 可以用提問來吸引 並給予讚美 例如龍柱有好多種動物形成 請小朋友猜

(2) 分享專長：神將與北管的藝術

(3) 解說方式：大朋友以直述式，小朋友採提問式

(4) 外賓解說會特別介紹壁畫花木蘭 因為迪士尼拍過花木蘭 可以引起共鳴

(5) 解說完，會向解說過程中提問未回答的觀眾請教，從討論中學習不同觀點說法

4. 您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ B4-09-C

(1) 踢館：觀點不一 私下討論溝通 之後卻變成好朋友

(2) 無法回答提問：需要查證 不懂就是不懂 不要亂說

(3) 學生喧鬧：希望帶隊老師協助維持秩序 或 適時耳提面命告誡 不要影響別人

5. 您都用哪些項目來評估您的解說成效？ B4-09-D

觀眾反應：點頭、讚美、寄照片與感謝狀

自我檢視：考驗短時間如何講，不會有時間不足之感

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

演講：與辦公室同事分享 B4-05-A-1 網路：網友 MSN 自我介紹與所學 B4-05-A-5

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

(1)分享知識層面 (神將與北管的內涵)

(2)分享經驗層面 (學北管的辛苦過程 一度想放棄 )

(3)不只分享神將與北管內涵，更想是在技藝上精進，朝教學目標前進 B4-05-B-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? B4-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?

■有幫助或影響 B4-12-B

因爲學習北管與家將，講到廟宇傳統藝術時比別人在行

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? B4-13-A

地緣關係與興趣

家住迪化街，幼稚園就讀榮星幼稚園 (辜顯榮住宅 3 級古蹟)，小學讀永樂國小屬於台北市舊城區，之後爲升高中，越區到大同區就讀大龍國小、明倫國中高中，時常進出保安宮孔廟，因受生活環境的影響，讓我在二十歲就想加入解說的行列，但因年紀太輕而作罷

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? B4-13-B

回饋：因爲國中常在保安宮圖書館唸書，有所受益

信仰：家中對民間信仰的崇拜，能爲神明服務，是一種奉獻

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初期：不流利、內容不完整、觀眾提問沒辦法回答 B4-10-A-B

現在：越看越多，知識會做連結，有比較的能力，例如林家花園有劉家正的彩繪作品與保安宮的差不多；會將個人的專長融入解說；會傳達工作上與古蹟相關的訊息 (例如參與文資法的修法，將古蹟分爲國定古蹟與直轄縣市古蹟，取代之之前的一級、二級、三級古蹟，因爲只要是古蹟都很重要，應該不能有層級之分) B4-10-A-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? B4-14-A

■不會 每月排班一次，而且是多人一起值勤，如果沒有解說，大家彼此討論、交換資訊或是自己在現場發現書上沒寫的東西

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

■沒有

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

受訪者：B5

受訪日期：2008.08.12(二) 下午 2:00~4:00

受訪地點：咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

針對解說主題類別應有的基本知識，如傳統建築類，建築架構基本知識和文化層面基本認識。而解說員基本技能而言則是表達方式及掌握群眾心理基本技巧。

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：傳統建築、匠藝、民間信仰、移民史、田調方法、台灣歷史、文學、民俗、傳統戲曲等  
技巧面：學習製作網頁，建立部落格，在知識分享與應用獲益良多，交到不少同好，也因此讓別人注意到，曾受邀演講 B5-05-C-2

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)書 籍：與機構屬性的書都買，後來以書籍內容是否有新意或有特殊觀點，決定是否購買  
B5-06-1

(2)網 路：將資料重點摘錄後改寫，消化成自己的文字 B5-06-6

(3)田 調：以單一對象做實地調查到成果發表，是最好的學習成效。出版雲林縣麥寮拱範宮建築匠師調查報告，以及個人的攝影展，都是因為解說的因緣。 B5-06-9

(4)研習會：如跣趾陶，剪黏，文史調查 B5-06-2

(5)看展覽：故宮的書畫、青銅器（器物上的紋飾，在民間廟宇建築可以看的到） B5-06-13

(6)上 課：學習傳統戲曲 B5-06-2

(7)師 父：吳朝德老師對台灣文史、民俗典故的深究與熱忱以及舞台魅力是學習的對象，像陳會長要訪客要在大殿向主神膜拜，向主人打聲招呼，值得仿效 B5-04-B，還有李乾朗教授對後進指導的態度，親切無私（麥寮拱範宮的研究調查報告請其指導） B5-06-15

(8)同 儕：讀書會，透過小組成員的力量，共同發表過成果報告，還有新的發現 B5-06-3

(9)實 務：從客人的反應中得到經驗，如聲音大小、站的角度、語言的使用；在值勤時，如沒有解說可以自行研究觀察 B5-06-7

(10)觀 摩：在故宮聽過一位女生多次的解說，受到他生動活潑的語言與台風的感染，不由自主地模仿學習他的技巧。另外有次參加導遊協會的戶外課程，聽了植物與地質的解說後，引發興趣， 想要進一步的了解 B5-06-4

(11)電 視：有次看大陸尋奇，剛好介紹福建省清同治年間古老的建築，畫面上看見了似曾相識或不一樣的圖案，聯想到曾在台北看過，印證了台灣建築風格是由唐山傳過來的，之前只是從書本上得知，但沒親眼看過。另外該節目有時也會請當地的解說人員解說，會看看他的語調、措詞、用典等技巧，有沒有值得我學習的地方 B5-06-16

(12)影音產品：之前因為台灣人的意識關係，不會去了解兩蔣、宋美齡、張學良的故事，但因為帶大陸觀光客，必須對這段歷史稍加研究，於是買記錄片來看，比看書快，因為影像的侵略性強 一個畫面勝過千言萬語 B5-06-18

(13)旅 遊：結合田調，到了當地會拍照、收集資料或問當地人，回來就整理歸檔，因為可能不一定有機會再去。像去過馬祖，因緣際會曾在雲林縣文化局藝廊作了一次馬祖風情話攝影展， 分享照片與文字 B5-06-11

(14)書 寫：將心得化成文字或文章，與人分享 B5-06-8

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)田 調：第一手資料，可以印證書本上的資料

(2)書 本：多方的資料來源，但仍是第二手資料，如有疑慮之處，會在書上註記，透過田調或再找其它書籍來比對查證，找出正確答案

(3)網 路：方便、免費、資料層面廣泛

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ B5-08-A

說給同儕聽，看看自己消化多少，需要修正增加是哪些地方 或 寫成文章放在部落格

6.在學習中遭遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ B5-08-B

(1)停，看，聽(2)暫停研究，讓頭腦休息(3)看，保持好奇心，善用新發現所給于的聯想力量(4)聽，聽聽不同的觀點

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ B5-08-C

(1)知識面：對流行脈動與時勢、掌握不足 技巧面：使用的語言不夠生動與生活化

(2)多看電視新聞、報紙、上網。例如我的部落格，想要發表一篇文章，為了讓文章生動與生活化，希望能連結或引用最近的新聞事件 就會多注意或關心報章媒體的上流行議題

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ B5-08-D

初 期：為了解說而閱讀 從一開始是抱著一本書對照主題建築，一個一個物件拍攝，研究，與人享討論

現 在：為了興趣而學習，在回鄉兩年的期間對雲林二十個鄉鎮古廟開始普查拍照記錄，藉以加強自己的能力，看到新鮮的東西，會想要把那背後的人文歷史挖掘出來

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？ B5-01-A B5-03-B B5-02-A

我是屬於自學的人初期參與保安宮的各項課程，現在則會視課程內容與講師選擇性參加，一方面時間也不允許。現在的理解力比以前強，還是需要依賴書籍及網路來汲取知識

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ B5-09-A

分享喜悅，娛樂大眾，滿足好奇心，激發更多人認同自己生長的土地從欣賞古蹟到激發人們對人文歷史重新探索與認識，強化社區凝聚力

2.能否談談您都是如何準備一場解說？ B5-09-B

(1)了解客人的背景及來訪需求 (2)提早約十分鐘在指定地點出現 (3)準備幾張圖片，輔助觀眾快速理解解說內容，也可以提醒自己不要有疏忽或忘記的地方

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ B5-09-B

(1)解說內容分配比重建築為主(50%) 保安宮的歷史(20%) 神明故事(10%) 歲時節慶

(2)進廟禮儀 (不論宗教信仰 需要跟主神敬禮招呼) (3)古蹟需要保護的觀念

(4)與觀眾生活經驗連結

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ B5-09-C

(1)碰到同儕在旁邊下指揮旗，(但又下的有點離譜)。謝謝指教。

(2)面對錫館時，即使觀點不一，會婉轉表示，記下問題再查證，還要照顧其他人

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? B5-09-D

觀眾回應：(1)客人的眼神。有在聽，多講一點。有些人沒表情，並不表示沒在聽。以團體為例，若發現眼神渙散，馬上換主題或調整語言(2)聽眾的多寡。內容深淺度也會影響聽眾的注意力 我認為內容的豐富度是吸引人不離開的主要原因

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗? B5-05-A-1-4-

部落格，借文字與照片分享心得；演講；文章

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助? B5-05-B-2

(1)知識與經驗都有，分享田調過程的心情，不是如何田調

(2)以今年應苗栗市公所之邀，報告苗栗市文昌祠文史調查為例，爲了這場講座，特別走訪苗栗市文昌廟，也從課堂上與學員的互動中，印證之前聽聞的客家民俗，像吃飯時餐盤不能疊在一塊，喜宴上菜時桶盤，必須直放不能打橫…，對於客家風情有更進一步的體會；也因為要上課，所以要學習課程內容設計，如何挑選照片與製作簡報技巧。

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■有 把這些東西運用到導遊工作上

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動? B5-15-A

加入導遊協會之類的團體，向前輩學習的帶團技巧，解說與導遊還是有些不一樣，特別是在知識層上要了解要更多。大陸觀光客有興趣的議題像政治、民生或者是風土民情，這些可能是我們會常忽略或不太關心的地方，現在因爲工作都要涉獵

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? B5-11-A

■沒有幫助 一切從頭開始學

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? B5-12-B

■有幫助 (1)之前是做倉管的，對資料的分析與整理歸納會比較駕輕就熟  
(2)參加攝影社及寫作班，對我在古蹟攝影及田調的呈現是有幫助的

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? B5-13-A

(1)興趣，從小在鄉下就接觸廟宇民俗文化  
(2)工作地利之便，常到保安宮拍照，加上宮內人士指點，加入解說行列

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? B5-13-B

習慣有同好伙伴一同成長

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎? B5-10-A

以解說建築爲例：初期/ 保安宮的修復過程 之後 / 寺廟的建築裝飾的意涵  
現在/ 建築作品背後的故事 即是匠師是如何製作的

6.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

■沒有

7.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

在新莊興直堡文史工作會做小學生戶外教學時，因爲在保安宮的經驗，讓我能夠在很短的時間，達到上台該有的要求，也因此又初步完成新莊慈佑宮戲文調查拍攝。 B5-06-7

受訪者：B6

受訪日期：2008.08.27(三) 上午 10:00~12:00

受訪地點：史博館

### 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?

知識面：文史基本知識、各項常識

技巧面：將人生歷練運用在解說上

態度面：熱忱、與人分享事物、樂於學習、個人特質

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?

知識面：台灣歷史、傳統建築、宗教、信仰、廟宇文化活動

在台博物館最近有生物多樣性、溼地等新的觀念

技巧面：常聽別人解說 B6-07-A

態度面：之前旅遊會專心聽導遊說，但同事都不太愛聽，可是到了保安宮，每次參加古蹟行腳，

看到大家專注聽講的神情，非常喜歡這個氣氛 B6-07-C

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能?

(1)書 籍：館方給的資料要消化 B6-06-1

(2)展前課程：上課完，一定要走場順一下 B6-06-5

(3)上 課：學習別人不一樣的東西 B6-06-2

(4)同 儕：值班時講給組長、組員聽，來增加熟練度；組隊考導遊 B6-06-3

(5)觀 摩：常聽館方解說員或同儕解說，聽聽看看別人是如何解說 B6-06-4

(6)電 視：常看談話性、政經新聞、旅遊等節目，增長見聞，可以在解說時適加入，讓解說生活化 B6-06-16

(7)實 務：保安宮/ 主動找聽眾講給他聽，訓練自己，新進人員也可跟著聽或講給新進人員聽  
台博館/ 利用看展場時，再仔細看展場的文案，溫故知新或同組的志工利用沒有解說  
時，各挑一件小物件，每人講個 20 分鐘，一起觀摩分享 B6-06-7

(8)史蹟行腳：可以得到第一手資料，拓展視野 B6-06-11

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼? 其次為何? 再次為何?

它們對您有何具體幫助?

(1)上課、聽同儕講、書 (要用才用)

(2)讓保安宮或館方人員驗收，才能知道你的解說正確度，也可以增加膽量，所以最重要的是同儕之間互相解說。

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識? B6-08-A

唸展場解說牌上的文案並錄音，整理成爲自己的講義，練習講 (先決條件是要有壓力的前提下)

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? B6-08-A

困難之處：太深入的東西如年代不會背，用大約的方式

解決之道：不去爲研究型的團體導覽

7.您認爲自己最需要加強的解說能力爲何？有沒有做那些精進的學習? B6-08-C

知識面：不夠深入，慢慢來，以自己能吸收的方式進行

技巧面：主動找機會講給客人聽，或走路或洗澡時練習講

8多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? B6-08-D

初 期：單點的學習，不會深入，只要基本概念即可，屬於被動學習

現 在：不會給自己壓力，因爲只要我有興趣的課就會去上；錄音完，用打字方式整理講義

9.就您的經驗，請問您認爲最適合自己的學習模式是什麼? B6-01-A B6-03-A B6-02-A

保安宮培訓完要分組實習，一年之後，小組成員要自行驗收成果，每人 15 分鐘，由小組長監測；  
台博館每檔展覽也要由館方人員聽過導覽後，才能解說員代表館方，不能有差錯。B6-06-5 任務  
所需，一定要上課，要靠老師引導，因爲老師給的東西，是經過整理，光吸收這個就吸收不完  
了，不會自己進修會。我會因爲有任務才主動去學，例如帶妹妹去鹿港導覽，妹婿是美國人

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認爲解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? B6-09-A

(1)讓別人有興趣、傳達基本概念即可，不需要太深澳

(2)保安宮傳達傳統建築特色、重視古蹟保護、忠孝節義的故事

(3)台博館會傳達特展的精神，像生物多樣性，我學到了每一種生物都有存在的意義，不能傷害它的觀念

2.能否談談您都是如何準備一場解說? B6-09-B

先看導覽時間的多寡、對象

室內展：多聽定導 或 觀摩同儕的解說

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? B6-09-B

(1)小學生不會講的很深，以互動式比較好，準備小禮物，適時拋出問題；問問題，要平均都照顧到，但到最後禮物還剩很多，後來發覺問問題不要在結束時間，解說中就可以進行

(2)保生大帝的故事一定會講，他是一位醫生，壁畫方面會講故事

(3)不會講很多數字或數據，一般人不會太在意，會用活潑方法去講，用肢體語言吸引他們，講小朋友愛聽的東西，注意力就會集中，表現年輕一點，才不會說是奶奶在解說。

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? B6-09-D

覺得小朋友快坐不住時，會想辦法拉回來，拉不回來就放掉，不必勉強他，可能他不是很喜歡聽。  
導覽時又不能很嚴肅，很怕暑期安親班，聽眾大小不一，老師專業度較弱，秩序很難掌控，只能看有多少人在聽

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? B6-09-D

觀眾回應：表情 提問互動程度

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■有 錄音並整理的講義給需要的人，鼓勵新進人員可以用這個方法 B6-05-4

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

學習的方法

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

■有 考導遊

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動？爲什麼？(有才回答)

當導遊要上知天文 下知地理，所以慶幸進入台博館，因爲台博館多元的特展，可以快速建立個人的知識，雖然目前還沒有機會執業，但是多學習對以後還是有幫助的，而且我也邀請會緊張的導遊班的同學，來當博物館解說員，從單點訓練開始 B6-15-A

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響？ B6-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響？ B6-12-A

■沒有幫助或影響

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些？ B6-13-A

(1)旅遊時喜歡聽導遊或領隊解說

(2)同事導覽解說孔廟給幾位同事聽，聽完之後覺得很有興趣，退休後加入培訓

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工？ B6-13-B

對保安宮是奉獻、服務、回饋的心

因爲自己喜歡多元的學習，經保安宮同儕的引薦進入台博館，我認爲當解說員獲得的比我付出還多，自我成長是最重要的原因

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎？

初 期：機會不多，只是單點的解說能力 B6-10-A-B

現 在：保安宮的解說技巧應用到台博館 B6-10-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形？ B6-14-A

■會 保安宮解說機會少，值勤前不再複習，反而大夥聊天或看自己帶來的書，加入台博學習台博館展覽多，每週都有定導與預約導覽，解說機會多，就要多看資料，深怕忘記了

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎？

■沒有

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助？(跨機構者回答)

保安宮解說技巧、概念、應對、基本的文史概念，到了台博館時，只要學習展場的東西就可以了。當然台博館是以自然科學爲主，例如展覽植物染展、鯨豚展，要從新學習，但有了保安宮學習的經驗，並不困難。例如俄羅斯文學展、斯文豪展、捷克木偶展、台博百年特展，這些人文面的特展，就更容易進入狀況。我想到如果在保安宮帶小朋友的話，可以把在台博館的學習到動植物的知識應用在傳統寺廟建築裝飾如竹子螃蟹的解說上。像導遊前輩找我去聽他講大河號解說藍色公路，請要試著解說，我就將台博館學習到溼地、紅樹林的知識應用上，得到前輩的讚賞。

B6-06-7

受訪者： B7

受訪日期： 2008.08.17(日)上午 8:30~12:00

受訪地點： 咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?

知識面：基本知識 相關知識

技巧面：視對象決定解說內容與方式（學生團體 會採用小組長的方式來管理）；創造自己的風格 不要模仿；解說方式可以戲而不謔，但是要有料個人歷練都可以融入解說；講自己懂的最多或最熟悉的知識(受會長影響) **B7-04-B**

態度面：觀眾比內容重要，準備的是100分，只要能接受20分就夠了；尊重觀眾，從其互動中，可以學習你不知道的東西；不能用主觀的意識傳達訊息（抽離自己）特別是歷史，例如台灣雖然被日人統治，但日治時期，將台灣治理的不錯，有文獻為證，解說要有憑有據，讓人信服(受副會長影響) **B7-04-B**

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?

知識面：歷史類（台灣史 地方史 民間信仰 傳統建築 宗教類（道教學院 太極拳）  
領團的知識（古蹟巡禮）

技巧面：從實務經驗中學習而來（邊做邊學) **B7-07-A**

態度面：資訊公開，自己整理與大家分享，不會藏私

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能?

(1)書籍 **B7-06-1** (2)上課 **B7-06-2** (3)同儕 **B7-06-3** (2)網路 **B7-06-6** (4)電視 **B7-06-16**  
(5)觀摩：補充自己不足之处的地方，特別是技巧面的 **B7-06-4**

(5)田調：視機會與時間的許可，例如保安宮潘麗水的壁畫從訪問他的兒子潘岳雄，得到第一手資料再看文獻，介紹會以創作者背景切入（潘氏是畫廣告出身的，飽讀詩書，不只是匠師) **B7-06-4**

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)閱讀：整理過、有系統的知識，也具有比對印證的功能

(2)網路：便於蒐尋，再找書查證它的正確性

(3)同儕：可以在技巧、態度風格上有所幫助

(4)上課：機構內的培訓課程，史蹟行腳

5.請問哪些方法有助您消理解外顯的知識? **B7-08-A**

知識面：將閱讀與經驗心得或從網路找到的資訊，整理成文字

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? **B7-08-B**

困難之處：知識太多，又有興趣，什麼都想學

解決之道：以須要解說的展覽為優先，行有餘力，再學習其它的

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習?

知識面：知識融通的能力，台博館室內解說即是一種非常好的管道

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ B7-08-D

初期：毫無頭緒 什麼都學

現在：知道需要什麼（多面性的學習），喜歡什麼（人文面）

欠缺什麼（動植物方面的知識 所以加入三山國家公園參與培訓）

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式？ B7-01-A B7-03-A B7-02-A

因為要解說機構培訓課程一定要上；即使現在保安宮開的課，只要有時間我都會來參加，可以溫故知新，台博館的展覽也要參與展前課程包括現場聽導，其餘時間則是自修

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ B7-09-A

教育：

(1)學生對象會以教育為主，以趣味方式傳達，例如講到清朝人的作弊小抄，將那麼小的毛筆字寫在衣服上非常工整，花了很多時間，這些時間還不如用來唸書

(2)一般觀眾因為背景程度不一，以趣味性方式開場，教育意味結尾，例如講到原住民的編織會拿旅遊大陸時買的少數民族編織的披肩，問他們這是那一族的，大家亂猜一通，引發參與的興趣，之後解答說這是大陸的少數民族，與台灣原住民的編織很像，這時會強調，不要有族群的意識，文化是會彼此影響的

保安宮：以建築、歷史、宗教為主要架構，再者會想要扭轉大家對道教的觀念（作法、服用內丹養生 道教是中國原生的教派）

台博館：依展覽的特性與精神來決定

2.能否談談您都是如何準備一場解說？ B7-09-B

室內展覽：上課，聽策展人走場聽一遍，回去思考後，再加入或補充自己想要傳達的想法。

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ B7-09-B

(1)解說方式：提問與互動，讓觀眾動動腦，感覺在吸收學習

(3)解說內容與觀眾的生活經驗做連結比喻。因為古文物太遙遠，要將時間拉回到現在，覺得與他們有關，才聽的進去。例如俄羅斯文學展，提到俄國的革命歷史與戰時生活，會連結到八年抗戰，那是觀眾熟悉的

(4)使用輔助性道具讓解說更生動，講到清代作弊小抄，使用爸爸的日記本（小楷的毛筆字），並傳達舊的東西不要丟掉，從文物身上可以看到它背後的故事，爸爸的日記本對我是有的意義

(5)時勢、流行議題可以適時地加入，例如西班牙大航海時代展，那時候新聞都在說「去中國化」問觀眾「中國」兩個字，何時出現，最早是文獻記載是左傳，只陳述歷史，不強調政治意識

(6)對小朋友解說時，有時會請他們坐下來或是我蹲在地上與他們互動

(7)不一定會依展場規劃動線來幾說，看圖說故事，沒有講稿，雖然心中有解說的流程，而且會將與展品有關的東西拉進來說，但不會離題

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ B7-09-C

台博館離總統府很近，這幾年常有抗議活動，講到敏感話題時，常有人噓聲，仍以導覽對象為主繼續講，不正面衝突。如果觀眾插進來，會說今天我只導覽這個特展 或當場用舒緩的口氣去化

解他的疑慮與怨恨，這樣我的觀眾也可以得到另外一層面的知識

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? **B7-09-D**

觀眾回應：察顏觀色（視表情與眼神 隨時調整內容）

有小朋友會常常來聽 抱你 親你 表示喜歡你 他就會多來博物館  
讚 美(俄羅斯文學展，觀眾透過館方人員轉達)

自我檢視：常常忘記規劃要講的東西

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■有 網路（自己的部落格 / 照片 / 文章） **B7-05-4** 聊天 **B7-05-3**

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

友人：朋友常問有關台灣歷史方面的知識，認為對小孩不錯，受到影響 **B7-05-B-1**

同儕：互通有無（知識 經驗）**B7-05-B-2**

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■有 導遊 領隊 (兼差)

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? **B7-11-A**

■沒有幫助或影響 學外文 對英文導覽有幫助 其它則從頭開始

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? **B7-12-B**

■沒有幫助或影響

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? **B7-13-A**

保安宮學南管的朋友介紹進入，喜歡玩又可以學習很多  
台博館是保安宮的同儕招呼

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? **B7-13-B**

學習不同領域的多東西，與個性有關 (愛說話 喜歡新奇事物)

5.由於上述的動機與原因，使得您在學習分享應用的能力有什麼樣階段性的不同嗎?

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? **B7-14-A**

■不會 保安宮一個月才排班一次，每一次都當成第一次，沒有劇本，把平時看到的新聞或資訊  
加入保持新鮮

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

■沒有

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

台博館百年特展 (百年物語 百年鐵道 百年風華)，可將在保安宮期間所學習到台灣歷史的知識  
應用在這檔的解說上。透過特展可以將單點的知識，連成線或擴充成面，讓知識立體化。在保  
安宮學習到的是台灣先民的歷史，當台博館康熙嶼圖特展時，從地圖中看到土牛溝的界線，馬上  
聯想到書本上與土牛溝的有關歷史 **B7-06-7**

受訪者：B8

受訪日期：2008.08.16(六) 下午 2:30~4:30

受訪地點：保安宮

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能?

知識面：對解說事物的瞭解

技巧面：針對不同的聽眾調整內容的深淺度，口齒要清晰，要有溝通應變的能力  
幽默的語言，傾聽觀眾的聲音，內容要講的有趣，人才留下來

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能?

知識面：台灣歷史 廟宇建築及裝飾藝術 台灣的生物 原住民

技巧面：拍照

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能?

(1)書 籍：看的很雜，不一定會用在解說上 B8-06-1 (2)上 課 B8-06-2 (3)展前課程 B8-06-5

(3)同 儕：實地演練示範給新的解說志工看，教學相長 B8-06-3

(4)觀 摩：學習別人的長處或看到別人的缺點，引以為鑑，例如【會長】解說的內容淺顯、說話  
會押韻、台灣俚語講的很好，而有些老師會一直講，不理會觀眾的感覺 B8-06-4

(5)書 寫：資料整理，消化成為自己的東西 B8-06-8

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼? 其次為何? 再次為何?

它們對您有何具體幫助?

(1)上 課：台博館新的特展一定要聽策展人解說，了解展覽的精神，才不會傳達錯誤訊息  
保安宮的課程也是打基礎的一定要上

(2)閱 讀：取得知識的基本來源

(3)觀 摩：借此改善自己的缺點，例如麥克風掛應掛在脖子，上而不是掛頭上，效果會更好

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識? B8-08-A

保安宮的提供的資料很多，會篩選整理成我自己的解說劇本

解說是一種方法檢驗自己吸收多少的方法，例如你準備100分，但是卻說出80分或60分

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? B8-08-B

困難之處：不懂的地方

因應之道：多看或詢問方式來解決

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何? 有沒有做那些精進的學習? B8-08-C

目前沒有

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎? 現在與之前有什麼不一樣的地方? B8-08-D

初 期：知識是片斷的，不會相互借用

現 在：越學越多，技巧越來越成熟，不管你學什麼，一定會有機會運用上

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼? B8-01-A B8-03-A B8-02-A

剛開始會因為解說才學習，後來有興趣，不一定會為了解說而去鑽研吸取知識

博物館的新展，展前要上課，聽導覽，將資料整理過後，不足再找資料補充

## 第二部份 知識應用分享

### 1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? B8-09-A

教育：強調廟宇的社教功能

(1)以古鑒今、比較分析：因為我喜歡歷史，常會思考以前的人這樣做，現在的人為什麼不這樣做  
自然在解說時會將古早的現象與現今做一對照分析，像老一輩的阿公阿媽，從小沒有讀書 但從廟宇建築裝飾裡教忠教孝故事傳說，了解做人處世的道理，現代的小孩子雖然教育程度高，但是作奸犯科或不明事理的卻是一大堆

(2)族群融合議題：保安宮是泉州人的信仰中心，但建築確是請來漳州師傅，這證明漳泉械鬥 50 年後，族群已經融合沒有對立的問題。現在不會有人問你是泉州人還是漳州人顯然大家也不會關心這問題，不要被政治人物給牽著鼻子走

上述訊息的傳達小朋友以教育意味重，大人則以分享經驗為主

### 2.能否談談您都是如何準備一場解說? B8-09-B

(1)台博館偏向講人文，自己整理一套講義，要講什麼以用條列式的，這一套會修改，有說錯或吸收或有趣新的知識會增加，之前開始一、二年還不熟練時，解說前會趕快看個二十分鐘，對我要講的每一件事或每一件事情，不會漏掉，現在不看了，已經內化了

(2)準備教具 (照片或圖片)，協助印證解說中的東西，才不會空口說白話或讓觀眾無法想像你說的

### 3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? B8-09-B

(1)台博館：如自我介紹、問候、詢問停留的時間、對象是誰、聽眾的興趣與需求來決定解說的內容。解說方式依展覽的特性，採探索式與互動式來進行

(2)保安宮：廟宇的文化與每個人生活層面都會有關係，我會採用以古鑒今講述的方式 將解說的內容如神明故事、民間傳說、建築裝飾，連結到現代生活，像保生大帝是醫生，早期廟中會有藥籤，現在有了全民健保，就不擺出來。壁畫中的韓信的跨下受辱的故事，告訴小朋友受到同學欺負，要忍一忍，學韓信，成大功立大業，不要逞一時之氣

(3)特別提醒觀眾，解說中如果有需要多瞭解的地方或是有興趣的可以事先告之，如果沒有，就照我的劇本走，這樣對自己或觀眾都照顧到

### 4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況?如何面對或解決? B8-09-C

(1)遇到小朋友時，注意力無法集中，會準備小獎品，利用問問題來吸引他們的注意力

(2)有次導覽 228 公園，因為他們停留時間只有 20 分鐘，原地指出 228 紀念碑，因時間有限就不去，突然有人說想要看去，只好帶他們過去，當時就覺得應該要有應變能力

(3)有次導覽外賓，有些人對台灣了解，有些不了解，不曉得這一團人的背景及興趣，當時很有挫折感，後來看到他們眼睛一直在看擲杯，於是立刻就調整，雖然不是很想講擲杯

### 5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? B8-09-D

聽眾回應：解說中的互動、結束後的討論(表示觀眾有在聽)

聽眾人數有沒有越來越少、提問測試觀眾程度以調整內容的深淺度

### 6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■有 照片上網，也會有人寫 e-mail 來要資料時，會寄給他們講義資料會放在台博館電腦內

供志工們取用 B8-05-A-4

受邀演講：聯合報請我主講台北城的故事 B8-05-A-1

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

分享知識面比較多，解說學習到的知識可成為與好友或陌生人聊天聚會用的材料，也因為懂的多，在朋友社群中會感受到自己是受歡迎的人，交到好朋友 B8-05-B-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? B8-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?

■有幫助或影響 B8-12-B

(1)教書經驗對成爲解說員有很大的幫助，如：不會怯場、備課要有組織能力

(2)公務員經歷：當主管的果斷決策的能力會應用到解說上，例如當聽眾突然說只剩20分鐘時，馬上就要做判斷如何組織內容如何說

(3)學生時代打橄欖球的當接到球，馬上就要判定如何處理(傳球 踢球)

上述的歷練對解說的內容組織、察言觀色、臨場應變是有幫助的

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? B8-13-A

(1)希望退休後能回饋社會 (2)喜愛歷史，特別是對人類學有興趣

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? B8-13-B

(1)獲得許多共鳴回饋 (2)生活多彩有趣

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期：注重將資料背誦講出來 B8-10-A

現 在：注重內容的豐富性，表達技巧要生動活潑 B5-10-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰出現的情形? B8-14-A

■不會 因爲書看的多，基本內容不會變，但加入其它資訊，不會感到千遍一律

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎? B8-14-B

■有 隊長 建立解說資料並爲新進解說員實演練與示範

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

在台博館學習到的生物方面的知識，才知道生態很重要，所以在工程處時就推廣生態工法學到原住民語，讓我在面對原住民的官員時，使用原住民語寒暄，讓工作更順利 B8-06-7

受訪者： B9

受訪日期：2008.09.07(日) 晚上 8:00~10:00

受訪地點： 咖啡店

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：專業知識（塑造權威性），相關知識

技巧面：了解展場，可以用延伸、連結、比喻、說故事等技巧讓內容更豐富

態度面：熱忱、親切、用心

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

台灣歷史、中國歷史、古文物、台灣民間工藝（剪黏 交趾燒），一切與台灣有關的東西

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱讀 B9-06-1 (7)展前課程 B9-06-5 (2)上課 B9-06-2 (3)請教同儕 B9-06-3 (4)研究 B9-06-12  
(5)電視 B9-06-16

(6)實務：台博館的特展，會刻意多說，每講完一次，都會有需要補強的地方，特展是一個在短期之內，會自動自發地對某類知識，深入學習的機會 B9-06-7

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)書籍：解說故宮文物，會購買大陸書，常到賣簡體字版的書店購買中國文物的書，必竟在這方面的知識比台灣好又便宜 B9-02-C

(2)上課：專家的精華

(3)電視：節目是一群結合智力製作出來的，會很完整的介紹某類知識

(4)同儕：請教專業的知識

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ B9-08-A

(1)展前課程：策展人上課、記筆記、接下來到展場（看到展品會引發策展人說出上課沒說的），展場展板上的文案會仔細的看完，有必要抄下來，加上上課的筆記，加深記憶

(2)自行規劃的課程：上完課，回家馬上複習，並找有關的資料來補強，不懂的問別人或再找書研讀

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ B9-08-B

困難之處：記憶力差

解決之道：多看或在書上畫標記

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ B9-08-C

知識面：因為台博館更展快又多面向，對我來說都是新的，學無止境

技巧面：音量太大，可能與先前不好的經驗有關

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ B9-08-D

初期：保安宮雖然培訓完，但書本上的東西並沒有完全消化，利用值勤時，將書本上的資料在現場比對，再加上解說機會不多，反而是閒聊，會出現學習停滯的情形

之後：文史工作室成立，當上小組長，因為要帶人，驚覺自己的不足，開始到書店看書買書上課、看電視、參與保安宮的寺廟活動、讀書會、向同儕請益，學習轉向主動

現在：累積多年經歷，學會了思考與應用，例如台博館的原住民展對我在考華語導遊有很大的幫助的，知識要應用才是屬於自己的

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼? B9-01-A B9-03-A B9-02-A

從保安宮、台博館、導游的工作，發現自己為了解說，會自動自發地去看書、找資料、做研究，不像以前在學校為了考試而唸書，現在反而會為了自己而進修，從解說中獲益不少

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? B9-09-A

教育：曾經看過一篇文章講到博物館的解說員應該像如老師一樣，他是一個引導者，有些觀眾自己看，不一定會懂，透過解說，馬上就能理解，因為人類是樂於求知的，讓他學到東西，就會引發興趣，有機會再來博物館學習

2.能否談談您都是如何準備一場解說?

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? B9-09-B

解說方式：互動與引導交互使用

鼓勵性語言：對小朋友會用贈品來鼓勵他，讓他有成就感，喜歡到博物館

解說技巧的使用：與主題有關的連結、延伸、比喻

資料必須要正確，不要誤導觀眾

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況?如何面對或解決? B9-09-C

(1)觀眾提問，若看法不同，尊重每個人的想法，回去再找資料確定

例如：講到台灣民主國的黑虎旗，會提到丘逢甲。從小課本就說他抗日英雄，可是從文獻得知，我認為是應該不是，可能國民黨美化的。因為台灣的近代史是以政府的角度去寫的。我將我所知道的史料告訴觀眾，讓觀者自己去思考或查證

(2)不會因為人越來越少，覺得是自己講的不好，我認為我是有準備的而且資料是正確的

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? B9-09-D

觀眾回應：人數多寡、贈禮、讚美、記筆記（所以內容要正確 不要誤導）

自我檢視：精神不好或體力疲累，會應付了事，說完即可，不再講下去

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■沒有

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■有 華語導遊

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

因爲導遊必須上知天文下知地理，知識必須是多面性的，像有些地方並沒有去過、台灣的GMP是多少，會上網去查資料 B9-15-A

## 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? B9-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? **B9-12-B**

■沒有幫助或影響

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? **B9-13-A**

自己想要了解 並不是解說給別人聽

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? **B9-13-A**

志工不是付出 反而是的知識的收穫

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期：現買現賣，照本宣科出來，過了就忘了，而且內容也不夠豐富 **B9-10-A**

現 在：依觀者的程度與生活經驗與展覽連結，或延伸主題以外的看不見的東西 **B9-10-A-B**

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? **B9-14-A**

■不會 因為保安宮每月才輪值一次，台博館雖然每週一次，不一定排到解說，反而可利用時間  
與同儕互通有無，吸收自己欠缺的或再仔細地看看展場，常會發現以前沒有注意到的地方

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎? **B9-14-B**

■有 保安宮：志工小組組長，幫志工隊規劃了風水命理與故宮文物的課程

台博館：導覽組組長 / 規劃進修課程，例如到陽明山動物廊道，請教授導覽，例如到屏東海生館參觀 (因經費與人力不足而作罷)

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

在我帶團旅遊全台的行程中，會將所學的東西 (台灣地區的人文 動植物 地質方面的知識)加入在解說當中，這些知識是經由保安宮與台博館的學習與實務訓練而得到的。例如台博館曾經展過鯨豚展，在台東時會講到飛魚季、黑鮪魚，即可應用上 **B9-06-7**

受訪者：B10

受訪日期：2008.08.12

受訪方式：mail + 電話

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：地方拓墾史、傳統建築裝飾藝術、民俗技藝、地方軼聞及現況，

技能面：基本導覽技巧

態度面：誠懇

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：人文溯源探索、自然生態研究、族群的探討、對社區的關懷、文物館藏與研究、社區總體營造、鄉土文化藝術、文化資產保持維護…等等。

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

無論是興直堡文史工作市、台北市文獻會或是大龍峒保安宮，一直都有舉辦相關的課程 **B10-06-2** 及文史巡禮 **B10-06-11**，來充實解說的知識；公家及私人團體也持續舉辦相關的講座、研習營及研討會 **B10-06-2**，提供我相關的知識，透過不斷的學習及解說實務的訓練 **B10-06-7**，無論在解說工作或是地方文史工作均受益良多。

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？它們對您有何具體幫助？

(1)田野調查：因為擔任的是新莊老街區的解說員，訪談來的資訊與生活更加密合，譬如傳統工藝、民俗技藝、地方小吃及地方軼聞等等，使解說的內容更加豐富也更為生動。**B10-06-9**

(2)上課：文史相關學習活動增加我解說工作的專業知識

(3)考察：文史巡禮活動

(4)實務：邊做邊學 **B10-07-A**

5.請問哪些方法有助您消理解外顯的知識？**B10-08-A**

記筆記 書寫 多解說 反覆看

6.在學習中遭遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？**B10-08-B**

書籍、相關文獻單位、網路、同好及師長。

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？**B10-08-C**

解說能力不外是內容、技巧及體力，內容方面學無止境，只能不斷的學習，技巧方面多觀察師及同好們解說呈現的方式外**B10-07-C**，而增加解說的次數是技巧精進最好的方式。至於體力只能靠不斷運動來增進，不過上了年紀還是要面對體力及精力不足的事實。

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ **B10-08-D**

學習過程轉變不大，隨時保持好奇心與求知的熱忱，因為，「自我成長」可是比什麼都還更重要。只是所要學習的項目會縮小範圍，以興趣為主，不像之前只要有學習的機會，無論多遠也不嫌，中南部甚至遠至金門，由於健康狀況，如今學習地區的範圍僅以大台北地區為主。

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式什麼？ **B10-01-A B10-03-A B10-02-A**

初期因為要解說，所以學習，接受機構培，之後引發興趣，就開始利用資源學習自修，也習慣有老師引導，讓自己有個方向，省得自我摸索的時間

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ **B10-09-A**

解說的目的是要讓學習者（參觀者）在認知、情意和技能上有所收穫，了解人類認知的發展過程，以及不同行業族群的經驗、態度和習性，使民眾獲得感性與知性兼顧的休閒生活，並能達成寓學於樂的目的。

2.能否談談您都是如何準備一場解說？ **B10-09-B**

相關內容及書籍會在前一天大致再溫習一遍，再上網搜索解說對象所居住地區的相關資訊加入解說內容裡，與解說對象進行互動。

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ **B10-09-B**

注意參與者年齡層，解說團體離開時間、是否參加過文史巡禮活動等等也就是對解說時間的掌控，及內容調整。

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ **B10-09-C**

參加對象為幼兒班(小班)所有解說技巧皆無效，只能講三隻小豬的故事。若是一般提問無法解答，只能請對方或團體留下聯絡方式，尋求答案後再聯繫。

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效？ **B10-09-D**

觀眾回應：表情 眼神 互動 讚美 拍照 送禮 索取連絡方式

自我檢視：情緒不穩定 解說內容不完整 或 牽涉太廣

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？

曾擔任社區、學校及文化局期刊撰文者，也擔任講座主講者。主編台北市文獻會史蹟解說員十週年特刊 **B10-05-A-2 B10-05-A-4**

7.您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？

最常以室內解說的方式為主，以講義及 powerpoint 為輔 做心得分享，透過現場提問及共同討論在學習上獲益良多。 **B10-05-B-1 B10-05-2**

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

主辦文史講座、活動及出版相關書籍並參與社區營造

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?

邊學習邊發展，非特意的而是水到渠成 B10-15-A B10-15-B

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? B10-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?

■有幫助或影響 我曾在地政單位工作，對我在田野調查方面助益良多 B10-12-B

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? B10-13-A

(1)認識自己生長的地方 (2)興趣 (3)寓學於樂

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? B10-13-B

興趣 自我成長 生活規劃。

5.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? B10-14-A

■不會

6.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎? B10-10-A B10-10-B

(1)學習知識(2)解說(3)搜集資料(4)田野訪談(5)主辦文史活動(6)受邀參展  
(7)參與社區營造(8)編撰出版品

7.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

雖是不同機構但是解說性質相同，雖是不同單位的文史學習活動，是相關且相輔相成 B10-06-7

受訪者：A1

受訪日期：2008.08.12(二) 下午 4:00~6:00

受訪地點：美術教室

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：藝術專業知識 及其它美學理論

技巧面：藉用輔助道具協助觀眾瞭解展品的意義

態度面：與觀眾要有互動， 解說要注意內容的邏輯性

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：中西藝術史 台灣美術史

技巧面：如何帶領小朋友的技巧（遊戲 設計教具）

態度面：大人與小孩的解說觀念是一樣的 教會他們如何看一幅畫

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)書 籍：工具書(圖像) 買與特展相關的書 A1-06-1

(2)網 路：最近一年才開始 A1-06-6

(3)看 展：爲了布拉格玻璃展，特地到新竹玻璃藝術中心看玻璃制作流程 A1-06-13

(4)上 課：展前的課程、演講、聽語音導覽 A1-06-2

(5)老 師：吳世全老師(欣賞繪畫準則) 顏貽成老師(藝術史) 林明德老師(解說技巧)  
李欽賢(台灣美術史)

(6)同 儕：大家一起討論一幅畫，吸收別人的說法或自己沒看到的資料 A1-06-3

(7)觀 摩：擷取不同的內容，是不是自己沒有使用過的解說方式 A1-06-4

(8)設計教具：因爲是學設計的，對我來說是架輕就熟，也是我解說的風格 A1-06-12

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次爲何？再次爲何？

它們對您有何具體幫助？

(1)上 課：習慣用快速的方法知道特展的內容，不足的部份再找資料或看書

(2)書 籍：喜歡看圖片，少看文字

(3)自己想：會製作輔助教具或設計如何讓解說更吸引人的動作、遊戲，讓解說更有趣

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ A1-08-A

以設計輔助道具爲例：先行了解展品特色，組織解說內容架構，再選出與展品相關或能強化解說內容的的圖片

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ A1-08-B

困難之處：對完全沒有接觸的展覽或不熟悉的東西

解決之道：問老師（例如講一次給你聽 因爲有基礎），爲了布拉格玻璃展，特地到新竹玻璃藝術中心看玻璃製作流程。如果時間有限會利用展前課程與演講，閱讀與展覽有關的書籍，不了解的地方避開不講，怕給錯的訊息

7.您認爲自己最需要加強的解說能力爲何？有沒有做那些精進的學習？ A1-08-C

希望加重創作者個人生平與時代背景的介紹，或融入美學評論，或是繪畫與音樂、文學、建築的連結或是將東西方美術史與台灣美術史做一對照來豐富我的解說內容，所以要多看書或參加專題課程，否則每次都講那一套，雖然對象不一樣自己也會覺得很膩了

8 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ A1-08-D

初 期：透過老師與專家的引導（展前課程 基礎培訓課程）對中西美術史更加理解。之前在學校只知道幾位有名的畫家，但不知道他們爲何有名，而且各個藝術派別或朝代的順序並不清楚，況且在學校也沒有學習到台灣美術史

現 在：策展人的展前課程一定要參加，沒有導覽的時候，大家到展場一同看展品討論

9.就您的經驗，請問您認爲最適合自己的學習模式是什麼？

初 期：任務所需，機構提供的課程必上，不懂的找書或問老師 A1-01-A A1-03-A A1-02-A

現 在：參加展前課程掌握展覽主軸，同儕交流，並與老師切磋，節省時間 A1-03-A

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認爲解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ A1-09-A

利用構圖、色彩等欣賞繪畫的準則教觀眾如何欣賞一幅畫並用輔助教具加強觀眾對展品的理解

2.能否談談您都是如何準備一場解說？ A1-09-B

新展先上課，消化展品的資料，不足者再補充，並製作輔助教具讓專業的繪畫理論簡單化

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ A1-09-B

喜歡帶小朋友，但不會因對象而改變語調，使用小朋友流行語彙（鹹蛋超人的動作 畢卡索是閉起眼睛卡在廁所裡）、遊戲（爲管理秩序，會說不要超過我，走一走突然停止，小朋友會超前，大家笑成一團），建立關係。也會請小朋友上台表演我設計過的動作，說明展品的繪畫技巧；或是當我講到某種顏色時，剛好有小朋友身上有穿同樣的，會請他上台展示讓他們覺得有參與感；教育展會製作教具或設計活動讓小朋友能進入狀況

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ A1-09-C

國中生：自主性強，沒興趣聽，說笑話吸引，不聽也沒關係

特殊對象：聽障、視障、肢障者的導覽，接受展前特別訓練

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效？ A1-09-D

觀眾回應：點頭、您有教畫嗎？、感謝函、口頭讚美、回贈禮

自我檢視：口是心非、漏掉內容、同儕指正解說方式

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？

■有 解說圖檔 A1-05-A-4 演講 A1-05-A-1

7.您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？（有才回答）

(1)分享知識與經驗都有，將製作的平面或立體輔助教具借用給解說志工們使用 A1-05-B-1

(2)爲解說志工示範如何帶領小朋友的技巧 A1-05-B-1

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

■有 上課：幫扶輪社或公司行號主講繪畫欣賞的課

開 課：開設美術的補習班

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

因爲本身所學與之前的工作是廣告設計，又有導覽經驗，應可勝任

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? A1-11-A

■有幫助或影響 在學與工作都是廣告平面設計

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? A1-12-A

■有幫助或影響 將以前的經驗應用在解說上(寫書法 攝影)

學設計(製作教具) 教畫(懂得賞析)

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? A1-13-A

興趣

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? A1-13-B

享受透過我的解說而讓人了解的喜悅

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期：學習一套以構圖、色彩等欣賞繪畫準則進行解說；會準備輔助教具 A1-10-A-B

現 在：多了自信，沒有準備即可上場；加重歷史時代與創作者個人背景的介紹

或運用東西方藝術理論來與展品對照印證 A1-10-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形?

因爲對象不同，會有不同反應與火花，只要觀眾了解我所講的，就會一直講

我是喜歡享受過程人 A1-14-A

6.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎?

■志工隊長 配合各項推廣活動與規劃進修活動，行政能力加強 A1-14-B

7.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

受訪者：A2

受訪日期：2008.08.13(三) 下午 12:00~2:00

受訪地點：美術館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：西洋美術史

技巧面：要用通俗化的內容來傳達展覽的精神；懂得不同對象的導覽技巧，語調要有抑、揚、頓、挫適度的肢體動作、導覽中南部或中老年人的聽眾使用台語、俚語等，身上衣飾可以裝扮成與展覽有關，增加趣味

態度面：熱愛藝術、注意形象、放下身段、不要把自己當成讀稿機

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：西洋美術史、中國書畫、不同特展的知識（設計 服裝 建築 …）、台語正音班、關渡台北藝術大學選修技術課程（如版畫）、典藏藝術空間聽講座

技巧面：語言肢體的表達方式（個人解說的風格是生動與感性）

態度面：知道自己喜歡要的東西在什麼、自己的長處適合那類的客層

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱讀 A2-06-1 (2)聽講：機構內的展前課程 / 機構外的相關的活動 A2-06-2

(3)觀摩：吸收別人的長處 A2-06-4

(4)同儕：詢問前輩某件作品要如何解說 A2-06-3

(5)網路：方便、知識層面廣、參考性資料 A2-06-6

(6)上課：台語正音班、關渡台北藝術大學選修版畫、典藏藝術空間藝術講座 A2-06-2

(7)影音產品 A2-06-18

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)聽演講：因利用電腦幫助資訊視覺化，也可以學習講師詮釋觀點與表達方式

(2)書籍：基本知識來源，系統化，取得方便，又可隨身攜帶

(3)影片：藝術家的傳記生平或其時代社會背景

5.請問哪些方法有助您消理解外顯的知識？ A2-08-A

書寫：做筆記 幫助記

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ A2-08-B

困難之處：對當代藝術的體會比較困難，而且會排斥建築方面的展覽，因為大都只看到模型或設計圖 除非真正看到實體，無法體會就沒辦法說給人聽

解決之道：看書、請教專家或同儕 / 碰上建築展就不解說。像典藏展「台灣行旅」，其中有日式的建築，就親自到台北市留下的日式建築去看去感覺，這樣我的解說就是體會而不會是意會，比較有內涵

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ A1-08-C

知識面：增強日語能力，想做外語導覽，目前是自修或想進補習班或請家教

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ A1-08-D

初 期：利用大學所學的片斷知識與美術館提供的培訓課程學習

現 在：對文化藝術的敏感度與理解力變強，學習內化速度很快

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？

初 期：因為解說必須學習，進而產生興趣 A1-01-A A1-03-A A1-02-A

現 在：為求自我成長，利用自己常用的資源學習 A1-02-A

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ A1-09-A

功能：教育、娛樂、休閒

訊息：文物對現代人的啟發，例如米勒展，在結尾時會說，大家不要人云亦云，趕潮流花上半天來排隊，結果並不一定有收穫，要有自己的想法，當然希望透過我的解說讓觀眾能夠帶回滿滿的感動

2.能否談談您都是如何準備一場解說？ A1-09-B

(1)參加展前培訓課程、再來找資料(各種資源)、製作輔助教具

(2)每一檔展覽都有一本筆記本，用抄寫來幫助記憶。將展品資料做重點摘要，碰上學術性的文字會轉成口語化，因為要讓觀眾家聽得懂

(3)先了解觀眾背景與程度與停留時間，規劃內容比重、表達方式、行進動線

(4)解說員就好像廚師，美術館提供給你食材，煎煮炒炸要自己決定，常會做狀況模擬的假想

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ A1-09-B

重 點：藝術家的創作精神、創作風格對現代人的影響

細 節：解說時會引經據典或說些金玉良言，讓解說更加生動

習慣在解說完做個總結或整理，內容會著重展品的對觀眾的啟發與意義

解說方式：小朋友用互動式；大朋友用講述式但以感性語言表達

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ A1-09-C

碰到新手導覽，不懂得卡位，動線掌握不好、嗓門太大

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效？ A1-09-D

觀眾回應：表情、提問

自我檢視：內容是否有充分發揮

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？ A1-05-A-2

■有 講師：為社團或公司行號開設繪畫欣賞的課程、藝文特展工作人員訓練（工讀生）；解說員培訓

7.您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？(有才回答) A2-09-B-2

為藝文特展培訓學生解說員，可以吸收不同世代的看法，了解他們的詮釋觀點，知道與我的認知差異在哪裡，提醒自己接觸流行的話題，像星光幫超級偶像的新聞，因為解說是不分年齡的

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

■有 成立藝文工作坊，推廣藝文活動，例如關公文物特展就負責解說員的培訓工作

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

藝文工作者應該擴大知識的層面，繪畫只是其中一環，還需要多接觸其它藝術人文的知識，例如：因爲參與關公文物特展，讓我對常民文化中廟宇的裝飾藝術（雕刻 彩繪 跣趾燒 剪黏）產生興趣想要多加了解 A2-05-C-1

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? A2-11-A

■有幫助或影響 大學時代學習文化層面的知識，也曾選修繪畫課，涉獵美術史，有基礎概念

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? A2-12-A

■沒有幫助或影響

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? A2-13-A

美術館格局很高挑，空間感覺很舒服，下班之餘，常來參觀展覽，碰到招募，就進來了，進來後先當半年展場服務，再考導覽；加入歷史博物館當特約導覽，是因為有朋友在裡面當館員，有一次他來美術館聽我導覽，朋友覺得我講的很好，他問我要不要過去導覽，我說好呀！

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? A2-13-B

在美術館讓我接觸與藝術文化相關的人事物、加上個人是重感情、定性強，除非那天我對當代藝術沒有興趣才會想離開。我認爲一個人的工作如果是自己的興趣有關，又有收入，還能爲社會盡點力，就是最好生活的狀態，目前我正朝這個方向努力進行

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期：離題太多、內容配置與時間的掌控不會拿捏 A2-10-B

現 在：提醒觀眾當我們崇拜西方繪畫大師像米開蘭基羅或拉斐爾之餘，也要回過頭來關注自己本地的前輩藝術家，這種想法讓我的解說多了一份文化的使命感 A2-10-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形?

不會 對象不一樣，展覽又多元，加上藝文工作室的接觸面廣，越學越多，可以用不同的詮釋觀點介紹展品 A2-14-A

6.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎?

沒有

7.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

受訪者：A3

受訪日期：2008.08.20(三) 上午 10:00~12:00

受訪地點：美術館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：應以美術館提供的資料為主要解說的內容；搜尋外來資料經過彙整後大家一起討論，檢查美術館資料是否正確；導覽開始後，要將資料與的作品核對，以免傳達錯誤訊息

態度面：不挑解說對象、挑展，並尊重該導覽單位的相關規範；參加展前的上課培訓；一定準備充足才能上場，控制自己的情緒

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：西洋藝術史、台灣美術史以及各項展覽的知識

技巧面：注意服裝儀容 切勿加入政治 宗教觀點或個人主觀意，絕不可越線或跨進欄杆，亦不可使用光筆

態度面：熱忱地與觀眾互動

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1) 展前課程：美術館規定每一位說員都要過考過雙年展與典藏展，即使之前沒有典藏展，也一定要考過一個國外的，一個國內的。彌補書本上所沒有的訊息，也可以了解策展人的思維、展場設計、展覽的精神以及一些過程的甘苦談或背後不為人知的故事

**A3-06-5**

(2) 現場聽覽：展覽前上的課可能是事倍功半，但透過現場聽導不管是策展人、專家、創作者現身的說法，會聽到或看到第一手資料，在解說時適時地加入，可以讓解說的內容更生動；特別是在開展後的第一個禮拜，多聽多看，對往後解說的效益會很好。例如奇美美術館的特展，許文龍先生親臨現場，由館長陪同參觀，壓抑不住對這位企業家的崇敬之心，跟隨在旁，聽到他收藏畫過程，還講到因為畫框才收藏某幅畫，這些內容都可以成為我日後解說的素材 **A3-06-4**

(3) 旅遊：早期科比意的建築展有一個模型，是他在亞洲(印度除外)唯一的建築，在日本上野公園(國立西洋美術館)。為了印證資料上所載，館方為了保護科比意的作品，做了防震的措施，特意詢問館方，在地下樓一面牆壁看到個小洞，可以看見柱子下方的防震設計。還有一次普立茲建築展，不想導覽，但還是來上課，卻發現參展的作品，好多曾經到過，非常感謝女兒帶我去，所以說展過再去看或者看過後再解說，可以讓自己的體會更深 **A3-06-11**

(4)同儕討論：平日組兩次，假日組一次，訂個時間，每個人認養一個展覽室或對一件展品解說給同儕聽，大家共同討論、分享或交換意見。 **A3-06-3**

(5)閱讀：典藏展常會有席德進的作品出現，之前他的書都只是片斷地看，有次一口氣將他的傳記看完，非常感動他對藝術的執著，日後再有解說到他的作品時，相信會更加豐富 **A3-06-1**

(6)上課：因為沒有藝術背景，還沒有導覽之前，就參加美術館美術教室的相關課程**A3-06-2**

(7)讀書會：與同儕組成，一起讀藝術方面的書，練好基本功 **A3-06-3**

(8)看展：到美國旅遊時會去參觀美術館，測試自己學到多少，好像是考畢業考 **A3-06-13**

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？它們對您有何具體幫助？

(1)展前課程：同上 (2)專家導覽 (演講)：同上

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ A3-08-A

(1)展覽的資料或相關書籍導覽前、導覽時及導覽後都要再閱讀一次，可以知道自己遺漏了哪些，隨時調整 也會加深印象。(2) 有講有導才是你的知識 (3) 影印壞的資料或展覽DM，隨身攜帶隨時看 (4)不斷的重複閱讀一本書將會有不同的領悟

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ A3-08-B

困難之處：當代藝術常有錄像作品，並不能馬上進入狀況

解決之道：上課、聽專家講或自己要耐心地花時間將作品看完，依照同理心，將自己如何看懂的經驗來協助觀眾「從不懂到懂」

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ A3-08-C

學海無涯，不懂時再去補不足

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ A3-08-D

初期：努力上課、聽導

現在：以看展覽為例(1)不要因為別人說哪個展覽不好而不去看，一定會親自去看去體會

(2)看展覽前一定事先購書閱讀，也不要最後幾天看展覽

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？

初期：任務與興趣，導覽與看展是兩回事，導覽是深度的學習 A3-01-A A3-03-A A3-02-A

現在：不喜歡背書，所以習慣上課藉，由教師引導，讓自己進入 A3-03-A

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ A3-09-A

通常作品會有創作者本身要表達的、有藝評家看法以及觀者的意思，觀者可以有自己的意見，但是如果懂一些藝術方面的知識，可以了解更多

2.能否談談您都是如何準備一場解說？ A3-09-B

前一天再次複習資料，也可以利用在來館途中或在捷運上翻閱資料

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ A3-09-B

(1)自我介紹是導覽志工，以免過程中有人質疑或提出艱深一點的問題，可以舒緩一下尷尬的場面

(2)儘量講你有感覺的展品，但是不講的展品也要知道 因為怕有觀眾問，如果講的不完整 可以表示我是導覽志工或代為詢問館方人員

(3)與觀眾互動，例如導台灣行旅時跟小朋友講到玉山都會講到 1000 元的鈔票，問小朋友 500 元是什麼山，小朋友回答打棒球與梅花鹿，2000 元是南湖大山，100 元沒有山，我說是孫中山，氣氛馬上就不一樣了

(4)「按照畫面去解說，不要死記」，不要每幅作品都用同一套說法。例如對美術班的學生講山水畫時以「破格」的觀念，詳細的講一兩幅，學生懂了之後就不要再強調。所以看畫面上的東西去講，可避免拼命的背資料

(5) 傳達「一幅畫的框及作品搭配」是很重要的觀念。

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ A3-09-C

導覽時有人在旁講話，導覽者難免會分心，碧姐感同身受，她說尤其在封閉的展間內，講再小聲還是會有回音。當她遇到隨行大人或義工在旁一直聊個不停的話，她會利用隊伍移動到下一展間時，提醒他們不要在展間內聊天 (引自 林姿吟 2006 訪談同一個案)

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效？

碧姐習慣導覽結束後，用幾分鐘作結論，詢問小朋友：「今天看了這麼多畫，印象最深是哪一幅？你最喜歡哪一件？」當下回顧看過的所有作品，小朋友多想一下，可以記得很久；不會回到家，看過的作品通通拋在腦後(引自 林姿吟 2006 訪談同一個案)

碧姐提到多數觀眾導覽結束當下，會給予立即的正向回饋：「……有的人喜歡表達，有的跟你拍拍手……」(引自 林姿吟 2006 訪談同一個案)

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？

■有 聊天 A3-05-A-1

7.您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？(有才回答)

分享知識與經驗都有；出國求學的解說志工回來告之，我教給他導覽技很管用，我反問是哪一招，以後可再教人 A3-05-B-1

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動？爲什麼？(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響？ A3-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響？ A3-12-A

■沒有幫助或影響

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些？ A3-13-A

只是對美術館喜好而已

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工？ A3-13-B

(1)對藝術的喜好 (2)館員與志工的情感因素(3)自我成長的機會及發揮的舞台

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎？

初 期：不太會用聲音，碰到不喜歡的導覽不太想講，越講人越少會影響情緒 A3-10-B

現 在：自我心理建設，人少不一定是你講的不好，也不要講太多，要懂的與觀眾互動 A3-10-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰出現的情形？

■不會 (1)展品多有所選擇，但重點作品一定要講，每次導覽的對象不同，可視觀眾的程度或時間來調整對同一作品解說的深度與長度，這是比較負責任的態度  
(2)讀的資料很多，但不一定會全部說出來，或者是隨時在看，隨時在聽，對同一件作品每次解說時都會有不同的收穫。

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎?

■有 導覽組長 A3-14-B

- (1)制定導覽須知並隨時修定
- (2)落實排班的規定與監督與調度
- (3)收集核對新展資料與志工
- (4)導覽志工培訓與考核 (新手導覽會看一下)
- (5)協助館方藝文活動的推廣
- (6)團體導覽 (人多時) 展場動線的規劃與協助

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

受訪者：A4

受訪日期：2008.09.04 (四) 下午 2:00~4:30

受訪地點：美術館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：文物基本知識、文化評論、哲學理論

技巧面：透過實務的累積 A4-07-A

態度面：不同背景的導覽員解說會比較精采，本科班的反而會受箝制 導覽員應該灌輸觀眾欣賞藝術的品味 導覽員應開引用策展人的思維來進行解說 不要突顯自己

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：同上

技巧面：從實務中學習 A4-07-A

態度面：之前很愛批評、提意見；現在改變很多，會去思考館方不能解決的難處。

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱 讀：獲取知識主要的方法 A4-06-1

(2)網 路：會用，但資料是片斷的或正確度不高，只是取得快速 A4-06-6

(3)師 父：指導教授中國文化底子很深，表達能力又強 A4-06-15

(4)觀 摩：內容及技巧性都會看會聽 A4-06-4

(5)看展覽與表演：常看國外的展覽或藝文表演，提高鑑賞力 與 想像力

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)閱 讀：報章 雜誌 新的資訊會給我刺激，觸發聯想

5.請問哪些方法有助您消理解外顯的知識？ A4-08-A

自己有一本小冊子，每次導覽完作紀錄，如遇到哪些狀況

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ A4-08-B

困難之處：導覽失敗的挫折

解決之道：自我思考反省修正

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ A4-08-C

知識面：自己的文化底子不夠深厚 要多閱讀思考

技巧面：台語說的不好 碰到阿公阿媽溝通上會有困難

8 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ A4-08-D

初 期：上課、聽講、消化看資料，在實務中累積經驗與體會

現 在：館方有義務提醒志工要有自我反思的能力，在解說了多年以後，一定會覺得累，不想變成讀稿機，這個時候的自我成長，就不能靠外力，必須靠內在轉化或提升

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼？ A4-01-A A4-02-A A4-03-A

資源導向：自我學習，因為學術背景關係

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? A4-09-A

40分鐘的導覽，讓觀眾感覺體會到一些東西，然後自己可以去運用就夠了。例如有一次導覽英國現代雕塑展，有件展品是藝術家用自己的身體來表現雕塑，它要傳達的訊息是雕塑無所不在，人體是一種雕塑，路上跑的車子也是雕塑。過沒幾天，有位媽媽跑來跟我說他的女兒聽過我的導覽完後幾天，在吃飯的時，看見電視裡有人在抗議，對我說媽媽那就是雕塑

2.能否談談您都是如何準備一場解說? A4-09-B

事先瞭解觀眾的背景

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? A4-09-B

(1)解說方式是引導式，會丟問題讓聽眾去想，用蘇格拉底詰問方式找出真理，雖然時間短但可以將問題帶回去思考

(2)有開場與結尾，開始先說展覽意涵與精神，結尾詢問觀眾主題和展覽內容有契合嗎?這個用意可以來檢驗策展人的佈展有無缺失?目的達到了嗎?

(3)少用輔助的道具，希望用很少的語彙，解說展品的意涵，激發觀眾無限的想像力，用心去體會。教具是解說員自己的觀點，會阻礙觀者的思考，透過語言的描述，留一些空間給觀者去想、找答案

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況?如何面對或解決? A4-09-C

遇到不會答的問題時，跟聽眾說回去想想，並請留下 e-mail。被阿公阿媽指正台語不標準，說到最後沒有興趣，小朋友也是，在失敗經驗中反省自己，體會到不能用同一套的解說方式去複製，於是會調整導覽的方式及技巧

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? A4-09-D

我的解說對大學生有點影響，從提問互動、要 e-mail、帶領的老師希望我去他的系上上課等現象，反應還不錯。喜歡被問問題，會有進一步思考深究的機會

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■有 文章 A4-05-A-4

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

『今藝術』雜誌有發表過，用美術館志工的角度來一個好的展覽的標準

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

在大學通識課教藝術史，鼓勵學生多到美術館去印證書本上的知識

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?(有才回答)

因爲到了博士候選人才在大學教課，將解說的實務經驗應用在教學上 A4-05-C-1

## 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? A4-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? A4-12-A

■沒有幫助或影響

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? **A4-13-A**

希望透過導覽解說這個媒介，促成學術與實務的連結。想藉由外由內，由下而上的方式，讓學界與公家機關能有對話空間，導覽就是媒介、橋樑。

抱持這個動機，經過5年的評估實驗，從一般坊間或學校教授開設的藝術課程，我看到的還是片段的基礎知識，可見促進學術發展的目的並沒有成功，但是個人還是有小小的影響力，像在大學教藝術史，會鼓勵學生多參與藝術活動，也看見學生志工走進美術館，經由這些種子的推廣，他們會找同學一起到美術館參觀。

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? **A4-13-B**

(1)情感因素，這裏的志工與館員人都很好，在做論文期間還寫e-mail鼓勵我，你也知道寫論文是很難熬的

(2)對館員、美術館有很深的期待

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初期：太理想化，自顧自的說，自滿又主觀，很嚴肅像在上課，極力把我所學應用在解說上，不會理會觀眾的反應，而且得失心很重，準備那麼多，但是觀眾沒反應沒興趣，一開始會認為是觀眾的損失，後來發覺自己的是不對的，一定要改變 **A4-10-A-B**

現在：導覽就像一場表演，不是在教室上課，要有娛樂性、幽默一點，肢體要放鬆，讓觀眾開心笑的出來，覺得自己得到收穫就可以了，這些轉變是從失敗經驗中慢慢體會調整過來 **A4-10-B**

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形?

■會 提醒自己要休息一下，暫離熟悉的環境，去旅遊或看一本很難懂的書，或做一些冒險或挑戰自我的事，吸收異文化，充電回來之後，對某些事情的看法，會從更高的視點來看，思考問題的層面也會多一些，同樣的展品可以有很多種說法，也不要只是抱怨展覽不好，批評館方的作法 **A4-14-A**

7. 除了例行任務，您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎? **A4-14-B**

■有 給自己任務學習新的事務，像到學校推廣美術教育、美術館日活動或志工晚會的主持人

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

受訪者：A5

受訪日期：2008.08.27(三)商銀 下午 2:00~4:00

受訪地點：美術館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：專業知識

技巧面：時間控制、動線規劃、觀眾需求

態度面：親和力、注意形象、沒把握不要說、服務的心

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：中國藝術史(因為學國畫)、中國歷史、西洋藝術史

技巧面：學畫(國畫 素描)

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)書籍：館方給的資料，不足者，到故宮圖書館找資料，家中藝術方面的書也很多 A5-06-1

(2)網路：不太會用網路，家人協助 A5-06-6

(3)上課：展前課程、策展人走場 A5-06-2

(4)同儕：故宮有讀書會，每個月一次，有特展前會匯集各自蒐集的資料，沒有特展時，就看不同的書籍。形式不定，有時共同讀一本書或每一個人設定題與組員分享 A5-06-3

新的展覽出來，會與同儕討論，集思廣義，吸收東西不一樣

(5)觀摩：在故宮早期會觀摩別的志工解說，觀摩技巧較多，它好比鏡子，可以提醒自己那些地方不要犯錯，也會聽故宮定時導覽，看他們如何帶領與表情。在美術館會聽正式的解說員導覽，因為他們都是學有專精 A5-06-4

(6)演講 A5-06-2 (7)研討會 A5-06-2

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)閱讀：文字資料較完整且不受時間限制

(2)上課：強化知識的專業性

(3)演講：短時間濃縮別人的精華

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ A5-08-A

知識面：要靜心下來才能慢慢消化

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ A5-08-B

困難之處：故宮 / 剛開始對中國歷史沒概念，朝代背不起來，順序記不起來；

美術 / 當代藝術(個展)，因為是個人意識的創作，比較難進入，所以會挑展，因為無法感動自己 就不能講的很好

解決之道：家人教我用看圖表、地圖訓練記憶；利用年度大展或雙年展，接觸當代藝術創作

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ A5-08-C

特展雖多學習到的知識是片斷，而故宮每檔特展所讀的書，是可以累積的，不會白花時間。

對建築、當代藝術的展覽不感興趣，加上短期展，只有二三個月，等知識背全了，

展期也結束了，可能以後用不到，但是要繼續下去，就一定要去接受它

8. 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ A5-08-D

初期：上課、看書、聽導

現在：上課、看書

9. 就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習方式有哪些？ A5-01-A A5-03-A A5-02-A

初期室內解說一定要靠機構的培訓與進修課程幫助學習，經驗多了就靠自習，但展前的課程每檔都會參加

## 第二部份 知識應用分享

1. 請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ A5-08-A

教育：引起興趣，希望下次再來，例如親子一起來參觀，聽完解說，媽媽會告訴小朋友，古代的人多麼偉大，多有智慧。透過我們的解說，讓觀眾可以思考文物所要傳遞的精神

故宮 / 把中國人的智慧、刻苦耐勞的精神介紹給聽眾，不只是文物之美，還要強調文物背後的故事與意義。例如清代的象牙套球雕刻，中國人真是聰明，三四百年前，沒有計算機或電腦，就能算的那麼準確，而且那麼有耐心，雕出讓人嘆為觀止的工藝品

美術館 / 特別強調作者的創作精神，例如顏水龍畫的蘭嶼那一幅，作者不是先天就知道蘭嶼的樣子，而是經過長期觀察才能畫的出來，會對小朋友說凡事要有耐心，唸書也是一樣，像這樣就可以將作品的意義連結到生活層面。例如李石樵的田園樂，呈現的是農收季節的畫面。中景是親朋一起幫忙收割，顯現出一團和氣的景像，前景是祖孫三代相互招呼用餐，這是早期農業社會的生活，讓我聯想到將佛家道理（對人以和、對事以真、對上以敬、對下以慈），應用這幅畫，教小朋友要孝敬長輩，認真讀書

2. 能否談談您都是如何準備一場解說？ A5-08-B

故宮：事先不知導覽的團體背景，要先準備多種內容，但代表性的展品一定會講

3. 能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ A5-08-C

(1) 流程：先自我介紹、介紹館方的定位（自己的習慣 故宮培訓時也有告知）、請問觀眾停留時間及需求、是不是第一次來等等問題，再決定動線與展品

(2) 解說方式：大朋友會說藝術家的生平、創作理念及畫面所呈現構圖、色彩等；小朋友用提問方式，讓他們有參與感，例如帶到畫的面前，會問看到什麼，大家紛紛發表意見，但不要否定，用鼓勵性語言建立信心，就能進入畫面聽下去

(3) 細節：故宮因為場地大、樓層高、展聽多，行進間走回頭看一下隊伍的速度，全部到了才講，因為人潮眾多，會提醒觀眾下一站在哪裡，怕觀眾跑錯展廳，找不到隊伍解說時會察言觀色，有興趣的多講點，沒興趣的簡單帶過，最後會留十分鐘討論，請問觀眾剛剛解說的內容是否有問題、哪裡沒講到或想看的沒看到

(4) 觀眾提醒：親子團以小孩為主，怕大人會無聊，會請家長提醒我想要看什麼跟我說

(5) 不會使用道具，因為怕分心，要藉語言的表達能力來讓觀眾瞭解

4. 您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ A5-08-C

(1) 有時客人反應某些細節沒有講，趕緊補充

(2) 小朋友聽了半小時後，看到別人創作會分心，顯現浮躁的樣子，會講如果小朋友專心點，老師

會很快結束，就會可以動手畫

- (3)故宮文物太多，如果觀眾要求解說是自己不擅長的，會向其表達，例如書畫，不是很深入，只能解說基本概念，觀眾會諒解，況且一般人也不需要了解太多
- (4)定導挑戰性大，有人提問，怕影響其他人，會請他結束後留下來一起討論

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? **A5-08-D**

觀眾回應： 互動討論、觀眾表情、從頭跟到尾的聽眾多少人

自我檢視： 利用最後十分鐘的討論時間，可以知道聽眾吸收多少或回想解說內容的完整性

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■沒有

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? **A5-11-A**

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? **A5-12-B**

■有幫助或影響 學了多年的國畫 素描 上藝術課程 也教畫 ( 特殊兒童 )

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? **A5-13-A**

老公喜歡藝術，爲了培養夫妻共同興趣，在美術館開設的教室學畫，學完畫後就進來當志工。

家人也認爲接觸不會忘記，聽了有道理就進來了

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? **A5-13-B**

認識同好，自我成長 (對文物更有興趣)

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期：照本宣科，不會看觀眾說話，解說技巧生硬 **A5-10-A-B**

現 在：事先會規劃導覽內容動線 **A5-10-B**

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰出現的情形? **A5-14-A**

不會 故宮：文物多，觀眾也會要求看不同的東西 美術館：對象不一 每次挑不同的物品來講

6.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎? **A5-14-B**

有 協助策畫藝術資源教室成立、新進志工經驗分享。從任務中提升規劃活動的能力，學會將八年來的經驗，在 40 分鐘整理的功夫。因爲參與佛教團體，認爲藝術推廣除了學校，社區應該也可以推廣，所以曾利用精舍將館藏品介紹給大眾

7.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

例如美術館展有展過高燦興的青銅作品，就將在故宮學的青銅器的知識運用在這邊，在故宮將西畫，也可以將美術館學的拿來用

受訪者：A6

受訪日期：2008.08.16(六) 中午 12:00~2:30

受訪地點：美術館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：與展覽有關的知識包括個展或主題展，個人展就要去了解他的創作歷程風格 生平等資料 主題展就是要知道時代背景對展品創作的影響

技巧面：當個人的經驗和創作者不是很契合時，如何去表達他所要傳達的意思，這時要借助其他的理論來印證 或 批判性的 或社會意作品

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：(1)與展覽有關的歷史（建築、台灣美術、西洋美術、雕塑 設計 中國書畫）

(2)人文社會層面如文學、宗教、哲學、政治等方面的知識

(3)現代藝術：因為美術館特展的知識是片斷的，自行規劃課程將缺口的部份串聯起來

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱 讀 A6-06-1 (2)聽演講 A6-06-2 (3)網 路 A6-06-6 (4)上 課 A6-06-2

(5)聽創作者說：當代藝術強調個人化 聽創作者自己表達更能抓住精神 A6-06-9

(6)展前課程：聽老師或策展人闡述展覽的精神與展品的特色 A6-06-5

(7)同 儕：諮詢經驗豐富、找資料比我細、跟我有不一樣的看法或見解的同儕 A6-06-3

(8)影音產品：視覺印象深刻（比看書快） A6-06-

(9)旅 遊：出去旅遊的地方，若有美術館一定會走訪 A6-06-11

(10)實 務：例如畢沙羅展，直接面對過外大師級的作品，提升自己的賞析能力，又可從展品上印證書本所提印象畫派對的光譜分析與點描的繪畫技巧 A6-06-7

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)書 籍：比較習慣文字閱讀

(2)聽 講：吸收別人已經整理的好資訊 或 新的觀點 或 指引閱讀的方向；

(3)網 路：最快 最新的資訊

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ A6-08-A

透過解說來測試消化多少，因為要講的讓人聽的懂，自己要先要弄懂，聽與說是不同的

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ A6-08-B

困難之處：(1)外文資料(英文、法文 西班牙 義大利…) 形成閱讀上的障礙

(2)不是繪畫類的展覽像公仔展、服裝展、家飾設計，要特別學習，以後又不常用到的 這個時候學習的意願就比較低

因應之道：(1)找翻譯的工具、找英文強的同儕幫我翻譯或討論

(2)參加展前課程或聽專家導覽或將館方給的資料唸一唸即可

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習? A6-08-C

知識面：(1)過去藝術史按照年代來讀(縱軸面)，現在想按地區或國家別來讀(橫切面)，自己閱讀或請教老師

(2)建築是我的最愛，可是美術館的建築展，往往只是模型或設計圖，如果有實地到過的話，導覽起來會更有感覺，所以到國外旅遊時，會親臨現場去看去感覺

技巧面：語言方面如何讓措詞更優雅、音調可以更好

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? A6-08-D

初期：必須上課、聽講、看書、諮詢

現在：沒有太大的變化，遇到新的事物仍期待上課，仍然須借助資源的協助，因為時間有限，展覽也太密集

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習方式有哪些？為什麼? A6-01-A A6-03-A A6-03-A

初期因任務與興趣學習是需求導向，之後則傾向教學導向，需要老師引導，讓自己有閱讀的方向，比較快進入

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息? A6-09-A

功能：具有休閒娛樂性質、幫助聽眾增進欣賞能力、對學生會用教育的角度切入

訊息：傳達展覽的精神、或與現代生活的關連與啓示

2.能否談談您都是如何準備一場解說? A6-09-B

先了解觀眾的背景與停留時間，來決定解說內容與解說方式

3.能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? A6-09-B

(1)開始先花多一些時間解說展覽主軸與架構，接下來是講與文物有關的重要事件，來呼應前面展覽的主題，少有總結的部份。

(2)如有碰上親子團，我會在解說中提醒小朋友要跟緊爸媽 或 與展品保持距離

(3)我的解說方式是屬直接敘述或提問的方式

(4)我會使用輔助性教具或用語言比喻和比較的技巧，來協助觀眾更清楚我所講的內容（例如展品不是藝術家的代表作，就會將代表作秀給觀眾看）

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? A6-09-C

聽眾一直問問題時談不完或表達觀感時，請他結束後再找時間談

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? A6-09-D

(1)觀眾回應：人數、表情、拍照、贈品、謝卡、詢問導覽的時間；散客有些會要名片、e-mail

(2)自我檢視：解說內容與表達的語言是否說服人即以內容和技巧來評估

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗? A6-05-A-3

■有 與朋友聊天

7.您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？(有才回答)

分享知識面較多。增加與朋友之間溝通的話題，或間接認識新的朋友，從新的朋友身上可能接觸其他領域的知識 A6-05-B-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? A6-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? A6-12-A

■沒有幫助或影響

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? A6-13-A

喜歡看畫展、(古典繪畫)、學插花 (與色彩空間有關)，也因爲看不懂畢卡索的東西，爲什麼他畫成那樣會成大師，想要找個離家近的環境來學習，就選擇了美術館。剛開始是看展場，有課就參加，對平面繪畫有了初淺的概念，兩年後剛好有機會考導覽，想給自己任務，聽歸聽，講給別人聽又是另外一會事，自己要先釐清才能傳遞知識與人分享

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? A6-13-B

展覽替換快、內容多元化，挑戰性高，讓我在壓力中快速累積知識與經驗

5.由於上述的動機與原因，使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

以繪畫類爲例，初期介紹藝術家生平、求學經歷、作品風格、作品構圖色彩 A6-10-A

現在會加入創作者的時代背景、與美術史的連結 A6-10-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形?

■不會 每週都要解說，對象不一樣，展品也多，而且會越說越順 A6-14-A

7.除了例行任務，您有擔任其它協助機構推的任務嗎?

■有 訓練小小尖兵 (學生解說志工) 溫故知新與教學相長 A6-14-B

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

受訪者：A7

受訪日期：2008.08.29(五) 上午 10:00~12:00

受訪地點：美術館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：基本專業知識 生活的歷練

技巧面：解說技巧應朝向消彌觀眾對古文物或藝術認定「是遙不可親的東西」、「是高超偉大的文化」，「非生活中的一部分」，解說應要與現代生活連結，拉近與觀眾的距離，讓觀眾願意接近。每個人對一幅畫的欣賞或對話，會因生活經驗、生活態度、人生觀，而有不同的體認及詮釋，解說員不需要給觀眾一個答案。

態度面：認真持續不解的學習動機

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：台灣歷史、中國藝術史、西洋美術史、中國工藝、植物

態度面：志工並非全能，無法像專業的研究員深入專研，但要廣泛的學習。

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱 讀：因為所學領域與解說之文物或藝術不同，我下了相當大的工夫，不斷地且大量的買書閱讀，深入地去了解 A7-06-1

(2)書 寫：曾將美術館培訓課內容，重新整理並加入自己的想法寫成一本西洋現代美術史，供美術館志工參考。借此方法了解基本的知識與訓練思考的必要性。在故宮也一樣，爲了想深入了解青銅器與玉器，寫成小冊，不僅讓自己更清礎，也分享給其它志工。A3-06-8

(3)看 展：看展是訓練自己打開眼睛去觀察、思考。思考策展人的想法、想要表達的是什麼。觀察展場的佈置、文物的材質與陳列，透過觀察，讓你在解說時多一項技巧，來教孩子如何看一個展覽。 A7-06-13

(4)思 考：培養個人的思維是很重要的，例如毛筆在書法線條上的功能爲何？書法線條之美在哪裡？如何解說才能讓觀眾感受的到？ A7-06-12

(5)網 路：找圖片就很方便，網路知識廣泛，雖然片斷也不一定正確，但可延伸學習觸角，例如解說故宮肉型石，除了工藝之外，會連結到蘇東坡，中國人會有移情作用，看的懂也聽的懂，外國人就很難理解，所以要吸收多方知識，網路是一個重要的資源。 A7-06-6

(6)觀 摩：故宮每月或兩月個 每一小組會舉行解說志工輪流導覽，相互截長補短 A7-06-4-

(7)授 課：重新整理自己的所學，磨練自我挑戰的精神 A7-06-10

(8)旅 遊：吸收新的資訊，不要局限在既有的思維裡。以「玉」來說，西方人認爲它是石頭，沒有意義，但是對中國人就不一樣，於是就會想玉的精神在那裡，這個文化是如何形成的。從「西方人如何看中華古文物」的角度來比較之間差異。因此享受這種格物致知，窮究真理的感覺，是我樂此不疲的原因 A7-06-11

(9)同 儕：爲同組組員實地導覽解說或將資料展示給他們看 A7-06-3

(10)聽 講 A7-06-2 (11)讀書會 A7-06-2

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？它們對您有何具體幫助？

- (1) 閱讀：看書是方便及多元，可獲得應證及比對。
- (2) 演講：吸收不同的想法與知道所學疏漏之處 補足或調整自己的認知系統
- (3) 看展：打開自己的視野

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識? A7-08-A

寫成文字

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決? A7-08-B

早期碰到自己不了解的領域會出現無法突破，可能沒有太多的外援，也不知道怎麼辦，需要自己摸索，像有時候要找資料圖片找不到

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習? A7-08-C

想要學的太多，體力不足，干擾太多，如何排除上述困難是需要加強的。

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? A7-08-D

對事情的看法或對文物的詮釋會慢慢跳脫主觀的意識，讓自己朝客觀方向來思考，當然傳達的訊息也是如此。

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼? A7-01-A A7-03-A A7-02-A

初期：希望透過解說 讓學生或一般社會大眾願意接近古文物或繪畫

現在：自修與反思

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? A7-09-A

(1)最重要的是要讓觀眾產生感動或是重新找回感動，不要過份強調專業知識

(2)要指導觀眾學會如何看的懂文物或一幅畫

(3)透過「作品」讓觀眾了解文物的歷史定位，也說明現代藝術表現技巧與古典繪畫差異的地方，激發觀眾要勇於突破現狀，不管畫的好或不好，典藏在美術館的作品都有價值的存在

美術館：從藝術家的角度思考，去尋找藝術家創作的心路歷程。一幅畫就是藝術家闡述其生命經驗及生命態度，觀眾應如何去閱讀其經驗，及呈現在其畫面上的意義。

故宮：以觀者的角度來詮釋，讓觀眾思考文物時代意義以及對後世的影響，如果只是解說文物製作的過程及考古的知識，對觀眾是沒有意義的。例如毛公鼎，會問觀眾歷史書上沒有記載的問題。既然是國王贈送的禮物，應該要做成漂漂亮亮的，可是毛公為何要將鼎做成好像是破銅爛鐵，是當時的工藝不好嗎？還是有其它原因？我會提示觀眾文物的產生與時代背景有關，但不給答案，讓觀眾自己去思考

台博館：它是一座古希臘神廟式的建築，典藏的是日本人對台灣自然人文生態的研究紀錄，日人將建築蓋在台北火車站對面，中南部的民眾到了火車站，即可遠觀，這是一個政治考量，要加強民眾對日本殖民的信心，看得出日本對台治理的思維。說出這個建築背後的故事來引導觀眾想想這個問題。台灣人應該了解關心自己生長的地方的人、事、物，用在地觀點，來看自己身邊的事物與世界

2.能否談談您都是如何準備一場解說?

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? A7-09-B

(1)一幅畫會流傳下來不是藝術家創作出讓人感動，就是它突破了長久以來藝術的主流觀點。就像米勒展我會採用14幅畫相互比較的方式，找尋米勒作畫的共同點，也從米勒的生活與時代背景，思考米勒讓人喜歡的理由。

(2)導覽小朋友時會自備小禮物打動他們，用他們的語言及思考模式，以好玩的心態來解說。導覽大人的方式是不要給太多資訊，單方面的傳遞知識，會阻礙思考，有時候為了解釋藝術源流會使用圖片來輔助解說

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況?如何面對或解決? A7-09-C

同儕常說我的解說沒有根據或不正確，其實每個人的思維不一樣，詮釋文物本來就是沒有對與錯

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效?如何改進或善用自已的優缺點? A7-09-D

當觀眾帶著滿足的表情離開時，就會有成就感，至少他們有些收穫。每當觀眾詢問我「你為什麼會這麼想」?表示他們已經會開始思索，我要傳達的目的就有達到。

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

演講：獲邀至其他單位推廣文物及藝術的任務 A7-05-A

網路：利用電子郵件與志工溝通，發表文章、做意見交換及聯繫感情 A7-05-4

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

分享知識與觀念，文物藝術之美應與生活結合才能為大家接受 A7-05-B-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■有 擔任科技大學「生活美學」講師，四年

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

每堂課給自己題目，不要重複，要與他人有差異，構思如何呈現內容，整理資料，學習利用電腦製作簡報，雖然花費很多時間，但是可以大幅提升自己能力 A7-05-C-1-2

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? A7-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響?

■有幫助或影響 因爲我是小學老師，至少不會怯場，而且教學時就會尋求新知來補強教課書不足的習慣，對我學習文物與藝術方面的知識是有影響的 A7-12-B

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? A7-13-A

爲了找出爲什麼學生不願意到博物館的原因，所以到故宮、歷史博物館，也因爲在故宮解說，深感解說古文物必須有現代的知識，所以進入美術館，了解現代藝術在想甚麼

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工?

5.由於上述的動機與原因，使得分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎? A7-10-A-B

運用理論來說服觀眾，例如故宮的玉珮組，就引用孔子的話「文質彬彬 然後君子」，彬彬是形容玉敲擊的聲音，當時的貴族藉配帶玉珮的表示身份，在行進之間發出聲音，彰顯與人不同的氣質。但是後來玉珮爲什麼會消失，孔子爲何要出來講學，就是因爲貴族莫落了，只好販賣知識當老師或就是賣掉身上的玉珮，而有錢的商人就會買玉來轉換自己身份，旗下有學識門客就會爲他的主人美言。雖然這個說法觀眾不一定會接受，但是我會用古人的話與時代背景來推論，讓文物產

生意義，至少是有憑有據的。

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形?

■不會

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎? A7-14-B

■有 故宮志工會長

(1)建立志工網站：

經過多方的努力的 終於完成網站的架設 該網站架設在故宮網站內 請故宮資訊中心維護。希望成為志工分享交流的平台 初步是將策展人或研究員的展覽資訊研究成果分享給志工，減少解說志工自行摸索的時間與困難。

(2)做好學生導覽：

因為故宮文物對年輕學生來說是難以親近的場所，許多志工不太喜歡為他們導覽，可是基於推廣教育的理念 如何說服志工改正心態是我努力的方向

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

將故宮與美術館的所學的知識彼此借用，例如:每個時代的繪畫都有「視點」的考慮，中國人早在畫戰馬的就已經有「分割畫面」的想法，這與畢卡索的立體派的畫法是相通的 A7-06-7

受訪者：A8

受訪日期：2008.09.07(日) 下午 3:00~5:00

受訪地點：受訪者家中

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：多讀多看基本與相關知識

技巧面：察言觀色，了解觀眾的行為、反應及兒童心理學。

態度面：要懷抱著熱忱及快樂的心。

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：西洋藝術史、台灣史，現在想學視覺藝術、數位藝術

技巧面：邊做邊學，畫畫 A8-07-A

態度面：不知道或不確定的資訊避免說出來

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱 讀：書本可以釐清觀念，亦可從書中延伸自己所不知道的知識 A8-06-1

(2)網 路：對搜尋的資訊僅供參考或是概念性的，不清楚的再請教前輩 A8-06-6

(3)演 講：選擇性參與聽演講或座談會 A8-06-2

(4)展前課程：主辦單位展前課程很完整，在導覽藝術與宗教特展時非常投入 A8-06-5

(5)同 儕：找前輩請指導，準被內容大綱與動線規劃是否可行；將自己的發現與同儕討論，或許可以運用在解說上；一同在展場看展品討論(自己導覽的展或其它展覽)，交換意見

(6)觀 摩：多看多聽，特別著重語言使用及表達的方式，可以補己不足的地方或聽到自己不知道的東西，再去查證為何有此說法 A8-06-4

(7)實 務：參與義大利藝術與宗教特展，因為剛去義大利回來，有些熟悉也喜歡該展的內容。該展強調的是藝術，目的是想借西洋藝術史角度來解說宗教，但發現有些解說志工卻以宗教角度切入，與宗旨不符；還有人準備不周就上場解說，拿著講義向觀眾解說，這些負面現象，讓我警惕到不應該發生 A8-06-7

(8)書 寫：每檔特展都會挑我要講的做成筆記，以為日後複習或修正之用 A8-06-8

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

例如藝術方面的問題，會先找幾本書或從網路上蒐尋資料，再問前輩意見並推薦書籍。之後到圖書館借書來看，再決定是否購買。從書中擷取資料後再整理。前輩、書籍、網路為常用管道

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ A8-08-A

每檔特展都做筆記，用手抄整理過一次，可增加記憶。現在想用數位化方式來存檔

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ A8-08-B

困難之處：(1) 美術館給的資訊不足，常要自行購書、查資料。例如導覽宗教與藝術特展的展前課程，當完整，影響解說的投入度

(2) 記筆記費時，記憶力逐漸衰退，剛開始接觸新世代的視覺藝術比較辛苦

解決之道：多看並建立文字檔加深記憶。到當代藝術館去聽去看，希望能了解年輕人是如何透過科技去呈現他們內心的想法

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習? A8-08-C

(1)畢沙羅特展觀摩到一位解說志工解說的內容架構不錯，而且輔助教具的圖片也收集的蠻廣泛完整，搭配起來讓整體的解說非常有脈絡，從中體會到自己這方面應該要再加強提升

(2)想要學習國語正音班，尚未尋獲學習管道

8 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? A8-08-D

初 期：多講，從實務中學習到分享的技巧

現 在：西方藝術太廣泛，想要強化知識的廣度與深度

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼? A8-01-A A8-02-A A8-03-A

初 期：對我們這些門外漢要一步步的來，沒法速成。幾年下來，對平面繪畫有興趣，這方面的知識也比較豐富，當然像建築展，因為之前就還蠻喜歡科比意的建築，所以利用依東豐雄建築展，好好的將建築方面的知識研讀一番，日後再有建築方面的展覽，就不用再花時間去看基本的東西

現 在：優先採用自修的方式去學習，如果剛好不錯的課程才會去上 A8-02-A

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? A8-09-A

教育功能：以過來人的經驗(不知道如何欣賞一幅畫)，希望透過我的引導，幫觀眾建立信心，可以自己懂的看着畫，並非一定要靠導覽人員的解說。

傳達訊息：

(1)當代藝術作品原創性強，有並沒有聽到或看到創作者的自述，觀者可以自己的角度去欣賞想像  
(2)早期藝術家的作品因為有文獻可參考，內容也比較確定，所以會以創作理念、構圖、色彩、意境等項目來傳達。特別是得到第一手資料，會更加篤定的說出來。例如張萬傳的展覽，與他的媳婦有聊過，知道一些與畫作有關的事情，所以在解說時就能告訴觀眾展品當時創作的想法和情境

2.能否談談您都是如何準備一場解說? A8-09-B

(1)再次複習(2)先去看展場如何佈置，規劃動線繼之、再考量如何準備解說的內容。

(3)個展會準備輔助教具，以圖片較多，一是個人創作風格會受到師承與時代、家庭等因素的影響；二是期待能給觀眾更多展場未傳達的的訊息，讓解說的內容更完整。如果是主題展就會以展場規劃的架構、動線來進行。

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? A8-09-B

(1)平面繪畫，先說色彩、構圖、動線，再來藝術家的背景。以一問一答方式來引導觀眾進入畫面

(2)對於自己較不了解或不確定的作品，儘量輕輕帶過。當定導時，不會主動招呼，團體導覽時，尤其是小朋友，會注意秩序的維護，以維護其它觀眾的權益。

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? A8-09-C

李石樵特展，美術館的資料與觀眾所知不符，不會正面回答或衝突，請其留下連絡方式，表示會將疑問告知館方，請他們查證回覆。

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? A8-09-D

觀眾回應：點頭、眼神、提問、事後討論、讚美、詢問下次導覽的時刻、索取連絡方式

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗? A8-05-A-3

■有 聊天

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

與朋友分享一些畫作的問題，也會鼓勵他們多看展覽 A8-05-B-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■有 因為學畫所以在家中教小朋友繪畫，將欣賞平面繪畫的技巧教給小朋友，像在美術館一樣

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

上如何帶領小朋友的課、閱讀兒童繪畫心理學的書、持續在老師指導下精進繪畫的技巧

### 第三部份 個人背景因素

1.請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響? A8-11-A

■沒有幫助或影響

2.請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響? A8-12-B

■有幫助或影響 解說之前學習繪畫，對平面繪畫的賞析有極大的幫助，很自然就能感受畫面上的構圖、色彩、肌理等元素，在這方面的學習很快進入

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? A8-13-A

之前只是一般服務志工，之後受研究者的激勵 開始進入導覽組服務

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? A8-13-B

(1)美術館雖「不斷地換展」但會選擇自己有興趣的，有些特展知識並不一定可累積，像喜歡平面藝術，就講張萬傳，想進一步去了解他是如何創作的，在展場上遇見他的媳婦聊了好久，獲知其它的資訊，知道的越多，講起來更有說服力。

(2)拒怕新世代藝術，就到台北當代藝術館，能跳脫既有的思考層面，了解它的內涵

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

初 期：背誦藝術家的背景，少講欣賞畫作的技巧 A8-10-A

現 在：偏重構圖方面、創作理念、作品意涵的解說；也會用比較法去賞析，並且會作結論。例如台灣行旅在結尾會說，從南到北所看到的景點，有些已不存在，但有其歷史文化意義，觀眾和創作者都可以用自己的觀點來表達內心的風景 A8-10-A-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? A8-14-A

以美術館爲例，每次複習先前所做的筆記，會有不同的感覺或以不同角度方向去講；解說觀眾不同，當然解說的內容就會不一樣，甚至會有新的火花出現

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎?

■沒有

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助?(跨機構者回答)

(1)在美術館說到古蹟或廟宇建築的展品時，會將在保安宮所學的傳統建築的特色、形式與廟宇文化運用上。相對的在解說保安宮潘麗水的壁畫時，也會借用構圖、色彩等欣賞原則解說，添加新素材。 A8-10-B

(2)參加館外特展解說，將片斷藝術史銜接起來，例如宗教與藝術特展，了解文藝復興時期，畢沙羅特展對前巴比松畫派到後期印象畫派這段的繪畫史更清楚。至於解說技巧，觀摩到不同背景的導覽方式，對於在輔助教具的運用、內容組織架構的完整性、橫向縱向的串聯等面向都有幫助。 A8-06-7

受訪者：A9

受訪日期：2008.08.13(三) 下午 2:00~4:00

受訪地點：美術館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：專業知識

技巧面：臨場應變能力、有膽量站出去

態度面：學問再多，要說的讓人聽得懂才是最重要的觀念

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

借上課與演講學習與展覽有關的知識，從觀摩與實務中學習技巧 A9-07-A A9-07-C

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱 讀：書是幫助建立知識基礎的工具，要慢慢的消化 A9-06-1

(2)網 路：資料多且廣 A9-06-6

(3)看 展：經過多年的學習，知道如何看的懂一幅畫，如果不懂會主動去找資料 A9-06-13-

(4)上 課：機構內與外相關的課程 A9-06-2

(5)同 儕：資訊互通有無，知識面的東西不會很完整 A9-06-3

(6)書 寫：整理歸納做成檔案 A9-06-8

(7)實 務：故宮的大英博物館文物特展，讓我學習到人潮眾多時的導覽的技巧；畢沙羅特展則是讓我對印象畫派與它在美術史中的位置更加清晰 A9-06-7

(8)觀 摩：快速掌握別人已經整理好的內容架構與說法 A9-06-4

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

因為換展太快，會用速成法，利用展前課程、觀摩，將別人已經整理好的東西吸收進來，展期中再看書補充，在美術館的學習方法是：(1)觀摩 (2)上課 (3)閱讀

5.請問哪些方法有助您消化理解外顯的知識？ A9-08-A

北美館核心收藏品是以台灣美術前輩畫家為主，所以我將每一位畫家作一個基本檔案，包括生平師承、創作歷程、交遊等事宜。之後如要用時可以不用再去查書，例如在培訓小尖兵的時候就會用上。例如伊東豐雄的建築展，也將他的生平、觀念、建築特色，重組資料，手抄筆記幫助記憶

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ A9-08-B

困難之處：不清楚的時候

解決之道：問同儕資料的來源

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習？ A9-08-C

(1)繪畫是屬於個人創作，再加上自己不會畫畫，在解說構圖、色彩、筆觸以及展品想要表達的訊息時會有些阻礙，多聽創作者本人詮釋自己的作品或多看文獻的說法評論（引用文獻時我一定說根據那本一書或出處在哪），讓我這個門外漢能夠進入比較快

(2)加強西洋美術史的概念，因為對美術史整體的連貫性不是很清楚，延伸或連結的能力較弱，尤其是抽象的東西，因此，會請較同儕要看哪些書或問好奇心的同儕，他會去查再告訴我

8. 多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方？ A9-08-D

初期：自己看書，因為北美館開課比較少，後來美術館的展覽太多元，只好參加展前課程

現在：因為美術館裁撤正式的解說員，沒有機會聽導，只好努力觀摩其它同儕，因為風格各異，可以吸收不同的說法，也會主動上網找資料

9. 就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習方式有哪些？ A9-01-A A9-03-A A9-02-A

初期：被動學習，因為任務關係

現在：主動學習，利用人力資源來學習

## 第二部份 知識應用分享

1. 請問您認為解說的功能有哪些？文物解說應該傳達什麼樣的訊息？ A9-09-A

功能：首先要先引起興趣，再來是畫家是如何借藝術創作來表達他對人生的看法

訊息：(1) 站在一個同是門外漢的同理心去想觀眾想要知道什麼

(2) 教觀眾用構圖、色彩、平衡等準則去欣賞一幅畫

2. 能否談談您都是如何準備一場解說？ A9-09-B

先了解觀眾的對象背景程度，例如美術班的學生，不會花很多時間，採用提問方式進行解說

3. 能否請您解說的流程？在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點？ A9-09-B

(1) 定時導覽：因為觀眾同質性不高，進入一展廳時，先找一幅畫背景容易引起大家注意的故事來切入，炒熱氣氛，大家才會跟著聽下去

(2) 察顏觀色：每一幅展品解說內容(畫家生平 展品構圖 色彩 風格 展品的意義)比重會平均分配，但會看觀眾對那部份有興趣或沒興趣來調整內容，希望讓觀眾得到更多的東西

(3) 使用輔助教具來幫助觀眾理解我所說的內容

4. 您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決？ A9-09-C

(1) 觀眾告訴我資料寫錯了，告之會去查，若真的不知道就說不知道，會請館方研究人員回答

(2) 不喜歡導小朋友，因為沒耐性，不會控制秩序，會請帶隊老師協助管理

5. 您都用哪些項目來評估您的解說成效？ A9-09-D

觀眾回應：當場會試著去 try 聽眾喜歡聽什麼(是聽故事或是什麼樣的技巧會吸引他們)

6. 除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗？

■沒有

7. 您最常分享哪些知識或經驗？它對您在學習上有什麼樣幫助？(有才回答)

8. 除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展？

■沒有

9. 爲了上述的發展，您做了哪些學習活動？爲什麼？(有才回答)

## 第三部份 個人背景因素

1. 請問您的學歷對您在學習成爲解說員上有什麼樣的幫助或影響？ A9-11-A

■沒有幫助或影響

2. 請問您個人的經歷(工作或專長)，對於您在學習上有那方面有幫助或影響？

■有幫助或影響 之前的工作是做人事招募與教育訓練，因為要為新進人員上課，首先面對人群不會怯場，再來，內容要有條理。 A9-12-B

3.請問您最初加入解說行列的動機有哪些? A9-13-A

- (1) 小時得過畫畫獎，但沒有延伸，直到有位朋友考上台大，告訴我星期六下午有一門中國美術史的課，覺得不錯就去上課
- (2) 之前公司是宏碁的關係機構，認為從事科技人員要有人文的素養，剛好美術館正在展黃金印象特展 所以為同事安排講座，因此接觸到西方的繪畫進而引起興趣，之後開始看畫展，也到北美館美術教室上課，經過同好相邀就進來當義工，所以第一個動機是接觸後我有興趣；第二個動機是退休後害怕會得老年癡呆症，所要學習點東西

4.又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工?

- (1)利用美術館的資源(人、事、物)幫助我自我成長 A9-13-B
- (2)可以與志工們分享生活的歷練

5.由於上述的動機與原因，使得您在分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?

導覽大英特展的經驗，體會到當碰上人潮眾多時導覽技巧，學會要先給觀眾一個展覽內容整體的概念，再各別解說文物的特色與功能，這些是之前在美術館沒有使用過的技巧。初期只會對個別的展品解說，不會提出展覽的整體的架構，有見樹不見林的缺失，所以當我在導覽台灣行旅典藏展時，就將這個經驗應用上 A9-10-B

6.您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形? A9-14-A

■不會 對象不一樣，解說內容會有分別，除了展覽的精華品一定要講之外，遇上專業團體或非常感興趣的一般觀眾，解說內容會增加，當然像在導台基電贊助的偏遠地區小朋友的時候，因為行程關係，看見他們疲累的樣子就會體諒他們縮短時間

7.除了例行任務 您有擔任其它協助機構推廣的任務嗎? A9-14-B-1-2

■有 培訓解說小尖兵 (高中生)

自己學習：因為要教人，要懂得備課 (解說應該要注意的地方 展品的內容)，知識的傳遞也會更多更仔細，相對來說對我是一種複習與整理，借此檢視自己到到底學到多少，有待加強的地方是哪些

向別人學習：學習年輕人表達的方式與對展品的想法以及年輕世代喜歡繪畫的傾向，訓練小尖兵是兩一組搭配，可以從同儕身上分享不知道的東西或共同討論彼此的想法

8.請問您在不同機構解說，對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)

受訪者：A10

受訪日期：2008.08.13(三) 上午 10:00~12:00

受訪地點：美術館

## 第一部份 學習方式途徑

1.根據多年的解說經驗，您認為解說員應該具備哪些知識與技能？

知識面：基本知識 (與美術館有關的)

技巧面：不會畫畫，也要說的一口好畫，懂得不同年齡層的導覽方式，定時導覽要注意觀眾背景不一，如果碰上有學畫的人，那解說內容要更加嚴謹

態度面：要做足功課才能上場講

2.從開始解說到現在，您曾經學習充實了哪些知識與技能？

知識面：台灣美術史、日治時期的台灣美術、西洋美術史、當代藝術繪畫的技巧(水彩 素描、油彩) 方面的書也要閱讀

3.這些年您用了多少種學習方法與管道，來增加您對解說工作所需要的專業知識及技能？

(1)閱 讀：買書或到圖書館借 A10-06-1 (2)網 路：資訊正確性不高只能參考用 A10-06-6

(3)書 寫：做筆記，幫助記憶 A10-06-8 (4)展前課程 A10-06-5

(5)演 講：有幫助的話會去聽別人的觀點 A10-06-4

(6)同 儕：分享資料與觀念或腦力激盪，一同建構特展的知識。例如曾經有一場新藝術展覽，創作者是西班牙人，給的資料太少，又有語言問題，所以利用翻譯的人告之展品內涵、聽策展人演說及專家導覽等方法蒐集資料，再加上個人看法，之後整理成一套比較完整的資料，才能展開導覽解說 A10-06-3

(7)實 務：參與其它藝術展覽的解說，借此複習唸過的藝術史(畢沙羅特展 因為不可能在美術館展覽) A10-06-7

(8)觀 摩：看過外國解說員利用音樂幫忙觀眾欣賞作品，想要模仿，也看到國外觀眾的發問，不論是尖銳的或簡單都有，這是他們的習慣，這對解說員是一種挑戰，應具備更深的專業知識 A10-06-4

4.上述這幾種學習方法與管道中對您而言，最重要的是什麼？其次為何？再次為何？

它們對您有何具體幫助？

(1)閱 讀：文字是有系統化的知識而且精準度高

(2)同 儕：相互幫忙找資料分享 或 相互鼓勵

(3)網 路：資訊只能參考用，不如書籍的完整

5.請問哪些方法有助您消理解外顯的知識？ A10-08-A

知識面：將蒐集的資料，整理濃縮成筆記，幫助記憶。將報紙、期刊有關藝文的訊息剪下或影印分類存檔。利用解說來驗證一下自己的學習成

6.在學習中遇困難時，通常利用哪些方式尋求解決？ A10-08-B

困難之處：難以理解當代藝術思考的邏輯、派別

解決之道：專有名詞查字典或找書籍，也會請教老師

7.您認為自己最需要加強的解說能力為何？有沒有做那些精進的學習? A10-08-C

知識面：加強文化評論的知識（語言學 詮釋學 符號學）豐富賞析的技巧，仍在學習階段慢慢來  
技巧面：講話速度稍嫌快

8.多年來，您的學習過程有哪些轉變嗎？現在與之前有什麼不一樣的地方? A10-08-D

先上課，借老師的引導，給我唸書的方向，所以先讀台灣美術史，再來日治時期、西洋藝術史，逐漸擴展範圍。剛開始買書來看，之後利用圖書館自修，享受蒐集資料的過程，也因為時間還不算長，學習方法沒有不一樣

9.就您的經驗，請問您認為最適合自己的學習模式是什麼? A10-01-A A10-03-A A10-02-A

教學導向：習慣教師引導方向，之後自行研讀。因為大家都想講，所以當準備好了 不一定要定每次值班都講，講過一兩次即可

## 第二部份 知識應用分享

1.請問您認為解說的功能有哪些?文物解說應該傳達什麼樣的訊息? A10-09-A

教育功能：教觀眾如何欣賞一幅畫，藝術欣賞沒有對或錯，使用鼓勵性語言幫觀眾建立信心，例如將解說牌的功能告知觀眾，特別是從年代可以了解創作時代背景與社會狀況，這與創作的主题或畫風都有關係

2.能否談談您都是如何準備一場解說? A10-09-B

導覽前將要講的作品寫好稿子，畫好動線圖，可以讓我不會脫離主题，流程順暢

3.能否請您解說的流程?在這些流程中您都會注意到哪些細節或是掌握哪些重點? A10-09-B

(1)解說比重：著重作品構圖、色彩、繪畫技法，再加上作者生平、畫風、主题意涵

(2)細節：使用語言串起下一個展覽室的主题，希望吸引觀眾不會離場；會對小朋友會講參觀禮儀，不做總結，因為觀眾已經聽了 80 分鐘太累了

(3)解說方式：講述式，加上互動；會讓小朋友會坐在地上

(4)輔助教具：增加趣味，讓觀眾更加了解我所說的

4.您解說時，曾遭遇哪些解說困難的狀況？如何面對或解決? A10-09-C

來自中南部的小朋友，或許程度不夠或太累，不敢發問，互動較少，常會變成自導自演，只好講簡單一點；比較不喜歡導覽國高中生，因為他們不感興趣，光是在展廳之間行進就花了不少時間

5.您都用哪些項目來評估您的解說成效? A10-09-D

準備的資料與解說的內容的多或少來比較、不太在意聽眾變少，通常聽眾會變多

6.除了解說之外，您還有用什麼方式或型態與人分享您的所學與經驗?

■有 與同儕聊天討論 A10-05-B-3

7.您最常分享哪些知識或經驗?它對您在學習上有什麼樣幫助?(有才回答)

分享知識：分享我的資料、向同儕請教畫畫技巧、創作觀念及介紹好書等 A10-05-B-1-2

8.除了在機構服務外，請問您有沒有將解說知識或經驗應用至在其它方面的發展?

■沒有

9.爲了上述的發展，您做了哪些學習活動?爲什麼?(有才回答)

### 第三部份 個人背景因素

1. 請問您的學歷對您在學習成為解說員上有什麼樣的幫助或影響? A10-11-A  
■有幫助或影響 (服裝設計多少要學一些美學 藝術史的東西)
2. 請問您個人的經歷(工作或專長), 對於您在學習上有那方面有幫助或影響? A10-12-B  
■有幫助或影響 (1)在唱片界常看到奇怪之事, 當代藝術家特殊的想法也就見怪不怪  
(2)負責制定公司章程制度, 訓練蒐集資料的能力, 這方面對學習上是有影響的)
3. 請問您最初加入解說行列的動機有哪些? A10-13-A  
從滾石唱片退休後不曉得要做什麼, 就到家暴中心、勵馨基金會當義工, 因為對藝術有興趣就來美術館, 剛開始並沒有特意, 後來覺得當解說人員也是一個挑戰, 可以動動腦筋多學一點
4. 又是什麼原因支持您繼續擔任解說志工? A10-13-B  
還在學習階段, 雖然覺得有些累, 不想再講, 但是書永遠唸不完, 只好繼續堅持下去
5. 由於上述的動機與原因, 使得您分享應用能力有什麼樣階段性的不同嗎?  
初 期: 死背, 說出來即可 A10-10-A  
現 在: 經驗多一些, 會與觀眾有互動 A10-10-B
6. 您如何面對例行值勤可能帶來學習上怠惰的情形?  
■會 每一檔特展剛開始講很高興, 講了很多次後, 漸漸會倦怠, 每次講的內容會少一些, 想再次複習資料的動力減少, 只好提醒自己要再看一下筆記或想想加些新的說法, 要不然就是等一下檔特展 A10-14-A
6. 除了例行任務 您有擔任其它協助機構推的任務嗎?  
■沒有
7. 請問您在不同機構解說, 對於您在學習建構解說知識有什麼樣的幫助? (跨機構者回答)