

博物館教育推廣的生力軍

——導覽志工

／程維新

展覽是博物館眾多功能中之一項，其目的是希望藉由策展人的理念，讓觀眾了解展覽的內涵，無論是呈現於外的視覺藝術或隱藏於內的深層意義，透過展示，以達到時空的交流與認知。一位專職的解說人員，扮演著展品代言人的角色，是展覽與參觀者之間，最直接的對話，也是展出物與觀看者之間的橋樑。雖然現代科技發達，一般博物館皆提供多元化的服務，例如語音導覽系統、電腦導覽機、多媒體放映、導覽手冊等，但根據調查，三分之一以上的參觀者，仍喜歡專業人員的導覽方式。畢竟人與人之間的互動，不是機器所能代替的，這就越突顯了一位稱職導覽員的重要性！一位專業的解說人員，不僅要能介紹展覽的時空背

景、展品的內容，更重要的是要能以生動的肢體動作，深入淺出的話語，帶領觀眾悠遊於展覽的幻化情境中！

故宮博物院編制內的導覽人力有限，實不足以為每年平均兩百萬人次的參觀者做完善的服務，為擴大博物院教育推廣活動，嘉惠更多參觀群眾，特於七十八年七月通過「志願服務人員實施要點」，招募了第一批導覽志工。至今共完成八期本國籍志工、十二期外籍志工及兩期高中志工的招募及培訓，目前服勤志工共計二九七名。這二九七名志工來自社會各階層，有企業界人士、公教人員、醫師娘、退休人員、在學學生及外籍人士，年齡從十七歲到八十歲。不分年齡、職業及身份，來到故宮重

溫學生生涯，一樣接受縝密的訓練課程並須通過嚴格的考核，才能成為正式的導覽志工，加入教育活動的行列。

美國學者史帝夫·麥克里（Steve McCurley）及瑞克·林區（Rick Lynch）在著作《志工實務手冊》（Volunteer Management）中即認為：「招募工作包括回應潛在志工可能的疑慮，並且保證他們有能力為機構和機構的服務對象貢獻心力，以及他們可以從幫助別人而得到滿足感。」大部分參與志工面談的人，往往只是被機構的名聲所吸引，這時機構有必要向他們「推銷」工作的內容。故宮在招募簡章上就已標明「文物導覽」為主要需求，因此在面試時即以：是否能配合培訓時間、口齒清晰、個人儀態及外語能力為主要考量；筆試則是以短篇陳述自身對博物館之認識與心得。甄選委員會由資深志工及本院職員組成，評選是以能力及興趣是否符合工作要求為標準。由資深志工參與面試的好處是容易與應募者建立較為親切的關係，因為他們之間原本就有著參與志工的一種心靈契合。

關於培訓課程的安排，《志工實務手冊》中提到：「不管志工被分配到什麼工作，訓練課程都必須涵蓋兩個領域，第一個領域是告知志工他的工作內容。」訓練的第二部分是讓志工了解他們的角色與責任」。現行故宮導覽志工的培訓就兼顧了這兩大領域。職前訓練課

程包括了工作環境認識、志工業務說明、培訓須知等新進志工必須知道的資訊，目的是讓志工作了服務機構的使命、管理方式及未來即將扮演的角色與責任。志工越能融入機構，就越能達成機構所賦予的任務。同時，也會安排現任志工作心得報告，讓學員認識以後他們要並肩工作的團體。

通過甄選初試後接著開始資格培訓課程，資格培訓一般分為初階訓練及進階訓練，課程內容以志工基礎教育、文物知識、導覽技巧為主，輔以美姿美儀、溝通心理、實際工作須知及業務實習等應用課程。培訓期間舉辦期中考試，結訓後尚需通過期末資格測驗，始得進入見習志工階段。見習志工的作為服務台諮詢、兒童教育活動之輔助及教育推廣之行政支



志工台語導覽培訓

援，同時由資深志工帶領見習文物導覽三個月，導覽測試項目分五大類：青銅器、陶瓷器、玉器、書畫、明清雕刻及多寶格。個人可依自己興趣，選定一項主題，準備約一小時的導覽內容，以文物知識為主，再依介紹內容之正確性、條理、深度、廣度、導覽技巧、動線流暢及應對態度等進行考評，整體評分須達八十分以上，方能正式擔任觀眾導覽服務。未達標準者，須再次安排輔導，直到考核通過為止。見習期間通過考核者，方能成為本院正式志工，並授以志工服務證。往後，每準備好一項主題科目，仍必須經過本院資深導覽員之測驗通過，方可進行該項主題的導覽服務。一般對初次上場導覽之志工，以安排一般觀眾為對象，至其稍有心得後，即給予學生團體導覽的見習機會；之後，才正式分配學生導覽工作。至於外語志工的考核制度則有不同，外語志工甄選完畢後，即於每年九月展開為期約三個月，全程以英語授課的培訓，內容當然也涵蓋了中國歷史及故宮文物等課程。訓練期間期中及期末各有筆試、口試一次，通過考試者，即可加入英語導覽的服務。外語導覽志工必須一次通過五項主要展覽項目之考試，非如本籍志工般，須以單項主題為單次的測驗內容，而考試內容當然也就必須精簡，這是因應導覽對象文化背景不同的原因。服務期間為配合新展與加強對中華文化的了解，每月舉辦一次中國歷

識、故宮文物基本介紹及簡報與表達能力訓練。這個階段排在暑假期間進行；第一階段通過者依其意願可繼續參加第二階段的訓練，時間為學期中之週末或假日，內容則以實務訓練為主；第三階段則於寒假開始，以對青少年觀眾的文物解說作專題訓練、測驗與實習。

身為教育推廣工作第一線的推手，必須經過長時間的專業知識培訓，累積相當多的實習和實際導覽經驗，才能養成一位成功的導覽人員。國立故宮博物院的導覽志工團隊，為了強化自身文物知識，增加導覽內容，時常自組讀書會，以分享彼此進修的心得，互相切磋！故宮也配合展覽的更換，特展的推出，開辦許多在職訓練，志工們因此增加了許多自我挑戰的機會，不會在重複的導覽中，產生彈性疲乏，失去新鮮感，而造成過高的流失率。

加入故宮志工行列，讓他們學到了先民奧秘的生活內涵，了解中華文化的偉大成就，所以他們不吝獻出所得知識，無私地奉獻自己的時間，投入文化薪傳的工作。「雖然只是一個小小的文化尖兵，在整體上來說，重要性卻不可忽視」志工王小姐道出了擔任導覽志工的深切體認。於是他們熱情地付出，賣力的演出，熱誠地為國際人士解說著中華文化藝術之精美與深奧的意義；為了吸引來院參觀的學童，導覽前總要先瞭解他們的背景，衡量他們的文化水準，再決定以何種方式、語法作解說，設計

史讀書會，另不定期舉行新展討論會，皆由志工們自行準備內容，互相討論。

另外，高中志工的甄選與培訓則受到學校課業的限制，需於暑假或周休日來進行，本院特別針對這種情形，為高中志工安排了三階段式的培訓。第一階段，課程著重於環境認



高中志工從事學生解說服務

何種遊戲來帶領學童們參觀，才能激發好奇心；當面對身心障礙的朋友時候，則又是另一種經驗的收穫！基於志工們絕大多數從未受過特殊教育專業訓練，解說時就必須靠帶隊老師



志工支援台北國際旅展表演



帶領失智老人參觀

的幫忙，否則我們不知道帶領聽障朋友參觀時，除了臉上那慣有的微笑外，還必須正面對著他們，說話的速度也要放慢，因為他們是靠讀「唇語」來聆聽；也想不到智障朋友，原是如此天真無邪，帶著他們參觀，要連說帶筆劃，演出要生動，要想辦法刺激他們的感官，解說內容要結合日常生活中的事務，否則沒人願意理會你。帶領視障生參觀，對志工來說是更是新的嘗試，限於視力的障礙，博物院得以觸摸複製品的方式安排參觀，志工解說時就得靠著他們「舌燦蓮花」的本事，協助視障朋友「觸賞」器物上的花紋、器型以及材質。凡此種種，志工朋友皆虛心學習，就如志工周女士所言：「只要沒有功利目的的形式，轉回對自己生命的啟發都是最美的。」不僅如此，連新進加入的年輕生力軍，我們的高中生志工都能有「加入文化志工，給了我一片成長學習的園地，讓我肯定了自己，感受到自己小小的力量也有存在與替人服務的價值，還結交到一群熱心為大眾服務的朋友。」如此體認。當導覽結束，學生由衷的跟導覽志工說聲謝謝，或甚至意猶未盡地不願離去，總會讓志工老師高興好幾天！誠如志工所說「已從文物裏學會了對生命的謙卑與對物質的喜捨。」「夜夢裡有故宮，沉迷的程度比當年談戀愛還嚴重」！

當然，博物館導覽志工最具魅力之處，在於他們能以有限的時間，引導博物館參觀的觀

眾，認識陳列品的意義並啟發其思想，使他們有愉悅的參觀經驗。這種發源於美國波斯頓美術博物館的「輔導參觀」活動，就如一九一〇年郝黛女士（Mary B. Hart）所認為「它使沉悶如深宮的博物館，成為大眾化的場所」。

現今這些被博物館界稱之為「導覽志工的生力軍，不僅同時扮演著「知識的吸收者」及「知識的傳授者」的雙重角色，更肩負著文化傳承任務的重要角色，值得我們重視他們對博物館教育推廣所付出的貢獻，更值得我們重視他們在博物館與觀眾之間所搭起的溝通橋樑！



觸摸複製品 支援「視障生遊故宮」活動