

# 兩岸故宮志工交流紀實——

## 兼介兩院志工制度

國立故宮博物院志願服務協會

### 首度交流

自故宮遷台一甲子歲月之後，今年可謂兩岸故宮的交流元年，隨著雙方院長在春天的互訪，促成多項交流項目以及刻在台北舉行的十月雍正大展，長年肩負台北故宮導覽服務第一線重任的故宮志工伙伴，也於初秋九月，透過對方的協助及志工協會（全名「國立故宮博物院志願服務協會」）的籌畫辦理，組團專程前往北京故宮進行參觀訪問，不但實現了本年度協會工作目標的願景之一：「擴展與國內外館際志工交流，提供觀摩學習機會」，也在公民社會志願服務的文化意義上向前邁出了重要的一步。

報名空前踴躍，不到一週時間內即已成團，受限於機位的取得，對向隅者只好深致歉意。全團共三十八名

志工，全體全程自費參加，由志工協會現任會長梁惠生女士帶領，連同旅行社領隊一名，九月二十一日從桃園直飛北京。五天四夜的行程安排全部以北京故宮及博物館、文化景點為主，包括兩日密集參觀故宮與志工座談、首都博物館、國子監、孔廟等。並在好學不倦的志工們主動提出之下，特別為配合雍正大展預做準備，參訪了雍正爺的潛邸雍和宮。

極具意義的是，在台北故宮志工首發前往北京故宮交流的同時，本院馮明珠副院長也在北京為十月雍正大展進行裝箱典禮。院方和志工，同時在紫禁城直接間接地揭開了雍正爺遊台灣序幕。而向有嗜書、讀書成癖之名實的志工伙伴們，除在紫禁城內大量採購雍正相關書籍圖錄外；北京



志工與首都博物館工作人員合影

歸來，正是雍正開展在即，大家又立刻如火如荼積極投入大展導覽的準備、培訓及上場。北京故宮之行，似乎亦成為接駕雍正之旅，不可不謂深具歷史性的時空巧合與意義。

此行進宮，台北志工受到「貴賓級」的禮遇，獲北京院方破例特許，直接坐車由紫禁城東、西、北三門（東華、西華、神武）進出。九月二十二日上午八時半，我們的「座轎」（大型巴士一輛），跨越護城河，由東華門長趨直入，進入了明清天子六百年皇居的紫禁城。穿過城樓的一刻，全車興奮鼓掌歡呼，為這「歷史性」的一刻做紀念。因為我們是以故宮志工的身分，並代表台北故宮全體志工，首度且以如此優遇的方式，進入天子的故居。

車子入宮不久即至箭亭前的空地停下，北京故宮宣傳教育部的兩位先生女士已在樹下相候。接下來便展開兩天密集、深入而精采的故宮殿宇與文物參觀。第一天的重點是文華殿（陶瓷館）、珍寶館、鐘表館、中軸線（前三殿後三宮）、東六宮、御花



園、乾隆花園，由東華門進出。第二天是武英殿（書畫館）、養心殿、西六宮、數位故宮（虛擬實境）以及志工座談交流，由西華門進出。我們看到了一般遊客看不到的紫禁城，聆聽了一般遊客聽不到的精采介紹，親睹了嚮往已久而且難得展出的王獻之〈中秋帖卷〉、王希孟〈千里江山圖卷〉等書畫名件與珍貴文物。還特別榮幸受邀親歷貴賓方能一入的「數位故宮」，以最新動畫科技虛擬實境的大銀幕，呈現紫禁城全貌；我們猶如長了神奇雙翼的仙子，凌虛御風、上下出入、俯看近觀，直入天子的深禁，飛上琉璃的簷角。更與北京故宮志願者進行了深具啟發的心得交流，分享彼此的經驗。我們的結論是內容太豐富而時間太不夠。我們的感想是兩岸志工「同行」們對歷史文物與藝術的由衷熱愛，以及對文物教育推廣的服務熱忱，果然「士子同心」，有志一同，真真是同「志」！

己丑年陽曆九月二十三日午時，紫禁城內，舉行了史上第一次兩岸故宮志工交流。這是此行重要項目：

**北京故宮志願者制度簡介**

北京故宮於二〇〇四年十一月首度開始招募中文志願服務者，目前約有兩百位。二〇〇六年至二〇〇七年開始，培訓了二十位左右的外語志願者，以英語及法語為主。志願者成員

並進行更深入的交談，交換通訊方式、合照，並邀請他們來台參觀台北故宮，與台北志工做更多的交流。別情依依，謝忱無盡，雙方對中華文物的寶愛與推廣之心永遠與共！

志願服務是公民社會成熟度的重要指標，文化志工代表了一個社會的文化成長底蘊。而故宮志工除反映志工本身服務大眾的意願與熱誠及對歷史、文物與藝術的熱愛外，更為悠久的中華歷史長河賦予深層意義。也就是透過公民志願參與文化守護與推廣的工作，將原本只為「以天下奉一人」的寡人有寶，真正轉化成「民有、民治、民享」的全民資產。兩岸故宮同有志工；志工的步伐，是見證一個社會邁向公民社會的巨大足音。台北故宮志工願與北京志工伙伴共勉之。

由於行程時間較為緊湊，台北志工參訪團推派隊中兩位志工協會前會長：熊玲玲與李孔昭女士，整理大家的意見並代表發問。善問者如叩鐘，我們果然也聽到了深刻坦誠令人感動省思的大鳴。尤其是針對志工本身服務的技巧心得，更令大家有實獲我心之感：「愛你所講的東西，對文物有感情；因人施講，效果益彰」；「導覽，要能令觀眾記得故宮，記得文物。文物才是主角，身為導覽員的任務，乃是擔任媒介，解說文物。」

北京故宮出席者，包括宣傳教育部負責志願者事務的果美俠與王彥兩位年輕幹練的女士，以及這兩日已為我們辛勤認真精采解說的幾位北京志願者（志工）老師。首先由果女士致歡迎詞，並介紹北京故宮志願者制度。其次，梁會長致謝辭，雙方交換禮物。我方致贈品是人氣第一名翠玉白菜一只、台北故宮志工組織介紹一冊與二〇〇八年故宮志工協會會刊一本，北京回贈十二集北京故宮DVD一套、北京故宮藏品圖錄一冊，以及志工文集《擷芳致遠》兩本。



與雍和宮資深講解何清海先生合影

多為退休公務員、老師和學生；相關管理、支援、培訓及工作規章則由宣傳教育部負責。

志工培訓由院方提供教材和導覽示範，受訓人員組成學習小組，共同完成導覽內容，經院內考核通過後，便可正式導覽。工作內容為對國家政府貴賓的專門導覽，以及對一般民眾散客的隨機導覽。由於紫禁城佔地廣大，所以民眾導覽係採取定點專館的不定時方式，目前駐點範圍為珍寶館與鐘表館兩處。值勤時間每週八小



志工們在雍和宮聆聽導覽解說



兩院志工交流座談會



兩院志工交流座談會



台北故宮志工協會會長梁惠生女士（右）致贈禮物給北京故宮宣傳教育部果美俠女士



果女士致贈北京故宮志願者刊物給台北故宮志工協會



志工在武英殿書畫展覽館前和北京故宮導覽員先生合影

過自選科目考試後，擔任現場導覽工作。科目共分七大項，分別為青銅、玉器、陶瓷、書畫、多寶格、圖書文獻與佛教文物。

培訓資料除由院方提供教材以及專家講演外，主要亦靠志工本身不斷地研讀自修，配合故宮各項常設展與特展，設定並充實導覽內容，在專業研究學者與觀眾之間，搭起溝通的橋梁，擔任傳講的媒介。服務對象包括預約式的國內外政府貴賓與學校、文化團體以及一般觀眾的定時導覽。此外也協同院方或由志工協會主辦，在院內院外向一般民眾與偏遠及弱勢團體進行導覽或講演等教育推廣活動。每位志工每週值勤一次，每次四小時，每年必須服務至少四十二次。目前有十二位志工服務年資達十九年，也就是自故宮志工制度成立十九年以來，這些志工已風雨無阻地持續了十九年，定期準時向故宮報到，為觀眾進行導覽與服務台的工作。

根據國立故宮博物院九十七年年報所示，全年共有兩百二十餘萬參觀人次，其中近十七萬人次接受導覽服

務。這意味著中外訪客只要聆聽由故宮提供的現場專人導覽（約佔全部參觀人次百分之八·五），就幾乎全是由志工效力。故宮全年無休，每日開館就可見到志工的身影，在服務台也在展場，為穿流不息的觀眾提供服務。故宮志工推廣文化、從事國民外交、為國庫掙節，更為全民創造有形與無形的產值。

國立故宮博物院是華夏藝術文化的寶庫，是台灣觀光的首要重地。一個博物館若缺乏導覽服務，便無法稱作現代的博物館，更不能擁有世界大博物館之一的美譽。而透過志工的公民參與，擔任面向觀眾的導覽推廣等服務，也是近年來全球博物館界的重要趨勢。故宮志工大軍有幸在志願崗位上付出一己之力，浸淫於國之瑰寶，成長學習，推廣宣揚；實現文化的小我，促成文化的大我。故宮志工協會明年將慶祝成立二十週年，全體志工謝院內外各方支持，也期待各位持續的鼓勵，更歡迎加入我們的行列：因為志工來自公民，志工精神就是公民參與精神的實質體現。

時，不限一日，可選不同日期。且因地處北方，冬季天寒地凍而滑，為健康與安全著想，志工服勤目前暫設六十五歲上限。

外語導覽部分，由於宣教部希望導覽者對中華文物具有一定的知識水平與自行研讀能力，故即使係以外語進行解說，也以擁有相當中文程度者為限。這方面人才實不易得，故現階段外語導覽仍以機器語音為主方，共提供二十六種語言（涵蓋某些小語種），未來目標為四十種以上。

北京故宮志願者和北京地區其他博物館志願者也透過演講、心得分享等進行交流，並於社區及學校舉辦官

外推廣活動，但是目前尚無類似台北故宮志工協會方式的組織。

**台北故宮志工制度簡介**

國立故宮博物院志工制度，係由現任本院院長，時任展覽組組長的周功鑫女士一手創建。一九八九年試辦，一九九〇年正式對外招募中文志工，成立志工協會。目前成人志工約為三百五十位，若包括高中與小小志工更達四百餘名。一九九二年開始培訓外語志工，目前有五十一位左右，以英語為主，兼及法語、日語、韓語。志工成員來自社會各界，包括在職、退休人士以及學生；相關管理、

支援、培訓及工作規章，由朱惠良處長領導的教育展覽處主管。志工協會則為故宮志工的內部自治組織，由志工全體組成，設有會長、副會長、秘書長、任務組長與值勤班長等職，除協助院方對外推行各項教育活動並提供觀眾服務外，也對內舉辦各型學術與交誼活動，以凝聚志工彼此之間的向心力，提昇志工服務的內涵與品質。

故宮志工都是熱愛文化藝術且有志義務為博物館教育盡力者，樂意協助推動教育活動並服務觀眾。經過志工資格甄試、完成培訓與實習，開始在服務台與兒藝中心執勤。並於通



惜別晚宴志工和北京志願者老師們合影



惜別晚宴北京宣教部果美俠女士致詞



馮明珠副院長（左五）、梁惠生會長（左一）、陳昭月副會長（右二）和北京故宮宣教部同仁、志願者老師們合影