

從解說服務者角度探討志工解說知識建構的學習歷程

—以淡水古蹟博物館志工隊為例

陳柏升¹

摘要

新北市立淡水古蹟博物館（以下簡稱：淡古博）志工隊（以下簡稱：淡古志工隊）成員截至 107 年 10 月共計有 51 位成員，成員男性 17 人、女性 34 人。其主要負責工作為服務諮詢、古蹟巡檢、展場安全與解說導覽。其中解說導覽工作被志工視為難度最高的值勤工作之一。

本研究從解說服務者角度探討淡古志工隊，志工們知識建構學習歷程。採立意取樣方式，選定 6 位志工，以質性研究與訪談方式進行研究。瞭解志工對於淡水地區人文資產與歷史典故上的學習經過，學習結果對於志工值勤時的服務上是否有所助益。

此外，淡古博在志工管理上所安排的教育課程，包含讀書會與他館參訪。對於解說導覽所需要的知識學習建構是否有助益。對於課程的安排與內容是否有所見建議？最後，瞭解受訪志工對於自我學習的態度，在文化資產等相關議題上，是否有投注心力。

本研究主要結論如下：

- 一、淡古博與志工隊應該協力共同建置志工的學習平台。
- 二、淡古博應強化志工的知識轉譯能力。
- 三、淡古博針對志工的學習歷程不應該預設期望與成果。

本研究相關建議，可提供志工運用單位未來訓練志工時，安排教育訓練或是參訪活動課程時參考，可採用「雙軌方式」進行教育訓練設計-志工運用單位聽取志工學習需求，做為下次課程規劃參考。以達到賓主盡歡共同學習的目的。透過「環環相扣」的課程設計原則，以活潑輕鬆、活化文資內容，達到志工學習模式中「循環生命計畫」(cyclic life plan) 形成「教育-工作-休閒」的生命循環型態。

■

關鍵字：解說導覽、知識建構、學習歷程

¹ 新北市立淡水古蹟博物館 研究助理 E-mail：bearbobo123@gmail.com

第一章 緒論

第一節 研究動機、目的與研究方法

位於新北市淡水區的新北市立淡水古蹟博物館（以下簡稱：淡古博），是個坐擁 36 處國定古蹟、市定古蹟與歷史建築的博物館。淡古志工隊於 2004 年成立至今（2018 年）正式編制員額志工有 50 名。伴隨淡水區古蹟歷建的修復完工，淡古博的營運管理館舍也日益增多，從海關碼頭、多田榮吉故居與即將完工的日本警官宿舍等，使得淡古博所需志工協助地點值勤工作越來越多。志工協助淡古博在現場除了古蹟安全維護工作、遊客服務諮詢、教育活動推廣支援之外，也包括了景點導覽解說的工作。

在旅遊觀光發展過程中，遊客參觀過程除透過網路，瞭解旅遊景點的品質之外，扣除硬體設備，其軟體呈現更是牽動旅遊景點的口碑效應。前述提到淡古博近年多處古蹟歷建景點陸續整修完工，其軟體呈現最直接服務者便服務志工。人員解說的功能是一種人、資源、機構間形成溝通的橋樑（崔靜萍，2009）。因此，解說志工在淡古博各處景點的知識傳遞上扮演著很重要的角色。

淡古志工隊解說志工必須經過淡古博導覽隊隊員考核通過之外，還需備有上過淡水社區大學的專業導覽課程證明，並且通過志工督導再次審核後方可進行導覽解說工作。為探究解說志工們的學習契機。本研究將訪談分析解說志工知識建構的學習歷程，希冀藉由本研究建立志工解說志工知識學習模式，提供給館方未來在規劃志工教育訓練時，可以針對非解說志工夥伴，做為培訓進階為解說志工的運用參考。

本研究目的如下：

- 一、瞭解解說志工知識學習的途徑，期能建立淡古博解說志工的學習模式。
- 二、以志工角度，瞭解淡古博在志工學習歷程上可協助事項，期能提升學習效益與解說內涵。
- 三、瞭解解說志工解說學習途徑、知識分享方式，期能建立志工學習知模式傳達影響性。
- 四、瞭解解說志工參與解說動機，建立永續經營機制。

本研究採取質性研究方法，蒐集資料方法採用深度訪談法。

其研究流程如下：

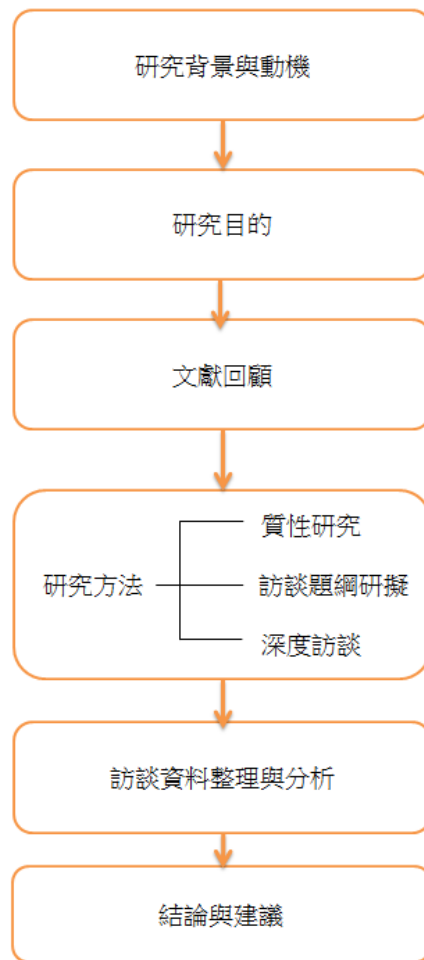


圖 1-1 研究流程圖
資料來源：本研究整理

本案研究範圍以淡古志工隊為研究範圍，研究對象採立意取樣，由淡古志工隊參加過 107 年度教育訓練課程、外館參訪學習課程及值勤時參與導覽解說工作者等 20 人中，選定數人並徵詢有意受訪者進行深度訪談。

第二章 文獻探討

第一節 淡水文化資產保存

淡水早期是凱達格蘭平埔族居住的地方，舊稱為「滬尾」，「滬」是指以前設在河口或是近海之處，由許多石頭堆成，利用海水的漲退潮來捕魚的一種設施，早期台灣北海岸有 20~30 個石滬群，淡水在石滬群最尾端，故稱「滬尾」。另有一說：在閩南語中，滬和雨諧音，指此地多雨，過了這裡雨就停了，故稱「滬尾」。日治時期(民國 9 年)，改用此地所濱臨的淡水河河名為地名而沿用至今²。

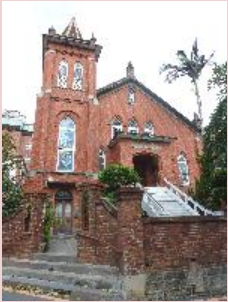
淡水是個擁有 400 年歷史城鎮，遠在中國清朝時期，由於淡水位於淡水河出海口，因而成為北部船舶往來重要的港口，進而帶動淡水的繁榮與發展。數百年來，淡水接納一波波洶湧澎湃的歷史風潮，演繹一齣齣撼人心魄的歷史事件，這些富有傳奇色彩的故事，直到今天，依然保留著彌足珍貴的痕跡；目前淡水地區，列冊管理的國定古蹟、市定古蹟與歷史建物共保存 36 處之多，更有保有無形文化資產 4 項，更顯得淡水地區獨有的人文歷史發展。目前淡古博管理淡水區相關文化資產資料如下：

序號	古蹟名稱	公告日期	級別	類別	備註
1	淡水紅毛城	72. 12. 28	國定	衙署	
2	鄞山寺 (汀洲會館)	74. 08. 19	國定	寺廟	
3	理學堂 大書院	74. 08. 19	國定	書院	

² 資料參考：【輝哥的天空】

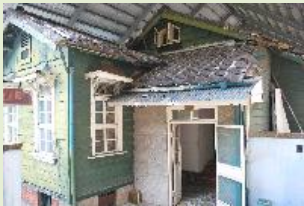
<http://輝哥的天空.tw/319/Sinpei/Danshuei.htm> 截取日期：2018/12/10

4	滬尾礮臺	74.08.19	國定	關塞	
5	淡水 龍山寺	74.08.19	市定	寺廟	
6	淡水 福佑宮	74.08.19	市定	寺廟	
7	馬偕墓	74.08.19	市定	墓葬	
8	前清淡水 關稅務司官邸 (小白宮)	86.02.25	市定	衙署	
9	淡水 外僑墓園	87.08.29	市定	陵墓	

10	淡水 禮拜堂	87.08.29	市定	祠廟	
11	滬尾 偕醫館	87.08.29	市定	其他	
12	滬尾 湖南勇古墓	87.08.29	市定	墓葬	
13	原英商 嘉士洋行倉庫 (穀牌倉庫)	89.06.27	市定	其他	
14	淡水 海關碼頭	89.06.27	市定	其他	
15	淡水 氣候觀測所	89.06.27	市定	其他	
16	淡水 水上機場	89.06.27	市定	其他	
17	關渡 媽祖石	91.04.25	市定	碑碣	

18	淡水公司 田溪橋遺蹟	91.09.18	市定	橋樑	
19	滬尾水道	93.09.16	市定	其他	
20	淡水街 長多田榮吉 故居	94.04.21	市定	宅第	
21	淡水 崎仔頂 施家古厝	94.09.21	市定	宅第	
22	滬尾 小學校禮堂	95.08.11	市定	禮堂	
23	淡水 日商中野宅	97.07.07	市定	宅第	
24	淡水 重建街 14號街屋	98.01.12	市定	宅第	

25	淡水 重建街 16 號街屋	98.07.01	市定	宅第	
26	淡水 臺銀日式宿舍	100.08.03	市定	宅第	
27	于右任墓	101.04.24	市定	墓葬	
28	淡水 忠寮李舉人宅	107.4.17	市定	宅第	
29	楓樹湖庄禁碑	107.7.5	市定	碑碣	

序 號	歷史建築 名稱	公告 日期	級別	類別	備註
1	公司 田溪程氏古厝	92.03.17	市定	宅第	
2	日本警官 宿舍	96.12.28	市定	宅第	

3	木下靜涯 舊居	99.12.08	市定	宅第	
4	淡水中正路段 日式宿舍群	100.8.03	市定	宅第	
5	清法戰爭滬尾 古戰場 城岸遺蹟	102.1.30	市定	關塞	
6	基隆港務局 淡水宿舍	102.12.14	市定	宅第	

序 號	無形文化 資產名稱	公告 日期	類別	備註
1	淡水三芝 八庄大道 公輪祀	99.10.12	民俗及有關文 物 信仰	
2	北管音樂	101.12.06	傳統藝術	
3	淡水清水巖 清水祖師遶 境	102.01.30	民俗及有關文 物 信仰	

4.	傳統彩繪 莊武男	102.12.14	傳統工藝	
----	-------------	-----------	------	---

計	男	女	未滿12歲		12-17歲		18-29歲		30-49歲		50-54歲		55-64歲		65歲以上	
			男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女
51	17	34	0	0	0	0	0	0	3	7	0	4	9	15	5	8
0																
51	17	34	0	0	0	0	0	0	3	7	0	4	9	15	5	8

第二節 淡古志工隊目前狀況與值勤成效

國中及以下		高中(職)		大專		研究所		具原住民身份		1年以下	1至未滿3年	3至未滿5年	5至未滿10年	10年以上	新進志工	
男	女	男	女	男	女	男	女	男	女						男	女
	1	1	6	13	21	3	6	0	0	9	12	10	13	7	2	7
0	1	1	6	13	21	3	6	0	0	9	12	10	13	7	2	7

志願服務的基本精神，在於個人奉獻的誠意、利他的德操、助人的豪情、服

志願服務志工基本資料														
按身分別分														
公教人員					非公教人員									
現職		已退休		工商界人士		退休人員		家庭管理		學生		其他		
男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	
1	4	4	3	6	16	6	7	0	3	0	1	0	0	
1	4	4	3	6	16	6	7	0	3	0	1	0	0	

務的壯志，以己之有餘助他人之不足，包含精神與物質的服務，最終目的在於促使群己關係更為融洽，社會福祉更為精進（林秀香，2012）。淡古志工隊創立於2004年至今已有14年歷史，目前志工隊組織狀況如下。

表 2-1 淡古志工隊年齡統計圖表

表 2-2 淡古志工隊教育程度調查表

表 2-3 淡古志工隊身份職業調查表

年度 項次	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年
服務總時數 (小時)	3545	3399	3253	4825	3653
志工人數	44	40	41	49	46

每人每年值勤均數	77.8	84.9	79.3	98.4	79.4
----------	------	------	------	------	------

表 2-4 淡古志工隊近三年服勤值總時數

以志工隊服務績效而言，近五年的值勤時數從表 2-4 看出每年幾乎維持在每人每年服勤近 80 小時左右，超過志工手冊規定每年最少需服勤 72 小時，顯示館方需要人力支援服務導覽等工作需求量大，志工也願意協駐館方投入的相關工作之中。這顯示現場服務的重要性及解說導覽具有潛在推廣效益。



↑ 志工除導覽解說工作外，還協助博物館相關教育活動推廣工作。

第三節 解說功能與解說工作角色定位

解說工作是一種訊息傳遞的服務，目的在告知與滿足取悅遊客，說明現象背後所代表的意涵，藉著提供相關資訊來滿足參觀者的需求與好奇，在不偏離主題，期能激勵參觀者對於解說內容產生見解與熱誠（吳忠宏，2001）。廣義而言，解說的定義便是將訊息傳遞境界提升為溝通、體驗、分享、啟發、行動與過程六大原則，期能透過導覽解說工作，在參觀者與介紹物件之間扮演溝通橋樑的角色。簡後聰（2001）認為「古蹟、歷史建築暨文化景觀」的解說特色在於：歷史沿革、周遭環境、空間結構、主題特色、古蹟內涵、藝術價值、教育意義等（引自李岱穎，2008）。淡古博擁有淡水區豐富人文歷史文化資產，解說特色便落在於此範疇之內。

由此可見，解說目的是為了滿足參觀者遊憩需求，配合知識的傳達，豐富遊憩經驗。更可透過導覽解說從管理機關層面、環境資源層面、觀光休憩層面與環境教育層面傳達理念想法與目標。當參觀者聆聽導覽解說後，瞭解文物的價值與意義，便能在環境之中自在學習，進而引發對於文物的興趣與喜愛，對解說者而言，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

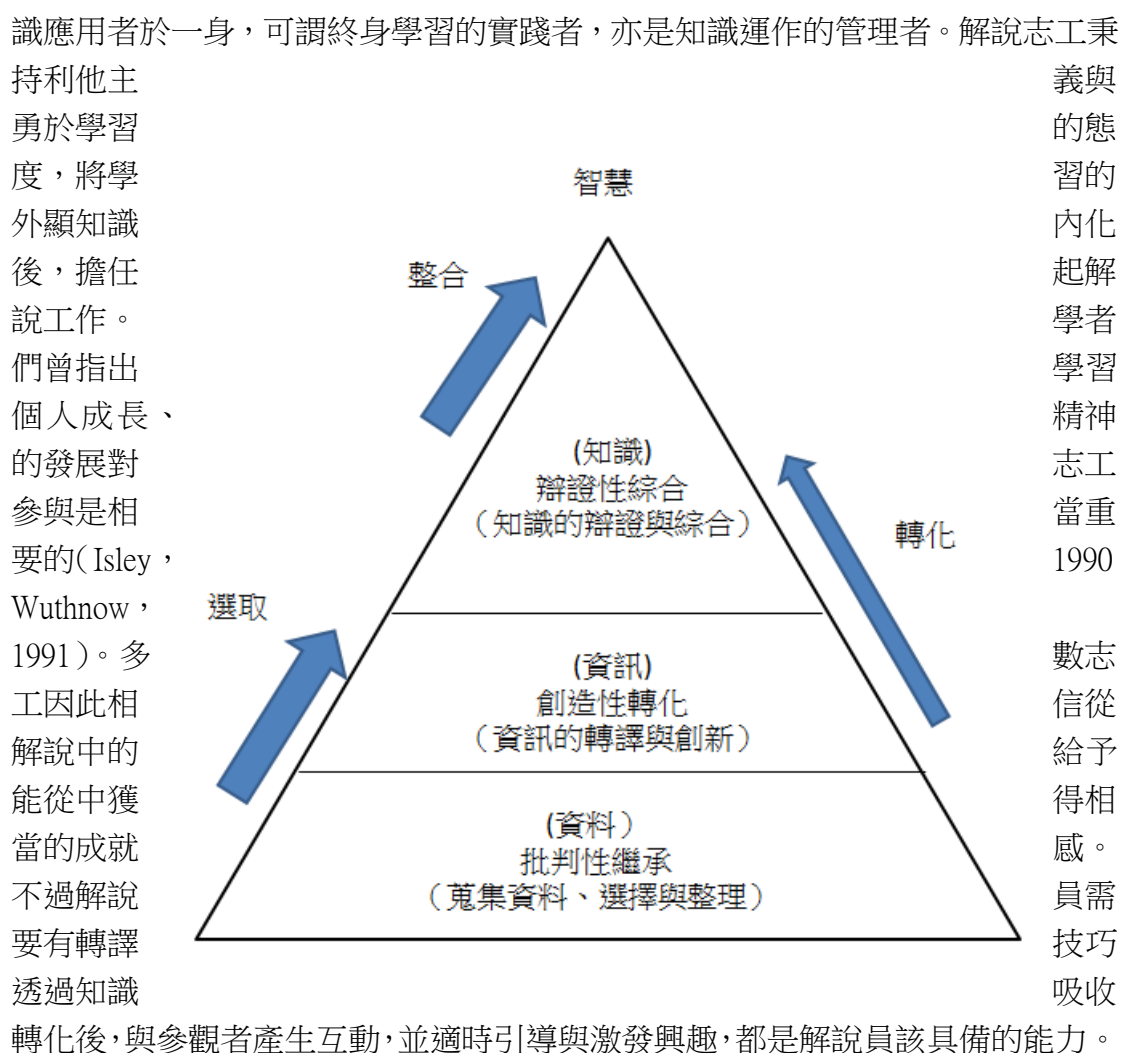


圖 2-1 知識轉化之過程

資料來源：本研究引自（俞國華，2002）改製

第四節 知識建構與管理

知識的生產主要透過生命過程的累積，經過時間歸納、整合後轉換成經驗。陳昱成（2009）彙整 Harris（1996）、Davenport（1998）研究，認為知識是一種資訊、文化脈絡以及經驗的組合體，包含經驗、有根據的事實、複雜性的判斷、經驗法則與直覺、價值觀與信念等六大要項構築而成。若將這六大要項運用在解說導覽知識的建構上，可分為四個建構流程：資料蒐集、資訊判別、知識獲取與智慧的累積，四個流程中資料的蒐集、選擇與整理，必須透過批判性繼承方式加以選取；資訊的轉譯與創新，疑採用創造性轉化之途徑，使之轉化為知識；而知識的辯證與綜合，必須透過辯證性整合的方式，綜合成為生活、生命、行動的實踐智慧，此種知識才是一種活化的知識。

知識是一種辯證的信念，可增加個體產生有效的行動能力。個體包括個人或集合體（如組織），行動包括實際的技能、認知的能力或實際技能與認知能力的結合，並認為知識是組織生產力最重要的策略因素，因此，管理者必須重視組織中知識產生、獲得、儲存及應用，知識是「有充分根據的真實信仰」的本質，並且強調知識是一種個人追求「真相」，為目標不斷調整個人信念的動態過程（陳昱成，2009）。解說者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，本研究將以志工研究對象，從其知識學習中，瞭解知識管理流程。

第三章 研究方法

第一節 研究架構與方法設計

對參觀者而言，導覽解說志工為知識供應者，然而對導覽解說志工立場來看，導覽解說志工應該為知識的需求者，因此，可得知導覽解說志工同時具備解說知識供應者與需求者兩種角色。志工運用單位與志工為夥伴關係，運用單位透過志工向參觀者傳達展覽、文化與科學等知識，兩者關係密切。本研究希望透過導覽解說志工角度，瞭解志工在淡古博值勤時間，其建構解說知識的學習歷程，學習模式與知識轉譯模式，探究志工與運用單位對志工學習歷程的協助。

本研究採質性訪談，蒐集資料方法為採用個別深度訪談法，訪談問題採用結構訪談。使用「非機率採樣」方法中的「立意取樣」，依據研究目的，選取能夠

為研究提供相關訊息的人，蒐集多元與深入資料選取志工隊中表現優異者，經徵詢有意願者進行深度訪談。願受訪人員共有 6 人。訪談題綱（詳如附錄一），共分為志工任職歷程、自我學習歷程、博物館學習課程及綜合因素問答等四部分。訪談對象如下：

項次	代號	性別/年齡	職業/狀況	入隊年份	備註
1	V1	女	家管	100	
2	V2	女	家管	101	
3	V3	男	商/退休	106	領有導遊領隊證照
4	V4	女	商/退休	102	
5	V5	女	家管	103	
6	V6	女	教/退休	99	

資料來源：本研究整理

訪談大綱如下：

一、

1. 受訪者個人基本資料詢問。

- *包含姓名、年齡、何時加入志工隊，曾在志工隊擔任過什麼職務。
- *在本館除了擔任古蹟巡護之外，曾經嘗試過導覽介紹的工作嗎？怎麼樣執行您的導覽工作？
- *除了本館志工隊之外，還曾在哪些地方擔任志工。
- *當時加入志工隊的原因。

2. 自我學習歷程。

- *擔任志工前，是否有自我進修？包括演講、上課或是旅遊參訪？
- *擔任志工後，自我進修的管道為何？是否包括館方所提供的教育訓練？
- *文化資產的相關知識，除透過擔任志工時間實地學習之外，有另外參加學習課程嗎？
- *博物館所開放的教育訓練是否有參加？若沒有參加是何原因？

3. 博物館學習課程。

- *博物館近三年內的教育訓練課程，包含世界文化遺產講座、古蹟巡檢講座、專題演講、防災救護教育訓練、志工讀書會、參訪等，是否有參加，參加哪一項目，印象最深刻為何？
- *107 年志工活動安排讀書會的靜態學習與戶外參訪休憩式學習，兩者之間對你的學習成效感受為何？
- *續前題，若實際應用在志工解說服務之上，兩種不同學習何者對你幫助較大？

4. 綜整。

*博物館對於志工的教育訓練開辦頻率，您覺得有無調整空間？包括時間地點與演講者。

*您對淡水的文化資產認知，在進入淡古之後是否有較多的瞭解與認識？

*你覺得能成為一個導覽員介紹淡水人文歷史與文化資產，淡古需要開辦哪些課程？

第四章 研究結果分析

第一節 志工任職歷程

在導覽解說志工的任職歷程裡面，依序瞭解志工擔任志工隊角色任務之外，是否還曾任職過其他志工隊的經驗，分析志工在各志工運用單位的不同管理狀況下，呈現出管理層面的差異與感受，主要可分成三部分：

一、導覽解說員的態度養成：

訪談中受訪志工對於導覽解說的起始態度均不太一致，如有館方請託幫忙協助，都願意協助帶團。但若面對散客該如何執行？在訪談中 V3 覺得來到文化資產豐富的地方，應該就需要聆聽導覽，所以提供導覽解說服務是必要，即便參觀者未詢問，主動提供是需要的。V4 則覺得有人詢問再提供，這種方法比較適合客人也符合他自己的個性。V6 則願意提供導覽解說，但她會採片段介紹，因為他發現來淡水的遊客屬觀光客性質較多，停留時間不多。受訪其他志工夥伴對於散客都採有詢問再回答，類似觀眾客服諮詢的角色。

V3：……是這樣子，我覺得大家來這裡都花了很長的時間，所為長時間包括很久沒來，花了很長時間規劃，坐車做很久等等，所以來了你應該要解說給他們聽，要不然他們會覺得這裡跟其他地方不是一樣。所以解說很重要…… (V3-4)

V4：其實我比較害羞，所以我覺得講可以，但是要開口去問人家，我很怕被拒絕。不是我不講，是那種去問被拒絕的感覺我不喜歡，明明我們就是歡喜心，結果弄得自己不歡喜。(V4-6)

V6：我覺得來這裡的觀光客很多，觀光的意思就是走馬看花比較多，想知道的一定會有，但是要多少吸收多少，就要看在什麼狀況下，所以導覽要像宣導短片那樣子，每個地方介紹各 3-5 分鐘精簡扼要。累積下來的經驗告訴我效果最好。(V6-5)

綜觀志工在導覽解說態度上，面對觀眾各有不同，但在主動提供服務的量能上仍然不足，其中牽涉到個人性格問題，V3 曾任領隊導遊的工作，面對人群較能立即敢開口。V6 退休前是教師，導覽解說前會先觀察是他過往學校教學的經驗累積。志工運用單位可能在導覽解說志工的運用上，盡量安排參觀團體供志工解說服務，以利工作時態度一統。面對散客在執行面上較無法

控制，也較無法確切掌握提供品質。

二、他處志工隊的服務影響：

受訪 6 位志工中全都在其他地方也擔任志工，導覽解說志工的特性是否會在多各運用志工單位服務，這一點值得探究其心理因素。導覽解說志工在這些其他處志工服務單位，也非全然擔任導覽志工一職，屬於純服務性質，也有的屬自我成長性質與宗教性質均有。

V1：學校與圖書館，小朋友雖然畢業了！但還在學校繼續當志工。(V1-8)

V2：郵局跟圖書館，還有地政所。地政所是我第一個志工服務隊，因為那時候單純是離我住的地方很近又看到他在徵志工。這些地方做的事情都大同小異就是諮詢服務。(V2-6)

V3：我在士林的那個科教館、天文館都擔任志工，現在退休了！時間比較多。……做什麼也有導覽也有做服務台。(V3-7)

V4：慈濟志工，參加那裡的活動，還沒退休前跟同事一起去的。(V4-8)

V6：我在故宮兒藝中心還有新開的淡海輕軌，前一個是我是國文老師我對故宮很有感覺，後者是捷運站離我家很近。(V6-10)

整個研究訪談中，6 位志工都會分享在其他地方擔任志工的經驗，穿插在訪談問題回答之中，形成他處經驗複製移植操作的模式，例如：V4 志工在宗教團體擔任志工，再訪談過程中常常分享人生觀或是宣教口吻。形成有趣的訪談經驗。

三、加入志工時的服務初衷

6 位受訪者被問到這個問題，均表示離家近。在扣除離家近這個選項後，加入志工隊的原因主要為想要瞭解淡水人文歷史與擔任志工服務社會。

V1：我之前住在竹圍那裡，後來搬來到霞關，本來離這裡比較遠，當了志工越搬越近……上過社大的文化資產課程，所以想瞭解歷史故事就報了志工隊。(V1-11)

V5：我算是新住民，搬來淡水就加入這邊的志工隊，單純想做志工，講好聽是回饋社會，其實也是殺時間社會再陪我（笑）(V5-12)

V6：當老師的時候就很有感，但是那個時候到學校上班，其實每天早出晚歸，對住的地方實在很不熟，所以退休離家近還不去認識就太對不起自己了。(V6-14)

離家近似乎是所以志工投身服務的初衷，本研究顯示也不例外。另外，因為興趣來到淡古博服務志工也不少，本館志工中有從新店、樹林等較偏遠地方願意到淡水擔任志工，細究後面原因是早年生活在淡水或是對淡水有情感，才到淡古博擔任志工一職。

第二節 自我學習歷程

有關導覽解說志工自我學習歷程，在本研究中費時最多訪談時間，受訪 6

位志工在談到自我學習歷程的過程，侃侃而談十分樂意分享學習經過，包括知識獲取來源與學習方式、知識上多元多樣且不僅侷限在文化歷史資產類。顯現出導覽志工在學習過程中善於分享的本質。

一、擔任志工前後的學習經驗

6 位志工也均參加過淡古博與淡水社區大學合開的優質導覽課程，該課程介紹淡水人文生態歷史，無須繳納學分費成為對淡水歷史有興趣者的基礎課程。在訪談中志工也反應淡古博在 107 年未再與社大合作後，喪失了一個進修管道。

V1：我一開始是在學校的鄉土課知道淡水的故事，後來看到社大有開一個導覽班的課，剛好時間配合的上，所以就去上課。演講跟上課是我最常參加的進修活動。(V1-13)

V2：擔任志工前喔！看書吧！是來淡古當志工後變的比較用功。(V2-11)

V3：還沒來淡古當志工，我就在社大上課了！當時剛退休在社大上了很多的課，圖書館借書還有辦的演講我也常去聽，我很喜歡出去走走。所以行萬里路讀萬卷書啦！(V3-9)

V4：擔任志工比較認真是退休以後，退休之前工作比較忙，只有看電視沒有再看書。(V4-10)

V5：其實以前唸書對淡水就有瞭解，搬來淡水想說來驗證一下，感覺像是考古一樣。驗證看過去學的對不對有沒有一樣。(V5-14)

V6：圖書館。在學校上班的好處就是圖書館有書可以借，想看的書還可以請圖書館採購。演講反而比較少，不過之前博物館的出版品我都有特別留意。(V5-16)

訪談中或多或少在當志工前都有進修，值得注意的除了前述社大課程外，圖書館也是志工學習的重要管道，或許未來在辦理相關教育訓練時，可以與淡水區圖書館相關課程結合，減少講師費與課程重複等問題。

二、文化資產專業課程學習

在訪談中要得知導覽志工在學習歷程上，為了讓導覽內容豐富，學習過程中是否參加相關學習課程。在前述訪談中均表示參加過的社大課程之外，6 位導覽志工是否透過其他學習管道建立起自己的學習途徑建立知識脈絡。

V2：其實我在其他單位開設的志工教育訓練課程，我都會很認真聆聽，像是地政所的課，就會有很多地籍衍生出來的故事。在圖書館那更不用說，演講、手作課程一堆。郵局比較少，但是郵局是觀察人的好地方，我可以很精準的判斷人喔！(V2-19)

V3：我有導遊領隊證照，所以我們有群組會分享一些旅遊有趣的事情，我覺得這個很重要，短短的笑話或是故事，都是領隊們的心得或工作分享，用在解說上都挺好玩的……我不知道這算不算是進修管道，但是我覺得對解說很有幫助。(V3-16)

V6：我自己學習書法多年，所以我在碑帖上會比較留意，淡古博的這些古蹟裡，漢人的寺廟、宅第這些楹聯啊！什麼的我都會注意，解說的時候簡單講一下，因

為我們服勤的範圍都在頂埔，這裡是洋人區。所以簡單提一下，真的要講這一塊的話就要去老街那裡。(V6-22)

訪談中得知，志工的文化資產學習主要與興趣脫離不了關係，獲取知識的管道方法多元，但仍透過興趣所在學習成果，運用在解說工作上，不管是在文化資產本身或是導覽技巧上。呈現出導覽志工在值勤古蹟現地外，學習文化資產後的轉譯，仍是善用自己熟悉的話術與模式表現。

三、淡古博的教育訓練課程

淡古博志工隊每年安排四次讀書會與不特定演講之外，更排其他文化資產點參訪，除增加志工情誼交流之外。更重要是希望透過聚會共讀共學方式，提升志工專業知能，以期能充實自己豐富心靈提供更好的服務。訪談 6 位志工在博物館辦理教育訓練課程參加次數上都盡量參加與會，但放大到整個志工團隊，其實出席狀況僅有 4 成，訪談中試圖尋找參與率偏低原因。

V1：博物館辦的活動我基本上都會參加，如果有撞期我也是博物館活動優先，因為我自己是幹部，所以要以身作則。但是說實話…人吃五穀雜糧，什麼狀況都有，人的因素都是在自己。……博物館的活動志工參與率低，我想應該是時間無法配合吧！(V1-24)

V4：博物館的教育訓練開在假日，對那時候還沒退休，我沒辦法參加，上班那麼累假日只想好好休假。退休現在比較 OK 了！博物館有考慮會開在平常日嗎？(V4-18)

V5：其實我是覺得上課很好，但是可以有點變化嗎？像是實地去看古蹟啦！或是建築的材料學等等，我覺得可以很多樣化，這是我比較期待的，如果傳統的演講或是過去的題目，我出席意願會降低。(V5-20)

V6：我很喜歡是上課，可能是幫人家上課上太久了，所以想靜下來聽聽人家上什麼。其實上什麼都好，難在時間上我覺得上課容易讓人割捨放棄。你想如果沒很吸引人，週末朋友約你聚餐吃飯，你會說不好意思我要去上課回覆嗎？我覺得很難。所以你的困難不是時間是課程的內容。(V6-26)

綜觀志工的回答不難發現，出席率較低關鍵是時間，最大的問題出在於志工本身無法配合，而其中又牽涉到課程本身內容安排與精彩度是不是足夠。未來在規劃相關課程可徵詢志工意見，並採用「雙軌方式」進行活動設計-博物館聽取志工推薦講師或想要聆聽課程，經博物館評估可行性與適切性，做為下次課程規劃參考。以達到雙方共同學習的目的。

第三節 博物館學習課程

淡古博為推廣世界文化遺產潛力點、文化資產保存與古蹟聚落維護等觀念，在過去辦理了許多相關的課程，這些課程不僅對一般民眾開放，志工隊更是在第一時間就知道訊息。除此之外，淡古博自身所辦理的不對外教育訓練，包括消防演練、客服禮儀等課程亦開放給志工參加，針對志工所開設的課程更不在少數。

此階段訪談最主要距焦在志工對於課程參與度與印象，此有助於在導覽解說值勤時帶出課程相關內容。

一、博物館教育訓練開辦檢視與聚焦

訪談志工瞭解過去三年內參加博物館教育訓練的次數以及印象深刻的課程內容，並詢問課程中的主要內容為何印象深刻等問題，試圖在訪談中分析，過往博物館在安排課程時，本位主義思考下出現了哪些盲點。

V2：過去三年我參加的課程喔……印象比較深刻的……（思考了一陣子）。印象中有一次演講介紹蒙娜麗莎與羅浮宮，那個講者常常上電視算是名嘴，那一次我就覺得跟一般聽演講的感覺不太一樣。我記得那個好像是一系列的活動……（V2-26）

V4：我比較喜歡世遺那一次的講座，每個月都有然後時間也早早排出來，我們真的想聽就可以提早規劃，而且那一次的講師陣容還蠻強的，只是演講的地點一下在淡水一下在總圖有點距離。但那一次真的很好，後來就沒有在辦了，很可惜。（V4-28）

V5：今年東明大哥分享的讀書會我就覺得很好，不是每個人都可以出國去走走看看，尤其是這種主題性的分享，我覺得當事人就在現場，感覺很好。（V5-22）

V6：我也喜歡讀書會的自我成長模式，不過這裡的讀書會我覺得風氣還沒有養成，感覺是讀書心得分享，不是一本書大家讀完後就自己的專業或是觀點進行延伸或是剖析。我相信志工的能力一定夠，但是風氣似乎還帶不起來。（V6-30）

教育訓練類別上，志工對於系列講座與讀書會抱持比較正向看法，不過值得注意 V6 在訪談中提到讀書會風氣的問題，在淡古博尚未建立起規模性的讀書會，之前讀書會都採單一志工閱讀後發表閱後心得，其他志工聆聽尚未進入分享或觀念辯論交流等階段，在公部分經費缺乏下，相關教育訓練講師費用減少情況下，讀書會模式確實有其必要性儘速建立。

二、室內靜態與戶外動態的學習成效

107 年博物館辦了數場室內靜態教育訓練，但也比往年多辦理幾場戶外的動態教育訓練。由於志工成員組成與社會高齡化特徵吻合，無論是在學習過程與成效上根據我國屆齡退休及高齡者參與學習需求意向調查研究報告。

（黃富順、林麗惠、梁芷瑄 2008）樂齡者學習課程規劃上，可採滾動式修正，聆聽樂齡參加者的意見，並採用「雙軌方式」進行活動設計-主辦單位聽取參加者推薦課程或學習目的，做為下次課程規劃參考。以達到共同學習的目的。達到樂齡者學習模式中「循環生命計畫」（cyclic life plan）形成「教育-工作-休閒」的生命循環型態。受訪 6 位志工在 107 年參加室內外課程活動均一次以上，透過問題尋找未來規劃學習課程時，較易吸引志工參加的課程內容，亦讓博物館從中受惠後提升志工服務素質與導覽品質。

V1：其實靜態與戶外都好，如果可以和在在一起效果更好，例如像上次那個教手繪古蹟的老師，其實可以在室內課程結束後，直接到古蹟現場去看，甚至在那裡教我們，我覺得效果會更好。(V1-29)

V2：戶外參訪其實我比較喜歡，出去走走是我...或是說我們這個年紀大家心裡最想要的，學什麼你覺得會是重點嗎？其實出去志工的服務會變好，大家未來在值勤的侍候會比較親切。所以我覺得這種參訪見學的活動，是在你看不到的地方提升。(V2-30)

V3：我覺得博物館很用心在安排，但是戶外的部分感覺還是在走馬看花，我們是志工出去我總感覺要學點東西，不要像觀光客一樣。當然我是例外，可能很多地方我都去過了，所以我會想聽一些比較不一樣的東西。但是其他的志工可能就不這樣想。(V3-27)

V6：兩種學習模式要我選，我會比較偏向要學到東西可能還是靜態的課程效果會比較好一點，畢竟出去都會抱著一種想要玩樂的心，不能說都沒效果，但是效果肯定沒有靜態好。當然要看督導你要志工哪一種效果.....

(V6-33)

從訪談中志工對於活動安排無論是室內或是室外均抱持正面的肯定，而且明瞭在學習目標與效果上，兩種不同模式所產生的不同成效也十分清楚。但何種可以為單位或是機關提供志工素質上的提升，卻抱持不同的意見。V2 受訪志工甚至在訪談中表示志工聯誼產生的效果，不是可以被量化或是質化，但是對值勤一定有幫助。本研究僅針對 107 年辦理活動進行訪談，若是要知道兩種學習模式所帶來成效影響，或許需要更長期的觀察，才能明白志工學習上的需求比例。



↑ 志工戶外參訪見學隱含著團體情感的聯繫，對志工而言有助於值勤時的向心力。

第四節 學習者的期許與展望

最後的訪談部分，主要針對受訪志工在教育訓練與自我學習未來期許上，有無自我規劃與對博物館期望，瞭解不同類型的導覽志工綜整其志工值勤經驗、志工生涯規劃與志工學習等各方面，探索檢討出淡古博在文化資產領域上的學習規劃與被使用狀況。

一、教育訓練的時、地、人

導覽志工參與教育訓練時，根據前述訪談可得知，課程開辦時間成為是否參加課程的重要因素，其次則是課程內容與個人興趣等。在受訪的 6 位志工中，對於博物館所開辦的教育訓練，有著不同的建議包括從日期、次數與師資，都提出了相關的建議。

V1：時間上我都可以配合，如果有事我也會排開，我覺得博物館的教育訓練都很有意思。當然對我來說假日的時間上比較不方便……至於課程內容，可否規劃一些語言課程，畢竟紅毛城這裡外籍遊客很多，韓語我覺得就很需要。(V1-35)

V3：課程我覺得都好，我沒有什麼想法，如果博物館可以把一整年的教育訓練規劃出來我覺得會比較好，定一個主題有興趣的志工也可以深入研究學習。像現在我都覺得一下東一下西，感覺沒主題為了辦教育訓練而辦教育訓練。(V3-32)

V4：以前我上班教育訓練的到課率比較低，但是現在博物館開課我幾乎都會來，課程內容我比較想聽跟社大不一樣的課，美學類的部分過去比較少，如果開課在這方面我覺得應該很多志工都會有興趣。(V4-33)

V5：我個人是希望博物館可以開一個才藝課程，這個聽起來很不可思議對吧！但是我告訴你，這個課程開辦，將來博物館要是有關表演，不管是去文化局或是志工節慶等等，就是這個課程或是社團的成果發表……博物館也不需要為表演從哪裡生出來傷腦筋。(V5-29)

V6：我來當志工這幾年我覺得，博物館好像沒辦過有關台灣文學的教育訓練，我自己是國文老師我覺得一定有一些跟淡水有關的台灣文學，可以讓大家透過文字讓大家多認識一些淡水。(V6-36)

受訪志工的需求大致上都出於自我需求，包括本身興趣、感受與情感連結，這些建議可做為博物館未來規劃課程參考，值得注意的是 V5 述說了他在擔任慈濟志工時參加社團的經驗，提供給博物館一個不同面向的思考，淡古博每逢 10 月淡水環境藝術節，常為表演活動而苦惱，或許志工所提方案可以為每年固定演出提供選擇。

二、博物館教育訓練的成效

志工隊成立至今每年均有辦理教育訓練，根據資深志工描述，早年淡水古蹟博物館成立之初，讀書會選讀文本就使用古蹟調查修復報告，不僅課程內容有助於志工瞭解古蹟本體，修復報告內容也包括了古蹟與淡水的歷史。但相關修復報

告出版速度跟不上讀書會舉辦速度，於是讀書會開始轉型請外師進行授課兼邀請有特殊旅遊經驗志工進行分享。受訪 6 位志工在上過博物館所安排的教育訓練之後，在情意（情境知識）與認知（內在思考）上是否有顯著改善技能（外在經驗）？

V2：我是 101 年進入到博物館當志工，那個時候的讀書會已經開始找外師了，所以我只聽過沒上過，不過後來修復報告都有電子版放在網路上可以下載，不過說實話，沒有實體書沒有人帶著讀，說有多少人會去看實在是少……現在的教育訓練請老師也沒什麼不好，都是學有專精的老師，而且文化資產的範圍這麼大，單單一直侷限在古蹟我也覺得很…該怎麼說你知道的多元嘛！（V2-35）

當志工那麼多年上那麼多課，說沒有影響與改變那是不可能的，我沒有辦法很明確的告訴你，我自己哪裡改變了。但我覺得能多認識自己當志工的地方跟別的地方確實不一樣，那種榮譽感就是有上課跟沒上課的分別。（V2-37）

V3：我覺得請專業老師比較好，人家研究的結果其實我們花 1-2 小時就知道大綱，其實很值得你不覺得嗎？如果有興趣自己在去找資料，師傅領進門，修行在個人，不能一直依賴上課，自己自動自發的學習更重要。（V3-37）

上完課後的改變？我覺得就是要自動自發的學習。（V3-40）

V4：叫我讀書喔！滑手機還比較有意思。請人家來上課我比較喜歡，聽聽看人家在做什麼，為什麼要這樣做。至少現場不知道的用問的還可以馬上有答案……讀書會要是我應該不會參加，上課我會報名。（V4-40）

今年有一次上手會古蹟的課，我覺得那一堂課很新鮮，我自己回家有試著畫畫看，我覺得算是有開發到我自己不知道自己的一面。（V4-42）

V5：讀書會很好，大家一起討論，但是根據我在慈濟的經驗，沒有一個好的導讀人，到最後會變成閒話家常聊天會。然後挑的書也要符合大家都能接受，太冷僻或是讀起來很難懂得那種，會把人給嚇跑。（V5-38）

我有聽說過以前的讀書會進行模式，不知道還有沒有機會可以恢復。不過導讀人很重要。（V5-40）

V6：其實參加這麼多年的教育訓練，我都覺得博物館的東西真的是多得不得了，隨便挑一個主題都可以講上好幾次，沒有人是古蹟加歷史加建築的全能天才，所以我來的老師一定都有他的專業，只是研究是一回事講課又是一回事，學生自己要會融會貫通。所以，我覺得我還算是一個蠻認真的學生（笑）。（V6-40）

我覺得每一次上完課後，會有一兩個禮拜會成為是聊天的話題之一，當然課有趣時間上就會在拉長一點，這種分享與溝通，我覺得這就是改變，改變自己也改變了別人。（V6-43）

受訪志工均表示參加完教育訓練課程都有改變，無論自身的改變或是影響他人的改變，顯示出對志工施予教育訓練是具有積極且正面的效益。至於教育訓練的進行模式，讀書會與專題演講均有支持者，值得注意的是在讀書會的導讀人選與專題演講的老師，部分志工受訪時顯示出忐忑不安，認為這是影響教育訓練成功與失敗的重要關鍵。



↑ 讀書會的成敗與導讀人有著密切關係，讀書會樣式與種類可能需經過討論後，詞能擬定出適合大眾的讀書會模式，圖為本館志工李東明先生分享西班牙朝聖之旅。

三、博物館教育訓練的展望

究竟博物館在面對志工開辦的教育訓練是不是滿足了他們的所需，在公部門有限經費下，錢如何花費在刀口上？若排除滿足個人興趣休憩等因素，針對志工從事導覽解說工作上，什麼樣子的課程會是他們迫切需要。

V1：哇…這個問題好難喔！我覺得服裝禮儀這種實際運用在第一線工作人員的課程就變的很重要。紅毛城這變外國觀光客很多，在語言不通的狀況下，是不是有什麼好方法可以傳遞一些基本訊息，例如：買票或是問好等等。畢竟導覽志工不是只有導覽的工作而已，更多時候扮演著被諮詢者的角色。(V1-43)

V2：我在郵局當志工時候，有安排上服務禮儀的課，我覺得導覽志工也需要這種課程，我看過我們的吳 OO 衣服實在不太 OK。穿那個什麼衣服外面穿短褲裡頭穿內搭褲，像是要去跑馬拉松一樣。你自己想想穿這個樣子，導覽解說會有人想要聽嗎？(V2-49)

V3：專業的導覽要上的課喔！我覺得要上口語表達的課程。知道是一回事，會講又是另外一回事。你看名嘴大家愛聽他說，他講的東西有很多很難嗎？沒有。但是他就有本事讓大家愛聽他說。我聽過很多人導覽，說真的要講的好，口條與話術真的重要。(V3-45)

V4：上一回督導你幫我們上的課，我覺得那個教人家說話的課很重要，督導應該在開課讓新的志工聽一聽。(V4-47)

V5：我覺得可以開那種幫助學習與記憶的課，我發現博物館的東西真的很多，上完課其實再去找尋的資料也很多，但是年紀大了有時候比較會記不住，如果教我們一種工具，讓我們自己可以去發揮運用，那就事半功倍。(V5-41)

V6：口說能力的課程。導覽志工要介紹，就是要開口講話，我們常常注意大腦

這一端，卻忽略了嘴巴這一關，就像那種填鴨式教育，拼命塞然後沒教你怎麼運用，結果半句話說不出來。我以前在學校看過這種學生很多，上台像啞巴一樣。所以我覺得博物館在這一方面的課，可以想一下規劃一下。(V6-50)

受訪過半志工表示缺少口說表達能力的課程，也認為口說表達能力是導覽志工所需具備能力，其次是服裝禮儀的問題，認為第一線工作人員需要給參觀者一個專業與穩重的形象。

第五章 結論與建議

第一節 研究發現

本次訪談研究有以下發現

一、淡古博與志工隊應該協力共同建置志工的學習平台。

伴隨科技通訊軟體發達，目前志工雖有 LINE 通訊群組，卻缺少能夠讓每次教育練影音資料長期存放的平台。其次館方為志工每個月發行的紅城報報，裡頭短篇文章除研究人員撰寫外，原開放志工投稿類似讀書心得專欄，兩年 24 期不到 3 篇文章投稿。除知識相關內容無法保存之外，值勤時的相關經驗分享也無平台可討論。訪談中，部分志工歸咎志工年齡偏高，相關數位化工作較難推行，且書寫自身經驗牽涉個人觀感等問題，以致無人願意書寫。越少人願意付出知識流通性就降低形成惡性循環。博物館應該訂立明確目標透過學習平台建置，帶領志工同學習一同成長。



本期摘要

- 特展快訊 「新北Beats」2018海關碼頭特展 海關碼頭B、C棟倉庫「淡水—郭儀奇個展」 多田廣吉啟
- 活動快訊 果陀劇場—玩美新北生命劇場《我家在滬尾》11/18海
- 本月專欄 淺談生態博物館—以英國鐵橋谷博物館為例 文 / 周佩怡



本期摘要

- 工作紀實 參訪與迎新
- 特展快訊 海關碼頭 美化工程進行中！
- 本月專欄 中日大不同 大木匠師的傢私頭—英尺
- 文資筆記 形色APP—讓你告別「花癡」身份
- 交流園地



本期摘要

- 特展快訊 一溪·淡水行旅的時代記憶 趙榮豐 - 謝裕芳夏日展
- 本月專欄 淡水的繪畫書記憶 文 / 周佩怡

↑ 博物館自行辦理的志工內部刊物，投稿狀況出乎意料之外，原意形成志工值勤園地分享，結果成了每個月必須出刊的「雞肋」。

二、淡古博應強化志工的知識轉譯能力。

教育訓練過往均重視在文化資產歷史的課程安排，缺少在實際運用面課程的規劃，例如口語表達能力的訓練、學習分析知識的技能。志工發現過往

教育訓練的知識內容若無法轉譯傳達給參觀者，教育訓練的目的就從服務觀眾與知識分享轉換成提升自我與豐富知識形成內化狀態。無法形成情意（情境知識）與認知（內在思考）上增能後，改善技能（外在經驗）進而分享。未來博物館在規劃相關課程時，需規劃導覽技巧相關課程。

三、淡古博針對志工的學習歷程不應該預設期望與成果。

教育訓練規劃可以設定目標，方便課程內容規劃有其發展脈絡。但不應設定課程內容預設期望與成果。蓋志工教育訓練非制式教育訓練，且學習者的學習目的亦不相同，志工在選擇是否參加課程上，已經決定對該課程的好惡，其次到課後，聆聽學習心態又大不相同，從學習、休憩、交誼到獲取時數等，課程內容絕對無法達成相關預設期待，但課程本身卻能滿足參加志工的各種需求。

第二節 研究建議

解說志工與博物館之間為伙伴關係，從古蹟歷史到人文資產，甚至有形、無形文化資產的保存與保護，都透過志工的解說、傳遞及教育推廣，在無形中建立起機關形象。對解說志工而言，博物館的培訓、值勤，在透過利他的行為過程中，重新找回自己的價值。對參觀者而言，透過聆聽解說過程，將接收到的訊息藉由實際行動來維護保存文化資產，認同博物館對於文化資產保存。因此，博物館可以說是最大的受益者，本研究對於博物館與有以下幾點建議。

一、強化解說志工的知識建構

訪談結果中，志工隊於博物館規劃課程均表肯定，也成為多數志工知識來源，因此，顯示志工成長課程規劃的重要性，建議博物館可將課程規劃區分為下列幾類：

1. 專業課程：針對博物館屬性與藏品進行教育訓練，可搭配戶外參訪或是耆老分享，活化課程呈現方式，增加志工參加意願。
2. 解說技巧：解說技巧運用得宜，可提升遊客興趣與增加解說效益，建議未來可規劃一系列提升解說技巧課程，提升志工解說能力。
3. 觀摩課程：藉由觀摩活動，觀察學習專業解說員的知識表達、帶領技巧並進行互相交流。
4. 任務委辦：委以志工協助博物館內古蹟相關圖書文獻資料蒐集整理與爬梳，達到知識交流與分享。



↑ 他山之石可以攻錯，觀摩活動可以藉此瞭解自己在值勤與導覽上的缺失。圖為本館志工與大溪木藝生態博物館進行交流座談活動。

二、建置展覽模擬情境增強解說效益

博物館在古蹟室內展覽盡量符合昔日氛圍，以利透過模擬當代情境進行說明，也讓參觀者彷彿進入時空隧道回到過去。並透過解說牌等平面設計，在今昔之間突顯出彼此的差異性與價值。

三、運用志工分站駐點解說

志工成員逐漸高齡化，在體能有限與博物館園區遼闊且多在戶外，對於志工學習力與體能皆是挑戰，建議可依志工興趣與專長，服勤時定點提供解說服務，再依解說志工熟練度，階段性進行或增加解說主題與內容。

四、培訓不易慎留志工永續運用

訪談中可得知志工背景多元，對於參與解說志工工作無特定背景族群，為參加淡古博志工的動機多以熱愛學習居多，其中不乏愛鄉愛土的淡水新舊住民。因此態度是影響志工學習的重要因素，自主學習與知識分享成為解說志工的的特色。故博物館應重視志工回饋意見，並提供知識學習、志工福利等必要支持。建置考核制度，將志工分級適才適所，建立良好學習風氣，讓公部分行政資源有效運用，形成良善循環。

第三節 研究限制與未來研究建議

受限於人力與物力及時間，故本研究有以下研究限制。受訪志工僅 6 位，取樣人數不多，恐無法代表全隊志工意見。取樣範圍以文化資產類型解說志工為主，因此，本文研究發現恐無法推論到其他產業類型的解說志工。

未來研究建議，後續可針對高齡志工學習狀態進行調查，在博物館近年來推展友善平權的方針下，擔任志工的高齡者在學習上是否還需任務導向？生理心理

健康與飲食平衡等高齡健康議題，是否該納入博物館教育訓練課程之中？可提供有意進行後續研究者酌參。

參考書目：

林秀香（2012），志願服務意向行為與實踐行為之研究-以花蓮鐵道文化館志工為例，國立東華大學公共行政研究所碩士論文。

崔進萍（2009），文物解說志工解說知識管理模式之研究，南華大學出版與事業管理研究所碩士論文。

吳忠宏（2001）解說員認證制度之研議，台灣林業，27（5）52-60

李岱穎（2008）台灣古蹟、歷史建築暨文化景觀解說員制度與知識建構探討，國立成功大學建築學系博士班博士論文。

俞國華（2002）國民小學教師知識管理與專業成長之研究，台中師範學院國民教育研究所碩士論文。

陳昱成（2009），非營利組織員工知識管理與員工效能之相關研究，國立台灣師範大學工業科技教育學系碩士論文。

黃富順、林麗惠、梁芷瑄（2008）我國屆齡退休及高齡者參與學習需求意向調查研究報告。教育部專案研究報告。

Ilisley, P. J. （1990）.Enhancing the Volunteer Experience, San Francisco: Jossey-Bass.

Robert Wuthnow（1991）Acts of Compassion Caring for Others and Helping Ourselves，ISBN9780691024936