新北市政府 110 年度自行研究案

陶博館友善平權與館校合作案例探討—

以 110 年度「早安博物館」案例分析

研究機關：新北市立鶯歌陶瓷博物館

研究人員：吳念凡

研究期程：110 年 1 月至 12 月

目錄

壹、 摘要 3
貳、 緣起 3
參、 文獻探討 4
肆、 陶博館友善平權背景 5
伍、 陶博館實踐友善平權教育案例 8
一、 109 年早安博物館的觀察與改善建議： 8
二、 110 年早安博物館： 9
三、 案例分析： 10
（一） 110 年 3～5 月早安博物館參與單位及對象 10
（二） 參與過程記錄： 11
（三） 參訪單位背景： 20
（四） 課程相關的各項滿意度： 21
陸、 檢討與未來展望 25
一、 實驗過程檢討 **錯誤! 尚未定義書籤。**
二、 小結與未來展望 **錯誤! 尚未定義書籤。**
柒、 參考文獻 28
附錄一：新北市立鶯歌陶瓷博物館 110 年友善平權計畫 29

表目錄：

表 1：106-110 年早安博物館統計資料 3
表 2：109 年度國小、國中、高中教育階段身心障礙類別佔比前 3 項人數及百分比 6
表 3：早安博物館 **109** 年情況與改善計畫 9
表 4：2021 年 3～5 月早安博物館參與單位及對象總表 10
表 5：各單位負責接洽參訪行程人員職稱與比例 20
表 6：開放性回應：參訪單位的建議或鼓勵的話 23

圖 1：國小、國中、高中階段學生數變化趨勢圖 6
圖 2：99 至 108 學年度各教育階段身心障礙學生統計圖 7
圖 3： 108 學年度國小、國中、高中等階段身心障礙學生各類別比率圖 8
圖 4：110 年友善校園實驗教案教師樣品 10
圖 5：選擇陶博館的理由 20
圖 6：是否有參訪新北其他博物館的經驗 21
圖 7：參訪其他鄰近城市博物館的經驗 21
圖 8：各單位參與開園前園區導覽比例 21
圖 9：以園區散步開場的行程，對於博物館校外參觀的功效 22
圖 10：課程的滿意度 22
圖 11：課程難易度的滿意度 22
圖 12：課程整體收穫的滿意度 22
圖 13：整體課程內容是否符合期待的滿意度 22
圖 14：博物館無障礙環境的滿意度 22
圖 15：博物館服務人員的滿意度 22
圖 16：博物館整體友善服務的滿意度 23
圖 17：未來再次參訪陶博館的意願 23
圖 18：中壢高商學生參訪後心得採樣 26

壹、 摘要

現代的博物館，不僅是藝術展示、教育與典藏的殿堂，更因為其肩負著公共性與社會教育的責任，逐漸有意識的朝向多元友善的專業空間前進。在這個包容多元族群且少子化的時代，本研究將紀錄陶博館如何因 109 年高齡友善服務的契機，於 110 年度早安博物館嘗試推動不同服務模式的案例，期待藉由實際與各單位合作的案例，歸納出新的博物館友善平權教育推廣模式。

關鍵字：博物館教育、博物館友善服務、早安博物館

貳、 緣起

人們往往會回味兒時美好時光。生命裡友善的長輩、友好的同伴，有趣的事件或地點等，都是值得再次拜訪的對象。而博物館集結友善的服務人員、有趣的展出物件，和有意義的教育事件，正是陪伴學童成長過程中，適合納入校外參訪的優質景點選擇之一。而新北市立鶯歌陶瓷博物館（後續簡稱陶博館）專為高中以下身心障礙兒童和青少年學生團體所辦理「早安博物館」校外參訪行程，也是 110 年度最受歡迎的友善平權服務。

若將時光倒推至 106 年剛開始推動早安博物館的時期（詳如下表 1），從學校團體尚不知道陶博館可以提供哪些友善服務，接著由博物館主動邀請，到 107 至 109 年每個月開放 1 至 2 場免費申請的早安博物館服務。109 年則因新冠肺炎突然崛起，教育部多次明令禁止學校辦理校外教學行程。

表 1：106-110 年早安博物館統計資料

年度	辦理場次	總 人 數
106 年	4	142
107 年	25	593
108 年	15	368
109 年	7	166
110 年	**19**	**643**
合計	70	1912

到了 110 年，早安博物館開始全面開放申請，但以酌收優惠材料費的方式辦理，雖遇上陶博館因新冠肺炎防疫及館舍修繕等緣故，仍於開館期間受理 19 場共 643 人次身心障礙早安博物館校外教學申請。

在筆者於 109 年度甫承接博物館友善平權業務時，曾以為所謂友善平權的教育服務，是「只要付出比接待一般團體多一些人力，且多一些關懷，以博物館豐富的團體導覽和團體課程經驗，應該沒什麼好擔心的！」然而，儘管一樣在課程中盡心盡力，卻對於身心障礙者的實際需求一知半解。直到某次我們在陪同數十位行動不便的且高齡失智的長輩們苦等無障礙電梯上下樓層時，引起陪同者憤怒的大吼：「你們這是什麼情況！到底要我們等

多久？！」僅僅是博物館內各樓層的轉換，對於必須仰賴無障礙動線的身心障礙訪客而言，在受設備侷限時，因為別無選擇，只能感到無奈且無助。

上述的單一事件，如冰山效應（iceberg effect）一般，為筆者帶來許多省思：所謂博物館友善平權服務，從身心障礙者參訪時的需求、無障礙空間盤點與改善、第一線服務人力的教育訓練、導覽與陶藝課程的方案改良與潛在效益，身心障礙者復能或賦能的可能，到減輕陪同師長與照顧者的壓力等，博物館的友善應該能做到什麼程度？除了需理解各類型身心障礙參訪團體來到博物館之後期待獲得的是什麼？在觀眾們抵達後的有限時間內，除了介紹博物館教育內容，能否盡可能的關懷觀眾的基礎需求？並先盡可能的讓參訪者感到安心且舒適？

110 年延續 109 年新冠肺炎疫情問題，博物館的民眾參訪行為也和過去大有不同，然而博物館仍積極把握每一次辦理教育活動的機會。本項研究係紀錄陶博館於 110 年 1 至 5 月中因疫情休館前，因接受各級學校資源班及身心障礙團體預約早安博物館，而開始實驗與反思的友善教育案例。

參、　文獻探討

美國普林斯頓大學藝術博物館副館長查爾斯・史坦納（Charles K. Steiner）曾在《零障礙博物館》的引言中提到，「『殘障』一詞雖然習用但卻容易造成誤導，因為它隱含有全體殘障者均屬次等人之意。其實每個人的殘疾情況並不相同，因此對甲方便的解決方法，不見得適用於乙身上。」羅恩菲德則提到雖正常人對於殘疾人的感受無法真正理解，「但能設身處地理解殘疾人的困難，並且能關心和同情他們的這些困難，是與他們建立關係的基礎。」

高雄師範大學成人教育所博士，現任公共電視獨立特派員記者周傳久曾在《高齡友善新視界》提到挪威 VIPS 照顧創新實驗，以「認定所有人有一樣的價值、照顧必須個別化、從當事人的觀點看照顧決策、營造支持當事人的心理社會環境。」例如周傳久提到奧地利藝術史博物館打造「失智者賞畫學畫 VIP」的案例，便提及，「重度者（失智者）最需要安全感。」另外，周傳久亦引用芬蘭友人的話，「不論小孩、大人、年長者，我們都要避免高高在上地看他們，要他們都聽我們的，而是要把人人看成『巨大的資源』（Powerful resources）」

同樣以安全感為討論議題時，美國賓夕法尼亞州立大學藝術教育教授維克多・羅恩菲德（Victor Lowenfeld）在《創造與心智成長》中對於身心障礙者的藝術教育以專屬的第 12 章來探討「藝術教育的治療效用」。羅恩菲德認為「身為人類，我們沒有權力決定在啟發每個人的最大潛能時，應止於何處。我們都或多或少具有內蘊的天賦性質，沒有人有權力來劃分一條界線，而把人的發展劃分為值得我們密切關懷和不值得關注兩類。」此處所指的「內蘊的天賦性質」就是每個人都有創造精神的天賦。羅恩菲德觀察到教師以維護身心障礙者的「安全感和信心」為理由，而未曾引導他們從事藝術創作，僅讓殘疾（handicapped）學生以「模仿或照描」的方式進行藝術表現。但羅恩菲德卻發現，「模仿和照描不但增加殘疾人的依賴程度，而且在做自己無法了解的事情時反而會喪失他們的自

信。」他進而提倡，「殘疾人可以從他們自己的創造成就（無論這成就多麼微小）得到自信，此外還可從中獲得他們迫切需要的獨立與滿足感。」

國立波札那博物館策展人蒙特修（Goabaone Montsho）本身也是視覺障礙者，他曾在〈讓博物館成為讓障礙者得以無障礙之處〉一文中，提及博物館對於輪椅使用者、視障者和聽障者的不便及可改善之處。譬如工作人員的態度，也會影響障礙者的參訪感受，案例如視障參觀者也能明顯感受到工作人員對待他們如同智能障礙者。蒙特修藉此說明博物館工作人員的訓練是極為重要，因為「若一個對所有人開放的博物館，卻對待視障者或任何障礙者有所鄙視，將是名譽掃地的一件事。」

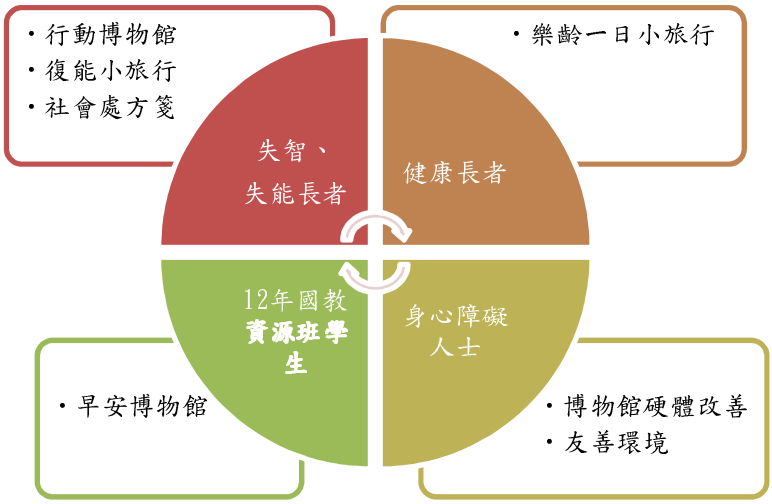
以色列內蓋夫本-古里安大學 (Ben Gurion University of the Negev)旅館與旅遊管理教授波瑞亞（Yaniv Poria）亦曾於〈殘疾者參觀美術館：對於障礙和困難的探索性研究〉一文中提到，「(身心障礙者）格外注重博物館環境中非物質的成分，例如，工作人員對待觀眾的態度和互動性等，皆是妨礙他們獲得完整博物館經驗的重大阻礙。」波利亞的研究顯示，「觀眾通常將他們遇到的阻礙認為是困難點，除此之外，這些掙扎的過程本身就會產生負面的參觀經驗。」

肆、 陶博館友善平權背景

新北市立鶯歌陶瓷博物館（後續簡稱陶博館）於 106 年起設置友善平權委員會，並積極推動無障礙博物館軟硬體服務，藉由持續檢視博物館友善平權功能，針對不同社群及年齡層，規劃多元學習方案。透過政策的推動將友善平權的思維，落實文化參與的平等，推出無障礙服務，期待能讓所有參觀者能安心且安全的體驗博物館。「友善平權博物館」是陶博館努力不懈的方向。

例如，109 年為呼應歐盟「易讀易懂 easy read」，所推出的易讀（Information for all）準則，陶博館亦於 109 年 11 月正式推出第一份易讀導覽手冊，包含中文版及越南語版，期望擴大多元觀眾服務，包括智能障礙者、兒童、一般大眾，甚至新住民皆可使用此導覽摺頁自行參觀博物館等。

陶博館**現有友善平權方案**大致可分為 4 種對象：分別是各級學校資源班學生，各類身心障礙人士，樂齡至高齡健康長者，以及失能、失智長者的友善空間與友善課程。



早安博物館則是建構在友善平權理念下，服務各級學校資源班校外教學體驗的實務案例。在 110 年「新北市社會局身心障礙者權益保障推動業務報告」中，陶博館對於早安博物館的服務亦提出，「希望透過友善平權政策的推動，能夠連結各種當代社會議題，在促進邊緣與弱勢團體的文化參與權上，扮演積極的角色，依照不同族群的需要，提供符合需求的專業服務，落實文化沒高低，博物館沒有距離。」

然而，身心障礙的類別眾多，在一般博物館從業人員大部分非專業特教、心理諮商，或藝術治療等背景，即使是業務承辦人也尚須大量涉略相關專業知識，並累積服務經驗的情況下，該如何設定服務的方式呢？以博物館的藝術教育服務角度，也許可以先透過相關數據來考量，先由哪種障礙類別的需求和特性，初步歸納主要的教案骨幹設計，再逐步安排各種可以依特定需求而變化的小方案來擴充教學內容的細緻度。

根據教育部特殊教育通報網《109 年度特殊教育統計年報》顯示：「高級中等以下學校特殊教育學生總共有 14 萬 4,141 人，身心障礙類學生 11 萬 6,054 人，其中男生 8 萬 0,512 人(69.37%)，女生 3 萬 5,542 人(30.63%)；身心障礙類別中以學習障礙類學生 3 萬 7,458 人(32.28%)最多；智能障礙類學生 2 萬 1,809 人(18.79%)次之。」

表 2：109 年度國小、國中、高中教育階段身心障礙類別佔比前 3 項人數及百分比

	身心障礙類別	國民小學教育階段	國民中學教育階段	高中教育階段階段
1.	學習障礙類	1萬6,670 人(38.19%)	1 萬2,116人(44.90%)	8,672 人(36.08%)
2.	智能障礙類	8,813 人(20.19%)	5,759 人(21.34%)	6,671 人(27.75%)
3.	自閉症類	7,520 人(17.23%)	3,953 人(14.65%)	3,701 人(15.40%)

資料來源：教育部特殊教育通報網《109 年度特殊教育統計年報》，吳念凡彙整

若搭配教育各階段學生數變化趨勢來看，自 99 年起，各階段學生人數反映著臺灣少子化的現象，呈現逐年下滑的情況。

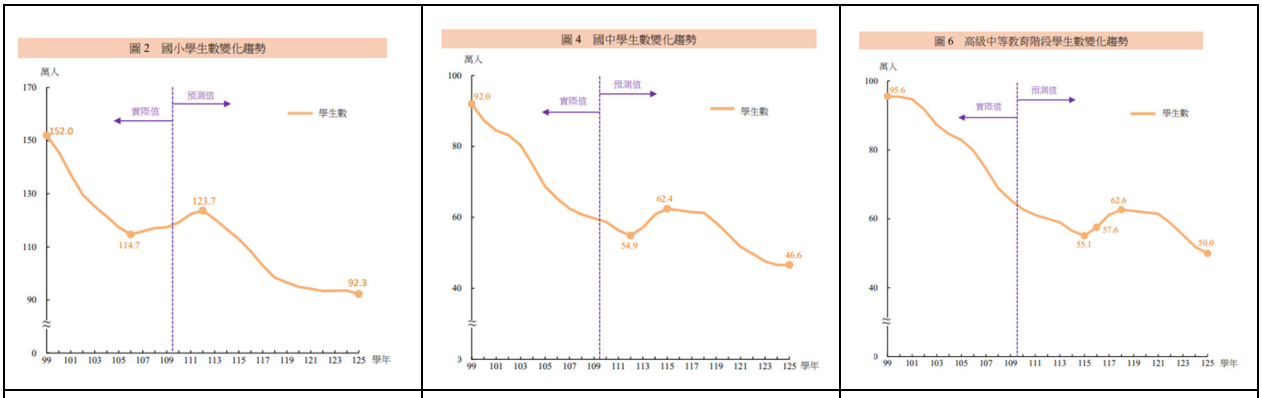


圖 1：國小、國中、高中階段學生數變化趨勢圖

資料來源：教育部 110 年版 110～125 學年度各教育階段學生數預測報告

然而，若同時對照 99 至 108 學年度各教育階段身心障礙學生統計圖，則可發現，雖整體學生人數呈現減少現象，但在特殊教育領域來看，從 99 年起，卻是逐年微幅成長的

情況。各學習階段身心障礙學生近 10 年間皆有數千人以上的成長，甚至在學前階段更有將近 1 萬人的倍增情況。

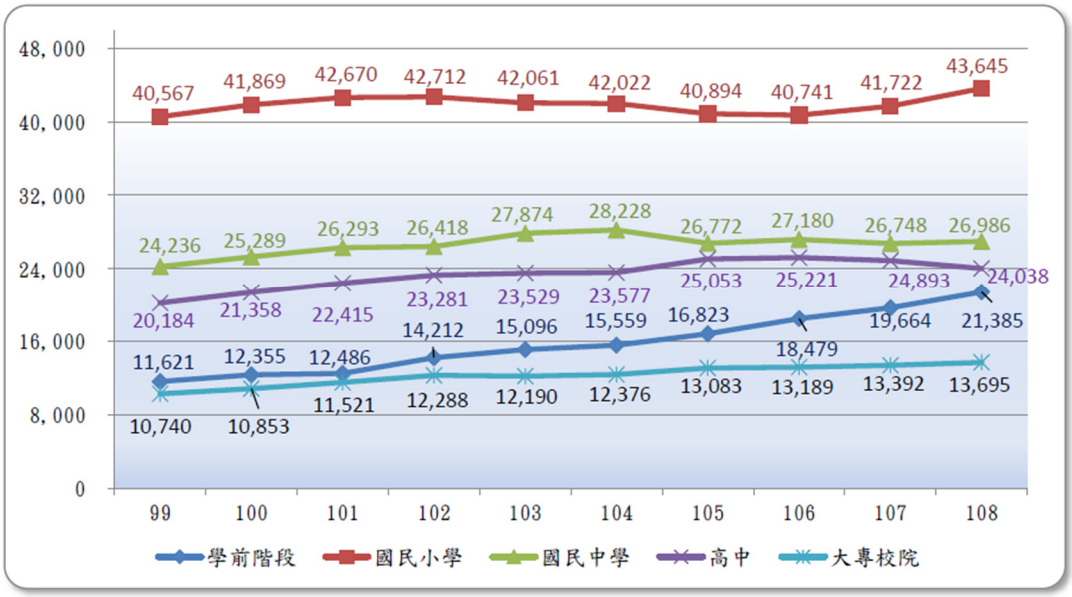


圖 2：99 至 108 學年度各教育階段身心障礙學生統計圖

資料來源：教育部特殊教育通報網《109 年度特殊教育統計年報》

另外，當進一步觀察各階段身心障礙學童的障礙別組成，則會發現共通的排名前四項障礙類別依序為**學習障礙**最多，佔 30%以上。接著分別是**智能障礙**、**自閉症**，以及**情緒障礙**等皆佔有約 7%～20%的比例。單就上述 4 項的百分比合計，在各階段皆超過 70%以上。相對於傳統博物館所設定的身心障礙服務是以身障者、視障者、或聽障者為主，但以上障礙類別在數據當中皆僅佔 2%以下的人數，若以 12 年國教身心障礙學童的比例情況，並考量陶博館發展友善平權服務之階段性效能來評估，目前似乎應重新調配博物館友善平權教育重心，筆者評估目標觀眾群應可先以**學習障礙**、**智能障礙**、**自閉症**，以及**情緒障礙**等 4 種類型項目為主軸發展。

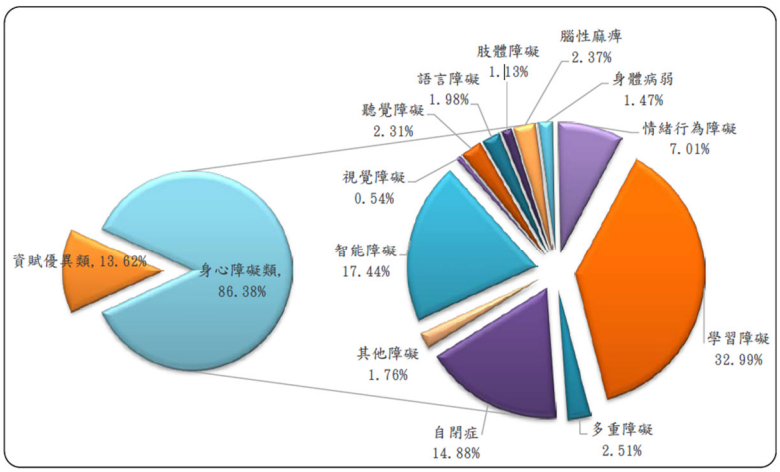


圖32　108學年度國小階段身心障礙學生各類別比率圖

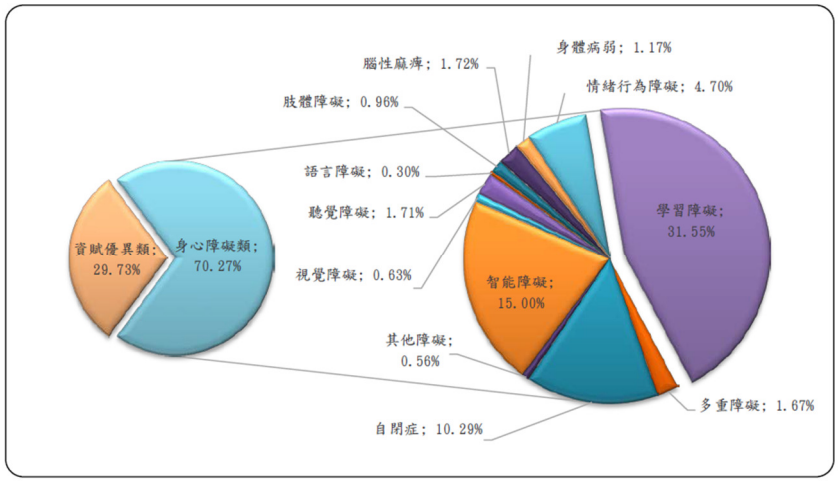


圖33　108學年度國中階段身心障礙學生各類別比率圖

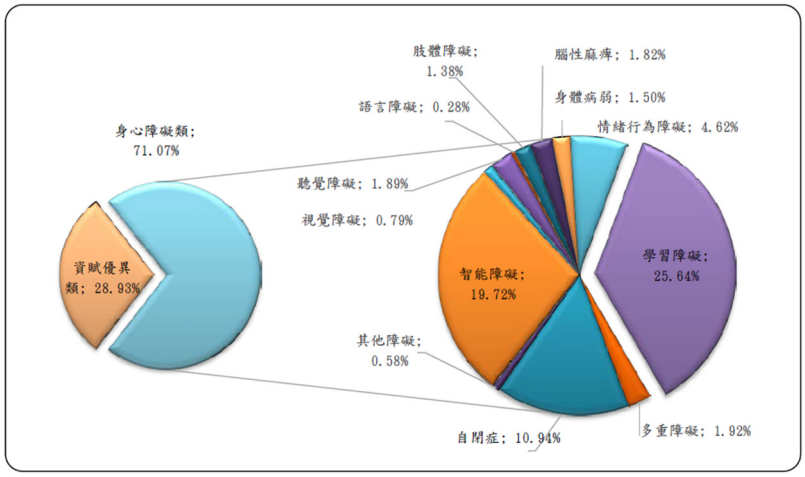


圖34　10學年度高中階段身心障礙學生各類別比率圖

圖 3： 108 學年度國小、國中、高中等階段身心障礙學生各類別比率圖

資料來源：教育部特殊教育通報網《109 年度特殊教育統計年報》

伍、　陶博館實踐友善平權教育案例

一、　109 年早安博物館的觀察與改善建議：

109 年之前的早安博物館計畫目標，是為「自閉症及身心障礙者專屬參訪行程，透過與新北市各級學校特教班及民間各身心障礙服務機構合作，推出「早安博物館」的活動，讓這些慢飛天使、星兒們有更多社會參與及團體活動的經驗，能夠走出日常生活場域，到不同的情境中學習。」早期的規劃包括透過館方**邀請**身心障礙者或社福團體，到後續開放報名每月限定 1 場次 30 人以內**免費參訪及體驗行程**等。

筆者在 109 年 7 月開始承接陶博館早安博物館等各類友善平權教育業務，便曾於 109 年底曾整理出現場觀察到早安博物館的幾種現象，包括「參訪動線」、「教學空間限制」、「洗手間」、「人力支援」、「知識培訓」等項目，並提出改善建議如下表。

表 3：早安博物館 **109** 年情況與改善計畫

項目	109 年的情況	改善方案（109 年底提出的計畫）
參訪動線	一般導覽動線為常設展+陶藝課程，但長輩或資源班行程通常一早便出發，抵達博物館時往往不到 9：00。	在承辦人陪同下，提早進入園區，「散步」、「郊遊」，放鬆舟車勞頓參訪者及照顧者的心情，同時簡單認識博物館園區環境及公共藝術。
教學空間限制	教室位置：位於地下 2 樓，僅有客梯可抵達，一次僅能容納一台輪椅，單趟便耗時 3-5 分鐘，耽誤參訪時間，且影響各樓層參訪遊客。	**新教學空間（陶藝舞台）**：容易抵達的一樓教室，妥善運用參訪時間。提供具有隱密性的空間，對於失能者或身心障礙學童，甚至照顧者，都能感受到自在。
洗手間	目前每個樓層僅有一間無障礙洗手間，B2 陶藝研習室旁則僅有一間坐式馬桶位於女廁，且空間狹小，身障人士進入困難，若需陪同者協助如廁，亦過於狹窄。 另，著尿布者如需替換，則僅能借用哺乳室勉強使用。	**待改善：**建議可增設坐式馬桶，並在無障礙洗手間增設可供較大學童或成人使用的折疊式尿布台。 **（編按：**陶博館已於 110 年 5~10 月休館期間完成各樓層洗手間更新工程，汰換半數蹲式馬桶為坐式馬桶。）
人力支援	以現有導覽、教學人力結構，要能接應各類型障礙人士，其實相當勉強。身心障礙團體變數多，從預約到現場情況都需要更多的照應。 導覽志工和教學志工的排班也不穩定，並非每日都有支應人員。	**待改善：**教學服務需能穩定維持 1 名老師搭配 2 名助理的教學環境，方能應變各類日常作業及特殊團體需求。導覽服務每日亦需有 2 名導覽員輪值，以利固定場次之定時導覽和預約團體導覽之行程安排。
知識培訓	參與易讀手冊製作過程中，發現各種障礙類別及年齡層的需求皆不相同，且博物館友善空間需要調整的事項仍多。應多加涉略相關知識，並累積實務經驗。	**待改善：**已於 109 年分別針對第一線服務人員、教學導覽人員、館員等進行 2 次教育訓練課程，惟多數同仁因業務繁忙不克參與。 **建議方案：**雖實體課程可直接與講師互動，但考量參與度低以致相對效益低落，後續可逐步收集線上教學內容等，分享相關同仁撥冗瀏覽。

二、110 年早安博物館：

110 年起的早安博物館，我們延續 109 年開始嘗試的經驗，正式推出可結合戶外公共藝術導覽，陶藝動手做體驗，以及常設展文史故事的行程。

110 年度方案包含 6 種彩繪或捏陶課程，並新增 1 種實驗教案（如下圖 4），共計 7 種，以 50 元至 150 元之優惠價格提供。（詳如附件課程表）

圖 4：110 年友善校園實驗教案教師樣品

三、 案例分析：

（一） 110 年 3～5 月早安博物館參與單位及對象

110 年 1 月份起，開始接受學校團體預約早安博物館課程，截至 5 月 12 日博物館因防疫而休館前，已有 12 個團體共 418 人次參與陶博館早安博物館行程，與會單位詳如下表。

表 4：2021 年 3～5 月早安博物館參與單位及對象總表

序號	預定日期	星期	單位	參與者情況	年紀	人數	陪同人數	輪椅生	小計
1	3 月 12 日	星期五	中壢區大崙國中	輕度智能障礙，學習障礙，過動症	7-9 年級，13-15 歲，特殊生	30	5	0	35
2	4 月 8 日	星期四	桃園市清華高中	輕度智能障礙，中度智能障礙，自閉症	高三,16-18 歲	21	2	0	23
3	4 月 9 日	星期五	鶯歌區鶯歌國中	中度智能障礙，重度智能障礙，自閉症	7-9 年級,13-15 歲	9	5	1	14
4	4 月 16 日	星期五	新北市愛維養護中心	重度智能障礙，腦性麻痺	18-65 歲	20	20	20	40
5	4 月 16 日	星期五	基隆市七堵區明德國中	輕度智能障礙，中度智能障礙，自閉症，腦性麻痺	7-9 年級，12-15 歲	13	7	1	20
6	4 月 20 日	星期二	新北市新市國小	中度智能障礙，重度智能障礙，自閉症，腦性麻痺	1-6 年級	15	18	3	33
7	4 月 28 日	星期三	板橋國中	輕度智能障礙，中度智能障礙，重度智能障礙，自閉症，多重障礙	7 至 9 年級	22	15	2	37

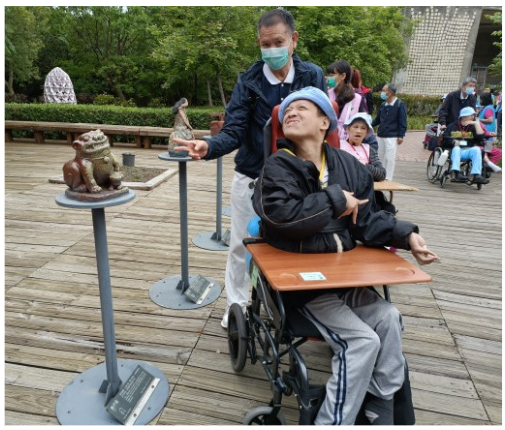
序號	預定日期	星期	單位	參與者情況	年紀	人數	陪同人數	輪椅生	小計
8	4 月 29 日	星期四	新北市蘆洲區鷺江國中	輕度智能障礙，自閉症，學習障礙	國一~國三	30	10	0	40
9	4 月 30 日	星期五	臺北市立松山工農	輕度智能障礙，自閉症	高中 1-3 年級，15~18 歲	30	8	0	38
10	5 月 4 日	星期二	台北市中山區五常國小	輕度智能障礙，自閉症，學習障礙，過動症	國小 1-6 年級	60	25	0	85
11	5 月 7 日	星期五	新莊區裕民國小	輕度智能障礙，中度智能障礙，自閉症，腦性麻痺，學習障礙，情緒障礙	4-6 年級	28	9	1	37
12	5 月 11 日	星期二	基隆市七堵國小	輕度智能障礙，腦性麻痺，學習障礙，腦傷	1－4 年級、六年級一名	10	6	1	16
					總計	288	130	29	418

（二） 參與過程記錄：

序號	課程日期	單位	照片	過程記錄與圖片說明
1.	3 月 12 日	中壢區大崙國中		此案例無戶外導覽行程。檢視課程過程照片及合照，幾乎都面無表情，動作拘謹，無法判讀情緒。

序號	課程日期	單位	照片	過程記錄與圖片說明
2.	4月8日	桃園市清華高中		導覽過程中來到生肖區，混齡的學生們分屬於3種生肖，也願意一起合影。
3.	4月8日	桃園市清華高中		第一次帶學生團至園區尾端剛完工的「遠的要命廁所」，此刻還看不出學生的喜好程度，約有一半學生呈現笑臉。
4.	4月8日	桃園市清華高中		導覽回程，經過水池公共藝術區，此季節尚未放水，眼看學生們似乎對作品感到有興趣，便建議學生們可以進入池中，自由蹲坐，與作品合影。
5.	4月9日	鶯歌區鶯歌國中		此案例為鶯歌在地學校，由校區散步至博物館，因此相對熟悉鶯歌地區及博物館環境，一進入大廳便能自然的融入空間，並自在的合影。

序號	課程日期	單位	照片	過程記錄與圖片說明
6.	4月9日	鶯歌區鶯歌國中		聆聽導覽時，大致亦能維持專注。
7.	4月9日	鶯歌區鶯歌國中		於展場景點集合時，學生們也樂於參與合照。
8.	4月9日	鶯歌區鶯歌國中		參與陶藝體驗時，也樂於展示自己完成的作品，並提供拍攝。
9.	4月16日	新北市愛維養護中心		此團體有熱心的志工團體陪同行程，在參訪行程剛開始時，仍感覺拘謹。

序號	課程日期	單位	照片	過程記錄與圖片說明
10.	4 月 16 日	新北市愛維養護中心		來到星座展示區時，其中一名學員突然主動告訴他的陪伴者：「我是獅子座。」雖言語模糊，但大家都聽懂了，且稱讚不已。
11.	4 月 16 日	新北市愛維養護中心		結束戶外行程，返回博物館的路途中，在並非刻意合影的過程，拍到學員們自在的笑臉，並且皆專注望向前方引導者（筆者）。
12.	4 月 16 日	基隆市七堵區明德國中		此團體當日因行程與前一團體重疊，故筆者僅有拍到大廳合影。
13.	4 月 20 日	新北市新市國小		在介紹此作品時，鼓勵學生們試著跟雕像一起劈腿。所有的孩子都努力嘗試著。

序號	課程日期	單位	照片	過程記錄與圖片說明
14.	4 月 20 日	新北市新市國小		在作品「月門」前，邀請師生一起坐下，舉起手當作是月亮。
15.	4 月 20 日	新北市新市國小		沒有肢體障礙的孩子當日課程是彩繪水滴造型筆筒，普遍可以自行完成，少數會在師長協助下完成。
16.	4 月 20 日	新北市新市國小		在與師長溝通的過程中，發現腦性麻痺學生 A 不想彩繪，有意願離開輪椅，自行活動，便引導學生與母親一起脫鞋進入大陶版區，用腳來感受不同的紋樣。
17.	4 月 20 日	新北市新市國小		另一位腦性麻痺學生 B 也主動離開輪椅，坐在地板上，並開始嘗試用手在陶版上壓印。

序號	課程日期	單位	照片	過程記錄與圖片說明
18.	4 月 20 日	新北市新市國小		腦性麻痺學生 A 情緒放鬆，開始呈現穩定的樣子，並在母親及陶藝老師協助下，也開始嘗試在陶版上壓印。
19.	4 月 28 日	板橋國中		陶藝老師擅長引導學員互動遊戲，學生們紛紛積極用馬賽克拼出指定的圖樣，並舉手，比看看誰的速度最快。
20.	4 月 28 日	板橋國中		但是，在比速度的過程中，似乎也讓部分學生的情緒過於激動。其中一位高大的學生在興奮的舉手和舉起作品後，突然跳躍起來，並舉起腿作勢飛踢筆者。（幸而很快也被師長安撫，並回到位子上）
21.	4 月 28 日	板橋國中		腦性麻痺的孩子似乎無力拾取馬賽克，故仰賴師長協助篩選，並以眼神或點頭示意，過程中也露出慧黠的笑容。

序號	課程日期	單位	照片	過程記錄與圖片說明
22.	4 月 28 日	板橋國中		離開前，在大廳與牛年主題作品合照留念，大家都舉起手，假裝是牛角。
23.	4 月 29 日	新北市蘆洲區鷺江國中		導覽開始前，先詢問有多少學生第一次來陶博館呢？看起來大約佔一半的學員。
24.	4 月 29 日	新北市蘆洲區鷺江國中		為學生們選了館內美麗的玻璃走廊，孩子們自動會排成列，並努力露出小臉要出現在畫面裡。
25.	4 月 30 日	臺北市立松山工農	無圖片紀錄	當日另有要務，無法陪同。
26.	5 月 4 日	台北市中山區五常國小		因當日另有樂齡之旅行程，故本團體由其他工作人員陪同。僅記錄到離場前的團體大合照。

序號	課程日期	單位	照片	過程記錄與圖片說明
27.	5 月 7 日	新莊區裕民國小		本團體也試著使用兒童體驗室的地板區，學生們知道可以脫掉鞋子站上有紋樣的地板，但身體姿態皆呈現觀望和好奇。
28.	5 月 7 日	新莊區裕民國小		但很快的，學生們自己就發明了繞著圈圈快走的小遊戲，邊走邊唱起歌。
29.	5 月 7 日	新莊區裕民國小		學生們進入展場後，也維持專注和互動性高的現象，並且會主動拿出相機開始拍攝喜愛的展品。
30.	5 月 7 日	新莊區裕民國小		學生主動拍攝展品，並與同學分享畫面。

序號	課程日期	單位	照片	過程記錄與圖片說明
31.	5 月 7 日	新莊區裕民國小		導覽過程中，學生主動觸摸牆面浮雕，並且積極舉手與導覽老師互動
32.	5 月 7 日	新莊區裕民國小		園區導覽時，也在導覽人員引導下，試著和劈腿雕像一起劈腿。也因此發現其中一名順利劈腿的女孩，同時也是舞蹈班的學生。
33.	5 月 11 日	基隆市七堵國小		特地從七堵搭火車前來鶯歌的基隆學校，進場前情況。學生情緒穩定，但無法判獨喜樂。
34.	5 月 11 日	基隆市七堵國小		展場導覽時，學生也能積極舉手，與導覽老師互動。

序號	課程日期	單位	照片	過程記錄與圖片說明
35.	5 月 11 日	基隆市七堵國小		導覽後期，學生已與導覽老師建立信任關係，樂於一同合影，畫面中已可明顯見到學生和師長皆展露笑顏。
36.	5 月 11 日	基隆市七堵國小		導覽結束前合影，鼓勵學生們，若是開心，就跳起來吧！學生們試了又試，大家開心的笑了。

（三） 參訪單位背景：

上述 12 個單位負責安排接洽行程的人員，都是第一線特教服務人員，並以特教老師為主。校方選擇以陶博館作為參訪目的地的理由包括：「交通便利、收費便宜、無障礙空間完善、工作人員親切友善、友善服務資訊便利查詢」等。

表 5：各單位負責接洽參訪行程人員職稱與比例

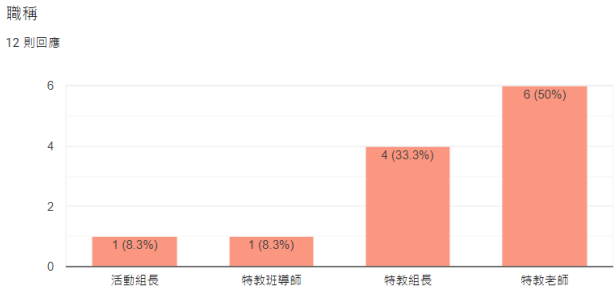


圖 5：選擇陶博館的理由

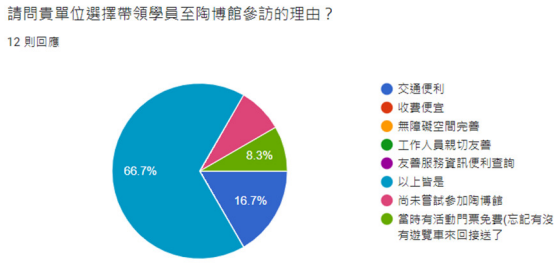


圖 6：是否有參訪新北其他博物館的經驗

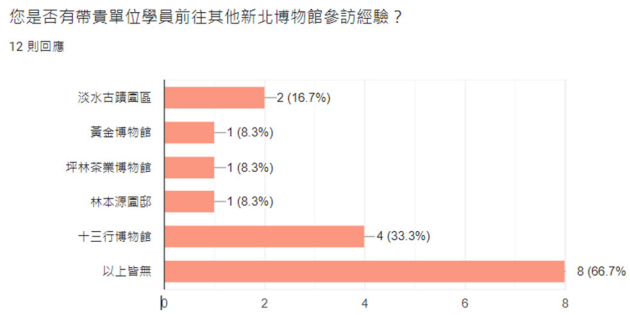
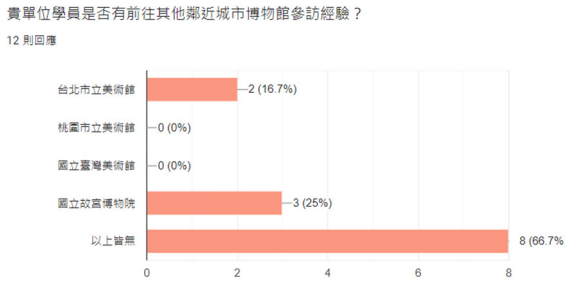


圖 7：參訪其他鄰近城市博物館的經驗



（四） 課程相關的各項滿意度：

12 個單位中，除了其中 4 個因為天候或筆者其他業務衝突而沒有親自帶領外，皆有參與園區公共藝術導覽行程，普遍反應具有包括：「**舒緩對於陌生地點參訪的緊張、欣賞自然景觀和藝術家作品、穩定孩子們旅行的情緒，以及激起孩子們的好奇心**」**等功效**，其中並以「**激起孩子們的好奇心**」獲得 8 個單位回應，並有 5 個單位肯定上述所有功效皆有獲得。

於問卷中反應的資源班博物館參訪經驗來看，較特別的是其中有 8 個學校未曾參觀除了陶博館以外的其他新北市博物館單位，同時也沒有去過包括國立故宮博物院、台北市立美術館、桃園市立美術館等鄰近博物館單位。另外，初步可見博物館行程未必為資源班老師考量參訪的首選單位，但至於詳細理由則尚不在本研究的探討範圍。

圖 8：各單位參與開園前園區導覽比例

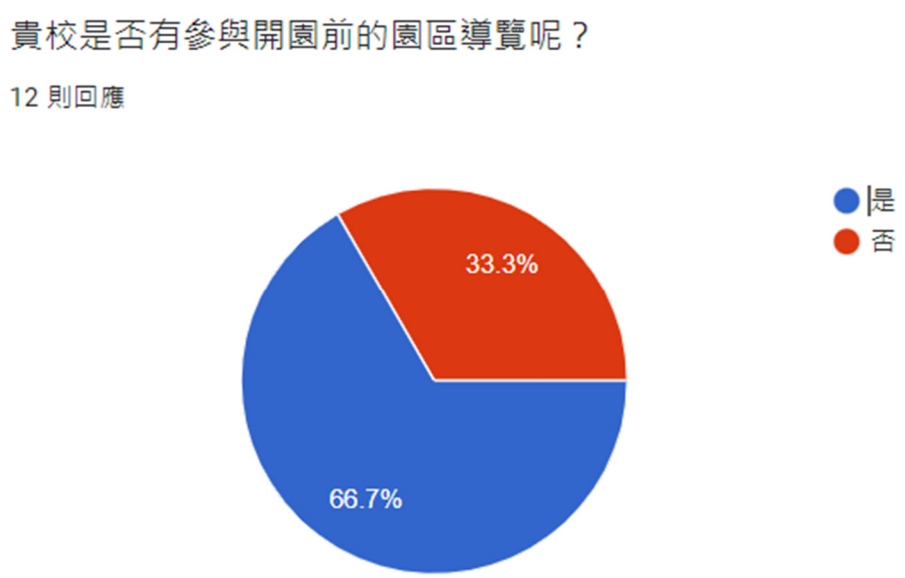


圖 9：以園區散步開場的行程，對於博物館校外參觀的功效

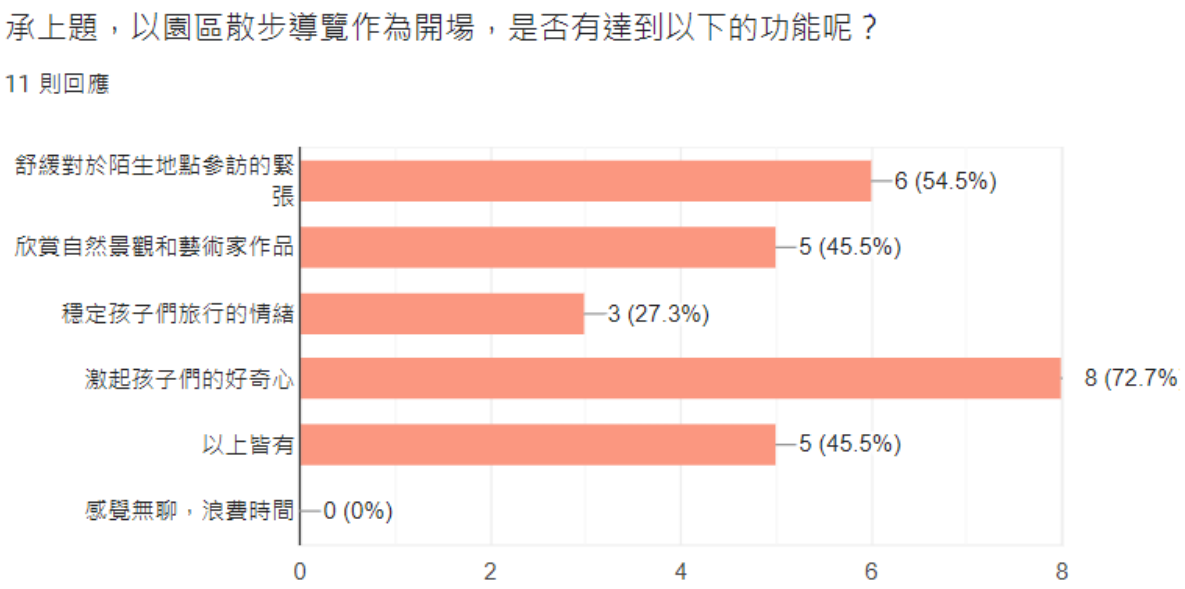


圖 10：課程的滿意度

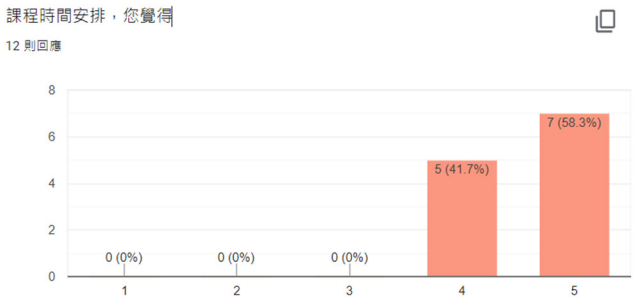


圖 11：課程難易度的滿意度

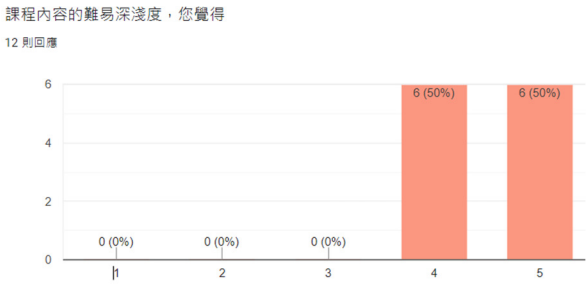


圖 12：課程整體收穫的滿意度

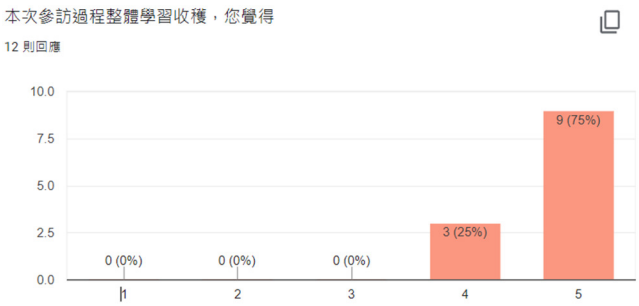


圖 13：整體課程內容是否符合期待的滿意度

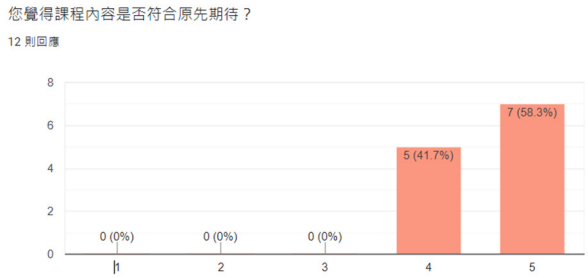
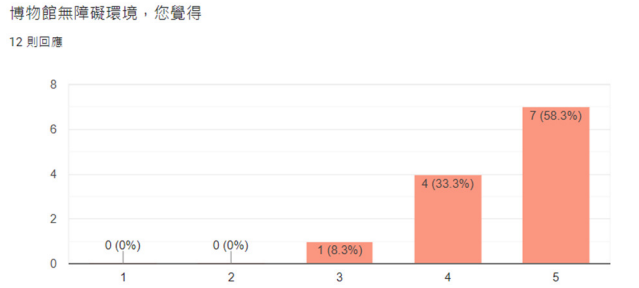


圖 14：博物館無障礙環境的滿意度

圖 15：博物館服務人員的滿意度



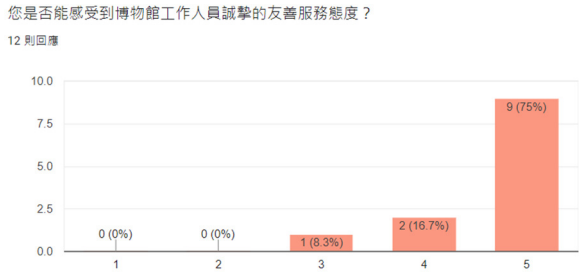


圖 16：博物館整體友善服務的滿意度

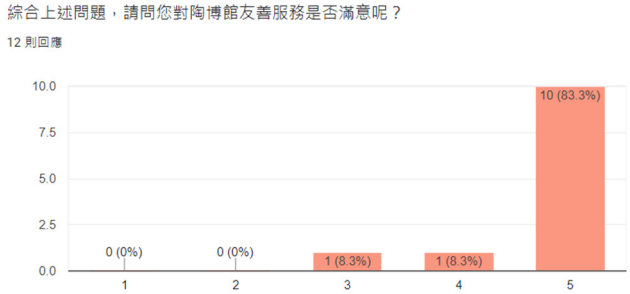


圖 17：未來再次參訪陶博館的意願

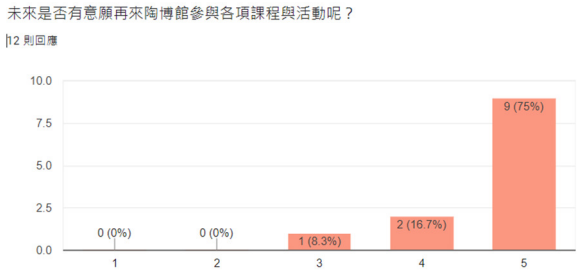


表 6：開放性回應：參訪單位的建議或鼓勵的話

序號	參訪日期	參與單位	建議或鼓勵的話
1.	3 月 12 日	中壢區大崙國中	捏製手工小陶盤很成功，老師講解細心，貨物寄送成品品質佳，服務好又快速。
2.	4 月 8 日	桃園市清華高中	無
3.	4 月 9 日	鶯歌區鶯歌國中	無
4.	4 月 16 日	新北市愛維養護中心	謝謝貴單位給予特教學生參與藝文活動的機會，在參訪過程亦給予積極協助！而且便當非常好吃😊大家讚不絕口
5.	4 月 16 日	基隆市七堵區明德國中	服務周到，無障礙設計及動線都非常舒適
6.	4 月 20 日	新北市新市國小	感謝貴館能夠瞭解孩子的需求給予適切完善的安排，身障廁所、哺乳室、飲水機、午餐地點一應俱全。特別對於 B1 陶藝教室的空間及活動印象深刻，孩子們開心地在其中以多感官探索、操作，更依據孩子的特性及優勢分組別進行兩種 DIY，老師的講解也簡單明確，孩子能掌握。
7.	4 月 28 日	新北市板橋國中	無

序號	參訪日期	參與單位	建議或鼓勵的話
8.	4 月 29 日	新北市蘆洲區鷺江國中	當日導覽員解說詳盡，前排的孩子聽的津津有味，但因為我們本次人數較多(31 位學生+10 位老師)，可以靠近導覽員的人數有限，有些孩子無法完整聽完導覽有些可惜，不知道下次參訪時有沒有機會申請兩位導覽員？這樣孩子們可以分成兩隊，聽取完整的導覽，有疑問也能隨時提出，以上是小小建議，其餘部分館內工作人員都非常盡責，特別照顧特殊生，無論是從入館起至陶藝製作都給予了非常完善的服務，多處都能感受到各位的用心，給學生們留下了美好的回憶，期盼疫情過後能再次參訪貴館。
9.	4 月 30 日	臺北市立松山工農	謝謝承辦人員的用心協助，也提供餐食訂購電話，手作課程也相當適合學生，再次感謝!
10.	5 月 4 日	台北市中山區五常國小	已預約的地點臨時被更改不知道要去哪裡，另外上樓後雖然老師盡力控管特教學生還是會有失控的時候，多次被展覽的服務人員極力呵斥及突然的阻止動作嚇到，回去會檢討是否學生校外教學不適合安排到展覽或再多次教導學生到博物館的規矩，謝謝。
11.	5 月 7 日	新莊區裕民國小	感謝陶博館的安排。
12.	5 月 11 日	基隆市七堵國小	工作人員很親切，解說也很詳細。時間掌控佳，非常感謝針對孩子的協助與引導。由衷感謝

陸、　檢討與未來展望

經歷上半年 12 場次的早安博物館執行案例後，對於博物館接待資源班學生和推廣友善平權教育，也有了進一步的體認以及想法。

一、 限量免費或無限量優惠

110 年友善平權陶藝課程的一項重大改變，便是取消免費但限量的方案，改為開放平日預約，並提供優惠方案，加上以公文遞送的方式，直接向雙北市、基隆市及桃園市各級學校及社會局、衛生局等單位宣傳本館所提供的早安博物館服務。因為目標觀眾群明確，促使北北基桃各地特教及資源班學校紛紛主動提出報名需求，如一般學校團體一般，在博物館營運的期間皆可受理預約。

以 110 年報名的情況來看，目前的推廣方式是相當有效的。年度共計 19 團，參與總人數達到 643 人次，為歷年來最高。況且，陶博館 110 年度實際開館提供服務的時間僅有 6 個半月（因疫情及館舍修繕，於 5 月 19 日休館至 11 月 1 日）。另，扣除寒假 1 個月，顯示陶博館在 110 年度學校團體可辦理校外教學的 5 個半月期間（約 22 週），平均每週皆有一場左右團體為資源班或特教班的學生來館參與體驗課程。

此處顯示博物館友善課程對於各級學校皆有吸引力，雖非免費，但在校方部分補助，家長部分自費的情況下，本館所提供的優惠方案仍是身心障礙師生可接受的價格。與其以低價取勝，卻破壞市場行情，或因此僅能採用相對低廉的材料及服務人力等。初步評估，若後續可持續精進課程內容的精緻度及整體服務流程之完善等，應可逐步反應服務成本至體驗價格中。包括導覽服務因可準備符合需求的學習單、導覽折頁，以及鼓勵學生的小獎品等，亦有可能酌收費用，累積資金作為持續研發教材的經費。

期許陶博館亦能如國外博物館提供精緻且完善的博物館教育體驗，長遠來看，唯有持續精進軟硬體服務內容，並酌收費用，對於博物館營運，以及整體相關產業發展而言，才是永續前進的動力。

二、 體驗過程或立即成品

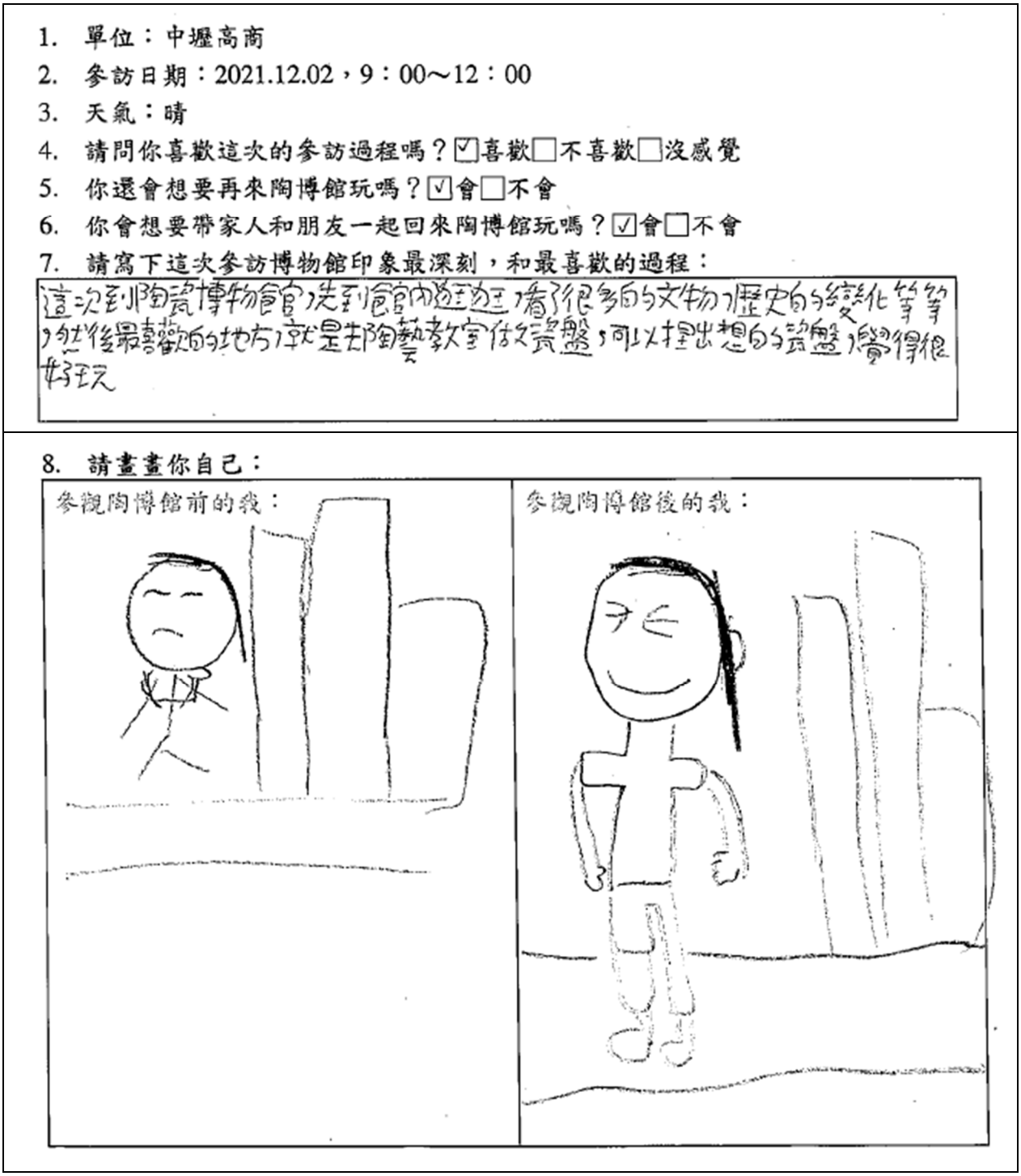
110 年友善平權陶藝課程的另一項創新則是鼓勵自由創作的陶藝課程，課程中增加自由開放的集體校園創作，內容結合陶土觸感體驗、基本成形技法及工具介紹等，減輕陪同師長必須協助完成作品的壓力，鼓勵孩子們團體合作、彼此欣賞和交換作品零件，累積孩子們的成就感及自信心。可惜本項方案在 110 年度僅有片段實驗的機會，大部分學校仍傾向選擇有成果可以帶回學校的方案，初步瞭解是與校方後續有成果發表的計畫，或身心障礙學生難得出遊，想即刻取得具體的體驗成果有關。

至於其他以成果導向的陶藝課程內容是否能符合參與者的預期，或是否能具備藝術教育治療功效等，在本研究中則尚為初探階段，未能深入探討。預計 111 年度將嘗試將實驗性方案搭配小紀念品推出，藉此實踐博物館鼓勵學員體驗陶藝媒材特性的理念。

另外有關藝術教育治療的嘗試，筆者於 110 年下半年起於國立台灣師範大學持續進修，並因參與江學瀅教授的「藝術教育治療」碩博士課程，與兩名碩士生至陶博館，共同

進行早安博物館 12/2 及 12/16 中壢高商及土城清水高中特教生的課程行為研究，並於陶藝課程應用藝術教育治療理念教學，鼓勵學生於框架下的規範中，亦能自由表現創造力。此番實驗也是陶博館第一次向身心障礙學生取得文字和圖像的回應記錄。也幸而在初次嘗試便有取得正面學生回應如下圖案例。顯示身心障礙學生在被鼓勵參與具有創造力表現的博物館導覽和動手做課程後，在「參觀前和參觀後的我」，便會以開心的臉部表情呈現自我的心境。此部分的研究內容預定於 111 年起，仍會持續實驗及累積可進一步探討之案例。

圖 18：中壢高商學生參訪後心得採樣



1. 單位：中壢高商
2. 參訪日期：2021.12.02，9：00～12：00
3. 天氣：晴
4. 請問你喜歡這次的參訪過程嗎？☑喜歡□不喜歡□沒感覺
5. 你還會想要再來陶博館玩嗎？☑會□不會
6. 你會想要帶家人和朋友一起回來陶博館玩嗎？☑會□不會
7. 請寫下這次參訪博物館印象最深刻，和最喜歡的過程：

這次到陶瓷博物館，先到館內逛逛，看了很多的文物，歷史的變化等等，然後最喜歡的地方，就是到陶藝教室做瓷盤，可以捏出想的瓷盤，覺得很好玩

8. 請畫畫你自己：

參觀陶博館前的我：

參觀陶博館後的我：

三、 參訪過程與滿意度的關聯性

另外，由參與課程（包含導覽及陶藝動手做課程）的滿意度來看，以極差 1 分到很滿意 5 分來區分，參訪單位對於課程時間、教學內容、難易度、整體收穫等，皆有 4 至 5 分的滿意度。但是對於博物館無障礙環境、服務人員、整體友善服務，以及後續參訪意願等，皆出現一個單位表示僅有中度滿意。此處變因則於對照報名資料後發現，編號 10 學校當日參訪人數高達 85 人次，且因為不明原因，行程安排與校方預期不相符等因素，參訪情緒已經受到影響，且後續在參觀過程中，又因現場服務人力的應對方式導致不適感更為加深，導致於滿意度調查時便留下相對應的負面感受評價。此結果顯示與波瑞亞（2009）提及「觀眾通常將他們遇到的阻礙認為是困難點，除此之外，這些掙扎的過程本身就會產生負面的參觀經驗。」相符合。

此處需檢討後續受理早安博物館行程時，為提高身心障礙團體參訪意願，必須減少讓對方感到不安的變因，應注意事項如下：

（一）行前說明詳盡，參訪動線和時間的安排皆須有清晰的溝通，各種可能變數皆須預先協調，讓帶隊者及參與者皆有足夠的心理準備。

（二）為確保服務品質，無論是身心障礙團體或是一般團體，皆應有人數上限的規範。唯有在參觀者亦能理解博物館的能力限制時，博物館的良好服務才得如常發揮。

（三）第一線服務人力，包括教學人員、展場人員及志工等，應持續進行教育訓練，鼓勵同仁細心關懷及體諒，才能理解參訪民眾的需求。教學人員除了對於教學內容熟悉外，也需對教學對象有基礎的瞭解，才得以適時適度的調整教學內容和授課節奏。展場人員和志工則需持續的宣導與提供標準應對方式，以確保在第一線服務時可以有標準化且適當的應對。

（四）行程安排方面，則因友善服務對象時常需要客制化調整的參訪動線及課程內容等，目前尚無法使用本館線上報名系統自動預約及預付款項。預約報名暫時採用 google 表單登記，但後續行程安排及內容確認等皆需要逐一細部討論和溝通，以利客制化安排。

四、 一次性課程的可能與希望

博物館教育與學校教育最大的不同便是參與學員所停留的時間。博物館的參觀者多為一次性訪客，以學校團體為例，因每學年可以校外參訪的機會往往僅有一次，也未必會連年固定選擇同一館所參訪。因此博物館無法如同學校一般持續性且長期的觀察學員的情況，並輔導學生針對其興趣與專長做長程的培養。但是，從藝術治療師派翠西亞・埃西司博士所記錄，美國密亞米代德公立學校自 1979 年開始採用藝術教育和藝術治療的方式輔導包括自閉、認知障礙、情緒障礙，以及肢體障礙的高中以下兒童案例，目的在於促進這些學童們的學業進步，並協助他們增強社交和情緒方面的可能性(Isis, P. D. 2021)，已有累計 40 年以上的經驗，證明持續性藝術教育與藝術治療的介入，已有相當的成效，並值得持續擴大辦理。

然而正因為博物館的一次性（校外）參訪特性，博物館友善平權教育仍有許多態樣可以持續實驗，並發展各種拋磚引玉的可能性。也許試著引用藝術教育治療的概念進入博物館的課程或導覽行程方案當中，讓博物館的友善教育更有策略性及賦能（empowering）的可能。未來也可嘗試觀察學員參與過程中的細部反應，譬如觀察過動學生是否可以在過程中維持情緒的穩定，讓學生樂於嘗試回應、主動觀察和參與互動等等。畢竟博物館環境及人員組成，是一個安全且非營利的環境，可以提供學生安穩且平等包容的參訪學習經驗。最終的理想仍是希望身心障礙者能真正在博物館無障礙，並願意自主前來參觀體驗，而非僅限於學校或機構的團體參訪安排行程。

至於未來博物館友善平權教育的展望，除了上述「友善人力」、「友善教案」等，還有「友善環境」等方向。友善環境方面，包括外部的交通以及館內的友善設施等。博物館外部的交通為難以克服的大問題，鶯歌是一個仰賴火車交通的小鎮，目前因為新北美術館的興建，已可以期待藝術廊道的出現。而博物館內部的設施則受限於年度預算，僅能逐年逐步的微調，並期待能與時俱進。

期許未來博物館教育人員不再需要為參觀對象分類，讓多元參觀者皆能自在融入博物館環境，真實體驗友善共融，共好的博物館藝術文化資源。

柒、　參考文獻

- 美國博物館協會 AAM 著，桂雅文等人翻譯，2001。《零障礙博物館》，台北市：五官藝術管理有限公司。
- Goabaone Montsho, Making Museums Accessible to Those With Disabilities（讓博物館成為讓障礙者得以無障礙之處）, 2021 年 3 月 21 日，取自：https://www.museumnext.com/article/making-museums-accessible-to-those-with-disabilities/
- 周傳久，2019，《高齡友善新視界》，高雄市：巨流圖書股份有限公司。
- Eilean Hopper-Greenhill (ed.), 1999. The Education Role of the Museum (2nd Edition). London: Routledge.
- Yaniv Poria , Arie Reichel & Yael Brandt (2009) People with disabilities visit art museums: an exploratory study of obstacles and difficulties, Journal of Heritage Tourism, 4:2, 117-129
- Isis, P. D., Bush, J.,Siegel, C. A., & Ventura, Y. (2010). Empowering students through creativity: art therapy in Miami-Dade county public school, Journal of the American Art Therapy Association, 27(2), 56-61.
- Maria Xanthoudaki, Les Tickle & Veronica Sekules (eds.), 2003. Researching Visual Arts Education in Museums and Galleries: An International Reader. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers（CHAP 8: You're Taking Us Where? Reaction and Response to a Guided Art Museum Fieldtrip）
- 維克多・羅恩菲德（著），王育德（譯），2021。《創造與心智成長》，杭州市：浙江人民美術出版社。
- 教育部，109 年度特殊教育統計年報，2021 年 12 月 17 日，取自：https://www.set.edu.tw/actclass/fileshare/default.asp
- 教育部，110 年版 110～125 學年度各教育階段學生數預測報告，2021 年 12 月 23 日，取自：https://stats.moe.gov.tw/files/analysis/110_st_report.pdf

附錄一：新北市立鶯歌陶瓷博物館 110 年友善平權計畫

110.1.27 修訂稿

一、**目的：**落實陶博館友善平權理念，讓博物館參觀及體驗成為無障礙的友善藝文參訪行程。

二、**友善平權服務對象：**大致可分為 4 種對象，分別是各級學校資源班學生，各類身心障礙人士，長者（含健康、失能、失智長輩）的友善空間與友善課程。

三、**服務項目：**早安博物館、樂齡之旅、行動博物館、復能小旅行等 4 大項目，同時配合新北市衛生局執行社會處方箋相關計畫。

四、 友善服務列表：

	早安博物館	**樂齡之旅**	**行動博物館**	**復能小旅行**
目標對象	12 年國教**資源班學生，新北市優先**	健康長者	新北市失智、失能長者、身心障礙民眾	失智、失能長者
辦理地點	陶藝園區、陶藝舞台	陶博館及和鄰居家	托老中心、身心障礙照服機構，或其他有需求地點。	陶博館
服務內容	導覽、陶藝 DIY	1 日行程，串連導覽、文史導覽、陶藝、咖啡餅乾 DIY	導覽、陶藝 DIY	導覽、陶藝 DIY
宣傳方式	官網公告、北北基桃教育局及社會局公文	官網、臉書公告	官網公告、新北市社會局公文	官網、臉書公告
報名方式	線上報名為主，電話洽詢及預約	線上預約並付款	電話預約	電話預約
合作單位	陶博自辦	和鄰居家，在地文史導覽員	陶博自辦	陶博自辦為主 衛生保健單位輔助
辦理時間	以半日行程為主。優先於週五上午辦理，亦可配合學校需求不定期辦理。	以半日行程為主。暫訂於 5 月及 10 月各辦理一場次。	依預約時間安排	依預約時間安排
收費	每人 50-150 元（詳附件專案課程）	暫訂每人 300 元含陶藝 DIY 及咖啡和餅乾	**友善服務類：**每人 50-150 元，每場次酌收 1000 元**起**。 **一般民眾：**每人 100-250 元，每場酌收 5000 元**起**，講師費及交通費另計。	每人 50-150 元（詳附件專案課程）

五、 **經費概算：**以上項目除樂齡之旅需另行聘用講師及隨行助理（另案簽核），其餘皆由教室及導覽例行業務支應。

附件：特殊專案課程推薦方案

				適用對象				
序號	圖片	主題	需使用技法簡介	樂齡	高齡失智	資源班	專案優惠價	原價
1.		手捏陶碟	手掌大小的小碟捏塑、壓印+局部彩繪 ◎課後 1.5 個月可取件。	○	×	○	150	200
2.		馬賽克杯墊	馬賽克拼貼+白膠黏著 ◎本方案使用陶瓷馬賽克於木板拼貼，課後便可帶回家。	○	○	○	100	150
3.		幸福糕餅模型	不論是甜點或是鹹糕，味道是每個人記憶中很重要的回憶，牽動著每一個生活的片刻。來壓印一個可以世代相傳的家族糕餅模吧! ◎課後 1.5 個月可取件。	○	○	○	150	250
4.		陶珠吊飾	搓泥球、挖洞、素坯上色、串珠。 ◎本方案使用顏料彩繪，課後便可帶回家。	○	○	○	100	150
5.		形狀拼貼	形狀陶板素坯上色、自然素材拼貼+白膠黏著。 ◎本方案使用顏料彩繪，課後便可帶回家。	○	○	○	**150**	**200**
6.		水滴型筆筒	現成坯體彩繪，已燒製完成。可作筆筒或花器使用。 ◎本方案使用蠟筆彩繪，課後便可帶回家。	○	○	○	120	150
7.		開心玩一玩	可因應對象調整的方案，將體驗桿陶版、捏土、搓泥條、搓泥球等基本技法。 ◎本方案不燒製作品，將協助大家攝影留念。	○	○	○	50	150