

第一線接觸

側寫志工在國立臺灣博物館扮演的角色

A Life Journey: The Portrait of Volunteers in National Taiwan Museum

廖銘星 臺博館志工

Liao, Ming-Hsing Volunteer of National Taiwan Museum

前言

國立臺灣博物館志工服務隊自民國79年正式成立以來，以推展文化教育活動、傳遞自然科學知識與環境教育的理念、開發並結合社會各界資源、提供大眾終身學習與服務的管道等目標為理念；在館方督導及歷任隊長及相關幹部與組員的努力經營下，積極實踐博物館使命。

2012年5月20日國立臺灣博物館新任館長陳濟民接篆視事，在年度志工大會上肯定志工團隊的熱心奉獻，並期勉志工成為博物館的線民，站在與民眾

接觸的第一線，即時反應傳達民眾對博物館的意見，用為提升推廣教育服務品質並強化博物館功能。

本文以日記報導形式，隨機觀察志工在第一線接觸民眾的導覽過程，探討志工養成及至導覽服務，在配合館方服務廣大民眾，以達成博物館的社會教育目標所扮演角色的重要性。

第一線接觸——服務——分享——推廣

2014年6月25日

夏至是一年當中白天最長、晚上最短的一天，正符合了「夏日炎炎，長夏漫漫」的說法！「夏至」時節也是個感恩、離情依依的季節。校園裡的鳳凰花已經開滿了樹梢，這表示驪歌即將響起，在各校完成階段學業的畢業生們即將各奔前程，邁向新的人生旅程了。此時學校準備開始放暑假，小朋友不妨趁學期結束前，好好計劃一個豐實的夏日假期吧！

今天我輪值土銀館，就見到一群臺北蒙特梭利幼稚園學童，由老師帶領來到土銀館進行校外學習活動。預約團導由鄭怡賢志工老師擔任導覽解說，接待幼童不同一般遊客，怡賢夥伴細心引領，帶小朋友們進入生命演化的世界……

今天參觀的遊客還蠻踴躍，一群媽媽推著娃娃車，



「好乖，扶著欄杆下樓梯！」鄭怡賢志工老師細心引領小朋友。



生動有趣的講解，小聽眾入神細聽。



「還要聽的跟我來！」



留學日本的大陸少女參觀土銀金庫興高采烈留下印記。



外國朋友對古蹟歷史頗感興趣。



周鵬騰副組長的定時導覽引人入勝。



邢文儀志工老師淡淡優雅，徐徐溫柔的語調，深入淺出，這一群朋友都被迷住了。

聲勢浩浩蕩蕩的齊聚博物館，媽媽們都很開朗，自稱是「龍寶寶網路社群」約遊活動，哇！網路結社真的力量大。

周鵬騰副組長負責巡場外，也擔任定導解說，不知是遊客有備而來，或是解說精彩，問答互動頻頻，直到閉館音樂響起，依然欲罷不能。

2013年8月28日

下午，臺灣博物館來了一群訪客，大同、中山區身心障礙者資源中心的大、小朋友，由社工員魏佩如小姐帶領參觀。

十幾位都是首次來到博物館，一進大廳就被美人魚給吸引，圍在儒艮展示區前輪番拍照，從他們臉上的神情及興奮的表現，就像是發現奇蹟似的喜悅。

領隊魏小姐了解這群朋友的欲求，由於未預約導覽，向大廳志工請求解說協助。我查閱班表，邢文儀



自備貼紙小禮品，分贈這一群朋友，好親切、好溫馨。

志工老師正於一樓值勤，即商請協助支援導覽解說，並告知對象是身心障礙者；她毫不遲疑隨即動身，從置物櫃拿出自備貼紙小禮品，分贈這一群朋友，好親切、好溫馨、好有愛心。淡淡優雅的導覽解說，深入淺出，這一群朋友都被迷住了。

2014-5月21日

時值梅雨季節，豪雨陣陣，雷雨交加，願冒雨前來的遊客自然不多。但也有部分社群活動，原規劃戶外活動，因雨改變行程，光顧博物館者，讓冷清的展場，忽然湧入一股暖流。

約近下午2點，一群來自松山社區大學學員，一堂陽明山「臺北文史生態」課程被午後的風雨打到臺灣博物館來，趕上臺博館歷史與建築定導，由經驗豐富的蔡瑾瑾志工擔任解說導覽，又是一場精彩的臺灣文史交流：



模型與圖片是輔助解說的好工具。



引導觀眾沿大廳階梯而坐，講述臺博館的歷史與建築。

2014年4月16日

今天天氣晴朗，臺博館南門園區志工服勤常態運作順利，參觀民眾三三兩兩，偶爾有媽媽帶小朋友或推著輪椅到園區遊賞參觀。

下午定導本來無人問津，4點過後，大廳一陣騷動，原來擁進一群盛裝的女士，顯然是團體活動。購票後，參觀由一樓百煉芬芳：樟腦產業與南門工場常設展開始。我與怡賢夥伴正在一樓服勤，其中有人見到我們就問：可否協助導覽？巡場的成吉組長也正好來到，與怡賢夥伴相互禮讓後，推由成吉組長擔任導覽解說。「世界第一，南門工場」由成吉組長細說樟樹故事，深入淺出，演技般的肢體語言，讓我們的鄰居一勞保局的女士朋友們，聚精會神，走入南門工場輝煌的時光隧道，讓人印象深刻。



配合肢體語言導覽南門工場，細說樟腦故事。



學生們趕在閉館前完成學習報告，洪老師的地理課豐富、有趣，不過看來一點也不輕鬆。

2014年3月5日

下午3點半，臺博館來了一群女學生，制服明顯地告訴我是北一女學生，每個人手上拿著一式墊板，夾著學習單，有備而來直奔二樓「臺灣的生物」常設展。幾年來的志工服務，難得遇見博物館如此受到喜愛、肯定與發揮教學功能。學習、探索、觀察、筆記，同學們認真的態度也讓我這個旁觀者感到好奇，帶領學生來臺博館是一位畢業於彰化師大年輕的洪老師，這是一堂地理選修課程，課程內容延伸到臺灣的生物，不難想像洪老師的課有多豐富與精彩。

志工夥伴也感受到這股學習熱忱，瞄瞄學習單，聽聽老師的講法。

多年前我參觀雪梨動力博物館時，對於老師充分利用博物館帶領學生參觀，入館前分發學習單，學生入館學習作筆記的情景印象深刻。幾年來的志工

服務，類似的經驗偶而會有，但總覺得有待鼓勵推廣。今天洪老師的教學與博物館的互動是一很好的案例，也許館方可以常舉辦教師研習營，讓老師們充分了解博物館的內涵與教育資源。

結語

臺博館志工服務具多元性，以上幾則觀察日記，看到志工面對不同的參觀民眾，皆能發揮愛心善盡回饋社會的誠意。就如同鄭怡賢志工夥伴所說：「參觀民眾有孩子以及成人，我們志工擔任的角色就是陪伴與分享，兼具知識傳承的意涵。」希望藉此拋磚引玉，讓更多人、從更多角度，發掘志工作為推廣文化教育活動、傳遞自然科學知識與環境教育的珍貴人力資源，協助達成博物館的社會教育目標。 ■