

博物館多元文化導覽服務之探討—— 以「國立臺灣博物館—— 新住民服務大使」為例

Multicultural Docent Service in the Museum – Taking “New Immigrant Ambassadors”
in National Taiwan Museum as an Example

袁緒文 國立臺灣博物館教育推廣組

Yuan, Emily Hsu-Wen Education Department, National Taiwan Museum

前言

84

臺灣歷史上最新的一波移民潮，大約從1990年代開始，隨著全球化所帶來的經濟型態改變，陸續有許多從中國大陸與東南亞地區的朋友們透過婚姻與工作關係而來到臺灣。以婚姻移入之新住民在104年即逾50萬人，主要來自中國大陸及越南、印尼、泰國、菲律賓等東南亞國家，而新住民二代亦突破35萬人。而截至104年12月止，在臺灣的國際移工人數為58萬7,940人。新住民與移工集合了多元文化和多國語言等各種優勢於一身，為我們的社會也增添了一道新的色彩。他們為臺灣注入了新鮮的血液、幫助促進了社會與人口的發展、照顧我們的長者並從事最辛苦繁重的勞動。臺灣對於多元文化社會的包容也逐漸增加，族群之間正努力透過各式的多元文化教育活動認識彼此，透過相互的認識，能產生更多的了解與融入。「博物館」在族群相互認識過程中即搭建了相當重要的「橋梁」角色。博物館四大功能：研究、典藏、展示、教育中，博物館的展示能透過各項教育活動推廣給新住民與移工朋友，讓他們更認識臺灣特色。國立臺灣博物館的「新住民服務大使」規劃，就是希望擔任起「橋梁」的角色，讓族群在

彼此認識過程中能更加順利、平和同時並到教育彼此的功能。

本文研究為初步之探討，因此規模及範圍均為有限，將以活動舉辦後媒體報導內容為主要分析樣本，並以質性研究方法進行，重點在了解下列二個問題：此活動能否吸引新住民參與導覽大使的服務？此母語導覽服務能否吸引新住民及移工進入博物館，以了解更多臺灣文物？

文獻探討

臺灣是一個典型移民社會，臺灣社會現有族群中最早的移民，是在6,000-7,000年前渡海北漂到臺灣定居的「南島語族」臺灣原住民，為臺灣帶來豐富的原住民文化，也為今日原住民祖先。臺灣進入20世紀以後，最多元、最密集的移民潮共有三波，第一波規模最小，主要是隨1895年日本統治臺灣以後，配合其「皇民化運動」，而有部分日本政治性、殖民性移民進入臺灣，不過隨殖民統治結束也大多返回日本，第二波移民則是二次戰後到1949年短短4年間，隨國民政府撤退到臺灣至少百萬的大陸各省軍民(李筱峰, 1999; 楊蓮福, 2005)，其移入人口佔總人口比

例約高達七分之一，也是臺灣有史以來最大一波的移民潮，當時對臺灣的衝擊是相當全面性的。最後一波則是1980年代以來透過跨國婚姻形式進入臺灣的新移民即俗稱之「外籍新娘、大陸新娘」，尤以1990年最多，後來統稱為「新住民」，截至2010年底，透過跨國婚姻移民進入臺灣的外籍配偶人數已超過45萬人，至此臺灣已相當程度地正式進入另一個重要的移民潮時期。(林寶安, 2011)

臺灣從1990年代開始的移民潮和以往臺灣歷史上的移民歷程最不同的地方在於，它就發生在我們眼前、周遭、學校、家庭與生活之中，而非像以往一樣，是需要從教科書、歷史記憶與相關研究中探究的。他們就站在我們的眼前與身邊，這樣的衝擊是前所未有的，如何去看待這樣的現象，我們可從世界各地多元文化主義的歷程與研究中，思考出最適合臺灣的方式。

「多元文化」確實有文化多樣性的概念，且也有豐富內涵需要去檢視與省思，因此可以從不同面向去了解多元文化的概念，例如從教育學、社會學、經濟學、政治學以及人類學等去探討(林寶安, 2011, p53)。帕瑞克(Parekh, 2000a, p, 219)主張「一個多元文化的社會就需要一種更廣泛共享的文化來維繫它。既然它會牽涉到數個文化，因此共享的文化就只能從他們互動中生長出來，並且應該尊重和培育它們的多元性，同時也以某種共同的生活方式來將

他們團結起來。(葉宗顯, 2013)。

「多元文化主義」狹義上，指文化上截然不同的人們在同一個城市裡共存。廣義地看，通常用來描述一個社會或國家，由於移民而導致文化族群的多重性。這一現象可能引發對民族特徵穩定性的焦慮，也會引起對各方均可受益的文化交流。這類交流主要集中在文學、藝術和哲學，



讓臺灣博物館走進你的生活

你來過臺博館嗎？

假日與親朋好友逛博物館是多麼快樂的事情。
讓臺灣博物館伴隨你認識臺灣，這裡有豐富的知識等你來挖掘。
歡迎新住民呼朋引伴，攜家帶眷一起體驗本館的展覽。
現有的展覽內容有伊斯蘭文化與生活、臺灣的礦石、
也有臺灣外島的自然人文生態相關的展出。
今日特邀大家免費入場，未來也歡迎大家隨時來臺博館走走喲！
臺博館門票全票為20元，9月23日後調整為30元，很便宜啦！

Agar Nasional Taiwan Museum Masuk Dalam Kehidupan Anda
Pernah Anda mengunjungi Nasional Taiwan Museum? Mengunjungi museum disaat liburan bersama keluarga dan teman merupakan hal yang sangat menyenangkan. Nasional Taiwan Museum dapat membawa Anda mengenai Taiwan lebih jauh, disini terdapat banyak sekali pengetahuan yang dapat Anda gali. Mempersilahkan penduduk baru mengajak teman-teman untuk ikut serta, menikmati pameran di museum bersama kerabat keluarga. Pameran yang tersedia adalah kehidupan dan kebudayaan Islam, pertambangan Taiwan, juga tersedia pameran kebudayaan dan ekologi alam dari luar pulau Taiwan.
Hari ini mengajak semua orang mengunjungi museum tanpa dikenakan biaya tiket masuk, di masa mendatang juga mempersilahkan teman-teman datang mengunjungi Nasional Taiwan Museum. Tiket masuk Nasional Taiwan Museum adalah NTD 20, 23 September akan diubah menjadi NTD 30, sangat murah lho!

Dé Bảo tàng Đài Loan đi vào cuộc sống của bạn.
Bạn đã từng đến Bảo tàng Quốc lập Đài Loan bao giờ chưa?
Ngày nghỉ cùng với bạn bè và gia đình bạn tới thăm quan bảo tàng sẽ thấy rất vui và thú vị. Hãy để Bảo tàng Đài Loan hướng dẫn bạn làm quen với Đài Loan, ở đây có một kho tàng kiến thức đang chờ đợi bạn khai thác. Hoàn thành các cư dân mới kêu gọi bạn bè người thân, đưa toàn thể gia đình tới cùng trải nghiệm các cuộc triển lãm của bảo tàng. Hiện tại Bảo tàng đang có triển lãm về văn hóa và cuộc sống của người Hồi giáo, khoáng thạch Đài Loan, và còn có trưng bày về sinh thái nhìn văn của các quần đảo ngoài khơi Đài Loan.
Đặc biệt gần đây mời tất cả mọi người cùng tới thăm bảo tàng miễn phí, trong tương lai lúc nào cũng hoan nghênh các bạn đến thăm quan Bảo tàng Đài Loan! Giá vé vào Bảo tàng là 20 Đài tệ, sau ngày 23 tháng 9 sẽ điều chỉnh lên 30 Đài tệ, rất rẻ phải không các bạn!

圖1「讓臺灣博物館走進你的生活」海報

以及外在表現出的音樂、服裝和飲食的彼此欣賞。

博物館正好發揮其社會面及文化面功能以多元文化社會為推動服務特色，並率先為臺灣文化融合創新一拋磚引玉的亮點措施。

國立臺灣博物館—「新住民服務大使」

國立臺灣博物館「新住民服務大使」計畫係臺博館於103年1月14日至9月14日於本館三樓推出特展「伊斯蘭：文化與生活特展」，而開啟了臺博館與新住民互動的大門，並為了鼓勵已成為臺灣第四大族群的

新住民與移工利用博物館資源，在該展最後一天9月14日(週日)邀請新住民與移工免票參觀館內所有展覽；同時為了加強未來臺博館對新住民觀眾的服務，也現場招募「新住民服務大使」。此服務是臺博館對於新住民觀眾服務的開始，除了期望臺博館能成為新住民與移工朋友週末充電與休閒新去處，更希望促進臺灣多元文化的相互理解與融合。透過新住民服務大使的推廣與宣傳，除了用母語導覽讓其他不熟悉中文的新住民，能認識臺灣自然與人文之美，進而讓更多新住民朋友能融入臺灣文化生活，也藉此讓臺灣民眾能更接納多元的臺灣文化。此計畫包含了「招募」、「訓練」及「活動」等三個部分。

首先在招募方面，國立臺灣博物館除了透過內政部移民署、臺北市民政局、萬華新住民會館等服務新住民與移工的單位發送相關招募訊息，也針對以新住民與移工在臺灣最愛使用的臉書等社群網站，以「新移民的娘家」、本館官網與本館社群網站等管道宣傳招募活動。另外，臺博館也積極地與四方報、南洋姐妹會等民間媒體與團體相互合作與結盟，邀請更多新住民加入臺博館的東南亞語導覽服務。

臺博館招募到大約12位新住民姊妹們來參加服務大使訓練，她們分別來自印尼、越南、緬甸、馬來西亞與菲律賓，有部分是因為家族移民來臺灣或者是因為婚姻關係而來到這片土地，並且都是身兼數職

新住民服務大使 招募中

想不想認識臺灣的自然與人文之美？
臺博館歡迎新住民前來參觀，
也需要熱誠的夥伴協助！
為了讓我們能為新住民提供更好的服務，
臺博館需要你的幫忙。
如果你是新住民或二代，
能說「印尼文」或「越南文」，
並會說「中文」的朋友，歡迎加入我們的行列。
用母語導覽讓其他不熟悉中文的新住民，
也能認識臺灣的自然與人文之美。

Perekrutan Duta Pelayanan Penduduk Baru
Inginakah Anda mengenal keindahan alam dan kebudayaan Taiwan? Nasional Taiwan Museum mengajak penduduk baru untuk mengunjungi gedung intsecuru, juga membawakan teman-teman yang bersedia memberikan bantuan! Demi memberikan layanan yang lebih baik kepada penduduk baru, Nasional Taiwan Museum memerlukan bantuan dari Anda. Jika Anda adalah seorang penduduk baru atau generasi kedua penduduk baru, bisa berbicara "bahasa Indonesia" atau "bahasa Vietnam" serta "bahasa Mandarin", kami mengajak Anda bergabung dengan kami. Memberikan penjelasan dengan menggunakan bahasa ibu, agar penduduk baru yang tidak mengerti bahasa Mandarin juga dapat mengenal keindahan alam dan kebudayaan Taiwan.

Tuyển chọn Đại sứ phục vụ cư dân mới
Bạn có muốn làm quen với vẻ đẹp của thiên nhiên và con người Đài Loan? Bảo tàng Quốc lập Đài Loan (National Taiwan Museum) chào đón các cư dân mới tới thăm quan, và chúng tôi cũng rất cần sự giúp đỡ của các bạn.
Để giúp chúng tôi có thể cung cấp những dịch vụ tốt hơn cho các cư dân mới, Bảo tàng Quốc lập Đài Loan cần sự giúp đỡ của các bạn. Nếu bạn là cư dân mới hoặc thế hệ thứ hai, biết nói tiếng Trung và có thể nói tiếng Indonesia hoặc tiếng Việt, bạn nguyện các bạn đến tham gia cùng chúng tôi, sử dụng tiếng mẹ đẻ để hướng dẫn giới thiệu, giúp cho những cư dân mới chưa thành thạo tiếng Trung có thể làm quen với vẻ đẹp thiên nhiên và con người Đài Loan.

國立臺灣博物館
National Taiwan Museum

圖2 新住民服務大使招募海報—中、印、越語版



圖3 104年3月14日新住民服務大使導覽訓練課程，由本館說明員李珽瑩先生進行臺博館建築與歷史導覽。攝影：袁緒文

的「全能」媽媽，有些在公家機關擔任通譯人員、有些在私人企業上班並身兼東南亞文化講師與翻譯人員。

在103年12月中舉辦新住民服務大使見面相聚歡茶會中，由這群分別來自東南亞各國姊妹們所組成的「新」力軍，在茶會中彼此分享生命中不同文化歷程，並期待著能夠接受博物館的培訓，除了可多認識臺灣，參與臺灣社會教育活動外，並能於未來服務從自己家鄉來的同胞們(圖3與圖4)。

訓練課程進行先以認識本館歷史建築以及本館兩個常設展「臺灣生物」與「臺灣原住民族」為主，於每週六、日進行一小時建築歷史或展示內容介紹，並於

課程後由老師與未來的服務大使們針對課程內容以及來自家鄉的歷史與經驗進行討論。前兩個月以上課和討論為主，後兩個月開始，現場觀摩本館定時導覽志工的導覽解說服務，並開始演練。

「新住民服務大使計畫」從104年3月的新住民服務大使訓練開始後，除了持續於每週末辦理訓練、討論與演練課程之外，臺博館陸續在5月28日於主管機關文化部定期辦理之媒體茶敘中向社會大眾介紹「新住民服務大使」將於6月份正式上線的訊息，並於6月21日與「社團法人臺灣外籍勞動者發展協會」合作，邀請約20位移民工朋友與在臺留學生參訪臺博館。更在7月18日與19日邀請新住民與移工免票參

訪本館，同時提供印尼語和越南語的導覽服務。此三場的新聞媒體報導持續擴散，在電子與平面媒體共計34則的新聞露出，平均一個月內有10則與新住民服務大使相關的新聞露出，讓國立臺灣博物館在此部分經營與努力持續地被社會大眾看見。

現摘錄幾則媒體報導內容如下：

第一則報導：中央社【新住民服務大使—臺博館的「新」力軍】

(中央社訊息服務20150528 14:52:18)文化部所屬國立臺灣博物館長期關注新住民及國際移工的文化平權，為鼓勵已成為臺灣第四大族群的新住民與移工親近及利用博物館資源，已舉辦過多次教育活動，邀請新住民家庭、移工及雇主參與，同時為了加強對新住民觀眾的服務，臺博館於去(103)年9月開始招募「新住民服務大使」，目前已有來自印尼、越南、緬甸、菲律賓等國的新住民加入，該館希望透過服務大使讓東南亞新住民及移工瞭解臺灣的自然與人文之美，並作為博物館與新住民群體間的橋梁。

臺博館位於二二八和平紀念公園內，週末假日公園內常是新住民及移工熱門聚會的地點，為了鼓勵他們親近博物館，該館除了在去(103)年9月14日「伊斯蘭：文化與生活特展」的最後一天，特別開放新住民與移工免票入館參觀外；

為了加強對新住民觀眾的服務，臺博館從103年9月開始招募「新住民服務大使」，透過內政部移民署、臺北市新移民會館、四方報、南洋臺灣姐妹會、臺灣國際勞工協會(TIWA)、臺灣國際家庭互助協會(TIFA)等機關單位的協助及發布招募訊息，吸引來自印尼、越南、緬甸、菲律賓等國的十位新住民加入臺博館服務大使的行列，並於今年3月開始進行培訓，課程內容包含博物館的建築與歷史、臺灣原住民族、生物多樣性及解說技巧的訓練等，逐步讓服務大使認識博物館的歷史及展覽，並加強導覽能力；而透過培訓課程，臺博館也從服務大使身上了解新住民的需求及期待，進而將博物館的資源為新住民觀眾作適切的安排。

臺博館表示，為提供友善服務，除了首開國內博物館之先，新增印尼及越南文的特展摺頁、博物館簡介外，該館今年4月也參與「東南亞語文書籍收書站」計畫，成為國內第一個響應「收書站」的博物館，透過收書站設置收集東南亞語文書籍，供新住民及移工自行取用、免費閱讀，提供他們閱讀母國語言的書籍。另該館也積極與臺灣外籍勞動者發展協會(GWO)合作，並預計於今年6月開始持續邀請移工團體到博物館參觀，由服務大使為母國同胞們導覽、進行交流，



圖4 104年3月14日新住民服務大使，分別來自印尼、越南與緬甸。背對鏡頭者為臺博館林華慶副館長。攝影：袁緒文

透過多元管道的推廣落實新住民與移工的文化平權。

臺博館表示，將開放新住民及移工朋友們於伊斯蘭開齋節的週末假日(7月18、19日)免票入館參觀，並由新住民服務大使提供母語導覽，為東南亞來的新住民及移工朋友服務，期望透過活動推廣，讓新住民、新住民二代、移工或來臺留學的東南亞學生，能善用博物館的文化資源，並藉由長期深耕，拉近博物館與新住民間的距離。

報導二：聯合報【臺博館新住民大使 精彩上線】

2015-06-21 13:55:06 聯合報 記者何定照／即時報導

臺灣博物館去年9月開始招募「新住民服務大

使」，10位新住民加入大使行列，今天大使首次正式上線，共有來自4位新住民大使印尼的服務大使Linda、施鷺音及來自越南的劉艷玲、阮氏芳花率先上陣，為近40名越南、印尼移工及配偶導覽，觀眾都高呼精彩。

活動開始前，邀請由印尼移工組成的樂團Relix表演，主唱Harris時而輕柔哼吟，時而搖滾飆唱，十足大將之風，大家對首次進臺灣的國家級博物館表演，都深感驕傲，「我們竟然能在這裡開唱！」樂團演唱之餘，也在大使引導下認識臺博館與「樸埔風情—躍動的先民身影特展」，都深感興趣，「原來臺灣的歷史是這樣開始。」

36歲的越南配偶阮氏水來臺4年，首次踏入臺博館，大讚好好玩。她說以前常和老公來228紀念公園，但都不知這裡有個博物館，也從未想過進來。今天有越南服務大使導覽，她笑說有如發現新世界，將來要和老公一起來。

報導三：聯合影音【移工免費逛臺博 聽母語導覽好高興】

2015年7月18日

今天是伊斯蘭開齋節後第一個週日，臺博館內外都很熱鬧，館內開放全民參觀，特別歡迎新移民、移工入場，一早就由新住民服務大使到臺北車站、228紀念公園等移工聚集處發傳單，邀請移工入館參觀，並予母語導覽，果然吸引眾多特別是印尼移工入館。

今天上場的新住民服務大使包括來自印尼的洪榮細、來自越南的黎于菲、江美雲，由於伊斯蘭開齋節等同印尼新年，伊尼又以信奉伊斯蘭教為主，放假慶祝新年的印尼移工特別多，讓洪榮細導覽得不亦樂乎。

29歲的印尼移工Rini來臺16個月，工作是照顧老人，今天首次和朋友來到臺博館。她說以前雖然常來228公園，但都不知這裡有博物館，早上聽新住民服務大使介紹說可免費參觀，還有母語導覽，非常興奮，「總算有機會聽母語介紹臺灣歷

史！」(原始連結<http://udn.com/news/story/9/1065587>)

報導四：臺灣醒報 臺博館新住民導覽 說母語嘛耶通

【臺灣醒報記者游昇俯臺北報導】國立臺灣博物館自去年12月開始招募新住民服務大使，今年6月完成培訓，已正式提供服務。洪榮細表示，她從1999年來臺灣，就常接觸大大小小的志工活動、外勞服務，她自豪的表示，只要有志工培訓活動，她常常就隻身前往，「還不是和同鄉的朋友，而是直接和臺灣人一起上課。」

有豐富志工經驗的她，才剛結束前一梯次導覽活動，就有印尼朋友進到館內，洪榮細馬上又上前向同鄉解說起臺灣民主國的「藍地黃虎旗」，展現熱情的服務熱忱。「新住民朋友對臺博館免費參觀都非常驚喜。」據洪榮細表示，新住民朋友對臺博館的巴洛克式建築相當有興趣，還媲美希臘的柱式造型，紛紛拿起手機來自拍。

越南籍大使黎于菲則說，在接受導覽服務培訓時讓她更了解臺灣歷史，收穫最多的其實是自己。「尤其許多新住民朋友都已經是媽媽，」黎于菲說，相當推薦新住民朋友親子共遊臺博館；她更談起自己10歲的女兒說，自己接受服務培訓時還帶她一起上課，女兒還會考她「平埔族」等臺灣文史。

報導五：聯合新聞網【迎開齋節 臺博館明後天免費開放】

臺博館表示，開齋節形同伊斯蘭世界的過年，歡迎新住民及移工利用本週末假期免票來館參觀，該館也將持續透過多元管道推廣並落實新住民與移工的文化平權。」

報導六：聯合影音

臺博館館長陳濟民也提出「東南亞友誼之門計劃」。陳濟民說，由於臺博館大門面向馬路，後門才面對人潮聚集的公園，許多新移民、移工常來公園，卻不知有博物館或從未想進館。陳濟民因此計畫最快在10月擇日打開後門，讓更多人注意到臺博館，「別讓後門把博物館和公園隔成兩個世界」。

陳濟民說，館方文物因須長存恆溫恆濕環境，過去長期關閉後門。臺博館將與管理228公園的臺北市公園處協調，考慮先找一天試辦開放後門，不收門票，讓包括新住民、移工在內的全民，入館都更方便。」

上述六則新聞報導中，有博物館政策面，參與導覽服務新住民大使及新住民及

移工三方面之報導。首先在博物館政策方面報導如下：

摘錄自第一則報導：【新住民服務大使—臺博館的「新」力軍】為鼓勵已成為臺灣第四大族群的新住民與移工親近及利用博物館資源，已舉辦過多次教育活動，於去(103)年9月開始招募「新住民

91



圖5 臺博館新住民服務大使(印尼籍-Linda)以母語為移工朋友導覽

服務大使」作為博物館與新住民群體間的橋梁。

同第一則報導：結合相關單位以發布招募訊息「招募訊息係透過內政部移民署、臺北市新移民會館、四方報、南洋臺灣姐妹會、臺灣國際勞工協會(TIWA)、臺灣國際家庭互助協會(TIFA)等機關單位的協助及發布招募訊息。」

同第一則報導：「新增印尼及越南文的特展摺頁、博物館簡介外，該館今年4月也參與「東南亞語文書籍收書站」計畫……」

同第一則報導：「透過多元管道的推廣落實新住民與移工的文化平權積極與臺灣外籍勞動者發展協會(GWO)合作，並預計於今年6月開始持續邀請移工團體到博物館參觀，由服務大使為母國同胞們導覽、進行交流。……」

同第一則報導：「……培訓之課程內容包含博物館的建築與歷史、臺灣原住民族、生物多樣性及解說技巧的訓練等，逐步讓服務大使認識博物館的歷史及展覽，並加強導覽能力。……」



圖6 臺博館新住民服務大使(越南籍-劉艷玲)以母語為移工朋友導覽

第三則報導：「今天是伊斯蘭開齋節後第一個週日，館內開放全民參觀，特別歡迎新移民、移工入場，一早就由新住民服務大使到臺北車站、228紀念公園等移工聚集處發傳單，移工入館參觀，並予母語導覽……」

第四則報導：「國立臺灣博物館自去年開始招募新住民服務大使，今年6月完成培訓，已正式提供服務」

同第四則報導：「臺博館往後除了在每週日上午10點半提供新住民母語導覽，新住民朋友若有導覽需求，只要5人以上，在1週前向該館預約申請，也可享有母語導覽服務。」

同第五則報導：「臺博館表示，也將持續透過多元管道推廣並落實新住民與移工的文化平權。」

第六則報導：「臺博館館長陳濟民也提出「東南亞友誼之門計劃」。計畫最快在10月擇日打開後門，讓更多人注意到臺博館，「別讓後門把博物館和公園隔成兩個世界」。」

上述之報導顯示臺博館自104年結合相關單位推動「新住民服務大使」計畫並辦理服務大使的教育、宣導、招募及訓練工作，培訓之課程內容包含博物館建築與歷史、臺灣原住民族、生物多樣性及解說技巧等訓練，逐步讓服務大使認識博物館的歷史及展覽，並加強導覽能力。除了新增印尼及越南文特展摺頁、博

物館簡介外，該館104年4月也參與「東南亞語文書籍收書站」計畫，積極努力地透過多元管道推廣落實新住民與移工的文化平權，伊斯蘭開齋節後第一個週日，館內開放全民參觀，特別歡迎新移民、移工入場，一早就由新住民服務大使到臺北車站、228紀念公園等移工聚集處發傳單，邀請移工入館參觀，並提供母語導覽服務。臺博館往後除了在每週日下午2點半與3點半各提供一場東南亞語定時導覽外，新住民朋友若有導覽需求，只要5人以上，在1週前向該館預約申請，也可享有母語導覽服務。臺博館館長陳濟民也提出「東南亞友誼之門計畫」，在104年11月起擇日打開後門，讓更多人注意到臺博館。這些工作均可看出臺博館在落實新住民與移工的文化平權政策方面推動之努力，更期待博物館能對融合臺灣多元文化盡一己之心力。

其次在參與導覽服務之新住民大使心態上的報導如下：

第二則報導：「共有來自4位新住民大使印尼的服務大使Linda、施鷺音及來自越南的劉艷玲、阮氏芳花率先上陣，為近40名越南、印尼移工及配偶導覽，觀眾都高呼精彩。」

第三則報導：「吸引眾多特別是印尼移工入館，來自印尼的洪榮細導覽得不亦樂乎、展現熱情的服務熱忱。」

第四則報導：「越南籍大使黎于菲則說，在接受導覽服務培訓時讓她更了解臺灣歷史，收穫最多的其實是自己。接受服務培訓時還帶她女兒一起上課，女兒還會考她「平埔族」等臺灣文史。」

此三則報導可看到參與導覽服務的新住民的感受為「榮耀」及「興奮」。一位曾在在103年「伊斯蘭文化與生活」特展時，擔任過導覽通譯服務的印尼籍新住民服務大使在104年6月21日的導覽服務結束後清楚表示：「…但這次的導覽，感覺經過了「進化」的過程，首先從一般觀眾欣賞展覽，感受到被導覽時，睜亮著眼睛，體會自己看展覽與有人導覽時的不同。接著是當翻譯，把聽到的導覽內容以母語轉述給同胞聽，但此階段的知識不屬於我的。最後進化到現在我就擔任當初那位導覽志工的位置，自己直接當導覽員，把自己所吸收到的知識，以自己的方式主導並講給同胞聽。」

越南籍的新住民服務大使在進行過導覽服務後，有以下表示：「我在越南是擔任中文翻譯人員。我想分享的是：『每一次上課都有收穫，也學到了不少寶貴的知識，這些是想買也買不了的，沒想到臺灣文化跟越南文化也很像…導覽其實也要靠經驗，不是懂了，會講了就能吸引觀眾，要靠經驗，看聽導覽是什麼人，希望以後會有更多我們越南人來到博物館

讓我們更多機會上場…我來擔任導覽服務員，也是希望未來能夠教導我的小孩更認識臺灣。」

對於一般新住民與移工對此服務的心情，有下列六則報導：第一則報導：「共有來自4位新住民大使為近40名越南、印尼移工及配偶導覽，觀眾都高呼精彩。」

第二則報導：「大家對首次進臺灣的國家級博物館表演，都深感驕傲，「我們竟然能在這裡開唱！」樂團演唱之餘，也在大使引導下認識臺博館與「樸埔風情—躍動的先民身影特展」，都深

感興趣，「原來臺灣的歷史是這樣開始。」…」

同第二則報導：『36歲的越南配偶阮氏水來臺4年，首次踏入臺博館，大讚好好玩。』

第三則報導：『29歲的印尼移工Rini來臺16個月，聽新住民服務大使介紹說可免費參觀，還有母語導覽，非常興奮，「總算有機會聽母語介紹臺灣歷史！」…』

第四則報導：「週末齊聚二二八和平公園的外籍移工與新住民，得知臺灣博物館免費入館都相當雀躍。」

94



圖7 臺博館新住民服務大使(印尼籍-施鶯音)以母語為移工朋友導覽

第四則報導：「據洪榮細表示，新住民朋友對臺博館的巴洛克式建築相當有興趣，還媲美希臘的柱式造型，紛紛拿起手機來自拍。」

此六則報導描述出一般新住民及移工對這個移居的寶島，還是有許多好奇及了解的慾望。並對臺灣博物館能有這樣像家的待遇，均感受到被尊重及包容的基本尊嚴。

總計在104年7月18日與19日兩天內進入臺灣博物館的東南亞籍人數約775人次，兩天內參與聽取印尼語和越南語導覽服務將近60人次，此成效一方面展示了館方努力的成果，針對本探討之問題：此活動能否吸引新住民參與導覽大使的服務？此母語的導覽服務能否吸引新住民即移工進入博物館，以了解更多臺灣文物？均獲正面及肯定之答覆，另也彰顯了多元文化服務之需要性，因此未來博物館的服務計畫也將持續朝向此方向規劃。

結論

自21世紀開始，全球博物館事業較進步的國家對

於博物館的永續發展討論建立共識，這些國家對於博物館永續經營的內涵聚焦在環境面、文化面(教育面)、經濟面與社會面等方向，臺灣自上世紀末開始，新移民的人數連年增加，其中又以東南亞人士居多，隨著時間流逝，這些當年的「新移民」也逐漸在臺灣定居而成為了「新住民」，成為了臺灣社會的一份子，臺灣也順勢進入全球多元文化社會趨勢下的一環。

臺灣博物館在這兩年掌握了社會脈動，積極努力推動新住民服務大使導覽服務，推出兼顧尊重、榮譽及包容的方案，立時受到輿論及社會大眾重視，更備受新住民的歡迎及支持，但此方案是否能成為臺灣博物館永續發展的文化特色及為民服務亮點，則更需不斷地針對新住民提供持續深化的服務及創新方案。

博物館發展方向必須是能掌握社會需求，此項工作的初步探討，不僅希望能提供持續規劃的方向，更期待未來有更多博物館能參與此服務及研究，以為臺灣多元文化社會融合與進步持牛耳之力。 ■

參考文獻

- 王啟祥(2015)博物館的永續經營：美國舊金山兩座綠博物館的實踐經驗。臺灣博物季刊, 34(1), 92-99。
- 林寶安(2011)新移民與在地社會生活。頁5,53。巨流圖書
- 葉宗顯譯(2013)跨越邊界：當代遷徙的因果。頁231。國家教育研究院
- 何定照(104年6月20日)。臺博館新住民大使 精彩上線。聯合報。取自：<https://video.udn.com/news/332548>
- 新住民服務大使—臺博館的「新」力軍(104年5月28日)。中央社訊息平臺。取自：<http://www.cna.com.tw/PostWrite/NewsPrint.aspx?ID=171488>
- 何定照(104年7月18日)。移工免費逛臺博 聽母語導覽好高興。聯合即時新聞。取自：<http://udn.com/news/story/9/1065587>
- 游昇俯(104年7月19日)。臺博館新住民導覽 說母語嘛耶通。臺灣醒報。取自：<https://www.anntw.com/articles/20150719-hJfo>
- 內政部移民署 <http://www.immigration.gov.tw/mp.asp?mp=1>
- 行政院勞動部 勞動統計月報，取自：<http://statdb.mol.gov.tw/html/mon/212030.htm>