

社政報導

工博館的創新生力軍 —導覽科技志工

顏鴻森・蘇芳儀

國立科學工藝博物館（簡稱工博館）係行政院於六十八年訂定的十二項建設計畫中「建立縣市文化中心計畫」項下，明訂興建的中央文教設施之一，於七十五年七月成立籌備處、八十六年十一月正式開館，是國內第一座應用科學博物館，亦為南台灣第一個國立社教機構，以蒐藏及研究科技文物、展示與科技相關主題、推動科技教育、以及提供民眾休閒與終身學習為其主要功能。工博館位於高雄市九如一路，佔地面積 19.16 公頃，館區分南、北二區建物，總樓地板面積 114,355 平方公尺（34,592 坪）。

開館初期，在原有的編制人力之下，為使參觀民眾在遼闊的館區內得到最好的服務，因此本館依據業務所需對外招募了包括庶務、園藝、科教活動、導覽解說、觀眾服務、行銷公關、展場維護、以及劇場等八大類的志工。目前正常出勤人數約有四百人，本館除提供一般職前訓練外，亦針對其專門業務進行教育訓練及搭配成長課程，其中以隸屬於公共服務組之導覽解說志工的組成素質最為整齊，大多為社會在職人士、現任或退休教師。

背景說明

工博館有十八個常設展示廳，大多為科技內涵，包括：兒童科學園、食品工業廳、服裝與紡織廳、居住與環境廳、交通與文明廳、水資源利用廳、災害防治廳、量度與科技廳、能的運用廳、金屬工業廳、塑膠與橡膠廳、動力與機械廳、航空與太空廳、電子世界廳、電腦與通訊廳、電腦化世界廳、生物科技廳、及中華科技廳等。



圖一 工博館動力與機械廳中介紹機車的歷史

九十一年五月底筆者就任館長職務後，初步了解到本館的導覽解說工作是由公共服務組十三位導覽解說同仁（其中七位為研究體系人員）及五十多位導覽志工來共同分擔，雖然絕大部分的同仁與志工

是接受人文社會科學的養成教育，但是每位同仁與志工皆能對所有展示廳做深入淺出的解說，讓我感受到他們是下了不少功夫。



圖二 最受小朋友歡迎的兒童科學園

然而，科技知識日新月異，到館觀眾需求多元；導覽解說同仁在九十一年六月進行工作簡報時，提出了不少工作上的困難處，其中的兩項為：遇到某些科技專業問題時，常常難以找到適當的諮詢對象；導覽解說與科學演示工作相當忙碌，難有清靜時段進行深度的研究工作，而工博館以應用科學為主的展示內容，要培養一位全方位的導覽志工需要冗長的時間。面對這些問題，筆者想起在工博館籌建時期，受聘為動力與機械廳的指導教授。八十六年十一月開館前，曾不只一次向館方表示，個人與研究生有意願擔任該廳的導覽解說志工，但是因為一直沒有下文而未能如願。因此，特將這個多年前的想法提出，建議針對每個常設展示廳，邀請一群志工，以該領域的大學教授為該廳的顧問群、認養該廳，並請這些教授的研究生擔任導覽解說員，來解決上述難題。

成立過程

如此，好不容易讓公服組同仁勇敢的

面對問題，好好的了解問題，也終於在九十一年十月提出了「國立科學工藝博物館與大專院校教授合作成立展示廳諮詢顧問團計畫」，主要的目的在於豐富本館展示廳內容及擴充導覽解說人力資源，使展示資料收集與導覽解說服務朝向多元化的目標邁進。參與教授可依據其專業領域選擇一個常設展示廳，成為該廳的諮詢顧問，除了提供專業建議做為展示內容改進的參考、推薦研究生成為該廳的導覽服務學生之外，並協助解答觀眾所提的專業問題。



圖三 工博館舉辦「展示廳諮詢顧問」春敘活動

本計畫除了邀請學有專精的教授們成為本館的「展示廳諮詢顧問」外，另一重點是請教授們大力推薦旗下優秀的碩博士生，成為本館的「導覽服務學生」，即「導覽科技志工」，這群「志工」們由於本身對某一個學門或領域有一定的專業知識，因此在展示廳資料的研讀上皆能得心應手，參與導覽解說的服務工作更加有說服力，不但可以適時地將最新的科學發展訊息帶給參觀民眾，而且其充滿青春智慧的 e 世代語彙，更能引起新新人的共鳴。

剛開始時，同仁們擔心，志工是無給職，一個星期必須常態到館值勤半天，碩博士生們又忙於上課或做研究，恐怕意願

不高，但個人認為，科技領域的研究生要將專業知識科普化，講給國小學子、阿公阿婆了解，是一大挑戰；再者，本館會提供研究生導覽技巧及口語傳播的教育訓練，是一種難得的歷練；此外，本館將發給導覽學生服務證明，對要就業或進修的研究生而言，也是一種資歷。因此，有熱心、有智慧的研究生，應該是不會排斥的，說不定還會爭先恐後的前來。這個計畫在同仁們歷經兩個月的努力下，一共招募了包括中山大學、高雄師範大學、高雄大學、高雄醫學院、義守大學、以及成功大學航太所等 68 位教授，86 位學生（6 位博士生，46 位碩士生，34 位大學生），並在九十二年元月四日舉辦了第一次的導覽科技志工開訓典禮暨導覽解說技巧的教育訓練。

訓練成效

工博館在導覽科技志工的培養上包括：(1)教育訓練：開辦三堂基礎訓練課程：導覽解說的技巧、博物館的教育活動、以及博物館的參觀觀眾，(2)導覽演練：由資深解說員指導導覽科技志工帶團技巧，儀態、應對、及講解整個展場的規劃與動線，(3)科學教育活動：加入研發本館科學教育活動的行列，包括：科學演示、動手作、及教案的開發等等。



圖四 學生導覽志工導覽動力與機械廳

由於這批導覽科技志工在校所學的領域可以充分地對應本館的展示主題，所以在短短的兩個月中就已經有三位優秀的志工通過四個廳的考核，這是本館自有導覽志工制度以來，從未有過的情形；而到三月中旬，考核演練過一個廳的同學高達 80%，學習速度快，吸收科學新知的能力佳，是導覽科技志工們普遍具有的特質。

在密集的教育訓練、導覽解說演練、以及通過最嚴格的考核後，導覽科技志工可謂是「過五關，斬六將」；從今（九十二）年二月起，本館的導覽志工正式粉墨登場、帶團導覽。在面對自己的處女秀時，這群志工都是戰戰兢兢，雖然在學校已有不少簡報與上台經驗，但是面對不同的導覽團體，要運用不同的語彙及不同的肢體動作來演繹不同的展示廳，的確是一項極具挑戰性的工作。從二月到八月，導覽科技志工的服務高達 8,864 人次，有效替代本館導覽解說人力 30%，再加上本館原有的導覽志工，發揮出「大志加小志」的雙層功力，使本有 80% 的導覽解說人力是由學校與社會菁英份子取代，有效部分疏解本館人力不足的困境。



圖五 學生導覽志工導覽交通與文明廳

為了使導覽科技志工對工博館更具向

心力，本館特別設計了導覽領巾與領夾供其解說時配戴，更在五月份舉辦「導覽科技志工成果秀與畢業歡送會」，除了有館長贈書予畢業生外，並頒發導覽服務人次排行大獎，藉此獎勵碩博士生，也讓不同校的碩博士生，有交流的機會。

半年多來，導覽科技志工們的心得是：每個禮拜來值勤，都要有接不同團體的心理準備，可能是「歐巴桑」、也可能是「叛逆少年人」，比一星期開兩次的「樂透」還刺激，而到本館的團體多以國中、國小為主，而中、小學生在秩序管理上幾乎是呈非線性狀況排列，有時真是難以駕馭！再者，面對幼稚園小孩的童言童語，有時還會有招架不住、無言以對的窘境。此外，有社會團體參訪時，好心、熱情的叔叔阿姨們有時還會問一些比較私人的問題，生辰八字、祖宗八代都被盤問，問得這群導覽科技志工一頭霧水。來到博物館工作，彷彿提前踏進一個小型的社會，對他們而言既有趣、又富挑戰性！



圖六 學生導覽志工導覽災害防治廳

結語

工博館是國家投入巨資籌建的博物館、是大家的博物館，我們有責任與義務讓它的功能充分發揮，讓參訪者受到最好的服務。在此政府經費困難、員額緊縮的大環境之下，有這群具熱心、愛心的大學教授與研究生投入科技志工的行列，使得博物館的功能與經營更有成效。導覽科技志工藉由導覽解說，可磨練出口語組織的能力，與館內解說員、社會志工一同成長、交換導覽心得與生活經驗，並認識他校同學及不同工作領域的人士，也讓這些學生提早接觸社會，是個難得的經驗。

「國立科學工藝博物館與大專院校教授合作成立展示廳諮詢顧問團計畫」實施至今雖僅八個月，然而已有不少的迴響。希望這群初試啼聲的導覽科技志工，能在工博館大展身手，建立良好的口碑與標竿，吸引更多有熱忱、有毅力的莘莘學子，投身博物館的社會教育工作，一屆傳承一屆，讓此項使用碩博士生擔任博物館導覽志工的新興計畫，能在工博館發光發熱。最後，筆者謹代表國立科學工藝博物館，感謝已經投入奉獻的志工伙伴們，也期望有更多的學者專家與學生，共襄盛舉，讓屬於大家的國立科學工藝博物館有更美好的明天。

（本文作者：顏鴻森現任國立科學工藝博物館館長；蘇芳儀現任國立科學工藝博物館展示組聘任解說員）