

除了在博物館值班， 我們還做了什麼？

成大博物館外語導覽解說志工的發展與現狀

成大博物館志工隊副隊長／張乃彰



在2011年11月中，由成功大學博物館所舉辦的「大學博物館國際學術研討會」裏（關於會議內容及相關檢討報告，博物館副館長陳政宏老師曾在2012年9月出版的《博物館簡訊61期》中，有非常詳盡的報導），我曾以志工身分，針對博物館的志工組成成分與博物館的關係，發表了一篇論文摘要。其中提到了博物館的導覽解說志工，在博物館的日常運作裏所扮演的重要角色。

以人為主的導覽解說

在此科技進步的時代裏，許多博物館擅用各類的視訊、e化學習及網路等媒材來介紹、導覽博物館的各類展示。讓參觀者使用行動解說配備，走到哪聽到哪。或者是在展示物件的旁邊，只要動動手指，按按鍵，就可以馬上聽到或看到相關的內容介紹。那麼，導覽解說人員的存在是否必要呢？以成功大學博物館為例，在博物館的網頁上，的確可以看到許多視訊簡介，而實際親身到了博物館參觀，也可以看到很多展間內提供各類型的訊息。除了摺頁、展板、影片之外，還有觸控式的互動模式等等。但是，這些東西真的能取代活生生的導覽解說人員嗎？

在許多針對參觀者所作的調查顯示，與導覽解說人員的互動，是到博物館參觀的一大樂趣。許多參觀者也反映，透過導覽解說讓他們的博物館之旅有一層新的體驗與啟發。而導覽人員也經由帶領參觀的過程，能夠馬上回應參觀者的需要，進而在整個導覽活動結束後，得到更多的成就感。畢竟人與人之間的眼神交會、問答回應，總比面對機器更能讓人感到溫暖愉快吧。

學習小組摺紙教學活動。

嚴格的志工招募

我在第242期的校刊中介紹過成博的志工夥伴們，雖然不見得所有的志工都對導覽解說這一項工作有興趣或在行。博物館對導覽解說人員的專業素養卻也自有一套要求。以今年新進導覽解說志工的招募培訓為例，就必須過關斬將，在接受十數堂培訓課程之後，經過三個月的值班實習，通過筆試與口試，才能成為正式志工。這次的志工招募，淘汰率將近過半，可見博物館近年來為提昇導覽解說人員的水準，做了很多努力與改變。博物館每一年為培訓志工所耗費的人力與精力是非常可觀的。所幸，志工們也很積極地參與各類型的培訓活動。甚至，這些培訓課程還成為許多人想進入成博擔任志工的動機之一呢！

自動自發的學習小組與讀書會

除了博物館提供的培訓課程之外，志工們自力發起的學習小組（植物及鳥類生態、摺紙、初階日語……）、日文讀書會等，更為導覽解說這一環提供許多助力。藉由每週定期或不定期的聚會，以博物館的導覽內容為基



礎^(註)，除了語言能力的精進之外，對生態導覽特別有興趣的成員更是多識了蟲魚鳥獸花草之名。同時也走出博物館，積極研究除了校園之外的各類知識，舉凡文化、古蹟、土木工程建築，都在大家研讀討論的範圍內。也常舉辦小旅行等類型的活動，由志工自己擔任解說的角色，大家互相切磋觀摩，也互相交流資訊。雖然並不是要求導覽解說人員要上知天文，下通地理，能要盡十八般武藝。終究一場讓參觀者有滿足感，充滿下次還要再來聽的期待感的解說，是所有導覽解說志工的目標。

溝通無往不利的外語組導覽志工

在介紹過一般性的導覽解說志工的工作與自我學習的狀況之後，我特別想介紹外語組的導覽志工在成博所扮演的另一個角色。相信很多人都同意一種說法，大學博物館可以說是大

學的門面與展示的櫥窗。它同時也是很多訪問學者第一次來到大學參訪時，總會到訪的地方之一。參訪的學者來自國內外，接待單位的教職員同仁或學生，並不見得每個人都對博物館的展示知之甚詳。所以就有外語解說導覽的需求。目前博物館的外語組導覽解說志工人數雖然只有個位數，卻也儘量發揮最大功效。甚至大家還完成了許多特別的任務。

外賓的最佳接待大使， 博物館是大家的精神依歸

例如，校方偶爾利用博物館多功能教室為參訪外賓團體舉行簡報時，志工也曾擔任過臨時口譯人員。除了學校單位安排參訪的來賓與學習華語的學生之外，在博物館值班時，也常常遇到自行參訪的外籍人士，有短期或長期駐在的訪問學者及其眷屬，也有來臺南Long Stay



日語讀書會小組使用教材。



解說志工擔任日本各大學教授參訪團與顏副校長的口譯工作。

熱愛臺灣文化的國際友人。有些參觀者甚至成了每週固定到訪的來賓。他們來到博物館與熱情的志工夥伴們比手畫腳進行語言交流，有時候也真的來尋求生活上的基本協助。我就常常利用值班完後的時間，帶著他們去超市或傳統市場購物，利用機會教導他們生活上會使用到的中文字彙及會話。

就某種角度來說，成大博物館做為一個展示場地，但同時也成為一些外籍學生與訪問學者眷屬的精神依歸。外籍學生固定每週到博物館來時，還有熱心的志工夥伴曾提供親手製作的便當，讓這些出門在外國生活學習的孩子，回味一下媽媽的味道。另外，以前兩年曾擔任本校訪問學者的京都大學S教授與北海道大學的N教授為例，他們的夫人甚至一度成為博物館的臨時外語志工，每週一天到博物館來「上班」，成為他們隨家人在海外的訪問學者生活中，最愉快的回憶。多才多藝的N教授，在回國當年寄回來的賀年片，赫然是博物館的建築手刻版畫，現在也被當成博物館在去年製作手提袋時的圖樣。由此可見，他和夫人對成大博物館有多麼強烈的歸屬感。之所以如此，就是多虧了外語導覽志工細心與體貼的對待。

協助其他單位的自發性行動

學校裏有些單位並沒有成立志工團隊，但有時候卻很需要外語志工的協助。以成功湖畔的地球村－華語中心為例，幾年前開始在暑期班學生人數最多的時期，每逢開課時，就曾要求博物館的導覽解說志工以中、英、日三語分組的解說方式，帶領新



入學的學生參觀校園（Campus Tour、キャンパス巡り），持續三年後，今年則改以在課堂上課的方式，邀請外語組的志工夥伴以英語講授「臺南古蹟與文化特色」的課程。另有兩位同時擔任臺南市城市文化日語解說員的志工夥伴，也數度承接華語中心學生校外古蹟參訪行程的解說工作。

從語言交換到醫療協助

除了提供解說類型工作的協助之外，有部分志工則與外國學生從事「語言交換教學」性質的交流。另有每週固定到華語中心幫忙的日語志工，曾協助學生們到教官室登記借腳踏車、購物等一般生活事務。也有一位日語的醫療志工，帶著身體微恙的學生們到醫院去看診。在臺灣，大部分的醫療人員都可以應付與病患溝通的基本英語會話需求。但在華語中心占極大比例的日籍學生卻不見得每個人都能以英語溝通。尤其碰到生病的時候，更是求助無門。從去年開始，醫療志工已協助過學生在皮膚科、內科、眼科及健檢等科別就診，也幫忙日文病歷的翻譯。有時候遇到就診人數過多時，還曾經陪學生在醫院待到半夜。看著原來哭哭啼啼跑來求助的學生，在就診後安心地破涕為笑，大概就是醫療志工最大的安慰吧？上述提供協助的志工夥伴，都是博物館外語組的導覽解說志工。

博物館的支持與鼓勵

博物館的外語組導覽志工，在不知不覺之間介入了許多國際交流的活動。非常幸運的是，現任的褚館長、各組組長、研究員及館員，對志工們這些自發性的活動一直是抱持著鼓勵與支持的態度。雖然無法提供經費上的援助，（以日語讀書會為例，志工們自掏腰包補貼日籍指導老師的鐘點費，已經持續三年了。）但一直提供場地讓讀書會有固定的上課場所。也曾支持成大的日本人學生協會社團，與志工隊合辦活動，免費提供場地讓活動順利進行等等。

對學校在國際交流事務上的建議

很遺憾的，學校到目前為止，並沒有一個單位能提供短期就學的外籍學生（如華語中心的學生），或國際訪問學者的眷屬一個專屬的空間及交流的平台。國際學生事務組的網頁只提供英語的連結服務，一般事務上的服務對象也只限註冊在學的學生，連國際的訪問學者都沒法得到協助。雖然各單位系所的助教及研究生在接待外籍訪問學者及照顧留學生方面，的確是卯足了勁。但大家畢竟還是有原本應該從事的工作，語言上的溝通也未必能完善。基本上還是一個對外籍人士不太友善的校園環境。

希望學校在國際交流方面，能有更深更廣的視野。來此學習中文的外籍學生，有可能再

主編的話

校長的話

大事記

合力寫校史

觀點

夢想成大

發現成大

榕園記事

進入本校的大學部或研究所就讀，可說是另一批未來的潛力學生。而在參訪過程或訪問駐在期間對本校保有極佳印象的學者教授們，相信回國後，也會對學校往後的國際交流活動多所助益。如果有一個專屬的國際交流志工團隊，不僅可以提供校內所有單位系所在需要外語志工協助時，有一個可以申請的管道，更能讓來校的外籍友人，在有困難時可以獲得即時的幫助。

這些交流協助的工作並不屬於博物館的業務範圍，志工們在博物館之外的義務協助活動也都屬於個人的行為。但我想，沒有人可以抹煞博物館及這一群外語導覽志工對學校國際交

流上所做的努力與貢獻。原來除了值班，除了導覽解說之外，博物館的志工們也是學校最佳的國際親善大使呢！

（註）博物館的主要導覽內容包括本館所有展示、校園生態、古蹟建築、綠色魔法學校，旁及地科博物館、化工系及機械系博物館、力行校區台文系所（舊衛戍病院）等，都在導覽解說的範疇中。

誌謝：撰寫過程中，承蒙日語導覽志工王英傑先生及館員黃勝裕先生提供寶貴建議，學習小組蔡淑蘭老師配合拍照。在此深致謝忱。

