

長庚大學資管系 陳昀巧

這個活動是我從參加文物館經營計畫以來很期待的一項，本身就對不同類型的文物館與博物館有很大的興趣，而在今天也安排了台北市立植物園，和我一直很想去的中正紀念堂的行程。

進入植物園的第一個想法就是：「一堆植物就叫植物園？」，因為對於植物園的印象是有經過人工的整理和特別編排過後呈現出來的，後來在聽導覽員解說時才明白，原來園區最主要還是讓植物能夠呈現它最原本自然的樣子，尊重生態的發展，也因為經過了導覽員的解說，我才知道原來看起來不起眼的植物其實有非常多的功用，也因為跟其他散客一起聽導覽的關係，發現導覽人員在問問題時，有些我根本從來沒聽過的植物竟然就一一的從那些散客的嘴裡說出來，可見真的是對植物非常有研究，讓我甚至想回去研究一下植物，改天回去跟植物園裡的植物愛好者有共同話題。「聞道有先後，術業有專攻。」今天的植物園讓我深深體悟這句話的道理。也從那裏的討覽人員介紹時的眼中看見了他對於他介紹的這些是有熱忱的，與其稱呼他為「導覽人員」，甚至他更喜歡稱自己為「愛好者」，這也是我特別被他專業的導覽所吸引的另外一個原因。

接著來到的是中正紀念堂，到中正紀念堂參觀的人就與植物園是完全不同的兩個類型了。有別於植物園的「植物專家」和「愛好者」，紀念堂更像觀光勝地。有著各種不同的人，韓國人、中國人、西方人、東南亞人、成年人、老年人甚至國中生，每個人一進入中正紀念堂一開始都會很認真聽講畢竟這麼華麗雄偉的建築，置身其中還是會想要有多一些文藝氣質。不過到最後來聽眾是來來去去，而原本也聽得很認真的我也逐漸失去耐心，在中正紀念堂聽導覽時總覺得導覽人員說的認真，但卻沒有打動我的感覺，甚至會覺得我在上高中歷史課，後來寧願去看牆上寫的字，用自己的見解找到一些自己感悟出來的感動。並不是導覽人員講得不好，而是對於自己的期待有所落差，因而造成在中正紀念堂的聽導經驗沒有覺得很專業。如果可以我會希望多聽到一些故事，在哪個年齡層會希望聽到怎麼樣的內容，像是看見我們是學生，那學生對於感情的世界會有些想像，因此多說一點蔣公與毛女士之間，蔣公與宋女士之間，如何相處等等，也因為我有去過中國的紀念館，對於蔣公和毛女士還有宋女士之間的糾葛是講得非常動人，也讓我能夠感動到今日。

因此如果未來有這個機會與時間，我會多看看與台塑企業和王永慶先生相關的小故事或小短片，讓不同的族群聽眾能夠在我的導覽中，找到跟我同樣的感動。

長庚科技大學護理系 蔡郁儀

在植物園的導覽，導覽員有拿出兩片台北楓葉子，讓我們比較和哪種植物相似，那這部分我覺得很棒點是，我們可以近距離觀察到植物葉片的特徵。但其他植物介紹時，就只有讓我們抬頭仰看，或是伸手拉近樹葉讓我們看，除了像南洋山蘇花這類生長較低矮的植物，我們可以很容易的觸摸到。我覺得可以像另一位導覽員一樣，自己收藏一些植物果實，或其他想介紹的部分，讓我們拿在手上細看，這樣有些東西可以近距離觸摸，可能會讓人增加點吸引力。不會像我聽一聽就覺得看不清楚東西，不知道你在講解哪個部分，而放棄學習。應用在文物館方面，可以明確並持續的指出你現在正在講解的部分，不是一句話說完，其他觀(聽)眾可能分心了、被擋住了而沒聽到，可能就會像我一樣放棄學習。

中正紀念堂的蔣公生平導覽，導覽員的聲音稍微不夠大聲，站在第二排的位置以後就有點聽不清楚了。希望可以使用麥克風。而且因為導覽過程中有些其他遊客會加入一起聽講解，這時候導覽員的聲音便很需要麥克風。那位導覽員很厲害的部分，是她講解的發生時間年份都記得非常清楚，就算有些小部分忘了也可以很快的從展覽說明中找到需要的資訊，即使補上。且她的站姿從頭到尾都很筆直，沒有鬆懈過，就算她懷孕了。

導覽員最後介紹了一封信，這封信我們平時自己看展覽，不會覺得它有什麼特別的，可能大多數目光會焦點在拆信刀上面，而不會特別關注那封信，只會看過一眼有個印象是外國寄來的信，不知道它信封上地址寫什麼。但導覽員自覺這是一個有趣的展品，而特地和我們介紹，說這信上收件地址上寫的不是台灣的英文直翻，而是寫福爾摩沙，並且說明對於外國人來說，福爾摩沙的名字比起臺灣更為耳熟能詳。

這位導覽員覺得這部分很有趣，也對這有興趣，了解的很全面也講解的很詳細，讓我們很有印象。那這是我們可以學習的一點，只要對展覽中有興趣的部分，稍微了解多一些，在導覽時有趣的部分也會說明的更精彩，吸引觀眾的注意力，就能夠讓他們了解這些資訊。

長庚大學工商管理系 葉錦蓉

在此次校外參訪中，我除了學習到了三件事情：詢問了解、口語表達以及生動情節外，也從一些小細節中思考如何應用。

一、詢問了解

在開始導覽前，先以淺顯、輕鬆的方式誘導聽眾，掌握在解說前，聽眾對自己即將要講述的導覽主題知道多少並且得知聽者對哪方面的領域有興趣，在講解到相關的內容時，可依聽眾的喜好調整不同部份的比例。就如在中正紀念堂時，導覽員在導覽前有先詢問我們是甚麼團體、科系等，我想可能這就是有利於後續導覽著重的部分吧！

二、口語表達

講解內容多半具備專業知識，可帶入較生活化的舉例，吸引聽者興趣且較能讓我們和主題有聯結，就如在植物園時，導覽員在講解大眾較少知道的植物時，就會以有趣的小故事為先，再以淺顯易懂的說法傳達這棵植物的資訊；而對於在講解眾所皆知的植物（例如：姑婆芋）時，就可以帶入實例，像是在山中食物不足時，怎麼樣準確地分辨可食植物與不可食用之植物，亦或是可利用這種植物做出什麼樣的菜餚。

三、生動情節

此次導覽活動中，皆以口語為主，但若長久下來易導致聽覺疲勞。但在聆聽講解時，我注意到導覽員會利用一些肢體語言來吸引視覺注意，或者是用不同的語調來講解一個故事（講到較有興趣的主題部份時）以拉回我們的注意力。

在參與此次校外參訪中，也思考過如何以用以上內容實踐到文物館的導覽上。首先，偶爾可利用提問技巧和群眾互動，例如：在四樓產業區。第二，可以生動口語化的方式說故事，例如：在二樓創辦人生平故事區。第三、平時多閱覽不同的資訊（例如：新聞、書籍、經驗體驗等）以利於講較生硬的內容時易於簡單化、淺顯易懂，如：在產業、旗下公司服務內容。最後，在參觀台灣博物館的樟腦常設展後，我覺得也可以再多增加一些體驗小物，例如：可在六樓 921 地震震災的地方多設一個 DIY 重建樓塔等，以不同材料來讓參訪者知道並親自接觸台塑子公司用甚麼樣的材料以及服務，來協助賑災。（只是突然想到的參考意見）。另外，也謝謝此次辛苦帶隊的館員們，這是一次收穫滿滿的參訪活動！

長庚大學生技系 鄭渝蓁

由於時間上的關係，上一次聽專業導覽不知道是多久以前了，聽完之後還是覺得有條有理的導覽就是不一樣，在此紀錄一下我的心得感想和學習收穫。

關於植物園的部分，我覺得這種類型的導覽很依賴某個特定領域的專業知識，某種意義上就像學校老師吧？就我個人來說，我對那些植物一點也不了解，完全就是外行，在面對好幾個外行的情況下要如何把自己很了解的知識傳達給他們，我覺得需要很多用心的鋪陳和解釋技巧，重點還要引人入勝，這就是我認為那位導覽員很厲害的地方。其實對一個對植物沒什麼認識的人來說，聽導覽首先需要的就是對導覽內容產生興趣吧，不然導覽內容再精彩觀眾都不會買單，那位導覽員透過觸摸植物和各種問答提起觀眾的興趣，之後也帶入一些故事方便大家進入狀況，分享自身經歷的部分也加入得很剛好，比起一味地塞新知識，我想一般人都會比較喜歡聽故事吧？不管對大人還是小孩來說，自己能夠想像出導覽員所說的畫面不就挺有成就感的嗎？有種「啊～這個我也懂」的感覺，對導覽員來說，能夠和觀眾產生共鳴是再好不過了，我覺得這點非常值得學習。另外就是，能夠準確回答觀眾的問題這點也很重要（所以仰賴特定領域專業知識的導覽員很厲害），當然也會碰到一些真的回答不出來的問題啦，我想只要是能讓觀眾保持對導覽的興趣的回答都是好回答吧！

中正紀念堂的部分，其實我本來就對歷史有一定的興趣，所以好像沒有提不提得起興趣的問題呢，我覺得那位導覽員厲害的地方大概是每個點的連貫，雖然說整棟建築物裡的展示品彼此都有一點關係，但要介紹兩樣不同東西的時候還是會有一點間隔，可能需要再重新開頭之類的，當然這是一種必然現象，要是兩個點或兩樣東西沒什麼關係就必須重新起頭，非常合理。

中正紀念堂的導覽員就是讓我覺得，她做到了增加連貫性和減少重新起頭的機會，所帶來的好處就是會讓觀眾開始期待導覽員會怎麼介紹下一個東西或是導覽員接下來會介紹什麼別的物品，總之又是一種引起觀眾共鳴的方法，但和植物園導覽員的方式不一樣，我覺得兩者都有優點，都值得學習。

最後很榮幸有這個機會參與這次的校外參訪，我學到了很多，謝謝！

長庚大學生技系 鄭亦晏

從小到大看展覽時我都不太喜歡聽導覽，有時候也覺得導覽員很輕鬆，只是和別人說說話而已，但在來到文物館後自己學習當個導覽員，才發現到這工作其實一點都不容易。在這次的校外參訪中，我第一次認真的聽完了全程的導覽，也學習到一些導覽員該注意的事。

在植物園時，我學習到了自我興趣及對事物熱愛的重要性，負責替我們介紹各個植物的導覽員他本身就對植物感興趣，從他的話語中可知道，即使他不是在工作時也會注意到身旁的一花一木，也因為他對植物的熱忱，使得他對園中的許多植物都有很深的了解，向他人講解起來時充滿了自信，即便他曾說過他當導覽員只是純粹出於興趣，還是會讓人感覺到他的專業。

不過在這之中仍有個小缺點：由於導覽員想給我們看的樣品不是很大很多，所以站在一群觀眾後方的我有許多時候看不到正在被介紹的植物，這樣可能會使後方的觀眾漸漸不那麼認真聽講，因此日後導覽遇到容易被遮住的部分時，我也應該提醒自己要注意後方的觀眾是否能看到。

在中正紀念堂的導覽中，我則學到了如何說一個故事，但要說個故事又要同時讓觀眾都能認真聽講並不容易，即使為我們導覽的那位導覽員非常專業，故事內容也很精彩，但對我來說卻有些過長，中間有好幾次聽到恍神了，我覺得在講故事時可以把一些比較普遍知道的事情簡單化，用一兩句帶過，比較冷門的故事插曲或是軼事反而更能吸引我的注意，畢竟普遍的事物我已經知道了，會讓我覺得有聽和沒聽沒有太大的差別，但關於故事主角的一些有趣的秘密會讓我的好奇心作祟，自然而然得會認真且充滿期待的聽下去。

中正紀念堂的導覽和植物園的非常不同，植物園的聽起來像是在學習新的知識；中正紀念堂的則是在聽一個很長很長的故事。這兩種不太一樣性質的導覽在台塑企業文物館裡都必須遇到，在說明王創辦人的一生及台塑企業的成長過程時比較類似於我們在中正紀念堂聽的導覽；而在介紹文物館的一樓及四樓時，比較類似於我們在植物園裡聽到的方式。兩種導覽的技巧不一樣，不過對我來說，似乎說故事比較吸引人，且聽到後來彷彿有一種自己就身在主角生活的環境中，我希望未來在導覽時也能讓觀眾擁有身歷其境的感覺，至於知識方面的介紹，我期望自己能用最簡短的語句，同時讓觀眾覺得自己有所收穫。

長庚大學護理系 鄭文媛

第一次到植物園參訪，導覽人員對於植物的熱衷，再講述的過程中表達給了我們。導覽途中雖然下起大雨，但導覽員不慌不忙的將我們移到涼亭，且繼續在涼亭內繼續解說涼亭附近的植物。導覽員在講解過程中時常穿插一些小問題引導我們去理解、思考這些與植物相關，但卻是我們平常不會想到的問題。導覽最後是熱情的相邀，植物園的廣闊，使我們只看到冰山一角，還有很多地方沒有介紹到，除了植物園，導覽員也為自己的茶屋宣傳幾番，讓我們有空去喝喝。

在去中正紀念堂的空餘時間中，到了國立台灣博物館的南門園區，裡面是展出香料、樟腦的常設展，雖然沒有導覽，但裡面很多視聽、互動性高的展品，也能讓我們快速的理解這個展廳想帶給我們的故事與知識。尤其一進展廳陳設的一排排香料品聞區，很多聞過的香味在這裡都能聞到，而且也能知道這些香味的名稱，很豐富也很有趣。

最後一站是中正紀念堂，這應該是第四次到這裡吧，不過蔣公的紀念展還是第一次參觀，導覽員是一名懷孕的女性，雖然挺著大肚子，還是很盡責的導覽，這個展廳，和文物館而來很像，都是人物的故事或者是他們所留下的一些物品。簡單介紹中正紀念堂建築物的一些小故事後，便進入正題，從蔣公在大陸的一些經歷到台灣光復，再到蔣公晚年，蔣公的政治生涯中，有北伐的輝煌，也有退居台灣的落魄。雖然蔣公有很多的爭議性極高的事件，但導覽員在解說的時候都會避開主觀的說法，盡量以客觀的說法表述給我們，對於一些政治性較高的疑問，也能以委婉的方式拒絕回應。而之前上課時也有提及，若遇到不會回答又或是爭議性極高的詢問時，我們也能以婉拒參訪人，請他詢問有能力去回答這些問題的館員們。

這次的參訪收穫滿滿，平時我最常去的博物館就說故宮了，但我只有兩次是有導覽員負責導覽的，其餘三次都是我自己去欣賞作品以及那些器具，而導覽的過程中，我也常因人太多而聽不清導覽、看不清展品，覺得有些可惜。這次一次聽兩場，雖然性質不同，但學到很多東西，期待下一次文物館再舉辦類似的館外參訪。

長庚科技大學保健營養系陳思穎

在台北植物園的導覽大哥對提出的問題都會認真地一一解答，也會補充些有趣且相關的小知識和有獎徵答來提起大家的興趣。總體來說導覽很有趣也獲得了許多新的知識，雖然只有導覽一小部分但是內容很豐富也不會冷場，能夠很好地抓住聽眾注意的點。可以從大哥身上學到能夠有條不紊為各個聽眾回答他們的問題。因為天氣狀況沒有很好所以有些點沒有過去覺得有點可惜。

在轉點到中正紀念堂之前先到了另一個博物館(國立臺灣博物館南門園區)的前身是在 1899 年建造的專賣局臺北南門工場，為製造及試驗樟腦、鴉片等兩大專賣品的重要生產基地，也是日本時代臺灣唯一的公營樟腦加工廠。並在 1998 年由內政部指定為國定古蹟，2006 年由國有財產局撥交臺灣博物館修復古蹟再利用為展示館，並新建一棟典藏庫房暨行政大樓。不過到達的時候剛好過了導覽的時間所以是自行參觀。館內空間沒有很大但是展示的東西很豐富，介紹了樟腦是什麼、樟腦的用途、樟腦的生產過程，讓遊客回顧一下臺灣樟腦產業的輝煌歷史。

看了介紹才知道人類發明的第一種合成塑料賽璐璐，其基本原料之一就是樟腦，而賽璐璐被應用在各種用品以及電影膠卷上，但是賽璐璐製成的膠卷因為易燃，所以在 1951 年醋酸脂片發明後就逐漸被淘汰，展區內播放了用賽璐璐膠卷拍攝的影片，內容介紹了日據時代台灣的各項產業，像是林業、糖業、鹽業、紡織業等，長度大約半個多鐘頭，是當時的日本人所拍攝的。館內也有展示當時樟腦加工的機具縮小模型，可以了解當初熬樟製腦的過程。

到了中正紀念堂後，見到了準備為我們導覽的導覽員，她先和我們大概講解了紀念堂的歷史背景及建築特色，讓我們有了初步的認知後才開始導覽。從先總統蔣中正先生的生長背景、成長經歷、他使用過的物品、文獻及當時的照片等，和之後抵達台灣後的各項事蹟一邊慢慢詳細的解說，好讓我們能夠更了解這位先總統生前的經歷，不再只是課本上的內容，而是好好去了解在那時的時空背景下他做出這些選擇在當時是否是成功亦或是失敗的選擇。

明志科技大學電機系 吳昇祐

總統府裡面是什麼樣子呢？經過總統府總是在想像內部的景象。近期總統府舉辦了一個展覽，主題為「府100」，在府字裡代表了「付」與「廠」，從展覽看到總統承載人民的託付以及總統府內的運作。「府」為總統府一樓常設的展覽，今年總統府滿100年了，特別開放內部參觀，可以看看內部的景象。

建築物裡會看到特別的建築構造，裡面許多的門窗看似相同的風格，仔細看每扇門窗都有著細微的變化，走在走廊上也不會有一成不變的感覺。最特別是進入屋內後馬上看見的是充滿光線的中庭，特別的是四面的牆上有數面的窗戶，就連天花板也有，用的都是自然採光，亮度不輸電燈打光，既省電又美觀，對於這設計的巧思感到敬佩。

當天母親節將近，大廳特別舉辦演奏會，與民眾一起高歌慶祝母親節。看著媽媽們一同歌唱的景象，感受到府裡親民的溫暖與感動。

與台塑企業文物館同為紀念性的展覽，也少不了歷史的回顧，最有印象的還是歷代總統相片區，經歷百年的台灣，已經承襲的許多執政者的意志，看著每位總統當年的政見，看見的不只是總統的變化，而是台灣人民託付意志的改變，從中是能感同身受的。



長庚科技大學 護理系 林芳宇

今天非常感謝館員帶領我們參觀總統府，自 1919 年落成以來，經歷過百年的歲月，總統府依舊給予人們莊嚴的感覺嗎？在這塊寶島土地上，總統府跟著人民一起走過大大小小的事情，更是見證歷史的變化。進入民主時代後，總統府逐漸開放一些建築空間供民眾參觀，並提供館內欣賞各界的傑出表現，持續與專業設計社群來合作，引進民間無限的創意與活力，讓人民可以和總統府親切且更沒有距離！

原本我對總統府有一點點的距離，畢竟這是我們台灣最高職位”總統”的辦公室，但經過這次參觀過後，我收穫良多，原來一棟建築物可以結合民間文化，創造出更符合現代設計的展覽區，也可以觀賞台灣歷年的重大事情，旁邊還有 VR 可供參觀民眾做使用，室內設計也十分接近現代的綠建築，採光良好，通風也做得很好，當天其實沒有冷氣的地方也十分涼爽舒服，因建築物像是 8 的形狀，所以總統府內還有花園，我們一起坐在那邊乘涼也覺得十分悠閒~~當天也有導覽人員為我們介紹，介紹每一扇門及每一戶窗的設計概念，都非常有特色，很少有重複的設計，府內還有一個管線，是可以讓高樓層將垃圾藉由這管線，集中到一塊，在統一一起處理，覺得很驚奇！

下次若有時間，想要再去參觀一次，並且帶些零食，就可以在總統府的花園內度過美麗的下午。

