

## 壹、前言

隨著時代演進，博物館除了展示各類蒐藏研究，更逐漸擴增教育與休閒的功能。為幫助參觀者在有限的時間裡對於展品有更深入之了解，提供導覽解說已普遍為各博物館所採用。與靜態的文字說明及單向聆聽的語音導覽相較，導覽解說員可藉由專業解說及育樂活動進而引導且啟發參觀者的學習動機，提供動態性強及互動性高的服務。另一方面，高齡化社會來臨，許多高齡者均願意投入志工的行列，為社會善盡其個人的力量。但志工的投入，需要予以作觀念的引導及志工知能的培養（教育部，2008）。本研究中，博物館導覽志工大部分來自家庭主婦或退休人員，平均年齡較為年長，如何能讓志工們在短時間內熟悉展品，以勝任導覽任務及協助參觀者提升學習熱情，是相當重要的課題。志工的教育訓練是志願服務機構運用志工的工作重點，志工教育訓練的目標包括認知志願服務的內容、熟練志願服務的技巧，以及啟發志願服務的精神（翁招玉，2010）。有系統的教育訓練，不但可增進志工的專業知識和對工作的認同感，並可提升學習能力，增進工作服務的品質，有效執行目前或未來的各項任務（蔡秉宸、靳知勤，2004）。

博物館是一個真實性與專業性特點的學習環境，礙於資源的限制，博物館無法雇用大量人力，導覽志工除了提供人力協助之外，也同時將教育理念傳遞給參觀者。導覽志工需要具備主動參與的精神，同時積極與展覽現場之人事物進行互動。博物館的工作人員，包括導覽志工在內，經過良好的訓練之後，對於遊客的參觀經驗有正向影響（Falk & Dierking, 2000），造成此種影響的關鍵性因素來自於導覽志工執行任務時必須面對多樣化的挑戰，舉例來說，導覽員必須針對不同年齡層參觀者的不同需求與興趣提供適當的導覽主題與知識層級（Grenier, 2009）。許多探討博物館導覽志工服務的研究文獻，主題大多針對志工參與服務動機、志工個人與組織環境互動關係、志工組織及制度，以及志工人力的管理等（葉良琪，2000），缺少研究志工進行學習訓練時與情境之間的相互影響。然而，現今博物館的挑戰不只包括加強未來對於導覽志工的訓練，更必須了解如何從教育訓練的過程中扭轉聽眾對於導覽解說制式化的成見，博物館導覽志工接受訓練之目的與責任是為了提供參觀者非正式但可信度高的非正式學習管道，導覽志工必須了解其扮演的角色需要隨著參觀者的年齡或人數、參訪時間，或是對於展品的熟悉度作進一步的調適（Neill, 2010）。因此，如何將導覽志工之訓練過程與真實情境配合，並促進溝通、反思與共同學習，並藉由正式員工之指導與同儕討論增加意見交流，期望能豐富其相關專業知識與解說技巧，同時滿足志工個人學習成長需求，是本研究發展系

統的動機之一。

再者，國內各博物館對於導覽解說服務與相關系統之開發雖逐年重視，但大多從參觀者角度來進行探討，缺乏針對導覽人員訓練方式或課程的設計研究；例如，吳忠宏與謝旻熹（2003）利用問卷方式了解遊客的基本屬性、旅遊動機及解說服務需求，並進一步探討遊客基本屬性和旅遊動機與解說服務之間的關係；王淮真（2001）則藉由了解遊客的背景、參觀動機、對解說媒體的偏好及對解說媒體的預期想法與實際體驗的情形，並運用「表現程度分析法」（Importance-Performance Analysis, IPA）為測量工具，探討遊客對解說媒體的滿意度。隨著無線通訊科技的發展，有許多單純針對個人導覽系統之開發、應用與管理的相關研究，例如，實作一個供博物館管理者使用的管理平臺（周立德、李敬超、高玉和、章俊彥、李明裕，2003），雖然此平臺提供簡單的操作介面，讓館方能夠輕易地依其需求來編輯各展覽品的解說內容及編排方式，並快速地將之轉換為博物館行動導覽系統的導覽內容，但目前博物館行動導覽內容的設計仍偏向以補強展物內容為主，輔助參訪者的內容或機制為輔（宋曜廷、張國恩、于文正，2006），因此對於參訪者與展覽品之間的互動層次有待提升，此外，也缺少對於導覽系統接受度與可行性之調查研究，更忽略了導覽志工存在的必要性。而國外的研究則偏向研究志工的學習交流，例如，建立跨國性的志工社群，讓志工們可以交流，藉以增加學習經驗，精進導覽技巧（Damian, Kimberly, & Chao, 2008），或是導入經驗分享來加強博物館導覽志工的專業發展（Grenier & Sheckley, 2008）。有鑒於此，本研究將焦點移轉至導覽人員的基礎訓練課程，提供一個主動式數位學習環境，接受完整且計劃性的專業訓練，以其替代專業人員與行動導覽系統之不足，此為本研究動機之二。

由於國內公立博物館解說人員教育訓練的課程內容安排不盡相同，本研究以國立自然科學博物館（以下簡稱科博館）為實行環境，館內導覽人員主要工作有三項：導覽解說、服務臺工作及展場服務兼維護。義工經甄選合格後，需參加職前訓練，時間是8~12小時，同時必須再接受約30~40小時的專業訓練，內容涵蓋觀眾心理學、導覽解說技巧、各展示區特色宗旨、展示主題及細項展品內容等，以期能夠正確傳播自然科學知識（鄭美女，2003）。由於舊有導覽人員的訓練方式為單向式學習，基於此，本研究建置系統動機之三為提供情境式導覽訓練，導覽義工利用虛擬實境的擬真性，可先行熟悉場館之環境狀況與路徑動線配置，更可藉由系統所提供之「導覽解說示範」、「導覽模擬練習」及「討論區」三大功能，讓導覽志工們不受時間與空間限制，且在具有互動性的學習環境進行模擬學習、自我練習及檢測，來加強自我管理與模擬導覽經驗。