

博物館特展中導覽解說的鋪陳與呈現 - 以民俗植物特展為例

曾世昌*、高淑貴**

壹、博物館的特展

博物館「Museum」一字首度被使用於 1682 年 Elias Ashmole 送給牛津大學一批珍貴、稀有的蒐藏品，隔年牛津大學即創立艾許莫林博物館 (Ashmolean Museum)。艾許莫林博物館於 1773 年開放給一般大眾參觀，為世界第一座公眾博物館(呂理政 1999)。

談到博物館，一般人總會聯想到古老的文物或珍奇的蒐藏。的確，博物館的成立，初期只為蒐藏。後來為了讓更多的人可以觀賞，便有陳列及展示。展示若依時間來劃分，可區分為兩大類：一種為有確定展期的，我們稱為特展；而持續且無限定展期的，則稱之為常設展。展覽在博物館界常用的字眼為 exhibit，然在英文上常見的詞彙另有 display、show 等。Show 原意乃「展示給人看」，display 則多半用於商品、感情、才華等的陳示，exhibit 則指積極地公開告示，引人注意。三者語意雖略有不同，但中文慣用之展示，常包含了三者的內涵。(黃世輝、吳瑞楓，1996)。

展示對於博物館是相當重要的，它是博物館直接與觀眾面對面的重要管道，透過展示，可以讓觀眾認識博物館，看到典藏品，並吸收知識。早期的博物館是以蒐藏來吸引群眾，然而一成不變的展示，並無法持續為博物館加溫並帶來群眾，因此，傳統博物館為求發展，便開始動起來辦特展。特展的展期短，主題能不斷的推陳出新，已日漸成為有別於傳統博物館展示的新興勢力。

晚近，部分特展因為經費俱足、規模較大，常被稱為超級特展(blockbuster)。

超級特展一詞，原意為超級炸彈，係指二次大戰時，用於摧毀城市大區域的德製大型炸彈之通稱。之後被用以形容博物館創新、具有影響力的大型展覽。最早的超級特展肇始於 1960 年代晚期，當時紐約大都會博物館館長候文 (Thomas Hoving) 籌劃一個耗資數十億美元的埃及王「圖坦哈門寶藏」(Treasures of Tutankhamun) 特展，結果盛況空前。此次展出是由美國的華盛頓國家藝術畫廊開始，之後巡迴展出於美國各大城市，展期 117 天，總共創下 835,924 人次的參觀人潮，是美國首次的大型巡迴展，也成為此類展覽的典範 (張譽騰，1994)。

* 台灣大學農業陳列館行政組組長

** 台灣大學農業推廣學系教授兼農業陳列館館長

環顧國內博物館，雖偶見特展之舉辦，然真正引領風潮，導致空前迴響的，要推故宮在 1993 年所推出的莫內畫展。此畫展曾轟動一時，並吸引無數民眾前去參觀，當時群眾在人潮中被推來擠去，並無法好好的欣賞畫作。一旦不慎被擠出展廳後，就到商品區買幾張明信片，然後心滿意足地離開，成為當時相當時髦的文化活動。爾後歷史博物館，又藉「兵馬俑」、「黃金印象」……等各項超級特展，帶來大量參觀人潮並引爆媒體話題。從此「辦理特展」逐漸變成台灣各博物館的常態業務。

特展不但蘊涵教育功能，且大量的參觀人潮常為展場週邊帶來莫大的商機。根據曾信傑(2001)引用 Kotler & Kotler(1998)的報告指出：1995 年芝加哥藝術中心的莫內特展，於 19 週內吸引了 96 萬觀眾，收益達 3 億美元。而費城美術館的賽尚展在 13 週也帶來 50 萬的觀眾。此活動並為整個城市的收益增加到 8000 萬美元。至於國內兵馬俑--秦文化特展，在 4 個月展期間，同樣也吸引了百萬的觀眾，當時，許多人在門外排隊、必須苦候一兩個小時才能入內參觀。另外 1997 年歷史博物館所舉辦黃金印象，一批來自法國奧塞美術館的印象畫作，在 3 個月內也吸引了 55 萬人次參觀。由此可見，特展儼然已成為博物館行銷的最佳利器。

貳、博物館的導覽

博物館要提昇參觀人潮，打開知名度，進而達到教育的功能，方式除了博物館經常性的展出及辦理特展外，尚可藉由辦理研討會、研習營與舉辦學術演講等活動來達成。其中較為立竿見影且影響層面較廣的方式，應該為特展。而特展展出是否成功？導覽的有無與解說的優劣常為重要關鍵。導覽人員之於展覽，正如同導遊之於旅行。一段旅程若缺乏一個良好的導遊，將嚴重影響旅程的整體品質。因此，如何做好展覽？如何策劃導覽？是展演者在策展時一個很大的挑戰。

一、導覽之意義

導覽(Docent)一詞語出自拉丁文 *docere*，原意為教導(to teach)之意。今日廣被博物館界所使用，其定義為「一個博學的引導者，特別是指在博物館指導觀眾或在展覽中提出解說的人」。包括所有博物館中以講演式及邊走邊講式的導覽解說(McCoy, 1989; 自劉婉, 1992)。導覽可分為兩大類：其一為：人員解說，又分為一般性導覽、展覽室講解、專家或藝術家導覽、諮詢服務、導遊人員導覽。另一者為：非人員解說，包含：展示說明資料板、展示簡介/導覽手冊、語音導覽、多媒體型態導覽等(王淮真, 2001)。因限於篇幅，本文僅以一般性導覽為討論重點。

二、導覽解說的特質

導覽解說對博物館的展覽有畫龍點睛之妙。諸多證據顯示：有解說的導覽比訪眾自由參觀來得有成效。而成效的歸因來自導覽解說所具備的特質與功能。根據吳麗玲(2000)指出：導覽具有以下數點特質，1.導覽是一種溝過程。2.導覽是服務觀眾的方式。3.導覽是具有教育性的。具體而言，導覽是一種對展示品詮釋的過程，是一種輔助觀眾參觀的方式；是觀眾與展示品之間在欣賞、認知及參與上，透過第三者之引導或傳達，產生瞭解、以獲得更豐富的訊息，進而達到教育之目的。

三、導覽解說的機能

Grinder and McCoy (1985)指出：解說有六項功能(自吳佩修、朱斌好，2001)：

- 1.提供資訊的功能：解說可提供民眾有關展示主題正確、有趣的訊息，對於充實民眾的體驗有直接的影響。
- 2.引導的功能：透過解說服務系統引導民眾，減少他們初到陌生環境的不安全感，並對所參觀地點的歷史沿革、環境設施及參觀的遊程有完整的認識。
- 3.教育的功能：透過解說可讓來自不同背景、不同年齡層的民眾與展品間發生互動，產生催化作用，除了讓民眾得到正確的資訊外，還能引發其求知的興趣，引導彼等後續的學習。
- 4.娛樂的功能：良好的解說可幫助民眾得到一個愉快的、輕鬆的、美好的參觀經驗，達到寓教於樂之目的。
- 5.宣導的功能：解說是改善公共形象和建立大眾支持的一種方式，並可增進民眾與機關間的相互瞭解。
- 6.鼓舞人心的功能：解說能夠幫助民眾對事務有新的瞭解、認知，並激發心中的熱誠及好奇心。

根據 Grindler and McCoy 的說法，我們可以歸納導覽的機能為：透過解說服務系統引導民眾，使其對展覽標的物有完整的認識，並從中得到資訊、教育、娛樂等作用或藉此達成宣傳政策及鼓舞人心等功能。美國國家公園署有一句非常發人深省的名言：「透過解說，就能了解；透過了解，就會欣賞；透過欣賞，產生保護行動。」這句話不但說明：解說對環境保護與自然保育的重要性，同時也可以應用在任何展陳中。充分闡明透過解說，可以產生了解，可以懂得欣賞，可以化為力量。

四、導覽人員的要件：

所謂導覽或解說人員，乃一個單位編制內的員工、約聘僱人員、志工、學生及其他負責導覽解說的人力，其能引導參觀並擔負解說的人員，均可稱為導覽人員。這些人員必須具備什麼特質或要件？不同專家有不同的見解。蔡惠民(1985)認為：應具備組織結構、口才技巧、非口才技巧、對觀眾的態度、儀表等五項。黃俊夫(1997)認為應具備：具有推動博物館運作的熱忱、要有對觀眾學習能力與需求的了解和敏感度、積極促使參觀者的領悟和啟發，而不是一味的教導觀眾、依觀眾的理解力提供選擇性資訊、懂得運用各種不同的教學技巧、激勵觀眾去發現新意、了解並掌握展示品特質的知識與能力、具有靈活的導覽技巧與方法等八項要件。雖然專家的見解不盡相同，但可歸納他們共同的想法為：導覽人員必須具有熱忱，注重儀態、語調、解說技巧及自身專業學養，且宜與參觀者產生互動，並隨時注意是否對參觀者有所啟發，這便是一個導覽員所應具備的條件。導覽解說工作是博物館面對觀眾最直接的教育，如果解說員能言善道，言之有物，觀眾能聽得清楚，並感覺不虛此行，便可達成解說的目標。

五、訪眾的需求

Derwin and Pipery (1988) 研究指出：青少年使用互動式解說的比例較高，而成年人使用解說牌的比例較高（自莊曉琪，2004）。顯示遊客會因其興趣、能力、技巧與學習方式不同，對解說設施的吸引力亦會有所不同。根據莊曉琪(2004)對澎湖當地各遊憩據點解說媒體服務需求探討之論文指出：不論是順城門、觀音亭、四眼井、天后宮、或跨海大橋、風櫃洞...等十二個據點，遊客希望提供據點解說者均高達 50% 以上。

莊曉琪(2004)指出：受訪者最不滿意的解說服務是「解說人員的解說內容不會針對不同對象設計」和「解說人員無法察覺遊客的反應來調整解說技巧」。可見導覽內容，是需要針對不同的對象，設計不同的腳本，且導覽員在針對不同的客群時，應隨時調整解說內容，以符合訪眾的需求。

六、小結

關於導覽的論述很多，除了學者專家專業的見解外，我們也可以說：導覽是一種詮釋，在忠於原作者的精神與事實的前提下，可以是某個程度的創作。而這份創作，包含了導覽腳本的撰寫、講話語調的呈現、帶領者的經驗與是否能和群眾間產生良好的互動。在諸多因素中，其中導覽腳本的呈現，更具有著決定性之影響。因此下一段將著眼於腳本的鋪陳與呈現，以之為論述基礎。

參、導覽解說的鋪陳與呈現--以「民俗植物特展」為例

一、民俗植物特展的意涵

任何特展的舉辦都有其背後的意涵，特展要呈現什麼？期待什麼成效？需要影響的層面到哪裡？希望參訪的對象為何？都是展覽前需要慎重考量的因素。為達上列效果，展陳的安排、導覽的鋪陳、人員的訓練與媒體的造勢，均需密切配合。以民俗植物特展為例，我們來說明為何要舉辦此次特展？我們常說：中華民國歷史悠久，文化五千年。那麼什麼是文化？自有人類開始，人們即不斷的在找尋能維繫我們生活的各項物質，早期的人們可能不知道什麼東西可以吃，什麼東西不能吃，於是，有智慧的人類便開始觀察動物的行徑，試圖從動物的習性中，找出適合我們生存的模式。經年累月，我們在大自然中發現可以給養我們生存的各項物質，人與自然共生的結果，產生了文化。但進化的過程中，有些物質必須汰舊換新、於是很多知識也伴隨歷史逐漸消失，如何才能讓知識傳承下來？讓後世子孫也能知曉先人的智慧及走過的足跡？我們認為除了典籍的記載、先人的口述外，博物館的陳設與經常性的舉辦特展便是一種很好的方式。

否則隨著時代的變遷，觸目所及不是汽車，就是水泥叢林，穿的是人工纖維，用的是瓦斯，住的是鋼筋水泥，餐具不是瓷器就是金屬，我們就地取材的能力消退了。當今的小孩很難想像父母輩或祖父母輩的時代是怎樣過生活的。先民從唐山過海到台灣，胼手胝足，萑露藍縷，舉凡生活所需，無論衣食住行，無不取之於自然。然而隨著替用品的開發與量產，那些隱藏在身邊的資源，已經逐漸被淡忘了。久而久之，都市的孩童早已經不知道苧麻可抽絲織製成衣裳，大青可以作植物染，構樹可以造紙，月桃葉可以代替粽葉，烏心石可以造屋，五節芒可綁成掃把。因此，我們期許由此次特展，讓先人經驗可以延續，文化得以傳承，讓後輩子孫知道先人的智慧及祖先們如何與大自然和平共生，進而愛物惜物，飲水思源。

二、解說段舉例

當我們要導覽解說時，可能有不同的切入點，不論從專業的向度，生活的體悟，或藝術的層次作切入，均無不可。但一般而言，多半的研究者均認為：能夠與生活經驗結合者，才是最佳的解說方式。但講解要如何與生活作結合？又是一個相當抽象的問題。因此，要如何陳述，才能讓參訪者印象深刻，是一個解說員在解說之初必須思考的，也是一個展覽團隊在展演開始，就要去設計的。本次特展，我們展出的植物高達五十多種，由於種類繁複，無法一一加以探討，僅以黃藤為例，設計出三個解說段，分別論述哪一段陳述，比較能夠提供遊客既有趣又愉快的學習體驗。

以下為解說段舉例：

段一：

古人有道「釵頭鳳 紅酥手，黃藤酒，滿城春色宮牆柳。東風惡，歡情薄，一懷愁緒，幾年離索。錯，錯，錯！」，紅酥手是一種高貴的點心，黃藤酒是官家釀製的黃封酒。噯！雖有春色滿園，但是因繼母心惡，使夫妻歡情中斷，被迫離異，各自忍受著精神上孤寂的折磨。眼前雖然春色如舊，但是人卻因相思而瘦損、悲啼……。而現代人有詩：「紅酥手，黃藤酒，今朝俱已章台柳。」又有謂「古代愛情是黃藤酒，現代愛情是速食麵」。黃藤，這種其貌不揚的植物，竟不約而同的成為古今歌頌愛情的代表性植物，而屢屢出現在情愛作品的文學段子裡。但您可知道嗎？這外表刺銳看起來令人生毛的的藤本植物，其實還很難想像它還是原住民的美味珍饈。黃藤對原住民是重要的民俗植物，從食物到族人的祭儀節慶，一直都扮演著重要的角色，既是食材也是節慶的必需品……。

段二：

黃藤在分類上是屬於棕櫚科，黃藤屬，別名黃藤根、藤根。其性味苦寒。具清血涼血，瀉熱祛風，降血壓等功效及能用以治療高血壓、中風、半身不遂、膚癢等疾病。黃藤產於台灣各地低、中海拔原始闊葉林內。莖細長有節，光滑。葉為羽狀複葉，叢生枝梢，線形或披針形，先端尖銳，細鋸齒緣。總葉柄上部特別延長而不生小葉，裡側具逆刺藉以攀緣上升。葉鞘滿被銳刺。雌雄異株，只有少數藤種為雌雄同株，圓錐花序，花頂生，黃綠色，具異臭……。

段三：

不知道大家有沒有看過黃藤？黃藤喜歡陰濕的環境，而且滿身是刺，長長的莖可延伸 77 公尺以上。各位一定都看過原住民排灣族的置物籃，那就是用黃藤作的。早期家裡的藤床、藤椅也是以黃藤為材料。當然，黃藤除了當材料外，藤心也可以生吃、炒食或煮湯，且民間常拿黃藤當草藥，據說有清血、解熱、降血壓的效果，也可以治療高血壓喔。

另外比較有趣的是：根據祭儀書籍記載，黃藤一度被排灣族用來製作藤球。祭司製作的藤球，由長者拋出，球的方向即代表出草的對象，而誰刺中藤球者，在出草時必須擔負獵人頭的任務。此乃早年部分台灣原住民的部落習俗。

談到獵人頭，不禁使我們聯想到吳鳳。現在同學的課本裡早已經沒有這一課了，但是你們的爸爸媽媽爺爺奶奶可能都有讀過吳鳳捨身取義的故事，當然這個故事在一九八八年以後就刪除了。為什麼？讓我來告訴你們這個故事：

故事是這樣的：吳鳳，一六九九年出生，由於他精通原住民語言，一七二二年被當時的政府聘為通事，並於嘉義縣竹崎鄉任職，居間負責漢人與阿里山當地的原住民溝通。十八世紀，台灣原住民仍然有獵人頭祭拜的習俗，由於吳鳳一直以來深覺這

個習俗不好，便興起改革念頭，但無論吳鳳怎麼說，鄒族人都聽不進去。吳鳳很無奈，於是，心想不如用自己來成全鄒族人，有一天他告訴鄒族人：某時某日會有一個人穿紅衣戴紅帽，騎白馬，從什麼地方經過，你們可以到那裡去殺那個人，以他的頭來祭祀。而那個人正是吳鳳。後人為了紀念吳鳳，在嘉義設立吳鳳紀念園、吳鳳廟，阿里山也取名為吳鳳鄉。但上列的說法，是教科書的版本。

鄒族人說法卻完全相反，他們認為：吳鳳是奸商，本來就該殺。鄒族牧師並說族人能夠穿紅色，代表是一個英雄，我們不可能看到一個穿紅色、代表受人尊敬的人，卻射殺他，白馬就更不用講，阿里山大概從來沒有說有馬這個東西。為了打破這個神話迷思，原住民團體在不斷的探訪族內長老後，一九八七年走上街頭，向立在嘉義市中心的吳鳳銅像，對原住民族所造成的傷害、歧視，給予最深沈的抗議，一九八七年九月十二日，教育部同意將吳鳳故事從教材中刪除。

三、六大解說原則

看完上述三段解說稿，我們可以比較究竟哪一個解說段會讓聽的人比較想聽，而聽了之後也會比較有印象並學到東西。在此，我們引用解說之父 Tilden (1957) 所提到的六大解說原則，來檢視上列三個解說段腳本。Tilden 認為：

- 1.任何解說，其所展示或描述的內容，若與遊客個人的經驗或個性毫無關聯，將會是貧乏無味的。
- 2.解說由事實演繹而來，但解說與僅僅陳述事實是截然不同的。然而，所有的解說都包含事實。
- 3.不論解說的主題是科學的、歷史的或建築的，解說是一種能結合多種範疇的藝術。
- 4.解說的主要目的不是教導，而是喚起感動。
- 5.解說應表達一個整體，而非支節。對於接受解說的對象，應了解其為一完整的個人，解說時必須要考慮其當時的心境與需要。
- 6.對十二歲以下的兒童解說，並不是將成人的解說內容稀釋或簡化，而應採取完全不同的規劃方法與解說方式。

四、對解說段的評述

段一的解說是比較富有文學意涵，意境雖美，但展覽的主旨並不在文學賞析，而在知識的傳遞。這種介紹方式，若遭遇不具文學素養或年齡層較小的學生或孩童，可能都無法聽懂。一旦解說員想表達的意境，無法傳達至學童耳中，進而引起共鳴，就會喪失導覽的意義。

段二的介紹，雖然比較能傳遞知識，但太過學術性，不但聽起來易感枯燥，且

專業知識大半需要靠記憶與學習，若非科班生或專業人員，一時之間，可能聽不太懂或記不住，復以一個展覽，五六十種植物介紹下來，可能全都混淆了，達不到效果。此種介紹方式，有照本宣科的意味，亦非是一種好的介紹方式。

段三的說明，比較能點出重點，且言簡意賅。加以配合趣味的故事呈現，不但容易給參訪者一個明確的概念，也讓他們有興趣往下聽。正吻合 Tilden 所認為：一個好的解說應該是能結合多種範疇的藝術且需與遊客的個人經驗作結合、也正合乎他所謂的：解說在表達一個整體，非支節，且導覽不只是在教導，而在能喚起感動。另外，透過解說段的說明，觀眾不僅了解到黃藤，進一步也喚起訪眾對不同時代與不同族群所引發的不同看法，再次反芻與深省。

雖然段三的解說段是上列三個解說段中相對比較符合期許的解說段，但並不意味它沒有改進空間。個人以為，段中：「各位一定都看過原住民排灣族的置物籃，那就是用黃藤作的。」這句話就不太貼近現在孩子們的生活，有很多都市裡生活的孩童就未曾見過此類置物籃，不如改成：「黃藤還可以做成藤條，它曾經是很多老師用來體罰的工具，據說現在老師不體罰了，雲林縣的藤條業者還一度抱怨，藤條因此滯銷。」或「俄羅斯有群科學家指出：用藤條打屁股，不但可以治憂鬱、酗酒、還可以戒毒癮，他們建議的最有效療程，是分三十次，每次抽打六十下，每個療程約需一百美元（約三千一百多元台幣）。各位同學相信嗎？(蘋果日報，2005)」。藤條曾是不少父母與孩子的共同記憶，拿它來當解說的內容，比較容易引起共鳴，也能獲得認同。

肆、討論

一次參觀或一趟旅程，最後留下的往往不是整體的記憶，而是印象最深的部份。Edson 和 Dean (1994) 認為解說是使事物能被理解的過程，或者是給予事物特殊意義的過程。他們認為：就字意上面來說，導覽解說有三種意義：第一就是解釋或澄清；其次是翻譯、說明（好比從某一種語言譯成另一種語言）；最後則是依據個人對藝術方面的理解來做表現的陳述。

依據 Edson 和 Dean 的註解，我們再回頭檢視段一及段二的解說段，是否均不吻合解說是使事物能被理解的過程。因為太過文學與過份專業的解說方式，都無法令訪眾充份了解到所欲學習的事物，也無法與訪眾的經驗結合，此種解說方式不但事倍功半，且易導致越解釋越模糊的後果。而段三的旁白設計，則比較富有第三階段的味道，能將個人對知識的充分理解、融合，進而陳述，此種經過轉化的論述，已跳脫解釋、澄清、翻譯、說明的層次。也說明：一個好的解說腳本，設計是必要

的。

至於什麼是一個好的導覽解說，在此，我們以比較白話的口吻來說：應該是要讓老爺爺、老奶奶們都能聽得懂的講解。即除了很專業性或對特定人士的展出之外，大眾化的深入淺出是主要原則。如果老人家願意聽，代表講的內容淺顯易懂，聽者聽得很有趣，有趣才會快樂，快樂就沒有壓力，沒有壓力自然能學得好。但要如何能讓老爺爺及老奶奶都能聽得懂？能與生活經驗結合的人性化設計，應是一個較好的切入點。

當然，一個成功的導覽，除了需具備好的解說段外，導覽人員講話的語調、帶領者的方式與經驗以及是否能和群眾產生良好的互動，也都為是否能做好導覽的必要條件。在導覽人員解說之際，聲音該在那個地方停頓？該用闡述？還是提問的方式介紹？還有何時該放大音量？何時該小聲說話？都是一個導覽人員所必須要學習的。有一份遊憩體驗導覽解說與滿意度之相關研究，可供參考(如附表一)。

依據附表一的相關研究，我們可歸納整理以下數點看法：1.有導覽的觀眾可顯著強化學習效果。2.觀眾喜歡問答式的愉快程度明顯高於講授式導覽的旅客。3.展覽中除了看板，導覽人員外，有解說摺頁之提供能產生相輔相成的效果。4.專業知識與態度及解說能力是博物館導覽人員最重要的特質。5.不論文字說明或口語解說，皆宜力求與實際生活結合。

伍、結論

早期的博物館必需有豐富的典藏品，才能稱之為博物館。在此之前，教育是次要的。但在二次大戰之後，博物館最大的改變就是增強了教育的功能。自此之後，標本的典藏反而成為次要的，美國博物館協會也承認沒有標本的展示館亦為博物館（漢寶德 1995）。這番宣示，大大的改寫博物館的定義，博物館可以在山野，也可以是一部移動的汽車，更說明只要能提供知識，給予成長，有助休閒的地方都可以是博物館。

雖然博物館具有：蒐藏、研究、展示、教育與娛樂等五大功能。然蒐藏、研究、展示等使命，是消極對物品的保存與呈現，而教育與娛樂才是最終能造福人群的目標。因此不論博物館展覽是以何種型式呈現，其最終的目的均為達到教育與娛樂訪眾的目的。

然不巧的是：不論群眾到博物館參觀或造訪特展，多半是走馬看花，使得博物館或特展所欲呈現的教育功能無法彰顯。根據陳茵美(2004)對太魯閣國家公園綠水地質景觀展示館遊客參觀行為之論文指出：就觀眾參觀該館時間而言，遊客停留時

間為 7 分 28 秒 (448.37 秒)，而參觀時間為 3 分 37 秒 (217.39 秒)，參觀時間佔停留時間的 48.45%。館內 67 項吸引遊客駐足觀看的項目並不多，遊客平均觀看 11.6 項展示品，觀看的展品比例佔全館的 17.3%。

另依據許世璋、陳淑寶 (2004) 對國家公園展示館的研究指出，對於太魯閣國家公園生態展示館、泰雅展示館，平均觀眾在館內的總參觀時間只有 2 分鐘。而吳春秀(1996)也以故宮博物院玉器陳列室為研究對象發現：96% 觀眾不曾花 3 秒鐘以上時間閱讀展示說明文字看板。

根據上列三項研究數據，我們不難發現：觀眾在博物館參觀，經常漫不經心，且對每一展示品停留的時間普遍不長。如何能留住觀眾的目光，並引起共鳴，以收教育之功效？答案便是：導覽的搭配。但導覽絕不能只是照著解說牌上的文字照本宣科，那樣的導覽，是在浪費觀眾的時間，且無法引起共鳴。怎麼樣的導覽才能引起共鳴？個人以為：腳本的鋪陳與安排是相當重要的。誠如一部電影，再好的導演，再優的演員，再妙的剪接師，如果遇不到好劇本？便無法成就一部動人的影片。

賦予博物館展出生命力，使其活化，好讓觀眾擁有一個充滿愉快又滿載收穫的參觀經驗，並且有意願再來，是解說員所要面臨的一個重大挑戰。有人說解說員是眾多解說媒體中最直接也最具成效的一種。因此，好的解說腳本及優良的解說員都是一個展覽良窳、成敗的關鍵靈魂，因為再好的告示牌，再優的解說媒體，都不如解說員能夠直接地、面對面地與親身地導引遊客進入展覽的世界。

解說其實可以不需要長篇大論，也不需要多有深度，更不必林林總總都論述，只要能和生活產生關連，能夠引發聽眾的興趣，他們就會專心聽，也都能學得到。因此，一個有計畫的導覽腳本與一個訓練有素的導覽人員，不但可為一個展陳增色，更可完成展覽所應賦予的功能。

附表一 導覽解說相關研究 (自張穎仁 2004)

年代	研究者	內容
1980	Horn	參與問答式導覽的旅客其愉快程度明顯高於講授式導覽的旅客。
1987	李青峰	解說員是媒體中最受遊客歡迎也最能引起遊客興趣、吸引遊客之注意、及遊客最願意接受之媒體。另外，解說牌是媒體中知名度最高者。
1994	吳鳳珠	遊客對解說媒體的參與比率以接受室內展示最多；對解說內容的記憶與所接受的解說媒體種類無關。
1995	Ryan Dewar	旅客之認知保留率會因導覽人員之不同而有明顯不同。
1996	楊婷婷	假日使用解說摺頁之遊客其停留時間大於未使用之遊客，拿取解說折頁之遊客有 73.3% 會看內容，解說主題與解說牌設置位置會影響到解說折頁的解說效果。
1997	張詩悌	在遊客體驗方面，有無使用解說的遊客在「充實豐富的」體驗方面有差異。在學

		習效果方面，有無使用解說的遊客，在學習效果的總分上確實有差異，使用解說可顯著強化學習效果。
1999	余慧玉	專業態度是博物館導覽員，最重要的專業知識知能領域。史博館的義工導覽員具備程度最高的是專業態度，導覽員在基本知識、相關知識、解說技巧、和自我成長部份具備程度之評定高於義工導覽員。
2001	王淮真	對「導覽人員」與「解說設施」服務之行前重視度，在年齡、學歷、語言別上有明顯之差異。旅客之個人屬性對「導覽人員」與「解說設施」服務實際體驗之滿意度，在性別、年齡、學歷、語言別上都有明顯之差異。

參考文獻

1. 王淮真，2001，旅客對導覽解說滿意度之研究—以國立故宮博物院為例，中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。頁.8-12
2. 呂理政編譯，David Dean 著，1999，物館展示的傳統與展望。台北：南天。
3. 吳春秀，1996，博物館觀眾研究-以故宮博物院玉器陳列室為例。國立台灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
4. 吳麗玲，2000，「博物館導覽與觀眾涉入程度之研究—以達文西特展為例」，台北市立師範學院視覺藝術研究所碩士論文。
5. 吳佩修、朱斌好，2001，解說員影響民眾參觀博物館經驗之研究--以國立科學工藝博物館為例，科技博物 5(4)，頁 65-81。
6. 許世璋、陳淑寶，2004，太魯閣國家公園泰雅展示館遊客參觀行為之研究，博物館學季刊，17(4)，頁 103-118。
7. 莊曉琪，2004，遊客對澎湖國家風景區解說媒體服務之滿意度探討，朝陽科技大學休閒事業管理系碩士論文。頁.46-70，78-79。
8. 黃俊夫，1997，公共服務之第一線---本館導覽服務系統規劃。科技博物，1(2)，頁 82 -97。
9. 曾信傑，2001，特展—博物館行銷之利器？博物館學季刊 15(3): 頁.44-45
10. 張穎仁，2004，臺中縣休閒農場解說導覽滿意度之研究，朝陽科技大學企業管理系碩士論文。
11. 張譽騰編譯，Mac Donald G. F.著，1994，全球中博物館的未來。台北：稻鄉，
12. 黃世輝、吳瑞楓，1996，展示設計，三民書局。
13. 漢寶德，1995，博物館談片。台中：國立自然科學博物館。
14. 劉婉珍，1992，美術館導覽人員之角色與訓練，博物館學季刊，6(4)，頁 43-46
15. 蔡淑惠，2000，國中生對國立自然科學博物館生命科學廳展示設施之解說效果研究，東海大學景觀學系碩士論文。
16. 蔡惠民，1985，國家公園解說系統規劃與經營管理之研究，內政部營建署。
17. Edson, G & Dean, D.，1994，The Handbook for Museums. London: Routledge.

18. Tilden, Freeman , 1957 , Principles of Interpretation , Interpreting Our Heritage , 3-10.
19. 吳展才 , 民俗植物－黃藤心 , 鄉間小路 , 編號: 5M41215
http://web.igarden.com.tw/magazine/show_one.php?serial_s=973&serial_m=14
20. 藤條打屁股 治抑鬱戒毒癮 , 2005. 03 .31 , 蘋果日報
21. <http://www.bdsm.com.tw/archives/2005/03/news-appledaily-050331/>