

National Taiwan Museum International Docent Training Program

國立臺灣博物館外語導覽員培訓計畫

2025 年計畫成果摘要

壹、計畫介紹

本計畫屬於國立臺灣博物館之教育推廣計畫，為了提供臺北車站周邊旅客可深度認識臺灣文史的英語導覽服務，同時也為了提供年輕世代體驗博物館專業工作的機會，招募國內大專院校學生（含臺灣本地生、國際學位生、國際交換生、華語研習生）、及高中生擔任博物館導覽志工。

由於團隊成員來自不同國家和不同主修科系，組成多元，在受訓階段和實際導覽工作過程中，跨文化溝通是成員非常重要的技巧與課題，也因此藉由每週服勤，團隊逐漸精熟與國內外觀眾互動的訣竅，成為跨文化的橋樑，基座是由博物館的專業研究構築而成，而橋面則是由來自世界各地的青年志工用多元語言鋪設，讓國內外旅客都能順利跨越語言與歷史的鴻溝，走進臺灣的故事裡。

貳、服務內容及作法

本計畫提供多元化的外語導覽服務，主要包含：

1. 週日英語定時導覽：每週日下午辦理兩場，每場 30 分鐘，介紹臺博館建築歷史與歷史脈絡。
2. 臺北城英語散步導覽（Blast to the Past）：每月一次，時長約 3 小時，範圍涵蓋北門、二二八和平公園、南門，深入探討城市與社會發展。
3. 學術與外交接待：不定期配合機關部會、研究機構或大專院校需求，提供客製化深度導覽。
4. 多語導覽：除英語外，亦提供丹麥語、印度語、法語等多語導覽，以服務不同國籍訪客或在臺外籍社群。

團隊的服務以提供大眾每周日下午的英語定時導覽為主，同時也協助博物館提供以下服務：每月一次的臺北城英語散步導覽、學術團體英語導覽服務、重要外賓的導覽接待、不定期的週末多國語言導覽、環境教育解說服務等。

通過驗收的導覽員可以自由排班參與外語導覽服務活動，以每周日下午的英語定時導覽為例，活動採現場報名，因此成員需事前場佈（並每次至少兩名成員參與），並邀請旅客參與活動，給予兩場次、各 30 分鐘的英語導覽，內

容以臺博本館的建築與背景歷史為主題，提供觀眾參觀展覽與認識臺灣的基本知識，導覽結束後服務成員也需進行觀眾回饋調查。

如以學術團體英語導覽服務、或重要外賓的導覽接待來說，則是依據館方接獲的活動需求自由報名，並與館方專業人員和搭配合作。

參、受服務對象需求掌握度

每次導覽結束後，導覽員將邀請參與者填寫線上回饋表單，亦透過國立臺灣博物館之官方社群媒體進行活動宣傳與資訊發布。

本團隊透過導覽互動與簡易調查方式，詢問訪客對臺灣歷史之熟悉程度（以1至5分進行自評，1為幾乎不了解，5為高度熟悉），結果顯示多數訪客之自評集中於1至2分之間；另於詢問其進入國立臺灣博物館之原因時，亦有相當比例表示係因行經館舍而臨時參觀。上述情形反映，服務對象普遍缺乏對臺灣歷史與博物館角色之系統性理解，亦較少將博物館、城市空間與臺北歷史發展進行整體連結。

本團隊以「國立臺灣博物館國際導覽志工培訓計畫」回應服務對象在歷史理解與場域認知上的需求，以培訓本地及國際青年成為國際導覽志工（英語導覽為主）為核心，協助其將館方文史專家第一手研究的文資與歷史知識，轉化為適合一般大眾理解之導覽敘事內容，並於實際導覽過程中提供清楚之背景說明與場域引導。

肆、服務永續投入及資源結合情形

團隊透過每場導覽後的回饋問卷蒐集，針對語速、音量及導覽時長或內容持續進行細部修正。今年度重點在於加強導覽志工對於臺灣在地文化的認識、以及與不同背景組員共同創作與協調的能力，首度新增坪林移地訓練，讓學員與坪林實中學生協作撰寫茶鄉文史導覽稿，提升針對不同場域轉換敘事的能力，也同時讓團隊的視角從臺北市中心擴及在地產業村落，深度認識不同客群。

成員透過積極參與博物館辦理的國際學術活動，得以持續深化導覽知能與內容品質。以今年度舉辦的「跨時空知識的交匯：變遷社會中博物館的倫理重構與文化詮釋」國際論壇為例，論壇邀集了國際博物館協會副主席及美國自然史博物館專家等重要講，學員藉由親身參與針對「去殖民化詮釋」、「傳統生

態知識」及「文化保存倫理」的討論，確保了團隊服務內容的專業性、當代性與文化敏感度。

伍、計畫效益

- 一、來館服勤學生人數：50人（排班表可見p.15「玖、服勤班表」）
- 二、本年度學生服勤狀況可見p.31「壹拾、2025年服勤狀況統計表」
- 三、服務人次：252人次
- 四、服務時數(每位成員實際參與服務之時數總和)：722小時
- 五、服務受益人次：2,404人次
- 六、接受服務對象：一般大眾、國內外學校團體、重要外賓等。

陸、服務具體成果

本年度團隊展現了高度的服務能量與專業水準，今年度截至 12/20 為止，共計 53 名國內外青年志工投入，累計提供 129 場導覽服務，總服務時數達 722 小時，服務受益人次共計 2,404 人次，涵蓋一般訪客、學術及官方外交團體。

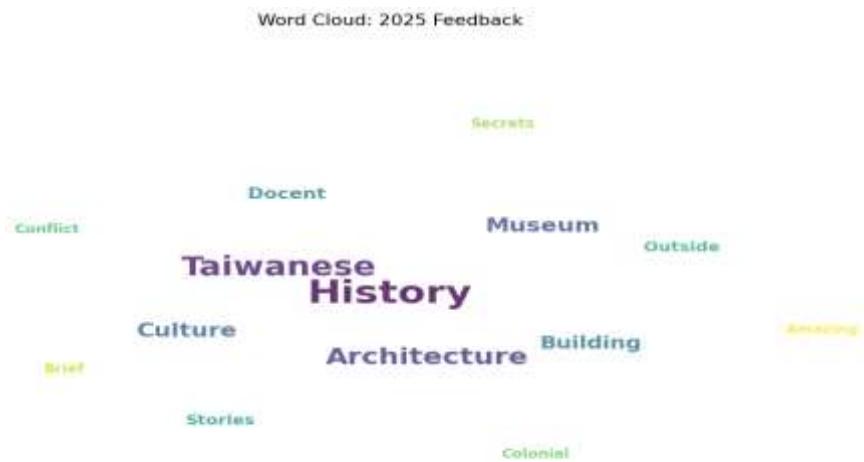
參與每周日下午本館英語定時導覽的觀眾共有 397 位接受回饋意見調查，根據 359 份有效問卷，整體滿意度高達 95.8%，觀眾滿意度極高；其中，「導覽員表現」獲得最高評價（98.7%），展現團隊成員專業素養，例如觀眾回饋：「導覽員口齒清晰且知識豐富」、「充滿活力的主持與生動的能量」。一位臺灣觀眾感言：「身為臺灣人，我原以為自己很了解歷史，但這次導覽讓我意識到有許多不應被遺忘的重要故事，這是一次令人印象深刻的旅程」。



根據我們透過資料整理與分析，呈現（一）顧客評價文字雲、（二）顧客各項評分之平均與標準差之量化與具象化之呈現，進行資料轉譯以及總結省思，因主要回饋來源為外籍旅客及製圖作業之語言選擇受限，故文字雲及回饋總結皆會呈現以英語為主的雙語表達。

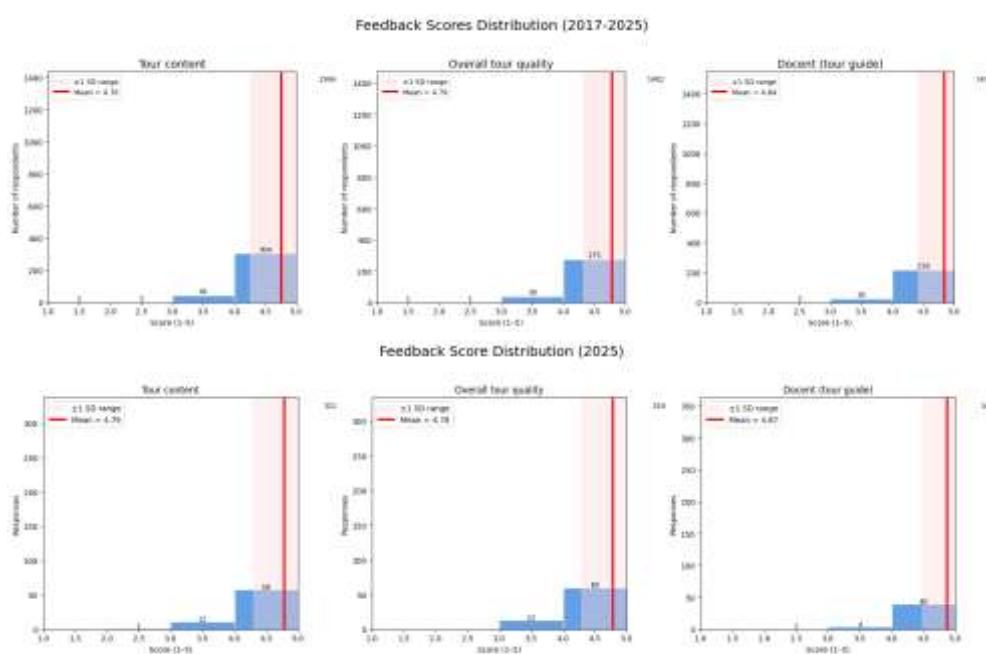
（一）顧客評價文字雲

本服務之導覽重點為臺博館之歷史、建築、文物之介紹，從顧客之文字雲可顯示服務對象能夠準確抓取本團隊之導覽核心，由 History (歷史) 、 Taiwanese (臺灣的、臺灣人) 及 Architecture (建築) 為評價關鍵字。



今年與往年各項評分之平均與標準差之圖表化呈現

我們總結了今年的評價回饋，2017 年至 2025 年間之評價回饋，比較平均分數及標準差 (±1) 的差異。如下兩張圖所示，本年度在內容及導覽員品質都有提升（滿分 5 分）。



據本年度回饋問卷之開放式意見整理，觀眾普遍對以下面向給予正面回饋：

- 導覽員態度親切、具熱忱，並展現專業表現 (Docents were described as friendly, enthusiastic, and highly professional.)
- 導覽說明清楚、內容具吸引力且資訊豐富 (Explanations were clear, engaging, and informative.)
- 對導覽內容之深度與整體結構表示肯定 (Visitors appreciated the depth and richness of the tour content.)
- 國際訪客特別肯定多語言導覽服務之品質 (Foreign visitors highlighted the high quality of multilingual tour services.)
- (二) 導覽動線安排與時間掌控整體表現良好 (Tour arrangement, pacing, and route planning were generally well-received.)

亦有部分回饋提出具體建議，包含增加導覽場次或語言選項、於熱門展區適度分流人潮，以及部分團體期望延長導覽時間，相關意見已納入後續服務檢討之參考。

此外，有一名臺灣觀眾給予此服務詳細之心得，在此特別分享之：「我覺得身為臺灣的人的我，對於臺灣的歷史很不了解，但是經過這一次的導覽讓我發現其實有很多重要的故事是不可以被遺忘的，值得一再提醒的，也讓我發現臺灣其實有很多很多有趣的建築。過去的我喜歡去到國外的博物館，看國外的歷史，現在我發現其實臺灣也有很多的寶藏等我去發掘。」團隊成員的熱情時常感動來自臺灣的觀眾，除了讓旅客意識到自己對在地文化的了解不足，更驚訝於成員的專業表現跟豐富知識；團隊成員在職涯發展上持續關注環境與社會永續議題。

柒、社會影響力

提升臺灣文化軟實力

本團隊成員不僅提供服務，更是臺灣軟實力的證明：成員的導覽內容以去殖民化詮釋讓觀眾反思長期以來教科書與文化場館的扁平甚至單一的史觀；而在臺北城散步導覽中更將二二八和平公園從「休閒場域」轉變為「重要社會文化地景」，介紹歷史上被邊緣化的族群的人權議題，例如同志歷史、女性歷史。成員的轉譯能力讓旅客不再只是觀看建築，而是能透過青年的講述，與臺灣的文化脈絡產生深層共鳴，進而向國際社會傳播臺灣的文化主體性，外籍訪客回饋本計畫是他們理解臺灣靈魂的「最美櫥窗」。

連結亞太區域地景：臺灣作為關鍵的歷史拼圖

根據本團隊越南籍成員張嘉龍的感想，臺灣並非孤島，而是亞洲太平洋區域版圖中不可或缺的一塊「拼圖」：接觸臺灣的歷史脈絡，能自動讓國際大眾建立起對整體區域地景（Regional Landscape）的理解。這種從臺灣出發、連結日治背景與亞太歷史的導覽視角，協助服務對象建立更宏觀的國際觀，也促進了跨國間的相互尊重與對話。

被服務對象之改變：連結生活與歷史的共鳴

本計畫不僅提升了訪客的參觀品質，更實質提升了民眾的知識，多數訪客自評在參加導覽後更加認識臺灣的近代歷史與社會脈絡。而本年度首度與坪林實驗中學、大直高中使節課程合作的培訓課裡，學員也深受本團隊成員影響：

坪林實中學生表示透過與本計畫國際導覽志工協作，不僅增進了外語信心，更深化了家鄉認同：「我學習到學好英文真的很重要」、「原來導覽要分享自己經歷過的事，比較『有人感』」，校方也表示肯定，認為與本團隊合作縮短學生與自身文化歷史的距離。

大直高中學生在與本團成員交流後表示：「導覽比想像中好玩得多，導覽員用詞不艱澀，讓我學會如何用簡單句子介紹專有名詞」。此外，成員專業表現也吸引科博館、松山文創園區、臺灣文學館臺北分館等單位前來取經，從本團隊經驗增進外語導覽服務品質。

團隊之改變：從「傳遞知識」到「跨文化轉譯者」

成員透過參與博物館專業活動，在知能與心態上產生顯著成長，從「演講式導覽」轉向強調「雙向交流」的服務導向，尤其青年成員平常在學校環境接

觸的人群較單一，但在博物館場域能接觸背景複雜多元、且態度和善的觀眾，在導覽過程中與觀眾互動回饋持續獲得成就感，也掌握了公眾說話時的引導互動技巧與即時反應，有成員參訓後表示「導覽的精神是服務，我必須關注觀眾而非我自己」。

許多臺灣學員反映，透過向國際人士解說，他們重新認識了曾被忽視的本土歷史和文化，產生更強的文化使命感。以下提供團隊成員參訓與服勤心得：

(一) 臺北市立松山高中 郭芸珊

身為一個土生土長的臺灣人，我最初接觸臺灣歷史的主要途徑，多半來自學校的歷史課程。然而，課堂上以朝代或重大事件為主的線性時間軸，往往顯得扁平而單一，難以完整呈現臺灣歷史真正多元且立體的樣貌。直到參與臺灣博物館的國際志工培訓計畫，並以國立臺灣博物館的展物與二二八和平公園作為起點，我才逐漸認識到一個更加豐富、充滿生命力的臺灣。

在所有培訓與導覽經驗中，最令我印象深刻的，莫過於由 Phaedra 帶領的導覽。能在一位經驗豐富且專業的導覽員引導下，同時深入理解臺灣博物館與二二八公園的歷史脈絡，對我而言是一段既難得又極具啟發性的經驗。我非常享受整個導覽過程，這與我過去參加過的任何導覽都截然不同。導覽節奏流暢自然，故事之間的銜接清晰而有層次，使我能長時間保持專注與投入。

這樣的體驗，或許也與導覽者本身有極大的關係。Phaedra 是我所遇過最有耐心的導覽員之一，她對細節的精準掌握，以及對提問真誠而細緻的回應，讓我不自覺地被導覽本身，以及「導覽者」這個角色深深吸引。這次經驗也促使我開始對博物館研究與導覽工作產生濃厚興趣，此後在空閒時間，我更主動地走進各類博物館，希望能延續這樣的學習與感動。

同時，身為一名幾乎每週都會經過這些場域的學生，我也不免感到些許慚愧——在參與這次計畫之前，我對這些地方所承載的歷史背景與意義，竟然所知甚少。這樣的反思，讓我更加確信，歷史不該只停留在課本之中，而是實實在在地存在於我們日常生活的空間裡，等待被理解、被傾聽。

在實際導覽的過程中，許多外國遊客提出的問題也令我感到意外。他們感到驚奇與好奇的部分，往往正是我過去習以為常的日常風景。透過一次又一次的導覽，我學會從聆聽參與者的回饋中調整講稿與敘事方式，也在這個過程中，逐漸拉近自己與臺灣這片土地的距離。

透過這次培訓與導覽經驗，我不僅重新認識了臺灣，也重新思考了自己與

這片土地之間的連結。

（二）臺北美國學校 李依然 Evelyn

我身為一個高中生，雖然在學校學過關於臺灣的歷史，但透過這次的導覽活動與練習，我對臺灣歷史有了更深入的了解。在練習導覽的過程中，我不僅加深了自己對於臺灣歷史的認知，也感受了自己在表達能力上的成長，讓我也能夠更有自信地向來自各個國家的聽眾清楚說明臺灣歷史。

（三）中國醫藥大學 謝昕蓓

在台北長大的我，一直沒有注意過身邊的建築背後的故事，直到大學出國交換後，我才發現國外的博物館，都蘊藏著豐富的該國歷史與文化，但我回想臺灣的文化時，我卻不是很清楚，在與國外朋友介紹自己的國家時，我也沒辦法介紹得很深入，交換回來之後，我一直感到當之有愧，覺得自己必須更瞭解臺灣，才能在出國和別人交流時，好好的呈現臺灣的美。

我很感謝有這次計劃的機會，讓我也能夠好好瞭解臺灣的「文化」是什麼，該用什麼定位看待在國際上的臺灣。因為有這次計劃的輸入、反思和輸出機會，我得以整理自己對家鄉歷史、文化的瞭解和想法，在面對外國人時，我也能夠更有自信地告訴他們，我所知的美麗的家鄉。

（四）國立政治大學 張嘉龍 David〔越南籍〕

成為志工導覽員之後，我開始期待每個星期日到博物館服務的時光。與其他導覽志工一同迎接並帶領來訪的觀眾參觀館舍時，我們總會以誠摯的心意向他們致謝，感謝他們「選擇與我們一同度過星期日下午」。

我深刻體會到，在國立臺灣博物館提供導覽服務始終具有其重要性與時代意義，尤其是許多國際旅客對臺灣歷史的認識普遍有限。每一場導覽皆不盡相同，因此，透過導覽服務，我得以持續精進自身的公開表達能力與顧客服務技巧。

在這個過程中，我不僅從觀眾的回饋中獲益良多，也從志工夥伴、導覽員及館方工作人員身上學習到寶貴的經驗。這段志工服務更凸顯了其作為一項大型社群合作計畫的意義——唯有集眾人之力，方能共同推廣臺灣的文化與歷史。

（原文）Becoming a volunteer tour guide has made me look forward to spending my time at the museum on Sundays. Alongside other docents, we greet and guide visitors around the site and always show our appreciation by thanking them “for spending their Sunday afternoon with us”. I have learnt

that tour guiding at the National Taiwan Museum will always be a relevant service to have, as many international tourists usually rate their knowledge of Taiwanese history very low. No session is the same, so what I get out of tour guiding is constantly improving my public speaking and customer service skills. I learn a lot not only from audience feedback, but also from fellow peers, docents, the museum staff. It emphasises this volunteer experience as a big community project, that it takes a village to promote Taiwanese culture and history.

（五）英國曼徹斯特大學畢業／財團法人中華民國對外貿易發展協會(現職) 陳雅梅

感謝 Phaedra 精心規劃的培訓與各類資源，在臺博館服務期間，我最大的收穫是用更深的視角關注臺灣人文歷史。我以前總記不住歷史年代，但是為了擔任志工，每次服務前都要再次複習臺博的歷史，腦中的歷史地圖清晰起來，讓我現在參觀各類臺灣主題展覽時，能有脈絡地了解臺灣近代演進歷程，更加體會自由、和平、民主的珍貴。

（六）印度成員 Sugandha 回饋影片：

<https://youtu.be/XV6YdB1RbVo?si=Cu2lIGPIE41AKGcQ>



- 新聞報導：2025/10/02【自由時報】坪林實驗國中小小導覽員英語導覽家鄉協助建立地方文化資產 <https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/5197791>
- 團隊成員協助錄製臺博館「偶・多元文化之身」特展英語語音線上導覽：
 - ◆ (線上環景) <https://temp.panosensing.com/ntm/puppets/draft/v1/>
 - ◆ (開放博物館平台) <https://openmuseum.tw/muse/exhibition/89084a9222699f7806fa92d44558b54f>

捌、 服務紀實



圖一、本團隊成員組成多元，圖為臺灣高中成員張凱甯與英國籍成員 Sam 為基隆的國中英語資優班學生導覽



圖二、除了博物館建築歷史導覽，團隊成員亦推廣臺灣多元在地文化，圖為印尼籍成員 Chiara 為親子觀眾進行布袋戲英語導覽



圖三、國際成員協助博物館連結在臺國際社群，圖為丹麥籍成員 Theo 提供臺博館的第一次丹麥語導覽



圖四、團隊本年度首次與坪林實驗中學合作在地文史導覽共作坊



圖五、國內英語相關科系師生常參與本團隊給予的導覽活動做為教學參考，圖為國立台北大學語言中心師生參加臺北城英語散步導覽。



圖六、本團隊成員提供臺北地區大專院校需要以英語進行且深度介紹臺灣的導覽資源，圖為國立臺灣大學「探索臺灣」通識課程的國際學生參訪團。



圖七、臺灣籍導覽員謝昕蓓與印尼籍導覽員 Orwen 為來自香港及聖露西亞的遊客介紹簡要的臺灣歷史，包括 1895 年前為清朝的一部分，1895 馬關條約後進入日治時期，及 1945 年後於國民黨的管理之下。這兩位遊客對更加深入的內容非常感興趣，導覽員們也為他們介紹了臺灣解嚴後的改革開放，及多元民主的社會氛圍。



圖八、許多重要文化場館常與本團隊交流取經，圖為印尼籍 Owren 與芬蘭籍成員 Jenni 紿予國立自然科學博物館英語導覽團隊進行臺博館的介紹。



圖九、通過培訓與兩階段驗收的成員會獲得館方製作的工作證，並且會在導覽結束後請觀眾掃描工作證上的 QRcode 進行回饋問卷調查。

12/14/2015, 10:24 PM | 樂林實驗高中-17課題組-各級課綱-初級建立地方文化意識-生活-白板教學電子報

LTN 自由時報

坪林實驗國中小小導覽員英語導覽家鄉 協助建立地方文化資產

2025/10/02 09:32 記者張奎煌／新北報導



翠林實驗國中學生參與繪覽合作計畫，為家鄉建立文化資產。（記者黃志航攝）

新北市薛林寶麟國中學生日前提前化身小小導覽員，透過與台灣博物館及國家發展委員會的合作計畫，為來自德、美、波多黎各、義、日等附近10個國家的國內外學員進行英語導覽，帶領牠們走讀坪林老街、保仔坪、親水公園、天主堂及採芑社區等地，深入了解社區舊聚點，認識坪林在地文化，以及八卦山脈，豐富學生生涯頭腦和實際。成功路在牠們身上掛上國際文化交流的舞台。

坪林高中校長鄭志華說，計畫共邀請野林高中20多位學生以在地文化人的角色介紹自己的家鄉。活動當天分組擔任英語導覽員，來自「台博部外語導覽員培訓計畫」的學員，導讀坪林特色藝術與文化。

走讀結束之後再由外籍學員的多重視角與英語能力，協助坪林學子重新優化而補充英語導覽館內容，完成的稿件將作為日後台博總志工隊、外語導覽員招訓計畫學員課程，以及坪林實中教學推廣使用，成為坪林美術園區的文化資產。

負責這項計畫的坪林實中賴政豪老師表示，這項計畫著重在地主體性，先讓坪林實中學生進行長達兩週的集訓，學生們需親自撰寫中文導覽稿。由在地文化工作者進行文稿補充與審核，確保內容準確性。接著在台博講師方詩慧指導，坪林實中學生使用AI提示詞進行中英聲譯。再由講師進一步審稿，並提出修改建議，最後錄音。

1000 Years of Artistic and Cultural Exchange

圖十、自由時報報導