

台灣燈會目標之研究

指導老師:李右婷

專 題 製 作

學生:國四忠謝欣恩 4988010

國四忠曾鈺姍 4988009

國四忠葉玫均 4988014

國四忠張春喻 4987037

大華技科大學商務與觀光企劃系
Department of Business and Tourism Planning
TA HWA University of Science and Technology

中 華 民 國 101 年

大華科技大學商務與觀光企劃系四技部

國四忠 曾鈺姍 4988009

國四忠 謝欣恩 4988010

國四忠 葉玫均 4988014

國四忠 張春喻 4987037 等所撰之專題製作

台灣燈會導覽人員之培訓

業經本委員會審議通過

指導老師：_____

商務與觀光企劃系主任：_____

中華民國 101 年

謝 辭

本專題之順利完成，首應感謝李右婷老師，諄諄啟迪、勉勵再三。自論文題目之選定、研究架構之建立，以文稿之斧正，均蒙恩師悉心指導，其嚴謹的治學態度、敏捷的才思，讓我等終身受用不盡，而在公務繁冗之際依然不厭其煩的指正，謹藉卷首敬表謝忱。

商務與觀光管理系的求學生涯，同儕學伴的相互切磋勉勵，使我們在深厚的友誼中順利完成學業，與其說是因緣際會，不如說是一種的福氣；還有大學四年以來教導過我等辛苦的老師們，更是使我們永誌在心，沒齒難忘。

最後要感謝我們各自偉大的雙親養育之恩，四年來在我們的背後的支持與鼓勵，使我們能無後顧之憂的完成學業，謹以本專題獻上我們最高的敬意。

曾鈺姍、謝欣恩、葉玫均、張春喻 謹誌於

大華技科大學商務與觀光企劃系

中華民國 101 年

摘要

中華民國交通部觀光局為慶祝元宵節，並將特有傳統民俗節慶推廣至國際。現代科技的展現，發揚中華傳統倫理道德並使燈會活動達到親子同樂、寓教於樂的目的，營造一個本土、人文關懷的元宵賞燈氛圍，讓國際看到台灣之美。

台灣燈會內容更加豐富多元，在燈會現場方面也有安排解說服務，加深參觀民眾或來賓對主燈及其他的燈區的認識與了解，為了充實解說員的基本知識與技巧，在燈會活動前進行密集性的導覽解說員基礎培訓。

因此，本研究基於此原因，將透過研究達到以下目的：1. 瞭解會展的培訓之目標。2. 提升導覽人員之品質。

關鍵字：燈會、導覽人員、培訓

目 錄

謝辭.....	I
摘要.....	II
目錄.....	III
圖目錄.....	V
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	3
第三節 研究方法與步驟.....	4
第二章 文獻探討.....	5
第一節 導覽解說的特性.....	5
第二節 導覽解說的內容.....	9
第三節 導覽解說人員的角色定位.....	12
第四節 導覽解說人員的素養.....	13
第五節 導覽解說的重要議題.....	14
第六節 導覽解說與價值中立.....	18
第七節 導覽解說與正確性.....	19
第八節 導覽解說的實務要領.....	20

第九節 導覽解說人員的口才訓練.....	26
第十節 導覽解說人員接待禮賓的訓練.....	27
第三章 研究分析.....	29
第一節 問卷調查結果.....	29
第二節 研究結果.....	44
第四章 研究結論與建議.....	45
第一節 研究結論.....	45
第二節 研究建議.....	46
參考文獻.....	47
網路資源.....	47
附錄一 問卷設計.....	48

圖目錄

圖 1-1 研究步驟.....	4
圖 3-1 性別分析.....	29
圖 3-2 教育程度分析.....	30
圖 3-3 年齡分析.....	31
圖 3-4 系所分析.....	32
圖 3-5 群龍彫燈中最想導覽燈區.....	33
圖 3-6 縣政府主辦最想導覽燈區.....	34
圖 3-7 竹光科技中最想導覽燈區.....	35
圖 3-8 漫畫藝術中最想導覽燈區.....	36
圖 3-9 在地人文中最想導覽燈區.....	37
圖 3-10 魅力竹縣中最想導覽燈區.....	38
圖 3-11 最想導覽鄉鎮市.....	39
圖 3-12 導覽人員最有效培訓方法.....	40
圖 3-13 培訓時需要學習的技巧.....	41
圖 3-14 培訓期間注意事項.....	42
圖 3-15 導覽解說人員應具備之條件.....	43

第一章 緒論

第一節 研究動機

一、研究動機

交通部觀光局自1990年起舉辦燈會以來，今年已邁入第23個年頭。每年燈會主燈造型皆以該年生肖為主題，輔以副燈、祈福燈區、歡樂燈區等多元花燈藝術，台灣慶典花燈製作日趨精巧優美，每年台灣燈會吸引大量人潮欣賞花燈，形形色色之燈區，可以說是色彩繽紛、造型奇特。吸引國際觀光客。自此觀光局每年辦理國際性燈會活動，成為國人在春節期間的共同期待與回憶。

台灣燈會帶來上看一千兩百萬人的觀光人潮，觀光效益驚人，為爭取舉辦權，台灣燈會共吸引基隆市、桃園縣、新竹縣、新竹市、彰化縣、南投縣、雲林縣等七個縣市政府角逐，競爭相當激烈。觀光局說明，過程邀請具有空間規劃、建築、民俗、觀光、行銷等專業背景的十位人士擔任委員評選，針對活動場地、交通規劃、接待能量、觀光產品規劃、經費預算籌編情形、展後各式花燈處置等項目予以研商決定。在激烈競爭中，2013年的台灣燈會由新竹縣脫穎而出，成功爭取2013年台灣燈會在竹北市高鐵特定區舉行。

明年燈會將以 漫畫、科技、人文 為主軸，吸引全世界眼光，同時，也將結合台灣區客家歌謠比賽、花燈踩街和客庄打中午等慶典，配合鐵路內灣線、台灣好行新竹獅山線等，以原鄉、溫泉、客家、鐵道等觀光元素，讓新竹縣成為國際觀光的新亮點。

2013台灣燈會 竹光盛宴 ，預告2013燈會，動漫將吸引大家的目光。國寶級漫畫家劉興欽筆下的漫畫人物 阿三哥 、 大嬸婆 ，縣內六福村、小叮噹、綠世界等遊樂區的吉祥物出場，象徵旅遊業者同心協力要辦好2013燈會，明年的台灣燈會將融入科技和綠能的元素，特別規劃綠能燈區，除了要求競賽燈區要使用環保素材之外，還計畫推出綠能建築—紙建築燈區、3D懸浮影像、雲端點燈區、環保回收再造區等等。

如何培訓出優質的導覽人員，帶領觀光客了解最在地的風俗民情最為重要的一環，除了外在的環境、交通運輸、會展主題介紹等，更重要的是導覽人員的專業度及專業知識，若是缺乏專業的導覽介紹也很難讓觀光客吸收到正確的訊息，因此探討培訓導覽人員的專業能力，此乃非常重要的課題，引發本研究欲探討培訓導覽人員之研究。

第二節 研究目的

本研究目的是以2013年新竹燈會培訓導覽人員為目的，因為要培訓一個優質的導覽人員，並非易事，最重要的是要了解燈會動線、了解當地文化、歷史及每個展品獨特的故事意義，也必須和動漫、科技、客家文化風情作為結合，除此之外，會多種語言也是必要的。

根據以上之研究動機，主要研究目的，可歸納出下列幾點：

1. 瞭解會展的培訓之目標。
2. 提升導覽人員之品質。

第三節 研究方法與步驟

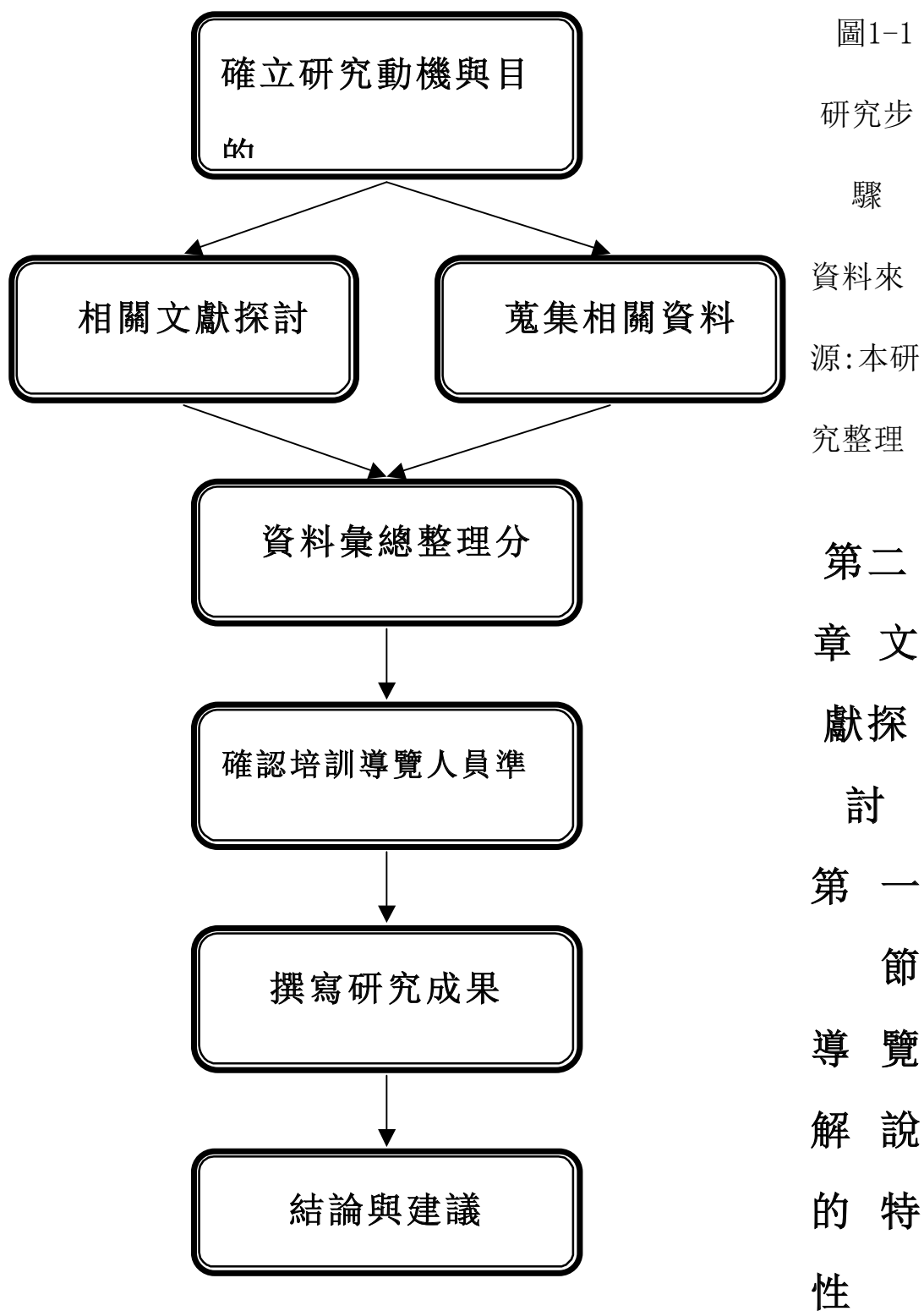
一、研究方法

本研究方法是採用問卷調查法，調查對象是針對校內參加2013年台灣燈會導覽人員培訓的學生，此問卷採不具名方式來分析培訓過程中導覽人員最想導覽的燈區及培訓過程中所具備之條件或注意事項，透過全面的分析與描述所蒐集到的資料，以最終對想研究的問題獲致更深入及透徹的瞭解與更明確的看法。

二、研究步驟

本組的研究步驟，首先與指導老師討論主題、研究目的、之後開始資料收集並進行文獻回顧，順次建立架構與確立研究方法，針對明年學校內參加2013年台灣燈會導覽解說人員培訓同學進行問卷調查，分析回收問卷並撰寫研究成果，最後完成結論與建議。

經由下列圖1-1作為本組之流程說明



導覽解說是以人員來引導觀眾進行參觀，以人員來教導觀眾學習的工作。

「導覽」、「解說」的要素：

有效的教育可以存在不同的形式中，但是一定要具備幾個要素（魯燕萍譯，2000），導覽解說應妥善運用下列要素：

（一）重「導覽」輕「解說」

當觀眾基於好奇或學習的動機到機構參觀時，他通常不熟悉內部環境及展示內容，但是卻希望在短時間內能夠輕鬆的、全面的學習一些新奇事物，「導覽」的服務方式較能滿足多數觀眾的需要，因此機構應重「導覽」輕「解說」。

（二）先「導覽」後「解說」

民眾在社會教育機構內很難於短時間內對社會教育機構有全面性的了解，如果直接進行深入的解說工作，觀眾將因為缺乏心理準備、缺乏整體概念而影響學習的效果，觀眾也會迷失於展示的架構中而不知定位，在茫然不安中進行混亂的學習。

（三）重「廣度」輕「深度」

由於深度學習的方式太接近學校教育，較難被社會教育機構的民眾接受。社會教育強調自由的學習、體驗的學習，民眾較希望能獲得廣度的學習。

（四）重「質量」輕「數量」

懷海德(2000)提出：「兒童在教育中接觸到的觀念要少而精，並且以任意組合形式呈現」，賽瑟主張少就是多，赫緒則強調學校需要教授核心知識（魯燕萍譯，2000），學校教育就是因為想要一次教給學生好些事情，於是就產生了混亂（傅任敢譯，1992）。機構應避免重蹈覆轍，導覽解說時應重「質量」輕「數量」。

（五）重「簡單」輕「複雜」

社會教育強調概念學習，概念學習是一種基本觀念的學習，希望學習的內容能夠簡明扼要，並且能夠實際加以運用。由於社會教育的對象廣泛且程度參差不齊，因此只有將導覽解說的內容簡單化，才能普遍符合大眾的需要。就以教育的理論來說，詳細的資料是靠簡化的表達方式保存在記憶裡的（邵瑞珍譯，1995）。民眾並不想看到或聽到長篇大論或細節，因此只要能使他們感到興奮，就算達到目的了（黃賢楨編譯，1995）。

(六) 重「自由」輕「強迫」

盧梭(1991)認為：「有的人本性需要翅膀，另一個需要枷鎖」(五南圖書編輯部，1991)，對男人或女人而言，沒有任何事物比得上參與自由活動的體驗(黃嘉莉、葉坤靈等譯，2001)，有傳統的包袱及任務，在角色上是屬於輔助的功能，因此在執行上應降低強迫性，強化自由的程度，以發揮社會教育的功能。

(七) 重「互動」輕「單向」

一個人的心靈可以激勵另一個人的心靈，一個人的記憶也可以激勵另一個人的記憶(程延年譯，1987)。導覽解說可以補充人文的不足，因此特別注重互動及溝通，希望能夠從互動中學習知識或從互動中創造出知識。

第二節 導覽解說的內容

導覽解說應彈性擷取及使用展示內容，讓導覽解說活潑化，導覽解說的內容包括資料、資訊、知識等三大部分，分別存在於展示主題、展示單元及展示品中。

（一）展示主題的來源及目的

一些單獨的個體不易被記住，本組傾向於記住那些有意義的主題事物（程延年譯，1987）。選擇很好的一個名詞，可以省去來賓一大堆的思考（程樹德譯，2000）。但是有時展示主題的名稱並不容易了解，展示內容也不是民眾熟悉之物或民眾親近之物或民眾喜愛之物或民眾關心之物，因此需要藉由導覽解說人員加以詮釋。民眾想要知道的是展示主題的意義為何，展示從何而來，為什麼要展示這個主題。

（二）展示單元介紹

導覽解說應採用演繹法，先介紹展示主題，再逐次介紹展示單元及展示內容。介紹展示單元是剖析展示主題的第一個步驟，可以讓民眾了解這個展示主題的結構性及關聯性，將有助於觀眾進行學習。

（三）展示品及展示內容

展示品及展示內容是觀察認識學習的主體，也是導覽解說的重心所在。有些民眾對於展示內容有興趣，有些民眾對於文物或展示品有興趣，由於

這些東西不容易從展示說明文字及文物表面上理解，因此必須經由導覽解說來說明其時代背景及用途用法等。

（四）展示規劃設計理念

除了介紹展示內容外，一併介紹展示手法是必須的工作，展示手法包括藝術呈現的方法、形式表達的方法、內容傳播的方法、知識學習的方法、整體營造的方法等。

（五）建築物及空間規劃

為建立展示風格，並且強烈傳達展示內容，會用到較多執行「建築即展示」的策略，將展示內容呈現於建築物上面，以擴大展示效果。也會執行「主體展示」的作法，挑選大型立體、具有價值意義的文物，放置於大廳中庭或展示廳內作為主體展示。不管是「建築即展示」或「主體展示」，這種在建築物及空間規劃上的意義有時是明顯的，觀眾一望可知，有時卻是隱晦不明的，必須透過導覽解說來引起注意及增加了解。

（六）營運設施、展示設施及操作方法

好奇會引發民眾的探索及學習，民眾的好奇不僅來自展示內容及展示文物，許多是來自於營運設施、展示設施，為滿足民眾的好奇心，讓民眾完整的了解營運設施、展示設施及操作方法是導覽解說人員的工作之一。在導覽解說的過程中，示範及指導觀眾操作展示品，藉由操作展示品來拉近

觀眾與展示品之間的距離，建立民眾與展示品之間互動的橋梁。

(七) 營運制度及營運情形

在導覽解說時介紹營運制度及營運情形不僅可以沖淡內容的嚴肅性，也可以增加人文性及趣味性。

(八) 參觀規定及應注意事項

秩序是知識的必要部分（黃嘉莉、葉坤靈等譯，2001），教育的整個任務可以概括於道德概念之中，教育的目的，包括一切次要目的在內，就是培養有美德的人，學生只掌握知識和技術是不夠的，人們接受知識比獲得道德情操和氣質更容易（五南圖書編輯部，1991）。內容應包括美學素養（共通的）、參觀禮節（共通的）、專業內容（個別的）。除了執行展示以外，也必須實施參觀禮節，它更貼近實際生活，更契合實際需要，參觀禮節包括讓民眾了解對待文物及展示品的正確態度，並且學習尊重別人參觀學習的權益。

(九) 其他(個人的經驗及趣事分享)

民眾在參觀過程提出的問題及發生的趣事，在問題對答方面，也可變成一間親切的互動方式，可以提高民眾認識新竹燈會的意願，這些都是導覽解說不能忽略的重要性，但是在執行時份量比重不能太高，以免發生目標偏移的情形。

第三節 導覽解說人員的角色定位

導覽解說人員位於第一線，是民眾進入展場內接觸最多的工作人員，他直接感受民眾的反應，注意民眾的行為，了解民眾的學習情形，導覽解說人員能夠維繫與民眾之間的機制，是民眾與展示品之間互動的橋樑。

導覽解說人員不只是知識的傳播者，也是「社會文化教育機構」、「展示品」、「民眾」之間的聯結劑及催化劑，他可以聯結，「民眾與展示品」、「民眾與民眾」之間的關係，並促使其產生互動。當民眾面向導覽解說人員或展示品時，民眾與民眾之間的關係是鬆散的、不明顯的，藉由導覽解說人員的整合，將使民眾彼此間產生互動，不僅氣氛更輕鬆，學習效果更佳。

第四節 導覽解說人員的素養

由於重視互動及回饋，導覽解說人員除了具備了解展示內容的能力外，也必須具備其他的能力才能符合實際需要。首先必須具備博物館學素養，由於導覽解說是在社會教育機構內執行，因此必須具備該機構的相關專業知識，才能讓導覽解說內容豐富化、趣味化、完整化，引導觀眾進行多元的學習。其次必須具備溝通表達及隨機應變的能力，才能正確的、完整的傳達應該傳達的內容，並且隨機應變、妥慎處理臨時發生的狀況。另外必須具備了解觀眾的能力，以便在在導覽解說的過程中，隨時因應觀眾的反應來調整自己的導覽解說方式及內容（林志興，1999）。

第五節 導覽解說的重要議題

一、導覽解說與觀眾行為

對民眾而言，一般民眾具有多用身體體驗，少用腦力思維、抱持不急迫學習的態度、較不重視時間的經濟性、不追求參觀效果的最大化、重視展場空間及環境呈現感覺等行為。導覽解說應該以民眾的需要為主、了解民眾的興趣、符合民眾的經驗、彈性調整作法、做好民眾服務的準備、提供超過民眾期望的產品及服務、了解民眾滿意的程度等。在實施方式方面，重視學習過程的探索、多重感官的運用、歷史時空的連結、生活文化的結合、興趣習慣的導向、重點式、選擇式的，因應日常生活的必要性而學習等。

二、互動學習與探索學習

展示品在規劃設計時雖然已經特別強調與民眾的互動，但是仍然發生「親切性不足」、「機動性不足」及「回饋性不足」的問題，需要透過導覽解說予以補充。另外為促成「博物館與民眾」、「民眾與民眾」之間的互動，也必須透過導覽解說來推動。因此導覽解說在其中變得格外重要，可以說是推動民眾認識展品的一大利器。

自我探索中發現的事物，經常成為個人經驗裡最特別的東西，對自我發

現的事物，人們的記憶最為深刻，最為津津樂道，一有機會就回去重溫。因此，在導覽解說時應多多使用。導覽解說必須實踐「探索」的意義及功能，讓探索發揮拉近與民眾的距離、增加民眾涉入的程度、交互運用不同的感官，進行多元的學習、提升民眾的興趣、發揮休閒的功能。在學習過程中應交互使用自我探索與合作探索、個人探索與團體探索等不同類型的探索方式，兼顧探索的操作的方法、操作的過程、操作的結果。

三、導覽解說與網絡架構

在所謂的「實物教學」中，如果所觀察的只是孤立的事物，不依賴事物之間的聯繫去做出解釋，不考慮事物的起因及事物所代表的意義，那麼從這種「實物教學」中觀察到的事實，仍然是沒有聯繫的零碎條文（姜文閔譯，1995），我們不可能在真空中要求學生體驗自由或進行抉擇（張銀富譯，1992）。導覽解說應注意網絡關係，這種網絡關係是由許多重要的絲線所構成，這些絲線大都是無形的，就像是一張網，網羅許多東西，看不到但感覺的到。這種網絡關係可以建立導覽解說的順序性及組織性。

（一）故事線

故事最能引起人們的興趣，因此故事是絕佳的切入點（魯燕萍譯，2000），用說故事的方式整理經驗和抓住要點，其實是相當重要的方法，而且有令人驚奇的效果，故事本身便是非常重要的認知事件，因為濃縮了各種資訊、

知識、情緒，以及故事的來龍去脈（黃賢楨編譯，1995）。故事線本身是串聯展示題材及內容的一種工具，目的是要增進觀眾學習的效果。故事的吸引力包括：與生活有關連、有情節串聯、有高低潮呈現。

（二）互動線

一個人的心靈可以激勵另一個人的心靈，一個人的記憶也可以激勵另一個人的記憶（傅任敢譯，1992），互動線存在於民眾與展示品的關係之中，它是來自於有意的規劃，特別設計一些操作式、互動式、參與式的展示品，有組織的來建立及提高民眾與展示品之間互動的機會及頻率，以提升民眾的學習興趣及學習效果。這種互動線產生兩種不同的結果，其中一種互動模式是由展示品吸引民眾，促成展示品與民眾直接產生互動；另一種互動的模式是因展示品的啟發，而讓民眾與民眾之間產生互動。

（三）社會線

社會線存在於展示主題與社會生活的關係之中，它的存在是避免與社會發生脫節的現象，呈現當代社會的議題或民眾關心的議題，與社會大眾產生關聯，產生親切感及認同感。

（四）教育線

教育線存在於展示主題、展示單元、展示細項及展示內容中。教育線的規劃項目包括針對目標民眾的需求、學習的實施順序、教育量多寡的配置、教育性交互強弱的安排、不同教育手法的運用時機等。

（五）時間軸

時間軸是最容易建立組織性，加強觀眾理解的展示，也是最常用的一種方式，它是展示內容的連結劑，它是串聯展示主題的絲線。時間軸的主要功能是希望能夠強化組織性、序位性，以幫助民眾尋找定位點及了解時間軸的內容，另一功能是可供限定展示範圍的大小。必須突顯時間軸的理由包括：意義、應用、歷史過程。時間軸包括大時間軸及小時間軸兩種，大時間軸是以時間來串聯展示主題及展示主題，小時間軸是以時間來串聯展示單元及展示內容。展示品往往因為題材的限制，只能停留在過去而無法延伸至現在，也無法延伸至未來，無法延伸的原因包括：資訊闕如、時間點斷層、環境變遷等。在導覽解說時可以使用下列方式來強化：歷史過程中加入重要人物、抉擇位於歷史軸起點或終點、或是有特殊重要意義的中間點、賦予現代時空中全新重要性的文物。

第六節 導覽解說與價值中立

所謂價值中立 (Value Free) 就是無論個人或團體都不對展示的人、事、物做出偏好表示及價值評價。價值中立的範疇包括目的、目標及任務的中立、目標民眾的決定及民眾服務的措施、展示主題、內容及方法的選擇、教育活動的詮釋方式等。由於觀眾所能看到的是經過高度選擇的東西，只有那些容易被視覺化的東西才會被呈現出來，因此其價值觀無法避免，往往有形或無形出現於價值評價、表示好惡、揣測作者的心境思維、揣測內涵及意義等方面。事實上會允許在生活中呈現不同的觀點，可以給予民眾較大的空間，以豐富觀眾的經驗，增加民眾的的意義。

價值中立廣泛出現於下列各層面：

在決策者方面	再媒介方面	再觀眾方面
1. 主題選擇	1. 媒介的種類	1. 原有經驗背景
2. 範圍界定	2. 媒介運用之時機	2. 知識公正性
3. 資料取捨	3. 媒介使用之方式	3. 資訊篩選
4. 內容呈現	4. 其他時空因素	4. 理解全面性
5. 觀念思想灌注		

第七節 導覽解說與正確性

錯誤的種類包括違反原理及事實的錯誤、文字的錯誤、數據的錯誤、觀念延伸的錯誤、不當引導的錯誤、操作過程的錯誤、操作方法的錯誤等。

民眾對於展示正確性的挑戰，主要是因為知識程度、知識認知及知識背景（理論派別）不同的緣故。對正確性的要求包括：

- （一）以文物真品來展示，呈現正確的物理性質、美感及社會環境背景。
- （二）依據科學理論的科學展示。
- （三）正確描述歷史或其他事實。
- （四）以有效控制流程來獲得或顯示統計結果。
- （五）藉由隱藏過程來處理觀念性的展示，避免民眾錯誤的聯想。

在導覽解說時也會發生偏差的現象，偏差的程度因案而異，其類型如下：

（一）正確傳播，偏差接收型

1. 主體的偏差——因知識見解及經驗而整體不同意某項論點
2. 解讀的偏差——對圖文、物件等媒體解讀錯誤

（二）錯誤傳播，錯誤接收型

1. 傳達的偏差——不當地運用物件、圖文等資料
2. 環境的干擾

第八節 導覽解說的實務要領

一、導覽解說時內容應精簡，讓知識能夠輕鬆的獲得；應掌握解說的機會，讓知識自然的傳達；鼓勵提出問題，讓使知識能夠從互動中獲得；提供判斷的機會，讓使知識能夠從自行體驗中獲得。

二、不同種類的導覽工作，具有不同的特性，需要不同的導覽解說方式；不同的民眾團體，具有不同的需求，也需要不同的導覽解說方式。導覽解說必須因人而異，依照不同的教育程度、年齡層，使用不同的語言及肢體動作，安排不同的解說內容。例如：學生團體以學習為主、家庭團體以休閒為主、同儕團體以社交為主、社團團體以休閒為主、旅遊團體以娛樂為主，不同種類的機構都必須分別因應，實施不同內容及不同方式的導覽解說服務。

三、導覽解說時應先從「大範圍」介紹起，再介紹「小範圍」，這樣民眾才容易知道自己的立足點何在，讓解說的內容能夠先見林再見樹。

四、不要在導覽解說時發給書面的補充資料，以免造成民眾轉而閱讀資料而分心。

五、擇定某些一定需要導覽解說的項目及內容，其他則由導覽解說人員視民眾情況、停留時間及現場狀況自由發揮。不須依照固定不變的參觀動線，只要保持導覽解說結構不會造成混亂，就可以使用彈性的參觀動線，以避免與其他團體交錯或互相干擾。

六、重視導覽解說工作的精確度，導覽解說人員必須進行訓練，訓練的項目包括職前訓練及在職訓練兩種，職前訓練包括導覽解說的基本要領，在職訓練包括導覽解說的內容，必須先試講，並通過考核。

七、導覽解說時可以隨身攜帶或使用圖表及資料來輔助說明，以增進民眾學習的效果，加深民眾參觀的印象。

八、心中必須了解知識傳達常常會發生錯誤，針對重要或容易混亂的內容，必須以加重口氣、重覆或特別強調的方式來提醒民眾。

九、可以創造展示的情境(例如穿著符合情境的服裝)，並且必須建立專業的權威，在傳達內容時口氣要肯定，發問問題留在最後才進行，以避免整個導覽過程的流程造成中斷。

十、導覽解說的內容不一定要完全依照展示的順序及內容，但是需要注意組織，最好採用故事線方式來設計，儘量使用引導的方式，不要平鋪直述，以增加趣味性，可以將自己融入導覽解說的情境中。

十一、導覽解說雖然強調正確性，但是必須妥適運用價值中立的觀念，不要只講純粹的理論、事實、數據及資料，以避免枯燥無味。

十二、使用雷射光筆不要上下左右不停搖晃或朝向民眾投射，指揮棒不要太靠近展示品。

十三、注意資訊負載的問題，不要企圖想要把所有相關的知識都告訴民眾，須知博物館重在啟發，不重在記憶，可只提重要的觀念及概念，否則解說的效果將適得其反。

十四、與專業書本不同，展示品的程度大都設定在不同年齡層的階段，儘管是專業領域也只達概論的階段而已。

十五、列舉的例子要通俗化、普遍化、趣味化，最好是大家普遍熟悉的例子，讓觀眾有同理心及認同感，這些例子的來源以電視廣告或重大社會新聞為佳。

十六、展示內容通常顯現在展示品實物及其他展示資料上，但是整體的意義、材料的意義及空間規劃的意義通常需要經由導覽解說來補充。

十七、營造與學校不同的氣氛，除了進行趣味問答及填寫學習單外，儘量不要使用書面測驗的方式來評定學習成果。

十八、與民眾見面時就要先營造良好的氣氛，符合民眾的興趣，提振民眾的精神，吸引民眾的注意力，須知「好的開始是成功的一半」，先衰後盛經常於事無補。

十九、先解決上廁所的問題，再讓民眾就定位。要求帶隊的老師或領隊協助控制秩序。詢問停留的時間，把握時間準時結束。隨時留意民眾的反應，宣佈將預留時間供自由參觀，並保留時間供自由參觀。

二十、許多民眾攜帶大型物品時應安排統一放置。民眾彼此針對問題討論起來時，必須注意控制狀況，以維持秩序。發生爭執時應馬上處理，避免將問題繼續延續下去。

二十一、人力足夠的話，導覽人員可以兩人一組，互相協助，事後互相檢討改進。

二十二、合宜掌握隊型及站坐的運用，場地較寬敞或需停留較長的時間時，採舒適的姿勢聽講，戶外停留點應儘可能找涼爽處，團體才不會散開，秩序才不會混亂。帶離至下一個地點應掌握秩序，帶隊的路程應擇一地點停下來介紹，不要停太多點，以避免民眾越來越分散。

二十三、解說時需處理的是大家的問題，不要只對少數人對答或只處理個人的問題，並且要控制回答問題的時間，時間不要太長。

二十四、利用機會充實相關知識，並且模擬民眾可能提出的問題，才能回答民眾的問題，不會造成迴避或匆匆講完的舉動。碰到無法回答的問題，請其留下連絡方式，透過諮詢制度由學者專家答復。

二十五、發問問題時儘可能向全體詢問，非必要不要指定某位民眾回答問題，民眾答錯時應馬上化解尷尬的場面，避免造成民眾的壓力。

二十六、制止不當的操作或破壞，導覽解說時需要親自操作，如發現損壞的展示品，需要通報，以便及時修復。

二十七、為增進互動的效果，可以選擇民眾親自操作，但是選擇人選時必須特別注意，只有最佳的人選才會讓導覽解說的效果更好。選擇的原則是：如果有對錯的操作可選擇自告奮勇者，最好不要選擇校長、老師或領隊人員，以避免其感到失面子。如無對錯的操作最好選校長、老師或領隊人員，可以增加娛樂的效果。

二十八、導覽解說仍有許多不足的地方，由於展示內容可以無限延伸，每一位民眾的需求不一樣，因此很難滿足所有民眾的需求。通常導覽解說提供一般的服務，民眾如有更深入及更專業的需求時，可轉由研究人員或學者專家來提供，因此設置許多機構諮詢服務制度，以補導覽解說的不足。針對民眾提出來的問題，當導覽解說人員無法回答或處理時，則交由諮詢服務制度來處理。

第九節 導覽解說人員的口才訓練

把個人的知識和文化修養作為切入點，不同的方面需要不同的相關的知識作鋪墊，根據自己的情況選擇一些相關的書訓練自己，然後再與演講與口才中的一些談話技巧相結合。還要多做自我訓練，不斷聯繫，口才不是天生的，口才是可以訓練出來的，一方面練就好口才，一方面也可以培養內涵，增知識，長見聞，不斷聯繫，才能長進。只要對自己有信心，多了這樣的突破就是你的改變了，下定決心，開始培養，不出多日，肯定就能夠成為一個知識淵博的導覽解說員了。

第十節 導覽解說人員的接待禮儀訓練

在服務中服務態度與服務接待禮儀，決定民眾感受的關鍵因素，教導如何貼心滿意服務手法、基本優質服務禮儀，提高專業服務價值，以誠懇服務接待禮儀，滿足客戶需求塑造導覽人員的整體形象。

1. 服務禮儀重要性說明
2. 如何在與賓客接觸的過程中做好適當的服務禮儀
3. 過與不及的服務禮儀缺失
4. 服務禮儀進階運用
5. 來賓類型之分析
6. 因應不同來賓的服務應對技巧
7. 常見服務應對與缺失說明
8. 服務禮儀與服務應對技巧實際案例介紹
9. 服務禮儀與服務應對技巧演練
10. 服務禮儀與應對技巧訓練問答
11. 正確的禮貌心態與微笑訓練
12. 傾聽技巧之訓練

為此，本組研究之目的了解到，以往的燈會人數的多寡，都重要的影響到在於導覽人員的專業度、親切度、應變能力，當然導覽人各方面能力越優質帶給民眾的觀感越好，相對的更能吸引更多的民眾前來觀賞燈會，也能夠替新竹燈會帶來更多的效益。

第三章 研究分析

第一節 問卷設計

本研究方法是採用問卷調查法，調查對象是針對校內參加 2013 年台灣燈會導覽人員培訓的學生，本組問卷設計共採取三部分（請見附錄一）。第一部分為「性別、教育程度、年齡、系所」，分析參加導覽人員培訓同學之個人資料；第二部份為「最想導覽的燈區」，分析這些學生最想導覽燈會哪個部份的燈區，第三部份分為「導覽人員培訓方法」，第四部份為「導覽解說所應具備之條件」分析這次參加的學生認為導覽時應具備哪些條件，要件甚多可複選最重要的三項。

第二節 問卷調查結果

本次問卷性別分析調查結果：男生 29 人佔 38%、女生 48 人，佔 62%。

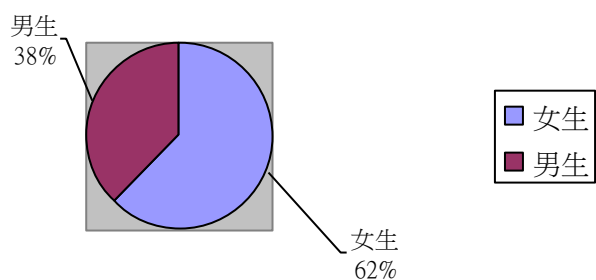


圖 3-1 性別分析

本次問卷教育程度分析調查結果：五專 41 人佔 53%、四技 29 人佔 38%、二技 7 人佔 9%。

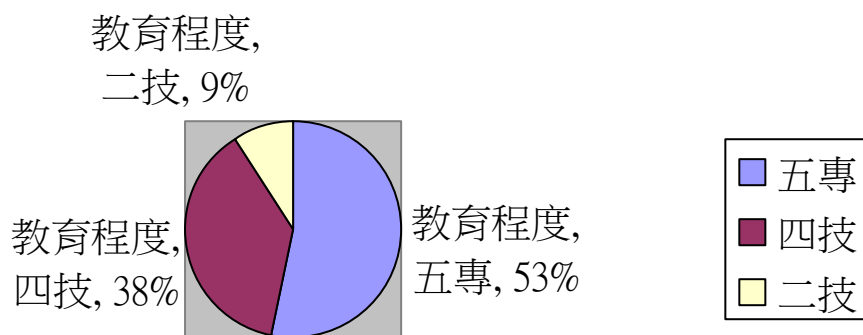


圖 3-2 教育程度分析

本次問卷年齡分析調查結果：18歲以下有18個佔24%、19歲有29個佔37%、20歲有5個佔7%、21歲有19個佔25%、22歲有5個佔7%。

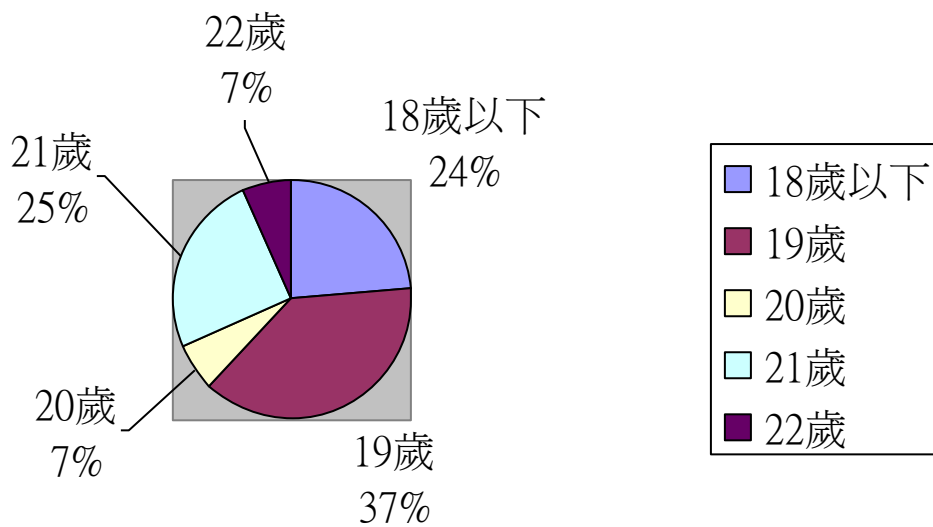


圖 3-3 年齡分析

本次問卷系所分析調查結果：商企系有 69 人佔 91%、商英系有 8 人佔 9%。

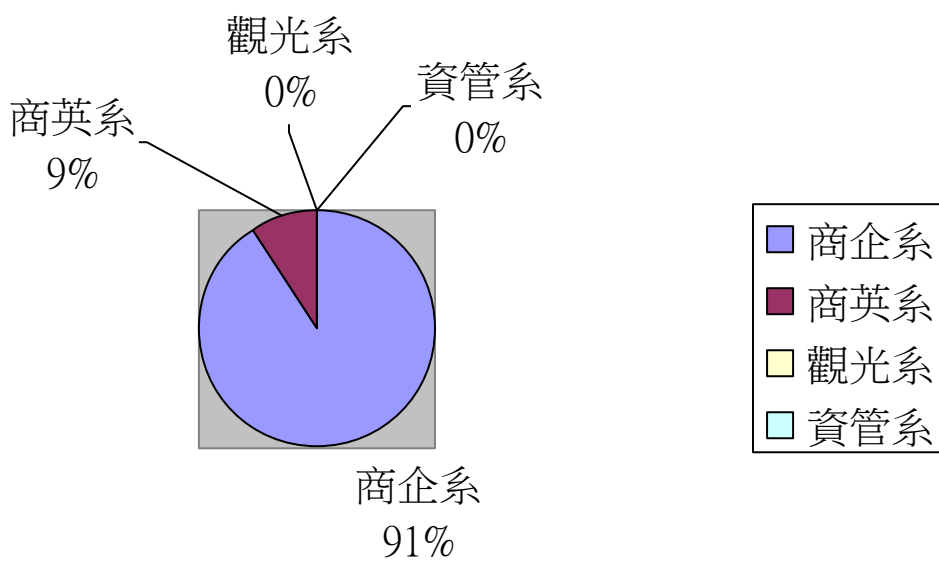


圖 3-4 系所分析

第二部份：最想導覽的燈區

本次問卷在觀光局主辦群龍颯燈中最想導覽燈區前三名調查結果：歡樂燈區有 46 票佔 36%、創意燈區有 39 票佔 30%、祈福燈區有 16 票佔 12%。

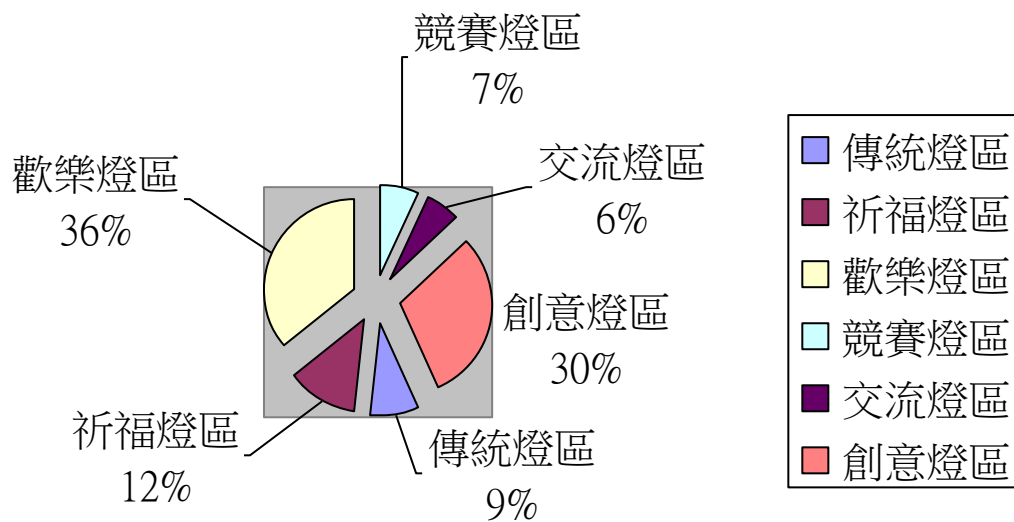


圖 3-5 群龍颯燈中最想導覽燈區

本次問卷在新竹縣政府主辦的燈區，最想導覽的前三名調查結果：動漫藝術 35 票佔 40%、媚力竹縣 19 票佔 22%、在地人文 18 票佔 20%。

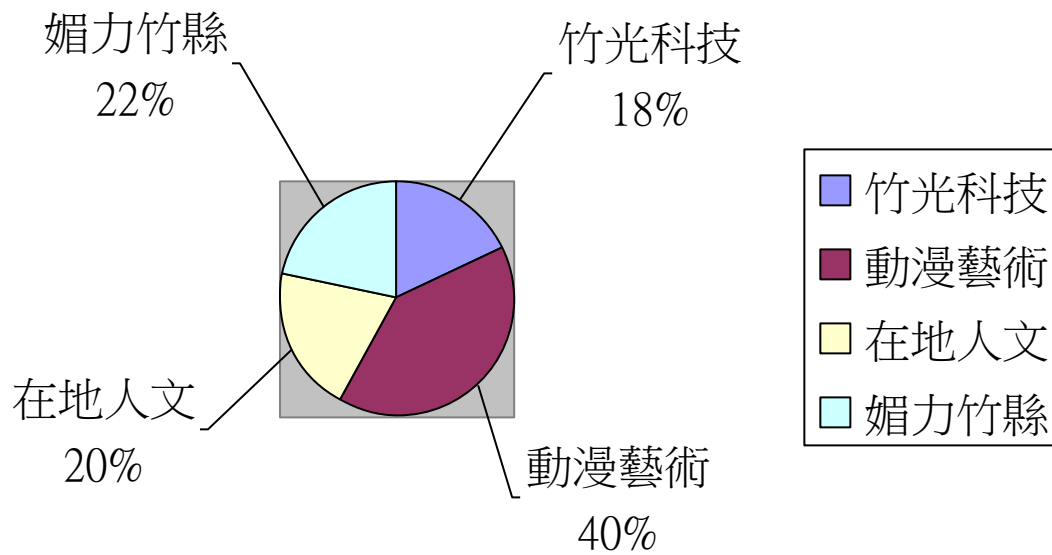


圖 3-6 縣政府主辦最想導覽燈區

本次問卷在竹光科技燈區中最想導覽的調查結果：幻影水舞燈區有 49 票佔 58%、低碳綠能燈區 14 票佔 17%、自然探索燈區 11 票佔 13%。

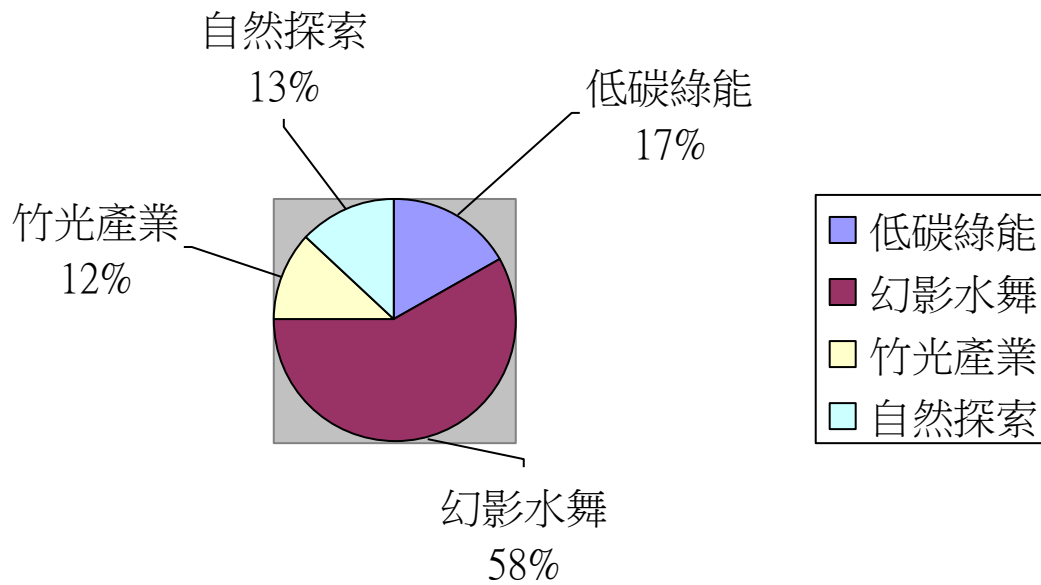


圖 3-7 竹光科技中最想導覽燈區

本次問卷在漫畫藝術燈區中最想導覽的調查結果：一線九譯動漫快車有 28 票佔 34%、漫畫故鄉燈區有 26 票佔 33%、國際機器人燈區 26 票佔 33%。

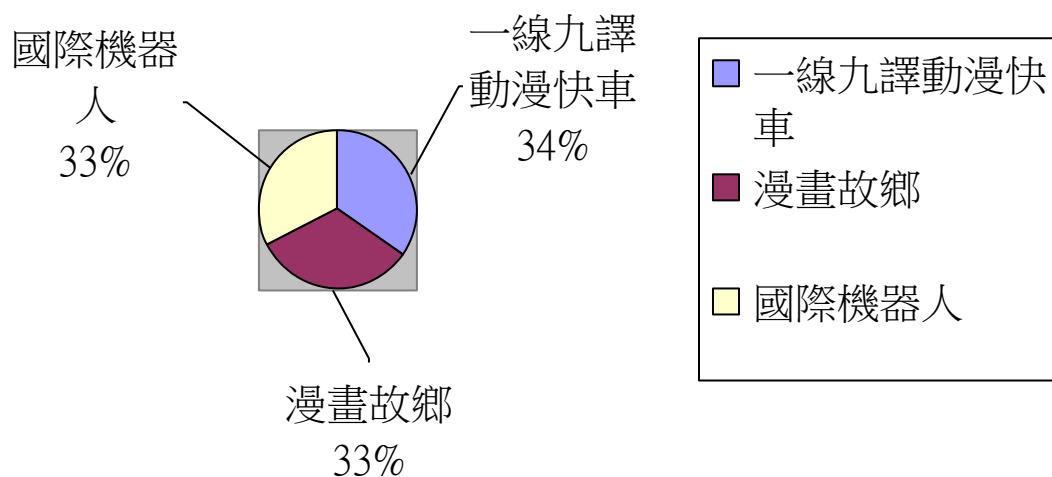


圖 3-8 漫畫藝術中最想導覽燈區

本次問卷在在地人文燈區中最想導覽的調查結果：世界客家館有 38 票佔 49%、原民音樂館有 28 票佔 36%、宗教祈福燈區有 12 票佔 15%。

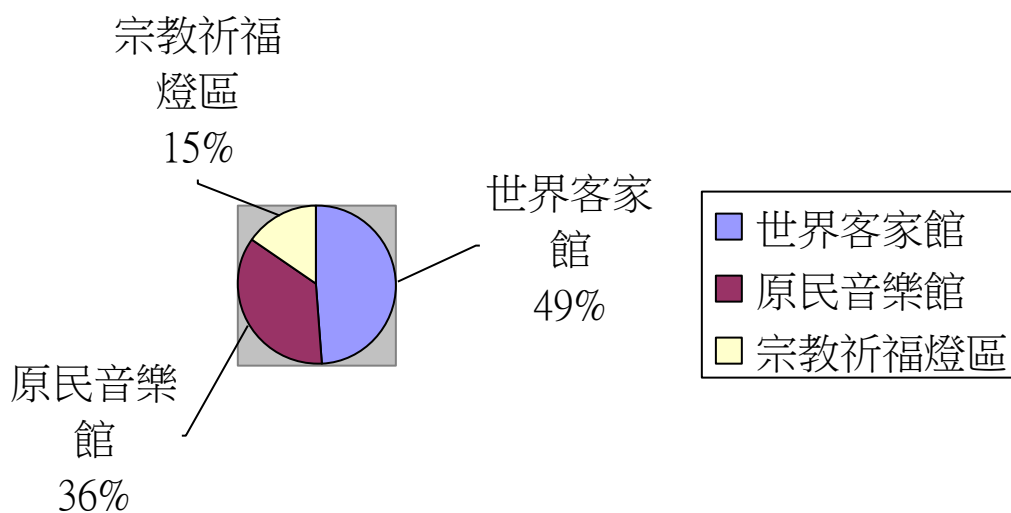


圖 3-9

在地人文中最想導覽燈區

本次問卷在魅力竹縣燈區中最想導覽的調查結果：水果燈區有 25 票佔 26%、踩街巨燈車區有 23 票佔 23%、竹線風光大道有 21 票佔 21%。

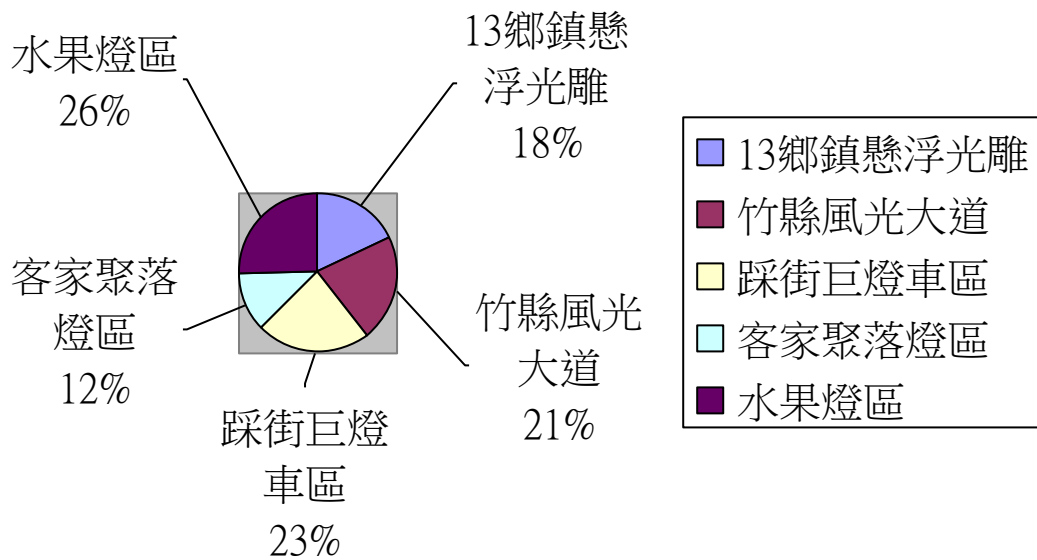


圖 3-10 魅力竹縣中最想導覽燈區

本次問卷調查最想導覽鄉鎮市前三名結果：竹東鎮有 40 票佔 22%、竹北市有 37 票佔 20%、芎林鄉有 32 票佔 17%。

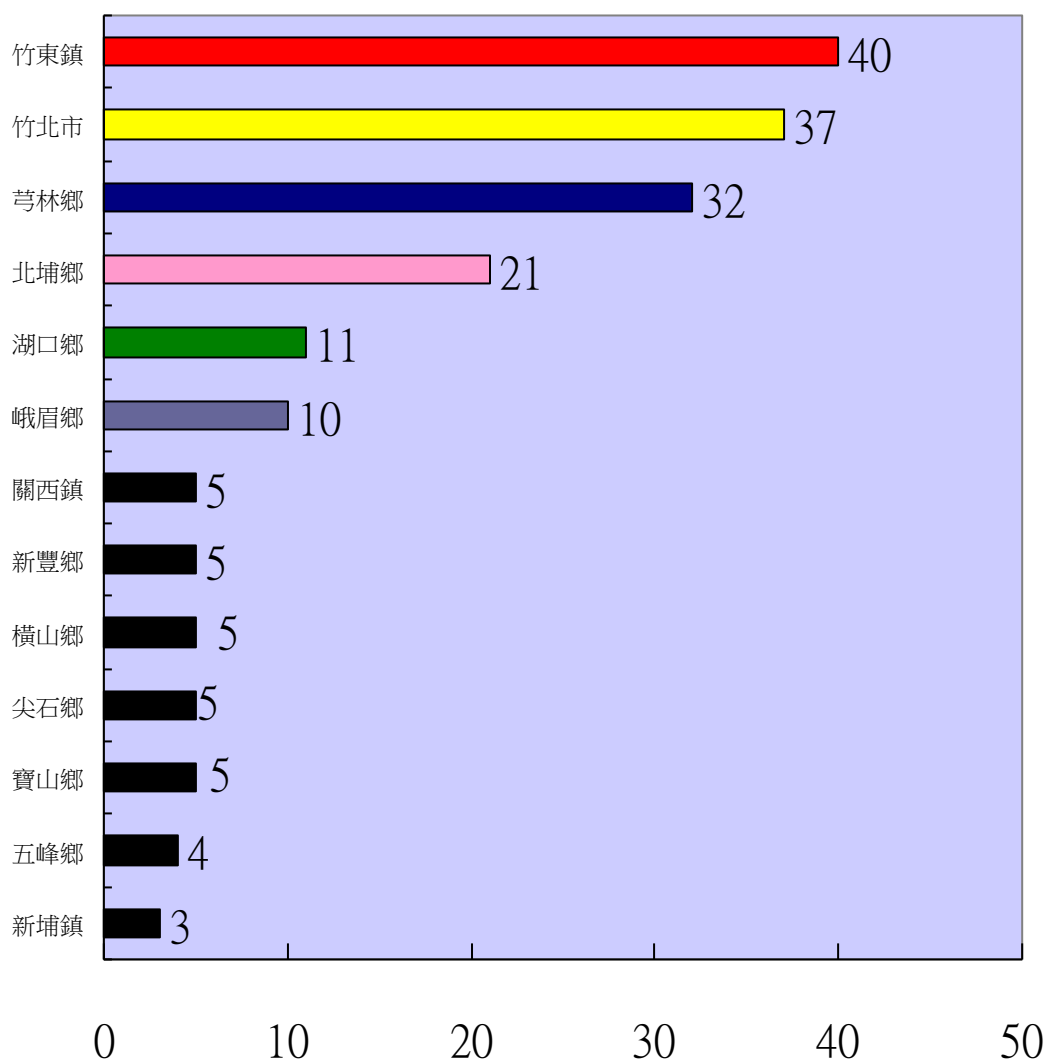


圖 3-11 最想導覽鄉鎮市

第三部份：導覽人員培訓方法

本次問卷導覽人員最有效培訓方法調查結果：實際演練有 50 票佔 60%、上課有 14 票佔 16%、聽演講有 14 票佔 16%、閱讀有 8 票佔 8%。

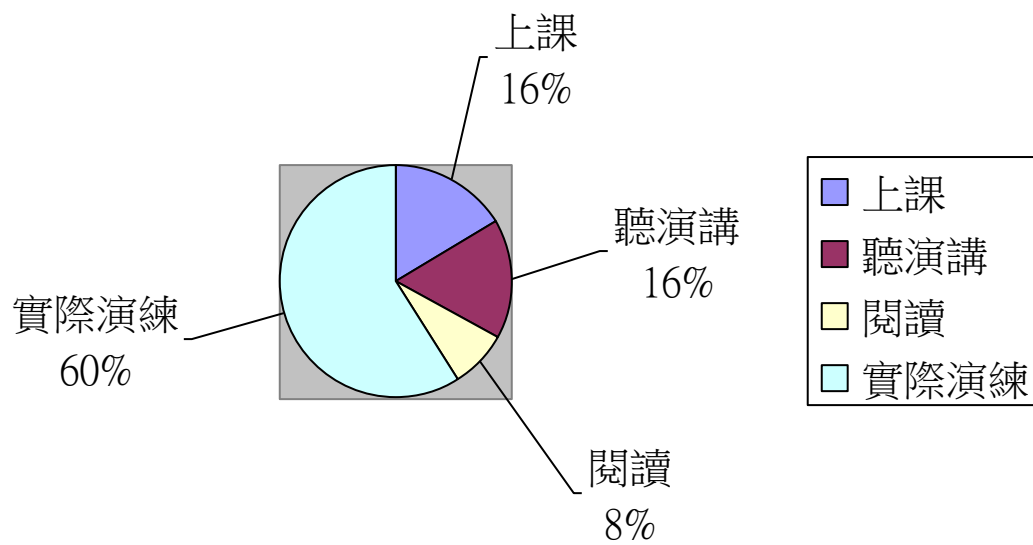


圖 3-12 導覽人員最有效培訓方法

本次問卷導覽人員培訓需要學習的技巧調查結果：口才有 58 票佔 23%、
膽量有 52 票佔 21%、耐心有 48 票佔 19%、親和力有 48 票佔 19%、與民眾互
動 46 票佔 18%。

這部份數據還算平均所以我們覺得都很重要。

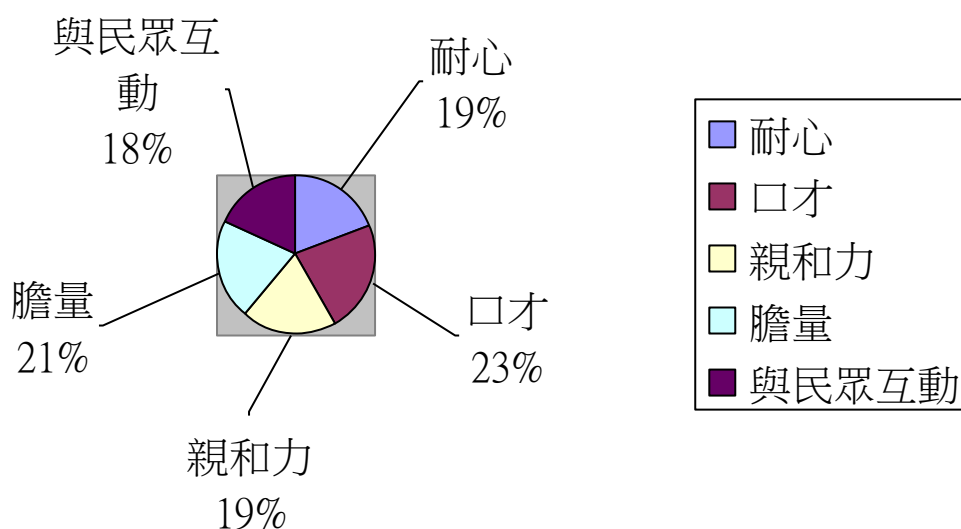


圖 3-13 培訓時需要學習的技巧

本次問卷培訓期間注意事項調查結果：學習態度有 41 票佔 33%、勇於嘗試有 32 票佔 27%、配合度有 26 票佔 22%。

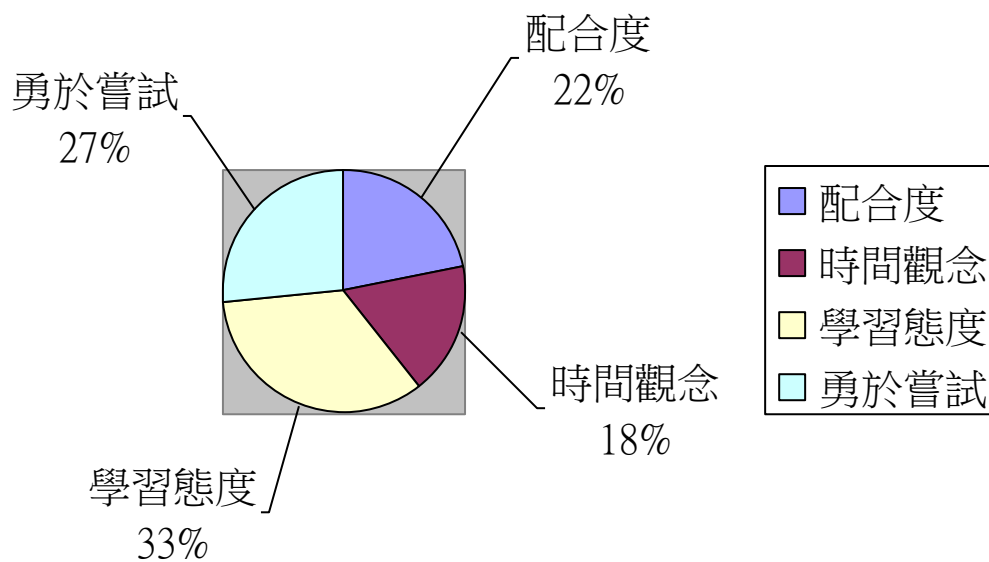


圖 3-14 培訓期間注意事項

第四部份：

將問卷第四部份整理成三大類的表格，以便確認那幾個問題屬於同類問題。

項目	內容
專業知識	10. 您認為在導覽解說應避免發書面資料，以免造成民眾閱讀資料而分心？ 11. 您認為導覽解說人員應具備充分瞭解展示內容的能力？ 12. 您認為導覽解說人員除了瞭解展示內容外，也需具備相關專業知識？ 14. 您認為讓民眾完整了解營運設施、展示設施是導覽解說員的工作之一？ 16. 您認為民眾問起喜愛之物或關心之物，需藉由導覽解說人員加以詮釋？ 18. 您認為導覽人員與民眾見面時需先營造良好氣氛，吸引民眾注意力？
解說技巧	1. 您認為利用「導覽」的服務方式較能滿足多數來賓的需要？ 2. 您認為先「導覽」後「解說」較能讓來賓更深入瞭解本次的展示主題？ 3. 您認為導覽解說的內容簡單化，才能普遍符合大眾的需要？ 5. 您認為在導覽解說時應定點使用雷射光筆在展示品上，不可左右晃動？ 13. 您認為解說時應採用演繹法先介紹展示主題，再介紹展示單元及內容？ 19. 您認為導覽解說時應攜帶圖表及資料來輔助說明，加深民眾參觀印象？ 20. 您認為導覽人員應盡量使用引導方式，不要平鋪直敘，以增加趣味性？

應變能力	4. 您認為導覽解說應彈性擷取及使用展示內容，讓導覽解說更活潑化。 6. 您認為民眾提出問題及發生的趣事，也可以變成親切互動的方式？ 7. 您認為導覽解說人員應視民眾情況、停留時間及現場狀況來做應變？ 8. 您認為導覽解說應以民眾的需要、瞭解民眾的興趣、做好與民眾互動？ 9. 您認為不同種類的機構都必須分別實施不同內容及導覽解說服務？ 15. 您認為導覽解說時處理的是大家的問題，不要只對少數或個人的問題？ 17. 您認為導覽解說人員應隨機應變、冷靜及妥善處理臨時發生的狀況？
------	---

表 4-1 導覽解說應具備之條件

綜合問卷導覽解說所應具備之條件分成了三大類、解說技巧佔最多 44%、專業知識和應變能力都各佔了 28%。

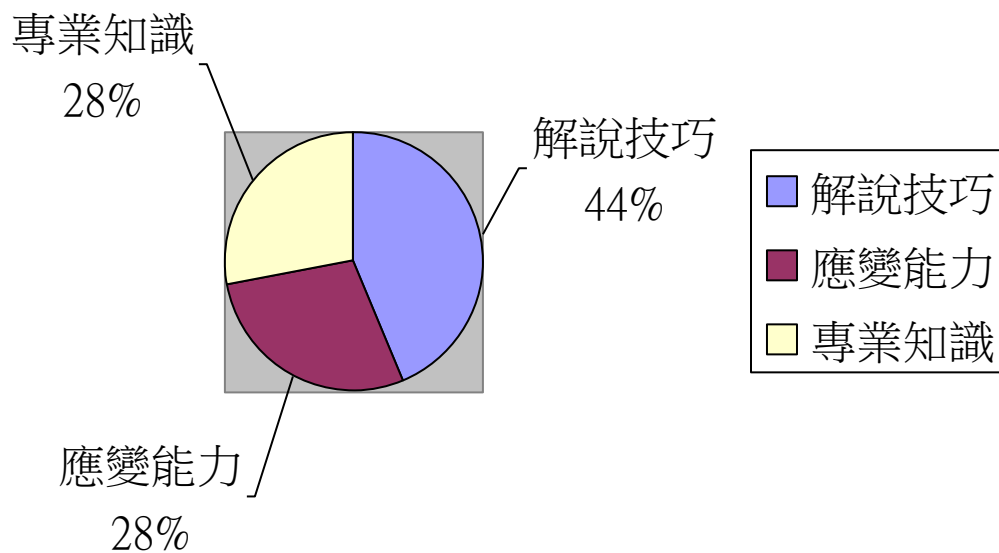


圖 3-15 導覽解說人員應具備之條件

第二節 研究結果

綜合以上分析調查結果我們發現，參加導覽人員培訓中女生佔的比例比男生多，學制都是五專生居多，四技其次，並且都是商企系和商英系的學生。

觀光局舉辦的群龍颯燈中，學生們最想導覽的燈區是歡樂及創意燈區，在新竹縣政府所舉辦的燈區最想導覽的是動漫藝術燈區，竹光科技燈區中最想導覽的是幻影水舞燈區，漫畫藝術燈區中三個燈區的票數都很平均，在地人文燈區中最想導覽的是世界客家館，魅力竹縣燈區中最想導覽的是水果燈區。

鄉鎮市前三名最想導覽的是竹東鎮、竹北市、芎林鄉。

最有效的培訓方法是實際演練，而需學習的是口才，在培訓期間最需要注意學習態度。導覽解說人員應具備的條件中解說技巧是佔最多達 44%。

第四章 結論與建議

本研究依據文獻資料及問卷調查分析結果，進行彙總整理，提出本研究之研究結果與建議。

第一節 研究結論

觀光局每年舉辦國際性燈會活動，成為國人在春節期的共同期待與回憶。

為使 2013 台灣颯燈會內容更加豐富多元，而人力資源管理在燈會現場方面也有安排解說服務，加深參觀民眾或來賓對主燈及其他的燈區的認識與了解，充實解說員的基本知識與技巧，在燈會活動前進行密集性的導覽解說員基礎培訓。

綜合以上分析調查結果我們發現，參加導覽人員培訓中女生佔的比例比男生多，學制都是五專生居多，四技其次。

觀光局舉辦的群龍颯燈中，學生們最想導覽的燈區是歡樂及創意燈區，在新竹縣政府所舉辦的燈區最想導覽的是動漫藝術燈區。

本組研究之目的為台灣燈會需要導覽人員具備何種能力，研究結果發現導覽人員的專業度、親切度、應變能力最為重要。

至於導覽人員如何培訓，本組研究結果，最有效的培訓方法是實際演練，而需學習的是口才，導覽解說人員應具備解說技巧。2013 年台灣燈會

觀光人潮上看一千兩百萬人，專業及優質的導覽人員各方面能力越優質帶給民眾的觀感越好，相對的更能吸引更多的民眾前來觀賞燈會，也能夠替新竹燈會帶來更多的效益。

第二節 研究建議

綜合以上結論本組覺得成為一個成功的導覽人員最有效的培訓方式就是實際演練，不但可以訓練膽量也可以訓練口才，還有與民眾的互動關係，在學習中最應該要注意自己的學習態度、並勇於嘗試，才可以達到學習效果。建議加強學生教不意願導覽的燈區訓練。導覽人員不但要訓練優質的解說技巧，還要加強應變能力，並且多充實自己的專業知識，才能成為一個成功的導覽人員。

參考文獻

網路資料:

1.2013 年台灣燈會在新竹縣-美美美旅遊

網址: http://emmm.tw/L3_content.php?L3_id=80872

2.台灣燈會為基百科

網址:

<http://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E5%8F%B0%E7%81%A3%E7%87%88%E6%9C%83>

3.台灣燈會閉幕 2013 燈會新竹見

網址: <http://news.cts.com.tw/cts/life/201202/201202200939980.html>

4. 2013 台灣燈會在竹縣 主打 動漫、科技、人文

網址:

http://www.hsinchu.gov.tw/modules/v6_mseeage/news/detail.asp?id=201202170001&key=%E7%87%88%E6%9C%83&sd=&ed=&SUnit=&Sclass=&rad=2

5. 何謂解說導覽-奇摩知識家

網址:

<http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1005011502534>

6.中華民國交通部觀光局

網址: <http://admin.taiwan.net.tw/>