

預約一場文學饗宴

2012年台文館團體參觀觀察

文·攝影／杜宜昌 公共服務組

2012年是豐收的一年，導覽解說的預約滿檔，總計有1萬7千人次、404個團體，包括學校社團、外籍來賓、弱勢團體向台灣文學館預約導覽，導覽志工像採花的蜜蜂穿梭於各展場間，雖然累，卻很有成就感，更有滿滿的感恩。

冬去春來，乍暖還寒，又是一歲之始。展望新的一年，也不忘回頭檢視走過的腳步。有辛苦，有甜蜜，有絲絲挫折，也有滿滿感恩。

五年多來，因為在台灣文學館導覽解說的因緣，結識各式各樣的人。有些團體對本館提供的服務再三感謝，有些來賓對導覽志工的學識見聞讚佩有加。其實，我們想說的是：「謝謝您們！」，因為您們的預約參訪，我們才有服務的機會；為了要提供更優質的服務，我們需要不停的讀書學習與一次又一次實地練習。最大的收穫，不僅僅是大家滿意，參與導覽的夥伴都有所成長，有成就感，在生活中增加了快樂與滿足的素材。

去年總計有1萬7千人次向台灣文學館預約導覽，分成404個團體，其中有333個團體是經由網路系統預約成功，比例高達82.5%，不可不謂網路的時代。

其他還有傳真、電話、現場及公文等不同的預約方式。透過網路系統送出預約單約5分鐘內，預約者即可接獲回函，告知本館已接到預約單及預約單號碼，依此號碼，預約者可在網路上隨時掌握本館處理進度，不會有石沉大海的茫然。承辦人會在兩個工作天內回覆是否接受該項預約，通常我們的回覆都是「Yes！」。偶爾，因有其他團體先預約或一次入館人數超過120人以上，承辦人需要與預約者溝通更改到館時間或分批入館，最終也都能獲得圓滿的服務。電腦系統也會在參訪日前三天發函提醒預約者，這項小小提醒讓預約者備感溫馨。

在志工服務方面，總計提供629人次導覽服務，導覽志工487人，故事志工129人，暑期學生13人。國中以上參訪團體以導覽解說方式進行，由導覽志工服務；國小與幼稚園學童則由故事志工以說故事方式



學生來館參觀，導覽志工以深入淺出的方式介紹展出特色。



故事志工唱作俱佳，讓學齡前的小朋友親近台灣文學。



日本早稻田大學學生參訪台灣文學館。

進行。值得一提的是，暑期實習學生經訓練實習後，也提供13場次的說故事服務。去年針對新展的開展需要辦理8場導覽培訓，另有8場志工讀書會，以提升導覽品質與內涵。唯伙伴們仍覺不足，可見大家對知識追求的渴望。

外籍來賓有345人，共22場次，大多數是研究文學相關的專家學者，也有少數交流學生，一般旅遊團體則未見來館，這方面與大陸旅行團頗為類似。來自大陸團體的參訪去年有416人，分26個團體，大都是學者與作家，對岸博物館與政府部門也喜歡到館交流，彼此都能留下良好印象。

我們也安排接待了10個弱勢團體共331人來館

參觀，身障、精障與視障朋友皆有，需照護的老人家與育幼院都涵蓋。這些來賓在參訪過程中有一些困難度，我們也都一一克服，有些團體甚至已來兩三年，跟我們都成了好朋友。有一句話讓我們覺得很感動，「台灣文學館歡迎弱勢團體不是口號，來這裡很舒服窩心。」

一場好的導覽解說，不僅僅是公共服務組與志工們提供良好的服務，有好的場地與展覽才是所有美好過程的基礎，別忘了感謝展示教育組與研究典藏組同仁在背後默默的努力與支持。我們也要向所有人說：「台灣文學館歡迎您！」



本館外語導覽志工，提供外籍人士最佳的解說服務。



安養院的長者坐著輪椅參觀文學館，導覽人員親切解說。