

他們的三十年博物館之路—— 故宮首屆志工訪談錄

■ 方慧潔

國立故宮博物院志工的起源可追溯到民國七十七年（1988），當時展覽組組長周功鑫女士赴歐、美考察博物館，回國後在員工座談會上就歐、美博物館對兒童教育的關注與志工培訓之成就報告考察心得，據她回憶，當時秦孝儀院長聽畢，立即裁示：「我馬上找空間給你們展覽組，即刻辦理。」¹籌備工作隨後如火如荼展開，故宮兒童館與志工團體於次年陸續開辦。

本次訪問方式原欲採焦點團體訪談，因遇近期疫情，改以一對一訪談或電訪、書面補充等，共有六位志工參與，娓娓道出三十年來她們與故宮之間的故事。

民國七十八年（1989）試辦導覽志工培訓，翌年正式招募，首屆即吸引了數百位民眾報名，一百多位接受訓練，約六十人取得資格，加入服務行列。而今年適逢三十週年，首屆志工仍有十位留在崗位上，默默付出。這群首屆志工在生命的盛年時刻來到故宮，對文物知識的渴求與對服務人群的熱愛使得他們在服勤之外，自主投注許多額外的時間與心力，並以「成長團體」自許自勵，在一堂又一堂的課程，一篇又一篇的文章，以及一次又一次的練習中，建立起教育推廣的使命感，走出一條自己相信的道路。

李渝齡

76歲，國文系，家庭主婦。

記得是民國七十八年下半年的事，我一早送走家人，就開始看報配早餐，翻著、看著，忽然看見故宮招募義工的消息。因為我是個家庭主婦，看到這個消息，覺得當義工

應當可以多讀點書，多認識一些古代的文物，總比每天一個人在家，只會煮飯、擦地好多了。於是我鼓足勇氣，拿起電話。

和大家一樣，經過考試、面談，然後上一堆的課。到了民國七十九年（1990）四月（圖1），經過展場的口試，終於可以上場導覽，正式成為故宮的義工了。

我已經不記得是哪一天了，就在我們上課期間，長官突然宣布：「今天要選幹部。」發下白紙，收回白紙，我就被宣佈，當選了「隊長」。有了幹部，義工大隊也就順理成章的正式成立。

不過「義工大隊」這個名稱很短命，因為當時的院長是飽讀經書、學富五車的秦孝儀院長，他一看到這個名稱，直覺地認為：像清潔大隊。所以立刻改名為「志願工作者協會」，院長也稱呼我們是志願工作者，但我們義工之間，還是稱為義工協會，而且這名稱也一直延用下來。



圖1 民國79年(1990)4月16日展覽組工作會報會議紀錄。
教育展資處提供

因為義工是歸屬於展覽組名下，開始時是沒有經費的。好在，我們這些義工，有人在本院的兒童才藝班帶兒童上課，有些在外面上課、演講，這些工資，大家都捐給了協會，就這樣，我們協會才正式有了「錢」。

時間真的過得很快，每星期去一次故宮，匆匆竟然也卅年了。在這卅年中，讀了很多書，導覽了不知多少次，見過的官員、平民、教授、學生，不知凡幾。我長年受病痛之苦，無法像一般人能自由活動，但我喜歡到故宮來，因為這裡有夥伴們陪伴打氣，大家常一起去看新的展覽、討論展覽，向新進志工討教他們蒐集的展覽資料等等，這份扶持的情誼讓我持續地來。

回憶起秦院長時期，心中充滿感恩和懷念。當時院長常常邀我們一起開座談會（圖2），勸勉我們要多讀書，也送給我們很多書。同時每次開會，除了院長致詞外，也一定要



圖2 秦孝儀院長（前排右四）與首屆志工的座談會，前排李渝齡（左一）、周功鑫組長（左二）、熊玲玲（右一），後排左起為王士聖、傅南馨、文暉、王貞純，右一為汪慶功科長，右三起為陳喜玉、徐淑芳、王秀華、王雪吟。王雪吟提供



圖3 民國89年(2000)秦院長(中)於至善園表揚首屆志工服務十年，右起為熊玲玲、李渝齡、徐淑芳、王秀華，左二為王貞純，左四為文崢。教育展覽處提供

我們每一個人都要發表意見，於是我們這些沒見過什麼世面的家庭主婦，因為院長的鼓勵，慢慢建立了自信心，也慢慢的會說話了。所以我們這一期的義工，特別感謝秦院長的用心良苦，及愛護晚輩的心胸。(圖3)

其實我們所有的義工，都應該感謝周功鑫院長、汪慶功科長、王士聖參事，及當時展覽組的所有組員，沒有他們願意招募義工，就沒有現在的我們，真的由衷的感謝。

熊玲玲

73歲，會計系，科技公司。

民國七十九年我正賦閒在家，看到民生報刊登故宮招募志工的訊息，待在家裡，身材走樣，起心動念，便打了個電話過去問，當時正是王小姐(王士聖參事)接的。

她直接問了我一些相關問題：「這個工作需要多讀書，多學習！」「受訓期間盡量不要請假！」我問她「志工到底要做什麼，是不是整理書、接電話、打掃？」她說「妳進來就好，打掃不用妳。」

進來了才知道浩瀚無窮。受訓時，張光遠老師講青銅，我對青銅器一點概念都沒有，我跟士聖說，「課不想上了，因為我都聽不懂」，她說「再努力看看，我覺得妳可以做下去。」受訓期間，有四個好朋友，一起出門、一起上課、一起讀書、一起回家。很愉快。因為她們的熱情和鼓勵，我就堅持下來了。主要是我愈來愈喜歡這個地方。

為了把導覽工作做好，假日就跑到故宮來聽中文定導，專心聽導覽員講解內容、技巧、儀態，尤其那制服真是好看，代表了精神和紀律。

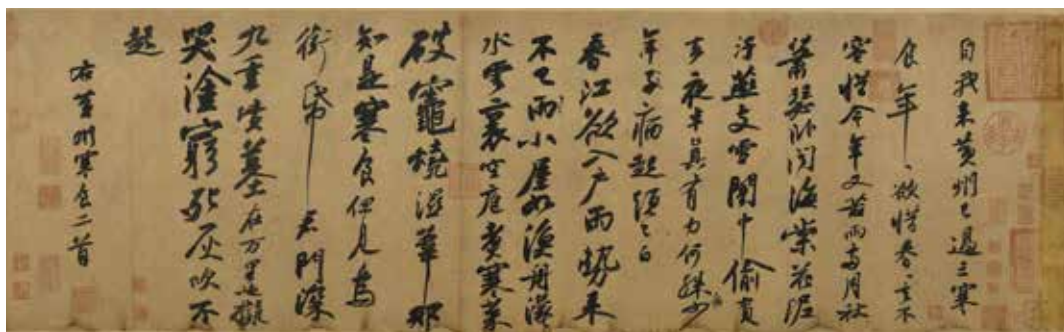


圖4 | 北宋 蘇東坡 書黃州寒食詩 卷 國立故宮博物院藏

志工的第一筆基金，是我在會長任內募集，起因是老師提供的講義需要影印，還有一些雜項開支。正好那年陽明山中山樓舉行全國文化義工大會，中央有撥出差費給我們，幾經討論，參加的志工，大家都樂於將這筆錢捐出來，成了志工第一筆公基金。往後志工們，出去演講、教課，都會把鐘點費捐出來給協會，協會才有如今的豐碩成果。

當會長時很忙碌，以前沒有手機、電腦，訊息傳遞沒那麼方便，常常在家打電話，給其他組志工或小組長聯絡事情，我先生笑說「中華電信是你家開的啊？」

那時候我真是太喜歡故宮了，不像現在有 line 很方便，只要有時間，我就過來看看志工伙伴，表達關心、聊聊天。

剛進故宮是帶學生團體，有了歷練，才進階帶一般觀眾和貴賓。

那時因為故宮志工人數不多，時常有導覽貴賓的機會。記得有一次，馬英九市長來參觀，秦院長接待，由院方研究員導覽。我則帶其他隨行長官們，隨扈說只有五十分鐘，我這初生之犢，使出渾身解數講青銅，長官們都很滿意，連說原來商、周兩朝的歷史這麼精彩，青銅器也代表了無限的價值、身份和年代。

還有一回，故宮舉辦「大觀特展」，我陪杜正勝院長參觀，我們看蘇軾的〈寒食帖〉（圖4），杜院長請我解說這件作品，我照作了，然後我請他是否可以用臺語唸內文，他欣然同意。我想他有他的學術領域，我們則有自己的教推專長，這種時候就是一種交流，不會怯場。

這三十年來在故宮有太多的美好回憶，其間享受讀書的樂趣，會長任期兩年，也做了許多公益事；從職場退休後，讓我有更多時間學習這幾千年的歷史長河。

王雪吟

69歲，中文系，小學教師。

我本來是全職媽媽，有一天去朋友家，朋友說報紙上有故宮博物院要招募志工的訊息，建議我去試試看。我想了想，故宮離我家近，小孩也上學了，便真的寄了履歷去，接著上了很多的課——除了專為我們開的課，也參加文物研習營。幸好中文系的訓練讓我對文史、朝代有概念，考試順利過關之後，就開始導覽了。由於花很多時間在故宮，我家老爺常說「怎麼有這麼傻的人，到故宮幫忙，還要被折騰成這樣！」我也回他「傻的人可不只你老婆呢！」

當時服務最多的是學生導覽。以前臺北市教育局會規定國小六年級學生到故宮參觀，不像現在是讓學校自行決定是否來申請參觀。那時候導覽還沒有子母機，純粹是靠自己的聲音，沿路會有興趣的民眾加入，團體常常會愈來愈「胖」。最怕遇到畢業旅行的學生團，一班四、五十個人，一趟下來常常剩下十幾個人，反而是最好帶的人數。

擔任志工的第二年，我到小學教書，當時還沒有周休二日，星期六上午是要上班的，我一下班就拎著旗袍（故宮制服）往故宮報到，因為我固定在星期六下午值勤。早期故宮有兒童館，可說是兒童學藝中心的前身，當時兒童館固定在星期三和星期六下午舉辦兒童課程「活動與創意」（圖5），印象中是三個月課程，名額大概只有一、二十個，課

程很受歡迎，得用抽籤來決定。抽籤的盛況就像現在抽公立幼稚園一樣中籤率那麼低。我記得很多家長本來都是把小孩送到教室來，便可憑小孩上課證免費參觀故宮，後來他們發現我上課上得不錯，便也跟著小孩一起上課。這樣一來，我備課時想著不能每次講一樣的東西，準備到快要發瘋，但也因此進步神速。這讓我滿有成就感的。那時我的小孩剛好是這個年紀，便也跟著抽籤、上課。以前也有人問過我這些曾經來上過課的小孩，之後的發展如何？有沒有因此走入相關領域？我從我的小孩身上看到的是，他來了，發現中華文物不是他的菜，那也很好，這也是一種收穫。

我在學校工作時曾經擔任過圖書館館長，當時有堂「圖書館利用」的課，學校主任很支



圖5 「活動與創意」課程學童上課實況。取自國立故宮博物院編輯委員會編輯，《故宮跨世紀大事錄要——擴建、轉型、茁壯》，臺北：國立故宮博物院，2000，頁111。

持我，讓我用這堂課向孩子們介紹故宮，我自製幻燈片、做學習單，跟孩子們玩得不亦樂乎。

也是在教書的時候，我接觸到電腦這個新科技設備。在故宮我就幫忙把很多表格轉成電腦格式。記得有一次故宮跟文建會合辦三天兩夜的導覽員研習營，我幫忙文書工作，常常跟承辦人王士聖小姐一起工作到很晚，那時候還沒有故宮晶華，夜裡相當黑，下班時士聖就開著車，幫在前頭騎摩托車的我照亮道路，直到山下。我都會想故宮的文物們一定也在猜我在做什麼。

漸漸地我的工作性質就轉向行政支援，起初幫忙做班表，後來因為我繼續念研究所，時間上沒有辦法配合，院裡後來同意我可以把工作帶回家做，就不再有個專屬的時間班。我覺得這樣很適合我，但我同時也還是繼續學習，讓自己隨時都可以上場導覽，有新展覽我也會邀請自己的學生或朋友們一起參觀，好處是「預防老化」。

我其實很懶惰，家住故宮附近，沒有交通不便可當藉口，我想我就是死守四行倉庫的那種人，不想有任何改變，只要繼續快樂地當志工就好。

徐淑芳

69歲，護理系，家庭主婦。

我是南部人，以前南部人到臺北玩的景點選擇有限，所以故宮是必訪行程。嫁來臺北之後，也會跟家人一起參觀故宮。當時看不懂文物，不知道這麼精美作品背後的來龍去脈，但有一種喜歡的心情。後來在民生報副刊見到徵義工的訊息，在好奇心驅使之下就報名了。

剛開始我以為當義工只要在門口收票、

或在展廳走來走去，做些簡單的服務，沒想到是要當導覽的！我是念護理的，原本史地就很差，為了要搞懂中國歷史，我回頭把國、高中的歷史課本各六冊好好讀過，才勉強建立了基本概念。如果我沒記錯，當時受訓需要上八十八個小時的課，如果請假，必須借錄音帶回家補課。因為很多專有名詞聽不懂，上課寫的筆記多的是注音符號！我很敬佩當時幫我們上課的研究員，對文物的介紹很完整又很精闢。老師說「多讀補多忘」，看久了就記得了。上完課後就要開始考試，我還清楚記得我是第八位考青銅器，通過後才可以帶青銅器陳列室的導覽，等到同學們也陸續考過後，我就得再去考瓷器、玉器等，才能再有導覽機會，可說是同儕壓力驅策下一步步成長的。

李霖燦副院長從故宮退休後，有陣子固定會在星期二下午帶學生到展場裡上書畫課，我上午值完勤後就留下來跟著上課，我整整跟了兩年，學習了很多。我先生還特地買了一整套的文物叢書送我。多年來我累積起來的書，已經可說是座小圖書館了。

早期故宮志工沒有什麼特別的經費或福利，但秦院長對我們很好，偶爾會請我們一起聊聊、吃飯，我想是一種慰勞的心意，除此之外，他還讓新進志工有機會參觀庫房，我就去了兩次，書畫、器物 and 圖書文獻的庫房都見到了。甚至有正職員工說：「好羨慕你們，以後退休也要來當志工！」

幾年前我主動提出停止導覽工作，主要是因為我聽力退化了，導覽時很吃力又很困擾，展場人多的時候我根本聽不見觀眾在說什麼，加上文物知識不斷更新，我跟不上了，只好這樣了。

三十年一下子就過去了，我在這裡遇到共同興趣的朋友，互相共享資料，其中樂趣無窮，當時資料取得不易，所以很珍惜同伴辛苦所得的心得或參考資料，在還沒有影印機的時代，很多都是我們用手抄寫的。那時候從紙本資料做起來的學問和不斷的練習，都深深印在我的腦海裡，三十年的志工生涯是生命中一首美麗的樂章，從無到有，還能與人共享知識的成就感，是快樂的。

前輩老師送我一句話：「見東西，講東西。」多年來的導覽經驗，也讓我非常認同這一點。觀眾來到博物館，他看到的是實實在在的文物，導覽員若花太多篇幅在時代的背景、脈絡上，一般觀眾的注意力最多兩個小時，若沒有將他們的注意力即時與展品連結，就可能只是表現自己的學問而已，而不是教育推廣了。把書讀好是自己的責任，也

會讓自己更有自信、有能力解答來賓的提問，讓來賓在回家時還能記得曾在故宮看過什麼文物，甚至產生興趣，也是我們的一種責任吧。（圖6）與大家共勉之。

陳喜玉

73歲，企管系，家庭主婦。

進入故宮擔任志工的機緣很是奇妙，無意間在報紙上看見故宮招募志工訊息，憑著之前參觀故宮留下的好印象，便自行報名，記得當時在上林賦（當時的員工餐廳）跟一群人寫「考卷」，再到展覽組與組長一對一面談。回顧志工受訓期間，課程包羅萬象，課程長達三個星期，由多位故宮專家上課，現在這些老師大多已退休，成為大師級的人物了。另外現在還在故宮任職的王士聖參事，當時還是個剛出校園的小女生，負責管理志工一切事務，上午一百多個志工們才和她認識，下午她就能一一叫出志工的名字，真令人佩服。那時志工中心設在兒童館內，士聖鼓勵我們接受考試當「正式」志工，她說：「妳們若不考試，怎麼當志工？難不成都想當兒童館館長嗎？」

我三十年來一直都住淡水。捷運淡水線通車前，我每次都得轉兩趟公車才能到故宮，早上六點半出門，才能趕在九點前抵達。有時候碰到大風大雨，先生常勸阻出門，要求請假不要去，但都在我堅持下，從來沒有因天候而缺席。後來，偶爾想請假和朋友逛街，先生反而會說：「學什麼貴婦人喝下午茶，不如去故宮學習。」因此，我得自豪地說，每年我都是拿全勤獎的。

本來在擔任志工滿二十年、二十五年（圖7）的時候，我想過退休，尤其是看到後進新



圖6 志工備勤室裡至今仍掛著秦院長手書，時時提醒著每日出入的志工，在博物館之路上的任務與初衷。 作者攝



圖7 民國104年（2015）志工大會頒發首屆志工25年年資獎。中為何傳馨副院長，左起為文崢、熊玲玲、陳喜玉、徐淑芳。教育展資處提供

人輩出，我怕被當成老賊，感到不好意思。但是先生說：「妳離開故宮，就會少很多朋友。」我想想也是，我會這麼期待去故宮值勤，很大一部分就是我很歡喜見到我的同伴們，我們會有很多的交流，交流的這些話題我就會帶回去跟家人分享，可以講上好幾天。我的先生是獸醫，退休後他也養成跟我一起到故宮的習慣，他自己去看畫、聽專題演講，還會去圖書館查閱文獻，偶爾寫寫觀畫心得

投稿。有繪畫新展時，他會跟志工分享畫中的動、植物，竟成為「志工的志工」了。

我很喜歡服務人群。每逢值班日，不論分配的工作是服務臺或文物導覽，只要有和觀眾互動的機會，我都會覺得有點成就感。這幾年為身心障礙等弱勢團體導覽（圖8），很享受每一次與他們的相遇，我可以慢慢地講，可以重複講好幾遍，都不會覺得厭煩，當看到他們對文物有所感覺時，內心特別快樂。

我覺得我對故宮沒有什麼大不了的貢獻，只是每周來一次，付出幾小時，反倒是故宮給我的其實更多，例如可以聆聽故宮專家們演講，學習新知，還交到一群志同道合的朋友，這一點我真的非常感謝。總有一日我會離開故宮志工的生活，那時一定懷著感恩的心情，默默祝福陪伴我度過美好日子的志工朋友們，及故宮諄諄教導的專業老師們，還有那些傳世不朽的中華文物們。擔任故宮志工的這些日子，已大大豐富了我的人生矣。



圖8 視障朋友來院體驗觸摸導覽解說活動。教育展資處提供

吳梅清

64歲，社會學系，家庭主婦。

到故宮擔任志工之前，我跟著先生到美國唸書，當時我一人顧兩個小小孩，我的印度籍鄰居對我很好，不僅給我很多有用的訊息，還互相幫忙顧小孩，這樣我們可以輪流利用時間學習。回到臺灣後，遇到故宮招募義工，是一個可以繼續學習、貢獻所有的機會，便毫不猶豫地參加了。

那時候其實小孩還很小，受訓是每個星期六、日整天，犧牲陪伴小孩的時光。除了故宮提供的課程，我們其實也花很多額外的時間自學，早期文物資料不如現在豐富，取得也不易，我們常到處去外面自掏腰包上課，也會私下拜託書畫處的老師幫我們上課，我們笑稱自己是職業學生。現在故宮的訓練已經非常棒了，志工們整理和搜尋資料的能力也非常好，我後來幾次擔任志工考核的考官，對於志工導覽的水準印象深刻。

我自己最感動的一件事是十多年前，我母親過世前那一陣子。她曾跟我說故宮的工作要繼續，因為這是可以讓人不斷進步的志業。她過世後，我回來值勤，導覽時走到唐代的灰陶加彩陶馬（圖9）前，向觀眾介紹這件作品，邀請大家表達想法，我想起我唯一陪媽媽來故宮參觀的那一次，我媽媽也曾告訴我她對這匹馬的看法，我說著說著便不由得熱淚盈眶，結果所有的人都圍過來，有的人遞衛生紙，有人掏手帕，叫我不哭，說媽媽一定在很好的地方。整個導覽結束的時候，每個人都過來安慰我，我當時的感動是言語無法形容的。我導覽時總會想著我能給眼前的觀眾什麼，我絕對不能像學者專家一樣一股腦兒地傾注很難的知識或專有名詞，

我們跟觀眾的緣分常常只有這一次，而我要如何在他們的心田裡種下一顆種子，讓他們從此成為博物館的常客，這是我對自己的期許。

有回我導覽的對象是南美洲的軍官一行，外交部自備西班牙語的翻譯人員，我考慮到對方來自古老的文明，便決定帶他們看青銅器，可能是翻譯翻得太好，貴賓們聽得非常高興，最後送我一個金屬徽章作為紀念。那一次我很驚喜在文化差異和語言隔閡之下，我們仍能在文物中感到心靈相通。

因擔任故宮志工，因緣際會促成了文物入藏故宮，也是我始料未及但深感榮幸的。一次是一位甘肅的仁波切來院參觀，當天他一到便說只要看龍藏經。但當時未展出，我便求救於院方，巧的是當天值日官就是院藏龍藏經的研究者胡進杉先生，胡先生欣然前



圖9 | 唐 灰陶加彩陶馬 國立故宮博物院藏

來與之一談，相談未及三分鐘，對方當即決定捐贈一套藏文大藏經的珍貴版本《卓尼版甘珠爾》給本院。後來這部經順利入藏，也在院藏藏傳佛教文物展覽中亮相。

另有一次是我的朋友拿了一本宋版書給我，那時候我擔任故宮志工只有七、八年資歷，他請我幫忙找故宮的人鑑定真偽，我找了當時仍在圖書文獻處任職的吳哲夫先生，後來故宮出面購藏。我很多年沒有想起這件事，可惜我沒記得那本書的名字，只記得我當時打開那本書的時候，聞到一股很新、很舒服的味道，我請教書畫處是不是墨香，他說是用來防蛀的中藥散發出來的味道。

我常常在想，即使我的角色那麼小，我還是要盡力做最大的貢獻。在故宮有太多印象深刻的美好記憶，這些點點滴滴的小事在滋養我、豐富了我的生命。

有被記錄下來的，才真正存在過

作為志工業務承辦人，不時接到民眾的電話或信件，詢問近期是否有招募志工計畫，希望能貢獻一己之力，從他們熱切誠懇的語氣中我總是感受到，這是對於「另一種生活」的想望與叩問。從首屆志工的現身說法，擔任故宮志工是痛苦並快樂著的，一邊是無可

迴避的家庭或職場，一邊是實現自我的志願服務承諾，拉扯有時，平復有時，端看自己所重與取捨。而長達三十年的觀眾／博物館一線人員雙重身分，他們是一群直接面對觀眾的「隱系職人」，在日常的展場服務與推陳出新的教育推廣活動中，與夥伴們相濡以沫，準備自己，試圖在每一次的萍水相逢裡激起漣漪，並在其中找到一種歷久不衰的內在報酬，支持他們走到此刻，三十年不輟。

由於篇幅有限，此次訪談只能匆匆一瞥優雅身影下的首屆志工群像，聚攏出一個屬於他們自己的故宮博物院。他們隱身於五百餘人之中，漸漸生出皺紋與華髮，他們的生命已經與這座博物館的歷史不可分，回顧過往，彷彿若有光，不知老之將至。

後記：再次謝謝這六位志工，願意撥出寶貴時間與我分享這珍貴的生命經歷，他們的熱忱每每教我胸中湧沸；也非常感謝此次不及訪談的王秀華女士、傅南馨女士、文暉女士和王貞純女士，他們長期而持久的投入與奉獻，已讓她們每一位都成為一座寶山，留待來日細細挖掘。又蒙王士聖參事、程維新女士和何昭姬女士努力探尋遙遠記憶，攜我一同溯洄時光，謹致謝忱。

作者任職於本院教育展覽處

註釋

1. 周功鑫，〈從博物館行銷管理角度追述秦孝儀院長掌理故宮十八年〉，《秦孝儀先生紀念文集》（臺北市：廣達文教基金會，2008），頁 82-95。