

東海大學美術學系碩士班碩士論文

青少年參與國立臺灣美術館教育推廣活動－

「藝術駐點員」之經驗

Young Art Ambassadors' Experiences in the Educational
Programs of the National Taiwan Museum of Fine Arts

指導教授：李靜芳 副教授

張惠蘭 副教授

研究生：康家綺 撰

中華民國一〇六年六月

東海大學美術研究所

康 家 綺 君所撰碩士論文：

青少年參與國立臺灣美術館教育推廣活動-「藝術駐點員」之經驗

業經本委員會審議通過-----

碩士論文口試委員會

王麗雁

(王麗雁)

段存真

(段存真)

李靜芳

指導教授

(李靜芳)

張惠蘭

指導教授

(張惠蘭)

張惠蘭

系主任

(張惠蘭)

中華民國 106 年 06 月 19 日

誌謝

本研究的誕生，歸功於幫助我完成論文和陪伴在我身邊的您們，在此和您們分享喜悅。首先，感謝我的指導教授—李靜芳教授與張惠蘭教授，您們於論文的教導和給予的鼓勵，有您們的用心的指導，我才能夠完成研究。感謝口試委員的寶貴建議，使本研究能夠更加詳細。特別感謝國立臺灣美術館「藝術駐點員」承辦人郭純宜女士、教育推廣組的沙孟蓉女士，在您們的幫助下，我能夠於青少年教育推廣活動現場蒐集資料，是相當珍貴的學習和體驗。

研究所的同學、策評組的朋友，我們的生活如攀登高山般，過程路途崎嶇，但我們依然不停下腳步、持續向前，謝謝您們帶給研究室溫度、一起創造許多回憶。謝謝關愛我的教會長輩、團契的朋友，您們在研究期間的關心和陪伴，您們提供一個溫暖的歸所，讓我在疲倦時能夠補足力量。

感謝我珍愛的家人，謝謝您們對我的包容、支持我完成學業，每次我們在一起相聚的時光，在我心裡都成為前進的動力。最後，感謝 上帝的帶領，祂透過看似辛苦卻平安的道路，重新地塑造我的生命，在我軟弱和想放棄的時候成為我的依靠。研究生涯漫長，又常常需要面對自己的不完全，但也因為知道自己的不足，才更努力地想要成為更好的人。我的腳步緩慢，但我依舊走著、依然站立，因為我的生命，有您們的同在。

摘要

本研究探討國立臺灣美術館所推出的「藝術駐點員」－學生公共服務活動中，青少年參與者於活動的參與經驗。希望了解青少年參與「藝術駐點員」活動的目的與動機、活動對於青少年美術館經驗的啟發、以及他們對於活動的回饋。文獻探討美術館教育、美術館的青少年觀眾、美術館觀眾研究與相關研究論文。

研究方法以質性研究中的個別訪談、實地觀察、實物分析法蒐集資料。在訪談部分，徵求五位參與「藝術駐點員」活動的青少年，以個案方式分析他們的訪談內容；另外對培訓活動與四、五月份的公共服務進行觀察，並以培訓課程名單、公共服務報名列表、值勤地點照片作為實物分析。本研究訪談活動承辦人，期望透過她於活動現場長期的觀察與協助，以增進研究者對活動目的、特色、執行細節的了解。

以下是本研究的發現：

- 一、從《博術館經驗》的個人脈絡、社會脈絡、環境脈絡分析，個案參與活動的目的和動機，受個人脈絡的影響更勝於其他兩種脈絡。
- 二、能夠透過公共服務在美術館中學習，是個案參與活動的主要目的。
- 三、「藝術駐點員」活動提供個案接觸並認知不同形式的藝術作品，提升美術館教育推廣活動的價值。
- 四、除了藝術領域、公共服務領域的學習，個案能透過活動培養盡責的生活態度、學習待人接物。
- 五、個案能夠在參與公共服務中，衍生對於美術館的認同，這份認同促使他們在個人社群裡，扮演推廣美術館的角色。

本研究的建議如下：

- 一、「藝術駐點員」活動可以為兒童繪本區訂出更明確的學習目標與服務項目。
- 二、培訓課程時，館方可以加強宣導設施的使用、鼓勵青少年參與者於公共服務的時間自主學習，並透過培訓課程宣傳館內其他青少年教育推廣活動。
- 三、館方可以對青少年參與者進行更具規模的觀眾研究，以取得參與者更多的回饋。
- 四、美術館教育推廣方面，美術館能夠建立和中等學校的宣傳網絡，增加青少年與教師對美術館和教育推廣活動的熟悉。

關鍵詞：青少年觀眾、美術館教育推廣活動、學生公共服務、美術館參與經驗

Abstract

This research is to investigate the experiences of teenagers who participated in Young Art Ambassadors, the Student Service Learning program launched by the National Taiwan Museum of Fine Arts (NTMoFA). The researcher hopes to gain an understanding of the purposes and motivations of the teenagers' participation in Young Art Ambassadors, the inspiration of the program in their art museum experience, as well as their feedback about the program. Literature on Art Museum Education, Youth Audience of Art Museums, Audience Research of Art Museums and other related research papers were reviewed.

This research used individual interviews, field observation, and physical analysis as methods of data collection used in qualitative research. As for individual interviews, five youth participants of Young Art Ambassadors were recruited and their feedback was analyzed with the case study approach. In addition, the training program and Service Learning in April and May were observed. The roster of the training program, the registration lists of Service Learning, and photos of service locations were adopted for physical analysis. The program organizer was interviewed for this research, with the expectation that the researcher would gain better understanding of the purposes, features, and execution details of the program through her long-term observations and assistance in the program sites.

The findings of this research are as follows:

1. As shown in personal context, social context and physical context analysis of the museum experience, the purposes and motivations of the case study participants were impacted more by personal context than the other two contexts.
2. The main purpose of participation in the program for the case study participants was to learn in the Art Museum through Service Learning.

3. The Young Art Ambassadors program allowed the case study participants to come in contact with and gain knowledge about art collections in different forms, which increased the value of the Art Museum's Educational Program.
4. In addition to learning in the field of Fine Arts and Services, the case study participants were able to cultivate an attitude of responsibility and learn how to get along with others through the program.
5. While participating in Service learning, the case study participants were able to develop a sense of identity with the Art Museum, prompting them to take part in promoting the Art Museum in their personal social network.

The suggestions proposed by this research are as follows:

1. The Young Art Ambassadors program should set clearer learning objectives and service avenues for the Picture Book Area.
2. In the training program, the Museum should advocate further the use of facilities, encourage youth participants' self-initiated learning during the Service Learning, and also promote other educational programs for youth provided through the Museum.
3. The Museum should conduct a wider range of audience research among the youth participants in order to receive additional feedback from the participants.
4. As for educational promotion of the Art Museum, the Museum should establish publicity networks with schools of Secondary Education, thereby enabling teenagers and teachers to be more familiar with educational programs of the Art Museum.

Keyword: Youth Audience, Educational Program of the Art Museum, Student Service Learning, Art Museum Experience

目次

誌謝	I
中文摘要	II
英文摘要	IV
目次	VI
表目次	IX
圖目次	X
第一章 緒論	1
第一節 研究背景	1
第二節 研究動機	2
第三節 研究目的與研究問題	4
第四節 研究範圍與限制	5
第五節 名詞釋義	6
第二章 文獻探討	9
第一節 美術館教育	9
第二節 美術館的青少年觀眾	20
第三節 美術館觀眾研究	26
第四節 相關研究論文	27
第三章 研究方法與架構	30

第一節	質性研究方法的選用	30
第二節	研究者角色	31
第三節	研究對象	31
第四節	研究場域	32
第五節	資料蒐集與分析方法	33
第六節	研究倫理	37
第七節	研究信度與效度	37
第八節	研究流程	39
第四章	研究資料分析與討論	40
第一節	資料分析與詮釋	40
第二節	研究討論	65
第三節	研究發現	67
第四節	青少年參與「藝術駐點員」活動之優劣分析	69
第五章	研究結論與建議	71
第一節	研究結論	71
第二節	研究建議	72
第三節	活動承辦人對於研究建議的回饋	74
第四節	後記	76
	參考文獻	78
	附錄	82

附錄一	徵詢父母 / 監護人同意說明書	82
附錄二	父母 / 監護人同意書	83
附件三	參與訪談同意書	84
附錄四	個案訪談綱要	86
附錄五	活動承辦人訪談綱要	87
附件六	觀察計劃與綱要	88
附件七	活動承辦人訪談記錄	89
附件八	實物分析資料－藝術駐點員公共服務計畫	95

表目次

表 1	美術館教育特質	10
表 2	傳統學校教育與博物館教育的比較	11
表 3	青少年參與國內外美術館 / 博物館教育推廣活動之助力	19
表 4	Erikson 心理社會期發展理論	21
表 5	觀眾特質概覽表	27
表 6	美術館 / 博物館教育推廣活動與青少年觀眾相關論文	28
表 7	實地觀察的編碼	36
表 8	個案基本資訊	42
表 9	青少年美術館教育推廣活動參與之優劣分析	69

圖目次

圖 1	互動經驗模式	7
圖 2	研究流程	39
圖 3	「藝術駐點員」值勤地點－展覽區《流動菜攤》	64
圖 4	「藝術駐點員」值勤地點－兒童遊戲室操作區	64

第一章 緒論

本章共有五節，第一節是研究背景；第二節是研究動機；第三節是研究目的與研究問題；第四節是研究範圍與限制；第五節是名詞釋義。

第一節 研究背景

博物館的雛型，在托勒密王朝¹時期原為綜合特質的學院，逐漸演變至滿足個人收藏的所在、提供貴族參觀的場所。在法國大革命後，博物館逐漸向大眾開放，經過長時間系統化的調整，目前的博物館功能大致可以歸類為展示、教育推廣、研究及典藏四大功能，是一個全民共享、具有社會教育意義與常設性質的公眾場域，並具有收藏與妥善維護的能力（Burcaw，1997）。而美術館屬於博物館其中的類型之一，亦有上述博物館的功能與任務，特別是公立美術館，所肩負的更是一個縣市、甚至是國家藝術教育、文化進程的重要拼圖。美術館若無人參訪與使用，也只是一座收藏他人作品的館舍，功能與珍貴之處，並無法被重視與發揮。

新博物館學²提出後，博物館將目光從典藏品與典藏功能移向觀眾。為了解到訪的觀眾，博物館針對觀眾進行深入的研究與分析。發現博物館的觀眾，以兒童、成人與家庭觀眾占多數，而青少年觀眾的比例卻不多。自 2000 年，國外博物館開始主動對青少年出擊，嘗試以教育推廣活動與展覽吸引青少年的注意。2006 年，國立歷史博物館主辦的博物館館長論壇，更以「博物館與青少年」為題，邀請各國博物館

¹ 托勒密王朝是掌管埃及與周圍地區的希臘化國家，存在於西元前 323-30 年之間。

² 1970 年代興起的新博物館學，比起舊的博物館學以藏品和保存為中心，更加重視博物館的公共性和博物館的教育特質。

館長，針對青少年群眾的博物館參與情形進行分析與討論。然而博物館群經過十年的耕耘，美術館在形象的轉換、網路媒體普及的推波助瀾下，各種樣式的展覽與教育推廣活動吸引青少年進入美術館。那麼青少年觀眾在美術館教育推廣活動中想要得到什麼？他們的參與情形又是如何？他們參與活動後有什麼回饋？則是本研究探討的議題。

第二節 研究動機

2005年冬季，仍就讀高中的研究者，與班上同學們一同到美術館參觀，以完成學校美術教師交代的美術館參觀心得。然而在這次的參觀經驗中，研究者發現同學們對於在美術館園區玩、討論參觀結束後要吃什麼午餐...等附加的社交活動，興趣更勝於美術館館內的展覽。研究者覺得相當疑惑，美術館館內的環境很舒適，有深刻文化意義的藝術原作、富有教育意義的教育推廣活動、賣店販售和館藏有關的紀念商品...。這麼有趣的美術館，為什麼同學們都急著離開呢？這個問題研究者藏在心裡許久。直到在研究所期間，在藝術管理與美術館教育課程中，又喚起了研究者多年的疑問。源於此，探討美術館與青少年參與的研究題目，也就成為研究者碩士論文想要鑽研的領域。

國、高中生相當於青少年的年紀，這是一個人類成長過程重要的階段，他們正處在兒童與成人的過渡時期。生理上，青少年逐漸發育成熟；在心理層面，青少年的思考也比孩童更獨立。他們重視朋友，也期望獲得同儕的肯定。對新事物感到有興趣的他們，若能在此時期培養出良好的休閒與學習，將有助於青少年穩定邁入成年階段（Erikson, 1968）。藝術鑑賞和創作，就是一個相當有趣且值得學習的領域。青少年能夠透過藝術作品的賞析、藝術創作的學習，抒發其內心的情感，並提升美感素養。

從藝術教育與美學層面，美術館的展覽、舉辦的教育推廣活動、典藏的藝術品、休憩的空間，教學方式與特性等方面，都能與學校提供的藝術教育互補。美術館帶給非觀眾的印象，或許存有些許刻板，例如：「必需安靜的地方」、「藝術家的創作看不懂」等，對青少年而言，這些印象自然阻礙他們願意主動參觀美術館的可能。隨著新博物館學的提倡，美術館更重視群眾關係，館方想盡辦法留住觀眾，設法吸引群眾到館參觀，並且希望能夠和外界建立起良好的關係。

對於各年齡層觀眾不同的需求，美術館界也盡力地想要滿足他們的胃口。在教育推廣的範疇，當代的美術館提供許多教育推廣活動，希望能夠促進群眾更了解美術館。活動的內容多以美術館本身出發，舉凡與展覽、典藏品、美術館介紹等類型的活動，都能夠促進群眾透過活動認識美術館，而達到良好的互動。美國博物館協會 (AAM) 是這麼定義博物館的：「一座有組織、常設的非營利機構，主要以教育或美學為目的，它設有專任館員，擁有照顧和利用實物，並做常態展出以饗社會大眾³」。簡而言之，博物館是一個為大眾而設立之場域，能夠透過典藏品提供觀眾教育與學習。博物館是具社會意義、也是屬於全民教育的機構，因此青少年缺乏參與博物館現象，也使得博物館界開始主動瞭解其原因。二十一世紀，國內外博物館開始關注青少年的博物館參與，並且極力拓展青少年觀眾群，更為青少年觀眾設計專屬的博物館教育活動。在研究方面亦有相關的研討會專文的發表、文章出版。博物館群無不盡力的推展教育活動、並且努力的讓青少年能夠喜歡這些活動，進而達成推廣美術館的目的。

在國內，以教育為核心的展覽，例如國立臺灣美術館、臺北市立美術館與台北當代藝術館，皆前後推出教育展，並持續為青少年族群設計特別的推廣活動，包括與展覽相關之工作坊、館校合作、服務學習...等。美術館群於青少年觀眾領域的耕

³ 摘錄自國立臺南藝術大學「虛擬藝術村」網站。上網日期：2016年9月25日。網址：art.tnnua.edu.tw/museum/html/comp3_6.html。

耘，已逐漸形成系統，甚至成為美術館的近年政策的重要目標之一。在這麼多的教育展覽、教育活動的推出之下，青少年群眾們的參與趨於穩定，而他們也以自己的方式在美術館裡學習，更以自己的方式詮釋美術館教育。

本研究《青少年參與國立臺灣美術館教育推廣活動－「藝術駐點員」之經驗》，針對青少年的美術館教育推廣活動參與經驗，希望從中瞭解青少年參與「藝術駐點員」活動的目的及經驗，並且他們在參與活動後的回饋，以及參與活動的回饋，並試著從中提出建議。

有句古諺闡述學習者主動參與的可貴：「告訴我，我會忘記；教導我，我會記得；讓我參與，我便能真正瞭解。」⁴，美術館的教育推廣活動是一個觀眾能夠透過館方的規劃，實際體驗後瞭解美術館與展覽，並啟發藝術感知的方法。期望透過研究，能夠更進一步探究美術館教育於美術館的價值，並透過論文撰寫使更多人重視美術館教育推廣活動於美術館、藝術教育的重要。

第三節 研究目的與研究問題

一、 研究目的

本研究探討青少年參與國美館教育推廣活動－「藝術駐點員」經驗，從文獻探討青少年、美術館教育，進行實地觀察、邀請個案參與個別訪談、收集實物分析的資料。希望從中了解青少年為何而來、青少年參與「藝術駐點員」中得到的經驗、參與「藝術駐點員」後，對於美術館又有什麼新的想法？

⁴美國富蘭克林（Benjamin Franklin）引用中國《荀子·儒效篇》「不聞不若見之，聞之不若見之，見之不若知之，知之不若行之，學至乎行而止矣」的重述。英文原文：“Tell me and I forget, show me and I remember, involve me and I understand.” (K-W-L Chart, 2015)

二、 研究問題

針對研究動機、目的，研究者提出以下問題：

- (一)、青少年參與美術館「藝術駐點員」的目的和動機為何？
- (二)、青少年擔任美術館「藝術駐點員」的經驗為何？
- (三)、在擔任美術館「藝術駐點員」後，青少年的回饋為何？

本研究嘗試從文獻分析、活動參與者之訪談與實地觀察、館方提供的實物分析資料，經過資料分析和討論，提出美術館青少年教育推廣活動規劃的建議。期盼能夠瞭解青少年於美術館的參與，並藉著研究之發表，能對臺灣的美術館青少年觀眾研究、美術館青少年教育推廣活動研究的知識網脈，提供另外一個面向的見解。

第四節 研究範圍與限制

本研究範圍於研究對象的部分，設定在國中、高中或同等學齡，參與「藝術駐點員」活動之青少年。研究者參考國內各大美術館於青少年教育推廣的活動的發展，從青少年教育推廣活動舉辦的經驗、資料蒐集與進入現場的評估，並且和美術館館方洽談進入現場之可能性，因為國美館擁有豐富的青少年教育推廣活動經驗，持續且規律地舉辦活動、能夠為活動內容持續提出修正與新企劃，並且同意研究者進入活動現場觀察。「藝術駐點員」活動滿足研究者需多次進入研究現場觀察之條件，並且與研究時程能夠配合，因此選定以國美館「藝術駐點員」活動作為研究場域。

研究限制在研究對象方面，本研究的個案對美術館和美術館教育推廣活動的印象皆偏向正面，因此本研究以正向的活動經驗進行分析，缺少對美術館或活動抱持負面印象之青少年參與者的資料。另外，研究個案為邀請青少年參與者自主選擇是

否參與訪談，而個案均為十六歲至十八歲之間的女性，在年齡和性別的取樣上，皆形成限制。以「藝術駐點員」活動作為研究場域，不像其他青少年教育推廣活動，例如工作坊是屬於單次、短期的活動，如要取得個案更完整的資訊，需要長時間的觀察與訪談，但研究者因研究時程之關係，不便對個案進行長期的追蹤。另外，使用質性研究法，容易產生過於主觀的情形。對此，研究方法和研究分析部分，均謹慎地處利蒐集之資訊，後記中亦寫下部分研究歷程，提供讀者理解研究者思路。

第五節 名詞釋義

一、國立臺灣美術館學生公共服務－「藝術駐點員」活動

教育部為鼓勵學生參與校外志願性服務，推動國中和高中職學生參與公共服務，於「十二年國民基本教育免試入學超額比序多元學習表現採計原則⁵」、「高中高職免試入學超額比序志願服務學習時數採計實施要點」等政策，鼓勵學生參與服務學習。參與公共服務對於國中學生在高中職的入學排序有正面的幫助、高中生參與學生公共服務，時數則能夠於大學甄試時有加分的功用。因此許多學校會要求學生進行公共服務，甚至會以學生參與公共服務的時數納入操性成績的參考。

「藝術駐點員」是國美館因應學生公共服務所推出的活動，期許透過「藝術駐點員」活動，使學生更了解美術館。活動於一〇三年開始推動，直至一〇六年約有一千五百位國高中生、大專學生參與。「藝術駐點員」的服務項目，主要有協助展場秩序的維護、教育推廣活動支援、行政業務支援等三項，並在必要時支援教育推廣活動的辦理。有意願參與之學生，在上網報名後必需通過培訓課程才能開始服務。

⁵校外服務政府公告或各國中校外服務學習機關(構)、法人、經政府立案之人民團體。

二、美術館觀眾研究

觀眾研究簡而言之的意思是「使用多種研究方法，研究一個機構現有與潛在的觀眾⁶」。美國博物館評量家 Ellen Giusti 於 2006 年 AAM 博物館觀眾研究專題座談會，指出觀眾研究會直接影響博物館在行銷策略、觀眾服務、教育規劃以及展示設計的抉擇，而這些涵蓋了美術館大部分重要的功能（劉婉珍，2011）。教育推廣活動是教育規劃的一部分，透過對於教育推廣活動的觀眾研究，美術館能夠更準確地掌握觀眾對於活動的反應，適時地調整活動的內容。

三、美術館 / 博物館經驗

以「檢視民眾使用博物館方式」，系統化整理的專書《博物館經驗》，是 1992 年由美國博物館教育學者 John Falk 和 Lynn Dierking 將博物館經驗發展成三種不同的脈絡類型：個人脈絡 (personal context)、社會脈絡 (social context)、環境脈絡 (physical context)，而脈絡之間的相互影響稱為互動經驗模式，概念如下圖。

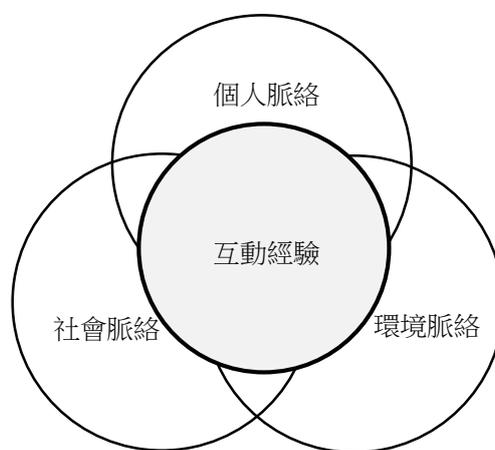


圖 1 互動經驗模式

博物館 / 美術館參觀經驗之於個人脈絡，即個人的動機、期望、先前知識、興趣與信念，影響觀眾的學習與參觀方式。社會脈絡則是外在影響，像家庭、學校、

⁶ 摘錄自博物館學教育資源中心〈觀察研究詞彙〉。上網日期：2016 年 10 月 5 日。網址：http://art.tnnua.edu.tw/museum/html/comp2_2.html。

文化等，觀眾和同伴參觀、獨自參觀；展示引導、空間場域設計、博物館外的活動與經驗增強效應，屬於環境脈絡（Falk & Dierking，2000）。以本研究為例，美術館的經驗有多種層面，舉凡個人脈絡，屬於觀眾個人之於美術館；社會脈絡例如對觀眾的影響之於美術館的參觀；環境脈絡則是來到美術館與在美術館中的體驗等。觀眾於美術館的經驗是複雜的，觀眾研究協助美術館瞭解這些經驗，以對於企劃與執行進行修正。

第二章 文獻探討

本章以研究相關的概念與理論作為研究觀點的基礎，並以研究者的角度提出個人看法。文獻探討共分為四節，第一節是美術館教育；第二節是美術館的青少年觀眾，以青少年觀眾身心特質，再到目前青少年於學校藝術教育之型態和青少年的美術館參與，提出青少年至美術館參觀的助力與阻力；第三節為美術館觀眾研究，對觀眾研究的定義與重要性提出思辨；第四節是相關研究論文。

第一節 美術館教育

一、美術館的定義與功能

博物館依據收藏品的類型而有所區別，最常見的分類方法是引用博物館學者 Burcaw 從收藏的物件來區分，大約可以分為歷史博物館、科學博物館、美術館。博物館的特徵來自於所蒐藏的物件，美術館與其他類型博物館最大的差異是在於哲學上的不同。Burcaw 在《博物館這一行》書中對於美術館與其他博物館的不同（1997：頁 60）進行詮釋：

「藝術是天賦者獨特且高度不尋常的產物，我們稱其為『藝術創作⁷』，而藝術創作本身即為其價值之所在。假如藝術家創作的結果產生了永久且具體之物件，則會成為美術館關心的對象。其他所有種類的博物館則是有關於典型、平常、大量生產和自然物件，其價值不在自身，而是在於其作為自然世界與人類文化樣本的價值。」

⁷ 藝術創作於此原文作“works of art”

臺灣自 1983 年第一座公立美術館成立以來，陸續有國立臺灣美術館、高雄市立美術館、臺北當代藝術館等美術館誕生，因應縣市合併、部分行政區升格為直轄市，未來還會有更多大型美術館設立。臺灣的美術館林立，若美術館都發揮其功用，勢必能為國民美學素養和文化的素養有所影響。

二、美術館教育的特質

美術館 / 博物館教育，常與學校教育拿來相提並論。兩者都屬於教育性質的機構、同樣具有非營利之目的，在細節上卻有很大的差別。在對象、內容、教育的時間、方法、提供的場所，甚至對於學員的評量角度，美術館 / 博物館是一個相對於廣泛而無特定目的學習。傳統學校教育的教學者，能夠規範學員學習的方式，而美術館 / 博物館教育，則屬於自由的學習場域，因此美術館的教學者，在面對學員的背景與學習程度時，不容易掌握每位學員的學習情形。劉婉珍（2002）在《美術館教育理念與實務》一書，將美術館教育與學校教育的不同，歸類為環境教育、學習者、教育人員、主題內容。概念如下表：

表 1 美術館教育特質

	教育環境	學習者	教育人員	主題內容
美術館教育特質	<ul style="list-style-type: none"> • 教育並非唯一使命。 • 溝通媒介：藝術品。 • 自由開放的教學氣氛。 	<ul style="list-style-type: none"> • 學校師生僅為各類美術館學習者中的部分，不是全部主體。 • 學生並非每日至美術館學習。 	<ul style="list-style-type: none"> • 藝術品詮釋者。 • 學齡學生僅為美術館教育人員引導對象之一。 • 與學習者的接觸時間不長、頻率不高。 	<ul style="list-style-type: none"> • 教育內容：美術欣賞、美術史、學科整合/人文知識、社會改革。 • 美術館素養。 • 對於美術教育虛無課程的補強。

學校的美術教育的教學者，能夠長期關注學習者的發展，並給予學習者所需要的幫助，但美術館教育亦有許多優於學校教育的特質。美術館的教育功能，能夠帶給觀眾有別於學校的學習。例如美術館的硬體設備，身處於美術館中能夠以五官感受空間、學習建築之美、了解美術館展覽空間的分布、美術館有能夠使用的設備；從展覽規劃來看，美術館的展示具有故事性，以不同的展覽策畫方式，構組藝術品觀看的角度；教育推廣方面，提供有趣且更加自由的學習模式，並更為專業的藝術教育與展示的資源...。美術館從上至下，都能提供學習經驗啟發觀眾，不論是正式課程、非正式課程或潛在課程，美術館能夠帶給學習者的，是一個全方位感官經驗的學習。

表 2 傳統學校教育⁸與博物館教育的比較

項目 \ 教育方式	傳統學校教育	博物館教育
1. 對象	學生	觀眾
2. 內容	教材	各種教育活動
3. 時間	階段性	終身
4. 方法	講授式	自動學習
5. 場所	不能自由出入之教室	可自由出入之展覽室
6. 評量	考試	無，由自己評量

摘錄自施明發（2000）《如何規劃博物館教育活動》，頁 43

從上表格，傳統學校教育著重於學習者知識的獲取，博物館教育則著重於引發觀眾探索問題。博物館的課程是觀眾為中心的模式，沒有序列性，不管觀眾的水準如何，都要使觀眾以學習的可能性。對於學校教師而言，美術館提供的資源，亦能幫助教師在課堂上的運用。美術館的教育能夠與學生在學校的美術學習進行互補，不論對學習者、或是學校教師而言，都是很好的知識與資訊補給站。

⁸ 在此意思是指提供制式化學習的傳統學校。

三、美術館教育的重要性

《新世紀的博物館》作者 Ebits (1984) 於書如此說：「若典藏品是博物館的心臟；教育則是博物館的靈魂。」他以比喻的方式點出博物館教育功能的重要性（劉婉珍，2004：頁 19）。隨著新博物館學的提出，群眾在博物館的地位變得重要，博物館教育的重要性變得不容忽視。

美術館教育是美術館參訪的促進者。觀眾要能夠主動踏入美術館，與其藝術鑑賞能力與教育程度，甚至社會對於美學教育重視與否都有關係。雖然如此，但是美術館教育作為社會教育支機構，更要想盡辦法詮釋展覽與活動內容、降低參觀的門檻，讓全民都能夠有選擇參訪的機會。美術館教育雖然能夠立即性的帶來觀眾，卻也很耗費資金。然而，教育活動是以館藏展示，以及博物館價值延伸的發展性活動，活動的目的是希望群眾藉著教育活動的參與，能夠從專業的知識中，理解展覽與藝術品、比較有條理的獲取展覽的訊息，並藉著活動中有趣的編排與設計，提升對博物館的認同。

青少年對於博物館的疏離感不僅限於國內。在歐洲，博物館同樣為青少年族群持續努力，並且有許多嘗試。在面對青少年族群時，各博物館的因應策略均有所不同，許多博物館積極尋找能夠拉攏他們的策略，也有許多博物館採取相對消極的姿態。部分博物館對青少年策略的看法是：耗費苦心！想辦法讓青少年到了博物館，卻不一定能夠得到相等的回饋，不如將目標放在培養「未來」的青少年觀眾，也就是培養兒童與博物館的親密程度，而不是苦心經營目前的青少年族群。意即，這些態度消極的博物館，是不特定為青少年的參與與否，做特別的努力（Parent & Julien-Laferrière，2013）。這種方式對於博物館的好處是能夠把有限的資源聚焦於兒童，減少教育部門對青少年活動發展業務。他們認為，培養兒童參訪博物館的習慣，就算他們在青少年階段不來博物館，對於博物館的正面印象，還是能讓他們在

成年的階段回流到博物館。但這種消極的作法並不是好的博物館教育態度。觀眾年齡和參與，但是博物館的學習能輔助學校教育的不足，並且學習有其脈絡，既然博物館屬於全體國民，青少年族群的權益就需要獲得重視。若持續對青少年群眾抱持消極作法，青少年群眾會拒絕到美術館參觀。

1987年丹佛會議 (Denver meeting)對於美術館教育目的有以下見解：「美術館教育的目的是，加強觀眾對美術原作 (original works of Art) 的了解與鑑賞的能力，並且把此經驗遷移到生活的層面上。對民眾的這一種教育，是透過有效的運用學習與教學原理，來解釋作品、展示及收藏作品的活動上」(王秀雄，1998：頁122)。美術館的挑戰在於如何有效的運用其資源，來配合廣泛觀眾的需求 (黃鈺琴，2004：頁24)。

政府提倡將以文化創意產業，作為新的臺灣出口經濟。但是如果連國民美學素養都無法提升，文化創意產業根基不穩，何以能夠長期的發展？美學教育是需要長久且持續的培養的，不論從學校、生活中或是美術館。而當他們能夠認同美術館的參與、參觀後能體認美術館與生活的連結，對於生活中之美學就會更為重視，群眾若能主動發現美、支持藝文活動，政府的政策才不會淪於冠冕堂皇。

四、美術館教育推廣活動的特質與功能

美術館教育是如此的重要，那麼美術館的教育推廣活動又是什麼呢？從文字上的意義分析，美術館教育推廣活動基本上是一個有實際參與內容的活動或課程，用意在於推廣美術館和美術館相關的展覽。美術館教育推廣活動在行政方面由教育推廣組主責，但在活動內容上串連起美術館的不同部門。教育部門所舉辦的活動通常很能得到觀眾的喜歡，但是教育部門與推出的活動的教育成效有著潛移默化的特性，需要長期觀察以及培養成效才能顯現出來。博物館教育活動相對於展覽與典藏品，型態比較活

潑，在參與上不需要具備太多專業條件，因此門檻比較低，能夠吸引有興趣的民眾。事實上，美術館教育推廣活動提供的，正是提供內容豐富又多樣化的體驗。青少年的休閒活動參與受到感官刺激的影響，讓每一次的美術館參訪經驗，不僅是「聽」與「看」單方面的訊息接收，而是手、腦與感官肢體並用的學習。

多數觀眾將美術館的參觀當成是一種休閒，而在從事休閒活動的同時，藉由展覽、典藏品與教育活動，常會有意想不到的學習收穫（洪櫻純，2005）。觀眾到美術館的目的，或許只是想一個舒服、不用太多錢的場所放鬆身心，卻出乎意料地達到良好的學習效果。美術館教育推廣活動類型與內容隨著觀眾所需，持續地增進與改善，近年以研習營／工作坊型態，因為能夠提供參與學員較完整的內容，廣受教育推廣部門的使用。《如何規劃博物館教育活動》中，針對研習營／工作坊提出以下解釋：「研習營／工作坊（workshop）：綜合演講、視聽欣賞、示範表演、觀察、動手做及討論課程，進行密集的講習與訓練。通常連續數天，並針對不同的對象及年齡層而設計相關的主題與活動」（施明發，2000：頁53）。

活動的執行方面，國內各大美術館教育推廣部門，近年來特別重視各年齡層學習上的區別，以分齡分眾方式，依照該年齡族群關切議題、身心狀態與參與活動之喜好，設計專屬於該年齡層的活動。活動的規劃上，教育人員亦從觀眾研究中發想不同的方式，並且參考心理學與藝術教育等具有參考價值的研究，設計出可以結合觀眾興趣與經驗的活動。美術館教育推廣活動與觀眾興趣的結合並不適簡單地迎合，而是美術館將對觀眾興趣進行分析篩選，將其中與藝術領域銜接、交集的部分作為學習的階梯，引導觀眾能夠透過活動學，並更多的善用美術館資源。

五、國內外美術館 / 博物館青少年教育推廣活動案例

為了能夠比較完整的描摹青少年教育推廣活動的型態，對於本研究之研究場域提出有建設性的結論，研究者將國內外美術館 / 博物館所舉辦的青少年教育推廣活動案例，挑選較具規模、有代表意義的活動，並對於活動促進青少年參與的助力加以說明。國內以國立故宮博物院、臺北市立美術館、臺北當代藝術館和國立臺灣美術館作為範例，國外則選擇費城美術館、布魯克林博物館、大都會藝術博物館作為範例。

（一）國立故宮博物院「青少年藝術研習營」、「青少年文化大使培力計畫」

國立故宮博物院（以下稱臺北故宮）「青少年藝術研習營」，結合常設展與特展的展出內容，進行為期兩天的暑期營。活動對象為國小畢業生、國中在學學生。研習營課程分為文物賞析、參觀導覽、體驗課程，文物賞析由教學者運用教學資源、複製文物向學員介紹文物；參觀導覽由館員帶領學員參觀展覽；體驗課程則在研習教室與戶外空間進行活動。研習營希望促進青少年對於故宮典藏的認識，並拓展青少年藝術視野與人文素養。在 2016 年的課程就以青銅器收藏、蒙元皇室書畫收藏與特展「惠風和暢－書畫扇面」結合，藉由文物賞析、參與活動和課程，促進青少年參與者對於中華文化的認同。「青少年文化大使培力計畫」則是 2017 年開辦的活動，招募國內外公私立高中、高職一年級升二年級的學生，鼓勵青少年參與志願服務。活動以典藏品為課程延伸，邀請學校教師擔任教學者，內容有古文物創意手作、使用故宮的 OPEN DATA 資料庫完成課程...等，而參與者的學習也將在展覽廳中，使用具創意的導覽方式帶給觀眾不一樣的導覽體驗。

（二）臺北市立美術館「文化小尖兵」、「當代藝術家帶路工作坊」

北美館自 2000 年起推動青少年觀眾的教育活動，為了鼓勵高中生參觀美術館，並且透過他們的美術館經驗吸引其他青少年，「文化小尖兵」的培訓計劃於 2003 年

開辦。目標是培養參與者能夠在導覽培訓得到美術館相關知識，並於展覽廳進行導覽（黃才郎，2006）。北美館以「分齡分眾」與「自主學習」的方式，以當期展覽延伸針對不同年齡層的教育推廣活動（莊瑋慈，2016），以兒童藝術教育中心「小·大」展覽規劃的「當代藝術家帶路工作坊」，透過各種探索與體驗，讓青少年感受手作的樂趣。依照觀眾各年齡層的心理特質，引導觀眾進行探索，並且誘發他們的學習動機，達到自主學習的成效。

（三）台北當代藝術館「館校合作計畫」、「青少年雕塑營」

台北當代藝術館（以下稱當代藝術館）的位置鄰近日新國小、建成國中、成淵高中，當代藝術館便與學校配合，共同承辦「館校合作計畫」安排駐校藝術家結合學校課程，帶領學生創作與討論，並且於校慶時策劃學生製作成果展。藝術家多以藝術創作帶領學生，亦有偶戲表演等表演藝術類型的方式呈現。計畫也與當代藝術館其他活動互相激盪，例如參觀當代藝術館的捷運地下街公共藝術，並且讓展示成果延伸至地下街。「青少年雕塑營」是三天的暑期營隊，當代藝術館邀請當期展覽藝術家，以漸進式的教學和引導，讓參與者從認識藝術家的創作與基礎的繪畫訓練，進而完成雕塑作品。

（四）國立臺灣美術館「青少年暑期創作營」、「青少年版畫創作體驗活動」、學生公共服務「藝術駐點員」活動

國美館為青少年舉辦「青少年暑期創作營」，暑假期間吸引喜好藝術的青少年參與。活動以國美館當期展覽為教學素材與資源，並且在課程上由教育人員或專家帶領，2015年草間彌生「夢我所夢」展覽的青少年教育活動即以創作營帶領參與者。「青少年版畫創作體驗活動」則是國美館以春節檔期的「版印年畫」展覽所延伸，通常是經由藝術家或講師帶領。活動首先以「版印年畫」展覽的賞析開始，讓參與者能夠對當屆參展的藝術作品和版畫的特徵有基本的了解。導覽結束後帶領參與者

製作年畫。本研究場域「藝術駐點員」也屬於國美館的青少年教育推廣活動，內容在第一章介紹，在此就不重複。

（五）費城美術館「青少年素描俱樂部⁹」、「青少年大使¹⁰」

費城美術館於 2000 年開始，根據館員們的提議，推出以青少年為主體的教育推廣活動，「青少年素描俱樂部」便是其中之一，這個於 2003 年開始的活動，提供課後藝術課程給就讀藝術相關科系或探索藝術領域職涯的青少年。參與者可以在活動中認識美術館的收藏、跟藝術家互動。活動於每週關注特定的藝術領域主題，藉由密集的專業知識學習活動讓參與者培養專業能力。為了規劃出更符合青少年期待的展覽與教育推廣活動，美術館推出「青少年大使」計劃，參與者和策展人、教育人員和其他館員合作，共同策劃青少年相關的活動。參與者可以於擔任大使的期間，為青少年活動提出自己的觀點，並學習領導與合作。

（六）大都會藝術博物館「青少年部落客¹¹」、「生涯實驗室¹²」、「高中生暑期實習計劃¹³」

大都會藝術博物館為了解青少年的回饋，向他們推出「青少年部落客」的方案，青少年諮詢組與其他青少年參與者是該部落格的撰寫人，他們能夠藉由「青少年部落客」，以部落格紀錄與分享參與活動的心得，達到宣傳活動的效果。「青少年接管大都會」讓青少年能夠在大都會藝術博物館內度過夜晚，活動結合紐約四十個社區合作夥伴，呈現藝術創作、音樂、舞蹈與戲劇，並免費開放給國中與高中的學生。「生涯實驗室」是一個提供青少年聽取博物館專家意見與探索藝術職涯的活動，參與者能夠培養專業技能，並在活動研討會後取得參與證書。「高中生暑期實習計

⁹ 原文作“Teen Sketch Club”

¹⁰ 原文作“Teen Ambassador Group”

¹¹ 原文作“Teen Blog”

¹² 原文作“Career Lab”

¹³ 原文作“High School Internship Program”

劃」是由藝術家帶領議題的討論，另外透過館內典藏品的鑑賞、發展藝術創作，創作再透過「青少年部落客」發表出來。參與者能夠把創意發揮在工作環境中，讓他們從活動與工作內容中，了解創作與藝術與自身的連結，擴展青少年對於藝術的視野。

大都會藝術博物館的青少年教育推廣活動，特別善於開發藝術創作特質，在「青少年部落客」裡，研究者從參與者的分享、創作者的照片，發現參與者的心得與作品都非常獨特，而從字句中亦能看到參與者跟大都會博物館的深厚友誼。大都會博物館從藝術活動、職業探索、青少年與館方溝通與聯繫，各項計劃的目標清楚並且有一定程度之配搭。因為館方的活動設計，重視青少年發聲與成長的本質，獲得他們迴響。

(七) 布魯克林博物館「博物館學徒計劃¹⁴」、「布魯克林文化探險計劃¹⁵」、「青少年之夜¹⁶」

同樣位於美國紐約的布魯克林博物館，推出的活動相當受青少年的青睞。「博物館學徒計劃」是一個支薪的、為期整個學年並跨到暑假的計劃。想要參與學徒計劃的青少年需通過面試後才能取得資格，參與者的身分類似實習生，能夠比較深入的參與博物館的運作。青少年參與者需要了解博物館內的教育、典藏、設備，透過團隊合作學習溝通與教學技巧，並在暑期帶領兒童營隊。「布魯克林文化探險計劃」期望透過電影使青少年對藝術、自然、文化、與社區有更多的認識。文化探險計劃的學習場域與周邊的兒童博物館、動物園、植物園等合作，讓青少年能夠在暑假期間走訪博物館的周邊場館，透過有脈絡與專業的活動，擴展青少年的視野。

¹⁴ 原文作“Museum Apprentice Program”

¹⁵ 原文作“Brooklyn Cultural Adventures Program”

¹⁶ 原文作“Teen Night”

廣受紐約青少年喜愛的夜間活動「青少年之夜」，在社群網站上邀請青少年到博物館度過週五之夜。為了此活動，博物館組成青少年之夜計劃委員會，成員由青少年組成，以青少年作為活動設計的主角，讓活動能夠更符合他們的需求。

以上各博物館 / 美術館所推出教育推廣活動案例，評估活動對於青少年參與之助力，約略整理成下表：

表 3 青少年參與國內外美術館 / 博物館教育推廣活動之助力

參觀助力	案例
與專家互動	北美館「當代藝術家帶路工作坊」、當代藝術館「館校合作計畫」、當代藝術館「青少年雕塑營」、國美館「青少年版畫創作體驗活動」、大都會「生涯實驗室」
傳統文化探索	故宮「青少年藝術研習營」、故宮「青少年大使」、國美館「青少年版畫創作體驗活動」、布魯克林博物館「布魯克林文化探險計劃」
同儕合作與交流	故宮「青少年文化大使培訓計劃」、費城美術館「青少年大使」、大都會「青少年接管大都會」、大都會「青少年部落客」、布魯克林博物館「青少年之夜」
職涯探索	費城美術館「青少年素描俱樂部」、大都會「生涯實驗室」、大都會「高中生暑期實習計劃」、布魯克林博物館「博物館學徒計劃」
藝術創作	故宮「青少年文化大使培力計畫」、北美館「當代藝術家帶路工作坊」、當代藝術館「青少年暑期創作營」、國美館「青少年版畫創作體驗活動」、國美館「青少年暑期創作營」、費城美術館「青少年素描俱樂部」、大都會「高中生

	暑期實習計劃」
公眾服務	故宮「青少年文化大使培力計畫」、臺北市立美術館「文化小尖兵」、國美館「藝術駐點員」、費城美術館「青少年大使」、大都會「高中生暑期實習計劃」、大都會「青少年部落客」、布魯克林博物館「博物館學徒計劃」

美術館 / 博物館的青少年教育推廣活動目的和宗旨，雖然具有不同的參與助力，但都抓緊了青少年的需求和喜好。研究者認為，美術館 / 博物館於館內的活動之間，可以像是大都會藝術博物館的「青少年部落客」與「高中生暑期實習計劃」之間有互相宣傳與合作的方式，相互輔助產生的果效，會更勝於活動獨自舉辦與宣傳。

第二節 美術館的青少年觀眾

一、青少年的定義

青少年泛指人類身心發展歷程，從性生理成熟到心理成熟的一段時期。性生理成熟年齡男女各異，女性平均為十二歲半，男性平均為十三歲半。從性生理成熟至心理成熟的過渡階段，心理學上稱為青春期。青春期的上限為大學畢業時期的二十二歲左右（Santrock，2003）。目前社會上普遍對於青少年的既定概念，大約是學齡期間的國中與高中階段。

二、青少年的身心特質

人類的心理成熟約可以從個人智力發展到頂峰，及個體在智力測驗上的表現能力，不再隨年齡的增加而提升。他們的情緒趨於穩定，逐漸於人際互動中學習自我

控制，不再經常情緒衝動；社會能力部分則開始會待人接物，能對自己的分內事物負責，且稍具獨立生活能力（張春興，2007）。青少年處在兒童與成人間的過渡時期，生理的構造發育成熟，有著成人的身體形貌；心理層面，青少年在學識上比孩童有更多的累積、有著更為獨立的思考，卻常會因為生理狀態、社會期許與自我感官問題，而產生許多困擾。他們喜愛社交活動，重視同儕的認同，對異性充滿好奇。他們對新事物感到有興趣，對於自己的喜好更是有極高的學習力。

心理學家 Erikson 提出心理社會期發展理論¹⁷，他認為人生在每一階段都會面臨該時期主要的發展危機，若能夠成功解決危機，便能夠順利度過並產生正向的觀念；若發展受挫，便可能產生受挫之反應、並會對之後的發展產生影響。理論中提出，青少年的時期的主要問題，是此時期會產生自我統合抑或角色混亂。Erikson 將青少年時期，看成是人格發展最重要的關鍵。若能在青少年時期培養出良好的休閒活動，並開發他們對於正向事物的探索與學習熱情，將有助於青少年穩定邁入成年階段（Erikson，1968）。

表 4 Erikson 心理社會期發展理論

期別	年齡	發展危機	發展順利者的心理特徵	發展障礙者的心理特徵
1	0~1 歲	信任對不信任	對人信任，有安全感	面對新環境時會焦慮不安
2	1~3 歲	自主獨立對羞怯 懷疑	能按社會要求表現 目的性行為	缺乏信心，行動畏首 畏尾
3	3~6 歲	主動對內疚	主動好奇，行動有 方向，開始有責任 感	畏懼退縮，缺少自我 價值感
4	6~青春 期	勤奮對自卑	具有求學、做事、 待人、接物的基本 能力	缺乏生活基本能力， 充滿失敗感

¹⁷原文作“psychosocial stage theory of developmental”

5	青年期	統合對角色混亂	有了明確的自我概念與自我追尋的方向	生活無目的無方向，時而感到徬徨迷失
6	成年期	親密對孤獨	與人相處有親密感	與社會疏離，時感寂寞孤獨
7	中年期	愛心關懷對頹廢遲滯	熱愛家庭關懷社會，有責任心有義務感	不關心別人與社會，生活缺少意義
8	老年期	完美無缺對悲觀沮喪	隨心所欲，安享餘年	悔恨舊事，孤獨淒涼

Erikson, 1963, 節錄自張春興《教育心理學：三化取向的理論與實踐》。

三、青少年參與美術館教育推廣活動的助力與阻力

本小節根據本章第一、二節對於美術館教育及青少年特質的文獻，嘗試從心理學、社會現況等層面，分析當代青少年參觀美術館及參與美術館教育推廣活動的助力與阻力。助力有美術館場域的資源與魅力、專業的活動規劃、滿足休閒娛樂與社交、和行銷策略；阻力有青少年的心理狀態、大眾對美術館的刻板印象，以及社會與制度。

(一) 助力

1. 美術館場域的資源與魅力

美術館是一個集藝術教育、作品展示、保存典藏與藝術研究的美學重鎮，所擁有的藝術原件、美術館場域的潛在課程是學校藝術教育欠缺的。況且美術館擁有豐富的典藏資源，運用物件進行正式或非正式的教學¹⁸，對於觀眾都是很好的學習輔助，更是來到美術館的一大賣點。觀眾能夠與原作面對面，藉由近距離觀察藝術品，感受藝術品的質感與細節、以及藝術品與展覽廳之間的空間配置，提升五官感知能力與促進其觀察力的培養。

¹⁸ 物件教學是博物館特有的教育資源，藉由文物的收藏帶給觀眾不同於文字、照片與影像的學習。

2. 專業的活動規劃

對於愛好美術的觀眾而言，美術館不僅是個能夠提供身心放鬆的休閒場所，在美術館中亦能滿足心中對於藝術的追尋。在專業的藝術展示與藝術史學解說、富含教育功能的活動中，能夠增進觀眾對於藝術史、藝術鑑賞等方面的知能。

3. 滿足休閒娛樂與社交

看成是參與休閒活動之觀眾而言，於藝術品環繞、意義深遠的活動參與之下，觀眾能夠在美術館中與家人、朋友一同度過，接收新知識與領受藝術氛圍，與部分展品的照片又能夠在社群網絡中分享。在博物館群高度的重視下，不少青少年群眾從厭惡參與轉向理解，進一步能夠以參觀的行動表達支持，未來美術館的青少年觀眾成長將大幅提升。

4. 行銷策略

青少年在經濟上多仍然依賴他人，在門票上，許多美術館 / 博物館鎖定青少年觀眾，推出於特定時間入館免票或優惠的策略。另外，現代人使用社群網絡和他人分享，青少年更是社群網絡的重要使用者，為了宣傳展覽與招攬客源，美術館亦成立粉絲專業，除了提供基本的簡介與資訊、利用照片吸引觀眾的注意，亦有粉絲專業相關活動，為了青少年愛與同儕於網路拍照、打卡分享之特性，也有相關展覽的產出。美術館因應時代與時俱進，使用各種方式行銷，目的就是要增加展覽與活動之曝光度、讓觀眾產生參觀之動機。

(二) 阻力

自新博物館學提出以來，博物館界對於青少年的博物館參觀障礙多有討論。大約可以歸類於以下原因：

1. 青少年的心理狀態

國中青少年在休閒活動的偏好，活動特性常具有近距離、熟悉、輕鬆且容易實施、可以和同儕相處，或符合自身的興趣需求。參觀博物館為休閒眾與學習、靜態多於動態的活動（袁金玉，2000）。對於參與展覽等藝文性活動刺激所引起的吸引力或持續力皆不高。許多人會讓孩子們在小學階段至才藝班補習，接觸了正式的繪畫技法，但這也可能間接壓抑了孩子本身對於藝術的興趣（Judith M. Burton，2006）。而孩子逐漸成長至青春期的時候，他們或許將以往制式化的美術教育與美術館化為等號，間接影響青少年參觀美術館的意願。

2. 大眾對美術館的刻板印象

布魯克林博物館的研究提出，青少年拒絕至博物館參觀的原因之一，是他們想要獨立與逃脫家庭約束的意識影響了他們參觀博物館的選擇。青少年想要逃離成人與可能會限制他們的框架，而這些框架在他們的既定印象或是經驗中，博物館就是一個充滿限制的場域（Nina Jensen，1991）。再，青少年的博物館參觀行為多由家長與學校主導，對於內心價值和家庭、學校對立的青少年而言，自然會拒絕這樣的地方（袁金玉，2000）。

3. 社會與制度

國內青少年多仍處於國中與高中的學習階段，在重視升學與考試的臺灣，日常生活除了學校的課業與家庭生活，在大眾傳媒與電子產品的影響下，視野與對事物的好奇心逐漸窄化，許多青少年並不能真正知道自己能夠有什麼不同的選擇。十二年國教正式實施以來，青少年學子們除了要應付學校的功課，若想要在就讀高中職藝術才能班¹⁹的學生，因為術科考試的原因，需要去才藝班上課，不僅使學生們過於忙碌，也降低了學生對於藝術自主學習的意願。升學制度下，公共服務產生的特

¹⁹藝術才能班是高中職的特殊班級，入學時多以甄試方式進行評分，常有作品集審查與術科考試等入學標準。

殊現象²⁰，亦可於博物館志工服務中尋見。國、高中生為了升學原因，到各館所服務，為的是要核定志工時數。這讓學生和家長喜好以「結果」為導向，重視實際看得到的成效與認證，卻忽視了活動背後的意義。另外，仍有許多個人因素，間接地促進或阻礙了青少年參訪美術館。像是研究者於研究動機時談到的個人經驗，或許是因為同學們將那次的參觀行為，解釋成必要的功課，或是原本就以遊玩為目的，而非視美術館參觀作主要目的原因。

（三）小結

對於青少年心理方面的特質，美術館教育推廣活動以社團、小組方式進行，讓青少年能夠藉由美術館的教育推廣活動，認識彼此達到社交的功用；許多青少年雖然因為博物館與家庭價值觀密切而時常拒絕參觀博物館（Nina Jensen, 1991），但若能以同儕的共同參訪做為號召，將青少年「們」帶到美術館。在針對青少年之前的兒童觀眾，鼓勵家庭觀眾參觀美術館的價值，並營造出好的美術館經驗，包括提供良好的育嬰設備、完整的親子教育活動、展示設計提供兒童可閱讀的說明...。兒童觀眾能夠有好的參觀經驗，自然會將好的美術館印象帶到青少年階段，吸引青少年重返美術館。

從許多案例可以發現，青少年並不是討厭學習，而是需要獨立與自尊，因此美術館若能在接觸青少年時，真誠地並持續地關心與跟進，他們是會願意敞開心胸、願意更多學習。另外，發展青少年實用的活動或許是一個更實際的作法。青少年面對升學的選擇與未來工作等現實層面的考量，對於未來的茫然，亦是降低青少年至博物館參觀的原因。或許美術館能夠增加相關實際體驗的活動，例如服務學習的活動中能夠引導青少年職涯的探索、學習費城美術館對於青少年於藝術科系提供意見的輔導。

²⁰ 公共服務用意是中等學校為鼓勵學生參與校外志願性服務，學校甚至會以學生參與公共服務的時數納入操性成績的參考。目前臺北市是全臺第一個規定中等學校學生必需參加公共服務的縣市。

第三節 美術館觀眾研究

美術館的觀眾研究，包含對於觀眾的基本資料調查與觀眾的參訪經驗與回饋。觀眾人口分析與統計基本資料、參觀原因以及參觀分析觀眾性別、種族、年齡、教育背景、職業、收入、居住地區、參觀次數、停留時間、單獨或結伴參觀。質性的研究，像是觀眾對博物館展覽及教育活動產生的反應，與觀眾間互動關係在教育上所呈現的效果（劉婉珍，2011）。美術館觀眾研究能夠透過觀眾研究，了解民眾為什麼會想要到美術館來參觀，以及觀眾對於美術館的展示、教育、服務等功能，有什麼看法，幫助博物館鞏固既有觀眾、開發潛在觀眾。

博物館與觀眾研究發展有著緊密的關係，自二十世紀初博物館觀眾研究開始發展至今觀眾研究的對象以及範圍逐漸的擴大，考量也越來越全面。而在博物館各項功能內，多數觀眾參訪博物館接觸最頻繁的是展覽。相對於比較隱蔽的典藏與教育功能，展示是博物館各項功能裡最能被看見、能夠有參觀人數的參照。參觀人數與年度展覽辦理，是一個量化、方便主管機關檢視博物館效能的方式。許多條件之下，展覽部門是博物館裡面最受到關注的單位。相對於展覽部門，教育部門的功能是經由博物館的館藏與展覽，或博物館的核心價值，供給觀眾比較有趣與生動的學習方式。

觀眾年齡的不同，而有不同的特質。就本研究之青少年是如何呢？根據觀眾特質概覽表，十二到十四歲青少年，開始有自我意識的出現，注意到性別的差異。而十四到十八歲的期間，青少年的抽象思考能力，在藝術喜好上偏愛寫實的作品。能力定目標，為自己的求學、工作做準備（Grinder & McCoy，1978）。

表 5 觀眾特質概覽表

	特質	參觀頻率	適切的導覽方式
12-14 歲 青少年	自我意識的出現，注意到性別的差異。	經常	發問討論/指導發現
14-18 歲 青少年	抽象思考的能力，喜歡寫實的作品，能立定目標（中學畢業、升大學、就業等）	很少	發問討論

Grinder and McCoy (1978) 原作，摘錄自王秀雄《觀賞、認知、解釋與評價－美術鑑賞教育的學理與實務》(1998)。

由上表可以得知 12 至 18 歲的青少年觀眾，有自我意識的出現，並且能開始立定目標。這與本研究從實地觀察和訪談中所得到的資訊可以呼應，青少年不再是被動的接收知識，而是有想法和有自我規劃的能力，因此只要教育推廣活動能夠以此為軸心，就能促進青少年美術館教育推廣活動的參與。

第四節 相關研究論文

為了更瞭解相關領域，研究者參考於研究主題、研究對象和本研究相關的研究論文。從「美術館與青少年」、「美術館 / 博物館經驗」等概念切入，相關研究論文有《國中生博物館經驗之個案研究：以台北市北投國中一群學生為例》、《國中生參與服務學習之鶯歌陶瓷博物館導覽經驗研究》、《青年觀眾參與展覽相關教育活動的學習經驗－以台北當代藝術館週末工作坊為例》、《如何吸引國中生參觀博物館？－以特展為討論案例》，並將以上論文的研究問題和研究方法整理成下表：

表 6 美術館 / 博物館教育推廣活動與青少年觀眾相關論文

研究者與研究主題	研究問題	研究方法
袁金玉（2000）， 國中生博物館經驗之個案研究：以台北市北投國中之一群學生為例	一、國中青少年實際參觀博物館的情形如何？過往的參觀經驗與對「博物館」的印象與影響因素為何？ 二、國中青少年在博物館內活動的屬性與特質為何？其喜好之傾向與抱持的參觀態度為何？是否有一參觀經驗之脈絡可尋？ 三、博物館經驗對國中青少年的學習與休閒活動有何影響？相關因素或面向有哪些？	兼具質性與量化研究方法，包括問卷、觀察法、訪談法。
古佳代（2010）， 國中生參與服務學習之鶯歌陶瓷博物館導覽經驗研究	一、探討國中生參與博物館服務學習之導覽教育培訓內容與方式為何？ 二、國中生參與博物館實務導覽服務的歷程為何？ 三、國中生參與博物館導覽的服務學習之收穫與改變為何？	質性研究方法，包含參與觀察、深度訪談、學生個人反思文件。
陳曉然（2011）， 青年觀眾參與展覽相關教育活動的學習經驗－以台北當代藝術館週末工作坊為例	一、台北當代藝術館如何設計展覽主題與教育活動的引導與課程內容？ 二、民眾的參與動機與經驗為何？ 三、是否能感受到課程與展覽主題的連結性？	質性與量化研究方法。觀察、訪談法為主，量化問卷調查法為輔。
蔡佳真（2016）， 如何吸引國中生參觀博物館？－以特展為討論案例	一、國中生參觀特展的觀眾特性與參觀動機 二、影響國中生參觀特展的參觀原因，以找出吸引國中生參觀這些特展的要素	量化研究法。個案研究法，與調查研究法的範疇。

《國中生博物館經驗之研究：以台北市北投國中之一群學生為例》與本研究有關之研究結論為：國中學生的博物館參觀經驗主要是由家長與學校團體主導；參觀博物館並不是現階段國中生主要的休閒活動，他們偏好的活動特性是「近距離、熟悉、輕鬆且容易實施、可以和同儕相處，或符合自身興趣需求等」；展覽品和展示方

式是決定國中參關博物館的關鍵。而他們對於參觀博物館，仍會抱持著知性或感性的期待（袁金玉，2000）。《國中生參與服務學習之鶯歌陶瓷博物館導覽經驗研究》與本研究相關之結論為：參與導覽服務的學生可以將服務的經驗轉化為學習動力，而展品的知識也使他們的美感素養增加，經過導覽的訓練和服務參與，學生的人生價值觀也會擴展與提升（古佳代，2010）。

《青年觀眾參與展覽相關教育活動的學習經驗－以台北當代藝術館週末工作坊為例》與本研究相關之結論為：「當代藝術對於高中生來說，有興趣且可以拍照的展覽是關鍵；館方服務態度影響參觀經驗」、「高中生關切的展覽多與生活有關，並透過展覽內容擴展多元文化思維與批判、內省的能力」（陳曉然，2011）。我們可以知道青少年觀眾比較願意學習和生活有關的事物。《如何吸引國中生參觀博物館？－以特展為討論案例》與本研究之相關結論為：國中生參觀動機是為逃離與家人互動（蔡佳真，2016）。本研究就對此也於訪談中設定訪談問題 Q3 和 Q4，期望能從訪談中得知青少年是否因為這些原因而拒絕到美術館。

第三章 研究方法與架構

本章共有八節，將對研究方法與研究的其他細節進行闡述。第一節是質性研究方法的選用；第二節是研究者角色；第三節是研究對象；第四節為研究場域；第五節是資料蒐集與分析方法；第六節是研究倫理；第七節是研究信度與效度；第八節是研究流程。

第一節 質性研究方法的選用

本研究使用質性研究方法，在一般的研究情形之下，量化研究適合宏觀與大規模的調查，質性研究則適合動態與細緻的分析。質性研究是偏向人文及社會科學的研究方法，蒐集得到的資料有較多的人文特質，優點在能夠比較縝密的了解個人生活及社會組織的運作。質性研究者認為，若要了解個人或社會組織，研究者必需進入研究場域，於自然情境中考察與研究相關之議題，並感受人際互動，促進研究主題有更多深層的發現（陳向明，2002）。

本研究為回應青少年參與「藝術駐點員」活動的動機、目的、經驗、回饋等研究問題，選用質性研究方法，期盼從中獲得參與者的實際感受。研究者以為，與其研究所得之資料呈現數據，並以此作概略的結論，不如蒐集的資料能夠呈現參與者的看法與反應，透過本研究的紀錄和分析，而使讀者了解活動的施行、與研究者的結論與建議更為珍貴。

第二節 研究者角色

研究者尚無擔任美術館館員或美術館教育人員的經驗，美術館的研究場域也是研究者初次進入研究的場域，所以對美術館或「藝術駐點員」活動而言，研究者屬於局外人。身為局外人的優點是：因為研究者也不是專家角色，在訪談青少年參與者與活動承辦人的時候，受訪者能夠從不同的觀點表達對活動之意見。研究者也比較容易從訪談中，認識青少年參與者於「藝術駐點員」的經驗與活動承辦人的長期觀察；缺點則因為本研究會在展覽區、兒童遊戲室、兒童繪本區進行觀察，但密集的觀察會使青少年參與者產生質疑，形成青少年參與者不願意參與訪談的情形，偶而也會在觀察過程帶給展場人員和輔導志工壓力，形成資料蒐集的困難。面對他人的疑惑，研究者需要更清楚的敘述研究進行的流程與理念，使得青少年參與者、輔導志工、展場人員能夠認同本研究。另外，美術館教育推廣活動的範疇觸及承辦經驗與專業知識，研究者在這方面的認知比較缺乏，所以在一開始較容易全盤接收訪談、觀察的表面資訊，對文獻探討的書寫也不容易有自己的觀點。經過田野調查經驗，研究者才能對資料和文獻具有個人觀點。

第三節 研究對象

研究對象為參與「藝術駐點員」活動之青少年，根據第二章文獻探討，青少年大部分仍屬未成年，受到兒少法的保護。因此本研究備有「徵詢父母 / 監護人同意書表格²¹」，在邀請青少年參與者進行訪談前，請青少年參與者家長或監護人閱讀文件，再由研究者介紹研究目的和研究對象相關權益，閱讀與介紹研究完畢簽訂訪談同意書²²，待同意書填妥後，再開始和青少年參與者約定訪談時間。

²¹ 附錄一

²² 附錄二

為了利於資料分析與研究結論的撰寫，研究徵求五位有意願參與資料蒐集的青少年參與者，將訪談與觀察等資料以個案方式深入研究。邀請訪談時，許多青少年參與者表示在「藝術駐點員」活動後有其他的安排，雖然願意協助研究者但不方便參與個案研究。研究於兩個月時間內共收到九位同意書，經進一步接洽後共招募五位願意參與訪談的青少年參與者，五位個案皆為女性，並且年齡均為十六至十八歲之年紀。國中生因為參與「藝術駐點員」較不頻繁、聯絡不易，本研究對象均為高中、五專生。個案性別均為女性，則是「藝術駐點員」的青少年參與者女性比例多於男性，加上研究者以異性、研究者的身分邀請參與個案研究，男性青少年參與者可能因此對研究產生懷疑，形成研究取樣和研究的限制。

第四節 研究場域

在決定研究場域時，研究者是以臺灣區域公立美術館的經營策略中，持續推行青少年教育推廣活動之館舍作為第一考量。研究者參考國內各大美術館於青少年教育推廣的活動的發展，從青少年教育推廣活動舉辦的經驗、資料蒐集與進入現場的評估，並且和美術館館方洽談進入現場之可能性，因為國美館擁有豐富的青少年教育推廣活動經驗，除了規律地舉辦活動的特點，並且能夠為青少年教育活動內容持續提出修正與新企劃，因此研究之初即以國美館為研究館舍。

「藝術駐點員」活動，是國美館因應學生公共服務之需求，釋出的志願性服務機會，館方期望學生能夠透過公共服務活動，學習並善用美術館教育資源、增進學生對於美學的喜好與志願服務的熱忱²³。活動主要招募兩個年齡層的學生，第一種是十二至十八歲，符合國中生、高中高職生，或同等能力在學階段；第二種是大專院校在學學生。「藝術駐點員」活動的服務項目，主要有協助展場秩序的維護、教育

²³ 參考國美館網站。上網日期：2016年10月6日。網址：
https://www.ntmofa.gov.tw/chinese/Activity_1.aspx?SN=4680&n=10048。

推廣活動支援、行政業務支援等三項，有意願參與之學生在上網報名後必需通過培訓課程才能開始服務。研究者於青少年參與者通過培訓後、服務過程中進行實地觀察。在資料分析的觀點方面，「藝術駐點員」屬服務學習的美術館教育推廣活動，因此本研究會將個案的訪談對應活動的宗旨納入分析中，呈現個案於「藝術駐點員」活動的體驗和回饋。

第五節 資料蒐集與分析方法

本研究之資料蒐集方法，採用個別訪談、實地觀察和實物分析法蒐集資料。首先，先向研究場域、活動承辦人提出實地觀察申請，再以參與式觀察青少年參與者、記錄青少年參與者於公共服務時的言談與反應。在青少年參與者公共服務每次簽退後，邀請他們參與訪談。待青少年參與者同意並完成訪談後，方成為本研究之個案。訪談則以半結構式之訪談，以個別訪談方式瞭解個案於培訓課程、公共服務的目的、經驗與回饋。在研究之後期，訪談執行本活動的承辦人，針對本活動的策略、目標、青少年參與者特性，以及活動的挑戰等問題，嘗試回應至研究的觀察與訪談。實物分析則向美術館申請「藝術駐點員」參與者的非隱私資料。以三種資料蒐集方式，令資料更完整、資料分析愈接近實際情形。

一、個別訪談

研究使用個別訪談的方式，在進行正式訪談前，研究者閱讀相關文獻，草擬訪談題目，並注意訪談題目和研究目的、研究問題的關係。在訪談題目定稿，成為個案訪談綱要後，排序訪談題目、並設計訪問流程。待個案同意參與訪談後，確認訪談的細節，例如時間、地點。訪談時注意研究倫理、並記錄訪談內容。研究者以筆記輔以錄音方式，能夠將訪談的內容確切地在資料分析中呈現。錄音設備在獲得個案和承辦人同意後使用。

（一）訪談對象

訪談對象分為個案與活動承辦人。個案是青少年參與者願意參與研究並且能夠配合參與觀察、訪談的參與者。在訪談活動承辦人部分則希望訪談能夠促進研究者與活動承辦人的交流，使活動承辦人對於本研究更加了解。

（二）訪談方式

在個案訪談方面，根據大綱內容有彈性地進行訪談。由於個案訪談採用半結構訪談的方式，實際訪談的內容根據個案當時應答的情況而作調整。另外，針對個案於活動時的言談與反應，亦提出相關問題，以更多的了解個案。以研究論文附錄三的「個案訪談綱要」進行訪談。屬於個人、聚焦的訪談方式，在每題訪談的題目後，都扣合著個案的參與活動的目的、動機，參與活動經驗和參與活動的回饋，以回應研究目的與研究問題。

在活動承辦人的部分，則採用結構式訪談，以了解從活動承辦人觀點中的青少年參與者，與活動理念之間的對應。期望藉由訪談，更了解「藝術駐點員」活動的脈絡、活動承辦人的觀察、活動執行之挑戰。

（三）訪談地點

1. 開放的公共室內空間

由於本研究的研究對象是青少年，他們到美術館參與「藝術駐點員」後，就會有其他的安排例如補習或回家。願意參與訪談的個案也表達他們的訴求：希望訪談能夠不佔用太多時間或是能夠在國美館附近進行訪談。為顧及以上的條件，本研究訪談的地點以美術館的春水堂餐廳為第一選項，若無法於公共服務結束後，撥出時間參與訪談，個案可以選擇於國美館觀眾少的展覽區進行訪談，一來確保訪談內容能夠順利紀錄、二來也能夠藉由熟悉的環境讓青少年安心，自在的進行訪談。

2. 志工隊辦公室

與活動承辦人訪談地點，以活動承辦人方便、並且能夠取得實物分析所需之資料為前提。而志工隊辦公室位於展覽區的樓上，對於研究者進出而言比較方便，同時是承辦人熟悉的場域，因此與承辦人的訪談選擇在志工隊辦公室。

二、實地觀察

(一) 觀察方式

本研究採用參與式觀察法。研究者以公開的形式進行觀察，觀察之重點包括青少年參與者的服務情形以及「藝術駐點員」服務地點。為了觀察紀錄於分析時的便利，每次觀察時都有固定的紀錄形式（徐純，2002），填寫實地觀察紀錄表²⁴。觀察前，需先熟悉觀察計畫與綱要²⁵，備妥觀察紀錄表，協助研究者在實地觀察時保持敏銳的觀察能力。實地觀察紀錄表記錄日期、時間、地點和場域圖...等基本資訊，能夠有順序地分析青少年參與者行為、活動。觀察時，紀錄方式有手稿記錄和錄音設備。實地觀察結束則立刻將手稿紀錄與錄音紀錄整理成實地觀察紀錄表，盡可能地保留每一個細節。在登錄實地觀察紀錄表後，將個案所得到的資訊，和個案的訪談作對照。其他青少年參與者的觀察，則在第四章「未參與個案研究之參與者觀察分析」中進行重點式的摘錄。

觀察於培訓課程時以開放式觀察為先，在公共服務時逐步聚焦，特別針對青少年參與者、展場人員、輔導志工與美術館觀眾的對話與行動。這些對話與行動看似不是公共服務的重點，但人的對話與行動會透露很多的訊息，而可以在訪談中提問。實地觀察在研究中，所獲得的皆真實、是訪談與實物分析中所不容易看見的。在觀察紀錄中，研究者也會加入個人於觀察時的想法和感受，並在研究分析與結論中對此反思，供讀者在閱讀本研究後，對於研究之結論參考。

²⁴ 附錄九

²⁵ 附錄六

(二) 實地觀察紀錄的代碼

為了在實地觀察紀錄、研究論文中方便書寫，並且能夠區隔所觀察的對象，每位觀察的對象，均有實地觀察的代碼。

表 7 實地觀察的編碼

編碼順序	代碼	代表意義說明
第一碼	S	Student
第二碼	G	Girl
	B	Boy
第三碼	G	Gaming-room
	P	Picture-book-room
	E	Exhibition-room
	T	Training
第四至七碼	0319	三月十九日
底線、第八碼	_01	第一位

第一碼代表身分，以 S 代表學生；第二碼是性別，本研究預設讀者在閱讀觀察紀錄時，會參考性別做判斷因此納入性別編碼；第三碼是公共服務分配的區域或類型，分別有 G、P、E、T，代表著兒童遊戲室、兒童繪本區、展覽室、培訓課程；第四碼到第七碼以四個數字組合，代表的是觀察的日期，如：數字 0319 代表三月十九日；底線與底線後的第八碼，則代表第幾位觀察的對象。例如同一時間兒童繪本區有兩位公服參與者，則以第八碼數字分辨。

三、實物分析法

實物分析法是質性研究方法蒐集資料方式之一，所謂「實物」的範疇涵蓋與研究問題有關的文件、圖片、音像、物品等，可以是人工製作的東西，也可以是經過人加工過的自然物（陳向明，2002）。實物分析作為資料蒐集方法的優點，在於能夠在訪談與實地觀察前後，對於活動的實際層面能有不同於外界的認識。從訪談的觀點，實物分析能夠在訪談前透過內部所作的觀眾研究與問卷，了解過去參與青少年

教育推廣活動的觀眾，對於活動的想法與建議。取得活動辦理相關理念、計劃等資料，將提供研究資料分析的佐證。本研究向教育推廣組申請協助，獲得相關的資料內容包括：「藝術駐點員」培訓課程名單、「藝術駐點員」公共服務列表。另外，從國美館的官網刊登的「藝術駐點員」公共服務計畫的推行理念、實施背景，研究者將官方資訊收錄於附件八。而為了讓讀者更了解值勤的地點，像是兒童遊戲室的操作區等，研究者也將值勤地點的照片納入實物中。

第六節 研究倫理

研究倫理方面，研究者接洽青少年參與者、個案與活動承辦人時，皆需真誠。在經過美術館、活動承辦人許可進入田野進行調查後，遵守對於研究場域和研究對向的承諾。研究者於實地觀察時，以培訓課程和公共服務順利進行、不妨礙美術館行政運作與其他美術館觀眾權益作為首要考量。個案的訪談和觀察涉及個人隱私，研究對於其個人身分給予保密，所以於寫作時個案匿名、改以編碼取代；實地觀察的青少年參與者姓名，也以代碼紀錄。訪談部分除了備妥參與訪談同意文件，也解釋研究論文未來的公開、訪談方式，並且重申其權益，包括可以於任何時段退出、協助保密個案身分。需要使用錄音設備時，以詢問受訪者的意願後，才用錄音設備。在訪談後，主動提供個案和活動承辦人訪談紀錄，讓個案和活動承辦人感受到尊重；在研究告一段落時，適當地處理所建立的關係。研究結論與建議部分，書寫保持客觀，在研究過程中反覆思考，並以第三方的觀點給予建議。

第七節 研究信度與效度

研究的資料蒐集、分析是以研究者的角度和有限時間取得，或多或少含有研究者的盲點和所獲取資料是否能夠代表研究問題的疑問。本研究的研究信度與效度，

即是讓研究者從各方面去檢視，讓研究的結論更符合研究場域真實的情況。

建立信任關係方面，研究者與個案、青少年參與者、活動承辦人、展場人員、輔導志工和美術館間的田野信任關係，除了遵守研究倫理，亦要和他們有充分的溝通，研究因是局外人角色，因此在資料蒐集時以田野的權益為先，而不以研究進度為優先，並和他們建立互信。本研究的實地觀察時，幾次因為研究者能力所限，使得展場人員和輔導志工對研究不了解，懷疑研究者並不是「藝術駐點員」參與者，為何能夠閱覽公共服務簽到表和進入公共服務的地點。對此，研究者即向他們說明田野調查的方式，使他們了解本研究後，再決定是否要讓研究者實地觀察，在雙方互信下，最後願意讓研究者繼續蒐集資料。建立信任關係究之中讓個案、活動承辦人能夠了解自己是受尊重、有個人權益，他們不只是資料的提供者，更是研究的主角。

在研究方法上，本研究以個別訪談、實地觀察、實物分析三種資料蒐集方式，在分析時互相檢證，達到三角檢測作用。而使用質性研究方法，則需要在蒐集資料與研究過程中不斷反省。因為研究者個人的意識決定研究的結果，在研究者對自己的角色、研究歷程與分析方式進行反思，才可以在資料分析與撰寫研究結論時更接研究問題的真實情形。本研究在每一章中，檢視個人研究歷程、並有指導教授對研究進度進行提問。在研究進入尾聲時，進行研究歷程的反省並將反思撰寫於第五章的後記中。

第八節 研究流程

為使讀者更了解研究的流程、提供研究者檢視，研究的研究流程歸納整理成下

圖：

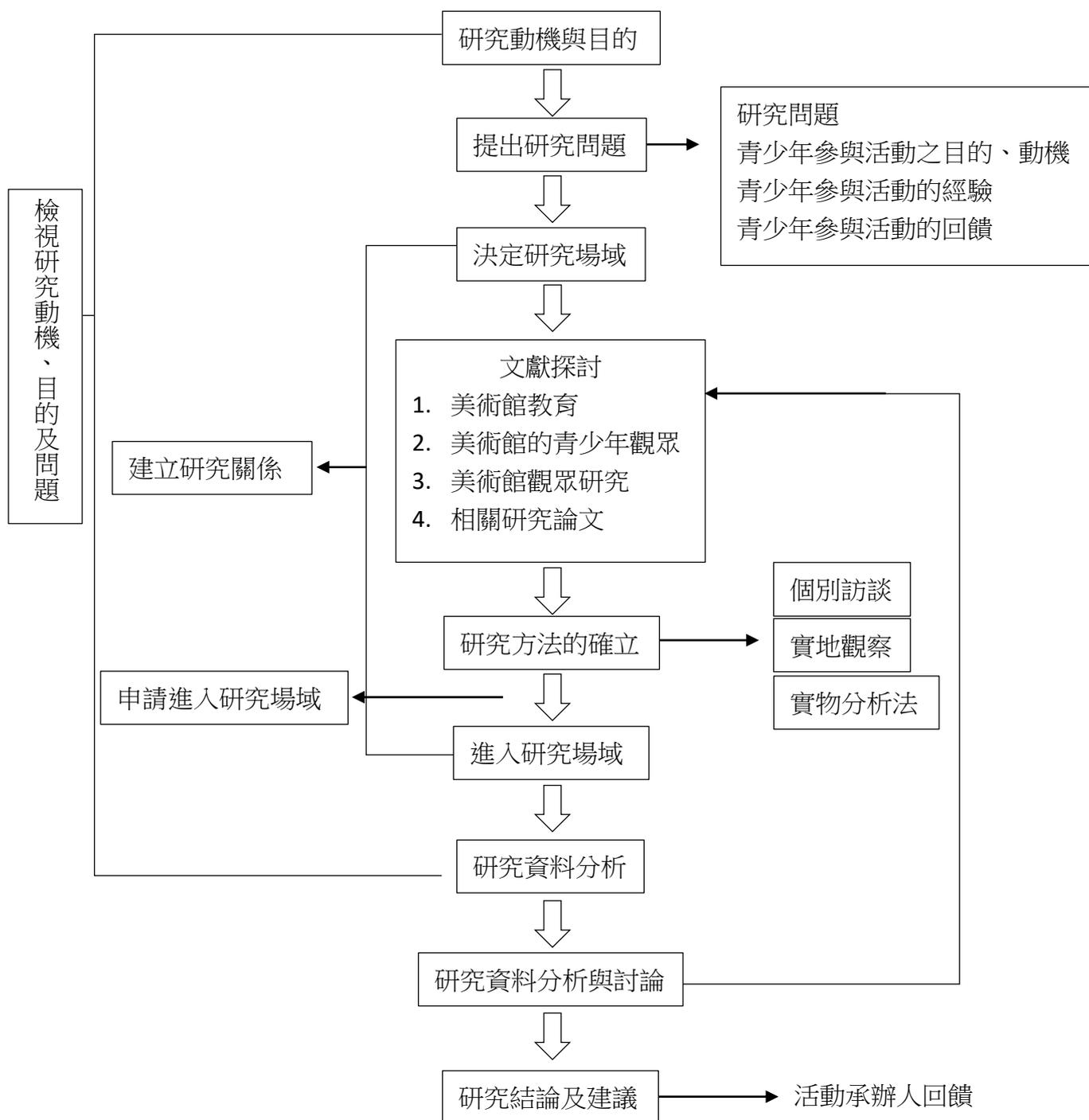


圖 2 研究流程

第四章 研究資料分析與討論

本章研究資料分析與討論，第一節是資料分析與詮釋；第二節是研究討論；第三節是研究發現；第四節是青少年參與美術館教育推廣活動之優劣分析。

第一節 資料分析與詮釋

一、活動承辦人訪談分析

活動承辦人認為「藝術駐點員」活動的特色，在於活動設置基礎的培訓課程，能夠讓青少年參與者在了解活動的規定與基本的美術館知識後再進行服務。她這麼說：

「美術館的『藝術駐點員』的公共服務規範跟其他單位不一樣，『藝術駐點員』有培訓的課程，課程針對美術館環境介紹、服務態度、服勤相關規定、美術館『展覽賞析介紹，讓學生先認識環境、認識美術館的功能與業務，對於未來他們的服務學習會更有幫助。」

但是「需要參與培訓課程方可參與公共服務」的規定，也與民眾期待有落差。青少年參與者的家長打電話詢問活動的內容，有一些家長認同參與培訓的規定，有一些家長認為這個規定需要經過一段時間後才能夠做公共服務。對館方來說，培訓課程是必要的，如何能夠使青少年族群和青少年的家長認同培訓課程，也是活動規劃和宣傳方面的挑戰。

承辦人表示，青少年參與活動的目的與動機皆有所不同，雖然參與者皆為自願，卻有出於個人的意願跟外在環境的影響等差別。依據她的瞭解，出於自己的興趣和對美術館的喜好青少年參與者有部分在幼兒或兒童時期，就曾經參與過美術館活動，而良好的美術館經驗使他們喜歡美術館、也熟悉美術館的環境，所以知道「藝術駐點員」的招募後，便報名參加。受到外在影響比較多的參與者，報名的目的像是為符合學校公共服務時數的要求、家長的要求，她也舉例說明：

「『藝術駐點員』有很現實的問題是：學生需要服務時數，所以他們也順應學校的要求來參加活動。另外，部分參與者是家長希望他們參加活動，同時得到服務時數，家長希望孩子到美術館來，就會幫他們安排，或者試著跟他們說美術館有公共服務的機會。」

青少年參與者不同的參與目的，也間接形成了目前活動的挑戰。參與者本身對於活動參與的目的不強烈，就會形成許多問題。許多參與者在服務幾次以後，就不再參與公共服務了，因此像是如何吸引學生報名參與、在參與後如何讓學生自願參與服務、並且能夠讓參與者留得住，使他們長期、規律地參與活動，是承辦人所要去解決的。另外，青少年的心理特質於活動中的規劃，也需要更多的著墨。研究者在培訓課程時，就注意到國中、高中生和大學生有很大的不同，培訓課程前的集合、培訓中間的休息時間，可以發現國中、高中生是很安靜地自行參與，和成群結隊、態度大方與行為活潑大學生有很大的區別。青少年參與者害羞的個性，也呼應了承辦人對於青少年參與者的服務情形：「…我們是想讓參與者到美術館是更積極、更主動的，就像一個海綿可以吸收更多的資訊。但我們觀察下來，青少年可能是因為比較青澀、害羞，跟我們預期的有些落差…」

對於「藝術駐點員」活動未來的規劃，承辦人則希望在進階的課程融入國美館展覽和典藏的主軸，也就是當代藝術、台灣美術、科技藝術，以增加參與者於藝術

方面的常識。公共服務領域方面，承辦人表示有可能為活動參與者提供更多的服務訓練：

「目前的培訓是非常基礎的課程，像是美術館的介紹、環境的介紹、服務的介紹以及服務的規則，再來就是美術的賞析。我們未來想幫他們再安排進階的課程，可能會有比較深入、與活動相關的部分，例如美姿美儀、服務態度，相對的也會告訴他們自願服務的內涵與倫理。」

依據活動承辦人的看法，「藝術駐點員」活動的宗旨是希望學生參與者透過公共服務來到美術館，在服務過程中，能跟藝術有接觸，並學習待人接物、嘗試著與觀眾互動。雖「藝術駐點員」活動的型態很像志工服務，但仍不同於一般志工，「藝術駐點員」的服務時程比較短，而「藝術駐點員」活動屬於服務學習，目的為使參與者能夠透過服務獲得學習之經驗，這也是跟一般志工的服務宗旨比較不一樣的地方。

二、參與個案研究之個案訪談、觀察分析

本研究收集五位全程參與研究的個案在訪談、觀察、實物分析中所釋出的資訊。個案基本資訊如下：

表 8 個案基本資訊

個案代碼	年齡	性別	訪談日期	訪談地點 / 訪談時間	對應實地觀察代碼
S1	十年級	女	2017年4月30日	201 展覽室 24 分鐘	SGP0409_1
S2	十七歲、 專一	女	2017年4月30日	201 展覽室外 19 分鐘	SGE0416_1 SGE0430_1
S3	十七歲、 十二年級	女	2017年5月6日	春水堂國美店 54 分鐘	SGE0408_1 SGE0415_2
S4	專一	女	2017年5月17日	通訊軟體訪談	SGG0422_1

S5	十七歲	女	2017年5月23日	電話訪談 30分鐘	SGE0514_1
----	-----	---	------------	--------------	-----------

研究者在參與者四月到五月的公共服務期間，於參與者結束值勤之後向他們提出參與研究邀請。不少參與者有意願參與研究，卻因為時間因素，只有少部分參與者願意參與訪談，而受邀的男性參與者都對本研究的訪談持保留或拒絕的態度，因此本研究個案皆為女性。

（一）個案 S1 的資料分析

S1 是一位約十六歲的女性，為台中市區某公立高中十年級的學生。從四月、五月的服務報名列表中得知，S1 在兩個月內總共參與了五次。她在訪談中透露，她會固定地在每週的某個時段參與「藝術駐點員」的服務。研究者與 S1 接觸時，發現她說話時用字遣詞精準、不拖泥帶水，很有自己的想法。接受訪談時態度大方，是有自信的參與者。

1. 參與活動的目的、動機

S1 第一次的美術館經驗中，包含展覽、精品店、美術館的環境氛圍、美術館觀眾特質，都令她覺得印象深刻，特別是精品店讓她覺得美術館的展示有畫作以外的物品；社會脈絡則包含當時師生的互動。而這些經驗和美術館特質，是 S1 認為有價值的，第一次參觀美術館的經驗，成為目前 S1 參觀美術館的潛在動機。她表示：「…來這裡就是會有藝術氣息的感覺。」(A6-S1)

S1 參與活動的目的，從訪談中可以得知，服務時數並未對她的參與動機形成影響。S1 主要是想在活動中學習，而她並無特定學習目標。她說：「其實那時候我來參加只是想來，沒有什麼…當然是有時數很好。但沒有說一定要來，然後學到什麼，我就是覺得來，就一定有收穫。一定要學到什麼…（思考）」(A11-S1)。當研

究者追問，她的意思是否指她參與「藝術駐點員」的目的並無預設時，她表示：

「對，我沒有預設。但是像我在地下一樓的兒童繪本區，我本來討厭小孩，但在那裏有加減沒那麼討厭。看到小孩子還是有比較安靜在那裡讀書，其實小孩是也有優點。這是目前最具體的例子。」(A11-S1)

從訪談中可以得知，S1 選擇參與「藝術駐點員」目的是為了學習，而學習的內容是不被限制的，像是她學習用不同的角度看兒童也是學習的一種，也突破了她討厭兒童的感受，嘗試欣賞兒童的優點。其他像是美術館的易達性，S1 覺得住家與美術館坐公車往返是方便的，並且美術館與她家的距離很近，從此得知易達性是影響青少年參與活動的因素。

2. 美術館經驗

S1 的美術館經驗與環境脈絡有關的部分，像是美術館的環境特質、觀眾的文化素養等，這些構成她對於美術館正面的印象。她這麼說：「那一次就是覺得美術館很漂亮，那一次我印象最深刻的不是展覽裡面，是精品店。我超喜歡那個。然後就是覺得這裡很大，很空曠啊。」(A6-S1)

她也回憶起與家人一起參觀二〇一六年國美館的展覽「日本浮世繪－東京富士美術館典藏精選展」，S1 除了表達她對浮世繪的興趣，並能用語言描繪當時租借語音導覽機、觀眾很多、座位不夠腳很痠等印象。她也能夠記得每次她參觀美術館的時間，她說：「…我之前來這個展覽廳，看過浮世繪的展覽，那次就比較久。但是如果小型的話就比較快。那次就有…一個半小時。」(A4-S1)

與其他美術館教育推廣活動的不同，「藝術駐點員」是一個服務性質的活動，參與者需要持續地服務，到美術館的次數比一次性的教育推廣活動來的多，能夠讓參

與者和美術館有更多的接觸。活動中參與者能夠學習活動宗旨²⁶設定之目標之外，亦包括美術館展覽的類型、美術館的展示、藝術的形式等專業知識。S1 在「藝術駐點員」經驗中的描述，顯示出本活動的特色。她表示自己不是一個擅長繪畫的人，所以她很佩服藝術家。她說：「... 其實來美術館不一定是看畫作，就像那邊（「萬無引力」展覽）有一個生物科技作品，我就覺得很酷！」（A6-S1）

在參與「藝術駐點員」活動之前，S1 覺得美術館就是陳列作品，如果對展覽沒興趣的話，就會覺得畫看過而已，更何況藝術家很多都不認識，比起來到美術館參觀，她還比較喜歡從事其他活動。但參與服務後，覺得美術館的典藏不侷限於平面作品，就算是平面作品，也有許多不同的媒材。每個展覽區有不同的型態的展朗，展期到了也都會更換。由此可見，S1 從活動中認識藝術的形式，也突破對美術館原有的印象。

從 S1 的參觀經驗，我們可以知道 S1 為偶發性觀眾，只要美術館有 S1 喜歡的展覽時，她就會到美術館參觀。她大部份是獨自參觀，偶爾跟家人一起來美術館，從上述資訊顯示，她參觀美術館的內在動機與個人脈絡是主導美術館參觀的原因。S1 的戶外教學參觀國美館，她與學校的老師、同學一起到館參觀，第一次參觀國美館的經驗讓 S1 留下良好的印象，之後她便會挑選自己喜歡的主題前來。根據訪談，她喜歡鑑賞藝術作品，因此她來美術館參加本次活動，是出於她對於欣賞藝術的喜好，屬於個人脈絡的部分。

²⁶ 「為提供學生參與公共服務學習機會，並鼓勵學生善用美術館教育資源，增進學生藝術美學素養及培養學生公益服務美德。... 期盼讓學生、美術館、觀眾之間建構友誼橋樑，進而落實學生參與公共服務學習的機會。」（節錄自〈106 年度〉藝術駐點員－參與服務）

3. 參與活動的回饋

S1 四月份的週末都有到美術館進行服務，顯示她對於「藝術駐點員」活動的肯定，而她也覺得來參與活動能夠善用時間，比起週末在家裡睡覺來的更好。除了積極地參與「藝術駐點員」活動，用她的服務回饋給美術館外，也會推薦給她的朋友，邀請朋友們加入志工服務。她說：「有好幾位同學都問我來美術館當志工的事情，我就會說可能要明年。會問，我也會問說有沒有想要當志工，但不是說一定是問美術館志工，會問有沒有興趣當志工。」(A19-S1)

由 A19-S1 可以得知活動對 S1 產生的影響不限於「活動參與」，同時促進她對志願服務的認同。她也提出介紹「藝術駐點員」給她的朋友，朋友對公共服務需有認知才比較能夠理解：「如果有一些特別的事情會跟他們講，但如果朋友沒有去當過志工的話，你跟他講他們沒有辦法理解。交流上會比較困難。」(A19-S1)

除了和朋友討論活動，S1 也會與老師、家長分享參與活動的經驗，進而從分享的過程中得到成就感，並且將師長的肯定成為她的個人脈絡，從她參與活動的回饋，成為參與活動的目的和動機。這種成就感不僅是他人給予 S1，她自己也感受到參與活動前後的差異，像是她說：「成就感就是：譬如說我寫「心情小語」跟老師說，他就會覺得我超棒！我跟爸媽說到兒童繪本區，覺得小孩沒那麼討厭，就會覺得不知不覺成長了。跟別人分享的過程會得到別人的肯定。」(A20-S1)，就能看出她在活動前後的不同。

在青少年教育推廣活動部分的建議，她認為國中、高中階段的學生比較少參觀美術館的部分，美術館可以主動地到學校，讓學生能夠在學校接觸美術館的訊息，例如在學校裡舉辦講座等活動。她表示：

「現在很少國、高中生很少會來美術館戶外教學，大多是國小或幼稚園，我也是第一次是國小來的。我覺得如果是一些講座，不是請學生來美術館，是美術

館可以有類似講師去學校演講。像我本來就對美術有特別印象，就是推廣這方面，去校園推廣。」(A18-S1)

對於美術館舉辦的館內教育推廣活動，S1 會先考量自己對於展覽的喜好、再決定是否到館參與美術館教育推廣活動。她認為：「除了特別有興趣的展覽，其他時間幾乎不會」(A18-S1)。針對 S1 的現象，本研究認為「美術館參觀」與「美術館教育推廣活動的參與」的關係是相輔相成的。美術館的教育推廣活動旨在吸引民眾參觀美術館，而來參與教育推廣活動的觀眾，亦相當重視美術館的展示，兩者間並無絕對的主、輔關係，而是需要有共識和有系統地規劃。在教育推廣活動的規劃上，盡可能地運用美術館展覽的資源、並了解青少年族群的喜好。

(二) 個案 S2 的資料分析

S2 是一位五專的女學生，年齡約十七歲。研究者從觀察 S2 在展覽區的值勤，S2 在觀眾碰觸作品、拿起作品或越線時，她會溫柔地向觀眾說明作品是有界限、不能碰觸，也能發現 S2 對於觀眾的行為比較緊張，似乎想要在觀眾有不當行為前就先採取行動。研究者於訪談中也對於 S2 有更多的了解，發現 S2 是個拘謹、害羞，卻很熱心的協助他人的參與者，S2 訪談的回答比較淺白、短暫，有時候顯得緊張，卻也會想要釐清每個訪談問題。服務開放報名一個月內，S2 即參與了三次，服務區域於兒童繪本區一次、102 展覽室外《流動菜攤》兩次。研究者對 S2 的兩次觀察，剛好都是 S2 在展覽區值勤的過程。

1. 參與活動的目的、動機

S2 是一位偶發性觀眾，她平時會與跟朋友一起參觀美術館 (A1-S2)，受到社會脈絡影響，她參與「藝術駐點員」活動的目的主要希望透過活動得到服務時數，以符合學校對畢業門檻之規定。S2 會選擇在美術館參與公共服務，和她的美術館經驗及興趣有關。S2 喜歡舞蹈、動畫，雖然型態與視覺藝術不同，但同樣屬於「藝術」

的範圍。本研究為更了解 S2 的參與動機，詢問 S2 跟誰一同來參與活動。從訪談中得知，她跟朋友一起報名，但朋友有時候無法陪同，S2 就自己來美術館。

2. 美術館經驗

S2 參觀美術館頻率約半年一次，多是與朋友一起前來參觀。她們參觀美術館平均約一個小時，特別的是，S2 參觀美術館時會在資料庫看藝術書籍三十分鐘。S2 回憶起她的美術館戶外教學，形容的比較少，從訪談中約略可以知道那次戶外教學有導覽人員為她們解說。S2 是第一次參與美術館教育推廣活動，在環境脈絡的經驗中，S2 很少看展覽的說明與簡介。

S2 認為美術館辦理活動的目的，是讓參與者服務和「看展覽」、「美術作品」，與活動簡章上的宗旨相符合，證明她能夠清楚的感受活動的目的跟學習目標。此外，S2 也認為「藝術駐點員」參與者能夠向志工一樣，為美術館支援人力。S2 有興趣的作品是「硬蕊 / 悍圖」的《流動菜攤》，經研究者推測，她會感興趣的原因和作品的特性、以及 S2 在展覽區的值勤位置有關。S2 覺得《流動菜攤》畫得很好，她的意思是上面的物件呈現得很像真的食物。訪談中，她表示：「因為這個很多，它還有放到那裡，就很多、可以看很久 (A15-S2)。」雖然 S2 無法以言語精確表達，但能從訪談中感受得到裝置藝術有別於她以往對藝術擺設方式的認知。

社會脈絡的經驗，S2 與他人的互動主要是跟志工，像是志工為他講解作品，而這也讓她對《流動菜攤》更感興趣。S2 參與活動主要的收穫是服務態度上的學習，她看到身邊的展場人員想要顧好每一件作品的態度，這也反應在她值勤的態度，S2 的「求好」態度也為她帶來值勤的挫折感。S2 參與活動的挫折感來自於觀眾違規時。在實地觀察時，研究者也發現不論兒童、成人，在看到《流動菜攤》時，常有觀眾會有伸手觸碰、拿起作品、越線拍照等行為。她是這麼說的：「可能就是他們在碰（藝術品）的時候，不知道怎麼講耶，因為碰觸可是沒有制止他 (A20-S2)。」

訪談問題 Q15 問到 S2 活動中喜歡與不喜歡的部分，S2 也對她值勤過的兩個區域做了比較：「繪本區就是排書、看書，因為小小孩就看書，那些都可以碰。所以就不用像這個（作品），要跟他們講。」(A15-S2) 從以上回答中，我們可以發現 S2 比較喜歡在兒童繪本區值勤，因為值勤的壓力比較小，可見在展覽區值勤時帶給 S2 不小的壓力。至於「活動幫助參與者了解展覽與美術館」的問題，雖然 S2 在參與「藝術駐點員」前，會與朋友不定時的到美術館參觀，但她以前對於美術館的了解有限，對於美術館的設施不太了解。透過這次的活動，她能夠對於美術館的設施更清楚，這是她在參與活動前後的差別。

3. 參與活動的回饋

在硬體設施方面，S2 給美術館的建議例如置物櫃的不足、廁所的標誌在指引民眾時形成溝通上的困難。對於美術館青少年教育推廣活動的規劃，S2 圍繞在她有興趣的動畫、舞蹈相關的活動，顯示出規劃活動類型時，決策者與規劃者需斟酌參考青少年的喜好、流行相關的題材，能夠比較貼近青少年的需求。同時 S2 願意推薦「藝術駐點員」活動給朋友，因為她認為透過活動能夠更多的參觀美術館，能給朋友靈感。從此訪談中也能發現，S2 是因為自己喜歡、又覺得對朋友可能有幫助，才會推薦給朋友。對照教育人員訪談中欲以青少年參與者作為橋樑的策略，在實際情形中是可以推行、可達到預設之效果。

總結本研究對於 S2 的訪談、觀察、實物分析，S2 的活動參與目的主要是得到學校要求的服務時數，但能從她的訪談中能感受到她對美術館的正面印象和藝術的喜好。雖然她喜愛的藝術類型主要是動畫、舞蹈，卻能也從訪談中得知，這次的活動讓 S2 對美術館的藝術品更有興趣。在美術館經驗方面，S2 曾經到美術館來進行戶外教學，後來她多與朋友一起到美術館參觀。她有兒童繪本區和展覽室的值勤經驗，而她喜歡在兒童繪本區大過在展覽區，因為展覽區的值勤經驗帶給她挫折感。但這個經驗卻也不會讓她對活動產生排斥，反而是透過志工告訴她作品的意義，讓

她對於作品的感到有趣，從中也發現了藝術作品的不同形式。她提出了關於美術館硬體設施、教育推廣活動規劃的回饋，她同時表示願意推薦她的朋友參觀美術館，她的推薦亦能把在美術館的經驗與參與活動的經驗帶給身邊的同儕，達到「藝術駐點員」教育推廣的目的。

（三）個案 S3 的資料分析

S3 是一位高中十二年級、通過升大學繁星計畫，已經確定就讀大學的參與者。她將要就讀的學校是國內某間藝術大學，目前她在高中的課業是告一段落、可以放輕鬆從事自己喜歡的休息活動。S3 是自行報名參與活動的，「藝術駐點員」招募資訊是透過學校網站。在考量興趣、想要更了解大學就讀的科系，S3 來到美術館參與這次的活動，在四月和五月期間，她共參與四次公共服務，S3 在訪談前的一週因為其他活動的安排，所以暫停到館服務。S3 平時不會到美術館來參觀，她是在參與這次活動後，再次來到美術館的，她距離活動最近的參觀經驗是國中時期的事情。

在訪談過程中，研究者能發現 S3 是一位對藝術敏銳、有求知精神的參與者，也可能因為她近期無升學壓力和想要預備未來的藝術知識有關，她能夠在訪談中舉例出許多藝術家、作品的名稱。另外，研究者於邀請 S3 參與訪談時，S3 和研究者聊了一下，她主動地告訴研究者，在我們談話過後，她要到展覽區看吳天章的作品，並很興奮地使用「詭譎」形容吳天章的作品，可見她對於藝術鑑賞的熱忱以及她對藝術的感知。

1. 參與活動的目的、動機

S3 喜好藝術，從她參與「藝術駐點員」的行為與頻率能夠略知一二。她參與活動的頻率約每個禮拜一次，有時候如有其他活動就會暫停參與。S3 參與活動的目的，主要是源於個人對藝術的魅力與對藝術的喜愛，以及充實知識、以便在大學時期運用。她說：「因為我本身也挺喜歡藝術。剛好我以後唸的科系是藝術史學系，裡

面就又有跟博物館學有關係（笑），所以就來觀察一下。」（A11-S3）S3 參與活動的目的與動機，受到個人脈絡影響比較深，也能在下面的回答中可以得知：

「喜歡啊！藝術就是…感覺可以看到裡面別人的一些心血、一些靈魂吧。然後…覺得他們的創作…就是我之前在畫那個石獅子…紙膠帶那個石獅子，怎麼畫都畫得不像，我還蠻會臨摹的，可是卻畫不出裡面的神韻。所以這就是我覺得藝術很有魅力的地方！它會因人而異，因為創作者的不同吧！呈現出來的感覺就會不一樣。」（A2-S3）

2. 美術館經驗

S3 參觀美術館的經驗，主要在小學到國中階段，戶外教學的參觀經驗給她的印象不多。S3 在國中的美術館經驗是跟家人一同參觀，並且她記得當時到資料庫參觀的經驗。她已經一陣子沒到美術館參觀了，是近期因為考上大學後，才又再回到美術館來，她說：「也是很久以前的事情了！那時候就小孩，有點靜不下來。現在感覺那時候，好像沒有特別學到什麼，因為都在玩。」（A8-S3）

美術館的簡介和服務等環境脈絡，S3 覺得目前展覽室的簡介能夠幫助觀眾了解展覽，美術館提供的服務，她則覺得很普通。對於參與活動的成就感與挫折感，S3 在服務兒童時有成就感；在面對成人觀眾，她會覺得自己口語表達能力不佳，而有挫折感，但這都不會影響她參與活動的動機。她同時在參與活動中，感受美術館典藏原件魅力，親自與作品面對面才能感受到的靈光²⁷。她形容到：「就可以看林玉山…那是《蓮池》嗎？（研究者點頭）可以一直看，就覺得能看到實體就覺得很開心！因為像在電腦查到，沒辦法那麼鉅細靡遺的感覺。」（A15-S3）

²⁷ 原文作“aura”

S3 喜歡分配到兒童遊戲室，因為她對兒童的友善，並且她發現兒童遊戲室裡的展覽呈現與簡介可以讓牠有所收穫：「...就可以學到更多東西啊，像是我第一次知道玩積木也有很多學問。就是那時候我去兒童遊戲區的時候，我看到旁邊有很多超大的簡介，我覺得很稀奇。」(A15-S3) 針對作品與展覽，她也喜歡「硬蕊 / 悍圖」展覽中郭維國的作品，雖然他看不太懂，但郭維國的作品能讓他聯想到達利。

經由參與活動，而更了解美術館或展覽的部分，S3 在訪談中表示：「因為我對臺灣的藝術家都不是很了解，所以有開眼界的感覺。就覺得台灣藝術也很棒！」(A16-S3) 對於兒童遊戲室，她也發表了她的看法：「以前很小的時候有去兒童遊戲室，就會覺得可以再重新以不同角度來看，會覺得很有趣。」(A16-S3)

S3 發現美術館的觀眾的參觀方式與她之前所了解的不同，是她對於美術館的印象的改變，也成為她參與活動時的新發現：「因為我以前來的時候幾乎都沒有人耶！說真的！然後這幾次來就覺得其實還蠻多人都會來美術館的，雖然他們都不會駐足那麼久，每個展覽都這樣吧！就是看一下、看一下（比出動作）。不會特別看很久。」

3. 參與活動的回饋

S3 對於活動的肯定也表現在她的回饋中，像是她向同學推薦「藝術駐點員」，她在訪談中說到：「...有幾個跟我一樣確定繁星都上了。我有同學也有參加志工，只是美術館（參加志工）沒有。因為家裡比較遠，但是我覺得他會喜歡！有幾個同學也喜歡藝文活動這些的。」(A19-S3) 對於美術館的建議，S3 認為目前美術館對展覽的宣傳比較少，若不是主動到官網查詢，很難知道當期展覽的資訊：「不知道為什麼，其實...我覺得美術館感覺還挺低調。我有時候都不知道它現在在辦什麼展覽。」(A7-S3)。S3 也提供了對青少年而言比較能夠接收到的宣傳方式，像台中國際動畫影展，她們在學校就能夠拿到 DM，她也認為在網路上或媒體上打廣告能夠

使青少年更多的了解美術館的展覽資訊。針對青少年教育推廣活動的規劃，S3 建議美術館可以在活動中放入與她喜好相關的歷史知識，並且她也有興趣參與創作課程。

S3 最令人印象深刻的，在於她很主動的在訪談中說出參與活動後，自己對於藝術的感受。其中，她在展覽區值勤的過程中（SGE0408_1），感受到藝術原件的魅力，也促進她在活動後繼續在美術館館內參觀的契機，這也可對應至資料蒐集之觀察的記錄，在展覽區服務的參與者於能自由在值勤區域內走動觀看作品與定點值勤，參與者對於周邊展品認識與感受的差異。

（四）個案 S4 的資料分析

S4 是一位五專一年級學生，相當於十六、十七歲的年紀。本研究觀察她在兒童遊戲室操作區時的值勤情形，她和觀眾互動很親切，並且專注地值勤。另外，她的服裝儀容也十分整齊，馬尾的髮絲收得乾淨、領巾很整齊，顯示她有備而來、重視公共服務的表現，態度輕鬆。S4 從培訓到受訪前，一共參與了四次的服務，參與服務的頻率相當頻繁。

1. 參與活動的目的、動機

S4 覺得參與公共服務，每次都可以得到很多正能量，並且從付出中得到滿足。訪談時，S4 表示她會來參加「藝術駐點員」活動，主要是近期時間比較充裕並且課業壓力比較少，因此可以來到美術館作公共服務。這部分也顯示了青少年族群無論是何種教育體系，都有相當繁忙的課業，而他們能夠參與活動，也是在課業忙完、時間能夠自由運用時，才能夠有時間到美術館來。

在美術館的個人脈絡，S4 對於欣賞藝術是正面的，像她表示：「…覺得在欣賞藝術作品時特別放鬆。雖然有時候不太了解作品的意義。」(A2-S4)，可見她在欣

賞藝術時特別放鬆，雖然對作品的意義並不能掌握。在觀察中 (SGG0422_1)，S4 在操作區，會偶爾看著展示牆上的作品範例。S4 在參與目的與動機部分，受社會脈絡中的影響比個人脈絡來少，雖然之前她曾經有跟朋友一起參觀美術館的經驗，「藝術駐點員」活動，卻是她自己參與。「藝術駐點員」是她第一次參與美術館的青少年教育推廣活動，她也表示，之後會想要嘗試美術館所舉辦的活動。

2. 美術館經驗

對於參觀時間，她表示：「嗯...不太一定，有時很頻繁，有時又很久才會來。如果不算志工時間的話，可能二、三個月一次，通常都帶三至四小時。」(A4-S4)。S4 平常二、三個月就參觀美術館一次，單次參觀時間，可達三至四小時，屬於經常性觀眾。

於美術館經驗的社會脈絡，S4 過往的參觀經驗比較常與朋友結伴。她們會在展覽區參觀，也會到美術館的紀念品區，他的美術館經驗不僅限於展覽區，還有賣店，這些皆成為 S4 美術館環境脈絡的參觀經驗。在與展場人員和輔導志工的互動上，S4 與他們的互動經驗經驗不多。主要的互動是他們告訴 S4 一些值勤的服務注意事項。反而是和兒童觀眾，讓她對於活動的值勤有體驗，並且從幫助兒童觀眾獲得成就感，和觀察 S4 於兒童遊戲區的紀錄 (SGG0422_1)，她努力地想要服務兒童呼應。

在參與活動中，S4 從幫助他人中得到成就感，而此成就感又與她個人喜歡兒童的個人脈絡與實際與兒童互動的社會脈絡中，形成她的活動參與經驗。她是這麼說的：「我覺得很有成就感，小孩子會主動找你幫忙，也許只是希望你幫忙她剪紙這種小事，但就是覺得能幫助到別人就很開心。」(A20-S4)。S4 覺得展覽的簡介有相當程度，訪談中她也表示她滿意展覽、廁所衛生環境。她也能夠感受美術館的兒童遊戲室活動規劃與辦理的用心，成為她參與活動的環境脈絡。

3. 參與活動的回饋

訪談問到是否會推薦活動給朋友，S4 表示願意分享，並從字詞中展現明確的意願：「會。我覺得這次活動很有意義！」(A19-S4)。對於青少年教育推廣活動規劃的建議，S4 建議美術館可以舉辦創作類活動 (A18-S4)，她認同與他人交流與實際創作，也特別強調和別人「一起」，或許在活動中同年齡層的參與者互相交流也是吸引青少年參加活動的條件。

經由 S4 的訪談，我們可以知道國中、高中生現階段的課業壓力是不少的，從 S4 的參觀頻率、時間，我們可以推估她參與的目的與動機出於個人脈絡，因她很能夠享受在美術館中欣賞作品。S4 在研究實地觀察的記錄中，也證明她是個有服務熱忱和具備主動特質的參與者。

(五) 個案 S5 資料分析

S5 是一位十七歲女性，是市立高中的美術班學生。她的個性爽朗，在觀察中發現，她對觀眾的走動比較敏感。S5 從培訓至受訪，共做過四次公共服務，服務地點分別在展覽區兩次、兒童繪本區服務兩次，本研究對她的觀察 (SGE0514_1) 是在唐唐發《流動菜攤》展覽區，這是當天她上半場負責的位置，下半場的一個半小時，她與她的朋友 SGE0514_2 換值勤位置，到美術街楊茂林作品旁。她另一次展覽區的值勤經驗是在四月初結束的「多感藝境－藏品科技運用展」展區。S5 因為是美術班學生，她在訪談時也能夠精確地說出藝術家的姓名和以前看過展覽的型態。從與教育人員的訪談中，知道美術班的學生比較少參與藝術駐點員。雖然本研究的研究目的並不是探討美術班學生參與青少年活動的障礙，但本研究也可以從 S5 個案分析，了解美術班學生參與青少年活動的情形。

1. 參與活動目的、動機

S5 參與活動的主要目的，是希望自己能夠藉由服務，與觀眾互動、訓練自己待人處的能力。她說：「喔！我想參加這個活動，想要訓練自己跟不認識的觀眾說話，還有怎麼跟他們互動。」(A11-S5)(A12-S5)

而在訪談中，S5 透露她是一位經常性觀眾：「會。因為我常接觸藝術、對藝術有興趣，所以會來參觀美術館。我會看美術館當期有哪些展覽，只要有喜歡的展覽就會來看。」(A1-S5)，她的經常性參與也能從以下的語句看得出來。她說：「因為我平常就有在接觸藝術，那也喜歡美術館，因為美術館給我的感覺很舒服。」(A2-S5)

S5 不僅頻率高，也會在參加「藝術駐點員」後參觀美術館。與 S1 一樣的是，她同樣是會去主動查詢展覽資訊的參與者。對此，她表示：「在參與活動前平均一個月一次吧，最近參加活動的話就比較常。也沒有說特定多久一次，大部分是看展覽，只要有喜歡的展覽就會到美術館。我大概在美術館都待三個小時，如果參加「藝術駐點員」的話，服務時在美術館大概待三個小時。」(A4-S5)

2. 美術館經驗

S5 是和朋友 (SGE0514_2) 一起來參與服務，活動也是透過這位朋友介紹給她的。S5 平時就會和朋友跟家人到美術館一同參觀，問起她戶外教學的經歷，她提到到典藏庫房的參觀：

「我國中跟高中的時候都有到美術館來，高中的時候，學校帶著我們到國美館的地下室，那個放作品的地方 (典藏庫房)，那次看到很多當代的作品，主要是臺灣的藝術，而且還有陳列跟說明，也有人解說，就覺得很特別。國中時候的…有點想不起來了。」(A8-S5)

S5 對於簡介的反應評價佳，服務則是覺得普通。S5 對於美術館的簡介評價為「很好」，並且說作品的說明卡美術館展覽的宣傳，S5 認為透過在美術館館外的宣傳品，就能夠接受到展覽資訊：「我覺得很好，像作品說明卡，就能夠介紹得很清楚，讓我們更了解作品，還有外面的海報啊，讓人看就知道現在有什麼展覽。至於服務得部分，感覺還可以。」(A5-S5) 社會脈絡部分，S5 與展場人員和輔導志工的接觸也不多，大部分是普通的服務問題交流。有一次則比較特別，S5 是跟一位現場的人員在討論新媒體互動藝術。那次是她在 VR 互動區的展覽，所以和展場人員聊展覽 VR 的裝置等話題，除此之外與其他展場人員、輔導志工的互動比較少，大部分是公共服務上的交流。

實地觀察時，S5 在《流動菜攤》的服務看不太出來有疲累感，訪談中她卻提到不喜歡的部分，就是在展場服務時需要比較長時間的站在相同區域。「我喜歡可以藉著活動到美術館。我比較不喜歡在展覽區服務時都站著，腳會有點痠。」(A15-S5)。S5 告訴研究者，在展場值勤雖然可以移動，卻有一定的範圍。這和教育人員希望他們可以到處走是很不一樣的，研究者認為，在培訓時這部分應該可以更多的跟參與者說，或是提醒展場人員或輔導志工，使參與者能夠更自由地移動、把握在美術館的學習。

屬於美術館常客的 S5，也在活動中了解美術館的展覽區，增進她對美術館場域的認識。她說：「在培訓的時候，美術館有發給我們一張地圖，我在看那張地圖時，才發現美術館有那麼多我不知道的展覽區，之前都不知道有那些展覽區。」(A16-S5)。於此可以了解她對於這項新的收穫有特別的記憶，而這跟她的美術館參觀經驗是很有關係的。

S5 具社會脈絡的美術館經驗，以及她在乎服務品質，在參與活動時，把自己的角色從來到美術館接受展覽和環境，轉換成協助、幫助美術館，「給予」觀眾協助的

角色。她也提到挫敗感的部分：「像是上次我在互動，有一個美國人來問我問題，雖然我聽得懂，但是沒有辦法回答得好就會有點挫折；另外在美術街的時候，有一個日本人問我問題，我大概知道她們問什麼，但是卻沒辦法用言語表達，最後就比手畫腳跟他們說（A20-S5）。」

3. 參與活動的回饋

S5 喜愛藝術的個人脈絡，從她在訪談中介紹藝術家與作品特色可以約略得知。她能夠記得藝術家的姓名：「對。特別像是這次「硬蕊 / 悍圖」的展覽中的連建興，我就希望他來為我們講解作品。我很喜歡他的作品，裡面的人畫得很細膩、又有當代藝術的感覺。」（A18-S5）另外，她建議美術館為青少年舉辦的藝術家導覽，關乎個人對於藝術家風格的喜好：「我覺得如果舉辦像藝術家來為我們解說畫的活動，我會想要參加。」（A18-S5）。

總結個案 S5 的活動經驗，對於 S5 而言，美術館是她平時就會參訪的地方，當她在看到地圖上有自己不知道的展覽區域時，她以「新發現」還有驚奇的口吻向研究者分享，本研究認為，不論經常性觀眾的頻率多頻繁，美術館仍是有許多待觀眾和活動參與者發掘的新知。另外，S5 想要美術館舉辦藝術家導覽的青少年教育推廣活動，本研究特別比對同樣是屬於藝術類科班的學生 S3，發現 S3、S5 相對於其他個案從自身的興趣出發，S3 與 S5 更想要從活動中獲取專業的美術知識，顯示專業學習是在藝術類群的學生，會對美術館為一般志工舉辦的藝術專業課程有興趣。

（六）小結

1. 個案參與活動的目的、動機

根據平時來到美術館參觀的頻率，S1、S2、S3 屬於偶發性觀眾；S4、S5 則是經常性觀眾。青少年會為了自己有興趣的展覽、跟朋友一起到館等來到美術館。個案皆喜歡藝術、參觀美術館，而此「藝術」不侷限於視覺藝術，也有像動畫等八大

藝術領域的類型。

本次活動 S1、S3 是自己報名，S2、S4 是與朋友報名，但服務時仍以個人為居多，S5 則是跟朋友一起參加。這顯示參與「藝術駐點員」參與者受到同儕的影響程度不多。在 Q11「想要從活動中得到什麼？」問題中，研究者認為個案參與活動的目的，以個人脈絡為主。S1 是想要學習，但不特定哪種領域的學習、S3 參與活動是出於對藝術的喜好、S4 感受服務帶來的正面能量、S5 想要從活動中自我訓練。比較實際的目的像 S2 是為了服務時數。

而參與者為什麼選擇來參加「藝術駐點員」活動？S1 源於她對於對美術館的印象，以及想要善用假日早上、而且離家不遠，搭公車算方便；S3 的回答是喜歡藝術，所以才來到美術館，想要從服務中有更多對藝術的認識；S4 最近課業壓力比較小，時間也比較空閒；S5 想要訓練自己跟不認識的觀眾說話、怎麼跟他們互動。

2. 個案的美術館經驗

個案的美術館經驗，S1 自行參觀、家庭參觀，大部分是在美術館看展覽；S2 多跟朋友看展覽；S3 跟家庭一同到美術館參觀展覽，並到資料庫瀏覽；S4 跟朋友在展覽區和精品店逛逛；S5 朋友跟家人前來。參觀美術館的頻率與參觀時間長度部分，S1 依照展覽主題喜不喜歡，並無特定頻率，每次約一個半小時；S2 半年一次，加上在資料庫大概一個小時；S3 近年很少到美術館來，最近志工才開始參觀美術館；S4 可能二、三個月一次，通常都帶三至四小時。S5 平均一個月一次，參加活動後更頻繁。只要有喜歡的展覽就會到美術館，參觀時間約三個小時。

個案活動參與「自己報名」的有 S1、S3、S4，而 S2、S5 和同儕一起報名，她們參與服務的次數約在三至四次間，個案皆是第一次參與類似的青少年教育推廣活動。個案都有到美術館進行戶外教學的經歷，普遍印象是好的。S1 覺得戶外教學有

趣、S2 對導覽的人員存有印象、S3 感覺沒有特別學到什麼，因為都在玩。S5 則回憶起高中的時，在典藏庫房觀看作品、有陳列跟說明、有良好的解說的經驗。

個案於培訓和培訓志工、講師的互動，個案 S1、S3 於培訓課程時有回答培訓講師問題，但 S1、S3 感受普通，並無太多其他特殊的感受。在服務時，參與者跟輔導志工、展場人員較少公共服務以外的接觸。主要是服務的需知與各定點的服務內容。個案 S3、S4 喜歡兒童，因此她們喜歡在兒童遊戲區和小孩子互動。另外個案多表示，喜歡學到更多東西、值勤中欣賞藝術作品，感受原作的魅力、來參與活動認識臺灣美術、能夠近距離觀看原作；不喜歡的部分包含置物櫃不足、展覽區值勤腳很痠，只能小範圍移動。活動後，個案對於藝術類型多有更多的認識，除此之外，也有知識上的補充和既定印象的改觀，例如 S1、S3、S5 分別在對兒童、對美術館的觀眾、對美術館的展覽區，有別於參與活動前的印象。S3 也對於美術館志工的編制有所認識。

個案在參與活動獲得的成就感，主要來自透過幫助他人而產生的自我肯定，例如 S3、S4 在幫助兒童時、S5 回答觀眾問題所產生的成就感，皆屬個人脈絡經驗；S1 於服務後，跟長輩分享參與服務心得與活動後對兒童的偏見有轉變，而受到稱讚等反饋，屬於美術館社會脈絡的部分。挫折感則來自於身為「藝術駐點員」的責任感、主要是和觀眾互動時所產生，像是 S2 於展覽區值勤時如何及時制止觀眾、S3 向觀眾介紹規則時的口語表達、S5 於外語溝通的障礙等，個案的挫折經驗亦表現出她們不僅是一個活動的參與者，更有從活動中衍生對美術館的認同、服務的正確態度。

3. 個案參與活動的回饋

對於美術館之建議，個案提出硬體設備的問題，例如參觀美術館時展覽室的座位與值勤前要使用的寄物櫃不足。宣傳部分，S3 認為美術館對外的宣傳，廣告不

多，青少年在生活中不容易接收展覽的資訊。活動部分，例如報名後以系統分配值勤地點，像是 S1 值勤四次，卻還沒去過兒童遊戲室、S5 也未曾到兒童遊戲室值勤；廁所的標誌，引導觀眾時因無顯著的圖示，造成服務的不易。在「美術館能夠為青少年舉辦什麼類型的活動」問題，個案提出的活動類型出自於他們的個人興趣。像是舞蹈、動畫有關的活動，藝術史講座、創作類活動、藝術家導覽。S1 希望美術館主動到校園講座等館外活動。

個案於參與活動後的回饋，她們都願意推薦「藝術駐點員」活動給同儕，甚至向師長推廣。S1 把推廣範圍擴大到「志工服務」的範圍，雖然同儕因為經驗的限制，形成活動推廣與交流之障礙，但也確實把活動告知給個案的朋友。推薦活動的原因，除了認同活動的個人經驗外，S2、S3 更想要推薦活動給愛好藝術、創作的朋友，因為展覽與藏品能帶來實質幫助，突顯美術館教育推廣活動能夠運用館藏資源的優勢。

三、未參與個案研究之參與者觀察分析

（一）培訓課程

培訓當天，研究者進入田野作實地觀察，發現大專生參與者在報到等候區成群結隊等待、聊天；青少年參與者則顯得安靜、害羞。青少年參與者大多是自己參與培訓課程，特別的是，有一部分的青少年參與者由家長陪同前來，而家長則在確定報到成功、課程開始之後就陸續離開了。在培訓課程的館舍導覽時，不容易感受到青少年參與者的反應，他們靜靜地聽著導覽解說，只有少部份的人對導覽員的話有反應，感覺上他們的參與意願和興趣低落。一直到培訓課程第二部分的「國美開門」，青少年參與者才在講師的引導下，有比較多的發言。研究者也發現，只要是有關公共服務會碰到的注意事項，像是如何引導觀眾、服務簽到退等與重要的問題，他們會表現得更專注，甚至以筆記本與手機紀錄。

（二）公共服務

本研究於青少年參與者公共服務時，共觀察九次，觀察人數為三十五人次。本研究觀察到幾個現象，以各服務區域分別做說明。

1. 展覽區

本研究有觀察的展覽區為 102 展覽室、302 展覽室、美術街的《流動菜攤》和楊茂林雕塑作品。觀察發現，展覽區的青少年參與者能夠於服務區域走動會影響他們公共服務中的行為，因此這是一項重要的觀察項目。雖然館方希望青少年參與者可以在自己值勤的區域觀賞作品，但在展覽區，青少年參與者的行動取決於值勤時該區域的展場人員或輔導志工。展場人員和輔導志工再次提醒他們能夠移動、和他們交談或與他們討論藝術作品，青少年參與者的表現會顯得比較自在。有些青少年參與者很幸運的，展場人員、輔導志工有提醒他們可以不用站在一個定點、不用太拘束，參與者就能夠運用公共服務時間，欣賞展覽區的藝術作品；反之，如果參與者不清楚自己可以走動而站在一個定點或小區域內，參與者就會有不知所措與腳痠的情形。

2. 兒童遊戲室

兒童遊戲區是研究者認為在所有公共服務的區域中，比較需要體力和工作量比較多的區域。兒童遊戲室的氣溫比展覽區低一些，又因為兒童遊戲室可以席地而坐，環境比起展覽區舒適。本研究觀察兒童遊戲室的青少年參與者於服務時的反應，他們的表情大部分都很愉悅。雖然週末的兒童遊戲室是該區域最忙碌的工作天，他們主動且具有親和力，對於服務與待人接物有許多的學習。面對年紀小的兒童觀眾，青少年參與者的表現都很有耐心，收拾教具、在材料桌服務觀眾等基本的服務，青少年參與者更教導觀眾們手作、直到觀眾可以自行完成，跟兒童、家長都互動良好。

3. 兒童繪本區

相較於展覽區與兒童遊戲室，在兒童繪本區的青少年參與者的服務項目是協助噴消毒噴與其他機動性的工作。青少年參與者多數的時間是在看繪本，跟兒童觀眾互動有限。有些青少年參與者甚至對繪本不感興趣，就在繪本區內兜圈子

(SBP0429_1、SBP0429_2)，顯示兒童繪本區的工作項目比較不明確，或是青少年參與者仍處於比較被動的參與情形。

四、實物分析

為了使「藝術駐點員」施行計畫、培訓與公共服務的規定更清楚的呈現，研究附上官網的資訊提供讀者參考，見附件八。

(一) 培訓課程名單

一〇六年度第一梯次參與培訓共有一百二十人，青少年參與者共有五十九人。研究者依照培訓課程名單與公共服務報名列表，比對那些參與者為青少年，並大致瞭解本梯次之參與者的年齡分布狀況。

(二) 公共服務報名列表

公共服務報名列表為每週公共服務前，活動承辦人提供給研究者參考的表單。此表對照培訓課程名單，可以統計每週參與活動的青少年人數。4/8 至 5/21 青少年參與人次如下：4/8 七人；4/9 八人；4/15 六人；4/16 七人（兩位上午下午值勤）；4/29 四人（一位上午下午值勤）；4/30 八人（一位上午下午值勤）；5/14 三人；5/20 一人；5/21 六人。5/6、5/7、5/15 無青少年參與。本研究可以參考公共服務報名列表，了解參與者的參與人數的起伏。

(三)「藝術駐點員」值勤地點照片

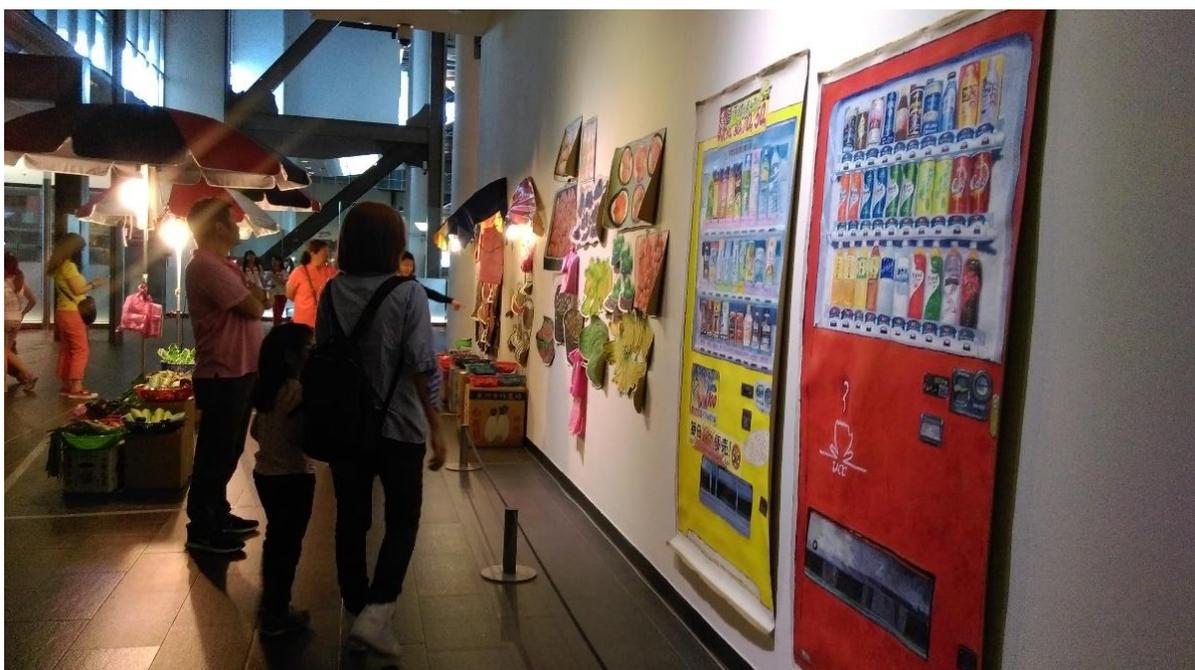


圖3 「藝術駐點員」值勤地點一展覽區《流動菜攤》，攝於 04/09/2017。

參與者展覽區值勤點之一：唐唐發作品《流動菜攤》位於美術街，相當接近美術館大門口，假日人潮時而湧現。此作品是裝置作品、富有生活情境，觀眾容易碰觸、越線。如何跟觀眾溝通與維持秩序，是參與者的挑戰。



圖4 「藝術駐點員」值勤地點一兒童遊戲室操作區，攝於 04/21/2017。

兒童遊戲室操作區，通常會有至少一位參與者被安排至此。操作區服務內容是在材料桌發給觀眾材料、收拾教具、清潔場地並協助志工。因為兒童遊戲室是國美館參觀人數占比很多的區域，工作量比較多。

第二節 研究討論

本小節以《博物館經驗》所提出的脈絡，彙整成本研究個案參與活動之個人脈絡、社會脈絡、環境脈絡，與三個脈絡相互作用的互動經驗模式，作為以下研究討論的分類。

一、個案的個人脈絡

從個案的訪談內容，我們可以發現參與者喜歡藝術、美術館參觀，而他們喜愛藝術的類型在視覺藝術欣賞外，也同樣有喜歡舞蹈、動畫、音樂等同屬藝術領域範圍的學科，她們對於舞蹈、動畫、音樂與視覺藝術皆有興趣，顯示個案到美術館的動機是從喜愛藝術出發，但對藝術的偏好不限定於視覺藝術範疇。本研究個案的參與活動目的，個人脈絡的影響相對社會脈絡與環境脈絡更多。從訪談問題 Q2 中可以知悉，五位個案參與者中，有三位是自行報名、四位自己參與服務。而她們參與「藝術駐點員」的動機，多與喜好藝術、喜歡服務有關。在蒐集觀察資料時，研究者與觀察對象 SGE0416_1 有簡短的談話。研究者詢問她參與活動的目的時她回答：「就是，喜歡幫助別人……。」

二、個案的社會脈絡

在實地觀察與訪談中，我們可以發現個案大多是自己報名、自己參加活動，同儕與家庭影響是比較少。社會脈絡對於「藝術駐點員」活動，多是美術館經驗的影

響或是促進參與者參與活動的角色²⁸。由個案訪談中，家庭參觀經驗與學校戶外教學經驗，影響參與者對於美術館的印象，這些美術館經驗，也影響她們對美術館的感受。雖然這些經驗次數不多、記憶陳舊，但從訪談中約略了解，這些經驗是參與活動之推力。本研究發現，青少年於美術館參觀，或美術館教育推廣活動參與目的、動機，並不像文獻中強調的那麼絕對（袁金玉，2000）。就本研究而言，同儕的影響會存在於參與者的經驗，但真正影響參與者來到美術館的，是參與者個人的目的。本研究也發現，青少年不排斥家庭參觀，甚至仍有個案在青少年時期會與家人參觀美術館，此部分也與文獻有不少的相異之處（蔡佳真，2016）。

訪談中，個案對於培訓志工、輔導志工、展場人員的印象均良好，但是她們皆對此並無多作敘述。個案對培訓講師負責的「國美開門」仍有印象，其中有兩位受訪者在培訓時有與志工對談。而館方人員與參與者在公共服務時的接觸，例如在展覽室向受訪者介紹藝術品，使個案 S2 對藝術品有更深入的了解，在兒童遊戲室值勤時，志工與 S3 的相處也讓她感到親切。在與觀眾互動方面，個案的成就感與挫敗感，主要來自服務時與觀眾的互動，社會脈絡對於個案的影響是潛在而深刻的。

三、個案的環境脈絡

美術館擁有豐富的典藏是影響本研究個案的環境脈絡。從個案的訪談可以發現，個案能夠感受藝術原作不同於網路上的圖片，而這就是美術館於藝術教育中不可取代的部分。美術館能提供作品、，增加個案對於館藏的熟悉、藝術的表現形式，個案 S1、S2、S3、S5 都從訪談中無意間透露出來她們感受藝術原作的獨特。個案也對於美術館硬體設施提出建議，例如寄放物品的置物櫃不足，以及值勤時感受觀眾的需要，像是廁所標示的引導不便、兒童遊戲區的材料桌的膠帶台對兒童形成危險等。

²⁸ 對照〈藝術駐點員教育人員訪談〉中，教育人員表示有部分參與者的家長的角度是協助詢問、督促參與者服務。

四、個案的互動經驗模式

如同個人脈絡、社會脈絡、環境脈絡的影響範圍是部分相互重疊，在本研究中，個案 S1 因為第一次參觀美術館良好經驗的社會脈絡、環境脈絡，促使她的個人脈絡對美術館有良好的印象。個案 S3 因為個人脈絡中，開始學習創作和未來藝術大學的學生的身分，促使她來到美術館並仔細感受國美館的藝術作品，進而又感受到自己對於藝術的喜愛。個案 S5 對於藝術和美術館熟悉的個人脈絡，在她參與活動後，發現她以前不知道的展覽區，而讓 S5 在環境脈絡的美術館展覽區域有新的認識。

第三節 研究發現

一、參與活動的目的與動機

參與「藝術駐點員」活動的目的、動機，從個案而言，個案皆是喜好美術或藝術領域的青少年參與者。訪談中，她們都肯定地回答自己是自願參與活動，且是有信心而不假思索的回答。個案多是自己報名參加活動，就算是和朋友一起參與活動的個案，她們也會自己來參加服務。顯示個案的參與活動目的和動機，主要出自於個人脈絡，而個人脈絡更勝於其他兩種脈絡。在訪談中也發現，在詢問個案是否會進一步參與其他青少年教育推廣活動，個案表示參與仍取決於展覽和個人時間等條件。尤其對於偶發性觀眾而言，未來會參觀美術館有吸引他們的展覽仍是比較重要的因素。

本研究從個案的訪談、公共服務報名列表，發現個案多是課餘時間或空閒時才能到美術館來，大專生的參與者相對青少年參與者的出席穩定。本研究發現，青少年階段並不會因為逃避學習或是逃避家庭價值而拒絕參觀美術館，考試與學校課業才是影響美術館參觀的原因。

二、參與活動的經驗

個案在訪談中也對於國美館的藝術作品與展覽侃侃而談，個案 S3、S5 更能夠說出藝術家的姓名與作品的特色，並且聯想至其他相似的作品，也回應至美術館於藝術和教育的重要和美術館的不可替代性。活動提供個案美術館的場域，不僅可以接觸藝術原作，也可以透過展覽學習和了解青少年參與者本身還沒看過的藝術作品，增加他們的美學知識。美術館的環境脈絡，也提升「藝術駐點員」的價值。

訪談也顯示個案從藝術欣賞、藝術藏品的了解、藝術家的了解、藝術表現媒材、美術館區域、美術館業務行政、公共服務態度...，都有認知與學習，並且破除成見與刻板印象，嘗試與觀眾互動，這都是超乎原先預期的學習收穫。顯示除了藝術領域、公共服務領域的學習，個案能透過活動培養盡責的生活態度、學習待人接物。

針對兒童繪本區的服務項目，個案對於繪本區的感受不一。以實地觀察的方面而言，青少年參與者在此區域服務，比較容易有倦怠，或者聊天、來回走動的情形，因此為此區域訂出更明確的學習目標與服務項目或許是必要的改進項目。另外，在硬體設施方面的反應，館方可於培訓課程時，館方可以加強宣導設施的使用。在本研究的實地觀察中，有些青少年參與者顯得比較被動，培訓也可以鼓勵青少年參與者於公共服務的時間自主學習。另外，「藝術駐點員」活動是目前館內最大的青少年教育推廣活動，每次參與的青少年和其他的大專生共有一百多位，是很好的宣傳時間。

三、參與活動的回饋

從資料中能發現，青少年參與者在公共服務中都盡力的把工作做到最好，他們的認真也成為美術館很好的幫助。另外，個案能夠在參與公共服務中，衍生對於美

術館的認同，這份認同促使他們在個人社群裡，扮演推廣美術館的角色。他們主要推薦給對藝術有興趣並且願意參與服務的同儕，推廣層面更延伸到與家人和師長分享，成為美術館推廣的窗口。鑒於本研究的規模與取樣問題，建議美術館為青少年參與者進行更具規模的觀眾研究，以取得參與者更多的回饋。

第四節 青少年參與「藝術駐點員」活動之優劣分析

SWOT Analysis，中文稱「優劣分析」，是企業以內部條件評估企業的優勢、劣勢，以及和其他同業競爭的機會和威脅。根據以上研究發現，並參考國內碩士論文以互動經驗模式結合「優劣分析」表格（王冠文，2010），製作成本研究之優劣分析表。

表 9 青少年參與美術館教育推廣活動之優劣分析

	內在分析		外在分析	
	優勢	劣勢	機會	威脅
個人脈絡	藝術駐點員： <ul style="list-style-type: none"> ● 結合美術館和公共服務，吸引喜好藝文、幫助人青少年參與。 ● 提供認證公共服務時數。 ● 皆由輔導志工協助引導，能夠更有的同理心地輔導青少年參與者。 	藝術駐點員： <ul style="list-style-type: none"> ● 公共服務地點由電腦作業系統安排，參與者容易連續重複被安排在相同地點。 	藝術駐點員： <ul style="list-style-type: none"> ● 培訓課程提供青少年參與者在服務時的基本知能。 藝術駐點員、教育推廣活動： <ul style="list-style-type: none"> ● 適合想充分利用假日服務、學習的青少年。 	藝術駐點員、教育推廣活動： <ul style="list-style-type: none"> ● 青少年參與者受其他活動吸引。 ● 青少年受到課業、升學等因素影響大。
社會脈絡	藝術駐點員： <ul style="list-style-type: none"> ● 提供參與者與觀眾互動的學習機會。 ● 服務的成就感 		藝術駐點員： <ul style="list-style-type: none"> ● 認同活動的青少年參與者，會推薦同儕參與。 	

	形成對美術館的認同，進而推廣給他人。			
環境脈絡	<p>藝術駐點員、教育推廣活動：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 美術館的易達性高。 ● 藏品豐富。 ● 展覽型態與方式拓展青少年參與者對於藝術的認知。 ● 典藏之藝術原作帶來的精神價值。 ● 擁有藝文氣氛和整潔的環境特質。 	<p>藝術駐點員：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 報到處的置物櫃比較少和廁所標示引導觀眾不方便。 	<p>藝術駐點員：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 學校教師在課堂中向學生宣傳。 	<p>藝術駐點員、教育推廣活動：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 其他藝文活動的拉力。 <p>教育推廣活動：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 其他活動的宣傳，較少被青少年族群接收。

「藝術駐點員」活動的優勢，像是能吸引喜好藝文的青少年、喜歡幫助人的青少年參與活動。此外活動提供認證公共服務時數，也提供參與者與觀眾互動的學習機會。對於「藝術駐點員」和其他的教育推廣活動而言，美術館擁有豐富的藏品、極佳的環境，展示方式更拓展青少年對於藝術表現方式的認識，發現藝術原作帶來的精神價值。另外，「藝術駐點員」活動因為是公共服務，當參與者獲得成就感後，便形成對美術館的認同，參與者會推薦同儕參與活動與參觀美術館。劣勢部分，例如公共服務地點由作業系統安排、置物櫃不夠、廁所標示引導上造成不便。機會則例如美術館的環境擁有休閒和學習的特性，適合想充分利用假日服務、學習的青少年，學校教師亦會向學生推廣本活動。威脅主要則是參與者容易受外在環境有關的課業、升學與考試影響。活動安排在週六、日，參與者容易受其他活動吸引。其他的教育推廣活動的宣傳也比較被青少年族群接收。

第五章 研究結論與建議

經由前面四章的研究歷程，本研究於第五章將對青少年參與「藝術駐點員」活動進行結論與建議。第一節為研究結論；第二節為研究建議；第三節為活動承辦人對於研究結論與建議的回饋；第四節為後記，書寫研究的思考過程、呈現研究者思路的改變。

第一節 研究結論

本研究場域「藝術駐點員」活動作為美術館青少年教育推廣活動的縮影，探討青少年參與者的參與目的與動機、經驗、回饋。得到暫時性的結論，歸納為以下幾點：

- 一、從《博術館經驗》的個人脈絡、社會脈絡、環境脈絡分析，個案參與活動的目的和動機，受個人脈絡的影響更勝於其他兩種脈絡。
- 二、能夠透過公共服務在美術館中學習，是個案參與活動的主要目的。
- 三、「藝術駐點員」活動提供個案接觸並認知不同形式的藝術作品，提升美術館教育推廣活動的價值。
- 四、除了藝術領域、公共服務領域的學習，個案能透過活動培養盡責的生活態度、學習待人接物。
- 五、個案能夠在參與公共服務中，衍生對於美術館的認同，這份認同促使他們在個人社群裡，扮演推廣美術館的角色。

第二節 研究建議

本研究於進入研究現場，從個案、青少年參與者與研究者的觀點，觀察目前「藝術駐點員」活動、美術館展覽宣傳與推廣方面，存有待調整之處，以下淺見提供參考：

一、對美術館之建議

(一)「藝術駐點員」活動可以為兒童繪本區訂出更明確的學習目標與服務項目。

「藝術駐點員」於展覽區、兒童遊戲室、兒童繪本區有不同的服務項目，影響參與者的行為表現和美術館經驗。例如展覽區的青少年參與者能夠和觀眾有較多的互動，並且在值勤時可以觀看藝術作品，在藝術領域和服務學習領域皆能夠有所收穫、兒童遊戲區的青少年參與者，時常有兒童與成人觀眾需要他們服務。相較於以上兩個地點，兒童繪本區的工作內容相對簡單，青少年參與者主要是協助噴消毒噴霧與其他機動性質的服務工作，學習目標和服務項目皆不若其他兩個區域豐富。因此館方可以嘗試為兒童繪本區訂出更明確的學習目標與服務項目，提供青少年參與者在兒童遊戲區服務時，能夠得到更豐富的經驗。

(二)培訓課程時，館方可以加強宣導設施的使用、鼓勵青少年參與者於公共服務的時間自主學習，並透過培訓課程宣傳館內其他青少年教育推廣活動。

從個案的訪談問題中，他們建議美術館可以更多的重視硬體設備，像是公共服務報到處旁的置物櫃常會不夠用、廁所標示於引導上有難度等。研究者進入現場觀察時，亦覺得教師資源室前的置物櫃不足，對「藝術駐點員」青少年參與者與一般志工，皆形成影響。雖然增加置物櫃是有難度的，但館方也可以在培訓課程時，請他們到其他區域使用，並解釋置物櫃的原因。另外，也能嘗試教導青少年參與者以

更易懂的引導方式，讓他們在公共服務時，能明確地指引詢問的觀眾。其他的青少年教育推廣活動，也可以透過培訓課程的時間介紹給青少年參與者，勢必會達到一定的宣傳效果。

(三) 館方可以對青少年參與者進行更具規模的觀眾研究，以取得參與者更多的回饋。

「藝術駐點員」活動已開展三年餘，如何辦理、規劃，以及活動的服務內容與規章方面都發展穩定，雖然館方有透過非正式的電話與調查了解參與者，但尚未進行正式觀眾研究或活動的評量，會使得活動在增加活動上，較不容易符合參與者的需求。因此建議美術館館方對「藝術駐點員」活動進行觀眾研究，能更了解參與者對「藝術駐點員」活動的看法。

(四) 美術館教育推廣與宣傳之建議

學校是青少年族群的主要生活環境，上課日他們甚至會在學校待八個小時以上。就場域特質而言，學校成員組成單純，並且是一個以學習為導向的場域，是青少年能夠接觸藝文活動訊息的場域。研究建議「美術館能夠建立和中等學校的宣傳網絡，增加青少年與教師對美術館和教育推廣活動的熟悉」，讓更多的青少年在學校內就可以知道美術館的展覽和活動。

二、研究檢討與對未來後續研究之建議

(一) 研究檢討

本研究因邀請參與者，願意全程參與研究的個案數量少，採取的樣本皆偏向認同「藝術駐點員」活動與自行報名參與之青少年，較少關注到不是自願參與或非參與者。另外，研究也花許多時間在現場觀察、撰寫實地觀察記錄，建議其他研究者可以在訪談和資料分析的時間可以更多。

(二) 對未來後續研究之建議

1. 進入研究現場

本研究的第二章提到，青少年的特性敏感年齡，他們尚未成年，對許多尚未經歷過的事情保持警戒。「研究」對他們而言是嚴肅的，會影響他們參與研究的意願。研究者建議進入研究現場前，需先調整自己的步伐。邀請青少年活動參與者參與研究時，事前準備思考周全，在邀請參與研究時嘗試著讓自己表現誠懇，柔和的態度面對他們，就像研究者是與他們「聊天」，而在聊天中研究者提出一些不懂的問題，他們協助研究者「釐清」。另外，青少年教育推廣活動於美術館活動的所佔的比例仍小、教育推廣活動多與展覽配合，因此會隨著展覽而有所變動。本研究建議未來對於青少年或青少年教育推廣活動有興趣的研究者，可以擬訂進入多個研究場域，會有較充裕的時間蒐集資料。

2. 資料蒐集方式

青少年參與者從週一至週五都需到學校，而本活動則舉辦在週六、週日，若邀請參與者在公共服務結束後，留下來做訪談，對於很多仍然有升學壓力的學生造成困難，而使他們不願意參與研究。建議其他研究者研究青少年族群時，可以更有彈性地調整訪談方式。以本研究為例，參與者到館內值勤的時間是最佳的訪談時間，可以將原本一個小時的訪談，拆成數次。建議未來可以在不影響參與者值勤的情形下，以分次、多次的方式訪談。多次訪談也能立即記錄青少年每次值勤的想法，並從參與者於活動的感受與經驗，獲得更即時的想法。

第三節 活動承辦人對於研究建議的回饋

為使研究建議能夠比較貼近美術館於「藝術駐點員」活動實際的執行，研究後期再度邀請活動承辦人，並期望於研究建議部分與研究者進行討論並給予回饋。針

對第一項建議：「藝術駐點員活動」可以為兒童繪本區訂出更明確的學習目標與服務項目。活動承辦人表示美術館很關注「藝術駐點員」參與者的服務和學習情形，之前尚未發現繪本區的服務實況，未來兒童繪本區的服務項目將有所更動，強化兒童繪本區的特質和服務參與者的連接，提供青少年更豐富的服務學習內容。

第二項研究建議：「培訓課程時，館方可以加強宣導設施的使用、鼓勵青少年參與者於公共服務的時間自主學習，並透過培訓課程宣傳館內其他青少年教育推廣活動」。設施宣導的部分，因個案於訪談中建議增加置物櫃，活動承辦人在了解個案的建議後，委婉地向研究者說明其他區域的置物櫃也可以使用，且教師資源室前的置物櫃原本就有限。研究建議培訓課程時，可以加強宣導其他區域設施的使用。在實地觀察中，發現在展覽區服務的青少年參與者有些只是定點站立，但有些會在展覽區觀眾較少時走動欣賞藝術作品。活動承辦人也希望，青少年參與者可以更主動向展場人員或輔導志工爭取觀察作品的機會。培訓課程時宣傳其他青少年教育推廣活動。活動承辦人兒童繪本區，訂出更明確的學習目標與服務項目。

第三項研究建議：「館方可以對青少年參與者進行更具規模的觀眾研究，以取得參與者更多的回饋」。「藝術駐點員」活動舉辦三年餘，已經是個穩定的教育推廣活動，活動承辦人表示館方在活動時詢問參與者意見、在電話中詢問參與者的家長，對參與者的了解有限，因此她也認同此項研究建議。另外「藝術駐點員」活動於暑假期間的人數，反而比平常假日時少。活動承辦人也希望透過觀眾研究更了解參與者，並以觀眾研究作為活動調整指標。

第四項研究建議：美術館教育推廣方面，美術館能夠建立和中等學校的宣傳網絡，增加青少年與教師對美術館和教育推廣活動的熟悉。此項建議是承辦人覺得比較不容易的。目前的青少年教育推廣活動宣傳的媒介，主要是在官網上公布。除了「藝術駐點員」活動外，每項活動的錄取名額皆約在二十至三十位，限於人力、教

室容納的人數，推廣與宣傳則只有在官網上，需要青少年自主的查詢。另外，因為國美館是國家級館舍，若是要和中等學校在資訊的宣傳有更進一步的推動，推廣的層面將從鄰近的學校擴大至台中市或是全國的範圍。但目前與有限人力上要進行大規模的推廣是比較困難的，要如何訂出推廣目標，館方會再思考。

第四節 後記

研究者的美術館經驗源於國小時在家庭參觀中，得到美好的經驗，這些經驗也經過研究者青少年升學階段保存至今。美術館教育、博物館教育是非正式教育，能給青少年一些學校課業外的學習和成就感。「希望他們能夠明白美術館是如何的有趣」等想法，促使研究者想更了解青少年的美術館參與。

在研究者決定以「青少年」和「美術館」作為碩士論文的題材、開始撰寫論文的第一章，從一個段落到完成一章，甚至在想不出如何書寫時，以心智圖替代文字，再從中梳理研究者的思緒。研究場域範圍縮小至美術館後，研究者便開始嘗試申請研究許可，但由於本研究設定的青少年教育推廣活動目前是公立美術館推動為主，公立美術館是政府單位，而研究者在進行本研究前無任何研究的經驗，身為局外人進入研究場域是何等不容易。感謝「藝術駐點員」的活動承辦人，願意讓研究者進入現場觀察與邀請參與者進行訪談。新的發現，更了解這些青少年參與者，提供研究者觀看美術館與藝術教育的不同視角。這是多麼寶貴的經驗。

研究之初，許多文獻顯示「青少年族群抗拒參觀美術館」、「青少年遠離美術館是源於逃避家庭與學校」。研究者因為不了解美術館教育和美術館的青少年觀眾，當時對於這類文獻相當信服。但是在個案的訪談中，發現研究個案參與「藝術駐點員」活動的個人目的與動機，多過於同儕的影響。個案在青少年時期同樣會與家庭

參觀，讓研究者再次省思參考文獻。文獻涵蓋作者個人的背景與觀點，因此不可能是一個全觀的角度。對此，研究者亦意識自己對於青少年族群同樣有刻板印象，原本認為他們是很「目的」導向的因為學校規定才參與公共服務、青少年仍對未來缺乏規劃等想法，直到從個案的談吐，感受青少年對於自己參與活動的目的相當確定，雖然不在研究者的預期，卻仍為此感到驚奇。他們能夠主動且自發地參加美術館教育推廣活動，並從美術館中得到知識的增長與心靈的滿足。

現今的青少年族群似乎對於美術館的接受度和社會的氣氛，與研究者就讀高中時期有許多的不同，他們似乎更願意參觀美術館、對藝術作品有更多的想法。進入美術館或參與藝文活動，就許多人的觀點而言並不吸引人，但藝術與藝術教育的價值卻是無庸置疑的。到美術館參觀、參與藝術的活動，或許不會帶給我們財富或名望，卻能帶給我們心靈上的富足、庸碌生活中的自我反省。美術館教育的價值和存在的重要性，期盼民眾能夠了解美術館和藝術教育的價值，並透過展覽和活動，創造屬於自己的參觀經驗。

參考文獻

一、中文部分

- Burcaw, G. E. (2002)。《博物館這一行》(張譽騰等譯)。臺北市：五觀藝術。
- Chart, K-W-L (2015)。藝術教育與探究式學習法。《國際藝術教育學刊》，13 (2)，頁 1-30。
- Falk, J. H. & Dierking, L. D. (2001)。《博物館經驗》(林潔盈等譯)。臺北市：五觀藝術。
- Judith M. Burton (2006)。個人經驗之完整性，或藝術中之人生。《國際藝術教育學刊》，頁 37-56。
- Nina Jensen(1991)。博物館的兒童、青少年與成人觀眾(劉幸真譯)。《博物館學季刊》，5(4)，頁 3-8。
- Parent, A. & Julien-Laferrière, D. (2013)。《為兒童而展示 = Design for children》(冉挹芬、黃慧宜、繆詠華譯)。新北市：遠足文化。
- Shoemaker M. K. (2009)。《美術館的傳統與創新》。臺北市：臺北市立美術館。
- Walter Benjamin (1998)。《迎向靈光消逝的年代》(許綺玲譯)。臺北市：臺灣攝影工作室。
- 王秀雄 (1998)。《觀賞、認知、解釋與評價－美術鑑賞教育的學理與實務》。國立歷史博物館。
- 古佳代 (2010)。國中生參與服務學習之鶯歌陶瓷博物館導覽經驗研究。國立彰化師範大學藝術教育研究所碩士論文，彰化縣。
- 施明發 (2000)。《如何規劃博物館教育活動》。臺北市：行政院文化建設委員會。
- 洪櫻純 (2005)。博物館與休閒規劃：閒暇時間與自由感。《博物館學季刊》，19 (2)，頁 51-61。
- 徐純 (2002)。《如何實施博物館教育評量》。臺北市：行政院文化建設委員會。
- 袁金玉 (2000)。國中生博物館經驗之個案研究：以台北市北投國中一群學生為

例。國立臺南藝術學院博物館學研究所碩士論文，臺南縣。

張春興（2007）。《教育心理學：三化取向的理論與實踐》。臺北市：臺灣東華。

莊瑋慈（2016年8月）。〈推展全民美術教育〉。藝術家雜誌，頁156-157。

陳向明（2002）。《社會科學質的研究》。臺北市：五南。

陳曉然（2011）。青年觀眾參與展覽相關教育活動的學習經驗－以台北當代藝術館週末工作坊為例。國立臺北藝術大學藝術與人文教育研究所碩士論文，臺北市。

黃才郎（2006）。老圃新苗－北美館的青少年活動。博物館與青少年－2006年博物館館長論壇。台北市。

黃鈺琴（2004）。教改之下，美術館妳的位置在哪裡？《博物館學季刊》，18（1）。

黃鈺琴（2006）。《美術館的魅力－21世紀初美術館教育經驗分享》。藝術家出版社。

劉婉珍（2002）。《美術館教育理念與實務》。臺北市：南天書局。

劉婉珍（2011）。《博物館觀眾研究》。臺北市：三民書局。

蔡佳真（2016）。如何吸引國中生參觀博物館？－以特展為討論案例。輔仁大學博物館學研究所碩士論文，新北市。

二、西文部分

Hood, M. G. (1983). Staying Away : Why People Choose Not To Visit Museum. Museum News, 61(4), 50-57.

Santrock, J.W. (2003). Adolescence. Texas: McGraw-Hill.

三、網路資料

張譽騰。國立臺南藝術大學博物館學教育資源中心－博物館的特性和觀察向度。上網日期：2016年9月25日。網址：art.tnnua.edu.tw/museum/html/comp3_6.html。

傅斌暉（2002年，11月）。美術館教育的意義。上網日期：2016年9月30日。網

址：

http://www.csghs.tp.edu.tw/~benson/art_education/museums/art_museum_ed.htm。

博物館學教育資源中心。觀察研究詞彙。上網日期：2016年10月5日。網址：

http://art.tnnua.edu.tw/museum/html/comp2_2.html。

臺北市立美術館（2016年，6月）。親一下，藝術。上網日期：2016年12月7日。

網址：http://www.tfam.museum/Event/Event_page.aspx?id=2545&ddlLang=zh-tw。

大都會藝術博物館。Learn - Teens。上網日期：2016年12月7日。網址：

<http://www.metmuseum.org/learn/teens>。

布魯克林博物館。Education - Teens。上網日期：2016年12月7日。網址：

<https://www.brooklynmuseum.org/education/teens>。

國立台灣美術館。活動明細－藝術駐點員培訓課程。上網日期：2017年3月29

日。網址：

<http://event2.culture.tw/NTMOFA/portal/Registration/C0103MAction?actId=60030>。

國立故宮博物院。2017年「故宮青少年文化大使培力計畫」。上網日期：2017年6

月11日。網址：<https://www.npm.gov.tw/zh-tw/Article.aspx?sNo=04009368>。

國立故宮博物院（2016年，7月）。Fun 暑假！2016年青少年藝術研習營活動簡

章。上網日期：2017年6月11日。網址：<https://www.npm.gov.tw/zh-TW/Article.aspx?sNo=04007205>。

台北當代藝術館。館校合作。上網日期：2017年7月26日。網址：

<http://www.mocatapei.org.tw/index.php/2012-01-12-05-25-27/museum-school-collaboration>。

台北當代藝術館。MOCA 2017 藝術夏令營。上網日期：2017年7月26日。網址：

<http://www.mocatapei.org.tw/index.php/2012-01-12-05-25-27/art-camps/2012-12-12-07-32-50/2402-2017-summer-art-camp-5>。

臺北市十二年國民基本教育資訊網。超額比序－免試入學分發。上網日期：2017 年 7 月 26 日。網址：https://12basic.tp.edu.tw/seek_03.jsp。

臺北市十二年國民基本教育資訊網。服務學習。上網日期：2017 年 7 月 26 日。網址：https://12basic.tp.edu.tw/seek_02.jsp。

費城美術館。School & Teachers - Community Engagement。上網日期：2017 年 7 月 27 日。網址：<http://www.philamuseum.org/communityengagement>。

臺北市立美術館。活動－當代藝術家帶路青少年工作坊。上網日期：2017 年 7 月 27 日。網址：
http://www.tfam.museum/Event/Event_page.aspx?id=2544&ddlLang=zh-tw。

附錄

附錄一 徵詢父母 / 監護人同意說明書

您好，我現在正在進行碩士研究《青少年參與國立臺灣美術館教育推廣活動—「藝術駐點員」之經驗》，本研究需要徵求參與教育推廣活動、並且自願參加訪談的青少年。在此，誠摯的邀請您的孩子參加研究。下面提供的訊息，希望有助您決定是否允許你們的孩子參加研究。

一、參與研究並沒有任何危險。如您的孩子參與本研究，任何具鑑別是您的孩子所提供的資料，都給予嚴格的保密。訪談之資料僅提供本研究分析使用，絕不挪為他用或外洩。

二、未來隨著本研究的發表，研究的內容會在「臺灣博碩士論文知識加值系統」中公開。但您的孩子身分是保密的，因此不用擔心有任何個資法的問題。

三、您可以自由的決定是否讓您的孩子參加這項研究，或在任何時段退出。

四、本研究純屬於個人行為，與國立臺灣美術館無任何關係。

如果有任何關於您孩子的權利問題，您可以由下面的聯絡資料聯繫到我。再次謝謝您的協助！

東海大學美術所研究生 康家綺

TEL: 個人○○○○○○○○○○；

學校 ○○○○○○○○○○

附錄二 父母 / 監護人同意書

我的孩子_____已同意參與《青少年參與國立臺灣美術館教育推廣活動—「藝術駐點員」之經驗》研究訪談。經過研究者對於研究內容，以及參與訪談權利的講述，並閱讀「徵詢父母 / 監護人同意說明書」後，我清楚瞭解本研究的內容、訪談方式與細節，並同意我的孩子參與研究訪談。

我瞭解研究者對於個人資料會給予保密，並且會呈現在研究者論文中的訪談內容，我有權利瞭解。在同意參與研究的訪談後，我的孩子能夠在任何時段退出，並且有權利要求研究者刪除有關我孩子的訪談內容。我也清楚本研究與國立臺灣美術館無關。

父母 / 合法監護人簽署：

日期：

研究 / 訪談者 簽署：

日期：

附件三 參與訪談同意書

您好，我是東海大學美術所研究生康家綺，現在正在進行碩士論文－《青少年參與國立臺灣美術館教育推廣活動－「藝術駐點員」之經驗》。本研究探討青少年參與美術館教育推廣活動的情形，希望從中了解青少年為何而來、青少年參觀美術館的經驗，以及青少年參與美術館教育推廣活動後，得到的經驗與想法。本研究需要徵求參與活動並且自願參加訪談的青少年，在此誠摯的邀請您參加這項研究的訪談。下面提供的訊息，希望有助您瞭解參與的事項：

一、參與內容：本研究將在您參與「藝術駐點員」服務時進行觀察，並於您參與「藝術駐點員」後，進行訪談。

二、保護您的隱私：在研究中，為了保護您的隱私，我對於任何具鑑別是個人身分之資料皆嚴格保密，研究內容使用匿名方式呈現。訪談之資料僅提供本研究使用，絕不挪為他用或外洩。未來隨著研究的發表，內容會在「臺灣博碩士論文知識加值系統」中公開。若您同意，訪談將使用錄音設備，便於文字紀錄。

三、尊重您的權益：您可以決定是否參加這項研究。如有相關個人因素，可以在任何時段退出。

四、研究訪談將使用個別訪談方式，並依研究的實際需要調整。

五、從您提供的訊息，能夠幫助我更了解美術館的教育推廣活動。任何資料對本研究都具有意義，因此請您放心說出自己的看法，不用擔心訪談回答是否有特定答案。

六、本研究純屬於個人行為，與國立台灣美術館無任何關係。

若您了解本論文，並且願意參與本研究之訪談，請您將以下回條交給我。謝謝您的幫助！

東海大學美術所研究生 康家綺

TEL: 個人○○○○○○○○○○；

學校 ○○○○○○○○○

Email: ○○○○○○○○○

我有意願參與《青少年參與國立臺灣美術館教育推廣活動—「藝術駐點員」之經驗》的訪談，以下是我的基本資訊：

姓名：

年齡：

就讀學校：

聯絡方式 電話：

LINE 帳號：

電子信箱：

FB：

附錄四 個案訪談綱要

一、美術館參觀問題

- Q1：除了參與活動，平時你會來美術館嗎？
- Q2：你喜歡藝術嗎，為什麼？
- Q3：你最常跟誰一起來美術館參觀呢？你們做了哪些事？
- Q4：你平均多久參觀美術館一次？會在美術館裡待多久？
- Q5：你覺得美術館的展覽簡介跟服務好嗎？
- Q6：你對美術館或博物館有什麼正面/負面的印象？
- Q7：對於美術館，你有什麼問題或建議嗎？
- Q8：你曾經在美術館博物館進行校外教學嗎？有什麼感覺？

二、「藝術駐點員」活動相關問題

- Q9：你是跟誰一起來參加這次活動的呢？以前跟誰一起參加過？
- Q10：你是第幾次參加美術館的青少年活動呢？
- Q11：你想在活動中得到什麼？
- Q12：你為什麼選擇來參加這次的活動？
- Q13：你覺得活動想要帶給你們什麼？
- Q15：在參加活動時，你跟教學的老師什麼互動？
- Q16：在這次的活動中，你比較喜歡/不喜歡的？
- Q17：這次的活動，幫助你瞭解展覽/美術館的哪些部分？
- Q18：你覺得這次的活動，有哪些可以改進的地方？
- Q19：你希望美術館能夠為青少年舉辦什麼類型的活動？
- Q20：你在參與活動後，會推薦朋友們參加美術館的活動嗎？為什麼？
- Q21：本次活動中妳何時覺得有成就感 / 挫折感，為什麼？

附錄五 活動承辦人訪談綱要

- 一、貴館推行「藝術駐點員」的背景、理念，以及發展現況？
- 二、您覺得「藝術駐點員」有什麼特色？
- 三、「藝術駐點員」定位與目的是？有什麼特定的指標？
- 四、根據您的觀察，誰 / 什麼是影響青少年參與者到館參與「藝術駐點員」的主要動機？
- 五、請問您於辦理「藝術駐點員」活動中，何種挑戰是最多的？
- 六、您如何獲得參與者的回饋？
- 七、本次活動青少年的參與實際情形，有什麼與原先規劃時比較多差異的地方？
- 八、對於參與者的服務，您有何建議或期待？
- 九、活動於未來會增加哪些項目？您打算如何規劃？
- 十、培訓課程主要是以志工來帶領解說，請問歷年參與者的反應如何？

附件六 觀察計劃與綱要

一、培訓課程

- (一) 培訓課程開始前，青少年參與者於活動報到時集合情形。
- (二) 青少年參與者於培訓課程的外在表現—言談、動作、行為回饋。
- (三) 青少年參與者於培訓課程的參與情形。

二、公共服務

- (一) 青少年參與者於公共服務網路預約與實際出席情形。
- (二) 青少年參與者於服務時的外在表現—言談、動作、行為回饋。
- (三) 青少年參與者的外在表現與訪談回應的相互驗證。
- (四) 青少年參與者於公共服務的參與情形。

附件七 活動承辦人訪談記錄

對象：「藝術駐點員」活動承辦人

時間：2017年5月14日

地點：志工休息室

訪問者／紀錄者：康家綺

訪談內容

訪問者：謝謝您參與訪談，請問貴館推行「藝術駐點員」活動的背景、理念，以及發展現況？

承辦人：國美館的「藝術駐點員」是從一〇三年開始，當時是配合教育部「學生服務學習」，美術館也推動學生公共服務的項目。以國中學生來說，每個學期需要六個小時的服務時數；高中生的部分，學生有服務時數在申請大學時會有升學的幫助。

活動主要的理念，第一、希望國中、高中的學生，有機會到美術館；第二、學生能從服務的過程中，跟藝術有接觸；第三、學生能夠在服務中，學習待人接物與觀眾互動。而「藝術駐點員」學生公共服務不同於一般志工，一般志工屬於長期的、常態的，學生的公共服務比較短程，我們因應政策和學生的需求，推動學生公共服務「藝術駐點員」。活動自一〇三年試辦年度開始算起，至今年陸續推動，目前統計總共約有一千五百位學生參與過課程。

訪問者：您剛才說的一千五百位，是指青少年的部分嗎？還是包含大專生？

承辦人：應該是說，一〇三年跟一〇四年，主要是推動國、高中生的部分，一〇五年與一〇六年擴增大學生的參與。所以剛才我們說的人數，是從一〇三年到一〇六年階段，包含大學生與國、高中生的總共參加的人數。

訪問者：請問您覺得「藝術駐點員」活動有什麼特色？

承辦人：美術館的「藝術駐點員」的公共服務規範跟其他單位不一樣，「藝術駐點員」有培訓的課程，課程針對美術館環境介紹、服務態度、服勤相關規定、美術館展覽賞析介紹，讓學生先認識環境、認識美術館的功能與業務，對於未來他們的服務學習會更有幫助。我們在規劃時有蒐集公共服務相關的資料，其他單位大部分是只要報名後就可以參加，但我們認為學生參與者應該要接受某種程度的培訓，才能夠提供好的服務。

訪問者：根據您的觀察，誰或什麼是影響青少年參與者到館參與「藝術駐點員」的主要動機？

承辦人：可以分成三大部分－學校的要求、家長的要求與青少年的個人動機。「藝術駐點員」有很現實的問題是：學生需要服務時數，所以他們也順應學校的要求來參加活動。另外，部分參與者是家長希望他們參加活動，同時得到服務時數，家長希望孩子到美術館來，就會幫他們安排，或者試著跟他們說美術館有公共服務的機會。個人動機部分，是因為有一些學生在還沒有進入青少年時，曾經參與過美術館活動，他們已經很喜歡美術館的環境而報名參加。這大概是目前青少年參與本活動主要的動機。

訪問者：請問您於辦理「藝術駐點員」活動中，何種挑戰是最多的？

承辦人：經過了這三年多，我們的第一個挑戰是「如何吸引學生報名參與」。美術館也需要人數的業績，但是參與活動的人數不太容易去控制。活動推廣的部分，我們主動發函到各國中、高中學校，鼓勵學生參加。在他們報名後，也有部分的參與者服務幾次就不再來了，「如何吸引學生自願參與服務」也是挑戰的一部分。

再來是「資訊的宣傳」，在美術館官網上有「藝術駐點員」的資訊，我們之後也有詢問幾位青少年參與者資訊來源，落差卻不小。有的參與者說是學校的公告、有的參與者說是朋友的介紹、有的參與者是自己從網路上搜尋，所以資訊的傳遞也是滿重要的事情。

我們有收到家長打電話詢問，有時候是非常的急迫的，他們會說學校告訴他們需要時數，或是打來問說「你們有沒有學生公共服務」？我們會說有，但是會告知他們規則是需要參加培訓課程後才能參加服務。有一些家長的接受度就非常好，他們認同需要經過訓練後再服務，有一些家長就覺得這些規則好像沒有辦法馬上符合他們的需求。在參與培訓課程的接受度的部分，有很明顯的落差。「參與者如何影響同儕」也是一個挑戰，經過我的觀察，常態參與活動的學生，大部分是普通班的學生，美術班學生反而很少報名。

訪問者：請問您如何獲得參與者的回饋？

承辦人：「藝術駐點員」服務的時間都是禮拜六、禮拜天，培訓課程時會有一些參與活動並正在值勤的參與者來協助培訓事宜，我們就會問他們目前參與的狀況、參與意願、參與活動次數、參與動機、家長的反應。目前以口頭方式詢問，我們希望未來可以使用問卷調查，得到比較明顯的資訊，作為分析資料或修改活動的依據。

訪問者：青少年的參與實際情形，有什麼與原先規劃時比較多差異的地方？

承辦人：青少年的想法跟實際活動參與的情形，有時候還滿難控制的，譬如說報名的實際情形，我們可以觀察到有幾個類型：主動報名、家長幫忙報名，他們參與的主要原因是因為時數，以及喜歡美術館的環境。所以我們當時在規劃過程中，也有先思考這些問題，可是在實際參與服務時，我們發現很多的狀況，例如服裝的問題、態度的問題、出勤的狀況。另外我們是想讓參與者到美術館是更積極、更主動的，就像一個海綿可以吸收更多的資訊。但我們觀察下來，青少年可能是因為比較青澀、害羞，跟我們預期的有些落差，雖然這跟我們預期不會相差太大，可是會影響美術館的形象，有時候還是會被拿出來提醒。

訪問者：請問拿出來作提醒是指？

承辦人：最簡單的就是服裝的問題。像是部分青少年喜歡穿短褲，我們也有宣導執勤時不要穿短褲，但就有很多的家長跟我們反應：「那些來作服務的學生，他們的服裝儀容，你們可不可以規範一下？衣服以簡單就好。」還有一些參與者在服務時比較害羞，不敢去制止觀眾—好像木頭人站在那裡，但這個情況不多。

訪問者：對於參與者的服務，您有何建議或期待？

承辦人：我們希望讓參與者每次來服務時，都是以愉快的心情來參加，沒有時數的壓力，也希望他們每次服務都可以有不同的收穫。我的期待是希望他們來美術館的環境，可以慢慢浸泡在藝術環境中，進而喜歡藝術。我建議參與者，從他們的服務學習過程中，可以嘗試著跟觀眾有互動，這些對於他們未來的職涯也有幫助。另外，本活動也是一種志願服務的型態，希望參與者未來也可以當一個稱職的志工，希望他們可以從活動中慢慢學習服務社會。

訪問者：針對「藝術駐點員」活動於未來會增加哪些項目？您打算如何規劃？

承辦人：目前的培訓是非常基礎的課程，像是美術館的介紹、環境的介紹、服務的介紹以及服務的規則，再來就是美術的賞析。我們未來想幫他們再安排進階的課程，可能會有比較深入、與活動相關的部分，例如美姿美儀、服務態度，相對的也會告訴他們自願服務的內涵與倫理。

另外一個是藝術課程的部分，在美術館接觸的展示非常多，有很多的當代藝術、台灣美術、科技藝術。我們希望在進階的藝術課程裡，增加參與者藝術的常識，並對於他們於藝術相關領域的學習也有一些幫助。

訪問者：「藝術駐點員」的培訓課程，主要是以志工來擔任解說，請問歷年參與者的反應如何？

承辦人：國美館的導覽解說由志工負責，我們以志工來帶領公共服務參與者，這對參與者的學習是很好的榜樣。再來，我們在志工考核相關的規定也非常嚴謹，所以志工在跟參與者介紹與指導過程，可以比較同理心，因為同樣都是志工的課程，感受是比較接近的。假設「藝術駐點員」的培訓課程是由館員來帶，課程方向與參與者期待的落差會比較大。培訓課程的參與者有些是第一次來，有些是來了很多次，就我的觀察他們的參與反應都有收穫。

訪問者：本次活動的定位與目的是？有什麼特定的指標？

承辦人：國美館在教育推廣活動的規劃，採用「分齡分眾」的方式，本活動的指標是希望青少年可以接觸美術館。一般志工是屬於長期的服務，「藝術駐點員」時間是比較短的，學生可以安排他們適合的時間到館參與，兩種方向明顯是不同的。目的

是讓學生志工先接觸美術館的環境與服務，不管他們在大學或是出社會後，都希望他們未來也能繼續從事志工服務。美術館能成為他們休閒娛樂的場所，並善用美術館資源。

(以上為活動承辦人訪談紀錄)

附件八 實物分析資料－藝術駐點員公共服務計畫

國立臺灣美術館學生公共服務計畫

壹、宗旨

為提供學生參與公共服務學習機會，並鼓勵學生善用美術館教育資源，增進學生藝術美學素養及培養學生公益服務美德。

貳、對象資格

1. 7~12 年級學生（國內外公私立國中、高中職學生。）
2. 大專、大學院校學生（國內外公私立大專、大學院校學生。）

參、服務內容

- 甲、 協助展場秩序維持。
- 乙、 協助教育推廣活動。
- 丙、 協助行政支援服務。

肆、服務時段

每周六、日，上午 09:00-12:00、下午 14:00-17:00。

每次服務時數 3 小時。

伍、辦理方式

- 一、招募作業：由本館視需求定期或不定期辦理招募作業，公告與刊登於本館網站。
- 二、培訓課程（第一階段）：由本館規畫相關培訓課程，需全程參與。

三、參與服務（第二階段）：需完成第一階段培訓課程並取得認識，始得申請參與服務與服勤。

陸、服務證明

一、服務次數：每月最多 8 次為限。

二、服務證明：服務時遵守各項服務須知規定，確實服務執行後，依照服務次數、服務時數、服務態度及服務績效，本館將頒給服務證明。

柒、服務須知

一、服務地點：服務時請依照本館的安排，請勿自行更換，亦不得遲到與早退。

二、服務簽到：服務時請確實簽到、退（禁止代理他人簽到、退）。

三、服務儀容：服務時請穿著整齊，配戴本館至發識別證與領巾，並請於當日服務結束後繳回。

四、服務態度：服務時態度要親切、禮貌、主動、積極與愉悅。服務時與本館團隊成員應保持良好互動關係，重視團隊精神與和諧並遵守館內相關規定。

五、服務規範：服務時不得從事與服務無關之事項，如閱讀私人書籍、使用手機，並不可安排親友來訪。倘若有民眾反應態度不佳的情形，經查證屬實者，本館將通知改善。另如有行為不良，不遵守規定或影響本館聲譽者，館方得不與認證並立即終止參與服務資格。

六、服務學習：服務時若遇專業範圍之需求，請主動向本館人員聯繫與反應。本館僅供學生服務學習機會，其保險、交通及用餐請自理。

七、服務請假：請依請假規定辦理。

1. 事假、病假：請假需於預定服勤日 3 天以前（當周最慢禮拜三）辦理線上取消，病假或其它特殊原因得於 3 天內（禮拜三前（含））來電說明補請假。

2. 無故 2 次不到，自第 4 天起（禮拜四），暫停止其預約權利與暫停服務（含以排班）3 個月。

3. 颱風假：服務當日如遇颱風、地震等天然災害，依據台中市政府及學生居住當地縣市政府所發布之停止上班、上課訊息免予來館服務，不再另行通知。

捌、其它說明事項

一、本計畫僅供學生參與公共服務學習機會，其保險、交通及用餐請自理。其服務均為無給職。

二、本計畫適用於國中、高中、大專、大學等學生，參與學生公共服務學習。

三、本計畫國中、高中之學生需提供個資聲名書暨家長同意書。

四、本計畫業務由教育推廣組承辦，洽詢電話 04-23723552 轉 336 郭小姐。04-23723552 轉 333 志工隊辦公室（週二至週日 11:30-14:30）。

玖、本計畫如有未盡事宜，得隨時修訂之，並以本館網站最新公告為準。