

國立臺灣藝術大學 藝術管理與文化政策研究所

學生至「藝文機構實習」 實習報告書

一、基本資料

姓 名	陳怡如	學 號	11125503
實習時間	2023/07/03-2023/08/20	實習單位指導人	溫席昕
實習單位	國立臺灣文學館 臺北分館 (臺灣文學基地)		

二、實習報告

1. 實習機構概況

國立臺灣文學館為臺灣首座國家級文學博物館，以蒐藏、保存、研究、展示及推廣臺灣文學為使命，於 2003 年開館營運，其組織編制包含研究組、典藏組、展示組、公共服務組、臺北分館、秘書室、人事室、主計室。

國立臺灣文學館臺北分館包含臺灣文學基地（簡稱臺文基地）與目前正在修復中的糧食局倉庫。臺文基地共有七棟日式宿舍：齊東舍、悅讀館（濟南路二段 25 號與 27 號）、繆思苑、文學厝、創作坊、展覽廳、平安京（齊東街 53 巷 2、4、6、8、10 號），園區內另含三個防空洞及戰後增建的樹屋、玻璃屋。七棟日式宿舍原為幸町職務官舍群，大約建於 1920-1940 年代，戰後由國民政府接收，入住居民多為臺灣銀行職員及眷屬，而濟南路二段 27 號則由空軍王叔銘少將及其眷屬自 1949 年入住，1992 年遷出。2002 年齊東街日式宿舍群面臨將被拆除的危機，齊東街社區居民因此發起社區保存運動。2004 年齊東街 53 巷等九棟日式宿舍被登錄為歷史建築，2006 年公告全區為聚落風貌保存專用區。

2012 年濟南路二段 25 號與 27 號完成修復工程，2014 年這兩棟建築定名為「齊東詩舍」，由臺灣文學館進行營運管理。2020 年齊東街 53 巷 2、4、6、8、10 號完成修復工程後，與齊東詩舍合併為「臺灣文學基地」，於 2021 年初正式對外開放，由臺灣文學館委託玉山社營運，2022 年 4 月後則改由臺灣文學館成立的派出單位「臺北分館」直接營運管理。

臺文基地的使命為以更多元、開放的方式推廣臺灣文學，致力於推動文學的跨界合作，並透過駐村作家、展覽講座、市集、繪本說故事等活動，為臺灣培養更寬廣的閱讀市場。

2. 實習工作內容

- 臺文基地營運管理手冊編輯
- 「繪本說故事」活動優化
- 文學厝繪本空間優化
- 臺文基地滿意度問卷設計與製作
- 展覽講座與駐村作家活動場佈與拍照
- 導覽活動、「繪本說故事」活動、志工繪本工作坊拍照
- 參與三次園區導覽，並填寫導覽回饋表給導覽志工及館員參考

- 三次開閉館巡館，並回報觀察到的狀況

3. 實習工作紀錄

每週工作進度

- 7/3-7/9：說故事活動及繪本空間優化構想、園區學習單構想、營運管理手冊架構討論
- 7/10-7/16：活動問卷設計、繪本分類標籤製作、繪本區數字貼紙查找、導覽意見回饋、說故事活動當週貼文
- 7/17-7/23：側記撰寫、營運管理手冊討論、園區學習單構想、說故事活動當週貼文
- 7/24-7/30：活動問卷修改、滿意度問卷設計、營運管理手冊初稿、說故事活動當週貼文
- 7/31-8/6：參訪臺灣文學館庫房及修復室、維基百科寫作工作坊、活動問卷與滿意度問卷修改、營運管理手冊修改、說故事活動當週貼文
- 8/7-8/13：糧食局倉庫工地踏查、營運管理手冊修改、活動問卷與滿意度問卷完成、繪本區貼紙更新、完成兩則維基百科條目編輯上稿、說故事活動當週貼文
- 8/14-8/20：營運管理手冊修改完成、實習成果發表、完成兩則維基百科條目編輯與撰寫、完成 4 篇說故事活動側記、繪本區優化完成、說故事活動當週貼文

實習照片紀錄



與主任及館員一同前往糧食局倉庫工地踏查



爬上鷹架看糧食局倉庫的屋頂



參與繪本說故事活動



參與駐村作家活動



展覽講座活動場佈



參與展覽講座活動



繪本區優化（分類標籤製作、編號貼紙更新、整架）



製作繪本區分類標籤

感謝您的蒞臨！為了解您對臺灣文學基地各項服務之滿意度，歡迎您填寫此問卷，您寶貴的意見將作為館舍營運管理的重要參考依據，所得資料僅供統計與分析使用，您的個人資料我們絕對保密，請您安心填答。
本問卷填答時間約 5 分鐘，非常感謝您的支持與協助！

第一部分：臺灣文學基地參觀經驗	
本次參觀日期	年 月 日
停留總時間	☐ 30 分鐘以內 ☐ 31-60 分鐘 ☐ 1-2 小時 ☐ 2-3 小時 ☐ 3 小時以上
參觀次數	☐ 第 1 次 ☐ 第 2-4 次 ☐ 第 5 次以上
主要交通方式 (可複選)	☐ 捷運 ☐ 公車 ☐ 汽車 ☐ 機車 ☐ 自行車 ☐ 步行 ☐ 其他 _____
您與同行者的關係 (可複選)	☐ 親子 ☐ 祖孫 ☐ 兄弟姐妹 ☐ 親戚 ☐ 朋友 ☐ 師生 ☐ 同事 ☐ 無同行者 ☐ 其他 _____
從何處得知臺文基地 相關訊息 (可複選)	☐ 官網 ☐ 臉書粉絲專頁 ☐ Instagram ☐ 網路推薦 ☐ 文宣品 (海報、DM 等) ☐ 報章雜誌 ☐ 親友介紹 ☐ 無 ☐ 其他 _____
本次參訪主要原因 (可複選)	☐ 對臺灣文學有興趣 ☐ 對日式建築有興趣 ☐ 對展覽有興趣 ☐ 校外教學 ☐ 團體參訪 ☐ 參加活動 (如講座、工作坊、作家驻村活動等) ☐ 參加市集相關活動 ☐ 參加「繪本說故事」活動 ☐ 親友出遊 ☐ 路過參觀 ☐ 其他 _____
第二部分：滿意度調查	
整體滿意度	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
建築空間佈置與氛圍	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
園區戶外空間佈置與氛圍 (含討論、廣場等)	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
園區內各項標示	☐ 非常清楚 ☐ 清楚 ☐ 普通 ☐ 不清楚 ☐ 非常不清楚
展覽主題與內容	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 未參觀展覽

滿意度問卷設計-第 2 頁

展場志工服務態度	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意
導覽內容與專業度	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 未參與導覽
活動主題與內容	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 未參與活動
官網及本基地社群媒體所提供的資訊	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 未使用
文宣品內容（含本基地DM、海報、學習單等）	☐ 非常滿意 ☐ 滿意 ☐ 普通 ☐ 不滿意 ☐ 非常不滿意 ☐ 未使用
本次參訪您最喜歡的服務或內容（可複選）	☐ 建築的空間佈置與氛圍 ☐ 園區戶外空間佈置與氛圍 ☐ 齊東舍常設展 ☐ 展覽廳特展 ☐ 展場志工的引導與介紹 ☐ 導覽服務 ☐ 文學層的文學館家族介紹與閱讀空間 ☐ 「繪本說故事」活動 ☐ 展覽或駐村作家相關活動 ☐ 市集相關活動 ☐ 平安京餐飲 ☐ 其他 _____
是否願意再次參訪	☐ 是 ☐ 否
是否願意推薦他人參訪	☐ 是 ☐ 否
其他建議或想法	
第三部分：基本資料	
性別	☐ 男 ☐ 女 ☐ 非二元性別 ☐ 不願透露
年齡	☐ 19歲以下 ☐ 20-29歲 ☐ 30-39歲 ☐ 40-49歲 ☐ 50-59歲 ☐ 60-69歲 ☐ 70歲以上
教育程度	☐ 國中（含）以下 ☐ 高中職 ☐ 大學專科 ☐ 研究所以上 ☐ 不願透露
現居地鄉鎮區號（三碼）或國碼：_____	
若願意收到臺灣文學基地活動資訊，請留下您的 E-mail：_____	

本問卷到此結束，感謝您用心地填答，祝您有美好的一天，期待您再次蒞臨！

- 編輯營運管理手冊雙數章，內容包含：展覽與活動、志工管理與培訓、園區日常清潔、保全、園藝、緊急事件 SOP、期程。
- 「繪本說故事」活動優化：活動問卷設計、6 篇當週活動宣傳貼文、4 篇活動側記。
- 文學厝繪本空間優化：製作繪本主題分類標籤、數字編號貼紙更新、整架。
- 臺灣文學基地滿意度問卷設計與製作。
- 參與兩天的維基百科寫作工作坊，完成四則臺灣文學相關條目編輯或撰寫。

(1) 預期成果

- 參與「繪本說故事」活動，深入了解講者如何透過繪本故事啟發兒童的觀察力與想像力，觀察親子觀眾參與過程中的反應，並記錄下參與者間有趣的互動，期望能使更多大眾對閱讀繪本產生興趣。
- 參與展覽推廣、跨界展演等活動，與館員、志工、講者進行交流，深入了解大家對文學推廣的理念與經驗，並從中學習。
- 了解臺文基地如何透過展覽、教育推廣活動、跨界合作等多元的方式，更廣泛地推廣臺灣文學與閱讀風氣。

(2) 實際收穫

- 透過編輯營運管理手冊，深入了解及思考博物館各項大小事的規定、細節、SOP 等，並在編輯過程中學習更精準地用詞。
- 了解如何使問卷的問法、選項、用詞更為精準，並讓問題的順序更符合邏輯，使觀眾在填答時能更順暢，館方也能更準確地了解觀眾的想法。

- 於撰寫「繪本說故事」活動側記及當週宣傳貼文過程中，學習讓內容與用詞更精簡、易懂，讓民眾能夠快速接收到所需資訊以及館方想傳達的重點訊息。
- 在參與導覽及繪本說故事活動過程中與志工們交流，學習到多元的導覽及說故事方法。
- 了解舉辦講座活動所需留意的場地佈置細節。
- 學會撰寫維基百科條目及上稿，並多了解了幾位臺灣作家的生平與創作。
- 了解博物館庫房、修復室的工作細節。

6. 實習心得與建議

在臺文基地實習的一大收穫在於，能夠近距離觀察到館員所需管理維護的每件大小事，例如每日園區內的清潔、與活動講者或場地租借者的溝通、與志工們的互動等等，在館員繁忙的日常中，感受到超強時間管理能力及與人溝通的藝術之於博物館館員的重要性。

臺文基地特別之處在於，除了常設展和特展以外，其整個園區的生態環境和建築本身，都可以被視為一整個展覽，背後都有許多可以向民眾訴說的故事，也因此歷史建築的管理維護、老樹保護非常重要。剛來實習時，我常被園區內美麗的樹影所驚艷，但在編輯營運管理手冊的過程中才了解原來要維護這些老樹並不容易，除了清潔人員每天要打掃落葉以外，館員也需每月填報受保護樹木的巡查表，也需每年定期修剪老樹。這使我意識到對博物館來說，每件小事都有可能成為參觀者對此處留下深刻印象的關鍵，每件小事都是成就大事的關鍵。

實習期間我主要負責的項目為「繪本說故事」活動、繪本空間的優化，及問卷的設計，在過程中也深刻體悟到「魔鬼藏在細節裡」的道理。無論是在撰寫宣傳貼文、側記或設計問卷時，字字句句都會反覆思量，必須思考館方想要傳達什麼樣的訊息，也必須換位思考怎樣的詞句、語調方便民眾閱讀與理解。而在繪本空間的優化，我製作了繪本分類的標籤、新增書擋，並將每本繪本上手寫的編號貼紙更新為電腦打字的數字貼紙，使繪本的陳列看起來更有條理又溫馨，未來館員在盤點書籍時也能節省時間。

臺文基地將志工視為共創夥伴，志工為主要直接跟民眾溝通的重要角色，無論是展場服務、導覽、說故事活動都仰賴志工，也因此志工的管理與培訓相當重要。實習期間與館員一同參與過幾場導覽實習志工和故事實習志工的考核，館員與其他志工都會給實習志工具體的建議與分享，其考核嚴謹、用心。此外，臺文基地也會不定期為志工舉辦訓練課程及共創工作坊，以提升志工的文學內涵、歷史文化知識、導覽或說故事技巧等。實習期間實際與展場、導覽及故事志工互動的過程中，感受到他們的熱情與用心，像是展場志工會主動向參觀民眾仔細介紹園區歷史與環境生態，導覽志工會自己查找資料豐富導覽內容，故事志工則會自備有趣的道具或簡報使說故事活動更具趣味性。然而少部分志工偶爾會傳達出較不準確的導覽內容，或者和民眾的互動有些冷場，如遇週末活動較多時，館員分身乏術無法參與導覽或活動全程時，則無法及時給予志工意見與回饋，有些可惜。

臺文基地舉辦的「繪本說故事」、展覽講座、駐村作家等活動都相當有趣，然有時受限於天氣或時間點，參與人數並不多。像是週末的「繪本說故事」於上午 10:30 舉辦，或許因為時間較早，有時會沒有觀眾。或許未來也能再加強拓展活動宣傳的方式與管道，吸引更多民眾前來參與活動。

最後非常感謝蘭燕主任及輔導員席昕用心地替我們規劃與安排了實習項目，給了我們許多肯定與信賴及很大的發揮空間，也感謝每一位館員在實習期間的分享與協助，從北分館的大家身上學習到許多工作的「眉角」，也開拓了我的視野，令我收穫滿滿！非常感謝北分館給予的實習機會！