

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	張佳惠	學 號	11325511
實習時間	114/4/1~114/5/31	實習單位指導人	賴鼎陞博士
實習單位	國立故宮博物院/展示服務處		

二、實習報告

1. 實習機構概況

國立故宮博物院為臺灣最具代表性的國家級博物館，典藏超過七十萬件中國歷代重要文物，涵蓋書畫、器物、青銅器、陶瓷、織品與圖書文獻等。博物院致力於保存、研究、展示與推廣中華文化資產，亦為國際文化交流的重要窗口，長期推動數位轉型與多元教育服務。

展示服務處簡介：

展示服務處主要負責館內展覽與觀眾導覽服務之統籌與執行，涵蓋導覽人力調度、導覽制度設計、觀眾動線規劃、展示空間維護與服務品質監督等。該處亦結合觀眾研究與參與式活動，強化觀眾參訪體驗，實踐「以觀眾為核心」的新博物館理念

2. 實習工作內容

本次本人於國立故宮博物院展示服務處見習，見習主軸聚焦於觀眾服務與教育推廣，以實地參與方式深入理解新博物館學於博物館專業現場中的實踐與應用。見習內容包括專案實作、觀眾研究、活動策劃與導覽分析，結合理論基礎與實務經驗，強化對文

化服務工作之全貌理解。

3. 實習工作紀錄

- 參與教育推廣活動規劃，聚焦 5/18 與 5/19 兩場活動的流程設計與內容構思，討論目標、安排動線與設計互動方式。
- 進行導覽服務對觀眾參訪體驗之研究，參與文獻蒐集、研究問題設定與資料彙整，進行初步質性分析。
- 負責教具準備與場地佈置，製作活動所需道具、資料、安排視覺引導設計，確保現場動線與參與者體驗流暢。
- 參與活動現場執行，包含報到引導、時間控場、觀察紀錄與突發狀況應變，提升實務協調與溝通能力。
- 協助撰寫活動紀錄與研究摘要，整理問卷與觀察資料，歸納分析結果並提出初步建議。
- 見習結尾進行成果整理與行政離職手續，撰寫歷程檔案、歸納學習心得，並辦理見習結案公文作業。

4. 實際參與之計畫

● 導覽服務對觀眾參訪體驗之研究

1. 協助構思研究主題與問題意識，參與撰寫初步研究設計
2. 進行觀眾行為觀察與初步資料紀錄
3. 協助彙整研究資料並撰寫摘要報告，提出導覽服務優化建議

● 教育推廣活動策劃與執行

博物館藝術管理青年沙龍（5 月 18 日）

1. 協助流程設計與細流規劃

2. 製作教具與活動視覺海報，進行社群宣傳素材設計

3. 負責活動現場支援與觀察紀錄

博物館青年參與式研究工作坊（5月19日）

1. 規劃分組討論主題與互動引導方式

2. 進行場地安排與教具分配

3. 擔任當日現場工作人員，進行動線引導與觀察紀錄撰寫

5. 預期成果與實際收穫

本次見習初期預期能夠透過參與展示服務與教育推廣工作，實際了解博物館如何實踐觀眾導向的理念，並在業師指導下學習專案規劃流程與文化活動設計，進一步強化溝通協作與問題解決能力。同時，期望在研究上能有後續的成果。

這次的見習計劃實際收穫遠超預期，除順利找到研究題目「導覽服務對觀眾參訪體驗之研究」的資料蒐集與分析，亦完整經歷了兩場教育推廣活動（5/18 與 5/19）的前期規劃、教具設計、場地佈置與現場執行工作，從構想到落實皆有所參與。在實務操作中體會到博物館活動背後的邏輯架構與細節安排，更提升了我在資料整理、團隊協作與突發狀況應變方面的能力。

6. 實習心得與建議

此次國立故宮博物院展示服務處的見習，讓我首次以工作者視角深入觀察博物館內部的營運與展示邏輯。從導覽服務研究到教育推廣活動的規劃與執行，過程中不僅讓我學習如何從觀眾角度思考展示與互動設計，也體會到策劃文化活動所需的細膩度與靈活度。

特別是在參與「博物館藝術管理青年沙龍」與「參與式研究工作坊」的籌備與執行

時，我實際接觸到活動設計的全流程，從教具製作、海報設計到現場控場與觀察紀錄，每一環都需高度的團隊協調與即時應變。這不僅提升了我對活動細節的敏銳度，也加強了溝通、執行與觀察分析等實務能力。

本次見習經驗深具啟發性，讓我發現自己在觀眾研究領域發展，有一釘的興趣並且累積了實質可用的專業技能與經驗，對我而言是一段極具價值的學習歷程。

7.活動紀錄：

114/5/15 (四)

研究背景：

國立故宮博物院為國際知名的文化重地，典藏豐富，展區廣大，吸引大量國內外觀眾前來參觀。由於館舍面積廣闊、展品繁多，基本導覽時間通常需時一小時至一個半小時。

然而，面對大量觀眾流動與空間動線複雜的情況，不同觀眾在參觀過程中對導覽內容的吸收程度出現顯著差異。部分觀眾可能因為參觀路徑、導覽時間長短、環境噪音、人流擁擠等因素，影響對展品解說的理解與記憶，導致觀展體驗落差。

研究主要核心問題：

- 觀眾對院方人導覽服務的態度與回饋如何？
- 環境因素（如人流密度、空間安排、時間限制）如何影響觀眾對導覽知識的吸收與理解？
- 院方人員導覽服務是否能增進觀眾對展品知識的理解？觀眾對內容導覽的需求與期待為何？



114/5/18 (日)

主題活動: 藝起出征：進宮探城

結合實地走訪與館方講座，透過展場導覽與治理座談，深入了解國立故宮博物院的展覽設計思維、數位策展實務，以及跨部門合作與青年行銷策略。

活動將由故宮人員帶領進行展場空間介紹，後半場則安排故宮治理經驗的分享與互動討論，讓同學對故宮運作有更全面的理解。





114/5/19 (一)

主題活動: #故宮藝遊未盡：Z 世代的展廳觀察筆記

透過青年視角，此博物館青年參與式研究工作坊，結合展場探索、社群內容創作、觀察記錄與座談討論，探索 Z 世代如何運用 Instagram 的社群語言，在故宮展廳中進行觀察、互動與分享，以了解他們與博物館的連結。

