

1 Chapter

導論

張睿昇 編著

第一節 導覽解說的意義、目的與功能

第二節 導覽解說的發展歷程

第三節 導覽解說的原則與環境

第四節 導覽解說的技巧與方法



✦ 位於台北信義的台北 101 大樓：一座傑出的地標建築，如同帝國大廈之於紐約、艾菲爾鐵塔之於巴黎、金茂大廈之於上海

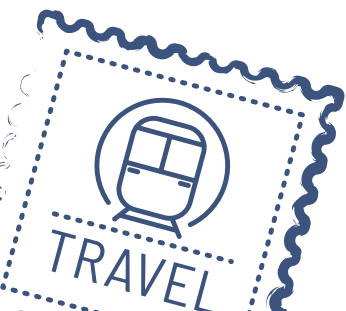




✦ 101 為台灣第一高樓且唯一超過 100 層的建築物，以每八（寓意「發」）層樓為一結構單位，節節攀升

學習目標 Learning Objectives

1. 能充分理解導覽解說的意義、目的與功能。
2. 掌握解說學之父——提爾頓所提出的六大解說原則。
3. 嘗試理解不同的解說技巧於各種導覽場合中。



前言

隨著休閒旅遊風氣的興盛，為了提供較佳的遊憩體驗，許多景點或展場都有不同形式的導覽解說服務。導覽即是「引導觀賞」之意，但要達到優質的導覽服務，令遊客印象深刻、回味再三，並不容易，這也是導覽解說的精神。

對從事導覽解說服務的工作人員而言，解說不僅是一項有趣的工作，也是一種與遊客互動的藝術，還可以從解說的過程中，獲得成就、肯定與自我價值的建立。美國人際關係學大師—卡內基 (Carnegie) 曾經說過：「每一種藝術，原則都很簡單，講究的是各種技巧」，而解說正是充分運用個人技巧與經驗分享，使得聽者接受並開始喜歡所接觸的事物。因此，一位能夠吸引大家注意的解說人員，不僅能夠掌握解說時的每個細節，還能樂在其中，同時也享受解說工作所帶來的樂趣與個人成長。

本章將說明因應科技時代的迅速改變，如何運用周遭的自然人文資源，設計、進行一場精彩而富有知性、感性的解說內容過程，絕對是吸引遊客造訪並留下深刻回憶的方式。而導覽解說工作不只著重於解說者的引導、啟發，還要能善用相關解說設備與解說技巧，使觀賞者能從親身的體驗中，充分感受解說過程的精華，並從中獲益與成長。



🗨️ 導覽解說不僅是一種遊憩服務工作，也具有知識傳遞上的意涵

第1節 導覽解說的意義、目的與功能

自 19 世紀末，被尊稱為「國家公園之父」的繆爾 (Muir) 提出「解說」(interpretation) 一詞後，導覽解說發展至今已超過百年的歷史。但直至這二、三十年來，透過解說傳遞的導覽服務，才真正轉換成為遊客遊憩體驗時的服務。隨著「服務至上，以客為尊」的觀念逐漸成為休閒產業的主流，優質的導覽解說服務工作，便成為吸引遊客駐足，並留下美好印象與回憶的重要工作項目之一。要如何將個人的最佳體驗與遊客分享，又如何說到遊客的內心深處、引起遊客共鳴，那就必須清楚導覽解說的定義、目的及其功能，才能有效利用解說的基本原則與技巧。



專業優質的導覽解說，能夠吸引遊客駐足並產生共鳴，留下深刻印象

壹、解說的定義

真正賦予解說定義的，是導覽解說之父 - 提爾頓 (Freeman Tilden)，其於 1957 年發表《解說我們的襲產》(Interpreting Our Heritage) 一書中提到：「解說是透過第一手的資料與解說媒體，啟示其深遠意涵與關聯性為目的之教育活動」。簡單的說，解說即是以說話的方式，將欲表達說明的事物讓聽者了解。國內外相關單位與學者亦陸續就解說的意涵提出文字說明，如表 1-1。

表 1-1 各單位或學者對解說的定義

項目	說明
加拿大公園管理局 (Parks Canada)	解說是一種教育活動，將天然景觀、歷史活動、手工藝品等藉由媒體向大眾揭櫫資產的意義與環境的關係
Mahaffey (1970)	解說是一種溝通人與其環境之間概念的過程或活動，用以啟發人對環境之知識與了解，以及人在環境中應該扮演的角色
吳忠宏 (1999)	解說是一種訊息傳遞的服務，目的在告知及取悅遊客，並闡釋現象背後所代表的含意，藉著提供相關的資訊來滿足每一個人的需求與好奇
張明洵、林珮秀 (2002)	解說是一種溝通工作，解說可對過去或現在的自然及人文景觀、歷史及文化事件賦予意義。經由適當的解說可使自然與文化資源獲得保護

綜合上述幾位學者所提出對解說的定義，都說明了「解說」是一項與他人互動的服務工作，也是一種教育性活動，解說不僅只是對遊客作資源訊息的告知、傳遞或溝通為滿足，更重要之目的是要對遊客傳遞自然或文化等休閒遊憩資源的深遠意涵，讓遊客從解說中獲得心靈的啟示、價值的認知、愉悅的感覺等，並使這些資源獲得重視與保護。

貳、導覽解說的要素

一場精采而讓人回味的導覽解說服務，其實建立在導覽人員、聽眾（遊客）及解說內容這三個要素上（圖 1-1），三者之間需要取得平衡，才會是一場精采的導覽解說。優質的導覽人員須隨時吸收新知，並透過與聽眾互動的場合來自我學習與成長，而適當的解說內容，不僅可吸引聽眾的注意，也能滿足其求知的慾望；當然，聽眾與導覽人員之間的互動，則是分享知識之餘，彼此間的相互信任與觀念轉換。這三個要素之間，如果能在解說的題材、導覽人員的個人專長與特質、聽眾的背景與年齡層等因素取得平衡，相信導覽解說的服務就能令遊客津津樂道，獲得愉快充實的體驗。



圖 1-1 解說三要素

參、導覽解說的目的是

導覽解說的目的是滿足遊客的求知慾、擴大遊客的視野、提升遊客的旅遊深度，讓遊客得以帶著愉悅的旅遊回憶，並期待下次的再度造訪。因此，隨著休閒旅遊風潮的興盛，從過去「走馬看花」、「好山·好水·好無聊」的旅遊經驗，逐漸轉型成為深度體驗旅遊，並隨著網路的發達與 3C 產品的普及，遊客得以隨時透過網路上傳、分享所感受到的旅遊經驗。