

的工作知能，進行持續的在職訓練。訓練有助於培養員工的技術與能力，對整體均有助益。他們訓練的內容包括邀請專家學者講授昆蟲的專業知識，尤其是蜜蜂生態的知識，以累積工作人員對蜜蜂世界的熟稔；也邀請中國生產力中心的專家，為員工補充企業經營管理的專業知識，增加員工在跨領域的專長與工作的態度、格局。此外，蜂采館亦會鼓勵員工加強語文能力的培養，畢竟現在是一個地球村的時代，來館的遊客已不再侷限在華語的世界。

博物館專家Timothy Ambrose曾經說過：「博物館之成功最終不是靠觀眾或展示的物件，而是取決於工作人員的技術和能力。」（桂雅文譯，2001：116）。看見蜂采館的團隊，我們也看見了這個理念。

## 蜂采館與觀眾—服務的品質

「哪怕是只有一對夫妻、一位遊客，也要有一個館員去服務…。」黃館長堅持以高規格的服務來接待每一個人。

服務的品質常是員工素質的延伸。有了堅強、互助與勤勞的蜜蜂團隊，蜂采館所展現出來的便是高品質的服務，包括觀眾服務、教育活動與展售服務，都是蜂采館在邁向永續經營的目標中所作的努力。

### 觀眾服務

一個感覺滿意的使用者能為博物館作最好的宣傳，博物館必須經常從提供服務及設備著眼，考量與觀眾的關係。無論觀眾類別或人數多寡，必須經常顧及其舒適與便利性（桂雅文譯，2001：78）。來過蜂采館的遊客都無法否



圖1. 清潔乾淨的環境，是蜂采館給遊客的第一印象。

認，體貼的服務確實是他們的一大特色，遊客從下車參觀到上車回家之前，無時無刻不在接受館內人員與設施的熱情招待。入館後，遊客從工作人員手中接到蜜茶開始，洗手間設施的清潔與乾淨、員工充分了解服務項目與內容、隨時針對遊客的需要提供服務、紀念品販售…等等，都是蜂采館站在遊客立場設想的一系列服務措施，務必使遊客可以盡興，並增加其重複到館參觀的意願。

### 教育活動

「蜂采館除了賣蜂產品，更要賣知識。」黃館長如是說。

從蜂采館的展示設施、導覽解說內容以及