

博物館與文化 第 12 期 頁 157~180 (2016 年 12 月)

Journal of Museum & Culture 12 : 157~180 (December, 2016)

教育活動評論 Review Article

口述影像服務於博物館之應用——
以國立臺灣歷史博物館視障者口述影像導覽為例¹
Audio Description in Museums: A Case Study on the Audio
Description Project of the National Museum of Taiwan History

張瀛之²

Ying-Chih Chang

前言

當代博物館從早期少數人的知識殿堂，逐漸轉型為以「人人的博物館」為目標、期望導入各種群體對話的公共領域。然而，如何讓各種群體的觀眾都能走入博物館，只是博物館打開平權大門的第一道門檻，如何讓這些進入博物館的觀眾，實際在博物館中平等地近用、學習、吸收博物館知識內容，才是當代博物館面臨的深層課題。近年，博物館尤其意識到觀眾不是一個均質的群體，面對「觀眾」這個多元、異質的集合體所產生的多元學習需求，博物館開始從軟、硬體著手，調整與改變環境到內涵的設計，希望能和更多不同類型的觀眾產生知識交流與互動。

¹ 謹感謝趙又慈老師、臺史博參與本口述影像專案發展人員及二位審查委員提供之理論、實務建議與勘誤，豐富本文內涵。

² 作者為國立臺灣歷史博物館展示組研究助理，友善平權小組展示組代表
Research Assistant, Exhibits Department, National Museum of Taiwan History
Email: ycchang@nmth.gov.tw
(投稿日期：2016 年 7 月 31 日。接受刊登日期：2016 年 10 月 4 日)

國立臺灣歷史博物館於 2012 年開始著力於推廣友善平權，希望以通用設計的觀念重新檢討、調整博物館的軟硬體服務內容，希望讓包含身心障礙者、社會弱勢群體在內的多元觀眾，有機會參觀與運用博物館資源。為了瞭解不同群體的需求，博物館也因此進行多次的專業諮詢、團體交流參訪；也就是在這個過程中，開始意識到口述影像對於視障者的重要，於 2014 年開始啟動口述影像計畫，希望透過這個介於解說與詮釋再現間的特殊互動模式，提供視障者更豐富的參觀體驗。本文透過重新梳理口述影像理論原則、相關發展歷程，以國立臺灣歷史博物館口述影像計畫做為探討案例，嘗試建立口述影像在公立博物館的發展中可行的模式，並彙整歸納實踐中可能的問題，提供未來想施行口述影像計畫的博物館作為參考運用。

口述影像簡介

口述影像服務，在英、美被稱為 Audio Description(簡稱 AD)、Descriptive Video Service(簡稱 DVS)、Video Description、Verbal Imaging 或 Verbal Description 等。這樣的服務，簡而言之就是以聲音資訊代替視覺資訊傳達，由敘述者運用簡潔、生動且具有想像力的文字，善用比喻或比較，將接收者無法得知、或不完整的環境、影片或表演中的裝置、服裝、肢體語言與其他視覺元素，轉化為整體性、簡潔、客觀的陳述，適當地穿插於段落間，幫助觀眾補足表演資訊中的視覺元素，使視障者、視覺損傷或低視能者得以接觸、了解劇場、媒體與視覺藝術及各項視覺為主的活動影像；這樣的口述影像服務不僅影響視障者，也嘉惠了多數看得見卻不會進一步觀察、了解眼前所見視覺資訊的「視而不見」觀眾，以及那些習慣、或必須透過聽覺取得資訊者(Snyder, 2010; Snyder, 2014)。

口述影像這樣的服務與技巧，運用在電視、電影與表演範疇時，牽涉到原有節目與表演的進行，必須精準地在表演、對話間隔的有限時間中，提供使用者即時而精準的說明，讓他們跟得上節目的節奏、了解節目的內涵。而在博物館這樣的領域中，口述影像則可以強化導覽員帶導的導覽體驗，讓明

眼人與視障觀眾都能透過口述內容得到應有的資訊，或被錄製成語音導覽³彈性運用。爲了讓需要者都能夠了解這個公共場域是否提供口述影像服務，美國平面藝術公會(Graphic Artists Guild)和美國藝術基金會(The National Endowment for the arts)設計了如下圖 1 上排左一的 LOGO，另外也有許多其他機構、使用者運用其他概念類似的標誌代表提供口述影像服務(Snyder, 2014)。



圖 1 常見的口述影像服務 LOGO (整理/張瀛之)

口述影像發展

口述影像廣義的定義，指的是所有將視覺資訊轉換成語言的行爲；在這樣的定義下，最早的口述影像可能可以被追溯到遠古時期，一名明眼人替視障者報讀周邊環境情況，就可以被稱之爲口述影像(Snyder, 2014)。

1964 年時，美國一位全盲的教育部職員 Chet Avery 掌管專案補助金申請，他得知當時已有「爲聽障者增製影片字幕」的提案，因此也建議與鼓勵應該「爲視障者加設影片口語敘述」的服務。然而，當時多數視障團體的關注重點在於保障視障者工作權益，這樣的影片口語敘述服務相對地未獲得重

³ What Audio Description Is and Who Uses It, Association of Science-Technology Centers, <http://www.astc.org/resource/access/medad.htm> (瀏覽日期：2016 年 6 月 30 日)

視(Snyder, 2008)。1975 年，加州舊金山州立大學教授 Gregory Frazier 在他的論文《The Autobiography of Miss Jane Pitman: An All-audio Adaptation of the Teleplay for the Blind and Visually Handicapped》中首度提出，加入聲音元素將可以增加視覺障礙聽眾的完整認識，被認為是口述影像理念的先驅(Piety, 2004)。

口述影像在藝文領域一直到 1980 年才開始被實踐。當時，華盛頓劇場管理人 Wayne White 與關注友善議題的同好，共同推動改善戲劇表演易及性，而曾提出應為視障者增加口語敘述服務的 Avery，也在這個團體中再度提出建議。同為團體成員、服務於盲人廣播報讀服務機構 The Metropolitan Washington Ear 的負責人 Margaret Pfanstiehl 開始定期地於廣播中為視障者報讀報紙、雜誌等，後來更正式地成立了全世界第一個口述影像節目。1981 年開始，口述影像服務也開始搭配 Arena Stage 的表演，在現場演出中提供口述，自此運用範圍越來越廣，凡是活動、現場戲劇、展覽等，都開始運用這樣的技術與服務，協助更多觀眾群體得以了解相關表演藝術的宗旨與內涵（劉芷晴，2014；Snyder, 2014）。

1987 年，位於波士頓的 WGBH 媒體集團正式創立媒體近用小組(Media Access Groups)，專責推動視障者與聽障者媒體近用的研發與服務製作，並與地方公共電視臺合作，在電視頻道以副聲道提供影像描述服務(Descriptive Video Service)的旁白聲軌，後來甚至在全國戲院推動首輪電影的口述影像服務⁴。2010 年起，美國視障者協會(American council of the Blind) 開始推動口述影像專案(Audio Description Project, ADP)，贊助各領域於活動中推廣公眾對於口述影像的認識，並透過人才培訓、教育資源提供、辦理課程與研討會等鼓勵運用與推廣口述影像，計畫也同時透過英國、法國、德國、奧地利、澳洲、紐西蘭等地夥伴關係，在博物館、電視臺、電影與數位播放媒材、客

⁴ International Audio Description Information, The Audio Description Project, <http://acb.org/adp/index.html> (瀏覽日期：2016 年 7 月 29 日)

戶服務等各界持續推廣⁵。在亞洲地區，日本商業電視臺 NTV 也早在 1983 年就已經開始加入了口述影像，當時的口述內容，是直接加入原有的電視聲道中，供所有的觀眾使用；而同樣在 1980 年代，西班牙的加泰隆尼亞電視臺、英國等地也早已開始發展、運用口述影像。

相對於歐美國家，臺灣的口述影像起步較晚，1997 年，淡江大學大傳系教授趙雅麗獲國科會支持，首度有系統地開始進行「口述影像研究」。在個人專業研究基礎上，她也於 2002 年邀集多位傳播、文化與資訊界學者專家，跨界組成「中華民國口述影像發展協會」，將多年研究建構的學術理論轉化、反饋到口述影像的服務與推廣，協助視障者拓展「影像世界」的生活經驗⁶。發展至今，臺灣的口述影像曾在電視、電影、表演藝術活動、博物館等文化場域等施行，但提供長期、常態口述影像服務的並不多。以電視而言，僅公共電視臺於部分節目提供「口述影像版」；而表演、電影與藝文場館的部分，近年雖然開始陸續注意這項服務，但也還無法常態性地提供，必須仰賴有意識的主辦單位或像中華民國口述影像發展協會這類專業團體，邀請、帶領視障者參與。

口述影像與博物館

除了當代社會的障礙權益促進意識崛起，法規的制訂與頒佈，相對地也影響了口述影像在博物館的發展與普及。以美國為例，1990 年頒佈的「身心障礙法」明訂了各級公家機關、公共場所，不得以障礙為由，排除身心障礙者的公共服務、計劃或活動參與，並應基於平等參與、近用原則，提供有效的訊息溝通管道與其所需的輔助性服務(Auxiliary Aids and Services)，而其中也包括了諸如博物館、圖書館、藝廊及其他公開展示或典藏單位。而視障

⁵ Audio description outside of the United States, The Audio Description Project, <http://acb.org/adp/index.html> (瀏覽日期 2016 年 6 月 30 日)

⁶ 源起與信念，中華民國口述影像發展協會，<http://www.dvs.org.tw/> (瀏覽日期 2016 年 9 月 27 日)

者所需的服務中，就包括了大字版內容、點字、錄音檔案、口述影像等形式。

在這樣的大環境背景下，博物館也開始較廣泛地運用口述影像。史密森博物館群下的國立自然史博物館，於 1999 年率先於推出的「探索海洋生態系」(Exploring Marine Ecosystems)特展以及大廳 Fenykovi 非洲象的展示中，運用了口述影像概念，將展示空間、視覺資訊細節、文字內容轉譯成口述影像的語音敘事，讓視障觀眾了解、接近展品內涵，而趣味的口述內容也讓一般觀眾受惠不少。成功的經驗，也帶動了同為史密森博物館群下的航太博物館、愛因斯坦天文臺、美國歷史博物館、薩克勒與弗瑞爾藝廊、庫柏惠特設計博物館等，開始提供這樣的服務。在史密森博物館群引領下，其他國家機構與大型博物館也起而效尤，像是白宮、巴爾地摩的國立水族館、波士頓科學博物館、紐約大都會博物館、美國國家森林局、紐澤西歷史學會、芝加哥植物園、維吉尼亞兒童博物館、康乃迪克兒童中心、德州州立博物館等 30 餘所機構也都開始推動口述影像服務⁷。

在臺灣，中華民國口述影像發展協會 2002 年成立，同年位於臺北的國立歷史博物館就已於其馬諦斯特展中，舉辦「手指之光——另一種觀看」視障導覽活動，讓視障者透過口述影像及觸摸法國進口的 12 幅可觸摸繪畫凹凸版，體會馬諦斯藝術精髓⁸。2005 年，國立臺灣博物館在二樓中廊設置了「臺灣博物館建築之美——視障體驗特區」，以臺灣博物館建築為主題，規劃「看見臺灣博物館」系列活動；特區中設置臺灣博物館建築模型、點字說明與相關輔具，邀請視障者透過閱讀點字說明、觸摸立體模型及拼圖，聆聽口述影像內容，建立對建築體的空間心象⁹。同年，國立台灣美術館在「女人香——東西女性形象交流展」中，也特別為臺中啟明、啟聰學校提供特殊

⁷ Museums, Audio Description Associates LLC, <http://www.astc.org/resource/access/medad.htm> (瀏覽日期 2016 年 6 月 30 日)

⁸ 視覺無障礙導覽系統，中華民國口述影像發展協會，<http://my.so-net.net.tw/ytchao/dvs/c3.htm> (瀏覽日期 2015 年 6 月 30 日)

⁹ 無障礙博物館的實踐—記臺博館教育活動「看見博物館」，中華民國口述影像協會，<http://my.so-net.net.tw/ytchao/dvs/a4-2.htm> (瀏覽日期 2016 年 6 月 30 日)

導覽服務，國立自然科學博物館則於「當狗遇上人——丙戌年狗年特展」中以「導盲犬」作為展示及推廣的媒介，邀請導盲犬協會視障者帶領導盲犬入場，搭配展區點字展示說明，安排視障生與一般生共同觸摸模型並配合口述影像導覽共學（余嘉盈，2013）。

臺博館於 2013 年開放的土銀館，也首度在「古生物大展——生命的史詩與演化共舞」常設展中，建置「視障觀眾語音導覽系統」提供語音服務，讓視障觀眾在陪同者的協助下，透過語音導覽系統與雙視版的觸圖、導覽手冊參觀、認識博物館（向麗容、張釋，2014）。

從國內案例中，可以發現臺灣的博物館早認知到「口述影像對於視障者參觀」的重要，這些口述影像專案中，多半搭配了「觸摸導覽」，甚至還有專門為特展發展製作的觸摸展品、觸摸專區。但或許受限於人力培訓、經費等諸多限制，多數案例中口述影像的專案是跟隨著特展而舉辦，也隨特展結束而終止，未能常態而持續地發展；此外，活動形式上多以團體為單位，在博物館設定的特定活動日期舉辦，且多由博物館主動洽談、邀請特定群體參加，而非開放式地供團體預約。顯見當前視障者個人或群體參觀博物館時，仍非隨時都可以享有口述影像服務。

案例探討：臺史博推動口述影像導覽服務

一、初步嘗試：啓明專案（口述影像案前身）

臺史博於 2013 年 8 月正式成立了友善平權委員會及工作小組，希望以「友善使用」、「社會平權」兩大目標，讓社會上更多不同群體觀眾都能進入博物館、使用博物館資源，並訂定「營造友善環境」、「推動知識平權」、「開展多元詮釋」、「創造平等參與」、「提供友善服務」五大行動方針¹⁰，希望實質地縮減民眾近用博物館軟、硬體的使用距離。

¹⁰ 友善平權政策，http://www.nmth.gov.tw/content_92.html（瀏覽日期：2016 年 7 月 30 日）

在這樣的大前提下，臺史博友善平權工作小組第一個推動的全館性專案計畫，就是針對視障者規劃的「啓明專案」。在啓動這項專案前，爲了進一步理解視障者的需求，專案人員拜訪了啓明學校、愛盲基金會、大學特殊教育系、地方社會福利單位重建中心等團體與機構，也至曾辦理過相關專案的臺灣博物館、國立台灣美術館等取經。在參訪與諮詢後，專案人員彙整與討論得到的結論是，視障者因爲視覺的限制，行動上相對受限，暨不熟悉環境，也較難取得一般明眼人倚賴的指標等服務資源，因此他們在參觀博物館時，會需要更多的引導、陪伴，多半很少自己一個人到館參觀，常常需要人陪同，或參加友伴群體、協會團體的團體參訪活動，讓陪伴者擔任報讀、引導的角色。視障者參觀博物館時，也因少了環境、造景、圖文展版系統顏色等視覺資訊，在取得與理解展覽內容上都會因此受限，只靠陪伴者的報讀，較難有系統、全面地瞭解一個博物館的展示內容。

綜合考量視障者可能的需求，臺史博啓明專案選中以常設展「斯土斯民：臺灣的故事」爲發展主題，希望在不另支出太多額外經費的狀況下，以常設展中既有可觸摸、聆聽的展示點（圖2）爲基礎，規劃出一條適合視障者參觀的路線。考量常設展面積大（1255坪），若要所有的聽、觸覺展示點都停留、介紹，對於參觀者、導覽人員而言都是非常大的體力考驗，因此專案以常設展中較無文物保護問題、不怕觸摸的「建築」爲主題，結合人員導覽、引導視障者觸摸，從各建築的時代特色，連結到各時代的常民生活，展現常設展欲傳達的歷史核心內容，並於活動後搭配版印畫等多樣手作教育活動，希望提供參觀者融合觸覺、聽覺、手作及群體互動的參觀經驗，讓視障者參觀博物館時不再只有聽陪伴者引導這個選項，而能夠得到更多元的感官體驗。

然而，這樣的啓明計畫剛開始推展就遭遇到一些問題。首先，一般服務人員、導覽人員、志工所接受的導覽培訓，多半強調的是整體展覽的核心價值傳達與展覽故事線的脈絡連貫，當導覽變成強調主題性的「建築」等元素時，並非人人均能具備針對單一展示造景、文物的先備知識，因此身心障礙

團體預約時，多半必須由研究組人員支援活動解說。相對地，雖然研究人員歷史知識豐富，但導覽專業的趣味性與現場服務應變訓練，卻又不及一般導覽人員。當時臺史博每個工作人員都不斷自問，僅是搭配觸摸與聲音的一般導覽，是否就能夠滿足視障者的參觀需求呢？雖然服務的熱忱能讓參觀者帶著笑容離開，但是在心情愉悅之餘，他們是不是真的有所得、真的能充分認識博物館呢？因此，在 2013 年開始規劃與試行啓明專案的期間，工作小組也同時透過焦點團體諮詢與邀訪、拜訪視障團體、諮詢有服務視障者經驗的前輩友館，尋求更佳的服务專案，並在 2014 年決議規劃與發展專業撰擬、定型制、可被標準化培訓與執行的口述影像專案。

二、口述影像發展階段

臺史博在 2014 年 4 月首度邀請曾承攬國立臺灣博物館建築口述影像專案的中華民國口述影像發展協會規劃師趙又慈，到館向工作小組成員教授口述影像相關概念；並透過現場參觀展覽，協助評估臺史博發展口述影像服務的條件。在年度經費有限的狀況下，先以發展常設展「斯土斯民：臺灣的故事」導覽稿為主軸，上網招標尋求專業單位撰擬口述影像導覽稿與製作相關輔具，於 8 月正式發包由中華民國無障礙科技發展協會規劃執行。

在 8 至 12 月間，博物館提供原有的一般導覽稿、導覽手冊內容給承攬單位，而承攬單位則 3 度派員到館現地查訪並與工作小組討論，撰寫期間也不斷地透過電子郵件、電話往復聯絡，和展示組導覽稿撰寫人員與研究組代表確認導覽內容的正確性。11 月份開始，則陸續進行 4 梯次培訓課程，包含視障者接待與服務注意事項、口述影像基本概念課程、口述影像導覽稿設計精神說明、口述影像現場示範實作等；在館方與專業撰稿人員數度修正後，在 2014 年地完成一份園區與常設展的導覽稿及四張壓克力園區、展示教育大樓平面圖輔具，2015 年開始進則行志工培訓、團體邀訪與實際試行。

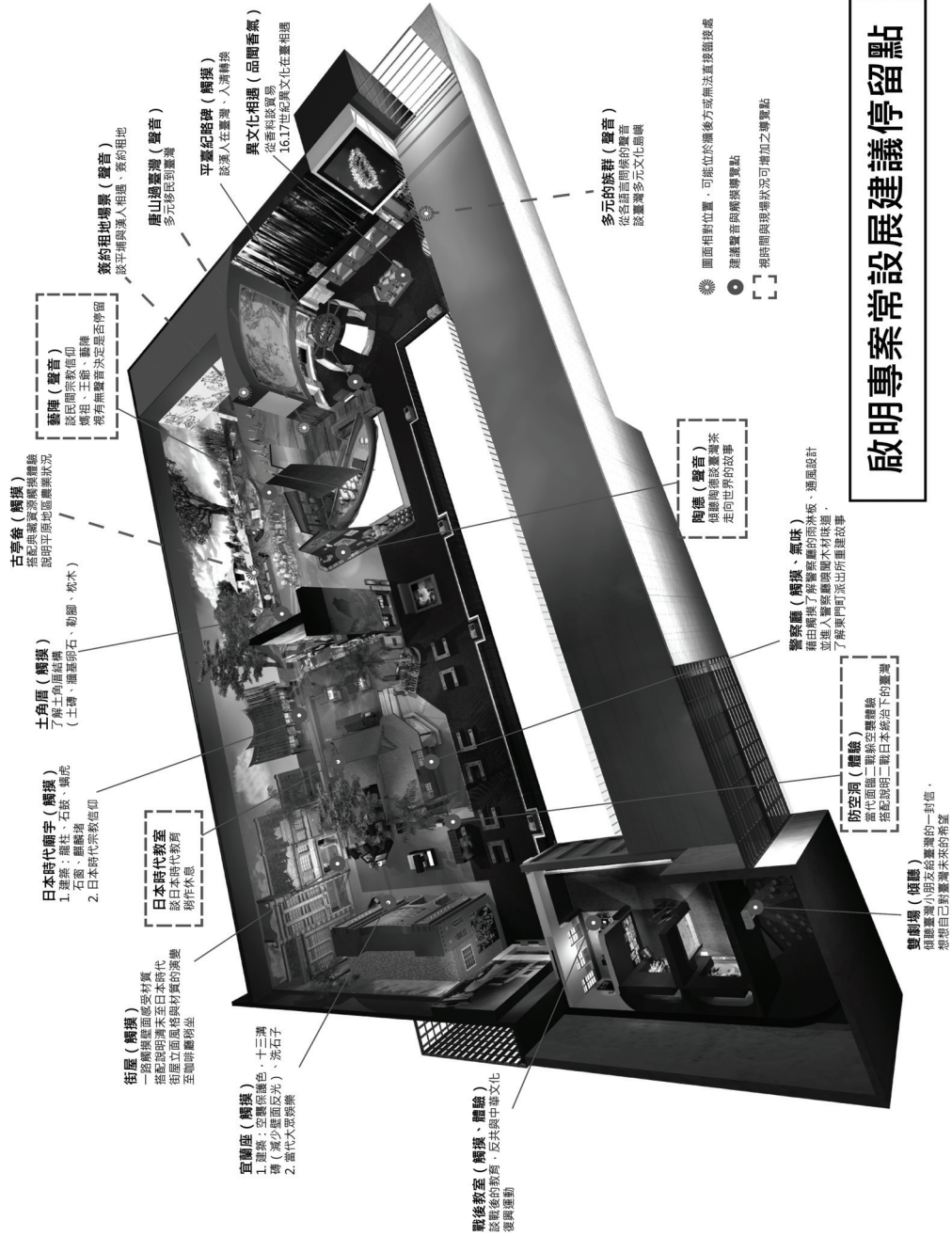


圖 2 臺史博啟明專案視聽觸覺停留點 (提供/張瀛之)

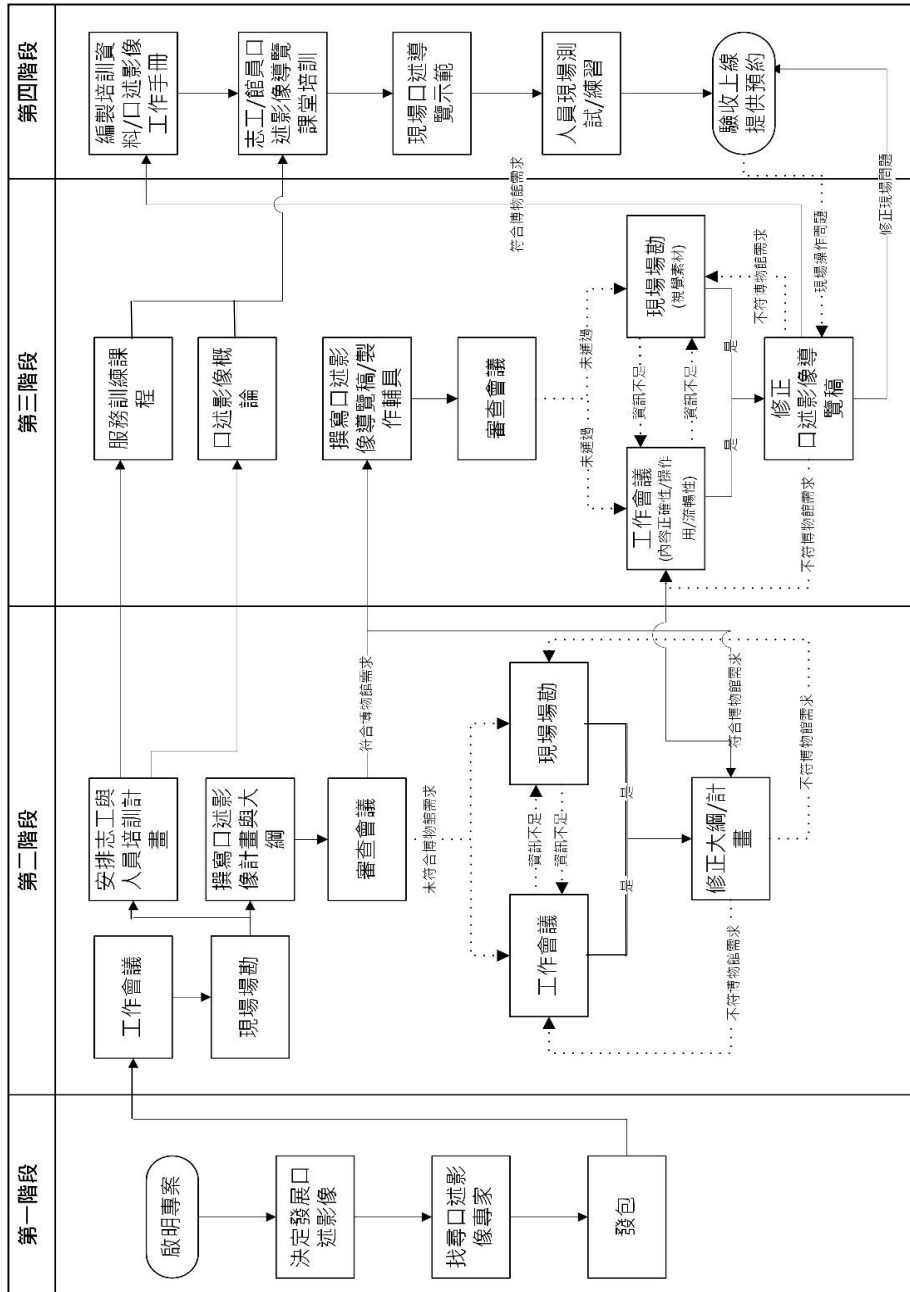


圖 3 國立臺灣歷史博物館口述影像發展歷程流程圖 (製圖/張瀛之)

三、口述影像計畫內容規劃與執行

臺史博的常設展是一個依照時間序列排列的展示，以無隔間形式呈現歷史的延續發展，栩栩如生的展示氛圍敘說著各代臺灣常民在不同的地域、環境與挑戰下生活的故事。展場中除了大量運用擬真造景、模型與壁畫，並搭配造景運用環境音吸引觀眾融入時代氛圍、認識各時代歷史。然而，在這樣一個有著壁畫、造景、模型等多樣、層次複雜視覺資訊的展場中，講述的主題「歷史」又緊緊扣連著「時間」這樣的抽象概念；對明眼人而言，至少可以從周邊造景氛圍、主題顏色、燈光、聲音等，判別展覽主題區域的區隔與連結，依興趣自主地觀看並理解展覽內容。像是走到講述清代歷史的「地域社會與多元文化」單元、聽到下雨、打雷聲時，明眼人觀眾可以將這些資訊對應到展場中平原地景的壁畫，水田與河流的造景，耕作農人、水牛的模型，即便不瞭解歷史或還未細讀展版內容，也可以大致理解這個區塊是在說明平原種稻務農的景象。對比一旁海岸的曬鹽、養殖漁業造景模型，旱田的甘蔗種作造景、製糖模型，還有丘陵壁畫前的伐樟製腦造景、壁畫，對照單元主題，還可以判斷出這是在講不同地形間發展出來的不同產業、生活形態。但是，對於無法判讀視覺資訊的視障者而言，環境聲音與周邊展示的連結就少了一大塊，只能倚賴聽覺與陪伴者的報讀內容，無法體驗常設展原本的擬真規劃所希望帶來的「身歷其境」效果。

因此，在館方與專業口述影像規劃師討論口述影像內容的過程中，歷史資訊多寡、視覺化資訊重點的選擇、環境與服務配套等，都引發館方與規劃師相當熱烈的討論，最後發展出適於臺史博運用的導覽稿版本，相關特色內容分析如下：

(一)融入展示策略說明的導覽介紹

研究顯示，口述影像其實不只能夠幫助視障者認識環境中的視覺化資訊，透過再現詮釋提供整體情境、脈絡，也有利於明眼人歸整、理解事件發生的先後順序與細節，甚至能幫助他們具體描述、記憶口述中提及的資訊

(Hoffner et al., 2004; Hoffner et al., 2008)。

爲了讓口述影像發揮最大效益，加強觀眾接收到的視覺與歷史資訊間連結，導覽稿的定位就是以「除了視障者也可以使用」爲目標規畫，在展場視覺資訊、歷史內容說明外，也加入展覽設計策略的說明。這樣的考量，針對的不僅是視障者，也希望能幫助一些「視而不見」的明眼人觀眾重新整理、連結展示的內容脈絡。

臺史博常設展中呈現了許多不同時代的歷史場景，這樣的時代元素、造景、壁畫或模型，往往是經過縝密的展示討論與內容研究擇選所轉化出來的視覺成果。但對於許多明眼人觀眾來說，在走馬看花、無人解說的狀況下，場景常被當成一個拍照用的環境，而不被視爲理解展示的內容元素之一。因此，有了口述影像導覽後，就可以透過展示策略的說明與分享，進一步地串聯起視覺資訊與背後隱含的歷史內容的關係。

(二)從整體到部分的導覽敘事

一般而言，撰寫口述影像稿就像新聞寫作，通常會依據「倒金字塔原則」，把最高潮、最主要的重點的放在前頭，並以 5W1H(Who、When、Where、what、Why、How)爲原則擇選資訊¹¹。撰擬口述影像前，規劃者必須先了解視障者的基本需求與認知方式，以博物館展覽爲例，展覽的整體空間、動線、文物展品的相對位置、場景、氛圍、燈光、色彩等，甚至是展場的背景音、周邊觀眾互動的聲音，都可能影響觀賞者對於展覽內容的認知；同樣的，口述影像內容的組織、排序、選擇，也都影響視障者的學習認知。因此，在口述影像描述中，常強調應該先建立視障者的心象基模。所謂基模，其實就是每個人儲存在記憶中，有系統與組織的知識與心智結構；口述影像的傳達，就是透過連結、引導，連結視障者過去的經驗與社會化學習過程，使他們得

¹¹ Audio Description Guideline, Media Access Australia, <http://www.mediaaccess.org.au/practical-web-accessibility/media/audio-description-guidelines> (瀏覽日期 2016 年 6 月 30 日)

以更進一步地接收、理解外來資訊並賦予意義（趙雅麗，2003）。

因此，在臺史博常設展導覽稿的設計中，運用的是由整體到部份的概念，先掌握完形原則、強調「整體」意義，再提供進一步的「細節」¹²。以常設展入口區域「斯土斯民：臺灣的故事」為例，首先依據步行順序，以開頭「誰是臺灣人」的挑高螢幕說明二樓常設展整體空間是一個挑高 12.5 公尺、大約 3 層樓高的空間，這個無隔間、穿透性高的空間，整體感覺開闊明亮；再藉由現場聽到的聲音，說明展場中融合了許多的多媒體，讓視障者透過對空間的實際感受，理解與想像常設展的整體氛圍與構造，再結合觸圖認識自己所在的相對位置，感覺空間的相對大小。在說明完展覽空間概況後，再藉由這個挑高大螢幕上輪播的「臺灣人群像」照片，讓觀眾了解展示設計背後希望傳達的「不分族群、語言、文化，生活在這片土地上的人都是臺灣的一份子」概念。同時，也搭配讓視障觀眾就近觸摸製作成如原住民石板屋般的石板狀展示牆，藉以說明臺灣多元族群、文化融合的概念。

在接下來的各單元中，也維持著這樣的原則，先敘說展場中較引人注目的焦點、整體概況，像是「早期的居民」三個縮尺模型的特色、「異文化相遇」的戎克船剖面、「唐山過臺灣」的中式帆船及簽約租地場景、「地域社會與多元文化」中海、田、山與藝陣等場景，「鉅變與新秩序」中派出所、街屋、廟宇及宜蘭座造景，「邁向多元民主社會」中教室、客廳即工廠、抗爭場景，再依照這個被選定的主要場景，沿著動線向外延伸，一一闡述各子單元細節內容，並於行進過程中加入視覺資訊串聯內容，讓觀眾得到從完整而細部、由大至小、豐富的空間與內容訊息。

(三)以時間序串連的時光行旅

口述影像的敘述不僅是表層的視覺意象，而必須同時瞭解、說明故事與情節間互動與連結的關係，才能發展出連結敘事邏輯、時間和空間三個元素

¹² 中華民國無障礙科技協會，2014，國立臺灣歷史博物館口述影像導覽工作人員手冊，未出版。

的而情節故事。因此，口述影像者必須掌握故事和情節發展的脈絡，明確地連結與交代單一事件、片段間的因果關係、時間先後，提供接收者完整情節故事（趙雅麗，2002a）。

臺史博的常設展，本來就是以時間軸貫串各個主題展區的設計，因此在導覽稿的規劃上，對於時間、事件脈絡的梳理與時代發展遞嬗的呈現，這種先天性優勢恰能呈現出各單元間線性的關聯。以「鉅變與新世紀」單元為例，場景由日本人來臺後的警察派出所場景談及當時的政治制度與國家控制，到人類學家與政府的文化、地理資源調查，原住民反抗場景中所談高壓懷柔並濟的原住民統治政策，到農業、經濟發展的文物模型、教室中課堂場景、廟宇與街屋的民生經濟與生活百態，到後來智識崛起的文化協會場景、宜蘭座象徵的大眾娛樂文化、出征人群像中談到的二戰情景，順著參觀的腳步順序，就可以大致地體會並掌握一個時代間常民生活的縮影。

對於無法觀看視覺性資訊的視障觀眾而言，口述影像中對於各個主題場景間串連、對比、氛圍分野等的說明，讓他們從場景延伸認識展覽內涵；對於明眼人觀眾而言，平時走過的景象也轉化為資訊、知識的敘說，搭配上既有的文物與說明文字展板，更能領略展示故事線的脈絡。

(四)結合觸摸、聽覺等多元感官與生活經驗的體驗

多數視障者對於空間、建築等視覺性資訊的語彙較不足，因此在口述影像描述的表現上，應詳細客觀地說明環境、相對位置等相關內容，並避免直接以「視覺化詞彙」或「視覺語法」直接轉述畫面中的視覺符碼(The Audio Description Project, 2003¹³; Piety, 2004)。因此在導覽中，規劃了較為生活化的連結，盡量以視障者熟悉的日常生活語言、經驗與事物，或加入他們可以用身體姿勢等來共感的知覺經驗，使其連結、想像未知而陌生的事物與經驗。

¹³ AD Guidelines, The Audio Description Project, <http://www.acb.org/adp/guidelines.html> (瀏覽日期 2016 年 6 月 30 日)

在臺史博口述影像導覽稿每個單元的開頭，都會透過口述影像的語彙及觸圖輔具的運用，有層次地引導視障者認知自己所在位置與周邊相對環境訊息；口述導覽進行中，也會搭配人導法協助參觀者定位及定向，避開行動上可能的阻礙。

另外，專案中同時延續運用了原啓明專案規劃，以「可觸摸」建築場景為主題，融入口述影像敘事，並發展相應的觸摸模型，藉由口語訊息敘事與觸摸感知引導，讓視障者從觸摸與聆聽中有系統地認識展覽內容。

以日本時代的「宜蘭座」場景為例，導覽員抵達時會先說明場景的相對位置並簡介其內容意義：

我們右邊有一個灰色、二層樓的戲院造景，這是臺灣的老戲院之一：宜蘭座。宜蘭座位於目前的宜蘭市，是宜蘭最早的戲院。1933年開幕，主要演出歌仔戲和現代劇，後來也播放電影¹⁴。

緊接著，則會運用宜蘭座模型，先帶視障者從觸摸體驗中感受這座戲院完整的形狀、格局：

這裡有一座宜蘭座局部的立體模型，讓我們可以更了解它實際的樣子。

這個宜蘭座的立體模型，是由灰白色的石膏板加上細木條製成的窗樞組成。宜蘭座是一棟日本時代末期仿西洋式的二層樓建築。1933年開幕時，是當時宜蘭最重要的地標和最壯觀的建築。

比起西方文藝復興時期建築的華麗風格，這個時期的西式建築風格已經走向比較簡約。所以，宜蘭座的建築主體，以素簡的長方型塊面為主，中央是戲院主體；這個模型為了輕省空間，省略了中央主體的後三分之二，戲院觀眾席的位置。

¹⁴ 中華民國無障礙科技協會，2014，國立臺灣歷史博物館口述影像導覽工作人員手冊，未出版。

戲院兩側是對稱的廂房。

正立面的外牆才增加了裝飾性的造型。所以，我們可以摸到宜蘭座的正立面中央，是朝外拱出、優雅的弧形牆面，上方有拱起的圓弧形山頭，兩側廂房屋頂的正立面，也有稍微高起的裝飾外牆。外牆正立面和兩側，對稱地開有裝飾性的窗戶。外牆的頂端，雖然沒有華麗的山頭，但仍有簡單的帶狀幾何紋飾，增加視覺上的美觀。

一樓中央，是戲院的入口，人們從開放的廊柱之間進入，經過騎樓，進入戲院¹⁵。

在介紹完戲院整體格局後，導覽員則會繼續地帶視障者觸摸現場宜蘭座造景中所使用的洗石子與十三溝磚等構件，進一步和生活中曾經體驗過的洗石子牆等經驗連結，讓觀眾將這樣的生活經驗與時代、時間連結，產生對時間的想像。

又如講述建築中杆欄式建築意象的三叉鋼柱時，因為一般視障者或明眼人可能未必看過杆欄式建築，有過相關的文化經驗，因此在導覽稿中會建議運用三根竹筷子與磚形黏土做成輔具，讓視障者透過觸摸了解所謂三叉柱的形狀；或者引導視障者以手指搭在另一隻手掌上，模擬、想像杆欄式建築的樣貌。

(五)從認識視障者開始的人員培訓

口述影像不同於單純「語言翻譯」敘述的符號表意層訊息，口述者除了必須闡述表面看得見的視覺訊息，還必須透過口語將文化創作中所隱含的情感、意義、認知基礎與文化內涵等深度解讀、解碼，再於不違背原創者意識下重新編碼、再現，使視障「使用者」與撰擬導覽內容的「敘事者」和明眼

¹⁵ 中華民國無障礙科技協會，2014，國立臺灣歷史博物館口述影像導覽工作人員手冊，未出版。

的「傳述者」三造，透過口述的溝過程達成對內涵的共識與了解（趙雅麗，2002b；Snyder, 2014）。

在臺史博口述影像計畫中，撰擬文稿的敘事者，為專業的口述影像規劃師，執行口述影像導覽的則是館內的導覽人員與志工。為達成口述影像傳述者與接收者雙向的溝通理解，敘事者與傳述者都需理解接收者的學習方式與需求，因此臺史博的人員培訓計畫，主要包括了對於視障者的認識、口述影像的了解與運用兩大部分。

對於視障者的認識，除了要認識視覺障礙之外，更重要的是了解視覺障礙者可能的需求與如何與其互動，因此培訓課程與工作手冊中特別針對互動態度、導覽接待技巧等著墨提醒。例如：與視障者的互動態度其實和接待明眼人沒有太大的差別，重要的是保持同理心與彼此尊重，適切稱呼對方、隨時觀察視障觀眾反應，主動詢問關心，鼓勵體驗但尊重視障者本人意願等；導覽技巧上則包括行進間不可以自行跳過、省略看到的東西，以免視障者感覺被忽略；口述聲音語氣最好能融入整體氛圍情感，並與現場既有聲音、背景氣氛搭配，不要搶著說話填補每個空白，否則反而會影響視障者實際感受；敘述時應儘可能配合導覽行進的腳步或舞台表演者動作，甚至提前一點預告，以免視障者無法融入現場情況。最重要的是，記得口述影像的傳述者只是視障使用者了解現場的輔助，千萬不要急著搶鋒頭或與視障者閒聊，恐怕會影響其認知與理解內容的完整性（趙雅麗，2002a；The Audio Description Project, 2003¹⁶；Piety, 2004；Snyder, 2014）。

然而，每個人執行口述影像自然會有優劣之別，差異就在於「能否從視覺轉化為語言」、「能否看見重點」與「能否適當表達」。受過專業訓練、具備口述影像能力的人，對一般視覺影像自然能提供比一般人精彩、視障者可理解的報讀；但要提供同步口述影像服務，或說明一個需專業知識才能理解

¹⁶ AD Guidelines, The Audio Description Project, <http://www.acb.org/adp/guidelines.html>
（瀏覽日期：2015 年 6 月 30 日）

的博物館展覽場景、情境，則需要大量而反覆的事前準備，才能提供更精準、適當且流暢的口述影像資訊，讓視障者藉由接收到的口述內容建立對視覺世界的正確認識。

因此，在臺史博的人員培訓課程中，也針對口述影像的概念、稿件內容進行剖析，讓導覽人員從設計的原理與根本，開始認識這份口述影像導覽稿。考量多數受過基礎訓練的人員，或許可以活潑而流暢的報讀，但還是無法即時、複雜地口述轉化，因此口述影像規劃師也建議館內導覽員與志工，初期應先盡可能地熟悉導覽稿內容，尤其是視覺資訊的部分，應盡可能地依照導覽稿報讀與解說，避免加入太多主觀的意見詮釋¹⁷。

討論與研究建議

誠如趙雅麗（2004）文中所言，口述影像絕非單純的敘述、翻譯，而是一門介於「忠於原著的翻譯」與「呈現實體真實的再現」間需要好好拿捏的藝術，也如中華民國口述影像發展協會提到的「真正的口述影像是一種高時間及人力成本的服務工作」¹⁸，本文彙整了臺史博 2014 年發展口述影像與專業規劃師合作模式，2015 年人員培訓，以及其上線後的相關經驗，提出幾點建議，希望未來可以做為其他公部門發展口述影像的參考，使口述影像更永續而普及地推展、經營。

一、延長準備期

口述影像規劃師必須訓練有素，在進行口述影像稿規劃前即對內容瞭若指掌，熟悉各個環節，才能提前擬定適合的口述稿，並精確地設計應該在何處插入說明而不打斷活動進行(Snyder, 2014)。在臺史博案例中，導覽稿撰擬

¹⁷ AD Guidelines, The Audio Description Project, <http://www.acb.org/adp/guidelines.html> (瀏覽日期：2015 年 6 月 30 日)

¹⁸ 口述影像 Q&A, 中華民國口述影像發展協會, <http://my.so-net.net.tw/ytchao/dvs> (瀏覽日期 2016 年 7 月 31 日)

者，確實是具有口述影像專長且對視障者高度了解的口述影像規劃師；然而，歷史內容的掌握度恐怕還是不如長久涉獵的館員，因此在撰擬導覽稿時往往對歷史內容較沒有把握，不敢大刀闊斧地抉擇重點、刪節內容，又或者刪節後不符合館方需求希望能夠重新改作。

臺史博真正發展口述影像稿的時間只有 3 個月，雖然口述影像規劃師在期間內已經多次造訪博物館，並勤於運用電話與電子郵件和館員討論內容，但同時要做的事包括了導覽稿撰擬、輔具製作與人員培訓，時間相對短促。如果能延長準備期，在館員與專業規劃師之間就可以有更多合作、協調的時間與空間，可以提供更符合視障者需求、精確的導覽內容。

二、培訓專業人才與永續發展

臺史博試行的口述影像導覽計畫中，雖然已安排對導覽人員、志工的培訓課程，但志工和現場服務人員都有其流動性，恐怕要仰賴更長期、定期性的課程與專業人員帶領的演練，才能確保每個口述影像導覽人員、協同服務人員都能夠理解口述影像的作法，提供更穩定而優良的導覽品質。

考量口述影像長期而永續的發展，在館員熟悉現有的導覽內容及習於與視障者互動後，應進一步培養館員口述影像的撰稿與訊息設計概念；未來可由取得口述影像技術認證的館員撰擬、發展口述影像初稿，再聘請口述影像編審等級以上的專業人員協助審訂內容，確認。

三、掌握適當導覽時間

「少即是多。」喬·史奈德(Snyder, 2014)認為，一個展覽中有太多的東西可以描述，因此一個有經驗的口述者，必須決定如何編輯口述資訊，去蕪存菁。

臺史博的口述影像導覽稿在規劃之初，雖然依照一般視障者體力能負荷的狀況，建議參觀時間為 1.5 小時遊程，但為使志工與導覽員保有因應現場觀眾興趣選擇、調整的彈性空間，因此工作手冊的導覽稿中，撰寫的是收納

所有視障者可能感興趣、應該或值得知道的完整內容。然而，在幾度邀請視障者同遊後發現，現場加上觸摸、停等與步行、現場狀況因應時間，以及導覽員知識分享慾望等多重因素，往往一趟遊程就要 3 小時以上。

因此目前現場導覽已略調整，先以先前啓明專案所選擇的、可觸摸的「建築」為口述內容主軸，其餘則由導覽員現場彈性增減。未來在導覽人員培訓時，除了使其能更精熟口述影像的理論概念、掌握導覽稿使用要訣，也應該加強「少即是多」的概念，讓導覽員依據導覽專業、現場狀況等，適當地在導覽段落間、觀眾與導覽員體力可負荷的範圍內，做出更好的判斷與取捨，讓參觀者獲得最佳的體驗。

四、搭配現場環境

好的口述內容應避免與現場既有的聲音、環境體驗互相干擾、混淆、誤導；視障者雖然看不見或看不清環境周遭正在發生的事，但卻仍能透過身體與感官感知，因此，好的口述內容反而應該配合融入現場聲音、動作與場景等既有內容，而非自行發展另一套詮釋系統，搶著取得發言權（杞昭安，2014）。在臺史博的案例中，展場的聲音實在太多，導覽員往往無法顧及現場的環境音、多媒體內涵。未來在導覽人員培訓上，應更強調口述影像是視障者認知環境與展覽的輔助，視障者整體的參觀經驗才是主體，因此應適時地搭配現場聲音彈性地調整停頓、發話的時間點，甚至引導聆聽現場的環境音，以豐富參觀者體驗為主，而不是一味照本宣科地解說。例如，如果經過藝陣造景模型時鑼鼓聲響，與其扯著嗓門、搶著說完介紹的內容，不如邀請參觀者一起聽一聽現場的聲音，在聲音空檔間再搭配內容解說，參觀者將更能融入歷史氛圍、感受場景環境的魅力。相同的，陪伴的協同者，也應該有同樣的知識與認知，在導覽主講者發言、環境音響起時，應該要配合引導傾聽，避免喧賓奪主。

五、發揮導覽人員個人特質

導覽人員面對視障者時，固然應該遵守口述影像視覺資訊從大而小、由全體而部分的原則，但是如何讓口述影像達到引人興趣、感動投入的效果，還是得回歸到導覽人員本身的導覽專業。根據研究顯示(Branje & Fels, 2012)，觀眾喜愛的口述影像其實取決於口述者本身的語調、使用方言、口述時機、口述長度等不同特徵。口述影像導覽稿件本來就不是一個冰冷的單一文本，導覽人員應依據口述影像導覽稿件，考量不同觀眾群體的組成特性調整語調、聲音表情，並隨時關注聆聽者的反應，彈性調整口述的時機與長度，賦予導覽內容更多的生命力與活力，將能提供更具品質的口述影像服務。同時，也應鼓勵導覽人員間的專業經驗交流，將現場服務經驗回饋到後續的口述影像導覽中。

六、改良製作輔具

臺史博本次專案製作的輔具，是園區與各樓層的地圖，壓克力凹凸版固然精緻，但相對沈重、攜帶不易且製作成本較高。未來應考慮發展較為簡易、通用的版本，如國立臺灣博物館「看見博物館」印製的紙本凹凸版觸圖，不但便於攜帶，單項印製成本較低，甚至還可以讓視障觀眾帶回家作為博物館學習的紀念手冊。同樣的，觸圖尺寸大小也應該考慮，凡大於 A4 的版本，使用時視障觀眾恐無法單獨持拿又同時觸摸，必須有人一對一陪同，這對於長久地常規人員調度實在不是可行之道，未來應擇定每張觸圖主要功能、精選頁面資訊，縮小觸圖。

七、搭配發展口述影像語音導覽

目前發展的人導式口述影像，固然可以因應團體到訪觀眾，提供細節說明，但較無法兼顧個人旅遊的視障觀眾。每個人參觀博物館的形式不同、步調不一、學習模式也不同，因此未來應該考慮增設搭配觸圖的口述影像版語音導覽，除了提供視障觀眾另一種學習選擇，也可以讓一般觀眾透過展示策略介紹與系統性連結的內容，從不同角度認識常設展、更快速地理解展覽脈

絡。同樣的，到館參觀的視障團體觀眾，如果不喜歡隨團聽導覽，也可以透過這樣的語音導覽系統，循整體脈絡自主式地參觀，在自己有興趣的主題多停留。

八、持續累積觀眾回饋資料庫

臺史博的口述影像導覽已經陸續邀請過視障團體參訪體驗數次，但累積的紀錄多半為現場工作人員觀察側記與活動後檢討，還未累積足夠的視障者或陪同人員回饋資料。然而，最了解視障團體需求的，應該是視障團體本身成員，未來應該針對每一次的活動形式、團體成員屬性、導覽內容等進行訪談或問卷調查，作為修正口述影像服務的基礎。

參考文獻

- 向麗容、張釋，2014。有愛無礙：視障語音導覽服務——以國立臺灣博物館為例，*臺灣博物季刊* 33（3）：86-95。
- 杞昭安，2014。口述影像腳本撰寫之研究——以數學圖表為例，*惠明特殊教育學刊* 1（1）：1-24。
- 余嘉盈，2013。博物館與視障團體合作關係之探——以國立自然科學博物館自然學友之家為例，*國立臺北藝術大學博物館研究所碩士論文*，未出版。
- 趙雅麗，2002a。言語世界中的流動光影——口述影像的理論建構。臺北：五南出版社。
- 趙雅麗，2002b。口述影像：一個翻譯與現觀點的對話，*新聞學研究*，70：97-134。
- 趙雅麗，2003。視障學生對口述影像卡通影片理解機制之研究，*廣播與電視*，21：1-54。
- 趙雅麗，2004。視障者的心象：從觸覺到是覺之記憶光譜的初探，*中華傳播學會 2004 年年會「傳播與風險社會」研討會* 6/24-26。澳門：觀光學院。
- 劉芷晴，2014。口述影像之理論與研究回顧，*溝通障礙教育半年刊*，1（2）：19-29。
- Branje, C., & Fels, D., 2012. LiveDescribe: Can amateur describers create high-quality audio description? *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 106 (3): 154-165.
- Hoffner, H., Baker, E., & Quinn, K., 2008. Lights, cameras, pencils! Using descriptive video to enhance writing. *The Reading Teacher*, 61(7) : 576-579.
- Hoffner, H., Quinn, K., & Deasy, M., 2004. Visual description: Using a new technology to build literacy. *Journal of Visual Literacy*, 24 (1) : 67-74.
- Piety, P., 2004. The Language system of Audio Description: An Investigation as a Discursive Process. *Journal of Visual Impairment and Blindness*. 98(8) : 453-469.
- Snyder, J., 2008. Audio description: The visual made verbal. *The Didactics of Audiovisual Translation*. 77: 191-198.
- Snyder, J., 2014. *The Visual Made Verbal: A Comprehensive Training Manual and Guide to the History and Applications of Audio Description*. Indianapolis: Dog Ear Publishing.
- Snyder, J., Ed., 2010. *Audio Description Guidelines and Best Practices*. American Council of the Blind.