

博物館的公共價值如何衡量？ 以英國品質衡量法為例

林玟伶¹

How to Measure the Public Value of Museums? A Study of Arts
Council England's Quality Metrics Framework

Wen-Ling Lin

關鍵字：品質衡量法、博物館評量、公共價值、英格蘭藝術理事會

Keywords: Quality Metrics, Museum Evaluation, Public Value, Arts Council
England

¹ 本文作者為教育部國立社教機構科技創新服務計畫智慧博物館專辦博士後研究員。
Postdoctoral Researcher PMO, Technology Innovation Services for National Museums and Libraries,
MoE
Email: mishardo17@gmail.com
(投稿日期：2018 年 2 月 28 日，接受刊登日期：2018 年 5 月 2 日)

摘要

自 2003 年起，英國的文化部門興起一波對文化價值的探討與辯論 (Gibson, 2008; Gray, 2008; Holden, 2004; 2006)。儘管學界對於公共價值是否可以測量？以及如何測量？等問題，仍未有共識，但就文化補助單位而言，因特別強調文化機構的責信(accountability)，對於提出一個整體性的框架，作為博物館等文化機構評量的依據，具有迫切的需求。

本文以英格蘭藝術理事會自 2015 年發展的「品質衡量法」(Quality Metrics)為案例。該方法的目的是希望能夠為文化機構，如博物館、劇場、展演機構等，提出共同性的框架，以評量其展覽、表演、活動等文化經驗的品質。「品質衡量法」共有十二項核心指標，讓博物館等藝文機構、業界同儕與大眾透過三角評量的方式，共同衡量藝術展演活動的品質，以瞭解個人對於文化本質層面的認同程度，藉以突破目前對公共價值評量的困難。該衡量法另一個特色是透過線上平台，能夠有效率的蒐集數據，進行大數據分析與比較，可作為整體文化機構發展的趨勢觀察。本研究指出「品質衡量法」的提出，引起更多人對於公共價值衡量的關注，並且瞭解到因藝術與博物館的豐富性，需要透過多種的研究方法互相搭配，以期能夠捕捉與描繪出藝術與博物館的公共價值。

Abstract

Since 2003, there has been discussions and debates on the public value of culture within the cultural sectors in the UK (Gibson, 2008; Gray, 2008; Holden, 2004; 2006). Despite the lack of consensus on whether public value can be assessed and how to do so, cultural organisations, such as museums, are in urgent need of an assessment framework to retain their accountability. This paper examines Quality Metrics, a new assessment approach developed by Arts Council England in 2015. The aim of Quality Metrics is to offer a framework for cultural organisations, such as museums, galleries and theaters, to assess the quality of their audiences' cultural experiences. There are 12 core metrics that uses self, peer and public assessments to help the organisation capture the quality of cultural work and the audiences' experience at the intrinsic level. Using data from online collection, it has proven to be a valuable method that allows for big data analysis and cross comparison, which is beneficial for reviewing overall trend and identifying the strengths and weaknesses of the whole cultural sector. The study argues that Quality Metrics offers a different insight to the assessment of public values, as its multiple methodologies are complement to each other to demonstrate the public value of arts and museums.

一、前言

自 2003 年起，英國的文化部門興起一波對文化的價值的探討與辯論 (Gibson, 2008; Gray, 2008a; Holden, 2004, 2006)。對於文化價值的評量，雖然許多學者提出質疑，認為價值的測量在方法學上有所困難 (Belfiore, 2002; Rimmer, 2009; Glow & Johanson, 2009; Clark & Maer, 2008)，但亦有學者致力於證明博物館及文化機構的影響力與公共價值 (Matarasso, 1997; Scott, 2002, 2006, 2008)。儘管學界對於公共價值是否可以測量？以及如何測量？等問題，仍未有共識，但就文化補助單位而言，因特別強調文化機構的責信 (accountability)，對於提出一個整體性的框架，作為博物館等文化機構評量的依據，具有迫切的需求。

本文以英格蘭藝術理事會自 2015 年發展的「品質衡量法」(Quality Metrics) 做為討論案例。該方法的目的是希望能夠為文化機構，如博物館、劇場、展演機構等，提出共同性的框架，以評量其展覽、表演、活動等文化經驗的品質，藉由博物館等藝文機構自身、同儕與大眾三方參與評量過程，發展出十二項核心指標，並給予每個指標一個概念性的說明，讓三種不同類型的參與者可以依據其文化經驗提供認同度上的選擇。該衡量法另一個特色是透過數位平台，能夠更有效率的蒐集數據，並透過大數據分析，可作為整體藝文機構發展的趨勢觀察，對文化機構的公共價值，提供大規模且標準化的證據，並作為補助單位評量的依據之一。

二、評量文化的價值：脈絡與發展

自「新公共管理²」方法成為現代政府運作的中心思想後，強調對於公

² 新公共管理即一套管理所有公共部門的機構和有關設備，如內部市場、委外、招標和金融服務的思維 (Gamble, 1988: 135)。新公共管理相對於傳統以機械觀點為中心的公共組織管理策略。強調政府應減少其對社會及市場的干預，讓市場機制得以充分發揮，而且認為政府必須重視產出的效能性，以滿足顧客的心態來滿足民眾的需求，至於達成此一目標的首要途徑就是為政府注入企業家精神 (Entrepreneurship) (孫本初, 2009)。新公共管理屬於新右派的思想，其思想基礎為：管理控制的權力下放；企業的管理：「讓管理者來管理」；注重結果（產出和結果），而不是投入和過程；公共服務的提供上，促進競爭；促進建立績效評估；透過合約來管理而不是階級 (Gary, 2008a)。

共服務的投資需要物有所值(value for money)，公共機構需要對人民展示責信(accountability)。由此，逐步發展出對「文化價值」的論述，試圖突顯與捕捉文化的價值，以顯示政府支持文化藝術的決心。然而學者與政府單位對於文化價值的內涵與分類卻有所歧見。例如 DEMOS 研究員 John Holden 在 2003 年舉辦的「評價文化」(Valuing Culture)研討會中，針對文化組織是否應該使用工具性的立場來證明公共資金的使用效益提出討論。隨後，Holden 發展出「良性三角」模式，其中所描述的主要文化價值被分類為本質、工具或機構的價值。

根據 Holden 的定義，本質價值涉及到主觀的文化經驗、智力、情感和精神上的經驗和反應，即文化對個人的價值，有關體驗藝術與文化如何影響個人的情感層次，取決於個人對於品質的價值判斷，包括我們如何感覺到藝術品與我們的連結，以及個人對藝術品的感受。由此顯示本質價值的認定較為主觀，屬於個人經驗層次，難以用成效來說明。工具價值是指可以用更為客觀的方法來測量，涉及到文化對於經濟或社會影響、政策目標的實際貢獻，例如教育成就、增進健康和福祉、旅遊經濟的貢獻或區域再生。工具價值可以分為直接或間接性的，直接的工具價值來自於經濟與社會獲利測量，如收入的獲取與大眾參與的程度。間接的工具價值透過結合更為廣泛的社會與經濟影響力評估方法。機構價值涉及的是組織如何為大眾創造價值的過程與技術，包含文化在發展更為民主或運作完善的社會之價值(Holden, 2006)。

Holden 提出的三角模式分類是有爭議的，例如他將學習定義為工具價值，但對於學者 Gray (2008a)而言，學習與教育並非工具性的。Gibson (2008) 亦指出在 2007 年英國博物館協會的年會上，Holden 提出的工具與本質價值遭受許多資深博物館館長與教育家的抨擊，尤其 Holden 指稱學習是工具性的，被認為是一種菁英式的攻擊，抹煞了博物館多年來在近用上的努力。Coles (2008)則認為這種分類文化公共價值的三角模式是沒有必要、無意義甚至是破壞性的，他提出四點理由如下：第一，認為這是一種還原論的方法(reductionist approach)，過度簡化這些複雜且互相關聯的現象。第二，它是

令人困惑的，因為文化的專業人士、學者、政治家和消費者，對於它的意義提出相互矛盾的意見。第三，它去除文化機構的角色價值與影響力。第四，工具主義的概念實際有損於文化部門的工作，因為它主張被視為工具性的活動不是文化部門的核心，Holden (2006)甚至指出它們為配套的(ancillary)。對 Coles 而言，博物館所致力於提升公共利益、推動社會融合的教育活動，是博物館的核心工作，因為博物館認為這是值得做的事情，不應該被歸類為工具性的實踐。

前英國文化部長 Tessa Jowell (2004)在她的文章〈政府與文化價值〉(Government and the Value of Culture) 中指出，文化無分高低，政府補助精緻文化的理由應在於文化對於整體人民的利益，但是非複雜形式的文化仍然是重要的，政府也不該只重視單一的文化形式與文化活動。在她的論點中，工具與本質價值的二分法是一種錯誤的概念，文化應用自己的語言(Culture on its own terms)證明其價值—例如文化在確定與保護個人、社區與民族集體利益的文化認同上扮演重要角色。因此主張政府應更廣泛的支持文化，讓廣泛的大眾都可以接近它。Jowell(2004)的文章受到許多討論，例如 Wilkinson (2008)指出 Jowell (2004)的理念是好的，但是她的表達方式容易招致疑慮，例如根據她的說法，不參與複雜文化(complex culture)的人就不是完整的人(fully human)，這種觀點有違民主的價值觀。又例如 Jowell 在她的論述中隱含宗教意涵，運用福音式的熱情闡述「偉大藝術的愛好者永遠不會將最美好的事物隱藏不為人知—他們會讓全世界知道(2004: 5)」。Harvey (2004)指出 Jowell 的例子皆為傳統藝術，建議她應該要關注現代藝術，例如電影與電視方面，並針對她在文章最後提出的問題，作出電影與電視領域的回應³。

英格蘭藝術理事會(Arts Council England)在2006年發起一場大規模的研究調查，探討「藝術的公共價值」，欲理解理論和公共價值建構的過程中，

³ Harvey, S. 2004. Response to the paper Government and the Value of Culture by the Secretary of State, Tessa Jowell. 取自網頁：<http://www.bftv.ac.uk/policy/jowell040719.htm> (瀏覽日期：2018年1月15日)。

是否有助於幫助組織規劃其未來的發展方向和活動。估計約有 1700 名參與者加入該計畫的工作坊、深入訪談、討論小組、審議會與網路開放空間的討論(Bunting, 2007)。第一階段在於探討不同的大眾如何評價藝術以及對於公共資金的優先性。調查涵蓋的主題範圍從感知「藝術」，到參與藝術的障礙，以及藝術委員會的角色與責任。英格蘭藝術委員理事會的 Catherine Bunting (2008)指出當討論到什麼是藝術以及藝術的好處，參與者多以自身的經驗出發，對於藝術的認知偏向「本質」價值，如將藝術的價值視為愉悅的來源，以此來放鬆心情，擺脫工作生活的壓力。藝術為靈感啟發的來源，可能挑戰人們的觀念，拓寬他們的視野。藝術作為一種手段，為創造性的自我表達，以及溝通和理解他人的一種方式。而當論及公共資金贊助藝術的問題時，則出現較多「工具性」的回應，認為公帑應重視有形的社會成果。最後與會者得出結論為，藝術對社會做出了積極貢獻，豐富大多數且多樣民眾的經驗，讓他們得以享受藝術。藝術理事會應設法讓藝術家繼續發展他們的實踐、創新和冒險，並儘可能讓更多的人可以體驗藝術作為一種啟發、啟迪、感動、刺激和挑戰。因此作者提出有必要透過持續的對話和辯論，建立藝術理事會的合法性。雖然該研究喚起大眾對於藝術以及英格蘭藝術理事會的重視，然而 Gray (2008b)指出事實上該計畫重點並非藝術的公共價值，而是讓人們思考藝術理事會的任務與責任範圍，來鞏固藝術理事會的權力。儘管該計畫投入龐大的資源與金錢，然而仍然存在著一些嚴重的方法學和分析上的缺點，提出的結果是否足夠且適當地作為英國管理與補助藝術的新依據，需要再被重新思考。

除了在概念上的分類法，引起不同的意見之外，在方法學上的評量，也產生許多疑慮，例如許多學者提出要證明文化的影響或展現因果關係是具有研究方法上的困難(Belfiore, 2002; Rimmer, 2009; Glow & Johanson, 2009; Clark & Maer, 2008)。Glow 和 Johanson (2009)提出反對捕捉工具性價值的立場，理由包括：(一) 花費大量資源去證明藝術對社會與經濟是具有價值的。(二) 文化政策的表面工具利益尚未被充分的研究。(三) 藝術與文化活動實際上無法達到預期的社會經濟利益。(四) 文化周邊活動的生產者與團

體的經濟利益可能被高估。

隨著文化價值的討論，學者 Scott (2002, 2006, 2008)發展出博物館價值的概念，指出現代化政府往往要求所屬機構提供證據，證明他們使用公共資金是有效率(efficiently)、效益(effectively)與經濟的(economically)，因此需要一個明確且共同的語言來闡明與提倡博物館的價值並找出證據來支持這些價值，「博物館價值」的強調取代以往對政策工具性的疑慮，成為一個整體的框架來闡明、充實與倡導博物館在二十一世紀的重要性(Scott, 2009)。

Scott 自 2002 年開始探究博物館價值的議題，在〈測量社會價值〉(Measuring social value)研究中，Scott (2002)探討博物館中績效評量指標的引入，強調評估博物館社會價值的重要。在〈博物館：影響與價值〉(Museums: Impact and Value)一文中，Scott (2006)採用 Holden (2004, 2006)的文化價值分類，運用德菲法(Delphi)，探討博物館相關從業人員與管理者、一般民眾此兩種群體對博物館價值的看法。透過此研究，Scott 確立博物館本質的(Intrinsic)、無形的(Intangible)影響並思考如何測量與證明的問題，值得一提的是，與 Holden 的觀點不同，Scott 將學習視為本質價值，因為學習是無形的，對 Scott 而言，博物館可以幫助人們認識過去的歷史，這種屬於無形的學習經驗是博物館本質的價值。進一步地，Scott (2008)〈使用價值去定位與推廣博物館〉(Using Values to Position and Promote Museums)再次強調價值的重要，運用內容分析法探討一般大眾對博物館的價值看法，區分為使用價值（直接使用以及存在、選擇、贈與三種非使用價值）、機構價值、工具價值與本質價值。前三種價值是從政府的角度出發，而本質價值則是從觀眾的角度而言。上述四種價值內涵如下：

工具(instrumental)價值：是指政府期待從公共投資中回收的利益，以證明其社會與經濟政策的成就。包括對經濟體，如城市的品牌(civic branding)、觀光、就業與地方經濟的乘數效益。對社群，如增加社會資本、社會融和、文化多樣性的包容、都市再生與市民參與等。對個人，如學習、個人福祉等利益（見下表 1）。

表 1 博物館的工具價值表

個人	社群	經濟體
學習 可以自主在一個自由愉悅的場域觀看物件。 博物館的志工課程幫助個人獲得生活技能、工作經驗與培訓，直接或間接有助於個人生涯發展。	社會融合 提供參與的機會 鼓勵社會互動 促進社會融合	直接 就業的供應 新商品的生產 服務的購買者
	社群能力建立 提供學校教育資源 提供社群學習資源 知識建立 文化資本 學習設施 發展市民/社群的自豪感	間接 對文化觀光的貢獻 地方的乘數效益 對再生的貢獻 吸引創意社群 對城市的品牌的貢獻 專業的供應

資料來源：Scott (2008: 35)

機構(institutional)價值：博物館對公民權的提升有所貢獻，包括有助於民主式的辯論、無私與平衡的方式忠實把資訊呈現出來，透過專業水準的維持、知識與文化資本的提升、建立地方、國家與國際的夥伴關係等方式提高大眾的信心（表 2）。

表 2 博物館的機構價值表

面向	公民權	資訊的詮釋	公眾信心	建立關係
項目	提供市民接近藏品的機會 促進民主 建立市民行為的典範	可信的專業 誠實/平衡的呈現 意義	維持高水準 穩定與永恆	地方 國家 國際

資料來源：Scott (2008: 34)

使用(use)價值：包含直接使用和非使用的形式，直接使用是指參觀博物館等消費形式，往往是政府與贊助單位評估博物館成效的標準。非使用價值包含：1.存在價值所指博物館的存在代表著不論是個人直接的使用或是作為公共遺產的保護；2.選擇價值意味未來博物館有利於個人的可能性；3.贈與價值代表為我們下一代留下重要的資產。

本質(intrinsic)價值：是博物館在象徵、情感與無形的層面，提供我們一種受用但無形的感受。對個人來說，本質價值是鼓舞、發現、啟發、愉悅的感覺。對群體而言，包含了歷史、社會、精神與象徵的價值。

表 3 個人層次的博物館本質價值表

面向	認知的	移情的	福祉的
項目	觀點	意識	精力恢復
	反思	洞悉	敏感的事物與價值
	豐富		興奮與敬畏
	探索		肯定
	啟蒙		歡樂
	啟發		

資料來源：Scott(2008: 37)

表 4 社群層次的博物館本質價值表

面向	歷史價值	社會價值	精神價值	象徵價值
項目	共同的記錄	市民的地方與空間	紀念的事件	驚奇與敬畏
	過去的經歷	地方感		意義
	歷史的訓誡	社群認同		
	歸屬			
	文化的傳播			
	文化的持續性			

資料來源：Scott(2008: 37)

Scott (2009)在〈探索博物館價值的證據基礎〉(Exploring the evidence base for museum value)一文中，仍試圖建立一套價值指標，以協助博物館價值證據理論的提出。她主張使用、機構與工具價值皆可以用量化的統計指標來衡量，但是政府須要發展一套研究方法，以證明博物館長期的社會影響以及博物館經驗的本質面向。因此在本質價值的測量中，她提出以質性訪談的方式來做為證明博物館的本質價值。

從 Scott (2002, 2006, 2008, 2009)的系列研究中，可見她一貫的立場主張現代化政府過於強調的功利與工具價值，而忽視博物館其他價值的呈現以及博物館的努力。透過價值的分析，博物館將可證明其對社會的影響力，同時她試圖找出一些證據基礎來證明博物館價值的展現，以來迎合政府的利益導向標準。

與文化價值的討論類似，在博物館價值的討論中，也面臨價值分類的問題，對於何種是工具的活動，哪些是本質的活動難以達成共識，雖然學者 (Gray, 2008a; McCarthy et al., 2004; Scott, 2009)指出本質價值往往連結到博物館不同地核心目標與功能、藏品內在的本質以及個人與社區的無形經驗無法用成效來衡量。但是 Scott (2006)認為博物館幫助人們認識他們的歷史，促進社群融合是博物館本質的價值，Gray (2008a)卻認為社群融合非博物館核心的工作，因此是非本質性的。又如 Gray (2008a)主張博物館核心部份應是策展、教育、娛樂與資源（如建築物、人員、行銷和收益的產生）的基礎結構管理，而現在的博物館往往需要關注外在的目標或優先性政策，如社會融合或是都市再生。然 Gibson (2008)則反駁 Gray (2008a)所提到社會融合或是都市再生是博物館外在的政策，事實上往往與博物館的教育活動密不可分，難以區分是否為工具性的。

另外，對於使用價值來評量博物館的工作，學者 Wilkinson (2008)提出反對意見，他提到將博物館的公共價值加以概念化往往是有問題的，在意識形態與實踐上都是充滿陷阱。又，Clark 與 Maer (2008)論及「強化地方社區」的利益是難以達成，因為缺乏長期的研究或是這種社會變遷的概念與機

制較難以理解。同時，又因為過於抽象而難以評估其效益，例如強化是代表什麼？是指經濟的還是社區的融合呢？這些所謂的工具性價值並不容易衡量。

由此可見，博物館工具與本質價值的分類存在著觀點上的歧異，同時價值的評量也存在方法上的困難，正是如此 Gibson (2008)認為工具/本質的二分法，並無法幫助吾人思考具體方案的操作與政策的環境，像是在博物館，充滿各種目標與運作方法的複雜場域，不能淪為簡單的二元對立。但是，無可諱言的是博物館價值的強調與討論是博物館面臨環境背景的變遷與挑戰所激起的反省行動，目的是在突顯博物館日益被賦予工具性目標，並長期被政策規劃者所忽視的現實。

從近十年來針對文化與博物館價值的一連串研究與爭辯中，我們瞭解到對於價值的分類與界定，確實有助於回應政策制定者對於文化部門的責信要求，即使學界對於捕捉文化的公共價值上，尚有許多爭議，例如 Lee、Oakley 與 Naylor (2011)提到公共價值的倡議是一種失敗的政策取徑，不論是在方法上無法真正評估價值，或在使用公共財的論述上，都不成功。然而，對於文化補助單位而言，仍然迫切地需要提倡藝術與博物館的重要性，並且能夠透過適當的方法加以評量，以便提出證據，顯示藝術與博物館值得獲得補助。例如，2008年由英國文化媒體暨體育部(DCMS)委託執行的研究報告〈支持卓越藝術：從測量到判斷(Supporting Excellence in the Arts: From Measurement to Judgement)〉，在報告書中，作者 McMaster (2008)主張「提供卓越，民眾就會來」(provide excellence and they will come)。似乎顯示 DCMS 想要遠離工具的取徑，轉而將文化的本質價值融入文化政策中 (Orr, 2008)。近年來，更可見對於文化價值研究的廣度與深度更加提高的趨勢，例如英國藝術與人文研究委員會(AHRC)自 2012 年開始，為期三年，投入約 5,000 萬台幣，執行「文化價值計畫」(Cultural Value Project)，涵蓋 70 個子計畫，透過各種形式的研究、文獻探討與工作坊，試圖提出證據，證明藝術與文化的重要性與影響，以期能捕捉文化價值。

本研究主張工具與本質性價值的評量同等重要，即使工具價值容易透過量化指標來評量，也僅是顯現出文化與博物館公共價值的眾多面向之一，透過各種不同評量方法的引進，有助於公共價值的各種面向能夠被更為深化的討論與理解。接下來，本文即以英格蘭藝術理事會最新採用的品質衡量法進行探討，以瞭解英國政府如何從文化本質價值的角度，來評量藝術與博物館的公共價值。

三、品質衡量法

本節將從品質衡量法的發展緣起論述此概念的產生與引進，再介紹品質衡量法的指標內容，以及評量的進行方式，最後介紹其成果以及實行之反思，以能夠更加理解該方法的理念與實踐。

(一) 發展緣起

品質衡量法的概念透過是跨國合作且長時間討論與研究而發展出來。緣起於西澳大利亞政府文化與藝術部(Department of Culture and the Arts, DCA)在2010年發起的「創造價值：一個藝術與文化部門的政策架構(Creating Value: An Arts and Culture Sector Policy Framework)」，在報書中明確指出需要一套系統化的方式進行公共價值的分析⁴，因此在2011年委託 Michael Chappell 與 John Knell 兩位專家進行研究，發展出「公共價值衡量架構(public value measurement framework, PVMF)⁵」，希望透過這個架構能夠協助政府瞭解與測量其投資在藝術與文化方面所產生的公共價值⁶，隨後基於該報告書的架

⁴ 在此報告書中，DCA 將公共價值分為對品質、接近(Reach)、影響力與價值的測量：品質指得是獨特、創新與特別的創意體驗，接近是指對於藝術與文化活動的參與，影響力是指藝術與文化活動在社會、文化與經濟的影響力，價值則是指文化與藝術的經濟價值(DCA, 2010)。

⁵ 2012年提出的報告書名稱為：「公共價值衡量架構：藝術的評量與投資—朝向一個新的取徑(Public Value Measurement Framework: Valuing and Investing in the Arts – Towards a New Approach)」。

⁶ 對於西澳大利亞政府而言，所謂的公共價值指得是藝術與文化對於當地社群所創造的文化、社會與經濟利益(Knell, 2014)。

構，於 2014 年進一步修正提出「公共價值衡量架構—測量藝術的品質(Public Value Measurement Framework: Measuring the Quality of the Arts)」報告書，新的 PVMF 以本文第二節提到的 John Holden 的三角分類法為起點，將公共補助分為對於組織與個人產生本質、工具與機構的影響力，並明確指出將以測量藝術與文化體驗的本質價值為首要目標。

建立於西澳大利亞政府發展出的品質衡量法之基礎，英國於 2013 年也開始品質衡量法的評估與討論，值得注意的是，英國的品質衡量法是自發性地由區域提議，再向藝術理事會申請補助，與曼徹斯特城市中 13 個相關藝術文化組織合作，進行前導性計畫(the Manchester Metrics pilot)，隨後在 2015 至 16 年間，擴大進行國家級的測試(Quality Metrics National Test, QMNT)，全國有 150 個藝術文化機構與博物館參與。

(二) 發展指標與進行方式

品質衡量法的目的是希望能夠為文化機構，如博物館、劇場、展演機構等，提出共同性的框架，以評量其展覽、表演、活動等文化經驗的品質，以突顯藝術與博物館部門的公共價值。發展品質測量法的前導性計畫分為兩個階段，首先進行概念的討論，以凝聚出適合的指標進行測量，等確定出一套合適的架構後，第二階段才進行實際的測試。在討論階段，參與成員並不以西澳版的架構或英國現有的評量架構為基礎，而是更開放的討論何謂品質以及如何衡量品質，第一階段的發想與討論的成果，透過一連串的工作坊進行更細節的辯論、增減與修改，最後發展出九加五(五項只有自評與同儕評量)的指標項目與對應的說明 (Bunting and Knell, 2014)，經由先導性計畫的測試後，立即發展國家級的測試指標架構，將先導性計畫版本的指標進行小幅修正，並精簡為九加三(三項只有自評與同儕評量)的指標與說明，如表 5 (Knell and Whitaker, 2016a)，受試者能夠針對指標與說明，回應選擇同意(1)到不同意(0)間的程度尺度，另外同時調查受試者的年齡、性別與居住地。

這些指標的設計，基於幾項原則，第一採用三角檢定的方式，提供一套

標準讓藝術家、策展人等有參與展覽與表演活動策劃的相關人士進行自評，以及讓同領域的藝術家、從業人員、贊助者等利害關係人實施同儕評量，另外則是有參觀展覽與觀賞表演的觀眾進行大眾評量，讓這三方皆能可以在同一套架構下進行評量。第二是透過與 Culture Counts 技術團隊合作，發展線上調查系統與 App 調查系統，使評量者可以在數位平台上作答，考量到使用者介面設計，指標與其說明，必須要簡潔有力，讓使用者可以快速地瞭解各項指標的意義，以方便填答，在設計上以不超過 15 題項為設計目標。第三是這些指標能夠適用於各類的藝術活動，例如展覽、表演與戲劇等，因此指標的內容著重任何形式的文化體驗是否具有品質的這個層面來思考，例如其概念對於觀眾而言是否有趣，其製作表現是否精美與優良，該文化體驗是否具有獨特性、發人深省、創新等等屬於個人經驗層次，強調個人對該文化體驗的感受以及如何感覺到這些文化體驗與他們的世界產生連結。從此角度出發，不同類型的文化體驗與藝術形式，皆可以用品質衡量法這個統一的框架來評量。

品質測量法的進行方式，分為幾個層次，在展演前與後，進行自評與同儕評量，以瞭解參與者對於展演活動的預期與實際體驗後的落差，觀眾的評量則在參觀或欣賞完展演之後進行，以捕捉到觀眾最即時的反應。最後，所測得的結果能夠對個別的展演活動進行組織自評、同儕與觀眾評量的對照比較分析，也可以把所有的展演放在一起去做各項指標的分析。在國家級的測試架構下，更可以用區域來劃分，進行更多的大數據分析。

表 5 品質衡量法的各項指標與說明表

指標項目	說明	自評	同儕評量	大眾評量
概念	是一個有趣的想法	✓	✓	✓
表現	是製作精美與表現優良的	✓	✓	✓
獨特性	與我以前所經歷的不同	✓	✓	✓
吸引力	是吸引人的，完全吸引我的注意力	✓	✓	✓
挑戰性	是發人深省的	✓	✓	✓

熱情	我會想再來體驗類似的事情	✓	✓	✓
地方影響力	在這個地方展出是很重要的	✓	✓	✓
相關性	是跟我們身處的世界有關	✓	✓	✓
嚴謹	是有被徹底的思考過，並且整合在一起	✓	✓	✓
風險	藝術家/策展人不害怕嘗試新的東西	✓	✓	
原創性	是非常創新的	✓	✓	
卓越性	是我所見過的最佳範例之一	✓	✓	

資料來源：Knell and Whitaker, 2016a, p. 4

(三) 成果與反思

品質衡量法提供一套標準性的指標，搭配數位調查平台的開發，得以進行大規模的調查，提供文化政策單位與補助組織一個即時且大規模檢視藝術與博物館展演活動的標準。透過這些標準項目的設定，提供了補助單位、專家學者、藝術機構與博物館從業人員共同去討論文化價值的機會，使藝術機構與博物館從業人員能夠藉由提高藝術與文化的品質，來強化個人與文化的連結，以協助公共價值的展現。

國家級測試的調查結果，提供了整體的趨勢，例如分析結果顯示，參與測試的展演活動獲得同儕與觀眾廣大的正面評價，而且這些評價很高程度的符合組織先前的預期；觀眾評量的結果，大致符合自評與同儕評量的結果；同儕評量的分數往往比自評與觀眾評量更低；在指標項目中的一挑戰性（這是發人深省的）、獨特性（這與我以前所經歷的不同）與相關性指標（這是跟我們身處的世界有關），相對於其他六項指標的分數是比較低的(Knell and Whitaker, 2016a)。然而，如何能在這些數據的差異上，進行更深層次的分析，則需要更多研究的投入，與搭配其他的研究方法，如訪談法或焦點座談，以能夠更精準的分析。

目前，品質衡量法作為各藝術單位與博物館自我測試與評鑑的工具，未來英格蘭藝術理事會考慮將其規範在補助計畫中，鼓勵接受補助的單位，都要使用品質衡量法作為自評的工具。此外，英格蘭藝術理事會也在著手發展

參與衡量法(participatory metrics)，針對社群參與類的活動，進行參與度的衡量，用以展現藝術與博物館公共價值的另一區塊—社群參與的價值(Knell and Whitaker, 2016b)。

四、結論

縱使如何測量公共價值是有其爭議的，隨著財政的縮減，文化單位需要不斷提出證據顯示博物館的公共價值，因此，若得以提出一套可信且有效的方法來衡量博物館的價值，不但有助於社會體認到博物館的重要性，也能夠提升博物館對社會的影響力。

品質衡量法的特色在於試圖去評量藝術與文化的本質價值，透過三角評量的方式，讓博物館等藝文機構、同儕與大眾能夠衡量各種形式藝術展演活動的品質，藉由一套指標，來試圖衡量個人對於其文化體驗的認同程度，藉以突破目前對公共價值評量中，較難評量本質價值的困難。品質衡量法的優勢在於結合數位平台調查的方式，能夠更快速且大量的蒐集到數據，針對這些調查數據，進行各種比較與分析，符合對大數據研究的趨勢與需求，藉此提出各面向的證據，展現政府單位補助的藝術與文化活動的品質表現，跳脫僅是透過參觀人數與滿意度的測量指標，更為豐富公共價值評量的層次。

然而，本研究需要指出，儘管品質衡量法試圖用標準化的方式來評量品質，以提供可比較的證據，進行大規模的分析，窺見整體趨勢，該方法仍然飽受爭議，例如這些指標是否足夠來作為衡量品質的指標，又這些指標適合用來評量各種類型的藝術與文化單位(Nordicity, 2016)？是否品質衡量法足以取代現有的評量方式(Selwood, 2015)？是否本質性的價值，透過量化的方法來展現是否足夠？但至少可以肯定的是，該方法的提出，能夠引起更多人對於公共價值衡量的關注，並且瞭解到因藝術與博物館的豐富性，需要透過多種的研究方法互相搭配，以期能夠捕捉與描繪出藝術與博物館的公共價值。

參考資料

- Belfiore, E., 2002. Art as a means towards alleviating social exclusion: Does it really work? A critique of instrumental cultural policies and social impact studies in the UK. *International Journal of Cultural Policy*, 8(1): 91-106.
- Bunting, C and Knell, J., 2014. Measuring quality in the cultural sector: The Manchester Metrics pilot: findings and lessons learned. Manchester: ACE. Retrieved August 30, 2017, from http://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/Measuring_quality_in_the_cultural_sector.pdf
- Bunting, C. 2007. Public value and the arts in England: Discussion and conclusions of the arts debate. London: Arts Council England.
- Bunting, C., 2008. What instrumentalism? A public perception of value. *Cultural Trends*, 17(4): 323-328.
- Chappell, M. and Knell, J., 2012. Public Value Measurement Framework: Valuing and Investing in the Arts – Towards a New Approach. Perth: DCA. Retrieved August 15, 2017, from http://www.dca.wa.gov.au/Documents/New%20Research%20Hub/Research%20Documents/Public%20Value/DCA%20PVMF%20Valuing%20and%20Investing%20in%20the%20Arts%204.10.12_.pdf
- Clark, K. &Maer, G., 2008. The cultural value of heritage: Evidence from the Heritage Lottery Fund. *Cultural Trends*, 17(1): 23-56.
- Coles, A., 2008. Instrumental death of a reductionist. *Cultural Trends*, 17(4): 329-334.
- DCA. 2010. Creating Value: An Arts and Culture Sector Policy Framework. Perth: DCA. Retrieved August 15, 2017, from http://www.dca.wa.gov.au/Documents/About%20Us/About%20Us_Policies_Creating%20Value%202010-%202014_2012.pdf
- Gibson, L. 2008. In defence of instrumentality. *Cultural Trends*, 17(4): 247-257.
- Glow, H., and Johanson, K., 2009. Instrumentalism and the 'helping' discourse: Australian Indigenous performing arts and policy. *International Journal of Cultural Policy*, 15(3): 315-328.

- Gray C., 2008a. Instrumental policies: Causes, consequences, museums, galleries. *Cultural Trends*, 17(4): 209-22.
- Gray, C., 2008b. Arts Council England and public value: a critical review. *International Journal of Cultural Policy*, 14(2): 209-214.
- Holden, J., 2004. *Capturing cultural value*. London: Demos.
- Holden, J., 2006. *Cultural value and the crisis of legitimacy*. London: Demos.
- Jowell, T., 2004. *Government and the value of culture*. London: DCMS.
- Knell, J. 2014. *Public Value Measurement Framework: Measuring the Quality of the Arts*. Perth: DCA. Retrieved August 15, 2017, from http://www.dca.wa.gov.au/Documents/New%20Research%20Hub/Research%20Documents/Public%20Value/PVMF_Measuring_Quality_Arts_Research_Hub_08_14.pdf
- Knell, J. & Whitaker, A., 2016a. *Quality Metrics Final Report: Quality Metrics National Test*. London: ACE. Retrieved August 30, 2017, from http://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/QualityMetricsNationalTest_Report_Knell_Whitaker_2016_0.pdf
- Knell, J. and Whitaker, A., 2016b. *Participatory Metrics Report: Quality Metrics National Test*. London: ACE. Retrieved August 30, 2017, from https://culturecounts.cc/marketing-uploads/resources/Participatory_Report_Knell_Whitaker_2016.pdf
- Lee, D. H., Oakley, K. & Naylor, R., 2011. 'The public gets what the public wants'? The uses and abuses of 'public value' in contemporary British cultural policy. *International Journal of Cultural Policy*, 17(3): 289-300.
- Matarasso, F., 1997. *Use or Ornament? The Social Impact of Participation in the Arts*. Comedia.
- McCarthy, K., Ondaatje, E. Zakaras, L. and Brooks, A., 2004. *Gifts of the muse: Reframing the debate about the benefits of the arts*. Santa Monica: Rand Corporation.
- McMaster, B., 2008. *Supporting Excellence in the Arts: From Measurement to Judgement*. London: DCMS. Retrieved August 7, 2017, from <https://pdfs.semanticscholar.org/444a/8c21cfa0a2b536a7405db67044bc4c990466.pdf>

- Nordicity, 2016. Evaluation of Participants' Experience of the Quality Metrics National Test Phase. London: Nordicity. Retrieved September 10, 2017, from <http://www.artscouncil.org.uk/sites/default/files/download-file/Nordicity%20Evaluation%20of%20Quality%20Metrics%20trial.pdf>
- Orr, J., 2008. Instrumental or intrinsic? Cultural policy in Scotland since devolution. *Cultural Trends*, 17(4): 309-316.
- Rimmer, M., 2009. 'Instrumental' playing? Cultural policy and young people's community music participation. *International Journal of Cultural Policy*, 15(1): 71-90.
- Scott, C., 2002. Measuring social Value. In: Sandell, R. (Ed.), *Museums, society, inequality*. London and New York: Routledge, pp.41-55.
- Scott, C., 2006. Museums: Impact and Value. *Culture Trends*, 15(1): 45-75.
- Scott, C., 2008. Using Values to Position and Promote Museums. *International Journal of Arts Management*. 11(1): 28-41.
- Scott, C., 2009. Exploring the evidence base for museum value. *Museum Management and Curatorship*, 24(3): 195-212.
- Selwood, S., 2015. Measuring quality in the cultural sector: the Manchester Metrics pilot: findings and lessons learned, *Cultural Trends*, 24:3, pp. 268-275.
- Wilkinson, H., 2008b. Conceptualizing impact: museums, government and value-irreconcilable differences? *Cultural Trends*, 17(4): 335-339.