

書評 Book Review

評《博物館觀眾研究》

劉婉珍

博物館觀眾研究

臺北市：三民書局，2011年8月（初版）。

ISBN: 9789571455150（平裝）

王啓祥¹

Chi-Hsiang Wang

需要與難得

對於國內博物館觀眾研究的發展，近年來，一些學者陸續從量化與質性的角度進行探討（王啓祥，2004；陳雪雲，2005；黃智琪、許義忠，2009），研究結果顯示，國內的博物館觀眾研究約略從西元1990年代末期開始快速發展，至今不過十餘年光景，相較於西方博物館觀眾研究百年的發展歷史，國內的現況可說是還在嬰兒期的發展階段。上述研究也指出，國內在這方面研究的質量還有很大的發展空間。換言之，在現階段，我們仍有必要吸取國外的經驗養份藉以快速成長，因此，引介國外博物館觀眾研究的發展歷史、基本觀念與理論、研究工具與方法、新議題與趨勢等資訊是必要的工作。

基於這樣的想法，近十餘年來，個人不揣淺陋，引介一些國外博物館觀眾研究的觀念與作法，並且指出國內博物館觀眾研究的相關著作散見在相關

¹ 本文作者現任國立科學工藝博物館科技教育組副研究員

Associate Researcher, Division of Technology Education, National Science and Technology Museum.

Email: hsiang@mail.nstm.gov.tw

（投稿日期：2012年9月24日。接受刊登日期：2012年11月2日）

期刊（王啓祥，2004），對於有興趣的研究者參考較為不便。若有博物館觀眾研究的專書，便可以更有系統性、完整性的提供有興趣的研究者基礎參考知識。因此，早已有出版博物館觀眾研究專書的想法，只是腹笥甚窘、著作不豐，一直未能如願。忽見此書問世，出版專書之願已被本書作者劉婉珍教授捷足先登，雖然覺得有些扼腕，不過，還是欣見國內第一本博物館觀眾研究的專書得以付梓，為國內博物館觀眾研究的發展增添助力。作者在本書序言，以及與筆者的電話交談中，都謙稱本書是一年閉關之作，然而，正如俗語所說，台上一分鐘，台下十年功，若非作者經年累月，勤於教學、研究、筆耕，本書也難以問世，這點也是值得筆者與讀者們學習之處。尤其是國內目前的學術環境，重論文發表，輕專書著作，作者願意投入時間、心力撰寫本書，更屬難得。

核心的議題

本書名為《博物館觀眾研究》，值得大家進一步共同思索與討論的是，博物館觀眾研究的核心議題是什麼？因為釐清觀眾研究的核心所在，才能更有助於這個領域的價值與發展。針對這個提問，回顧過去至今博物館觀眾研究的文獻，將不難發現，大部份的研究都集中在瞭解誰是博物館的觀眾／非觀眾？觀眾如何利用博物館？以及觀眾從博物館獲得什麼？以作為博物館開發觀眾，增進觀眾經驗的參考。過去，國內外對於博物館觀眾研究架構與內涵，也有相當的探討，例如 Loomis (1993)；Venugopal (1998)；張譽騰(2003) 等，其實也就是在回答博物館觀眾研究的核心所在。

本書大部份內容也在回應這些核心問題。作者在書中第二章，也引用 Loomis (1993)所提出的「為觀眾所設的三面向規劃模式」，來說明觀眾研究的架構與核心內涵，該模式的三個層面分別是觀眾投入面向、參訪過程面向、參訪結果面向。不過，在這裏要特別提出的是，Loomis (1993)的三層面觀眾研究架構雖仍具參考價值，但該架構與內涵是近 20 年前的產物，問題在於近 20 年來，博物館的觀眾研究在研究對象、議題、方法與工具等方面，

已有相當的變化，尤其是當時網路與數位科技尚未快速發展，但近年來，由於數位科技的進步，博物館網站、數位博物館、數位典藏、數位資源中心、社群媒體等虛擬博物館有關的應用與發展，越來越快速與多元，這方面的觀眾研究也需要加以探討，而相關的研究也有逐漸增多的趨勢，例如 Parsons (2007)；Sarraf (1999)；Statistical Consultation Group (2005)等。簡單的說，Loomis (1993)的三層面觀眾研究架構與內涵，已有修正的必要。筆者認為博物館觀眾研究的核心議題，可以 Loomis (1993)的架構為基礎修正為針對實體博物館與虛擬博物館的觀眾（或稱使用者），在參觀前（使用前）、參觀過程（使用過程）、參觀後（使用後）等三個層面的探討，以及三者間交互關係的研究，如圖 1 所示。

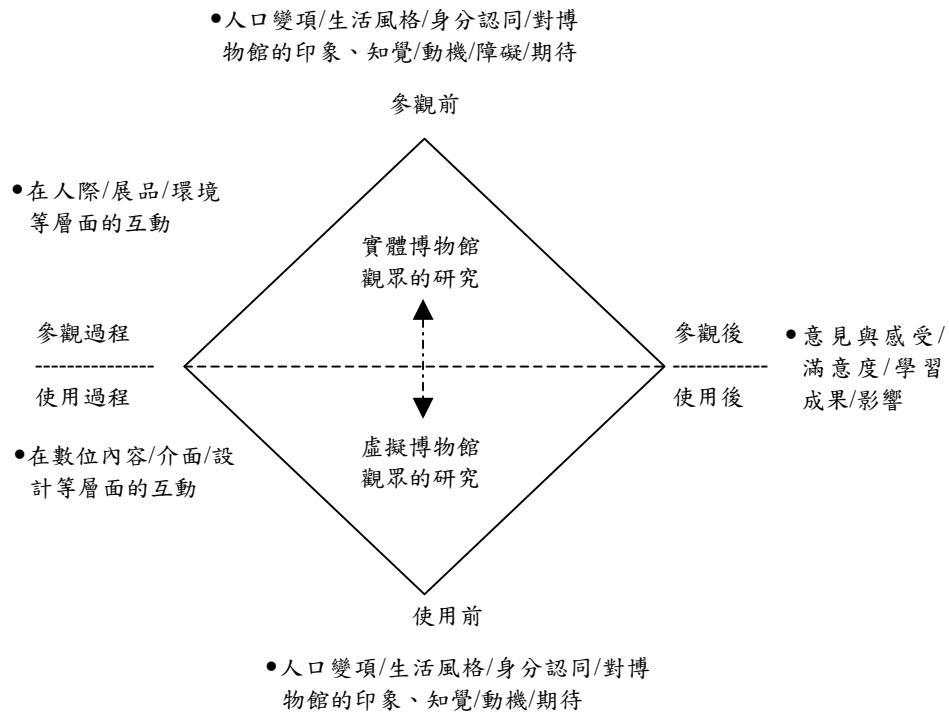


圖 1 博物館觀眾研究的核心議題（資料來源：筆者整理繪製）

進一步來說，實體博物館觀眾與虛擬博物館觀眾可能重疊或有所區隔。而就兩類觀眾的研究內涵而言，實體博物館觀眾研究內容，關於「參觀前的觀眾研究」課題，例如：觀眾及非觀眾的背景、生活風格、身分認同(identity)、對博物館的覺知(perception)、參觀動機（參觀障礙）與期待等；關於「參觀過程的觀眾研究」課題，例如：觀眾在館內的人際互動（與同行者、館員、其他觀眾）、與展示的互動（吸引力、持續力、學習力、參觀動線等）、與環境的互動（利用賣店、座椅、飲水、廁所等服務設施）等等參觀行為；關於「參觀後的觀眾研究」課題，例如觀眾的參觀感受、滿意度、長短期記憶、學習影響等等。

此外，關於虛擬博物館觀眾的研究內容，在觀眾使用前與使用後的研究課題，可參照上述實體博物館的觀眾研究內容，只不過在使用過程方面，虛擬博物館觀眾研究可著重在觀眾使用那些數位內容、介面與設計的互動等使用情況。

內容與特色

本書參考文獻豐富，內容涵蓋議題多元，部份內容為作者原在《博物館學季刊》等刊物已發表之著作，例如作者在該季刊中〈觀眾研究與博物館的營運發展〉一文，關於博物館觀眾研究的定義與目的；博物館評量與觀眾研究的異同；各類評量屬性的博物館觀眾研究等論述（劉婉珍，2008）；此外，該書內容亦包含在國內實際進行博物館觀眾研究的方法與工具等，以及一些作者新近的研究心得，例如探究觀眾經驗與學習，關於觀眾如何學習；了解觀眾學習所得，引介英國發展的「通用學習所得」(Generic Learning Outcomes, GLOs)架構及內涵等內容。

全書九個章節的內容，概可分為觀眾研究的基本觀念與概念、特定觀眾的探討、觀眾研究的方法與工具，以及觀眾研究專業的理論與發展等4大部份，歸納如下。

一、關於觀眾研究的基本概念與觀念

本書第一章及第二章的內容，闡述觀眾研究的定義與目的、博物館觀眾評量與觀眾研究、價值與範圍；以及前置性、形成性、補救性、總結性等四類評量屬性的觀眾研究。可以提供讀者觀眾研究的基本觀念與概念，瞭解「什麼是」博物館觀眾研究。

二、關於特定觀眾的研究

本書第三章針對非觀眾、潛在觀眾、新移民觀眾探討；第四章是關於發展觀眾，包含青少年觀眾、志工與社區觀眾、原生社群等類觀眾；第五章針對教師觀眾的發展、與教師運用博物館資源進行探討。此三章針對特定觀眾進行探討，可以增進讀者對於博物館觀眾特質與觀眾開發(Audience development)的瞭解。

三、關於博物館觀眾研究的方法與工具

本書第六章探究觀眾經驗與學習，針對觀眾如何學習、瞭解觀眾學習所得之架構與內涵，以及觀眾之經驗與動機等，引介澳洲著名學者 Lynda Kelly 的 6P 博物館觀眾學習模式、英國發展的「通用學習所得」模式、John Falk 與 Lynn Dierking 的博物館觀眾經驗模式等內容。另在第八章研究方法與工具中，提供讀者關於研究中所運用的方法、質與量的研究、研究工具的介紹，以及研究設計與管理等內容。可以增進讀者進行觀眾實證研究的理論基礎、方法與工具的瞭解與應用。

四、關於觀眾研究專業的理論與發展

本書第七章針對專業知能與理論基礎，內容包括專業的建立與發展、理論基礎及探究取向。在最後第九章針對專業發展與實踐行動，提出觀眾研究

的效能、發展趨勢，以及未來觀眾研究所需面對的挑戰、如何實踐行動等內容。

本書內容特色之一是不僅引介西方博物館觀眾研究的文獻進行論述，同時也蒐入作者本身在國內進行基礎性與應用性的研究方法、工具與經驗。例如，作者針對「藝術與宗教特展導覽」、「敦煌藝術大展」等實證研究案例。可提供有興趣者實際應用之參考。

特色之二是，由上述本書內容簡介，可見本書主要針對四個問題，第一個問題是「什麼是」博物館觀眾研究？第二個問題是「如何進行」博物館觀眾研究？第三個問題是「如何開發」博物館的觀眾？第四個問題是「博物館專業的發展」問題。因此，從內容來看，適合作為對博物館觀眾研究有興趣者的基礎參考資料，以及大學、研究所等博物館相關系所「觀眾研究」課程的基礎教材。

限制與期待

從過去的發展歷程來看，博物館觀眾研究是一門科際整合、發展很快的學科(discipline)，隨著社會、科技、環境等層面的變化，觀眾研究的新方法、新工具、新對象、新議題也不斷出現，特別是近年來，由於科技的發展，關於觀眾參觀動線的研究，可以利用 RFID 技術具有便利性、穩定性及可靠性的特性來進行(王啓祥、于瑞珍, 2007)；關於觀眾參觀展示的吸引力、持續力，瞭解不同展示型態對於觀眾參觀行為的影響，可以利用目光追蹤技術(Eye tracking)，當觀眾配戴特製眼鏡觀看展示時，透過電腦可以精確顯示及記錄觀眾目光焦點的位置，停留多久時間(Bauer & Hampp, 2012)，以進行更有效的資料蒐集。這些新科技應用在觀眾研究方面，可以取代過去以人力方式進行觀察、記錄，增進研究的方便性、精確性與可信度；此外，由於網路科技的發展，博物館也可以針對或利用社群媒體進行觀眾研究，例如運用觀眾在旅遊網站(TripAdvisor)中，對於博物館的評價內容，探討觀眾參觀博物

館的感受與覺知(Maurer, 2012)。

限於專書的篇幅、紙本出版的即時性等因素，本書內容自然無法涵蓋觀眾研究所有核心議題，但其實本書已包含一些新的發展，例如關於新移民、原生社群、網路等觀眾研究內容。作者也在自序中坦言，博物館觀眾研究的資料太多，撰寫過程有取捨之難。不過，正如沒有一個人是完美的，也沒有一本書可以涵蓋所有觀眾研究的內容，所以也不必太過苛求，本書已極具參考價值。對於博物館觀眾研究有興趣者，除了參考專書著作之外，也需經常透過國內外博物館專業組織、研討會及期刊等管道，吸收最新的資訊。

本書不只是國內博物館觀眾研究的第一本著作，也是華文世界的第一本，除了這樣的歷史意義外，近年來，由於兩岸四地的博物館交流日益頻繁，相信本書不只會對國內博物館觀眾研究有所助益，同時對於大陸、港澳等地區的博物館同好，也會有實質上的專業參考價值。而更值得期待的是，因為本書的問世，可以引發更多有興趣者的投入，並催生出更多博物館觀眾研究的論文與著作，讓博物館觀眾研究的價值與發展更上層樓。

參考文獻

- 王啓祥，2004。國內博物館觀眾研究知多少，博物館學季刊，18（2）：95-104。
- 王啓祥、于瑞珍，2007。運用 RFID 系統探討博物館觀眾參觀行為影響因素之研究，科技博物，11（4），19-40。
- 陳雪雲，2005。臺灣博物館觀眾研究回顧與展望－從現代到後現代主體。載於王嵩山（主編），博物館、知識建構與現代性，頁：115-140。台中市：國立自然科學博物館。
- 黃智琪、許義忠，2009。博物館觀眾研究分析－1992~2006，運動與遊憩研究，3（3）：97-114。
- 張譽騰，2003。博物館觀眾研究文獻的回顧與分析。載於 2003 博物館觀眾學術研討會論文集，頁：1-12。高雄市：國立科學工藝博物館。
- 劉婉珍，2008。觀眾研究與博物館的營運發展，博物館學季刊，22（3），21-38。
- Bauer, D. & Hampp, C., 2012. Do objects play a special role in knowledge acquisition. Paper presented at 2012 Visitor Studies Association conference, July 24-28, 2012, Raleigh, North Carolina: USA.
- Loomis, R., 1993. Planning for the visitor: The challenge of visitor studies. *In*: S. Bicknell & G. Farmelo (Eds.), *Museum Visitor Studies in the 90s*, pp. 13-23. London: Science Museum.
- Maurer, E., 2012. My TripAdvisor: Mining social media for visitors' perceptions. Paper presented at 2012 Visitor Studies Association conference, July 24-28, 2012, Raleigh, North Carolina: USA.
- Parsons, C., 2007. Web-based surveys: Best practices based on the research literature. *Visitor Studies*, 10(1): 13- 33.
- Sarraf, S., 1999. A survey of museums on the Web: Who uses museum websites. *Curator*, 42(3): 231-243.
- Statistical Consultation Group, 2005. Canadian heritage information network's 2004 survey of visitors to museums' web space and physical space. *Statistic Canada*.
- Venugopal, B., 1998. Visitor behavior in museums. *In*: C. Dufresne-Tassé (Ed.), *Evaluation and Museum Education: New Trend*, pp. 91-96. Paris: ICOM CECA.