

博物館觀眾研究

文・圖／林維真

對於觀眾的研究是在晚近才進入博物館研究的視野，雖然自彼得大帝將宮殿中的陳列改為公開的展示，到17世紀公共博物館的概念普及，觀眾就是公共博物館不可缺少的一部分，但一直到了20世紀社會普遍認同博物館應該對觀眾的需求和利益作出回應，博物館觀眾研究才開始在研究與實務上有了蓬勃發展與突破。博物館觀眾研究（Visitor Studies）的興起，對於增強及維持博物館的公共性有著重要的意義，也啟發社會對於博物館功能、內涵與目的的深入探究（Hooper-Greenhill, 2013）。

整體來說，博物館觀眾研究的範疇含括對於博物館本身、觀眾，甚至是博物館所在的社區地方有關的各種評估與探索。自1928年心理學家 Edward Robinson出版《博物館觀眾行為*The Behavior of the Museum Visitor*》一書，開啟對博物館觀眾系統化的研究探索開始，到1960年代由Harris Shettel與Chan Screven為博物館評估目的所執行的一系列研究，也可見觀眾研究高度跨域與實務應用導向的特性。來自教育、心理、社會、傳播與文化研究等不同背景的專家學者，以及博物館內部與外部人員基於實務需求與實際問題，都能運用觀眾研究的理論、策略與工具，來確認博物館各項活動的價值。基於對觀眾行為的理解，進行博物館營運或展示的規劃，並參照觀眾經驗與機構目標，來解決博物館服務、推廣、館藏及人員管理等問題。

博物館與圖書資訊學研究

近十年來，相關學術社群推動並見證了圖書館（Libraries）、檔案館（Archives）和博物館（Museums）的整合趨勢與策略發展（LAMs），雖然這些資源機構所蒐集或保存的材料在內容和形式上可能有相當大的差異，但由資訊蒐集組織與傳播的專業目標來看，其實具有許多共通的實踐方向；另一方面，受到科技與經濟的雙重助長，不論是機構或大眾，都對更全面、整合的資訊資源有更多的需求，因此促成不少圖書館、博物館

與檔案館，嘗試透過協同合作來共享數據、服務、技術、人員以及專業知識。如愛丁堡大學（University of Edinburgh）、耶魯大學（Yale University）、史密森尼機構（Smithsonian Institution）及維多利亞博物館（V&A Museum）參與OCLC（Online Computer Center，美國國際圖書館電腦中心）在2008 - 2010年間的倡議實踐成果，也證明了館際協作的可行性與成效。

事實上臺大早於2005年，在當時李嗣涇校長及圖書館項潔館長的規劃下，即推動以「臺大博物館群」的合作發展模式進行資源整合，並於2007年11月15日校慶當天正式啟動（臺大博物館群，2007）。臺大博物館群由圖書館主導，整合包含校史館、人類學博物館、地質標本館、物理文物廳、昆蟲標本館、農業陳列館、植物標本館、動物博物館、檔案館及醫學人文館在內的十個成員館，交流分享研究與教學資源，並積極協作拓展各種教育推廣與社會服務，也可說是LAMs的一種具體實踐。

圖書資訊學領域研究者面對如此豐富多元且動態的資源環境，即是採用資訊行為的理論基礎為主軸，來觀照與探索各種人與資訊、物件及環境的整體互動經驗和成



RLG Partnership
About 130 partner institutions in North America,
Europe, the Middle East and in the Asia-Pacific region.

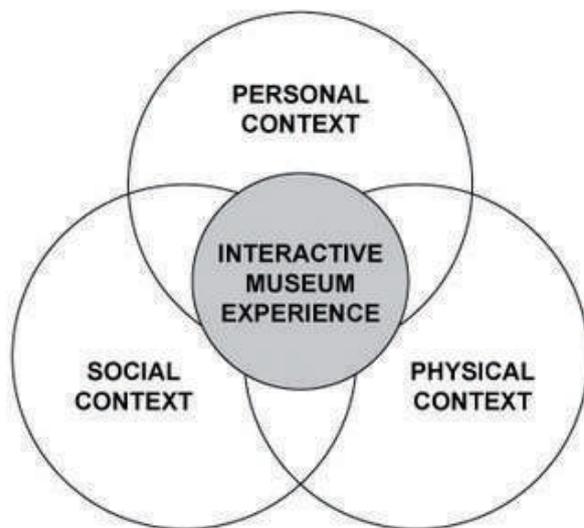
Libraries, archives, museums

OCLC Programs & Research

4

OCLC Global Council - 16 December 2009
Günter Waibel & Ricky Erway - Libraries, Archives, Museums

美國國際圖書館電腦中心（OCLC）號召全球130個機構參與圖書館、博物館與檔案館協同合作計畫（Waibel & Erway, 2009）。



博物館經驗的脈絡模式（Falk & Dierking, 1998; 2002）

效。來自圖書資訊學領域研究者的發現，讓我們對人類的資訊行為，不論是主動或被動的資訊尋求與使用行為，有了更多的認識與瞭解，並能夠解釋觀眾參觀動線的形成（Chan et al., 2014）、展示說明的閱讀方式（Lin, Lo, & Yueh, 2019），或觀眾在參觀群體內外的人際溝通模式。更重要的是能據此安排或設計環境中的物件，以協助或促進個人達成更滿意的資訊行為表現。

博物館觀眾研究的發展

對於博物館觀眾進行的嚴謹探索，最早可見於1960年代英國和美國博物館的觀眾調查研究，當時蒐集與瞭解觀眾行為的主要目的是作為績效評估的材料，以及爭取經費的支持。這些基礎調查中，將博物館視為非正式的教育環境，並採用教育研究的評量方法與工具來評估觀眾經驗。1980年代隨著建構學習理論的興起，博物館開始重視觀眾的先前經驗和意義建構歷程，有關參觀動機與觀眾類型的研究也蓬勃成長。大學的教育心理學、行銷學、圖書資訊學、博物館學、傳播學等相關科系中，有越來越多的專家學者投入博物館觀眾研究。北美、澳洲和英國也陸續成立了觀眾研究的專業學術社群，1988年美國威斯康辛大學密爾瓦基分校，兩位心理學系的教授C. Screven與H. Shettel建置國際觀眾研究實驗室，並出版了第一本觀眾研究的專業刊物（*ILVS Review: A Journal of Visitor Behavior*）；在此同時，英國的許多博物館為了進行大規模的觀眾調查，陸續設置行銷人員的專門職

位，也因此把許多行銷研究的派典與方法帶入了博物館觀眾研究的世界。1990年美國觀眾研究學會（Visitor Studies Association）成立，彙整過去觀眾研究相關之出版品，並發行*Visitor Studies Today*期刊（現：*Visitor Studies*）。1992年兩位史密森尼機構（Smithsonian Institution）的研究員John Falk與Lynn Dierking，集結彙整他們長期在博物館實務中所累積對觀眾行為的研究發現，寫成《博物館經驗 *The Museum Experience*》一書，該書籍首次提供了一個完整連貫的框架來理解與研究觀眾經驗，成為觀眾研究重要的里程碑，並揭示了個人脈絡、社會脈絡與環境脈絡三大情境因素對於博物館經驗的影響，也開啟了後續觀眾研究在各個子領域的蓬勃發展。

博物館觀眾研究採用多種領域學門對行為研究的取徑，接受從實證主義到解釋主義等不同的研究派典，以及量化與質化等多元的研究方法來瞭解與詮釋觀眾行為。而進入21世紀的博物館觀眾研究，除了根據主要研究主題與目的，可區分為觀眾研究與開發、展示設計與發展、計畫／活動設計與發展、通用設施與環境設計，以及觀眾服務等五大子領域之外，更重要的是在執行觀眾研究的廣度與深度上，媒體科技的成熟發展帶來了許多創新與突破。舉例來說，過去研究透過觀眾自陳、回憶或研究者的觀察訪談來蒐集、瞭解觀眾的參觀行為，而近期研究則可透過生理計測或影像分析來獲得更豐富的行為線索，對於觀眾的注意力或情感經驗提供了直接證據，而能建立更完整的參觀行為模式（Lin, Lo & Yueh, 2019）。此外，機構與觀眾越來越能接受「博物館作為一種媒體」的概念，觀眾期待的博物館經驗不再受限於實體館舍或設備空間，而有更多觸及或延展的可能性（Lin, 2016）；特別是近期全球博物館機構因應疫情，積極尋求各種與大眾接觸的方法與策略，來為觀眾創造另類的博物館經驗。除了透過開放數位典藏資源、支援線上學習、虛擬展示與導覽、社群媒體活動外，還有博物館員將過去對館藏歷史與觀眾研究的資料，轉化成線上與實體的社會服務資源，提供業者與民眾有關材質和材料的專業諮詢，不僅重新定義，更無限延伸了觀眾的博物館經驗。而這些博物館創意和策略的發展，體現了觀眾研究作為博物館實踐核心的重要意涵——正因博物館累積對觀眾行為的認識與瞭解，才能讓機構的社會價值與功能更加發揮與彰顯。☞（本期專題策畫／中文系洪淑苓教授）

參考文獻：

- [1] Hooper-Greenhill, E. (2013). *Museums and their visitors*. Routledge.
- [2] Falk, J. H., & Dierking, L. D. (2016). *The museum experience revisited*. Routledge.
- [3] Lin, W., Lo, W. T., & Yueh, H. P. (2019, March). *How the multimodal media in augmented reality affects museum learning experience*. In 2019 12th Asia Pacific Workshop on Mixed and Augmented Reality (APMAR) (pp. 1-4). IEEE.
- [4] Lin, W., Chang, Y-T., & Yueh, H.-P. (2018, August). *Design principles of digital library for the visually impaired*. In 2018 11th International Conference on Ubi-Media Computing (Ubi-Media), IEEE.
- [5] Lin, W. (2016, October). *Tanaka Collection: Tyozaburo Tanaka's Serendipity with National Taiwan University*. Presentation at International Symposium on The Passion toward Citrus - Kitsumoto Shrine and Tyozaburo Tanaka. 10th October, 2016, Wakayama, Japan. (in Japanese)
- [6] Chen, S.H., Lai, Y.C., Lin, Y.T., Lu, P.Y., Liao, T.H., Lin, W., & Yueh, H.-P. (May, 2014). *The Use of Resource-based Learning to Bring University Teaching and Museum Resources Together: A New Way of Looking and Learning in Agricultural Exhibition Hall*. In APRU Research Symposium on University Museums 2014.



林維真小檔案

圖書資訊學系副教授，兼任計資中心教學研究組組長。臺大農學碩士（2004），京都大學資訊學博士（2009）。於圖資系任教後陸續開設博物館相關主題課程，並長期參與臺大博物館群教育推廣活動，曾任臺大校史館營運顧問、臺大農業陳列館策展與營運規劃顧問，參與策展包括行政院台灣農業檔案展、國立科學博物館物理世界特展、科技部糧食生產與消費特展、臺大圖書館餐桌上的科學特展、臺大生科博物館推展計畫，以及日本和歌山田中長三郎回顧展等多項國內外大型科學傳播活動與展示。最初由媒體設計師角色進入博物館研究的世界，深受博物館作為媒介的無限可能性所吸引，持續探索並累積擴增實境展示媒體、博物館學習經驗，及博物館通用設計等觀眾研究相關成果。