

觀眾經驗與展示效益評估 ——以老史德橋村為例

黃世輝 譯

D. Geoffrey Hayward & John W. Larkin 原著

摘要

位於美國麻省的老史德橋村是個擁有四十多座十九世紀早期農村建築的生活博物館。為了強調社區生活與社會、經濟、技術變革等的互動關係，館方進行了名為「社區轉變」的專案計畫，其中之一是評估「費區之家」的改變。在環境心理學家、歷史學家及博物館員跨學域的合作下，費區之家依新劇本(scenario)做了修改，為假想的居民創造了身份，增加了主題的完整性與歷史一致性，並使它與其他棟展示更具相關性。

在展示變更前後的1979年與1980年分別完成了觀眾晤談調查。調查著重於觀眾的知覺經驗上，而除了人口統計學上的問題。結果顯示，相較於展示變更前的情形，展示變更後，觀眾1.對費區之家的喜好程度提高到與其他棟展示相等的地位，2.認為展示變更前後的展示品質無顯著差異，3.平均停留時間減少，4.對展示主題的認知增加，5.對社區的意識提高。

這項研究證明在改變觀眾的認知方面，變更計畫是成功的，同時它也提供了有關觀眾經驗與展示效益評估的經驗模式，以及一個可量測的目標。

長久以來，博物館一直很想多瞭解它們的觀眾，但是直到最近才有一些系統性的研究、調查有關博物館觀眾經驗的重要問題。這些問題超越參觀人數及典型的觀眾分佈式探討，進而研究觀眾的經驗，例如探討人與展示間的愉悅或互動、觀念主題的認知、參觀行為模式(如參觀期間與範圍)。過去博物館人員必需在某種程度上依賴自己的印象以及非正式的觀眾回饋，以明白觀眾與展示相融的情形。但是今天當博物館逐漸面對挑戰，必需向管理者及資金提供者証明所負的責任，並為了服務新而多樣的觀眾時，非正式的評估往往覺得不夠。對一些博物館而言，

需要正式的評估結果以支持其現存規劃(例如為它們辯護，以防公家預算的刪減)，而對另一些博物館而言，對發展遠程計畫這些努力是極重要的。

研究觀眾經驗的同時引發了許多問題：有關展示品展出效果，以及觀眾經驗中何種觀點對評估與規劃最有用？舉例來說，是否學習比娛樂重要？觀眾行為模式是否對管理有重要的涵義？從科學研究程序中(例如控制組，實驗前後比較)能否獲得一些無法在簡單的敘述性研究中得到的優點？

針對這些問題，研究人員已經發展出許多方法來觀察、晤談與測試觀眾。有些最早

期的研究著重於觀眾行為——觀眾在博物館中做什麼事、空間設計如何影響觀眾行動。為了敘明博物館的教育角色，研究人員開發了不同的方法，用以評定觀眾學到什麼，以及不同形式資訊的效益，另外有研究導向超出特定知識單元溝通。舉例來說，已經有系統性的研究是關於觀眾的社交經驗、參觀者與演示者對歷史脈絡的知覺（在一個戶外歷史博物館）、觀眾對導覽的需求、觀眾興趣與展示內容的互動等。

當有關觀眾與博物館展示效益的資訊變得愈來愈有用時，應用這些數據於博物館規劃上便愈形重要了。在一篇有關利用博物館觀眾研究的評論中，其結論為：哪些研究常常應用於許多營運的需求上，包括硬體計畫、內部策略、市場考量、對外政策（基金的累增）、節目規劃或展示計畫。該評論也指出，有關觀眾研究的資訊被使用於決策中，但卻很少注意到獲得那些資訊的研究，其品質如何。考慮這些研究的許多觀點和方法時，在天真地從事觀眾研究前是否要有明確的目標與目的，有極大的爭議。

目前為止，大多數博物館研究都著重於戶內的情況以及展示要素如展示室、展示櫃和標誌。但其實也要了解觀眾在戶外博物館的經驗，例如戶外歷史博物館、農業博物館、展覽會和博覽會等。在理解觀眾行為和展示效益這些展示環境上顯示出不同的問題，而在公園和戶外休閒區的研究上所發展出來的技術，則可以用有效地引導這些問題。

這篇論文摘錄了一個研究計畫陳述戶外歷史博物館「老史德橋村」（Old Sturbridge Village/OSV）中，觀眾經驗與展示效益的論說。這個研究著重於展示變更的過程，其中展示建築之一「費區之家」（Fitch House）經過完整地檢視、改變和評估以加強它與博物館其他部分的關係。這研究也提供了一個可量測的目標與經驗的範例：一個涵括戶內與戶外寫實的歷史環境。雖然這研究提供了未來研究的模式，我們也該知道這種田野調查的研究經常面對著不可控制的情況與事件，而其模式很少能真正合於理想型式。

這篇論文的另一個作用是標示出一個國際合作的成果。作者之一是一位引導研究的環境心理學家。另一位作者是歷史學家，他指導主要展示變更案的計畫與執行。研究期

間的合作與溝通是這件合作計畫成功的基本因素，而研究小組的其他成員（麻省大學的教師與學生）及博物館方面曾參與各種展示解說的博物館職員的協助都增強了研究成果。

研究緣起

老史德橋村包括四十多座的早期建築物，如住宅、商店、穀倉，並搭配有對十九世紀早期的農村與鄉間景致之描繪。自從1946年設立以來，該機構已被認為是表現農村社會生活，以及手工藝、技術和物質文化之所在。過去十五年來，隨著一項有關農業、手工藝和細緻傢俱等「活的歷史」的呈現，這種形象更為增強。

在任何大型而複雜的博物館裡，總有些展示跟不上時代。在老史德橋村負責節目和政策決定的館員覺得，有些展示需要跟上時代，也需要與別的展示有更多特別的主題關連以及活潑的演出。觀眾容易認為村裡的住宅是過去的，其陳列取向的展示也許和某些博物館及仿古房屋所看到的傳統居室相近。這個印象恰與手工藝店和農業表演（例如製作掃帚、收割、照料家畜）所提供的參與感與活力形成強烈的對比。因此，為了配合老史德橋村的整體展示理念，在精心重建的早期新英格蘭村的住宅中需要更活躍的演出。

根據這些觀察的結果，博物館管理人員展開了一個多層面名為「社區轉變」的專案。其任務不僅是發展新的展示，更要修改某些既有的展示與節目，以強調在這類十九世紀早期村莊裡，社區生活與社會的、經濟的、技術的變革間可能的互動現象。考慮這項專案的複雜目標後，博物館委託了一系列的觀眾研究，以說明展示變更的計畫，及評估對某些觀眾經驗的影響。這些研究已設計好要調查觀眾的反應，對主題理解與認知的程度、觀眾行為的模式、展示設計或展示演出變更的效益。

「社區轉變」的研究之一是評估「費區之家」的改變。費區之家位在老史德橋村的中央村。這棟房屋是四棟描繪1830年代不同的家庭與居家生活種種的住宅之一。其餘的中央村展示說明了混合式的土地利用情形，在那時代，建築物圍繞著村莊公地或中心是典型的做法。與商業相關的建築例如一般商

店和銀行，公共建築則包括會議廳、酒店，另外有手工藝品店，例如製鞋匠、印刷匠的店舖。

費區之家的展示多年以來並未獲得博物館人員廣泛的注意，它表露著1760到1840年這一長期間農家生活的一般化意象。但其屋內的家俱並不代表該期間中某一特別時點或某一特定類型家庭的生活型態。而且原有的解說資訊與文件資料強調對工藝品的描述（例如「這是一個前傾的松木桌，上面有個獨特的抽屜，始自十八世紀…」），而非強調家庭生活型態、社會關連及歷史主題等。

在準備這專案時，已決定此住宅應該解說的包括社交活動、鄰里關係的社區生活的富饒與活力。此外，也包括族譜、經濟情況、工作情形和變遷的風格與技術。因此，希望在費區之家的演示者（著古裝的博物館職員）能融入那時期的工作與社交活動中，例如煮飯、製鞋、縫製兒童服。當男主人從印刷舖回來時，家人上前迎接的情形，以及談

對費區之家而言，「社區轉變」專案的主要目的是提供一個更完整、更具歷史一致性，且更強而有力的解說，並發展出與村裡其他展示有更清楚的主題相關性，希望觀眾在農村生活的正確印象之外，能對社區有深刻的理解。這些目的植基於廣泛的歷史研究而寫出費區之家的新劇本。研究結果定義了1930年代中央村裡典型的全家人及其職業、家庭日常工作和家俱。新劇本為假想的居民們創造了身份。男主人是名印刷匠，他的妻子是一位母親、主婦、廚師兼裁縫，再加上他們的小孩子。劇本也介紹了解說活動，強調社區性和其與村裡其他部分的關連性，例如製鞋（村裡的女人在家裡縫鞋補貼家用，其皮件由鞋店供應）及慈善聚會（討論戒酒、慈善事和貧窮人家的窘境）。家庭的主題仍然突出，而房屋內的變化（幾乎全部改換的家俱、粉刷、壁紙和房間用品也是根據史料而來）以提供一個更自然、更真實、有關十九世紀早期家庭生活的視野。衣服、印刷作品樣本、烹調用具和壁爐架上的個人物件提供了活生生的歷史的感覺，塑造了展示解說的有形基礎。新劇本裡的所有家俱則伴隨著解說員訓練用的資料及大量的史料（報告、博物館圖書室的歷史文書）。

在費區之家的展示裡，解說改變的複雜度與深度引起有關測量觀眾經驗的許多問題。舉例來說，老史德橋村希望觀眾從費區之家學到什麼？觀眾認為這展示與其他展示相比如何？對於這住宅和村裡其他住宅間的關係，觀眾理解的程度如何？在進入費區之家前觀眾對村莊的情形看到了多少？展示宜持續觀眾的注意力多久？

為了評估費區之家在變更計畫上的效益，規劃了實驗前與實驗後觀眾對展示知覺的比較。因此，有必要發展一套標準程序以收集資料並實行這程序兩次，一次是接近專案執行之時，一次是新劇本執行完畢之後。在實驗前與實驗後的時段，對從後門離開費區之家的觀眾進行隨機抽樣。由許多博物館員和受訓過的義工進行晤談，晤談員不著古裝。當一群觀眾從後門出來，走進晤談區，晤談人員奉命挑選最靠近的成人，不管其性別與年齡，並請求准予晤談。有98%的人同意接受晤談。晤談人員備有寫字板、鉛筆和五頁的晤談表格（列有發問問題和填寫回答的空欄）。每次晤談大約五分鐘完成。有時候



老史德橋村裡的費區之家——變更設計前之外觀。

論昨天的婦女慈善會的事或借一本書給鄰人。甚至家俱展示也改變以詮釋新的觀點。印刷匠沾染油墨的工作服和無邊帽、軟帽掛在後門的掛釣上，香料集中放在廚房裡晾乾，客廳桌上放有印刷匠作品的樣本。演示者的主要角色是融進這些活動裡並與博物館觀眾溝通，亦即去解釋這歷史時刻，與現時互相對照，並且回答觀眾發問，傳達有關十九世紀早期生活裡有趣的資訊點滴。

研究目的與方法



費區之家的寢室

室內空間經過重新佈置，代表新劇本的房子。在絨毛牀墊上 1830 年代的複製衣服，看尺寸大約適合展示中典型家庭裡的小女孩們。

晤談人員和參觀者只是站在小路旁，離開其他觀眾，有時候他們是坐在長椅上晤談。任何時候都只有一個晤談人員在工作。

在正式研究開始前，晤談問題已經過好幾個星期的預試與改善。主要的問題集中於觀眾對展示主題和內容的理解（例如「這裡有趣的要點是什麼？」），有益或有損於經驗獲得的因素，在參觀費區之家前所看到的展示，觀眾對這展示的評價（例如「如果你要給這展示打分數，在百分範圍內，一百分太突出，零分太可怕，你會給多少分？」），這個展示與村裡其他展示的關連性的認知（例如「如果你住在這裡，在一天之中，你還會去哪裡？」）。

由這計畫的先驅研究顯示，可以獲得一百個甚至更多的參觀者樣本及可信賴而具代表性的數據。因此，在第一年（1979）有 127 位參觀者接受晤談，第二年（1980）則有 236 位。所有晤談數據都編碼輸入電腦。在其他的研究分析指出人口統計學上的變數（例如「年齡、性別、收入」）很少能提供對觀眾經驗的理解。因此，大多數人口統計學上的問題在這研究裡都被刪除。

除了觀眾晤談之外，還設計問卷發給在費區之家工作的館員。這些問卷用以取得觀眾經驗研究的議題，並告知演示人員這研究的本質、評估館員對新劇本介紹的意見。兩次問卷的結果（從在費區之家的三十名工作人員中，在一年內分別完成與回收了十六份和十九份，與觀眾晤談部分分別彙整。由於



一位演示者在費區之家的客廳裡縫紉

這項展示的變更設計非常強調家庭主婦的日常生活。其結果增加了演示活動，觀眾則較認識工作與家庭生活等主題。

館員樣本數不足以提供詳細分析的正確性，其結果不在此報告。

觀眾經驗調查結果

展示效益評估的重要測量之一，很明顯地是知識的溝通。廣義的展示效益可以包括觀眾的愉悅與激賞，與其他展示相比時觀眾的喜好程度，參與該展示的行為指標，例如在該展示上所花的時間等。本節對五個具代表性的測量做一概述，比較費區之家在實際改變前後的觀眾經驗（見表一）。

偏好：觀眾被要求比較費區之家與老史德橋村的另一棟住宅，並說出他們最喜歡哪一棟。第一年大約有四分之三的觀眾說喜歡另一棟，而展示變更之後卻有一半的觀眾比較喜歡或同樣喜歡費區之家。結果暗示這展示在使觀眾感到愉悅和激賞上有明顯的改善。

展示品質：觀眾也被要求為這展示打分數，以顯示他們認為它做得多好。展示變更前，費區之家的平均得分是八十二分，變更後則為七十八分。但兩評分的差異很小，而且未達顯著水準。附帶說明一下，館員們一致深深同意，這樣的結果可能受到季節效應的不利因素影響所致。變更前的晤談是在仲秋時節進行，而變更後的晤談則在隔年初秋之際。仲秋時期來館，整體而言是比較令人愉快的（樹木更多彩、比較不擁擠、人較少

表一：展示變更對觀眾經驗的衝擊

觀眾經驗的量度	費區之家展示 變更前	費區之家展示 變更後	結果/ 可能的解釋
A.偏好 認為費區之家比其他住宅 要好或一樣的百分比	26%	49%	費區之家的印象改善了—— 觀眾認為現在它與其他展示 同等 ($\chi^2 = 7.38$, $P < 0.05$)
B.觀眾對展示品質的平均 評分 百分評點法	82分	78分	無顯著差異——輕微的季節 效應 ($t < 1.96$ n.s.)
C.平均停留時間	8.8分鐘	6.4分鐘	減少——季節效應
D.對展示主題的知覺被 5% 以上的受訪者所例舉	三項被注意到 家俱 40% 烹調 30% 建築 13%	五項被注意到 家俱 33% 烹調 25% 建築 19% 家庭生活 14% 工作 6%	增進認知更多主題——展示 被視為是更有活力和更複雜 的配置
E.社區意識 a.房屋的男主人 b.房屋的女主人	1.49 1.73	3.38 3.20	社區意識增加了——對住宅 之外的生活有更多認識 ($t = 9.17$, $p < 0.001$) ($t = 8.03$, $p < 0.001$)

），因此可能使第一年產生較高評分。

這個結果的解釋，說明了在評估上使用多種量度的價值。前面有關「偏好」的結果是植基於比較法，而「展示品質」則使用評分法於展示本身。總之，雖然展示品質的評量結果沒有定論，但顯然費區之家和其他房屋相比，被認為是較正面的。

停留時間：大多數觀眾說他們花了五到十分鐘參觀費區之家。這些自我估算往往比實際停留時間來得多，因此平均停留時間五分鐘可能比較正確。但是在觀眾行為上以自我估算來做比較仍然是可靠的，而結果顯示觀眾花在費區之家的時間，變更後比變更前還少。時間上的減少也有可能是季節效應的結果（第一年仲秋時期的參觀較不倉促），但另一個新的可能是新展示劇本與家俱擺置可以使觀眾更有時效地通過房屋——假如這是真的，在參觀人數衆多的時期便是一項明顯的優點。因此，需要再進一步研究才能決定季節差異的影響，以及短時間的參觀是否意味著較少的理解，或從展示學習到的較少。

學習：為了調查費區之家在觀眾印象中的改變，受訪者被問道：「這裡有趣的要點

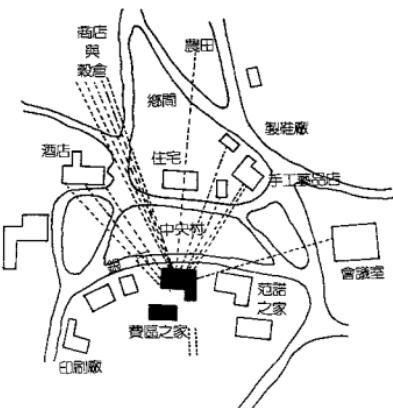
是什麼？」及「你是否學到什麼以前所不知道的？」。這兩道問題的回答合併編碼，而其結果顯示有哪些展示主題被觀眾所察覺。展示變更前只有三項主題（家俱、烹調、建築）被超過5%的觀眾注意到。隔年則有五項（多加了家庭生活和工作）。這種增加顯示展示效益的成功結果。當同時想到第二年的觀眾比第一年的觀眾停留在展示的時間少時，這項發現或許更值得注意。

社區意識：在專案執行之前，觀眾對老史德橋村裡的社區主題，在認知與理解上無可否認地是有限的。社區意識這主題有許多意思，其部分訴求直指其「多樣而動態的概念」的特性。人們可以從中央村建築的構成，從村中會議廳被使用於宗教活動，或者從所刻劃的商店和工藝店的貿易與商業網路等，獲得一種「社區意識」。因此，去描繪這個過去的取向的住宅，以一種可以促進觀眾對社區關係意識的方法，對博物館規劃人員而言乃是一種挑戰。

連同其他有關觀眾經驗的主要問題，種種唔談問題事先進行測試，以考量、評估這題目的最佳問法。當觀眾被問到有關這展示與村裡其他展示的「社區生活」或「關連性

」、「關係」、「網路」、「連結」時，他們常常留下空白或回答不相干的意見。最後我們選擇了一組較實際的問題，那是有關過去居住在費區之家的男人與女人的日常活動。觀眾被問到這裡的男人與女人他們通常會去哪裡。展示變更前大多數觀眾在沒有限制的情形下都只說出一兩個地方（對男人去處回答的平均值為1.49，女人去處則為1.73）。

展示變更後上述數值成長二倍到三倍。起初有些觀眾（23%）對於男人去處毫無所知，有些則給了模糊而無法編碼的答案，還有些認為男主人會去酒店（一個比較不可能的答案，因為村內展示以1830年代為主，那是禁酒改革的時代）。一年後來到這裡的觀眾進步許多，他們能夠描述其與社區的關連，100%的觀眾至少能提出一個答案，答案更為多樣也更為正確，而答案模糊致無法編碼者則明顯地減少。這些結果顯示，展示的變更在促進村內社區聯絡意識上是相當成功的。



+

觀眾所認知的費區之家與老史德橋村其他建築的關係（第二年）。在展示變更前的測試時期（第一年），觀眾被問道：「費區之家的男主人在一天的日常活動中會去哪裡？」只有77%的觀眾回答，而最常見的是(1)酒店(2)無法編碼的回答如「出去散步」。展示變更後，觀眾百分之百回答了問題，每次晤談獲得的答案大約是以前的三倍多，而答案的多樣與正確性戲劇化地提高了。

摘要與建議

根據這篇報告所摘要的評估與量測，費區之家的展示變更計畫在改變觀眾對展示的知覺方面的確是成功了。在新劇本完成的一年期間，這些量測提出許多觀眾經驗的重要影響，特別是：

1. 觀眾對展示主題的認知增加。這點可由觀眾比較能說出當時家庭生活、鄰里與社區活動和工作關係（包括男人、女人）等方面顯示出來。

2. 觀眾對社區的意識提高。對這種住宅與村內其他建築的關係有了較佳的知識。

3. 觀眾對費區之家的喜好程度提高到與其他建築展示同等的地步——雖然這個效果並未見諸展示品質的得分上。

這項調查的目的之一是去評估到現在為止的變化，但也有可能為展示的更上層樓提供如下一些建議：

+ 1. 在規劃、改變和評估展示的過程中，將博物館成員包括在內是相當重要的事。如果館員因為展示變更而感到困擾或迷惑，那麼觀眾的經驗也可能會受到影響。館員的意見應該受到重視，不要為了這些主要展示目標而犧牲他們在其他方面的工作情況。

2. 館員和管理階層需要更多有關觀眾的資訊。這件專案的整個調查報告有助於未來的館員訓練。舉例來說，費區之家的館員估計，觀眾在參觀這館之前已看過至少五棟其他建築（事實上大多數觀眾已參觀過十五到二十棟其他建築）；館員也估計觀眾花費十到十五分鐘在費區之家，而實際計量則接近五分鐘。預先告知館員觀眾使用模式可以幫助他們精練其與觀眾對話的範圍和時間。

3. 在費區之家增加展示變更。觀眾比以前多認識了許多展示主題，但仍有可能改進。例如，為了增進對室內工作的認識，可以新增製鞋、縫紉和印刷材料的展示。

4. 利用這份調查來樹立未來規劃的優先順序。有關觀眾認知與行為的系統性研究，已經証實展示評估的價值。這份研究也可協助其他博物館進行節目與展示的變更和改革，塑造未來的新構想。

5. 繼續執行費區之家的研究。調查問題經發展出來並測試成功之後，相同的程序與晤談模式可以再次利用，以檢視觀眾的認知

和展示改變的效益。

研究過程的意見反映

研究過程中曾經造成博物館規劃與管理方面一些意想不到的衝擊。最初，當然以明確表現展示的目標與目的為導向，並為新展示劇本提供了一些改善建議。早先的觀察與晤談指出一些館員對展示的認知與觀眾的可能認知間的重要差異。後來，部分由於研究發現的結果，展示變更的順序與時間表經過修改（不在開館期間變更，展示對外關閉了五個星期），這個策略解決了一些在變更期間觀眾對展示的認知與理解上難以預料的困擾。

當然，任何跨學域的合作（例如這次是調查心理學家、博物館學者與管理人員間的合作）有時可能會對合作功用產生意見衝突。對很多研究人員而言，理想的情況是可以控制變更，且外在情況保持不變，如此則能評估主要變數。另外，做為社會學家，研究人員也許要擔任公正而客觀的角色，而不要參與展示發展過程。這種旁觀者的透視有時候在評估展示變更的結果與來源時是有用的。而博物館管理人員則有非常不同的立場與優先順序。當他們能夠提供更好的展示經驗給觀眾時，他們便急於儘快地介紹展示與新節目給觀眾，而博物館的節目通常是無法因為研究人員的想法而「保持不變」。依研究時間表決定了理想的時程，但往往當有館員或義工可以分出時間來幫忙時，觀眾研究便必需進行。雖然在參觀高峰期的觀眾經驗研究是重要的，但那也有困難，因為額外的活動會妨礙擁擠的參觀動線。管理人員也可能想利用研究人員的知識研究初步的結果，在問題出現之前加以預測，並在完成之前做調整以進行計畫性的改變（「不要讓我們犯了只為了評量其結果的錯誤」）——結果卻使研究設計的效果產生了潛伏的嚴重問題。

所幸，在合作關係中合理的角色扮演是可能的。學者專家、管理人員和研究人員必需接受一件事實，即極限的存在。展示也許不能被拆開或移去，只因為未能及時獲得一組控制組，而相反地，教育訓練和政策也許需要屈從一下，以便產生正確而可信賴的調查資訊。不同專業角色的需求和意見強調出

評估者（能開發有用的研究設計及規劃與實行步驟的人）角色獨立的價值。起初，小組成員應有段協商時間以便為研究計畫建立彼此認同的適當目標，這種有助於實際利益之基本的認識常常被忽略。這挑戰仍將持續，以改進研究品質，透過博物館職員與研究人員間成功的共同合作，以協助決策的執行。

（譯自Evaluating Visitor Experiences and Exhibit Effectiveness at Old Sturbridge Village. Museum Studies Journal, Fall 1983, pp.42~51, 經John F Kennedy大學授予翻譯權。）

作者簡介

本文作者D. Geoffrey Hayward任職於麻塞諸塞州之麻塞諸塞大學，John W. Larkin則任職於麻塞諸塞州老史德橋村博物館。

譯者簡介

本文譯者現任國立科學工藝博物館籌備處展示組助理研究員。

編者按

本刊六卷1期9~13頁，胡家瑜小姐曾譯文介紹該館之教育活動。

