

# 數字會說話， 數字說了哪些話？

文·圖—謝玉鈴

## 以觀眾為中心的營運思維

博物館要如何了解觀眾的展示體驗是否滿意？最重要的方法之一即是進行「展示評量」，展示評量是一種有系統的蒐集及詮釋資料的過程，用以比較展示預期目標和實際呈現的差異，換言之，當觀眾的「理想體驗」（希望與期待）與「真實體驗」（真實感受）落差愈小時，展示體驗滿意度愈高；落差愈大時，展示體驗滿意度則愈低，評量所得結果除了了解展示呈現與觀眾體驗之間的落差，也可供日後策畫新展覽時參考。

## 南太平洋的珍珠—

### 索羅門群島特展觀眾輪廓

南太平洋的珍珠—索羅門群島特展於2017年於科博館展出，介紹位於大洋洲的索羅門群島上豐富的植物物種多樣性以及當地的食物與風俗。該展參觀人數總計100,932人，問卷調查期間為2017年5月16日至12月24日，共發放345份，有效問卷318份，回收率為92%。

根據表1基本資料分析顯示，參觀該展的觀眾以女性(60.4%)最多；年齡層落在21-30歲(38.4%)、31-40歲(20.8%)為主，屬年輕及青壯族群；學歷以大學(專)為主。最主要的參觀動機為「探索者」(對特展主題感到好奇及興趣)與「再充電者」(經常來科博館看各種展覽)觀眾最高，各佔26.7%。女性具有資訊蒐集者、全面採購者、家庭經理人等特質，相關研究也指出「媽媽」是決定參觀博物館的關鍵人物，因此獲得女性的青睞將可擴大博物館品牌的「市場佔有率」。觀眾特質包括具好奇心、重視學習，參訪博物館已經成為其生活的一部分；同時觀眾也喜歡與家人及朋友到博物館進行參觀。

由表2顯示，高達43.3%的觀眾是到館後，才得知該展的資訊，建議博物館應加強在博物館園區的宣傳，可透過售票人員的直接銷售推薦、多媒體資訊看板的設置來增進特展消息的曝光率。另外，有19.4%的觀眾是科博館館訊獲得特展訊息，策展人於特展展出期間前後於《科博館訊》共發表3篇跟特展有關之科普文章，從特展行銷推廣角度而言是具有效益的方式。另，口碑行銷也具有宣傳能量，藉由親友、老師的推薦而參觀此特展。至於網路媒體(官網、FB、APP)的宣傳則可以再加強。

## 數字會說話，展示評量滿意度分析

展示評量滿意度採用李克特5點量表，根據表

表1. 基本資料分析

項目	變項	樣本數	百分比
性別	男	126	39.6
	女	192	60.4
年齡	12-20歲	47	14.8
	21-30歲	122	38.4
	31-40歲	66	20.8
	41-50歲	48	15.1
	51-60歲	29	9.1
	61歲以上	6	1.9
學歷	國小	4	1.2
	國中	12	3.8
	高中(職)	43	13.5
	大學(專)	207	65.1
	研究所以上	52	16.4
參觀動機	我對「南太平洋的珍珠—索羅門群島」特展主題感到好奇及興趣(探索者)	85	26.7
	應家人或朋友的邀約看展(促進者)	76	23.9
	「南太平洋的珍珠—索羅門群島」特展能給我更專業的知識(專業者/業餘愛好者)	39	12.3
	我期待植物相關的體驗活動(體驗追尋者)	33	10.4
	我經常來科博館看各種展覽(再充電者)	85	26.7

3得知，觀眾對於特展整體展示的滿意度都很不錯，整體滿意度平均數為4.80。以「展示空間設計」滿意度最高，「展示目標」次之。該展之展示設計以「旅行」的概念為發想，在入口處地上貼以飛機為意象帶領觀眾進行參觀，展示空間融入自然材質的元素，搭配大量的當地植物與人文照片，色彩以豐富而彩度低的大地色系為主，整體展示氛圍充滿濃濃的異文化風格。

在此展示滿意度的分析結果，最後三低為「展示文字內容容易理解」(平均數4.78)、「文字大小具閱讀性」(平均數4.69)、「多媒體節目具吸引力」(平均數4.49)。根據相關的文獻，建議在文字字數方面以每單元內容不超過300字為主，文字大小以符合人體閱讀舒適度的1.5-2公分為佳。對於展示的多媒體節目，建議應從創意及吸引觀眾的角度進行設計，節目應配有中文字幕，節目時間以不超過5分鐘為主，並標示節目名稱及長度，且設置觀看之座椅。

## 數字說了哪些話？

### 觀眾對展示單元內容的感受分布

根據表4觀眾對展示單元內容的感受分布，最具吸引力的單元為「索羅門群島介紹」(30.2%)，其次是「索羅門群島的植物特色」(23%)。原因有對於異文化的好奇、被索羅門群島的風光所吸引、或對植物有高度的興趣。

在最喜愛單元項目上同樣為「索羅門群島介紹」(30.8%)，其次是「索羅門群島的植物特色」(23.6%)。

在知識上收穫最多的單元為「索羅門群島的植物特色」(28%)，其次是「保種計畫」(20.8%)。

最後，觀眾對於本展示的其他建議意見，在「展示內容」方面，包括希望展示文字字數能再減少，在內容上能再多元化等。在「展示平面設

表2. 特展宣傳管道分析

項目	變項	次數	百分比
從何處獲得本特展訊息(複選)	科博館訊	88	19.4
	親友推薦	57	12.6
	宣傳海報、摺頁	27	6.0
	科博電子報	24	5.3
	電子媒體(電視、廣播廣告)	8	1.8
	戶外媒體(路燈旗、公車亭廣告)	15	3.3
	網路媒體(官網、FB、APP)	30	6.6
	平面媒體(雜誌、報紙..)	3	0.7
	在科博館剛好看到	196	43.3
	其他(老師推薦)	5	1.1

表3. 展示評量滿意度分析

構面	題項	平均數	標準差	構面平均數
展示內容	展示主題名稱具吸引力:「南太平洋的珍珠—索羅門群島」	4.79	1.011	4.79
	展示文字內容容易理解	4.78	0.990	
展示平面設計	文字大小具閱讀性	4.69	1.009	4.80
	整體圖文編排設計具吸引力	4.70	1.087	
	色彩運用適合展示主題	5.00	0.930	
展示空間設計	展示參觀動線規畫合宜	4.86	0.996	4.91
	展示燈光營造適合展示主題	4.87	0.927	
	整體展示空間氛圍營造良好	4.94	0.938	
	展示品(標本、模型、文物)擺放位置的高度符合我的觀看視線	4.95	0.949	
展示品	展示品(標本、模型、文物)具吸引力	4.83	1.074	4.66
	多媒體節目具吸引力	4.49	1.125	
展示目標	展示能讓我對「索羅門群島」相關事物更加關注	4.73	1.009	4.84
	展示能提升我對「植物物種多樣性」的相關知識	4.93	0.991	
	展示能增進我對「臘葉標本」的認識	4.86	1.045	
整體構面平均數				4.80

表4. 觀眾對展示單元內容的感受

題項	展示單元	樣本數	百分比
最具吸引力單元	索羅門群島介紹	96	30.2
	索羅門群島資源植物調查暨植物誌編纂計畫	49	15.4
	保種計畫	56	17.6
	索羅門群島的植物特色	73	23.0
	學術鑑定的要角—蠟葉標本	37	11.6
最喜愛單元	成果	7	2.2
	索羅門群島介紹	98	30.8
	索羅門群島資源植物調查暨植物誌編纂計畫	35	11.0
	保種計畫	69	21.7
	索羅門群島的植物特色	75	23.6
在知識上收穫最多單元	學術鑑定的要角—蠟葉標本	33	10.4
	成果	8	2.5
	索羅門群島介紹	63	19.8
	索羅門群島資源植物調查暨植物誌編纂計畫	42	13.2
	保種計畫	66	20.8
	索羅門群島的植物特色	89	28.0
	學術鑑定的要角—蠟葉標本	46	15.4
	成果	12	3.8

計」方面，建議文字大小可以再大些，以方便閱讀。在「展示空間設計」方面，建議燈光亮度可以再亮些，以及加入更多文化及自然風元素。在「整體評價」方面，都持肯定態度，覺得該展很有教育意義以及令人大開眼界。在「未來發展」方面，希望能看到往後的成果發表，也希望能有相關紀念商品的販售。



圖1 南太平洋的珍珠-索羅門群島特展入口意象呈現旅行感。



圖2 觀眾專注的觀看展品，並相互討論。

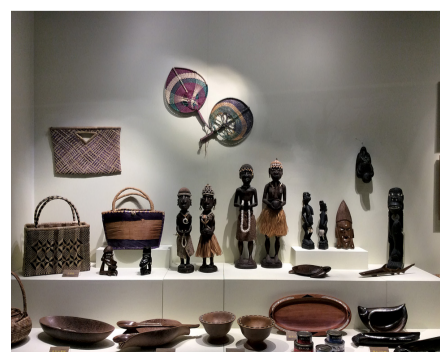


圖3 展示當地居民的日常生活用品，充滿異文化氛圍。



圖4 蠟葉標本展示深受觀眾喜愛