

圖一 英國友善兒童博物館宣言 (Kids in Museums Manifesto)

# 從觀念到行動

## 打造兒童及親子友善的博物館

劉家倫



兒童是國家未來的主人翁，也是博物館未來的支持者，兒童觀眾或更廣義地說，親子觀眾（註二）的興趣與需求，理當是博物館觀眾服務不容小覷的一環。放眼博物館各項服務設施，大如建築空間的硬體配置，小如展示文案的撰寫編排，每一個細節，無不形塑著兒童及親子的博物館參觀品質。值此兒童月之際，且讓我們重新檢視兒童、親子與博物館的關係，思索博物館如何在觀念與行動上革新，為我們的下個世代，打造一個更友善、平權、優質的參觀環境！

### 文化參與權作為兒童基本人權

對於很少進博物館參觀的民眾來說，博物館常被比擬為一座迷宮，這不僅指在建築上，博物館偌大複雜的展廳空間，常常讓觀眾摸不著頭緒、迷失方向，另一方面在知識上，博物館裡詮釋展品的說明文字，也往往深奧難解，讓觀眾不得其門而入、裹足

不前。這樣的現象發生在成人身上，已令人深感遺憾，更何況是兒童——個在未來可能支持、影響博物館發展走向的族群。

二〇〇三年英國作家Dea Birckett因參觀英國皇家藝術研究院，二歲兒子指著雕像大喊野獸而慘遭驅逐，她在衛報專欄發表自己帶小孩參觀博物

館不受歡迎的經驗，沒想到獲得廣大回響，原來在英國許多家長都跟她有類似的經驗。此事件隨後發展成一項社會運動宣言 (Kids in Museums Manifesto)，敦促博物館友善對待兒童及親子觀眾，同時成立獎項，每年由英國兒童及家庭票選出年度對兒童最友善的一家博物館至今。（註一）

為保障兒童權利，使兒童能夠享有幸福生活，聯合國在一九五九年即通過「兒童權利宣言」(Declaration of Rights of the Child)，其中第七條明訂：「兒童有權利獲得充分的遊戲和娛樂活動的機會，而遊戲和娛樂活

動必須以具有教育目的為原則，社會及政府機關必須努力促進兒童享有這些權利」。（註三）一九八九年再通過「兒童權利公約」(Convention on the Rights of the Child)，其中第三十一條明定：「一、兒童擁有從事適合其年齡之遊戲和娛樂活動，以及自由參加文化生活與藝術之權利。二、締約國應尊重並促進兒童充分參與文化與藝術生活之權利，並應鼓勵提供適當之文化、藝術、娛樂以及休閒活動之平等機會。」（註四）

台灣也在二〇一四年通過「台灣兒童權利公約實施法」，其中第二十四條明定：「文化、教育、體育主管機關應鼓勵、輔導民間或自行舉辦兒童及少年適當之休閒、娛樂及文化活動，並提供合適之活動空間。」（註五）可見文化參與權是兒童的基本人權，不容忽視，而博物館在此亦扮演關鍵角色。

### 傾聽觀眾——打造親子友善博物館的二十種方式（表一）

二十一世紀的博物館以社會教

育為使命，博物館標舉大門為大眾而開，然而對於兒童，及那些必須陪同兒童參觀的成人來說，真保證能受到歡迎的待遇嗎？面對兒童及親子觀眾，博物館到底該怎麼做，才夠格稱得上「友善」，或許直接聽取觀眾的心聲，不失為最有效的管道。英國友善兒童博物館宣言 (Kids in Museums Manifesto) 網路聯署平台（圖一）共列舉出打造親子友善博物館的二十種方式（註六），即是由觀眾意見彙整合成，筆者將重點歸納如下，或可做為博物館自我檢視親子友善程度之參考。

一、強調全方位：博物館內的每位工作人員及各項服務設施，都是促成親子友善經驗的一部分；無論幕前幕後，室內或室外，即使是咖啡館、樓梯間、洗手間等都能體現友善價值。

二、強調正向思考：博物館面對親子觀眾，態度上應保持同理心，不要一味禁止，兒童需被理解、鼓勵及教導尊重；同樣的大人的參與，也一樣需要博物館提供指引協助。



男生廁所也有嬰兒座椅。



沒有空間設置小馬桶改提供小馬桶座墊。



衛生又方便的電動尿布桶。



適合一家老小使用的無障礙廁所。

圖二 日本東京玩具博物館的親子廁所讓使用者感受到館方的貼心。 作者攝

### 從無到有，從有到好：如何碰觸親子友善的核心

從前述觀眾的觀點檢視博物館親子友善程度，有助於我們碰觸問題的核心。傾聽觀眾的需求與感受，可幫助博物館從觀念及作法上做出修正，

提升服務品質。有時我們會發現，問題的產生往往不在服務設施的欠缺，而在隱藏於設施規劃背後的「價值觀念」，其專業考量是否俱足，是否真能滿足兒童及親子觀眾的需求。

例如博物館哺乳室的陳設，是

三、強調保持彈性：因親子觀眾成員組合多樣，從幼兒到高齡都有可能，博物館在設施及服務的設計上，需保持彈性，以兼顧各年齡層的需求。

四、強調舒適安全：親子觀眾到博物館參觀，對飲食、休憩、洗手間

等公共設施的需求較大，博物館應重視並確保這些設施的友善度。

五、強調可及性：博物館的親子友善服務設施，應要能同等滿足一般人及身心障礙者的需求。而無論在實體或網路的環境，博物館都

有責任儘量排除障礙，讓所有人都能享有博物館的資源。

六、強調分享、參與、交流：博物館與觀眾的關係不是上對下，而是可彼此交換意見、攜手合作的長久關係，親子觀眾也可以是博物館很好的諮詢對象。

表一 打造親子友善博物館的20種方式

1. 對每一位入館的觀眾說哈囉！無論是研究人員、志工、第一線人員、甚至是咖啡館的員工，都是促成友善博物館經驗的一部分。
2. 儘量保持正向，避免說不。一入館就先明確告知觀眾可以做甚麼，而非馬上禁止一連串的事項。
3. 分享彼此的故事、傾聽，親子也可以是博物館諮詢的專家對象。
4. 服務對象從零歲開始。參觀博物館永不嫌早，對幼兒來說，博物館是社交互動、感官刺激再好不過的場所。
5. 跨世代一起遊戲。當今祖父母的角色愈形重要，博物館可將促成跨世代對話，當作是工作的核心。
6. 邀請青少年，歡迎他們到博物館聚會。重視青少年的想法，問問他們會想怎麼參與博物館。博物館可以主導計畫，讓社會看見青少年付出的貢獻。
7. 對兒童及成人的歲數界定需有前後一致的標準，以免入場票價起爭議。
8. 走出博物館，擁抱新觀眾。對無法來參觀的人，博物館應負起責任，儘可能排除障礙，提供協助。
9. 在活動及票價設計上保持彈性。家庭觀眾的組成各式各樣，博物館應將他們的需求放在心中。
10. 善用網路，博物館的社群媒體與網站也要做到親子友善，資訊隨時更新，讓觀眾可以輕鬆找到所需資訊並規劃參觀行程。
11. 打造舒適安全的空間，讓兒童及親子覺得在博物館像在天堂。
12. 成為社區的中心，提供空間讓家庭可以聚在一起活動、聊天。
13. 不要說「噓」，如果孩子吵鬧，先自問為什麼？如果是因為太興奮，就讓他們繼續保持。如果是太無聊，就找些有意義的事給他們做。
14. 儘可能鼓勵觸摸。每個人看到真實的文物都會感到驚奇，指引孩子在博物館裡甚麼可以摸，甚麼不行，教導他們尊重，跟他們解釋為什麼。
15. 不光是小孩，大人也需要協助。博物館可助家長一臂之力，提供參觀指引、學習單及活動，讓每個人都能參與。
16. 覺察不同家庭的需求，讓所有人都能看懂博物館裡的指標、圖示、文字。每樣設計都能同等滿足一般人及身心障礙人士。
17. 善用館內外不同的空間，將親子友善發揮極致。無論是咖啡館、庭園，甚至是樓梯、電梯間、服務台等，對博物館來說都極為重要。
18. 留心觀眾的舒適感。每個家庭都會用到洗手間，確保洗手間總是舒適，並有嬰兒車擺放的空間和換尿布的檯子。另可提供放外套、手提包、嬰兒車、拐杖、滑板的地方。
19. 提供健康營養的食物、高腳椅與飲水機，咖啡館也得像館內其他地方一樣反映出友善價值。
20. 讓觀眾持續回流。博物館可與親子觀眾建立關係，讓他們知道你想要保持聯絡。邀請他們參與博物館長程決策，給他們再回來的理由，家庭觀眾可以成為博物館的倡導者。

### 博物館家庭觀眾的四大特徵

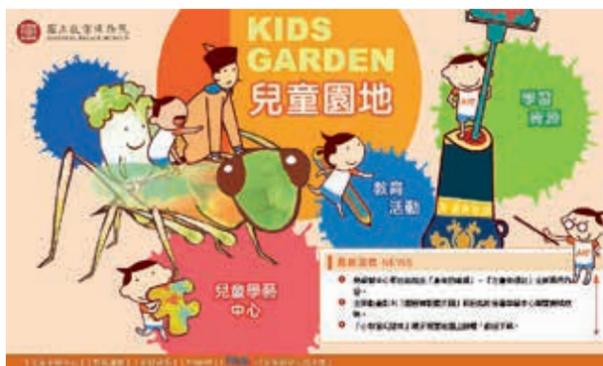
現代家庭參觀博物館的目的，除了學習之外，休閒也佔有相當比重。因此，博物館在推動親子友善服務設施上，應更「全面關照」，無論是智識、心理或生理層面，均能滿足家庭中各成員的需求。除提供適合親子共同參與的展覽及活動（圖三）外，其他地方如餐廳、商店（圖四）、公共休息區（圖五）、戶



圖七 美國波士頓兒童博物館裡以第一人稱撰寫展示文案，為孩子介紹印地安族人過去和現代的生活。 作者攝



圖八 「兒童的學習，從遊戲開始。」美國波士頓兒童博物館的展示文案，傳達家長重要觀念，鼓勵孩子透過自己問問題、找答案的方法來學習。 作者攝



圖九 故宮「兒童園地」網站—可下載各式數位學習資源。 教育展資處提供

既有的知識與經驗有認知上的連結。(註八)

這些原則可提供其他類型博物館，在製作展覽的時候借鏡參考。

此外，展示文案的撰寫與編排設計，向來也是影響展覽親子友善程度的關鍵。如何撰寫編排成功的親子展示文案，博物館專家建議以「成人可以大聲念出來給孩子聽的口吻」來撰寫為最佳原則。另外善用問題引導，提出具有建設性的問題，如聚焦、測量、數數、比較、預測、推理、解答等，也可增進親子的互動與討論。而在編排設計上，則建議採用簡單容易

判讀的字型、大的字體、文案周邊多留白、一行一句或按照語感斷句；將文案放在指涉物件旁，運用大小、燈光、色彩，讓兩者關係更明確清楚。(註九) 這些方法都有助於提升展覽對親子觀眾的友善程度。(圖七、八)

**故宮兒童及親子友善服務措施之實踐與省思**

前述提及博物館的兒童及親子議題應是全方位關照，兼顧智識、心理

及生理層面，這貫穿博物館的軟硬體設施，也涉及博物館實體與虛擬的空間領域。故宮也有許多兒童及親子友善服務措施，當中又有哪些建樹及限制呢？以下分就展覽及教育措施、公共硬體設施、觀眾服務措施、人員教育訓練等四面向進行討論，並提出筆者的建議與省思。

一、展覽及教育措施方面

故宮除配合正館展覽，提供兒童

外空間、網站(圖六)等，亦不可忽略。根據博物館觀眾研究結果指出，家庭觀眾參觀博物館具備四項特徵：

- 一、成員具多樣性，從嬰兒到祖父母都有。
- 二、追求娛樂及社交體驗。
- 三、想要將博物館的經驗與自身既有的經驗做連結。
- 四、學習方式包含各種型態。

博物館若想打造親子友善的參觀環境，可先從掌握家庭觀眾的特徵與需求著手。(註七)

**成功家庭展覽的七大特質**

由於家庭觀眾的成員有老有少，博物館在各項服務設施上，要同時兼顧滿足各方需求，實屬一大挑戰。尤其博物館的展覽是否做到親子友善，對形塑觀眾的印象及觀感至為關鍵。如何打造親子友善的展覽，是博物館一直以來關注的議題。透過科學博物館家庭觀眾學習之研究，博物館專家歸納出成功家庭展覽的七大特質：

- 一、多邊使用 (Multi-sided)：可讓家人聚在一起。

- 二、多人使用 (Multi-user)：可同時容納多人或多隻手一起操作。
- 三、可及性高 (Accessible)：大人小孩都可舒服使用。
- 四、開放討論 (Multi-outcome)：內容夠複雜，可促進團體的討論、觀察及互動。
- 五、多元學習 (Multi-modal)：能滿足不同的學習型態與知識程度。
- 六、可讀性高 (Readable)：展示文案的編排設計易懂。
- 七、產生連結 (Relevant)：能與觀眾



圖三 荷蘭阿姆斯特丹熱帶博物館兒童館展廳一角，提供簡易美術材料，讓親子坐下來一起動手創作。 作者攝



圖四 法國巴黎羅浮宮的兒童商店裡，販售琳瑯滿目的兒童玩具及書籍。 作者攝



圖五 美國波士頓兒童博物館裡專給親子休息用餐的空間。 作者攝



圖六 美國紐約大都會博物館2015年推出新版兒童網站，不只專為兒童打造，更邀兒童參與協助網站的設計製作。



圖十五 故宮親子導覽手冊—淺顯易懂的介紹文字，方便家長引領孩子了解故宮文物。 教育展資處提供



圖十六 故宮親子導覽地圖—整合館內各項親子服務設施，家長可上網免費下載。 教育展資處提供



圖十七 故宮臉書與兒童相關議題的報導 教育展資處提供

道 (iPalace Channel) (圖十四) 推出，結合教育部與國家高速網路中心於偏鄉建置的網路建設，將故宮的兒童服務藉由雲端擴及在學學子與青少年，提供偏鄉學子透過網路及行動載具，觀賞故宮典藏藝術，更將故宮教育資源推向無遠弗屆。以上作法都有助於提升兒童及親子親近故宮文物的機會及效益。

二、公共硬體設施方面  
因應二〇一五年底立法院三讀修正「兒童及少年福利與權益保障法」(兒童及少年福利與權益保障法)第三十一及三十一條，明訂大型公共場所應保留親子停車位，設置親子廁所，並附設兒童安全座椅、尿布檯等相關設備，故宮已在院內停車場加設親子停車位，同時著手於館內找尋適當地點建置親子廁所。

三、觀眾服務措施方面  
故宮也透過出版「親子攜手遊故宮」導覽手冊(圖十五)、親子導覽地圖(圖十六)、舉辦親職講座等，提供大人帶孩子參觀博物館更多觀念與方法上的協助。關於觀眾常問

語音導覽及假日親子導覽服務，還有行之有年的兒童文物研習營、特展親子活動外，二〇〇八年更創立兒童學

藝中心，為兒童打造專屬的遊戲與學習空間；同年「故宮兒童園地」網站改版(圖九)，將原官網中與兒童相



圖十一 2012「到故宮過好節」親子說故事活動 教育展資處提供



圖十四 故宮教育頻道—可線上收看故宮熱門影片 教育展資處提供



圖十 故宮兒童學藝中心—可動手操作、體驗的互動展示，有助於孩子親近故宮文物。 作者攝



圖十二 2015「那些年，我在皇帝身邊畫畫的日子」文會堂大型兒童劇演出 湛文甫攝



圖十三 2012故宮親子數位藝術展 教育展資處提供

關的參觀、展覽教育活動訊息、數位學習資源等，重新整合分類，將故宮的兒童教育服務推向新的里程。  
兒童學藝中心是故宮落實兒童及親子友善的重點設施，地點位於故宮正館地下一樓，可及性高，且入場免費，將參觀門檻降至最低，館內互動展示鼓勵動手操作、體驗學習(圖十)，也開放拍照；另有多功能導覽劇場，除播放故宮熱門動畫影片外，假日也會配合節慶或展覽舉辦親子說故事活動(圖十一)。而每年故宮招募的小志工，除參與兒童學藝中心展場服務的工作外，也會擔任小小顧問，為館內的兒童展示規劃，提供兒童觀點的建議。

此外，為克服館內舉辦活動場地過小、無法容納多人參與之限制，故宮近年也藉由與兒童劇團跨界合作，配合年度特展，量身訂製故宮兒童劇，於文會堂大型場地演出。(圖十二)而對於無法來院參觀的民眾，則規劃複製文物教育巡迴展、親子數位藝術展(圖十三)，每年至全台各地巡迴。二〇一四年「故宮教育頻



圖十八 故宮新進志工兒童導覽培訓工作坊 譚培韻攝



圖十九 韓國首爾兒童博物館Beyond Sensory Play常設展，提供各種身障體驗設施，讓兒童從不同的角度看世界，培養對身心障礙者的同理心，增進對異己的了解及包容。 作者攝

教育結合。以上作法均有助於形塑博物館親子友善的形象。

四、人員教育訓練方面

以上討論故宮各項兒童及親子服務設施，從無到有，從有到好，無一不是經由博物館的工作人員，無論是幕後或第一線，共同努力達成。做為社會文化教育機構的一環，博物館的服務措施，於觀念及作法上，要與時俱進，實有賴加強人員的教育訓練

(圖十八)，方有可能做到質的全面提升。面對兒童及親子觀眾，其特徵與需求為何，博物館面對該族群的教育與服務理念又為何，透過博物館觀眾及教育理論與實務之研究，我們可為兒童及親子觀眾的議題建立統整性的論述與政策，並將日常實踐背後的價值理念與知識方法，藉由教育訓練傳遞分享給在博物館服務的每一個人。

**超越藩籬，觀念與作法的再精進**

博物館不僅供兒童休閒、學習、追求知識，更是培養公民素養的場所，更有助於形塑開闊的視野與包容的人文胸襟。當博物館在觀念上擁有多元、平等、尊重，其日常的服務設施自然也能體現這些價值，進而對觀眾產生潛移默化的影響。例如博物館在回應關心身心障礙者的議題上，除

與兒童及親子有關的問題，故宮也彙整成EDM(表二)置於官網，方便家長自行下載列印，或透過智慧型手機掃描QR Code查詢，作為行前規劃之參考。其他服務措施，如故宮官網首頁，於使用者的分類上，除現有的

一般觀眾、學校師生、研究人員、記者外，筆者認為可加入兒童及親子類別，直接連結相關服務措施及資訊頁面，以方便該族群快速查詢。在故宮臉書方面，除活動訊息外，也可多加關注兒童及親子議題的報導。(圖十七)

此外，禮品部除販賣兒童文具及商品外，建議可開發與故宮文物有關的教具、教材，並引進更多兒童歷史藝文類書籍，也可透過兒童專區企劃與文物相關的主題與陳設，賦予商品教育意涵。餐廳則除提供兒童餐外，建議還可開發與歷史記載有關的餐點，將親子在博物館裡的味覺體驗與

表二 故宮兒童及親子友善服務措施Q&A，從觀眾常問問題集結而成EDM。

親愛的家長： 您想和孩子在故宮度過美好愉快的時光嗎？ 以下的參觀小建議，可以幫助您了解故宮各項便利的親子服務措施，在出發前做好規劃準備，參訪完後，還可以和孩子一起透過網路繼續學習喔！ * 您可以使用行動載具掃描QR Code連結相關網站資訊。	
Q1 怎麼得知故宮最新兒童及親子活動及展覽訊息？ A：請訂閱故宮電子報或上「故宮兒童園地」網站查詢。	
Q2 怎麼申請故宮兒童及親子導覽服務？ A：請線上預約週末親子免費導覽，或到故宮1F語音櫃檯租借兒童語音導覽機。	
Q3 故宮有適合孩子遊戲學習的地方嗎？ A：故宮B1F「兒童學藝中心」是專為5-12歲兒童設計，有好看的動畫影片、好玩的互動展示，開放親子免費參觀！	
Q4 網路上有輔助親子參觀、學習的資料可下載嗎？ A：「故宮兒童園地」網站上有豐富的親子手冊、學習單、導覽地圖可免費下載。	
Q5 網路上可看到故宮的動畫影片或數位學習課程嗎？ A：「故宮教育頻道」網站，有豐富的主題影片及教育資源，可幫助你和孩子做更深入的學習！	
Q6 故宮有給孩子戶外活動的地方嗎？ A：故宮院區內有中國式傳統庭園「至善園」，可以野餐、餵魚、賞鳥，聽流水和風的聲音，適時舒展一下筋骨！	
Q7 哪裡可借用哺乳室及嬰兒車？ A：故宮正館B1F設有哺乳室，1F寄物處可以借用嬰兒車。	
Q8 哪裡有適合親子用餐和休息的地方？ A：故宮院區內有咖啡館及餐廳，提供簡餐、點心、飲料等，可以歇歇腳，補充一下體力。	
Q9 哪裡可以購買給孩子的紀念品？ A：故宮禮品部可買到適合兒童的文創商品，及故宮出版的兒童讀物。	
Q10 故宮南院也有適合孩子遊戲學習的地方嗎？ A：故宮嘉義南部院區「兒童創意中心」以探索亞洲為主題，一樣是專為5-12歲兒童設計，開放親子免費參觀。	

## 註釋

1. 有關兒童觀眾的年齡界定，本文以12歲以下為準，與聯合國18歲以下之標準不同。因兒童不會單獨來博物館，通常還會伴隨父母、祖父母或其他成人照顧者，故本文將兒童及親子友善議題一併討論。另文中同時提及親子觀眾和家庭觀眾，兩者雖不能等同視之，家庭觀眾成員組成較親子觀眾又更為複雜，但因兩者皆為伴隨兒童參觀博物館的特殊族群，在需求上有許多共通特徵，故本文也援引博物館家庭觀眾之相關研究，來探討兒童及親子友善議題。
2. Kids in Museums Manifesto, <http://kidsinmuseums.org.uk/about/> (瀏覽日期：2016/03/10)
3. Declaration of Rights of the Child, [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/1386%20\(XIV\)](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/1386%20(XIV)) (瀏覽日期：2016/03/10)
4. Convention on the Rights of the Child, [http://www.un.org/en/ga/search/view\\_doc.asp?symbol=A/RES/44/25](http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/44/25) (瀏覽日期：2016/03/10)
5. 台灣兒童權利公約實施法 <http://www.cylaw.org.tw/about/related-laws/30/121> (瀏覽日期：2016/03/10)
6. Kids in Museums Manifesto, <http://kidsinmuseums.org.uk/manifesto-2/> (瀏覽日期：2016/03/10)
7. Indianapolis Children's Museum, "Family Learning: An Extraordinary Opportunity" (pamphlet published by The Indianapolis Children's Museum, 2005).
8. Minda Borun and Jennifer Drisas, "Developing Family-friendly Exhibits," *Curator* 40, no.3 (September 1997), 178, 180.
9. Judy Rand, "Write and Design with Family in Mind," in D. Lynn McRaney and John Russick eds, *Connecting Kids to History with Museum Exhibitions* (Walnut Creek, CA: Left Coast Press, 2010): 268-271, 276-277.
10. Metkids, <http://www.metmuseum.org/learn/kids-and-families> (瀏覽日期：2016/03/10)

提供身心障礙者相關的服務設施外，還能帶頭策劃展覽，引導一般觀眾去同理、體驗身心障礙者的處境，扮演起教育大眾的角色。(圖十九)抑或是博物館在建置展覽或網站內容上，不光是單方面為觀眾而製作，而是反過頭來邀請觀眾一起參與製作，都是相當積極的做法。(註十)在追求兒童及親子友善的這條路上，博物館在觀念及做法上仍需不斷精進，如何透過分享、合作賦權給觀眾，使其具備近用博物館的能力，同時站在宏觀的角度，「以人為本」將服務的品質做到

細緻，讓觀眾的參觀不只是參觀，而是「體驗」博物館。為每位入館的人創造愉快的參觀經驗，這需要館員和觀眾一起攜手共同努力。

最後，謹以一首詩為本文作結。我們所做的一切，為的是要給觀眾一個美好的參觀經驗與回憶。

我們所採取的種種服務與措施，每一個環節、每一個細節，都將決定當次參觀經驗的品質。

我們每位在博物館服務的人，無論身居幕後，或在第一線，都對參觀品質有所貢獻，也肩負責任。

在工作崗位上，我們當有所覺察，我們的一言一行、一舉一動，我們的思想、氣質、行動，都將交織成這所博物館獨特的服務風景。

我們得為我們的下一代，打造一個更友善、平權、優質的參觀環境！因為他們值得享有！

\*特別感謝教育展資處林慧嫻科長、林白宇技士、陳彥巨助理研究員、浦莉安助理研究員惠賜寶貴意見，讓本文更臻完善。

作者任職於本院教育展資處