

友善平權的博物館

■ 林慧嫻

「友善平權」意指博物館積極排除社會不平等，致力改變博物館環境、設施、服務、展示內容等可能造成的障礙與隔閡，讓具有特殊需求或社會、經濟、文化資源較為匱乏的低度參與觀眾，¹可以享有充分的文化參與權、認同權與再現權，平等而自由地利用博物館的豐沛資源，獲得充分的包容與認同。而博物館也必需擺脫既定成見與偏見，溝通、呈現多元文化觀點，以成為公眾對話的開放平臺。友善平權是基本的文化公民權，²也是博物館促進文化包容與社會平權的重要職志，與博物館法第一條所論之「公共性」、「多元性」密切相關，也與本院全力推動的公共化政策互相呼應，更是二十一世紀博物館界共同關心與努力的課題。

博物館與友善平權

「友善使用」(access)或譯為近用權、可及性，「社會平權」(social inclusion)或譯為社會包容、共融，³根據中華民國博物館學會「友善平權專業委員會」的定義，包括以下二大目標：「一、提供並鼓勵不同族群、職業、收入、能力、年齡、性別和性向的所有社群成員最廣泛、適當及友善使用博物館場所、收藏品、專業、設備以及服務，並努力消除因環境、生理、心理、智能與文化、認知及社會經濟所造成之障礙」，「二、尊重包容多元社群，並於博物館所有展示中反映多元文化。促進館員、志工、既有及潛在觀眾及合作夥伴等，共同創造具包容性並啟發學習、創意和參與性的博物館。聯合合作機構和夥伴共創平權願景，戮力消除社會一切不公平和歧視，促進平權和諧社會。」⁴簡言之，友善平權即是排除博物館環境、設施、服務或展示內容可能造成的隔閡，讓觀眾不因感官、認知能力、身心狀態的特殊需求，或經

濟、社會、文化資源的匱乏，而無法親近博物館，並充分運用博物館的豐沛資源。此外，博物館也應致力呈現多元文化與觀點，以成為公民意見對話的平臺，形塑更為包容而和諧的社會。

歐美博物館文化平權政策之實踐與推展植基於關鍵法令的頒布，以英國為例，英國政府在2010年時重新修訂各類反歧視法令，並統整為「平等法」(Equality Act)，以弭平針對性別/性向、身心障礙、種族、宗教、高齡者的偏見。1997至2010年英國工黨執政期間，社會平權政策更是施政重點，博物館等文化機構也配合國家政策，開放博物館資源，致力於消除歧視與偏見。部分博物館中甚至成立了專門推動友善平權政策的專職人員與部門，從博物館運作的各個面向，自核心檢視博物館的關鍵政策，逐漸讓友善平權業務成為共識，貫穿博物館各個部門的常態運作。

博物館界實踐友善平權理念已行之有年，影

響及於國際博物館專業組織，例如國際博物館協會（The International Council of Museums，簡稱 ICOM）組織內即成立了專門推動人權的「國際人權博物館聯盟」（Federation of International Human Rights Museums，簡稱 FIHRM），以專業社群之力，不斷藉由研討、個案分享、發表出版等方式，在國際博物館界推動社會平權。而中華民國博物館學會的友善平權專業委員會則於 2015 年成立，集結國內博物館社群，共同推動臺灣博物館的友善平權業務。

從專業培訓開始培養共識

無論是在博物館中成立專責單位主其事，或形成跨部門的委員會 / 工作小組在各項博物館業務中推動；管理階層由上至下的政策指導，或一線人員由下而上的提倡，友善平權其實是博物館中每個人、每個部門的事，因此凝聚共識至為關鍵。以長年推動友善平權的國立臺灣歷史博物館為例，其業務啓動之初，即是從員工及志工的專業培訓開始，以培養共識。⁵ 而本院南北院區近年也與博物館社群攜手合作，共同舉辦工作坊與研習，包括於 2016 年邀請英國倫敦自然史博物館（Natural History Museum）、維多利亞與亞伯特美術館（Victoria and Albert Museum of Art，以下簡稱 V&A 美術館）的友善平權業務主管赴本院南部院區，測試視障展覽服務設施並與工作同仁座談（圖 1）；南北院也分別於 2016、2017 年與國立臺南藝術大學博物館學研究所合辦「博物館創齡行動」專業培訓，探討如何服務高齡觀眾；教育展資處近期則針對如何服務行動不便觀眾舉辦在職培訓課程。專家的意見可以打開博物館人的視野，以本院於 2016 年的創齡初階專業培訓為例（圖 2），邀請的專家跨越醫療、社福、心理等



圖1 V&A美術館友善平權業務主管Barry Ginley檢視本院南部院區視障服務設施。 作者攝



圖2 本院北部院區與國立臺南藝術大學博物館學研究所合作，邀請醫療社福等領域之專家，提供針對高齡觀眾之研習課程。國立臺南藝術大學博物館所提供



圖3 「品牌的故事——乾隆皇帝的文物收藏與包裝藝術」展中展櫃高度降低，坐輪椅的觀眾也可以自如地觀看。 作者攝



圖4 坐輪椅的觀眾可與家人一起觀賞展品。 作者攝



圖5 坐嬰兒推車的幼兒與父母共同觀賞展品。 作者攝

領域，討論的議題含括高齡觀眾的身心健康、居住環境、輔具、旅遊休閒活動，遠遠超出博物館人熟悉的學科領域與經驗。專業培訓也可以培養工作人員的同理心，以理解、包容與認同差異。而與專業團體建立夥伴關係，更是推動友善平權的關鍵，新北市立十三行博物館即長期與「行無礙資源推廣協會」合作舉辦展覽

與活動，該協會以推動身障者權益、提倡無障礙生活，並創造身障者就業機會為職志，協會中的成員也包含身心障礙者，他們結合其他身心障礙團體代表與專家，共同協助檢視十三行的設施與展示環境，建議改善措施。此類夥伴關係讓博物館得到專業團體的奧援，但更重要的是博物館開放權力，讓身心障礙團體參與博物館關鍵決策，從核心開始改變博物館權力運作的慣性與結構。

無論是從上而下或由下而上的政策推動，博物館內仍需逐漸形成共識，讓更多不同的專業部門一起加入，友善平權才能成為博物館永續經營的共同理念與價值。本院南北院區近年陸續在展區中加入觸摸展件，部分是由教育人員建議或主導，部分則是策展單位主動策劃，部分則是政策的指示，足證持續的專業培訓可以讓共識逐漸擴散，讓博物館內的不同部門、專業與層級共同關心友善平權業務。而近期舉辦的「品牌的故事——乾隆皇帝的文物收藏與包裝藝術」展覽中，策展與展示設計團隊突破性地大幅降低展櫃高度，讓坐在輪椅或嬰兒推車的觀眾皆可貼近觀看（圖3～5），與親友共



圖6 手語導覽影片畫面 取自<https://www.youtube.com/watch?v=KtwCGI3EbwE>，檢索日期：2018年5月10日。

享參觀經驗，說明文字字體亦放大以方便閱讀，證明了博物館只要願意開始改變態度與信念，友善平權融入日常運作中並非難事。類似的經驗也可以不斷複製或拓展，繼續回應各類低度參與觀眾的需求。

看見個別差異：以手語導覽為例

博物館推動友善平權時，需時時反思勿簡單化約特殊需求觀眾的樣態，而忽視了其「複雜」的多元差異。以聽力障礙的觀眾為例，可能有部分或全部失去聽力、先天或後天失聰、戴助聽器或人工電子耳輔助聽力、讀唇語、使用手語或不熟悉手語的不同需求；視障者亦有先天、後天盲、弱視到全盲等多元差異，其視覺障礙程度及視覺經驗大不同，使用點字或觸摸的能力也互異，其實無法也不應被簡化為一種固定樣態。以下即以本院推廣語音導覽設施中手語導覽影片（圖6）之活動經驗為例，反思觀眾的多元需求與樣態。

手語導覽、手語影片或手語翻譯員是博物館經常提供的聽障觀眾服務，博物館人因此容易不自覺地忽略手語服務的可能局限。本院北部院區自2012年開始於既有的多媒體語音導覽機中增建手語導覽影片，提供身心障礙觀眾免費使用。手語影片邀請中華民國聾人協會的手語專家示範，並先行將複雜的文物內容轉化為

簡易的手語，以方便聽障觀眾理解。製作完成的影片在2015年1月經過臺北啟聰學校學生測試，並以問卷及焦點團體座談訪談使用經驗及修正意見。有將近八成的學生在問卷中勾選手語導覽機操作簡單，並無學生反映負面意見。在焦點座談中，則有老師反映手語導覽中出現的專有名詞過多，對於國高中生而言不易理解，然而討論僅聚焦於專有名詞，未提及聽障生手語程度的多元差異。⁶因應這次的測試結果，導覽機中的手語影片皆加註關鍵字，自2016年開始更將部分影片搭配全文字幕，目前已達39件。

為推廣配有字幕的手語導覽影片，教育展覽處在2017年5月，與中華民國聾人協會及臺北啟聰學校合作，邀請聽障觀眾來院體驗手語導覽機。⁷此次臺北啟聰學校參與的學生年齡約17至19歲，與2015年接受測試的學生年齡層接近。在實際使用的過程中，卻意外發現學生的手語程度差異甚大，或許因為此年齡層的聽障生正好是在持續學習、精進手語的求學階段，又因近年政府推廣早期療育，鼓勵聽障生及早開始戴助聽器或裝人工電子耳，使得學生對於手語的依賴以及理解程度產生不同的樣態。能夠充分使用手語的，對於理解手語影片無阻礙；手語不精熟的，字幕的輔助即為必需，一旦出現無全文字幕的影片，則無法理解內容。部分裝有人工電子耳的學生則更希望貼近聽人的參觀經驗，直接傾聽語音或志工導覽的內容，並不想使用手語導覽機。因為參與學生需求差異甚大，服務人員在活動現場必須快速靈活調整，才能照顧到多元的個別差異。

此次的經驗讓我們反思，聽障觀眾聽力受損的程度和手語理解的能力其實樣態多元，並有希望或不希望貼近聽人經驗的微妙心理差異。聽障教育專家也指出，國內聽障教育政策近年傾向於補助學童加裝電子耳，及鼓勵聽障生融



圖7 參加本院童玩活動的新住民不只是被動的學習者與接受者，也受邀擔任分享者與教學者，與學員分享家鄉的傳統童玩。
作者攝

入普通學校之普通班或資源班與聽人共同上課，家長也會期待學童在普通中小學受教育，以盡量融入聽人的生活。⁸ 不同世代／年齡層的聽障者接受的手語教育與依賴手語的程度具有差異性，手語其實並無法完全服務不同觀眾的個別差異。此次的經驗也提醒我們，在推動友善平權的過程中，專業的指導、合作與測試固然絕對必要，博物館人尚須時時自我提醒同理觀眾複雜、多元的需求與樣態，並在不斷的檢討中修正與調整。⁹

林詠能與趙欣怡針對視障觀眾的調查也顯示，對於視障觀眾而言，參觀陪同人員的重要性遠大於包含觸摸物件在內的其他輔具或服務，推論可能因為專人導引可以讓視障者行動更為安心自如。¹⁰ 從視障者使用博物館觸摸物件的經驗中，也可以觀察到使用輔具，特別是觸摸物件的能力，其實有個別差異，仍需專人協助與輔助，才能將複雜的視覺影像轉化為可以理解的觸覺體驗。因此，設施或輔具的完備，對於特殊需求觀眾而言，其重要性不如可以回應個別差異的專人陪伴和引導，因為無論視障、聽障或其他特殊需求觀眾，都不應被簡單化約為單一種群體或需求，而也唯有工作人員的同理與適時彈性調整，才能適切回應觀眾的個別差異。

不只是服務：再現、認同與賦權

博物館學者 Kinsley 以 Fraser 社會正義理論中的「重分配 (redistribution)」和「肯認 (recognition)」二個框架，探討博物館如何實踐社會平權，「重分配」強調重新分配社會經濟文化資源，以修正目前低度參與觀眾無法親近博物館的不平等現象，常見者包括博物館為低度參與觀眾提供的各種活動，或是博物館培力觀眾技能，甚至提供工作機會。然而觀眾近用博物館之後，是否可以感受到真正的認同？因為博物館的展示文化——無論是展覽的主題與內容、展陳的方式、參觀環境與參觀方式，甚至周遭其他觀眾與博物館工作人員的特質，皆可能讓低度參與觀眾感覺無所適從、格格不入與缺乏連結。因此博物館尚須「肯認」差異，積極地排除根植於再現、詮釋與溝通中的成見，以徹底消除造成社會不公平、不正義的原因。¹¹ 博物館，無分類型，只要願意放下成見，走出專業的象牙塔，必然可以從典藏、展覽、活動中找出包括性別、種族、年齡、身心疾病與障礙等，具備友善平權普世意義與價值的主题，讓曾經被視而不見、避之不談、污名化、邊緣化的低度參與觀眾，可以被正面與包容地呈現。而更積極的博物館則開放權力，賦予觀眾發言權與詮釋權（圖7），與博物館攜手形塑公眾意見，共創和諧包容的未來。

視障日本學者廣瀨浩二郎長期提倡「觸覺展覽」——亦即以觸覺為主要訴求的展示，即是對於當代社會「視覺中心主義」主流文化的顛覆與翻轉，意在挑戰非視障者習以為常的成見。他認為在習於快速瀏覽訊息、過度依賴視覺的當代生活型態中，我們開始逐漸忽略及遺忘以聽覺、觸覺等其他感官慢慢感知世界的可能性。在廣瀨主張的觸覺展覽中，觀眾——不



圖8 本院「國寶的形成——書畫菁華特展」展覽中的視障友善觸摸區。 作者攝



圖9 V&A美術館常態性地展示觸摸物件——博物館典藏真品搭配點字說明及浮凸的龍紋紋飾。 作者攝

分明眼或視障——在博物館工作人員的導引下，以雙手耐心觸摸展品並慢慢探索，在過程中察覺平常不易發現的細節，體驗質感、重量感、溫度等視覺經驗無法提供的訊息，也逐漸由點、線、面建構出完整畫面，並用心感受，慢慢想像和探討作品的形式與內涵，與快速的視覺瀏覽經驗大異其趣。因此，觸覺展覽並非視覺的輔助，對象也非僅視障觀眾，更重要的意義是針對主流視覺文化的反思與反轉，讓當代觀眾跳脫以視覺為中心的生活經驗，無差異與無歧視地包容、接納觸覺／聽覺文化、盲／聾文化等「異文化」，甚至豐富或翻轉既定成見與主流文化觀點。¹² 而當觸覺體驗在「保持距離以策安全」的美術館中逐漸成為常態（圖8、9），博物館即啟動了再現與認同多元文化的變革：當展覽也可能不再以視覺為主要訴求，顯示博物館勇於跳脫習以為常的認知經驗，扮演開放包容的平臺。這是博物館自我改變、改變觀眾，也促進社會變革的機會。

結語

典藏、展示、研究多元文化的博物館，原本即是溝通多元價值的平臺。美國博物館的調查也發現，學生觀眾只要曾經造訪博物館參觀展覽，即使只有一次的經驗，即足以增進其對於不同歷史時代或人物的同理心，以及對於異文化的理解與包容。¹³ 因此，在博物館人發揮同理心，在機構內實踐友善平權並溝通呈現多元觀點時，博物館也在培養觀眾的理解、寬容與同理，以攜手共構一個包容差異、寬容而平等的和諧社會。

本院針對身心障礙、高齡、新住民、特殊教育、中輟生、收容人、偏鄉學校等低度參與觀眾舉辦教育推廣活動已行之有年，近年教育展資處更將服務內容或範圍更行擴大，例如視障導覽除觸摸複製文物，也加入口述影像導覽、觸摸輔具與地圖等服務，而低度參與觀眾的服務範圍也逐漸擴展。本院的策展同仁也加入這波改變，在展覽陳列方式中帶入新的思維，甚



圖10 南部院區「錦繡繽紛——院藏亞洲織品展」策展人主動策劃，在展覽中加入可供觸摸的織繡作品。 作者攝



圖11 搭配繡品使用的點字板及可觸摸的線描圖。 作者攝

至主動在展覽中加入觸摸物件（圖 10、11），近期也開始討論以生活化、普及化主題規劃展覽，以更淺顯的內容或體驗式的展示方式，訴求多元觀眾。以上皆是本院同仁推動友善平權的努力，涓滴成河，終將累積成更大的改變。呂理政前館長常常以：「做對的事，做就對了」，¹⁴ 勉勵博物館同業持續推動友善平權。也以此期待本院同仁可以一起攜手努力，發揮

同理心，讓友善平權可以跨越不同專業，真正成為博物館永續經營的核心價值。

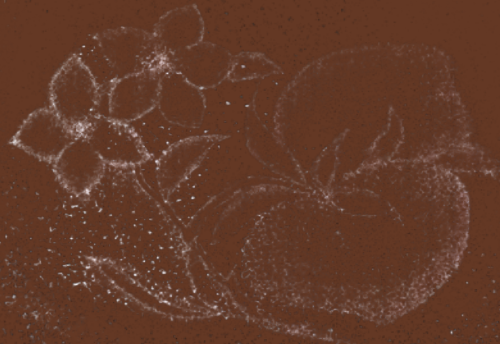
作者任職於本院文創行銷處

註釋

1. 因身心障礙或資源匱乏等種種阻礙，較少親近博物館的特殊觀眾，博物館界多以「under-served」或「under-represented audience」（低度參與觀眾）稱呼，本文比照之，而不使用弱勢觀眾一詞。
2. 有關文化公民權的定義參見王俐容，〈文化公民權的建構——文化政策的發展與公民權的落實〉，《公共行政學報》，20期（2006.9），頁 129-159，轉引自陳佳利，〈邊緣與再現——博物館與文化參與權〉（臺北：臺大出版中心，2015），頁 23-24。
3. 博物館界目前對於兩個名詞的翻譯尚未統一，本文使用的「友善平權」為國立臺灣歷史博物館前館長呂理政所譯，可以更為言簡意賅地涵蓋二名詞的內涵。見呂理政，〈學做友善平權的博物館——國立臺灣歷史博物館的反省和展望〉，《博物館簡訊》，73期（2015.9），頁 18-20。
4. 參見中華民國博物館學會友善平權委員會網頁，網址：<http://www.cam.org.tw/professional-committees/committee-for-access-and-equality/>（檢索日期：2018年3月30日）
5. 呂理政，〈學做友善平權的博物館——國立臺灣歷史博物館的反省和展望〉，頁 19。
6. 本院手語導覽影片由語音導覽承商安天語音導覽公司製作，為評估效益，該公司並於 2015 年 1 月 8 日邀請啟聰學校師生進行測試後，以問卷及焦點團體座談調查使用意見。
7. 本次活動由時任教育展覽處助理研究員之廖家誠規劃執行，並由教展處科員游曼寧協辦。
8. 李明洋，〈釐清幾個實施融合於聽障教育的迷思〉，《教師之友》，47 卷 5 期（2006.12），頁 49-53。轉引自 <http://mypaper.pchome.com.tw/nydiatsai/post/1284909805>（檢索日期：2018年5月4日）
9. 目前國立臺灣美術館等美術館開始提供手語、字幕、語音內容融為一體的語音導覽工具，或是直接在展品旁邊嵌入螢幕，播放搭配全文字幕的手語導覽影片，固然是更為直觀與貼心的設計，然而受限於博物館的展示空間，螢幕的數量與尺寸往往有限制，不見得充裕或容易觀看。
10. 林詠能、趙欣怡，〈視障觀眾的博物館服務需求探究〉，《博物館與文化》，12期（2016.12），頁 55-62。
11. Rose Paquet Kinsley, "Inclusion in museums: a matter of social justice," *Museum Management and Curatorship* 31, no. 5 (2016): 474-490.
12. 邱大昕，〈觸覺的轉向——広瀬浩二郎的展覽理念〉，《博物館與文化》，12期（2016.12），頁 141-156。
13. Center for the Future of Museums ed., *TrendsWatch 2017* (Washington, D.C.: American Alliances of Museums), 13.
14. 呂理政，〈學做友善平權的博物館——國立臺灣歷史博物館的反省和展望〉，頁 20。



Gallery | Period
207 | 2018.04.08-07.08



THE
PHENOMENON
OF YIXING WARE

傳世器及其他

TREASURED LEGACY
AND BEYOND

紫

砂

風

潮