

展覽接觸點—— 回顧「清明上河圖特展」之展示 設計

■ 羅勝文、詹郁芳

當代的博物館參觀體驗，可視為博物館所設計的服務體驗旅程。無論是提供官方網站查找展覽資訊，或連結數位網路社群 (Facebook、Instagram 等)，及至博物館參觀展覽現場，民眾能在任何時刻的許多機會下接觸到展覽。博物館透過各種媒介，如：博物館官方網站、展覽文宣品、展場內的動線設計、輔助說明板及數位展件等，設計「接觸點」(Touchpoint)。本文定義展覽接觸點為展覽動線設計、展覽視覺平面設計及其衍生的訊息載體，專人/自助導覽等不列入討論。有效的展覽接觸點能清楚地傳達展覽概念，傳遞價值，豐富民眾的溝通互動體驗。本文回顧「清明上河圖特展」的展示設計，討論分析數位展件的動線設計、展覽主視覺、摺頁、Facebook、Instagram 網路社群貼文、展櫃的輔助說明板等展覽接觸點，及其承載的概念與價值傳遞方式。展示訊息的展覽接觸點指引民眾留意特定的觀展重點，饒富創意的接觸點，帶給民眾豐富的互動樂趣，感受新奇、有趣、不同以往的觀展體驗。

國立故宮博物院南部院區在今年二月底展出傅永張擇端〈清明易簡圖〉、傅明仇英〈清明上河圖〉、〈清院本清明上河圖〉等三件書畫作品，以及「古畫動漫——清明上河圖」、「書畫互動桌——清明上河圖」、「話·畫——清明上河圖」等數位展件。¹這是國立故宮博物院首次結合數位科技展出院藏〈清明上河圖〉珍貴文物，展覽的視覺平面設計發揮巧思，善用畫作中廣為人知的場景「虹橋」，擷取畫作中有趣的人物情節，再加上令人會心一笑的創意新解引起現代人共鳴，帶領民眾遊歷宋、明、清三朝的城市繁華風情，主動探索畫中豐富有趣的視覺訊息。

所謂的展覽接觸點是指民眾接觸到展覽

的任何時刻，包含觀展前、觀展期間、觀展後等民眾與博物館展覽服務的溝通、互動及連結的總合體驗，能讓展覽概念被清楚地傳達，²本文以數位展件、動線設計、展覽視覺平面設計及其衍生的訊息載體為主，包含展覽主視覺、官方網路社群的貼文、輔助說明版等為討論標的。導覽服務、教育推廣活動等等接觸點不在討論之列。

有效的展覽接觸點能作為展覽價值的傳遞載體，讓民眾感覺到參觀某個特展/展覽是有趣且令人期待的。本次「清明上河圖特展」，藉由〈清明上河圖〉的高知名度，並輔以數位展件/數位互動裝置增加數位科技感，大量應用三件展出書畫文物的細節，加

入遊戲設計或網路迷因（internet memes）等流行元素，創造能與民眾產生共鳴的展覽接觸點，讓民眾能透過官網、Facebook、Instagram等在觀展前收集展覽資訊；觀展過程中經由精心安排的數位互動裝置、動線規劃、輔助說明板獲得資訊服務，與展覽發生各種形式的互動，提升觀展的意願和樂趣；觀展後還能瀏覽網路社群，持續關注展覽訊息。

嵌入在展示脈絡的數位互動體驗與動線設計

本次展出的數位展件：「話·畫——清明上河圖」（簡稱話·畫）、「古畫動漫——清明上河圖」（簡稱古畫動漫）及「書畫互動桌——清明上河圖」（簡稱書畫互動桌），分別透過數位影片、高解析度巨幅投影、多指觸控等多媒體技術，引導民眾從不同的視角觀察欣賞三件〈清明上河圖〉畫卷中熱鬧繁雜的構圖與情節，展示方式捨棄以往特闢的

數位展區，而是根據數位展件的內容特色，將其融入在展場動線之中（圖1），有計畫性地引導民眾探索三件珍貴〈清明上河圖〉書畫作品，感受新奇、有趣、不同以往的觀展體驗。

「話·畫」片長約三十分鐘，內容以〈清院本清明上河圖〉為主軸，前半段簡要概述院藏九本〈清明上河圖〉仿本之間的關係，後半段透過實景、戲劇等拍攝手法詳細解說該畫作中重要的段落與場景。此件數位作品設置在〈清院本清明上河圖〉之後，傳明仇英〈清明上河圖〉、傳宋張擇端〈清明易簡圖〉等之前，民眾觀賞影片後大致瞭解：一、〈清明上河圖〉的基本構圖、段落、情節等，有助於掌握留意後兩卷畫作的賞析重點，甚而發現三件書畫作品中同中有異的細節；二、認識〈清院本清明上河圖〉的歷史意義與藝術價值，抑或回頭尋找先前未曾留意的人物場景，增添如同在畫作中尋寶的樂趣。

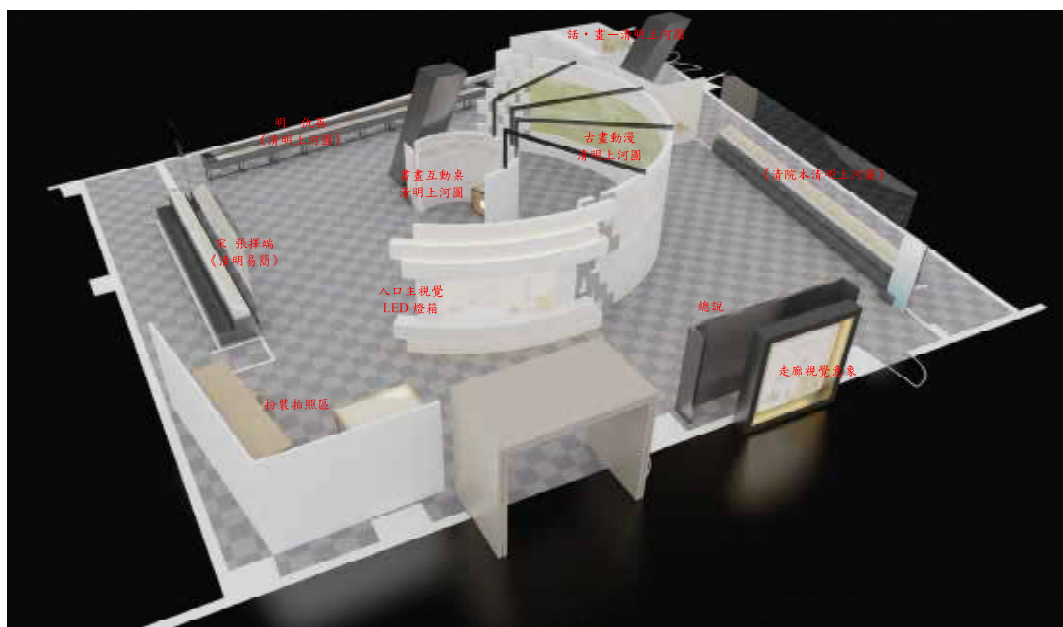


圖1 清明上河圖特展展場動線圖 南院處提供

〈清院本清明上河圖〉橫 1152.8 公分，受限於展櫃尺寸無法全幅展出，「古畫動漫」彌補了佈展上的遺憾。該數位展件以電腦動畫呈現〈清院本清明上河圖〉，並投影在寬 14 公尺、高 4 公尺的巨幕之上，全片仿照畫卷觀賞方式，由右向左依序播放展開及捲收的過程，並在重要場景加上動畫與配樂，使民眾能近距離地接觸畫作，端詳畫作中的任何細節，感受熱鬧喧囂。「書畫互動桌」則位於展場動線的尾端，互動桌展示三件書作的高清數位圖像，民眾欣賞完三件書畫作品後應該對其中的構圖、段落場景等有基本的認識，可以透過手指觸控方式操作並放大畫作中的某個場景，如同拿著放大鏡近距離觀察三件書畫作品，比較其中細節的差異。例如導覽人員曾透過互動桌介紹三件〈清明上河圖〉的虹橋建築結構、攤販店鋪招牌等。（圖 2）

虛實交錯的動線設計豐富本次特展的層次感，提綱挈領地摘要出文物賞析重點，創造來回探索的機會。民眾能操作數位展件仔

細觀察原畫作中難以看見的細節，回頭尋找某個有趣人物、場景或情節在原畫作中的位置，滿足對這個家喻戶曉的創作題材的好奇心，增添觀展時的知識性與趣味性。

網際網路傳達展覽形象、創造話題

參觀特展是民眾參訪故宮南院的主要動機之一（占 19.7%），官網、Facebook 和 Instagram 等網路社群可能是最便捷的特展訊息傳達管道。107 與 108 年度的故宮觀眾意見調查結果顯示：民眾在來訪前優先透過南部院區官網查找博物館資訊（25.90%），其次是透過親友介紹（24.52%）、電視（22.31%）、網站／部落格（18.73%）、故宮南院、故宮北院、故宮精品等官方 Facebook 網路社群（9.46%）。³ 在進入官網後，展覽主視覺（圖 3）是最先接觸到的展覽相關資訊。因為〈清明上河圖〉本身就有高知名度，「展覽形象」參考數則國寶南下、數位南院等國立故宮博物院政策相關新聞，以「清明上河圖首次南



圖 2 | 以手指觸控方式操作「書畫互動桌」 南院處提供



圖3 | 故宮官網上「清明上河圖特展」主視覺 南院處提供

下」、「數位互動」為題，將故宮南院建築剪影數碼化、擷取〈清院本清明上河圖〉的舟船，傳達數位南院、〈清明上河圖〉首次南下展出的話題性，並搭配各新聞媒體的報導，提高「展覽形象」的曝光程度。

Facebook、Instagram 等網路社群雖不是民眾獲取故宮相關資訊的主要管道，南北兩院的官方網路社群粉絲團人數合計約有 43 萬之多，可見若在展覽期間持續利用可引起共鳴的、有趣的貼文，經過網路社群自媒體的分享、轉發及新聞媒體報導，能達到更高的觸及人數，有效維持展覽在網路社群的熱度；如 106 年度廣獲好評的「泡麵貼文」曾獲得 1.1 萬次按讚，540 則留言，1,600 個以上的分享，以及數則新聞報導；顯示展覽期間持續性、有計劃性的貼文能維持特展訊息在網路社群間的熱度。

在網路宣傳方面，展覽資訊早在開展日的一個半月之前開始宣傳，貼文內容擷取〈清院本清明上河圖〉的市集、虹橋、野臺戲等場景進行再創作（圖 4），獲得 71 則留言，近 100 次分享。另外應用開放網路社群自由

創作的清明上河圖梗圖，結合近期網路流行的迷因梗圖製作風潮，擷取〈清院本清明上河圖〉的人物圖像，讓網友發揮創意加上對白，吸引 1.7 萬次按讚、1,059 則留言，7,367 個以上的分享。

而在開展期間，國立故宮博物院 Facebook、Instagram 等官方網路社群自 108 年 12 月至 109 年 3 月，發佈約有 70 則本次特展相關貼文，12 月的貼文數為 7 篇，依次為 1 月 17 篇、2 月 11 篇、3 月 30 篇。貼文的內容除社群創意梗圖外，包含宣傳行銷展覽與展示文物（圖 5）、教育解說三件書畫作品中有趣的場景或歷史人文知識（圖 6）、搭配年假、防疫等時事的網路迷因梗圖、趣味問答等等（圖 7）數種類型，帶給民眾兼具知識性、新鮮感、有趣性、互動性等多元感知體驗。

鑑於迷因梗圖具有吸睛、快速傳達資訊的效果，展場內的輔助說明板亦採用相似設計，放大書畫作品部份細節後加入幽默文字，並將該輔助說明板置於該細節上方（圖 8），引導遊客細心品味，同時藉此勾起民眾回憶在網路線上所感受到的展覽接觸點體驗。



圖4 清明上河圖特展宣傳臉書貼文 取自故宮精品臉書：<https://www.facebook.com/npmshops/posts/3085900838088256>，檢索日期：2020年5月14日。



圖5 清明上河圖特展展示文物臉書貼文 取自國立故宮博物院南部院區臉書：<https://www.facebook.com/npmssouth/posts/2616407345262323>，檢索日期：2020年5月14日。

視覺設計——引導觀展與互動體驗

展覽摺頁是民眾進入博物館後可以接觸到的展覽資訊之一，多用於介紹更深入的展覽訊息⁴方便民眾在觀展過程中隨時翻閱，辨識展覽主題。本次特展的摺頁封面分別擷取三件〈清明上河圖〉的「虹橋」的部份情節組合成一座虹橋，清楚傳達本次展覽的主題。細心的民眾能透過摺頁封面感受三件書畫作品的繪畫風格，各時代的城市風情等訊息。（圖9）這樣設計手法也應用在展場動線設計，入口處的假牆依序陳列傳宋張擇端〈清明易簡圖〉、〈清院本清明上河圖〉及傳明仇英〈清明上河圖〉的「虹橋」場景（圖10），引導民眾探索發現三件畫作在表現相同場景的細節差異。

展櫃裡的輔助說明板延續引導民眾觀賞畫卷中細節的功能，融合遊戲設計和網路迷因，將畫卷中饒有趣味的畫面，加以取景對應當今時事梗圖，進而創新解畫中人物行為。（圖11）例〈清院本清明上河圖〉展櫃上方第一張輔助說明板擷取「畫中二名男子酒後騎驢相互攙扶的模樣」的場景，標記「危險酒駕」的現代語彙；另一張輔助說明板擷取畫軸中的「學堂」場景，學堂牆上貼著「學」字，屋內師者正在講課，僅一名學童聽課，其他學童已按耐不住爬牆而走，甚至在牆邊解手的場景，對應當代有如「百萬小學堂」，因此以現代語彙看來是清明版的「清明小學堂」。除此之外，尚有「進香遊客」扣合當代遶境進香，「打架鬥毆」、「玩具店」等等的梗圖新解。

輔助說明板的設計引導民眾的視覺走向，他們的視線先接觸到展櫃上方的輔助說明板，對應觀看展櫃裡的〈清明上河圖〉，尋找人

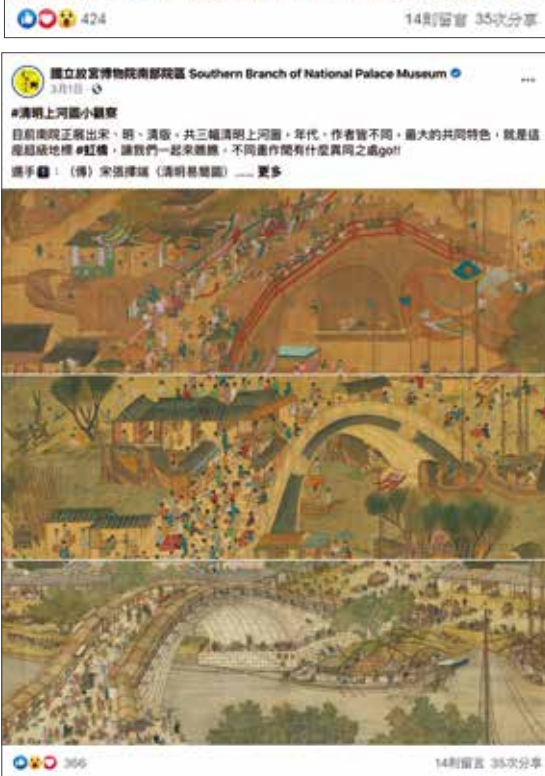


圖6 清明上河圖特展文物教育解說圖書貼文 取自國立故宮博物院南部院區臉書：<https://www.facebook.com/npsmsouth/posts/2669973606572363>；<https://www.facebook.com/npsmsouth/posts/2672729169630140>；<https://www.facebook.com/npsmsouth/posts/2676014999301557>；<https://www.facebook.com/npsmsouth/posts/2658589501044107>，檢索日期：2020年5月14日。

物或場景出現在畫卷中何處。透過視覺的流動設計誘導，結合觀眾的自身經驗，促發民眾主動探索畫軸中人物置於何處的細節，進而觀察其他的人物場景。這樣的表現方式也扣合著民眾在 Facebook、Instagram 等網路社

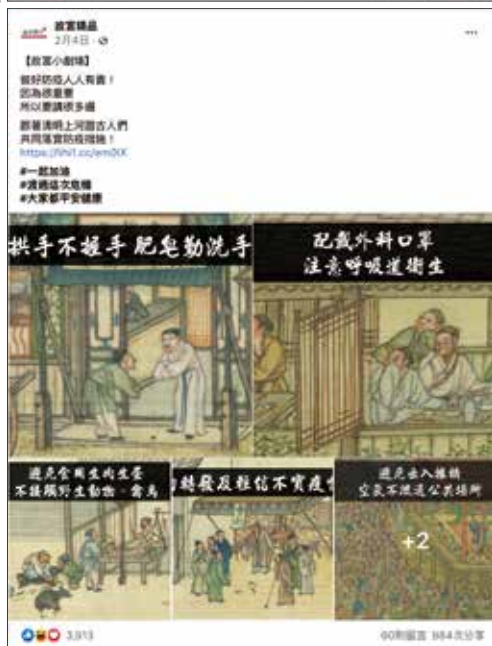


圖7 清明上河圖特展文物網路迷因梗圖臉書貼文 取自故宮精品臉書與國立故宮博物院南部院區臉書：<https://www.facebook.com/npmssouth/posts/2667175030185554%EF%BC%9B>；<https://www.facebook.com/npmshops/posts/3230618726949799>；<https://www.facebook.com/npmssouth/posts/2659632037606520>；<https://www.facebook.com/npmssouth/posts/2707580349478355>，檢索日期：2020年5月14日。



圖8 | 清明上河圖特展現場輔助說明版，兼具教育解說用途與幽默梗圖等兩種型式。 南院處提供

清明上河圖特展

A Special Exhibition of Paintings on "Up the River During Qingming"

2020 01.22 ~ 2020 04.26
南院展覽區 S203 展廳

「清明上河圖」是宋代最為流行的畫類，其中尤以《清明上河圖》聲名最著。此作忠實再現了北宋都城汴京和汴河沿岸繁華熱鬧的景象，深受後代畫家所喜愛。因此在清明時節出現了很多不同的版本，而本院收藏的《清明上河圖》，絹稿是絹繪內容最豐富、人數也最高的國畫絹精品。

近年來，本院以《清院本清明上河圖》為藍本，創造出各式各樣的數位新媒體。例如：以無縫拼接技術，呈現四個長卷的「古畫動漫—清明上河圖」；應用多畫解析、多媒體控光觸控科技，讓觀眾能夠欣賞古今互動的「書畫互動版—清明上河圖」；還有採用HD高畫質技術，紀錄畫作真跡的「畫—清明上河圖」等。全都是結合科技藝術來呈現清明上河圖多元樣態的精美傑作。

本次特展，一方面展出原繪《宋本清明上河圖》、《明本清明上河圖》與《清院本清明上河圖》等三件繪畫名品，另外，也會搭配各項數位展區，讓觀眾透過觸摸、觸擊、聽覺、體感的四重體驗，真感受中國城市的熱鬧繁榮，相信必定能為大家創造耳目一新的觀展體驗。

參觀資訊

故宮博物院南院展廳 S203 展廳
展期時間 01.22~04.26
每日時間
週一至週五 09:00~17:00 (週一休息)
週六至週日 09:00~19:00

Webster Information

North: 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd.
South: 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd.
(Closed for sementara)



清明上河圖特展

A Special Exhibition of Paintings on "Up the River During Qingming"

2020 01.22 ~ 2020 04.26
南院展覽區 S203 展廳

「清明上河圖」是宋代最為流行的畫類，其中尤以《清明上河圖》聲名最著。此作忠實再現了北宋都城汴京和汴河沿岸繁華熱鬧的景象，深受後代畫家所喜愛。因此在清明時節出現了很多不同的版本，而本院收藏的《清明上河圖》，絹稿是絹繪內容最豐富、人數也最高的國畫絹精品。

近年來，本院以《清院本清明上河圖》為藍本，創造出各式各樣的數位新媒體。例如：以無縫拼接技術，呈現四個長卷的「古畫動漫—清明上河圖」；應用多畫解析、多媒體控光觸控科技，讓觀眾能夠欣賞古今互動的「書畫互動版—清明上河圖」；還有採用HD高畫質技術，紀錄畫作真跡的「畫—清明上河圖」等。全都是結合科技藝術來呈現清明上河圖多元樣態的精美傑作。

本次特展，一方面展出原繪《宋本清明上河圖》、《明本清明上河圖》與《清院本清明上河圖》等三件繪畫名品，另外，也會搭配各項數位展區，讓觀眾透過觸摸、觸擊、聽覺、體感的四重體驗，真感受中國城市的熱鬧繁榮，相信必定能為大家創造耳目一新的觀展體驗。

參觀資訊

故宮博物院南院展廳 S203 展廳
展期時間 01.22~04.26
每日時間
週一至週五 09:00~17:00 (週一休息)
週六至週日 09:00~19:00

Webster Information

North: 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd.
South: 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd.
(Closed for sementara)



清明上河圖特展

A Special Exhibition of Paintings on "Up the River During Qingming"

2020 01.22 ~ 2020 04.26
南院展覽區 S203 展廳

「清明上河圖」是宋代最為流行的畫類，其中尤以《清明上河圖》聲名最著。此作忠實再現了北宋都城汴京和汴河沿岸繁華熱鬧的景象，深受後代畫家所喜愛。因此在清明時節出現了很多不同的版本，而本院收藏的《清明上河圖》，絹稿是絹繪內容最豐富、人數也最高的國畫絹精品。

近年來，本院以《清院本清明上河圖》為藍本，創造出各式各樣的數位新媒體。例如：以無縫拼接技術，呈現四個長卷的「古畫動漫—清明上河圖」；應用多畫解析、多媒體控光觸控科技，讓觀眾能夠欣賞古今互動的「書畫互動版—清明上河圖」；還有採用HD高畫質技術，紀錄畫作真跡的「畫—清明上河圖」等。全都是結合科技藝術來呈現清明上河圖多元樣態的精美傑作。

本次特展，一方面展出原繪《宋本清明上河圖》、《明本清明上河圖》與《清院本清明上河圖》等三件繪畫名品，另外，也會搭配各項數位展區，讓觀眾透過觸摸、觸擊、聽覺、體感的四重體驗，真感受中國城市的熱鬧繁榮，相信必定能為大家創造耳目一新的觀展體驗。

參觀資訊

故宮博物院南院展廳 S203 展廳
展期時間 01.22~04.26
每日時間
週一至週五 09:00~17:00 (週一休息)
週六至週日 09:00~19:00

Webster Information

North: 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd.
South: 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd., 10000 Blvd.
(Closed for sementara)



圖9 | 清明上河圖特展摺頁設計 (上)正面、背面;(中)說明頁局部;(下)內頁局部 南院處提供



圖 10 | 三件書畫作品的「虹橋」場景 (上)假牆設計示意圖；(下)展廳實景 南院處提供

群所獲得的樂趣體驗，網路社群、網路迷因已被許多博物館接納採用，本次特展藉由展櫃裡的輔助說明板串連網路社群的展覽接觸點，巧妙地將民眾在線上感知到的樂趣、知識等正向感受延伸到展覽空間，在畫作中尋找他們曾經看過的幽默梗圖，創造出趣味盎然的觀展體驗。

結語

不論是在網路上瀏覽，或是到博物館參觀展覽，民眾能在任何時間的許多機會下接觸體驗展覽服務，精心設計的接觸點能在適當時間引導或直接與民眾互動，在互動的過

程中讓民眾感覺到與展覽共同創作的獨特價值。展示設計不僅僅是展覽空間的營造，也是博物館能檢視自身並進而創造展覽接觸點的重要時機，例如本次特展的展場輔助說明板與網路社群貼文，兩者同時採用〈清明上河圖〉的細節、網路迷因梗圖等元素，巧妙地透過相似的內容虛實整合民眾的觀展體驗。網路社群貼文亦能作為展覽空間的延伸，以豐富的文字、圖片詳細介紹藏身在展覽文物中的微小細節。

本文識別出數個在展示設計階段所創造或衍生的展覽接觸點，如：數位互動、網際網路社群及展示設計等接觸點。數位展件本



圖 11-1 「危險酒駕」展櫃輔助說明板 取自〈清院本清明上河圖〉局部 作者攝

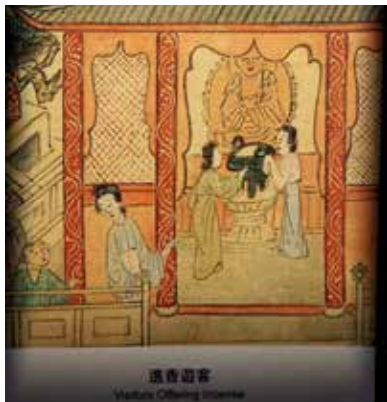


圖 11-2 「進香遊客」展櫃輔助說明板 取自傅明仇英〈清明上河圖〉局部 作者攝



身即是展示品，經過適當安排後，能將展覽主題、展覽及展示品的知識性、趣味性鑲嵌在互動體驗之中；視覺平面設計除了作為溝通和表現的方式，添加新興元素後也能與民眾產生互動，展櫃的輔助說明板加入網路迷因和遊戲設計後，也能讓民眾感覺到有趣、莞爾一笑，產生共鳴，願意投入更多時間欣賞展示文物，感受與文物之間獨特的交流互動。一般認為數位展件、網路科技等本身具有高互動性的媒體能夠吸引民眾的參與，使得展覽更容易親近，然本次「清明上河圖特展」的輔助說明板展示設計則呈現了另一種價值共創的可能性，可見博物館在設計展覽

接觸點時不一定侷限在其物件本身的特性，外部元素的加入能夠帶來更具創意的參觀互動體驗。

博物館的展示設計能在各個觀展階段，透過不同的形式手法塑造民眾的展覽體驗，從觀展前民眾於官網所見的展覽主視覺；觀展期間的展覽摺頁、展場內的動線設計、輔助說明板等；乃至於觀展後的網路社群貼文等。博物館在進行展示設計時應能定義明確的展覽體驗主題，藉此主題從民眾的視角創作數則容易產生共鳴、精要簡潔的展覽概念和訊息，越能貼近民眾生活經驗，越容易被民眾所接收，並安排投放至適當的展示設計



圖 11-3 「打架鬥毆」、「玩具店」展櫃輔助說明板 取自傅宗張擇端〈清明易簡圖〉局部 作者攝

產出，例如本次特展將「虹橋」應用在展覽摺頁、入口處的假牆等處，導引民眾觀察三件書畫作品中同中有異的細節。本文藉由回顧探討分析展示設計的接觸點，期許能從「博

物館服務設計」的觀點，進而創新未來博物館的參觀服務體驗旅程。

作者皆任職於本院南院處

註釋

1. 展場實景可參考「清明上河圖特展」策展人有約活動錄影：https://www.facebook.com/watch/live/?v=472114460398725&ref=watch_permalink 及展覽介紹：<https://www.youtube.com/watch?v=KrXyQJQHxOE>（檢索日期：2020年6月4日）。
2. Leonieke G. Zomerdiijk and Chris Voss, "Service Design for Experience-Centric Services," *Journal of Service Research* vol.13, no.1 (Feb.2010): 67-82; 黃可薰, 〈服務問題解決之設計探索〉, 收入於社團法人台灣服務科學學會著, 《服務科學——服務系統觀與價值共創論》(新北: 前程文化, 2016), 頁 188-221。
3. 《108 年度國立故宮博物院南部院區觀眾意見暨觀眾組成分析報告書》, 詳國立故宮博物院全球資訊網「博物館行政——政府資訊公開」項下「業務統計」:<https://www.npm.gov.tw/zh-TW/down.ashx?sNo=10021547> (檢索日期: 2020 年 5 月 14 日)。
4. 潘美君, 〈博物館宣傳的新思維——整合行銷傳播〉, 《博物館學季刊》, 19 卷 2 期 (2005.4), 頁 85-105。

參考資料

1. 國立故宮博物院編, 《108 年度國立故宮博物院觀眾意見調查暨經濟與社會影響分析——南部院區觀眾意見暨觀眾組成分析報告書》, 臺北: 國立故宮博物院, 2019。
2. 黃佳慧、林芳穗, 〈從服務設計觀點探討「博物館服務」——以「國立台灣文學館」為例〉, 《設計學報》, 19 卷 2 期, 2014 年 6 月, 頁 67-90。