

# 從「脈絡學習模式」看疫情中的博物館經驗

■ 劉君祺

2020年 COVID-19 疫情席捲全球，臺灣因全民防疫得宜，大致平安度過疫情，本院也成為國際間博物館的另類奇蹟，除了僅調整週一休館之外，並未正式閉館防疫，且持續推動各項實體新展與活動。放眼國際，疫情尚未平息，許多博物館仍未打開實體的大門，或者採取限制入館的參觀措施。當觀眾無法如往昔一般自由地入館參觀，博物館所面對的，不僅是財源的嚴峻衝擊，還有人們對於其存續與價值的質疑。在疫情巨浪之中，眾多博物館在過去一年，快速因應、調整策略，轉以「數位博物館」之姿繼續迎接、服務無遠弗屆的網路觀眾，實現、形塑甚至是重新定義博物館新時代的使命。當博物館及博物館員所致力提供的「博物館經驗」，從實體面蛻變為網路版，「博物館經驗」的面貌正經歷如何的改變？本文嘗試以 John H. Falk 與 Lynn D. Dierking 在 2000 年所提出的「脈絡學習模式」（Contextual Model of Learning），<sup>1</sup> 嘗試探討網路版的「博物館經驗」，並呼應今年國際博物館日主題「博物館的未來——復甦與新象」（The Future of Museums: Recover and Reimagine），佐以若干博物館案例觀察。

## 博物館經驗——Falk 與 Dierking 的「脈絡學習模式」

John H. Falk 與 Lynn D. Dierking 在 2000 年提出「脈絡學習模式」，指出每位觀眾的「博物館經驗」，來自於在其「個人脈絡」（personal context）、「物質脈絡」（physical context），以及「社會文化脈絡」（sociocultural context）三面向交相作用所形成的結果。觀眾的「博物館經驗」可能早在參訪之前已然產生，並在結束參訪後仍持續發展。每位觀眾的先備知識、興趣、信念、需求與期待（個人脈絡），在博物館的建築空間、展示敘事、文物展示等有形場域（物質脈絡）所產生的感受，以及與同行夥伴、其它觀眾，或者館方人員所產生的互動關聯（社會文化脈絡），皆影響博物館經

驗的形成與建構。

在「個人脈絡」方面，Falk 與 Dierking 在 2013 年進一步闡釋，<sup>2</sup> 每個觀眾因其獨特的認同需求動機（identity-related motivations）決定參訪博物館，這些不同的動機可將博物館觀眾區分成七大類，分別是「探索者」（explorers）、「促進者」（facilitators）、「專業人士 / 業餘愛好者」（professionals / hobbyists）、「經驗尋求者」（experience seekers）、「充電者」（rechargers）、「朝聖者」（respectful pilgrims），以及「相似性尋求者」（affinity seekers）等，這些不同的動機，驅使觀眾決定參訪；各類動機也形成參觀的框架，影響觀眾在參觀時主動選擇所欲觀賞的展覽內容，以及如何觀賞的方式，從中建構學習價值，

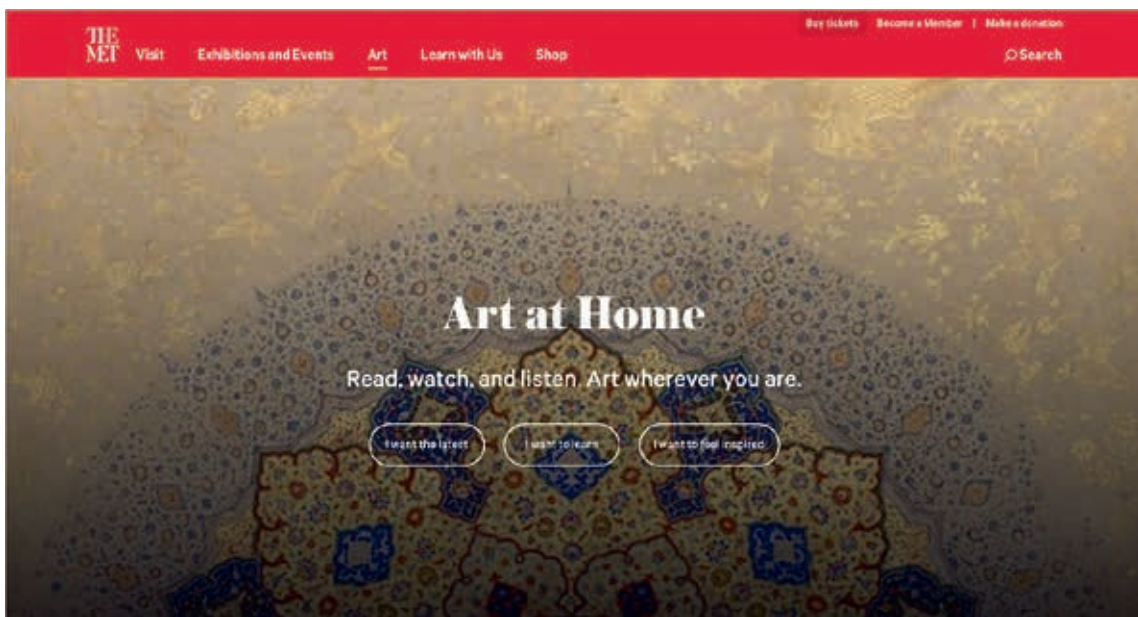


圖1 大都會藝術博物館的「藝術到府」專頁，詢問使用者的瀏覽動機。取自該館官網：<https://www.metmuseum.org/art/art-at-home>，檢索日期：2021年4月8日。

以符合參觀的動機與需求。Falk 與 Dierking 在「個人脈絡」的陳述，啓示博物館應理解觀眾的參觀動機與需求，設計相符的展覽活動、服務內容，進而提升博物館資源的效益、維繫與觀眾的長期夥伴關係。

在「物質脈絡」方面，Falk 與 Dierking 於 2013 年則指出觀眾在建築本體、空間環境、展覽、物件、文字敘事以及詮釋資料之間，所能展現「自由與選擇」（freedom and choice）的程度，決定了觀眾的實體經驗。因此，博物館如能提供利於自由學習、適於各類分眾需求的環境設計，將有助於觀眾在物質脈絡方面的滿足與實現。

在「社會文化脈絡」方面，則可從宏觀面理解博物館本身即是一個社會組織，承載了社會普遍對於它的期待，以及大眾認知它所應展現的價值與信念；也可從微觀面理解博物館是一個微型社會，觀眾在此空間與同行夥伴、館

方人員或其他觀眾產生互動情形。博物館如何能持續促進觀眾與博物館，或是觀眾彼此群體之間，甚至是觀眾與社會的對話互動，決定了「社會文化脈絡」面向的構成。

### 「博物館經驗」的蛻變——從實體到數位

國際博物館協會（International Council of Museums）在 2020 年 9 月至 10 月之間，向全球的博物館／從業人員發出有關 COVID-19 對於博物館的影響調查，<sup>3</sup> 獲得將近九百份回應。其中在「博物館數位服務」一項，有高達 46.7% 的博物館／從業人員表示疫情爆發之後它們增加或開始了「網路直播活動」，45.7% 的博物館／從業人員表示它們增加或開始了「社群媒體互動」，36.5% 的博物館／從業人員表示它們增加或開始了「線上學習活動」，博物館界正大幅度地進行數位轉型，趨勢可見一斑。這些因疫情而誕生的數位活動，如何持續與觀眾產生連

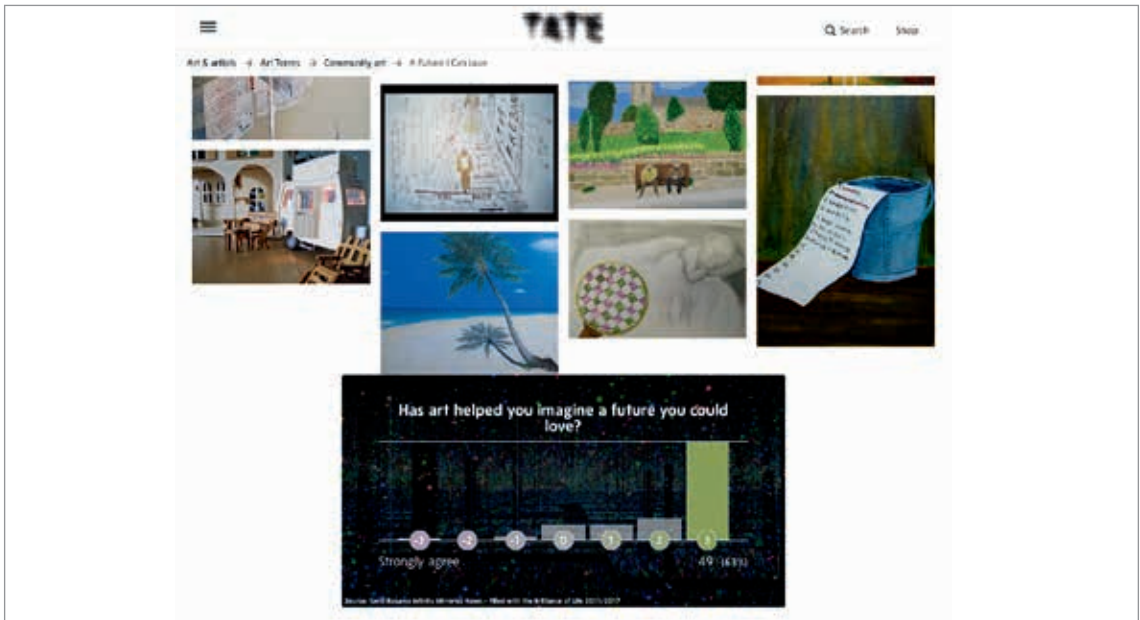


圖2 泰德美術館在話題專輯頁面設計即時投票，反映觀眾的態度。取自該館官網：<https://www.tate.org.uk/art/art-terms/c/community-art/future-i-can-love>，檢索日期：2021年4月8日。

結，以下將借用 Falk 與 Dierking 的「脈絡學習模式」，從「個人脈絡」、「物質脈絡」及「社會文化脈絡」探討新型態「博物館經驗」的延續與塑造。

### 一、個人脈絡——強化「相關性」與個人化服務

每位觀眾參觀博物館的需求不同，線上博物館如何切合他們的需求、期待與動機，以持續推動博物館教育並建立與觀眾的連結，在這波疫情之中，亦可看到值得討論的發展。例如美國大都會藝術博物館（The Metropolitan Museum of Art）在其「藝術到府」（Art at Home）的單元中，一開始即詢問觀眾利用官網的動機，是「我想獲得最新消息」、「我想學習」，或者「我想要被啟發」等三類，再依循觀眾的回答，提供相應的數位資源。（圖 1）英國的泰德美術館（Tate），則在話題專輯頁面設計網路投票，邀請觀眾進行簡單的意見表述，並即時呈現觀眾投票的結果。（圖 2）

對於許多觀眾來說，「學習」仍是參與博物館的主要動機之一，為持續彰顯博物館的教育功能，許多博物館在疫情期間紛紛利用 YouTube 或官網推出線上的教育活動，透過線上示範、解說或者教材下載，帶領觀眾認識博物館文物，或者進行創作或學習。英國大英博物館（The British Museum）在疫情期間推出全新的文物資料庫，期望促使居家避疫的觀眾更方便地探索館藏，獲得深度的學習。大都會藝術博物館原本即有的兒童網站，提供寓教於樂的「時光機器」索引系統，運用淺顯文字及有趣的概念分類，吸引兒童探索跨越各古代文明的世界館藏，在疫情期間提供重要的兒童學習資源；另外還持續為視障觀眾推出線上活動，在疫情艱困的時期仍兼顧弱勢族群的需求，值得讚賞。法國羅浮宮（Musée du Louvre）與泰德美術館則針對兒童觀眾，各自推出數支藝術卡通，以兒童



所慣用的溝通方式及語彙介紹博物館典藏，格外吸睛。（圖3）

疫情當下，當生計與生存都成為問題之際，博物館是否能與民共感，所提供的內容與服務，是否能獲得觀眾的共鳴，便成為極大的考驗。泰德美術館自2016年開始每年推出「泰德交換」活動（Tate Exchange），訂定年度主題，透過實體論壇、表演或工作坊，促進觀眾的對話、形成共識，今年面臨疫情挑戰，「泰德交換」活動改為線上版，並因應過去一年人際關係之間的巨大變化，訂定「愛」為年度主題，從展覽、線上論壇、藝術家討論、Podcast等面向，討論「愛」的元素及面向。紐西蘭國立博物館（Museum of New Zealand Te Papa Tongarewa）則在官網成立「舒緩小頁」（A little page of calm），提供線上文物拼圖、線上問答，以及具備放空效果的日落影片等，鼓勵觀眾利用博物館資源放鬆緊張心情，在嚴峻的疫情時空之中，提供一隅藝術療癒的博物館天地。（圖4）

## 二、物質脈絡——克服無法實體參觀的障礙

許多觀眾喜愛博物館的原因，並不在於藝術品或展覽物件本身，而是「逛博物館」這件事。然而，COVID-19的爆發，卻本質地撼動了「逛博物館」的生態。當博物館的實體大門因為疫情而關上了，Google Arts and Culture 豐沛的線上博物館實景服務，緩解了觀眾的參觀渴望，透過滑鼠操作，或近或遠、調整動線，人們仍能自由選擇欲瀏覽的博物館展覽，獲得某種程度的空間與場域感。大英博物館即結合了Google Arts and Culture的線上實景，在網路上提供六條可以「在家探索」的主題動線與指引，鼓勵親子觀眾優游彈指之間，在博物館的雲端場域進行主題學習。

Google Arts and Culture的實景遊覽或顯浮



圖3 泰德美術館的兒童網站，推出各約1分鐘的藝術卡通，介紹藝術主題。取自該館官網：<https://www.tate.org.uk/kids/explore/who-is/who-yinka-shonibare>，檢索日期：2021年4月8日。

光掠影，有些博物館則進一步在自家官網提供展場的實境服務，例如奧地利的維也納藝術史博物館（Kunsthistorisches Museum Wien），在2020年推出了「與布魯哲爾相遇，只有在維也納」（Bruegel begegnen – Only in Vienna）線上實境，針對博物館的「布魯哲爾」專室，提供三百六十度實景服務。觀眾可輕易的利用滑鼠移動進行展件遊覽，點選個別畫作閱讀展件介紹，透過線上實境，觀賞聞名世界的畫作典藏，同時亦可感受陳列室的藝術氛圍與空間感，一解無法出國旅行、參觀博物館的遺憾。美國紐約的現代美術館（Museum of Modern Art），則是推出結合展覽實境與線上論壇的「虛擬觀點」活動，邀請觀眾於影片首播前事先提出問題，講者或藝術家將於線上論壇上進行回應。（圖5）本院亦在2020年10月期間，運用2019年大獲好評的「未來，不期而遇」形象影片，在官方Facebook、YouTube及TripAdvisor網站向國際觀眾致意，同時宣傳本院「720° VR 走進故宮」網路資源，提供無法來臺旅行的國際觀眾虛擬遊覽故宮的機會。（圖6）

許多博物館在疫情期間仍致力於兒童教育，羅浮宮邀請專業說書人／戲劇演員推出一系列「夏日故事」（Petits contes d'été）、「秋日故事」（Petits contes d'automne）與「冬日故事」（Petits

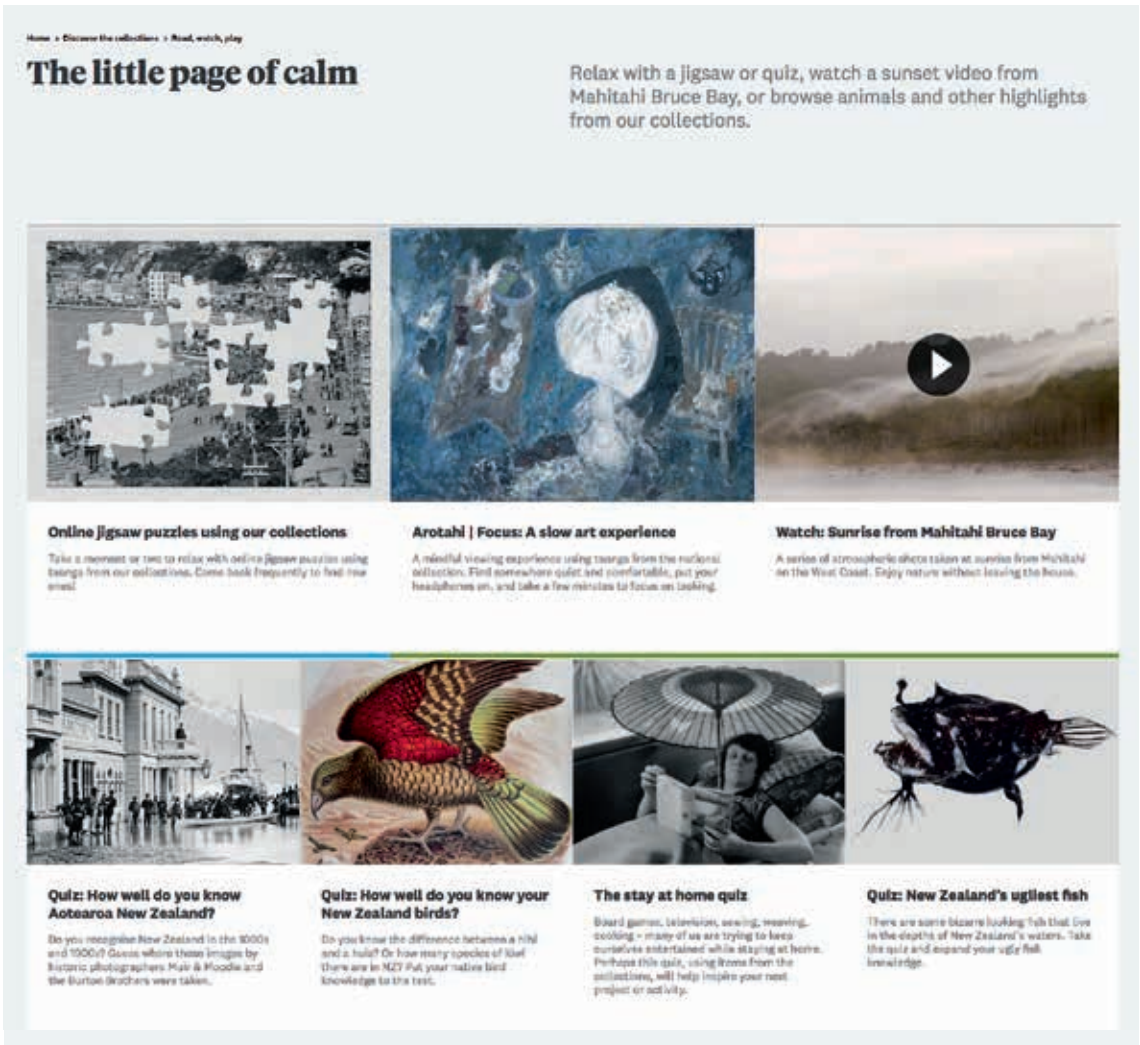


圖4 紐西蘭國立博物館的「舒緩小頁」，提供各種可放鬆心情的小遊戲與影片。取自該館官網：<https://www.tepapa.govt.nz/discover-collections/read-watch-play/little-page-calm>，檢索日期：2021年4月8日。

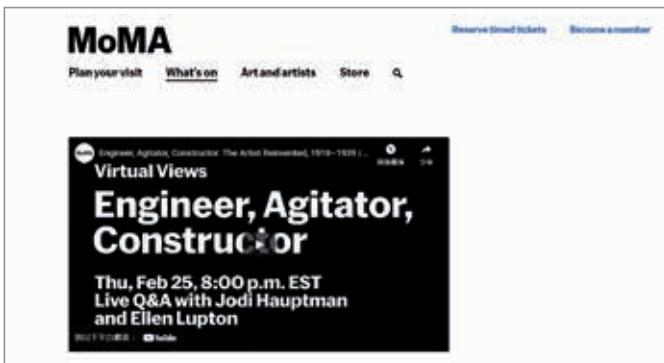


圖5 美國紐約的現代美術館推出結合展覽實境與線上論壇的「虛擬觀點」活動。取自該館官網：<https://www.moma.org/calendar/exhibitions/5072>，檢索日期：2021年4月8日。

contes d'hiver) 影片，長度各約五分鐘，以生動的解說方式，結合肢體動作與臉部表情，提升兒童的注意力與興趣，帶領法語系兒童進入展場探索文物背後的故事。希臘衛城博物館 (Μουσείο Ακρόπολης) 則即將推出專門為兒童所設計的三百六十度實境服務，期望能持續傳遞文化教育，提供具實體場域感

的學習體驗，陶冶兒童的博物館素養。

### 三、社會文化脈絡——扮演社會互動的觸媒

「後博物館」(post-museum) 概念認為博物館是一個微型社會，透過博物館所營造的平臺，促進多元社群互相對話，凝聚共識，此係博物館促進分眾共融的社會功能。另一方面，博物館的群體觀眾，則在博物館內交流互動，經由一同探索展覽活動，達到共學效果，同時亦促進彼此關係的升溫，此為博物館促進群體互動的社會功能。前述兩種社會功能，皆在疫情籠罩、博物館閉門之下，面臨了嚴重的考驗。為持續扮演社群對話平臺的角色，眾多當代藝術博物館在疫情期間，開始向民眾徵集與疫情相關的日常物件、檔案、影像，甚至是心情感想等，不僅展現與民共感、記錄當下的企圖，這些所徵集的物件未來藉由博物館這個社會平臺，透過策劃及展示，亦將重現部分疫情面貌，促進大眾相互理解、保存記憶，以及集體療癒的功能。此外，許多博物館透過視訊會議的形式，持續推動線上論壇與工作坊，則發揮了博物館社會平臺的角色，在疫情當下，當人們孤獨地困於家中，仍可透過博物館這個社群平臺，保持與他人的互動。美國蓋堤中心 (Getty Center) 於 2020 年 3 月在官方 twitter 推出「蓋提博物館挑戰」

國立故宮博物院 National Palace Museum  
2020年10月19日

What makes up a memory of the National Palace Museum? Whether involving people, objects, or memories, all kinds of encounters set the stage for future stories. This film offers a digital salute to you from Taiwan during these extraordinary times. Let us watch together and relive our museum memories. We hope to greet you in person, soon.

Full version on Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=luYiTmwj7HE&t=80s>

You may also visit us virtually through our 720° VR: <https://tech2.npm.edu.tw/720vr/enHome.html>  
NPM Open Data: <https://theme.npm.edu.tw/opendata/index.aspx?lang=2>

Michael Lin · 蘇麗宇和其他765人 17則留言 89次分享

讚 留言 分享

最相關

Adam Kerpel-Fronius  
I absolutely loved the museum when I visited a little over a year ago. An unforgettable experience and incredible artefacts.  
讚 · 回覆 · 翻譯年經 · 21週

Aiden Dennis  
Rachael Falcioni in Taiwan  
讚 · 回覆 · 翻譯年經 · 23週  
↳ 3則回覆

Mark McDonald  
A must visit when in Taiwan, Amazing!!  
讚 · 回覆 · 翻譯年經 · 22週

Split Jones  
Chatham Yelle is this like China in some places?  
讚 · 回覆 · 翻譯年經 · 21週  
↳ 2則回覆

Dave T Snyder  
Such a beautiful place and I love the architecture

圖6 本院於疫情期間向國際觀眾宣傳本院形象影片及「720° VR走進故宮」網路資源。取自本院Facebook頁面：<https://www.facebook.com/npmgov/posts/3408571642559929>，檢索日期：2021年4月8日。





圖7 維多利亞與亞伯特博物館於疫情期間推動虛擬教室活動  
取自該館官網：<https://www.vam.ac.uk/info/schools>，檢索日期：  
2021年4月8日。

（Getty Museum Challenge）網路活動，號召網友運用博物館藝術典藏，於居家避疫期間進行趣味二創，時至今日已屆一年，浪潮仍舊不減，眾多網友運用在家可取得的媒材，精心再現名畫元素，並透過社群媒體轉傳、擴散、發酵，為疫情期間苦悶的民情，增添些許小確幸，觀眾也可經由此一活動持續維繫人際互動以及社群對話。蓋提博物館在疫情期間，仍積極發揮正向的社會文化功能，運用博物館館藏及網路媒體，扮演觸發社群對話的角色。

另一方面，許多博物館則持續透過線上活動，促進學生團體與家庭觀眾的共學與互動。大英博物館、英國維多利亞與亞伯特博物館（Victoria and Albert Museum）皆推出「虛擬教

室」，鼓勵老師與班級申請，提供學校遠距探索資源。（圖7）許多博物館則提供影片及學習資源下載，提供家長支援，協助親子觀眾度過居家避疫的時光。

## 結語

國際間各博物館逐漸打開大門，迎接觀眾入場參觀。在疫情籠罩的陰影之下，許多博物館推出限制參觀的舉措，例如大都會藝術博物館僅對紐約居民開放，大英博物館及泰德美術館未來將僅能依循單一動線進行參觀等，各間博物館的種種規定框限了觀眾在「物質脈絡」之下的「自由與選擇」。從另一方面來說，許多博物館的大門雖然打開，但實體活動仍舊停擺，在博物館進行實質社群互動的可能性大幅降低，博物館的「社會文化」面向，暫難以透過實體活動予以充分實現。博物館的數位轉型，延續了「博物館經驗」，使觀眾能不斷地透過線上資源、展覽及活動，持續與博物館互動、產生連結。無疑的，實體參與的真實感，永遠無法被數位經驗所取代；然而，在疫情尚看不到盡頭之際，博物館的數位轉型，在此當下正扮演著重要的階段性任務。

作者任職於本院行銷業務處

### 註釋：

1. Falk 與 Dierking 於 1992 年於 *The Museum Experience* 專書提出「互動學習模式」（Interactive Experience Model），後於 2000 年於 *Learning From Museums: Visitor Experiences and the Making of Meaning* 專書將之更名為「脈絡學習模式」。John H. Falk and Lynn D. Dierking, *The Museum Experience* (Washington, D.C.: Whalesback Books, 1992); John H. Falk and Lynn D. Dierking, *Learning From Museums: Visitor Experiences and the Making of Meaning* (Walnut Creek, CA: AltaMira Press, 2000).
2. John H. Falk and Lynn D. Dierking, *The Museum Experience Revisited* (Oxon: Routledge, 2013).
3. 參考國際博物館協會疫情調查：“Survey: Museums, museum professionals and COVID-19,” International Council of Museums, accessed April 7, 2021, <https://icom.museum/en/covid-19/surveys-and-data/survey-museums-and-museum-professionals/>.

# 寶國氣人



## Our Beloved Treasures

Masterpieces in the National Palace Museum Collection

2021.5.4 - 2021.10.31 S302展廳



國立故宮博物院南部院區  
SOUTHERN BRANCH OF THE NATIONAL PALACE MUSEUM



開放時間 | 每日09:00-17:00 · 假日開放至18:00 (週一休館)

Hours | Tuesday-Friday 09:00-17:00 Saturday, Sunday and National Holidays: 09:00-18:00 (closed on Monday)

61248 嘉義縣太保市故宮大道888號 No.888, Gugong Blvd., Taibao City, Chiayi County 61248, Taiwan(R.O.C)