
以觀眾研究的角度評估圖書館展覽

A Study of Library Exhibition Evaluation from Perspective of Visitor Research

梁鴻翔

Hong-Shiu Liang

國立臺灣師範大學圖書資訊研究所

Graduate Institute of Library and Information Studies

National Taiwan Normal University

Email: arshliang@gmail.com

【摘要】

圖書館評估展覽服務效益時，常使用參展人次、進館人次或借閱展書的流通數做為成效指標。然而量化的數據卻無法全面呈現展覽對讀者的影響，或是更詳細了解展覽內容品質。本文將先從文獻中梳理圖書館與展覽的關係、探討圖書館展覽服務與挑戰。借鏡博物館學領域的「觀眾研究」，由現已有實施展覽的理論與實證研究中，提出可由展覽對讀者的「引力與持續力」和「展示陳列偏好」做為後續評估圖書館展覽的參考指標。

【Abstract】

Library administrators often used statistics from visitors number or circulation number as indicators of library exhibition effectiveness. However, the quantitative data did not fully reflect quality of the exhibition nor the impact on visitors. This paper explored the relationship between libraries and exhibitions from the literatures and discusses the current situation and challenges of library exhibition service. Through the researches in the field of "Visitor Research", this paper proposes that the "attraction power and holding power" and "display preferences" can be used as reference indicators for the library exhibition.

關鍵詞：圖書館展覽、觀眾研究、展覽評估

Keywords: Library Exhibition; Visitor Research; Exhibition evaluation

壹、前言：方興未艾的圖書館展覽服務風潮

近代圖書館已由原本的藏書樓功能，逐漸演變至多功能資訊提供場所，特別是近年以來，大型公共圖書館不論在建築外觀，內部空間、功能設計方面，往往成為當地的特色，除了傳統的藏書借閱流通服務以外，複合公共場所、展覽空間等多重角色也愈來愈受到重視（Fisher, Saxton, Edwards, & Mai, 2007）。許多讀者進入圖書館的原因亦不再僅侷限於滿足其資訊需求，而是期待在工作、教育、生活或是育樂面向，都能有所收穫（Leckie & Hopkins, 2002）。

隨著愈來愈多的讀者將圖書館視為除工作、家庭外的生活重要第三場域（Library as a Place）（Oldenburg, 1989），原本因數位資料盛行而進館率降低的圖書館實體開始重新迎接歸來的讀者（Hvenegaard & Jochumsen, 2009）。圖書館管理者思考如何藉由安排使用空間吸引讀者，以達有效的利用，同時亦要考量安全、穩定與符合週邊社區的生活品質，以發揮更全面的影響力。整合空間、主題、館藏或外部資源的圖書館展覽服務因此逐漸成為圖書館的重要業務之一。以臺北市立圖書館為例，近 5 年包括總館與各分館共 44 館，每年舉辦 1,600-1,700 展次的展覽，而參與人次亦逐年自 103 年 74 多萬人至 107 年的 120 萬人次（表 1），成長幅度頗為明顯，也顯示讀者參與圖書館展覽的意願亦逐年提升。

表 1 103-107 年臺北市立圖書館（含分館）展覽統計人次

年度	103 年	104 年	105 年	106 年	107 年
場次	1,669	1,575	1,715	1,695	1,603
參與人數	744,552	743,987	792,924	862,667	1,205,654

資料來源：歷年臺北市立圖書館施政報告

不只公共圖書館，愈來愈多的大學圖書館為使展覽空間具更廣泛的影響力，規律性的舉辦展覽（Keith, Taylor & Santamaría-Wheeler, 2017）。近年來臺灣的大學圖書館逐年舉辦更多展覽做為行銷策略，常見的展覽類型包括圖書展覽、藝術展覽、科學展覽、古籍特藏展覽以及其它等等（葉淑慧，2003），以清華大學為例，105 年即舉辦 12 場次展覽，106 年更增加至 19 場次；具相同趨勢的大學圖書館包括靜宜大學、淡江大學等，顯現大學圖書館近年重視圖書館展覽服務的現象。

進一步檢視圖書館展覽服務相關研究，圖書館展覽常被納入圖書館推廣活動範疇探討（吳彩鳳、梁鴻栩，2015；陳書梅，2008）。推廣活動的目的常為吸引新讀者、

向進館讀者推廣館藏並提高借閱率，進而對閱讀行為產生正面的影響（Coplan, 1958；Wood, 1984）。但是研究中顯示，多數讀者將參觀圖書館展覽做為其他使用圖書館主要目的的附加活動（林始昭，2002），換言之，參加圖書館展覽的人數多為原有讀者「順道」參與活動，與起初吸引讀者到館的目的有所落差，顯示量化型式的參與人次僅能呈現片面展覽服務成果。事實上為追求圖書館入館人次而舉辦展覽時，即失去以讀者為服務中心的核心理念，落入專業主義本位的思考模式。唯有提升讀者對圖書館服務體驗做為展覽的核心目的（Core Aim），持續舉辦優質的展覽，建立圖書館品牌後，方能吸引更多的讀者接觸圖書館（林珊瑩，2008）。因此如何以讀者為核心評估圖書館展覽服務的成效亦為需要關注的議題。

隨著圖書館越來越多地舉辦展覽，應需要更多相關理論研究來檢視圖書館展覽服務，博物館學領域中現已有許多實施展覽的眾多理論層面與實證層面的研究，雖圖書館與博物館在館藏資源與服務對象等專業屬性上仍有所差異，博物館研究直接套用於圖書館領域並非完全合適，但是在展覽部份，圖書館與博物館型式與目的相似，加上迄今為止，對圖書館展覽服務的整體論述仍相對缺乏（Fouracre, 2015），因此本文將先從文獻中梳理圖書館與展覽的關係，進而探討圖書館面對展覽服務與挑戰，最後借鏡博物館學域中觀眾研究提出評估圖書館展覽觀念與方法。

貳、圖書館與展覽

大多數人認為相較圖書館，博物館與展覽之間的關聯更加強固，但是某些圖書館，特別是專門圖書館因應母機構的需要亦舉辦展覽（Fouracre, 2015）。

早於 1869 年附屬大英博物館（British Museum）國王圖書館（King's Library）即舉辦主題展覽（British Museum, 1869）。與博物館主要不同之處在於圖書館舉辦展覽的主要動機是吸引新讀者或讓現有讀者了解館藏、促進資料的利用與流通（Coplan, 1958）。然而近年來，特別是大型的圖書館舉辦更多雄心勃勃的展覽（Fouracre, 2015），如美國國會圖書館（Library of Congress）於 2019 年的 5 月同時舉辦 5 場展覽，主題多元，包括棒球、畫家、作家、宗教（聖經）、文化等，國內國立公共資訊圖書館內二樓亦有專屬的展覽空間，並由專門科室人員專責規劃，與不同單位合作，引入包括文學、次文化、藝術、政治、跨國文化等各類主題長年策展（陳金萬、潘云薇，2018）。

相較公共圖書館辦展的多元性，大學圖書館則大多圍繞於文學主題、著名作家或突顯特藏資料吸引讀者進館或甚至希望提升相關館藏的引用率來做為讓圖書館更加受到重視的方法。當大學圖書館舉辦更大規模、更深入的學術展覽，企圖以更強的內容達到目的時，卻不一定能讓更多的用戶進入圖書館。Reece (2005) 認為，原因在於大學圖書館本身隱含被視為「追求真理的具體象徵」，因此使大學圖書館展覽增加新的面向：「權威性」，因為大學圖書館「具有學術的份量和隱含的權威。」當學術象徵的大學圖書館舉辦展覽時，如何破除權威感，迎接讀者，也為執行展覽的課題。林蕙玟 (2018) 主張大學圖書館舉辦書展時，應以讀者為中心以激發情感連結，或是一個可行的思惟。

展覽服務也為圖書館員帶來新的挑戰，與博物館專業人員不同，策展規劃與執行並非傳統圖書館學教育重視的環節。對剛接觸展覽業務的館員來說，包括與合作單位的聯繫、大量文書作業、外借展品的合約與保險、展品的保存細節規劃、宣傳與評估成果等工作項目均非屬平日接觸的圖書館專業範疇 (Leousis & Sproull, 2015)。呂智惠 (2018) 對承辦展覽的圖書館員提出培養策展能力的建言包括：平日多參與展覽、培養空間與美感的敏感度、增進述事能力、確實下標 (Slogan) 能力、深入了解展覽內容以及累積實作經驗。對管理層來說，執行策展時亦會影響圖書館的行政流程、空間規劃以及工作分配等。目前許多圖書館沒有辦理展覽的專責人員或專責組別。然而國外大學圖書館因應職務的調整，開始重組組織結構，或以專案小組方式執行展覽業務 (林蕙玟, 2018)。

執行展覽後，圖書館展覽服務是否滿足讀者的需求達到圖書館服務讀者的核心價值成為另一個需要探討的議題。Keith 等人 (2017) 認為在意義建構 (Sense Making) 理論架構中，一般圖書館舉辦沒有辦法滿足讀者的資訊需求，讀者常感到缺乏意義，和原本圖書館策展原始動機上產生差距。

在圖 1 中，顯示策展館員選擇圖書館的館藏做為展品 (白色是實體館藏、深灰為數位館藏)，並經由策展館員選擇性地呈現資訊後 (淺灰色)。最後展覽呈現給讀者的數位資訊僅占小部份 (下方三角的深灰色部份)，大多與參展讀者接觸的多是策展人的專業知識 (淺灰色) 與實體館藏 (白色)。由於策展人通常不在展覽空間中，因此公眾不太可能有機會提問、分享評論或詢問更多資訊以進一步參與，導致館方與參展讀者對展覽的認知有所落差，Keith 等人 (2017) 認為增多數位展品，運用行動通

訊或是其它科技，能有效提升讀者與館方的互動，縮短彼此的距離。

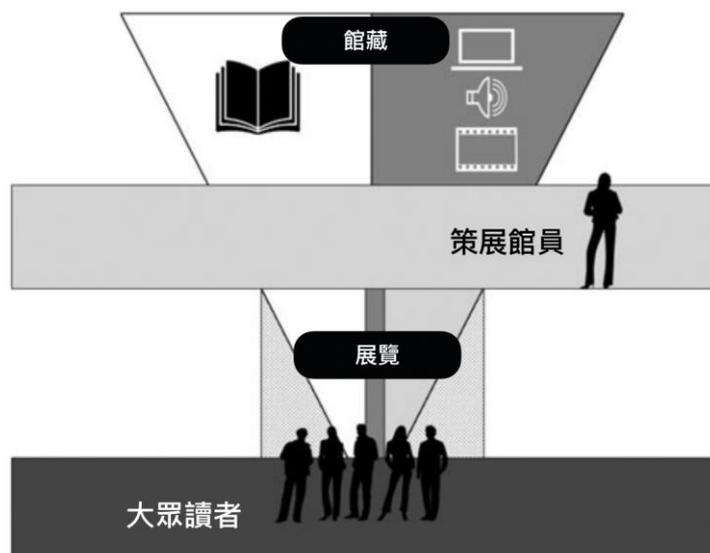


圖 1 策展關係示意圖

資料來源：Keith, B. W., Taylor, L. N., & Santamaría-Wheeler, L. (2017). Broadening impact for library exhibitions and speakers. *Journal of Library Administration*, 57 (4), 389-405

參、全面性的圖書館展覽服務評量

傳統以來，圖書館常以註冊新讀者的人數或是增加的進館人數等量化指標做為讀者對展覽評價的依據 (Coplan, 1958)。但由於圖書館近年規劃深度、多元的展覽內容，單純以增加借閱與人次無法全面呈現展覽內容品質以及對讀者的影響程度。例如圖書館舉辦二場不同的展覽，A 展中讀者多為單純的走馬看花，沒有停下腳步，而 B 展的讀者多會駐足停留，同時翻閱書籍，若二場參與人數相同，哪一場展覽對讀者的影響較為強烈？因此如何更全面地評估圖書館展覽服務成效成為需要關注的重要議題 (Fouracre, 2015)。然而現有的評估仍常關注於圖書館到館流量 (Traffic) 層面，以衡量其成功與否，忽略展覽內容與其它面向。

目前圖書館對於展覽服務評估的相關文獻多數為案例文章，缺少理論與系統性的研究。面對相關研究的不足，Fouracre (2015) 認為或可藉由博物館豐富的經驗與實證研究來檢視圖書館展覽服務的影響。畢竟二者在展覽層面有許多相似之處。Latham (2012) 歸納 Michael Buckland 的資訊類型論述，對比博物館符號學與使用者經驗之間的關聯，認為圖書館和博物館二者均為「有效益的文化機構，都負責資訊的儲存、

滿足使用者尋求資訊時的使用性需求和體驗」。雖然有研究者持有不同的看法，認為圖書館讀者較具備特定的資訊需求，因此會因應不同的需求來使用圖書館館藏與服務，讀者到館時較具明確的目標與任務導向；但博物館的參觀者則較無預設立場與目標，因此較能在參觀博物館展覽時，於主辦方界定的主題範圍內擁有各種不同的資訊體驗（Mitchell, 2013）。雖有所差異，但是可以確定的是博物館專業人員與圖書館員在展覽過程中都有著共同類似的受眾和活動類型，因此不論圖書館或是博物館，應可由計劃本身（活動規劃）和整體（執行與讀者）二個面向做為評量指標（Steele-Inama, 2015）。

Garnett（2002）以科技中心舉辦展覽做為研究場域，認為評估展覽的影響不僅可由計畫和整體二方面，更界定展覽的影響可包含個人影響、社會影響、政治影響以及經濟影響四個層面（圖二）。

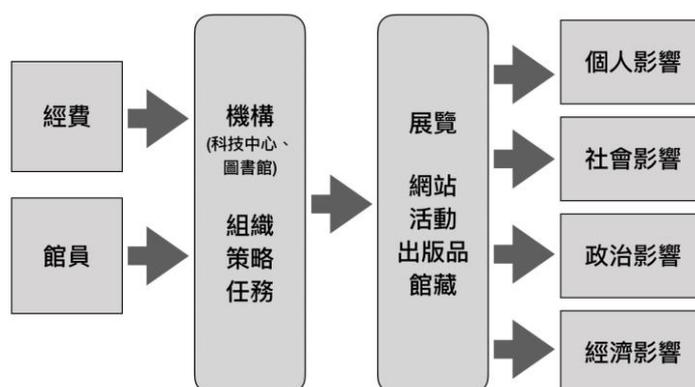


圖 2 科學中心的影響（修改自 Garnett, 2002）

Garnett 認為科學中心（機構）藉由舉辦展覽，展覽內容可能包括網站、活動、出版品等內容，其帶出個人層面的影響就包含科學的學習、對科學態度的轉變、社交的經驗、建立生涯發展的方向、專業知識的增進和個人感到愉悅等 5 個面向（王啟祥，2008）。顯示當評估展覽服務時，單一的統計不足呈現真正的服務成果，需要更多元全面性的評估性研究。

肆、展覽評估研究範疇：觀眾研究

「觀眾研究」（Visitor Research）係指收集觀眾的資料，檢視是否符合機構的預期目標，並持續改進的研究範疇。自 80 年代以來，博物館常運用質性或觀察、問卷等研

究方法了解參展民眾對展覽服務的評價（MacDonald, 2002）。

不僅應用於博物館領域，觀眾研究亦可用於評量圖書館的相關服務。英國觀眾研究專業社群（Visitor Research Group, VSG）即提出觀眾研究的目的為幫助「博物館…圖書館、檔案中心……機構達成以下工作（Fakatseli, 2008），包括：（1）收集客觀資料瞭解機構是否符合核心目的和目標（Objectives）；（2）探究機構對觀眾的影響（Impact）；（3）繼續發展觀眾的關係；（4）鼓勵機構內持續改進（On-Going Improvements）。

觀眾研究主要從心理層面、行為模式、了解展覽內資訊的能力、對展覽介面設計與呈現與評估的面向探討對觀眾造成的影響（Koran & Koran, 1986），影響層面眾多，甚至包括觀眾後續閱讀行為、資訊理解程度、學習動機與態度這些在圖書資訊學域中資訊尋求行為相關研究常出現的探索主題。資訊尋求行為研究與觀眾研究主要不同之處在於研究場域；博物館主要關注的主題為展覽服務所衍生的行為與影響，而圖書館關注於在搜尋資訊時不同的行為模式造成讀者認知理解或動機等的差異。雙方雖各自有不同的論述，但同以觀察使用者行為做為出發點，最後都以期望提升更佳的服務或對使用者個人有正面的影響。

伍、觀眾研究與展覽影響評估

黃智琪與許義忠（2009）整理國內 1992-2006 年間博物館學觀眾研究論文共 73 篇，綜論諸研究結果認為辦展時不能單憑館方主觀的喜好，而是要依照觀眾的需求與偏好規劃設計。研究發現「展覽規劃評估」為觀眾研究中最多的研究主題，並歸納「對觀眾的吸引力與持續力」、「參觀動線」和「展示陳列偏好」是研究者探究觀眾評估展覽時的重要面向，然而圖書館展覽場地通常為藝廊形式，與博物館動輒二三層樓面的大場地不同，因此本文不討論「參觀動線」面向，將對「吸引力與持續力」和「展示陳列偏好」二個評估面向進行探討，以提供圖書館辦理展覽時參考。

一、吸引力與持續力

展覽中展品的吸引力（Attraction Power）和持續力（Holding Power）為了解觀眾評價展覽的重要指標。觀察法（Observation）是最常使用的評量研究方式，可透過跟隨（Tracking）和計時（Timing）觀察讀者的移動路徑和與展品互動的程度（于瑞珍，1999）。Borun（1996）等人將觀察觀眾的行為訂出五個指標：「提問」、「回答問

題」、「提出評論或解說展覽內容」、「展文默讀」以及「大聲讀出」。認為這五項行為可視為觀眾有效學習的證據。

向麗容等人（2015）觀察觀眾駐足行為、觀看時間、社會影響行為、人性因素影響行為和痕跡測量做為評估吸引力與持續的因素，說明如下：

- （一）駐足行為：觀眾是否駐足，停下腳步的行為代表展件已初步達到吸引注意力的效果。
- （二）觀看時間：測量觀眾停留展件的時間，判斷其資訊獲取的程度。停駐時間長，通常表示觀眾受到展件吸引的持續力。至於持續力的測量方式，則是將觀眾平均觀看的時間，除以從該展件獲取訊息的總時間。
- （三）社會影響行為：與一同參觀的親友分享和互動，也會影響觀眾的參觀行為。尤其是家庭觀眾中的兒童，往往需要父母指導才能了解展示內容。
- （四）人性因素影響行為：包含設計簡單易懂的展示操作設備、一目了然的文字敘述和內容，以及位置明顯足以吸引目光的陳列方式等。
- （五）痕跡測量：從觀眾在展件上遺留的手印，或各種不屬於展件原有、新增的跡象，都可反應出觀眾使用該展件的情況，甚至判斷其受歡迎的程度。

事實上圖書館實務中也有類似的思惟，包括藉由智慧書架感應期刊 **RFID**，以了解期刊的使用情形（吳明德，2008），符合「痕跡測量」的概念，然而圖書館對於展覽除問卷外，較少以觀眾行為評估展覽影響的調查。

二、展示陳列偏好

展示陳列為將主題具體架構，並將計畫展示的資源與內容，以媒體、語彙轉化為清晰明確的闡述，具體落實於實質空間環境，同時兼顧控制展場氣氛、符合保存需求，掌握適宜的感官刺激的手段及技術（郭美芳，1990）。高慧芬（2000）、蘇芳儀（2001）以問卷方式對展場內的資訊的「圖文大小適中」、「圖文易懂」、「呈現次序順暢」、「趣味性」、「視覺效果」、「設計精巧」、「內容豐富引發好奇及想像」、「值得花時間仔細看」做為變項檢示觀眾對展示陳列的評價與偏好。而不同的展覽主題，亦會有不同的陳列方式，像是多媒體的應用、互動遊戲的設計，因此，在調查展示陳列時，採取不同的研究方法，如對針對不同的硬體設計時以問卷與留言方式調查觀眾偏好傾向（陳淑菁，2001），以觀察法觀測兒童觀眾對參與式展品的行為與感受（陳玫岑，2003）等。通常隨著年紀的不同，會有不同的偏好，兒童對於互動

遊戲會有明顯的偏好，但是若是沒有經過良好設計，展場的遊戲有時反而會成為學習的阻礙，應考量認知發展階段，開發符合兒童能力，又略有挑戰性的遊戲較有幫助（Ringel, 2005）。

陸、結論

隨著圖書館越來越多地參與展覽，除了執行行銷外，更重要的是需要更多的研究證明圖書館展覽成效，以及對於讀者的影響。儘管博物館學界對於展覽已有許多實證研究，研究者仍以為不足（黃智琪、許義忠，2009），相較之下圖書館相關研究更是付之闕如，本文僅整理博物館的觀眾研究中的相關文獻，提出可由吸引力與持續力以及展示陳列偏好，做為未來圖書館評估展覽的參考。未來建議可以將實證研究進行統合分析（Meta-Analysis）研究，進一步探討影響展覽成效的因素。

參考書目

- 王啟祥（2002）。從休閒觀點析論博物館觀眾開發的困境與對策。**博物館學季刊**，16(4)，121-131。
- 向麗容、林孝儒、黃禕綸、蕭榆恩、蔡佳真（2015）。博物館展示吸引力，互動性與訊息傳遞：探究 [愛地球特攻隊兒童探索展] 展示設計成效。**國立臺灣博物館學刊**，68(2)，51-69。
- 吳彩鳳、梁鴻翔（2015）。族群間的橋梁：國立公共資訊圖書館多元文化服務。**國立成功大學圖書館館刊**，24，24-39。
- 林始昭（2002）。大學生對大學圖書館辦理展覽活動需求之研究—以國立臺灣師範大學為例（未出版之碩士論文）。國立臺灣師範大學，臺北市。
- 林瑩珊（2008）。博物館品牌化之研究-以國立故宮博物院為例（未出版之碩士論文）。國立臺北教育大學，臺北市。
- 郭美芳（1990）。全盤性展示企劃運作模式初探。**博物館學季刊**，4(2)，15-25。
- 黃智琪、許義忠（2009）。博物館觀眾研究分析。**運動與遊憩研究**，3(3)，97-114。
- 陳金萬、潘云薇（2018）。扮演策展人角色、開拓閱讀新型態。**書香遠傳**，135，10-15。
- 陳書梅（2008）。館員在公共圖書館成人閱讀推廣活動中之角色探討。**圖書與資訊學刊**，65，19-26。

- 劉玉芝 (2009)。以讀者需求探討交通大學圖書館之推廣策略 (未出版之碩士論文)。國立交通大學，新竹市。
- 蘇芳儀 (2001)。博物館展示規劃與觀眾回饋之研究－以國立工藝博物館動力與機械展示廳為例。《科技博物》，5(4)，40-53。
- Bitgood, S. (1992). The anatomy of an exhibit. *Visitor Behavior*, 7(4), 4-15.
- Borun, M., Chambers, M., & Cleghorn, A. (1996). Families are learning in science museums. *Curator: The Museum Journal*, 39 (2), 123-138.
- British Museum. Department of Prints and Drawings (1869). A Guide to that Portion of the Collection of Prints Bequeathed to the Nation by the Late F. Slade, Esq., Now on Exhibition in the King's Library. London: British Museum.
- Coplan, K. (1958). *Effective library exhibits: How to prepare and promote good displays*. New York, NY: Oceana Publications.
- Fakatseli, O. (2008). What is visitor studies? Retrieved June 20, 2008, from <http://www.visitors.org.uk/node/6>
- Fisher, K. E., Saxton, M. L., Edwards, P. M., & Mai, J. E. (2007). Seattle public library as place: Reconceptualizing space, community, and information at the central library. In J. E. Buschman & G. J. Leckie (Eds.), *The library as place: History, community, and culture* (pp. 135-160). Westport, CT: Libraries Unlimited.
- Hvenegaard, C., & Jochumsen, H. (2009). The Fall and Rise of the Physical Library. In The 17th BOBCATSSS Symposium.
- Keith, B. W., Taylor, L. N., & Santamaria-Wheeler, L. (2017). Broadening impact for library exhibitions and speakers. *Journal of Library Administration*, 57(4), 389-405.
- Koran Jr, J. J., Koran, M. L., & Longino, S. J. (1986). The relationship of age, sex, attention, and holding power with two types of science exhibits. *Curator: The Museum Journal*, 29(3), 227-235.
- Mitchell, E. T. (2013). Library linked data: Research and adoption (Vol. 49). American Library Association.
- Leckie, G. J., & Hopkins, J. (2002). The public place of central libraries: Findings from Toronto and Vancouver. *The Library Quarterly*, 72(3), 326-372.
- Leousis, K., & Sproull, R. (2015). Building community: Partnering with students and faculty to design a library exhibition space. *Journal of Library Administration*, 56(3), 222-234. doi:10.1080/01930826.2015.1105061
- Latham, K. F. (2012). Museum object as document: Using Buckland's information concepts to understand museum experiences. *Journal of Documentation*, 68(1), 45-71.
- Oldenburg, R. (1989). The great good place: Café, coffee shops, community centers, beauty parlors, general stores, bars, hangouts, and how they get you through the day. Paragon House Publishers.

- Reece, G. J. (2005) . Perspectives on Multiculturalism and Library Exhibits: Sites of Contested Representation. *The Journal of academic librarianship*, 31(4), 366-372.
- Ringel, G., 2005. Designing Exhibition for Kids: What Are We Thinking? Paper Presented at the J. Paul Getty Museum Symposium, From Content to Play: Family-Oriented Interactive Spaces in Art and History Museums, USA.
- Varlamoff, M. T. (1985) . Project de recommandations concernant le pret des documents de bibliotheque aux expositions [Projected recommendations for the loan of library documents for exhibitions]. *Bulletin d'Informations de l'Association des Bibliothecaires Francais*, 128 (Abstract only. Available through: University College London Library website <http://www.ucl.ac.uk/library/about-explore.shtml>)
- Wood, D. (1984, October) . Improving your image: how to promote a library or information service. In *Aslib Proceedings* (Vol. 36, No. 10, pp. 401-408) . MCB UP Ltd.