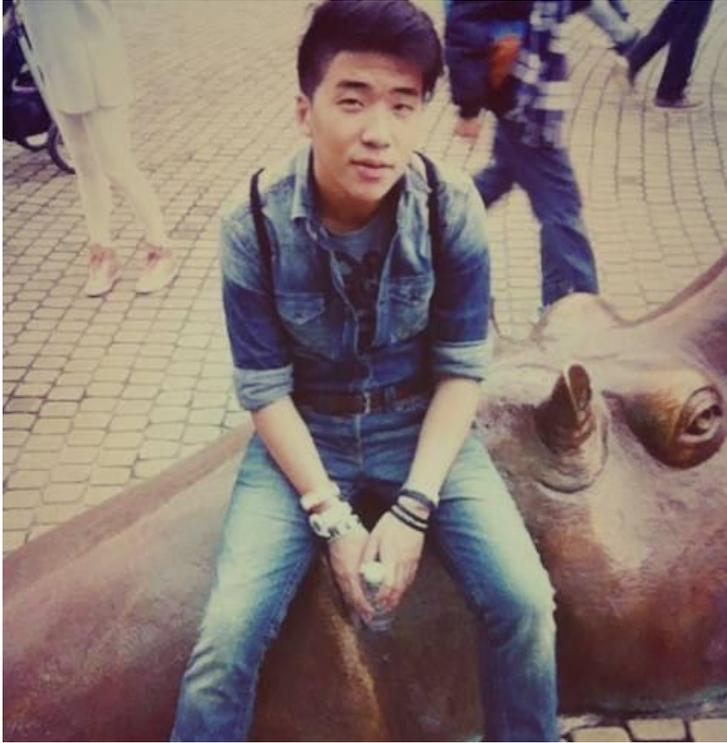


第二組

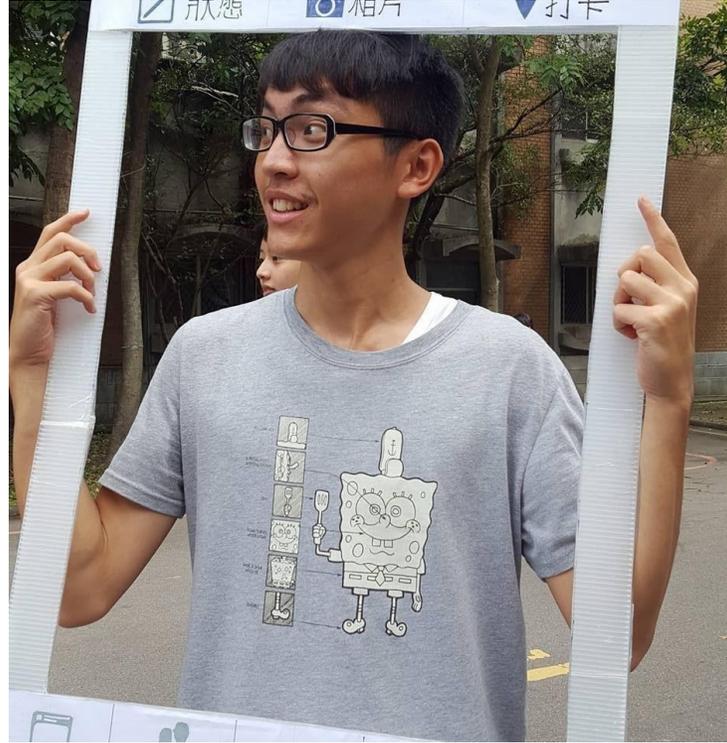
展場體驗改善

Member



師大科技系 程陽

Graphic Design and Illustration



台大電機系 鄭禕仁

Coding and AutoCad



台大資工系 龔柏年

Coding

Theme

Art and Culture

Problem Domain

我們認為傳統的展場導覽 (資訊傳達) 系統過於老舊，造成使用者體驗不佳，進而使得使用效率低落。我們希望能夠透過新科技改善這樣的體驗。

Needfinding Methodology

我們希望能透過策展者與觀展者兩方的角度去了解問題。

於是我們總共找到五位受訪者，其中三位為策展工作室的成員，另外兩位為具有多次觀展體驗者 (使用者)

受訪對象：三分之二設計工作室

成員：陳小姐 職位：Project Manager

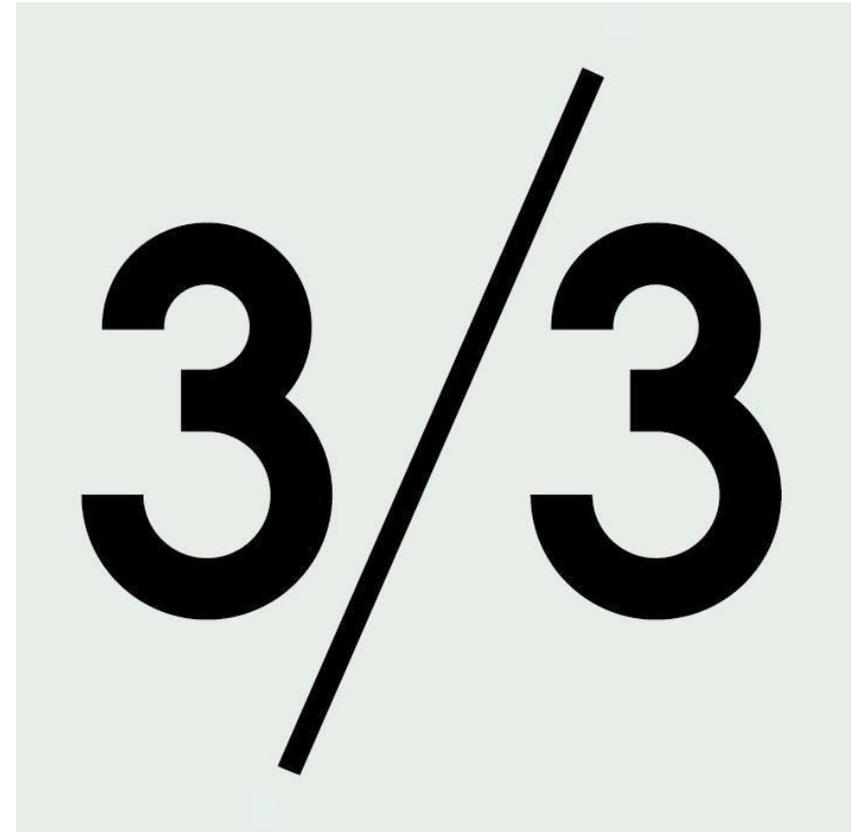
成員：游小姐 職位：Visual Designer

成員：林先生 職位：Interior Designer

- Why: 想了解展覽策劃方在考慮展覽導覽系統時會有的考量
- How: 朋友介紹
- Where: 台大二活莫凡彼咖啡廳

Question We Ask

- 對於選擇導覽服務的的考量為何？
- 對於展覽的導覽(人員導覽、語音導覽等)服務的體驗有什麼看法？
- 對於展覽的教育功能之看法為何？
- 對於導覽服務的未來性有何想法？
- 對於展覽體驗的回饋如何收集？如何做調整？



受訪對象：台大心理系大三 彭小姐

對設計有興趣(修習藝術學程)

有數次看展覽的經驗

- Why: 想了解觀展者對舊有展覽導覽系統的想法
- How: 朋友
- Where: 圖書館開放空間

Question We Ask

- 你喜歡逛什麼樣的展
- 回想最近一次逛展的經驗？
- 可以說說看過程中發生的互動體驗嗎？
- 互動過程有沒有遇到一些地方，你認為可以做得更好？
- 有沒有遇到過類似，但是更好的體驗？
- 你想像中更好的體驗？



受訪對象：師大中文系大二 陳小姐

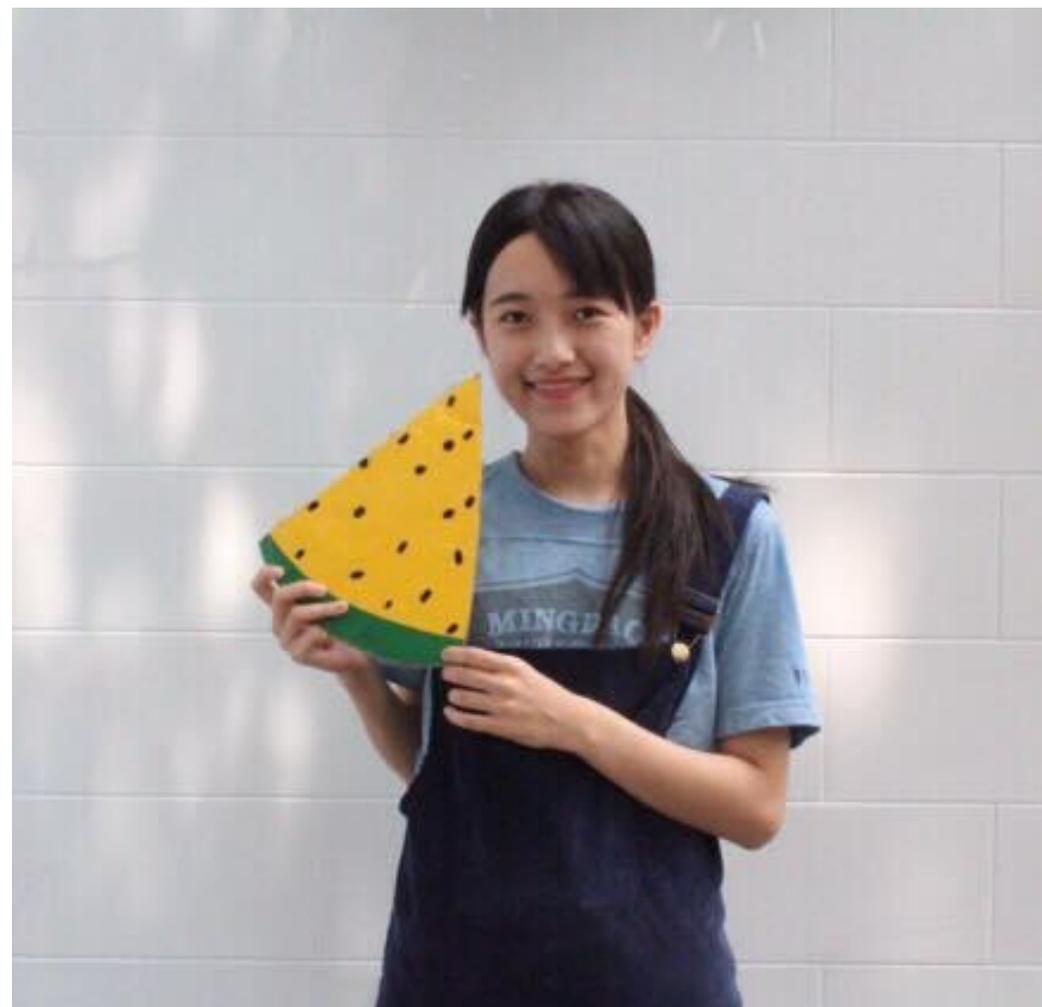
曾經當過展覽志工

有固定看展覽的習慣

- Why: 想了解觀展者對舊有展覽導覽系統的想法
- How: 朋友的朋友
- Where: 師大文薈廳

Question We Ask

- 你在看展覽的時候，對機器的語音導覽有什麼想法嗎？
- 你有遇過什麼比較特別的嗎，人帶的導覽？
- 今天如果是只有戴著耳機的，在台灣就是有中文的，你會用嗎？
- 你覺得平常語音導覽機的方式有什麼問題嗎，或缺點？
- 平常怎麼獲得展覽資訊？



Interview and Result

我們使用問答方式呈現訪談結果

三分之二設計工作室

Q&A

Q:對於選擇導覽服務的的考量為何？

A: **受眾需求與成本是我們最大的考量範圍**。受眾需求會考慮到TA年紀，譬如說幼兒向的展覽就不會選擇語音導覽；成本考量則包含了展覽時間、展覽特性是否適合。

Q:對於展覽的導覽(人員導覽、語音導覽等)服務的體驗有什麼看法？

A:你們提出的題目方向(使用手機作為媒介)已經有些人嘗試做過，但是**最後成效並沒有比傳統的導覽方式來的好**。譬如說APP，光是請逛展的人下載APP就是一件難事，更何況還要考慮到策展團隊是否有準備WIFI設備。在這樣的情況下不如使用傳統的服務還比較適合

Q:對於展覽的導覽(人員導覽、語音導覽等)服務的體驗有什麼看法？

A:通常一個人逛完展覽的時間約為15-30分鐘左右，能在這三十分鐘內要完整體驗或了解展覽想提供的內容非常困難。**我認為一個展覽重點還是在於當下的體驗。當下的體驗是否能夠讓人印象深刻，再藉由這樣的體驗開啟他對展覽主題或議題的興趣使他回去之後深入了解比較重要。**

台大心理系大三 彭小姐

Q&A

Q. 看過什麼展？

A. 吉卜力手稿展、wonder photo(攝影展)。通常不會主動去查展覽資訊，而是被同學推薦之後一起去逛。

Q. 逛展遇到的問題？

A. 超多人。**參展動線很差**。或許是東西太多，讓我覺得展場空間很擁擠。

Q. 你都怎麼看展？

A. 雖然工作人員說可以跳著看，但因為作品都按照年代(繪製時間)排列，所以也**想按照順序 觀賞，可是就要等**。

Q. 展覽內容都是靜態的嗎？

A. 有些經典場景的旁邊會有動畫搭配，覺得效果不錯。另外有安排兩個地方提供拍照，可是沒什麼特別的(就沒有拍)

台大心理系大三 彭小姐

Q&A

Q. 有導覽/沒有導覽的比較？

A. 有比較好，會對這個展更深入了解(記憶點)。有一次經驗在美國參觀監獄，導覽搭配陰森森的聲音、有時候大聲有時候小聲的解說，讓人有身歷其境的感覺。(ex. 求刑室的時候音樂就會比較滂薄)。在台灣不太會主動購買解說導覽(貴)，但在國外因為有觀光客的感覺，就會買。

Q. 你想像中更好的體驗？

A. 可以做一些東西，作為收藏(ex.曾在d-school做過手作，現在還留著。)

Q.一個展可以改進的地方？

A. 伊藤潤二：跟你預期不合。

流程：前面是鬼屋，後面是手稿。

前面 - 太可怕，沒辦法仔細看鬼屋的設計 + 停太久會被工作人員趕。覺得很可惜，而且太快了。

後面 - 氣氛太peace，有點平淡。希望有點陰森的感覺

師大中文系大二 陳小姐

Q&A

Q.問一下看展覽的頻率

A.沒有期中期末的話，大約**2~3週一次**，蠻喜歡去台北美術館的地下室看展，還有當代藝術館，有點忘記要不要錢了，但反正都**比看電影便宜**，沒事去晃晃很不錯

Q.那你在看展覽的時候，對機器的語音導覽有什麼想法嗎？

A.其實我**很討厭用那種東西**，但之前去故宮有租一套，就看到什麼有興趣的就會打開這樣，覺得不用的時候雖然覺得麻煩，但是用的時候其實**幫助蠻大的**，可以真的了解很多東西，**上網查感覺就沒辦法那麼簡潔扼要**。就那個東西本身而言的話，不喜歡它的原因是那個東西**有點太重太大了**，我不太喜歡。而且就女生就是平常穿得漂漂亮亮去看展覽，還要背一個那麼重的東西就蠻麻煩的，但如果就內容來說是蠻有用的。如果是**出國的話就蠻常用的**，因為有中文導覽比較方便，在台灣的話就不太愛用。

Q.那你有遇過什麼比較特別的嗎，人帶的導覽

A.之前去科博館的時候，有一個敦煌的展，記得當初的導覽員就可以把整個展場串起來，讓整個展場像一個故事跟你講的那種感覺，很不錯，讓人覺得不只是看一個展覽，而是**認識整個故事**，比較不會枯燥那樣。感覺會讓我印象深刻或是能特別喜歡的展應該是導覽的人可以很活得把那些知識講出來。

師大中文系大二 陳小姐

Q&A

Q.那今天如果是只有戴著耳機的，在台灣就是有中文的，你會用嗎？

A.實際要看他**多少錢**，如果很便宜就可能會想說就配個，但就感性而言，會覺得看展覽就放鬆看那樣，不會特別想借。

Q.那你覺得平常語音導覽機的方式有什麼問題嗎，或缺點

A.就很重、很大、有點太不活的感覺。就記得之前去故宮的時候，其實那個東西就只比網頁的多一些而已，感覺**就是蠻死板的**。

Q.平常怎麼獲得展覽資訊

A.滑fb看到，或是去北美館、當代藝術館官網看。但覺得很多**比較小或沒那麼大眾的展**，很容易錯過資訊，蠻可惜的

Analysis

Empathy Map



3/3設計團隊



心理系彭小姐



中文系陳小姐

Say

”服務員說可以跳著看，但是作品按照年代排列，所以也想按照順序看，可是就要等。”

”在台灣不太會主動購買解說導覽(貴)，但在國外因為有觀光客的感覺就會買。”

”就單純欣賞畫，因為看到手稿跟可愛的東西會覺得很療癒。有時候畫上面會有日文註釋，也可以去搭配旁邊的中文解釋看。”

“想像中更好的體驗可以做一些東西，當作收藏”

“(展覽)但反正都比看電影便宜，沒事去晃晃很不錯”

“實際要看他多少錢，如果很便宜就可能會想說就配個”

“如果是出國的話就蠻常用的，因為有中文導覽比較方便，在台灣的話就不太愛用。”

“一個好的展覽應該會充滿細節，引導觀者流暢的完成體驗。”

“有時候在逛展時還需要操作導覽的科技軟體會中斷逛展的體驗。”

“我認為策展最難的地方就是如何平衡預算。”

Say

“其實我很討厭用那種東西(語音導覽器)”

“有種導覽和參觀者應該是雙向而非單向的感覺”

“有導覽會比較好，會對這個展更深入了解，比較有記憶點。”

“有些經典場景的旁邊會有動畫搭配，覺得不錯。”

“超多人。參展動線很差。或許是東西太多，讓我覺得空間很小。”

“展覽的重點還是在於當下的體驗，如何讓觀者印象深刻。”

“藉由體驗開啟他對展覽主題或議題的興趣使他回去之後深入了解比較重要。”

“創新的導覽服務應該要能夠與展覽體驗結合，不然體驗其實與舊系統來說沒有太大的差別。”

Do

思考的時候會捲頭髮

問到d-day的解說品質時，陷入沈思。

問到可以改進的體驗時，很快聯想到參加過的伊藤潤二鬼屋展。

逛展的人超多！（音調上揚，強調的語氣）

進一步詢問展覽的呈現方式時，將手機拿出來讓我看。

講到印象深刻的導覽時，馬上做出回應（科博館的導覽員

有點興奮，眼睛張大（講到導覽北一同學逛台北文學祭）

呵呵笑（講到自己只要便宜都還是會去租語音導覽時

思考回憶狀，講話時有點猶疑（問她當代藝術館的有趣展覽時）

講到員工訓練的SOP時，專案顯得很積極，說了很多想法

三個人的個性不太一樣。大部分時間由平面、專案回覆問題，空間男則較內斂

三個人都對自己的專業(策展)表現出自信

提到“展覽的教育功能”時，靜默的空間男少見地主動回應自己的看法

問到“譁眾取寵&的意義傳達”的平衡時，對方陷入思考（氣氛有一點尷尬）。

Think

認為看展是一種類似看書的體驗

為了聽中文內容，願意租借導覽器

很想仔細觀察鬼屋的設計，可是又很可怕不敢停留太久

我們希望能夠有更好的導覽服務體驗

我們希望觀展者能對我們的展覽留有印象

覺得常用的語音導覽器重、大、醜

一般人停留在展覽的時間實在太短了

會用導覽的人都是大媽or遊客

我們策展的預算已經分配的很吃緊了

展覽價錢是一個很大的考量，便宜會喜歡去亂逛

如果是導覽員駐點的形式，導覽員的解說品質及訓練很重要

理解現在的體驗是不足的，但是目前沒有更好的選擇

希望展品之間能有連貫性，或是多一些互動

吉卜力展的拍照地點很無聊，人還那麼多

容易錯過小型展覽的資訊

很在意導覽器的內容豐富度(和上網自己查比較)

我們想讓觀者完全沉浸在展覽當中

Feel

看到參展人與展品之間的良好互動時，心裡很感動

對導覽員能將展覽猶如故事書一般呈現的方式非常喜歡

覺得語音導覽器拿起來很麻煩，而且很醜，不喜歡用

覺得錯過小展資訊很可惜

喜歡活潑的導覽

對於美國的監獄故遊展體驗感到興奮

對於人擠人、排隊的覺得有點不耐

對於伊藤潤二的鬼屋展，覺得驚恐+太快結束的失落

對於不專業的解說人員，覺得小失望

對於嘗試新科技服務的態度是趨於保守的(因為預算吃緊)

稱羨國外的展覽能夠做到的事情

如果能將想呈現的資訊傳達給受眾會很開心

會想要盡全力去優化展場體驗

如果受眾能對展覽的印象深刻會很開心

Analysis

POV & Insights

Insight

- 對於現有的導覽體驗沒感覺、過去導覽體驗不佳，加上考量到價錢後多半不會選擇使用語音導覽。
- 一開始認為語音導覽器的厚重會讓人感到厭煩，不過詢問發現，雖然這是事實，但主要影響語音導覽器使用選擇還是在於價錢，以及內容豐富度。語音導覽最重要還是在內容。
- 詢問下發現受訪者喜歡展品之間有連貫性的導覽，或是一種更多於單獨展品獨自觀看而是整體展覽形塑的體驗
- 雖然採訪對象是常看展的人，但她竟然也對缺乏展覽資訊感到困擾

How might we...

- 降低現有導覽科技對於觀展體驗造成的不適感
- 提升現有導覽科技的導覽內容品質
- 創造新的導覽體驗，使導覽科技與展覽體驗能妥善結合
- 創造新的導覽方式，形塑展覽的整體性
- 創造新的『購票 => 參展』體驗，改善展覽資訊不足問題

Summary

現象：由於現有導覽科技的缺失(硬體設備、導覽內容)導致導覽科技與體驗無法完美結合，進而影響觀展人的觀展體驗品質，降低未來使用導覽品之意願。

定義問題：如何透過改善現有/創新科技的方式，將導覽科技與展覽體驗妥善結合？

初步想法：透過包含觀展前-中-後階段的整合式APP，改善現有逛展體驗，同時解決展覽資訊不足、展覽後資訊延續的問題