

導覽大廳與導覽地圖

林明美

博物館觀眾服務的基本需求

具指引功能的導覽設施 是博物館必要的工具

博物館為了便於遊客理解設館目的、館內空間配置、展覽主題等，多於館內設置全館之導覽簡介展示。其中館舍規

模較大者或許特闢一專室設置導覽廳或簡介廳，以圖文、影片、模型或甚至劇場等各種方式呈現；規模較小者，或許僅於某一牆面上懸掛圖表說明，又或者僅於該館出版的簡介文

宣上簡單註明。

事實上，無論博物館採取何種呈現方式，當遊客初次進入博物館中，面對琳瑯滿目的展品及廣大的展示空間時，一紙詳細的地圖指引及適當的導覽設施，對遊客而言應是最貼心的服務，而對博物館而言，則是必須提供的觀眾基本服務。

綜觀世界各大型博物館，例如法國巴黎羅浮宮、美國紐約大都會博物館、英國倫敦大英博物館等，其展廳眾多、空間遼闊，兼且展品豐富，展示主題龐雜，從東方至西方，從古至今等等不一。遊客到這些館所參觀時，對於能清楚指示方向及參觀動線的地圖或導覽大廳的需求，當然更為殷切。

國立故宮博物院藏品達六十五萬件，正館展廳近三十



小朋友盤膝坐下，靜靜欣賞故宮院史。

間，展覽主題從華夏新石器時代，歷經商、周、漢、五代十國，至宋、元、明、清各代；時間縱軸上前後跨越八千年，概括許多文化面向；展示類別更包括書法、繪畫、玉器、陶瓷器、青銅器、琺瑯器、珍玩、文獻、圖書，以及宮中奏摺等，類別極多。遊客在參觀前如能對展廳的分布、展品的

內容以及華夏的歷史能有整體的認識，參觀時就可以減少摸索的時間，以便在有限的參觀時間內欣賞到故宮博物院精華，達成參觀目的。

在這樣的思維下，有兩件十分重要的工作就必須加緊進行了，其一是導覽地圖的設計必須更新為更親切，更以使用者為導向的形式，期使能成

以使用者為導向的新版導覽地圖

故宮原有的固定文宣品計有兩類，一類為「簡介」、一類為「故宮導覽圖」。「簡介」設有七國語言版本，介紹故宮院史、建築、收藏及參觀資訊等；「故宮導覽圖」則主要為交通位置圖、依樓層配置說明各展場之展覽重點以及參觀資訊等。原有的導覽地圖，



七國語言版的新版導覽地圖



服務台的主要功能之一：拿取地圖及詢問各項資訊。

為遊客參觀本院的最佳協助手具；另外，則是必須有一處專屬的導覽大廳，提供遊客認識故宮及華夏文化。尤其是正館整修重新開放後，展場的公共空間加大，動線也較為多元，且器物類展覽的形式由過去依文物類別分別陳列的方式，修正為以文化史的觀念策展，在同一個朝代的展廳中，可能同時有青銅器及玉器等不同文物類別的展示，這種空間的改變以及展品擺設方式的差異，使得許多習慣故宮舊有展覽形態的遊客在參觀時遭遇許多挫折。



父子二人正研究各樓層導覽圖



年代表的資訊遊客多會仔細觀看

以文字為主，展場配置圖僅佔極小的面積，整體設計雖然精美，但是遊客如果要依圖索驥設計參觀動線的話，恐怕是做不到的，也就是說「圖」

(*dean*) 的指引功能不足。

從九十五年下半年起，院內決定將兩種文宣結合為一，原則上以「地圖」(*map*)為主，其中再加入重要展件及展廳介紹等資訊。這項決定的原因有三，第一是兩種文宣品之

間有些部分資訊重複出現，應可考慮整合；第二是因為正館整修後重新開放，文宣品必須重新設計，且依據新時代的潮流，盡量以使用者為導向；第三個原因，則是本院的預算一年比一年低，但隨著正館的重新開放，國內外的遊客卻有顯著的增加，對於簡介文宣的需求也大幅提高，但印製經費卻明顯的不足。

新的導覽地圖設計，大

致可分為兩階段的規劃。第一個階段是從九十五年五月十八日正館東側展廳及公共空間開放，經九十六年二月正館全面開放，至九十六年八月院內常設展全面開放完成為止。在多方參考世界各國重要博物館的導覽圖設計後，此階段故宮的導覽圖轉變成以空間配置圖及各展間的重要文物為主，說明文字為輔的設計方式，其樓層配置圖佔導覽地圖相當大的空間，且線條簡單，又能突顯個展廳重要文物，相當受到遊客及導遊的喜愛，尤其經歷院內超大型展覽「大觀展」及「大英展」參觀人潮驟增期間，展場內常見人手一張導覽圖，導致需求量大增。

但是第一階段的設計仍有其缺點，比如樓層配置圖過於平面，正館內重要的人行動線節點無法清楚呈現，且印刷的色彩囿於原採購合約的規範，無法呈現出文物本身美麗的色彩等。因此遂進行第二階段的改版，期望能保有原本受遊客歡迎的特質外，也能修正既有



來自奧地利的遊客，在參觀前先研究地圖，確定參觀路線。

的缺點。

第二階段最大的特色是導覽圖的封面以文物為主，採彈性設計，可以輕易的依院方的季節性或特展需求更換文物，同時，七個國家的語言版本分別以七種高彩度、高辨識度的色彩為底色，不僅遊客拿取時能清楚辨識，服務台的工作同仁或志工也能提供更快速的服務。

另外，樓層配置圖修正為較立體的圖形，加強樓層間動線的引導功能，尤其是突顯各公共設施如廁所、電梯、樓梯、餐廳等的標識，方便觀眾使用；至於多年來展廳的編號採東、西廂兩側分別為單號及雙號的設計編列，雖常造成遊客的困惑，但因種種因素，此階段尚無法修正，期待在下一階段時能有更貼心的服務。

新版導覽圖也試圖解決院內空間過大，各建築空間及名稱不夠明確的問題，重新繪製容易辨識的院區圖；同時，更試圖從遊客的角度，提供問題及解答。比如「要怎麼參觀故宮？」、「一般團體要怎麼參觀？」、「有行動不便人士的服務設施嗎？」、「有哪些資源可以使用？」、「哪裡可以用餐？」、「哪裡可以購買紀念品？」等，期待小小的一份地圖，能帶給遊客貼心的服務。

發揮綜合導覽功能的 導覽大廳

正館尚未開始整修前，在一樓東側設有「華夏文化與世界文化關係」簡介廳，以圖表的方式介紹華夏文明各階段及院內的重要文物等，該展廳僅有數十坪，展示手法也不盡理想，但卻是遊客到故宮參觀前必到之處，同時也是導遊帶團至各展廳參觀前，不可忽略的解說點。

筆者在九十五年初調任至故宮服務，在四月中奉院長指示重新檢視公共空間配置及動線時，發現在各展廳外，卻缺少可串聯各展廳，以及提供類似過去「華夏文明」展廳功能的導覽空間。這項發現在剛開始時因為空間的不足，似乎也無計可施，但在五月中旬東側一至三樓常設展廳陸續開放後，遊客對於嶄新的文化史陳列方式不習慣，不太了解其間的意涵，許多的抱怨與指責如排山倒海而來。此時，如能有一座導覽大廳提供遊客了解院內的展覽規劃、樓層配置及參觀動線等，應可發揮極大的解說效益。

故宮黑盒子內藏有許多寶藏

在空間設計方面，鑒於原有空間涉及消防、機電、建築

其後經過院內舉行會議一再的檢視及協商，決議將一樓大樓梯西側原規劃作為「教師資源中心」的空間修正為「導覽大廳」之用，並著手進行規劃與設計，並分為空間設計與內容規劃等兩方面分別進行。

本體等相關問題，且位於數座展覽廳中間，不容易突顯導覽大廳的功能，但幸運的是，本處空間係由擅長於空間處理的國內新銳建築師鞏書章先生負責設計，因而有了完全不一樣的樣貌。

鑒於故宮內部空間清一色都是淺色牆面與地板，遊客對於不同樓層或展覽廳的辨識度不高，因此，鞏建築師提出「黑盒子」(black box)的設

計概念，以黑色鐵刀木皮包覆整座水泥牆面，近地面處以燈光投射出與地面間的反差，在淺色的空間中形成一座以「黑盒子」圍繞起來的盒子內、外空間。盒子內為導覽大廳的主要內容，包括「華夏及世界各地文化年代表」、「認識故宮」、「故宮樓層暨展廳配置圖」、「八千年歷史長河—華夏各朝代簡介」等四部份；盒子外則是以數位虛擬技術讓遊



黑盒子設計概念的導覽大廳



延續黑盒子設計概念，兩個山字型的遊客休憩空間



緊臨遊客入口及中央大樓梯的導覽大廳



以不同的色彩代表各個朝代特色



以黑白色系代表簡約的宋代



以皇帝專用的明黃色系代表清代，其旁並輔以華夏各朝代順序表

客認識故宮的精品畫作「清明上河圖」，以及延續「黑盒子」概念，由兩個黑色「山」字型組成的「遊客休憩區」。同時，因應「導覽大廳」四通八達的特色，在動線規劃上，採雙向設計，文宣設計上也特別著重頭尾並重的概念，遊客無論由哪一個入口進入，都可以完整的欣賞。換言之，遊客可以從新石器時代開始

逐漸參觀至清代，或由清代逐漸回溯至新石器時代。此策展概念與院內二、三樓東側的器物常設展覽的陳設規劃相同，期待能帶給遊客有效的參觀引導。這項設計成功的突顯了「導覽大廳」的位置，使得遊客一進入一樓收票口後，立即可以注意到「導覽大廳」的設置，並從其中獲得參觀前應

有的知識。同時也證實了即使在高度只有二米七，面積只有一五〇坪左右，不盡理想的空間中，也有可能創造出特殊視覺的設計。施工完成後，鞏建築師也不時的來電表示關心，希望了解遊客使用該大廳的情形，聽到遊客的反應與預期的相差不遠，或是聽到導遊常站在年代表前向遊客介紹故宮的重要文

物，經常性的使用這些精心規劃的設計時，也和我們一般開心的不得了。

以不同的色彩突顯華夏各時代的特色

在內容規劃方面，除上述各單元外，並特別著重色彩的運用。「導覽大廳」的基本色調與院內的標準色相同，都是使用暖灰色，以配合院內的總體設計，並藉以突顯故宮內數千件的展示文物。最特別的是在「八千年歷史長河」單元中，以各朝代的特色作為各朝代平面色彩設計原則，藉不同的色彩顯示該時代的特色，並盡量減少文字內容，以方便觀眾閱讀及了解。

例如「新石器時代」的器物多是「泥土」製成的陶器，及「石頭」製造的石、玉器，等，泥土、石頭均來自大地，因此，該時代的設計以大地的色彩「土黃色」為底色，輔以該時代院內特藏重要的文物，如玉璧、勾雲形珮、玉耳飾玦

等。

「商周」時期因青銅器藝術高度發展，又稱青銅時代，院內收藏眾多，因此設計的圖案以青銅器的「青綠色」為底色，輔以龍鳳紋圖樣及毛公鼎等文物圖像。

「漢代」風行神仙思想，強調長生不老，硃砂是當時道家修行煉丹常用之物，而喪葬器、陪葬品多有底祐來生所需之意，因此採以硃砂的「紅色」為底色。

「六朝隋唐」時期因與外族的接觸多，為反應多元文化融合的成果，器物及繪畫的色彩較為奔放華麗，以「金色」為底色。

「宋代」重禮復古，文人崇尚儉樸簡單的生活美學，強調自然及不過度雕琢，以「黑白」為底色，展現當時文人淡雅、寧靜祥和的文化風味，並搭配汝窯蓮花式溫碗、定窯白瓷嬰兒枕加強其意象。

「元代」是來自草原的蒙古族，異國情調，以草原的

「棕土色」表現馬上民族的特色，並以元世祖出獵圖、元世祖像等圖做為本時期的焦點。

而從「明代」開始，商業領域向外尋求發展，藉由航海與歐洲、亞洲等許多國家進行貿易。另外，明代的青花磁十分具有特色，好古精緻且與其他國家進行密切的文化交流，因此以象徵海洋及青花磁的「海藍色」為底色。

「清代」在各歷任皇帝，尤其是乾隆皇帝的大力提倡下，呈現工藝大成的盛世，尤其是在瓷器的色彩發展上，更是達到極致，粉紫、嬌黃、翠綠等色彩炫目燦爛，因此以代表皇室尊貴的「明黃色」為底色。

於各樓層設置電腦導覽系統

除了印製導覽圖、設置導覽大廳外，為了讓遊客在各樓層間也有機會可以了解展覽的配置及文物的資訊，特別在各樓層的樞紐位置設置兩座導覽

系統，其中常設展的部份以特製的網頁呈現；至於定期或不定期更換的特展，則以無線網路的方式連結到院內網站，以祈其提供最正確的參觀資訊。

故宮展場內的公共空間，因為展廳眾多且樓層挑高，遊客常覺得冷漠不易親近，因此鞏建策師在設計時，特別將每座電腦導覽系統設計為三面以牆壁包覆的獨立空間，並在桌面上配置一座散出黃色光的檯燈，讓遊客在碩大的博物館空



利用各樓層柱子設置電腦導覽系統，營造院內溫暖貼心的小空間

間中感受到如同居家的溫馨。

結語

導覽大廳於去年二月間順利開放後，根據觀察，許多遊客多會進入該展廳參觀。更可喜的是，在導覽大廳參觀時，經常發現遊客與同伴間彼此藉著牆面的圖示，互相熱烈的討論，或是討論華夏的年代特色，或是此次參訪應該先參觀哪些展廳，看哪些文物等，或甚至討論故宮當年的播遷經過

等；另外，也有許多遊客要求將導覽大廳中的年代表等資訊或在本院網站上公開，或印刷成單張提供遊客索取；同時，導遊帶團時，已多會主動利用該大廳的資訊為遊客解說，顯然導覽大廳的設置確實發揮了功能，有為故宮參訪者進行基礎導覽的成效。

至於新版導覽地圖部份，在去（九十六）年九月間推出，遊客的滿意度也相當高，對於樓層及展廳的辨識度也大幅度提升。

二十一世紀是新博物館的世紀，更是重視觀眾服務的世紀，博物館的各項設施必須以觀眾的「同理心」，也就是「使用者」的觀點，作為各項設計的基礎出發。故宮博物院當然更是如此，導覽大廳及導覽圖的規劃設計，僅是其中一項，其他尚有許多亟待更新的服務項目，則有待加緊腳步儘速完成，以期提供觀眾參觀本院時能得到更完美的體驗與服務。

