

口述影像應用於美術館現況與滿意度之初探 —以國立臺灣美術館友善導覽之戶外雕塑 園區口述影像語音導覽為例

許婷雁
臺中市美群國民小學

楊郁如
國立臺中教育大學
特殊教育學系碩士班

莊素貞
國立臺中教育大學
特殊教育學系
邱品瑜
臺中市太平國民小學

摘要

本研究旨在利用口述影像的理論原則，探討國立臺灣美術館運用口述影像之現況，並針對國美友善導覽 APP 之戶外雕塑園區口述影像語音導覽進行使用滿意度調查。本研究有 81 位受訪者曾在國美館體驗過口述影像語音導覽服務，從本研究調查結果可以發現，受訪者對國美館口述影像服務多持正向看法，儘管目前服務尚未完美，但國美館在各項軟、硬體設施方面重視身心障礙者的部分仍獲得極大肯定。本研究結果供政府機關及未來研究者參考。

關鍵詞：口述影像、國立臺灣美術館、友善導覽 APP

A Preliminary Study of the Status and Services Satisfaction of Audio Description used in National Taiwan Museum of Fine Arts

Ting-Yan Xu
Taichung City Dali District
Mei Chun Primary School
Yu-Ju Yang
Department of Special Education
National Taichung University of Education

Su-Chen Chuang
Department of Special Education
National Taichung University of Education
Pin-Yu Chiu
Taichung City North District
Tai-Ping Elementary School

Abstract

The purpose of the study is to investigate the service satisfaction of audio description in the National Taiwan Museum of Fine Arts. For the purpose of the study, a survey was conducted. There are 81 participants in the study who had experienced the service of audio description in the museum. According to results of this investigation, the participants have the positive attitude to the audio description services of the Museum. The results provides



references for the government agencies, interested researchers and individuals with disabilities.

Keywords: Service Satisfaction of Audio Description , the National Taiwan Museum of Fine Arts , amiable guide tour App

壹、緒論

美術館中珍藏許多現代與當代藝術家的作品，除了保存藝術品、與其他國內外美術館交流及提供各項主題展覽，也會辦理多樣化的藝術教育推廣活動，提供民眾多元化體驗藝術活動的管道。在現代社會中，美術館與社會的聯繫越來越高，國內外的美術館也開始提供多項性的學習服務，從軟、硬體的提供與調整到作品動線安排的環境改變，期待能和不同的民眾產生藝術知識的交流與互動。

國立臺灣美術館（本文簡稱「國美館」）於 2013 年開始推動文化友善平權理念，除了提供觸摸地圖、放大字體文宣等無障礙環境設計，亦推出視障者與聽障者皆能使用的「國美友善導覽 APP」，建置無障礙導覽內容，包含口述影像語音導覽和手語導覽影片，讓缺乏視覺或聽覺接收管道的身心障礙者，增加對當代文化素養理解的機會。

本文主要探討口述影像的理論原則，並以國美館為例，針對口述影像的理論原則瞭解國美館的口述影像服務內容，再以問卷調查口述影像服務的使用者滿意度，以提供未來於口述影像導覽服務應用於藝術展場相關建議。

貳、文獻探討

一、視覺障礙者與口述影像

世界上多數文明皆是以明眼人角度建立，而視障者缺少了視覺感官經驗，因此無法從視覺瞭解影像就成為了一種障礙（杞昭安，2014）。為了減少視覺障礙

者因其視功能的限制，生活中應提供多感官的學習管道，除了可以讓視覺障礙者善用殘存的視功能外，也能藉助觸覺及聽覺等不同感官能力來探索環境，增加視覺障礙者與世界溝通的機會；而口述影像可作為視障者與世界的連結方法之一，其播報時並非僅是單純的現場報讀，而需要進行多次的準備、反覆觀看影像並整理相關知識，身為口述者亦需要具有敏銳感知，才能提供精準、適當及流暢的資訊，促進視障者與社會的雙向溝通（張慧慧，2017）。

二、口述影像原則及服務

口述影像（Audio Description，簡稱「AD」），即是透過口頭敘述的方式將視覺上接收到的靜態影像及動態影像，以具體口語描述的方式呈現。口述影像引導視障者的過程，需要的不只是畫面有呈現出什麼物品，甚至需要透過口述來彌補感官差異造成的認知基礎、知識結構或文化內涵的落差，以協助視障者融入主流世界（杞昭安，2010）。

在口述影像服務過程中，務必力求中立透明，為的是讓視障者有獨立思考的空間（張慧慧，2017）。口述影像的內容亦力求將視覺圖像轉換為客觀、具體、生動及具有想像力的口頭敘述，期望透過口述影像協助視障者打破視覺的限制，藉由聽覺管道來理解視覺圖像(Snyder, 2005)。其中，常被廣泛使用於口述影像的方式為 6W，即「Who 何人」、「When 何時」、「Where 何地」、「What 何事」、「Why 為什麼」與「How 如何做」來描述（張瀛之，2016）。

就廣義面向，口述影像服務即是視障者透過身邊的明眼人將其接收到的影像

訊息轉述給視障者；就狹義面向，提供口述影像服務的明眼人須考量到視障者對其敘述內容的認知而調整其敘述內容，以利視障者瞭解場景及物品的相對位置關係的一種專業服務。其中，趙欣怡（2019）亦提到口述影像導覽內容，需描述藝術品尺寸、位置、色彩、線條及構圖等視覺訊息，結合可觸摸的輔具，以多感官增進視覺化圖像或雕塑品的認識。此外，亦有研究指出視障參觀者偏好數位輔具，以提升其自由行動且較高的自主選擇權（林詠能、趙欣怡，2016）。

參、口述影像服務與美術館

一、在國美館的應用

國美館在文化部指導下，在 2014 年推出《友善平權服務手冊—視覺篇》，其內容針對視障者在人導、口述影像、導盲犬、輔具四大主題提供參觀建議與實施方法。針對「口述影像·具體說」主題將報讀分為（一）書報報讀；（二）基本報讀；（三）深度報讀，而關於國美館戶外雕塑園區口述影像語音導覽則屬於能提供視覺障礙者文化意義交流的深度報讀（國立臺灣美術館，2014）。其所需注意的原則包含以下幾點：

- （一）減少明眼人的視覺性指示，掌握完形優先原則。
- （二）注意視障者的視覺經驗，盡量包含明確物理性資料。
- （三）以指向性字眼描述所見物。
- （四）描述顏色時可加上一般形象連結或個人感受字眼。
- （五）善用具體生動的比喻，輔以相關輔具。

此手冊推出後，國美館於 2016 年推出「國美友善導覽 APP」，也依上述原則設計口述影像，以介紹國美館戶外雕塑園區作品。

二、國美友善導覽系統

為了打造藝文無障礙環境及提升友善平權，國美館完成國內第一支兼具視障與聽障者需求的微定位無障礙導覽系統 APP，透過介紹國美館雕塑園區典藏作品，以期能帶領感官障礙的朋友探索藝術之美（國立臺灣美術館，2016）。國美館的友善導覽分為人員導覽、語音導覽設備，以及結合行動載具的 APP 導覽系統可供參觀民眾依需求而使用（國立臺灣美術館，2014），其中 APP 導覽系統—國美友善導覽，不僅省去預約時程的流程，且能隨時隨地重複播放相關的資訊，對使用者是相當便捷與實用的。

三、口述影像內容規劃與執行

規劃口述影像時，必須瞭解視障者的基本需求與認知習慣。以國美館戶外雕塑區為例，在整體空間、動線、展品位置與場景等不同面向像的設計安排，都可能影響觀賞者對展覽內容的認知。另一方面，口述影像的內容組織、排序、知識選擇，也影響視障者的學習認知，因此在口述影像的描述中，常強調應先建立視障者的心像基模（張瀛之，2016）。本文以國美館友善導覽 APP 戶外雕塑園區之 17 件雕塑品的口述影像內容配合口述影像服務的五項原則進行分析。

- （一）減少明眼人的視覺性指示，掌握完形優先原則

「完形」意味作品的整體，先呈現整體作品的形象、構成方式、主體位置等作品要傳達的主要意涵後，再詳細描述作品區塊的特色與細節，使視障者更容易在腦海中建構畫面；如《水牛群像》口述影像內容：「這是一件長方形的雕塑作品，以金屬材料「銅」製成。」，先針對作品整體外形做描述，再介紹其細節。研究者分析 17 件雕塑品之口述影像內容，其中 12 件作

品的口述影像內容直接敘述作品的整體意象，而其他 5 件則透過作品部件的敘述傳達其完整形象與欲傳達之意涵。

(二) 注意視障者的視覺經驗，敘述包含明確物理性資料

口述影像應以視障者熟悉的經驗或事物，進行敘述，如雙手張開可及的事物、身體姿勢的展現及常見且可觸摸的具體物等，敘述時亦須包含明確的物理性資料，如方向、長度及材質等要素。在 17 件雕塑品的口述影像內容中，所有作品皆有敘述其材質等物理性資料；而在視障者視覺經驗的部分，因服務並非針對特定個人，故在敘述時僅能以具體且較為大眾所知的物品與字眼來形容作品，如螺旋紋、立方體及粗糙等；其中《融合》的內容中提到，此作品的靈感來自於臺南的自然景觀「水火同源」，也可提供尚未有相關經驗的視障者搜尋資料。

(三) 以指向性字眼描述

口述影像敘述時，應以指向性字眼描述所見物的方向、形狀及尺寸，如上下左右、鐘點方向或手掌大小等；如《居位》口述影像內容中提到：「作品整體呈現長條狀，上端是圓弧形的，長度大概是兩個大人張開手臂橫排成一列那麼長，高度大概是到一般大人的膝蓋。」，以明確的指向性字眼描述作品的外型及大小。在 17 件雕塑品中，每件作品皆有相關指向性描述，但各作品的用詞亦有些許差異，其中長度與寬度的測量以一人張開手臂的長度為單位，高度則有一成人身高及一層樓的高度為單位；若是作品呈現上下部分或左右部分，其內容皆能明確敘述各部

分之特色。

(四) 描述顏色時可加上一般形象連結或個人感受字眼

「顏色」對視障者而言是較抽象且難以理解的概念之一，但對明眼人而言，在看到作品顏色與搭配時，便能接收到許多藝術家想透過作品傳達的訊息，因此，在口述影像內容的敘述中呈現顏色的形象連結，對視障者瞭解作品意涵有很大的幫助；如《元》的口述影像內容：「這件作品以不鏽鋼做成，外表噴上大紅色的工業漆，紅色是「紅、黃、藍」色彩三原色之一，帶有「最初」、「根源」的涵義。藝術家希望觀眾能回到作品本身，單純地欣賞這件作品的形狀、線條、色彩，自在地體會藝術作品。」，將作品顏色的形象連結藝術家的創作涵義，讓視障者更能理解作品意涵。在 17 件雕塑作品中，有 6 件作品提及其作品材質顏色，而具結合形象連結與個人感受的作品僅有 2 件，分別為《元》、《山》。

(五) 善用具體生動的比喻，輔以相關輔具

具體生動的比喻可增加視障者對場景、動作及氛圍的想像，也能使視障者保持使用口述影像的動機。由於雕塑作品體積往往較龐大，因此若能輔以輔具或實物供視障者觸摸，讓視障者更可以多感官的角度建立作品整體形象。在 17 件雕塑作品中，每件作品皆能從不同角度以具體生動的方式傳達其作品表現，部分作品如《融合》、《水的圖騰》也配合作品意象，結合水或火的音效，使聽者能更融入作品意境。

肆、問卷調查與分析

本研究針對國美館友善導覽之戶外雕塑園區口述影像語音導覽服務實施問卷調查，以檢視口述影像導覽內容、聲音及 APP 操作等方面對使用者的友善程度。

一、調查對象

本研究問卷調查之對象為參訪國美館戶外雕塑園區口述影像的體驗者共 81 人來填寫，皆為臺中教育大學特殊教育學系大學部學生。

二、研究工具

研究者參閱相關文獻後，針對口述影像之內容、聲音及 APP 操作等方面，自編「國美館友善導覽之戶外雕塑園區口述影像語音導覽實施現況問卷調查」，問卷分為三個部分，分別為個人基本資料、針對友善導覽之戶外雕塑園區口述影像服務滿意度編列五等第問題 10 題，以及開放性問題 2 題。

三、研究設計

(一) 研究方法

採調查研究法，針對口述影像之內容、聲音及 APP 操作等方面編寫問卷，由臺中教育大學教授針對此問卷進行專家效度檢視，並邀請體驗過國美館戶外雕塑園區口述影像的研究所同儕共 9 名進行問卷預試。正式調查樣本由參訪國美館戶外雕塑園區口述影像的臺中

教育大學特殊教育學系大學部學生共 81 名體驗者來填寫，皆具有特殊教育之背景，並正在修習定向行動的課程，能以專業的角度來客觀填答與評析。

(二) 問卷設計

研究者參考國美館於 2014 年推出「國立臺灣美術館友善平權服務手冊-視覺篇」，其中所提及之口述影像設計原則，針對國美館戶外雕塑園區口述影像語音導覽之作品內容敘述、聲音及 APP 操作等方面，編列 10 題五等第問題，並區分以下五個面向設計：

1. 整體外貌面向：作品之尺寸大小及外型，共 2 題。
2. 細部描述面向：作品之材質及顏色，共 2 題。
3. 作品內涵面向：作品之意境及創作緣由，共 2 題。
4. 聲音面向：旁白及背景音效，共 2 題。
5. APP 操作面向：APP 介面使用之便利性及流暢性，共 2 題。

針對上述面向設計題目，分成五個等第，分別為非常同意：5 分、同意：4 分、普通：3 分、不同意：2 分及非常不同意：1 分，進行滿意度評分。

(三) 資料分析

1. 分析國美館戶外雕塑園區口述影像實施之滿意度。

$$\text{各項向度滿意度平均值} = \frac{\text{各項向度評分之總和}}{\text{填答總人數}}$$

2. 開放性問題：(1)最有印象的口述影像內容；(2)對口述影像 APP 之建議。

伍、研究結果與討論

本研究除了針對國美館友善導覽之戶外雕塑園區口述影像內容進行質性分



析，亦對其服務現況實施問卷調查，以檢視口述影像應用於國美館之成效，並針對調查結果進行資料分析，提出相關建議。

一、研究結果

(一) 量化分析

本研究調查對象針對國美館友善導覽之戶外雕塑園區口述影像語音導覽之整體外貌、細部描

述、作品內涵、聲音及 APP 操作等五大面向進行滿意度評分，發現參訪者針對五大面向口述影像之整體滿意度的填答，共有三項高於 4 分，分別為整體外貌、作品內涵及聲音；有兩項低於 4 分，分別為細部描述面向及 APP 操作面向，五大面向滿意度平均值如表 1：

表 1

五大面向滿意度平均值

面向	整體外貌	細部描述	作品內涵	聲音	APP 操作
滿意度平均值	4.01	3.95	4.00	4.41	3.85

在高分的部分，一為整體外貌面向：口述影像的內容能掌握完形優先原則，以指向性字眼描述所見物的方向、形狀及尺寸，讓體驗者能在腦海中具體想像作品的整體外貌；二為作品內涵面向：口述影像的內容能敘述作者的創作由來，以及作品的含意；三為聲音面向：口述影像旁白的聲音悅耳、清晰且語速適中，並在開放性問題中之最有印象的口述影像內容，共有 40 人補充填寫，其中共有 25 人提到口述影像的背景音樂及配樂，能搭配作品的意境，成功營造氛圍。

在低分的部分，一為細部敘述面向：口述影像的內容雖有針對作品之材質及顏色進行敘述，但大都以明眼人的角度描述，較少注意視障者的視覺經驗，且未能加上一般形象連結或個人感受字眼等內容，以加強作品細節之具體想像；二為 APP 操作面向：雖然國美友善導覽 APP 的戶外雕塑園區口述影像導覽有搭配定向行動融入其中，以引導使用者移動的方向及步數，亦會提醒路上會遇到的障礙，

並能在抵達作品後自動啟動口述影像內容；但在開放性問題中之對口述影像 APP 之建議中，共有 66 人補充填寫，其中共有 54 人提到以下意見：1.移動方向不明確及不具體，造成方向混亂；2.移動步數精確度低且步伐大小不一，以致前往下個作品的距離難以拿捏；3.整體展場的動線中有新設立的裝置藝術或施工，但是未能在語音導覽中即時更新，容易造成使用者可能受傷，由於上述因素而可能使此面向分數比平均滿意度低。

(二) 開放性問題分析

國美館推動友善平權的服務是相當令人肯定，讓許多身心障礙族群能有獲取資訊的權利，而在此次的問卷調查中，根據受訪者給予的回饋，在細部敘述與 APP 操作這兩個面向有下列建議：

1. 在細部敘述面向提供以下建議：

(1) 提供作品相同材質之等比例縮小模型，讓視障者能透過觸摸，搭配觸覺感受作品之材質觸感。

(2) 針對作品之顏色描述，加上一

般的形象連結或個人心理層面的感受字眼，以增進視障者對顏色的理解及想像作品的視覺景況。

2. 在 APP 操作面向提供以下建議：
 - (1) 具體描述前進方向，例如面對國美館朝向自身的左邊前進，讓視障者能清楚掌握前進方向。
 - (2) 針對移動步伐大小加入具體量感的經驗描述，例如步伐 10 步，可以具體說出一個步伐長度約為與肩同寬之大小，讓使用者可以有具體的量感，才不會造成距離的落差。
 - (3) 定期更新口述影像語音導覽內容，在定向行動引導的路線中若有新的改變時，APP 應及時提醒使用者進行更新，以免造成使用時可能發生的危險或意外。
 - (4) 提供客服服務之即時連線，以便視障者遇到困難時能即時聯繫工作人員，協助視障者排除困難。

二、綜合討論

由於友善平權應用在美術館已受到許多人的認同，且也針對友善導覽服務做過許多相關的調查研究，在本研究中，可以得知戶外雕塑園區之口述影像服務的滿意度皆高於 3.5 分，顯示體驗過口述影像服務的使用者皆給予相當高的評價，其中在作品的整體外貌及內涵之描述、口述影像旁白三方面，受到使用者的好評，使用者能藉由口述影像更深入的了解作品；在作品細部描述及 APP 操作兩方面，則是使用者滿意度較低的部分，而使用者也在開放性問題針對此兩方面，給予回饋與建議，也提供未來國美館調整的方向。此研究也與蘇仟雯、莊素貞、吳筱萱和莊

念慈 (2018) 及莊素貞、江自傑、莊嘉文和謝馥羽 (2019) 的研究結果一致，雖上述研究之展覽主題、探討面相不完全一致，但是研究結果皆顯示使用者皆對友善導覽服務給予相當高的滿意度。

陸、結論與建議

一、結論

近年來臺灣的博物館與美術館除了無障礙的硬體環境與設施改善外，亦陸續開始舉辦適合不同身心障礙者的導覽服務及推廣活動，以提供各種不同感官經驗的人有更好的服務 (趙欣怡, 2018)，而國美館為推動友善平權，對許多展覽使用多感官體驗，讓每一個人皆能參與，為使友善平權的實質措施更能符合使用者的需求。根據使用的滿意度調查表，可得知友善導覽—口述影像服務的整體外貌、細部描述、作品內涵、聲音及 APP 操作等五大面向皆有高於 3.5 分的滿意度，表示使用者對於這項服務是給予肯定的，未來繼續在發展更多友善平權的服務亦是一大發展趨勢。

二、建議

綜合上述，受訪者多數對國美館友善導覽之戶外雕塑園區口述影像持正面看法，認為其除了讓視障者能體驗與感受藝術作品，也提供另一個管道給明眼人，用不同方式去欣賞藝術作品；而部分受訪者提到口述影像並未能明確提供作品的完形意象，以致難以在腦中想像作品樣貌與體驗其意境，因此，從研究者及受訪者的相關經驗，提出幾點建議，以期未來可供館方、視覺藝術型展場及其他公部門發展口述影像為參考。

1. 在作品展出及呈現方面倘若能有等比例縮小模型與色彩之具體心理感受供體驗者參考，則更能瞭解藝術品的意象。
2. 在導覽服務方面，可與口述影像協會合

作培育口述影像服務人員或招募口述影像服務志工，針對口述影像原則進行訓練，使視障者可更了解且獨立的參與導覽活動，解決視障者的疑問。

- 3.在導覽 APP 方面，可與廠商先擬定好針對口述影像使用頻率較高的族群的年齡及身高，進行口述影像內容及行進路線的規劃與用語
- 4.在 APP 使用上亦需有更具體的定向行動指令、定期更新與即時聯繫服務等，以便因應展場的更動，令使用者能有更具體的資訊。
- 5.針對視障使用者或同行者，建議可邀請先至館方、視覺藝術型展場及其他公部門櫃檯詢問是否有觸摸地圖、等比例縮小模型或口述影像導覽人員，先行了解展場行徑路線、作品意念及作品設計等內容，可使口述影像導覽過程更加安全與流暢。

三、研究限制

本研究因抽樣樣本有限，僅以固定族群為主，未能採分層抽樣，且研究僅針對戶外雕塑作品，故本研究推論效果有限，未來建議可增加研究樣本數，並擴及國美館其他展覽作品。儘管目前國美館口述影像服務尚未臻至完美，但國美館仍持續透過友善導覽 APP，朝著全人可以欣賞藝術品邁進，值得國內其他藝文空間以國美館為楷模效法之。

參考文獻

一、中文部分

- 杞昭安 (2010)。視障學生數學圖表之報讀。《臺灣圖書館管理季刊》，6(2)，1-16。
- 杞昭安 (2014)。口述影像腳本撰寫之研究～以數學圖表為例。《惠明特殊教育學刊》，1，1-24。doi:10.6297/JHMSE.2014.1(1).1

林詠能、趙欣怡 (2016)。視障觀眾的博物館服務需求探究。《博物館與文化》，12，43-64。

國立臺灣美術館 (2014)。《友善平權服務手冊—視覺篇【Adobe acrobat Reader 版】》。取自 <http://mocfile.moc.gov.tw/files/201612/9807ac4c-22b2-45c4-9ee7-593d464af110.pdf>

國立臺灣美術館 (2016 年 12 月 1 日)。「國美友善導覽 APP」落實「文化、科技、平權」里程碑邀請視障與聽障朋友一同探索藝術之美。取自 https://www.ntmofa.gov.tw/information_1078_58739.html

張慧慧 (2017 年 10 月)。成為視障者的眼睛—關於口述影像的實踐。《PAR 表演藝術雜誌》，298。取自 <https://par.npac-ntch.org/tw/article/doc-%E6%88%90%E7%82%BA%E8%A6%96%E9%9A%9C%E8%80%85%E7%9A%84%E7%9C%BC%E7%9D%9B-%E9%97%9C%E6%96%BC%E5%8F%A3%E8%BF%B0%E5%BD%B1%E5%83%8F%E7%9A%84%E5%AF%A6%E8%B8%90-eu5wwjzg0g>

張瀛之 (2016)。口述影像服務於博物館之應用—以國立臺灣歷史博物館視障者口述影像導覽為例。《博物館與文化》，12，157-180。

莊素貞、江自傑、莊嘉文、謝馥羽 (2019)。以通用設計七大原則探討國立臺灣美術館視障導覽友善程度之初探。《特殊教育與輔助科技半年刊》，20，30-39。

趙欣怡 (2018)。自主與平權：美術館無障礙導覽科技應用研究。《博物館與文化》，15，75-108。

趙欣怡 (2019)。誰的攝影藝術？建構視障觀眾多感官影像詮釋之無障礙科技展示方法。《博物館學季刊》，33(3)，



75-108。

蘇仟雯、莊素貞、吳筱萱、莊念慈(2018)。
以通用設計七大原則探討國美館友善
導覽之研究。**特殊教育與輔助科技**
半年刊，**18**，47-57。

二、英文部分

Snyder, J. (2005). Audio description: The
visual made verbal. *International
Congress Series*, 1282, 935-939.