



奇美博物館 AR導覽應用

曾瑾泠 莊芸 徐碩文

► 流程

1

利害關係人分析圖

2

商業模式圖

3

個別訪談

4

訪談資料整理分析

5

人物誌

6

情境故事法
+
顧客旅程地圖

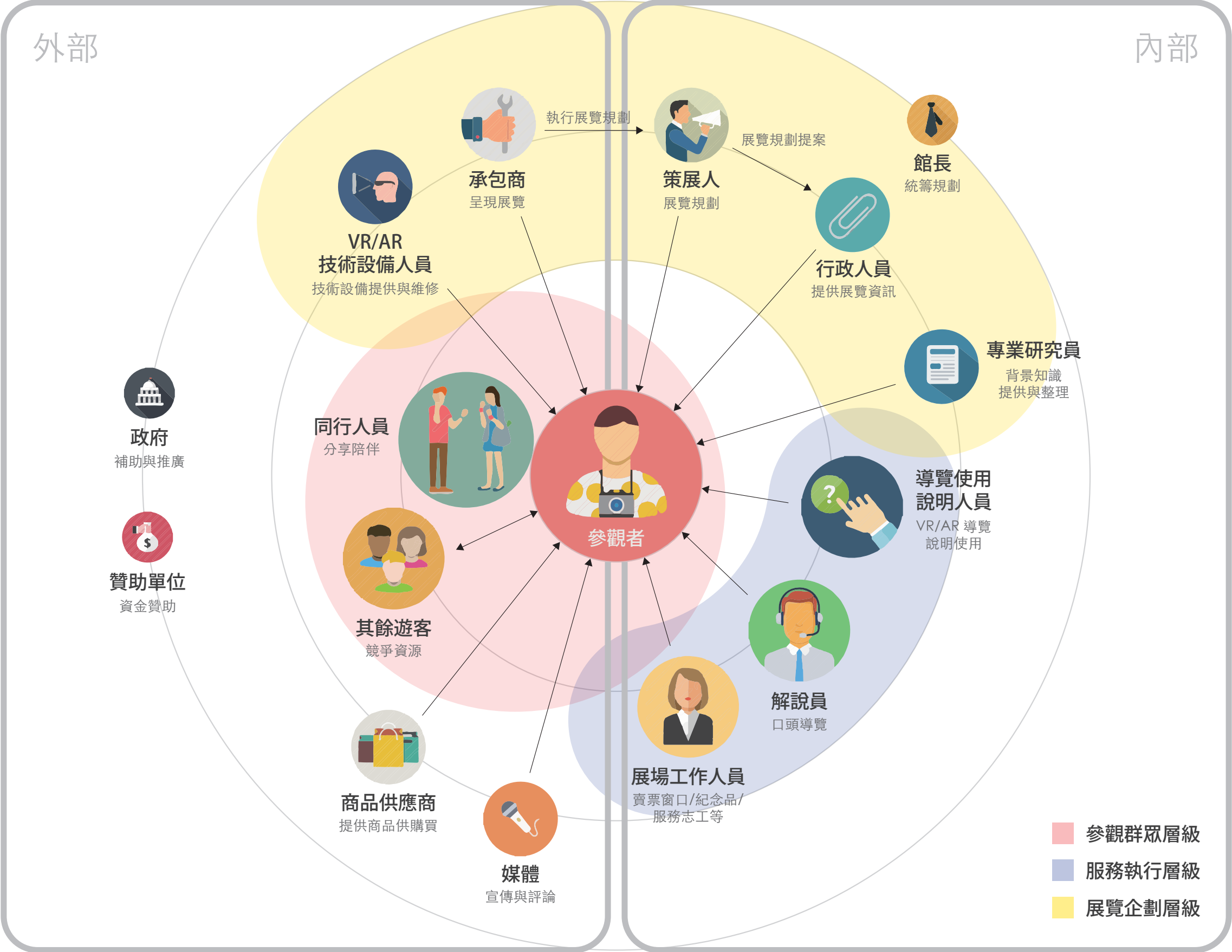
7

AR應用程式
功能規劃

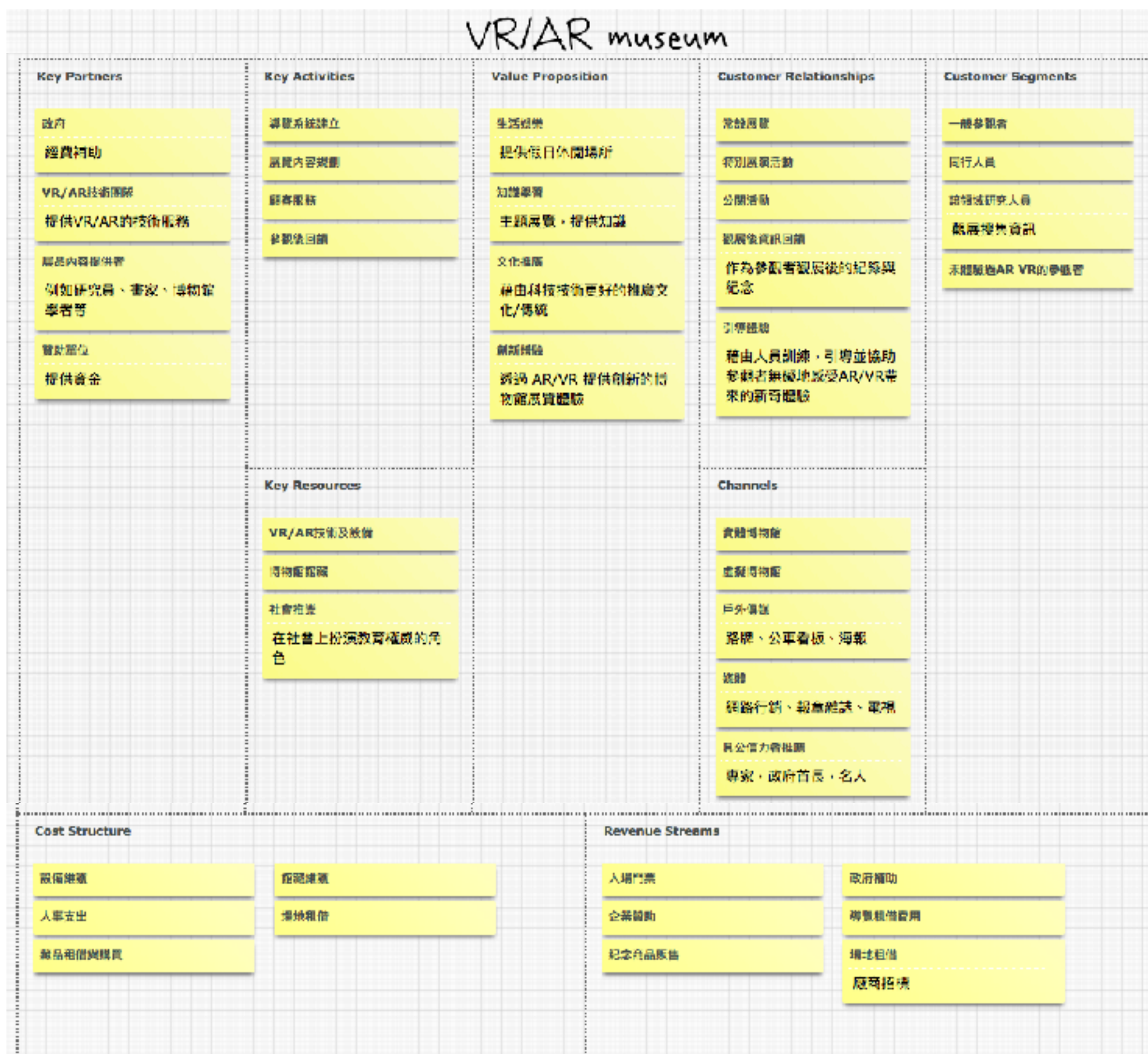
8

DEMO影片

► 1 利害關係人分析圖



► 2 商業模式圖



► 3 個別訪談

訪談

⋮

訪談逐字稿

⋮

逐字稿編碼

⋮

主軸編碼

▼ ● 博物館學

- 展示規劃
- 古典美術
- 文創型展覽
- ▶ ● 當代藝術
- ▶ ● 看展動線
- ▶ ● 藝術結合科技背景

▼ ● 引人省思

- 感受性

▼ ● 教育目的

- 衝擊性
- 目的性

▼ ● 藝術介入社會

- 藝術本身的呈現

▼ ● 正面的AR VR經驗

- 好玩
- 身歷其中
- 參與式的觀展經驗
- 沈浸
- 氣氛營造
- 沉浸
- 便宜
- 刺激
- 強調體驗
- 影片互動
- ▶ ● 新奇有趣
- 真實
- 近視者也可使用
- 停留時間和人數
- 虛擬的
- 創新
- 突破

▼ ● APP導覽功能

- 回味記憶
- 影片紀錄
- 成就感
- 拍照紀錄
- 清楚介紹

▼ ● 使用導覽的經驗

- 租借導覽
- QR Code
- 不夠深入
- ▶ ● 不好的語音導覽經驗
- 基本資訊
- 租借
- 需要導覽

▼ ● 觀展時的負置情緒

- ▶ ● 討厭人很多
- 動線規劃
- 等待
- 動線不佳
- 同伴走散
- 太擠
- 展場吵雜
- 看不到
- 展品品質差

▼ ● 負面的AR VR經驗

- 很難操控
- 降低使用意願
- 看起來很蠢
- 精緻度不足
- 作法單一
- 使用意願降低
- 害羞
- 尷尬
- 裝置很重
- 複製品
- 沒互動
- 無聊

▼ ● 觀展習慣

- ▶ ● 分享展覽
- ▶ ● 3C使用狀況
- ▶ ● 收費標準
- ▶ ● 觀展時間
- ▶ ● 觀展步驟
- ▶ ● 觀展目的
- ▶ ● 觀展紀錄
- ▶ ● 觀展類型

▼ ● 印象深刻的展覽

- 五感體驗
- 動手做
- 展品不同於生活體驗

▼ ● AR VR的想像

- ▶ ● 可以互動的
- 多元
- ▶ ● 個人化調整
- 大數據
- 提升觀看品質
- 偏鄉資源
- 增加印象
- 套餐導覽
- ▶ ● 延伸內容
- 文物管理
- 脈絡
- ▶ ● 趣味性
- 適度的應用
- 深刻體驗
- 臉部辨識
- 創新展覽方式
- ▶ ● 定位系統
- 氛圍
- 科技

▼ ● IoT的應用想像

- 呈現數據
- 商品排名
- 推薦購買
- 遠端操控

▼ ● 建議的導覽方式

- 動線指引
- 族群區分
- 深入模式
- 深度區別
- 觀眾的自主權
- 輕鬆模式

▼ ● 虛擬博物館的想像

- 古文物要搭配使用
- 在家看展
- 實品
- 很酷
- 搭配AR VR
- 省錢
- 真實
- 精緻度不足
- 虛擬
- 非文物類
- 臨場感很重要
- 與實際落差大
- 電腦上看覺得有趣

► 4 訪談資料整理分析

- 具有教育使命
- 引發討論的場所
- 作品發聲的舞台
- 紀錄觀展歷程
- 提供即時動線資訊
- 互動以加深印象
- 以趣味性吸引群眾
- 氣氛營造
- 誘發思考
- 外觀造型設計
- 數據資訊整合
- 客製化導覽
- 提升逼真度

▼ 博物館的價值

- 博物館學
- 引人省思
- 教育目的
- 藝術介入社會

▼ 現存的展場體驗

- APP導覽功能
- 使用導覽的經驗
- 觀展時的負面情緒
- 觀展習慣
- 印象深刻的展覽

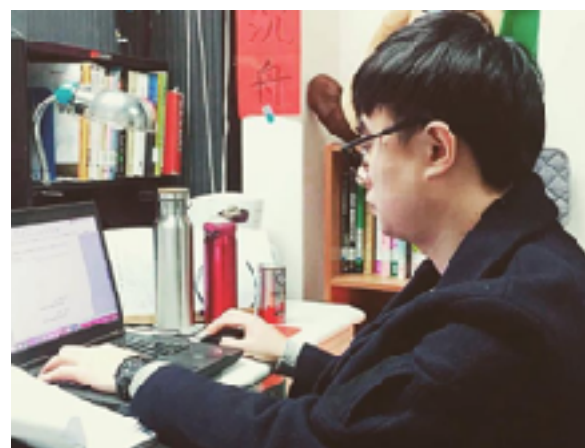
▼ AR VR經驗

- 正面的AR VR經驗
- 負面的AR VR經驗

▼ 對未來的應用想像

- AR VR的想像
- IoT的應用想像
- 建議的導覽方式
- 虛擬博物館的想像

► 5 人物誌



	一般參觀者	經驗豐富的參觀者	家庭（家長+小孩）
性別	女	男	一夫一妻一男孩
年齡	25	30	夫：40 / 妻：40 / 兒：9
職業	文科學生	展覽、設計相關工作	夫妻：一般上班族 / 兒：小學三年級
興趣	喜歡拍照、使用Instagram	逛誠品等書店、參加影展等藝文活動	父母喜歡為小孩拍照、紀錄成長
居住地	台北（土生土長）	非台北人，現居台北	台南（土生土長）
交通方式	捷運、公車	捷運、公車	小轎車
看展動機	和朋友一起出門	工作需求	家庭出遊、學習單等作業
看展人數	不一個人看展，和4-6個朋友同行	單獨或2人看展	家庭三人
看展特性	看展途中不停拍照（人一定入鏡）	注意展覽細節和策展方式 記錄展覽	小男孩喜歡提問，容易被有趣的東西吸引、 喜歡亂跑
是否租借導覽	不會租借導覽	偶爾依興趣租借導覽 願意額外花錢體驗展覽	全家共用一個導覽（家長聽再講給小孩） 願意額外花錢體驗展覽
看展類型	時下流行、受歡迎並具娛樂性的展覽	藝術展覽為主、其他類型亦不排斥	以小孩為主的教育性展覽
看展前後活動	與朋友一起去咖啡廳	看展前蒐集、看展後整理展覽資訊	到展場飲食部用餐、休息
週末活動	與朋友一起前往拍照勝地、美美的地方	高頻率看展	家庭出遊

► 6 情境故事法-角色扮演



► 6 情境故事法+接觸點



► 6 情境故事法→ 顧客旅程地圖



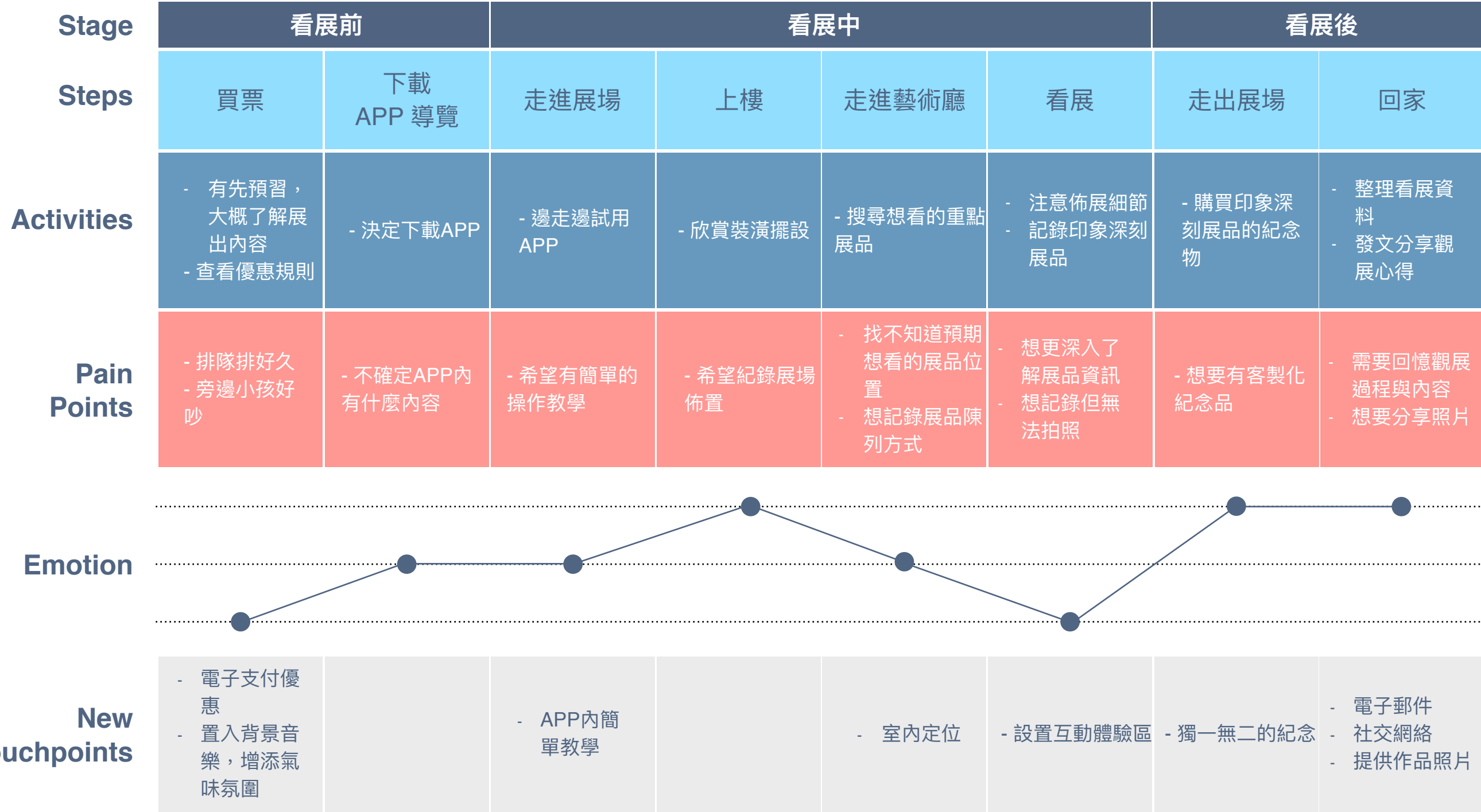
一般參觀者
女，25歲
學生

Stage	看展前		看展中				看展後	
Steps	買票	下載 APP 導覽	走進展場	上樓	走進藝術廳	看展	走出展場	回家
Activities	- 排隊買票 - 和朋友聊天自拍	- 不考慮下載 APP	- 拿美美 DM 當拍照道具	- 想快點結束館內行程到外面拍照	- 剛進去時會看展品 (3-5min) - 開始和朋友邊玩邊看展	- 被 AR 吸引覺得有趣	- 想去咖啡店輕食店休息	- 到館外拍網美照 - 上傳照片到社群
Pain Points	- 人多等好久 - 天氣好熱 - 也想要有優惠票價		- 館內禁止拍照	- 有點累 - 不能拍照好無聊	- 展覽不吸引我	- 好不容易有有趣的展品卻不能拍照	- 參觀博物館是長時間行程，又累又餓	
Emotion								
New Touchpoints	- 電子支付優惠		- 設置 AR 拍照區		- 各時期風格濾鏡 - 達文西衣櫃	- 設置 AR 拍照區 - 通訊軟體聯絡位置		

► 6 情境故事法→ 顧客旅程地圖



經驗豐富的參觀者
男，30歲
策展人



► 6 情境故事法→ 顧客旅程地圖



家庭
夫，40歲/ 妻，40歲/ 兒，9歲
上班族夫妻/小學三年級學生

Stage	看展前		看展中				看展後	
Steps	買票	下載 APP 導覽	走進展場	上樓	走進藝術廳	看展	走出展場	回家
Activities	<ul style="list-style-type: none">- 排隊買票- 獲得展覽及活動資訊	<ul style="list-style-type: none">- 嘗試下載APP	<ul style="list-style-type: none">- 嘗試使用導覽	<ul style="list-style-type: none">- 想喝水上廁所- 小朋友開始無聊	<ul style="list-style-type: none">- 小朋友玩遊戲家長可以休息	<ul style="list-style-type: none">- 被 AR 吸引覺得有趣	<ul style="list-style-type: none">- 參加預定的活動- 拍照	<ul style="list-style-type: none">- 小朋友寫學習單
Pain Points	<ul style="list-style-type: none">- 人多等好久- 天氣好熱- 也想要有優惠票價		<ul style="list-style-type: none">- 館內禁止拍照	<ul style="list-style-type: none">- 有點累- 找不到休息的地方跟廁所	<ul style="list-style-type: none">- 展覽不吸引小朋友了		<ul style="list-style-type: none">- 活動可能額滿或是忘記時間	
Emotion	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>							
New Touchpoints	<ul style="list-style-type: none">- 電子支付優惠- APP廣告		<ul style="list-style-type: none">- 設置 AR 拍照區	<ul style="list-style-type: none">- 提醒接小孩的功能	<ul style="list-style-type: none">- 通訊軟體聯絡位置- 互動小遊戲(抓寶/蓋章/拍照)	<ul style="list-style-type: none">- 設置 AR 拍照區		<ul style="list-style-type: none">- 導覽記錄功能

► 7 AR應用程式功能規劃

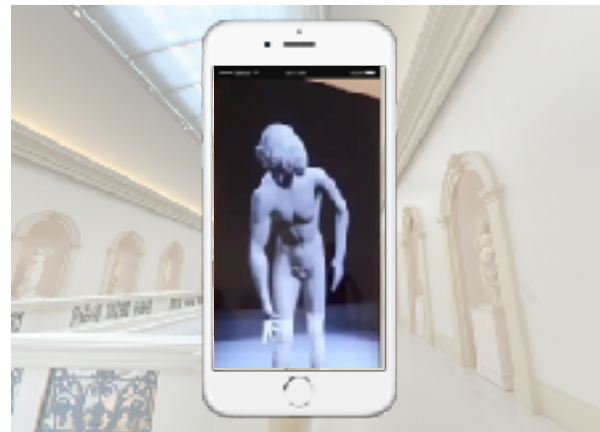
▼ 導覽

展品導覽



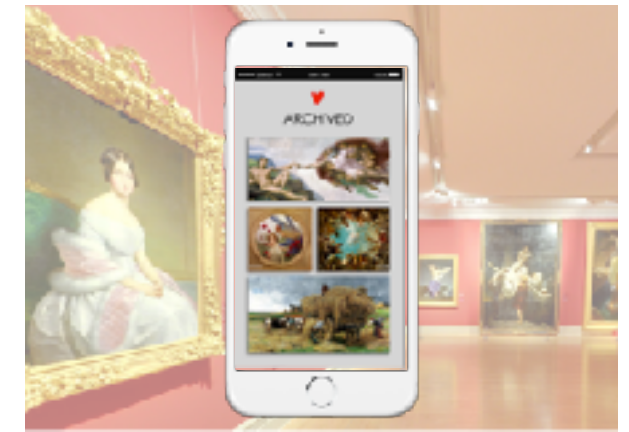
▼ 互動體驗

與雕塑互動



▼ 紀錄

收藏展品圖片



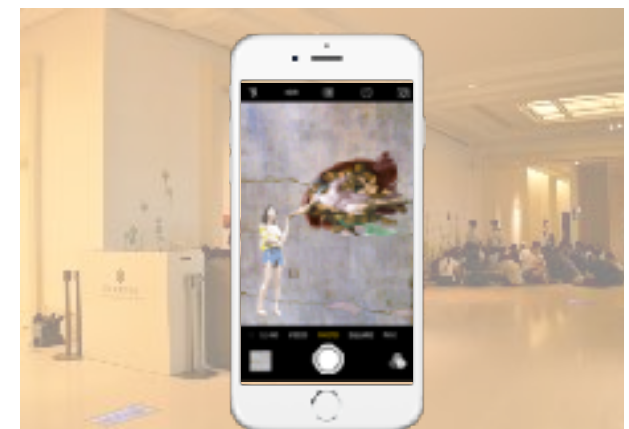
紀錄過程



藝術廳闖關遊戲



AR拍照功能





► 8 DEMO影片