

▶ 流程

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

人物誌

情境故事法

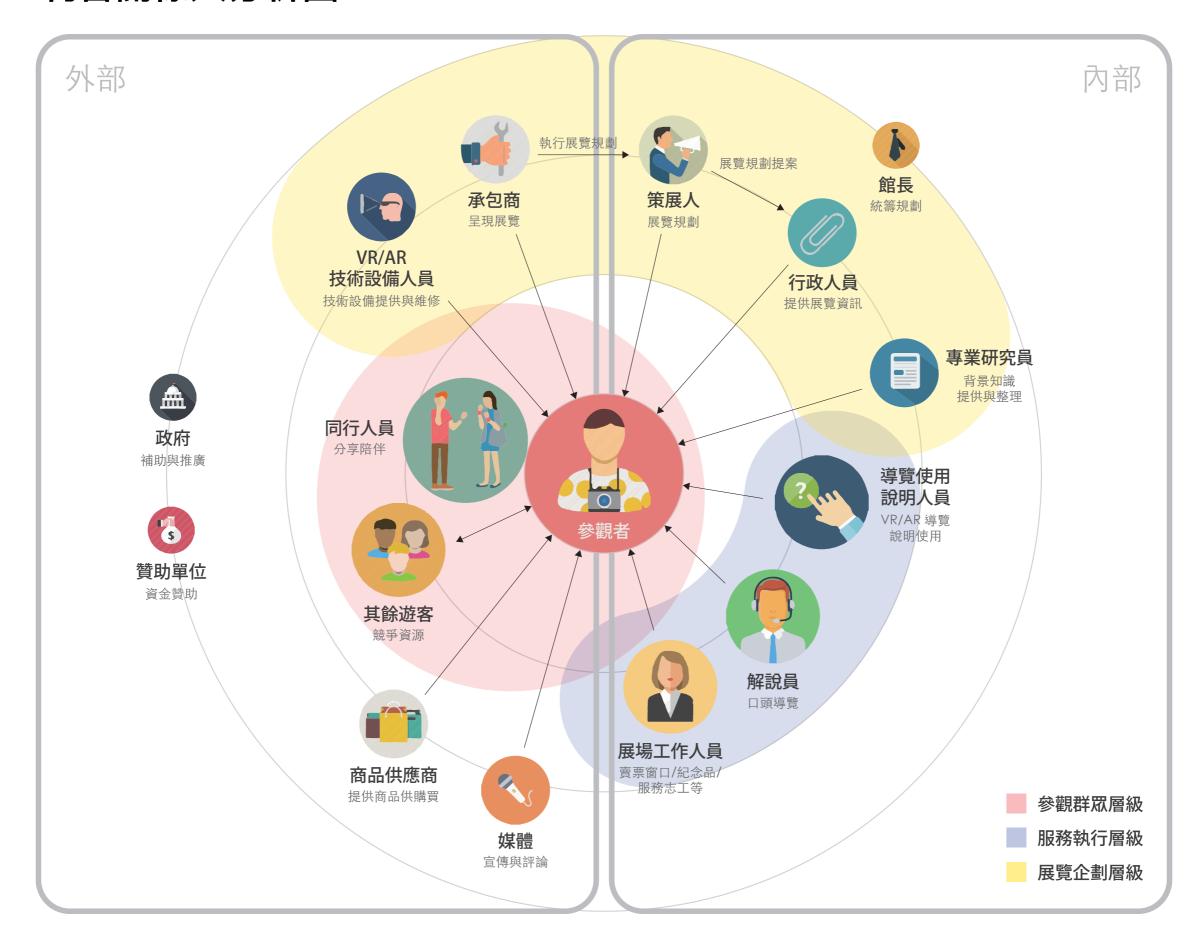
顧客旅程地圖

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

Key Partners	Key Activities	Value Proposition	Customer Relationships	
政府	導鞭系統建立	生活组樂	常性用数	一般參觀者
經費補助	展覽內容樂觀	提供假日休閒場所	<b>特別展報活動</b>	同行人員
VR/AR技術開解	顧客服務	知識學習	公開活動	前領域研究人員
提供VR/AR的技術服務	<b>多觀後回顧</b>	主題展覧・提供知識	製展後資訊回顧	戴展搜集資訊
展品内容提供者 例如研究員、書家、博物館		文化推廣 藉由科技技術更好的推廣文	作為參觀者觀展後的紀錄 紀念	系與 未提展地AR VR的學概者
學者等		化/傳統	引導強線	<del>-</del>
實計單位 提供資金		創新機能 透過 AR/VR 提供創新的博 物館展賞體驗	藉由人員訓練,引導並使 參載者無礙地數受AR/V 來的新奇體驗	
	VR/AR技術及級備 博物館館職 社會推進 在社會上扮演教育權威的角 色		食體博物館 重難博物館 戶外傳媒 路牌、公車看板、海報 遊贈 網路行銷、報意雜誌、電	
			見公信力者推薦 専家・政府首長・名人	
Cost Structure		Revenue S		
設備維養	在記念項	人場門票	政府	補助
人事支出	場換報借	企業額助	20 M	<b>利告責用</b>
蘇品租借貨購買		紀念角品版製	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	担借

### ▶ 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
- ▶ 圖 看展動線
- ▶ ◎ 藝術結合科技背景

#### ▼ ● 引人省思

◎ 威受性

#### ▼ ● 教育目的

- 衝撃性
- 目的性

#### ▼ ● 藝術介入社會

藝術本身的呈現

#### ▼ ● 止面的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
  - 虚擬的
  - 創新
  - 突破

#### ▼ ● APP導覽功能

- 回味記憶
- 影片紀鋒
- ◎ 成就麼
- 拍照紀錄
- ◎ 清楚介紹

#### ▼ ● 使用導動的經驗

- 租債導覽
- QR Code
- ◎ 不夠深入
- ▶ 不好的語音導覽經驗
- 基本資訊
- ◎ 租借
- 需要等質

#### ▼ ● 観展時的負面情绪

- ▶ ◎ 討厭人很多
- 動線規劃
- 等符
- 動線不信
- ◎ 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

#### ▼ ● 截展習慣

- ▶ 分享展覧
- ► ( ) 3C使用狀況
- ▶ 收費標準
- ▶ ◎ 粗展時間
- ▶ 📵 観展步調
- ▶ 圖 觀展目的
- ▶ 圖 觀展紀鋒
- ▶ 圖 觀展類型

#### ▼● 印象深刻的展覽

- 五原體驗
- 動手做
- 展品不同於生活養驗

#### ▼ ● 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
- 増加印象
- 套餐導管
- ▶ 延伸內容
- 文物管理
- 脈絡
- ▶ 圖 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

#### ▼ ● loT的應用想像

- 早現數據
- 商品排名
- 推薦購買
- ◎ 遠端操控

#### ▼ ● 建議的導覧方式

- 動線指引
- 族群區分
- 深入模式
- ◎ 深度区別
- 觀眾的自主權
- 軽鬆模式

#### ▼ ■ 盂擬博物館的想像

- 古文物要搭配使用
- 在家看展
- 實品
- ◎ 復酷
- A 搭配AR VR
- 省
- ◎ 真實
- 精緻度不足
- 虚擬
- 非文物類
- ◯ 臨場原很重要
- 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

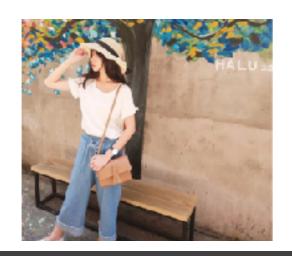
### ▼ ● AR VR經驗

- ▶ 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
- ▶ 虚擬博物館的想像

# ▶ 5 人物誌

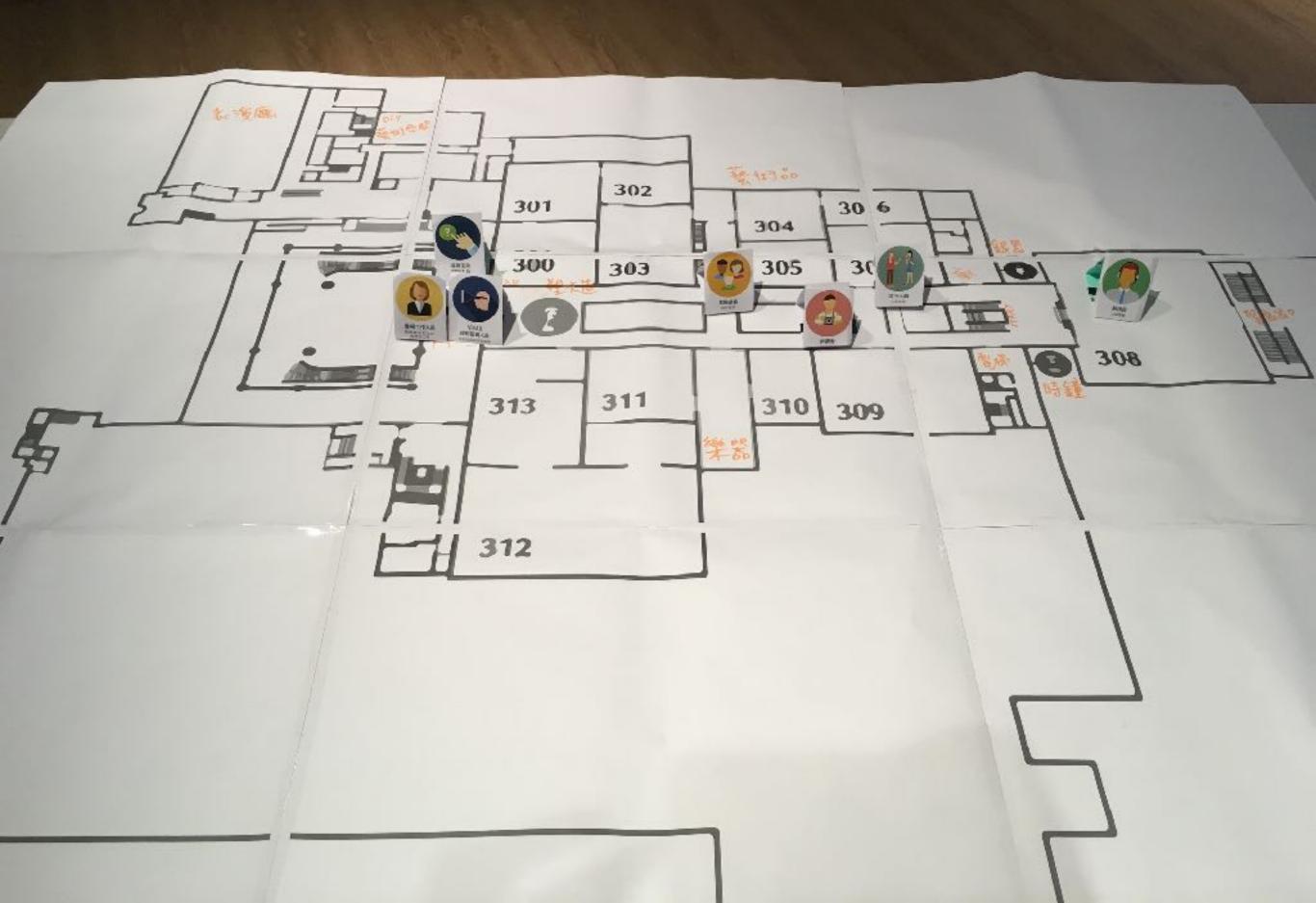






	一般參觀者	經驗豐富的參觀者	家庭(家長+小孩)
性別	女	男	一夫一妻一男孩
年齡	25	30	夫:40 / 妻:40 / 兒:9
職業	文科學生	展覽、設計相關工作	夫妻:一般上班族 / 兒:小學三年級
興趣	喜歡拍照、使用Instagram	逛誠品等書店、參加影展等藝文活動	父母喜歡為小孩拍照、紀錄成長
居住地	台北 (土生土長)	非台北人,現居台北	台南(土生土長)
交通方式	捷運、公車	捷運、公車	小轎車
看展動機	和朋友一起出門	工作需求	家庭出遊、學習單等作業
看展人數	不一個人看展,和4-6個朋友同行	單獨或2人看展	家庭三人
看展特性	看展途中不停拍照(人一定入鏡)	注意展覽細節和策展方式 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→ 顧客旅程地圖



一般參觀者 女,25歲 學生

Stage	看原	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 Fouchpoints	- 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

Stage	看原	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	- 有先預習, 大概了解展 出內容 - 查看優惠規則	- 決定下載APP	- 邊走邊試用 APP	- 欣賞裝潢擺設	- 搜尋想看的重點 展品	- 注意佈展細節 - 記錄印象深刻 展品	- 購買印象深 刻展品的紀念 物	- 整理看展資 料 - 發文分享觀 展心得
Pain Points	- 排隊排好久 - 旁邊小孩好 吵	- 不確定APP內 有什麼內容	- 希望有簡單的 操作教學	- 希望紀錄展場 佈置	<ul><li>找不知道預期</li><li>想看的展品位置</li><li>想記錄展品陳列方式</li></ul>	- 想更深入了解展品資訊 好展品資訊 - 想記錄但無 法拍照	- 想要有客製化 紀念品	- 需要回憶觀展 過程與內容 - 想要分享照片
Emotion								
New Touchpoints	<ul><li>電子支付優惠</li><li>一置入背景音樂,增添氣味氛圍</li></ul>		- APP內簡 單教學		- 室內定位	- 設置互動體驗區	- 獨一無二的紀念	- 電子郵件 - 社交網絡 - 提供作品照片

## ▶ 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	看原	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 - 獲得展覽及 活動資訊	- 嘗試下載 APP	- 嘗試使用導覽	- 想喝水上廁所 - 小朋友開始 無聊	· - 小朋友玩遊戲 家長可以休息	- 被 AR 吸引 覺得有趣	- 參加預定的活動 - 拍照	- 小朋友寫學 習單	
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 - 找不到休息 的地方跟廁所	- 展覽不吸引小 朋友了		- 活動可能額滿 或是忘記時間		
Emotion	Emotion								
New Touchpoints	- 電子支付優惠 - APP廣告		- 設置 AR 拍照 區	- 提醒接小孩的功能	- 通訊軟體聯絡位置 - 互動小遊戲 (抓寶/蓋章/拍照)	- 設置 AR 拍照 區		- 導覽記錄功能	

## ▶ 7 AR應用程式功能規劃

## ▼ 導覽

展品導覽



紀錄過程



▼ 互動體驗

與雕塑互動



藝術廳闖關遊戲



▼ 紀錄

收藏展品圖片



AR拍照功能



