

公務出國報告

(出國類別：其他)

出席美國博物館協會(AAM)2014 年會 暨博物館展覽會

(地點：華盛頓州西雅圖市)

服務機關：國立故宮博物院
姓名職稱：林白葶技佐
派赴國家：美國
出國期間：103/05/17~23
報告日期：103/08/18

C10301814

公務出國報告提要

出國報告名稱：出席美國博物館協會（American Alliance of Museums, AAM）2014 年會暨博物館展覽會

頁數 16 含附件：否

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話

國立故宮博物院/王姿雯/(02)2881-2021ext 2901

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話

林白苧/國立故宮博物院/教育展資處/技佐/(02)2881021ext 2191

出國類別：其他

出國期間：103 年 5 月 17 日~103 年 5 月 23 日

出國地區：美國華盛頓州西雅圖市

報告日期：103 年 8 月 18 日

分類號/目：

關鍵詞：博物館、博物館聯盟、博物館展覽會

摘要：(200~300 字)

國立故宮博物院積極參與博物館國際組織，本次參與的美國博物館聯盟 AAM（American Alliance of Museums）年會，是全美最重要的博物館會議，AAM 更和 ICOM 同列世界最大的國際博物館團體，故宮幾乎年年參與 AAM 的「繆思獎 Muse Awards」，歷年來獲獎無數，表現亮眼！而故宮今年又再度獲獎！今年 AAM 年會主題「創新優勢」，探討博物館如何以「創新」為動力，來達到博物館的典藏、展示、教育、服務的功能。

AAM 年會的規劃與經營時時展現「博物館界整合」、「與時俱進」的精進作法，不但以 Horizon Report (Museum edition) 的研究結果提供博物館短中長期趨勢之深度探討，也兼顧大型合作計畫與小型博物館的經營，以「Center for the future of Museums」為題，深入探討博物館的發展方向。AAM 將全國性年會在地化，結合在地城市優勢與特色，發揮整體行銷之效，非常值得我們借鏡和學習。特別在博物館界的整合方面，結合全美各地博物館或相關組織的從業人員，依其意願以志願無給職的方式利用公餘時間來執行所有 AAM 所賦予的任務，博物館本身也適時予 AAM 成員支援，因此整個團隊就是全美博物館界的整合組織，充分發揮了雙乘的整體功效。

本次年會所探討的博物館創新優勢與多元發展，和目前故宮進行中的南部院區及大故宮計畫方向一致，足證故宮的策略相當正確。另建議文化、博物館主管部會也能夠舉辦台灣的博物館年會，或者像「金鼎獎」一樣，先創辦博物館的專有獎項（如美國博物館界的繆思獎），鼓勵全國各博物館投入創新與創作，為國內各博物館注入不同的活力。此外，與國際博物館之關係需長期經營，以維持和國際博物館組織實質關係。

目 次

一、目的.....	4
二、過程.....	4
三、心得.....	12
四、建議.....	14

一、目的

國立故宮博物院積極參與博物館國際組織，尤其是現今世界擁有最多會員（含團體及個人會員）的兩大國際博物館組織：國際博物館協會ICOM（International Council of Museums，總部位於法國巴黎）及美國博物館聯盟AAM（American Alliance of Museums，原名美國博物館協會American Association of Museums，於2013年更名）。除了積極參與，每年派員與會，故宮更幾乎年年均參與這兩大國際博物館組織所舉辦，和博物館各領域相關的競賽（例如：美國博物館聯盟的「繆思獎Muse Awards」），歷年來獲獎無數，表現亮眼！（註2）由於本院今年也有數項作品投入美國博物館聯盟AAM的「繆思獎」競賽，因此本次與會除了和美國博物館界維持多年的持續交流外，筆者更希望故宮今年能夠再度獲獎。

今年（2014）是美國博物館聯盟 AAM 第 108 屆年會，來自全美各州及世界 50 個國家，超過 4,500 位的博物館專業從業人員在此進行經驗分享及交流。今年主題「創新優勢」，探討博物館如何以「創新」為動力，來達到博物館的典藏、展示、教育、服務的功能？如何以「創新」來增進博物館的發展？筆者目前承辦的業務主要以博物館社群媒體（Social Media, eg: facebook）和行動載具的應用程式（Apps）為主，這次與會也將利用這難得的機會，學習本次創新主題下所開設之各項講座，作為主辦業務之策略，並思考如何精進與落實於業務執行。

二、過程

（一）行程表

日期	時間	行程
2014/05/17 (六)	17:10	桃園國際機場 CI0006 離台
2014/05/17 (六)	16:50	抵達洛杉磯國際機場轉搭 VX0795 至西雅圖
2014/05/17 (六)	19:25	抵達西雅圖塔可瑪國際機場，赴下榻旅館
2014/05/18 (日)	10:00-10:20	赴 AAM 年會會場報到及領取資料 地點：華盛頓州會議中心 Washington State Convention Center (Add: Seventh and Plke St. Seattle, WA 98101, United States)
	10:20-17:00	參與年會之各項課程
	18:00-20:00	參與第 24 屆繆思獎 Muse Awards 頒獎典禮(由 AAM 轄下媒體與科技委員會主辦) AAM Media & Technology Committee 24rd annual Muse Awards

日期	時間	行程
	20:30-22:30	參加開幕晚會 AAM opening party 地點：EMP Museum
2014/05/19 (一)	08:45-17:30	08:45-12:00 參與議程課程 12:10-13:30 博物館展覽會開幕 Exhibition Opening Event 13:30~17:30 參觀博物館展覽會 MuseumExpo
2014/05/20 (二)	07:30-08:30	參與 Media & Technology Commttee 媒體與科技委員會早餐會
	08:45-17:00	全日參與年會之課程，惟 10:15~12 :30 參加 General Session 大會專題演講
2014/05/21 (三)	08:45-17:00	參與年會之各項課程
2014/05/22 (四)	07:05 16:00	赴西雅圖塔可瑪國際機場搭機 VX1780 至洛杉磯轉 CI0005 回台
2014/05/23 (五)	14:45	抵達台灣桃園國際機場

(二) 年會舉辦地：西雅圖市 一個充滿「創新優勢」的城市

誠如 AAM 主席 Mr. Ford W. Bell 先生在會議手冊所言，再也沒有一個城市比西雅圖更適合探討科技、文化、社區的整體多元發展了，因為她本身就是一個多元發展的城市。西雅圖不但擁有高科技發展能力和遠景，也是美國通往太平洋和亞洲的門戶，政治、經濟、科學、商業和文化各項多元發展的最佳指引。更是今年大會主題「創新優勢」的最佳詮釋。而會議的主要場所就是西雅圖市最大的會議中心：華盛頓州會議中心（如圖 2）

西雅圖 (Seattle) 是美國華盛頓州的一座港口城市，是該州最大的城市，也是美國太平洋西北區最大的城市。整個都會區 400 萬左右的人口，是美國第 15 大都會區。西雅圖的產業從伐木業開始，歷經 19 世紀後期的淘金熱，以及作為通往阿拉斯加途中的一個商業和造船業中心。到 1910 年，西雅圖已成為美國 25 大城市之一。後因全美經濟進入大蕭條，以致經濟受到嚴重影響，在第二次世界大戰期間及以後，因波音公司將製造中心設於此，才逐漸恢復經濟活力。之後於 20 世紀的 1980 年代以後，西雅圖發展成為科技中心，軟體、生物技術和網際網路公司蓬勃發展。近來西雅圖又成為一個綠色工業和永續發展模式的中心。（如圖 1）

（註：西雅圖的官方別名為「翡翠之城 (the Emerald City)」，其他別名還有「雨城 (the Rainy City)」、「常綠之城 (Evergreen City)」、「阿拉斯加門戶 (the Gateway to Alaska)」、「女王之城 (Queen City)」和「噴氣機之城



圖 1 西雅圖市景(圖片來源：維基百科)

(Jet City)」。西雅圖的咖啡消費量相當大，是「星巴克」的誕生地，第一家門店就在此地。)

(三)美國博物館聯盟 2014 年會暨博覽會 (108th AAM Annual Meeting & MuseumExpo)

年會主題：創新優勢

美國博物館聯盟 (AAM) 前身為美國博物館協會，成立於西元 1906 年，是世界現今最重要的博物館專門組織之一，也是全美最大最主要的博物館跨國組織，而 AAM 年會不但是全美博物館同業的重要交流平台，更是凝聚美國博物館力量的核心、及全球博物館界一年一度之盛事，每年均選擇美國國內一座城市舉辦。今年的「年會與博物館博覽會 (2014 Annual Meeting & MuseumExpo) 如圖 3」是該組織第 108 屆年會，會議主題是 The Innovation Edge (創新優勢)，探討博物館如何以「創新」為動力，來達到博物館的典藏、展示、教育、服務的功能？如何以「創新」來增進博物館的發展？進一步探討在政治、經濟、科學、商業和文化各領域的高科技多元發展中，博物館如何應用趨勢，加以創新和運用，並尋求自己的創新優勢，反饋於博物館所尋求的典藏、展示、教育、服務的功能。

AAM 會員數目前超過 16,000 名，其中包括 11,500 名個人會員，3,100 所博物館機構會員，以及 1,700 個工商團體會員，今年的年會於 2014 年 5 月 18 日至 21 日於華盛頓州西雅圖市舉辦，共有來自 50 個國家的 4,500 人以上的博物館專業人士參與。AAM 每年的專題議程會依據不同主題，並參考發展趨勢略作調整，在為期 4 天的 171 場議程中，有 2014 新趨勢探討、博物館管理、博物館館長或管理人、文物典藏管理、展覽、教育、設備與採購、法律／倫理、科技技術、新媒體平台技術、社群媒體 (Social Media Networking)、小型博物館、新設博物館、新進博物館員...等超過 10~15 類不等的項目。另有多場工作坊、16 場實地考察活動和 5 場夜間活動；年會期間同步舉行博物館博覽會，共有 250 個以上博物館相關產業、組織設攤，展示博物館展廳設計、觀眾服務、教育媒材、資料庫管理、包裝運輸、保存維護等最新科技趨勢與創新的產品與服務。

AAM 的宗旨在於促進博物館社群的發展，經由其專業的教育諮詢、資訊的交換，以及博物館評量，為美國博物館的發展確立了專業的依據標準。美國博物館協會提供博物館工作者、領導階層、義工等各類博物館相關資訊，協助他們學習更專業的服務。AAM 另設 13 個常設委員會，包括觀眾研究與評量、博物館專業訓練、教育、典藏研究、發



圖 2 華盛頓州會議中心 Washington State Convention Center 以大大的“welcome”迎接所有來訪與會者 (作者拍攝)



圖 3 AAM 2014 年年會海報 (作者拍攝)

展覽會員、媒體與技術、博物館安全、管理、公關暨行銷、登錄、小型博物館行政，以及博物館多元性等委員會。每年年會也是常設委員會的年度會議時間，通常自開幕前一天開始，時間多安排在上半的早餐會中午的午餐會，既不影響正常的議程，也提供來自全美各博物館身兼委員會的委員們一年中難得的會議機會。

本屆年會持續前幾年全球議題的討論，在中國和幾個阿拉伯國家的贊助下，也辦理了數場國際博物館議題的小型討論會，輔以全程中文或阿拉伯文的同步翻譯，和中國和阿拉伯國家的代表討論了博物館創新及全球化趨勢。至於明年（2015）第 109 屆年會預計將移至美國喬治亞州亞特蘭大市 Atlanta, Georgia (26-29 April 2015) 舉辦。(如圖 4)

（四）繆思獎 (Muse Awards)

前面提到 AAM 設有 13 個常設專業委員（除了常設專業委員會，AAM 也有各種專業主題小組，區域分會等大大小小專業分工委員會或組織，總計 AAM 下設的委員會、小組或組織共 52 個），繆思獎 (Media & Technology Muse Awards，簡稱 Muse Awards) 便是由「媒體與科技委員會 (Media and Technology Committee，簡稱 M&T Committee)」所設。是為了表揚博物館媒體科技從業人員之專業表現，於 1989 年成立，至今已邁入第 25 屆。繆思獎 (MUSE Awards) 除表彰博物館領域中媒體與科技從業人員之專業表現外，更是提早預知媒體科技力量在博物館領域中所可能引發的轉變，以及在全球博物館發展歷程中的趨勢的主要要角。2010 年 Muse Awards 便首創「學生獎項」，只要是出自學生的作品，不限國家、區域，作品類別、主題，均可報名參加，並享有報名費優惠。筆者曾參與第一屆學生獎項的評審工作，深深為 AAM 這樣鼓勵全球相關領域的同學們，在踏入博物館專業領域前，只要發揮創意也能獲得專業的肯定的行動所感動。目前學生獎項的名稱改以創始人為名，成為「Honeysett & Din Award」。

繆思獎共設有 14 個獎項 (如：[附註 1](#)) 這次故宮非常榮幸地在這一次第 25 屆的繆思獎又再度獲獎，國立故宮博物院的「**“乾隆潮”新媒體藝術展**



圖 4 會場招募與會者參加 2015 年年會(作者拍攝)



圖 5 故宮「乾隆潮新媒體藝術展」獲得銀牌獎 (作者拍攝)

Qianlong C.H.A.O. New Media Art Exhibition」獲得「詮釋性互動裝置 Interpretive Interactive Installations」的銀牌獎（如圖 5）。

評審表示：“乾隆潮”新媒體藝術展 *Qianlong C.H.A.O. New Media Art Exhibition* 充分展現了詮釋性互動裝置的精髓，結合了多種創新科技，將乾隆的精神和現代文化整合為一體，使古老的文物展現出幽默又饒有趣味的特殊風貌，卻不失其古文物的歷史意義，是歷史性文物結合新媒體科技的一項非常好的應用。（評審原文如下：）

The “*Qianlong C.H.A.O. New Media Art Exhibition*” captures the essence of this category. The exhibit incorporates a wide array of innovative technologies that include gesture recognition, facial mapping, augmented reality, and image recognition. We loved the pop culture take on Qianlong's emperor culture. This creates an atmosphere that looks fun and enjoyable which also makes good use of historical artifacts.

（五）本屆大會特色

超過 4,500 名來自世界各地博物館相關領域之專家學者及同好與會，足證該年會暨博物館博覽會系列活動被認為是當今博物館界的一大年度盛事，實不為過。更令筆者欽佩的，主辦單位每年都會與時俱進，依照當時的科技發展與博物館現況，進行年會會務的調整，小至數位化看板，大至發展年會專屬 App，無一不看出這個組織的經營團隊在會務運作上的創新與巧思。今(2014)年，不意外地，又增添了许多別出心裁的設計，筆者綜合如下：

◆會議特色 1 · 年會App免費下載

無論是已經報名的與會者，或者是一般網友，都可以在年會舉辦的 3 個月前至蘋果公司的 iTunes Apps Store 或者是 Google 公司的 Google Play 下載當年度的年會 App（如圖 6），App 中有「大會資訊、西雅圖城市地圖、會場（華盛頓州會議中心）地圖、會議詳細議程（可以分別以日期、類別、講者、標記活動來搜尋）、大會演說主講者介紹、與會者名單，當然包括了博物館展覽會的展示攤位名單、展覽會場地圖；此外，還可以依照自己的查詢結果製成自己的行程表、連絡簿、筆記本等功能，最後還可以透過 Twitter 和朋友們分享。只要是與會者會用到的可能資訊，無一不包，實在非常好用！

◆會議特色 2 · QR code辦理報到

讓筆者覺得很驚喜的，還有這次的「QR code 報到」。就在會前 1~2 個月，筆者收到大會寄來一封帶有 QR code 的電子郵件，郵件中特別請每位與會者將郵件印出帶到會場。當天進到會場後，沒看到以往報到台前的人潮，心中難免有些忐忑，走近報到櫃台，看完桌上的操作步驟說明，取出列印好帶來的 QR code 郵件，再拿起櫃台旁的掃描器，



圖 6 AAM 2014 年年會 App(作者拍攝)

「嗶」一聲，櫃台上的印表機就印出這次會議所有需要的名牌、票卷；一離開櫃台，就有許多穿著綠色背心的服務人員發送大會手冊及名牌塑膠套給每位完成報到的與會者，至此，報到作業就全部完成了！

原來只要 4~5 個櫃台，每個櫃台上放置一台掃瞄器、一台印表機（如圖 7），再加上充分的說明，不需要再安排 4、5 個工作人員長駐櫃台，就可以完成 4,500 人的報到作業，真的非常聰明有效率！不過，筆者也發現，雖然沒有櫃台人員，但服務人員變多了，在報到大廳隨時回答與會者的各種問題，雖然以科技取代了人工作業，但卻沒有失去人工作業的溫度和人性！（如圖 8、9）



圖 7 櫃台上的 OR code 掃瞄器及印表機(作者拍攝)



圖 8 穿著綠色背心的服務人員(作者拍攝)



圖 9 穿著綠色背心的服務人員(作者拍攝)

◆會議特色 3 · 結合科技趨勢與當代議題

近來科技的發展快速，經濟不振也影響了美國許多博物館的經營，今年 AAM 年會持續以「Center for the future of Museums」專題深入探討博物館在現況下所面對的短中長期趨勢。AAM 提供了 Horizon Report (Museum edition) 的研究結果，以短期（一年或一年以內）、中期（兩年或三年）、長期（四年或五年）分別舉出了以下趨勢：

Time-to-Adoption Horizon: One Year or Less

- BYOD (Bring Your Own Device) 利用使用者自己的載具

- Crowdsourcing 群眾智慧與資源

Time-to-Adoption Horizon: Two to Three Years

- Electronic Publishing 電子出版
- Location-Based Services 適地性服務（定位性服務）

Time-to-Adoption Horizon: Four to Five Years

- Natural User Interfaces 符合自然的使用者介面
- Preservation and Conservation Technologies 保存與維護的科技

◆會議特色 4、論文集數位化

當大會開始進入每日的議程，每位與會者關心的，就是有沒有什麼方法，可以把自已想要的課程內容帶回去繼續研讀、討論。自 2008 年起，AAM 透過贊助商協助，提供與會者可自行列印已獲講者授權同意公開之演講大綱（少數提供完整簡報），但畢竟無法提供所有議程課程供與會者選擇，內容也不完整。而今年筆者發現，這個一向視「使用者付費」精神為天經地義的國家，不意外地，大會和電子出版商合作，提供與會者付費取得全部的課程內容，購買數位論文集者，可以二擇一，選擇寄送後製光碟或者線上閱讀（亦提供下載）。後者較前者可以更快更便宜地得到數位版論文集，又兼具環保，筆者這次便自費購買了線上版的數位論文集。

◆會議特色 5、國際與會者專用討論室兼休息室

近年來 AAM 年會也注重國際化視野的展現，除了以持續提供國際與會者專用休息室(International Lounge)，免費供應茶水和點心，且國際博物館協會美國分會(ICOM-US)亦定時派遣志工及工作人員在現場為各國與會人士服務，給予國際與會者更舒適的與會服務。為了落實國際化的觀點，經營團體相當積極地和中國及阿拉伯國家合作，由中國及阿拉伯國家提供贊助經費，在 AAM 年會開設和中國及阿拉伯相關的主題場次，並提供中文及阿拉伯文同步翻譯服務，積極與各國與會者交流。

◆會議特色 6、書局服務

AAM 年會另有一項多年的傳統，亦即提供博物館相關書籍的販售，凡是 AAM 會員或年會參與人員都可以在年會期間以優惠價格購買博物館的各式書籍，尤其是因發行量不高在坊間比較不容易上架的書籍，或是由博物館自行出版的專業書冊，在這裏找到的機會相當高。而 AAM 年會書坊（圖 10）更會舉辦新書發表會及作者簽書會，其實，能夠買到一本想買而不易購置的冷門書籍已經令人興奮不已，如果再獲得作者的親筆簽名和祝福，如此的境遇只有「超級幸福」可以形容。



圖 10：AAM 年會書坊(作者拍攝)

◆會議特色 7、博物館與政府的合作計畫（含與國外博物館之結合）

自 2009 年開始，AAM 開始執行 MCCA 計畫，透過 MCCA，發展一個以博物館為基礎的交流活動，由 MCCA 扮演領航員，促進美國博物館與國內外社區的聯繫。當時全部經費預估約在 75,000~150,000 美元之間（相當於 2,400 萬至 4,800 萬台幣），其中一半經費由美國國務院教育與文化事務局撥付，另一半則由合作單位自籌。筆者在今年（2014）沒有再看到這個計畫，但另有 2 場議程是由政府文化主管官員實際向博物館講解（尤其是中小型博物館）如何取得政府的經費補助，而不是來大會進行政令宣導。這個政策的發展和美國許多中小型博物館深受美國近年經濟成長不足，導致博物館募款困難，難以經營有關。美國政府重視文化、重視博物館，但也訂定整體的具體計畫，這些計畫的目標大部分都需要指出是否結合社區資源？是否結合區域博物館？是否服務社區民眾？是否達成博物館功能？政府的計畫中非常重視資源的合理分配，並不會直接溢注經費去維持博物館營運，而是藉由博物館提出的計畫，評估是否符合上述目標的達成，來作為主要依據，如果博物館只是要求經費來營運，沒有達成政府所擬具的整合目標的一部分，那麼就不太可能得到經費。

在台灣，所謂的社區總體營造或地方文化館的理念已推行且深耕多年，許多時候這些地方文化（史）機構能否存續經營和永續發展，其關鍵常是消極地受限於政府能否在經費上持續給予協助。過往，隨著國家型科技計畫的推動，數位典藏受到相當多的關注，並在其所能帶動的文化創意產業向上之正向力量備受期待；然而，無論是否受到政府機關的經費補助，多數館所同樣困於消極的思維裡，將政府能否持續給予經費及技術上的補助及協力，當作是數位典藏構想能否持續推行的關鍵所在。但是從美國博物館年會上的諸多案例看來，其實無論是在經營管理層面，或是行銷推廣的面向，只要服務博物館的熱情及理想仍在，只要能夠學習積極思考，靈活運用週遭及網際網路上豐富資源，與其消極等待補(救)助，不如積極尋求各種可行的方案及管道，許多身邊唾手可得的資源，都能幻化成為推行各項館務的最佳幫手及有利工具。這些難得的經驗皆可供台灣博物館在相關館務推行、藏品數位化及宣傳推廣時的參考。

（六）博物館參訪：EMP Museum（Experience Music Project and Science Fiction Museum and Hall of Fame (EMP|SFM)）

一般來說，美國博物館聯盟年會在每年年會都會特別利用夜間以及假日時段，提供與會來賓參觀當地博物館的行程（付費），這個時段只對 AAM 年會的來賓開放，而這一次，大會安排了 EMP Museum 作為開幕晚會的場所。由於時間與經費之故，在博物館的參訪方面，筆者這次僅利



圖 11 EMP 博物館(作者攝影)

用開幕典禮的機會，參訪了開幕典禮的會場 EMP Museum（如圖 11）。

這是一座相當特別的非營利音樂博物館，EMP博物館（原名為音樂體驗科幻博物館與搖滾名人堂或EMP|SFM），位於華盛頓州西雅圖市，博物館致力於流行音樂、科幻小說和流行文化的歷史記錄和探索。本建築的設計師為法蘭克·蓋瑞，和太空針塔（Space Needle）相鄰，西雅圖市中心的輕軌還貫穿本建築。博物館提供多間實際可操作的各式音樂工作室，來賓可以實地操作各式樂器，體驗各種聲音，甚至還可以將自己在實驗室的錄音，在唱作後製的工作室自己來做自己的唱片後製。還有影片製作的體驗課程

參考資料：<http://www.empmuseum.org>、http://en.wikipedia.org/wiki/EMP_Museum

（七）博物館與社交(群)媒體結合：大多數仍運作中

隨著數位科技進步及多媒體的廣泛運用，世界各博物館在博物館教育、多媒體科技結合及新近 Web 2.0（二代網路）的運用上均有相當的發展；博物館結合社群媒體（例如：Facebook, Blog, Twitter, Flickr.....等）的運作模式仍然非常普遍。

對大多數博物館而言，在有限的經費資源下，透過網路可以取得免費應用的軟體及資源，當然時下擁有最多使用者，熱門的社交媒體工具或即時溝通社群軟體（Facebook, Twitter, flicker, LINE, WhatsApp.....）等，也成為多數博物館的選擇。這些社群媒體的應用方興未艾，至今仍然沒有停緩的跡象，無論社群媒體的功過為何，在會議期間透過議程、討論與觀察，大部分已經導入社交(群)媒體的博物館，仍舊列出一些建議給博物館同業。

1. 必須獲得部門高層的充分授權及支持，包括政策、經費、時程等。
2. 先導入最多使用者的社群媒體。
3. 需有因應網友回應的 SOP 原則，包括保護個人隱私的隱私權政策。
4. 合適與專責的管理團隊（版主）
5. 小心運用社群行銷推展博物館業務，過與不及均會遭致反感。
6. 勿控制社群

社群媒體著重資訊開放、分享，以及人際互動，使用者不再只是資訊瀏覽者，也是資訊創造者和分享者。這種「創作、分享、人際互動」的概念，使參與的網路人口倍增，也使社群和使用者的價值增加，使用者不只是純粹的消費者，也是生產者。社群系統利用他們貢獻的資料（比如標籤、意見、回應）和行為，通過網路效應和演算法，獲得“群眾智慧”(Collective Intelligence)，對照現今博物館結合社群媒體的現況，這樣的理論也獲得一部分的實踐。

三、心得

（一）年會規劃與經營：與時俱進的具體展現

- ★看遠又看近－短中長期趨勢之深度探討
- ★顧大也顧小－大型合作計畫與小型博物館經營之專題

在 AAM 年會和網站上，這兩年「Center for the future of Museums」一直是 AAM 深入探討的專題，博物館該往哪個方向發展？有哪些策略？AAM 提供了 Horizon Report (Museum edition) 的研究結果，以短期（一年或一年以內）、中期（兩年或三年）、長期（四年或五年）分別舉出了以下趨勢：

Time-to-Adoption Horizon: One Year or Less

- BYOD (Bring Your Own Device) 利用使用者自己的載具
- Crowdsourcing 群眾智慧與資源

Time-to-Adoption Horizon: Two to Three Years

- Electronic Publishing 電子出版
- Location-Based Services 適地性服務（定位性服務）

Time-to-Adoption Horizon: Four to Five Years

- Natural User Interfaces 符合自然的使用者介面
- Preservation and Conservation Technologies 保存與維護的科技

除了上述的趨勢研究討論，以及前面提到的博物館與政府的合作計畫（會議特色 7），指引了博物館的趨勢發展。不但如此，AAM 年會更規劃了許多和中小型博物館發展有關的專題。正如以往，今年在議程(題)規劃上，仍舊保有 AAM 年會的一貫作風，題材廣泛而紮實。無論是有關博物館行政管理作業之精進，或是新興媒體科技之運用及技術分享，每位與會者都能覓得其所需。特別這兩年，年會議程的設計更多方地探討博物館在人權、文化、政治及弱勢族群（經濟弱勢、文化弱勢、政治弱勢）照顧上的著力，更在國際化的服務上更進一層，AAM 團隊當然具有相當的募款能力，其充分運用組織的國際地位，促成國際合作的功力更令人相當佩服與欽羨。然而，如果沒有策略和方法，以及他們對博物館經營的熱情與投入，是無法達成的。

(二) 全國性年會在地化：結合在地城市優勢與特色，發揮整體行銷之效

AAM 年會不但在手冊上列出年會舉辦城市所有的觀光訊息，在議程上專為舉辦城市（西雅圖市）設立專題，讓與會者可以和市政府相關人員直接對談，使與會者不只參與會議，也有機會在走馬看花之餘，實際對自己所到的城市有深度的了解。而西雅圖市本身也做了許多配合，例如：西雅圖市政府直接將年會舉辦當週定為「博物館週」，只要在年會期間（包括年會前後一日）參觀西雅圖市任一博物館，都可以購買優惠票價（有的博物館免費），並享有購買博物館紀念品的優惠。

其他諸如商務服務、諮詢服務、旅遊諮詢服務等，幾乎已是年會系列活動的標準服務項目，非常值得我們借鏡和學習。

(三) 博物館界的整合

對於成立至今已逾百年的美國博物館聯盟而言，每年年會暨博物館博覽會自有一套標準作業程序，以確保每個環節及年會各項議程活動得以順利推動進行。各項行之有年的會場規劃、貼心便利的服務、完善周到的設(措)施，總是能讓每位不論初次參加或已是識途老馬的與會者體驗一場為期 4 天，豐富精采的身心靈饗宴。

AAM 團隊由全美各地博物館或相關組織的從業人員組成，為無給職。僅聘請少數有給職的職員，職位最高的即為聯盟主席，職務就像專任經理人，也要擔負募款的任務。而常設委員會的組成並不全由博物館館長或一級主管擔任，而是由各博物館的主管或從業人員依其意願，利用公餘時間來執行所有 AAM 所賦予的工作，幾乎就是志工，博物館本身也會適時給予 AAM 成員支持，因此整個團隊就是全美博物館界的整合組織，充分發揮了雙乘的整體功效。在美國這個地緣遼闊，人才濟濟的大國，再加上如此的整體合作，無怪乎可以如此成功地舉辦全國性的博物館年會，並使年會具體成為國際性的博物館年會。實在令筆者非常欽佩與羨慕。

（四）多元發展的故宮：故宮南院與大故宮計畫的完成

目前嘉義的故宮南部院區正趕工中，筆者非常期待 2015 年的首展；而對故宮發展相當重要的大故宮計畫也進入第二階段的環境影響評估。歷經這次 AAM 年會 4 天來創新優勢和多元發展議題的洗禮，更了解到故宮在典藏、研究、保存、展覽、教育與娛樂等各方面多元發展的願景。故宮不滿足於位居世界級博物館之列，除積極和國際知名博物館互動與學術交流，更發展博物館各項功能，在近年的策略上，重視普世多元價值與國際觀，展開世界大博物館的格局，期待大故宮計畫能夠獲得各方的支持，使故宮多元發展，融合時代趨勢與脈動，不只是世界級博物館，更是全民的博物館。

四、建議

（一）如果我們也能夠有台灣博物館界的「繆思獎」～

故宮多年參與 AAM 媒體與科技委員會（Media & Technology Committee）的繆思獎（MUSE Awards），獲獎無數。除感動於美國這個地緣遼闊，人才濟濟的大國的活力外，更對他們能夠整合境內各博物館相當欽羨，如果我們的文化、博物館主管部會也能夠舉辦台灣的博物館年會，或者像「金鼎獎」一樣，先創辦博物館的專有獎項，鼓勵全國各博物館投入創新與創作，是否也可以為國內各博物館注入不同的活力。

（二）與國際博物館之關係需長期經營

回想筆者和 AAM 的緣份，最早是從 2004 年協助數位計畫專案作品參與 AAM 繆思獎競賽的報名作業談起，當年，故宮以「大汗的世紀網站」及「佛經附圖：藏漢藝術小品光碟」分別獲得繆思獎榮譽推薦獎及銀牌獎。而真正和 AAM 深入結緣，則是 2006 年筆者所主辦的專案「『Old is New』故宮形象廣告」，獲得評審團的高度肯定及一致好評，這件故宮參賽的形象廣告獲得影片項目《推廣宣傳類》最高榮譽－金牌獎。之後的 2007、2008、2009、2010、2012、2013 至今年的 2014 年，故宮更是繆思獎各類別獎項的常客，屢屢斬獲殊榮。因此，對 AAM「媒體與科技委員會（Media and Technology Committee）」來說，故宮一點也不陌生。

後來筆者又承辦故宮專案《桃園機場二航廈 故宮未來博物館》展覽，這項展覽在 2007~2008 完成後，於 2009 年獲得 AAM《多媒體裝置類》銀牌獎，也因為這樣的

經驗和歷練，之後在公餘時間獲邀擔任 2010 年繆思獎學生作品評審團成員，因此筆者曾在 2007 年（公費）、2009 年（自費）及 2010 年（自費），分別以報告人、領獎人及評審委員之一的身份出席了三年的年會。其後 2012 年及 2013 年又再度休假自費前往，至此，筆者不但多年按時自行繳納會費，也成為 AAM 長期的海外會員。透過多次年會參與，以及平時和媒體與科技委員會的書信往來，我和 AAM 這個給了我多次肯定的美國最大的博物館組織，成了博物館同業的工作伙伴，尤其更和媒體與科技委員會（AAM 轄下專業委員會之一，簡稱 M&T Committee）維繫著密切及良好的關係，也因此順利地曾於 2009 年成功邀請該委員會主席、次屆主席及繆思獎主辦者參加在台北舉辦的工作坊及研討會。

持續交流是博物館維持和國際博物館組織實質關係的一個重要因素，但在公務預算有限、資源合理分配和個人條件的限制下，無法以同一人的參與來進行持續交流，因此，筆者非常願意將自身與 AAM 媒體與科技委員會（M&T Committee）所建立的關係及訊息充分傳遞給下一次的出席同仁，來維持本院與該委員會的關係。

（三）物價偏高，建議提早作業

筆者曾多次參與 AAM 年會，深覺物價漲幅相當明顯，本次更需自付差額近一萬一千元，但現有的公務預算額度調整不易，建議欲前往美國參與國際會議者，宜儘早登記，無論是註冊費用、機票、旅館費用，在美國境內，都是「早起的鳥兒有蟲吃」，愈早預定，可以避免需自付差額的情況發生。

附註 1：Muse Awards 獎項

1. Applications & APIs
2. Audio Tours and Podcasts
3. Digital Communities
4. Education and Outreach
5. Games and Augmented Reality
6. Honeysett & Din Award
7. Interactive Kiosks
8. Interpretive Interactive Installations
9. Mobile Applications
10. Multimedia Installations
11. Online Presence
12. Open
13. Public Outreach
14. Video, Film and Computer Animation

附註 2：故宮在美國博物館協會繆思獎（MUSE Awards）得獎一覽：

2001年「故宮全球資訊網」獲得「網站項目教育類」榮譽推薦獎

2004年「大汗的世紀網站」獲得「藝術類」榮譽推薦獎。

2004年「佛經附圖：藏漢藝術小品光碟」獲得「典藏資料庫／參考文獻類」銀牌獎。

2006年「“Old is New” 故宮形象廣告」獲得「推廣宣傳類」金牌獎。(筆者主辦業務)

2007年「米芾的書畫世界網站」獲得「線上呈現」線上傑出金牌獎。

2008年「追索浙派」獲得「網站類」銅牌獎。

2009年「透視內幕」獲得「行銷發展類」銀牌獎。

2009年「未來博物館」獲得「多媒體裝置類」銀牌獎。(筆者主辦業務)

2010年「故宮e學園-中國玉器課程」獲得「教育推廣類」銅牌獎。

2012年「山水合璧：黃公望與富春山居圖新媒體藝術展」獲得「詮釋性互動裝置類」金牌獎。

2012年「清明上河圖長卷動畫」獲得「多媒體裝置類」金牌獎。

2013年「遨遊坤輿」獲得「遊戲與擴增實境類」銀牌獎。

2014年「乾隆潮」獲得「詮釋性互動裝置類」銀牌獎