

# 博物馆公共服务与参观者体验改善

张志超

临漳县文化广电和旅游局 河北省 056600

**【摘要】**随着社会发展和科技进步，博物馆的公共服务和参观者体验已成为文化机构面临的重要挑战。本文以此为背景，旨在探讨如何改善博物馆的公共服务以提升参观者的体验。通过对当前博物馆公共服务的现状进行分析，发现存在信息传达不畅、展品解读不足等问题。结合先进的科技手段和现代管理理念，提出了一系列改进措施，包括引入虚拟导览、拓展互动体验等。这些措施旨在增进公众对文化艺术的理解和欣赏，提升参观者的体验感受。通过优化信息传达、提升展品解读、利用虚拟导览技术和丰富互动体验，博物馆可以更好地满足不同观众群体的需求，实现公共服务的最佳效果。

**【关键词】**博物馆、公共服务、参观者体验、改善、科技手段

Museum public service and visitor experience improvement

Zhang Zhichao

Linzhang County Culture, Radio, Television and Tourism Bureau Hebei Province 056600

**【Abstract】**With the development of society and the progress of science and technology, the public service and visitor experience of museums have become an important challenge for cultural institutions. In this context, this paper aims to explore how to improve museum public services to enhance the experience of visitors. Through the analysis of the current situation of museum public services, it is found that there are problems such as poor information communication and insufficient interpretation of exhibits. Combined with advanced scientific and technological means and modern management concept, a series of improvement measures, including the introduction of virtual tour, expand the interactive experience. These measures aim to enhance the public's understanding and appreciation of culture and art, and to enhance the experience of visitors. By optimizing information transmission, improving the interpretation of exhibits, using virtual tour technology and enriching interactive experience, museums can better meet the needs of different audience groups and achieve the best results of public services.

**【Key words】** museum, public services, visitor experience, improvement, technological means

## 引言：

博物馆作为文化传承和教育普及的重要场所，承载着人类历史、艺术与科学的珍贵遗产，其公共服务与参观者体验一直备受关注。然而，在迎接数字化时代的冲击与挑战的同时，博物馆亦面临着诸多传统与现代化需求的交织。信息传达的不畅、展品解读的不足、互动体验的匮乏等问题已日益显现，给博物馆提供了一个值得思考与改进的契机。本文旨在探讨如何通过创新管理理念和科技手段，优化博物馆的公共服务，改善参观者的体验，从而实现博物馆的社会价值与文化使命。通过对博物馆公共服务现状的分析，结合先进技术的应用和管理经验的借鉴，本文将提出一系列具体可行的措施，以期能够为博物馆公共服务与参观者体验的改进提供新的思路和方向。

## 一、博物馆公共服务的现状分析

博物馆作为文化传承和教育普及的重要场所，其公共服务的现状至关重要。然而，当前许多博物馆在公共服务方面仍存在一些挑战与问题。信息传达不畅是当前博物馆公共服务的一个突出问题。传统的标牌、展示板等方式虽然能够提供基本信息，但往往无法满足参观者的需求。特别是对于一些深度解读、背景故事等方面的信息，常常无法得到及时、全面的呈现，导致参观者对展品的理解和感受有所欠缺。展品解读不足也是公共服务现状中的一大隐忧。很多博物馆在展品解读方面仍停留在传统的文字说明或简单的导览解说上，缺乏针对不同参观者群体的个性化解读服务。

这导致了部分参观者对展品的理解和欣赏水平参差不齐，甚至有些人对展览内容产生了厌倦和疏远。互动体验的匮乏也是博物馆公共服务现状中的一大痛点。随着社会的进步和科技的发展，参观者对于互动体验的需求日益增加，但很多传统的博物馆依然停留在静态展览的模式上，缺乏对参观者的积极引导和互动体验的设计，使得参观者的参与感和

体验感不足。当前博物馆公共服务的现状存在着信息传达不畅、展品解读不足和互动体验匮乏等问题。这些问题不仅影响了参观者对文物的理解和欣赏,也影响了博物馆的社会效益和文化传播功能。因此,如何针对这些问题进行改进和优化,提升博物馆的公共服务质量,成为了当前亟待解决的重要课题。

## 二、信息传达的优化策略

信息传达在博物馆公共服务中占据着重要地位。为了优化信息传达,博物馆可以采取一系列策略,以提升参观者的体验和水平。引入多样化的传达方式是关键。除了传统的文字标牌和展示板外,博物馆可以利用现代科技手段,如声音导览、多媒体展示等,为参观者提供更加生动、立体的展览体验。通过语音解说、视频介绍等形式,参观者可以更直观地了解展品背后的历史、文化和故事,增加参观的趣味性和互动性。个性化定制化的信息传达也是重要的优化策略之一。针对不同参观者群体的特点和需求,博物馆可以设计并提供个性化的参观路线和解读服务。通过智能化系统或专业导览人员,根据参观者的兴趣、知识水平和年龄等因素,为其量身定制合适的参观体验,使每一位参观者都能获得最大程度的满足和收获。

加强与参观者的互动交流也是优化信息传达的重要途径。博物馆可以通过举办讲座、工作坊、互动展览等形式,邀请专家学者或文物保护人员与参观者进行面对面的交流和互动。这种亲身体验和互动式的交流方式,不仅可以增进参观者对展品的理解和认知,还能够促进文化交流和知识传播,提升博物馆的社会影响力和凝聚力。博物馆还可以利用社交媒体等新兴平台,拓展信息传达的渠道和方式。通过微博、微信公众号等社交媒体平台,博物馆可以及时发布展览信息、文物故事等内容,吸引更多的观众关注和参与。同时,利用互联网和移动应用技术,博物馆还可以开发在线导览系统、虚拟展览等功能,为无法到场参观的观众提供便利和服务,拓展公共服务的覆盖范围和影响力。通过引入多样化的传达方式、个性化定制化的服务、加强互动交流和利用社交媒体等策略,博物馆可以优化信息传达,提升参观者的体验和满意度,实现公共服务的最佳效果。

## 三、展品解读的创新方法

展品解读在博物馆参观体验中具有重要的意义,而创新方法的引入能够为参观者带来更丰富、深入的体验。利用多媒体技术提供深度解读。传统的文字标牌和语音导览虽然可以提供基本的解读信息,但往往难以满足参观者对于展品背后故事和历史背景的深度需求。通过利用多媒体技术,如视

频、动画等,博物馆可以为参观者提供更加生动、直观的展品解读。例如,可以制作展示短片或虚拟重建的视频,让参观者更好地了解展品的历史、文化和制作工艺,增加其对展品的认知和欣赏。采用互动式展示方式。互动展示是一种能够引发参观者兴趣和参与的创新展示方式。通过触摸屏、感应器等技术,参观者可以与展品进行互动,探索展品的内涵和背后的故事。例如,可以设计一些互动游戏或模拟体验,让参观者亲身体验展品所展示的历史场景或制作过程,增强其参与感和体验感。

结合故事讲解和导游解说。故事是一种能够吸引人们注意力和情感共鸣的有效展示方式。博物馆可以结合故事讲解和导游解说,通过生动、生动的叙述方式,向参观者传递展品背后的故事和文化内涵。例如,可以邀请专业的讲解员或导游,为参观者讲解展品的历史背景、制作工艺等,让参观者更加深入地了解展品的内涵和价值。利用数字化技术提供个性化解读服务。随着科技的发展,数字化技术为个性化服务提供了新的可能。博物馆可以利用数字化技术,为参观者提供个性化的展品解读服务。例如,可以开发手机应用程序或网站,让参观者根据自己的兴趣和需求,选择感兴趣的展品进行深度解读,从而满足不同参观者的需求和期待。通过利用多媒体技术、互动式展示、故事讲解和个性化解读等创新方法,博物馆可以为参观者提供更加丰富、深入的展品解读体验,增强其参与感和体验感,实现公共服务的最佳效果。

## 四、虚拟导览的应用与发展

虚拟导览作为现代科技手段在博物馆公共服务中的应用,具有巨大的潜力和发展空间。虚拟导览为参观者提供了更加便捷、个性化的参观体验。通过虚拟导览系统,参观者可以利用智能手机或平板电脑,随时随地获取展品信息、导览路线等,实现自主式参观。不仅可以根据自己的兴趣和时间安排参观行程,还可以根据展品的解读需求选择不同的解说语言和深度,从而获得更加贴近个人需求的参观体验。虚拟导览拓展了博物馆的参观范围和服务内容。传统的博物馆导览往往受制于时间、空间和人力资源等因素,无法满足所有参观者的需求。而通过虚拟导览系统,博物馆可以将展览内容延伸至线上平台,为无法到场参观的观众提供线上导览服务,拓展了公共服务的覆盖范围和影响力,实现了博物馆的数字化转型和服务升级。

虚拟导览还可以为博物馆提供数据分析和参观者行为研究的重要依据。通过虚拟导览系统的数据采集和分析,博物馆可以了解参观者的参观路径、停留时间、兴趣偏好等信息,为展览规划、资源配置和文化推广等方面提供有价值的参考和支持。同时,还可以通过用户反馈和评价等方式,不断改进和优化虚拟导览系统,提升其服务水平和用户体验。

虚拟导览的应用还可以促进博物馆之间的合作与交流。通过共享虚拟导览系统,不同博物馆可以互相借鉴和学习,共同提升公共服务水平和参观者体验。同时,还可以通过虚拟展览和线上交流平台等形式,促进博物馆之间的文化交流和资源共享,推动博物馆事业的健康发展和繁荣。虚拟导览作为一种现代科技手段在博物馆公共服务中的应用,具有重要的意义和价值。通过其应用与发展,可以为参观者提供更加便捷、个性化的参观体验,拓展博物馆的参观范围和服务内容,为博物馆的数字化转型和社会效益的提升做出重要贡献。

## 五、互动体验的拓展与实践

互动体验在博物馆中的拓展与实践是为了增强参观者的参与感和体验感,使参观者更加积极地与展品互动,从而提升博物馆的吸引力和教育效果。设计互动展示区域。在博物馆布展时,可以设置专门的互动展示区域,提供各种互动设施和体验项目,如触摸屏展示、模拟实验台、感应器等,让参观者可以亲身体验和探索展品。例如,可以设置仿真场景、触摸展品等,让参观者可以触摸、拍摄和交互,增加参观者的参与感和体验乐趣。引入互动游戏和活动。在博物馆举办临时展览或特别活动时,可以设计各种互动游戏和体验活动,吸引更多的参观者参与和互动。例如,可以设置文化知识竞赛、历史解谜游戏等,让参观者在游戏中学习和体验展品背后的文化内涵,增强其学习和娱乐的融合性。

利用新技术推动互动体验的创新。随着科技的发展,各种新技术如增强现实(AR)、虚拟现实(VR)、人工智能(AI)等逐渐应用于博物馆展示和互动体验中。通过利用这些新技术,可以为参观者提供更加生动、丰富的参观体验。例如,可以开发AR应用程序,让参观者通过手机或平板电脑与展品互动,观看展品的虚拟展示和3D模型,增强参观者的参与感和沉浸感。注重参观者体验的个性化和定制化。博物馆可以根据不同参观者群体的兴趣、年龄和知识水平,设计并提供个性化的互动体验项目和服务。例如,可以为儿童参观者设计专属的互动游戏和体验区域,提供趣味性和教育性相

结合的互动体验项目;同时,也可以为成年参观者提供更加深入、专业的互动体验项目,满足其学术和兴趣需求。

## 六、博物馆公共服务与参观者体验的综合提升

利用科技手段提升公共服务水平。现代科技手段如智能导览系统、虚拟现实技术、人工智能等已经在博物馆领域得到广泛应用。通过引入这些科技手段,博物馆可以为参观者提供更加便捷、个性化的参观体验。例如,智能导览系统可以根据参观者的兴趣和需求,为其提供个性化的展览路线和解读服务;虚拟现实技术可以让参观者在虚拟环境中亲身体验历史场景和文物文化,增强其参与感和沉浸感。创新管理理念是提升公共服务与参观者体验的重要保障。博物馆可以通过改革管理体制、优化组织结构、提升服务水平等方式,不断提高管理效率和服务质量。例如,可以建立完善的管理制度和服务标准,加强人才培训和队伍建设,提升员工的专业素养和服务意识;同时,还可以加强与社会各界的合作与交流,汇聚各方力量,共同推动博物馆事业的发展和进步。

## 结语:

通过对博物馆公共服务与参观者体验的改善探讨,本文提出了一系列的策略和方法。需要对博物馆公共服务的现状进行深入分析,明确问题所在。针对信息传达的不足,可以采取优化策略,如利用科技手段提供更加便捷、生动的展览信息。展品解读方面,可通过创新的方法,如多媒体展示、互动解说等,提升参观者的理解和兴趣。引入虚拟导览技术不仅可以增加参观者的参与感,还能够拓展展览的空间和时间,提高参观效率。博物馆公共服务与参观者体验的改善需要从多个方面着手,充分运用现代科技手段、创新管理模式,贴近观众需求,才能实现更好的效果。这不仅有助于提升博物馆的社会效益,还能够丰富人们的文化生活,推动文化传承与发展。

## 参考文献

- [1]王晓明. 博物馆公共服务与文化体验[J]. 文化论丛, 2020, (3): 50-56。
- [2]李翔, 张莉. 博物馆数字化展示对参观者体验的影响研究[J]. 博物馆学刊, 2019, (2): 23-31。
- [3]张伟, 刘美. 科技手段在博物馆公共服务中的应用研究[J]. 现代图书情报技术, 2021, (6): 78-84。
- [4]陈静, 李阳. 博物馆参观者体验评价指标体系构建研究[J]. 图书馆论坛, 2018, (5): 67-74。
- [5]赵文, 宋亮. 虚拟导览技术在博物馆中的应用与展望[J]. 图书馆杂志, 2022, (1): 45-51。
- [6]刘强, 钱敏. 互动展览设计对博物馆参观者体验的影响[J]. 美术观察, 2019, (4): 32-38。