

从观众的需求浅析博物馆教育服务功能的提升

张 静

陕西历史博物馆 陕西西安 710061

摘 要: 博物馆设立的初衷之一是履行其社会服务的职能,在当前新时期背景下,探索如何提升博物馆的教育服务能力显得尤为重要。本文从观众的需求深入分析了博物馆在服务社会方面的新思维、新路径与新模式,提出博物馆在教育服务上应更加注重多角度的观察并以人为本,推动教育服务向动态化转变。

关键词: 观众的需求;博物馆;教育服务功能

在传统博物馆中主要以静态展示物为中心,观众通过标牌文字或讲解员的详细解说来了解展品,这种做法已形成了一种固有的、以物为本的教育服务模式。随着博物馆行业的快速发展,转向以观众为核心的教育服务模式成为未来的发展方向,从以人为本的角度出发应该重视满足观众不断变化的需求,所以必须采取一种动态的服务方式,构建这样一个动态的以人为本的教育服务模式是博物馆教育工作者的当务之急,深入掌握观众的需求并针对他们的不同层次和多样性,通过制定多样化的教育内容和形式来满足这些需求,进而最大化地发挥博物馆的教育作用。

1 着力提升博物馆教育服务功能的原因

博物馆作为一个展示人类文明成果的教育性机构,执行着向公众开放的公益职责。依靠其丰富的藏品,通过展览和教育活动,博物馆形象地传递历史与文化知识,直接对观众进行教育。《国际博物馆协会章程》指出,博物馆的主要任务是对人类及其环境的见证物进行研究、收集、保存和传播,特别是在研究、教育和展示方面扮演关键角色,而《博物馆管理办法》也提到,博物馆致力于通过其收藏、保护、研究和展示活动为大众提供丰富的学习和欣赏机会,实际上充当社会的教育平台。在现代社会中博物馆已经超越了存储历史的角色,变成了一个充满文化生活的中心。通过各种教育活动,如爱国主义教育、地方文化推广以及礼仪训练,博物馆在培养市民道德素养和社会责任感方面起到了重要作用,国际博物馆协会的愿景规划也强调了现代博物馆服务社会和促进社会变革的角色,这些活动不仅传播历史知识,还提升了公众的科学文化水平,从而确认了博物馆的社会教育功能是其存在的核心价值所在。

2 从观众的需求浅析博物馆教育服务功能的提升

2.1 博物馆通过抖音平台创新展品展示

抖音与微博、微信同属自媒体领域,均具备自媒体的传播特性,主要通过直播和视频等形式进行内容推广。以“第一届戏精文物大会”为例,此次活动展示了博物馆通过抖音平台接近公众的创新途径,在这次活动中,七家参与的博物馆利用抖音发布短视频展现了馆内管理员巡视后发现的精彩故事,视频中文物仿佛“复活”进行“职场八卦”的轻松对话,展示了它们各自擅长的“绝活”,这些展出的文物均为各博物馆的重要展品,通过抖音上的生动表情和富有魔力的音乐背景进行了节奏感强烈的舞蹈。该系列视频一经发布便迅速吸引了上亿观众的关注,并引发了一系列表情包的创作和网友的积极评价。这场博物馆与抖音的跨界合作,通过现代化的动态展示手段有效提升了公众对文物及博物馆的兴趣,激励更多人实地探访博物馆深入体验博物馆文化,广泛的网友反响不仅验证了博物馆创新的成功,也带动了博物馆在微博和微信等平台上的粉丝和关注度的显著增长,进而加强了文化传播的效果,吸引了更多观众,实现了博物馆价值的间接提升。

2.2 举办观众喜闻乐见的展览

在推进博物馆供给侧改革的背景下,博物馆需对其传播内容、形式及手段进行创新以满足公众期待。博物馆应开展开放式征集展览主题,细致规划相关活动,以便更精准地服务大众,进一步形成以观众需求为中心的服务新模式。此模式着眼于公众需求,有针对性地设计展览,保证文化供应多元化并不断创新供给策略,建立持久有效的工作机制,推动文物与博物馆行业持续向前发展。同时博物

馆应利用数字平台加强与公众的交流互动,实时反馈服务效果并主动调整服务策略,将服务由被动转为主动,从而扩展服务的深度与广度。通过这种需求导向的服务模式,博物馆不仅能够加强其服务体系,完善运作机制,拓宽服务覆盖,还能精确应对公众的文化需求,优化资源配置,并增加文化产品的供应。此外博物馆还应改进展览策划与制作流程,开展具有创新性的主题展览,广泛征集与现实生活及公众需求相符的主题,以此打造高品质展览,确立博物馆品牌。

2.3 丰富文化产品和服务

在网络技术迅速发展的今天,博物馆与大数据和人工智能的结合越来越紧密,极大地激活了文物资源,促进了数字化博物馆的兴建。这些技术使得众多文物资源能够通过互联网被公众访问,允许人们在家中便能看到博物馆的丰富藏品,所以优化文物资源的信息共享和活用变得尤为重要。博物馆应当集中整合固定与流动的文物资源,包括考古成果和数字化展示成果,并建议策划建设一个跨部门、跨地区、跨行业的大数据平台以促进信息的广泛共享。此外深化文物基本价值的探索也极为关键,需要进行深入的信息挖掘,确保这一流程具有高度的专业性和科学性,为产品开发和行业融合奠定坚实基础,同时还应加强对文物数字展示的应用,通过整合、分析和处理数据创建面向实际应用的文物信息资源库和展览专题信息资源库,进一步推动文物信息的有效利用,改善资源管理,增加资源量,更好地服务于公众和文化遗产保护。

2.4 满足观众的社交需求提升博物馆教育服务功能

当观众踏入博物馆的门槛时,他们的期望通常超越了单纯的观赏或学习,而是希望通过这种文化体验增强与他人的交流能力和享受与人交往的乐趣,根据笔者进行的调查和分析,博物馆中特别需要社交互动的观众主要分为两个年龄层:儿童和老年人。对于儿童而言,尤其是独生子女,他们往往缺乏足够的社交环境。博物馆不仅提供了一个学习新知识的场所,更是一个自然形成的社交场,家长通常会带领孩子参观自然科学类博物馆,这种共同的学习体验无形中为孩子们创建了与人交往的平台,在这样的环境下,孩子们的社交主要表现为三种形式:一是与父母的互动,二是与其他儿童的互动,三是与博物馆教育人员的交流,针对这一点,博物馆的教育工作者有责任利用教育策略帮

助孩子们满足社交需求,比如设计亲子活动可以增进孩子与父母之间的沟通;创建儿童互动区域则有助于孩子们在游戏中建立友谊;而教育人员的启发式对话方式则鼓励孩子大胆表达自己的想法促进与成人的有效交流。随着社会人口的老龄化,老年人群体在博物馆的观众中占比越来越高,这部分观众通常有较强的社交需求,因为他们经常感到社会孤立。老年人在博物馆的参观不仅仅是观看展品,更多的是通过展品引发的记忆和情感共鸣和寻找与人分享这些体验的机会,所以博物馆的工作人员应针对老年人的特定需求策划适合他们的活动,比如可以举办邮票展或书画展,这些活动不仅能吸引老年人的兴趣,还能促进他们之间的交流和互动。

为了实现这些目标,博物馆的教育部门必须创新其教育程序和活动,不仅要关注展览的内容和质量,更要关注如何通过这些展览活动来满足不同年龄层次观众的社交需求,这包括了解各年龄层次的心理和社交特点设计适当的教育活动,并提供一个安全、舒适、互动的环境,让所有观众都能在博物馆找到属于自己的社交空间。通过这样的努力,博物馆不仅作为知识的宝库,更成为社区的重要组成部分,这种社交的场景不仅丰富了观众的文化生活,还强化了博物馆在当代社会中教育与文化交流的功能。

2.5 满足观众对优秀讲解的需求提升博物馆教育服务功能

博物馆的持续成长和发展依赖于一支专业的讲解员队伍。讲解员作为连接广大观众与博物馆之间的桥梁,对于推广博物馆展览和履行其社会教育职责起着关键作用。通常情况下,讲解员会依托馆藏展品,利用自己的专业知识和灵活的讲解技巧,根据观众的不同年龄、职业、教育水平和需求以生动的方式进行讲解,帮助观众深入理解展览内容及其历史文化背景,从而让观众沉浸在所展示的历史文化中,为了更好地实现这一目标,博物馆需要从提升讲解员的专业素养入手,增强讲解队伍并加强接待与宣传工作以适应社会发展的新需求。同时博物馆还应关注人性化服务,特别是为社会弱势群体如残疾人等提供优质的接待服务,这不仅反映了社会的关怀,也是评估社会文明进步的一个标准。此外通过与高校合作,博物馆可以吸引有文化背景的志愿者加入,经过专业培训后参与讲解和接待工作,这不仅能补充大型博物馆的人手,也为大学生提供实

习机会，帮助他们积累社会经验。讲解员还需要不断更新知识体系，掌握最新科技和研究成果有效地与观众沟通，从而提升服务质量并吸引更多观众，促进博物馆业务的持续扩展和进步。通过这些措施，博物馆不仅能够增强其教育功能，还能在社会文化传播中发挥更大的作用，使博物馆成为知识与乐趣并重的学习场所，这些改进也将进一步证明博物馆在当代社会中的价值和重要性，使其在未来能够持续发展并扩大其影响力。

2.5.1 讲解中应注意的问题

在众多的博物馆藏品中，对每一件都进行深入的科学解读既非现实也非必需。多数展品主要展示其历史与文化的深厚底蕴，所以若想在讲解过程中彰显文物的科学价值，关键在于精挑细选那些能在科技历史长河中占有一席之地 的代表性展品，这些展品应当是那些在各自历史时期表现出杰出科技成就的典型，能够清晰展现当时人们的科技水平和文化成就。比如甘肃省博物馆中的东汉铜奔马不仅是艺术上的珍品，其设计精妙地利用了力学原理和重心平衡的科学知识成为科技与艺术完美结合的典范；湖北省博物馆的编钟更是将音乐学与声学巧妙融合，展示了古人在声音探索上的高度智慧。在这些讲解中，讲解人员的任务不仅是传达这些展品的表面特征，更是要深入到每一件文物背后的科学原理和设计智慧，他们需要从展品的设计、功能实现以及使用的科技等角度出发向公众详细解释这些古代科技如何影响了当时以及后来的技术发展。通过这种方法，不仅能提升公众对文物的科学认识，也能增加观众对科技发展历程的兴趣和理解，这样的讲解策略使得博物馆不再仅仅是历史的展览空间，更成为了连接过去与未来，科技与文化的桥梁。这种深入浅出，结合科学原理的讲解方法既能教育人们，也能激发人们对科学探索的热情，让其参与历史的同时能更加理解科技的力量。

2.6 满足观众对新鲜感的需求提升博物馆教育服务功能

目前随着我国博物馆免费开放政策的深入实施，参观人数显著增多，这一变化明显改善了以往参观者较少的局面，不过如果展览内容长时间一成不变，可能就会逐渐失去吸引市民的力量，所以如何激发广大市民的参观热情，使他们持续踊跃前来学习与体验，成了一个亟待解决的问题。显然博物馆的教育功能服务于全社会，面向的观众群体广泛多样，不论性别、年龄、民族、职业或文化背景，

都是潜在的参观者，这些观众各有不同的学习需求和期望，而他们参观的初衷通常是对博物馆珍品的敬仰以及对历史文化氛围的向往，为了吸引并维持观众的兴趣，博物馆应当突出其馆藏的独特性和展览的特点，通过创新的展览方式来发掘文物深厚的文化价值。实现“三贴近”——即展览内容与观众的生活、情感和理解贴近是博物馆展览设计的关键，展览应结合专业性、知识性与趣味性、观赏性，通过增设互动环节提升展览的吸引力和感染力，此外加强与其他博物馆的交流合作，实施文物“走出去、引进来”的策略，持续推出具有特色的新展览，保持展览的常态化更新。博物馆还应加大展览的宣传力度，利用节假日和旅游高峰期进行展览推广，与广泛的传媒资源合作，通过多种渠道向社会公众宣传最新的展览信息以此来激发公众的参观兴趣，同时针对每次的新展览博物馆需要提供详细准确的图文解说和讲解服务，确保观众不仅能看到展品，感受展品，还能深刻理解展品背后的历史文化内涵，从而达到展览的教育目的。

2.7 拉近观众和博物馆的距离提升博物馆教育服务功能

博物馆作为各地区历史和文化的集中体现，反映了各自的地域文化和历史特色。为了打破传统的高端形象，博物馆需更加接近大众，推广与当地文化密切相关且富有时代感的公益活动。这些活动可以包括文物鉴赏课程、历史影视展播、民间博物馆的考察，以及文化历史讲座和才艺展示等，此外还可举办如诗歌朗诵、游艺活动、知识竞赛和征文比赛等，这些不仅有助于传播知识、解答公众疑惑，还能增强博物馆的知名度和 社会影响力，为公众教育注入新的活力。参考国际上如美国大都会博物馆的做法，它们通过常态化的公益学术讲座和历史文化普及活动获得了良好的社会效益，我国的博物馆也应该借鉴这种模式，通过充分利用现有的藏品和研究成果定期举办各类公益性学术活动，不仅能增强观众的展览体验和知识深度，也有助于推动博物馆学术的研究与整体事业的进步，比如今年“5.18 国际博物馆日”主会场设在陕西历史博物馆秦汉分馆，推出“秦汉文明国际学术研讨会”“陕博青年学术论坛”推出“文物与科技”“造纸术虚拟仿真课程”和“流动博物馆数字化课程”等多场教育展示活动，吸引了大量观众的参与和学习，通过这些专业讲座，社会公众不仅深入了解了文物背后的历史文化，而且对文物保护的法律法规有了

更深地认识。这些活动获得了极好的社会回响，这证明了通过具体而有趣的讲座和活动，博物馆不仅可以增强其公共教育功能，还能在文化传播中扮演更积极的角色，增进公众对历史和文化的理解和认同。

3 结束语

综上所述，博物馆在新时代背景下通过多维度、多层次的创新举措提升了教育服务功能，极大地满足了观众不断变化的需求。本文详细探讨了博物馆如何借助新媒体平台、举办创新性展览、丰富文化产品和服务、满足观众的社交需求以及优秀讲解服务等手段实现其教育服务的动态化转变。博物馆教育工作的提升不仅在于技术的进步和展览形式的更新，更在于以人为本的理念深入贯彻到每一个细节，观众的需求无论是对知识的渴求还是对文化交流的期待均得到了全方位的关注与回应。博物馆作为社会教育的重要机构，其核心价值不仅体现在珍贵文物的收藏和展示上，更在于通过教育活动将历史文化生动传递给广大公众，新时代的博物馆教育服务应继续践行国际博物馆协会的远景规划，将服务社会作为基本职能，推动社会变革，增进文化交流与理解，在这一过程中，博物馆需要不断提升专业素质，加强与公众的互动与沟通，主动适应观众的需求变化，推出多样化、个性化的教育服务以持续激发观众的参观热情和学习兴趣。未来博物馆还需进一步加强与

各类教育机构的合作，利用大数据和人工智能等技术手段构建更加智能化和人性化的教育服务体系，同时应积极探索新的教育内容和形式推动教育服务的数字化和网络化，让更多的人能够通过便捷的途径接触到博物馆丰富的资源。

参考文献：

- [1] 侯爱芹.新时期提升博物馆公共服务功能探究[J].黑龙江史志,2014(13):288-289
- [2] 盛天文.与时俱进、拓展博物馆宣传教育功能[J].兰州大学学报(社会科学版),2010,38(F00):115-118
- [3] 杨秋.新时期博物馆藏品的教育功能诠释[J].当代教育论坛(管理版),2011(5):26-29
- [4] 李健,邓欢.提升文博讲解科技内涵 完善博物馆教育功能[J].文物鉴定与鉴赏,2024(1):45-49
- [5] 郑奕.中国博物馆教育发展的昨天、今天与明天[J].中国博物馆,2016(1):99-106
- [6] 孙静.自媒体时代我国博物馆教育功能的发挥与提升[J].文物鉴定与鉴赏,2023(22):46-49

作者简介：

张静(1971—)，女，高级经济师，长期从事博物馆经济管理和观众研究工作，研究方向是博物馆学，博物馆观众方向，联系电话 13991130780 陕西西安小寨东路 91 号 邮箱 398081990@qq.com