

微信公众平台在博物馆社会教育中的应用现状及建议探讨

肖雪莲
包头博物馆

[摘要]微信是现代化的交流工具，而微信的公众号建立能够有效的推广企业和个人，为用户和广大的人民提供良好的服务。通过微信公众号能够将更多的知识和产品，进行良好的展示。因此，相对于我国的博物馆工作开展来说，也应该通过微信公众平台有效应用，实现社会文化的良好交流，以及开展良好的社会教育。但是必须说明的是，博物馆在社会教育过程当中，应用微信公众平台也存在着许多不足，其中最明显的体现是信息推送不及时、服务内容较为单调、平台服务宣传没有有效加强，而且人才相对缺乏。因此为了让微信公众平台在博物馆社会教育当中实现良好的应用，必须探究更加优质的管理和工作策略，而本文则是在此方面进行了有效的分析和探究。

[关键词]微信公众平台；博物馆社会教育；应用

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.10.2087

1 微信公众平台在博物馆社会教育中的职能

1.1 宣传的职能

微信公众平台能够实现互联网信息的有效传递，更可以对相关数据形成良好的吸收。结合我国博物馆的现实工作情况来看，博物馆通过微信公众平台有效应用，能够将广大人民群众最希望接触到的知识进行良好的宣传。微信公众平台在博物馆社会教育当中，其应用特点体现为高效、快捷和低成本，真正将博物馆宣传过程当中吸引力不充足、宣传费用较高的问题形成了有效的解决和完美的弥补，实现了博物馆知名度提升、观众游览量的不断壮大，更能够有效地打造博物馆的良好品牌效应，吸引更多的观众，让博物馆形成良好的发展。

1.2 讲解的职能

微信公众平台的建立，其特点体现为自动反馈、自动引导，以及良好的自主浏览。而博物馆则可以通过微信公众平台，将馆内的藏品进行分门别类的设计，并区分为各个板块儿，形成针对性的讲解。对比起传统的人工讲解所存在的限制情况来说，微信公众平台设计有效提升了解说效果，而且存在着较为突出的性价比。同时，微信公众平台更可以让观众自由的选择观看模式，并能够针对自己所喜欢的展览物品进行针对性的浏览，更可以让人工解说工作量全面减少。而且微信公众平台应用当中，还实现了解说质量和效率的无上限提升，这样让观众接受更加良好的服务和观察体验，实现了博物馆服务水平的良好提升。

1.3 社会教育教师

博物馆在对外教学的层面上，通过微信公众平台讲解，可以更好地展示博物馆的藏品。而且微信公众平台更可以连接互联网运营技术，实现了线上教育，以及线下社会教育的有效融合。如此一来，微信公众平台也承担起了社会教育最突出的职能，让喜欢观看藏品、学习文化、学习科学知识的观众，能够突破时间和空间的限制，深层次的了解博物馆的藏品和相关历史知识。应用微信公众平台能够拓宽社会教育工作的范围和局限，有效的调控和升级了社会教育工作的相关职能，并且让社会教育工作的广度和深度实现了良好的提升。

1.4 联络的职能

微信公众平台另一个突出的职能能够实现游客渠道的拓宽，并且能够有效的连接相关社会，将博物馆和观众之间良好的集成平台有效建立。在对外方面，微信公众平台可以设置留言版块，观众可以在版块当中畅所欲言，将对博物馆浏览的体验进行深刻的点评，同时对于一些疑问和博物馆微信公众平台工作所存在的不足，也能够有效地指出。另外必须说明的是，微信公众平台更可以与观众进行无缝衔接，开展深刻的交流沟通。通过与观众的良好互动，以及接受到观众的反馈，可以让博物馆的微信公众平台得以不断地优化、更新和改进。

2 博物馆社会教育中微信公众平台的现状剖析

2.1 信息推送不及时问题

博物馆在微信公众平台的应用过程当中，为了充分发挥平台的作用，需要在信息的推送环节当中体现出良好的及时性和实效性。公众号是博物馆对信息发布的最重要渠道，近些年来，通过信息技术的应用，为广大的人民群众推广了更多的博物馆知识、历史知识和藏品文物知识，这样能够吸引更多的观众领略相关博物馆藏品，从而实现了博物馆的良好宣传。但是公众平台运用过程当中，明显存在着信息推送不及时的问题，这样对于博物馆社会教育职能的体现，会有一定的干扰，也会流失一部分观众。

2.2 服务和推送内容单调

博物馆微信公众平台在服务过程当中，经常存在着服务内容较为单一的情况。而大多数的订阅号其推送的相关产品知识相对较少，而且对应的服务功能也是相对不多。一些名人字画和文物藏品仅仅是通过一些简单文字描述和相关配图进行展示，在内容上缺乏新颖和趣味性。而且其推送的内容相对单调，这样就导致观众在观看相关知识的过程当中，明显存在着较低的兴趣，这样对于博物馆整体的服务质量会有不同程度的影响。

2.3 平台的服务宣传没有加强

微信公众平台在图书馆的现实应用过程当中，也存在着服务效率相对不高的问题。一些公众平台宣传服务推广，存在着较为薄弱的推广力度，这样对于博物馆社会教育其应有职能的发挥会有一定影响，也不利于对博物馆应用价值的良好体现。而且大多数的公众服务号存在着较低的使用率，

人民群众对于博物馆的相关服务内容也存在着“一知半解”的情况。还有一些平台在开展宣传工作方面，没有给予足够的重视，就导致观众对于博物馆微信平台服务功能不甚了解，如此公众平台服务效果会受到一定的影响。

2.4 平台服务人才的缺乏

为了让博物馆微信公众平台服务质量水平有效提升，要从多个角度、多个层次对于相关工作形成有效优化，而其中最重要的是人才梯队的构建。拥有强大的人才基础，才能够实现博物馆社会教育其服务质量的有效提升，也能够让其整体的服务水平有效加强。但是，在现实的工作当中，博物馆微信公众平台运营人才较为欠缺，这样就导致服务质量大打折扣，许多实际工作难以形成有效的开展。

3 博物馆社会教育中微信公众平台的应用

3.1 保障平台信息推动及时

在现实的博物馆微信公众平台服务工作开展过程当中，一定要明确其实际工作当中所存在的不足，并进行及时应对，这样才能够让整体的服务质量有效提升，并将社会教育基本职能有效发挥。博物馆微信公众平台在开展信息推送环节一定要保证及时性、实效性，将信息推送的频率有效提升，这样才能够满足人民群众对于博物馆相关藏品和相关知识的有效了解和内心需要。

通过对相关信息、图片、藏品进行及时的推送，能够吸引更多的人民群众参与到公众平台的互动之中，对于相关的信息形成全面了解，实现博物馆整体服务水平有效提升，相关运营人员在工作当中还要依据微信公众平台推文发布规律，及时的将推文发布。对于新关注的用户，要将公众号使用说明进行及时的推送，让新的观众能够对图书馆服务内容和基本规则功能有效了解。

而且公众平台在信息推送过程当中，还要把握时间段，许多人民群众只有在闲暇之余才能够到公众平台观看相关信息和知识，所以推送时间段一定要在每日的17:30之后，这样可以保证观众能够闲暇之余浏览相关藏品和学习历史知识。

3.2 创新平台服务的内容

博物馆微信公众平台在服务过程当中，一定要对服务的内容形成全面的创新，只有让内容体现出良好的创新性，才能够吸引更多的观众关注博物馆的微信公众平台。现阶段，我国人民群众更加喜欢一些新颖的、个性、新鲜的事物，因此博物馆微信公众平台在内容发布上以及功能设定上要突出创新的理念。在运营过程当中，更要结合广大人民群众的现实需求，努力的提升博物馆平台的热度。

传统的博物馆服务工作，更多体现在线下的讲解，以及对观众的引导，在此过程当中观众浏览博物馆的时间会大量的浪费，为了有效的提升观看藏品的效率，要在服务功能方面大胆创新。让广大人民群众对于博物馆微信公众平台的服务，给予更多的满意和认可，并要提升相关服务的便捷性。

譬如：可以在公众平台功能服务上，提供线上评价服

务，并针对相关的藏品提供一些视频讲解和相应影视剧的视频引入，这样可以让观众在观看字画、藏品或者相关阅读相关知识过程当中，感受到现代化技术所存在的创新气息。而且声情并茂的讲解，也能吸引观众的眼球，这样才能有效提升微信公众平台在博物馆社会教育当中，其应有的价值和重要性。

3.3 进一步强化服务宣传力度

博物馆微信公众平台在运营过程当中，为了能够基于广大人民群众更多的服务，一定要着重关注其运营服务质量有提升的相关策略。让广大人民群众对于微信公众平台相关内容形成直接的了解，因此博物馆微信公众平台要开展良好的宣传工作。譬如：在各大门户网站积极的设置相关的平台宣传内容，将微信服务平台相关内容和服务项目进行良好的介绍。通过良好的强化宣传工作，能够让博物馆微信公众平台及运行质量、运行效率有效提升，更能够积极的开展良好的社会宣传教育工作。

3.4 提高平台运营人员能力水平

博物馆微信公众平台日常工作开展过程当中，招收人才是最至关重要的管理工作，要从多个角度有效的吸引优质的运营人员，还要提升相关运营人员的薪资待遇，并且为其积极的开展良好的培训和教育工作。这样才能够将博物馆微信公众平台运营的价值有效体现，更能够将特色的服务有效打造，而专业人才的有效帮助和支持，可以将相关工作质量有效提升。

结语

综上所述，博物馆社会教育事业发展过程当中，微信公众平台的应用是不可或缺的。因此，在博物馆微信公众平台构建过程当中，要深层次挖掘微信公众平台其内在服务功能，并结合博物馆自身情况，对于科学文化内容进行不断的丰富和完善，更要将博物馆文化价值、藏品价值有效体现，这样才能够充分发挥博物馆社会教育其应有的职能，让博物馆的社会形象有效建立，并能够给予广大人民群众更加优质的文化知识，以及陶冶广大人民群众的情操。

参考文献

- [1] 张雪兰. 试论微信公众平台在博物馆社会教育中的应用现状及建议[J]. 才智, 2018(36): 246.
- [2] 蔡晓敏. 微信公众平台在博物馆社会教育中的应用现状及建议[J]. 艺术科技, 2017, 30(06): 426.
- [3] 吕凌锋. 图书馆微信公众平台服务发展现状及对策[J]. 中小企业管理与科技(中旬刊), 2020(06): 110-111.
- [4] 赵建凤. 高校图书馆微信公众平台服务发展现状及对策[J]. 新疆职业大学学报, 2020, 28(02): 52-55.
- [5] 张园园. 高校图书馆微信公众平台服务发展现状及对策研究[J]. 科技创新导报, 2020, 17(07): 255-256.
- [6] 刘聪灵. 高校图书馆微信公众平台服务发展现状及对策分析[J]. 科技经济导刊, 2020, 28(01): 50.