

# 探析新媒体时代博物馆的宣传教育与服务工作

董卉

(湖南永顺老司城遗址管理处 湖南 湘西 416700)

**[摘要]**博物馆是一个国家和城市的历史见证者和记录者,对社会文明进步发展起着重要的作用。在这个时代,博物馆的宣传教育与服务发挥着前所未有的重要价值。伴随着信息技术的发展,新媒体时代已经来临,作为文化传播和传承的重要载体博物馆,其宣传教育工作途径变得越来越多,博物馆与公民的距离越来越近。新媒体终端的多种多样直接导致人们获取信息的方式增多,也催生了博物馆宣传和服务工作的不断创新。本文介绍了新媒体时代的背景,分析了新媒体时代博物馆宣传教育和服务的重要价值,并试图提出新媒体技术对博物馆宣传和服务的影响,最后笔者提出了博物馆宣传教育和服务的三点措施,包括重视博物馆的官方网站、新媒体平台如抖音、微信公众平台、微博平台的良好运营以及打通线上线下活动等,以供相关从业者参考。

**[关键词]**新媒体时代;博物馆;宣传教育与服务

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.03.1547

## 一、时代背景

博物馆是一个国家和城市的历史见证者和记录者,对社会文明进步发展起着重要的作用。在这个时代,博物馆的宣传教育与服务发挥着前所未有的重要价值。与传统的媒体宣传方式不同,得益于信息技术的高速发展和移动终端的普及,新媒体宣传时代已经来临。一方面,博物馆因为与人们的距离更近,极大的丰富了民众的精神世界。现在大多数博物馆已经免费向公众开放,普通公民可以免费进入博物馆参观学习,通过宣传,博物馆与公众共建了沟通的桥梁。另一方面,通过新媒体的宣传以及传播的渠道增多,民众对博物馆的意见和建议有了及时的反馈,从而可以根据反馈意见指导博物馆服务水平,调整服务内容和方式。

新媒体时代为博物馆的宣传教育与服务工作带来了多重可能性,博物馆突然多出了很多渠道和途径来宣传和服务并能够及时收到反馈,与公众有了更加紧密的联系。新媒体时代的宣传和服务最大的特点在于互动性,博物馆在开展宣传与服务时,和可以借此收集公众反馈的对博物馆的意见,从而提高服务品质,调整服务的内容。与过去传统的宣传媒介相比,新媒体得益于信息技术的飞速发展,又因为移动终端的普及,新媒体宣传的影响力得以彰显,宣传效果比传统媒介提高不少。新媒体时代迫使博物馆调整工作思路,相关工作人员需综合运用各种宣传方式,致力于为公众的文化生活提供更好的服务。

## 二、正确认识新媒体时代博物馆宣传教育和服务的重要价值

信息技术的飞速发展改变了博物馆的宣传教育与服务工作,加之各种新媒体平台不断涌现,受众接收信息的方式已然发生了天翻地覆的变化,人们借助各种移动终端接收信息,足不出户便可知天下事。新媒体改变了人们的信息获取方式,催生了博物馆宣传教育与服务创新。

博物馆可以极大的丰富受众的精神文明生活,而宣传教育与服务是一座桥梁,能够在博物馆和大众之间建立联系,一方面增进博物馆的知名度和影响力,另一方面是大众精神生活的必需品。借助宣传和服务,博物馆更具有内涵,也可以在良性循环的状态下有序开展。博物馆的日常运营也需要巨大的成本,新媒体宣传教育与服务还可以一定程度提高博物馆的经济收入,最大化博物馆的自身价值,目前国内已经有了一些知名博物馆利用本身的影响力最终实现了经济效益,如故宫博物馆,其文创产品一年收入已经超过10亿元,这么巨大的经济效益离不开新媒体宣传发挥的重要作用,新媒体把传统与创新结合,把参观者转化为了潜在消费者,最终实现了博物馆的良性运作。

## 三、新媒体技术对博物馆宣传和服务的重要影响

新媒体技术最大的特征是互动化、移动化、数字化和网络化,正是因为这四个特征直接给博物馆的宣传和服务工作带来了巨大的变化。互动化能够很好的给观众和博物馆之间搭建一个桥梁,通过互联网观众可以在微信、微博平台留言、评论发表自己对于某个展览、某个文物、某个活动的观点和想

法意见,博物馆工作人员也可以通过新媒体平台加深对观众的了解,改变工作模式;移动化得益于移动终端的普及,观众可以随时随地、方便快捷地通过手机、平板等电子设备查看博物馆的相关信息;数字化让博物馆的记录保存工作大大提高了效率,改变了传统的手写记录方式以及图片保存方式,观众可以通过各种电子产品随时随地查看自己想看的内容,提高了效率,节约了时间;网络化的特点能够让博物馆突破物理空间的局限,扩大影响力、感染力,在任何一个城市的民众都可以通过互联网了解文物资讯,极大的扩大了博物馆的宣传教育和服务功能。以笔者所在的博物馆为例,近年来相继引入了一些高科技成像设备技术,搭建了虚拟博物馆,辅以背景音乐和语音解说,并让文物信息、活动信息上网,打通线上线下展览活动,彻底让博物馆的资源得到了整合,提高了馆藏管理水平,观众足不出户就可以“云参观”博物馆,新媒体技术的普及和运用极大的提高了博物馆的宣传和服务工作。

## 四、新媒体时代博物馆开展宣传和服务工作的主要措施

随着信息技术的发展,过去博物馆传统的实物陈列显然已经跟不上时代的步伐,在信息传播、宣传教育方面效率远远不够,近年来不少博物馆已经通过新媒体技术开展了各式各样的宣传服务工作,将宣传和服务教育功能发挥到最大化,新媒体平台的优势不断扩大。

1. 博物馆官方网站的高效利用。通过调研笔者发现,与许多事业单位一样,一般民众要查询博物馆的官方信息会首选搜索官方网站,博物馆的官方网站就是其门面,是最权威的官方信息发布、宣传、服务教育平台。许多博物馆都已经明确了首先通过官方门户网站发布各类信息,包括博物馆新闻动态、文物精选、展览信息等,受众可以通过网站准确了解各类信息并留言评论互动,这对博物馆的宣传服务工作有极大的助益。如打开上海博物馆和浙江博物馆的官方网站,就会发现在一级目录基本上已经包括了大众最关心的相关内容,参观者可以非常方便的获取自己想要的信息,根据笔者观察,一些发达城市的博物馆作为该城市的文化交流中心,其官方网站每天的浏览数据非常高,这也一定程度说明博物馆的官方网站是大众比较信赖的信息获取平台,所以在开展博物馆的宣传教育与服务工作时,一定要重视官方网站的搭建,让受众通过该平台快速获取信息,最大化其功能。当然,除了官方网站,一些博物馆还安排了工作人员深入各大贴吧论坛、知识服务平台等开设官方宣传账号,如在百度贴吧、知乎等平台开设官方账号发布信息、与大众互动,实际证明其宣传教育与服务效果也非常不错。

2. 微信公众平台、微博平台、抖音等新媒体平台的良好运营。移动终端的普及也催生出一部分参观者会选择通过微信公众平台、微博平台查看博物馆的信息和话题,参与博物馆的在线交流活动,移动终端最大的特点就是受众可以随时随地拿起手机查看信息,博物馆推送的信息也可以精准推送到每一个大众手机中,而这是传统宣传媒介无法比拟的。目前,几乎各大博物馆都已经有了自己的官方微信公众平台和微博平台,通

(下转第1656页)