

服务设计视角下的博物馆智慧导览设计研究

伍稷偲¹, 曹星², 周鑫海¹

(1.西南民族大学, 成都 610225; 2.四川音乐学院, 成都 610503)

摘要: **目的** 探索博物馆智慧导览设计基于服务设计的诸多新尝试。**方法** 从当前博物馆所承载的各种社会职能及现实社会背景入手,就博物馆导览系统的发展轨迹进行梳理,最终聚焦于当前的智慧导览设计打开整体的讨论研究之门。之后,从现实需求出发,以服务设计为指导,具体分析博物馆智慧导览设计的可行性方向,并就本能层面、行为层面、反思层面三大层面展开了理论探讨。最后,结合当下的观众需求、平台构建、创新应用等具体层面进行理论探讨和实践尝试。**结论** 以服务设计作用于博物馆智慧导览设计,能够给博物馆带来更加高效的导览效果,使其服务功能在更大的发展空间中获得价值的实现与提升,从而优化导览效率和参观体验,促进我国博物馆事业的长远发展。

关键词: 服务设计; 智慧导览; 发展思路

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2023)06-0345-03

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2023.06.038

Intelligent Museum Tour Design from the Perspective of Service Design

WU Ji-cai¹, CAO Xing², ZHOU Xin-hai¹

(1.Southwest Minzu University, Chengdu 610225, China;

2.Sichuan Conservatory of Music, Chengdu 610503, China)

ABSTRACT: The work aims to explore many new attempts of intelligent museum tour design based on service design. Starting with various social functions and realistic social background carried by the current museum, the development trajectory of the museum tour system was sorted out, and the intelligent tour design was focused on to open the door of overall discussion and research. Then, from the practical needs and under the guidance of service design, the feasibility direction of intelligent museum tour design was analyzed in detail, and theoretical discussion was carried out from three levels: instinct level, behavior level and reflection level. Finally, theoretical discussion and practical attempts were made in combination with the current audience needs, platform construction, innovative application and other specific aspects. The role of service design in intelligent museum tour design can bring more efficient tour effect to the museum and make its service function achieve and enhance the value in a larger development space, so as to optimize the tour efficiency and visiting experience, and promote the long-term development of China's museum cause.

KEY WORDS: service design; intelligent tour; development idea

博物馆有着多重的社会职能和存在意义,其是一座融合了人类社会历史知识和自然文化的宝库,其中的各种藏品及其相关的研究成果是智慧的凝结,除了外在形式和内在精神满足着观众的双向需求之外,它还肩负着特有的社会职能,有着突出的教育价值。云

计算、物联网等的出现,一方面打开了信息时代的大门,让各行各业都有了利用技术手段进行多方面提升的机会,另一方面也是一种智慧的传递,对博物馆的未来发展有着突出的影响^[1]。这种影响主要表现在博物馆的导览系统中。从以磁带录音机为主的自助语音

收稿日期: 2022-10-26

基金项目: 成都市哲学社会科学规划项目(2022BZ087); 西南民族大学中央高校基本科研业务费专项资金项目(2021SQNCZ16)

作者简介: 伍稷偲(1991—),男,硕士,讲师,主要研究方向为交互设计、产品设计。

通信作者: 周鑫海(1984—),男,硕士,讲师,主要研究方向为产品设计。

导览、MP3 数码技术导览、多媒体导览到智慧导览系统,可以说,博物馆的导览系统不断升级,正在努力为观众提供更加便捷、高效的导览服务,不仅内容更加丰富,形式也更加灵活,尤其近年来移动手机应用平台的开放,虚拟现实、增强现实等多种技术的加持,博物馆导览已然成为更加规范的存在,最大化地为观众提供服务与共享资源^[2]。这有效解决了曾经的导览形式僵化、设备陈旧等问题,观众甚至只需要通过扫码或者关注公众号就可以获得直观的导览内容,这样的操作在无形中强化了用户黏性,实现了博物馆与公众之间更好的双向互动。如今,服务设计开始崭露头角,其在博物馆导览系统中的融入价值和实践意义颇高,已经逐渐受到各方关注,在此有必要就这一设计理念与博物馆智慧导览设计相结合,展开深入的探讨。

1 什么是服务设计

服务设计是一种新的设计范式,其从用户需求和情感体验出发,对产品、环境、信息等进行融合发展,即从用户和服务提供者角度对服务进行功能和形式的设计,以实现服务的高效、独特、可用、好用。可以说,服务设计的核心是以人为本^[3]。在这一设计理念出现之初,受各种现实因素的影响与局限,服务只是对可用、能用有着突出的追求,后在自身的发展中逐渐完善,要求也越来越高,所涉及的方面和包含的范围逐渐丰富和扩大。在本能层次上,服务设计讲求遵循用户本能的行为逻辑,以一种偏固定且能够预见的形式去迎合人们的文化背景和经验,以便产生更好的情感交流^[4]。在行为层次上,要始终从人的需求出发,必要时应建立互动形式促进人机互动行为的发生,以使人们的使用更加便捷和高效,达到一定程度的使用愉悦感和满足感。在反思层次上,设计要能够抓住用户反思的心理特征,以一种身临其境的感觉来激发用户潜在的需求,增强用户的理解与体会。有了这三个层面的深入研究与实践,服务设计在其他领域中的融合与发展也有了理论依据和多方面的价值效用。

2 服务设计视角下的博物馆智慧导览设计

服务设计的优势与其为设计所指引的方向在上述论述中已经进行了相关的论述,这里主要探讨的是这一设计理念在博物馆智慧导览系统中的应用。从当前的现实情况看,图片及文字解说、视频解说、语音讲解等开始受到观众的欢迎,智慧导览系统已然成为发展趋势,并在各个博物馆中进行着不断的尝试与创新,吸引了越来越多的观众进馆参观^[5]。

2.1 满足观众的多样化需求

在博物馆智慧导览系统的设计中,重中之重一直

是对观众体验和导览内容的建设,尤其针对观众群体的不同和内容的不同,需要有不同的导览形式,以便提供更加便捷的、全方位的、智能化的导览服务。

从整体的服务阶段看,博物馆智慧导览系统可细分为前、中、后三个参观阶段的导览服务设计,以此丰富观众的参观体验,提升服务效果。在前期参观阶段,导览系统可以借助相关的导览程序提供给观众以基础性的博物馆简介、所展示的信息和基本的馆内设施等内容,让观者在认知上形成一个相对完整的框架,并提升接下来继续参观的兴趣^[6]。在中期参观阶段,导览系统设计可以与各种交互体验技术相结合,借助地图导览、立体展示和定位导航系统等进行深层次的展示,让观众在趣味性的体验认知和参与中了解文物背后的故事。在后期参观阶段,导览系统设计应将重点放在为观众服务上,让观众感受到贴心的服务,并结合参观体验进行意见反馈和留言等,以便为后续的服务更新和进步提供参考。

另外,由于重点围绕观众群体展开研究,所以智慧导览系统还应从各种不同的语言着手,将相关的导览设备进行语种的丰富和完善,涵盖中、英、日、韩等多国语言,甚至以人性化为基准,适时加入一些方言版和青少年儿童版,抑或专家版。同时,借助相关的全景展示、增强现实技术等资源,让观众在多感官、多角度的参观中实现更好的互动,甚至让展品借助先进的三维建模技术与观众实现互动交流,生动地讲述其背后的故事,让观众能够更好地了解这一展品,获得深入的参观体验^[7]。

2.2 构建一体化导览平台

博物馆导览设计从服务设计视角出发,应以综合性、便利性为旨归。鉴于此,一体化的导览平台设计便因此被提出。

首先,完善后台管理^[8]。一体化导览平台设计应将相关的文物信息管理、观众信息管理、讲解员调度与管理等进行合理设置,以完善的后台支撑人工讲解、设备和智能终端,让文物信息管理实现远程更新、多路写入等,从而有效实现各类资源内容、通知、公告的发布,让观众的参观轨迹、参观留言以及自身的各项基础信息都能够实现采集和追溯,让讲解员的调度实现灵活高效的效果,从排班、预约到团队定位等,在各个方面都能够有章可循,并灵活应对各种导览状况。

其次,平台细节优化。为了让一体化导览平台的使用更加方便灵活,设计师对其细节进行了多方面的优化。在形式上,配备了导览器,以小巧的尺寸实现了耳机式、穿戴式或钢笔式等形式的创新和升级,并开发出移动端导览 APP,借助物联网技术成为一个亲和力和方便性共存的外在表现^[9]。在功能上,该平台设计了更加个性化的导览形式,如可以给用户定制个

性化的参观顺序和路线,可以让用户从中快速、便捷地回顾展品,大大提升了使用体验,使博物馆导览系统变得更加科学和智能。

2.3 创新应用各种技术手段

受当前各种先进技术手段的影响,博物馆智慧导览系统的设计也开始有了更多的形式和表现方法,真正将服务设计理念落到实处,改变了传统博物馆的接待方式,让整体的运作成本明显降低,还给观众带来了丰富的参观体验^[10],具体包含以下几种代表性的技术手段:

第一,导览小程序。语音导览小程序是基于服务设计视角所设计的一种导览接待模式,其大大提高了观众参观的便捷性,也有效满足了观众的各种需求。这种小程序有专属的二维码,分别在不同的展区对应不同的二维码,只要用户通过手机扫码就能获得语音导览服务,其中还包括展品的图片、文本和讲解,甚至可以支持一些定制服务,有效强化了博物馆的参观体验^[11]。

第二,地面投影技术。为了更好地服务参观者,博物馆智慧导览系统设计中可充分应用地面投影技术,打造互动性强的参观体验^[12]。具体而言,将运动跟踪技术应用于地面投影系统,以图形和图像的形式来展现观众的动作,同时将各种信息随着场景进行变化,跟随参观者移动和交互,还可以进行多人多点操作,实现超乎寻常的顺畅、愉悦的参观,这样的效果大大强于普通的导览效果,是服务设计视角下的有效尝试。

第三,AR和VR技术。增强现实(AR)技术和虚拟现实(VR)技术与智能手机相结合,以三维互动的形式呈现图像和语言难以表达的内容,在实景与三维场景的结合互动中实现观众的沉浸式互动体验。有的博物馆已经推出了全景展示平台,借助AR技术推出了在线博物馆,用户只要结合指引标识就可以在线对博物馆进行浏览,形成对博物馆及其场馆和展品的整体了解,进而实现对感兴趣展厅的提前锁定,为目的性强、参观质量高的参观提供了条件。也有的博物馆结合VR技术设计完善了微信公众号,以虚拟展陈形式为所有的用户带来了远程服务体验,整体所展现的现场感和逼真的效果别有一种乐趣,既起到了宣传作用,又很好地服务了参观者群体,有效拉近了与大众的距离^[13]。

3 结语

鉴于当前的博物馆导览系统受到互联网平台和各种先进技术手段的影响,若仍然采用简单的导览讲解依然不切实际,且面对服务、文物、展览和互动等各方面的信息,也会呈现出重点不突出、服务不到位

的缺点,于是智慧导览系统设计成为大势所趋。但新兴事物的出现必定不够完善,其中也会常常出现一些未知的问题和现实的阻力。本文寻找的突破口为服务设计,借助这一设计视角,对当前的博物馆智慧导览设计进行全方位审视,并提出借助各种手段将人、物、信息实现全方位的高度结合,以便真正达到从观众的视角看问题,构建更加完善的智慧导览系统,以一站式服务促进整合发展,在为观众提供看懂展览、理解历史、探索更多逐渐深化的参观体验的同时,借助各方渠道实现更加人性和现代的服务,为博物馆事业的长远发展注入应有的活力。

参考文献:

- [1] 钟键. 智慧导览系统设计研究[J]. 福建电脑, 2018, 34(5): 143, 153.
ZHONG Jian. Research on the Design of Intelligent Navigation System[J]. Fujian Computer, 2018, 34(5): 143, 153.
- [2] 陈佩琳. 博物馆服务系统设计策略研究[D]. 合肥: 合肥工业大学, 2019.
CHEN Pei-lin. Research on Design Strategy of Museum Service System[D]. Hefei: Hefei University of Technology, 2019.
- [3] 宋新潮. 关于智慧博物馆体系建设的思考[J]. 中国博物馆, 2015, 32(2): 12-15, 41.
SONG Xin-chao. Thoughts on the Construction of Wisdom Museum System[J]. Chinese Museum, 2015, 32(2): 12-15, 41.
- [4] 陈东阳, 黄灿. 基于新媒体的智慧博物馆导视系统设计研究[J]. 新媒体研究, 2020, 6(2): 34-35.
CHEN Dong-yang, HUANG Can. Research on the Design of Guide System of Smart Museum Based on New Media[J]. New Media Research, 2020, 6(2): 34-35.
- [5] 徐延章. 基于移动互联网的公共文化服务设计策略——以人工智能时代博物馆APP设计为例[J]. 中国博物馆, 2020, 37(1): 120-125.
XU Yan-zhang. Design Strategy of Public Cultural Service Based on Mobile Internet—Take the Design of Museum APPs in the Era of Artificial Intelligence as an Example[J]. Chinese Museum, 2020, 37(1): 120-125.
- [6] 朱昱宁, 谢冰瑶, 徐博群. 基于用户需求的博物馆智慧导览设计研究[J]. 建筑与文化, 2020(12): 76-77.
ZHU Yu-ning, XIE Bing-yao, XU Bo-qun. Design of Museum Smart Guide Based on User Demand[J]. Architecture & Culture, 2020(12): 76-77.
- [7] 杨敬. 新时代博物馆高质量发展的新思维——以山西博物院为例[J]. 博物院, 2020(5): 81-88.
YANG Jing. Improved Think Pattern of Museum Development in the New Era: Taking Shanxi Museum as an Example[J]. Museum, 2020(5): 81-88.

(下转第351页)