

2026年7月2日

陕西历史博物馆(以下简称“陕历博”)多年来一直致力于提升公共文化服务水平与能力,随着2024年5月18日秦汉馆对外开放,陕历博将无障碍建设纳入场馆规划、展陈布置、服务运营、数字开发全链条,以“物理无障碍、信息无障碍、服务无障碍、情感无障碍、数字无障碍”为建设框架,以可落地、可体验、可感知为实践原则,在无障碍建设中不断探索实践。

无障碍服务体系化构建实践

陕历博对标《中华人民共和国无障碍环境建设法》《中国博物馆无障碍建设指南》等国家法律和标准,主要以秦汉馆为实践主体,构建“物理—信息—服务”三维一体、闭环运行的无障碍服务体系,实现从“有没有”到“好不好”“优不优”的质变。

物理无障碍:从“可通行”到“好使用”的空间重构

物理无障碍是保障观众顺利进入博物馆、自主参观体验的基础。陕历博在秦汉馆展览规划、展陈设计、施工阶段即全面植入无障碍理念,实现区域覆盖、动线优化、设施适配。陕历博物理无障碍建设以通用设计为原则,让无障碍设施融入场馆空间,既满足特殊群体需求,也为全体观众提供便利,实现“无障碍即通用”。

无障碍专属配套。场馆入口附近设置无障碍停车位,车位宽度宽于普通车位,配备专用标识与防护设施;馆内设置无障碍卫生间;休息区、报告厅设置无障碍座椅,高度适配轮椅使用者。

低位服务与适老化适儿化改造。服务台、咨询台设置低位服务窗口;展柜高度、灯光照度均进行了相应调整;设置母婴室、青少年专用活动区、乐龄区域,实现全年龄友好。

信息无障碍:多感官通道的文化平等传递

信息无障碍是博物馆无障碍服务的核心难点,也是实现文化资源平等获取的关键。陕历博针对视障、听障等群体,构建多模态、全覆盖、可选择的信息传递体系。

视障障碍群体信息支持。一是盲文导览系统,馆内提供盲文折页,核心展厅设置盲文说明牌、盲文导览墙,便于视障观众触摸阅读;二是多感官展项,研发触摸式文物复制品、触摸装置、气味体验装置等,让视障观众通过触觉、嗅觉、听觉感知文物形态、材质等;三是语音导览全覆盖,提供智能语音导览设备,支持蓝牙连接、耳机收听;四是线上有声品牌,打造“陕博微光”有声栏目,以“音频+大字图文”的形式推送文物故事、历史知识,累计发布101篇,总阅读量超75万,成为视障人士线上获取文化资源的重要渠道。

听障障碍群体信息支持。一是手语讲解常态化,在每个展厅入口处循环播放核心展品手语讲解视频,在主题活动中提供人工手语翻译;二是字幕与图文强化,所有多媒体展项、宣传片、互动屏幕均配备同步字幕,文字简洁、字号适中;三是可视化信息设计,将历史知识、文物信息转化为图示、插画、短视频等强视觉内容,降低信息接收门槛。

服务无障碍:制度、培训与同理心的人文关怀

硬件与信息的完善,最终需要人来落地。陕历博从制度建设、人员培训、个性化服务、应急保障四个维度,构建有温度、专业化、人性化的无障碍服务体系。

专项技能与理念培训。对讲解员、保安员、保洁员、志愿者等全体一线人员开展无障碍专项培训,内容涵盖手语基础、盲文识别、轮椅推行规范、视障引导技巧、应急处置流程等,重点树立“协助但不冒犯、尊重但不俯视、主动但不越界”的服务理念。

个性化预约与“一人一策”服务。开通电话、线上、现场等多渠道无障碍预约通道,残障观众可提前预约轮椅、语音导览、专属陪同讲解等服务,根据需求制定个性化服务方案,实现精准对接、全程保障。

制度化规范建设。编写无障碍服务手册,明确设施标准、服务流程、人员职责、考核机制,将无障碍服务纳入日常运营管理;配套制定残障观众应急处置预案,保障参观安全。

志愿者服务体系。组建专业无障碍志愿服务队,经过系统培训后上岗,为特殊群体提供引导、讲解、协助等志愿服务,形成“专业员工+志愿者”双轨服务模式。

分众服务的定制化实践

轮椅使用者:动线优化、视角适配、沉浸式体验

轮椅使用者的核心需求是通行顺畅、观展舒适、自主参与。因此,陕历博在基础设施之外,重点优化展台高度、观展角度、休息点位,可让乘坐轮椅的观众在场馆内顺利且简

便地参观。

2024年8月,全国“肢残人活动日”前夕,陕历博联合陕西省残联,邀请全省各地市80余名肢残人士走进秦汉馆,活动以“技与美”专题展览为载体,打造全流程无障碍体验。无障碍通道直达展厅、低位展柜、舒适观展视角、多感官互动、汉舞展演、气味记忆体验等,活动全程无需他人过度协助,让参与者自主观展、沉浸式感受秦汉文明,实现从“被动参与”到“主动享受”的转变。

听力障碍人士:视觉主导、手语适配、文化赋能

听障人士以视觉为主要信息渠道,具备较强的艺术感知与创作能力。因此,陕历博确立“视觉主导、手语适配、艺术赋能、主动传播”服务逻辑,让听障观众不仅能看懂展览,更能参与文化创造。

2024年12月第33个国际残疾人日,陕历博邀请西安美术学院特殊教育学院150余名听障学生开展“寻美秦汉”主题活动。活动采用“讲解员+手语老师”双轨讲解模式,确保信息精准传递;设置汉服展演、秦秦汉隶书写、文物临摹等强视觉、高参与环节,引导学生从文化接受者转变为文化传播者。学生通过书写、绘画、摄影等形式创作作品,实现文化认同、艺术实践、自我价值三重提升。

视觉障碍人士:多感官感知、情感联结、线上线下融合

视障人士是博物馆服务中最易被忽视的群体。为此,陕历博突破“视觉中心主义”,构建触觉、听觉、嗅觉联动的多感官体验路径,让视障观众用自己的方式“读懂”文物、感受历史。

陕历博专门为视障观众设计了《寻美秦汉》无障碍研学手册,采用可触摸工艺、凹凸纹样、五谷粘帖、实物标本等设计,将文物造型、历史场景、生活习俗转化为可触摸、可感知的内容;配合无障碍贴纸、语音二维码,调动多感官参与。手册不仅用于馆内研学,还走进特殊教育学校,为视障青少年了解历史提供便利。同时,陕历博持续开展盲校进博物馆、博物馆进盲校双向活动,在国际盲人节举办主题活动,让视障群体常态化、便捷化享受博物馆文化资源。

2025年3月,陕历博入选联合国教科文组织与中国博物馆协会联合开展的“全民博物馆:无障碍和包容性创新实践案例”,成为16个示范案例之一。得到专业的认可,对陕历博而言既是鼓励更是鞭策。

从基础无障碍到文化疗愈的未来升级

在现有成熟实践基础上,立足行业前沿与社会需求,陕历博提出四大设想,为无障碍服务从“满足基本需求”向“高品质文化体验”“精神情感疗愈”迈进,贡献力量所能及的力量。

功能拓展:构建博物馆文化疗愈体系

通过文物欣赏、艺术创作、感官体验、心理疏导,缓解人们焦虑、压力、认知衰退等精神与情感问题,服务亚健康健康人群、阿尔茨海默症患者、自闭症儿童、精神障碍群体等,实现“博物馆疗愈”。未来博物馆可通过整合文物资源、空间资源、专业工作坊、多感官疗愈展项、认知唤醒课程、舒缓音乐体验等服务,努力让博物馆成为公众精神慰藉、心理调适的重要场所。

团队建设:打造专业化、常态化培训体系

建立分类分层、终身学习的无障碍服务培训机制。一线人员强化手语、盲文、辅助设备、应急处置技能;研发与教育人员可开展特殊教育、艺术治疗、心理学、包容性设计等跨学科培训,努力打造一支懂专业、有爱心、善服务的专业队伍。

制度完善:健全标准规范与全场景应急机制

博物馆可根据自身实际,制定本馆无障碍服务手册或规范,实现服务流程、设施维护、人员考核、质量监督标准化;可定期开展无障碍服务演练,从而确保安全、有序、稳定运行。

技术赋能:推进数字无障碍建设全覆盖

以数字技术打破物理空间限制,建设无障碍官方网站、无障碍虚拟展厅、无障碍小程序,优化屏幕朗读、语音导航、字幕同步、大字体、高对比度等功能;开发AI手语主播、智能语音导览、文物三维触摸模型等数字产品,让残障群体足不出户即可沉浸式逛博物馆、学历史,实现线上线下无障碍服务一体化。

未来,让每一位公民都能在博物馆自主、平等地感受历史、有尊严地享受文化,让文化之光照亮每一个人。这不仅是博物馆的使命,更体现着一个文明大国的气度与担当。

(作者单位:陕西历史博物馆)

分众化 精细化 韧性化

——山西博物院志愿服务的转型实践与思考

刘超



专业规范的文物讲解,这是公共文化服务的底线。

在青少年志愿服务层面,探索出“让青少年成为服务提供者”的赋能路径。关键突破在于打破原有暑期阶段性服务的局限,构建“暑期培育+全年服务”的长效机制;设置青少年专项招募通道,实行与成人志愿者同质同标的培训考核体系,暑期考核合格者择优纳入常态化讲解队伍,利用周末、寒暑假持续上岗,配套编写青少年版趣味讲解词,用年轻化、通俗化的语言阐释文物内涵。从培训中获取知识,从考核中建立标准,从持续上岗中培养责任,从星级评定中获得激励,形成了完整的教育闭环。

在适老化特色服务层面,针对老年群体实施了系统的服务重构。将老年观众面临的问题从“个体能力不足”重新定义为“服务节奏不匹配”,从而将解决方向从“要求观众适应服务”转向“服务适配观众”。讲解内容上精简专业晦涩术语、降低认知负荷;讲解节奏上放缓语速、增设中途休息节点;组建“银发讲解小分队”,优先选拔低龄退休志愿者上岗,以同龄人之间的文化共情与话语亲和力打造“同龄人服务同龄人”的互动模式,在每周六下午固定开设老年友好慢速专场。博物馆服务的适老化改造不仅是技术调整,更是对老年群体文化主体地位的制度性承认。

韧性化志愿服务的制度构建

如果说志愿服务的基础服务与特色服务解决的是“服务好不好”的问题,那么“韧性化”解决的则是“服务稳不稳”的问题。对此,山西博物院建立三项机制,构成志愿服务服务从“常规运行”向“韧性运行”跃升的制度保障。

针对客流高峰,建立客流分级预警与动态调配机制。根据实时入馆人数调整讲解频次、增设服务点位、启用机动预备岗。在暑期日均万人客流、

中小博物馆创新发展的探索与实践

——以青州市博物馆为例

刘桂华

县三级博物馆,为中小型博物馆开展馆际合作、盘活区域文物资源提供了新思路;“吉金光华——鲁川渝云贵桂青铜文化臻萃展”联合展出20家文博机构的青铜文物,直观呈现中华文明多元一体的宏大格局;2025年引进“奥林匹斯神的史诗——意大利普利亚古希腊文化艺术珍藏展”,实现了博物馆境外文物特展零的突破。

数字化技术深度赋能展陈。积极拥抱数字技术,在“汉梦华章”展中打造光影沉浸式空间,以盛采、乱起、谧夜、华影四个篇章,艺术化再现历史情景;在“有邻衡王府”展中,运用雷达互动墙、街景漫游等技术,让观众沉浸式体验明朝王府生活;“青州微笑”展借助多媒体多层次解读造像艺术,有力增强了展览的趣味性、知识性和参与感,推动文物从静态陈列向动态场景活化的转变。

社教化:构建文化传承新课堂

社会教育是博物馆的重要职责。青州市博物馆构建起多层次、沉浸式、长效化的教育服务体系,2025年暑期,馆内共接待研学观众42.45万人次,同比增长5.73%。

打造品牌化社教课程体系。近年来,博物馆打造出“海岱大课堂”“状元学堂”“青博工坊”“青博XR数字体验”四项特色社教品牌,研发出经典研学、创意工坊、跨界课堂三个系列课程。其中《一举夺魁——我在明朝考状元》课程获评全国第四届文博社教宣传展示活动优胜案例。

拓展数字化教育场景。馆内建成“元宇宙智慧文博空间”,布局XR数字体验、MR文化互动、VR全景声动感影院等多元数字教育场景。在MR作品《海岱华章》中,观众可与状元卷等国宝“面对面”互动。

整合社会化教育力量。创新“内容共创”社教模式,引入第三方经营主体、联动文化学者、非遗传承人、志愿者等多方社会力量,研发了“博物馆+非遗”等跨界课程10余项,逐步构建起开放协同的文博教育生态。

文创破圈:从文物元素到生活方式

文创开发是博物馆延伸文化传播、实现可持续发展的重要路径。青州市博物馆“青博有礼”品牌,构建起设计、研发、销售、宣传一体化运营模式,目前已推出400余款文创产品,备受观众喜爱,实现了文化效益与经济收益的双赢。

推进IP体系化开发。围绕赵秉忠状元卷、宣子孙玉璧、龙兴寺佛教造像三大镇馆之宝,博物馆梳理开发出状元文化、祥瑞文化、佛教艺术三大核心IP系列。其中,“状元墨”饮品,打出“喝墨水长知识”的趣味概念,一经上市便成为网络爆款。

以科技赋能体验升级。博物馆跳出传统文创的开发思路,推出AR数字文创雪糕与数字纪念章两类新型产品。观众扫码即可观看“第一甲第一名”“宣子孙玉璧”等文创雪糕相关文物的动画、聆听专业讲解,打造出“舌尖上的博物馆”的独将体验。雪糕上市

演唱会周末单日1.3万人次的高压之下,仍能保持服务满负荷、高质量运转。针对“观演+打卡”新型客流,搭建快速响应排班体系,提前研判大型演出活动排期,预判客流趋势,灵活调配服务力量,保障瞬时高峰服务不缺口。

针对博物馆临展的高频迭代,创新“策展团队+志愿者骨干”联合备课机制。策展团队前置开放展览大纲与文物资料,骨干志愿者先行打磨示范讲解稿,再通过集中培训与全员试讲实现服务全覆盖,将志愿讲解员从“被动等待知识投喂”转变为“主动参与知识生产”,临展志愿讲解上线周期压缩至21天,基本实现“开展即讲”。这一机制的核心在于将展览学术资源与志愿者传播能力进行制度化对接,使知识转化不再依赖个体志愿者的自发钻研,而是通过组织化流程实现高效传导。

成效与思考

经过系统化转型,山西博物院组建起基本陈列讲解、临时展览讲解、银发专属讲解、青少年讲解四支专项分队,186名注册志愿者形成“骨干引领、全员跟进、老少互补”的梯队格局,完成了从“同质化人力池”向“差异化能力矩阵”的转型。全年累计开展常态化讲解2860余场,落地老年专场54场、青少年专场48场,累计服务观众12.3万人次,首批考核合格的青少年志愿者已被全面纳入日常排班。临展快速备课机制经多个临展实战检验,持续迭代完善,暑期与演唱会叠加客流高峰期间志愿服务始终保持有序运转,服务韧性从“软性愿景”转化为可量化、可验证的制度能力。

山西博物院的实践为博物馆志愿服务服务的分众化转型提供了路径思考:其一,分众化转型不是对标准化管理的否定,而是对标准化管理体系的精细升级,在招募、培训、考核、激励等既有制度环节嵌入分众化要素,比另建一套体系成本更低、风险更小、可持续性更强;其二,志愿服务的韧性建设必须制度化而非临时化,临展快速备课、高峰应急调配等机制之所以能在实战中发挥作用,关键在于它们被编入标准化流程,而非依赖个别负责人的临时调度;其三,服务反馈闭环是分众化服务持续优化的关键基础支撑,通过数字化备课资源库、标准化讲解语音素材、观众调查问卷等手段构建“服务—反馈—优化”的数据闭环,使分众化服务的调整有据可依、持续迭代。

(作者单位:山西博物院)

仅四个月就热销6万支,市场反响热烈。

拓展“文创+生活”场景。馆内结合展览布局分层设置文创空间,如二楼的“状元咖”、四楼的“微笑文创”,实现展陈参观与文化消费的场景无缝衔接;同时借力社交媒体、短视频平台与直播渠道,举办文创市集、手办发布等活动,优化文创体验,持续提升“青博有礼”的品牌知名度。

机制创新:激活内生发展新动能

体制机制是博物馆运行的“操作系统”。青州市博物馆成功实现从“被动的文物守护者”向“主动的文化运营者”的转型,为地方中小博物馆的制度创新探索出可复制的实践案例。

针对节假日观展拥挤、体验不佳等问题,博物馆推行延时开放,打造常态化夜游项目。夜间开放有效分流日间客流,有效带动文创夜市、手工体验、数字互动等消费业态,成为青州夜间经济的文化新地标,显著提高游客过夜率,拉动区域文旅综合消费。

博物馆打破了传统运营模式,积极整合“观、学、研、食、游、购”等多元业态,引进文创中心等30余个文化消费项目,构建良性循环机制。通过公开招标引入专业社会机构,合作开展文创、社教、数字体验等业务,构建了“博物馆主导、社会参与、专业运作”的共赢格局。2025年,在增加编制人员编制的情况下,显著提升了整体服务效能与运营活力,入选山东省博物馆改革创新优秀案例。

作为国家5A级旅游景区的核心,博物馆与青州古城、云门山景区等建立战略联盟,推出“博物馆—范公亭—古城”精品线路;2025年,博物馆与抖音集团合作推出的“青州微笑”直播,相关话题登上全国热搜第一,累计曝光超1亿人次,掀起了“为一个馆,赴一座城”的文旅旅游新热潮,有效促进了全域文旅融合。

启示与展望

青州市博物馆的实践探索可为中小博物馆创新发展提供有益启示,在资源有限的条件下,中小馆可通过立足本土、开放协同,走出一条特色化、高质量的发展之路。

一是以数字化拓展资源边界,通过采集、研究、展示的全流程数字化,突破实物藏品的局限;二是以IP化运营打通价值链条,围绕核心文物资源进行系统化、品牌化开发,构建从文化资源到市场产品的转化路径;三是社会化合作破解运营瓶颈,通过引入专业力量,在不增加编制负担的前提下提升服务能力与发展动能;四是以区域化协同放大综合效益,主动融入地方文旅发展大局,实现自身发展与区域繁荣的同频共振。

下一步,青州市博物馆将继续深化“无边界博物馆”的理念与实践,在区域文旅协同、数字文化传播、社会力量整合等领域持续探索与突破。

(作者单位:青州市博物馆)