

具身认知视角下非遗博物馆公共服务设计研究 ——以壮族霜降节博物馆为例

刘世军, 陶红妃

广西师范大学, 广西 桂林 541001

摘要: 博物馆作为公共文化服务机构, 其公益属性已成为最重要的特征, 为公众提供服务是博物馆的主要使命。从具身认知理论出发, 分析壮族霜降节博物馆的现有服务设计, 发现其当前馆内服务痛点为个性化服务单一、体验性活动薄弱、数字化利用保守, 进而从涉身性、体验性和情境性等多个维度思考该博物馆服务设计的痛点, 构建了四个用户体验模型。根据用户体验地图深入挖掘痛点, 提出了一系列优化馆内服务系统的设计策略, 包括聚焦用户需求, 注重用户分类化; 协同馆藏资源, 形成互动常态化; 利用体感交互, 健全数字多元化, 为博物馆的服务设计提供实践建议。

关键词: 具身认知; 壮族霜降节; 博物馆; 服务设计

中图分类号: J0; J524

文献标志码: A

文章编号: 2096-6946(2025)02-0087-07

DOI: 10.19798/j.cnki.2096-6946.2025.02.011

Public Service Design of Intangible Cultural Heritage Museums from the Perspective of Embodied Cognition: with Frost's Descent Festival Museum of Zhuang as an Example

LIU Shijun, TAO Hongfei

Guangxi Normal University, Guangxi Guilin 541001, China

Abstract: As museum is a public cultural service organization, its public property has become the most important feature. Providing services for the public is the main mission of the museum. Based on the theory of embodied cognition, this paper analyzes the existing service design of Frost's Descent Festival Museum of Zhuang, and finds that the current service pain points in the museum are single personalized service, weak experiential activities, and conservative digital use. Then, the pain points of the museum's service design are considered from multiple dimensions such as physical, experiential and situational, and four user experience models are constructed. Based on the user experience map, a series of design strategies to optimize the library service system are proposed, including: focusing on user needs and user classification; coordinating collection resources to form regular interaction; and using somatosensory interaction to sound digital diversification. It provides practical suggestions for the service design of museums.

Key words: embodied cognition; the Frost's Descent Festival of Zhuang; museum; service design

随着《关于推进博物馆改革发展的指导意见》的发布, 我国博物馆事业迎来新的发展机遇。该意见不仅明确了建设“博物馆强国”的战略目标, 还强调了博物馆在推动

文化强国建设中的重要作用。如今, 我国博物馆数量稳步增长, 免费开放率持续提升, 公众对博物馆的热情也空前高涨。博物馆不仅承载着科学普及的重要职能, 更成

为公众喜爱的文化旅游目的地。随着公众需求的日益多元化和个性化,传统的地方博物馆服务模式已难以满足现代社会的需求。具身认知理论强调身体参与和全身投入的认知过程,为设计者重新审视博物馆服务设计提供了新的视角。服务设计以用户为核心,解决功能问题,提升用户体验。因此,本研究尝试从具身认知的视角出发,运用服务设计的理念和方法构建符合现代公众需求的地方非遗博物馆服务体系。

一、具身理论概念及相关要素

(一) 具身认知理论研究

在具身认知思想的发展中,法国哲学家梅洛-庞蒂(Merleau Ponty)扮演了重要的角色。他反对笛卡尔的身心二元论,在其代表作《知觉现象学》一书中提出了具身哲学的思想。由于在他的哲学中,知觉和身体占据核心地位,因此他的理论也被称为“知觉现象学”或“身体现象学”。梅洛·庞蒂主张知觉的主体是身体,而且认为人通过与世界互动,以及通过身体对客观世界产生影响来产生对世界的认识,这种立场标志着系统化的具身认知理论框架最终形成。

(二) 具身认知与博物馆认知的关联

1. 涉身:博物馆认知的载体

涉身作为博物馆认知的载体,不仅指的是心灵的认知和理解,还包括肉体的直接参与和感知,连接展陈和参观者。参观者的身体成为了认知的主体和载体,他们的身体感受成为了认知的重要来源。在博物馆认知过程中,观众通过自己的身体感知和体验展品、空间和环境,从而获取知识和信息。这种理念在服务设计的本能层中得到了体现,本能层关注事物的外在表现,带给人的通过刺激人的感觉器官所产生的第一感官感受,这与涉身性中的身体感知相契合。

2. 体验:博物馆认知的方式

体验是直接的感知过程,也是构建个人知识体系的重要方式。参观者通过亲身体验和感知,其中五感和通感在这一过程中扮演着关键角色,五感即视觉、听觉、嗅觉、味觉和触觉,是人们感知外界环境的基本方式,除五感外,通感也是博物馆体验中一种重要的认知方式。通感是指不同感官之间的相互作用和融合,以产生更加丰富的感知体验。在博物馆中,通感体验可以通过将不同的感官元素融合在一起来实现,这种通感体验可以让参观者积累大量的经验和信息,从而构建自己的知识体系。在服务设计中,行为层关注服务的交互及操作性,这与体验性中的身体与外界的互动相契合。

3. 情境:博物馆认知的条件

情境性是指认知活动发生时的环境,包括物理环境、社会环境、文化环境等多个方面,是个体或群体根据自身感知、经验和理解对环境进行解读和构建的结果。随着个体或群体的活动、时间、地点等因素的变化而不断变化,不仅包括物理层面上的身体接触和碰撞,还包括心理层面上的情感共鸣和心灵交融。这些层面相互交织、相互影响,构成了情境的丰富内涵和深刻意义。情境性为参观者提供一种体验环境,通过创造相关的情境氛围,使参观者在参观过程中能深入理解博物馆的展陈内容。在服务设计中,价值层关注的背后的故事及文化内涵从博物馆的情境中表现出来,引起参观者的情感共鸣(见图1)。

二、壮族霜降节博物馆服务设计的痛点分析

农历二十四节气中的壮族霜降节,作为国家级非物质文化遗产主要盛行于广西壮族自治区的天等、大新、德保、靖西、那坡等地及云南东部。此节日为秋季之尾,冬季之始,在农历九月晚稻收割后举行,是壮族基于稻作文化,酬谢自然、庆丰收、祈五谷丰登的民俗活动,后发展为祭祀英雄、商贸交易、文化表演的综合盛会。该节日在每年霜降后的九天内进行,参与人数众多。2014年,天等县申报的壮族霜降节被列为国家级非遗扩展项目;2016年,作为“二十四节气”的一部分,被联合国教科文组织列入人类非遗代表作名录。这一节日对了解壮族历史、传承其文化、增强民族团结及推动社会发展,具有深远的社会、文化、学术和现实价值。

壮族霜降节博物馆位于广西天等县,毗邻百弄桥、丽川河,与印象广场隔河相望,北邻打榔舞广场。该馆于2019年建成,分为三层:一楼展示历史文物、革命时期文化;二楼、三楼聚焦壮族霜降节及非遗项目,涵盖二十四节气、霜降大圩文化、壮乡风情、非遗传承与体验等。作为全区首个非物质文化遗产节日主题县级博物馆,其于2023年荣获“广西十佳县级博物馆”称号。该馆以“壮族霜降节”命名,旨在研究、展示、传承和利用天等壮族霜降节文化。霜降节期间,该博物馆作为霜降节文化活动的核心场所,对于游客而言具有不可替代的吸引力。天等县在非物质文化遗产保护与传承上积极探索新模式,融合非遗与文创、培训、旅游等多领域,显著提升了旅游吸引力。博物馆作为非遗保护与传承的重要平台,其美育功能在“非遗+旅游”模式中凸显,通过“观展体验”促进了文旅深度融合。然而,随着壮族霜降节博物馆参观者数量的逐年增加,如何优化服务系统、规划活动,以实现其社会、文化及经济效益,进而迈向博物馆强国目标,成为当前发展面临的主要挑战。

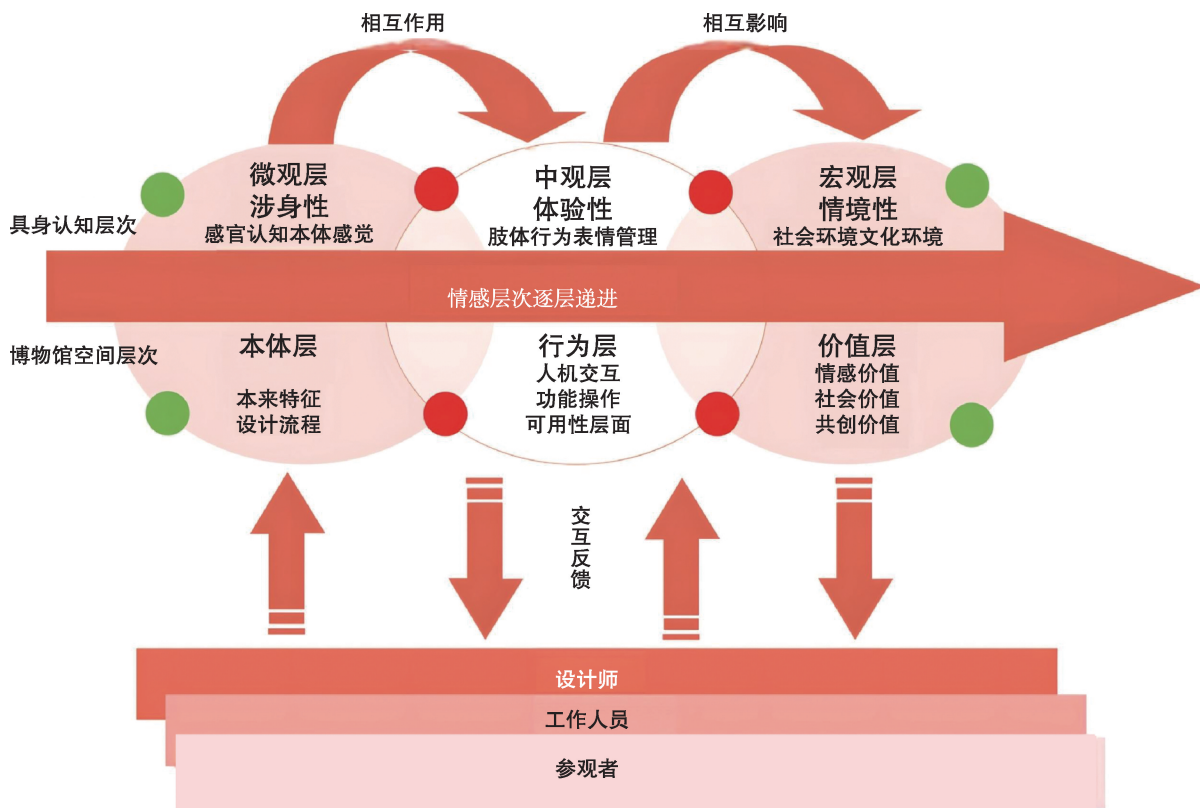


图1 具身认知与博物馆服务设计关联

(一) 涉身性局限:个性化服务较为单一

当前,壮族霜降节博物馆在服务模式上沿袭了传统博物馆的常规做法,主要提供标准化的讲解服务。根据最新的一项针对壮族霜降节博物馆参观者的满意度调查,约有62%的受访者表示,他们在参观过程中感受到的服务内容较为标准化,缺乏针对个人兴趣或需求的定制化服务。特别是青年和学生群体(占总受访者的45%),他们对互动体验、个性化讲解及定制化学习路径的需求尤为突出,但当前博物馆仅能提供基础的语音导览或固定线路的讲解服务,无法满足这部分人群的高期望,并且关注信息的传递和展示,较少考虑增强观众的体验,这导致了个性化服务的内容和形式相对单一,缺乏针对性和吸引力,而博物馆的参观者群体多样,包括游客、老年人、学生、青年及学者等,其中主要是参加霜降节活动的游客和当地研学学生,他们各自拥有不同的需求和兴趣点。

(二) 体验性薄弱:社教活动有待加强

壮族霜降节博物馆作为展示和传承壮族霜降文化的重要平台,可能在霜降节期间集中了大量的人力、物力和财力来策划和组织活动,在节日期间通过举办一系列与节日相关的体验活动,成功吸引大量游客的关注和参与(节日期间日均客流量可达上百人次),但非节日期间的社教活动参与度却显著下降,大多停留在参观、游览等初

层次活动。平均每月参与人数不足节日期间的1/10,通过问卷调查,48.45%的受访者了解壮族霜降文化,这为博物馆展示相关特色文化提供了基础,超过90.45%的受访者对于博物馆组织的活动呈现积极的可参加意愿。由此得知馆内活动组织中仍有提升空间,需进一步加强。

(三) 情境性消减:数字化利用趋于保守

根据对壮族霜降节博物馆线上平台(如微信公众号)的访问量及用户反馈分析,发现其线上内容更新频率低,月均更新次数不足5次,且内容多为通知公告和基础介绍,缺乏深度解读和互动元素。日均阅读量仅为数百次。此外通过用户调研得知,近75%的受访者表示,在前往博物馆前无法通过网络平台获得全面、生动的预览信息,影响了他们的参观规划和兴趣激发。公众号上关于博物馆的详细描述和介绍相对匮乏,且功能单一,这种信息获取方式不仅效率低下,而且难以全面展现博物馆的丰富内涵和特色。往往需要在到达博物馆后才能对其整体布局、展览内容等有较为深入地地了解,这种缺乏预期的参观体验在一定程度上削弱了游客的参与欲望和兴趣,进而影响对博物馆服务的满意度。传统的展示方式可能无法完全还原非遗文化的历史、文化和节日背景,使得参观者缺乏足够的情境支持,技术的潜力并未得到充分发挥。

三、具身认知视角下的壮族霜降节博物馆服务设计策略

(一) 聚焦用户需求,注重用户分类化

公共服务需追求高效与精准,在充分盘活文化资源的同时,紧密围绕人们的需求,敏锐洞察文化需求的新动态和变化,以提供更加贴合公众期望的服务。通过收集参观者基本信息,如群体属性、参观高峰时段、展厅停留时间及留言反馈等,识别观众类型与兴趣,基于参观者的行为、心理、生理特征及其多样化需求,细化观众群体,制定分类服务方案,调整空间布局、展览设置与服务时间,确保基础服务的普适性同时,实施分类管理策略,为不同群体提供定制化服务。利用宣传平台发布分类参观预约信息,提供精准服务,并重视后续跟踪与反馈收集,持续优化服务系统,提升观众满意度。

(二) 协同馆藏资源,形成互动常态化

博物馆应平衡节日与非节日期间的资源分配,确保在非节日期间也能提供丰富多样的体验活动。将互动体验服务常态化,使其成为博物馆日常运营的一部分,确保游客在任何时候都能享受到丰富多彩的体验。根据游客的需求和参观量灵活调整博物馆的开放时间,特别是在霜降节期间和周末等高峰期,应适当增加互动体验服务的开放时间,以满足更多游客的需求。常设展览与临时展览相结合,保持常态化主题展览,定期更新展览内容,展示特定主题或时期的文化特色,加大非节日期间体验活动的宣传力度,通过社交媒体和官方网站多渠道进行宣传,提高游客的知晓度和参与度。

(三) 利用体感交互,健全数字多元化

《“十四五”规划和2035年远景目标纲要》明确提出“建设数字中国”,重点推动博物馆等文化机构线上发展,包括建立监测设施、大数据平台,以及提供沉浸式体验、虚拟展厅、高清直播等创新数字化服务。这一规划为博物馆的数字化发展提供了方向,也突出了平台在技术和人才培养中的关键作用。积极寻求平台合作,以游客体验为核心,建立反馈机制,实现信息互通。线上利用互联网构建服务系统平台,提供特色节日、特色活动及区域服务信息的实时查询,开发活动提醒、预约等功能,满足游客多样化需求。建立问题反馈机制,持续优化服务,提升线上服务的专业性和吸引力,线下利用交互设计营造互动情境,为游客提供更好的现场体验。

四、具身认知视角下的壮族霜降节博物馆服务设计实践

(一) 构建用户角色模型,绘制用户体验地图

为优化博物馆服务设计系统以满足不同参观者需求,

需构建用户角色模型来精确定位用户期望。用户角色模型基于用户画像,涵盖用户自然属性、行为和心理特征,有助于洞察用户潜在需求,提供个性化服务。在壮族霜降节博物馆中,用户角色模型可细分为四类,青少年:重视节日文化体验,期望非遗展示更具趣味性和便捷性,以便轻松了解霜降节非遗文化。青壮年:重视非遗文化的传承,期望通过博物馆使更多人了解和喜爱霜降节非遗,并促进非遗手工艺的传承与职业化发展。中老年人群体:注重节日来源和意义,期望便捷获取非遗相关资料,促进与当地非遗传承人的沟通与合作,并参与相关宣传活动。通过这些角色模型,结合博物馆小程序,系统可根据参观者自身情况及参观需求推送相关资讯,如推送儿童参观路线、学生研学活动、适老化参观等个性化服务,提高用户满意度和口碑,见图2。

用户旅程图的构建旨在深入剖析用户体验,其核心在于设计师以第一人称视角模拟用户,全面审视服务流程中的前台体验。在构建过程中,以青年为例,将博物馆参观过程分为三个阶段,借助参观者描述及数据分析,精准捕捉其在特定时间节点上的情感反应与体验感受,包括思维活动、行为选择、目的设定、情感波动以及与服务系统的互动触点。最终,体验地图辅助设计师从参观者的视角审视和评估服务体验,以实现更为用户友好的设计(见图3)。

(二) 设置互动体验常态化,丰富活动开展形式

在调研过程中,发现由于博物馆周末闭馆、非遗传承人在乡下及个别活动是特定节日的仪式等原因,日常人流量较小,大部分活动是针对比赛的特色舞蹈教学活动和一些节日主题相关的常规活动。近年来,国家层面一直在倡导公共文化服务场所适当延长开放时间,不少博物馆选择在寒暑假假期延长开放时间,甚至推出“夜游”项目、“博物馆+”模式点亮夜经济,打造“24小时博物馆”等,通过延长开放时间、丰富展陈内容、增加互动体验等方式,拉长服务时间,对标公众需求。对于壮族霜降节博物馆来说,地处休闲广场,晚上具有较多的人流量,在周末、假期的晚上适当开放,是具有可行性的。

结合当前博物馆已成为青少年研学首选场所和成年人旅游热门地点的现状,霜降节博物馆可从文物开始,回归博物馆本身,假期可开展“博物馆+XX”主题研学活动,如博物馆+趣味体验,提供不同年龄段参观者的互动体验活动,如“看文物学历史”“寻宝活动”“沉浸解谜”“剧本杀”等,日常可以设立家庭日,鼓励家长与孩子参加文化沙龙讲座、我与博物馆故事分享等活动,积极寻求与当地学校、文化机构或本土企业的合作与联动,通过共同开发和推广互动体验项目,实现资源共享和优势互补,共同



图2 用户角色模型分析

提升博物馆的知名度和影响力,从而进一步提升博物馆的吸引力和竞争力。

(三) 设计小程序优化功能,打造沉浸互动场景

为了更好地传承和展示壮族霜降节这一国家级非物质文化遗产,设计一款针对不同人群层次的小程序。首页提供壮族霜降节的详细介绍、历史背景和文化价值,还通过互动答题、知识竞猜等方式增强用户的参与感和兴趣。同时,参观者可以根据参观目的不同选择合适用户视角,通过小程序探索博物馆的虚拟导览,选择由壮族女性卡通形象的数字讲解员进行线上讲解,并根据自身需要选择如壮语、粤语等不同语言,预约参与线下非遗体验活动,以及参与文化社区的交流与讨论。该小程序能够

成为连接壮族霜降节文化与参观者的桥梁,促进非遗文化的传承与普及,为游客带来更加便捷、丰富的文化体验(见图4)。

数字化建设不仅限于线上,线下也运用数字技术手段为观众提供沉浸式的参观体验。近几年兴起的体感交互设计深受具身认知相关理论的启发和影响,引入触摸屏、互动投影、体感交互等技术,让用户通过触摸、手势、动作与展品互动,如通过小程序中的AR导览功能等多样化的互动方式,满足不同用户需求,使参观者能通过手机或VR设备与展厅中的文物互动,科技赋能,使静态的文物“动”起来,不仅提高非热门展品的曝光度,还让参观者通过主动参与找到乐趣、探索观展的真正意义,在服饰展区

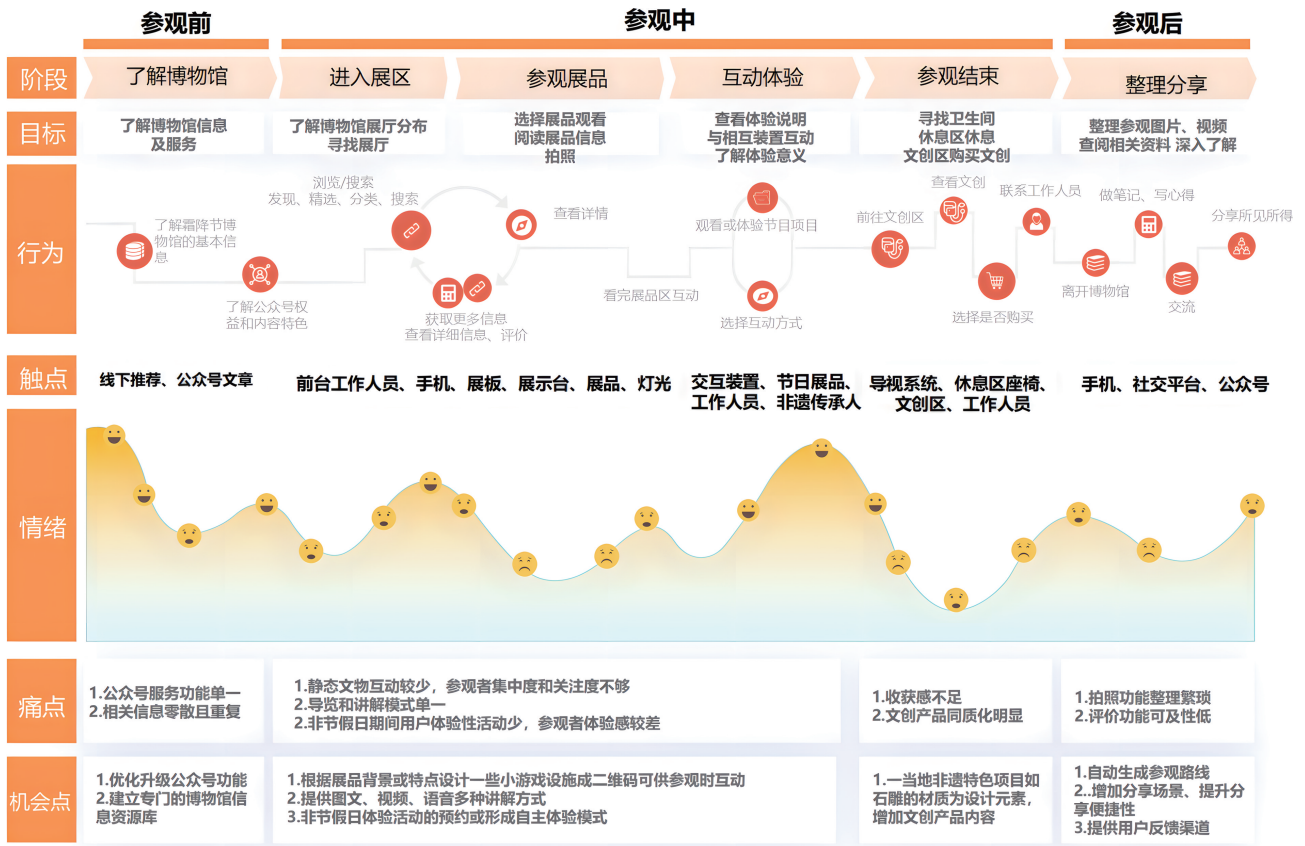


图3 用户体验地图



图4 小程序界面设计



图5 馆内人机交互设计

试穿节日传统服饰并通过AR技术预览效果;将“游戏化”的理念融入教育元素,在虚拟导览中穿插霜降文化解说

或在游戏中设置文化测试题目,在虚拟导览的时间轴上设置重要知识点,当参观者触摸屏幕上对应时间节点时,屏幕会展示相关内容,增进对霜降节背景的深入了解,见图5。

五、结语

公共文化服务体系在社会发展中,承担着提升社会文化软实力的重大责任,博物馆作为一种公益性的公共文化服务部门,在延伸和拓展社会服务功能方面进行一些有益的探索和实践是十分有必要的。本文依托具身认知理论从涉身性、体验性和情境性切入,分别对应服务设计

中的本体层、行为层、价值层,结合当前参观需求,对霜降节节日内容进行转化,为霜降节博物馆公共服务提供新的优化思路与方向,在优化博物馆当前公共服务的同时,对壮族霜降节的发展也具有重要的传播意义。未来,持续深化对个性化、体验性和数字化服务的探索,通过精准把握用户需求、创新互动体验、加强数字技术应用,推动非遗博物馆从传统的展示空间向沉浸式、参与式、智能化的文化体验中心转变。这一转变不仅将极大提升公众的文化获得感和满意度,也将为非遗文化的传承与发展注入新的活力,促进博物馆服务水平的整体提升。

参考文献

- [1] 莫里斯·梅洛-庞蒂. 知觉现象学[M]. 杨大春,张尧均,关群德,译. 北京:商务印书馆,2021.
- [2] 壮族霜降节. 中国非物质文化遗产网·中国非物质文化遗产数字博物馆[EB/OL]. (2018-10-23)[2018-10-23].https://www.ihchina.cn/news_1_details/9437.html.
- [3] 费多益. 从“无身之心”到“寓心于身”——身体哲学的发展脉络与当代进路[J]. 哲学研究,2011(2):78-84.
- [4] 叶浩生. 具身认知:认知心理学的新取向[J]. 心理科学进展,2010,18(5):705-710.
- [5] 程嘉萱,邝慧仪,汪洋. 基于具身认知的智慧社区文娱设施适老化设计研究[J]. 包装工程,2024,45(6):471-478.
- [6] 蒋典亨,谢朝,崔克刚. 乡村振兴视野下的非遗传承服务设计研究——以庄浪县非遗为例[J]. 设计,2023,36(20):92-95.
- [7] 李振鹏,倪佳琪,肖金花. 未来社区图书馆服务设计探究[J]. 设计,2023,36(2):110-113.
- [8] 滕洋. “数字化”情境下场馆推进公众终身学习的路径探索[J]. 终身教育研究,2022,33(3):34-40.