

2020

# 大英博物馆服务概述与启示

梁婉娟

——全国地质资料馆

引用格式请参考：梁婉娟. 大英博物馆服务概述与启示(V1): 中国地质调查局发展研究中心, 全国地质资料馆[创建机构], 2020.全国地质资料馆[传播机构], 2020-5-15. 10.37088/ngac.ppt8



# 目录

---

大英博物  
馆概况

对地质资  
料馆藏机  
构的启示

大英博物馆  
服务概述



1

# 大英博物馆概况

## 大英博物馆概况

大英博物馆（The British Museum），又名不列颠博物馆，位于英国伦敦新牛津大街北面的罗素广场。该馆成立于1753年，于1759年1月15日起正式对公众开放，是世界上历史最悠久、规模最宏伟的综合性博物馆，也是世界上规模最大、最著名的世界四大博物馆之一。博物馆收藏了世界各地许多文物和珍品及很多伟大科学家的手稿，藏品之丰富、种类之繁多，为全世界博物馆所罕见，[大英博物馆的独特之处在于将跨越大洲和海洋的世界文化汇聚在一处](#)。大英博物馆拥有藏品800多万件，它的八百万个对象使我们能够探索从小社区到广阔帝国的人类文化的非凡多样性，发现人类赋予生活各个方面的多种形式和表现，并认识到它们之间的紧密联系。从建馆起，其宗旨就一直是面向所有“好学求知者”免费开放。今天，博物馆已成为英国最受欢迎的参观目的地。每年接待的参观者从18世纪时的5000人左右飙升至接近600万人。



大英博物馆外观（注：图片来源于百度）



# 2

## 大英博物馆服务概述

# 大英博物馆服务概述



## 面向人群

### ① 公共服务对象

大英博物馆对服务对象做了一个组合分类，受众人群分为普通观众、家庭、团队、会员，并且还在年龄做了细分，例如年轻人（16-24）、5岁以下的家庭成员。

### ② 合作对象

非常重视拓展伙伴关系。在其网站“支持我们”栏目设了6个二级栏目来介绍：1、公司支持；2、成为一个赞助者；3、支持者案例研究；4、成为一个志愿者；5、留下遗产；6、大英博物馆美国之友。并且利用其所处的伦敦中心这一标志性的场地优势为公司合作伙伴以及赞助商举办各种活动，并为其产品提供IP捆绑。（有专业关系团队洽谈合作互动方式）。

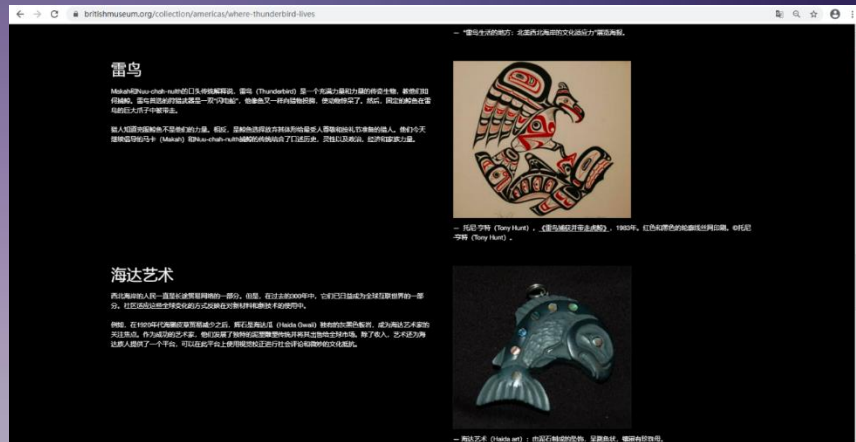
# 大英博物馆服务概述

## 收藏资源

大英博物馆的藏品大约有800万件，其中一半可以在大英博物馆藏品数据库中看到。这个创新的数据库是世界上最早、最广泛的在线博物馆搜索平台之一，当前有2,335,338条记录可用，代表超过4,000,000个对象，该数据库是博物馆藏品的清单，旨在记录有关它的已知信息，距今已经有35年历史，可以很好地支撑博物馆策展和相应的研究工作。

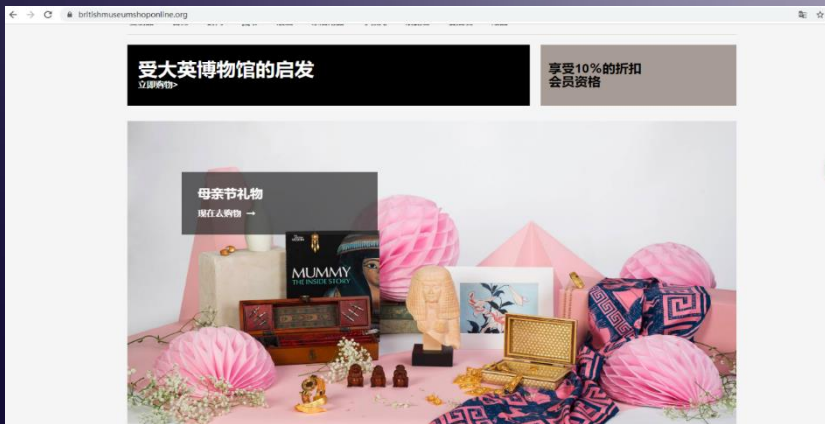
大英博物馆有60多个免费画廊供游览探索，其中有两个虚拟画廊。

## 服务资源



## 文创资源

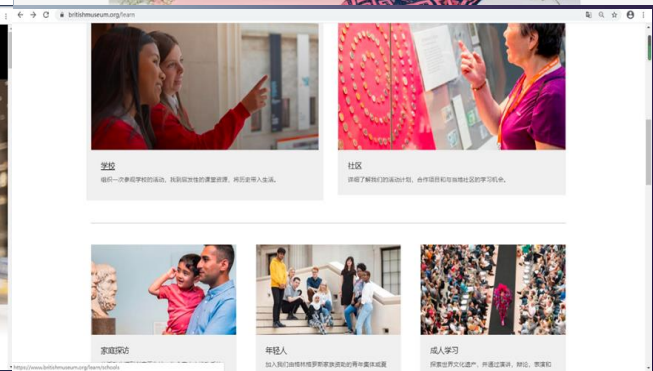
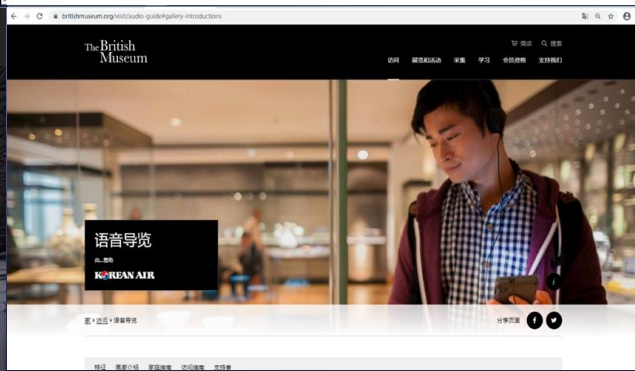
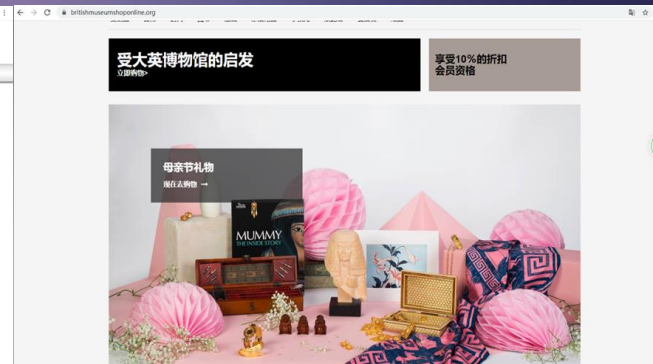
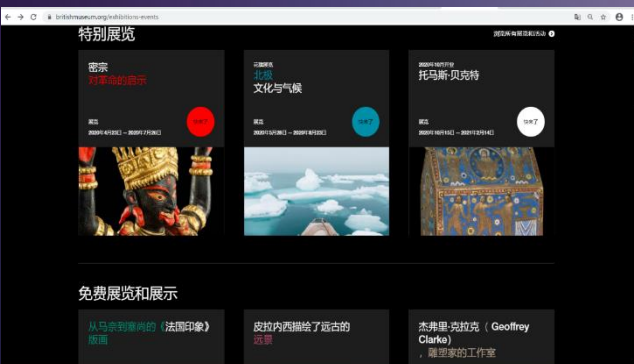
大英博物馆的文创资源非常丰富，种类繁多，定位对象范围广，目前有2557个产品。分别为复刻品、首饰、时尚、图书、版画、家居用品、儿童产品、展览会产品、启发类产品、赠品等10类产品，游客线上线下均可以购买。



# 大英博物馆服务概述

# 服务方式

根据网站获悉，目前大英博物馆有7大主要服务方式，展览服务、学习室服务、图书馆与档案馆服务、商店服务、游览附加价值服务、广告服务、学习与教育活动服务。

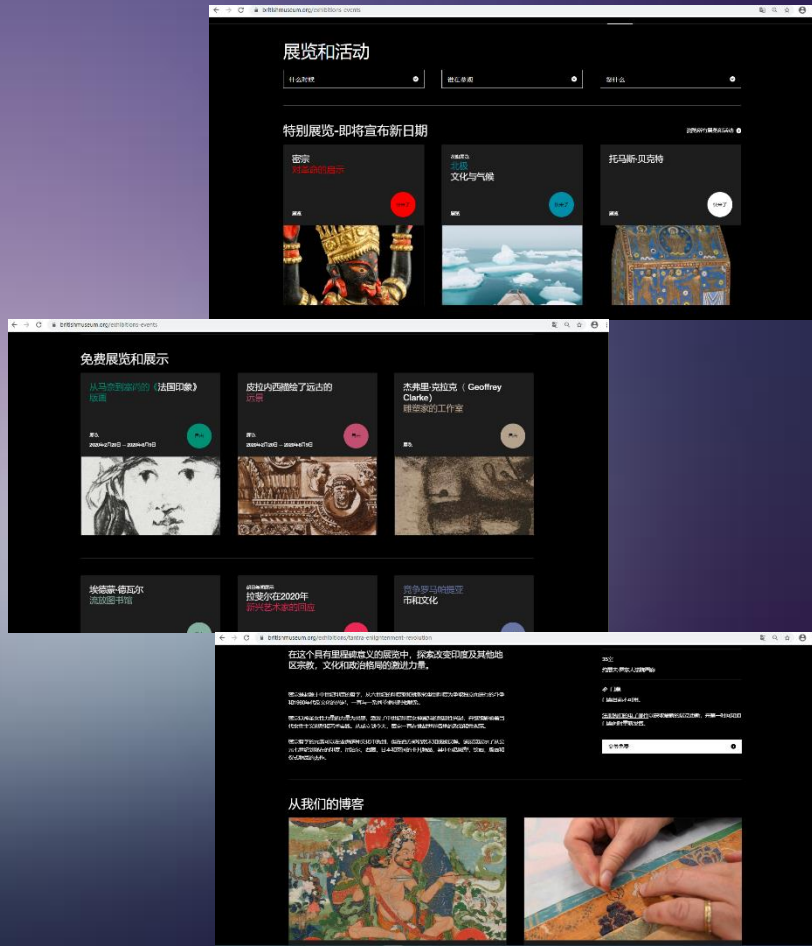




# 大英博物馆服务概述

## 展览服务

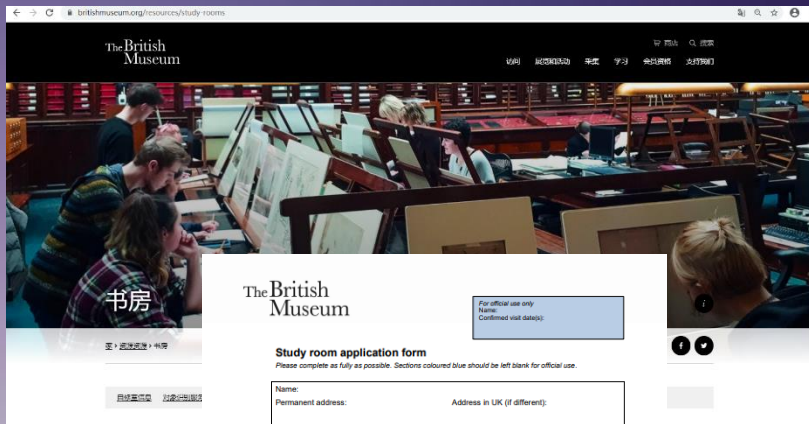
大英博物馆设有常设展区和部分主题展览，除了一些特殊的展览和活动需要付费，其余均为免费参观。每年大英博物馆的都会开办特别展览、免费展览、英国巡回展、国际巡回展。网站的“展览与活动”栏目可显示未来一年即将开办的展览，一排展示三个展块。每个展块都会写明展览主题和开展时间，点击进入详情页，藏品照片作为背景图，与文字介绍对比鲜明，在这里可以获知展览主题，滑动鼠标在页面下方可以进入博客进行专业知识的补充，这里值得指出的是，大英博物馆很重视多媒体的利用，将博客作为知识传播地，符合大众移动阅读的习惯。2020年计划开办11项展览。



# 大英博物馆服务概述

## 学习室服务

共计12个策展部门每个都有独立可向公众开放的学习室，仅需预约即可。提供博物馆藏品供公众研究。要预约，必须填写学习室申请表。针对每个学习室的开放时间、地点、电子邮箱联系方式、学习室使用信息、提交申请后安排、学习室规定在网站都做了详细介绍，在这里可以查找到四百多万种藏品的相关信息，可以通过策展部门的帮助进行更为深入的学习研究工作，不论是兴趣还是科学研究都将得到妥善的对待。



The British Museum

For official use only  
Name:  
Confirmed visit date(s):

### Study room application form

Please complete as fully as possible. Sections coloured blue should be left blank for official use.

Name: \_\_\_\_\_ Address in UK (if different): \_\_\_\_\_

Permanent address: \_\_\_\_\_ Address in UK (if different): \_\_\_\_\_

Contact telephone number: \_\_\_\_\_

The information you provide will be handled in accordance with the [British Museum Privacy Policy](#)

Are you under 18?  Yes  No

If yes, you must be accompanied by an adult who is over 18.

Name and contact details of accompanying adult:

Permanent address: \_\_\_\_\_ Address in UK (if different): \_\_\_\_\_

Contact telephone number: \_\_\_\_\_

The information you provide will be handled in accordance with the [British Museum Privacy Policy](#)

Preferred date/dates for visit: \_\_\_\_\_

Some of our Study rooms are busier than others. We recommend that you contact us at least four weeks before the date you wish to visit, otherwise it may be difficult to accommodate your request. Please indicate if you are planning an extended period of study which may require multiple visits. We strongly advise that you do not make special travel arrangements until we have confirmed the dates of your visit.

Reason for accessing the collection: \_\_\_\_\_

You may be asked to provide a letter of introduction from an academic institution if your research includes the study of very fragile, valuable, or culturally sensitive items, or if your research involves a large volume of material.

Have you visited study rooms at the British Museum before?  Yes  No

For completion upon arrival at Study room

I have read the study room regulations, and undertake to observe them. Where photography is permitted, any photographs taken will be for personal study only.

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Authorised by: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Supervised by: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

I.D. checked: \_\_\_\_\_

# 大英博物馆服务概述

## 图书馆与档案馆服务

大英博物馆有自己的图书馆和档案馆，公众可以通过其图书馆服务访问博物馆的悠久历史和独特的研究成果。大英博物馆图书馆的藏书超过30万册。它们共同反映了博物馆多元化策展部门的历史实力，这些部门致力于在全球范围内对过去和现在的人类文化研究做出卓越贡献。图书馆向公众开放，但必须先注册才能参观。点击图书馆目录可以进去大英博物馆图书馆服务界面，该界面分为人类学、亚洲、英国、欧洲和史前时期、硬币和奖牌、保护与科学研究、埃及和苏丹、希腊和罗马、中东、版画和图纸9个主题。游客可以自行搜索感兴趣的图书，搜索支持初级、深度搜索。



# 大英博物馆服务概述

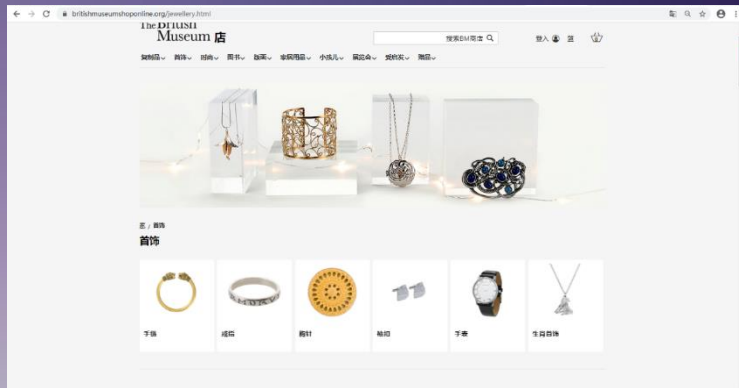
## 商店服务--分为线上商店服务和线下实体服务两种

### ① 文创商店

主要基于博物馆的典藏作品，通过授权方式与许多制造商合作，制造出复制品或纪念艺术品。为游客提供在游览过程中对文化、历史所产生兴趣时的一种留念。产品类型仍然主要是生活用品、装饰用品。大英博物馆于2018年来到中国电商平台开设第一家官方旗舰店。

### ② 实体商店

博物馆内设大法院餐厅、法院咖啡厅、比萨店、蒙塔古咖啡厅、咖啡休息室、户外用餐食品卡车、书店、家庭商店、收藏店和格林维尔厅。



# 大英博物馆服务概述

## 游览附加服务



### 语音导览服务

语言、时长、方式、专家评论、数字纪念品清单、下载图库、家庭指南、无障碍指南，可满足自助旅游。

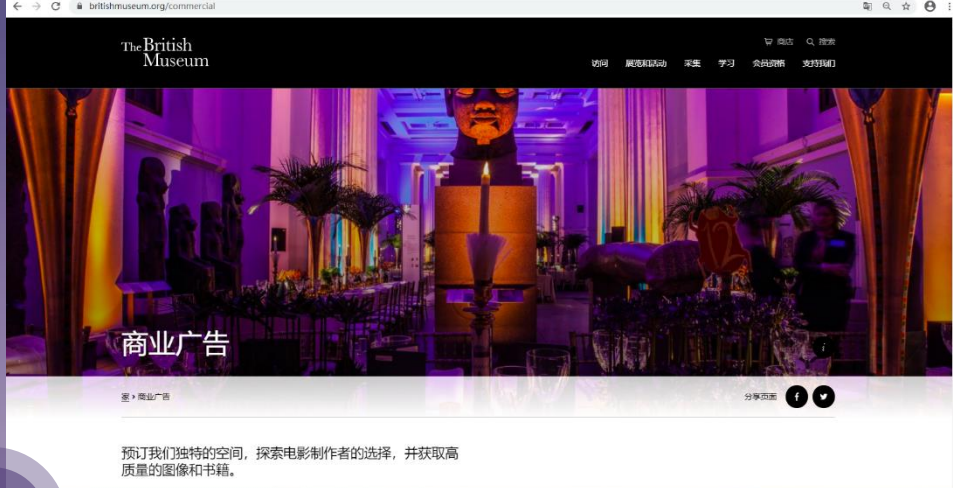


### 图像许可服务

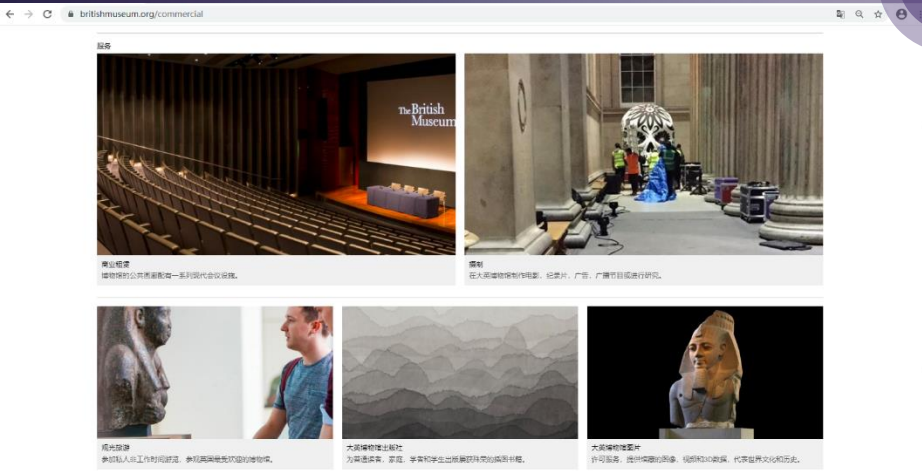
大英博物馆图片是大英博物馆藏品的高质量图像的权威来源。除了出色的摄影提供3D图像，视频录像，科学图像、定制摄影、品牌授权、影片授权，以及研究帮助和建议，可满足游客的图像许可需求。

# 大英博物馆服务概述

## 广告服务



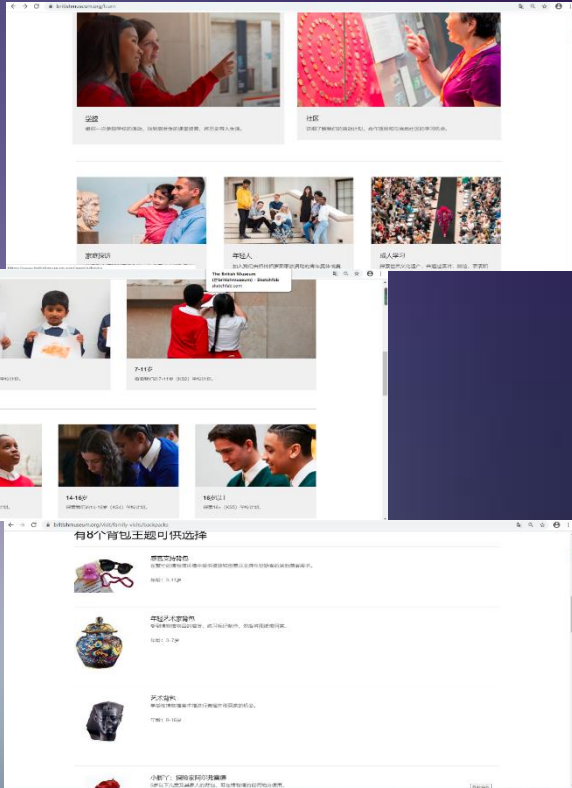
提供独特的场馆给电影制作者，并为其提供高质量的音像和图书。承接商业租赁，在大英博物馆制作电影，纪录片，广告，广播节目或进行研究。



# 大英博物馆服务概述

## 学习与教育活动服务

大英博物馆的学习团队为所有年龄和水平的人们创造并提供无障碍的世界一流文化学习经验。公众可以在此回望古老的文明，并从过去及现在人类和社会所创造的惊人成就和挑战中学习，有机会将自己沉浸在不断变化的世界文化、语言、环境、人以及各种讨论中去。从课程到现场音乐、表演，有很多参与方式。目前针对5种目标类型提供学习与活动，分别为学校、社区、家庭探访、年轻人、成人学习。



# 大英博物馆服务概述

## 指南服务-可达性!

大英博物馆非常重视访问的可达性，希望对所有访客开放并易于访问，以确保最大数量的人可以欣赏建筑、藏品和展览。考虑到游览过程中用户可能遇到的各类问题并做了详细的指南介绍工作，并在官网进行了全面的展示，让游客了解如何充分利用博物馆的各类服务和游览前的必要准备工作，介绍内容非常的人性化、非常的仔细，像一份旅游攻略，对游客的视、听、行等感官都做了细致的体会，并且充分考虑了残障人士的困难，在设施与服务上都做了充分的准备，人文关怀观念很强。

行李搜查

警报

博物馆入口

电梯和通道

无障碍停车场

座位数

标牌和协助

无障碍资源

安静区域

SEN学生

照明和温度

声音增强系统/  
感应回路、免费WiFi、衣帽间、失物招领、婴幼儿设施、无障碍设施、摄影和拍摄

容易拥挤且嘈杂的空间

更安静的时间和感觉图





# 3

## 对地质资料馆藏机构的 启示

## 对地质资料馆藏机构的启示

### 以人为本

“以物为本”向“以人为本”观念的转变，博物馆不仅是收藏、保护、研究、展示文物的机构，也在逐步健全为面向未来的文化服务和教育“学堂”。博物馆教育正在逐渐具有针对性、互动性，许多博物馆根据不同馆藏内容，为不同年龄、不同需求的学生和参观者，提供寓教于乐、互动性强的实践活动。与此同时，博物馆资源与学校、家庭、社区教育的融合，让新颖的博物馆学习体验成为青少年的“终身课堂”。并且依靠现阶段的新媒体技术，辅助支撑表达。这些都使得博物馆的形象发生了巨大的变化，将原本立体但又分散的展品变成了一个个“活生生的诉说者”。

## 对地质资料馆藏机构的启示

### 社会职能的转变与创新

馆藏机构与博物馆机构都是以研究、教育和欣赏为目的，对人类和人类环境的见证物进行搜集、保存、研究、传播和展览，绝不仅仅是单纯的“你需要什么，就取走什么”的初级服务价值观。二者都具有教育职能，是用户的精神家园，是一个传递与反馈交互发生、相互促进的阵地。

## 对地质资料馆藏机构的启示

### 艺术性

越来越多外国优秀馆藏机构的服务模式正在与博物馆接轨，尝试将扁平化的服务转向立体化的方向，融合二者的优势，来促进服务量、访问量的提升，从而推进服务的卓越发展。扩展访问量的核心是推广，再优秀的产品得不到用户的注视，依然等于零。逐渐重视网站的艺术性推广设置、促进文化展示产品的生产，开展产品营销。尽管科研机构没有博物馆这类艺术气息、文化气息浓厚的氛围，但是其优势是专业应用是站在一种解决实际问题的角度，非常实用，将用户学习内容纵向延伸。可以说博物馆是兴趣启蒙，科研馆藏机构是发展兴趣、将梦想照进现实的窗口。

## 对地质资料馆藏机构的启示

### 深加工

对资源的深加工，对需求的深度开发和处理是当前一流博物馆非常重视的工作。且其管理很有效率，不同专业部门开展不同的专题研究，每个领域的工作人员都对本领域有相当熟悉的认知，并且具有让用户加入到学习计划、加入到专题研究的能力。既有公共性研究，又有这种类似于订制的定向服务，极大的提升了用户印象，提高了主观能动性。

## 对地质资料馆藏机构的启示

### 数字化是发展重心

人们获取信息的习惯逐渐改变，对信息的便捷性有了更高的要求。要从传统的收集、整理、发布、服务模式做一定改变，要积极推进馆藏信息与人工制品整合为同一体的这种文化资源，成为一体资源，因为它不仅使得信息便于存取，更加易于展现。例如博物馆利用虚拟展馆技术使得展品360°全方位展示，可以在网上直接放大看细节，弥补现场无法看到的部分，这极大的增强了趣味性，丰富了展示和教育的手段。保持着其原本性，但是却为用户提供了更多的选择和更多的服务。这就是一种时空和维度的拓展。

## 对地质资料馆藏机构的启示

### 创造新媒体传播的实惠

大英博物馆从本身的参观浏览量数据做出了当前在新技术及媒体的持续发展下，越来越多的人选择在线访问的判断，它在新的战略报告里也提出了新技术使启蒙理想的初衷有了一个全新的实现方式。搭建装在口袋里的大英博物馆新传播模式，不仅对于那些访问者，而且对于所有拥有计算机或移动设备的人，都应使这些人类文明的展示变得更加可访问，可探索和可令人愉悦。它可以成为全世界的私人收藏。博物馆面对这一挑战愈加重视，其在国内和国际上对社会凝聚力和理解的影响就愈发大。这种挑战与我们当前希望通过网络将地质成果扩大影响力的初衷不谋而合，尽管受限于服务对象的范围和数量、保密工作的需求，但挑战点也非常类似，可探索、可挖掘甚至可令人愉悦都是我们需要的。

谢谢聆听

