

博物馆服务革新升级带给游客体验的变化——

从“看不懂”到“感兴趣” 从“没印象”到“忘不掉”



□记者 陈怡霏

博物馆入口处，众多游客如约而至，排起长队；展厅内人头攒动、摩肩接踵……今年国庆假期，我市博物馆迎来客流高峰，不少外地游客“为一座馆、赴一座城”，以一场深度“文博游”开启假期。以运城博物馆为例，“双节”期间，该馆单日最多接待游客15000余人次，截至10月7日，累计接待游客近88000人次。“流量”背后，是博物馆内服务和体验的革新升级。

“3000多年前人们喜欢什么样的图样？答案就在我们身边，环顾展厅四周，便可以发现凤鸟的图案……”10月1日上午，运城博物馆“华夏寻根”展厅内，志愿者冯涛正为游客热情讲解，他没有局限于文物本身做讲解而是广泛拓展，以优质内容让更多人触摸河东历史，帮助游客收获良好的观展体验。

从10月1日至10月7日，运城博物



▲志愿者冯涛为游客热情讲解

馆免费提供讲解320余场，参加志愿者达200余人次。该馆相关负责人表示，除公益讲解外，今年“双节”期间，运城博物馆还延迟闭馆一小时，并安排专人巡岗，开设舆论监督热线，力争将投诉问题1小时内解决，树立高效服务意识，始终将提升游客体验放在首位。

如今走进博物馆，游客的体验已从过去的“看不懂”“没印象”转为当下

的“感兴趣”“忘不掉”。在展品前庄圆鼎前，太原游客张红边听讲解边按下手机快门，不由感叹：“这种带着珠光的青铜器真是少见……这些文物背后的故事让我了解到更多关于人类文明起源的历史，感受到这座城市的文化底蕴，也增强了民族自信心和自豪感。”

重庆游客吴女士和周女士表示，这次是两家人一起来运旅游，来之前已经

计划好了6天5夜的行程，博物馆正是他们此行的首站。“刚刚听了免费讲解，志愿者讲得细致全面，体验感很好，这种服务是我在其他博物馆内没遇到过的，馆内藏品众多，文脉悠长，感觉运城真是一座宝藏城市！”

除公益讲解外，我市不少博物馆还推出多项体验活动，实现游客从“单向观展”到“沉浸互动”的转变。

“刚刚我上台和‘王之涣’互动，题目很有意思，我喜欢这里的活动……”来自内蒙古呼和浩特的6岁小朋友马子煦说。国庆假期，中共运城市委统战部和运城博物馆联合举办了“河东问道·华夏同根——铸牢中华民族共同体意识的河东故事”活动，通过“古今对话+趣味答题”的形式，加深了外地游客对本地文化的了解，增强群众的爱国情怀，深化“中华民族一家亲”理念，吸引不少游客参与，获得良好的文化传播效果。

在我市河东池盐博物馆，盐雕体验等研学活动也让不少外地孩子们了解了河东文化。“通过参观和动手制作，我明白了盐的重要性，也知道了这里是中华文明的发源地之一。”来自陕西西安的一位小朋友说。

从“以藏品为中心”到“以游客为中心”，服务升级不仅带来了“人气”，更沉淀了“口碑”。未来，相信我市博物馆还能在更多服务细节上精耕细作，释放出更多文化和经济动能。

雨中赴约文脉浓
运城百余场活动点亮“双节”假期

□记者 荆毅萍

国庆、中秋“双节”叠加，运城虽遭遇持续阴雨天气，但丝毫未阻挡市民游客的出游热情。这个假期，我市精心筹备百余场特色活动，覆盖景区体验、文博展览、戏曲演出、群众文化、书房雅集等多个领域——从烟雨朦胧的鹳雀楼，到书香氤氲的河东书房；从非遗展演扎堆的岚山根·运城印象景区，到科技赋能的解州关帝祖庙，我市以多元文旅供给与暖心服务，让市民游客在雨中邂逅别样精彩。

服务升级 保障游览无忧

面对阴雨天气，我市各景区迅速启动应急保障机制，全力守护游客出行体验。永济鹳雀楼景区提前铺设防滑垫、开放避雨连廊，设置荧光指示牌引导客流，还加派志愿者为游客提供热水与雨具租赁服务，依托智能监控系统实时调度，即便日均接待近万人次，现场仍秩序井然。解州关帝祖庙在中轴线通道搭建临时雨棚。芮城永乐宫增设室内休息区并免费提供姜汤，再配合“城景通”免费直通车准点运营，切实让游客雨天出行更便捷、更安心。

古建烟雨 解锁诗意体验

烟雨中的运城古建，更添几分独特

韵味。鹳雀楼前，云雾缭绕间，“欲穷千里目”的意境愈发真切，不少游客撑伞登高，在顶层凭栏远眺，感受黄河的朦胧和壮阔。万荣飞云楼的精巧斗拱在雨雾中若隐若现，景区特意推出“雨中古建讲解”专场，让游客在避雨连廊内，静静聆听榫卯结构藏了千年的奥秘。永济普救寺的莺莺塔，在淅沥雨声中更显静谧，“西厢爱情”的浪漫主题，吸引了众多情侣冒雨前往，寻觅经典故事里的温柔。

戏曲演绎 激活非遗魅力

“双节”假期，戏曲演出成为最具人气的文化符号。舜帝德孝文化旅游景区邀请甘肃安万秦腔艺术剧院连演4天，《铡美案》《杨家将》等经典剧目每日早晚两场开唱，让戏迷过足“戏瘾”。盐湖、万荣等地多村镇同样好戏连台，蒲剧《双麟锁》《穆桂英挂帅》、河东线腔《隔门贤》等本土经典轮番亮相，乡音乡情格外动人。此外，永济人民剧院、新绛县城隍庙乐楼等场地，每日上演戏曲精品剧目，让传统艺术唱响城乡每个角落。

科技赋能 打造互动盛宴

科技与文化的创新碰撞，巧妙打破了雨天出行限制，为游客带来沉浸式文旅体验。解州关帝祖庙数字体验馆内，XR全感互动影院人气爆棚，游客穿戴专业设备即可跨入虚拟时空，化身“故

事主角”，与关公并肩迎战邪恶，感受中华优秀传统文化与前沿科技融合的魅力。芮城永乐宫则引进智能AR、VR沉浸式体验项目，游客戴上VR设备，不仅能瞬间“穿越”数百年时光，开启奇幻的“遇仙之旅”，还能近距离观摩古建细节、文物纹理，从全新角度探索永乐宫的历史底蕴。

书房雅韵 延伸文化场景

全市各河东书房，化身雨天里的“文化避风港”，一场场特色活动接连开展，让书香浸润假期。盐湖区多个书房推出剪纸、古建模型搭建等体验活动，紧扣《黑神话：悟空》取景热点，设计皮影制作、古建探索等特色环节，吸引年轻群体参与。永济、垣曲等地书房则聚焦青少年，通过红色绘本阅读、爱国手工制作等活动，让孩子们在书香中厚植家国情怀。剪纸艺人现场授课、科技小制作融入爱国主题……丰富多彩的活动，让河东书房成为亲子文化打卡热门地，日均接待读者数量较平日有明显增加。

群文铺开 城乡共庆团圆

群众文化活动在室内外同步开展，点燃节日氛围。永济神潭大峡谷的室内展厅里，花伞舞柔美灵动、萨克斯独奏悠扬动听，轮番上演的节目赢得阵阵掌声。夏县美食广场的遮雨大棚内，非遗

面塑传承人手把手教学。平陆文化馆内举办诗歌朗诵会，《我和我的祖国》等篇目引发全场共鸣，爱国情怀在诵读中传递。芮城城隍庙的“礼乐华章”展演，将汉唐舞的典雅与民乐的醇厚相融合，增添了浓浓暖意。

文商融合 点燃烟火气息

丰富的文商旅融合项目，为雨天的假期注入满满活力，让河东烟火气愈发浓郁。岚山根·运城印象景区的美食街区人气鼎盛，上百家摊位汇聚油糕、扯面等河东特色小吃，每晚的烟花秀璀璨夺目，篝火晚会更是邀游客载歌载舞，万人同唱《我和我的祖国》的场面格外热烈。万荣飞云楼周边设有30多个特色美食展位，炸油糕、凉粉饸饹等地方风味集聚，满足游客味蕾需求。芮城菊花小镇的秋日市集，阳城卤肉、非遗麻片等特产琳琅满目，投壶、套圈等小游戏让市民游客乐在其中。永济举办的“面师”争霸赛，搭配牛肉饺子品鉴活动，让游客在味觉享受中，深度感受河东民俗文化。

雨天虽给出行添了几分不便，却让运城的韵味愈发浓厚。这个“双节”假期，我市以“雨天有保障、室内有亮点、文化有深度”的百余场活动，构建起全域覆盖的假日文旅矩阵，让市民游客在雨润河东的诗意里，切实感受传统文化的独特魅力与城市的温暖。