

# Participatory Service Design of Botanical Museum Based on Children's User Experience Journey

Ya'nan Yu Dandan Liu

Tianjin University of Finance and Economics Pearl River College, Tianjin, 300400, China

## Abstract

As an important place for people to visit, the museum has its own characteristics in the process of providing cultural services to the public. The Children's Museum pays attention to children's interests and needs, which can stimulate their interest in learning. Through the understanding of museum participatory design mode, this paper expounds the exhibition environment, design content and the cultivation of children's art cognitive ability, analyzes the design elements that should be paid attention to in the construction of children's museum, and probes into the future development direction of children's museum in terms of space design and display design.

## Keywords

museum; service design; children

## 基于儿童用户体验旅程的植物博物馆参与式服务设计

于亚楠 刘丹丹

天津财经大学珠江学院, 中国·天津 300400

## 摘要

博物馆作为人们生活的重要参观场所, 在为公众提供文化服务的过程中有着自身特点。儿童博物馆关注儿童的兴趣和需求, 可以激发其学习兴趣。论文通过对博物馆参与式设计模式的理解, 阐述了展览环境、设计内容和儿童艺术认知能力的培养, 分析了儿童博物馆建设中应注意的设计元素, 并在空间设计和展示设计方面探讨了儿童博物馆未来的发展方向。

## 关键词

博物馆; 服务设计; 儿童

## 1 引言

如今, 参观博物馆的儿童数量有了大幅增长, 这一现象反映了儿童对社会实践的需求和家长对文化教育的支持。然而, 目前各大博物馆并不是以儿童的各方面需求为出发点的, 因此对儿童服务设计的需求是当今社会的一种趋势。儿童对外部世界的最初理解是通过五种感官的直接感知和学习。儿童可以更直接地受到文化的影响, 并在参观过程中奠定良好的文化基础, 这对儿童的身心发展有着很大的影响。以植物博物馆的设计为案例, 将儿童作为一个特殊群体进行的服务设计, 可以通过参观来提高儿童的学习兴趣和知识<sup>[1]</sup>。

## 2 植物博物馆空间儿童参与式服务设计调研分析

### 2.1 植物博物馆空间针对服务模式的现状分析

博物馆是根据社会实践需要发展起来的机构。博物馆的

质量和数量决定了城市文明的发展水平和教育质量, 在这个互联网迅速发展的时代, 博物馆的价值总是被人们忽视。在笔者看来, 博物馆是城市旅游的重要场所, 需要为公众提供丰富的知识, 改变现有的服务模式, 与传统的博物馆服务模式相比, 参与式服务设计可以采用广播纪录片、电影、虚拟影像等多媒体技术增强表现力, 更好地满足儿童对历史文化的的需求<sup>[2]</sup>。

### 2.2 儿童用户的植物博物馆参与用户任务地图设计

为了充分了解博物馆的服务模式, 笔者运用了用户任务地图的方式, 更直观地分析儿童进出博物馆游览行为。笔者把7-12岁的孩子作为研究对象, 在这个阶段, 孩子们正在上小学, 正是发现和探索自我认知的时候。对事物好奇心是培养孩子学习能力的关键时期。作为一个没有独立行为能力的群体, 孩子需要在家长或老师的监督下学习和生活。用户任

务地图如图1所示,用户在参观过程中主要有以下几个阶段:规划路线、到达、进入博物馆、获取问题卡、参观博物馆、活动休息、离开博物馆。通过观察研究对象的情绪和行为,进一步改善现状,找出用户的痛点,分析可行的机会点,为后续需求铺路。家长也可以使用博物馆公众号进行用户反馈,博物馆会根据反馈意见进行改进<sup>[3]</sup>。

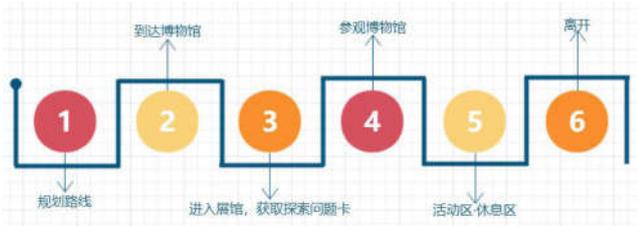


图1 用户任务图

### 2.3 基于儿童参与的服务设计需求点分析

通过案例分析和用户调研,分析了儿童的需求和服务体系。目前,成人服务设施较多,儿童服务设施较少。根本达不到儿童的设计标准,要创新儿童服务设施,满足儿童需求。因为孩子天生就很活泼,对事物很好奇,为了帮助孩子们更有效地理解文化知识,博物馆会招募讲解员为儿童讲解,孩子们会感到新鲜,愿意探索以前从未见过或听到的事物。家长通过关注博物馆公众号获得信息,定期也会举行博物馆有奖知识大赛,有利于提高孩子的文化水平<sup>[4]</sup>。

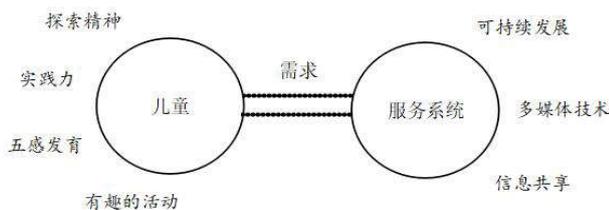


图2 需求分析

## 3 多肉植物博物馆儿童参与式服务设计案例研究

### 3.1 空间布局

博物馆展示设计的最终目的是为了满足不同参观者的参观需求,主要是服务于大众,满足大众的需求。在当代博物馆中,主题博物馆层出不穷。与传统博物馆相比,更多的主题博物馆在情感基调和空间氛围上更加突出。博物馆将根据游客的参观习惯和路线,调整展品的设计和空间布局,确保为游客

提供全面的服务体系。博物馆空间布局主要分为展览区、艺术工坊、植物培育室和休息区四个部分<sup>[5]</sup>。

### 3.2 流线

进入博物馆可以先领取一张探索问题卡,带着问题去参观并寻求解答,之后可以去到艺术工坊进行动手操作或者去到植物培育室参观。

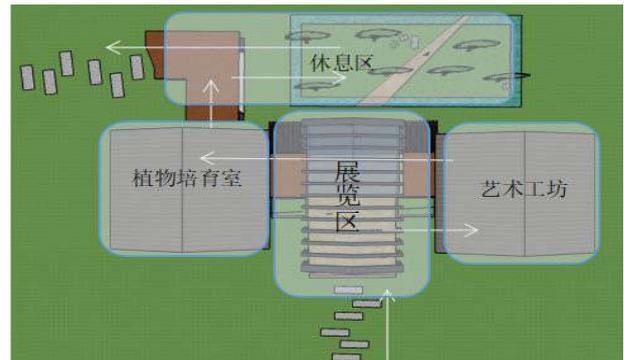


图3 浏览路线

### 3.3 流程

#### 3.3.1 探索式问题卡

探索题卡是博物馆为帮助孩子们学习而设计的引导卡。设置在展厅入口处,可自动获取。这张卡片提供了一些需要探索的问题和艺术知识。为了更好地引导孩子们,笔者在卡片的设计中充分考虑了故事的形式。故事作为一种信息传递方式,生动、连贯,非常适合儿童的心理特点。

#### 3.3.2 植物记录册

方便儿童记录和观察植物的生长过程,也可以到艺术工坊亲自制作记录册。

时间	天气	浇水	晒太阳	施肥	植物生长
月 日 星期一					
月 日 星期二					
月 日 星期三					
月 日 星期四					
月 日 星期五					

图4 植物记录册

### 3.4 艺术工坊

艺术工坊是博物馆的非展览空间,在艺术工坊可以制作微景观多肉盆栽,还可以制作手工粘土多肉。先选好多肉的颜色,用树脂素材土加上绿色的超轻黏土,也可以用树脂土

加丙烯调色,取一小块土,捏成多肉瓣的形状,边上可以扁一点,翘一点,然后将多肉瓣黏在一起,在多肉头顶上用丙烯点上小红点用棉签晕开。

### 3.5 参与模式

多种的参与模式极为重要,包括儿童独立完成、儿童互动、亲子协作、专业人员辅导等多种方式。具体来说,有三种方式:(1)探究学习:这种方法可以满足儿童的探究本能。

(2)合作学习:在运用合作学习模式的过程中,应当为儿童提供促进其小组合作和积极互动的环境与条件。(3)体验式学习:是指儿童通过认知和经验参与获得新技能的过程。该方式要以儿童生活经验为基础,选择能够引发儿童思考,探索并积极求证的内容。

## 4 结论

论文从服务设计的角度,研究儿童作为一个文化参与服

务群体的特殊性和需求。参与式设计可以通过多种艺术探索和参与来满足儿童的需求,看起来简单的设计,其实涉及多方面专业知识。培养孩子独立、创新、团队合作的能力,促进儿童沟通和身心健康发展。

### 参考文献

- [1] (英)梅丽莎·琼斯·郝卫国,王艳婷,许稚菲译.儿童空间设计[M].北京:北京高等教育出版社,2007.
- [2] 博物馆展示设计中的情感传达研究[D].清华大学,2004.
- [3] 李梅,刘勤学.关于博物馆景观陈列设计的表述方式——场景描述的思考[J].中国博物馆,2008(04).
- [4] (韩)Juong,Sun Young.关于儿童博物馆空间设计特点的研究[D].首尔:延世大学硕士学位论文,2001.
- [5] 陈颖.博物馆展览主题演绎与空间布局的关系——从体验经济的角度思考[J].科学教育与博物馆,2016,002(004):274-279.