

近期,国家文物局印发《关于加强博物馆暑期等节假日开放服务工作的通知》,从强化服务供给、完善预约机制、提升接待水平等方面提出一系列要求。全国各地博物馆落实通知要求,积极回应社会关切,采取系列措施,创新工作思路,充分激发博物馆公共服务功能。本刊整理了部分博物馆的相关措施,以资交流借鉴。

# 博物馆对观众诉求 作出“一级响应”

——“文明大观：丝绸之路上的敦煌展”服务记

崔波 刘泽玮



“今夏没有机会去甘肃,这个敦煌展弥补了我的些许遗憾。”一位杭州市民走出博物馆时说道。今年是“一带一路”倡议提出十周年,为弘扬丝路精神,7月12日由国家文物局和浙江省政府主办的2023丝绸之路周活动在中国丝绸博物馆启幕,“文明大观：丝绸之路上的敦煌”特展也同期开幕。

伴随观众参观热情的释放,中国丝绸博物馆观众量暴涨至原来的2.5倍,突破4000人上限,周末预约的一万人次也很快约满,达到每小时2000的进客量。纷至沓来的观众进入展厅,里三层外三层围在展柜旁。为能更好地向观众提供文化服务,博物馆通过调整参观限额、延时开放、开放公共空间等措施为观众提供良好的观展氛围。

## 加强在地展览策划 强化服务供给

自2015年起中国丝绸博物馆每年策划推出有关丝绸之路的主题展览。此次“丝绸之路上的敦煌展”聚焦丝路明珠敦煌,分设古代敦煌的政治与经贸、古代敦煌的社会与生活、敦煌与浙江的千年之缘、敦煌洞窟与壁画艺术等四个单元。展览内容聚焦于丝绸之路上的敦煌,从政治军事、经济贸易、世俗生活、精神信仰等角度展现了古代敦煌在丝绸之路上的璀璨过往,共展出画像砖、筒瓦、丝绸、石塔、经卷、陶俑等文物170余件套,一级文物30余件套,多数文物系首次在浙展出,展示了丝路文化的独特魅力。

东汉铜牛车、高善穆石造像塔、三彩牵驼俑等精彩文物成为观众关注的热点,其中高善穆石造像塔令人印象深刻。有网友表示曾在甘肃省博物馆看到拓片,现能在家门口看到文物十分惊喜。“我特地拍了这个塔的细节,从中可以看出佛教文化和中国本土文化之间的撞击与融合”,做好了功课的蔡女士特地带上专业摄影设备来一饱眼福。

第四单元中的敦煌莫高窟第285窟1:1复原是展览中最引人注目的一部分。285窟是敦煌最早有确切开凿年代的洞窟,以佛教为主体,融合道教、印度教、婆罗门教、古希腊神话等,并不对外开放。此次在杭的展览消弭了三千公里的距离和不能亲睹的遗憾,使观众对美轮美奂的敦煌艺术产生切身感受。

展览开幕后获得大量关注。人民日报、新华社等主流媒体对亮点进行报道,在自媒体平台网友分享观展心得。结伴看展的亲朋好友、共同学习的亲子家庭、热爱传统文化的青年学生、杭城内外的研学团队,来自不同地方、不同年龄段的观众线下看展,线上交流感悟。在热心观众提议下,中国丝绸博物馆联合当地都市报推出“我眼中的敦煌展”晒贴活动,网友积极响应,除在微博等社交平台分享感受,还积极参与互动。同时,针对儿童、青少年群体,还开展了“童心话丝路”少儿讲解员视频征集活动,帮助孩子了解敦煌,学习历史文化。

敦煌的历史厚重而博大,为帮助观众更好地理解敦煌文化,博物馆邀请敦煌研究院副院长张元林、甘肃简牍博物馆馆长朱建军、中国美术家协会会员谢成水、中国丝绸博物馆陈列保管部主任王淑娟等开设经纶讲坛系列讲座,从石窟艺术、丝绸文化、丝路文明等方面介绍千年敦煌的灿烂与辉煌。

为更好文化供给,向观众做好内容普及,博物馆取消了周一闭馆惯例,推出策展专家团队导览服务。展期内共推出21场策展人导览。无论工作日或周末每日安排一场,由季晓芬等馆领导带头,七位策展专家进行讲解,观众可选择不同场次进行预约报名。

素有人间天堂美称的杭州,在暑期许多外国游客慕名而来,他们中有相当比例走进博物馆。博物馆招募志愿者,做好中英文讲解。新招募中文讲解20人,英文讲解10人。为让观众及时得到讲解服务,工作日每天安排两场志愿者讲解,周末增加讲解场次,弥补了馆内讲解人员的不足。

## 多措并举 提升观展体验

“用人山人海、摩肩接踵来形容今天馆内的人流一点也不为过”,刚刚结束一场讲解的志愿者说道。随着暑期入馆人流量猛增,不少观众表示预约不到参观名额,看展时间不够。“本以为两小时就能看完一个展,没想到仅在复原洞窟里就欣赏了两个小时。”“可以延长开放时间吗?”观众向馆方留言。

面对观众的诉求,博物馆经过调研很快作出一级响应和安排,采取多种举措加强文化供给,使观众乘兴而来,满意而归。

经过多部门协调,博物馆将工作日预约参观人次上限增至7000,周末参观上限增至10000。周末增加两小时开放时间,提前半小时8:30面向预约讲解的观众开放,闭馆时间也从17点延长到18:30,这样时间的延长观众能更安心、沉浸式享受展览。

为丰富观展体验,博物馆对观众开放了锦绣廊二楼公共空间,可在此开展党日活动、学校假日小队、读书会及非营利性研学活动等。这一举措不仅降低了人员密度,缓解展厅压力,也为有需求的观众提供了舒适的文化交流空间。

观众的流量高峰也加大了馆外交通压力。参观高峰期间,博物馆附近玉皇山路交通一度处于瘫痪拥堵状态。了解情况后,馆方清点馆内未利用和不对外开放的车位,将其改为开放车位。周末则将员工通道开辟为临时出口,并增派安保人员管理疏散人群,与交警随时保持密切联系积极配合疏导,使交通秩序整体恢复正常。

为满足观众对敦煌文创产品的需求,敦煌研究院相关文创产品也被引入博物馆,使观众能从更多角度认知敦煌深厚底蕴和文化底色,让古老的敦煌文化融入现代生活,使“敦煌不再遥远”。展览的数字展在暑期也同步上线。通过音频、视频、图片等信息观众可以更直观便捷地了解欣赏展品,展览实现了更广泛的参与和传播。

共建“一带一路”成为深受国际公共产品和国际合作平台。丝绸之路上的敦煌展在带来艺术盛宴的同时,也给观众带来有品质有温度的服务,“值得二刷、三刷”。

应对暑期客流高峰 博物馆创新举措

# “聊斋热”持续升温 蒲松龄纪念馆提前部分开放

崔波 肖维波 范炜 李京成



“罗刹国向东两万六千里,过七冲越海三寸的黄泥地;只为那有一条一丘河,河水流过苟苟营……”近期火爆的《罗刹海市》,取材自清代小说家蒲松龄《聊斋志异》中的同名小说《罗刹海市》:一位叫马骥的人去两万六千里之外的罗刹国,在那里美丑颠倒。歌曲的闻名,在这个暑期中,使山东的蒲老先生纪念馆,迎来了一波儿参观热潮。

蒲松龄故居坐落在山东省淄博市淄川区洪山镇蒲家庄。蒲松龄去世后,一直由其后人居住。抗日战争期间,故居毁于日军战火,仅剩残垣四堵。1954年初步修复后,由区、镇、村三级政府有关负责人组成了蒲松龄故居管理委员会,委托蒲松龄第十代孙蒲文琪义务管理。1961年,蒲松龄故居被山东省政府公布为省级文物保护单位。1980年,淄

博市政府批准建立蒲松龄纪念馆。2006年被国务院公布为全国重点文物保护单位(附属保护遗址柳泉及蒲松龄墓园)。现在的蒲松龄纪念馆成立有蒲松龄研究所及研究会。纪念馆拥有七个院落、八个展室,占地面积5000平方米,是淄博负有盛名的旅游胜地之一,每年接待中外游客十多万人次。

故居承载着聊斋文化。作为不可移动文物,蒲松龄纪念馆近几年出现了漏雨和房屋结构倾斜等状况,亟须科学保护和修缮。纪念馆安排于5月8日至7月31日临时闭馆进行修缮。在修缮过程中又陆续发现了一些在前期勘察中未曾发现的问题,受到夏季高温与降水等因素影响,拟将开馆推至8月15日。随着《罗刹海市》引发的“聊斋热”持续升温,在保证文物安全、保障游客安全的基础上,从满足大众对于“聊斋文化”热

切的需求出发,蒲松龄纪念馆积极筹划,决定于8月4日起部分对外开放。在此期间,文物修缮及展厅升级改造同步进行,在未全面完成之前暂实行免费参观。因目前开放场地有限,为不影响游客参观体验且不影响施工,规范了入馆规则。观众需在工作人员引导下,安全有序参观。纪念馆提醒观众,参观前务必提前预约,并开放微信端和支付宝两个预约端口,便于观众合理规划行程、错峰参观。

据了解,观众预约积极,开馆前两日,纪念馆预约端口(微信公众号端)参观预约名额已经全部约满。纪念馆外观众排起长队,希望在这里目睹“镇馆之宝”蒲松龄画像,以及蒲松龄手稿《聊斋表文章》、抄《庄子秋水篇》、抄前人诗赋文、《拟表九篇》等,进一步了解蒲松龄的生平经历,探寻聊斋故事。

# 国家博物馆推出十项措施 持续优化参观体验

近期,中国国家博物馆持续迎来参观高峰,为及时解决观众急难愁盼问题,国家博物馆领导班子下沉一线调查研究、摸清情况、多措并举,打出一套优化管理组合拳。同时,疏堵结合,持续提升观众体验,打造更加安全、庄重、有序的文明场所。

## 优化预约方式 延长开放时间

增加预约限额、延后闭馆时间、开辟新的人馆通道。入夏以来,国家博物馆多次调增预约额度,在坚持“限量、预约、错峰”常态化措施下,科学测算实际承载力,分时段最大程度增加每日观众参观数量限额。根据观众到场情况,灵活机动调整观众入馆时间,明确每日延后至17:30闭馆;与周边机关单位合作新开辟入馆通道,安保部门安排大量工作人员现场疏导,制作多个信息提示牌指示正确线路及入馆时间,补充购置30余台立式或手持核验设备,缩短观众排队时间,在排队区合理设置二维码,方便观众提前了解相关展览信息。

调整预约时间,优化预约程序,防止非法屯集名额。及时发布新版预约须知,将预约开放时间调整为每日17点,优化预约流程,动态释放观众退票,方便观众及时预约。此外,通过技术手段,加强对异常预约行为与信息的监控,防止虚拟号抢号屯集预约名额。

## 倡导文明参观 规范研学活动

规范讲解秩序,推行社会讲解申请许可。针对部分外来讲解团体与个人不

规范带来的种种问题,国家博物馆及时发布规范馆内讲解秩序通知,明确未经许可,任何单位或个人不得在馆内开展讲解、研学活动,努力杜绝不规范的研学行为,杜绝错误讲解内容在场馆内传播。同时,开通了讲解申请渠道,加强服务管理,逐步规范讲解秩序,提升讲解质量。

发布研学机构管理办法,提升研学服务水平,保障学员正当权益。发布研学机构管理办法(试行),进一步提高公共文化服务效能,引导社会力量开发国博社会教育资源,提升研学服务水平,保障研学学员正当权益,不断将研学活动引向规范化专业化。

发布文明参观须知,倡导文化殿堂文明参观。修订发布新版文明参观须知,从入馆、观展、活动、安全、责任五大方面进一步规范了观展行为。如禁止追逐打闹、大声喧哗等不文明行为,禁止音响外放、长时间占用公共设施及公共空间等影响其他观众观展的行为,严禁在扶梯上坐卧、玩耍、逆行等。

## 拓展休息空间 做优线上展览

开拓新的休息服务空间,把观众引向馆内室外。充分利用馆内室外场地,为观众开辟新的休息服务空间。及时开辟西大厅南北两个大楼梯和南区、北区上下楼梯为台阶休息区。近期又开辟出南侧花园廊道为新的室外休息区,将观众引向馆内室外区域。

加强网上供给,让观众在线欣赏文物和展览。国家博物馆加速向线上拓展、向云端延伸,持续打造“云端国博好展好

课好文物”品牌,丰富网上优质传播内容。官方网站推出79个虚拟展厅157个专题网页和130个精品文物短视频。

## 维护群众权益 提升技术保障

配合公安部门打击“黄牛”,防止高价倒卖预约名额。针对博物馆周边存在“黄牛”加价倒卖预约名额情况,深入摸排,重拳出击,果断打掉一批“黄牛”。

成立法律公益服务团,提供法律服务。近日,博物馆与北京市律师协会共同成立中国国家博物馆公益法律服务团,为国博高质量发展提供法律支持保障。公益法律服务团由北京市的律师事务所优秀律师组成,将发挥律师协会专业优势,为国家博物馆提供法律事务咨询意见,法制宣传、教育、培训等法律服务,在藏品征集、文创开发、知识产权保护、信息数据保护等方面提供法律支持。

采取措施加强网络防攻击能力,力争让预约安全畅通。在信息网络方面,采取多项技术措施。升级网络设备,加强防攻击能力,不断优化预约服务系统,持续改善卡顿现象,努力促使参观预约更加安全畅通。

十项措施的陆续发布实施,逐步呈现良性效果。媒体和观众纷纷表达对博物馆系列举措的肯定,认为这套组合拳打得漂亮。有网友在成功预约后说:“国博约上啦,北京打击‘黄牛’是认真的!”有观众评论,国博发布的研学机构管理办法,一定程度上筛选了靠谱有资质的研学机构,避免滥竽充数,在人数上做了限制,有利于提升体验。(中国国家博物馆)

# 江西省各博物馆暑期迎来“最热潮”

2023年,江西全省博物馆文旅融合不断深化,质量等级标准有效推广,服务秩序效能日益优化,博物馆热持续升温。1至7月,全省二十个热点博物馆入馆客流平均超50万人次,合计超1000万人次,较2019年增长36%,暑期以来,大型场馆客流更是大幅增长,抽样观众满意度超过96%,成为人民群众提振文化精神、凉爽身心情境的公共“殿堂”。

抓住暑期旅游高峰,各博物馆推出精品大展和沉浸式场景。全省博物馆认真落实国家和省文物主管部门做好暑期服务工作要求,促进陈展精品建设和高质量服务。6月以来江西省博物馆联合敦煌研究院、景德镇昌南粉彩瓷博物馆,融合敦煌壁画和景德镇高温釉彩两大艺术IP,景德镇中国陶瓷博物馆“新中国陶瓷精品展”、“德化陶瓷精品”影像玻璃展柜等新展新设备亮相,景德镇御窑博物馆举办“青花秘境”沉浸式时尚展,井冈山革命博物馆开通影像智能导览场景。以

上大馆周末平均日均万人观展,城区的大馆7月参观人次同比2019年增长近2至3倍。江西省博物馆(8月6日)、景德镇中国陶瓷博物馆(8月5日)单日客流达到该馆史上最高峰,分别为2.04万人次和1.61万人次。

秉持观众至上的理念,全省热点场馆提升预约量和分时分流预约机制,尽最大努力满足入馆需求。暑假研学团组、旅游团队、“特种兵”游客、亲子家庭游、休闲游客等各类客流均大幅增长,江西省博物馆等一批人气火爆场馆积极响应,按照国家和江西省文物部门指导意见,合理提高预约限额,每天分时弹性增加预约量,下午延长开放一小时,建立客流实时智能统计分析系统,确保从观众平安畅通和文物安全。今年1至7月,景德镇御窑博物馆入馆人次超120万,井冈山革命博物馆超118万,江西省博物馆、景德镇中国陶瓷博物馆、海昏侯国遗址博物馆入馆观众人次分别突破105

万、90万和80万,7月参观人次分别超18万、17.76万和14万,省博物馆8月1日至6日,平均每天客流超1.5万人。

加强高质量服务,博物馆积极呵护“博物馆热”,努力丰富大众文化生活。为创造畅通、便利的外部 and 内部环境,各大场馆发扬敬业、奉献精神,协调交警城管疏通道路、增加停车场,解决交通和停车难的同时,馆内空调全面运行,增设参观引导指示牌、储物柜、休息凳、茶吧、冷饮和文创商品台等服务设施,增加服务人员及讲解场次,完善安全工作机制,健全高科技数字场景服务,推出博物馆夜间开放或周末“博物馆之夜”活动。今年以来,海昏侯国遗址博物馆(公园)门票收入超4000万元,景德镇中国陶瓷博物馆文创商品销售达1466万元,省博物馆今年5至7月文创销售额达460万元,体现了文物活起来、博物馆文化进入千万家的良好效果。(江西省文旅厅博物馆处)