

博物馆暑期服务 如何“出新”更“走心”？

延长开放时间、取消预约要求、取消“周一闭馆”……今年暑期，全国各地博物馆纷纷推出新的开放政策，适应旺盛的参观需求。与此同时，一些博物馆还在互动观展、教育活动上下功夫，为观众提供更好体验。

国家文物局7月初发布通知，要求做好2024年暑期博物馆开放服务工作，更大限度满足公众参观需求，通过多种方式提高观众参观博物馆便利化水平。暑期近半，博物馆服务“上新”，观众感受如何？如何让参观博物馆的便利性更贴合需求、更可持续？

暑期参观更为便利

近期，不少博物馆宣布延时开放，进入“超长待机”模式。

陈先生一家三口利用孩子暑假到北京旅游，提前一周就预约了中国国家博物馆的参观门票。“我们约到的是下午票，赶上国博延时闭馆，时间上更充裕了。孩子能多看看‘课本上的文物’，别提有多开心了。”陈先生说。

根据国博近期发布的公告，今年7月11日至8月31日，每周二至周日延时闭馆，开放时间为9:00至17:30。陕西历史博物馆、湖南博物院等场馆暑期也推出了延时参观服务。

也有博物馆打破“周一闭馆”惯例全面开放。北京地区的北京天文馆、孔庙和国子监博物馆、北京石刻艺术博物馆等则将闭馆日期由周一调整为周二，“错峰闭馆”分散客流量，缓解参观压力。

四川广汉三星堆博物馆不仅没有周一闭馆的限制，7月、8月每日开馆时间还调整为8:30至20:00，延时票在参观日当天17:00放出。博物馆副馆长董静表示，白天的门票确实“预约火爆”，很多没有约上的观众买到夜间票，参观到晚上8点，时间也充足。

记者采访了解到，目前，大多数热门博物馆仍保留预约进馆政策，不少中小博物馆则根据实际情况取消预约要求，一定程度上减轻了热门场馆的客流压力。

位于江苏的淮安市博物馆自7月2日起取消参观预约，实行参观人数动态管理。“与去年同期相比，今年1月至7月，当地居民和外地游客人数都有显著增加，外地游客的增幅更高一些。”淮安市博物馆馆长陈永贤说。

配合开放服务的相关举措也及时跟上。

“进入暑期，故宫博物院日均接处医疗救助数十起，涉及中暑、外伤等。”故宫博物院行政处副处长徐勇介绍，院内开放区域几十个点位



8月3日，参观者在牛河梁遗址博物馆内观展。 新华社 发

都配有急救包，内含创可贴、藿香正气水等常规应急药品，如遇观众有相关需求工作人员将及时提供相应帮助。

山东游客李女士和朋友暑假来到北京大运河博物馆。“虽然人比较多，但排队入场、安检很快，沿途参观还有很多引导员、志愿者为我们解答疑问、提供帮助。”她说，博物馆的防暑降温措施和志愿服务让她们能够更专注地参观。

展览出新、体验上新、功能更新

为何越来越多观众走进博物馆？一个个“重量级”展览在暑期推出，展示国家宝藏、世界宝藏。

从尼罗河畔到黄浦江畔，中埃联合考古队在萨卡拉的最新考古发掘成果，直接从考古遗址运到上海博物馆“金字塔之巅：古埃及文明大展”展出。伴随展览，上海博物馆还定期推出共10场博物馆奇“喵”夜活动，邀请观众携宠物猫一同观展，全数门票一小时就售罄。

“探秘古蜀文明——三星堆与金沙”展正在北京大运河博物馆展出。该展自开放以来，仅工作日客流就高达1.6万人次。“展览开幕第一天我就去看了，作为一名成都人，看到这个展览，真的很自豪！”在北京上大学的成都人小江兴奋地说，假期回到家乡，她又前往成都金沙遗址博物馆再次参观，加深印象。

一项项新体验吸引观众参与、互动，使人们收获具体而立体的认知。

“我们在充分挖掘金沙文化的基础上，结合展览内容设计了‘我在金沙修文物’‘我在金沙学考古’等一系列特色活动，学生们的体验感

非常好。”成都金沙遗址博物馆宣传交流部的工作人员介绍，在博物馆，观众们可以直接走进考古现场，亲眼见到距今3000多年的文化遗存，让古蜀文明与人们产生更紧密的联结。

博物馆，正日益成为集展览、教育、公共服务等为一体的文化综合体，满足分众化的参观需求。

位于江苏苏州的吴文化博物馆2020年6月建成开馆，已成为小有名气的“宝藏博物馆”。吴文化博物馆事业发展部主任李爽介绍，博物馆会围绕展览举办主题讲座，还不定期举办古典音乐会、观摩舞蹈、看戏剧社排戏等活动，“在这里，你不仅可以感受到历史的精彩，更可以参与表达这份精彩”。

李爽说，来馆观众中随机旅游者较少，有针对性的、专业的观众比较多。“有不少观众从外地专门为博物馆本身或展览而来，并非旅行中的顺路。这类观众看展也很专业，会给博物馆提出建设性意见。”

仍需进一步平衡供需

面对暑期观众的热情，大部分博物馆已有预案。但也有观众和业内人士反映，近年“文博热”的步子迈得大，文博资源与观众需求之间仍存不平衡。

有业内人士表示，博物馆通常利用闭馆时间，对展出文物进行健康检测与修复、展厅设备保养与改造等一系列工作，闭馆时间减少会对这些工作造成影响。

中国传媒大学文化产业管理学院副教授熊海峰表示，博物馆延时开放的时间长短通常是对文物安

全、观众需求、运营成本等多种因素综合考量的结果。调整开放服务要视馆藏文物和工作人员的承载能力合理选择，不能盲目跟风。

淮安市博物馆试行每日延时开放一段时间后，根据观众到访情况，调整为每周六、日延时开放至晚八点。“根据文物保护需求，书画馆等不在延时开放序列。”陈永贤说。

不少观众反映，“博物馆热”带来更多参观讲解需求，而电商平台、社交媒体上售卖推荐的非官方讲解鱼龙混杂，价格从几百元到上千元不等，而且提供服务的第三方机构可能随意更改讲解团人数、服务时长，讲解的专业性也难以保证。

一些博物馆针对非官方讲解已作出规范，引导其遵守讲解秩序。还有博物馆增加了官方讲解场次，尽可能服务更多观众。

例如，安徽博物院作为率先全面取消预约的省级博物馆，每日免费讲解由4批次增至6批次，并新上线一批语音导览器；广东省博物馆的志愿者讲解员在不同展厅每小时都有讲解，收获众多好评。

业内人士认为，当前，博物馆参观“冷热不均”现象仍存在。与过去相比，中小博物馆关注度提高了，但横向比较，热门大馆仍是“扎堆参观”“一票难求”，形成较明显反差，需要全社会有意识地引导参观者的参观选择、审美等。

“博物馆是一个城市和文化地区的文化灯塔。服务趋势应以公众需求为导向。”熊海峰建议，“工作重心逐步从‘物’（藏品）转向‘人’（观众），推动智能化管理和可持续发展，满足人们日益增长的文化需求。”

新华社北京8月2日电