

打造好文博服务体系——

让游客在博物馆里“清凉一夏”

编者按

暑期，博物馆也跟着升温。精彩纷呈的特色展览和丰富多元的主题活动，让大众在这一文化空间里有了更丰富的收获和更美好的体验。然而，在这火热的同时，诸如一票难求、讲解混乱等问题也浮出水面，这让炎炎夏日中原本期盼的清凉之旅变得不那么尽如人意。

如何打破这些困境，打造一个让人生理和心理都“清凉”的文博服务体系成了迫在眉睫的课题。本期话题将对此予以关注，希望能与读者一同探讨，共同寻找让人身心愉悦的博物馆参观新模式，让这个暑期真的能够在博物馆里“清凉一夏”。

讲解篇

疏堵并举治博物馆非馆方讲解乱象

◎ 钱立功

为了更好地参观游览博物馆，深入了解文物展品背后的历史故事，不少游客选择花钱购买讲解服务。然而，“价格高”“讲解不专业”“无故取消讲解服务”……非馆方讲解引来吐槽不断，引起社会热议。

近年来“博物馆热”持续不退，参观者络绎不绝，部分热门博物馆更是人山人海，甚至一票难求。游客人数增加导致博物馆讲解供不应求。由此，出现了不少机构或个人以营利为目的，在博物馆内开展非官方认证的讲解或组织研学教育活动。

由于非官方认证的讲解缺乏正规的培训、考核和相关制度的规范约束，讲解时间缩水、价格高、随意悔约、虚假宣传误导游客等乱象屡禁不止。特别是有的讲解员讲解不规范，在讲解过程中大量穿插未经考证的秘闻、野史，甚至讲黄段子，违背历史真实，对参观者特别是未成年人造成认知偏差和历史误读，带来不良社会影响。

无论是历史记载还是历史图像和器物，都必须经过“破译”，才能具有相应的意义。所谓“破译”就是生动、翔实地进行讲解，让历史说话，让文物说话，让游客在讲解员的讲解中了解历史、学知识、受教育。讲解员规范讲解不仅是对历史负责，游客中有很大一部分是青少年学生，讲解好也是对未来负责。所以，必须理直气壮地对非馆方讲解乱象说“不”，不能任由其

破坏市场秩序，更不能任由其戏说历史、歪曲史实。

出现各种乱象，主要原因还是博物馆讲解力量不足，给了非馆方讲解可乘之机。要解决馆内讲解力量不足与游客的需求之间的矛盾，博物馆要抓自身提升，不断提高自身讲解服务能力，全面提升讲解服务数量和质量。积极挖掘文物背后的故事，提升公众的体验感。借助现代化技术手段，推出智能语音导览、二维码介绍、虚拟讲解、云讲解等自助讲解方式，为观众提供便捷多样的讲解服务，弥补人工讲解供给不足。加强讲解队伍建设，充实力量，加强业务培训，提高素质不断满足游客的需求。

各地博物馆应发展壮大志愿讲解队伍，通过与高校、社区、历史研究机构等合作共建等方式，把历史知识丰富、热心服务游客、讲解能力佳的志愿者吸纳到讲解队伍中来，构建多元讲解服务团队，制定规范，进行培训，持证上岗，加强监管，为游客提供优质讲解服务，缓解馆内讲解力量不足。

历史需要敬畏，讲解要有章法。相关部门和博物馆要立规矩，加强监管，严惩违规行为，坚决纠治非馆内讲解乱象，不能让非馆方讲解员信口开河、亵渎历史，误导游客，特别是青少年，切实营造良好的博物馆参观学习环境。

交流篇

文物“出差”，文创亦应同行

◎ 张国栋

文物是历史的见证者，它们承载着丰富的文化信息和历史记忆。近些年，随着公众对历史文化兴趣的提升，越来越多的文物不再局限于本地博物馆，而是开始“走出家门”，通过巡展、借展、文化交流活动等形式，在中国国内乃至全球范围内“出差”，成为连接过去与现在、沟通不同地域文化的桥梁，让观众在欣赏文物的同时，也能增进对其他地方文化的交流互鉴，促进文化的多样性和包容性。

换言之，中国各地博物馆的文物“出差”，是中华优秀传统文化创造性转化和创新性发展的体现，其打破地域限制，让更多

人在异地感受历史的厚重与文化的魅力，从而增强公众对文化遗产的认知和保护意识。

需要注意的是，当今的游客尤其是年轻群体，已不再满足于能在家门口一睹文物固有的风采，而是还想知道它的前世今生，以及“派生”出的内涵或“附加值”。这说明，当文物“出差”时，不应只是简单地把文物从一个地方搬到另一个地方供游客观赏，而是还应精心设计和安排，做到携手文创产品一同前行，要让这些贴近生活的文创产品，如同一座座桥梁，巧妙地将古老文物的深邃故事与现代年轻人的兴趣点紧密相连，让年轻群体在轻松愉悦的氛围中，聆听那些沉睡千年的故事，从而激发对中华优秀传统文化的兴趣与热爱，助力文化自信。也只有这样，文物“出差”才更具意义和价值。

此外，文物“出差”无论路途远近，都必须根据《文物运输包装规范》，来保证文物的运输安全。到了目的地，也必须按照相关管理法规，确保文物安全无恙。同时，文物“出差”也是有时限的，《中华人民共和国文物保护法》对文物借展的时长规定最长不超过三年。这一点问题不是太大，但期间对文物的保护必须跟上，毕竟换了地方，“水土不服”不是没有可能。



距离欣赏文物，也是一个不错的选择。

其次，观众也可以在行为上做出调整。可以通过选择非热门时段参观，尤其是平时的工作日，来避开高峰时段。这不仅可以缓解供需矛盾，还能提高观展的舒适度。此外，政府和有关部门也可以加大对博物馆和展览的扶持力度，鼓励更多机构扩大规

供给篇

增加供给应对观展热潮

◎ 文荣

当前，部分文物展览引发了一场“一票难求”的现象，展览门票销售一空的情况屡见不鲜。上海博物馆的“金字塔之巅：古埃及文明大展”和北京大运河博物馆的“探秘古蜀文明——三星堆与金沙”展览成为公众关注的焦点。这表明人们对文化遗产和古文明的热爱与追捧。然而，伴随着瞩目的展览也带来了“一票难求”的问题。供需矛盾如何破解？这需要我们多个角度来思考。

首先，从博物馆和展览主办方的角度来看，可以考虑增加展览的场次和规模，延长展期，增加展览的观众容量，以满足更多观众的参观需求。与此同时，采用先进的在线售票系统、提前预约制度和分时段参观等方式，提高参观效率，缓解现场排队和门票紧缺问题。另外，适时推出巡回展览、数字展览等形式，让更多地区的观众能够近距离欣赏文物，也是一个不错的选择。

其次，观众也可以在行为上做出调整。可以通过选择非热门时段参观，尤其是平时的工作日，来避开高峰时段。这不仅可以缓解供需矛盾，还能提高观展的舒适度。此外，政府和有关部门也可以加大对博物馆和展览的扶持力度，鼓励更多机构扩大规

模，增加观众容量，提升服务水平，从制度上创造更为宽松的环境。

对于文物保护和观众安全来说，展览门票供需矛盾的破解同样需要综合考虑。博物馆和展览主办方要加强对展品的安全保护和管理，确保观众的参观安全，保护展品的完整性。观众也需要增强文物保护的意识，自觉遵守参观规定，共同维护文物展品和文化遗产。

故宫博物院拥有180多万件藏品，故宫博物院前院长单霁翔曾透露，实际展出的藏品仅占全部藏品的不足1%：“不是没有家底，也不是不展示，是苦于没有足够的空间和条件来展示宝贝。”因此，应加大供给，以主题展览将曾经活在大地上的文物展示，让古文明在博物馆中“活”起来，让更多馆藏文物得到展览展示，让更多的文物和其代表的文明得以在社会公众中普及和传播。

总的来说，解决“一票难求，供需矛盾”需要博物馆、观众和相关部门多方共同努力。只有通过更多的举措和合作，才能更好地满足人们对古文明的热爱和需求，让更多的人有机会参与到文化遗产的传承和保护中来。展览不仅是文化和艺术的盛宴，也是一个城市文化软实力的提升、国家文化软实力的彰显。希望未来在供需矛盾的破解上能够有更多有效的措施和方法，让更多精彩内容有机会领略到博物馆的独特魅力。

拓展篇

建好乡村博物馆，以乡土文化浸润人心

◎ 周慧虹

乡村博物馆是记录乡村沿革、在地文化、民俗风情的重要载体。随着乡村振兴战略深入推进，群众的精神文化追求日益提升，博物馆在乡村正快速崛起。一个个有看点、有特色、有品质、有新意的乡村博物馆，守护了乡村文化根脉，活化了中华优秀传统文化，兴旺了乡村产业发展，厚植了精神共富沃土。

在浙江省安吉县，安吉竹博园里人们尽情享受中华6000年竹历史、竹文化的熏陶；在吉林省长春市，双阳区鹿乡镇信家村黄金玉米博物馆里石斧、铁镰、木爬犁各类农具摆放齐整，有些农具还可供游客操作体验；在山西省长治市，以“红色”“古色”“绿色”为基础，一座座主题鲜明、独具特色的乡村博物馆应运而生……

乡村博物馆建设的过程，本身就是乡土记忆“唤醒”的过程，文化自信激活的过程，共同体意识强化的过程。从观察到的情况来看，多数乡村博物馆都是依托当地资源，由当地人通过种种方式建设起来的。人们在参与乡村博物馆建设过程中，有机会得以重温一代代人的生活轨迹，重新认识传统民俗和文化气象的魅力和价值，在对文化根脉的追溯、对乡土文化的传承和保护中，激发出创造新生活的自豪感和自信心。

一座博物馆建成不易，而不断运营发展更是不易。目前来看，许多乡村博物馆建设时间不长，管理运营机制尚在探索当中，意欲实现其长久、良性发展，就需要社会力

量的广泛参与，需要通过政府资助、社会捐赠、村民自筹、专项资金运作，等等，使乡村博物馆有多渠道、来源稳定的经费予以支撑。与此同时，还有必要通过加强人才培养，与周围其他博物馆成立联盟，互通有无等多种途径，提升乡村博物馆运营管理水平，推动乡村博物馆的内涵建设，努力走出一条可持续发展的新路子。

乡村博物馆不仅要“建起来”，而且最好能够“火下去”。这就需要用好现代科技手段。据悉，浙江省文物局上线“乡村博物馆地图”小程序，涵盖路线、展览、活动、风物四大板块及全平台检索服务，串联沿线乡村博物馆、旅游景点、餐饮美食、酒店民宿。像这样既方便参观者游览，又能有效“引流”的双赢举措，值得深入借鉴。在此基础上，积极打造“乡村博物馆+”新业态所必需，乡村博物馆的管理运营者有必要统筹周围旅游资源，通过文旅融合策略，将博物馆游览与周边自然风光、特色民宿、农产品销售等相结合，形成完整的旅游产业链；探索“文商旅”深度融合新链条，以当地特色产业打造乡村博物馆新亮点，为其持续“火下去”创造条件。

“苔花如米小，也学牡丹开。”相比城市或综合类博物馆的“高大上”，乡村博物馆虽然显得有点小、有些“土”，但只要实事求是善于运营，保持高品质、坚持特色、扎根乡土，就能不断扩大自身影响力，使乡土文化更好地浸润人心，迎来属于自己的春天。

开放篇

应成公共文化服务标配

◎ 张涛

每逢暑期，博物馆、科技馆、天文馆等文博场馆都会迎来客流高峰。传统的开放时间，已经不能满足公众的参观游览需求。不少游客反映，由于闭馆时间较早，观展时间格外紧张，特别是下午没逛多久就临近清场，只能走马观花。“博物馆能不能晚点下班”的呼声高涨，反映出百姓精神文化需求与优质服务供给能力之间的矛盾。

今年暑期，不少博物馆延时开放，进入“超长待机”模式。北京大运河博物馆、陕西历史博物馆、三星堆博物馆、湖南博物院等场馆纷纷推出延时参观服务，增加预约名额。中国园林博物馆则推出“仲夏夜之梦”夜宿最美博物馆活动，观众可在博物馆夜宿，24小时参观游览不同时段的园林之美。延时服务，让更多的公众能够走进这些文博场馆，也让人们有更充裕的时间慢慢参观，在松弛舒适的氛围里汲取文化滋养。

随着经济社会的发展，人们对高品质精神文化产品的需求逐步增加。尤其在“文博热”的背景下，越来越多游客选择“文化游”，流连于千年文物、百年古建、古典园林，感受中华优秀传统文化，了解博大精深中华文明。文化和旅游部专项调查显示，假日期间访问文博场馆、历史文化街区，参与各类非遗项目，参加音乐节、演唱会等文化活动的游客占比高达87.9%。如何更好呵护这份文化出游热度，满足广大公众的文化消费需求，成为现实问题。

近年来，有关部门大力倡导公共文化服务场所延长开放时间，加强服务供给。今年7月1日，国家文物局办公室出台《关于做好2024年暑期博物馆开放服务工作的通知》，提出重点场馆、热门场馆可根据实际情况，通过适当延长开放时间、策划云展览、云直播、云教育以及流动展览等方式，更大限度满足公众参观需求。

延时开放，不妨先从暑期开始。过去，我国曾针对夏季的季节特点实行过“夏令时”。如今，面对暑期公众文化消费需求井喷的情况，“夏令时”应成公共文化服务标配。各类公共文化机构应积极采取错时、延时服务举措，以新的服务时空与群众文化生活“对表”。

“夏令时”不仅是服务时间的调整，更重要的是服务内容和产品的精准配给。在人们的固有印象中，文博场馆通常要求安静观展。而今年暑假期间，北京天文馆各个展厅热闹非凡。天文馆推出了体验“月面行走”等一系列内容丰富、形式多样的特色科普活动，强化博物馆的教育属性，丰富游客尤其是青少年的参观体验。暑期游以家长带孩子出游为主，各地文博场馆应结合自身实际，针对青少年推出特色展览、主题研学活动，真正让文博场馆成为“第二课堂”，让“读万卷书”与“行万里路”双向奔赴。

