

文博场馆热起来 持续优化不停歇

时间：2023-11-28 来源：中国旅游报 作者：记者 杨丽敏 首席记者 王洋 编辑：曹燕 王莹

泱泱中华，万古江河。到博物馆看中华文明五千年的光辉历程，探寻“何以中国”；到美术馆去“链接”多元艺术生态，遇见“美的历程”；到文化馆去感受地域文化魅力，唤醒“城市记忆”……如今，到“文博场馆去”已成为寻常可见的文化生活风景，人们愿意追求高品质精神文化生活，也对传承发展中华优秀传统文化更加认同。同时，这也对文博场馆运营和服务水平提出了更高要求。

前不久，国务院办公厅印发《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》（以下简称《若干措施》），明确提出“简化预约程序，尽可能减少采集游客个人信息”相关内容，为缓解文博场馆高预约难问题指明了方向。

让利于民 管理引入预约制

今年以来，文博场馆的热度一直居高不下。特别是暑期、“双节”假期，观众入馆热情高涨，热门博物馆“一票难求”。黑龙江媒体人郑女士“双节”期间带着父母来北京玩，就险些没约到故宫门票。“带老人来北京，要是不能去故宫打卡不是等于白来一趟了，还好在出发前一天约到了。”谈及文博场馆实行预约制的利弊也引发了她的思考，“预约难是制度本身出了问题吗？”

事实上，博物馆预约制早已有之。早在2008年，国家文物局等部门联合下发了《关于全国博物馆、纪念馆免费开放的通知》，要求全国各级文化文物部门归口管理的公共博物馆、纪念馆以及全国爱国主义教育示范基地全部实行免费开放。这对于我国博物馆界可谓意义重大，但免费开放后的博物馆迎来三重挑战：超量接待对接待方式的挑战，免费开放对文物保护的挑战，观众高期待值对博物馆现有条件的挑战……

2008年初，新春贺岁大展“盛世和光——敦煌艺术大展”在京一亮相便引起热烈反响。人们争相走进博物馆探访敦煌莫高窟，品味千年文化之美。但与此同时，“现场环境不佳”“人太多什么也看不到”的质疑之声也随之而来。

同年，中国人民革命军事博物馆（以下简称“军博”）相关负责人在列席北京市文物局向北京市人大常委会汇报“博物馆免费开放”工作进展的会议时，曾给出这样一组数字：军博自2008年3月1日开始免费开放以来，平均每天的参观者超过1.2万人次，双休日则超过1.7万人次，数字约为免费开放前同期的10倍。

鉴于当时的实际困难，博物馆界向外“取经”，学习现代管理经验——推出预约制。彼时，首都博物馆开通了电话和网络两种预约方式，保证接待人数控制在一定范围之内，从而为观众提供一个好的参观环境。但这种预约制并未在所有博物馆推广使用。

近几年，文博场馆预约已经成为一种常态，“无预约不旅游”渐成消费新习惯。“文博场馆采取预约制可以说是充分发挥资源效应的一种有效措施。”苏州市文物局副局长、苏州博物馆馆长陈瑞近分析道，对文博场馆来说，预约可以掌握参观者的数量和分布情况，合理安排人员和资源，确保参观秩序和安全；对参观者来说，预约也可以提前安排自己的参观时间，更从容地观赏、体验。据介绍，苏州博物馆自2014年开始实施分时段预约制，保证预约游客可以在规定时间入馆，同时，仍保留一个现场排队等候的通道，为没有预约到票、临时来参观，或为不会网络订票的群体提供便利。

随着参观人数大幅增加，为了给参观者更好的观展体验，博物馆直到2019年4月才正式实行实名制分时段全预约参观机制，同时，延续保留人工窗口，为部分观众提供服务。陈瑞近告诉记者：“采集游客信息应当说是不得已而为之的一种做法，因为这在某种程度上抑制了‘黄牛党’倒票乱象。”

陈瑞近坦言，当下，《若干措施》提到“简化预约程序，尽可能减少采集游客个人信息”是非常重要的且及时的，因为这涉及信息安全的问题。“对于这个问题，苏州博物馆非常重视，坚决筑牢博物馆网络‘防火墙’，一方面防止外面入侵、盗取游客信息；另一方面加强对数据库工作人员的管理，从而保障游客信息安全。”陈瑞近说。

优化调整 逐步打破一刀切

多家旅游平台的数据显示，今年以来，每逢节假日，机票、酒店的搜索、预订量高速增长。大众出游需求的集中释放对旅游景区、文博场馆来说既是激励，也是挑战。

入馆预约难、官方讲解资源不足、“黄牛党”倒票……如果只是沿用原有管理举措，不能及时动态调整，“一刀切”的预约机制会严重影响游客体验。

今年暑期，文化和旅游部办公厅就曾印发《关于进一步提升暑期旅游景区开放管理水平的通知》，明确提出优化预约管理、强化弹性供给、推动产品创新、提升服务质量、实施错峰调控等八方面举措。同时，国家文物局办公室也要求各地博物馆，要因因地制宜、科学研判，合理实施预约、限流、错峰等机制，优化调整门票预约制度，切忌“一刀切”。

《若干措施》在“调整优化景区管理”条目中再次明确，完善预约措施，简化预约程序，尽可能减少采集游客个人信息，科学设置线上、线下购票预约渠道，最大限度满足游客参观游览需求。景区应保留人工窗口，在游客量未达到景区最大承载量之前，为运用智能技术困难人群提供购票预约服务。在旅游旺季，通过延长景区开放时间、增加弹性供给等措施，提升景区接待能力。

面对旅游市场的升温、参观需求的增加，不少旅游景区、文博场馆也在积极调整相关政策。

今年“双节”前夕，除故宫博物院、中国国家博物馆、中国人民革命军事博物馆等部分热门博物馆外，北京市大部分博物馆均取消了预约参观机制，观众不预约即可到现场购票或者直接入馆，当然也可以选择提前在线上购票。

同期，湖北省文化和旅游厅发布通知，除湖北省博物馆及武汉市少数依托文物建筑、遗址设立的博物馆外，全省大部分博物馆取消预约参观机制。

“周一闭馆”是国际通行的博物馆惯例，指的是博物馆会在每周首个工作日、客流量较小的周一闭馆休整，以此为博物馆设施、文物展品的维护保养留出时间。今年暑期开始，为应对市民游客对博物馆参观的热情，全国多家博物馆宣布打破“周一闭馆”惯例。与此同时，全国不少博物馆选择将“博物馆热”散至凉爽的夜间，延长开放时间，更好满足市民游客的精神文化需求。

“今天，越来越多的人希望通过参观文博场馆，全面深入了解中华文明的历史，更好传承中华优秀传统文化。从趋势来看，各类文博场馆会迎来比以往更多的参观者，也会面临比以往更高的期待。”有专家认为，在这种情况下，一些文博场馆采取“周一不闭馆”、延长开放时间等做法，无疑是开了一个好头。“接下来，还要在创新展陈方式、革新服务意识、优化预约程序等方面，给予游客更好的体验。同时，积极推动博物馆与教育、科技等领域跨界融合，打造与自身相适应的‘博物馆+’，不断拓宽‘到博物馆去’之路。”

“我们在今年‘双节’假期实行免预约参观，但仍接到很多咨询电话了解预约流程。当得知免预约时，很多观众觉得不预约很没有安全感，于是我们实行‘线上预约’和‘线下刷证’两种方式方便游客进馆。”江西南昌新四军军部旧址陈列馆线上科科长李婷坦言，“现在我们还面临一个痛点，就是导游自己收费带领游客参观讲解，或者旅行社通过个人收费行为，冒充陈列馆名义收取门票或者讲解费用，事实上，我们的门票和讲解是免费的。”

丰富供给 产品增加个性化

文博场馆是一座培养民族自豪感、文化自信的“学校”，发展文博事业是建设社会主义文化强国的重要内容。有专家提到，如何让“文博游”更好地热下去，是摆在有关部门和各文博场馆面前的“一道精细化治理必答题”。

拓展展陈场地、打造文博品牌、展览常换常新、增加互动体验……在观众热情探馆的同时，各文博场馆也在积极丰富多元供给，不断推陈出新，让流量变“留量”。

今年5月，陕西西安推出了全国首辆博物馆主题观光巴士“博物馆号”。作为流动的文化载体，将大雁塔、陕西历史博物馆、西安博物院、含光门遗址博物馆、西安碑林博物馆、钟鼓楼六大西安的文化和精神地标串联，再现长安历史文化风韵。

值得一提的是，“博物馆号”车厢内部由复原文物展示和盛唐美好生活场景共同组成，引入琉璃仕女等一批能代表盛唐长安的优质文物复刻产品和文化创意产品，用文物场景讲述盛唐故事。同时，“博物馆号”车内二层的最前排和最后排设置了演出区域，由专业演员复刻唐乐演出，让乘客沉浸式体验互动，仿佛一秒“穿越”。

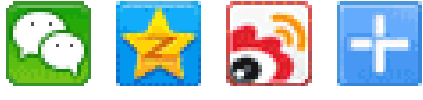
在天津博物馆副馆长沈岩看来，“文博场馆可以说是城市客厅，现在看到很多人争相到这些地方打卡，感觉很欣慰，我们要做好方方面面细节上的工作，满足大家的美好愿望，这是我们文博人所追求的工作目标”。

“叔同之夜”是由天津博物馆（李叔同故居纪念馆）、南开大学天津校友会联合推出的沉浸式解谜夜游活动，它以李叔同先生的人生经历和文化贡献为背景，通过解谜线和任务线双线并行的方式让游客在游览中了解李叔同先生的传奇一生。“‘叔同之夜’开放以来深得好评，很多孩子、家长是一刷、二刷，甚至三刷李叔同故居。‘叔同之夜’第二季上市以后，许多孩子和家长又来了。我觉得这就是文化的传承，它让一个伟大的名字、一段古老的历史活在青年人的心目中。”沈岩说。

“去中央大街手工课”“去中央大街学插花”“去中央大街学做黑陶”……前不久，由哈尔滨市文化广电和旅游局主办，哈尔滨市图书馆承办的惠民文化项目——哈图公益课堂走进景区、商圈，为市民游客带来高品质、有温度的公共文化服务，展示文化魅力。

据了解，在公益课堂上，人们不仅可以学到文化知识，还可以参与非遗、创意手作、茶艺、花艺、香道等趣味“潮”课。哈尔滨市图书馆馆长李冬梅告诉记者：“我们希望市民游客在游览美景之余，在人流如织的景区内、商圈里，可以有一方静谧温馨的文化天地。希望将项目打造成为景区里的‘职业学校’，为景点和商圈引流，营造商圈的文化氛围。”

“没有最热、只有更热”，这将成为文博场馆未来面临的常态。面对人民群众更多元、更强烈、更高品质的精神文化生活追求，文博场馆必须直面文博事业高质量发展的难点堵点问题，推动发展质量进一步提升，更好满足人民美好生活新期待。



本文经【[原创](#)】原创认证，作者[中国旅游报社](#)，访问[yuanben.io](#)查询【4YWUJKWVL】获取授权信息。