

如切如磋

精彩展事

博物馆应增强个性化服务

■ 赵骄健

当前,我国各类博物馆、美术馆蓬勃发展,一些博物馆不仅有宏伟的外观,其内部设施也直追世界一流。我们看到,很多博物馆在藏品征集与研究、办好精品陈列展览、履行公共教育职能、开展对外文化交流方面都有可圈可点之处,纵向看,中国博物馆事业近年来的发展进步毋庸置疑。

但随着越来越多的人选择走进博物馆,感受文明、享受其中的公共文化服务的同时,博物馆也面临着新的期待和要求。从缩短排队入馆长度到维护展厅秩序;从提升展览质量到丰富活动内容;从艺术审美需求到生活休闲需求……无一不考验着博物馆人的专业水准和运营智慧。

多媒体时代,观众品位日趋多元化和个性化。现代网络通讯技术的飞速发展,让人们每时每刻都在体验着信息的爆炸,这种信息接收的快捷化与多元化,不仅让人们见多识广,而且还深刻影响着人们的思想观念、工作方式和行为方式。随之而来的是在博物馆里,观众的欣赏水平和品位也在日益提高,观众个性化的需求愈发强烈。

毫无疑问,每一个博物馆的建设都是一个系统工程。相对于收藏、展览等环节,公共服务看似缺少专业性,实则面临的问题更为复杂,推进博物馆公共服务的个性化不是锦上添花、可有可无的事情。面对观众量的不断攀升,只有通过丰富个性化服务形式和手段,才能赢得社会公众的信任和青睐,这是提高博物馆社会美誉度,实现博物馆长效发展的有效途径。

博物馆个性化服务不是一个听起来很美的概念,而是体现在与观众接触的每一个具体的环节。中国国家博物馆今年3月初开始启用新版门票,不仅票面尺寸变小了,科技含量提高了,节省了成本,而且票面上还印有二维码、参观者的姓名和参观日期。这种小变化体现的正是对个性化服务的追求。可以想象,对于很多第一次乃至可能是一生唯一一次来到天安门、国家博物馆参观的人来说,其中的纪念意义是多么重要。这种倾注了博物馆人精心、细心与贴心的“定制”门票,透过个性化的服



观众在中国国家博物馆自助领票

务让观众未进博物馆,便已经产生对博物馆的亲切感和认同感。

事实上,博物馆个性化服务强调服务的灵活性和有的放矢,应根据观众的不同年龄、不同知识结构、不同兴趣爱好等,对现有服务形式和手段进行整理、分类、重组、完善和改进。博物馆个性化服务应该满足以下三个条件:

首先,博物馆服务要讲究人性化。“人性化”是博物馆个性化服务的前提和基础,博物馆个性化服务要求一切服务工作以人为本,一切服务工作符合人性,有人情味,从点滴着手,从小事做起,既要重视观众的个人尊严与价值精神,又能包容观众的缺点和不足,还要不断满足观众的个体需求和社会需求。比如有的博物馆出于对文物版权的考虑,禁止观众拍照。而这种“禁止”时常流于简单斥责、制止且并不奏效,甚至有时还会出现安保人员和观众之间的肢体摩擦,闹得不可开交。在数码产品和智能手机如此发达的时代,如何把“不准拍照”说的恰当、有效,同时满足不同观众对于留念、学习等方面的个性要求,才是博物馆应当思考的关键。

其次,博物馆服务要具有针对性。当今时代,人们的个性得到极大解放,需求取向也不尽相同,博物馆应通过对青少年、中老年、弱势群体、党员干部等

观众群体进行分类,努力分析不同观众的需求、个性特征和行为习惯,对待特殊的人、在特殊的时间都要有具体的应对措施。服务无的放矢就会白忙一场,无人领情甚至帮倒忙。个性化服务追求的正是有针对性的、有效的服务,这种有的放矢的服务观念应该贯穿到博物馆服务的整个过程中。比如,现在不少博物馆都配有不同语言的免费语音导览设备,但我们发现观众的观赏习惯并不相同,不少人还是愿意跟着讲解员参观展览。这就要求讲解员在讲解过程中通过不同的讲解口吻、讲解形式和讲解姿态来应对观众的不同需求,对待老人、学生、儿童等应该有不同的互动方式。

博物馆服务要有丰富的情感投入。规范化、标准化服务并不等于拥有一流的服务、高质量的服务,推进个性化服务是博物馆专业化发展的需要。专业化服务不是刻意地把原来简单、轻松(实则粗放、低效)的工作复杂化、形式化,需要在与观众接触的每个环节真正投入自己对博物馆事业的热爱之情。个性化服务不是让员工被动地完成工作,在服务的过程中每个参与者都应产生价值感和愉悦感。

博物馆实施个性化服务不是玄而又玄,可以从很多细节入手,兹举几例。

博物馆应建立完善的票务服务系统,开创多种领票方式。观众到博物馆参观第一步就是获得门票,观众对博物馆的第一印象也是从领票开始。因此建立一套高效完善的票务服务系统,实现多种渠道的门票预约是博物馆个性化服务的重要举措之一。博物馆首先应改变传统的人工撕票、发票的繁琐流程,可以通过设立自助领票机等形式让观众更便捷地获取参观券。此外,通过开通手机短信、电话预约、网上预约、微博和微信等多媒体预约平台也可以给观众带来便利。

博物馆可运用多媒体技术丰富导览形式。加强互联网多媒体技术在导览服务方面的实践应用是博物馆个性化服务的重要组成部分。比如,开发博物馆导览客户端,加强二维码技术、官方微信等的运用不仅可以加深观众对展品本身的认识和了解,也可让观众感受到参观过程中的轻松与自由。而通过网络技术直接推送给观众的文字、图片、视频等信息也减少了观众长时间驻留在展厅内拍照的必要。

根据不同展览和活动,满足观众需求,适时灵活变通。根据展陈和观众的实际需求,适时调整服务方式和内容,集中体现博物馆的个性化、人性化服务。以中国国家博物馆为例,近期因举办重要外展,观众参观热情高涨,为满足不同观众的需求,该馆首次提出开放晚间专场,将开放时间延长至晚上8点,此举对于一向以安全为重的博物馆来说,不仅意味着运营成本提高,更意味着安全风险增加,但这些举措给观众带来的便利和亲切感显然效果明显。

参观与体验并举,审美与休闲两不误。博物馆是陈列展示历史文化遗迹和文化艺术的高雅场所,同时也应该是供人们获得知识、休闲体验的家园。事实上,博物馆公共教育从主导型教育向体验型教育转变是必然趋势,博物馆需要专属的公共教育服务区,不仅可以让观众深层次了解展览内涵,获得美好的博物馆体验,也可以拉近观众与博物馆的距离,更好地实现博物馆的公共教育职能。

(作者为中国国家博物馆馆员)



社交场合划分人群的正确方式(油画) 青加铂·戴维斯

黑龙江省美术馆: 澳大利亚土著艺术展

本报讯 作为第六届“黑龙江之冬”国际文化艺术节系列活动之一,“土地·身体,我们的土地,我们的身体——澳大利亚土著艺术展”日前在黑龙江省美术馆举办,展出绘画、影像、摄影等92件作品,全面地呈现了澳大利亚原住民文化世界。此次展览是澳大利亚文化年“想象澳大利

亚”的重要部分,为使观众深入理解艺术品创作的原境,黑龙江省美术馆还举办了“土地·身体——走近澳大利亚土著艺术”和“色彩的绽放——拥抱澳大利亚土著艺术”两场公共教育活动,澳大利亚策展人盖瑞·帕罗克特为观众分享了展览中的故事。
(高素娜)



绿色空间(油画) 30×50厘米 2007年 王卓

广东美术馆: 广东省美术名家荐才行动展览

本报讯 日前,由广东画院、广东省美协主办的“荐才——广东省美术名家荐才行动”展览在广东美术馆举办。共展出张东、罗寒蕾、宋光智等10位广东中青年艺术家的50件代表作。这些作品涵盖了各种艺术门类,展示本土画家精湛的艺术技法和深刻的艺术思考。此次活动是

广东美术界选拔人才的一项新举措,由许钦松、李劲堃、方士、黎明等10位中国美术家协会理事担任导师,每人推荐一名45岁以下有潜力、品艺兼优的美术人才,将10位入选者介绍给公众,以期社会各界能继续关注这些中青年艺术家的成长和进步。
(王溪楠)

与一位美国“博物馆奶奶”的相识

■ 林苗苗



麦可辛在自己的家门口

麦可辛(Maxine Thompson)今年已经86岁高龄,这个年龄的老人在国内已基本是颐养天年的状态了。可麦可辛依然神采奕奕,利用业余时间为社会贡献余热,参与包括博物馆、学校在内的志愿者服务。

麦可辛和我是在2013年2月4日纳尔逊·阿特金斯艺术博物馆(The Nelson-Atkins Museum of Art)的中国新年活动中认识的,当时我是“利荣森纪念交流计划”的访问学者,麦可辛是博物馆的志愿者,我们都在为新年活动

布置教室,她一看见我就大声地说了句“你好”,这让我十分惊讶。通过聊天,我知道她去过中国的北京、西安、昆明、香港,她非常喜欢中国。中国新年活动让我们有机会认识了彼此,之后一直有邮件往来,还偶尔会约在博物馆的餐厅吃饭聊天,分享她的故事。

她不但去过中国,甚至曾经有机会去中国生活。麦可辛1948年结婚,婚后不久,她的丈夫就告诉她,他可能会参加三峡大坝的建设工程,如果能参与,他们就会去中国生活一年。麦可辛早年在旧金山生活的时候,就被博物馆里展示的中国书画深深吸引,所以当她知道有可能去中国生活的消息后,异常兴奋。但最终由于历史原因,三峡工程被暂时搁浅了。麦可辛也没有机会和丈夫来中国,这成为她人生旅程中的一点遗憾,但这也遗憾,最终让她在博物馆里找到精神归宿。

纳尔逊·阿特金斯艺术博物馆位于密苏里州堪萨斯城,是美国境内和大都会博物馆、弗利尔美术馆、波士顿美术馆、克利夫兰艺术博物馆齐名的收藏中国书画最丰富的博物馆之一。1996年,当她知道纳尔逊博物馆要举办中国新年活动的时候,她马上就报名了博物馆的志愿者,并帮助做一些活动的准备工作。

从这之后,她的生活就和博物馆连接了起来,志愿服务成为她生活里最快乐的一个部分。

2000年,75岁的麦可辛报名了旅行团,终于实现来三峡大坝看一看的愿望,当她看到三峡的壮观景致,回想起年轻时生活的情景时,内心无比感慨。老人尽管在年轻的时候没机会来中国生活,但她一直关心三峡工程,她收集了和三峡大坝有关的信息,并剪辑成册。从这些点滴小事,你足可以感受到一个普通美国老人对生活的热爱。

随着我和麦可辛彼此了解的逐渐增多,我们成为了忘年之交。当我准备在纳尔逊博物馆教育部做报告的时候,我邀请她来聆听,她非常高兴,欣然接受。5月23日她提前到达了会议室,给我加油鼓劲儿,那一天我也成功为纳尔逊博物馆教育部的同仁做了介绍中华世纪坛世界艺术馆的相关报告。

麦可辛不仅对中国文化有浓厚兴趣,而且对志愿者工作也是尽心尽力。68岁时报名成为纳尔逊博物馆的志愿者,并连续17年参与中国新年活动,她为儿童活动准备美术材料,在展厅为观众指路。每每中国新年活动,她都会穿地道的中国旗袍,微笑着和每个人说“你好”。她在博物馆服务的时间里,衣

帽间、图书馆、教育部都留下了她的身影,博物馆里大部分同事都亲切地叫她博物馆奶奶。去年麦可辛还积极组织卡梅隆当地的中学100多学生来参观博物馆,她不仅是联络员、协调员,还是博物馆的导览员,自主志愿负责组织参观的全套工作,她已成为博物馆骄傲的例子,是博物馆志愿者中的优秀代表。

这位可爱的美国老人,这位令人尊敬的志愿者,她对文化生活的追求,对人生的积极态度让我看到:无论年龄大小,我们都要在精神上有自己的追求,而且我一直认为,只有精神上富足了,人才真正富有,社会才能真正进步。对文化生活的追求,不一定非要到博物馆当志愿者,也可以多读一本书,多看一部好电影,多沉下心分析自己。在碎片记忆、社交网络充斥人们生活的年代,很多人觉得内心空虚,原因很简单,人们已经静不下心去做一些安静的事,人们在不停地刷微博、刷微信,不停地看手机,不停地发短信……

从麦可辛的生活里,我看到了充实,看到了追求,更看到了对人生的尊重,她的选择和经历对我们具有独特的启发意义。

(作者为中华世纪坛世界艺术馆馆员)



惠君诗意图(国画) 57×45厘米 李津 2013年

北京时代美术馆: 流动的水墨

本报讯 5月10日,中国水墨双年展“流动的水墨”展览在北京时代美术馆举办,展览以推动“传统水墨走进当代、当代水墨走向世界”为宗旨,通过国内知名水墨艺术家的创作,来探求水墨在当代的发展空间,并赋予这一传统艺术以新的观念,丰富其精神内涵,拓展其表现形式。

本届展览以“流动的水墨”为主题,由“凝缩之象——具象水墨”“寓意之象——意象水墨”“表现之象——抽象水墨”3单元的展览组成,集中呈现了卢沉、周思聪、陈建辉、姜吉安、李广明、李津、刘知白等艺术家的作品。平行展览“心迹·心象——田卫、朱岚双个展”也同时举办。
(孙易)

海峡漆艺术大展征稿启事

为深入贯彻落实党的十八大精神,进一步推进海峡两岸漆艺术的创新发展和交流,创作出更多具有中国特色、中国风格、中国气派的优秀漆艺作品,迎接明年举行的第十二届全国美术展览,中国艺术研究院、中国美术家协会、中国美术馆、福建省文化厅决定于2014年8月和年底分别在福州市和中国美术馆举办“海峡漆艺术大展”和“海峡漆艺术精品展”。现将征

稿事项通知如下:

一、作品要求:2010年1月1日以后创作,以天然大漆为主要材料的艺术作品(包括漆画、漆器、漆空间作品)均可申报参展。

1.作品的题材、形式、风格不限,主题鲜明,立意新颖。鼓励反映现实生活、表现社会主义现代化建设的作品,鼓励富有创新意识和实用价值,体

现传统技法和现代工艺审美的作品。

2.参展作品的尺寸:平面类作品的宽度、高度分别不大于200厘米(均含装裱外沿或画框)。立体类作品的最大边尺寸应控制在200厘米×200厘米×350厘米以内,重量在1000公斤以下。如有特殊要求,需提前与发展组委会办公室联系。

3.作者申报的作品数量不限。申报作品应填写《海峡漆艺术大展参展

作品申报表》(下载网址:<http://www.fjmsg.com/>)并提交作品照片。

二、展览时间、地点、数量

1.“海峡漆艺术大展”
展览时间:2014年8月
展览地点:福建博物院、福建省美术馆

展览作品数量:200件(套)
2.“海峡漆艺术精品展”

展览时间:2014年底前
展览地点:中国美术馆
展览作品数量:100件(套)

三、作品收件

参展作品的截稿日期为2014年6月20日(以到达时间为准),收件单位为:福建省美术馆
地址:福建省福州市鼓楼区湖头街96号福建省美术馆

联系人:邱志军 18960847707
叶京海 13959189321
邮箱:fjmsgart@163.com

四、“海峡漆艺术大展”的相关事项,请参阅《关于举办海峡漆艺术大展的通知》。查询网址:<http://www.fjmsg.com>

中国艺术研究院 中国美术家协会
中国美术馆 福建省文化厅