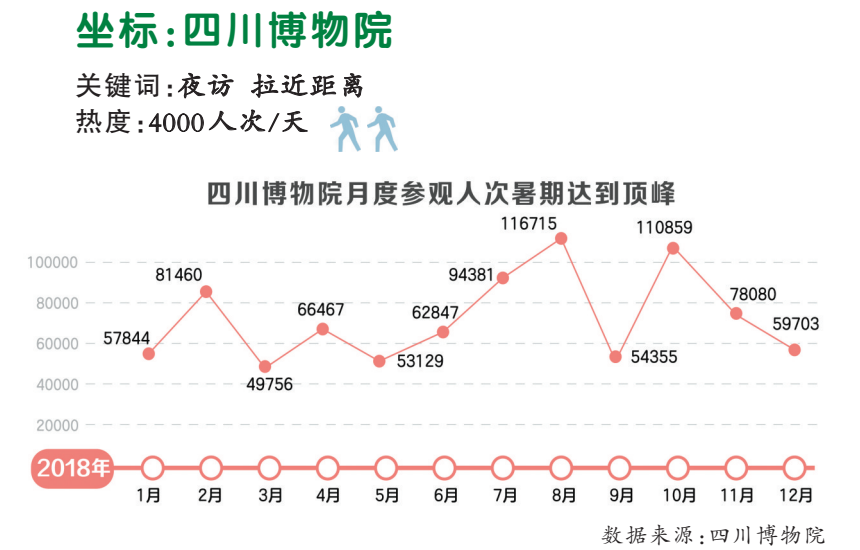


文博场馆迎客流高峰

暑期参观热闹一夏



“为抗战吹响号角——中国共产党与抗战文化”展览现场
本报记者 喻非卿 摄



夜访博物馆,感觉好极了!

作为最早试点探索夜游的博物馆之一,四川博物院2011年通过在周六举办相关惠民主题活动,将闭馆时间延长到晚8点,并于2017年暑期将闭馆时间常态化推行至晚9点。

四川博物院展厅延时开放区域和白天正常开放区域相同,每晚安排3名至5名讲

1.暑期参观博物馆为什么越来越热?

王 芳:中华优秀传统文化传承发展越来越受到重视,博物馆免费开放,暑期博物馆环境清凉怡人、结合观众需求推出大量特色文博服务和产品,文旅融合背景下研学游升温,这些都是导致暑期博物馆参观热的重要原因。

高蒙河:过去的博物馆学术特点强,现在的博物馆是一个文化和旅游场所,兼有文化休闲和部分娱乐功能,更像是一个城市文化客厅,更强调社会服务职能,注重双向互惠。

钱益汇:新时期博物馆越来越成为链接藏品和社会的重要媒介,不仅发挥着藏品保管、研究的功能,还通过展览、文创等系列文化产品为社会和大众提供更好的社会服务,发挥更大的教育功能。博物馆越来越成为丰富国民教育体系内涵、提升公民文明素质的重要内容和载体。

夏日炎炎,博物馆不断迎来参观热潮。博物馆游为何越来越热?面对暑期参观高峰,博物馆方采取了哪些应对举措?观众的参观体验和评价如何,留言都说了什么?如何引导观众文明参观?本版推出特别策划,让我们一起走进文博场馆,在参观中探索发现。

暑期博物馆亮点多,走起!

坐标:陕西历史博物馆

关键词:分时段预约 加强疏导

热度:1万人次/天

实行分时段实名预约,再也不用赶早了。

现在参观陕西历史博物馆,持续多年的入馆排队长龙不见了。对建于1991年、原设计容量2500人次/天的陕西历史博物馆而言,“实名制+分时段”可最大限度实现观众参观的削峰平谷。

如今,该馆把每日接待量定在1万人次,且分成6个时段独立预约。大唐壁画珍品馆及大唐遗宝展两个收费特展,也需通过网络预约才能参观。

即使人多的时候,因为服务周到,观众也有较好的满意度。

为应对暑期参观高峰,该馆增派工作人员到一线当疏导员,增加志愿者提供讲解和导览服务;增加直饮水机、喷雾遮阳、休息座椅等服务和设施,通过全覆盖视频监控系統,为游客提供周到及时的服务和幫助。观众满意度与同期相比上升明显,投诉情况大大减少。

博物馆积极协调相关单位做好疏导。参观完该馆或因没有提前预约无法入馆的观众,可选择在停车场免费搭乘中巴车前往西安汉阳陵博物馆、西安碑林博物馆等。博物馆还与西安市雁塔区文化和旅游局、城管部门联合开展工作,共同改善周边环境。

观众留言

1“博物馆的容纳量和展览面积相对客流量来说有限。希望能早日建成新馆,让更多游客轻松进馆参观。”

2“全部以预约方式进入博物馆,对于不了解情况的外地游客来说意味着‘吃闭门羹’。希望网上预约制度能够更广泛宣传,并在博物馆官方网站醒目处公布,让游客周知,同时尽可能延长预约期。”

陕西历史博物馆



暑期,众多小观众在家人带领下来陕西历史博物馆参观。
本报驻陕西记者 秦毅 摄

坐标:中国人民抗日战争纪念馆

关键词:含金量足 小小讲解员

热度:1万人次/天

“展览+活动”,丰富多彩,含金量足。

馆内除了基本陈列“伟大胜利、历史贡献”主题展览,还推出“为抗战吹响号角——中国共产党与抗战文化”等特色展览。作为开展“不忘初心、牢记使命”主题教育的重要举措,中国人民抗日战争纪念馆推出“学抗战、守初心、担使命”专题现场教学、参观主题展览、重温入党誓词,以及“国之歌、心之声”抗战音乐公开课、“时光记忆、烽火影像”抗战电影党课、“初心不改、使命永恒”红色故事会、“忆抗战、学党史、强党性”专题讲座等丰富内容。

小小讲解员厉害啦!

纪念馆积极与学校合作,培养志愿者讲解员,其中,与北京芳草草地学校等7所学校组建了“我是抗战宣教小分队”,与卢沟桥中学等学校合作培养“红领巾小讲解员”。小讲解员的表现得到观众好评。

观众留言

1“希望能在展览中增加科技元素,让展览更有趣、体验更多元。”

2“如果广泛听取观众的参观需求,针对不同观众群体进行个性化讲解就更好了。”

中国人民抗日战争纪念馆



坐标:上海博物馆

关键词:数字化展陈 精准服务

热度:8000人次/天

南进北出,游客不“撞车”,游览速度也更快。

暑期参观高峰来临,上海博物馆比往常提前达到8000人次的每日限流量。为了给观众提供更好的服务和体验,疏通人流,上海博物馆实行“南进北出”入馆参观模式,有效加快人员流动速度,并在排队等候区域增设遮阳伞、遮阳篷、喷雾风扇等设备。

刷刷小程序,了解参观重点,规划参观路线。

很多观众登录今年“5·18国际博物馆日”上线的“上海博物馆导览”微信小程序,了解馆内现有展览和重点展品信息。这一小程序中首批上线文物300多件,分布于馆内10个常设展厅,观众还可以通过在文物页面留言、点赞等方式互动。

上海博物馆



「上海博物馆导览」微信小程序界面

观众留言

“夜访博物馆很有意思,我们对夜访的奇妙体验有更高期待。建议增加适合夜晚参观的项目,特别是通过设置对话、体验等有意思的环节,增强参观游览的互动性。”

四川博物院



王 芳(中国博物馆协会社会教育专委会副主任、广东省博物馆馆长助理)
高蒙河(复旦大学文物和博物馆学系教授)
钱益汇(首都师范大学历史学院教授、博物馆发展研究中心主任)

专家谈

2.如何结合观众需求优化服务?

钱益汇:对博物馆工作人员加强培训,使其深入理解博物馆和观众的关系。要做好观众调查,明确观众类别,熟悉观众需求的差异性,考虑观众年龄、文化层次、职业等因素,通过展览、藏品阐释、文创产品、公共文化服务设施、公众教育等环节,提出有针对性的方案。及时做好观众调查,发现新需求新问题,并实施行之有效的优化方案。

高蒙河:开办暑期亲子课程和暑期夏令营是博物馆优化服务的重要手段。比如,复旦大学团队与上海博物馆共同打造的“小小博物馆系列课程”,推出小小考古人、小小讲解员、小小修复师、小小鉴赏家等,其中结合参与良渚古城遗址申遗成功的经历,即时推出良渚遗产课程系列,很受欢迎。

3.怎样引导观众文明参观?

高蒙河:大声喧哗、参观嬉闹、触摸展品,是目前博物馆参观中急需解决的问题。文明参观需要学校、家庭、社会、馆方等各方共同努力,在课堂教育、文明引导、参观提示等方面着力,增强观众文明参观的意识,养成文明参观的习惯。

王 芳:博物馆可以采取一些有针对性的措施,引导观众文明参观。比如,广东省博物馆在暑期制作了引导观众参观的影像播放,告诉观众在博物馆哪些是不文明行为;招募志愿者在参观中对不文明参观行为进行劝导和制止。

钱益汇:观众应加强学习,提高综合素质,参观博物馆前了解相关参观须知和基本要求,做到内化于心、外化于行,做文明参观的积极践行者、倡导者、监督者。