

# 再思考博物馆“预约”问题

■陈履生

随着疫情的放开,以及暑期的到来,参观博物馆成为大家旅游打卡的重要形式之一。今年暑假,各大博物馆都迎来了入馆人数的新高峰。北京、上海、山西、四川、江苏等多地的多个博物馆先后发文,都表示近期博物馆预约人数爆满。尽管有各种“预约攻略”,一票难求也成为一个新问题。

我们一边对逛博物馆成为一种新的生活方式而欣喜,一方面又对于不能“说走就走”的不便而烦恼。本期,我们关注博物馆“预约”的话题。

在中国参观博物馆要预约,这是近几年的事;始于疫情时期,是为了防疫的需要。

预约——让很多想参观博物馆的观众感到尴尬和无奈,从北京到省会的博物馆,以及到地市级的博物馆,都有这样一种无奈,一票难求。

过去曾经有一些博物馆中的展览很火,但是,博物馆都没有用“预约”的办法来限制观众。毫无疑问,“预约”是限流的一种方式,但不是唯一的方式;“预约”也可以有多种方式。“预约”是双刃剑,一方面它可以服务于博物馆的限流,另一方面也会限制了观众的自由参观。

实际上在世界范围之内,参观博物馆要“预约”的并不普遍,是极个别的——这或许是我的孤陋寡闻。能够举出的事例可能不多。在米兰参观圣玛利亚感恩教堂中达芬奇的《最后的晚餐》一直是要预约,而且通常要提前数月,那不仅是限流,还为了秩序。还有在纽约参观移民公寓博物馆需要预约,这里的预约是一种经营的手段。还有就是像卢浮宫等一些著名博物馆中的特展,因为它的特殊性要通过限流来控制展厅内的人数,比如像2017年卢浮宫的“维米尔大展”就是通过“预约”的方式来限流,并抬升人气,因为卢浮宫当时需要消除前一年枪击事件的影响。

今天中国博物馆事业的发展,好不容易几经努力有了观众数量的突升,各个省市级博物馆的观众量都有了大幅度的增加,而且场馆面积也在不断的增大。如今参观“预约”的方式一方面表现为疫情时期所采取的特殊方式的延续,另一方面反映了各省市博物馆以及一些专题博物馆观众人数的激增,尤其是到了节假日,还有寒暑假期间。那么,用“预约”的方式来限流可能也是不得已而为之。然而,这种方式所带来的是什么?最直接的就是公众参观的不便,能不能预约得上成为一种担心,预约不上又成为一种焦虑。更为严重的是,这种“预约”的方式有下沉到地市

级的博物馆,如广东东莞市博物馆等,而这类博物馆本来的观众就不多,这几年刚刚度过了疫情而有点起色,这“预约”却严重影响到公众与博物馆的关系。“预约”给公众带来的种种不便,对于公共文化服务单位来说可能是最大的问题。比如像很多人的行程计划中原本没有参观博物馆,可是,在具体的行程中会突然想到去参观博物馆,相信每一个人都有这样的经历。然而,过去的行程变化并不影响参观博物馆,说去就去,说走就走;现在因为“预约”,这种随机性的参访就成为问题,一般来说不可能预约到当天的门票。

在这样一种需要“预约”的参观博物馆的方式中,从某些方面来看,对于观众热情的伤害是显而易见的。这是一个矛盾,对于在中国为数不多的热门博物馆来说,是博物馆每天接待人数的最高值与具体观众需求之间的矛盾。这种矛盾如何解决?当然,也有像山东青州博物馆那样通过建新馆扩大它的空间范围来解决矛盾,但并不是每一家博物馆都能用这样的方式。博物馆的“大”总是有一定的限度。面对这样一种“预约”的方式,如何去保护观众的热情,如何让观众在这座城市中能够满足参观博物馆的文化需求,这是必须要考虑的。

既然(有的)博物馆的客流量很大,博物馆是否可以考虑通过延长开放的时间,从8小时到10小时,甚至增加夜场(或每周一次夜场);或者于所在的城市给当地的居民在每周的某个时间段开设专场或特别的通道;或者是每天的某一个时间段给外地突然造访的游客以具体的方便;或者是给那些能够出示第二天机票或高铁票的旅行者以特别的处理。总之办法总比困难多,可以用多样的方式来解决观众的参观需求,而不是用一种不可破防的铁律,用一种办法来对待观众的不同需求。显然,观众能够自觉地走进博物馆,在中国是一件非常不容易做到的事情,这是有着几十年教育的累积,社会风气的熏染,也有着无数博物馆人多年来的辛苦努力。现在的公众有



了对于博物馆的依赖,他们想到博物馆中去走一走,看一看,而面临着“预约”这样的问题。这和文物资源在城市中的配置有一定的关系,也和博物馆的管理有关联。客观来看,免费开放是增大客流的主要原因,那么,为了让更多需要参观博物馆的观众能走进博物馆,对于一些热门的特展,或者博物馆内有着重要藏品的展厅,是否可以用收费的方式来缓解供需之间的矛盾,这是需要主管部门考虑的政策问题。在市场经济为主导的社会发展中,用经济的杠杆来解决公共文化服务的问题,应该是符合社会发展规律的。

在一座城市中,比如在长沙,马王堆汉墓的影响力是显而易见的,也是客观存在的,而其他博物馆并非有那么火爆。如果我们用“预约”的方式来笼而统之的对待社会、对待观众,这种一刀切的办法是不可取的。博物馆以人为中心、以观众为中心的服务理念,要求研究、关注这之中的不同需求。如何应对不同的需求,需要用不同的方法,用多样的方法,而不仅仅是一种简单的方法来对待复杂的观众需求。在我们的城市中,或许观众还不适应去参观各种不同门类的博物馆,他们所知道的只是举世闻名的那些重要发现和重要藏品,因此,这就造成了展览资源失衡的这样一种独特的景象。比如中国的很多旅行者到了伦敦,只知道去闻名于世的大英博物馆,可是,却忽略了国家美术馆、V&A、泰特等著名的博物馆;而巴黎的博物馆很多,却都挤在卢浮宫。

因为是慕名而来,人们到了西安就是想看兵马俑,就是想看历史博物馆,这是可以理解的,如同到了北京要去长城一样。实际上西安也有很多值得看的博物馆。那么,如何解决这样的问题?通过“预约”来调剂确实是为博物馆的管理解决了一些问题,但这只是

解决了博物馆的问题,却没有完全能解决观众的问题。实际上在一个具体的工作日或者具体的开放时间之内,也并不是每一个时间段都有很多的观众,那么,如何解决这样一个“预约”的问题,需要更精细化的设置来预约不同的时间段,或者是随时调剂一些特别的需要。事实上,制度设计往往有一些疏漏,所以,最近爆出黄牛倒票的事件,则让人们看到了“预约”的疏漏,尽管难以理解,却是真实的存在。其核心是供求关系,其本质是管理问题。因为人们现在看不到倒高铁票的。

在国外参观博物馆,偶尔也会遇到“预约”的问题,然而,当你告知是来自远方的中国,因为“预约”不上,或没有办法解决票务的问题,也是可以通融和商量的。这就如同在东莞博物馆,老人是可以不受“预约”限制的。对于一些热门的博物馆来说,每天需要通融的参观者并不是太多,并不普遍。而这些博物馆通常都比较大,多三五十人于展厅中是看不出来的。再就是,热门博物馆一般都有常设展和临时展,也可以在馆内用人工的方法来调剂那些人数较多的展厅,先让观众进来看看其它展览。在这座城市中,如果让那些预约不上的观众失望而归的话,关键是很多人并不知道要预约,但已经到了门口,失之交臂对他们来说,可能就是一辈子的失望。比如说有观众从外地到西安旅游,他可能是一辈子第一回,也许以后很难有机会再来,那么,这一次失望可能就是伴随终生。馆方应该考虑到多种可能性,应该做一些问卷调查,应该了解到这些失望而归者的具体诉求。

总之,以观众为中心的博物馆服务,就是需要用多样的方法来面对多样的需求,而不是简单的用“预约”两个字来解决全部的所有问题。公共服务应该用非常人性化的方式来对待这个“预约”的问题,其本质并非是要拦住观众,而是在敞开大门的同时更好地为公众服务。

## 荣宝斋画院秋季招生简章(2023年)

**中国画访问学者工作室**(两年/限5人)  
郭石夫 徐培晨 张旭光 齐辛民

**中国画名家工作室**(一年/限15人)  
郭石夫 徐培晨 张旭光 邢少臣 陈葆楨 施云翔

**经典临摹工作室**(三个月/限15人)  
山水画 花鸟画 书 法

**经典专题研究工作室**(限15人)  
山水主题创作工作室(一年)  
花鸟主题创作工作室(一年)

宋元花鸟画、山水画、人物画(半年)

明清文人花鸟画主题研究工作室(三个月)

陈耘文魏碑专题书法研究工作室(一年/半年)

新安绘画创作与研究专题班(一年)

书画创作与文房四宝研究工作室(一年)

正书专题书法研究工作室(三月)

行草专题书法研究工作室(三月)

**荣宝斋画院写生工作室**(限15人)  
施云翔 高 强 于世林 乔枕石 丁长林


**山西祁县教学中心(高老师 15010394995)**  
名家工作室(一年/20人):左晓明 曹亚彬 周同祥

写生工作室:乔亚丁 王莹 陶亚力 王学辉 刘大石

**通州西集教学培训中心(强老师 18600556234)**

**画院地址:**  
北京通州区宋庄镇荣宝斋画院

**工作室报名咨询电话:**  
颜老师(18514517778)



报名请扫描  
二维码进入