

曾几何时,即便是节假日,一些文博场馆也是门可罗雀。近年,随着人们对传承发展中华优秀传统文化的认同感不断加强,文博场馆的热度一路攀升,“打卡”文博场馆已然成为寻常可见的文化生活图景。特别是到了假期,许多热门场馆更是“一票难求”。

不久前,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,为缓解文博场馆预约难问题指明了方向。

文博场馆,在流量中涵养“留量思维”



◎ 记者 贾露

“博物馆热”是我国博物馆免费开放政策充分赋予人民群众文化权益的一个体现。当博物馆的游客流量不断增加,人们的观感势必会受到影响,以预约制限制流量,又怕用力过猛,陷入“约票难”的困局。

如何平衡游客流量的增加与良好的文化体验之间的关系?如何在流量中涵养“留量思维”,将短时间的吸引力转化成长久的“回头率”?值得文博行业从业者思考。

源于利民 期于利民

事实上,文博场馆预约制早已有之。早在2008年,国家文物局等部门就联合下发了《关于全国博物馆、纪念馆免费开放的通知》(以下简称《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。可以说,这项让利于民的举措对于我国博物馆的发展意义重大。与此同



时,免费开放后的博物馆也将迎来多重挑战。

记者在查询当年相关数据时发现,中国人民革命军事博物馆(以下简称“军博”)曾给出这样一组数字:自2008年3月1日开始免费开放以来,军博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,两组数字约为免费开放前同期的10倍。整整10倍,这是怎样的概念,同一个空间内,参观人数的急速增加势必影响观感。对于博物馆的接待力提出了挑战。

鉴于当时实际困难,个别博物馆向外“取经”,推出了预约制进行“限流”。彼时的预约并非实名制,以首都博物馆为例,当时,仅开通了电话和网络两种预约方式,以确保将接待人数控制在一定范围内。



“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。”有业内人士表示,对于场馆而言,预约可以帮助其把控参观者的流量和分布情况,做出合理的安排,以确保参观的秩序和安全;对参观者来说,预约制能提前确定好参观时间,让自己更从容地观赏和体验。然而当时,预约制只在个别热门博物馆使用,并未大范围推行。

丰富供给 涵养留量思维

随着市场多元化、年轻化发展,而今,文博场馆早已不是当年大众刻板印象中养在深闺中的模样。不论是耳熟能详的故宫博物院、陕西历史博物馆等文博场馆,还是上海广富林文化遗址、北京汽车博物馆、青岛啤酒博物馆、嘉兴米开朗冰淇淋博物馆等小众化、特色化文博场馆,其热度皆因花样繁多的沉浸式体验而不断攀升。过去十年,文博场馆信息化建设从量变到质变,在文物保护、博物馆服务和内部管理方面均取得了突破性进展。



“接下来,博物馆是以观众的体验感为中心,还是以观众流量为中心,这是个最根本的问题。”刘思敏觉得,根据市场需求优化调整制度,自然会产生一定的流量,而文博场馆要想实现流量的有效转换,就必须在自己身上“做加法”,走出自己的地方范儿。正如北方的博物馆往往恢弘大气,南方的博物馆大多温婉秀美,每个博物馆都有着各自的调性。“预约制度并不能解决所有的问题,着眼于场馆本身的内涵才是根本。博物馆唯有找到自己的闪光点,才能做好适合自身发展的‘加法’”。

归根结底,博物馆热潮既源于文化消费的需求牵引,也源于行业主体不断创新的供给驱动。随着人们对文化需求地不断提升,文博场馆最首要的就是担负起社会教育和文化传播的使命,除了在创新展陈模式、革新服务意识等方面积极探索,也应不断加强与教育、科技等领域的跨界融合。基于文化创意理念,构建全新的文博场馆教育模式,充分发挥文博场馆文化资源的利用价值,以满足公众对文化的需求,终而实现游客与文博场馆的“双向奔赴”。

优化调整 打破一刀切

“预约制本是好事,但也不能让一张门票成为大家出行的‘绊脚石’。”这是不少网友的一致观点。近年,随着文博热的持续升温以及大众出游需求的集中释放,文博场馆一度出现入馆预约难、官方讲解资源不足、“黄牛党”倒票等现象。原本用以规范秩序,保障观感的利民举措,如今却陷入尴尬的窘境。

今年暑期,文化和旅游部办公厅印发《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”。

随后,全国多家文博场馆积极优化相关政策,打破“周一闭馆”惯例,调整开放时间。(“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)。与此同时,也有一部分博物馆将开放时间延长至凉爽的夜晚,更好地满足了市民、游客的精神文化需求。据悉,今年7月,杭州市52家市属国有博物馆进行了错峰开放的调整,以确保让游客市民“每天都有博物馆逛”。

记者在登录多个文博场馆公众号购票系统后发现,相较北京一些热门文博场馆“预约难”的火爆场面,其它地区的热门场馆如浙江省博物馆、上海市历史博物馆、南京博物院等文博场馆的元旦预约名额充足。随后,记者致电省内多个博物馆咨询后得知,游客若能预先做好元旦期间的出行规划,提前进行预约,基本不会出现预约不上的情形。

中国未来研究会旅游分会副会长刘思敏觉得,预约制的主要作用就是对稀缺的资源进行公平分配。“像故宫等国家级博物馆,它本身的接待数量

