

新形势下博物馆社会功能研究

——以陕西历史博物馆为例

Research on Museum's Society Function under the Current Situation:
Taking Shaanxi History Museum as an Example

侯宁彬

Hou Ningbin

(陕西历史博物馆, 西安, 710061)

(Shaanxi History Museum, Xi'an, 710061)

内容提要: 博物馆作为致力于社会和谐与可持续发展的公共文化机构, 其文化传播功能在面对突发公共事件时遇到了极大的挑战。诚然, 面对此次突发公共卫生事件, 博物馆积极反应, 通过各种方式协同疫情防控, 同时创新方式传播博物馆文化, 为抗击疫情增强了自信, 凝结了力量。但是, 我们也应清醒地看到, 这次疫情给我们带来了诸多启示: 新形势下博物馆安全管理和 社会服务有哪些方面需要提升? 其知识传播和社会教育体系还有哪些短板? 博物馆的藏品征集、研究、展示以及成果转化还有哪些不足? 等等, 都是我们必须要认真思考的问题。本文试图通过本次疫情应对, 反思博物馆在特殊形势下运行管理的相关问题, 以期达到警示效果。

关键词: 博物馆 安全管理 知识传播 社会服务

Abstract: As a public cultural organization aiming at building a harmonious society and maintaining sustainable development, museum meets a great challenge in terms of cultural function under public emergencies. Facing abrupt public health events, museum actively reacts, by joint work in virus response and refreshing cultural media of museum, boosting national culture confidence and uniting the whole society. However, there are lessons taught by this situation that we should pay attention to. For instance, the flaws in security management, social service, knowledge dissemination and education; shortages in collection of themed items, research and display of collection, etc. This paper analyses the museum actions during the COVID-19 wide spread, reflects the run of museum in abrupt public events and its related issues, hoping to provide some enlightenment for the future.

Key Words: Museum; security management; knowledge dissemination; social service

2020年新年伊始,一场猝不及防的新型冠状病毒肺炎(以下简称新冠肺炎)疫情肆虐神州大地,给中国乃至世界带来了深刻影响。疫情袭来,致力于社会和谐与可持续发展的超级链接的博物馆,纷纷启动应急预案。一方面,关闭场馆,加强隐患排查和宣传引导,传播防疫知识、募集防疫物资、征集抗疫见证物等,很好地履行了社会义务和社会责任。另一方面,遵循“闭馆不打烊,服务不缺位”的理念,在无法开放运营的情况下,创新传播方式,通过云展览、线上课堂、视频直播、动漫游戏等渠道,向公众推介宣传博物馆文化,弘扬社会主义核心价值观,为全民同舟共济、众志成城抗击疫情增强了信心,注入了力量。

一、新时期博物馆的安全管理与开放服务

安全是博物馆的生命线。传统意义上的博物馆安全通常包括三个方面:藏品(包括库房和展厅)安全、设施安全(包括建筑、设备、网络等)和人身安全(包括观众和从业者)。近年来,随着我国博物馆事业的飞速发展,各博物馆对安全工作越来越重视,很多博物馆都通过建立安全风险评估机制,不断完善防控措施,为博物馆的平稳运营保驾护航。但这种安全评估或风险防控很大程度上还停留在传统安全方面。如藏品、消防、设施设备(水电气)、人身安全等。对网络信息、公共卫生、事故灾难、自然灾害、社会安全等突发公共安全事件的应对措施则稍显单薄。2020年初突发的新冠肺炎疫情,给新时期博物馆的安全管理和开放服务敲响了警钟。从疫情的蔓延及防控情况分析,博物馆需要对以下环节进行改造完善:

1. 门票预约机制与信息采集系统

博物馆实行免费开放以来,观众量急剧增加,给博物馆的有序参观带来了空前压力。针对这种情况,各博物馆纷纷采取限流措施,通过线上线下实名制预约等方式,疏导观众分时段错峰参观,提高参观质量,取得了非常好的效果。但如遭遇公共卫

生事件或其他突发公共事件,既有的预约机制和信息采集,则难以满足安全需求。由此,博物馆必须对各类突发公共事件的特点进行认真分析和梳理,有针对性地制定应对措施和预案。如遇公共卫生事件,预约系统就需要增加观众的健康状况、行为轨迹等信息,为后续精准防控提供保障。

2. 检票、安检和开放区域监控系统

目前,多数博物馆都具备了比较完善的检票、安检和开放区域监控系统,基本可满足展品、设施安全和观众人身安全等需要。但如遇突发事件,这些设施、设备采集的信息则难以满足特殊需求。如要在开放区域快速搜寻目标观众,利用既有的监控设备和技术进行排查,需要花费很长时间,最终可能导致事件延误或事态恶化,给博物馆甚至社会带来无法弥补的损失。如果这些设备具备了人脸识别、测温等功能,管理者就可结合门票预约时采集到的信息,有针对性地采取措施,控制事态发展。当然,这一切都必须遵守国家相关法令。由此,有条件的博物馆需要对售票检票系统、安检通道以及开放区域的监控系统进行升级,增加人脸识别、测温、AI等功能,为突发事件后续处置提供保障。

3. 非常特殊时期博物馆公众服务的措施

随着博物馆文化产品(展览、教育活动、出版物、文化衍生品等)的日趋丰富和多元,社会对博物馆的关注度越来越高。为了让观众参观过程中感受到“家”的温暖,少数博物馆在人性化服务方面做了很多探索。如故宫博物院为排队观展的观众提供热水、盒饭、方便面等;秦始皇帝陵博物院遭遇极端天气时为观众提供雨具、防护用品;陕西历史博物馆常年为观众提供直饮水,向社会开放带有休憩功能的卫生设施等。这些举措,为提升博物馆的社会影响力发挥了重要作用。但面对日趋复杂的安全形势,这些服务越来越无法满足开放需求。尤其遭遇突发公共事件时,博物馆必须有足够的物资储备,以供不时之需。如疫情期间储备充足的防疫或防护物资(口罩、测温仪、消毒液等),一旦出现

紧急情况,博物馆有义务为未能及时采取防护措施的从业者和观众提供便利。同时还要定期或不定期对开放区域、公共设施、导览设备等进行消毒。消毒物资的选择也要进行认真把关,如酒精、84消毒液或其他消毒物资,对文物本体、对人身会造成什么样的影响,都需要进行专业分析和研判;另外,如遭遇突发事件,应紧急关闭游客集中、容易引发骚乱的区域、终止人工讲解等服务,合理规划参观、撤离路线、疏导观众规避风险等等。

4. 博物馆从业人员的教育培训

博物馆应对突发公共事件的成效,一方面取决于预案的完整性、系统性,措施的可行性、针对性;另一方面取决于责任的落实度、执行的到位率和操作的熟练性。多年以来,各博物馆针对各类安全问题,都会进行定期或不定期的针对性的演练或操练,尤其面对消防、洪水、反恐等情形,应该说具备了一定的应对能力。但针对其他公共事件,如公共卫生事件,则很少涉及。本次疫情发生后,博物馆作为公共文化机构,除了履行好自身的社会义务外,也协助所在地政府或社区做了很多辅助工作,受到社会各界的广泛肯定。但不可否认,疫情防控过程中也有一些不尽如人意之处。究其原因,一则对国家相关政策不熟悉、要求理解不到位、程序操作不熟练,导致响应迟缓。另则,对疫情认识不足、防控重视不够,导致信息错报、漏报或迟报,给疫情防控整体推进造成障碍。由此,博物馆必须通过常态化演练,加强对从业人员的培训教育,增强对突发公共卫生事件的认知和理解,明确遭遇紧急情况时的任务、目标、工作程序等,熟悉与当地行业部门(卫生、公安、环保、安全等)甚至所在地部队的联动机制,同时掌握必要的紧急处置技能,让事态对博物馆乃至周边社区、整个社会的影响最小化。

二、新时期博物馆的知识传播和教育

新冠肺炎疫情暴发后,各博物馆响应国家号

召,第一时间关闭场馆,在积极配合地方政府和社区做好疫情防控工作的同时,迅速启动了新途径、新方法和新技术传播知识、宣传疫情防控工作机制,取得了良好的社会反响,同时也带来了一些启示。

1. 整合自有资源和传播平台,不断加大藏品开放和共享力度

疫情期间,国家文物局推出五期共计约200多个线上展览;“陕西数字博物馆”推出144家博物馆虚拟展馆、125个数字专题展览、145个线上专题讲座、900余件文物介绍和百家博物馆讲读平台。在官网推出系列线上展览和“云看展”活动;上线“宅家看展·回顾博物馆往期精彩展览”专题,更新“长安丝路东西风”“与天久长”等多个数字展。这些举措,从某种程度上弥补了新冠肺炎疫情期间博物馆闭馆后观众不能实地参观的遗憾。但是,从陕西历史博物馆自身的藏品资源、科研资源分析,藏品的开放和研究成果的转化程度尚不足馆藏的千分之一,远远低于不列颠博物院(大英博物馆)、大都会艺术博物馆、卢浮宫博物馆、故宫博物院、中国国家博物馆及上海博物馆等世界知名博物馆的开放程度,根本无法满足社会需求。由此,博物馆必须加大藏品资源开放力度和研究成果的转化力度,让更多因为各种原因不能入馆参观的公众,通过不同方式体验文化之美、艺术之美。

2. 发挥馆藏资源和科研优势,不断完善和优化博物馆教育课程

近年来,陕西历史博物馆结合馆藏资源和科研优势,针对青少年开发了“周秦汉唐”系列线上教育课程。“鼠你最牛”“锦囊妙计”“虎狼之师的集结号”“一只身世不凡的蚕”“鼎鼎有铭话多友”等课程深受欢迎。疫情期间,博物馆除了对已推出的12期系列课程根据疫情防控需要进行改版外,还利用官方微信平台推送“青铜”“金银”“玉杂”“壁画”等系列精美文物图文和“当文物宅在家”等文物宣传专栏;同时利用微信群开

展“线上博物馆文化小使者”活动；利用自媒体以海报绘画、诗歌文章、吟咏诵读、音乐舞蹈等形式表达对“最美逆行者”的崇高敬意。这些举措，对于闭馆期间博物馆的知识传播和疫情防控宣传都起到了非常好的推动作用。但纵观这些教育课程和知识传播体系，可以发现：博物馆教育课程的设计还不够系统，课程设计研发队伍还不够专业，馆藏资源的开发利用和学校教育课程的衔接还不够紧密，课程本身的分众化程度还不够高。这些问题都需要在后续工作中进行完善和提升。尤其遭遇突发公共事件时，系统的传播体系、专业的传播队伍和丰富的教育课程，对于特殊时期博物馆的高效运营乃至社会稳定，都会发挥重要作用。

3. 融合社会优质资源，促进博物馆文化传播大众化

博物馆除了结合自身定位，从学术成果中深挖历史故事、提炼文化内涵、展现民族精神，推出独具特色的文化产品外，还应该走出去、引进来，充分利用社会优质资源，创新传播渠道、优化产品结构，使文化产品更加贴近生活、贴近实际、贴近群众。

疫情期间，陕西历史博物馆携手黄河流域9家博物馆与中央电视台合作推出“国家宝藏”春节特别节目“黄河之水天上来”国宝音乐会，合作开展“云逛展”移动直播；在“央视频”客户端上线“与天久长——周秦汉唐文化与艺术”汇报展、“彩陶·中华——五千年前的融合与统一”特展专题直播；联合人民日报客户端推出“云课堂·奇妙漫游云看展”专题活动；与“畅听旅行”推出精品线上节目“神奇长安开讲啦”；与人民网、新华网、腾讯网等平台联合上线“文物的时空漫游”活动；联合快手等直播平台推出“周游博物馆”线上公益课程项目；通过“陕西文物之声网络电台”在喜马拉雅网络音频客户端上传文博节目，在“汉唐网公众微信号”开展以陕西文物、疫情防控为核心元素的原创漫画组稿活动、发布原创文物漫画，展示“不出门”“勤洗手”“不恐慌”“多通风”“少串门”“戴口罩”“不接触和食用野生动

物”“别扎堆”“平安”“雷神出行图”等主题，在《人民日报》客户端、汉唐网以及多个自媒体平台发布“唐妞系列防疫图”，助力声援防疫工作，切实履行了博物馆的社会义务和责任。

虽然博物馆在促进历史文化大众化方面做了一些工作，也取得了一定的成效，但仔细分析和推敲每一项工作，无论是传播的理念、前瞻性、系统性、专业化，还是传播的主动性、能动性，博物馆和合作伙伴之间还存在较大差距。2016年国家五部委联合下发《互联网+“中华文明”三年行动计划》以来，各博物馆在数字化、信息化和智慧化建设方面投入了很多精力，RFID、VR、AR、MR、AI等新技术的应用，使当今的博物馆日趋“互联网化”，但这些互联网创新成果在博物馆的应用还相对处于碎片化阶段，没有形成规模。智慧博物馆的建设还多依靠外脑推进。本次疫情以来，很多博物馆在网络直播、视频会议、讲座回放过程中，经常出现设备调试不熟练、有声音无画面、音视频不同步、画面模糊或不完整等技术问题，这些问题严重影响了传播效果和效率，也暴露了博物馆在新技术应用过程中存在的短板。同时，博物馆开发的众多数字文化产品（包括图片、展览、讲座、教育课程、数字图书、游戏等），分布在不同的媒体平台，有的平台需要下载专业软件并进行注册才可登录，有的平台被广告充斥，且操作程序复杂，给公众选择利用带来了极大不便。如果博物馆能够对这些产品、资源、信息进行整合、分类，建立自己的线上产品数据库，分批、分类在公众认知度较高的平台常态化进行发布或展播，其传播效率和宣传效果将会大幅提升。由此，博物馆应加快推进智慧化进程和文化传播队伍的专业化进程，提高与外围机构或合作平台的参与度和主动性，增强博物馆在文化传播领域的话语权，达到“守住老客户，吸引新粉丝，扩大受众面，提高社会效益和经济效益的目标”。

三、新时期博物馆的藏品征集、研究和展示

博物馆是保护和传承人类文明的重要殿堂，是连接过去、现在、未来的桥梁。中国各类博物馆

不仅是中国历史的保存者和记录者，也是当代中国人民为实现中华民族伟大复兴的中国梦而奋斗的见证者和参与者。2020年初暴发的新冠肺炎疫情，对全人类来说是一次难忘的记忆，也终将成为一段难以诉说的历史。作为收藏人类文明和民族记忆见证物的殿堂，博物馆应当仁不让，收藏并完整记录这场空前的疫情防控人民战争，以警示当今，启迪未来。新冠肺炎疫情暴发后，全国乃至全球博物馆都相继启动了征集抗“疫”见证物的行动，有的博物馆甚至已经启动抗“疫”展览的策划。反思已经逐渐得到控制的疫情，无论是地方政府、社区、机关单位还是民众，在疫情防控过程中还存在很多短板或不足，当然也积累了很多有益的经验。如果博物馆能通过展览直观地告诉民众，应对突发公共事件国家都出台了哪些政策，应对过程中应注意哪些事项，有困难时应该寻求谁来帮助，遇到危险应如何面对或化解，防控物资应该如何储备、申领，社会捐赠应如何管理等，那么全民应对突发公共事件的功效就会大大提高，事件对社会的影响也就会大大降低。同时，“为了明天，收藏今天”的博物馆，无论属于什么性质，都应该主动作为，积极征集、收藏和展示见证某一特定事件的物证，让博物馆以建设性的姿态参与现代社会的政治、社会、文化议题，以此展示其与社会的紧密联系。

博物馆作为以教育为目的的公共文化机构，其藏品征集、管理、保护、研究，都是为了展示服务，而展示的最终目的就是教育。要做好博物馆的展示，首先必须对藏品或展品进行深入研究，只有这样，才能完整、准确阐释藏品或展品的历史、艺

术和科学价值，从而达到启迪观众的目的。我们一直强调，博物馆的科研工作首先要对自己所在博物馆的藏品进行专题、系统、深入研究，形成博物馆自己的藏品研究成果库，并及时转化，为博物馆的展览、文化产品开发提供支撑。同时，对于借用其他博物馆藏品而举办的临时展览，应该充分利用藏品单位或业内专家的学术成果，同时吸收展览举办方以及其他行业专家的一些独到见解，对展览进行多元阐释，增强展览的趣味性、可读性和传播力。

另外，博物馆的藏品研究和展示还必须具有敏锐性。本次疫情期间，陕西历史博物馆对近年来征集的藏品进行了系统梳理，其中发现一份1948年12月陕甘宁边区政府发布的公告，这份公告展示了70年前中共陕甘宁边区政府在抗击瘟疫过程中的方略和措施，与当前的防控理念、方略和措施有诸多相似之处。于是在第一时间通过官网等平台发布了《初心不改——一份来自70年前的战“疫”文献》，引起社会各界的强烈关注。这可能就是国际博物馆协会一直强调的博物馆的“反应与责任”。

随着疫情防控形势持续好转，各博物馆也都做好了恢复开放的准备。2003年的“非典”疫情，催生了诸多新生文化业态，也刺激了旅游业的报复性反弹。随着本次疫情的临近结束，同样的挑战或机遇也会重新再现。完善博物馆的安全服务、丰富博物馆的展示内容、创新博物馆的传播手段、强化从业人员的教育培训、总结疫情期间开放得失，是每一个博物馆必须要面对和思考的问题。期待博物馆春天到来！