

博物馆暑期服务,如何“出新”更“走心”?

□ 新华社记者 杨湛菲 邱冰清 康锦谦

延长开放时间、取消预约要求、取消“周一闭馆”……今年暑期,全国各地博物馆纷纷推出新的开放政策,适应旺盛的参观需求。与此同时,一些博物馆还在互动观展、教育活动上下功夫,为观众提供更好体验。

国家文物局7月初发布通知,要求做好2024年暑期博物馆开放服务工作,更最大限度满足公众参观需求,通过多种方式提高观众参观博物馆便利化水平。暑期过半,博物馆服务“上新”,观众感受如何?如何让参观博物馆的便利性更贴合需求、更可持续?

暑期参观更为便利

近期,不少博物馆宣布延时开放,进入“超长待机”模式。

陈先生一家三口利用孩子暑假到北京旅游,提前一周就预约了中国国家博物馆的参观门票。“我们约到的是下午票,赶上国博延时闭馆,时间上更充裕了。孩子能多看看‘课本上的文物’,别提有多开心了。”陈先生说。

根据国博近期发布的公告,今年7月11日至8月31日,每周二至周日延时闭馆,开放时间为9:00至17:30。陕西历史博物馆、湖南博物院等场馆暑期也推出了延时参观服务。

也有博物馆打破“周一闭馆”惯例全面开放。北京地区的北京天文馆、孔庙和国子监博物馆、北京石刻艺术博物馆等则将闭馆日期由周一调整为周二,“错峰闭馆”分散客流量,缓解参观压力。

四川广汉三星堆博物馆不仅没有周一闭馆的限制,7月、8月每日开馆时间还调整为8:30至20:00,延时票在参观日当天17:00放出。博物馆副馆长董静表示,白天的门票确实“预约火爆”,很多没有约上的观众买到夜间票,参观到晚上8点,时间也充足。

记者采访了解到,目前,大多数热门博物

馆仍保留预约进馆政策,不少中小博物馆则根据实际情况取消预约要求,一定程度上减轻了热门场馆的客流压力。

位于江苏的淮安市博物馆自7月2日起取消参观预约,实行参观人数动态管理。“与去年同期相比,今年1月至7月,当地居民和外地游客人数都有显著增加,外地游客的增幅更高一些。”淮安市博物馆馆长陈永贤说。

配合开放服务的相关举措也及时跟上。

“进入暑期,故宫博物院日均接处医疗救助数十起,涉及中暑、外伤等。”故宫博物院行政处副处长徐勇介绍,院内开放区域几十个点位都配有急救包,内含创可贴、藿香正气水等常规应急药品,如遇观众有相关需求工作人员将及时提供相应帮助。

山东游客李女士和朋友暑假来到北京大运河博物馆。“虽然人比较多,但排队入场、安检很快,沿途参观还有很多引导员、志愿者为我们解答疑问、提供帮助。”她说,博物馆的防暑降温措施和志愿服务让她们能够更专注地参观。

展览出新、体验上新、功能更新

为何越来越多观众走进博物馆? 一个个“重量级”展览在暑期推出,展示国家宝藏、世界宝藏。

从尼罗河畔到黄浦江畔,中埃联合考古队在萨卡拉的最新考古发掘成果,直接从考古遗址运到上海博物馆“金字塔之巅:古埃及文明大展”展出。伴随展览,上海博物馆还定期推出共10场博物馆奇“喵”夜活动,邀请观众携宠物猫一同观展,全数门票一小时就售罄。

“探秘古蜀文明——三星堆与金沙”展正在北京大运河博物馆展出。该展自开放以来,仅工作日客流就高达1.6万人次。“展览开幕第一天我就去看了,作为一名成都人,看到

这个展览,真的很自豪!”在北京上大学的成都人小江兴奋地说,假期回到家乡,她又前往成都金沙遗址博物馆再次参观,加深印象。

一项项新体验吸引观众参与、互动,使人们收获具体而立体的认知。

“我们在充分挖掘金沙文化的基础上,结合展览内容设计了‘我在金沙修文物’‘我在金沙学考古’等一系列特色活动,学生们的体验感非常好。”成都金沙遗址博物馆宣传交流部的工作人员介绍,在博物馆,观众们可以直接走进考古现场,亲眼见到距今3000多年的文化遗存,让古蜀文明与人们产生更紧密的联结。

博物馆,正日益成为集展览、教育、公共服务等为一体的文化综合体,满足分众化的参观需求。

位于江苏苏州的吴文化博物馆2020年6月建成开馆,已成为小有名气的“宝藏博物馆”。吴文化博物馆事业发展部主任李爽介绍,博物馆会围绕展览举办主题讲座,还定期举办古典音乐会、观摩舞蹈、看戏剧社排戏等活动,“在这里,你不仅可以感受到历史的精彩,更可以参与表达这份精彩”。

李爽说,来馆观众中随机旅游者较少,有针对性的、专业的观众比较多。“有不少观众从外地专门为博物馆本身或展览而来,并非旅行中的顺路。这类观众看展也很专业,会给博物馆提出建设性意见。”

仍需进一步平衡供需

面对暑期观众的热情,大部分博物馆已有预案。但也有观众和业内人士反映,近年“文博热”的步子迈得大,文博资源与观众需求之间仍存不平衡。

有业内人士表示,博物馆通常利用闭馆时间,对展出文物进行健康检测与修复、展厅设备保养与改造等一系列工作,闭馆时间减

少会对这些工作造成影响。

中国传媒大学文化产业管理学院副教授熊海峰表示,博物馆延时开放的时间长短通常是对文物安全、观众需求、运营成本等多种因素综合考量的结果。调整开放服务要视馆藏文物和工作人员的承载能力合理选择,不能盲目跟风。

淮安市博物馆试行每日延时开放一段时间后,根据观众到访情况,调整为每周六、日延时开放至晚八点。“根据文物保护需求,书画馆等不在延时开放序列。”陈永贤说。

不少观众反映,“博物馆热”带来更多参观讲解需求,而电商平台、社交媒体上售卖推荐的非官方讲解鱼龙混杂,价格从几百元到上千元不等,而且提供服务的第三方机构可能随意更改讲解团人数、服务时长,讲解的专业性也难以保证。

一些博物馆针对非官方讲解已作出规范,引导其遵守讲解秩序。还有博物馆增加了官方讲解场次,尽可能服务更多观众。

例如,安徽博物院作为率先全面取消预约的省级博物馆,每日免费讲解由4批次增至6批次,并新上线一批语音导览器;广东省博物馆的志愿者讲解员在不同展厅每小时都有讲解,收获众多好评。

业内人士认为,当前,博物馆参观“冷热不均”现象仍存在。与过去相比,中小博物馆关注度提高了,但横向比较,热门场馆仍是“扎堆参观”“一票难求”,形成较明显反差,需要全社会有意识地引导参观者的参观选择、审美等。

“博物馆是一个城市和文化地区的文化灯塔。服务趋势应以公众需求为导向。”熊海峰建议,“工作重心逐步从‘物’(藏品)转向‘人’(观众),推动智能化管理和可持续发展,满足人们日益增长的文化需求。”

新华社北京电

研学游如何回归『有研有学』?

□ 新华社“新华视点”记者 张丽娜 安路蒙 柯高阳

走进名校访学、参观文博场馆、打卡名胜古迹、探索天文地理……今年暑期,研学旅行火爆出圈,迎来了一波新热潮。

与此同时,“研学游变‘到此一游’”“月入一万不够研学7天”等吐槽声也不时出现。研学游如何才能真正实现“有研有学”?

研学市场持续火热也存隐忧

重庆酉阳县桃花源景区推出手工扎染、漆扇DIY、石磨豆腐等10多种研学体验课程;广西金秀瑶族自治县结合当地茶产业,大力发展“茶+文旅+研学”新业态;贵州榕江县利用“村超”带来的巨大流量,将体育赛事、苗侗文化与研学旅行深度融合……

今年暑期,研学市场持续升温,研学游新业态、新产品不断涌现,研学旅行成为学校之外的“有趣课堂”。

从读万卷书到行万里路,研学风潮的兴起,推动了博物馆热、研学营地建设,研学旅行指导师等新职业也受到追捧。艾媒咨询发布的研究报告显示,2023年中国研学游行业市场规模达1469亿元,预计2028年将突破3000亿元。

但与此同时,研学市场也暴露出一些问题。

有的家长反映,一些研学活动游而不学,效果不及预期。

“新华视点”记者日前在扬州中国大运河博物馆看到,多支中小学生学习队伍同时在该馆内参观。一名研学指导老师告诉记者,自己是在读研究生,来做兼职;整个研学活动以做游戏为主。“孩子们每天要看好几个点,在这个博物馆预留的时间只有一个多小时;馆里人满为患,我们很难让学生深入了解文物知识。”同时,一些人吐槽研学旅行费用高、质价不符。在内蒙古某事业单位工作的赵女士,送中考刚结束的女儿参加了跨国研学游,费用4万多元。钱花了不少,孩子却说不上有啥收获。

在黑猫投诉等平台上,一些消费者投诉研学机构存在住宿标准降级、用餐标准偏低、研学行程缩水等方面问题。

此外,一些研学旅行保障不足,存在安全隐患。江苏省消保委此前所做的一项问卷调查结果显示,近两成的消费者认为研学旅行的安全保障不到位;安全隐患包括研学项目与学员年龄不适应、随行工作人员未经医疗或应急培训、研学旅行产品或场地存在安全风险等。

“教育+”≠“旅游+”

业内人士认为,研学游市场发展较快,不少机构一哄而上,一些问题也随之产生。

——主体鱼龙混杂,缺少行业规范。

随着研学市场兴起,传统旅行社、教育培训机构、地方文旅集团乃至“网红”老师等越来越多的经营主体纷纷涌入,让竞争更加激烈。

记者在“企查查”上以“研学”为关键词搜索相关机构,相关结果达4万多条;其中,成立不满1年的公司就有近3000家。相当一部分研学机构资质不全,课程体系、师资队伍和服务管理跟不上;一些机构先拉业务,然后随意转包。

市场火热还催生出研学旅行指导师这一新职业。一些机构通过开展所谓的培训办证敛财。网络平台上,一些培训机构声称“交费1000元、30天拿证书”,有网友发帖称“第一次考研学旅行指导师,7天拿证上岸”。

——课程研发不足,缺少创新产品。

研学旅行是一种通过旅行开展研究性学习的活动,本质是“教育+”,而非“旅游+”。然而一些家长反映,很多研学游就是传统观光旅游产品“穿衣戴帽”后摇身一变而来,能吃好喝好住好玩好,却少有教育内容;打着研学的旗号,研学体验项目及课程设计却主题模糊、内容空洞。

江苏省消保委问卷调查显示,34.7%的受访者认为组织机构缺乏经验;31.5%的受访者认为研学课程设计不科学、教育功能缺失;21.7%的受访者认为研学导师不专业。

——研学合同“埋雷”,缺少维权途径。

广西南宁市民周女士给孩子报了外地研学游,旅行社给出一份合同,合同对消费者规定了高额违约金,提前7天告知不能参团也要交全款50%的违约金;但与此同时,合同对餐饮标准、服务质量等规定都很含糊。研学过程中,由于对接出了问题,原定方案里的很多事情无法落地。家长们找旅行社沟通退费遭拒,最终不了了之。

今年“3·15”,中国消费者协会发布的2023年十大消费维权舆情热点中,“研学游”“低价游”欺瞒诱导暗藏陷阱引发的相关投诉上榜。有的研学机构为逃避自身责任,不与消费者签订合同,或者合同中“埋雷”,增加了消费者维权难度。

减少乱象,提升研学质量

业内人士认为,随着研学市场日趋火热,公众对研学游的期待和要求也越来越高。亟需完善监管体系,减少行业乱象,推动研学市场健康发展。

“研学的本质是教育和学习,要让孩子在游览中学习,不能把研学游简单办成观光旅游。”扬州大学旅游烹饪学院副教授张爱平建议,研学机构要练好内功,做好研学内容开发。要充分利用当地独特的自然文化资源,挖掘特色主题,丰富研学内容,完善课程体系,实现课程的趣味性、知识性、科普性相结合。

好的研学课程离不开优质的研学旅行指导师。专家建议,相关部门尽快出台研学旅行指导师的从业标准,严格考培流程,规范从业人员管理;相关高校可有针对性组织相关培训。

作为一种文旅新业态,研学游涉及学校、旅行社、研学基地等机构,教育、文旅等部门有必要加强协同共治,共同促进研学市场健康发展。

北京孟真律师事务所律师舒胜来建议,相关部门可建立联动机制,开展定期检查,加强对研学消费领域广告宣传、经营资质、定价收费、人员资质等方面的监管,推出研学旅行示范合同文本,公开透明定价,保障研学旅行安全。

此外,消费者权益保护部门提醒,学生和家長在选择研学服务前须仔细阅读合同条款。如果发生纠纷,应及时向12315或有关部门投诉,维护自身合法权益。

新华社北京电



盛夏时节,位于湖北省恩施土家族苗族自治州利川市的腾龙洞景区清幽宜人,吸引众多游客。

图①为8月4日拍摄的腾龙洞景区(无人机照片)。

图②为8月4日,游客在腾龙洞景区游览。

图③为8月4日拍摄的腾龙洞景区(无人机照片)。

新华社记者 胡竞文 摄

以“幼有所育”破解带娃难题

——我国多举措加强普惠育幼服务体系建设

□ 新华社记者 李恒

实现“幼有所育”,对于激发“生”的意愿、解决“育”的难题和减轻“养”的负担具有重要作用。党的二十届三中全会通过的《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》提出,加强普惠育幼服务体系建

设,支持用人单位办托、社区嵌入式托育、家庭托育等多种模式发展。

国家卫生健康委数据显示,我国现有约3000万名3岁以下婴幼儿,超过三成的婴幼儿家庭有入托需求。随着我国经济社会发展,家庭小型化趋势愈加明显,代际之间照料能力减弱,越来越需要现代化、社会化的托育服务。

近年来,国家有关部门补短板、增供给、优服务;实施重大专项支持一批托育综合服务中心、公办托育机构和普惠托位建设;实施中央财政支持普惠托育服务发展示范项目;命名第一批33个全国婴幼儿照护服务示范城市和175家全国爱心托育用人单位……系

列政策让更多家庭享受到普惠托育服务,切实解决群众后顾之忧。

多地结合实际积极探索,通过协调场地、盘活资源等措施,不断提升托育服务质量。比如,内蒙古鄂尔多斯因地制宜探索形成独立实体式、社区嵌入式、委托管理式等多种托育发展模式,当地托位超1万个;湖南长沙科学规划社区托育点、幼儿园托班、企业托育园、家庭托育点,建设家门口普惠托育机构,初步形成“一区一中心,一街镇一布点,社区全覆盖”的托育服务发展格局……

长沙市卫生健康委主任刘激扬介绍,截至目前,当地共有托育服务机构706家,每千人口托位数3.93个,社区托育机构覆盖率达78.42%。

如今,有送托需求的家庭越来越能够实现入托可及。国家卫生健康委数据显示,目前全国提供托育服务的机构已近10万个,托位约480万个。

入托可及,送托方便,还要托得放心。提供什么样的托育服务能让家长放心、孩子舒心?

“安全、规范、专业、靠谱、科学。”家住湖北武汉江夏区的二胎妈妈王女士给出这样的答案。

王女士小女儿星星今年刚满2岁,在她14个月大走路还不稳时,王女士就将其送入了家附近的江夏妇幼知音托育园。“托育园的收费、环境、师幼配比、课程设置、场地设施等让我们全家人都很满意,也很放心把孩子送过来。”王女士说。

江夏妇幼知音托育园园长吴静介绍,该托育园是江夏区第一家公办普惠托育园,可为孩子提供包括婴幼儿卫生保健、婴幼儿发展测评、营养膳食指导、疾病预防与中医调养、特殊矫治儿童追踪随访等五大医养服务,探索医、育、学一体化婴幼儿照护服务新模式,尽可能让家长“托得放心”。

国家卫生健康委人口家庭司司长杨文庄说,提供安全放心的托育服务,要尊重婴幼儿成长规律,不断完善机构设置、建筑设计、登记备案、收托管理、保育照护、营养喂养、健康管理、伤害预防、消防安全等制度,守住安全健康底线。

印发《关于促进医疗卫生机构支持托育服务发展的指导意见》、出台《家庭托育点管理办法(试行)》、发布卫生行业标准《托育机构质量评估标准》……针对“放心托育”的群众诉求,国家卫生健康委同相关部门,通过建立相关制度指导各地托育机构专业化、规范化发展。

杨文庄表示,下一步,国家卫生健康委将继续大力发展普惠托育服务,统筹育幼资源,多渠道扩大托位供给,降低托育成本,守牢安全底线,提高托位服务水平,逐步满足人民群众“幼有所育”“幼有善育”的服务需求。

新华社北京电