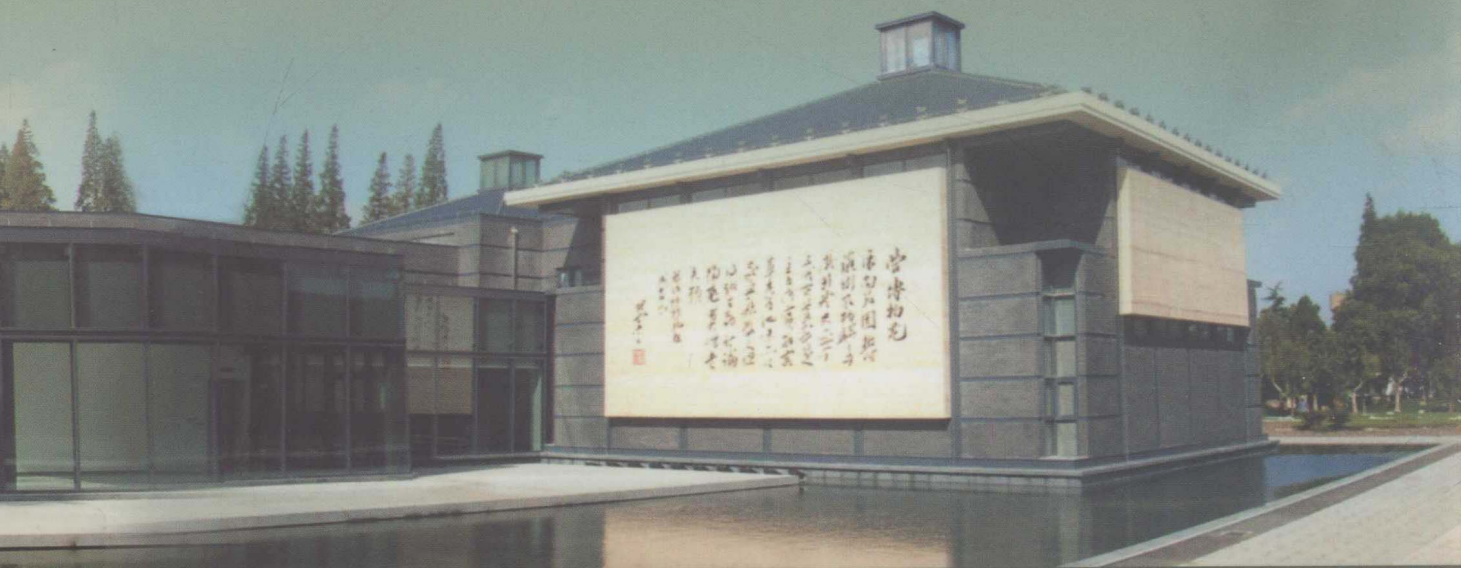




BOWUYUAN

# 博物苑

南通博物苑 编 总第十九辑



文物出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

博物苑. 总第19辑 / 王栋云, 陈卫平主编. —北京:  
文物出版社, 2012. 5

ISBN 978-7-5010-3468-0

I. ①博… II. ①王… ②陈… III. ①博物馆事来—  
南通市—丛刊 IV. ①G269.275.33-55

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 108210 号

书 名	博物苑(总第十九辑)
主 编	王栋云
执行主编	陈卫平
副 主 编	金 艳 徐 宁
美术编辑	张炽康
责任印制	梁秋卉
责任编辑	刘 婕
出版发行	文物出版社 北京市东直门内北小街 2 号楼 邮编 100007 <a href="http://www.wenwu.com">http://www.wenwu.com</a> E-mail: web@wenwu.com
印 刷	北京京都六环印刷厂印刷
开 本	889×1194 1/16
印 张	6.5
字 数	140 千字
版 次	2012 年 5 月第 1 版第 1 次印刷
标准书号	ISBN 978-7-5010-3468-0
定 价	20.00 元

---

投稿邮箱 [bjb@ntmuseum.com](mailto:bjb@ntmuseum.com)

# 博物苑

## BOWUYUAN

南通博物苑苑刊  
总第 19 辑  
2011 年第 2 期  
2011 年 12 月 28 日

主 编：王栋云  
执行主编：陈卫平  
副 主 编：金 艳  
徐 宁  
美术编辑：张炽康

### 文博论坛

- |    |                            |     |
|----|----------------------------|-----|
| 1  | 发展生态(社区)博物馆 保护民族文化遗产       | 单霁翔 |
| 8  | 浅析心理学在文博讲解工作中的导向作用         | 杨红娟 |
| 12 | 建立公共文化服务指标体系 提升博物馆公众服务能力   | 王 鑫 |
| 17 | 略谈基层博物馆的文物保护和人才队伍建设        | 王建华 |
| 20 | 浅谈大力发展文化产业背景下中小型博物馆的社会教育工作 | 赵 翀 |
| 23 | 试论博物馆在城市生态建设中的作用           | 张美英 |

### 论点摘要

- |    |                        |  |
|----|------------------------|--|
| 26 | 全国生态(社区)博物馆研讨会专家发言(摘要) |  |
|----|------------------------|--|

### 工作平台

- |    |   |         |
|----|---|---------|
| 30 | 对博物馆 OA 系统建设的思考                           | 黄 金     |
| 34 | 从博物馆小小讲解员的培训看青少年素质教育<br>——以南通博物苑培训小小讲解员为例 | 庄素珍 赵桂琴 |
| 38 | 继承先贤伟业 传播江海文明<br>南通博物苑未成年人思想道德建设取得实效      | 苑 文     |

- 42 论博物馆安全工作的规范化管理  
——以南通博物苑为例 陈银龙
- 45 面向公众教育服务的数字博物馆  
——以温州数字博物馆为例 王光宇

#### 自然博物

- 52 博物苑里的动物明星  
——苑藏珍稀动物标本特展及其影响 陈玲

#### 说文话物

- 58 试论魏晋南北朝带钩衰落原因及表现 黄金燕
- 62 中国“海上瓷器之路” 郭菁菁

#### 张謇研究

- 65 从两份档案看张謇从立宪派向共和拥护者的转变 朱江

#### 崇川旧影

- 68 传习所留画绣摄影小记 陈佐
- 72 吴俊升的教育实践之路 瞿建东

#### 濒濠茶坊

- 79 试论如皋长寿养生文化的性质、地位及发展构想 康爱华

#### 访古揽胜

- 85 李渔石庄遗迹访寻记 羽离子 陈小娜 夏晓凤

#### 文博之旅

- 90 展示黄金文化 留下金子记忆  
——山东招远黄金博物馆参观记 习慧

#### 书前书后

- 94 中美双重视野下的南通博物馆  
——喜读《中国博物馆手册》一书 嘉金木
- 96 在博物馆里徜徉遨游  
——读《中国博物馆手册》有感 徐宁

#### 工作回顾

- 98 南通博物苑 2011 年上半年大事记

# 发展生态(社区)博物馆 保护民族文化遗产

单霁翔

随着经济全球化趋势和现代化进程的加快,面对城市化进程和工业化发展的冲击,我国的文化生态正在发生巨大变化,文化遗产及其生存环境受到严重威胁。生态(社区)博物馆作为一种全新的文化遗产保护和博物馆发展理念,日益为我国文化遗产保护和博物馆领域所广泛认知和应用。积极推动生态(社区)博物馆的发展,对于调动全社会保护文化遗产的积极性,推动文化遗产的有效保护和传承发展,建设中华民族共有精神家园,增强民族自信心和凝聚力,延续中华文脉,促进文化与经济社会全面协调和可持续发展,具有十分重要的现实意义。

经过多年实践,生态(社区)博物馆的发展不断加快,需要我们对相关实践予以进一步总结,在理论上进一步丰富完善,促进生态(社区)博物馆的发展更加科学、规范。

## 一、关于生态(社区)博物馆的认识

### (一)生态(社区)博物馆概念的基本内涵

一般认为,生态(社区)博物馆是一种通过村落、街区建筑格局、整体风貌、生产生活等传统文化和生态环境的综合保护和展示,整体再现人类文明的发展轨迹,并由当地居民亲自参与保护和管理的新型博物馆。从地域上说,生态博物馆着重关注乡村文化遗产的保护,社区博物馆致力于城市街区文化遗产保护。

生态(社区)博物馆主要具有以下鲜明的特征:1. 强调整体保护,即对自然环境、人文环境、有形遗产、无形遗产的整体保护与展示;2. 强调原地保护,即相关展示不脱离原生地,并需要当地社区、居民的普遍参与;3. 强调动态保护,即在发

展中保护,注重社会文化、环境的和谐与发展。

纵观国内外生态(社区)博物馆的实践,可以认为生态(社区)博物馆是传统博物馆范围与界限在特定条件下的扩展。生态(社区)博物馆诞生于对传统博物馆的反思,其中贯穿着对于博物馆功能与职能的重新定位。这种创新思维力图冲出馆舍天地,突破文物藏品的狭义概念,并且使文化拥有者自己成为文化的主人。

通过对传统博物馆与生态(社区)博物馆的比较研究,可以发现两者之间在办馆理念与运营方式等方面存在明显差异,突出反映在生态(社区)博物馆“整体保护”、“原地保护”、“活态保护”、“自我保护”、“开放性保护”、“发展中保护”和“可持续保护”等方面的独特理念。

众所周知,传统的博物馆通常是将文化遗产搬到某一个博物馆建筑里,这些遗产往往因此远离了它们的所有者和原生环境。而生态(社区)博物馆则是将文化遗产原地保护和保存在其所属社区和环境之中,从这种意义上讲,村落、街区等社区的区域等同于博物馆的范围。

在生态(社区)博物馆里,村落、街区的文化遗产、自然景观、建筑、可移动实物、风俗习惯等一系列文化因素均具有其特定的价值和意义。与此同时,当地的人民亲自参与和亲自管理生态(社区)博物馆,保护自己的遗产并利用这些遗产来创造未来。

### (二)生态(社区)博物馆的价值和作用

1. 生态(社区)博物馆的工作领域和目标,是将文化遗产的点、线、面及环境空间有机结合,将文物与非物质文化遗产有机结合,开拓了文化遗产保护的新境界,从而使广义文化遗产保护成为可能。

2. 生态(社区)博物馆强调以人为本,立足于对社区文化的尊重,立足于激发社区居民的文化自觉性,从而使公众自觉、自主保护文化遗产和主导博物馆建设、发展,使广义博物馆发展成为可能。

## 二、生态(社区)博物馆的中国实践

### (一)我国生态(社区)博物馆发展现状

生态博物馆思想在中国的传播开始于1986年,当时《中国博物馆》等学术刊物上开始介绍国外生态博物馆的思想和实践经验,并发表了中国学者对生态博物馆的讨论文章。具体实践则肇始于1995年在贵州启动的生态博物馆建设项目,并逐步为西部地区文化遗产保护和博物馆发展开辟了一条崭新的道路。

1997年10月23日,《挪威合作开发署与中国博物馆学会关于中国贵州省梭嘎生态博物馆的协议》签署,国家主席江泽民和挪威国王哈拉尔五世出席了签字仪式。在中挪共同努力下,1998年在六枝特区梭嘎苗族地区建成中国第一座生态博物馆。作为该项目的延续,又相继建成了镇山、隆里、堂安等生态博物馆。2005年,中挪合作项目结束,为了总结得失,举办了专门的国际学术研讨会,通过了生态博物馆建设的“六枝原则”。

受贵州生态博物馆的启发和影响,广西壮族自治区在1999年提出建设民族生态博物馆的工作思路。文化厅统一部署规划,采取与各地方政府合作的方式,2004年建成了南丹里湖怀里瑶族、三江侗族和靖西旧州壮族三个生态博物馆试点项目。2005年明确提出广西民族生态博物馆“1+10”建设模式,“十一五”期间以广西民族博物馆为龙头带动10个生态博物馆的建设。地方政府高度重视和支持龙脊生态博物馆建设,编制了《广西龙胜龙脊壮族生态博物馆项目建设规划详细方案》,并将其纳入《龙脊风景名胜区总体规划》、《龙胜各族自治县龙脊古壮寨梯田景区保护与旅游开发详细规划》和自治区特色性名镇名村重点建设项目。

2006年1月,勐海县西定乡章朗村布朗族生态博物馆建成开放,从此使用生态博物馆名称的保护民族文化的机构在云南落户。实际上,作为民族文化大省,云南从1998年就提出建设民族文

化生态村的重要战略。虽然没有使用生态博物馆的名称,但其性质就是生态博物馆。经过近十年的建设实践,已经陆续建成一批省级民族文化生态村。云南大学主持建设的民族文化生态村有六家。

2001年内蒙古自治区达茂旗启动敖伦苏木生态博物馆建设,2004年建成,是内蒙古的第一座生态博物馆。

近年来,随着我国工业化、城镇化、城市现代化进程的逐步加快,在居民生活水平提升、经济实力增强、文化精神需求旺盛的条件下,东中部地区一些文化遗产资源丰厚的地方,也纷纷提出了发展生态(社区)博物馆的计划,探索开创我国生态(社区)博物馆的新途径。

东中部地区作为我国主要的人口密集地区,历史悠久、文化资源极为丰厚。在已公布的第一至五批347处国家级历史文化名村(镇)中有250处位于东中部省份,占总数的72%,第一至第三批30处中国历史文化名街中有26处位于东中部地区,占总数的86.7%,为发展生态(社区)博物馆提供了良好的基础条件和巨大的空间。

目前,东中部地区已经或基本建成或完成规划的生态(社区)博物馆有:浙江安吉生态博物馆、温州瓯海泽雅传统造纸生态博物馆、舟山海洋渔业生态博物馆,安徽屯溪老街社区博物馆,福建福州三坊七巷社区博物馆,北京东花市社区博物馆、北京空竹博物馆(广内社区博物馆),湖北武汉市黎黄陂路、友益街街头博物馆等。

此外,东中部地区的一些传统博物馆也日益具有生态(社区)博物馆的特色。如位于北京市丰台区宛平城内的卢沟桥历史博物馆,位于天津市和平区五大道(中国历史文化名街)内的五大道历史博物馆,位于辽宁省新宾县永陵镇(国家级历史文化名镇)的新宾满族民俗博物馆,位于湖北省宜都市潘家湾土家族乡的潘湾土家族民俗文化博物馆,位于湖南省永州市江永县夏层铺镇上甘棠村(国家级历史文化名村、湖南省“文物大保护、大利用”示范点)的上甘棠村博物馆(湖南省首家村级博物馆),位于广东省中山市小榄镇的小榄民俗博物馆等,都坐落于历史文化名村(镇、街区)或具有鲜明民族文化特色的民族村(镇、街区)中,集中展示所在村(镇、街区)的历史文化与民俗风情,实现

了综合保护和展示村落(街区)文化的生态(社区)博物馆基本目的,具有生态(社区)博物馆的鲜明特点。如果能够在当地政府的支持下,以现有博物馆为基础,将博物馆与周边的文化遗产地或文化生态特色景区进行串联,统一规划,积极吸引当地村(居)民参与建设,即可以成为既符合专业标准,又不失文化特色的优秀的生态(社区)博物馆。

## (二)发展生态(社区)博物馆的重要意义

经过十余年的发展,我国的生态(社区)博物馆实践初见成效,从西部逐渐扩展至东中部地区,从专注于少数民族文化遗产扩展至关注整个中华民族文化遗产,为文化遗产保护和博物馆发展开辟了一条崭新的道路。具体来说,生态(社区)博物馆的效益和影响主要有以下几个方面:

### 1. 延续文化景观,保存珍贵文化记忆

我国生态(社区)博物馆的探索,遵循国际公认的文化遗产和自然遗产原地保护的理念,坚持采取真实性、整体性、原生态保护的原则,即不是将物化的文化载体搬到传统的博物馆里面,而是将其完整地保留在文化的原生地。保护的内容不仅包括当地文化古迹、民居建筑、文物文献、民族民俗、传统技艺、乡土知识等,还包括这些文化遗产赖以孕育和发展的周围自然环境,从而妥善地处理了民族传统文化的传承与发展中“鱼儿离不开水”关系的问题,使民族文化深深地根植于肥沃的生活土壤之中而得以生机勃勃地发展与延续。

例如福州三坊七巷社区博物馆结合三坊七巷街区的维修和保护,立足于三坊七巷文化内涵和地域文化特色,以众多的文物古迹、名人故居和民居街巷为载体,全面展示社区博物馆文化,2010年11月《三坊七巷社区博物馆规划》通过专家论证,确定三坊七巷社区博物馆先期做好一个核心展示馆、一个先期重点实施区域以及六条游线、若干处文化空间的工作,并在实践中不断地探索,最终形成以“地域+传统+记忆+居民”保护与展示的“一个核心展馆、各种类型的博物馆、展示馆”模式的社区博物馆架构雏形,全面展现传统建造工艺的建筑博物馆、忠实反映社区发展历史的地志博物馆、传承社区非物质文化的生态博物馆。深圳(保安)劳务工博物馆是全国第一家展示劳务工历史的博物馆,先见性地保护和征集了劳务工文化史料、史物,劳务工群体各类工作及生活见证

物,全方位、多角度反映劳务工生存状况及贡献,承担并组织劳务工课题研究,对劳务工现象及其社会问题进行深入细致的分析,有着重要的历史意义和现实意义。

### 2. 促进社会合作,提升民众文化自觉

生态(社区)博物馆是一种新型博物馆,特别强调发挥当地居民的主观能动性,积极投身和参与文化遗产保护和博物馆的发展。这与我国确立的以政府投入为主,动员全社会积极参与的文化遗产保护新体制的目标是一致的。我国生态(社区)博物馆的实践,一方面,政府加强统筹规划,加强基础设施建设,博物馆学、民族学、经济学、旅游学等领域的专家学者深入调查、研究和挖掘民族民俗文化,提供专业指导,另一方面,通过宣传普及,确立和增强了当地居民对自身文化的自觉和文化认同感、文化自豪感,文化遗产保护意识和责任感油然而生,投身和参与文化遗产保护和生态博物馆建设逐步成为自觉行为。

例如安吉生态博物馆由安吉县人民政府牵头建设,县长亲自担任安吉生态博物馆建设管理委员会主任,以“1个中心馆、12个专题馆、多个展示馆”为结构框架,充分动员各方力量,将整个县域范围内最具特色的人文、生态资源纳入保护展示的范围。贵州梭嘎生态博物馆成立了包括社区12个民族村寨的寨老在内的社区管理委员会,负责生态博物馆的日常运作和管理,并协助开展民族村寨的原状保护,协助管理民族村寨内的有关演出活动。广西以广西民族博物馆为龙头带动10个生态博物馆的建设,则形成了民族博物馆的科研力量和社区民众之间的互动互益体制。

### 3. 注重综合效益,促进区域和谐发展

我国生态(社区)博物馆在发展思路,确立了“既要保护文化遗产,又要促进经济社会发展”的指导思想,保护与利用并重,将文化遗产保护与改善经济社会发展状况有机统一起来,较好地解决文化遗产保护与人民群众生产生活的关系问题。生态(社区)博物馆通过政府投入和多渠道筹资等办法,不仅使文化遗产在生态博物馆理念的指导下得以有效保护,还推动了当地交通等基础设施建设,村容街貌、卫生状况和生活条件有较大的改善,并搭建了一个当地与外界沟通交流的桥梁,促进了以传统文化生态为核心资源的旅游发

展,有利于改善地方经济结构,改善居民生活,促进经济社会和谐发展。

比如地扞侗族人文生态博物馆,近年来,该馆重点帮助村寨民众培育生态种植养殖业和传统手工业,使传统产业模式与现代社会需求有机结合,从而推动当地社区经济社会的科学发展。以“手拉手”活动为例,由地扞侗族人文生态博物馆对有机红米从播种、育秧、施肥到收割进行全程质量监控,并评定等级、登记建档。同时,该馆还帮助地扞村民参与有机红米示范种植,并与相关城市家庭建立稳定的关系,实现农村家庭和城市家庭“手拉手”结对直销,通过组织消费者到访生产现场参观考察,促进乡村文化旅游发展,为西部地区生态博物馆的发展探索出了一种行之有效的模式。

### 三、面临的机遇与挑战

文化的多样性是人类社会活力的源泉和体现,是各个国家和民族宝贵的资源和财富。世界上不同国家、民族创造了丰富多彩、绚丽多姿的民族文化。当前,随着全球化趋势和现代化进程的加快,人类文明进入全球化和信息化的新时代,但同时也给世界带来“单一”的危险。强势文化对弱势文化的侵吞逐步加剧,削弱了人类历史地积累起来的文化资源和创新能力。保护民族文化遗产,捍卫民族文化的独立,维护文化的多样性,成为世界各国尤其是广大发展中国家面临的一个重大课题。

当今时代,博物馆的功能与职能,将再次从“保护藏品”延伸到“保护遗产”。“保护遗产”是时代对当代博物馆的呼唤,也是体现博物馆价值的需要。这一需要的实现,使博物馆工作者打开视野,面对多样化的文化资源,进入无限的发展空间。事实上,我国博物馆文化从起源阶段,就呈现出多样性态势,不同的类别、不同的地域,创造着不同的博物馆文化。当前,文化遗产保护的视野不断扩展,从文化遗产到自然遗产,从历史遗产到当代遗产,从物质遗产到非物质遗产,博物馆的保护、研究、展示空间,也必然从传统博物馆的“馆舍天地”,走向山川、田野、荒漠、水下等“大千世界”。正如 K·林奇(K. Lynch)所说,“空间与时间环境所形成的对于未来的态度本身就是改变世界的关键所在”。“原先栖身于一隅,也许自觉为其乐无

穷;当进入这‘大千世界’,更能感到自己‘任重而道远’”。由此,博物馆文化的展示空间从馆舍到社区、从城市到乡村、从地上到地下、从国内到国外,将文化遗产与自然遗产置于博物馆的广义范畴来认识,体现出外向的、多维的、以促进社会发展为己任、以满足公众需求为核心的发展思路和时代精神。博物馆功能与职能的拓展和深化,赋予 21 世纪博物馆工作者前所未有的用武之地。

我国生态(社区)博物馆的发展必须适应文化遗产保护和博物馆发展理念的变化和演进,逐步建立符合我国实际的科学发展模式,并为深化和拓展博物馆的工作视野和领域、在博物馆为社会及社会发展服务方面不断开展创新而进行有益的探索和实践,这是关系到当前正处于转型期的我国文化遗产保护和博物馆事业发展全局的重大课题。

生态(社区)博物馆建设是一种伟大的尝试和探索,在中国没有太多现成的经验可资借鉴,还处于起步阶段,没有形成完整的规模和体系。制约生态(社区)博物馆发展的主要问题:

一是缺乏科学规划,投入不足。政府层面普遍缺乏引导、支持生态(社区)博物馆建设和发展的有力措施。生态博物馆在布局上尚拘泥于民族地区、经济落后地区,社区博物馆则仅分布于一些大型、特大型城市,品类比较单一,与我国各地区文化遗产的丰富性、多样性、独特性不相适应。

二是调查研究需要深化,亟待建立有效理论支撑。由于国情的差异和时间较短,符合中国特点的生态(社区)博物馆理论体系尚在构建之中,生态(社区)博物馆的工作领域、对象、方法、规律、标准、规范有待进一步厘清和掌握,甚至有的地方将生态博物馆误认为是单纯保护自然环境。

三是社区居民的民主参与意识有待进一步加强。我国现有的生态(社区)博物馆多由地方政府或文物部门牵头主办,社区居(村)民和居(村)民自治组织的参与还相对有限,因此唤起和保持社区居民对自身传统文化的热爱和保护意识,成为制约生态(社区)博物馆发展的关键因素。

四是已经建成的生态(社区)博物馆的文化遗产保护、研究和展示、服务工作水平需要提高,应努力探索促进地区经济社会和谐发展的更多方式和途径。目前生态(社区)博物馆的文化产品比较



单一,结果是游客数量很多,而当地居民却不能有效增加更多的收入。同时,文化遗产的流失仍然非常严重。

#### 四、关于促进生态(社区)博物馆发展的思考

当前,随着改革开放的深入和现代化的快速推进,科技与经济进步所带来的人们的观念、生活方式等的变化,使传统文化面临着有史以来最强劲的一次冲击,其载体和表现形式正在迅速消失的情况日趋严重,许多具有历史、科学和艺术价值的传统建筑濒临毁灭,许多数年前、数十年前尚在使用的生产工具、生活用品正在迅速消失而未能及时征集保存,许多具有艺术价值和鲜明民族特色的工艺品大量流失。在系统总结既往经验和实践的基础上,大力推进生态(社区)博物馆发展,将为保护和传承民族文化遗产,促进经济社会可持续发展发挥不可替代的作用。为此,提出以下几点意见,与大家共同探讨。

##### (一)加强统筹,合理规划

生态(社区)博物馆发展是一个系统工程,不仅包括文化遗产保护,还包括基础设施和环境改造,需要按照科学发展观的要求有效整合资源,加强宏观指导和引导。

要充分认识发展生态(社区)博物馆的重要性,立足保护地域文化遗产、维护文化多样性,完善公共文化服务体系,将生态(社区)博物馆纳入各地文博事业发展规划和经济社会发展规划,使城乡建设规划的制定和实施与文化遗产保护和博物馆事业发展规划相协调,实现生态(社区)博物馆与当地经济社会发展的良性互动。

要坚持“规划先行”的原则,加强生态(社区)博物馆相关文化遗产和环境资源调查,紧紧围绕突出地域文化特色,科学制定生态(社区)博物馆发展规划。生态(社区)博物馆发展必须经过科学的条件评估与决策论证,要避免对生态(社区)博物馆理念的“误用”甚至“滥用”(比如以旅游为导向的“仿古一条街”或“民俗旅游村”模式),不切实际一哄而上。

文物部门要发挥行业主管职责,提供理念、方法和技术上的智力支持,指导将生态(社区)博物馆发展与历史文化名村(镇)、街保护,民族民间文化遗产、20世纪遗产、工业遗产等新型文化遗产

保护工作有机结合起来,深入调查和挖掘传统民居建筑、社会、民俗等文化遗产资源和环境资源,开展传统产业流程的整理、研究,加强文物保护基础工作,增强特色村镇、乡村、街区的保护力度,不断地充实生态(社区)博物馆的文化内涵,为生态(社区)博物馆的科学规划提供有力保障。

##### (二)突出重点,积极探索

要遵循生态(社区)博物馆的基本规律,结合实际情况不断丰富和完善发展模式。要突出重点,依托历史文化名村(镇)、街区等保存文化遗产特别丰富的村庄、街道,发展具有丰富文化内涵和鲜明个性特点的生态(社区)博物馆。

生态(社区)博物馆是西方后工业时代的产物。从社会基础条件看,我国经济发展水平较高的东中部地区应该更有优势试行灵活有效的政策措施,依托历史文化遗产丰厚、传统文化生态保持较完整并具有特殊价值的城镇、村落或特定区域,加快建设具有民族民间特色的生态(社区)博物馆或文物资料保护展示中心,加强乡土建筑、民间民俗文化遗产的保护、抢救、发掘、整理和展示宣传,率先建立科学有效的民族民间文化遗产保护机制。

同时要抓住国家“兴边富民行动”、西部大开发正在全面推进的机遇,努力推进西部和民族地区发展民族文化类生态(社区)博物馆,切实维护地区文化的多样性和特殊价值。

要强化生态(社区)博物馆整体保护文化遗产的功能。生态(社区)博物馆要保护展现历史文化村落、街区富有地方特色和集体记忆的文化空间,要将古民居、文物等与其相关的民俗活动、传统手工艺技能保护和传承相结合,实现文化遗产的整体性和真实性保护。要做好原有村落、社区的文化氛围和活态多元风貌的保护,村落、社区文化传承人及原住民的保留,村落、社区文化活动的挖掘与丰富等工作,并注重遗产所在地的自然环境保护,做到文化遗产与人们生活、自然环境和谐相处。

##### (三)多方协作,共促发展

生态(社区)博物馆既是乡村、街区文化多样性保护的阵地,也是乡村、街区自然环境保护的桥头堡,是村(居)民自我反思、民主管理和对外文化交流的桥梁,还是带动当地旅游和经济建设的助推器。

要推广和完善“政府支持,专家指导,居民主导”的生态(社区)博物馆发展模式,共同关注,多方协作,建立生态(社区)博物馆可持续发展的长效机制。要在党委、政府的支持下,加强文物行政部门与发展和改革、财政、建设、旅游、环保、民族、文化、农业、水利、交通等相关部门的联动,并鼓励社会力量支援,加大投入,多方共同推进生态(社区)博物馆发展。

《国家文物博物馆事业“十二五”规划》对发展生态(社区)博物馆提出了要求。为加强引导,国家文物局将开展生态(社区)博物馆示范点建设,对首批生态(社区)博物馆示范点予以了授牌,并着手组织编制相关发展规划,积极争取财政专项支持,扶持重点生态(社区)博物馆的发展,科学构建全国的生态(社区)博物馆体系。

各地也要根据区域历史文化遗产资源和特色,结合历史文化名村镇、街区保护,立足完善文化基础设施建设和构建公共文化服务体系,抓紧研究制订生态(社区)博物馆发展专项规划,合理布局,实事求是,量力而行。在具体实施中文物行政部门要发挥专业指导作用,积极争取相关部门的配合支持,整合资源,加大投入,不断完善生态博物馆基础设施条件,促进提高展示服务水平。

#### (四)动员民众,惠及民生

生态(社区)博物馆作为一种社区性的文化遗产与生态环境的传承与教育中心,村(居)民等社区民众的支持和参与是生态(社区)博物馆发展的关键因素。

要加强宣传,积极探索按照责、权、利相一致的原则,多种方式调动社区居民特别是年轻人保护文化遗产、发展生态(社区)博物馆的积极性,形成“遗产保护人人有责,保护成果人人共享”的和谐局面。

要重点做好传统民居及其住民生活习俗、历史古迹、传统手工技艺等文化遗产密集点及相关人文环境、生态环境的维护,并通过文物保护资料中心配套的高水平陈列展览及相关文化活动,普及科学的生存与发展理念,确立和增强当地居民对自身文化的自觉和文化认同感、文化自豪感,引导和规范当地居民在和谐和经过适当改善的条件下从事传统生产生活与文化遗产,投身和参与文

化遗产保护和生态(社区)博物馆发展逐步成为自觉行为。

要通过生态(社区)博物馆的发展,充分挖掘相关文化遗产资源的内涵,依托旅游观光、文化休闲产业,科学、合理地发挥生态(社区)博物馆推动经济社会发展的特有作用,促进资源优势转化为经济优势,推动各地区特别是农村、民族地区的产业调整。

生态(社区)博物馆发展旅游要坚持科学发展观,因地制宜,统筹规划,整合资源,务求实效,必须有助于文化遗产和生态环境的保护,必须有助于维护和改善为旅游者提供当地特色产品和服务的传统生活和生产环境,必须符合《中华人民共和国文物保护法》等有关法律法规的规定。

#### (五)加强研究,指导实践

研究要与实际工作中存在的问题紧密结合,研究必须回答问题、解决问题和指导工作。要依托中国博物馆协会、有关高等院校和科研单位以及社会专业力量,组织深入开展生态(社区)博物馆和民间民俗文化遗产保护状况调查研究,提出有针对性的对策建议,切实掌握生态(社区)博物馆理论和工作规律,借鉴国际先进理论、理念和实践经验,形成符合中国国情、具有较强针对性和适用性的生态(社区)博物馆理论体系,提高对生态(社区)博物馆的认识水平。

在此基础上抓紧制定和完善生态(社区)博物馆建设和发展的评估标准,建立相应的咨询、指导、协调、督察和管理考核机制,确保生态(社区)博物馆正确地实现其运营目标,最大限度地追求自然与文化、遗产与现实以及相关方面的利益与和谐。近期,国家文物局博物馆与社会文物司已委托中央民族大学等机构的有关专家开展“生态(社区)博物馆建设指南”的研究编制,将广泛征求意见后适时发布提供各地参考运用。

当前,党和政府高度重视保护和传承民族文化遗产,突出强调文化遗产在推进现代化建设和民族复兴伟大进程中的特殊作用,这是我们做好生态(社区)博物馆和文化遗产保护工作的最佳时机。

生态(社区)博物馆的思想产生在后工业社会,无论国内还是国外,生态(社区)博物馆的历史都不长,还在试验和探索之中。在贵州创立我国

第一批生态博物馆时,中国和挪威的专家们提出了“六枝原则”,其中第8条是:“生态博物馆没有固定的模式,因文化及社会的不同条件而千差万别。”其含义是生态博物馆的思想在不断发展,并没有一个标准的定义;生态博物馆的方法在不断创新,并没有一个标准的模式;生态博物馆的核心

理念在于在文化的原生地保护文化并且由文化的主人保护自己,而具体保护方法则千差万别。因此,我们应该解放思想,本着中国生态(社区)博物馆本土化、特色化的原则,大胆实践,积极探索,创新生态(社区)博物馆发展途径。

(摘自《中国文物报》2011年8月31日第3版)

# 浅析心理学在文博讲解工作中的导向作用

杨红娟

文博讲解工作是沟通博物馆与观众的桥梁和纽带,在博物馆功能作用的发挥上、对外形象的提升上以及与观众的信息互动上都起着举足轻重的作用。文博讲解服务既是一种功能性服务,更是一种心理性服务。讲解员如何做到讲解服务细节化?如何满足日益增多的不同年龄、不同类型、不同动机的观众的心理需求?如何通过对自身和观众心理因素的把握来提升文博讲解水平?本文旨在要求讲解员应具备的基本心理品质,了解和探析观众的基本心理需求的基础上,提出在文博讲解工作中应采取相应的心理策略,以达到个性化服务的目的。

## 一、讲解员应具备的心理品质

讲解员的心理状态就像无声的语言,时刻影响着观众的心理,其心理品质也直接影响到观众的参观行为和满意度。因此,讲解员应具有与其工作相适应的心理品质,以调节支配自己的心理活动和行为方式,更好地为观众提供讲解接待服务。

### (一)兴趣的多样化

讲解员的兴趣应该是广泛的,应在精通业务知识的基础上,发展自己多方面的兴趣爱好。丰富的知识是讲解工作的基础,而广泛的兴趣又是其入门的先导,上至天文下至地理,中外的史地、政经、文化艺术、建筑、宗教、美学、民俗等,必须具备精本职、通相关、懂邻近的渊博知识,凡是观众想知道了解的,讲解员都应该懂一点,最好有一定的程度,这样才能使参观者获得最大的精神享受。

### (二)性格的外向型

很多大中型博物馆在选择讲解员时特别重视个性品质,要求具有爱他人、爱同各种类型的人打交道的热情性格。做讲解员的人最好是多血质、

外向型的人,永远精力充沛,情绪饱满,性情温和,善于交际,热情助人,才能使观众受这种乐观的个性感染,达到良好的参观效果。

### (三)情感的奔放性

情感是人对客观事物的一种好恶的心理倾向。讲解情感即讲解员本身的一般情感(主要指对观众的态度)和对文物、标本及陈列的审美情感(主要指对文物、标本及陈列内涵价值的认识)。讲解员的情感因素会通过其行为、表情表现出来,并直接影响到观众的参观情感,从而影响讲解效果;不同需求、不同个性的观众也会引起讲解员不同的态度,产生不同的情感体验,导致不同的接待行为。讲解员强烈而积极的情感可推动讲解服务,有益于观众的参观游览活动。

### (四)能力的全面性

讲解员除了应有广博的知识,还应具备观察、注意、记忆、思维、判断能力,语言表达能力,组织交际能力和应变能力等。讲解员通过观察观众言谈举止、面部表情、神态的变化来掌握观众的心理活动,准确地判断观众的需求和意图,了解观众的兴趣指向和气质特点,从中寻觅观众心理变化的线索脉络,采取相应的讲解服务措施。良好的语言表达能力是做好讲解服务的关键,可以引发观众内心的好感,增强观众的信任感,使其产生愉快的情感体验,获得心理上的满足。较强的组织交际能力及应变能力可以促进讲解员与观众之间的感情交流,可以创造和谐的讲解氛围,有助于推动整个讲解服务活动。

## 二、观众在博物馆游览参观中的心理需求

### (一)求尊重的心理

美国心理学家马斯洛的“需求层次理论”将

人的需求分为生存、安全、情感、尊重和自我实现五个层次。其中尊重的需求分为内部尊重和外部尊重,即自尊和他尊。包括①渴望实力、成就、适应性和面对外界的自信心以及渴望独立与自由;②渴望名誉与声望,渴望来自别人的尊重、赏识、注意等<sup>⑤</sup>。尊重需求的满足,能使人对自己充满信心,对社会满腔热情,体验到自己存在的价值。

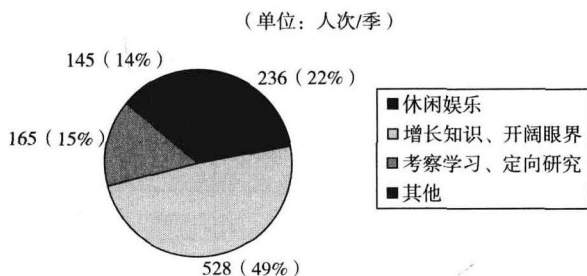
当今社会下,观众的个人意识增强,以更高层次的精神享受为参观动机,以实现心理满足为目的的参观理念更明确,希望得到尊重的要求也日渐强烈。个体需求一旦得不到满足,就会扭头走开,甚至从此远离。博物馆作为体验生活、学习文化、触摸历史、接受教育的最文明、最高雅、最理想的场所,为了满足观众的受尊重、自我实现的心理需求,体现人性化服务,除了硬件服务外,必须抓好最重要、最关键的软件服务——讲解接待服务,正如古德所说:“博物馆不在于它拥有什么,而在于它以其有用的资源作什么。”讲解接待服务将直接让走进博物馆的观众体验到是否被尊重,也将直接影响到观众是否再次走进博物馆。

### (二)求知的心理

以如皋市李昌钰刑侦技术博物馆为例做了一项数据统计和调查:

通过数据可以看出,到李昌钰刑侦技术博物馆以增长知识、开阔眼界为参观目的的群体占49%,为博物馆观众的主要来源之一。对于文博工作者来说,如何利用好这一文化平台,凭借文物资源的优势,让更多的人开心地走进博物馆,快乐地学到历史和文物知识,了解当地的风土人情,满足其求知欲,更好地发挥爱国主义教育基地的作用,已是文博工作者必须加以重视的问题。

表一 李昌钰刑侦技术博物馆(2011年一季度)  
观众参观数据分析



随着经济社会的快速发展,外界环境中的竞争力和压力越来越大,人们对自身的修养和内涵的要求也随之提高,就会通过各种方式来“充电”以完善和充实自己。作为民众休闲场所和对外文化传播的博物馆,更是一个文化补习的地方,它的功能定位和发展方向迎合了现代观众的这种求知需求。可见,增长见识、充实自己已成为民众参观博物馆的愿望。

### (三)求美的心理

人对美的追求,在于提高人的精神境界、促进与实现人的发展。观众走进博物馆,第一感官体会首先是对美的直观感受和内心体验,其次才是更深层、更内涵的知识探寻。博物馆不是图片文字的排列组合,也不是文物的简单堆砌,而是将现有的资源进行整合设计,以独特、个性的表现形式,以灵活、多变的讲解方式进行二次创作而展示给观众的艺术品。巴黎卢浮宫被人们誉为艺术的殿堂,就是因为它不管在陈列展示上,还是建筑设计上,都达到了视觉的完美效果,让人的审美心理得到了最充分的享受和满足。

审美心理是人们的美感在产生和体验中的知、情、意的活动过程<sup>⑥</sup>。如何抓住观众参观博物馆时的这种审美心理?除了要求展览内容的丰富充实、表现形式的多样化、多媒体运用的先进性之外,讲解员仪表、仪态、语言的美感,以及对陈列展览中美的领悟及解读,直接影响着观众的审美心理。讲解员正确的美感应符合现阶段人们的审美及综合的审美标准,适应观众对审美的一般心理需求与欲望,并且对陈列展览有一定的审美趋同性。在文博讲解过程中,既要照顾所有观众的共同审美情绪,又要适当顾及个别观众的审美要求,通过审美引发观众积极的情感体验。

## 三、讲解接待服务中的主要心理策略

(一)利用心理暗示法对观众进行积极、正确、客观的引导

心理暗示是指人接受外界或他人的愿望、观念、情绪、判断、态度影响的心理特点,是个体无意中接受这种信息,从而做出相应的反应的一种心理现象<sup>⑦</sup>。当讲解员提供讲解服务时,其言谈举止、行为方式都会给观众留下深刻的影响,这就是一种心理暗示。那么我们或许可以认为:讲解服

务,实际就是讲解员通过自身行为对观众进行信息传递的一种心理暗示的过程。当人处于陌生的环境时,会根据以往形成的经验,捕捉环境中的蛛丝马迹,来迅速做出判断,这种捕捉的过程,也是受暗示的过程,希望能够接受他人的指导,作为不完善的“自我”的补充,这是暗示作用的积极面,是作为“自我”和“主见”的补充和辅助<sup>⑥</sup>。

观众初次来到博物馆这个陌生的环境中,心理容易产生这种受暗示状态,讲解员的心理暗示便会起到非常重要的效果。以如皋市博物馆为例,观众从南大门走进博物馆,首先是对博物馆与人民公园的界限划分、购票情况以及参观范围产生好奇,那么就要求讲解人员灵敏地捕捉到这种信息,及时给予心理的暗示与回应,向观众简要介绍博物馆是以一楼两院的格局为特色,人民公园以水绘十二景为其游览特点;在对外开放形式上,博物馆实行免费开放,人民公园为购票制。观众对客观情况有了前期的了解和把握后,更容易对讲解员产生信任感和认同感,这种受暗示的心理在整个参观过程中更容易得到体现。

(二)利用因势利导法对观众进行合理、合情、合常规的心理疏通

“因势”就是要承认、尊重、顺应和利用观众追求心理和谐这一趋势。“利导”就是对观众的行为施加影响,使观众采取合乎规定的行为。即讲解员努力使观众的生理和心理需要得到合理的满足,为观众的内心压力寻找一条合理的释放途径,把以理服人与以情感人相结合,因势利导地做好讲解服务工作。

讲解员正确的心理疏通法反映在对讲解工作崇高的使命感和责任感,进而发展为对观众的友谊感,并且在讲解接待服务中努力保持积极的情

感,并控制自己消极情感的产生。以积极健康的动作、表情等情绪来有效地感染观众,激起他们强烈积极的心理体验,以产生良好的参观效果。对观众不合理的要求以平静、耐心的态度以期观众的谅解,不应流露不耐烦的情绪或失去理智地与观众争吵。更应努力把自己深厚积极的情感稳固而持久地维持在为观众服务的行动上,给观众以愉快的、肯定的、积极的情感体验。

(三)利用兴趣的能动性特点对观众进行激励与感染

兴趣是人们力求认识某种事物或活动的心理倾向,具有能动的特色。从兴趣的程度来说,它可以增加也可以减弱;从内容来说,它可以随时转移,由某种兴趣转到另一种兴趣,或因外界事物的刺激产生一种新的兴趣,兴趣的能动性特点为讲解服务工作增加了能动性。

兴趣的能动性与参观动机、参观对象有着密切的联系。参观动机越强,参观时的兴趣越浓;参观动机不强,兴趣也会随之大打折扣;讲解内容越有深度、讲解方式越有针对性,观众的兴趣越浓厚,反之,则会减弱。我们仍以如皋市李昌钰刑侦技术博物馆为例进行说明(表二)。

由表二得知:到李昌钰刑侦技术博物馆参观的群体以定向研究的行业内人士,增长见识、充实知识的散客以及学生群体为主,分别占全季度参观总人数的20%、24%和31%。由于参观动机的强弱不同,产生的参观兴趣也表现出浓厚或淡薄。

激发观众兴趣的激励因素主要是直观形象和语言。良好的嗓音条件和语言表达能力有助于创造和谐的讲解氛围,促进观众的参观游览行为,满足其心理需求。用富有感情色彩的语言艺术揭示展品背后的价值,用生动活泼而幽默风趣的语言

表二 如皋市李昌钰刑侦技术博物馆(2010年三季度)观众参观动机数据统计表(单位:人次/月)

参观时间 \ 参观动机 参观人数	以视察工作为主的各级领导	以定向研究为主的公安部门及博物馆同行	以增长见识、开阔视野的普通散客	以休闲娱乐、放松心情为主的旅游团体	以充实知识、陶冶情操为主的学生群体
7月	87	136	183	95	286
8月	53	196	167	123	215
9月	96	203	289	158	308
三季度合计	236	535	639	376	809

魅力感染观众,让观众得到一种艺术享受,从而激发其兴趣。

(四)根据观众的背景及自身特点为之提供灵活多变、独特个性的讲解服务

博物馆受众群是一个多层次、多类型、庞大而复杂的结构体系。不仅要全方位地研究各类观众心理特征,还要划分观众层次以及观众结构。从不同的角度,用不同的方法可以对观众做出不同的层次划分。从年龄上分为儿童、青少年、中年、老年四大类;从气质上分为胆汁质、多血质、黏液质和抑郁质四种类型。

儿童对形象吸引人、色彩鲜艳的对象投入很大的关注,同时在参观中好动、注意力不稳定,意志力差,大脑易兴奋、易疲劳,好奇心强,可塑性强。青少年观众,尤其是学生对新奇的和自己所学知识有关联的对象比较感兴趣,参观过程中表情生动、情绪跳跃性较大、关注的持久性较差,偶尔会做记录。中年观众,有丰富的经验和知识积累,是充分发挥其能力的高峰时期,往往是单位的中坚骨干,他们对展览有求专性,求实用性,他们性情较稳定,个性成熟,对问题有较深入的理解,并会发表自己独到的见解。老年观众,可能对一定的领域有很深的研究,对自己特别关注的对象有很强的兴趣。参观中有一定的保守心态,对新的东西不易接受,对体现过去生活经历及历史事件的一些展览会投入很大的关注,有自己的观点,不易被改变。

不同的年龄段要采取不同的讲解方法与技巧,讲解的方式、内容、深度、语言及神态,都应有针对性地为之服务。比如对儿童的讲解服务:内容的选择上就该侧重于浅显易懂、图文并茂、直观感强、允许动手的陈列展览;时间的安排上对自然陈列的参观时间应多于其他陈列;语言语气上相对要做到活泼快乐、甜美亲昵、充满爱心、拉长尾音、重点内容加强重复等;肢体形态上更要注重手势的比划、丰富的表情、灵动的引导、欢快的配合。

气质是指某个人典型地表现于心理过程的强度、心理过程的速度和稳定性,以及心理活动的指向性特点<sup>①</sup>。它是心理状态在人的体态上的反映,不同的心理状态表象为不同的气质。古希腊医生将气质分为四种类型,胆汁质类型的观众,精力充

沛,情绪发生快而强,言语动作急速而难于自制,内心外露,率直、热情、易怒、急躁、果敢,参观过程中可能会表现出急不可耐、稍微一点不满便会大声埋怨;多血质气质的观众,活泼爱动,富于生气,表情丰富,思维言语动作敏捷,乐观、亲切、浮躁、轻率,参观中可能会对某一件展品容易感兴趣,同时也容易将兴趣转移到另一件展品,喜欢与人交流、调节气氛;黏液质类型的观众,沉着安静,情绪发生慢而弱,思维言语动作迟缓,内心少外露,坚毅、执拗、淡漠,参观速度会很从容,对展览内容、文字说明可能会认真去阅读、去品味,不容易受外界环境干扰,态度不卑不亢;抑郁质气质类型的观众,柔弱易倦,情绪发生慢而强,易感而富于自我体验,言语动作细小无力,胆小、忸怩、孤僻,参观中沉默少言,对讲解员的讲解语言和环境好坏体会深刻。

针对不同气质类型的观众,应采取不同的、多样的、个性化的讲解服务。比如:接待抑郁质类型的观众,讲解时要注重心理的暗示与疏通,捕捉观众内心的情绪变化和感情需求,不能只顾顺着自己的思路进行信息传递,言语措辞的运用上要尽量委婉,肢体形态更不宜太夸张、浮躁、多变,使观众有自己的思考空间,隐而不露、润物无声。

总之,在文博讲解工作中,讲解员既要了解和把握自身的心理品质和心理活动,更要捕捉和分析观众的心理需求和情感需要,用诚恳的态度去引导观众、用积极的情绪去带动观众、用热情的言语去激励观众、用细腻的关怀去感化观众。只有熟悉和掌握了双方的心理特点,只有将观众的心理需求作为对自身工作的激励与督促,才能更有针对性地提供服务,完善服务理念、提高服务水平。

注释:

①刘纯《旅游心理学》,第五章《旅游动机》,高等教育出版社,2002年。

②黄晓宏《博物馆观众心理学浅析》,《中国博物馆》2003年第5期。

③《心理暗示》,朱彤《日常生活中的心理学》,金城出版社,2007年。

④同③。

⑤李念红《博物馆观众接待中的心理学知识》,《中国文物报》2007年11月。

# 建立公共文化服务指标体系 提升博物馆公众服务能力

王 鑫

自2004年5月1日开始,由文化部和国家文物局联合发出通知,要求公共文化设施加大开放力度,向未成年人等社会群体免费开放。到2008年1月23日,中宣部、财政部、文化部、国家文物局联合下发《关于全国博物馆、纪念馆免费开放的通知》(以下简称《通知》)。根据《通知》,全国各级文化文物部门归口管理的公共博物馆、纪念馆,全国爱国主义教育示范基地全部实行免费开放。纵观近年来我国博物馆事业的发展,文物博物馆免费开放惠民工程已取得一定的成效,得到了社会各界的热烈响应,取得了多方面的积极效果。从观众人数来看,免费开放观众量有了大幅度增加。各馆平均人数都增加近一倍,有的甚至几倍;有的博物馆多在便民服务上下工夫,加大送展到农村、社区、学校的力度,让公众足不出户就可以享受博物馆文化。积极推进博物馆信息化建设,博物馆网站的建设大大增强了博物馆文化的辐射力,为公众提供了更广泛的服务。

然而随着时间的推移,媒体报道消息的减少甚至消失,很多免费博物馆重新又回到门庭冷落的境况中。博物馆收费时冷冷清清,乍一免费则人潮汹涌,这种现象说明,不少人是把参观博物馆当做一种休闲娱乐活动对待的。这种认识与博物馆实行免费开放的本意,可谓是背道而驰。分析其中原因,可能有以下方面:

一是博物馆免费开放范围有限。根据《通知》精神,中央级文化文物部门归口管理的博物馆,各省级综合博物馆,各级宣传和文化文物部门归口管理的列入全国爱国主义教育基地的博物馆、纪念馆,浙江、福建、湖北、江西、安徽、甘肃和新疆

7个省(区)文化文物系统归口管理的全部省、市、县级博物馆向社会免费开放。由此可见并不是所有的博物馆、纪念馆都在免费开放之列。

二是部分博物馆的自身特色有限。由于各地经济发展状况和主管部门重视程度的差异,各地博物馆建设中往往缺少合理的规划和科学的论证,没有完全按照功能优先的原则凸现特色、合理定位,普遍存在结构布局欠合理、功能配套不健全、发展状况不平衡、定位欠明确、体系欠完善的问题,也影响了博物馆建成后使用功能和社会作用的发挥。在现有国有中小型博物馆中,综合、历史馆偏多,专题、特色馆偏少,办馆形式相对单一。部分小型博物馆种类趋同、缺乏特色,与构建富有地域特色的博物馆网络体系要求还有差距。

三是博物馆资金、人员等方面有限。资金的限制使博物馆长期无力增加藏品、更换展览、扩充展厅,展览内容单一,形成了“有馆无藏”的状况。再加上免费开放,涌来的人潮出乎博物馆意料,超过了博物馆的承受能力,工作人员服务意识不强,免费后各方面的服务措施跟不上,致使观众乘兴而来败兴而归。对公众来说,他们需要的不只是一顿免费的午餐,更应是一场文化的盛宴。这需要博物馆不断提高展示传播水平,不断拓展服务领域、方式和手段,提供更加人性化的服务设施和服务项目,努力强化文化的感染力和辐射力。

四是广大市民“博物馆意识”有限。很多人去参观博物馆,都还是凑热闹的“赶集式思维”,把参观当做休闲娱乐甚至赚便宜,失去了参观行为中感受历史、学习知识、接受文化熏陶的核心价值。据报道,我国不少博物馆免费开放之初,拥挤的人



群、嘈杂的声音、不文明的行为、污浊的空气,使博物馆原本幽雅的环境变得与游乐场无异,观众们无法细细品味展览的内涵,参观质量大打折扣。博物馆免费开放,除了要有适应免费开放的硬件服务设施、通俗易懂多层次提供信息的陈列展览外,还需要有培养和引导文明参观的行之有效的手段。

公共文化服务在我国虽不能说是新生事物,但对于如何评价政府的公共文化服务绩效还缺乏科学系统的指标体系,这对于公共文化服务的进一步拓展和完善起到一定的制约作用。因此,当前迫切需要建立一套符合社情民意和时代发展要求的、科学性与公正性有机结合的公共文化服务指标体系,其作用就是反映公共文化服务的现状、跟踪监测公共文化服务的过程、预测和计划公共文化服务的结果、衡量和比较公共文化服务的发展。在老百姓看来,以人民福祉为内核的生活品质评价体系,是以人为本的指标体系。公共文化服务作为生活品质的重要部分,其指标体系应以服务效能为依据,以结果为导向,以资源共享率和公众满意度为标准。

### 一、博物馆是公共文化服务的中坚力量

博物馆最早的古代形态无论在西方还是中国都只有一个职能,即收藏。这一阶段的博物馆文化纯属帝王将相和贵族文化,与公众无关;博物馆文化现象处于封闭之中。在近代早期形态中,博物馆的第一职能即“收藏”职能进一步完善,鉴于藏品数量与品种的巨大发展,藏品管理的科学化要求日益迫切,于是博物馆的第二职能——“研究”职能便从收藏职能中独立出来,实现了博物馆发展史上内部业务的第一次大分工。17世纪中叶的欧洲产业革命,使文化教育成为重要的社会问题,博物馆于是由少数社会精英共享,逐渐开始向社会各阶层公众开放,变为社会教育活动的公共机构。“教育”作为博物馆的第三大职能便顺应时代新的要求而诞生,与原有的收藏和研究职能形成三足鼎立局面一直影响到今天。博物馆演变的历史表明,不同时代对博物馆社会功能有着不同的需求;博物馆永葆生机体现存在价值的法则始终是适应时代的需求,拓展或者强化相应的社会功能。自20世纪70年代开始,西方发达的工

业化国家陆续进入“服务经济”时代,“服务”对促进经济与社会的发展开始起着全新而强劲的推动作用。在这一时代,博物馆的社会化使得博物馆与社会的关联度日益紧密,以人为本、强化服务功能、构建服务体系、提升服务质量等等,逐渐被西方博物馆奉为立馆之本,以及根植于社会并履行社会责任的最新最重要的手段。“服务”理念的确定与公共服务的强化,使西方的博物馆焕发出蓬勃的生机和无穷的时代魅力,其社会与公众对博物馆的亲近和拥戴,与同时期我国博物馆界“门庭冷清车马稀”的尴尬局面形成了巨大的反差。

2005年10月《中共中央关于制定国民经济和社会发展的第十一个五年规划的建议》中提出了“加大政府对文化事业的投入,逐步形成覆盖全社会的比较完备的公共文化服务体系”。2007年6月,中共中央政治局召开会议,研究加强公共文化服务体系建设,并于8月由中共中央办公厅、国务院办公厅下发了《关于加强公共文化服务体系建设的若干意见》,明确了公共文化服务体系建设的指导思想和目标任务,制定了关于推进公共文化服务体系建设的政策措施,对重大公共文化服务工程的实施、公共文化产品的生产供给能力的增强作了具体的部署。由此“社会主义公共文化服务体系建设”成为我国各级党委政府以及学界所关注的中心议题之一。博物馆作为公益性文化事业单位,是我国公共文化服务体系的重要组成部分,为人民群众提供高质量的精神文化产品与服务、保障公民的基本文化权益是其应尽的社会职责。近年来,我国各地均不同程度地重视了博物馆建设。表现之一是博物馆场馆建设步伐加快,博物馆基础工作取得实效。目前已初步形成了以历史类博物馆为基础、专题性博物馆为特色;以国有博物馆为主导,非国有博物馆为补充;以文化文物系统管理的博物馆为主干,行业博物馆、私人博物馆为辅助的博物馆体系。二是人才培养得到重视,队伍建设初见成效。通过培训、交流、考察、论坛等形式逐步培养了一支业务精、能力强的博物馆专业队伍,形成了老中青三代人才梯次,为博物馆事业的可持续发展提供了人才保证。三是政府财政加大投入,博物馆自身“造血”功能进一步增强。自“十五”以来,各级政府和相关主管部门十分重视博物馆事业的发展,把相关项目