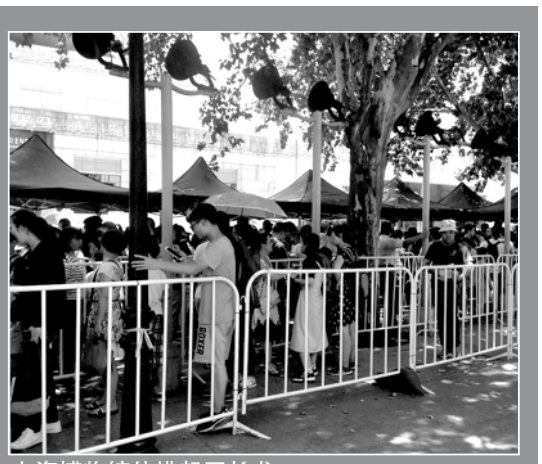
上海博物馆人性化服务应对“夏日大客流”

酷暑排队观展 另一种“热火朝天”

这几天极端高温日，上海博物馆的“大英博物馆百物展：浓缩的世界史”依然是人潮汹涌。作为上海近10年来最火爆的艺术展览，充满了奇思妙想的创意，而这次展览注定会深刻地改变上海公立博物馆、美术馆的运作模式，并且这个展览的许多经验，将会对未来产生深远影响。

青年报记者 郦亮

上海博物馆为排队的市民设遮阳长廊。



上海博物馆外排起了长龙。

市民观赏奥杜威手斧。 青年报记者 吴恺 摄

“博物馆奇妙夜”变成现实

7月7日晚6点，上海博物馆为“大英博物馆百物展：浓缩的世界史”首开夜场。就此在上海公立博物馆和美术馆的展览史上写下了具有象征意味的一笔。

多年来“博物馆奇妙夜”一直是很多观众的梦想——因为那部著名的电影。在电影里，每当夜幕降临，观众离场，博物馆里就会发生很多意想不到的事情。所以“博物馆奇妙夜”这个名词俨然也就成为了夜幕下的探宝、发现、具有奇幻色彩的一种参观博物馆的心态，是很多观众朝思暮想的。

在过去很多年，这种“博物馆奇妙夜”的夜场开放方式，只是上海公立博物馆的一个点缀而已。比如在“国际博物馆日”当天开放一下夜场。上海博物馆在2002年“周秦汉唐文明大展”也做过一次无前例的全天连轴开放，展览一直持续到午夜12点。

当然，这都不是一种真正意义上的夜场。博物馆做夜场应该是一种固定的开放方式，还具有一系列运营的模式相配套。而这一点终于在此次“大英博物馆百物展”中成为了现实。为了对展览的大客流进行分流，并且给上班族一个宽松充裕的参观时段，上博这次决定开设首个固定的夜场。时间就定在展览期间每周五的晚上6点到9点。

7月7日是首个夜场，7月14日是第二个夜场，青年报记者都去现场进行了观察。发现夜场参观的舒适度普遍比日场要好得多。不仅秩序井然，而且观众的密度也远远小于日场。这恐怕也正是“博物馆奇妙夜”的夜场在全世界范围内如此风靡的原因。当然，夜场舒适度的背后，是有一系列运营机制的紧密配合。

此次上海博物馆就针对夜场运用最新网络技术，采取了微信预约制（2002年周秦汉唐文明大展时还没有微信），每个夜场放1500个名额，供观众免费抢票。这些名额还是分时段的，不按时段来，就无法进馆参观。这样的结果就是，在青年报记者到场观察的每一个夜场，每一时段的观众量都比较平均，几乎不用排队即可入场。这也就大大增加了参观的舒适度。

应该说，此次固定夜场的设立，为上海公立博物馆日后开启夜场模式提供了经验。“博物馆奇妙夜”在这座城市变成一个普遍的现实，已经不是那么遥不可及了。

“海选展品”改变办展模式

不可否认，当观众们站在“大英博物馆”第101件展品“二维码”面前时，他们都会有一个想法：这确实是一个“噱头”。首先这个展品很“聪明”——几乎没有任何成本，只是一张打印出来的二维码，但是又非常巧妙，因为这确实代表了上海这样国际大都市人们的一种生活方式。其次，这个展品也因为过于“聪明”了，也让人感觉到过于讨巧，和概念中的博物馆的展品很不一样。这其实也很考验观众的接受度。

是噱头也罢，是创新也好，不能不说，大英博物馆举办这个全球巡回展览时每到一地便在当地征集第101件展品的奇思妙想，确实非常管用。这当然主要是针对当地观众而言的。而对于这个创意，大英博物馆馆长哈特维希·费舍尔是这样说的：“我们每到一个地方巡展，都会让当地博物馆展示一件与本地有关的展品，未来，等做够了100场巡展，届时将每个地方多出来的那件文物合起来，又是100件文物，这将呈现出我们当下的世界简史。”

之前，“大英博物馆百物展”已经去过很多地方，第101件展品的产生过程各有不同。上海博物馆这次采取的是一种比较开放的方式。今年3月，上海博物馆曾在官方微信平台上征集第101件展品的公众方案，在观众的积极参与下，通过专家评审，最佳的十种方案分别为上海高科技产业的一张名片——北斗卫星导航系统模型、上海博物馆的二维码牌、共享单车、快递、人（所有参观者）、上海光源（SSRF）技术应用、手机、网络、移动支付和云技术。最终二维码成为最终赢家。

在青年报记者的印象中，这种“观众海选＋评委评审”的展品遴选方式，应该是上海公立博物馆在大型展览中首次采用。博物馆在很多人心目中是很神圣的，高高在上。但是神圣有余，亲近却不足。至于展品，那更是“我给你看什么，你就看什么”，观众从来都是一个被动的接收者，没有话语权的。但是这次在第101展品的遴选过程中，这种固有的模式开始松动。观众成为展览的组织者之一。这也是博物馆走向大众的一种体现。

已经有一种声音认为，这种“海选展品”的方式应该推广。过去那种博物馆和观众相对隔阂的状态应该被打破，博物馆办展览的时候起码也应该听听观众到底想看什么样的展览，这样，知识的传播率才可能提高。

人性化服务应对“大客流”

昨日上午11点左右，室外温度已经超过37℃。上海博物馆南广场上的喷雾风扇全部开启，遮阳伞下蛇形排队的观众立刻感觉到凉快了不少，有的观众甚至喊了一声“爽”。自从上海出梅，进入酷暑阶段，上博门口每天都会出现这一幕。

在青年报记者的印象中，排队看展览在上海还是不少见的，但是排那么长的队（最厉害时，要排2个小时），又是在这样极端酷暑之中排队，这是见所未见的。不能不说，“大英博物馆百物展”这次所燃起人们观展的热情，对于上海博物馆来说，是一个重大的考验。保障观众的安全，相比办一个大型展览，是一个更大的挑战。

应该说，对于酷暑季节办展，上海之前也是有一些经验的。比如上海书展，每年都是在最热的8月份举行，但因为采取了很好的防暑降温措施，从来没有出现过观众的安全问题。此次上博与多方沟通，紧急采购了一批新的遮阳篷和喷雾风扇的做法，应该也就是借鉴了上海书展的经验。

青年报记者注意到，上博这次采用了一些技术手段来进行分流。最有代表性的，就是开设了夜场。夜场的开设，可以分流一批上班族和孩子，并运用网络手段，对夜场的观众进行了分批，让每一个人都能感受到展览浓郁而良好的氛围。

同时，上博也加强了宣传的力度，呼吁市民“观展不在抢先”，说展览要持续到10月8日，观众应该避开高温日，错峰出行。应该说这样的一种引导，让现在什么都要争一个先后的国人，那种观展的焦虑感得到了缓解，高温日的观展人数已经比展览开幕初期下降了不少。

随着上海在世界范围内文化地位的提高，上海已经成为一些世界著名展览的汇集高地。一个引起轰动的世界艺术巡展，如果不到上海来展出一下，都有点说不过去。所以可以想见，在“大英博物馆百物展”之后，还会有大量世界顶级的展览来到上海。而对于这些展览，上海观众从来都不吝啬他们的热情。于是，很有可能未来还会有诸如这次在比较极端的环境下遇见大客流的情况。如何让一个顶级展览平稳有序地度过，又能最大限度地、最有效地向市民传播知识和文化，这对上海的办展能力是一个考验。

可以说，此次举办“大英博物馆百物展”上海能够形成很多经验的。而这些经验，未来会对上海产生深远的影响。