

博物馆强化公共服务的呼唤

作者：丁福利

有一个历史的定律：“战略先于战术，方向重于努力。”基于这一定律，笔者认为在中国特色社会主义建设的关键时期，又处在加速国际化的今日，中国博物馆究竟样与时俱进地科学认识和调整定位自己的发展战略与方向，自然就成为关乎博物馆事业能否与时代和谐共进，并获得可持续发展的首要而紧迫的问题。

经过对博物馆功能演变历史与现实的回顾与考察，笔者主张把“强化公共服务”，明确定位为当前和今后一个时期中国博物馆学理论与实践的战略重点与发展方向。

强化公共服务是世界博物馆事业发展的的大势所趋

从博物馆职能演变的历史看。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。近代形态的博物馆是资本主义文明的产物。17世纪中叶欧洲产业革命，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，而其界标则是1683年英国牛津大学阿什莫林博物馆首开向公众开之先河。“教育”职能的诞生，可谓博物馆发展历史上内部业务的第二次大分工，被认为是近代博物馆诞生的标志。19世纪末至20世纪70年代，经历两次博物馆革命即博物馆现代化运动后，“博物馆承担着服务于社会和社会发展的重要使命”成为世界性共识，“教育”职能不仅与收藏和研究职能鼎足而三，而且得到了前所未有的加强和突出。20世纪70年代以来，随着西方“服务经济时代”的到来以及对博物馆的关联影响，第三次博物馆革命开始强调“以人为本”的运营理念，使得博物馆历史上第一次把“人”与“物”置于同等重要的位置。之后，西方一些博物馆破产现象，被归咎于不能为公众和社区服务，是在“浪费纳税人的钱”（安来顺2010年在河南省博物馆学术研讨会上的报告）。这就给面向公众的“教育”职能注入了“服务”的最新时代内涵，使得以“教育”为基础的“公共服务”，成为博物馆现代以及当代形态的一个主特征。诚如苏东海先生总结的：“这就把博物馆的观众工作推到了一个前所未有的重要位置上来，观众工作的好坏将会关系到博物馆的命运”，“能否重视外化前沿的观众工作，将是衡量博物馆领导是否具有现代意识的试金石”。（苏东海《博物馆演变史纲》，《博物馆的沉思——苏东海论文选》）

从国际博协机构设置与发达国家博物馆运营的现状看。目前国际博协下设的数十个专业委员会，无论在相关专业机构设置的数量上讲，还是相关专业的会员与从业人上讲，公共服务方面都占尽了优势；从全国博物馆同人近几年在发达国家博物馆参考察耳闻目睹的现象看，公共服务在其博物馆运营诸环节中所受到的重视和所占据的重，也是不争的事实。

强化公共服务是我国博物馆与国际接轨的必然抉择

要追求与国际接轨就不能不强化博物馆的公共服务。必须明确所谓与国际接轨，其目的是顺应国际博物馆发展的潮流与趋势，赶上世界先进博物馆发展的标准与前进步伐，实现与国际博物馆惯例的对接，获得与国际先进博物馆更好的对话与交流的平台，从而促进我国博物馆事业的跨越式发展和与国际博物馆事业的和谐共进。而如前所述，强化公共服务正是国际博物馆事业发展的的大势所趋，潮流所在。

强化公共服务是深化免费开放工作所必需的

8月中旬在青岛召开的全国文化体制改革工作会议在部署今后改革方向和任务时，要求公共文化服务“坚持公益性，基本性，均等性，便利性”，进一步“向广覆盖，效能转变”。强调将“继续深化公益性文化单位改革。要着眼于突出公益属性，强化服务功能……推动形成责任明确，行为规范，富有效率，服务优良的运行机制”。可见，属于“公益性文化单位”的我国博物馆，要落实好改革要求，依然不能不强化公共服务。

强化公共服务是博物馆保持活力所必需的

博物馆演变的历史已经表明，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。我国于世纪之交开始进入工业化初期阶段，服务经济时代拉开帷幕。有学者认为从这时起，“中国博物馆进入服务时代”。（宋向光《强化服务意识，提高服务质量》，《博物馆与青少年——广州2006国际博物馆日馆长论坛文集》）

博物馆强化公共服务的思考

我国的一批大中型博物馆近些年来已经逐步确立了服务意识，并将服务贯穿到博物馆运营的诸多环节，在使这些馆的公共服务不断得到提升强化的同时，也对整个博物馆行业产生了积极的影响。当前和今后一个时期要想大力推进博物馆的公共服务，必须尽快建立起一整套保障机制，要着力解决好以下几个问题：

有关机构编制与资源配置应予相应倾斜。即调整资源配置结构，充实和完善公共服务方面的内设机构与编制，加强相关人力与财力等资源的配置，为顺利实现“强化共服务”的战略目标，提供强有力的组织保障和财力、物力的保障。

有关业务交流和学术研讨活动应进一步加强。因为这是一个“信息制胜”的年代、交流分享的年代、互利共赢的年代、开放合作的年代，所以博物馆及其行业管理机与组织只有加强国内外相关业务的交流与学术研讨，才能推动我国博物馆公共服务的强化找到捷径，步入超常规、跨越式发展的快车道。

有关工作发展不够平衡、不够完善、不够科学的问题应加快调整 and 解决。所谓“不够平衡”，是指目前我国博物馆除了一批大馆和活跃的特色馆以外，尚有很多馆没把公共服务放在应有的高度予以重视和发展，甚至连服务意识尚未确立，依然在演绎着“教师爷”的陈旧角色，甚或残存着些许衙门作风；所谓“不够完善”，是指有的虽开展了一些公共服务工作，但无论从内容、形式、档次、种类、结构等方面讲，都还远远不够；所谓“不够科学”，是指我国已有的博物馆公共服务还缺乏科学的规划未找到符合博物馆公益要求，同时又符合本馆特色和优势的准确定位，未形成一个有机而完善的服务体系。尤其是把博物馆资源利用纳入国民教育体系，全国还鲜有成功案例。和国际先进博物馆与国民在校教育水乳交融的关系相比差距较大。调整和解决上述问题，除了各博物馆自身的努力外，政府主管部门和博物馆群团组织的推进作用