

从汉昭烈庙到诸葛亮殿,经由武侯祠博物馆特别邀请到的四川大学副教授王钊细致讲解,大家领略了祠庙建筑庄重的中轴线布局,以及川派古建的靈活多变。



何以传情 文物不言

14 日将迎来 2025 年文化和自然遗产日,今年的活动主题是“让文物焕发新活力 绽放新光彩”。

博物馆是文物活化利用的重要场所,当博物馆热潮持续升温,多少人“为了一个博物馆奔赴一座城”。面对博物馆内目不暇接的文物,如果没有讲解,不少人只能看个“热闹”。文物不言,如何让情感 and 情绪流动起来,作为博物馆与公众沟通的桥梁,博物馆讲解员,这个被誉为“拿时光隧道钥匙的人”,其中的纽带作用就显得尤为重要。

如何让文物真正“开口说话”,为观众带来兼具深度与温度的讲解体验?成都正以积极的探索,努力寻找那把开启文物与观众心灵对话的“金钥匙”。

有专业有热情 多元模式破局

走进成都武侯祠博物馆,古柏森森、殿宇宏伟,讲解员们身着统一制服,正以抑扬顿挫的语调,讲述着三国时期波澜壮阔的历史故事。在这里,专业讲解员团队与充满热情的志愿者们相互配合,共同为观众呈现精彩讲解。志愿者群体来源广泛,有满头银发却精神矍铄的退休教师,他们凭借深厚的知识储备,将三国历史故事讲述得活灵活现;也有朝气蓬勃的大学生,他们用新颖的视角和通俗易懂的语言,为观众带来别样的历史解读。“我们希望通过自己的努力,让更多人了解三国文化,感受成都这座历史文化名城的底蕴。”一位手持讲解旗、白发如霜的志愿者,话语间满是热忱。

杜甫草堂博物馆则独辟蹊径,推出“专家讲解”和“小小讲解员”模式。专家们凭借渊博的专业知识,用深入浅出的语言,为观众剖析文物背后的学术价值与历史文化意义。而孩子们组成的“小小讲解员”团体,身着印有“杜甫草堂”字样的

科技赋能 赋予讲解更多可能

在成都博物馆,科技的力量正悄然重塑着讲解方式,为观众带来全新的文化体验。智能导览、虚拟展厅等技术手段广泛应用,让观众即使不在现场,也能通过手机随时随地跨越时空限制,了解文物的前世今生。文博迷黄女士利用午休时间,打开手机,通过博物馆公众号,沉浸式地参观博物馆展览,她感叹道:“这种科技化的讲解方式太方便了,我可以利用空余时间,随时随地感受到博物馆的魅力。”

与此同时,AI 讲解员也登场了。

专家观点

近年来,博物馆获得了前所未有的关注热度。以中国国家博物馆为例,2024 年国家博物馆累计接待观众超 690 万人次,青年群体日益成为博物馆参观学习的主力军,推动形成了庞大的文物讲解需求。公众不仅在展柜前拍照打卡,更希望借由文物这一文明缩影触碰历史的肌理。镌刻在青铜器上的精美纹饰,描绘在壁画中的灵动笔法,还有瓷器釉色所呈现的传统美学,这些都需要借助专业讲解来发出时代的声音。

“讲解制度不仅提升了博物馆的教育效能,还成为文化传播的重要桥梁。”吉林大学考古学院博物馆发展研究中心主任、教授史吉祥认为,陈列展览虽直观,但难以针对不同观众群体进行差异化解读,通过专职讲解员的讲解,则能补充展品背景、串联历史脉络,帮助观众将零散信息转化为系统性知识。“讲解作为一种制度建设,首

金沙遗址博物馆刚结束的“古希腊:神话·英雄·命运——来自意大利普利亚地区的珍藏”展上,虚拟讲解员“雅典娜”以其灵动的外形和生动的讲解,成为观众的新宠。“‘雅典娜’是基于最新的文化大模型技术,同时集语音识别、语音合成、数据可视化等技术于一体的综合性智能交互系统。其外形根据雅典娜的形象进行设计,是四川地区推出的首个博物馆 AI 数智人。”金沙遗址博物馆副馆长王方介绍说。

“雅典娜”上线以来,一个月左右

的观众问答对话总量已突破 13000 次,每位观众对话平均超过 8 轮,互动合拍功能开启超过 3000 次,合拍视频的下载率和分享率都超过 30%。许多 AI 讲解员还能通过分析观众的提问类型、参观时长、知识点关注度等数据,为博物馆教育提供精准的大数据支持。

随着“DeepSeek”等科技热点频频登上热搜,这股科技浪潮正以破竹之势重塑各行各业生态,博物馆讲解领域也不例外。包含 AR、VR 等情境化沉浸体验、基于大语言模型的 AI 讲解机器人、实时手语、方言交互装置等的多维交互智慧导览正逐渐成为博物馆的日常。

博物馆 与大众更好地对话



武侯祠成为端午假期成都文旅消费的爆款。

倡者是中国人。”谈及博物馆讲解的倡导者和历史,史吉祥娓娓道来,中国近代著名改良家张謇在 1905 年向清政府建议建设京师帝室博物馆时,提出“遴选视察员、招待员,用为纠监导观之助”,这里的招待员就是讲解员。

史吉祥介绍说,20 世纪 90 年代初,中国在上世界上率先举办全国性博物馆讲解比赛,2021 年起逐步

形成常态化机制。全国性竞技与专业培训,不仅提升了讲解员队伍水平,更推动了博物馆作为“大学校”的教育功能。截至 2024 年底,我国备案博物馆达 7046 家,在博物馆教育一线担任专职讲解员的有数万人。

史吉祥认为,除了专职讲解员外,博物馆还常见志愿讲解员。这些“博物馆之友”予人玫瑰,手有余

香。他们以极大的热情,在博物馆里贡献光和热。他们在博物馆提供的有限文字材料基础上,查找大量资料,在短时间里消化吸收,形成经过博物馆认定的讲解文案,为“释展”作出贡献。此外,自媒体上还有很多“网红”级别的博物馆社会讲解“大咖”。他们滔滔不绝、挥洒自如,影响力越来越大,很多人就是在网络上看了他们的讲解后走进博物馆的。对此,史吉祥指出:“一方面,我们不能因为有部分‘野导’乱编故事误导观众,而无视网络上‘正能量讲解’的存在;另一方面,对那些歪曲史实、戏说历史等行为,也要及时发现并纠正。”

2023 年国家文物局《关于进一步提升博物馆讲解服务工作水平的指导意见》指出,“各级文物行政主管部门应加强统筹指导,逐步建立所在地区博物馆社会讲解准入管理和监管机制,推动规范有序发展”,对规范博物馆讲解服务起到了促进作用。我们在让文物“活”起来的同时,也应让文物讲解守住真实、彰显专业、持续提高服务能力 and 水平,更充分释放文物的时代价值。

讲解员为保持讲解工作的新

鲜感,还必须不断学习“充电”,掌握更多的信息,把“因材施教”作为目标。史吉祥强调,曾经的博物馆“讲解词”正在被“讲解文案”所替代。20 世纪 60 年代,从事讲解工作的人文化程度较低,为防止在传递信息过程中发生失误,需要他们一字不差地把馆里专业人员写的文字——讲解词背诵下来。现在,从事博物馆讲解的人文化程度普遍在大学本科及以上,他们有能力在正确理解讲解文案内容基础上,形成自己的讲解语言。甚至不少讲解员还能以展陈上的某个知识点不断深化延伸,常讲常新,游刃有余。史吉祥认为,讲解员要想不断磨练本领,可以向馆内外的专家学者、志愿讲解中优秀的讲解员、社交媒体平台上讲解博物馆的“大咖”学习。当然 DeepSeek 这类可借用的 AI 工具,也不失为获得知识的有效途径。

“如今,博物馆讲解员要向‘释展人’转变。”史吉祥相信,在机器讲解、AI 讲解开始流行的今天,讲解员更要彰显出不同于机器讲解的价值所在,要把讲解由职业变为事业、传博物馆知识之经,布博物馆真善美之道。



草堂小小讲解员,认真培训,一路上修炼成长。

天下成都

Lifestyles 琴台

08

成都日报



2025年6月12日
星期四

AI 上岗了,馆员怎么办?

随着人工智能(AI)等新兴技术的迅猛发展,智能机器人等逐渐发展渗透至多个领域。作为公共文化服务和旅游服务行业从业者,是否担心过自己今后在工作中会被机器人所替代?两者各有哪些优势?有何应对之法?

智能书柜、送书机器人、智能分拣设备、视觉盘点系统……这些新产品、新技术已广泛应用到图书馆领域。“我在图书馆从事宣传工作,日常工作聚焦于新媒体平台运营、读者服务创新与文化传播。去年,我们尝试运用 AI 图像风格转换技术辅助短视频创作,过程中感受到技术不断拓展服务边界的神奇。但切换于后台端和用户端,时常让我有这样的感受:触动人心离不开真实可感的文化温度。”辽宁省图书馆党政群工作部副主任李光媛介绍说,以图书馆为例,机器人虽能实现 24 小时自助借还、信息检索等基础服务,但在读者心理洞察、学术研究指导、地方文献价值阐释等方面,仍需专业馆员依托人文情感和专业素养提供基于人机协作、人机互补的深入服务。

宁波图书馆馆长徐益波进一步表示:“当下机器人在图书馆中的应用是辅助性的。图书馆的工作不仅有书籍管理和借阅服务,还涉及很多需要人性化思考、情感交流和文化传承的工作,如策划和组织读者活动、阅读推广和互动活动等,对此智能机器人还难以胜任。”他认为,面对智能机器人带来的挑战,图书馆人要不断学习新技术,提升专业能力;培养创新思维,探索结合 AI 技术的新型服务和活动;加强人机协作,利用机器人优势提升工作效率,同时在需要情感交流和创造性的工作中发挥主导作用。

恰恰是这些新技术将馆员从机械化的劳动中解放出来,从而有了更多时间去思考、掌握更多数据并进行分析——图书馆该如何进一步提升服务质量、发挥效能。江苏茅山新四军纪念馆讲解员张怡表示,在公共文化和旅游服务领域,智能解说机器人、智能导览设备等的应用日益广泛,极大提升了服务效率和观众体验。例如,有些博物馆的智能机器人可以通过语音识别与观众互动,根据观众的兴趣推荐个性化的展览内容;AI 技术还能根据游客兴趣和偏好,精准推荐并帮助预订旅游产品,为游客打造个性化的旅行体验。

“当然,对讲解员而言,AI 技术的应用也带来了一些挑战。AI 机器人具有明显优势,如可以全天候工作、高效处理信息、支持多语言服务等,且具有成本效益。但讲解员还具有能与观众进行情感交流、建立良好互动关系、提供个性化服务、灵活处理复杂问题的优势,并具备一定的创造力和独特见解。”张怡认为。

公共文化服务的本质是人与人的精神对话,无论技术如何迭代,那些需要温度、倾听、思想碰撞的瞬间是机器无法复制的。这或许是馆员在智能时代的一种职业信仰:用技术拓宽服务的广度,用人性守护文化的温度。



金沙遗址博物馆为古希腊特展打造了一位虚拟讲解员——数智人“雅典娜”,观众争相与它云交流。

成都日报锦观新闻记者 王嘉
本版稿件未经授权严禁转载