

去博物馆长见识,却听了一路野史

记者调查发现博物馆讲解乱象多,如何既接地气又守规矩值得思考

今年暑期全国各地博物馆迎来游客高峰,部分热门博物馆更是人山人海,甚至一票难求。为了更好地参观游览博物馆,深入了解文物展品背后的历史故事,不少游客选择花钱购买讲解服务。记者近日调查发现,博物馆讲解服务问题颇多:讲解人员专业水平参差不齐;还有一些“野导”,不仅讲解内容漏洞百出,还把野史当正史,混杂着成功学、低俗段子,糊弄污染观众。



▶游客在秦兵马俑一号坑遗址参观。新华社发

博物馆讲解需求多致第三方服务出现

暑期过半,北京市民陈先生已经带着孩子去了多地旅游,每到一个地方,当地博物馆都是他们的首要游览目的地。陈先生说:“各地博物馆都有知名馆藏,带着孩子参观不仅能增长见识,还能通过文化熏陶让他爱上学习。不过,我和妻子毕竟不是专业人士,如果单纯领着参观就是走马观花,很难触及深入的文化知识,所以我们通常会选择购买博物馆讲解服务。”

游览过程中,陈先生发现,大部分博物馆都会免费分发展馆或展品讲解手册,如果需要人工或语音讲解服务,则要靠“抢”。暑期博物馆本就预约难,好不容易约上了,到现场后往往发现博物馆提供的官方讲解员早已被约完,讲解器也被租赁一空。

“有时博物馆门口会有看起来像导游模样的,兜售私人讲解服务,我们也在展厅里遇到过那种一看就是私人讲解团的,因为看到过游客与这类讲解员发生过纠纷,感觉不太靠谱,所以没有尝试过。”陈先生说。

记者调查发现,大多数博物馆都为游客提供讲解服务项目,有公益和收费两大类。以国家博物馆官网公布的收费讲解项目为例,2小时的“古代中国”基本陈列展,精品讲解团收费标准是每人每小时100元,每团观众上限15人。

除博物馆提供的官方讲解服务外,近两年,以博物馆讲解为经营业务的民间文化传播机构大量涌现,各种五花八门的讲解团穿梭在各大博物馆,还出现了不少以“导游”身份“接单”的个人讲解员。

记者以“博物馆讲解服务”为关键词,在某电商平台搜索发现大量此类商品,涵盖全国各大博物馆。以故宫博物院为例,2小时至3小时的讲解服务,每位游客的收费标准在158元至500元之间,每个团25名游客左右。

除电商平台中有店铺提供博物馆讲解服务外,记者发现,一些不挂靠任何机构,冠以“导游”名号的个人也会在社交平台上“挂团接单”。个人讲解员的收费标准在每人80元至130元,讲解时间通常为2小时至3小时。这些个人讲解员接单有“程序化”流程:社交平台上私信了解、添加个人联系方式、付费报名、现场提供讲解服务。

虚假宣传招揽游客喧哗占位影响秩序

在国家一级博物馆从事多年讲解工作的吴冰(化名)告诉记者,第三方讲解的预约途径、宣传及付费方式主要有三种:其一,直接展厅拉客。讲解者在展厅直接询问并招揽生意,多以免费试讲5分钟至10分钟的形式吸引游客,并用现场转账的方式收取费用;其二,依托平台。旅行社和研学机构依托互联网旅行或服务类平台,发布以往展厅讲解的照片、视频和观众反馈,从而招揽游客,并通过网络服务平台收取费用;其三,建立公众号或聊天群。研学机构通过在其公众号或聊天群里发布研学课程,多以名师讲团、精品课程等方式吸引家长群体,并以拼团等形式进行线上收款。

为获取商机,有的讲解员或研学机构还使用虚假内容为其宣传造势,误导家长、学生及其他参观游客。

此外,受访的业内人士认为,大量的不规范讲解还会扰乱正常的博物馆参观秩序,影响大部分观众的观展体验。因为非馆方讲解团体往往自带扩音器,不时大声讲解或指引游客,还会较长时间占用重要展品通道,易导致展厅拥堵。

对此,不少游客也深有体会。“本想安安静静地看文物,结果馆内讲解声从来就没停过,环境太嘈杂了。”作为博物馆爱好者,来自河南郑州的李霞吐槽“博

物馆越来越吵”了。“有一些讲解员全程扯着嗓门喊。尤其是大型优质展览馆内,总有人一边扶着挂耳话筒滔滔不绝,或直接扯着嗓子冲人群大喊,一边挤过人群并霸占参观展品的最佳位置,表情夸张且手舞足蹈。对博物馆这样的重要公共教育场所来说,这些做法无疑非常不妥。”

讲解人员鱼龙混杂讲解质量参差不齐

在吴冰看来,讲解是连接展品和大众的重要途径。通过引人入胜的讲解吸引观众走近历史、感受文化,充分体现了博物馆在收藏、展示功能之外,作为社会文化教育机构的重要作用。“每个展览背后所含的知识量都非常大,讲解员就把这些内容提炼,把展览词转化为口语化语言,引导观众去了解展览以及展品背后的内容。”

那么,所有讲解都能做到这一点吗?

记者调查发现,几乎所有讲解服务提供方都会再三保证服务质量,甚至宣称“不听讲解等于白来”。然而事实上,由于目前行业缺乏准入标准,讲解人员鱼龙混杂,讲解水平更是参差不齐。

“为了吸引游客,许多讲解者在讲解过程中常将考古与盗墓混为一谈,大量穿插未经考证的秘闻、野史等内容,带来不良导向和社会影响。一些研学活动也存在类似的问题,如对学生提出的问题不懂装懂,用价格体现文物的价值等。”吴冰说。

类似的问题并不鲜见:有讲解员偷换考古和盗墓的概念,甚至直言“考古和盗墓都是一样的”;还有“晒宝式”讲解,一味强调“这个文物多少钱”“同款拍卖卖了多少钱”,给无价的历史文物贴上价格标签,完全忽视了文物的历史、艺术和文化价值。

还有一些讲解员实时直播记录自己在博物馆讲解的内容,并上传至个人短视频平台账号,其中一些博主为了吸引流量,在博物馆讲解中大谈秘闻、传说、野史,很多都未经考证。

吴冰说,博物馆内的讲解员和志愿者上岗服务都需要经过严格的培训和考核。讲解组首先要根据策展人提出的大纲撰写讲解词,通过策展人等专业人士审核后,讲解员进行细节修改。在开展之前,讲解员还要进行一次讲解词内容考核,通过后方能上岗讲解。

延伸阅读

要“深读”一座博物馆,优秀的讲解员成了不少游客心中最好的“领路人”。

“博物馆如何更好满足大家的观展需求,是一个值得思考的命题。”李霞告诉记者,虽然非馆方讲解存在不少问题,但其中也不乏讲解高手,能否让其规范地参与讲解?毕竟让博物馆和公众实现“双向奔赴”,才能最大程度发挥博物馆的教育功能。

在平衡维持博物馆参观秩序和开放讲解的问题上,已经有一些有益探索。

去年8月,北京市文物局发布关于规范博物馆讲解工作的指导意见,为博物馆讲解服务立规矩。意见明确,社会团体及个人在博物馆内开展讲解服务要经过考核、培训,博物馆将建“白名单”,对考核通过者进行规范管理。在本馆讲解能力不足的情况下,博物馆可以允许社会团体、个人在馆内开展讲解服务,制定相关管理办法,通过事前培训、备案、事中事后监管,对讲解员、讲解词进行审核把关,规范讲解秩序,确保向观众传播科学、准确、正确的内容和价值观。

智慧化手段,也在助力博物馆展品资源更好地传播推广。如今国家博物馆首位数字讲解员“艾雯雯”,已经可以将百万文物珍品讲解倒背如流。据国博新闻传播处介绍,今年下半年,中华文明云展试点项目阶段性成果将会在云端跟观众见面,到时候“艾雯雯”会在数字孪生的云展空间里为观众导览。

记者注意到,针对外部社会机构利用展厅私开讲解、私办研学的乱象和既往管理措施无效的情况,一些博物馆已转变思路,择优认证社会机构,开展供给侧结构调整的尝试,通过借助外部力量充实讲解服务,并丰富讲解类型,从而满足观众想听讲解的需求。

7月28日,国家文物局博物馆与社会文物司司长刘洋在“加强文物保护 传承中华文明”发布会上介绍,在提升规范管理能力方面,很多博物馆都出台了专项管理办法,规范社会讲解,禁止在博物馆内开展商业拍摄等活动,优化参观体验。下一步,国家文物局将加强社会讲解资质资格认证,维护参观秩序,优化参观体验。

有受访律师建议,博物馆方应主动维护自身合法权益,对涉及虚假宣传等违规行为的非馆方讲解服务,向有关部门进行举报,并要求第三方平台下架相关讲解服务商品或视频。若平台置之不理,在收集证据后,请相关部门对平台的违规行为进行调查和惩处,对违规的旅行社和研学机构起到震慑作用。

作为专业的博物馆讲解人员,吴冰等人还建议扩大队伍,构建多元讲解服务团队。提升讲解服务包括“量”和“质”两个方面:“量”是指博物馆要科学合理地安排讲解场次,尤其是在参观高峰期;“质”是指应对讲解上岗人员进行严格的培训考核。

“为保证服务的量与质,建议进一步扩充志愿者队伍并加强培训,缓解讲解力量不足的现状,通过更多、更优、更专业的讲解服务,实现正本清源。”吴冰说,博物馆讲解和教育的从业者需要有相关专业背景和严格考核,而不是随便了解一些有关知识的人就可以直接上岗。 本报整合法治日报等

完善官方讲解服务 构建多元专业团队

如何让博物馆和公众实现「双向奔赴」



某购物平台上的博物馆讲解服务。网络截图