

7月9日，中国国家博物馆发布“中国国家博物馆关于规范馆内讲解秩序的通知”。“通知”规定，未经馆方许可，任何单位或个人不得在馆内开展讲解活动。确因工作需要在馆内开展讲解活动的单位，须提前5日提出申请，报备讲解内容、讲解人员、活动流程、安全责任等材料。该通知自2023年7月16日起施行。一时间，引起了诸多讨论。

对博物馆接纳社会讲解并规范入馆与观展的建议

■陈磊

面对外来讲解水平参差不齐的现状，中国国家博物馆出台这样的规定，也是可以理解的；但对社会讲解一禁了之，则是略显简单粗率的做法。其实，当下博物馆内观众的观展体验与入馆人数、观展秩序直接相关；博物馆应该允许并鼓励社会讲解，但必须对入馆方式、观展秩序及与之相关的讲解服务等系列问题作出进一步的规范。

一、关于适当限制团体入馆的建议

随着旅游热的升级，民众对传统文化的热情高涨，博物馆成为重要的选择之地。尤其是节假日，大量游客蜂拥而至，各地博物馆尤其是省一级的博物馆人满为患。针对这种情况，建议：

第一，禁止社会团体将免费的博物馆当作赚钱的场地。

一些旅游公司及研学机构收着高昂的费用，将博物馆视作近乎零成本的必选场地；帮助预约门票、提供讲解服务的集体参观方式，大量挤占掉了普通民众的观展空间。针对团体观展，博物馆应该做出筛选；对教师带队的学生团体，可持学校介绍信快速入馆；博物馆作为文博机构与教育场所，理应在馆校合作上提供方便。而面对盈利为目的的旅游团、研学团，博物馆可以收取一定的、不低于周边旅游景区门票的费用，并限制一次性入馆的人数，用提高经济成本、时间成本的方式劝退那些并无真正需求的社会团体。

第二，优化预约参观的方式，让更多的民众能够进入博物馆。

近日不少朋友对陕西历史博物馆的一票难求颇感无奈；尤其是外地游客，通过托关系、买特展票、找黄牛等方式，也进不了博物馆。普通民众在预约门票的速度上与专业团队相比不占优势，大量门票被旅游团和研学团抢走。博物馆作为公共服务机构，理应面向尽可能多的人群。建议博物馆出台更为周密的规定，除了以“爽约黑名单”来限制黄牛之外，也要想办法限制团体预约抢票的行为。如网络平台只提前一天开放一半的门票预约；另外留出一半数量的门票，分时间段通过多台换票机器当日发放，尽可能满足当日可以通过身份证现场换票入场的需求；不要让高效的服务预约平台成为便利社会团体的通道与限制普通民众的障碍。

二、关于强化参观秩序与讲解服务的建议

博物馆内的观展体验，除了受到入馆人数的影响外，还与观展秩序直接相关。在这一点上，博物馆与学校有颇多相似之处。针对当下博物馆观展秩序的乱象，建议：

第一，博物馆内严格要求安静，加大引导与规范力度。

保持安静是公共场所尤其是室内空间的基本要求。尤其是在展陈大量的、有着悠久历史文物的博物馆内，观展人数众多，更有必要保持安静。当下博物馆内的混乱，主要是儿童的奔跑打闹、观众的喧哗嬉笑、讲解服务中的外放三类。

儿童奔跑打闹不仅容易受伤而且容易损坏文物，博物馆应该对陪同家长做出不断地提醒，并派专人约束儿童。对观众的秩序问题，除了引导外，更要有明确的规范要求，如制止喧哗、嬉笑甚至驱逐出展厅等。另外，一律禁止讲解服务中的外放和直播，不允许任何形式的呼喊。

第二，讲解服务中限制听讲团队人数，避免人多势壮的优越感。

讲解服务，必须要有明确的听讲团队的人数限制，每个听讲团队的人数最好不要超过8位。博物馆的展示空间有限，超过8人的听讲、观展团队，不仅效果无法保证，而且易引起混乱。在团队的讲解服务中，听讲者往往借着人多势众，带着裹挟而来的、优先参观的优越感，直接影响到了其他普通观众的观展体验。在讲解服务中，博物馆应该要求讲解者约束听讲的团队成员，并有序排列，加快参观速度。

第三，提倡观众选择博物馆的专业讲解，同时鼓励并规范社会讲解。

博物馆内部，一般有专业讲解及志愿者讲解，这些讲解大多具有较强的专业性，在知识的准确性上、讲解深度上都是可以保障的；但却往往因趣味性不足，而达不到观众的需求。博物馆应该适当降低专业讲解的费用，并大量配备无线设备的讲解服务，提供通俗易懂的、更具吸引力的讲解。手机扫码的免费讲解服务，会因为手机声音外放而影响馆内秩序；可以通过技术手段限制外放声音的音量，确保手机在外放声音最大的情况下也不会影响其他观众。节假日及旅游旺季，馆内的讲解服务往往供不应求，社会讲解则是重要的补充。至于社会讲解的水平如何，高低优劣是不可避免的。只能说，博物馆应该尽可能地提供物美价廉的、充足的、有吸引力的讲解服务，并引导观众选择博物馆的专业讲解。

第四，对讲解服务作出明确的规定，避免不合规范的讲解行为。

博物馆内虽然不排除多样化的讲解，但不应出现过于戏剧化的、喧嚣嬉闹、大笑招摇这一类的讲解形式与讲解效果。对历史文物的讲解，确实应该避免“戏说”，尤其是团队讲解中，“戏说”历史文物带来的影响还是较大的，对团队听众的误导显然不符合国家的文化方针与公众文化教育的要求。而且，这样的讲解方式，还会直接影响到其他观众的观展体验，造成馆内秩序的混乱。博物馆应该要求讲解者登记，并对那些不合规范的讲解者进行劝导，乃至列入讲解的黑名单中。

社会发展迅速，博物馆面对公众的参观需求在不同时段也是不同的。博物馆应该针对相关问题，组织专家研讨，出台有效政策，而不是简单地一刀切。如博物馆应该允许三五人以下小团队的观展、讲解与适当范围的讨论。三五朋友一起相约参展，若其中一人对文物有研究，承担简单的讲解任务是必然的。如果是专业的研究者，甚至还会有所讨论。在不影响其他观众观展的情况下，也无需刻意禁止。

(作者为西安美术学院讲师)

如何缓解博物馆的讲解需求

■张东华

国家博物馆一举一动是行业的风向标，它的政策和措施会影响同一或相关部门的策略变化。因此，通知一出，马上引起社会各界的热议。大家从各自的观点和处境出发，有赞成，也有担忧。

赞成者认为，禁令有利于维护博物馆的正常秩序；其实，大部分人担忧的是简单的行政命令会影响文化的传播和讲解权的垄断，而讲解权的垄断会使人联想到讲解的刻板，同时会联想到讲解收费的提高，虽然很多公共展馆的讲解是免费的。因此，我认为不应简单地禁止，而应理性地思考出现乱象的原因。

从供求关系讲，博物馆内出现“社会讲解员”的现象，意味着民众对博物馆的关注和传统文化渴望度的增加，造成博物馆配置的讲解员资源的短缺。为了填补这方面的短缺，导致“社会讲解员”的大量出现。因为社会讲解员没有统一的衡量标准，而博物馆对社会讲解员标准的模糊，导致社会讲解员的素质良莠不齐。而很多社会讲解员因竞争和求利的心理，为了吸引游客，在内容上不惜哗众取宠，戏说历史，把野史当正史，甚至歪曲史实。而更重要的原因：

一是由于旅游热和景点限客的规定，造成景点(包括博物馆)的门票一票难求。在供求失衡的状态下，因旅游从业部门具有获取团体票的特权，有些特权单位或个人通过变相地增加“讲解服务”的方式以获取暴利。这样一来，本来免费的参观，有了“讲解服务”这个桥梁，公共资源就堂而皇之地变成谋取私利的工具。一位曾从事博物馆讲解员的朋友告诉我：她在朋友圈里看到，某博物馆的门票已经预约到一个月以后了，其门票加全程讲解的收费高出官方定价的好几倍，实在高得离谱。可以说，这是由于门票发放制度的漏洞而出现的劣质“社会讲解员”增加的一个重要原因。

二是网红经济的发展，博物馆也成为网红直播打赏赚流量，甚至直播带货的场所。在网络自媒体创作者中，虽然不乏严谨的文博爱好者，但大部分人为了流量，在博物馆内大声喧哗，信口开河地讲解所谓的“秘闻”，博人眼球，混淆视听。

鉴于上述原因，笔者认为国家公共展馆可以从下列几方面思考以改变现状：

一、积极招募志愿讲解员，特别是大学生志愿讲解员，这是各地国家公共展馆解决讲解员短缺的有效途径。因为各地大学都有大学生参加社会实践的要求，而大学生是一个有知识、有活力、记忆力强又最能组织的群体，对本土文化也较熟悉，通过短期培训即能上岗。如果公共展馆能与当地大学很好地对接，定能招募到志愿讲解员，既锻炼了学生的能力，又缓解了本土公共展馆专业讲解员的不足。据我了解，多地公共展馆都在聘请本地大学生参与讲解任务，且效果不错。

二、允许有一定资质的人员在博物馆内讲解。如允许有大、中、小学教师资格证的老师和相关研究会的人员在公共展馆讲解。博物馆需禁止的是胡编乱造、哗众取宠的求利者，而不是真正的知识传播者。而禁令很可能把这些真正的知识传播禁之门外，特别是老师带学生在博物馆等公共展馆的知识传授。同时，要把家长给小朋友的科普讲解和游客正常的互动交流与社会讲解员区分开来。

另外，作为公共展馆，在日益增长的“博物馆热”之下，要努力地去研究出现的问题，解决问题，而不是以简单的禁令浇灭公众对博物馆探秘的兴趣。既要充分地扩充线下讲解服务团队，提高讲解质量；同时，也要积极探索用现代信息传播技术，如通过无线导游讲解器、人工智能(如仿真机器人)讲解等方式扩大受众面；运用多媒体技术、全息投影技术、3D、AR、CG等动画技术录制和传播讲解内容，分流讲解压力；同时，积极开展线上服务，为网络受众提供官方、权威的讲解服务。而更重要的是积极与专业研究机构合作，把最新的研究成果充实到讲解的内容中，在尊重史实的前提下，把历史文化故事讲解得更合理、生动、有趣，使游客喜欢听，听得懂。

(作者为中国美术学院教授)