

暑期的博物馆和近日的气温一样,热度居高不下。据某订票平台统计,截至目前,平台上预订国内暑期博物馆的人次同比实现了双位数的增长,博物馆门票预订量已超过主题乐园。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。然而,“价格高”“讲解不专业”“无故取消讲解服务”……非馆方讲解引来吐槽不断,引起社会热议。

非馆方讲解价格参差不齐

后悔预约私人讲解,连维权都不知找谁

“单独团3小时讲解费2400元,不包含门票。”

这样的价格,让原本打算7月下旬在三星堆博物馆游览中聘请非馆方讲解的北京市民赵杰(化名)“望而却步”,“没想到价格这么高。但是就在我们犹豫一个多小时后决定‘豪一把’时,却发现讲解老师已经被预订了”。

7月1日,国家文物局办公室发布《国家文物局办公室关于做好2024年暑期博物馆开放服务工作的通知》,要求各有关单位做好2024年暑期博物馆开放服务工作,引导观众通过正规渠道预约门票、参与研学活动,营造文明参观的良好氛围。

业内人士向法治日报记者介绍说,博物馆提供的官方讲解服务通常比较规范和专业。然而,随着馆方讲解的供不应求,一些机构或个人以营利为目的,在博物馆内开展非官方认证的讲解或组织研学教育活动,且已显现规模化发展势头,这严重影响了博物馆正常有序运行,其中还存在不少不正规讲解的乱象,亟待得到有效遏制。

非馆方讲解价格参差不齐

记者调查发现,大多数博物馆都有为游客提供讲解服务的项目,分公益和收费两大类。除博物馆提供的官方讲解服务外,近年来,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。

以国家博物馆为例,记者在电商平台上有看价位悬殊的讲解服务,从258元10人团的3小时讲解、388元含门票单人3小时讲解,到指定展馆的2680元两小时定制讲解。这些讲解服务种类繁多,规则繁杂,因成团人数、参观时间、讲解时长、参观场所的不同而变化。各类讲解服务的销量也从几百单到上万单不等。

其中一位客服向记者介绍,成团游分为研学游和亲子游,研学游主要针对12岁以上的儿童,至少10人成团,服务人数上限为20人。当记者询问是否能保证每个人都能听懂讲解内容时,客服表示每位游客都会配备单独耳机,并保证在嘈杂的环境下也能听得清楚。

7月22日,记者还以购买“国家博物馆讲解服务”为由随机询问了讲解服务销量较高的五家电商平台的店铺,其中有店铺客服表示讲解服务供不应求,未来一星期中可能只有中午11时的场次有空余的讲解服务;多家提供讲解服务的网店客服都向记者强调,现在正值暑期,讲解服务属于价位高点,不享受任何折扣服务。

748元私人讲解处处受限制

“提供最多不超过6人的小团服务,且每人仅需100元”。

今年6月初,相女士被某社交平台上关于国家博物馆的导游讲解宣传所吸引,“当时觉得这个价格很划算,而且人数少,能给孩子更好的参观感受”。于是,相女士支付了讲解定金。

然而,问题接踵而至。

临近参观日,讲解导游突然告知团队人数将增至8人,虽然相女士对此表示不满,但考虑到仍比市面上常见的20人讲解团规模小,便勉强接受。但参观日的前一天,讲解导游又发来消息称因故无法提供服务。

“都没给我们商量的机会,对方就直接把定金退了还删除了联系方式,更别提什么补救措施了。”对此,相女士非常愤怒,“提前一个多星期就约好了,突然说不能带,完全打乱了我孩子的出游行程。”

同时,相女士也很自责,“后悔预约私人讲解,连维权都不知找谁”。

今年5月,来自四川的李女士为了让孩子拥有更好的故宫博物院的游览体验,在某电商平台花748元聘请了声称可以提供个性化需求的专属私人讲解服务,导游承诺提供4小时的讲解服务,并带着一家人游览故宫博物院。

“没想到,这个所谓的‘大咖讲师’也真是太‘个性’了,全程没有根据我们提前沟通过的孩子喜好和侧重点设计讲解路线和内容,而是要求我们一家按照惯用路线前进,讲解内容也不容有他。”李女士回忆说,“比如有的内容我们不是很感兴趣,就想边走边听,但是这位讲解员非要限制我们在一个固定的地方听完讲解,想要走的话就会以‘故宫三分看七分听’的理由来阻止我们。而且我们一再表示,等孩子再大一点,我们会再请导游深度讲解,这次只是让孩子有个认知即可,结果还是不行。”

讲解结束,李女士又发现新问题,原先承诺讲4个小时,实际上只讲了3个小时。最后,在李女士一再表示不满意后对方退了100元。“好不容易抢到的票,体验感非常差,想看的东西都没有看到,想听的内容也没有听到。花钱买定制,结果处处是限制。”

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,在暑假高峰期,一些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。有些研学机构还会以名师讲团、精品课程等方式吸引家长群体,用拼团等形式进行线上收款。

中国社会科学院大学历史学院讲师常丹婧告诉记者,博物馆讲解可以起到补充教育的作用。非馆方讲解员的出现源于一定的市场需求,不排除部分具有一定专业性的非馆方讲解员分担了部分讲解压力,起到了知识传播的作用,但就目前的情况来看,它带来的负面影响更值得关注和警惕。由于非馆方讲解员没有专业性和规范性的保证,容易在讲解的准确性、逻辑性等方面出现问题,甚至还会扰乱观展秩序。

提高博物馆展览服务水平

“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。”在某国家一级博物馆实习的文物与博物馆专业硕士生黄女士告诉记者,“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。”

记者注意到,针对外部社会机构利用展厅私开讲解、私办研学的乱象和以往管理措施无效的情况,一些博物馆已转变思路。

比如2022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,提出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。

在常丹婧看来,博物馆需要关注的不仅是观众数量,更要关注观众体验的质量和学习的深度。为公众提供高质量的展览和教育活动是非常重要的,博物馆要进一步提升展览的阐释水平,使观众在观展中可以自主地学习、思考、参与。

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,通过更多、更优、更专业的讲解服务,实现正本清源。相关部门要引起重视,出台整治措施,同时观众也要对此有所认知和重视,比如遇到有问题的非馆方讲解及时举报,共同营造良好的博物馆参观学习环境。

(法治日报)

