

# 一边是暖心讲解,一边是智能导览,上海科技馆服务升级 “人机”拼服务 科普添新趣

新春  
走基层

实习生 张依文  
本报记者 马亚宁

完成焕新升级的上海科技馆马年新春以全新面貌迎接参观者。场馆里,导览服务“百花齐放”,人工讲解与智能导览各展所长、同台竞技,为新春逛展增添了别样乐趣,也让科普传播更加多元便捷。在这场“人机”导览的精彩比拼中,你更青睐哪一方?

▶ 导览讲解器的数字人讲解功能  
张依文 摄



科技馆不断丰富个性化导览体验,满足观众的不同需求  
本报记者 陶磊 摄

讲解员姐姐耐心讲解,孩子们听得津津有味  
张依文 摄

## 各有所长 参观选择更多

奇,关于科技馆的一切,我知无不答。”“刚才看那个‘基因’展品没看懂,‘科奇’你能给我再讲讲吗?”大学生游客小张想深入了解基因展项,上传了一张清晰的展项照片后,AI助手秒变科普讲解员。小张又追问:“基因和我们的外貌有关系吗?”等了几秒钟后,AI助手清晰地阐述了自己的观点,小张大呼精彩:“太方便了,不用排队预约人工讲解,有疑问随时能问,相当于有专属的科普老师陪在身边。”

与此同时,上海科技馆线上智能导览还推出“智慧导览”小程序,为来自全国甚至世界各地的游客提供更多线上便捷入口。有了“智慧导览”小程序,场馆导航甚至精准到展品。例如,在“场馆地图”界面,游客可点击某个展项并选择“到这去”,随后手持手机横向移动,系统即可自动识别当前位置并引导游客前往目标展项,有效解决了场馆面积大、展项多,游客容易迷路的难题,大大节省了观众的脚步力,提升了逛展效率。

除了手机,场馆内的手持导览终端同样智能。在上海大大小小的科普场馆里,智能导览正以科技之力打破时空界限,凭借便捷、精准、个性化的优势,让知识的获取变得更加自由、高效;而人工讲解员们用“台下十年功”的坚守与付出,将原本陌生晦涩的科学原理转化为富有温度、通俗易懂的人文表达,用真诚与热情与观众互动。

这场围绕科学诠释的“人机”竞技,在观众眼中不是一道选择题,而是充满着暖与智的双向奔赴。两者相辅相成,相得益彰,让参观方式有了更多的选择空间。“想不被打扰时,就用智能导览;大家庭、小团队来参观,科普员现场讲解,会更有氛围感。”

无论是人工导览的温情互动,还是智能导览的便捷高效,申城科普场馆特别是上海科技馆一直在创新和探索。记者从上海科技馆获悉,上海科技馆三馆在导览服务打造上,始终结合场馆特色与观众需求,从现状优化、资源整合、智慧升级及未来规划多方面统筹布局,同时联动天文馆、自博馆,推进三馆导览服务标准化与特色化协同发展,形成科普合力。

目前,科技馆因新春游客激增,人手不足的问题,创新引入第三方专业合作开展线下讲解服务,由场馆统一提供讲解稿并完成专业培训,打破传统讲解员模式,创新提出“科学玩伴”理念,摒弃生硬的灌输式讲解,以互动、启发、提问的方式引导观众主动探索,贴合科技馆的互动属性。同时,根据团队、家庭等不同群体的需求,灵活调整服务形式,让导览更具体验感与趣味性。

与此同时,焕新后的上海科技馆已形成智慧导览多重服务矩阵,门口配备语音导览器,方便游客随时租赁;手机智慧小程序提供免费导览服务,无需额外付费,便捷高效;还打造了“碰碰酷奇”手环这一亮点产品,全馆设置几十个互动打卡点,游客佩戴手环即可参与打卡、积累积分,实现深度互动与兴趣点记录,进一步丰富了个性化导览体验,尤其受到青少年游客的喜爱。

展望未来,上海科技馆三馆计划打通会员体系,结合导览服务,设计联动研学路线与不同主题参观路线,实现资源共享、优势互补;同时尝试推出夜间剧场、预约专场等付费深度导览体验,满足部分观众的深度科普需求。此外,场馆还将持续整合导览资源,严厉打击黄牛乱象,联动公安、城管等相关部门,全力保障导览服务秩序,为游客营造良好的逛展环境;并以导览服务为切入点,结合文创产品、研学活动,开发多元科普产品,全方位满足观众个性化、深度化的参观与科普需求,推动申城科普事业持续高质量发展,让科普之花在马年及未来绽放更耀眼的创新光芒。

## 人工讲解 有温度有快乐

走进焕新后的上海科技馆,一群身着蓝色制服的身影格外引人注目——他们是上海科技馆的讲解员团队。为了给游客带来更优质的参观体验,契合马年新春的焕新氛围,他们早早地精心筹备,打磨讲解内容、设计互动环节,只为让每一位参观者都能感受到科普的魅力。

走进“材料魔方”展区,“重锤出击”展项前围满了兴致勃勃的孩子。只见四方形玻璃围成一圈,中心悬挂着一颗球形重锤。科普讲解员小吴被孩子们簇拥着,神情并茂地解说:“这块是钢化玻璃,堪称材料界的‘钢铁侠’,比普通玻璃更能抗冲击,即便遭受上千次重击,也能保持完好。”话音刚落,她操作的重锤猛地砸向玻璃,一声巨响后,孩子们惊呼起来,却惊讶地发现玻璃毫发无损,纷纷跃跃欲试,眼里满是好奇与兴奋。

看到孩子们兴致高涨,讲解员顺势取出一张手机钢化膜,继续讲解:“这张钢化膜其实就是用钢化玻璃做的。如果它碎了,会裂成无数细小的、边缘圆钝的颗粒,这种结构能大大降低划伤手的风险。”孩子们听完,纷纷伸出手去触摸,感受这种材料的奇妙之处,原本抽象的科学知识,在这样的互动中变得通俗易懂。

小吴透露,为了给游客带来更好的参观体验,契合马年新春的喜庆氛围,让科普更有年味,讲解员们几乎都在讲解内容中加入了属于自己的“小设计”,增添了不少有趣的互动环节。她打开随身携带的平板电脑,展示着准备分享给孩子们的各种图片:“这样在讲解时,不仅能让知识更容易理解,还能补充许多

有趣的延伸内容,让孩子们在欢声笑语中收获知识。”

已经平稳运行多年的上海自然博物馆(上海科技馆分馆)内,除了常规的导游导览服务,公益性质的志愿者免费讲解同样受到观众欢迎,成为人工导览队伍中一道温暖的风景线。在部分展馆入口处设有一块提示牌,标明当天该展区公益讲解的具体时间。一到时间,便会有一位身穿绿色志愿者服的工作人员来到指定位置,耐心等待观众聚拢,然后用亲切的语气开启讲解之旅。每场讲解持续约半小时,除了最初跟随的听众,途中也常有游客陆续加入,循着声音,感受科普的力量。

夏老师是上海自然博物馆(上海科技馆分馆)里的一位科普讲解志愿者,经历了严格的筛选与培训,于2020年通过考核上岗。“报名之后要参加面试,考查学科背景和表达能力。当时我们这一批选了7个人,拿到资料后自己选感兴趣的展区,把知识点背熟,反复打磨讲解语气和节奏,最后还要通过讲解组老师的考核才能正式上岗。”上岗后,志愿者可以根据自己的时间提前排队。“我的本职工作是老师,因此在寒假期间可以安排更多讲解场次,尤其是马年新春,游客增多,能为更多人传递科普知识,我觉得特别有意义。”

在上海自然博物馆(上海科技馆分馆),像夏老师这样的科普讲解志愿者已经成为人工导览队伍的重要力量。“科普是很有意义的工作,虽然是义务劳动,但也非常愿意做。哪怕一天只有一个人愿意跟着我边走边听,能让他学到一点知识、感受到一点乐趣,我也很开心。”在数年如一日的科普讲解中,志愿者们已经将解说词倒背如流,但是能与怀揣着好奇心的观众真诚互动,仿佛有着魔力,让他们乐此不疲,也让科普变得有温度、有情怀。

## 智能导览 高效便捷花样多

如今,除了传统的人工讲解服务,申城各大科普场馆纷纷升级数字化导览系统,用科技为参观体验提质增效。逛上海自然博物馆,观众只需关注官方微信公众号,进入“语音导览”就能免费收听讲解,方便快捷。而上海科技馆在此基础上更进一步,推出功能更全、体验更智能的“智慧导览”系统。

打开“上海科技馆”微信公众号,进入“服务”菜单,“来探馆”里不仅有场馆地图,直观浏览场馆内各楼层的展项布局与详细信息,图文清晰,一目了然;还有“语音讲解”,整合了每一层场馆展区展项的语音讲解,内容丰富、方便游客边走边听,满足不同游客自主看展。更贴心的是,AI助手上线,个性化路线随时接受定制。马年新春逛馆的小宇一家,就靠着这个功能,实现逛展不迷路,跟着手机“一屏直达”心仪的展项。

“我最想看人形机器人玄俑、材料魔方,还有量子围棋。”第一次来上海旅游,打卡全新的上海科技馆成为首站。可是时间有限,怎么才能走出效率最高的心仪路线?妈妈早已做好功课——打开“上海科技馆”微信公众号,选定主题和行为偏好,并设置了1个半小时的行程时长,一条“小宇家”智慧游览地图,即可生成。“更有趣的是,个性化定制甚至还可以自我‘贴标签’。我是‘i人’,还是‘佛系闲逛’,或者‘选择困难’,每种标签我都在手机上玩了一遍。”小宇妈妈开心地说。

除了“探馆达人”,AI助手还是一位兼修中文、韩文、日文的实力派科普导游,能回答游客提出的各种科普相关问题——“我是科