

浅析人工智能时代讲解员“讲”故事之道

唐睿婕

曲靖师范学院音乐舞蹈学院, 播音与主持系, 云南 曲靖

收稿日期: 2024年8月16日; 录用日期: 2024年9月19日; 发布日期: 2024年9月27日

摘要

在人工智能蓬勃发展的当下, 形形色色的云上智慧不断涌现。人工智能的横空出世, 在为我们的工作带来诸多便利的同时, 也对各类岗位和工种产生了不可忽视的影响。其中, 内容重复性高、形式单一的讲解员所面临的挑战尤为巨大。博物馆与科技馆作为知识传播与文化遗产的重要场所, 如今也纷纷引入了一系列先进的AI合成技术。这些技术的应用, 在一定程度上改变了传统讲解员的工作模式和发展路径。本文将深入探讨在这样的时代背景下, 博物馆、科技馆中出现的AI合成技术对讲解员工作产生的影响, 以及讲解员在这一变革浪潮中如何谋求自身的发展与突破, 进而适应新的工作环境和需求, 为观众提供更优质、更具个性化的讲解服务。

关键词

AI合成, 讲解员发展, 讲解技巧

Analyzing the Way of Storytelling for Interpreters in the Age of Artificial Intelligence

Ruijie Tang

Department of Broadcasting and Hosting, School of Music and Dance, Qujing Normal University, Qujing Yunnan

Received: Aug. 16th, 2024; accepted: Sep. 19th, 2024; published: Sep. 27th, 2024

Abstract

In the era of artificial intelligence booming, various cloud-based smart technologies are emerging. The emergence of artificial intelligence has brought us many conveniences in our work, but it has also had an unignorable impact on various job positions and occupations. Among them, the challenges faced by guides with high content repetitiveness and single form are particularly huge.

Museums and science museums, as important places for knowledge dissemination and cultural inheritance, have also introduced a series of advanced AI synthesis technologies. The application of these technologies has changed the traditional working mode and development path of guides to some extent. This paper will deeply explore the impact of AI synthesis technologies on the work of guides in museums and science museums in this era background, and how guides can seek their own development and breakthrough in this wave of change, so as to adapt to the new working environment and needs, and provide more quality and personalized interpretation services for audiences.

Keywords

AI Synthesis, Development of Narrators, Interpretation Skills

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

在科技文化交互迅速发展的背景下，博物馆、科技馆迎来了新的历史发展机遇。随着硬件和基础设施的不断完善，人工智能技术现今已被广泛应用于各行各业。人工智能技术的出现也使得人们的生活变得多样化，而讲解员既是文化的传播者，也是展品与观众之间沟通的桥梁。由此可见，灵魂意志层面的交流不可磨灭，这一论题具有探究的必要性，能够拓宽新思路，同时探索讲解员在这样的时代下如何做到极致的发挥。

2. 文博、科技讲解员工作概述

2.1. 文博、科技讲解员工作性质

在中国，不管是什么性质的展览馆，大到中国国家博物馆，小到一块社区宣传栏都会有专职人员负责做介绍，这就是讲解员。讲解员的工作特点除了最常见的工作内容知识性和重复性之外还有工作形式对外性和单一性[1]。我们通常去博物馆参观时听到讲解员对展品介绍的讲解词都是早已固定的话术，对于讲解员最基本的要求就是必须具备对展览内容相对应的知识储备，在此基础上进行一定的拓展积累，在讲解的过程中做到语言流畅、语音无误、准确清晰的向观众解说和介绍，从而达到宣传普及的目的。在这个过程中讲解员往往要接触大量的游客，这就使得讲解员不仅需要在上岗前接受专业的培训，还需在工作过程中以及日常学习中不断丰富自身经验、提高自身内涵，以用来适应内容的更新换代和不同游客的需求。由于讲解员每天的工作就是不断的重复相同的内容，进入了一种无限循环当中，在日复一日年复一年的不断循环之中会使得工作热情和积极性直线下降，久而久之会使得讲解员对工作内容产生乏味之感，使讲解效果大打折扣。

此外，在工作形式上，讲解员属于服务岗，最大的要求就是保持良好的仪容仪表及精神面貌，优秀的讲解员不仅需要高智商还需要高情商，长期的重复单一性质的工作会导致讲解员的讲解模式变得教化、抽象，这种现象的出现极易使讲解员产生倦怠期，许多讲解员会因此失去工作目标，开始担心自己的未来。

2.2. 文博、科技讲解员面临的困境

长期以来，大部分人对讲解员这个职业缺乏全面的认识，人们常说讲解员便是吃“青春饭”，社会

上普遍认为，讲解员的择优标准只需年轻貌美、气质出众、普通话标准且流利、声音优美、背熟讲稿即可。俗话说：“千里马常有，而伯乐不常有”，讲解员是否受到重视关键在于领导者的认知和重视程度。由于受类型、地域、就业压力等各种差异，对于讲解员的限制条件也有所不同，这就直接导致了讲解员队伍中知识储备、年龄、性别、性格、思维逻辑大不相同、结构层次参差不齐。

针对这个问题还有一个关键因素需从两方面来看：一方面许多博物馆、科技馆因单位条件受限，很大一部分讲解员都是编外人员，这就造成从业人员可能来自于各行各业的普遍现象，这些人群当中的很大一部分人对知识的掌握程度都较为一般，停留在一个很浅的层面，仅仅只是为了完成工作而工作，讲解模式相对固化。另一方面，博物馆和科技馆编内正式讲解员一般的招聘条件皆是以播音与主持艺术专业、汉语言文学、历史学等专业择优录用，而这其中恰恰就存在一个巨大的问题——知识差异。例如，多数科技馆内的讲解员多为文科专业毕业生，但是科技馆中的展品大多以物理原理、化学原理为主。闻道有先后，术业有专攻，这就造成了讲解员知识结构严重断层的现象。这一类讲解员可能拥有较强的专业基础，但研究能力相对薄弱，对于讲解内容创造不出新意，仅仅满足于一般观众的参观需求，面对观众的各种难题时便很难回答上来。

3. 人工智能技术的出现对讲解工作的挑战与创新

3.1. 人工智能技术对讲解员的挑战

人工智能(AI)是计算机科学的一个分支，它旨在理解和模拟人类的智能，并创造出能以类似方式反应的机器。这是官方对于人工智能的一个固定解释，简而言之就是 AI 试图通过计算机来模拟人的思维过程和行为，从而让机器能像人一样思考和行动。当今社会上大部分人都认为人工智能终有一天能像人类一样生存，取代人类，但笔者不这样认为。人工智能的出现确实给许多行业带来了巨大的冲击，但这种冲击只是短暂的。

现如今许多博物馆、科技馆中已经出现了景区中常见的“随身听”以及微信语音导览，这些“随身听”大多是出自于 AI 语音合成技术，部分来自于馆内工作人员亲身录制。这种技术在一定程度上为参观的游客带来了便捷，但同时也让馆内的讲解员们有了新的“紧迫感”。语音导览可以使参观的游客不再需要讲解员的引领，可直接根据语音提示找到展品，并且能够清晰的听到详细的讲解。可语音导览始终是一个“冰冷的机器”，许多游客初次接触并不适应，语音导览只能提供简单的讲解服务，并不能像讲解员那样面面俱到。虽然给了游客极大的自由空间，但是缺少了“人情味”。例如，游客在参观过程中，遇到了一些难题或是想要了解一些更深入的知识，语音导览只会按照设定的程序进行讲解，并不会根据游客的问题进行二次计算及回答，这时讲解员便有着不可替代的体验感，类似互动交流这些高级的服务只有在真人的引导下才能更好的推进。

综上所述，正是因为人工智能的出现能够改变这些形式单一、内容重复率高的工作，所以对很多行业带来了极大的冲击，导致大部分群体在这样的社会舆论下变得越来越焦虑，但所有事情并不是一尘不变的，它们都具有两面性有利有弊，要看我们如何正确看待、合理运用。

3.2. 人工智能技术与讲解工作的融合创新

首先博物馆、科技馆是一个知识体系冗杂且庞大的系统，虽然其中的工作形式单一、内容重复率高，但组建一个队伍及筹备的过程是一个十分复杂且漫长的过程。例如展区展板的布局、展品的陈列以及讲解词的撰写都是较为繁琐的大工程，对于这些工作就可以利用人工智能进行大数据引擎搜索，归纳整合我们所需的资料，再进行提炼整理，即可得到最精华的部分。这不仅节省了人力、物力，更是可以很大几率避免知识原理上的认知错误。

其次，在互联网日益发展的时代下，我们在日常生活中就能通过互联网获取各种各样的资讯，类似于短视频平台上的文物爱好者、科学爱好者都会将自己的一些见闻感受或是实际体验通过短视频呈现给大众，我们通过互联网认识和了解到的知识、文化数不胜数，正因如此，越来越多的人愿意走进博物馆、科技馆亲身体验知识的魅力[2]。2023年2月15日，由猎豹移动研发的机器人小豹在山西地质博物馆试运行，这是它首次在山西公共文化场馆投入使用。它的出现让观众们眼前一亮，既能提供展厅引导、智能讲解、自动巡逻等服务，还可与游客进行趣味互动，但类似于小豹这样的机器人真的能满足所有游客的需求并且为他们带来极好的体验感吗？在笔者的家乡玉溪市科技馆也拥有同样的机器人小豹，笔者曾亲自与小豹互动过，小豹只能根据已设定好的程序来进行活动，游客提出的问题有很大一部分它都没有办法回答。由此可见，人工智能技术在我们的工作生活当中只能作为一个辅助的工具，在我们工作的同时帮我们减轻负担，也可为馆内增添一些趣味性。

最后，如今许多场馆内已经出现“云上互动”的体验端，它的出现又使各大博物馆、科技馆进入了另一个历史发展的新时期。随着技术发展的越来越快，“云上互动”技术从最开始的触屏投影已经发展到现在的多传感器融合，能让游客“在玩中学，在学中玩”[3]。例如，在博物馆中，这样的技术能让游客在全息投影中“触摸”到复原的文物，这样不仅能吸引众多游客的关注度，更能让大家走进博物馆就能遨游在传统文化的海洋当中。在这样的环境中游客的自由度高、体验感强，但也会出现操作不当或是不清楚如何操作的情况，这时就需要讲解员的引导，在讲解员的辅导下配合上“云上互动”技术，利用“理论 + 实践”的方法，将二者的作用发挥到极致。比如，科技馆中的许多展品及互动体验区都涉及到大量科学原理，游客在不知情的情况下并不知道要如何去做实际操作，在讲解员的介绍和引导下，游客便能领悟其中奥秘，既能学习到新的知识又能玩得尽兴。综上，人工智能技术与讲解工作的融合创新尚在发展，我们应该正确看待这个问题，进行深入思考之后，才能不断发掘新思路。

随着对人工智能技术给讲解工作带来的挑战与创新的深入探讨，我们更加明确了讲解员在这一时代浪潮中所面临的具体困境。那么，在这样的形势下，讲解员究竟该如何积极应对，从而在时代的洪流中站稳脚跟，发挥出不可替代的作用呢？接下来，让我们一同深入探讨讲解员的应对策略。

4. 面对时代的困境和挑战，讲解员的应对之策

4.1. 发挥专能

“讲解员不就是背背词，动动嘴嘛，动嘴谁都能动，没什么难度”这是社会上大部分人对讲解员这个职业的刻板印象。笔者认为讲解员是一个拥有无限可能的职业，前来参观的游客看到的只是讲解员光鲜亮丽的一面，却看不到光鲜背后的汗水与泪水。讲解员的工作相对枯燥乏味，久而久之会产生倦怠之感，每当这个时候应当“吾日三省吾身”，想一想自己为什么要当一名讲解员？自己在讲解方面有什么过人之处？时常制定一些短期目标，提升工作的积极性。

社会对讲解员存在刻板印象，其实讲解员工作不易。讲解员应时常自省，制定短期目标提升积极性。讲解员并非只吃“青春饭”，年过八旬的中国国家博物馆第一代讲解员、终身研究员齐吉祥，至今也毫不懈怠，坚持每天早晨7点起床，晚上11点半休息。讲解员作为文化的传播者，不论年龄、不论国界，只为了让更多的人感受文化的魅力。每个人都是独一无二的，在工作当中应找到适合自己的方法。对于讲解词，在打磨的过程当中不断扩充知识面，因人而异制定一套适合自己、适合大众的讲解词，面对不同的游客以不同的讲解方式来满足观众的需求。

4.2. 多元应世

作为一名专职讲解员，不仅要具备讲解员最基本的素养，还要结合实际，根据时代背景、场馆特点，

制定一套多元化的讲解方式。当今时代科技飞速发展，多数场馆内已经植入大量科技产物，对于这样巨大的变化，讲解员应当不惧挑战、勇于应对。由于人工智能的出现，许多行业受到影响，在这种情况下应与时俱进、顺应潮流。

在讲解的过程当中，要实现这样的快速选择定位是以讲解员渊博的知识和出色的反应能力为基础的[4]。娓娓道来的讲述感是需要经历在讲解中不断积累经验、不断调整变化，结合讲解员的综合技能，并且在讲解前不断地对讲稿进行研究、丰富这样一系列漫长而乏味的过程后一遍又一遍才能达到炉火纯青的境界。每一次讲解都是一次即兴发挥，从语言形态到讲解仪态再到随机互动，每一步都要根据现场情况来做重复的调整。

4.3. 以情致胜

温故而知新，可以为师矣。在每一次讲解结束之后多复盘讲解过程，想一想是否有哪里不足，哪里需要改进，将自己的缺点及弱势之处记录下来，方便之后对照进行修改。讲解员是展馆的一面镜子，更是连接展品与观众之间的一座重要桥梁。在本职工作结束后也可以广泛听取观众的意见和建议，通过不同的声音来提升自己，整理出适合自己的工作思路。

在智能时代，许多人认为讲解员这个岗位可以由人工智能来替代，但笔者并不赞同这个观点。机器始终只是一台机器，机器的能力可能远胜于人类，但它永远不可能取代人。灵魂、情感是有温度的，这也是笔者认为人工智能永远不可能取代人的根本原因。作为一名合格的讲解员，应当时刻提醒自己，情感永远动人，用心吐字、用爱发声[5]。想要讲好一个故事首先要学会“养”好一个故事，在这个过程中便是倾注感情、培养感情的时刻。当你想将这个�故事讲给大家听时，用情方能制胜。

5. 结语

在人工智能时代，机遇多于挑战，我们如何共同面对这个日新月异的科技世界是个值得深思的问题。文明不会说话，所以诞生了讲解员。每一位为文明发声的工作者不仅关乎知识传递、思想更新，肩上更是背负了一种特殊的使命。理性看待人工智能，经常给自己“充电”，不断地进行深入学习，提高自身知识水平和语言艺术，让自己在“云上互动”的背景下成为一名优秀的“讲”解员，在平凡的岗位上做一个不平凡的人。

参考文献

- [1] 陈雪芳. 人工智能时代对讲解员发展与转型的思考[J]. 信息周刊, 2018(17): 337.
- [2] 宋长善. ChatGPT 类技术模型应用文旅产业的机遇、风险与治理[J]. 时代经贸, 2024, 21(6): 184-187.
- [3] 李建伟. AI 技术在博物馆数字化中的应用展望[J]. 运城文博研究, 2023(00): 102-107.
- [4] 杜珊珊. 新形势下对科普馆讲解工作的若干思考[J]. 决策探索, 2019(10): 72-73.
- [5] 许丹荔, 蒲瑶. 人工智能赋能中华优秀传统文化叙事话语建构[J]. 统一战线学研究, 2024, 8(4): 58-69.