

近九成受访者期待更多优质文博讲解服务

游览文博场馆,96.6%受访者有听讲解的需求

60.8%受访者期待拓展讲解深度和广度,加强历史细节介绍

楚雅淇有一次使用了一款互动性非常强的讲解器。“讲解器是触屏的,不光可以讲解,还可以给参观者出题,还有动画设计。但现在有些讲解器的趣味性弱一些,需要游客输入展品编号才能听讲解或只能按照游览路线依次讲解。”楚雅淇希望增强讲解器的互动性,在讲解中增加一些娱乐类、游戏类的小项目。

“我们给孩子租了能扫描看视频介绍的讲解器,但使用体验不太好,感应不灵敏,讲解比较枯燥。”杨静说,她们在节假日花了一整天待在博物馆里,才碰上了公益讲解,时间比较紧张的参观者未必

能碰到,希望有更多公益讲解,服务于更多人。

江苏苏州的00后谢青崖也觉得,目前一些文博场所的馆方讲解相对较少,很容易逛一整天一个都没遇到。“是不是可以与高校或社会组织加强合作,扩充志愿者队伍并加强培训。”

更好地满足参观者的讲解需求,62.8%的受访者期待文博场馆加强讲解的趣味性和互动性,提升参观者体验;60.8%的受访者期待拓展讲解的深度和广度,加强文物背景、历史细节的介绍;60.5%的受访者期待与高校历史院系合作,进一步扩充志愿者队伍并加强培训。

张子易觉得,目前文博讲解中故事类型的讲解更多一些,比如讲到一个瓷瓶,会讲其中的寓意、背后的故事,但较少会从专业的建筑或美学的角度为大家分析。“希望

这方面的专业讲解多一些,让大家在感官上得到愉悦享受的同时,有一种上了一节建筑课、历史课的感觉。”

此外,38.4%的受访者期待同社会第三方资源合作,探索讲解白名单管理制度;37.5%的受访者期待合理定价,做好价格监管,提高讲解服务性价比;25.1%的受访者期待丰富讲解形式,创新技术手段;14.8%的受访者期待优化预约系统,保障消费者权益。

谢青崖说,逛博物馆的人多,需求也多,期待文博场馆借助AI优化讲解形式,比如制作动线图、精细化讲解小册子,生成有趣的视频,或制作一些互动性强的小游戏,丰富游客的参观体验。

受访者中,00后占15.5%,90后占51.6%,80后占28.6%,70后占3.8%,60后占0.5%。
(应受访者要求,张子易、谢青崖为化名)



助力“文博热” 如何规范非馆方讲解

中青报·中青网记者 王品芝
实习生 梁子祺

随着“文博热”持续升温,馆方讲解变得供不应求,不少游客转而选择非馆方讲解。然而,价格高、讲解不专业、无故取消等问题影响着大家的旅游体验。

近日,中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com),对1337名受访者进行的一项调查显示,67.1%的受访者体验过非馆方讲解服务。讲解不专业(48.5%)、无视史实(38.1%)、价格高(35.3%)是受访者认为非馆方讲解存在的主要问题。进一步规范非馆方讲解,76.0%的受访者建议制定相关管理办法,对讲解员、讲解词进行审核把关。

听非馆方讲解像开盲盒?

摄影爱好者杨彭喜欢在北京边走边拍古建筑,进入古建内参观时常会请导游讲解。“但当下一些景点的馆方讲解资源有限,我有几次就请了相对贵一些的私人讲解。”

从事互联网行业的张清和闲暇时喜欢逛博物馆。他觉得,一些具有历史价值的展品,看起来并不显眼,观众可能不了解背后的故事和文化内涵,所以听讲解是挺有必要的,但每逢节假日,馆方讲解“一位难求”,这就让非馆方讲解有了市场。

调查中,67.1%的受访者体验过非馆方讲解服务。

北京一所高校的大三学生楚雅淇认为,非馆方的讲解通常无法保证质量,因为是营利项目,可能会找一些噱头吸引听众,但讲解内容是否是杜撰的很难查证。

杨彭觉得,私人讲解更注重奇闻异事。“对于像我这样想深度游的游客就不太合适,我更想听一些关于建筑本身的专业讲解。”

调查显示,讲解不专业(48.5%);无视史实,杜撰故事、讲野史(38.1%);价格高(35.3%)是受访者认为非馆方讲解服务存在的主要问题。此外还有:维权难(31.9%),无故取消讲解服务(27.7%),扰乱观展秩序(27.2%),虚假宣传、货不对板(26.9%),边讲边等人、拖延式讲解(21.8%),存在低俗、迷信内容(16.2%),讲解员资质不明(16.2%)等。

“非馆方讲解一般是付费的,有些费用还比较高,所以大家的期待也更高一些。但有时听私人讲解像开盲盒,体验之前完全不知道质量如何。”江苏苏州的00后谢青崖是文史专业的学生,偶尔听到一些野史的讲解会特别难接受。

为了让自己看得更明白,张清和在游览前会专门做些功课。“我会提前查资料,找一些对相关内容比较了解的博主的讲解视频,边逛边听,但讲解的内容是否经过考证,有没有被歪曲,我无法判断。”

76.0%受访者建议对非馆方讲解员、讲解词进行审核把关

楚雅淇在香山革命纪念馆当过志愿讲解员。“我们一起去的志愿者都非常认真,会把4000字左右的讲解词都背下来,但也存在一个问题,如果不是历史系的学生,除去讲解词,自己的知识储备能否应对观众的提问。”楚雅淇认为,文博场馆要满足参观者多样化的讲解需求,在扩大志愿者队伍的基础上注重人才培养。“在一些非馆方讲解队伍中有很多讲解高手,可以跟他们合作,这样既能扩充讲解队伍,也能对非馆方讲解进行规范。”

进一步规范非馆方讲解服务,76.0%的受访者建议制定相关管理办法,对讲解员、讲解词进行审核把关,57.8%的受访者建议加强短视频平台讲解内容审核监管,47.2%的受访者建议规范准入门槛、建立评价机制,44.5%的受访者建议规范讲解秩序,营造良好的参观学习环境,17.6%的受访者建议畅通投诉反馈渠道。

张清和认为,规范非馆方讲解服务要线上线下一起抓,还要维持好线下秩序,“有好几次我想安静地参观,都被私人讲解的大喇叭和插队行为打扰到”。

“社交媒体给大家带来很多便利,搜索讲解视频已成为很多人听讲解的方式,平台要加强审核,让大家更好地了解历史。”张清和说。

受访者中,00后占15.5%,90后占51.6%,80后占28.6%,70后占3.8%,60后占0.5%。
(应受访者要求,张清和、谢青崖为化名)

景区门票减免 92.5%受访者表示会提升对自己的吸引力

过半受访者选择旅游景区时会考虑门票价格及优惠政策



中青报·中青网记者 杜园春
实习生 梁子祺

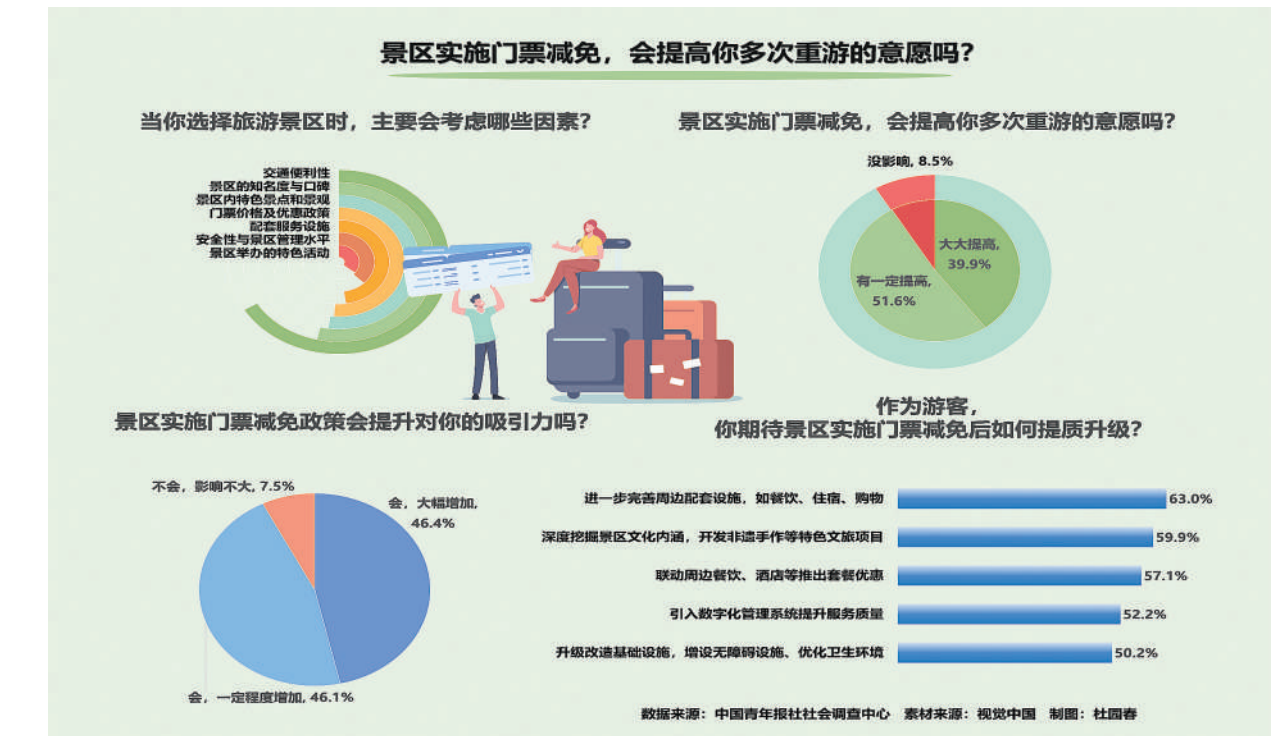
今年以来,全国多地一些景区陆续实行了门票减免措施,景区门票减免会提升对你的吸引力吗?

日前,中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com),对1337名受访者进行的一项调查显示,景区门票减免,92.5%受访者表示会提升对自己的吸引力。景区提质升级,63.0%的受访者希望进一步完善周边配套设施,59.9%的受访者建议深度挖掘景区文化内涵,开发非遗手作等特色文旅项目。

过半受访者选择旅游景区时会考虑门票价格及优惠政策

27岁的温晓梨是一名护士,前不久的“五一”假期,她去浙江龙门古镇玩了一趟,体验了最新的景区免门票政策。“我看过一部有关龙门古镇的影视作品,一直想去那里看看。正好假期和朋友都有空,又了解到景区出了免门票政策,我们当即就决定去了。这趟出游我们非常满意。”她表示,美食、交通、配套设施、景区知名度、门票价格都是她选择到一地游玩的考虑因素。

“选择游玩景点,我比较看重知名度,以及是否是自己喜欢的景观类型。”中国人民大学新闻学院大三学生陈柏彤非常喜欢自然景观与传统文化结合的景点。“我不喜欢纯现代的、商业化过度的景点。”同时她坦言,虽然门票价格不是她选择游玩地点的决定性因素,但如果免票,



“我高低要去一下”。

大家选择旅游景区,主要会考虑哪些因素?调查显示,交通便利性(包括距离远近、公共交通可达性)(66.3%)是受访者首要考虑的因素,其次是景区的知名度与口碑(53.7%),景区内特色景点和景观(52.1%)排在第三位,门票价格及优惠政策排在第四位,过半受访者(51.2%)都选择了此项。

其他主要考虑的还有:配套设施设施(餐饮、住宿、卫生间等)(47.8%),安全性与景区管理水平(37.6%),景区举办的特色活动(如节庆、演出等)(35.8%),景区主题特色(如历史文化、自然风光、亲子游乐等)(33.5%)等。

景区实施门票减免,91.5%受访者表示会提升自己多次重游的意愿

山东青岛的戴文博目前在一所中学担任教师。不久前,她游览了河南洛阳古城,“我本来只想去看看龙门石窟,听说洛阳古城免门票了,就一并安排了”。

温晓梨也表示,前些天她去龙门古镇玩,中途遇到好几名游客都是因为听说景区免票了过来的。

“贵州的千户苗寨和青龙洞这两个景区给我的印象非常好,西南地区的景区很有特色,水质也很好,而且那里的食物我也很喜欢,回来后一直念念不忘。”陈柏彤感慨,自己去贵州的机会还很多,如果以后毕业了还能享受景区的免票政策,她肯定还会再去玩。

调查中,92.5%的受访者表示,景区实施门票减免政策会提升对自己的吸引力。其中,近半数受访者(46.4%)直言这种吸引力会大幅增加。此外,景区实施门票减免,91.5%的受访者都希望提升自己的重游意愿,且约四成受访者(39.9%)直言能大大提高。

“不希望因为门票减免带来设施管理不善、卫生等问题”

陈柏彤感慨,景区减免门票势必会带

“AI+政务”提高办事效率 95.7%受访者满意度提升

日前,中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com),对1336名受访者进行的一项调查显示,AI赋能政务服务提高办事效率,95.7%的受访者表示自己的满意度提升了。受访者希望未来AI技术更多地拓展到法律咨询(59.9%)、医疗保障(57.9%)、就业创业政策解读(53.4%)三大服务领域。

张思睿在北京一所高校就读,她和几名学长学姐正在做一项有关“AI政务服务”的研究,团队里每个人都分配了约60个平台进行体验测试。她表示,目前AI政务系统在查询标准化信息和回复高频简单问题方面,能给出快速、清晰的应答,但在面对一些复杂问题时,给出的回复往往比较笼统,仍需要用户前往线下政务大厅或

联系人工客服解决。

江苏52岁的王擎认为,目前AI政务技术已能解答一些基本问题和办理一些线上业务,减少了群众跑腿的次数,对此他还是满意的。

本次调查显示,AI赋能政务服务提高了办事效率,95.7%的受访者表示自己的满意度提升了。

“AI政务能把人力解放出来,去处理更复杂的事务。”李明是内蒙古自治区的一名公务员,除了工作中涉及本地的AI政务服务,她在生活中也体验过其他几个省份的AI政务服务系统,她感觉,目前AI更擅长处理格式化、固定化的工作。在跨部门业务中,尤其涉及人性化沟通和权责平衡时,AI还不能较好地处理。“我认为

短期内AI政务还不能代替人的沟通协调。未来,只有当AI在协调跨部门业务上实现了技术突破,才可能极大地改变当前的工作形态,这需要整个政务系统的数字化重构。”

95后张雅晴工作3年了,她觉得,不管是择业、就业,还是在生活中,人们都需要具备一定的法律常识。“我之前咨询AI一个法律问题,它引用的法律条文我根本查询不到,如果盲目信任会带来很大麻烦。”张雅晴感慨,目前在法律信息方面寻求AI的帮助还比较困难,往往需要找专业的律师咨询,“如果AI能准确提供一些基本的法律知识,将为公民提高个人法律素养带来帮助。”

王擎希望AI能在生活常识、安全知识



中青报·中青网记者 杜园春
实习生 张馨月

在人工智能的赋能下,政务服务正加速革新,群众办事的一些“堵点”“痛点”得到解决。随着AI技术的不断迭代,未来AI服务的应用场景有望拓展至更多细分领域。

中青报·中青网记者 吴欣宇 王志伟
实习生 张馨月 梁子祺

既打卡热门景点“名场面”,也追求冷门小众“独一份”,这届年轻人在旅游上有哪些特点?日前,中国青年报社发布的《2025中国青年旅游观察报告》显示,沉浸式“慢游”(55.3%)和“自由行”(52.3%)是更受年轻人喜欢的旅游方式,另外,在旅程中打卡知名景点(50.6%)、追求小众景点(41.9%)也成为不少年轻人的选择。

最近一年,来自新疆维吾尔自治区的95后张希语旅游了4次。对于旅行,张希语比较看重自然风光和历史文化,如果当地有特色美食,她会更喜欢去尝试。在张希语的记忆中,山东青岛的滨海风光和贵州榕江的特色村寨曾让她流连忘返,“榕江有观景、观赛、人文探险、品尝美食的一站式文旅体验,非常有趣”。

调查显示,97.5%的受访青年近一年至少旅游了一次,其中,44.3%的受访青年旅游了3次以上。

每逢寒暑假,来自山东的小学英语教师杨思淇都会去风景独特的地方转一转。

在旅行中杨思淇最看重美食,去年夏天的长沙之旅,热辣的美食文化让她印象深刻。“有时我还会去某个城市看演唱会,就顺便旅游了。”

今年过年时,来自甘肃的00后大学生闫婷到福州、泉州体验了南方的春节民俗,有锣鼓、戏曲表演,还能参与祈福仪式,这让她感觉非常新鲜。“十分有文化特色,还吃到了红鲱饭、土笋冻等之前没见过的闽南小吃,街头巷尾的古厝(闽南传统民居——记者注)也充满历史感。”

如今,各地的文旅资源越来越丰富多样,哪些元素对大家更有吸引力?调查显示,历史古迹(57.2%)、自然风光(53.1%)排在前列,获选率超过半数。46.2%的受访青年会选择网红打卡地,45.1%的受访青年会因为特色美食而去打卡,42.1%的受访青年会被非遗或民俗活动所吸引。他还有:

影视剧取景地(33.0%),演唱会/音乐节/戏剧等演出(29.8%),博物馆、科技馆等文化场馆(21.8%),古人游历路线(17.5%),体育赛事(16.7%),书籍/文学作品(16.4%)。

选择旅行目的地时,张希语一般会根据距离远近、是否有感兴趣的文旅活动等要素来综合决定。张希语有时会让周围好友推荐旅游地,但更多时候,她会通过浏览社交媒体平台来规划旅行。“我也会关注一些旅行博主,发布的内容中会有网友分享的旅游攻略,一般挺有参考价值的。”

去年暑假,来自北京的00后大学生邓南孜和朋友去重庆游玩,在做旅行规划的过程中,她和朋友综合考虑了经费、物价、交通、当地特色等因素。平时出游时,邓南孜更喜欢随性一点的方式,她会先列出一些想去的地方,从中筛选出重点旅游的景点,每天挑一两个仔仔细细游,慢节奏地感受

一座城市的韵味和文化。

大家通常如何选定旅游目的地?调查显示,69.4%的受访青年是受周围人推荐,62.3%的受访青年靠AI算法推荐,如使用在线旅游平台的AI推荐系统,59.7%的受访青年是通过社交媒体搜索,34.1%的受访青年是根据以往阅读的书籍杂志来选择,11.3%的受访青年是在地图上随机选择。

在旅行中,闫婷喜欢深入当地的生活,以一种“慢游”的方式感受当地风情。在泉州旅行时,她没有刻意打卡热门景点,而是跟着导航慢慢游览老城区,走进小巷里看当地人泡茶、聊天,还跟着一群老人去听南音表演,现场的琵琶和洞箫声让她能够全身心沉浸在当地的文化氛围中。“就想看看当地人平时做什么,这种烟火气比打卡点更吸引我。”

调查显示,沉浸式“慢游”(55.3%)和“自由行”(52.3%)更受年轻人青睐。另外,

在旅程中打卡知名景点(50.6%)、追求小众景点(41.9%)也成为不少年轻人的选择。

受访青年喜欢的游览方式还有:主题式旅游(如生态旅游、红色旅游等)(31.4%)、跟团游(26.8%)、打卡式快游(24.2%)、探索式旅行(如徒步、自驾等)(19.2%)。

张希语觉得,相比于赶路打卡,挑选一些景点深度游更重要。在旅行中,她通常会去住的地方周边探索,“走进偶然发现的景点和街头小馆,这种体验比在热门景点‘人挤人’更有趣”。

受访者中,男性占41.3%,女性占58.7%,00后占13.4%,95后占36.0%,90后占36.4%,85后占14.2%。来自一线城市的占36.2%,二线城市占40.5%,三线城市占20.2%,县城或城镇的占2.7%,农村的占0.4%。

