

# 博物馆进入“沉浸时代”，感官残障观众如何“入场”

中青报·中青网记者 李怡蒙

如今,许多博物馆将视觉、听觉、触觉等多种感知方式融合,创造出多层次、立体的参观体验,让观众能更深入地感受和理解展览及其背后的文化。博物馆不再仅仅是一个保存文物、举办展览的场所,而是逐渐集学习、社交和休闲于一体的文化客厅。

当越来越多博物馆在走向“沉浸式”和“互动性”,感官残障人士在参观时,如何最大程度获取展品信息,获得更深入、更有情感价值的体验?在第34个“国际残疾人日”即将到来之际,中青报·中青网记者走访多方,试图寻求解答。

## 残障人士的需求从“能进入”向“能深度体验”升级

湖南男孩林林今年9岁,4岁时就医诊断出视神经萎缩,如今只能感到光暗。过去几年,林林的爸爸妈妈带他去多地门诊手术,也带他去当地的名胜古迹、博物馆。林林总是很期待,想要亲身抵达并“看看”北京故宫、苏州园林。

妈妈唐君告诉中青报·中青网记者,许多场馆有盲文导览图和盲文导览册,她和孩子也会租耳机听讲解,但缺乏视障人群专门的讲解版本,“希望能有视障人群专有版本,能对展品外形有更详细的描述,比如长宽高、颜色与材质等,现在很多自助讲解耳机只是把展柜有的文字复现了一遍,没有太多信息增量。”

林林喜欢触摸,在有的博物馆,他只能摸墙面突出的大字和装饰,让他印象最深的是南京博物院“博爱馆”,有许多附带盲文介绍的文物复制模型,墙上的文字介绍有添加了盲文的亚克力;馆内还有互动游戏装置,将触觉、嗅觉、听觉等各种信息结合,让某一感官有残障的游客也可以感受到信息。

“残障人士的需求正从‘能进入’向‘能深度体验’升级,除了基础通行,他们还希望获取与普通观众同等丰富的展品信息,有着个性化、多元化的服务需求。比如,视障人群需要分层次的触觉体验与口述影像服务,听障人群期待更精准的手语翻译与实时字幕同步。”“奇途无障碍”创始人纪寻说。

“奇途无障碍”是一家通过自媒体、数据库和社群搭建等方式,为残障人士提供无障碍出行、就业、教育培训、社交等方面的信息内容服务和社群发展服务的组织。纪寻是一名“排骨肌萎缩症”罕见病患者,从2020年开始,她在知乎上通过“奇途无障碍”账号分享残障相关知识,吸引和聚集了更多残障人士。她和团队发起的“无障碍博物馆残障社区连接计划”,持续在做“无障碍博物馆测评指南”。

19岁的杨天心先天感音神经性耳聋,戴助听器可以放大声音,但她告诉中青报·中青网记者,听不清不是因为声音小,而是“分辨率”不够,模糊的声音要配合观察说话人的口型,来判断对方说了什么。

她还是视网膜色素变性患者,如今双眼裸眼视力0.05,矫正视力0.3,平时她会使用一些辅助的软件,通过镜头扫描场景识别物体或文字。她也了解到,会有视障人士在博物馆用AI工具来了解展品。

“盲人去博物馆的意义是什么?和在家听相关内容有什么区别?当我知道我真实地存在于那个空间,与几百年,甚至几千年前的东西距离只



①视障文化博物馆“触摸文明”展厅。 ②2024年12月3日,中国盲文图书馆·视障文化博物馆与甘肃省图书馆共同举办的“流动的博物馆”活动现场。 ③2025年5月18日,中国盲文图书馆·视障文化博物馆与浙江省图书馆共同举办的“流动的博物馆”活动现场。

有几米,我会觉得机会难得,还会想,过去的人是怎么生活的。我能感到自己同样作为一个人的生命

的真实,以及和世界的链接。”杨天心想。作为一个视力、听力都很弱的人,她常感到生活有些无缥缈,很难与身边的人建立长期友情,活动范围也有限。“我想要不局促地、不妨碍他人地自己感受这一切。”杨天心想。

### 第一步:知晓、进入、触碰信息

如果将感官残障人士的博物馆体验拆解成“基础”和“进阶”两部分,林林和杨天心已经属于对博物馆参观较为有经验的“进阶”人群,还有很多人对博物馆无障碍设施不够了解和信任,也极少踏入博物馆。

近年来,国内部分机构正在着手改善“基础”的工作。开办于2024年的视障文化博物馆位于北京中国盲文图书馆内,是中国首家以视障文化为主题的专题性博物馆,现有视障文化展厅、爱眼护眼展厅和触摸文明展厅。前两个展厅展示盲人历史与文化发展,提供防盲治盲科普知识;触摸文明展厅则是专为视障人群设计的核心展厅,系统开发了涵盖中外文明的代表性文物复刻模型、建筑微缩模型等触觉展品,所有展品均开放触摸。

馆内设置有明盲对照说明牌,还有高精度室内语音导览系统,观众行至展品前,语音讲解即自动触发。自开馆以来,博物馆已累计接待各界观众4万余人次。有视障观众来馆,也有许多其他观众来访,在特别设置的黑暗通道中感受视障的世界。

视障文化博物馆的“流动的博物馆”系列活动已走进多个省份。在浙江,它们带去了三进四合院模型、仰韶文化人头像器口彩陶瓶仿制品,以及浙博十大“镇馆之宝”仿制品,还有十二生肖木板拓印、甲骨文文书制作、浙博善财童子像雕版印刷等体验项目;在河北,带去北京2022冬残奥会火炬、十二生肖兽首之龙首和蛇首、野战陆军头盔、C919飞机模型等5件可触摸展品,及拓印、盖章等体验活动。

中国盲文图书馆视障文化博物馆馆员张凯奕介绍,这一系列活动累计参与人数超过4万人次,“目前,我们正在西安举行一场新活动”。

### 第二步:自在、流畅、融入其中

对于如何进一步提升感官残障游客的博物馆参观体验,纪寻和团队分享了经验和建议。比如,博物馆的氛围是观众重要的体验部分,视障人群主要借助导览员的语言描述,理解展厅灯光意境与场景布局;通过地面材质、温度变化、空间开阔度差异,感知环境转换;依靠展品的触感、气味,辅助联想。

但对于视障人群来说,语言描述难以传递更细腻的氛围层次,如灯光明暗渐变、色彩搭配;空间布局的整体感也难以感知,他们无法像普通观众那样快速把握展厅动线与展品摆放的逻辑关联等。

而对于听障人群来说,除了听取讲解困难,部分博物馆通过互动展项、场景音效等增强体验感的“加分项”,他们也难以捕捉和享受。声音带来的情感共鸣与场景代入感,无法通过其他方式替代,这使听障人群无法获得与普通观众同等的深度体验。

纪寻和团队认为,博物馆的展品信息呈现,最急需落地的优化措施是为重点展品制作高仿真触觉复制品,配套盲文和大字版说明,确保每个展厅的可触摸展品能覆盖核心展览主题;所有音频内容(包括导览、互动展项音效)应配备同步字幕,字幕需满足“字体≥16号、对比度≥0.5、无遮挡”标准,听障人群集中区域则增设手语视频终端。

纪寻表示,博物馆工作人员也应注意“询问优先、尊重自主”,避免“默认为需要帮助”或“刻意忽视需求”两种极端,懂得不“过度关怀”,与观众保持适当社交距离,不随意触碰辅助设备,用“需要帮忙吗”替代“你需要我帮你吗”,让帮助自然、尊重,也可以邀请视障、听障人士担任服务体验官,参与服务流程设计与工作人员考核,确保服务贴合实际需求。

对于新技术的使用,纪寻提到,AI技术要“实用优先”,避免追求噱头。比如,AI手语翻译需经听障群体审核,确保手语表达符合本土习惯、真实易懂;技术操作应简洁易懂,适配老年人、认知障碍人群使用;需保留人工服务兜底,避免技术故障导致服务中断。



### 博物馆,真正欢迎每一个人

“在知乎‘灯塔计划’的支持下,‘奇途无障碍’探访北京、上海、广州、深圳、西安、郑州、南京、武汉、重庆等地的数十所博物馆,以残障者的视角记录参观博物馆的体验,探讨博物馆的无障碍设计、政策与管理问题。”纪寻说,“我们几乎每年都会组织一次社群的博物馆活动。比如,在南京大报恩寺遗址博物馆和南京中国科举博物馆举办无障碍旅游搭子活动,提升青年群体对于残障伙伴的认识。”

纪寻坦言,与博物馆合作推进无障碍服务,也遇到一些阻力。部分中小型博物馆衡量成本,觉得无障碍建设投入大、受益人群少;部分博物馆认为“有轮椅坡道就是无障碍”,对信息无障碍、服务无障碍的认识不足;优质手语翻译、口述影像师、触觉展品制作团队也很稀缺,服务覆盖速度慢;除了无障碍设施与服务本身,部分文物建筑类博物馆也因担心损坏文物,较难推进设置可触摸展品或临时无障碍设施。

今年11月11日至17日,国际博物馆协会(ICOM)年会在阿联酋迪拜举行,纪寻受邀参与了其中的青年力量环节,在会议上展示了通过社交媒体倡导推进博物馆无障碍的系统性改变的案例。“积极响应中国文化出海的国家战略,以无障碍为抓手开展国际交流活动,也是我们工作的重点。”纪寻说。

张凯奕说,视障文化博物馆正在与多地多馆展开合作,提供盲文翻译制作、无障碍语音导览制作、触觉模型开发等专业技术支持;联合策划、举办面向视障群体的特展及活动;还利用服务经验,为合作馆方的无障碍设施与服务提供专业测评与优化建议。“我们计划联合有共识的博物馆,共同推动博物馆领域相关无障碍标准的建立。”

越来越多的博物馆正在加入无障碍的探索:良渚博物院在临展中引入无光/无声体验区、心智障碍儿童互动区及盲文绘本;陕西历史博物馆“寻美之旅”无障碍教育项目设计多感官互动活动,包括触摸秦汉服饰与文物复制品、聆听编钟与编磬、嗅闻丁香与花椒制作的香包;扬州中国大运河博物馆上线AI数字人手语导览,根据听障群体认知特点重构讲解词,覆盖全馆展品,提供自主化参观支持……博物馆,真正欢迎每一个人。

□ 林铁南

古往今来,以“家”为线索的作品数不胜数。思而不得的乡愁、叶落归根的奢望,不知打动了多少人的心弦。不过,美国人到中国来寻找祖辈的“家”,听起来似乎就有点不可思议了。纪录片《鼓岭家书》讲述的正是这样一个真实故事。

影片中美国姑娘霍莉·柏的先祖,是近代来华的医学传教士兰马利亚。她在福建生活了近40年,创办的闽清六都医院治疗了超过30万名病人。一生中,她只回美国休假5次,除了进修医术,大部分时间都在为医院演讲和募捐。她在最后一次休假期间突发疾病去世,再也没能回到魂牵梦萦的第二故乡。

中国到底是一个什么样的地方?为什么兰马利亚会视之为家,一次又一次回到那里?这些问题是霍莉·柏旅程的起点。

与霍莉·柏同行的周天懿是我的研究生。影片拍摄期间,她正在协助我进行“鼓岭家族故事展示馆”的布展工作,其中一项重要任务,就是追溯兰马利亚和兰靛球母女的故事。对于在上海长大的天懿而言,兰马利亚笔下的福建还只是一串陌生地名的集合,她也需要一次属于自己的探索之旅,用最直接的方式触摸历史的温度。

霍莉·柏与天懿的旅程从闽江口的川石岛开始,沿着兰马利亚母女的足迹,慢慢延展到福州和鼓岭,再上溯至梅溪畔的闽清。在道科厝和恩兰楼前,她们拼凑出兰马利亚当年“家”的底色:危险的闽江水道、简陋的医疗条件、摇摇欲坠的土屋木宅。在这样的环境中行医是莫大的挑战,但兰马利亚并不孤单:在她身边,有留学归来、服务祖国的同事许金简,有始终深爱和支持她的女儿兰靛球,还有那些用鸡蛋、刺绣和朴素的话语表达感谢的中国百姓。兰马利亚的传奇并非美国人的东方冒险,而是一段她与中国人共同书写的“相互成就”。

兰马利亚临终时,陪伴在身边的人是她的中国养女兰靛球。她后来成为福州毓英女中的校长,在抗战中带领学生们从福州迁往内陆的闽清。那是一段艰险的旅程,在霍莉家流传下来的故事里,兰靛球在迁徙中伤重不治,家族从此失去了这位“中国姑娘奶妈”的消息。但天懿告诉霍莉,那只是误会:兰靛球不仅从重病中康复,还以62岁的高龄再度赴美,入读兰马利亚的母校雪城大学。博士毕业后,她定居于波士顿,那里其实离霍莉家居住的新罕布什州仅有一小时的车程。

在天懿完成的前期研究里,兰靛球是一位受过完整现代教育、说着流利英语的“新女性”,她的举止似乎已全然西化。霍莉用一本在自家衣柜夹缝里发现的小书告诉天懿,事实并非如此。这本由兰靛球亲手制作的《中国年节》,用美国人看得懂的方式介绍了中国的传统节日,兰靛球还细心地为每个节日绘制了插图。霍莉将它捐给了鼓岭的展示馆,让每一位来客都能在泛黄的纸页间看到百年前的“文明互鉴”。

对于这段旅程,也许没有比霍莉和天懿更好的组合了。她们虽然来自不同的国家,但她们一样年轻、一样纯粹、一样友善;她们都能熟练地用对方的语言沟通,抖出包包袱,也接得住梗;她们都不被成见束缚,愿意靠近、倾听,毫无保留地分享自己的所得与所知。她们在补全自己的同时,也成就了对方。

如果要说《鼓岭家书》有什么遗憾,那大概就是时间太短,故事太多,短短50分钟,远远装不下画面之外那些奇妙的缘分。今年7月,我们接待了海门戴医生的后代托马斯。海门戴医生,就是当年接替年老的兰马利亚、执掌六都医院的第二任院长。当她从福州启程前往闽清时,结伴同行的一位比她大几岁的中国姑娘,安静、目光柔和、好意都写在脸上。她们后来成了终生的好友。

这位中国姑娘的名字,叫兰靛球。

(作者系华东理工大学艺术学院副教授,“鼓岭家·谱”计划发起人)



中青报·中青网见习记者 蒋欣雨 记者 郭韶明

2024年5月的一个晚上,90后青年李搏第一次走进程丹妮的“客厅”,觉得自己“像是回到了家里”。让他印象深刻的是“客厅”里那个“有魔力的沙发”,因为“一坐上去就想睡觉”,这是一种“安全感”的体现。作为一名深漂创业者,那一刻,他在异乡感受到了“家”的具象化。

从互联网行业裸辞后,程丹妮决定针对上一班族打造一个专属“社交客厅”。“我对这一群体的痛点,画像比较明晰,也了解他们的社交需求。”程丹妮告诉记者。由于喜欢乐队“草东没有派对”,某天她灵光一现,一个名为“社畜没有派对”的“社交客厅”就此诞生。

从北京、上海、深圳,再到沈阳、成都等城市,各式家庭俱乐部(homeclub)、家庭酒吧(homebar)层出不穷,核心是打造以“客厅”空间为中心的青年社交。对于许多年轻人而言,“社交客厅”是他们在城市中的一个“锚点”,他们把一部分“自我”安放在那里,让灵魂“有处可栖”。

## 青年社交中的“缺位”与“错位”

从“一周CP”(CP,couple的缩写,指情侣——编者注)“盲盒饭局”再到“社交客厅”……近年来,各类社交模式引领青年社交新潮流。“客厅”,作为一个社交空间载体,将分布在城市各处的青年聚集在一起,他们可以在“英语角”畅所欲言,在“解忧杂货铺”吐露心声,也可以纯粹享受一次“狂欢派对”。

“社交客厅”主理人往往也是年轻人,创建“客厅”的初衷是观察到了青年社交中人际关系的“缺位”。今年3月,刚刚完成环中国旅行的塔拉决定“入局”社交领域。“毕业后,我成为一名背包客,在青旅遇见了很多朋友。在那里,我可以随时随地跟人打开心匣子,惊叹于世界的各个角落里有人以各种你没见过的方式生活着。”回到北京后,他感觉“没有途径认识新的人”,又觉得“这样的空间不应该只存在于旅游

中”,基于这样的理念,他创立了“Tt社交俱乐部”。

在“社交客厅”里,年轻人可以结识生活圈以外的朋友,拓展人际关系。“我们的用户覆盖了18到35岁的年龄段。”“A-HA客厅”的主理人王诗雨说。“A-HA”源自一个挪威乐队名,“啊哈体验”或“顿悟时刻”(A-HA moment)常用来形容问题解决、方案突然明朗的瞬间。王诗雨希望,每个来到客厅的客人都能收获自己的“啊哈体验”。

“因为‘客厅’离天津大学、南开大学很近,所以会有很多大学生来。除了老师,大学生在校园里其实很难触碰到其他年龄层的人。他们来到这里,遇见不同的人,在情感、学业或求职方面都能收获一些不同的见解。”她表示。

相较于人际关系的“缺位”,青年社交中更多面临的是与身边人生活节奏的“错位”,而“客厅”刚好能够弥补这一“缺口”。“身边的朋友很多时候不一定能约到。”塔拉说,“比如今天晚上我临时想出去玩,给朋友打电话,他说明天要开组会今晚得忙,给另一个朋友打电话他说要陪家人,大家时间凑不到一起。”

“有一部分已经进入职场的人,可能他的朋友已经进入到下一个人生阶段。”王诗雨表示,“相比于一线城市,在天津大家进入到婚姻、育儿阶段会偏早一些。当朋友与自己的人生‘错位’时,他们可能需要寻求一些别的社交。”

## 在城市里搭建一个临时的“家”

来到程丹妮“客厅”的客人需要穿过两道门,一道是院子的铁门,一道是通往客厅的“家门”。“外面的铁门一般是不关的。”李搏告诉记者,“每次去可以直接走进她家房子,有一种家人给你‘留门’的感觉。”

如何让年轻人来“社交客厅”感到“宾



在程丹妮的“客厅”里,大家一起为过生日的朋友准备惊喜。 受访者供图

至如归”?首先是需要消除“距离感”。在如今的信息化时代,人与人之间有时像是有“无形的壁垒”,社交网络让人们看似“紧密相连”,却又“遥不可及”。“我们的‘客厅’一般从晚上7点营业到12点,这5个小时我基本不看手机、不回复任何消息,这其实很不可思议。”王诗雨告诉记者。

程丹妮则认为,如果没有线下社交,人与人之间关系将会“萎缩”。在网络世界里,语言面临“通货膨胀”,大家张口闭口“宝宝”,一到线下却不知道该怎么表达自己。面对这种困境,我觉得更有必要打造一个空间,让大家真实地走到一个环境里,跟每一个真实的人对话,表达一些真实的感受,建立深度联结。”

要在“客厅”里建立真正的深度联结,除了要打破“手机屏幕的区隔”,还需要突破“心灵的区隔”。在程丹妮的“客厅”中,深度交流是自然而然发生



“A-HA客厅”一周年活动:向大家征集“A-HA moment”并做成了桌面小展。 受访者供图

的,真诚和善意是打开“心门”的唯一钥匙。

“我之前其实是一个不太能敞开心扉的人。”廖欣雨表示,“我有点像古代那种厚重的城门,虽然‘开门’速度比较慢,但现在我愿意一点点往外推开。”

程丹妮也希望,在深度交流中能够成为正向的能量传递。“我之前举办过‘夸夸大会’,因为我发现很多人都有夸夸羞耻。”她表示,“我希望借由这个活动,大家可以看到勇敢表达对别人的赞赏,让每个人都意识到自己是有点闪光点的。现在,‘夸夸’其实已经变成‘客厅’的精神图腾,哪怕没有夸夸环节,大家也会自发地去夸别人。”

作为“客厅”的“主心骨”,主理人扮演着“桥梁”的角色。但有时,做一个“搭桥的人”并非易事。“经营与理念之间有时很难平衡。”塔拉说,“作为一个经营者,我需要考虑很多现实问题,比如成本、人员等等。”但在发现问题与解决问

题的过程中,他表示“自己思考的维度得到了拓展”。

程丹妮也曾面临“长达一年的瓶颈期”,但她最终选择做一个“长期主义者”。“这个赛道投资回报率其实很低。”程丹妮告诉记者,“但‘客厅’是我完成自我成长与升级的载体,我希望能以一种品牌的思维去经营,也愿意给自己时间。”

对于主理人而言,“客厅”不仅是一份事业,更是一次与客人的“合作”。客人将自己交付给“主人”,主理人也将自己交付给这些萍水相逢的“家人”,他们共同“撑起了”这个临时的“家”。

### 在社交客厅中“看见”彼此

塔拉的“客厅”里挂着一张背景布,上面写着:“就做自己吧,奇怪一点也没关系”。在社交中,年轻人始终在寻求一个“做自己”的时刻,那也是他们“被看见”的时刻。

“‘客厅’是一个如果你想被倾听,你可以‘被看到’的空间。”廖欣雨表示,“在这里,大家以平等的姿态去倾听,试图理解你的困境,以自己的方式提供一些见解。”

在许多社交场合,内向者的需求常常容易被忽视。“来这里参加活动的客人70%以上都是内向者。”塔拉说,“实际上他们只是刚开始融入会相对慢一些。我后来发现运营‘客厅’的关键点在于把内向的人串联起来,不是要举办多厉害的活动,而是要让他们感到被‘接纳’。”塔拉说。

“接纳”让年轻人获得归属感,而“对话”让他们“更地被看见”。“A-HA客厅”里,一场“非正式面试”正在进行。这里不需要成功的经验,每个人都可以带上“翻车现场”“糟糕恋爱”“面试事故”,勇敢讲述自己的失败经历。

现在大家的简历会把自己‘包装’

得我们想想,但失败的经验也有价值,所以如果我们想着能不能逆向而行。很多人在分享了自己觉得失败的经历后,反而会收到其他人的正向反馈。其实你认为的失败,在别人眼里可能已经是某种意义上的成功。”王诗雨说。

“深度对谈(deeptalk)大会”是程丹妮“客厅”最受受欢迎的活动之一。她认为,深度对谈(deeptalk)的核心是“找到自己”,如何在与陌生人的“对话”中“找到自己”?廖欣雨认为,陌生人社交的“次抛”性质可以帮助自己卸下自我表达的心理负担。“有时因为和老朋友太了解彼此,我希望能以一种品牌

的思维去经营,也愿意给自己时间。”对于主理人而言,“客厅”不仅是一份事业,更是一次与客人的“合作”。客人将自己交付给“主人”,主理人也将自己交付给这些萍水相逢的“家人”,他们共同“撑起了”这个临时的“家”。

“深度对谈(deeptalk)大会”是程丹妮“客厅”最受受欢迎的活动之一。她认为,深度对谈(deeptalk)的核心是“找到自己”,如何在与陌生人的“对话”中“找到自己”?廖欣雨认为,陌生人社交的“次抛”性质可以帮助自己卸下自我表达的心理负担。“有时因为和老朋友太了解彼此,我希望能以一种品牌的思维去经营,也愿意给自己时间。”

对于主理人而言,“客厅”不仅是一份事业,更是一次与客人的“合作”。客人将自己交付给“主人”,主理人也将自己交付给这些萍水相逢的“家人”,他们共同“撑起了”这个临时的“家”。

程丹妮也希望,在深度交流中能够成为正向的能量传递。“我之前举办过‘夸夸大会’,因为我发现很多人都有夸夸羞耻。”她表示,“我希望借由这个活动,大家可以看到勇敢表达对别人的赞赏,让每个人都意识到自己是有点闪光点的。现在,‘夸夸’其实已经变成‘客厅’的精神图腾,哪怕没有夸夸环节,大家也会自发地去夸别人。”

作为“客厅”的“主心骨”,主理人扮演着“桥梁”的角色。但有时,做一个“搭桥的人”并非易事。“经营与理念之间有时很难平衡。”塔拉说,“作为一个经营者,我需要考虑很多现实问题,比如成本、人员等等。”但在发现问题与解决问

## 鼓岭家书，如何让中美两代人『双向奔赴』