

对博物馆资料室服务建设的研究

郝迎君

吉林市博物馆

[摘要]博物馆资料室的服务工作仍需各方共同努力,这是一项长期持续的工程,目前尚有不少缺陷,并将逐步完善;通过对馆藏资料的分析,我们可以不断地发现新问题、解决问题,使馆藏服务成为馆藏的一个不可缺少的环节,从而提高馆藏服务的质量和服务水准。

[关键词]博物馆;资料室;服务建设

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2020.03.319

1 博物馆资料室的相关概述

博物馆的本质是一个文化机构,它收集了大量的历史遗迹,为当代的人们提供了科学的资料,并对他们进行了一系列的宣传和教育。在博物馆工作的技术人员应具备相应的技术知识,当其他专家需要在资料室查找数据时,需要提供必要的协助。另外,由于要满足其他学科的科研需求,博物馆的建立也就成为了必要的,而博物馆的建立也就是基于这一点而产生的一种新的服务工作;科学研究在提高科学研究的效率和水平方面具有举足轻重的地位。如何提升博物馆的服务质量,提升博物馆的服务水平,是博物馆博物馆的一个重要内容。博物馆的图书资料中心担负着更多的任务,既要向其他部门提供及时、高效的资讯,又要体现博物馆学术水平、陈列展览、群众教育等方面的重要内容。馆藏能让读者直观地看到馆藏的总体水准,而日常的整理工作也不可忽略;档案馆档案的陈列与馆藏的文物有着密切的关系,而馆藏档案的整洁和有序也是馆藏的必然要求;博物馆定期会根据国家的号召,定期举办群众教育活动,民众的文化素质参差不齐,在某种程度上也要求博物馆资料库的资料放置要一目了然,服务人员要有耐心等等。

2 博物馆资料室服务的现状

2.1 管理模式陈旧、服务手段落后

长期以来,由于各种客观因素,基层博物馆的馆藏资源管理方式陈旧,服务方式落后。其他一些建设得比较好的单位,已经从采访、编目、流通、办公、检索等方面,基本实现了电脑的统一管理,网络条件也相对成熟,但在基层博物馆的资料室中,却是一片空白,一切都是老样子:传统、落后,包括人工检索、人工查阅、书籍、人工检索等。

2.2 重质轻质思想根深蒂固

长期以来,博物馆资料室把馆藏图书量作为其事业建设的主要目的,存在着“重藏轻用”“重质轻质”的思想,因此,在申报资料时,应把有关博物馆专业知识的资料填入,以求藏书的数量;就连旧的书,也不敢轻易去挑,于是,新旧的书就混在了一起;从表面上看,资料库里的书籍都是专业性很强的,使用率也很高;另一方面,由于资金的制约,每年新增的文献数量十分有限;二是由于缺少必要的借阅程序,造成图书遗失现象严重;这就制约了文献资源的充分利

用和读者的使用。

2.3 服务内容单一

随着博物馆的学术研究与开放程度的提高,科研机构、宣传机构的需求也越来越大。博物馆档案室是为科学研究与教育工作提供文献情报服务的后勤基地。由于资料室的期刊数量较少,但由于各方面的专业性和覆盖面较广,因此,期刊的信息情报工作可以做到更专、更深、更快速,尤其是以科研工作者的主要课题为基础,更具有灵活性和针对性。因此,博物馆的学报信息情报工作既是一个很有意义的工作,也是一个很有前途的工作。但是,从当前的形势来看,博物馆的文献服务模式趋向于单一,工作效率落后;只局限于图书和文献资料的借阅,甚至博物馆所需的专题目录索引卡都没有。若仅提供单一、低水平的服务,必然会影响到博物馆的科学研究与教育工作。

2.4 资料员业务素质偏低

长久以来,博物馆只是一个附属机构,被领导视为可有可无的工作,因此在组织人事工作时,也就没有了;不考虑他们对工作的信任,也不考虑资料管理工作需要图情的知识,尤其是文献的分类、著录、典藏等工作,如果没有从博物馆学的教育,很难相信这项工作,服务水平也很难提高。

3 提高博物馆资料室建设的方法及途径

3.1 增加对服务人员的相关培训

博物馆的服务生大多是由政府指派来的,他们缺乏专业知识,缺乏自我提高的意识。在发展的进程中,博物馆必须持续提升服务质量,提供有报酬的专业技术训练,并随时更新服务;定期开展相关的培训,区分专业和服务,不能忽略各方面,与有关的培训机构联系;为客户量身定做所需的训练内容,以满足专业和服务两方面的需求。同时,国家也要给予博物馆资料室相应的支持,在高校开设相关专业课程,为博物馆提供专门的资料服务人员;还能促进就业,达到双赢。在提供服务的过程中,博物馆应当有专门的工作人员,对工作中存在的问题和不足进行及时的检查,并对其进行现场演示;在具体的工作中,让员工有机会学习,提高他们的服务质量。

3.2 提高对博物馆资料室服务的认识,完善博物馆资料室的相关制度建设

首先要清楚馆藏在发展中的作用；第二，要认识到馆藏服务的重要性；通常，有此需求的人，大都具有较高的文化程度，对资料的专业度有很高的要求，在搜寻资料时，也会有更高层次的协助；资料室的服务是透过为读者提供服务，提升整个资料室的水准，所以资料室的服务工作非常重要。当前，博物馆的档案管理比较宽松，应当制定相应的规章制度，对其进行规范，防止工作中的工作人员偷懒；要适当地进行批评和处罚，但要对工作态度端正的员工进行适当的奖赏，并对其进行全面的考核，以提高其服务质量。随着数据库的不断建设，有关系统的建立也逐步完善，形成了比较完整的数据库及相应的服务体系。

3.3 完善服务人员的专业技能

为使服务更有效地开展，服务生必须全面掌握各类信息。对各种与数据有关的主题进行深入的研究，在日常生活中积累相关知识，当有访客需要查找的时候，可以快速、准确地反映出所要查找的信息，或者是更多的信息；改善数据查询服务的效能。及时与相关专业人员沟通，积极学习，不断提升自身的专业技术，力求对各类材料做到心中有数、信心十足。服务人员要有自己的服务方案和相关的计划，在某些研究项目的后续跟进上要做好充分的准备，并与来访者进行交流，以获得更多的信息。工作人员在闲暇之余，还可以提升自己的能力，比如学习一些古老的语言，比如，博物馆里有很多不同的知识。因此，在此阶段，服务者的其他技能培训就变得非常重要，因为不同的服务者可以从多个角度进行学习，从而减少了学生的学习负担，从而更好地开展服务。服务生可以探讨各种方法，使资料更容易找到，既能减轻工作上的负担，又能使资料的寻者更加完善。

3.4 对资料室的环境进行美化，完善相关设施建设

博物馆资料室是一个综合性的组织，它应当与整个博物馆的整体水平保持一致，有的馆藏环境比较差，有的设备没有及时更新；这在某种程度上降低了数据库的质量。在进行博物馆服务之前，要对博物馆的环境进行适当的美化，博物馆的博物馆既是获得知识的场所，又是学习和学习的场所；所以，要注意个人的情绪，一个好的环境能让人心情愉快，能让人轻松，能学到更多的东西；在轻松愉快的气氛下，达到文化辅导的目的，更能激起学生探究知识的渴望，提高博物馆的实用性。资料室内的有关器材，是协助资料搜寻的重要工具，应适时进行更新，以增加查询的效率，如配有小型印刷机，便于民众查阅资料。我国的仪器更新速度也许还不够快，有时候还得从国外进口，随时注意国外仪器的更新，确保资料间与世界同步；改善数据库设备的使用效率。

3.5 进行不同博物馆资料室之间的评比，促进共同提高

同一区域内的不同的馆藏可以进行多种比较，以提升博物馆的服务质量，其中，游客的满意度是衡量博物馆服务

质量的重要指标；同时，也可以推动各资料室之间的交流与交流，促进共同进步，有了对比，就能更好地了解自身的不足，国家可以指派专家去实地考察；采用“微服私访”的方式进行，可以提高评价的可信度，对服务质量较好的档案馆，要给予相应的支持，以推动其更好的发展。

3.6 提高信息分类的水平，注意资源的开发和利用

数据库中的资料比较复杂，涉及的领域比较广泛，很难找到，所以要提升资料的分类；可以使信息资源的利用变得更为方便。一些数据无法通过电脑输入，必须分类分类，可以采用以下几种方式：1. 根据数据分类编制目录，简洁、方便。2. 定期对目录内容进行更新，如有新信息，请及时补充。3. 可以编制各专题的目录，而不同于单一的目录，并从多个视角来编制目录。4. 目录可分为电子和纸本两种检索方法，开发网上检索方法，以便读者能在别处预先了解信息的放置位置，节约查找时间。对有关资料要多挖掘、多引进，并鼓励读者定期为资料室提供最新的资讯，并设立一定的奖赏机制，为有功的读者提供特殊的福利；以鼓励他们主动提供各种信息。注重与读者沟通，主动征询意见，力求改善不足之处，以提高博物馆的服务水平。

3.7 加大对博物馆资料室的宣传力度

很多博物馆的游客都只是了解博物馆的展品，只是去参观，而不了解博物馆的资料，事实上，博物馆的档案馆是可以分等级地建立的；设立小型的基本资料库，为非专业人士提供有关文物的简易资料，并主动为来访者介绍博物馆资料室；鼓励学生查阅信息。政府要与博物馆合作，把资料库的参观纳入博物馆的范围，最起码也要让观众认识到这个组织的存在，以满足人民日益增长的文化需要，陶冶情操。

4 结语

随着国家博物馆的发展，各博物馆的组织结构逐步健全，博物馆、资料室等配套设施层出不穷，馆员的业务范围也在不断扩展，博物馆资料室的作用日益增强；随着人们对馆藏文献的不断深入，人们对馆藏文献的了解也日益增多，对馆藏资源的需求也不断提高，不断完善馆藏服务体系，为游客创造更好的展示环境。

参考文献

- [1] 刘鸿. 试论加强博物馆图书资料室建设与管理[J]. 黑河学刊, 2014, (08): 142-143.
- [2] 张蕾. 遗址博物馆图书资料室建设——以秦陵博物院为例[J]. 剑南文学(经典教苑), 2013, (04): 198-199.
- [3] 种亚丹. 对中国文字博物馆图书资料室建设的思考[J]. 大众文艺, 2011, (06): 158.
- [4] 邓乙桂. 博物馆资料室发展的思考[J]. 黑龙江史志, 2009, (06): 54-55.