

# 国家艺术杂志

新民晚报

本报副刊部主编 2015年1月24日 星期六 第551期 | 主编:黄伟明 责编:文清 视觉:戚黎明 编辑邮箱:xmss@xmwb.com.cn

B1



## 帮博物馆员工“上头条”

——《博物馆奇妙夜3》引出的话题

◆ 梁依云 文 孙军莹 图

编者按

当艺术品活起来了会发生什么?正在热映中的《博物馆奇妙夜3》中奇幻情节让观众对博物馆展品产生了浓厚兴趣,也对博物馆员工这个职业产生了不少关注。影片中主人公拉里对大英博物馆女守卫说:“明晚你就会发现,这是世界上最棒的职业。”那么现实中,博物馆职工是否自己也这么认为呢?

### 大片热映 借魔幻宣传博物馆魅力

正在上映的美国电影《博物馆奇妙夜3》受到人们喜爱,无疑又是魔幻的功劳,值得一提的是,这次电影的主题让人们关注起那些安静的博物馆展品,用幻想告诉观众,其实每一件艺术品都有自己的故事。尽管现实中没有魔法的力量,蜡像不会说话,人也无法进入油画世界,法老王的黄金碑没有复活力量,但影片无疑对博物馆进行了一次大宣传。尤其这部电影加入了中国元素,不少观影者反映他们对电影里的古代文物开始产生了兴趣。而更有意思的是,人们也开始关注到博物馆员工的工作,不少孩子开始向往夜巡守卫这样能有和艺术作品亲密接触的机会。那么现实中的博物馆

员工是否认同呢?

### 现实调查 幸福指数高于其他职业

根据2014年美国华盛顿大学博物馆学专业研究生 Andrea N.Michelbach 发表的论文《博物馆员工幸福吗?——博物馆员工各方面及工作场所幸福感探讨》,作者从身体、精神、情绪健康状况、生活满意度、心绪平和程度、生活乐趣水平、工作与生活平衡度、人际关系等方面来衡量博物馆员工的幸福感。报告得出,参与此次调查的博物馆员工幸福指数普遍高于其他职业整体水平。在工作方面,博物馆员工绝大多数工作目的明确、工作内容有一定自主性、有一定的社会凝聚力,因而有较强烈的幸福感;但在时间平衡方面却明显低于标准水平,报

告提到“逾半数调查者对生活节奏过于紧张这一表述表示同意或者强烈同意,2/3的调查者则否认他们有足够的空闲时间。”

### 身边观察 帮助员工实现自我启发

在调查中,一位参与者评论说:“博物馆的使命之一是给公众以启迪,但我们首先需自我启发。如若没有幸福感和满足感,自我启发是无法实现的。”提高员工长期幸福指数的重要性,在国外已引起关注,而国内还很少有人在这方面进行研究。博物馆员工对工作的认同关系到博物馆对公众提供服务质量的优劣,要提升博物馆质量就不能忽略员工对工作的满意度。借着电影的热映,也希望有关博物馆员工的话题能“上头条”,有更多人关注到这个焦点上。

● 题内话

## 关键是人

◆ 黄伟明

博物馆靠什么吸引人?这个问题以前也提过,博物馆展品质量肯定重要,怎样布展、策展更不能忽视,如何运营管理当然也少不了,但至关重要的还是人。说到底,博物馆是为人服务的,而提供服务最重要的也是人,不管科技再怎么先进,展示效果再怎么好,如果缺少了人性化服务,就如同画好了龙却没落下点睛之笔,不够到位。

记得前年,我曾到访河南安阳中国文字博物馆,参观过程中,馆内一位相当年迈的工作人员看到我脖子上挂着摄像机,就走过来劝阻摄影。整个过程,他都面带微笑,他见我看得很认真,亲切地问:“你是否需要帮助?是否需要我为你做一些讲解吗?”原本可能会令人有些尴尬的劝阻场景,却顿时让我感到浑身暖暖的,为他的贴心而有些感动。我也礼貌地回答他:“我自己静静地看就好。”这件事虽小,却令我难忘。人与人之间的真诚是互动的,当博物馆尽全力为观众提供各类细腻服务时,观众的一个微笑、一句赞美,就是最好的尊重表达。

博物馆员工的工作能够和艺术品有更多机会接触,对于他们而言,工作内容难免单调枯燥,但也有可为之处,他们肩负着将艺术品的魅力展现给观众的职责,如果对工作缺少热情,自然无法给前来参观的观众带来更多满足感。尽管我们一直呼吁博物馆要给公众艺术教育和艺术解释,但不能忽视博物馆员工在其中起到的关键作用。博物馆员工的服务越细致周到,观众自然也就越愿意进来参观。