

浅谈殷墟志愿者服务体系的建设和完善

郭慧丽 安阳市殷墟管理处 河南 安阳 455000

摘要：殷墟是一处集考古研究、社会教育和旅游观光为一体的遗址博物馆。2005年殷墟开始招募志愿者，此后殷墟志愿者队伍迅速壮大。志愿者是一个具有较高素质的群体，在殷墟宣教工作中引入志愿者形式，可以在公众与殷墟之间建立起沟通的桥梁，使殷墟的社会教育、服务功能得到最大限度的发挥，对殷墟发挥其教育功能起到了至关重要的作用。本文首先对殷墟志愿者发展现状和存在问题进行分析，然后总结了相关方面的经验，提出了完善殷墟志愿者队伍建设的对策建议。

关键词：殷墟；志愿者；队伍建设；对策建议

作者简介：郭慧丽，女（1981.12.15-），籍贯：河南省安阳市滑县，民族：汉，学历：本科，毕业院校：河南省安阳师范学院，工作单位：河南省安阳市殷墟管理处，职称：助理馆员，研究方向：文化遗产的保护与管理。

[中图分类号]：G127 [文献标识码]：A

[文章编号]：1002-2139(2013)-3-216-02

殷墟是我国最负盛名的古遗址之一，被评为“中国20世纪100项考古大发现”之首。1987年，建成了殷墟博物苑，是一处集考古研究、出土文物展示、社会教育和旅游观光为一体的遗址博物馆。2006年，殷墟被第三十届世界遗产大会批准列入世界文化遗产名录，2010年被评为首批国家考古遗址公园和国家5A级旅游景区。随着社会的发展，人们对遗址博物馆开始关注的更多，特别是近年来，殷墟申遗成功后知名度不断提升，殷墟的参观人数也逐年递增，这意味着殷墟将会面临更加艰巨的旅游接待任务，仅仅以殷墟现有的宣教力量来实现其公众接待和宣传教育的最大化就难免捉襟见肘。面对挑战与压力，殷墟在不断探索发展的道路上引入“志愿者”形式，建立了志愿者服务体系，以此希望志愿者在受众与殷墟之间建立起沟通的桥梁，更好的促进殷墟的社会化服务。

志愿者（英文 Volunteer）国际上的定义为“不以利益、金钱、扬名为目的，而是为了近邻乃至世界进行贡献活动者”，指在不为任何物质报酬的情况下，能够主动承担社会责任而不关心报酬奉献个人的时间及精神的人。我国对志愿者的定义是“自愿参加相关团体组织，在自身条件许可的情况下，在不谋求任何物质、金钱及相关利益回报的前提下，合理运用社会现有的资源，志愿奉献个人可以奉献的东西，为帮助有一定需要的人士，开展力所能及的、切合实际的，具一定专业性、技能性、长期性服务活动的人。”近年来，随着公众自身素质的提高和社会服务意识的不断增长，志愿者开始出现于社会生活的各个方面，各种志愿者服务活动的开展为社会文明进步发挥了重要作用。遗址博物馆作为社会一个重要的文化机构，也成了志愿者服务的场所。因此，建

立殷墟志愿者服务体系，对促进殷墟真正融入社会，完善殷墟社会服务职能和社会教育职能有着重要的作用和意义。

一、殷墟志愿者服务体系的建设和发展

殷墟志愿者队伍把握自身特色，在不断地探索中，走出了一条多元化发展的道路，志愿者队伍中有专家志愿者、社会志愿者，志愿者的团体还成立了志愿者公益大讲堂，为宣传殷商文化做出了巨大贡献。2011年殷墟志愿者服务队成为了中国博物馆协会志愿者专业委员会会员，先后被河南省旅游行业评选为“首批中国青年文明号先进集体”、“安阳市优秀志愿者团队”，志愿者姜延军荣获“中国博物馆十佳志愿者之星”光荣称号，省市媒体也宣传报道了殷墟志愿者的先进事迹。

（一）殷墟专家志愿者团队

专家志愿者对参与人员的专业水平要求非常高，由于他们承担着传播专业知识的重要职责，所以殷墟招募的专家志愿者都是具备副研究员（副教授）以上的专业技术职称，既要有广博的知识，又要对殷墟遗址及殷墟博物馆展览文物的特色有全面的了解，还要对殷商文化内涵有独到的见解。殷墟邀请殷墟管理处主任杜久明、中国社科院安阳考古队队长唐继根、安阳市文联主席张坚等共同组成专家志愿者队伍，他们都是文博界的资深专家，具有很高的学术修养和影响力。

目前，殷墟专家志愿者的主要工作是为兄弟单位学习、专家团队考察、国外考古专家交流等一些活动进行讲解，同时也参加殷墟举办的一些宣传活动，还为殷墟讲解员和志愿者进行专业知识的培训。专家志愿者的讲解可以满足国内外考古学者的讲解需要，为他们提供更深层次了解殷墟的机会；参与殷墟举办的宣传活动可以扩大殷墟的知名度和影响力；还可以为殷墟讲解队伍进行专业培训、答疑解惑，提高整体讲解水平。

（二）殷墟社会志愿者团队

殷墟社会志愿者队伍中的志愿者都是从社会各行各业招聘的优秀人才，他们奉行“奉献、友爱、互助、进步”的准则，以“以播撒爱心、传承文明、奉献社会、完善自我”为行动口号，志愿服务队人数由2005年的20人发展到今天的110余人，志愿者中有大型公司的老总、一般公司职员、公安战线的卫士、医务工作者、研究生、律师等各行各业人员。年龄最大的60岁，最小的18岁，平均年龄40.6岁，90%的志愿者学历都在大专以上。他们虽来自四面八方，但却有着共同的愿望——做一名光荣的殷墟志愿者。截至目前，殷墟志愿者为游客服务30万次，义务讲解9000多个小时，个人服务时间最长的已经超过600小时。目前，殷墟社会志愿者队伍除了为前来参观的公众提供路线引导、馆情馆况介绍、展览讲解，还协助殷墟进行讲座策划、人员联络组织、新闻宣传等；协助殷墟开展社会调查，了解观

众对殷墟展览内容的需求和对殷墟建设和服务的意见、建议等。

（三）殷墟志愿者公益大讲堂

安阳殷墟志愿者团队主办的“殷商文化与安阳历史”公益讲堂于2012年12月30日隆重开讲，将从历史文化、名胜古迹等全方面讲解古都安阳，让安阳人更了解安阳，让更多人了解殷墟，了解殷商文化，让更多的外地游客知晓安阳、推介安阳。“殷商文化与安阳历史”公益讲堂由殷墟志愿者主讲，并不定期邀请中国社科院驻安考古工作站、安阳师范学院等专家学者和殷商文化研究会专家等加入讲师团队，从甲骨文、青铜器文化、历史名人等方面介绍殷墟。公益大讲堂的开讲得到了社会的认可，受到了广大群众的欢迎。

（四）殷墟志愿者服务体系建立意义重大

首先，志愿者队伍为殷墟对外宣传、提高知名度做出很大贡献。殷墟志愿者来自各行各业，他们在生活工作中会对殷墟的知识、殷墟的历史价值、社会价值进行对外宣传，专家志愿者也通过自身的影响力提高了殷墟的知名度。殷墟是专业性很强的遗址博物馆，殷墟的讲解员在上岗之前也经过了严格的岗位培训，讲解员的讲解只能满足普通游客的需求，在服务更高层次的游客时就显得力不从心。而专家志愿者会从殷商历史文化、遗址的发现发掘、文物的文化内涵等方面进行全方位讲解，这就弥补了讲解员在这方面的不足。殷墟申报世界文化遗产时，世界教科文组织的专家来殷墟实地考察，殷墟的专家志愿者——中国社科院安阳考古队的唐继根队长为其做了生动、详细、专业的讲解，这也为殷墟申遗增彩不少；其次，在殷墟工作中引入志愿者服务，可以有效缓解游客人数不断增加而讲解员不足的问题，也使殷墟专职讲解员有了压力，激励他们拿出自己更好的状态为游客服务，形成积极向上的工作热情，从而提高殷墟讲解的服务质量。殷墟作为世界文化遗产、国家考古遗址公园、国家5A级旅游景区，每年要接待众多国内外观众，单纯依靠讲解员讲解、电子导游、景区导览图等传统手段，很难满足游客获取知识的需求。尤其是在旅游旺季，就更显不足，而志愿者讲解队伍的建立，无疑是解决讲解员不足的一条出路，并让殷墟在发展公益事业方面发挥了重要的作用。

二、殷墟志愿者工作存在的问题

（一）志愿者人才流失问题

殷墟志愿者队伍流动性大，必须不断注入新鲜血液，而每次的招募、培训、考核又耗时费力，部分优秀的、备受游客推崇的志愿者在殷墟从事志愿服务时间不长就退出志愿者队伍，优秀志愿者的流失对于殷墟来说是极大的损失和资源浪费，这是殷墟志愿者队伍急需解决的问题。

（二）殷墟志愿者队伍缺少青少年志愿者

殷墟志愿者的平均年龄偏大，应该招募一些青少年加入到志愿者队伍。殷墟是全国爱国主义教育基地，也举办过形式多样的青少年活动，如夏令营、甲骨文学校、小小讲解员等，如

果能招募青少年加入到志愿者队伍，殷墟的志愿服务将为他们提供人际交往和沟通的机会，使青少年在殷墟这个舞台上充分展示自己的才华和个性，培养人际沟通能力。同时，也将促进殷墟改变以往简单的教育模式，加快殷墟社会化服务的进程。

（三）加大对志愿者队伍的培训

殷墟招募志愿者的要求是喜爱公益事业，对文化历史感兴趣，并具备一定文化基础的人都可参加，这就给志愿讲解工作带来一定“隐患”。志愿者在讲解过程中会说错一些知识，降低了讲解质量，一些志愿者认为只要熟记讲解稿就行，对相关的知识了解甚少，讲解效果不太理想，因此加大培训力度对志愿者来说必不可少。

三、对殷墟志愿者队伍建设的对策建议

（一）如何减少志愿者人才流失

首先是表现在人文关怀方便，应该多举办增强凝聚力的活动，关心志愿者的工作和生活，志愿者遇到困难给予及时的帮助和支持，让志愿者感觉到团队的温暖而愿意长期留在殷墟服务；其次是建立有效的激励机制，制定一些荣誉奖章或奖项，这是对志愿者服务的肯定也是一种激励。还可以举办表彰大会，在志愿者队伍中树立榜样典范；再次是为志愿者创造良好的工作环境，殷墟志愿者的工作环境相对比较艰苦，如果能在在此基础上做些改善，就更能激发志愿者的工作热情，从而提高工作效率，减少人才流失。

（二）招募青少年志愿者将给殷墟志愿者工作增添新鲜活力

招募青少年志愿者是大势所向，现在国内外的很多博物馆都有青少年志愿者，殷墟志愿者队伍可以在小小讲解员或者学校里招募青少年志愿者，这样他们既丰富了课余生活也学习了历史知识、增长了见识。同时小志愿者们会在学校及亲朋好友之间对殷墟进行义务宣传，还能吸收更多的青少年加入志愿者队伍。

（三）如何加强志愿者的培训

殷墟招募志愿者虽然要对志愿者进行考核培训，但是对于长久的文化历史教育工作来说还有不足，因此进行长期有效的培训对志愿者来说必不可少。首先是针对志愿者举办专家讲座，聘请专家为志愿者授课，通过专业知识的学习扩展知识面；其次是举办各种竞赛活动，如殷商知识竞赛、殷墟文物知识竞赛等，在参与活动的同时也提高了志愿者学习的积极性，从而把学到的知识运用到志愿服务里；再次是重视志愿者外派交流学习，组织志愿者之间多交流，互相学习双方的先进经验。

开展殷墟志愿者活动，是一个双赢的过程。志愿者参与殷墟宣教工作，既实现了自我价值，也增长了知识，提高了能力；而殷墟借此不仅获得了宝贵的人力资源，而且汲取了新的观念，进一步改进服务与管理。殷墟志愿者服务具有独特的优势和广阔的前景，虽然志愿者工作的开展难免会遇到一些困难，出现一些问题，但是那些暂时性的问题并不能阻碍殷墟志愿者事业的发展，它将会为殷墟事业的大发展开辟一片崭新的天空。