

公共图书馆志愿者团队管理模式及服务效益研究

梁沛明

佛山市禅城区图书馆

摘要：公共图书馆向公众提供公共文化服务的过程中，志愿者发挥着不可替代的作用。公共图书馆对志愿者团队的管理模式，也影响着志愿服务效益能否有效实现。本文通过阐述公共图书馆志愿者团队管理模式的现状，从而对公共图书馆志愿服务效益实现的可持续发展上做出进一步的分析和思考。

关键词：公共图书馆；志愿者团队管理；服务效益

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-627X.2023.03.186

引言

公共图书馆作为社会公共文化服务体系的重要组成部分，其服务质量和水平直接关系到广大市民的文化素质和文化需求。2018年1月1日实施的《中华人民共和国公共图书馆法》明确指出：“国家鼓励公民参与公共图书馆志愿服务。”公共图书馆志愿者团队作为图书馆与读者之间的桥梁和纽带，不仅可以缓解公共图书馆的人力和资金压力，在提高图书馆服务质量、推动文化传播等方面也发挥着重要作用。因此，对公共图书馆志愿者团队管理模式及服务效益进行研究，具有重要的现实意义和理论价值。

一、公共图书馆志愿服务管理模式现状

（一）招募培训缺乏明确

公共图书馆在招募志愿者时往往缺乏有效的招募策略和培训计划，这使得志愿者队伍的质量参差不齐，影响志愿服务的整体效果。在招募过程中，公共图书馆没有制定明确的招募目标和选拔标准，导致招募的志愿者素质不一，有些甚至无法胜任志愿服务工作。此外，缺乏有效的培训计划也是导致志愿者服务质量不高的一个重要原因。公共图书馆往往没有为志愿者提供充分的岗前培训和业务指导，因缺乏必要的服务技能和专业知识，导致他们在向读者提供志愿服务时，影响了读者对公共文化服务的获得体验，同时也影响了公共图书馆在社会公众中的整体形象。

（二）志愿服务内容单一

纵观国内的公共图书馆，在志愿服务的内容通常比较传统，一般局限于图书流通如上架、借阅、归还以及解答读者咨询等，对正在开展公共文化服务的志愿者来说，缺乏志愿服务内容的新颖性和吸引力。这种单调的志愿服务工作内容，不仅让服务于公共图书馆的志愿者感到乏味，还可能影响他们的工作热情和参与积极性。

公共图书馆向公众提供的服务是形式多样，而作为服务于公共图书馆的志愿者而言，更应如此。在志愿服务的内容上，公共图书馆应创造更多的平台，让志愿者充分参与公共文化服务的活动，提高他们的积极性和获得感。

（三）志愿队伍管理混乱

公共图书馆在志愿者团队管理上存在一定程度的混乱，缺乏有效的组织、管理和监督机制。志愿者在组织招募、培训上岗后，志愿服务实现的过程往往因部门负责人缺乏持续有效的监督和管理，导致志愿者提供的公共文化志愿服务质量无法保证，同时也容易引发志愿者流失和队伍不稳定等问题。对此，公共图书馆应考虑建立完善的志愿者管理体系，包括招募、培训、考核、激励等方面的机制措施，激发志愿者提供志愿服务的内驱力，提升他们对自身的认同感，保障公共图书馆志愿服务的科学、有效和合理性。

二、志愿服务对公共图书馆的效益实现

（一）提高服务质量

公共图书馆志愿者团队是一群热爱阅读、热心服务的有志之士，他们通过参与图书馆的各项服务工作，不仅为读者提供了便利和帮助，还能够更好地了解读者的需求和反馈。通过与读者的互动，他们能够及时掌握读者的阅读需求和动态，从而及时调整服务内容和方式，提高服务质量。同时，志愿者在服务过程中还传递着文化知识、价值观念和图书馆知识，对推动全民阅读和文化素质提升起到了积极作用。

（二）增强社会影响力

公共图书馆志愿者团队在图书馆与读者之间扮演着至关重要的角色，他们为图书馆和读者之间搭建了一座有价值的沟通桥梁。通过志愿者团队的努力，公共图书馆得以与读者建立更加密切的联系和互动，这种联系和

互动不仅有助于提高图书馆的服务质量，还能够增强图书馆的社会影响力。在服务过程中，志愿者团队表现出来的积极性和专业性，能在向读者提供各种帮助和指导中对图书馆进行有效宣传，从而不断扩大公共图书馆的社会影响力，使更多的人开始关注和利用图书馆的资源和服务。

（三）促进文化交流与传播

公共图书馆志愿者团队在服务过程中不仅提供了文化知识服务，还通过与读者的交流和互动，传递了文化价值观和思想观念。这种交流与传播不仅局限于图书馆内，还延伸到社会各个层面，对于促进社会文化交流和传播起到了积极作用。

公共图书馆志愿者团队在服务过程中，以其热心、专业和友好的态度，为读者提供了丰富的文化知识服务。他们不仅为读者提供书籍推荐、解答咨询等服务，还积极举办各种文化活动，如讲座、展览等，为读者提供了更广阔的文化视野。除了提供文化知识服务外，志愿者团队还通过与读者的交流和互动，传递了文化价值观和思想观念。他们在与读者的交流中，以真诚、耐心和理解的态度，让读者感受到图书馆的温暖和文化魅力。这种交流不仅发生在图书馆内，还延伸到社会各个层面，如社区、学校、企业等，让更多的人受益于图书馆的志愿服务。

（四）提升公共服务形象

公共图书馆志愿者团队通过参与各种图书馆内外的服务活动，不仅展现了图书馆积极向上的形象，还体现了志愿者团队的专业素养。这些志愿者们以热心服务和良好形象，让社会公众对图书馆产生了更高的评价和认可，从而进一步提升了图书馆的公共形象。在图书馆内，志愿者们承担了各种职责，如协助读者查找书籍、提供阅读建议、维护阅读秩序等。他们以亲切的态度和专业的知识，为读者提供了贴心的服务。此外，志愿者们还会参加图书馆举办的各类文化活动，如讲座、读书会等，为图书馆注入了新的活力。而在图书馆外部，志愿者们积极参与各种社区服务活动，其不仅在社区中推广图书馆的服务，还为社区居民提供各种帮助，如协助组织社区活动、提供生活咨询等，不仅使图书馆在社会中得到了更广泛的认知，也使志愿者们在社会中树立了良好的形象。

三、对提升公共图书馆志愿者服务效益实现的策略

（一）明确招募目标，制定培训计划

公共图书馆志愿者团队的招募应当具有包容性和开放性，向全社会广泛招募，不局限于特定群体或机构。为了使招募过程更加高效和便捷，可以采取多种方式进行招募，例如通过官方网站发布招募信息、利用社交媒体平台进行宣传、与高校或社区合作进行定期招募等。这些渠道能够覆盖更广泛的受众，吸引更多有意愿、热情的志愿者加入团队。

首先，在招募过程中，需要注重对志愿者进行多方面的考察和筛选。文化素质是一个重要的方面，志愿者应具备一定的文化基础和学习能力，能够理解和掌握图书馆的基本知识和服务技能；同时，服务意识和专业技能也是必不可少的考察因素，志愿者应具备良好的服务意识和职业道德，能够以热情、耐心、细致的态度为读者提供服务。此外，专业技能的掌握能够提高志愿者的服务质量和效率，为图书馆的发展和提升做出更大的贡献。

其次，为了确保志愿者团队的高效运作和志愿者的服务质量，制定系统的培训计划是至关重要的，包括图书馆基本知识、服务技能、沟通技巧等方面的内容，通过邀请经验丰富的专家学者为志愿者开展公益讲座，以线上培训、定期讲座、实践操作等多种方式，分享他们的成功案例和经验，推动图书馆志愿服务的创新。通过系统的培训，志愿者能够更好地了解图书馆的运作和服务要求，提高自身的服务能力和素质，为读者提供更优质的服务。在培训过程中还可以加强志愿者之间的交流和合作，增强团队的凝聚力和协作能力。

（二）按岗设人分组，激发个人内驱力

公共图书馆可以根据志愿者的专业背景、兴趣爱好和特长等因素，按不同岗位的特点进行分组和分工，细化志愿者团队管理。通过设立不同的组别，包括采编组、文献组、咨询组、借阅组、活动组、宣传组等，让每个志愿者根据自己的专业特长、兴趣爱好选择合适的组别和工作内容，并安排到各个部门。通过科学、合理的双向选择分组分工，不仅能更好地发挥志愿者的个人专业优势，也可以激发他们在志愿服务工作中的内驱力，从而提高公共文化服务质量和效率。

公共图书馆可以根据志愿者的兴趣爱好和特长进行分组，比如喜欢绘画的志愿者可以加入宣传组，负责活动海报的设计和宣传推广；喜欢音乐的志愿者可以加入活动组，负责阅读推广活动的策划和组织实施；而喜欢社交的志愿者则可以加入咨询组或借阅组，负责来馆读

者的咨询服务与交流互动。

此外,结合志愿者不同的专业学科背景,进行科学合理的分组安排。如图情专业的人员可以加入采编组,负责新书采编加工、图书物流打包等工作;历史学类、档案学类专业的人员可以加入文献组,配合跟进公共图书馆的地方文献类馆藏资源的收集、整理、利用等管理工作;语言类、教育类、医学类、数学类、物理类、化学类等专业的专业人员可以加入活动组,负责策划不同学科范畴内的阅读推广活动;公共管理类专业的专业人员可以加入咨询组、借阅组,负责读者咨询和图书管理等一般性工作;设计类专业的人员可以加入宣传组,负责公共图书馆的活动宣传设计工作。

(三)完善管理制度,建立考核机制

公共图书馆作为社会公共服务机构,应该采取一系列措施来建立和完善对志愿者的管理和考核机制。首先,完善制定志愿者服务规范和行为准则,对志愿者提供服务时应遵循统一的标准和要求形成一定约束,从而提升市民读者在公共文化服务中的体验感和满足感。其次,建立志愿者档案和考核机制,以便对志愿者的服务质量和表现进行全面、客观的评估和记录,为后续的激励和反馈提供事实依据。

此外,在对志愿者进行规范化管理的同时,公共图书馆还应重视对志愿者的激励和奖励,这些措施不仅能够肯定志愿者对服务公共图书馆的志愿工作,还能够激发志愿者的积极性和创造性,进一步提高他们的服务质量和效率。比如,可以为参与公共图书馆服务的志愿者提供享受更多的公共文化服务的便利条件,比如借书册次的增加、报名参与图书馆品牌活动具有优先权等,通过设置优待条件激发志愿者的热情和动力,促进他们更加积极地参与公共图书馆的志愿服务工作。另外,也可以为志愿者颁发荣誉证书以及推荐作为省、市、区的星级服务志愿者等,这不仅能够彰显他们在公共服务领域的贡献,还能够激励他们在未来的服务中更加努力。

(四)加强社会合作,创新服务项目

2021年5月1日实施的《佛山市公共图书馆管理办法》指出:“市、区人民政府主导、属地实施、调动社会力量参与、各方联动,全面推进佛山市联合图书馆体系的一体化建设。”当前,公共图书馆可以积极与社会各界广泛合作,创新共建志愿服务项目,并让志愿服务团队参与其中,共同推动文化事业的发展。例如,与高校合作,共同开展公共文化研究、图情学术交流等活

动,推动学术与文化的有益结合;其次,与企业合作,通过提供相关的业务咨询、文化讲座、汽车图书馆进企业等活动,进一步提高企业的文化素养和社会责任感;最后,与社区合作,开展社区文化活动、提供社区阅读服务等志愿服务,促进社区文化的发展和居民素质的提升。

通过社会力量融合创新志愿服务项目合作,不仅提高了志愿者参与公共图书馆管理的积极性和融入度,也可以在参与新的志愿服务项目中进一步提升他们的服务技能,从而提升公共图书馆的资源利用效率、服务质量和效益,实现资源共享和优势互补。除此之外,各方面的合作还可以提高公共图书馆的社会认知度和影响力,促进其更好地履行社会职责和文化遗产使命。

结语

综上所述,公共图书馆志愿者团队作为公共文化服务体系的重要组成部分,对于提高图书馆服务质量、推动文化传播和社会交流等方面具有重要作用。通过对公共图书馆志愿者团队管理模式和服务效益进行研究和分析,可以更好地了解志愿者的作用和价值,为公共图书馆的发展和管理提供有益的参考。未来,应当继续加强对公共图书馆志愿者团队的管理和服务效益的提升,为公共文化的高质量发展做出更大贡献。

参考文献

- [1]郭佩君.浅谈公共图书馆志愿者服务的可持续发展[J].文化产业,2022(34):109-111.
 - [2]张译文.公共图书馆志愿者服务组织形式与优化策略研究[J].河南图书馆学刊,2022(08):42-44.
 - [3]林红宣,刘东.公共图书馆志愿者服务管理模式探索——以大连市少年儿童图书馆为例[J].河南图书馆学刊,2021(02):138-140.
 - [4]何晓艺.公共图书馆志愿者服务长效机制的探索[J].河南图书馆学刊,2020(10):17-18.
 - [5]陈莹.论公共图书馆志愿者团队发展现状——以广东省立中山图书馆为例[J].河南图书馆学刊,2020(08):26-27.
 - [6]法孜拉·甫拉提.公共图书馆志愿者在读者活动中的作用分析[J].中外企业家,2020(18):134-135.
- 作者简介:梁沛明,1987.04,女,民族:汉族,籍贯:广东佛山,学历:本科,职称:(现目前的职称)助理馆员,研究方向:图书资料。