

# 浅谈公共图书馆志愿者的持续性志愿服务

许秀霞

河北省内丘县图书馆

**摘要：**公共图书馆志愿者是公共图书馆志愿服务体系的重要组成部分，随着志愿服务的深入发展，志愿服务活动呈现出活动类型多元化、持续性、个性化、专业化等特征。针对公共图书馆志愿者服务存在的问题，结合公共图书馆志愿服务实践，提出促进公共图书馆志愿者持续参与的对策，以供参考。

**关键词：**公共图书馆；志愿者；持续性志愿服务

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2023.11.184

## 引言

公共图书馆是公共文化服务的关键部分，也是大众主要获取知识的场所。其公共服务质量和水平正在受到越来越多的关注。文化志愿者在改善公共文化服务体系、提高全民素质和社会文明程度方面，已经变得至关重要。公共图书馆必须精确掌握执行文化志愿服务的核心要义，尽可能地激发志愿者的热情，推进文化志愿服务的规范化发展，并推动公共文化体系的建立和提升。

### 一、公共图书馆的特点

公共图书馆是由政府管理的公共设施，旨在为公众提供免费服务，包括儿童和成年人在内的各类人群均可受益。作为知识和信息的集散地，公共图书馆承担着重要的社会责任。它不仅提供图书、期刊、报纸等传统阅读材料，还利用互联网技术为读者提供便捷的资讯获取渠道。同时，公共图书馆还致力于教育和文化传承，举办各类讲座、展览和活动，满足公众日益增长的精神文化需求。为了更好地服务读者，图书馆工作人员需要关注不同群体的需求，如儿童、研究人员和特殊群体。他们需要具备专业素养和人文关怀，为读者提供个性化的服务。此外，公共图书馆的开放时间应充分考虑读者的作息时间，以便更好地为他们服务。同时，图书馆的管理系统也需要不断优化，以提升读者的使用体验。

### 二、公共图书馆志愿者持续性志愿服务的现状

#### （一）缺乏完善的激励机制

当前，我国公共图书馆内部激励机制尚不健全，未设定明确的奖励政策，导致志愿者流动性较大，难以形成长期志愿服务模式。根据影响因素，分析具体问题如下：首先，图书馆奖励方式过于单一，缺乏特色，现有奖励政策无法满足志愿者需求；其次，多数图书馆奖励周期过长，主要采用积分制度，志愿者难以获得实时反馈；若此状况持续，志愿者可能丧失参与及认同动力，特别是短期志愿者，难以参与年终表扬及激励活动；第

三，图书馆管理方法待优化，部分规则条例使志愿者误认为服务为强制性任务，产生负面情绪；第四，公共图书馆志愿者评价方式随意，缺乏明确条款激励志愿者行为。志愿服务结束后，志愿者未能获得预期回报，使其工作效果难以精确体现，长期以往，影响志愿者与图书馆员工沟通交流，恶化服务态度，无法确保志愿者持续服务。

#### （二）志愿者对服务认知存在偏差

在执行公共图书馆志愿服务的过程中，除了需要依赖激励策略外，还会受到许多因素的影响，这些因素都可能对持续性服务产生效果。通过对大部分地区公共图书馆志愿服务的调查，发现志愿者对志愿服务的理解各不相同。众多志愿者选择参与图书馆的志愿服务，其主要动机多为满足个人学术需求。然而，在实际投入志愿活动时，他们并非仅因热衷于奉献，更多的是受到任务的吸引，从而难以充分展现志愿服务的深远意义。任务驱动的志愿服务模式不仅难以理解其内在价值，还可能引发部分志愿者对后续工作的抵触情绪，进一步导致公共图书馆志愿服务的稳定性不足，缺乏持久的精神内核。大部分志愿者并没有深刻地理解志愿服务的本质，他们在参加公共图书馆志愿服务时，缺乏纯粹的驱动力，降低了他们的服务热忱。所以，必须加强志愿者对于志愿服务的认识，使他们能展现出真实的服务热忱。

#### （三）文化志愿者的招募存在难度

目前，许多志愿者是大学生，他们的服务范围相当狭窄，无法满足新时代读者对深度和多元化的需求，这对图书馆的日常志愿服务活动造成了负面影响。另外，文化志愿者的流动性也相当高。虽然大多数志愿者都是在休息的时候进行工作，这就造成了他们的团队稳定度低下，工作时间也存在一些不明朗的情况。虽然公共图书馆的文化志愿活动需要他们的持续付出，但许多志愿者还没有完全理解如何长期参加，导致他们的团队力

量被分散,缺少稳定性和持续性。换句话说,文化志愿者的专业水平通常不高。虽然我们鼓励并赞成拥有专门知识的文化志愿者投身于公共图书馆的运营以及品牌建设,大部分志愿者没有过图书馆的相应工作经验。所以,在开始志愿服务之前,图书馆的员工应该为他们提供预先的培训,让他们理解图书馆的运营任务,同时也学会必需的工作技巧<sup>[1]</sup>。

### 三、公共图书馆志愿者的持续性志愿服务提升策略

#### (一) 加强服务意识,提升服务能力

图书馆志愿服务是一种无偿的、自发的行为,其基本信条便是提倡付出与帮助的态度。志愿者的行为往往偏向于消极和实用,这主要源于他们对服务精神的认知有限。因此,若要继续发展志愿服务,需提升志愿者的服务观念。在提出加入图书馆的志愿服务项目的申请后,志愿者需要重新定义自身的工作目标,主动去研究志愿服务的核心价值和意义,减少个人利益至上的思维,对志愿服务的真正内涵有更深的认识,从而使得志愿服务的理论与实践能够有机融合。当志愿者投身于志愿活动,一部分人可能面临着缺乏服务观念的困扰。当他们开始履行职责,由于多重因素可能导致工作停滞。所以,志愿者除了提升自我服务观念外,还应该培育起责任心,热心地和读者进行互动,从而最大化地实现个人的潜力。

#### (二) 合理设置志愿服务岗位,加强志愿者管理

对公共图书馆志愿者的有效管理是保证服务持续进行的关键因素,如何有效且科学地管理志愿者,是构建志愿服务体系的重要环节。通过合理分配职位,可以为志愿者提供具有针对性和创新性的志愿服务,从而确保志愿服务的有效性。首先,公共图书馆需要深入理解志愿者的需求和兴趣,并以此为基础来设定志愿服务职位。这样做可以吸引更多对此感兴趣的志愿者参与,并让他们能在自己感兴趣的领域发挥自己的优势。例如,可以设置图书整理、读者服务、活动策划、文化传播等不同岗位,以满足不同志愿者的兴趣爱好。其次,针对各个岗位,公共图书馆应制定详细的岗位职责和培训计划。岗位职责应明确志愿者在工作过程中需要完成的任务,以便于志愿者了解自己的工作内容。如:图书管理员指导读者使用自助借还机、公共查询机等图书馆服务设备;对归还图书及时分类上架,确保图书排架准确、有序;维护读者借阅秩序、图书整理等服务工作。文明督导员做好文明阅读引导,耐心解答读者咨询,保持室内安静有序。奇妙故事员以个人或者团队配合通过绘本

故事、绘画、游戏、手工等形式,开展亲子阅读推广活动。再者,公共图书馆应建立健全志愿者考核评价机制。通过对志愿者服务态度、工作成果等方面的评价,可以更好地了解志愿者的需求和不足,为志愿者提供有针对性地培训和指导。最后,公共图书馆还需关注志愿者的权益保障。为志愿者提供必要的工作条件和保障,如保险、交通补贴等,可以使志愿者在服务过程中无后顾之忧,全身心地投入到志愿服务中<sup>[2]</sup>。

#### (三) 加强管理,确保志愿者工作有序开展

公共图书馆的发展离不开志愿者的贡献,他们的参与为图书馆的服务提供了强大的支持。为了让志愿者发挥最大的效用,公共图书馆需要在招募、培训、管理和激励等方面进行有针对性地工作。在招募阶段,公共图书馆应该选择那些具备相关技能和热忱的志愿者。这可以通过发布招聘公告、组织选拔活动等途径来实现。在选拔过程中,需要重视志愿者的动机、服务意愿和个人品质,以确保被选中的志愿者能在服务岗位上展现出他们的优点。在训练阶段,公共图书馆需要为志愿者提供必要的专业知识和技能培训。这包括图书馆的基本职能、服务标准、交流技巧等。通过这些培训,志愿者可以更深入地理解图书馆的工作,从而提升服务的质量和效率。在管理过程中,公共图书馆需要明确志愿者的职责和任务,并设定相应的工作流程和制度。这将有助于志愿者清晰自己的角色定位,并按照规定进行服务工作。同时,公共图书馆还需要加强对志愿者的监督和引导,以保证志愿者工作的顺利进行。在激励环节,公共图书馆需要重视志愿者的心理需求,并采取有效的方法来激发他们的积极性。这包括通过发放证书、颁发奖牌等方式,来表彰志愿者的杰出贡献,提升他们的荣誉感。总的来说,公共图书馆在招募、培训、管理、激励等环节需要加强针对性工作,以确保志愿者能够充分发挥其作用。

#### (四) 加大宣传力度,树立志愿者服务品牌

公共图书馆是文化交流的重要场所,不仅需要提供丰富的图书资源,还应充分发挥志愿者的优势,让志愿者成为图书馆的一张名片,进一步提升图书馆的影响力。为了实现这一目标,公共图书馆可以采取以下措施,让志愿者在图书馆的运营中发挥更大的作用。首先,公共图书馆应举办各类志愿者活动,为志愿者提供一个展示自我的舞台。如:丘县图书馆开展了“弘扬雷锋精神——学雷锋主题书展”主题活动,2023年3月5日,迎来学雷锋热潮,内丘县图书馆精选出有关雷锋

精神图书48册制作了主题展架,让我们再一次虔诚地读一读雷锋的先进事迹,再一次深刻地接受雷锋精神的洗礼。通过这些活动,图书馆可以邀请社会各界人士、志愿者以及读者共同参与,让他们更加了解图书馆的志愿服务工作,明确图书馆志愿者的职责和义务。其次,公共图书馆应该增强对志愿者的推广力度。一方面,通过分发宣传材料,使更多的人理解志愿者的工作内容和价值;另一方面,通过展示志愿服务的成就,让大众明白志愿者在图书馆的关键角色,进而提升大众对志愿者的理解和参与热情。最后,重视志愿者的培训与激励。通过定期组织培训课程,可以增强志愿者的专业知识和技术,从而更有效地为图书馆提供服务。同时,图书馆也需要建立一个激励体系,对于表现优秀的志愿者进行赞扬和奖赏,以此来激发他们持续为图书馆服务的积极性<sup>[3]</sup>。

#### (五) 开展个性化志愿服务活动,强化志愿者归属感

我国公共图书馆志愿服务是其重要的一环,其持续性志愿服务应当有序、高效且具有针对性。为了达成这个目标,公共图书馆在进行志愿服务时需要重视组织、计划和目标的设定,以保证服务的针对性和实际效果。在组织架构上,公共图书馆需要构建完善的志愿者管理系统,从招募、培训、调度、考核到激励等各个环节,保证志愿者服务工作的顺利进行。此外,公共图书馆还需要重视与志愿者的交流和合作,以便更好地理解志愿者的需求和期待,为实施个性化服务打下坚实的基础。在计划方面,公共图书馆应考虑志愿者的个人特质、兴趣爱好和职业背景等因素,设计出各种各样的志愿服务活动。例如,针对有文艺特长的志愿者,可以组织“弘扬雷锋精神——我为孩子讲绘本故事”的活动,3月5日“向雷锋同志学习”纪念日子里,县图书馆邀请绘本老师为小读者讲读绘本故事,让孩子们重温雷锋故事,记住雷锋的光辉形象,弘扬雷锋精神。对于对数字阅读感兴趣的志愿者,公共图书馆可以提供数字资源指导培训,使他们能够为其他读者提供专业化的帮助。在目标方面,公共图书馆应明确志愿者服务的目标,既要提升志愿者的个人能力,也要助力图书馆事业的繁荣发展。通过有针对性的志愿服务活动,志愿者可以更好地了解图书馆的工作,提高自己的综合素质,为社会贡献更多正能量<sup>[4]</sup>。

(六) 提高服务质量,保证志愿服务活动的持续性  
志愿者参与的志愿服务,是一种自发、自愿且无偿

的社会公益行为。这种行为不仅能够为他人提供服务,满足社会需求,同时也能满足个人需求。作为一种独特的人力资源,志愿者不仅能充分利用其作用,还能推动自我成长,展现出他们的个人价值。公共图书馆应当激励志愿者积极投身于志愿服务活动,以提升服务水平,为志愿者带来高质量的服务体验,达到公共图书馆与志愿者的共赢。首先,对志愿者进行全面的教育和引导,让他们拥有提供高品质服务的技能。这些教育内容可以涵盖图书馆的各种业务、服务标准、交流方法以及团队合作等。经过这样的训练,志愿者能够更深入地理解图书馆的职责,提升服务质量,为读者提供更专业且高效的服务。其次,构建完善的志愿者管理体系,以保障志愿服务行为的顺利进行。这个体系涵盖志愿者招募、培养、评估、激励等各个环节。对于表现出色的志愿者,图书馆将会提供相应的奖赏,例如颁发荣誉证书、赠送书籍等,从而增强志愿者的热情和参与程度。另外,公共图书馆也应该重视志愿者团队的构建和活动的规划。通过举办各种志愿者活动,例如座谈会、团队建设、志愿服务经验分享等,可以增强志愿者之间的团结性,激发他们的创新精神<sup>[5]</sup>。

#### 结语

志愿服务在公共图书馆志愿服务体系中占据重要组成部分,对于充分利用图书馆的社会教育功能、丰富社会文化生活、推进社会主义精神文明建设有着深远的影响。在新时代背景下,需要跟上时代步伐,更新管理观念和完善管理体系,促进公共图书馆志愿者的持续参与,以更有效地实现志愿服务的价值。

#### 参考文献

- [1]上官晓敏.试论公共图书馆文化志愿者服务持续性——以三明市图书馆为例[J].兰台内外,2021(31):55-57.
- [2]牛红萍.公共图书馆文化志愿者服务持续性探析——以永济市图书馆为例[J].卷宗,2019,9(3):76-77.
- [3]孟宪萍.公共图书馆创新服务发展路径研究——以文化志愿者组织建设为例[J].城市情报,2021(20):88-90.
- [4]姚婷婷.公共图书馆志愿者服务工作的创新实践[J].数字化用户,2019,25(51):255.
- [5]康梦瑶,李健.公共图书馆志愿者服务动机、人格特质与服务时长的关系研究[J].江苏科技信息,2019,36(24):28-30,46.