

公共图书馆志愿服务的发展现状及创新策略

李怡汝

河北省图书馆

摘要：随着社会经济的发展和人们文化需求的不断提高，公共图书馆作为提供知识信息服务的重要场所，其服务质量和效率日益受到社会各界的关注。近年来，公共图书馆志愿服务逐渐成为推动图书馆事业发展的重要力量，但在发展过程中也面临着诸多挑战。本文旨在通过对公共图书馆志愿服务发展现状的分析，探讨如何创新策略，提高服务质量，以满足社会对图书馆的多元化需求。

关键词：公共图书馆；志愿服务；发展现状；创新策略

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.04.201

引言

公共图书馆作为社会文化服务的重要组成部分，承担着满足人民群众阅读需求、促进知识传播和文化交流的使命。为了更好地满足读者的多元化需求和提升服务质量，公共图书馆逐渐引入志愿服务作为一种重要的服务模式。志愿服务不仅为图书馆提供更多的人力资源，还为大众提供参与公共事务、提升自身素质的机会。

一、公共图书馆志愿服务的意义

公共图书馆是社会文化的宝库，承载着知识的沃土，而志愿服务作为社会参与的一种重要方式，为公共图书馆注入新的活力与温暖。公共图书馆志愿服务不仅仅是简单的劳动力支持，更是一种社会责任的体现，其意义深远而广泛。

公共图书馆作为文化的守护者和传播者，承担着传承人类文明的使命。志愿者们不仅能帮助图书馆管理和维护馆藏，还会参与文化活动的策划与组织，推动文化传统的传承和创新。通过志愿服务，年轻一代可以更好地了解 and 体验传统文化，老一代也能够分享他们的知识与经验，实现文化的代代传承。其次，图书馆不仅是知识的仓库，也是全民活动中心。志愿者们可以帮助图书馆举办各类全民活动，如读书会、讲座、展览等，为读者提供一个共享知识和文化的平台。志愿服务能促进人们的互动与交流，增强凝聚力，营造更加和谐的环境。志愿者通过参与服务，不仅可以提升自己的社会责任感和组织协调能力，还可以学习到丰富的知识、积累多种多样的社会经验。志愿服务是一个学习和成长的机会，有助于志愿者们培养换位思考的思维和解决同类问题的能力。志愿服务还可以为志愿者提供社交机会，拓宽人际关系，增强社会参与感，进而有助于个人的全面发展。

二、公共图书馆志愿服务的范围

（一）协助读者使用图书馆资源

公共图书馆的资源丰富，包括图书、期刊、报纸、

光盘、数字化资源等等，但读者并不一定熟悉如何有效地使用这些资源。志愿者可以在这里发挥重要作用，帮助读者了解图书馆的资源布局、借阅规则、文献检索方法等。志愿者还可以协助读者解决使用资源过程中遇到的问题，如借阅时间、归还手续、遗失处理等。

（二）推广阅读和图书馆活动

公共图书馆不仅是借阅图书的地方，也是推广阅读、促进全民阅读的重要平台。志愿者可以通过组织读书会、阅读分享会、作家讲座等活动，激发读者的阅读兴趣，提高阅读水平，志愿者还可以协助宣传图书馆举办的各种活动，如展览、讲座、比赛等，吸引更多的读者参与。

（三）维护图书馆秩序和环境卫生

公共图书馆是一个公共场所，需要保持良好的秩序和环境卫生。志愿者可以通过巡逻、提醒、协助处理纠纷等方式，维护图书馆的秩序。此外志愿者还可以参与图书馆的环境卫生保洁工作，如清理桌面、地面清扫、书架整理等，为读者创造一个整洁、舒适的学习环境。

（四）为特殊群体提供个性化服务

公共图书馆有责任为特殊群体提供个性化的服务，如老年人、残疾人、儿童等。志愿者可以协助图书馆为这些弱势群体提供更贴心的服务，如提供特殊阅览设备、陪同阅读、组织亲子活动等。志愿者还能通过与这些群体的互动，了解他们的需求和反馈，为图书馆改进服务提供参考。

三、公共图书馆志愿服务的发展现状

（一）志愿者招募和管理难度较大

公共图书馆志愿服务的志愿者招募与管理具有一定的挑战性。一方面，由于服务性质较为特殊，志愿者的工作不仅包括传统的借还书服务，还需进行导览讲解、组织活动等一系列工作，对志愿者的要求较高，需具备一定的文化素养和组织能力。这使得在招募过程中，需要花费较多的时间和精力去筛选与培训合格的志愿者。

另一方面，由于公共图书馆的开放时间有限，往往难以满足大量志愿者的到场需求，也给管理带来了一定的困难。如何吸引更多高学历的志愿者，如何对志愿者进行有效的管理和激励，这些都是公共图书馆志愿服务需要解决的问题。

（二）服务质量参差不齐的问题仍然存在

虽然公共图书馆志愿服务的服务质量在不断提升，但仍然存在着一些服务质量参差不齐的问题。主要表现在以下几个方面：一是志愿者服务态度不佳，缺乏耐心和责任心，无法满足读者的需求；二是志愿者缺乏必要的专业知识，无法对图书进行准确的分类与编目，也难以提供专业的读者服务；三是志愿者管理方面存在漏洞，难以保证服务的连续性和稳定性。这些问题不仅影响了公共图书馆的服务质量，也损害了图书馆的形象与信誉。

（三）资源有限与需求不断增加的矛盾

公共图书馆志愿服务在资源利用方面，面临着资源有限性的挑战。具体来说，志愿者服务需要一定的场地、设备和经费支持，而图书馆通常也有其他重要的经费需求，例如购书、设备更新等。由于这些资源的有限性，使得志愿者的服务范围与服务质量受到了一定的限制。同时读者对公共图书馆的需求逐步增加，希望能够获得更多多样化的服务。如何在有限的资源下满足人民不断增长的需求，是一个需要平衡的问题。

（四）志愿者培训和发展的体系化问题

尽管公共图书馆给志愿者提供了一定程度的培训与发展机会，但目前仍存在部分问题。第一，志愿者的培训往往零散分布，缺乏系统性。这意味着志愿者可能只接受到一些基本的知识技能培训，而没有深入的专业学习和提升。这会导致志愿者在服务过程中无法应对复杂的情况和需求，从而影响服务质量。第二，培训内容与质量不一致也是需要关注的问题。由于资源有限和培训师资质不足，不同志愿者所接受的培训存在差异。有些志愿者会接受到更全面和深入的培训，而其他志愿者则仅获得较为简单和基础的培训。这种差异可能会导致志愿者之间的服务能力与水平差距较大，进而影响整个志愿服务团队的整体效果。

（五）志愿者服务问题

在公共图书馆志愿服务融合方面，面临着一些挑战。一方面，志愿者服务的宣传和推广不足，虽然志愿者服务在活动开展得如火如荼，但由于宣传力度不够，很多读者并不了解志愿者服务的具体内容和成效，这种情况会影响志愿者服务的吸引力和认可度。另一方面，部分志愿者服务与读者的需求存在一定的脱节，未

能充分了解与满足读者的需求，可能会降低志愿服务的针对性和效果，进而在一定程度上降低服务质量。

（六）志愿者社会影响力的评估问题

目前存在着如何准确评估志愿者服务对读者和图书馆的影响的问题。志愿者服务的影响通常不容易量化，因为它涉及文化遗产、知识传播和社会凝聚力等多个维度。如何设计有效的评估指标与方法，以更全面地了解志愿者服务对公众的影响，是一个值得研究的问题。同时志愿者的服务不仅限于图书馆内部，还可能涉及各种活动和项目的推动。如何衡量志愿者参与这些项目的影响，也是一个需要研究的方向。

四、公共图书馆志愿服务发展的创新策略

（一）吸引和培养具备文化素养和组织能力的志愿者

志愿者的招募过程可以进行全面升级。首先，需要加强宣传工作，通过各种渠道向公众传达志愿服务的意义与价值，激发潜在志愿者的兴趣。与此同时，建立更为系统和多样化的志愿者招募途径，包括：线上招募平台、社交媒体宣传、以及与当地学校合作，吸引更广泛的志愿者群体。为了更好地解决志愿者时间冲突的问题，可以引入灵活的排班制度，根据志愿者的时间安排进行排班，以更好地结合不同志愿者的情况。此外建议设立专门的志愿者辅导员岗位，负责志愿者的招募、培训、管理与激励工作。这些辅导员可以提供志愿者的个性化指导和支持，确保他们在服务中充分发挥潜力。为了保持志愿者的积极性与参与度，可以制定激励措施，如志愿者证书、荣誉奖励和社交活动，以增强志愿者的归属感和满足感。

（二）进行更加全面系统的志愿者培训

培训内容应包括但不限于服务态度、沟通技巧和专业知识等多方面内容，以确保志愿者能够胜任各方面的服务任务。培训计划可以分为基础培训与进阶培训两个阶段，基础培训主要针对新志愿者，而进阶培训则适用于有一定经验的志愿者，帮助他们提升服务水平。建议引入专业培训师资质或与相关机构合作，以确保培训内容的一致性和高质量。为了监测服务质量，可以建立定期的质量监测机制，包括读者满意度调查、服务评估和巡回检查。这些机制可以及时发现问题并采取措施改进服务。在志愿者管理方面，建议引入定期的志愿者评估与辅导，为志愿者提供个性化的指导，帮助他们不断提升自己的服务水平。

（三）积极寻求合作和赞助

公共图书馆可以进一步与学校合作，共享场地和设备，例如利用学校的多媒体设备进行图书馆活动或培

训。与企业合作能争取经费支持或物质资源，例如赞助图书购买、捐赠设备等。这种合作关系不仅可以增加公共图书馆的资源，还加强与社会的联系和互动。另外公共图书馆可以优化资源利用，以满足大众需求。例如，数字化图书馆资源是一种有效的方式，可以将部分藏书数字化，供读者在线阅读与借阅。这样会节省空间，并提供更便利的服务方式。公共图书馆还可以开展线上活动的服务，如在线图书馆导航、远程咨询等，以扩大服务范围以及提高资源利用效率。

（四）建立紧密的合作伙伴关系

公共图书馆可以与当地政府机构、非政府组织和企业建立合作伙伴关系，以扩大志愿者服务的影响范围和深度。通过合作，可以共享资源、知识与经验，共同推动志愿者服务的发展。公共图书馆可以与当地政府机构合作，争取政府的支持和资助，用于改善图书馆的设施和资源，提升志愿者服务的质量及水平。其次公共图书馆可以与非政府组织合作，共同开展服务项目，关注弱势群体的需求，提供针对性的服务。例如：与慈善机构合作可以开展救助贫困儿童阅读活动，为他们提供图书借阅与阅读辅导等支持。同时公共图书馆还能与企业合作，获得资金和物资支持，用于购买新书、设备及其他必要的资源，企业也可以成为志愿者服务的合作伙伴，提供实习机会或职业培训，帮助志愿者提升技能和就业竞争力。此外，公共图书馆还可以与学校合作，开展社会实践项目，为学生提供更多学习实践支持；与企业合作推出职业发展计划，为志愿者提供职业培训和个人成长的机会。

（五）利用现代技术提升志愿者服务效率

随着现代技术的发展，公共图书馆可以利用各种信息技术与平台来提升志愿者服务的效率和质量。一方面，公共图书馆可以建立志愿者管理信息系统，有效地记录志愿者的基本信息、服务时长以及评价反馈等数据，这个系统可以帮助管理人员更好地了解志愿者的工作情况和服务需求，进行合理的调度和安排。同时，利用数据分析工具对志愿者服务的数据进行深入挖掘与分析，可以为决策者提供科学依据，帮助他们优化资源配置和服务策略。另一方面，公共图书馆可以利用社交媒体和网络平台宣传志愿者服务和活动，通过发布招募信息、活动通知和志愿服务故事等内容，吸引更多志愿者的关注与参与。在社交媒体上设立专门的账号或页面，定期更新志愿者服务的动态及成果，让更多人了解图书馆的志愿者服务工作。此外，公共图书馆还可以利用在线平台建立志愿者交流和学习的圈子，通过创建线上讨论区，分享学习资源和经验等方式，增强志愿者之间的

互动与凝聚力。

（六）设计有效的评估指标和方法

为了更全面地了解志愿者服务对公众的影响，可以采用多种评估指标和方法，结合定性和定量的数据收集方式。定性方法可以包括深入访谈、焦点小组讨论和观察等，以获取参与者的感受、经验和观察结果。定量方法可以使用问卷调查、统计数据和指标评估等，量化志愿者服务的影响程度和变化趋势。评估指标应涵盖文化、知识传播和社会凝聚力等多个维度。例如可以通过衡量志愿者服务对读者的参与度、满意度和社交联系来评估社会凝聚力的影响。同时，可以评估志愿者服务对图书馆的资源利用率、读者借阅率和参与图书馆活动的人数等指标，以评估知识传播的影响。此外志愿者服务不仅限于图书馆内部，还包括参与活动和项目的推动。对于这些项目，评估指标可以包括项目的可持续性、参与者的满意度和项目对图书馆发展的影响等。可以使用问卷调查、项目报告和反馈等方式进行评估，以获得全面的评估结果。基于上述方面，还应该建立长期的评估机制，定期进行评估，并将评估结果与志愿者服务的目标进行对比。通过持续的评估，可以发现问题并及时采取改进措施，提高志愿者服务的质量和效果。

结语

通过上述创新策略的实施，公共图书馆志愿服务将能够更好地发挥作用，为读者提供更优质的服务，同时促进社会共建共享的进程。然而，我们也要意识到创新策略的实施需要持续的努力和不断的改进，需要图书馆与公众的紧密合作和共同努力。未来，公共图书馆志愿服务的发展将面临新的机遇及挑战。我们期待通过持续的创新和改进，使公共图书馆志愿服务能够更好地适应社会需求，为读者带来更多福祉和价值。

参考文献

- [1] 邬长久. 公共图书馆研学志愿服务模式探究——以柳州市图书馆为例[J]. 时代报告(奔流), 2023(01): 111-113.
- [2] 李燕娜. 群体动力学视角下公共图书馆志愿服务研究[J]. 图书馆工作与研究, 2022(10): 111-115+128.
- [3] 黄清. 基层公共图书馆志愿者服务项目实施与评价研究——以安吉县图书馆暑期志愿服务项目为例[J]. 山西青年, 2022(06): 143-146.

作者简介：李怡汝（1986.04-），性别：女，民族：汉，籍贯：河北石家庄，学历：本科，职称：中级研究方向：图书情报。