

# 公共图书馆志愿者服务问题和措施分析

郑华 何林

(上饶市图书馆 江西 上饶 334000)

**[摘要]**在社会文化加快建设的过程中,公共图书馆发挥了重要作用。而随着当前图书阅读活动不断推广,图书馆在为民众提供服务时,受到资金等因素的约束,导致其存在人力资源不足的问题。为解决这一现状,公共图书馆志愿者服务工作逐渐得到关注和重视,有利于提高图书馆的资源共享率。基于此,本文主要针对公共图书馆志愿者服务的内容展开分析,并深入研究服务工作存在的问题,提出有效措施和建议,旨在进一步完善图书馆志愿者服务体系,促进图书馆事业发展迈向新台阶。

**[关键词]**公共图书馆; 志愿者服务; 问题; 措施

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.05.089

## 前言

志愿者是我国一种有组织的、无偿进行社会公益服务的群体,在现代发展进程中,其源于个人良心、信仰、爱心以及责任心等,在理性化、制度化和组织化的前提下,助力社会公益事业。公共图书馆志愿者活动则是通过提供公益服务、信息服务等,参与到图书馆的建设事业中,以促进图书馆发展进一步前进。但在当前阶段,图书馆志愿者服务在开展时,存在的问题,为充分体现文化志愿者服务的优势特征,则应当采取有效的优化措施,切实推动公共图书馆健康、平稳发展。

### 1 公共图书馆志愿者服务的内容

#### 1.1 馆内服务内容

公共图书馆志愿者服务的主要内容,则是在馆内为读者提供良好的引导和管理服务。比如整理开架书库、为到馆读者解答问题等。要求志愿者要具备一定的服务热情,并掌握书架整理等基本知识。在实践中只需对志愿者进行简单培训即可,这种方式也是目前多数公共图书馆最为常见的志愿者活动。另外也可协助图书馆在馆内协助开展读者活动、教育培训等工作,充分利用图书馆的公共空间,以便于良好发挥社会效益<sup>[1]</sup>。所以志愿者的馆内服务内容,大多是以图书馆内部空间为依托,开展相应的引导、咨询、书架整理、设施管理等工作,服务范围相比于馆外和网络较为狭窄,但对读者产生的服务体验较为深刻。

#### 1.2 馆外服务内容

除了馆内服务以外,志愿者活动也可在馆外开展,通常情况下包括深入社区提供阅读服务、上门送书、还书、协助社会文化活动等。比较常见的志愿者服务则是公益性的协助相关人员对社区图书阅览室进行管理和整理,保证其能够在固定时间内正常运作和开放,为人们提供良好的阅读便利性。同时也可针对老人、残障人士等进行点对点的上门志愿者服务,通过免费代借代还、信息咨询等,帮扶弱势群体开展阅读活动,有利于深入贯彻落实全民阅读推广活动。

#### 1.3 网络服务内容

随着现代信息化技术的发展,公共图书馆纷纷推出网络阅读服务,为有效引导读者开展网上读书活动,大量志愿者经过专业培训后参与到网络管理和环境维护工作中。其是一种以知识与信息服务为主的志愿活动,通过互联网组织形式,发挥具备相关知识和网络技能的优势,为读者提供网络信息咨询、知识解答等服务,实现图书馆的公益服务效能,如仅靠图书馆自身工作人员的力量,则难以应对网络和实体服务需求,必须要依靠志愿者的联合,从而提高图书馆的整体服务效率和质量。

### 2 公共图书馆志愿者服务问题

#### 2.1 志愿者队伍管理体系亟待健全

虽然志愿者服务为公共图书馆的发展具有积极的推动作用,但在实际活动中,也暴露出一定的问题和不足,比如对志愿者队伍管理体系亟待健全,提高其综合素养,优化服务质量。目前在上饶市图书馆的志愿者队伍中,还存在部分人员对工作的理解层次较低,没有形成相对较高的思想觉悟,参与志愿者工作的目的并非处于社会责任感,而是为获得相关实践证明,应付学业或者工作要求等。因此其在开展具体工作时,难

以全身心的投入,影响服务质量<sup>[2]</sup>。另外志愿者队伍具有较强的流动性,而且队伍结构较为复杂,无法实现统筹安排工作。

#### 2.2 非专业性志愿者工作量大

由于公共图书馆的管理和服务工作具有一定的专业性,要求参与志愿者服务的人员应具备适当的知识素养和相关操作能力。但存在一部分人缺乏图书馆工作经验,在培训过程中,也仅是浅显的了解岗位职责和工作内容,对相关技巧的掌握缺乏熟练度。因此导致非专业性志愿者数量较多,在实际从事图书馆工作时,存在较大的服务缺陷。同时为有效保障志愿者的专业性,图书馆往往需要反复开展培训活动,造成工作量巨大,难以实现人力资源的优化。另外一方面,志愿者并非图书馆的正式员工,其带有很强的公益性,因此正式工作人员需要充分发挥模范带头作用,在志愿者的协助下高效完成服务工作。不过现实状况中,志愿者的工作范围不断扩大,部分本应由正式工作人员进行的岗位,均出现志愿者担任等情况,比如图书馆入口的咨询台、购书结账、书籍借还登记等。由于其缺乏专业化知识,从事相应工作难度较大,不仅会打击志愿者的积极性,还很容易出现图书馆管理差错,严重影响公共图书馆的发展。

#### 2.3 志愿者服务政策有待完善

志愿者服务的实质是基于自愿性和公益性,区别于普通劳动者。但其作为有组织的社会行为,必须要具有一定的物质保障。因此我国对于志愿者服务也出台了一系列政策和管理条例,充分确保文化志愿者的权益。但因为目前阶段,大多数政策具有普适性,缺乏针对文化志愿者的政策保障。比如多数公共图书馆为志愿者提供车费、保险和餐补等,不过其仍处于较低层次和水平,无法适应现代化志愿者服务的需求。尤其是在志愿者权利意识大幅提升的重要阶段,相关法律政策还处于零碎、不充分的状态,对自行组织和管理的志愿者团体尚未有明确的法律保障<sup>[3]</sup>。

### 3 公共图书馆志愿者服务的优化措施

#### 3.1 建立健全志愿者服务管理体系

针对公共图书馆志愿者服务工作目前存在的显著问题,上饶市图书馆应当加强优化措施。首先图书馆自身应当建立健全相关管理体系,充分结合自身规模以及服务范围、读者群体需求等,制定志愿者服务计划。并积极参考专家学者意见,组织由普通性志愿者和专业型志愿者相结合的队伍,在开展工作时,专业型志愿者适当传授普通型志愿者相应的知识、工作技巧等,以便于提高队伍整体素质。其次,上饶市图书馆应制定科学的管理制度,健全招募、培训、考评以及激励制度,促使志愿者的服务意识和水平有所提高。最后,利用现代网络构建信息交流平台,志愿者实施汇报工作记录、遇到问题及时解决,提高队伍管理效率,优化服务质量。

#### 3.2 加强志愿者培训力度

公共图书馆还需加大文化志愿者的培训力度,积极改善原有培训管理模式,建设多元化的志愿活动。因此上饶市图书馆需充分考虑志愿者们来自社会不同单位,为增强团结能力,可在培训活动中增加互动环节,增强彼此熟悉程度,强化工作

(下转第115页)

用,才会为公共图书馆建设的创新提供根本动力。

### (三) 拓展社会力量参与渠道

公共图书馆的发展需要多方社会力量的全面帮助,由于信息差导致很多社会群众都不清楚参与图书馆建设的渠道,为了充分调动社会力量,需要拓展社会力量的参与渠道,以此让更多的社会群众都能够加入到公共图书馆的管理运行中。首先应该拓展志愿者参与的渠道,积极鼓励条件运行的少儿用户、青年、专家学者、社会知名人士等参与公共图书馆的志愿者工作,报名方式可以线上,也可以线下,打破空间和时间的局限,使更多的人都能够参与到报名中来。同时工作人员应该积极宣传志愿活动和报名方式,比如在微信、微博、图书馆网站等平台发布招募信息,且对报名人的条件进行严格的筛选,确保志愿者是专业且有能力的,这是公共图书馆建设质量的保证。线下可以通过设立图书服务窗口、读者活动宣传、宣传栏等平台的宣传,以此让更多的人了解这一活动,吸引更多志愿者加入。另外相关部门还应该建立健全社会捐赠的管理制度和流程,成立专业的捐赠的对接部门,使社会的捐赠能够有章可循,规范化的管理能够保障捐赠者的合法权益,使捐赠者的捐赠真正的落实。另外有经济条件的公共图书馆可以成立一个社会捐赠平台,这个平台可以线上和线下两种方式结合,以此能够充分吸收社会资金。最后政府部门和公共图书馆相关部门应该积极的对读者需求,尤其是残障人士、农民工等特殊群体的需求,并加强和慈善机构的合作,以此将公共图书馆服务拓展到社会各个方面。

在信息化和互联网时代背景下,公共图书馆的管理和运行应充分运用时代要素,跟随时展发展特色的创新才具有较高科学性,因此公共图书馆的发展应该抓住“互联网+”的机会,充分调动各行各业的力量和资源,使公共图书馆的活动深入到社会,例如“图书馆+学校”的组合,能够让图书馆走进校园,拓展学生的阅读量,“图书馆+社区”可以将公共图书馆

深入到社区服务,有效提升小区居民的整体素质。互联网和信息化技术使人们的生活方式得到了很大便捷,在各行各业都有广泛的应用,对此公共图书馆的管理运行也可以引入“互联网+”模式,是公共图书馆能够在社会得到深入的发展,让公众能够获取免费的阅读。

### (四) 保证个性和服务的特色

我国是一个地大物博的国家,每个地区的人民群众对于服务都有不同的需求,公共图书馆的管理运行应依据当地人民群众的需求以及自身条件形成个性化服务,进而可以提高为人民群众服务的专业性。首先利用大数据分析平台和技术,对当地的人民群众需求数据进行采集和分析,以此较为精确的获得人民群众对服务的需求,为服务提供方向和指导。另外在服务中还应给引入社会力量来建设具有精准化和个性化的主体空间,在了解当地用户的需求之后,对主题空间的发展方向进行确定,以此设计一个具有个性化的馆藏系统,提高服务的主动性。最后还可以根据读者的口味来建立社群,让有相同兴趣的读者能够有平台进行讨论。并且利用互联网技术为读者提供全面且立体的服务,能够满足读者的多场景知识服务需求,让读者不受空间和时间的限制也能够阅读。

### 参考文献

- [1] 霍瑞娟. 新环境下社会力量参与公共图书馆管理运行创新研究[J]. 图书馆学研究, 2017(09): 19-23.
- [2] 于永芝. 新环境下社会力量参与公共图书馆管理运行创新研究[J]. 河南图书馆学刊, 2018, 38(11): 14-15.
- [3] 张雪梅. 社会力量参与公共图书馆管理运行创新手段探讨[J]. 发明与创新(大科技), 2018(10): 59-60.

### 作者简介:

曹新宇, 1979年10月, 女, 汉, 河北省承德市, 大学本科, 中研, 研究方向: 图书馆管理。

(上接第103页)

联系。同时也可借鉴国外先进做法,将志愿者纳入图书馆的人力资源管理系统中,实现长效志愿机制,避免出现人员频繁劳动,增加培训工作量等问题。同时对于志愿者的工作安排,应尽量规避重要岗位和核心岗位,防范因专业性不足而出现失误。对于志愿者的培训应当从图书馆转移到志愿者组织,通过专业型志愿者进行帮扶培训,引导了解工作职责和内容,明确工作底线、范围等,在实践中增强工作能力,缓解图书馆的自身人力资源压力。如在培训和帮扶中志愿者仍不适应岗位,仍需及时进行调整,合理运用各项资源,保证公共图书馆的志愿者服务水平得到有效提升。并可联合企业公益组织开展深度合作,如联系社区街道办、高校读书团体、文史研究协会、文联、老年大学等,积极吸纳志愿者,与图书馆协作开展社会服务活动,提高志愿者服务质量。

### 3.3 依据相关政策法规完善保障制度

由于我国对于公共图书馆志愿者服务的法律及政策规定尚未完善,导致针对性不强。因此上饶市图书馆需要强化自身制度机制,在现有政策法规的指引下,健全志愿者服务保障制度。首先,采用“高水平、高标准”的志愿者招募原则,即是尽可能招募专业型志愿者,减少普通型志愿者数量比重,并提高待遇补助标准,吸引专业化的文化志愿者参与,保障其基本物质需求。比如按照志愿者队伍的平均路程、餐费等给予报销,其次采取有效的激励机制,对表现较好的志愿者给予具有纪念意义或代表意义的物质、精神奖励。对表现较差的志愿

者,应及时进行沟通和鼓励,了解出现问题的原因,引导志愿者解决困难,共同促进图书馆事业的健康发展。最后,完善志愿者清退机制,对因故退出或者违反管理规定的人员,应当及时清退出志愿者名单,防范出现资源浪费和管理混乱的局面。并建立公平的志愿者服务评估机制,以其工作效率以及社会效益为主要指标,以读者反馈信息为参考,完善评价标准,保证考核结果的客观性、公平性,有效保障参与服务人员的合法权益。

### 结束语

综上所述,公共图书馆志愿者服务是其人力资源的重要补充,能够有效缓解图书馆在发展建设过程中出现的问题。因此应当提高对志愿者服务的重视程度,结合实际现状以及现存的不足,应当建立健全志愿者服务管理体系、加强志愿者培训力度、依据相关政策法规完善保障制度等,健全相关管理机制,按照读者需求安排志愿者服务工作,切实推动文化志愿者和图书馆事业的发展。

### 参考文献

- [1] 张秘密. 公共图书馆专业岗位志愿者的长效管理探析[J]. 河南图书馆学刊, 2020, 40(11): 36-39.
- [2] 吕月明. 探析公共图书馆志愿服务发展的现况和未来[J]. 传媒论坛, 2020, 3(20): 105-106.
- [3] 范瑶, 鞠巍. 公共图书馆文化志愿者专业性服务探讨[J]. 青少年研究与实践, 2020, 35(02): 89-92.