

公共文化服务体系下的图书馆志愿服务问题思考

孙宁

(石河子市图书馆, 新疆 石河子 832000)

[摘要] 随着社会的快速发展, 我国图书馆事业也取得了很大进步, 互联网时代智慧图书馆的建设也在日新月异。图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分, 而图书馆的志愿服务是一个非常关键的环节, 是社会文明进步的重要标志。智慧图书馆组织志愿服务活动是图书馆重要的服务内容, 能够有效促进智慧图书馆的长远发展。文章首先介绍了智慧图书馆的概念, 然后分析了智慧图书馆志愿服务的功能, 然后指出了公共文化服务视角下图书馆志愿服务存在的问题及解决措施。

[关键词] 公共文化服务; 智慧图书馆; 志愿服务; 处理措施

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.07.641

志愿服务, 即志愿者(义工)在自愿条件下无偿提供服务的一种服务方式。1994年, 我国创建了青年志愿者协会, 这是国内首个志愿服务团体, 曾在我国多个公共图书馆实施志愿服务工作。如今, 志愿服务已渗透到社会方面, 已成为现代文明社会的核心标志。志愿服务的全面开展, 既是志愿服务项目的核心构成部分, 也是公共文化服务体制构建的关键内容。

一、智慧图书馆概述

智慧图书馆主要指将智能技术应用于图书馆创建和管理过程中而出现的一种智能化工程, 属于智能建筑和高度智能化管理的信息图书馆的充分融合与革新。智慧图书馆免受时限限制, 具有可被真实感知的内涵。智慧图书馆不仅基于物联网展开智慧化服务与管理, 并且还涉及云计算、智慧化产品, 传统概念上的图书馆基于此而改造, 也是智慧图书馆的重要建设内容。

智慧图书馆的基本特征: 1. 知识共享性。智能性条件下的智慧图书馆, 具有数字化、网络化及智能化等外在特点。基于互联网系统把多种具备独立性的文献资料和读者、管理者等互联, 把全部资料加以串联取得读者和管理、前后台的充分智能衔接, 达到知识共享, 这是智慧图书馆的本质目的。因此, 知识共享性是智慧图书馆的一个关键特点^[1]。智慧图书馆给读者带来了全方位与整体性服务, 基于知识与管理共享, 处理读者遇到的各种问题, 而且节省读者借阅环节的时间, 为员工带来更为便捷的管理, 能够使馆员为读者提供更好的服务。2. 服务高效性。在“互联网+”时代, 传统的纸质图书馆暴露出许多问题, 特别是服务效率方面。高效、便利、灵敏与整合的图书馆是数字化与智能化发展阶段对图书馆提出的标准。智慧图书馆是依靠智能技术的支持, 所以, 智慧图书馆在各种管理任务特别是在及时的应急管理方面有着无法替代的作用。目前, 各种图书馆建造面积不断增大, 基础设施荷载也随之加重, 服务体系的数据量及运载负荷也不断增大, 而这些庞大的数据信息如果出现崩溃, 将会给图书馆造成严重影响。因此, 图书馆唯有运用更为灵敏的管理、智能化的信息平台以及更为健全的服务才能为读者提供更为迅速、整体的文献资料服务。

二、公共文化服务视角下图书馆组织志愿服务活动的意义

图书馆组织志愿服务活动不管是从图书馆层面还是志愿者层面出发均是一个双赢的社会活动, 具备相互支撑、相互补充的现实意义。1. 图书馆能够把志愿者用作人资的重要补充, 补偿图书馆服务人员人数及素质问题, 克服员工编制限制, 有助于图书馆更好地发展。《公共图书馆服务标准》明确提出: 志愿者团队属于图书馆人资部分, 公共图书馆要实行义工服务体系, 吸引大量图书馆员工及社会大众融入志愿者团队^[2]。2. 能够发展志愿者变成图书馆读者, 进一步壮大图书馆读者团队,

更为普遍深入地开展全民阅读工作。3. 能够延伸图书馆文献资料服务范围, 提高公共文化服务价值。4. 图书馆为志愿者实践完成志愿服务创造了稳定的平台。志愿者参加图书馆志愿服务是基于自愿、无偿提供服务, 他们收获了能力锻炼, 获得了社会承认与赞赏, 让志愿者基于图书馆这一平台体现了自我奉献的价值。

三、公共文化服务视角下图书馆志愿服务存在的问题分析

(一) 缺少统一标准的管理机制

公共文化服务视角下, 尽管省级图书馆对引入志愿服务的起步时间早, 但因为志愿服务团队组建、体系建立尚处在起步阶段, 只有少数省馆制定了公共募选志愿人员的志愿者管理文件, 有些省馆直接采取各省文化厅发布的适用作全省文化义工的管理条文, 而很多省馆主要是零散管理形式, 缺少统一标准的管理机制, 尤其是针对志愿者的权益保障、激励方法等机制十分不完善, 如此无法保障志愿服务的长远发展。

(二) 技术设备尚待更新

“互联网+智慧图书馆”背景下, 图书馆要想在时代转型中健康发展, 就必须更新各种基础服务设施。图书馆基础的技术服务设施已不能完全紧跟时代步伐。设备及技术的陈旧令图书馆获得资源、数据、知识的途径太过单一, 也令数据的传送更为落后, 在许多方面也无法满足读者需要^[3]。所以, 图书馆要及时更新设施, 合理利用互联网技术, 体现智慧图书馆的智能化、自动化以及网络化等优势。而新型服务设施既可以为读者提供更好的服务, 还可以为传统图书馆创新嵌入技术元素。

(三) 招募及培训形式简单, 志愿者素养不同

以前图书馆发展不健全, 缺少资金, 所以图书馆大都选择在图书馆中的宣传栏、图书馆官网宣传和招募志愿者, 造成受众面小, 很难吸引大量的群众参与志愿者团队, 这样, 志愿者来源途径简单, 也就造成图书馆没有足够的甄别与挑选空间, 很难招募到合适的志愿者。

志愿者岗前培训十分关键, 但很多图书馆志愿者的培训大都是面向目标岗位的再教育, 极少有综合全面的培训, 且方式简单, 这样就无法提高志愿者素养以及服务质量。在香港, 对志愿者的培训既注重组织不同类型的专业理论与服务技术的培训, 还重视对领袖志愿者的培训, 并且培训方式多样化^[4]。更关键的是, 他们还重视基于志愿服务完成后的总结分享会来分享心得和经验教训, 彼此激励提高服务效果。

(四) 志愿者激励措施不够, 导致志愿人员流失率较高

由于志愿者所在环境、受教育程度、从事的职业、社会经历等存在区别, 参与志愿工作的动机也比较多样。动机的多样化决定了需求不同, 而图书馆一般采取表彰性激励手段, 缺少

针对性,明显无法满足志愿者多样化的需要,极易引起志愿者团队不稳定及人才流失,特别是骨干精英的流失。

四、公共文化服务视角下图书馆志愿服务发展策略

(一) 制定完善的管理机制

1. 建章立制。建立规章制度需从两个方面来优化图书馆志愿服务。一方面,从图书馆角度入手,确立图书馆志愿者招募宗旨、注册管理方法,分类志愿者任务岗位,确定岗位服务内容与培训考核标准,让图书馆志愿服务活动制度化、常态化,可以有效弥补图书馆服务活动存在的不足^[5]。另一方面,从志愿者角度着手,确定他们的权利及义务,优化志愿服务激励手段与保障策略,像保险、一定的交通补助与餐饮补助等,使之在无偿奉献的基础上获得尊重和幸福。

2. 设置独立的志愿者管理部门进行协调管理。规范的制度需要有好的执行人,图书馆志愿服务活动的实施,需要有一个独立的管理部门来统筹安排,才可保证志愿服务的合理性、有序性。这一管理部门能够由图书馆馆员与选拔出的义工构成,共同处理志愿服务任务^[6]。馆员了解图书馆的各种任务,志愿者在提供无偿服务的基础上还是图书馆内的读者,如此构成的管理部门能够更为规范、公开、客观地实施志愿服务活动。另外,有了志愿者参加的管理部门,也能够变成智慧图书馆与读者交流的重要平台,增强图书馆与读者之间的交流,相互支撑、相互理解,体现图书馆的服务内涵,更加深入地发扬图书馆服务价值。

3. 加强与各个行业志愿服务机构合作,增进各群体间的沟通与结合。随着志愿服务的社会意义被高度认同与充分肯定,更行业涌现出了许多类型各异的志愿机构,智慧图书馆和其他志愿机构协作,对志愿机构的招募人员进行挑选培训,组建满足智慧图书馆志愿服务的团队。这样的合作能够提升智慧图书馆志愿者服务的知名度,使大量的人了解智慧图书馆服务这一志愿舞台,而且在更广阔的平台采取志愿服务奖励措施,使志愿者在更广泛的领域体验到被人尊重和需要,拥有热情积极参加志愿活动的动力,促进智慧图书馆志愿服务和其他行业志愿机构的交流合作,醋精整个社会把参加志愿服务、做一名光荣的志愿者变成时代的精神潮流。

(二) 合理使用互联网技术构建志愿服务网络系统

采用“互联网+志愿者”形式,支持志愿服务工作。借助互联网完善服务,改进服务方法,提升服务质量。伴随着“互联网+”技术的广泛运用与深入推广,“互联网+智慧图书馆”也越来越普遍,还衍生出了“互联网+志愿者”形式。网络的开放性给志愿服务的全面发展提供了新的发展机遇和土壤,公平性突出了“人人为我、我为人人”的理念、组织性给志愿服务提供了通信的方便^[7]。经过整合图书馆网站、微博、微信等多种载体资源,融合图书馆志愿服务的在线下网络系统,促进图书馆志愿服务的多样化发展。首先,提供及时准确的志愿服务信息,让志愿者与志愿服务充分对接,提升志愿服务的精确性、实时性。其次,大力宣传一系列志愿工作,持续发展壮大志愿者团队,增强志愿服务影响力,营造“我为人人、人人为我”的良好氛围。

(三) 加强招募与培训管理

首先,招募是图书馆志愿服务活动的起点。在招募志愿者参加服务活动期间,图书馆唯有完善其招募流程及管理制

度才能保证志愿服务的有序进行。其一,智慧图书馆要体现智能化、网络化优点,利用网站、微博、微信和论坛等媒介公布招募内容,而且与单位、学校还有志愿者队伍加强联系,扩展志愿者招募范围,组建优质的智慧图书馆志愿者服务队伍。其二,仔细挑选和审查志愿者资料。智慧图书馆要公布招募志愿者的服务岗位、要求的时间及频率,使志愿者按照自身能力及情况挑选合适的岗位。其三,图书馆要仔细审查志愿者的基本条件与材料,按照他们的意愿及图书馆岗位要求,经过面试、录取、试用等步骤最终决定人选。其四,图书馆需对选用的志愿者做好系统注册,及时建档,且将之记录在志愿服务信息库。其次,志愿者岗前培训质量直接关系到志愿服务效果的好坏。优化志愿者培训机制,不仅能够有效扩大其工作范围,还可以更好地提升图书馆服务水平。图书馆能够对志愿者组织常规的基础性训练,如志愿者精神、文明礼貌、公共区域突发性的处置与救护等,而且还要根据岗位需要组织定向培训,像图书馆基础任务流程、智慧图书馆智能化设备操控与具体岗位的理论培训等。培训可以选择诸如资深馆员教课、职位实习、志愿者做报告、发言沟通与资料阅读等途径进行。

(四) 制定和执行激励措施

志愿者的利己需求和奉献精神并不矛盾,二者相辅相成,是推动志愿服务稳定发展的重要保障。图书馆制定激励措施要精准把我志愿者的这种要求,制定出完整有效的激励措施,提供志愿者所需的实践证明等,并对表现好的义工给予及时、足够的物质嘉奖,激励他们的服务热情。健全的制度还要有好的执行力保驾护航,志愿服务激励措施也是这样。志愿者激励要与志愿服务的各种考评相结合,平等、公开、客观地考评志愿服务是确保志愿服务成效、促进志愿服务稳定发展的推动力。

五、结束语

总之,图书馆属于公共文化服务发展的核心阵地,并且智慧图书馆志愿服务是公共文化服务发展必不可少的中坚力量,其在服务内容、志愿者构成等层面具有个性化特点,但智慧图书馆志愿服务也需要在全社会志愿服务背景下生存发展,因此确立完善的志愿服务制度体系,从而保障并促进智慧图书馆志愿服务的顺利发展。

参考文献

- [1]李雅玲.面向公共文化服务体系的图书馆志愿者服务职能拓展[J].图书馆学刊,2016,038(004):100-103.
- [2]徐志.现代公共文化服务体系建设视野下的图书馆志愿者服务[J].图书馆界,2015(6):70-73.
- [3]徐志.现代公共文化服务体系建设视野下的图书馆志愿者服务[J].2021(2015-6):70-73.
- [4]裴晋侠.图书馆在公共文化服务体系中的实践与思考[C]//湖北省图书馆学会.湖北省图书馆学会,2014.
- [5]何可.社会力量参与合肥地区公共图书馆服务建设的调查与分析[D].安徽大学,2019.
- [6]毛薇洁.温州市图书馆在公共文化服务中的实践与思考[C]//浙江省图书馆学会第十一次学术研讨会.0.
- [7]王筱雯,王天泥.公共文化服务视域下公共图书馆空间再造的实践与思考——以辽宁省图书馆新馆为例[J].图书馆,2017,000(004):40-43.