

公共图书馆志愿服务项目化管理对比分析

盛小星 何林

(上饶市图书馆 江西 上饶 334000)

[摘要]近几年,伴随着经济社会的发展,我国民众对于精神文化需求正在不断增多,在这种背景下公共图书馆作为文化宣传教育的一个重要机构,取得了进一步的发展,开始大力开展志愿服务,这为我国图书馆事业的进步和发展增添了一些新的动力。但是结合现状来看,我国公共图书馆服务规模仍然较小,同时也缺乏较为完善健全的项目化管理制度。因此,本文便针对公共图书馆志愿服务项目化管理做出对比分析,以此来推动图书馆志愿服务不断向好发展。

[关键词]图书馆; 服务工作; 志愿者; 项目化管理

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.05.081

前言

自十八大以来,志愿服务工作,逐渐被我国纳入全面深化改革当中,使其成为弘扬以及落实我国优秀社会主义核心价值观的一个重要载体。随着一系列政策的推出,公共图书馆志愿服务工作开始快速发展并且取得了良好的成效,在这种背景下,文化志愿队伍正在持续扩大,相应的服务项目也在持续丰富和创新,现阶段已经开始走向项目化、制度化以及社会化阶段。但是,目前在志愿服务项目化管理方面仍然缺乏良好的完善性以及统一性,有必要同其他国家做出对比,找准优缺点,促使其进一步健全。

一、对比对象分析

美国属于世界上成立志愿者组织相对较早的国家之一,自1896年开始便已经有志愿者组织陆续成立,所以美国的志愿者活动历史相对较为悠久,受此影响,很多美国人,尤其是一些年轻群体,都将参与志愿服务活动看作是一种增长个人技能、见识、获得乐趣以及结交朋友等的一种重要方式或者是重要的人生经历。进入到20世纪70年代左右,美国公共图书馆领域开始大力开展志愿者引入工作,切实结合各类社会需求,注重面向各类受众,组织开展形式多样的志愿者服务项目,相应的管理制度以及服务体系等也在其发展过程中逐渐完善,所以目前美国的志愿者项目化管理值得进行对比和借鉴,有助于我国公共图书馆志愿者项目化管理不断向好发展^[1]。

二、公共图书馆志愿服务项目化管理概念研究

(1) 项目概念分析

结合美国项目管理协会提出的项目定义来看,项目主要指的是某种成果、产品以及服务等所开展的一次性努力的工作。所以项目具备着较强的整体性、临时性以及目标明确性等鲜明特征,项目在一些公共事务管理或者是企业管理当中属于经常性的存在。在实际开展公共图书馆志愿服务工作时,能够结合服务对象或者是服务方式的不同,有效地将每种类型的服务充分看做是一个“项目”,其属于公共图书馆志愿服务开展项目化管理工作的一个重要基础以及前提^[2]。

(2) 项目化管理概念分析

美国项目管理协会在给出项目定义的同时也对项目管理做出了以下定义:项目管理主要指的是将各种知识、技能、技术以及手段等有效应用到项目活动当中,以此来保证活动的开展可以满足项目的要求,并且取得理想效果。而想要实现志愿服务工作的规范化、系统化以及标准化的管理,便需要借助一个专门的部门、组织或者机构,来对志愿服务项目开展科学、高效、有组织以及有计划的指导和控制,从而实现志愿服务项目全过程的动态化管理以及服务目标的优化还有综合性协调,对于这一过程,便是对志愿服务开展的项目化管理的一个过程。

三、公共图书馆志愿服务项目化管理对比研究

(1) 风险管理方面

在公共图书馆志愿服务风险管理方面:

首先,美国做法。主要分为以下几点:一是严格审核,二是签署协议或者是签订合同,三是安全保障。例如:洛杉矶图书馆需要与志愿者签订相应的劳动合同,并在合同当中明确好相关工作内容以及服务时间等一系列信息,同时还包括保密问

题的声明,通常情况下,不接受一些已经被判处轻罪以及重罪等的相关志愿者。除此之外,为了保证安全,洛杉矶图书馆会建议志愿者在运送图书的过程中穿特定的鞋,避免受伤,对于已经注册的志愿者,通常在经过图书馆分配相应工作之后,都能够享受责任保险^[3]。

其次,我国做法。主要分为以下几点:一是设置注册流程,二是提供保险,三是出台法律法规、服务规范以及管理办法等相应政策性指导文件,四是对于未满18周岁,同时具备一定志愿服务精神的相应未成年人,需要在家长或者是相关监护人的有效陪同下进行注册以及登记。

(2) 目标以及时间管理方面

在实际开展公共图书馆志愿服务工作时,对于目标以及时间管理对比如下:

首先,美国图书馆在开展志愿者服务工作时,一般都会将招募公告当中切实依照项目的形式开展依次介绍,准确、详细以及清楚地描述服务宗旨、对象、计划以及方法和相关内容,部分图书馆会直接附带一些独立项目服务申请书。

例如:布鲁克林图书馆开展的“第一个五年志愿者”项目,便在相应的介绍当中,明确指出了此项目主要是为了帮助一些0-5岁小读者合理选择书籍,辅助其开展朗读活动以及布置活动区域等,对于志愿者的具体要求,应满足18岁以上,具备优秀的沟通技巧,同时还需具备一定的与孩子相处的经验,在语言方面需要熟练掌握英语以及一门外语,除此之外,每周至少能够服务2小时,此项工作需要持续6个月以上。

其次,我国图书馆在开展志愿者服务工作时,给出的招募公告通常都是一些综合性表述,针对相应岗位要求的要求的说明相对较为简单而且宽泛。

例如:国内某图书馆给出的岗位说明如下:一是读者引导、文献借阅以及整理等活动,二是讲座以及展览等活动,三是为残障读者进行服务,四是其他大型公益活动等。五是服务期通常为1年,针对具体项目另有具体通知。

(3) 沟通管理方面

在沟通管理方面,中美具体做法如下:

首先,美国做法。通常情况下,美国公共图书馆会在相应的官方网站当中设置一个志愿者专栏,一般会设置在三级页面,个别图书馆会设置在四级页面,除此之外,还会设置到馆咨询、电话以及邮件等相应沟通渠道。同时要求项目组织者以及相应图书馆馆员要能够对志愿者给予足够的关心、欣赏以及尊重,在实际与志愿者共同工作的过程中,要开展良好的沟通,要能够公开表达对志愿者的期望,要能够认真听取志愿者的一些想法以及意见。另外,美国图书馆还将志愿者留存作为评价一个项目是否成功的一个重要因素^[4]。

其次,我国做法。对于我国图书馆而言,在官方网站当中设置相应志愿者专栏的差异性较大,具体如下:一是部分图书馆会设置在一级页面。二是部分图书馆会建设独立网站,并且与官网无链接。三是部分图书馆会设置在三级页面。四是少数博物馆没有设置志愿者专栏,但会设置到馆咨询、电话以及微信、微博等相应沟通渠道。

(4) 人力资源管理方面

对于公共图书馆志愿者服务项目人力资源管理而言,通常在组织计划编制当中,一个项目的人员架构大体上可以分为:一是管理型人员,二是专技型人员,三是协助型人员等,其中专技型人员的实际占比,可以间接地反映出图书馆志愿服务项目活动对志愿者自身专业以及智力等方面的挖掘和利用程度。

首先,美国图书馆对于专技型人员一般都会广泛地应用到一些教育培训项目当中,例如:在成人扫盲、故事达人以及家庭作业辅导教师等相应项目当中,美国图书馆都会广泛招募一些专技型志愿者,对于这些志愿者要求具备以下几个方面的能力:一是一定的知识储备,二是外语能力,三是计算机技能,四是数学表达能力,五是组织策划能力等。对于馆藏助理、社区特别活动等通常都是招募协助型志愿者。

其次,我国公共图书馆招募的志愿者一般大部分都是协助型志愿者,主要从事读者引导、文献借阅以及上书理架等一些基础服务,对于从事幼儿早期教育、计算机教育以及英语教育等方面的专技型志愿者相对较少,即便有所招募,大多数都属于与第三方组织以及机构等进行合作的性质。但是我国在助残志愿者队伍建设方面目前有着较为良好的成效以及独具特色。

四、对于公共图书馆志愿服务项目化管理的相应建议

一是注重目标管理加强项目化运作。对于公共图书馆志愿服务工作,需要做好前期调研,在充分了解和掌握政策背景、服务现状以及资源需求的前提下,再开展立项工作,同时切实依照时间进度科学制定相应的目标计划。项目化运作的核心内容便是针对一些单一的工作可以给出一个明确的时间以及目标策划和设定,注重明确好岗位职责、工作流程以及服务标准等,尽可能地打造品牌项目,切实完成服务从量变到质变的一个运作过程,从而实现项目化运作、制度化发展以及社会化动员^[5]。

二是,建立健全志愿者管理统一平台。对此,可借助现代

数字化以及网络化等信息服务技术和手段,打造一个志愿者服务管理统一平台,以此来对项目的实际开展情况做出双向监督以及质量管控。

三是,注重培养多元化图书馆志愿者服务队伍。对此,应该优化人力资源管理模式,加大力度吸纳更多专技型以及管理型人才有效加入到志愿者服务项目管理或者服务活动中来。除此之外,充分将图书馆资源优势与相应志愿者的学科专业进行有机结合,以此来开发出更多实用性强以及需求面广的志愿服务项目。

结语

综上所述,现阶段,对服务项目以及对志愿者的管理工作,已经成为我国图书馆志愿者服务工作发展的一个关键内容。其能够进一步规范 and 约束志愿者的思想和行为,充分发挥志愿者主观能动性,提高服务成效,推动图书馆志愿者服务事业不断向好发展。因此,公共图书馆有必要充分做好国内外对比分析工作,找准不足之处,采取合理措施进行优化,推动公共文化服务体系不断健全和完善,以此来更好地发挥文化宣传教育功能,促进国家软实力不断增强。

参考文献

- [1]范澎莉.公共图书馆志愿者服务管理问题与对策[J].卷宗,2021,11(7):207.
- [2]林琦萍.公共图书馆志愿者服务管理探究[J].卷宗,2020,10(20):221,224.
- [3]朱新理.公共图书馆志愿者服务的管理激励机制研究[J].河南图书馆学刊,2018,38(6):44-46.
- [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,2020,40(10):17-18.
- [5]和晓旭.关于健全公共图书馆志愿服务运行机制的思考[J].卷宗,2019,9(19):143-144.

(上接第85页)

人性化的用户服务模式。人性化的图书馆全新服务模式目前亟待得到推广与普及,图书馆的管理负责人员应当将人性化宗旨渗透于用户服务全过程。图书馆用户只有在充分获得人性化服务的前提下,读者用户对于图书馆的优良服务品质将会产生更加深刻的认同感,有益于全面优化用户的服务体验。具体在实践中,图书馆应当为用户读者创造更加鲜活生动的阅读场景环境,为读者用户提供更加富有人性化气息的馆内基础服务设施。

图书馆的读者用户在接受人性化馆内服务的过程中,用户将会产生更加愉悦舒适的情感体验,巩固了用户与图书馆员之间的良好人际关系。例如,图书馆应当设置针对少儿读者的专门书籍阅览区,旨在为少儿读者朋友提供活泼与生动的书籍阅览体验,激发少儿读者对于图书馆氛围环境的喜爱与好感。图书馆员应当为特殊用户群体提供更加富有人性化气息的馆内服务,热情帮助特殊用户群体获得所需的书籍资源。图书馆的基本特性就是运用馆藏资料资源来满足群众精神需求,有力支撑群众的人文精神境界提升。现阶段图书馆的覆盖领域规模正在不断得到拓展,图书馆自身具备的读者服务意识与能力也获得了提升。图书馆人员目前必须要深刻认识网络智能化的转型环境影响,确保发挥图书馆的最大化读者服务职能。

结束语

经过分析可见,图书馆在提供精准服务的实践工作中应当

秉持面向用户的基本思路,积极促进馆内文献资源的网络化与数据化转型进程。目前在网络信息化的整体背景影响下,图书馆的用户读者群体基本需求方向也在日益产生转变,读者用户的个性化与多元化需求必须要得到满足。具体在实践中,图书馆提供精准用户服务的着眼点应当体现在全面把握与解读读者需求动态,依靠多元化的网络渠道媒介来提供读者用户服务,以及优化图书馆用户的服务体验。

参考文献

- [1]周莹,温爱莲.高校图书馆智慧空间设计与物理空间布局——以武汉学院陈一丹伉俪图书馆为例[J].兰台内外,2021(16):51-53.
- [2]王春玉,付先华,郝琳.新冠肺炎疫情下高校图书馆电子教参服务调查与分析[J].图书馆工作与研究,2021(05):92-98.
- [3]丁家友,郭欣宜.面向公共图书馆残障群体服务的VR/AR技术应用[J/OL].图书馆论坛,2020(03):16-19.
- [4]王兴东.数据驱动视角下的高校图书馆精准服务路径探索[J].办公室业务,2021(09):176-177.
- [5]娜丽莎.基于数据化技术的高校用户智慧化文献资源精准服务研究[J].长春大学学报,2021,31(04):68-72.
- [6]司新霞.面向图书馆用户精准服务的文献资源数据化探讨[J].现代商贸工业,2021,42(01):76-77.