

公共图书馆志愿服务管理初探

吴晨钰

(常州市金坛区图书馆 江苏 常州 213200)

[摘要] 志愿服务的科学规范发展对公共图书馆具有重要意义和价值,随着公共文化事业的不断发展和相关法律法规的颁布实施,图书馆开展文化志愿服务,即满足自身业务需求,扩大服务范围,又促进图书馆高效创新发展,所以公共图书馆对文化志愿服务越来越重视,通过志愿服务提高公共图书馆的服务质量和服务水平。本文就志愿服务对公共图书意义和作用、公共图书馆志愿者服务管理模式现状以及公共图书馆志愿服务模式的建构策略进行阐述。

[关键词] 公共图书馆; 志愿服务; 建构策略

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.07.549

随着公共图书馆功能不断转型升级,对图书馆各项服务提出了新的更高的要求,图书馆工作日趋繁重,志愿服务已经成为公共图书馆一支不可或缺的力量。志愿服务是指自愿付出个人时间和精力,为改善社会、促进社会进步,不求回报的服务工作。为了充分发挥图书馆的社会功能,满足公众对公共文化的需求,公共图书馆建立了志愿服务队伍。我国在1994年中国青年志愿者协会成立,1996年福建图书馆成立图书馆志愿者组织,开始了图书馆志愿服务,所以与西方发达国家相比,我国志愿服务起步较晚。公共图书馆的文化志愿服务具有图书整理、读者管理、阅读指导、文献推荐、检索咨询、阅览室数字化服务等基础业务工作,以及为未成年人、残疾人、农民工等弱势群体提供公益文化服务。作为典型的公共文化事业,公共图书馆与志愿服务高度契合,进而在社会中受到更多的关注并产生更多相关的研究课题。在搭建志愿者社会实践平台时,可以增加志愿者参与社会志愿服务的经验,让文化志愿服务成为图书馆和读者之间的桥梁和纽带,继而倡导奉献、博爱、互助、进步的志愿服务精神。由此可见,在当今社会发展中,志愿服务特别是在公用事业的运营中发挥着极其重要的作用。

一、志愿服务对公共图书意义和作用

志愿服务对图书馆建设和服务效率有着极其重要的积极作用。其一,志愿服务是公共图书馆提升服务质量,提高服务效能的重要支持。志愿服务的出现可以为读者提供更高效、更优质的服务,由于随着我国文化事业的快速发展,为满足广大读者日益增长的文化需求,各项活动越来越多,地方公共图书馆的馆藏规模不断扩大,服务内容不断增加,导致图书馆各岗位出现不同程度的人手短缺现象,而志愿服务可以有效的解决公共图书馆人员短缺的问题。其二,志愿服务可以对公立图书馆起到很好的宣传作用。志愿服务可以起到很好的宣传阅读作用,在志愿服务的过程中,越来越多的人走进图书馆,人们可以通过自己或周围人的志愿活动的参与,更深入地了解公共图书馆的服务宗旨和运营流程,进而成为图书馆价值传播、信息发布和口碑传播的重要途径。志愿者的参与在图书馆举办的宣传活动中,可以吸引更多的

人,无形中缩短了人与图书馆的距离。其三,志愿服务为公立图书馆和读者的沟通交流提供了便利。为了落实图书馆工作的开展和各项规章制度,让更多的读者在遇到问题时可以站在图书馆的角度多角度看待事物,可以通过志愿者服务,让读者参与到图书馆的日常工作中,进而体验馆员在日常工作中遇到的问题和障碍,了解更多图书馆工作的内容和细节,进而可以让参与的人们交流彼此的志愿工作心得^[1]。

二、公共图书馆志愿者服务管理模式现状

志愿服务已有一百多年的历史,而且志愿服务工作逐渐受到了全社会的尊重,志愿者的参与成为图书馆科学发展不可或缺的一部分。这是因为随着社会的不断发展和进步,作为面向全社会的公益性服务机构,公共图书馆不断提升服务来满足人民群众对文化知识的需求,如增加借阅权限、延长开放时间、增加服务项目等方式,同时,公共图书馆志愿者服务管理模式存在的问题也逐渐显现出来。首先,管理制度不完善。公共图书馆志愿者服务发展缓慢的重要原因是公共图书馆没有形成系统的志愿服务管理模式,志愿者管理缺乏良好的管理体制和制度约束,志愿活动的开展缺乏明确具体的管理或要求,进而导致志愿服务人员松懈,极大地限制了志愿者对图书馆的贡献,阻碍了志愿者服务体系的运行,影响图书馆服务质量。其次,招募要求不明确。志愿服务是一种个人的自愿行为,志愿者往往具有良好的自我意识。目前,许多公共图书馆,尤其是市县图书馆,对志愿者招募门槛低、要求不高。如管理者根据个人喜好选择志愿者,而不是公平、公正、公开的招募,这使得图书馆志愿者的招募更加随意,导致志愿者在参与图书馆服务的过程中容易出现信息交流不畅、专业技能缺乏、服务意识薄弱、工作懒惰、疏忽大意等问题,这样脱离了志愿者的服务精神,导致建设志愿者队伍被动,降低了志愿者在志愿行动过程中的教育引导和示范作用。同时由于一些简单的招募条件和方式,导致志愿者的激励机制并不完善,这样就会让志愿者在图书馆各项服务活动中的积极性降低,进而导致志愿者服务下降^[2]。最后,岗位设置的不合理。在图书馆中,由于图书馆工作安排的频繁变化,以及志愿者流动性大、有效工作时间不确定等

因素,导致志愿工作与志愿者的个人兴趣或专长无关,其中志愿者主要负责图书上架、货架整理等基础服务工作,这样就会让志愿者在服务过程中产生倦怠,在不合理的岗位无法充分展现个人能力和特长。所以需要合理设置志愿者的工作,花费更多的时间和精力进行培训,以此提高志愿者工作的质量。

三、公共图书馆志愿服务模式的建构策略

随着中国经济的不断增长,读者需求也进入了快速增长期。由于读者的需求日益增加,而公共图书馆由空间、人才、资金、资源、技术和管理形成的服务能力的限制,供需矛盾始终存在。而公共图书馆服务存在的意义在于为读者提高服务效率,实现与读者需求的动态平衡,引导积极健康的生活方式,让读者获得幸福感和满足感。所以图书馆优质服务可以提高读者的文化感知能力、创造能力和交流能力。

(一) 建立和完善志愿服务的保障机制

想要明确志愿者服务过程中各种突发事件的处理步骤和程序,维护合法权益以保障志愿服务的长期有效发展,就要制定明确、规范的制度和规则,形成科学、系统的志愿者相关管理机制,规范志愿者管理流程,进而形成理论指导,以此最大限度规范图书馆管理的有力保障。所以为了提高图书馆服务效率,促进健康、志愿服务有序稳步推进和发展,就要制定志愿者招募条件、服务内容、培训形式、能力考核等制度,进而规范和改进公共图书馆志愿者服务,以此体现志愿者的管理水平直接影响志愿者在志愿服务中的价值观和人生观^[3]。

(二) 加强文化志愿者队伍建设力度

为了选择优秀的文化志愿者,可以通过多种渠道如在网站上发布招募信息,在报纸上发布,或者在社区张贴海报等招募文化服务志愿者,对招募的志愿者进行评估和面试,之后对志愿者进行专业培训,熟悉公共图书馆整体布局和图书摆放区域,以及图书馆规章制度和 workflows。在实际期间,对不符合要求的志愿者进行替换。为了激发志愿者的工作热情,可以制定激励策略,对表现优异的文化服务志愿者颁发一定的奖励和证书,这样就可以让志愿者在提高自己的同时,不断提高公共图书馆文化志愿者服务质量。

(三) 重视培训工作,提高文化志愿者综合素质

公共图书馆应通过临时性、阶段性、长期性的培训方式,建立系统的培训机制,重视志愿者培训,增强志愿者的服务意识和能力。这是因为一支综合素质高、服务能力强的文化志愿者队伍是文化志愿服务的基础。为了全面提升志愿者专业素质,为文化服务提供质量保障,公共图书馆可结合工作重点设计文化志愿服务内容,解构和重构各培训单元内容,采取视频学习、集中教学、现场观摩、经验交流、在职培训、知识竞赛等多种培训方式,对文化志愿服务具体

内容进行深入的模块化培训,让志愿者有一个清晰的文化志愿服务思路。

(四) 加强志愿服务宣传力度

团体参加图书馆志愿服务,可以提高图书馆志愿服务质量和水平,所以公共图书馆在招募志愿者之前,需要明确志愿者的内容和人数,充分利用网站、微信公众号、官方微博等宣传招募网络媒体,以及图书馆招募志愿者的宣传资料和海报,扩大图书馆志愿服务宣传范围,开展有针对性的志愿者招募,营造全民参与的良好氛围,进而充分调动公众参与图书馆志愿服务的主动性和积极性,并且深入单位、高校、社区等机构,吸引更多爱心人士走进图书馆参与志愿服务,吸引社会团体、政府学校等有经验的志愿者进行志愿服务。

(五) 采取有效的激励措施

图书馆应建立多元化的激励机制,以及图书馆荣誉榜或信息公开墙,对志愿者的工作给予相应的尊重和肯定、物质和精神奖励,以服务时间和服务质量作为对志愿者服务水平或能力的评价,增强志愿者对志愿服务的信心和自豪感。志愿服务是一种公益活动,没有经济赔偿和物质奖励,志愿者们开展服务从中体现了奉献、博爱、团结、互助的精神,若是没有对优秀的志愿者进行相应的肯定和奖励,对表现相对较差的志愿者没有得到及时的批评和教育,就会对志愿者的管理和志愿服务的效果产生负面影响,进而影响志愿者服务的积极性,所以针对这一状况,需要公共图书馆加强制定各种激励机制,进入有效提高志愿服务的积极性和主动性,以此实现和提升志愿者的自我价值。

结束语

综上所述,在公共文化服务建设中,公共图书馆是一个非常重要的组成部分。公共图书馆的文化志愿服务的桥梁纽带作用有助于提高人民群众的阅读兴趣和公共图书馆的服务质量,提高公共图书馆在人民心中的地位。随着我国广大人民群众精神文化需求的逐渐增加,公共文化的建设也在奋力向前。由于我国公共图书馆文化志愿服务起步较晚,所以公共文化志愿服务有待提高。习近平新时代中国特色社会主义思想中提出要以学雷锋志愿服务为导向,大力弘扬志愿服务精神,推动志愿服务常态化、高质量运转,促进公共图书馆发展。

参考文献

- [1] 王春雷. 新时代公共图书馆志愿服务模式[J]. 人文天下, 2020(18): 58-60.
- [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] 龙景霞. 新时代背景下图书馆志愿服务的困境与优化路径[J]. 河南图书馆学刊, 2020, 40(01): 104-105.