

# 对大庆市图书馆开展志愿者服务的思考

王玉芹

(大庆市图书馆 黑龙江大庆 163318)

**摘 要:** 以大庆市图书馆为例,阐述了图书馆志愿者服务的形式,分析了大庆市图书馆开展志愿者服务的现状及存在的不足,提出了推进公共图书馆志愿者服务的策略。

**关键词:** 大庆市图书馆; 志愿者服务; 服务形式; 推进策略

**中图分类号:** G258.2

**文献标识码:** A

在国内公共图书馆领域,首开志愿者服务先河的是福建省图书馆。这为有志于参与公共服务的人提供了一个参与社会实践与管理的机会。之后,中国图书馆学会对公共图书馆志愿者服务所产生的社会效益非常重视,进一步将这项工作落实完善,形成了一套比较完整的运作机制。2015年9月,黑龙江省文化厅组织开展了对文化志愿服务工作者的集训,传达了《黑龙江省志愿服务条例》,下发了《黑龙江省注册志愿者管理办法(试行)》,同时还进行了文化志愿服务工作的经验交流和参观学习。黑龙江省对文化志愿服务工作的开展已经延伸到市、县等基层单位,并逐渐步入组织化、规范化和网络系统化管理。

公共图书馆坚持“以人为本、读者至上、优质服务、力创和谐”的基本原则,志愿者服务的目标与此一致,即奉献、友爱、互助、进步。公共图书馆引入志愿者服务机制,不仅仅对缓解人力资源不足,优化图书馆员的知识结构发挥着重要作用,更重要的是大大提高了图书馆的社会知名度,使公共图书馆的作用得以最大限度地发挥。本文结合大庆市图书馆开展志愿者服务的实际工作,谈谈对公共图书馆志愿者服务的一些思考。

## 1 大庆市图书馆及其志愿者服务工作

大庆市位于黑龙江省西部,是一座以石油、石化为支柱产业的著名现代化工业城市。行政区域总面积为5 312.91 km<sup>2</sup>,占黑龙江总面积的1.19%。人口为2 815 508人,非农业人口为1 434 563人,占本区的51%。大庆市现有两个公共图书馆,规模最大的位于城市中心,即大庆市图书馆。大庆市图书馆新馆于2013年11月竣工,2014年4月23日正式面向读者开放使用,其占地面积为4.56 hm<sup>2</sup>,建筑面积为35 000 m<sup>2</sup>,建筑高度为22.8 m,工程投资为2.5亿元,设计藏书量为200万册,目前馆藏数量超过100万册,是黑龙江省内建筑面积最大的地市级公共图书馆。大庆市图书馆现有在编工作人员59人,临聘的工作人员35人,共94名工作人员。全馆设有10个读者服务区,包括2个中文图书借阅室、报刊阅览室、少儿图书馆、古籍阅览室、视障阅览室、地方文献馆、电子阅览区、读者服务部(包括办证、咨询服务台、爱心漂流书屋、寄包处)和24小时自助图书馆等,提供365天全面免费对外开放服务。

志 2006(7) 59-61.

(实习编辑 崔 静)

作者简介 林秋恋,女,1986年生,泉州市图书馆助理馆员。

## Probe into Public Library's Reading Service for Disabled Persons in China

LIN Qiulian

**ABSTRACT:** This paper expounds the development history of public library's reading service for disabled persons in China, introduces the experiences of public library's reading service for disabled persons in the United States and Japan in light of the problems existing in public library's service for disabled persons in China, probes into the development direction of public library's service for disabled persons in China.

**KEY WORDS:** public library; service for disabled persons; reading service

大庆市图书馆的志愿者从新馆开馆至 2014 年年底报名人数已达 448 人,2015 年年初大庆市图书馆成立了大庆市图书馆志愿服务队,至今已有 107 人通过大庆市志愿者服务网加入大庆市图书馆志愿服务队。志愿者服务队成员由大庆市图书馆馆员以及具有文化服务能力且热爱公益事业的社会读者组成。志愿者为大庆市图书馆分担了大量的工作,以 2015 年 10 月 19 日为例,大庆市图书馆文献一室上书 1 365 本、文献二室上书 506 本,志愿者上书的数量占到上书总数的 67%。在双休日和寒暑假期间,馆内活动比较集中,如讲座、报告会、展览、影视宣传片播放和阅读推广等,志愿者的参与极大地缓解了图书馆工作人员不足的状况,同时也提高了图书馆工作效率和志愿者的社会形象,达到了图书馆与志愿者双赢的效果。大庆市志愿者服务队成立至今,已服务 1 500 余人次,累计服务时间超过 6 000 h。

## 2 大庆市图书馆志愿者服务的形式

### 2.1 参与图书管理

根据 2015 年 8 月接待读者最高峰期间的各部门业务统计数据可知,大庆市图书馆志愿者平均每天协助前台工作人员完成办理 117 个读者证,帮助读者开启寄包柜 48 次,解答咨询 56 条,完成 3 717 册图书借还以及 5 217 册图书、杂志整理上架。此外,志愿者每天上午协助 24 小时自助图书馆的工作人员,将读者在 2 个文献借阅室、少儿图书馆借阅后归还到 24 小时自助图书馆内的大量还书进行分类,再运回各馆室,按原有的定位整理上架。

### 2.2 参与流动图书服务

大庆市图书馆通过组织图书馆志愿者开展送图书下基层活动,进一步延伸了服务渠道,扩大了馆藏图书的流通利用范围。大庆市图书馆先后在 11 个社区、4 所学校、3 个部队举办图书流动活动共计 16 次,年均流动送书达 6 502 册。

### 2.3 参与图书馆公益活动

大庆市图书馆每年都要举办各类丰富多彩的公益性活动,其中有一些志愿者参与其中,如负责少儿活动、名人讲座、真人图书、摄影、书画展览、图书漂流、各矿区团委组织的读书交流等活动的策划、组织和宣传工作。最为成功的一个活动是邀请了一位钢琴教师志愿者,他将自己心爱的钢琴搬到图书馆培训室,从 2014 年 5 月开始至今,坚持在每个双休日下午为爱好音乐的读者进行钢琴即兴演奏的授课,同时与大家互动演练歌曲,容纳百余人的培训室每次都座无虚席,音乐感染了每一位读者,使他们在读书之余也能欣赏到音乐的美。这也成为了大庆市图书馆多功能服务的一大亮点。

(1)读者公益培训活动。大庆市图书馆公益课程涉及音乐、美术、国学、计算机等多种领域,切实做到零基础、零门槛、零收费,满足读者除了书籍之外的文化需求。公益课程共计已开展 110 课时,深受读者喜爱。

(2)读书活动。为增进读者的阅读兴趣,丰富阅读方式与阅读体验,大庆市图书馆分别为大读者和小读者开展了多种多样的读书活动,在志愿者服务队的辅助下已开展真人图书馆 11 期、大庆讲坛 29 期、市民书友会 21 期。

(3)少儿图书馆在志愿者服务队的帮助下举办了“德一书院”、国学大讲堂、七彩生活夏/冬令营、少儿换书大集、少儿英语角等公益活动共计 200 余课时。

## 3 大庆市图书馆志愿者服务现状及存在的问题

大庆市图书馆一直对开展志愿者服务工作很重视,也取得了很多的成绩。志愿者服务工作为大庆市图书馆做出了很大的贡献,也发挥了很大的作用,但是也存在着一些问题,主要表现在以下几方面。

### 3.1 志愿者工作经验不足且工作时间难以保证

志愿者服务质量的高低完全取决于自身素质的高低。就大庆市图书馆而言,志愿者来源主要以大学生、中学生为主。他们年龄偏低、缺乏社会实践经验,从事志愿者服务的时间仅仅局限于课余时间,甚至是在寒暑假,这也是造成志愿者工作经验不足的主要原因之一。另外,学生参加志愿者活动,有时仅凭一时冲动,难以保证工作的连续性和系统性。

### 3.2 工作内容单一

大庆市图书馆志愿者的工作主要集中在图书借还、分类、上架以及相关咨询等简单业务内容上。由于工作的范围较窄,未能给志愿者们提供发挥更大作用的机会。

### 3.3 缺乏统一的管理制度

现阶段,“大庆市图书馆志愿服务队”已经注册成立,但由于人力不足,仍由读者服务部一人兼职负责对志愿者的招募和分配,虽然克服了以往志愿者服务分配不合理的弊端,但后续的培训、指导均在用人部门进行,考核管理也只是进行了服务时间的统计,对志愿者服务没有成立专门的组织管理机构,没有建立起完善的组织管理制度,网络平台管理还在逐步完善中。

### 3.4 缺乏完善的激励机制

大庆市图书馆启用志愿者服务的时间较短,管理制度还需要进一步健全。志愿者信息库的建设刚刚起步,在激励机制建设上,只是简单地实行了提供午餐、免押金办理图书证、累计工作满 50 h 增加借阅册数等措施,但对志愿者需求的多元性关注程度不高,未给志愿者提供更多的个人锻炼和发展空间,导致许多志愿者工作热情不高,甚至流失。

## 4 推进公共图书馆志愿者服务的策略

### 4.1 构建完善的组织管理制度

各图书馆首先应成立专门的组织机构,针对在志愿者组织管理上存在的各种问题,变被动为主动,根据志愿者招募、培训、

指导与考核等工作的实际需要,明确志愿者服务所需的条件和要求,为志愿者各项工作的开展提供相应的支持和帮助,最大限度地发挥志愿者的特长和热情,防止消极怠工等情况的出现。目前,大庆市文广新局和图书馆领导高度重视志愿者工作,紧密结合图书馆实际工作内容,从提高窗口单位服务质量入手,建立健全了志愿者组织管理制度,制定完善了《大庆市图书馆志愿者管理办法》《大庆市图书馆志愿者服务队工作方案》。志愿者服务队工作的开展、统计、归档与总结由专人负责。

#### 4.2 完善志愿者招募和培训机制

公共图书馆志愿者招募主要通过图书馆网站、微博、微信平台、读者QQ群发起倡议,建立志愿者信息库,根据志愿者年龄、学历、特长、技能水平、服务时间和服务意识进行分类,结合图书馆功能有针对性地安排合理的服务岗位。做好志愿者入职前相应的培训,首先带领志愿者对图书馆进行全面参观,让他们与读者近距离接触,并了解图书馆的基本信息、岗位要求、管理制度,尤其要让他们对志愿者无私奉献的精神和对社会产生的意义能有新的认识和准确的定义。

#### 4.3 加强图书馆志愿者队伍建设

目前,公共图书馆志愿者主要是在职、在学群体,由于服务时间的不确定性,导致志愿者队伍具有流动性强、不稳定的特点。如何确保图书馆志愿者服务工作的有效衔接,就需要志愿者组织机构对图书馆的工作需求进行调查,合理有效地确定岗位人数,然后结合志愿者的个性特征合理安排与其相适应的工作。此外,每年都要定期调查准备离开图书馆服务岗位的志愿者,以便提前做好准备,做好新志愿者的补充工作,确保图书馆志愿者服务队伍的稳定性。建议与周边高校团委或是院系的辅导员联系,建立学生实习、实践活动基地。在每学期的学生实习期,发动学生自愿为图书馆进行义务服务。例如,2015年6月下旬,东北石油大学文学院2013级汉语言文学专业1、2班共计50名大学生,自愿来大庆市图书馆进行社会实践,由学校负责组织带队,而图书馆进行社会实践岗前培训,实践周期为15天。这项做法不但填补了寒暑假、双休日之外志愿者工作的空白,而且从各个部门反馈的情况看,大学生志愿者集体服务的优点是工作热情

高、服务意识强、便于统一管理。实践证明,发动和组织社会实践大学生自愿加入到公共图书馆志愿者队伍中来,是公共图书馆今后进行志愿者队伍建设的长效机制。

#### 4.4 完善奖励机制

为了进一步调动广大志愿者的积极性,鼓励更多的人加入志愿者的队伍,大庆市图书馆建立了志愿者服务档案,依据自愿参加服务的重点事例记载、服务累计时间等进行定期评定,表彰那些在活动中成绩突出的优秀个人,通过图书馆网站的志愿者板块进行宣传,颁发优秀志愿者荣誉证书并给予一定的物质奖励;及时通报他们所在的单位、学校,从而提升他们的工作价值,也体现了图书馆对志愿者参与社会服务的积极肯定。

### 5 结语

总之,志愿者服务是大庆市图书馆特色服务的重要内容之一,虽然这项工作还处在刚刚起步阶段,但它在日常的管理工作中已经发挥了不可替代的作用,而在未来的工作中其作用也举足轻重。我们需要不断进行探索,提高志愿者的服务意识和服务质量,使志愿者的工作内容和形式有更多的变化,制定一些切实可行的志愿者服务方法,确保志愿者为图书馆广大读者提供最优质的志愿服务。

#### 参考文献

- [1] 邓彦. 图书馆发展志愿精神略论[J]. 图书馆工作与研究, 2008(4): 3-6.
- [2] 大庆市地方志编纂委员会办公室. 大庆年鉴 2012年[M]. 哈尔滨: 黑龙江朝鲜民族出版社, 2012.
- [3] 肖可以, 杨锦荣. 高校图书馆志愿者服务管理机制研究[J]. 高校图书馆工作, 2011(6): 82-84.
- [4] 刘世影. 高校图书馆志愿者服务思考[J]. 图书馆学刊, 2011(10): 106-107.

(责任编辑:刘伟)

作者简介:王玉芹,女,1964年生,大庆市图书馆副研究馆员。

## Consideration about the Volunteer Service in Daqing Library

WANG Yuqin

**ABSTRACT:** Taking Daqing Library as an example, this paper expounds the forms of library's volunteer service, analyzes the current status of and shortages existing in Daqing Library's volunteer service, and puts forward some strategies for promoting public library's volunteer service

**KEY WORDS:** Daqing Library; volunteer service; service form; promotion strategy