

翔安区图书馆志愿服务管理工作的实践与思考

林琳(厦门市翔安区图书馆 福建 361101)

摘要 以翔安区图书馆为例,介绍该馆在国家政策支持背景下图书馆志愿服务工作的开展情况,包括志愿队伍建设、制度保障、运营管理,指出该馆今后的志愿服务发展方向,即依托图书馆总分馆制建设壮大志愿者队伍,依托文旅融合工作推动志愿服务项目化、专业化。

关键词 志愿服务 志愿者 运营管理 翔安区图书馆

当今志愿服务已渗入到国家社会经济建设各个方面,图书馆志愿服务也已成为图书馆各项业务开展的重要辅助力量。志愿服务运营管理模式正从遍地开花、千篇一律向精准服务和制度化管理方向发展,公共图书馆的志愿服务项目不能停留在“擦擦桌子、扫扫地”,要深度融入图书馆各项业务工作,创新工作方式方法。文章以翔安区图书馆为例,该馆紧跟时代需求,依据自身发展需要运营管理文化志愿服务队伍,逐步培养图书馆志愿者具备相应的图书馆专业技能和人文素养,实现志愿服务专业化。

1 志愿服务政策引导与支持

根据国务院颁发的《志愿服务条例》,志愿服务是指志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。^[1]《中华人民共和国公共图书馆法》《中华人民共和国公共文化保障法》都明确提出,鼓励公民、组织参与公共图书馆志愿服务,县级以上人民政府文化主管部门应当对公共图书馆志愿服务给予必要的指导和支持。^[2-3]文化和旅游部、中央文明办印发的《2019年旅游志愿服务工作方案》指出:鼓励、支持公共图书馆招募有一定专长的各界人士作为志愿者,并组织志愿者开展讲座培训、书目荐读、咨询导引等读者服务,为读者学习知识创造良好环境,鼓励组建文化志愿服务团队,形成志愿服务活动品牌项目。^[4]图书馆开展志愿服务具有明显的专业性,要求志愿者具有一定的专业素养;志愿服务应实现规范化、常态化的良性发展,并最终成为图书馆开展公共文化服务的重要

辅助力量。引导公民参与图书馆志愿服务,能够丰富图书馆的服务内容,拓展服务的广度和深度,在长期有效的志愿服务开展中,能够有效增进读者与图书馆的交流,提升读者自身素养,同时提升志愿者个人的知识技能和精神世界,实现双赢。在政策释放积极信号的背景下,公共图书馆应抓住有利自身建设的政策信息,将志愿服务融入业务工作、场馆建设中,依靠主管部门力量,借助各类社会资源,加强管理、运营志愿服务工作,让志愿服务助力图书馆各方面工作再上一个新台阶。

2 翔安区图书馆志愿服务管理工作探索

几年来,翔安区图书馆从志愿服务队伍建设、制度建设和运营管理着手,不断探索实践,现已基本实现志愿服务常态化、制度化,形成了志愿服务品牌,成为图书馆工作的一大亮点。

2.1 志愿队伍建设

按照“奉献社会、服务他人、提升自己”的理念,翔安区图书馆组建了覆盖各年龄层的“文化志愿者服务总队”:①小小图书管理员。主要面向小学生读者,在寒暑假期间开展体验活动,要求每人至少参与志愿服务2—3天,小志愿者通过参观图书馆、学习图书分类和检索知识、借还图书、书架整理等,能够全面完整地了解图书馆运营流程,学会使用图书馆资源。此项活动一般由志愿者父母陪同,通过志愿服务也加强亲子协作和沟通。②大学生文化志愿者。由图书馆所在区域的大学生组成,通过院校轮值和自主报名方式参与,在节假日开展书报刊上架排架、馆内秩

序维护和文化下乡等志愿服务。另外，由大学生志愿者组建的“亲子阅读志愿服务队”，定期为图书馆低龄读者讲述绘本，开展简易手工制作、游戏互动和阅读启蒙等活动。③志愿妈妈、志愿爸爸。由小读者的父母组成，主要在两周一期的“故事妙妙屋”阅读推广活动中协助做好后勤和安全保障。④老年人文明阅读劝导队。由退休老教师、老干部等组成，在馆内提醒读者文明阅读，协助馆员维持场内秩序，营造良好的阅读环境。⑤爱心运书队。由翔安区图书馆与翔安区自行车协会、寻补黄交通志愿服务队、爱心义工队合作，定期为设在偏远学校的流动图书站配送和更换图书，推动公共文化服务均等化。⑥92580 志愿者联盟。该联盟由翔安区图书馆与中共翔安区委文明办等共同推动建设，整合区直部门、社会团体、企业等 34 支志愿者队伍加盟，以 92580 就业我帮您“三送”（送文化、送岗位、送服务）活动为平台，开展以文化惠民、就业帮扶为重点和特色的志愿服务活动，主动下乡为基层群众提供丰富多样的信息知识辅导。

翔安区图书馆志愿服务队伍持续稳定运营，目前登记在册的文化志愿者达 1000 多人。通过图书馆各类志愿服务活动的开展，全面激发翔安区机关事业单位员工、中小学生、家长以及社会组织积极投身公共文化事业，共同推动公共文化事业发展。92580 志愿者联盟还面对面与群众开展涉及民生利益的各项政策法规交流和帮扶，成为构建政务公开的一大助力。此外，爱心运书队、92580 就业我帮您“三送”项目在 2018 年全国第一届公共图书馆创新创意案例征集推广活动中还荣获“最佳创新奖”。

2.2 制度保障和运营管理

制度保障和运营管理是翔安区图书馆组织开展并持续推动志愿服务工作的重要基础。只有制度的建设和落实，并在运营过程中不断交流、纠偏、改进，才能实现图书馆和志愿者良性互动、互利共赢。首先，翔安区图书馆制定了《文化志愿服务管理制度》，明确志愿者的对象范围、招募渠道、登记入册、管理流程等各项细则，以及

图书馆、志愿者的权利和义务，细化职责，将各项任务分工到岗到人。同时，对馆员和新进志愿者进行指导培训，做好馆员和志愿者的有效衔接。其次，通过微信公众号推送志愿者服务需求，联系当地志愿者组织和学校志愿者协会，寻求志愿服务。图书馆会提前与志愿者确认志愿服务的时间、地点、内容、人数等，明确双方联系人，确保志愿服务任务传达、活动开展、后期总结等各环节有序推进。

翔安区图书馆每年还针对志愿者开展业务培训、拓展训练等提升工作。业务培训在每年 11 月举办，主要针对参与图书馆日常开放管理志愿服务的大学新生，通过馆员介绍图书馆运营概况、规章制度、馆藏分布、办证流程、书刊借阅和图书上架等情况，以及开展实际操作提高志愿者工作熟练度，实现志愿工作“传帮带”。翔安区图书馆主动向院校新的志愿服务队伍负责人介绍图书馆志愿服务的开展情况，并就拓展志愿服务方式、激发志愿者的参与积极性与主动性等问题展开交流。相关院校对学生志愿者采取服务时长与切身利益挂钩的方式，鼓励学生参与志愿服务。拓展训练，意在通过集体协作游戏，加强新志愿者之间的交流和团结协作能力。在协作游戏中，志愿者要打破所在学校团队，重新组建活动队伍，快速加强队伍内部的熟悉度和协作度，协同完成 3—5 项团体游戏项目。通过上述培训与拓展训练，大学生志愿者精神面貌明显提升，树立起志愿服务所需的团队凝聚力和责任感。此外，翔安区志愿者联合会、共青团翔安区委、翔安区图书馆每年还联合组织评选、表彰优秀文化志愿者，向他们颁发奖状和奖品，以此肯定志愿者的工作，激励其他志愿者继续努力。

翔安区图书馆还注重志愿服务材料的整理归档工作，志愿服务活动方案、志愿服务登记表（包括志愿者个人信息、签到、签退、服务时长、地点等）、活动照片、工作总结等相关材料均认真整理存档。同时将活动信息及时上传至官方微博公众号，向社会展示图书馆所开展的各项志愿服务，让读者更好地了解、参与并支持图书馆

工作。

3 翔安区图书馆志愿服务未来的发展方向

翔安区图书馆长期开展志愿服务活动，志愿服务队伍已成为图书馆各项工作的重要补充力量，并且在图书馆总分馆制、文旅融合实践中进行了有益尝试。

3.1 依托图书馆总分馆制建设壮大志愿服务队伍

长期以来，厦门市翔安区存在区域跨度大、城乡公共文化服务不均衡的问题。近年来，翔安区图书馆结合实际，打造总分馆制服务体系，创新性地开展了“学校（社区）+片区”的建馆和服务模式实践，选取、依托中心村居或学校建设片区馆，整合、盘活社区和学校的资源，所有联网分馆均向社区开放，最终形成1家区级总馆、10家联网分馆、13家邻里书屋、21家流动图书站的多层次、分布广的服务网络，满足社会各界读者就近阅读的需求。目前，各分馆专职馆员一般为2—4名，承担图书馆各项业务工作。馆员较少的分馆，在承担日常业务的基础上，难以将有限的人力、物力投入到业务研究和服务创新中。因此，翔安区图书馆积极招募志愿者参与图书馆流通服务。如新曦邻里书屋、滨安邻里书屋是依托片区学校建设、面向社会公众开放的公共图书馆，翔安区图书馆联合学校，发动学生家长辅助图书馆开展志愿服务，制定排班表轮值到图书馆开展志愿服务。这些家长义工在志愿服务过程中了解了图书馆的工作内容和流程，加深了对图书馆的认同，更加支持和鼓励自己的孩子到图书馆阅读、学习。家长义工也纳入了翔安区图书馆优秀文化志愿者表彰范围，图书馆共建学校同时也对他们进行奖励。镇（街）、社区图书馆则通过与服务片区所在的司法部门、部队、学校或企业等建立联系，依靠志愿者群体开展馆舍整理、文化下乡、流通服务、阅读推广等形式多样的志愿服务活动。

公民参与公共图书馆志愿服务主要有社会教育、专业服务和辅助管理三大类，具体又有多种表现形式，例如讲解、授课、文创开发、运行维护等。^[5]翔安区图书馆今后将继续深化总分馆制

建设，形成区级总馆为指导，分馆形成各自特色品牌项目的建设模式，加大总分馆的宣传力度，深入推进图书馆公共文化服务，吸引广大市民走进图书馆、支持图书馆，并作为志愿者参与图书馆建设。志愿服务的开展让读者将图书馆服务与自身需求相结合，志愿者在参与志愿服务过程中可进行反馈和交流，图书馆则通过换位思考，搭建读者群不断扩大、读者积极参与、图书馆服务水平不断提升的良性发展闭环，从而实现志愿服务效能最大化。^[5]

3.2 依托文旅融合工作推动志愿服务项目化、专业化

翔安区有“海滨邹鲁之乡、声名文物之邦”的美誉，名人辈出，还有宋江阵、拍胸舞、农民画等非物质文化遗产，地理位置与金门隔海相望，生态旅游资源丰富。如何深入挖掘、涵养地方人文底蕴，履行图书馆振兴乡村文化职责，推动以文促旅、以旅彰文应成为翔安区图书馆今后的工作重点。推动文旅融合需要调动社会各界的积极性，图书馆更需要借助志愿服务这个外援力量，依托志愿服务的项目化、专业化，扎实推进图书馆文旅融合服务实际落地。为此，翔安区图书馆依托“翔安红色记忆”“紫云金柄黄氏名人”等系列连环画以及村志、乡村文化书籍，开发“跟着图书去旅游”研学项目，通过带领读者实地参观图书中记载的翔安各地人文风光的方式，让读者充分感受家乡之美。每期研学由目的地所在的村委会或志愿者组织选派人员作全程志愿讲解，带领读者参观乡村自然景色和人文景点，体验农耕劳作，与当地群众交流。截至2020年，“跟着图书去旅游”研学项目已举办14场次，850人次参加，参观的人文景点10余个。通过当地人讲述当地事，进一步将乡村故事讲得接地气，有人气，读者通过这些生动有趣的风俗故事加深了对翔安这片故土的了解和喜爱。

以文旅融合发展为导向的志愿服务应向专业化、项目化发展，要建设大学生、专业技能人员、专家为三大主体的志愿者队伍。^[6]翔安区图书馆今后将继续组织系统性、普及性的翔安旅游培训

课程，丰富图书馆员和志愿者的文化与旅游知识储备，提升个人素养，协助图书馆做好地方传统文化和旅游资源的挖掘、整理工作，在图书馆、旅游景区为公众提供旅游文化咨询和景点介绍导览。同时加强与片区6所院校的志愿服务合作，在文创开发、外文翻译、文化科技下乡、讲座培训等方面开展“点单式”志愿服务合作。还要组建党史专家、乡贤学者、教师、作家等专业人士为主的志愿专家队伍，指导图书馆挖掘地方文化和旅游资源，邀请旅游、教育、文化等政府相关部门和企业组建专业志愿团体，开展培训、指导、授课等活动。通过志愿服务活动，让广大读者更加了解图书馆，支持图书馆工作。

参考文献

- [1] 中华人民共和国国务院. 志愿服务条例 [EB/OL]. (2017-09-06) [2020-12-27]. http://www.gov.cn/jrzq/2017-09/06/content_5223028.htm.
- [2] 中国人大网. 中华人民共和国公共图书馆法 [EB/OL]. (2018-10-26) [2020-12-27].
- (上接第20页)
- [4] 曾海芳. 关于图书馆员工职业生涯的规划 [J]. 内蒙古科技与经济, 2011(14):137-129.
- [5] 朱颖. 谈21世纪高校图书馆管理创新的意义 [J]. 内蒙古科技与经济, 2016(8):117-119.
- [6] Michael Buckland. Landscape of information science: the American society for information science at 62 [J]. Journal of the American Society for Information Science, 1999(11):970-974.
- [7] 黎春兰, 邓仲华. 图书馆云的构建及其服务过
程探索 [J]. 图书馆杂志, 2016(12):71.
- [8] 李曙英. 论知识经济时代高校图书馆复合型馆员的培养 [J]. 东北农业大学学报(社会科学版), 2010(8):53-54.
- [9] 施汉文. 浅谈市场经济环境下的图书馆建设与发展 [J]. 商业时代, 2008(21):61-62.
- 林琳 女, 厦门市翔安区图书馆助理馆员。
(收稿日期: 2021-02-20。黄露编发。)
- 庄小珍 女, 泉州市泉港区图书馆管理员。
(收稿日期: 2020-04-07。龚永年编发。)

<http://www.npc.gov.cn/npc/c12435/201811/3885276ceafc4ed788695e8c45c55dec.shtml>.

[3] 北京市人民政府网. 中华人民共和国公共文化服务保障法 [EB/OL]. (2020-08-04) [2020-12-27]. http://www.beijing.gov.cn/zhengce/zhengcefagui/qtwj/202008/t20200804_1973824.html.

[4] 文化和旅游部, 中央文明办. 2019年文化和旅游志愿服务工作方案 [EB/OL]. (2019-03-15) [2020-12-27]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2019-09/25/content_5433141.htm?ivk_sa=1023197a.

[5] 陈洁, 金武钢. 引导公民积极参与图书馆服务提供——关于提供《公共图书馆法》中“志愿服务条款研究” [J]. 图书馆, 2020(4):7-11, 17.

[6] 王建军. 文旅融合背景下的图书馆志愿服务研究 [J]. 图书馆, 2020(9):59-65.