

● 韩 芸

图书馆志愿服务管理研究

摘 要 志愿者又称“义工”,是指在没有任何报酬的情况下,基于道义、信念、良知、同情心和责任心而自愿从事社会公益事业的人或群体。志愿服务有无组织的和有组织的两种形式。2001年,我国图书馆界开始引入志愿者服务。图书馆引入志愿者服务,可弥补图书馆人员的不足,加强图书馆与读者之间的互动,帮助志愿者实现自我增值。要使志愿者工作长久开展下去,应做好以下工作:提供能发挥志愿者最大能力的工作岗位;为志愿者提供学习研究的条件;为志愿者提供交流和沟通的机会;为志愿者提供展示成就的机会。参考文献 15。

关键词 图书馆 志愿者 图书馆管理 志愿者服务

分类号 G250

ABSTRACT The author provides a definition for volunteer, and classifies volunteer services into organized and non-organized ones. Library volunteers were introduced into China in 2001. They can solve the problem of human resource shortage, promote interaction between libraries and readers and help volunteers to realize their values. In this paper, the author proposes some recommendations for the future development of library volunteer services, such as finding suitable positions, providing good study conditions, providing exchange opportunities and providing opportunities for volunteers to display themselves. 15 refs.

KEY WORDS Library. Volunteer. Library management. Volunteer services.

CLASS NUMBER G250

1 志愿者活动的由来与发展

志愿者又称“义工”,是指在没有任何报酬的情况下,基于道义、信念、良知、同情心和责任感而自愿从事社会公益事业的人或群体。志愿服务起源于19世纪初西方国家宗教性的慈善服务。到20世纪初,欧美等国先后通过了一系列有关社会福利方面的法律法规。这些社会福利方案的实施要动员大量的志愿人员投身于各项服务之中。此后,志愿服务逐渐得到政府的重视和鼓励。第二次世界大战以后,西方国家的志愿服务工作进一步规范化,并且扩大成为一种由政府或私人社团举办的广泛性的社会服务工作。现在,不管从数量还是从服务质量上,不管在工业化国家还是在发展中国家,在国内及国际人道主义援助、技术合作、人权运动、争取和平等项目中,志愿者都扮演着越来越重要的角色。

志愿服务主要有两种形式:一是无组织的,以个人认知形式回馈社会需要;二是有组织的志愿服务,公民加入非营利组织就是通过组织提供志愿服务的一种重要形式。公民加入的动机多种多样:热心公益、做对社会有意义的事和可以帮助有需要的人;学习新知识、令人生有意义;增加工作经验、社会经验以及想多结识些朋友;还有一些个人动机等等。不可否认,在各种动机中,提供志愿服务、参与公益事业是最

主要的,这也是志愿者与非营利组织结成一定关系的基础。离开这个基础,志愿者和非营利组织的合作关系不可能长久存在。

1985年联合国第40届大会通过决议,确定每年的12月5日为“国际志愿者日”。许多国家和政府都在这天举办各种活动。

新中国成立以后志愿活动在我国得到相应开展。20世纪60年代雷锋及雷锋式人物的出现,可以称得上是“志愿者”的典范。我国在各个时期开展的诸如“向雷锋学习”、“希望工程”、“三下乡活动”等,在形式和内容上与志愿者活动有许多共性。

2 图书馆志愿服务的实践

图书馆引入志愿服务,在国外图书馆界由来已久。2002年,英国一项关于图书馆是否引入志愿者的调查显示,85%的公共图书馆(除伦敦外)都提供志愿者服务。不过,就志愿者活动的普及程度和服务质量来说,日本图书馆界做得最好。1987年,日本曾就图书馆是否开展志愿服务进行了一次全国性调查。调查结果显示,已开展该项活动的市立图书馆占70%,町图书馆占39.7%,都道府县图书馆占39.7%。在国外,图书馆除了鼓励成年人志愿参与图书馆工作外,还专门制定了面向青少年和离退休老年人的图书

馆志愿服务计划。美国南卡罗来纳州的里奇兰德县公共图书馆曾在1987~1997年开展了图书馆青少年志愿服务计划。10年间共有448名9~15岁的青少年为图书馆提供服务,累计服务时间超过3797小时,创造的经济价值为19061美元。该计划不仅为图书馆创造了一定的经济效益,而且培养了孩子们无私奉献的精神,帮助他们树立了自信心和责任心。

在我国,相关的探索和尝试稍显滞后。虽然我国大规模的志愿者行动始于1993年,但直到2001年,武汉图书馆才率先在社会上招募志愿者,被招的志愿者有80名。然而,由于相关的制度与保障体系不健全,如今该馆的志愿者规模已日渐萎缩。此后,各图书馆开始探索改进措施,并取得了一定成效。例如,2002年4月,辽宁省图书馆志愿者协会正式成立,该协会制定了志愿者活动章程、志愿者例会制度、志愿者服务考核制度等,以规范志愿者的管理工作,并开展业务培训,不断提高志愿者的服务水平。该协会注重交流沟通,自办《志愿者园地》,用以刊登志愿者的活动心得,表彰优秀志愿者等。这一系列措施调动了志愿者的积极性,志愿者队伍日益壮大。至2004年,参加活动的图书馆志愿者已达630人次。目前我国图书馆在如何合理、有效地开展志愿者服务方面仍处于摸索阶段,有关引入志愿者后如何产生效益,如何进行管理,如何建立相关的运作与保障机制等问题,都有待于深入探讨和研究。

3 图书馆志愿服务的内容和作用

3.1 图书馆志愿服务的主要内容

(1)馆内向导。现代图书馆建筑面积比较大,设计也比较复杂,通常采用馆藏借阅一体化布局,并将各楼层分隔出不同的功能区,如总服务台、参考咨询部、社会科学馆等。许多读者由于对图书馆的馆藏布局 and 藏书结构不了解,信息检索带有盲目性。这就需要志愿者为读者引航,协助读者利用计算机检索系统,为读者指引资料放置的场所,提高信息检索的效率。这项服务对于初次使用图书馆或文献检索能力较弱的读者来说,显得尤为重要。

(2)日常管理工作。图书馆的日常管理工作包括图书借还、书库整理、巡库、维护阅览室秩序、新书上架、清扫公共卫生等。由志愿者来从事这些工作,可使一部分专职馆员从繁琐的事务中解脱出来,致力于开展深层次服务。

(3)特殊服务。这项服务主要在细节上体现图

书馆的人文关怀。对老年读者,志愿者可为他们准备靠垫、茶水等,让他们有宾至如归的感觉。对行动不便的读者,志愿者可提供图书预约、送书上门、图书代还服务,让他们感受到人文关怀,树立生活的信心。对盲人读者,志愿者可提供面对面朗读服务,帮助他们获取信息。对带着儿童来馆的读者,志愿者可通过给儿童讲故事、做游戏、提供儿童读物等方式为读者解除后顾之忧。对外籍人士,志愿者可提供翻译服务,解除沟通障碍,帮助他们利用图书馆。

(4)公益性服务。图书馆通常举办一些大型活动,如展览会、学术活动等,志愿者的积极参与,不仅可为活动提供多方面的协助,如布置场地、维持秩序、打扫卫生等,而且还可让志愿者对图书馆的工作有更深刻的体验。

3.2 图书馆志愿服务的作用

(1)弥补图书馆人员的不足。随着学习型社会的不断形成,图书馆的服务与读者的需求这一矛盾日渐突出。在现有人力资源无法满足日益加重的业务负担,而短期内又无法通过行政调配解决的情况下,志愿者队伍作为一支生力军,可以弥补图书馆人力资源的不足,也可在某种程度上降低图书馆的劳动力成本,缓解图书馆的经费压力。

(2)加强图书馆与读者之间的互动。志愿者既是图书馆服务的提供者,又是图书馆服务的接受者。一方面,这种双重角色使他们能从读者的立场出发去发现图书馆在服务和管理方面的不足,并将读者的诉求及时有效地反馈给相关人员,从而使图书馆的工作得到改进;另一方面,志愿者可通过深入了解图书馆的服务,认识到图书馆对人们的学习和生活的重要影响,这就会促使他们把图书馆的文献服务功能、服务精神、最新活动等信息传达给读者或潜在读者,吸引更多的读者走进图书馆,扩大图书馆的读者队伍,提高图书馆的社会效益。同时,由于亲自参与业务工作,志愿者能理解图书馆的困难,能关注与尊重图书馆员的辛勤付出,并将这一信息传达给更多读者,让大家关心和理解图书馆,从而提高图书馆和馆员的社会形象。

(3)重燃馆员激情,促进精神文明建设。参与社会公益性活动是志愿者参与图书馆工作的动力,因此,他们在具体工作中能做到一丝不苟,设身处地的为读者着想,积极主动为读者提供热情周到的服务。中山图书馆的一星级志愿者冯吉曾在《义工随感》中写道:“能赢得每一个读者会心的微笑,才是我一直

坚持下来,并将继续下去的最重要的原因。”志愿者无私奉献、至诚服务的态度必然会重新燃起馆员的激情,使他们以饱满的工作热情,积极投入到工作中去。

(4)帮助志愿者实现自我增值。图书馆志愿服务为志愿者提供了一个突破自我,锻炼意志品质,培养对社会责任感的契机。图书馆为志愿者提供的业务培训及工作实践机会,不仅弥补了志愿者自身知识结构的不足,拓宽了其知识面,而且也培养了其敬业意识和创新精神。通过和图书馆工作人员的交流与合作,不仅可增强志愿者的团队协作意识,而且可提高志愿者的社交能力和解决实际问题的应变能力。

4 图书馆志愿者的招募与管理

4.1 面向社会甄选志愿者

英美两国志愿者有在校的大学生、公司职员、退休学者、专家、社会名流等,志愿者甄选也延伸到社会的各个领域。由于我国图书馆的志愿服务工作还处于起步阶段,招募志愿者的途径首先应从大的行业、大的系统、大的单位抓起,再由局部到社会逐步推开。志愿者应该由各行各业,各种知识结构、各种年龄层次的人员构成,志愿者的工作范围也不应局限于外借、阅览、期刊、采编等部门,还可以从事多媒体阅览室管理甚至专业较深的参考咨询。总之,面向社会、扩大甄选志愿者范围,大胆使用志愿者,是图书馆事业发展的要求。

4.2 逐步建立志愿者工作的管理机制

志愿服务工作是一项复杂的系统工程,其运作能否有序进行,是否落到实处,与管理密切相关。为组织与管理好志愿服务工作,在图书馆内部应该成立主管机构。香港在1970年就成立了志愿者工作发展局,承担志愿者事业的枢纽角色,致力于推广、组织发展持续的志愿服务。我国图书馆的志愿服务工作刚刚起步,有关机构及规章制度还没有正式订制。我们需要仔细规划出志愿者可以有效工作的范围和责任,还要评估志愿者制度的有效性及其给我们带来的变化。关于规章制度的建设,一方面可以参考发达国家的经验,另一方面还要结合本地本馆的特点,制定相应的规章制度。规章制度作为行为准则和工作依据,具有一定的约束力,但由于志愿者还是一个较新的事物,既要考虑这些规章制度所能起到的规范约束作用,也要考虑到对志愿者的扶持和推动作用。建立制度时除对志愿者服务方面有贡献的志愿者进行奖励外,还可将志愿者服务活动与社会互助结合起来,设

计并制定有关社会援助性质的具有实质性的回报制度,以有效调动大众投身志愿者服务的积极性。

4.3 为志愿者提供学习交流研究的平台

(1)提供能发挥志愿者最大能力的工作岗位。图书馆工作者应该根据志愿者的年龄、文化层次、职业特点和个人意愿,协商并提供适合本人的工作岗位。

(2)为志愿者提供学习研究的条件。一些志愿者是抱着学习的动机来做志愿者的,增强自信心,学习新知识,是他们的目的,对此,图书馆要尽可能提供有利条件。

(3)为志愿者提供交流和沟通的机会。不少志愿者期望在服务他人的同时,扩大自己的交际面,丰富自己的生活。图书馆可通过杂志、网络提供书面的交流和探讨,也可通过组织文娱活动的方法提供面对面的交流与沟通。这些形式不但能加强志愿者间的沟通交流,同时也宣传了图书馆、宣传了志愿者工作。

(4)为志愿者提供展示成就的机会。志愿者的工作成绩、研究成果得到肯定与承认,是志愿者较为关切的问题,也是志愿者价值的体现。图书馆应有专门的阵地和渠道,对成绩突出、表现优秀、有研究成果的志愿者予以表扬、展示和奖励,既鼓励了志愿者工作的热情也会吸引更多的志愿者走进图书馆。

参考文献

- 1 刘忠平. 图书馆志愿者在行动. 图书馆, 2006(4)
- 2 谷遇春. 关于图书馆志愿者工作的思考. 图书馆, 2006(5)
- 3 陈永娴. 图书馆志愿者管理相关问题探讨. 图书情报工作, 2005(12)
- 4 方奕. 利他精神的弘扬与志愿服务的发展. 当代青年研究, 2002(4)
- 5 吴月芳. 图书馆青年志愿者活动浅议. 图书馆学研究, 2002(11)
- 6 张铁娥, 富月娥. 日本大学图书馆界志愿者活动简介. 图书馆杂志, 2002(4)
- 7 余若琪. 从服务学习谈图书馆志愿服务. 医学信息, 2007(2)
- 8 宁艳艳. 关于高校图书馆开展志愿者活动的设想. 河北科技图苑, 2002(6)
- 9 吴月芳. 大学生青年志愿者在高校图书馆活动刍议. 山东图书馆季刊, 2003(1)
- 10 赵志华. 图书馆引入义工的实践与思考. 山东图书馆季刊, 2004(2)

- 11 麦敏华. 公共图书馆与义工组织合作运作模式的探索. 图书馆论坛, 2004(4)
- 12 孙孝诗. 义工服务于图书馆而引发的思考. 河南图书馆学刊, 2004(2)
- 13 刘彦方. 试论图书馆义工的引入. 图书馆杂志, 2002(9)
- 14 林坤明. 图书情缘——谈谈我从义务图书馆员到馆长之路. 图书馆论坛, 2000(6)
- 15 禹莲辉. “义务图书管理员”与高职院校图书馆管理. 科

技情报开发与经济, 2006(9)

韩 芸 中国青年政治学院社会工作学院讲师, 博士后. 通讯地址: 北京海淀区西三环北路 25 号, 中国青年政治学院社会工作学院. 邮编: 100089.
(来稿时间: 2007-05-23)

(上接第 32 页) 关联数据分析法(包括聚类分析、共词分析、同域分析等)、计算机辅助文献信息计量分析法等特征研究方法都能应用到网络信息计量研究中^[23]。当然, 由于网络环境的特殊性, 研究者们在应用过程中对上述方法进行了不断的调整 and 变化, 使其最终成为网络信息计量学的专用方法。其次, 移植其他学科领域的特征研究方法。网络信息计量学作为“网络技术、统计学、文献计量学理论三合一的产物”^[24], 涉及计算机、人工智能、拓扑学、社会学、图论等众多学科和研究领域, 来自这些学科领域的研究方法和技术手段丰富了网络信息计量学方法体系, 促进了网络信息计量研究工作的发展。例如, 新闻传播领域的内容分析法、数据库技术领域的数据挖掘方法、理论物理学领域的复杂网络理论、计算机科学领域的 Web 信息检索算法、社会学中的社会网络分析方法等都已经应用到网络信息计量研究中。第三, 移植一般研究方法。现代科学技术的一个重要特点是相互转移和渗透, 某些基本原理和思维技巧, 是大多数类型的科学研究所共同适用的。将网络信息计量学研究工作的特殊性与一般方法相结合, 把一般研究方法科学地、合理地、创造性地加以移植, 是建立网络信息计量学特征方法的重要手段之一。例如数学中的图论方法和拓扑学方法就已经被应用到网络信息计量研究。

参考文献

- 1 <http://www.alexa.com>
- 2 Smith A G, Thelwall M. Web impact factors and university research links. In: Proceedings of the 8th International Conference on Scientometrics and Informetrics, Sydney, Australia, Jul 16 ~ 21, 2001, 657 ~ 664.
- 3 Almind T C, Ingwersen P. Informetrics Analyses on the World Wide Web: Methodological Approaches to “Webometrics”. Journal of Documentation, 1997 53(4): 404 ~ 426.
- 4, 20, 23 邱均平, 张洋. 网络信息计量学综述. 高校图书馆工作, 2005(1)

- 5 <http://www.altavista.com>.
- 6 http://www.brightlanet.com/products/dqm_benefits.asp/
- 7 McKiernan G CitedSites(sm): Citation Indexing of Web Resources. [2005-04-09]. <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/Cited.htm>.
- 8 刘东贤. 信息计量学的新进展: 从 Webometrics 谈起. 情报杂志, 2002(10)
- 9, 13 Rousseau R. Situations: an exploratory study. Cybermetrics; International Journal of Sciencometrics, Informetrics and Bibliometrics, 1997(1)
- 10, 12 张洋, 邱均平, 文庭孝. 网络链接分析研究进展. 图书情报知识, 2004(6)
- 11 邱均平, 黄晓斌. WWW 网页的链接分析及其意义. 中国图书馆学报, 2002(6)
- 14 邹菲. 内容分析法的理论与实践研究. [硕士论文]. 武汉大学, 2004
- 15 周黎明, 邱均平. 基于网络的内容分析法. 情报学报, 2005, 24(5)
- 16 Bar-Ilan J. The Web as information source on Informetrics? A content analysis. Journal of the American Society for Information Science, 2000, 51(5)
- 17 张红燕. 对我国图书馆万维网站内容的分析. 图书情报工作, 1998(11)
- 18 Jiawei Han, Micheline Kamber 著; 范明, 孟小峰等译. 数据挖掘概念与技术. 北京: 机械工业出版社, 2001: 3
- 19 邱均平, 黄晓斌, 段宇峰, 陈敬全. 网络数据分析. 北京: 北京大学出版社, 2004: 180
- 21 钟义信. 信息科学原理(3 版). 北京: 北京邮电大学出版社, 2002: 58
- 22, 23 王晖. 科学研究方法论. 上海: 上海财经大学出版社, 2004
- 24 徐久龄, 刘春茂, 刘亚轩. 网络计量学的研究. 见: 张力治. 情报学进展(第 3 卷). 北京: 航空工业出版社, 1999

邱均平 武汉大学信息资源研究中心, 教授. 通讯地址: 武汉. 邮编 430072.

张 洋 中山大学资讯管理系工作. 通讯地址: 广州. 邮编 510275.

赵蓉英 武汉大学信息资源研究中心工作. 通讯地址: 武汉. 邮编 430072.

(来稿时间: 2007-02-25)