

●杨玉麟 赵冰

关于建立基层图书馆培训志愿者 行动长效机制的思考

摘要 基层图书馆培训志愿者行动具有重要社会意义,是“无偿、公益、利他”的行动,是图书馆人“自律、自助、自强”的表现。应建立基层图书馆培训志愿者的常设领导和办事机构,制定志愿者队伍建设机制和办法,建立活动基金等措施和管理制度。应约定志愿者、被服务者和组织者三方的权利和义务。参考文献1。

关键词 基层图书馆培训 志愿者行动 长效机制

分类号 G251.6

ABSTRACT Basic level librarian training volunteer project has important social significance, and is free of charge, non-profit and altruistic. We should establish office for basic level librarian training volunteer project, draft related regulations, establish mechanisms for fundraising and management, and clarify the rights and responsibilities of volunteers, service-receivers and organizers. 1 ref.

KEY WORDS Basic level librarian training. Volunteer project. Long-term mechanism.

CLASS NUMBER G251.6

2006年、2007年暑期,由中国图书馆学会连续组织了两次主要面向中西部基层公共图书馆培训的志愿者行动。两次志愿者行动均产生了很好的社会反响,无论是接受培训的基层图书馆管理者,还是参加培训活动的志愿者,都受到了图书馆先进办馆理念和服务精神的洗礼。新闻媒体也给予志愿者行动较高的关注,《科学时报》记者徐雁龙发表文章,将志愿者行动形象地比喻为:在图书馆事业发展的春天里,志愿者到祖国的中西部去“种树”。

面向中西部经济欠发达地区基层图书馆的志愿培训活动的成功,但是,整个行动也还有一些值得总结的地方。比如:如何进一步提高志愿者教学水平、保障教学效果的问题;如何进一步取得各地政府支持,保障每一个基层图书馆管理者参加学习的经费问题;如何规范教学、学习态度,完善教学内容体系的问题;如何扩大宣传渠道、加大宣传力度,增强基层图书馆培训志愿者服务的社会认同程度的问题;如何建立制度,筹措专项经费,保证培训行动长期、全面展开的问题,等等。要想完善地解决上述问题,是一项系统工程,是一个如何建立有中国特色基层图书馆培训志愿者行动长效机制的问题。本文重点讨论如何建立志愿者行动的长效机制,以利于上述问题的解决。

1 志愿者行动的社会意义与社会定位

开展志愿者活动,无论是对社会、志愿者,还是对

接受志愿者服务的对象而言,都有着十分明显的意义。对社会而言,志愿活动具有以下积极意义:一是传递爱心,传播文明;二是有助于建立和谐社会;三是促进社会进步。对志愿者个人而言,志愿活动具有以下积极意义:一是奉献社会。志愿者通过参与志愿工作,有机会为社会出力,尽一份公民责任和义务;二是丰富生活体验。志愿者利用业余时间,参与一些有意义的工作和活动,既可扩大自己的生活圈子,更可亲身体验社会的人和事,加深对社会的认识,这对志愿者自身的成长和提高是十分有益的;三是提供学习的机会。志愿者在参与志愿工作过程中,除了可以帮助人以外,更可培养自己的组织及领导能力,学习新知识、增强自信心及学会与人相处等。而对服务对象而言,其积极意义主要表现在:一是志愿者服务在提供大量的人力资源的同时,更能发挥服务的人性化、个性化的功能,从而令服务对象受益;二是通过志愿者服务,能有效地帮助服务对象扩大社交圈子,增强他们对人、对社会的信心,建立自尊心和自信心^[1]。

除此之外,志愿服务还能够促进人与人之间,不同社会群体、社会阶层之间的了解和沟通,缓解由于社会群体分化所带来的矛盾,推动精神文明建设的发展;其次,志愿服务对于补救或预防社会问题的发生和恶化能够发挥积极作用;第三,志愿行动不仅能直接提供社会服务,也是国家、政府与民众相互沟通的媒介,可以起到“上情下达”与“下情上达”的作用;最

后,志愿服务对创造社会效益有重要作用。

2006年、2007年连续两年的中国基层图书馆培训志愿者行动的实践充分说明,图书馆志愿者行动符合时代发展的潮流,符合人民群众的需要,符合当代社会文化发展的特点,符合当今中国基层公共图书馆事业发展的需求,蕴藏着巨大的发展潜力,呈现出旺盛的生命力和广阔的发展前景,是社会主义文化事业中一项生机勃勃的事业。在“无偿、公益、利他”这个基本原则下开展的志愿者培训活动,是图书馆服务原则与志愿者行动宗旨的精神契合,将对基层图书馆的实际业务产生直接影响,同时也是图书馆人自律、自助、自强的实际行动和标识。

2 建立中国图书馆基层培训志愿者行动的常设领导机构与办事机构

为保证中国基层图书馆培训志愿者行动规范、高效、可持续地发展下去,在中国图书馆事业的发展上发挥更为积极的作用,我们认为,有必要借鉴国外及我国港澳台地区的经验,由中国图书馆学会倡议,国家文化、教育主管部门牵头,由各省市政府行政主管部门领导图书馆的专家学者、基层图书馆工作者等组成全国性的图书馆基层志愿者服务领导协调机构,用以专门领导、协调、规划全国图书馆基层的志愿服务工作。同时,在中国图书馆学会常设办事机构,负责志愿者行动的具体组织实施和条件保障。

成立统一的志愿服务领导协调机构,我们认为至少有如下一些好处:

一是可以更加突出和明确全国图书馆基层培训志愿者行动在我国图书馆事业发展中的作用,调动各级政府、企业和其他社会组织参与图书馆基层志愿服务的热情和积极性,真正使之成为可以动员全社会各方面的力量来共同从事的社会事业。

二是可以更加有效地整合志愿者资源,吸纳社会各方面力量来支持我国图书馆基层志愿服务事业,形成集中力量兴办基层图书馆事业的局面。

三是可以及时沟通志愿服务过程中出现的情况,研究解决志愿服务过程中出现的问题,从而使图书馆基层志愿服务获得健康、长足的可持续发展。

四是有助于在图书馆基层志愿者行动的沟通和交流中探索统一、规范的志愿服务管理和运行机制,规范志愿服务工作,提高志愿服务工作的管理水平。

中国图书馆基层志愿者培训领导机构的主要职责包括:推进全国图书馆志愿服务、加强志愿服务工

作规划、研究和制定统一的志愿服务工作和管理规范、协调重大的志愿服务活动,筹措志愿服务经费,建立专项基金等。

3 制定中国图书馆基层培训志愿者队伍建设机制与办法

建立科学、有效的志愿者队伍建设机制与办法,建立一支业务过硬的培训教师队伍,是保障基层图书馆培训服务质量的关键因素。

如何建立中国图书馆基层培训志愿者的遴选制度,笔者认为,我们需要注意以下几个方面:

一是分层制定志愿者遴选条件。对于代表中国图书馆学会承担全国性培训任务的志愿者,既要考虑其自身的学术水平和教学水平,还要考虑其对基层图书馆工作实际的了解程度,更要考虑其承担任务在时间、身体条件及经费等方面的基本保障能力。对于有可能承担本地区培训任务的志愿者,可适当放宽条件。

二是中国图书馆基层培训志愿者既要动用社会招募机制,更要依靠组织发动机制。我国图书馆基层培训志愿者服务还处于起步阶段,人们对志愿服务的认识还处于较低水平,特别是我们还缺乏一整套对志愿服务人员进行科学、有效管理的制度和措施,如果全部从社会公开招募,在没有高效的组织管理措施和制度的前提下,很难保证志愿者能圆满完成志愿服务任务。所以,笔者认为,中国图书馆基层培训志愿者服务应坚持两方面的原则,一方面发挥传统组织的动员优势,以组织发动为主,组织相对固定的一批专业志愿者承担主要的全国性培训任务;另一方面,依靠中图学会面向全国图书馆界公开招募一些志愿者,承担地区性或任务相对较轻的志愿服务工作。

第三,从长期、广泛开展基层图书馆培训志愿服务活动考虑,还应当放眼于国内图书馆学专业大学生这股力量。大学生热心参与大型活动,相对素质较高,无论是本科生还是博、硕士研究生,他们都有充足的时间、精力和热情接受培训和参加图书馆基层志愿服务活动,他们完全能够成为中国图书馆基层培训的一支骨干力量。

4 建立活动基金筹措办法和管理、使用制度

参加志愿服务是不能讲报酬的,但组织志愿者行动是需要一定的经费支持的,单单依靠中国图书馆学会和志愿者所在单位的支持是远远不够的。在国外一些志愿服务较为成熟的国家,政府拨款、企业和社会组织赞助、个人捐赠是志愿服务活动的主要经费来

源。在我国,不少企业和其他组织都愿意支持像志愿服务一类的公益事业,设立志愿服务基金不仅有必要,而且有可能。可以预期,随着志愿服务基金的建立,我国的志愿服务事业也一定会在充足资金的支持下再上一个新的台阶。通过设立基金支持公益事业的发展在我国也有典范,希望工程的成长壮大就是一个十分典型的例证。

中国图书馆基层培训志愿者行动需要必要的经费支持,无论是行动的组织费用、教材编写和印刷费用、志愿者和接受培训学员的交通住宿费用,都需要有一定的财力保障。借鉴国内外成功的经验,我们有必要在中国图书馆学会的组织下,利用一切机会和渠道,向政府有关部门、社会企事业单位、国内外慈善机构、个人开展广泛的筹资,建立中国基层图书馆培训志愿者行动专项基金,建立合法的基金筹集和使用制度,以保障基层图书馆培训志愿者行动健康、顺利、持久地开展下去。

5 以协议方式约定培训三方的义务

图书馆志愿服务过程涉及志愿者、被服务地区和个人(通常以当地图书馆学会为代表)以及志愿者组织三方。在服务过程中,三方均享有权利,均须承担义务。如志愿者有提供志愿服务的权利,有依约提供优质志愿服务的义务;志愿者组织有选择志愿者、安排志愿者为他人提供志愿服务的权利,也必须履行将志愿者安排到图书馆等信息服务机构提供志愿服务的义务;而接受服务地区的图书馆学会组织、实施图书馆志愿服务的权利,也有具体落实志愿服务地点、设备和组织接受服务人员的义务。

中国图书馆学会在发展自己的志愿者队伍的时候,应当与志愿者、接受志愿服务地区图书馆学会分别签定书面协议,对各方的责权都有所约束。例如,志愿者的誓言中有“尽己所能,不计报酬”,使得中国的志愿服务活动多被理解为义务性质。志愿者贡献自己的时间和精力,无偿地为服务对象提供帮助,我们应该提倡并激励这种文明社会的志愿奉献精神,不鼓励志愿者通过志愿服务来获取利润;同时,我们也必须尊重志愿者的劳动,并为志愿者考虑报销活动相关的费用,如车费、通讯费、基本食宿费用、办理保险等。以上这些内容应成为考核志愿者管理工作重要的指标之一。

6 评估培训效果,建立激励机制

建立志愿服务考评体系是对志愿者提供志愿服

务的肯定,在某种程度上,考评是志愿者获得精神动力的一个重要的外部因素。探索科学、完善、统一的志愿服务考评体系应该成为志愿服务管理制度建设中的一个重要课题。

在建立考评体系之前,必须首先明确:我们应该建立一个以什么为导向的志愿服务考评体系。根据目前国外的经验,从激励大多数人的角度出发,他们大都采用以小时为主导取向的志愿服务考评体系。即考评一个志愿者,主要应看其为公益贡献时间和精力多少。因为从一般意义上讲,志愿者的服务是不好区分出优劣的。那些贡献时间多的人,就应该给予鼓励。而且这种鼓励也会在一定程度上刺激志愿者在今后贡献更多时间,提高服务水平。这也是国外星级志愿者的一个主要评定标准,即奉献时间越多,星级越高。当然,如果志愿者在志愿服务过程中,在某方面表现特别突出,我们可以给予他特别的奖励。如果志愿者服务不尽职,可以给他的服务时间打折扣。但对于大部分志愿者来说,倡导以小时为导向的志愿服务考评体系是恰当而可行的。考虑到中国基层图书馆培训志愿者行动的具体情况,笔者认为应当探索一条包括服务时间、培训效果和其他服务业绩的志愿服务综合考评体系,并配套制定相应的激励机制(如公开表彰、授予优秀志愿者称号、通报所在单位等)。

在中国图书馆界以志愿者行动来开展基层图书馆服务,还处在探索阶段,但它对于提高中国图书馆界整体水平的服务效果已经开始显现,社会效益十分明显。要将其坚持下去并发扬光大,就必须建立起一个科学、可行的长效机制,需要我们做更多的研究、实践和探索。笔者以一个志愿者的身份和感受,做了上述尚不成熟的思考,提出了一些个人意见,仅供中国图书馆界同仁参考。如果能以此引发更为深刻的讨论,形成更完美的研究成果,我们的目的就达到了。

参考文献

- [2007-06-20]. <http://www.gzqnyz.com/Article/Info/info01/200501/536.html>.

杨玉麟 西北大学公共管理学院副院长,图书馆学教授。2006年、2007年中国基层公共图书馆培训行动志愿者。通讯地址:西安市。邮编 710069。

赵冰 西北大学公共管理学院图书馆学专业2006级硕士研究生。通讯地址同上。

(收稿日期:2007-09-07)