

高校图书馆义工管理与服务模式创新研究

任雪磊 姜鹏飞

(宁波财经学院, 浙江 宁波 315175)

摘要: 在知识化时代, 人们对知识的需求越来越大, 对图书馆工作的要求也越来越高。随着图书馆的规模越来越大, 它的工作量也越来越大。为使读者更好地利用图书馆的资源, 我们将招聘到图书馆的义工来弥补人才的不足。招募义工不仅减轻了图书馆的人力资源压力, 还提高了他们的工作和适应性。他们为图书馆和读者提供免费的服务, 无论是个体还是群体。它是一种无形的社会资源, 如果使用得当, 可以为社会带来更多的财富。同时, 由于义工的参与, 也有助于将不同的读者需求反馈给图书馆。提高了图书馆工作效率, 提高了读者的满意度。

关键词: 高校图书馆 义工管理 服务模式

中图分类号: G258; G252 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082 (2022) 06-0022-03

在高校图书馆管理中, 通过招募义工, 能够降低管理人员工作量, 促使图书馆服务更为优质。同时, 因义工具有“无偿性”特点, 可降低管理资金投入, 促使图书馆管理效率的有效提升。为此, 强化图书馆义工管理, 是健全服务体系的关键所在。笔者根据自身多年的图书馆管理经验, 主要分析高校图书馆义工管理与服务模式创新。

一、高校图书馆实行义工管理服务的重要意义

1. 实现图书馆人力资源的合理利用

义工是指从事社会福利活动的个人或团体, 他们为社区提供服务, 没有回报。义工应具备敬业的意识, 成为图书馆与读者沟通的桥梁与纽带, 并在业余活动中为学生提供有效的帮助。同时, 高校学生积极参与义工, 充分发挥了自己的专业知识和能力, 为高校的图书馆提供全方位、多样化的服务, 扩大了服务的覆盖面, 提高了其作用和价值。同时, 也让学校里的同学们的精神生活变得更加丰富^①。

2. 有利于建设与读者交流平台

义工既是图书馆的管理员, 也是图书馆的读者。通过对工作人员与读者角色的转化, 可以很容易地找到图书馆工作中的优点与缺点, 进而改善工作方式。而义工来自学生, 更多的是对学生的理解, 有利于与学生进行更好的沟通和沟通。在征求读者对图书借阅服务、信息咨询等问题的意见和建议后, 对服务的改善, 使服务更加符合读者的需要。建立了一个与读者交流的平台。

3. 有效提升义工自身能力

在参加图书馆义工活动的过程中, 大学生能够更好地理解图书馆的工作流程、业务规范, 扩大了自己的阅读范围, 拓宽了自己的视野和知识面。提高了自己的实际操作技能, 提高了自己的待人接物能力, 为以后的事业和生活

做好准备。同时, 在义工活动中, 也会培养献身的意识, 体会到献身的快乐, 从而在某种程度上实现自己的生命价值。这是他一生中最珍贵的记忆。

二、高校图书馆义工类型和管理内容

1. 类型

第一, 志愿服务。大学会为图书馆提供少量的报酬, 并由一群相对固定的义工组成的、为图书馆提供超过一年的志愿服务。第二, 年轻的志愿者。由各大院校的青年义工协会组成, 按图书馆的需求, 安排义工的工作时间和数量。第三, 高校学生。大学生义工协会是一种以图书馆工作内容为基础的社会公益社团。

2. 活动内容

义工活动规范化, 就是把志愿活动融入图书馆的日常工作中, 把志愿活动固定化、日常化、品牌化。本文以广西科技大学图书馆志愿服务为例, 探讨了如何开展志愿服务工作。活动的常态化内容可以分为两个部分。第一, 固定的志愿服务内容。主要是围绕着高校图书馆的基础图书借还业务, 如整架、上书、引文、清洁等。志愿人员的参与极大地解决了高校图书馆人才短缺的问题, 保障了高校图书馆的服务质量。为此, 高校图书馆可以根据志愿人员的不同, 将其日常工作和辅助工作分配给不同的义工队伍。大学生义工、大学生志愿服务是高校图书馆日常工作中不可缺少的一部分。因此, 作为大学生志愿服务的示范基地, 高校图书馆必须完善其工作内容, 并制定相应的管理措施。第二, 将义工活动品牌化。高校图书馆不仅要把志愿服务的常规内容作为辅助服务, 更要充分发挥高素质大学生的作用, 使其成为一个品牌。“正规化”活动的另一个内涵就是把“自愿者”活动提升到“品牌”的层次, 其内容

是以“大学图书馆”为核心的“拓展式”活动。大学生志愿服务是大学生志愿服务的重要内容，是大学生参与大学生志愿服务的重要途径。

三、高校图书馆义工管理存在问题分析

1. 义工服务岗位设计不科学

义工工作岗位是管理义工，为读者提供志愿服务的重要保障，必须科学设计岗位，义工的作用才能得到最大程度的发挥。然而，就当前而言，义工工作的设置还不够科学和合理。第一，一些大学图书馆把义工视为基本劳动力，不会在图书馆内部运行、管理和服务方面安排义工，而是让他们从事诸如图书上架、打扫卫生、节假日值班等一些体力活。第二，由于志愿人员本身缺乏志愿服务计划，常常只为自己的兴趣爱好和服务，而图书馆安排的工作常常很难满足义工的愿望。在这两种矛盾的情况下，义工们很容易就会有一种情感投入到义工和服务中。在没有科学、合理的设置下，义工的角色和优势不能充分发挥^[2]。

2. 未健全长效管理机制

高校图书馆义工的管理需要一个系统化、科学化的长效机制来支撑。第一，义工管理不够规范。目前，图书馆的义工大多是自愿报名和校党委的组织，他们的积极性和主动性存在一定的差别，而义工对图书馆的管理也不熟悉，如果没有一套规范机制进行有效约束和引导，很难获得良好管理效果。第二，没有专门的、统一的图书馆义工管理机构，一般都是直接隶属于学生会等组织，很难进行有效的管理。这很容易使义工的工作显得太草率。第三，义工队伍不稳定。图书馆的义工数量很多，有些人只是去做一些简单的社团活动，或者拿到一些实习证书，然后就不去了。同时，各高校的业余时间也有一定的差别，很难建立起一支长期、稳定的义工队伍。这就造成了义工在参与志愿活动时不太熟练，很难有效地进行协作。

3. 服务内容单一

多数义工在图书馆工作的内容比较单一，主要从事图书加工、整理、管理、外借、图书巡展等工作。这些基础服务重复率高，参与度低，难以有效地提高志愿者的素质。此外，图书馆在设置义工岗位时，会根据馆内的工作环境和工作环境而设置，而不会根据志愿人员的专业背景和兴趣来设置。更难调动义工的工作积极性，更容易影响他们的工作积极性。

4. 招募程度不规范

大部分义工来自不同的机构，如义工协会，他们是从上到下，或者是在图书馆发布义工招聘公告，由图书馆的用户自愿参加。义工的招募，可以保证人数的来源，但是

在整个过程中，图书馆并没有插手，所以义工的素质也不会被图书馆所认可。很难招募到符合图书馆要求的志愿人员。用户自愿报名的方式，虽然能够保证图书馆的参与，但是受众的覆盖面很小，所以能够吸引到的义工并不多。志愿者队伍的组建难度更大。而且，图书馆在选择义工时，也会有严格的筛选标准。由于招募程序不规范，导致图书馆义工素质低下^[3]。

5. 岗前培训不足

所招募图书馆的义工，没有系统和综合的服务能力，只需要简单的解释，就可以为图书馆提供更多的服务。这样一来，义工们就会做一些简单的、重复的服务，也会影响到他们的服务积极性，从而降低他们的服务质量。

四、高校图书馆义工管理与服务模式创新措施

1. 对义工服务岗位进行科学设计

要使义工的作用得到最大的发挥，就必须在义工服务前进行科学的规划，同时要突出图书馆的特色和需要。还要根据义工的具体情况，做出合理的安排。首先，要改变以往的义工组织观念，正确认识义工在图书馆的经营与服务中所扮演的角色，而非单纯的以义工为基本工作。而是要注重每个人的个人能力和需要。其次，要结合图书馆的经营管理和需求，对其职责、权限、工作内容等进行合理的规划。在图书馆的经营管理中，义工们不仅要完成图书上架、打扫卫生、值班等基础工作，还要参与图书编码、采购清单编制以及分类摆放等工作，合理分配图书馆工作。只有如此，义工们才能更好地参与到图书馆的运营和管理之中，从而更好地发挥自己的作用，从而提高图书馆的管理水平。加强参与义工的参与及成就感。在图书馆的服务中，义工所能提供的服务不仅仅限于图书咨询，还应该发挥义工的作用。让他们积极参加图书馆的读者服务，使他们和学生的关系更加紧密^[4]。

2. 健全义工管理机制

义工工作是一项复杂的系统工程，它的实施能否得到有效的实施，能否得到很好的实施，健全的管理体系是开展义工工作的有力保证。图书馆应该建立严格和细致的义工管理体系，义工在工作期间至少要工作六个月，才能达到招聘条件。这样可以适当地减少义工流动带来的影响。在安排义工工作的时候，需要事先询问义工的自由时间，然后根据义工的工作时间安排。而且还有几名后备队员，可以提供足够的人手。此外，还应增设建议书箱，以便读者在遇到投诉时，进行监督。一旦被确认，就会被取消工作，并被从义工名单中除名。此外，构建义工管理部门。根据实际情况，图书馆应与各部门联合，成立义工管理协

会。由优秀、热心的志愿人员担任图书馆的会长、副会长,承担义工的招募工作。并根据工作岗位,安排义工^[5]。

3. 严格义工招聘、培训

第一,图书馆可以采取多种方式进行宣传,并提供心理辅导。图书馆可以自行招募热爱图书馆工作的相关人员,他们要具备一定的责任感、组织能力,甚至是应变能力。根据工作需要,从志愿人员中选择合适的人选。第二,义工人员在开展服务前要进行系统的岗前培训,这是开展志愿服务工作的一个重要条件。首先,要对义工人员进行职业道德教育,培养他们热爱图书馆工作,做到无私奉献和遵守纪律。接下来,需开展基础训练,在图书馆工作人员的指导下,了解《中国图书馆分类法》有关的法律法规,了解图书馆的功能布置和图书的配置,了解图书馆的日常工作。最后就是将经过训练的义工安排到相关的部门,然后由各部门的图书馆工作人员进行相互交流,这就意味着要进行一次一对一的工作。有助于义工在工作和服务方面的能力建设。这样既能节约大量的时间,又能提高训练的效果。

4. 绩效评估

绩效评估是对义工在一段时期内的工作业绩进行评估,不仅可以帮助义工了解自己的优点和不足,还可以不断地改变工作方式。这也是经理们衡量工作成果,给予奖励的一种行之有效的方法。在业绩评价方面,必须建立公平、公正的评价指标。对参与时间、密度、频率等工作绩效进行评价。还需要根据义工服务的程度、参与活动的次数、参与活动的时长等因素来评定。评价方法包括管理者、自我、同事以及读者评价等多种评价手段,使评价尽可能达到公平、公正和客观的评价标准^[6]。

5. 完善义工服务奖励考核制度

通过实施差别化的奖励机制,可以使志愿人员的各种需要得到充分的满足,使其得到更好的实施。促进义工团体团结一致,以积极的心态、饱满的情绪参与台义工及义工,促进义工事业的发展。第一,要建立和健全义工服务评价体系,并依据服务岗位、工作岗位、活动等设置相应的考评体系,并严格按照考评体系进行严格的考评,对义工工作与服务进行全程监督。保证评估结果的真实性、客观性和可信度。只有正确地体现出大学生义工的志愿行为,为实施差别激励工作奠定了坚实的基础。第二,图书馆要主动与志愿人员沟通,及时掌握志愿人员的意见,掌握志愿人员的想法和需要。第三,可以在精神表彰、证书等基本的奖赏方式的基础上,结合考核机制、竞争机制和义工的实际需求,探讨更加个性化、差异化的激励机制。

比如,以分数的方式,对义工的工作成绩进行评估和打分,完成义工后,可以获得一定的分数。而兑换的点数也是根据图书馆的功能和服务来兑换的。

6. 充分挖掘义工服务潜力

提升义工素质,关键是要充分挖掘其潜能,使其成为图书馆管理与服务的骨干力量。在这方面,我们要根据义工的专业、性格、能力、知识水平等情况,进行针对性的培训、岗位分配、工作安排等,并按照义工的意愿,将义工安排在兴趣浓厚、经验丰富的工作中。要使大学生充分发挥自己的特长,提高志愿工作的质量,使义工的价值得以实现。同时,还应进一步加强义工队伍的管理,对有较多时间参加志愿活动的人员进行深入的组织,并制订出具体的工作方案。在职责、管理、考核等方面,都要与图书馆工作人员保持密切联系,建立起一支能够满足图书馆需求的义工队伍^[7]。

结语

综上所述,图书馆实行义工服务,不仅可以缓解图书馆人手短缺的问题,还可以提高图书馆的工作效率和水平。同时,也为义工提供了一个很好的练习和展示自己的舞台。因此,要有效地使用志愿人员的义务,并建立起一个良好的制度与服务体系。这对于双方都是非常有利的。因此,这种形式的活动应该继续进行,并在实践中不断的总结,使图书馆的义工工作更加严谨和规范。

参考文献

- [1] 颜先卓. 高校图书馆学生义工服务研究[J]. 图书馆建设, 2019(S1): 111-115.
- [2] 张田吉. 高校图书馆志愿者管理与服务创新[J]. 大学图书馆学报, 2012, 30(4): 83-86.
- [3] 玛丽亚·布拉力. 高校图书馆志愿者管理与服务模式探讨[J]. 传媒论坛, 2020, 3(18): 100, 102.
- [4] 郭金子. 高校图书馆志愿者服务模式研究[J]. 农业图书情报学刊, 2014, 26(3): 189-191.
- [5] 张莉. 高校图书馆青年志愿者服务模式探析[J]. 青年时代, 2017(5): 62-63.
- [6] 余鹏彦, 鞠鑫. 基于心理契约的高校图书馆服务模式探析[J]. 现代情报, 2012, 32(8): 8-11.
- [7] 高文. 浅谈高校图书馆流通管理中的细节服务[J]. 新西部(中旬刊), 2016(11): 114, 118.

作者简介: 任雪磊(1985.12—), 女, 汉族, 浙江宁波, 硕士, 馆员。