

# 学生志愿者参与高校图书馆志愿服务的问题与对策

陆可可

(南通理工学院图书馆 江苏南通 226001)

**摘要:** 本文聚焦了高校图书馆大学生志愿者服务这一课题, 站在其必要性和意义的基础上探讨了大学生参与志愿服务中主要存在的问题, 同时针对这些问题给出了一系列解决方案, 以此促进大学生志愿者能更好地参与到图书馆志愿工作中去。

**关键词:** 高校图书馆 志愿者 志愿服务

**中图分类号:** G258.6 **文献标识码:** A

**DOI:** 10.12218/j.issn.2095-4743.2022.14.129

## 一、高校图书馆开展志愿服务的必要性

图书馆作为高校的三大支柱, 学生的第二课堂, 其服务的内容和服务需求与日俱增, 图书馆应意识到如何利用资源是其核心竞争力之所在, 对服务内容不断进行创新, 满足广大读者的需求。目前大部分高校图书馆普遍存在的问题就是任务重、人员少, 在保证图书馆日常工作完成的前提下, 单纯依靠现有工作人员去扩大服务范围和服务内容, 开展创新工作是不现实的。在这种情况下, 图书馆可借助大学生志愿者之力来创新服务理念、拓展服务范围、丰富服务内容。为了适应时代发展, 满足读者不断增长的服务需求, 也为了图书馆工作的不断创新, 各高校图书馆先后建立起大学生志愿者团队。可以说, 志愿者在图书馆和读者间起到了桥梁的作用, 以帮助图书馆提升服务水平, 改善服务质量。

## 二、学生志愿者参与高校图书馆工作的意义

### 1. 解决了图书馆人少任务重的难题

现在大部分高校图书馆一边扩大规模, 更新设备设施; 另一边是学校的人事制度、编制制度等制约了图书馆的人员扩充, 从而造成了不断提高了的图书馆服务要求和馆员配备不足之间的矛盾, 大大增加了管理难度, 制约了图书馆工作的开展。高校图书馆通过引进学生志愿者, 可在一定程度上解决工作人员数量少这一难题, 也在一定程度上优化了馆内人员配置, 提高了工作效率。由于志愿是无偿提供服务的, 在解决图书馆人力不足的同时也可以节省人员资金的投入, 这样就可以将有限的资金投入馆藏资源建设和改善阅读环境等方面, 实现图书馆工作的良性循环。

### 2. 增加图书馆与读者之间的联系

大学生志愿者不只是协助图书馆工作的工作人员, 同时也是图书馆的服务对象。他们来自校内不同学院、不同专业, 这就方便他们能轻松收集各个群体对于图书馆服务的意

见和建议, 而作为服务提供者的身份又为志愿者提供了反馈意见给图书馆的路径。图书馆经由收集、整理、分析志愿者所反馈的信息, 可以做出有效整改。此外, 学生志愿者还能随时为读者提供一些简单服务, 如为读者查找书架上的图书、教读者使用查询系统搜索资源等, 这样可以减少读者查询资源时所浪费的时间, 提高了读者满意度。独特的双重身份使得学生志愿者能更敏锐地发现并注意到图书馆工作人员在平时工作中较容易忽视的问题与细节, 使图书馆能从读者角度出发, 提供更人性化的服务, 从而更好地满足读者对图书馆更高质量的服务需求。

### 3. 促进大学生自身的进步和成长

大学生通过积极地参与到图书馆的志愿服务中, 可以培养他们的奉献精神, 提升个人技能, 获得工作经验, 同时也能够提升人际交往的能力, 这些会对他们未来的生活发展产生积极的意义。经调查, 参加志愿活动的学生不仅学会了团队合作, 提高了自我管理、沟通技巧和协调能力, 学会了如何结交朋友, 还获取到更多、更好的图书馆知识, 使得自己的大学生活更加丰富多彩。在毕业后, 许多学生还将志愿者精神带到工作中去, 并将其传播到社会的各个角落。可以说, 参与志愿活动可以影响大学生对生活的态度, 培养良好的阅读习惯和学习技能, 使其受益终生, 大学图书馆作为教育和服务机构, 真正起到了第二课堂的作用。

### 4. 有利于图书馆开展创新服务工作

大学生志愿者是一个敢于创新、思想活跃并且富有热情的年轻团体, 他们具有很强的创新性, 可以为高校图书馆的建设和发展提供创新思路。随着现代信息技术的快速发展, 高校图书馆的中心使命已逐渐从文化传播、信息服务等, 朝向了思想交流、激发创造力和支持创新的方向上发展。大学生志愿者可以发挥智囊团的作用, 促使图书馆开展创新工

作。志愿者的工作从之前的打扫卫生、贴书标、图书和期刊的上架等工作逐渐拓展到配合图书馆开展读书活动,如协助完成读书节工作、策划组织读书沙龙、图书漂流等相关活动。这些工作的开展可拓宽图书馆原有的服务范围,提升图书馆在读者中的影响力,充分发挥图书馆在高等教育中的作用和价值。

### 三、大学生志愿者在图书馆工作中存在的问题

#### 1. 志愿者流动性大

高校图书馆的志愿者大多是在校大学生,受到新生入学和毕业生离校等因素影响,人员很难保证固定性,甚至在学期中间都会出现人员的变动。因此,图书馆面临的主要问题是,志愿者在被培训后,刚熟悉了业务流程就有可能面临人员变动。而新老交替的时间通常是在高校放假和新学期开学时,这个时间又恰好是图书馆借、还图书的高峰期,这给志愿者的协助工作带来了一定困难。

#### 2. 志愿者工作能力不一,缺乏科学的考核制度

来图书馆工作的志愿者,可能是学生社团集中组织的,也可能是自愿到图书馆寻求锻炼的学生。图书馆在管理方面缺少科学性以及系统性,导致了志愿们在工作中不清楚该干什么,还会出现工作中工作散漫的情况,如不按时上岗、无故脱岗、对工作没有积极性等。毫无疑问,这些消极的状态必然会使读者对图书馆产生不好的印象,甚至影响到图书馆的对外声誉。另外,不同志愿者有不同的工作能力,其中有高效、高质量的作业者;也有耗时长、质量不佳者;还有虽然耗时长,但是质量较高者。而最后的评价结果是只要完成任务就得到相同的分数,这难免会影响到志愿者的工作状态和工作情绪。

#### 3. 岗位配置不合理,引起志愿者的倦怠情绪

据调查,“可以获得工作经验和社会阅历;从中学到知识、增长才干、锻炼能力;个人的学识得到充分发挥”是大学生志愿者主要的志愿动机<sup>[1]</sup>。多数来图书馆提供志愿者服务的学生就读于大一、大二,又以大一新生为主。新生刚进入大学校园,对大学的一切充满好奇,面对各种各样的社团招新,他们能够积极报名,志愿热情高涨。但在后期志愿工作中能真正长期坚守岗位的却不多,嫌脏怕累是这种现象的表层原因,而主要原因是大学生志愿服务起步较晚,并且图书馆作为志愿服务的接收部门,处于与大学生志愿者的互相了解阶段。图书馆能提供给学生的志愿服务内容相对简单、枯燥,多是图书、期刊的上架,打扫卫生,书刊贴标签等基础性的工作,这些与大学生的专业和兴趣爱好关联很小,不

能充分发挥他们的特长,也是对人力资源的变相浪费。资源配置的不合理、不科学易造成志愿者的目的达不到预期,最终引发倦怠情绪。

### 四、高校图书馆志愿服务的发展对策

#### 1. 建立良好的大学生志愿者服务体系

##### (1) 完善的组织机构是开展志愿服务的保障

完善的组织机构是开展志愿者服务工作的基础保障。志愿者应该由学生社团和图书馆统一协调管理,共同负责志愿者的招募、上岗培训、岗位分配、考核评价等一系列工作。建议图书馆安排专人对接学生志愿者,做好岗前培训、在岗引导、下岗沟通等,帮助志愿者在提供服务的过程中能够进行高水平、科学的自我管理。

##### (2) 制定规范的管理办法是开展志愿服务的前提

志愿者即自愿提供服务、开展工作,但是志愿服务不等同于随心所欲。图书馆应基于客观实际制定相关的规章制度,如制定《图书馆志愿者管理办法》等对志愿者在图书馆的工作进行规范化设定和指导。在注册成为图书馆志愿者之前,学生应详细了解相关的规章制度,明确自己的权利和义务,严格遵守并按照规章制度,以满腔的热情和认真的态度来完成图书馆的志愿任务。

#### 2. 合理安排志愿者招募并加强岗前培训

图书馆应提前设定好所需志愿者的岗位和人数进行招募,招募工作可通过图书馆网站、微信公众号以及校内流动屏幕等进行,以吸引广大学生加入志愿者队伍中来。图书馆需要在招募志愿者后要对其进行岗前培训,培训时应主要注意两点,第一点就是强调纪律性,加强大学生思想方面的培训,让学生认识到要跟图书馆工作人员一样遵守图书馆的各项规章制度,尽最大努力完成图书馆交给的任务;其次,图书馆要重视对志愿者的技能培训,比如图书上架时如何进行排序,粘贴期刊、书本的标签时要如何规范,打扫卫生要如何清洁等。

#### 3. 让志愿者组织进行自主管理

来学校图书馆的志愿者多是在校大学生,图书馆应将大学生素质教育前沿阵地的作用发挥出来,切实提升学生的综合素质。学生以社团的方式来参加图书馆的志愿服务工作,对于图书馆来说,可以在一定程度上节省人力与管理成本;对学生来说,有了更多展现自己能力的机会。只有志愿者组织与图书馆进行紧密的联系与合作,一起搭建起“以学生为中心”的自主型管理模式的框架,激励学生积极主动地参与自我管理,才能增加志愿者在图书馆服务中自我展现的机

会,展示出当代大学生的风采。

#### 4. 合理安排服务岗位与时间

日常工作中,流通部为高校图书馆内人力资源需求最旺盛的部门。这是由于随着馆藏量的逐年递增,再加上到馆读者的增多,流通部从日常管理到维护书刊在内的诸多工作的繁重度都在与日俱增。流通部的大多工作相对简单,志愿者可以通过简单的培训轻松上岗,比如期刊的上架、整理过刊、卫生打扫等工作。而采编部的工作,譬如新书的验收、加工等,由于无法确定新书到达的数量及时间,如安排固定的勤工助学学生的话就易造成人力资源的浪费。因此,当短时间内有很多新书到达,采编部无法完成工作的情况下就可以组织志愿者参与这项工作。组织举办阅读推广活动也是高校图书馆所肩负的重要职责之一,大学生志愿者是这些活动当之无愧的最佳组织者、协助者,通过组织举办这些活动,志愿者自身得到了锻炼,作用也得到了充分发挥。图书馆各部门可根据自身需要安排志愿者来协助工作,以达到高效利用志愿者、提高图书馆服务质量的目。

#### 5. 安排专门的图书馆工作人员对接志愿者团体

建议图书馆安排专人对接志愿者团体,以便于指导志愿者的工作。在指导方面,图书馆工作人员只是把握住大方向,引导和纠正志愿者存在的错误倾向,对其提供建议和有关信息的参考,保证其独立工作。有了工作人员的指导,志愿者工作的开展必将更符合图书馆的要求。图书馆与志愿者团体一起搭建起“以学生为中心”的自主型管理模式的框架,图书馆可以最大程度发挥志愿者在工作过程中的主动性和积极性,为志愿者展现自我提供更大的空间。

#### 6. 完善奖励机制,调动志愿者的工作积极性

高校图书馆可通过倡导志愿者文化,开展丰富多彩的志愿者活动,让学生志愿者对图书馆产生更高的归属感、更强的责任感。如评选优秀志愿者,通过颁发荣誉证书、提高借阅权限、赠送上网抵用券等方式,增加志愿者的工作积极性和荣誉感。对于为图书馆提供志愿服务的学生,图书馆还要积极鼓励他们参加各种评奖活动,并为其提供支持和帮助,以此提高图书馆在志愿者群体中的感召力,增强志愿者对图书馆的依赖感。

#### 7. 图书馆要密切配合志愿者工作

高校图书馆要从思想上对志愿活动的意义有认知和理

解,以便在行动中给予学生志愿者科学有效的指导和帮助。图书馆员与学生志愿者之间不仅是师生关系,也是同事关系,因此,馆员必须以身作则,起到模范带头的作用,要尊重和信任志愿者,保护志愿者参与工作的热情<sup>[2]</sup>;在了解志愿者的知识需求和个人兴趣之后,图书馆需要在更深层面上挖掘出大学生志愿者的优势和能力,关心他们的学习和成长,营造出教学相长、和谐向上的工作氛围。

#### 8. 推广微志愿理念,倡导人人都是志愿者

有许多学生说不知道如何成为图书馆的志愿者,事实上,无论在哪里做志愿者,加不加入志愿者组织,重要的是有一颗愿意帮助他人的心。微志愿是指利用个体的碎片化时间,提供志愿活动。我们不应该职业化界定志愿者,志愿是一种奉献的精神,是一种服务的理念。通过微志愿理念的推广,让学生均有机会服务学校、奉献社会 and 他人。

高校图书馆通过在大学生群体中呼吁开展微志愿服务,让学生能随时随地地开展志愿活动,使其更好地成长为社会的一员、社会主义的建设者。在图书馆内的微服务,包括随时随地将阅览桌上的垃圾扔进垃圾桶;发现有乱放的书籍进行归位处理;对馆内不文明现象进行友情提醒;给图书馆建设、管理及服务提出意见和建议等。微志愿有利于提高大学生的自我修养,培养责任心,让他们在责任与奉献中实现自我价值。将微志愿的理念深植于每个学生的内心,不但能够促进和谐图书馆的构建,也有助于和谐校园、和谐社会的构建。

#### 结语

高校图书馆开展大学生志愿服务工作,是图书馆与学生双赢的过程。在这一过程中,图书馆要充分发挥自己的服务价值、教育价值,通过科学的举措高水平地管理志愿者,使图书馆成为志愿者施展才华、实现个人价值的场所。

#### 参考文献

[1]董梅香,朱紫阳.高校图书馆大学生志愿服务的现状、问题及对策[J].农业图书情报学刊,2018(4):160-163.

#### 作者简介

陆可可(1983—),女,江苏南通人,本科,馆员。