

公共文化设施学雷锋志愿服务工作深入推进

国家图书馆：

不断提升志愿服务专业化水平

国家图书馆依托重点文化工程，充分利用自身资源优势，积极策划组织文化志愿服务活动，扎实落实“春雨工程”——全国文化志愿者边疆行各专项任务。

2015年以来，国家图书馆依托数字图书馆推广工程，以“大展台”“大讲堂”等，在8家边疆民族地区图书馆举办“网络书香”数字图书馆阅读推广活动。活动包括“印象·数字图书馆”体验区展览、读者及图书馆员培训、实体及数字资源赠送等，鼓励公众享受数字阅读，年均培训基层文化干部300人，切实提高了边疆民族地区图书馆的资源建设和服务能力。活动除派出国家图书馆文化志愿者外，还在举办地招募志愿者，对其进行相关培训，为公众提供数字图书馆讲解服务。2011年起，国家图书馆联合多家边疆图书馆参与“文津图书奖”评选和推广工作，并在“4·23”世界读书日揭晓获奖图书，多馆多地多平台联动，同期同步开展展览。在国家图书馆、国家古籍保护中心支持下，中国古籍保护协会开展中华古籍保护志愿服务行动，助力各公藏单位古籍普查和保护。活动开展以来，大学生志愿者与图书馆业务骨干累计赴108家存藏单位，普查古籍111964种、794896册，另编目雕版67种、2854版。

国家图书馆依托“志愿北京”网络平台，加强志愿服务信息化建设，形成“总队一分队一志愿者”三级管理体系。

重庆图书馆：

创新开启项目化运作

重庆图书馆注重整合优势资源，稳步推进文化志愿服务工作，促进文化志愿服务制度化、规范化、常态化，大力弘扬文化志愿服务精神，进一步扩大服务范围，提高服务质量，多措并举提升文化志愿服务水平。重庆图书馆目前有在册志愿者600余名，年均参与志愿服务2000余人次，累计服务总时长9万多小时。

把文化志愿服务与馆内各项工作有机结合起来，发挥馆内党员职工示范作用，重庆图书馆成立了党员志愿服务队，号召全馆共产党员学习雷锋、作出表率；馆内服务窗口设置青年文明、敬老文明、三八红旗等示范区，开展一系列窗口示范服务活动；积极建设学雷锋志愿服务站为读者服务。

围绕“创新开启项目化运作”，重庆图书馆将开展效果好的志愿服务活动及时用项目化方法固定下来，打造多个品牌项目，特别为视障人士、留守儿童、空巢老人、进城务工人员等群体提供帮助。近年来，重庆图书馆开展志愿服务活动285场次，服务对象达数10万人次。

福建省艺术馆(福建省非遗保护中心)：

推进志愿服务制度化、项目化、常态化

福建省艺术馆注重深化志愿服务内容，完善志愿者管理制度，创新服务方式，拓展服务渠道，改善服务质量，提高公共文化服务水平。为推动全省文化志愿者队伍的建设管理，建立一支有一定规模、具有较高素质的文化志愿者队伍，福建省艺术馆倡议成立福建省文化馆志愿者联盟。目前，该联盟由281支志愿者队伍组成，人数达1万余人，已成为全省培育文化志愿者、开展文化志愿服务、践行社会主义核心价值观的主力军。

以“关注农村、关注教育、关注贫困”为视角，福建省艺术馆在全省组织开展了以文化馆系统艺术资源为偏远农村小学免费提供艺术启蒙教育的“艺术扶贫工程”。工程从试点工作到全面实施，按照公益性、均等性、基本性、便利性要求，把文化服务资源向社区、农村、贫困山区倾斜，为城乡公共文化服务均衡化而不懈努力，成为福建省文化馆界规模最大、范围最广、时间最长的公益性文化行动。

目前，福建共有88个文化馆、281支志愿者团队参与“艺术扶贫工程”，226所偏远山区小学成为艺术扶贫基地；举办各类培训1000多项，47所艺术扶贫基地学校开展传统戏曲进校园活动，受益逾120万人次；3000多名乡村孩子获得各级艺术表彰。

中国美术馆：

加强制度建设，强化队伍管理

在推进学雷锋文化志愿服务工作中，中国美术馆重视加强制度建设，强化志愿者队伍管理。2017年，中国美术馆按照《关于公共文化设施开展学雷锋志愿服务的实施意见》《志愿服务条例》的精神，修订了《中国美术馆志愿者章程》《中国美术馆志愿者管理办法》。

为了提高效率、合理化管理，中国美术馆进一步细分志愿者队伍，按照观众需要划分导赏志愿组、服务志愿组、教员志愿组，并按照其特点依次出台《导赏工作职责及规范》《值班工作职责及规范》《教员工作职责及规范》，通过细化管理模式，进一步促进志愿者队伍服务水平的提高；坚持以需求为导向招募社会志愿者，在中国美术馆官方网站发布招募启事，随后通过笔试与面试的方式遴选优秀者，经过培训后上岗；积极探索发动本馆职工利用业余时间发挥专长，参加志愿服务。

中国美术馆重视志愿者队伍建设，努力打造一支结构合理、富有协作精神和创新能力的高素质志愿者团队。2017年初至今，中国美术馆志愿者有约1000人次参与学雷锋志愿服务，总共服务超过2000小时，直接服务观众7万余人次，其中包括接待团体观众2000余家，一年多来，有超过100天时间馆内活跃着志愿者的身影。

故宫博物院：

建设团结奋进、一专多能志愿者队伍

故宫博物院致力于推进学雷锋志愿服务制度化、项目化、常态化，建设一支团结奋进、一专多能的志愿者队伍，充分调动院内展览、藏品、专家、志愿者等文化和人力资源积极参与各类文化志愿服务项目。故宫志愿者队伍成立于2004年12月，目前拥有在册志愿者272人。故宫志愿者以故宫博物院专馆陈列讲解为服务核心，同时承担院内临展、特展接待，观众参观咨询，教育活动开发、执行，故宫文化主题宣讲等多方面工作。目前，故宫志愿者团队已形成较为成熟的管理体系，各专馆全面实现定时定岗按场次讲解志愿服务。从2012年起，故宫博物院抽调骨干志愿者成立“故宫文化宣讲团”，宣讲团将志愿宣讲服务常态化，逐步形成宣讲主题20余个，执行宣讲活动200余场。故宫博物院积极与各级政府及相关部门展开合作，尝试将本院各类文化志愿服务活动融入大型文化志愿服务项目，包括在“大地情深——文化院团(馆)走基层”项目下，与河北秦皇岛市政府合作开展“秦皇岛故宫大讲堂”活动；在“春雨工程”——全国文化志愿者边疆行项目下，与贵州贵阳、湖南湘西地方政府合作开展文化志愿服务活动；故宫文保基金会牵头组织的“孩子，圆你故宫梦”文化志愿服务项目。

中国国家博物馆：

积极创新志愿者管理模式

2011年1月15日，国博志愿者协会成立，并拟定了管理章程和工作细则，良好的组织建设为提升志愿服务效率、提高管理效率、塑造正规可持续发展的志愿者队伍提供了技术保障。随着志愿者协会的成立，国博志愿者积极创新志愿者管理模式。上岗服务采取承诺制。承诺制服务包括“预约、公示、履约”三个环节，“预约”可避免服务过度集中；“公示”将志愿讲解的时间公示给观众方便其参观；“履约”保证志愿者到岗及服务质量，实现志愿服务“供求平衡”。履约制考核是对传统评价考核方式的突破。考核标准由根据时长变成根据履约次数；志愿者个人服务履约率达90%(全年服务履约天数23天、服务履约36小时)即为达标，合格者获得下一年度的上岗服务资格。积分奖励是国博对志愿者提供的福利和激励手段。志愿者根据服务时长获得相应积分，积分可用来兑换书籍、图册等，或外出考察学习时抵扣相应费用。积分依据服务时长换算得出，使年终考核和福利措施有了量化指标。承诺制服务、履约制考核、积分奖励相结合的管理机制创新，自实行之日起不断发展和完善，使国博志愿者管理步入“法治”。

山东省文化馆：

紧抓志愿服务品牌创新建设

山东省文化馆修订了《山东省文化馆文化志愿者章程》，为提升、增强志愿者的精神风貌、职业素养，制定了《山东省文化馆文化志愿者工作手册》，让文化志愿者的行为礼仪在群众文化活动中起到引领和示范作用；修订《山东省文化馆文化志愿者星级评定工作办法》，使志愿者服务认证工作得到进一步规范。

“新六艺学堂”文化志愿服务培训品牌吸引驻济南高校艺术学院大学生、研究生，以及退休专家加入志愿者队伍，面向社会开展艺术辅导；“学习非遗知识，感受传统文化魅力”文化志愿服务活动中，参与者参与非遗作品制作、与传承人面对面沟通交流，让群众体验传统文化的灵动，助力弘扬优秀传统文化。2016年11月，山东省文化馆启动“暖阳春苗”文化志愿服务项目，在全省“乡村学校少年宫”设立“暖阳春苗”文化志愿服务站，组织基层志愿辅导员为农村儿童开展文化艺术辅导培训、演出和展览展示等文化志愿服务。

中华艺术宫：

加强招募培训、服务管理、品牌建设、评估激励

“艺术在你眼前，我们在你身边。”通过多年来的不断努力，文化志愿者已成为中华艺术宫的一大亮点，文化志愿者团队也得到了社会广泛好评。这得益于中华艺术宫从招募培训、服务管理、品牌建设、评估激励等多方面入手，建立了一整套规范的管理机制，致力于打造一支专业化、常态化的文化志愿者服务队伍，对推进中华艺术宫公共文化服务和提升市民素养发挥了积极作用。

中华艺术宫注重发挥场馆特色、开展多样文化志愿服务活动，学雷锋志愿服务深入人心，开展的主要特色活动有展厅引导、文明观展监督、专题讲解与导赏、参与美术馆建设与服务、文化志愿者服务队将志愿者的文化传播功能延伸到广阔领域。中华艺术宫还积极开展党员志愿者服务，组织馆内全体党员利用业余时间参加志愿服务。

中华艺术宫依托场馆优势对全馆志愿者组织开展培训工作，聘请专业老师对特展讲解服务做指导，从多方面着手努力提升文化志愿者的综合素质。

广东省文化馆：

推动文化志愿服务制度化、规范化

2011年3月，广东省文化厅成立“广东省文化志愿者总队”，总队办公室设在广东省文化馆；2016年11月，广东省文化馆正式成立中国文化馆协会文化志愿服务委员会。目前，广东省文化馆网上正式注册文化志愿者9万余人；2017年全省累计开展活动3400多场，受益200万人次。

广东省文化志愿者总队积极发挥统筹、管理和指导作用，细化队伍管理制度、提升管理水平，抓好宣传及管理平台建设；注重顶层设计，从2011年起出台了《广东省文化志愿者管理办法》《广东省文化志愿服务规范指引》等；完善保障机制，通过志愿服务认证制度，依据志愿者参与志愿服务的累计时间和考评，依次评定为一至五星级志愿者。

围绕“统一管理模式，推动文化志愿服务常态化”，志愿服务工作统一平台，依托共青团广东省委建立“信息管理服务平台”，畅通互联网、手机APP等登录渠道，打造集线上注册、登记、管理于一体的网络服务载体；统一标识，在全省范围推行使用“中国文化志愿者”标识，统一设计发布《广东省文化志愿者证》；统一服务，定期举办全省联动的文化志愿服务活动。

浙江美术馆：

形成特色志愿服务工作模式

浙江美术馆广泛吸引党员志愿者参与文化志愿服务，细分公共教育人群和传播渠道，创新拓展美术馆的艺术教育项目和特色公共文化服务。

通过不断摸索，浙江美术馆形成了一套具有自己特色的志愿服务工作模式；建立了“自上而下、由点及面”的志愿者服务体系。浙江美术馆志愿者服务以浙江美术馆为原点，在馆内推行基础的志愿服务内容，包括公共服务、会员服务 and 以馆内不同部门需要划分的“定向”志愿服务；学雷锋志愿活动与学校有机紧密结合在一起，积极拓展形式丰富的馆校联动；开辟儿童美育志愿服务新领域，通过专业合作提升效果；建立了较成熟的志愿者管理体系。在招募志愿者时，严格遵守“报名一面试一录取”流程，正式录取后签订志愿服务协议，为每个志愿者购买保险；浙江美术馆志愿者提升计划”组织志愿者每年参加不少于4次的培训。

上海图书馆：

全力投入学雷锋志愿服务

上海图书馆致力于传播公益文化和志愿精神，于2005年5月成立了上海图书馆志愿者服务队，经过13年的发展，目前志愿者服务队已拥有注册个人志愿者1280余名、团体志愿者90余个，每年有超过7000人次的志愿者参与读者咨询、图书整理、文明巡视、助残服务等各项公益文化志愿服务活动。

上海图书馆志愿者服务队是由党委直接领导、各部门负责人协同负责的志愿者组织。服务队在成立之初就制定了《上图志愿者服务队注册管理办法》《上图志愿者服务守则》等相关规章制度，并不断规范志愿者档案管理，创建了志愿者OA管理系统，对志愿者的基本信息、工作岗位等做好记录，确保学雷锋志愿服务工作规范化、常态化开展。

上海图书馆注重打造自身阅读文化特色，开展各类学雷锋文化志愿活动，形成了具有自身鲜明特色的典型做法和品牌活动，包括与市民文化阅读结合，引导读者高效阅读；借助“上图讲座”公益品牌，发挥公共文化志愿特色优势；倾心帮扶，为残障读者提供志愿服务。

天津市群众艺术馆：

重点打造系列品牌活动

天津市公共文化志愿服务总队成立于2012年，总队办公室设在天津市群众艺术馆。天津市公共文化志愿服务总队现有160支分队，其中包括各区文化馆系统19支，优秀民营剧团、优秀社区艺术团、优秀大学生艺术团140多支，现有公共文化志愿者近万名，其中正式注册持证上岗服务的6000名。全年开展各种公共文化志愿服务活动4000多场次，受众达300万人次，活动包括文艺演出，书法、绘画、文学创作辅导讲座、非遗讲座，以及声乐、舞蹈、曲艺、戏曲、小品、摄影、书法等公益讲座辅导等。

天津市公共文化志愿服务总队重点打造了“百场公益基层行”系列主题公益活动、“艺术帮扶结对子”公共文化志愿服务系列主题活动等活动品牌，相关活动坚持正规化、科学化、亲民化、新颖化，实现了“月月有精彩，天天有活动”，成为津沽大地一道美丽的风景线。

天津市公共文化志愿服务总队在队伍建设和文化志愿者招聘上严格把关、严格审查，基层文化志愿队伍建设做到了逐级推介、考核、评审方可加入；定期开办各种文化志愿服务相关工作、活动等管理培训班和文化志愿者业务技能培训等。

四川省文化馆：

构建文化志愿服务组织体系

围绕“构建文化志愿服务组织体系”，四川省文化馆文化志愿服务管理办公室专门设立，制定职能职责，明确专人专责和工作任务，有计划地推动文化志愿工作和组织实施文化志愿服务项目；延伸服务手臂，持续推进“学雷锋”文化志愿服务站(岗)设立工作；构建文化志愿服务数字平台，四川省文化馆数字媒体部依托数字文化馆建设项目，在四川省文化馆数字化服务平台上完善创建四川省文化志愿者信息管理平台，开发志愿者注册、服务项目点单、志愿活动展示、服务绩效评估等功能，通过“互联网+”提高志愿服务组织管理绩效。

围绕“实施文化志愿服务活动项目”，四川省文化馆以“文化暖心·志愿为您”为主题，以“五进”为载体，组织实施了一系列文化志愿服务活动，包括志愿服务进工地、进部队、进监狱、进乡村、进校园，把舞台搭在距离人民群众生活工作最近的地方，拓展了志愿服务平台和阵地，群众尽享丰富多元的公共文化服务。

湖北美术馆：

优化服务、深化专业、细化管理

截至2017年，湖北美术馆志愿者团队累计服务280余万人次，累计服务时间47万小时以上，形成了具有美术馆特色，有规范、有管理、高素质的专业文化志愿者团队。

优化服务，树立公共服务意识。本着“以人为本，观众至上；以普及为本，服务为先”工作理念，强化服务能力，优化服务水平。志愿者团队各小组定期开展“观众意见反馈”“小组互评”“民主测评”等考核工作，不断提升服务质量，规范服务礼仪。

深化专业，打造具有专业素质的服务团队。围绕展览和公众教育项目，定期为志愿者提供不同门类的专家讲座、专业课程培训，提升志愿者的专业能力与素养，构建具有专业特色的服务团队。

细化管理，分层分组加强团队内部建设。2017年重新调整志愿者团队结构，根据工作需要和志愿者各自所长进行工种划分，下设教育组、图文组、导览组、内务组4个组和艺术家志愿者群、教师志愿者群，每个组群分工明确，定期召开组长、小组会议讨论交流工作。