

精 准 务 实 深 入

首都 图书馆 文化 志愿 服务 成效 凸显

8月24日,志愿者曹辉早早来到首都图书馆B座二层,为图书捐赠与图书交换活动布置场地。随着图书捐赠与交换读者的到来,盖章、登记、分类分拣……曹辉忙得不亦乐乎。而在图书馆A座二层,志愿者五月老师正带着一群孩子朗诵杜甫的《春夜喜雨》,优美的背景音乐、典雅的古诗词韵律、清脆稚嫩的童声,现场欢快活泼又弥漫着浓浓的书香气息。

这是首都图书馆当日开展的“互阅书香”图书捐赠与交换志愿服务项目和“童沐书香”文化志愿服务项目“唱诵经典”活动现场。这只是首都图书馆整体文化志愿者服务活动的一隅。近20年来,首都图书馆通过制度建设、队伍建设、加强管理等方式,建立了一支素质过硬、敢于担当、勇于奉献的志愿者队伍。

建立 23 支 志愿 服务 分队
累计 注册 志愿 者 达 15670 名

在首都图书馆党委书记肖维平看来,虽然首都图书馆在2001年才正式开设志愿者服务项目,但其志愿服务的精神由来已久。召集化学家和作家开展义务讲座、向读者推荐好书、热心读者帮忙借还书……当年首图老馆位于国子监时,这种志愿服务意识就已然有之。

2001年,首都图书馆便开始尝试在文献流通、文化讲座服务等岗位引入志愿服务。肖维平坦言,在志愿服务队伍建立之初,面临着各种问题,比如图书馆志愿者管理工作人手不足,而招募的志愿者对图书馆并不是很熟悉,需要对志愿者不断地培训。2006年,为迎接奥运会,北京市委、市政府开展了“迎奥运、讲文明、树新风”全民素质提升活动,以此为抓手,首都图书馆在北京市志愿服务联合会注册,成为正式一级会员单位,运用比较成熟的志愿者机制让之前遇到的问题得到规范的解决。

首都图书馆的志愿者服务真正做起来是在北京奥运会举办后。2012年,首都图书馆扩建,面积由原来的3.7万平方米增加到9.4万平方米,“增加了两倍的公共区域,但是一个编制都没有增加。因此,建立志愿者队伍,运用社会力量补充公共服务中心人力、人才的不足,填补图书馆工作人员缺口,成为迫在眉睫的事情。”肖维平说。2012年,首都图书馆成立北京市文化志愿者服务中心首图分中心。2014年3月,首都图书馆建立文化志愿者之家,成为北京市第一批“首都学雷锋志愿服务示范站”。

“自助借还服务”是首都图书馆开展的一个志愿服务项目,“当时新馆增添了自助借还机,但是读者都不会使用。相当于增加了设备却没有解放人手。”肖维平回忆,最开始招募图书馆退休人员、退休教师作为志愿者,后来又吸引很多学生参与,图书馆服务的质量得到显著提升。经过近20年的发展,目前首都图书馆拥

有“互阅书香”“法韵书香”“童沐书香”“心阅书香”“品阅书香”“导阅书香”“语阅书香”“展阅书香”“墨影书香”9个成熟的文化志愿服务项目。成立了北京市公共图书馆文化志愿服务总队,截至目前建立了23个志愿服务分队,已有16个分队成立志愿者之家,设有33名专兼职文化志愿服务管理人员,累计注册志愿者达15670名。2018年,各分队发布项目163个,项目开展次数5337次,使用志愿者19992人次,累计服务时长115200小时。在文化志愿服务组织培育、“书香”系列项目拓展等方面,荣获国家级奖项6个、市级奖项4个,极大激励和促进了全市图书馆文化志愿服务的全面开展。

多 措 并 举
推 进 志 愿 服 务 规 范 化 、 专 业 化 、 常 态 化

首都图书馆的9个文化志愿服务项目各有特点,既有服务于视障人士、听障人士的心阅书香“语阅书香”助残志愿服务项目,又有服务于学龄前儿童绘本的“童沐书香”,中小学生学习经典阅读的“品阅书香”未成年人志愿服务项目;既有进行全民法律宣传的“法韵书香”项目,又有提供全民阅读素养好书共读的“互阅书香”文化宣传项目;既有服务于图书馆公共文化设施运营的“导阅书香”,又有志愿者自我宣传的“墨影书香”项目。通过多年品牌项目的建设,首都图书馆有力推进了文化志愿服务规范化、专业化、常态化和可持续健康发展。

志愿者服务的专业性和创造性是志愿者高质量服务的基础。因此,首都图书馆广泛招募志愿者,加强培训志愿者力度,扩大志愿者队伍,提高志愿者服务能力。“我们一直坚持培训考核合格后上岗,以保障志愿者服务质量和效率。”首图文化志愿者服务中心副主任杨芳怀说,服务结束后还对志愿者进行服务评价,确保志愿者服务的高参与、高质量。同时,首都图书馆还长期培养专家志愿者队伍,形成专业化、精品化服务项目,逐渐形成自己的专家志愿者团队,提升了服务专业化水平,满足不同读者的需求。北京现代音乐研修学院文化志愿服务团队是一支专业化的团队,主要由播音系的学生组成,在伊楠老师的带领下,团队积极参与首都图书馆各项文化志愿服务活动;志愿服务项目“心阅书香”重点是帮助那些行动不便的残障读者尽享阅读之美,团队成员利用业余时间精心策划,用迷人的声音和励志作品为残障人士带来听觉的享受和心灵的抚慰;作为北京市公共图书馆文化志愿服务总队的一员,团队远赴新疆和田、河北承德等地参与文化支援志愿服务公益活动,在志愿服务的过程中,团队的专业性和创造性得到很好的体现。

为确保志愿服务组织力、凝聚力,首都图书馆还从日常管理方面采取了一系列措施。比如北京市公共图书馆志愿服务总队坚持每半年一次的例会,不断创新交流形式,各分队结合优秀项目主题活动组织的经验进行现场分享,生动形象地展示分队的活动风采,提高了志愿者服务的积极性和实效性。“我们还持续深入开发内容、拓宽服务半径。比如房山图书馆分队在法律咨询的基础上开展‘法律讲座进校园’活动,把法律讲座带进校园;‘童沐书香’讲故事文化志愿服务活动走进社区,为社区的小读者讲故事;大兴图书馆分队的‘蕾蕾行动’亲子阅读活动小分队,开展传统文化、亲子共读、创意课堂、绘本阅读、第二课堂及幼儿才能发展课堂等精品亲子阅读活动,这些活动的开展让更多志愿者发挥作用,让更多的读者群体受益。”杨芳怀说。“我们还利用互联网,让优质教育资源惠及更多孩子、更多家庭。比如在首都图书馆建设的‘北京青少年经典导读’网站上,呈现了20多本名著的精品导读课程,对孩子书单推荐、阅读计划、方法指导、作品点评等进行了全面指导,为孩子提供了更多资源和更多选择,促进其个性化的发展。”北京大学教育专业毕业的志愿者曹郁自豪地说。

龙晶是首都图书馆文化志愿者中的一员。她在首都图书馆参与了“互阅书香”图书捐赠与交换志愿服务项目,截至目前参加文化志愿服务项目时长达1500多小时。“我曾接待过一对父女。女儿喜欢的一套书300多元,爸爸一直没舍得给她买,那天在图书交换现场换到了。望着难掩喜悦之情的父女,我真正感受到了分享阅读、交换的快乐。”龙晶说。志愿者吴平君是一名公务员,2015年参加了首都图书馆“换书大集”活动。这是她第一次参加志愿者活动,也是在那次活动中,感受到奉献带来的喜悦、充实、温暖,进而迸发出参与其中的热情。“活动中要严格遵守志愿组织要求,熟练掌握交换规则,遇到有人不理解时,耐心宣传。看着大家选中喜爱的书籍,以及常来的读者在换书之余,聚在一起交流读书心得,我体会到了爱的力量,以及服务他人收获的喜悦。”吴平君说。

党的十八大以来,随着贫困地区人民群众生活水平的提高和物质条件的改善,人们对精神文化的需求更加凸显,文化扶贫成为新时代扶贫工作的重要内容。2018年7月6日,北京市扶贫协作和支援合作文化交流中心在首都图书馆挂牌成立。这是北京市委、市政府深入贯彻落实党的十九大精神,进一步推进全市扶贫协作工作,发挥首都“文化中心”引领作用,促进文化帮扶事业的新举措。首都图书馆通过开展系列文化交流,建设北京对口支援合作文献资源数据,组织开展文化支援公益活

文 化 援 建
开 拓 援 建 地 区 阅 读 新 局 面

动,开展北京对口支援合作专题阅读服务,对提升贫困地区的文化服务水平,弘扬志愿服务精神、净化社会风气都起到积极的推动作用,受到对口帮扶文化交流所在地的群众和各级主管部门的普遍赞誉,打造了首都文化帮扶的品牌。针对贫困地区实际情况开展文化、文化扶贫,是扶贫扶志、扶智相结合的重要内容之一。文化交流中心发挥首都“文化中心”引领作用,着力开展了文化扶贫系列活动,惠及上万名贫困群众,取得了显著成效。首都图书馆积极响应国家号召,精心策划、周密组织,组成文化志愿服务项目工作小组,组织专门文化志愿服务团队,负责各项具体工作的开展和实施。两年来,从北京市民中募集各种图书10多万册捐赠到新疆、河北、内蒙古等贫困地区;组织文化志愿者援建活动20余场,内容包括“童沐书香”讲绘本故事、“青少年经典”导读课、唱诵古诗词等,为当地民众带去优质的阅读资源和阅读体验;为受援地区的各级图书馆工作人员在北京进行业务培训上百人次,有力提升了受援地区文化工作者的专业水平和服务能力;为北京市援建干部办理图书读者卡近400张,为援建干部的阅读、学习提供了便捷的数字化平台;为受援地区提供专题阅读服务,拓展了当地群众的阅读空间,满足了他们的精神文化需求,上万名当地民众从中受益,开展对口帮扶文化交流,惠及全国6个省区市的10个县,成果斐然。

“在项目筹备期间,首都图书馆领导亲自前往目的地进行调研,了解贫困地区群众的实际文化需求,将当地文化建设和首都优秀文化资源巧妙结合,形成切实可行的志愿服务扶贫活动方案。”肖维平说。首都图书馆同时借助文化志愿服务这一成熟的平台,组织、号召北京市公共图书馆文化志愿者的力量,发动社会各界捐赠图书,并带去精彩的阅读推广活动,开拓贫困地区阅读新局面。

2017年4月和9月,首都图书馆向云南开放大学2次捐赠纸质图书共3万余册,通过专属捐赠书库面向全校师生开展流通服务,同时还为云南开放大学全体学生带来了“旧京民俗”专题展览,展现清末民初的北京民俗,共计1.2万人次参观了展览。11月,首都图书馆又向云南开放大学图书馆提供“首都图书馆读者服务卡”600个,用于云南开放大学奖励办学系统内优秀学生登录首都图书馆数字资源库阅读,邀请云南开放大学图书馆管理员到首都图书馆就数字资源建设及使用及图书馆管理进行培训。

2018年8月,首都图书馆组织文化志愿服务团队在新疆和田开展“书香”智“远”、“志”爱“无疆”文化援疆志愿服务公益活动,在和和田地区图书馆开展了文化援疆志愿服务。9月,在国家级贫困县——重庆市云阳县开展以“文化精准扶贫,志愿者在行动”为主题的系列文化帮扶

活动。将“书香首图·书影共读”“青少年经典导读”活动、“互阅书香”图书捐赠等服务,延伸到受援地的乡镇、学校。10月,新疆和田地区以及河北张家口等市县级图书馆馆员进京参加国情专业培训,在志愿服务开展、信息化在图书馆的应用、阅读推广活动等方面进行深入学习交流,为贫困地区图书馆输入先进的发展理念和可持续发展的思路。

“首都图书馆文化志愿服务扶贫工作是建设贫困地区图书馆的一支重要力量,是全民阅读工作向基层发展的途径,更是贯彻精准扶贫的务实之举,同样是图书馆协同发展事业的探索之策。”肖维平表示,首都图书馆将逐步把优质的数据库资源、阅读推广活动、阅读指导培训及文化讲座推送到贫困地区,并在设施配备、资源建设、资源开发、志愿服务等方面开展深入长期合作。

精 准 、 务 实 、 深 入
将 文 化 志 愿 服 务 向 更 深 层 次 发 展

首都图书馆文化志愿者服务,得到社会各界的一致好评。在肖维平看来,首都图书馆的志愿者服务还有非常多的工作可以开拓。比如,结合各分队志愿服务开展情况,进行调研、走访,举办特色的志愿者交流活动,为各分队文化志愿服务项目提供交流展示的平台,并面向社会进行广泛宣传,吸引更多的社会力量参与到公共文化服务事业中。做好分队常态化志愿服务项目建设,以首图平台和模式,在公共图书馆范围内全面推进文化志愿服务工作,使志愿服务工作更上一个台阶,为推广全民阅读、构建和谐社会做出应有的贡献。

而在如何将文化志愿服务向更深层次发展方面,肖维平有更多深层次的思考。“图书馆文化志愿服务工作的开展需要与政府、学校、企业、家庭等各种社会力量、个人进行合作,优化资源,实现双赢。”肖维平说,比如“唱诵国学经典”系列活动,把国学经典写进歌,用唱的方式来学,让孩子体会国学经典的意境和韵律之美。该活动联合海燕出版社、常青藤爸爸(北京)教育科技有限公司共同举办。活动开展一年多来,在活动开展的频次、专业性、规范性等方面都达到了预期的目标。

肖维平认为,让文化志愿服务逐步实现项目化、制度化、标准化、规范化,还应逐步深化对公共图书馆文化志愿服务工作的研究和探索。“加强设置志愿服务项目和志愿服务岗位,并根据具体情况,不断进行项目优化和岗位调整。同时还要畅通文化志愿者招募渠道,充分吸纳各行各业的社会精英、成功人士和具有影响力的社会公众人物参与其中,充分发挥模范带头作用,达到一呼百应的效果。”肖维平说。(李佳霖)



首 图 志 愿 者 之 家 挂 牌



北 京 市 公 共 图 书 馆 文 化 志 愿 服 务 总 队 成 立



“ 互 阅 香 书 ” 现 场



志 愿 者 曹 郁 为 “ 品 阅 香 书 ” 经 典 导 读 服 务



志 愿 者 伊 楠 为 “ 心 阅 影 院 ” 服 务



“ 童 沐 香 书 ” 现 场

首 都 图 书 馆 文 化 志 愿 服 务 模 式 的 探 索

首 都 图 书 馆 文 化 志 愿 服 务 中 心 杨 芳 怀

从2001年开始,首都图书馆开始在多个岗位引入志愿者服务工作。经过近20年的探索,在志愿者制度建设、队伍建设、服务能力提升等方面都进行了很多实践和探索,形成了可供参考和借鉴的经验。

对志愿服务管理工作必须思想上重视,管理上科学。要有专门的机构或人员,负责宣传策划推广志愿服务项目,文化志愿者的招募、技能培训、岗位安排等管理工作,以及与北京市志愿服务联合会、志愿团队、文化志愿者的接洽工作。

创新文化志愿服务的动员方式。志愿者工作本质上是志愿者的动员工作。在组织化动员和社会化动员方面都可以进行创新。比如借助学校团委组织在校学生参加文化志愿服务,目前,首图志愿服务团队80%以上都是在校学生组成的团队。西城区试点开展的志愿家庭行动计划,倡导以家庭为单位加入到文化志愿服务中,这些都是志愿者动员方面的有益尝试。

优化文化志愿服务参与平台。利用公共图书馆四级网络建设系统,实现文化志愿服务对公共图书馆的有效覆盖;统一标准规范,实现全市公共图书馆文化志愿服务规范管理、常态运行;加大支持力度,通过培训、资金支持等方式,激发各级公共图书馆(室)的活力。

改善文化志愿服务项目建设。文化志愿服务项

目的建设应与公共图书馆自身工作相联系,针对社会需求,因地制宜,积极研发符合公共图书馆服务宗旨、彰显公共图书馆服务特色的新颖独特的志愿服务项目,同时项目应与志愿北京的阳光阶梯计划的分级体系相契合。

强化激励保障。定期总结表彰优秀文化志愿服务团队和优秀志愿者,在表彰议程中设置访谈环节等,并将成果收集提炼,转化为下一步的工作思路。研发体现团队或文化志愿服务品牌项目特色的纪念品;提供适量的经济补偿,为有一定资历或服务时长的文化志愿者提供图书馆的特殊文化服务。

建立健全管理制度,提高职业技能。文化志愿服务工作规范化、科学化的管理,要建立必要工作制度,完善服务保障措施。对文化志愿服务各个环节的工作制定一系列行之有效的服务运行管理制度,可以避免文化志愿服务的短效性、随意性和盲目性。

逐渐推进文化志愿服务的标准化建设。标准化建设是确保最佳秩序和保障标准使用,各方获得最大效益的有效手段。在招募、注册、培训等工作中,加强标准化建设,这样既可以激发和保护市民参与文化志愿服务的积极性,又可以保障有需要的民众平等享有文化志愿服务的权益。