

The Theory and Practice of Library Volunteers Service

图书馆志愿者服务的 理论与实践

汪海波 张 燚 ◎著



中国出版集团



世界图书出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆志愿者服务的理论与实践 / 汪海波, 张焱著. —广州: 世界图书出版广东有限公司, 2013. 8

ISBN 978-7-5100-5130-2

I. ①图… II. ①汪… ②张… III. ①图书馆服务—青年志愿者行动—研究—中国 IV. ①G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 211204 号

图书馆志愿者服务的理论与实践

作 者 汪海波 张 焱

策划编辑 胡一婕

责任编辑 杨力军

封面设计 陈 璐

出版发行 世界图书出版广东有限公司

地 址 广州市新港西路大江冲 25 号

印 刷 武汉三新大洋数字出版技术有限公司

规 格 880mm×1230mm 1/32

印 张 4.625

字 数 150 千字

版 次 2013 年 8 月第 1 版 2013 年 8 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5100-5130-2/G·1474

定 价 20.00 元

版权所有, 翻印必究

近年来,随着我国社会经济的发展 and 公民社会的初步孕育,图书馆志愿者服务活动蓬勃兴起,规模逐步扩大,影响日益广泛,越来越多的志愿者走进图书馆,极大推动了我国志愿者服务和图书馆事业的发展。但是从总体上来说,我国图书馆界在志愿者引入、志愿者管理和充分发挥志愿者作用等方面还处于摸索和发展阶段,志愿者服务活动中还存在一些有待解决的问题,例如服务意识不到位、政策法规不健全、管理机制不规范等,这些都制约了图书馆志愿者服务工作的开展。如何改进图书馆志愿者服务工作,提高图书馆志愿者服务水平,促进图书馆志愿服务的可持续发展,这一课题值得图书馆界加以深入探讨和研究。

本书总结我国图书馆志愿者服务基本状况,综合运用文献分析法、定性分析法等研究方法,阐述图书馆志愿者服务的内容、特点和作用,指出我国目前图书馆志愿者服务存在的问题,并对图书馆志愿者服务的可持续发展进行对策分析。通过文献研究和网络调查的方式,调查收集我国公共图书馆和高校图书馆志愿者服务活动的具体案例,分析总结图书馆志愿者服务的具体状况。对美国、日本、加拿大、澳大利亚、新加坡以及我国台湾地区图书馆志愿者服务典型案例进行调查和实证分析,并与我国图书馆志愿者服务活动相比较,提出积极借鉴国外图



图书馆志愿者服务的成功经验，结合国内实际加以创新，促进我国图书馆志愿服务事业发展。

本书分为 8 章。

第 1 章绪论，主要介绍研究背景和意义，国内外研究现状，研究方法和研究内容，指出本文的创新之处。

第 2 章，对图书馆志愿者相关概念进行界定，对志愿者服务相关理论进行阐释。

第 3 章，介绍我国图书馆志愿者服务的内容、特点和作用。

第 4 章，分析我国图书馆志愿者服务存在的问题。

第 5 章，提出我国图书馆志愿者服务发展策略。

第 6 章，通过文献调研和网络调查的方式，收集整理我国图书馆志愿者服务实例，从志愿服务开展时间、志愿者管理部门、志愿者工作内容等方面总结我国图书馆志愿者服务的特点。

第 7 章，对美国、日本、加拿大、澳大利亚、新加坡以及我国台湾地区图书馆志愿者服务典型案例进行调查和实证分析，并与我国图书馆志愿者服务活动相比较，探讨对我国图书馆志愿者服务的有益启示。

第 8 章结语，对全书内容进行总结。

ZHAI YAO

ABSTRACT

In recent years, with the development of China's economy and civil society, the activities of library volunteer service have thrived, whose impact is becoming more and more widespread. More and more volunteers participate in the administration of library, which has greatly promoted our volunteer service and the development of library cause. But in general, the library circle of China is still at the exploratory stage in the introduce, management and role of volunteers, and there are still some problems to be solved in the volunteer service activity, such as the lack of service consciousness, policies and institutions, and management mechanism, which restrict the development of volunteer services. How to promote the management and the sustainable development of library volunteer service, has become the subject that the library should study and solve.

According to the general condition of library volunteer service in China, this paper will use the measures of literature analysis, qualitative analysis and case analysis, explain the content, features and roles of library service, point out the problem of library volunteer service in China, and explore some methods of the sustainable development of library volunteer service. Through the literature research and the network survey, this paper will invest and collect the specific case of library volunteer service activities in China's public library and university library, summarize the basic condition of library volunteer service



in our country. Investing the classical case in United State, Japan, Canada, Australia, Singapore and Taiwan of China, this paper will make compare between them and that of China, and get some inspiration from the successful experiences of foreign countries, in order to promote the development of library volunteer service in China.

This paper is divided into eight parts.

The first part is introduction, which mainly introduces the research background and significance, the research status at home and abroad, the research method and content, and the creativity of this paper.

The second part will introduce the definition of library volunteers and relevant theory about volunteer service.

The third part will introduce the content, characteristics and significance of our country library.

The fourth part will analyze the problems of volunteer service in our country library.

The fifth part will propose the development countermeasure of library volunteer service.

The sixth part will collect the instance of our library volunteer service through literature survey and network survey, and summarize the basic situation of our country library volunteer service from the time, administration department, content and other aspects of volunteer service.

The seventh part will invest the classical case in United State, Japan, Canada, Australia, Singapore and Taiwan of China, make compare between them and that of China, and get some inspirations to promote the development of library volunteer service in China.

The eighth part is the conclusion of the whole paper.

摘 要	1
ABSTRACT	1
第 1 章 绪 论	1
1.1 研究背景和意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	3
1.2 国内外研究现状	4
1.2.1 国外图书馆志愿者服务的研究与实践	4
1.2.2 国内关于图书馆志愿者服务的相关研究	9
1.3 研究方法	17
1.4 研究内容和创新点	18
1.4.1 研究内容	18
1.4.2 创新点	19
第 2 章 图书馆志愿者相关概念和理论	21
2.1 相关概念界定	21
2.1.1 志愿者和志愿者服务	21
2.1.2 图书馆志愿者	23
2.1.3 图书馆志愿者相关概念比较	24



2.2 相关理论阐释	26
2.2.1 公民社会理论	26
2.2.2 社会资本理论	28
2.2.3 马斯洛需求层次理论	29
第3章 我国图书馆志愿者服务概述	33
3.1 图书馆志愿者服务的主要内容	34
3.1.1 日常管理	34
3.1.2 文献资源建设	34
3.1.3 图书馆利用指南	35
3.1.4 特殊服务	35
3.1.5 公益性服务	36
3.1.6 培训和讲座	36
3.1.7 创新性服务	37
3.2 图书馆志愿者服务的特点	38
3.2.1 服务领域不断扩展	38
3.2.2 服务内容更加丰富	38
3.2.3 服务模式不断创新	39
3.2.4 服务管理更加完善	39
3.2.5 服务影响日益增强	40
3.3 图书馆志愿者服务的作用	40
3.3.1 对图书馆的作用	40
3.3.2 对志愿者的作用	43
3.3.3 对社会的作用	45
第4章 我国图书馆志愿者服务存在的问题	47
4.1 缺乏志愿服务意识	47
4.2 缺乏制度保障机制	47
4.3 缺乏稳定合作机制	48



4.4	缺乏专业系统培训	48
4.5	缺乏资源有效利用	49
4.6	缺乏有效激励措施	50
4.7	缺乏评估反馈机制	50
第5章	我国图书馆志愿者服务发展策略	52
5.1	尽快制定《图书馆法》和《志愿服务法》	52
5.2	规范志愿者管理机制	53
5.2.1	建立志愿者管理机制	53
5.2.2	规范志愿者招募程序	53
5.2.3	完善志愿者培训机制	54
5.2.4	加强志愿者激励机制	55
5.3	拓宽志愿者服务领域	56
5.4	创新志愿者服务内容	57
5.5	有效发掘志愿者资源	57
5.5.1	加强图书馆志愿者服务宣传	57
5.5.2	建立志愿者人才资源信息库	58
5.5.3	促进图书馆志愿者资源共享	58
第6章	我国图书馆志愿者服务案例研究	60
6.1	我国图书馆志愿者服务案例调查	60
6.2	我国图书馆志愿者服务案例分析	78
第7章	国外及我国台湾地区图书馆志愿者服务案例研究	80
7.1	美国图书馆志愿者服务案例及启示	80
7.1.1	美国图书馆志愿者服务案例：纽约布鲁克林图书馆	80
7.1.2	对我国图书馆志愿者服务的启示	89
7.2	澳大利亚图书馆志愿者服务案例及启示	90



7.2.1 澳大利亚图书馆志愿者服务案例：澳大利亚国家图书馆	90
7.2.2 对我国图书馆志愿者服务的启示	96
7.3 加拿大图书馆志愿者服务案例及启示	98
7.3.1 加拿大图书馆志愿者服务案例：多伦多图书馆	98
7.3.2 对我国图书馆志愿者服务的启示	103
7.4 日本图书馆志愿者服务案例及启示	105
7.4.1 日本图书馆志愿者服务案例：筑波大学图书馆	105
7.4.2 对我国志愿者服务的启示	108
7.5 新加坡图书馆志愿者服务案例及启示	109
7.5.1 新加坡图书馆志愿者服务案例：新加坡国家图书馆管理局	109
7.5.2 对我国图书馆志愿者服务的启示	114
7.6 我国台湾地区图书馆志愿者服务案例及启示	115
7.6.1 台湾地区图书馆志愿者服务案例：台中图书馆等8所公共图书馆	115
7.6.2 台湾地区图书馆志愿者服务案例：长荣大学等36所大学图书馆	121
7.6.3 对我国图书馆志愿者服务的启示	126
第8章 结 语	129
参考文献	131

第1章 绪论

1.1 研究背景和意义

1.1.1 研究背景

志愿者服务在现代社会中发挥着越来越重要的作用，因而也引起越来越多国内外学者的关注和研究。作为一种源自欧美国家的社会现象和社会公益事业，志愿者服务在西方经历了一百多年的发展，逐步形成了相对完善的运作机制和管理体制，具备了良好的社会声誉和广泛的群众基础，受到社会的普遍关注和各国政府的高度重视，国外学术界对志愿者和志愿者服务的研究也相对比较系统。志愿者服务并非来自中国传统的话语体系，而是从西方引入的概念。志愿者和志愿者服务之所以能在当代中国社会存在和发展，源于现实和理论两方面的需要：一方面，自改革开放之后，中国社会逐渐由组织化社会转向多元化社会，这为志愿者和志愿者服务的出现奠定了现实基础；另一方面，以“仁爱”为中心的儒家传统文化和以“民主、科学、大众”为原则的社会主义文化，也为志愿者和志愿者服务的出现奠定了思想基础。

在现实需要和理论支持的条件下，中国在 20 世纪 80 年代



末期开始出现志愿者和志愿者服务,并随后迅速向规模化和组织化方向发展。伴随着改革开放的不断深入和社会主义市场经济的不断发展,我国的志愿者活动从无到有、从小到大,志愿者服务领域不断扩展,志愿者服务队伍不断壮大,志愿者服务理念广泛传播,志愿者服务社会影响日益扩大,遍布全国的志愿者服务组织网络初步形成,志愿者服务的地方性法规日渐增多,志愿者服务已成为推动社会进步的一种新动力。

一般认为,志愿者服务具备自愿性、社会性、公益性和无偿性等基本特征。志愿者精神是一种利他主义精神,是个人或团体出于自己的自由意愿和兴趣,不以获得金钱和利益为目的,帮助他人和服务社会的一种社会理念,表现为“公益”和“助人”的鲜明特色。同样,作为全民智力开发的基础,图书馆所具有的社会性、公益性和无偿性已在世界图书馆界形成共识。例如,《国际图联关于 WTO 对图书馆影响的声明》指出,“图书馆是一项公共事业,是致力于向公众提供最广泛的信息、知识和思想的独特的社会组织。长期形成的图书馆传统—知识自由、公平平等的使用信息和文化是保证实现图书馆目标的基础。”联合国教科文组织《公共图书馆宣言》指出,“图书馆应该是继承文化、传递信息、扫盲和长期教育战略的基本组成部分。”“公共图书馆原则上应该免费提供服务。”^①公共图书馆精神“实质是保障社会成员获取信息机会的平等,从信息知识角度维护社会公正。”^②图书馆精神是建立在社会信息公平和信息保障制度基础上的一种精神,体现为对所有社会成员提供免费和平等的服务。因而,志愿者精神和图书馆精神都具有深刻的

① 吴建中. 21 世纪图书馆新论 [M]. 上海: 上海科学技术文献出版社. 2003.

② 范并思. 公共图书馆精神的时代辩护 [J]. 中国图书馆学报, 2004, 30 (2): 5—11.



人文精神和人文情怀，都以传承文明、服务公众为己任，都表现出对社会公益事业的高度使命感和热忱的社会责任感，两者性质有诸多不谋而合之处。这意味着，图书馆具有吸引志愿者的客观条件和现实土壤，能够把图书馆精神和志愿者精神相互结合发扬光大。

随着我国市场经济的不断发展，公民社会的初步孕育，志愿事业的蓬勃兴起，越来越多的人参与到图书馆志愿者服务活动中来，为图书馆的建设和发展发挥着重要的作用。

1.1.2 研究意义

当前，志愿者服务作为一种高尚的和一项重要的社会公益事业，已成为公民服务社会和参与社会生活的有效载体，成为社会资源配置和公民道德建设的有效手段，成为构建和谐社会和实现可持续发展的有效途径，在促进社会安定、保障弱势群体、建立新型人际关系等方面发挥了巨大的作用。志愿者已经成为我国社会生活中的一支重要力量，出现在我国政治、经济、文化、教育等各个领域，也使图书馆引入和发展志愿者服务有了良好的契机。

开展图书馆志愿者服务活动既是社会主义精神文明建设的需要，也是图书馆自身发展的需要和对外开放的标志。志愿者服务所具有的公益性，能够彰显图书馆为社会公众服务的宗旨，能够提升图书馆在社会上的形象，能够体现图书馆的综合效益和公益属性，是个人从“小我”走向“大我”、从“封闭”走向“开放”的具体体现；志愿者服务所具有的无偿性，能够弥补当前中国图书馆所面临的经费不足、工作人员短缺、服务质量不高等诸多问题；图书馆也可以成为热心社会公益事业的志愿者施展才能的合适的平台，帮助其实现个人终身学习、提升自身



素质、完善自我价值的目的。正是因为能够实现图书馆和志愿者的“双赢”，在图书馆中引入志愿者来“参助”图书馆的自身发展，才能够在许多图书馆得以推行，并迅速成为近 20 年来中国兴起的社会力量“参助”图书馆事业的新模式之一^①。因此，图书馆应积极鼓励社会公众参与志愿服务，并积极而努力地完善志愿服务的各项机制，让志愿者保持参与图书馆服务的热情和动力。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 国外图书馆志愿者服务的研究与实践

早在 19 世纪初，志愿者服务便在西方国家出现。它最早渊源于宗教性的慈善服务，主要由教会首先推动，宗教信仰规定教徒有责任救助贫困、保护孤儿、帮助老弱病残和残疾人等。19 世纪末 20 世纪初，欧美各国政府对公共政策和社会福利日益重视，先后通过了一系列有关社会保障方面的法律法规，需要动员和征募大批的志愿者投身于各项社会服务工作之中，于是这些国家纷纷对其政策进行了调整，采取各种措施鼓励开展志愿者服务活动，志愿者事业也逐渐得到了进一步的发展。^② 第二次世界大战以后，随着现代民主思想的发展和公民社会理念的日益成熟，以公益服务为主要活动方式、以志愿参与为特征的非营利组织大量涌现，逐渐拥有广泛的群众基础，形成良好的

① 王子舟. 伟大的力量来自于哪里——解读社会力量办馆助馆 [J]. 中国图书馆学报, 2010, 36 (5): 26—33.

② 丁元竹. 志愿精神在中国 [M]. 联合国志愿人员组织—联合国开发计划署, 1999: 93.



社会声誉,而且也在发展之中得到了进一步的规范和完善。从志愿者服务的整体规模和社会效益来看,国外志愿者服务已经形成了比较系统完整的志愿者管理体制和运作机制,已逐渐步入组织化、规范化和制度化的轨道,整个社会已形成普遍的志愿服务意识,参加志愿服务活动已成为广大社会公众的自觉行动。

20世纪70年代,国外图书馆界的志愿者活动已经开展的十分频繁。美国《图书馆杂志》(Library Journal)中常常刊登图书馆志愿者服务活动的相关报道,如美国纽约市皇后区图书馆社区分馆引入志愿者帮助其开展日常运行工作,^①俄克拉何马州塔尔萨市中心图书馆、斯坦福大学图书馆等依靠志愿者开展扫盲项目。^②1971年美国图书馆学会在其会刊《美国图书馆》(American Libraries)上发表了《图书馆使用志愿者指引》(Guidelines for using volunteers in libraries),^③提出了图书馆志愿者管理的17项原则,包括安排图书馆工作人员来协调志愿者;志愿者应被安排从事与本人才能、经验、技能和兴趣相一致的工作;对志愿者所要从事的工作进行详细的书面描述;可以由图书馆报销与工作相关的必要的费用等等。这个指引虽然仅有2页,后来作为一个单独的小册子分发,但提出的这些原则至今仍然被美国图书馆界所沿用。很多国外学者也从多方面进行了图书馆志愿者活动的研究。就笔者所收集的资料来看,主要包括了以下两个方面的内容。

① Queens, N. Y. Volunteers Run Library/Community [J]. *Library Journal*, 1977: 539.

② Volunteers; Saving Libraries; Running Literacy Programs [J]. *Library Journal*, 1976: 1168.

③ Guidelines for using volunteers in libraries [J]. *American Libraries*, 1971, 2 (4): 407-408.



(1) 图书馆志愿者管理机制的研究

McCune 和 Nelson^①介绍了在学校和专业图书馆如何制定志愿者服务计划; Reed^②讨论了图书馆志愿者的招募、培训、开发和评估、志愿者的自我认识以及对志愿者的挑战,强调塑造公众舆论、确保资金和志愿者宣传的重要性; Driggers 和 Dumas^③系统研究了图书馆志愿者管理的方法和流程,包括志愿者招募、培训及发展、奖励和嘉奖、志愿者规则、志愿者档案保存等内容; Childress^④探讨了如何对轻罪者在图书馆提供社区志愿服务进行管理的方法; Snyder^⑤介绍了学校图书馆如何招募和培训家长担任志愿者。纽约萨福克郡公共图书馆关于志愿者使用的一项调查显示,一些图书馆员认为志愿者管理存在一些问题,如志愿者难以控制和信任;志愿者服务时间不固定;志愿者与馆员不易区分。^⑥

(2) 各类志愿者(青少年、老年和学生)参与图书馆志愿者活动的探讨

Caywood^⑦探讨了青少年作为志愿者参与学校和图书馆活

① Bonnie F. McCune and Charlezine Nelson. *Recruiting and Managing Volunteers in Libraries: A How-To-Do-It Manual* [M]. New York: Neal-Schuman Publishers, 1995.

② Reed, Sally Gardner. *Library Volunteers-Worth the Effort!: A Program Manager's Guide* [M]. Jefferson, NC: McFarland & Co., 1994.

③ Preston Driggers, Eileen Dumas, *Managing Library Volunteers* [M], Second Edition, Chicago, IL: American Library Association, Chicago, IL: American Library Association, 2011.

④ Cheryl P. Childress, Community service volunteer: boon or bane? [J]. *Library Journal*, 1989: 137-138.

⑤ Beth Snyder, Recruiting Library Volunteers [J], *Library Media Connection*, 2009 (8/9): 22-23.

⑥ Volunteer, saving library; running literacy programs [J]. *Library Journal*, 1976: 1126.

⑦ Caywood, Carolyn. *Youth Participation in School and Public Libraries: It Works* [M]. Chicago: American Library Association, 1995.



动的工作机制；Anthony^①以奥克兰公共图书馆（OPL）志愿者为研究对象，调查了青少年志愿者（Young Adult Volunteers）的参与动机、从事志愿活动时间和所占比例，提出发展图书馆青少年志愿者的对策；Tikam^②采用调查和访谈法，研究了112名学生志愿者参加印度孟买大学图书馆志愿服务计划的收获和期望，这是介绍印度大学图书馆志愿服务成果的第一篇论文；Carolyn Bourke^③介绍了澳大利亚费尔菲尔德市图书馆招募、培训和管理老年志愿者的做法，认为图书馆应给予志愿者足够的关注和奖励，以发挥志愿者的潜能。

国外图书馆界在实际工作中也都普遍引入了志愿者，志愿者服务已经成为世界各国图书馆服务的一大特色。

（1）美国

20世纪70年代起，美国公共图书馆已广泛使用志愿者用来替代图书馆员的部分工作。1977年美国俄克拉何马县图书馆系统497名志愿者提供了22503个小时的志愿服务，相当于10.82个全职雇员的工作。^④而在2007至2008财政年度，美国洛杉矶郡公共图书馆共有2177个志愿者，全年提供117538个小时的志愿服务，相当于120个半职人员的工时。^⑤

（2）英国

2002年，英国公共图书馆中有85%的图书馆（除伦敦以

① Bernier, Anthony. Young Adult Volunteering in Public Libraries: Managerial Implications [J]. *Library Leadership & Management*, 2009, 23 (3): 133-139.

② Madhuri Tikam, Library volunteerism outcomes: what student volunteers expect [J]. *Library Management*, 2011, 32 (8/9): 552-564.

③ Carolyn Bourke, Working with Older Volunteers: Opportunities and Potential [J]. *Australasian Public Libraries and Information Services* 2009, 22 (4): 181-183.

④ 22500 volunteer hours [J]. *Library Journal*, 1978: 2159.

⑤ 方家忠. 美国洛杉矶郡公共图书馆的组织、管理和服务 [J]. 图书馆杂志, 2010 (8): 61—67, 43.