

Public Library Volunteer Service Practices and Reflections —— A Case Study of Sanya City Library

Yan Li

Sanya City Library, Sanya, Hainan, 572000, China

Abstract

As a cornerstone of modern civilized society, volunteer service plays a pivotal role in driving social progress and fostering social harmony. Serving as both a vital hub for cultural dissemination and a frontline platform for spiritual civilization development, public libraries hold irreplaceable strategic value within the volunteer service system. In recent years, with the widespread enhancement of civic social responsibility awareness, volunteer services have flourished. By actively leveraging their cultural leadership through diversified service platforms, innovative volunteer models, and improved incentive mechanisms, public libraries have not only significantly enhanced volunteer service quality but also established replicable and scalable exemplary models for society. These efforts have profoundly influenced the institutionalization and standardization of volunteer service development.

Keywords

Public library; Volunteer service; Practice

公共图书馆志愿服务实践与思考——以三亚市图书馆为例

李彦

三亚市图书馆, 中国·海南 三亚 572000

摘要

志愿服务作为现代文明社会的重要基石,在推动社会进步、促进社会和谐方面发挥着关键性作用。作为文化传播的重要枢纽和精神文明建设的前沿阵地,公共图书馆在志愿服务体系中具有不可替代的战略价值。近年来,随着公民社会责任意识的普遍提升,志愿服务事业蓬勃发展,公共图书馆积极发挥文化引领作用,通过构建多元化服务平台、创新志愿服务模式、完善激励机制等措施,不仅有效提升了志愿服务质量,更为全社会树立了可复制、可推广的示范样板,对推动志愿服务制度化、规范化发展产生了深远影响。

关键词

公共图书馆; 志愿服务; 实践

1 研究背景

根据2018年施行的《中华人民共和国公共图书馆法》第四章第四十六条规定“国家鼓励公民参与公共图书馆志愿服务,县级以上人民政府文化主管部门应当对公共图书馆志愿服务给予必要的指导和支持。”

2024年4月,中共中央办公厅、国务院办公厅正式印发《关于健全新时代志愿服务体系的意见》(以下简称《意见》),对志愿服务的发展进行了全面规划与统筹指导。《意见》明确,到2035年,基本形成系统完备、科学规范、协同高效的志愿服务制度和工作体系,志愿服务成为社会主义文化强国的重要标志。

2024年7月,中华人民共和国文化和旅游部《图书馆

志愿服务管理指南》(WH/T101-2024)正式对外公布,这是我国首个专门针对图书馆志愿服务工作的行业标准。该指南的出台标志着我国图书馆志愿服务迈进了标准化、规范化发展的新阶段。

2 三亚市图书馆志愿服务概述

三亚市图书馆志愿者服务队成立于2013年,常年面向社会招募志愿者参与图书馆志愿服务。三亚市图书馆志愿服务体系采用分层服务模式,通过基础服务和专业服务的双轨并行,构建了立体化的文化志愿服务网络,既保证了服务的广泛覆盖,又满足了不同群体的深度文化需求。2022年,三亚市图书馆被全国妇联宣传部、中央宣传部志愿服务促进中心授予“全国文明实践巾帼志愿阳光站”称号。

3 三亚市图书馆志愿服务实践

3.1 服务管理规范化

2018年,三亚市图书馆以公共文化服务体系建设和契

【作者简介】李彦(1986-),女,黎族,中国海南人,本科,助理馆员,从事志愿服务、阅读推广研究。

机，制定了《三亚市图书馆文化志愿者管理办法》，标志着志愿者队伍建设进入规范化、制度化新阶段。该管理办法的出台，不仅填补了当地文化志愿服务制度空白，更通过建立完善的招募、培训、服务、保障机制，为打造专业化文化志愿服务品牌奠定了制度基础，对推动全民阅读、提升公共文化服务效能具有重要意义。

3.2 服务内容多元化

近年来，三亚市图书馆志愿服务事业蓬勃发展，逐步实现了从基础性服务向专业化服务的转型升级，呈现出多元化、专业化的发展态势。这一转变主要体现在服务内容的拓展和服务模式的创新两个方面。在传统服务领域，图书馆持续深化基础服务项目，包括新书推介、便民咨询、助残帮扶等常规性工作，同时加强对分馆及城市书房的运营管理，确保基础服务品质稳步提升。在特色服务方面，图书馆积极拓展专业服务领域，重点打造了阅读活动策划、亲子阅读指导、数字阅读推广等特色项目，为读者提供更加专业、多元的文化服务。为保障服务质量，图书馆建立了科学的人才管理机制。通过设置活动主持、展览讲解、摄影摄像、文案策划等专业岗位，并依据志愿者的个人专长进行岗位匹配，实现了“人尽其才、才尽其用”的配置目标。

3.3 服务对象精准化

(1) 三亚市图书馆针对三亚“候鸟城市”季节性特征，创新推出“暖冬智慧助老”计划，精准服务冬季激增的三亚“候鸟式”养老群体。该馆开展的“天涯夕阳红”系列活动，通过老年人数字技能培训项目，采用志愿者配对分级教学模式，每名志愿与2-3位老年读者固定结对，对零基础学员实施“一对一”深度辅导，在教学过程中，志愿者不仅为老年读者进行详细的实操演示和答疑，还会根据老年人学习进度和学习能力的差异，动态调整帮扶模式，建立长效跟踪机制，确保每位老年读者掌握视频通话、新闻浏览、电子书报阅读等数字技能，让老年读者享受网络生活带来的便捷与快乐。为提升服务温度，图书馆特别招募海南高校异地大学生志愿者，组建方言服务小组，有效解决了本地老年读者的语言沟通障碍。这种“技术帮扶+情感关怀”的双重服务模式，既突破了数字鸿沟，又让来自天南海北的异地养老群体感受到“此心安处是吾乡”的城市温情，充分彰显了志愿服务的人文价值。

(2) 为缩小城乡阅读差距，有效解决农村留守儿童和特殊群体阅读资源匮乏的问题，三亚市图书馆充分发挥自身资源优势，通过延伸志愿服务内容，构建了“四位一体”的文化精准帮扶模式，切实保障留守儿童和特殊儿童群体的平等阅读权益。一是组建专业志愿团队定期深入农村及福利院，针对特殊儿童群体缺乏有效阅读指导的现状，实施分级阅读计划。根据儿童不同年龄段的认知特点，制定科学书单并配送包含适龄读物、文具和读书笔记的“书香礼包”。二是结合留守儿童心理特征，志愿者们精心设计绘本共读、主

题故事会等互动活动，有效激发阅读兴趣，培养良好阅读习惯，为孩子们点亮了知识海洋中的明灯。三是通过数字教育资源放映、VR科普体验等现代化手段，拓展儿童知识视野。不仅搭建起文化机构与特殊群体的沟通桥梁，更使志愿服务成为传递社会关爱的有效载体，真正实现了“书香润心、文化育人”的服务效果。

3.4 服务项目品牌化

(1) 作为三亚市图书馆重点培育的志愿服务品牌，“鹿图故事领读人”项目采用“人才培养-服务实施-品牌塑造”的运作模式，实现了志愿服务与阅读推广的深度融合。

在人才培养方面，项目通过建立了标准化培养体系，打造高素质的专业服务队伍。首先，面向社会公开招聘热爱阅读、擅长表达的志愿者，并提供包含儿童发展心理学、绘本讲读技巧、活动策划与执行等专业课程。其次，通过系统培训及实践考核，合格者可获得“阅读推广人”资格证书。在服务实施环节，项目采取“1+N”模式，持证志愿者以市图书馆总馆为核心，辐射全市社区分馆及多所中小学校，常态化开展亲子共读时光、传统文化故事会、主题读书沙龙等特色活动。据统计，项目开展至今已累计举办活动1280场，服务读者超过7.3万人次，活动满意度持续保持98%以上。这种“专业培训+实践服务”的创新模式实现了多方共赢：既为志愿者搭建了能力提升和实现自我价值的平台，又有效扩大了阅读推广的覆盖面，激发了市民的阅读热情，引导更多的人加入志愿服务队伍。当前，“鹿图故事领读人”已成为推动三亚市全民阅读的重要力量。未来，项目将积极探索“阅读+非遗”“阅读+研学”跨界融合模式，持续深化全民阅读推广成效，为建设“书香三亚”提供持续动能。

在文旅融合发展战略背景下，三亚市图书馆充分发挥志愿服务在公共文化服务中的桥梁作用，构建了“图书馆+景区”的文旅志愿服务模式。通过打造“文化志愿行 传递书香情”“好书同游 悦读同享”等特色志愿服务品牌项目，组织了一支专业化的文化志愿者队伍深入三亚各大景区开展服务。志愿者们不仅现场指导游客通过手机扫码获取电子图书资源，体验数字化阅读的便捷性，还积极引导游客关注图书馆微信公众号，获取融合视听功能的“数字文旅手绘三亚”数据库资源。这份“云游”指南整合了三亚丰富的旅游景点、独特的人文风貌、特色美食及新型阅读空间等多元信息，既满足了游客“智慧阅三亚”的文化需求，又实现了“智慧游三亚”的旅游体验。这种以志愿服务为纽带、以数字技术为支撑的文旅融合新模式，不仅丰富了景区的文化内涵，提升了游客的文化体验，更为海南自由贸易港建设注入了独特的文化活力，展现了志愿服务在推动文旅高质量发展中的重要作用。

(3) 为深入贯彻落实素质教育理念，丰富青少年课外实践活动，三亚市图书馆积极打造“小小图书管理员”志愿服务品牌。该项目以提升青少年社会实践能力、培育团队协