

人性化服务在公共图书馆管理中的应用分析

——以大庆市图书馆为例

孟令博

(大庆市图书馆 黑龙江 大庆 163318)

[摘要] 以人为本,考虑读者的实际需求是确保公共图书馆有序发展的前提,“读者为本 服务至上”图书馆人性化服务是一种以人为本的服务理念和方式。本篇文章介绍了图书馆人性化服务的内涵,对公共图书馆日常工作中人性化服务的概念和方式进行了深度剖析,分析了人性化服务的必要性,提出了人性化服务的具体措施和建议阐述了如何在公共图书馆的管理中更加全面的体现“人性化”。

[关键词] 公共图书馆;以人为本;人性化服务;管理

引言

公共图书馆是由政府税收来支持的为市民服务的图书馆。公共图书馆有义务为全社会各阶层所有的普通居民,提供包括通俗读物、期刊杂志和参考书籍,公共信息、互联网的连接及图书馆教育。收集与当地地方特色有关的书籍和资讯,并提供社区活动的场所。具有收纳、管理、流动等一系列功能,其藏书丰富,满足不同人民的需求。公共图书馆秉承“以人为本 服务至上”的服务理念进行管理,是当今社会刚需。在公共图书馆在日常服务及管理中应充分考虑并真正做到“人性化服务”的切实落实,才是公共图书馆存在的意义。大庆市图书馆积极推动人性化服务管理举措,各个部门相互配合协调,已经取得了阶段性的成果,在管理体系上很好的体现了开放性以及普及性,切实做到了为人民服务。

一、公共图书馆管理中人性化服务的理念

1.1 公共图书馆人性化服务的内涵和意义

“人性化服务”的核心理念就是以人为根本。从人性的角度出发,立足于社会各阶层读者的实际所需,以满足大多数读者的实际需求为日常工作发展目标,展现对读者的实际关爱程度,从而实现图书馆读者服务工作的实际价值。

图书馆推行“人性化的服务”后会使得广大市民更乐于在图书馆中阅读、查找所需资料信息,从而使图书馆进一步实现它的存在价值。让图书馆的每个角落都充斥着人情味,每个员工都热心服务于读者,每个设计都彰显人文关怀,就会让读者切实体验到人性化服务。图书馆工作人员都认真把人性化服务理念贯彻到底,会使图书馆稳定发展,日益兴盛。

在图书馆管理中倡导以人为本,具体体现在图书馆的服务上,要考虑读者的实际需求,在读者服务工作中从“人性化”角度出发去进行管理,让广大读者在被关心和被尊重的氛围中愉快吸取知识,让管理人员体验到“赠人玫瑰 手有余香”的服务乐趣,双方达到共赢,实现自我价值。

1.2 人性化服务的必要性和重要性

公共图书馆始终推行“以人为本 服务至上”理念,由此可知:人,是一切服务的根本。目前,读者在获得自身所需信息资源的同时,也同样会在意这一过程中所体验到的直观感受。人性化服务作为新进的服务模式,能够为社会各阶层读者带来全面丰富的内心感受。图书馆管理实行人性化服务,很好的满足了读者这一方面的需求。所以公共图书馆读者服务工作的各个环节都要切实做到“以人为本”,让读者在阅读的同时获得心灵的满足和精神的慰藉,只有这样才能深刻体会到公共图书馆读者服务工作的中心思想和文化精髓,进而发扬良好的社会风气,推动公共文化服务体系大发展。

二、公共图书馆管理方式的人性化

2.1 实现总分馆管理体系建设延伸服务网络

推行总分馆式的服务体系是公共图书馆建设的目标,能有效推动社会文化服务工作的有效传播。大庆市图书馆持续强化总分馆服务体系的建设,有效实现资源共享,使得图书馆的服务水平更加平均和标准,以便更好服务于社会各阶层读者。各馆实行统

一化管理,能充分体现群众的力量,对塑造图书馆的形象以及城市形象具有重要意义。

2.2 实现馆际互借和文献传递进行文献资源共享

馆际互借是馆与馆之间在具有互借协议的前提下借阅图书;文献传递是利用文献传递平台为读者提供我馆没有的文献。为了迎合广大市民的阅读爱好,更好实现图书的共享,大庆市图书馆不断加强馆际互借与文献传递服务,与黑龙江各个市区的图书馆及本地区其他图书馆等共同合作为人民提供图书。文献资源共享的类型有网络文献资源共享和纸质文献资源共享两种。网络资源共享是指线上进行上网查阅,利用电子网络获得信息。纸质文献共享是线下借阅有关文献,查阅书籍资料获得信息。资源共享大大节约了经济成本。各个图书馆在合作之后,会实行统一管理规划,把需要的采买的书籍汇总,根据实际情况划分给各大图书馆进行采买,有效避免了重复采购造成的成本浪费。

2.3 合理分配岗位,促进馆员的自我提高

岗位的安排要考虑馆员的能力和性格特点是否和岗位性质符合,确保每个人的才华都有用武之地。要对馆员的大致背景、情感态度以及价值取向有一定的了解;定期组织培训,使馆员的知识技能不断提高,鼓励人员交流学习,不断深造;设定馆员学习资料,对人员进行备案,把个人的情况、长期发展规划与图书馆的今后目标联系在一起,从而保证馆中信息与个体所需相吻合;完善考核机制,根据考核中的目标评估馆员的价值,目标的选择要从员工的爱好以及能力出发,结合工作上的标准要求,使工作人员水平提高的同时为图书馆贡献一份力。

2.4 推崇民主管理,营造轻松的工作氛围

加强上下级的交流,在重要事物上吸取每个员工的意见,通过在某处增加意见本或找人谈话等活动使每个工作人员都能畅所欲言;要不定期的举办团建活动,加强凝聚力的同时使员工放松;通过一岗两人或轮岗制等方法给工作较多的馆员减压减负,防止超负荷的工作影响效率;完善晋升激励机制,定期举办表彰大会等活动,针对那些对图书馆做出贡献的员工要及时表扬。

结束语

公共图书馆担负着为社会各阶层读者提供信息的社会文化服务使命,具有服务功能。在公共图书馆的日常服务及管理工作中务必贯彻“以人为本”的原则,倡导为人民服务。大庆市图书馆持续强化管理水平,要渐渐形成以市图书馆主干,县图书馆以及社区图书馆为枝叶的整体统一的图书馆服务体系。管理时要从人文角度出发,考虑人的需求,提供人性化服务,在源头上促进图书馆的有序运作,确保公共图书馆的设立真正具有意义。

参考文献

- [1] 兰秀平.公共图书馆读者服务工作人性化管理探究[J].才智,2018(18):230.
- [2] 朱翠柳.公共图书馆管理如何创新管理模式思考[J].价值工程,2018,37(29):47-48.
- [3] 蒋香林.公共图书馆管理与服务创新探讨[J].行政事业资产与财务,2018(22):91-92.