

县级公共图书馆的服务创新和实践研究

庞凡

安徽省合肥市长丰县图书馆

[摘要]讲述了长丰县图书馆在中国特色社会主义新时代的背景下始终以为读者提供服务价值为重要突破口,坚持通过优化读者服务方式和创新特色服务,取得了良好效果。

[关键词]县级公共图书馆服务创新

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.10.1940

随着公共文化信息资源建设共享服务工程逐步在全国各地系统的启动建设的完成,在中国数字图书馆图书业务的进一步飞速向前发展进程中,公共图书馆建设的整体工作方式正在随之发生更深刻巨大的历史性变化。

一、坚持阵地服务狠抓内部管理

阵地服务工作是当前图书馆对外服务窗口工作任务的一块重中之重,对积极塑造图书馆形象也至关重要。阵地的服务与质量程度的高低,既能反映着本馆职工整体的思想业务素质,又直接反映着本馆职工队伍的文化精神面貌,还能够反映出图书馆工作的综合管理能力水平高低等,是一项反映优秀图书馆服务水平的基本综合素质指标,实际上提供优质读者服务是又一个现代化过程,它同时既是积极塑造现代图书馆形象的自觉过程,又同样是努力巩固并强化传统图书馆形象成果的内在过程。

1.1要树立读者至上以人为本的社会服务理念思想,培养自身良好全面的服务职业道德素质

全馆人员和其他各个经营管理部门,首先我们一定要牢固树立切实牢固树立全心全意竭诚努力为中国青年读者们服务为好的办学理念思想。在此思想理论基础前提下还需要重新建立起来一套关于新发展时期中的社会图书馆学服务管理工作的思想理念,着眼于促进图书流通服务及管理机制创新。近年来,合肥市长丰县图书馆分别从完善图书硬件环境的建设各方面配套入手,服务功能窗口内统一都安装使用了中央,冬暖夏凉舒适;读者服务及管理均全面的实现服务自动化,信息及时查询和网络化,方便准确而高效快捷;总之我们在努力专注于能为广大青年读者所提供与创造出来的那样一个环境安静整洁优美温馨舒适的现代公共的阅读学习及科研工作学习环境。

1.2要带好馆员队伍,发扬吃苦耐劳精神,提高岗位技能,搞好馆员服务工作

长丰县图书馆充分的注重并调动了馆员自身的知识创新与积极性,建立一支既有专业素质要求很高、能力培养锻炼

极强、有大量管理实务经验知识积累的各类优质岗位专业技术人员队伍,也是我们目前应该克服的十分艰巨的困难,面对的而又是一项现实紧迫任务。长丰县图书馆通过开展认真开展好对馆员及各分馆馆员政治理想情操的思想教育,树立为读者搞好服务的理念,多做实事好事,为推进城市精神文明建设积极去做贡献;开展并切实通过做好读者职业道德观念的教育,树立提供给全体读者满意的文化服务,读者第一的宗旨意识观念;同时也通过强化工作人员职业纪律意识进行教育,增强广大从业人员自身遵纪守法的观念。面对人类当今科学社会生活日新月异地变化的发展态势,和科学高速地发展,面对世界现代社会各种现代科学技术知识,信息资料不断地更新,要在实践中更加自觉努力,运用科学的精神克服各种传统思维定式,去学习主动地认识、接受与理解,并运用好它,以一个更科学的学习求知心态来学习新鲜的事物,并善于在实践工作中加以分析、辨别,去伪存真,去粗求精。

1.3切实抓好目标管理,以工作制度规范化运作管理保障,逐渐实现促进了管理创新体制的制度化,业务工作的规范化,人员管理智能化

合肥市长丰县图书馆市民热线工程先后成立至今以来共建立、完善健全完善和持续完善和实施完善了共30余项的热线制度,确保并实现了市民热线制度安全、优质、高效与便捷全方位地并持续地做好了热线读者管理与社会服务及群众工作,取得了明显与良好的工作服务效果。分期分批针对性的定期对全本馆计算机工作业务人员系统有效地定期进行有关现代办公计算机文化知识技能应用和文书写作方面技能知识运用的专项综合业务培训或考核鉴定;并提倡或指导其他专业人员提供多方面对本企业人员解决有关各类综合业务疑难问题时的提供出谋意见与分析献策等服务;从而进一步提高与培养了相关部门专业人员队伍内的整体业务素质,稳步提高管理水平和行政管理和服务流程规范化水平。

二、树立起大市场意识,改变了过去坐等服务市场的落

后局面，积极而主动地走向商业社会

2.1 打造文旅融合新模式

当前，在文旅融合深入推进的历史契机下，长丰县图书馆依托丰富馆藏资源、特色乡镇景点优势，积极探索文化旅游融合发展的新举措、新载体，并结合近年来研学游逐渐兴起的大趋势，长丰县图书馆在县内的企业和景点合作，建立图书馆流动服务点，打造文旅融合新模式，打造15分钟阅读圈，一是图书供给的方式已经开始逐渐由原来全封闭型被动阅读形式逐渐走向主动阅读转变为全开放型，拓展与扩大延伸了数字图书信息服务的功能领域。二是进一步大大的提高了图书纸质文献流通，原来在书架本上的有相当一些内容是在过去十几年已经较少得没有人了可再问津，但相对经济价值的一般来说又相对是价格较高一贵些的一些纸质图书内容资料（主要是社科类）却一下子就被复活了许多起来。三是进一步地扩大了读者群。

2.2 图书、信息下乡

长丰县随着县委、县政府提出大力建设全县科技兴县现代经济文化新农村镇战略，促进当地区域农业结构深度升级调整的经济活动的正常持续地发展，对提升农民科技知识需求水平和农民技术信息市场网络的规范化建设需求更加地迫切。县图书馆和各乡镇分馆加强联动，对乡镇分馆进行业务指导和图书调配工作，指导开展全面阅读推广活动。为乡镇文化站、农家书屋、流动服务点及时、高效配送图书，加大图书更新和图书流转速度，提高图书利用率；进一步加强业务指导，组织动员文化站、农家书屋等创新活动形式，开展阅读推广活动，强化县级图书馆与乡镇分馆等活动的联动性，深入与学校间的合作，扩大结对共建的广度与深度，助力县级图书馆总分馆制建设和公共文化服务体系的完善。

2.3 送书上门

长丰县图书馆为了方便群众阅读，还开展了送书上门业务，一是一些家中和离单位学校图书馆的距离稍微较近偏远一点地区的，借还书籍寄还期刊杂志都不甚方便的企事业单位集体人群读者对象；二是针对家庭弱势人群。开展送书上门活动是为了切实地满足广大该类型读者群；同时也是为了进一步扩大与巩固图书馆读者队伍。三是因为图书馆能获得社会效益、文化成果，图书馆的社会学术环境影响也获得大幅度的提升。

三、加大对外宣传促销力度，营造校园图书馆氛围，增强了社会读者的图书馆意识

图书馆所有工作服务人员要真想达到或真正地做到把图书馆办在人民群众身边，办到生活中去。就更要必须特别注意和加大各种社会科普宣传知识活动普及力度，向广大读者进行大力地普及与学习有关图书馆知识，宣传建设好文明图书馆，扩大社会对图书馆的宣传影响，提高宣传好文明图书馆的知名度。也可以借此机会让更多的普通小读者了解认识一下图书馆，真正走进到图书馆，利用好图书馆，达到了以提高图书馆知识技能为我们广大的读者们学习服务，为推进全国各地两个小文明建设的整体建设而提供知识服务的保障工作的一个重要目的。

近几年来，长丰县图书馆充分利用新闻媒介，自控传播媒体，读者参与活动，馆务公开栏等宣传途径，进行全方位宣传。首先目的是扩大宣传馆藏，通过宣传，把图书馆收藏的好书家底敞亮呈现给读者，既是可以为人找书宣传，加快纸质文献对外传递交流的传播速度，又是可以借助为书找人宣传，使原来一些暂时搁浅、闲置了的纸质好书能重新再派上用场。还积极与各校图书馆加强联动，资源共享，服务小读者。

四、总结

创新科技服务形式是推动图书馆工作者不断增强提高技术服务的能力服务水平的一条重要服务手段，长丰县图书馆是在沿着健康协调发展的科学道路，在自身不断壮大发展的科技创新的服务和实践领域中，努力探索发展适合我们自己事业发展实际的有效工作方式，取得明显的良好的社会效益，只有坚持不断地做到解放思想、更新科技观念、强化质量管理、创新技术服务，提高科学技术服务方式的层次、质量、效率，才能推动图书馆事业建设更高速健康发展。

参考文献

[1]黄俊贵.公共图书馆的服务原则及其实践[J].中国图书馆学报,2006,32(6):7.

[2]王黎.数字时代县级公共图书馆建设与服务[M].吉林摄影出版社,2012.

[3]解爱林,于艳艳.县级公共图书馆免费开放的实践与思考[J].城市建设理论研究:电子版,2012(18).

[4]张健.论网络环境下县级公共图书馆读者服务工作创新[J].数码设计,2020,9(2):1.

[5]苏福,柯平.公共图书馆服务社会化的探索与实践研究[J].图书馆论坛,2017,37(9):7.