

公共图书馆读者服务效能的提升路径研究

张建勋

(新乡市图书馆 河南 新乡 453000)

[摘要]图书馆管理模式在时代发展的背景下,正在不断趋于完善化和制度化。但是,在具体的管理过程中,由于管理观念等因素的影响,图书资源不仅没有得到合理的应用,服务质量也没有得到明显的提高。因此,为了提高图书馆管理与读者服务的质量,本文通过对图书资源的合理配置加强了对图书馆管理模式的创新,对提高图书馆管理与读者服务的措施进行了分析。

[关键词]图书馆管理;读者服务;提升研究

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2020.05.510

1 引言

文化是中华民族发展的灵魂,加强文化的引领作用,可以有效提升公民的思想觉悟和爱国情怀,可以有效提升公民的文化自觉、文化自信,高度的文化自信是中华民族伟大复兴的基础和保障。党的十九大报告中提出:“满足人民对美好生活的期待,就必须提供丰富的精神食粮,完善公共文化服务体系,丰富群众性文化活动。”作为公益文化服务的公共图书馆,在社会主义建设进入新时代和在决战小康社会的今天,在文化建设中起着关键性的作用。网络时代的到来,对传统的图书馆服务产生了较大的冲击,这就要求公共图书馆服务必须紧跟时代的脉搏,顺应读者的需求,加快服务读者业务的转型和升级,有效提升公共图书馆的服务效能,最大限度地实现图书馆的文化服务价值,满足公民对文化的需求。

2 图书馆对读者服务的主要体现

2.1 服务对象更加全面

“每个人有书”是阮冈纳赞图书馆五定律之一,该定律要求图书馆的大门应向所有人敞开,每个人都有权利利用图书馆中的资源。但是,随着我国经济和科学技术的发展,特别是信息技术的发展在很大程度上改变了人们的生活方式、工作方式以及阅读方式,在这种大环境的影响下一部分人通过传统的图书馆服务很难有效地参与到图书馆阅读中。而图书馆自动化下的读者服务,通过构建相应的网络平台,为没有时间去图书馆的人们提供了便捷,读者通过智能登录图书馆网络平台能够对自己想看的图书进行浏览,这一方面使图书馆读者服务的范围得到了进一步扩大,另一方面也使图书馆读者服务更加适应时代发展的要求。

2.2 服务方式多样化

面对面人工服务是最为常见的传统图书馆读者服务形式,然而对于现代信息化社会的要求,这种服务形式根本无法充分满足。而以互联网技术为基础的图书馆自动化则形成了一套完善的智能化服务体系,这样读者在享受图书馆读者服务时就可以突破时间和空间的限制。例如,利用相应的网络平台对图书馆图书的续借进行查询,还可以借助相应的智能服务设备为读者提供自助借还书等等。通过互联网信息技术和智能化设备的应用,可以使图书馆传统的被动服务向主动服务转变,这不仅能够节约读者大量的时间和精力,并且还能够有效地提高图书馆的服务质量和读者满意度。

2.3 服务更加高效

传统图书馆通过建设自动化系统能够使工作人员的工作效率得到有效提高,这样可以集中更多的人力资源将更加优质的服务提供给读者。比如,读者在借还图书时,传统的手工登记办理借阅手续需要经过很多程序,花费大量的时间;之后利用自动化管理系统,借助电脑进行手工扫码借还书,减省了很多程序,提高了工作效率;而现在通过自助借还系统不用经过图书馆工作人员就能进行自助借还,这直接减省了所有中间环节,进而最大限度地提高图书馆工作人员的服务效率。

3 影响公共图书馆服务效能发挥的问题

3.1 外部因素干扰

1) 法律制度相对滞后。依法治国进程不断加快,图书馆服务效能发挥需要制度来保证。图书馆领域首部专门法律《图书馆法》2018年才正式执行,宏观指导性强而执行操作性弱,缺乏其他基本法和下位法支持,影响事业发展和效能发挥。2) 缺乏经费持续保证。公共图书馆要想持续发展,需要政府下大力度投资支持。但各地经济发展、污染防治、脱贫攻坚任务繁重,需要资金领域广泛,文化软实力提升资金势必受到挤压,公共图书馆规模难以扩大,效能提升缓慢。3) 宣传推介力度不够。各地政府部门注重打造城市建设和文化旅游名片,但对图书馆宣传推介力度不够,很多公共图书馆成了束之高阁的“藏书库”,不具备独特的服务品牌,导致大众对公共图书馆服务种类缺乏了解。

3.2 服务设施陈旧

众所周知,政府在财政上对公共图书馆的运营给予了大力支持,这也使公共图书馆成为公益事业的重要组成部分,其自身是具有非盈利性特点的。不过,就目前来看,各地政府虽然不遗余力地支持公共图书馆的发展,但随着城市公民对公共图书馆读者服务功能要求的不断提高,仅仅依靠现有的资金投入,势必无法满足公共图书馆的发展需求。现阶段许多公共图书馆在运营管理中,都普遍存在设施陈旧落后、图书馆环境过于简陋等现象,而且公共图书馆的藏书也受到了不同程度的损坏,但却无法得到及时的修复或补充,致使公共图书馆的藏书量变得越来越少,其能够吸引的读者数量也日益减少,这使得公共图书馆难以获得更大的社会效益,这无疑在很大程度上给城市文明的发展造成了损害。

3.3 管理职能滞后

在图书馆管理与读者服务的过程中,不仅工作人员的管理职能单一,其管理的智能也趋于滞后。如今,先进的信息技术在各个领域中都得到了一定的应用,它不仅丰富了受众获取知识和信息的渠道,还让受众对于知识信息的需求得到了显著的提高。但是,在图书馆管理的过程中,管理人员并没有对新兴技术的优势进行分

析,也没有对自己的管理方式进行创新,这就导致在图书馆的管理过程中,常常出现管理职能落后的问题。

3.4 服务形式有待创新

目前,除省级大型综合性图书馆之外,大多数图书馆均仅向读者提供单一的服务而无法满足读者对信息的检索及阅读需求。因此,图书馆目前最急需解决的读者服务问题之一便是创新自身的服务形式,应用大数据分析读者多层次的需求,深入挖掘图书馆与读者的动态联系,使得图书馆阅读服务和读者活动尽可能全方位高效覆盖每一位读者,更好地满足当代读者的多样化阅读需求,为其提供有针对性的服务。

3.5 缺乏足够数量的基层公共图书馆

现阶段,虽然各地政府都开始建设公共图书馆,但这仅仅是政府的行为,公共图书馆也只分布在部分一、二线城市,对于经济发展较为落后的地区,却仍旧缺乏公共图书馆,这也导致基层公共图书馆的数量仍旧严重不足,还有一些公共图书馆的服务质量较差,致使其根本无法为读者提供优质的服务。除此之外,虽然个别城市建立了公共图书馆,公共图书馆也按照省级和市级进行了划分,但这些公共图书馆的藏书量却非常少,许多藏书多年未进行更新,致使其失去了有效阅读价值,再加上读者在借阅书籍时需要办理烦琐的手续,这也造成读者数量日益减少,这些原因所造成的恶性循环,给公共图书馆的发展带来了很大阻碍。

4 公共图书馆读者服务效能的提升路径

4.1 提升公益服务理念

随着信息时代的快速提升和飞速发展,公共图书馆的管理人员要紧跟时代的步伐,及时更新改变公益服务理念,本着以读者为中心的个性化、专业化、资源管理发展理念,以快捷、准确地建立与读者之间的相互交流的平台,提高管理人员的服务效率和服务质量。针对管理人员进行定期的培训学习,进行综合性教育,使他们的综合素质得以提高,能够更好地服务于公益事业。公共图书馆在公益服务方面,要突显人性化的特点,图书馆的管理人员要服务热情,态度友好,改变固有的传统模式,转变观念,大胆创新,及时与读者沟通,了解读者所需信息资源的方向,在对读者服务的过程中,一个微笑、一声问候、一句关切的话语,都能打破读者与管理人员之间的屏障,缩短读者与管理人员之间的距离,激发读者的主观能动性和阅读的热情,尽量满足不同群体的求知欲,逐步形成一个好的循环。发挥公共图书馆的特性,为广大读者提供一个良好的文化平台,以促进图书馆工作的开展。

4.2 改进和完善图书馆自动化技术

在建设图书馆自动化系统的过程中,应严格遵循以下建设理念,即以读者服务为核心、以技术为关键、以物质为基础,只有充分融合这三个方面,才能够使图书馆的自动化建设更好地完成。在建设图书馆自动化系统的过程中,要注意对物质基础进行不断完善,并以信息时代的发展要求为依据,通过对读者的阅读信息进行分析,找出读者的阅读规律和喜好。这样在建成基于互联网传播技术和云计算技术的自动化系统之后,就能够使读者在享受服务的过程中对智能化带来的便利进行充分的感受。另外,公共图书馆还要根据信息时代的特点,对读者的阅读信息进行全面分析,并在此基础上将读者管理方案合理完善的制定出来。

4.3 提高人员素质,更新服务标准

要加强职业能力素养和业务技能培训,通过开会学习、集中研讨、专家讲座等方式,组织工作人员学习信息检索等业务知识和设备操作等专项技能,帮助读者更好更快检索获取信息资料。要完善考核机制,统筹制定规范有效、客观公正的评估体系,突出现实成果、综合效益考评,奖优罚懒、惩戒激励、树立标杆、奖掖后进,督促服务质量和效益不断提高。要推进人事制度改革,通过聘任制等方式,引进对口专业高层次人才,保证福利待遇,解除后顾之忧,吸引和激励更多年轻人投身图书馆事业。

4.4 图书馆要顺应时代潮流,为读者提供多元化信息服务

在现如今,社会已经进入了网络化、数字化时代,移动网络的高速发展,使得读者的阅读方式已经发生了重大变化。图书馆要顺应时代潮流,改变自身原有的单一借阅式服务,服务的功能除了原有的借阅外,还应提供给读者更多的信息服务。图书馆应清醒地认识到,为读者提供多样性、多元化的服务是社会发展的需求,也是图书馆读者服务的必然之路。图书馆应充分发挥自身信息文化集散地向社会传播文化知识兼具的重要社会作用,在向广大读者提供学习研究的信息外,同时要满足读者生活工作等方面的信息需求。除了借阅文献、资料给读者外,图书馆也要满足各种类型的读者业余文化和教育等方面的需求,通过举办注入学术报告会、各种类型的研讨会、文化娱乐展示以及各类培训等活动,为读者提供多元化的信息服务。图书馆作为社会文化、信息集散中心,给予广大读者提供多样化、多元化服务是必不可缺的。

4.5 营造良好的阅读环境

马克思曾说,人创造环境,同样环境也创造人。营造良好的阅读环境是公共图

图书馆提升老年读者服务水平的基础。舒适的阅读环境可以提升老年读者的阅读兴趣和阅读效率。公共图书馆应优化资源配置,充分考虑到老年读者的身体特点,在馆内较低楼层或电梯口附近设立老年读者阅览室、活动室;在人行通道和电梯旁设置醒目的引导和指示标牌,设置适合老年人的书架和桌椅;配备老花镜、放大镜、常用急救药品、助听器老年人日常所需的物品。公共图书馆阅览室和活动室应选用温和、明亮的照明设备,在室内摆放盆栽花草,为老年读者营造温馨、舒适的阅读环境。

4.6 丰富图书文献信息资源

在图书馆管理与读者服务工作过程中,图书文献信息资源作为管理的主要内容,更是图书馆文化建设的关键,所以工作人员应该要在图书馆文献满足读者需求的基础上,不断丰富图书文献信息资源,对其进行整合。同时,为了保障相关图书文献信息的有效性和使用性,工作人员在文献收集过程中,一定要根据图书馆的性质和服务对象选择文献的类型,这样才能不断提高图书馆管理与读者服务的质量,还能确保图书馆馆藏文献的价值性。与此同时,工作人员还应注意对现有馆藏文献资源的开发和利用,可以利用先进的信息技术对现有的文献进行整合,加强对丰富馆藏资源的管理,为读者提供源源不断的图书资源。此外,由于图书经费是保障新增图书量的关键,所以工作人员还结合图书馆管理中的实际情况,对如何在经费有限的情况下为图书馆增加更多的图书资源的问题进行分析,可以根据对读者阅读需求和阅读习惯等方面的调查,合理使用图书经费。同时,工作人员还要做好调研工作,不断提高电子图书以及期刊订阅量,这样不仅可以有效缓解经费紧张等问

题,还可以为读者们提供更加丰富的阅读资源。

5 结束语

推动精神文明和传承文化知识,公共图书馆使命在肩、责无旁贷。要以强化公共图书馆的服务质量为目标,通过转变思想观念、推动建章立制、创新服务方式、运用信息技术、提高人员素质等多种方式,拉高服务标准、提升服务效能,满足读者日益增长的知识获取和信息检索的迫切需求。

参考文献

- [1] 黄文娜. 图书馆读者服务如何与“微时代”相结合[J]. 传媒论坛, 2018, 1(20): 135+137.
- [2] 陈茜. 网络时代公共图书馆读者服务创新[J]. 戏剧之家, 2018(30): 222-223.
- [3] 刁帅. 公共图书馆的残障读者服务研究[J]. 文化创新比较研究, 2018, 2(30): 157-158.
- [4] 方燕云, 田珈宁, 吴晓红. 公共图书馆助推盲人数字阅读实现途径研究[J]. 图书馆界, 2018(05): 82-85.
- [5] 喻至勇. 公共图书馆开展信用服务的策略研究[J]. 办公室业务, 2018(19): 156+164.
- [6] 张鹏. 大数据环境下公共图书馆精准服务研究[J]. 图书馆工作与研究, 2018(09): 115-118+123.

新时期电力企业基建档案管理的建议

曾慧敏

(大唐华银株洲发电有限公司 湖南 株洲 412000)

[摘要]随着我国电力行业的进一步发展,电力基础设施设备已经较为完善,在进行建设的过程中所保留的设计图纸、规划和相关数据、视频等能够为电力企业基础设施的管理提供支持,为了使我国电力企业基础设施管理更加科学合理,推动我国电力行业的进一步发展,必须要对其予以重视。本篇文章分析了新时期电力企业基建档案管理中存在的问题,并提出了解决措施,希望能够为相关工作的顺利开展提供参考。

[关键词]新时期; 电力企业; 基建; 档案管理; 建议

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2020.05.511

档案作为一种载体,能够对于过去的事物进行记载,借助于档案,能够对于过去的事物有更加深刻的认识,了解到今后的发展动向。从电力企业的角度来进行分析,基建档案能够为电力企业提供帮助,了解当初基础设施建设的过程和使用的材料等,实用性比较高,能够对于电力企业今后的发展提供依据,为此必须要采取措施解决基建档案管理中存在的问题,使基建档案管理工作能够更加科学合理的开展。

一、电力企业基建档案的作用

因为现代化的电力企业产权比较明确,在进行管理的过程中和政治分离,为此必须要有基建档案的支持来开展管理,提升企业管理的科学性。比如说,借助于档案能够为设施设备的维修保护和技术创新等相关决策提供支持,使决策者对于电力企业的发展有更加深刻的认识,制定科学合理能够高效开展的工程计划,降低不必要的人力和物力资源浪费。为此,必须要对于电力企业基建档案管理工作予以充分的重视,提升其管理水平,从而为电力企业的稳定发展提供支持^[1]。

二、电力企业基建档案管理中存在的问题

(一) 没有认识到基建档案管理的重要性

从当前的现实情况来进行分析,我国在对于项目进行建设时,将建设放在首位,更加的注重所运用的技术,对于档案和管理的重视程度比较低,在电力企业中不论是领导层还是档案管理人员都没有认识到档案管理的重要性,对于基建档案管理工作并不重视,在进行施工的过程中忽视了对于材料的搜集,这在无形之中增加了后续工作的难度,造成了不必要的资源浪费。

(二) 对于基建档案的开发比较少

因为施工团队并不是固定不变的,电力企业基建档案管理人员也处在不断变化的状态下,这就导致基建档案管理人员在进行工作的过程中容易出现问,无法对于档案有更加系统全面的认识,很难使其在电力企业中发挥作用^[2]。

(三) 基建档案管理工作水平有待进一步提升

因为电力企业在招聘的过程中更加的重视生产和能够获得的经济收益,认为档案管理工作并不重要,专门进行档案管理工作的人员数量比较少,通常情况下一个档案管理工作人员至少要进行两份工作,这就导致档案管理工作人员工作压力较大,比较忙碌,无法丰富自己,了解更多和档案管理相关的知识,档案管理工作人员水平较低,无法满足现代档案管理工作人员进一步发展的需要。

(四) 建立档案的方式缺乏一致性

从相关案例来调查分析,可以发现建设电力工程时参与建设的单位是比较多的,并且并不固定。企业的文化观念和管理方式存在着一定的差异,在建立档案时很难达成一致,这就导致基建档案管理工作的难度较大,无法使其规范的进行。

三、提升电力企业基建档案管理水平的措施

(一) 严格的按照法律来对于基建档案进行管理

我国是法治国家,市场经济的发展会受到法律的约束,电力企业的发展也是如此。为此,在对于电力企业基建档案进行管理的过程中要严格的按照法律要求来开展工作,使其更加的科学合理^[3]。第一,要了解并熟练掌握和电力企业基建档案管理的法律法规,并立足于法律法规来制定工作制度,确保工作能够在法律的允许下发挥作用。第二,要从企业的现实情况出发,加大力度对于基建档案相关的法律法规进行宣传,使档案管理工作人员树立起法律意识,自觉的约束自己,在进行工作的过程中中严格的要求自己,并积极的接受向部门的监督。

(二) 完善相关的制度

因为电力企业所加入的施工比较多,所以电力企业基建档案包含着诸多反面的内容,在这一情况下,必须要完善相关的制度,使一系列工作能够有序开展。在制定相关制度时,要考虑到工作人员的职责以及如何对于资料进行搜集、分类、利用等。除此之外,还要注重对于文件的编辑和验收。在进行基础设施建设之前,有关部门应该向施工部门发送相关的要求标准,使基建档案管理工作能够在法律的允许下,有序开展,这不但能够使电力基建档案的分类更加高效的完成,也确保了相关制度的落实。

(三) 组织档案管理工作人员参与学习

电力企业应该组织从事基建档案管理工作的工作人员进行学习,了解更多和档案相关的知识,提升运用现代化技术的水平^[4]。在这个过程中,电力基建档案管理工作人员应该以较高的标准要求自己,主动的进行学习,分析基建档案管理的现实情况和今后的发展趋向,借助于所学的知识对于所进行的基建档案管理工作进行创新,确保基建档案分类更加的科学合理。

四、总结

根据上文来进行分析,基建档案的管理是电力企业管理的关键内容,不但能够为电力企业的管理工作顺利开展提供支持,还能够推动电力企业的稳定发展。为此,基建档案管理工作人员必须要认识到这一工作的重要性,采取措施解决工作过程中出现的不足,并对于基建档案管理方式进行创新,确保基建档案能够真正的发挥作用,为电力企业提供服务。

参考文献

- [1] 李淑芸. 规范化与标准化管理模式在电力建设工程档案管理中的应用[J]. 办公室业务, 2018(21): 86.
- [2] 张皓欣. 电力基建企业科技档案管理与利用探讨[J]. 城建档案, 2019(02): 76-77.
- [3] 赵勇. 浅谈电力施工企业档案工作向项目建设期延伸管理的创新措施[J]. 档案天地, 2019(08): 54-57.
- [4] 贾劲颂, 赵林夕, 张颖, 崔洁, 马宝萍, 金清. 泛在电力物联网背景下的电力工程档案管理要点思考[J]. 档案与建设, 2019(12): 45-46.