

阐述高校图书馆以人为本管理服务构建和谐环境

纪长海

(白城师范学院 吉林 白城 137000)

【摘要】高校图书馆实行“以人为本”的管理制度,有利于提升工作人员的管理水平与服务质量,有利于促进读者与工作人员之间的友好相处,信息时代下的高校图书馆应该起到促进发展作用为学生提供自习学习的环境以及拓展学习的资料。因此,高校图书馆要坚持“以人为本”的服务理念,发挥图书馆在院校中的重要作用,为师生构建一个良好的阅读环境,做到真正的人性化管理与服务。

【关键词】高校图书馆;以人为本;服务管理

新时代的图书馆更要以人为本的理念融入到工作当中,做好基层图书馆的核心服务项目,让图书馆的服务能够深入人心,不管是在新型的图书馆管理模式还是在传统的管理模式之下,都能够让读者感受到图书馆的优质服务,为读者留下深刻的印象。下面本人就与各位一同探讨优化基层图书馆的管理与服务策略。

一、高校图书馆应坚持“以人为本”的重要意义

高校图书馆运用“以人为本”的管理理念,更能建立与读者之间和谐、平等的关系。且与传统管理模式不同的是,“以人为本”更注重的是对人的管理,工作人员与读者之间共同营造一个良好的图书馆氛围,对读者有着人性化的服务,也对工作人员有人性化的关怀与尊重^[1]。在“以人为本”的服务理念中,若有读者发出影响其他人的声音时,工作人员要使用普通话,面带微笑亲切、平和地与读者交流,委婉地表达读者此时的行为会影响他人的阅读,使用人性化的举动维护公共的阅读环境。随着信息时代的发展,高职图书馆的读者会越来越多,每个读者的需求也有所不同,因此,图书馆工作人员可以提供可以让读者发表建议与提出意见的地方,让读者提出自身所需,工作人员根据具体情况解决问题,从而共同构成和谐进步的图书馆环境

二、将以人为本管理工作服务理念

在对基层图书馆的管理当中,我们要将图书馆文化延伸到图书馆的各个角落,主动、高效地为读者提供服务。首先,我们要让工作人员牢记自己的工作原则和理念,培养他们的工作热情,为读者提供周到的服务,在团队文化方面要进行破冰活动,不仅要让工作人员之间进行互动,还要让读者能够跟工作人员进行互动,提升工作人员的亲切度。其次,了解读者的内心想法,通过多种渠道与读者进行沟通,让他们提出自己的意见、建议和要求,比如,我们可以通过问卷调查、电话回访、读者座谈会等方式与读者保持沟通,让读者对基层图书馆的满意度得到提升。最后,图书馆举办的活动要有多样性,让读者能够主动地关注我们的活动,并参与进来,不断丰富基层图书馆的工作内容,我们还要服务那些渴望得到学习资源的人们,图书馆可以通过学校、各个基层点灯渠道帮助更多的儿童收获教育资源,从而提升社会的文化素质,为读者着想、为社会着想,将以人为本的理念落到实处。

三、提升图书馆工作人员的素质

基层图书馆要注重提升工作人员的素质,培养工作人员的工作能力,让他们能够更好地为读者服务,图书馆管理者要制定周密的培训计划,定期为工作人员培训,不仅要对员工的工作能力进行培训,还要培训员工的服务技巧,提高他们的服务意识和能力,让基层图书馆工作人员也要具备爱岗敬业的精神,掌握新时代数字网络技术,通过网络为读者提供服务,增强工作人员的知识储备量,让他们更适合这个岗位,数字技术与图书管理相结合对工作人员的工作能力的要求更高,所以我们要具备自我学习的

能力,并愿意完善自己的知识结构,让自己的能力更加匹配这个岗位,所以对工作人员进行培训的工作需要长期坚持下去,为用户提供服务的效果才更加明显。

四、营造良好的阅读环境

给读者创造良好的阅读环境,不仅能调动他们的阅读兴趣,也能吸引学生进入图书馆阅读的频率。目前,很多高职图书馆没有设置专门的阅览室,图书典藏和阅读书籍一般都在一个图书室进行,这对学生借阅和寻找自己需要的图书是有利的,但是往往会造成借阅的与阅读的学生事件互相产生影响,结果是既不利于借阅,也不利于阅读;其次,部分高职院校图书馆阅览室设计比较简单,除了阅读必备的桌椅之外,缺乏其他的硬件设施。在设施是不完备的环境中,阅览室的环境往往不利于学生阅读,这也造成了部分学生不愿意到图书馆阅读书籍。所以,针对容易产生吵闹的环境问题,首先要增加图书馆的阅览室的数量,尽可能把不同专业的阅读隔离开来,同时在阅览室悬挂宣传标语,宣传保持安静的重要性,学生进出阅览室要保持脚步轻盈,不能大声喧哗,杜绝借阅过程给他人带来干扰。另外针对阅读设施落后的问题,图书馆应经常更新建设基础设施,及时清洁修理污秽破损的桌椅;不同季节要做好制冷和取暖工作,同时可提供打印、复印、和饮水设施,从人文方面给学生以关怀,把图书馆硬件的服务质量提升上去,给学生提供一个最好的阅读环境。

信息时代,在改善图书馆设施建设的同时,也做好管理服务工作,把自己的软实力也提高上去,实现现代化的图书管理,并在积极开展不同图书馆之间的合作,实现馆际互借。最后,还要注意自身队伍素质的提高。高职院校的图书馆的建设是一项系统工程,需要管理人员深入调查,精心谋划,顺应时代潮流,进一步把服务的内容完善起来,以便为广大高职院校师生提供最优质的图书管理服务。

总而言之,图书馆管理人员可以对馆内工作人员进行有效筛选,匹配更加适合图书馆工作的员工,提升工作人员的服务意识,优化他们的工作能力,将以人为本的工作原则落到实处,还要尊重图书馆工作人员的人格,提升他们的工作素质,搞好基层图书馆文化,让更多的读者感受到到基层图书馆的魅力,增强读者的读书体验。

参考文献

- [1]鲁慧明.浅议图书馆以人为本的管理与服务[J].长春师范学院学报:自然科学版,2016,25(6):177.
- [2]王爱莲.浅谈图书馆人性化管理与服务[J].贵图学刊,2007(1):61
- [3]胡璇.高职图书馆数字化服务——以天津电子信息职业技术学院图书馆为例[J].学理论,2015(30):104-105.
- [4]李书琴.高职院校图书馆管理工作探析[J].图书情报导刊,2008,18(14):84-85.