

论基层图书馆管理人员的服务意识

何积成

(百色市图书馆 广西 百色 533000)

[摘要]随着我国经济稳步发展, 社会生活水平逐步提升, 人们的物质生活得到基础满足之后, 精神与文化需求日渐增多, 甚至成为社会主流。而在当下, 图书馆是大多数群众精神文化需求的重要依托地之一, 尤其是基层图书馆, 每一个基层图书馆承载的不仅是一本又一本的书籍, 更多的是精神、文明、文化的中间地, 是每一位想要查阅资料、想要阅读文字的首选之处。笔者是百色市图书馆的一员, 在本图书馆查阅了本次撰写文章的相关文献资料; 与此同时, 笔者作为一名基层图书馆的管理人员, 积极利用自身的工作经验结合文献, 以期论述基层图书馆管理人员的服务意识提供些微帮助。

[关键词]基层图书馆; 管理人员; 服务意识

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.04.852

书籍是文化交流和传播的重要媒介, 而图书馆是书籍的“家”。不仅如此, 我国从古至今传承五千年的优秀文化与精神文明, 在历史长河中并未泯灭, 流传至今, 书籍具有不可磨灭的作用。所以图书馆的重要性不言而喻, 其对于人民群众的精神文化水平的提高具有不可磨灭的积极作用。而图书馆的管理人员, 作为图书馆的重要一环, 是书本和群众的中间人, 每一位来借阅书籍的人们, 都会与图书馆的相关人员交谈、交流、互动。所以, 图书馆管理人员的服务意识非常重要, 极大地影响着图书馆作用的发挥。本文对基层图书馆管理人员的现状和问题进行了分析, 对其服务意识提出了讨论, 最后对此总结出相应的解决办法以及措施。

一. 基层图书馆的基本原则

每一本书籍尘封在图书馆, 塑膜和腰封没有被人打开以前, 本身只是生硬文字和冰冷的封面, 但只要被喜爱这本书的人阅读、理解、记忆, 书籍就会“活”过来, 书籍就被人类赋予了鲜活的生命力。这一切, 来源都是人; 是人的阅读、人的喜爱、人的管理, 让书本、图书馆拥有呼吸。所以, 笔者从自身角度出发, 结合相关论文资料, 认为基层图书馆的基本原则是以人为本, 即人本主义原则。基层图书馆工作人员的工作第一要义, 即深刻的服务意识、良好的服务态度、优质的服务理念。只有这样, 才能让基层图书馆真正成为传播正能量的相关地之一。与此同时, 基层图书馆的管理人员, 更要以人为本, 管理者应当从人本出发, 注重与其他工作人员的沟通与交流。尊重他们、理解他们、组织他们、团结他们、领导他们, 从而协作一致为基层图书馆的工作目标努力奋进, 成为基层图书馆的中坚力量, 为人类文明进步与发展做出自身的一点贡献。

二. 基层图书馆管理人员服务意识现状

结合文献资料和笔者相关工作经验, 认为基层图书馆管理人员服务意识现状如下, 主要存在两点:

2.1 服务意识相对弱化

由于基层图书馆人员流动大, 书籍储存类别复杂、书本数量众多, 所以图书馆管理人员的工作量非常大, 工作时间并不富裕; 很多时候借阅书籍的人员很多, 而基层图书馆存在一些旧书籍依然需要手动录入或者登记在册出借情况较为复杂, 繁忙的工作量在一定程度上导致了基层图书馆管理人员的服务意识相对较为弱化。

2.2 工作热情不足、积极性不够

与书本打交道的工作, 都不会简单, 可想而知图书馆管理人员每天大量处理书本工作, 更是难上加难。而图书馆管理人员工作效率再高, 但是工资情况并不处于一个比较高水平的程度。加之, 基层图书馆管理人员受到社会认可的程度并不高, 不是特别受到大众的重视, 繁忙的工作、繁琐的工作流程, 但是较低的工资回报在一定程度上使相关工作人员丧失了工作积极性, 导致工作热情不足、后劲不够的情况。

三. 加强基层图书馆管理人员服务意识的措施

针对性的服务策略, 具体可以从三个方面着手:

3.1 以人为本, 读者第一

以人为本, 是笔者多次强调的工作基本原则。作为基层

图书馆管理人员的一份子, 这四个字从工作伊始至今, 一直被深深篆刻在笔者的脑内, 心中、精神里。这也是笔者做好每一个具体工作细节的原因之一, 读者永远都是我们工作的第一位, 这是毫无疑问的。所以, 笔者希冀每一位看到本篇文章的相关工作人员都可以把读者放在首位, 然后将这八个字深植于心——以人为本、读者第一。

3.2 大力提升基层图书馆管理人员社会认可度

在当下, 无论是九年义务教育抑或是大力科普和宣传书籍等活动, 我国对于文化教育和书籍阅读的重视程度都达到了最高。因为在这个科技改变生活, 知识改变命运的时代, 世界大同, 每一个发展良好的国家, 必定重视文化软实力。文化与经济两者相互促进、相互融合、相互发展, 书本永远都是最大的财富。基层图书馆是人民群众生活中读好书、好读书最近的地方之一, 所以每一个图书馆整合在一起, 力量极大, 也与我国长久发展、国力兴衰正相关。只有人人爱读书, 人人爱知识, 我国文化、经济、科技才能绿色可持续发展。而作为图书馆灵魂之一的, 除却书本、读者, 便是我们每位工作人员。大力提升基层图书馆管理人员的社会认可度, 也是本文的主旨之一。只有这样他们才不会妄自菲薄, 工作更加积极、热情、主动。

3.3 完善相关管理工作制度

基层图书馆也许存在相关工作制度不完善等情况, 所以建立相关的工作管理制度, 不仅能够更好的约束、规范工作人员, 也能够为他们的利益谋得更加标准化、规范化、制度化, 从而使基层图书馆有效管理、科学管理。例如: 建立和完善相关基层图书馆管理制度, 比如可以实行考核制, 对于服务态度良好, 给予读者提供引导和建议、态度温和、亲切、友好的工作人员提供绩效奖励, 或者其他相关物质奖励。对于极少部分工作态度不是特别佳、对读者较为冷淡的予以一定程度的警告和惩罚。制度清晰, 赏罚分明更能为基层图书馆管理人员服务态度的提高, 以及图书馆社会认可度保驾护航。

四. 结语

玛克西姆·高尔基说: 书籍, 是人类进步的阶梯。而图书馆承载书籍, 图书馆管理人员管理书籍、服务读者, 是我们精神文明建设的重要传递者, 中间人。他们的服务意识和态度, 也决定了读者是否能够美感阅读的关键之一。综上所述, 希望基层图书馆管理人员服务意识和态度更上一层楼, 敬请读者阅读、读者尽情阅读。

参考文献

[1] 袁丽宏, 焦果惠. 论基层图书馆管理人员的服务意识[J]. 内蒙古科技与经济, 2005, 000(009): 209-209.

[2] 李桂林; 熊部成; 宜丰县图书馆改革点滴[J]; 江西图书馆学刊; 1988年03期

[3] 陈屏; 省馆“提高职业道德、增强服务意识”学习班圆满结束[J]; 河南图书馆学刊; 1989年02期

作者简介:

何积成, 1984年12月, 男, 壮, 广西百色, 大学专科, 助理馆员, 研究方向: 图书管理。