

# 论公共图书馆读者服务工作的人性化管理

李兵

贵州省图书馆

**[摘要]**党的十九大提出,我国主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活的需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。公共图书馆不仅给人们提供了多种多样的书籍还提供了安静的读书氛围,当人们有读书欲望时就会选择去公共图书馆。文章首先分析了公共图书馆服务工作的现状,随后从三个方面讲述了在公共图书馆内怎样去进行人性化的管理,提高读者的阅读体验,以此来供相关人士交流参考。

**[关键词]**公共图书馆;读者服务;人性化管理

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.08.539

近年来公共图书馆的数量不断增加,图书馆内的基础设施也在逐渐完善,但是随着我国国民思想水平不断提升,人们对于阅读服务工作的要求也在不断提高。十几年前图书馆读者服务工作的管理模式已经不再适合于当今图书馆,如今人性化的管理模式已经成了公共图书馆读者服务工作的新选择<sup>[1]</sup>。作为人们经常选择的阅读场所,公共图书馆进行人性化的管理迫在眉睫。所谓人性化,是指在管理过程中要以人为主,表现出人与人之间的和谐关系。人性生来就有,是每个人的本质属性<sup>[2]</sup>。将以人为本的管理方式引入到公共图书馆服务工作中是时代所需。只有这样,公共图书馆在为读者提供良好的阅读氛围之外,还能够提高阅读者的阅读体验。

## 一、当今公共图书馆的现状以及存在的问题

### 1.1 现状

现如今公共图书馆的数量虽然在国家资金援助下逐渐增多,但是大部分公共图书馆的质量参差不齐,不能满足当地群众对公共文化的需求。很多公共图书馆与新时代还有很多地方没有完美融合,最突出的地方就是公共图书馆的管理模式<sup>[3]</sup>。很多公共图书馆的管理模式还停留在20世纪单一的管理,仅仅包括借书,看书,还书这几个步骤,图书馆读者服务工作人员只要完成这些步骤就达到要求。随着人们生活水平的不断提高,人们的生活早就不满足于那种单一的图书管理方式,而是要求公共图书馆提供更多的人性化服务,从而使读者在图书馆阅读成为一种精神享受而不是打发时间。因此,现如今的公共图书馆读者服务工作非常需要加强人性化管理,脱离过去单一管理模式,让读者感受到新时代下公共图书馆的精神面貌<sup>[4]</sup>。要想对公共图书馆读者服务工作进行人性化管理,必须首先认识到现如今图书馆读者服务工作存在的问题,在人性化管理中要完美解决这些问题。

### 1.2 存在的问题

公共图书馆虽然能给读者提供各种各样的书籍,但是

它也存在一些其他方面的问题。第一,部分公共图书馆书籍分区不合理。由于人们生活水平的提高,对阅读的需求也越来越大,可供读者选择的书籍也越来越多。因此,公共图书馆的功能布局必须要合理,让读者迅速找到自己需要的书籍。第二,部分公共图书馆阅读环境差<sup>[5]</sup>。公共图书馆是人们阅读的场所,只有安静的氛围才能让读者有更好的阅读体验。但是,由于受到公共图书馆的地理位置,图书馆内阅读人数,读者文化素质等因素的影响,部分公共图书馆环境嘈杂,读者不能安心阅读。第三,部分公共图书馆提示标语过于严肃,让读者感到拘束。图书馆标语是提醒读者,因此标语必须要具有人情味,让读者感觉亲切。第四,由于公共图书馆是国家全额事业单位,并不需要靠图书馆自身去盈利,所以导致管理者失去了竞争意识。部分公共图书馆工作人员满足于现状,不对图书馆建设进行创新,导致图书馆越来越缺乏竞争优势,发展空间不大。甚至个别图书馆对其他优秀图书馆的创新视而不见,这就导致图书馆的管理模式止步不前,直至与整个社会脱节。最后一个问题就是图书馆的管理人员服务意识没能与时俱进。图书馆工作人员在进行工作时对读者的服务态度比较主观,常常按照自己的思维回答读者问题,有时会忽略读者的诉求,导致读者不满意。甚至有的工作人员对于图书的摆放等敷衍了事,造成读者寻找书籍的困难。因此,图书馆内的工作人员必须要摆正自己的态度,积极为读者服务。

## 二、对公共图书馆读者服务工作进行人性化管理的策略

### 2.1 建立人性化的理念

图书馆社会职能,就是提供给读者阅读的地方,图书馆的工作人员就是为读者服务的。因此图书馆中的工作人员必须要端正自己的态度,把读者放在第一位,及时考虑读者的所思所想,为读者创造合适的阅读环境<sup>[6]</sup>。长期以来,图书馆工作人员思想观念更新不及时,仅仅把读者服务理解成借

书还书而已,缺乏对读者需求的感知,图书馆常因此流失了大量忠实读者。为了公共图书馆更好的发展,管理人员必须建立人性化的理念。让每一个图书馆的工作人员都改变传统的思想观念,接受新的管理模式。当工作人员的思想改变时,就会体现在他们的行动上。工作人员服务读者时,也会更加替读者考虑。

## 2.2 环境人性化

随着经济发展,人们的物质生活水平得到很大提高。在公共图书馆内,给读者提供适宜的阅读环境,合理的功能分区等是非常有必要的。一个安静的阅读环境能让读者全身心的投入到阅读中,不仅能够满足读者的阅读需要,还能够给读者营造轻松的阅读范围。因此图书馆既要保持书籍的种类和数量,又要提供舒适整洁的阅读环境。对于图书馆硬件设施不够的,要及时进行补充,特别是图书馆的照明条件以及通风设备等。在读者阅读的地方增加照明设备,既可以增加头顶吊灯的数量,也可以在桌子上放置小台灯,方便读者使用。阅读室需要经常打开门窗通风,保证阅读室的空气质量。同时也可以在阅读室放置一些绿色植物,增加观赏性的同时能减少读者的疲劳。对于图书的数量和种类,公共图书馆要根据读者的需求进行选择。以此保证每个人在图书馆都能找到自己想要的书并能够进行阅读。此外,图书馆的标语要具有人情味。标语的作用是提醒人们,因此语言要柔和,不能让读者有被逼迫的感觉。标语的放置地点也要醒目,让读者能够一眼看到公共图书馆内的注意事项,从而遵守图书馆的秩序,举止文明。例如,在公共图书馆书架贴上“保管好自身财物”的标语,而不采用“注意小偷,严防扒手”等严肃形式的警示语。此类警示语会给读者造成图书馆不安全的感觉,读者无法放下心理戒备,不能尽快沉浸到阅读中去。

## 2.3 服务人性化

公共图书馆要想处理好与读者之间的关系,就必须要把读者放在合适的位置。从读者的角度出发设置规则,避免过度繁杂打扰读者阅读的事情发生。当读者在公共图书馆内进行阅读时,工作人员要特别关注特殊读者是否能够正常使用阅读资源。老人、小孩、残疾人等都属于是特殊读者工作人员,要及时给予关注,让他们感受到图书馆人文关怀的气息。公共图书馆读者卡需要简化办理程序,方便读者办理凭

证,尽快进入阅读。有的公共图书馆为了更好的照顾到特殊人群,给特殊人群专门开辟了一个阅读室,阅读室的环境适宜,有专门提供给特殊人群需要的专业设备。场馆内外还设置了无障碍通道并安排志愿者,方便残疾读者进入。以上这些仅仅只是一方面,要想对公共图书馆读者服务进行人性化管理,图书馆的工作人就要从读者出发,照顾不同读者的感受。

## 三、结束语

综上所述,在公共图书馆内进行人性化管理是大势所趋,每个公共图书馆必须尽快落实人性化管理。以人为本的管理方式已经成为当今最新的管理模式,将这种最新的管理模式引入到图书馆中是适应世界发展的需要。只有这样,读者才愿意进入到公共图书馆,开启自己在图书馆的阅读旅程。图书馆的人性化管理能在很大程度上缩短图书馆与读者之间的距离,增加图书馆与读者的联系,让读者感觉宾至如归,把图书馆当成第二个“起居室”。读者渐渐放下自身的戒备,沉浸到图书馆的阅读中,在图书馆阅读成为读者的一种享受。读者在公共图书馆得到良好的阅读体验,同时也获得了更加优质的阅读服务。这样使得公共图书馆与读者之间有一个良性循环,越来越多的读者会走进公共图书馆,发展他们的阅读爱好。而公共图书馆读者服务工作的人性化管理也会越来越完善,给读者最佳的阅读体验。

## 参考文献

- [1]刘慧.浅谈网络环境下公共图书馆读者服务工作[J].青年与社会,2019(22):173-174.
- [2]朱桂莲,陈成功.试论图书馆阅览室的人性化管理[J].2021(2011-1):48-48.
- [3]骆骁.美国公共图书馆读者服务工作调查——以圣安东尼奥中央图书馆为例[J].公共图书馆,2019, No. 63(02):94-100.
- [4]张贝.浅析公共图书馆创新读者服务工作路径的几点建议[J].贵图学苑,2019, No.163(04):40-42.
- [5]张德君.试论新形势下公共图书馆读者服务特色化[J].文化创新比较研究,2019,3(05):160-161.
- [6]洪碧云.公共图书馆人力资源管理中的人性化管理探究[J].文教资料,2020, No.871(25):83-84.