

浅谈公共图书馆以人为本的管理思想和服务理念

石雷

(新疆生产建设兵团第八师石河子市图书馆 新疆 石河子 832099)

[摘要]随着信息技术的发展,现阶段的图书馆各项工作也面临较为严峻的挑战。将以人为本的思想融入公共图书馆管理方式、服务理念等方面,不断地转变思维方式,推动图书馆工作的创新,对实现公共图书馆工作水平的提升有着极为重要的作用。

[关键词]以人为本;图书馆;管理思想;服务理念

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.08.1126

党的十八大以来,在文化建设上,我国意识形态领域形势发生全局性、根本性转变,全党全国各族人民文化自信明显增强,全社会凝聚力和向心力极大提升,为新时代开创党和国家事业新局面提供了坚强思想保证和强大精神力量。随着时代的发展,近年来的图书馆建设管理工作逐渐将以人为本的工作理念与现阶段的图书馆的管理服务相结合,当前的图书馆的管理与服务也有了新的转变。

传统的图书馆主要是以藏书基础建设为核心,很少关注读者以及社会对于信息资源的实际需求以及变化特点,对读者的关注度没有系统的分析。而现代公共图书无论是文献资料的收集、加工和整理,还是文献资料的传递以及读者的服务,都应当以人为本理念,将人民的发展和需求作为立足点和出发点,为读者提供有效的信息服务。因此,以人为本的服务价值理念已经逐渐地成为图书馆管理工作的基础核心,而有效的加快相关服务理念的贯彻落实也成了当代的公共图书馆建设的发展主要方向。

一、以人为本、管理创新的管理思想构建的必要性

2018年1月1日起施行的《中华人民共和国公共图书馆法》明确规定,公共图书馆是向社会公众免费开放,收集、整理、保存文献信息并提供查询、借阅及相关服务,开展社会教育的公共文化设施。是社会主义公共文化服务体系的重要组成部分,应当将推动、引导、服务全民阅读作为重要任务。公共图书馆应当坚持社会主义先进文化前进方向,坚持以人民为中心,坚持以社会主义核心价值观为引领,传承发展中华优秀传统文化,继承革命文化,发展社会主义先进文化。

随着近几年信息化的高速发展,计算机和网络带来的文献信息载体形态和传递方式的变化,使得公共图书馆的存在方式、运行机制和社会功能都被重新定位。受内部管理、市场经济、技术的更新、图书文献价格、数字化产品等内、外部因素的影响,现阶段的图书馆各项工作也面临较为严峻的挑战。为此,需要在原有的管理方式、服务理念等方面不断地转变思维方式,推动工作的创新,实现公共图书馆工作水平的不断提升。

现阶段公共图书馆以人为本的工作理念主要包含两个

主要的方面内容。一个是在现有图书馆服务管理模式的基础上,树立起以读者为核心的新型服务工作理念。这就要求图书馆的专业技术人员在服务读者的基础上,将优质化的服务工作理念作为当前自身服务的基础,及时地了解现阶段读者的实际需求,真正地在现有阅读管理的基础上,做到为书找人、为人找书,进一步地帮助相关的读者获取一定的资源信息内容。二是要在公共图书馆社会教育方面体现以人为本。公共图书馆要充分地落实和转变管理理念,积极的依靠相关的人员或机构,在传统借、阅、还的基础服务的基础上,不断创新思维,多角度、多层次的为读者做好服务工作,有效地提升现有的服务工作质量。

二、以人为本、管理创新的管理思想构建

(一) 营造知人善用的和谐工作环境

在当前的社会发展基础上,无论是图书馆之间的竞争,还是图书馆与其他信息机构之间竞争,总的来说都是人才结构的竞争。专业技术人员素质的高低,直接影响了现阶段图书馆内部的综合发展。人才,作为传统图书馆向现代化的图书馆全面转变的基础,就变成现阶段综合管理工作有效落实的关键,要想实现以人为本服务理念,就应当首先构建起合理化的人才结构模式。专业技术人员的培养,是一项长期的工作任务,要求公共图书馆的管理人员要有一定的人才统计分析能力和梯队建设能力,对工作任务进行协调分工,加快内部管理工作模式的构建,做好系统化的专业知识培训,通过走出去、引进来等形式对专业技术人员开展多角度的业务培训,并通过以点带面的工作模式,让先进带动后进,鼓励专业技术人员的创新,以此达到最佳的服务效果。

(二) 建立以人为本的岗位责任目标考核

要想实现公共图书馆高质量的服务队伍建设管理,需要在现有管理机制的基础上,推动以目标管理为基础的岗位责任目标考核。结合当前工作的实际特点以及不同专业技术人员的实际工作情况,形成具体、全面的工作任务目标和工作任务要求,同现有的岗位等级职责、权利、工资结合起来。优化部门工作主体责任,全面增进部门之间的协同运作,全面服务当前的图书馆工作内容。各个部门之间应当明确部门岗位职责,每一个专业技术人员明确岗位等级职责,强化各

岗位工作质量、工作态度、阅读活动推广效能,不断拓宽意见反馈渠道,通过公众的意见反馈和满意度测评,采用一月一评价、一次活动一评估的绩效管理措施,对每一位员工的服务管理工作模式进行统筹分析和管理工作,及时了解读者的意见和建议,不断提升专业技术人员的工作质量,奖优罚懒,避免产生“吃大锅饭”、死工资思想,有序地实施岗位责任管理目标考核,加快公共图书馆以人为本理念的构建。

三、以人为本服务思想理念的融入

(一) 为读者努力营造良好的阅读环境

环境可以影响人的阅读效果,对于图书馆来说优质的服务和优质的环境一样重要,图书馆应当充分分析读者阅读的需求,在现有阅读环境的基础上,对阅读环境进行调整,提升。首先,公共图书馆整个环境应当充分的展现出以人为本的基础理念,在设计布置上应当较为舒适、亲切。针对不同的阅读群体设置不同功能的阅读区域,如残障读者阅读区、亲子阅读区、母婴区老年读者阅读区等。在各类节庆或节日期间,通过绿植、书法、摄影、绘画、工艺品等场馆布置,美化环境凸显人文艺术气息,让读者在图书馆阅读过程中不仅仅可以享受知识学习的过程,也能在这种环境下加强对于自身文化的熏陶,给予自身心灵一种深度的影响,在不知不觉之中感受到文化对自身所产生的直接影响,从而有效地陶冶自身的情操,美化心灵,让图书馆以人为本的服务氛围更加的凸显。另外,立足不同阅读群体,选购合适的自助阅读设备,在色彩搭配和实用性上充分的彰显以人为本的设计理念,便于读者阅读。

(二) 为读者提供更丰富的资源信息

公共图书馆提供的文献信息包括图书报刊、音像制品、缩微制品、数字资源等。由于服务群体是社会大众,因此在资源购置方面应该多方考量,传统的纸质文献的地位无法被取代,但是随着生活节奏的加快,碎片化式的阅读越来越被年轻人所青睐,公共图书馆首先应当加大对电子资源的采购,将人民的发展和需求作为立足点和出发点,为读者提供有效的信息服务。其次要打破原本的地域限制,实现资源共享,营造高效快捷的优质服务机制。我国现阶段的图书馆文献资源相对较为丰富,但是由于资源本身的分布均匀性不足,因此不能实现跨馆之间的借阅,读者本身获取文献资料的便捷性不足,很多有价值的文献资料都难以实现馆外的借阅。很多读者找不到相关的资源,造成资源供需脱节。为此,现阶段的公共图书馆的管理人员为了适应当前的读者实际需求,就需要充分打破原有的地域以及系统的限制。在资源信息化管理的基础上,进一步强化图书馆之间的协作分析,在推动数字化管理以及网络化建设管理的基础上,充分地利用各种方式有效地利用智能化、数字化的管理工作资源

优势,实现更高层次的资源共享以及资源分配,从而为读者提供更丰富的资源信息。

(三) 为读者提供更人性化的服务

公共图书馆作为一个公益性质的事业单位,就是要以高效热情的优质服务为基础,在心理和行为上有效地满足读者阅读需求。作为公共图书馆的一名专业技术人员,应当树立尊重每一名读者的观念,站在读者的角度,体会读者的想法,关心读者、爱护读者,通过人文精神和人文情感,让每一名读者都能感受到关怀。

在传统借、阅、还读者服务方面,应当树立读者第一,服务至上的理念,耐心解答读者的疑问,认真对待读者的意见和建议,将原本的被动服务转化为主动地服务,向读者介绍图书馆目录系统的查询与使用方法,便于读者根据主题、作者等途径明确地查找信息。

在阅读技巧上,注重让读者了解本馆采用的图书分类法,帮助读者选择;同时,根据图书馆的管理方式和读者的阅读习惯,采用多种方式导读,如:提供咨询窗口,在图书馆的海报栏或电子广告栏中定期提供导读信息。在数字图书馆设置导读服务页面并根据实际情况定期更新,方便喜欢电子化阅读的读者充分利用网络平台及时了解导读信息。图书馆专业技术人员还应针对读者阅读需求,兴趣爱好等有针对性地推荐,如一些需要精读、深度的图书可以推荐读者借阅纸质图书;对一些只需要了解大概内容的图书可以推荐网络阅读;对残障读者的借、阅、还需求,提供电话预约或上门服务。

在阅读活动推广方面,要充分彰显出以人为本的思想理念,根据不同年龄段、不同阶层的读者阅读需求开展定制的阅读活动推广:如亲子阅读绘本体验、国际盲人节阅读体验、重阳节阅读分享等。在活动形式上,提供线上、线下阅读推广服务:如线上电子书、有声书推荐、朗诵活动评比,线下知识竞赛,美文分享,丰富不同读者的阅读需求。

总之,公共图书馆要面向每一位读者打开阅读之门,我们应当时刻树立以人为本的思想理念,以发展的眼光对待各种读者阅读问题,以积极的心态对待每一位读者,进一步转变传统的工作观念,将阅读推广推向一个更高的台阶。

参考文献

- [1]白格丽.浅析现代图书馆管理与服务的人本化[J].科技创新导报.2014,(36).187-187.
- [2]孙晓春.试论图书馆文学类书籍借阅特点及管理对策[J].河南图书馆学刊.2019,(7).99-100.
- [3]周妍君.以人为本理念下高校图书馆管理创新探讨[J].兰台内外,2021(5):3.