

公共图书馆基于信用体系的服务探索

黄小凤

(南宁市图书馆 广西 南宁 530221)

【摘要】公共图书馆信用体系,主要是通过读者个人借阅行为而建立积分制度,并通过个人制度为读者用户提供更加严谨、科学的服务。通过信用体系的建立不仅可以促进公共图书馆工作效率与质量的提升,还能增加读者群体好评率与粘合度,还可以为其他图书馆提供相关信息。当下,个人信用已经成为人民衣食住行必不可少的因素,而想要完善信用服务体系,首要明确其作用,其次要掌握建立信用体系的必备因素,从而明确改进与完善方向。

【关键词】公共图书馆;信用体系;服务探索

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2021.03.169

公共图书馆信用体系,也就是根据读者的信用积分把经济领域内的经验用在图书馆的工作中,通过信用体系服务的建立,可以有效完善图书馆的服务体系,建立良好的服务效益,并促进信用社会的建设。

一、建立公共图书馆信用体系的意义与作用

信用体系的建立,可以完善图书馆的读者群体管理制度、提升管理效能,并与当下我国“信用社会”发展趋势非常符合,从而提升公共图书馆宣传力度、管理力度,为国民创造更加完善的文化条件。在当下互联网发展迅速的时代中,通过信息技术管理读者信息,并根据信息进行整理记录已经成为当下公共图书馆的工作风潮,建立信用体系,不仅可以对馆内藏书种类、数量、类型等有所了解,还能根据读者个人信息进行系统的管理。传统的图书馆阅读机制无法调动读者的积极性,也无法增加粘合度,但是通过建立信用体系,可以有效的节省图书馆与读者的时间,并完善传统图书馆的漏洞与弊端,根据读者个人借阅、守约等记录快速进行记录与处理。并根据用户意象、习惯、个人借阅类型等内容为读者推送相关的藏书,供读者借阅,还可以通过物流等服务为客户提供“书籍上门”的派送服务等,对图书馆潜在读者用户进行搜集与整理,扩大图书馆宣传力度,为国民文化提升提供完善的条件。同时,当下社会即是数字社会,也是信用社会,人们的“信用积分”“芝麻积分”等不再只是网络上简单的数字,而是追随着人们工作、生活、买房、上学等各种活动,而随着“信用社会”的发展,在各领域中参考个人信用会逐渐成为个人守约记录、综合积分评定的关键要素。所以建立信用服务体系,是符合社会发展的核心内容,通过信息化的管理方式与系统分析、推送等行为,有效的管理、收集用户个人信息,在一定程度上可以规范公民个人素质行为,积极的响应了“诚实、守信、自强”的社会发展理念。

二、建立信用体系的必备因素

公共图书馆应当具备当下新颖的信息技术条件,为信用体系的建立提供数据资源,从而为不同的用户进行针对性的图书推送。根据个人信用积分来兑换服务权益。针对不同积分的用户采取图书资源访问权限的方式,吸引更多读者,从而创造自己的宣传特色。

(一) 确保图书资源供应

公共图书馆的主旨就是为大众提供精神文化,为全民软实力提升提供有力的条件。建立信用服务体系,首先要确保图书资源供应到位,为读者提供完善、及时的图书阅读服务,并按照用户积分制度为用户群体提供藏书资源。

(二) 及时做出用户信息的反馈

信用服务属于一种鼓励式的行为,针对用户个人信用积分较高的读者采取一定的奖励机制,从而提升读者粘合度。针对信用积分较低并且存在不良记录的人员采用一定的惩罚或行为限制机制,这种机制不仅提升图书馆藏书的安全性、避免藏书损失,还弘扬了诚信的理念。

三、公共图书馆信用体系服务建设建议

(一) 制定信用积分表

通过借助信息化手段来建立公共图书馆信用服务体系,可以通过对读者个人信用积分增减的方法,针对用户在图书馆内的相关活动与行为监督,并根据个人信用记录采取奖励

机制,避免信用积分与读者个人行为不统一的问题,为图书馆的秩序、工作顺利、藏书安全等提供一定的保障。通过制定信用积分表,可以利用大数据与云计算等方式,对用户个体进行综合评定,为不同指标的量化提供一定保障,操作性非常强。例如,当下深圳一公共图书馆,通过信息服务体系的建立,为每个读者用户建立了个人积分信息表,并针对积分不同的读者划分为4分等级,每个等级所拥有的藏书阅读权限不同,针对信用积分较高的读者还可以予以奖品的奖励,当读者积分到达一定程度后可以通过积分来兑换以此纪念礼品以及购买藏书的优惠。

(二) 增加读者信用评价环节

公共图书馆可以通过读者用户个人积分建立3-4个阶段,不同积分的读者给予不同的评价。评价可以根据用户个人总体数据、近期数据等相关参数来建立,评价的建立还需要包含用户有无违约记录、是否存在不良行为,以及用户在图书馆中是否对公共设施存在破坏等行为进行记录与查阅,从而建立客观、公正的评价。信用服务是公共图书馆经营管理较为新颖的道路,所以在建立期间并无明确的要求与标准,所以会出现对读者用户个人行为评价较为主观的问题,所以为了确保评价建立在客观、公平的基础上,图书馆一定要具有自己的评价准则,通过对读者建立综合性的指标与评价方法,在一定情况下可以借助外部监督的力量,来加强评价规范性。

(三) 加强读者失信处理工作

信用服务体系在公共图书馆管理方面建立还处在初期阶段,许多制度等方面尚不完善,尤其对于读者失信处理的工作,缺乏一定的严谨性与决断性。针对此,图书馆可以通过收集用户资料后把用户积分、个人行为等内容分为两个方面,对于守约用户,可以在满足积分标准或时间限制后进行个人身份升级,赋予读者更多的权利。针对信用积分较低、存在不良行为的用户,可以收回部分读者权利,对读者用户予以一定的惩罚,存在恶意行为较严重,或长期失信的用户可以采取积分清零根据实际情况采取一定措施,从而加强信用积分管理力度。

结束语

公共图书馆的信用体系服务建立还处在初期阶段,无论是理论上还是实践经验上都没有丰富的依据,但是通过科学、严谨的管理与完善可以有效促进信用服务体系建立完全。在当下信用社会的背景下,图书馆需要通过建立用户积分表、对用户做出客观评价,以及提高读者失信措施的方法来加强信用服务体系的建立,从而提升图书馆管理职能,为公民提供更加完善的阅读体验。

参考文献

[1]程诗谣.社会诚信建设背景下公共图书馆信用服务实践及发展趋势研究[J].新世纪图书馆,2020(06):18-23.

[2]罗慈玲.基于读者信用积分制的公共图书馆信用服务体系构建研究[J].图书馆学刊,2019,41(11):61-64+95.

作者简介:

黄小凤,1987年4月,女,汉,广西壮族自治区桂林市恭城瑶族自治县,大学本科,助理馆员,研究方向:公共图书馆基于信用体系的服务探索。