

关于做好基层公共图书馆的服务工作探析

曹新宇

(承德市图书馆 河北 承德 067000)

[摘要]信息环境的变化对基层公共图书馆的服务方式与管理方式都提出更高要求,服务工作应当在信息化环境下不断优化,并将信息元素融入其中,提升服务效率。文章简述基层公共图书馆服务读者的具体路径,提出强化以读者为中心的理念、创新读者服务工作管理机制、发挥图书馆综合服务职能、建立高素质图书馆服务队伍等策略,为推进基层公共图书馆服务质量的整体提升建言献策。

[关键词]公共图书馆;基层工作;服务工作

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.05.236

基层公共图书馆有聚集信息资源的功能,在信息时代,基层公共图书馆采用的信息技术应当不断进步,各类信息技术需服务于搜集与整合现有资源与新资源。现代社会对信息资源敏感度较高,基层图书馆服务模式需在此背景下不断创新。基层图书馆管理者应认识自身发展和服务工作创新的重要性,从而为读者提供更加准确与细致的服务。

一、基层公共图书馆服务读者的具体路径

对基层公共图书馆而言,要更好地发展必须结合自身所处阶段,找到一条和新时代读者阅读需求相符合的服务工作路径,以读者具体的阅读需求为基础,结合新发展理念与创新思想,不断优化图书馆服务模式,扩展图书馆的服务范围。笔者所在的承德图书馆在新时代依然贯彻以读者为本的服务理念,并围绕这一理念优化实际服务,提升服务工作的效率好质量。强化图书馆的基础设施建设,为落实各项新服务理念奠定物质基础。承德图书馆正在尝试将化工具利用在服务过程中,并抓住基层图书馆的服务对象特征与服务工作重点,从细节处切入为读者提供更好的服务。

基层公共图书馆涉及的服务工作有许多,管理制度、理念和人员素质都影响着图书馆服务质量的提升,这意味着基层图书馆的服务工作具有系统性,且处于动态变化的过程之中。对服务主体来说,必须抓住服务工作的重点内容,深入了解读者对图书馆服务工作的意见和看法,在读者建议的基础上对图书馆服务工作的方方面面进行客观评估,从而挖掘图书馆服务工作存在的问题。总而言之,基层公共图书馆要创造出服务于读者的有效工作路径,首先要找准自身定位与初衷,对自身发展基础有全面而深刻的认识。其次,要深刻了解读者需求,借助新技术和理念提升服务质量。最后,坚持正确的服务理念,体现新时代的新服务理念,给读者带来良好的阅读体验。

二、提升基层公共图书馆服务工作质量的路径

(一) 强化以读者为中心的服务理念

以读者为中心的理念强调读者在整个服务工作体系中的地位,这一观念从基层公共图书馆建立之初便被加以强调,但从现实状况看来,以读者为中心的理念尚待强化。部分基层图书馆对读者地位的认可流于形式,服务功能随着观念的消解而弱化。

基层公共图书馆的服务对象和盈利性图书馆有较大不同,从类别看图书馆的读者可分为三大类:休闲娱乐型、学术研究与学习型,依据年龄进行分类又可氛围:成年型、少儿型和老年型。基层公共图书馆大多建立在经济相对落后的地区,因而读者大多为休闲娱乐型与休闲型读者,这意味着图书馆提供的服务需满足这些读者的需求才能达到提升服务质量的目的。以读者为本的理念要求图书馆强化对读者的研究,并对读者的阅读习惯进行跟踪记录。如休闲娱乐型的读者阅读随机性强,他们阅读的主要目的是开拓眼界,丰富知识库^[1]。因此,服务者应当向这一类型的读者推介不同领域的书籍,满足他们多样化的阅读需求。不同读者的思想差异将体现在他们的阅读需求上,基层公共图书馆的工作人员应当在和读者互动的过程中做到察言观色,了解读者的阅读兴趣。

如部分思想相对传统的读者可能对政治、历史类型的书

籍感兴趣,服务人员可向他们推荐与政治、历史有关的最新书籍。再如,追求时尚、潮流的读者可能对各类新奇事物兴趣十足,图书馆服务人员可向他们推荐一些科幻书籍、时尚杂志。向不同读者推荐与之阅读需求相符合的图书,这是基层公共图书馆服务质量提升的基础,也是图书馆个性化服务的一种体现。随着个性化服务水平的提升,图书馆的服务状况将显著改善,读者对图书馆的信任度更高,阅读的积极性也会逐渐增强。

(二) 创新读者服务工作管理机制

管理是统筹服务工作的重要环节,高效率的管理工作能够为图书馆提升服务质量提供机制保障。在改善基层公共图书馆读者服务工作的过程中,图书馆管理人员必须重视管理机制宏观架构的制定,并将各类可能提升服务水平的因素融入管理工作中,通过优化管理工作细节推动服务工作质量的提升。

例如,提升图书馆环境管理工作的效率,为读者营造良好的阅读环境。基层公共图书馆的环境首先应当是干净整洁的,干净整洁的阅读环境能给读者以清新、大方的感受,从而激发他们停留在图书馆的热情。传统管理工作中,图书馆环境管理工作做得并不到位尤其是图书馆内的垃圾桶管理存在缺陷,读者对图书馆形成消极印象,不愿意到图书馆阅读。新的发展环境下,基层公共图书馆的硬件设施需统一升级,卫生工作也应当受到重视。其次,良好的图书馆阅读环境还应当增强读者的体验感,给读者带来新颖的阅读感受。基层公共图书馆管理经费有限,有限的资金应当被利用在改进阅读环境上^[2]。传统的基层公共图书馆在营造氛围方面做得并不好,读者到图书馆的各个角落都只能感受到严肃的氛围,这不利于读者全身心投入阅读之中,甚至可能给读者带来压迫感,引起他们烦躁的情绪。如今,基层公共图书馆可通过美化墙面、适当装饰等方式为读者营造良好氛围。

如在儿童阅读角设计动画墙面,在墙面上图画各类动画人物,吸引儿童到图书馆阅读书籍。图书馆的书柜上可粘贴部分趣味贴纸吸引儿童的注意力,并在儿童阅读区周围设计造型新颖的座椅,给他们带来新奇的阅读感受。再如,在时尚杂志区摆放具有时尚元素的艺术品,粘贴实时更新时尚海报,增强这一区域书籍的吸引力。在该区域的入口处还可摆放部分具有时尚元素的小书签供读者使用,向读者展现图书馆新的服务模式。在图书馆的搜索区摆放当下最受欢迎的部分书籍给读者以参考,利用智能系统向读者简要介绍书籍的内容,给读者明确的阅读指引。随着图书馆服务氛围的营造,读者驻足于图书馆阅读的兴趣将被充分激发,图书馆的服务工作将更受肯定。

(三) 发挥图书馆综合服务职能

基层公共图书馆需转变观念并拓宽服务渠道才能满足不同读者的阅读需求,而发挥图书馆在提供综合服务方面的职能有助于图书馆的服务体系改革走上正轨。基层公共图书馆具有社会教育职能,这意味着图书馆需要承担普及科学文化的责任,并不断提升全民综合素质,将提升全面总额和素质视为重要任务,为更多读者开辟学校之外的第二课堂。随着经济与文化的发展,基层公共图书馆获得的资源不断扩展,管理水平也随之提升。图书馆可发挥收集资源的作用,为当地群众提供更具创

新性的服务,体现图书馆的综合服务职能。

例如,在重要的节假日策划各类主题讲座吸引读者参加,为对该主题感兴趣的读者提供沟通渠道。在国庆节期间,图书馆可举办《我的爱国情》主题活动,邀请部分读者和知名作家、学者参与此次活动,分享自己读过的与爱国情怀有关的书籍。在活动中,图书馆服务人员应注意为读者提供更好的服务,如在主讲人开始演讲前,向读者介绍主讲人要讲解的书籍,打破读者和主讲人之间的知识壁垒,给他们带来良好的参与体验^[3]。再如,为读者提供适当小食品,在活动中设计适当的互动环节,营造轻松活跃的氛围。在互动环节中,选定一名具有丰富经验的主持人对读者进行引导,使读者能够和主讲人更好地互动。还要注重对主讲人提及的各类书籍的介绍,激发读者对这些书籍的兴趣,从而主动阅读这些推荐书籍。阅读沙龙的形式具有氛围轻松、参与门槛低的特征,不同年龄段的读者能够从阅读沙龙中收获不同的事物,并在与人交流的过程中提升理解能力。与他人的思想碰撞则能促进读者思考能力的提升,读者间建立良好的人际关系,这对增强图书馆读者的黏性也有所帮助。

(四) 建立高素质图书馆服务队伍

高素质的管理团队是基层公共图书馆长远发展的智力基础,传统的图书馆管理团队人员素质较低,对图书馆的功能、管理方式理解不到位,这导致图书馆工作效率不高。在基层公共图书馆服务方式变革的时代,服务队伍应当具备较强的业务素质 and 思想素质。

首先,图书馆服务人员需提升个人知识水平,弥补现有知识框架中存在的漏洞,通过扩充个人知识库提升对书籍内容的理解深度,并将这些有深度的观点传递至读者端。知识框架的完善不仅能提升服务人员的文化素养,还能陶冶他们的身心,使他们在服务中表现出良好的精神面貌。博闻强识的服务人员

通常对读者有更高的包容度,这使他们能够耐心回答读者提出的问题,表现出服务人员应有的专业素养^[4]。其次,图书馆服务人员应当不断提升思想素质,了解党中央传递的正确思想与图书发展领域的新理念、新观点,将这些观念落实在服务过程中。图书馆服务人员还要具备积极的心理状态,在服务中向读者传递正能量,打破读者对基层公共图书馆的刻板印象。图书馆管理者要为服务工作团队提供良好的薪酬待遇,激励他们保持良好的工作状态,在工作中展现出最好的一面。

结语

综上所述,基层公共图书馆是特殊的文化服务机构,提供的服务内容也应当区别于其他种类的文化机构。要突出基层公共图书馆的服务特征,增强服务工作效果必须创新图书馆服务理念,还要强化对服务人员的培训,促进他们综合服务能力的提升。随着基层公共图书馆硬件与软件设施的完善,服务工作有了强大的物质与智力支撑,服务质量将产生质的飞跃,读者将获得更加丰富的阅读体验。

参考文献

- [1] 陈深贵. 基层图书馆服务效能提升路径研究——以广州图书馆直属分馆为例[J]. 图书馆研究与工作, 2021, (4): 54-59.
 - [2] 高峰. 公共图书馆服务高质量发展研究[J]. 图书馆学刊, 2021, 43(06): 80-83.
 - [3] 张丽, 佟艳泽. 关于公共图书馆公共文化服务体系示范区创建问题研究——以大庆地区公共图书馆为例[J]. 大庆社会科学, 2021, (4)(03): 131-134.
 - [4] 曹忠. 上海浦东图书馆在治理体系和治理能力现代化上的探索与思考[J]. 图书馆杂志, 2021, 40(06): 71-75+63.
- 作者简介: 曹新宇, 1979年10月, 女, 汉, 河北省承德市, 大学本科, 中职, 研究方向: 图书馆管理。

(上接第221页)

自身工作的不可替代性和神圣感,肩负“保管和传承社会记忆的”重要职责^[3]。怀着坚定的理想信念从事档案工作,意识到自身从事的档案工作具有巨大的价值,带有极大的满足和成就感。

(2) 提高个人的专业信息素质及相关信息化知识

当下随着新理念大数据和数字人文理念的深化,档案工作的一系列流程都发生了巨大的变化,越来越侧重于利用各种计算机软件、网络和先进的信息技术。档案专业人员除了具备专业的档案知识外,同时还要具备现代信息技术知识,能够掌握数据挖掘、数据库管理和建设数据库等技能。档案工作人员应积极参加大数据技术相关知识的培训,随时关注数据技术发展的前沿动态,多多参与相关学术会议和学术交流活动^[1]。还要提升自己的外语水平和拓展国际视野,这有助于在国际舞台上与其他国家进行交流,获取自身专业领域研究的前沿动向^[5]。

(3) 提升职业道德

当前是大数据的时代,现代电子技术在档案行业中的广泛使用,既提高了工作效率,也在档案信息 and 安全管理问题上提出了挑战。从事档案工作人员应当认真了解档案安全管理的相关政策,树立自我安全防范意识和保密意识,正确运用计算机等设施的安全加密功能,规范在网络上的档案信息发布,加强档案资料的安全管理研究,保证档案资料的完整安全^[4]。

档案工作的服务特点导致档案工作人员必然要面对大众的询问和查档需求,档案工作人员应该永远秉承“为大众服务”

这一原则,对服务对象怀有善意,将服务大众作为档案职业的自身价值取向,同时也能提高整个社会对档案职业的认同感。

四、总述

新修订的档案法适应了时代发展和现实需求,对档案人员职业发展方方面面都有涉及。以此为背景,档案专业人员职业之路能规划科学地发展,从而推进档案事业的创新进步。

参考文献

- [1] 高立伟. 浅谈国企高层次档案人才的重要作用[J]. 中小企业管理与科技, 2020, 1: 143-144.
 - [2] 姚红彩. 5G时代档案高层次档案人才培养思路[J]. 档案管理, 2020, 2: 119-120.
 - [3] 王向女, 袁倩, 户胜南. 国际档案职业核心技能要求和对我国的启示[J]. 档案学研究, 2020, 1: 131-136.
 - [4] 李杨. 论网络信息化时代档案职业发展的前景[J]. 工作指导, 2020, 8: 185-186.
 - [5] 梁霄. 对加强档案专业人员继续教育工作的几点思考[J]. 山东档案, 2019(03): 36-38.
 - [6] 吕娟娟. 高层次人才流动背景下高校人事档案管理中的常见问题及对策[J]. 档案管理, 2019(03): 88-89.
- 作者简介:
丁穗(1981.9-),女,汉,籍贯(河南南阳)、本科、助理馆员 档案数字化和档案共享,福建省民政学校。