

免费开放时代柔性管理在图书馆读者服务中的应用

杨虹

山东省济南市济阳区图书馆

[摘要] 随着社会主义文化的发展与繁荣, 公共图书馆逐渐实现了免费开放。图书馆的免费开放给读者带来方便的同时, 也给图书馆管理带来了一定的挑战。基于此, 本文从柔性管理的角度分析免费开放时代图书馆读者服务的发展, 即坚持读者至上, 满足读者的发展需要; 优化读者服务模式, 构建柔性管理氛围; 创新读者服务方式, 强化服务引导; 重视情感渗透, 建立良性交流; 引导读者参与, 优化读者服务内容; 坚持刚柔并济, 提高读者服务质量。

[关键词] 免费开放; 图书馆管理; 柔性管理; 读者服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.08.313

引言

随着社会主义文化的发展与繁荣, 为了让民众共享文化发展成果, 全国各级公共图书馆积极响应国家号召逐步推动免费开放工作。在免费开放时代, 图书馆吸引了大量的读者, 尽情地享受文化服务, 为社会主义文化的发展创造了良好的环境。打那是, 在免费开放的过程中, 读者的文化需求与图书馆服务工作之间的矛盾也逐渐突出, 因而对图书馆管理工作带来了严峻考验。面对当前图书馆读者服务发展问题, 一些研究者提出了引入柔性管理理念的思路, 并通过实践验证获得了良好的效果, 基于此, 免费开放时代针对柔性管理在图书馆读者服务中的应用进行分析也变得十分必要。

一、柔性管理的概述

柔性管理就是遵循以人为本的管理思想, 以文化和情感为基础, 运用各种柔性方法调动组织成员的积极性, 从而达到组织的既定目标的一种人性化管理。

在免费开放时代, 针对读者服务, 图书馆应该展开的柔性管理主要体现在以下几个层面: 第一, 坚持以人为本, 重视读者的情感体验, 冲破传统管理的思维方式, 在制定读者服务的过程中, 重视满意度, 为读者提供多种选择, 体现出人性化的管理要求。第二, 打破线性思维, 在读者服务中投入的多不一定会获得满意的效果, 尤其是在当前强调个性化的时代, 因此, 图书馆管理人员要注意读者服务工作的规律性、科学性, 扭转线性思维, 更加关注读者的真正需求。第三, 重视情感交流, 读者与图书馆管理人员之间的交流归根到底是人与人之间的交流, 这种交流是建立在理解和尊重的基础上的, 双方只有建立了心灵沟通、形成了感情认可, 才能够在管理模式中相互理解, 进而达到彼此的目的。第四, 重视读者的主动参与, 以及自觉遵守管理规则。柔性管理是一项净化灵魂、塑造精神的工作, 这也正是它区别于刚性管理的关键所在。图书馆管理人员要加强对读者的引导和渗透, 从营造积极的阅读氛围, 获得积极的情感体验的角度促使其主动、自觉地配合工作, 发挥主观能动性, 获得优质的文化服务。第五, 柔性管理需要长期坚持。柔性管理在实践中产生效果需要时间, 因此, 图书馆的管理人员对读者服务中展开的柔性管理工作都不能急于求成, 坚持落实柔性管理理念, 推动文化服务工作的改进。

二、免费开放时代柔性管理在图书馆读者服务中应用的重要意义

图书馆是因读者而产生, 也是因读者而发展。读者服务是图书馆一切工作的出发点和归宿, 是图书馆工作的重中之重。随着以人为本理念不断深入人心, 读者希望在图书馆中获得更加人性化的服务, 而在免费开放时代, 图书馆在面对众多读者的多元化需求, 需要在管理层面做出调整。基于此, 引入柔性管理理念, 则是图书馆读者服务发展的重要思路。根据柔性管理的基本内容, 在图书馆读者服务中实施柔性管理具有重要意义。

第一, 有利于树立良好的公众形象。面向读者、展开文化服务是图书馆馆管理人员的主要工作, 如果图书馆管理人员不以服务为核心, 那么图书馆的一切建筑、馆藏、设备、技术等资源就没有存在的意义。在图书馆日常运行中, 由于服务的方式以及相关管理制度的不同, 不同的读者作出的反应也存在差异, 如有的读者会非常愿意接受管理人员的服务, 并作出积极的反馈, 但是有的读者却不服从管理, 甚至与管理人员发生矛盾争执。在某种层面来讲, 图书馆读者服务质量的优劣取决于管理人员的素质, 并通过管理人员自身的实际行动落实到服务之中。在图书馆中, 图书馆管理人员扮演着多重角色, 他们可以是传播者, 可以是信息的开发者, 也可以是教育工作者, 无论是哪一种角色, 都需要管理人员既要有谦和有礼的语言和态度、有丰富充沛的知识, 能够随时回答读者提出的问题, 帮助读者找到解决问题的方法, 帮助读者提供必要的辅助等等。除了岗位要求的规范之外, 管理人员还应利用其他形式影响读者, 以形成良好形象, 在读者心中留下美好而深刻的印象, 吸引他们主动走进图书馆, 并服从管理、接受文化服务。

第二, 有利于提升图书馆管理人员的文化素养。图书馆管理人员在公共教育中扮演着重要的角色, 而这一角色会因为其文化素养的高低而形成不同的效果。在免费开放时代, 在信息化背景, 民众接收信息的渠道更加多样, 对于文化服务的质量也有了更高的要求。因此, 在公共教育中, 图书馆管理人员必须具备较高的文化水平, 这就意味着他们除了要掌握图书馆学的专业理论知识和实践技能之外, 还必须要有其他专业知识, 在科学飞速发展的时代, 图书馆管理人员的知识要不断进行更新

与拓宽,才能赢得读者的信任尊敬。

第三,有利于强化读者的情感体验。情感因素是柔性管理中的关键因素,管理者与被管理者之间的情感交流,是实现彼此认同,进而激发被管理者积极性的重要方式。根据柔性管理要求,图书馆管理人员在读者服务中应该运用情感的艺术,与读者进行沟通交流,尽量以读者利益为重,想读者所想,耐心地满足合理且多样化的需要。

三、免费开放时代柔性管理在图书馆读者服务中的应用策略

随着现代管理的理论研究与实践的不断发展,国内外的一些大型图书馆在读者服务中积极引入柔性管理理念,改进管理措施并取得了巨大的成效。基于此,各地区图书馆应从为读者提供免费开放公共文化服务的角度出发,实施柔性管理,以提高读者服务质量。

(一) 坚持读者至上,满足读者的发展需要

没有读者的需要,图书馆也就失去了存在意义,因此,在图书馆管理中,管理人员要把图书馆与读者看做成鱼与水的关系,这样才能深刻理解读者至上的精神所在。图书馆根据柔性管理理念开展读者服务的过程中,管理人员要认真履行本职工作,扭转强制管理的单一化服务方式,用平等、诚恳、尊敬、信任的态度对待读者,想读者之所想,急读者之所急,在与读者的接触过程中逐渐在他们心目中形成一种潜在的说服力和巨大的亲和力,并通过良好的工作态度赢得读者的依赖和好评;充分利用图书馆的条件,利用优势资源创造积极向上的阅读与活动环境,营造一种尊重读者、理解读者、培养读者、教育读者的氛围,使读者真正感受到“读者第一,服务至上”的服务宗旨,催生读者积极向上的学习热情,提高阅读的积极性,使图书馆读者服务充满生机和活力。

(二) 优化读者服务模式,构建柔性管理氛围

在免费开放时代,图书馆的服务具有公益性质,而这就要求图书馆管理人员应具备强烈的事业心、责任感和无私奉献的精神,了解和掌握读者心理,兴趣、爱好、需求等,用爱心与童心与他们沟通和交流,帮助他们解决在图书馆内遇到的问题,让读者处在热情、温馨、舒适的服务机制之中,形成愉悦的阅读体验。

(三) 创新读者服务方式,强化服务引导

公共教育是提升民众文化素养的重要途径,图书馆在公共教育中扮演着不可或缺的角色。图书馆自身丰富的馆藏资源,可以为民众创造良好的阅读空间,让读者在其中获取丰富的知识,形成正确的价值观念和思想道德,进而发展阅读习惯,提升自身的综合素养。根据柔性管理要求,图书馆在引导读者的过程中,应从多方面了解读者,分析读者的认知水平、阅读心理,同时尊重读者自主阅读需求,有目的、有计划地向读者推荐具有思想性、知识性、趣味性的文献资源;根据读者的多元

化发展需要,组织专题讲座、阅读活动,培养其驾驭文献、信息能力,使读者对图书馆产生浓厚的兴趣。

(四) 重视情感渗透,建立良性交流

图书馆读者服务在实施柔性管理中,管理人员除了要积极主动地、准确迅速地为读者提供有效信息,还要虚心聆听读者的建议,让读者有机会参与图书馆的管理工作,并通过情感上的交流,与管理人员共同推荐服务工作的发

(五) 引导读者参与,优化读者服务内容

在传统读者服务模式中,读者多处于被动状态,图书馆管理人员根据工作要求设计读者服务,这样的服务模式缺乏读者的参与,导致读者对服务效果的评价不高。针对此,在柔性管理理念的指导下,引导读者参与服务模式的构建则成为一种新的思路。激励是实施柔性管理的主要途径和有效手段。在图书馆,由于服务的主体是形形色色的读者,在开展读者服务工作中,图书馆应建立有效的激励机制,从而更好地提高服务的水平。(六) 坚持刚柔并济,提高读者服务质量

一直以来,在管理领域正确处理刚性管理与柔性管理的关系都是理论与实践探索的重点。在图书馆读者服务中,刚性管理规定了管理目标,制定了必要的制度,保证了管理工作的有序进行;柔性管理体现了“以人为本”的人性化管理,二者缺一不可,共同形成规范且舒适的管理环境。因此,图书馆在读者服务中,应该遵循刚性管理与柔性管理相结合,以刚性管理为基础,建立基本的管理规范,形成管理制度,同时以柔性管理为根本,增进与读者的沟通交流,塑造读者的文明习惯,培养他们更高的素养和人格精神。由此可见,只有坚持刚柔相济的原则,发挥刚性管理和柔性管理的各自优势,才能实现读者服务最高境界管理,实现图书馆管理目标。

结束语

总之,在免费开放时代,图书馆的读者服务需要进一步加强,而实施柔性管理则是改善读者服务的重要思路。在图书馆中展开柔性管理是一项系统工程,管理人员要想做到与读者的积极互动,必须做到在图书馆与读者之间产生真正的情感联系,通过管理人员辛勤地工作和真诚的服务,使读者的需求尽量得到尊重和满足,这样才能推动免费开放时代图书馆管理工作的发展。

参考文献

- [1] 栾小倩. 大数据时代图书馆读者服务发展创新[J]. 湖北开放职业学院学报, 2021, 34(23): 13-14.
- [2] 周燕. 优化高校图书馆读者服务建设的有效路径探索[J]. 湖北开放职业学院学报, 2021, 34(23): 126-127.

作者简介:

杨虹,汉族,女,山东省济南市,助理馆员,大学本科,图书馆管理。