

县级图书馆在社区服务中的几点建议

曲 波

(利津县文化活动中心, 山东 利津 257400)

摘要: 本文介绍了有些县级图书馆在服务质量方面缺失的重要因素, 指出县级图书馆在社区提升文化服务质量, 完善运行保障机制与相关服务理念, 加强社区的文化服务辐射面, 转换管理模式、提升人员全面素养、统筹做好社区分馆建设等举措。

关键词: 县级图书馆 社区服务

中图分类号: G251 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082 (2023) 02-0064-03

县级图书馆大部分属于公益服务部门, 它服务质量的好坏直接影响着地方政府部门在群众中的形象。伴随着新时代到来, 当前繁杂的电子读物充斥人们的生活中, 县级图书馆的“服务质量”已成为县域文化事业能否繁荣发展的基本保证。在我国城镇化建设的推动下, 城区居民生活住宅“社区化”, 辖区内的社区群众将是县级图书馆的重点服务对象。新时代下, 社区群众在重视居住环境的同时, 更加重视社区文化底蕴, 县级图书馆应积极拓宽服务内容和方式, 在社区中开展图书馆文化惠民服务^[1]。

一、县级图书馆在服务质量方面的缺失

1. 服务机制有待完善

当前, 虽然《公共图书馆法》已经出台实施, 但有些县级图书馆缺少相关的机制来保障服务质量。例如, 缺失服务质量的专项监督, 缺少体系完善的服务标准, 没有构建良性顺畅的服务反馈机制。个别县级图书馆没有门户网站, 而有些县级图书馆虽有网站, 但很久才身升级更新1次内容。有些县级图书馆缺少投诉信箱、读者意见簿等方面的反馈设备, 就算条件好点的县级图书馆也很少设立读者微信公众号一类的反馈途径, 多数县级图书馆每年的读者座谈会不能定期开展。县级图书馆的对外业务只能是简单的文献借阅服务, 这种单纯的业务工作, 无法与当前社会发展相适应, 无从谈起互动延伸的良性发展局面。我们所在的东营市某县级图书馆连独立的办公楼都没有, 每年进的新书针对性不强, 仅凭相关科室负责人和个别读者的喜好, 很少考虑到群众多层次的综合文献阅读需求, 文史类读物比重最大, 而常识类、技术类、生活实用类、科普类的所占比例较少^[2]。

2. 服务的覆盖面较窄

县级图书馆的服务对象主要以县城周边的社区居民和近郊村镇农民为主。日常工作日的服务群体主要以老年人为主,

周末和节假日的服务对象主要以青少年学生及部分休闲阅读居民。然而, 有些县级图书馆由于各种原因周末开馆时间却不足八小时, 更别谈能错时开放。必然导致想利用图书馆的群众不能更多地时间来充分利用馆藏资源获取知识。更多的离县图书馆较远的读者难以走进图书馆, 而离这部分读者较近的社区(村)图书室基础条件更差, 基本不能满足多数读者朋友的阅读需求^[3]。

3. 服务质量有待提升

由于部分县级政府对于文化建设的漠视, 县级图书馆工作人员往往思想涣散、时间观念不强, 缺乏主动服务意识、创新意识、协作意识。工作人员业务能力、综合素养不高。大部分工作人员只能简单的利用电脑, 无法掌握对电脑的编程与开发。缺少专职人员对电脑进行维护。馆内工作人员只对自己岗位的工作相对熟悉, 而对其他岗位的工作一知半解。如此, 管理人员的业务能力便显得比较被动局限。

二、县级图书馆提升社区服务的几点建议

1. 完善运行质量保障机制与理念

首先, 由管理层、部分图书馆理事会代表与图书馆员共同探讨, 利用民主集中的方式, 制定出完善的图书馆服务体系质量标准。一旦设立了完善的质量标准, 馆内工作人员的服务规范就有了依据。其次, 要构建图书馆服务质量监督机制, 上级文化主管部门委派群众代表监督图书馆服务质量满意度工作, 保证图书馆服务流程的高效、畅通, 以此来提高图书馆的服务水平。根据计划及时召开读者代表交流会, 或在图书馆大门厅与走廊显眼处挂上读者意见本。采用上述方法, 图书馆的管理人员就能及时掌握读者需求, 结合地方实际, 便于不断提高服务质量和水平, 形成适合当地读者群体的图书馆特色品牌。县级图书馆管理人员要用现实实践来贯彻“读者至上、服务第一”的工作

理念。这不仅是县级图书馆工作人员的职业境界,更是图书馆工作人员义不容辞的责任。基于职业需要,可以为馆员定做颜色庄重、款式端庄的深色馆服。上班时间要求着装一致,开馆时要做到不脱岗,拒绝馆内零食,禁止大声说笑。接待读者现场咨询要热情微笑、耐心准确回应咨询问题。基于此,转换图书馆以馆藏文献为主的单纯阅览服务。县级图书馆在文献借阅基础上,还要免费同步提供网络型电子文献,更应加强电子数据库的比重,让大众读者可以方便地在网上阅览电子文献,根据读者需求和本馆实际,图书馆可将馆藏特色古籍、地方文献、名胜古迹等信息资源整合打造成统一数据库放在网络中供群众浏览,积极推出“网上预借书”模块,为社区居民的零跑腿开出网络时代的新颖服务。网上预借书功能不仅充分体现了图书馆服务的多样化,更还体现了新时代图书馆服务的人性化。

2. 增加社区服务辐射面

县级图书馆应化身社会业余大学,为社区各阶层群众免费提供公益文化教育服务,像是为社区的老年群体提供医疗保健、新科技技能、书画培训等服务,为待业人员提供上岗技能培训服务,为社区的外来务工人员提供当地文化特色培训,使外来人员尽早融入当地生活环境,实现图书馆的社会教育意义。县级图书馆必须积极主动地满足辖区内居民人人爱学习、时时要学习、终身必学习的使命需要,促进社区群众文化素养和生活质量的双提升,满足社区长期发展的文化需要。近几年随着我国经济快速腾飞,县级城区经济建设飞速发展,基础设施也日新月异,但在有些社区中,偶尔会出现些消极现象,像是:封建迷信、伪科学等消极现象的现身,给社区氛围带来不好的影响,从而导致社会风气不良,影响社区稳定团结的大局。针对这些现象,县级图书馆应通过组织经典阅读、社会教育展览,开展传统教育、崇尚科学等方式引导社区群众树立良好人生观、价值观和世界观,从而引导他们崇尚新思想、新风尚,正确对待个人与周围之间的社会关系,便于社区形成团结协作、和谐的人际关系和正确的人生态度的良好社会环境,促进文明社会建设的良序发展,构建文明和谐新社区。

3. 转换管理模式为社区居民服务

为更好地针对居民文化诉求,让居民能够更加公平、高效地享受我国改革开放来文化建设的成果,新时代图书馆建设要逐步打造十五分钟内的阅读圈,每步行10到15分钟就应有一处公共阅读场所。未来社区图书馆建设模式应采取总分馆体系,即在各个辖区的社区图书室内设立县图书

馆分馆。分馆是县中心总馆的直属机构,其人员编制、财务等设备均纳入县中心馆管理。分馆系统与总馆系统通过网络ip联网,实施文献资源一体化管理。经济发展较好的城市,每个街道都下辖有社区,人口约为2万人左右,每个社区都有城市书房或者图书馆分馆,居民免费领有借书证,社区图书馆以比较高的影响力正成为当地群众文化生活的重要因素。县中心馆统一采编调配文献,流动站负责流通管理,社区设立的流动站拥有总分馆制的多项优点,很适合现阶段部分条件落后社区,是一种探索新的管理模式所做的具有现实意义的可操作性尝试。因为有些县域较阔,读者可能要走很远的路才能借还图书,所以各县级图书馆应及时创建文献信息资源集群管理系统,将图书管理网络延伸到社区乡村,所有县内图书馆都可以通借通还,这将极大地方便群众在短距离内借还图书。

4. 提升人员全面素养

县级图书馆首先对在职工进行全员继续教育培训,年度专业课上要达标,根据当地县情培训计划,择优分批将馆员送到上级专业机构进修学习。当前,县级图书馆急缺图书管理专业的青年人才,需要县级主管部门为图书馆积极争取专业人才引进,当然要对引进来的人才守得住育得好。进一步加强图书馆基层专业人才队伍建设,全面提升馆内人才整体队伍素质。县级图书馆管理者在业务中要不断开拓工作方式方法,刻苦钻研,以高质量、高效率的状态为社区群众服好务,提升图书馆在社区的利用率、影响力,让更多的人民群众走进图书馆、用好图书馆,以此来提高县级图书馆在居民心中的社会地位。人才的竞争是当今世界的竞争首位,高质量人才资源会给团体带来高效率、高收益。新时代下,图书馆馆员必须及时更新专业理论知识,掌握前沿管理技能技术,提升图书馆专业服务水平,变成先进信息知识服务的行家里手。在为社区群众服务时,必须要提高图书馆管理人员的综合素养,强化馆员敬业精神,提升馆员的理论知识能力,让他们成为社区文化服务的中坚力量。馆员不仅能提供一般的信息检索服务,更要以前沿专家的眼光提供更专业更全面的信息导航。

4.1 良好的文化奉献素养、职业道德修养。忠于职守、敬业爱岗的无私奉献精神是做好图书馆服务的内部动力,只有在思想上建立起钢铁堡垒,才能经得住时间长久的考验。职业道德是图书馆工作人员的入门级指导思想。优良的职业素养为事业加分,为工作增色。当然个人心理的境界在为人处世上对人影响很大。一旦工作起来,身心都将不可或缺。身就是要亲身实践、躬身体验。心就是要用心

钻研、认真对待。坚持做到不甘落后、奋发向上的昂扬姿态。首先要有干实事的激情,怀揣责任、感情来做事情,面对重担敢于上前,困难面前敢于奋进,批评面前善于改正。乐于奉献,乐于为人,方能做好新时代图书馆服务管理工作。

4.2 高水平的计算机应用及网络信息素养。当前信息时代,计算机网络化不但改变了人民群众的工作学习、生活模式,也转变了信息交流与传播的方法。作为前沿信息媒介的图书馆,计算机与网络是现代图书馆必须要有的设备和媒介要求,是支撑图书馆基础工作和拓展信息服务的必要条件。所以新时代图书馆工作者要有计算机基础知识和应用能力,可以熟练地用计算机开展基础业务,利用配套设备加工馆藏文献,还要有较强的信息网络基础知识和技能,利用网络数据系统检索并开发本地资源的二次文献。

4.3 娴熟的专业素质和文化业务素养。图书馆是知识的殿堂,保存着古今中外的各种知识。作为这些知识管理者的图书馆工作者,应尽可能对这些有所了解和熟悉,才能在对文献的管理和开发过程中,更好地工作。在这些浩如烟海的文献中,某一种文献所包含的往往不是单一的知识内容,而是各种不同的知识互相融合、交叉,包含了多个学科甚至知识门类的内容。因此图书馆工作者在牢固掌握专业理论和知识的基础上,应尽可能扩大自己的知识面,尽可能多了解和熟悉一些科学文化知识,尽可能向通晓型人才发展,成为文文相通、理理相通、文理相通的“全才”,以适应现代知识互相交叉、融合的大趋势。这是新时期图书馆工作者的知识基础。有了这样的基础,又有扎实的专业功底,就能在新时期的图书馆工作中应付自如,并做出成绩。文化业务的素养主要体现在有过硬的图书馆理论内涵与掌握熟练的业务知识技能,全面博览的专业知识,实用的外语能力。强化图书馆技能教育,全面吸纳新信息上的认识与技能,高角度建设个人知识格局,拥有坚定可靠的专业理论基础。要有终身学习的理念,练就娴熟业务技能,熟练业务,充实技能,勤奋钻研,切实提高服务能力,练就新时代管理技能,利用馆藏文献开展网络化加工,使个人成为图书馆里的多能型人才。

4.4 团结合作氛围,善于构建和谐人际环境。图书馆各岗位之间是相互配合衔接,有序进行的一整套工作流程,如果个别环节断开,就会影响到整个图书馆服务工作的进行,团结协作的人际环境会激发职工之间的热情与干劲,从而提高他们的工作积极性,提升工作的效率,图书馆员特有的技术开发能力是任何其他行业无法完全所替代。

4.5 进取意识与自我意识的认知。善于养成超越意识,

日常工作中要敢想、敢干,要敢当图书馆界的天下先,图书馆工作中不能因为工作的经常反复而循规蹈矩,打消自足心理,每个人都能独立开展某项工作任务,工作的成功中要重新认识自己,当然偶尔的失败更不能气馁,要在新的价值方位和新的追求目标上不断突破自我。当然责任面前,图书馆工作人员无法与读者形成“平等”关系,正因为这样的“不平等”才塑造出图书馆员的属性意识,就是为群众提供文化服务使群众公平享有文化权益。工作人员只有保持健康积极的精神状态,注重日常的内部交流学习,才能实现自己在业务能力素养方面的真正提升。

5. 统筹做好社区分馆建设

“公共图书馆总分馆制”建设,有利于加快推进县级图书馆在社区分馆方面的建设步伐,促进社区公共文化服务效能的提高,使社区分馆建设逐步实现标准化、均等化水平。

5.1 加快推进社区分馆布局。结合地方实际,整体考量社区经济社会文化发展总体规划等公共基础性因素,长远筹划社区分馆的位置、规模与建设内容。在可行性建设的前提下逐步推进县级图书馆与社区分馆协作共享,主要依托县文化主管部门和乡镇(街道)文化站进行建设,业务上以县图书馆为中心,选择基础设施相对良好的社区布局社区分馆。

5.2 明确功能与运行机制。以县级图书馆总分馆制的规划为依据,全面整合社区内的文献资源设施设备,实施县中心总馆指导下的书刊集中采购编目、集中统一配送,以及对社区管理人员的集中培训,实现文献资源的通借通还功能。县中心馆的任务主要以书刊调配与业务辅导,社区分馆的主要工作是面向居民提供服务标准里要求的公共服务,条件好的社区可以尝试理事会管理模式。

5.3 拓宽服务手段与模式。县中心馆应积极响应读者文献需求渠道,与第三方合作打造“订单”购书模式,多层次满足读者文献诉求。整合现有当地网络资源和各级公共图书馆共享资源,设立县级文化数字网上数据库供社区分馆使用。借助配套的图书馆流动服务车,弥补社区分馆服务盲点,不断完善服务覆盖面。

参考文献

- [1]王春花.浅析如何提高图书馆服务质量[J].中国新技术新产品,2011(06):231.
- [2]尹春红.搞好图书捐赠应注意把握的问题[J].中小企业管理与科技(下旬刊),2008(08):67.
- [3]牛康.社区服务与资源共享的社区图书馆[J].图书情报工作,2004(10):49-51.