

读者参与图书馆管理探析

王同江

(渭南师范学院图书馆 渭南 714000)

〔摘要〕 从图书馆的性质、图书馆管理的客观要求和读者需求出发,论述读者广泛参与图书馆管理的必要性。指出读者参与图书馆管理的途径和方式,包括广泛征集读者意见,鼓励读者直接参与图书馆管理及相关活动等,并对管理的规范化提出建议。

〔关键词〕 图书馆管理;读者管理;制度建设

Discussion and Analysis on Readers Participating Library Management WANG Tong -jiang, Library of Weinan Teachers University, Weinan 714000, China

〔Abstract〕 From library characters, objective requirements of library management and readers' demand, the paper discusses the necessity of the broad participation of readers in library management and points out the ways and means for readers participating library management including extensive collecting readers' opinions, encouraging readers to attend directly management and relevant activities. Moreover, it proposes suggestions for specification of management.

〔Keywords〕 Library management; Readers management; System construction

图书馆是为读者服务的公益性社会文化机构,读者不仅是图书馆的服务对象,更是图书馆建设与管理的参与者、体验者、宣传者、倡导者和监督者。读者参与图书馆管理的广度和深度,直接影响图书馆管理和服务的质量和效益。

1 读者参与图书馆管理的必要性

1.1 图书馆自身性质决定

图书馆作为公益性的服务机构,不仅是提供知识、传播文化的重要阵地,更是读者素质教育、道德熏陶的先头兵。在当今构建和谐社会的浪潮中,图书馆对读者健全人格和价值观的培养,使其成为

具有人道主义理念、人文关怀、社会担当和团队精神的现代公民作用不可低估。图书馆的公益性和服务性决定了图书馆的一切活动要以满足读者的需求为最终目标。读者既是图书馆的服务对象,同时又是图书馆开展活动的主要参与者、体验者和支持者。馆员与读者的矛盾根源在于管理制度的设计、制定、执行中,没有真正遵守以人为本的理念,在于缺失读者广泛参与的监督体制,在于管理者与读者之间知情权的不对称。失去了读者,图书馆就成了无本之木,无源之水。树立为读者服务的理念是图书馆一切活动的出发点和归宿,读者的广泛参与,既是图书馆性质的本质要求,更是图书馆最终服务目的的有力体现。

1.2 图书馆管理的客观要求

图书馆相关制度制定的科学性、实用性,制度执行成本和执行效果都与读者的参与度和认同度密

〔收稿日期〕 2010 - 01 - 20

〔作者简介〕 王同江,硕士,馆员,发表论文数篇。

不可分。图书馆在制定有关制度时,需要广泛听取读者的意见和建议,充分认可读者的主人翁地位,尊重读者的话语权。一项制度制定得科学与否,与其服务对象的关注度、知晓度和参与度密切相关。

图书馆结合自身的实践经验、工作实际和发展需求,应在广泛征询读者意见和建议的基础上,制定比较合理的规范并对不适应图书馆发展要求的规范予以及时剔除或修补,坚决避免制度制定中的集团保护主义,更忌闭门造车。图书馆不仅仅要服务读者,更要发展读者,读者的广泛参与能减少有关制度制定的模糊性、功利性,使管理制度的制定科学、透明、规范。读者广泛参与图书馆的管理,构建图书馆与广大读者之间沟通的桥梁,有利于及时了解读者对图书馆的意见建议,对于及早发现问题、客观分析问题、高效解决问题、提升服务质量、提高服务水平提供有力的支持;有利于图书馆科学合理地配置有限资源,节约管理成本,实现高效管理;有利于取得良好宣传效果,进一步扩大图书馆的影响力,实现管理双赢。

1.3 满足读者需求的必然选择

读者参与图书馆管理,有利于深入学习掌握文献资料的组织利用等知识,提高利用图书馆文献资源的能力和水平;有利于培养读者的服务意识、奉献精神 and 参与理念,读者通过服务感受甘苦,体验尊重感、成就感和满足感,积累工作经验、社会经验,实现自我锻炼、发展和提高;有利于提高读者对图书馆管理的认同感,更深刻地理解图书馆管理的意义和内涵,减少管理者和读者之间的信息不对称,实现信息沟通,缓解矛盾,构建和谐图书馆。

2 读者参与图书馆管理的途径与方式

2.1 多种途径广泛征集读者意见

图书馆可通过设立读者意见箱、馆长信箱、网络信箱、留言版等,定期或不定期召开读者代表交流会、馆长接待日等活动,构建读者与图书馆信息沟通的桥梁,加强与读者之间的交流沟通,及时了解读者对图书馆的意见、看法和建议,以便快速高

效地解决问题,并把处理意见和有关改进措施通过有效渠道及时告知读者,使图书馆与读者之间形成良性的互动关系,构建和谐图书馆氛围,实现图书馆管理与读者利用的双赢。

2.2 读者参与图书馆组织的有关活动

图书馆可开展读者读书月、优秀读者评选、读者有奖征文、图书馆馆情介绍和宣传等活动,并邀请图书馆领域的有关专家举办与读者需求紧密相关的专题报告会等。创造友好、和谐的文化氛围,深化读者对图书馆的认识,促使其把选择性需求转化为自觉的行动,更好地利用图书馆的文献资源,在享受图书馆的服务时,体验贴心、感受温暖。

2.3 读者直接参与图书馆的管理

图书馆在确保基本需求稳定、有序、理性的基础上,科学规范地引导读者参与图书馆的管理与采购,尊重读者的意见,扩大读者的参与范围。对读者一般性的违纪情况,在尊重读者意愿且不影响读者正常学习的前提下,可参与图书馆书刊的上架归类、内务整理等工作,这样读者在亲身体验图书馆工作甘苦中,不仅易于接受教育,而且能起到宣传图书馆相关规章制度的作用。

图书馆可组织开展志愿者服务活动,图书馆志愿者是指在没有任何报酬的情况下,基于道义、信念和责任感而自愿从事图书馆服务的人或群体。志愿者可参与图书馆日常性的工作管理或集中的管理活动。图书馆志愿者组织形式多样,如图书馆参管会、图书馆见习督导等。志愿者组织的工作主要包括:了解、参与、监督图书馆的工作过程并进行相关记录和评价;参与图书馆保洁,书籍的整理、修补,咨询,网络服务,宣传服务,担任信息沟通员等;主动征求读者意见,调查读者对图书馆的满意度;在约定时间与图书馆值班领导共同值班,收集读者建议,协调处理出现的问题(借还问题、制度咨询等);为图书馆制度建设提供参考,制度制定前期的咨询、意见的征集,制度贯彻执行中期的广泛宣传和参与及中后期对有关制度执行信息的反馈;参与体验图书馆员工培训过程,从读者角度对

图书馆员工工作内容和方式提出建议。

3 读者参与图书馆管理的建议

3.1 积极鼓励支持读者参与图书馆管理

扩大读者的参与面,增强读者参与的热情,提升图书馆感召力和影响力。设立多样性的参与形式,定期、不定期和临时性结合,读者的普遍性与特殊性相结合,因人、因时、因事合理组织与规划不同的读者参与方式。保障读者服务范围广泛性,在当今开放的环境下,只有把握读者、尊重读者、与读者互动,主动作为、直面问题、取信于读者,才能赢得读者。

3.2 切实规范读者参与图书馆的管理

规范读者参与图书馆的管理,应坚持合理引导、制度规范、循序渐进、规模适宜、科学有序发展的原则。读者参与图书馆的管理,必须有计划、有目的地进行,坚决避免盲目的、占用大量的有限资源的低层次劳动。不可把读者的参与活动演化为面子工程。制度建设应具有操作性,不同岗位的设置要把满足广大读者需求与平等对话、理性开放、宽容异见和锻炼人、感化人、塑造人有机结合起来。要在保证一定读者参与数量的基础上,提高服务范围、服务层次。

制度的贯彻需要坚持以下两点:其一,加强对读者参与图书馆工作的管理,捍卫规章制度的严肃性,逐渐树立起管理的规则意识,防止读者需求的浮躁性、随意性。必要的规则不仅有利于管理的科学高效,更是广大读者利益最大化的根本保障。其二,必要的道德建设也显得尤为迫切,图书馆要为读者提供成长的机遇与舞台,提高读者道德素养,培养读者的服务理念,把服务读者与读者的自身发展相统一。

无偿服务是志愿者服务区别于其它服务的根本

特征,主要倡导的是奉献精神。同时,图书馆应通过多种形式,建立志愿者激励机制。志愿活动结束后,可由图书馆颁发志愿者活动证明,如果志愿者有需要,图书馆可提供相关见习证明、证书等,也可对志愿者提供文献资源利用的绿色通道。可根据工作特征,适当给予志愿者一定的补助等,尊重和认同志愿者的劳动,保障读者参与图书馆管理的健康发展。

3.3 建立和谐的馆员、读者关系

图书馆职工要尊重读者的劳动,关心读者的生活,与读者交朋友,满足读者的合理需求,解决读者的困难。与读者有交流、有沟通、有协作。尊重读者也是图书馆管理者尊重自己。管理人员应以身作则,规范自己的言行,为读者树立良好的形象。激发读者的参与热情,培养图书馆公信力。图书馆公信力反映了读者对图书馆的信任度和满意度,直接影响到图书馆的执行力和图书馆的形象与权威。

在当今构建和谐社会的浪潮中,应进一步改革和完善图书馆既有的管理监督制衡机制,扎扎实实做好读者参与图书馆管理工作,全力坚守服务读者、教育读者、依靠读者和发展读者的理念,守护图书馆精神,为此需要付出更多的努力。

参考文献

- 1 董志珍. 公共图书馆免费平等服务的文化价值解读 [J]. 图书情报工作, 2008, (11): 121-122.
- 2 杨玉麟. 图书馆核心价值与图书馆制度设计 [J]. 图书馆建设, 2008, (11): 86-87.
- 3 欧晓霞. 大学生心理健康 [M]. 北京: 清华大学出版社, 2006.
- 4 徐萍. 从《图书馆服务宣言》看图书馆的多元化服务 [J]. 科技情报开发与经济, 2009, (5): 59-60.
- 5 袁建娟. 高校图书馆化解读者投诉之我见 [J]. 大学图书馆学报, 2008, (6): 66-69.