

拓宽图书馆服务的新路子

雷晓惠 陈小霞

山阳县图书馆

县级公共图书馆是由政府拨款设立的公益性服务机构,它以继承文化、传递信息、支持公民的终身教育和休闲娱乐为己任。公共图书馆的宗旨是通过提供各种形式的资源与服务来满足个人和团体在终身教育、自主决策、文化发展和休闲娱乐等方面的需求。志愿者行动榆林培训之后,我县图书馆全体职工在培训新理念的启发和志愿者精神鼓舞下,结合县情馆情,创造性地开展工作,拟定2007年为“读者服务年”,进一步拓宽图书馆服务的新路子。

一、狠抓思想转变,建立团结和谐务实的队伍

今年8月份以来,我们以榆林志愿者行动学习培训为契机,狠抓干部职工的观念转变。教育全体馆员不等不靠,以现有的条件承担起社会责任。组织职工学习了《中国图书馆员职业道德准则》,制定了《文明服务公约》,研究了工作计划,探讨了先进地区的图书馆服务模式,紧紧围绕“商山深处党旗红”这一主题,开展了“送书下乡、为农服务”活动。在学习教育过程中,我们按照建立团结务实的职工队伍为目标,不断加强思想道德建设和工作作风建设,发扬团队精神,构建和谐队伍。通过学习,解决了干部职工中的思想“不适应”和作风“不符合”问题。全馆同志提高了思想觉悟,转变了工作作风,树立了全心全意为读者服务的宗旨。与此同时,我们结合工作实际,开展了岗位练兵,设立文明窗口,实行微笑服务,坚持每天打扫院落卫生,坚持节假日、双休日轮流上班,保证读者有足够的借阅时间、向所有的人提供平等服务。坚持做到五个一样:新老读者一个样,城乡读者一个样,男女读者一个样,领导干部和普通百姓一个样,生人和熟人一个样。馆里同心同德,正气浓厚。所有同志大事讲原则,小事讲风格,文明上岗,热情服务,团结友爱,互相尊重,形成了一个和谐的战斗集体。通过观念转变,职工的工作事业心和责任感也得到了进一步增强,有的同志坚持带病上岗,勇挑重担,对待读者百问不厌,百借不厌;有的同志带头下乡,不知疲倦,经常为书找人,为人找书;有的同志顾全大局,爱馆如家,把单位的事情当作家里的事情,荣誉互相让,工作抢着干。同志们爱岗敬业,热情服务,受到了社会的好评。

二、设立文明窗口,为读者提供热情周到的服务

我们充分发挥县图书馆的图书知识信息资源共享作用,最大限度的满足读者需求,利用知识和信息为地方经济发展服务,为构建和谐社会服务。坚持全天开馆,延长工作时间,别人下班我上班,为读者创造充足的读书阅览学习机会。同时制定了“你好”、“请坐”、“对不起”、“再见”等微笑服务文明用语,为读者购置了饮水机、取暖器等服务设施,为老年读者配备了老花镜、放大镜,设立了老年读者服务室。建设未成年人学习教育阵地。做好辅导工作,举办导读专栏,推荐优秀书目,召开读书辅导座谈会,营造良好的读书氛围。实行图书借阅预约制度,加快图书流通。对于读者想要借阅的名篇名著,提前造册登记,电话预约,随时联系,及时借阅,不拒绝任何一个读者。试办图书超市,为读者自选借阅创造条件。积极配合县委、县政府中心工作做好宣传引导和信息搜集,特制了移动式的宣传牌,及时把党的方针政策向社会公布,向读者宣传,使党的心声家喻户晓,人人皆知。

三、充分发挥馆藏图书潜能,不断满足读者需求

始终坚持“读者满意是我们的追求”这一办馆理念,以建设“群众欢迎的图书馆”为目标,在保证全天候开门借阅服务读者的同时,积极筹措资金征订、购置报刊杂志和新书,组织职工个人垫资购买名篇名著和科技读物,多渠道争取捐赠图书、拆借图书,不断充实图书库存容量,发挥馆藏图书优势,为县域经济发展服务。在办公经费相当紧缺的情况下,压缩开支,节约资金,为读者征订了50余种、100多份新年报刊杂志,尽可能地满足读者需求。组织职工个人垫资5000元,购买少儿读物1000册,建起了儿童文化小木屋,拓展了少儿文化活动阵地。利用业余时间清理旧证300个,追回图书200册,办理新证500个,增加了新读者。发扬自力更生、艰苦奋斗精神,组织职工自制书袋、书帖和书签,修补破损图书2000余册,整理装订过期废旧报刊杂志100种、300余册,建起了备查期刊库。集中三个月时间将馆藏的线装古籍进行了清理,造册登记,分类排架,妥善保存,提高了珍藏古籍文化的价值。

四、开展丰富多彩的读者服务周活动,营造健康有益的文化氛围

(下转第10页)

工作新局面。

1. 积极争取个人、企业、机关单位等社会各界赞助

我们在开展阵地服务的同时,领导带头组织业务骨干,跑部门、找关系,宣传图书馆在构建和谐社会及新农村建设中的地位和作用,使更多的领导干部了解图书馆,利用图书馆,扶持图书馆,请他们为我们把脉,共谋发展之策。

2. 抓住2007年报刊征订的有利时机,向社会各界发出《关于恳求在图书馆设立宣传阵地的函》60余份

号召全体人员走出馆门,拉下面子、放下架子争取外援。在全馆人员的共同努力下,许多单位纷纷伸出援助之手。县人大、政协、人武部、宣传部等20余家单位帮助赠订报刊38种,价值5000余元,解决了图书馆因经费有限多年报刊单一的问题,丰富了阅览内容,增添了馆藏资料,又为广大读者朋友熟悉行业工作,了解行业政策、法规提供了一个阅读平台。同时锤炼了馆内干部队伍,凝聚了团队精神。

3. 巩固“联办”成果

南郑中学与我馆一墙之隔,学校藏书达6万余册,但长期缺乏专业管理人员,又无阅览场所,而我们在专业人才、场地等方面却具有资源优势。针对这一实际,经政府牵线搭桥,2004年我馆与该校多次协商,携手联办图书馆,实现了资源共享,达到了优势互补的目的。联办三年来,图书馆管理科学规范,优质的服务得到师生好评。作为学校的一个亮点,迎接了省、市多项检查,为学校增了光,添了彩。目前,又达成了三年的续签协议。

三、强化“人性”管理,提高服务质量

(上接第13页)

我们拟定2007年为“读者服务年”,积极配合社会主义新农村建设开展系列活动。一是“五一”长假拟开展“休闲娱乐读书周”活动,集中精选馆藏好图书对外开放,丰富广大读者的长假文化生活;二是“六一”儿童节举办少儿读书周活动,聘请老读者作读书辅导报告,畅谈读书心得体会,交流读书经验;三是“七一”党的生日拟举办党史知识巡展活动,收集党史文献资料,在县内开展巡回展示,使全县党员干部受到党史知识教育;四是开展国庆长假黄金周读书竞赛活动,把休闲在家的干部职工吸引到图书馆来充电,鼓励读者参与竞赛活动,以优秀的作品鼓舞人。

五、建立基层图书网点,为边远山区农民送去精神食粮

在为农服务过程中,我们设法拓展服务领域。一是建立县中队图书网点,丰富武警战士的文化生活。2006年9月份给县中队送书1000册,建起了中队图书室。二是建

随着人类步入高度文明的信息时代,“人性化”管理成为众多行业管理中的一个新亮点,图书馆在向纵深发展的今天,以人为本的思想也应融入其中。

1. 抓对外窗口优质服务

一是用感情留住读者,做到“准、热、便”,即准时开馆、热情服务、方便读者(为了方便读者,我馆添置了一套题名目录,填补了我市一项业务空白),做到了“三声”、“三笑”服务,即来有迎声、问有答声、去有送声,笑脸相迎、笑脸回答、笑脸相送,并要求统一讲普通话。

2. 加强规范化管理,为近两年调入的馆员补做馆服

聘用岗位公开,制度制牌上墙,设立读者意见和建议箱,大大提高了工作效率。

3. 改善馆容馆貌

12月,在省文化厅社文处领导的关心重视下,争取省财政房屋维修经费12万元。准备开年后处理楼顶渗漏,改木门为塑钢,粉刷墙面,油漆门窗,更换老化电路、灯具,刷新文明用语标识牌,在外借室、阅览室及院内悬挂倡导读书、营造浓厚学习氛围的喷绘条幅,为读者营造温馨的读书学习环境。

虽然在短短的时间做了一些平凡小事,但是我会在今后的工作中把培训时学到的宝贵经验和丰富知识贯穿到图书馆工作的各个环节,把专家、学者和陪同我们一道学习的省厅、省图领导们的严谨思想作风、工作作风渗透到实际工作中,不辜负志愿者的辛勤劳动,把他们无私奉献的精神发扬光大。同时,希望这样的活动能坚持下去,我想必能推动基层图书馆事业向前发展。

立农村图书网点,为农民朋友送图书。2006年2月,我们已配合社会主义新农村建设,为主管局包抓的扶贫点、党建点建起了图书室,并在县上组织的科技文化“三下乡”春节慰问活动中,为基层文化室送书500册。与此同时,为基层文化站做好读者辅导工作,先后深入葛条乡、中村镇、镇西办事处、户垣文化站,开展问卷调查,协助基层文化站建起了10个规范化的图书室。为配合“一村一品”产业开发,组织职工深入十里乡养鸡专业村、色河镇陆湾九眼莲基地传递信息,送科技图书600册,帮助养殖、种植专业户掌握科学技术,促进产业规模发展。三是建立学校图书网点,开展合作交流活动。先后深入36所中小学校开展了图书室业务指导,协助基层学校建起了校园图书室。今后,我们还将在在此基础上与学校建立长期的友好合作关系,实现校园图书室与公共图书馆优势互补,长期交流,发挥图书资源共享作用,以最低的成本,最好的图书,为最多的读者服务。