

# 图书馆少儿阅览室人本服务理念拓展与实践

——以温州市少年儿童图书馆为例

王慧 任东升

温州市少年儿童图书馆 浙江温州 32500

**摘要:**人性化服务是目前图书馆发展的主要方向和必然趋势,可现阶段我国图书馆在建设过程中只注重设备以及技术的创新,却很少对读者服务方面的建设进行关注,人本服务理念欠缺,加上人文关怀不足,使得我国图书馆,尤其是少儿阅览室出现了种种不良的现象(如服务对象细分不够、交流界面趣味化不浓、活动方式开放性不强等),工作重心本末倒置,直接影响了图书馆少儿阅览室的建设。所以,坚持以人为本的服务理念,对于少儿阅览室功能的发挥具有重要的意义和作用。

**关键词:**图书馆;少儿阅览室;人本服务理念

## 引言

少儿阅览室作为少年儿童组织校外教育工作的主要阵地,始终坚持人本服务理念,健全服务方式,从而帮助少年儿童树立正确的价值观、人生观,丰富少年儿童的思想内涵都具有重要的意义,更是少儿阅览室价值发挥的必要措施。

### 1.更新服务理念,塑造图书馆形象

服务理念是指导服务工作有序开展的第一步,如果想要做好图书馆少儿阅览室的各项服务工作,想要坚持以人为本,那么必须更新人本服务理念,找到现阶段适合少儿阅览室发展的服务思路和方式。在少儿各项服务工作中,切实做到人本理念,并始终坚持将少儿读者作为服务工作的中心。

#### 1.1 树立“读者第一、服务至上”思想

图书馆少儿阅览室是帮助少年儿童健康成长的主要场所,也是少年儿童学习的第二课堂,如果要让更多的少儿读者来图书馆,就必须用更优秀的服务来工作,并始终用“读者第一、服务至上”服务理念作为指导思想,改变以往被动的服务方式,变身为主动服务,真正的做到以少儿读者为中心、为少儿读者服务为目的的宗旨。

#### 1.2 强化品牌服务的意识

品牌服务意识作为吸引少儿读者的重中之重,在实行人本服务理念的同时,也要品牌服务意识的帮助,在让家长 and 少儿读者全面了解和掌握品牌活动以后,不断提升少儿阅览室在少儿读者中的形象和地位,并让少儿读者全方面的了解图书馆,掌握怎样正确使用图书馆,想要走进图书馆,为人本服务理念的落实打下基础。例如我馆开展的阳光公益素质训练营活动,利用学生读者证上的成长点积分,可以免费来图书馆进行自己喜欢的公益课程的学习,以此鼓励学生去借书、去看书,提高图书馆的借阅量,让学生爱上阅读。让更多孩子参加此项免费的一学期12次课的公益课程。

### 2.更新服务媒介,塑造多维服务空间

以往的图书馆少儿阅览室的服务工作,主要是对图书资料的搜集、整理、编排以及保存等,随着现阶段信息技术的发达,网络媒体的普及,少儿阅览室也在朝着信息化和网络化的方向发展,现代科学技术的应用程度是图书馆现代化发展的重要标准。如何更好在少儿阅览室内通过技术手段进行最新信息的收集,并且带动少儿的发展,是现阶段图书馆的重要研究任务,也是体现人本服务理念的必要措施。只有这样,才能让那些没有时间来少儿阅览室的小读者感受到图书馆的各项贴心服务,更好的实施人本服务理念。如我馆引进并创建了“3D立体书体验馆”,通过AR(增强现实)、光学动作捕捉及三维影像制作呈现等技术,以3D全视角的方式展现书中的内容,与读者的互动产生动画、音效等多媒体声光电效果,把传统印刷形式的知识真实地展现出来,为小读者搭建一个新颖的学习平台和途径。此外,馆内除了为读者提供3D立体图书,读者还可以把3D图书借回家,通过扫描图书上的二维码,在手机或平板电脑上下载安装APP软件,即可在家感受3D立体书带来的乐趣。

#### 2.1 全面运用网站实行人本理念

发挥现阶段网络的优势,进行数字信息的采集、传播技术的运用,为图书馆少儿阅览室的读者提供人本服务,可以让少儿读者全面的利用图书馆少儿阅览室资源。少儿读者可以通过网络查询资源,通过邮箱方式进行网上咨询服务。通过线上线下的服务、微信平台活动的推送,建立一个富有自身特色数据库。如我馆的“点点书库”数据库、“贝贝国学”、“博看网”网页受到很多少儿读者喜欢,极大提升了少儿读者的阅读兴趣。

#### 2.2 利用微博宣传人本理念

微博因为具有及时性、互动性,成为现阶段众多媒体中实效性最强、用户参与度最全的媒体工作。利用微博宣传人本理念,发布有关少儿阅览室的最新活动信息和资源的引进,同时做好少儿读者和家长之间的交流工作。这样的方式可以帮助少儿读者更快的参与到阅览工作中。例如,我馆开展的“毛毛虫书房”活动,吸引了温州周边市、县的阅读志愿者、学生家长 and 少儿积极参与。为了让更多的小读者参与进来,我馆把平台搬到了社区。“毛毛虫阅读基地”主要面向3—12岁的少年儿童及其家长,由图书馆的馆员、幼儿园的骨干教师、学校的阅读骨干和40多位“蝴蝶爸妈”志愿者组成的近百名教师担任阅读指导工作。每周都会组织一次阅读沙龙,老师和家长们根据孩子的年龄段挑选合适的读物。微博这一新媒体的运用,在不知

(下转第269页)

1、项目成员积极性不高,建立多种激励机制,加强绩效考核

在项目开始之初,由于我们单位刚刚经历一个不算成功的项目,因此对于项目的积极性不高,我发现这点后,采取了多种激励机制,比如,薪酬激励、发展激励、感情激励等,比如,在对于项目阶段的完成情况进行评估,邀请公司领导一起召开绩效会议,评选出优秀员工,给予现金奖励,同时因为公司领导在场,为员工的日后升值提供了很好的机会。我把项目按照阶段划分为四个阶段,每个阶段末尾都会带领组员进行一次集体活动,包括吃饭、郊游、拓展等,我同时还对组员的日常生活和情绪时刻关注,为他们提供一些力所能及的帮助。比如我们组有个新来的同事,一直表现不佳在第一次阶段评选上排名倒数第一,他为人也比较沉默,不爱和同事交流,我多次主动和他交流下班时候叫着他一起同路回家,渐渐了解到,他是因为家里的一些原因郁郁寡欢,我知道,根据马斯洛需求层次理论,按照生理、安全、社会、受尊重、自我实现的层次,只有让员工解决了安全社会雪球,尊重和自我实现才会成为激励因素,我们群策群力帮助他,使他的个人技能和团队合作都有了大幅度的提高,并且拿到了进步最快奖。

2、项目员工水平参差不齐,分配给不同员工适合的任务,加强培训。

在项目实施过程中,由于各部门的水平参差不齐,因此在

(上接第267页)

不觉中提升整个活动的影响力和参与力度。

### 2.3 通过其他新媒体,拓展人本服务理念

图书馆利用当前先进的信息技术为少儿读者提供更方便的人本服务,让小读者能够通过手机、网络以及邮件、微信等方式,在第一时间内取得信息资源。少儿图书馆的服务人员,也可以通过新媒体了解现阶段少儿读者的资源和服务需求,更好地为少儿读者开展服务工作。当然在少儿读者接受和享受这些服务工作的同时,培养了他们的信息获取能力。

### 3. 创新服务方式,扩大图书馆影响力

亲子阅览室是我馆少儿阅览室的一大特点,主要面向0至6岁的学龄前儿童及其家长。满三周就可办理亲子阅览证,在家长陪同下进行阅读。丰富的绘本类图书和生动的亲子活动,不仅巩固了亲子关系,同时还使孩子从小养成了良好的阅读习惯,在阅读中获取知识和乐趣。开展的亲子活动有:与当地学校或培训机构联合开展了绘本剧表演《有妈妈的地方就有爱》、《弧猫的战歌》、《甘伯伯去游河》等;每周日下午的绘本课讲故事……这些活动真正地为孩子们营造了一个感知阅读、爱上阅读的良好环境。

我馆的“花婆婆来信”推出的绘本作家年,一月一著者,让学生感受到每月都会有一位绘本大师陪伴。尽管文字的内容和画面不同,但是给同学们带来了12种不同风格的“绘味”。介绍同期作者生平资料、馆藏书单及馆员推荐书目。如我馆开展的玩具借阅室,就为孩子们提供了大量益智玩具(拼图、积木、益智游戏等)。电影放映厅在每个周末及寒暑假放映孩子们喜欢的动画片。孩子们在阅览图书之余,还可以在这里玩玩具、

实施过程中,将不同的任务分配给不同的员工,同时因为公司人手不足,因此招了几个新员工,新员工都有几年的开发经验,但是对于业务流程不太熟悉,因此指定老同事培养新员工,每个新员工都有一个老同事作为培养人,在项目进行过程中,如果有相关的问题,老同事负责帮助解决,同时为了激励老同事培养新人的积极性,给予老同事的项目奖金中就有培养奖金,此外每周召开的项目例会中,有一项内容就是技术交流,在这里,任何人都可以提出自己的问题,大家集思广益,共同进步。这些举措很好的加强了团队的凝聚力。

以上是我在医院信息系统系统升级项目人力资源管理中的一些体会和措施,通过在医院管理信息系统的人力资源管理,使我在实战中积累了经验和教训,也使我深深的体会到项目复杂、干系人众多的大型项目,有效的人力资源对项目顺利实施至关重要,在以后的项目管理过程中,我将不断的总结学习,多和业界同事交流,努力提高自己的项目管理水平,能够很好的完成项目管理工作。

### 参考文献:

[1]李包罗《医院管理学信息管理分册》2003,05

[2]柳纯录《信息系统项目管理师教程》2008,01

作者简介:冯彦如,女(1982---)学历:本科,职称:工程师,单位:西山煤电古交矿区总医院。

看电影,放松自我、提高智力、收获快乐!

少儿阅览室延续了推广阅读的理念,不断完善服务的质量和水平,通过学校、家长和学生三方推荐,在寒暑假找到适合少儿阅读的图书,使图书馆的图书真正能够满足少儿读者需求。少儿阅览室还为少儿读者配备有软件的电脑,他们可以通过玩游戏学习国学,真正做到了寓教于乐。同时,为了活跃学习氛围,丰富阅读生活,还举办了元宵节主题猜谜活动、贝贝国学亲子活动,组织开展少年读书系列活动。通过各项少儿活动方式的开展,大大增加了少儿读者的阅读数量和效率,将图书馆少儿阅览室逐步变成少年儿童课外学习的首选场所。

### 4. 结语

图书馆少儿阅览室在日常工作中要始终坚持“以人为本”的服务宗旨,做好服务理念的创新工作,开展多样化的服务形式,同时图书馆还需要在各项服务中落实人本服务思想,进行服务理念的创新,最大程度地满足现阶段少儿读者的服务需求和资源期望,提高少儿读者的满意度。阅览室丰富的书籍和优质的服务,为少儿读者提供了汲取知识、休闲阅读的平台,使其成为小学生读者、广大教育工作者和家长学习、修身的好去处,也是培养少儿终生学习的好地方。

### 参考文献:

[1]唐玲.人本视角下的图书馆管理及服务理念[J].科技风,2015,(12):216-216.DOI:10.3969/j.issn.1671-7341.2015.12.196.

[2]赵大敏.对图书馆人本管理模式的探讨[J].新课程学习·中旬,2014,(10):171-171.DOI:10.3969/j.issn.1674-697X(z).2014.10.453.