

论公共图书馆少儿借阅服务的人性化与特色化

鲁洁

呼和浩特市图书馆 内蒙古自治区 010020

摘要: 儿童图书馆在公共图书馆服务工作中, 图书馆员需要根据儿童的阅读需求, 合理优化图书馆资源配置, 有计划、有针对性地提供借阅服务, 同时不能因馆内各种因素向儿童提供专门的图书馆服务, 进一步提高图书馆的阅读服务表现。公共图书馆在儿童借阅服务与人类发展的表征上, 主要是为了适应儿童的阅读需求, 促使他们用更少的时间去寻找适合自己的图书, 提高图书的搜索效率, 加强儿童的借阅体验, 使儿童更有可能到图书馆借书, 逐步养成良好的阅读习惯, 以突出公共图书馆的社会、文化和教育功能, 促进区域经济和社会的全面、健康和可持续发展。

关键词: 公共图书馆; 少儿借阅服务; 人性化与特色化

一、问题分析

1. 乱涂写问题

一些应用解题、习题集等书籍, 尤其是数学、语文、英语等相关书籍, 被严重污损。有的儿童读者直接在借书上面有问题, 努力学习的痕迹比较明显。在过去, 没有强烈的观念和自律的儿童读者会效仿。这样就会形成恶性循环, 导致公共图书馆儿童阅览室的开放式书架上借出的书不完整。

2. 撕书页问题

有的儿童读者, 在遇到他们感兴趣的相关书籍和资料后, 不会把书籍带到复印室去复印, 或者抄写这些, 他们往往是直接撕掉书页带走; 部分儿童的阅读者, 还要借助打开窗户的方式, 通过刀锋圈剪出书中他们喜欢的部分的图片或信息; 有更多, 在孩子们的父母协助偷梁换柱的伎俩, 拿出借精装书的主体部分, 以取代它与其他废书, 然后返回到公共图书馆儿童阅览室, 图书管理员缺陷只从表面看不到, 如果管理者不做仔细的检查书, 这些书会混在公共图书馆的儿童阅览室里^[1]。然而, 这种做法将会导致图书变得名不符实, 存在着断章少页问题, 其它人难以阅读, 产生极坏的影响。

3. 假遗失书问题

儿童读者会从图书馆借一本强实用的书, 过期不归还, 假装遗失, 进行赔偿。而有些书籍, 尤其是教育辅助性书籍, 通常都没有再版的情况, 如果遗失了, 就很难再补上, 这无疑是儿童在公共图书馆室内阅读图书的一种变相流失。

二、公共图书馆少儿借阅服务人性化发展的路径

儿童图书馆公共图书馆服务的人性化发展, 不仅可

以为儿童读者提供精准的图书馆服务, 以及热情、亲切的服务态度、良好的阅读环境、有针对性的图书推荐服务, 还可以让儿童读者在图书馆获得良好的借阅体验, 从而吸引更多的儿童读者积极进入图书馆, 利用图书馆。要构建公共图书馆儿童借阅服务人性化发展模式, 可以从制度、需求、经验等方面入手, 推动儿童借阅服务机制适应儿童成长规律和阅读需求^[2]。

1. 完善外借制度, 营造良好借阅环境

为了实现人性化发展的儿童在公共图书馆的借贷服务, 有必要完善孩子的借贷系统在公共图书馆, 以创造良好的借贷环境和提供了坚实的保障儿童阅读文献资源的服务方面, 服务体系, 服务规范、阅读空间等。随着现代社会的快速发展, 人们对借贷服务提出了更高的要求。与成人借贷活动相比, 儿童借贷具有一定的特殊性, 如: 时间安排比较灵活, 成年人和儿童在义务教育期间, 一般周一到周五都可以进入图书馆借阅, 这就要求图书馆员将“周末”作为儿童图书馆工作日的“假期”, 在节假日期间引导儿童读者进入图书馆借阅, 减少“因为孩子没有时间, 父母借书还书”。若少儿能够在休息日自主借阅图书, 则可以根据图书馆员的推荐, 结合自身的阅读意愿与需求, 灵活选择借阅书籍, 从而充分满足少儿的阅读需求, 凸显图书馆少儿借阅服务的人性化理念^[3]。

此外, 图书馆可以适当放松儿童借书的数量。孩子的休息周期较短, 如果盲目地“来回看书”势必要占用大量的时间。适当地放松一次借书的数量, 鼓励儿童读者选择一次借更多的书可以延长儿童读者的阅读周期, 以满足儿童的实际借款需求, 实现人性化发展儿童的借款在图书馆的服务。

2. 坚持“以人为本”，满足少儿阅读需求

为了实现图书馆儿童借阅服务的人性化发展，必须贯彻“以人为本”的理念，站在儿童读者的角度思考问题，根据儿童的特点和实际需要，组织文献资源的收集，开展文献借阅服务。图书馆员应注重为儿童读者提供专业的阅读服务。在满足儿童读者基本借阅需求的基础上，图书馆员应分析不同年龄、不同情况下儿童读者的不同需求。例如，义务教育阶段、初中阶段和高中阶段的孩子有不同的阅读需求。义务教育阶段的孩子更倾向于阅读文学类书籍、科学探索类书籍甚至绘本书籍，而高中阶段的孩子更倾向于阅读工具书、经典书籍等。图书馆员应根据儿童在不同阶段的基本特点，推荐不同的读物^[4]。

图书馆员在服务过程中要善于研究读者，针对不同的读者提供有针对性的借阅服务。在实践中我们可以发现，相同的是5到6年级的孩子，他们的阅读需求，自然有些孩子喜欢读书，一些孩子更喜欢阅读中外文学，等等，这就要求图书馆充分利用图书馆的借阅服务系统，加强数据集成和分析，为了扩大儿童读者的阅读范围，培养他们良好的阅读兴趣和学习习惯，实践图书馆人性化的儿童借阅服务理念。

3. 提升馆员素养，优化少儿借阅体验

要实现图书馆少儿借阅服务人性化发展，图书馆须强化馆员的专业素养与职业操守。馆员不仅要具备娴熟的业务技能，而且还应充分认识到图书馆少儿借阅服务的重要意义。馆员要主动为少儿读者提供图书导读与推荐服务；要深入了解和研究馆藏资源，主动整合现有文献资源，同时要深入研究读者，依据读者需求制定服务策略；馆员要以亲切、和蔼的语气与少儿读者沟通，最大限度满足少儿读者的借阅需求，给少儿读者良好的借阅体验。在图书馆服务实践中，馆员的素养会直接影响到少儿外借服务效果，若馆员不具备良好的沟通能力，在与少儿沟通时面部表情过于严肃，且言辞苛刻、态度冷淡，就会影响少儿读者来图书馆借阅的积极性，不利于少儿读者阅读兴趣的培养^[5]。因此，图书馆要定期对少儿借阅服务馆员进行专题培训，分别从“少儿沟通”“书籍推荐”“还书检查与处理”等层面入手开展专题培训工作，以此提高馆员从事少儿借阅服务的能力素养，强化馆员的服务意识，进而为少儿读者提供更优质、高水平的借阅服务，让少儿在借阅服务过程中感受图书馆员的友善，促使少儿更乐于到图书馆借阅图书，以人性化服务吸引读者。

三、图书馆少儿借阅服务特色化发展的路径

1. 健全少儿类馆藏资源体系，彰显均等化服务理念

文献收集是图书馆生存的基础。为了实现孩子的特点开发的贷款服务的公共图书馆，有必要积极介绍儿童书籍，提高儿童书籍的系统，打开“孩子放贷空间”，以突出教学的服务理念没有类，普遍平等福利和公共图书馆，并建立一个特殊的儿童借贷服务区域。在公共图书馆服务的实践中，馆藏图书通常按“中图法”的22类进行整理，适合儿童读者的文献往往淹没在图书的海洋中，不利于儿童读者的检索和利用。现代公共图书馆是“无墙大学”，其服务对象是全社会公众，其服务理念是普遍受益、平等共享^[1]。各级公共图书馆要把儿童读者纳入服务范围，积极开展儿童读者服务工作。应根据本地区的实际情况将所有儿童阅读文学作品集中到少儿阅读群体，并结合不同年龄、不同教育阶段的儿童读者的阅读需求分类放入，放入空间，儿童服务的特点缩小了儿童图书检索的范围，提高了儿童图书的检索效率和利用效率。此外，图书馆要结合实际，制定系统科学的少儿图书建设规划，积极构建系统科学、内容丰富、载体多样、定期更新的少儿图书馆藏体系，为公共图书馆少儿借阅服务高质量发展提供保障，使公共图书馆少儿图书借阅服务朝着特色化、品牌化方向发展^[2]。

2. 建立全覆盖的少儿借阅服务机制，以特色化服务释放图书馆资源的效能

尽管现代公共图书馆服务体系不断完善，服务范围不断扩大，服务手段日益现代化，服务内容日益多元化，但图书馆服务供需矛盾一直是各级公共图书馆需要解决的现实问题。图书馆数量有限，资源有限，服务能力有限，图书馆服务不可能在短时间内覆盖到所有的社会公众，特别是老、贫困地区的基层群众很难享受到公共图书馆的服务。各级公共图书馆要在普惠、平等、共享的建设理念指导下，加强与社会各界的合作，构建全面的儿童借阅服务机制，构建特殊的儿童阅读推广服务体系。例如，公共图书馆可以加强与政府机关、教育部门、学校、企业和社会团体的合作，在学校特别是远离中心城市的学校设立分馆和流通站，积极开展送书到校园的活动^[3]。图书馆员可以“邀进邀出”，策划更多适合当代儿童特点的阅读推广活动；图书馆可以招募“小图书馆员”，或将儿童纳入学校班级家庭建立一个“图书馆”，努力建设政府、社会、图书馆、学校、家庭共同努力，应建立儿童阅读推广服务体系，在丰富多彩的图书和特色服务中为儿童、让孩子们喜爱的书籍无处不在，这是

阅读社会建设需要图书馆努力实现的目标。在现代信息技术广泛应用于图书馆的今天,图书馆可以像建设传统的阅报栏一样,科学规划布局、精心选择资源,深入学校或社区,利用电子读书屏、数字阅读厅等设施,积极面向少年儿童读者开展“电子图书借阅”服务,推动少年儿童阅读朝着载体多元化、内容多元化、形式多元化的方向发展,让图书馆的服务效能得到充分释放。

四、结束语

随着当代经济社会的快速发展,社会信息生态发生了巨大变迁,人们的阅读习惯也发生了巨大变化,移动阅读、数字化阅读、手机阅读等给图书馆文献借阅服务带来了很大的冲击,图书馆的读者队伍日趋萎缩,这是不争的事实。少年儿童是图书馆的服务主体之一,培养其良好的阅读习惯不仅是图书馆现实的责任,也关乎图书馆的发展和社会文明的传承与进步。各级公共图书馆应密切关注少年儿童这一读者群体的文化信息需求,建

立人性化的借阅服务制度,营造良好的借阅环境;认真贯彻落实“以人为本”的发展理念,大力开展图书导读和推荐服务,积极打造具有现代社会特色的少儿借阅服务体系,为少年儿童提供人性化、特色化的图书馆借阅服务。

参考文献:

- [1]王丽红.图书馆外借服务的人性化与特色化分析[J].才智,2020(11):253-253.
- [2]刘玉兰.高中图书馆管理与服务人性化建设的探讨[J].发明与创新:职业教育,2020(2):176-176.
- [3]刘惠兰.以人为本,服务读者——图书馆的人性化服务再思索[J].河南图书馆学刊,2019(5):124-125.
- [4]耿云超.提供人性化服务,创造人性化环境:图书馆人性化管理策略[J].文存阅刊,2019(20):31.
- [5]赵桂艳.公共图书馆开架借阅存在的问题及策略探讨[J].卷宗,2017,28(07):648-649.