

公共图书馆管理与服务创新路径分析

陈 静

(山东省菏泽市成武县图书馆, 山东 菏泽 274200)

摘 要: 公共图书馆的管理效率与服务质量是影响其阅读服务与业务发展的关键因素。现今的公共图书馆已经发展到了需要探索新的管理和服 务方法的阶段, 传统的图书馆管理理念与服务模式已经不能满足当下的发展需要。为了让公共图书馆的管理与服务焕发新的生机, 管理者正开始探索新的管理与服务方法。首先, 本文简要地阐述了公共图书馆管理和服 务在新时代面临的一些挑战。其次, 文章论述了公共图书馆加强自身管理和服 务创新改革的重要性。最后, 针对公共图书馆管理和服 务创新, 文章提出了几点建议, 希望能够引领公共图书馆走上可持续发展的道路。

关键词: 公共图书馆 管理理念 服务模式

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2023.24.04

为了迎合时代的要求, 推进学习型社会的构建与发展, 公共图书馆应充分发挥自身的文化教育职能作用, 为广大社会公众提供优质的图书阅读环境和各种阅读服务, 让社会公众在享受图书阅读便利的同时, 获得丰富的阅读收获, 逐渐成为公共图书馆的忠实读者。然而, 当前公共图书馆的管理与服务发展水平并不高, 这限制了图书馆生存与发展的空间。因此, 公共图书馆必须在新形势下不断提升图书馆管理与服务的科学水平, 努力保持自己应有的社会地位, 不断满足社会公众的阅读学习需求, 实现公共图书馆自身在公共文化建 设进程中的可持续健康发展。

一、公共图书馆管理与服务面临的新挑战

公共图书馆作为每个地区不可或缺的文化信息传播中心, 一直以来都是社会公众进行图书阅读, 获取知识与信息的重要场所。近年来, 人类社会逐渐向学习型社会转变。人们对知识的需求不断增加。因此, 公共图书馆需要承担起满足社会公众知识需求的重要责任, 不断加强图书馆的管理工作, 优化图书馆的阅读服务。然而, 随着时代的快速发展, 公共图书馆的管理与服务面临着一些新挑战。一方面, 以互联网为代表的信息技术正在迅猛发展, 人们获取知识信息的方式变得更加便捷, 他们对的信息需求也呈现多样化的特点。传统的公共图书馆管理与服 务模式很难适应社会公众的信息需求变化, 也很难提高公共文化资源的社会效益, 最终可能会影响图书馆资源的共享率与利用率; 另一方面, 在公共图书馆全面免费开放政策实施后, 读者人数大幅增加, 图书流通量也大幅增加。这意味着公共图书馆的管理与服务难度也越来越大。管理员要加大图书馆管理工作力度, 馆员也需具备更高的接待能力与服务能力, 才能更好地应对图书馆管理与服 务中的各种

新情况与新问题^①。

因此, 公共图书馆应正面迎接这些挑战, 将图书馆管理与服 务的创新改革提上日程。为此, 需要创造良好的图书馆管理与服 务环境条件, 激发管理员和馆员的积极性和创造力, 共同提高图书馆的管理与服务质量, 让公共图书馆能够在新时代背景下站稳脚跟, 并推动公共图书馆文化事业的繁荣发展。

二、加强公共图书馆管理与服务创新的重要性

(一) 让图书馆管理与服 务适应阅读方式的新变化

新时期人们的阅读方式不再限于纸质阅读, 越来越多的读者通过网络阅读、电子阅读等方式来展开自主阅读。传统的公共图书馆管理与服 务以纸质阅读为核心, 管理效率较低, 服 务质量也不高。因此, 公共图书馆应该在读者的阅读方式发生变化之后, 加快推进图书馆管理与服 务的创新转型, 让读者在搜索图书资源、借阅图书资源、共享图书资源等各个方面都享受到极大的便利, 体会到图书馆阅读的巨大乐趣。由此, 公共图书馆可以拓展自身管理与服 务的发展空间, 满足不同人群在资料查询、文献借阅、知识学习等方面的需求。

(二) 通过图书馆管理与服 务创新激发读者主动性

在信息化时代的影响下, 越来越多的读者希望在足不出户的情况下获取大量的知识信息, 导致他们的到馆率逐渐下降。长此以往, 公共图书馆很难发挥自身的场地优势、资源优势来满足读者的阅读需求。为了激发读者的主动性, 公共图书馆需要加强自身的管理工作, 积累更多优秀的管理经验, 营造更优质的阅读服 务环境, 并创造性地开发更丰富的阅读服 务内容, 积极为读者提供更广泛的阅读服 务, 从而吸引广大读者对公共图书馆的关注, 让他们

自愿接受图书馆的阅读服务。

（三）通过图书馆管理与服务创新谋求更多的发展

在知识经济时代，读者对公共图书馆信息服务的质量要求越来越高。这反映了读者对公共图书馆信息服务的期望值也在逐渐提高。公共图书馆只有不断突破传统图书馆管理与服务模式带来的束缚，推进图书馆管理与服务模式的创新与优化，才能开拓出更多增值的知识信息资源，尽可能地为读者提供更多的增值性、个性化的知识信息服务^[2]。这将有利于公共图书馆在新时期实现更好的发展，吸引更多潜在读者，拓展图书馆的读者受众范围，为图书馆谋得更持久的发展动力。

三、推进公共图书馆管理与服务创新的有效路径

（一）加强信息管理员与服务团队的人才培养建设

公共图书馆要实现管理与服务的创新，首先需要把精力放在信息管理员与服务团队的人才培养建设上。信息管理员在图书馆管理与服务中发挥着重要作用。他们搭建起了读者与文献资料之间的沟通桥梁。因此，信息管理员的综合素质水平在很大程度上能够反映公共图书馆管理与服务质量的实际水平。公共图书馆应加强信息管理员的培训工作，使信息管理员能够应对当前图书馆管理与服务改革创新带来的新情况与新问题。

公共图书馆对信息管理员的培训内容应包括数字硬软件操作培训、信息化图书资料管理能力培训等。这意味着公共图书馆不仅要调动信息管理员的工作积极性，还要让他们能够主动适应数字化背景下的图书馆管理与服务环境，熟练利用数字化技术进行图书资料管理，并实时维护图书馆的电子文献和数据库，为读者提供优质的资料查询和知识信息推送等服务。公共图书馆的其他馆员也是图书馆管理与服务的积极贡献者，他们都是富有创新力、创造力的探索者与思想者。公共图书馆应科学制定馆员学习计划，在馆内营造浓郁的学习氛围，以促进馆员形成学习共同体，一起学习图书馆管理与服务的专业理论知识，更新馆员的管理与服务思想，让他们与时俱进地掌握各种图书馆读者管理与服务的新技术和新方法，提升他们的综合素质水平。

与此同时，公共图书馆应定期组织馆员围绕图书馆管理与服务的创新发展问题展开深入研究与讨论，让他们共同探索图书馆管理与服务的未来发展趋势，为图书馆管理与服务的创新变革提出自己的个性化建议。公共图书馆可根据自身发展实情，筛选适用的管理与服务建议，将其运用到图书馆管理与服务的实践过程中，丰富图书馆管理与

服务的内容和方法，为公共图书馆的公共文化事业注入生机与活力，促进其繁荣发展。

（二）在人性化理念下加强图书馆管理与服务创新

公共图书馆在加强管理与服务改革创新的过程中，可以加快推进人文精神建设，将以人为本的管理与服务理念融入进来，让图书馆管理与服务能够充分体现人文关怀，倡导每位馆员体现“人”的价值，共同为公共图书馆的发展作出自己的贡献^[3]。为了在馆内营造浓郁的以人为本的管理与服务氛围，提高图书馆的人文管理与人文服务质量，公共图书馆应做到以下几点。

首先，公共图书馆应将激励机制融入图书馆管理与服务中，激发每位馆员的个体发展潜力，打破馆内的慵懒作风，让馆员自觉遵守管理规则，熟练掌握各项业务工作，积极耐心地为读者提供优质的阅读服务。馆员的主观能动性是影响公共图书馆管理与服务有效性的关键因素。因此，管理者不仅需要优化图书馆的用人机制，还可以将馆员的工作绩效与薪酬制度挂钩，以激励馆员在图书馆的管理与服务活动中保持充分热情和积极性。

其次，公共图书馆应善于利用情感管理艺术，营造和谐、愉快的管理与服务氛围，尊重馆员的人格尊严，让馆员在尊重自我、尊重上下级、尊重读者的前提下，更好地完成读者服务工作。同时，公共图书馆需要加强领导层、管理层、馆员之间的互动与沟通，充分关注馆员的个体需求、群体需求，在满足他们合理的情感需求的基础上，优化图书馆的管理与服务方式，确保各项管理制度与读者服务措施都能够得以有效实施。

最后，公共图书馆应实现人性化的读者服务，最大限度地提高读者服务的质量。公共图书馆应恪守“读者平等”的原则，尊重每位读者的阅读权利，关注不同层次读者的多样化阅读需求，为他们提供相应的阅读服务，提高读者获取知识信息的便捷度与自由度。公共图书馆还应注重人文关怀，打造舒适的图书阅读环境，使图书馆的建筑设计充分体现“人与人、人与自然和谐发展”的理念，吸引读者走进图书馆借阅图书，享受图书馆提供的服务。针对特殊读者，公共图书馆可以打造无障碍设施，让读者感受到馆内优良的人文风气，提高读者对阅读环境的满意度，让他们愿意主动从图书馆获取更多的知识与信息服务。公共图书馆还可以深入到社区、基层农村，为弱势群体提供知识信息服务，缩小这些读者与其他读者之间的知识差距。

（三）基于社会力量参与原则优化图书馆管理服务

新时代社会公众的知识信息需求日益增加，很多公共

图书馆在社会参与的原则上引入了许多社会力量,拓展了图书馆读者服务的发展空间。如今,社会力量在公共图书馆的读者服务活动中发挥着特有的作用,增强了公共图书馆的公共文化服务能力,为社会公众提供了更丰富、更优质的知识与信息服务,满足了社会公众更广泛、更多样化的阅读需求。在这种情况下,公共图书馆更需要加强图书馆管理与服务的创新和优化,确保图书馆管理更健康、稳定地运行,让读者对图书馆服务更加认可和支持。

第一,公共图书馆可依托法人治理制度,对社会参与的图书馆读者服务活动进行规范化管理,让图书馆管理者、读者、社会人士等不同主体参与到图书馆的管理活动中,相互监督,共同推动社会参与的图书馆读者服务活动健康开展。

第二,公共图书馆可在管理专业化理念引领下,积极开拓“服务外包”业务,允许高质量的企业和其他事业单位成立专业管理人才、服务团队,执行公共图书馆的读者服务项目。这有利于公共图书馆减少读者服务的运营成本,精简图书馆管理流程,提高图书馆管理与服务的科学水平。

第三,公共图书馆在读者服务工作中引入了众多社会志愿者力量,开展了“志愿者帮扶行动”为主题的阅读推广活动,推动图书馆阅读推广服务的创新变革。为此,公共图书馆应加强志愿服务的科学管理,并优化志愿服务的内容与方法,使图书馆志愿服务更加高质量,吸引更多的社会志愿者参与进来,推进多样化的读者服务活动,增强公共图书馆对社会公众的影响力^[4]。例如,公共图书馆可以加强志愿者招募的规范化管理,加强对志愿者团队的培训工作,并建立稳定的志愿者与公共图书馆之间的合作机制,满足志愿者在自我挑战、自我奉献等方面的人文精神需求。在此基础上,公共图书馆应积极开拓志愿者与读者之间的双向沟通渠道,让志愿者亲自为社会公众提供读者服务,并且向社会公众宣传图书馆的读者服务。这有利于增强志愿者的服务意识,同时也可以让志愿者实现个人的终身学习,实现自我价值,自觉弘扬志愿者服务精神。

(四)在智慧技术支持下推进图书馆管理服务创新

当今社会已经进入了智慧化时代,智慧技术的普及与运用使公共图书馆的管理与服务迎来了新的发展机遇。公共图书馆首先要做的就是借助智慧环境下的数字化技术来整合馆内的信息资源,加强图书资料的数字化管理,并依托数字化平台为广大读者用户提供即时的、全面的、优质的信息服务^[5]。为此,公共图书馆应对大量的数字化图书资源进行适当加工,使其成为具有个性阅读特色的图书资

源,便于图书馆为读者提供个性化的图书资源咨询与借阅服务。公共图书馆可借助智能芯片对海量的图书资源知识信息进行即时的反馈,便于图书资料的管理者能够更好地开展信息资源整理与管理工作。

在此基础上,公共图书馆可积极建构“互联网+图书馆”智慧服务体系,为广大社会公众提供优质的智慧型读者服务。第一,公共图书馆可综合利用云计算技术、大数据技术、物联网技术、移动互联网技术,建构一个智慧图书馆服务平台,实现图书资源的跨界融合,将图书资源融入智慧图书馆服务平台的数据库。第二,公共图书馆可利用智慧图书馆服务平台的图书资源来吸引广大读者的注意力,开展线上的智慧图书阅读宣传与推广活动。在这方面,公共图书馆应发挥数据分析的优势,全面掌握不同读者的各种阅读偏好,及时为他们推送图书信息,努力留住读者。第三,公共图书馆应在智能开放的原则上,加强公共图书馆与其他图书情报机构(如高校图书馆、城市书店等)之间的互联互通,共同为读者提供在线浏览、在线借阅等方面的服务,促进知识信息资源的共享与利用。

四、结语

总而言之,公共图书馆如果想提高自己的社会影响力,拓展自己的生存与发展空间,就需要主动迎接新时代的各种挑战,着力解决图书馆管理与服务存在的新情况与新问题。公共图书馆不仅要加强图书馆管理与服务理念的创新转变,还要走在时代前沿,引入更多适合推进图书馆管理与服务创新改革的科学方法与技术,提高图书馆管理与服务的发展水平。只有这样,公共图书馆才能让高效的图书馆管理为读者服务提供可靠的保障,尽可能地为广大社会公众提供丰富的优质服务,提高社会公众对公共图书馆服务的满意度。

参考文献

- [1]宋银玲.新时期地方公共图书馆管理服务创新思考研究[J].参花(上),2021(10):115-116.
- [2]张振杰.个性化服务导向下的公共图书馆管理模式创新[J].青年时代,2020,71(22):251-252.
- [3]连艳英.基于公共人文服务理念的图书馆管理与服务创新研究[J].中国中医药图书情报杂志,2020,44(05):52-54.
- [4]闫丽.关于如何做好公共图书馆管理与服务工作的研究[J].中文信息,2021(8):26-27.
- [5]陶春艳.浅析信息技术在图书馆管理的服务与创新[J].科技创新导报,2021,18(23):99-101.