

# 公共图书馆管理与服务创新

许振汝

(海口图书馆 海南 海口 570100)

[摘要] 公共图书馆属于城市内的文化信息传播中心,因为电子信息技术与互联网的日新月异,对图书馆造成了冲击。而图书馆为了不被人们淡忘,提高人们的重视,就需要对管理与服务理念进行创新,在进行管理与服务内容、模式方面的改革创新时,才能确保图书馆服务向着多样化与开放性进行转换,从而确保图书馆实现优质服务。

[关键词] 公共图书馆; 管理创新; 服务创新

## 前言

创新是国家进步的灵魂,是国家繁荣的不竭动力。在现代化信息技术的背景下,人类需要面对更多的新型模式、新型框架、新型理念、先进技术,都会为我们的生活生产造成改革性的变化。图书馆也需要面临同样的问题,在互联网时代,怎样选择自身的发展路径与趋势。从而要求我们的公共图书馆加强管理与服务工作的变革,利用改革的思路与理念加强管理与服务工作。

### 1 公共图书馆管理和创新的重要性

#### 1.1 改革创新为公共图书馆的发展提供推动力

公共图书馆的发展效果属于对民族和区域文化相关标准的衡量。近些年,我国公共图书馆行业获得快速发展,图书馆的数量也在与日俱增,且规模在不断增大。只有坚持改革创新,才能让我国公共图书馆行业与时俱进,让图书馆富含生机和活力的发展,改革创新是国家进步的灵魂,是民族繁荣昌盛的基本动力,只有让公共图书馆的管理与服务坚持改革创新,才能为创建现代化公共图书馆建设带来延伸动力。

#### 1.2 借阅者的需求

人类的需要是为发展带来的动力,有了需要才能产生供应。借阅者的需要可以为公共图书馆良好服务的导向带来变化。借阅者的需要能够为公共图书馆的发展明确方向,还可以为图书馆的未来发展提供基于。在互联网时代背景下亟待处理的问题就是如何才能发掘消费者需求,特别是针对不同阶段的借阅者提供多元化服务。改革创新前图书馆的借阅者不停的减少,而原因通常是因为图书馆的管理和服务无法满足借阅者的需求。特别是信息化时代的不断发展,借阅者可以从网络中搜寻到需要的各类资料,在图书馆缺少这类服务或者服务整体性较低的情况下,借阅者必然远离公共图书馆。应该将服务创新手段的重点转化成需求促进服务,资源取决于服务的新型模式,充分结合借阅者的需要对公共图书馆的服务与资源进行规划,比如:为借阅者提供信息讲堂的电子导航系统、远距离的电子视频系统、电子图书、电子宣传车、资源搜索等各种各样的服务。

### 2 加强我国公共图书馆管理与服务改革创新的有效措施

#### 2.1 理念的创新

网络信息技术的飞速发展对图书馆造成了严重的冲击,使保持原有理念与效率的公共图书馆已不能满足社会发展的需要。如果加强图书馆管理和服务的创新,管理者应该改变原有的管理理念,常年合理的管理方式与机制,从基础上对管理体系进行创新。现阶段,信息共享共建已成为公共图书馆管理与服务的新型理念。公共图书馆应该将资源合作与共建和谐社会当做前提条件,采用全面合作、协调分工的方式,在呈现本身特性的技术中心,利用物流、网络系统将整合的信息呈现给借阅者。并且,在进行图书馆的管理时,应该严格坚持以人为本的管理与服务理念。创建优秀的图书管理团队在公共图书馆的运行中发挥着至关重要的作用,要想提升图书馆的发展水平,有必要加强对图书馆众多员工的重视也培养,对图书馆的管理模式进行优化,才可以提升他们的工作激情,促使图书馆稳定发展。

#### 2.2 加强改善图书馆的服务类型

公共图书馆可以为我们带来的服务项目有许多,譬如:图书馆内各个类型的图书信息、文献资源、借阅者服务等,多种多样。所以,公共图书馆的服务机制建设较为复杂,其中包含了公共图书馆场馆的面积、图书信息、文献、挤出设备、馆内规章制度与体系等,在众多的公共图书馆服务机制建设中,体系的制定至关重要,图书馆只有具备完善的服务机制才可以获得长远的发展,仅靠图书馆面积和图书资源这种基本的硬件设施无法达到。现下公共图书馆最为流行的服务体系划分成总分馆体系,这属于在以往图书馆基础上的一项改革创新。而每个小社区的图书馆作为分馆,总馆就是区图书馆,总馆的工作内容就是为分馆提供拨款、编制、配备基础设备等各种管理服务工作。在总馆的带领下,每个社区的分馆都需要对本身需要承担的责任与义务进行确定,确保其高速运转,还能更好的激发图书馆员工的积极性。除此之外,还应该在公共图书馆中设立统一服务加上自助服务加强购买服务的管理方式,最大限度的提高公共图书馆的服务绩效。

#### 2.3 加强引进并培养图书馆信息管理者

信息管理者在图书馆中属于尤为重要的员工,在帮助借阅者与沟通文献资料方面发挥着重要的作用,每个公共图书馆的服务质量与管理水平能够直接由信息管理员工整体素质中进行呈现。现阶段的公共图书馆多数已实现数字化,现代化设备与现代信息技术已在各个大型图书馆中普及,从而最大程度的提升了图书馆工作人员的效率,节约了更多的时间与经历。除此之外,公共图书馆的管理与服务也可获得大幅提升,然而,其基础条件就是图书馆的服务员工需要了解现代化科技的运用,在具体的工作中,应该对此类数字硬件与软件进行熟练的掌握。不然,在公共图书馆中运用的新技术不仅没有为图书馆管理人员带来便捷,反而带来的沉重的压力。新时期对图书管理者拥有了更高的要求,不仅需要具备以往高尚的思想道德素养与心理素养,还应该具备更高的文化素质能力,可以更快学会现代信息技术,具备较好的计算机基础。另外,公共图书馆的电子文献与数据库的日常维护,也属于较为繁杂且非常艰巨的任务,应该安排有关专业的计算机人才对此职位进行担任,不然图书馆的电子文献与数据库若是出现瘫痪,将导致不可挽回的损失。

## 结束语

总而言之,公共图书馆的管理与服务的改革创新属于繁杂且艰巨的任务,为了做好这份工作,应该先明确理念的创新,让图书馆的管理者对管理与服务创新重要性加强认识,还应该为图书馆员工创建完善的培训计划。另外,站在读者的角度,为读书创造人性化的服务环境,只有这样,才能从为公共图书馆的管理与服务加强改革创新,让图书馆稳定的发展。

## 参考文献

- [1] 迟艳. 浅谈新公共管理理论与图书馆管理[J]. 大众文艺, 2017(16): 204.
- [2] 王军. 浅析公共图书馆管理的创新[J]. 图书馆学刊, 2018(10): 23-24.
- [3] 张秀丽. 公共图书馆如何实行管理创新[J]. 黑龙江科技信息, 2017(26): 280-281.