

新形势下图书馆管理与服务的改革

杨青

临西县文化广电体育和旅游局临西县图书馆

摘要：图书馆是重要的文化教育场所，承担着传播知识、提供教育资源、促进文化交流等责任。然而，随着社会的不断发展和信息技术的快速进步，图书馆面临着新的机遇和挑战。在网络环境下，加强管理是促进图书馆实现可持续发展的重要途径。读者服务工作水平是反映图书馆管理水平的一面镜子，是展示图书馆未来发展方向和趋势的关键所在。现从读者服务的角度出发对目前图书馆管理工作中存在的一些问题进行分析，并结合实际情况提出基于读者服务的图书馆管理优化路径，以期为图书馆的现代化管理提供有益参考。

关键词：图书馆；管理现状；服务策略

【DOI】10.12252/j.issn.2096-627X.2022.08.053

引言

互联网信息技术的发展对图书馆领域各项工作的开展产生了巨大的影响，并使图书馆领域开始探索信息技术的实践应用，对各项管理工作进行转型创新，力求逐步构建数字化、信息化的图书馆综合管理和服务体系。因此，在图书馆建设中应该充分发挥数字信息技术的优势，从不同视角积极推进图书馆信息化建设工作，准确发挥数字信息技术的支撑作用，促进图书馆信息化建设稳定发展。

一、图书馆管理与服务改革的作用

1. 发挥图书馆的社会职能

随着时代的发展，图书馆需要创新管理与服务模式，以进一步发挥自身的社会职能。图书馆作为人们获取知识、信息和学习资源的场所，应当为读者提供多样化的服务，以满足不同人群的需求。图书馆可以举办读书活动，如阅读推广、读书分享会等，鼓励读者进行阅读，并为他们提供一个交流思想和观点的平台；也可以举办公学讲座、研讨会等活动，以促进学术知识的交流和传播。通过这些活动，图书馆可以吸引更多人到馆阅读。此外，图书馆应该致力于展示当地的文化遗产，可以通过举办展览的方式展示当地的历史、文化和艺术，让人们了解和欣赏当地的独特文化；也可以通过举办文化艺术活动，如音乐会、戏剧表演等，为当地居民提供丰富的文化体验。这不仅可以促进文化的传承与交流，还可以增强当地社会的凝聚力，营造出和谐的社会环境。

2. 对个性化阅读的需求

现代文化视角下，读者的阅读需求越来越个性化，读者在阅读时会根据自己的偏好做出选择，如部分读者

喜欢故事书，部分读者喜欢历史文学，还有部分读者喜欢天文地理等。读者的阅读需求各不相同，呈多元化发展。因此，图书馆应该在个性化阅读推荐方面做出调整，进一步满足读者的阅读需求。

3. 提高了图书管理服务的效率

以往图书馆在进行信息传递时通常需要借助纸来实现。在纸质图书时期，不管是图书的分类、整合与存放，还是图书的查找、利用等，都需要通过人工方式进行。即使进入到初期计算机管理时期，图书馆的各项管理工作也离不开人工的协助，并且各个管理环节之间较为独立，难以做到统筹规划。而在进入到大数据时代之后，依托于大数据技术，图书馆能够依照不同用户需求提供差异化的服务，进一步增强了图书馆数据分析和整合的能力，一方面能够在较短的时间内完成对复杂数据的处置，另一方面还能够对数据进行加工、传播以及再利用等，通过发挥大数据技术智能化水平高、响应速度快等优势，去除一些不必要的图书管理流程，加强图书馆不同管理环节之间的联系，实现对图书资源的有效整合，从而不断改善图书馆的管理效率。

4. 保障图书馆的管理结构健全

随着公共服务不断进步，图书馆的管理和组织工作方式也得到了优化与提升，同时，人们对图书馆所提供的服务要求也越来越高。面对这一不断变化的环境，只有高效管理才能让图书馆的结构得到改进，从而满足读者日益变化的需求。从读者服务的角度来看，图书馆在建立组织结构时，应联系实际，评估自身的工作；在此基础上，还可以对工作组织进行深入研究，使之更符合读者的需要。此外，随着社会智能化和信息化程度的提高，图书馆的管理方法和相关技术也越来越多。因此，

运用适当的技术手段改善图书馆的管理结构，提升其效能，也是一个不错的选择。

二、图书馆管理现状

1. 信息整合力度有待加强

互联网时代，图书馆的信息资源日益丰富。然而，过多的信息影响了读者的阅读进程，阻碍了他们利用图书馆的信息资源，使他们需要花费大量时间去筛选资源。时至今日，一些公共图书馆还未建立起基于互联网的读者服务工作，对网络资源的研究和利用也不够重视。此外，图书馆拥有大量的信息资源，信息整理工作压力较大；同时，由于管理人员的专业水平较低且缺乏鉴别信息的能力，以及图书馆没有把培养具有综合素质的网络信息资源管理人才当作重要工作来抓，阻碍了图书馆为读者提供高质量的信息资源，从而影响了图书馆为读者提供服务，也影响了读者对信息资源的有效利用。

2. 管理理念滞后

随着科技的发展和社会的进步，公共图书馆的管理方式以及服务内容都出现了很大的变化。然而，部分图书馆仍然沿用传统的管理模式和管理理念，这在很大程度上限制了其服务潜力的发挥和社会价值的体现。公共图书馆管理理念的滞后主要表现在以下几个方面：首先，图书馆管理仍过于重视馆藏的规模和数量，而忽视了馆藏的质量和服务的深度。这导致图书馆在资源配置和服务创新方面具有盲目性和被动性。其次，图书馆的内部管理和组织结构过于僵化，不利于跨部门合作和创新。这种管理理念的滞后不仅影响了图书馆的服务质量，还妨碍了图书馆与时俱进，与社会同步发展。因此，图书馆亟须转变管理理念，以适应新的发展环境，满足日益增长的社会需求和读者需求。

3. 书籍借阅问题

在图书馆管理工作中，书籍借阅问题屡见不鲜，时常困扰着管理人员。随着互联网的不断发展，图书馆全面创新借阅模式，向智能化、数字化自助借阅模式转变。图书馆自助借阅模式受到了广大读者的一致好评，全方位提高了借阅效率和服务质量，但同时也会发生借阅超时问题。出现这种问题的主要原因是部分读者在自助借阅图书时常常未能按照相关规定进行借阅或按时归还，甚至还会出现漏借、漏还情况，使图书馆管理人员面临巨大的工作难题。例如，图书整理难度加大、咨询

服务任务较多，加之图书馆人力资源不足，严重降低了图书馆借阅服务质量和工作效率。

三、图书馆管理及服务改革策略

1. 完善管理机制

为了确保后续管理工作有章可循，图书馆应综合考虑内在与外在的影响因素，设立全新的日常管理制度、人事管理制度、网络数据管理制度、绩效考核制度、网络安全管理制度、奖惩制度、晋升制度等，明确界定各环节的工作内容。除此之外，为了获得更长远的发展空间，图书馆在引入人本管理思想时，还应注重设立新型的管理流程，为人本思想的践行提供铺垫。一方面，为了真正做到以人为本，图书馆应结合自身发展规划、组织规模、服务特征、信息沟通需要等因素，解决各部门的分工权限问题，明确授权程度，最大限度地节省人力资源，提高资源利用率，确保管理科学化、人性化。另一方面，由于资金投入有限，部分图书馆无法仅凭自身力量设立完备的图书与电子文献资源库。由此，各还应加强沟通与交流，形成联盟性质的综合管理模式，促使图书馆资源多样化利用，深层次提升信息服务水准，且促使各图书馆相互借鉴学习，增强核心竞争力。

2. 完善操作管理环境

为了适应数字信息化环境下的发展趋势，图书馆需要采取以下措施：一是建立高效的信息管理系统。通过建立高效的信息管理系统，可以实现数字化的管理，并且能够提高管理效率和服务质量。二是加强数字化管理能力建设。数字化管理需要图书馆拥有较强的信息技术和数字化管理能力，图书馆需要加强数字化管理能力建设，建立完善的数字化管理架构，不断完善数字化管理体系。三是实现自动化管理。图书馆可以利用信息技术手段来实现自动化管理，引入自助借还书机、押金箱等数字化服务设备，实现操作管理效率。这样就能通过建立信息共享体系，提高工作人员之间的信息分享和交流，便于团队合作和信息传递，并且逐步建立统一的服务标准和质量监管机制，对图书馆的服务质量进行评估，提高服务质量。

3. 创新图书馆服务技术

维持图书馆运作的主要支柱应是其所提供的各种服务技术。当今社会正处于高速发展阶段，网络技术、媒体技术和通信技术的发展速度已经超乎人们的想象。因此，借着这股新浪潮的力量，各大图书馆应好好运用新

型信息技术提升自身的价值和影响力,打造更加先进的数字化图书馆体系和在线阅览室,提升现代图书管理能力,丰富馆藏资源,确保现有实体综合类图书馆与新兴信息技术相适应;在新型信息科技的支持下,打破时空束缚,使读者畅享书香生活。图书馆可以设置24小时无人值守的自助图书馆,并配备自助借还机和阅览座位。自助图书馆是一种全新的图书馆,结合了人性化和智能化的特点及数字化技术的优势,可以为用户提供更为方便、快捷的图书馆服务。自助图书馆的建设能够使读者自主进行图书的借阅和还书,满足了读者对个性化服务的需要。

4. 提高资源整合

图书馆要想为广大老师与学生提供高品质的信息化服务,第一步要加强对自身资源的归纳与整理,充分分析自身资源的类型、特征以及价值等,同时按照专业、类型等的不同对这些资源进行合理的规划,建立彰显自身学科特征的数据资源库。不仅要加强自身资源的分析与整合,同时还应当要加强与其他之间的合作交流,推动不同资源的共享从而逐步完善各个高校的图书资源,让广大老师与学生能够查找到更多自己需要的资源,有效改善图书馆资源的利用率。除此之外,还应当要为图书馆信息化建设投入一定的资金,及时更新与引进新的信息化设备,逐步健全图书馆信息化管理基础设施,推动图书馆信息化建设朝向更高层次发展。

5. 提供个性化服务

图书馆提供个性化服务需要基于对读者兴趣、阅读偏好和需求的深入了解,通过绘制用户画像、数据分析等手段实现。通过收集和分析读者的历史借阅记录、阅读习惯和兴趣标签等信息,图书馆推荐系统能够准确地预测读者的阅读喜好,为其提供个性化图书推荐服务。这种个性化推荐可以大大提高读者的阅读体验和对图书馆服务的满意度。此外,通过与读者进行沟通与互动,图书馆智能助手可以进一步解读读者需求,并为其提供定制化服务。例如,图书馆智能助手可以根据读者的问题和需求帮助他们搜索和筛选相关资讯,并给出专业的建议和意见。图书馆智能助手还可以提供文章摘要、速读、要点总结等内容,帮助读者快速获取所需信息。个性化服务的优势在于能够满足不同读者的需求,提升读者的阅读体验。通过深入了解读者的兴趣、阅读偏好和

需求,图书馆智能助手能够为读者提供更加精准的服务。个性化服务不仅可以提升读者的阅读体验,还可以激发读者的阅读兴趣。

6. 完善检索借阅功能

图书馆具有教育作用,所服务的主要对象是教师和学生,由于不同读者有着不同的阅读需求,因此图书馆需要基于互联网技术不断完善检索借阅功能,以此满足读者多元化的借阅需求。在现代文化视角下,图书馆的馆藏数量与日俱增,图书馆需要全面优化检索系统,为读者提供便利、高效的借阅服务,从而满足读者的需求。一方面,图书馆要切实做好对各类书籍的动态跟踪,明晰书籍采编、入库环节的实际情况,并在系统中录入相关信息,好让读者在第一时间了解这类图书的借阅情况。另一方面,图书馆还可以通过大数据技术分析不同人群的阅读需求,采集相关阅读数据,了解当前最受欢迎的书籍类型,从而对此类书籍进行适当采购,提供精准服务。通过完善图书借阅功能,全方位提高图书管理的质量,发挥图书馆的教育作用,促进师生学习成长。

四、结束语

随着信息时代的到来,图书馆的管理也必须进行革新,馆员要树立以读者为本、坚持为读者服务的理念,为读者提供更贴心、更高质量的服务,与时俱进,吸引并服务广大读者,创造更大的经济效益与社会效益。为了适应新时期信息化社会的需要,图书馆必须进行一系列变革,以便让图书馆管理工作稳定开展,充分发挥其社会功能与价值。

参考文献

- [1] 胡献慧. 5G背景下图书馆大数据管理与服务趋势分析[J]. 河南图书馆学刊, 2020, 40(12): 120-121.
- [2] 关心惠. 大数据环境下图书馆精准服务问题研究[J]. 办公室业务, 2020, (23): 161-162.
- [3] 王红林. 智慧图书馆管理及服务机制的构建[J]. 大众标准化, 2020, (22): 243-244.
- [4] 宋静. 大数据在图书馆管理与服务中的运用研究[J]. 科技资讯, 2020, 18(33): 161-162+168.
- [5] 侯刚健. 浅谈知识管理在图书馆管理中的应用[J]. 开封文化艺术职业学院学报, 2020, 40(11): 239-240.