

# 浅析公共图书馆管理创新服务工作

薛 莲

(塔城地区乌苏市图书馆 新疆 乌苏 833000)

**[摘要]** 在当前的社会发展中人们离不开学习,学习能够丰富人们的各种知识,还有利于提升自身修养,公共图书馆作为提供知识的重要渠道,在当前的社会发展中具有较为重要的作用。公共图书馆的服务水平能够体现出当地地区的综合素质以及发展程度。为此,应当加强公共图书馆的服务工作,本文对公共图书馆的服务管理进行浅析,并提出相应的创新策略,以供相关人员进行参考。

**[关键词]** 公共图书馆; 服务管理; 创新策略

## 引言

时代的发展与变迁,让他们充分认识的知识的重要作用,在当前的社会发展中,人们必须拥有足够的知识量才能跟上时代的进步,这也让更多的人参与到学习当中。公共图书馆作为较大的“知识库”为人们的学习提供较好的便利,但以往传统的服务方式已经不适用在当前的发展阶段,当前的人们对于服务提出更高的要求,公共图书馆必须在原有服务的基础上实现创新与改进才能满足当前人们的需求,跟上时代的脚步。

## 一、公共图书馆管理工作中存在的几点问题

### (一) 管理人员专业素质相对较低

大部分图书馆在管理人员的聘用上并不注重,而且也没有相应的门槛要求,许多公共图书馆的管理人员都是在校打工学生或是一些闲杂人士,在一些在图书的管理能力上有所欠缺,对于图书的分类和整理不够明确,而且工作效率相对较低,甚至部分员工在工作的过程中会导致相关数据或资料丢失,给书刊的完整性造成较大的影响,进而给读者带来较差的使用体验<sup>[1]</sup>。

### (二) 书籍种类较少,缺少资金投入

目前,我国大部分公共图书馆在内容上不够丰富,书籍的种类相对比较少,而且大部分公共图书馆在书籍的投入资金上只是一次性投入后就没有后续的支持,导致书籍种类相对比较少,而且一些新书籍没有响应的资金进行购入。在当前的信息传递飞快的社会中,书籍的更新速度比较快,如果不能做好及时的更新工作就不能满足读者的需求<sup>[2]</sup>。

### (三) 没有较好的管理体系

目前大部分图书馆都没有较好的管理体系,严重缺少影响的专业人员和处理设备,大部分情况下公共图书馆的书籍整理工作还处于人工操作,在整理的过程中存在较多的失误和差错,给读者带来较差的体验感,而且许多书籍被整理错误,归类到其他分类中,在读者寻找的相关书籍时没能在短时间内找到,给读者带来较差的阅读体验,同时还降低书籍的自身价值。大部分公共图书馆的工作人员在薪资上比较少,这也导致他们并不重视这份工作,在工作的过程中没有较好的积极性<sup>[3]</sup>。

## 二、公共图书馆的服务创新策略

### (一) 加强图书管理工作人员的综合素质

图书管理人员必须拥有较强的综合素质,这样才能满足读者的需求,给读者更好的阅读体验,跟上时代的脚步,在公共图书馆中管理人员能够有效推动服务的创新。同时,管理人员必须具备较高的文化水平,因为图书馆的书籍种类相对较多,再加上读者对于书籍的追求也各不相同,管理人员只有对书籍有一定的了解才能更好地为读者进行服务。同时,公共图书馆的管理人员应当建立相应的队伍,定期对队伍进行相应的培训,可以让他们参观一些名人的讲座进行学习,这样有利于提升公共图书馆的工作人员的服务能力。

### (二) 加大公共图书馆的投入力度

相关部门应该加大对公共图书馆的投入资金,一方面是为了及时更新相应的书籍,给读者更好的阅读体验。另一方面是为了给相应的工作者充足的薪资让他们提高对这项工作的热情程度,这样能够给读者更好的服务体验。在当前的发展状态下,各方面数据信息传递相对较快,只有保证书籍的更新速度才能满足人们

对书籍的需求。在条件允许的情况下,可以建立一个网络交流平台,能够给读者提供更好便利服务,图书馆可以创建同读者之间的交流平台,对读者的需求进行了解,这样图书馆可以更加具有针对性地对图书进行选取,可以更进一步地满足读者的需要。

### (三) 在管理制度上实现创新

想要保证图书管理工作有效提升,首先应当建立一个有效的管理体系,应该结合当地的情况进行调整,让管理工作变得更加科学、合理,在工作的过程中要按照管理体系相关内容执行,同时发现存在的缺陷应立即进行改进并调整,进而不断的完善相关体系。同时还应建立一个考核机制,并规划相应的时间对工作人员进行考核,这样才能保证相关人员在执行相关工作时能更加规范。

### (四) 管理人员加强对读者的指导

公共图书馆的书籍种类相对比较多,一些读者在寻找相关书籍会比较麻烦,而且短时间内很可能找到自己想要的书籍。基于这种情况时,管理人员应该加强对读者的指导工作,给读者一定的便利服务,给读者更好的使用体验。首先,应当建立一个服务咨询区域,并设立相应的人员对读者进行回馈工作,当读者遇到困难时可以通过咨询得到帮助。其次,可以利用电子技术建立一个搜集设备,读者可以通过设备进行搜集相关书籍。相应的工作人员应当把书的种类以及书名编入到设备的数据库内,这样读者在输入书名的过程中,系统可以通过对数据库的筛选帮助读者第一时间找到所需要的书籍。最后,管理人员必须具备较好的英语能力,英语是全世界的通用语言,当外来读者进行咨询时,可以通过英语与读者进行交流,给外来读者带来优质的服务体验。咨询设备上也可以设置语言选项,这样有利于外国友人的使用。公共图书馆的管理人员应该不断的扩展自身的知识领域,不能惯用传统的服务方式,应该在原有的服务体系上实现创新与改进,这样有利于更好的服务于读者。当读者说出书籍的一些特点或是特征时,管理人员可以最短的时间内联想到相关书籍,给读者一定的帮助。另外,读者还会根据自己的喜好对管理人员进行询问,管理人员如果拥有较多的阅读体验可以为读者提供良好的服务。

## 结束语

综上所述,公共图书馆的管理服务能够充分体现出当地的发展状况与人民的综合素质,我国的公共图书馆管理方面还存在较多的缺陷,需要相应的工作人员利用有效的方式实现创新,给读者带来更加好的体验。公共图书馆的服务创新能够提升我国的文化水平。

## 参考文献

- [1] 吉木斯. 图书馆管理工作现状及创新管理[J]. 中国市场, 2015(27): 84+86.
- [2] 张仁刚. 图书管理工作现状及创新管理[J]. 中外企业家, 2015(02): 220.
- [3] 孟庆凤. 试论图书管理工作现状及创新管理[J]. 课程教育研究, 2016(032): 4.
- [4] 刘延莉. 新公共管理视角下的公共图书馆绩效管理研究[J]. 内蒙古科技与经济, 2019(12): 136-138.