

新技术环境下图书馆的管理与服务创新

张晓霞

内蒙古化工职业学院图书馆 内蒙古自治区 010070

[摘要]本文的主旨为深入探究新技术环境下图书馆管理与服务的创新,以期能够提高图书馆的管理与服务质量,为图书馆的可持续发展提供可靠保障。以文献探究为理论基础,通过本文分析可知,应从树立先进的管理与服务理念、采用多元化的管理与服务模式、推动自助图书馆的建设、优化社会资源拓展服务范围、优化读者资源突显服务层次、优化人力资源提高专业水平等几方面入手,有助于提升新技术环境下图书馆的管理与服务的有效性。

[关键词]新技术环境;图书馆;管理;服务;创新

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2020.04.014

前言:

随着计算机技术与信息技术的飞速发展,图书馆的管理与服务也迎来了全新的挑战。如何充分发挥新技术的重要优势,提升图书馆管理与服务水平,已经成为了当前图书馆管理与服务人员普遍关注的重点课题。本文通过对新技术对图书馆管理与服务的影响进行分析,并提出了几点创新策略,对于新技术环境下图书馆管理与服务的进一步发展,具有十分重要的意义。

一、新技术对图书馆管理与服务的影响

首先,在新技术环境下,图书馆管理模式受到的影响。近些年来,互联网信息技术、电子技术都取得了较大进步,使得图书馆管理模式也受到了极大影响,加快了图书馆的发展步伐。监控系统、门禁自动管理系统等在图书馆中的应用,促进了图书馆管理工作的集成化、自动化发展,在新技术的作用下,图书馆的管理机制、管理方法以及管理模式都产生了极大变化。传统的管理模式,已经无法满足新技术环境下图书馆的发展需求,因此,无论是图书馆主动寻求改变,还是被动接受改变,都必须适应当前环境的变化。此外,从根本上而言,在新技术的作用下,图书馆管理模式正趋于更合理、更高效以及更科学的方向发展。如,在自动化门禁管理技术的作用下,读者要进入图书馆,只要刷卡即可完成,这是传统管理模式所无法达到的;而传统管理模式需要手工登记借还书的流程,也被自助借还系统所取代,使借书、阅览等环节实现了一体化操作。由此可见,图书馆管理模式的改变,极大地提高了管理工作的效率与质量^[1]。

其次,在新技术环境下,图书馆服务内容受到的影响。新技术在图书馆中的有效应用,除了对管理模式产生了重要影响,对服务内容的优化也具有十分重要的作用。在新技术的作用下,图书馆的服务功能正在趋于网络化、开放化转变,多功能服务逐渐取代了单一功能服务。现阶段,我国许多图书馆都在移动图书馆、数字图书馆方面,加快了建设步伐。而移动图书馆、数字图书馆由于不再收到空间与时间的限制,因此服务内容更加多元化,也更为丰富。此外,在新技术环境的背景下,图书馆不仅可以向读者提供文献借阅,还可以实现文献传输、信息导航服务以及线上咨询等,并利用自建个性化数据库资源与引进中外数据库资源等方式,持续对图书馆的服务功能与服务领域进行丰富与扩展^[2]。

二、新技术环境下图书馆管理与服务的创新策略

(一) 树立先进的管理与服务理念

首先,在新技术的环境下,图书馆应树立先进的管理理念。图书馆为满足新时期的发展,适应新技术环境,必须要进行改革与创新,而管理理念则是其中的关键与根本。再加上受新技术所影响,图书馆树立先进的管理理念,才是后续工作有序发展的重要基石。在图书馆中,传统的管理理念主要以图书馆运营为核心,将工作重点主要放在了建设图书馆方面。而在新技术的影响下,图书馆管理理念则应与时俱进的发生转变,应以“人”为核心来开展各项工作,明确读者才是服务的重点。图书馆资源开发以及图书馆资源利用,是新技术环境下图书馆发展的关键,因此,先进的管理理念应秉承着以人为本原则,坚持服务至上的宗旨,才能充分发挥图书馆的重要价值,满足新技术环境下图书馆的可持续发展需求^[3]。

其次,在新技术的环境下,图书馆应树立先进的服务理念。为读者提供高效的借阅服务,确保读者享受高质量的借阅体验,是图书馆存在的价值与意义。因此,图书馆的服务准则也应以读者为中心,树立以人为本的服务理念。在新技术的环境下,市场竞争愈发白热化,图书馆必须具备相应的危机意识与忧患意识,加强对读者借阅体验的重视,才能提高自身的服务水平。因此,图书馆管理与服务的相关人员应强化自身的服务意识与创新精神,构建完善的创新机制,从而为图书馆的可持续发展,持续注入灵感与动力。图书馆应充分挖掘相关人员的潜能,使其服务观念从以书为主转变为以人为主,进而从读者的层面考虑服务问题,将以人为本的服务理念贯彻落实到工作的全过程中,有助于图书馆服务的进一步优化^[4]。

(二) 采用多元化的管理与服务模式

首先,在新技术环境下,图书馆应采用多元化的管理模式。管理模式是一种基于管理理念指导的管理行为体系结构,主要由以下几个部分组成,如管理程序、管理方法、管理工具、管理模型以及管理机制等。在图书馆管理工作中,传统管理模式受传统管理理念所影响,无论是管理程序、管理方法,还是管理工具、管理机制,都围绕着传统图书馆的建设所展开。而在新技术的环境下,图书馆的发展与建设已经突破了传统思想的局限性,因此,也必须对其管理模式进行创新。新技术在图书馆中的有效应用,促使其需要采用更高效的管理方法,才能满足当前的服务需求。而对于图书馆的管理机制而言,新技术的有机融入也推动了其人性化、规范化以及精细化的发展,只有精细、规范的管理机制,才能

对相关人员形成良好的约束，而渗透在管理机制设计中的人性化思想，又不仅仅使机制突显约束功能，也提升了相关人员的工作效率。此外，在新技术的作用下，进一步丰富了图书馆的管理工具，根据图书馆的具体管理程序与管理流程所构建的网络平台、管理软件以及管理系统等，都促使图书馆的管理效率得到了极大强化^[5]。

其次，在新技术环境下，图书馆应采用多元化的服务模式。新技术在图书馆中的有效应用，促使图书馆应对自身的服务进行创新与拓展，如提供特殊服务、开展信息空间、提供特色资源、引进学科馆员、提供用户信息素质教育以及提供网络参考等。此外，图书馆还应应对基础服务水平进行提升与改进，对基础服务进行拓展与延伸，并将以读者为本的理念贯彻于实际工作中。在图书馆章程中通常对读者借阅权限进行了规定，从而导致读者借阅书刊的数量存较大的局限。而在新技术的作用下，读者能够结合自身的阅读需求，对借阅的种类与数量进行合理调整，满足了读者个性化的借阅需求。同时，新技术的有效应用还可以延长图书馆的开馆时间，使读者能够享受更方便的学习空间，也为读者应用图书馆资源提供了极大地便利，促进了图书馆图书资源利用率的提升^[6]。

（三）推动自助图书馆的建设

基于射频识别技术的自助图书馆，能够全天候不间断地将图书馆的借阅服务提供给读者，突破了传统图书馆空间与时间上的局限性，使读者可以享受24小时、便捷、高效的阅读体验。因此，在新技术环境下，图书馆应积极构建自助图书馆，从而为工作较为繁忙、或者因工作而错失传统图书馆开放时间的社会大众提供高品质借阅服务。此外，构建自助图书馆，还可以帮助非本地户口的人民群众享受借阅服务，使其更好地融入本地公共文化服务体系，突显了图书馆的社会价值^[7]。

（四）优化社会资源拓展服务范围

在新技术环境的背景下，现代化信息技术的有机融入，优化了图书馆的服务手段、服务理念以及服务方法。为满足社会整体经济发展，图书馆还应应对自身的服务范围进行拓展，对社会资源进行努力开发，对服务途径进行有效创新。例如，在RSS订阅、博客、维基百科以及微博等技术之后，图书馆即时通信服务已经进入了微信时代。图书馆服务可依托于微信公众平台，加强与读者的沟通与交流。在微信公众平台中，图书馆可推送相关的通知公告、信息咨询以及活动宣传等，也可以进一步开发API接口，提供更多便捷功能。如特色数据库、OPAC系统、读者管理系统以及阅览座位管理系统等。在现代化信息技术的作用下，图书馆服务能够更好、更多地融入到读者群体中，有效促进了图书馆信息的传播，突显了社交网络环境下的优质服务，拓展了图书馆的服务范围^[8]。

（五）优化读者资源突显服务层次

在新技术环境下，图书馆应秉承以人为本理念为读者提供优质服务。而对于图书馆而言，不仅图书文献是一种资源，读者本身也是非常特殊的馆藏资源，只有充分发挥人力资源的重要价值，使读者积极投入到图书馆的服务工作中，与其加强联系与互动，才能提高读者的向心力。例如，

在新技术背景下，图书馆可利用互联网技术、移动通信技术以及数字技术等，构建真人图书馆服务模式。在真人图书馆中，读者能够与真人进行交谈，并从中获取书本中的知识。真人图书馆涉及诸多选题，如人生导航、艺术人文、博学馆员以及良师益友等，读者可结合自身需求选择相应的真人“图书”，而图书馆则应对借阅时间与借阅人数进行合理限定。读者通过在线上进行提前预约借阅，则能够开启一场限定人数的小型交流活动^[9]。

（六）优化人力资源提高专业水平

在图书馆管理与服务工作中，相关工作人员是非常关键的组成部分，特别是在新技术的环境下，受以人为本管理与服务理念所影响，对图书馆工作人员的专业素养也提出了更高要求。基于此，图书馆应加强对工作人员进行专业培训，使其树立终身学习的意识，从而积极掌握并应用先进的图书馆信息技术，为图书馆管理与服务的有效创新奠定坚实基础。此外，图书馆还应重视培养工作人员的团队协作精神，促进其在馆内与馆外的积极沟通与资源共享，进而共同提升图书馆管理与服务的整体水平。

总结：

通过本文的分析与研究，在新技术环境下，加强对图书馆管理与服务的创新，有助于满足当前读者的借阅需求，为其提供更优质的服务。基于此，本文提出了几点创新策略：树立先进的管理与服务理念、采用多元化的管理与服务模式、推动自助图书馆的建设、优化社会资源拓展服务范围、优化读者资源突显服务层次、优化人力资源提高专业水平等。文中所提的几点创新策略，对于新技术环境下图书馆的管理与服务的发展与进步，具有积极的促进作用。

参考文献

- [1]毕丽萍.融合与创新:新技术环境下图书馆学知识体系重构——南京大学首届图书馆学青年学者论坛综述[J].高校图书馆工作,2018,38(3):5.
- [2]田瑞娟.新媒体环境下高校图书馆信息服务创新策略[J].教育科学(全文版),2016,000(006):00120-00120.
- [3]王飞跃.新信息技术环境下高校图书馆管理与服务创新的思考[J].内蒙古财经学院学报(综合版),2016,000(006):137-140.
- [4]谢碧琼.试论网络环境下高校图书馆管理创新[J].散文百家(新语文活页),2017,09(No.407):196-196.
- [5]杨德辉.新技术环境下图书馆管理创新[J].新教育时代电子杂志(教师版),2018,000(021):232.
- [6]尹苗.通过有效管理实现新媒体环境下高校图书馆服务创新[J].现代信息科技,2018,2(11):2.
- [7]齐建萍.网络环境下高校图书馆管理创新的探讨[J].赤峰学院学报(自然科学版),2013,000(018):125-127.
- [8]徐晓琳,朱瑾.网络环境下图书馆的管理创新[J].百科论坛电子杂志,2003,21(7):702-703.
- [9]王佳颖,李铭扬,崔伟.新媒体环境下高校图书馆管理模式的创新[J].中国科技投资,2016,000(025):215.