

关于公共图书馆管理与服务创新策略研究

王燕

托里县图书馆 新疆维吾尔自治区塔城地区 834500

[摘要]公共图书馆是每个城市地区不可缺少的一部分,它呈现出当地的文明与文化程度,既有教育职能,又有时代内涵。对公共图书馆管理与服务创新策略的研究,不仅能在一定程度上促进图书馆事业的发展、构建学习型社会,还能大幅度地提升国民的素质与素养,因此,对图书馆管理与服务的创新探究尤为重要。

[关键词]公共图书馆;管理;服务;创新策略

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.11.1356

公共图书馆强调的知识共享、文化共享已成了当前社会快速运行的势头,它对于图书馆自身、读者以及社会起到不同的作用。对公共图书馆管理与服务创新策略研究,主要涉及对公共图书馆概念的了解,再从管理与创新两个方面作为突破口,深入解剖,并总结归纳出创新的意义等内容。

一、公共图书馆

公共图书馆于二十世纪初出现,强调“公共”二字,是由国家中央或地方政府管理、资助和支持的,免费为社会公众开放并服务的图书馆。它的服务对象广泛,从儿童到成人,普遍涉及普通居民。公共图书馆的管理和运行所依据的法律是《公共图书馆法》,它在很大程度上保障着图书馆的合法权益,维持着公共图书馆在不断发展的进程中有序进行。公共图书馆涉及学科广泛,它是城市文化的一种呈现,也是文化强国与公共文化服务体系的构成成分,它的存在很好地保留了文化遗产,传递了先进文化,为社会大众提供了有效信息,持续开展着社会教育的重要职能。就目前而言,公共图书馆逐渐占据人们的生活,大众明确了知识拓展与更新的重要性,不仅提升了居民群众的核心素养,为城市营造了学习的氛围,还为社会的“书香”发展奠定了一定的基础。

二、公共图书馆管理与服务创新策略研究

2.1 管理模式创新

管理模式是指应用于公共图书馆各个方面的一套有效的程序,它客观上涵盖了图书馆一整个运营机制。传统的管理模式主要以管理者为中心,实行阶层管理模式,层层监督、步步把关,公共图书馆在外部来源的支撑下被动发展。但纵观社会全貌,之前的管理模式已不能满足需求,它需要在原来的基础上创新与完善,发挥更大的积极作用。首先,随着社会的发展,应该由手工管理转移为自动化管理,图书馆数据库繁琐、复杂,仅用手工整理不仅耗费人力、物力与财力,还耽搁时间,容易出现纰漏,自动化管理投入先进的科

技技术,以网络为纽带,利用数字化管理,能够更好地进行图书馆资源整合、定向分类与合理归置,减少了无用功的产生。其次,公共图书馆可以展现自身优势与特点,主动积极地与多个其他省市的公共图书馆建立合作关系,实现资源共享与结合,融入新的血液,注入新的能量。最后,公共图书馆的管理应该适当地呼吁民众参与,积极纳入民众的意见与想法,公开、透明地展现图书馆的相关数据,让群众对图书馆有大致地了解,逐渐成为人民群众心中的公共图书馆。管理模式是公共图书馆不可缺少的一部分,对促使图书馆按照一定规范运行,管理模式起到监督与参照作用。

2.2 管理队伍创新

管理队伍是公共图书馆中的实体,它包括了在图书馆中工作的每一个人,各自恪守在自己的岗位上,完成自己的任务。但随着图书馆趋优质化,更加追求借阅者享受与体验效果,图书馆管理人员的层次与素质渐渐得到关注,并下达了新要求。现存在于大多数公共图书馆的一大明显现状就是现代化政策未落实,管理人员层次参差不齐。不同管理人员的专业知识与技能掌握情况、业务能力等都不尽相同,甚至有两极分化的现象,管理人员不能依据自己的能力站在合适的岗位上,常常大材小用。所以,为避免这类问题频繁出现,造成很大的运作影响,就需要着手在管理队伍上布局与创新。第一,定期开展技术专项培训,以技术能力培养为重心,让岗位人员掌握新型信息化图书管理策略,了解库藏情况,熟练使用检索工具;第二,提高岗位门槛,筛选各个领域都兼及的人才,大力倡导持证上岗;第三,顺应时代趋势,补充微笑服务。管理人员的态度与行为都能影响到借阅者的心情与情绪,所以,营造亲切感,践行诚恳、积极的态度至关重要;第四,团队需要牢记自己的使命感与责任感,主动承担其自身的义务与责任,遇到难题共同协助,出谋划策,形成一种良好的图书馆风气。团队是图书馆中的主要元素,他们作为辅助者与引导者维系着图书馆前期、中期与后

期的正常运行，展现出不容小觑的力量。

2.3 服务理念创新

传统的公共图书馆，偏向于对文献的保存与收藏，以书籍为主，却忽视了读者的主体地位与首要利益。创新服务理念，首要任务就是厘清服务对象，强调为大众的服务根本，努力创建出人性化与制度化相结合的新型公共图书馆，要把服务创新之路的出发点转变成“需求促进服务，服务决定资源”的新型方式。^[1]人性化服务是以读者为核心，将被动服务升级为主动服务，改变之前以硬性制度为主的冷漠形式，使其充满人情味、亲和力，缩短读者与图书馆员之间的距离，加强彼此信任。管理人员要时刻关注借阅者的举动，如若遇到无法解决的问题，主动向前询问，解答疑惑；对一些不良的举动，也应及时善意的提醒，合理规避。公共图书馆是人民的图书馆，不是一座冷冰冰的建筑，它需要被人们赋予更具有象征的含义。

2.4 服务形式创新

结合目前形势的要求，公共图书馆的服务形式创新成了时局的潮流，人们不再局限于物理空间的图书馆，更加倾向于电子图书馆与虚拟图书馆，但电子类、虚拟类图书馆却逃脱不了“快餐式”的乱象。如何更好地使互联网技术达到物尽其用成了一大难题。首先，我们要明确线上与线下两种形式服务的优劣势，尝试将两种形式实践性结合，速度与结构合二为一。其次，利用先进设备，辅助读者从之前的浅显阅读过渡到探究性阅读，借助智能化工具，扩大阅读平台；再者，网络小程序与APP是如今最常用的手段，公共图书馆可以创建自己的应用软件或成为附属内容融会贯通于其他软件之中，这样不仅有利于读者方便查找，还能对公共图书馆起到宣传作用。最后，在公共图书馆之中安置相应的开放休闲区与休息区设施，优化图书馆环境，给读者带来更加优质的精神与物质体验。为了更加契合大部分读者的时间安排与心理需求，可以随着时段变化安排一致的图书馆开放时间，尽量避免高峰期与低谷期带来的冲突与矛盾。创新服务形式，充分发挥图书馆的基本功能，展现其内在与外在价值。

三、公共图书馆管理与服务创新的意义

3.1 满足借阅者多元需求

人们的需求是随着时代变化、社会进步、科技发展逐渐提升的，需求可以成为图书馆革新与发展的导向与动力。公共图书馆管理与服务的创新正是对读者需求的最佳回应，它随着环境的变化不停地发挥自身的功用，在竞争激烈的市场

中存活下来。公共图书馆是城市文化的载体，为满足借阅者的个性化需求，转换机制、增强活力、改善服务早已不是纸上谈兵，它浓缩于图书馆管理与服务创新之中，社会需求的多元化，促使图书馆读者服务功能的拓展与服务的方式多元化。读者是公共图书馆的客体，只有做好了读者与图书馆之间的良好对接，双向反馈，公共图书馆的存在才显得有充分的意义。

3.2 促进公共图书馆现代化发展

图书馆的发展情况是衡量某个国家与地区文明状况的重点标志，只有不断的创新，才能够提升图书馆工作的生机与活力。^[2]公共图书馆现代化发展是社会的趋势，为更符合新时代人们的阅读特点与阅读习惯，现代化所呈现出的个性特征，成了公共图书馆赖以生存的重要因素。现代化，顾名思义就是现代发生的社会和文化变迁的、集大成之后的结果，同时它着眼于科技化、信息化、数字化、智能化，是最前沿的时代象征。对公共图书馆管理与服务创新，达到最新的管理模式，形成最具有领导力的管理队伍，更新最能体现以人为本的服务理念，开发多元服务形式，构建一套完整的图书馆专业系统。

3.3 倡导新时期学习型社会

学习型社会是新时期之下衍生出的产物，全社会的人只有不断学习新知识、新技能，才能适应科技高效化，经济全球化与信息化。对公共图书馆管理与服务的创新，把图书馆呈现于大众的眼前，管理与服务的改善吸引了大量的读者，扩大了对图书馆的宣传力度与资源来源。

四、结束语

公共图书馆管理与服务创新，是从管理与服务两大结构展开的。管理是对内，是在自身的领域中的解构与整合；而服务是对外，是以读者为宗旨的客观呈现，二者皆是图书馆首要的组成成分。管理创新，从管理模式与管理队伍着手，服务创新，以服务理念与服务形式开展，但毋庸置疑的是，管理与服务创新已成了当下必然。总而言之，公共图书馆管理与服务创新，既推动了图书馆本身发展，也直接促进了社会的进展，是一项值得长期践行的举措。

参考文献

- [1] 蒋香林. 公共图书馆管理与服务创新探讨[J]. 行政事业资产与财务, 2018: 95-96.
- [2] 李东燕. 基于公共图书馆管理与服务创新分析[J]. 明日风尚, 2019: 170-170.