

提升县级图书馆管理质量和服务水平策略分析

署合拉·哈再孜

新疆塔城地区额敏县图书馆

摘要：在新时期，县级图书馆改革转型进程不断加快，对于管理与服务提出更高要求，需要不断改善管理与服务模式，健全图书馆管理体系，优化服务举措，组织展开全面化、现代化的管理与服务，更好满足基层群众对图书馆服务需求，适应社会转型发展趋势。基于此，本文就针对县级图书馆管理质量和服务水平提升策略进行深入分析与研究。

关键词：县级图书馆；管理质量；服务水平；提升策略

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2023.07.187

近年来，全球经济与科技一体化进程逐步加快，国际之间竞争压力明显提升，知识发展与创新逐渐转变成衡量、评估一个国家综合能力、软实力的核心指标，受到各个国家高度关注，在这种背景下不断提升全民文化素质、基础能力成为我国事业单位重要任务。县级图书馆作为公益性、社会性的服务机构，有着丰富的知识资源、图书资源，承担着基层民众教育引导的重要职责。在新时代背景下，图书馆面临着巨大的机遇与挑战，需要不断提升图书馆管理质量，保证服务水平，促进图书馆管理与服务工作朝向现代化、多元化、数字化等层面发展，为区域居民文化水平与素养的提升奠定坚实的基础。

一、提升县级图书馆管理质量和服务水平的重要意义

（一）有利于更好适应外界冲击和挑战

近年来，伴随着现代信息技术快速普及与推广，使得社会居民行为模式、日常生活发生极大的改变，各个行业、专业领域都在结合此类改变进行创新。县级图书馆作为基层服务机构，在这种背景下必须从管理、服务两个层面进行改革优化，逐步提升图书馆管理质量水平，增强服务针对性与有效性，更好满足新时代读者多元化图书资源获取需求，这样不仅可以更好发挥图书馆具备的素质教育、先进技能知识传播功能，而且能够提升图书馆竞争能力、环境适应能力，让图书馆更好应对外界的一系列挑战和冲击，为图书馆未来健康、长远发展奠定坚实的基础^[1]。

（二）有利于实现图书馆高质量发展目的

提高图书服务效能以及管理质量是现代县级图书馆建设的最主要目标，也是促进图书馆高质量、全方位发展的最主要要求与任务^[2]。近年来，我国县级图书馆服务效能与管理质量有着显著提高，但是从整体层面分

析，与发达区域、人均水平优异区域相比仍旧有一定的差距，还存在一定的不足以及缺陷。因此，在新时期，公共图书馆要想实现全面化、高质量发展，就必须进一步提升服务效能，不断增强服务管理有效性以及质量水平。

二、县级图书馆管理质量和服务水平提升的策略

（一）创新管理与服务理念，提升管理与服务有效性

理论可以为实践活动组织展开提供良好指导，只有创新管理理念，才可彻底突破县级图书馆管理与服务存在的缺陷和弊端。因此，必须不断革新图书馆管理观念以及服务工作开展理念。

（1）创新管理理念，县级图书馆管理者需要明确、清楚意识到管理工作是图书服务工作开展的基础保障，也是影响图书服务与发展的重要因素，掌握图书馆管理的重要价值，以此为基础强化资源投入、图书服务管理体系构建以及现代设备设施建设力度，不断优化与创新图书馆投入产出比，以此来实现提升服务效果，获取优异的服务效益等目的^[3]。同时，积极合理引入现代化图书管理标准以及管理方法，指导图书馆内部工作者配合图书管理员严格、高效落实管理工作，在图书馆内部营造一个良好的图书管理氛围以及环境，为读者提供系统化的管理服务，让图书馆职能使命可以有效发挥。

（2）创新图书馆服务理念。在新时代县级图书馆内部资源结构以及资源模式发生一定改变，服务对象逐步向“大读者”群体延伸，网络用户、社会大众成为重点服务对象，传统单一的馆内图书服务理念显然难以满足这一要求，需要不断创新图书馆服务理念。一是必须立足社会公众，主动服务社会，真正成为基层区域文化服务中心，实现多元化、泛在化服务^[4]。例如：塔城地区图书馆与区域学校主动交流对接，走进中小学与高

校,为师生提供且还有效的图书服务,让图书馆服务可以做到“送货上门”,获取社会公众的赞同与认可,显著提升服务整体效能。二是不断降低服务门槛,不断提升服务便捷性以及开放程度。县级公共图书馆服务范围与市级一线图书馆相比服务范围比较小,有着服务对象比较稳定的特征,更有条件降低自助服务门槛,提升服务敏捷度、便利程度,可以通过提升读者图书借阅数量、免押金注册等各类模式,显著提升图书馆读者访问量、读者阅读率、文献借阅量等。

(二)健全图书馆管理体系,不断提升图书馆管理质量

在科技与知识变革创新时代,创新管理是单位组织持续、长远发展的重要动力,图书馆需要结合转型创新发展需求,助力于展开内部管理体系现代化建设,不断提升图书馆管理精细化、科学化水平,有效提升管理能力与水平。

(1)完善图书馆管理规章制度。一是需要树立完善、健全的法人治理结构,规范合理成立图书馆管理小组,定期、定时研究总结图书馆职称评审、年度预决算以及其他核心事项,真正实现科学决策、民主决策管理,逐步增强图书馆工作者参与程度。二是需要依托精细化、现代化管理理念,出台与制定《基础业务考核细则办法》《关于进一步规范基础业务的实施办法》《职工请假工资待遇的管理办法》等各类图书馆管理制度与规章机制,为每一项图书馆管理业务配置一套针对性、规范科学的考核标准以及工作标准^[5]。

(2)构建图书馆业务内控管理体系。为全面提升图书馆管理有效性以及效能,需要构建优异的业务内部控制系统,由管理班子按照职责任务,与相应干部职工签订专属、针对性的责任清单,让每一位管理成员拥有针对性的责任支架、管理任务,通过智能盘点系统实时、有效图书管理工作,精准管控图书馆馆藏资源,将图书资源规范合理录入到相应的层架标签当中^[6]。管理班子每月、每季度随机抽查关注馆藏实物、责任书架系统数据资料等,若是存在书架系统与图书馆内部馆藏资源不相符的问题,需要处罚相应责任人,扣除一定的粉丝数,将考核成绩与责任人奖金整合。在图书馆采访流程,采编部所有工作者对接专属、特色的借阅书库,严格根据读者反馈、问卷评估与调查等,明确读者实际需求,制定个性化、特色化的图书采访方案,不断提升图书馆图书资源费用应用效能与质量。

(3)制定绩效考核机制。为提升图书馆管理工作者工作积极主动性,定期针对图书馆工作者展开考核评价与管理。一是实现考核有序化,始终坚持每日考勤、年终阶段汇总、月底公开展示,内容要真正覆盖工作人员基础业务、日常出勤等;二是随机化选择考核对象,随机抽取绩效考核顺序,针对不同书库相关责任人,展开重点考核,并当场展示考核评价结果^[7]。三是保证考核指标透明程度,需要为不同考核内容设置明确、针对性的量化标准、任务目标、奖惩举措等,形成专属的考核管理制度,保证考核可以透明实施。四是公开考核成绩,及时公示考核结果,客观展示与反映每一位工作者年度考核成绩、工作绩效等,并将考核结果与县级图书馆内部优秀员工选拔、不同岗位调整优化、工资绩效奖金提供、职称评定等结合。

(三)优化图书馆服务体系,推行实施智能化服务多元化、多样化的服务不仅能够吸引更多的读者,而且能够进一步提升县级图书馆整体竞争力。因此,在县级图书馆改革转型背景下,需要创设多元化服务体系,深入推行并实施智能化图书馆服务形式,为图书馆发展提供支撑。

(1)打造智能化图书阅读服务模式。县级图书馆需要以提升借阅质量、服务效益为核心目标,把握新时代发展趋势、县域居民图书资源个性化阅读需求,构建智能化的图书阅读服务模式。一是灵活使用现代化、数字化以及智能化技术手段,并借助图书检索以及盘点系统,精准界定图书馆内部图书,读者可以依托平板、手机等不同终端平台实现在线借阅、在线图书查找,让排队等候时间逐渐减少,逐步提高图书借阅质量。二是打造图书馆数字化服务平台,整合收集不同的图书资料,例如:利用智能扫描仪、录入设备等,数字化转变图书馆馆藏资源,图书资料,并借助互联网技术在线共享图书馆信息资源,提供丰富多元的期刊、电子图书以及报纸等各类数字化、现代化资源,区域居民可以在线下载、阅览以及观看等。例如:开发专业的数字阅读程序和app,包括有声图书阅读程序、电子书阅读程序等,有效推行县级图书馆“书币”线上图书服务,读者可借助支付宝、微信等在线模式购置相应的书币,用于图书借阅以及归还等操作,最大限度满足读者多元化阅读需求。

(2)建立常态化的图书馆推广活动。县级图书馆需要全面立足大局观念,为读者提供多样化、系统化

服务,全方位增强图书馆弘扬文明、惠民服务的水准,实现图书服务活动多样化、常态化发展。一是图书馆需要规范合理举办图书阅读推广互动活动。通过组织举办读书交流会、图书讲座、图书演讲比赛等一系列活动,深入推广传播阅读知识、阅读观念,进一步增强区域读者图书阅读积极性和能力。二是重视图书馆读者服务质量,利用线上线下两个渠道发送图书借阅卡,组织开展“校园阅读、图书漂流”等一系列活动,让读者阅读服务更加灵活敏捷。例如:灵活应用假日时间,组织实施校园阅读活动,邀请幼儿与家长、学生与教师等不同主体共同参与到活动当中。三是科学合理展开文化宣传活动,通过演出、展览、竞赛、培训等各类活动,灵活展示特色的资源、不同文化,例如:在“世界读书日”开展时期,组织举办文艺演出、艺术展览、公益讲座以及国学知识普及等活动,让读者能够获取多元化的文化感悟与体验。还可重点围绕图书资源,组织构建道德展览室、文艺体育活动室、茶艺琴棋体验室、影视国学阅览室等不同的活动区域、文化展示区域,让图书馆具备的传承弘扬、文化产品打造的功能作用可以有效发挥。

(3) 构建特色图书馆品牌。一是需要整合收集地方文化资源,结合区域传统、发展历史等各类因素,构建具备地方文化特征的个性化、特色馆藏资源,例如:在世界读书日时期组织卷红色文化展览、区域文化展览等一系列活动,重点展示图书馆文化服务方向以及品牌形象等,改善区域居民群众的认识与了解。二是组织创设图书馆品牌服务项目,应用多样化、多元化读者阅读服务模式以及服务内容,提供有效、实时的服务。例如:在节假日时期积极合理为相关读者提供免费培训、借阅、文献检索等服务,便于读者展开图书借阅浏览。通过构建特色图书馆品牌形象,能够有效提升县级图书馆影响力、竞争力,逐步扩大图书馆服务范围以及服务整体效率。

(四) 整合收集图书馆管理与服务资源,打造专业的服务团队

县级图书馆需要不断强化科技、资源与工作者交流互动力度,构建一体化管理控制体系,最大程度提升与增强图书馆整体服务水平。一是不断强化资金投入力度,丰富与充实图书馆内部馆藏资源。具体来讲,要积极主动争取区域财政部门财政资金支持与扶持,逐步提升财政资金投入量。二是多方、多维度筹集财政资金,设立专项的图书资金,全面、高效展开图书智能设备、

购书、现代科技引进等活动,及时更新优化图书馆内部陈旧落后的图书,逐步提升数字图书数量与质量。三是强化对图书馆工作人员培养力度,积极合理展开专业人才培养培养,可以鼓励员工主动参观学习上级图书馆,吸收先进单位、兄弟部门图书馆服务与管理经验,逐步增强图书馆工作者整体管理服务能力,充实自身理论知识,有效提升整体业务能力。同时,引领现有的管理者积极主动学习现代技术、新兴科技,组织展开信息化、现代化技能培训,让其可以深入理解现代班级科技,能够灵活使用电子化、智能化服务平台,为读者提供专业、高水平的服务。

结语

综上所述,在新时期,县级图书馆转型发展进程逐步加快,对于图书馆管理以及服务质量提出更高要求,需要以基层图书馆服务效能提升为目标,创新图书馆管理体系,优化服务模式,构建专业的服务团队,不断提升图书馆管理与服务现代化、专业化以及多元化水平,为图书馆可持续、长远化发展打下坚实的基础。

参考文献

- [1]周银福.运用网络技术强化县级中小学图书馆管理——以江西省德兴市为例[J].实验教学与仪器,2020,37(2):78-79.
- [2]冯康.贫困地区县级公共图书馆管理措施探讨——以正安县图书馆为例[J].中文信息,2018(2):20-21.
- [3]王惠君.开放合作,融合发展,建设多元共治的图书馆服务体系——《佛山市公共图书馆管理办法》简评[J].图书馆论坛,2021,41(7):33-34.
- [4]林晓欣,郭晶,张晗,等.新技术背景下学术图书馆的管理与服务:守正与创新——“第十五届图书馆管理与服务创新论坛”综述[J].大学图书馆学报,2023,41(2):51-56.
- [5]佟琦,刘敏.信息化时代高校图书馆管理服务工作的思考——以中国矿业大学(北京)图书馆为例[J].办公室业务,2023(5):85-87.
- [6]商丁元,张继革,张素萍.全民阅读视阈下公共图书馆管理与服务新机制构建与重塑探究[J].甘肃科技,2022,38(18):92-95.
- [7]郑巧.现代信息化环境下高职院校图书馆管理与服务模式改革探讨[J].信息记录材料,2022,23(1):69-71.