

图书馆管理服务系统的创建与探索

严海顺

(海西州蒙古族藏族自治州海西州图书馆 817099)

[摘要]书籍是人类文明进步的阶梯,随着社会的发展,人们已经认识到书籍和阅读的重要性,图书馆可以为广大读者提供不同类型的书籍,还可以提供良好的阅读环境。随着科技和社会经济的发展,人们阅读的方式变得更加多样化,图书馆也要不断探索创新管理服务系统的建设,跟上科技脚步,满足读者的阅读需求。本文针对图书馆管理服务系统构建的价值、图书馆管理遇到的问题以及图书馆管理服务系统的创建策略进行探究。

[关键词]图书馆; 管理服务系统; 创建策略

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.08.486

图书馆在现代社会上的作用是无可替代的,图书馆内藏书丰富,可以满足不同的人的读书需求,它承担着保护人类文化遗产的重任,同时也在传递科学情报,为人们的生活提供科学娱乐。在科技快速发展的今天,图书馆也要紧跟发展的脚步,进行改革和创新,创建新型的图书馆管理服务系统,提升图书馆的管理能力,实现图书馆传承思想文明的目标。

一、图书馆管理服务系统构建的价值

随着社会科技信息的发展,人们获取知识也更加方便快捷,很多年轻人更加倾向于利用移动设备和网络来随时随地查找信息,阅读书籍。图书馆作为重要的线下阅读场所,在人们的日常阅读活动中也承担着十分重要的作用,因此,图书馆加强自身的服务系统的建设,为人们提供更优质、更方便、更多样化的阅读服务,可以更好的行使图书馆的职能,满足更多人的阅读需求。

1. 图书馆服务职能的重要体现

图书馆的职能随着社会的发展,也是需要不断变化和创新的,在原有的职能上添加新的服务,才能更好的吸引读者,满足读者的阅读需求。传统的图书馆的职能就是给读者提供线下阅读,为读者提供一个安静的阅读场所,为读者提供图书的借阅服务,这样的基础服务已经逐渐不能满足更多人的阅读需求了。图书馆应该建立管理服务系统,让图书馆的职能更好地被体现,让更多的人爱上线下阅读,让图书馆的管理服务更加优质,让图书馆的管理人员有更强的服务意识,满足不同人群的阅读需求,同时也要在发展中不断提升图书馆的管理水平^[1]。

2. 激烈竞争下图书馆发展的重要途径

图书馆并非经营盈利类的组织,但是在社会经济的高速发展中,也在面临着不同的挑战,图书馆若是不能及时进行改革发展,那么最终就会面临被社会淘汰的结局。图书馆是由政府组织建立的基础设施,就是为了满足人们的阅读需求,但是在网络信息快速发展的今天,已经有越来越多的人更加倾向于选择移动设备和网络进行信息查找和书籍阅读,很少的人愿意去图书馆阅读,这也导致图书馆的读者在不断减少,图书馆的基础职能无法被更好的发挥。另一方面,部分的图书馆存在基础设施不足、服务设施落后的情况,导致图书馆不再是读者的第一选择。经济的发展让人们的生活变得更加富裕,大家自然更加愿意选择环境优美的书咖去阅读和休闲。因此,图书馆想

要在信息时代吸引更多的读者,想要更好的体现自己的阅读职能,就要建立管理服务系统,让读者有更加优质的阅读体验,提升图书馆的服务水平。

3. 信息化时代的要求

信息时代的到来,给图书馆的管理带来了挑战和机遇,若是图书馆依然故步自封,不愿做出变革,依然是传统的阅读、借阅模式,那么就很可能在信息时代被广大读者放弃。但若是图书馆紧跟信息时代潮流,提高图书馆的信息化管理层次,为读者提供更加便捷和服务,满足读者的需求,就可以在信息时代获得发展。

4. 解决图书馆管理问题的重要措施

图书馆在发展的过程中还是存在很多问题的,想要解决这些问题,让图书馆继续行使职能,就需要建立管理服务系统,提升图书馆的服务水平。图书馆主要存在以下问题:第一,图书馆的管理不够信息化。图书馆的管理是一项繁复的工作,尤其是在传统的管理模式下,管理工作多而且繁重,管理效率也很低,但是信息时代的到来,给图书馆管理工作带来了新的思路和方法,图书馆利用网络信息进行数据管理,可以更加的方便快捷,可以大大减轻管理人员的工作负担。第二,图书馆的管理不够全面也是图书馆管理中的重点问题,管理人员一般就是进行图书的整理、借阅的管理等,对图书馆的其他内容缺少管理。第三,管理人员积极性不高,图书馆的管理人员在事务管理上很多是靠自觉性,图书馆缺少相应的制度和激励,导致管理人员对工作产生懈怠情绪,制约了图书馆的管理服务的发展。

二、图书馆管理遇到的问题

1. 缺少管理服务意识

现阶段很多图书馆还没有形成管理服务意识,图书馆的管理人员认为,图书馆就是一个图书阅读、借阅等场所,不需要服务读者,这样的想法无疑是错误的。图书馆最基础的功能是图书的收集、整理和借阅,但是图书馆管理工作却还包括满足读者的阅读需求,为读者提供高质量的阅读体验,提供良好的阅读环境和氛围,凸显图书馆的特色,打造图书馆的品牌。

2. 缺乏专业化管理

图书馆的管理工作不是十分复杂的,因此需要专业的管理人员进行管理,才可以更好的让图书馆为读者服务,但是,

现阶段,图书馆的管理工作有以下问题:第一,缺乏专业的管理人员。图书管理是一份较为小众的工作,各大高校也缺少相应的专业,无法大量为社会输送图书管理人才,导致图书馆管理人才紧缺,管理工作不到位,服务质量低。第二,图书馆管理人员流失严重。对于很多的求职者而言,图书管理员的工作并不是最理想的工作,这也就导致图书馆管理人员的流动率很高、管理工作质量差、图书馆管理服务不达标等。第三,管理方式落后。科技的进步应该会带动图书馆的管理模式的创新,但是在实际的图书馆管理中,因为缺乏相应的设备和技术,缺少专业的管理人员,导致图书馆的管理工作还是老旧的管理模式。

3. 资源、技术和人员缺少互动

图书馆的管理工作需要有一定的资源,这样才可以吸引专业管理人才,引进先进的管理设备,提升图书馆的管理质量;同时也需要有专业的管理技术和管理人员,这些是缺一不可,但是部分图书馆并不能将三者完美融合,使得很多资源被浪费,图书馆管理服务得不到提升^[2]。

三、图书馆管理服务系统的创建策略

1. 不断优化服务系统的内容

图书馆想要满足读者的需求,就要不断优化服务系统的内容,提升自身的管理服务水平,提供多样化的服务。例如,图书馆会不定期的采购书籍满足读者的阅读需求,新购买的书籍需要在管理处登记后才可以上架,这种登记工作就是相对枯燥的,图书馆就可以引进自动化设备,用机器代替人工完成登记和书籍贴标签的工作,这样一方面可以解放人力,另一方面可以减少出错,保证管理工作的质量。或者是对图书馆管理人员进行分区域管理或者分工管理等模式,提升管理人员的积极性。例如,每一位管理人员负责不同的区域,这部分区域的所有事物都要负责,这样的针对性的管理,可以促进管理人员的管理热情,保证管理顺利开展。

2. 不断优化搜索服务功能

图书馆内藏书众多,读者在进行图书寻找时会浪费大量时间,因此,图书馆应该加强搜索查找功能,节约读者时间,让读者可以更快地找到自己需要的图书,增强读者的良好体验感。想要增强图书搜索功能,就要做到以下几点:第一,精确匹配与模糊匹配相结合。精确匹配可以让读者在输入书籍名称的第一时间就找到该书籍的相关信息,便于读者去寻找;模糊匹配就是在读者忘记书名或者想要进行大范围查询时,可以查找类似书籍,让读者自己选择,提升读者的体验感。第二,增加搜索的类目。以往的图书搜索一般就支持书名或者作者名搜索,其他的搜索形式是不支持的,这样会导致一部分读者找不到自己需要的书籍,给读者阅读造成麻烦。图书馆可以升级搜索功能,加入一些其他内容的搜索,例如,可以加入内容查找搜索、类似书籍搜索等,拓展读者的搜索方式,帮助读者快速找到需要的图书。第三,智能搜索。人工智能的应用可以体现在人们生活的方方面面,自然图书馆也可以利用人工智能帮

助读者推荐书籍,提升图书馆的管理服务。

3. 断提升服务团队素养

图书馆的管理服务团队的专业素质也是十分重要的,一支优秀的管理团队,可以更好的服务读者,提升图书馆的管理服务质量,想要打造一支优秀的队伍,可以从以下几点出发^[3]:第一,进行专业化培训。专业的团队不是自己就出现的,而是经过不断的打磨以及培训,让管理人员认识到管理工作的重要性和意义,让管理人员拥有良好的管理服务意识,让管理人员有专业化的技能,这样才可以为读者提供好的服务。第二,建立图书馆管理服务的激励措施。好的激励措施可以激发员工的工作热情和积极性,提升员工的服务质量,因此,图书馆可以制定一套完善的奖励激励政策,奖励表现优秀的员工,同时也激励其他员工努力。例如,制定打分管管理政策,让读者对管理人员的服务进行打分评价,图书馆核实无误后,以此对优秀员工进行表彰。第三,建立人工智能团队。图书馆的服务人群是十分庞大的,有时候会出现员工服务不及时的情况,那么人工智能就可以及时的服务读者。

4. 不断提升用户体验

图书馆的管理服务系统的建立,就是为了更好的解放管理人员,减轻管理人员的工作压力,同时也更好的服务读者,让读者有更好的阅读体验。那么可以从以下几点入手^[4]:第一,建立用户的服务反馈体系。用户的反馈往往可以最真实的体现出图书馆管理服务中存在的不足之处,因此可以建立用户服务反馈体系,让用户对管理服务提出自己的建议和意见,图书馆针对读者提出的问题,进行查验,对合理的建议进行采纳,完善图书馆的管理服务体系。第二,建立用户激励机制。部分用户可能发现图书馆管理问题,但是却不愿意提出意见,这样就造成管理不到位的情况,因此图书馆可以采取用户激励机制,让用户愿意提出建议。

结束语

图书馆管理服务体系的建立,既可以提升图书馆的管理水平,也可以提升读者的体验、满足读者需求,可以让图书馆更好的为人民服务,是促进图书馆发展的最佳手段。

参考文献

- [1] 刘佩芝. 大数据背景下高职院校图书馆信息服务模式研究[J]. 行政事业资产与财务, 2021, (8): 111-112.
- [2] 李佳军. “互联网+”环境下高校图书馆管理工作变革探究[J]. 白城师范学院学报, 2020, 34(6): 120-122.
- [3] 闵国锋. 浅析图书馆汇文文献信息服务系统的日常管理与维护[J]. 电子元器件与信息技术, 2019, 3(12): 65-66+76.
- [4] 吴倩. 基于无线射频的图书馆用户服务系统研究[J]. 散文百家, 2019, (6): 247-247.

作者简介:

严海顺(1980.11-),男,汉族,青海湟源,大专,研究方向:图书资料。