

Explore the optimization and innovation way of public library management service

Yonghong Da

Xinjiang Library, Urumqi, Xinjiang, 830000, China

Abstract

As a treasure house of knowledge and a cultural hall, the public library plays an irreplaceable role in cultural inheritance, knowledge sharing, social education and other aspects. However, there are still many deficiencies in the management service of public libraries, mainly manifested as limited service scope, low resource utilization rate and lack of personalized service. In order to solve these problems and realize the innovative development of public library, we must base on the new era and new situation, actively explore and make breakthroughs in service concept, service mode, service content and service means. Through the innovation of system and mechanism, service mode and management means, the public library will radiate new vitality and vitality, and play a more unique and important role in the construction of the national reading and learning society.

Keywords

public library; management and service; optimization and innovation

公共图书馆管理服务的优化创新途径探究

达永红

新疆图书馆, 中国·新疆 乌鲁木齐 830000

摘要

公共图书馆作为知识宝库和文化殿堂,在文化传承、知识共享、社会教育等方面发挥着不可替代的作用。然而,当前公共图书馆的管理服务仍存在诸多不足,主要表现为服务范围有限、资源利用率不高、个性化服务缺乏等。为了破解这些难题,实现公共图书馆事业的创新发展,必须立足新时代、新形势,在服务理念、服务模式、服务内容和手段等方面积极探索、不断突破。通过体制机制创新、服务方式创新、管理手段创新,公共图书馆必将焕发新的生机与活力,在全民阅读和学习型社会建设中发挥更加独特而重要的作用。

关键词

公共图书馆; 管理服务; 优化创新

1 引言

公共图书馆是收集、整理、保存人类文明成果,为社会提供知识信息服务的公益性事业单位。在知识经济时代,公共图书馆更应该与时俱进,创新管理服务模式,充分发挥其在文化传承、知识共享方面的作用。本文通过分析公共图书馆管理服务的现状,提出了相应的优化创新对策,以期公共图书馆的可持续发展提供参考。

2 公共图书馆的功能

2.1 保护文化遗产

公共图书馆肩负着收集、整理、保存人类文明成果的

【作者简介】达永红(1974-),男,蒙古族,中国新疆巴州人,本科,馆员,从事图书、报刊资料管理、读者服务研究。

神圣职责。它是文化知识资源的聚集地,是连接过去、现在和未来的重要桥梁。公共图书馆通过保存历史、服务当下和推动创新,在时间维度上连接了过去、现在和未来。公共图书馆应该建立科学完善的馆藏体系,系统收藏古今中外的典籍文献,涵盖不同历史时期、不同学科领域的知识结晶,形成集众多载体形式于一体的文献资源宝库。同时,公共图书馆要充分发挥现代科技手段,完善文献的管理和保护机制,最大限度地延长文献的寿命。公共图书馆不仅要静态保存文化遗产,更要积极开发特色馆藏资源,让历史文化“活”起来,焕发新的生机。通过承办具有地方特色的文献展览、开展文化讲座、利用数字化技术再现历史原貌等方式,公共图书馆能够全方位、多角度地展示文化遗产的独特魅力,引导公众特别是青少年群体增强文化认同感和民族自豪感,在潜移默化中传承优秀传统文化。

2.2 共享知识信息

公共图书馆是知识和信息的集散地,担负着为社会大

众提供知识服务、传播先进文化的重要职责。它通过构建完善的文献流通机制,让读者便捷获取所需知识;通过网上图书馆、数字阅读平台、移动图书馆等新型服务模式,实现优质数字资源的普惠共享;通过整合学术数据库、网络开放资源,为读者提供一站式的资源发现与获取服务。与此同时,公共图书馆还发挥着信息导航和知识组织的独特功能。它帮助人们从信息的汪洋大海中搜寻、筛选、获取高质量的文献资料,编制各种主题书目、文献导读,梳理不同学科领域的知识脉络,为个性化的知识需求提供精准导航。知识的广泛共享还能激发创新思维,促进跨学科交流与合作,为社会创新发展提供智力支持,增强国家文化软实力。

2.3 开展文娱活动

公共图书馆不应局限于传统的借阅服务,它还肩负着开展社会教育、传播文明休闲方式的重要使命。公共图书馆是连接知识与大众的桥梁,是提升国民文化素质的重要阵地。要充分利用场馆设施和文献资源开展形式多样的阅读推广活动和文化活动,引导不同年龄、不同群体的读者走进图书馆,在优雅静谧的环境中汲取精神营养,感受阅读的无穷魅力。公共图书馆还应主动走出馆舍,深入社区、校园、企业,与不同群体互动,把阅读的种子播撒到更广阔的天地。通过与中小学校开展阅读指导、信息素养教育等活动,培养学生的阅读兴趣和信息技能;通过在社区设立流动图书馆、举办读书沙龙,把知识的福音和欢乐送到百姓家门口。

3 公共图书馆管理服务的现状分析

3.1 服务范围受限

目前,中国不同层级的公共图书馆在服务范围上普遍存在一定局限性。国家级公共图书馆凭借其雄厚的馆藏资源和先进的服务设施,能够辐射全国范围,但与广大民众的日常生活联系还不够紧密。省级公共图书馆立足本行政区域提供服务,在一定程度上弥补了国家图书馆的空白,但受限于地域、经费等因素,服务的广度和深度还有待进一步拓展。基层图书馆直接服务于社区居民,与群众联系最为密切,但普遍存在馆舍狭小、设施落后、藏书不足等问题,服务质量难以保证。农村地区公共图书馆建设更是明显滞后,许多贫困县乡尚未建立起图书馆服务网络,广大农村居民享受公共图书馆服务的机会较为有限。

3.2 资源利用效率低

公共图书馆虽然坐拥海量的文献信息资源,但资源利用效率普遍不高,尤其是纸质文献的利用率较低,大量图书长期束之高阁。究其原因,其一,编目数据质量参差不齐,部分文献没有及时录入,无法被读者检索到。其二,缺乏专业的读者服务,没有为读者提供完善的检索、利用指导。其三,缺少针对性的资源开发,许多特色馆藏的价值没有得到充分挖掘。同时,电子资源利用也面临一系列制约因素。许多图书馆引进了大量数字资源库,但缺乏整合,存在查重、

浪费等问题。数字资源的组织模式相对单一,缺乏可视化的资源发现与关联挖掘手段,不利于读者快速获取感兴趣的资源。此外,信息系统建设滞后,移动服务平台不够完善,难以适应读者随时随地获取资源的新需求。公共图书馆急需创新服务理念和技术手段,最大限度地盘活存量资源,提高资源利用效率和知识服务能力。

3.3 互动性与个性化服务不足

在“以藏为主”思想的影响下,传统公共图书馆的服务模式比较单一,主要局限在提供图书借阅,缺乏与读者的互动交流。对读者个性化的知识需求关注不够,提供的往往是“一刀切”式的千人一面服务。究其原因,主要是没有建立起完善的读者沟通渠道和反馈机制,对读者的信息需求掌握不清;过度强调管理职能,服务意识淡薄;还未完全实现从“以馆藏为中心”向“以读者为中心”的服务理念转型。在数字化转型的大潮下,图书馆业务流程的数字化步伐明显加快,但真正意义上的互联网化、智能化服务水平依然不高。技术与服务融合不够,移动互联网时代读者对于个性化、精准化知识服务的期待,尚未得到有效满足。

4 公共图书馆管理服务的优化创新途径

4.1 强化服务意识

公共图书馆要从根本上转变服务理念,牢固树立以读者为中心的服务意识。要改变过去被动应询式的服务态度,主动向读者提供个性化的咨询指导服务。平等对待每一位读者,尊重并满足读者的多样化知识需求。同时,要建立健全的服务管理制度,制定科学的服务标准和规范,不断提升服务的专业化、精细化水平^[1]。在人力资源开发方面,要加强馆员的业务培训和素质教育,提高馆员的服务技能和职业道德修养。定期开展业务知识、沟通技巧、职业礼仪等各类培训,注重培养复合型人才。完善绩效考核和奖惩机制,将读者满意度作为服务评价的重要指标,激发馆员的工作热情和服务动力。此外,还要关心馆员的职业发展,创造条件支持馆员参加继续教育和在职进修,拓宽职业发展通道。图书馆管理者要率先垂范,身体力行营造“以读者为尊”的服务文化。加强与读者的互动交流,通过问卷调查、读者座谈、走访等多种形式,倾听读者的意见和建议,分析读者不同群体的特点,有针对性地完善服务。同时,开展定期的服务质量评估活动,邀请第三方专业机构参与评估,形成客观公正的评价体系。

4.2 推出“图书馆+”服务

“图书馆+”是指公共图书馆要突破传统业务边界,主动对接社会需求,实现服务功能的创新、服务内容的扩展和服务手段的升级,使其与其他社会事业相叠加,实现互利共赢、协同发展。在服务内容上,公共图书馆要整合优势资源,开展跨界服务^[2]。比如,可以依托优质少儿文献,与学校联合开展亲子阅读指导、信息素养教育等服务;整合优质

的教育培训资源,联合相关机构为在职人员、求职者提供继续教育、就业培训等服务;针对老年群体需求,开设老年大学课堂,提供养生保健、文化娱乐等服务。同时,图书馆还可以与医疗机构合作,提供健康咨询、心理辅导等服务。此外,还可以主动服务地方经济社会发展,充分发挥信息资源优势,为企业提供科技查新、专利检索等服务,为政府决策提供情报参考,彰显图书馆在促进科技创新、服务经济社会发展方面的独特价值^[3]。在服务手段上,公共图书馆要积极顺应“互联网+”发展大势,推进数字化、网络化、智能化建设。加快数字化进程,实现线上线下一体化服务。同时,要主动“走出去”,深入社区、学校、企业,通过流动图书车、分馆建设等形式,将优质资源和服务延伸到用户身边。

4.3 构建特色资源库

公共图书馆要立足自身特色和优势,加强特色资源的收集、开发和利用,打造独具魅力、不可复制的核心竞争力。要高度重视本地文献的征集与保护,包括地方志、名人文集、非物质文化遗产等,充分挖掘本地文化内涵,讲好本地故事。通过数字化手段,将这些散落的、濒危的文献集中起来,系统整理,永久保存。在特藏方面,要突出地方特色和学科优势,形成馆藏特色^[4]。比如历史人文、海洋渔业、少数民族等特色专题的文献资料,要广泛搜集,重点建设。在数字资源方面,公共图书馆要充分利用自身数字化基础设施,有计划、有重点地加强数字资源建设。对已有的纸质特色文献,要陆续开展数字化加工,形成独特的数字资源群;对重点学科领域的外文数据库,经费情况适度引进,满足高端用户的学术需求。同时,公共图书馆还可以与当地学校、科研机构、企业等开展资源共建,整合各方力量,打造共享型、创新型的数字资源库。比如牵头构建区域性教育科研资源库、中小企业科技资源库等。在构建特色资源库方面,公共图书馆还可通过开展口述历史项目,记录和保存当地老一辈居民的生活记忆与经验智慧,形成独特的口述史料档案。同时,积极征集当地民间艺术作品、手工艺品的影像资料和制作工艺视频,建立地方传统工艺数据库。

4.4 完善反馈机制

现代图书馆服务要坚持以用户为中心,广泛吸纳读者的意见和建议,建立完善的用户反馈机制。通过问卷调查、

读者座谈、意见箱等多种形式,广泛、及时、准确地了解用户的需求动向和服务感受。要建立用户满意度评价体系,将其作为考核服务绩效的重要指标。图书馆管理层和一线馆员要虚心接受读者批评,及时总结服务工作中的不足,认真分析研究读者反映集中的热点、难点问题,拿出切实可行的整改措施^[5]。构建基于大数据的用户分析模型,充分利用业务系统中积累的海量用户行为数据,如借阅记录、检索日志、位置数据等,运用数据挖掘、机器学习等技术,分析不同群体用户的兴趣爱好、阅读习惯、时空分布规律等,形成用户知识图谱和用户画像,为开展个性化、精准化服务提供决策支持。开发自助式服务平台,引导读者参与服务改进的全过程。如开放OPAC系统的评注、标签功能,鼓励读者对文献资源进行点评、分享,生成更多用户导向的元数据。同时,公共图书馆要进一步拓宽用户互动渠道,注重利用新媒体平台,加强与用户的沟通交流^[6]。积极运营图书馆官方微博、微信、抖音等社交媒体账号,及时发布新闻资讯、活动预告、学习资源,传播图书馆正能量。

5 结语

公共图书馆是连接知识与民众的桥梁,在全民阅读、文化传承等方面肩负重要使命。新时期公共图书馆要创新发展理念,优化资源配置,改进服务方式,全面提升管理服务水平,更好地发挥其在社会文化建设中的引领作用,为建设学习型社会贡献力量。

参考文献

- [1] 程煜,姚国章,孙红蕾.公共图书馆知识服务数字转型创新应用研究——基于智库调研工作案例的探讨[J].图书馆,2023(8):99-105.
- [2] 张靖.数字孪生技术驱动下公共图书馆创新管理与服务探索[J].河南图书馆学刊,2024,44(2):55-57.
- [3] 吕林珊.公共图书馆助力科技创新的路径探索[J].河南图书馆学刊,2024,44(6):29-31.
- [4] 王晶.新时代公共图书馆的服务创新策略探索[J].采写编,2024(3):99-101.
- [5] 路艳.大数据时代公共图书馆图书管理的创新路径研究[J].中文科技期刊数据库(文摘版)图书情报,2024(8):0079-0083.
- [6] 陈静.公共图书馆管理与服务创新路径分析[J].丝路视野,2023:4-6.