

创新管理与服务 提升公共图书馆服务效能

——以株洲市图书馆为例

周永干

(株洲市图书馆,湖南 株洲 412000)

摘要:科技发展不仅改变了人们的生活与工作方式,还改变了人们的阅读习惯,图书馆顺应变化,从传统走向现代,从单一走向多元,从机械走向智能。如何加强公共图书馆创新管理,提升公共图书馆服务效能,是需要探讨的问题。本文以智能社会为大背景,将从当前图书馆管理及服务现状开始分析,以创新管理与服务的角度去发现问题,对有利于公共图书馆提升服务效能的方式进行初探,并对图书馆管理及服务创新的未来趋势加以研究。

关键词:图书馆管理;创新服务;提高服务效能

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.07.181

从上世纪 80 年代开始,图书馆学和情报学相关文献一直强调服务创新的重要性,创新在今天的话语环境中讨论,仍然有重大意义。目前,图书馆的管理和服务创新可以大致分为两种观点:一种是以图书馆为中心,改变服务、流程和关系的新型信息和通信技术观点,另一种是以读者为中心,即图书馆需要为读者创建合适的服务^[1]。两种观点孰优孰劣一直没有定论,但都肯定了一点,即图书馆需要为读者提供更好的服务,接下来,就公共图书馆如何提供更好的服务这一点我们将展开讨论。

1 当前图书馆管理及服务现状

第一,传统管理思想与现代技术不匹配。受传统管理思想的影响,多数图书馆管理以经验管理为主,这导致管理相对滞后,缺乏创新精神,大量的人力、物力、财力被消耗,但效能并没有因此提升。老旧的思想与新事物之间出现不匹配现象,比如很多图书馆都有微信公众号、微博等宣传工具,也会时不时举办阅读体验活动来吸引读者,这虽然是在信息化、碎片化时代中一种很好的尝试,但有的图书馆把这些变成了一种政治任务,跟风创立各种宣传号,投入资金引流,却找不准定位,抓不住读者的注意力,后期渐渐乏力便愈发疏于管理,导致前期投入变成沉没成本,造成资源的极大浪费,形成恶性循环。类似这样的做法,不仅对工作人员来说增添很多负担,对于读者来说,要关注一大堆没有实质内容的宣传号,参加五花八门又敷衍了事的活动也降低了其阅读体验。

第二,管理僵化,智能化管理有待提升。一些图书馆中的管理人员对于图书的数字化管理认识不是很清楚,认为只要配备了相关设备就万事大吉,图书管理仍旧只是简单的整理书籍,按照一定的分类放在一起就可以,工作被当做简单的累积而不是有机的融合,这其实是一种管理的僵化。但是在信息化与网络化时代,这种做法显然已经不合时宜,读者对于图书馆的工作已经提出了更高要求,不仅对于图书的查找要求更高效更准确,对于信息咨询的需求也更广泛,所以如何将智能化用到实处,真正的方便读者是值得我们去深入探讨的。

第三,人员专业素质参差不齐。发达国家的图书馆有相对完备的人才培养体系,很多馆员是具备图书馆相关专业的高学历人才,从事图书馆研究的人也很多。反观我国的图书馆学、情报学人才培养体系则相对薄弱,开设相关专业的学校较少,图书馆专业人才培养队伍不够强大。许多从事图书馆行业的人都是从其他专业转行而来,难免对图书馆事业缺少一个系统的认知,一些图书馆比较复杂的工作,比如理论研究、书籍的科学管理等,现在的管理人员是很难完全胜任的。因此,管理人员对业务的不熟悉导致读者的需求得不到满足,读者与图书馆之间的粘性不高,这在一定程度上阻碍了图书馆的发展。

第四,重理论轻实践不可取。我国对于图书馆管理及服务领域的研究相对于其他图书馆事业成熟的国家,还略显稚嫩。我国的研

究在很大程度上都没有把实践深入其中,研究的理论缺乏可靠的实践依据,很少使用定量分析、复合模型、结构模型等方法来研究。我国的图书馆管理研究长期由理论研究占据,内容渐趋同质化,这无疑将导致我国图书馆事业的畸形发展。

2 创新管理与服务初探

以株洲市图书馆为例,主要在以下几种图书馆服务机制上进行了改革创新:

2.1 锐意革新,机制创新惠群众

服务机制的创新可以系统的将组织内各要素连接起来,使服务机制成为一个有机体,为读者提供更好的阅读体验。服务机制的创新路径有很多种,常见的有知识创新、文旅融合创新、读者服务创新、志愿者服务创新等,比如志愿者服务创新就可以通过志愿者积分的形式,以积分兑换奖励,鼓励志愿者参与图书馆活动。其实服务机制的创新最终还是要激发人员的阅读热情,为构建全民阅读的氛圍而助力。

第一,推动总分馆制建设,实现通借通还。株洲市图书馆在全省范围内率先建立以市图书馆为中心馆,各县市为总馆,各机关、企业、学校、社区、军营等为分馆和流通点的图书馆服务网络,采用了RFID(无线射频技术)技术和自助借还设施,真正实现了总分馆之间的通借通还,方便了群众的借阅活动。

第二,发展图书馆联盟,实现共建共享。图书馆联盟可以最大限度的整合现有资源,比如株洲市图书馆联盟,由株洲市图书馆和湖南工业大学图书馆、湖南铁道职业技术学院图书馆、湖南汽车工程职业学院图书馆等高校图书馆,以及五县市区图书馆等 35 家图书馆构成,在公益讲座、数字资源共建、阅读推广、展览等方面互通有无,实现了株洲不同系统图书馆的资源共享,为全市图书馆服务体系,以及全民阅读的发展打下了基础。

第三,组建阅读联合会,助推阅读文化发展。阅读联合会是由各类民间或单位读书会自愿加入,围绕全民阅读工作开展系列公益阅读活动和读书推广活动,以促进阅读推广为目的联合体系。株洲市阅读联合会目前已有 50 多个读书组织加入,共吸纳读书人员 4000 多人,每年开展活动 1000 多场,吸引了一大批读者群体参与,是促进“全民阅读”的重要力量。

第四,建设城市书房,打造“15 分钟阅读圈”。城市书房以其独特的空间设计感,优美的环境,便捷的服务吸引了众多读者前来打卡,成为城市中免费开放的网红书店。“株洲书房”融合了图书借阅、讲座、沙龙、活动等版块,与图书馆相比,离商圈、社区更近,让阅读更便捷,是“开在家门口”的全自助式公益阅读空间,为打造株洲市“15 分钟阅读圈”提供了一种可行的模式。

2.2 双管齐下,手段创新有奇招

株洲市图书馆在创新管理和服务的的手段上既有对内的员工管理制度创新又有对外的读书活动创新,双管齐下,加速提升图书馆

的服务效能。

第一,对内注重用户互动及一线员工管理,拓宽信息来源。用户互动是指服务提供者在服务创新流程的不同阶段与读者交互的程度^①。用户互动度高有如下优点:(1)使服务创新速度更快;(2)使服务质量得到提高;(3)从用户处获得信息。在实践中,拓宽渠道来增加信息的获取和应用是有助于科学探索的,即刺激用户参与互动有助于洞察和理解服务创新,促使用户更密切的参与是有益的。

由于服务的性质,一线员工以三种不同的方式支持创新过程,分别是:(1)创造、发展和实施新的服务理念;(2)捕捉客户的信息和需求;(3)用在前线获得的专业知识支持其他创新行为者。因此,给予一线员工内部支持则能增加一线图书馆员对服务创新的参与。比如株洲市图书馆采用月度积分考核制度,调动馆员的积极性,初始分为100分,考核项中有发表学术文章、积极建言献策、热情为读者服务等加分项,也有迟到早退、工作落后、读者投诉等减分项,让馆员的付出与收获成正比,给组织内成员营造相对公平的环境,有效刺激馆员工作积极性。

第二,对外创新活动形式,拓宽读者来源。株洲市图书馆创新了一批以“你读书我买单”、“E线送书”、“株洲读书月”、“少儿故事大王”为主的精品读书活动。比如“你读书我买单”、“E线送书”就是采取线上加线下的方式,将书籍的采买权交给读者,这种定制化服务引起了媒体的广泛关注,《中国文化报》、《湖南日报》相继进行了深入报道。

2.3 另辟蹊径,内容创新趣阅读

株洲市图书馆在服务内容上的创新,一是颠覆传统采编模式,以定制化公共文化服务的模式将权利交给读者,推动了图书馆界采书体系的革新。二是通过新颖的活动培养读者的阅读习惯,为全民阅读打下良好基础。

主要体现在以下几个方面:

第一,你读书我买单。早在2010年,株洲市图书馆在全国率先开展了“你读书我买单”活动,读者只要在市新华书店看中的书,就可以用读者证直接借回家看,由图书馆来买单。2015年,株洲市图书馆将此活动常态化,每年参加活动的达近数万人,受到了读者的一致好评,也受到了业界的纷纷效仿。

第二,E线送书。2015年,株洲市图书馆继“你读书我买单”活动后又推出的一项线上定制化服务活动——“E线送书”(读者网上购书,图书馆买单)。市民可在热门的购书网站选书,将想要看的书及相关信息告知图书馆,图书馆为该书买单并邮寄到家,足不出户便可借到心仪的书。国家公共文化服务体系建设专家委员会委员、上海社科院研究员巫志南说:“E线送书”服务,是互联网+图书馆很好的尝试,增加了读者的参与性、互动性,方便了群众,值得推广!”。

第三,少儿故事大王。株洲市图书馆组织的少儿故事大王大赛自2014年开始,已成功举办七届,2020年的比赛吸引了过万名选手报名,为少年儿童提供了一个精彩发声的平台,以讲故事的形式促进少儿阅读习惯的形成。

2.4 响应号召,绿色创新可持续

在国家呼吁节能减排,绿色发展的时代背景下,株洲市图书馆也进行了绿色创新,通过合理使用资源,提高资源利用率,减少能源消耗。

主要体现在以下几点:

第一,打造智能书屋,小资源大使用。株洲市的24小时智能书屋占地面积极小,藏书量大,使用方便,市民刷身份证即可进出书屋,自主办理借阅。同时,智能书屋可实施远程视频监控,远程温度调控,以及远程实时对话,出现的部分故障,也可远程予以解决。自2014年初,株洲市图书馆在湖南省率先建设具有自主知识产权的24小时智能书屋以来,目前每年走进智能书屋的人数已达50万人次,借还书籍40余万册次,极大地缩小了图书馆的服务半径,方便了老百姓。这种占用资源小,但效益大的做法值得借鉴。

第二,场地预约化服务,盘活馆内场地。株洲市图书馆通过创新提高了空闲时段场地的利用率,从2016年开始,将报告厅、诗词馆、影音室、多功能室、展厅和志愿者之家等场所提供对外预约服务。相关单位、社会组织和个人只要确保活动的公益性,且内容健康、积极向上,都可以采取电话和网上预约的方式,进行免费预约。目前,已有80余家单位和个人预约并免费使用了图书馆的服务场地,服务人次达3万余人。

2.5 拥抱“互联网+”,科技创新新时代

传统的图书馆管理模式费时费力,效率较低,伴随着信息技术的迅猛发展,图书馆逐渐采用自动化的管理模式,计算机技术、网络技术、通信技术广泛应用于图书馆。虚拟技术、大数据等给图书馆的管理带了活力,图书馆迈向“互联网+”时代,公共图书馆要适应这些改变,以积极开放的心态与时俱进,让读者与图书馆一起享受科技进步带来的红利。

株洲市图书馆的新媒体服务紧跟时代发展,在全国首创性的建立了5G智慧墙,以“感知+分析+预测+推荐”的模式做到了对各分馆及流通点的借阅情况、客流统计、读者情况等进行实时监测,使总分馆之间实现了“十统一”,即统一标识标牌、统一软件系统、统一采编编目、统一平台检索、统一借还规则、统一用技术标准、统一服务标准、统一管理、统一配送、统一考核,被业界专家称之为总分馆服务的“株洲模式”。

3 结束语

“十四五”期间,为了将我国建成文化强国,对公共文化服务水平提出了更高要求。公共图书馆作为公共文化服务体系中重要的一环,探索如何通过创新管理与服务以提升服务效能,有着重大意义。公共图书馆要以人为本,与时俱进,运用科学的管理办法,应用现代化的技术手段,多角度地发掘创新点,勇于变革,给人民群众带来更高质量的公共文化服务。

参考文献

- [1]李健.5G时代公共图书馆的图书采购与服务升级[J].出版广角,2020(24):46-48.
- [2]赵军成.把握文旅纵深融合发展机遇,构建公共图书馆服务新生态[J].出版广角,2020(24):43-45.
- [3]张波.浅析互联网背景下公共图书馆传统文化阅读推广[J].文化产业,2020(36):142-143.
- [4]杨敏怡.对“文化养老”下公共图书馆老年读者服务的思考[J].文化产业,2020(36):150-151.
- [5]赵宛,郭广勇.图书馆拓展创新创业服务研究综述[J].就业与保障,2020(24):85-86.

作者简介:周永干(1967,08-),男,汉族,本科,湖南株洲人,国家二级演奏员,研究方向:图书馆管理工作。