

# 提升公共图书馆服务效能的策略

## Strategies to Enhance the Effectiveness of Public Library Services

唐勳民

Xunmin Tang

湖南省永州市冷水滩区图书馆  
中国·湖南 永州 425000  
Yongzhou Lengshuitan District Library,  
Yongzhou, Hunan, 425000, China

**【摘要】**在中国经济发展的同时,中国也逐渐加大了文化建设力度,公共图书馆作为推广文化的重要基地,在近年来得到了一定的发展。论文主要针对加强公共图书馆建设的意义、影响公共图书馆服务效能的因素以及提升公共图书馆服务效能的策略做了具体论述,以供参考。

**【Abstract】**Along with its economic development, China has gradually stepped up its cultural construction. As an important base to promote culture, public library has developed in recent years. This paper focuses on the significance of strengthening the construction of public library, the factors that affect the service efficiency of public library and the strategies to improve the service efficiency of public library.

**【关键词】**公共图书馆;服务效能;策略

**【Keywords】**public library; service effectiveness; strategy

**【DOI】**10.36012/lcs.v2i1.1470

### 1 引言

近年来,随着人民生活水平的提高,越来越多的人开始追求精神文化生活,这给公共图书馆带来了巨大的发展机遇。但是,由于人们对文化生活的要求也在不断提高,因此公共图书馆进一步提升服务效能成为其满足人们需求的必然途径。明确影响公共图书馆服务效能的因素,并采取有效的措施加以改进,才能提升公共图书馆的服务水平,推动公共图书馆发展的同时,为提升全民素质做出贡献。

### 2 加强公共图书馆建设的意义

#### 2.1 提供优越的学习环境

公共图书馆能够为人们提供优越的学习环境。从学生的角度来看,当学生离开学校后,能够安心学习的地方较少,一些学生会选择在书店、咖啡馆等地方学习,但由于这些地方都是营利性的,以销售为主,因此环境仍旧比较嘈杂,并且可供学生学习的面积较小。而公共图书馆作为一个文化基地,场内设施是专门为人们学习与读书提供的,因此可以为学生提供良好的学习环境。从社会人员的角度来看,其离开学校后,获取知识的方式与途径相对较少,而公共图书馆恰好可以为其提供各种类型的学习资料。并且公共图书馆中的社会信息储备丰富,对社会人员的学习非常有帮助。

#### 2.2 有利于促进全民阅读的推广

全民阅读近几年在中国逐渐得到了推广,公共图书馆通过向读者提供免费的阅读资源而受到众人的喜爱。在全民阅读的背景下,中国多个地区的政府都加大了对公共图书馆的建设力度,不断完善公共图书馆服务,优化公共图书馆资源,进一步促进了全民阅读推广<sup>[1]</sup>。

### 3 影响公共图书馆服务效能的因素

第一,设施因素。公共图书馆的设施对公共图书馆的服务效能有很大的影响,舒适的阅读环境能够使顾客拥有良好的阅读心情,有利于提高读者的阅读质量。

第二,资源因素。公共图书馆的馆藏资源如果足够丰富,就可以满足更多读者的阅读需求。随着科学技术的发展,当今的馆藏资源不仅仅是纸质资料,还包括电子资源、音频资源等,能够为读者提供更便捷、多元化的服务。

第三,技术因素。信息技术的快速发展在一定程度上推动了公共图书馆的发展,通过引进先进的信息技术,如大数据、二维码等,有效提高了公共图书馆的服务质量。

第四,人员因素。公共图书馆的服务人员的专业水平和综合素质与公共图书馆的服务效能也有很大的关系,服务人员只有保持良好的服务态度,并积极为读者的阅读提供指导与建议,才能有效提高读者的阅读兴趣及满意度。

## 4 提升公共图书馆服务效能的策略

### 4.1 提升服务理念

3A 服务理念是现阶段公共图书馆所使用的一套全新的服务理念,3A 指的是 Anytime、Anywhere、Anyway,其服务宗旨为高效与便捷<sup>①</sup>。公共图书馆在创新与改革的过程中,需要秉持 3A 服务理念,只有这样才能保证读者随时获取所需文献,有利于拓宽公共图书馆的服务空间,促使公共图书馆朝着更专业、更多元化的方向发展。

### 4.2 提升公共图书馆的管理水平

公共图书馆服务效能的全面提升还需要进一步推进管理机制的改革,拓展外部管理机制。在公共图书馆内部,应当建立健全竞争机制和责任机制,提高相关人员的责任意识与危机意识,并进一步完善奖惩机制,激发员工的工作积极性。除此之外,公共图书馆对外还可以采用包干的管理经营模式,切实提高管理水平,促进公共图书馆服务效能的提升。

### 4.3 应用大数据技术

就现阶段来看,中国数字化现代技术已经被应用到各个行业。近年来,随着中国公共图书馆的不断发展和人们文化素养的不断提高,公共图书馆的馆藏资源越来越多,大量的信息需要管理,这给公共图书馆的管理人员的工作带来了一定的难度,单纯依靠人工管理已经远远不能满足公共图书馆发展的需要。因此,公共图书馆应当积极引进大数据技术,这是提升公共图书馆服务效能的重要手段。作为一种先进的信息技术,大数据技术可以实现快速、自动搜集与整理信息,一方面能够提高馆藏资源管理的准确性与高效性,另一方面还可以减少人力成本,有利于推动公共图书馆的发展。

### 4.4 对公共图书馆进行专业规划

公共图书馆应该注重在场馆、服务的规范、图书馆活动上的建设,大力加强其服务的专业水准<sup>②</sup>。在场馆建设方面,公共图书馆应当进一步扩大规模,并加强设施建设,完善场馆内部环境,营造良好的阅读氛围;在服务方面,应引入电子智能设备,以便读者能够快速检索馆藏信息,同时为读者提供个性化服务,使读者拥有美好的阅读体验;在图书馆活动建设方面,应当多组织一些阅读活动,倡导全民参与阅读,可以举办“知识辩论赛”“阅读周”等活动,并进一步加大对阅读的宣传力度,吸引更多的群众参与到阅读中来。

### 4.5 提升服务管理人员的专业水平

科学有效的管理水平和标准是目前在图书馆领域最为重

要的标准之一,公共图书馆的管理水平与管理人员的专业水平和综合素质有着很大的关系,因此公共图书馆应当加强管理人员与服务人员的队伍建设,提升他们的专业水平。这就要求公共图书馆首先应当严把招聘关,对于非专业人员,禁止其成为馆内的正式员工。同时,对于现有的员工和兼职人员,加强教育与培训,定期派专业人士进行管理以及服务相关理念与技能的讲解,让馆内管理人员和服务人员都能够随时更新自己的管理理念,提高业务水平。管理人员与服务人员属于图书馆最为主要且直接的人员,他们能够在第一时间对图书进行行之有效的管理,同时还能在管理的同时,通过良好的服务带动读者深入图书馆的深度阅读当中,将良好的阅读感染力落实到群众中去,有利于扩大阅读的覆盖面。除此之外,公共图书馆还应当积极听取群众的意见,并做好调查回访工作,这有利于公共图书馆发现自身在管理过程中存在的不足,从而有针对性地采取措施进行改进,保证人民群众的呼声得到关注。

### 4.6 注重服务效能的评价

公共图书馆业务与现代化科学技术的融合发展,有利于事无巨细地服务好读者群体,以实践活动来带领公共图书馆的服务效能“更上一层楼”。因此,公共图书馆应当加强服务效能评价,进一步完善评价体系,通过定期评价来了解自身发展的需要,为下一步发展提供良好的参考依据。部分公共图书馆忽略了服务效能评价的重要性,以至于在发展过程中无法及时发现自身的不足,这不利于提升公共图书馆的服务水平,不利于公共图书馆的长久发展。

## 5 结语

综上所述,随着人民生活水平的不断提高,人们对阅读的需求越来越多,公共图书馆作为文化知识的载体和阅读的基地,应当进一步加强建设,创新服务理念,优化服务体系,切实提升服务效能,推动自身发展的同时,促进社会主义文明社会的构建。

### 参考文献

- [1]刘育民.公共图书馆的公益性与服务效能的提升路径研究[J].艺术科技,2016(1):382.
- [2]张章.阅读推广人培训的现状与展望——以中国图书馆学会阅读推广人培育行动为例[J].图书馆杂志,2016(8):36-40.
- [3]夏杭,孙倩兮.基于“万物智能”的智慧图书馆服务融合研究[J].高校图书馆工作,2018(1):84-86.