

# 高校图书馆读者管理工作优化研究

鲍丽梅

(忻州职业技术学院, 山西 忻州 034000)

**摘要** 高校图书馆作为高校提供资源的重要机构,也是培养人才,保障科研发挥服务性质的机构。随着高校发展,读者人数与服务需求增长的趋势影响下,为了更好地满足读者需求,发挥图书馆服务职能,在图书馆实际管理中落实服务理念。图书馆读者管理工作,应在原有基础上进一步优化创新,通过引入新技术与设施,为读者提供更丰富的服务,健全管理体系,优化服务理念,促进图书馆服务质量提升。

**关键词** 高校图书馆 读者管理 公共服务

中图分类号:G251

文献标识码:A

文章编号:1007-0745(2022)07-0118-03

经济蓬勃发展的背景下,科技带动各行业实现新的发展。其中高校图书馆基于高校读者需求量增长,服务水平、设施、技术都在发生变化。面对新时期需求,能够看出传统管理方式不再适用。新时期应选择更先进的服务理念,提高图书馆设施配置,建立读者服务部,为读者提供更高效的服务。当前多数高校图书馆在优化读者管理过程中,未能实现真正意义上的融合。实际工作中存在较多有待完善的地方,还需要基于服务理念与流程深入探究,从而对服务制度、技术、管理等多方面进行革新,提高读者管理水平。

## 1 高校图书馆读者服务理论

### 1.1 公共服务理论

公共服务指的是满足公共需求的活动,通常是公共部门为需求者提供产品或者服务,服务者与需求者之间呈现平等协商关系。公共服务起点是保障人权,基于这一内核,才能推动功能公共服务目标实现。公共服务核心理念对于服务理论框架构建有重要意义。

### 1.2 高校图书馆服务部门

高校图书馆作为提供资源,保障读者学术研究的机构。目的是通过为读者提供服务,满足读者实际需求,发挥图书馆的职能作用。读者管理工作,通过为读者提供服务,实现知识传播、教育等工作。获得知识的过程需要基于图书馆实现,读者管理工作重心,是将读者与图书馆连接在一起。利用馆藏与服务吸引读者,通过带给读者良好的服务体验,得到读者认可,形成互动的过程。近些年来,技术发展推动了读者服务部门开展,为了进一步满足读者需求变化,高校图书馆引进新的设施与技术,创新管理与服务理念,力争为读者提供完美可靠的服务。

## 1.3 高校图书馆与公共服务

基于公共服务体系下,高校图书馆作为科研教学的辅助力量。需要将自身的资源信息提供给读者,为师生科研提供保障<sup>[1]</sup>。可以说,图书馆的定位是收集文献资源,传递资源。作为高校不可或缺的学术性服务机构,图书馆应以读者为出发点开展服务。公共服务部门目标不是盈利,而是获得外界良好评价与声誉,提高影响力。因此,满足读者诉求的基础上,高校图书馆的读者管理表现为,为读者提供制度、技术等多方面的服务,从而推动服务质量不断提升,推动图书馆发展。

## 2 高校图书馆读者管理不足

### 2.1 制度不够完善

当前许多高校图书馆管理制度成立之初设定的制度,从制定开始至今不变,呈现滞后的现象。不利于从读者角度出发,解决实际问题。更无法顾及读者感受,影响读者管理质量。图书馆服务部门服务过程中,接待读者的馆员遇到问题相互推诿。采取首问责任制,能够改善馆员态度,带给读者良好的体验。但是由于馆员知识局限性,面对一些知识范围外的工作,经常出现力不从心的现象,影响读者管理工作开展,难以带给读者满意的服务,影响读者对图书馆的看法;制度方面图书馆秉承着新理念,以读者为本的理念开展管理。新制度存在,就需要对旧制度进行优化调整,适当舍弃过于陈旧的理念,围绕着读者制定规章制度,为读者带来贴心的服务。

### 2.2 技术不够充分

现代高校图书馆已经对内部设施进行优化,采用先进技术提高服务质量。但是从实际结果来看,尽管

技术水平提升,却并没有得到读者的认可。究其原因,主要是自助化设施存在漏洞,读者借阅图书的过程中,由于设施系统故障漏洞,导致读者还书时,出现不能归还、违规行为等,降低读者的体验感受。面对设施故障,读者买单的结局,影响读者对图书馆的印象;日常借阅过程中,读者出现超出期限的记录,需要到服务台得到馆员处理,才能继续借书。往返过程中,消耗了读者较多时间。自助借阅时,读者忘记登录密码,需要到服务台集中处理。图书馆采用RFID技术使得图书信息更加准确,但是图书实际排架弱化了这一优势,导致读者借阅时寻找的图书是实际排架的图书,限制读者借阅范围。此外,图书馆采用先进技术,目的是提升馆内服务质量,实现智能分拣、盘点功能,缓解馆员的压力。实际来看,馆员不善于应用RFID技术,因为不擅长操作,在书架变动后,还需要人工在后台更新数据,带给服务部门较多的处理任务,影响读者管理质量提升<sup>[2]</sup>。

### 2.3 管理人员素质有待提升

图书馆管理人员结构不合理,导致人力资源难以合理分布。工作中缺乏制度规范,馆员之间相互推诿责任,绩效评定体系不够完善,员工工作积极性难以提升。馆员缺乏发展机会,降低内心期待值,导致读者管理服务成为表面功夫。此外,馆员缺乏专业培训。工作实际需求与员工工作实际情况对比,能够发现馆员无法胜任职位。随着社会不断发展,读者需求不断提高,对馆员的专业理论也提出较高需求,使得馆员难以适应新时期图书馆读者管理需求。

## 3 高校图书馆读者管理优化方案

### 3.1 服务部门服务质量提升策略

#### 3.1.1 找准自身定位

高校图书馆开展读者服务的过程中,只有找到自身的定位,才能科学制定管理方案。结合自身的资源特点与服务特色,对读者管理服务进行优化。图书馆作为提供资源的机构,应明确读者服务存在的意义,寻找推动图书馆服务质量提升的动力。坚持读者为本的理念,根据读者需求优化内部环境与资源。逐渐丰富馆藏特色,习惯成有特色的图书馆。并基于明确定位,做好各阶段发展规划,通过逐步完善制度、管理方式等,实现制定的各阶段目标,提高管理效果。

#### 3.1.2 优化服务制度

制度是规范行为的准则,通过构建完善的制度,能够坚持管理理念,从而充分将读者需求考虑在内,保障读者权益。制度应在实践的基础上知其效用,优

化制度为馆员行为提供指导,促使读者管理质量提升,做到各环节有序开展,形成规范化的发展。没有一成不变的制度,制度应随着社会与读者需求改变。明确制度改进方向,科学优化,为落实读者为本服务夯实基础。

### 3.2 读者服务部门实践工作优化

#### 3.2.1 服务细节化

读者管理应秉承以人为本的理念,推动管理服务工作开展。以认真严谨的态度,及时了解读者需求,将读者放在首位,提高馆员解决问题的态度。从服务工作与细节之处提升服务质量。抓住读者与资源接触的瞬间,时刻都能认真对待读者的需求,力争为读者留下好印象;图书馆应重视节约读者时间,通过分流的方式,减少读者排队等待时间,保证队伍秩序,缓解读者等待的焦躁心情。

#### 3.2.2 管理人员系统培训

保证服务细节的基础上,还应建立规范化的培训体系,培养图书馆特定岗位人员,形成科学的培训体系,针对馆员实际工作中存在的问题进行优化调整,提高员工实际解决问题的能力。根据图书馆实际需求制定培训计划,保证馆员得到图书馆协会组织资格认证。高校图书馆重视馆员培训工作,结合实际发展选择有特色的培训方式,为馆员树立终身学习的理念,促进馆员能力与服务理念不断提升。

### 3.3 图书馆服务优化路径

#### 3.3.1 制度方面

制度方面读者是被动接受服务,会产生无法改变服务管理的想法。对于一些读者的意见,图书馆应积极采纳,推动读者管理服务人性化发展。读者是推动服务部门与图书馆的内驱力,在设立制度时,应鼓励读者参与其中,共同制定制度。吸引读者参与制度设立,虚心接受读者建议,更有助于服务质量提升,与读者需求相契合。通过与读者建立沟通渠道,设立意见簿专门收集读者意见,及时了解读者多元化的需求,及时优化制度,关键更加完善的管理体系<sup>[3]</sup>。

此外,图书馆应建立特有的文化氛围,明确图书馆内员工与读者之间关系,从而为读者提供服务。制度具体实践过程中,应包含馆员的岗位职责,能够严格遵守图书馆规定。避免制度教条,制定人性化的服务制度。具体应从如下几点做起:首先,明确读者本位理念,面对读者提出的要求,馆员应及时给予反馈,帮助读者解决问题。并在日常做好预防检查工作,减少故障问题再次发生;其次,读者携带书刊受到门禁

系统告警的情况,需要图书馆将权限下放给门禁管理人员,便于发生紧急情况,及时还读者清白,弄清楚报警具体原因,做好记录。同时,与门禁系统管理厂商联系,对系统进行优化;最后,图书馆读者物品堆积现象,馆员应及时提醒读者,定期清理个人物品,保证图书馆清洁度。

### 3.3.2 技术方面

高校图书馆服务部门,是以图书馆公共性满足读者私有性的服务过程。需要通过有效措施,改善公共性与私有性之间的关系,保障两者和谐发展。图书馆读者服务部门应坚持读者为先的原则,寻找两者的平衡点,促进图书馆读者服务管理水平不断提升。

1. 自助化设施。面对读者自助借还设施使用过程中存在的问题,可以加强对馆员的指导。确保设置放置在馆员视线范围内,能够实现科学管理。面对系统提示,可以对系统进行设置,更改提示语,减少读者与馆员的不良情绪。自助设施可以将操作步骤制作成简单易懂的图片,放置于设备旁供读者参考,减少图书馆人力资源成本。

2. 管理系统化优化。精细化管理系统应用过程中,可以减少读者设备刷卡操作中不必要的步骤,优化服务流程。针对系统经常出现的问题,与厂商积极沟通。解决系统故障问题,为读者提供稳定的设施,提高读者对图书馆的满意度。根据RFID技术优化读者借阅检索问题,充分利用技术将排架与书号结合,方便读者借阅。

3. 公共平台服务运用与选择。图书馆可以开设微信服务,加强公众号与读者的互动。通过加强沟通,实时了解读者需求,也便于为读者提供图书馆最新动态。并定期收集读者意见,推动图书馆服务质量进一步提升。采取推送方式,在读者登录账号时,主动发送问候消息,加强与读者的互动。利用微信功能,建立微信群,各种问题都可以通过公告回答,避免重复咨询,提高解决问题的效率。微信图书馆为读者提供便利,但是也有读者不了解这项服务。依靠微信公众号远远不够,基于新媒体平台,加大图书馆宣传力度,积极开展推广活动。提高图书馆的影响力,发挥新媒体在读者管理中的作用。

### 3.3.3 人力资源方面

1. 健全合理用人制度。读者服务部门是图书馆的窗口,通过科学管理才能使读者感受到管理质量。管理质量很大程度上需要馆员来实现,通过健全用人制度,提高工作准入门槛,落实能者优先聘用的选择。

在日常管理中,采取优胜劣汰的制度,促进馆员有紧迫感,能够主动改进工作方法,提高管理质量。管理人员可以根据馆员发展制定具体发展规划目标,按照人员素养、管理水平等,对馆员表现进行评定,给予馆员晋升的机会<sup>[4]</sup>。

2. 完善管理培训体系。信息化发展背景下,图书馆管理技术也逐渐与信息化技术相融合。读者服务管理人员应积极接受新的技术,坚持学习,为读者提供更优质的服务。持续提高馆员业务水平,对于营造图书馆良好的氛围有重要意义。可以针对馆员进行培训,从中选择骨干人员,定期在会议中分享管理经验。组织馆员去其他高校参加服务部门活动,学习借鉴优秀管理部门的经验,促进馆员业务水平提升。

3. 调动管理人员积极性。对于图书馆管理人员而言,为了改变传统管理过程中,人员懈怠的态度,提高馆员工作的积极性。可以从绩效待遇入手,制定更加完善的绩效评估体系,采取绩效工资的方式,将馆员实际表现与工资挂钩,促使馆员服务质量提升。确立规则时征求基层馆员意见,提高馆员参与度,促使馆员管理责任意识提升。能够在工作中对自己的行为进行反思并改进,促进管理服务水平不断提升。

## 4 结论

综上所述,本文基于公共服务理念出发,对高校图书馆读者服务管理进行研究。结合服务部门管理实践,对日常工作进行细节分析,坚持将新型服务理念与管理工作的相融合,坚持读者为本,充分发挥图书馆读者服务部门职能,切实提高管理水平与服务水平。图书馆读者管理路径优化,对于高校有着较强的实践性,但是由于研究限制,无法确保理论适用于所有高校,未来还会在制度与管理等角度进行深入研究,努力完善高校图书馆管理工作,提升管理质量。

## 参考文献:

- [1] 卢霞. 地方高校图书馆参与公共文化服务的对策研究[D]. 南昌: 华东交通大学, 2021.
- [2] 汪秀秀. 基于读者需求的高校图书馆实体空间服务优化研究[D]. 上海: 上海师范大学, 2021.
- [3] 谭宇鹏. 基于新型交互模式的高校图书馆空间优化设计研究[D]. 沈阳: 沈阳建筑大学, 2020.
- [4] 郑诗枫. 高校图书馆纸电图书资源协同建设绩效评价研究[D]. 福建: 福建师范大学, 2020.