

# 浅谈高校图书馆流通服务中的细节管理与创新

王坤

(徐州开放大学 221100)

**摘要:** 在科技进步的今天,我们要充分运用科技手段,提高流通服务质量。在具体的管理和创新方面,图书馆应正确、客观地处理好人与技术的关系,并充分认识到图书馆工作人员在具体工作中所扮演的角色。同时,高校图书馆还应注重流通服务中的细节管理与创新,使更多的读者进入图书馆,充分发挥其优势,从而促进图书馆事业的持续发展。

**关键词:** 高校图书馆; 流通服务; 细节管理; 创新

## 引言:

图书流通服务是图书馆业务的重要组成部分,而其中的细节管理和创新,可以有效地推动大学图书馆的可持续发展。因此,在高校图书馆流通服务工作中,不仅要重视对细节的管理,而且要注重细节的创新,只有这样,才能提高整个高校图书馆的服务水平。其中图书管理员的言语运用、仪表展示等,始终是改善流通服务的重要一环。

## 一、高校图书馆流通服务中细节管理的创新探讨

随着现代科技的不断进步,高校图书馆的各项服务工作得到了发展和提高<sup>[1]</sup>。因此,高校图书馆要在完善流通服务的基础上,不断创新细节管理。而高校图书馆流通服务的细节管理与创新是目前图书流通工作的重中之重。

高校图书馆的图书借阅和归还都可以由独立的服务来实现,从而为图书馆的流通服务工作提供了很大的便利。但高校图书馆技术的使用和维护,在某种程度上,都是由人决定的。高校图书馆要想做好流通服务工作,就必须要有个思想上的转变。流通服务的确实能够实现部分业务的流转,但这种业务并不能在任何时间都有效,而且经常会出现故障。所以,高校图书馆必须重视并维护流通服务的顺利进行,同时,图书管理者要时刻帮助读者做好自己的工作。高校图书馆不能因为流通服务的便利,而造成人力资源的浪费。另外,流通服务中的自动归还书籍与人工返还书籍有很大区别。因此,图书管理人员对于自动退书的及时清理工作是非常必要的,自动退书的清理工作可以有效保证其他读者的阅读体验,因此,高校图书馆流通服务更加重视整理工作的效率和整体的服务工作质量。

## 二、高校图书馆流通服务中细节管理的阐释

### (一) 流通服务工作人员的细节管理

在网络环境中,流通服务能够有效地记录和反馈员工的工作时间和工作状态。借助于系统化的人事档案管理系统,能够对档案资料进行追踪,并能直观地反映出档案资料的使用情况。首先,图书馆管理人员可以利用图书馆的管理系统,明确工作流程以及操作规范,还可以对图书的上架、排架等进行适当地调整,从而有效提高工作效率<sup>[2]</sup>。其次,高校图书馆利用流通服务的细节管理,可以对读者的反馈进行定期的收集,从而了解读者在借阅、归还以及查询过程中,图书管理人员的行为、态度和语言等方面的信息。第三,图

书馆的流通服务可以使员工定期将工作报告、工作小结进行上传,还能及时响应读者图书借阅、归还中所遇到的具体问题,并提出相应的解决办法,从而不断完善流通服务的质量。第四,高校图书馆借助网络技术,为员工提供网上沟通平台,通过网上交流、网上研讨会、经验分享会等方式,发掘出流通部门在工作中所面临的实际问题,并提出相应的解决对策,以促进图书馆管理人员之间的交流和合作,从而达到对管理人员的系统化管理。在流通服务的细节管理中,通过对信息的可视化分析,可以更好地掌握整个流通领域的服务现状。特别是在多个领域的协作下,流通服务可以为其他部门提供信息,帮助领导做出正确的决策,使图书馆能够合理地安排工作,并能最大限度地发挥服务人员的工作热情,从而提升图书馆的整体服务质量。

### (二) 流通服务对象的细节管理

高校图书馆以学生和教师为流通服务的对象,两者的信息需求差异较大。高校图书馆通过网络阅览室的管理,可以实现对读者的年龄、学历、专业、类型、借阅数量、到馆次数、阅读时间等方面的信息进行有效的采集。基于这一特点,高校图书馆可以按不同的需求,将不同的读者分为不同的类别,以达到不同的目的。高校图书馆通过基本资料,如年龄、学历、专业等,可以帮助读者更好地了解所需的专业知识,从而为读者提供专业书籍。特别是在考试前夕,高校图书馆可以在书架位置摆放明显的标识,以提高阅读效率,满足读者的短期需求。而流通服务对象的细节管理,有助于高校图书馆更好地理解读者的需要,为读者提供更多的个性化服务。

例如:高校图书馆可以通过小红书、b站、微博等渠道向读者推荐图书。同时,高校图书馆根据各类图书的借出状况,合理安排员工上架、排架,从而提高工作效率。图书馆根据读者的到馆次数、到馆时长等数据,掌握读者到馆的客流高峰,从而对出馆人员进行合理安排,确保了流通服务的质量。

### (三) 流通服务内容的细节管理

图书馆的每一册图书都要经过核查、著录、分类、主题标引、编号、登记、加工、上架等工序,然后再进行流通。随着网络时代的到来,书籍的信息处理日益复杂化,编目工作者既要纸质书籍进行分类,又要将数字化的文献进行归类。实际上,文献数据的数字化能够提高流通部门对信息服务的管理水平。高校图书馆利用射

频识别装置、图书检索系统、条形码辨识系统、自动出借设备、自动印刷机等设备,对所提供的流通服务进行及时的信息管理,以降低工作的紧张程度。高校图书馆通过流通服务内容的细节管理,实现了图书的借阅归还、文献的传输等,使图书馆的服务范围和服务水平得到了极大的提高。此外,流通服务内容的信息化也推动了数字阅读的普及,为实现数字图书馆的借阅创造了条件。

### 三、高校图书馆流通服务中存在的问题

#### (一) 电子化水平低

传统的图书流通业务是以实体书库为基础,对图书存量有着较高的需求,若高校图书馆能利用互联网以及电子媒体为载体,将会极大地减轻图书馆的库存压力,从而有效提高工作效率,节省图书维护与保养费用<sup>[1]</sup>。但是,虽然我国国内许多高校图书馆的发展速度都很快,但是,通过对比,我们不难看出,目前国内的高校图书馆只注重信息化管理,使得电子书、期刊的数量以及质量都很低,很难满足读者的借阅需要,从而极大地影响了图书的流通和利用,同时也导致了电子资源的闲置与浪费。

#### (二) 网络信息平台竞争的日益激烈

随着互联网时代的到来,各种网络信息平台不断涌现,例如,知网、万方、维普等学术期刊网站平台,当当、亚马逊等电子商务巨头,使得高校图书馆各方面都受到了巨大的影响。读者可以通过互联网用较低的成本获得更多自己需要的资料,从而使图书馆的藏书资源成为一种新的选择方式。另外,由于高校图书馆传统的文献整理方式、信息收集方式等,与互联网信息的快速更新相比,已不能适应当前时代发展的需要。

#### (三) 图书馆工作人员的综合素质不高

在高校图书馆网络化、数字化的背景下,图书馆管理员是图书馆的管理者和服务人员,也是图书馆的直接使用者和维护人员。但是,目前我国很多高校都没有重视图书馆的流通服务,使得许多图书馆管理员的综合素质较为低下,没有经过专业的培训,只能做一些较为简单的任务,或者做一些机械化的工作,从而导致图书馆管理员的服务意识不强,服务态度和服务效能低下,缺少积极性和创造性,这不仅会影响到学生的学习热情,还会对高校“软实力”造成一定的损害。目前,部分高校图书馆已沦为教师安置机构,已不能适应时代的需求。

### 四、提高高校图书馆流通服务中细节管理与创新的思考

本文从目前我国高校图书馆的流通服务现状和存在的问题入手,提出了加强流通服务的细节管理和创新对策。

#### (一) 推动电子书的发展

新时期,高校图书馆流通服务要积极推进传统观念的创新,抛弃传统的纸质图书观念,坚持创新的流通服务模式,因此,高校图书馆通过加强电子媒体的使用,可以有效地解决图书库存压力过大、图书丢失成本高、难以及时满足学生和家长的需要等问题。高校图书馆加强电子书的应用,既可以增加图书流通的效率,又可以减少图书馆的运行费用。高校图书馆利用数字化、网络化技术,对图书有针对性的整理与存储,有效提高了读者的使用感受,同时也减轻了图书馆的库存压力。

#### (二) 推行流通服务的创新

高校图书馆要充分考虑到读者的需求,利用图书馆自身的优势,为读者提供个性化的服务,从而推进流通服务的创新。例如,高校图书馆可以通过开发专门的APP来实现图书的即时管理;如果没有相应的技术条件,高校图书馆也可以利用现有的信息资源来进行图书的数字化管理<sup>[4]</sup>。如,(1)、图书借出期满,图书馆管理员可以通过电子邮件通知持有者归还书籍;(2)、通过电话进行咨询。读者与图书馆通过电话进行沟通与咨询,因此,学生如果无法亲自去图书馆借书,只需拨打一个电话,即可获得图书馆工作人员的帮助;(3)、立即取书。如果有一位读者急需一本书而又不能去图书馆借书的话,可以通过电子邮件、手机短信等电子形式,由图书管理员快速将电子版发到读者的信箱中;(4)、立体阅读。高校图书馆通过举办图书展览、演说、观看录像、开展互动知识竞赛等,使读者达到“立体”的阅读体验,从而更好地实现数字化和网络化阅读模式的创新。

#### (三) 完善的流通服务细节管理

高校图书馆的流通服务工作是细致而又分散的,而细致的工作机制则是确保其服务工作的顺利进行。高校图书馆应完善流通服务的细节管理,建立一套图书馆管理者的岗位职责明细以及操作规范流程,从而有效地对图书管理工作进行量化、细化,以保证流通服务的顺利实施,为广大读者服务。图书馆管理人员要增强服务意识,提高读者的阅读感受,同时,图书馆管理人员要扩大服务的领域,增强服务的技巧,尽量使读者满意,其中,由于互联网技术的广泛应用,传统的图书馆逐步走向了“虚拟化”和“数字化”,从静态、单一、封闭的服务模式向动态、多元化、开放的服务模式进行转变。图书馆工作人员要不断提高自身素质,不断学习新的技术和观念,以满足读者多元化的需要。在为读者服务的过程中,要做到人文关怀,注重细节管理。例如,摆放清楚、显眼的引导标识,便于读者快速查找所需要的图书;在架子上张贴清晰明了的标志,使得图书的摆放位置一目了然;在工作台、阅览室等地方摆放办公用品,便于读者进行记录与摘抄。

#### 结语:

综上所述,当前我国高校图书馆流通业务中存在的一些问题,其中最大的问题是由于自身的电子化水平低、馆员的综合素质较差以及其他网上信息平台的激烈竞争,使得高校图书馆的发展都受到了极大的影响。图书馆管理者要加强细节管理,不断创新流通服务,从而有效提高自己的能力,以及读者的使用感受。

#### 参考文献:

- [1]陈奇芳.网络环境下高校图书馆读者服务与管理优化创新研究——以流通阅览部为例[J].湖南邮电职业技术学院学报,2018,17(1):82-84.
- [2]黄爱琴.浅谈网络环境下高校图书馆流通服务中的细节管理与创新[J].办公室业务,2018,17:168.
- [3]包彩华.关于高校图书馆流通管理中的细节服务阐述[J].传媒论坛,2018,117:155.
- [4]廖丽艳.细节决定质量——关于提高图书馆流通服务质量的思考[J].中国科技信息,2009,02:157-159.