

# 公共服务效能提升视域下公共设施管理创新路径探究

支元樱

天津商业大学公共管理学院, 天津 300400

**摘要：**针对公共服务效能提升进程中公共图书馆管理面临的诸多困境，本研究从公共设施管理与公共服务效能的内在联系出发，详细分析了公共图书馆管理中存在的问题，并探究了相应的创新路径。通过分析，文章旨在探索契合时代需求的公共图书馆管理路径。分析发现，借助大数据与智能技术实现精准规划布局、构建多元化建设与维护管理模式以及搭建资源整合与共享平台等举措，能够有效破解现存难题，进而显著提升公共图书馆的服务效能，为公众提供更加优质、高效、便捷的文化服务，推动公共文化事业的繁荣发展。

**关键词：**公共服务效能；公共图书馆管理；创新路径；大数据；资源整合

## Exploring Innovative Paths for Public Facility Management from the Perspective of Improving Public Service Efficiency

Zhi Yuanying

School of Public Administration, Tianjin University of Commerce, Tianjin 300400

**Abstract：** In response to the many difficulties faced by public library management in the process of improving public service efficiency, this study starts from the intrinsic connection between public facility management and public service efficiency, detailedly analyzes the problems in public library management, and explores corresponding innovative paths. Through analysis, this article aims to explore public library management paths that meet the needs of the times. The analysis found that measures such as precise planning and layout with the help of big data and intelligent technology, constructing a diversified construction and maintenance management model, and building a resource integration and sharing platform can effectively solve existing problems, thereby significantly improving the service efficiency of public libraries, providing the public with better quality, efficient, and convenient cultural services, and promoting the prosperity and development of public cultural undertakings.

**Keywords：** public service efficiency; public library management; innovative paths; big data; resource integration

### 引言

在当今知识经济时代，公共图书馆作为重要的公共文化设施，对于提升公众文化素养、丰富精神世界、促进社会文明进步具有不可替代的作用。然而，随着社会的快速发展和公众文化需求的日益增长，传统的公共图书馆管理模式逐渐暴露出诸多弊端，难以满足新时代对公共文化服务的高要求，其公共服务效能亟待提升。深入探究公共服务效能提升视域下公共图书馆管理的创新路径，不仅有助于优化公共文化资源配置，增强公共图书馆的吸引力和影响力，更能够激发公众的阅读热情，营造良好的文化氛围，推动社会的和谐发展与文化传承创新，具有重要的现实意义和深远的历史价值。

### 一、公共设施管理与公共服务效能的关联

#### （一）公共设施的范畴与分类

公共设施范畴广泛，涵盖多个领域，旨在满足社会公众的共同需求，为社会的正常运转和发展提供基础支撑。从功能角度，可分为基础设施类、公共服务设施类、公共安全设施类和公共环境设施类等。其中，公共服务设施类与公共图书馆紧密相关，它包括教育、文化、卫生、体育等方面的设施，直接服务于公众的精神文化和社会生活需求。公共图书馆作为文化领域的关键设施，承载着知识存储、传播与文化传承的重要使命，是公共服务

设施体系中的重要组成部分，为公众提供免费借阅书籍、查阅资料、举办文化活动等多样化服务，丰富人们的精神文化生活，提升社会整体文化素养。

#### （二）公共服务效能的内涵

公共服务效能内涵丰富，体现在可及性、公平性、效率性和质量性等方面。可及性指公众获取公共服务的便捷程度，包括图书馆的地理位置便利性、开放时间合理性等；公平性要求公共服务在不同地区、群体间均衡分配，保障每位公民平等享有图书馆资源的权利；效率性关注资源投入产出比，如通过优化借阅流程、提高工作人员服务效率等方式，使图书馆在有限资源下服务

更多读者；质量性侧重于服务的实际效果和满意度，涵盖图书种类丰富度、阅读环境舒适度、工作人员专业素养等要素<sup>[1]</sup>。

### （三）公共图书馆管理对公共服务效能的影响机制

公共图书馆管理贯穿图书馆建设、运营与维护的全过程，对公共服务效能有着深刻影响。在规划阶段，合理的选址和布局能提高图书馆的可及性，使更多读者能够方便快捷地到达；馆藏资源的规划需结合当地人口结构、文化需求等因素，确保资源的针对性和丰富性，从而提升服务的质量性。建设过程中，优质的建筑质量和内部设施配备可为读者提供舒适的阅读环境和便捷的服务体验，有利于提高读者的满意度和使用效率。运营阶段，科学的管理制度、高效的人员配置和合理的开放时间安排，能够优化服务流程，减少读者等待时间，提高服务效率；积极开展各类文化活动、培训讲座等，拓展图书馆的服务功能，增强其对公众的吸引力，进一步提升公共服务效能。维护管理方面，定期对馆舍建筑、设备设施进行维护保养，及时更新老化损坏的图书和设备，保证图书馆的正常运行和服务的持续稳定，延长图书馆的使用寿命，从整体上保障公共服务效能的稳定提升<sup>[2]</sup>。

## 二、当前公共图书馆管理存在的问题剖析

### （一）规划布局不合理

城乡二元结构在公共图书馆的分布上体现明显，城市地区公共图书馆建设相对完善，数量较多且分布相对均衡，馆藏资源丰富多样，能够较好地满足城市居民的文化阅读需求。而农村地区图书馆建设严重滞后，许多乡镇甚至没有独立的图书馆，即便有一些小型图书室，也存在藏书量少、种类单一、更新缓慢等问题，难以满足农村居民日益增长的文化需求。这种城乡差距导致农村居民在获取文化资源方面处于劣势，限制了农村文化事业的发展，与城乡一体化发展目标相悖，影响了公共图书馆服务的公平性和可及性，进而降低了公共服务效能在农村地区的发挥<sup>[3]</sup>。

另一方面，在城市内部，不同区域的公共图书馆分布也存在不均衡现象。中心城区往往集中了大型、综合性图书馆，资源丰富、设施先进，而城市郊区、城乡结合部以及老旧城区的图书馆建设相对薄弱。老旧城区由于历史原因，图书馆馆舍空间狭小、设施陈旧，馆藏资源更新困难，难以适应现代读者的需求；新城区在开发建设过程中，虽然部分区域规划了图书馆建设，但由于人口增长迅速，图书馆的建设进度和资源配置未能及时跟上，导致部分区域居民借阅图书不便，文化活动场所缺乏，影响了居民的文化生活质量和区域的协调发展，使得公共图书馆服务在城市内部的效率性和公平性大打折扣。

### （二）建设与维护管理不善

部分公共图书馆在建设过程中存在质量隐患，一些图书馆建筑由于施工单位追求利润最大化，采用低质建筑材料，导致馆舍出现墙体开裂、漏水等问题，不仅影响图书馆的正常使用，还可能危及读者的人身安全；内部设施安装也存在不规范现象，给读者的阅读体验带来负面影响，降低了图书馆的服务质量，同时也增加了后期维护成本和安全风险，制约了公共服务效能的提升。

其次，公共图书馆的维护需要持续的资金投入，包括馆舍修缮、设备更新、图书采购与补充等方面。然而，目前许多地区图书馆的维护资金主要依赖政府财政拨款，资金来源单一且有限，难以满足实际维护需求。随着时间推移，图书馆的设施设备逐渐老化损坏，图书也需不断更新以保持吸引力，但由于资金短缺，无法及时进行维修和更新，导致图书馆的阅读环境变差，馆藏资源陈旧，服务功能受限，严重影响读者的使用意愿和满意度，进而削弱了公共服务效能。

此外，公共图书馆的维护管理涉及多个部门和环节，职责划分不够清晰明确，容易出现推诿扯皮现象。例如，馆舍建筑的维护可能涉及建设部门、文化部门和图书馆自身，在出现问题时，各部门之间协调不畅，难以快速确定责任主体并采取有效措施解决问题。同时，缺乏有效的监督考核机制，对维护工作的效果无法进行准确评估和奖惩，使得维护人员工作积极性不高，责任心不强，进一步影响了图书馆的正常运行和服务效能的提升<sup>[4]</sup>。

### （三）资源配置低效

在一些地区，公共图书馆建设缺乏统筹规划，存在重复建设现象。不同区域的图书馆在馆藏资源建设上未能充分考虑差异化需求，盲目追求大而全，导致部分图书资源在多个图书馆重复购置，而一些专业性、特色性图书资源却相对匮乏，造成资源浪费和闲置。同时，图书馆的功能布局也存在同质化问题，许多图书馆都以借阅服务为主，缺乏针对不同读者群体和不同文化需求的特色服务空间和项目，使得图书馆的资源利用效率低下，无法充分发挥其公共服务效能，难以满足公众多样化的文化需求。另外，公共图书馆与读者之间存在严重的信息不对称问题，读者对图书馆的馆藏资源分布、服务项目、活动安排等信息了解不足，导致图书馆的资源利用率不高<sup>[5]</sup>。许多读者不知道图书馆拥有丰富的电子资源数据库，仍然局限于借阅纸质图书；图书馆举办的各类文化活动宣传推广力度不够，读者知晓率低，参与热情不高；同时，图书馆在收集读者需求信息方面也存在不足，无法根据读者反馈及时调整馆藏资源结构和服务内容，使得图书馆的服务与读者需求脱节，影响了公共服务效能的提升，造成资源的隐性浪费。

## 三、公共设施管理创新路径探讨

### （一）基于大数据与智能技术的精准规划布局

要实现公共图书馆管理的创新，首先要利用大数据技术收集和整合多源数据，通过数据挖掘和分析，深入了解不同区域、不同群体的文化需求特点和趋势。例如，分析某地区老年人口占比较高且对养生保健类书籍有较高需求，以及周边学校众多学生对课外读物和学习辅导资料需求较大等信息，可为公共图书馆的选址和馆藏资源配置提供精准依据，确保图书馆建设能够充分满足当地居民的实际需求，提高服务的针对性和可及性<sup>[6]</sup>。其次，要借助GIS、人工智能算法等技术，建立公共图书馆智能选址模型。综合考虑交通便利性、周边人口密度、土地利用规划、与其他公共服务设施的协同配套等因素，对图书馆的建设位置进行优化模拟。此外，要基于大数据分析和智能选址模型，对公共图书馆的

未来发展趋势和需求变化进行模拟预测,提前规划和预留发展空间,并根据实际情况的变化及时调整规划布局和资源配。例如,预测到某新兴城区未来几年人口将快速增长且居民文化素质较高,对专业书籍和电子资源需求将大幅增加,可提前规划建设规模较大、功能齐全的图书馆,并在建设过程中预留一定的空间用于未来电子设备升级和特色馆藏区域扩展。

## (二) 多元化建设与维护管理模式创新

公共图书馆管理的创新也需要实现多元化建设,创新维护管理模式。要在公共图书馆建设与维护中引入公私合作模式,鼓励社会资本参与图书馆项目。例如,政府与有实力的企业合作建设图书馆新馆,企业负责部分资金投入和建设,在建成后的一定期限内,通过参与图书馆的运营管理,如开展商业文化活动、提供特色增值服务等获取合理收益,期满后图书馆的运营权完全移交给政府。这种模式不仅能够拓宽图书馆建设的融资渠道,缓解政府财政压力,还能借助企业的先进管理经验和市场资源,提升图书馆的运营效率和服务质量,丰富图书馆的服务内容和形式。其次,要建立社区居民参与公共图书馆建设与维护管理的机制,增强社区居民的归属感和责任感,提高图书馆的社会影响力<sup>[7]</sup>。在图书馆建设前期,通过社区听证会、问卷调查、居民代表座谈会等形式,广泛征求居民对图书馆相关建设等方面的建议<sup>[8]</sup>;在建设过程中,组织社区居民志愿者参与工程质量监督,及时发现和反馈问题,确保建设质量;在运营阶段,鼓励社区居民成立志愿者服务队伍,参与图书馆的日常管理工作,形成图书馆与社区居民共建共享的良好局面,提升公共图书馆的公共服务效能和社会凝聚力。此外,要将全生命周期管理理念贯穿于公共图书馆管理的全过程。在规划设计阶段,充分考虑图书馆的全生命周期成本,选择经济合理、环保节能、技术先进的设计方案和建筑材料;在建设施工阶段,加强质量控制和进度管理,建立详细的工程档案和设备设施信息数据库,为后续运营维护提供基础资料;在运营维护阶段,制定科学合理的管理制度和维护计划,采用先进的设备设施维护技术和信息化管理系统,定期对馆舍建筑、设备设施进行检测、保养和维修,优化服务流程,提高工作人员素质,提升服务效率和质量<sup>[9]</sup>。

## (三) 资源整合与共享平台建设

公共图书馆管理的创新还需要加强资源整合与共享平台建

设。为此,要对区域内的公共图书馆资源进行全面清查摸底,包括各图书馆的馆藏资源、设施设备、人力资源等信息,建立详细的图书馆资源数据库。打破图书馆之间的行政壁垒和地域限制,整合不同层级、不同区域图书馆的资源,实现资源的共建共享。例如,通过建立总分馆制,以大型图书馆为总馆,周边小型图书馆、社区图书室为分馆,总馆负责统筹资源调配、业务指导和人员培训,分馆负责提供基础借阅服务和文化活动组织,实现图书通借通还、资源统一采购与配送,提高图书馆资源的利用效率和服务覆盖范围,避免资源的重复购置和闲置浪费,优化公共图书馆资源的整体配置,提升公共服务效能。其次,要运用互联网、物联网、大数据、云计算等现代信息技术,搭建公共图书馆资源共享服务平台<sup>[10]</sup>。平台应具备馆藏资源查询、在线借阅、数字资源阅读、活动预约、读者互动交流、智能推荐等功能,实现图书馆服务的信息化、智能化和便捷化。读者可以通过电脑、手机、平板电脑等终端设备随时随地访问平台,查询附近图书馆的馆藏信息,在线预约借阅图书,并选择快递送书上门或到馆自提服务;平台根据读者的借阅历史、浏览记录和兴趣偏好,利用大数据分析和智能算法为读者精准推荐图书、文化活动等信息,提高读者的满意度和参与度;同时,平台还应具备资源共享功能,促进各图书馆之间的数字资源共享、学术交流和业务合作。此外,为了鼓励公共图书馆积极参与资源整合与共享,提高资源的利用效率和服务质量,还需要设计合理的激励机制。政府可以通过财政补贴、项目资助、荣誉表彰等方式,对在资源共享工作中表现突出的图书馆和个人给予奖励和支持。

## 四、结语

在公共服务效能提升的大背景下,公共图书馆管理创新迫在眉睫。通过对当前公共图书馆管理存在问题的深入剖析,我们清晰地认识到传统管理模式在规划布局、建设维护、资源配置等方面的局限性。而基于大数据与智能技术的精准规划布局、多元化建设与维护管理模式创新以及资源整合与共享平台建设等创新路径的探索,为公共图书馆管理的改革与发展指明了方向。这些创新举措不仅有助于优化公共图书馆的资源配置,提高服务的可及性、公平性、效率性和质量性,更能够激发公众的阅读兴趣。

## 参考文献

- [1] 廖洪文. 县级图书馆服务效能提升策略研究[J]. 中国报业, 2023, (10): 182-183.
- [2] 邹红. 大数据时代公共图书馆图书管理的创新路径研究[J]. 河南图书馆学刊, 2023, 43(05): 45-48.
- [3] 倪永贵, 许家豪. 公共价值视域下农村公共文化服务效能提升路径——基于F市村图书馆的调研[J]. 湖北工程学院学报, 2023, 43(02): 120-124.
- [4] 刘晖. 大数据时代公共图书馆图书管理分析[J]. 中国报业, 2023, (22): 52-53.
- [5] 胡彦君. 如何提升公共图书馆个性化信息服务效能[J]. 嘉应文学, 2023, (17): 128-130.
- [6] 黄建辉. 公共图书馆“黏性”服务构建策略[J]. 图书馆学刊, 2021, 43(07): 88-92.
- [7] 孙文博, 陈雅. 融合发展语境下公共图书馆服务效能评价体系研究[J]. 图书馆建设, 2023, (06): 155-167.
- [8] 沈丹. 公共图书馆管理与服务创新路径探索[J]. 产业与科技论坛, 2021, 20(16): 279-280.
- [9] 韦伟. 公共图书馆构建固定资产生命周期管理体系的实践[J]. 财经界, 2023, (08): 92-94.
- [10] 吴梦菲, 秦广宏, 潘洁. 江苏省公共图书馆融媒体服务效能提升路径研究[J]. 新世纪图书馆, 2022, (11): 14-19.