

# 公共图书馆服务体系建设的现状与对策探析

王爱亮

山东省菏泽市成武县文化和旅游局图书馆

**[摘要]**公共图书馆基础建设工作是公共服务中的重要组成部分,是公众文化素质提升的重要保障。由于当前公共图书馆建设仍存在问题,导致公共图书馆服务体系建立不完善,无法满足公众对图书馆基础公共设施服务要求,相关部门应了解当前公共图书馆服务体系的建设情况,优化相关图书馆管理体系,为公众提供优质的阅读服务,丰富国人的精神文化需求。

**[关键词]**公共图书馆;服务体系;建设;现状与对策

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-6288.2020.03.426

## 引言

随着改革开放工作的推进,我国大力推行公共基础设施及服务,从而满足公众的服务需求。目前,公共图书馆服务体系不完善,偏远地区和贫困地区公共图书馆分布数量较少,甚至有些地区并没有建立公共图书馆相关基础设施,难以满足国民精神文化需求。因此,各地区政府应根据居民实际需求,推动公共图书馆基础建设工作,完善图书馆服务体系,满足公众获取阅读资料的需求。

### 1 构建公共图书馆服务体系遵循的原则

#### 1.1 公共图书馆遵循“公共性”原则

公共图书馆属于公益性质的文化服务基础设施,面向公众提供免费服务,满足公众阅读需求。建设图书馆的是国家,因此,公共图书馆不属于私人所有,由国家相关部门进行统一管理,每个公民有享受文化资源的权力,同时承担资源管理和保护的义务,不应在借阅过程中存在故意损坏行为。

#### 1.2 公共图书馆遵循“公益性”原则

公共图书馆的基本属性是“公益性”,是国家无偿为公民提供的一种文化服务。我国公共建设中,公共图书馆是其中重要的建设项目之一,因为图书本身是文化知识和历史文化的载体,可以作为公民学习和认知世界的平台,所以公共图书馆成为各地区公众群体文化资源的重要服务场所。建设公共图书馆,体现了国家普及知识和文化的决心,公平对待公众获取知识的权力,让全体公民在同等条件下享受公共文化服务,是社会主义发展特色。值得注意的是公益类服务,具有全面性、普遍性存在的特点,公众获取方式可以通过线上阅读实现,也可以通过线下图书阅读获得,因此,应为全体公众提供必要的服务场地及其他条件。只有满足一定条件,才能充分发挥图书馆公益特征,提升公共资源的公益价值。

#### 1.3 公共图书馆遵循“均等性”原则

公共图书馆服务体系注重平等性发展原则,实际上就是指其均等性,公众能够获得同等条件的阅读服务,其中公众就是全体国民的概念,而非个别特殊人群。联合国修订的《公共图书馆宣言》对均等性的概念进行了描述,即“每个人都有平等的获得公共图书馆服务的权利,不受年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言或社会地位的限制。”换言之,我国公民本身不应因所处的地理环境和民族信仰差

异,产生获得公共服务权力的差异;同时也不会因为贫富差距和所处社会地位受到不公平对待,所有公民都站在同一水平上,不受外界影响而产生差异,单纯的因为“人”这一特征获得公平对待。

#### 1.4 公共图书馆遵循“开放性”原则

公共图书馆有别于其他种类的图书馆,如大学图书馆,开放对象应满足本校大学生这一基本条件,而公共图书馆的满足条件是“中国公民”即可,没有其他的要求。在前文已经强调过,我国公共图书馆具有三个特性,即公共性、公益性和均等性。这三个特征突出了公共图书馆面向公众无偿提供服务的特点。其中开放性针对两方面,一方面指公民在借阅公共图书馆中图书不需要提供相关证件,无需办理借阅手续就可以进入图书馆享受阅读的权力;另一方面指在图书馆内的文献和图书可以自由选择,不受任何限制,让公民获取相应的阅读资料。

### 2 构建公共图书馆服务体制的宗旨

构建公共图书馆公共服务体制是修建图书馆的重要任务,同时也是公共图书馆科学运行的根本保障。公共图书馆服务体系涵盖了整个图书馆的主体建设以及图书馆管理系统,无论是实体建筑还是虚拟管理,都属于该体系的构建项目。国家通过构建图书馆服务体系,可以满足全国各地公众阅读需求,让公众通过阅读获得更多知识,在思想上有所改变,实现国民整体素质的提升。

### 3 公共图书馆服务体系建设的现状

#### 3.1 公共图书馆建设结构缺乏合理性

目前,我国公共图书馆结构主要分为三个层级,即高层、中层和基层。不同层次图书馆可以满足不同阅读需求,但不可否认的是,当前各层次图书馆都存在一定缺陷并不完善,不同层次图书馆的问题种类也不尽相同。高层公共图书馆,其主要问题是普遍存在过度规划和建设的问题;中层公共图书馆,其主要问题是提供图书质量参差不齐,质量不够稳定;基层公共图书馆,其主要问题是馆内图书数量和质量均低于常规图书馆,难以实现共享和交流,设计阅读利用水平较低。从问题描述可以看出,基层图书馆面临的问题比较严重,出现的问题比较多,在图书质量方面无法满足公众阅读需求,图书资源利用率低。受投资主体限制,公共图书馆在服务模式上有一定差别,其主要分类为公款图书馆、公私合办图书馆与私人图书馆。目前,我国公共图书馆中占比

较大的是公款建设的图书馆，其他投资类型的图书馆数量较少，因此建设结构缺乏合理性成为当前公共图书馆的普遍现象。

### 3.2 公共图书馆服务体系分布不均衡，影响文化知识普及工作

对当前公共图书馆服务体系建设分布情况进行调查分析，我国当前图书馆服务体系分布不均衡。从全国整体布局可以看出，在经济发达的东南地区，公共图书馆分布较为密集；从城乡布局可以看出，公共图书馆分布较为密集的区域为城市；从城市和乡村布局可以看出，商业中心分布公共图书馆较为密集。公共图书馆分布不均衡的现象，影响公共图书馆发挥其文化知识普及功能，这将影响某些地区获取知识的需求。

### 3.3 公共图书馆服务水平参差不齐

图书类型、基础设施以及管理人员管理水平是公共图书馆服务水平的重要影响因素。随着科技发展，人们对生活水平逐渐提升，对知识和技能的需求也在扩大，因此，公共图书馆资源质量需要满足现代化需求，为更多人提供服务。公共图书馆有大量的图书资源，建立快捷查询方式，可以提升人们对知识的获取速度，否则公共图书馆将被网络搜索时代所代替，不再被人们所需要。当前我国公共图书馆正由于资金问题，没有及时更新公共图书馆的设施，导致公共图书馆内的网络设施陈旧，软件管理系统落后，因此难以满足用户快捷服务要求，尤其是青少年，当公共图书馆服务体系跟上时代发展速度，就意味着公共图书馆服务质量的下降，如果不提升服务质量公共图书馆用户会不断减少，难以实现持久健康的发展目标。公共图书馆管理工作往往没有掌握现代化信息技术，综合素质不高，因此，严重制约了公共图书馆服务质量的提升<sup>[1]</sup>。

## 4 优化公共图书馆服务体系建设的措施

### 4.1 合理规划公共图书馆布局，优化公共图书馆结构

我国建立健全公共图书馆服务体系，首要任务就是对公共图书馆的布局进行科学筹划，改变当前公共图书馆当前分布不均衡的问题，加强西部和偏远地区公共图书馆基础建设工作，满足各地区公众对书籍的需求，其次，加快城乡建设力度，缩小城市和乡村群众文化差距，实现城乡融合发展，从整体上提升国民文化素质。在建设公共图书馆服务体系建设时，应了解建设地区的基本情况，根据当地的居住情况和人口数量进行分析，提升公共图书馆布局合理性，增加公共图书馆覆盖范围，为更多公众提供读书机会，真正发挥公共图书馆服务体系建设作用。

公共图书馆架构是公共服务体系的核心工作内容。在上文中对当前基层图书馆的建设现状进行了分析，说明我国当前基层图书馆建设存在问题，应对基层图书馆进行优化改造，提升公共图书馆资源利用率。另外，公共图书馆建设过程中，应考虑儿童用户需求，增加儿童图书馆相关建设，为儿童提供阅读机会，满足不同年龄公民的阅读需求<sup>[2]</sup>。

### 4.2 提升公共图书馆的服务能力，满足用户需求

首先，应为公共图书馆引入专业管理人员，并定期组织管理人员参加专项培训，提升管理人员的文化修养和专业素养。优秀的管理人员，应具备丰富的图书管理知识，同时还应熟练掌握各种互联网技术，帮助用户查找相应书籍。

其次，图书管理人员，应了解用户需求，为用户提供多种图书资源，丰富公共图书馆资料种类。了解馆内藏书情况根据当前需求，安排网络图书上架工作任务，保证图书馆日常工作的正常运行。引入先进的网络管理系统，帮助管理人员优化管理环境，为用户提供更优质的借阅服务。通过互联网宣传公共图书馆服务系统的使用方法，让大众学会检索功能，在短时间内就可以查找到相应的书籍，减少寻找图书时间，提升阅读效率。

最后，图书馆管理人员，应合理安排图书馆营业时间，根据当地用户量安排开放时间。例如在学生寒暑假期间，适当调整开放时间长度，满足学生借阅需求；调整管理人员数量，为用户提供服务，提升用户的满意度<sup>[3]</sup>。

### 4.3 构建网络化管理系统

随着当代网络技术的发展进入了信息共享时代，通过互联网能够帮助人们更好地完成工作和学习，为人们生活带来便利。公共图书馆可以推行借阅卡，能够通过网络连接图书馆系统，为借阅图书提供更快捷的服务。用户只需要简单的身份信息登记，就可以获取借阅卡，之后就能凭借借阅卡进入公共图书馆，在馆内随意借阅图书或者归还图书，能有效提升了借阅效率。除此之外，通过借阅卡，可以节省信息采集和存储时间，了解馆内图书变化情况，减少资料数量不足或丢失的问题。图书管理系统能够检索书籍信息，实现图书信息的快速查找，帮助用户查找所需书籍，因此，相对传统管理方式更先进更快捷，同时新型网络化管理系统存储空间更大，保密性强，成本低，能够减轻管理员管理负担，对维护公共图书馆正常运行有很大帮助，大大提升了管理效率，应在公共图书馆内进行推广。

## 5 结语

公共图书馆基本工程建设应逐步推进，并升级公共图书馆服务系统，为公众提供优质的知识和学习资源。作为公共服务部门，应了解我国公共图书馆的分布情况和基础设施建设情况，及时发现公共图书馆的现行问题，并制定相应解决对策，提升图书馆服务体系的服务质量，提升我国精神文明建设水平，实现可持续发展目标。

## 参考文献

- [1] 王学熙. 公共图书馆服务体系建设的现状与对策[J]. 图书馆理论与实践, 2008(2): 6.
- [2] 王建新. 公共图书馆服务体系建设的现状与对策[J]. 卷宗, 2015(5): 118.
- [3] 黄佳. 公共图书馆服务体系建设的现状与对策[J]. 卷宗, 2017(13): 10-11.