

公共文化服务均等化下的图书馆服务探讨

庞立

内蒙古自治区图书馆

[摘要]基于公共文化服务均等化的应求下,图书馆应该向社会所有成员提供平等性的公共服务,呈现人文关怀,全面克服群众应用图书馆的难题,确保群众获得平等的图书馆服务权利。由此,该文就图书馆服务水平提升的困境着手分析,同时提出在公共文化服务均等化下的公共图书馆服务困境的有效突破对策,切实促使图书馆文化服务均等化的实现,为广大群众提供诸多便利。

[关键词]公共文化服务;均等化下;图书馆服务

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.08.358

公共文化服务均等化不但是公共文化机制的发展目标,更是公共文化系统中主要构成部分。同时,公共文化服务是全面确保民众的文化权益,也是构建社会主义和谐社会及全面提升社会公平的客观要求与主要环节。基于社会发展实践过程中,公共文化服务是衡量各个地区文化程度与一个国家文化水准的核心指标,从图书馆角度观看,图书馆作为社会公共文化的重要设施之一,它的服务模式、分布范畴、数量及质量能够集中的映射出一个国家的文化、经济、社会发展的整体水准。故此,在公共服务均等化背景下,健全图书馆服务机制已成了社会所关注的热点话题。

一、图书馆服务水平提高的困境分析

(一) 图书馆技术人员不足且服务水平有待提高

目前,在一些图书馆正常运营过程中,不难看出,图书馆中仅有少数服务与管理工作者,基本上都负责图书馆中所有工作,根本不能全身心的投身到公共文化服务中去。而图书馆中有关工作者也未切实参加过专业性的培训,通常不能为当代读者提供更为专业性的技术服务与咨询服务,自身服务认知依旧停滞在以往的借书与还书层面^[1]。此外,数据化水准有待提升,这也是图书馆服务能力很难提高的核心因素,一些图书馆依旧是通过手工模式来对馆藏资源加以整理,不能较好的运用现代数据技术,这样不但会弱化服务效率,还会影响图书馆数据化建设工作。

(二) 图书馆服务手段与服务质量有待提升

图书馆的服务质量是由服务手段所决定的,倘若图书馆的服务手段落实,必然会制约着读者的亲身阅读体验,一些图书馆未能全方位、有效的推进流程再造,过分强调自身困难,技术创新与管理模式跟不上时代发展潮流,这其中主要呈现:其一,图书馆阅读环境等细节问题^[2]。例如,在阅读室内喧哗、占座等不良行为管理不到位,严重影响着读者的阅读感受;其二,读者的办证费用、滞纳金收取等依旧按照以往的现金支付方式操作,不支持移动网络支付,移动支付的崛起后让读者不带现金,致使读者不能及时实施办证与支付滞纳金;其三,图书馆中针对安全性管理层面欠缺一定安全感,按照押金金额设置借书数量,对离图书馆远一些的读者借阅数量不能满足实际应求。

(三) 图书馆中资源不足且内容陈旧

现阶段,国内大多数图书馆的内部馆藏资源均比较陈旧,馆中珍藏资源的具体保存与养护状况令人堪忧。例如,图书馆中部分文献破旧,严重影响读者的正常阅读与借鉴。图书馆的馆藏资源一般而言,均是自主购买、上级图书馆的捐赠及社会组织机构捐赠,后两种的来源占比大^[3]。故此,图书馆极少有重大的自主选择权,这样在最大限度上会严重导致馆藏资源结构欠缺科学性。

二、公共文化服务均等化下的公共图书馆服务困境的有效突破对策

(一) 逐步革新服务手段,提高图书馆服务效能

在图书馆开放期间,针对服务手段与服务质量这一块,图书馆需要适度的实施技术改进与升级,逐步革新服务手段与服务模式。首先,应该强化对移动支付与互联网的运用,移动支付在技术呈现上不存在任何阻碍,核心在于协调图书馆、财政、银行三者之间的业务关系,适度取消滞纳金、办证费用,踊跃推广信用办证、免押金、免证借阅等服务。其次,利用团体证、开办家庭证等证件类型满足各群体的阅读应求,提升读者的借阅数量^[4]。最后,取消按照押金决定借书数量的限制,通过动态管理的方法。诸如,参与图书馆的阅读推广活动、志愿服务等累计积分,当积分达到设定数量后,便能够加大图书借阅数量,以此来唤起读者参加图书馆的多样正能量的活动。

(二) 开拓图书馆服务潜力,为读者提供最佳服务

伴随读者流量的逐步增加及图书馆业务范畴的逐步拓展,图书馆的服务能力已达上限,尤其是节假日及周末图书馆呈现座位紧缺的状况,读者对图书馆的期待越来越高。基于此,图书馆在强化管理与技术革新的条件下,依据社会力量来逐步拓展服务领域,就像是第三方合作建设“城市书房”,把图书馆的服务送到读者的眼前为其提供就近阅读服务。图书馆一些业务承包给第三方,全面发挥社会力量的潜力,图书馆主要负责管理第三方人员,严格根据图书馆的规划保质保量完成各种工作任务^[5]。踊跃吸纳志愿者参加图书馆的服务,志愿者在通过培训、考核上岗后,融合到图书馆服务中去。

（二）构建数字化图书馆服务方式

图书馆在以往文化服务中应用的是被动选取方式，由图书馆向读者直接提供知识服务、数据服务，在数字图书馆服务方式下，公共图书馆便可以在网络数据技术辅助下构建存储大量文献数据的资源库，公众服务在与数字图书馆的交流互动中可以享受均等化的、多样化的服务，同时还可以设置信息化服务内容；公共图书馆就可以利用数字图书馆增进与读者之间的互动、数据交流，及剖析读者留在数字图书馆系统中的信息，确立读者阅读偏好，提高图书馆服务的高效性^[6]。数据化管理模式的构建，可增减公共图书馆与读者之间的单向数据交流，能够实施高效的互动，广大读者也可以更加方便的、平等的获得公共图书馆的公共文化服务。换言之，公共图书馆能够在办卡读者的兴趣、性别、爱好、职业等数据中，为其提供各样数据服务模式，促进公共文化服务逐步向人性化、均等化方向发展^[7]。公共图书馆不但应该创新数字图书馆技术，还应该全面创新图书馆服务观念，摒弃空间与时间对均等化服务的影响，让所有人均能及时享受图书馆的文化服务。

（三）增强对特殊人群的人性化服务

在一些图书馆中，针对残障人员、老年人、未成年者等的特殊性服务极易被忽略，这就迫切需要文化关怀的社会弱势群体提供最佳的公共文化服务，这是开放式图书馆在文化服务均等化下坚持遵循以人为本的重要呈现，对落实让每个公众公平享有图书馆数据权益的新型价值观念具有至关重要推动效用。故此，公共图书馆应该在平日接待服务工作中全面强化对特殊人们给予必要的人文关怀，为其提供具有针对性的公共文化服务^[8]。首先，图书馆可针对残障人群应该设立单独的阅读室，还应该完善盲文读物、无障碍通道、听书机、盲人阅读区、专用洗手间等专用设备，安排馆内工作者接受残障数据无障碍服务的专业技能培训，尽可能满足残障人群对阅读的特殊要求。其次，针对外来务工人员，需要在其集中的公司或是所在学校构建公司书屋及图书流通点等，让他们全面享有应用图书馆资源，并且联合劳动机构强化职业技能培训活动，公平、方便的享有公共图书馆提供的均等化的文化服务。之后，还需设立专属的老年阅读室，为老年人提供便捷的阅读设施、常用的药品、物品等，推出敬老服务标准、服务承诺，提供送书上门、免费代办证、关注服务等便于老年人阅读的诸多优先服务项目^[9]。另外，针对少人或是未成年人设立少儿借阅部，设立未成年人天地阅读专栏等。

（四）全面提升图书馆工作者整体素养

公共图书馆的工作人员需要全面提升均等化服务意识，构建以人为本的服务观念，全身心的为大众服务，确立热情、友好的服务态度，并形成终身阅读的好习惯，全面提高

个人素质，自主探知公共文化服务的新模式与新内容，促使图书馆服务的均等化。另外，图书馆需要在馆中工作者的工作职责、任职时间、知识水准及专长等层面实施多层次、具有较强针对性的培训活动，形成健全、系统的、标准的培训机制，进而不断提高馆内工作者的文化服务能力、专业知识水准、数据加工处理水准，让其具备为大众提供优质服务、有效服务的超高素质^[10]。与此同时，图书馆还需要把已经构建的赏罚制度贯彻到实处，全面调动工作者实施文化服务工作的踊跃性、自主性，促使所有工作者及管理者的逐步提升自身整体素养，确保图书馆公共文化服务队伍的稳固性，较好的吸引优秀人才、留住人才，提高队伍结构的科学性与效率性，优化公共文化服务综合质量。

结束语

总之，公共文化服务均等化的实现是确保全体民众文化权益的重要需求，是促使社会文化发展的重中之重，是符合民众自我发展的应求。在今后图书馆发展中，如果要建立起均等化的服务方式，务必要全面发挥有关机构的指导与主导效用，务必要呈现图书馆的资源优化配置，务必要把当代科学技术当成技术依据，系统构建公共性图书馆服务网络系统。

参考文献

- [1]王振. 公共文化供给侧结构性改革下的公共图书馆均等化服务策略研究[J]. 河南图书馆学刊, 2019, 39(9): 19-21.
- [2]韩雪. 公共文化服务体系背景下公共图书馆老年服务研究[J]. 黑河学刊, 2020(2): 171-172.
- [3]孙瑞. 公共物品视阈下我国公共图书馆管理模式优化研究[J]. 文渊(中学版), 2021(4): 2155, 2157.
- [4]陈惠音. 公共文化服务视角下提升公共图书馆教育功能的策略探讨[J]. 文艺生活·中旬刊, 2019(6): 174-175.
- [5]王冰冰. 文旅融合视域下的图书馆公共文化服务效能评价体系探讨[J]. 卷宗, 2020.10(35): 191.
- [6]韩祥荣. 公共文化服务体系背景下建设新型数字图书馆的路径分析[J]. 文化创新比较研究, 2020.4(10): 180-181.
- [7]肖楚乔. 公共文化服务视阈下的图书馆休闲书吧建设研究[J]. 内蒙古煤炭经济, 2020(16): 85-86.
- [8]冯玉娥, 邵艺, 赵文安, 等. 论公共文化服务体系背景下的高校数字化图书馆的可持续发展[J]. 环球市场, 2020(32): 225-226.
- [9]陶泓羽. 公共文化服务视野下公共图书馆文献资源开发与利用探讨[J]. 卷宗, 2020.10(32): 203.
- [10]张志娟. 基于公共文化服务视角的图书馆服务优化研究[J]. 河南图书馆学刊, 2020.40(2): 137-138.