

# 公共图书馆多元化服务体系建设研究

张志刚

(北京市石景山区图书馆 北京 100043)

[摘要]二十一世纪随着科技和产业的不断兴起,先进的理念和技术也在公共图书馆得到更为普遍的应用。近几年读者对公共图书馆内的公共空间、公共设施、公共文化服务提出了更高的要求,这给公共图书馆的发展带来了更高的机遇和挑战。

[关键词]公共图书馆;文化服务;图书馆发展

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.05.2395

随着互联网、计算机、网络技术、多媒体技术的不断更新迭代,社会公众对图书馆的服务需求和资源需求也发生了很大的变化。图书馆作为一座为城市居民提供信息沟通、文化交流和知识传播的公共场所,扮演着为市民提供多元化服务的角色,不仅可以使读者在获取知识的过程中更为便利,还可以为读者参与政治、经济、社会文化活动提供保障。

## 一、图书馆的公共文化服务体系和建设优势

公共服务是指公共部门与准公共部门满足社会公共需求,提供公共产品的服务行为的总称,其目标是平等的解决社会成员的基本生存和生活问题,改善公民的生活状态,提高公民的生活质量,促进人的全面进步和社会协调发展。公共图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分,公共文化服务体系是国家文化建设的重要组成部分,政府职能发生改变,对公共服务越来越重视,公共图书馆是构建公共文化服务体系的基础设施,是公共文化服务体系的中坚力量。

根据现代图书馆不断变革的发展趋势,公共图书馆的职能也在从为社会公众提供公共服务不断向公共文化服务转变。北京市公共图书馆的服务处在不断变化的阶段中,其发展理念也会受到很多因素的干扰,服务的内容和方式也在随着社会的发展和民众的需求不断改变着。

公共图书馆服务体系基本特征包括公共性、公益性、均等性、开放性、创新性和共享性。图书馆公共文化服务体系的特征不仅仅包括基本性、均等性、便利性,同时还包括公益性。公共文化服务和市场文化服务最本质的区别就在于公共文化服务具有公益性。

公共图书馆是通过实现信息传递、资源共享来为市民提供更好的服务。公共图书馆服务体系的建设不仅能够帮助体系内的图书馆实现信息和服务的扩展、可以为各个成员馆之间的合作和交流提供机会、还可以实现各个成员馆之间现有资源得到充分的利用。

## 二、公共图书馆服务的多元化和建议

随着社会的不断进步和发展,社会公众对于文化的需求不断在改变,图书馆传统的服务模式已不能满足公众对文化的需求程度,二十一世纪,公众需要的是公共图书馆更为多元化的服务模式。

服务方式日趋多元化 以前的图书馆服务主要是以传统文献为主,读者想要获取所需文献需要到图书馆检索想要的文献的目录,然后登记才可以外借出去,这样的服务方式不仅耗时耗力,有时候也容易出错。因图书馆外借资源主要是以纸质图书和期刊为主,如果资源被其他读者借走,那就会出现借不到图书和期刊的情况,这是很多图书馆面临的问题。公共图书馆为改善这个问题,开始加大对数字资源和电子图书的采购,提高图书馆的文献保障服务,这样读者就不会再受纸质文献资源的限制。

服务内容日趋多元化 传统图书馆的服务内容主要是以纸质图书和期刊的阅读、外借为主,还有简单的读者咨询服务,但是目前这些服务内容不足以满足读者日趋增涨的物质文化需求,多元化的服务模式也将成为大势所趋。图书馆公益类的讲座、专题报告和线上线下相结合的活动组织方式、馆际互借服务、参考咨询服务、公共文化服务目前已经成为图书馆面向大众服务的主流方式。

服务对象更加广泛 图书馆虽说是面向大众提供服务,但

之前还是存在一些弱势群体不能实现资源获取的方式。现在图书馆应更加关注弱势群体的服务方式,比如像:老年人、残疾人、农民工工人和下岗失业人员,要加重对这类读者的服务,因为他们在经济上和社会地位上并不占优势。

根据目前公共图书馆的发展现状来看,提出部分关于多元化服务的建议。在现代城市多元化文化和经济发展中,公共图书馆担任着尊重、吸收并综合多元化文化精华的不可或缺的服务角色,为了更好的扮演好这一角色,在一定程度上来说国家和地方政府应当给予公共图书馆正常运转的经费支持,经费支持不完全依靠国家和地方支付,同时还可以号召社会爱心人士 的捐赠,比如纸本图书、设备等。经费支持是不可或缺的一面,人才竞争才是决定事业是否成功的关键因素,对于能否实现高效率的工作、高质量的服务,公共图书馆对于人才的引进也是一项非常重要的工作,因为大量的人才可以充实图书馆的服务队伍、提高图书馆对社会服务的水平、可以更效率的进行各馆之间的沟通与协调。所以经费与人才是公共图书馆良性发展的重要组成部分。传统的公共图书馆服务是需要读者亲自来到图书馆内办理读者证、借阅所需图书或其他纸质资源,这就导致了部分不方便的读者不能享受到图书馆的正常服务业务,而城镇街道二十四小时自助图书馆项目的建设,突破了时间、地点等外界因素的限制,实现了市民可就近享受借书、还书、办理读者卡等免费服务,城市二十四小时自助图书馆也正在逐步成为公共图书馆服务体系的重要组成部分。

## 三、公共图书馆多元化服务体系建设模式的选择

我国公共图书馆现有服务体系模式有基层图书馆与流动图书馆建设模式、总/分馆建设模式和区域图书馆服务网络建设模式。

我国现有的图书馆服务体系建设模式一般是根据各地区发展的不同特点,一步一步摸索实现的,这些在不断实践的过程中能够因地制宜保留下来的,是适合我国现有公共图书馆的服务模式体系。而那些在实践探索中被舍弃的服务模式,是与我国公共图书馆服务模式体系不相适应的。由此可知,公共图书馆服务模式体系的建设对图书馆的工作人员也有着更高的要求。所以公共图书馆服务体系建设模式的选择需要我们从更多的方面来评估。首先,我们要明确地知道扬长避短合理的选择适合公共图书馆的服务模式,这样对于提高公共图书馆高效的服务模式体系具有非常大的重要性;其次,我们要根据公共图书馆现有的基础条件和服务模式体系,精准的判断和分析图书馆服务模式体系的现状,以此作为公共图书馆服务模式体系的重要参考条件。

公共图书馆应顺应技术改革和时代潮流的不断变化,面向不同年龄段、不同阶层人群,时刻关注、满足读者大众们的喜好与需求,尝试更为新颖的多元化服务模式,不断探索出属于符合现代读者的服务模式,这样才能从真正意义上实现公共图书馆的多元化、服务化、专业化、现代化、人文化,促进我国国民素质和文化事业的不断进步。

## 参考文献

- [1]严跃英.公共图书馆公共文化服务体系建设研究--以广州为例[J].探求,2011(6)
- [2]全勤.现阶段我国图书馆的多元化发展[J].图书馆建设,2002(6)