

基于新公共服务理论的图书馆公共服务均等化问题与对策研究

庞 晶

扬州大学社会发展学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2024年7月26日; 录用日期: 2024年8月7日; 发布日期: 2024年9月2日

摘 要

图书馆作为公共文化服务体系的关键组成部分, 其在构建社会主义和谐社会中的角色重要性日益凸显。追求公共图书馆服务均等化的目的是确保广大民众能够平等地享受到高质量的图书馆服务, 文章基于新公共服务理论视角, 探讨了图书馆公共服务均等化的存在问题, 并提出了一系列促进图书馆公共服务均等化的创新策略。

关键词

图书馆, 公共服务, 均等化, 策略

Study on the Problems and Countermeasures of Equalization of Public Services in Libraries Based on the New Public Service Theory

Jing Pang

College of Social Development, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: Jul. 26th, 2024; accepted: Aug. 7th, 2024; published: Sep. 2nd, 2024

Abstract

As a key component of the public cultural service system, libraries have become increasingly important in building a harmonious socialist society. The purpose of pursuing the equalization of public library services is to ensure that the general public can enjoy high-quality library services on an

equal basis. Based on the perspective of the new public service theory, this paper explores the problems of the equalization of library public services and proposes a series of innovative strategies to promote the equalization of library public services.

Keywords

Libraries, Public Services, Equalization, Strategies

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

近年来,随着社会经济的稳步发展,人民生活品质显著提升,对精神文化生活的需求也日益增进。公共图书馆是重要的公共文化服务提供机构,担负着为社会大众提供文献信息、知识分享、文化传播等职责,公平性一直是公共图书馆服务过程中被强调的要素[1]。鉴于当前公共图书馆领域的新发展态势,众多国内学者已将其作为研究焦点,国外较早提出并实践了公共文化服务均等化的理念,国内起步较晚,但理论研究深入,学者们因地制宜提出了很多旨在解决地方性公共图书馆均等化服务的探讨性措施和策略,但较多研究是针对市级公共图书馆服务模式的探索,如何实现区域内均等化还需要进一步的研究和探索。本文从新公共服务理论视角出发,分析图书馆公共服务均等化过程中面临的问题并提出有效的策略建议,以期为该领域的进一步发展提供有益参考。

2. 新公共服务理论与图书馆公共服务均等化

新公共服务理论是公共管理领域的一种重要理论,它强调政府应以公民为中心,在尊重和满足公民的需求和权益的基础上提供以高效、公平、回应性强为特征的公共服务,该理论的核心要义在于公共服务的公共性与公民导向,它聚焦于服务所承载的公共价值、公正性以及广泛的社会效益。新公共服务理论在公共服务领域的应用广泛,特别是在图书馆公共服务均等化方面具有重要意义。

新公共服务理论强调“服务于民”的核心理念与图书馆长期以来秉持的服务理念高度契合。图书馆作为各级党委和政府为保障公民文化权益而出资设立的公共文化服务场所,在发展过程中始终本着“读者至上”的宗旨,为全社会提供平等而优质的服务,通过合理的资源配置和服务创新,确保不同地区、不同群体的人们都能享受到大致均等的图书馆服务,这包括但不限于图书借阅、文献信息检索、专业咨询解答、知识资源共享等多元化文化交流活动。此外,公共图书馆不仅服务于普遍大众,更肩负着为社会中的特殊弱势群体提供无差别、均等化服务的使命。因此,图书馆在实现公共服务均等化进程中,可以将新公共服务理论作为指导,探索创新路径,进一步提升公共文化服务的效能与质量,更好地满足人民群众日益增长的文化需求。

3. 图书馆公共服务均等化存在的问题

3.1. 资金不足与资源配置不均等

公共图书馆作为公益性文化事业单位,其经费主要依赖政府财政拨款,就现阶段来看,在经济飞速发展背景下,我国加大了在公共事业建设方面的投入,但针对公共图书馆的建设投入仍有待提升。

国家在公共图书馆建设发展方面投入资金的高低往往对公共图书馆整体水平有着最为直接的影响[2]。

一些地区的图书馆能够获得更多的政府支持和社会捐助，而部分图书馆由于经费有限，面临经费短缺的困境，在资源采购、设施更新、人员培训等方面投入不足，从而影响了服务质量和水平。同样，一些大城市的公共图书馆拥有较先进的设施和资源，能够为市民提供全方位的服务；然而一些小城市和农村地区的公共图书馆设施陈旧、资源匮乏，难以满足市民的基本需求，这种地域性的资源配置不均等，导致了不同地区市民享受文化服务的机会不均等，进而加剧了地区之间的文化差距。

3.2. 服务内容与服务形式存在差异

随着信息技术的发展，数字化服务已经逐渐成为图书馆服务体系中不可或缺的一部分，它不仅拓宽了图书馆的服务范围，还极大地丰富了读者的阅读体验和学习方式。然而，不同地区、不同类型的图书馆在数字化服务的推广和应用上存在差异。一些位于发达地区或资金充裕的大型图书馆，凭借先进的技术支持和丰富的资源积累，已经成功建立了完善的数字图书馆系统，能够提供在线借阅、远程访问等便捷服务，还集成了智能化的信息检索、个性化的阅读推荐等高级功能，极大地提升了读者的使用体验。相比之下，一些位于偏远地区或资源有限的中小型图书馆可能仍然以传统的纸质图书借阅为主，数字化资源的数量和种类都相对有限，无法满足读者日益增长的多元化需求。这种差异化的服务内容无疑会影响不同群体的文化服务体验，加剧信息获取的不平等现象。

在服务形式的创新方面，许多图书馆为了更好地适应读者的需求变化，积极探索新的服务模式。例如，开展移动图书馆服务，使读者能够通过手机、平板电脑等移动设备随时随地访问图书馆资源；建立24小时自助图书馆，为读者提供更加灵活便捷的借阅环境[3]。但这些创新服务模式的推广和应用情况在不同地区之间并不均衡。一些地区由于技术条件限制、资金短缺或传统观念束缚等原因，难以享受到这些创新服务带来的便利，从而进一步拉大了地区间图书馆服务水平的差距。

3.3. 面向特殊群体均等化服务的内容尚不完善

公共图书馆服务的特殊群体包括范围较广，其中很重要的一部分是弱势群体，尽管这一群体涵盖了经济困难者、老年人、残障人士及少年儿童等多个层面，但在现实操作中，服务的均衡性与深度尚待加强。对于少年儿童，图书馆会通过设立专门的分馆、策划丰富多彩的周末活动，如亲子阅读、手工制作等，不仅丰富了孩子们的课余时间，更激发了他们对知识的渴望与探索精神。然而，对于老年人和残障人士这一同样需要特别关注的群体，服务内容则显得相对单一，面向老年人和残障人士开展的相关活动一般只有少数健康讲座等，缺乏定期、定量的活动计划和安排。对于老年人而言，数字时代的快速变迁使得他们面临技术门槛，渴望获得如智能手机使用、电脑基础操作及网络安全等数字技能培训的机会却鲜有。对于残障人士，尤其是视障群体，个性化的阅读辅助设备、专业的阅读指导及无障碍环境建设等方面尚存不足，难以满足他们独特的阅读与学习需求。

3.4. 馆员队伍的建设与服务均等化要求存在较大差距

当前，尽管多数馆员队伍能够为公众提供基本的图书馆服务，但在服务的均衡性、专业性及个性化等方面水平仍有待提高，网络技术的融入也对图书馆员提出了更高的技术要求。社会大众对图书馆存在的意义可能普遍还停留在传统的“借还书”层面，但图书馆的工作人员作为推动公共文化服务均等化进程的核心力量与直接执行者，其专业性建设的重要性长期被忽视。根据新公共服务理论，管理者的核心使命已从单纯的监督控制转变成为更好地实现公众利益，做好服务，图书馆馆员不仅承担着维护馆舍设施、构建信息资源体系及优化读者体验等多重职责，更在图书馆向智慧化转型的过程中扮演着关键角色。优秀的图书馆员应当不仅具备信息技术、数据分析等专业技能，还要有广博的知识面、敏锐的信息素养以及良好的沟通技巧，能够针对读者的不同需求提供准确、专业的指导和帮助。然而，现实情况是专业

人才的匮乏导致许多图书馆在提供咨询服务、阅读推广、信息素养教育等方面显得力不从心，难以满足读者日益增长的多元化、个性化需求，进而加剧了服务的不均等性。

公共图书馆在人力资源配置上也常常面临挑战，尤其是随着文献出版量的激增和公共文化服务投入的增加，编制内的岗位有限，因此不得不依赖社会劳务人员来补充专业力量，这种模式因薪酬差异导致人员流动性大，影响了服务的稳定性和质量。图书馆作为知识传播与文化传播的重要阵地，其服务质量的高低直接影响到公众获取信息的便捷性、公平性和全面性。然而，当前图书馆界面临的一个严峻挑战是专业性人才的匮乏，这一现象不仅限制了图书馆服务水平的提升，还进一步加剧了服务不均等性的问题，对推动图书馆公共文化服务均等化发展的目标构成了显著障碍。

4. 实现图书馆公共服务均等化的策略

针对前文所提到的问题，本文基于新公共服务理论将实现图书馆公共服务均等化的策略归纳为以下几点。

4.1. 加大财政投入与资源优化

首先，国家政府部门应加大对公共图书馆的投入，针对公共图书馆建设提高财政拨款数额，特别是对农村和欠发达地区的图书馆要给予充足的财政支持，并视情况提供资金补助，通过设立专项基金、引导社会捐助等方式，拓宽资金来源渠道，缓解经费压力，确保这些地区能够获得足够的资金用于设施更新、资源采购和人员培训。

其次，在资源优化方面可以借鉴先进的公共图书馆服务体系，推广“总分馆”模式，以省级或市级图书馆为总馆，基层图书馆为分馆，通过统一采购、统一编目、统一流通等方式，实现图书资源的共享和均衡配置，不仅可以提高资源利用效率，还可以减少重复建设，降低运营成本。在全国范围内建立公共图书馆资源共享机制，打破行业壁垒，鼓励各级图书馆的全面开放，最大限度地发挥出各类图书馆资源在公共服务均等化过程中的重要作用[4]。

4.2. 完善服务网络与服务内容

随着 4G、5G 技术的成熟和广泛应用，公众信息获取途径已从传统的电视、报纸、书籍等媒介，转向智能手机、平板电脑等新型终端设备，图书馆建设也需融入现代网络技术，尽可能实现公共图书馆服务网络的全覆盖，为人民群众提供更加优质、完善的服务。我国县级以下的一些图书馆资源与服务水平明显落后于发达城市，政府应依据城乡发展规划，有序建设公共图书馆，并促进学校图书馆、企业图书馆同步发展，再扩大规模至乡镇，形成城乡覆盖、结构合理的服务网络，从而提升服务均等化的质量。同时，图书馆可以整合现有资源，建立共享、平衡、协同的服务机制，吸引社会企业参与，共同促进公共图书馆公共文化服务均等化进程，满足学习型社会的多元需求[5]。

在服务内容方面，当前公共图书馆的线上宣传基本是依托微博、微信公众号及官方网站等载体，随着数字化移动终端设备和互联网技术的快速发展，文化信息的传递模式已发生深刻变革，高质量的文化信息通过互联网能够实现广泛共享，因此，通过现代化的数字媒介传播公共文化信息显得尤为重要。公共图书馆可以借助互联网在数字化建设方面开发在线资源和移动应用，提供数字化阅读服务，方便读者随时随地获取图书馆资源，利用信息技术手段，拓展图书馆服务领域和方式，提供数字化、网络化、个性化的服务[6]。同时，开展数字阅读推广活动，提高数字资源的利用率和读者的数字素养。

4.3. 拓展服务对象与服务形式

在提升图书馆服务均等化过程中，老年人和残障人士作为社会的重要组成部分，其文化需求同样不

容忽视，图书馆应制定并实施一系列针对老年人和残障人士的专项服务计划。针对老年人群体可以开设老年大学课程，课程内容涵盖历史、文学、健康养生、科技应用等多个领域，丰富老年人的精神生活；还可以定期举办一些主题读书会、书法班、茶艺体验等活动，为老年人搭建交流学习的平台。对于残障人士，图书馆应致力于打造一个无障碍的阅读环境，比如增设无障碍设施，如电梯、坡道、盲文标识等；以及提供专门的阅读辅助设备、制作并推广有声书籍、电子图书等。此外，还可以通过“书香下乡”、文化扶贫等活动，将服务延伸至农村及特殊社群，扩大服务范围，确保每位读者都能平等地享受阅读的乐趣与知识的滋养，真正实现公共文化服务的全面覆盖与深度发展。

在服务形式方面，图书馆除了传统的图书借阅服务外，应从单一借阅向多元化服务转型，融合讲座、展览、培训等多种文化活动，满足不同群体的文化需求；也可增添一些个性化服务如定制化阅读推荐、专业咨询等，精准对接读者需求。

此外，图书馆在促进服务均等化时，需强化与公共文化机构合作，并广泛联结社会各界，形成资源共享网络。特别关注未成年、偏远地区学生及残障人士，通过创新服务模式、定制化服务及社区融入策略，满足其多元化需求。与社会福利机构紧密合作，派遣专职人员或招募志愿者，提供定制化文化服务，并融入社区，实施个性化需求调研与精准对接，提升残障群体生活质量，增进社会关注与理解。

4.4. 加强队伍建设与培训

高素质的专业团队是公共图书馆实现可持续发展以及均等化服务目标的核心要素，鉴于当前图书馆领域普遍存在的编制招聘流程冗长与业务急迫需求之间的显著冲突，图书馆必须采取更为灵活且高效的策略来加速队伍建设。具体而言，图书馆应双管齐下，一方面，继续通过正规渠道引进高素质人才，积极拓宽招聘渠道，精准定位并吸引具备高学历、专业技能及创新思维的优秀人才加入；另一方面，深度挖掘内部潜力，加大对现有员工的培训力度，通过定期举办业务培训、继续教育课程及专业技能竞赛，激发馆员的学习热情和竞争意识，提升其在新形势下的适应能力。此外，建立健全激励机制也是关键一环，图书馆应完善绩效考核体系，确保评价标准既科学又公正，能够全面反映馆员的工作贡献和创新能力。通过设立奖项、提供晋升机会、调整薪酬结构等方式，对表现优异的馆员给予实质性的认可和奖励，从而有效激发他们的工作积极性和创造力。

这种内部培养与外部引进相结合的方式，有助于快速构建一支复合型、高素质的人才队伍，不断提升馆员的专业素养和服务能力，确保每位读者都能享受到均等、优质、高效的文化服务，为公共图书馆的高质量发展奠定坚实基础，推进服务均等化建设。

5. 结语

图书馆是公共文化服务体系中的重要组成部分，其均衡发展不仅是衡量社会文明进步的重要指标，也是实现全民文化权益保障的关键一环。在新公共服务理论的指导下，推动图书馆公共服务均等化进程，需要构建政府主导、图书馆主体、社会各界广泛参与的协同机制。

政府应加大财政的支持力度，确保图书馆基础设施建设与更新得到充足资金保障，特别是加大对偏远地区和农村地区图书馆的投入，缩小城乡、区域间的服务差距。同时，图书馆需不断创新服务模式，完善数字化资源建设，拓展线上服务渠道，让信息获取更加便捷高效，满足不同群体的多元化文化需求。此外，加强队伍建设是推动图书馆服务均等化的核心动力，应重视图书馆员的专业素养提升与职业发展规划，通过培训、交流等方式，打造一支具备高度责任感、专业技能强、服务意识优的图书馆工作队伍。社会各界也应积极参与，通过捐赠图书、志愿服务等形式，为图书馆注入新鲜血液与活力，共同促进图书馆公共服务能力的全面提升，为构建和谐社会、提升全民文化素养贡献力量。

参考文献

- [1] 张鹏. 我国公共图书馆服务均等化问题与对策研究[J]. 图书馆工作与研究, 2018(S1): 43-48.
- [2] 司杨. 公共图书馆服务均等化问题研究[J]. 郑州图书馆, 2017(9): 8-9.
- [3] 白榕. 浅谈高校移动图书馆的发展对策[J]. 科技情报开发与经济, 2014, 24(7): 146-148.
- [4] 涂姗. 公共图书馆公共文化服务均等化建设的策略分析[J]. 办公室业务, 2017(11): 174.
- [5] 王衍良. 公共图书馆公共文化服务均等化建设现状与路径探索[D]: [硕士学位论文]. 济南: 山东大学, 2013.
- [6] 殷长庆. 移动图书馆服务功能的现状及应对策略[J]. 图书馆理论与实践, 2012(9): 58-61.