

欠发达地区基层公共图书馆服务效能提升策略

刘 丽

(喜德县图书馆, 四川 凉山 616750)

摘要: 文化建设是国家、地区发展的重要内容, 图书馆是公共文化服务体系的重要组成部分, 具有公益性、开放性等特点, 在提升民众文化素养、促进机会公平、强化社会整体文化内涵方面发挥着不可或缺的重要作用。公共图书馆具有一定的普适性, 不光服务于经济发达地区的文化建设, 在欠发达地区同样是重要的文化资源。随着生活水平不断提升, 人们对精神世界的需求越来越高, 欠发达地区人们日益增长的文化需求与公共图书馆服务效能不足之间的矛盾日益凸显。本文将在此背景下, 采用分析问题、解决问题的行文路径, 探讨欠发达地区公共图书馆建设过程中的现实困境, 进而探索可以有效提升服务效能的策略, 以期提升相关地区图书馆的服务效能, 为当地居民提供更优质的文化服务, 满足他们对文化修养提升的现实需求, 为国民整体素质提升贡献出一份力量。

关键词: 欠发达地区; 基层公共图书馆; 服务效能

当今社会, 不同地区之间在发展的诸多层面都有较大差异, 经济发展水平之间的差异较为明显, 文化建设往往也受到一定程度的影响, 在服务效能上存在很多不足之处。尤其当前我国对文化建设日益重视, 欠发达地区基层公共图书馆的弊端日益凸显, 在发展当中面临着诸如资源短缺、财政投入不足、服务方式单一等一众现实困境, 服务效能提升发展受到阻碍, 也制约当地居民对文化资源的有效获取, 从长远发展来看, 基层公共图书馆服务效能低下也间接或直接地影响着当地地区文化的传承与创新, 可见提升欠发达地区基层公共图书馆的服务效能已然成为当务之急。在新的时代背景下, 人们认知水平提升、信息技术发展、国家政策支持等众多因素都为图书馆服务效能建设注入动力, 保障基层民众能真正获取知识、提升文化素养。

一、欠发达地区基层公共图书馆服务效能提升的现实困境

(一) 基层公共图书馆功能受到制约

图书馆的功能包含文献收藏、文献借阅、读者咨询、社会教育、公益服务等多种功能, 是民众满足自身文化需求的重要渠道, 但是从当前欠发达地区发展现状来看, 出现一部分与图书馆功能相近的社会组织分解图书馆基本功能, 制约其服务效能的发展与提升的现象。从服务效能上看, 基层公共图书馆与乡镇综合文化站功能有很多相似之处。《乡镇综合文化站管理办法》第十条指出, 文化站的主要职能是, 开展书报刊借阅、文艺演出活动、时政法制科普教育、公共文化资源配送和流动服务、数字文化信息服务、体育健身和青少年校外活动等, 与公共图书馆的部分功能相重叠。并且乡镇综合文化站服务性体现在各个方面, 如举办讲座、展览、科普活动等, 在促进当地经济发展、文化建设、信息共享等多方面都发挥着独特的作用, 此外乡镇文化站在树立良好合理地位上同样占据一定优势, 不仅欠发达地区不少村镇、社区都有一定数量, 居民能更便捷地完成图书借阅、信息查询等功能。

(二) 基层公共图书馆资源利用率较低

文献借阅是图书馆的主要职能, 也是标示公共图书馆等级的重要条件之一。当前部分图书馆图书借阅数量不足, 甚至部分地区情况严重, 不少欠发达地区的基层公共图书馆难以达到标准, 各种资源的流动率和使用率相对较低, 也是阻碍其服务效能发展的重要因素。从图书馆自身的原因来看, 不少图书馆虽然制定了相应的管理措施和发展战略, 但是在实践过程中随意性较大, 从而导致图书资源质量低下、数字资源缺乏、与读者需求差异较大

等问题, 更没有定期关注馆藏资源的利用率和转化率, 更没有进行相应的反思和政策优化, 导致不少基层公共图书馆服务效能难以提升。例如, 当图书馆更新图书资源或新书上架后, 缺少宣传或推荐活动, 读者了解程度不够, 借阅率也受到一定影响。此外, 随着信息技术在人们生活中发挥着越来越深刻的影响, 数字化资源成为图书馆建设的重要环节, 部分基层图书馆数字资源建设速度慢、质量差、使用程度低, 单一线下借阅形式难以适应时代发展潮流, 也影响着服务效能的提升。

(三) 基层图书馆对读者重视程度不够理想

读者是基层公共图书馆服务的主体, 是图书馆服务效能提升的出发点和落脚点, 当前图书馆服务效能较低也体现在对读者重视程度不高上面。一方面, 面向读者的活动数量较少。为了进一步提升图书馆的社会影响力, 扩大读者数量, 吸引读者兴趣, 但是部分基层公共图书馆品牌意识较弱, 没有意识到社会活动在服务建设中的重要作用, 整体认知与发达地区的公共图书馆还存在一定差距。活动数量少会造成读者活动不足, 久而久之影响到馆读书者的总体数量。除此之外, 图书馆活动还面临着创新能力差的问题, 部分图书馆缺乏创新意识, 习惯模仿其他图书馆活动, 没有与当地实际情况相结合, 缺乏吸引力, 读者参与活动的积极性不高。

二、欠发达地区基层公共图书馆服务效能提升的路径探索

(一) 明确政府主导, 加大支持力度

政府是基层公共图书馆建设的主导者, 政府的政策支持、资金扶持等对图书馆服务效能建设有着重要影响。基层公共图书馆是服务基层民众的重要公共文化服务场所, 是我国公共图书馆服务体系的重要组成部分。2018年颁布的《中华人民共和国公共图书馆法》指出, 县级以上人民政府应主动承担起公共图书馆建设工作, 加大相关投入, 保证办馆资金稳定运行的需要。一方面, 加大财政支持力度。政府部门可以针对欠发达地区公共图书馆发展现状设置专项资金投入或资源扶持, 保障图书馆物质资源如馆藏书籍、基础设施、技术设备等与时代发展相衔接, 为服务效能提升提供基础保障。例如, 政府可以为图书馆提供资金, 鼓励他们自行购买各类书籍、报纸、杂志等资源, 使得图书资源与欠发达地区人民实际需求相匹配, 如青少年科普读物、成年人职业考试书籍、文化艺术类书籍等。也可以对图书馆进行扩建和修缮, 增设先进的信息化设备, 协助图书馆构成电子资源库, 满足信息

技术时代人们线上阅读的需求,同时信息化设备还可以应用到借阅、电子阅读等多方面,提升现代化水平,以此提升基层公共图书馆的服务效率和质量。另一方面,加大政策支持力度。公共图书馆是履行公共文化服务职能的设施和机构,必须有相关政策保证,才能促使图书馆服务实现长足发展。其一,加强文化工程建设。文化工程是推动图书馆优化、完善,提升服务效能的重要渠道,可以深入分析图书馆建设的已有问题,大力推进数字图书馆建设、公益性图书活动等,进一步突出基层公共图书馆的服务职能,提升服务效能,提高社会各界对于图书馆的认知水平。其二,制定资源共享共建政策,鼓励和推动基层图书馆与其他文化机构共享资源,如图书资源、硬件设备、人力资源等,实现各种资源的优化配置和高效利用,是欠发达地区有限资源发挥最佳价值的可行之策。

(二) 转变思想观念,吸引优秀人才

人才是图书馆建设的重要组成部分,是图书馆服务效能提升的重要因素,因此,图书馆方面要重视员工培训工作和人才引进,为图书馆服务效能提升提供人才保障。首先,政府部门制定人员编制政策。政策要明确图书馆人员的构成,包括数量、职权结构、准入门槛等,应做到人员组成与图书馆规模相匹配,如图书馆员工团队应包含管理人员、借阅服务人员、维修人员等,保障图书馆工作的稳定运行。此外,图书馆方面也要制定相对应的个性化条例,如制定明确的人员晋升机制,为员工职业发展提供明确、公开、透明的渠道,提升人才留存率;明确奖惩机制,将员工服务质量和绩效、工资、职位晋升等相联系,调动员工自我提升的积极性和主动性。其次,加大员工培训力度,提升员工服务能力。图书馆方面应充分重视不同职位员工在服务效能提升上的重要作用,针对不同员工制定不同培训计划,提高图书馆工作人员的整体素质和业务水平。图书馆加大对人才培训的资金投入,邀请专业人士在图书馆内部举办业务培训会、学术交流等,也可以为员工提供外出培训的渠道和平台,鼓励工作人员提升学历和职称,提升图书馆人员的总体服务能力,为欠发达地区基层公共图书馆服务效能建设奠定良好基础。同时,图书馆应制定明确的服务标准和规范,如借阅服务流程、质量、时间等,以系统化标准和规范要求员工,从而进一步保障读者满意度。此外,为了进一步贴合读者需求,图书馆还可以定制进行读者满意度调查表,分析总结当前工作中出现的问题,并制定相关评估、优化工作,实现图书馆服务效能有目的、有成效的提升。最后,培养良好的创新意识和思维。创新越来越成为发展的第一要义,欠发达地区基层公共图书馆在提升服务效能的过程中,同样要践行创新创造的新理念,在学习优秀图书馆活动的基础上,汲取相关经验,举办具有创新性、时代性、吸引力的优质读者活动,提升图书馆的社会影响力和创新服务能力。

(三) 多方主体借力,丰富服务形式

欠发达地区基层公共图书馆需要面向并服务于不同的社会主体,在提升服务效能的过程中也可以从不同主体视角出发,参考不同主体的不同需求,借助不同主体的不同优势,共同制定更多元化的服务形式和种类。其一,与当地学校展开合作。学生正处在认知快速发展的阶段,学校与图书馆进行深度合作,既能为学生提供充足的书籍资源,又能为图书馆带来更高的社会效益。从

不同阶段的学生年龄特点和认知发展规律出发,图书馆可以设置更多元的文化活动,如安排专员进校开展讲座,在图书馆举办文学书分享会、展览活动等,丰富学生的文化生活和精神世界,激发学生阅读兴趣。其二,面向社会群体优化服务形式。公共图书馆的特点之一在于其开放性,面临不同社会群体需要采用个性化的服务形式,尽可能保证图书馆服务能力与当地居民实际需求相结合。如除了为农民、工人等群体提供技术类书籍资源外,还可以为他们设置无障碍的阅读服务,如提供简单的讲解和指导服务,帮助他们更好地了解书籍内容。还可以为残疾人士等特殊群体提供无障碍的阅读环境,如为视障人士提供有声书籍、盲文书籍等,为行动不便的读者提供无障碍通道或者送书上门服务,保障每一个群体的文化需求都能得到满足,充分发挥图书资源的文化价值和公共图书馆的服务效能。其三,与当地企业展开深度。企业和图书馆可以构建互利互惠的合作模式,图书馆为企业员工提供文化培训、提供更便捷图书借阅服务等,企业则可以为图书馆提供资金、物资、技术等方面的支持,实现互利共赢。此外,企业还可以参与到图书馆面向其他主体的服务当中,如向中小学提供课外书籍,向特殊群体提供更便捷的图书资源等,赞助图书馆的文化活动等,在无形中提升企业的社会形象和知名度。

三、结语

综上所述,在新的时代背景下,欠发达地区基层公共图书馆服务效能建设是一项长期的、复杂的任务,需要面临多方主体如政府、社区、社会组织、图书馆、居民等的共同努力,共同面对服务效能提升过程中的问题与阻碍,探索有效策略、尝试多种手段,既要提供机制保障、政策支持和资源补给,又要实现有限资源的整合与优化,集中提升图书馆服务能力,实现效益最大化。展望未来,希望通过各种有效手段充分发挥公共图书馆的文化枢纽能力,让根据基层居民又能享受到优质的文化服务,满足人民文化多样化的发展需求,同时提升欠发达地区基层公共图书馆服务效能还有助于缩小城乡文化服务上的差距,促进区域均衡发展,为国家文化建设兴旺发展奠定基础。

参考文献:

- [1] 邓丽萍. 欠发达地区公共图书馆城乡一体化服务体系建设研究——以河源市为例 [J]. 河南图书馆学刊, 2024, 44 (01): 40-43.
- [2] 肖希明, 王子健. 欠发达地区县级公共图书馆法治建设任重道远——对鄂、渝、湘、黔若干县级图书馆的调研分析 [J]. 四川图书馆学报, 2024 (01): 1-8.
- [3] 胡从启. 欠发达地区基层公共图书馆服务效能提升策略——以衡阳地区为例 [J]. 图书馆研究与工作, 2023 (06): 18-21.
- [4] 邓小妤, 王学文. 欠发达地区县区级公共图书馆发展策略研究——以黑龙江省为例 [J]. 内蒙古科技与经济, 2020 (06): 114-116+118.
- [5] 王昕晗. 欠发达地区基层图书馆的发展实践与思考——基于怀化、邵阳地区基层图书馆的调研分析 [J]. 江苏科技信息, 2020, 37 (08): 10-12.