

# 公共图书馆免费开放的思考

刘玉玺

(内蒙古农业大学职业技术学院图书馆,内蒙古 包头 014109)

[摘要]全国公共图书馆免费开放的重大意义,但目前公共图书馆的服务模式和管理模式还应该进一步创新。公共图书馆要寻找一种能够适应现代信息化社会的服务模式,寻找一种能够适应现代人生活节奏、工作方式的管理模式。

[关键词]公共图书馆 管理模式 服务模式

[分类号]G258.2

## 1 引言

文化部、财政部出台的《关于推进全国美术馆公共图书馆文化馆(站)免费开放工作的意见》明确,2011年底之前全国所有公共图书馆、文化馆(站)实现无障碍、零门槛进入,公共空间设施场地全部免费开放,所提供的基本服务项目全部免费;这是继2008年博物馆、纪念馆实现全面免费开放后,推进公共文化服务体系建设的又一重要举措。这在我国图书馆的发展史上具有划时代的意义。公共图书馆免费开放只是开始,如何让公共图书馆充分发挥作用是值得我们思考的问题。

## 2 全国公共图书馆免费开放的意义

公共图书馆作为社会公共文化机构的一部分,是为每一位社会公众服务的图书馆,是人类社会文明发展的产物。它

提供免费开放具有深远的意义。首先,保障了广大人民群众学习、阅读的平等权利。公共图书馆是社会文化的教育中心,是服务于社会文化的机构。免费开放后,公共图书馆不再是知识分子的专属地盘,农民工、残疾人等弱势群体都能够得到平等阅读的权利;不再是为某些人服务的私有机构或半私有机构,而是真正为广大人民群众服务的公共服务机构。其次,全面免费开放后,有利于提高广大人民群众思想道德水平、科学文化素质、专业技能水平;有利于广大人民群众共享文化建设发展成果,促进社会和谐稳定。从而使得公共图书馆的社会职能得以充分体现。

## 3 公共图书馆免费开放后的创新服务

公共图书馆的免费开放,意味着国家为惠及民生提供了一个很好的文化平台。如果不能及时改善和提高服务质

提供优质的服务。

### 3.4.3 开发潜在的读者群

作为图书馆有义务也有必要加大自身的宣传力度,让更多的读者了解图书馆,认识图书馆,学会使用图书馆,利用图书馆寻求自己需要的信息资源,不断开发潜在的读者群,拓展读者服务的深度和广度,吸引更多的读者走进图书馆。

### 参考文献:

- [1] 何启琼.从图书馆多元文化服务视角探讨图书馆服务的延伸[J].晋图学刊,2010(9).
- [2] 赵丽红.多元文化服务:图书馆参与和谐社会构建的重要举措[J].四川图书馆学报,2008(4).
- [3] 吴桂春.辽宁图书馆多元文化服务探究[J].科技情报开发与经济,2008(13).
- [4] 樊晓峰.试论多元文化环境下大学生信息需求特点[J].现代情报,2008(1).
- [5] 佟金苹.提高公共图书馆能力为构建和谐社会服务[J].图

书馆工作,2010(9).

- [6] 张伟.浦东图书馆新馆的文化使命[J].图书馆杂志,2010(10).
- [7] 屈冠军,等.少数民族地区图书馆多元文化服务探析[J].图书馆建设,2010(2).
- [8] 李高峰,陈永平,王岚霞.国外图书馆多元文化服务[J].图书馆建设,2009(11).
- [9] 顾健.中美大学——各国联合图书馆案例比较[J].图书馆学研究,2010(7).
- [10] 周建芬.浅谈国外数字图书馆的发展[J].长江大学学报,2010(10).
- [11] 刘雅琼.论图书馆多元文化服务[J].图书馆工作与研究,2009(8).

陆丹女,1973年生。本科学历,馆员。

(收稿日期:2011-09-12,责编:徐向东。)

量,不能够长期吸引读者,那么,短暂的火爆后,将是长期的冷场和质疑。图书馆人应该好好把握这次机遇,创新本馆的服务模式,由传统的单馆服务转变为图书馆联盟的多馆服务;由单一化服务转变为多元化的服务,使得公共图书馆的服务模式能够适应如今快节奏的生活方式、工作方式。这样图书馆才能够最大限度地发挥作用。

### 3.1 总分馆一卡通服务模式

总分馆一卡通服务模式是以本市图书馆为总馆,以本市各区、各街道及社区图书馆为分馆,办理统一借书卡,通借通还的图书馆服务模式。总分馆采用统一的图书馆操作系统,依托现代网络通讯技术,搭建总分馆资源共享的平台。由市政府统一拨款,总馆采购图书并调拨到各个分馆,总分馆采用统一的编目方法进行图书的编目加工。实现网上联合编目、通借通还、网上参考咨询以及数字资源共享。读者凭本人的二代身份证就可以到总馆及各分馆办理借书卡。读者持卡后可以在总馆或各个分馆的任意一个馆进行借书、还书,由以前的“在哪里借书到哪里还书”转变为“在此处借书可以到别处还书”,方便了读者,增加了图书利用率。

### 3.2 多元化服务模式

公共图书馆免费对读者开放后,取消了图书馆对读者身份的限制。使得所有公民都能够走进图书馆,利用图书馆,老年人、农民工、残疾人等弱势群体也能够得到平等的阅读权利。不同的读者身份,对图书馆的服务要求也是不同的。所以图书馆要从以前单一的服务模式向多元化的服务模式转变。

#### 3.2.1 专题阅览服务模式

首先,设立老年阅览室。我国已经进入老龄化社会,越来越多的老年人进入了图书馆,老年读者已经成为图书馆不可忽视的一支读者队伍。公共图书馆应该利用自己的文献资源,开办老年阅览室,帮助老年人“老有所学”、“老有所为”、“老有所乐”是义不容辞的责任。其次,设立特殊人群阅览室。特殊人群包括弱势群体、优抚对象和社会边缘人群。比如,残疾人、未成年人、社会越轨人群等,他们应该与正常人一样享受公共文化服务。公共图书馆是社会的公共文化设施,有着义不容辞的责任去关心和关爱特殊人群。因此,公共图书馆设立特殊人群阅览室是社会公共服务的需要,也是增强特殊人群对象化服务的需求。再次,设立农民工阅览室。随着我国现代化、工业化步伐的加快,数以亿计的农村剩余劳动力迁移到了城市。由于城乡文化差距大,农民工自身的文化水平偏低,如何较好地引导、解决他们的精神文化需求,是政府非常关注的问题。公共图书馆也应该为政府分忧,以此次免费开放为契机,更新观念,改变服务方式,增设农民工阅览室,增强导读服务,逐渐培养农民工的现代意识与行为方式,这样农民工才能更健康地融入到城市生活中去。

#### 3.2.2 远程网络服务模式

随着电脑的普及和互联网的发展,电子图书馆和数字图

书馆已经形成。发展网上读者已成为图书馆服务模式的新选择。公共图书馆要加强网络的软硬件的建设,积极参与网络信息资源的共享共建工程。用户利用自己的电脑终端,输入借阅证的号码,就可以访问到所办借阅证图书馆的网页和借阅系统,进行网上文献预约、续借、网上参考咨询、网上文献传递,进行数字图书和数字期刊的在线阅读、下载。公共图书馆通过远程网上服务模式,实现网络环境下文献资源共享的崭新模式。

### 3.3 馆企合作服务模式

县区公共图书馆由于政府对其经费投入不足,使得公共图书馆发展缓慢。县区公共图书馆可以与当地中小企业进行信息合作,二者互补,各取所需。中小企业由于资金压力大,难以向本企业信息部门投入大量资金用于企业的信息服务,企业自身的图书馆所藏文献资料陈旧过时,不能满足企业信息的需求,有些中小企业甚至连像样的资料室也没有。中小企业有着强烈的信息需求。公共图书馆不仅拥有丰富的馆藏文献资源,而且掌握联机检索、文献传送、科技查新等现代手段,有技术设备的优势,更重要的是公共图书馆拥有懂专业、懂外语、懂计算机以及相关知识的集多种信息能力于一身的信息人才,具有专业人才优势。公共图书馆可以为企业成立专职的信息服务部门,从深入调研攻关寻求合作伙伴到承接任务,收集、检索、筛选、加工、提供、反馈等一系列信息活动,都由他们专负其责,独立完成。还可以通过讲座、展览、培训等多种形式的活动,陶冶企业员工的情操,增强了员工的知识水平,为企业打造知识性员工,促进了企业文化建设,使企业更好地走上科技发展的道路。公共图书馆通过与中小企业的合作,能够发挥文献资源的最大优势,凸显人才资源的最佳技能,实现设备资源的充分利用,使得公共服务能力进一步提高,社会公共文化机构的性质得以深刻体现。

## 4 公共图书馆免费开放后的创新管理

公共图书馆作为知识的管理部门,应该以新公共管理理论为基础,参考、吸收新的管理理念,来完善自身的管理活动,从而提升自己的服务水平,使公共图书馆的各项工作能够有序进行。公共图书馆免费开放后,读者大增,由此给管理者造成很大的管理压力,最能体会这一变化的就是每一位一线工作者。例如,青岛市图书馆2008年开始免费开放,2009年青岛市图书馆年流通人数增长到1152100人次。到2010年平均每天接待读者300人次,逢周末及节假日,每天接待读者超过5000人次。为了缓解管理压力,我们有必要建立一种适合现代人阅读需求的管理模式。

### 4.1 超市型管理模式

顾名思义,超市型管理模式就是公共图书馆借鉴现代超市优良管理的一种图书馆管理模式。现代人的生活节奏越来越快,阅读越来越追求方便、快捷,更注重阅读的质量和阅读

的环境。笔者认为超市型管理模式能够满足现代人的阅读需求。

#### 4.1.1 存包柜管理

读者人数的大量增加,使得公共图书馆的存包柜管理压力重重。传统的存包形式已经不能满足现在的需求。借鉴现代超市的存包形式可以解决这一问题。公共图书馆都有阅读区和办公区之分,在阅读区设立一个总存包处,各个阅览室设立分存包处。总存包处进行总体的管理,主要进行大型包和贵重包的存取,并利用塑封机对大型包和贵重包进行塑封处理,这样既可以满足读者想带包进阅览室的需求,又可以解决公共图书馆存包柜不够用的尴尬局面。分存包处利用自动存包柜进行存包管理,各个分存包处根据各自的实际情况合理地设置自动存包柜的数量。借鉴超市存包管理后,一个人就可以解决公共图书馆全馆的存包问题。

#### 4.1.2 藏书及其布局管理

合理的藏书是每个图书馆的重中之重。公共图书馆免费开放后,读者很可能“井喷”。而我们的投资经费有限,不可能无限制地去采购图书。怎样使本馆零借阅率图书尽量减少是我们亟待解决的问题。现代超市是以顾客为中心,顾客需要什么就采购什么。图书馆也应该以读者需求为中心,合理采购图书,使有限的经费用到刀刃上。首先,多与读者沟通,及时了解本馆固定读者的需求变化,满足他们的显性需求和隐形需求。其次,通过社会调查、网络调查等多种方式方法对本馆服务范围内的读者进行调查了解,甚至可以派出一部分力量到机关企事业单位及公司厂矿去了解读者需要什么,听听读者的需求和愿望,及时反馈给图书馆的决策者,这样管理者在制定管理措施和落实方案时就不会迷失方向,使我们的馆藏更趋向合理化。

公共图书馆可借鉴超市商品组合摆放的方式,把相同内容不同出版形式、不同载体的图书、报纸、杂志、画册、图片、音像制品和光盘等摆放在同一文献库内。若一层不够,可用两层,两层之间可用内梯接起来。空间比较大的还可以采用类似于超市的大厅设计,形成一类一个角落的藏书布局,在每一类周围再设置一些阅览台、微机以供读者使用。在大出口处设几个类似于超市收银台的借还手续办理处。这样就可以在一处一次性办理手续。这样的布局,就使读者拥有了一个比较自由的环境,同时又尊重了读者的阅读习惯。因此,合理的馆藏布局是公共图书馆吸引更多读者的前提。<sup>[2]</sup>

#### 4.1.3 馆内人员管理

免费开放后公共图书馆的人员严重不足。第一,增加馆内的保安人员。管理者对保安要实行首问负责制,使其承担起部分的咨询服务工作,向前来询问的读者介绍本馆的布局、藏书结构等。这样读者能够更加顺利地进行阅读。第二,增加导读人员。公共图书馆免费开放后,阅读门槛降低。到馆读者

的文化水平、知识结构、素质修养参差不齐。各个馆可以根据实际情况设置导读人员的数量。这样避免读者到处乱找书,影响其他读者,还可以提高读者的阅读能力和阅读水平。第三,提高馆内人员的服务能力。馆内人员的服务能力是本馆服务能力的体现。管理者要强化馆内人员主动服务的理念;不断提高文化专业素质,培养良好的职业道德素质。

#### 4.2 诚信系统管理模式

多年来,过期不归还图书、在图书上乱写乱画、偷书、毁书等等,给公共图书馆带来很多不便。当务之急是提高读者的诚信程度,以配合公共图书馆更好地管理和发展。第一,大力加强对读者诚信度的教育。第二,制订诚信服务公约。公共图书馆在读者办理借阅证时,应郑重地跟读者签订诚信服务公约,明确双方的义务和权力。第三,加入社会诚信系统。发达国家的诚信体系已经相当完善,没有诚信将寸步难行。公共图书馆也可将读者的诚信度融入整个社会诚信系统,那么当一个读者在公共图书馆缺乏诚信,社会各个系统都可了解到他的诚信情况,进而会对他今后的行为造成一定的影响。这样即使在图书馆,即使只是对一本书,读者也不会做出失信之事来。<sup>[3]</sup>

## 5 结语

无论什么样的服务模式,无论什么样的管理模式,都是为了更好发挥公共图书馆的应有价值。我们应该围绕“图书馆五定律”结合不同时代的要求,积极发挥我们的主观能动性,创新公共图书馆的管理模式和服务模式,使得公共图书馆事业永葆青春。

#### 参考文献:

- [1] 潘德利,王文凤.对高校图书馆“图企合作”创新战略的思考[J].沈阳师范学院学报:社会科学版,2001(5).
- [2] 黄素云.公共图书馆如何借鉴现代超市的经营理念和管理模式[J].情报探索,2005(1).
- [3] 曹雪梅.公共图书馆免费开放大趋势下的两大课题.图书馆工作与研究,2008(9).
- [4] <http://news.qq.com/a/20110210/001027.htm>.
- [5] <http://hlj.rednet.cn/c/2011/02/10/2175496.htm>.
- [6] 张云.山东省图书馆老年人阅览室的设立与发展[J].山东图书馆学刊,2009(1).
- [7] [http://www.ccnt.gov.cn/xxfb/xwzx/dfdt/201103/t20110307\\_87830.html](http://www.ccnt.gov.cn/xxfb/xwzx/dfdt/201103/t20110307_87830.html).

刘玉玺 男,1981年生。内蒙古农业大学毕业,助理馆员。

(收稿日期:2011-08-09;责编:张欣。)