

我国公共图书馆融合发展服务效能提升策略研究： 以绍兴地区为例^{*}

孙文娉 陈 雅

(南京大学信息管理学院 南京 210023)

〔摘 要〕 融合发展是新时代党和政府对公共文化服务提出的新要求。本文以绍兴图书馆为例，选取文旅融合、图博融合、馆校融合与区馆融合四种融合建设发展方式进行对比研究，在此基础上提出公共文化服务融合建设的概念并展开内涵与特征分析，最后从资源融合、方式互补、用户共享、技术共建、平台统一与宣传多元等方面提出融合发展的服务效能提升策略。

〔关键词〕 公共文化服务 融合发展 服务效能

〔中图法分类号〕 G258.2

〔引用本文格式〕 孙文娉，陈雅. 我国公共图书馆融合发展服务效能提升策略研究：以绍兴地区为例 [J]. 图书馆，2020 (3):007—013, 020.

新时代环境下，党的十九大报告对公共文化服务建设提出了增强服务效能的新要求：“完善公共文化服务体系，深入实施文化惠民工程，丰富群众性文化活动。”公共文化服务保障法和公共图书馆法，更是对提高公共文化服务效能作出了明确表述和体系化建设要求。在经济与信息高速发展的新时代背景下，包括公共图书馆在内的公共文化服务体系应不断顺应时代发展，积极进行自我革新，不断提高服务效能，以更好地服务大众，保障人民群众的基本文化权益^[1]。而在以往的公共文化服务体系建设中，公共图书馆、博物馆、文化馆等公共文化服务单位都习惯于自成一套体系，各自寻求服务效能的提高。这在社会信息化，且“共享共赢”思想广泛流行的新时期，显然是对公共文化服务事业发展不利的。

近年来公共图书馆与其他公共文化部门陆续展开的文化服务合作，均为大众带来了不一样的文化体验，使我们看到了公共文化服务融合建设的创新性和服务效能提高的可能性。目前，各地的公共文化服务融合建设均处于初步发展阶段，经验不足，没有一套科学合理的融合建设方法进行指导，存在很多不确定性和待改进之处，无法保证是否真的提高了服务效能。因此，本文以绍兴图书馆为例，

尝试在分析公共图书馆与其他领域合作开展公共文化服务活动的基础上，提出融合建设的概念，探索公共图书馆如何在新时期寻求多种途径，充分利用现有条件，总揽全局，推动公共文化服务融合建设，提高公共文化服务效能，实现公众利用公共文化服务资源、范围、效益的最大化。

1 我国公共文化服务融合建设现状分析

当前我国各级公共图书馆正积极寻求跨部门跨行业的合作，不断创新融合建设发展的路径，已经与出版业、旅游业、博物馆、文化馆、中小学、社区等展开一系列融合建设活动。本文结合绍兴图书馆的相关实践经验，选择了文旅融合、图博融合、校馆融合以及区馆融合四种融合建设发展方式进行分析。

1.1 文旅融合

2018年4月8日，新组建的文化和旅游部正式挂牌，标志着新一轮的机构改革阶段性任务基本完成，全国各级文化和旅游厅陆续组建，被公众称为“诗与远方”的优雅结合^[2]。自此，“文旅融合”从趋势变为大热词汇和响亮口号。文旅融合有利于推动文化和旅游的转型升级，满足

* 本文系2019年度江苏省文化科研课题项目“乡村振兴战略下区域公共文化精准服务机制与路径研究”(项目编号:19YB62)研究成果之一。

人民美好生活的需要,不断提高我国的文化软实力和国际影响力。绍兴图书馆在这一新时代背景下,积极开展图书馆+旅游的工作实践。绍兴作为建城已两千五百余年的历史名城,文化底蕴深厚,旅游资源丰富,是王羲之、陆游、鲁迅等众多文化名人的故乡,图书馆则收藏了大量与之相关的地方文献。2016年起,绍兴图书馆推出了“走读人文绍兴”的活动品牌,群众读文学作品,走本地景点,配合摄影比赛、专家专题授课、文学沙龙等活动开展,实现了读者与游客间的身份转变,将经典与景点融合,激发人们探索的热情,使群众更加直观地了解绍兴,体会悠久的历史 and 灿烂的文化^[3]。

(1) 融合协调性分析

绍兴图书馆的这一举措,无论是对图书馆、地方旅游业,还是游客和居民,都具有积极影响和深远意义:①资源协调:通过“读+游”的形式盘活现有资源。绍兴丰富的地方特色文献一直被封存在图书馆,由于缺乏宣传力度而鲜有人问津。如今通过“走读人文绍兴”活动,这些文献被充分调用,图书馆的文化资源使读者能更好地了解绍兴的历史与文化,吸引他们去实地旅游体验,本地人在阅读中也会对这些曾习以为常的景点产生新的兴趣。而在景点开设的诗画会、摄影展等定点活动,可以吸引彼时彼刻在当地游玩的游客,使他们通过文献更加了解这座魅力古城。②用户协调:实现游客与读者的身份转换。绍兴图书馆抓住了游客与读者间重合的特质,即来绍兴旅游的游客大部分都是被绍兴特有的历史文化底蕴吸引,而接受文化最直接的形式之一是阅读,在旅游中添加趣味性的阅读活动,变游客为读者边读边游,可以帮助游客更好地了解这座城市。③特色协调:因地制宜,在不同景点设置不同的活动形式,保持创新活力。在“探寻古越藏书楼”活动中,绍兴图书馆安排了资深馆员为读者们讲解绍兴图书馆前身的悠久历史,以及它与各位名家大儒之间的趣事。到了户外,则有徒步远足活动走进古刹云门寺,体验“读万卷书、行万里路”的文人豪气;也有在兰亭的曲水流觞、雅歌投壶等趣味活动,使读者在欢笑中了解历史、体会历史。

(2) 可持续性分析

“走读人文绍兴”虽然为绍兴图书馆发展带来了新思路和新机遇,但仍然遇到不少阻力,存在一些问题,值得我们思考:①旅游景点覆盖不够广泛。据了解,目前绍兴图书馆已组织的活动只覆盖古越藏书楼、兰亭、鉴湖、沈园、云门寺等约十处名胜古迹,且主要集中在绍兴市越城区,还有很多景点没有涉及和开发利用。②没有实现馆际合作。绍兴地区的各区县级图书馆拥有各具特色的地方文献,如果将这

些资源加以整合,共同服务旅游业,可以为读者提供更丰富的阅读体验,且各图书馆的积极性也能得到进一步激发。

1.2 图博融合

图书馆与博物馆都是收存人类文化遗产,提供文化信息服务的主要机构,国际上对两馆发展的历史区别事实上并不明晰,有时往往综合为一体。而在我国古代,民间私人藏书阁也往往兼收图书和文物。因此在历史的发展沿革中,两馆相互关联、密不可分。古籍文献既是图书馆资源,也是博物馆资源,相似的社会职能和重合的馆藏资源成为两馆融合发展的重要可能性^[4]。目前,国内外都在积极构建图书馆与博物馆的联合服务,建立起以资源统一为基础的信息收集、组织和分析平台,为用户提供一键式检索服务。

绍兴有着两千五百余年的文明史,无论是官方还是民间,都对历史文物和古代典籍的收藏、保护和传承颇为重视。2019年11月4日,“文献名邦 书香绍兴——越地历史文脉展”开幕式在国家典籍博物馆举行。本次展览的展品荟萃了国家典籍博物馆和绍兴图书馆所藏从先秦至民国各个时期有关绍兴的代表性传世珍本72种,其中不乏罕传之本甚至海内孤本。同时,绍兴图书馆还在国家古籍保护中心和浙江省古籍保护中心的指导下,开展中华传统晒书系列活动,展示馆藏珍贵典籍和古籍修复技艺;通过微信公众号等网络平台,以图文推送的形式宣传介绍分藏于绍兴各级图书馆和博物馆、入选国家珍贵古籍名录的古籍,让公众欣赏和感受古籍珍本之美。

(1) 融合协调性分析

绍兴图书馆的一系列举措对图博融合建设有一定的参考价值:①资源协调:数字资源合作开发。绍兴图书馆承担着收集和保存地方文献并提供公共书目检索的职责,而绍兴博物馆负责提供数字化导览,展现馆藏文物。双方将电子文献资源进行交换,包括古籍影印本、地方文献数据库等,可达成文献资源的共建共享,并将成果通过平台展现给公众。②空间共享:合理利用物理空间进行合作。博物馆相比于图书馆,拥有更大且更专业的展览空间,图书馆珍藏的典籍可以得到更好的保护和展现。同时,巡回展览使各地图书馆及博物馆的展厅都得到充分利用。③人才共育:在技术共享的基础上培育专业人才。公共图书馆的馆藏珍贵书籍大多年代久远,有不同程度的损坏,而博物馆拥有较成熟的古籍修复技术,可以帮助图书馆更好地保护古籍,使典籍焕发新的生命活力。

(2) 可持续性分析

目前,绍兴图书馆与博物馆的融合建设尝试较少,合作

方式较为单一，存在许多待改进之处：①数据建设维护存在问题。目前图博融合数字资源建设处于初步发展阶段，各个数据库间往往采用不同标准的信息资源描述机制，缺乏统一的制定原则，这使得许多现有资源无法对公众进行一站式服务。②活动较为单一和流于表面。目前图博融合发展仅仅表现为资源的整合和展出，一定程度上还是被动的、静态的，接下来应该把更多关注点放在如何吸引公众主动参与文物古籍保护的行动中，开创图博融合新的服务模式。

1.3 馆校融合

图书馆的服务对象中有相当一部分是青少年读者，由于繁重的课业压力，我国青少年阅读量明显不足，阅读普遍带有目的性和功利性。目前，我国中小学图书馆或图书室建设已取得了长足进步，但是仍然存在很大的问题：发展不均衡，经费投入不足，管理人员不专业，图书资源质量不高等等。各学校都在“闭门办馆”，使得资源利用效率低下，学生不爱进，图书馆形同虚设。而各级公共图书馆具有显著的资源优势和人才优势。公共图书馆要最大限度地满足各类读者的信息资源需求，就应该面向学校教育，寻求与中小学校的合作，更好地为师生服务，这对于发展公共图书馆事业与促进中小学教育都有十分重要的现实意义^[6]。

绍兴图书馆在实践中多次探索学校与图书馆的合作共赢，以“馆校联动”推动青少年阅读，打破了原有的被动等待读者“走进来”的模式，开创主动“走出去”战略，倾力打造中小学生的“第二课堂”。绍兴图书馆与塔山中心小学合作开展的“我和图书的约会”活动，在每周二至周五接待塔山小学2—3个班级的学生与老师，进行约90分钟的阅读；该馆还开设了汽车图书馆流动点，定期进入中小学校园，供同学们借阅；同时改造扩展少儿馆的场馆功能，开设新的专题活动室和多功能厅，筹备开展青少年阅读讲座、电影欣赏等一系列活动。

（1）融合协调性分析

绍兴图书馆与其周围中小学校的合作，充分体现了新时代背景下公共图书馆的新举措和新思路：①资源协调：有效整合图书馆和学校资源，实现优势互补。绍兴图书馆拥有丰富的馆藏资源和宽敞专业的活动场所，中小学校具有雄厚的师资力量和长远的教学规划，双方合作完成师资配备及活动策划，可以为学生量身定制良好的阅读计划，鼓励和引导青少年阅读^[6]。②用户扩展：开展系列活动，吸引青少年读者。每位青少年不仅是在校学生，也是图书馆读者。图书馆通过“走进校园”，举办系列活动吸引读者，使更多的中小學生有机会接触图书馆信息，了解图书馆流程，

增加学生的参与度，形成图书馆与中小学生的良好互动，从而使学生喜欢上图书馆，成为真正的读者。③阅读推广：激发中小學生阅读兴趣，培养中小學生阅读能力。图书馆在不同时期尤其是在节假日推出不同的活动，可以激发学生的阅读兴趣。学生无法在校内保证阅读时间，而公共图书馆全年无休对外开放，将其打造为青少年课外阅读的最佳平台，可以保证学校教学计划实施、图书馆资源利用及学生良好阅读习惯养成，达成多方共赢的目的。

（2）可持续性分析

目前，绍兴图书馆与中小学校的合作仍处于初步发展阶段，仍然存在许多问题和不足：①合作的中小学数量少，影响力不显著。目前绍兴图书馆主要与小学进行合作，开展系列活动，覆盖范围基本只有全市区的小学。而中学的课业压力相对较重，学校老师和同学在升学压力下往往不愿意配合阅读活动的开展。②活动的可持续发展问题。各类读书活动的设计和研究仍然存在不科学和不合理之处，图书馆与中小学展开合作不是为了走过场，其真正目的在于实实在在教书育人，提高学校教育质量，持续发挥图书馆服务效能。

1.4 区馆融合

我国公共文化服务体系建设要想深入发展，离不开基层服务建设的落实巩固。社区图书馆是公共图书馆服务体系的重要组成部分，承担着满足公众精神文化需求、激发阅读兴趣、打造书香社会等职能。公共图书馆与社区间的合作并不仅仅是单纯的“图书馆进社区”，而应该是全方位地进行深度的信息交换，使社区居民能最大限度地享受公共图书馆的所有服务^[7]。

绍兴图书馆一直致力于服务社区的文化建设，积极营造全民爱读书、读好书、善读书的社会风尚。“城市书房”工程是推进“图书馆+”总分馆模式的成果之一，绍兴图书馆在全市范围内与居民小区或街道展开合作，共建公共阅读空间，形成公共图书馆服务网络，解决阅读“最后一公里”问题。城市书房与图书馆的图书可互相流通，最大限度地为读者提供便利。同时，绍兴图书馆积极开展“图书馆进文化礼堂”活动，建设文化礼堂书吧，关注农村文化服务开展。每年的全民读书月，绍兴图书馆都会以推进全民阅读为主线，联合社区开展多项活动，如越城区“社区教育学习指南进万家”活动、“好书快借”服务、公益图书巡展、名家讲座等，倡导全市人民共建“书香绍兴”，初步构建学习型社会的文化空间。

（1）融合协调性分析

绍兴图书馆与各个社区展开的合作形式多样、内容丰

富,在市民之间引起了不错的反响,其中有许多值得学习思考之处:①资源协调:充分利用资源,实现效益最大化。社区文化活动中心为活动开展提供场地,图书馆为活动开展提供丰富的馆藏资源和社会资源,资源的充分利用可以提升社区居民的参与度和满意度。②用户共享:居民与读者的身份转换。由于我国公共图书馆数量较少,不少社区距离最近的图书馆都有较远距离,居民往往因交通不便而放弃前往。而图书馆与社区的合作,使居民能就近享受图书馆服务的便利,从而将更多社区居民转换为图书馆读者。③充实图书服务网点,提升图书馆影响力。社区是社会的基本单位,社区居民是社会生产者和消费者的构成。图书馆在社区推广“总分馆”模式,通过多样的文化活动丰富居民文化生活,推进社区文化建设,可以化“被动”为“主动”,由社区影响到社会,最终推动社会公共文化文化建设。

(2) 可持续性分析

图书馆与社区的合作虽然由来已久,但仍然存在一些问题,值得我们去思考:①图书馆服务社区的辐射范围有限。由于我国公共图书馆不如发达国家星罗棋布,图书馆通常与附近或较大型的社区保持长效合作,而一些地理位置较偏远的社区通常被忽略。②“城市书房”等大型工程花费巨大,后期维护不能及时跟进。由于图书馆与社区合作开展的微书吧等活动点都在社区内,图书馆可以派出的专业人员有限,社区工作人员的专业素质不高,后续的工作开展可能受到影响,甚至使一些好的尝试虎头蛇尾,成为“昙花一现”。

1.5 图书馆融合建设特征分析

上文分别分析了绍兴图书馆在地方旅游业、博物馆、中小学教育以及社区文化建设四个方面展开的一系列合作,从这四个方面的比较研究中不难得得出一些相似或相异的特征:

(1) 共同点分析

①建设主体通常是由政府主导的、担任公共文化建设职能的单位。公共图书馆、旅游局、博物馆、中小学校以及社区均担任着文化建设的职能,这些单位经费通常由政府拨款,具有公益性、惠民性特点。②用户全覆盖:各项合作之所以能够展开,必不可少的条件之一就是服务对象存在重合或潜在重合。公共图书馆抓住了这一部分受众重合的特质,与相关单位展开合作,实现了客体的身份转换,从而为双方的文化建设事业增添活力。③资源共享:主体双方或多方相互开放权限,调用各自的特色资源以供统筹调配,达到资源的互通有无,充分挖掘资源优势,实现效能最大化。④服务方式与模式共享互补:各项合作都是基于互助共享、互利共赢的理念展开。主体

双方建立起坚实的信任基础,实现服务模式共建共享,才能花更少的成本取得更大的成果。

(2) 差异性分析

当然,四种融合建设发展方式之间也存在着一定的差异,这使得绍兴图书馆不能将所有合作一概而论,而是根据实际情况作出相应合理的决策:①管理主体不同:不同合作中处于主导地位的单位不同。如文旅融合建设,主导单位为各旅游景区,主要的活动场所所在景区内,图书馆主要负责文献资源的提供和学者专家的联络。而区馆融合建设的主导单位则变成了图书馆,由于社区文体负责人缺乏专业性,而图书馆具有绝对的社会影响力优势、资源优势甚至资金优势,一般这种合作模式都是由图书馆来牵头展开。②用户差异:四种融合建设发展方式的受众差异大,各自覆盖的客体属性和范围不同。文旅融合建设主要为游客或热衷游玩的本地人服务;图博融合建设的服务对象是对历史文化遗产感兴趣的人群;馆校融合建设服务于师生;而区馆融合建设则服务于因各种原因不常去图书馆,但热爱阅读,愿意参加文化活动的居民。③特色资源开发与利用:不同主体的合作各自利用的图书馆资源也不一样。文旅融合建设利用了图书馆的地方特色文献资源;图博融合建设利用历史古籍文献资源;馆校融合建设利用的是图书馆丰富的藏书资源和充足的多媒体活动空间;区馆融合建设则利用了图书馆的专业馆员资源以及丰富的社会资源。当然它们各自所开展的活动也因时因地制宜而各不相同。

表1 图书馆融合建设特征分析

特征分析		文旅融合	图博融合	馆校融合	区馆融合
共同点	融合方式				
	管理主体	均承担公共文化建设职能,具有公益性、惠民性			
	服务客体	合作各方的服务对象特征存在重合			
	资源	充分挖掘各自资源优势,达到资源的协调与融合			
差异性	建设理念	互助共享,共建共赢,实现服务效能最大化			
	管理主体	旅游部门主导	博物馆主导	图书馆主导	图书馆主导
	服务客体	游客或热衷游玩的本地人	对历史文化遗产感兴趣的群体	师生	热衷文化活动的社区居民
	资源开发利用	地方特色文献资源	历史古籍文献资源	藏书资源与活动空间	专业人员与社会资源

2 我国公共文化服务融合建设的内涵及特征分析

2.1 公共文化服务融合建设的内涵

公共文化服务,是政府公共服务的重要内容,它以政

府部门为主导,由公共部门提供,以保障公民的基本文化生活权利为目的,向公民提供公共文化产品与服务,其中包括了公共文化服务设施、资源和服务内容以及人才、资金、技术和政策保障机制等方面内容。融合,物理意义上是指物质熔化后融为一体,心理意义上则指不同个体或群体在一定的碰撞或接触后,认知、倾向融为一体。融合建设在公共文化服务领域是一个新兴词汇,笔者将此处的融合定义为不同部门在一定的接触和洽谈之后,将各自资源进行整合和规划,共同成为一项活动的主体。因此,公共文化服务融合建设的内涵被定义为不同公共部门针对所服务的相同特征的公众,展开深度合作,整合各自优势资源,共同成为主体向其提供更加高效便捷的公共文化产品与服务。公共文化服务融合建设是公共文化服务部门在新时代背景下自我革新、创新发展的新形式,体现了实事求是、与时俱进的特点,能更好地满足人民群众日益增长的公共文化服务需求。

(1) 建设主体要素:政策支持

2015年,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》,其中在“基本要求”中就提到“坚持共建共享”,在“加强公共文化产品和服务供给”中也提到“加大对跨部门、跨行业、跨地域公共文化资源的整合力度”,明确了公共文化服务融合发展的新思路。《中华人民共和国公共文化服务保障法》提出“应当加强对公共文化服务的统筹协调,推动实现共建共享”,进一步为推动公共文化服务事业融合建设提供了法律依据。

(2) 管理主体要素:共建与共享

公共文化服务的建设主体是政府,而真正承担具体文化服务职责的则是公共图书馆等各级文化部门,它们即管理主体。在融合建设环境下,依据项目的实际情况,每个融合建设项目都有一个主导方和一个或多个执行方。主导方承担项目规划、联络协调和统筹指挥的职能,起到牵头组织的作用;执行方则根据要求提供所需的一切资源,并协助主导方进行活动开展,确保融合建设项目顺利进行。

(3) 资源要素:开发与利用

由于多部门的参与,融合建设项目通常拥有比其他项目更丰富多元的资源。融合建设工作的主要内容之一就是探索如何更高效地利用这些资源。融合建设项目的资源包括但不限于部门特色资源、人才资源、资金等。各公共文化服务部门首先应立足于融合建设项目本身,根据本部门特色主动提供特定资源以供统筹调配。融合建设项目的资金投放计划应在项目规划阶段完成协商和合同签订,以各级政府专项拨款、各主体部门调用活动经费为主,以社会

资本公益性投资为辅。各参与部门在融合建设项目开展期间实现一切资源的互通共享。

(4) 协同要素:多方参与

协同是将各种力量整合、协调起来以发挥整体效应的过程^[8]。在公共文化服务体系建设中,存在着多主体和多部门同时存在导致的公共文化服务供给碎片化问题,要解决这一问题,必须推动不同文化部门间的融合建设,探索构建跨部门公共文化服务供给的协同机制^[9]。作为公共文化服务的主要部门之一,公共图书馆要发挥主体作用,超越碎片化形成服务体系,就需要运用跨部门协同机制进行融合建设,构建起一个科学合理的多元化服务体系,不断突破服务瓶颈、创新服务模式,开展全覆盖的公共文化服务,提升服务效能。

(5) 融合性人才要素:跨行业人才

各部门应选拔优秀的专业人员参与到融合建设项目中,同时还应注重复合型人才的培养以适应融合建设发展的需要。主导部门应联合其他兄弟部门开办专题培训和专业交流会议,培养融合建设的专业人才,为将来的融合建设发展打下人才基础。

2.2 基于服务效能的融合发展相关特征分析

效能是指人们主观意识上参与,有目的地进行活动,并在活动中呈现出的效果和活动效率,所选活动目标应适当且具有可行性。效能必定是有效的、集体的效应,产生的作用成果和影响必定要大于投入的成本,才是有效能的。公共文化服务效能是反映公共文化服务单位履行社会基本任务的程度,包括提供各项公共文化产品和服务的能力以及对社会和有需求人群的实际作用和影响^[10]。

(1) 建设主体的深度合作与资源整合关联性

公共文化服务融合建设的主体通常是公共文化服务体系中由政府主导的各公共文化部门。各级公共图书馆、博物馆、文化馆等都是文化服务建设的承担者和执行者。过去,各文化部门比较注重内部改革和自我发展,研究纵向贯彻与同专业领域合作,部门与部门之间的合作却不常见。而融合建设概念的提出,就是要求各文化服务建设主体之间展开合作和交流,可以是两个部门,也可以是多个部门。各主体在各自领域都有极强的专业性和丰富的资源优势,这些资源不仅对本领域有益,也可能造福其他领域。开展主体之间的深度合作,可以将有限的资源进行整合,使不同体系的建设方法得以相互借鉴,碰撞出新的火花;也可以充分利用起一些闲置或重复的资源,避免资源浪费,为公共文化服务建设带来新思路。

(2) 服务客体的定位匹配与高效服务关联性

公共文化服务融合建设的客体,就是各主管部门合作服务的目标群体,参与社会生活的每个个体都可以成为客体。以往各文化部门服务的客体单次只接受一个单位的公共文化服务,而同一个客体,往往同时存在着对不同主体的服务需求。一个主体的目标服务群体与另一个主体的目标服务群体之间,往往有相当一部分是重叠的。公共文化服务融合建设要求主体准确抓住目标服务群体的需求特征,以此将合作主体双方或多方相似的目标服务人群聚类,为他们提供更加精准而优质的服务。而当前信息科技的不断进步,互联网与移动通讯技术的不断发展,也使主体对客体需求的预判更加准确,客体精准定位与服务高效推送使得公共文化服务效能切实提高。

(3) 服务的路径创新与效率提升关联性

各文化部门内部往往存在一套固定化的文化服务体系,各单位均按照一定的标准和模式开展日常工作。而在公共文化服务融合建设中,各文化部门需要与其他领域单位展开深入合作,大部分都是从未尝试过的,存在着许多未知性,这种未知性可以激发出更多创新型的思路。在融合建设过程中,许多路径都是因时因地制宜发展出来的,存在着不可复制性。但这种不可复制性并不意味着没有意义,相反,这些路径在另一些场景中可以被借鉴、再创新和加工,形成一个新的路径,这是其独有的生命力。正是因为没有单一固定的模式可以运用,反而可以促使服务的主体发挥主观能动性,积极思考和探索更加切实有效的服务路径,从而提高办事效率,增强服务效能。

3 我国公共文化服务融合建设的效能提升策略

3.1 资源协调与融合共享策略

资源的融合是融合建设的基础,可以盘活闲置的资源,减少资源浪费。各公共文化部门应定时定期公开内部资源利用和规划情况,开放权限供各兄弟部门查看。融合建设环境下,各部门应对被征用的己方资源开放一切使用权限,担任主导角色的部门应主动计划资源的分配和利用,将双方或多方的各项资源整合,然后统一调度分配,最大限度利用现有资源。如公共图书馆可以把目光放在满足农村居民信息需求的各级政府工程,以“中心馆—总分馆”的公共图书馆服务体系为依托,把政府工程提供给社区和街道的资源整合起来,以图书馆行业的专业化管理与服务方式提升这类资源的社会效用^[11]。凡是涉及多数人的公共事务,不能期

望个人或少数人来创办或维持,因为其投入与产出不能成正比,不合乎市场规则,而只能由政府出资兴办并维持运行,各公共文化部门资源的融合离不开各级政府的统筹协调^[12]。在资源融合过程中,政府应给予相应的保障和支持,在各部门之间起到联系和协调的作用,并提供必要的资金和场地支持,同时也保证资源利用的有效性和公益性,保证活动的公开性和透明性,起到监督作用。

3.2 服务方式与手段互补策略

各公共文化部门的服务方式往往固定传统,具有各自的特色。如公共图书馆过去的主要服务方式是文献资料的收藏和借阅,被动且单一,而社区的服务往往注重与居民的主动交流,包括上门分发传单,举办各类节日活动吸引居民参加等等。融合建设环境下,公共图书馆在走进社区的过程中,可以吸收学习社区文化宣传的服务方式,化被动为主动,积极开展相关活动来吸引居民,提高居民阅读积极性,也可以利用自身资源优势为居民提供生活、工作和学习上的帮助,拓宽服务路径和服务内容。而社区在融合建设环境下,将从以往的偏重厨艺分享、文体歌舞等生活类活动向书籍、科普等文化类活动扩展,为居民的社区生活带去更全面而丰富的文化体验。因此,融合建设环境下,各公共文化单位应实现服务方式的相互借鉴和扩展,达到互补互助、共同进步的目的。

3.3 服务用户共享共育策略

各公共文化部门针对的目标服务人群不同,却存在着相互重叠的部分,这一部分即融合建设环境下服务的主要目标群体。各部门应定时定期公开服务群体分析报告,并供兄弟单位查看。另外,一种文化服务中有很大大一部分受众可能因为各种原因没有参加过另一种文化服务,却表现出浓厚的兴趣和热情,这是融合建设主体应吸引的另一目标人群。因此,融合建设的双方或多方应做好充分的前期调研和可行性分析工作,如目标人群的问卷调查和访谈、小范围试验等,确定服务用户的意愿和热情是否支持活动的开展。服务用户的共享不仅是指将文化部门各自的受众带入融合建设活动,更应实现服务群体的身份转换,扩大各自的服务群体,为自身发展带来新鲜活力。

3.4 技术共建与共通策略

各文化部门由于所服务的目标群体,服务内容以及服务定位不同,掌握的技术存在很大的差异性。如公共图书馆与中小学图书馆相比,文献资源、专业人员配备、空间场地等均存在较大差异。公共图书馆在文献资源管理等方面

拥有专业人才和专业体系，而中小学师资力量专业性在举办青少年文化教育活动中可以体现。在双方融合建设的过程中，公共图书馆的专业人员应帮助中小学图书馆形成专业管理体系以更好地运行；而中小学校则应为公共图书馆提供活动策划指导，确保活动的专业性和科学性。此外，融合建设能够促进前沿技术在各文化部门间的传播和运用，应充分利用深度合作下的专业人才和资源，探索先进技术运用的平台搭建，同时，也应注重吸引科研机构、高新技术企业的支持与合作，进一步提高服务效能。

3.5 网络支撑平台共建与统一策略

各级公共文化服务部门一般都有各自的网站和微信公众号等网络平台。在信息技术迅猛发展的新时代，人们获取信息越来越依赖网络，因此网络平台的搭建尤为重要。在融合建设过程中，合作主体应尽早开办微博、微信公众号等网络账号来发布信息，若融合建设工程规模较大，服务时效较长，则可以请技术人员搭建专题网站，及时跟进工作进度，公布通知公告，与公众保持互动，保证工作的公开化和透明化；同时，也应将人工智能与大数据技术结合并运用，形成具备强大数据处理能力的服务平台，实现对服务对象数据的全面迅速感知，并深入分析，探索其中的潜在规律，在数据层面更科学有效地帮助解决隐藏的问题，准确预测用户行为，使服务更加精准及时^[13]。

3.6 活动宣传多元与多维策略

信息社会瞬息万变，公共文化服务融合建设作为一个新兴概念和词汇，可以吸引群众的注意。首先，政府应出台相关规章制度，充分肯定融合建设的作用和意义，引导积极舆论，制造热度。充分利用群众对新鲜事物的好奇心，将宣传内容重点放在系列活动带来的生活便利上。融合建设环境下，宣传路径可以从以下几个方向着手：①多维度宣传：融合建设主体双方或多方在各自的场馆空间均开设宣传展台，对受众进行活动宣传和推广。②多类型宣传：除了开展展台、派发传单等实地宣传外，还应通过网络平台宣传。如上文所述，融合建设项目应尽早开设各大网络平台账号增加网络曝光度，并维持新媒体运营，吸引更多粉丝关注。③多层次宣传：从社交媒体到各大媒体，动用一切力量进行活动宣传。公共文化服务作为党和国家持续关注并重点发展的对象，正得到越来越多的媒体支持。在融合建设的各个阶段，建设主体单位应积极联系电视台、报纸、微博微信自媒体等传统与新兴媒体，合作发布新闻报道和专题宣传，以吸引兄弟单位合作加盟，引起人民群众注意，获得社会舆论和广泛关注。

4 结语

提升服务效能是党和国家对公共文化服务的指令和期待^[14]。纵观新中国成立七十年来我国公共文化服务事业的发展道路，我们可以看到不同历史时期，中国公共文化服务事业精彩纷呈的探索实践。在当前时代背景下，融合建设将给我国的公共文化服务事业带来新鲜活力。本文以绍兴图书馆为例，选取了四个现有的不成熟的融合建设发展方式进行对比分析研究，在此基础上梳理介绍了融合建设的内涵和特征，最后提出公共文化服务融合建设的效能提升策略，以期提升公共文化服务效能、促进融合建设发展提供一定的实践指导和理论支持。

（来稿时间：2019年12月）

参考文献：

1. 华东杰. 基层公共图书馆服务效能建设及优化对策——以浙江省为例[J]. 河南图书馆学刊, 2019, 39(4):18-20.
2. 鲁伟. 文旅融合背景下“红船书苑”体系建设探析[J]. 图书馆研究, 2019(9):5-9.
3. 陈琦. 图书馆+旅游: 绍兴图书馆“走读人文绍兴”案例研究[J]. 图书馆研究, 2019(9):13-15.
4. 蔺梦华, 甘子超. 公共文化服务体系下县域图书馆、博物馆、档案馆合作发展模式探析——以佛山市顺德区为例[J]. 图书馆理论与实践, 2019(9):72-75.
5. 邹良琰, 薛光梁. 基于共建共享理念的公共图书馆与中小学图书馆合作问题研究[J]. 智库时代, 2019(10):1-2, 5.
6. 绍兴图书馆馆校联动推动少儿阅读[EB/OL].[2019-10-27]. <https://www.zjlib.cn/zxgjd/47934.htm>.
7. 彭松林. 美国公共图书馆服务社区的实践及其启示——以美国纽黑文公共图书馆为例[J]. 晋图学刊, 2019(4):38-42.
8. 曹堂哲. 公共行政执行协同机制研究的协同学途径——理论合理性和多学科基础[J]. 中共浙江省委党校学报, 2009, 25(1):37-42.
9. 汪锦军. 构建公共服务的协同机制: 一个界定性框架[J]. 中国行政管理, 2012(1):18-22.
10. 李帅. 公共图书馆提升服务效能的途径与策略[J]. 智库时代, 2019(11):91-92.
11. 戴言. 制度建设与浙江公共文化服务[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2013:24.
12. 朱国萍. 公共文化服务视域下的后现代图书馆权利表达[J]. 山西档案, 2019(1):90-94.
13. 柯阳青. 基于人工智能的公共图书馆空间再造与效能提升研究[J]. 情报探索, 2019(8):69-72.
14. 何盼盼, 陈雅. 我国县级图书馆服务效能提升及可持续发展研究[J]. 新世纪图书馆, 2019(6):11-15, 36.

（下转 20 页）

8. 肖会敏,任亚丹,高丽萍.数字图书馆服务质量影响因素分析[J].数学的实践与认识,2017,47(16):290-295.

9. 徐永丽,李秀英.网络环境中用户信息需求障碍分析[J].图书馆理论与实践,2004(6):24-25.

10. 马彦飞,陈雅.我国公共数字文化服务精准扶贫要素与途径研究[J].图书馆,2018(10):11-18.

11. 肖希明,完颜邓邓.以数字化促进基本公共文化服务均等化的实践研究[J].图书馆工作与研究,2016(8):5-10.

12. 银晶.国内公共电子阅览室建设与思考[J].图书馆理论与实践,2017(5):75-79.

13. 邹凯,高凯,刘钊.基于TAM的移动图书馆用户采纳行为影响因素研究综述[J].图书馆,2018(6):93-100.

14. 中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》[EB/OL].[2019-03-25].http://www.gov.cn/xinwen/2015-01/14/content_2804250.htm.

15. 文化部关于印发《文化部“十三五”时期公共数字文化建设规划》的通知[EB/OL].[2019-03-25].<https://zwfw.mct.gov.cn/zcfg/zcfgDetail?uuid=34>.

16. 韦楠华,吴高.公共数字文化服务营销推广现状、问题及对策研究[J].图书馆学研究,2018(17):61-67.

17. 甯佐斌.面向个性化用户需求的数字图书馆移动信息服务模式创新[J].山西档案,2017(1):107-109.

18. 段作章,田业茹.学习兴趣的发生学探析[J].教育科学,2012,28(3):33-37.

19. 王军,李鑫.自我效能对网评信息查寻行为的影响研究[J].图书情报工作,2014,58(14):110-114.

20. 温涵,梁韵斯.结构方程模型常用拟合指数检验的实质[J].心理科学,2015,38(4):987-994.

Research on the Factors Affecting the Demands of Public Digital Cultural Services

Yu Min Wanyan Dengdeng

(School of Public Administration, Xiangtan University)

[Abstract] Based on the literature research and the characteristics of public digital cultural services, this paper constructs a conceptual model of the factors influencing the demand for public digital cultural services. User sample data is obtained through questionnaires, while analysis is performed by using SPSS and AMOS software to verify relevant assumptions and models. The study found that resource factors, subjective factors, infrastructure and service effectiveness are positively related to the demand for public digital cultural services. Based on the results of the study, suggestions are made to increase users' demand for public digital cultural services.

[Keywords] Public digital cultural services Demand; Influencing factors

[作者简介] 余敏(1996—),女,湘潭大学公共管理学院硕士研究生,研究方向:公共数字文化服务;完颜邓邓(1988—),女,博士,湘潭大学公共管理学院讲师,硕士生导师,研究方向:公共数字文化服务。

(上接13页)

Research on Service Efficiency Improvement of the Fusion Development of Public Libraries in China: Taking Shaoxing as an Example

Sun Wenping Chen Ya

(School of Information Management, Nanjing University)

[Abstract] Fusion development is a new requirement of the party and government for public cultural services in the new era. This article takes Shaoxing Library as an example, and selects four fusion construction modes for comparative analysis: cultural and tourist integration, graphic integration, library integration, and district and library integration. On this basis, we put forward the concept of public cultural service fusion construction and analyzes its connotation and characteristics, and finally put forward service efficiency improvement strategies for integration and development from the aspects of resource integration, complementary methods, user sharing, technology co-construction, platform unification, and diversified publicity.

[Keywords] Public cultural service Fusion development Service efficiency

[作者简介] 孙文婷(1997—),女,南京大学信息管理学院硕士研究生,研究方向:图书馆管理和读者服务、公共文化服务;陈雅(1965—),女,南京大学信息管理学院教授、博士生导师,研究方向:图书馆学基础理论、图书馆管理和读者服务、图书馆法规、信息社会化、西方出版管理。