

我国公共图书馆融合发展模式分析与效能提升策略研究

——以绍兴图书馆为例

孙文娉, 陈 雅 (南京大学信息管理学院)

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。文章以绍兴图书馆为例, 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模式进行对比研究, 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: 公共图书馆; 公共文化服务; 融合发展; 服务效能

中图分类号: G258.2 **文献标志码:** A **文章编号:** 1005-8214(2020)05-0015-07

On the Integration Development Modes and Service Efficiency Improvement Strategies of Public Libraries in China: Taking the Shaoxing Library as an Example

Sun Wen-ping, Chen Ya

Abstract: Integration development is a new requirement of the Party and government for public cultural services in the new era. Taking the Shaoxing Library as an example, the paper selects four integration construction modes which includes integration of culture and tourism, integration of library and museum, integration of library and school and integration of district libraries, and makes comparative analysis on them. On this basis, the paper puts forward the concept of integration construction of public cultural services and analyzes its connotation and characteristics. Finally, the paper proposes the strategies of improving the service efficiency of the integration development from the aspects of resources fusion, patterns complementation, users sharing, technologies co-construction, platform unification and publicity diversification.

Keywords: Public Libraries; Public Cultural Services; Integration Development; Service Efficiency

进入 21 世纪以来, 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带来的创新性和新鲜活力。目前, 各地的公共文化服务融合建设均处于初步发展阶段, 存在较多不确定性和待改进之处。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”,^[1] 《中华人民共和国公共文化服务保障法》和《中华人民共和国公共图书馆法》更是对提高公共文化服务效能作出了明确的表述, 提出了体系化建设要求。在经济增速迅猛、信息高速发展的时代, 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, 以更好地保障人民群众的基本文化权益。^[2] 在以往的公共文化服务体系建设中, 图书馆、博物馆、文化馆等公共文化服务单位各成体系, 这显然不利于公共文化服务事业的发展。因此, 文章以绍兴图书馆为例, 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, 探索公共图书馆在新时期如何寻求多途径联合, 推动公共文化服务融合建设, 进而提高公共文化服务效能。

1 我国公共文化服务融合建设模式分析

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, 不断创新融合建设模式, 已经与出版业、旅游业、博物馆、文化馆、中小学、社区等行业

[基金项目] 本文系 2019 年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) 的研究成果之一。

或单位合作开展了一系列融合建设活动。文章结合绍兴图书馆的实践经验,选择文旅融合、图博融合、馆校融合及“图书馆+社区”融合四种模式进行分析。

1.1 文旅融合模式

2018年4月8日,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,全国各省文化和旅游厅陆续组建,“诗与远方”优雅结合。^[3] 文旅融合是党和国家在新时代背景下践行中国特色社会主义思想实践的新目标和新使命,其实施不仅有利于推动文化和旅游的转型升级,亦可不断提高我国的文化软实力和国际影响力。

在这一时代背景下,绍兴图书馆积极开展“图书馆+旅游”的工作实践。绍兴建城已有两千五百余年,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,绍兴图书馆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”品牌活动,群众通过读文学作品、走本地景点以及摄影比赛、专题授课、文学沙龙等活动实现了读者与游客间的身份转变,得以更加直观地了解绍兴,体会悠久的历史 and 灿烂的文化。^[4]

(1) 融合协调性分析。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珍藏于各图书馆,但由于缺乏宣传推广而鲜有人问津。通过“走读人文绍兴”活动,这些文献被充分利用,读者能够进一步了解绍兴的历史与文化,从而产生实地体验的旅游行为;在景点开展的诗画会、摄影展等活动吸引了正在当地游玩的游客,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因被绍兴特有的历史文化底蕴吸引,而接受文化最直接的方式之一就是阅读,在旅游中添加趣味性的阅读活动可以帮助游客更好地了解当地文化。③ 特色协调,因地制宜,在不同景点设置不同的活动。在“探寻古越藏书楼”活动中,绍兴图书馆特别安排了资深馆员为读者们讲解绍兴图书馆的悠久历史及文化趣事;在徒步远足活动中,读者走进古刹云门寺体验“读万卷书、行万里路”的文人豪气,在兰亭的曲水流觞、雅歌投壶等趣味活动中了解体会历史。

(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。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、云门寺等近十处名胜古迹,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都拥有丰富的地方文献,如果将这些资源加以整合,共同服务于当地旅游业,则可以为读者提供更丰富的阅读体验,同时可进一步激发区县级公共图书馆的积极性。

1.2 图博融合模式

图书馆与博物馆都是保存人类文化遗产、提供文化信息服务的主要部门,国外对两馆发展的历史区别并不明晰,我国古代的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,两馆已密不可分。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是两馆融合发展的基础。^[5] 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,为用户提供一站式检索服务。

绍兴图书馆一直非常重视地方文献古籍的征集和保护工作。2019年初,绍兴图书馆推出特色文献查阅平台,与博物馆合作进行资源整合,并通过微信公众号等网络平台介绍与展示分藏于绍兴各级图书馆和博物馆的珍贵古籍,让公众欣赏和感受古籍珍本之美。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,这次展览使得国家典籍博物馆和绍兴图书馆所藏的从先秦至民国时期有关绍兴的代表性传世珍本得以在专业大型展览空间中亮相。同时,绍兴图书馆藏有16万余册古籍,保护工作十分繁重,专业人才紧缺。为此,绍兴图书馆已开始筹集资金,准备申报成立绍兴市古籍修复中心,计划通过与兄弟图书馆和博物馆的合作交流,培养引进更多古籍保护人才,对珍贵文物进行抢救性保护,并推动古籍再造工程。

(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,博物馆负责提供数字化导览和展现馆藏文物,将双方电子文献资源进行共享(包括古籍影印本、地方文献数据库等),可实现文献资源的共建共享。② 空间共享,合理利用物理空间进行合作。巡回展览使各地图书馆及博物馆的展厅得到了有效利用,同时,与图书馆相比,博物馆拥有更大且更专业的展览环境,图书馆珍藏的典籍可以得到更好的展示。③ 人才共育,在技术共享的

基础上培育专业人才。公共图书馆与博物馆共享古籍修复及文物保护的技术和经验,使双方专业团队实现充分交流和学习,可以为专业人才的培育打下基础,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。图博融合数字资源建设尚处于初步发展阶段,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,这使得许多资源无法实现一站式服务。② 活动形式单一。当前,图博融合发展仅表现为资源的整合和展出,一定程度上还是被动、静态的服务。

1.3 馆校融合模式

青少年读者是图书馆服务对象的重要组成部分,而目前我国青少年阅读量明显不足。此外,我国中小学校的校内图书馆或图书室建设虽取得了一定成果,但仍存在发展不均衡、经费投入不足、缺少专业人才、图书资源质量不高等问题。而与此同时,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,就应主动面向学校,寻求与中小学校的合作,这对于发展公共图书馆事业与促进中小学教育有十分重要的现实意义。^[6]

绍兴图书馆在探索学校与图书馆的实践中,以“馆校联动”推动青少年阅读,打破了原有被动等待读者“走进来”的服务模式,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,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,并开设汽车图书馆流动点,定期进入中小学校园,方便同学们借阅。同时,扩展少儿馆的场馆功能,开设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为学生制订科学合理的阅读计划,引导青少年阅读。^[7]② 用户扩展。开展系列活动,吸引更多青少年读者。图书馆通过举办系列活动实现与青少年读者的良好互动,增强用户粘性,使更多的中小学生们了

解图书馆、爱上图书馆。③ 阅读推广。激发中小学生学习兴趣,培养中小学生学习良好的阅读习惯。图书馆可以利用节假日及寒暑假开展针对中小学生的阅读推广活动,如,将公共图书馆设为青少年课外阅读平台,既可以保证学校教育计划的实施,也能够培养学生养成良好的阅读习惯,实现多方共赢。

(2) 可持续性分析。① 合作的中小学数量少,影响力不显著。目前,绍兴图书馆主要与全市区的小学合作开展系列活动,而中学的课业压力相对较重,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延续仍然存在不科学和不合理之处,如“我和图书的约会”活动的安全保障问题、汽车图书馆的资金问题等。图书馆与中小学展开合作不能只追求短暂成效,其真正目的在于提高学校教育质量,发挥图书馆服务效能,实现多方长足发展。

1.4 “图书馆+社区”融合模式

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、构建书香社会等职能。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、更深度的信息交换,使社区居民能最大限度地享受公共图书馆的服务。^[8]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,形成公共图书服务网络,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”“好书快借”、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。绍兴图书馆与社区展开的合作形式多样、内容丰富,在社会上引起了不错的反响。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。相较于发达国家,我国公共图书

馆数量较少,部分社区距最近的公共图书馆仍有较远距离。图书馆与社区的合作能为居民提供更加便捷的图书馆服务,从而将更多社区居民转换为图书馆用户。③ 增设图书服务网点,提升图书馆服务投射能力。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,化“被动”服务为“主动”服务,服务投射能力由点到面,最终推动社会公共文化建设和

(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。① 辐射范围有限。受公共图书馆数量及分布位置所限,各馆通常选择就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,后期维护不及时。图书馆与社区合作开展的微书吧等活动点一般都在社区内部,但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,从而影响后续工作的开展。

2 图书馆融合建设模式的特征分析

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,从这四种模式的比较研究中不难看出一些相似或相异的特征(见下表)。

表 图书馆融合建设特征分析

		文旅融合	图博融合	馆校融合	“图书馆+社区”融合
共同点	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			
	建设模式	互助共享、共建共赢,实现服务效能最大化			
差异性	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

2.1 共同点分析

① 建设主体。通常是以政府为主导,由担任公共文化建设职能的单位展开合作,如公共图书馆、旅游局、博物馆、学校及社区等,其经费来源于政府拨款,具有公益性、惠民性特点。② 用户全覆盖。展开合作必不可少的前提条件之一就是服务对象存在重合或潜在重合,公共图书馆与相关单位展开针对这部分受众群体的合作,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,统筹调配资源,实现效能

最大化。④ 服务方式与模式共享互补。各项合作建设模式均基于互助共享、互利共赢的理念展开,主体双方实现服务模式共建共享,才能花更少的成本获得更大的成果。

2.2 差异性分析

① 管理主体不同。不同模式之间处于主导地位的单位不同。如文旅融合建设的主导单位为各旅游景区,主要的活动场所在景区内,图书馆负责提供文献资源和联络专家学者;“图书馆+社区”融合建设一般由图书馆牵头,这是由于图书馆相较于社区具有较强的专业优势和资源优势。② 用户差异。这四种模式间的受众差异大,各自覆盖的客体属性和范围不同。文旅融合建设主要为外地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;“图书馆+社区”融合建设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社区居民。③ 特色资源开发与利用。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;“图书馆+社区”融合建设利用了图书馆的人才资源以及丰富的社会资源。

3 我国公共文化服务融合建设的内涵及特征分析

3.1 公共文化服务的区域文化服务特征分析

公共文化服务是政府公共服务的重要内容,其以政府部门为主导,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,具体包括公共文化服务设施、资源和服务内容以及人才、资金、技术和政策保障机制等。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理念,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或相似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,以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) 区域主体要素: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》，在“基本原则”中提到“坚持共建共享”，在“加强公共文化产品和服务供给”中提到“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。^[9] 2016年12月出台的《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”，为进一步推动公共文化服务事业融合建设提供了法律依据。^[10] 2019年12月印发的《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》指出，应“加快公共服务便利共享”，加强分工协作与协同建设以“推动文化旅游合作发展”，“推进公共服务标准化便利化”，充分利用区域优势推进融合建设发展。^[11]

(2) 服务管理主体要素：共建与共享。公共文化服务的建设主体是政府，具体承担文化服务职责的是公共图书馆等各级文化单位，这些单位即管理主体。在融合建设模式下，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等职能，起到牵头组织的作用；执行方根据要求提供资源，积极协助主导方开展活动，确保融合建设项目顺利进行。共建与共享能促进政府各部门间信息资源共享，提升行动效率，成为保障国家凝聚力、提升国家生命力、完善国家发展力的软要素。^[12]

(3) 资源建设协同要素：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资源的互通共享。

(4) 多元要素：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。^[13] 在公共文化服务体系建设中，有时会因多主体和多部门同时存在而出现公共文化服务供给碎片化的问题，要解决这一问题，必须推动不同文化部门间的融合建设，构建跨部门公共文化服务供给的协同机制。^[14] 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，运用跨部门协同机制进行融合建设，构建科学合理的多元化服务体系，不断创新服务模式，开展全覆盖的公共文化服务，提升公共文化服务效能。

(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。如通过专题培训、业务交流会议等方式培养融合建设的专业人才，为未来的融合建设发展打好基础。

3.2 基于服务效能的融合发展相关特征分析

公共文化服务效能反映了公共文化服务单位履行社会基本任务的程度，包括提供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。^[15]

(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、文化馆等是文化服务建设的承担者和执行者。各文化部门较注重内部改革和自我发展，部门与部门之间的合作较为少见，而融合建设模式要求各文化服务建设主体之间展开合作和交流。各主体在各自的领域都具有极强的专业性和丰富的资源优势，开展主体之间的深度合作可以将有限的资源进行整合，避免资源浪费，为公共文化服务建设提供新思路。

(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是各主体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，因此，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把握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，为其提供更加精准而优质的服务。而当前信息科技的不断进步、互联网与移动通信技术的不断发展，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，各级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模式下，各文化部门需要与其他单位展开深入合作，以激发更多创新思路。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,增强服务效能。

4 我国公共文化服务融合建设的效能提升策略

4.1 资源协同共享与服务融合策略

资源是融合建设的基础,盘活闲置的资源可以避免资源浪费。各公共文化部门应定期公开内部资源利用和规划情况,放宽资源使用权限,担任主导角色的部门单位主动计划资源的分配和利用,整合双方或多方的各项资源,统一指导分配,最大限度利用现有资源。如,公共图书馆可以聚焦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。^[16]在资源融合过程中,政府应给予相应的保障和支持,在各部门单位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,并起到监督作用。

4.2 服务机构间方式与手段互补策略

各公共文化部门单位的服务方式各具特色,如在“图书馆+社区”融合建设模式下,公共图书馆可以借鉴社区的文化宣传方式,也可以利用自身资源优势为居民提供帮助,拓宽服务路径和服务内容。同时,社区可以从以往的偏重厨艺分享、文体歌舞等生活类活动向书籍、朗诵等文化类活动扩展,为居民的社区生活带来了更全面而丰富体验。因此,融合建设模式下,各公共文化部门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。

4.3 服务用户共享策略

各公共文化单位针对的目标服务人群不同,但是彼此之间却存在着相互重叠的部分,即融合建设模式下具有相似特征的目标群体。因此,各部门单位应定期公开服务群体分析报告并与合作单位共享。此外,一种文化服务中有很大一部分受众可能因为某种原因没有参加过另一种文化服务,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部门单位应做好充分的前期调研和可行性分析,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各文化部门单位各自的受众带入融合建设活动,更应该实现服务群体的身份转换,扩大各单位服务群体,为发展注入新鲜活力。

4.4 泛在数字环境下的共通与共建策略

(1) 先进技术共建与共通。各文化部门单位由于目标群体、服务内容以及服务定位不同,往往在掌握的技术方面存在较大差异。如,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,中小学拥有专业的师资力量,融合建设模式能够促进前沿技术在各文化部门单位间的传播和运用。故应善用深度合作下的专业人才和资源,探索运用先进技术搭建平台,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。

(2) 网络平台协同与统一。在融合建设过程中,合作主体应通过微博、微信公众号等及时发布通知公告,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,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,并深入分析潜在的规律,在数据层面更科学有效地解决隐藏的问题,准确预测用户行为,使服务更加精准及时。^[17]

4.5 服务用户培育的多元宣传策略

① 多维度宣传。融合建设主体应在各自的场馆空间开设宣传展台,对各自的受众进行活动宣传和推广。② 多种类宣传。除了开设展台、派发传单等实地宣传外,还应通过网络平台进行宣传,如开通微博、微信等平台账号增加网络曝光度,吸引更多粉丝关注。③ 多层次宣传。从线上到线下,从个人、群体再到全社会,开展多维度宣传。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、微博大V等传统与新兴媒体,合作发布新闻报道和专题宣传,以扩大融合项目建设的影响力。

[参考文献]

- [1] 习近平:决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的报告 [EB/OL]. [2017-10-27]. <http://www.12371.cn/2017/10/27/ARTI1509103656574313.shtml>.
- [2] 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.
- [3] 鲁祎. 文旅融合背景下“红船书苑”体系建设探析 [J]. 图书馆研究与工作, 2019 (9): 5—9.
- [4] 陈琦. 图书馆+旅游: 绍兴图书馆“走读人文绍兴”案例研究 [J]. 图书馆研究与工作, 2019 (9): 13—15.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] 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>.
- [8] 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.
- [9] 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]. [2015-01-14]. http://www.gov.cn/xinwen/2015-01/14/content_2804250.htm.
- [10] 中华人民共和国公共文化服务保障法 [EB/OL]. [2016-12-26]. http://www.gov.cn/xinwen/2016-12/26/content_5152772.htm.
- [11] 中共中央国务院印发《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》[EB/OL]. [2019-12-01]. http://www.gov.cn/zhengce/2019-12/01/content_5457442.htm.
- [12] 王谓秋, 任贵州. 公共文化服务体系共建共享的社会动因与路径选择——基于文化治理的视角 [J]. 图书馆理论与实践, 2016 (9): 61—65.
- [13] 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.
- [14] 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.
- [15] 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.
- [16] 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.
- [17] 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.
- [作者简介]** 孙文婷 (1997—), 女, 南京大学信息管理学院 2019 级硕士研究生在读, 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, 读者服务。
- [收稿日期]** 2019-11-26 **[责任编辑]** 马丽娜
-
- (上接第 6 页) 理念对中国的影响 [J]. 图书馆, 2015 (7): 45—49.
- [42] 周文俊. 列宁与图书馆事业——学习列宁关于图书馆工作指示的笔记 [J]. 图书馆, 1977 (3): 22—30.
- [43] 张琪玉. 列宁与图书馆 [J]. 图书馆学通讯, 1984 (2): 14—21.
- [44] 彭海斌. 浅论列宁对图书馆科学管理提出的思想和原则 [J]. 云南图书馆, 1982 (3): 11—15.
- [45] 刘洪波. 个别结论与理论基础不能混淆 [J]. 图书与情报, 1990 (2): 69—71.
- [46] 龚千. 学习列宁图书馆学思想发展我国图书馆事业 [J]. 当代图书馆, 1997 (2): 1—4.
- [47] 杜克. 当代中国的图书馆事业 [M]. 北京: 当代中国出版社, 1995: 36—37.
- [48] 范兴坤. 20 世纪 50 年代中苏图书馆事业交流及其影响研究 [J]. 图书情报工作, 2009 (3): 132—136.
- [作者简介]** 谢忠强 (1980—), 男, 历史学博士、马克思主义理论博士后, 山西大学马克思主义学院教授、副院长、博士生导师, 研究方向: 马克思主义读书观; 乔燕玲 (1996—), 女, 山西大学马克思主义学院 2019 级硕士研究生, 研究方向: 马克思主义读书观。
- [收稿日期]** 2020-03-01 **[责任编辑]** 刘丹