

# 基层公共图书馆融合建设模式研究<sup>\*</sup>

——以绍兴图书馆与嘉兴图书馆为例

孙文娉 陈 雅

**摘 要** 融合建设为基层公共图书馆事业发展提供了新的动力。本文以绍兴图书馆与嘉兴图书馆为例,选取五个融合建设模式进行对比研究,然后提出基层公共文化服务融合建设的概念并展开内涵与特征分析,最后提出融合建设的服务效能提升策略,为创建融合建设模式提供一定的实践指导和理论支持。

**关键词** 公共图书馆 融合建设 服务效能

**分类号** G258.2

**DOI** 10.16810/j.cnki.1672-514X.2020.08.005

## Research on the Integration Construction Mode of Grass-roots Public Libraries: Taking Shaoxing Library and Jiaxing Library as Examples

Sun Wenping, Chen Ya

**Abstract** The integration construction provides a new impetus for the development of the grass-roots public libraries. Taking Shaoxing Library and Jiaxing Library as examples, this paper selects five integration construction modes for comparison, then puts forward the concept of grass-roots public cultural service integration construction and analyzes its connotation and characteristics. Finally, it puts forward the strategies of improving the service efficiency of the integration construction, so as to provide some references and supports to create the integration construction mode.

**Keywords** Public library. Integration construction. Service efficiency.

### 0 引言

公共图书馆作为公共文化服务体系的重要组成部分,应构建起一个布局合理、发展均衡、资源丰富、共建共享的公共图书馆服务网络,做好公共图书馆区域协作,不断提高服务效能,以更好地服务大众,最大限度保障和维护该区域群众的基本文化权益<sup>[1]</sup>。近年来我国各地的基层公共图书馆与其他文化单位陆续展开文化服务合作,在群众中引起了热烈反响,使我们看到了融合建设在公共文化服务事业中迸发的蓬勃生命力。浙江各地区也较早地认识到新时期下融合建设模式带来的资源优势 and 人才优势,率先进行公共文化服务融合建设的尝试,也积累了不少宝贵的实践经验。浙江省的绍兴图书馆与嘉兴图书馆分别展开与其他各个行业之间的合作,创建融合

建设模式,打破行业间壁垒,整合现有资源,创新服务模式,扩展用户群体,激发出公共图书馆事业发展的全新活力。然而,目前各地的基层公共图书馆融合建设均处于初步发展阶段,没有一套科学完备的融合建设方法作为指导,存在很多不确定性。因此,本文选取浙江省的绍兴图书馆和嘉兴图书馆为例,尝试在分析基层公共图书馆与其他单位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,探索基层公共图书馆在新时期利用现有条件总揽全局,推动公共文化服务融合建设的模式与路径。

### 1 我国基层公共图书馆的融合建设模式类型

#### 1.1 文旅融合模式

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的新目标和新使命,有利于推动文化和

<sup>\*</sup>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。

旅游的转型升级,满足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。绍兴图书馆在这一背景下,积极开展文旅融合的工作实践。绍兴作为建城已两千五百余年的历史文化名城,文化底蕴深厚,旅游资源丰富,图书馆收藏了大量珍贵的地方文献。2016年起,绍兴图书馆推出了“走读人文绍兴”的活动品牌,通过吸引群众读文学作品,走本地景点,参与各项活动,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<sup>[2]</sup>。

绍兴图书馆的这一举措,无论是对图书馆本身,地方旅游业,还是游客和居民,都具有积极影响和深远意义。首先,通过“读+游”的形式盘活了现有资源。绍兴丰富的地方特色文献通过“走读人文绍兴”活动被充分调用,图书馆的文化资源使读者更好地了解绍兴的历史与文化,从而被吸引去实地旅游体验,而在景点开设的定点活动,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。其次,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,游客被文化所吸引,而接受文化最直接的形式之一就是阅读,变游客为读者边读边游,可以帮助游客更好地了解绍兴,体验文化。另外,因地制宜,在不同景点设置不同的活动,有助于保持创新活力。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。到了户外,则有徒步远足活动走进古刹云门寺;也有在兰亭的曲水流觞、雅歌投壶等趣味活动。

“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,但仍然存在一些问题,值得我们思考。首先,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,还有很多景点没有得到开发利用。其次,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,共同用于服务旅游业,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 馆校融合模式

目前,我国中小学的校内图书馆建设虽然取得了长足进步,但是仍然存在着如发展不均衡、经费投入不足、管理人员不专业、图书质量不高等问题,各学校都在“闭门办馆”,导致资源利用效率低下。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,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<sup>[3]</sup>。绍兴图书馆在实践中多次探索图书馆与学校的合作共赢,以“馆校联动”推动青少年阅读,主动开创“走出去”战略,倾力打造中小学生的“第二课堂”;与塔山中心小学合作开展“我和图书的约会”活动,每周接待塔山小学2至3个班级的学生与老师,开展约90分钟的阅读活动;开设汽车图书馆流动点,定期进入中小学校园,供同学们借阅;改造扩展少儿馆,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。

绍兴图书馆与中小学校的合作,充分体现了新时代背景下公共图书馆的新举措和新思路。首先,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,双方合作可以为学生量身定制良好的阅读计划,鼓励引导青少年阅读<sup>[4]</sup>。其次,开展系列活动,拓展青少年读者。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”,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,形成图书馆与学生的良好互动,从而使学生喜爱上图书馆,成为真正的读者。从阅读推广的角度而言,馆校合作可以激发中小學生阅读兴趣,培养中小學生阅读能力。图书馆在不同时期推出不同的活动,可以激发学生的阅读兴趣。尤其是在节假日与寒暑假时期,将公共图书馆作为青少年课外阅读的平台,可以保证学校教育计划有序实施,图书馆资源充分利用,学生良好阅读习惯顺利养成,达成多方共赢的目的。

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。首先,合作的中小學数量少,影响力不显著。目前绍兴图书馆活动覆盖范围基本只有全市区的小學,而各中學在升学压力下往往不愿意配合阅读活动的开展。其次,活动缺乏可持续性。各类读书活动的设计仍然存在不科学不合理之处,馆校合作不是为了走过场,必须将落脚点放在实实在在提高学校教育质量,发挥图书馆服务效能。

### 1.3 区馆融合模式

社区图书馆是公共图书馆服务体系的重要组成部分。绍兴图书馆一直致力于服务社区文化建设。“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,解决阅读“最后一公里”问题。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。

绍兴图书馆与各个社区展开的合作形式多样,内容丰富,其中有许多值得学习思考之处。首先,在资源协调方面,充分利用资源,实现效益最大化。社区文化活动中心为活动提供场地,图书馆为活动提供丰富的馆藏资源和社会资源,提升了社区居民的参与度和满意度。其次,实现了居民与读者的身份转换。由于我国公共图书馆建成数量较少,不少社区距离最近的图书馆都有较远距离,居民往往因此放弃前往图书馆。而图书馆与社区的合作,使居民在家的附近就能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。最后,充实了图书服务网点,提升了图书馆影响力。社区是社会的基本单位,社区居民是社会生产者和消费者。图书馆在社区推广“总分馆”模式,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建设。

图书馆与社区的合作虽然由来已久,但仍然存在一些问题。首先,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,图书馆通常与附近的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则容易被忽略。其次,“城市书房”等大型工程花费巨大,后期维护不能及时跟进。图书馆与社区合作开展的微书吧等活动都在社区内开展,图书馆可以派出的专业人员有限,后续的工作可能受到影响,导致一些好的尝试虎头蛇尾,成为“昙花一现”。

#### 1.4 图博融合模式

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部门,在历史的发展沿革中,两者有着亲密的血缘关系。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为两馆融合发展提供了重要的可能性<sup>[5]</sup>。绍兴有着2500多年的文明史,无论是官方还是民间都对古代典籍的收藏、保护和传承尤为重视。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从先秦至民国各个时期有关绍兴的代表性传世珍本,其中不乏罕传之本甚至海内孤本。同时,绍兴图书馆积极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,并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的入选国家珍贵古籍名录的古籍,引导公众欣赏古籍珍本之美。

绍兴图书馆的一系列举措对图博融合建设具有一定的参考价值。首先,合作开发数字资源。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,而绍兴博物馆设立数字化导览以展现馆藏文物。将双方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。其次,合理利用物理空间展开合作。博物馆相比于图书馆拥有更专业的展览环境,图书馆珍藏的典籍可以得到更好地保护和展现。同时,巡回展览使各地图书馆及博物馆的展厅得到充分利用。最后,在技术共享的基础上培育专业人才。公共图书馆收藏的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,焕发古籍新的生命活力。

目前,绍兴图书馆与博物馆的融合建设在方式上较为单一,存在许多待改进之处。首先是数据建设维护存在问题。目前数字资源的融合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,这使得许多资源无法对公众进行一站式服务。其次,活动较为单一。目前图博融合仅表现为资源的整合和展出,在形式上较为被动。接下来,应吸引群众主动参与到文物古籍保护的活动中来,开创图博融合新模式。

#### 1.5 特色资源融合模式

2005年,习近平同志在《光明日报》上发表题为《弘扬红船精神走在时代前列》的文章,认为红船精神是中国革命的精神之源。嘉兴作为中国共产党的诞生地、“红船精神”的启航地,一直以来都是中国共产党人的教育基地与红色圣地。嘉兴依托城乡一体化公共图书馆服务体系建设“红船书苑”,通过空间打造、资源典藏与展示、服务配套,使悠久的历史文化、珍贵的红色资源与图书馆服务有机地结合在一起。“红船书苑”体系由嘉兴市图书馆集中管理,向公众提供纸质文献服务、数字资源服务以及地方文化品牌活动服务,使其完全嵌入嘉兴城乡一体化公共图书馆服务体系建设<sup>[6]</sup>。

嘉兴图书馆与本地红色资源的融合建设,为特色资源的融合提供了借鉴和参考。首先,发挥资源协调优势,整合与保护特色经典。红船精神的深刻内涵正在被不断挖掘与深入研究,红船文献的建设与推广亟需跟进。“红船书苑”的建立为这类文献的整理



与保存提供了支持。除了纸质资源外,与地方文化相关的文创产品、设计作品等展览,也让书苑更具地方特色。其次,依托数字图书馆建设数字资源服务。“红船书苑”依托嘉兴数字图书馆,整合各类网络党建资源,建立拥有独立域名的“红船数字书苑”,且在书苑内部设置电子阅读设备,游览者只需扫一扫便能将红色文献借阅到手机,随时随地阅读。最后,提供更具针对性的特色服务。“红船书苑”融汇了时代气息,为全国各地的共产党人与人民群众提供红色资源服务,使嘉兴图书馆的规模进一步扩大,同时标志着图书馆服务正向着精细化与品质化方向深入。

嘉兴“红船书苑”体系建设也带给我们一些思考。首先,红色资源的选择与维护困难。红色经典著作具有严谨性和时代性的特点,需要请专业研究者来选择,同时党的理论与思想是与时俱进的,需要不断地取其精华去其糟粕,特色资源建设需要花费大量人力物力财力。其次,特色资源建设偏向静态与被动。“红船书苑”的服务以党建书籍展示与作品展览等静态方式为主,要想更进一步发挥特色资源魅力,保护与建设特色资源,需要采取更多措施吸引人民群众参与到特色资源建设的互动中来。

## 2 基层公共图书馆融合建设模式共同点与差异性

上文分别分析了绍兴图书馆和嘉兴图书馆在旅游业、中小学教育、社区文化建设、博物馆以及特色资源建设方面展开的一系列融合建设,从这五种模式的比较研究中不难得出一些相似或相异之处。

### 2.1 融合建设模式的共同点

从建设主体来看,通常是以政府主导,由担任公共文化建设职能的单位具体开展,这些单位的经费通常由政府拨款,具有公益性、惠民性特点。从服务对象来看,各项融合建设模式之所以能够展开,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。在资源利用方面,各参与主体互相开放权限,调用各自的特色资源进行统筹调配、共建共享,充分挖掘资源优势,实现效能最大化。在建设模式上,各项融合都是基于互助共享、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,争取利益最大化。

### 2.2 融合建设模式的差异性

当然,五种模式之间也存在着一定的差异,这使得图书馆不能将所有合作一概而论,而要根据实际情况做出相应合理的决策。首先,不同模式之间处于

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,图书馆主要负责文献资源的提供和学者专家的联络。而区馆融合建设中,由于社区负责人缺乏专业性,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。其次,五种模式间的受众差异较大,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服务;馆校融合建设服务于师生;区馆融合建设服务于不常去图书馆,但热爱阅读,热衷文化活动的居民;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;而特色资源融合建设服务于有特色资源需求的民众。第三,五种模式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;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;图博融合建设利用历史古籍文献资源;特色资源融合建设利用了图书馆的专业技术资源。当然,这些模式下所开展的活动也因时因地制宜,各不相同。

## 3 基层公共文化服务融合建设的内涵及其要素

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,以保障公民的基本文化权利为目的,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,在心理意义上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,指不同部门在一定的接触与洽谈之后,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是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,提供更加高效便捷的公共文化产品与服务。

### 3.1 建设主体要素:政策与法规支持

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”中就提到应“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建设的新思路。2016年12月通过的《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”,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。

### 3.2 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单位,这些单位即管理主体。在融合建设模式下,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;执行方则负责提供所需资源,并积极协助主导方开展活动,确保融合建设项目顺利进行。

### 3.3 资源要素：特色开发与利用

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。融合建设的过程就是高效利用资源的过程。各公共文化服务部门应立足于融合建设项目本身,根据本部门特色提供特定资源以供统筹调配。融合建设项目的资金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。各部门在融合建设项目开展期间实现一切资源的互通共享。

### 3.4 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<sup>[7]</sup>。在公共文化服务体系建设中,存在着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<sup>[8]</sup>。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,形成服务体系,就需要运用跨部门协同机制进行融合建设,构建起一套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,提升公共文化服务效能。

### 3.5 人才要素：跨行业人才

各部门应选拔优秀人才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。

## 4 基层公共图书馆融合建设的服务效能及其关联因素

效能是指人们主观意识上参与,有目的地进行活动,并在活动中所呈现出的效果和活动效率。效能必定是有效的、集体的效应。产出的作用成果和影响必定要大于投入的成本,才是有效能的。公共文化服务效能则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<sup>[9]</sup>,因此需要厘清以下几方面的关系。

### 4.1 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的各文化部门。过去,各部门比较注重内部改革和自我发展,研究业内纵向贯彻以及同领域的合作,部门间的合作却不常见。而融合建设模式的提出,就是要求各公共文化服务建设主体之间展开合作交流。各主体在各自的领域都有极强的专业性和丰富的资源优势,主体之间的深度合作,可以将有限的资源整合,充分利用闲置或重复的资源,避免资源浪费,为公共文化服务建设带来新思路,也使不同体系的建设方法得以相互借鉴,碰撞出新的火花。

### 4.2 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,就是各主体部门服务的目标群体,社会生活中的每个个体都可以成为服务的客体。以往各文化部门服务的客体单次只接受一个单位的文化服务,而同一个客体,往往同时存在着多种需求。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,将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。

### 4.3 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的服务体系,各单位按照一定的标准和模式开展日常工作。在公共文化服务融合建设模式下,各单位之间展开深入合作,这些合作大部分都是初次尝试,存在着许多未知性,这种未知性可以激发出更多的创新思路。在融合建设过程中,许多路径都是因时因地发展出来的,存在着不可复制性,但这种不可复制性在另一些场景中可以被借鉴和再创新。正是因为没有单一固定的模式可以运用,服务主体反而能够发挥主观能动性,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。

## 5 基层公共图书馆融合建设的服务效能提升模式

### 5.1 区域资源共享模式

资源的融合是融合建设的基础,可以盘活闲置资源,减少资源浪费。融合建设模式下,各部门应进一步开放资源使用权限,主导部门应规划好资源的分配和利用,将双方或多方的各项资源整合,然后统



一指调分配,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<sup>[10]</sup>。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<sup>[11]</sup>。在资源融合过程中,政府应给予相应的保障和支持,同时也应关注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。

### 5.2 多元机构服务方式互补模式

各公共文化部门单位的服务方式往往固定且各具特色。如公共图书馆的主要服务方式是文献资料的收藏保存和开放借阅,而社区的文化服务往往注重与居民的交流互动。融合建设模式下,公共图书馆在走进社区的过程中,可以学习社区文化服务方式,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。而社区服务在融合建设模式下,从以往的生活类活动向文化类活动扩展,也为居民的社区生活带来了更全面而丰富的文化体验。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,共同发展的目的。

### 5.3 服务用户共通模式

各公共文化部门单位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,这一部分也即是融合建设模式下主要服务的目标群体。各部门单位应定期公开各自的服务群体分析报告,并开放权限供兄弟单位查看。另外,一类文化服务中有一大部分受众可能因为各种原因没有参加过另一类文化服务,却表现出对没有参加过的文化活动有浓厚的兴趣和热情,这是融合建设主体应吸引的另一目标人群。因此,融合建设的各部门单位应做好充分的前期调研和可行性分析工作,确定服务用户的意愿和热情是否支持活动的开展。实现服务用户的共享不仅要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,为各自发展带来新鲜活力。

## 6 基层公共图书馆融合建设服务效能提升方式

### 6.1 数字技术的共建与共通

各文化部门单位由于所服务的目标群体、服务内容以及服务定位不同,往往在掌握的技术方面存在很大的差异性。如公共图书馆与中小学的图书馆相比,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时可以体现,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,各部门应充分利用深度合作下的专业人才和资源,探索先进技术支持下的平台搭建,同时也应寻求科研机构、高新技术企业的支持与合作,进一步提高服务效能。

### 6.2 网络平台的共建与统一

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,与公众保持互动,保证工作的公开化和透明化。同时,各部门也应结合并运用人工智能与大数据技术,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解决隐藏的问题,准确预测用户行为,使服务更加精准及时<sup>[12]</sup>。

### 6.3 活动宣传的多元与多维

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。同时要充分利用群众对新鲜事物的好奇心,将宣传重点放在系列活动带来的生活便利上。融合建设模式下,宣传路径可以从以下几个方向考虑。首先是多维度宣传,由融合建设主体双方或多方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。其次是多方式宣传,除了开设展台、派发传单等实地宣传外,还应通过网络平台宣传。如上所述,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,并重视新媒体运营,吸引更多粉丝关注。第三是多层次宣传,从微信朋友圈到各大媒体,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,以吸引兄弟单位的加盟,获得社会的广泛关注。

#### 6.4 共同性和共融型人才的培养

各文化服务部门单位应注重培养工作人员的前沿服务观,树立“以人为本,用户优先”的服务理念,这是做好公共文化服务事业改革发展的前提。培养共同性和共融型人才就是培养跨越部门界限,将促进资源整合、从而提高服务效能作为共同目标的高素质人才队伍。他们不仅能处理单一单位内的日常业务,更能利用数据挖掘、物联网、人工智能、大数据分析等知识技术对信息进行分析提炼,具体问题具体分析,从而提高解决问题的效率,推动融合建设进程,拓展用户群体并提升用户的参与度。这就要求各文化部门单位加强沟通协作,将工作技能、职业教育

及业务培训结合起来,加紧对高素质人才的选拔和共同培养<sup>[13]</sup>。

#### 7 结语

提升服务效能是党、国家和人民对公共文化服务的指令和期待<sup>[14]</sup>。在当前环境下,融合建设模式无疑给我国的公共文化服务事业带来了新鲜活力,“浙江现象”代表了一种新时代基层公共图书馆的创新服务模式,符合图书馆均等全覆盖的服务理念。本文以绍兴图书馆和嘉兴图书馆为例,选取了五个不成熟的融合建设模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,最后提出基层公共图书馆融合建设的服务效能提升策略,为提升公共图书馆服务效能,创建融合建设模式提供一定的实践指导和理论支持。

#### 参考文献:

- [1] 王俊.公共图书馆区域协作标准化构建及实践[J].新世纪图书馆,2019(6):49-52,72.
- [2] 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.
- [3] 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.
- [4] 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>.
- [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] 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.
- [7] 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.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] 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.
- [12] 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):69-7.
- [13] 陈凤娟,孙雨.“互联网+”时代图书馆读者服务创新模式研究[J].新世纪图书馆,2016(4):58-62.
- [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.

孙文娉 南京大学信息管理学院硕士研究生。江苏南京,210023。

陈雅 南京大学信息管理学院教授、博士生导师。江苏南京,210023。

(收稿日期:2019-11-26 编校:陈安琪,左静远)