

公共图书馆面向用户阅读的空间服务研究

鹿飞飞

(聊城市图书馆, 山东 聊城 252000)

摘要:近几年,伴随城市化的迅速发展,利用其空间环境来支持、推动和便利读者的读书活动,成为一个新的研究议题。本文从公共图书馆服务理念语境变迁入手,运用案例分析等研究方法,对公共图书馆服务政策指南、实践案例与服务人才队伍建设等关键问题,重点分析服务的主题内容、核心技术、多元主体和优秀实践案例,从服务内容、人才队伍、发展理念维度提出推动我国公共图书馆空间服务进一步优化的策略建议。

关键词:空间服务 公共图书馆 用户阅读

中图分类号: G252; G258.2 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082(2023)04-0022-03

公共图书馆是政府主导、社会力量参与的公共文化设施、文化产品、文化活动以及其他与公共文化服务有关的公共文化设施,空间是公共文化的重要内容,为公众提供信息服务是其社会服务的重要手段。由于“智能空间”概念的驱动,利用空间设计、人工智能机器、高科技装备等技术,大大提升空间的服务效率,目前已经有不少学者对“协作学习”与“阅读服务”的功能设计实施进行深入的探索,并对空间设计和服务的作用进行研究,以指导公共图书馆建筑空间设计和改造。

一、研究概述

1. 概念界定

物理学认为“空间”是物体存在、运动的场所,而哲学则把“空间”定义为宇宙中一切事物的变化和过程,是物质的根本属性和存在方式。体育界认为运动是一种涉及体力和技巧的一套规则,又有习惯所约束的行为活动,通常具有竞争性。无论从哪一门学科或哪个观点来看,都可以把它看作一个类别。本文所涉及的空间多为实体,着重于非虚拟和不数字的,而空间服务则是以此为基础而形成的各种与人(使用者)相关的各种行为的总称。另外,“空间服务”应当与其在社会阅读场所、社会教育场景等方面的功能定位相符,“将自己的资源(电子资源、纸本资源、网络资源)、技术人才、场所,提供全方位的、人性化的、个性化的智慧服务”。由于图书馆空间服务具有一定的复杂性,应在把握图书馆空间本质的基础上认识和界定图书馆空间服务的概念。因此,本文针对公共图书馆服务人群的多元化、均等化和开放性特征,提出公共图书馆空间服务是以图书馆空间场景、设施、技术设备、环境为基础的一套服务活动的统称^[1]。

2. 公共图书馆面向用户阅读的空间服务框架

第一,面向用户阅读的公共图书馆空间服务政策安排。

加强公共图书馆对读者的空间服务,是构建新的城市公共文化和第三空间的中心任务,并由相关政策和指南加以规范。在国际图书馆联盟颁布的有关公共图书馆空间保障读者的阅读需求的指导意见中,一般都把图书馆的空间和服务视为提高读者素质的一个主要方面。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》对我国公共图书馆的空间结构、服务提供提出新的需求与策略,并在《“十四五”文化和旅游发展规划》中明确将构建新的公共文化场所列为重点工作,出台了《全民阅读发展规划(2021—2025)》等相关的相关政策。这一系列的规定,将作为政府单位的重要考核指标,也为我国公共图书馆的读者服务和空间服务工作提供政策理论,引导不同类型的公共图书馆探索新的空间服务方式,提高我国公共图书馆空间价值和服务效率,提高文化自信和文化影响力。

第二,面向用户阅读的公共图书馆空间服务理论背景。从理论上讲,公共图书馆的建筑空间和阅读情景对读者的阅读需要和阅读行为有很大的影响。本文从行为心理角度出发,提出“以读者为中心的空间服务”作为其重要的理论依据。李道增教授曾在清华大学建筑学教授期间,曾提出有关的环境行为和有关的学说,并指出:“外在的条件可以对人类的行动产生一定的激励作用,从而促使某些特定的活动。”在此背景下,“读者阅读”与“阅读环境”等概念,形成“读者阅读”的基本原理。

第三,面向用户阅读的公共图书馆空间服务实践。从实际情况看,外部政策导向持续变化,社会资金不断流入。我国公共图书馆的读者行为和需要发生变化。伴随着新的

馆舍建设,我国的公共图书馆已逐渐创造出一批具有创新性、显著阅读效果和独特文化特征的阅读场所。一方面,如小巧精致追求时尚潮流的书吧成为网红打卡圣地,深受年轻人追捧。广东省“粤书吧”是一项在国内具有一定影响的文化旅游活动品牌,政府图书馆作为主要实施单位,与酒店、民宿等社会组织合作,建成“一吧一特色”的书吧特色景点,并制订相关的规范和指导,确保其正常发展。另一方面,“城市书房”类型的都市交往与读书场所,成为职场精英的宠儿。城市书房最初是政府联合民间组织的一个地方式的自助式图书馆,是以各个级别的中央图书馆为基础,通过利用AI技术,完成综合性的综合服务,之后通过不断的学习和扩展,形成了富有当地特色的名号,例如:深圳的“南书房”,扬州的24个城市书房,上海的“嘉书房”,洛阳的“河洛书苑”。图书馆是一种由政府部门推动、社会力量参与、向社会公开“共享阅读”场所,极大地提升全民阅读服务的覆盖面和实效性^[2]。

二、公共图书馆空间服务的价值体现

1.公共空间凸显人文关怀

公共图书馆设有设备齐全的儿童房、母婴室、盲人阅览区等,在无碍的服务体现其人性化,如在电梯设置盲文按键和低位控制装置,各楼层均设置残障人士专用洗手间,设置低位服务台,配备轮椅专用座位等。另外,在地下二楼设有独立停车场。24小时的智慧阅览室和阅览室也充分展现文化的人性化。24小时智慧图书馆突破以往的时空局限,使人文关怀得到最好的展现。在阅读体验区域中,读者可以通过接触、认知和体验多种形式的阅读体验和互动,激发大众对阅读的兴趣,从而推动大众的读书。

2.空间服务功能的多样性

公共图书馆的空间改造与空间服务,除阅读功能外,需兼顾到人们的交流、分享、娱乐等职能,使之能够更好地适应大众的需要。除了一般的文献服务区之外,还设有主题服务区、特定对象服务区、交流服务区、多功能体验区等功能区,根据图书馆的收藏布局,在对应的楼层开设“文学大师讲座”“卫生大讲堂”“读书与养生”“亲子体验课”等专题交流活动,加强体验感与满足感,在主题服务区域内设置较小的、独立的沟通区域,保证人们交流的私密性。

3.空间服务的便捷性

建立图书集中回收站或者自助还书ATM机,读者可以不用进入图书馆就能通过电子设备的反馈,自助还书,分拣机器人对归还图书自动分类,把书放回原位。另外,还可以设立一台“订阅器”,读者可在图书馆官网、微信公众号

或者APP上预定,预定后将会得到一条短信提示,通知读者到馆借阅,为广大市民在网上的浏览提供方便。同时,图书馆提供电脑,复印机,打印机等各种设备,为读者提供打印和复印服务^[3]。

三、公共图书馆面向用户阅读的空间服务实践分析

1.面向用户阅读的空间服务主体

第一,图书馆空间服务馆员。近几年,在我国公共图书馆中,阅读推广已经是推动全民读书的重要内容和重要方式。加强馆员对技术的敏感度和对用户的服务意识的提高,是实现图书馆职能转变、提高读者使用效率的有效途径。而智能空间的概念则是关系到馆员技术与素质的问题,智能馆员能为读者提供的信息与信息的传递,也就是所提供的信息与信息。同时,公共图书馆的一切活动都依赖于馆员的直接或间接支持。

第二,图书馆空间服务馆员岗位设置及其职责。本文作者在网上进行调研,结果显示,17所国家的省级公共图书馆均在网站上发布各自的职能。通过对各单位职能的梳理,可以看到,各省级“空间馆员”的职能多集中在机关、社会治安等单位,其空间的职能是对设施、环境的美化、绿化,而对研究室、展厅、特色主题馆等方面的描写却很少见^[4]。

2.面向用户阅读的空间服务内容

公共图书馆为读者提供空间服务,是其进行阅读宣传的主要手段。根据图书馆的实际情况,对图书馆的阅读空间进行规划设计,是实现系统、全面推进的主要驱动因素。其中,阅读推广空间通过虚拟阅读空间、数字体验空间、主题阅读空间,是顺应新时代读者阅读特征变化的一个重大变化。另外,在绿色图书馆建筑空间及服务活动上,城市公共绿色空间是实现碳达峰和碳中和的重要方式,绿色设计理念、运营理念、活动理念和发展理念为发展城市公共文化空间供理论基础。并运用绿色建筑材料、自然通风、自动节水机、绿色灯光技术、环保夏令营、自然博物讲座、绿色书籍推荐等绿色主题活动。

3.面向用户阅读的图书馆空间服务技术

随着信息技术的不断发展和运用,人们对智能空间的认识和服务的参与程度不断提高。在满足读者阅读需要的基础设施系统中,将人工智能、大数据、RFID、AI、5G、VR等技术应用于公共图书馆的建设,从而形成一个“空间+产品+内容+运营”的全息服务生态链,使公共图书馆空间服务更加精准化、人性化。在“四层服务”的推动下,公共图书馆的单一空间服务逐渐向用户的阅读、交互和学习服务

转变,面对越来越严峻的馆藏资源存储不足和人们日益增加的更便捷高效的使用需求问题,很多公共图书馆都在积极寻求新的空间规划规范,科技已经是推动和构建新秩序的一个主要推动者。如苏州第二图书馆开展立体仓储的自动化技术,提高馆内文献的使用。广州的白云图书馆应用基于高频解决方案无感借阅通道,借助人脸识别和感应技术,实现全程无感借还图书。这些在图书馆中运用的成功实例得到学界、业界和用户的广泛认同,成为“十四五”时期我国公共文化事业高品质发展的一个主要技术驱动力量。

四、公共图书馆面向用户阅读的空间服务研究建议

1. 编制我国公共图书馆空间服务指南

图书馆的空间服务指导可以制定和扩展图书馆的空间规划和服务原理,从而成为图书馆的空间重构的基础和参照,为图书馆的空间服务效率的最优配置奠定基础。同时,要实现空间的面向用户的阅读,激发用户的阅读兴趣,满足用户的阅读需要,实现空间的空间构建,打破目前的空间开发障碍,推动空间的有效发展。国外的图书馆空间指导方针在几十年的发展演变中,逐渐发展出一条较为清晰的、清晰的发展道路。根据现行的法律和法律规定,图书馆领导有关人员(图书馆研究小组和研究团队、空间设计方与承包商、上级管理机构和政府),作为指导方针的制订者,并在规定的时限之内进行增订。

2. 增强公共图书馆空间服务的内容创新

从“需求驱动”转向“价值驱动”,公共图书馆的读者服务空间建设得到飞速发展,服务方法和理念不断更新。公共图书馆的空间规划与服务应当是面向全国重要的战略需要。能够满足广大读者需要的新型文化空间正逐步成为当前促进我国经济社会高质量发展、文化传承与创新,以及城市文化形象、核心竞争力提升的关键驱动力,成为各个城市加快建设本区域文化创新中心的文化设施体系有机组成部分。目前,国内的公立高校均在新馆建设、空间设计和服务等领域进行探索,总结和提炼一些经验、模式和途径,并在此基础上形成一大批成功的经验和做法。

3. 强化公共图书馆空间馆员队伍建设

提高公共图书馆的空间服务品质,关键在于加强专业技术人员的培养。在群体层次上,可以成立专业的空间服务队伍,培育和引入有关专业人才,如规划设计师、图情分析员、运营管理工程师、信息技术开发人员等,促进图书馆的长期发展。在个体上,馆员可以通过主动参加训练、自主进修等途径,提高自身的职业素质和图书馆员工整体素质,进而改善其服务的感受。当前,国内对太空馆员的

研究与看法,大多是随着“元宇宙”“智慧图书馆”“人工智能”等热门话题的不断转移和改变。另外,在推动智慧图书馆的人员支持上,由于智慧空间的构建方式日趋成熟,除了要引进智能设施设备、构建智慧服务平台、服务空间等,更着重于将智慧图书馆构成元素的智慧空间和智慧馆员的结合,优化整合“资源”与“空间”,从而实现更好的服务。

4. 明确公共图书馆空间服务的基本理念

在当前,为广大公众提供的信息的基础上,为广大读者提供更多更便捷信息服务。从总体上看,图书馆的空间分为实物和虚拟两大类:前者包含传统的文学作品和业务,后者利用电子技术对其进行处理。无论哪一种类型的建筑,其服务的基本思想都应当遵循公平、包容、开放、安全、稳定、信任和责任等原则。扩展目前的信息共享、创客、第三空间理念等基础理念,推动未来公共图书馆空间空间观念的变革,是对图书馆的社会价值进行重新定位与认识。在阅读促进空间方面,公共图书馆可以寻求多样化、突破的方式,提高空间的服务经验,并以此来促进读者的自觉性。

结语

新时期下,公共图书馆必须转变传统观念,加强与其他信息的有效分享与沟通,开展合作,在保证基本需求的前提下开展有效的传播。鼓励读者回归,并鼓励新的读者加入,使图书馆具备私人书店的精准点单服务和温馨舒适特点。同时,可以根据当地的城市特征来构建这些特色。在这种情况下,如果能够将各种不同的资源进行有效的分享,将获得比私人图书馆更好的资源,从而有效推动国家公共服务体系的有效升级建立,使整体公共服务体系进入到一个全新的发展环境。同时,在转变观念的基础上,持续引入新的软件和设备,用更好的方式,推动公共图书馆的革新。

参考文献

- [1]钱敏璐.公共图书馆建设中政府履行文化职能研究[D].上海:上海师范大学,2014.
- [2]施国权.浅议公共图书馆地方文献采访工作[J].吉林广播电视大学学报,2012(08):113-114.
- [3]张玉锋.论公共图书馆开架借阅服务模式的问题及对策[J].才智,2012(13):339-340.
- [4]赵琳.公共图书馆文化服务能力得到有效提升[N].今日信息报,2007-05-21(001).