

# 公共图书馆智慧服务的探索与实践

以深圳市福田区总分馆为例

傅春平 著



世界图书出版公司  
广州·上海·西安·北京

# 目 录

## 第一章 公共图书馆服务效能现状调研与提升策略研究 ——以深圳市福田区图书馆为例

1. 绪论 / 001
  - 1.1 研究背景 / 001
  - 1.2 文献综述 / 006
  - 1.3 研究意义 / 011
  - 1.4 调研内容和方法 / 013
2. 深圳市公共图书馆发挥服务效能的概况 / 014
  - 2.1 总体情况 / 014
  - 2.2 政策支持, 财力保障 / 016
  - 2.3 精心打造文化品牌 / 019
  - 2.4 引入社会力量 / 021
  - 2.5 基层公共图书馆服务效能堪忧 / 021
3. 福田区公共图书馆服务效能现状的调查与分析 / 022
  - 3.1 问卷调查的相关说明 / 022
  - 3.2 调查结果与分析 / 024

- 3.3 调研结论 / 034
- 4. 福田区公共图书馆服务效能提升的成功经验 / 036
  - 4.1 首创总分馆制，服务网络全覆盖 / 036
  - 4.2 “一延三错”服务，便民利民惠民 / 037
  - 4.3 “一间书房”知识场 / 037
  - 4.4 “选书帮”，你做主 / 038
  - 4.5 引入社会力量，共建文化服务 / 039
  - 4.6 制度再创新，成立理事会 / 040
- 5. 公共图书馆发挥服务效能存在的问题和发展对策 / 040
  - 5.1 存在的问题 / 040
  - 5.2 发展对策 / 043
- 6. 结语 / 046

## 第二章 “选书帮”知识服务体系建设

- 1. 绪论 / 056
  - 1.1 研究背景 / 059
  - 1.2 相关研究现状 / 061
  - 1.3 研究意义 / 063
  - 1.4 研究内容和方法 / 065
- 2. “选书帮”知识服务体系 / 066
  - 2.1 功能模块 / 068
  - 2.2 数据 / 072



- 2.3 应用 / 074
- 3. 技术实现方法——知识图谱的构建 / 075
  - 3.1 可视化关联模型 / 075
  - 3.2 逻辑架构 / 078
  - 3.3 技术架构 / 078
  - 3.4 技术实现方式 / 086
- 4. “选书帮”知识服务体系的运营管理 / 087
  - 4.1 用户定位 / 088
  - 4.2 建立用户的阅读需求分析模型 / 088
  - 4.3 知识运营标准化 / 090
- 5. “选书帮”知识服务体系的服务效益分析 / 091
  - 5.1 借阅数据分析 / 091
  - 5.2 “3+3+1”主题书单推介项目 / 096
  - 5.3 依托“选书帮”平台的社区阅读激活行动 / 097
- 6. 未来研究建议 / 098
  - 6.1 极大地扩大可供书源 / 098
  - 6.2 社会力量参与建设信息资源端 / 099
  - 6.3 创新发展从资源建设端扩展到信息服务端 / 099

### 第三章 “智库型”公共图书馆应用技术解决方案研究

- 1. 背景 / 100
- 2. 研究意义 / 102

- 2.1 构建新型智能应用,实现“智库型”公共图书馆具体化 / 102
- 2.2 人机共存、人机互补成为公共图书馆服务新态势 / 104
- 3. 建设内容 / 105
  - 3.1 公共图书馆知识图谱 / 105
  - 3.2 自然语义处理(NLP) / 109
  - 3.3 语音处理 / 112
- 4. 面临的挑战 / 113
  - 4.1 公共图书馆人还没做好迎接“智库型”公共图书馆到来的思想准备 / 113
  - 4.2 缺乏专业技术人才 / 114
  - 4.3 资金受限 / 115
- 5. 结语 / 116

## 第四章 基层阅读推广活动

### ——福田区社区阅读激活活动

- 1. 项目背景 / 117
- 2. 创新亮点 / 119
  - 2.1 阅读资源下基层,供给机制有创新 / 119
  - 2.2 文化义工下基层,惠民服务有标准 / 120
  - 2.3 服务模式下基层,科技文化新融合 / 120
- 3. 社会成效 / 121
  - 3.1 “小书架进家庭”活动+换书活动 / 122
  - 3.2 领读人+社区读书会 / 123

- 3.3 阅读志愿者培训 / 125
- 3.4 社区阅读调研结果与分析 / 126
- 3.5 来自媒体的声音 / 130
- 3.6 来自学校的声音 / 131
- 3.7 来自阅读志愿者的声音 / 131
- 3.8 来自市民的声音 / 132

#### 4. 结语 / 133

### 第五章 精品阅读推广活动

#### ——“一间书房”的实践与探索

- 1. 项目源起 / 145
- 2. 精品阅读推广机制 / 147
  - 2.1 推荐书目的甄选原则 / 147
  - 2.2 精品阅读推广出版物机制 / 151
  - 2.3 精品阅读推广的延伸 / 155
- 3. 初心与发展 / 159

### 第六章 特色知识服务

#### ——粤港澳大湾区非遗主题图书馆建设

- 1. 背景 / 162
- 2. 主题选择 / 164
- 3. 建设内容 / 165
  - 3.1 粤港澳大湾区非遗资源库 / 166

- 3.2 非遗文化传播 / 166
- 4. 运营管理：社会共建 / 168
  - 4.1 多元主体协作共建 / 169
  - 4.2 多业态融合发展 / 170
  - 4.3 总分馆制集群建设 / 170
- 5. 社会成效 / 171
  - 5.1 从非遗读懂粤港澳 / 171
  - 5.2 丰富艺术表达 / 172
  - 5.3 非遗保护社会化 / 172
- 6. 结语 / 173
  
- 参考文献 / 174**

## 第一章

# 公共图书馆服务效能现状调研与提升策略研究

——以深圳市福田区图书馆为例

## 1. 绪论

### 1.1 研究背景

“人，诗意地栖居。”这是海德格尔对人的存在状态的哲学思考，是当代都市人的一种精神情结。随着经济的腾飞，生活在都市的市民享受到的物质生活越来越丰富，同时，他们对高质量的精神生活的渴望也日益强烈。在当代都市生活中，引导人们通向“诗意地栖居”境界的途径有许多种，而步入图书馆，享用阅读的盛宴则是最引人入胜的途径。

2003年，深圳市提出“文化立市”的发展战略，随后制定了“两城一都”的战略部署，“图书馆之城”的建设热潮席卷全市。经过十余年的建设与发展，“图书馆之城”的建设取得了辉煌成就，建立了“全球全民阅读典范城市”的

城市品牌，并继续保持持续发展的良好态势。截至2019年年底，全市拥有各级公共图书馆673个，其中市级公共图书馆3个，区级公共图书馆9个，基层公共图书馆（分馆、街道公共图书馆、社区公共图书馆）661个，另有自助图书馆286台（含51座24小时书香亭）。全市公共图书馆服务体系基本建成，实现了每14万人拥有一座图书馆、每1.3万人拥有一个社区图书室（含自助图书馆）、社区覆盖率超过95%的目标。

“图书馆之城”统一技术平台有效运转。截至2019年年底，全市346个各级公共图书馆及286个自助图书馆已经实现统一服务，实现了一证通行、通借通还和资源共享。2019年，经由统一服务平台处理的文献流通（含借、续借和还回）1556.08万册次，注册读者达到238.67万人。“图书馆总分馆制”建设稳步推进。截至2018年年底，深圳图书馆拥有6家分馆，深圳大学城图书馆拥有9家分馆，深圳少年儿童图书馆拥有2家分馆，宝安区图书馆拥有97家分馆，南山图书馆拥有97个分馆，盐田区图书馆拥有26个分馆，光明新区图书馆拥有33个分馆，坪山新区图书馆拥有7个分馆。福田区图书馆拥有109家分馆。

公共图书馆设施建设不断完善。截至2018年年底，全市各级图书馆馆舍总面积约36.42万平方米，各级图书馆阅览座位达到37 929个，其中残疾人阅览座席522个。作为深圳市“新时代十大文化设施”之一的深圳第二图书馆取得重大进展，于2019年12月底正式开工建设，总建筑面积达7.19万



平方米。深圳大学城图书馆二期项目建设正式启动，已完成项目建议书编制、招标工作。龙华区图书馆新馆建设正在推进。光明区2.5万平方米的光明文化艺术中心新馆正处于施工阶段，坪山区图书馆1.32万平方米的新馆已开馆运营。

“图书馆之城”建设让大大小小的公共图书馆在全市如雨后春笋般拔地而起。在拥有了良好的硬件设施后，提高公共图书馆的服务效能成为业界的新课题。中共中央办公厅、国务院办公厅在《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》中对“提升公共文化服务效能”的新要求进行了体系化。就今后公共图书馆的发展而言，提升服务效能将是继确立理念、建设体系、建立标准之后的又一重要任务，既是实现公共图书馆服务普遍均等的本质要求，也将成为政府考核和评价公共图书馆的重要指标。

第79届国际图联大会推出的《国际图联趋势报告》提到未来趋势之一：新技术将改造全球信息经济。其中谈到，高覆盖率的超链接移动设备、网络化传感器设备和基础设施、3D打印和语言翻译技术正在深刻地改变信息经济，现有的商业模式正面临着空前的破坏。创新不断出现，我们的工作、相互沟通信息、寻求和发现新东西的方式已经渐渐地被改变了。2017年7月，全球首家共享书店——安徽新华合肥三孝口书店开业，拉开了颠覆传统书店的革命序幕。在这场革命中，公共图书馆也同样面临着转型升级的挑战。

目前，公共图书馆面向的服务对象——读者群体也发生

了巨大的变化。80后、90后读者成为新一代年轻读者群体的主力军。如果说上一代读者内心追求的是担心无法完成任务，那么新一代年轻读者追求的就是担心错过美好人生。因此，要获得新一代年轻读者的喜爱和支持，最关键的就是为他们想象中的美好人生，提供新的答案。这将成为公共图书馆服务效能提升的核心。2017年，据一份针对新消费主体的调查报告显示，在2万人的调查对象中，54%为80后，72%生活在沿海一线城市，消费最多的领域是学习与自我提升，其中知识产权消费中，83%的调查对象选择购买书籍，比选择看电影的人数高10%，而购买书籍的调查对象中，2/3的人有固定的阅读习惯。这个消费转型升级的调查结果对分析新一代年轻读者群体的需求有重要的参考价值。以80后、90后为主体的新读者群体，有更强烈的自我提升需求，而图书馆的知识服务正是他们迫切需要的。需要解决的问题是——提高知识服务的可达性，优化知识服务的用户体验。而这正是公共图书馆服务效能提升过程中需要解决的核心问题。

为更好、更有效地进行研究分析，本章将福田区公共图书馆服务效能的现状调研作为实践研究对象。窥一斑而知全豹。自2003年福田区提出“一公里文化圈”建设设想，启动“图书馆之区”建设，制定《深圳市福田区公共图书馆管理办法》，到创建国家公共文化服务体系示范区工作规划提出“大力推进图书馆阅读功能区的建设”，十余年间，福田区公共图书馆事业实现了跨越式发展。“图



“图书馆之城”建设目标基本实现，公共图书馆网络体系已成为福田公共文化服务体系的重要组成部分。在福田区78.88平方公里的中心城区上，已建成一个规模庞大、覆盖全区、运行稳定的区、街道、社区三级总分馆网络体系，辖区三级公共图书馆共有109个，社区公共图书馆覆盖率达到95%。截至2019年年底，总分馆系统馆舍面积合计达2.84万平方米，藏书量293.57万册，视听资料17万件，阅览室座位4400余个，读者用计算机482台，订阅报纸杂志总计达1.4万份。全区现有163.3万常住人口，人均藏书拥有量达2.75册。2019年，福田区公共图书馆累计接待读者近388万人次，其中区总馆接待读者78.74万人次、基层分馆接待读者309.23万人次；文献借还量达74.5万册次（含期刊、视听资料），其中区总馆借还量达34.3万册次，基层分馆文献借还量达40.2万册次。本研究立足于已有的建设成果，展开调查研究，力图就福田区公共图书馆在硬件设施建设完善后，公共文化服务效能是否得以有效发挥、图书馆的服务效能能否切实保障公民的公共文化福利等方面，总结福田区公共图书馆有效发挥公共图书馆服务效能方面的成功经验，同时针对目前存在的问题，探讨相应的解决对策，以期为全国公共图书馆服务效能提升提供理论支持。

## 1.2 文献综述

提升公共图书馆的服务效能是公共图书馆服务体系建设和过程中的重要环节。公共图书馆的管理活动是否有效、是否能够充分地发挥应有的作用，关键取决于公共图书馆的服务效能的高低。目前，国内关于公共图书馆服务效能的研究也有不少，不仅有对公共图书馆服务效能影响因素的分析研究，也有致力提升公共图书馆服务效能策略的理论探讨，虽然涉及的区域范围广泛，但针对作为改革开放前沿阵地的深圳市公共图书馆服务效能的研究还是比较匮乏。

### 1.2.1 公共图书馆

公共图书馆是由国家中央或地方政府管理、资助和支持，免费为社会公众服务的图书馆。与专业图书馆不同，公共图书馆可以针对从儿童到成人的所有普通居民提供非专业的图书（包括通俗读物、期刊和参考书籍）、公共信息、互联网的连接及图书馆教育。这类图书馆也会收集与当地地方特色有关的书籍和资讯，并提供社区活动的场所。

改革开放以来，我国公共图书馆事业建设取得了长足的进步，公共图书馆基础设施建设不断加强，为公共图书馆服务体系建设和奠定了坚实的基础。许多大中城市建设了规模较大、现代化程度较高的市级公共图书馆，为城市文化和社会发展注



入了新的活力。深圳市公共图书馆经过几年的建设也取得了令人瞩目的成就，已形成了星罗棋布、纵横交错的市、区、街道、社区四级公共图书馆网络和跨系统的图书馆协调协作网。提升深圳“图书馆之城”的整体服务水平和提高服务能力是深圳市公共图书馆一直努力的方向。

## 1.2.2 公共图书馆服务效能

### (1) 服务效能的概念

服务效能内涵广泛，主要包括服务能力、服务效率、服务质量等多方面要素。公共图书馆作为公益性文化服务机构，其服务效能与企业等营利性机构大不相同，公共图书馆致力提升广大人民群众的科学文化素养，实现文化服务的普及和均等化。

公共图书馆服务效能，实际上就是指公共图书馆履行使命的程度。具体而言，是指公共图书馆集合馆舍设施、文献资源、专业人员、技术手段、投入资金等各种硬件和软件条件，通过科学布局、优化政策、组织资源、专业策划，为用户提供符合需求、均等化、专业化服务的程度。公共图书馆的使命也就是其基本任务。在我国当前的社会环境下，公共图书馆的地位没有发生明显变化，实际作用却被逐渐削弱。由资金、空间、人才、资源、技术、管理等形成的公共图书馆服务能力总是有限的，而用户对公共图书馆服务的需求却是相对无限的，公共图书馆所有的努力是利用有限的条件尽

量提高服务效能，使需求和供给实现阶段性的动态平衡。服务效能进一步明确了政府与公共图书馆之间的责任：公共图书馆要主动提升服务效能，政府也要为其增强服务效能提供条件。

## （2）服务效能的影响因素

公共图书馆服务效能高低是多因素影响的结果。许多指标都可以从某一角度来反映服务效能的高低，但真正评判服务效能的高低则需要运用多个指标从不同的侧面进行综合判断。

苏州图书馆的邱冠华将公共图书服务效能的影响因素归并成四个方面进行分析，分别是法治环境、服务体系、专业策划，以及科学的管理机制和优质的管理水平。法治环境是形成服务效能的前提，尽快颁布公共图书馆法是完善法治环境的首要任务；服务体系是普遍均等服务的载体，总分馆是服务体系中经济高效的组织形式，总分馆布局需遵循客观规律、科学布局。专业策划是公共图书馆服务的职业要求，应体现在设置、建设、宗旨、规划、服务、活动、管理等各方面；科学的管理机制和优质的管理水平可整合各种资源，使服务能力与服务效益相匹配，服务效能达到最优。

孙丽以少儿图书馆为研究对象，分析指出公共图书馆管理制度、公共图书馆的硬件设施，以及馆员的业务能力和服务水平是制约公共图书馆服务效能发挥的重要因素。

影响服务效能的因素一般有两个：一个是服务的条件；一个是服务的能力。这两个因素，只要有其中一个没有达到标



准,公共图书馆服务效能都可能比较低。现如今,很多公共图书馆的资源和服务都没有被有效地应用,有的公共图书馆不是缺少资源,而是有资源和条件却没有得到很好的应用,使得很好的资源成了摆设,影响了公共图书馆服务效能。

### (3) 公共图书馆服务效能评价

公共图书馆服务效能的评价是综合且客观的,也是公共图书馆整体形象的体现,可以帮助公共图书馆认识到自身存在的问题,以此进一步提升公共图书馆服务质量管理。立足于公共图书馆服务效能评价的系统化与体系化理论,公共图书馆服务效能评价主要是从公共图书馆自身、用户及馆员三个角度进行。公共图书馆基本服务条件水平、读者用户的满意度评价,以及馆员的服务质量评价是服务效能评价的重要内容。现有学者在评价公共图书馆服务效能方面,大多从基于单一的角度进行研究,兼顾用户和馆员,结合定性评价和定量评价综合开展公共图书馆服务效能的评价将是未来的研究趋势。

#### 1.2.3 公共图书馆服务效能的提升策略

作为政府考核和评价公共图书馆的重要指标,公共图书馆应该不断审视自己的服务效能水平,综合分析影响服务效能的多方面因素,积极寻求提升服务效能的有效办法和途径。目前有不少学者对各地公共图书馆服务效能的提升策略进行了相关研究探讨,涉及地域范围非常广泛,如杭州图书

馆、重庆图书馆、南京图书馆，以及西部地区县级公共图书馆文化服务效能建设研究。

杭州图书馆的姚丹茵认为公共图书馆服务效能应该从以下几个方面来提升：完善法治建设、健全的服务体系、专业的科学策划，以及提升管理水平。此外，公共图书馆服务效能的提升还需要社会层面和政府层面的积极支持。

重庆图书馆的宋微以重庆图书馆开展的服务效能调查数据为基础，对调查对象的基本信息及其对公共图书馆的评价等内容进行梳理和归纳分析，提出改进服务质量的相关策略：加强数字资源建设和宣传；加强传统文献资源建设；加强多元化服务空间建设；加强文化保障功能；加强分馆建设。

南京图书馆的李玮以墨子思想为指导，结合数字时代公共图书馆服务环境的新特点，提出坚持以人为本、以读者为中心的服务理念，重视从公共图书馆馆员的培育，加强区域资源的整合统筹，积极借助志愿者和社会力量，引导公众参与公共图书馆建设管理，在提升公共图书馆社会认知度的同时提升公共图书馆服务效能。

广东省立图书馆的陈卫东根据广东图书馆学会组织对粤东、粤西和粤北等71个县级公共图书馆进行巡回调研的基础上，剖析县级公共图书馆在公共图书馆建设、服务效能方面存在的问题，进一步指出公共图书馆服务效能需要从以下几个方面来提升：政府经费保障、人才的引进培育，以及公共图书馆职业精神的弘扬。