

公共图书馆服务创新的理论与实践

华东师范大学信息管理系

范并思 教授

bsfan@infor.ecnu.edu.cn

以创新求发展

- 进入信息时代，图书馆一直感受着服务创新的巨大压力，但是从来没有一个时候像今天这样让图书馆人感受到服务创新的紧迫性。

以创新求生存

- 图书馆创新的动力源于信息环境的变化。
 - 社会教育水平提高（图书馆社会教育功能下降）；
 - 社会文化娱乐方式增多（图书馆娱乐功能下降）；
 - 信息获取途径的多样化（公众对图书馆的需求不再迫切、刚性）。

英国公共图书馆的危机

- 2017年年初，卡内基发布一份英国公共图书馆的调查报告。报告指出公共图书馆在英国仍然受到公众的普遍欢迎。
- 2017年5月，《卫报》发表Coates对该报告的投诉。投诉称该报告回避了“英国公共图书馆利用的基本的、连续的和破坏性下降”的关键证据，“忽视了我们图书馆正在发生的真正严峻的现实”。

英国公共图书馆的危机

- 2016年3月，BBC发表了一组关于英国公共图书馆的文章。据调查，自2010年到2016年的六年间，英国公共图书馆的图书馆员减少了近8000人，占图书馆员总数的四分之一；图书馆关闭343所。
- 2016年6月《卫报》署名文章：除非采取得力措施，未来五年还将有超340所图书馆将关闭。
- 2016年12月，CIPFA调查显示，公共英国图书馆到访人数下降了1500万人次。

英国公共图书馆的危机



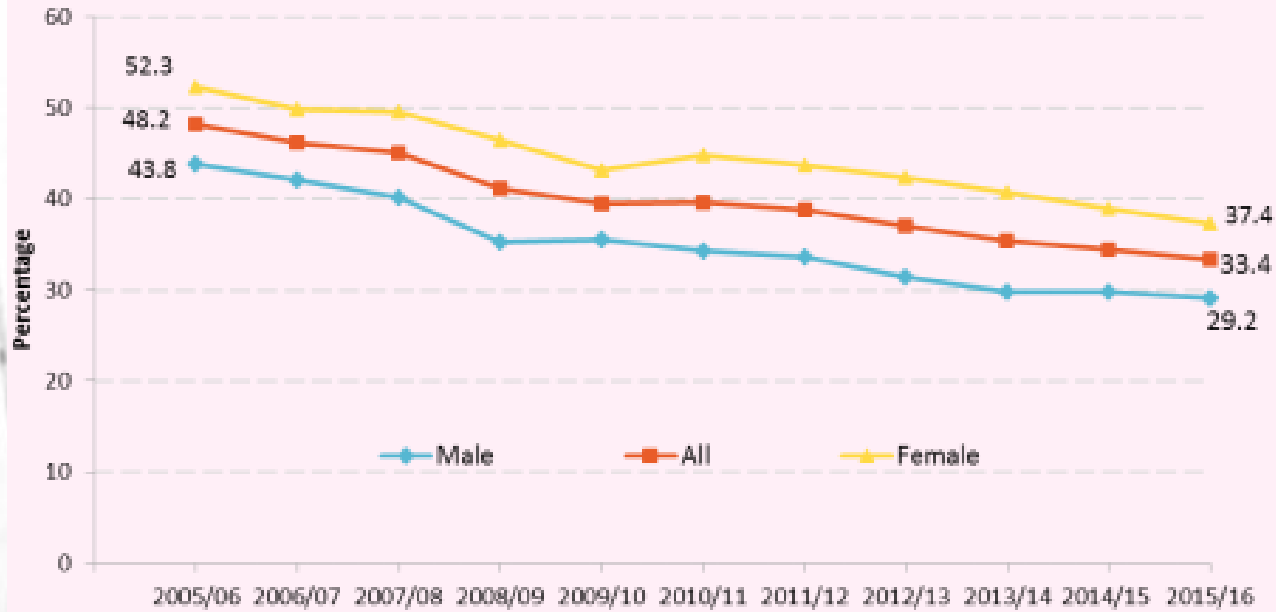
议员Alan Shuttleworth与居民反对在伊斯特本关闭兰尼图书馆（图片由Jon Rigby）

近年的英国新闻，
充斥着图书馆关闭、
托者不愿私有化、
裁员、裁减、
停止、
新闻。
抗议关闭的
新闻。

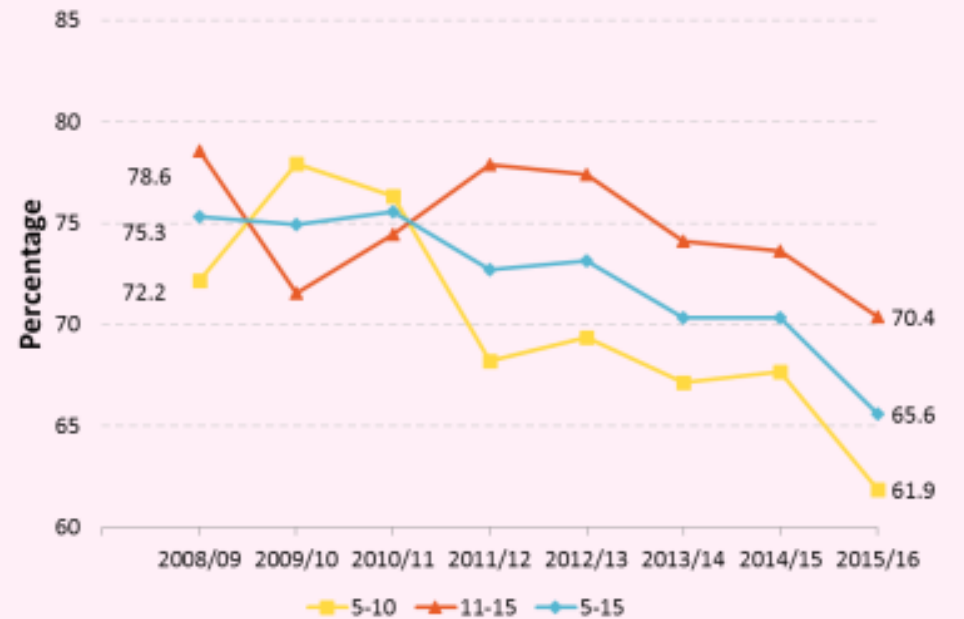
英国公共图书馆的危机

英国政府统计手册的公共图书馆数据（2016）

Proportion of adults who used a public library in the last year by gender, 2005/06 to 2015/16.



Proportion of children who used a public library in the last year by age group, 2008/09 to 2015/16.



英国公共图书馆的危机

- 英国是现代公共图书馆的发源地，建立了世界上法理基础最完备的国家公共图书馆制度。
 - 英国有真正的国家公共图书馆法，公图危机不是领导人个人意志的结果。
- 公共图书馆的危机并非经济原因。
 - 2012-16年间，GDP没有减少，政府支出没有减少，减少的只是用于公共图书馆的资金。

英国近年GDP增长

年份	GDP (本币) (现价本)	人均GNI (现价美元)
2016	1.94万亿	4.24万
2015	1.86万亿	4.33万
2014	1.79万亿	4.27万
2013	1.61万亿	3.91万
2012	1.54万亿	3.83万

英国 - 政府支出



指数	2012	2013	2014	2015	2016
人均GNI年增长率 (%)	-1.53	0.32	7.36	1.44	1.21
家庭消费年增长率 (%)	0.79	1.99	1.97	3	3.92
按CPI计通胀年增率 (%)	2.82	2.55	1.46	0.05	0.64
家庭最终消费支出 (美元)	1.60万亿	1.66万亿	1.89万亿	1.85万亿	1.73万亿
国内总储蓄 (现价美元)	2956.21亿	3236.59亿	4679.09亿	4428.68亿	3949.47亿
国民总收入 (现价美元)	2.43万亿	2.49万亿	2.88万亿	2.80万亿	2.59万亿
国家总储备 (美元)	1051.94亿	1044.19亿	1077.28亿	1296.01亿	1349.32亿
人均GDP年增长率 (%)	-0.48	1.11	1.91	1.5	1.02

英国公共图书馆的危机

- 专家们几乎一致地认为：公共图书馆服务面临“历史上最大的危机”。
- 而社会管理者的重要应对措施是主动调整公共政策，适应公众对图书馆需求的减少。
 - 管理者认为即使没有图书馆也能政府也能“提供全面有效的图书馆服务”（英《公共图书馆和博物馆法》）。
 - 例如，在其他更合适的地方设立公共接入点（Public Access Point）。

美国公共图书馆界的应对

- 同样面临信息环境的变化，美国的公共图书馆没有出现倒闭潮。原因在于美国图书馆人积极探索以推广活动为主的创新服务。
- 美国图书馆界的认识：
 - 图书馆已经从藏书保管者和外借管理者扩展到终身体验式学习中心，公民和文化聚会中心，以及社区创意的合作伙伴。

——Julie Todaro (2016-17 ALA总裁)

美国公共图书馆界的应对

- 同样面临信息环境的变化，美国的公共图书馆没有出现倒闭潮。原因在于美国图书馆人积极探索创新服务。
 - 弘扬图书馆员的核心能力：如反对假新闻，开展包容性服务
 - 运用信息技术提升图书馆服务能力：如数据服务、智慧服务、VR服务（加州90多图书馆新装VR）
 - 开展推广活动。

美国公共图书馆界的应对

- 美国图书馆人积极探索以推广活动为主的创新服务。
 - 阅读类活动：故事会、读书沙龙、作者见面会、知识竞赛、亲子阅读、阅读技能培训，等
 - 半阅读活动：绘本剧表演、种养/烹饪/手工制作，创客/孵化，展览，等
 - 非阅读活动：儿童游戏，棋琴书画培训，社区交流（会客室活动），休闲活动（咖啡吧活动）

推广活动

即将举行的活动



纽约公共图书馆92个服务点，每年举办超过93000场活动，平均每个服务点超过1000场

所有活动

在布朗克斯，曼哈顿和史坦顿岛搜索图书馆的完整日历。



曼哈顿大楼



表演艺术图书馆



肖邦黑色文化研究中心



曼哈顿中城图书馆

课程与研讨会

上午10点

的Twitter? 带来您的技术问题，并获得一对一的帮助！
请敲门铃进入。

馆

展览

NYPL旅游

关于

国民核算体系的外联和磋商。

兴趣申请SNAP福利的人士将于10点至4点之间提

韦克菲尔德图书馆

成人，
50岁以上，

连接...

推广活动

ALA美国图书馆的可信事实 (2017)

公共图书馆活动次数430万，95%提供家庭作业辅导和暑期阅读活动

Quotable Facts About America's Libraries

4组主要数据中有参加活动人数(9650万)，没有借阅数

Public Libraries

There are more public libraries than Starbucks in the U.S.—a total of 17,566 including branches. Nearly 100% of public libraries provide Wi-Fi and have no-fee access to computers.

In 2013, there were 1.5 billion in-person visits to public libraries across the U.S., the equivalent of more than 4 million visits each day. That's 2,854 per minute.

Americans check out an average of eight books a year. They spend \$36.96 a year for the public library – about the average cost of one hardcover book.

There were 96.5 million attendees at public library programs in 2013, more than all Major League Baseball and NBA games combined.

Libraries Transform

Libraries are the place for lifelong learning.

- Public libraries offer 4.3 million programs per year;
- 95% provide online homework assistance;
- 95% offer summer reading programs for children.

Library access equals opportunity.

- 100% of public libraries offer access to the Internet;
- 90% help patrons with basic Internet skills;
- 97% help people complete online government forms.

Learn more at www.librariestransform.org.

推广活动



STATE OF AMERICAS LIBRARIES 2018

CONTENTS

american libraries
THE MAGAZINE OF THE AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION
ALA
Address: 501 E. Huron St., Chicago, IL 60611
Website: americanlibrariesmagazine.org
E-mail: americanlibraries@ala.org
Phone: 800-545-2453 plus extension

INTERIM EDITOR AND PUBLISHER
Sandra Smalley
ssmalley@ala.org | x629

SENIOR EDITORS
Amy Carlson
acarlson@ala.org | x636
George M. Eberhart
geberhart@ala.org | x630

ASSOCIATE EDITORS
Tara Dankowski
tdankowski@ala.org | x637
Phil Marston
pmarston@ala.org | x638

EDITORIAL AND ADVISORY BOARD
Carrie E. Cozzolino
ccozzino@ala.org | x639
Aimee I. Strickland
astrick@ala.org | x640

ART DIRECTOR
Rebecca Romano
romano@ala.org | x641

ADVERTISING
Michael Stack
mstack@ala.org | x642
Acceptance of advertising and circulation statements reserved. All rights reserved.

PUBLISHING DIRECTOR
Mary Mackay, Association
Mary Jo Bolduc, Rights, Permissions
mjbolduc@ala.org | x643

MEMBERSHIP DIRECTOR
Ron Jankowski
rjankow@ala.org | x644

ADVISORY COMMITTEE
Joseph M. Eagan (Chair), Lee A. Cunningham, Christine Karghyk (Chair), Mary L. Hladik, Ben Allen Hunter, Jaeremo Juas, Susan H. Polos, Inamir, Lisa Anne Romano
Editorial policy: ALA Policy Manual, section A.8.2

SUBSCRIPTIONS
Libraries and other institutions: \$30/year (U.S., Canada, and Mexico foreign). Subscription price for individuals included in ALA membership dues. 800-545-2453 x638; email: membership@ala.org; or visit: ala.org

PUBLISHED
American Libraries (ISSN 0002-9198) is published 6 times yearly with occasional supplements by the American Library Association (ALA), 605th American Library Association. All rights reserved. No portion of this magazine may be reproduced or republished without written permission from the publisher.

12 Issues and Trends
12 Intellectual freedom
16 Youth and teen services
18 Library programs
19 Sustainability

20 National Issues and Trends
22 Resources

American Libraries | Ap

A photograph showing the interior of a modern library. The space is bright and open, with wooden floors and high ceilings. Several people are seen reading or interacting with the space. A large, bright orange balloon is a prominent feature in the foreground. Bookshelves and study tables are visible in the background.

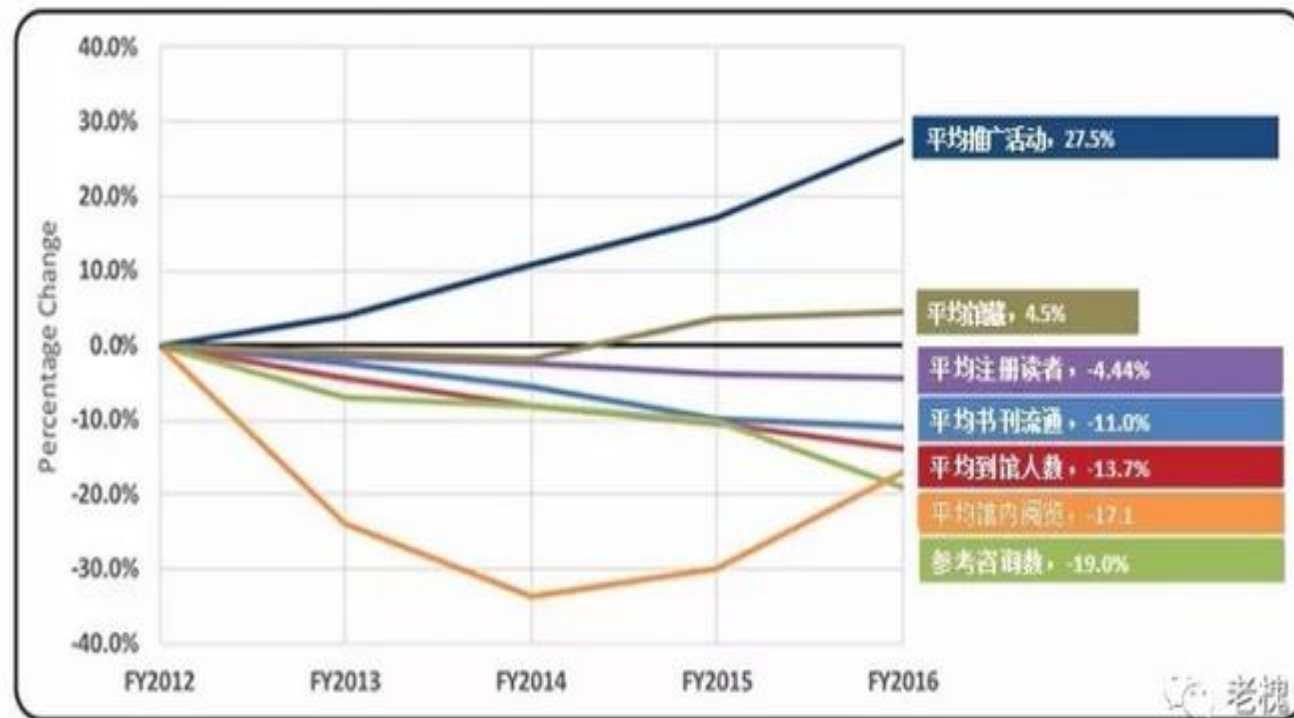
四个问题与趋势之一就是图书馆推广活动

- 4 **The State of America's Libraries**
A report from the American Library Association
EDITED BY Kathy Rosa
- 8 **Academic Libraries**
- 9 **School Libraries**
- 10 **Public Libraries**
- 12 **Issues and Trends**
 - 12 Intellectual freedom
 - 16 Youth and teen services
 - 18 Library programs
 - 19 Sustainability
- 20 **National Issues and Trends**
- 22 **Resources**

推广活动

□推广活动成为图书馆资源和服务7个统计项目唯一显著增长的项目，并带动到馆人数的触底反弹。

来源：美国IMLS《2017年公共图书馆服务数据报告：特点和趋势》



例：美国图书馆服务创新

- 图书馆曾经是公认的神圣、高雅、宁静的阅读场所，但现在，图书馆服务变得越来越热闹、甚至喧嚣。
- 讲座、讲故事或绘本阅读、交流读书体会、手工制作、表演，等等活动，都出现在图书馆服务中。
- 美国奈特基金会组织了图书馆文化艺术的系列项目，将艺术和文化带到了公共图书馆。于是图书馆出现了有声行为艺术。

例：美国图书馆服务创新



□ West Boulevard图书馆内有吹奏乐表演



□ 费城Kensington区免费图书馆内有爵士乐表演

例：美国图书馆服务创新



- Paul's Highland Park图书馆内有舞蹈表演



- 最轰动的是费城公共图书馆的Kùlú Mèlé非洲舞蹈

例：美国图书馆服务创新



□ 读者在书架后面围观



□ 舞蹈结束后没有人抗议，却有人鼓掌

我国公共图书馆需要居安思危

□ 我国近年公共图书馆建设成效卓然

- 公共财政投入加大，保证公共图书馆免费开放；
- 国家高调开展公共文化服务体系建设，促使地方政府真正关注公共图书馆的发展；
- 《公共文化保障法》和《公共图书馆法》出台，为公共图书馆发展提供法律保障；
- 国家将促进全民阅读作为国家战略或国家行为，图书馆在阅读资源保障和阅读推广方面的价值显现；
- 信息技术的高速发展和广泛应用，提升了图书馆服务的能力；
- 图书馆员待遇的改善激励图书馆员的服务创新。

我国公共图书馆需要居安思危

□ 公共图书馆发展面临危机

- 公众到馆率、借书率总体上停滞或下降。
- 数字阅读和移动阅读分流图书馆阅读。
- 文化馆、博物馆等其他机构提供免费公共服务，分流图书馆读者。
- 书店和其他社会阅读服务机构分流图书馆服务。
- 政府财政无法继续支持图书馆高速发展。

服务创新与公共图书馆

□ 我国公共图书馆服务创新主要领域：

1. 基于现代图书馆理念的服务
2. 运用信息技术手段创新图书馆服务
3. 开展图书馆阅读推广活动
4. 依靠社会力量发展图书馆服务
5. 图书馆空间服务
6. 理念和技术相结合的图书馆延伸服务

基于现代图书馆理念的服务

- 现代图书馆理念包括：
 - 对社会普遍开放
 - 对所有人平等服务
 - 对有特殊需求的人提供特殊服务
 - 人性化服务
- 案例：波士顿图书馆的包容性服务

运用信息技术创新图书馆服务

- 信息技术一直在驱动图书馆服务：
 - 计算机技术
 - 网络技术和数字图书馆
 - 图书馆2.0技术、云计算、物联网
 - 移动服务和智慧服务
 - 数据服务
- 案例：杭州图书馆的信用图书馆

开展图书馆阅读推广活动

□ 阅读推广的主要类型：

- 荐书类（新书推荐、好书推荐）
- 诵读类（故事会）
- 交互类（读书会）
- 竞赛类（作文竞赛、猜谜）
- 手工制作类（手工、种养、创客空间）
- 表演类（绘本剧、舞台剧、诗朗诵）
- 讲座与展览
- 其他（真人图书馆、志愿者服务）

阅读推广为什么

- 我在2013年将图书馆阅读推广的服务目的归纳为4点（8个字），得到行业内的普遍认同：
 - 引导
 - 训练
 - 帮助
 - 服务

阅读推广为什么

□ 引导

- 对于缺乏阅读意愿的人，图书馆可以通过生动有趣、形式多样的阅读推广活动，引导他们感受阅读的魅力，享受阅读的乐趣，接受阅读，热爱阅读，甚至迷上阅读，逐步形成阅读的意愿。
- 图书馆可以选择的方式有很多，如电影、益智游戏等。对没有阅读需要的人进行阅读推广，帮助他们喜欢阅读，非常重要，但难度极大。
- ✓ 案例：2018中图学会最美故事嘉定 “百姓书社”

阅读推广为什么

□训练

- 图书馆可以通过阅读推广这种的服务形式，训练那些有阅读意愿但不善于阅读的人，使他们通过参加图书馆的阅读推广活动学会阅读。
- 通过训练有素的图书馆员、配套的读物和有吸引力的活动项目，图书馆开展读书会、故事会、知识竞赛等日常化、常规化的活动，长年训练，使读者在参加图书馆阅读推广活动过程中逐渐学会阅读。
 - ✓ 案例：佛山图书馆的“领读者”活动。

阅读推广为什么

□帮助

- 对于愿意阅读但阅读确有困难的人，图书馆要帮助他们跨越阅读障碍。图书馆的服务人群中的特殊人群，如残障人、居家不出老人、各类阅读疾患症者等，图书馆需要为他们提供特殊服务。
- 此类特殊服务一般都属于阅读推广服务。例如图书馆可以通过送书上门、诵读、读书会、绘本阅读等阅读推广活动，帮助他们走近阅读。
 - ✓ 案例：浦东图书馆盲人数字阅读

阅读推广为什么

□服务

- 传统图书馆服务的目标人群是具有较好阅读能力的人。图书馆阅读推广进一步提升这类服务，通过服务（一般是非活动化的服务）为公众提供阅读的便利，改善公众的阅读品质。
- 图书馆最为常见的荐书、导读服务就属于服务型阅读推广。
 - ✓ 案例：深圳少儿图书馆“喜阅365”项目。

阅读推广为什么

- 为保障公民的阅读权利，图书馆阅读推广应确立如下目标：
 1. 让不喜欢阅读的人喜欢阅读
 2. 让不会阅读的人学会阅读
 3. 让阅读有困难的人跨越阅读的障碍

- 说明：服务于有阅读意愿与阅读能力的人深受阅读推广人的喜欢，但只有上述目标才是符合图书馆核心价值的目标。

依靠社会力量发展图书馆服务

- 社会力量参与图书馆服务的类型：
 - 利用图书馆场地的合作
 - 利用企事业或私人场地的合作
 - 利用社会力量资金的合作
 - 志愿者参与图书馆服务
- 案例：吴江图书馆的乡村儿童阅读活动。

图书馆空间服务

□ 图书馆空间服务：

- 信息共享空间
- 休闲、娱乐空间
- 社区交流空间
- 创新创业空间

□ 案例：上海图书馆创客空间

理念和技术相结合的图书馆延伸服务

□ 图书馆延伸服务的发展

- 自助图书馆（自助借还机）
- 自助图书馆（无人值守借阅空间）
- 分馆预约外借
- 书刊送达服务

□ 案例：苏州图书馆文献投递服务

图书馆服务创新的基本理念

□ 公共图书馆应该如何创新：

- 持续地创新
- 专业地创新
- 坚持图书馆服务理念地创新

创新贵在坚持、贵在超越

- 我国图书馆服务一直在学习西方，包括：
 - 计算机和网络应用
 - 数字图书馆、智慧图书馆（RFID）、移动服务、数据服务
 - 免费服务、总分馆服务、活动化服务和阅读推广

创新贵在坚持、贵在超越

□ 近年出现自主创新，实现了超越：

- 自助借阅
- 投递服务
- 信用服务

创新中坚持专业性以提升服务效率

- 图书馆服务专业化的服务，自有图书馆学以来，图书馆学专业要解决的核心问题就是效率
 - 虽然图书馆可以在探索服务创新之初忽视效率，但离开了效率的创新是没有生命力的。
 - 受到吴建中称赞的工具服务，西方图书馆学认为有效率因而成立
 - 杭图的创新借助我国移动互联网的高水平普及，采用扫码借书、赔付风控等，提升了图书馆服务的效率

坚持现代图书馆理念的创新

- 社会用公共资金提供图书馆服务，有其经得起社会科学学审视的理由，不仅符合图书馆学的理论审视，也符合社会科学的学理审视，这就是保障公众公平享有知识和信息的权利。
 - 杭州图书馆信用服务，苏州图书馆投寄服务，各公共图书馆的儿童和特殊人群服务，保障公众特别是特殊人群的阅读权利，是图书馆最需要坚持的创新。

创新服务的三种类型

- 履行图书馆服务使命的创新
- 超越图书馆原有服务范畴的创新
- 背离图书馆服务宗旨的“创新”

履行使命的创新

- 图书馆原有文献服务的延伸，或利用新的技术手段推广原有图书馆文献服务
 - 如利用图书馆网站、微博、QQ、微信等技术手段进行读者阅读服务
- 有利于吸引缺乏意愿的人走进图书馆阅读，或能帮助残障人、居家不出老人、低龄儿童、各类阅读疾患症者更好的阅读的创新服务
 - 如数字阅读活动、儿童故事会、亲子阅读、社区读书会、知识讲座、素养培训、读书竞赛等

履行使命的创新

- 属于图书馆使命的创新是图书馆服务的发展目标，各类图书馆不但应该积极探索这类服务，在某些情况下，甚至可以不考虑服务的成本、难度或社会受益面，创造条件开展这类服务。例如：
 - 高成本服务：0-2岁低幼儿童的阅读服务
 - 高难度服务：自闭症儿童阅读服务
 - 受益面很小的服务：居家老人阅读服务

超越图书馆原有服务范畴的创新

- 在当前图书馆服务创新中，存在大量突破图书馆原有服务边界的创新服务。如：
 - 文化服务：图书馆组织的读者特色技能表演、家庭厨艺展览、种养/手工/烹饪活动、棋牌竞赛等等
 - 娱乐、休闲服务：唱歌、舞蹈、才艺表演、咖啡吧服务
 - 空间服务：会客厅、创客空间

超越图书馆原有服务范畴的创新

- 此类创新服务与图书馆使命缺乏直接联系，但能得到图书馆学理论的解释，在图书馆服务实践中发展迅速，因而图书馆管理者可以探索，并促进这类服务与阅读和学习密切联系。例如：
 - 休闲场地增加文献摆放
 - 娱乐活动选择与阅读相关的活动
 - 种养/手工/烹饪活动中推荐相关读物

违背图书馆服务原理的“创新”

- 公共图书馆的服务创新，在探索阶段需要鼓励与包容，但一旦将创新规模化、制度化，需要用现代图书馆理念重新审视。警惕非公平服务、非人性服务或教化理念借创新之名重回图书馆服务领域。

违背图书馆服务原理的“创新”

- 在当前的公共图书馆服务创新中，需要特别警惕的借“创新”之名违背图书馆服务理念，如：
 - 违背社会核心价值的创新
 - 收费服务
 - 变相收费
 - 面向优势人群的免费服务
 - 非人性化的创新

小结

- 全球公共图书馆的发展正处在大变革时代，危机、挑战与机遇并存。
- 图书馆人唯有坚持服务创新，利用新的信息技术和服务理念，才能在变革时代生存与发展。
- 图书馆专业的理念、理论与方法，是图书馆人服务创新的指路明灯。

谢谢！

华东师范大学信息管理系
范并思 教授
bsfan@infor.ecnu.edu.cn