

“城市书房”与公共图书馆服务内容的比较及思考

——以上海市闵行区“城市书房”建设为例

胡莹（闵行区图书馆）

摘要 以闵行区“城市书房”建设的实践探索为基础，比较“城市书房”与公共图书馆的活动共性与差异，发现了“城市书房”与现有公共图书馆在服务空间的延伸、用户体验的变化和供需内涵的重新平衡等特点。提出公共图书馆要在制度建设、用户服务、业务提升等领域发挥作用，帮助“城市书房”获得可持续的良性发展。

关键词 城市书房 公共图书馆 思考

DOI: 10.13663/j.cnki.lj.2019.05.008

Comparative Studies of Services of “City Book Room” and Public Library: Taking “City Book Room” of Minhang District as an Example

Hu Ying (Minhang District Library)

Abstract On the basis of the practices of “City Book Room” of Minhang District of Shanghai, the paper compares “City Book Room” with public library, identifying its characteristics and its supplementary function to public library. It also proposes that public library should play an important role in system construction, user service, and service improvement for the sustainable development of the “City Book Room”.

Keywords City Book Room, Public library, Thoughts

近几年，“城市书房”作为传统图书馆服务的延伸与拓展方式之一，自浙江温州开始^[1]，逐渐扩散到杭州，及至江苏、上海等沿海经济社会发展相对先行的地区，各地的路边书房规模不等、形式不拘，但呈现了迅猛的增长态势。作为公共文化服务基本方式之一的公共图书馆，经过半个多世纪的建设发展，在城乡、街镇已经形成了基本完备的服务与管理系统。需要注意的是城市书房这一新型模式与传统公共图书馆之间，存在怎样的相互关系与内在关联，这种关系和关联对各自的存在发展又会产生怎样的影响，图书馆业界已有较多的关注。本文基于本地区图书馆与书房建设的现状，进而通过两者之间相互关系比较，提供一些浅显思考。

1 闵行区“城市书房”的实践探索

闵行区开展“城市书房”建设，起步不算

早，但起点并不低，多元化建设、灵活性设置和探索实验起步等特点，构成了闵行地区“城市书房”建设的基本脉络。

1.1 系统布局规划先行

2017年2月，闵行区出台《关于推进城市书房建设的实施意见》（以下简称《意见》），从“城市书房”项目的整体规划、全面启动到具体实施，都做了完整系统的详尽安排。作为全区总馆的闵行区图书馆，在政策解读、业务指导、书籍提供等方面，在全区城市书房建设规划决策和意见形成中，主动承担起相应责任。《上海市基本公共服务体系“十三五规划”》《闵行区文化改革与发展“十三五”规划》《闵行区公共文化设施建设三年行动计划（2017-2019年）》，是“城市书房”建设走近闵行、走向居民的主要指引依据。《意见》涵盖了指导思想、基本原则、建设理念、主要功能、建设内容、

职责分工等7个层面,为闵行地区“城市书房”建设发展提供系统完整的操作指引。

1.2 因地制宜不拘形式

4月23日,闵行区首批“城市书房”碧江馆、凤凰馆落户江川路街道,定位于居民家门口的公益自助图书馆,由图书馆与社区管理机构合作,利用社区文化活动场地共同举办。两馆共藏书1.2万余册,设座椅100余个。无人值守的城市书房通过电子门禁系统管理,市民凭身份证、读者证进出。入口处设置自助办证、图书自助借还、数字资源查询等电子设备,用户可自助实现办证、借阅、续借、还书。图书上架整理和清洁卫生由社区志愿者承担。6月18日,城市书房的马桥万科城馆开放。闵行万科城是一家房地产综合开发商,万科城馆由企业 with 地方政府共同举办,是社区自主运营的公益型图书借阅场所,其中的阅读体验区专设有马桥主题文化系列展区。

1.3 “馆中馆”模式的探索

6月23日,终日不打烊的“城市书房”闵行图书馆正式免费向市民开放。这所“城市书房”依托闵行区图书馆的公建配套房比邻而建,面积96平方米,藏书4000余册,设座40个,北欧风格装修,设计简约雅致,为读者提供居家书房般的体验。该书房是闵行第四家、莘庄地区首家24小时全方位网络化自助式无人值守的图书馆,读者自我管理的运营模式,只需身份证或一卡通读者证就可入内读书,享受24小时图书借还、阅览、自习、电子书下载、无线上网和阅读推广等服务。因紧邻闵行区图书馆,丰富多彩的读书活动成为这家“城市书房”的显著特色。

2 “城市书房”与传统图书馆的服务比较

与传统的公共图书馆比较,近年风生水起的“城市书房”建设,存在社会服务空间的错位安排等特点。“城市书房”的走热走红,对于传统图书馆而言,是现代生活方式变革对服务模式的一种冲击,需要思考如何固本强基,自我革新。

2.1 服务时间与阅读空间的延伸

一是开放时间延伸。传统图书馆一般上午9点开门,晚上8点关门。城市书房则为24小

时开放,让日间工作紧张的白领职工或需要日夜倒班的读者,也有机会享受图书馆阅读的快乐;二是覆盖面积拓宽。传统图书馆基本按行政区划设置,随着城市建设发展和行政区扩大,读者距离图书馆大多要超出半小时路程。“城市书房”则是基于都市15分钟文化圈的理念设置^[2],压缩了读者的时间成本;三是用户空间增加。很多地区新馆初建时规模尚可,几年后随着服务功能的增加导致空间紧张,短时间内不可能再造新馆。城市书房的出现及时为图书馆空间不足发挥了“解忧”作用。

2.2 服务内涵与用户体验的变化

一是服务内涵的变化。“城市书房”更智能化,用户只需要一张读者证,从书房进入、图书查询、取书阅读到自助借阅,全能独自操作,自主完成,让读者直接体验了科技变革和书房探索的乐趣;二是视觉感官的冲击。时下“城市书房”大多聘请专业室内设计师进行针对性的设计,风格独特且贴近社会潮流,让用户进入后就能获得视觉上的享受;三是环境与氛围的体验。部分“城市书房”与咖啡吧^[3]、蛋糕店等合作,读者在阅读时有书香与咖啡、蛋糕香味亲密伴随,获得了类似家庭书房的体验。

2.3 服务供需关系获得新的平衡

一是延长了图书利用周期。传统图书馆图书藏量逐年增加,为了给新书腾出空间,很多图书就被剔旧处理。“城市书房”的出现延长了图书的使用周期,资源利用率获得提升;二是提升了图书的借阅概率。书房与居民贴得更近,能够激发居民去城市书房看书的欲望,无形之中拉近了读者与图书的距离,也间接地缩短了图书流通和周转期,能提高图书利用率;三是让社区文化资源配置进一步优化盘活^[4]。传统图书馆大多靠近地区和街镇行政中心,对于边远地区公众获得文化服务是无形的障碍。“城市书房”的建设在很大程度上覆盖了传统图书馆服务薄弱区域,促进区域文化资源配置的平衡,让更多人获得真切的文化服务。

“城市书房”的兴起发展,进一步健全了城市公共文化设施网络,引起公众较大的关注,纷至沓来,截至目前,闵行区共有“城市书房”7家。还是以最早开放的江川路街道

的碧江馆和凤凰馆2家城市书房为例，4月23日开放到当年底，借书册次67968册，借还20288人次，将近江川路街道图书馆同期借书册次的三分之一，借还人次的二分之一，12.32万人次进入城市书房。

3 公共图书馆支撑“城市书房”持续发展路径思考

24小时开放、无人值守、自助借阅等是“城市书房”最显著的标志。从闵行区以及国内现阶段建设“城市书房”的探索实践中，已经发现一些需要改进的短板或不足。如故意占座、手机噪音、书房内饮食、图书使用后乱摆放等管理不到位的现象；在吸引社会力量参与方面，热情的志愿者没有获得必要的专业知识培训，难以在新书阅读、畅销书推荐等工作中进入角色；“人机对话”图书自助式借还模式应用后，部分中老年读者在图书馆的用户体验较差，无形中拉开了与图书馆人的距离。所有这些新情况、新问题，都是公共图书馆有效发挥专业特长的改良空间。

就各地“城市书房”的建设与运作情况而言，它作为传统公共图书馆服务的小型化、差异化补充，有着宽广的发展前景。公共图书馆应该将自身多年在实践中逐步积累的专业技术、服务经验等，融入城市书房的长远发展思考，着重在文献源泉、技术支撑方面发挥作用，逐步解决“城市书房”初建阶段出现的一些问题，扶助城市书房稳定持续的发展。

3.1 建章立制，规范运行

无人值守的“城市书房”，一方面要因地制宜地加强自身建设，在硬件设施和科学运行上追求尽善尽美；另一方面在“城市书房”运行初期，公共图书馆要提供各种人力指导或技术监督等补充措施，保证书房正常运行，引导市民文明阅读。

3.1.1 完善书刊和外借管理

结合读者需求，设立书房的图书内容结构和排架布局，明确图书更新剔旧的规则。同时，保证书架整理的周期，方便读者借阅。为了保持书架整洁有序，城市书房需要专门制定《读者文明公约》《读者阅览须知》，率先从制度上规范读者行为。此外，如今大多城市书房都已引进RFID无线射频识别技术。这些系统的应用可以使用户实现自助借还书等服务，不

仅城市书房节约了较多的人力成本，而且在读者获取知识信息服务时简化了程序，降低了获取书籍服务的时间成本，使读者可以随时随地满足阅读的需求^[5]。为此，城市书房需要设立《自助借还机使用须知》和《图书外借规则》等制度，实现服务标准化和专业化。

3.1.2 建立安全督查机制

读者监督员是公共图书馆的标配志愿服务力量，通常由活跃在各行各业的老读者组成。“城市书房”同样可以引入读者监督员，加强城市书房读者行为的引导监督，及时发现制止少数读者的不文明行为，并不定期向公共图书馆汇报反馈城市书房运行的情况。为了完善督查机制，也可以仿效扬州图书馆城市书房，以人机对话的自助模式，为市民提供所有服务，安装多个高清摄像头与公共图书馆的控制中心联动，实时监控城市书房现场，在志愿者不在的情况下为自助服务提供安全保障^[6]。

3.2 创新内涵，推动发展

“城市书房”是顺应现代城市人更加就近方便、快捷易得阅读习惯，应运而生的身边的书房，因此在规划勾勒用户服务方面，一方面要结合城市书房全天候开放、无人值守、低成本运营特点，保留公共图书馆传统服务中为读者欢迎的服务内容；另一方面一定要兼顾年轻读者快节奏获取知识的变化，在用户服务中植入和应用新的承载形式、媒介手段。

3.2.1 引入移动服务和数字服务

为了提升服务能级，“城市书房”可以考虑植入移动服务和数字服务，吸引读者参与。例如，可用二维码取代读者证和身份证，作为读者进入城市书房的准入方式；开通自助办证、外借、数据库下载等服务；也可利用图书馆网站、微博官方账号、微信公众号，专题式推广城市书房的图书、服务和活动；还可在书房设立电子书架、点点读书机等设备，读者可随时下载电子书。为了加大宣传，可以尝试VR技术，让读者不用到每个“城市书房”，便可通过VR技术身临其境；在经费允许的情况下，还可以考虑引入智能书架，解决图书乱架问题等^[7]。

3.2.2 开设图书推介和阅读活动

将公共图书馆的新书宣传等活动项目延伸到“城市书房”，通过开展图书推介、专题指导、主题体验、读者沙龙、亲子阅读、小型讲

座等多种方式,帮助读者在阅读需求上获得更多的满足感。同时,也可将闵行区图书馆的“敏读会、阅图妈妈小屋、公益文化讲座”等活动移入城市书房,以访谈、朗读、演讲、交流为主要形式,丰富阅读活动的形态,拉近与读者的距离,增加面对面互动的机会。让慕名走入城市书房的读者,保持似曾相识的新鲜感,感受寻常百姓家的温馨,就必须加强城市书房的品质管理,延伸公共图书馆阅读服务,营造现代家庭特有的温暖氛围。

3.3 健全组织,提升业务

“城市书房”源于公共图书馆,不拘泥于公共图书馆的运行组织,打造属于自己特质的业务流程,创新具有时代特征的业务内涵,应该是业界努力追求的方向和未来。

3.3.1 加强人员培训,提高服务质量

目前无人值守的“城市书房”,大多采用志愿者作为管理力量的主要补偿模式,实行有限管理。志愿者素质和能力的高低,直接影响了城市书房的运行质量。因此,公共图书馆可以将城市书房志愿者,纳入类似闵行区图书馆的“绿叶助学”志愿服务队,由馆员进行专门培训。培训内容涉及图书馆自助借还机使用方法、文明公约及须知、常见咨询解答、读者活动概况、数字资源利用、服务礼仪规范等。每年年末,对城市书房志愿者进行专门考核,并在读者满意度调查问卷中将志愿者服务单列,以此推动和提升志愿者的服务质量。

3.3.2 设立专职岗位,打造服务品牌

城市书房的服务质量好坏,直接影响到公

众满意度,也是这一形式得以长期保持的前提。然而目前,“城市书房”投入运营时间不长,还存在很多组织和管理上的问题,例如书刊配送不够精细化,只是按时上架而不是按需提供;对于服务的状况,没有太多思考和总结,所以进展不明显。因此,公共图书馆需要设立专职岗位,实施“城市书房”建设和推广,并对城市书房阅览外借、书刊配送、新书宣传、管理人员培训、统计服务数据、日常巡查督查等进行统一管理。另外,对于城市书房开展的服务内容和阅读活动进行品牌打造,如印制“城市书房”使用手册,设立“读者点书台”,以及布置温馨的文明行为提示标语;定期开展读者满意度调查、阅读需求调研分析、召开读者座谈会、增加放置意见箱、建立便民措施、征集“金点子”以提升读者服务质量等形式。经费允许的话,还可尝试开发城市书房App,提供线上服务。总之,通过细化每个环节,专职人员可以一同凝心聚力将“城市书房”打造成一个24小时的微型图书馆。

“城市书房”的出现,是满足社区居民阅读需求的尝试,是顺应民众阅读习惯变化而来的新生态,公共图书馆的社会文化服务也因此获得了深入延伸的重大机遇。因此,公共图书馆人要客观理性地认识自身的局限,探索“城市书房”带来的文化服务新空间。让公共图书馆与城市书房并行不悖,共同发展,为提升城市文化品质,营造有温度的城市,做出图书馆工作者的新贡献。

参考文献

- [1] 胡海荣. 城市图书馆服务体系新模式——温州“城市书房”建设的研究与实践[J]. 图书馆杂志, 2016(5).
- [2] 吴蛟鹏. 城市书房——“都市15分钟文化圈”建设的探索和实践[J]. 图书馆理论与实践, 2016(4).
- [3] 吴蛟鹏. 社会力量参与温州“城市书房”建设和运维的现状分析[J]. 新世纪图书馆, 2017(10).
- [4] 潘希荣. “城市书房”的魅力在哪儿? [N]. 新华书目报, 2017-09-22.
- [5] 叶帆. 公共图书馆打造“城市书房”案例研究[D]. 合肥: 安徽大学, 2018.

[6] 阮书香. 扬州市图书馆总分馆模式的实践与思考[J]. 河南省图书馆学报, 2018(9).

[7] 吴蛟鹏. 城市总分馆模式新探索——温州“城市书房”建设实践与思考[J]. 山东图书馆学报, 2017(3).

胡莹女, 上海市闵行区图书馆, 副研究馆员, 书记, 副馆长。研究方向: 读者服务、阅读推广。
E-mail: 1656769827@qq.com 上海 201199

(收稿日期: 2019-02-22 修回日期: 2019-03-04)