

公共图书馆服务的新形态

——以广州图书馆新馆的探索为例

方家忠

2014-10-10, 北京

提 綱

引言：改变中的书店

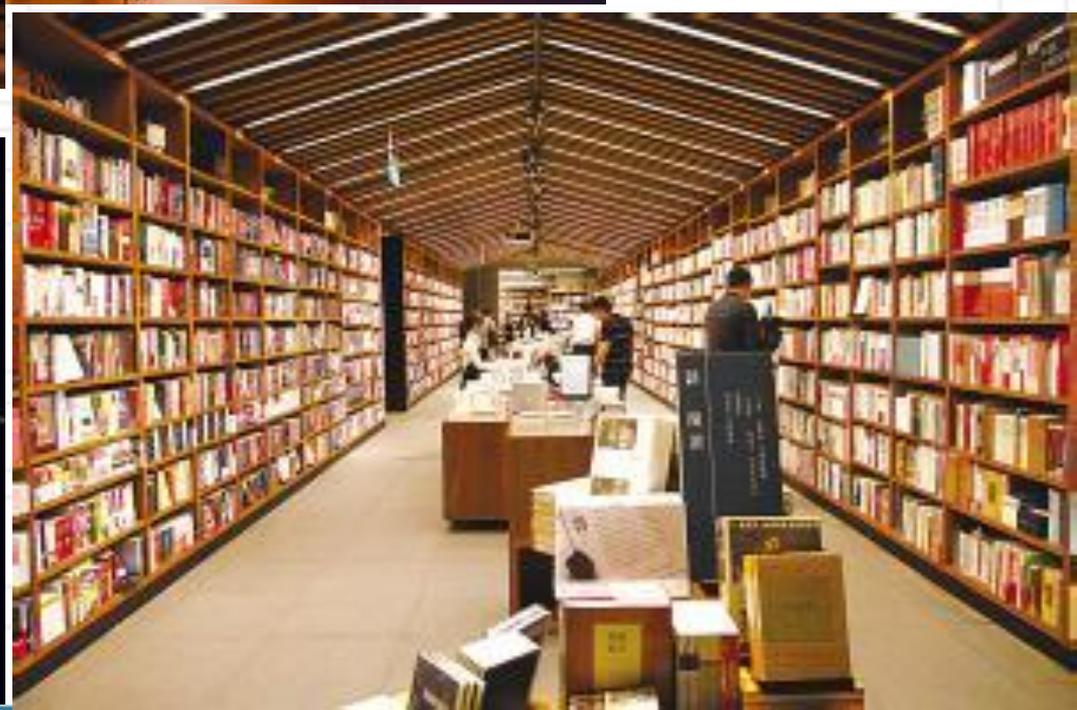
一、作为第三空间的图书馆

二、作为第三空间的图书馆的服务
形态：条件、模式、效益

三、广州图书馆新馆的探索与实践

引言：改变中的书店

- 方所书店
- 方所书店中的讲座
- 改变中的书店：
书店+咖啡吧+服装店+开放讲坛+.....







问题:

- 书店因何而变？
 - 书店的困局：顾客流失、乃至生存危机——“人”气不再！
- 书店如何改变？
 - “作为场所的书店”！
 - 书店服务的新形态：一切皆有可能！

问题:

- 图书馆是否面临同样的困局或挑战?
- 图书馆是否需要作出同样的改变?

一、作为第三空间的图书馆

- 场所、公共空间与第三空间
- 作为第三空间的图书馆

第三空间的定义与特征

美国都市社会学家雷·奥登伯格（Ray Oldenburg）定义的“第三空间”：

- 城市中除家庭和办公室以外的公共空间，像市中心的杂货店、酒吧、咖啡店、图书馆、城市公园等。
- 在这些不受功利关系限制的空间里，人们的关系自由平等，没有职场的上下等级意识，也没有家庭里各种角色的束缚，可以把真正的自我释放出来。
- 在生活节奏紧张、匿名性强的大城市里，这样的空间是人们在家庭和工作之外发展一些非功利性社会关系的理想场所。

- ① 中立的场所：参与者没有正式的责任、义务，没有财政、政治或法律的关系，不同的人来去自如，做他们想做的事情。
- ② 平等主义者：个体的经济、社会地位并不是最重要的。
- ③ 交流是主要活动：谈话是有活力的、鼓舞人心的、多姿多彩的和参与式的。
- ④ 无障碍和包容的：往往是便利的，其地理位置优越，通常处于从家庭步行可达的范围之内，开放的时间较长尤其在工作时间之后。
- ⑤ 有常客：员工和常客给空间定调，设定气氛和区域特征。常客也吸引新人，使他们感到受欢迎和容易融入。
- ⑥ 低调：给人的感觉是温馨的、舒适的、不势利、不自命不凡，接纳来自不同阶层不同行业的人们。
- ⑦ 有生机和活力的氛围：它鼓励人们怀着好心情长时间停留和经常光顾，在这里，有食品、饮料、游戏、交流。
- ⑧ 一个类似于家的地方：经常呆在“第三空间”的人们对此地方有很强的归属感，有时甚至有主人翁的感情。

有关公共空间的观点

我国城市社会学家郑也夫：

- ① 公共空间是公共生活展开的舞台，是现代化、城市化的产物。
- ② 城市公共空间的产生源自于人们交往的愿望和交往的需求。
- ③ “人气”是衡量一个公共空间好坏的最主要标准。
- ④ 一个好的自由的公共空间应该能够满足多种需求。
- ⑤ 公共空间的发达与否是开放社会区别于封闭社会的标志之一，或现代社会与传统社会的区别。
- ⑥ 人们与公共空间的联系分四种类型：个人习惯，即通过家庭和工作空间之外，多一个场合来调节自己；寻找特殊的群体，如跟个人有相同爱好的群体；寻找某些公共信息；宗教和政治活动。
- ⑦ 人们对公共空间的权利包括：进入权；行动权，即行动的自由，但公共空间同时要处理不同的人、人群在空间分配上的冲突；要求的权利与变更的权利；所有权和处置权。

作为第三空间的核心特征

- 第三空间的特征存在于不同层面，包括城市规划、建筑、设备设施等环境层面，理念、功能与服务层面，用户参与与体验层面等。
- 核心特征：
 - 建筑：开放
 - 功能：交流
 - 体验：自由
 - 目标：人气

作为第三空间的图书馆的相应特征

第三空间的核心特征

- 建筑：开放
- 功能：交流
- 体验：自由
- 目标：人气

图书馆的相应特征

- 空间条件
- 交流功能
- 用户体验
- 运营目标

作为第三空间的图书馆： 不一样的图书馆

- 建筑
- 功能
 - 要素
 - 要素结构
- 角色

二、作为第三空间的图书馆的服务形态

- 条件：空间条件，即开放的空间设计
- 模式：服务模式，即实现功能的方式
- 效益：服务模式形成与否的标志

作为第三空间的图书馆的功能

- 交流功能
- 传统功能
(基础功能)
- 功能融合

交流功能（要素与结构）

- 交流内容：文化艺术、科技、经济、政治、社会生活等；“创客空间”、表演艺术图书馆、“Library 10”、“Urban Office”、“多元文化窗口”、“第三文化空间”等
- 交流形式：展览、讲座、沙龙、真人书、阅读分享会、文艺表演、会议等
- 交流主体：图书馆、馆员、嘉宾，读者、居民个体，群体、组织、机构，政府等
- 交流组织：在图书馆，馆员组织各种资源与公众交流；在图书馆，读者、居民、群体、组织、机构、政府等组织自身拥有的资源及其他各种社会资源与公众交流

- 交流层次：互动、分享
 - 以服务对象参与程度作为分层标准
 - 被动参与（看展览、听讲座，实现行动权）
 - 主动参与（报名真人书、阅读分享，实现要求权）
 - 议题设置（主持交流活动，选择议题、参与者，实现处置权，即表达的权利）
 - 互动交流的组织主体是图书馆，分享交流的组织主体是公众
 - 通过交流分层服务，作为服务对象的“人”逐步实现从客体、参与主体向完全主体的转变

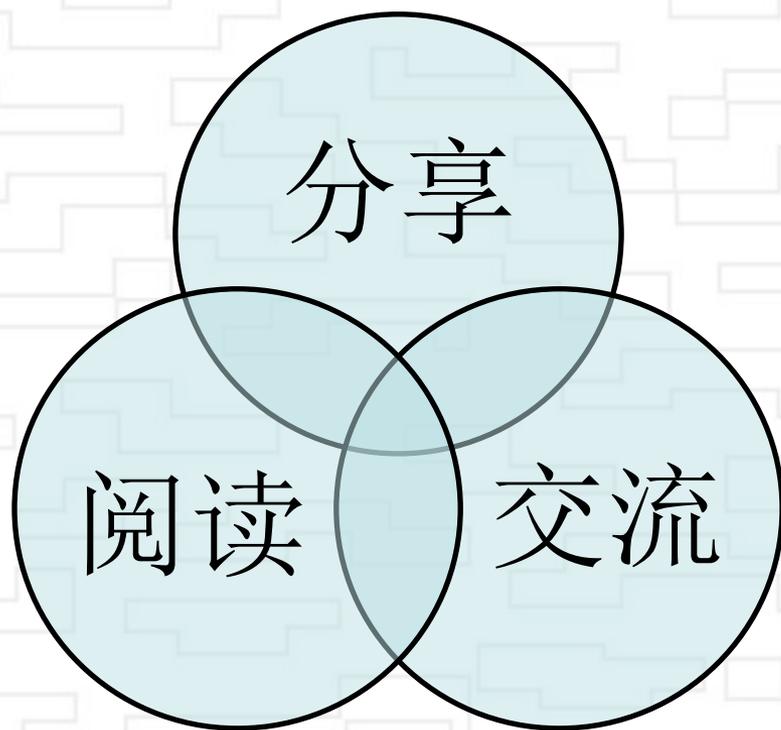
传统功能（基础功能，从用户行为的角度）

- 阅读功能：对应文献中心、知识中心、学习中心、信息中心等功能
- 交流功能：组织讲座、展览等

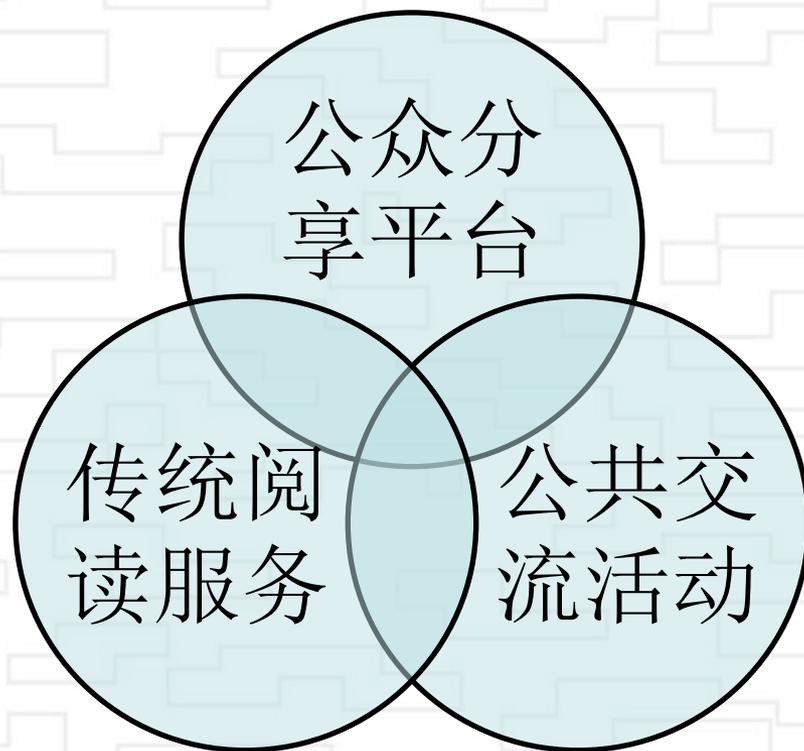
功能融合

- 实现交流功能与传统功能的整合、有机融合

作为第三空间的图书馆的功能



作为第三空间的图书馆的服务模式



注：公共交流活动界定为图书馆作为主体组织交流活动；
公众分享平台界定为公众作为主体组织交流活动

作为第三空间的图书馆的服务效益

- 传统阅读服务：各项效益指标等
- 公共交流活动：交流活动量、公众参与量、公众体验与评价、媒体关注程度等
- 公众分享平台：个体、群体、组织、机构、社区、城市等作为主体，组织交流活动、实现社会参与的数量、层次、影响等

三大系列指数

- 阅读指数：文献外借量等
- 人气指数：接待访问量、注册读者量、（图书馆与社会）组织活动量、参与活动公众量等
- 媒体指数：大众媒体直接与间接报道次数等

相关主体的角色转变

- 作为服务主体的图书馆的角色转变：文献提供者、活动提供或合作者、平台提供者——图书馆服务逐步实现社会化，图书馆不断提高在社会公共生活中的参与程度
- 作为服务对象的“人”的角色转变：服务客体（利用者）、参与主体（交流者，参与者、获得者、接收者）、完全主体（分享者，提供者、表达者、内容创造者；自主者，议题设置者）——“人”逐步实现主体化，成为公共图书馆的真正主体，有效实现社会参与
- 服务主体与服务对象都在扩展，出现新的兼具双重角色的主体：群体、组织、机构、社区、政府等

图书馆的转型与超越

“书”的
图书馆



“人”的
图书馆

三、广州图书馆新馆的探索与实践

- 客观条件
- 界定新的理念与功能
- 逐步形成新的服务形态框架
- 获得初步效益
- 新的探索

客观条件：符合第三空间特征的新馆

- 区位条件
- 建筑条件：不一样的建筑
 - 个性鲜明的“之”字优雅体造型
 - 开放的内部空间、馆藏空间设计
 - 馆内外空间关系处理
 - 多层次交流空间设计
 - 综合功能（展览馆、艺术馆、音乐馆、电影院、博物馆、档案馆等）



优越的区位：位于新的城市中心，广州塔、广场、博物馆、大剧院、少年宫等形成第三空间共同体



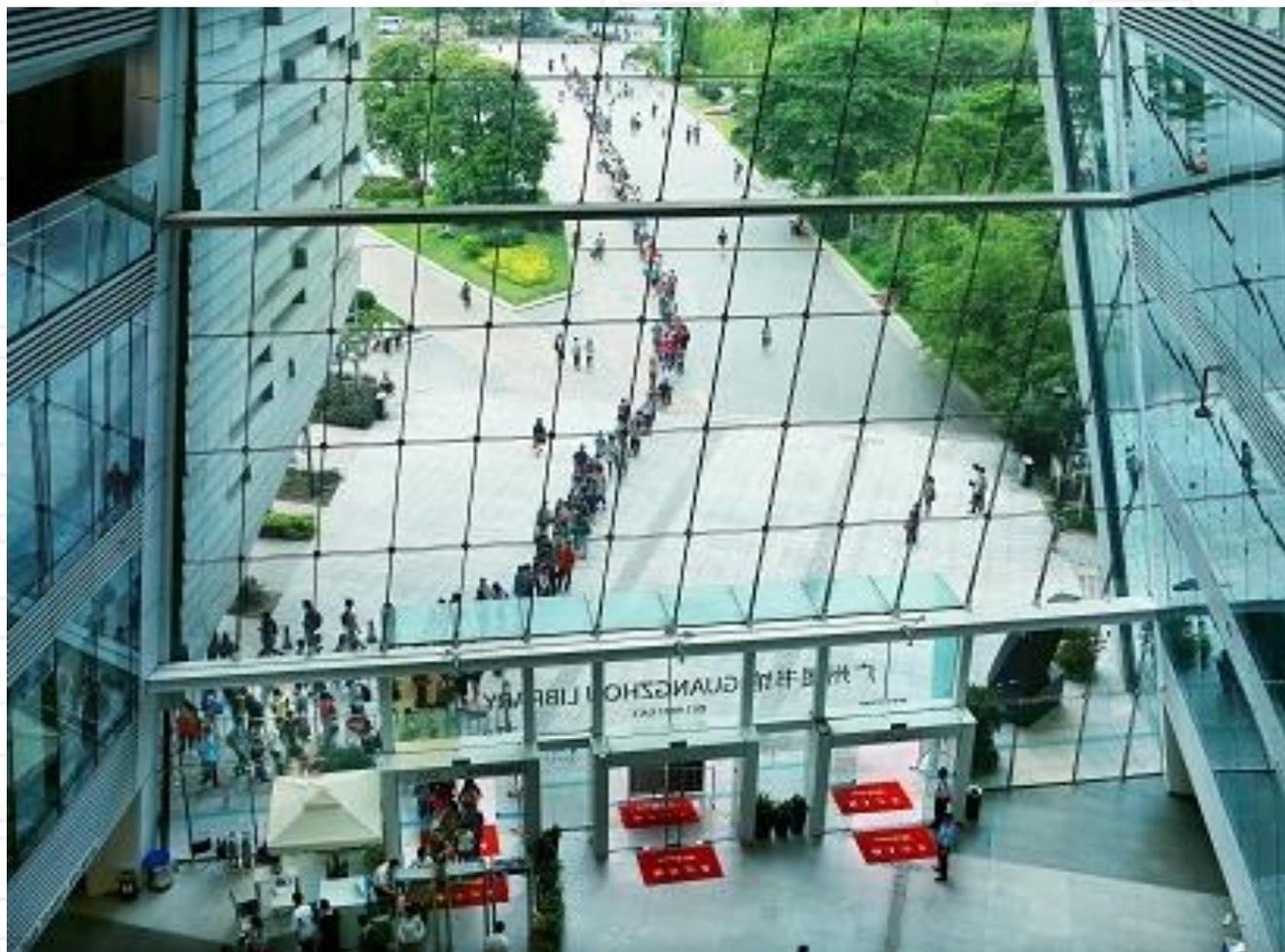
开放的内部空间设计

个性鲜明的造型设计



开放的馆藏空间设计





平等的内外空间关系处理：同一平面、材料

多层次交流空间

- 图书馆整体空间
- 交流服务区
- 传统服务空间附设的小型交流空间（多元文化馆、广州人文馆、小剧场、视听鉴赏区、阅读体验区、广州之窗形象推广厅等）
- 灵活组织的交流空间
- 休闲交流座位





强大的综合功能

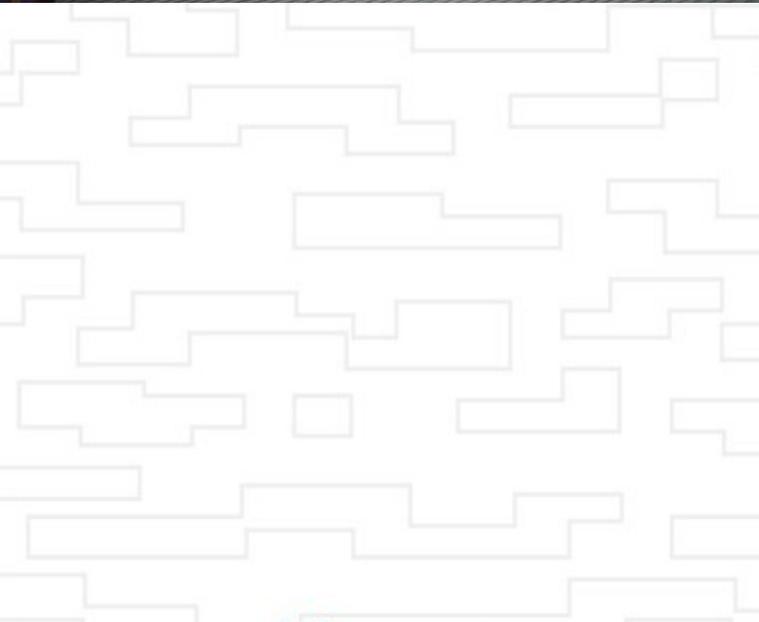
- 报告厅
- 展览馆
- 艺术馆
- 音乐馆
- 科技馆
- 电影院
- 博物馆
- 档案馆等













理念

开放、平等、公益（公共服务原则）
阅读、交流、分享（社会功能概括）

功能定位

- 规划功能：五大功能定位
 - 知识信息枢纽、终身学习空间、促进阅读主体、多元文化窗口、区域中心图书馆
 - 多元文化窗口功能聚焦文化领域，再分多元文化、传统与本土文化、都市文化三大系列
- 发展功能：公共交流平台

公共服务形态设计逻辑表

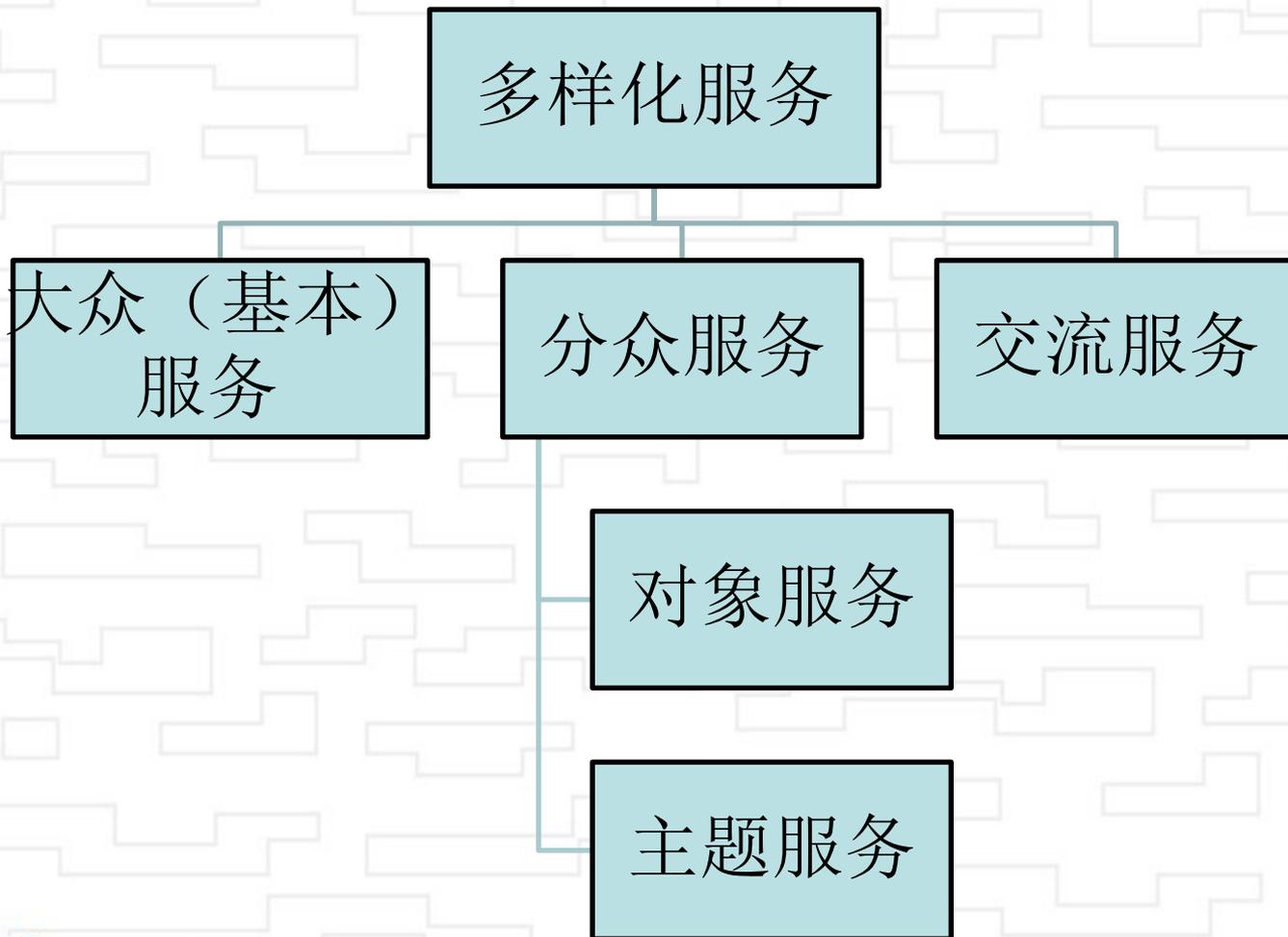
功能	服务模式	目标	手段
阅读	传统阅读服务	效益	开放、公益、专业化（界定最重要的服务群体、最受欢迎的资源）、便捷化、自助化
交流	公共交流活动	影响	主题化、对象化、社会化（寻找并选择合作伙伴，界定并选择优质资源）、日常化
分享	公众分享平台	价值	开放平台

公共服务形态形成过程

- 第一阶段：以“知识交流论”为基础的奠基阶段
 - 建立多样化服务框架
 - 突出多元文化交流服务
 - 确立运营目标：效益、特色、影响
- 第二阶段：以“第三空间”论为基础的探索阶段
 - 对图书馆作为公共交流平台的价值的思考
 - 强化作为公共交流平台和公众分享平台的新探索
 - “十三五”规划时期完成服务形态整合

第一階段

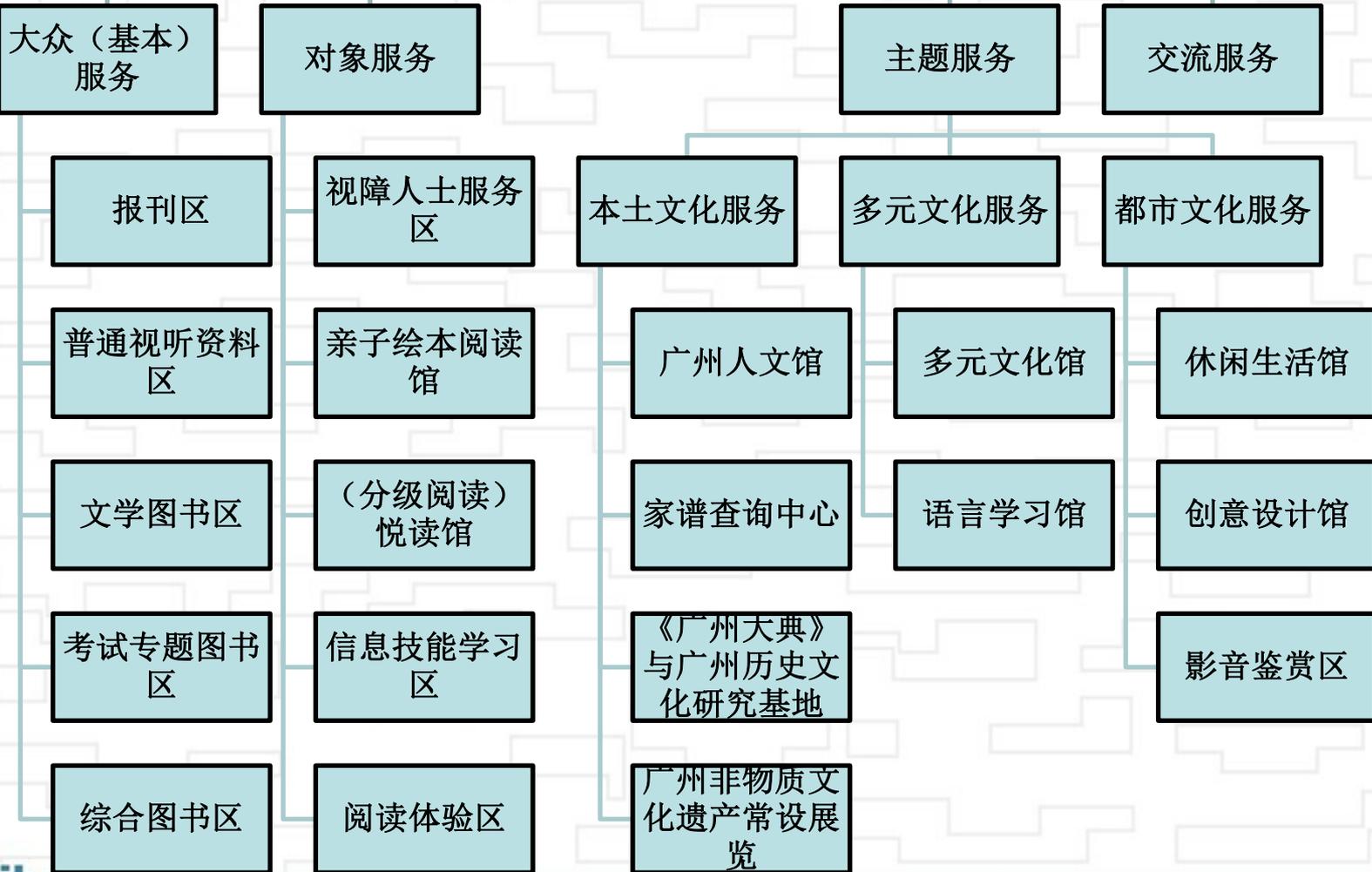
多样化服务框架



服务定位与目标

	定位	目标
基本服务	文献借阅、咨询导读等文献提供层次服务	便捷 文献借阅数量效益最大化
主题服务	选定主题的、以文献服务为基础的多层面服务与活动	服务特色品牌 主题交流平台 广泛社会影响 深入地方文化生活
对象服务	面向未成年人的多层面服务与活动；面向特殊群体的基本服务	服务特色品牌 文献借阅数量效益最大化 覆盖所有特殊群体并产生正面影响
交流服务	讲座、展览、文艺鉴赏等公共（包括主题与对象）交流服务	代表性文化活动 公共交流平台 广泛社会影响

多样化服务



服务布局

运营目标：效益、特色、影响

个体层面

- 公众参与程度（服务量、活动量、参与投票等）

群体层面

- 不同群体影响（文化群体、学术研究群体、领导群体等）

组织层面

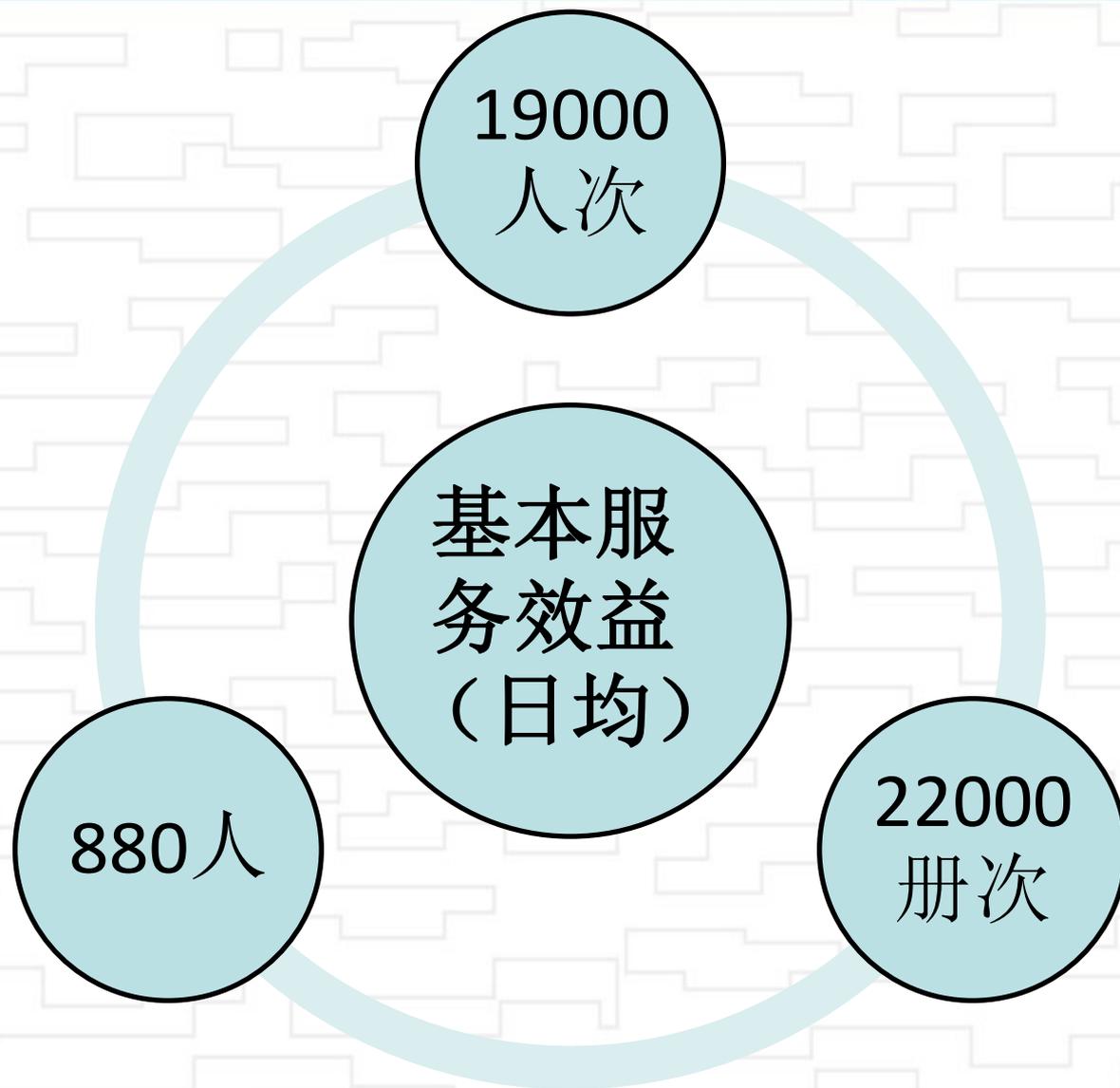
- 合作伙伴关系（社会资源整合效益等）

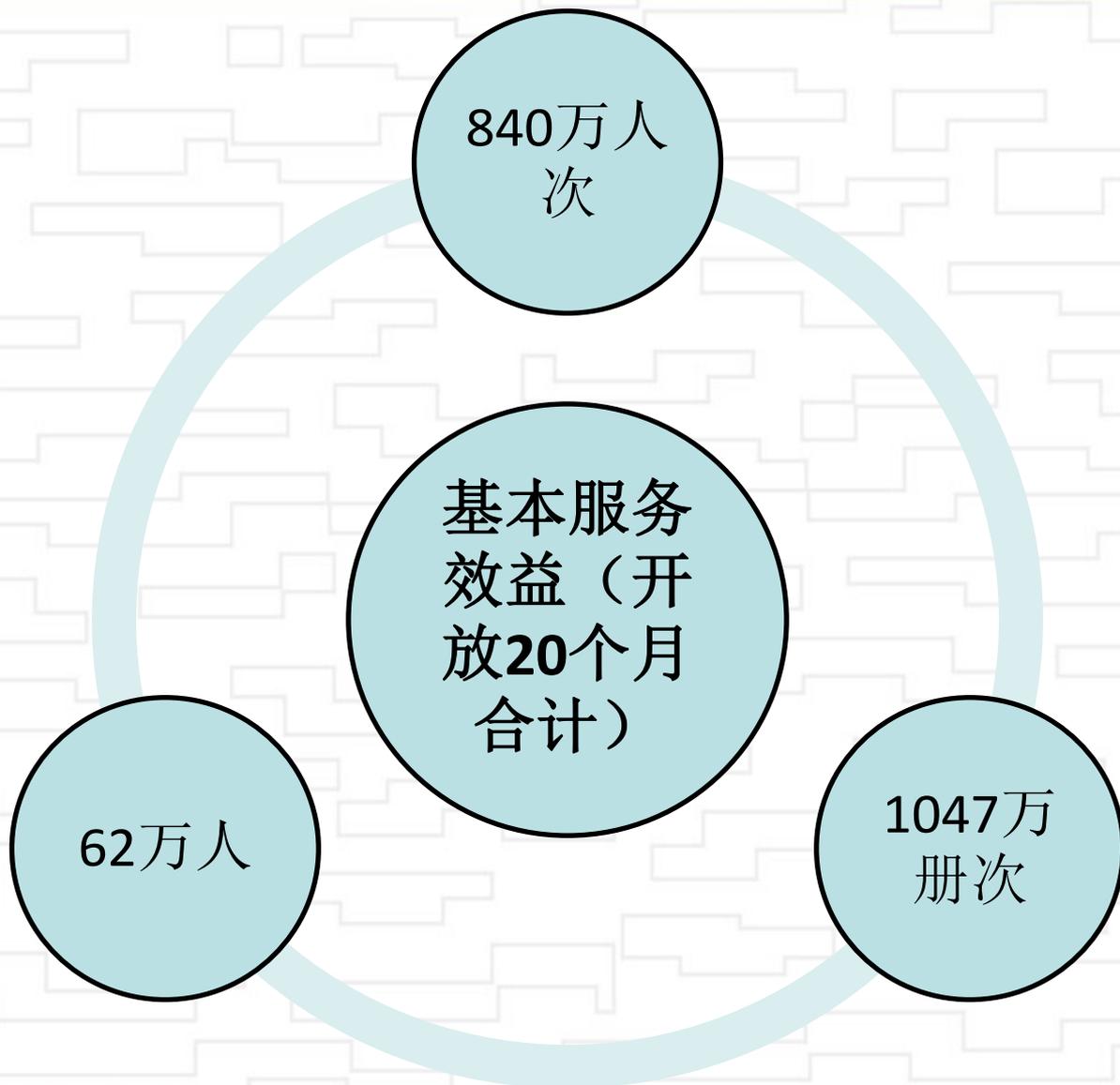
社会层面

- 大众媒体报道等

区域与行业
层面

- 接待参观交流等





服务特色：本土文化服务



廣州人文館文獻與人物專藏







服务特色：多元文化服务

- 与各国驻穗领事馆建立联系，接待20多个国家领事馆、大使馆官员来访，与10多个领事馆合作举办活动，接收墨西哥、日本等领事馆赠书
- 接待法国里昂、英国伯明翰、加拿大温哥华、意大利米兰、澳大利亚悉尼等国际友好城市市长访问，接收友好城市赠书
- 与英国伯明翰、法国里昂、加拿大温哥华、韩国光州、俄罗斯叶卡捷琳堡等城市图书馆签订合作交流备忘录，接收友好城市图书馆赠书
- 2013年全面开放后举办真人书、沙龙、讲座、展览、电影、歌舞表演等多元文化活动50多场次、参与活动公众13万多人次

图书馆·城市·国家
广州市国际友好城市图片展
暨羊城风情摄影展开幕式

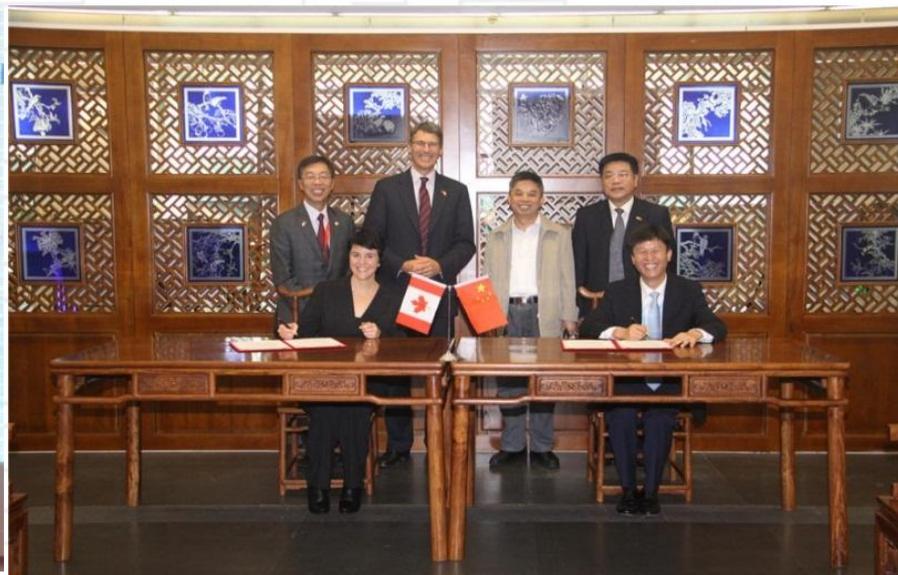
Opening Ceremony of
Libraries, Cities, and Countries Guangzhou International Sister City Photo Exhibition &
A Profile of Rain City Photography Exhibition

3.6.28











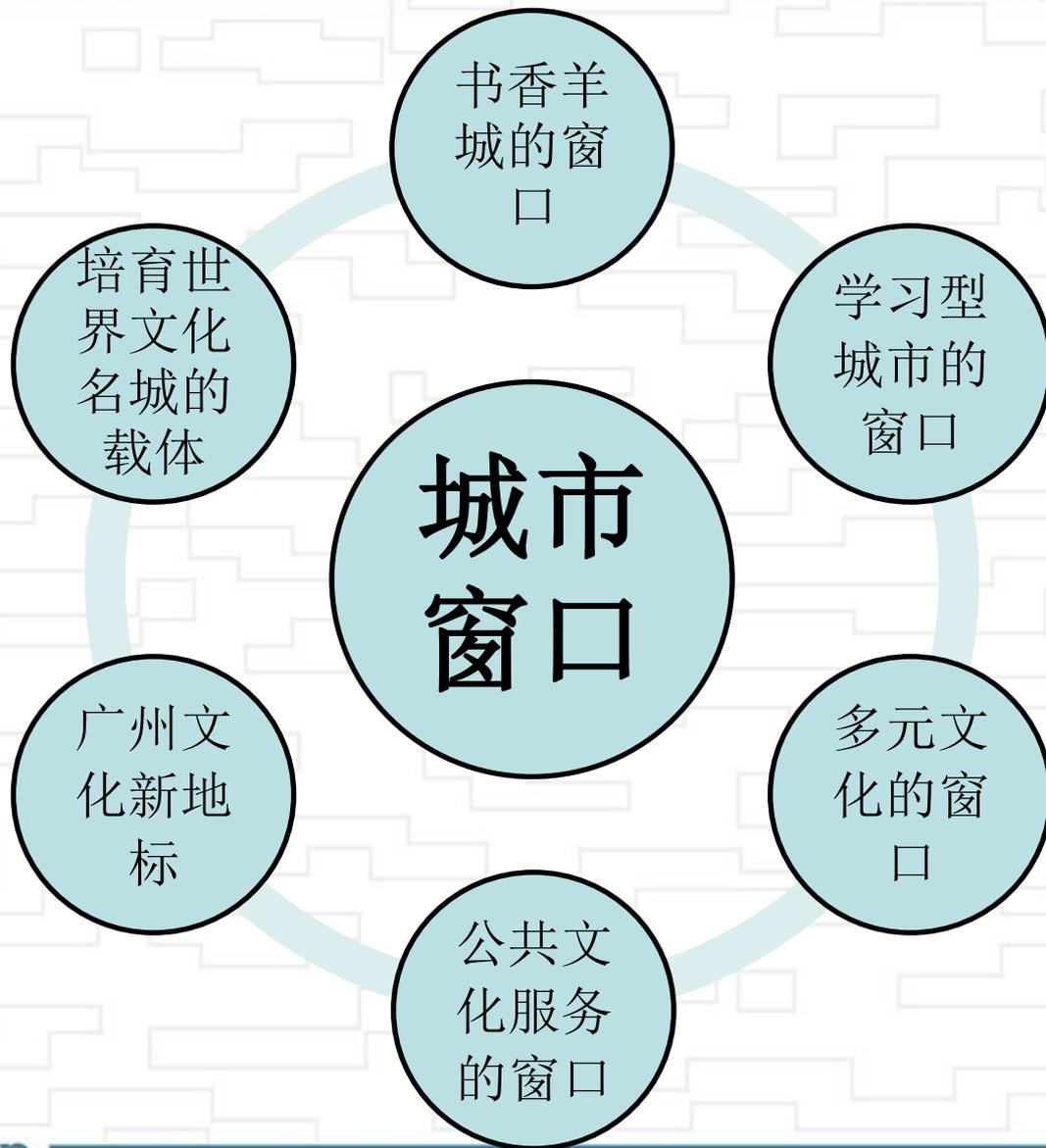




影响

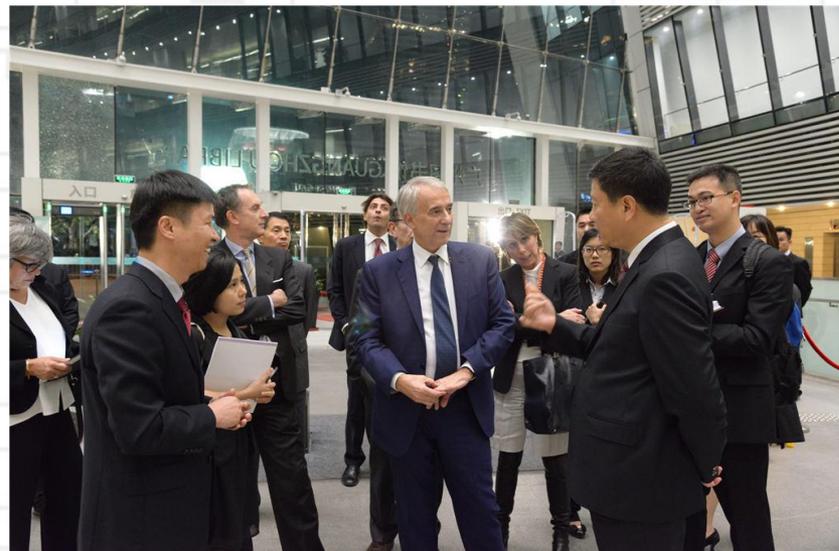
- （2011年入选“新广州好”百景）
- 2012年新馆建成开放入选“2012年广州市入载地方志十件大事”
- 2013年广州图书馆新馆正式全面开放入选“2013年入载地方志十件大事”
- 2014年入选《广州日报》“新型城市化”专栏开栏“十件新鲜事”
- 2013年大众媒体日均直接或间接报道2次

综合影响



城市窗口

- 以现代、时尚的设计，成为现代化城市的窗口
- 以宏大的规模、巨大的建设和运营投入，成为城市经济实力的窗口
- 以大开放、全公益和多元文化服务，体现了城市开放、包容的人文氛围，彰显广州作为国家中心城市地位



城市窗口

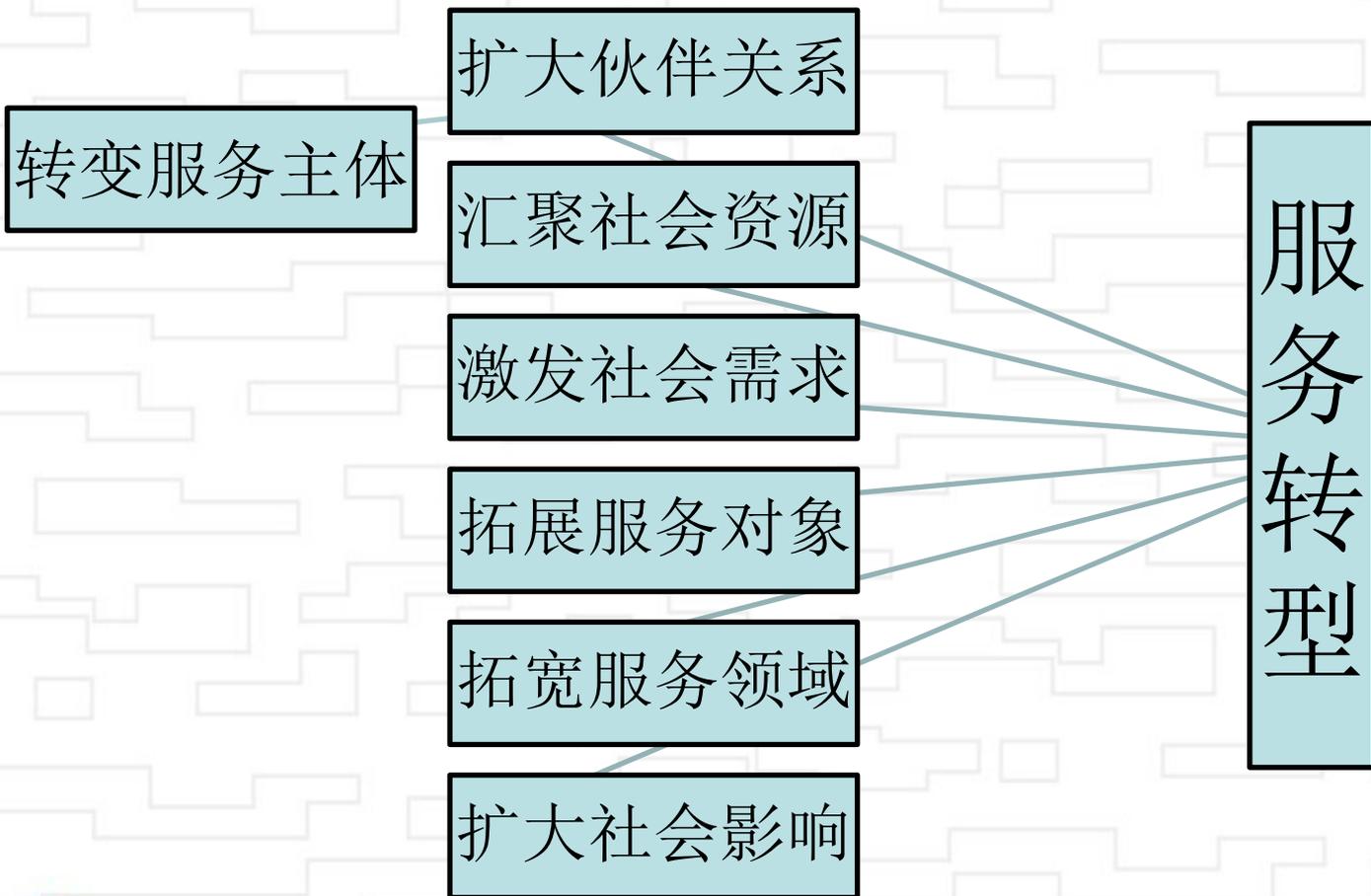
市长一天三访图书馆

第二阶段

新馆开放服务一年后的思考：

公共图书馆作为公共交流平台的价值需要被
充分认识和挖掘

图书馆作为公共交流平台的价值





案例：
加拿大
多元文
化月活
动







活动缘起：应加拿大驻华大使馆邀请，加拿大著名华裔作家郑蔼龄(Denise Chong)、李群英(SKY Lee)、朱蔼信(Jim Wong-Chu)、方曼俏(Judy Fong Bates)来华访问，在广州图书馆举办“加拿大华裔作家创作谈”讲座。展览以郑蔼龄代表作《妾的儿女》讲述的故事为主线展开



相关活动：作为友好城市交流活动的组成部分，接待温哥华市长代表团来访。代表团一行参观图书馆，参加两市文化交流座谈会，签署两市图书馆、芭蕾舞团合作交流备忘录

多元文化馆“加拿大多元文化月”活动

活动内容：

- “加拿大的彼岸乡愁——一个华人家庭的移民故事”图片展
- “加拿大留学”等三种真人书
- “中国人在加拿大”、“龙与枫：两次世界大战中加拿大华裔军人的故事”等讲座与纪录片展播
- 加拿大华裔女作家方曼俏代表作《陶瓷狗和其他故事》悦读分享会

活动效果:

- 增加合作伙伴：市政府外事办公室、加拿大驻广州总领事馆、广东外语外贸大学加拿大研究中心、加拿大温哥华公共图书馆、郑霭齡等加拿大华裔作家、贾葆蘅、黎荃恩等华裔研究专家、加拿大纪录片导演王建军等
- 汇聚社会资源：合作伙伴把展览内容（故事）资源、学术研究资源、历史图片资源、主讲嘉宾资源、纪录片资源等引入图书馆服务

- 激发社会需求：市政府及外事部门认识到图书馆对外交流的价值，逐步把图书馆作为接待友好城市代表团参观交流的主要窗口、安排友城代表团与本地文艺界代表交流的新平台；各国领事馆看到图书馆与公众交流的价值不断加强合作；研究机构看到图书馆作为学术传播与普及渠道的价值加以利用；公众通过参与真人书等活动激发了进一步与他人交流交往的需求等
- 拓展服务对象：城市外事部门、外国驻穗机构等既是合作伙伴，也是服务对象
- 拓宽服务领域：服务城市对内与对外文化交流
- 扩大社会影响

组织大量公共交流活动

- 2013年：组织454场，参与公众28.3万人次
- 2014年上半年：519场，参与公众19.5万人次

主题服务区

- 多元文化馆：
 - 环球之旅—多元文化月系列活动（每两月）
 - 与Sam同游图书馆
- 语言学习馆：
 - WTalk全英主题分享会（每月）
 - 名师教你学英语
- 广州人文馆：
 - 刘斯翰先生诗词系列讲座（每月）
 - 广州人文社会科学30年成就展
 - “广州之窗”文库（拟每年）
- 创意设计馆：
 - “友创意”系列展览（每两月）

对象服务区

- 亲子绘本馆：
 - “爱绘本爱阅读”亲子读书会（每周六）
 - 英文亲子绘本故事会（每两周）
 - 玩具馆主题活动（每周四场）
 - 我是科普小达人（每周）
- 悦读馆：
 - 悦读会（每周六）
- 视障人士服务区：
 - 无障碍电影欣赏活动（每月）
- 信息技能学习区：
 - 外来务工人员免费电脑培训班
 - “我是打字小能手”未成年人信息技能培训
 - “数字阅读”少儿信息技能系列培训
 - 老年人信息技能培训项目
- 阅读体验区：
 - 悦读沙龙（每月）

交流服务区

- 羊城学堂（每周）
- 雅村文化讲座（传统文化与本土文化名家系列；每周）
- 养生保健系列讲座（拟每周）
- 广州国际纪录片节（每年，及纪录片展播）
- 书香羊城阅读月（每年）
- “光芒涌入——2014国际（广州）诗歌与艺术演绎”
（新年诗歌朗诵会；拟每年）

与80余家机构建立合作伙伴关系

- 多元文化领域
 - 广东省、广州市外事部门、对外友协、外宣部门
 - 墨、加、法、澳、英、日、印、波、美等国驻广州总领事馆（合作举办活动）
 - 韩国光州、俄罗斯叶卡捷琳堡、英国伯明翰、法国里昂、加拿大温哥华等友好城市图书馆（签订交流合作备忘录）
 - 广东外语外贸大学加拿大研究中心、英语教育学院、广州市新东方培训学校、丹丹人文英语学校等研究机构、教育培训机构（合作举办活动）

合作領事館



- 本土文化领域
 - 广东文化学会
 - 市非物质文化遗产保护中心
 - 市社会科学界联合会
 - 广州老年书画家协会
 - 《诗歌与人》杂志社
 - 网易艺术频道
 - 文仕文化博物档案馆
- 都市文化领域
 - 广州日报社（养生保健讲座）
 - 南方都市报文化副刊部（悦读沙龙）
 - 华南师范大学美术学院
 - 仲恺农业学院艺术设计学院

- 未成年人服务

- 南方分级阅读中心
- 市关工委
- 省科技协会、市科技协会
- 三粒豆亲子工作室、周胜中国铅笔画、公益小书房、奇想儿童画室

- 学术研究领域

- 广州市社会科学界联合会
- 广东省立中山图书馆
- 中山大学图书馆
- 广州大学图书馆

- 特殊群体服务

- 广东省残联、省盲协
- 广州市残联、市盲协
- 广州爱心读书团、广东狮子会
- 广东省湖南务工人员服务协会

其他合作伙伴

- 党政部门

省委宣传部、省文化厅、市纪委、市委宣传部、市文明办、市新闻中心、市委老干部局、市文化广电新闻出版局、市教育局、团市委、南国书香节组委会、广州国际纪录片节组委会等

- 文化团体与组织

省摄影家协会、吸墨网、广州国际漫画节组委会、中华国际文化名人协会、水派画·影会、广州市石磨坊许鸿飞雕塑工作室等

广州大剧院、广东省博物馆、市新华出版发行集团、新世纪出版社、市少年宫、市少年儿童图书馆、市科学中心等

- 学校

中山大学、华南师范大学、华南农业大学、华南理工大学、广州大学等

- 媒体

南方日报、羊城晚报等

形成广泛社会影响

- 据不完全统计，新馆开放后截至2014年上半年先后有64家境内外媒体累计报道964次，另有360家媒体转载3528次
- 2013年大众媒体日均报道2次，2014年上半年大众媒体日均报道1.7次
- 大众媒体的关注大部分源于图书馆组织的公共交流活动：新闻点大大增加；每一个合作伙伴、每一个相关主体都成为活动的传播者，都成为图书馆营销传播的主体。这也为图书馆的营销推广提供了一种新模式

对广州图书馆实践的评估： 基本符合作为第三空间的图书馆的特征

第三空间的核心特征

- 建筑：开放
- 功能：交流
- 体验：自由
- 目标：人气

图书馆的相应特征

- 空间条件
- 交流功能
- 用户体验
- 运营目标

具备作为优秀交流平台的条件

- 人气旺盛（传播效应强大）
- 位置显著（区域中心，交通便利）
- 环境现代（客厅环境，满足各层面需求）
- 功能多样（适宜各种公共活动）

新探索

- 在公共交流平台基础上细分公众分享平台功能，建立相应的服务模式和效益评价体系
- 交流功能与传统功能融合

作为公众分享平台的“价值” ——为相关主体创造价值

- 为公众创造新的价值，提供理性参与、交流、表达、开展社会交往、自我实现的机会
- 为社会、城市创造新的价值，建设丰富的、多元、包容的公共生活，推进市民社会、公民社会的培育
- 为图书馆创造新的价值，选择优秀的合作伙伴，获取丰富、优质的社会资源，丰富公共服务，深入城市公共生活

对“城市窗口”角色的新理解

- 居民眼中的城市广场，参与社区公共生活的主要场所
- 访客眼中的城市客厅，认知城市特质的主要媒介
- 政府眼中的对内对外交流中心，有影响活动的首选地，重要客人的接待地，城市文化、经济、社会、政治等综合展示平台

公众分享平台建设： 公众组织、公众参与的端午节、中秋节活动



功能融合： 基本服务区的主题交流活动： “520诗歌分享会”



结 语

公共空间是公共生活展开的舞台。作为“第三空间”的图书馆的实质是对社会公共生活的进一步参与。接受“第三空间”的理念并付诸实践，不仅意味着图书馆业务转型，更意味着接受新的社会责任。