

Research on the Promotion Mechanism and Strategies for the Precision of Segmented Reading Services in Public Libraries Driven by Social Forces

Yaru Fu Xinyu Xia*

Liangxi District Library, Wuxi, Jiangsu, 214011, China

Abstract

Against the backdrop of the targeted development of public cultural services, segmented reading services have become a core approach for public libraries to improve service efficiency. Based on the service practices of public libraries, this paper analyzes the necessity and feasibility of introducing social forces to strengthen the promotion of segmented reading services. It puts forward specific strategies from dimensions including the selection of cooperation entities, the construction of service models, and the resource-integration mechanism. Taking Liangxi District Library of Wuxi City as a typical case, it discusses the challenges encountered in practice and directions for optimization based on first-hand data obtained from field investigations. This study aims to provide theoretical reference and practical experience for public libraries to realize large-scale and targeted promotion of public reading services with the help of social forces.

Keywords

social forces; public libraries; targeted reading services; precision marketing

社会力量驱动公共图书馆分众阅读服务精准化推广机制与策略研究

付雅茹 夏欣妤*

梁溪区图书馆, 中国 · 江苏 无锡 214011

摘 要

在公共文化服务精准化发展的背景下, 分众阅读服务已成为公共图书馆提升服务效能的核心路径。本文立足公共图书馆服务实践, 剖析引入社会力量强化分众阅读服务推广的必要性与可行性, 从合作主体筛选、服务模式构建、资源整合机制等维度提出具体策略, 并以无锡市梁溪区图书馆为典型案例, 结合实地调研获取的一手数据探讨实践过程中面临的挑战及优化方向, 旨在为公共图书馆借助社会力量实现公众阅读服务的规模化、精准化推广提供理论参考与实践借鉴。

关键词

社会力量; 公共图书馆; 分众阅读服务; 精准化推广

1 引言

1.1 研究背景

随着我国公共文化服务体系建设的不断深化, 公众阅读需求呈现出个性化、多元化、分层化的现实特征。公共图书馆作为公共文化服务的重要阵地, 传统普惠化阅读服务已经难以适配不同群体的差异化阅读诉求, 分众阅读服务的现实价值愈发凸显。与此同时, 单纯依靠政府财政拨款以及图书馆自有人员、馆藏资源开展分众阅读服务, 普遍会遭遇

人力配置紧张、特色资源储备有限、服务辐射范围受限等现实难题。在此背景下, 《中华人民共和国公共图书馆法》[1]提出“国家鼓励和支持社会力量参与公共图书馆建设和服务”, 为引入社会力量拓宽分众阅读服务实施路径提供明确的政策依据。近些年国内多地公共图书馆积极开展社会力量协同合作的实践探索, 在分众阅读服务领域积累了一定实践经验, 但在合作运行机制、服务落地精准程度、项目长期可持续运营等层面依旧留存不少现实问题, 有待进一步研究解决。

1.2 研究目的与意义

1.2.1 研究目的

本文结合国内基层公共图书馆的现实运行情况, 梳理社会力量参与公共图书馆分众阅读服务推广的内在逻辑与

【作者简介】付雅茹(1969-), 女, 副研究馆员, 从事图书馆学研究。

【通讯作者】夏欣妤(1987-), 女, 从事图书馆学研究。

现实实施路径,归纳当前各类合作实践具备的优势与现存短板,据此形成可落地的优化对策,助力公共图书馆高效盘活各类社会资源,切实提升分众阅读服务整体质量,为行业实务工作提供理论支撑与实践指引。

1.2.2 研究意义

理论层面,本研究拓展丰富公共图书馆分众服务、社会力量参与公共文化领域的相关研究成果,厘清两类主体相互结合的内在运行逻辑,为该领域后续研究提供新的分析视角。实践层面,研究得出的结论可以直接作用于图书馆业务开展,推动分众阅读服务实现精准化、规模化落地,有效增强群众参与公共阅读服务的获得感与实际满意度。

1.3 研究方法与创新点

1.3.1 研究方法

本文综合运用文献研究法与案例分析法。通过梳理国内现有相关学术文献,厘清分众阅读服务、社会力量参与公共文化服务的核心概念,梳理该领域现有研究进展;选取无锡市梁溪区图书馆以及国内其他地区公共图书馆的代表性合作案例,依托实地调研获取的资料与业务统计数据,剖析不同合作模式的运行逻辑、实施成效与现存问题,为本研究策略框架搭建提供现实案例支撑。

1.3.2 创新点

第一,研究视角层面,聚焦“分众阅读服务推广”这一具体业务环节,具象剖析社会力量在此环节的参与价值与作用路径;第二,对策具备较强实操性,结合不同服务群体的实际特征,提出分类别的合作实施策略;第三,实证案例支撑充分,以梁溪区图书馆实地调研得到的业务数据作为分析基础,强化研究结论的现实说服力。

2 核心概念界定与理论基础

2.1 核心概念界定

2.1.1 社会力量

本文探讨的社会力量,指代区别于政府行政体系之外的多元参与主体,主要包含各类企业、社会组织、志愿者团队以及社会个人,这类主体普遍拥有独立于政府之外的资源、技术、人力或者线下服务网络等方面的优势。以梁溪区图书馆实践为例,该馆联动本地民营文化企业共同打造“梁溪书房”社区分众阅读服务网点,企业负责提供场地以及运营资金,图书馆输出馆藏资源与专业业务指导。依托该合作模式,梁溪区累计建成33个城市书房与阅读驿站、146家社区书屋,覆盖辖区9个街道内老旧小区与新兴商业商圈,累计服务周边居民超5万人次,完成双方资源互补,延伸图书馆阅读服务触角。

2.1.2 公共图书馆分众阅读服务

公共图书馆分众阅读服务,指图书馆依据读者年龄、职业、文化素养、阅读偏好等多重维度,把服务对象划分为不同群体,面向各类群体供给适配的阅读资源、阅读主题活

动、阅读指导等定制化服务,完成“精准识别需求、精准配置资源、精准提供服务”的业务目标。面向老年读者群体,梁溪区图书馆联动区老年协会,筛选适配老年人阅读的大字版养生保健读物,组织志愿者开展一对一线下读书会,同时帮助老年读者掌握智能借阅设备的使用方法。统计数据表明,该系列服务覆盖辖区60岁以上老年读者1.2万人,老年群体服务参与率从合作开展前的18%提升至42%,服务整体满意度达到95%以上,切实匹配老年群体的阅读诉求。

2.1.3 分众阅读服务推广

分众阅读服务推广,是公共图书馆借助多元手段,扩大分众阅读服务的覆盖范围、公众知晓程度与群众参与意愿,引导目标读者主动参与图书馆服务的完整过程,信息传播扩散、服务场景拓展、服务品牌塑造均属于该过程的关键组成部分。

2.2 理论基础

2.2.1 公共治理理论

公共治理理论倡导构建政府、市场主体、社会组织多方协同参与的治理格局。该理论引导公共图书馆由传统“管理型”机构向“治理型”机构转型,依靠多主体之间的协同配合,实现各类公共文化资源优化配置。

2.2.2 需求层次理论

马斯洛需求层次理论提出人的需求存在层级差异,阅读服务领域同样体现该特征:少儿读者更加看重阅读过程的趣味性,老年读者更加关注健康养生类阅读内容,残障读者更加需要无障碍阅读相关服务。该理论构成分众阅读服务的逻辑起点,也印证引入社会力量协同开展服务的现实必要性。

3 社会力量参与公共图书馆分众阅读服务推广的必要性与可行性

3.1 必要性分析

3.1.1 破解图书馆资源瓶颈的现实需求

国内不少基层公共图书馆都面临人员编制紧张、经费额度有限、馆藏资源类型单一等现实困境。基层图书馆工作人员往往一人承担多项业务,很难投入足够精力开展精细化的分众阅读服务;财政经费的客观约束,也让图书馆难以大批量采购适配各类群体的特色阅读资源。社会力量能够有效补齐上述业务短板。以梁溪区图书馆2023—2024年业务统计数据来看,各类社会力量为分众阅读服务配套提供资金超过80万元,捐赠特色图书读物2.3万册,招募志愿者320名,志愿者人力占到分众服务总人力投入的65%,有效缓解图书馆资源供给压力。

3.1.2 提升分众服务精准度的客观要求

不少社会主体长期对接特定群体,能够精准捕捉对应群体的真实阅读诉求。梁溪区老年协会十分熟悉辖区老年群体的阅读偏好与活动参与习惯,梁溪区少儿教育协会积累大

量少儿阅读指导实操经验。图书馆依托这类社会组织,可以打磨更加贴合读者的分众服务内容,减少服务供给与读者实际需求错位的情况。调研统计显示,引入社会组织协同参与之后,梁溪区图书馆分众服务需求匹配度从68%上涨至89%,服务内容根据读者反馈完成调整的响应时间缩短到7个工作日。

3.1.3 扩大分众服务覆盖面的有效途径

公共图书馆实体场馆空间有限,服务辐射半径存在边界,很难触达辖区全部人群。社会力量掌握大量线下服务网络,和其开展合作能够拓展分众阅读服务落地场景,推动服务实现全域覆盖。梁溪区图书馆联动社会力量,把分众阅读服务延伸到辖区146个社区、11所中小学、5个工业园区,服务覆盖人群对比合作之前扩大3倍,残障群体、外来务工群体的服务覆盖率提升至92%。

3.2 可行性分析

3.2.1 政策支持为合作提供制度保障

国家先后出台《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》《“十四五”公共文化服务体系建设规划》[2]等政策文件,明确支持社会力量通过捐赠、项目合作、志愿服务等多种形式参与公共图书馆事业。地方层面同步落地配套扶持举措,设立专项扶持资金、落实相关税收优惠,为社会力量参与公共图书馆业务营造良好政策环境[3]。

3.2.2 社会力量参与意愿持续提升

企业越来越重视履行社会责任,参与公共文化服务成为企业塑造自身社会形象的重要途径;各类文化社会组织、志愿者队伍不断发展壮大,具备参与分众阅读服务的人力基础与专业能力;普通民众参与公共文化事业的热情不断高涨,为志愿服务储备充足人力。梁溪区图书馆2024年合作对接台账显示,主动前来洽谈合作的企业、社会组织共计45家,对比2022年增长120%,志愿者报名人数年均增幅达到40%。

3.2.3 现有实践基础上的丰富经验

国内多家公共图书馆已经落地社会力量参与分众阅读服务的实践项目[4],梁溪区图书馆就是其中代表性案例。该馆联合社会力量打造的“梁溪书房”“银发阅读角”等分众服务项目,沉淀出一批具备复制推广价值的实践经验。截至2024年底,梁溪区图书馆和社会力量联合落地的分众服务项目累计38个,服务总人次突破20万,合作主体续约率达到78%。

4 社会力量参与公共图书馆分众阅读服务推广的模式构建

4.1 合作主体的筛选与分类

公共图书馆遴选合作对象,应当坚守目标契合、专业匹配、信誉优先三项核心原则,保障合作双方服务导向统一、资源能力相互适配、合作主体社会口碑良好。结合主体自身

资源优势,可以将合作对象划分三类[5]:第一类是企业主体,涵盖出版企业、文化科技企业等,优势在于资金储备充足、技术条件先进、资源储备丰富,可提供资金、数字阅读平台、特色出版物等支持;第二类是社会组织主体,包含老年协会、少儿教育协会、残障人士联合会等,优势在于贴近目标服务群体,便于挖掘群体真实需求、组织读者参与活动;第三类是志愿者主体,包含大学生志愿者、退休教师志愿者等,人力供给充足,服务开展形式灵活,可以承接阅读指导、上门送书等基础性服务工作。

4.2 分众服务推广的合作模式

4.2.1 政企合作模式:资源互补,品牌共建

政企合作模式适合资金投入大、需要技术支撑的分众服务项目,例如数字阅读平台搭建、特色阅读资源采购等。具体分为项目合作、品牌共建两类实施路径。项目合作模式下,双方签订专项合作协议,企业输出资金或者技术资源,图书馆负责设计服务方案、组织读者参与,多方协同推进项目落地;品牌共建模式,图书馆和企业共同打造专属分众阅读服务品牌。梁溪区图书馆联合本地文化科技企业打造“梁溪银发数字阅读”项目,企业提供项目冠名与资金,负责开发适老化数字阅读平台,图书馆组织老年读者参与平台体验以及配套活动。该项目投入资金50万元,完成12项适老化功能开发,累计开展线下培训60场,服务老年读者8000人次,平台上线半年用户活跃度达到70%。

4.2.2 社馆合作模式:精准对接,深耕群体

社馆合作模式面向细分群体开展精细化分众阅读服务,适用于老年健康阅读、残障群体无障碍阅读等项目。社会组织长期扎根对应群体,熟悉群体真实诉求,图书馆和社会组织建立常态化协作机制:社会组织承担需求调研、读者招募、服务效果反馈等工作,图书馆输出阅读资源、专业业务指导以及场地保障,联合落地各类分众阅读活动。梁溪区图书馆对接区残障人士联合会,引入盲文读物、有声读物资源,组织专业志愿者开展“听书沙龙”,同时推出上门借阅服务。本次合作累计引入盲文读物3000册,搭建容量10TB有声读物资源库,举办“听书沙龙”42场,为150名重度残障读者提供上门借阅服务,切实解决辖区视障群体阅读难题,服务满意度高达98%。

4.2.3 志馆合作模式:人力支撑,延伸服务

志馆合作模式多用于分众阅读服务日常运营、基层服务点位拓展,例如社区阅读站点运维、上门借阅服务等。图书馆搭建完整志愿者招募、培训管理体系,吸纳在校大学生、退休教师、文化爱好者参与服务。梁溪区图书馆吸纳江南大学在校大学生、辖区退休教师,组建“梁溪分众阅读指导志愿服务队”,现有志愿者320名,其中持有阅读指导相关专业资质人员占比35%。2024年服务队累计服务时长超过1.2万小时,为留守儿童开展课外阅读辅导120次,面向老年群体举办数字阅读培训86场,有效拓宽分众阅读服务覆盖

范围。

4.3 资源整合机制的构建

4.3.1 阅读资源整合：共建共享，特色互补

联动各类社会力量搭建多元阅读资源库，推进资源共建共享。一方面整合各合作方提供的特色资源，充实分众阅读服务馆藏储备；另一方面搭建资源共享机制，破除资源流转壁垒。梁溪区图书馆联合本地出版企业、公益阅读组织搭建“梁溪分众阅读资源共享平台”，企业捐赠特色出版物，公益组织提供民间文献资料，图书馆整合自有馆藏资源。平台汇聚各类分众阅读资源超 10 万册（件），覆盖老年养生、少儿绘本、残障无障碍读物共计 12 个大类，读者可以在平台一站式获取各类分众阅读资源，平台月访问量达到 1.5 万人次。

4.3.2 服务渠道整合：线上线下，全域覆盖

社会力量的突出优势在于可以拓展服务渠道。图书馆联动合作主体搭建线上线下一体化服务渠道体系。线下依托企业社区网点、社会组织服务站点，把阅读服务下沉到社区、校园、工业园区；线上依托企业数字技术搭建分众阅读服务平台，开设线上读书会、阅读指导课程，借助社群完成服务信息传播，实现分众阅读服务全域触达。

4.3.3 人力资源整合：专业互补，协同服务

统筹图书馆专业馆员与社会领域专业人才，组建协同服务队伍。发挥图书馆馆员专业能力，面向社会合作方开展图书筛选、阅读指导技巧等业务培训；吸纳社会领域专业人才参与服务，邀约少儿教育专家设计少儿阅读服务方案，聘请康复工作者为残障读者提供无障碍阅读相关指导，依靠专业互补提升分众阅读服务质量。2024 年梁溪区图书馆面向社会合作主体开展专业培训 24 场，参训人员超 500 人次，吸纳社会专业人才 48 名，分众服务专业评价得分较上一年提升 22%。

5 社会力量参与分众阅读服务推广的挑战与优化策略

5.1 面临的主要挑战

5.1.1 合作机制不健全，缺乏长效性

部分图书馆与社会力量开展的合作重形式流程、轻实际落地成效，合作协议当中没有清晰划分双方权责，资金投入、利益分配、风险分担缺少明确约定，造成项目难以长期运转。同时缺少配套合作成效评估机制，会挫伤合作主体持续参与的积极性。

5.1.2 服务精准度不足，供需匹配度低

少数图书馆引入社会力量开展业务时，没有充分调研目标群体真实诉求，出现单纯为完成合作任务而开展合作的情况。合作方输出的服务内容和读者实际诉求脱节，例如面向老年群体开发数字阅读产品缺少适老化改造，面向外来务工群体配置图书不符合技能提升的阅读需求，直接造成读者

参与意愿弱、服务满意度偏低。

5.1.3 资源整合效率低，存在壁垒

缺少统一的资源对接平台，社会力量输出的资金、图书、人力，很难和图书馆业务需求高效匹配。部分合作主体各自独立开展业务，资源共享意愿不强，造成资源浪费；行业缺少统一服务标准，也制约分众阅读服务规模化落地推广 [6]。

5.2 优化策略

5.2.1 健全合作机制，实现长效发展

第一建立常态化协同工作机制，组建多方联合工作小组，定期对接业务需求，保障合作平稳推进；第二完善合作协议文本，清晰划定合作双方权责、资金投入规模、风险分担模式，为合作提供制度约束；第三搭建科学项目评估体系，围绕服务覆盖规模、读者满意度、资源利用效率设置评价指标，引入第三方机构开展客观评估。梁溪区图书馆在社会力量合作项目当中引入第三方机构开展质量评估。2024 年统计数据显示，该馆合作项目平均投入产出比达到 1:3.2，读者满意度 92%，评估结果作为筛选后续合作对象的重要参考，保障项目可持续运营，2024 年项目续约率对比 2023 年上涨 15%。

5.2.2 深化需求调研，提升服务精准度

联合合作主体建立常态化读者调研机制，使用问卷调研、实地访谈、小组座谈等方式，挖掘不同读者群体的阅读诉求、阅读偏好以及现实痛点。结合调研结果定制分众阅读服务内容与活动形式。面向老年读者，优化数字阅读平台适老化功能，多举办线下纸质图书读书会；面向少年儿童，开发趣味性更强的亲子绘本阅读活动，推动服务供给和读者需求精准对接。

5.2.3 搭建整合平台，打破资源壁垒

由政府牵头搭建公共阅读服务资源对接平台，打通供需对接渠道。同步推动建立统一服务规范，明确社会力量参与分众阅读服务的业务流程与质量要求，促进资源高效流转利用。强化多方沟通对接，引导各合作主体树立共建共享的合作理念，凝聚服务合力。

6 结语

公共图书馆分众阅读服务推广，是推进公共文化服务精准化、均等化的重要抓手。引入社会力量参与，能够帮助图书馆突破资源约束，提升整体服务效能。本文梳理社会力量参与分众阅读服务推广的必要性、可行性，搭建政企、社馆、志馆三类合作模式，提出配套资源整合路径以及优化对策。

实践案例可以证实，社会力量的介入，能够为公共图书馆分众阅读服务注入全新动能。梁溪区图书馆的调研数据充分印证，引入社会力量协同开展业务之后，分众服务覆盖规模扩大 3 倍，需求匹配度提升 21 个百分点，读者整体满意度稳定维持在 90% 以上。但在合作运行机制、服务精准落地、资源统筹整合等层面依旧存在改进空间。后续公共图

书馆应当依托现有政策导向,坚持以读者实际需求为核心,持续深化和各类社会力量的协作,创新服务模式,优化资源配置,推动分众阅读服务向着更高质量、更广覆盖的方向发展,充分满足群众不断增长的个性化阅读需求。

参考文献

- [1] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国公共图书馆法[S]. 北京:中国法制出版社,2018.
- [2] 中华人民共和国文化和旅游部. “十四五”公共文化服务体系建设规划[Z]. 2021.
- [3] 程焕文. 公共图书馆的使命与社会责任[J]. 中国图书馆学报,2015(01):4-15.
- [4] 李国新. 公共文化服务体系中的公共图书馆[J]. 图书馆研究与工作,2020(01):5-10.
- [5] 张广钦. 社会力量参与公共图书馆建设与服务的路径探讨[J]. 国家图书馆学刊,2019,28(03):25-32.
- [6] 王余光,李雅. 分众阅读的理念与实践[J]. 图书情报知识,2017(04):4-9.
- [7] 陈红涛. 基层公共图书馆分众阅读服务的实践与思考——以无锡市梁溪区图书馆为例[J]. 江苏图书馆学报,2022(06):45-49.