



开放科学
(资源服务)
标识码
(OSID)

数字时代下基于画像的公共图书馆评估路径探究 ——以江苏省市级公共图书馆为例

王笑语

南京图书馆 南京 210018

摘要: [目的/意义] 公共图书馆作为地方信息文化中心, 扮演着文献保存与信息传递的重要作用。然而受经济、人口等因素影响, 图书馆发展参差不齐。为了提高公共图书馆评估的科学性与针对性, [方法/过程] 本文利用 K-Means 算法对图书馆的不同特征进行聚类, 探索出一条基于画像评估的新型路径。并以江苏省市级公共图书馆为例进行实证分析, 将十三个馆划分为四类: 安于现状型图书馆、稳步发展型图书馆、欣欣向荣型图书馆和积极进步型图书馆。评估不同类型图书馆特征, 提出针对性的发展建议。[结果/结论] 通过实证检验了基于画像评估路径的可行性, 从而为公共图书馆的常态化评估提供新思路。

关键词: 聚类; K-Means; 公共图书馆; 画像; 评估

中图分类号: G35

Exploring the Assessment Path of Public Libraries Based on Portraits in the Digital Era——Taking Jiangsu Municipal Public Libraries as an Example

WANG Xiaoyu

Nanjing Library, Nanjing 210018, China

Abstract: [Objective/Significance] As a local information and cultural center, public libraries play an important role in document preservation and information transfer. However, due to economic and demographic factors, the development of libraries is uneven. In order to improve the scientific and relevant assessment of public libraries. [Methods/Processes] This paper explores a new path based on portrait assessment by clustering different characteristics of libraries using the K-Means algorithm. It also conducts an empirical analysis using municipal public libraries in Jiangsu Province as an example, and classifies thirteen libraries into four categories: status quo libraries, steadily developing libraries, thriving libraries and actively progressing libraries. Assessing the characteristics of different types of libraries and making targeted development proposals. [Results/Conclusions] An empirical analysis is conducted to test the feasibility of the portrait-based assessment pathway, thereby providing new ideas for the regular assessment of public libraries.

Keywords: Clustering analysis; K-Means; Public libraries; Portrait; Assessment

作者简介 王笑语 (1996-), 硕士, 助理馆员, 研究方向为信息行为、用户画像等, E-mail: 18362922570@163.com。

引用格式 王笑语. 数字时代下基于画像的公共图书馆评估路径探究——以江苏省市级公共图书馆为例 [J]. 情报工程, 2023, 9(2): 83-95.

引言

公共图书馆是城市的文化记录册,承载着这座城市从古至今的文化瑰宝,为人类的发展提供了无穷的宝藏。新时代,公共图书馆更被赋予了“传承文明、服务社会”的神圣使命。然而,由于不同图书馆所处地区的经济、人口等综合影响,全国、全省乃至全市范围内图书馆的资源条件参差不齐,发展状况也各不相同,四年一次的评估定级也因此成为检验公共图书馆业绩的唯一标准。

评估定级可以公平地衡量图书馆的运营管理情况,促进图书馆的建设和管理。然而,如今的评估定级工作耗时久、任务重,如何实时追踪图书馆的服务效果、更快速、高效地评估图书馆的承办情况,是当前所面临的难题。

1 相关研究

1.1 公共图书馆评估现状

早在1913年,列宁在《为国民教育能做什么》一文中提出了针对公共图书馆的评判标准:“公共图书馆的骄傲与光荣,不是看它藏有多少珍本,而是看它在人民中间如何广泛地流通图书,吸引多少新读者,如何迅速满足读者对图书的要求,借出了多少图书,吸引了多少儿童来阅读和使用图书馆”^[1]。美国图书馆协会(American Library Association, ALA)在1924年为各类型图书馆提供了评估调查工具^[2]。

新中国成立后,公共图书馆事业迅速得到了国家和人民的重视,图书馆评估也成为了图书馆学研究的重要领域。20世纪90年代初,

国务院文化主管部门开始在全国范围内开展针对县级以上公共图书馆的评估定级工作。自这以来,已经组织了七次全国性的评估工作,评估标准和方法路径也在不断实践中调整完善。然而,目前评估指标体系庞大,内容复杂,应用不便,评估方式单一,评估结果失能^[3]等问题仍待解决。

1.2 公共图书馆评估路径

当前在公共图书馆评估路径的研究中,部分发达国家和地区已有一些较为成熟的研究成果呈现。例如美国图书馆协会的《公共图书馆系统最低标准》^[4]、英国图书馆协会的《公共图书馆参考服务标准》^[5]、澳大利亚图书馆与信息协会的《澳大利亚公共图书馆的指南、标准与成效计量》^[6]等。

相较于国外评估路径与理论的成熟与完整,国内更多着眼于公共图书馆具体评估工作中的路径探索。评估主体方面,姜晓^[7]、潘寅生^[8]认为,公共图书馆的评估路径应从由行政主管部门等团体的“外部评估”转为由专业学术团队或图书馆自身的“内部评估”。梁澄清^[9]认为应将上下两级和社会多种力量结合起来进行评估。徐小丽^[10]认为除了上述评估团体外,还需将读者满意度作为评估的重要指标,她强调,用户对公共图书馆评估具有过程参与权及评估结果决定权。包平等^[11]认为,馆员在图书馆评估的主导作用也不可忽视。评估方法方面,徐芳等^[12]以新加坡图书馆管理局绩效管理“七范式”和LibQUAL+™的服务质量评价模型为参考,从服务装备、服务方式、服务范围、服务态度等为度构建了公共图书馆绩效评估路径指

标。张玉亮^[13]以UML建模语言为基础,构建了以基本资源、服务内容、业务研究和用户满意度组成的绩效评估路径体系。陆红如等^[14]应用“3E”理论构建了公共图书馆信息无障碍服务的评价路径指标

1.3 公共图书馆画像研究

用户画像研究最早应用于商业、互联网领域,随着数字图书馆、智慧图书馆的兴起,图书馆中的画像研究也日益丰富,多集中于提高图书馆信息服务的个性化、精准性、信息过滤、界面设计等实践研究。Rackham^[15]将有共同需求和使用行为的用户分类,从本科生、研究生、教师的角度构建典型群体的用户画像,注重用户画像与图书馆发展趋势相匹配,完善和发展现有图书馆服务。Cherry等^[16]通过问卷调查了多伦多大学图书馆OPAC(联机公共目录查询系统)用户的学术背景以及对OPAC的满意度,依据调查结果刻画出OPAC的用户画像,并在此基础上讨论其对OPAC用户培训和界面设计的影响。朱静等^[17]学者从用户基本属性、用户人格、内容偏好、互动、会话、情境六个层面对图书馆用户进行标签化识别并构建用户画像,从而为图书馆优化调整策略,开展精准推送服务,为提高阅读推广效果提供理论基础。

1.4 小结

综上,公共图书馆的评估研究已有初步概括与归纳,也取得了一定的成果,但仍存在较多问题。一方面,评估的目标、方法、标准和制度还不健全,现阶段的评估指标体系庞大,

内容复杂,应用不便,常常受到业界批评。另一方面,评估结果的应用和推广重视程度不够。当前公共图书馆的评估定级工作是自上而下的督导式评估,而图书馆的服务运行与各自所处地区经济水平及重视程度息息相关,单纯依靠级别划分的评估缺乏有效问责。在公共图书馆画像研究中,以用户的群体类画像为主,而将画像与公共图书馆评估相结合的研究尚未涉及。

是否存在更加合理科学的公共图书馆评估方法?是否能够跨越级别,使评估结果更具有针对性、灵活性?鉴于此,本文以江苏省市级公共图书馆为例,采用对图书馆画像的方式,探究不同类型图书馆的特点、寻找问题并提出建议。这一议题对推进公共图书馆的评估具有独特的理论价值和实践意义。

2 基于画像的评估路径

2.1 构建依据

党的十九大和二十大报告中纷纷提出了“智慧图书馆”这一战略规划,并在十四五报告中明确指出要依托云计算、大数据、人工智能、区块链等新一代信息技术推动公共图书馆实现智慧服务。

在国家政策支持下,国内公共图书馆不断加强大数据的管理与服务,采用现代化的智慧技术改善资源购置、优化服务方式、增强服务效能。深圳市盐田区十年前开始建设智慧图书馆项目,如今已成功打造出“智慧图书馆服务平台”;上海图书馆在“十三五”期间借助FOLIO平台实现了智慧图书馆的落地;苏州市图书馆建设了智慧化的系统架构,建成了国内

首个智慧书库^[18]。数字技术的不断发展促进了大数据平台的形成,这些大数据平台使公共图书馆的信息逐渐实现了实时化、透明化、共享化和可视化。

K 均值 (K-Means) 聚类是用户画像方法中应用最为广泛的聚类方法之一,它是一种无监督的机器学习方法,可以根据类别簇之间不同的特性将聚类对象进行类别划分。目的是根据一定相似度量对不同类别簇进行划分,划分后的子数据集称为类,同类元素间的相似程度远大于不同类元素间的相似程度^[19]。该方法具有简单、高效、易于实施等优异特性,能够将公共图书馆智慧平台中的相关特征数据实时聚类成不同群体,评估不同类型图书馆的特征,及时发现问题并予以正向改进。

2.2 内容要素探究

公共图书馆评估标准一直以来是国内学者研究的重点领域,各项评估指标近些年也在不断调整变动。周龙军^[20]从服务主体、服务客体、服务保障三个方面对新西兰奥克兰图书馆创客空间进行评估。苏瑞竹^[21]从服务准备、服务项

目、服务对象三个方面构建了公共图书馆服务效能三级评估指标的体系雏形。常莉等^[22]聚焦图书馆的服务实现程度,从资源转化率、活动推广度、馆员服务力、用户影响度以及文明培育度等方面构建了公共图书馆服务成效评估指标体系。陈涌涛^[23]认为,在现有的评估指标中还需考虑公共图书馆的地区经济、人口等多种外在因素。

总体而言,当前评估指标的选择遵循强化公共图书馆服务理念、突出公共图书馆服务效能导向、体现公共图书馆专业化要求、适应科技新趋势的目标。基于此,本文拟通过公共图书馆大数据平台公开的反映图书馆效能的各项指标,以 K-Means 聚类算法,结合各公共图书馆所处地域、人口及 GDP 构建图书馆画像。

2.3 评估路径与目的

如图 1 所示,本评估路径共分为四个步骤。第一步,通过公共图书馆公开的大数据平台采集评估所需数据。第二步,根据评估目的的不同,选取不同类型的数据作为评估画像的特征变量。第三步,采用信效度检验和相关度分析,

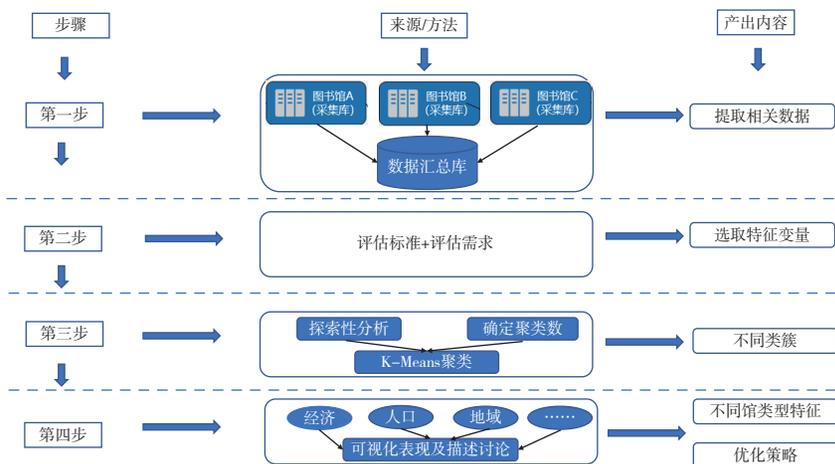


图 1 基于画像的评估路径图

结合手肘图和碎石图确定最优聚类数。第四步，根据分好的不同类别簇，结合公共图书馆所处地域、经济和人口等特征，对不同类型的公共图书馆进行画像。该评估路径的最大优势在于打破了传统评估在时间、空间、形式上的壁垒，使各公共图书馆的服务效能能够被动态有效评估，实时发现存在问题并及时调整完善，加强公共图书馆评估的灵活性与公正性，实现评估的常态化。

3 实证分析及研究

3.1 数据来源

江苏省公共图书馆大数据服务(jstsg.org.cn)是由江苏省文旅厅牵头，南京图书馆与南京大学信息管理学院共同合作的项目工程。该工程协调组织了全省100多家县级以上的公共图书馆、1300多家乡镇街道图书馆、14000多个村级社区基层图书馆共同参与，采集15000多个单位图书馆机构的各类数据，建立了全省公共图书馆大数据中心。该中心数据来源包括图书馆业务管理系统数据、馆情填报数据、图书馆活动数据、读者流通数据等四大类。

由于江苏省公共图书馆大数据服务工程现阶段还处于全面建设与深化服务时期，部分数据与信息尚未全面公开，因此本文拟选用业务数据、馆情数据、活动数据三个模块中的部分数据作为聚类的特征变量，以此对江苏省各市级公共图书馆进行聚类分析。

3.2 数据分析

本文从两大维度对十三家同级别的公共图

书馆进行分析。维度一：各市基本情况（年均人口数、年均GDP、所处地域、公共馆数量），维度二：业务数据（年均读者注册数、年均借阅量、年均馆藏总量）、馆情数据（主建筑面积）、活动数据（年均举办活动数）。其中常住人口数、GDP数据来自于江苏省统计局网站(jiangsu.gov.cn)，其余数据来源于江苏省公共图书馆大数据服务平台。所处地域则按传统意义上的苏南（苏锡常镇宁）、苏中（通泰扬）、苏北（徐淮盐连宿）划分。

从表1并结合图2、3、4可见，三年间苏州地区年均常住人口数最高，达到1140多万人，其次是徐州和南京，分别为890.38万人与875万人。盐城、徐州、无锡、苏州、南京、南通六座城市年均常住人口数均超600万人。扬州、连云港、镇江三市人口数较少，其中镇江人口仅有320.34万人。从各市GDP情况来看，苏州的GDP排名全省第一位，其次为南京和无锡。淮安、宿迁、镇江三座城市的年均GDP均低于5000亿元，处于全省的较低水平。在公共图书馆数量上各市良莠不齐，其中，苏州地区公共馆数量最高，共83家，占有公共馆的20%。

表1 地区特征描述统计量

地区名称	年均常住人口数(人)	年均GDP(亿元)	所处地域	公共馆数量(个)
常州	4914240	7418.83	苏南	30
淮安	4804610	3832.61	苏北	41
南京	8750295	13889.52	苏南	47
连云港	4543453	3062.69	苏北	15
南通	7451545	9282.24	苏中	26
苏州	11406654	19334.57	苏南	83
宿迁	4949997	3037.44	苏北	3
泰州	4594821	5184.6	苏中	4
无锡	6876045	11887.13	苏南	17
徐州	8903797	7075.47	苏北	16
盐城	7039510	5714.24	苏北	56
扬州	4546599	5788.19	苏中	49
镇江	3203439	4132.46	苏南	19

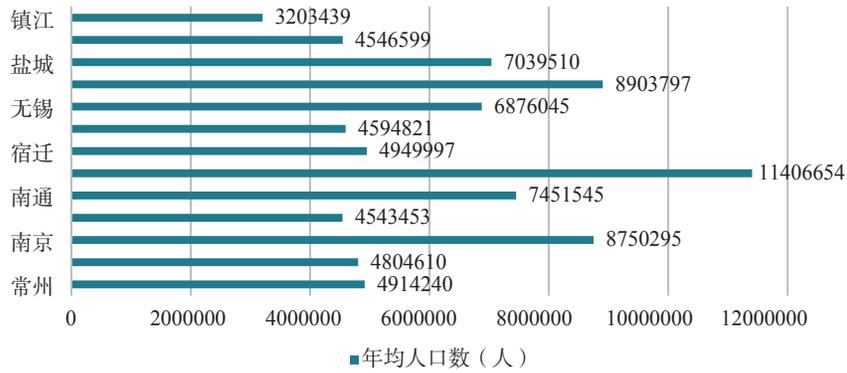


图2 江苏各市年均人口数



图3 江苏各市年均GDP

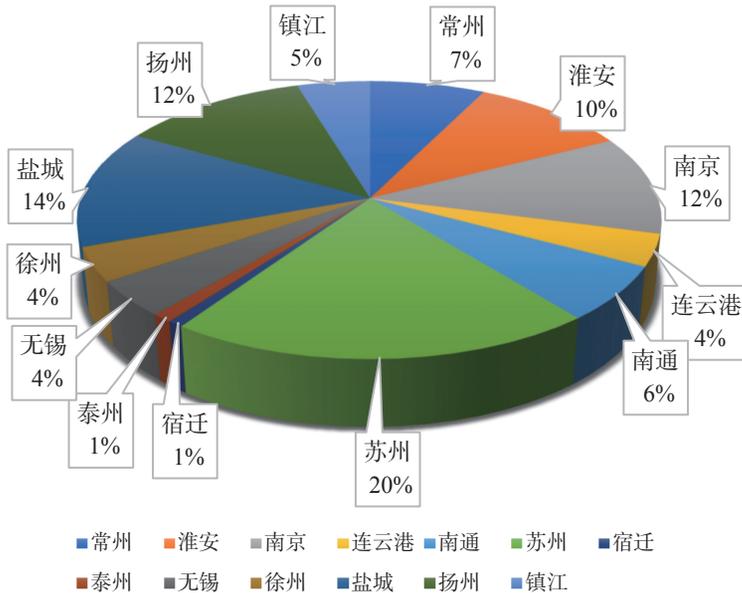


图4 江苏各市公共图书馆数量

表 2 公共图书馆特征描述统计量

测量值	平均主建筑面积	年均读者注册数	年均借阅量	年均活动量	年均馆藏总量
平均值	26331.6154	92233.7204	756404.7949	396.4359	1949236.5128
标准偏差	10409.387388	2021688.064	514185.6333	359.7844	922337.2037
方差	108355345.793	4087222628956.936	264386865490.047	129444.822	3240327716154.715
最小值	16733.333	33803.667	193203.000	84.667	644325.333
最大值	55400.000	7445720.000	2199916.667	1406.000	7560687.000
Sig.	.181 ^c	.000 ^c	.020 ^c	.032 ^c	.002 ^c

盐城、南京、扬州、淮安四市紧随其后，无锡、徐州、泰州、连云港、宿迁五市的公共馆占比较低，均低于 5%，尤其宿迁和泰州，仅有 3 和 4 家公共图书馆。

3.3 聚类分析

寻找能够代表各市图书馆的特征变量是聚类分析的关键环节，选取的变量不仅要体现各类图书馆之间的差异性，更要反映同类型图书馆的相似性。基于此，本文拟

选取江苏省公共图书馆大数据服务平台中的业务数据（年均读者注册数、年均借阅量、年均馆藏总量）、馆情数据（主建筑面积）、活动数据（年均举办活动数）作为本次的聚类变量。

通过聚类变量探索性分析（表 2），剔除均主建筑面积（显著性为 $0.181 > 0.05$ ）。最终，本文最终选取年均读者注册数、年均借阅量、年均活动量以及年均馆藏总量四个变量对江苏省内 13 各市级公共图书馆进行聚类。

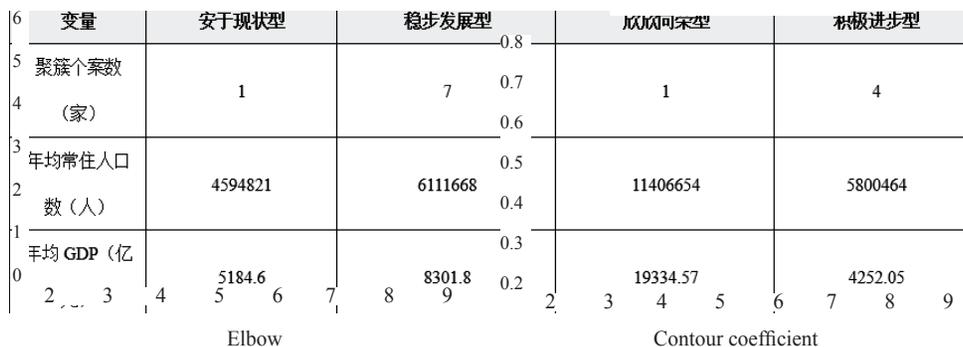


图 5 手肘图(左)与轮廓系数图(右)

结合手肘图与轮廓系数图^[24](如图 5 所示)，本研究聚类数的值定为 4 较为合理。

表 3 每个聚类中的个案数

聚类	第一类	第二类	第三类	第四类			
	1.000	7.7%	7.000	53.8%	1.000	7.7%	4.000
有效	13.000						
缺失	.000						

表 4 最终聚类中心

特征变量	聚类			
	第一类	第二类	第三类	第四类
年均读者注册数	84252	227728	7445720	82553
年均借阅量	408357	794058	2199917	416645
年均活动量	85	379	1406	252
年均馆藏总量	2865933	1667350	7560687	810502

表 3 与表 4 展现了将四个特征因子聚为四

类后的结果,根据不同的聚类中心值,结合不同类型图书馆的特征,对这四组不同类型的公共图书馆进行归纳命名:

第一组:拥有较为丰富的馆藏资源,但是活动安排不活跃,举办活动数量甚少,读者注册数与年均借阅量也均不高,根据本组公共图书馆的特点,将其命名为安于现状型图书馆。

第二组:拥有较为良好的馆藏资源,活动安排较为活跃,读者注册数与年均借阅量较高,根据本组公共图书馆的特点,将其命名为稳步发展型图书馆。

第三组:拥有非常丰富的馆藏资源,活动安排非常活跃,举办活动数量年均超千次,读者注册数与年均借阅量均占四类中的最高水平,根据本组公共图书馆的特点,将其命名为欣欣向荣型图书馆。

第四组:馆藏资源并不优越,活动安排较

为活跃,读者注册数不高但年均借阅量较高,根据本组公共图书馆的特点,将其命名为积极进步型图书馆。

4 四类公共图书馆画像描述与讨论

4.1 四类公共图书馆基本属性数据描述

本文综合不同类型公共图书馆所处地区(以地级市为单位)的人口、经济状况、所在地区公共图书馆数量以及基本馆情数据,构建了多维度画像,以得到更加全面的画像。

表5显示,欣欣向荣型图书馆无论在年均常住人口数、年均GDP、馆情数据、或公共图书馆数量方面,均远超其他三类图书馆。而积极进步型图书馆与安于现状型图书馆的GDP状况不太乐观,安于现状型图书馆的主建筑面积最小。

表5 四类图书馆基本属性描述

变量	安于现状型	稳步发展型	欣欣向荣型	积极进步型
聚簇个案数 (家)	1	7	1	4
年均常住人口 数(人)	4594821	6111668	11406654	5800464
年均GDP(亿 元)	5184.6	8301.8	19334.57	4252.05
馆情数据 (平均主建筑 面积)	20000	28272.57	55400	22300.42
所处地理位置				
公共图书馆平 均数量	4	35	83	19

从地理位置上看,安于现状型图书馆与欣欣向荣型图书馆分别位于泰州与苏州,泰州位于苏中,苏州位于苏南。稳步发展型图书馆共有7家,其中常州、南京、无锡、镇江均位于苏南,而南通、扬州位于苏中,盐城位于苏北。积极进步型图书馆包括徐州、淮安、宿迁、连云港四个地级市,均位于苏北地区。

公共图书馆的数量平均值反映了一个城市对公共文化的重视程度和发展水平。安于现状型图书馆所在地区公共图书馆数量最少,仅有4家。其次是积极进步型图书馆,所在地区共有19家公共图书馆。相较于这两类公共图书馆,稳步发展型图书馆所在地区的公共图书馆数量明显增多,共有35家。而欣欣向荣型图书馆共包含83家公共图书馆,超过了安于现状型图书馆所在地区公共图书馆数量的20倍。

4.2 不同画像群体的特征与建议

4.2.1 安于现状型图书馆

安于现状型图书馆包含泰州图书馆,该类型图书馆所处地区的常住人口少,GDP较低,经济水平较弱,处于苏中,公共图书馆数量非常少。该类型图书馆的主建筑面积小,年均活动量少,虽然有着较为丰富的年均馆藏总量,然而年均读者注册数与借阅量均不高。

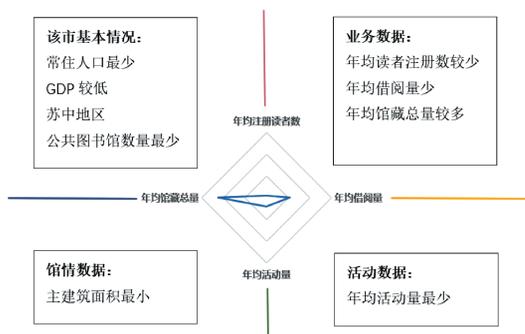


图6 安于现状型图书馆

针对该类型的图书馆,本文提出以下建议:

(1) 增设考核机制,完善监督体系

安于现状型图书馆虽然拥有较为丰富的馆藏资源,然而由于资金、人员等方面的约束,年活动量少,与公众互动性差,使民众主动进入公共图书馆享受文化服务的意愿降低,“无人问津”现象严重,有效监督管理机制的缺失是该现象产生的重要原因之一。同时缺乏系统健全的监督管理机制,监管主体权责不明确,造成了监管不到位不及时、工作人员工作懈怠等问题^[25]。

因此,一方面要增设考核机制,公开考核结果。依托公共图书馆日常事业发展需要,建立包括业务工作考核标准、党务工作考核标准、专技人员考核标准等系列考核标准及人员聘用制度、岗位管理制度以及绩效考核制度等系列配套管理制度,制定分层次、分类别、分岗位的考核标准,建立科学、合理、规范、系统、全面的考核工作制度体系,从而保障管理目标的实施。同时在进行考核机制的过程中,需定期将考核结果公之于众,既保证了考核体系的内容公开、程序公平、结果公正,又达到激励与约束员工的作用。另一方面要建立动态评估标准,合理利用激励机制。制定一套统一完善的考核机制并不是该类型图书馆的最终目的,随着时代的快速变迁,公共图书馆的职责也在不断更新,若考核标准始终一成不变,会导致过高的标准打压工作人员积极性或过低的标准放松工作人员警惕,造成不思进取,安于现状的不良局面。

(2) 拓展宣传途径,丰富阅读推广

缺乏宣传活动,阅读推广不到位,是造成

该类型图书馆与民众脱节严重的重要原因之一。为了扭转如今图书馆存在感不强、读者注册数与借阅量均不高的局面,让丰富的馆藏资源走进千家万户,安于现状型图书馆一方面需协调各方资源不断丰富阅读推广活动。打造“文旅融合”“名家荐书”“读者见面会”“作家讲座”等大众喜闻乐见的系列专题活动,让民众能够主动走进图书馆,参与活动之中。此外,公共图书馆还需一改往日的被动服务为主动服务,积极走进社区,深入民众,倾听大众的意见与建议,让公共图书馆能够真正为民所用,服务于人民。另一方面,运用新型技术拓展宣传途径,确保宣传的深度与广度。随着新兴科技的发展,越来越多的新媒体工具走进人们生活,抖音、快手、微信公众号等成为人们日常生活娱乐的一部分,公共图书馆也应紧跟时代潮流,利用短视频、直播、点播等新兴平台技术为传统的活动形式赋能,打造线上线下紧密配合的立体活动模式。从而满足多样化的阅读体验需求,扩大宣传活动的辐射范围和影响力。

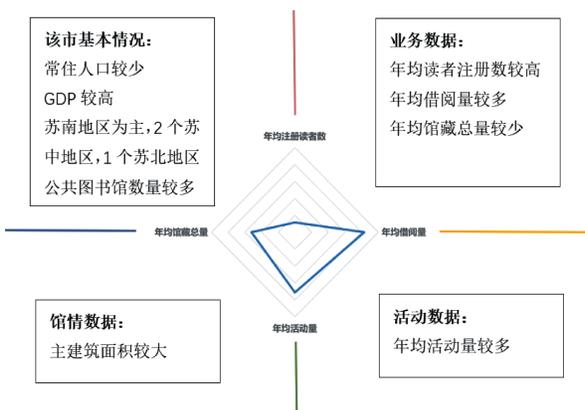


图7 稳步发展型图书馆

稳步发展型图书馆中包含的公共图书馆数量较多,分布较广,以苏南地区、苏中地区人口较少、经济发达的城市为主,这些地区拥有

较多的公共图书馆。虽然年均馆藏总量较少,但是读者注册数量多、借阅量高,拥有较为宽敞的主建筑面积,并且年均活动举办次数较为频繁。

针对该类型图书馆,本文提出以下建议:

(1) 完善馆藏体系,增加数字资源

虽然该类型图书馆在所处地区的基本情况与基本业务水平均位于全省前列,然而馆藏资源的不足依然是该类型图书馆的短板,为弥补该缺陷,使其能够跻身国家一流图书馆行列,稳步发展型图书馆首先需要完善馆藏资源的体系建设。在馆藏资源采购中,一方面需顺应时代潮流,以传承文化、普及科学、丰富娱乐为主要指导思想收集各学科各主题的文献资源,同时结合PDD模式,以读者需求为导向,不断强化以读者为中心的采购理念,尽可能满足读者的阅读需求。另一方面要打造特色馆藏建设,加强构建数字资源馆藏。对于稳步发展型图书馆而言,发达的经济水平能够支撑其打造特色馆藏资源,例如具有江南特色的地方文献、民国文献、戏曲文献等,树立江苏文化品牌,采购精品馆藏应成为该类型图书馆现阶段追求的主要目标。除了线下馆藏外,数字馆藏同样需构建扩充。在充分考虑使用途径、配套服务、读者需求等诸多因素的基础上,积极开展数字资源联采工作,挖掘热点主题并开展数字阅读推广,填充线下文献资源不足的短板,提升数字阅读平台的有效使用率。

(2) 保持发展势头,培养专业人才

稳步发展型图书馆当前发展势头较好,若继续以此势头发展下去,必然会取得较为不错的成绩,但若此时松懈,则有落后可能。因此该类型图书馆一方面需明确自身定位,保持发

展势头，在积极举办各类丰富活动的同时，填补馆藏欠缺的短板，另一方面需培养专业人才，提高馆员的学术科研能力，为该类型图书馆的进一步拔高提供理论铺垫。人才是图书馆进步的基础，虽然稳步发展型图书馆所在城市并不缺少先进人才，然而能否将专业型人才更多地吸纳进图书馆领域仍值得思考。稳步发展型图书馆应持续加强学术科研制度建设，强化科研激励机制，定期以讲座、课程的方式培养提高现有员工的科研能力，激励各员工充分挖掘自身专业优势，结合图书馆工作，产出具有创新性的科研成果，同时联合高校、研究所等专业科研机构，吸引更多年轻的专业人才加入图书馆，为图书馆的未来添砖加瓦。

5.2.3 欣欣向荣型图书馆

欣欣向荣型图书馆仅包含一家苏州图书馆，苏州图书馆在全省图书馆中的发展情况遥遥领先。苏州位于苏南，常住人口众多，拥有发达的经济水平，公共图书馆数量众多、分布广泛。经济、人口等城市基础的发达也让苏州地区的文化建设蒸蒸日上。据数据统计，苏州图书馆的年均读者注册数、年均借阅量、年均馆藏活动量等业务数据与馆舍面积（主建筑面积）均位于13个市馆榜首。

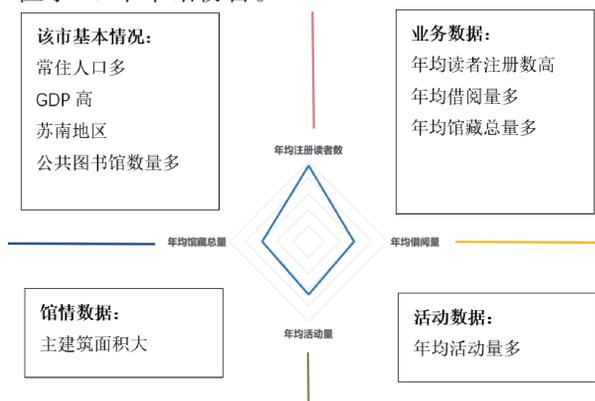


图8 欣欣向荣型图书馆

针对欣欣向荣型图书馆，本文提出以下建议：

(1) 打造区域品牌，跨省交流合作

该类型图书馆在全省范围内的经济水平与人才优势非常显著，这也是带动其图书馆飞速发展的强大动力。对于此类图书馆，一是要深化其文化传播功能，将“内容为王”作为主要目标。根植于本地区丰厚的文化沃土，把握“在线+在地”的双重渠道，将传统的“江南文化”进行创新型转化，高质量打造一批富有地方特色、彰显江南文化、融入经典元素和标志性符号的文化品牌和公共空间^[26]。同时，及时树立品牌意识，做好品牌定位，通过定期高质量的线上推送与线下活动，带动全省公共图书馆的知名度和美誉度，从而增加读者对公共图书馆的忠诚度。二是要强化内外交流合作，学习其他省市先进经验。对内该类型图书馆需积极发挥模范带头作用，将自身发展的成功经验以纸质或数字化形式保留，寻求切实可行的方法对策，带动省内部分落后图书馆的进步与发展。对外需充分发挥功能外溢、枢纽拉动以及优势吸引的带动作用，增强高端文化资源的集聚配置，促进更多国内外高端文化机构与人才落户，健全多层次的国内外合作机制，加快将本地区建设成为国际文化的交流枢纽与目的地。

(2) 实施科技赋能，打造服务共享

对于该类型图书馆而言，在各方面基础设施较为完备的情况下，一是要加强科技创新，深化科技服务。在摸清公共图书馆科技应用现状与需求的基础上，搭建图书馆科技赋能的基本架构与模型，形成科学系统的技术规范，从

而最大限度地提升该类型图书馆整体科技的应用水平。除了现有的基于 ASRS 储存方式建设智慧书库的应用外,还可结合 VR 技术、人工智能技术等新型技术手段,开发多类型的 VR 馆藏资源,让读者通过虚拟现实的架构深入书本,从而立体感知、加强理解。二是打造服务与资源的共享共建。该类型图书馆馆藏资源丰富,线上活动精彩,相对于省内其他相对落后的图书馆,若将该类型图书馆的资源与服务通过共享的方式,服务于全省人民,将大幅度提高全省的文化建设水平。苏州市图书馆可以通过统一服务平台、读者文献标识、技术平台、服务规则以及管理方式、文献调配等方式,将全省范围内的公共图书馆服务系统及文献资源整合起来,构建成一个没有边界的大型图书馆,实现文献资源的流通共享,为全省公民提供功能完善、方便快捷的图书馆资源服务,实现公民的文化权力。

4.2.4 积极进步型图书馆

积极进步型图书馆集中于苏北地区,该类型图书馆所处地区常住人口少,GDP 总量低,公共图书馆数量不足。年均读者注册数与馆藏总量均处于全省的低水平,年均借阅量较低,主建筑面积较小,但年均活动次数较多。特征显示该类型图书馆位于经济水平与人口数量较低的城市,文化建设欠发达,存在馆舍面积不足、馆藏总量少、注册读者数欠缺的问题,但从年均活动次数与年均借阅量来看,该类型图书馆正积极寻求进步,试图用活动吸引更多的读者参与阅读,并且在目前已注册的读者中达到了较好的借阅效果。

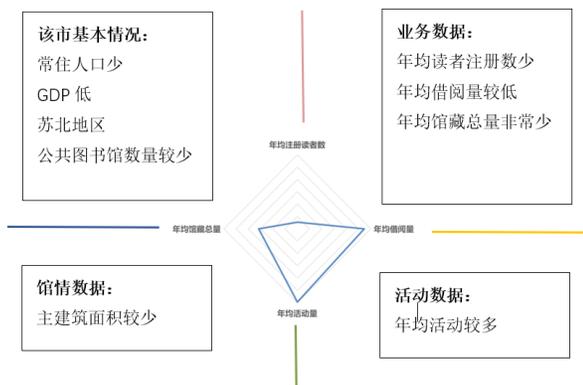


图9 积极进步型图书馆

针对此类型图书馆,本文提出以下建议:

(1) 扩大资金支持,积极培养人才

公共图书馆属于非营利性的组织,其自身的发展力量与基础均较为薄弱,容易受到资金、人才等方面的约束而造成服务效率低下、更新缓慢、流动性差、存在感不强等问题。尤其在较低经济水平的地区,公共图书馆资金短缺的问题更加严重。因此该类型图书馆首先要积极寻求政府和社会力量的帮助,通过政府的资金投入以及社会力量的宣传扶持,更好地激发工作人员的工作积极性,提高图书馆在社会中的存在感。其次要重视专业队伍的建设。通过制定人才引进计划,有计划、有步骤地引进数字化建设、图情专业以及文化传播类的人才,积极探索灵活的用人机制,探索专题馆员的发展模式,不断进行在馆人员的岗位培训,促进其专业化成长,提升服务窗口馆员的业务素质以及服务水平。

(2) 深挖特色馆藏,推进宣传深度

该类型图书馆一方面要充分挖掘地方的特色馆藏。积极进步型图书馆的馆藏资源在全省处于较低水平,平均仅拥有八十一万多的馆藏量,馆舍面积较小、资金短缺是造成馆藏量不

足的主要原因，而这些客观问题难以在短时间内得到有效解决。地方特色文化资源是一个区域地理人文风貌的集中体现，无论徐州、宿迁还是连云港，都是著名的文化古城，在中国历史上留下了浓墨重彩的一笔。这些地区蕴含着极为丰富的文化资源，一直以来，图书馆在保存文化资源工作中具有先天优势，将该文化资源保存作为地方文化资源工作的重点，能够优化馆内的馆藏结构，打造特色馆藏，弥补馆藏内容不足而造成的缺陷。另一方面要增进与读者间的互动交流，拉近读者距离。虽然该类型图书馆年均活动量并不少，然而活动内容、活动形式是否为大众所喜爱并不可知。突出宣传重点，积极听取读者建议，利用访谈、问卷等调查方式获取读者需求，通过线上线下等多种形式的互动方式，提升读者常年阅读与对外宣传的意愿，从而营造良好的城市阅读氛围，打造良好的地域形象，构成以“文化促进经济，经济带动文化”的良性循环。

参考文献

- [1] 列宁对苏联图书馆工作的指示 [J]. 文物参考资料, 1953(2): 22-28.
- [2] American Library Association. The library survey questionnaire[M]. Chicago: American Library Association, 1924.
- [3] 李丹. 我国公共图书馆评估制度研究 [M]. 北京: 国家图书馆出版社, 2022.
- [4] 美国图书馆协会公共图书馆分会. 美国公共图书馆系统的最低标准 [J]. 宋运郊, 译. 黑龙江图书馆, 1984(2): 63-67.
- [5] 付立宏, 李祁平. 近年西方图书馆参考服务评价研究述评 [J]. 江西图书馆学报, 1994(5): 19-21.
- [6] Australian Library and Information Association. Guidelines, standards and outcome measures for Australian public librarians[EB/OL]. [2019-07-22]. https://www.alia.org.au/sites/default/files/20160714%20Guidelines%20Standards%20and%20Outcome%20Measures%20for%20Australian%20Public%20Libraries%20-%20MANUSCRIPT%20VERSION_0.pdf.
- [7] 姜晓. 绩效评估——图书馆科学管理的探索 [J]. 图书馆杂志, 2003(10): 11-13.
- [8] 潘寅生. 图书馆绩效评估简论 [J]. 图书馆论坛, 2006(6): 31-36.
- [9] 梁澄清. 对公共图书馆评估的反思 [J]. 当代图书馆, 2004(4): 5-7.
- [10] 徐小丽. 上海市公共图书馆服务评价的应用研究 [D]. 上海: 华东师范大学, 2009.
- [11] 包平, 周丽. Climate QUAL~(TM) 图书馆服务质量评价新体系 [J]. 大学图书馆学报, 2010, 28(5): 96-100.
- [12] 徐芳, 柴雅凌, 金小璞. 公共图书馆服务绩效评价指标体系构建研究 [J]. 图书与情报, 2007(6): 37-40.
- [13] 张玉亮. 基于 UML 建模语言的公共图书馆绩效评价指标体系研究 [J]. 图书情报知识, 2009(4): 95-98.
- [14] 陆红如, 陈雅. 公共图书馆信息无障碍服务标准评价指标体系的构建研究——面向生理性信息弱势群体 [J]. 图书情报研究, 2018, 11(3): 8-14.
- [15] Zaugg H, Rackham S. Identification and development of patron personas for an academic library[J]. Performance Measurement and Metrics, 2016(2): 124-133.
- [16] Cherry J M, Clinton M. A profile of user background and user satisfaction with the University of Toronto OPAC and the implications for user training and user interfaces[C]. Proceedings of the 52nd Annual Meetings of the American Society for Information Science Held in Washington, DC on October. 1989:121-128.
- [17] 朱静, 徐一然, 吴颖, 等. 基于大数据的高校图书馆用户画像研究 [J]. 科技风, 2021(31): 74-77.
- [18] 柯平, 潘雨亭, 张海梅. 机遇与挑战: 第七次公共图书馆评估的环境与意义 [J/OL]. 图书馆杂志 :1-10[2023-03-08].
- [19] Xu D, Tian Y. A comprehensive survey of clustering algorithms[J]. Annals of Data Science, 2015, 2(2): 165-193.
- [20] 周龙军. 公共图书馆创客空间服务能力评估窥探 [J]. 四川图书馆学报, 2022(5): 36-40.
- [21] 苏瑞竹, 李梦菲. 利益相关者视角下公共图书馆服务效能评估指标体系框架初探 [J]. 图书馆理论与实践, 2022(6): 38-47.
- [22] 常莉, 张豪. 公共图书馆服务成效评估指标体系构建 [J]. 图书馆理论与实践, 2021(3): 10-15+39.
- [23] 陈涌涛. 经济发达地区的图书馆共享连锁体系建设刍议 [J]. 图书情报工作, 2010, 54(S2): 45-46.
- [24] Wang M, Abrams Z B, Kornblau S M, et al. Thresher: determining the number of clusters while removing outliers[J]. BMC Bioinformatics, 2018, 19(1).
- [25] 陈兰杰, 刘利. 政府购买公共图书馆服务研究文献计量分析 [J]. 河北科技图苑, 2018, 31(2): 86-92.
- [26] 曹俊. 守望江南之魂——苏州图书馆“十四五”发展的四个维度探微 [J]. 图书馆论坛, 2021, 41(1): 39-44.