

# 社会力量运营城市有声阅读服务特色路径

——以上海为例

丁 晓 (南京师范大学图书馆)

**摘 要** 文章意在对我国社会力量运营城市有声阅读服务的现状进行分析, 以上海为例, 探究当前社会力量参与城市有声阅读服务的特色模式, 同时选取上海 3 个有声阅读服务案例进行分析, 通过实证分析发现目前存在的问题, 最后提出社会力量参与情况下城市有声阅读服务的优化策略, 以实现城市有声阅读服务的可持续发展。

**关键词** 社会力量 上海 有声阅读 阅读服务

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》中指出, 要建成文化强国、教育强国, 加强文化体系建设, 推进媒体的深度融合, 深入推进全民阅读, 建设“书香中国”。<sup>[1]</sup> 在全民阅读背景下, 数字技术逐渐深入阅读, 有声阅读也成为国民阅读新的增长点。《2022 年度中国数字阅读报告》中指出, 2022 年数字阅读用户规模同比增长了 4.75%, 数字阅读群体人均电子阅读量为 11.88 本 (部), 有声阅读量为 7.44 本 (部), 可以看出有声阅读在电子阅读中占比较高。<sup>[2]</sup> 有声阅读相较于传统阅读方式更具趣味性、多样性, 更适合当前绝大部分阅读群体的碎片化阅读习惯和多元化阅读场景, 极大地满足了用户群体的阅读需求。基于这样的实际情况, 我国也出台了相关政策, 文化和旅游部、国家发展改革委、财政部联合发布的《推动公共文化服务高质量发展的意见》指出, 要加快推进公共文化数字化, 探索有声图书馆、文化馆互动体验等新型文化服务方式。<sup>[3]</sup> 通过政府力量和社会力量相结合的方式开展有声阅读服务, 在多方合作的基础上实现优势互补, 使有声阅读服务嵌入各个用户群体, 满足各用户群体多场景下的阅读需求, 提高公共文化服务的满足感和参与感, 对于促进我国城市公共文化服务发展和阅读服务方式的完善有重要意义。

## 1 社会力量运营城市有声阅读服务的现状

近年, 图书馆、书店等文化组织逐渐成为有声阅读服务的主要机构, 也逐渐开始形成政府、图书馆等主导, 企业、社会组织等社会力量合作参加的有声阅读服务形式。因此本文选择经济较发达、公共文化服务意识较超前的典型城市上海作为研究对象, 利用网络调查法对上海的政府网站、各微信公众号和微博等多平台进行调查, 总结上海有声阅读服务情况, 并对上海社会力量运营有声阅读服务主体类型及部分活动进行梳理。

可以发现, 上海在有声阅读服务方面已取得一定成效。上海是我国较早开展图书馆有声阅读服务工作的城市, 公共图书馆积极设置视觉障碍阅览区, 官网也积极设置了无障碍图书馆、听书馆。《2021 年上海市民阅读状况调查》显示, 目前上海的有声阅读覆盖率将近 80%, 有声阅读服务成为上海的重要阅读模式。《2022 年上海市民阅读状况调查》表明上海市民综合阅读率和人均阅读量均高于全国平均水平。作为重要的阅读城市, 上海利用丰富的阅读空间和阅读资源优势, 联合社会各界力量开展有声阅读服务, 已经取得了较为积极的服务效果。

上海开展的有声阅读服务通过与各个组织机构合作, 开始了有声阅读资源建设、阅读空间建设、阅读推广活动的尝试, 形成了以图书馆为中心, 与社会各合作机构之间的文化良性连接, 且合作模式逐渐多样化、成熟化。除与图书馆相关

行业协会合作外,图书馆还与企业、政府机关、民间团体组织、大众媒体等多机构及志愿者、专家学者等进行合作,并与其中一些有声阅读服务较好的机构和个人确立了长期合作机制。此外,上海致力于丰富有声阅读资源、积极开展多种类型的有声服务推广活动,由于缺乏成熟的有声阅

读服务经验,且服务的实施、优化还在不断探索,需与社会各界开展合作,寻求经费、人力、物力等支持。例如,喜马拉雅“声音城堡”就亮相上海书展,给上海市民的阅读服务带来有声阅读新体验。

表 1: 参与上海有声阅读服务主体类型及部分项目表

主体类型	主体名称	参与项目举例
图书馆机构	上海图书馆、上海市杨浦区图书馆等	无障碍图书馆、听书馆—书香上图
党政群机关、事业单位等	中共上海市委宣传部、上海市文旅局、中共上海市杨浦区委组织部、中共上海市杨浦区委宣传部、上海市杨浦区文化和旅游局等	“建筑可阅读”项目
大众媒体	微信、微博、抖音、小红书、上观新闻、澎湃新闻、解放日报、新民晚报等	在有声阅读服务渠道上,充分利用微博、微信公众号、小程序、抖音、小红书等社交媒体平台及新闻媒体平台宣传有声阅读
社会组织	上海市书刊发行行业协会、上海市人民对外友好协会、上海市残疾人联合会、上海市作家协会等	无障碍阅读沙龙系列活动、光影之声无障碍观影活动、上海新华书店·逆光 226 等
企业	美团科技有限公司、腾讯科技(深圳)有限公司、上海喜马拉雅城文智能科技有限公司、上海大隐书局有限公司、广州荔支网络技术有限公司、宁波追光网络科技有限公司、深圳市懒人在线科技有限公司、阿依瓦(北京)技术有限公司等	上海书展—喜马拉雅“声音城堡”、“Young 书房”滨江有声阅读驿站、智慧朗读空间等
个人	专家学者、志愿者等	上海图书馆讲座系列活动等

## 2 社会力量运营有声阅读服务案例分析

有声阅读服务包括阅读推广渠道、有声读物建设、有声阅读空间建设以及有声阅读内容等多种形式,因此有声阅读服务的合作主体众多,如高等教育机构、图书馆相关行业协会、党政群机关、事业单位、大众媒体、民间组织、企业等,不同主体在不同的服务内容建设上有不同优势。综合考虑上海市有声阅读服务的读物建设、社会参与度、空间建设等因素,以及上海运营有声阅读的模式分类,本文选取上海市“建筑可阅读”项目、“Young 书房”滨江有声阅读驿站及无障碍阅读沙龙系列活动作为案例。其中“建筑可阅读”项目的阅读服务主要是有声阅读资源创新,运营模式为“政府主导+社会力量”;“Young 书房”滨江有声阅读驿站的空间建设较新颖,运营模式主要为“图书馆+社会力量”;无障碍阅读沙龙系列活动促进无障碍读物建设,是社会参与度更高的新模式,主要为“社会力量”独立运营模式。

### 2.1 “建筑可阅读”项目

“建筑可阅读”是上海文旅局主导推进的有声阅读服务与建筑相结合的项目,于 2017 年首次被提出,2018 年政府正式启动。项目在推进过程中不断更新升级,从扫码阅读、建筑开放着手,拓宽了有声阅读服务的内涵,共同推动了“建筑可阅读”的创新发展。2018 年项目实施从 6 个中心城区向 16 个周边城区推进,市民可免费进入建筑,用手机扫描老建筑“介绍二维码”,通过中英文导览、语音介绍及视频、VR 互动等形式,增强了用户阅读体验感。社会力量的积极参与使“建筑可阅读”项目覆盖广泛,开展了多种活动,包括与美团合作,征集市民建议,话题累计阅读量达 8860 万次,促进了全民参与;与网络音频平台合作,邀请市民参与音频创作,建立数据库资源;与腾讯合作,向市民征集摄影作品;与小红书合作,制造建筑打卡路线话题,吸引更多民众参与;与文博机构积极合作,举办相关文创小礼品设计大赛。此外该项目具有时间连续性,2021

年上海旅游局以此为主题,通过创新活动形式,将此项目打造为上海重要的品牌 IP,也成为上海有声阅读服务的一种创新形式。

## 2.2 “Young 书房”滨江有声阅读驿站

阅读空间作为文化空间的重要组成部分,既需要一定范围内的物质空间载体,也需要一定空间内的思想文化、观念意识以及空间对应的社会结构和社会关系。<sup>[4]</sup>“Young 书房”滨江有声阅读驿站是 2023 年由杨浦区图书馆与喜马拉雅联合打造的上海首家滨江有声阅读驿站,位于杨浦滨江的党群服务站,并设置了全新的有声阅读机。该阅读驿站在拓展上海有声阅读服务空间的同时,也以“文旅融合+智慧服务”打通了均等化公共文化服务,使现代公共文化服务迈上新台阶。“Young 书房”滨江有声阅读驿站的有声阅读服务资源丰富且形式多样,包括电子书和海量的声音资源,分为不同主题板块,方便用户选择阅读。同时,驿站的有声阅读机设备具有智能识别技术,可向用户推荐定制化内容,互动体验和交互操作则让市民用耳朵“解放”眼睛。杨浦区图书馆还制作有声阅读读物资源,使驿站真正成为满足人民阅读新需求的阅读新空间。同时图书馆也积极优化读物供给,提升城市有声阅读服务的质量。

## 2.3 无障碍阅读沙龙——“触摸逆光”系列活动

2023 年“世界读书日”,上海日报社和上海市残疾人读书指导委员会共同主办了“触摸逆光”系列活动,该活动意在满足视障人群、听障人群等的阅读和观影需求。上海光影之声无障碍影视文化发展中心致力于无障碍电影的普及,由于国家重视和科技赋能,阅读逐渐打破视觉边界,有了更丰富的形式。特殊人群可以用手指“阅读”盲文,用耳朵“阅读”电子书,用心灵“阅读”不同地方的文化。“触摸逆光”系列活动在时间上具有持续性,该活动围绕各国文学经典举办无障碍阅读沙龙,积极推动残健融合,让“有爱无障”成为上海的日常。“触摸逆光”系列活动一方面为视觉障碍者提供有声阅读服务,另一方面引领普通读者以非视觉的方式感知美好、感

受无障碍阅读的力量,有利于构建阅读平等的和谐社会。此外,上海还有多处城市书房为有声阅读提供空间,使城市书房与文旅体验联动,让更多人参与到不同的阅读体验中。

## 3 社会力量运营城市有声阅读服务存在的问题

### 3.1 用户群体多元化需求亟待满足

能否满足不同读者的阅读需求是评价城市有声阅读服务效益的重要标准。在上述上海有声阅读服务案例中,“建筑可阅读”的服务对象主要是对上海建筑、上海历史有兴趣的读者,缺少对特殊群体开展阅读服务的空间和设备;“Young 书房”滨江有声阅读驿站主要提供的是有声阅读空间,对海量的数字资源和有声读物尚未根据不同的读者进行分类,增加了读者利用的难度,尤其是特殊读者群体;无障碍阅读沙龙——“触摸逆光”系列活动的服务对象主要是视障人群,读物资源主要仅集中在电影及国文经典。总体而言,面对不同类型读者群体,城市有声阅读服务尚未做到多元化、分层化与精细化。

### 3.2 主题活动推广渠道不足

第 51 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至 2022 年 12 月,我国网民规模为 10.67 亿,互联网普及率达到 75.6%,短视频用户规模首次突破 10 亿,用户使用率高达 94.8%。<sup>[5]</sup>可见,信息平台的推广对于城市有声阅读服务尤为重要。但根据现有情况,只有少数活动主体的平台推广和宣传意识较强,大部分活动的推广和宣传主要依靠单一宣传途径,导致活动宣传力度不够,用户参与度较低。且现有的活动推广宣传信息内容不够全面,活动宣传主要集中在前期预热和后期总结,缺少中期内容和后期反馈,使用户难以了解到活动的主要情况。

### 3.3 主体定位职责分工不明晰

社会力量参与运营成为城市公共文化服务的重要助推力,但主体定位和职责分工不明晰可能会使服务更加烦琐困难。无论是政府部门、社会组织还是企业、个人,如果没有扮演好各自角色,形成管理机制,可能导致城市有声阅读服务的系列活动运营效果不好、市民参与度和满意度不高。

在当前有声阅读服务中,各参与主体的权责范围尚未划分,极大概率会出现责任错位的问题,使多元主体被繁杂的活动准备工作缠身。

### 3.4 专业运营人才不足

无论是有声阅读的资源建设、空间建设还是推广活动的组织,都需要专业的人才队伍进行日常运营管理。推广活动是吸引居民参与、引进更多社会力量加入的重要方式,在活动中需要以专业的眼光发现当前有声阅读服务存在的不足与今后发展的补足措施,并且不断丰富有声资源、优化空间建设,才能增强对读者的吸引力,提高参与度。从目前对上海的调查来看,进行有声阅读服务运营的专业人才较少,现有运营人员主要为社会招聘、单位借调等,缺乏相关专业素养和运营经验,且人员流动性较大。专业人才短缺会导致社会力量参与有声阅读服务的运营效果大打折扣,服务能力差、运营能力不足、服务吸引力弱,导致读者数量、借阅量以及读者满意度等偏低,使服务效能降低,因此亟需完善系统的人才培训及人才招聘流程。

### 3.5 评价机制缺失

社会力量参与运营有声阅读服务的合理评价机制是服务开展的“指挥棒”和“风向标”,对有声阅读服务的开展起导向性作用。当前有声阅读服务项目主要侧重于活动开展的参与度、曝光度,缺少活动结束后的效果评价机制。政府是有声阅读服务的建设者、运营者、执行者和管理者,同时兼具监督功能,但和许多社会力量一样都不是专业的有声服务运营机构,同时社会力量参与城市有声服务运营的考核机制也尚未健全,政府文件只停留在简单宏观层面,没有具体细分评估标准,考核指标尚未量化,这都不利于社会力量可持续地参与有声阅读服务发展。

## 4 社会力量运营城市有声阅读服务可持续发展策略

### 4.1 细分读者需求,提升服务覆盖面

由于地区经济水平差异较大,现阶段我国城市阅读空间建设仍存在均等化、分层化、可及性等不足的问题,扩大城市阅读空间服务的覆盖范

围、提高特色化服务质量已迫在眉睫。<sup>[6]</sup>根据读者需求建设有声阅读资源可采用“读者主导+专业人员辅助”的模式来运作。首先可通过问卷、访谈等形式对不同的有声阅读读者需求进行定位,分批次选定活动主题,在专业人员的指导下,策划出符合读者需求的活动形式和内容。其次,应形成用户需求驱动的服务模式。在服务中要善于捕捉特殊读者的需求,梳理、整合资源为特殊读者提供特制服务,构建以不同用户群体为中心的资源保障体系,使文献资源配置更具针对性,进而策划相应的阅读推广方式,营造舒适温馨的有声阅读服务空间。

### 4.2 构建立体化宣传网络

随着移动互联网技术推广和应用,图书馆阅读推广方式突破了传统阅读推广单向、被动的模式。<sup>[7]</sup>各单位应充分使用各类媒体,在媒体深度融合上持续发力,联合各类媒体在宣传中形成合力,做好有声阅读服务的宣传推广工作,建立融媒体运营常态化机制。此外,要聚力打造主流传播平台,集中有效资源,形成纸媒、新媒体宣传矩阵,开通官方网站、微信公众号、微信小程序、微博、抖音号和小红书等平台,构建社会力量运营城市有声阅读服务的立体化宣传网络。

### 4.3 明晰职责边界

运营共同体建构的关键在于形成各组织内部聚合力,并在此基础上开展合作。首先,将各个活动的每一部分分工做深做细,形成不同主体之间的协作关系,实现城市文化服务不同运营主体的有效联结。不同主体之间的合作可对各种力量资源进行整合,从而形成多主体间的结构化合作网络。其次,打造公共阅读空间,为不同主体互动合作提供平台,需要保障措施将政府组织、社会力量、个人居民等凝聚一处共同参与。可以将公共阅读空间的打造、运营委托给专业社会组织完成,带动居民参与阅读空间的维护。总之,要做到健全绩效管理机制,确保各方扮演好各自角色。

### 4.4 联动培训专业队伍

第一,针对社会力量运营有声阅读服务面临

的专业人才缺乏的问题,一方面要开展基层调研,深入了解群众文化需求;另一方面要募集联盟单位,通过招募签约、辅导培训、成果检验、动态管理,引导社会力量加入有声阅读服务,建立由专业人才组成的力量储备库,丰富培训内容;借助各城市大型文化活动或社交媒体等平台,提升培训影响力,发挥培训对有声阅读服务的最大社会效益。第二,拓展培训基地。有声阅读服务的负责人员从文化机构体制内人员拓展到培训后的专业人才,文化机构要引入社会力量,通过招募、考核,与培训单位签订合作协议,统一向市民提供免费的有声阅读服务使用教程,从服务流程、课程介绍、数字服务等方面予以指导,以规范化的方式将有声阅读服务供给升级为专业文化输出。

#### 4.5 建立健全效果评估机制

中宣部印发《关于促进全民阅读工作的意见》明确提出要加强评估督导,制定完整的评价指标体系。<sup>[8]</sup>健全社会力量参与有声阅读服务的评估机制,可使各个主体的合作更加有序,使得整个服务项目更加健全、更加体系化,以此保障社会力量参与阅读服务的过程。活动的主导部门要对社会力量参与公共文化服务的项目实施绩效评估和群众满意度调查,根据评估调查结果为之后的活动提供优化措施。在评价体系构建过程中,采用定量与定性相结合的研究方法,注重有声阅读量与质的有机结合,先量后质,同时充分考虑评价指标的细化机制,对作品类别、指标权重、受众划分等进行科学考量,逐渐建立起健全的效果评估机制,进一步优化合作方式和效能。

#### 参考文献

- [1] 中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要[EB/OL]. (2021 - 03 - 13) [2023 - 07 - 15]. [https://www.gov.cn/xinwen/2021 - 03/13/content\\_5592681.htm](https://www.gov.cn/xinwen/2021 - 03/13/content_5592681.htm).
- [2] 2022 年度中国数字阅读报告[EB/OL]. (2023 - 04 - 27) [2023 - 07 - 20]. [https://www.cnii.com.cn/rmydb/202304/t20230427\\_466363.html](https://www.cnii.com.cn/rmydb/202304/t20230427_466363.html).
- [3] 文化和旅游部 国家发展改革委 财政部关于推动公共文化服务高质量发展的意见.[EB/OL]. (2021 - 03 - 08) [2023 - 07 - 20]. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021 - 03/23/content\\_5595153.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021 - 03/23/content_5595153.htm).
- [4] 宋兆凯,宋英男,刘晓彤.城市阅读服务体系建设的创新路径研究——以“图书馆之城”的“沧州模式”为例[J].图书馆杂志,2022,41(12): 66 - 71.
- [5] 第 51 次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. (2023 - 03 - 02) [2023 - 07 - 20]. <https://www.cnnic.cn/n4/2023/0303/c88 - 10757.html>.
- [6] 韦晓冰,海力波.图书馆公共文化服务中的读者主体性塑造——以赋权理论为视角[J].图书馆理论与实践,2022(3):117 - 122,136.
- [7] 卞长云,袁晓静,张迎春.基于“互联网+图书馆”的阅读服务新生态构建研究[J].图书馆学刊,2020,42(11):36 - 42.
- [8] 中宣部印发《关于促进全民阅读工作的意见》深入推进全民阅读[EB/OL]. (2020 - 10 - 22) [2023 - 07 - 20]. [https://www.gov.cn/xinwen/2020 - 10/22/content\\_5553414.htm](https://www.gov.cn/xinwen/2020 - 10/22/content_5553414.htm).

丁 晓 女,南京师范大学图书馆助理馆员。  
(收稿日期:2023 - 07 - 29)