

二十六、公共空间服务创新

——以五华区图书馆为例

（一）引言

各种以 LAB 结尾的创新公共空间涌现，以 We work 为主的联合办公模式的兴起，以及思科公司商业 Space 在全球的热卖，他们都有一个共同的特点就是随着互联网、移动互联网技术的高速发展，利用互联网完全打破了原有的合作和创新模式，从而导致人们生活、阅读和交流方式发生了翻天覆地的变化。

在中国，随着消费能力的逐步提升，Coffee 吧、创意吧等以交流形式为主的公共空间像雨后春笋般出现在大街小巷，已经完全改变了过去像星巴克、绿茵阁等商业机构代表的一种高品味生活的象征，像方所、广州书城这样文化混搭的空间已经超越了以台湾诚品为代表的文化标杆，这种现象甚至扩散到了一些小的县城，他们把新华书店改造成了集销售图书文化用品、咖啡、阅读和借阅一体的公共空间。那么这些读者已经是一群习惯于一边喝着咖啡、饮着茶，一边阅读，一个人或三五成群在一个个小空间中学习交流。各种商业机构都在迎合着这种改变，大量出现就在社区附近，成为新的商业体。商业机构灵活的机制、温馨的环境将图书馆天堂的地位动摇了。

为应对这些变化，五华区图书馆利用原有展厅改造成一个集咖啡、团队交流、茶道交流、会议、讲座论坛、小型音乐会和展览为一体的公共空间（Public Space）。同时，架设高容量 Wi-Fi，通过关注五华图书馆微信公共平台提供 Wi-Fi 密码。开发空间预约和设备借阅系统，方便读者预约和借用移动设备。空间中的图书、钢琴、咖啡机都由读者兼志愿者提供。空间维护和空间活动由志愿者管理，图书馆审核，充分发挥读者的能力。五华区图书馆公共空间（Public Space）是一个集大学 IC、文化空间和创新 LAB 等为一身的混合体。在构建公共空间过程中，我们主要的几个创新点。

（二）功能创新

五华区图书馆的空间功能创新，是指多功能空间解决馆舍空间分割布局。原有空间功能单一，不适宜用户多样化学习方式和研究方式。

长期以来，图书馆藏、借、阅、询四个部分彼此分隔，各成一体，这种“以馆藏为中心”馆舍分割的空间格局，虽然为用户营造的是独立、安静的学习空间，但是功能单一，忽视了用户的需求，不适应当代人际交往和共同学习的需要。

信息共享空间（Information Commons，简称 IC）或称协作学习（Learning Commons，简称 LC）、“一次满足读者的环境”（One-stop Shopping Environment，One-stop READING Environment 的延伸）。是在共享式学习和开放存取运动背景下兴起的一个经过特别设计的一站式服务中心和协同学习环境。最早的 IC 是 1992 年 8 月在美国爱阿华大学图书馆开放的“信息拱廊”。IC 既是一种新型的物理设施或空间，也是一种独特的识别、查询和获取信息的在线环境，更是一种全新的服务模式。

五华区图书馆公共空间是将原有的一个位于市中心，800 平方米左右的展厅改造成多功能公共空间，过去这个空间主要用于展览使用，利用率不高。现在通过简单的装修改造后营造出多个功能空间。

1. 讲座、论坛区

改造了一面到顶的书墙做为背景墙，通过灯光和加装 200 寸投影幕布，营造出一个非常到位的讲座论坛空间，可移动的椅子保证这个空间还可以用于展览等其他活动。



图 26-1 讲座、论坛区

2. 讨论区

由一张 2.5 长的茶台和 10 张藤椅组成，配合有电源插座和茶艺设备，利用矿井灯营造出一个有理由讨论的空间，由于桌面比较大，可以用于展览时摆放一些特殊展品，或者在做交流活动中做冷餐台。



图 26-2 讨论区

3. 研修区

由 6 张可移动桌面拼合而成，配备了 65 寸触摸大屏和 1.5 米手写白板，6 块平板电脑和一台网络打印机，完全实现了创新性和共同学习并可以方便的输出知识产出。读者也可以自带平板或者智能手机，通过安装一个小 APP 都可以方便的把自己的图片、视频和文档分享给所有参与者。



图 26-3 研修区

4. 音乐小舞台

利用原有的小木台与地面的高低差，加装幕布形成一个小舞台，志愿者提供了钢琴和一些乐器，平时堆放在一边，拉开幕布，在台子上放了两组座椅，可以提供读者看书、喝茶和喝咖啡。观众席也是利用可移动椅子，完全可以满足 30-40 人的小区音乐分享会。



图 26-4 音乐小舞台

5. 会议室

利用一个封闭的空间，原有家具，适当增加声响设备，利用原文化共享的可移动幕布和投影，建成一个小型会议区，为诸如云南传统文化研究会，云南蒙学研究会等社会团体提供了很好的平台。



图 26-5 会议室

6. 传统文化体验室

利用志愿者提供的一套仿明代家具布置了一套明代文人书斋的空间，里面可以书画、品茗、品香和花艺等文化体验活动。



图 26-6 传统文化体验室

7. 咖啡制作体验区

由志愿者提供半自动咖啡机及相关设备，从小孩到老年读者，人人可以体验制作咖啡的乐趣。



图 26-7 咖啡制作体验区

（三）技术创新

五华区图书馆的技术创新，是指利用网络技术解决信息资源分流设置。原有软硬件设施缺乏，不能为用户提供一站式集成服务和体验，现通过物联网技术直接让读者体验智能家居。图书馆现在大多书刊分离、电子资源与印本资源分离、文献资源与非文献资源(如工具资源)分离，并按文献类型设立专门阅览室，人为造成了同一学科属性的文献分流，不仅浪费了藏书空间、增加了开放服务单元，而且不方便读者快捷地借阅到某一学科的全面文献。当今用户更青睐多任务处理(multi-task)的、“无缝的”分布式信息服务方式，图书馆应顺应用户新需求，使读者可以在一个公共空间里、一台云终端上同时完成信息获取、信息处理、远程学习等需求，实现一站式集成服务。

五华区图书馆整合了如点击书、超星百链云图书馆、博看移动图书馆等等数据库，以及自建的五华特色地方文献数据库和古籍文献数据库。通过无线 Wi-Fi 的微信认证，云终端检索，触摸大屏等设备为读者提供服务，尽可能实现自助服务。

利用 Drupal 开发平台，通过响应式开发理念，开发出能自适应各种终端的场地预约、设备租用和活动管理发布系统，大大方便图书馆的管理和活动的宣传，再利用微博、微信、微网站和报纸进行全媒体的宣传。因为适合年青读者，所以大量读者参与活动。

为了突出环保节能和智能化空间的理念，通过最新的无源无线物联网自动化技术、LED 照明技术，无线监控。直接让读者在使用空间的过程中充分体验到科技进步带来的便利，再通过馆员和志愿者的讲解，加深了读者对环保和智能化的理解。

（四）制度创新

五华区图书馆的制度创新，是指读者、志愿者与图书馆管理人员共同建设空间，解决公共图书馆人员分散配置，人才严重匮乏，难于满足用户多元化服务需求的问题，同时解决读者一些图书和文化用品寄存的需求。

图书馆现行的“以部门分割”的服务方式将不同专业人员分散配置在各个部门，流通部提供图书阅览流通服务；期刊部提供报刊阅览、复印等服务；信息咨询部提供电子阅览、信息咨询、信息资源检索与培训服务，分散服务难以实现综合化的服务效益，特别是很多活动都只能在读者下班后。另外，国内目前只有为数不多的一流图书馆馆员知识结构和 service 意识较强，其它大多数图书馆的现状与之相差甚远，真正精通图书馆专业知识者寥寥无几。用户

多元化的服务需求，对图书馆员的计算机水平、信息获取能力、综合素质要求更高。

目前，以区县级图书馆的实力根本不可能有这样的馆员来满足读者的需求，我们通过以下几种制度性创新做了一些尝试。

1. 与高校联合

利用高校的在线参考咨询系统对五华区图书馆的读者服务，由于云南省高校图书馆有一个在线联合参考咨询平台，高校的咨询人员从 8:00 工作到 22:00。专业程度和服务时间都能满足区级图书馆的需求

2. 资源互换

空间中墙壁上面划分成很多小格子，贴上读者的微信二维码，读者把自己的图书暂时存放在里面，可以以书会友和提供给其他读者阅读。图书不能带离空间。通过私人藏书阁展现读者的阅读兴趣和品位，以及个人图书收藏方向，可以交到同道书友。

3. 共建共管

大胆引入由图书馆、读者及志愿者共建共管公共空间的模式。空间里面的大部分设备都属于读者和志愿者个人所拥有，但他们愿意提供给书友共享，更为重要的是他们能带来非常多的高品质的、有人气的活动，如：“云南百年电影展”、“云南名家书画展”、“旅美云南作家分享会”、“钢琴与民乐新年音乐会”、“渐行渐远的老银饰展览”、“冬至雅聚”、旗袍秀沙龙、连环画沙龙、现代养生沙龙、手冲咖啡大赛等等几十场高规格的活动，在云南省文化界引起了不小的反响。同时，举办了类似真人图书馆分享会 50 余场。这种频度是五华区图书馆传统管理模式下无法做到的。这一大胆的尝试，充分调动了读者和志愿者的积极性，丰富了图书馆的活动内容，挖掘出了图书馆全新的服务职能。

（五）公共空间的问题探讨

在五华区图书馆的公共空间建设和运营过程中，公共空间的理论基础是建构主义学习理论，更多的应当描述为一种开放式的、可塑的学习行为习惯，一种基于西方人的外显式的习惯；而国人的习惯与外国人的习惯不会完全相同，基于长期历史的文化积淀，国人的习惯更倾向于一种内敛式的习惯，一种更贴近潜移默化的方式。所以，在构建公共空间过程中，可能会遇到以下几个问题。

1. 公共安全问题

公共空间的运营，必须要保障读者的人身安全为前提，同时讨论的论题必须符合国家的法律法规，在很多地区对超过一定数量的人群聚集有规定，当人数超过规定时应及时向相关部门备案。

2. 读者的生活背景与习惯和对空间的需求问题

由于空间是复合使用的，所以有动静不容易分开的情况，要合理安排好不同读者的活动，满足各种需求，尽量做到预约制，使各种读者活动互不干扰，尽量做到和谐共处。

3. 公共空间范围的拓展问题

图书馆公共空间的开发并不是一种硬性的基于图书馆的发展要求，它的目的是满足一部分读者在使用图书馆过程中的个性化要求，同时，提高馆藏资源的利用率，提升图书馆的存在价值。所以，公共空间的开发是基于读者的需要和提高馆藏资源利用率两方面的要求，必须在满足了这两个条件以后，公共空间的开发才具有实际意义。所以，在建设公共空间之前需要对图书馆的整体资源做一个详细的分析统计：包括资源与读者需求的契合度、当前馆内空间是否满足开辟公共空间的需要。

4. 管理尺度的问题

从基本的层面上讲，公共空间是提供给读者进行学习的地方，也就意味着读者在空间内拥有极大的主动权。也就意味着读者在某个区间内可以不保持很安静的状态，可以是不停走

动的状态，甚至可以是争论。如何解决“噪音”问题，是管理者首先要考虑的问题。由于公共空间在其本质上要比传统的学习场所的要求要高，必然要求管理者具备一定的相关素质来减少其“噪音”，人为的疏导和隔离是一个方面，另外就是通过一些规章制度来实现降噪。

公共空间是图书馆服务的一个发展趋势，基于当前的图书馆的情况而言，符合一部分图书馆和用户的要求。只有结合图书馆自身读者目前和潜在的需求，提供能够满足不同背景、不同层次的读者的特殊需求，并进行合理科学的管理，才能最终体现公共空间在提升阅读效果上的功用。

（周赤东 张禹）

五华区图书馆简介

五华区图书馆成立于1979年1月，现馆于2002年9月建成，11月开放。总投资1.5亿元，建筑面积11127.78平方米。目前累计办证量已达到4.5万张，年流通总人次22万，现有各级专业技术人员15人，工作人员100%拥有大专以上学历，其中硕士研究生2名。馆藏丰富，现藏书32万余册，最具特色的部分有：五华地方文献、五华文史资料、彝族毕摩经108卷、龙藏经302卷，其中古籍典藏2000余册均已全文数字化，目录可公开查询。定期举办公益性讲座、展览和读书活动，形成了有具有自身特色的五华讲坛、五华读书节、冬至雅聚、旗袍秀沙龙、连环画沙龙、现代养生沙龙、手冲咖啡大赛等品牌活动。

图书馆自成立以来，在担负着为大众传播科学文化知识的基本职能，发挥着为人民群众提供知识教育和公共文化服务功能的同时，秉承着“平等、开放、免费”的办馆理念，坚持“读者第一，服务至上”的服务宗旨。坚持科学化、特色化、实用化、最大限度发挥作用的原则，把社会效益放在首位，全心全意地为社会、为读者提供内容丰富、特色鲜明的知识服务和阅读娱乐服务。以方便读者，最大限度的满足读者需求为要务，营造良好阅读环境，使文献资源发挥更有效的作用。

五华区图书馆将乘着文化大繁荣、大发展的春风，紧跟时代的步伐，以开拓创新为动力，以繁荣图书馆事业为抓手，以服务好人民大众为核心，积极整合资源，进一步汇聚知识文粹，更加广泛的传播科学文化知识和先进理念，更加深入的服务大众，力争将本馆打造成为云南省乃至西部一流、全国知名、具有特色的、辐射功能强的现代化、数字化县区级公共图书馆。

（五华区图书馆）