

# 在我国城市设立和完善 24 小时自助图书馆的思考与建议

魏金玲

(青岛市社会科学院,山东 青岛 266071)

**摘要:**24 小时自助图书馆作为我国图书馆管理与服务的重大创新,在推动市民文化生活的便利化,提高图书馆文献资源的利用率,营造城市文化氛围,促进文化与科技的融合等方面具有重要意义。为促使其在我国更多城市发挥重要作用,本文在其设立和完善方面提出了有关思考与建议。

**关键词:**24 小时自助图书馆;城市;设立;完善

**【DOI】**10.12231/j.issn.1000-8772.2020.29.177

## 1 设立和完善 24 小时自助图书馆的重要意义

24 小时自助图书馆,以自助图书馆服务机为窗口,为市民提供人性化、数字化、智能化的图书馆服务,实现了完全意义上的服务延伸,即包括地点、时间、窗口服务、图书资源等多方位的延伸,更有利于保障公众基本公共文化权益的实现。它的设立与完善将对加强我国城市公共文化服务体系建设,不断满足公众日益增强的精神文化需求,推动文化的进一步繁荣发展具有重要意义。

(1) 可以提供更为便利的阅读条件,推动市民文化生活的便利化。在当前城市生活中,随着人们工作和生活节奏的普遍加快,居住地和工作地的相对分散,市民对文化服务提出了更高的要求,能够突破时间、地点局限地借阅图书,成为众多市民的愿望。然而,我国不少城市现有公共图书馆的数量、布局和服务方式等却难以顺应时代的

发展和市民的需求。

如果在我国很多城市街区设立并推广 24 小时自助图书馆,市民就可以在便利的时间和地点实现快捷借阅图书的愿望。这将会大大增加市民阅读的便利性,推动市民文化生活的便利化。自助图书馆所带来的便利性,将会从很大程度上弥补我国多数城市现有公共图书馆数量不足、布局不均衡的状况,更好的满足市民不断增长的文化需求,进一步完善现有的城市公共文化服务体系,加快促进城区十分钟或十五分钟文化圈的形成。

(2) 可以创新图书馆服务方式,提高图书馆文献资源的利用率。这种新型图书馆模式的出现,不仅给广大读者带来了使用上的便利,也给图书馆本身的建设和管理带来了一种重要创新。自助图书馆可以 24 小时无间断工作,这就有效地提高了公共图书馆文献资源的利

用效率,也从某种程度上拓展了图书馆的服务外延。而且,自助图书馆的广泛使用,还可以有效地缓解图书馆馆藏空间的压力。通过自助图书馆的分流作用,中心图书馆就可以集中精力开展多样化服务、多元化服务以及个性化服务等,这些都将有助于提高原有图书馆的服务水平。<sup>[1]</sup>

(3)可以激发市民阅读热情,营造城市文化氛围。24小时自助图书馆的设立和完善,将使市民阅读的便利性大大增强,随之而来的市民阅读热情也将会大大激发。这对增强城市文化活力,营造城市文化氛围,推进我国文化的繁荣发展来说非常重要。

(4)可以促进文化与科技的融合,符合文化发展的方向。作为文化与现代科技融合的典范,24小时自助图书馆系统符合“集约化经济”和“低碳经济”的发展要求。自助图书馆的创建,将较大的降低建设和运营实体图书馆的资金压力。与传统图书馆相比,自助图书馆在节约土地资源、降低能源消耗、环境保护、建设周期、人员及资金投入等方面,均具有明显优势。<sup>[2]</sup>对于我国很多资源紧缺型城市来说,在加强公共文化设施建设中,设立和完善24小时自助图书馆就显得尤为重要。

## 2 24小时自助图书馆在我国城市的发展状况

2008年4月,我国第一台自助图书馆服务机由深圳市图书馆推出。目前,自助图书馆系统已被北京、上海、西安、广州、长春、成都、武汉、郑州、三亚、济南等国内多个城市引入运用,有些城市已经运营多年,有些城市正在制定引进计划,24小时自助图书馆已经成为很多城市街头的一道亮丽的文化景观。

(1)深圳市自助图书馆发展情况。2008年7月,深圳市首批10台自助图书馆服务机开始进入街区为市民服务。到2011年8月,已在全市陆续建成160座自助图书馆,总计服务读者215.08万人次、办理新读者证5.78万张、处理文献461.39万册次、完成预借送书总量16.40万册次,借还服务总量相当于两个中等规模的图书馆。<sup>[3]</sup>从自助图书馆布点来看,160台自助图书馆服务机分布在住宅区、工业区、商业街、城中村、学校、医院、口岸边防等多个地方,与基层图书馆错位互补,构成服务便捷、覆盖全市的图书馆网络,被市民称为身边永不关闭的“百姓书房”。<sup>[4]</sup>截止目前,这一自助系统已经遍布深圳各主要街区,大大满足了市民对知识和书籍的渴求。

(2)北京市自助图书馆发展情况。2011年8月,北京市首批10座24小时自助图书馆在朝阳区街头建成。这10座自助图书馆服务机布点在区图书馆、科技园、文化广场、百货广场及社区商业街等地方。从服务情况看,被称为“图书ATM机”的朝阳区自助图书馆在完成一周服务后,10台服务机已总计为市民自助办证649张,是同期朝阳区图书馆办证量的4.6倍;同时还外借图书2400余册,达到朝阳区图书馆同期外借图书量的三分之一。<sup>[5]</sup>朝阳区24小时自助图书馆自2011年设立以来,为更好地满足读者的使用需求,提高读者的使用体验,还创新增加了扫码借阅、微信预约、电子资源免费阅读等功能,成为朝阳区公共文化服务体系的重要组成部分。截至2018年底,北京市图书馆数据显示,这种街头自助图书服务机在全市共有169处。

(3)上海市自助图书馆发展情况。2010年4月,在世博会前夕,上海市首批24小时自助图书馆在陆家嘴、淮海路等繁华路段设立,成为当时一道新的文化景观。世博会期间,上海浦东陆家嘴图书馆又为市民开办了多座自助图书服务机,陆续形成全天候开放的新型图书馆服务体系。目前,上海在市区的很多街道都设立了这种自助图书服务机,选址方面有商圈、园区,也有居民社区,有些自助图书服务机周围还配套了长椅、廊架等设施,搭建了舒适的户外阅读区。

(4)国内其他城市自助图书馆发展情况。目前,国内很多城市都

已引入、设立了24小时自助图书馆系统,既有沿海城市、内陆城市,也有边疆城市;既有副省级城市、地级市等大、中型城市,也有县级市这种小城市。如除了在西安、长春、广州、武汉、济南、成都等市早已引入、运营了这一自助图书服务系统外,作为边疆地区的西藏也在2015年6月在林芝市开办了首个24小时自助图书馆。就地级市来说,东莞、三亚、珠海、南宁、广安等市也早已引入使用这一自助图书服务系统。其中,东莞市早在2009年就已街头设立24小时自助图书馆;三亚市在2011年初建成使用2个24小时自助图书馆试点;广安市于2011年4月建成西南地区首家城市街区24小时自助图书馆。就县级市来说,安徽省临泉县于2018年12月设立了首个24小时自助图书馆。

毋庸置疑,24小时自助图书馆在一些城市的多年运营中也暴露了一些问题,如因为选址不合理,宣传不到位,图书容量少,更换不及时,运维服务滞后等,导致这一自助图书馆系统使用率偏低,用户体验不高。未来,我国城市在24小时自助图书馆的设立和使用过程中,要加强对读者意见的倾听,注重对用户体验的调研,及时完善运营过程中的问题。

## 3 在我国城市设立和完善24小时自助图书馆的几点建议

作为传统公共图书馆的有益补充,作为近年来很多城市选择的一项重要文化基础设施,为使24小时自助图书馆在更多的城市发挥其应有的作用,本文在其设立和完善方面提出以下几点建议:

(1)24小时自助图书馆的选址与布点,应在全市广泛征求意见。自助图书馆的选址非常重要,只有合理选址,科学布点,才能最大限度地发挥它的作用,才能更好地为大多数市民提供便利的借阅服务。可以在引进自助图书馆之前的几个月,在报刊、网络等多种媒体中向全市广泛征求意见。

(2)24小时自助图书馆的开放时机,最好选在城市全民读书月活动期间。这样,在浓厚的阅读氛围中,才会使自助图书馆的使用效果更好。另外,在24小时自助图书馆开放前后,都要加强对它的宣传报道,增强市民对它的知晓率。

(3)在24小时自助图书馆开放之初,应配备一定数量的文化志愿者为市民提供咨询服务。考虑到市民对这一新鲜事物的认知度与熟悉操作程序需要一段时间,建议在自助图书馆投放的前三个月,配备一定数量的文化志愿者为市民答疑解惑,手把手教市民使用。

(4)在24小时自助图书馆服务机的图书配置上,应根据不同的投放地点体现出不同特色。比如在商业区可以以时尚类、经管类、科技类图书为主,在居民区可以以保健类、生活类、教育类图书为主。同时,应该根据读者在借阅过程中反馈的一些数据,按期及时调整图书配置,以便更好地满足读者的阅读需求。

(5)在24小时自助图书馆运营过程中,应根据读者需求不断完善运维服务。应关注读者需求,顺应时代发展,及时创新服务方式。如改革自助图书馆在自助办理读者证的时候只支持现金支付押金的方式,尽快探索当前市民普遍使用的移动支付模式。再如顺应时代潮流,在自助图书馆系统多增加电子图书资源,以满足年轻读者的阅读喜好。

## 参考文献

- [1]张文捷.自助图书馆助力国民阅读[N].经济日报,2011-09-23.
- [2]钟华生.“深圳制造”第三代图书馆[N].深圳商报,2011-11-17.
- [3][4]自助图书馆:永不关闭的“百姓书房”[N].都市快报,2011-10-08.
- [5]街头自助图书馆明年再建上百个[N].北京日报,2011-09-08.

作者简介:魏金玲(1979-),女,山东巨野人,单位:青岛市社会科学院,助理研究员。