

公共图书馆全周期服务体系建设

——以金华市图书馆为例

应果笑 潘旭杭 李青

金华市图书馆 浙江 金华 321000

【摘要】：在全民阅读国家战略深入推进的背景下，搭建面向全体民众、贯穿服务全过程、覆盖全生命周期的公共图书馆服务体系，是推动公共文化服务高质量发展的重要抓手。本文以金华市图书馆为研究对象，从读者分层服务、图书流通运营、全域阅读推广、智慧数字服务四个层面梳理当前建设现状，针对服务闭环缺失、供需适配性偏弱等现实短板，参考台州、广州等地区公共图书馆先进实践，从空间布局、时间分层、受众精准、活动运营、数字技术五大维度，提出全周期公共阅读服务体系的优化策略。

【关键词】：公共图书馆；全周期服务体系；金华市

DOI:10.12417/3041-0630.26.09.071

1 公共图书馆全周期服务体系的理论内涵

1.1 相关概念界定

全生命周期最早源自生物学领域，目前已被广泛迁移至管理学、社会学等研究范畴。“生命周期”主要适用于具有连续性、不可逆转性和迭代性特征的研究对象，即研究对象发展过程之间不但具备时间上的连续性，还具备时间上的不可逆转性。^[1]在图书馆服务语境下，它包含双重维度：其一为人的生命周期，依据婴幼儿、青少年、中青年、老年等不同成长阶段，开展分层分类阅读服务，实现全年龄人群覆盖；其二为阅读行为生命周期，聚焦读者阅读动机产生、阅读行为开展、阅读成果转化等全过程，构建完整的阅读服务管理链条。

1.2 理论基础

本文构建的全周期服务体系，以读者成长理论与生命周期理论为核心支撑。读者成长理论强调图书馆需主动介入读者阅读行为，通过多样化阅读活动激发阅读兴趣、培养阅读习惯、提升阅读素养，搭建读者交流分享的平台。生命周期理论则主张，需将服务对象从形成、发展到完善的完整过程，划分为相互衔接、循序渐进的不同阶段开展系统性研究。

1.3 内容要素

全周期服务体系强调系统性与整体性。从服务对象看，它要求覆盖全年龄段人群，提供分龄分众服务；从服务流程看，它涵盖策划、实施、推广、评价等各个阶段，具备服务项目闭

环管理的特点；从服务要素看，它包含空间、资源、活动、技术等多重要素的融合。特别是对于“阅读生命周期”，它明确包含了阅读驱动力激发、阅读转化与反思、阅读交流与分享、实践转化四个关键阶段，涵盖了服务受众、推广渠道、活动类型、服务领域、服务主体、评价方式等多个服务要素。

2 金华市图书馆服务体系建设现状分析

2.1 受众——全生命周期阅读服务

金华市图书馆近年来致力于构建面向各年龄段的阅读服务体系，受众覆盖面显著扩大。2025年累计接待读者275万人次，同比增长49%，书刊文献外借153.08万册次，同比增长10.8%。在幼儿及青少年服务方面，通过打造青少年分级阅读空间，探索建立精准化分级阅读模式。针对学龄段孩子，提供分级阅读指导；为幼儿常态化开展“汤汤故事会”；为成年人搭建读书沙龙平台；为中老年读者开设“乐学留芳华”公益课堂；为残障人士打造“书香有爱阅读无碍”活动。此外，金华市图书馆新馆将配有智能立体书库、机器人等智慧化应用，通过AI技术可实现智能导览、借阅等读者服务，真正实现以读者为中心。

2.2 流通——全过程周期管理服务

在图书流通管理上，金华市图书馆正逐步引入智能化设备，优化“借、阅、还”的全过程周期管理。2025年新增借阅证8.5万张，并实行取消和清退读者证押金举措，切实惠民利民。

作者简介：应果笑（1995.12—），女，汉族，浙江永康人，助理馆员，硕士，金华市图书馆，研究方向为图书资料；

潘旭杭（1997.01—），女，汉族，浙江金华人，助理馆员，本科，金华市图书馆，研究方向为阅读推广、读者服务；

李青（1985.10—），女，汉族，浙江金华人，副研究馆员，本科，金华市图书馆，研究方向为公共文化服务、阅读推广。

基金项目：2026年金华市哲学社会科学规划年度一般立项课题，项目名称：公共图书馆全周期服务体系建设——以金华市图书馆为例，项目编号：YB2026052。

通过完善新型阅读空间建设,2025年新增3家流通站、1家阅读驿站,共建有13家悦读吧、38家流通站、1家阅读驿站。市区建有“悦读吧”分馆13家,其中7家与中小学紧密相连,为在校生实行零距离定向服务,并在学校、社区、机关等场所建立38家图书流通站,针对特定群体定制化提供图书资源。

2.3 推广——全地域周期推广服务

依托总分馆制建设,金华市图书馆积极推进“图书馆+”模式,将服务触角延伸至乡镇、街道、学校及企事业单位。2025年策划开展线上线下各类活动1337场,吸引247万人次参与。在推广机制上,联动多元社会力量,创新推出“28点课堂——午间12点和托管16点课堂”阅读模式,2025年入选浙江省公共文化共同体建设试点,构建起图书馆、学校、社会三方联动的服务联盟。同时,深化馆校合作,联合浙师大、上财浙院等院校开展专题展览、主题讲座等活动,并开展“大地诗行光明赞歌——艾青诗歌巡回展”巡展。此外,在96717部队启动“书香润心情暖军营”联盟合作项目,开展第一届“薪火杯”军营阅读马拉松,搭建军民文化交流桥梁。

2.4 资源——全数字周期智能服务

数字资源服务是当前服务重点。金华市图书馆通过整合各类数字图书、期刊、报纸、有声读物,丰富“e家书房”平台资源。2025年“e家书房”访问量超48万人次,“一键借阅”数量达1.09万册次。全年数字资源访问量达486.74万次,下载量192万次。在数字阅读推广方面,打造系列线上阅读推广活动,推出“云”培训、“云”展览、“云”讲座等特色内容;紧扣欢欢喜喜“悦”读年、全民阅读节等重点活动,打通线上线下传播路径,2025年线上受众达116万人次。

3 金华市图书馆全周期服务体系建设存在的问题

3.1 服务全流程闭环未形成

现阶段金华市图书馆服务多聚焦于资源供给与阅读活动开展,对读者阅读后的成果转化、意见反馈等环节关注度不足,尚未构建起从阅读动机激发、深度阅读开展,到阅读经验分享、知识实践应用的全链条闭环服务模式。多数阅读推广仅追求活动流量与传播热度,缺乏后续跟踪引导,读者阅读多停留在浅层次浏览,难以实现知识内化与实践转化。

3.2 服务适配性不足

人才队伍建设是公共图书馆能否实现长远发展的关键环节,目前金华市公共图书馆人才队伍结构不合理,专业人才配比不高,缺乏图书馆学、信息技术、古籍修复等复合型能力的人才。基层图书馆人员多为兼职或临聘人员,队伍流动性大,专业培训不足,服务能力有限。

3.3 总分馆协同效能不足

虽然建立了总分馆体系,但在实际运行中,总馆与分馆、社会合作方之间的联动多为松散型合作。管理机制较为单一,缺乏有效的激励机制,难以调动工作人员的积极性与创造性。这导致跨部门、跨区域的资源整合与活动策划能力较弱,尚未形成“馆、社、校”多主体联合服务机制。仅凭一馆之力,很难突破现有的阅读推广模式,需联合社会各界力量,相互配合、深度合作,形成阅读推广合力。

3.4 智能化服务有待提高

数字资源利用率偏低,线上服务平台功能单一,资源推送精准度欠缺,未能充分结合读者的借阅历史、阅读偏好等数据进行个性化资源推送。多数情况下仅能以“热门资源”“新书推荐”等通用形式呈现,导致读者难以快速找到符合自身需求的数字资源。且目前图书查找主要依靠人力完成,缺乏智能辅助手段,“找书难”问题亟待解决。

4 国内公共图书馆全周期服务体系典型案例借鉴

4.1 台州市图书馆:全生命周期阅读推广服务体系

台州市图书馆创新构建了全生命周期阅读推广服务体系,以“读者年龄”为经线,以“读者活动”为纬线,形成了“全人群服务、全类型活动、全媒体提供、全岗位联动、全场所推广”的五大特色。针对不同年龄段打造品牌集群(如幼儿“童萌汇”、青少年“嗨皮小书坊”、老年“乐龄E课堂”)以及“和合e书吧”等创新设施,率先提出基于人的全生命周期构建阅读推广服务体系的新理念,主张以“读者年龄”为经线,提倡分级阅读;以“读者活动”为纬线,开展分享交流;以“阅读空间”为交点,营造书香氛围。^[2]

4.2 广州图书馆:数字阅读推广全生命周期模式

广州图书馆建立了涵盖策划、实施、推广、评价各个环节的数字阅读推广全生命周期模式。^[3]该模式以读者需求为核心,依托大数据分析优化服务策略,联动多方主体实现多元供给。通过新媒体精准投放、线下沉浸式场景打造等创新方式,有效提升数字资源曝光度,破解数字资源利用率低的问题。

4.3 南京工业大学图书馆:“阅读实验室”模式

该馆提出的“阅读实验室”模式,将阅读推广服务嵌入读者“阅读动机—阅读思考—阅读分享—创新实践”的全生命周期。^[4]将阅读服务嵌入阅读动机、深度思考、经验分享、实践创新全流程。依托创客阅读实验室,推动阅读知识向创新创业成果转化,实现从知识输入到实践输出的闭环,为公共图书馆延伸阅读服务链条、强化实践育人功能提供新思路。

5 金华市图书馆全周期服务体系建设的优化路径

5.1 空间全周期：打造全场景融合的阅读空间

优化物理空间布局，推动从“书的图书馆”向“人的图书馆”转型。一方面，完善馆内空间功能分区，设置读者沙龙、研讨室等交流场所，促进知识分享与创新实践。另一方面，拓展馆外空间，深化“图书馆+”模式，在商圈、酒店、银行等公共场所建设新型阅读空间。金华市应落实阅读驿站建设，通过阅读功能植入、空间微改造等方式嵌入到银行、车站、酒店等便民场所。所谓“人的图书馆”，在理念上提倡“以人为本”，以满足人对信息的需要为出发点；在服务上，发展和创新与全媒体时代相适应的各类信息和知识服务^[5]。

5.2 时间全周期：构建分龄分层的精准服务体系

细化受众群体，建立覆盖全生命周期的服务链条。

婴幼儿期：开展“初生书香礼”，设计专门的阅读大礼包，填补低幼阅读服务空白。按照高质量发展要求，进一步细分全生命周期的不同阶段，查漏补缺，重点推进面向新生婴幼儿和青年的阅读推广服务品牌。

青少年期：结合“双减”政策，开展研学、艺术培训、创客教育等活动，引导深度阅读。

成年期：针对青年群体，开展沉浸式体验、读者沙龙等社交型阅读活动；针对中年群体，提供职业技能提升类资源服务。

老年期：持续开展“银发阅读”计划，提供智能设备培训，消除数字鸿沟。

5.3 受众全周期：建立以读者为中心的动态管理机制

建立读者成长档案，利用大数据技术描摹读者画像，精准

把握读者的阅读痛点与需求。从读者的“阅读生命周期”出发，在“阅读驱动力激发”阶段，进行个性化资源推荐；在“阅读转化与反思”阶段，邀请专家、学者作为领读员，引导深度阅读；在“实践转化”阶段，通过举办创意大赛、文创制作等形式，助力读者将知识转化为成果。在阅读驱动力激发阶段，读者在自身兴趣的驱动下希望通过阅读获取知识和信息，其需求重点在于资源与信息服务。

5.4 活动全周期：创新全流程的阅读推广模式

构建“覆盖型”+“联盟型”+“品牌型”的立体化活动模式。改变以往松散的活动举办模式，引入项目制管理，打造覆盖前期策划、中期实施、后期评估的全流程活动体系。基于生命周期理论，将阅读推广活动分为前期、中期和后期3个阶段，每个阶段均有其阶段目标。同时，培育具有金华辨识度的阅读品牌，联动企业、学校等社会力量，打造年度大型阅读嘉年华，形成品牌效应。把“品牌”引入阅读推广工作中，通过品牌知名度和影响力，可以强化用户对阅读推广活动的认同感。可建立线上线下的读者社群，营造阅读交流氛围，促进知识的流动与分享。

5.5 技术全周期：赋能智慧化与精准化服务

依托新兴信息技术，赋能读者阅读体验。搭建智慧图书馆服务平台，打通不同数据库壁垒，实现一站式检索与资源获取。金华市图书馆应不断将大数据等新一轮技术应用到公共文化服务供给中，不断整合社会中各种资源。利用算法推荐技术，根据读者的行为特征和兴趣偏好，进行精准的资源推送。在活动传播上，要以AR、VR等场景化技术为读者提供更加逼真的数字场景，并将这些技术引入读者活动中，^[6]故要引入AR/VR等技术，打造沉浸式阅读体验场景，满足年轻群体对体验式阅读的需求。

参考文献：

- [1] 黄佳.基于生命周期理论的图书馆全流程阅读推广服务体系构建[J].图书馆学报,2022,44(07):25-30.
- [2] 吴妙夫,张晨,王军飞,等.全生命周期阅读推广服务体系的构建与完善以台州市图书馆创新实践为例[J].现代图情评论,2024,(00):123-145.
- [3] 吴婧,余慧妍.公共图书馆数字阅读推广全生命周期模式研究——以广州图书馆数字阅读推广模式为例[J].山东图书馆学报,2024,(04):82-87.
- [4] 李杉杉,高莹莹,邓稳健.从“阅读生命周期”的角度构建全流程的阅读推广模式[J].大学图书馆学报,2021,39(01):110-115.
- [5] 吴建中.从“书的图书馆”到“人的图书馆”——赫尔辛基中央图书馆给予我们的启示[J].国家图书馆学报,2019,28(05):93-97.
- [6] 秦林.读者“阅读全周期”与全过程阅读推广服务分析[J].出版广角,2022,(23):83-87.