

# 城市书房数字化改造与公共文化服务提升策略研究

——以扬州城市书房为例

张新悦

扬州大学新闻与传媒学院, 江苏 扬州

收稿日期: 2025年5月12日; 录用日期: 2025年6月12日; 发布日期: 2025年6月20日

## 摘要

城市书房作为新型公共阅读空间, 已成为提升公众文化素养的重要平台。本文以扬州城市书房为研究对象, 探讨其数字化改造路径与公共文化服务提升策略。研究发现, 当前城市书房多面临经费保障不足、权责划分模糊等问题, 亟须通过建立多元筹资机制、构建智慧管理平台等策略实现可持续发展。

## 关键词

城市书房, 数字化改造, 公共文化服务

# Study on the Digital Transformation of Urban Libraries and Strategies for Enhancing Public Cultural Services

—Taking Yangzhou Urban Libraries as an Example

Xinyue Zhang

School of Journalism and Media, Yangzhou University, Yangzhou Jiangsu

Received: May 12<sup>th</sup>, 2025; accepted: Jun. 12<sup>th</sup>, 2025; published: Jun. 20<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

As a new type of public reading space, urban library has become an important platform to enhance public cultural literacy. This paper takes Yangzhou city library as the research object, and explores

**its digital transformation path and public cultural service enhancement strategy. It is found that the current urban library is facing problems such as insufficient financial security and ambiguous division of authority and responsibility, and it is urgent to realize sustainable development by establishing a multi-dimensional financing mechanism and building a smart management platform strategy.**

## Keywords

Urban Library, Digital Transformation, Public Cultural Services

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

《“十四五”公共文化服务体系建设规划》明确提出推进全民阅读与公共文化服务均衡化发展，为城市书房建设提供了政策支撑[1]。城市书房作为公共文化服务领域的创新形式，正演变为城市公共文化服务体系中的一种基本形式[2]，其建设与运营由政府发挥主导作用，同时广泛吸引社会力量积极参与，实现了对各方资源的有效整合，城市书房借助各级中心公共图书馆，依靠智能化设备以及无线射频技术，构建起一体化服务体系，打破了传统图书馆服务在时间和空间方面的限制，为读者营造出便捷且高效的阅读环境。城市书房作为依托公共图书馆资源所建立的新型的公共文化服务设施[3]，拓展了公共图书馆的服务半径，打通了公共图书阅读服务的“最后一公里”，构建“15分钟阅读圈”。在同一区域范围内的各城市书房，无论其级别差异、规模大小，都严格依照一致的规则和业务准则进行建设与运营。在规划建设、业务开展以及资源管理等诸多环节，都达成了资源的充分共享和管理的统一规范。借助标准化的操作流程，为社会公众打造了全时段、零门槛、无差异的公共文化服务体系，让公共文化服务的公平性与可及性得到充分彰显。文献与资源由公共图书馆集中配送并循环更新，是城市书房区别于其他文化空间的核心特征。

## 2. 城市书房运营与数字化现状

城市书房最早发源于浙江温州，其前身是24小时自助图书馆。温州在城市书房建设过程中，创新性地将标准化方法与理念贯穿始终，构建完善的建设运营体系，成为该领域极具影响力的标杆案例[4]。扬州作为“江苏省书香城市建设示范市”，参考温州城市书房所采用的“互联网+图书馆”模式，借助引入自动化设备以及多方合作机制，打造出了覆盖全市的“15分钟阅读圈”，第一家城市书房于2015年9月在广陵新城的红帆驿站开设，之后在全市范围内相继开设。如今城市书房已然成为扬州的一张文化名片，并以一种有创新性的公共文化服务形式，搭建起全民阅读的文化公共平台。

扬州城市书房文献资源丰富多样，统一采用馆藏书目数据检索与数字资源远程访问平台，涵盖多种纸质文献及电子资源，拥有不少于30个大型数据库、6个自建数据库，数据存储容量达80TB以上，实现了数字资源的共建共享，读者可通过移动终端扫描二维码访问电子书资源，也可通过书房内配备的查询计算机和电子阅读大屏显示器查找资源；内部配置中文和外文纸质图书，藏书数量不少于3000册。构成类别主要有成人小说类、普及读物、少儿读物、生活用书，占比35%、30%、17%、10%。还有一些少量的参考研究类、地方文献、外文图书。占比分别为4%、3%、1% [5]。

### 3. 城市书房存在的问题

#### 3.1. 建设和运行维护经费保障力度不够

城市书房作为公益性公共文化设施，建设与运营高度依赖政府及有关部门的财政支持。书房选址在密集的商业楼和居民区，全天候不间断地为公众提供阅读服务的特点，代表着城市书房的日常开放也需投入大量资金和人力以维持运营。城市书房年均运维成本超千万元，涵盖设备更新、物流配送及人员支出，虽然政府投入的财政支持能基本维持书房的运作，但是书房数量庞大，每年的支出也是一笔巨大的财政费用，完全依赖政府的扶持势必会出现问题，如何保障城市书房正常运行、实现资金收支平衡是一件非常值得关注的问题。

当下城市书房的建设模式主要包含：跟社区开展合作、同开发商进行合作以及政府自行建设[6]，社会资本尽管对城市书房的建设发展起到了一定帮助作用，但其投入的比例相对较低，以至于难以契合城市书房实现长远发展的需求。在 2022 年的时候，扬州因为运维成本方面的压力，关闭了 12 座 24 小时营业的书房，仅留下 6 座处于核心商圈的书房，其余的书房每天开放时长为 12 小时。

#### 3.2. 相关主体职责边界并不清晰

城市书房的运行会涉及多方主体，然而职责的划分却并不明确，从法律层面而言，公共图书馆作为城市书房的直接运行机构，要承担日常的运维工作，还负责标准的制定，以及设备的升级、人员的培训、安全管理等核心职责，同时还需统筹文献配置与通借通还网络建设[7]。但城市书房因为不具有独立法人资格，其合作协议的签署以及安全责任都归属于公共图书馆，在实际运营过程中很容易出现权责混淆的问题，在行政管理层面，文旅局作为主管部门，要统管城市书房的规划建设以及综合管理，而公共图书馆作为其下属的事业单位，与其他部门的协同机制还没有健全。多方协作的效率比较低，地方政府的责任需要落实，虽然各级人民政府需要把城市书房建设纳入发展规划并且保障财政预算，但在跨部门协调，考核评估等环节仍然存在缺位的情况。

#### 3.3. 运行服务机制不完善

城市书房身为公共文化服务体系里的关键构成部分，肩负着保障民众文化权益、提高社会文化素养的关键职责，它的管理服务水准对运行效率以及发展前景有着直接影响，但目前我国尚未构建一套完善且成熟的绩效评价指标体系，这使得城市书房开放服务的实际成果、管理人员的服务业绩，以及其带来的社会效益与经济效益缺少系统性标准。因此迫切需要创建一套科学、客观的服务绩效评价体系，凭借它来精准衡量城市书房的服务效能。

#### 3.4. 基础设施与数字资源对城市书房数字化改造的制约

在数字化改造的过程当中，不少城市书房遭遇基础设施服务不完备以及数字资源整合方面的状况，一部分书房的网络带宽难以使众多读者同时开展顺畅的线上阅读、资料查询等操作，智能终端设备由于长时间高负荷运行而出现老化故障，对借阅与办证效率产生了影响，智能门禁系统的稳定性欠佳，存在识别错误、开关门异常等情况，并且设备故障维修的响应较为迟缓，对读者体验以及工作人员管理造成了影响。

在数字资源建设以及整合方面，电子图书、数据库等数字资源在数量和质量上，与纸质藏书之间存在失衡，藏书内容集中于热门畅销书以及大众类读物上，缺少对扬州本土历史文化的深入挖掘与整理，不能充分呈现扬州独特的文化底蕴，难以满足读者对于地方文化的深度阅读要求。另外不同书房之间的数字资源欠缺有效的整合与共享机制，会引发重复建设以及资源浪费，形成“数字孤岛”，致使读者跨书房使用资源时遇到障碍，无法实现一站式获取。

## 4. 数字化改造与公共文化服务提升策略

### 4.1. 建立多元筹资机制

融入当地特色文化相结合，推动资金多元筹措。一方面争取财政专项拨款向“文化 + 书房”项目倾斜，将扬州雕版印刷、广陵琴派等非遗元素纳入专项资金申报范畴，整合文旅局、宣传部等跨部门资源用于书房文化专区建设；另一方面通过政府与社会资本合作模式，引入企业冠名赞助“扬州文化主题书房”，换取广告位、活动冠名权等权益；同时设立文化发展基金，吸引文化领域社会资本，反哺书房数字化改造；此外，开发“书房 + 文创”模式，将非遗元素设计为文创产品进行销售，推出非遗手工体验等低额付费文化服务，结合财政补贴补充运维经费；还可设立“扬州文化传承公益捐赠通道”，以“书房文化大使”称号、非遗活动参与权等文化权益激励企业和个人捐赠，联合高校建立“文化捐赠匹配机制”，实现文化认同与公益筹资的双向促进。

### 4.2. 城市书房多主体协同治理的权责重构

文旅局是城市书房的主管单位，全面统筹城市书房建设、运营、监督指导及考核评价等工作。公共图书馆是文旅局下辖的一级事业单位，拥有独立的法人资格，并且被明确指定为城市书房的运行机构，承担“具体负责”的关键职责。作为城市书房的运营主体，公共图书馆肩负着核心管理职责。在日常管理方面，需保障城市书房的稳定运营，严格执行建设运行服务标准；在资源统筹上，统一调配文献信息，搭建系统化的文献管理与通借通还服务网络。同时，公共图书馆还承担设备升级配置、图书管理员培训以及安全责任落实等工作。此外，任何参与城市书房运营的单位或个人，均需接受公共图书馆的业务指导，遵循统一运行规范，共同维护城市书房的安全有序运转[8]。

城市书房自身不具备独立的法人资格，无法对外独立承担民事责任，其法律主体地位可被视作公共图书馆对外延伸的服务机构。因此，合作协议的签署主体以及运行安全责任均由公共图书馆来承担。此外，县级以上地方人民政府应当将城市书房的建设纳入国民经济和社会发展规划当中，有计划、有步骤地推进建设工作。

### 4.3. 优化基础服务设施

优先构建智慧化管理平台，同步增加智能设备覆盖率。引入人脸识别借还书与智能门禁，采用技术追踪记录不文明行为并纳入信用黑名单，通过管理平台实现动态监管与秩序维护。人脸识别系统与图书自助结算、智能安全门禁联动，保障书房安全的同时实现智能终端远程管控与大数据分析。最后引入读者相互监督机制，不文明行为可通过智能平台进行举报，由线上管理人员进行判定。对管理人员开展服务绩效评价，掌握城市书房管理人员的工作状态、图书资源实际使用情况，及时发现管理水平中存在的问题，从而提升管理人员的自身能力和服务水平。

城市书房可借助用户画像理论来构建差异化资源配置体系，按照年龄、文化层次以及经济条件等多个维度对读者群体加以细分，剖析阅读偏好特征，达成资源和需求的精确匹配。在此基础上，建立图书动态调配机制，借助借阅数据统计各个区域读者的偏好，优化配送频率与书目类型，削减低频书籍的跨区流转，降低物流成本。拓宽读者反馈渠道同样是优化服务机制的关键环节，线上借助微博、微信公众号、短视频平台等收集意见并识别高频问题，线下依靠智能意见箱与读书交流活动现场调研，搭建与读者的沟通桥梁，及时作出响应并反馈。

### 4.4. 数字资源建设与整合

在数字资源建设与整合工作当中可依靠两条途径来提高效能，其一为强化特色资源开发，其二是推

动资源整合共享。首先可组建专业团队深入发掘扬州的历史文化、民俗风情等特色内容,利用文字、音视频等多种形式来开发电子图书、专题数据库等数字资源,联合本地的文化机构、高校等开展本土文化创作项目。在这个过程中对地方文献、古籍等资料实施数字化处理,以此丰富特色数字资源库,另外一方面要搭建统一的数字资源管理平台,对资源给予集中整合,制定包含采集、存储、共享整个流程的标准规范,构建资源共享机制,消除“信息孤岛”,依靠平台为读者提供的统一账号,连通跨书房数字资源,实现无缝获取,提高利用效率与便捷程度。

## 5. 结语

城市书房作为一种全新的城市公共阅读服务模式,这一模式切实惠及了大众,让公众得以享受到更为便捷的阅读体验,也为公众持续增长的精神文化需求开辟了新的空间,深受广大市民百姓的青睐;同时对城市创新发展起到了推动作用,也提升了城市文明程度,城市书房如雨后春笋般在越来越多的城市扎根并不断发展,未来有着很长的发展道路以及广阔的成长空间,后续的发展需要加强政策保障与技术创新,为“书香城市”建设注入源源不断的动力。

## 参考文献

- [1] 文化和旅游部. 文化和旅游部关于印发《“十四五”公共文化服务体系建设规划》的通知[EB/OL]. [https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-06/23/content\\_5620456.htm](https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2021-06/23/content_5620456.htm), 2021-06-23.
- [2] 王子舟. 我国公共阅读空间的兴起与发展[J]. 图书情报知识, 2017(2): 4-12.
- [3] 江苏人大. 扬州市城市书房条例[EB/OL]. [https://www.jsrd.gov.cn/qwfb/d\\_sifg/202210/t20221010\\_540496.shtml](https://www.jsrd.gov.cn/qwfb/d_sifg/202210/t20221010_540496.shtml), 2022-10-10.
- [4] 鲁方平. 自助图书馆发展模式的比较研究——以温州市图书 ATM 机与“城市书房”的建设为例[J]. 国家图书馆学刊, 2017, 26(2): 63-68.
- [5] 江苏省文化和旅游厅. 24 小时城市书房建设运行服务规范[EB/OL]. [https://wlt.jiangsu.gov.cn/art/2020/2/14/art\\_76728\\_8972594.html](https://wlt.jiangsu.gov.cn/art/2020/2/14/art_76728_8972594.html), 2020-02-14.
- [6] 李晓飞. 城市书房建设现状及发展展望[J]. 出版广角, 2022(3): 85-88.
- [7] 黄安妮, 陈雅. 我国城市图书馆“城市书房”服务模式研究[J]. 图书馆学研究, 2019(8): 21-25.
- [8] 李国新, 李斯. 我国新型公共文化空间发展现状与前瞻[J]. 中国图书馆学报, 2023, 49(6): 4-14.