

# 基于用户需求的陕西区县图书馆公共数字文化服务模式研究



潘文慧, 楚佳\*

西安邮电大学经济与管理学院, 陕西西安 710000

**摘要:** 【背景】陕西区县图书馆拥有大量的数字资源, 公共数字文化服务为本地用户提供了高质量的阅读体验。现有研究缺乏对用户实际需求的深入探索, 缺乏针对特定用户的图书馆公共数字文化服务模式构建, 同时缺乏针对特定用户的图书馆公共数字文化服务模式实践路径探索。【目的】本文旨在聚焦陕西区县图书馆公共数字文化服务, 构建用户需求模型, 及在其基础上提出的服务模式, 以及该模式的实践路径。【方法】本文采用半开放式访谈法收集原始数据, 采用扎根理论对数据进行编码。【结果】数字文化、馆藏模式、办馆理念、信息资源、管理模式、基础建设、服务效能、制度建设是影响陕西区县图书馆公共数字文化服务的主要因素, 也是构建服务模式和提出该模式实践路径的各个方面。【意义】本文研究成果细化了图书馆公共数字文化服务用户需求的相关研究, 补充了针对特定用户群体的图书馆公共数字文化服务模式的相关研究, 也拓展了图书馆公共数字文化服务模式实践路径的相关研究, 为陕西区县图书馆从用户需求视角提高公共数字文化服务提供参考。

**关键词:** 用户需求; 图书馆; 公共数字文化; 服务模式

**DOI:** [10.57237/j.jeit.2023.04.002](https://doi.org/10.57237/j.jeit.2023.04.002)

## Research on Public Digital Cultural Service Model of Shaanxi District and County Libraries Based on User Demand

Pan Wenhui, Chu Jia\*

Institute of Economic Management, Xi'an University of Posts and Telecommunications, Xi'an 710000, China

**Abstract:** [Background] District and county libraries in Shaanxi Province have a large number of digital resources, and public digital cultural services provide high quality reading experience for local users. The existing researches lack the in-depth exploration of the actual demand of users, the construction of library public digital cultural service model for specific users, and the exploration of the practice path of library public digital cultural service model for specific users. [Objective] This paper aims to focus on the public digital cultural services of Shaanxi district and county libraries, build a user demand model, and put forward a service model based on it, as well as the practice path of the model. [Methods] In this paper, semi-open interview method was used to collect the original data, and rooted theory was used to encode the

基金项目: 陕西省哲学社会科学研究专项青年项目“基于用户需求的陕西区县图书馆公共数字文化服务模式与实践路径研究”(No. 2023QN0098).

\*通信作者: 楚佳, chuyujiajing@163.com

收稿日期: 2023-11-20; 接受日期: 2023-12-28; 在线出版日期: 2024-01-20

<http://www.jeduit.com>

data. [Results] Digital culture, collection mode, library management concept, information resources, management mode, infrastructure construction, service efficiency and system construction are the main factors affecting the public digital cultural service of Shaanxi district and county libraries, and are also eight aspects of constructing service mode and putting forward the practice path of this mode. [Significance] The research results of this paper have refined the relevant research on the needs of library public digital cultural service users, supplemented the relevant research on the library public digital cultural service model for specific user groups, and expanded the relevant research on the practice path of library public digital cultural service model. It provides reference for Shaanxi district and county libraries to improve public digital cultural services from the perspective of user demand.

**Keywords:** User Demand; Library; Public Digital Culture; Service Model

## 1 引言

陕西省第十四次代表大会强调谱写陕西高质量发展新篇章，指出公共数字文化建设是加快构建现代公共文化服务体系的重要任务[1]。公共数字文化服务作为公共文化服务的新内涵、新阵地和新空间，是利用信息技术拓展公共文化服务能力和服务范围的重要途径。基于此，促进公共数字文化服务是陕西省高质量发展中的重大理论与现实问题之一。

图书馆需求的用户范围也十分广泛，涵盖了各个年龄层和社会群体，包括但不限于学生与教育工作者，学生是图书馆的主要用户之一，他们需要图书馆提供学习资料、教科书和参考书，以支持他们的学业。教育工作者如教师、教授等也会寻求教学和研究所需的学术资源；学者和研究人员需要图书馆提供高水平的学术文献、期刊和数据库，以便他们进行研究和学术交流；普通读者是图书馆的常见用户，他们希望在图书馆中找到各种类型的书籍，满足自己的阅读需求，丰富自己的知识和娱乐；图书馆也致力于服务儿童与青少年读者，提供适合他们阅读水平和兴趣的书籍，鼓励他们养成良好的阅读习惯；图书馆在社区中担任着重要角色，为社区居民提供各类服务，如读书俱乐部、文化活动和社区学习空间等，成为社区的文化中心；一些人倾向于独自学习和自主探索，图书馆为这类独立学习者提供自学资料和学习环境；求职者会寻求图书馆提供的职业指导书籍、招聘信息和职业培训资源，以帮助他们在职业发展方面取得成功；对于老年人来说，图书馆不仅是一个阅读场所，还是他们进行社交和参与社区活动的地方。总的来说，图书馆服务的用户群体非常广泛，涵盖了从儿童到老年人，从学生到学者，满足了不同群体在知识、学习、娱乐和社交等方面多样需求。

而图书馆作为一个重要的社会资源，在满足广泛用户需求方面发挥着至关重要的作用，如知识传承与共享，图书馆收藏了丰富的书籍、期刊、报纸、文献等，通过这些资料，可以将知识传承给后代，并实现知识共享，让更多人受益；学术研究与教育支持，图书馆为学生、教师和研究人员提供必要的学术资料，支持教学与研究活动，是知识体系的重要支撑；文化传播与保护，图书馆不仅收藏了许多经典文学作品，还保存了许多历史资料和文化文物，起到了传承和保护文化遗产的作用；信息获取与解决问题，图书馆为用户提供了广泛的信息资源，人们可以在其中获取所需信息，解决问题，提升自己的知识水平和技能；促进社会发展，图书馆是一个知识的集聚地，有助于激发创新思维和推动社会发展，促进社会进步；社区文化中心，图书馆成为了社区的文化中心，不仅提供阅读，还举办各种文化活动，增进社区的凝聚力和文化交流；普及教育与扫除信息鸿沟，图书馆向社会大众免费开放，让教育资源更加普及，同时有助于减少信息贫困与信息鸿沟[2]；培养阅读兴趣与素养，图书馆鼓励人们培养阅读习惯，提高阅读素养，这对于个人发展和社会进步都有积极影响。总的来说，图书馆的存在不仅满足了人们获取信息和知识的需求，还在文化传承、社会发展和教育普及方面发挥着重要作用，是一个不可或缺的重要社会资源。

陕西是文化大省，拥有超过一百家公共图书馆[3]。陕西省文化和旅游厅联合推动公共文化服务高质量发展的实施意见中指出加快数字图书馆建设，尤其是区县图书馆。区县公共图书馆在基层文化发展中有重要的引导作用，也反映了区县层级用户的文化内容导向。因此，聚焦于用户需求，探索陕西区县图书馆公共数字文化服务有重要的意义，也对图书馆业界整体掌握

公共数字文化服务进展具有现实价值。

## 2 研究现状

现阶段对于图书馆公共数字文化服务的相关研究,如特殊用户群体(如青少年、留守儿童等)对多样化的服务形式和内容表现出较高的满意度。此外,针对不同特殊用户群体的需求,图书馆可以通过定制化服务和个性化推荐等方式提供更加精准的服务。如图书馆在公共数字文化服务中对残障人士的关注和支持有待加强。需要提供无障碍的数字资源获取途径和辅助技术设备,同时提供培训和指导,以提高残障人士融入数字文化服务的能力。如农民工作为图书馆的潜在用户群体,对公共数字文化服务的需求主要集中在职业培训、法律知识、健康保健等方面。图书馆可以通过开展农民工关注的主题活动、提供专门的数字资源和培训服务来满足其精准需求等。

通过对图书馆公共数字文化服务相关研究进行梳理,本文从用户、资源、技术三个方面进行研究现状综述。①图书馆公共数字文化服务用户。对图书馆公共数字文化服务用户的探索主要从特殊用户群和有精准需求的用户两个方面展开。特殊用户群包括青少年[4]、留守儿童[5]、老年人[6]、残障人士[7]、农民工[8]等,对精准需求用户的探索主要围绕供给侧与需求侧的匹配[9]。②图书馆公共数字文化服务资源。现有研究主要从文本资源利用[10]和数字资源利用[11]两方面探讨图书馆公共数字文化服务的资源利用情况。③图书馆公共数字文化服务新兴技术。对新兴技术的研究关注其对图书馆公共数字服务的革新,包括人工智能[12]、信息可视化技术[13]等。

通过文献梳理可以发现,学者已深入探索了图书馆公共数字文化服务,然而仍存在以下待解决空间。①缺乏对用户实际需求的深入探索。②缺乏针对特定用户的图书馆公共数字文化服务模式构建。③缺乏针对特定用户的图书馆公共数字文化服务模式实践路径探索。基于此,本文聚焦陕西区县图书馆公共文化数字服务,分析用户需求及其影响因素,构建基于用户需求的图书馆公共文化数字服务模式,并探索实践路径。

本文的理论意义在于:①细化图书馆公共数字文化服务用户需求的相关研究。本文拟区分陕西区县用户的基本需求和本地特色需求,并通过实证分析明确两类需求的差异,从而细化图书馆公共数字文化服务的用户需求,完善图书馆公共数字文化服务用户需求

的相关研究。②补充针对特定用户群体的图书馆公共数字文化服务模式的相关研究。本文拟构建针对陕西区县用户基本需求和本地特色需求的图书馆公共数字文化服务模式,并通过实证分析检验该模式,从而完善图书馆公共数字文化服务模式的相关研究。③拓展图书馆公共数字文化服务模式实践路径的相关研究。本文拟在构建基于用户需求图书馆公共服务文化服务模式的基础上,构建基于特定用户群体的图书馆公共服务文化模式实践路径,并通过案例分析提出针对不同用户的组态路径,从而延展图书馆公共数字文化服务实践路径的相关研究。

本文的现实价值在于:①研究用户需求能够帮助图书馆提升服务质量。了解用户需求,图书馆可以提供更加个性化、多样化的数字资源和服务[14],满足用户的知识学习、阅读娱乐、社交互动等方面的需求。同时,根据用户反馈和需求变化,持续改进服务,提高用户满意度。②通过研究用户需求,图书馆可以拓展服务范围。例如,在数字资源方面,可以提供更广泛的学术期刊、电子书籍、在线课程等;在信息服务方面,可以提供个性化[15]的读者推荐服务、社交互动平台等;在文化活动方面,可以举办线上线下文化展览、讲座、读书会等活动,满足不同用户群体的需求。③研究用户需求能够推动图书馆的数字化转型。通过理解用户对数字服务的需求和期望,图书馆可以建设更加便捷、智能的数字平台和应用,提供线上线下一体化的数字服务体验,提高公共文化数字服务的可用性和可访问性[16]。

## 3 基于扎根理论的陕西区县图书馆 公共数字文化服务用户需求分析

### 3.1 研究方法

第一,访谈法。本文设计半结构化访谈提纲,包括:①受访者是否对当地图书馆数字文化服务满意;②受访者对当地图书馆数字文化服务的满意与不满意之处,以及期望和建议。第二,扎根理论。依据访谈内容,本文采用扎根理论对其进行数据编码,以获取陕西区县图书馆数字文化服务的影响因素。

### 3.2 研究结构

本文按照收集用户需求-整理用户需求-搭建用户需求编码-构建图书馆模式框架进行研究。

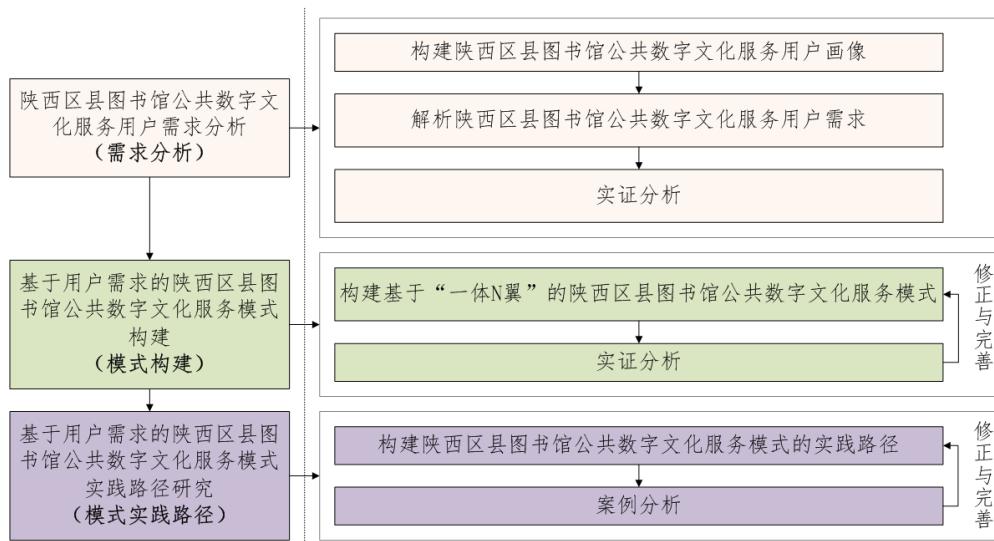


图 1 论文研究框架

首先，通过进行访谈，与陕西区县图书馆的用户进行深入交流，了解他们对公共文化数字服务的需求。访谈可以涵盖不同年龄、职业、教育背景和兴趣领域的用户，以获取更全面的需求信息。其次，将收集到的用户需求进行整理分析，归纳出主要的需求类别和关键需求点。这有助于系统地理解用户对图书馆公共文化数字服务的期望和要求。再次，根据整理后的用户需求，构建用户需求编码体系。通过编码对需求进行分类和标记，方便后续的数据分析和模式构建。然后基于用户需求编码体系，构建陕西区县图书馆公共文化数字服务模式框架。该框架应包括基于“一体 N 翼”的陕西区县图书馆公共文化数字服务模式；基于用户需求的陕西区县图书馆公共文化数字文化服务模式的评价等方面的内容，以满足用户需求并提供优质的服务。最后根据构建的图书馆模式框架，探索具体的实践路径。这包括数字文化、基础设施、馆藏文化等方面。

通过以上步骤，可以得出基于用户需求的陕西区县图书馆公共文化数字服务模式，并提出相应的实践建议。这样的研究路径将有效引导图书馆提供更符合用户需求的公共文化数字服务，促进地方图书馆在数字化时代的发展和创新。

基于此，聚焦陕西区县图书馆公共文化数字服务，通过访谈法、结合扎根理论多层次分析用户需求及其影响因素，构建基于用户需求的图书馆公共文化数字服务模式，并探索实践路径。

### 3.3 数据收集

本文从 2023 年 1 月 1 日至 1 月 12 日采用视频、邮件、电话，面谈等形式陆续访谈了 40 位用户，时间均约为半小时。为保证数据可靠性，受访者均有使用图书馆公共数字资源的经验，包括政府机关人员 2 位（鄂邑区财政局）、高校教师和学生 31 位（西安邮电大学、西安电子科技大学、长安大学、陕西国防工业职业技术学院）、农民 7 位（鄂邑区余下街道），基本情况如表 1 所示。由于该 40 份样本均有效，本文选择 35 份作为编码依据，其余 5 分进行饱和度检验。

表 1 受访者基本情况

项目	分类	人数	比例
性别	男	20	57.14%
	女	15	42.86%
年龄	19 岁及以下	1	2.86%
	20-30	7	20%
	31-45	21	60%
	45-59	3	8.57%
	60 岁及以上	3	8.57%
户籍	城镇	21	60%
	农村	14	40%
学历	研究生	15	42.86%
	本科及专科	17	48.57%
	高中及以下	3	8.57%
职业	学生	12	34.29%
	事业单位员工	13	37.14%
	自由职业者	6	17.14%
	个体户	4	11.43%

### 3.4 数据分析

#### (1) 开放式编码

在对原始访谈资料进行无用次、停顿词删减的基础上,本文提取了103个初始概念,并将其归纳为24个范畴范畴,如表2所示。

表2 部分访谈资料初始编码

范畴	初始概念
A1 数字化视频	智能检索
A2 云端阅读	在线阅读; 云端传递
A3 馆藏结构	分类清晰; 结构合理
A4 线上空间可用性	虚拟空间布局合理
A5 虚拟交流	线上交流平台功能齐全
A6 本地风格	本地资源多
A7 用户特征	反馈有效; 交流顺畅
A8 用户满意度	让人愉悦; 获取障碍
A9 电子化服务	注册使用; 游客访问
A10 电子设备	电子设备老旧卡顿; 屏幕亮度
A11 一站式服务	一站式内容检索
A12 农民特色	农业信息推送
A13 科普功能	科普内容推送
A14 硬件设备可得性	设备种类多; 设备开放
A15 硬件设备好用性	设备按键失灵
A16 云平台	云端链接访问
A17 数据平台	大数据更新
A18 人员结构	服务人员数量; 缺乏专业人员
A19 言语表达	回答全面; 表述耐心
A20 行为表现	着装正式; 业务熟练
A21 专业素养	理解需求; 实践经验丰富
A22 人员管理	馆员培训
A23 用户管理	行为约束; 行为引导
A24 平台管理	安全管理; 平台更新

#### (2) 主轴编码

在开放式编码的基础上,本文采用主轴编码形成主范畴,如表3所示。

表3 主范畴

核心范畴	主范畴	范畴
数字文化	B1 数字化视频	A1
	B2 云端阅读	A2
馆藏模式	B3 馆藏结构	A3
	B4 虚拟空间	A4; A5
办馆理念	B5 地方特色	A6

核心范畴	主范畴	范畴
信息资源	B6 以人为本	A7; A8
	B7 电子化服务	A9
	B8 电子设备	A10
管理模式	B9 一站式服务	A11
	B10 差异化管理	A12; A13
	B11 硬件设备	A14; A15
基础建设	B12 云平台	A16
	B13 数据平台	A17
	B14 人员结构	A18
服务效能	B15 服务态度	A19; A20
	B16 专业素养	A21
	B17 人员管理	A22
制度建设	B18 用户管理	A23
	B19 平台管理	A24

#### (3) 选择性编码

本文进一步分析核心范畴的关系结构,如表4所示。

表4 关系结构

典型作用路径	关系结构
数字文化→服务模式	影响作用
馆藏模式→服务模式	影响作用
办馆理念→服务模式	影响作用
信息资源→服务模式	影响作用
管理模式→服务模式	影响作用
基础建设→服务模式	影响作用
服务效能→服务模式	影响作用
制度建设→服务模式	影响作用
数字文化→信息资源	反映
信息资源→数字文化	映射
数字文化→馆藏模式	助力
办馆理念→馆藏模式	构建
办馆理念→管理模式	反映
信息资源→基础建设	体现
基础建设→服务效能	体现
制度建设→服务效能	体现
制度建设→管理模式	助力

#### (4) 饱和度检验

编码结束后,对之前抽选的5份样本做饱和度检验,结果未发现新概念、范畴与关系,因此通过了饱和度检验。

### 3.5 模型构建

根据编码过程与结果,本文构建了陕西区县图书馆公共数字文化服务需求模型,如图2所示。

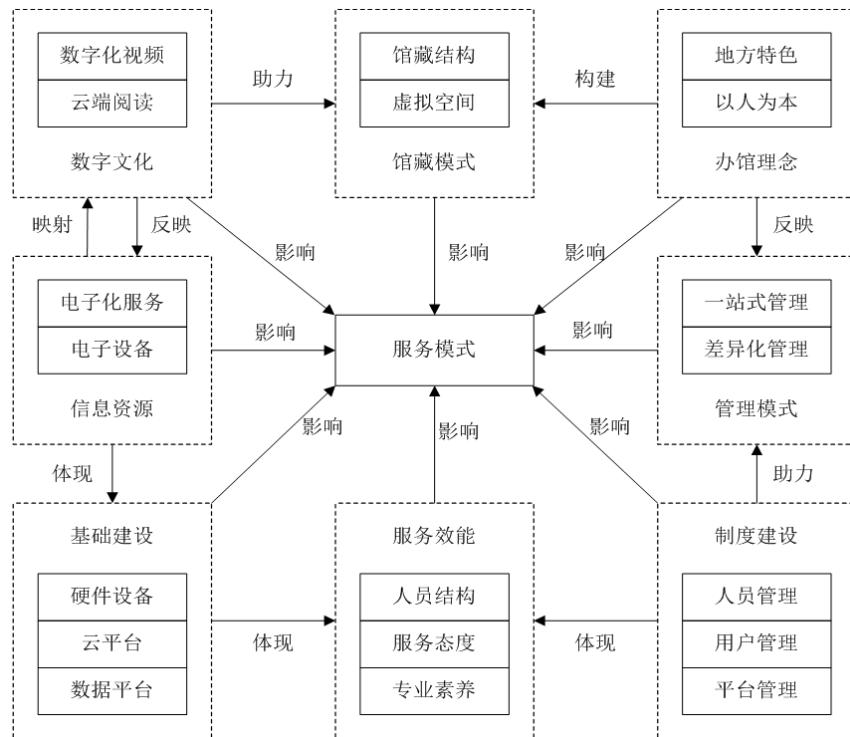


图 2 需求理论模型

## 4 基于用户需求的陕西区县图书馆公共数字文化服务模式构建

在对用户需求进行深入剖析的基础上，本文对陕西区县图书馆公共数字文化服务模式的构建过程进行分析。

### 4.1 服务主体及服务对象

在以用户需求为导向的陕西区县图书馆公共数字文化服务中，服务主体包括：顶层设计——中央政府，制定国家公共文化事业战略目标，对服务整体进行监督、管理和指导；管理层——陕西省各级政府和公共文化事业单位，负责向中央反映公共数字文化服务现状，监督并扶持区县图书馆，制定地方政策；供应端——陕西区县图书馆，生产数字文化产品并提供给受众；用户端——公共数字文化服务受众，是服务的目标群体；供给—需求均衡——公共数字文化项目的目标。

### 4.2 服务流程

陕西区县图书馆公共数字文化服务总体流程是：

国家、陕西省各级管理层，区县图书馆制定文化服务战略目标→制定文化服务保障政策→图书馆设计文化服务项目→实施文化服务项目→用户反馈文化服务实施情况→战略与供需匹配分析。

### 4.3 服务方式

陕西区县图书馆公共数字文化服务方式可分四种：第一，针对个人需求的精准推荐，以满足个体特殊需求为目标；第二，针对群体需求的文化产品推荐，以满足特定群体（如老年人和农村居民）需求为目标；第三，针对区县文化需求的内容推荐，以彰显区县特色（如鄂邑区的农民画）为目标；第四，针对科普内容需求的大众推荐，以向大众科普（如计生内容）为目标。

### 4.4 模式的构建

基于此，本文建立了“一体三翼一顶层”的陕西区县图书馆公共数字文化服务模式，如图 3 所示。其中，一体指的是“供给—需求均衡”，三翼指的是“陕西省各级管理层，公共数字文化服务供给端，用户端”，一顶层指的是“国家公共文化事业战略目标”。

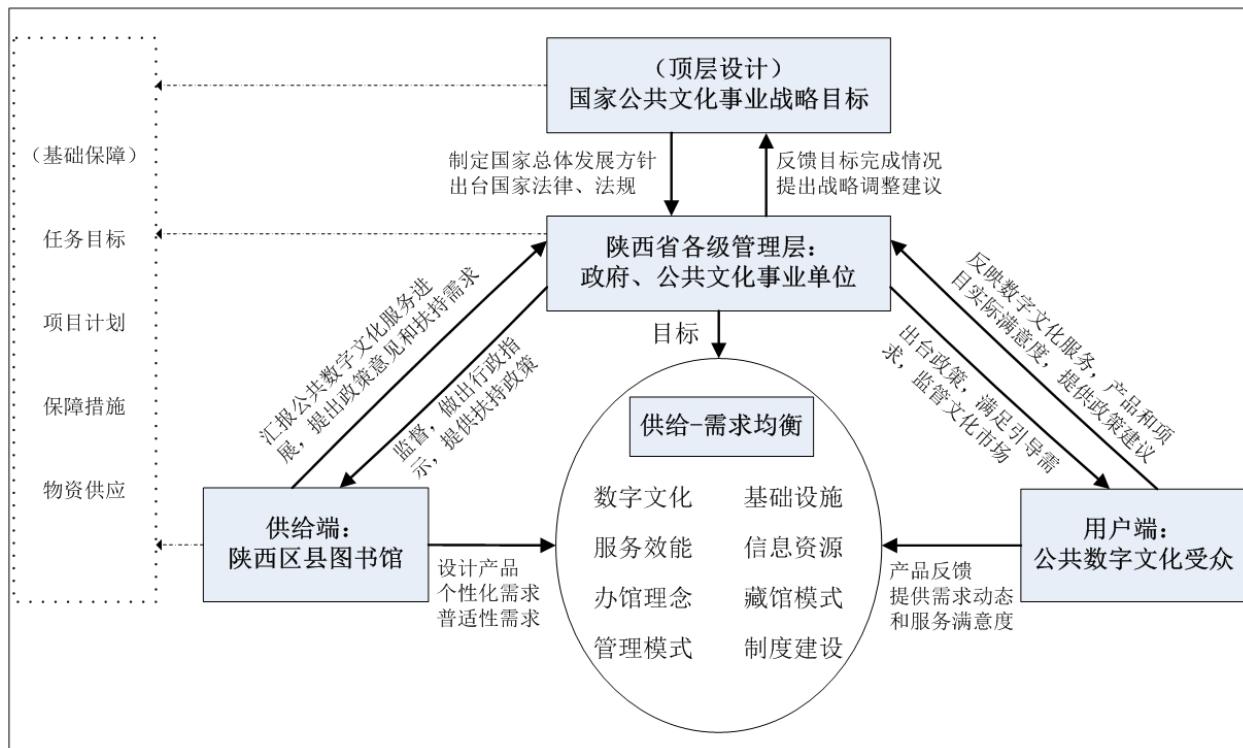


图3 陕西区县图书馆公共数字文化服务模式

## 5 基于用户需求的陕西区县图书馆 公共数字文化服务模式实践路径

### 5.1 数字文化方面

陕西区县图书馆要制定数字文化服务平台运营管理制度，明确管理人员的工作内容，制定信息推送阅读内容，以确保用户定期接收到本地图书馆的服务推送。同时，利用简洁化、碎片化的阅读方式提高年轻群体的关注度，并利用多元化多媒体技术推广。如西安市鄠邑区图书馆推出农民画主题内容，利用数字技术促进“诗画鄠邑”品牌特色的建立。

### 5.2 基础设施方面

针对线下图书馆，在空间设计上可引入多元化设计理念，激发用户阅读兴趣，提供融合阅读、文创产品、共享书店、画廊、音乐、绘画、摄影等本地特色的多元服务空间，实现学习与交流的一体化场所。针对线上图书馆，通过扩大服务设施的覆盖面，增强用户的单点式服务，将图书馆与用户紧密连接。

### 5.3 服务效能方面

无论是线下还是线上阅读，图书馆员通过积极主动的沟通不断提升自身的服务技能和管理能力，创新个性化服务、差异化服务和人文服务。同时，提高图书馆员的服务意识，定期开展服务效能培训活动，通过案例讲述、实景参观、交叉学习、同行调研、用户调研、会议交流等形式提高图书馆员的服务能力。

### 5.4 信息资源方面

根据陕西区县用户需求和政策文件合理制定符合本地经济发展和文化特色的文献信息资源建设中长期规划，丰富馆藏文献信息资源建设的内容，突出资源的可用性。同时，通过建立信息资源数据库提供完善的科普服务，建立文献专题数据库为特殊人群提高精准推荐服务，并建立多媒体数据库为科研院所和高校提供数字化服务。

### 5.5 办馆理念方面

陕西区县图书馆的办馆理念要以全面贴近用户为核心，注重用户的全面体验，这可从图书馆和馆员两

个方面双头并进。在区县图书馆视角，一方面，图书馆应充分了解用户行为，判断用户喜好，并挖掘潜在用户，尤其是农村留守儿童和空巢老人等，从而增强创新意识、服务意识和品牌意识。通过深入剖析解决用户的阅读盲点和痛点，提高阅读的便利性。另一方面，自顶向下构建以用户为核心的共享体系，提高文献资源的网络贡献意愿。

## 5.6 馆藏模式方面

区县图书馆立足于本地用户需求，构建统一的线上资源平台，通过 AI 技术辅助展示图书馆虚拟空间，突出图书馆特色，如以香积寺为代表的寺院图书馆可在云平台提供馆内资源的浏览功能，一站式建设全覆盖的网络体系。同时，区县图书馆需要合理利用馆藏资源，将搜集、处理好的信息加以整合，通过数智技术展示和传递给用户。

## 5.7 管理模式方面

区县图书馆的管理模式需要与本土需求相适应，不仅提供线下服务以满足科普需求，如社区居民和农村地区的政策普及。还需要管理人员具备良好的数据素养，掌握信息化协作手段和可视化表达方式，了解并掌握在线群体的精准、特色需求，管理在线用户的数智足迹，建立健康的在线关系。

## 5.8 制度建设方面

陕西区县图书馆公共数字文化服务制度建设可从保障制度、基本制度和监督制度三个方面展开。其中基本制度包括以用户需求为导向的反馈内容和项目规划内容；保障制度包括行政协调制度和社会参与制度，并起到支撑作用；监督制度包括服务巡查制度和服务评估制度，起到监督作用。

# 6 案例分析

本文以西安市鄠邑区图书馆为例，分析其公共数字文化服务。

## 6.1 鄢邑区图书馆公共数字文化服务简介

作为陕西公共图书馆服务联盟的一员，鄠邑区图

书馆内部为大开放、大开架、大空间布局，‘一口式’管理，视野开阔，自然采光，环境优雅。配备了中央空调系统、计算机网络系统、电子阅览系统和安全监控系统；设有普法、少儿、视障、党务政务公开查询等 18 个功能区，被文化部评委国家三级图书馆。

鄠邑区图书馆全年 365 天免费向读者开放，暑期日开馆时间长达 9 个小时。年均接待读者 13 万人次以上，年均组织读书宣传、学术讲座、研讨培训等各种阅读推广活动 100 余场次，特别是以“走出去-请进来”为宗旨，设立流动服务点 15 个，打造的“五进”（进机关、进学校、进村镇、进特殊单位、进特殊人群）、“我的一本课外书”演讲、“户县故事大王”等品牌活动，体现了公共文化资源的丰富性。

## 6.2 鄢邑区图书馆公共数字文化服务存在的问题

(1) 数字化服务推广不足，尽管鄠邑区图书馆建设了线上服务、大数据展示、智慧 RFID 自助借还等现代化数字图书馆服务项目，但推广力度可能不够，导致许多读者尚未意识到这些便利的数字化服务；技术普及难度，对于一些年龄较大或科技意识不强的读者，使用微信公众号或其他数字阅读平台可能存在一定的技术难度，导致他们无法顺利享受数字化阅读服务；网络覆盖限制，在农村地区或偏远地带，网络覆盖可能不稳定，影响读者在线浏览、观看等数字资源的体验；资源更新不及时，数字图书馆服务项目需要定期更新和维护，以保持资源的丰富性和时效性。如果资源更新不及时，读者可能感到服务内容单一或过时。

(2) 活动的持续性和多样性，鄠邑区图书馆举办了大量的阅读推广活动，但在未来需要更加注重活动的持续性和多样性，确保活动不断更新，涵盖不同主题和内容，吸引更多读者的参与；线上服务优化，图书馆线上服务的便利性和用户体验可能还有待优化，需要更好地整合线上资源，提供更丰富多样的在线阅读和互动活动，吸引更多读者在线参与；反馈机制和服务改进，图书馆应建立更加有效的读者反馈机制，及时收集读者的意见和建议，根据反馈对服务进行改进和优化。

(3) 制度建设待详细；推广不深入，服务意识不强；虽然图书馆已经推出了数字化服务，但对于一些读者来说，对这些服务的认知和了解程度可能还不够深入。同时，图书馆工作人员可能需要更强烈的服务意识，积极主动地向读者推广数字化服务，帮助读者更好地利用数字资源；供需对接不完全，图书馆提供的公共数字文化资源与读者的需求之间可能存在一定的对接不完全，有一些资源在数字化过程中未能充分考虑读者的需求，导致读者对资源的满意度不高；公共数字文化资源展示不足，鄂邑区图书馆拥有丰富的公共数字文化资源，但未能充分展示其强大的作用。可能需要更好地设计推广活动，将这些资源有效地展示给读者，吸引更多读者参与数字化阅读和文化活动。

### 6.3 鄢邑区图书馆公共数字文化服务解决措施

(1) 积极宣传推广，鄂邑区图书馆应加大数字化服务宣传力度，通过广告、官方网站、社交媒体等渠道向读者介绍这些服务，并展示其优势和便利性；提供培训和指导，针对不熟悉数字阅读的读者群体，图书馆可以提供相关培训和指导，教授如何使用微信公众号、数字阅读平台等工具，提高他们的数字化阅读技能；完善离线服务，针对网络覆盖不稳定的地区，图书馆可以考虑提供一定的离线服务，例如让读者在特定时间段内下载资源，以便在没有网络连接时仍能正常使用；建立资源更新机制，图书馆应建立健全资源更新机制，定期更新优质的数字资源，包括电子书、文化视频、公开课等，以满足读者多样化的需求；用户反馈收集，图书馆可以设立用户反馈渠道，定期收集读者对数字化服务的意见和建议，根据反馈改进和优化服务项目；合作与共享，鄂邑区图书馆可以与其他图书馆、文化机构合作，共享数字资源，提高数字化阅读资源的丰富度和多样性。通过综合采取以上解决措施，鄂邑区图书馆可以进一步推动数字化图书馆服务，实现全市通借通还、网上借阅服务、数字化阅读的目标，提高数字化服务的普及率和用户体验。

(2) 加强社会合作，继续与教育部门、社会机构等密切合作，共同举办更多多元化、有针对性的文化活动，满足读者多样化的需求；拓展数字资源应用，进一步充分发挥数字资源的优势，通过线上平台开展更多线上阅读活动，提供便捷的阅读体验；强化人才培养，提高图书馆员工的专业素养和服务能力，不断更新知识储备，为读者提供更专业、更贴心的服务；加强评估和改进，建立完善的服务评估机制，定期对图书馆的服务效能进行评估，及时发现问题并采取措施进行改进。通过以上措施的实施，鄂邑区图书馆可以进一步提升基层公共文化服务效能，为广大读者提供更优质的文化服务。

(3) 现有制度从读者角度开展，需要拟定详细的保障制度，包括经费保障等内容，行之有效的基本知识，包括读者需求制度等内容，监管作用的监督制度，包括评估制度等内容；加大对数字化服务的推广力度，通过宣传栏、线上平台、社交媒体等途径向读者深入推介数字资源，提高读者的认知和使用率；加强服务意识培养，提升图书馆工作人员的服务意识，鼓励他们积极主动地向读者推介数字化服务，解答读者疑问，提供更专业的帮助和指导；需求调查和资源优化，进行读者需求调查，了解读者对数字化服务的需求和期望，根据调查结果对公共数字文化资源进行优化和更新，确保资源与读者需求的对接；举办展示活动，通过举办数字化服务展示活动，将丰富的公共数字文化资源展示给读者，吸引他们积极参与数字化阅读和文化活动；通过以上措施的实施，鄂邑区图书馆可以进一步提升公共数字文化服务的水平，满足读者的多样化需求，提高数字化服务的普及率和用户满意度。

## 7 研究结论及未来展望

本文通过半开放式访谈收集原始资料，利用扎根理论得到了基于用户需求的影响因素，构建了陕西区县图书馆公共数字文化的服务模式，并提出了该模式的实践路径。本文的贡献在于利用定性和定量结合的方法完善了针对陕西区县图书馆用户的公共数字文化服务模式。未来的研究会扩大数据收集范围，包括市级单位的用户和未成年用户群体，从而提高结果的普适性。

在未来工作中，应着重关注陕西区县图书馆的公

共数字文化建设情况，并通过多案例比较来深入探讨不同模式的建设与实践。特别地，应聚焦不同类别的公共图书馆，包括宗教特色的公共图书馆、村镇公共图书馆等，以分析它们在数字文化服务方面实践路径的差异和特点。如比较研究不同模式的建设与实践，对陕西区县图书馆在公共数字文化建设方面的不同模式进行比较研究。这包括不同图书馆采取的数字化服务策略、资源建设情况、服务覆盖范围、读者反馈等方面比较，以寻找最佳实践和可借鉴的经验，推动更全面、高效的数字文化服务；关注特色公共图书馆的实践，在陕西地区，可能存在一些宗教特色的公共图书馆，如佛教、基督教、天主教图书馆等。关注这些特色图书馆在数字化服务方面的探索和实践，了解它们在数字文化资源收集、数字化传播、文化传承等方面的独特经验，促进特色图书馆数字化服务水平的提升。关注村镇公共图书馆的实践，村镇公共图书馆在乡村文化建设中扮演着重要角色。关注陕西省内村镇公共图书馆的发展情况，了解它们在数字化服务普及、网络覆盖、服务内容等方面面临的挑战和创新措施，为进一步改善农村公共文化服务提供借鉴和建议；总结实践路径的差异，通过对不同类型公共图书馆的实践进行细致分析，总结不同实践路径的差异。这些差异可能源于图书馆自身特点、地域文化、资源条件等因素。了解这些差异将有助于为各类公共图书馆提供个性化的数字化服务建设方案；促进经验共享与合作，通过研究成果促进不同公共图书馆之间的经验共享与合作。可以组织座谈会、研讨会等形式，让各图书馆代表交流实践心得和经验，搭建合作平台，推动公共数字文化建设的共同进步。未来通过以上工作，将为陕西区县图书馆的公共数字文化建设提供有益参考和支持，同时也为其他地区的公共图书馆数字化服务提供借鉴和启示。这将促进全国范围内公共图书馆数字化服务水平的整体提升，为公众提供更便捷、丰富的数字文化资源和服务。

## 参考文献

- [1] 张小燕, 沈肖炜. 中国式现代化进程中的现代公共文化服务体系特点、原则与任务 [J]. 图书与情报, 2022(6): 9-17.
- [2] 黄辉精. 准脱贫战略下的图书馆文化扶贫精准识别、帮扶与机制创新研究 [J]. 图书情报知识, 2017(1): 49-55.

- [3] 辛娜, 万行明. 西部公共图书馆服务品牌建设与发展策 略——以陕西省公共图书馆为例 [J]. 四川图书馆学报, 2021(4): 13-17.
- [4] 陈宇. 基于 S-O-R 模型的公共图书馆少儿阅读服务探究 [J]. 出版广角, 2019(10): 35-37.
- [5] 南春娟. 全媒体时代公共图书馆少儿阅读服务的创新实践: 以国家图书馆少儿馆为例 [J]. 出版广角, 2020(4): 67-69.
- [6] SHIVDAS A, MENON D G, NAIR C S. Antecedents of acceptance and use of a digital library system: experience from a Tier 3 Indian city [J]. The electronic library, 2019, 38(1): 170-185.
- [7] 魏大威, 姜晓曦, 邵燕. 数字图书馆推广工程数字文化帮扶工作实践与思考 [J]. 图书馆论坛, 2019, 39(1): 58-62.
- [8] 吴江, 申丽娟, 魏勇. 贫困地区公共文化服务均等化: 政策演进、效能评价与提升路径 [J]. 西南大学学报(社会科学版), 2019, 45(5): 51-58, 198.
- [9] 完颜邓邓, 胡佳豪. 公共数字文化服务有效供给问题与对策: 以湖南为例 [J]. 图书馆学研究, 2019(17): 32-39.
- [10] 曾子明, 宋扬扬. 面向读者的智慧图书馆嵌入式知识服务探析 [J]. 图书馆, 2017(3): 84-89, 100.
- [11] 夏翠娟, 张磊, 贺晨芝. 面向知识服务的图书馆数字人文项目建设: 方法、流程与技术 [J]. 图书馆论坛, 2018, 38(1): 1-9.
- [12] 蒋意宏. 人工智能重塑图书馆 [J]. 大学图书馆学报, 2018, 36(2): 11-17.
- [13] 吴才唤. 真人图书馆: 现实瓶颈与虚拟现实技术应用研究 [J]. 图书馆建设, 2017(4): 51-56.
- [14] 李文川, 陈承, 胡雅文. 公共数字文化云资源服务创新研究 [J]. 图书馆, 2017(2): 18-23.
- [15] 尹益民. 美国普林斯顿大学图书馆数字人文建设现状及启示 [J]. 图书馆, 2020, 306(3): 61-66+80.
- [16] 初景利, 段美珍. 智慧图书馆与智慧服务 [J]. 图书馆建设, 2018(4): 85-90, 95.

## 作者简介

潘文慧

1989 年生, 讲师. 研究方向为数字服务、科技管理.

E-mail: wenhpan@163.com

楚佳

1997 年生, 硕士研究生. 研究方向为内部控制与风险管理.

E-mail: chuyujiajing@163.com