

学校代码	10608
学号	2020211255001349
分类号	G259.2
密级	公开



广西民族大学
GUANGXI MINZU UNIVERSITY

硕士学位论文

新世纪以来我国公共图书馆的形象变迁
——基于《中国重要报纸数据库》

研究生姓名：曹辉

导师姓名职称：陈永清 教授

专业学位类别：图书情报

专业学位领域：图书情报

所属学院：管理学院

年 级：2020 级

论文完成时间：2023 年 5 月

分类号： G259.2 密级： 公开

广西民族大学

硕士学位论文

论文题目 新世纪以来我国公共图书馆的
形象变迁——基于《中国重要报纸数据库》

专业学位类别 图书情报

专业学位领域 图书情报

研究生姓名 曹辉

指导教师 陈永清

（如有校外指导教师，可添加校外指导教师姓名）

论文完成日期：2023 年 5 月 20 日

新世纪以来我国公共图书馆的形象变迁 ——基于《中国重要报纸数据库》

摘 要

公共图书馆是一个社会化、公共性质极强的机构，在新世纪以来经历了巨大的变化和发展。数字化转型、社区服务、品牌建设和空间设计是公共图书馆形象变化的主要方面。数字化转型使公共图书馆成为了一个全新的数字化知识共享平台，促进了公共图书馆的社会形象变革。社区服务使公共图书馆更贴近用户的需求和兴趣，提升了公共图书馆的用户满意度和品牌认知度。品牌建设提高了公共图书馆的知名度和美誉度，成为公共文化服务的重要品牌。空间设计则是公共图书馆形象变化中最为显著的方面之一，它能够营造温馨、舒适、人性化的空间环境，吸引更多的读者前来阅读和学习。这些都让公共图书馆的形象产生了变化。从传统时期的“藏书楼”到本世纪初的“文化导航员”，从“文化服务空间”到“城市书屋”“农村书社”，有稳定的形象，也有发展的形象。本文通过对《中国重要报纸数据库》中2001—2020年有关公共图书馆形象报道的文本数据进行分析总结，探讨公共图书馆形象在变迁过程中的发展、状态情况等，探究新世纪以来公共图书馆形象变化的原因、影响和趋势。以致致力于之后公共图书馆形象建设的健康发展。本文的研究将依托于公共图书馆的管理和服务提出有关公共图书馆发展的建议。

关键词：公共图书馆；形象变迁；图书馆事业；品牌建设；形象建设

THE IMAGE CHANGE OF CHINA'S PUBLIC LIBRARIES SINCE THE NEW CENTURY ——BASED ON THE DATABASE OF CHINA'S IMPORTANT NEWSPAPERS

ABSTRACT

The public library is a socialized and highly public institution, which has undergone tremendous changes and development since the new century. Digital transformation, community service, branding, and spatial design are major aspects of the changing image of public libraries. Digital transformation has made public libraries a new digital knowledge sharing platform, promoting the transformation of the social image of public libraries. Community services bring public libraries closer to the needs and interests of users, and enhance user satisfaction and brand recognition of public libraries. Brand building has improved the popularity and reputation of public libraries and become an important brand of public cultural services. Space design is one of the most significant aspects of the image change of public libraries, which can create a warm, comfortable and humanized space environment, attracting more readers to read and learn. All of this has changed the image of public libraries. From the "library building" in the traditional period to the "cultural navigator" at the beginning of this century, from the "cultural service space" to the "urban book house" and "rural book club", there is a stable image and a development image. This paper analyzes and summarizes the text data of public library image reports from 2001 to 2020 in the Database of Important Chinese Newspapers, discusses the development

and status of public library image in the process of change, and explores the reasons, influences and trends of public library image change since the new century. In order to devote itself to the healthy development of the image construction of public libraries in the future. The research in this paper will provide recommendations for the development of public libraries based on the management and services of public libraries.

KEYWORDS:public libraries;image change;librarianship;brand building;image building

目 录

第一章 绪论.....	1
第一节 研究背景.....	2
一、理论背景.....	2
二、现实背景.....	2
第二节 国内外研究综述.....	3
一、国外公共图书馆形象研究现状.....	3
二、国内公共图书馆形象研究现状.....	5
三、研究述评.....	7
第三节 研究目的和意义.....	7
一、研究目的.....	7
二、研究意义.....	8
第四节 研究方法与研究创新之处.....	9
一、研究方法.....	9
二、特色与创新.....	9
第五节 研究内容与设计.....	10
一、研究内容.....	10
二、研究设计.....	10
第二章 概念界定与理论基础.....	15
第一节 概念界定.....	15
一、公共图书馆.....	15
二、形象.....	15
第二节 理论基础.....	16
一、建构理论.....	16
二、拟态理论.....	16
第三章 研究数据来源与研究过程.....	17
第一节 《中国重要报纸数据库》的数据收集.....	17
一、《中国重要报纸数据库》的形象呈现.....	17
二、数据检索标准.....	17
三、数据库建立.....	17
第二节 Divominer 软件的使用.....	18
第三节 数据特征.....	18
第四节 2001-2005 公共图书馆报道.....	20
一、数据分析.....	20
二、公共图书馆事件案例.....	23

三、主要形象以及形象变迁因素.....	23
第五节 2006-2010 公共图书馆报道	25
一、数据分析.....	25
二、公共图书馆事件案例.....	27
三、主要形象以及形象变迁因素.....	28
第六节 2011-2015 公共图书馆报道	30
一、数据分析.....	30
二、公共图书馆事件案例.....	32
三、主要形象以及形象变迁因素.....	33
第七节 2016-2020 公共图书馆报道	35
一、数据分析.....	35
二、公共图书馆事件案例.....	38
三、主要形象以及形象变迁因素.....	38
第四章 公共图书馆形象变迁的反思与启示	41
第一节 公共图书馆整体形象的变迁	41
第二节 公共图书馆形象变迁的启示	43
一、强化公共图书馆的形象维度.....	43
二、提升公共图书馆的形象美誉.....	46
第五章 结论.....	49
参考文献.....	50
附录.....	54
附录 1:公共图书馆形象变迁的类目构建内容	54
附录 2:不同公共图书馆品牌形象建设的数据相关性分析	58

第一章 绪论

21 世纪以来，公共图书馆作为关键的信息点，需要面对信息化、智慧化的严峻挑战，拥有更广阔的前景去发挥服务社会的作用。智能化信息化的进步与发展，要求公共图书馆要起到更加适应社会与科技发展的作用，并对其形象进行研究，一方面有利信息建设，另一方面有利于社会建设。

早在建国初期，我国各类公共图书馆就开始研究并定制公共图书馆的发展规划，并且较早地呈现出对图书馆事业整体发展和分工协作的宏观思考，从而更能满足社会发展的需求。20 世纪 80 年代，公共图书馆活动被纳入国民经济的五年计划，于是各类公共图书馆都加入到自身的发展规划研究当中，确定目标，发展图书事业。例如黑龙江图书馆界、上海图书馆界先后制定公共图书馆发展战略及规划，以及发展规划文件。此后，北京，广东，山东，河北等地相继开展了公共图书馆活动，研究出适合当地战略发展方向，以推动公共图书馆事业的发展。公共图书馆的形象在 20 世纪末一度被确立为“藏书阁”“书库”。此后，有关为了促进自身的公共图书馆发展的战略规范研究，成为主要的趋势和方法，嵌入到公共图书馆发展的道路当中。

图书馆管理之初，只有很少的公共图书馆发展规划文件，一是因为对公共图书馆的认识不够明确，没有强烈的发展需求；而是因为公共图书馆发展的客观性条件不足，这成为公共图书馆形象研究欠缺的主要原因。截止到“十一五”期末，我国公共图书馆至今尚无专门发展规划文件，缺乏相关发展目标等。随着国家经济实力和科学技术水平的提升，人们对于文化生活质量也提出了更高要求，这使得公共图书馆建设得到前所未有的重视。改革开放成了公共图书馆的一个转折点，我国公共图书馆发展态势变得良好，社会对于公共图书馆发展的认识是明确的，各方客观条件为公共图书馆发展做了铺垫。随即，文化体制进行了改革，把社会文化发展推向了高潮，公共图书馆战略发展是重要组成部分，公共图书馆形象的树立，引起社会更大的关注，关注度的增加使得社会文化发展热度高涨。国家层面也相继出台深化体制改革的决定，一系列的文化发展重要举措纷纷推出。公共图书馆的发展在五年规划当中逐渐完善。

直至目前来看，公共图书馆的形象发展也日趋完整，更符合中国特色社会主义文化体系。公共图书馆形象研究使我们能够进入公共图书馆并认识其作用，也让公共图书馆的功能得到发展，间接地提升了人民素质，促进国内的文化发展。中央和国务院也在多个重要文件中提出对公共图书馆的建设加大力度，给予支持，以提高我国的整体文化自信。

第一节 研究背景

一、理论背景

通过对新世纪以来纸质报刊的梳理,目前我国学者对公共图书馆的形象研究大多数是通过公共图书馆外观、内部工作人员、内部馆舍环境等静态地对公共图书馆形象研究,固定研究某一时间点的公共图书馆的形象,描述这一时期公共图书馆的外观建设,公共图书馆馆员的形象建设,包括服务能力和人员形象,以及公共图书馆内部结构布局等等,缺少形象变迁的相关研究,即公共图书馆形象从某一时期到另一时期形象的变化。

作为引起人的思想或情感活动的具体形态、结构、内容,公共图书馆形象需增加变迁过程,改善服务质量,提升公共图书馆形象研究理论价值。公共图书馆的服务对象是广大民众,其形象也必然随着时代的发展变化而发生相应改变。与公共图书馆内在静态形象相比,公共图书馆形象变迁差异明显,公共图书馆的形象变迁所涉及的要素更多一些。

就目前我国公共图书馆形象研究来看,相对于东部地区,在西部偏远地区,对公共图书馆服务的研究还比较少,地区发展不一,导致公共服务发展出现差异等,西部地区则较少了解公共图书馆形象,在“十五”规划的前提下,到目前“十四五”开展的情况来看,西部公共服务图书馆方面才略有好转。此外,上层文化发展和基层文化发展也有明显差别,在这一方面也缺少对公共图书馆形象变化的研究。因此,要探公共图书馆形象变迁研究,能够为公共图书馆的建设与发展提供相关借鉴。

二、现实背景

十四五时期标志着我国进入新发展阶段,公共文化服务的需求和发展也更加迫切,随着客观环境和社会背景的转变,公共文化的发展也需要新的方向。十九届五中全会提出要“提高公共文化服务水平”,要求符合国情,发展文化,维护文化自信。这不仅是对社会主义核心价值观的高度概括和凝练,也为我们在新时代如何更好地推进社会治理提供了思想指导。习总书记反复强调,公共文化服务至关重要,强调“文化自信”的重要性。而作为公共文化服务、文化自信的关键点,毫无疑问,发展公共图书馆是头等大事。公共图书馆作为一种文化精神力量,发挥着重要作用,既关系到我国软实力的力量支撑,又关系到人的全面发展。公共图书馆要着力文化价值的引领,要把握民众需求,着力城乡统筹,发挥资源优势,着力促进融合发展。公共图书馆的形象自 2000 年以来在不断改变着,包括“身份”的改变,作用的改变。公共图书馆在公共文化服务中位置也逐渐从边缘

走向中心。公共图书馆的形象不仅影响着公共文化的发展，也关系到我国文化发展与传承。从新世纪以来近 20 年的年鉴数据中看，公共图书馆是我国文化建设机构中的重要部分，公共图书馆作为国家文化建设机构的一个重要组成部分，公共图书馆形象发生了变化，从某种程度上来说，它还影响到了我国经济和文化建设、社会秩序稳定、发展生态文明。

“十二五”规划提出公共图书馆在公共文化服务体系中占有重要地位，是人民群众文化生活最根本的根据地，是进行文化活动的重要场所，并且有教育作用。公共图书馆传承我国文化，保护我国文化基本信息，履行好发展社会文化的职责，为建设中国特色社会主义事业提供文化服务。

在我国公共服务建设不断发展的大背景下，尤其是在国家高度重视的前提下，也鉴于公共图书馆形象给公共文化服务、文化自信的发展带来的关键影响，因此，本文以《中国重要报纸数据库》数据源，对公共图书馆进行了数据研究，筛选出公共图书馆形象变化的主要影响因素，提出了提升公共图书馆形象的重要方略，这对“十四五”关键时期的公共文化发展有重要意义，对促进中华民族的伟大复兴也有重要意义。

第二节 国内外研究综述

“公共图书馆形象变迁”的相关研究融合了传播学、管理学和社会学等不同学科，学科间的交叉使本文更能深入地了解公共图书馆形象的变迁。围绕公共图书馆形象变迁这一主题，窥探国内外公共图书馆形象的研究，从公共图书馆形象、形象变迁两方面分析研究。

一、国外公共图书馆形象研究现状

从国外的相关研究来看，所涉及的公共图书馆形象研究并没有很多，但研究实例和文献都很详细地介绍了影响公共图书馆形象的关键因素。因此，国外学者对公共图书馆形象的过早研究为本文提供了理论参考。

（一）图书馆形象研究

以“library image” or “library appearance”为关键词，在 Emerald 等外文数据库中检索，经过人为的筛选并进行总结，对公共图书馆形象研究内容进行概括，为以下几个方面：

一是关于图书馆作用做体现的形象研究。斯里·哈蒂尼，马斯米拉·库米亚瓦蒂在《如何吸引图书馆的游客？社会责任在图书馆中的作用、图书馆形象、顾客价值和图书馆的忠诚》一文中提出，图书馆形象与图书馆访客的忠诚度呈相关，而图书馆的访客忠诚度来源于图书馆对访客的吸引程度，这就要归结于图书

馆的作用,图书馆的信息资源发挥多大的吸引力,为图书馆访客做出多大的贡献是图书馆形象建设的关键。这一方面主要是面对的社会访客,图书馆应当履行自身的社会责任以满足社会访客的信息资源需求,为研究图书馆形象提供一个视角^①。

二是关于图书馆员形象的研究。图书馆服务质量极大地影响着图书馆用户忠诚度,图书馆员作为图书馆服务的关键人员,发挥着关键作用。图书馆员形象的是优秀的,良好的,一般的,标志着图书馆服务质量的水平是优秀的,良好的还是一般的,这都将影响图书馆社会作用的发挥,影响图书资源的有效利用程度。Kojo Kakra Twum, Andrews Agya Yalley 在《公立大学图书馆服务质量与图书馆品牌形象对用户忠诚度的影响》中提到,图书馆员的素质发展能够对图书馆的品牌形象发展起到积极的作用,高素质的图书馆员能够提高图书馆用户的忠诚度,低素质的图书馆员带来的影响则相反。所以图书馆员需要不断提高自身素养,从而提高服务质量^②。

叶夫根尼娅·基亚尼察在《图书馆领域事件通信分类研究》中研究发现,对图书馆员的认知目前来说并不够全面,对图书馆员的偏见存在于多数人心中,因此需要建立相应的交流框架,加强图书馆员与用户之间的联系,弥补图书馆员形象的缺失,加大图书馆员正面形象的塑造,强化图书馆形象建设需求^③。

三是关于图书馆服务形象的研究。服务形象为图书馆的基本研究,尹慧英在《公共图书馆服务形象研究——以广域广域市为中心》利用对公共图书馆的用户调研,对提升公共图书馆服务形象基础数据进行分析,并对公共图书馆服务形象问题进行研究。结论得出公共图书馆的可靠性和宣传评价最高,但存在较低的满意度评价。其次,公共图书馆的外部因素,交通状况良好、响应能力强、提供及时新信息、有形舒适设施等有负面形象,这一部分拉低了公共图书馆服务质量,使得公共图书馆服务形象变差^④。

四是对图书馆营销模式和品牌化的探讨。图书馆员通过市场的方式促进图书馆的信息服务,通过信息服务的自身促销,满足了读者向图书馆索取信息,促进了图书馆信息服务效率与质量,增强其吸引力和凝聚力。布莱恩等人向读者展示了伯明翰大学的部分市场推广工作,从而改变了图书馆自身的形象,提升了图书馆自身的效率。市场的销售是一种长远的工作,在没有充分考虑到使用者的需要和周围的发展的情况下,通过市场销售技术来让自己的信息服务与未来的发展相

①Sri Hartini,Masmira Kumiawati,Jovi Sulistiawan,Muhammad Ihwanudin. How to Attract The Library Visitors? The Role of CSR at The Library, Library Image, Customer Value, and Loyalty to The Library: Evidence from Indonesia[J]. Library Philosophy and Practice,2022.

②Kojo Kakra Twum,Andrews Agya Yalley,Gloria Kakrabah-Quarshie Agyapong,Daniel Ofori. The influence of Public University library service quality and library Brand image on user loyalty[J]. International Review on Public and Nonprofit Marketing,2020(prepublish).

③Ievgeniia Kyianytsia. THE STUDY OF CLASSIFICATION OF EVENT COMMUNICATION IN LIBRARY SPHERE[J]. EUREKA: Social and Humanities,2016,0(5).

④Hye Young Yoon. A Study on the Service Image of Public Library : Focusing on Daejeon Metropolitan City[J]. JOURNAL OF THE KOREAN SOCIETY FOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE,2014,48(3).

匹配，这也是推动图书馆发展的一个主要途径。所以，对市场销售与图书馆的品牌形象的联系进行深入的探讨，并探讨市场销售与品牌形象的联系，并探讨市场销售的方式是一个很有意义的问题。

五是对图书馆形象建设的战略研究。杨增章在《图书馆文化建设战略探讨》^①中说图书馆文化是长期的社会实践和物质文化与精神文化融合而创造的，包括物质文化、制度文化和精神文化三层。构建图书馆文化有利于提升核心竞争力，树立图书馆良好形象，促进人际关系和谐发展。图书馆文化建设要以核心价值建设、强化合作意识、合理制度建立、图书馆形象塑造、以人为本、人性化管理为重点。

（二）公共图书馆形象变迁

国外对公共图书馆形象的变迁没有具体的研究，大多数是研究公共图书馆所构成的形象，在不同阶段进、不同方面进行描述。把这些对于不同阶段、不同方面的研究串联起来，就变成了形象变迁的过程。因此，对于国外学者在图书馆形象方面的研究还是有连接性的进行借鉴，来为本文提供理论参考。

二、国内公共图书馆形象研究现状

为了解国内有关公共图书馆形象研究的主要形式和内容，本文以“公共图书馆形象”或“图书馆形象”为关键词在国内部分中文数据库中进行检索，分析总结各个研究成果，可以将国内研究人员的观点总结为以下几个方面：

第一，对公共图书馆社会位置问题进行研究，透过不同视角，对公共图书馆在社会文化发展与建设中的定位问题进行了剖析，认识公共图书馆社会定位在当前阶段的影响因素，论述了公共图书馆社会定位能否适应用户需要。其一是站在读者立场上分析，公共图书馆形象首先是来自用户读者，公共图书馆的方方面面都是读者用户来了解公共图书馆的渠道，读者用户以此来接入公共图书馆的使用。通过对用户读者的调查，分析他们对公共图书馆的服务满意度，以此来构建公共图书馆的整体形象，以读者用户的眼光来找到公共图书馆在社会当中的定位。周九常，于斌等通过对传统公共图书馆的社会形象定位再思考，提出公共图书馆为“封闭典藏楼”概念，描述公共图书馆的知识定位和读者阅读场所定位^②。赵静，赵旭阳等通过确定公共图书馆社会形象影响因素，对公共图书馆定位研究进行了论述，主要从文化形象，智能形象，建筑形象等方面进行了分析^③。

①Zengzhang Yang. Discussion on the Strategy of Construction of the Library Culture[P]. Proceedings of the 2017 International Conference on Economics and Management, Education, Humanities and Social Sciences (EMEHSS 2017),2017.

②周九常,于斌,邓若可,蔡怡苗.我国传统图书馆的社会形象定位再思考[J].郑州航空工业管理学院学报(社会科学版),2023,42(01):99-104.

③赵静,赵旭阳,侯爱芳.基于关键影响因素的社区图书馆社会形象定位研究[J].郑州航空工业管理学院学报,2022,40(05):67-72.

其次是公共图书馆的 IP 品牌形象研究,随着智能化和智慧化的介入,公共图书馆当前的发展与“智慧”“科技”相结合,随着互联网的传播,形成多元化的公共图书馆的 IP 品牌形象,一方面吸引了更多的年轻读者,提高了公共图书馆的使用效率,让公共图书馆摆脱了过去的“低效率”使用空间的概念,加大了公众对公共图书馆的认识,促进公共图书馆发展的同时,也加大了互联网的传播面。如陈莹总结部分公共图书馆建立自己的图书馆 IP,这个 IP 或者是品牌,或者是吉祥物,以代表图书馆自身的形象^①。IP 品牌形象是结合于新媒体建设,依托于新媒体的发展,是国内研究的新兴之物。

三是公共图书馆媒介的变迁研究,公共图书馆的形象媒介从无到有,依托着公共图书馆的发展方向逐渐进入到大家的视野当中。这样就使公共图书馆媒介形象变得多元,推动公共图书馆多元形象建设,社会公众对公共图书馆也提高了认可程度,在公众中形成公共图书馆多元理解。本文通过文献研究,观察法来探讨公共图书馆形象与社会大众之间的关系。其中,公共图书馆媒介形象开发对公共图书馆功能界定清晰,明确公共图书馆形象发展线路。在公共图书馆的发展过程中,公共图书馆的形象是不断变化的。有学者以具体图书馆个案为基础,从馆藏资源,馆员形象等、读书宣传活动,等等诸多内容,借助图书馆媒介形象,深入分析图书馆形象建设与提升工作中存在的若干细节及面临问题,并据此对如何提高公共图书馆的形象建设和品味进行了探讨,进而为读者创造一种充满了浓郁的人文气息的读书环境。章敏、袁曦临等通过话语分析和语料库相对应的方法,借助相关分析工具对相关报道进行主题分析,明确公共图书馆媒介形象定位以丰富公共图书馆社会形象并推动其未来发展^②。

四是公共图书馆形象的创新研究,统计近年来公共图书馆的形象研究,大多数研究方向和研究方法大同小异,各个成果在有各个研究领域各有特色,但公共图书馆形象的创新性研究更符合当下的文化研究现状。陆凤琳结合认知心理学理论,将公共图书馆形象与其他学科理论相结合,通过构建研究的模型方法,研究公共图书馆形象感知以及相关因素,总结图书馆形象感知不全面不深入等问题,促进了图书馆形象的建设与发展,又创新了研究视角。

除此之外,公共图书馆的形象研究多是定性的研究。学者针对特定的新闻报道或公共图书馆的发展现状等等,来研究公共图书馆。文章通过查阅相关资料,从我国公共图书馆的定义及特征入手,分析了当前我国公共图书馆在社会中发挥着重要作用。并以“公共图书馆服务等”“阅读推广”“公共文化服务”等为主题,研究公共图书馆的构建与发展。例如,宋丽娟;余永泽就城市公共图书馆建

①陈莹.新媒体环境中图书馆 IP 形象的构建与应用[J].河南图书馆学刊,2023,43(01):106-108.

②章敏,袁曦临.图书馆媒介形象变迁的话语分析研究——基于 1949—2020 年《人民日报》相关报道[J].新世纪图书馆,2022,No.313(09):90-96.

设与创新知识进行研究,在互联网发展的背景下,从两个方面进行分析,公共图书馆的知识聚集为产学研合作带来创新知识;公共图书馆的建设也促进了公共文化服务水平,实现知识创新^①。

以上的研究发现和总结,基本来源于已经发表的期刊和学术论文,通过整理和分析。深入研究发现,有关图书馆形象的研究也出现在诸多研究会议上,在中国教育发展战路学会教育教学创新委员会就有图书馆形象的探讨^②。这些会议探讨是在国家公共图书馆形象研究的基础上所建立的主题。在此基础上,提出了一种新的、严谨的、有价值的、可以借鉴的、可以超越的、对未来发展的、对图书馆的社会形象管理与建设的理论研究。此外,关于图书馆形象的研究会议也针对不同种类进行了讨论、不同等级公共图书馆社会形象现状分析,由此,为提升我国公共图书馆社会形象,提供相关对策,具有一定的实用和实用价值。

三、研究述评

从目前国内的研究成果看,对公共图书馆形象的传统研究基本以纸质媒体为载体,新媒体所涉及的形象研究不多,新媒体的形象研究基本上都是从读者角度反映、体现,例如:从读者评价、媒体评价等对公共图书馆的服务、宣传等方面的报道。但国外研究多采用读者调查分析研究,由此形成了关于公共图书馆形象的研究,相对比较单一,并且也不是对公共图书馆的整体形象研究。从整体上看,中外公共图书馆形象研究基本上以静态形象研究为主,形象变迁的研究是缺少的,因此,本文以从《中国重要报纸数据库》选取文献数据进行“连接式”的方式进行公共图书馆形象分析研究,分析国内公共图书馆形象变迁的具体因素。将因素形象的研究成果,探讨了它的变化历程,提升了公共图书馆的形象与发展。

通过梳理研究得到如下:对于国内公共图书馆形象的发展,形象变迁是研究主要对象,分析变迁的影响因素是重中之重,本文参考了国内外关于公共图书馆形象的研究成果,探讨了它的变化历程,提升了公共图书馆的形象与发展。

第三节 研究目的和意义

一、研究目的

本研究在社会进步和时代发展的背景下,以公共图书馆形象为研究对象,围绕其形象变迁的过程,分析出研究的数据库中所体现的形象变迁的因素,并对这

①宋丽娟,余泳泽.书香四溢:城市公共图书馆建设与创新知识溢出[J].当代财经,2023(03):3-14.

②彭文.浅析高职院校图书馆馆服对馆员形象塑造的作用[C]//中国教育发展战略学会教育教学创新专业委员会.中国教育发展战略学会教育教学创新专业委员会论文集卷四.[出版者不详].2019:489-490.

些因素总结研究，从而探索出公共图书馆形象的发展策略。

首先，借鉴于前人的公共图书馆形象研究成果，从新世纪以来，探讨公共图书馆的形象变迁如何，从“十五”-“十四五”期间分析变化规律。

其次，根据上述研究，分析图书馆形象变迁所体现出来的积极、消极影响，以及为涉及变迁的因素。

最后，找出公共图书馆服务发展和提升文化自信的优化策略。

二、研究意义

（一）理论意义

本文以新闻媒体为视角，就公共图书馆形象变迁进行了分析和研究。一方面，公共图书馆形象研究理论体系不断完善，弥补公共图书馆形象变迁的研究空白；另一方面，增强读者用户对公共图书馆感知状况，由此提升公共图书馆服务能力，提升用户体验，还增强了我们文化自信。所以，本论文在理论和实践上都有指导意义。

当前对公共图书馆形象变迁进行分析研究的并不多，公共图书馆形象相关研究分析多以新闻报纸为载体，以新闻媒体形式进行报道，新闻报纸媒体可以对公共图书馆客观情况进行描述，对公共图书馆形象就记录功能，能从时间线上反映用户对公共图书馆的感受表达，也反映了公共图书馆总体风格特征（内在和外在）、知名度等。也能够弥补对公共图书馆形象变迁研究的不足，为其提供参考。

（二）实践意义

在公共图书馆中，信息服务始终处于举足轻重的地位，有必要借助公共图书馆发展，不断创新服务模式，协调好公共图书馆和读者之间关系，由此提升公共图书馆信息服务能力，提高公共图书馆资源利用率，促进公共图书馆服务与管理水平提高，这是增强公共图书馆与读者之间联系的关键，公共图书馆应以良好形象的塑造为重要发展内容。本文从纸质媒体的角度出发，在时间线上以读者和决策者的身份了解公共图书馆形象发展情况，探寻公共图书馆形象的发展方向，发掘分析公共图书馆形象发展的方向，为公共图书馆了解自身形象及其不足，寻求改进策略，才能促进公共图书馆形象的健康发展。

除此之外，本文的研究，对提高社会公众的素质，促进社会公众的健康发展有着积极的作用。它不仅是一种精神纽带，也是一种推动发展的有力支持，更是一种与民生福祉、与人的整体发展密切相关的关系。没有伟大的文明，就不会有伟大的现代文明；没有精神上的幸福，就谈不上高质量的人生。本文在分析我国公共图书馆现状及发展状况的基础上，提出我国目前公共图书馆在文化建设过程中所具有的作用与地位。

第四节 研究方法与研究创新之处

一、研究方法

（一）文献分析法

本研究采用文献分析方法，了解国内外对公共图书馆形象研究的现状，识别该领域的研究前沿和发展趋势，站在“前人栽的树”下乘凉，梳理好之前学者对研究主题的观点、建议以及决策。对已有研究存在的不足进行改进与批评，并深入探究该领域的研究方向和途径。

（二）内容分析法

本文对《中国重要报纸数据库》中所收集到的数据进行整理，运用 Divominer 软件进行数据整理和内容分析，筛选出影响公共图书馆形象发展的关键因素，并整理其影响程度和影响方式，并借助数据分析对不同区域、不同受教育程度的图书馆人员、公共服务政策等变量对形象变迁因素进行分析。

（三）统计分析法

在进行数据处理时，最重要的是采用了一种统计分析的方法，它指的是利用了一种数学的方式，构建了一个数学的模型，并对从调查中获得各类数据及材料展开了数理的统计和分析，最终得出了一个量化的结果。数理统计的方法作为比较科学、精确的方法，通过客观评价手段并得到了广泛运用。它的具体运用有多种途径，在实际工作中，应用较为广泛的有指标评分法，图表测评法等，本文就采用指标评分法，对样本中的内容设定指标对内容进行评分。

二、特色与创新

（一）学术观点的特色与创新

1.本课题与时代政策紧密结合，将公共图书馆形象的研究作为“十四五”公共服务规划的重要部分进行研究，对我国公共服务能力的发展起到促进和推动作用，具有明显的时代特色；

2.探索公共图书馆形象变迁的关键因素，基于《中国重要报纸数据库》，本文研究的文献数据具有整体性，涵盖数据库中自新世纪以来至 2020 年的全部文献数据，为构建本文的研究模型提供了稳定真实的数据，因此能够准确筛选出我国公共图书馆形象变迁的因素。

3.具有跨学科的研究特色，综合运用多学科理论。本课题在治理理论的基础上借鉴胜任力理论和人力资本理论，可在一定程度上对公共图书馆形象发展建设提供理论借鉴。

4、本文从时间线出发，研究公共图书馆形象的动态发展，采用定量的研究

方式，较之前的公共图书馆形象静态的研究更能体现“发展”。

（二）研究方法的特色

在关于公共图书馆形象的研究领域学者们大多数是对单个图书馆进行研究，有一定的理论局限性，且研究学者较少，并且缺少短时间段的形象研究，缺少对形象变化的因素的研究。本文采用量化研究，对研究数据进行内容分析，并利用数据分析出形象变迁的影响因素，从而更科学性和针对性地提出公共图书馆形象的发展策略，即公共服务能力提升的策略。

第五节 研究内容与设计

一、研究内容

本研究主要围绕公共服务体系建设中公共图书馆形象变迁的问题，通过公共图书馆的形象变迁分析，为之后的公共图书馆建设提供参考思路和研究方法，从四个方面的内容展开：理论与实践价值的研究、文献研究、纸质报刊数据基础上的形象变迁的关键内容及其内容分析、对公共图书馆形象建设的优化策略。

（一）纸质报刊中的公共图书馆形象变迁的理论分析

本研究通过对公共图书馆形象的文献进行分析，系统地梳理形象构成与变迁的过程，梳理各个相关维度的联系，来构建形象变迁的类目，借鉴所参考文献的相关理论方法，从理论上把握公共图书馆形象的具体结构，并对公共图书馆的形象进行界定，以方便后续的研究。

（二）分析公共图书馆形象变迁的关键影响因素

本研究在《中国重要报纸数据库》中，通过以“公共图书馆”“图书馆形象”为关键词的检索，统计新世纪以来至2020年底的报道，再通过Divominer对数据的内容分析，梳理出这个时间段的公共图书馆形象变迁的过程，分析形象变迁的因素，探索形象变迁与我国发展形势等的联系，分析出各个因素与时间的关系。

（三）基于“十五”——“十四五”时期背景下公共图书馆形象提升策略

对公共图书馆形象变迁的研究是为了各个“五年”公共服务规划的实施，能够更好地提升公共服务保障水平，也提高我国文化自信，基于数据研究的结果，从政策层面、读者层面、地区层面等，有针对性的提出公共图书馆形象提升策略，包括社会层面和政府层面，合理地推动各个“五年”规划公共服务的实施。

二、研究设计

（一）研究对象

本研究之目的，在于探究报纸媒介展现公共图书馆之形象，以及其变迁过程，

以期对人们更深入地探讨公共图书馆形象提供借鉴。另外，公共图书馆形象不仅仅形成于一时，并且公共图书馆担负着传承公共文化的责任，是公共文化服务的关键，为此，研究对象选取时，将重点关注它能否适应历时性考察。目前的新的传播媒介虽然是大众接受新闻的主要渠道，但它们的存在时间比较短暂，所能提供的信息也比较少，所以不能满足对它们进行历时性的研究。为此，本文选取了一种以传统报刊媒体为研究主体的方法。本文还根据以下几个方面的因素选用《中国重要报纸全文数据库》：第一，《中国重要报纸全文数据库》具有强大的读者影响力；数据库的特征是权威性和代表性，涵盖范围广，覆盖面广。二是坚持客观的原理，《中国重要报纸全文数据库》是一种对中国主要报刊从 2001 至今的学术和资料性文章进行持续的、实时的、实时的检索和检索的数据库。第三，《中国重要报纸全文数据库》是新时代报刊集合，舆论“中心点”，社会舆论“风向标”，它展示的“图书馆”在某种意义上可以反映出主流媒介展示的东方图书馆的整体面貌。第四，《中国重要报纸全文数据库》与本文所用的时间跨度相吻合，可以实现对文献资料的连续性分析。所以，本文对《中国重要报纸全文数据库》进行了较为典型的分析和探讨。本文正是从这一角度出发，以《中国重要报纸全文数据库》为例进行了实证分析，探究公共图书馆在各个时期分别为什么形象，是怎么变化的。

（二）时间段

公共图书馆的形象变迁研究是具有历时性的，在进入新世纪以来到 2020 年为止，公共图书馆的发展已历经 20 余载，在这期间，公共图书馆的发展快速，公共图书馆无论是内部还是外部的面貌都焕然一新。这 20 年涵盖了从“十五”到“十三五”四个五年计划的发展，公共图书馆的发展也随着我国文化的发展逐步向前。在时间段上，本文选择 2001—2020 年，以完整地考察新世纪以来涵盖五年计划的公共图书馆形象变迁过程。

本文为了更细致地对各个阶段的公共图书馆形象进行研究，以及各个阶段的公共图书馆形象变化过程，本文将新世纪以来 20 年的报纸数据进行了时段划分。就以五年计划为基准，分为 4 个研究阶段：“十五”“十一五”“十二五”“十三五”，并以这四个时间段分别在 Divominer 建立数据库进行分析。

（三）类目建构

类目构建是本文研究设计中的关键部分。也是 Divominer 应用过程中的关键部分，它相当于调查问卷当中的关键问题、关键词。类目构建直接影响本文研究的有效性和客观性。本研究依据之前的理论研究，依据本研究的思路，依据公共图书馆的类别、作用、特点建立了类目，来辅助本文形象变迁的研究。

1.报道主题

将数据进行主题分类能够明确公共图书馆形象研究的方向,能够“按图索骥”地寻找公共图书馆形象建设的线索,清晰地进行分析 and 阐述。

通过对数据库的部分统计,由表 二-1 可以发现,依据本研究的研究目的和《中国重要报纸全文数据库》中公共图书馆报道的具体内容,通过反复检验,最终将《中国重要报纸全文数据库》中公共图书馆的报道主题划公共图书馆类别、馆藏资源、公共图书馆形象品牌。

表 二-1 部分公共图书馆报道主题

图书馆、文化馆、文化场馆、博物馆
公共图书馆、市图书馆、县图书馆、农家书屋、区图书馆
公共文化服务体系建设、公共图书馆法、阅读推广活动、全民阅读活动
公共文化服务、全民阅读、文化惠民
图书馆事业、公共图书馆建设、基本公共文化服务
新华书店、乡镇综合文化站、图书馆之城
阅读服务、群众文化活动、公共文化设施
图书馆联盟、总分馆制、图书馆馆长
疫情防控、现代公共文化服务体系、公共图书馆事业

资料来源: 相关文献整理

根据主题的划分,为了更好地使用 Divominer 软件进行软件分析,本文根据数据内容构建二级类目,见表 二-2。公共图书馆报道主要包括以国家、省市、县区等级图书馆,也包括其他特色公共图书馆;馆藏资源报道主要包括以书目检索、特色资源、电子资源、实物馆藏及相关内容的报道;公共图书馆形象品牌报道主要包括文化、智慧、现代、资源、信息、服务、网络等方面的相关公共图书馆形象品牌的报道;

表 二-2 报道主题类

一级类目	二级类目
公共图书馆类别	国家、省级、市级、县区级、其他公共图书馆
馆藏资源	书目检索、特色资源、电子资源、实物馆藏
公共图书馆形象品牌	文化、智慧、现代、资源、信息、服务、网络

2.报道篇幅

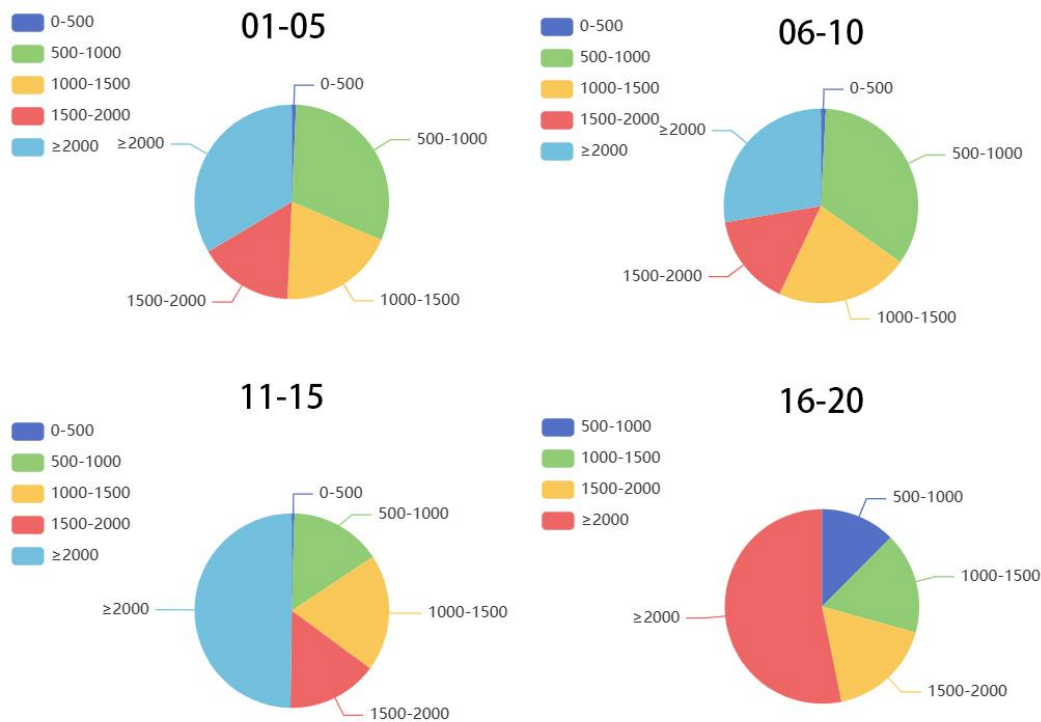


图 二-1 四个数据库报道篇幅比例

如图 二-1, 依据报道字数, 根据 Divominer 的文献内容数字统计, 以 500 为字数间隔, 报道被划分成短篇报道、中等报道和长篇报道, 也就是 500 个以内的短篇报道, 500—2000 个以内的称为中等报道, 2000 个以上的称为长篇报道。新闻媒介对新闻的关注程度愈高, 其新闻报道的长度愈大。所以, 新闻长度也是新闻媒介关注新闻的一个重要方面。

(四) 信度测试

由于在使用 Divominer 软件进行内容分析在实际操作过程中, 是机器人编码, 但各个机器人之间并无关联, 无法保证编码者完全正确性, 同时不同机器编码对样本的分类存在略微差异, 并且, Divominer 软件还有人为编码检验, 在 Divominer 内容分析中, 机器辅助人工编码至少需要两个编码员来进行编码工作, 虽然机器编码没有主观成分的参与, 但在辅助人工编码的过程中容易出现偏差。因此, 为保障类目建构的正确性、严密性和适用性, 有必要的对分析结果进行信度测试。本研究的编码工作主要由两名编码员完成。机器人编码和研究人员编码为了保障类目建构的合理性, 在确定分析类目后, 对随机抽取的 220 篇报道(约占报道总量的 8%)进行编码。编码员结束测试后, 查看编码员间的总体信度, 亦可查看具体类目间的信度。计算信度系数以观察不同编码员是否已经达到可接受的认知一致性水平, 如未能达到理想的信度水平, 则需要对编码员再次进行培训和指导, 以确保编码员达到理想信度水平, 可开始正式编码最终, 本文数据相关性比较高,

机器人和研究人员间信度在可接受范围内，该研究建立的类目是可利用的。

第二章 概念界定与理论基础

第一节 概念界定

一、公共图书馆

公共图书馆指的是对社会大众，对其进行无偿开放，对文献信息进行收集、整理和保存，并提供查询、借阅及其他有关的服务，并对其进行社会教育的一种公共文化设施。包含一种新型的社会文化体系。

与专门的图书馆相比，它的读者范围从孩子到成年人，也就是一般大众。公共图书馆主要为公众阅读的书籍（含大众读物，期刊杂志，参考书），公众资讯，因特网连接，以及图书馆教学。这种类型的图书馆，除了搜集本地文化外，还会搜集一些与本地文化相关的资料及资料，为市民们提供社团活动，也会在这里进行文化传播活动。

公共图书馆主要性质为服务广大读者，通过国家、省市、县区等级划分，也包括乡镇图书馆、城市图书馆等。公共图书馆一定程度上代表了人类的文明发展，由我国先前的“藏书楼”性质的图书馆逐渐发展为当前具有规模的公共图书馆系统，拥有较多的藏书量，服务读者的人次也逐年增长。公共图书馆的性质大多是综合性的，通常建有地方文献的专藏，服务的对象也很广泛，所参与的文化活动也很多元。公共图书馆在我国肩负着科学研究服务和大众服务的双重任务，各个公共图书馆都是文化交流、图书馆业务研究的中心，面对众多的读者形成特有的图书馆网络。

二、形象

形象，意思是指能引起人的思想或感情活动的具体形态或姿态^①，包括具体的事物、外表肖像、象征、形状/样子、用有效和生动的语言刻画和描写的有形或可见的表现。这些又分为三层意思：外部形态，我们思维当中的形象；指内在的精神风貌、性质特征；对具体事物的一种抽象思维，多为形态、形状、性状，这一种由第一种第二种衍生而来。本文中所研究的公共图书馆形象也是指公共图书馆所引起人的思想或情感活动的具体形态或姿态，所涉及的公共图书馆的形象变迁，大部分是人的思想意识形态的公共图书馆形象。

^①肖自立.高校辅导员形象塑造研究[D].西南大学,2022.

第二节 理论基础

一、建构理论

建构主义理论（constructivism）也译作结构主义（结构主义是 structuralism，两者既有联系，也有区别），是认知心理学派中的一个分支^①。图式是建构主义的一个核心概念，它反映了个人如何感知并进行思维活动的过程。我们也可以将其理解为一种思维的架构和组织。图式在人们的认知过程中起着非常重要的作用。在认知发展中，人们的思维活动受到三个方面的影响：吸收，适应，平衡。从严格意义上来说，是通过研究验证对某种社会现象做出系统的解释。包括概念、变量、陈述和形式四个要素，依赖于逻辑、理性和经验研究，其中逻辑体系分为演绎逻辑和归纳逻辑。

建构理论的步骤为确定理论的基本主题内容和范围，明确要研究什么主题；了解研究主题的经验知识；提出新的中心概念来梳理主题；建立演绎系统；用数据资料检验理论。最后归纳研究结果，回到主题研究的出发点。

二、拟态理论

这一理论是由美国学者李普曼提出来的，源于他所作的《舆论》一书。他认为媒介造就了一个人们与外部环境之间的“拟态环境”，让人感知，从而进行生产活动。新闻信息在传播过程中，通过选择新闻与信息、处理与报道，并将其再结构化后提供给人的环境。多数人从“信息提供者”处获取外部信息，人类的行动并不依赖于外界的信息和信息提供者，他们会根据信息提供者提供的“拟态环境”，在自己的大脑中形成一幅幅画面。由于大部分的媒体都是特殊的，所以“拟态环境”并非真实的真实世界，而是一个“符号化的世界”。模仿环境的重要性：公众传媒所组成的资讯环境，不仅制约着人们的意识和行为，也会通过模仿人们的知识和行为，反过来又给现实客观环境带来了冲击。

^①陈颖. 基于 AR 技术的高中政治教学资源设计与开发[D].江西科技师范大学,2022.

第三章 研究数据来源与研究过程

第一节 《中国重要报纸数据库》的数据收集

一、《中国重要报纸数据库》的形象呈现

《中国重要报纸数据库》是以学术性、资料性报纸文献为出版内容的连续动态更新的报纸全文数据库，选择《中国重要报纸数据库》正是考虑它的连续动态性，能够持续更新各类形象的变迁。报纸库收录并持续更新 2000 年以来出版的各级重要党报、行业报及综合类报纸 500 余种，这其中就包括报道公共图书馆形象的各类纸质媒体，如中国文化报、人民日报等对公共图书馆的报道都收录在《中国重要报纸数据库》中。

二、数据检索标准

知网搜索《中国重要报纸数据库》，检索时间为 2001 年 1 月——2020 年 12 月，新世纪就是 21 世纪，以 2000 年为始，在数据库中根据“公共图书馆”为主题和“形象”为关键词检索条件，筛选出符合条件的文本数据 2790 条文本信息。

对 2790 条数据进行人为筛选，数据清洗，排除不可用数据、涉密报道，剔除不符合公共图书馆描述报道，最后剩余 2759 条数据，本文就以此数据建立数据库进行数据分析。

三、数据库建立

将 2759 条数据进行挑选，根据“五年计划”的时间划分分为四个时间段，因为“五年计划”中公共文化的规划比较大，对文化建设的影响较为重要，而公共图书馆又是公共文化的重心。所以如图 三-1，在 Divominer 建立 4 个数据库，01-05 数据库，140 条报道；06-10 数据库，621 条报道；11-15 数据库，900 条报道；16-20 数据库，1098 条报道。将数据分别上传到四个数据中。构建类目之后进行编码分析。

01-05	自定义	编码库 140	回收库 0	已人工编码 55	上传数据	机器编码	抽样	...
06-10	自定义	编码库 621	回收库 0	已人工编码 55	上传数据	机器编码	抽样	...
11-15	自定义	编码库 900	回收库 0	已人工编码 55	上传数据	机器编码	抽样	...
16-20	自定义	编码库 1,098	回收库 0	已人工编码 55	上传数据	机器编码	抽样	...

图 三-1 数据库建立

第二节 Divominer 软件的使用

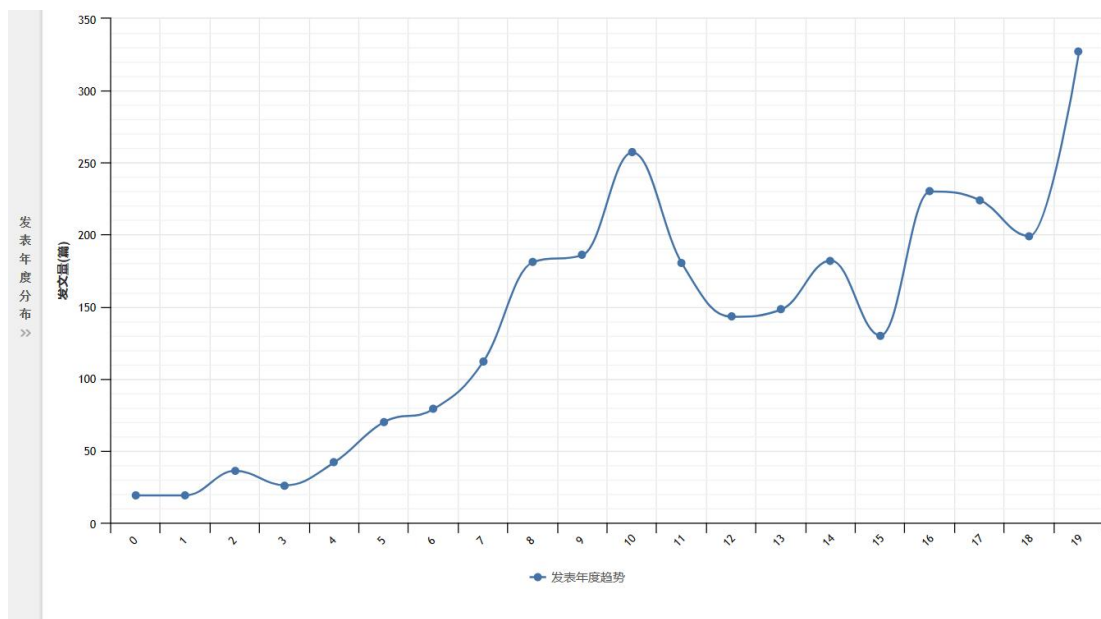
本文运用博易数据挖掘平台 DiVominer®处理分析数据，DiVoMiner 是一站式在线文本数据挖掘与分析平台，结合传统方法和创新执行的流程，为研究者解决量化内容分析法的工具。可利用线上，或是自行上传的定量与定性数据（文字、图片、音频、视频等）进行内容编码与统计分析，在线完成对文本内容的分类、语义判断、信度测试、编码（人工、NLP）及形成可量化及可视化的全部流程。内置多个文本大数据挖掘算法模型，提供灵活而强大的研究执行及团队协作管理功能，是市场上唯一兼具实用性和学术性要求的内容分析研究工具。

导入《中国重要报纸数据库》中检索文本 2759 条报道，建立研究数据库“公共图书馆形象”，分析总体数据中国内新世纪以来公共图书馆的整理概貌，根据设置的类目，进行机器自动化编码，研究新世纪以来各时间段内公共图书馆形象的变化，探究各个主题与公共图书馆形象的联系，分析其中的原因。

第三节 数据特征

通过把 2790 条数据上传到 Divominer 上建立研究数据库，关于公共图书馆报道的统计与分析，发现：

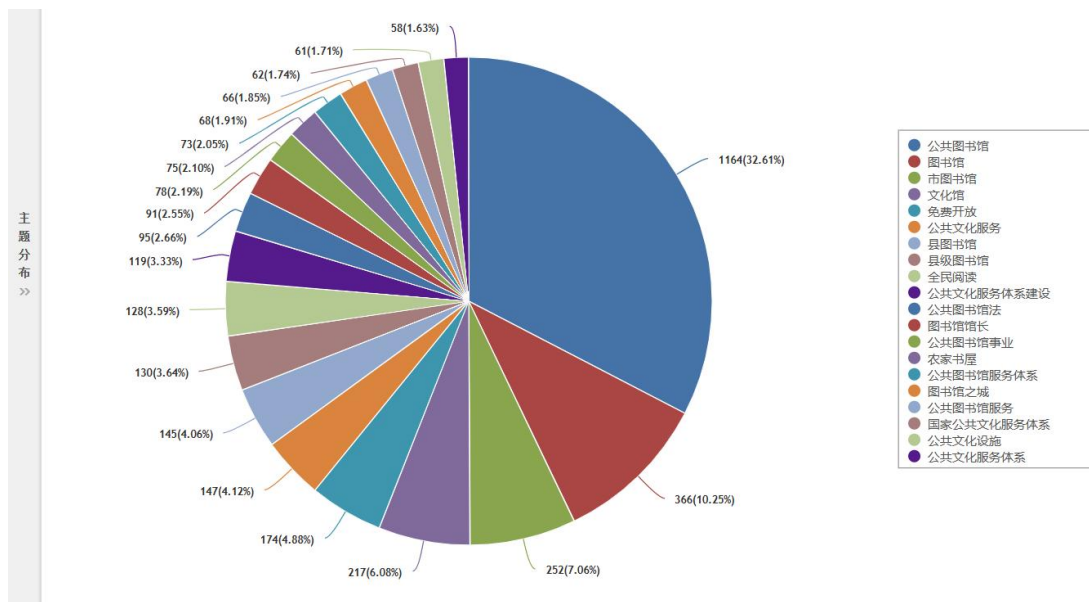
在报道数量上，如图 三-2：从 2001 年 2020 年《中国重要报纸全文数据库》对公共图书馆报道的报道数量变化趋势看，公共图书馆的报道数量在不断上升，阐述了公共图书馆受关注度逐渐提高。其中，2011 年有关公共图书馆的报道达到前半部分最高点，之后几年有报道有所下降，直至 2020 年有关公共图书馆的报道又创新高。说明公共图书馆的受关注度也在上升。



图片来源：知网

图 三-2 文献发文量

在报道主题上,如图 三-3:公共图书馆主题报道占比较大,有 1164 篇报道,占 32.61%;文化馆主题有 217 篇,占 6.08%;免费开放主题有 174 篇,占 4.88%;有特色的主题报道如农家书屋,有 75 篇,占 2.10%;另外还有公共文化设施类的报道等等。总体来说,有关公共图书馆的建设和服务报道占大部分。不同报道主题中也包含着各种分类,以上数据为主要主题进行统计总结,主要集中于公共文化建设、公共文化服务、图书资源利用等。



图片来源：知网

图 三-3 报道主题分布

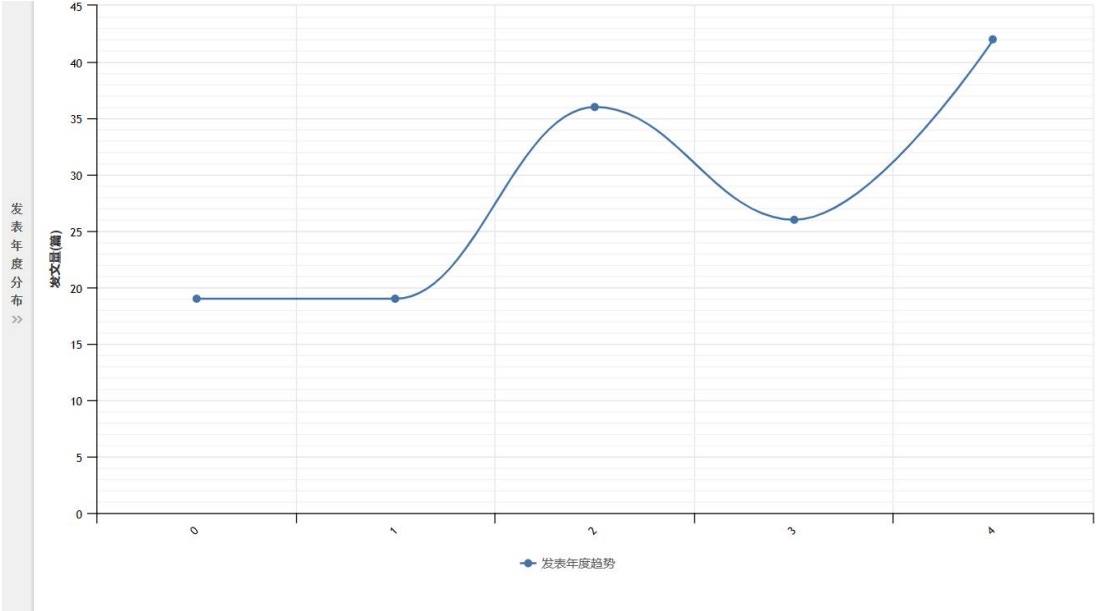
在报道倾向上,正面报道中文化类报道和社会建设类报道占比较多;负面报

道中社会类报道和政治类报道占比较多。这些都是新闻报道的主观反映，但总体来说，负面报道远小于正面报道。

从报道的长度来看，在长报道中，以文化报道、政策报道为主，而以经济报导、社会报道为辅。另外，从数据上可以看出，在经济方面，以人文发展与社会发展的关系为主；社会题材的长篇报道，侧重于文化的影响，文化的传播，文化的价值；文化性的长篇报道，以公共图书馆的文化设施和服务为重点；政策专题报导以有关公共图书馆的政策为主题。

第四节 2001-2005 公共图书馆报道

一、数据分析



图片来源：知网

图 三-4 01-05 报道趋势

“文化”所树立，有“文化集散中心”“文化事业领航员”“文化建设中心点”等形象，因为该时期作为新时期初阶段，为了加强公共文化事业的发展，作为文化事业的重要结构，把工作重点部分转移到公共图书馆的建设上，所以本时期的公共图书馆形象形成点在于公共文化的建设，且能够解决公共图书馆之前的发展问题，在文化事业的各个方面都开始发展，比如建设公共图书馆发展“集团”，打通公共图书馆发展渠道等等。“十五”时期公共图书馆发展利用文化发展机遇，将文化建设推向高点。因此，公共图书馆建设和文化传播均获得了较快发展。公共图书馆也一跃成为重要的文化馆舍之一，成为我国文化发展社会性建设的一个重要转折。

不同公共图书馆中品牌建设情况1

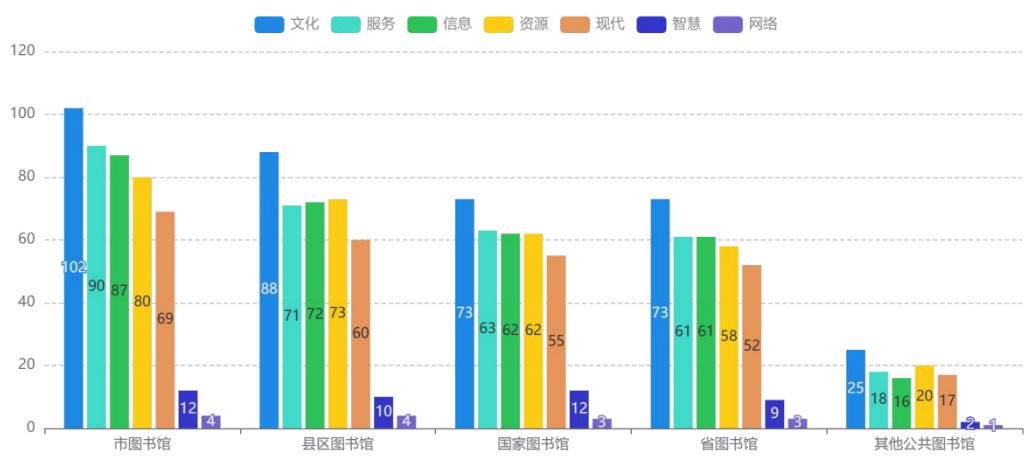


图 三-7 01-05 不同公共图书馆品牌建设情况

对 01-05 数据库进行机器编码，经人工检验，根据 Divominer 的编码结果进行统计，分析不同类别的公共图书馆形象建设情况。如图 三-7，各类别公共图书馆文化形象为主，市图书馆的形象建设情况依次减少，县区图书馆、国家图书馆和省图书馆在服务、信息、资源的形象建设中差别微小，其次就是现代形象，智慧形象地建设无明显差别，网络形象只有个别情况。以此说明，文化在公共图书馆形象建设中为主要成分，服务、信息和资源都是公共图书馆的典型特色，也是公共图书馆的典型形象，智慧和网络依托于当时的阶段的背景，关于公共图书馆的智慧因素和网络因素并没有很好的联系。

另外，在 01-05 的数据库中，检验编码结果，公共图书馆的类别与品牌形象的卡方检验值符合要求， P 值 < 0.05 ，表明公共图书馆和品牌形象两个变量相关。用皮尔森系数测量个各类公共图书馆与品牌形象的相关性，相关系数在 0.7-1.0 之间， P 值均符合要求，表明二者的相关程度较高，相关性密切。

二、公共图书馆事件案例

在 01-05 阶段的公共图书馆事件当中, 2001 年香港中央图书馆落成启用, 香港中央图书馆, 作为文娱部门下属的一家公共图书馆, 已取代香港大会堂的中央图书馆, 作为整个香港的公共图书馆和信息中心, 并开启了香港图书馆服务的新篇章, 引领了公共图书馆的发展, 香港中央图书馆的落成吸引力众多人对图书馆的关注, 其提供的信息资源很好地服务社会, 更好地代表了“十五”时期公共图书馆文化社会性形象从“藏书楼”“藏书阁”的变化。

三、主要形象以及形象变迁因素

(一) 主要形象

01-05 时间段公共图书馆的形象主要为社会文化形象, “文化导航员”形象最能得到体现, 引领公众了解和利用公共图书馆资源。它往往是公共图书馆最具有代表性的符号, 包括公共图书馆的建筑标识, 一个公共图书馆最能传播的文化理念和文化, 能够代表社会文化的利用和传承。

其次是服务、信息、资源和现代的形象, “文化公仆”“信息源”“现代文化交涉中心”等是各类形象的代表。公共图书馆的服务职能一直是读者和公众对公共图书馆的最深印象, 公共图书馆能提供一种什么样的服务就形成一种什么样的服务形象, 关系到公共图书馆的服务设施, 服务方法和服务理念; “信息源”代表着公共图书馆是当前时间段文化信息的主要集中点, 它不同于其他渠道的信息来源, 比如说社会新闻, 新闻的信息来源不固定, 更新变化的速度快, 信息搜集分比较繁杂, 但公共图书馆的信息比较稳定, 且信息范围清晰, 基本的文化信息都来自公共图书馆的信息收集, 公共图书馆的信息比较集中, 所以构成了新世纪初公众所认为公共图书馆的“信息源”形象; “现代文化交涉中心”现代一词代表着新世纪的文化交流点、交流空间与新世纪之前不同, 公共图书馆作为 20 世纪末 21 世纪初新兴发展的场馆, 变化比较大, 随着社会生产力和科技发展, 公共文化交流的场所开始转变到以公共图书馆为中心, 公共图书馆开始成为公共文化交流的选择, 社会文化活动, 文化知识的讲座等都开始在公共图书馆开展。

(二) 形象变迁因素

有关政策方面的因素。涉及公共图书馆的发展, 文化部在“十五”期间加强基层公共文化设施建设的通知中提到, 公共图书馆是社会主义文化建设的重要载体, 但我国基层文化设施建设由于经济水平的问题, 基层公共图书馆建设比较薄弱。江泽民在“十五大”的报告中提出, “具有中国特色的社会主义文化, 是中华民族团结奋进的一种强大动力, 也是衡量一个国家整体实力的一个主要指标”。

中国的社会主义，只有经济、政治和文化协调发展，两种文化同时发展，这两种文化同时发展，这两种文化都得到了很好的发展，这就是我们所说的。在“十五大”的工作中，对社会主义经济、政治和文化三者之间的辩证关系进行了系统的阐述。在中国特色社会主义建设中，公共图书馆作为一种新型的文化载体，具有十分重要的现实意义。作为服务于全社会的公共图书馆，各个部门应该承担起责任，根据时代特色有针对性地建设方案，发展公共文化事业。

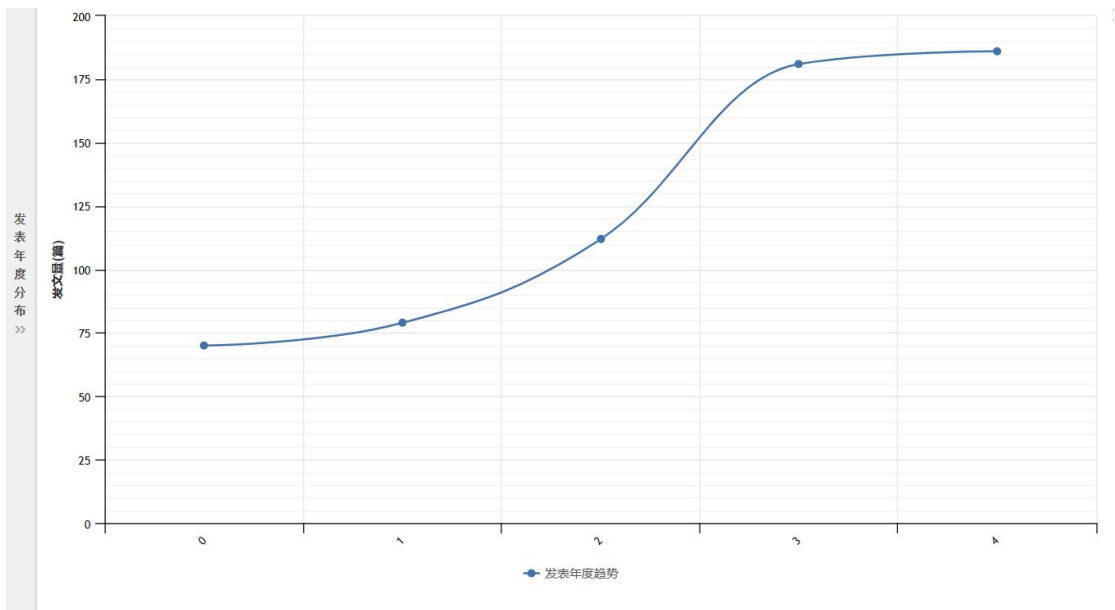
有关信息发展方面的因素。信息的发展，特别是科技文化的信息发展，对公共图书馆的发展提供依据，为公共图书馆的文化发展提供动力。“十五”期间的信息服务建设正确引导着公共图书馆发展的方向。公共图书馆的资源建设、数据库建设、馆藏建设、体系建设都在信息发展的背景下蓬勃发展，支撑着图书馆事业的发展。

有关经济发展方面的因素。“十五”期间的五年，我国解决经济发展中遇到的问题和困难，国内生产总值到 2005 年提升至 182321 亿元，每年以 10%左右的速度提升。国民经济得到了很好的发展，公众的生活水平变高，消费指数有了很好的提升，公共的关注度也转变到公共文化，对公共图书馆的关注有新的突破，越来越多的公众读者接触到公共图书馆，促进公共图书馆的发展，以公众对公共图书馆的反馈促进了公共图书馆形象的建设。除此之外，我国对文化产业的投入也明显加强，包括公共图书馆的建设，公共图书馆设施的建设都扩大了投资，并且注重文化教育，使得公共图书馆形象能够很好地形成。

有关公共图书馆自身的因素。首先是公共图书馆的建筑，影响着公共图书馆的外观形象，公共图书馆的外观不再拘泥于简单的文化场馆建设，大多公共图书馆的建设转变为含有自身的特色，比如县级图书馆，外观添加当地文化标识，能够明确文化特色，吸引公众目光。其次是公共图书馆馆员的自身形象，“十五”时期的公共图书馆员形象属于过渡阶段，公共图书馆馆员的形象依旧延续 20 末的固定服务形象，馆员自身的平均素养也与之前增长不多，但公共图书馆的从业人数从 2001 年的 48579 发展到 2005 年的 50423，增长了 3.7%左右。从公众对公共图书馆的服务反馈来看，公共图书馆馆员是形象建设的关键，它是除了图书资源之外，直接与公共读者交流的对象，所以也需要注重公共图书馆馆员的培养。

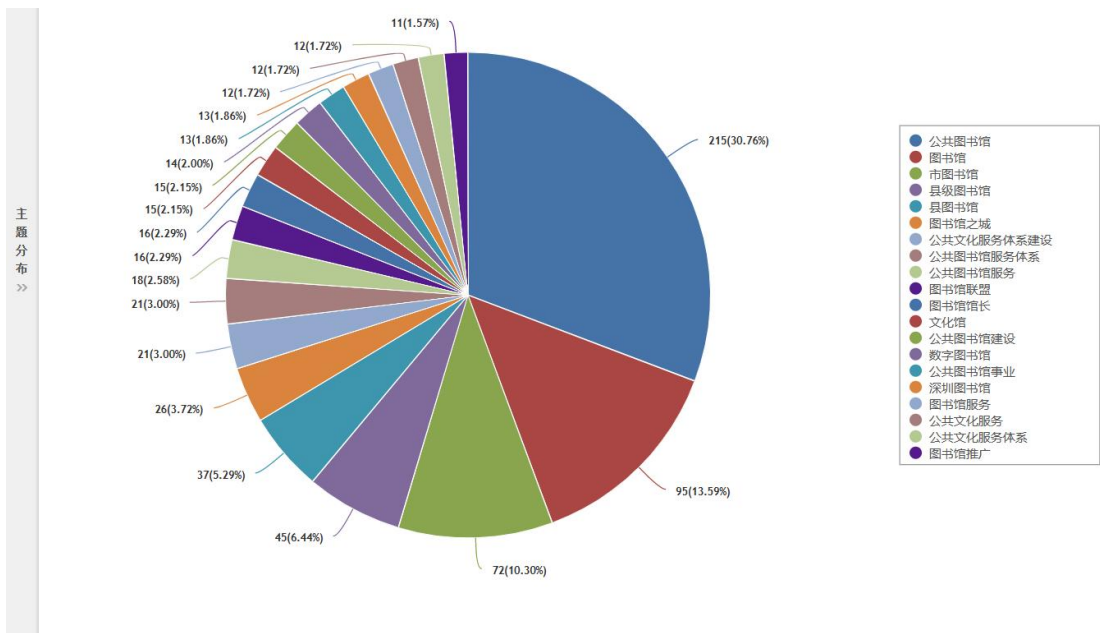
第五节 2006-2010 公共图书馆报道

一、数据分析



图片来源：知网

图 三-8 06-10 报道趋势



图片来源：知网

图 三-9 06-10 报道主题分布

该时期，《中国重要报纸数据库》公共图书馆报道共计 628 篇。相较于上一时期公共图书馆报道数量增加 342.25%，且从图 三-8 发表年度趋势来看，逐年上升。可见，公共图书馆的关注度大幅度上升。通过对报道进行分类统计，如图

三-9: 发现该时期《中国重要报纸数据库》公共图书馆报道有 215 篇, 占 30.76%; 图书馆之城主题报道有 36 篇, 占 3.72%; 图书馆联盟主题报道 16 篇, 占 2.92%; 数字图书馆主题报道 14 篇, 占 2.00%; 深圳图书馆主题报道 13 篇, 占 1.86%; 图书馆推广主题报道 11 篇, 占 1.57%。整体来说, 公共图书馆的报道主要还是集中在公共图书馆的社会服务、公共图书馆的文化建设方面, 以文化类报道为主。



图 三-10 06-10 词云图

根据图 三-10 所示, “文化、图书馆、建设、服务、图书、读者、公共图书馆、资源、建设、信息、城市、公共、发展、读书、活动、市图书馆、政府、分馆、文献、实现、阅读、市民、社区、免费、古籍、政府”是“十一五”时期公共图书馆报道的主要主题, “十一五”报道的主题侧重于图书馆文化形象, 比“十五”时期的报道涉及更多专业区域, 公共图书馆的形象描述不再单单集中于文化形象, 而是以文化建设为中心, 建设文化传播事业, 实现更全面的资源共享, 凸显更加立体的公共图书馆社会形象。因此, 这一时期的公共图书馆呈现的形象更加丰满立体, 除文化形象外, 社会形象也更加凸显。

该时期公共图书馆形象围绕“图书馆服务”所树立, 有“图书馆文化服务”“城市文化服务点”“免费文化馆”等形象, 因为该时期作为公共图书馆形象过渡阶段, 以文化服务为重点, 为了加强城市文化建设的发展, 作为公共服务的重要机构, 把公共服务建立于公共图书馆之上, 把公共服务重点部分放到公共图书馆的建设上, 所以本时期的公共图书馆形象形成点在于公共服务的建设, 且能够加强公共服务的发展。除此之外, 该时期的公共文化服务基层建设得到加强。

不同公共图书馆中品牌建设情况2

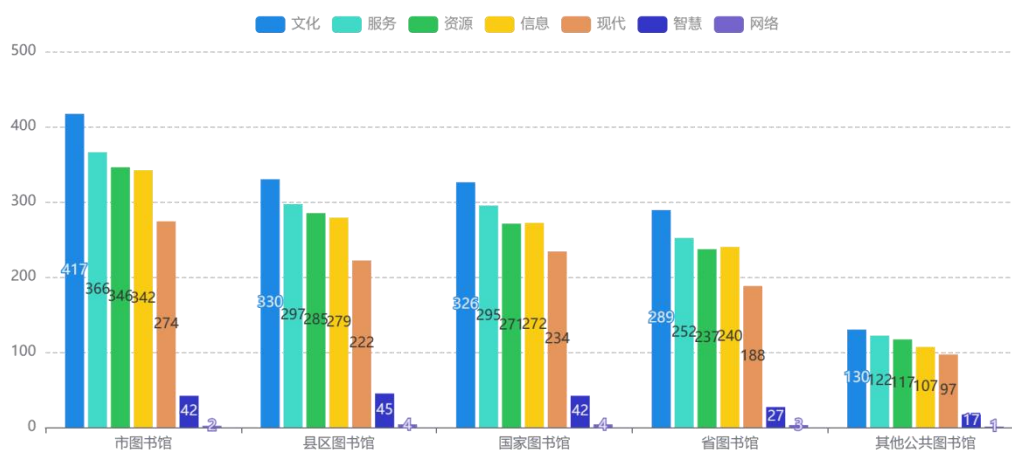


图 三-11 06-10 不同公共图书馆品牌建设情况

对 06-10 数据库进行机器编码，经人工检验，根据 Divominer 的编码结果进行统计，分析不同类别的公共图书馆形象建设情况。如图 三-11，市图书馆的文化形象比较突出，县区图书馆、国家图书馆、省图书馆形象建设比较相似，依旧以文化形象为主，其他公共图书馆的形象建设比较平均。相较于上一阶段，关于公共图书馆的智慧形象有所增加，与公共图书馆的智能因素接入有关系，网络形象比较平均，但数据较少。以此说明，在这一阶段，文化在公共图书馆形象建设中为重要因素，服务、信息和资源是公共图书馆的典型特色，也是公共图书馆的典型形象，智慧和网络依托于当时的阶段的背景，关于公共图书馆的智慧因素有所接入，所以公共图书馆的智慧形象数据增加。但网络因素并没有很好地与公共图书馆联系。

另外，在 06-10 的数据库中，检验编码结果，公共图书馆的类别与品牌形象的卡方检验值符合要求， P 值 < 0.05 ，表明公共图书馆和品牌形象两个变量相关。用皮尔森系数测量个各类公共图书馆与品牌形象的相关性，相关系数在 0.65-1.0 之间，个别数据为 0.3 左右，不影响检验结果，而且 P 值也符合要求，表明二者的相关程度较高，相关性密切。

二、公共图书馆事件案例

在 06-10 阶段的公共图书馆事件方面，2008 年重庆市公共图书馆被误解“娃娃上网”，该图书馆的电子阅览室被认为孩子们上网的“网吧”，因此重庆市图书馆被投诉，问题是图书馆的宣传普及没有做好，人们对于电子阅览的了解度不够高，在电子阅览室低覆盖率同时发生了“误解”，公共图书馆的文化设施宣传的时效性不够突出。这些属于公共图书馆的负面影响，是公共图书馆的负面报道，对公共图书馆的形象建设有消极影响，但这些问题在“十一五”纲领中都有针对

性的体现。所以，公共图书馆的社会形象相较于文化形象有待提高。这个事件影响了公共图书馆社会形象的建设，负面“网吧”形象出现。这一事件是“十一五”时期公共图书馆“电子阅览”形象的表现。

三、主要形象以及形象变迁因素

（一）主要形象

06-10 时间段公共图书馆的形象主要为社会文化形象，“文化导航员”形象依旧在“十一五”时期得到体现，坚持做到社会公共读者有所依附的需求图书资源，反观“十五”时期到“十一五”时期这一现象的变化，“十一五”时期变得更规范、科学。该形象的代表的社会文化符号也日益多元。

在服务、信息、资源和现代的形象当中，“文化服务空间”“图书数据库”“电子阅览空间”的形象得以建立，这些都是从公共图书馆的自身职能特色出发所建立的形象。这一时期，公共图书馆的服务理念和方法有了转变，由于公共图书馆的设施在这一时期有了新的建设，比如说电子阅览室，电子刊物等等。“文化服务空间”形象所表达的除了服务之外，更多的是“空间”的表述，它是一个新的文化场所概念，新的图书资源以及新的文化服务的加入，公共图书馆馆员的服务能力提升，将公共图书馆的服务形象上升到新的台阶。“图书数据库”的形象建立来源于“十一五”时期，各个公共图书馆中文书库的建设，越来越多的公共图书馆接入数据，使得公共图书馆资源有所“存”有所“长”。而且公共图书馆的图书资源能够保持稳定更新，形成可持续利用的资源，数据库建设也使得公共图书馆资源变得更规范化科学化集中化，所以构成了“十一五”时期公众所认为公共图书馆的“图书数据库”形象；“电子阅览空间”是公共图书馆现代形象的表述，来源于多数公共图书馆建设电子阅览室，关注能够阅读到电子书刊，一方面节省纸质资源，加强对生态环境的保护，另一方面也是对公共图书馆空间利用率的有效提升，这吸引了很大一部分读者，增加了阅读兴趣，这也让社会文化的传播得到了很好的发展。而且，这与社会文化活动，文化知识的讲座等在公共图书馆开展可以很好地结合。

（二）形象变迁因素

有关政策方面的因素。在新时期，国家发布《“十一五”文化发展纲要》，确定了人们公共文化需求的目标与性质，着力建设公共文化服务体系，以至于满足公众对文化获取的要求。《纲要》为维护公众的文化权益，强调全民阅读的目标，把公共图书馆的发展贯彻到人们的日常生活当中，做到合理、公平、民主、科学。《纲要》作为本时期的公共图书馆制度的核心表达，从深度到广度，都对公共图书馆的文化事业提供了政策方向，有利公共图书馆文化和社会形象的建设。

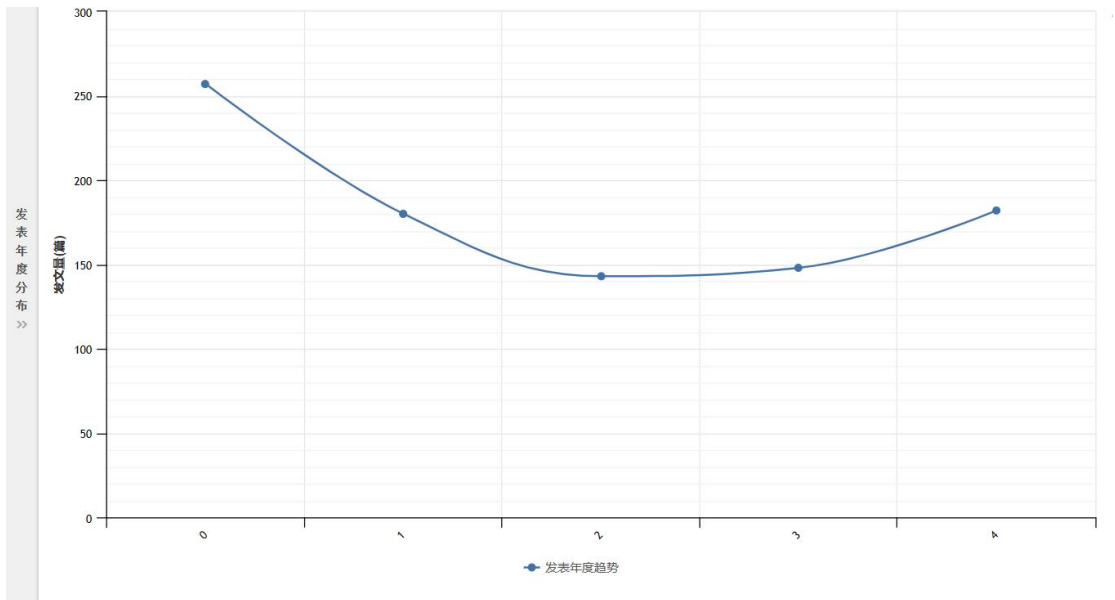
有关社会环境方面的因素。社会环境方面,在社会化发展文件当中,对图书馆给予很大的关注,多数提到“图书馆”一词,“图书馆”与“公益性文化事业”“公共文化服务体系”“公共文化设施”“文化工程”等主题紧密联系,反映出了社会对公共图书馆发展的高度关注,也反映出了我国已经意识到,公共图书馆事业的发展对社会价值的创造及其公平性有重要的价值,同时也意识到了在促进社会发展中,图书馆职责的重要作用。社会关注度相较于“十五”时期有了明显的提升,这离不开社会环境的依托,不管是公共图书馆的开放与否,怎么开放,开放多久都是社会公众所关心的焦点。由此可见,公共图书馆的形象建设在“十一五”时期的强关注度中良好发展。

有关经济发展方面的因素。“十一五”期间的五年,面对国内外经济形势的严峻挑战和重大发展风险,我国经济蓬勃发展,国内生产总值到2010到达394983亿元,年平均增速较“十五”期间提高1.4个百分点,达到改革开放以来最快时期。公共对公共图书馆的关注度较上一期是有所提高,对公共图书馆的关注有新的突破,文化事业进一步加强。“十一五”时期,我国公共文化服务体系建设步入了一个快速而又平稳的重要发展时期,文化产业成为新的增长极。2010年底,全国共有公共图书馆2860个,比2005年底增加98个。更多的公众读者接触到公共图书馆,促进公共图书馆的发展。除此之外,我国对文化产业的投入也明显加强,包括公共图书馆的建设,公共图书馆设施的建设都扩大了投资,并且注重文化教育,使得公共图书馆形象能够很好地形成。

有关公共图书馆自身的因素。公共图书馆的外观在这一时期有了很好的更新,更具各个公共图书馆的特色,公共图书馆建设的选址,对当地文化的引用以及各地的建设风格形成独特的建筑外观,就有了独特的建筑形象,吸引读者目光。其次是公共图书馆馆员的自身形象,“十一五”时期的公共图书馆员形象属于初期阶段,公共图书馆馆员的形象与20末的固定服务形象有了明显的差别,馆员自身的平均素养也与之之前差别较大,公共图书馆的从业人数从2001年的51331发展到2005年的53564,增长了4.3%左右。其他数据方面,截至2010年,我国公共图书馆机构数2884个。至2010年末,我国公共图书馆从业人员53,564人,所包含的人才比例相差很大,高级人才和初级人才所占比例相差50%,而基层公共图书馆的人才比例更低,人才结构严重失衡。这大主要是由于高水平人员的就业选择方向的差异所造成的,需要关注。除此之外,公共图书馆的馆员素养与其他性质的图书馆相比有很大差距,其专业性和职业性差别明显。公共图书馆的网络建设和人员专业素质方面还有待提高。

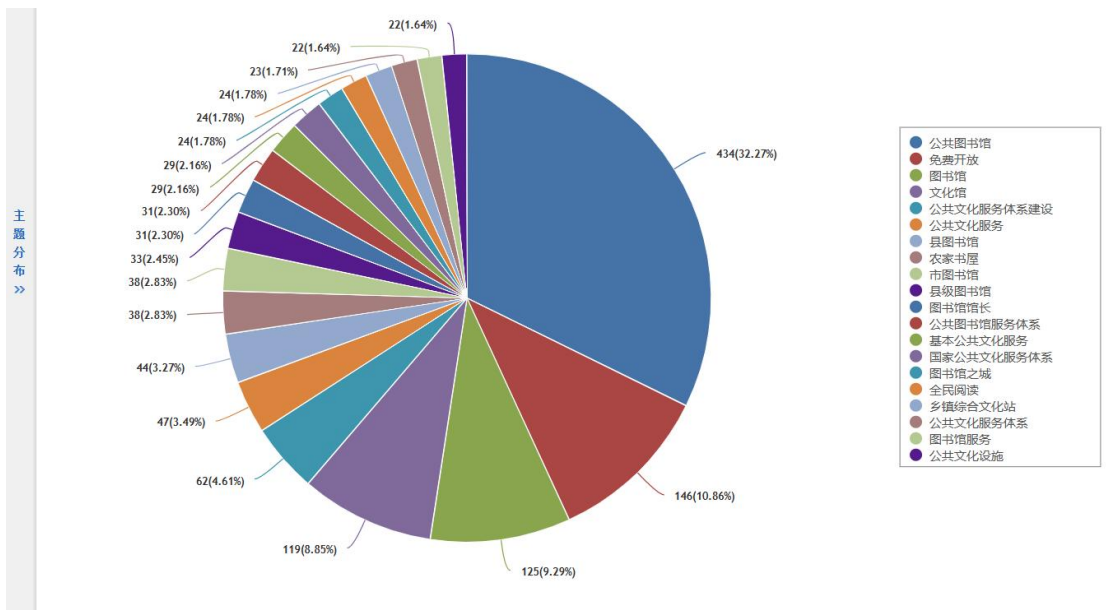
第六节 2011-2015 公共图书馆报道

一、数据分析



图片来源：知网

图 三-12 11-15 报道趋势



图片来源：知网

图 三-13 11-15 报道主题分布

如图 三-12：该时期，《中国重要报纸数据库》公共图书馆报道共计 910 篇。相较于上一时期公共图书馆报道数量增加 44.9%，增速相较于上一时期大幅度降低。根据发表年度趋势来看，呈逐年降低趋势，到 2015 年略有增势。如图 三-13：对新闻报道进行统计分类，“十二五”时期《中国重要报纸数据库》有关公共图

不同公共图书馆中品牌建设情况3

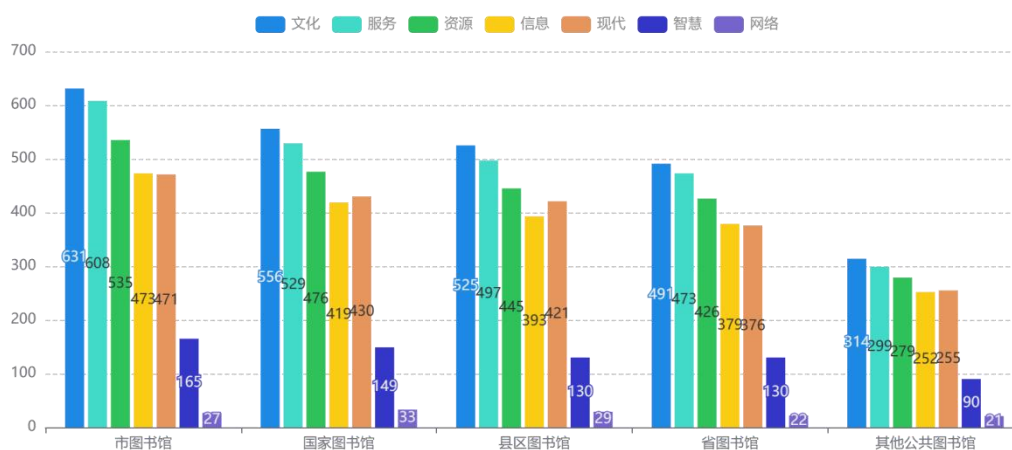


图 三-15 11-15 不同公共图书馆品牌建设情况

对 11-15 数据库进行机器编码，经人工检验，根据 Divominer 的编码结果进行统计，分析不同类别的公共图书馆形象建设情况。如图 三-15，国家图书馆的相关数据相较于之前两个阶段有所增加，多于县区图书馆，前四类公共图书馆数据相近，且公共图书馆的服务形象相较于之前有所上涨，接近于文化形象，各类公共图书馆的信息形象占比略微下降，在 11-05 年的阶段中，公共图书馆的智慧形象数据及占比大幅增加，网络形象也相对增加。以此说明，文化在公共图书馆形象建设中依然为主要成分，服务、信息和资源都为公共图书馆的典型形象，智慧形象和网络形象逐渐成为公共图书馆形象建设的重点。“十二五”时期，关于公共图书馆的智慧因素和网络因素成为重要因素。

另外，在 11-15 的数据库中，检验编码结果，公共图书馆的类别与品牌形象的卡方检验值符合要求， P 值 < 0.05 ，表明公共图书馆和品牌形象两个变量相关。用皮尔森系数测量个各类公共图书馆与品牌形象的相关性，相关系数在 0.5-1.0 之间， P 值均符合要求，表明二者的相关程度较高，相关性密切。

二、公共图书馆事件案例

“我无权拒绝他们入内读书，但您有权利选择离开。”这句话听上去颇有哲理，是杭州图书馆的馆长储树青说的。杭州图书馆十年来不拒绝乞讨人员和拾荒者免费入内，引发关注和讨论，有人质疑这是否会影响更多读者阅读时。杭州图书馆已连续 10 年免费向全体读者开放。在众多的读者中，有一个特殊群体——拾荒、乞讨者，对于他们杭州图书馆的唯一要求，就是要把手洗干净。图书馆是否“免费”掀起公众的讨论以及关注，“免费图书馆”是公共图书馆形象发展的一个方向，“免费”所体现的是对于特殊人群是否有特殊对待和公共图书馆能最大限度地对公众的开放程度。除此之外，广州图书馆开设视障人士服务区等等也

都是“全民阅读”的真正表现，反映出公共图书馆“阅读”的主题形象。

三、主要形象以及形象变迁因素

（一）主要形象

11-15 时间段公共图书馆的形象主要为社会文化形象和社会服务形象，公共图书馆的形象越来越年轻化。“文化俱乐部”的形象在大众心目中的已形成，公共图书馆的服务范围不再简单归结于图书预览、图书资源放送，而是能够服务于更多文化活动的场所。

在信息、资源和现代的形象当中，“图书角”“阅读角”“青少年阅读”的形象得以建立，这些都是从公共图书馆的自身职能特色出发所建立的形象。这一时期，公共图书馆建设的思想有了转变，和城市环境相结合，由于公共图书馆的设施在这一时期有了新的建设，比如说电子阅览室，电子刊物等等。“图书角”“阅读角”“青少年阅读”形象所表达的除了服务之外，也更多的是“空间”的表述，它是一个新的文化场所概念，公共图书馆馆员的服务能力提升，将公共图书馆的服务形象上升到新的台阶。“图书角”“阅读角”的公共图书馆形象加入了“休闲”的元素，逐渐能够代表现代图书馆的发展趋势，也能够说明一个城市文化成熟程度，“图书角”“阅读角”的建设情况也用来形容一个城市的文化服务水平。“青少年阅读”的形象建立来源于“十二五”时期，各个公共图书馆中文书库的建设，越来越多的公共图书馆接入数据，使得公共图书馆资源有所“玩”有所“读”。而且公共图书馆的图书资源能够保持稳定更新，形成可持续利用的资源，数据库建设也使得公共图书馆资源变得更规范化科学化集中化，所以构成了“十二五”时期公众所认为公共图书馆的“青少年阅读”形象。11-15 时间段的公共图书馆形象开始变得多元，这离不开现代环境多元的发展和构成。

（二）形象变迁因素

有关政策方面的因素。“十二五”时期公共图书馆作为公共文化体系中的重要部分，一方面需要满足人们的文化需求，也要满足公共文化服务体系建设。另一方面公共图书馆的发展依附于当前阶段公众对公共图书馆的利用程度。我国就如何在文化发展的大背景下建设公共图书馆形象，开展“十二五”公共图书馆规划座谈会，各界专家学者共同规划“十二五”时期公共图书馆的发展方向和发展目标，完善公共图书馆事业的工作制度。较为全面的现实基础分析，包括社会需求、环境、经济、政策方面的分析。《规划》还运用了大量客观数据，并且对“十二五”时期的社会环境和政策需求进行了整体要求，要契合公共图书馆的发展，反之，公共图书馆的发展也依附于社会环境和政策要求。《规划》内容涉及公共图书馆发展的任务，明确社会环境承担公共图书馆发展的责任。另外，《规

划》要求完善公共图书馆建设体系、建设网络，以城市公共图书馆发展带动基层公共图书馆发展，要求发展合理化、科学化，建设符合“十二五”时期的数字化公共图书馆体系、网络。《规划》还明确了在公共图书馆方面发展的主要任务，做好公共图书馆的文化发展事业，带动区域的文化产业发展，提高公众的文化程度，缩短农村与城市的文化结构差距。

有关经济发展方面的因素。“十二五”期间的五年，我国经济进入“新常态”，处于快速换挡期，机构挑战时期，摆脱了国际金融危机后巨大冲击和影响，实现了快速增长。我国这一时期在文化事业的投入达到新高，以公共图书馆为中心的基础设施得到很好的完善，为“十二五”时期公共图书馆形象的发展奠定了基础。只有这样，才能保证以图书馆为代表的公共文化事业健康发展，才能更好地实现为人民群众的利益做贡献，实现其可持续发展。对保证图书馆发展所需要的财力、人力资源都有帮助，对改进基层图书馆的状况有帮助。

有关公共环境的因素。公共图书馆网络在“十二五”时期得到很好的建设。首先，社会环境在“十二五”时期随着经济制度、政治制度的发展得到很好的完善，社会文化服务体系也在这个环境中汲取很多的营养，所以公共图书馆得到了很好的发展。其次，“十二五”时期强调文化共享，“全民阅读”的普及越来越大，从一小部分人阅读变成一大部分人阅读，社会环境形成了很好的阅读氛围，促进了公共图书馆的形象建设，也就促进了公共文化事业的发展。除此之外，《规划》也强调公共图书馆在社会环境中的发展思路，公共图书馆也对于社会环境的健康发展有促进作用。

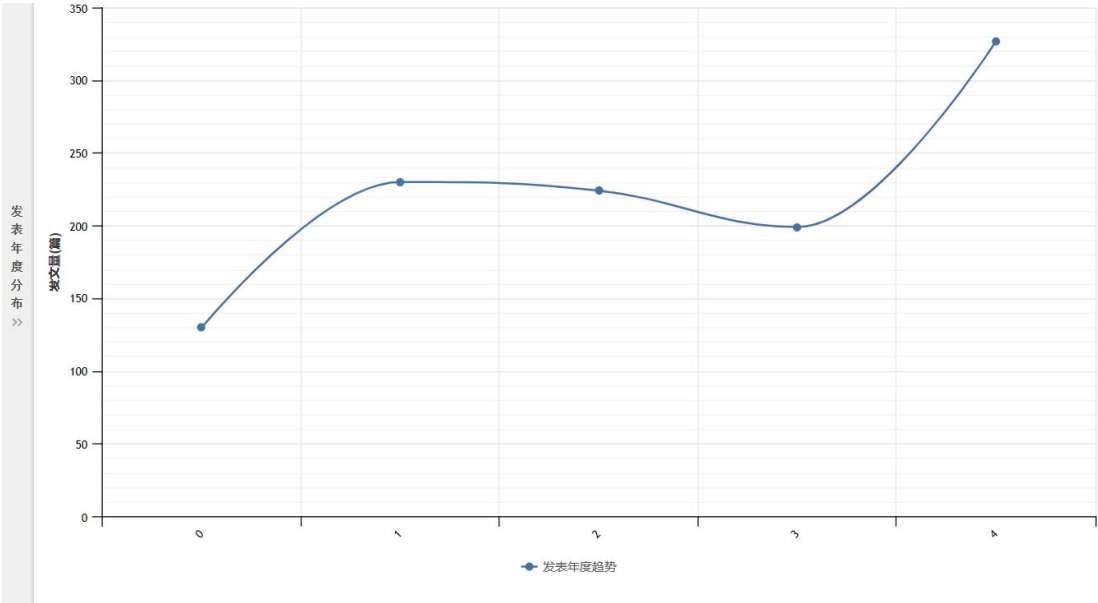
有关数字化发展的因素。“十二五”时期数字化元素普及，得益于科技的快速发展，科学技术与文化产业的结合使得公共图书馆逐渐数字化。数字化阅读在公共图书馆的发展中越来越成熟，一方面拓宽了公众接触公共图书馆的渠道，另一方面也促进了公共图书馆的结构改革，公共图书馆添加了越来越多的数字化基础设备，数字化阅读板、智能阅读等等。数字化与公共图书馆的结合促进“全民阅读”的积极性，为文化共享提升科学性和专业性的指导。“十二五”时期数字化的接入形成了公共文化服务的数字化网络，这也是加强文化共享的关键部分，公共图书馆不仅仅能够服务便捷、丰富资源，也形成了公共文化事业的新业态。

有关公共图书馆自身的因素。公共图书馆的外观相较于之前有明显的变化，加入了“科技”因素，公共图书馆的建设越来越倾向于和科技场馆的结合，公共图书馆建设有科技阅读空间，也包括开展科技展览等活动，公共图书馆的建设变得更多元，增加了公众对公共图书馆的兴趣。公共图书馆也相较于以往更加注重图书馆员自身修养的培养，在图书馆添加科技元素的前提下，培训图书馆员掌握新的图书馆技能，提升服务能力，另外，公共图书馆的从业人数也从2011年的

54475 发展到 2015 年的 56422，增长了 3.5%左右。其他数据方面，截至 2015 年，我国公共图书馆机构数 3139 个，相较于 2011 年增长 187 个，是这四个阶段中增长最多的一个阶段。图书馆从业人员 56422 人中，乡镇、社区图书馆员增长明显，基层图书馆员队伍壮大。这为公共图书馆的服务形象建设提供了重要依据。多元的发展因素形成公共图书馆多元的形象。

第七节 2016-2020 公共图书馆报道

一、数据分析



图片来源：知网

图 三-16 16-20 报道趋势

图 三-17 16-20 报道主题分布

进一步 总分 古籍 模式 工程 市图书馆 学习 推广 推动可以 工作 举办 打造 品牌 数字 我们 参与 丰富 不断 目前 讲座 创新 方式 相关 发展 政府 规定 方面 共享 资源 作为 基本 事业 推进 建立 促进 其中 特色 需求 国家 进行 一个 空间 市民 记者 服务体系 应当 同时 成为 重要 人次 信息 项目 保障 生活 内容 管理 优秀 全省 通过 社会 开展 图书 公共 活动 开放 建设 读者 全国 群众 提升 实现 图书馆 全民 借阅 中国 基层 提供 资源 发展 方面 规定 相关 方式 讲座 目前 不断 丰富 参与 我们 数字 工作 可以 推动 推广 学习 市图书馆 工程 模式 古籍 总分 进一步 传统 问题 设施 读书 推广 活动 建设 读者 公共 图书馆 文化 阅读 服务 公共 图书馆 全民 借阅 中国 基层 提供 资源 发展 方面 规定 相关 方式 讲座 目前 不断 丰富 参与 我们 数字 工作 可以 推动 推广 学习 市图书馆 工程 模式 古籍 总分 进一步

如图 3-18 所示,“文化、阅读、服务、公共图书馆、图书馆、全民、活动、建设、读者、公共、图书、开展、开放、城市、实现、服务体系、市民、空间、需求、借阅、资源、发展、创新、数字、工作、推广、推广、品牌、设施、免费、

市图书馆、保障、生活、内容、管理、传统、书香、模式、古籍、讲座、事业、书店、组织、特色”形成公共图书馆文化服务形象的特点。该时期公共图书馆形象围绕“阅读”“公共”所树立，“阅读”开展在多个方面，继上一时期“全民阅读”的开展，加上多元素加入到公共文化的建设当中，阅读将公众与公共图书馆的距离拉近，“城市书屋”“书房”成为公众对公共图书馆的“印象形象”，即公共图书馆对公众在该时期产生的印象所形成的形象。“十三五”时期是我国公共文化发展的重要时期，集合社会发展的多种优势，集汇于“公共图书馆阅读”一点。

“十三五”时期与“十二五”时期相比，公共图书馆的特点越来越丰富，公共图书馆的吸引力也逐渐上升所以“全民阅读”依旧是重中之重。另外，与文化建设和图书资源开发有关的词汇也越来越多。从这些词汇中，我们可以看到，与以往相比，新世纪的公共图书馆更加重视社会公共文化服务的构建与创新。因而，《中国重要报纸数据库》在这段时间内对图书馆的报道，更多地体现了其对图书馆的社会、文化等方面的影响。

不同公共图书馆中品牌建设情况4

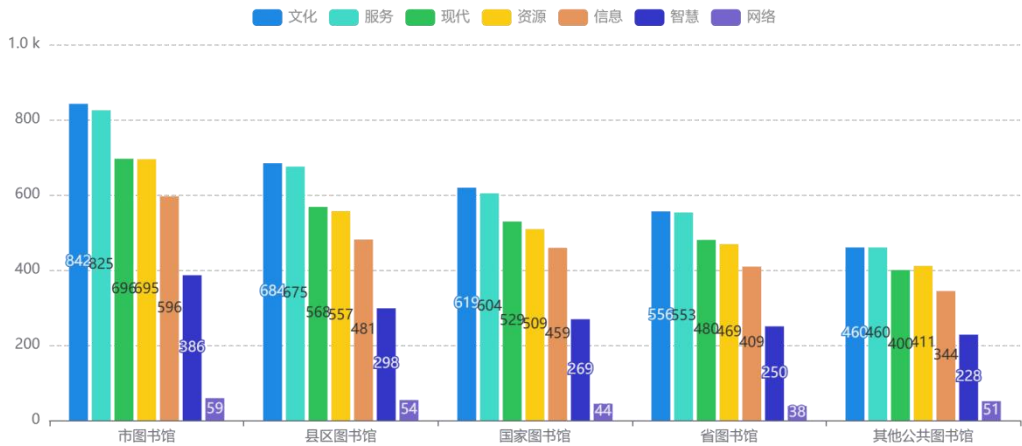


图 三-19 16-20 不同公共图书馆品牌建设情况

对 16-20 数据库进行机器编码，经人工检验，根据 Divominer 的编码结果进行统计，分析不同类别的公共图书馆形象建设情况。如图 三-19，在各类公共图书馆中，文化形象和服务形象基本持平，现代形象和信息形象处于第二梯队。与之前阶段的情况相比，智慧形象变化最大，网络形象也有所增长。以此说明，文化和服务在公共图书馆形象建设中为主要成分，服务，资源，信息也是一个重要的公众印象。在目前的这个时期，随着“智慧”服务的引进，“智慧”的融合，智能与互联网的融合，已经成为一种必然，日益成为一种公共图书馆的象征，与公共图书馆的联系越来越紧密。

另外，在 16-20 的数据库中，检验编码结果，公共图书馆的类别与品牌形象

的卡方检验值符合要求, P 值 <0.05 , 表明公共图书馆和品牌形象两个变量相关。用皮尔森系数测量个各类公共图书馆与品牌形象的相关性, 相关系数在 0.6-1.0 之间, P 值均符合要求, 表明二者的相关程度较高, 相关性密切。

二、公共图书馆事件案例

16-20 阶段的公共图书馆事件中, 2020 年, 外来务工者吴桂春的爆红让阅读成为东莞的城市温度和眷恋, 先后有 335.4 万人次走进图书馆, 一位 11 岁的小朋友年度借阅图书更是达 1020 册。吴桂春留言事件唤起大众对图书馆更多的关注, 东莞市发起全城阅读活动, 从全城阅读映射全民阅读, 体现公共图书馆在城市发展中的作用, 公共图书馆的社会形象凸显。

图书馆事业在标准化管理与服务方面有了明显进步。我国成立了全国图书馆标准化技术委员会, 这标志着中国的图书行业已经进入了规范化建设的新阶段。经过多年来的全行业发展, 之前的国家图书馆产业都是各自为政, 从根本上解决了馆藏资源很难共建共享, 标准规范开发工作重复立项等实际问题。“十三五”时期全面提高规范化的管理和服务水平, 也对公共图书馆形象普及的全面管理。

三、主要形象以及形象变迁因素

(一) 主要形象

16-20 时间段公共图书馆的形象主要以社会文化形象和社会服务形象为主, 现代、资源、信息形象发展为辅。“城市书房”“农村书屋”“书香”等形象出现在公众视野。“城市书房”源于公共图书馆与城市发展的相结合, 是一个城市的文化特色, 是现代化公共图书馆形象的代表, 这表明公共图书馆形象的变化已经紧跟时代发展, 逐渐摆脱传统的公共图书馆形象, 变得年轻化现代化; “农村书屋”形象主要是依据基层公共图书馆的发展, 目前较多的基层公共图书馆得到很好的建设, 一方面是为了我国文化事业的发展, 促进我国文化的传承以及我国文化自信发展, 另一方面也是为了弥补地区差异, 使得文化发展均衡。“农村书屋”形象的改变是公共图书馆形象变迁的重要代表。“书香”这一形象来源于“全民阅读”的开展, 公共图书馆的发展结构已经贯穿各个文化节点。公众能够在多数时间、地点接触到“书”, 加强了文化产业的发展。

除此之外, 公共图书馆“智慧”“网络”形象在这一时期发展较快, 是因为公共图书馆智慧化的发展, 结合当下的科技, 公共图书馆越来越多的“智慧因素”, 智慧机器人、智慧阅读、智慧阅读空间等等, 还有智慧化服务。还有无人书屋也是“智慧”“智能”形象的代表。这不仅仅提高了阅读兴趣, 也提升了阅读效率, 减少了不必要的公共空间和时间。“电子阅览”是公共图书馆也是智慧形象的表

述,来源于多数公共图书馆建设电子阅览,公众能够阅读到电子资源,节省资源,提升效率。

(二) 形象变迁因素

“十三五”时期我国加强了图书馆事业的法制化,我国在“十三五”时期相继颁布了《公共图书馆法》,这是我国公共图书馆发展成熟的标志。公共图书馆法制化规范了我国文化服务体系建设,是我国的公共图书馆专门立法,规范了公共图书馆形象建设的发展方向。它表明,中国图书馆事业的发展已正式走上法治化轨道。从此,中国图书馆事业的发展就拥有了有力而又可靠的法制保障。

除此之外,文化部印发了《“十三五”公共图书馆事业规划》,明确“十三五”时期公共图书馆事业的主要任务,就如何建设公共图书馆、公共图书馆的从基础设施安排、公共图书馆藏书量、公共图书馆馆员的培养要求等等都有明确的要求。同时还对公共图书馆的网络化、科学化等进行规范,做出对公共图书馆传承优秀的传统文化的保障。

有关环境方面的因素。公共图书馆在“全民阅读”的氛围中形成积极的文化形象,这不仅得到国家对文化发展的重视,并且也很注重公共文化事业的进行,以提高公共图书馆的形象建设来打造公众阅读环境,这个环境又反过来影响公共图书馆的形象建设。产生这种环境的活动不仅仅包括“全民阅读”的开展,还有都市阅读创新项目,图书馆品牌阅读行动等等,这些都在引导公共图书馆健康发展的过程中扮演关键角色。

有关经济发展方面的因素。“十三五”期间的五年,我国来到全面建成小康社会的决胜时期,虽然我国经济处于重要转型期,结构性矛盾交织,但我国的经济依旧克服困难上升了一个大台阶,国内生产总值从2016年的746395提升至2020年提升至1013567亿元。国民经济得到了很好的发展,公众的生活水平变高,消费指数有了巨幅的提升,公共的关注度依旧集中在公共文化,对公共图书馆的关注在疫情的影响下仍然有新的突破,越来越多的公众读者接触到公共图书馆,促进公共图书馆的发展,以公众对公共图书馆的反馈促进了公共图书馆形象的建设。除此之外,我国对文化产业的投入也明显加强,包括公共图书馆的建设,公共图书馆设施的建设都扩大了投资,并且注重文化教育,使得公共图书馆形象能够很好的形成。

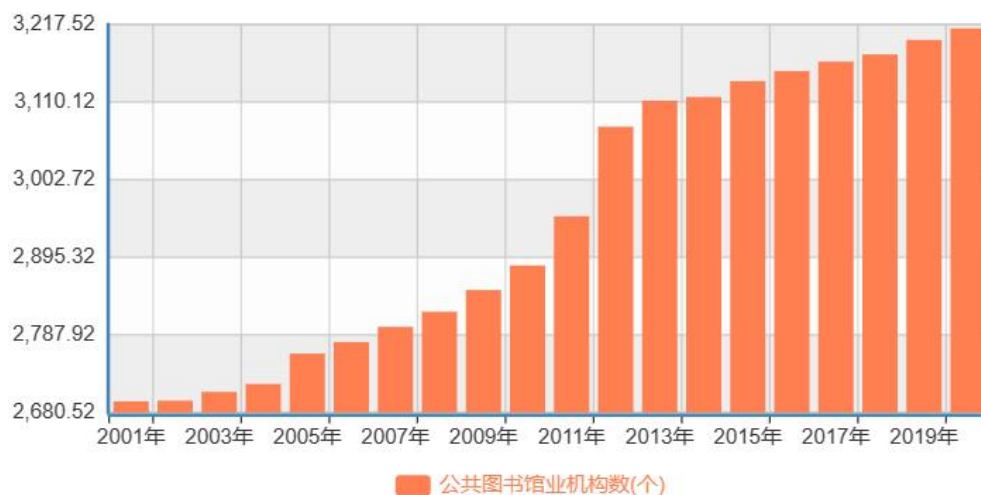
有关公共图书馆自身的因素。首先是公共图书馆的建筑,影响着公共图书馆的外观形象,公共图书馆的外观在“十三五”时期更具科学化,公共图书馆接近于广义上的“科技馆”,目前还建设有24小时无人图书馆,变得更加前卫,也更加吸引读者。公共图书馆机构因为疫情原因有所减缓,但在克服苦难,众志成城的前提下,我国公共图书馆的建设依旧得到很好的发展,公共图书馆也注重疫

情防护的宣传,为公共环境的维护做出贡献。其次是公共图书馆馆员的自身形象,“十三五”时期的公共图书馆员形象属于成熟阶段,公共图书馆馆员的形象变得多元,不再固定,他可能是任何文化服务角色,但公共图书馆的从业人数从 2016 年的 57208 发展到 2020 年的 50980,受疫情影响增长了 1.3%。从公众对公共图书馆的服务反馈来看,图书馆员在“十三五”时期的素养能力有明显提升,得益于公共图书馆对图书馆员的科学化培养,公共图书馆馆员是形象公共图书馆建设的重要部分,所以要加强注重公共图书馆馆员的培养。

第四章 公共图书馆形象变迁的反思与启示

第一节 公共图书馆整体形象的变迁

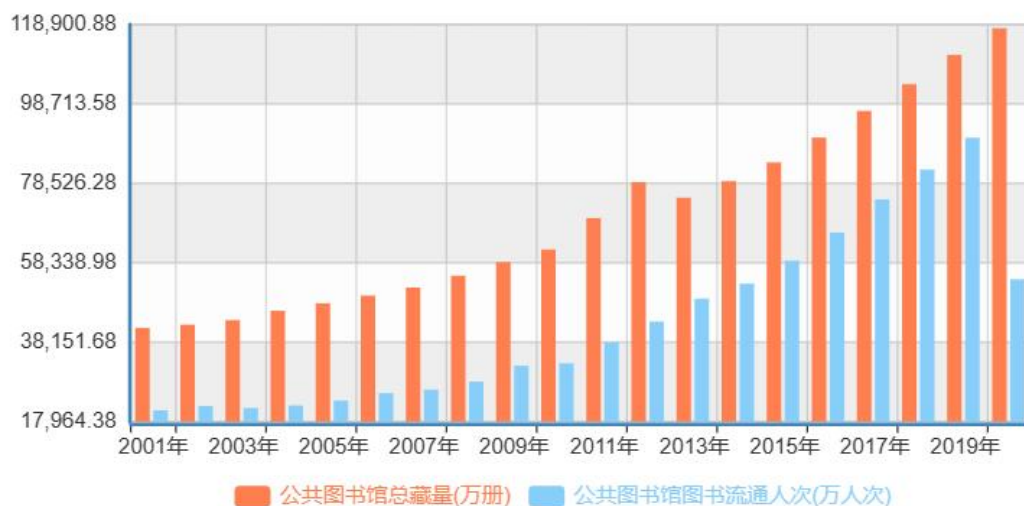
从“十五”到“十三五”，公共图书馆因其发挥的作用而被大众越来越关注，如图 四-1：公共图书馆的机构个数从 2001 年的 2696 个发展到 2020 年 3212 个；



图片来源：知网

图 四-1 01-20 公共图书馆机构数

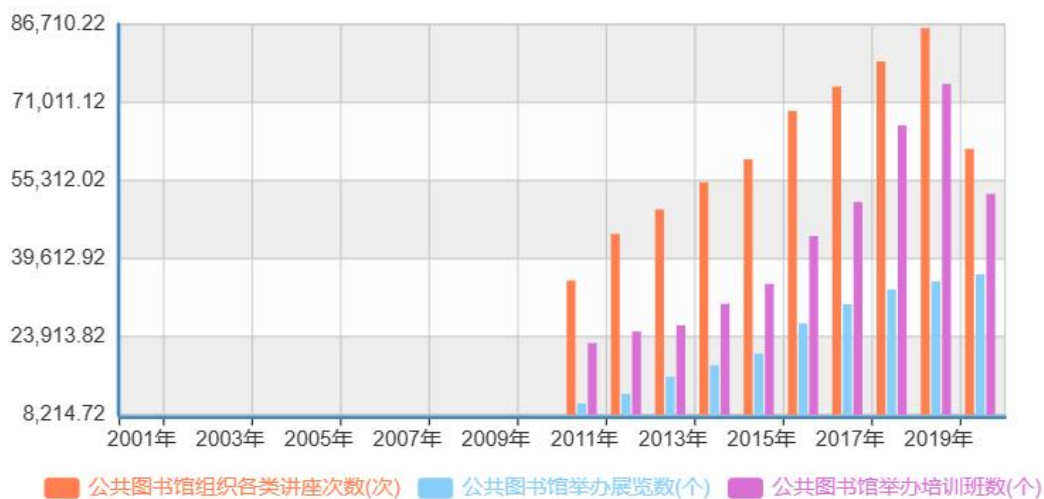
如图 四-2：公共图书馆总藏量从 2001 年的 41804 万册发展到 2020 年的 126178 册，增长了 2 倍左右；



图片来源：知网

图 四-2 01-20 公共图书馆馆藏量和流通人数

如图 四-3：公共图书馆组织讲座次数从 2001 年的寥寥无几增长到 2020 年 61660 次；公共图书馆举办展览数从 2001 年无发展到 2020 年 36439 次；公共图书馆举办培训班数从 2001 年的不纳入统计数发展到 2020 年 52614 个，让更多的人去了解公共图书馆，有更多的人认识公共图书馆，促进了公共图书馆的形象建设。



图片来源：知网

图 四-3 01-20 公共图书馆设施和活动数

除此之外，公共图书馆的计算机台数、公共图书馆电子阅览室终端数、公共图书馆阅览室座席数（万人）、公共图书馆每万人拥有公共图书馆建筑面积、人均拥有公共图书馆藏量、公共图书馆参加活动人次等等都从 2001 年的少数大跨度地发展到 2020 年的“大数据”。

我国的图书馆事业在 20 世纪 90 年代以前，基本上处于计划经济体制下的事业单位管理模式。由于经济水平低、图书馆基础设施建设落后、图书馆人才缺乏等原因，我国公共图书馆的建设和发展缓慢。到 20 世纪 90 年代，随着社会的进步，人们生活水平的提高，以及社会信息化建设的推动，我国公共图书馆事业得到了迅速发展。公共图书馆的形象就是固定的“藏书阁”“藏书楼”并无其他的形象。

新世纪以来公共图书馆在机构设置、经费来源、服务模式等方面发生了很大变化，公共图书馆在社会上的地位和作用逐渐得到认可。我国公共图书馆在 20 世纪 90 年代以后，机构设置发生了较大变化，主要表现在：公共图书馆的管理体制发生了较大变化。20 世纪 90 年代以前，我国的公共图书馆实行中央垂直领导管理体制。到 20 世纪 90 年代末，在中央统一领导下，各省、自治区、直辖市所属的公共图书馆普遍实行了地方政府管理的体制。这种体制既可以发挥地方政

府在公共图书馆建设方面的积极性,又有利于中央对公共图书馆建设进行宏观调控。20 世纪 90 年代以前,我国公共图书馆的机构设置基本上是按照《中华人民共和国图书馆法》和《全国各级各类图书馆工作条例》等规定设立的。到 20 世纪 90 年代末,我国各级各类公共图书馆已经普遍设立了馆长、副馆长、办公室主任等领导岗位,并根据实际情况建立了相应的管理制度和岗位职责。这些机构设置的变化反映出我国公共图书馆在机构设置上由事业单位向企业单位转变。

经费来源的变化。我国公共图书馆经费来源主要有两种:一是财政拨款;二是收费收入。进入 20 世纪 90 年代以后,随着我国经济发展和财政收入水平提高,政府开始加大对公共图书馆事业投入力度,收费收入也成为公共图书馆经费来源之一。这也是促成公共图书馆形象多元的原因之一。

根据上面所述公共图书馆变迁因素以及前文提到影响各个阶段公共图书馆形象变迁的因素,我国公共图书馆的形象从 20 世纪末的“藏书阁”“藏书楼”变迁至“十五”时期具有代表性的“文化集散中心”“文化事业领航员”“文化导航员”“文化公仆”“信息源”“现代文化交涉中心”,属于本文公共图书馆形象研究的初期阶段;“十一五”时期公共图书馆形象变迁为具有代表性的“图书馆文化服务”“城市文化服务点”“免费文化馆”“文化服务空间”“图书数据库”“电子阅览空间”等形象,属于本文公共图书馆形象研究的过度阶段,公共图书馆的形象较“十五”整体得到改变;“十二五”时期公共图书馆形象变迁为具有代表性的“免费阅读书库”“文化服务中心”“图书角”“阅读角”“青少年阅读”,其中“文化服务中心”延续“十一五”时期公共图书馆形象,“文化俱乐部”“免费阅读书库”“图书角”“阅读角”“青少年阅读”为“十二五”时期“年轻化”形象,归因于信息服务的年轻化、城市发展的年轻化,属于本文公共图书馆形象研究的成熟阶段;“十三五”时期公共图书馆形象变迁为具有代表性的“城市书屋”“书房”“农村书屋”“书香”,该时期的形象变迁主要是在城市发展的背景下,城市发展与农村发展相结合,以及“智慧”元素的普及。“十五”到“十三五”时期,公共图书馆的形象变迁越来越年轻化,越来越“年轻化”,越来越“智慧化”,越来越能够跟得上社会发展的节奏。

第二节 公共图书馆形象变迁的启示

一、强化公共图书馆的形象维度

(一) 加强图书馆网络建设

随着经济的发展和社会的进步,人们对精神生活的需求越来越高,图书馆事业也得到了快速发展。图书馆网络建设是图书馆事业发展的重要组成部分,是实

现图书馆现代化、数字化、网络化的重要手段。图书馆网络建设的好坏直接影响着图书馆信息服务能力和服务水平的高低。

随着计算机和网络技术在图书管理工作中的广泛应用,传统的图书借阅管理模式已被淘汰,代之而起的是计算机图书借阅管理模式。计算机图书借阅管理是把传统模式下图书借阅管理过程中所使用的人力、物力资源进行优化组合,从而形成以计算机为中心,以网络为依托,实现图书管理工作现代化。其特点是:

在馆藏资源结构上,强调以纸本为主、兼顾数字资源建设。以纸质文献为基础,建设了本馆特色资源库,如“《中华再造善本》数据库”“《四库全书》数字版本”“《二十四史》点校全本”“《四库全书存目丛书》影印版本”“《中国近代史》电子版本”等,为读者提供了丰富的数字资源。

在读者服务方面,强调以读者为中心、注重对读者提供信息咨询服务和信息传递服务。在服务模式上,注重利用信息技术的优势,构建适应不同需求的个性化、智能化、全方位的图书馆服务模式。在资源建设方面,强调馆藏资源的开发与利用,不仅注重馆藏文献资源建设,而且注重特色化馆藏文献资源建设。

在图书馆自动化系统建设上,强调以计算机和网络技术为依托,建立一个自动化、数字化、网络化的图书馆。在图书管理系统建设上,以自动化系统为核心,以计算机技术、网络技术和数据库技术为基础,实现图书采购、编目、流通、典藏等工作的自动化,图书馆管理的科学化和现代化。在图书馆自动化系统软件建设上,强调软件与硬件的有机结合。

在我国图书馆事业发展中,各级政府对图书馆网络建设给予了高度重视和大力支持,近年来新建了一大批现代化的公共图书馆和民营图书馆。其中很多大型图书馆都是国家投资或由国家拨款兴建,建设规模越来越大,设施设备越来越先进。

(二) 加强公共图书馆资源建设

我国公共图书馆资源建设历史悠久,但在新时代下,仍然存在资源缺乏、重复建设、馆藏结构不合理、数字化程度不高等问题。针对上述问题,本文提出以下建议:

1.加强文献信息资源建设。公共图书馆是传播知识、传承文明的重要场所,因此应在注重馆藏图书数量的同时,注重图书质量,做好馆藏结构调整。首先要结合自身实际情况,通过调查研究和广泛征求意见,对现有文献进行详细的分类统计,对现有馆藏文献进行系统的整理和筛选。其次要借鉴国内外先进的文献信息资源建设经验,结合本地区、本单位实际情况和读者需求,制定切实可行的图书馆文献信息资源建设规划。最后要加强数字化建设,充分利用现代网络技术和数字图书馆资源平台,开展多种形式的数字化服务。

2.完善人才引进机制。一方面要重视现有工作人员的业务能力培养,通过定期举办业务培训、专题讲座等方式提高工作人员的业务素质和服务水平;另一方面要加大新进工作人员的培训力度,使其尽快熟悉图书馆业务流程和运作模式,掌握现代信息技术和现代化管理手段。通过加强图书馆工作人员之间的交流与合作,在相互学习中共同提高。

3.加大图书馆硬件设施建设力度。应进一步完善公共图书馆服务设施建设,改善馆舍环境和读者服务条件。例如在条件允许的情况下加大现代化技术设备投入力度,安装自助借还设备、图书自助借阅系统等数字化设备;通过开展阅读推广活动等形式为读者营造良好的阅读环境。

4.重视数字图书馆建设。由于历史原因,我国公共图书馆数字化建设起步较晚,许多公共图书馆仍然停留在纸质文献的数字化阶段。在网络时代下,应该主动适应数字化建设要求,充分利用现代信息技术和数字化平台,大力推动数字图书馆的建设,为广大读者提供更加便捷和优质的服务。

5.丰富馆藏资源结构。应从实际出发,结合当地经济社会发展状况,加强对地方文献的搜集整理和研究开发工作,将地方特色文献纳入馆藏资源体系之中。同时,应根据读者需求变化,及时调整馆藏结构,完善馆藏体系。

6.建立图书采购部门与业务部门之间的沟通机制。图书采购部门与业务部门之间应建立起有效的沟通机制,对于读者反映较多的问题应及时向业务部门反馈并予以解决。例如在采购图书时可以利用微信公众号、微博等新兴媒体平台收集读者意见和建议,了解读者需求后再有针对性地调整馆藏结构和采购计划。

7.创新服务模式。当前公共图书馆传统的服务方式已经无法满足读者需求,应积极探索新的服务方式,提供更加优质高效的服务。例如针对特殊群体或特殊需求,创新服务方式,提供更加精准的个性化服务;积极开展特色活动或专题讲座等活动形式,充分挖掘读者需求和资源利用情况。

8.开展用户体验调研。公共图书馆应积极开展用户体验调研活动,通过问卷调查、实地走访等方式了解读者需求和意见建议;有针对性地制定改进措施和方案;主动听取读者反馈意见,及时调整馆藏资源结构和采购计划。

(三) 加快公共图书馆转型升级

“十三五”时期,我国公共图书馆事业在取得显著成绩的同时,也存在一些突出问题。

一是在公共图书馆总投入方面,与发达国家相比存在较大差距。据世界银行测算,发达国家每万人拥有图书馆数量为 40 至 45 座,我国为 9 座。

二是在服务效能方面,与人民群众的期待相比还有较大差距。主要表现在:部分地区、部分基层图书馆服务能力薄弱;各级公共图书馆服务资源总体不足、

分布不均衡；数字阅读资源单一、内容质量不高等。

三是在服务理念方面，传统的公共图书馆管理理念、服务方式等滞后于社会发展的需求。

解决上述问题，必须坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，加快推进基本公共文化服务标准化、均等化发展，补齐短板弱项，提升服务效能，让广大群众有更多、更实在的获得感、幸福感、安全感。为此，建议：

一要完善公共文化服务体系。推动各级党委政府加强对公共文化服务体系建设的组织领导，把公共图书馆建设纳入经济社会发展总体规划。探索建立财政资金保障机制和购买服务机制，推动公共图书馆面向社会开放。鼓励各地依托公共图书馆总分馆网络建设区域性特色分馆。推进公共图书馆向乡镇（街道）延伸服务，提高乡镇（街道）综合文化站文献资源保障能力。加强对基层图书馆建设的政策支持和指导，通过购买服务等方式为基层图书馆提供专业化指导和支持。二要加快公共图书馆数字化转型。加强公共图书馆数字资源建设，建立公共图书馆数字资源统一采购平台，丰富数字资源种类。鼓励图书馆联合社会力量合作共建公共数字文化资源，加强数字资源的深度加工和集成整合，打造主题鲜明、内容丰富、形式多样、特色鲜明的数字阅读资源，实现优质阅读资源全覆盖。鼓励公共图书馆运用新技术提供线上线下相结合的数字化阅读服务，支持社会力量参与图书馆建设和运营。完善图书馆服务评价指标体系，推动公共图书馆提高服务效能，向社会提供更多优质的文化产品和服务。

三要深化文明实践中心建设。在乡镇（街道）、村（社区）分别设立文明实践站，在街道（乡镇）设立文明实践分中心，推动各级公共图书馆与文明实践中心、新时代文明实践所（站）融合发展。充分发挥基层公共图书馆的作用，引导广大群众特别是青少年自觉践行社会主义核心价值观。组织开展形式多样的文明实践活动，推动形成全民阅读的良好风尚。

四要加强公共文化机构队伍建设。按照“强素质、提能力、树形象”的要求，持续推进公共图书馆总分馆制建设、法人治理结构改革和人才队伍建设。把优秀人才引进作为重点任务，通过“引智”和“柔性引进”等多种方式，加快建设高素质专业化的专业队伍。强化各级各类公共图书馆法人治理结构建设，进一步规范决策程序和议事规则，提高决策透明度和公众参与度。加大对基层人才培养力度，完善激励保障措施，激发各类人员干事创业热情。

二、提升公共图书馆的形象美誉

公共图书馆要想赢得公众的信赖与青睐，特别是要充分发挥它的社会功能。

要想建立一个良好的形象,就必须要让图书馆的工作人员投入到艰苦、细心的工作中去。因此,我们应该用一种平等的态度来看待自己的服务对象,当读者有困难的时候,我们应该积极、积极地给予他们帮助。读书环境要保持干净、整洁、安静和安全,要让在图书馆读书的读者无所忧虑,可以安心读书。建立音乐厅、电影放映厅、健身室等,将其建成学习、健身、娱乐放松的综合性场所。为广大用户提供更多的阅读体验和休闲娱乐。

(一) 树立馆员正确的价值观

图书馆的价值观是图书馆文化的核心和灵魂,是图书馆精神的具体体现。作为图书馆工作人员,应该树立正确的价值观,使自己始终保持积极、乐观、向上的工作态度。要想做到这一点,就需要馆员们不断提高自身的专业素质和职业素养。

图书馆员只有不断提高自身素质和职业素养,才能在新时代下更好地发挥自己的作用,更好地为读者服务。同时,还需要有一个正确的职业价值观做指导,只有这样才能使馆员们在工作中做到公平、公正、公开。图书馆员在实际工作中会遇到各种各样的问题和困难,在这种情况下,我们要树立正确的价值观,时刻保持清醒的头脑,不断地提高自己。

(二) 馆藏特色服务

随着信息技术的不断发展,图书馆传统的馆藏建设模式已经不能适应社会的发展。所以,图书馆要想在新的社会环境下得到长足的发展,就必须转变传统的馆藏建设模式,利用网络技术构建以馆藏为核心,以用户为中心,以特色为重点的数字馆藏,加强图书馆自身的建设。

开展深层次服务。随着现代科学技术的不断发展,用户对图书馆服务也提出了更高的要求,传统意义上“藏”与“阅”的服务已经无法满足读者对图书馆服务新的要求。因此,图书馆应积极进行深层次服务,提高信息服务质量。对读者进行文献检索、情报研究、参考咨询和知识导航等深层次服务是图书馆提供信息资源、进行信息加工和传递、开展信息服务等多种职能的综合体现。因此,图书馆应深入开展深层次服务,根据读者需求不断调整馆藏结构和资源结构。在不断更新馆藏资源的同时,加强特色馆藏建设,充分发挥特色馆藏优势。

建立特色数据库。图书馆要发挥自身优势和特色,就必须建立起自身独特的馆藏体系。这就要求我们在建设馆藏时要结合自身实际情况,充分利用好现有资源,尽量多地采集和收集特色文献资料,并根据读者需求特点建立特色数据库。对各种类型和不同层次用户的需求特点进行深入分析研究,并以此为基础进行有针对性地选择采集文献信息资源。另外要在馆藏结构调整中对已有的特色馆藏文献进行有效整合和重组。要在馆藏中挖掘具有地方特色、行业特色或其他学科特

点的文献信息资源。

（三）开展读者教育

为了更好地建设公共图书馆形象以服务读者，服务于读者，图书馆应开展读者教育工作。图书馆的读者教育工作，就是在读者利用图书馆的过程中，通过各种方式、各种途径对他们进行政治思想教育、法制纪律教育、科学文化知识和技术知识教育等。通过这些教育活动，提高读者的思想素质和业务素质。这是图书馆工作的一项重要任务。

图书馆应根据不同类型的读者，开展不同形式的读者教育活动，使所有的读者都受到生动、具体、形象、深刻的思想政治和科学文化知识教育。

1.组织学习党和国家有关政策和法令。图书馆通过组织学习党和国家有关政策和法令，使广大干部职工了解党和国家在政治上、文化上的方针政策，从而更好地理解党和国家所制定的各项方针政策对图书馆工作所具有的重要意义。

2.开展法律知识讲座。通过举办法律讲座，让广大干部职工了解我国法律制度在改革开放和建设中国特色社会主义事业中所发挥的重要作用。

3.开展“读书月”活动。图书馆要针对不同时期举办“读书月”活动，举办各种读书竞赛活动，让广大干部职工广泛参与到读书活动中来。如“三八妇女节”组织女职工读书心得交流；“六一儿童节”组织儿童读者朗诵诗歌等；“全民阅读节”举办读书征文比赛；“五四青年节”组织青年读书会等。

（四）加大网络宣传

在新媒体时代，信息的传播主要以声音、图像、短视频的等复合形式进行。与传统的媒介相比，特别是传统的纸张媒介，它拥有着难以比拟的多样性、开放性、互动性、便捷性等特性差异。在新媒体时代，新的信息传播方式给公共图书馆的管理与服务带来了极大的冲击，同时也给公共图书馆传统的服务形象带来了机遇与挑战。随着新媒体的不断发展，公共图书馆要注重对其进行形象的宣传，发挥新媒体的传播作用，增强图书馆与公众的沟通，不断地对大众的阅读趋势和行为进行指导，进而提升公共图书馆的知名度、美誉度和服务竞争力。

微信、微博、微视频等新媒体传播渠道都是加大公共图书馆的有力工具，都能够发挥相较于传统传播媒介的没有的传播能力，从而更有利于建设公共图书馆形象。

第五章 结论

本文对新世纪以来公共图书馆的形象变化进行了全面的探讨和总结,并且分为四个时间段进行分析。研究表明,公共图书馆在新世纪以来经历了多方面的变化,包括功能定位的转变、服务模式的创新、数字化转型的推进、品牌形象的建设、社会责任的担当以及社会参与度的提高等。这些变化为公共图书馆带来了新的机遇和挑战,也使得公共图书馆的形象发生了积极的变化。通过对公共图书馆形象变化的研究,本文得出以下结论:

首先,公共图书馆已经不再是传统意义上的“书库”,而是一个服务于社区、为公众提供各种知识和信息服务的知识服务中心。

其次,数字化转型和创新服务模式是公共图书馆形象变化的两个重要方面。数字化转型和创新服务模式的推进使公共图书馆具备了更多的服务手段和技术,更好地满足了公众的需求。

第三,公共图书馆在社区服务、社会参与和社会责任方面的表现得到了极大地改善和提高。公共图书馆不仅要为公众提供各种知识和信息服务,还要积极承担起社会责任,参与社区建设和文化活动。

第四,品牌形象的建设对公共图书馆的形象变化有着重要的作用。品牌形象的建设可以提高公共图书馆的知名度和美誉度,吸引更多的公众使用公共图书馆。

最后,公共图书馆形象变化的成功得益于政府的大力支持、公众的积极参与以及公共图书馆自身的不断努力。在未来,公共图书馆应继续推进数字化转型和创新服务模式,更好地服务于社区和公众,同时加强品牌形象的建设,提升公共图书馆的影响力和地位。

总之,公共图书馆形象变化是一个复杂而又多样化的过程,需要各方面的努力和支持。通过本文的研究,可以为公共图书馆的未来发展提供有益的参考和建议。

参考文献

著作类:

[1]周九常. 图书馆社会形象定位与发展[M].武汉大学出版社: 201611.295.

学位论文:

[1]肖自立. 高校辅导员形象塑造研究[D].西南大学,2022.

[2]陈颖. 基于 AR 技术的高中政治教学资源设计与开发[D].江西科技师范大学,2022.

[3]周吉. 公共图书馆社会影响评价研究[D].华东师范大学,2010.

[4]秦静. 公共图书馆社会责任的内涵及评价体系研究[D].安徽大学,2013.

[5]韦玮. 基于空间视角的广州图书馆与广州城市形象关系研究[D].广东技术师范大学,2022.

[6]马珊珊. 图书馆公众形象感知与服务质量提升[D].华东师范大学,2022.

[7]饶丽莉. 基于用户点评的公共图书馆形象分析与优化[D].湘潭大学,2021.

[8]葛松清. 基于社交媒体的公共图书馆品牌形象传播研究[D].福建师范大学,2017.

期刊论文:

[1]周九常,于斌,邓若可,蔡怡苗.我国传统图书馆的社会形象定位再思考[J].郑州航空工业管理学院学报(社会科学版),2023,42(01):99-104.

[2]赵静,赵旭阳,侯爱芳.基于关键影响因素的社区图书馆社会形象定位研究[J].郑州航空工业管理学院学报,2022,40(05):67-72.

[3]陈莹.新媒体环境中图书馆 IP 形象的构建与应用[J].河南图书馆学刊,2023,43(01):106-108.

[4]章敏,袁曦临.图书馆媒介形象变迁的话语分析研究——基于 1949—2020 年《人民日报》相关报道[J].新世纪图书馆,2022(09):90-96.

[5]宋丽娟,余泳泽.书香四溢:城市公共图书馆建设与创新知识溢出[J].当代财经,2023(03):3-14.

[6]许建业.十五期间江苏省公共图书馆信息服务业发展战略构思[J].江苏图书馆学报,2001(01):41-43.

[7]叶永芳.论新时期公共图书馆的发展与建设[J].图书馆学刊,2001(S1):3-4.

[8]张雅红.《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》对我国图书馆事业的影响[J].

山东图书馆学刊,2014(05):5-10.

[9] 申晓娟,胡洁,李丹.关于“十二五”时期我国公共图书馆事业发展的战略思考——《全国公共图书馆事业发展“十二五”规划》解读[J].中国图书馆学报,2012,38(04):4-11.

[10] 陈占强,田涯.从“十三五”到“十四五”——柯平教授谈我国图书馆事业发展与战略规划[J].福建图书馆学刊,2019,2(03):3-8.

[11] 庄新辉.信息时代大学图书馆发展策略探讨[J].吉林工程技术师范学院学报,2013,29(03):52-53.

[12] 丁振伟.提升图书馆品牌美誉度的思考[J].图书馆学刊,2007(01):20-22.

[13] 周九常,刘丽丽,王燕君.我国公共图书馆社会形象调查分析报告——基于社会人士的调查[J].河南图书馆学刊,2015,35(05):2-5.

[14] 李晓妍,徐军华.基于新闻报道探讨公共图书馆社会形象[J].高校图书馆工作,2018,38(01):56-60.

[15] 夏亮.公共图书馆创新服务模式探究[J].河南图书馆学刊,2022,42(07):14-16.

[16] 朱红霞,周晓晴.从“藏书库”到“知识服务中心”——新时期公共图书馆的功能转变[J].青岛科技大学学报(社会科学版),2015(6):41-45.

[17] 周晓晴,朱红霞.公共图书馆服务的多元化探析[J].兰州交通大学学报(社会科学版),2016(1):84-89.

[18] 马跃,李萍.公共图书馆的社区服务与社会参与[J].情报资料工作,2016(2):34-37.

[19] 黄瑶,严敏.公共图书馆品牌建设研究[J].图书馆建设,2017(3):39-42.

[20] 李琴,郭俊.公共图书馆形象与品牌研究述评[J].情报科学,2014(8):1054-1060.

[21] 商继娟.公共图书馆的形象塑造问题刍议[J].报刊荟萃,2017(12):103.

外文文献:

[1] Sri Hartini,Masmira Kumiawati,Jovi Sulistiawan,Muhammad Ihwanudin. How to Attract The Library Visitors? The Role of CSR at The Library, Library Image, Customer Value, and Loyalty to The Library: Evidence from Indonesia[J]. Library Philosophy and Practice,2022.

[2] Kojo Kakra Twum,Andrews Agya Yalley,Gloria Kakrabah-Quarshie Agyapong,Daniel Ofori. The influence of Public University library service quality and library Brand image on user loyalty[J]. International Review on Public and Nonprofit Marketing,2020(prepublish).

[3] Ievgeniia Kyianytsia. THE STUDY OF CLASSIFICATION OF EVENT

COMMUNICATION IN LIBRARY SPHERE[J]. EUREKA: Social and Humanities,2016,0(5).

[4] Hye Young Yoon. A Study on the Service Image of Public Library : Focusing on Daejeon Metropolitan City[J]. JOURNAL OF THE KOREAN SOCIETY FOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE,2014,48(3).

[5] Yang Z. Discussion on the Strategy of Construction of the Library Culture[C]//Wuhan Zhicheng Times Cultural Development Co., Ltd.Proceedings of the 2017 International Conference on Economics and Management,Education,Humanities and Social Sciences(EMEHSS 2017).Atlantis Press,2017:141-145.

[6] Vassilakaki, Evgenia,Moniarou-Papaconstantinou, Valentini. Identifying the prevailing images in library and information science profession: is the landscape changing?[J]. New Library World,2014,115(7/8).

[7] Rooke Andrew. R-E-E-L Librarians: The Image of Librarians in Movies[J]. Health Inform,2010,19(2).

[8] Brian Gambles,Heike Schuster. The changing image of Birmingham libraries: marketing strategy into action[J]. New Library World,2003,104(9).

[9] Roth Philip. The symbolic costs of advice: how social situations explain the occurrence of unplanned knowledge sharing interactions[J]. European Journal of Innovation Management,2022,26(7).

[10]Frederick Donna Ellen. Automation, the growth of online information and digital formats: the story of libraries[J]. Library Hi Tech News,2023,40(2).

[11]Pandya Chintan,Gohil Jasmine. Between quandary and squander: an analysis of preservation practices of vernacular literature at university libraries[J]. Collection and Curation,2023,42(2).

[12]Singh Shivendra,Pandita Ramesh,Baidwan Kiran. Returns on library investment: seeking causative relationship between the library investment and the institutional research output[J]. Collection and Curation,2023,42(2).

[13]Jennifer Booth. THE LIBRARY ' S IMAGE: DOES YOUR LIBRARY HAVE YOU APPEAL?[J]. Library Management,1993,14(2).

[14]David Streatfield,Richard Abisla,Violeta Bunescu,Marcel Chiranov,Camila Garroux,Artiom Maister,Luis González Martín,Jeremy Paley,Simon Rae-Scott. Innovative impact planning and assessment through global libraries[J]. Performance Measurement and Metrics,2019,20(2).

[15]Mathiasson Mia Høj,Jochumsen Henrik. Libraries, sustainability and sustainable development: a review of the research literature[J]. Journal of Documentation,2022,78(6).

其他:

[1]彭文. 浅析高职院校图书馆馆服对馆员形象塑造的作用[C]//中国教育发展战略学会教育教学创新专业委员会.中国教育发展战略学会教育教学创新专业委员会论文集卷四.[出版者不详],2019:489-490.

[2]成鑫.新时期公共图书馆数字化建设与服务创新[Z/OL].(2020-09-15)[2023-04-12].<https://k.cnki.net/CInfo/Index/9905>.

[3]彭华. 县级图书馆职能形象定位的方法研究[C]//《决策与信息》杂志社,北京大学经济管理学院.决策论坛——政用产学研一体化协同发展学术研讨会论文集(上).[出版者不详],2015:141-142.

附录

附录 1：公共图书馆形象变迁的类目构建内容

1.公共图书馆类别

国家图书馆

<query=国家图书馆 OR 国图 OR (国家 AND 图书馆)>

省图书馆

<query=省图书馆 OR 省级图书馆 OR (省 AND 图书馆)>

市图书馆

<query=市图书馆 OR 市级图书馆 OR (市 AND 图书馆)>

县区图书馆

<query=县区图书馆 OR 县图书馆 OR 区图书馆 OR (县 AND 图书馆)
OR (区 AND 图书馆)>

其他公共图书馆

<query=基层图书馆 OR 图书空间 OR 阅读空间 OR 城市图书馆 OR
城市阅读空间 OR 图书角 OR 读书角 OR 城市图书角 OR 城市阅读角 OR
农家书屋 OR 农家书社 OR 书屋 OR 书社 OR 图书合作社 OR 图书合作书
屋>

1.1 国家图书馆一定位

国家文学传播空间

<query=(国家图书馆 OR 国图 OR (国家 AND 图书馆))AND (国
家文学传播 OR 文学传播)>

文化政策集汇中心

<query=(国家图书馆 OR 国图 OR (国家 AND 图书馆))AND (文
化政策 OR 文化汇集)>

文化信息建设空间

<query=(国家图书馆 OR 国图 OR (国家 AND 图书馆))AND (文
化信息建设空间 OR 文化建设空间 OR 信息建设空间)>

文化服务建设中心

<query=(国家图书馆 OR 国图 OR (国家 AND 图书馆))AND (文
化服务建设中心 OR 文化服务 OR 服务建设)>

1.2 省图书馆一定位

省级文化建设的中心

<query=(省图书馆 OR 省级图书馆 OR (省 AND 图书馆))AND (省级文化建设中心 OR 省文化 OR 省文化建设)>

省级文化传播空间

<query=(省图书馆 OR 省级图书馆 OR (省 AND 图书馆))AND (省文化传播中心 OR 省文化传播 OR 文化传播)>

省级阅读空间

<query=(省图书馆 OR 省级图书馆 OR (省 AND 图书馆))AND (省级阅读空间 OR 省阅读 OR 阅读空间)>

省级文化服务中心

<query=(省图书馆 OR 省级图书馆 OR (省 AND 图书馆))AND (省级文化服务中心 OR 省文化服务 OR 文化服务)>

1.3 市图书馆一定位

市文化汇集中心

<query=(市图书馆 OR 市级图书馆 OR (市 AND 图书馆))AND (市文化汇集中心 OR 文化汇集 OR 文学汇集)>

市文化阅读空间

<query=(市图书馆 OR 市级图书馆 OR (市 AND 图书馆))AND (市文化阅读空间 OR 文学阅读 OR 市阅读点)>

市阅读发展中心

<query=(市图书馆 OR 市级图书馆 OR (市 AND 图书馆))AND (市阅读发展中心 OR 阅读中心 OR 阅读发展)>

市文旅规划点

<query=(市图书馆 OR 市级图书馆 OR (市 AND 图书馆))AND (市文旅规划点 OR 文旅发展 OR 文化和旅游)>

1.4 县区图书馆一定位

县区文化建设空间

<query=(县区图书馆 OR 县图书馆 OR 区图书馆 OR (县 AND 图书馆) OR (区 AND 图书馆))AND (县区文化建设空间 OR 县文化建设 OR 区文化建设 OR 县文化 OR 区文化)>

县区文化发展关键

<query=(县区图书馆 OR 县图书馆 OR 区图书馆 OR (县 AND 图书馆) OR (区 AND 图书馆))AND (县区文化发展关键 OR 县文化发展 OR 区文化发展)>

县区文化阅读角

<query=(县区图书馆 OR 县图书馆 OR 区图书馆 OR (县 AND 图书馆) OR (区 AND 图书馆))AND (县区文化阅读角 OR 县文化阅读 OR 区文化阅读)>

县区文娱活动中心

<query=(县区图书馆 OR 县图书馆 OR 区图书馆 OR (县 AND 图书馆) OR (区 AND 图书馆))AND (县区文娱活动中心 OR 县文娱活动 OR 区文娱活动)>

1.5 其他公共图书馆一定位

农村书屋

<query=(基层图书馆 OR 图书空间 OR 阅读空间 OR 城市图书馆 OR 城市阅读空间 OR 图书角 OR 读书角 OR 城市图书角 OR 城市阅读角 OR 农家书屋 OR 农家书社 OR 书屋 OR 书社 OR 图书合作社 OR 图书合作书屋) AND (农家书屋 OR 农村书屋)>

城市阅读空间

<query=(基层图书馆 OR 图书空间 OR 阅读空间 OR 城市图书馆 OR 城市阅读空间 OR 图书角 OR 读书角 OR 城市图书角 OR 城市阅读角 OR 农家书屋 OR 农家书社 OR 书屋 OR 书社 OR 图书合作社 OR 图书合作书屋) AND (城市阅读 OR 城市阅读空间)>

城市阅读角

<query=(基层图书馆 OR 图书空间 OR 阅读空间 OR 城市图书馆 OR 城市阅读空间 OR 图书角 OR 读书角 OR 城市图书角 OR 城市阅读角 OR 农家书屋 OR 农家书社 OR 书屋 OR 书社 OR 图书合作社 OR 图书合作书屋) AND 城市阅读角>

城市智慧空间

<query=(基层图书馆 OR 图书空间 OR 阅读空间 OR 城市图书馆 OR 城市阅读空间 OR 图书角 OR 读书角 OR 城市图书角 OR 城市阅读角 OR 农家书屋 OR 农家书社 OR 书屋 OR 书社 OR 图书合作社 OR 图书合作书屋) AND (城市智慧空间 OR 智慧城市)>

城市文旅特色

<query=(基层图书馆 OR 图书空间 OR 阅读空间 OR 城市图书馆 OR 城市阅读空间 OR 图书角 OR 读书角 OR 城市图书角 OR 城市阅读角 OR 农家书屋 OR 农家书社 OR 书屋 OR 书社 OR 图书合作社 OR 图书合作书屋) AND (城市文旅特色 OR 城市文旅)>

2.品牌建设

文化

<query=艺术 OR 文化 OR 古老 OR 古朴 OR 内敛 OR 古色古香 OR 历史 OR 底蕴 OR 遗址 OR 古迹 OR 淳朴>

智慧

<query=智慧 OR 智能 OR 智慧平台 OR 智能平台 OR 严谨 OR 移动>

现代

<query=繁荣 OR 现代 OR 创新 OR 时尚 OR 时髦 OR 科技 OR 创意 OR 便捷>

资源

<query=资源 OR 文化源泉 OR 文学资源 OR 知识>

信息

<query=信息 OR 文化信息 OR 文学信息 OR 报纸 OR 报刊 OR 刊物 OR 文献>

服务

<query=服务 OR 文化服务 OR 信息服务 OR 资源服务 OR 文献服务>

网络

<query=文化网络 OR 文学网络 OR 文化空间>

3.公共图书馆资源

文献资源

<query=报纸 OR 刊物 OR 图书资源 OR 电子资源>

馆舍资源

<query=智能平台 OR 自助平台 OR 数据库 OR 借阅平台>

文化

文化

<query=文化>

智慧

智慧

<query=智慧>

现代

现代

<query=现代>

资源

资源

<query=资源>
 信息
 信息
 <query=信息>
 服务
 服务
 <query=服务>
 网络
 网络
 <query=网络>

附录 2：不同公共图书馆品牌形象建设的数据相关性分析

（一）01-05

卡方检验：卡方值(Value)，自由度(df)，P 值(Sig.)，显著性 2.890, 24, 1.0000, 无显著性

相关性分析（皮尔森系数）：

		文化	服务	信息	资源	现代	智慧	网络
文化	相关系数	1	0.949	0.949	0.949	0.949	0.667	0.943
	P 值		0.023	0.023	0.023	0.023	0.118	0.032
	个数	5	5	5	5	5	5	5
服务	相关系数	0.949	1	1	1	1	0.738	0.894
	P 值	0.023		0.017	0.017	0.017	0.077	0.037
	个数	5	5	5	5	5	5	5
信息	相关系数	0.949	1	1	1	1	0.738	0.894
	P 值	0.023	0.017		0.017	0.017	0.077	0.037
	个数	5	5	5	5	5	5	5
资源	相关系数	0.949	1	1	1	1	0.738	0.894
	P 值	0.023	0.017	0.017		0.017	0.077	0.037
	个数	5	5	5	5	5	5	5
现代	相关系数	0.949	1	1	1	1	0.738	0.894
	P 值	0.023	0.017	0.017	0.017		0.077	0.037
	个数	5	5	5	5	5	5	5
智慧	相关系数	0.667	0.738	0.738	0.738	0.738	1	0.589

	P 值	0.118	0.077	0.077	0.077	0.077		0.179
	个数	5	5	5	5	5	5	5
网络	相关系数	0.943	0.894	0.894	0.894	0.894	0.589	1
	P 值	0.032	0.037	0.037	0.037	0.037	0.179	
	个数	5	5	5	5	5	5	5

(二) 06-10

卡方检验: 卡方值(Value), 自由度(df), P 值(Sig.), 显著性 6.904, 24, 0.9997, 无显著性

相关性分析 (皮尔森系数):

		文化	服务	资源	信息	现代	智慧	网络
文化	相关系数	1	1	1	1	0.8	0.738	0.316
	P 值		0.017	0.017	0.017	0.083	0.077	0.448
	个数	5	5	5	5	5	5	5
服务	相关系数	1	1	1	1	0.8	0.738	0.316
	P 值	0.017		0.017	0.017	0.083	0.077	0.448
	个数	5	5	5	5	5	5	5
资源	相关系数	1	1	1	1	0.8	0.738	0.316
	P 值	0.017	0.017		0.017	0.083	0.077	0.448
	个数	5	5	5	5	5	5	5
信息	相关系数	1	1	1	1	0.8	0.738	0.316
	P 值	0.017	0.017	0.017		0.083	0.077	0.448
	个数	5	5	5	5	5	5	5
现代	相关系数	0.8	0.8	0.8	0.8	1	0.527	0.316
	P 值	0.083	0.083	0.083	0.083		0.207	0.448
	个数	5	5	5	5	5	5	5
智慧	相关系数	0.738	0.738	0.738	0.738	0.527	1	0.667
	P 值	0.077	0.077	0.077	0.077	0.207		0.118
	个数	5	5	5	5	5	5	5
网络	相关系数	0.316	0.316	0.316	0.316	0.316	0.667	1
	P 值	0.448	0.448	0.448	0.448	0.448	0.118	
	个数	5	5	5	5	5	5	5

(三) 11-15

卡方检验: 卡方值(Value), 自由度(df), P 值(Sig.), 显著性 6.302, 24, 0.9999, 无显著性

相关性分析（皮尔森系数）：

		文化	服务	资源	信息	现代	智慧	网络
文化	相关系数	1	1	1	1	1	0.949	0.6
	P 值		0.017	0.017	0.017	0.017	0.023	0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5
服务	相关系数	1	1	1	1	1	0.949	0.6
	P 值	0.017		0.017	0.017	0.017	0.023	0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5
资源	相关系数	1	1	1	1	1	0.949	0.6
	P 值	0.017	0.017		0.017	0.017	0.023	0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5
信息	相关系数	1	1	1	1	1	0.949	0.6
	P 值	0.017	0.017	0.017		0.017	0.023	0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5
现代	相关系数	1	1	1	1	1	0.949	0.6
	P 值	0.017	0.017	0.017	0.017		0.023	0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5
智慧	相关系数	0.949	0.949	0.949	0.949	0.949	1	0.527
	P 值	0.023	0.023	0.023	0.023	0.023		0.207
	个数	5	5	5	5	5	5	5
网络	相关系数	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.527	1
	P 值	0.233	0.233	0.233	0.233	0.233	0.207	
	个数	5	5	5	5	5	5	5

（四）16-20

卡方检验：卡方值(Value)，自由度(df)， P 值(Sig.)，显著性 10.999，24，0.9890，无显著性

相关性分析（皮尔森系数）：

		文化	服务	现代	资源	信息	智慧	网络
文化	相关系数	1	1	1	1	1	1	0.6
	P 值		0.017	0.017	0.017	0.017	0.017	0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5
服务	相关系数	1	1	1	1	1	1	0.6
	P 值	0.017		0.017	0.017	0.017	0.017	0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5

现代	相关系数	1	1	1	1	1	1	0.6
	P 值	0.017	0.017		0.017	0.017	0.017	0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5
资源	相关系数	1	1	1	1	1	1	0.6
	P 值	0.017	0.017	0.017		0.017	0.017	0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5
信息	相关系数	1	1	1	1	1	1	0.6
	P 值	0.017	0.017	0.017	0.017		0.017	0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5
智慧	相关系数	1	1	1	1	1	1	0.6
	P 值	0.017	0.017	0.017	0.017	0.017		0.233
	个数	5	5	5	5	5	5	5
网络	相关系数	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	1
	P 值	0.233	0.233	0.233	0.233	0.233	0.233	
	个数	5	5	5	5	5	5	5