

文旅融合背景下公共图书馆服务创新研究

文 | 陈思

(国家图书馆,北京 100081)

摘要:随着我国经济发展水平的提升,居民的业余生活越来越丰富,旅游成为休闲娱乐的首选。本文分析公共图书馆文旅融合服务的意义以及面临的困境,选取国家图书馆文旅融合实践的典型案例展开分析,提出公共图书馆参与文旅融合服务创新的思考与建议,旨在为公共图书馆服务创新工作提供思路。

关键词:文旅融合;公共图书馆;服务创新

中图分类号:G252;G258.2

文献标识码:B

文章编号:1672-9404(2024)05-046-03

2018年3月13日,《关于国务院机构改革方案的说明》中将文化部、国家旅游局的职责整合,组建文化和旅游部,作为国务院组成部门。同年4月8日,文化和旅游部正式挂牌。文化机构与旅游机构合并,融合为整体,这是党和国家的英明决定,是深化改革的重要举措。2022年8月颁布的《“十四五”文化发展规划》强调,“坚持以文塑旅、以旅彰文,推动文化和旅游在更广范围、更深层次、更高水平上融合发展”。该规划还要求推动博物馆、美术馆、图书馆、剧院、非遗展示场所、对社会开放的文物保护单位等成为旅游目的地。党的二十大报告明确提出:“坚持以文塑旅、以旅彰文,推进文化和旅游深度融合。”在此背景下,文旅融合给图书馆提供了更广阔的发展空间和发展机遇。公共图书馆应抓住机遇,主动参与文旅融合,发挥自身优势,创新服务,丰富人民群众的精神文化生活,增强人民对文化的获得感、幸福感,促进公共文化事业的高质量发展^[1]。

一、公共图书馆文旅融合服务的意义

新时代,图书馆事业在文旅融合的大背景和新动能推进下,积极迎接业务发展的新机遇。2020年9月,习近平总书记在教育文化卫生体育领域专家代表座谈会中强调:“要坚持以文塑旅、以旅彰文,推动文化和旅游融合发展,让人们在领略自然之美中感悟文化之美、陶冶心灵之美。”这无疑是图书馆文旅融合服务的时代遵循,具有极强的时代意义。

公共图书馆作为公益性的文化服务机构和基础设施,肩负着为大众服务的职责,承担着文化服务的重任。文旅融合不仅拓展了图书馆服务的方式和内

容,而且丰富和深化了旅游业的文化内涵,有助于图书馆与旅游业的深度融合。公共图书馆既要在思想上引起重视,找准战略定位,学习文旅融合的新理念和新经验,又要重视文旅融合的全方位融合,从馆内资源、技术和业务改进等层面实现文化和旅游的立体式、全方位深度融合。公共图书馆要深刻认识公共文化服务发展的新要求,开辟我国公共图书馆事业发展的新路子,以开放共享的心态做好服务创新工作,推动文化和旅游产业深度融合,提高服务水平。

二、公共图书馆文旅融合面临的困境

(一)互融意识不强

文化与旅游管理理念的有效整合是实现文化与旅游融合的前提。公共图书馆要强化服务意识,树立“以人为本”的工作理念。虽然大多数公共图书馆都采取了开架阅读、延长服务时间、网络借阅、创新推广等措施提高服务质量,但仍以“书”为重。在文旅融合过程中,公共图书馆要了解游客的需求,满足读者的文化需求,将旅游元素融入服务中,建设以人为本的现代化图书馆。

(二)文化理念和品牌意识有待加强

文化和旅游部成立后,各地公共图书馆不断加强对文旅融合的重视,积极探索和研究文旅融合的方式,取得了良好的效果。但总体来看,目前还没有形成一个长期的、统一的规划,也没有形成一个鲜明的、令人印象深刻的文旅融合品牌。公共图书馆自身资源和社会资源的利用率较低,文化推广和社会教育功能有限,需要对此重视。

作者简介:陈思(1988—),女,北京人,本科,馆员,研究方向:图书馆阅读推广。

(三) 服务创新不足

在文旅融合的背景下,公共图书馆在服务方面延续传统模式,缺乏吸引力,难以提升自身服务水平。因此,公共图书馆需以优势资源为依托,积极创新,与时俱进,保持在公共文化服务网络中的重要地位。尽管公共图书馆提供的服务形式在各种新业态中有所展示,但其与旅游资源的融合并不深入。

(四) 缺乏复合型馆员队伍建设

由于文旅融合提出的时间较短且发展迅速,公共图书馆中适应文旅融合服务的馆员人数偏少,旅游专业人才较少,缺乏一支既具备人文眼光又具备良好产业理念的高素质运营和管理队伍。这类队伍的缺乏制约了图书馆文旅融合服务创新发展。馆员队伍建设迫在眉睫。

三、公共图书馆文旅融合的实践模式

(一) “图书馆+景区”融合模式

为满足公共图书馆对文献、场馆、教育等资源的需求,以“文创”为代表的独特资源被再一次地整理、整合,成为新时期的文化旅游资源。旅游资源的开发,旅游资源的文化性延伸,都是资源的双向流动。公共图书馆采用“图书馆+景区”的融合模式开展文旅融合活动,有助于深入落实全民阅读工作,增强人们的阅读方便性,促进文旅融合发展。公共图书馆根据实际需求提供馆藏资源,可以让游览景区的旅游者享受阅读的便利^[2]。

为了促进文旅融合,实现合作共赢、资源共享,国家图书馆与紫竹院公园跨界合作,共同致力于将友贤山馆打造成一个集公益展览、艺术活动、科普教育和公共阅读于一体的综合性文化空间。友贤山馆在2019年经过修缮后焕然一新,对游客产生了极大的吸引力。2020年11月,友贤山馆书房荣获“最美书店”称号,证实了其在文化领域的卓越地位。

(二) “图书馆+研学旅游”融合模式

研学旅游是新兴的教育模式和学习方法,其内容包括组织学生游览公共图书馆的建筑风格、阅读丰富多彩的馆藏资源、参观精美的展览等。公共图书馆向广大读者普及相关知识,提升读者阅读能力,能够增进与读者之间的联系。近年来,参观图书馆成为新的学习方式,并在许多地区广泛开展。

2018年,国家图书馆以“融合文旅特色资源,创新海淀研学发展”为主题组织了一系列研学活动。活动的组织者精心设计研学路线,为学生和家长提供了深刻的研学体验^[3]。该活动是实现“文化事业、文化产业和旅游的融合发展”的一项重要措施,旨在更好地整合海淀区的旅游资源,促进文化资源、旅游

资源和校园教育资源之间的相互交流和融合,系统地向青少年开展深入的科学教育,传播中华优秀传统文化。

(三) “图书馆+酒店”融合模式

随着文旅融合的不断发展,“图书馆+酒店”新型服务模式应运而生。两个截然不同的服务领域实现了融合创新发展,不仅推动了当地经济的蓬勃发展,而且为传统实体公共图书馆的转型提供了全新思路。“图书馆+酒店”融合模式有效解决了图书馆服务面临的“最后一公里”难题,为游客提供了便利的一站式服务。通过场景整合,不仅丰富了游客在图书馆的阅读体验,而且完善了服务功能。该举措不仅积极倡导了阅读推广功能,而且使优质的公共文化资源和服务惠及更广泛的民众。

北京国图宾馆提供了国家图书馆的阅读资源,使宾馆客房成为国家图书馆的阅读推广空间。国图宾馆内融入了丰富的阅读元素。例如,宾馆大堂设置了目录柜,作为入口背景;布置了展示珍贵读物的“二十五史橱柜”,供客人品读。公共走廊上摆放了书架,公共阅读区的桌椅设计与国家图书馆北海馆舍相呼应。客房、餐桌等地方,融入了国家图书馆的设计元素,如历史老照片、老地图、书法字画等,无一不展现出国家图书馆的浓厚文化底蕴。“图书馆+酒店”融合模式充分利用了宾馆空间设施和游客休闲时光,达成了文旅融合服务创新的目标,实现了资源共享与增值,让优质的公共文化资源和服务惠及更多民众。

四、文旅融合背景下公共图书馆服务创新思考

(一) 打造文化旅游IP,强化产品融合

随着游客需求的多样化,游客对旅游体验提出了更高的要求,已不再满足于传统的走马观花式的旅游,更强调深入探索;不满足于对风景的喜爱,而热衷挖掘景点背后的故事。在这样的大背景下,打造文化旅游IP就显得更重要了。

公共图书馆要顺应时代发展的潮流,积极打造文化旅游IP,将文化和旅游服务结合,创新服务理念。公共图书馆在打造文化旅游IP时,要保证特色性、故事性和当地文化属性,不断强化产品融合。文化融合IP包括以下几个关键要素:创新、营销、粉丝互动。公共图书馆要不断地通过创新服务方式促进营销,提升市场认可度;努力在宣传推广上拥有更多的话语权,占据更重要的位置。

(二) 开展多元化策划,积极提供个性化服务

个性化服务可以提升文旅融合服务满意度,增强游客体验感。公共图书馆可以在馆内为游客提供

文化信息和旅游指南小手册,还可以为游客制定个性化文旅路线。公共图书馆也可以开展多元化研学旅游活动。例如,组织学生到杭州茶文化主题图书馆参观,学习茶文化知识、观看茶艺表演等。这种活动不仅有助于带动城市旅游业发展,而且有助于学生了解文化知识,彰显公共图书馆教育性质。公共图书馆可以根据游客个性化需求策划个性化服务方案,加强与游客的互动,在个性化服务中有效推进文旅融合良性发展。

(三) 积极推广宣传文旅融合服务

公共图书馆要想扩大影响范围,应加强对外宣传,提升社会形象,承担更多社会责任。一是通过举办主题展览、文化讲座等活动,吸引更多读者参与;二是积极开发文旅客户端,发布以城市历史文化为背景的城市宣传片,以3D效果展现、宣传城市资源、环境、景区,使游客对城市有深入了解;三是在图书馆微博、微信公众号等媒体平台,发布以图书馆为中心的旅游景点游玩路线,在媒体平台设立当地旅游景点路线、旅游交通路线、住宿餐饮等栏目;四是加强与旅游机构、文化机构合作,共同打造图书馆文旅融合的品牌形象。上述举措有助于提升公共图书馆文旅融合服务的可见度和吸引力。

(四) 加强馆员队伍建设,提升馆员专业技能

公共图书馆应要求馆员掌握旅游相关专业知识,具备娴熟的旅游服务能力,引导馆员在创新理念上与时俱进。公共图书馆应从紧缺的设计、旅游、管理专业等方面入手,建立人才培养制度,培养可用之才;与其他文化单位建立合作关系,在学习和交流中形成公共的人才培养模式。公共图书馆应积极开展旅游知识讲座,可以邀请高校教授和业界专家授课,拓宽馆员知识面,提升馆员的文化和旅游知识储备与服务技能;鼓励馆员参与行业会议和学术交流,拓展视野;建立激励机制,激发馆员的工作热情 and 创新能力。公共图书馆要注重培养复合型人才,定期选派馆员特别是一线馆员到旅游学校进行专业培训。专业化、系统化的旅游培训能够快速提升馆员旅游服务技能。

(五) 创立图书馆旅游品牌

在文旅融合背景下,积极创立图书馆旅游品牌,可以提升公共图书馆的影响力。目前,许多地区的公共图书馆开展了文化与旅游的融合活动,将当地文化融入旅游过程中,使活动的形式和内容更加多样化,也使游客的旅游更具文化意义。随着文旅融合的不断深入,公共图书馆需要注重旅游品牌建设,提升自身影响力和吸引力。首先,应准确识别当地的旅游资源,打造文化旅游品牌,保证文化旅游质

量,满足游客需求,提升品牌影响力;其次,要科学评价,注重体现文化旅游的差异性,采取多样化的服务方式,增强文化旅游的有效性。

(六) 开发文创产品

公共图书馆作为公益性文化机构,不仅肩负着传承文化的使命,而且能提升文化产业的竞争力,为旅游公共服务体系带来全新的活力。文化和旅游部出台了相关政策,提倡文化产业和旅游产业联合发展,将文创产品融入旅游业中。这不仅对文创产品起到宣传与推广的作用,而且为旅游业发展开辟了一条新途径,是共赢的合作模式。在合作实践中,依据当地文化特色设计的文创产品深受游客的喜爱。体验型文创产品增强了旅游的趣味性。人们在观赏本地风景的同时,能深刻体会到当地文化,增加了自己的知识储备。例如,南京先锋书店设计的与旅游相关的文创产品“一本城市”系列涂鸦本,是与地方文化紧密结合的文创产品。公共图书馆可以借鉴涂鸦本的设计思路,在文创产品设计中融入旅游元素,为游客提供更好的文化体验。

(七) 树立世界眼光,借鉴国际经验

世界各地的公共图书馆,已形成众多可以参考和借鉴的文旅融合服务经验。例如,借助电影、电视剧、游戏、动漫、综艺等载体,提升公共图书馆的知名度。《哈利·波特》取景地是博德利图书馆、《博物馆奇妙夜》取景地是美国纽约公共图书馆、《你的名字》取景地是日本国会图书馆,均已成为著名的游客打卡地。这类优秀做法,能为我国公共图书馆的文旅融合提供借鉴。

五、结语

文旅融合是新时代背景下我国践行中国特色社会主义文化的新目标和新方向,能够提升人们的生活质量,丰富人们的精神生活,增强人们的幸福感。文旅融合背景下,公共图书馆服务创新是社会发展的必然趋势。公共图书馆利用自身丰富的馆藏资源,为文旅融合提供支持与服务,发挥场地优势,搭建文旅服务平台,对促进旅游资源的开发有着重要意义。

参考文献:

- [1] 张小凡. 国内公共图书馆文旅融合研究进展[J]. 四川图书馆学报, 2022(4): 11-18.
- [2] 周红雁. 文旅融合环境下的公共图书馆转型研究[M]. 合肥: 安徽大学出版社, 2021.
- [3] 王欢, 聂慧英, 郭春阳. 文旅融合环境下图书馆服务创新发展研究[J]. 河北科技图苑, 2022, 35(2): 3-9+52.