

# 我国公共图书馆创客空间服务的现状及对策研究

刘娟娟, 姚登旺

(浙江旅游职业学院图书馆, 浙江杭州, 311231;  
南京城市职业学院质量管理与科研处, 江苏南京, 211200)

**[摘要]** 采用文献研究、网络调查、问卷调查及实地调查法, 从图书馆创客空间基础情况、创客空间馆员和创客三个方面对我国公共图书馆创客空间服务现状进行了调查研究, 针对调查研究发现的图书馆创客空间存在的定位不明确、服务对象及范围有限、创客馆员专业能力有待提高、举办活动频率低等问题, 提出了明确空间定位、强化服务特色、拓宽服务对象、加强对创客馆员培训及丰富活动内容等相关对策建议。

**[关键词]** 公共图书馆; 创客空间; 创客服务

**[中图分类号]** G250

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1674-893X(2024)03-0117-10

“创客”一词来源于英文单词“Maker”, 指出于兴趣爱好努力把各种创意变为现实的人。创客们在一起沟通、讨论、开展合作所需的交流平台称为“创客空间”。创客空间是一个崇尚开放与共享、志同道合的创客聚在一起进行创意发明的 workspace。图书馆创客空间服务是为创客提供各种场地、工具以及培训、交流平台等服务的综合体, 通过举办创客活动, 培养创客的沟通及动手能力<sup>[1]</sup>。2015年3月, 国务院发布了《关于发展众创空间推进大众创新创业的指导意见》, 其目标是大力发展新型创业服务平台, 如“创客空间”和“众创空间”等平台, 为社会创造一个良好的创新生态环境, 激发社会各界的创造力。随着互联网的迅速发展, 传统的公共图书馆已不能适应读者日益增长的需求<sup>[2]</sup>。图书馆创客空间与时俱进, 顺应时代潮流, 倡导创新、共享、开放、面向基层的理念, 深受各大图书馆的青睐, 对公共图书馆的转型和发展具有一定的推动作用<sup>[3]</sup>。

图书馆创客空间受到国内外学者的广泛关注。Helen<sup>[4]</sup>在对尼日利亚高校图书馆创客空间的

研究中分析了构建图书馆创客空间的挑战, 提出了鼓励图书馆馆员参加图书馆创客空间的在线课程、聘用馆外教师等构建策略。韩俊兰<sup>[5]</sup>通过对公共图书馆建设的调查, 总结出设备与资源类型相似、创客项目设置有失偏颇、教育培训有所欠缺、合作关系有待加强、作品分享交流有待加强等五个方面的问题并提出了相应的建设策略。周永红<sup>[6]</sup>等人对国内创客空间的服务状况和服务的重要性进行了调查和分析, 探讨了创客空间发展面临的问题并提出了建议。Erich Purpur<sup>[7]</sup>等人对内华达大学 Dela Mare 科学与工程图书馆的3D打印等创客空间服务进行了案例分析。周寅<sup>[8]</sup>把上海图书馆的创新空间服务案例作为研究对象, 探索用户需求为导向的创新服务模式, 建立了多元化普惠型服务体系。

目前图书馆创客空间虽然受到了广泛关注, 但已有的研究多为个案研究。本文结合已有的研究文献及公共图书馆创客空间服务实践, 从图书馆创客空间基本情况、创客空间馆员和创客三个方面全面调查创客空间的服务情况, 总结并分析国内图书馆创客空间服务存在的问题, 并给出相

**[收稿日期]** 2023-12-22; **[修回日期]** 2024-05-03

**[基金项目]** 浙江旅游职业学院2023年度新进教职工专项一般课题“国内图书馆创客空间服务研究”(2023XJYB03)

**[作者简介]** 刘娟娟, 女, 河南夏邑人, 浙江旅游职业学院图书馆初级馆员, 主要研究方向: 图书馆学, 联系邮箱: angle666\_888@163.com; 姚登旺, 男, 安徽淮南人, 南京城市职业学院质量管理与科研处研究实习员、助理会计师, 主要研究方向: 信息管理与分析研究

应的解决对策,以期为公共图书馆创客空间的健康发展提供借鉴。

### 一、图书馆创客空间服务现状

由于我国公共图书馆数量繁多,调查数据量庞大,盲目进行问卷调查会有失研究对象的代表性。考虑到数据的可获取性和被调查对象的代表性,故选取省级、省会城市公共图书馆及国内学者已进行了调查的11所公共图书馆的12个创客空间作为实地调研对象(具体信息如表1所示),从公共图书馆创客空间基本情况、创客空间馆员、创客三个方面展开调查分析,并选择其中之一的长沙图书馆新三角创客空间实习,向馆员了解情况、获取资料,与创客们一起参加活动,加深对创客空间的了解。

#### (一) 公共图书馆创客空间基本情况

对公共图书馆创客空间基本情况的调查包括创客空间定位、服务对象、服务配置、功能分区、活动品牌、活动频率、活动宣传、技术培训、合作机构9个方面,采取网络调研、文献调研、实地调研以及问卷调查相结合的方式。问

表1 公共图书馆创客空间表

序号	图书馆名称	空间名称
1	黑龙江省图书馆	创新空间
2	辽宁省图书馆	众创空间
3	广州图书馆	创客空间 阅创空间
4	长沙图书馆	新三角创客空间
5	杭州图书馆	创客空间
6	汤湖图书馆	创新空间
7	深圳图书馆	创客空间
8	铜陵市图书馆	创客空间
9	大庆市图书馆	创客空间
10	宝安图书馆	创客e家
11	沧州市图书馆	创客空间

卷调查题项设计与以上调查内容对应,调查时间为2022年1月2日—4月1日,被调查对象为表1所列公共图书馆创客空间负责人,共发放调查问卷12份,回收12份,全部为有效问卷。对各调查方式采集的信息进行汇总、甄别后得到的公共图书馆创客空间基本情况,如表2所示。

表2 公共图书馆创客空间基本情况

名称	黑龙江省图书馆 创新空间	辽宁省图书馆 众创空间	广州图书馆 创客空间	广州图书馆 阅创空间	长沙图书馆 新三角创客空间	汤湖图书馆 创新空间
空间定位	无明确定位	无明确定位	科普教育	科普教育	文化+科技	无明确定位
服务对象	社会大众	社会大众	12岁(含)以上 注册读者	12岁以下 已注册读者	8岁以上	社会大众
服务配置	VR、活动场地 及3D打印等	电脑及显示屏、 3D打印及活动 场地等	电脑、3D打印 等	电脑、3D打印 机及手工设备 等	3D打印机等中 型设备和车床 等小型设备	电脑、3D打印 机及各类手工 设备
功能分区	VR体验区、库 克音乐体验区、 创客区等	设计区、展示区 及创作区等	制作区、设计区 及展示区等	展示区、制作区 及交流区	成果展示区、活 动交流区及手 工制作区等	科普展示、3D 建模设计及打 印区
活动品牌	魔术魔幻体验 课、辩论沙龙、 思维导图直播 课等	“读·物”科普 阅读	一起创·创学 营、FREE创体 验、友创意·工 作坊等	科普小达人、小 小创客	创客分享会、创 艺生活、小小创 想家、剧本杀、 创战计星城创 客大赛等	创客营、“一起 创”创客大赛
活动频率	2次/月	2次/月	1次/月	1次/周	至少1次/周	1次/2月
活动宣传	微博微信、实 体馆内宣传	微博微信、官 网、实体馆内宣 传、创客交流群 分享	微博微信、官 网、实体馆内宣 传、创客交流群 分享	微博微信、官 网、实体馆内宣 传、微创客分享	微博微信、实 体馆内宣传	实体馆内宣传
技术培训	无	有	有	有	有	有
合作机构	有	无	有	有	有	有

续表 2

名称	杭州图书馆 创客空间	深圳图书馆 创客空间	宝安图书馆 创客e家	沧州图书馆 创客空间	大庆市图书馆 创客空间	铜陵市图书馆 创客空间
空间定位	科普教育	科技+教育	科普教育	无定位	无明确定位	无明确定位
服务对象	6岁以上	13岁(含)以上已注册读者	12岁以上已注册读者	社会大众	社会大众	社会大众
服务配置	电脑、显示屏等	电脑、3D打印机及手工设备等	电脑、3D打印设备及AI下棋机器人等	3D打印机、场地及手工设备等	电脑、3D打印机及活动室等	电脑、3D打印机及场地等
功能分区	展示区、制作区及活动交流区等	创客交流区、作品展示区、创意编程区、手工创作区等	数工坊、科普视听区、造梦馆、VR体验角等	技术展示区、DIY操作区等	少儿活动区、3D打印室及活动室等	少儿创客区、创客培训区及成果展示区等
活动品牌	乐趣童年、少儿编程公益普及课	小小造物家、创意工作坊、3D打印社等	创想汇	无人驾驶的赛车、水轮机、建筑大师等	“沙话”作文、非遗文化传承之美等	铜版画手工活动、3D打印培训、创业沙龙等
活动频率	2~3次/月	至少1次/月	至少1次/天	1次/月	2次/月	1次/月
活动宣传	微博微信、实体馆内宣传	微博微信、实体馆内宣传	微博微信宣传	微博微信宣传	微博微信、官网、实体馆内宣传, 创客交流群分享	微博微信、官网、实体馆内宣传, 创客交流群分享
技术培训	有	无	无	无	无	无
合作机构	无	无	有	有	无	有

在公共图书馆创客空间定位方面, 定位明确的图书馆创客空间仅占 50%, 有一半图书馆创客空间没有空间定位或者空间定位不明确。

在服务对象方面, 公共图书馆创客空间大部分以社会大众为主, 但长沙市图书馆、杭州图书馆、深圳图书馆及宝安图书馆都有最低年龄的限制; 广州图书馆创客空间以 12 岁为界分区域提供适合相应年龄段人群的服务, 单独设立的阅创空间主要为 12 岁以下的注册读者提供服务。

在创客技术培训方面, 提供技术资源培训与没有提供技术资源培训的图书馆创客空间各占一半, 大部分图书馆创客空间没有提供相关创客技术培训。

在对外合作方面, 与其他机构进行合作的图书馆创客空间占 66.67%, 说明大部分图书馆创客空间与当地政府、社会组织、企业和社区进行了有效的合作, 实现资源共享。

## (二) 馆员情况调查

对本研究的 12 个创客空间馆员情况的调查, 包括基本情况和专业能力综合信息两个方面, 调

查问卷由单选题和多选题构成, 采用发送使用“问卷星”编辑的网络调查问卷的网页链接或二维码方式进行, 调查时间为 2022 年 2 月 1 日—2022 年 5 月 1 日, 共发放问卷 16 份, 回收 16 份, 全部为有效问卷。

### 1. 基本情况

调查结果显示: 图书馆创客空间馆员多为女性, 有 10 人, 占 63.5%; 具有本科学历的 11 人, 占 68.75%; 工作职位多为普通员工, 占 62.5%。图书馆创客空间馆员中专职馆员和兼职馆员均有, 所占的比例基本相同, 见表 3。

### 2. 专业能力综合信息

在从事创客空间工作之前, 只有 1 人有创客空间工作背景, 占 6.25%; 有 75% 的人没有参加过创客空间专业培训; 62.5% 的创客空间馆员认为自己不具备创客空间馆员的基本技能。此外, 约有 62.5% 的创客空间没有馆员技能培训、87.5% 创客空间馆员认为没有提高馆员自身服务能力的激励机制。在创客空间馆员想提升的能力中, 技术能力排第一, 占 81.25%; 设备操作使用能力

表3 图书馆创客空间馆员的基本情况

题项	选项	人数/人	占比/%
性别	男	6	37.5
	女	10	63.5
学历	大专	1	6.25
	本科	11	68.75
	硕士研究生及以上	4	25
馆员类别	本馆职工	14	87.5
	委托社会机构人员	0	0
	外部聘请人员	1	6.25
	其他	1	6.25
工作岗位	普通员工	10	62.5
	中层管理	5	31.25
	馆领导	1	6.25
工作年限	1年以下	1	6.25
	1~2年	2	12.5
	2~3年	1	6.25
	3年以上	12	75

排第二,占56.25%,说明大部分创客空间馆员认为自身在技术能力及设备操作能力方面存在不足。此外,创新意识及思维能力、对活动的培训及引导能力也颇受关注,而馆员的沟通协作能力和组织能力普遍较强,见表4。

### (三) 创客情况调查

对创客使用公共图书馆创客空间的情况的调查,采用向各个创客活动交流群发放利用“问卷星”编辑的网络调查问卷的网页链接、二维码等方式进行,题项包括创客的基本信息、认知情况、使用情况、服务诉求和服务满意度五个方面,调查时间为2022年2月1日—2022年5月日,共发放了调查问卷216份,回收216份,剔除信息不完整的问卷后得到有效问卷208份,有效率96%。调查结果如下。

#### 1. 基本情况

图书馆创客空间的用戶中女性占比较多,占75.48%,年龄多在26~45岁;在学历方面,本科生占比超过50%;从就业情况来看,用户大部分是在企事业单位就业。见表5。

#### 2. 认知情况

大多数创客听说过图书馆创客空间但真正

使用的却只有40.38%,对图书馆创客空间有了解的创客不多,有41.83%的创客不了解图书馆创客空间提供什么服务。见表6。

表4 图书馆创客空间馆员专业能力综合信息

题项	选项	人数/人	占比/%
是否有创客空间工作的背景	是	1	6.25
	否	15	93.75
上岗前是否接受过创客空间专业培训	是	4	25
	否	12	75
是否具备创客基本技能?(如电子信息技能、机械操作、创意设计、编程等)	是	6	37.5
	否	10	62.5
是否有创客空间馆员技能培训机制	没有	10	62.5
	有	6	37.5
是否有提高创客空间馆员自身服务能力的激励机制	没有	14	87.5
	有	2	12.5
作为一名创客空间馆员,您觉得具备哪些素质和能力能够更好地帮您开展创客空间工作?(多选题)	沟通协作能力	15	93.75
	创新意识及思维能力	13	81.25
	设备操作使用能力	9	56.25
	技术能力(传统技术能力以及对新技术的敏感和自我学习能力)	11	68.75
	组织创客空间活动的的能力	13	81.25
作为一名创客空间馆员,您想提升哪方面的能力?(多选题)	对创客活动的培训及引导能力	12	75
	其他	1	6.25
	沟通协作能力	2	12.5
	创新意识及思维能力	6	37.5
	设备操作使用能力	9	56.25
作为一名创客空间馆员,您想提升哪方面的能力?(多选题)	技术能力(传统技术能力以及对新技术的敏感和自我学习能力)	13	81.25
	组织创客空间活动的的能力	4	25
	对创客活动的培训及引导能力	6	37.5
	其他	2	12.5

表5 创客的基本信息

题项	选项	人数/人	占比/%
性别	男	51	24.52
	女	157	75.48
年龄	18岁以下	10	4.81
	18~25岁	25	12.02
	26~35岁	78	37.5
	36~45岁	71	34.13
	46~60岁	21	10.1
	60岁以上	3	1.44
学历	专科	41	19.71
	本科	113	54.33
	硕士	29	13.94
	博士	0	0
	其他	25	12.02
从业情况	学生	17	8.17
	企事业单位在职员工	116	55.77
	个体经营或自由职业者	28	13.46
	待业	28	13.46
	失业	8	3.85
	退休	11	5.29

表6 创客对图书馆创客空间的认知情况

题项	选项	人数/人	占比/%
您是否熟知并使用过公共图书馆创客空间?(单选题)	从来没有听说过	59	28.37
	听说过但没有使用过	65	31.25
	听说过并且使用过	84	40.38
您从来没有听说或听说过但没有使用过图书馆创客空间服务的原因可能是?(单选题)	图书馆没有宣传到位,根本不知道图书馆有创客空间	27	12.98
	对图书馆创客空间提供的服务不感兴趣	3	1.44
	有使用意愿,但来图书馆不方便	28	13.46
	不了解图书馆创客空间提供什么服务	87	41.83
	在其他地方可以获得替代性服务,图书馆创客空间不是优先选择	3	1.44
	其他	21	10.1
	无	39	18.75

### 3. 使用情况

调查结果显示,“听说过并且使用过”公共图书馆创客空间的84名被调查对象中,每隔数月来图书馆使用创客空间的居多;经常使用的功能区是活动交流区,而“新技术体验区”使用最少;有80.95%的人使用图书馆创客空间是为了发展兴趣爱好。见表7。

表7 创客使用图书馆创客空间的情况

题项	选项	人数/人	占比/%
您使用图书馆创客空间的频率大概是:(单选题)	每天	0	0
	每周	5	5.95
	每个月	27	32.14
	每隔数月	52	61.91
您经常使用图书馆创客空间提供的哪些功能分区(多选题)	阅览区	17	20.24
	图书借阅区	23	27.38
	加工制作区	21	25
	活动交流区	52	61.9
	成果展示区	13	15.48
	新技术设备体验区	16	19.05
	设计制作区	21	25
您使用图书馆创客空间给您提供哪些帮助?(多选题)	其他	2	2.38
	发展兴趣爱好	68	80.95
	拓展实践专业知识	35	41.67
	结识朋友	30	35.71
	提升就业竞争能力	5	5.95
提升自身能力与素质(多选题)	提升自身能力与素质	31	36.9
	自主创业	4	4.76
	其他	2	2.38

### 4. 服务诉求

创客希望参与的活动类别以“艺术类”“科普类”为主;在空间布局上,希望设置“创客小聚区”以方便沟通交流;在希望图书馆创客空间还可以提供的帮助中,提供课程培训占53.57%、创新氛围和交流平台占52.38%;在可优化的服务方面,53.57%的创客希望图书馆创客空间进一步优化阅读、动手的空间设施和主题活动。见表8。

### 5. 服务满意度

创客对图书馆创客空间的功能分区大体上是满意的,非常满意、满意合计占78.57%,认为一般的占17.86%,还有3.57%不太满意;对提供

表8 创客对图书馆创客空间的服务诉求

题项	选项	人数/人	占比/%
您希望从事何种类型的创客活动? (多选题)	艺术类	46	54.76
	设计类	31	36.9
	科普类	41	48.81
	文化类	21	25
	创业类	10	11.9
	其他	4	4.76
	以上均不感兴趣	5	5.95
您希望图书馆创客空间还提供哪些功能区? (多选题)	宣传资料区	14	16.67
	办公区	4	4.76
	独立创作区	44	52.38
	休闲娱乐区	44	52.38
	创客小聚区	59	70.24
	其他	1	1.19
你希望使用图书馆创客空间时还可以得到哪些帮助? (多选题)	导师技术指导	35	41.67
	课程培训	45	53.57
	学科前沿信息和数据	36	42.86
	各类赛事的资讯	16	19.05
	创新氛围和交流平台	44	52.38
	创业辅导	6	7.14
你希望图书馆创客空间优化哪方面的服务? (多选题)	图书、杂志、线上学习和数据库资源等资源	32	38.1
	阅读、动手的空间与设施	45	53.57
	主题活动	42	50
	提供专业的软件与硬件设施	20	23.81
	其他	3	3.57

题项	分类	内容
您还希望创客空间提供或改进的服务	活动	多开展活动, 增加活动频次; 可以扩大活动规模, 多点活动名额; 丰富活动内容, 主题活动更多一点。可以是实景体验戏剧、前沿科技发展讲座、剧本杀(提供剧本杀服装, 让其更真实)、增加木工手作、开设更多的创意课程、多开展 steam 项目及艺术类活动、开展面向中小学生的知识科普讲座、多一些文化传播、希望活动具有当地的文化特色等; 活动服务对象, 增加低龄幼儿的项目、放低儿童的年龄、适合小学生的公益课、提出增加儿童创作空间; 制订定期活动计划
	宣传	加大创客空间宣传
	位置和设施	独立空间, 不影响其他图书馆区功能、要隔音、提供垃圾桶等设施
	创客馆员	给青少年提供更多启发和引导、加强导师队伍建设、增加创客馆员、提供全天候服务
	创客	促进创客们的交流
	开放时间	延长开放时段

的服务项目的满意度较高, 非常满意和满意合计达 89.29%; 对馆员服务的专业能力的满意度方面, 非常满意和满意两项加起来有 91.67%, 总体上来看, 创客对馆员服务的专业能力是满意的, 但有极少数人对创客空间馆员的专业能力的评价为一般或不太满意, 说明部分馆员的专业技能需进一步提升, 见表 9。

表 9 创客对图书馆创客空间服务的满意度

题项	选项	人数/人	占比/%
对图书馆创客空间功能分区的满意度	非常满意	38	45.24
	满意	28	33.33
	一般满意	15	17.86
	不太满意	3	3.57
	很不满意	0	0
对馆员为创客提供多元化的服务项目的满意度	非常满意	40	47.62
	满意	35	41.67
	一般满意	8	9.52
	不太满意	1	1.19
	很不满意	0	0
对馆员服务的专业能力的满意度	非常满意	45	53.57
	满意	32	38.1
	一般满意	5	5.95
	不太满意	2	2.38
	很不满意	0	0

## 二、图书馆创客空间服务存在的问题

### (一) 近半数创客空间缺乏明确的服务定位

图书馆创客空间的定位决定了其以后开展活动的方向和内容, 对以后的发展起着指导性的作用。在本次调查的 12 个创客空间中, 部分图书馆创客空间定位较为清晰, 如长沙新三角创客空间的定位是“科技+文化”, 并围绕这个定位打造了 10 个活动品牌。有部分图书馆的空间定位相同, 如宝安图书馆、杭州图书馆和广州图书馆的空间定位都是科普教育。除此之外, 黑龙江省图书馆创新空间、辽宁省图书馆众创空间、汤湖图书馆创新空间、铜陵市图书馆创客空间、大庆市图书馆创客空间定位不明确, 沧州市图书馆的创客空间甚至没有定位, 缺乏明确定位的达 50%。

### (二) 服务对象范围有限

从对基础情况的调查结果来看, 公共图书馆创客空间的大多以成年人为服务对象, 部分图书馆创客空间将最低年龄限制为 6 岁(杭州图书馆)、8 岁(长沙图书馆)、12 岁(宝安图书馆)或 13 岁(深圳图书馆), 而且除广州图书馆专门为 12 岁以下注册读者开辟专门区域开展阅创活动外, 其他图书馆只有针对儿童的服务项目, 没有独立的儿童创客空间。此外, 被调查创客中参与图书馆创客活动的 60 岁以上的老年人只有 3 人, 仅占 1.44%。

### (三) 创客馆员专业能力有待提高

从对图书馆创客空间馆员的调查结果来看, 馆员在从事创客空间工作之前有创客空间工作经历的人不多, 并且大多数没有接受过创客空间的专业培训。虽然创客空间馆员能清醒地认识到自己的不足, 但大部分创客空间没有相应的员工培训机制, 对创客空间馆员自己参加社会培训也缺乏激励, 无法为创客空间馆员的技能提升提供一定的帮助与支持。而图书馆创客空间馆员在工作技能方面的不足, 必然导致在提供创客空间服务时出现差错, 影响创客的体验感, 进而产生一系列的连锁效应, 制约图书馆创客空间的发展。

### (四) 宣传推广工作有待加强

创客对公共图书馆创客空间的认知情况调查结果显示, 约 60% 的用户没有使用过图书馆创客空间、约 42% 的用户不知道图书馆创客空间具体提供什么服务, 此外还有约 13% 的创客因图书馆没有宣传到位根本不知道该图书馆有创客空间, 可见图书馆创客空间的宣传推广工作还需要进一步加强。此外, 在调研过程中发现, 单独的图书馆创客空间微信公众号或官网很少, 甚至大多数图书馆没有创客空间的专用网址或相关链接; 而有的图书馆虽然有图书馆创客空间的相关网站, 但是关于图书馆创客空间的基本情况、设备使用、活动信息、使用规定等方面的信息并不完整, 并且没有定期的维护。部分公共图书馆官方网站虽对图书馆创客空间进行宣传推广, 但相关的信息和政策发布不及时, 宣传工作做得不充分; 大多数图书馆没有成立专门的推广团队对图

书馆创客空间进行宣传推广。

#### (五) 活动次数少、内容单一

从表2公共图书馆创客空间的基础情况可以看出,一周举办1次及以上活动的创客空间只有3个,仅占25%;此外,在回答创客服务诉求情况调查的最后一道开放题“用户们还希望图书馆创客空间提供或改进什么服务”时,创客们最希望的是提高举办活动的频率、扩大活动规模、举办多种类型的活动及丰富活动内容等,甚至有的创客反映抢不到预约名额,表明图书馆创客空间开展活动的次数少,活动内容比较单一,无法有效满足创客的需求。

### 三、提高图书馆创客空间服务水平的对策研究

#### (一) 明确定位,强化服务特色

图书馆创客空间在服务中应该首先确定功能定位,并且该定位应尽可能切合图书馆未来的发展方向,充分发挥当地特有的人文资源的作用。图书馆创客空间服务定位应该是聚集、接纳社会各类型创新人才,为他们提供学习、成长、交流的公益平台;利用公共图书馆的文化传播职能,激发广大民众的创新精神,促进文化与科技、阅读与实践的交流与交融,充分展示创客空间的文化氛围与文化特色<sup>[9]</sup>。比如广州图书馆创客空间,专门为本地的个体或团队搭建沟通交流的平台,向所有公民开放该图书馆的资源,没有任何商业团体进驻<sup>[10]</sup>。深圳图书馆创客空间以“创客教育”为主题,致力于为青少年和儿童打造创造创意的读书场所。公共图书馆应该按照自己的创客空间定位来进行创客服务,可以根据当地的文化特色、地理环境的优势等确定空间定位,让人们通过参加图书馆创客空间活动了解当地文化资源等方面的特色,促进当地文化的推广与传播。

#### (二) 拓宽服务对象,重视儿童和老年人群体

图书馆创客空间应给予老年人和儿童更多的关注,拓宽图书馆创客空间服务的对象。一方面,降低年龄要求,增加低龄幼儿项目,如开设合适的幼儿公益课,同时考虑建设儿童专用的

创客空间,让创新创造意识培养从儿童时开始。另一方面,为有兴趣参加创客空间活动的老人提供线下或电话预约服务。宝安区图书馆创客e家曾尝试让老年人参加图书馆的活动,但由于老年人不会上网和使用智能手机,无法使用微信线上预约,来参加创客活动十分困难。可以尝试对老年人开展智能手机培训,使其掌握手机微信预约方法,或者深入图书馆服务范围的社区,针对老人定点宣传图书馆创客空间活动,搞好线下服务。

#### (三) 加强对创客馆员的培训,打造专业化创客服务队伍

创客空间是一种全新的空间结构改造,创客服务具有创新、共享、多元化等特点。因此,对图书馆创客空间工作人员提出了更高的素质和能力要求。馆员要有良好的信息素养,能熟练使用计算机及各种制造工具,同时还要有强烈的服务意识、高度的责任感<sup>[11]</sup>。为了打造专业化创客服务队伍,首先,一方面图书馆创客空间可以引进具有学科背景或动手能力较强的专业馆员。其次,明确创客空间馆员的培养规划,定期开展培训活动。尤其是关于新技术和设备的使用、维护的培训,如3D打印、电子信息技能、机械操作等,提升创客馆员的业务素养,调动他们的积极性,使其自主拓展延伸服务。最后,建立提高馆员自身服务能力的激励机制。为了提高馆员自身的服务能力,可以采取精神与物质相结合的形式,设置各类激励措施。比如在给创客馆员培训时设置讨论、提问奖项,给予表现好的馆员结课表彰,或者颁发相关证书,由所在图书馆盖章认定;还可以对优秀馆员事迹提出表扬并进行物质上的奖励,在一定程度上提高馆员参与工作的积极性,减少职业倦怠的发生,进而提高其技能水平和服务能力<sup>[12]</sup>。

#### (四) 加大宣传,提高图书馆创客空间的认知度和影响力

图书馆创客空间对于推进图书馆服务转型、培养创新型人才、弘扬创新创业精神等具有重大的意义。因此,做好图书馆创客空间的宣传工作



是十分重要的。具体可以采用线上与线下相结合的方法。线上, 利用新媒体, 如微信、微博、新闻、QQ 等, 开通图书馆创客空间的公众号, 在公众号上发布图书馆创客空间的活动信息; 同时, 在图书馆官网上, 对图书馆创客空间页面的详细介绍进行补充完善, 定时更新图书馆创客空间的最新资讯与图书馆创客空间举办的活动信息。线下, 成立专门的推广团队, 借助馆内资源优势及合作机构进行宣传; 举办图书馆创客空间专题讲座及交流座谈会, 组织创意和创新创业竞赛, 让更多的使用者参与到创意活动中来; 鼓励用户动手实践, 提升用户的创新能力。通过线上与线下的方式对图书馆创客空间进行宣传, 扩大图书馆创客空间的影响力, 提升用户对图书馆创客空间的认知度。

#### (五) 用户至上, 组织丰富的创客活动

一是增加活动次数, 扩大活动规模。图书馆创客空间应适当增加活动次数, 最好是在周六或周日, 同时增加活动线上预约名额, 满足创客的需求, 使图书馆创客空间可以为更多用户提供服务, 可在一定程度上提高其服务水平。

二是举办多种类型的活动。用户对艺术类、科普类和设计类的活动需求比较高, 因此图书馆创客空间可以多举办此种类型的活动, 为创客提供针对性的服务, 可以吸引更多对活动有兴趣的创客到图书馆创客空间参加活动。

三是为不同年龄层用户设计有针对性的活动。对于儿童, 可以举办一些简单的活动, 如适合小学生的公益课、少儿编程、儿童手创等。对于青少年, 多开展 STEAM 技能的项目、开设科普视听等课程。针对成年人用户, 可以开展 3D 打印、缝纫机制作布艺术品、剧本杀等各类公众喜闻乐见的项目。因此, 根据年龄、兴趣、爱好等把各种类型的用户分成几个小组, 为使用图书馆创客空间的团体提供具有针对性的服务, 以适应多个方向的用户需要, 提高用户黏性<sup>[13]</sup>。

四是根据自身的空间定位举办主题活动。图书馆创客空间最初的定位决定了其以后开展活动的类型及提供的服务。如宝安区图书馆“创客

e 家”的空间定位是科普阅读, 其功能分区中就有科普视听区, 还有专门的视听室并举行科普类的活动。所以, 图书馆创客空间可以根据空间定位, 结合当地的文化特色开展相应的主题活动, 与空间地位契合, 宣传当地文化, 真正让文化活起来!

#### (六) 合理规划空间布局, 打造人性化的交流空间

空间布局可分为宏观空间布局和微观空间布局。宏观空间布局指创客空间在图书馆的位置。创客空间的建设应当结合图书馆建筑的整体, 根据图书馆楼层布局特点, 选择合适的楼层, 设立创客空间的场所。这个场所通常有以下特征: 既能使自身的图书馆与创客空间一体化发展、不影响其他读者学习, 又便于创客参与创新创造活动。微观布局方面, 根据用户的服务诉求, 结合本馆自身情况, 进行多元化主题分区, 如创客小聚区、独立创作区、休闲娱乐区等。无论何种空间布局, 都要做好动静活动区的隔离, 做好隔音布置, 并创造一种舒适的氛围, 体现人性关怀。

#### 参考文献:

- [1] 寇垠, 罗倩倩, 周筱夏. 图书馆创客服务内涵体系拓展研究[J]. 图书馆学研究, 2018(7): 84-90.
- [2] 陈欣. 设计思维在公共图书馆中的应用研究——以广州图书馆创客空间为例[J]. 图书馆, 2020(4): 79-84.
- [3] 邵丝媃. 我国公共图书馆创客空间建设研究[J]. 中外企业家, 2020(13): 122.
- [4] WYLD J, DIERKING L D. Design, make, play: Growing the next generation of STEM innovators[J]. Sci Educ, 2015, 99(4): 779-782.
- [5] 韩俊兰. 我国公共图书馆创客空间建设的调查与分析[D]. 合肥: 安徽大学, 2017.
- [6] 周永红, 李玲, 江子涵. 我国公共图书馆的创客空间服务研究[J]. 创意设计源, 2019(5): 15-19.
- [7] PURPUR E, RADNIECKI T, COLEGROVE P T, et al. Refocusing mobile makerspace outreach efforts internally as professional development[J]. Library Hi Tech, 2016, 34(1): 130-142.

- [8] 周寅. 面向创业创新的公共图书馆服务模式探索[J]. 新世纪图书馆, 2016(3): 65-67.
- [9] 章洁, 伍玉伟. 公共图书馆创客空间服务实践与探索——以广州图书馆创客空间为例[J]. 图书馆学研究, 2019(12): 17-25, 90.
- [10] 陶继华, 龙耀华. 图书馆创客空间特色服务的构建与分析——以长沙图书馆“新三角创客空间”为例[J]. 国家图书馆学刊, 2020, 29(3): 31-40.
- [11] 乔峤. 美国图书馆创客空间建设及其借鉴研究[D]. 武汉: 华中师范大学, 2016.
- [12] COLEGROV P T. Editorial board thoughts: Libraries as makerspace?[J]. Information Technology and Libraries, 2013, 32(1): 2-5.
- [13] 凌群. 我国公共图书馆创客空间构建与发展策略研究[D]. 福州: 福建师范大学, 2017.

## Research on current situation and countermeasures of Chinese public library maker space service

LIU Juanjuan, YAO Dengwang

(Zhejiang Tourism Vocational College Library, Hangzhou 311231, China;  
Quality Management and Academic Research Department,  
Nanjing City Vocational College, Nanjing 211200, China)

**Abstract:** By using the methods of literature research, network survey, questionnaire survey and field survey, this paper investigates the current situation of maker space service in public libraries in China from three aspects: the basic situation of library maker space, maker space librarians and makers. In view of the problems found in the survey, such as unclear positioning, limited service objects and scope, low professional ability of maker space librarians and low frequency of activities, this paper puts forward some countermeasures and suggestions, such as clarifying spatial positioning, strengthening service characteristics, broadening service objects, strengthening the training of maker space librarians and enriching the content of activities.

**Key Words:** public library; maker space; maker service

[编辑: 陈雪萍]