



**满天星公益**

陪你阅读世界

# 阅读研究与推广中心社区图书馆 2019 年度工作总结

阅读研究与推广中心

2019 年 12 月 27 日

## 一、2019 年度参与的项目

项目名称	具体项目	参与的工作内容	参与形式
社区馆	兴仁图书馆	日常运营、读者服务、阅读活动、志愿者管理	主导/执行
社区馆	华洲图书馆	日常运营、读者服务、阅读活动、志愿者管理	主导/执行
社区馆	郁南县图书馆少儿室	建馆、运营、回访	主导/执行
社区馆	向阳社区图书馆	运营、回访、馆址迁移	主导/执行
社区馆	兴坪社区图书馆	稳定期升级	协助/执行

## 二、2019 年度项目工作总结

### 直营社区馆·华洲图书馆

#### (一) 项目概况

华洲图书馆全称“广州市海珠区图书馆华洲街道分馆·满天星公益华洲图书馆”，自 2018 年 6 月 1 日起由广州市海珠区图书馆、广州市海珠区华洲街道、广州市海珠区满天星青少年公益发展中心三方合作管理和运营，图书馆位于广州市海珠区华洲街道小洲村瀛洲六街 43 号二楼。华洲图书馆是继“广州市海珠区图书馆兴仁书院分馆·满天星公益兴仁图书馆”（简称“兴仁图书馆”）后，由海珠区图书馆、海珠区华洲街道、满天星公益合作运营的第二间社区图书馆。

华洲图书馆馆内面积 520 m<sup>2</sup>，截至 2019 年 12 月，馆藏图书约 32438 册，图书主要由海珠区图书馆及满天星公益配置，公共图书馆图书已纳入广州图书馆通借通还系统，读者可直接使用身份证或借阅证办理借还。馆内设置有成人阅读区、少儿阅读区、绘本区、0-6 岁亲子活动区。

华洲图书馆从环境创设、馆藏建设、读者服务、阅读活动等方面着手，为华洲街道辖内居民提供优质和免费的图书借阅、阅读推广等服务，包括图书借阅、报刊阅览、电影放映、故事会、知识体验、创作课堂、亲子活动、图书推荐等，满足居民借阅需求，丰富居民文化生活，打造阅读型、学习型的社区。

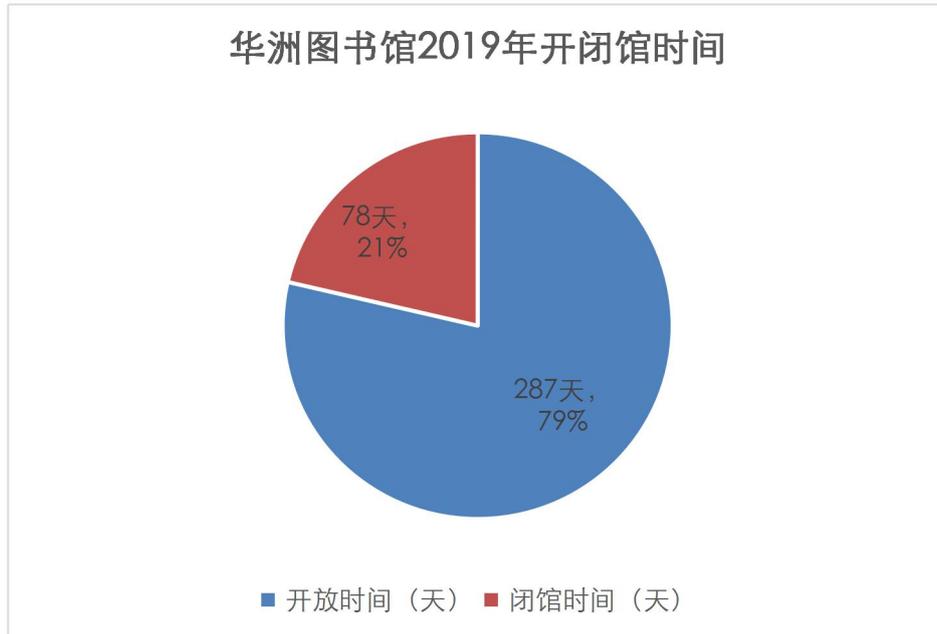
#### (二) 项目大事记

日期	项目活动内容
2019 年 1 月 1 日	梁颖梅任职图书馆馆长。
2019 年 2 月 1 日	谢勇东馆长离任。
2019 年 3 月 2-3 日	图书馆空间布局调整，馆藏分类整理。
2019 年 4 月 21 日	第四届广州读书月发布会上，华洲图书馆获评广州市公共图书馆 2019 年度“最美基层图书馆”、广州市公共图书馆 2019 年度“优秀志愿服务团队”。
2019 年 7 月 16 日—8 月 27 日	华洲图书馆第二届暑期 21 天阅读大挑战举办。
2019 年 8 月 3 日、4 日、6 日	满天星书展暨图书馆开放日在华洲图书馆举办，图书馆成为机构进行行业支持的阵地。
2019 年 8 月 18 日	满天星公益挂牌华洲图书馆一周年。
2019 年 11 月 2 日	华洲图书馆首届亲子嘉年华举办。
2019 年 12 月 7 日	满天星公益开放日在华洲图书馆举办。

### (三) 项目产出和成果

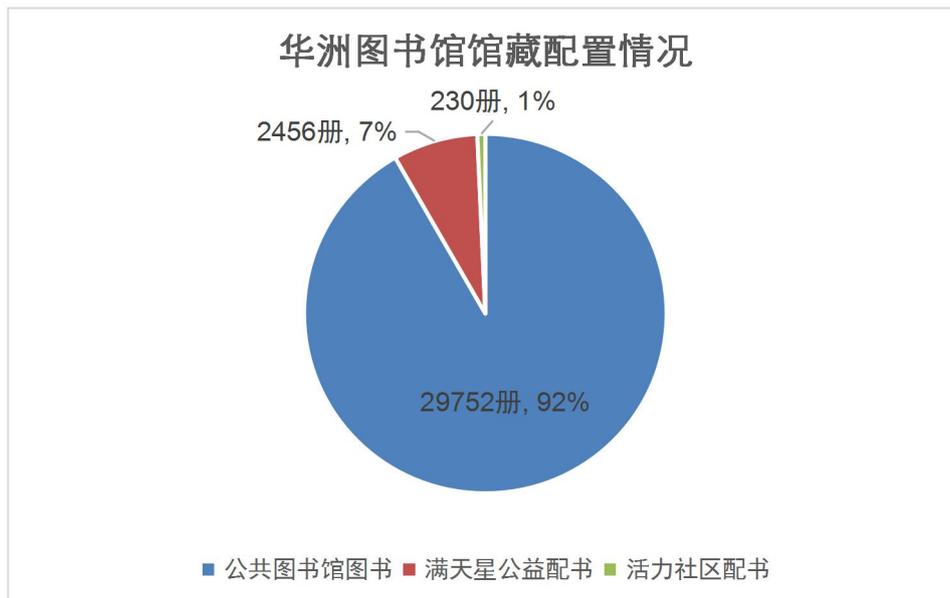
#### 1. 图书馆开馆时间稳定，适应居民日常阅读需求

2019 年图书馆共计开放 287 天，闭馆 78 天，开放时间占全年时间的 79%。除国家法定节假日外，图书馆每周正常开放 6 天（逢周一闭馆），开放 42 小时。



#### 2. 馆藏图书较为丰富，且定期更新，读者均可凭借阅证或身份证借阅，图书资源获取容易

截止 2019 年 12 月 23 日，馆内共有藏书 32438 册，其中公共图书馆图书 29752 册，满天星公益配书 2456 册，活力社区配置 230 册（因馆内空间限制，少量公共图书馆图书封存于仓库内）。此外，馆内另有报刊 2 种、杂志 15 种。



图书馆各类图书的比例



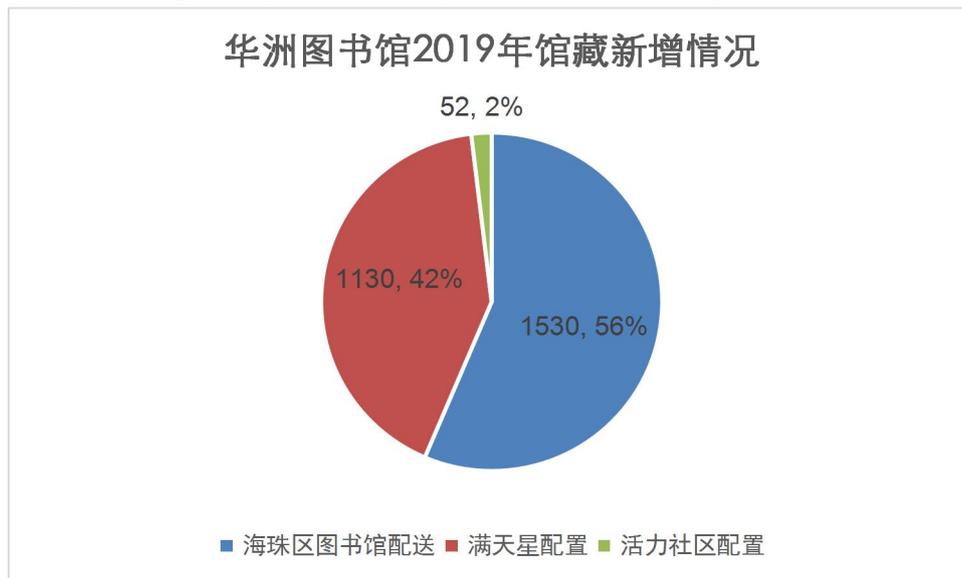
图书馆进行立体书书展图书馆



图书馆进行中秋主题书展

此外，基于图书馆读者需求、馆藏现状分析等因素，华洲图书馆每月更新馆藏，由海珠区图书馆物流配送、或满天星公益采购新书；对内容种类重复、陈旧破损的图书进行剔旧；对损坏图书进行修补等工作，以丰富馆藏书目、为读者提供优质图书。

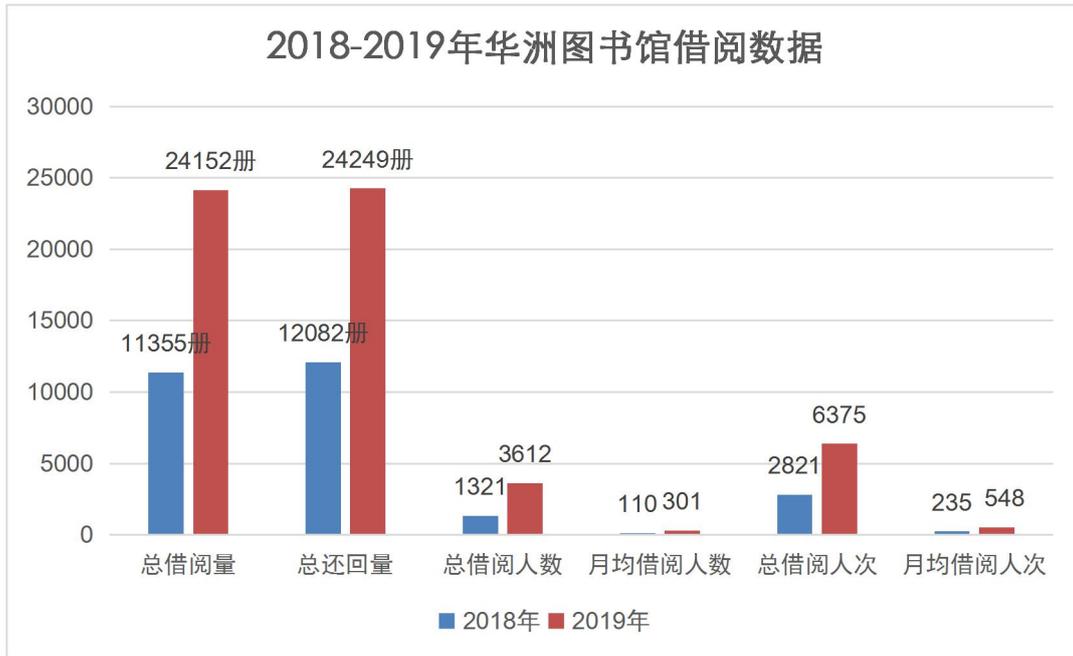
本年度新增图书 2712 册，其中满天星公益配置 1130 册，海珠馆配送 1530 册，活力社区配置 52 册。



(数据起止：2019 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 25 日)

### 3.馆藏借阅量稳步提升，居民阅读习惯渐趋良好

截止 12 月 23 日，本年度总借阅量 24152 册，还回图书 24249 册（不含满天星图书），平均每月借阅人次为 548 人次，人数为 301 人，均比 2018 年有较大增长。



(数据起止: 2018 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 23 日)

自满天星公益运营图书馆以来,居民进馆阅读习惯得到强化,从上图可以看到,2019 年的借阅量(册)、借阅人数(人)、借阅人次(人次)均比 2018 年增长超过 200%。

#### 4.进馆人流量增长较大,图书馆受众增多

截止 12 月 23 日,本年度进馆人流量 41743 人次,月均进馆 3479 人次,较 2018 年有较大增长。



(数据起止: 2018 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 23 日)

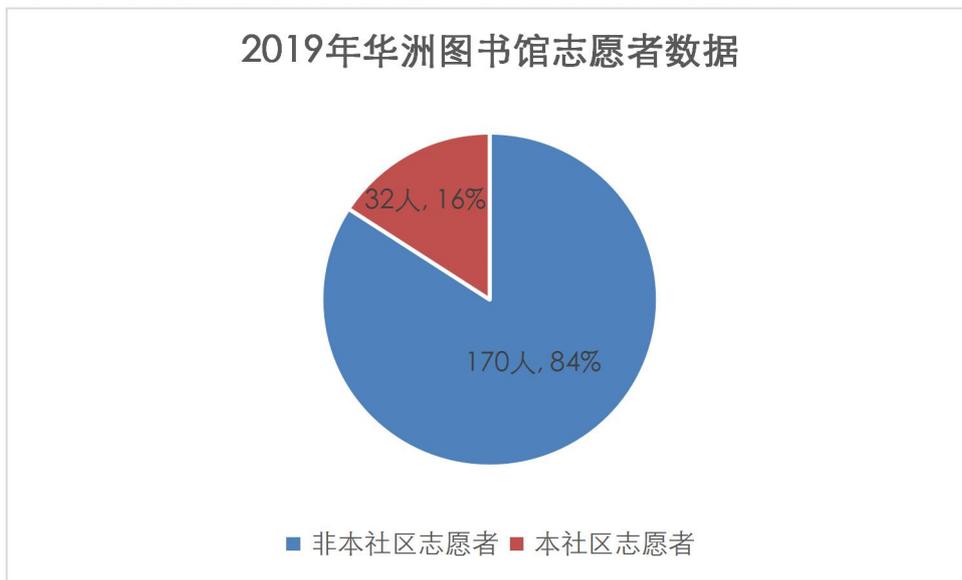


(数据起止：2018 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 23 日)

由于客流统计器故障，2019 年 7-9 月数据有所异常，其中 7 月统计器无法工作，为估测数据；8-9 月统计器未稳定，数据比实际进馆流量偏低。)

#### 5.图书馆打造了家门口的志愿服务平台，部分读者从服务使用者转变成服务提供者

截止 12 月 23 日，图书馆本年度发展了 **212 名** 志愿者参与图书馆服务，为图书馆带来陪伴阅读、馆务运营、活动协助或带领、物资捐赠等服务，共计服务 **3062 小时**。其中有 **32 名** 为本社区志愿者，占志愿者人数的 **16%**。读者从服务使用者转变为服务提供者，如少儿读者担任图书馆小志愿者；读者策划举办阅读活动；家长读者担任亲子早教助教老师；向其他社区居民宣传图书馆及服务。



(因 2018 年志愿者数据有所缺失，暂不做比对)



专业志愿者为亲子讲故事



社区小志愿者提供陪伴阅读

本年度图书馆开展**志愿者培训 8 场**，内容包括服务理念、书和图书馆认知、儿童文学赏析、儿童社会情感、仁爱教育等。



图书馆开展志愿者入岗培训



图书馆开展儿童友善课堂（仁爱教育）志愿者培训

#### 6. 参与图书馆阅读活动的居民人数、频率及持续参与人数增加

截止 12 月 23 日，本年度图书馆开展阅读推广活动 **217 场**，其中主题故事会 11 场、放映会 21 场、亲子早教课 115 场、亲子教育活动 2 场、志愿者及馆员培训 12 场、知识体验与艺术创作等小型阅读推广活动 28 场、大型阅读推广活动 8 场，**直接服务超过 5870 人次**。



图书馆开展亲子故事会

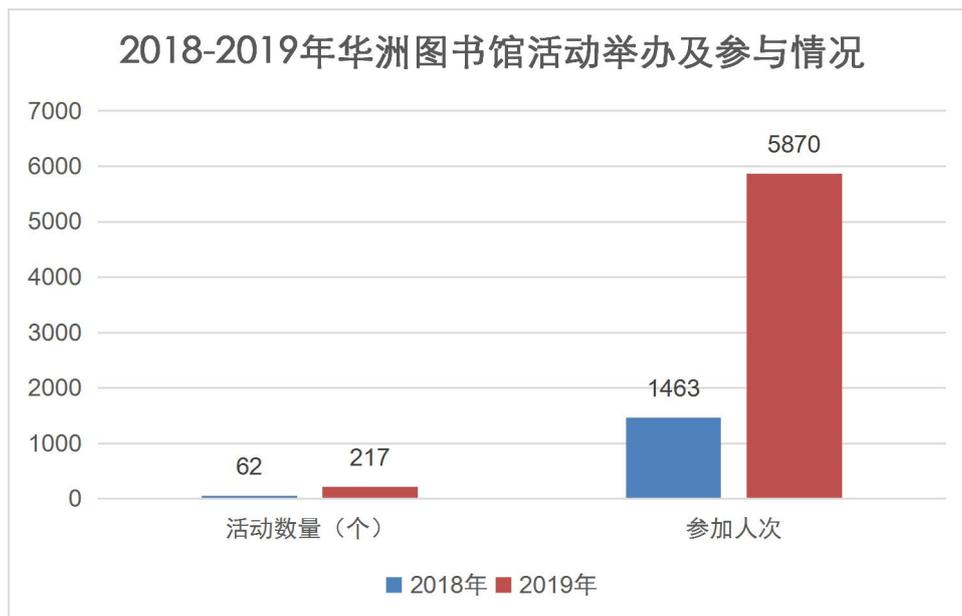


图书馆小读者开展故事会



(数据起止: 2019 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 23 日)

从上图可以看到图书馆 2019 年度各类活动的分布。由于本年度华洲图书馆继续与活力社区合作开展亲子早教服务, 全年开设 4 个亲子班, 每班需要持续上 25-30 次课, 因此场次较多。除去亲子早教课程, 其他各类阅读活动开展了 102 场。



(数据起止: 2018 年 6 月 1 日-2019 年 12 月 23 日)

从上图可以看到, 2019 年图书馆活动数量及参与人次显著增加, 图书馆阅读活动覆盖了更多社区读者。此外, 从图书馆馆员观察及与读者交流了解, 项目已有一批“粉丝读者”, 在日常生活中持续关注图书馆动态及参与图书馆活动。

## 7. 读者阅读行为发生正向改变

从图书馆日常开放情况观察了解, 馆内亲子阅读人数有所增加, 向馆员询问图书搜索及图书推荐、使用自助信息查找设备的读者人数增加。

此外, 读者图书馆礼仪熟知程度提高, 2019 年暑期以前, 图书馆较为嘈杂、混乱, 经过各类图书馆素养活动的倡导, 读者逐渐养成使用图书馆音量、不在馆内饮食的习惯。



家长陪孩子看书



图书馆开展图书馆素养教育

## 8.项目社会影响力提升

### (1) 项目联动了丰富的社会资源

项目链接了活力社区、穗星社会工作服务中心、百特教育、广州机关党员志愿者书和远方服务队、岭南印象园、中山大学资讯管理学院等公益机构、企事业单位、志愿团队、学校等多方资源，开展创新教育、知识科普、社区探索、图书馆教育、亲子教育与家长培育等服务活动。



与活力社区合作儿童社会情感绘本乐高课



广州机关党员志愿者书和远方服务队开展阅读活动

下表为本年度链接的社会资源：

序号	单位名称/个人姓名	合作内容	备注
1	广州市海珠区图书馆	图书配送、借阅系统、宣传推广、图书馆运营指导	项目合作方
2	广州市海珠区华洲街道文化站	图书馆硬件设备、场地改造、图书馆运营指导	项目合作方
3	活力社区	活力亲子园运营、亲子早教课程、亲子活动、家长培育、绘本乐高课程	项目合作方
4	百特教育	活动合作、志愿者培训	公益机构
5	小行星儿童友好实验室	活动合作、社区宣传	公益机构
6	广州市穗星社会工作服务中心	活动合作、社区合作、个案转介	公益机构

7	中山大学资讯管理学院图书馆学	活动合作	高校
8	广州机关党员志愿者书和远方服务队	活动合作	社会团体
9	广东外语外贸大学金融学院团委 Fire 志愿者协会	活动合作	高校社团
10	广东财经大学继续教育学院青协	志愿者招募	高校社团
11	爱意教育	活动合作、志愿者培训	教育机构
12	美银电子	活动合作	企业
13	美国银行	活动合作	企业
14	雷雅婷	活动合作（故事会）	专业志愿者
15	霍达	活动合作（真人图书馆）	专业志愿者

### (2) 项目获评多项荣誉

在2019年4月21日第四届广州读书月发布会上，华洲图书馆获评广州市公共图书馆2019年度“最美基层图书馆”、图书馆志愿服务队获评广州市公共图书馆2019年度“优秀志愿服务团队”。



第四届广州读书月发布会颁奖现场

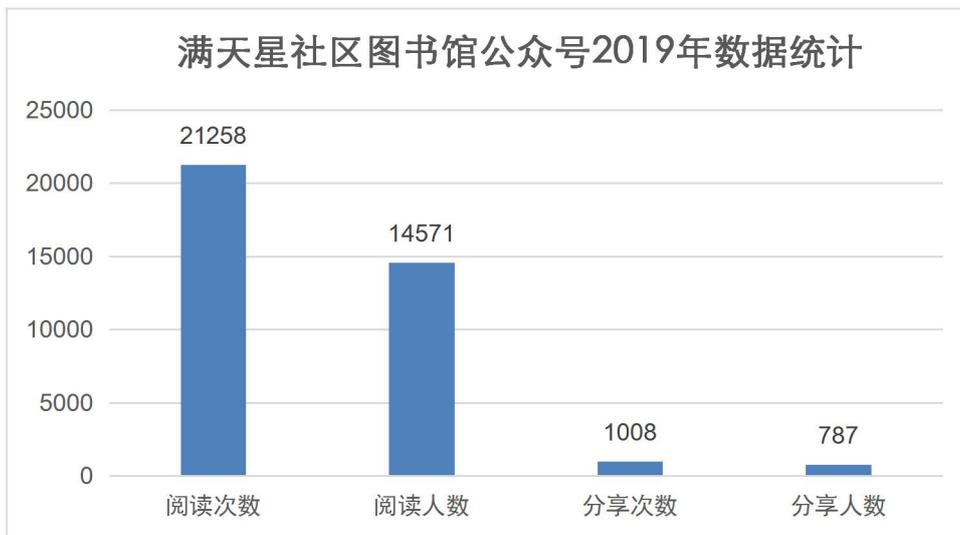
### (3) 项目获媒体报道

2019年11月，华洲图书馆获信息时报采访，并在广州海珠发布公众号进行报道，报道专题为《这些“网红”图书馆，高颜值有内涵！》。

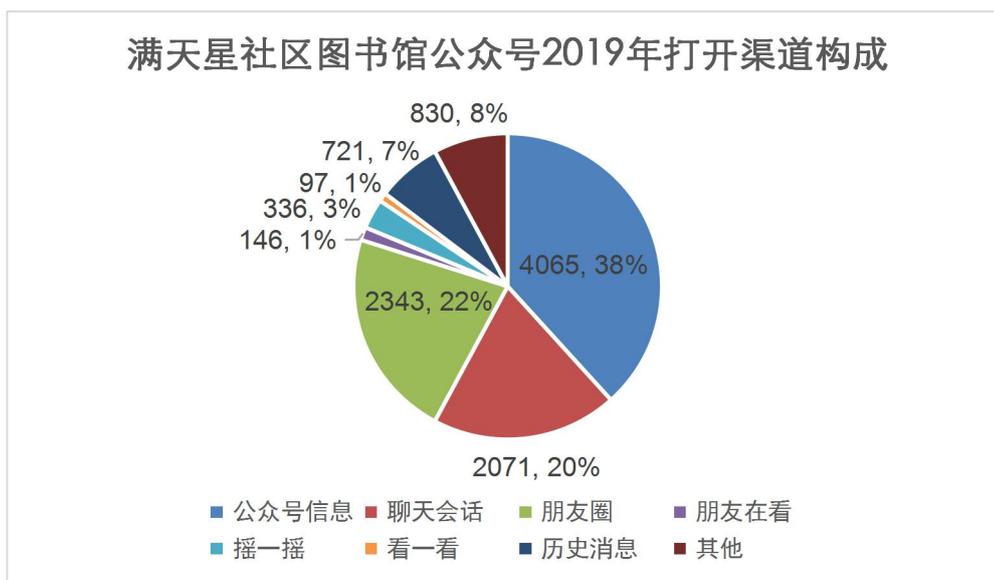
### (4) 项目读者群及公众号使用人数有所增长

本年度图书馆运营 1 个读者群（原为活力社亲子园家长群），现有 123 名群成员；公众号关注人数亦有所增长，现有 1435 人关注，图书馆信息传播途径从线下到线上均有覆盖。

此外，2019 年 7 月 19 日，因原由华洲街道文化站注册的华洲图书馆公众号注销，所有内容 & 用户迁移至原兴仁图书馆公众号，并更名为“满天星社区图书馆”（主要发布华洲图书馆及兴仁图书馆信息），公众号数据无法与 2018 年进行比较，仅进行 2019 年分析，具体情况如下：



从上图看到，社区图书馆公众号全年发文获得 14571 人，共计 21258 次阅读，并且有 787 人分享了 1008 次信息。



从上图可以看到，社区图书馆公众号打开渠道主要以公众号信息、聊天会话、朋友圈为主，占据全部打开渠道 80% 的阅读量。

#### （四）项目经验

##### 1. 项目经验

###### （1）搭建可持续的资源链接架构，多方引入社会资源

社区图书馆应是一个资源汇聚的平台，多方链接资源，才能为读者提供更好的服务。华洲图书馆已初步搭建起一个囊括不同层面、可持续的资源链接架构：



### 项目运作模式-四方合作

图书馆项目由政府单位、事业单位、公益机构、当地社区联合举办，撬动多种社会资源参与阅读推广。



### 项目资源链接方式-多方引入社会资源

- **合作**: 主要与社会组织、高校社团、企业 CSR 等单位, 以项目形式进行合作, 开展阅读推广活动;
- **申请**: 分为对外申请资源, 及他人向图书馆申请举办活动两种。**对外选择合适的社会资源进行申请**, 如公益创投等; **对内提供平台给读者、志愿者发挥才能**, 他们可向图书馆申请作为活动提供者, 策划举办阅读活动。
- **志愿者**: 组建图书馆志愿服务团队。可以分为**运营志愿者**, 提供陪伴阅读、维护图书馆日常运营、协助阅读推广活动举办等常规服务; **专业志愿者**, 具备某方面专长, 可组织策划阅读推广活动, 如故事会、艺术体验工作坊、趣味知识课程等。

### (2) 注重受众对象的参与, 转化服务对象为服务提供者

图书馆通过多种方式引导读者参与图书馆的运营管理, 如组建日常运营志愿服务队; 通过21天阅读大挑战嵌入“举办阅读活动”的挑战内容, 为读者提供展示自我、服务其他读者的平台; 馆内设置图书漂流区, 方便读者捐赠图书等。

### (3) 澄清不同阶段的读者需求, 分层次开展阅读推广

不同年龄阶段、不同阅读能力的读者有不同的阅读需求, 图书馆需了解读者的年龄、阅读能力、阅读兴趣等因素, 从而澄清读者需求, 形成分层次的阅读推广模式。

目前华洲图书馆已形成的阅读推广模式为: 面向0-6岁幼儿及家长开展亲子阅读推广, 面向6-14岁儿童开展知识体验、艺术创作等立体阅读理念下的阅读推广, 面向成人(家长为主)读者的亲子教育阅读推广。

### (4) 关注知识管理, 及时总结项目经验

为了总结项目运营经验, 提高运营管理效能, 本年度项目梳理产出《社区馆实习生工作指引手册》、《图书馆读者服务常见问题及处理方法》、《华洲图书馆志愿服务手册》、《华洲图书馆小志愿者管理制度》、《社区图书馆微信服务号管理规范》等工作制度、指引, 以及相应的规范化文档, 帮助工作人员和志愿者全面、有效地了解图书馆运营管理, 提供服务效率和质量。

## 2.项目不足

### (1) 图书馆社区影响力有待加强

华洲街道现辖龙潭、土华、小洲 3 个经济联社，包括龙潭、万年、土华、华泰、小洲、瀛园、瀛豪 7 个社区居委会，现有户籍人口 20240 人，外来人口 80886 人。华洲图书馆为街道级图书馆，目前覆盖的服务群体及服务范围仍较为狭小。

**解决方案：**2020 年跟随海珠区图书馆流动书车进校园；与社区内公益机构联合宣传；申请文化站协助开展社区宣传等。

### (2) 图书馆服务对象年龄与满天星的专业能力存在不对称

华洲图书馆面向街道内全年龄段居民提供阅读服务，而满天星专注于 6-12 岁儿童阅读推广，馆员专业能力与初中及以上服务群体需求存在不对称。

**解决方案：**厘清项目目标与专注度，发掘项目人员精力范围内的服务提供方式，或联动其他社会资源为初中及以上年龄读者提供服务。

### (3) 项目的逻辑框架设计欠缺专业度

图书馆读者需求目前为项目人员根据专业理论梳理总结的需求，暂未进行专业的读者需求调研，在读者需求的把握上不够精准；项目年度计划内容仍较为零散，执行过程容易产生偏差；项目年度预算与项目实际执行差异较大，预算执行率低。

**解决方案：**2020 年度开展正式的读者需求调研；根据读者需求与阅读推广的专业理论进行服务设计与预算制定。

### (4) 图书馆为读者提供阅读指引专业程度有待提升

受限于图书馆工作人员的专业程度，目前图书馆给予读者的阅读指引专业程度不足，如如何选书、搜索、利用图书馆进行个人学习提升等方面，指引不足。

**解决方案：**加强图书馆馆员专业学习，如阅读、培训、读书会、外出参观学习等；完善实习生培养体系，通过不同方式提高实习生专业服务能力；梳理制作图书馆阅读指引手册；完善馆内读者指引。

### (5) 图书馆恒常服务对图书馆阅读环境造成一定的负面影响

为打造儿童友好的图书馆，华洲图书馆在工作日下午及周末开设了恒常服务，如立体书/游戏书阅读、绘画、折纸、乐高拼搭、财商桌游、轻黏土手工等，由于活动较为活跃，导致图书馆嘈杂声音较多，对阅读环境造成了一定的负面影响。

**解决方案：**加强读者使用恒常服务的使用规则教育；将恒常服务地点由图书馆阅读区移至亲子园（主要为工作日下午 5 点后使用）；如情况严重，取消恒常服务安排。

## 直营社区馆·兴仁图书馆

### （一）项目概况

兴仁图书馆全称“广州市海珠区图书馆兴仁书院分馆·满天星公益兴仁图书馆”，于 2014 年 4 月 20 日在广州市海珠区龙潭村兴仁书院正式开馆运营。兴仁图书馆由满天星公益与海珠区图书馆、华洲街道文化站、龙潭村经济联社合作运营，面积约 300 平方米。

兴仁图书馆所在兴仁书院建于清朝光绪八年（1882 年），为本乡白纶生等人捐资兴办教育之所，体现了当时村民重视教育，集资为学，2005 年 9 月登记为广州市保护文物保护单位。

2018 年因白蚁蛀蚀，建筑遭到损坏，兴仁图书馆于 2018 年 10 月 24 日闭馆至今，同年 11 月 21 日，馆员将部分图书迁移至兴仁书院大厅，开放兴仁图书馆角。2019 年 8 月，馆内工作人员查看建筑情况时，发现馆内白蚁蛀蚀程度及建筑损坏情况加重，需进行物资转移。为保障读者、工作人员人身安全及馆内财物安全，兴仁图书馆及图书角于 2019 年 9 月 1 日起全面关闭，待损坏区域修复后重新开放。

### （二）项目大事记

日期	项目活动内容
2019 年 7 月 19 日-8 月 27 日	兴仁图书馆第五届暑期 21 天阅读大挑战举办。
2019 年 9 月 1 日	兴仁图书馆及图书角全面关闭。
2019 年 12 月	兴仁图书馆 2020-2022 年项目合作协议签署，图书馆进入维修方案招投标阶段。
2019 年 12 月	为促进资源利用，捐赠馆内 2464 册图书至 7 个童书乐捐项目点。

### （三）项目产出和成果

#### 1. 开放时间：

兴仁图书馆闭馆后，项目人员仍尽力维持一定的图书角开放时间，以便周边居民享受阅读服务。本年度开闭馆时间如下：

日期	开放安排	备注
1 月	逢周六、周日开放	
2-3 月	关闭	春节闭馆，以及进行馆内物资清理
4-6 月	逢周六、周日开放	
7-8 月	周三至周日 9:30-12:30	图书角日晒严重、天气酷热，开放时间调整为上午
9 月 2 日起	全面关闭	建筑损坏情况加重



读者在图书馆认真阅读

## 2.读者分流:

因图书馆闭馆，工作人员通过告示、公众号推文、读者群信息等方式引导社区居民前往周边其他公共图书馆借阅及参加活动，如华洲图书馆、海珠区少儿图书馆、广州图书馆等，已有部分龙潭村读者前往华洲图书馆进行借阅及参加活动。

## 3.阅读活动:

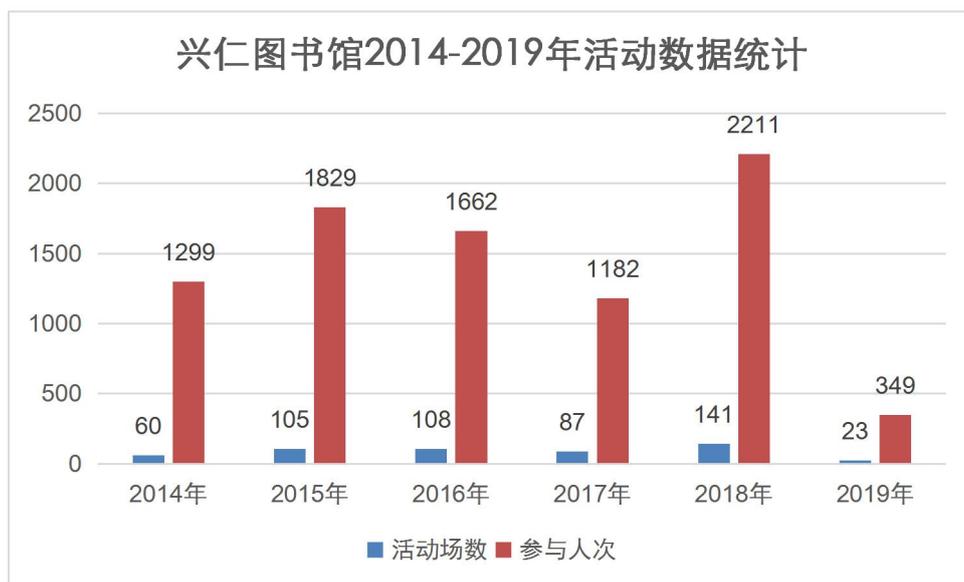
本年度兴仁图书角开展了 **23 场阅读活动**，其中主题放映会 9 场，真人图书馆、手工制作、社区探索、21 天阅读大挑战等大小型阅读活动 14 场。



图书馆开展主题放映会



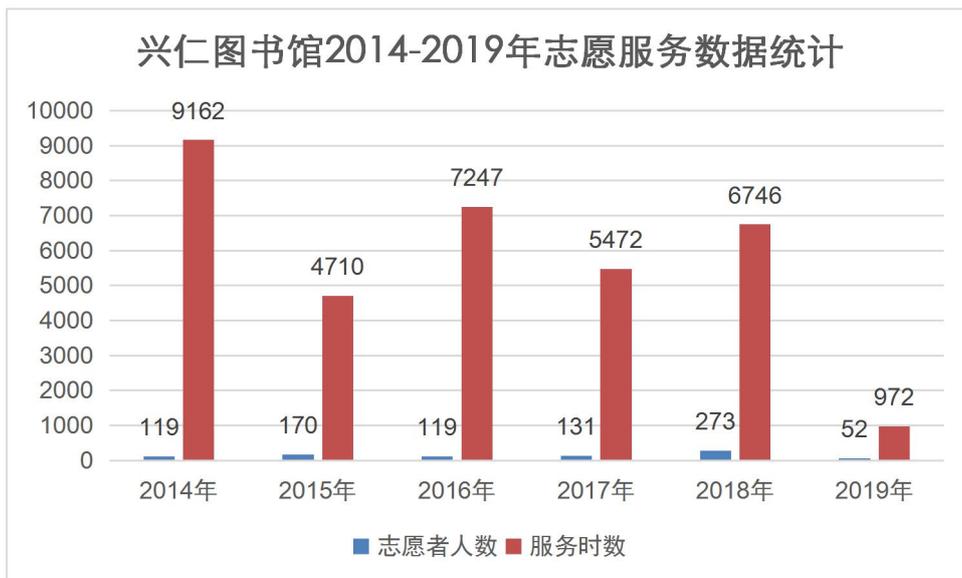
小行星共创友好社区之社区嘉年华



2014-2019 年间，兴仁图书馆为读者带来故事会、放映会、亲子早教课程、知识体验课堂、艺术创作课堂、阅读挑战、阅读体验日等阅读活动 **524 场**，直接服务读者**超过 8532 人次**。

## 4.志愿者服务:

截止 12 月 25 日，兴仁图书馆本年度发展了 **52 名** 志愿者参与图书馆服务，为图书馆带来陪伴阅读、馆务运营、活动协助或带领、图书处理等服务，共计服务 **972 小时**。

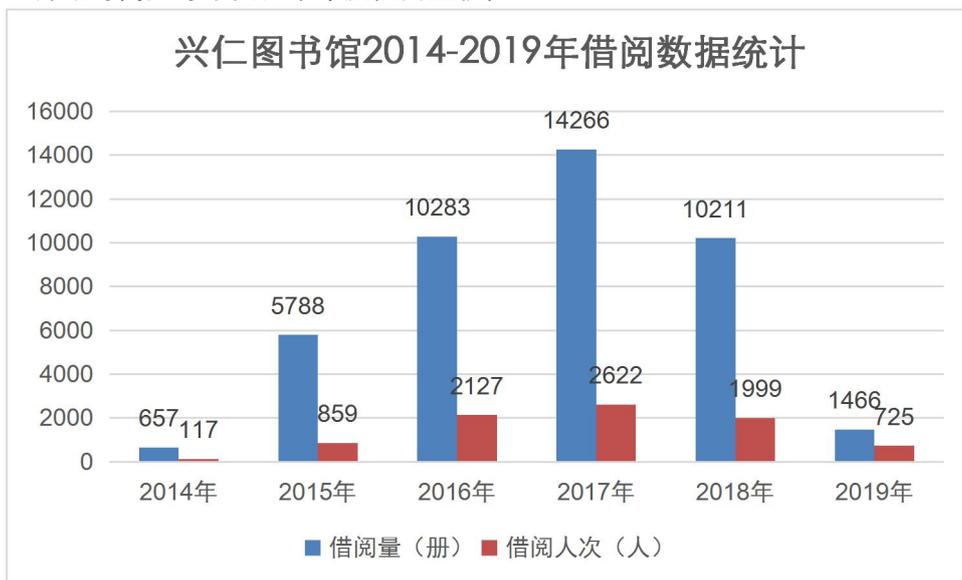


(数据起止：2014年4月20日-2019年12月25日)

2014-2019年，参与兴仁图书馆阅读推广服务的志愿者超过 **864** 人，为社区居民提供志愿服务超过 **34309** 小时。

#### 5. 借阅数据：

本年度兴仁图书角借出图书 **1466** 册，共计 **725** 人次借阅。下图为历年的借阅数据统计，由于图书角图书少、空间小、开放时间少等原因，本年度借阅量较低。



(数据起止：2014年4月20日-2019年8月31日)

#### 6. 图书馆运营管理经验输出，助力社区图书馆良好发展

兴仁图书馆经过 5 年多的运营管理，在志愿者管理、活动管理、读者服务、馆务运营等方面均有较为丰富的经验，本年度华洲图书馆运营多为借鉴兴仁图书馆经验，得到良好的发展。

此外，郁南县图书馆少儿室建馆过程中，项目人员向合作方输出较多兴仁图书馆的管理经验，帮助非自营图书馆打好运营管理基础。

## 7.图书资源充分利用，助力机构其他项目发展

因兴仁书院维修仍需较长时间，图书馆重新开放时间难以确定，为促进兴仁图书馆图书资源充分利用，2019 年 12 月，项目人员将馆内 2464 册图书从借阅系统内剔除，捐赠至 7 个童书乐捐项目点。



志愿者处理馆内图书



捐赠图书寄送

### （四）项目经验

#### 1.项目经验

##### （1）通过志愿服务培育青年公益人才

兴仁图书馆重视志愿者的培育，并以此发展青年公益人才，本年度图书馆有 1 名实习生由图书馆志愿者发展而来，在公益事业的参与上更加深化。

##### （2）联动社区资源，持续为居民提供阅读服务

兴仁图书角关闭后，因街道社工站恒常安排工作人员在兴仁书院值班，项目人员与穗星社工商议，保留一部分图书馆图书放置于兴仁书院大厅，在社工值班期间，提供给居民阅读。

#### 2.项目不足

##### （1）馆长对图书角运营支持不足

本年度兴仁图书馆馆长同时兼任社区馆项目负责人角色，投放在兴仁图书角的精力和对实习团队的支持不足，图书角服务时间难以增加，居民阅读资源减少。

##### （2）因客观因素图书角完全关闭，居民阅读生活受到影响

因图书馆馆内建筑损坏加重的影响，为保障人员及财物安全，图书角进入完全关闭的阶段，仅保留图书，不作维护及开展活动，居民尤其是社区儿童阅读生活受到影响。

## 非直营社区馆·郁南县图书馆少儿室

### (一) 项目概况

郁南县图书馆为国家文化部评定的县级二图书馆，位于县城都城镇河堤东路 20 号，于 1991 年正式投入使用，自 2011 年 7 月 1 日起对公众实行公共空间、各阅览室全免费开放借阅，文化信息资源共享工程惠及全县各镇村，每年定期开展各项读书活动，是郁南阅读联盟发起单位之一。

图书馆与满天星公益项目学校都城镇中心小学约 760 米、锦江小学约 1.3 公里；与满天星公益阅读联盟成员校锦枝小学约 850 米，县城周边服务人口 7 万多人。目前，郁南县图书馆正在推进县域内总分馆建设工作，将在都城镇、桂圩镇、宝珠镇、大方镇、千官镇、连滩镇建设 21 个分馆服务点，该 6 镇均有满天星公益项目点覆盖。

图书馆楼高六层，现有藏书约 21.5 万册，包括省流动图书馆 1.35 万册，电子类书籍 5.5 万册等。受限于当地资源，郁南县至今未有较好馆藏的少儿图书室。为推动县域内儿童阅读推广工作的发展，2019 年郁南县图书馆出资 15 万元，与满天星公益共建少儿图书室，室场位于县图书馆二楼，面积约 100 m<sup>2</sup>，分为少儿阅览区及亲子活动区。

首年建馆，满天星公益配置了优质少儿图书 3512 册及阅读桌椅一批，并为图书馆提供空间打造、馆员培训、阅读活动开展等方面的支持。郁南县图书馆则负责少儿室的运营管理工作，包括提供场地并装修布置、采购书架等硬件物资，组建图书馆管理团队等。满天星公益与郁南县图书馆合作建设少儿室，是郁南县阅读联盟的又一个里程碑，为郁南县儿童阅读推广事业的发展提供了更多的可能性。

### (二) 项目大事记

日期	项目活动内容
2019 年 3 月	满天星公益与郁南县图书馆签署框架合作协议，合作共建少儿图书室。
2019 年 9 月 2 日-4 日	郁南县图书馆少儿室装修完成，满天星公益项目人员进行场地验收、馆员培训等建馆筹备工作。
2019 年 9 月 21 日	满天星公益与郁南县图书馆举行揭牌仪式，郁南县图书馆少儿室正式向公众开放
2019 年 11 月 23 日	图书馆建馆回访。
2019 年 11-12 月	满天星公益与郁南县图书馆合作举办 2019 年书香校园班书巡展、“大人也要读图画书”读书会等活动。

### (三) 项目产出和成果

#### 1. 首次与县级图书馆合作，共建了 1 个具有优质馆藏、友好空间的社区少儿图书室

本次合作为满天星公益首次与县级图书馆共同建设少儿图书室，是县域儿童阅读推广的新尝试，由满天星公益配置图书 3512 册及阅读桌椅一批，并为图书馆提供空间打造、馆员培训、阅读活动开展等方面的支持。郁南县图书馆则负责少儿室的运营管理工作。



少儿室场地原貌（拍摄于 2019 年 3 月）



现馆貌：少儿阅览区



现馆貌：亲子活动区

## 2. 输出 1 套图书馆管理经验，开展 1 场馆员培训，为郁南县图书馆提供运营管理支持

少儿室建设过程中，满天星公益为郁南县图书馆输出了 1 套图书馆管理经验，包括活动举办、志愿者培育、空间美化、儿童参与等，并为 8 名馆员提供了 1 场培训，培训内容包括图书馆管理、图书加工、借阅系统使用、图书馆认知教育活动示范等。



满天星进行图书馆管理培训



满天星进行图书加工及借阅系统使用培训

## 3. 举办了 1 个揭牌仪式，并获得媒体报道，提高了了少儿室的知晓度和满天星的品牌效应

2019 年 9 月 21 日，郁南县图书馆与满天星公益共同举办少儿室揭牌仪式。仪式上，郁南县文化旅游体育局局长傅焜成、郁南县图书馆馆长朱晓桦及图书馆馆员、郁南县图书馆前馆长何丁源、李鸣凤、满天星公益首席执行官梁海光及建馆工作人员等共同出席，宣布郁南县图书馆少儿室正式面向读者开放。

揭牌仪式上同时举办了郁南县图书馆暑期 21 天阅读大挑战颁奖仪式，以及满天星公益郁南县 2019 年书香校园班书共创作品巡展活动。本次揭牌仪式得到郁南县广播电视台的报道。



少儿室揭牌仪式



郁南县广播电视台报道揭牌仪式

#### 4.合作开展了 9 场阅读活动，丰富了读者受众的阅读生活

2019 年 9 月-12 月间，郁南县图书馆与满天星公益合作，相继在郁南县图书馆、千官中心小学、千官镇中学、宝珠镇中心校分校、宝珠镇中心校、大方镇中心小学、桂圩镇中心小学、连滩镇中心小学，开展了 8 场 2019 年郁南县书香校园优秀班书作品及特别的书巡展活动；此外在县图书馆内开展了 1 场“大人也要读图画书”读书会，通过阅读活动带动读者参与，提供阅读兴趣与能力。



班书与特别的书巡展活动



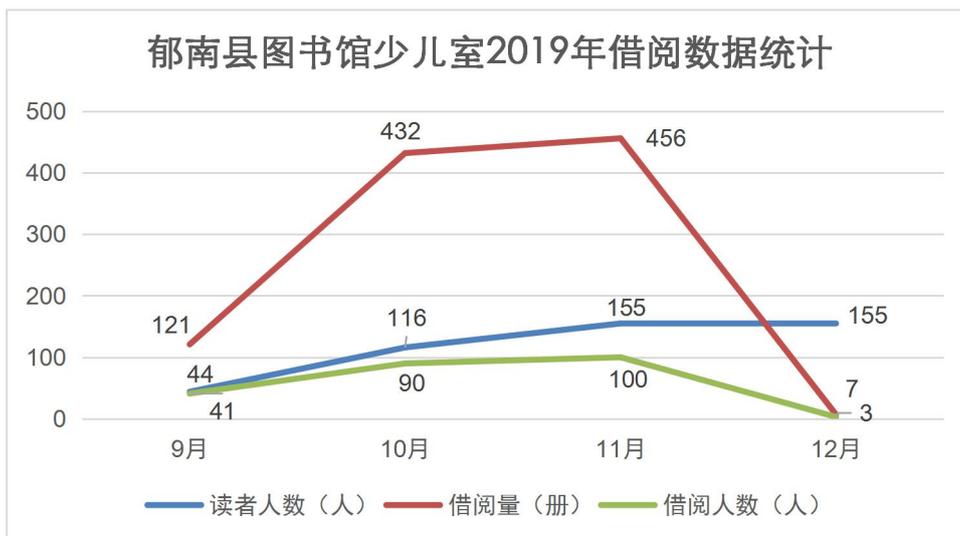
“大人也要读图画书”读书会

#### 5.捐赠了 1 批优质图书，提高郁南县图书馆读者的阅读品质

本次合作建馆，满天星公益捐赠了 3512 册优质少儿图书及家长教师用书，为提高县图书馆读者的阅读品质提供支持。



读者进馆阅读



(数据起止：2019年9月21日-2019年12月26日)

从上图可以看到，自9月开馆至11月期间，少儿室办证读者人数、借阅人数、借阅量均稳步提高。因11月底郁南县图书馆闭馆整合空间布局，将四楼的原儿童室转移到连滩镇，改造成自习室和女子室，省流动馆和原郁南县图书馆的书集中在三楼，少儿阅读集中于现二楼少儿室，闭馆后借阅数据有所下降，属正常现象。

#### (四) 项目经验

##### 1. 项目经验

###### (1) 图书馆空间布置及硬件

满天星公益在经过多年的图书馆建设累积，在空间布局、硬件设置上已有一定的经验，并形成相对稳定的图书馆硬件物资采购渠道，既可满足标准化建设的图书馆，也可适应定制化的图书馆建设，并能向外输出经验。

本次建馆，郁南县图书馆采用了满天星提供的空间设计图、空间色彩、书架高度及风格等，打造了一个儿童友好的阅读环境。满天星则依据社区馆用户年龄的多样性，配置了两种不同高度的桌椅；此外，满天星还配置了用于展示读者作品的相框、与空间风格相应的美化贴纸、全套书架标识、图书馆制度海报，供合作方进行个性化配置。

###### (2) 图书配置

本年度配书参考了借阅数据分析和新出版图书的情况，书目组对**图书配置方案进行了优化**。

① **提高图书采购单价**：采购单价从去年的均价 15 元提高到 19 元，因优质出版图书在这 2 年提价普遍超过 30%-40%，采购均价也同步提升，以确保采购足够优质的图书。

② **升级图书加工管理方案**：为了图书馆的馆藏结构更加科学，读者可以使用借阅系统查询到图书的相应位置，本年升级了图书的管理方案，培养第三方供应商对图书进行图书馆分类要求进行图书加工。

③ **优化配书结构**：配书在大类的比例上没有做调整，在细类里面参考中图分类法进行分析和优化。本年度的配书按照中图法四级分类分析（分类号粗略按字母+3 个数字），配置了超过 250 类不同的图书，种类全面覆盖各大学科，保证图书的种类足够丰富。在部分主题图书上进行倾斜，例如安全教育、情绪管理、图书馆教育、性别教育、语言学习、课程图书、家庭关系、哲学思考等。

④ **提高配书吸引力**：图书配置按照每 1000 书有 5-10 本单价较高的立体书或异形书，这些在图书馆设置为馆藏不外借图书，吸引学生在图书馆开放时可以积极来图书馆阅读，增加图书馆的吸引力。

### (3) 依据社区馆实际进行修订标准化文件

因应社区图书馆的使用需要，本次建馆项目人员在小学图书馆的经验基础上，更新了各类建馆工作文件，例如增删调整馆长手册、馆员培训内容，修订合同内容、工作套表等，方便以后的社区馆建馆有更合适的参照资料。

### (4) 项目传播

本次建馆项目组及时安排新闻传播工作，一方面提前与机构品牌部门同事协调分工，另一方面在少儿室揭牌揭牌仪式后 2 天内官方网站发布了开馆信息。未来在新闻资讯发布上，可提前拟写好传播通稿，争取开馆仪式结束后当日或次日发出，则宣传效果更佳。

## 2.项目不足

### (1) 社区馆建馆目标筛选欠缺明确标准

目前社区图书馆的建馆目标筛选基本参照小学图书馆的选点标准，2019 年 9 月，满天星阅读研究与推广中心正式发布了第一版《满天星公益小学图书馆项目选点标准》，其中师生人数（即服务对象人数）、场地面积、管理人员、开放时间、阅读课程及活动等标准内容与社区图书馆的实际情况不相匹配，需要在借鉴小学图书馆建馆经验基础上，依据社区图书馆的情况，制定适合社区图书馆的建馆评分标准和细则，进一步提升项目的成熟度。

### (2) 建馆时间推进缓慢，工作执行比计划延后

少儿室建馆过程中，郁南县图书馆所负责的建馆工作主要由朱晓桦馆长推进，朱馆长事务繁重，加之经费审批流程繁琐，建馆开放时间比原计划延后了 2 个月，与原计划出现较大偏差。在与合作方拟定建馆时间表时，需充分考虑各种因素，以制定符合实际情况的计划。

### (3) 建馆人员分工存在脱节

满天星社区馆负责人接手建馆工作的前期，因未参与考察、评审等工作，对于项目立项背景、与合作方洽谈的边界不够清晰，花费了较长时间才把握项目整体情况，与合作方建立顺畅的沟通联系。此外，因建馆前期对接工作由社区馆负责人负责，建馆小组的另外两名成员是在场地验收时期加入，对于建馆的参与度不足。未来可在建馆筹备初期即建立建馆工作小组，以便工作人员充分了解及参与项目工作。

### (4) 图书配置与社区馆需求存在偏差

因社区少儿图书馆与学校图书馆的用户存在一定的差异性，目前满天星公益配书主要面向 6-12 岁少儿，但社区图书馆中有一部分是 0-6 岁的学龄前读者，尤其是 0-3 岁低龄儿童缺乏适合的读物，未来社区图书馆的图书配置可增加低幼年龄段图书的配置。

### (5) 项目官网信息更新延后

建馆负责人遗漏了在官网更新项目信息的工作事项，本次建馆未及时在官网添加相关信息，未来的建馆工作需把更新官网信息拟写在推进计划中，作为项目传播的一个环节。

### (6) 项目欠缺复盘总结

本次建馆工作完成后未进行项目复盘，建馆的过程和问题没有得到更好的讨论，未来在建馆工作中，需拟定相应计划，建馆结束后召集建馆相关工作人员进行项目复盘，以沉淀工作经验。

## 非直营社区馆·向阳社区图书馆

### (一) 项目概况

广东省清远市连山县向阳社区图书馆位于天地人禾社会企业在向阳村的工作站。

向阳村位于清远市连山壮族瑶族自治县永和镇，县城距广州 236 公里。向阳村辖 4 个自然村，工作站周边 3 村（大岭坪村、唐屋村、黎屋村）常住居民约 780 人，小学生约 120 人。村里无学校，镇中心小学位于永和镇 323 国道侧面，距离工作站约 4 公里，现开设一至六年级共 16 个教学班，学生超过 600 人。

向阳社区馆分别设在工作站 1 楼和 2 楼，每个空间均为 18 平方米，其中 1 楼为少儿阅读区，2 楼为青少年区，另外 2 楼还设有 18 m<sup>2</sup> 的空间作为阅读活动，功能分区明确。2018 年，满天星公益配书 1017 册，配置书架 4 个，绘本书架 2 个，儿童阅览桌 2 个，儿童靠背椅 8 张，普通阅览桌 2 张，普通靠背椅 4 张，借阅桌 1 张，借阅椅 1 张等物资，天地人禾通过发动自身的资源也募捐到近 200 册图书，并在当地开始发展读者和宣传图书馆的建设，成功吸引了一批当地社区居民加入图书馆义工队伍，协助正式建馆时的图书加工和美化工作。

2018 年 5 月 1 日，向阳社区馆正式开馆运营。

2019 年 5 月，因项目第一年评估不达标，项目进入改进期。

2019 年 7 月 12-13 日项目人员进行回访，改进情况不善。经合作方天地人禾提出，满天星公益内部讨论同意将向阳社区图书馆内由满天星公益捐赠的图书及硬件设施，迁移至永和镇中心小学使用（向阳社区儿童大部分在该校上学），以使资源得到有效利用。2019 年 9 月 11 日-12 日，项目人员前往永和镇中心小学进行考察，确定迁移图书馆至永和镇中心小学，原项目结项。

2019 年 12 月 21 日，永和镇中心小学图书馆场地装修完成，目前正在推荐图书加工、向阳社区图书馆物资搬运等工作。

### (二) 项目大事记

日期	项目活动内容
2019 年 5 月	项目进入改进期
2019 年 7 月 12-13 日	项目运营期回访
2019 年 9 月 11 日-12 日	项目人员考察永和镇中心小学,确定图书馆迁移至永和镇中心小学,原项目结项。
2019 年 12 月 21 日	永和镇中心小学图书馆场地装修完成

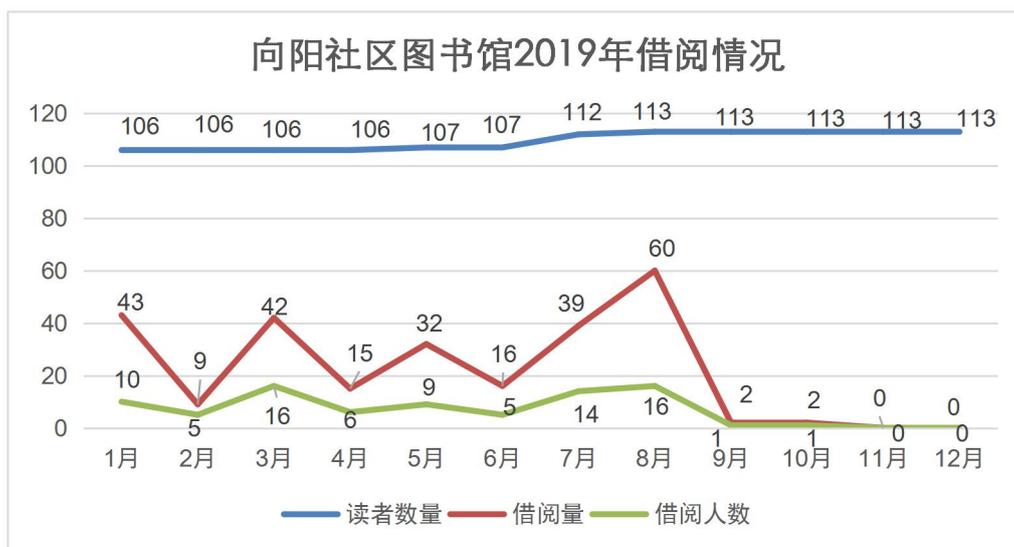
### (三) 项目产出和成果

#### 1. 合作方募集图书资源，部分读者保持进馆阅读习惯

向阳社区图书馆本年度新增图书 274 册，由天地人禾募集。本年度共有读者 113 人（社区内约有 120 名儿童），其中有 45 人进行借阅，借阅图书 260 册。



(数据起止：2018 年 3 月 1 日-2019 年 12 月 26 日)



(数据起止: 2018年3月1日-2019年12月26日)

因 2019 年 9 月满天星公益与合作方确认进行馆址迁移, 向阳社区图书馆进入半停运状态。

## 2.开展回访及馆址迁移地点考察 2 次, 实地了解项目情况, 探讨改善方案

本年度项目工作人员对向阳社区图书馆进行回访 1 次, 考察馆址迁移地点 1 次, 实地了解项目执行情况, 与合作方探讨改善方案。



2019 年 7 月项目回访



2019 年 9 月馆址迁移地点考察

## 3.图书馆馆长尝试培养新的学生管理员

自 2018 年 5 月第一任馆长离职后, 学生管理员参与图书馆管理较少, 2019 年回访了解现任馆长重新发展了 3-4 名学生管理员, 协助图书加工录入、图书整理等工作。



学生管理员协助图书加工

#### (四) 项目经验

##### 1.项目经验：

###### (1) 根据项目实际情况，及时进行项目调整，提高资源利用率

本年度因图书馆运营情况不善，经天地人禾提出，满天星公益讨论同意将向阳社区图书馆内由满天星公益捐赠的图书及硬件设施，迁移至永和镇中心小学使用，以使资源得到有效利用，并得到该校校长支持，目前已完成迁移地点的装修工作。

##### 2.项目不足：

###### (1) 图书馆需配备能力合适的管理人员，定期开展阅读活动

合作方运营图书馆有一定积极性，但现任馆长较为欠缺图书馆运营能力以及意识，主要负责开闭馆工作，导致图书馆服务探索出现困境，难以开展阅读活动及培养社区参与者，运营情况不善。

###### (2) 需要继续探索切合乡村实际的社区阅读推广模式，以及社区图书馆的支持模式

满天星公益目前的社区图书馆支持模式是建立在图书馆管理人员具备一定的社区工作或阅读推广能力的基础上，对于向阳社区图书馆更换社区内全职妈妈担任馆长的情况，难以支持馆长的成长及服务的开展，需要继续探索切合乡村实际情况的社区图书馆阅读推广模式。

###### (3) 需建立社区图书馆选点建馆标准

需根据社区图书馆运营需要，建立建馆选点标准，包括合作方人员配备、人员能力及成长投入、对图书馆运营精力的投入等要素。

## 非直营社区馆·兴坪社区图书馆

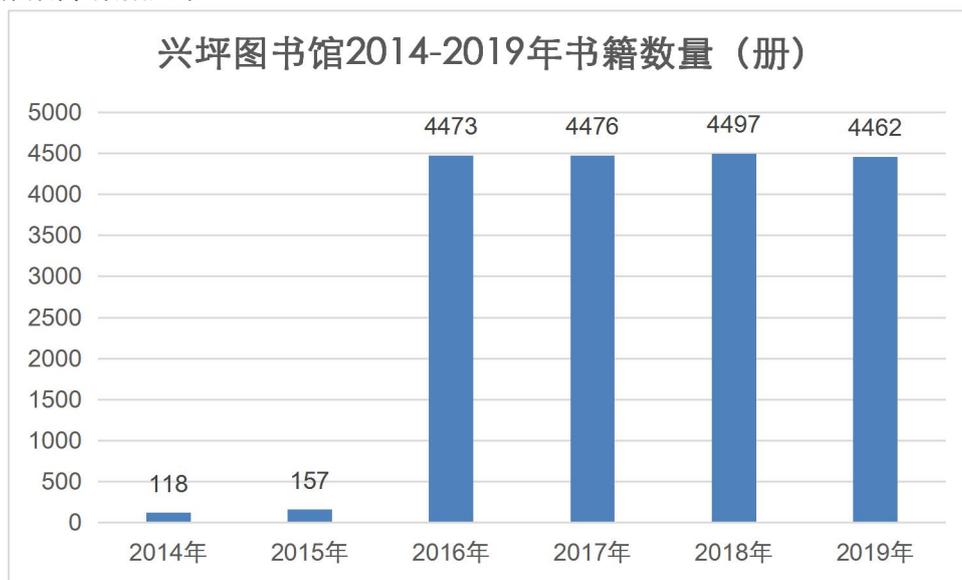
### (一) 项目概况

在满天星公益儿童阅读推广项目之下，兴坪老地方国际青年旅舍与满天星公益已通过合作的方式，完成了兴坪老地方国际青年旅舍·满天星公益图书馆（以下简称“兴坪社区图书馆”）的建设、开放、管理和运营工作，并陆续开展了各种阅读活动。截至 2017 年 8 月，该项目已完成结项，图书馆也具备独立运营管理及开展阅读推广活动的的能力，在此基础上进入了项目稳定期。

2018 年 11 月，满天星公益对兴坪社区图书馆进行了第一次稳定期升级。

2019 年 12 月，满天星公益对兴坪社区图书馆进行了第二次稳定期升级。

目前，项目藏书数据如下：



(数据起止：2014 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 27 日)

### (二) 项目大事记

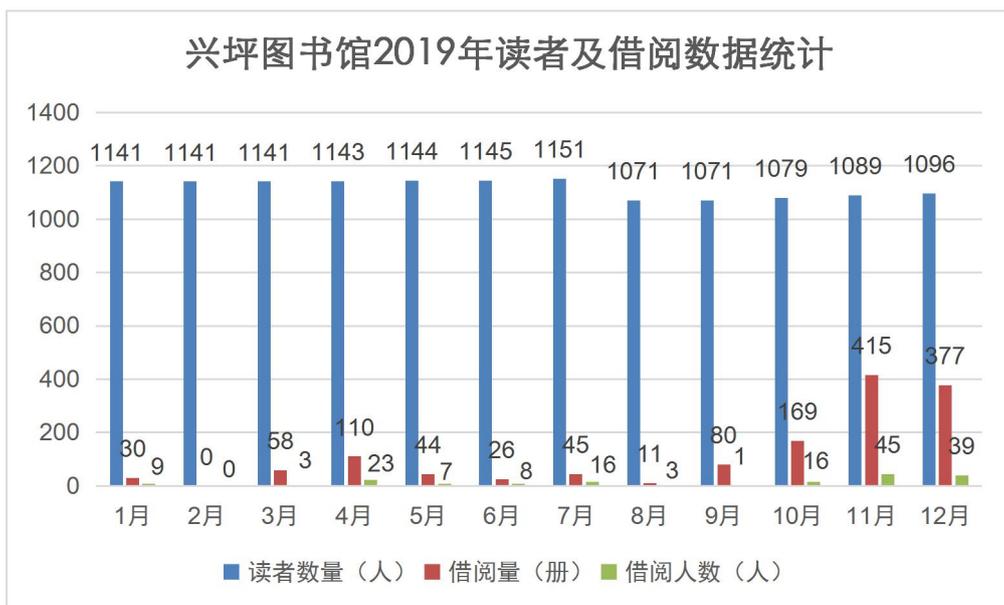
日期	项目活动内容
2019 年 12 月	项目进行稳定期升级，配送 110 册图书

### (三) 项目产出和成果

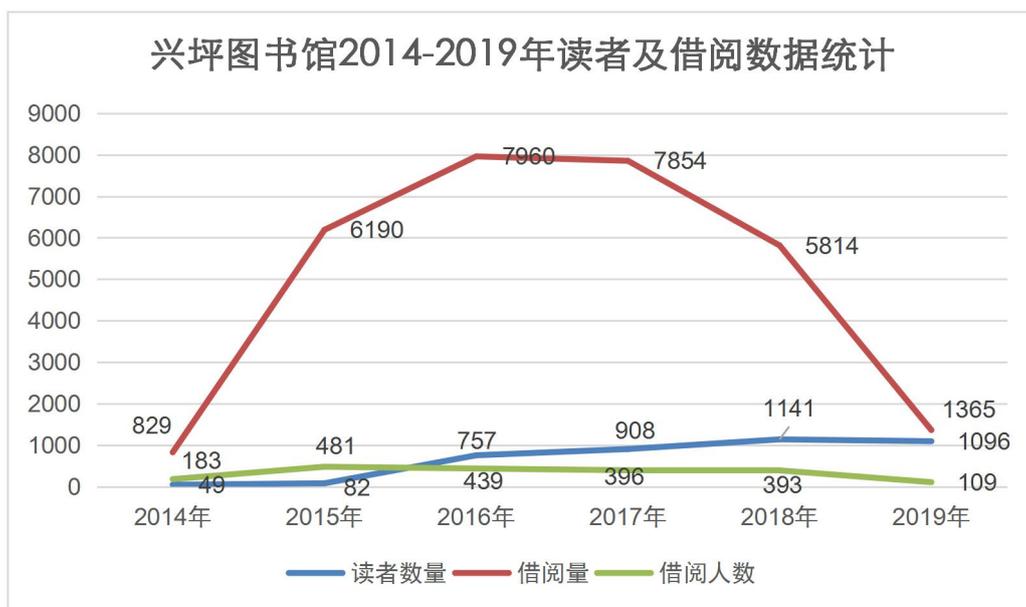
#### 1. 有专职或兼职人员担任馆长

项目能持续招募全职或兼职人员担任馆长，维持图书馆运营工作，2018 年 9 月到春节前，图书馆有一名本地人小张担任馆长；春节后 3 月至 5 月馆长小韩在岗；老地方旅舍前台一丹在 4 月份开始频繁在图书馆与小读者互动，后辞去前台工作开始担任馆长，于 8 月 27 日离职；10 月至今，由一名四五十岁的男士李大哥担任图书馆馆长。

#### 2. 图书馆本年度馆长变动虽大，但能维持一定的读者进馆热度



(数据起止: 2014 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 27 日)



(数据起止: 2014 年 1 月 1 日-2019 年 12 月 27 日)

从面几个图片了解，图书馆本年度因馆长更替频繁，图书馆读者进馆及借阅量减少，但仍能保持一定的阅读热度。

### 3.图书馆平均每周开放时间不低于 18 小时

图书除馆长更替时期，其余基本保持每周开馆 6 至 7 天，开馆时间为：周六及周日上午 9 点至 12 点，下午 2 点到 5 点，非周末时间下午 4 点半至 7 点。

#### 4.图书馆一年组织开展至少 5 次活动

2019 年 8 月 1 日至 3 日，满天星组织了 1 场兴坪图书馆夏令营活动，参加活动的主要为满天星捐赠人 7 个亲子组合以及兴坪馆本地 5 名读者。2019 年 6 月 15 日至 16 日（父亲节），馆长一丹组织了周末化妆舞会，邀请图书馆的读者及家长布置图书馆，有 8 名孩子参加活动。

此外，一般每周末馆长都会根据到馆的读者数量及实际情况安排小活动，比如绘画，古诗文朗诵，学科知识比赛和手工等活动。因图书馆为非运营期项目，未掌握具体数据。



图书馆开展夏令营活动



图书馆开展化妆舞会

#### （四）项目经验

**1.项目经验：**通过图书升级、活动合作等方式，支持项目持续发展，如本年度满天星公益为兴坪图书馆捐赠 110 册升级图书，合作开展夏令营等。

**2.项目不足：**本年度馆长更替频繁，图书馆运营受到影响，进馆读者人数、借阅量、活动数量及参与人数等均有较大下降。