



满天星公益

陪你阅读世界

# 社区图书馆 2021 年项目报告

阅读研究与推广中心

2022 年 1 月

## 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”，建馆于 2017 年 9 月 27 日，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办事处、广州市海珠区满天星青少年公益发展中心（简称“满天星公益”）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、海珠区华洲街道文化站、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 2021 年 12 月 31 日，馆藏图书 30224 册，其中公共图书馆系统登记图书约 23376 册，满天星借阅系统登记图书约 6848 册，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
2021 年 1 月、6 月	图书馆因疫情闭馆
2021 年 6 月 1 日	图书馆月捐项目上线
2021 年 9 月 8 日-30 日	满天星公益运营图书馆三周年图片展

### (三) 项目产出和成果

#### 1. 阅读资源

##### 1.1 确定了“外出采访+主题图书采购+海珠区图书馆配送”的月度图书更新方案

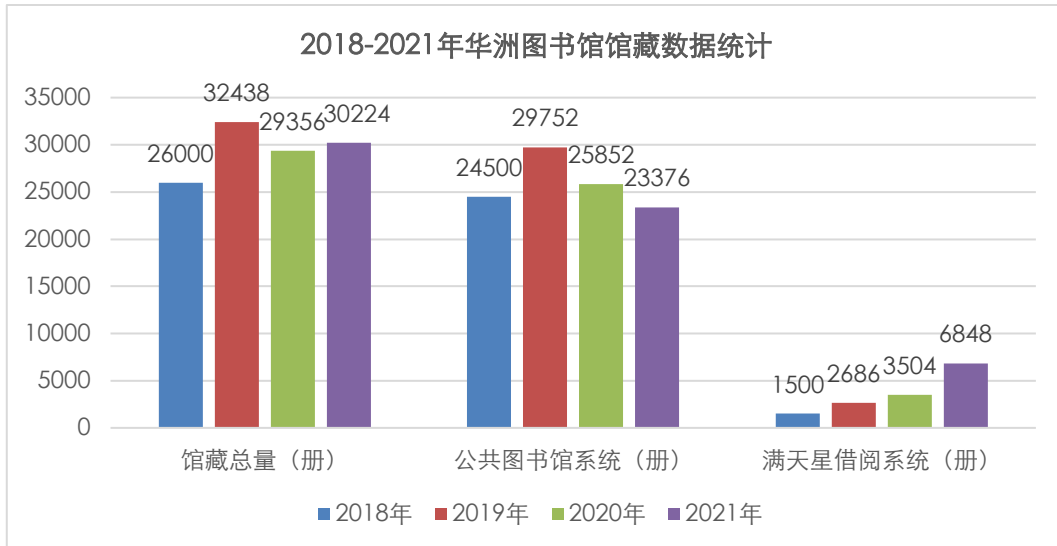
截至 2021 年 12 月 31 日，华洲图书馆馆藏总量约 30224 册，其中公共图书馆系统登记图书约 23376 册，满天星借阅系统登记图书约 6848 册。满天星借阅系统藏书在逐年增加，本年度增加图书约 3344 册。华洲图书馆的馆藏空间逐渐达到饱和状态，因此在馆藏配置上，更多需要的是从质量去提升，而不是从数量去增加。当下，图书馆馆藏配置的重点任务在于如何在种类及更新速度上更好地满足读者的需求。

在日常图书采购实践中，项目逐渐形成了“外出采访+主题图书采购+海珠区图书馆配送”的图书更新方案，具体为：

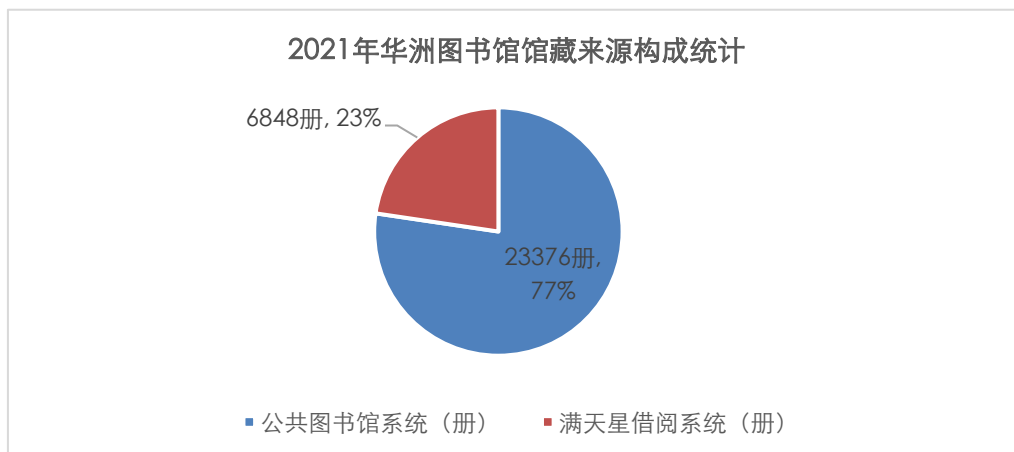
(1) 外出采访：馆员前往大型公共图书馆参访时发现大型公共图书馆馆藏更新速度较快、种类全面，且复本量大，一方面可以为馆员采购图书提供参考，另一方面可以直接通过广州市通借通还系统为图书馆补充需要的图书。

(2) 主题图书采购：对于图书馆馆员来说，每个月对某个主题的图书进行更新或者替换的采购方式，采购压力更小，更具有可行性，同时每月通过书展等方式进行图书推荐，更能及时满足读者的需求。

(3) 海珠区图书馆配送：可以为图书馆图书采购减轻压力，以及保障馆内图书总量。



(数据起止：2018年1月1日-2021年12月31日)



(数据起止：2021年1月1日-2021年12月31日)

## 1.2 新增少儿图书与书架，剔除无效馆藏，持续优化馆内图书资源

自开馆以来，随着馆员的采购与读者的流通，馆内少儿图书处在不断增加的状态，少儿区图书已经出现了书架爆满与图书陈旧的现象，因此需要新增书架，调整图书布局；更换新书，同时通过剔除陈旧、重复的图书来**稳定馆藏量，提高馆藏质量**。

今年下半年满天星公益通过**集中性采购与剔旧，更新绘本及婴幼儿读物约 721 册，其他类童书约 1467 册，剔旧图书约 2476 册**；同时新增一排少儿书架，缓解图书爆架的压力，让图书分布更加合理，优化馆内图书资源。



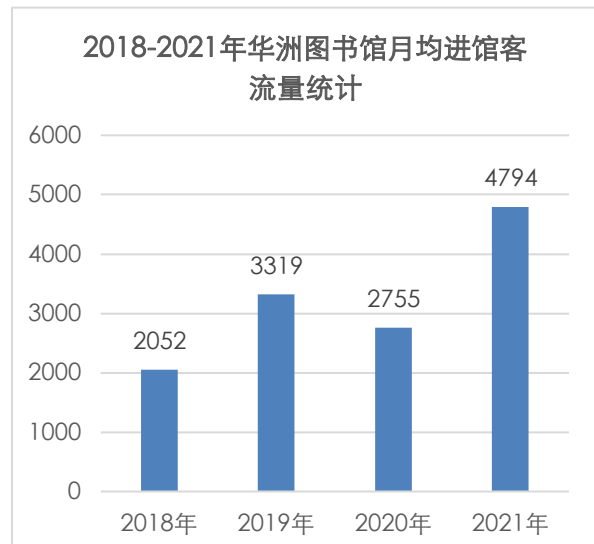
志愿者与读者图书加工合影



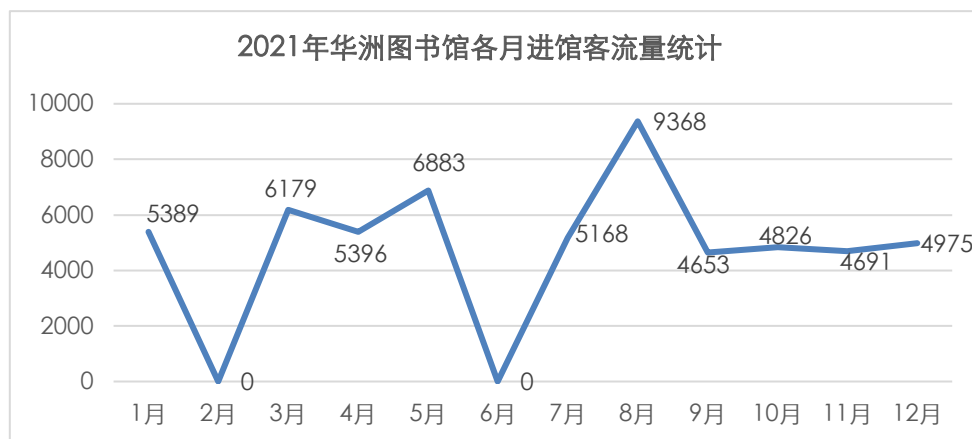
新书展览

### 1.3 图书馆社区居民到馆率较去年大幅提高

本年度华洲图书馆年进馆客流量为 57528 人次，较 2020 年增长 74%，在闭馆两个月的情况下仍然较疫情前的 2019 年增长 44%，单月进馆人流量多次达到同期人流量峰值，图书馆的社区居民到馆率较往年均有所提高，这在一定程度上说明了本年度项目的社区宣传达到了效果。



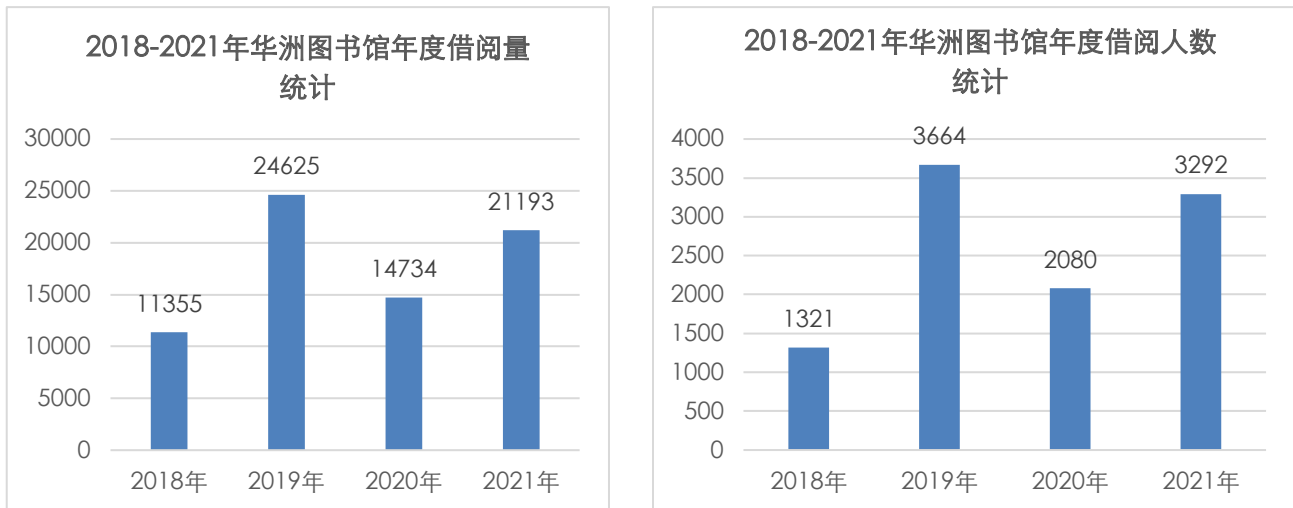
(数据起止：2018 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日)



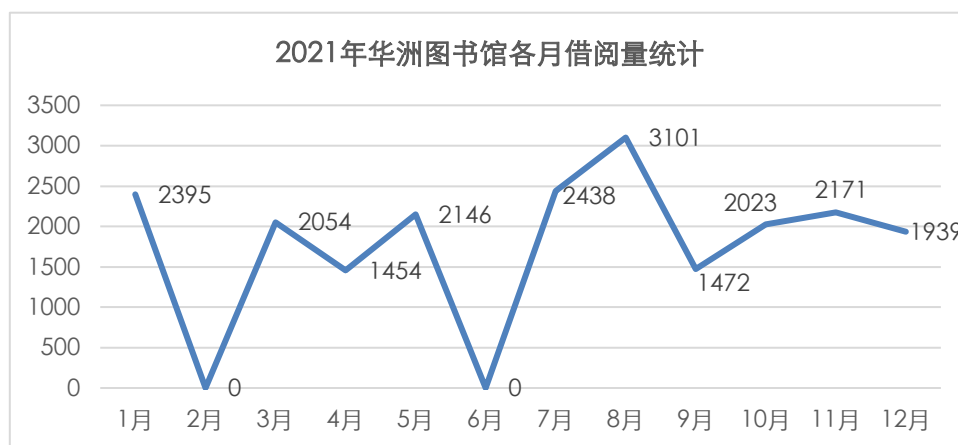
(数据起止：2021 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日，其中 2 月及 6 月疫情闭馆)

## 1.4 图书馆图书借阅数据较为可观

华洲图书馆图书借阅数据相比于 2020 年有所提升，较全年正常开放的 2019 年略低，其中**图书借阅总量较 2020 年增长 44%**，约为 2019 年的 86%；**借阅人数较 2020 年增长 58%**，约为 2019 年的 90%。单月借阅量 3 次达到同期高峰，整体借阅数据较为可观。



(数据起止：2018 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日)



(数据起止：2021 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日，其中 2 月及 6 月疫情闭馆)

## 2. 阅读环境

### 2.1 持续做好防疫措施，修缮图书馆损坏设备

闭馆期间，图书馆对馆内空间、设备设施、全部图书等进行了除尘、清洁及消毒工作。开馆后，日常进行桌椅及书架等清洁消毒工作，进馆读者需登记信息并进行测温，使用洗手液消毒，成人读者需佩戴口罩、扫描通行码，以保证图书馆的卫生及舒适，做好防疫措施。

华洲图书馆运营已满三周年，许多设备开始出现了不同程度上的损坏，本年度陆续修缮了天花板照明灯、借阅台电脑、厕所等设备设施，**持续为读者提供卫生舒适且安全的阅读环境。**



志愿者在进行图书消毒清洁



馆员在清理破损灯罩

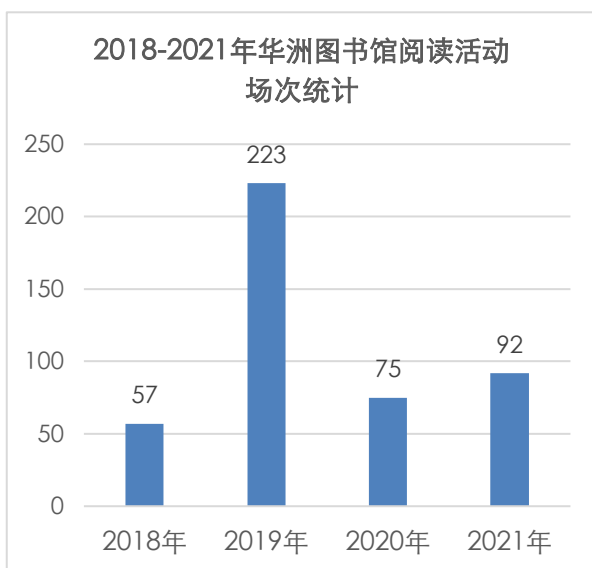
### 3. 阅读活动

#### 3.1 增加活动的规划性与关联性，每月按主题开展活动

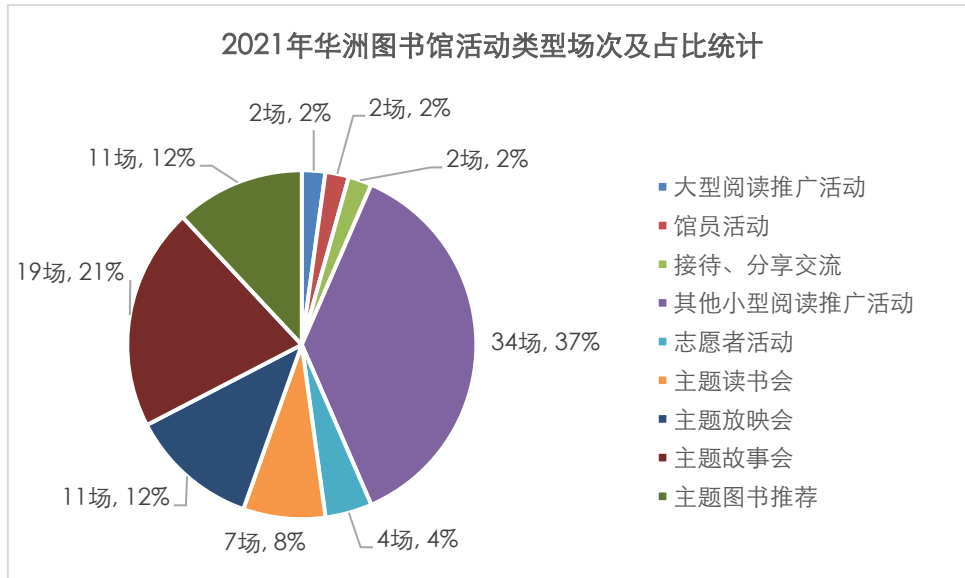
2021 年共计开展活动 92 场，直接参与人员 5026 人次，平均单场活动参与人次为 55 人。受疫情影响，图书馆下半年没有开展大型人员聚集性的活动，因此活动数量及参与人次较年度计划仍有所差距。

在活动执行上，2021 年项目提高了阅读活动的规划性，在年初进行月度活动主题的讨论，形成了每月活动主题的点子库，为每个月开展活动提供参考。今年上半年依托活动主题点子库，每月将放映会、故事会、书展以及其他小型阅读推广活动串联起来，围绕同一主题展开，相继开展了三月“女性”主题活动，四月“环境保护”主题活动，五月“职业”主题活动。按主题开展活动使得活动策划有了明确的方向，减弱了图书馆对外部活动资源的被动依赖，更加主动地寻求所需资源。

此外，针对防疫需求，图书馆下半年虽然没有举办大型聚集性活动，但通过馆内每月持续开展的主题故事会、主题书展等活动，维持了图书馆下半年的活动量，在小范围内回应读者参与阅读活动的需求。



(数据起止：2018 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日)



(数据起止: 2021 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日)

### 3.2 与固定志愿者团队合作，打造恒常活动

上半年图书馆和广州仲恺农业工程学院的大学生志愿者团队合作，共同打造了为期 3 个月的“玩转图书馆”活动，一共开展了 7 场，服务约 110 人次。活动在每周六下午 4 点半到 5 点半举办，由志愿者带领读者一起开展财商桌游、拼图、乐高、象棋、黏土等活动。活动面向全年龄段读者，也吸引了不少亲子家庭的参与，增加了亲子陪伴的机会，成为了许多小朋友翘首以盼的固定活动。

固定的志愿者团队，可以减轻图书馆举办活动的人力资源压力，同时也增强了活动的连续性以及和读者的粘性，有助于图书馆形成稳定的读者群体。



读者与志愿者在玩财商桌游



小朋友的乐高作品

## 4. 阅读引导

### 4.1 开展主题书包计划，为读者提供个性化选书服务

华洲图书馆除了按照阅读能力进行图书分区、提供馆内指引、图书推荐、志愿者陪伴阅读、展览等方式，为读者提供选书服务，还推出了“吃书的袋子”主题书包计划，为儿童及家长提供个性化主题图书借阅服务。

通过读者调研，华洲图书馆选取了与儿童的生活、学习、成长相关的 10 个主题，如入园入学、情绪管理、亲子关系、环境保护、传统文化等，每个主题分为 A 亲子阅读、B 独立阅读两个主题书袋，每个袋子包含 5 本相同主题的图书，以及一份亲子阅读或者独立阅读的导读指引。通过提供专业化、轻量化的主题阅读包，让家长和孩子共同开启阅读探索之旅。同时，图书馆通过主题延伸活动，鼓励家长与孩子一起分享图书和故事，利用图书馆的资源。

“吃书的袋子”主题书包计划 3 月份推出，截止到 12 月 31 日，共计借出 115 次，月平均借阅量 11.5 次，其中亲子阅读包借阅量高于独立阅读包。借阅反馈显示，读者的使用体验都比较满意，希望能够不断推出更多的主题。下一年度“吃书袋”的优化迭代也将重点围绕着主题更新，提高独立阅读包的借阅量展开。



“吃书的袋子”主题书包

## 4.2 持续开展社区故事老师培养计划，培养有阅读引导能力的大人

社区故事老师培养计划是华洲图书馆为培养有阅读引导能力的大人而发起的一项活动，通过参与 2 场培训、5 场读书会、不少于 3 次故事会实践等方式，培养成人读者建立良好的儿童观与阅读观，并投身图书馆和社区中为儿童读故事，与儿童一起探索阅读世界。2021 年是社区故事老师培养计划开展的第二期，本年度 4 名二期故事老师与 5 名一期故事老师，在图书馆内及社区内一共开展了 18 场故事会。

在馆内开展的故事会，又被称为“有呀有呀”故事会，故事会参与人数从 2-3 人逐渐增长到 8-10 人，开始被馆内的小朋友记住并且形成了部分固定读者，不仅达到了陪伴阅读的效果，也为馆内的家长提供讲故事的示范。在馆外，故事老师带着图书馆的图书走进社区讲故事，丰富居民的文化生活的同时也让更多人了解到图书馆的服务，提高图书馆的社区知晓度和居民使用率。



故事老师在馆内讲故事



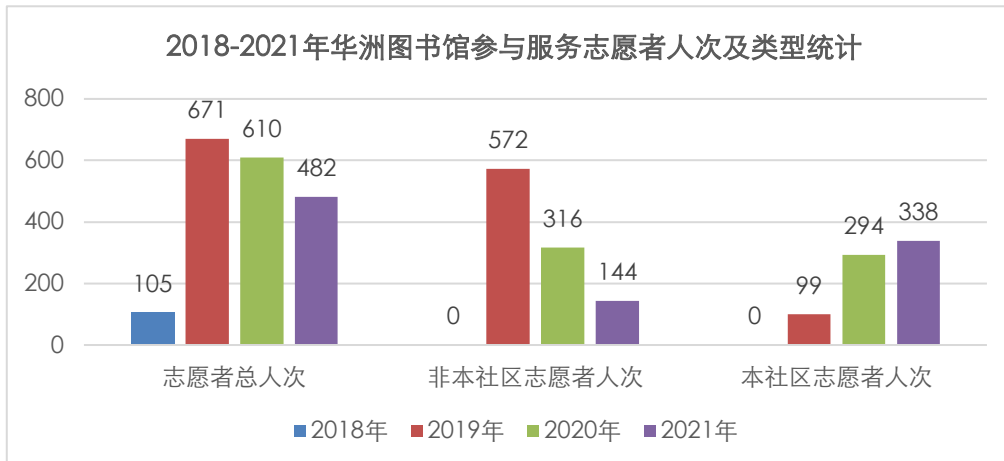
故事老师走进社区



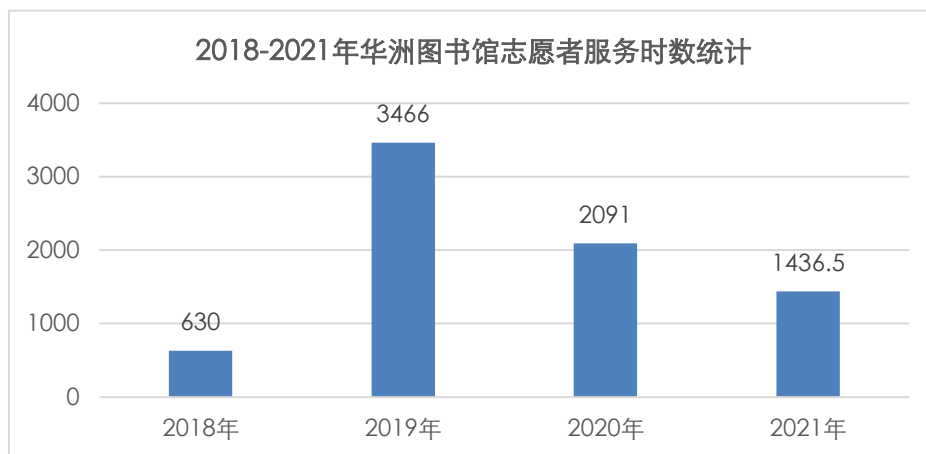
## 5. 社会参与

### 5.1 同步培育社区内外部志愿者，确保服务人力及读者社会参与机会

截止 12 月 31 日，本年度图书馆参与服务的志愿者共计 482 人次，累计服务 1436.5 小时，其中本社区志愿者 338 人次，占比 70%，较 2020 年占比增加 22%，较 2019 年占比增加 55%。



(数据起止：2018 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日，其中 2018 年的社区及非社区志愿者数据缺失)



(数据起止：2018 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日)

社区外部志愿者构成主要为初中以上在读学生、已工作的社会人士或者志愿者团体，为图书馆日常运营及活动开展提供了较为充足的人力支持。

本社区志愿者则主要为社区内的小学及初中学生，个别为亲子志愿者。社区志愿者岗位的开设，让读者有了更多社会参与的机会，也增强了图书馆与社区读者的联系，目前社区志愿者中已有人员服务时间在半年甚至两年以上。在疫情期间，社区志愿者成为了图书馆服务的主要力量，相比于外部志愿者，社区志愿者更具有粘性，能够为图书馆提供持续性的服务。



社区外部大学生志愿者陪儿童画画



社区儿童志愿进行图书加工与修补

## 6.社区与社会影响力

### 6.1 “走出去”与“引进来”相结合，突破服务空间局限

目前多数图书馆主要通过空间内设置多元的服务内容，吸引受众对象“走进来”使用空间。上半年项目在“引进来”的基础上，在“走出去”方面做了多方实践，通过进社区、进校园、转化受众对象为服务提供者等方式，走出空间提供服务，以点带面，突破空间局限。

(1) **进社区**：图书馆通过社区调研、社区宣传以及在社区内开展活动等多种方式，增强图书馆与社区的联结。

(2) **进校园**：积极与社区内的小学、幼儿园建立合作关系，为学生提供图书馆认知教育、阅读课程、志愿服务平台等。本年度图书馆与小洲幼儿园、土华小学取得了初步的联系，为其开展了图书馆参访接待、阅读课程等活动。

(3) **转化受众对象为服务提供者**：主要措施有打造本社区的志愿者团队以及社区培养家长成为故事老师，让社区内的儿童及家长成为图书馆服务的提供者，甚至可以走进社区为其他居民提供阅读服务。



进社区进行图书馆宣传



进土华小学开展阅读课程

### 6.2 图书馆月捐上线，招募一批稳定的月捐人

华洲图书馆于6月1日上线的月捐项目，通过募集小额月捐人的方式，以筹措更为稳定和灵活的运营资金，为图书馆可持续发展提供了保障。本年度共募集月捐人115人，共计捐赠737人次，累计捐赠总额54012元。

### 6.3 开展读者满意度调研，图书馆服务整体满意度较高

2021 年 8 月 10 日-8 月 24 日和 11 月 10 日-11 月 30 日间，共计约 5 周时间，华洲图书馆开展了读者满意度调研，在馆内持续性派发问卷，对到馆读者进行问卷调查。对于满意度调研的“阅读环境”、“阅读资源”、“阅读活动”、“阅读引导”、“志愿服务”以及“总体”等 6 个维度，样本数据显示，读者对图书馆的各项服务满意度除了“志愿服务”以外均在在 4 分以上（5 分满分）。**总体满意度平均在 4.5 分以上**，说明读者对于图书馆服务整体满意度是比较高的。

2021 年华洲图书馆读者满意度评分表

	未成年人读者满意度评分（均值）	成人读者满意度评分（均值）
阅读环境满意度	4.54	4.43
阅读资源满意度	4.43	4.21
阅读活动满意度	4.34	4.09
阅读引导满意度	4.58	4.51
志愿服务满意度	4.00	3.53
<b>总体满意度</b>	<b>4.66</b>	<b>4.51</b>
有效个案数	148	134

（数据说明：成人读者志愿服务项满意度均值低于 4 分，原因是选择“不清楚”（0 分）的成人读者占有效总数的 20% 以上，拉低了满意度均值。同时也反映了项目在志愿者管理工作上还存在一些问题。）

### 6.4 多渠道进行图书馆宣传推广，拓宽项目信息覆盖面

本年度，通过机构官方视频号、官方微博等渠道开展了“华洲图书馆月捐计划”、“疫情下的图书馆”、“华洲图书馆运营三周年”等主题的宣传推广活动，拍摄了图书馆里馆员以及读者日常的视频、照片，让更多人了解图书馆的服务，听到来自读者的声音，一起见证图书馆的发展；另外，通过挖掘馆员故事在公众号进行传播，让外界更加清楚地了解图书馆馆员的工作。



机构官方微博



机构视频号宣传视频

此外，截止 2021 年 12 月 31 日，图书馆微信公众号共有 1824 人关注，较 2020 年增加 235 人，项目公众号使用人数逐年增加。

## 6.5 参与第五届中国青年志愿服务公益创业赛，获评铜奖

满天星公益获广东省团省委推荐，以社区图书馆项目（包括凤阳图书馆、华洲图书馆、兴仁图书馆）参与第五届中国青年志愿服务公益创业大赛。2021 年 11 月 25 日至 26 日，102 个全国赛终评入围项目通过线上进行了路演答辩，20 位评委专家在线对项目进行了提问和指导。经过评审，满天星公益参评的社区图书馆项目获得了铜奖。华洲图书馆作为社区图书馆的工作成果之一，对于奖项的申报评定具有重要作用。

## （四）项目经验与不足

### 1.项目经验

#### 1.1 新增前往大型公共图书馆采访的馆藏配置方式

馆员前往大型公共图书馆参访的方式一方面可以为馆员采购图书提供参考，另一方面可以直接通过广州市通借通还系统为图书馆补充需要的图书，是馆藏配置的新尝试。

#### 1.2 增加活动的规划性与关联性，与志愿者团队合作开展活动

2021 年确定了增加图书馆活动的规划性的方案，每月按主题开展活动使得**活动策划有了明确的方向，减弱了图书馆对外部活动资源的被动依赖，更加主动地去寻求需要的资源。**与志愿者团队合作开展活动，为图书馆开展长期性活动，打造品牌活动提供了参考。

#### 1.3 以主题阅读包的方式，为读者提供个性化选书服务

华洲图书馆打造的“吃书的袋子”主题书包计划，为儿童及家长提供个性化主题图书借阅服务。这种专业化、轻量化的主题阅读包，可以让家长和孩子们共同开启阅读探索之旅。同时，图书馆通过主题延伸活动，鼓励家长与孩子一起分享图书和故事，更好地利用图书馆的资源。

#### 1.4 引进来和走出去相结合的服务方式

本年度项目在“引读者进来”的基础上，在“走出去”方面做了多方实践，通过**进社区、进校园、转化受众对象为服务提供者**等方式，走出空间提供服务，以点带面，突破空间局限。

### 2.项目不足

#### 2.1 阅读活动面临人手不足、丰富度与深度不够等问题

阅读活动策略调整为由图书馆馆员主导设计及开展后，面临着项目人员人手、经验不足，导致准备时间不足，活动的丰富度、深度不够等问题，仍需继续探索活动举办的方式。

**解决方案：**制定更加明确的活动执行规划，落实到每年的恒常活动、每月主题活动的 timeline，长期性活动与每月主题活动应有活动方案保存下来，项目人员出现交替时便于更快地接手，保证活动的稳定开展。

#### 2.2 大型阅读推广活动阅读摘星计划夭折

本年度开展的大型阅读推广活动“阅读摘星计划”，预计持续时间为 5 月-12 月，参与人数为 50 人左

右，实际报名情况未能达到预期。另外，由于活动持续时间过长，需要持续地关注与活动的联动，受疫情与馆员人手波动，阅读摘星计划活动期与同类型活动 21 天阅读大挑战撞期等多方面原因的影响，活动实际效果并不理想。

**解决方案：**（1）停止“阅读摘星计划”，不再继续开展。（2）从中吸取经验教训，活动期过长的活动需要谨慎开展，全面考虑人力、物力的问题；并且同类型活动不宜同时开展。

### 2.3 志愿者管理的灵活性需要提升，志愿者角色定位需要进一步明晰

项目志愿者类型多元，如未成年人、企业职员、社区家长、高校学生等，他们具有不同的特点和需求，如何灵活调整志愿者管理方案，如何平衡日常服务安排与志愿者成长是项目的挑战。另一方面，读者调研结果显示许多成人读者对图书馆志愿者服务情况不太清楚，同时岗位为志愿者管理助理以外的馆员对于志愿者的招募与管理情况也存在不完全清楚的问题。

**解决方案：**（1）明确不同志愿者角色定位——如儿童志愿者的定位调整为参与及被教育的角色；家长志愿者是儿童阅读推广的核心相关方，属于需要重点持续发展的对象；高校志愿者流动性大，是图书馆短期人力的补充；企业职员志愿者是社会影响力及企业合作的窗口，结合特性降低参与频率要求等。（2）做好日常小结和志愿者培训工作，培养核心志愿者，为志愿者提供更多参与和成长的空间。（3）不断扩大志愿者池的容量，保障疫情常态下的图书馆运营人力支持。（4）提升志愿者管理工作的透明度，明确志愿者招募时间与要求，管理流程可视化，项目内信息要通达，从而满足读者了解图书馆志愿服务的需求。

### 2.4 项目与家长黏连度不高

目前图书馆针对家长的活动不多，馆员本身与家长之间的交流也相对较少，家长与图书馆的黏连度不高。而对于支持儿童的阅读，家长是一个重要的角色，是项目需要关注和影响的对象。

**解决方案：**（1）开展家长活动、亲子活动。（2）赋能社区家长，增加与家长面对面的交流，让更多家长参与到图书馆建设中，包括成为志愿者、故事老师、月捐人、活动讲师等。

### 2.5 社区关系拓展及联动不足

项目目前与社区内的公益项目或组织联系较多，但和街道办、学校、居委等关键组织的联动合作仍然不足。

**解决方案：**（1）共建方关系维护：每年拜访项目共建方 1-2 次（或邀请到图书馆会面），其中街道办事处/区总馆需要协调机构或部门主管参与，经济社/居委等由项目负责人及项目成员参与；（2）寻求与社区内幼儿园、中小学的合作共建，宣传推广图书馆服务，开展学校阅读服务，如集体办证、班级图书角建设、阅读活动进校园、资源链接等；（3）继续拓展与社区公益项目/组织的合作，如社工站、青年地带、工会社工项目、活力未来、小行星等。

## 直营社区馆·凤阳图书馆

### （一）项目概况

满天星青少年公益发展中心（简称“满天星公益”）的社区图书馆项目，是通过在欠发达地区的乡村社区和城市流动人口社区建立图书馆，配置适合当地儿童阅读的图书，并配以相应的阅读推广活动来拓展儿童的视野，从而提高当地儿童的阅读兴趣和养成良好的阅读习惯。

2020 年 5 月，海珠区图书馆向满天星公益发出共建凤阳街社区图书馆的邀请。这是继 2014 年兴仁图书馆、2018 年华洲图书馆后，海珠区图书馆再一次邀请满天星公益合作共建分馆。

2020 年 6 月，经过实地考察及机构理事会项目评审，满天星公益确定了与海珠区图书馆、凤阳街道办事处、凤阳街凤和鹭江第六经济合作社共建海珠区图书馆凤阳街道分馆（以下简称：凤阳图书馆）。2020 年 10 月，项目四方合作协议签订，正式落实建馆合作事宜，并启动图书馆装修工程。

2021 年 4 月，图书馆完成装修工作，于 2021 年 5 月开始试运营，于 11 月 16 日正式举办揭牌开馆仪式。图书馆面积约 250 m<sup>2</sup>，位于鹭江西街 27 号四楼（凤江小学旁），离鹭江地铁站步行约 12 分钟。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，为凤阳街道辖内居民（以 0-12 岁儿童为主）提供优质和免费的图书借阅、阅读推广等服务，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

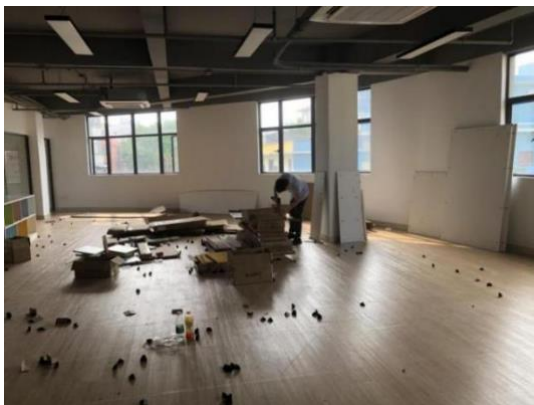
日期	项目活动内容
2021 年 4 月	图书馆完成装修工程
2021 年 5 月	图书馆开始试运营
2021 年 9 月	图书馆与凤江小学建立共建关系
2021 年 11 月 16 日	图书馆举办揭牌开馆仪式

### （三）项目产出和成果

#### 1. 推进图书馆建设与筹备，完成图书馆基础建设工作

##### 1.1 完成图书馆的装修及美化工作

2021 年 4 月，图书馆装修工作完成，包括场地区隔、墙壁天花板粉刷、电路/网络/照明/空调/书架桌椅安装、厕所改造、环境美化、清洁卫生等。



图书馆装修进行中



完成装修后的图书馆

## 1.2 确定馆藏配置方案并完成图书采购上架

2021 年 2 月至 5 月，项目人员与海珠区图书馆及满天星公益书目人员确定了图书配置方案，并进行采购、加工、验收、分类、上架等工作，完成了馆藏 1.2 万册图书的配置工作。其中，项目人员参与了海珠区图书馆部分配书的现场采购工作，并提供采购建议，在一定程度上保证了图书的质量及与服务对象的匹配性。



项目人员前往省新华采书



项目组织志愿者进行图书分类与上架工作

## 1.3 进行社区走访，提高了项目社区知晓度

2021 年 4 月至 5 月，项目人员进社区走访与开展宣传 7 次，通过实地宣传、派发传单等方式，直接宣传人数超过 200 人，提高了图书馆的社区知晓度。



项目人员进社区走访与开展图书馆宣传

## 1.4 开展图书馆试运营，为正式开馆积累运营经验

2021 年 5 月、7 月-10 月，图书馆开馆试运营，项目通过举办阅读活动、提供空间及借阅服务、招募及培育志愿者等，为正式开馆积累了运营经验，并进一步拓展了项目的受众人数。

试运营期间，项目人员及时应对项目突发情况，降低项目风险。例如 2021 年 5 月底，广州疫情爆发，图书馆及时终止试运营；6 月-7 月，图书馆天花板开裂渗水，项目人员及时联系施工单位进行修补工程等。

## 2. 举办 1 场开馆仪式，联络了项目合作方，提高了项目影响力

2021 年 11 月 16 日，图书馆正式举办揭牌开馆仪式，海珠区文化广电旅游体育局总工程师吴国辉、海珠区凤阳街道党工委副书记李锐、海珠区图书馆馆长郭应佳、满天星公益党支部书记李程等共建方代表，以及图书馆的资助方代表等均有出席仪式，为联络图书馆共建方、读者、资助方、捐赠人、其他合作方等相关方创造了机会。

本次开馆仪式结合主题书展等活动举办，当天吸引了超过 100 名读者进馆，活动信息得到微社区 e 家通新风阳、海珠区图书馆公众号、满天星公益官网等平台报道，提高了图书馆的社区和社会知晓度。



图书馆开馆仪式合照

## 3. 依托已有模式，快速建立服务框架，图书馆服务初有成效

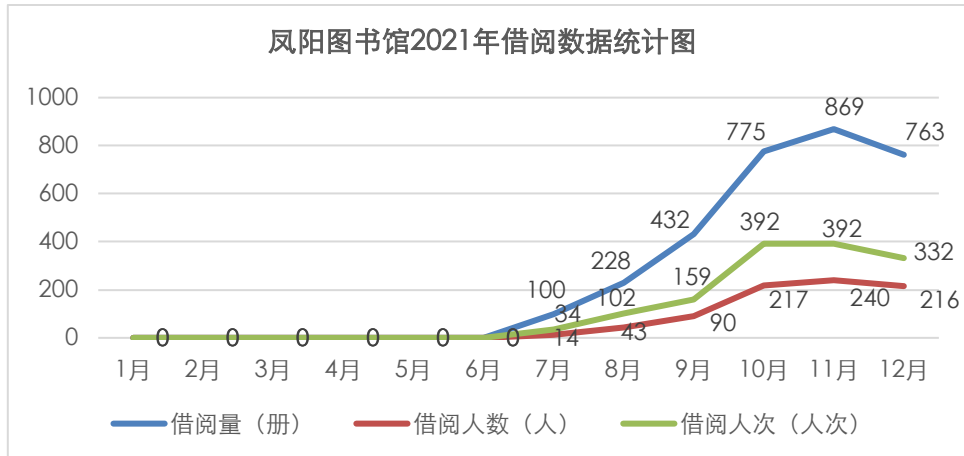
满天星公益社区图书馆项目已建立较为成熟的运营模式，依托阅读循环圈理论，围绕阅读资源、阅读环境、阅读活动、阅读引导和社会参与五个策略开展服务，对于凤阳图书馆的服务框架搭建有良好的促进作用。

### 3.1 配置了优质的阅读资源，并使资源容易获取

图书馆配置约 1.2 万册优质图书，均可免费借阅。针对馆藏配置，项目人员在采购前期与海珠区图书馆、满天星公益书目组人员进行讨论确定，在清晰界定图书馆服务对象为 0-12 岁儿童及家庭的基础上，确认馆藏中的少儿图书比例不少于 70%，并按照中国图书分类法罗列各类别图书的数量，为图书采购提供参考，并参与现场采购工作确保了图书质量。

此外，图书馆每周开馆运营 6 天，不少于 42 小时/周，开放时间稳定，读者获取阅读资源便利。截止 12 月 31 日，读者借阅图书 3167 册，借阅人数为 820 人，借阅人次为 1411 人次。





图书馆于 2021 年 5 月开始试运营，7 月开始借还图书



图书馆读者阅读情景

### 3.2 打造了 1 个舒适友好、功能分区合宜的阅读环境

图书馆按照幼儿、少儿、成人、馆员使用等功能进行分区，打造了一个美观舒适、功能区分合宜、读者友好的阅读环境，满足不同年龄读者的阅读需求。开馆后图书馆客流量逐步上升，得到社区读者的喜爱，截止 12 月 31 日，进馆读者 21900 人次。



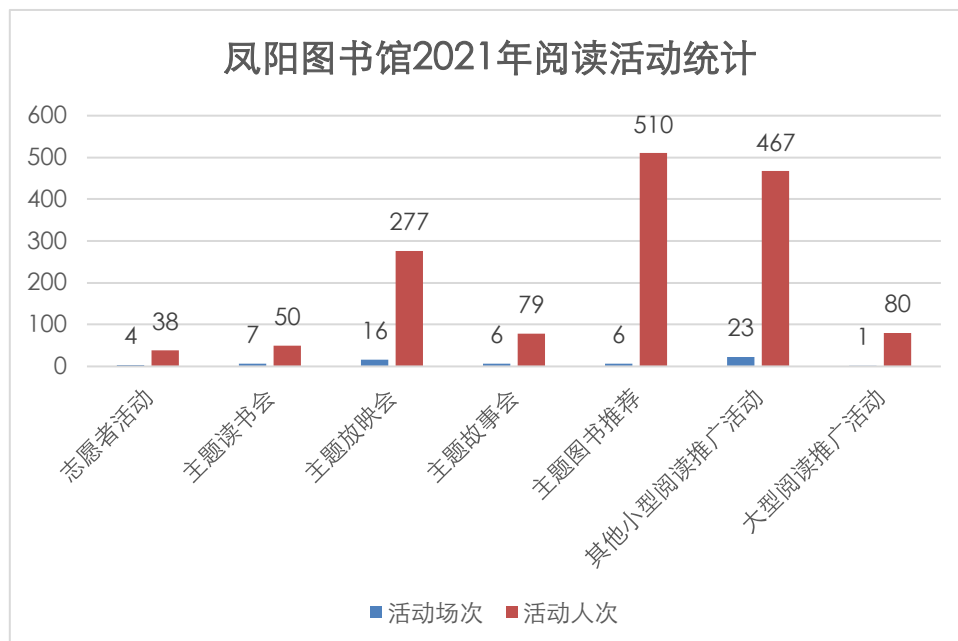
图书馆于 2021 年 5 月开始试运营，6 月疫情闭馆，7 月中旬恢复开放



图书馆阅读环境打造

### 3.3 举办丰富多彩的阅读活动，打造读者交流学习的平台

图书馆通过定期开展阅读活动，如故事会、读书会、知识体验课程、艺术创作课程等，提高读者的阅读兴趣，为读者搭建交流学习的平台。2021 年图书馆共开展阅读推广活动 63 场，直接参与超过 1500 人次。



动物行为咨询师真人图书馆



立体手工书创作活动

### 3.4 提供阅读引导，支持读者获取阅读服务

图书馆通过按照阅读能力进行图书分区、提供馆内指引、图书推荐、志愿者陪伴阅读、展览等方式，为读者提供选书及阅读引导服务。其中本年度图书馆结合节日、活动开展**图书推荐 6 次**，主题为中秋、动物友善、书和图书馆、多种多样的图书、我们的冬至、圣诞与新年等。



各种各样的图书展



培养志愿者为低龄儿童提供陪伴阅读

### 3.5 培养有阅读引导能力的馆员及志愿者

图书馆通过共读、培训、参访、每日工作总结等方式，提高馆员及志愿者的阅读引导能力，帮助他们成长为儿童提供阅读引导的支持者。项目执行期间，图书馆面向志愿者开展**一对一入岗培训**，并组织**志愿者团体培训 3 场、志愿者团建 1 场、馆员外出参访学习 2 次**，馆员共读平均每月 2 次，有效提高志愿者及馆员的专业服务能力以及团队凝聚力，为读者提供更适合的阅读引导。



开展志愿者培训



馆员外出参访学习

### 3.6 重视儿童的参与，为读者打造家门口的社会参与平台

对于少儿阅读空间来说，儿童的参与是非常重要的组成部分。凤阳图书馆鼓励儿童参与图书馆建设，如馆内的环境布置使用儿童的作品、少儿自主策划开展阅读活动、少儿担任图书馆运营管理志愿者等，充分发挥儿童在图书馆中的主人翁精神。本年度图书馆发展**志愿者 72 名**，共提供**志愿服务 1093.8 小时**，其中**本社区少儿志愿者 16 名**。



儿童担任图书馆志愿者



儿童读者美化图书馆环境

#### 4.联动 1 所小学进行共建，推进馆校合作进程

社区内的学校是图书馆的重要合作伙伴，2021 年 9 月，图书馆与凤江小学确定了共建关系，共建内容包括为校内低年级常规托管班搭建流动图书角、为学校师生集体办证、联合推广图书馆服务等。此外学校党支部与满天星公益党支部建立共建关系，图书馆为学校党员教师提供志愿服务岗位。



图书馆为学校低年级托管流动图书提供选书、借阅服务

#### 5.项目成为宣传新窗口，初具社区及社会影响力

图书馆成为海珠区图书馆及满天星公益宣传的新窗口，是中共广州市海珠区纪委监委机关委员会认领的“公益图书馆党史图书捐赠”微项目落地项目，获得了海珠区图书馆推荐报送素材参与海珠区乡村振兴宣传片拍摄，并作为贝壳公益项目的资助项目之一，在贝壳找房 2022 美好社区+启动会上获邀接受广东电视台采访。此外，图书馆在 2021 年接待了北京大学汇丰商学院学员、满天星公益开放日嘉宾、月捐人等伙伴的来访交流，以及举办了亚太财险图书捐赠活动、逸景少年志愿队图书捐赠及服务活动，初具社区及社会影响力。



广东电视台采访



海珠区纪委监委机关委员会图书捐赠仪式

## 6. 社区图书馆项目获评第五届中国青年志愿服务公益创业赛铜奖

满天星公益获广东省团省委推荐，以社区图书馆项目（包括凤阳图书馆、华洲图书馆、兴仁图书馆）参与第五届中国青年志愿服务公益创业大赛。2021 年 11 月 25 日至 26 日，102 个全国赛终评入围项目通过线上进行了路演答辩，20 位评委专家在线对项目进行了提问和指导。经过评审，满天星公益参评的社区图书馆项目获得了铜奖。凤阳图书馆作为社区图书馆的工作成果之一，对于奖项的申报评定具有重要作用。

### （四）项目经验与不足

#### 1. 项目经验

##### 1.1 阅读资源配置上，既保留经典书目，又关注图书新颖性，能够兼顾读者阅读需求

从开馆情况了解，有部分儿童读者因学校要求阅读名著而到馆阅读，馆内的经典书目一般能够满足这些需要。而另外有一部分到馆读者是先在网络搜索需要的书目再到馆阅读借书，他们搜索的书目一般是网络上的热门推荐书籍，这些书籍一般有年代新、话题新等特点。此外，图书馆配置了一批形式各异的图书，如立体书、折页书、地板书、异形书等，新鲜少见的图书也能吸引读者进馆阅览。

##### 1.2 图书馆活动具有教育性与娱乐性相结合的特点，能促进读者的参与及体验

图书馆的阅读服务活动不是枯燥性的单向教授相关知识，而是由活动举办者引导，通过讲师与读者互动，让读者深入学习，了解活动举办的意义，达到活动目标。

##### 1.3 儿童参与式的活动设计和组织，提高了儿童在图书馆的参与

项目为儿童志愿者提供独立或组队策划组织活动的机会，既培养了他们的能力，激发儿童阅读兴趣，又提升了儿童读者对社区图书馆的融入感和归属感。

##### 1.4 完善的志愿者管理和激励机制有利于提高志愿者的稳定性及服务投入度

图书馆建立了较为完善的志愿者管理及激励机制，其中定期的志愿者培训和团建不仅可以促进志愿者对图书馆认知，也促进了志愿者之间的沟通联系，有利于提高志愿者的稳定性及服务投入度。

##### 1.5 依托社区图书馆项目已有的服务模式及经验，能够快速建立新建馆的服务体系

满天星公益社区图书馆项目已具备较为完善的服务逻辑框架及经验，比如多方共建的图书馆建设方式、多渠道链接资源的运营模式、围绕阅读环境/阅读资源/阅读活动/阅读引导/社会参与的服务策略等，有助于图书馆快速建立服务体系，有效保证了项目的建设及服务开展。

## 1.6 通过与社区内政府部门、学校、公益组织的联动，能有效提高图书馆的社区知晓度

项目本年度与凤阳街道党办、来穗人员综合保障中心、鹭江居委等联系较为密切，并且与凤江小学达成共建合作关系，与海珠区工会社工项目联合开展社区宣传活动，有效地扩大了图书馆的宣传效果，提高图书馆的社区知晓度。

## 1.7 建立有效的项目人员成长机制，有助于馆员成长及服务开展

图书馆通过每周共读、入岗及主题培训、外出参访、每日工作总结、入职及离职面谈等持续性的成长机制，提高馆员的专业服务能力，明晰成长方向，有助于馆员的成长，从而提高项目的服务质量。

## 2.项目不足

### 2.1 在多方共建的背景下，需关注沟通的及时性及有效性

在项目推进建设过程中，项目人员需要进行多个共建方的协调工作，沟通合作与信息通达存在一定的难度，满天星公益对于项目的整体把控也存在较大的被动性，因此项目的进度计划需要预留空间以应对不可预计情况，并且关注沟通的及时性及有效性，以便把握项目推进情况。

### 2.2 对儿童志愿者的培养及引导需进一步提升

儿童志愿者是图书馆志愿者队伍的重要组成部分，在项目执行过程中，因对儿童志愿者的管理措施较为宽松，导致儿童志愿者出现缺勤、不遵守图书馆秩序等问题；此外，部分儿童志愿者在服务前期可以保持对志愿服务的热情，但几次活动过后没有了新鲜感，工作出现懈怠，需要进一步明确志愿者管理机制，通过定期培训等方式加强对儿童志愿者的培养及引导，提高儿童志愿者的身份认同感。

### 2.3 项目与成年读者（家长为主）黏连度不高

图书馆成年读者较少，服务群体多元化稍显不足。虽然图书馆的主要服务群体是 0-12 岁儿童，但也需要关注社区的其他居民。目前图书馆针对成人的活动不多，馆员本身与成人之间的交流也相对较少，成人与图书馆的黏连度不高。而对于支持儿童的阅读，成人是一个重要的角色，是项目需要关注和影响的对象。因此项目的服务体系需要将成人活动、亲子活动纳入考虑，并且通过赋能社区成人，让更多成人参与到图书馆建设中，包括成为志愿者、故事老师、月捐人、活动讲师等。

### 2.4 社区关系及联动仍需进一步拓展

项目目前与社区内的政府部门、公益组织、学校等取得了一定的联系，但仍需进一步拓展合作关系，如通过定期拜访共建方，寻求与社区内幼儿园、中小学的合作共建，拓展与社区公益项目/组织的合作等方式，宣传推广图书馆服务，提高服务效能。

## 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。2020 年 11 月，建筑维修方案通过文物专家评审。

2021 年项目主要工作为协助专家实地查看、转移物资以开展维修工作。根据最新信息，书院建筑需恢复原貌，不具备建设图书馆的防水、防潮、防尘、防暑等条件，故确定不在原址建设图书馆，其他安排正在跟进商讨中。

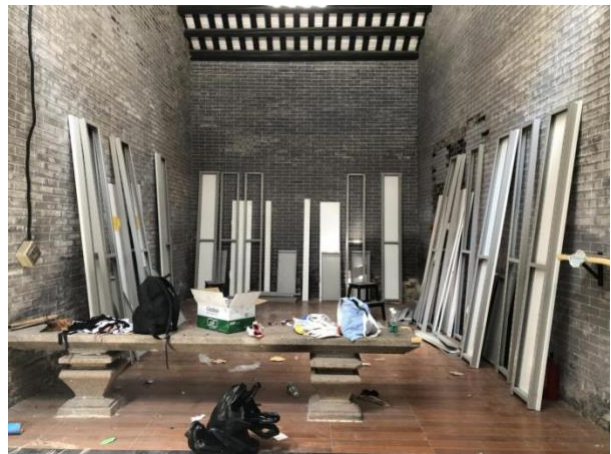
### （二）项目产出和成果

#### 1. 转移馆内物资，协作维修工作开展

本年度项目人员通过组织志愿者、联合海珠区图书馆物流人员、龙潭村村民、供应商等方式，对兴仁图书馆的馆内图书进行打包、书架进行拆卸，并转移至兴仁书院大厅区域，以便维修工作的开展。



图书打包



书架拆卸

## 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。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。

截止 2021 年 12 月，满天星公益为少儿室配置了优质少儿图书 4499 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。

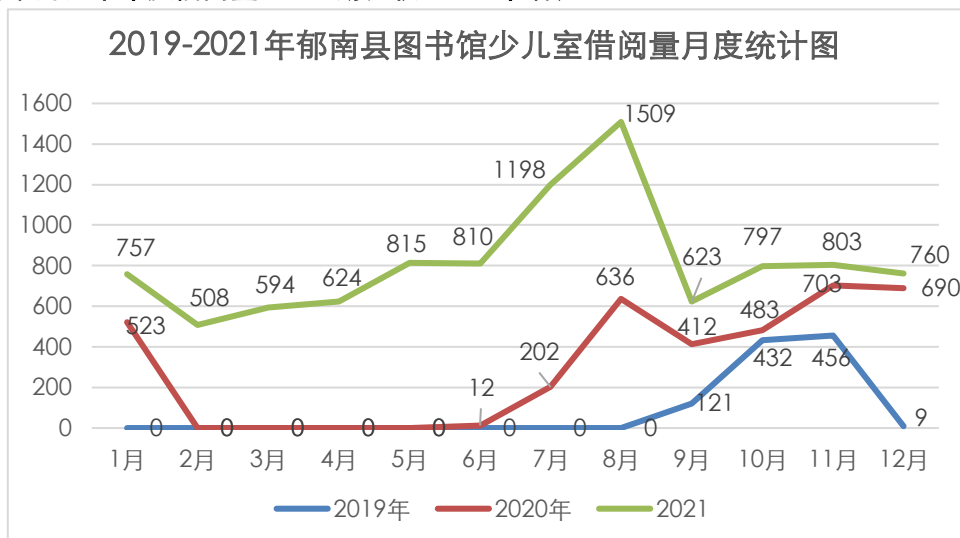
### （二）项目大事记

日期	项目活动内容
2021 年 10 月	开展项目第二个资助年度的评估工作，评估结果为达标

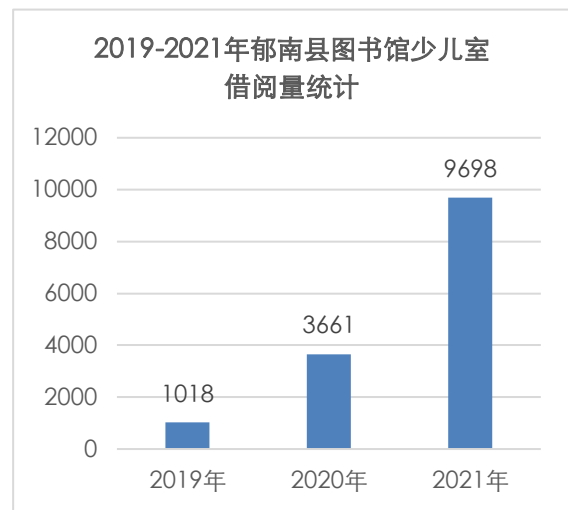
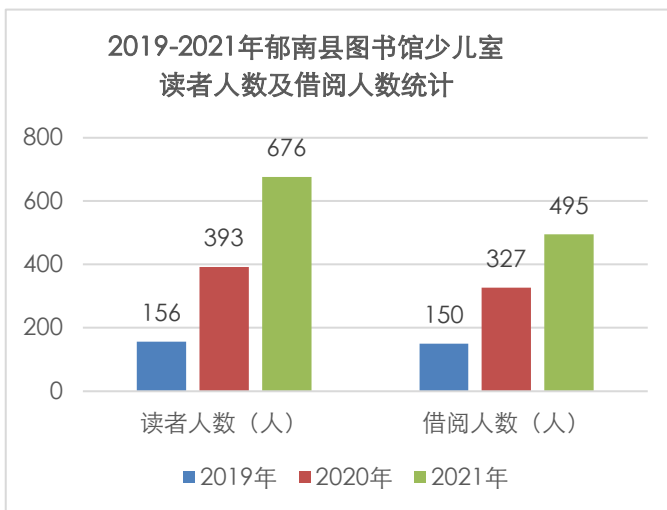
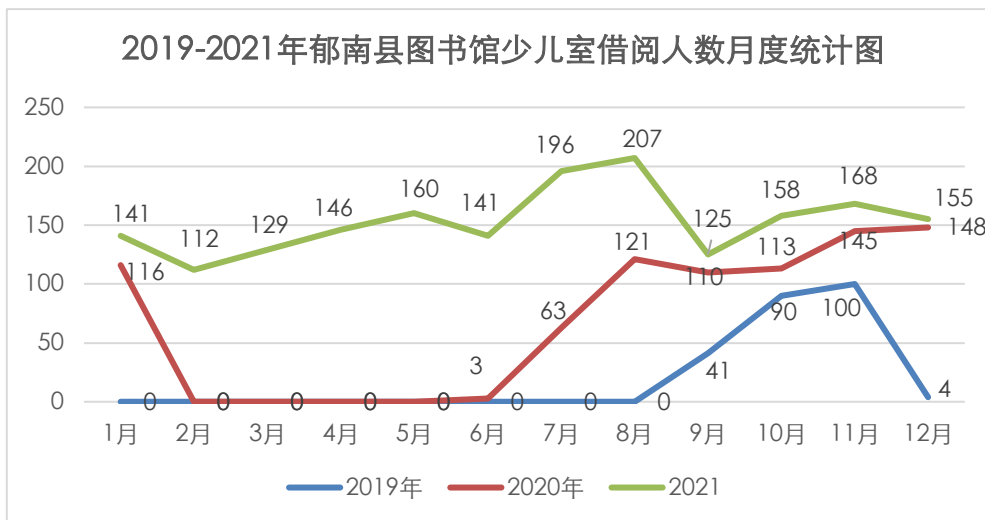
### （三）项目产出和成果

#### 1. 少儿室进入疫情常态化管理，整体运营情况良好，图书利用率高

2021 年度，少儿室进入疫情常态化运营，日常进行空间分流、测温登记等管理措施，整体运营情况良好，图书利用率高，**本年度借阅量 9698 册，较 2020 年增长 165%**。







(数据说明：统计起止时间为2019年1月1日-2021年12月31日，此外少儿室于2019年9月22日开馆，2019年12月县图书馆闭馆装修，2020年1月24日-7月9日疫情闭馆。)

## 2.根据项目情况调整图书升级方案，灵活升级图书 487 册

本年度满天星公益调整了非直营社区图书馆的图书升级更新方式，由原来的每年一次批量更新，调整为结合读者需求、节日节气、阅读活动、原有图书使用情况等，分季度灵活配置升级图书，全年为少儿室升级图书 487 册，良好地回应合作方的阅读推广规划。

2021 年图书升级内容分别为：

**2.1 四月：**结合“世界读书日”活动配置不同类型的图书 41 册，如手偶书、洞洞书、触摸书、味道书、异形书（不规则形状）、风琴书、翻翻书、其他互动装置的图书等。

**2.2 七月：**结合建党 100 周年、暑期英语主题活动，配置英语或中英双语图书、爱国教育主题如大国力量（科技发展）、灿烂文明（历史文化）、壮美山河（地理）等主题图书 55 册。

**2.3 九月：**结合传统节日中秋，配置月亮与中秋主题图书 7 册（原馆藏已有较多该主题图书）。

**2.4 十二月：**结合合作方阅读推广需求，以及丰富更新馆藏，图书升级主题包括运动主题、冬至主题、心理健康、青春期性教育、2020 年爱阅 100 童书等图书 384 册。

### 3.合作方积极开展阅读推广活动，覆盖人群广泛

本年度，郁南县图书馆积极联动广东省立中山图书馆、县域内学校、专业志愿者等资源开展阅读推广活动，并结合满天星公益配置的图书、物料开展书展、故事会、亲子共读等主题活动，活动范围包括县图书馆内、镇级分馆、县域内学校等，服务范围广泛，覆盖人群较多。

此外，满天星公益项目人员本年度通过图书配置、物料及经验分享、联动机构教师发展组人员等方式，支持少儿室开展阅读活动 8 场，取得良好效果。



与百合星湖幼儿园开展共读活动



在连滩镇正己学校开展主题书展

### 4.为馆员提供主题培训，提高馆员阅读引导能力

本年度，项目人员结合郁南县图书馆提出的需求，在回访中面向馆员开展主题培训 2 场，主题包括如何与儿童沟通、如何为儿童选书等，提高馆员对少儿阅读推广的认知以及回应读者需求的引导能力。



如何与儿童沟通主题培训



阅读分级与如何选书培训

### 5.项目资助期第二年运营情况良好，评估结果为“达标”

2021 年 10 月，项目人员开展了少儿室资助期第二年评估，结果为：达标。

具体情况如下：

评估内容	评估标准	运营情况	评估结果
图书室管理人员	① 乙方须指定不少于 1 名员工担任图书室专职馆员，负责图书室日常开放、图书管理及与甲方的联络沟通工作。馆员如有更替，乙方应提前 5 日将更换的馆员名单送达甲方。 ② 馆员负责选拔和培训少儿志愿者管理员协助图书室日常管理。	①有 1 名专职馆员负责运营管理少儿室 ②有短期志愿者，但不持续	基本达标
图书室开放时间	乙方保证图书室每周不低于 40 小时的自由开放时间，该时间段内合理安排管理人员在馆服务，允许读者自由进入图书室借阅图书。	每周开放时间为 45 小时	达标
图书借阅量	乙方保证每年在满天星借阅系统上注册的读者人均借阅量不低于 3 本，并须使用满天星公益图书借阅系统进行日常借阅登记。	年平均借阅量为 14.7 册	达标
阅读推广活动	①乙方保证每月开展不少于 2 次阅读推广主题活动，馆员对阅读活动进行记录并拍摄、留存活动照片等资料； ②馆员须定期开展图书馆利用教育及少儿管理员培训活动。	①2021 年开展阅读活动不少于 17 场 ②有短期志愿者，但不持续	达标
联动社会力量参与图书馆服务	乙方每年至少 2 次积极联动、鼓励社会力量参与少儿室的建设及服务，并对活动进行记录并留存资料。如邀请嘉宾、策划展览、阅读分享、故事会等各种方式，为少儿室读者提供免费优质的公共文化服务。	链接广东省立中山图书馆活动资源开展活动不少于 10 册	达标

## （四）项目经验与不足

### 1.项目经验

#### 1.1 调整图书升级方式，个性化支持合作方阅读推广规划

升级书单根据项目需要，结合阅读活动、节日节气、图书翻旧情况等进行个性化配置更新，并且调整一次性升级为按季度及阅读推广需求进行多次升级，可以一定程度上支持合作方的阅读推广规划。

#### 1.2 通过图书配置、物料及经验分享的方式，有效支持合作方开展阅读活动

本年度项目人员匹配阅读推广需要进行图书配置，并且分享满天星公益直营社区图书馆阅读推广经验及已有物料，能有效支持合作方开展阅读活动，尝试更多阅读推广方式。

#### 1.3 结合回访为馆员提供主题培训，提高馆员阅读引导能力

本年度项目人员在回访中加入了主题培训安排，包括如何与儿童沟通，如何为儿童选书等，帮助馆员提高专业服务能力。

### 2.项目不足

#### 2.1 项目未形成成熟稳定的非直营项目支持机制

本年度项目对郁南少儿室开始尝试在运营及人员成长上提供支持，比如阅读活动思路及物料、志愿者发展的方法、培训馆员了解图书分级阅读及与儿童的沟通等。但这些支持不够持续稳定，也未能更深远地影响到合作方的工作人员成长，需要继续探讨稳定的支持机制，比如联合举办活动的频率、进行阅读推广的分享和交流、发起行业伙伴交流共学计划等。

