



**STARS**

YOUTH DEVELOPMENT CENTER

满天星青少年公益发展中心

# 2018 年满天星公益 阅读推广中心社区图书馆工作总结

阅读推广中心

二零一八年十二月

## 一、2018 年度参与的项目

项目名称	参与的工作内容	参与形式
社区馆·兴仁馆	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·向阳馆	建馆、运营、回访	主导/执行
社区馆·兴坪馆	稳定期升级	主导/执行
童书乐捐	提供采购书单	协助
星囊计划	提供采购书单及采购图书	协助
流动书箱	确认书箱书单、采购图书、提供书目元数据	协助

## 二、2018 年度项目工作总结

### 直营社区馆·华洲图书馆

#### (一) 项目简介

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>，馆藏图书 2 万 6 千多册，其中成人图书 2 万多册，少儿图书 6 千多册，图书主要由海珠区图书馆配送，并纳入广州图书馆通借通还系统，读者可直接使用身份证自助办理借还。馆内设置有成人阅读区、少儿阅读区、少儿活动区，共有阅览位 60 多个。

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) 项目产出和成果

##### 1. 开馆时间：

(1) 2018 年 7 月 15 日开始试运营，8 月 15 日正式挂牌运营，每周正常开放 6 天，开放 42 小时。  
 开馆时间：周二至周五：9:30-12:00,14:00-18:00 周六、周日：9:00-12:00,13:00-18:00 逢周一闭馆  
 （国家法定节假日、寒暑假等开放时间会根据实际情况进行调整）

**2.注册读者：**截止 12 月 31 日，图书馆新注册读者 192 人，总服务注册读者人数无法统计，总数约 1000 人。

**3.馆藏图书：**截止 12 月 31 日，馆内共有藏书约 26000 册，其中满天星公益配书 1500 册，海珠馆配书 24500 册。本年度新增图书 3500 册，其中满天星公益自购 1350 册，海珠馆配送 2000 册，活力社区 150 册（已入系统借阅，未明确是捐赠还是临时存放）。

**4.借阅量：**截止 12 月 31 日，总借阅量 9015 册，平均每月入馆借还人数 250 人以上。

**5.志愿服务：**截止 12 月 31 日，招募成人志愿者 20 人，服务时数 448 小时；小志愿者 7 人，服务实数 28 小时；开展志愿者培训 3 场。

6.阅读推广活动：截止 12 月 31 日，图书馆开展主题故事会 9 场、亲子活动课 22 场、放映会 11 场、亲子教育讲座 2 场、小型阅读推广活动 10 场、大型阅读体验日 3 场，总参与人数 1363 人（不含图书推荐）。

7.人力配置：2018 年，配置全职工作人员 1 名，兼职实习生共 6 名。

### (三) 项目执行情况

#### 1.日常馆务

图书馆日常馆务包括图书上架整理、借还服务、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，2018 年开展各项服务顺利开展。每周开馆服务时间 42 小时，其中周六、周日每天开馆 8 小时。

#### 2.环境打造

##### (1) 调整馆内布局制作馆内宣传

根据馆内图书情况调整图书馆布局，制作入馆指引和服务指引，让读者方便了解图书馆的各项制度和服

##### (2) 制作社区宣传广告牌和宣传栏

在图书馆 1 楼门口，2 楼门口制作醒目的指引广告和告示栏，以及在离图书馆 500 米远（离瀛洲小学 50 米远）的居民必经之路设置大型广告牌，让社区居民知道图书馆的存在和了解图书馆的活动。



### 3. 馆藏管理

#### (1) 图书定期更新剔旧

图书馆不定期更新馆藏，截至 12 月 31 日，图书馆新增图书 3500 册；筛选剔旧不合适的图书 5000 余册，已下架退还海珠馆图书 2000 册；共收集损坏图书 300 册，已修补破损图书 100 册，无法修补图书 200 册（已退回大部分）。

#### (2) 调整图书摆放，完善摆放指引

因应图书新增、书架空间需要调整，以及读者需求等原因，图书馆根据实际情况进行图书摆放位置的调整，按照中图法进行排架，将绘本图书和学前教育图书单独放置在少儿阅览区，以便读者查找及适应不同读者的需求。

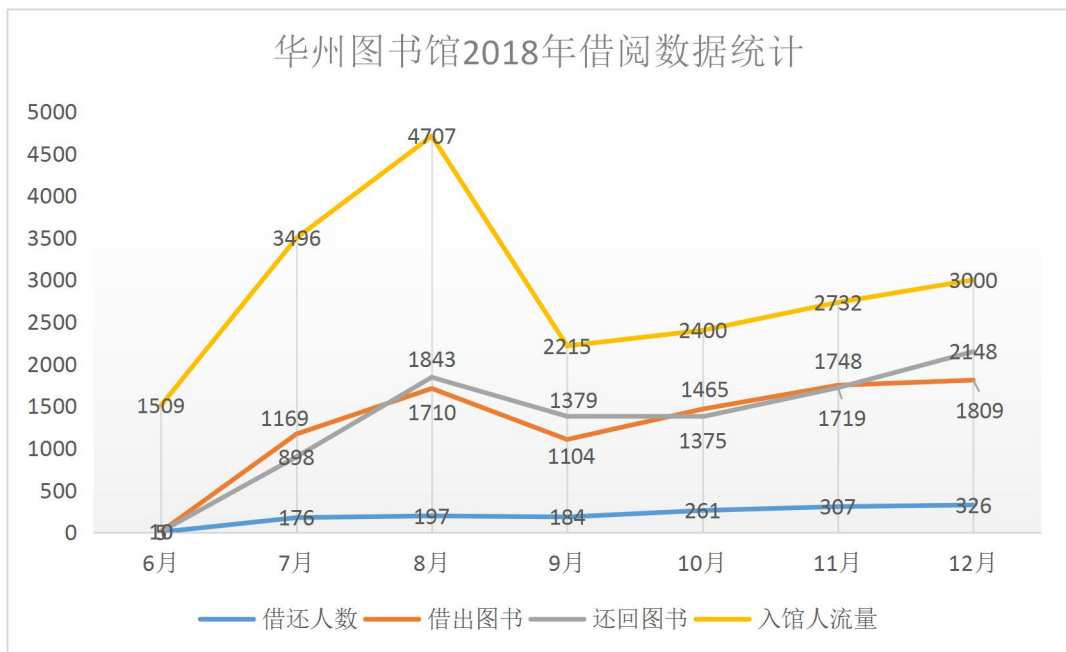
### 4. 读者服务

#### (1) 日常借阅、查询、咨询、反馈等读者服务

图书馆馆员通过经常与读者交流的方式，及时了解读者需求，回应读者咨询，向读者推荐图书馆各项便民图书服务，与读者开展服务反馈会谈，听取读者意见和建议，将合理的建议及时改进。

#### (2) 读者数据管理

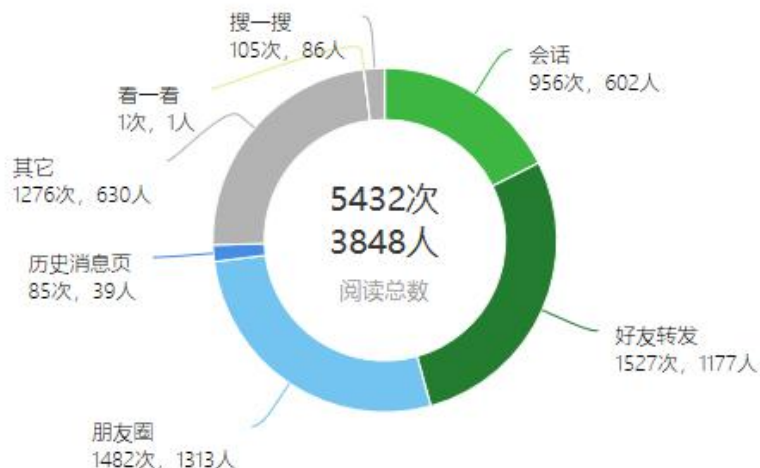
图书馆每月总结上月借阅数据，以了解图书馆运营情况。



从上图借阅情况及借还人数统计数据来看，读者借阅量、借阅人数及进馆人数集中在 7-8 月暑假期间，进馆人流是全年最高峰时期。入馆借还人数和借还量在 9 月学校开学后趋于稳定增长，证明图书馆在社区的影响在逐渐扩大。12 月还回图书量大于借出图书量 339 册，主要因为图书馆的广告牌挂出去后，越来越多社区居民知道华洲图书馆可以方便借还广州其他公共图书馆的图书，导致当月新增了 100 多名只还书不借书的读者。

### (3) 公众号维护

截止 12 月 31 日，图书馆公众号总关注人数为 348 人（原关注人数为 44 人），本年度新增关注 359 人，取消关注 55 人，净增 304 人。发布文章 12 篇，内容以活动预告、活动回顾、图书推荐、志愿者分享、图书馆日常、通知公告等为主，阅读量合计 3848 人，5432 次，具体如下图所示：



## 5. 志愿者管理

### (1) 志愿者服务数据

截止 12 月 31 日，图书馆共招募志愿者 35 人，总服务实数 476 小时，其中招募成人志愿者 28 人，服务时数 448 小时；小志愿者 7 人，服务实数 28 小时。共开展志愿者培训 3 场，主要内容包括运营机构及项目介绍、志愿者服务理念、日常馆务工作、绘本赏析技巧及案例研讨等。此外，图书馆为志愿者开展了 2 大主题 8 个场次的志愿者培训。

### (2) 志愿者服务内容

志愿者在图书馆内主要提供日常运营协助（清洁、整理、图书加工与修补等）、活动策划、社区宣传、阅读陪伴、活动协助等服务。

## 6. 阅读推广活动

### (1) 活动内容及数据

截止 12 月 31 日，图书馆阅读推广活动开展情况如下：

序号	活动类型	开展次数	参加人数
1	大型阅读推广活动	3	161
2	电影放映会	11	173
3	培训	4	73
4	阅读推广活动	10	412
5	主题故事会	9	129
6	亲子活动课	22	375
7	亲子活动家长交流	2	40
	<b>合计</b>	<b>61</b>	<b>1363</b>

图书馆开展的活动主要根据自身能力和外部合作的情况来开展，本年度无特殊的计划。图书馆自身开展的活动主要以阅读和认识图书馆为主，例如放映会、故事会、21 天阅读大挑战、图书馆运动会；外部链接活动主要拓展读者的视野和深入了解幼儿教育，例如地理探究、盒子课程、活力社区亲子课程。

## (2) 活动合作方

本年度图书馆链接了公益机构、志愿团队及个人、学校、企业等多方资源，为项目运营及阅读活动开展提供各类支持，具体合作单位及个人如下：

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	广州市民政局	广州市第五届社会组织公益创投资金支持、能力培养	项目资助方
4	一公斤盒子	盒子课程	2 次盒子课程
5	广州地理研究所	活动合作	地理探究
6	小行星儿童友好实验室	活动合作	儿童社区教育课程
7	活力社区	活动合作	亲子故事会、家长培育
8	广州市穗星社会工作服务中心	活动宣传合作、个案转介	

## 7. 实习生管理

本年度配置兼职实习生 6 名，协助馆内各项事务的开展，均能较好地完成馆务工作任务。

实习生也为项目团队管理发展提出了宝贵的建议，如加强项目人员沟通，设立定期沟通机制；加强实习生与机构的联系；为实习生提供更加专业的培训和支持；与机构跨部门合作的角色定位等。

## 直营社区馆·兴仁图书馆

### （一）项目简介

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。

兴仁图书馆由满天星公益全职员工及实习生执行管理及运营，为社区居民提供稳定且长期的阅读服务。馆内截止 2018 年 12 月 26 日，共有藏书 15993 册（满天星 5431 册，海珠馆 10562 册），读者皆可凭借借阅证（或身份证）免费借阅。图书馆透过打造友好的阅读环境、定期举办各类型的阅读文化活动，让社区家庭享受优质的阅读生活。

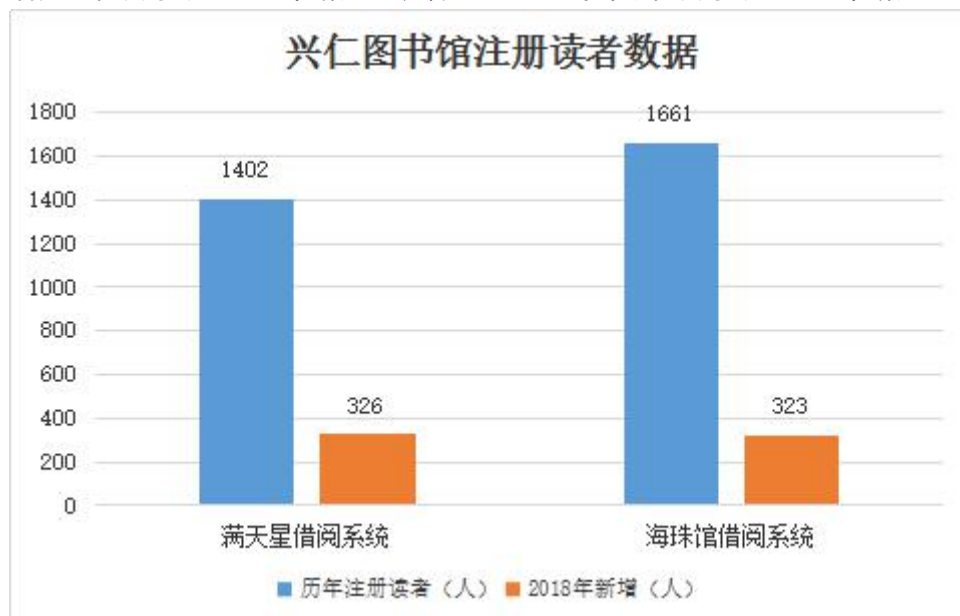
兴仁图书馆所在兴仁书院建于清朝光绪八年（1882 年），为本乡白纶生等人捐资兴办教育之所，体现了当时村民重视教育，集资为学，2005 年 9 月登记为广州市保护文物单位。

### （二）项目产出和成果

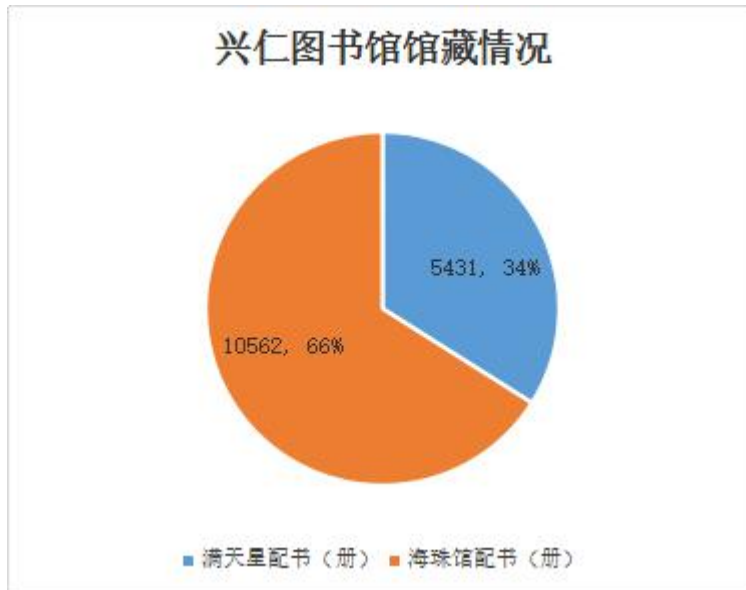
#### 1. 开馆时间：

- (1) 2018 年 1 月 1 日至 3 月 31 日间每周开馆时为 34 小时（国家法定节假日除外）；
- (2) 4 月 1 日至 10 月 23 日，图书馆调整开放时间，每周开馆时长达至 40 小时，单日开馆时长至少 7.5 小时（国家法定节假日除外）；
- (3) 10 月 24 日至 11 月 15 日，由于馆内绘本区及办公区横梁被白蚁蛀蚀，建筑存在重大危险源，图书馆进入临时闭馆状态，仅提供还书及阅读活动服务；
- (4) 11 月 16 日至今，图书馆进入全面闭馆时期，开放时间待定，目前在兴仁书院大厅开设图书角，每周开放 5 天，共计 32.5 小时（国家法定节假日除外）。

**2. 注册读者：**截止 12 月 31 日，图书馆历年注册读者有 1402 人（满天星系统）、1661 人（海珠区图书馆系统），其中满天星借阅系统 2018 年新办证读者 326 人、海珠馆借阅系统 2018 年新办证读者 323 人。



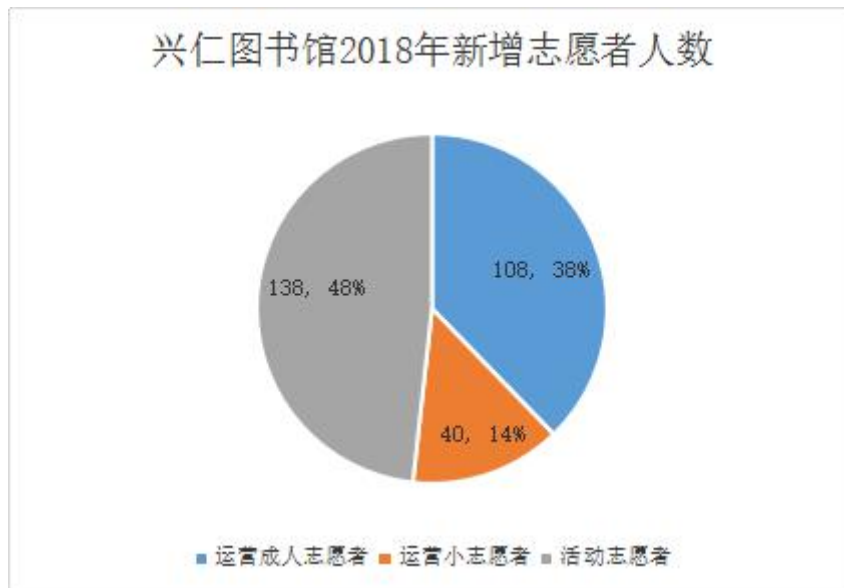
**3. 馆藏图书：**截止 12 月 31 日，馆内共有藏书 15993 册，其中满天星配书 5431 册，海珠馆配书 10562 册。本年度新增图书 3389 册，其中满天星自购 753 册，海珠馆配送 1999 册，企业及个人捐赠 637 册（主要来自童书乐捐）。



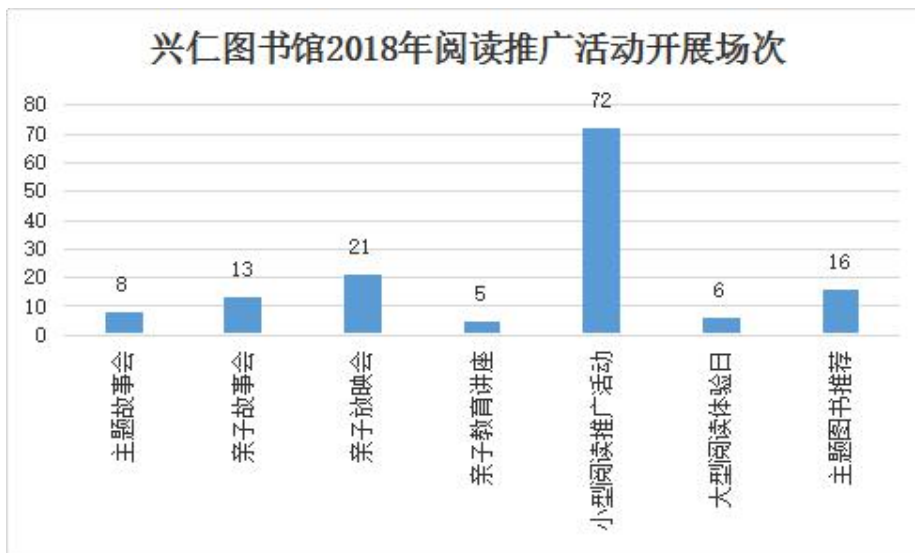
**4.借阅量：**截止 12 月 31 日，兴仁图书馆总借阅量 10211 册，借阅人数 1999 人，其中满天星借阅系统借阅图书 4547 册，926 人次；海珠馆借阅系统借阅图书 5664 册，1073 人次。



**5.志愿服务：**截止12月31日，兴仁图书馆历年招募志愿者825人，总服务时数33428小时。2018年新增志愿者286人，其中日常运营成人志愿者108人，日常运营小志愿者40人，活动志愿者138人，共提供志愿服务6837小时，并开展志愿者培训8场。



**6.阅读推广活动：**截止12月31日，2018年图书馆开展主题故事会8场、亲子故事会13场、亲子放映会21场、亲子教育讲座5场、小型阅读推广活动72场、大型阅读体验日6场、图书推荐16个主题，总参与人数2211人（不含图书推荐）。



**7.人力配置：**2018年，兴仁图书馆配置全职工作人员1名，全职实习生3名，兼职实习生4名。

### (三) 项目执行情况

#### 1. 日常馆务

为符合国家法律法规对公共图书馆的运营要求，回应居民需求，兴仁图书馆自 4 月 1 日起延长每日开馆时间，每周开馆时长达至 40 小时（国家法定节假日除外），单日开馆时长至少 7.5 小时。

而 10 月因发现图书馆绘本区及办公区屋梁被白蚁侵蚀，建筑存在重大危险源，图书馆区域进入全面关闭状态，目前在兴仁书院大厅开放图书角。

图书馆日常馆务工作包括场地清洁、整理，物资管理，虫害防治，建筑维护，设备维修，突发情况如门锁被撬、建筑受损等事项应对，均能及时处理，为读者打造安全良好的阅读环境。

#### 2. 环境打造

##### (1) 以视觉性内容阐明进馆规则

兴仁图书馆开馆至今已有 4 年，根据读者及往期志愿者的反馈，图书馆内阅读氛围已有很大的正向变化，比如安静阅读、低声交流、父母陪伴阅读等。但由于龙潭村为流动人口社区，图书馆每年均会迎来新的读者，且年龄层不一，对图书馆的规则未能很好了解。为了更好说明进馆规则，并符合不同年龄段的理解能力，图书馆采用一位 12 岁读者绘画的视觉版进馆规则，张贴于进馆的走廊内，说明音量、着装、饮食、亲子阅读、手机使用、卫生习惯、借阅方式、排队要求等温馨提醒，内容直观，并且符合兴仁图书馆的实际情况。



##### (2) 宣传栏及进馆指引更新

因图书馆外墙宣传栏长期经受日晒雨淋，已出现严重老化，为给社区居民提供良好的图书馆宣传指引，兴仁图书馆于 2018 年 4 月更换了外墙喷画，并配置了进馆指引牌，该项工作获得海珠区图书馆经费支持。

经过询问读者了解，图书馆宣传栏的更换及进馆指引配置，使得部分未接触过图书馆的读者尝试进入馆内了解情况，由此吸引了一批新读者。



### (3) 露天区翻修

因使用年限长，且长期经受日晒雨淋，兴仁图书馆露天区木地板已出现严重腐朽，并且白蚁繁育严重。为保障读者及工作人员安全，维护兴仁书院古建筑完好，打造良好的阅读环境，满天星作为运营管理方，向街道办提出申请翻修露天区，并获得街道办经费支持。翻修方案为清除露天区木地板，加装玻璃天花板，安装空调，打造为室内阅读区。工程于7月动工，9月完工。



露天区改造中



露天区改造后

### (4) 馆内白蚁灭治及图书角打造

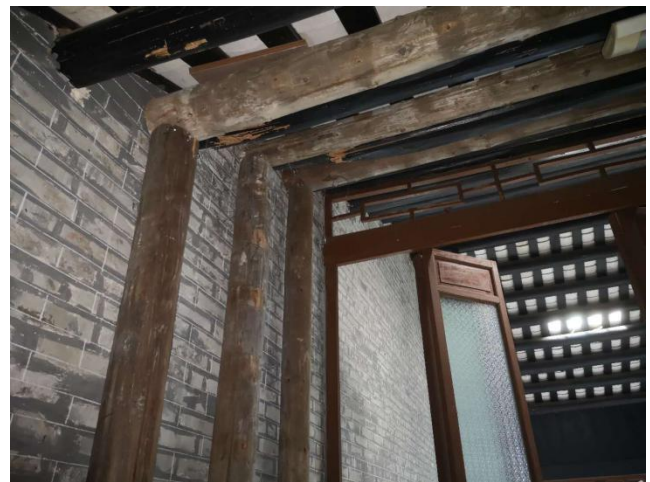
兴仁书院建筑历史悠久，长久以来受白蚁侵蚀，今年10月，馆员发现办公区阁楼顶端横梁断裂，经与各合作方沟通，进行紧急应对，图书馆进入闭馆状态，并进行了专家评估、应急支撑、物资转移、逾期催还、图书盘点、图书角改造开放、白蚁灭治等工作，具体时间点如下：

日期	工作事项
10月17日	邀请白蚁防治公司检查报价时发现阁楼区域断梁，初步预估白蚁侵蚀情况严重。
10月18日	海珠区文博中心、海珠区图书馆、街道文化站、龙潭经济联合社、满天星公益等工作人员查看建筑状况，商讨后续计划。
10月23日	龙潭经济联社安排建筑师傅搭建断梁支撑。
10月24日	图书馆进入临时闭馆状态，并于门口公告栏发布信息。
10月25日	图书馆微信公众号发布临时闭馆公告。
10月26日	广州市文化广电新闻出版局组织专家评定建筑维保状况，初步评定图书馆办公室阁楼区域部分屋梁被白蚁严重侵蚀，存在重大危险源。

10月28日	馆员及志愿者完成图书馆办公区及绘本区物资转移。
11月2日	与各合作方沟通，初步拟定在书院大厅设立图书角。
11月2日-3日	馆员及志愿者电话催还逾期图书。
11月4日-14日	馆员及志愿者进行馆内图书盘点、图书信息更新。
11月9日	聘请师傅完成绘本区、办公区书架拆除，图书角书架安装。
11月14日	龙潭经济联社安排师傅第二次加固阁楼区域支撑。
11月15日	完成兴仁图书角布置。
11月16日	兴仁图书角初步对外开放。
11月21日	兴仁图书角正式对外开放，图书馆区域正式进入全面关闭状态，开放时间未定。
12月8日	白蚁灭治公司进行馆内白蚁灭治。
后续跟进（时间不定）	1.成人区图书及书架转移； 2.阅览区物资打包转移； 3.建筑修缮跟进（街道负责）。



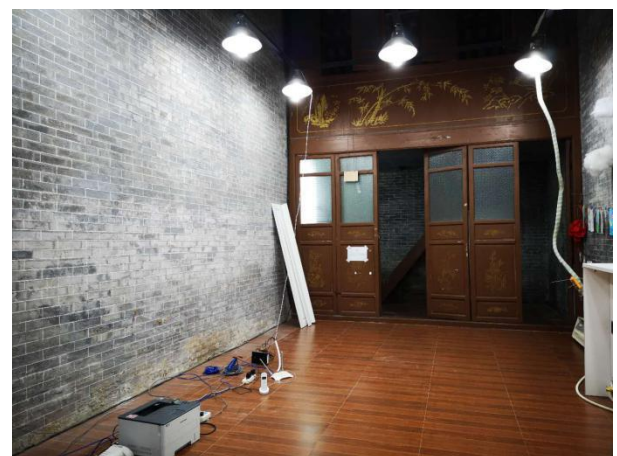
因白蚁侵蚀断裂的横梁



增加横梁支撑的阁楼区域



绘本区及办公区原貌



清空物资后的绘本区和办公区



馆员与志愿者进行图书盘点、逾期催还



白蚁灭治公司进行白蚁灭治



兴仁书院大厅图书角改造前



兴仁书院大厅图书角改造后



兴仁图书馆建筑损坏专家评定.pdf

兴仁图书馆建筑损坏情况专家评定书  
(点击查看)



兴仁图书馆白蚁检查情况说明.jpg

兴仁图书馆白蚁侵蚀情况说明书  
(点击查看)

### 3.馆藏管理

#### (1) 图书定期更新剔旧

兴仁图书馆图书定期更新，截止12月31日新增图书3389册，完成年度指标2400册的141.2%。此外，图书馆定期对破损图书进行修补，对严重破损、类别重复或内容不适的图书进行下架、漂流及退还，1-12月共退还海珠馆图书582册，破损处理并漂流满天星图书约100册。



馆员修补图书



馆员及志愿者进行新购图书加工

#### (2) 调整图书摆放，完善摆放指引

因应图书新增、书架空间需要调整，以及读者需求等原因，图书馆根据实际情况进行图书摆放位置的调整，按照主题、类型、年龄段等进行图书集中摆放，以便查找。此外，根据图书摆放情况，完善了成人区图书摆放指引，以及书架层标张贴，更便于图书查找。

### 4.读者服务

#### (1) 日常借阅、查询、咨询、反馈等读者服务

图书馆采用开放式办公室、借阅台恒常值班等方式，便于及时了解读者需求，回应读者咨询。此外设置了留言本，提供读者留言或建议。

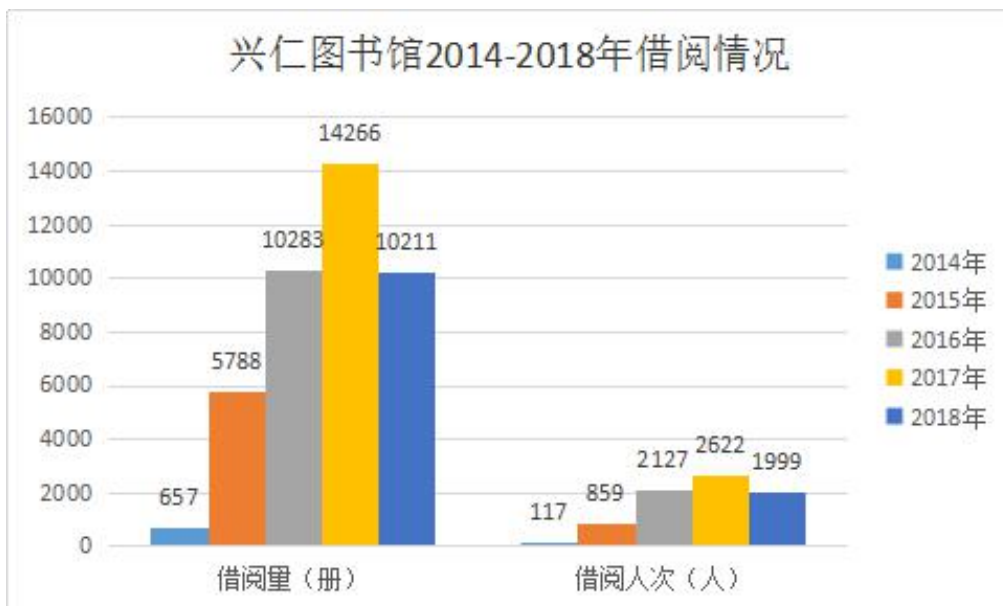
#### (2) 读者数据管理

图书馆每月总结上月借阅数据，以了解图书馆运营情况。

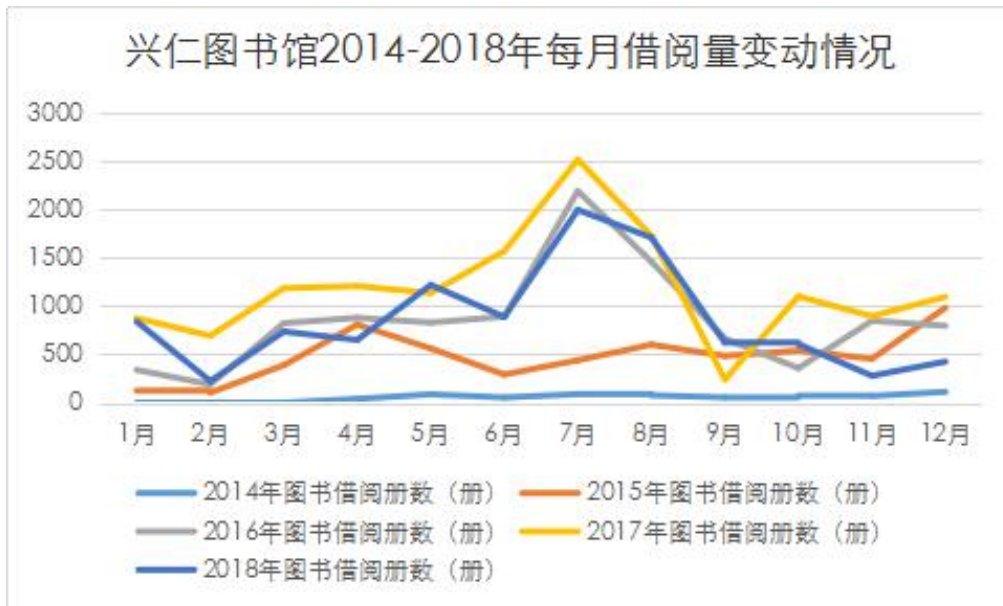




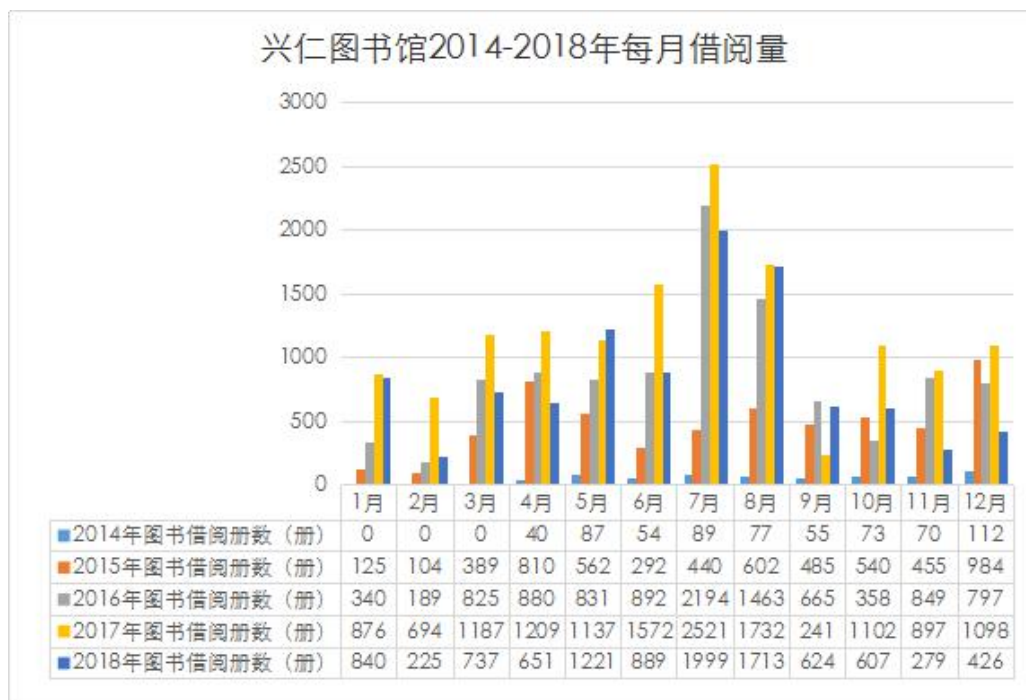
从上图借阅情况及进馆人流量统计数据来看，读者借阅量、借阅人数及进馆人数集中在5月-8月，其中7-8月为暑假期间，进馆人流是全年最高峰时期。而2月由于寒假及春节假期，社区内较多居民回老家过年，11-12月因图书馆闭馆及图书角服务体量小，借阅量及进馆人数相对较少。（1-4月未安装客流统计器，人流量数据缺失）



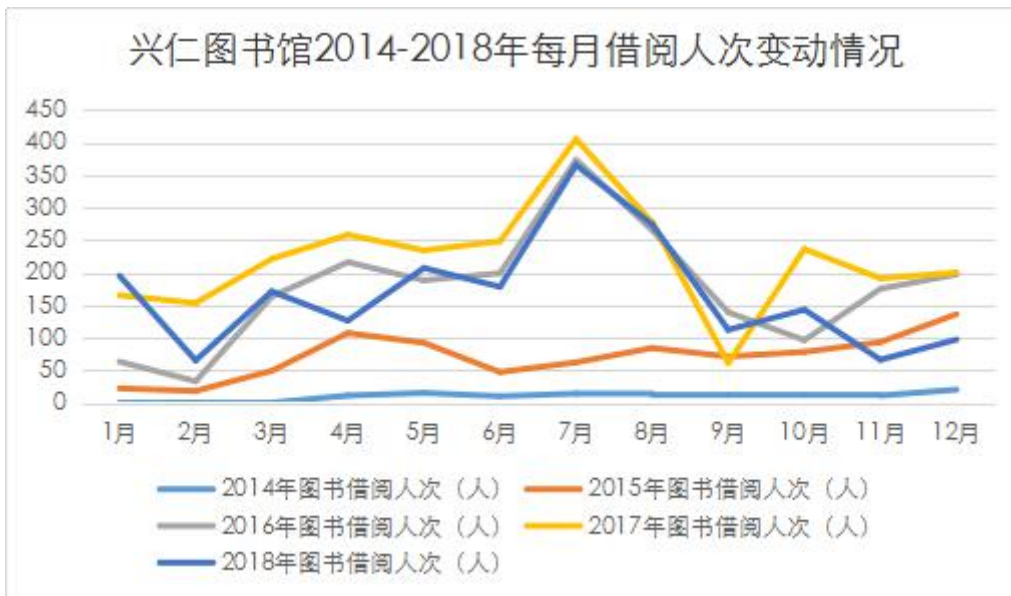
兴仁图书馆 2014-2018 年借阅情况比较



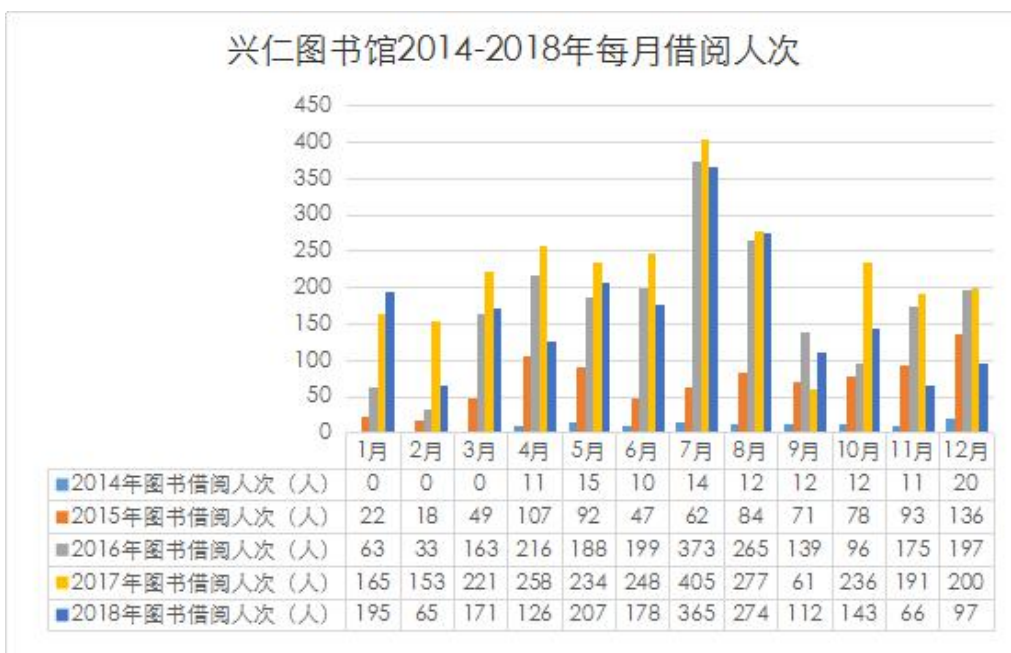
兴仁图书馆 2014-2018 年每月借阅量变动情况



兴仁图书馆 2014-2018 年每月借阅量



兴仁图书馆 2014-2018 年每月借阅人次变动情况



兴仁图书馆 2014-2018 年每月借阅人次

从以上图表来比较兴仁图书馆在 2014-2018 五年间的借阅数据，可见运营将近五年，图书馆的借阅服务面不断扩大，近三年年度借阅量稳定在 1 万册以上。

此外，2018 年借阅量、借阅人数与 2017 年有一定差距。对此有几点原因分析：

一是，兴仁图书馆藏书量较少，且约 55% 为成人类图书，而读者较多为少儿，藏书量上未能更充分匹配读者需求；此外，海珠区图书馆系统与全市公共图书馆系统实现通借通还，部分读者选择在其他大型公共图书馆如广州图书馆进行借阅，在兴仁进行还书；

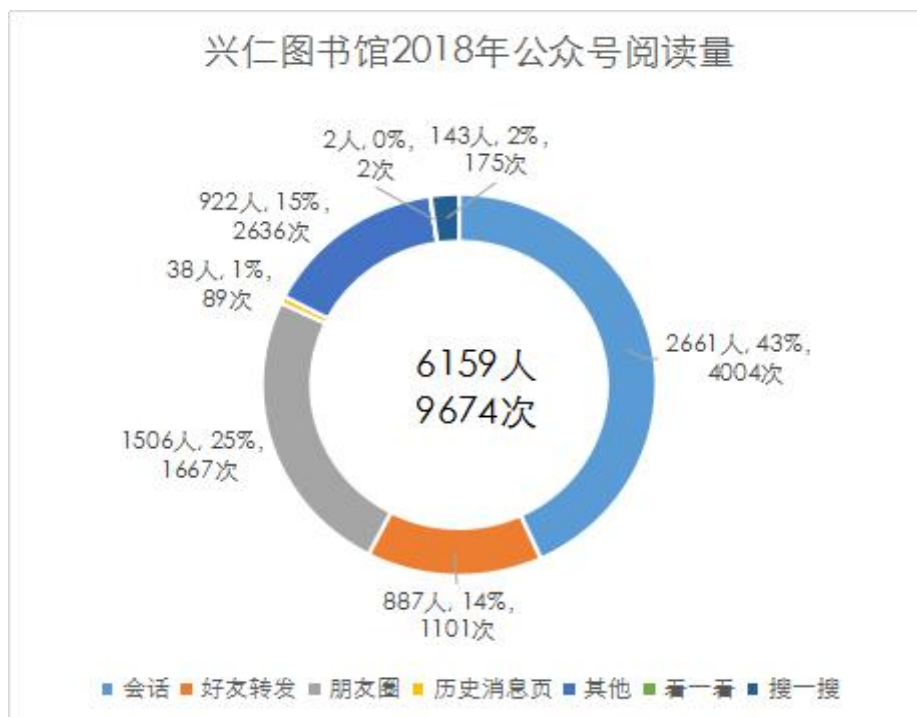
二是，自 2017 年 10 月图书馆使用自助借阅机后，图书馆鼓励读者使用身份证借阅，但比较多儿童因家长担心丢证而不能办理，新注册读者人数及借阅量均受到影响，为此兴仁于今年 7 月向海珠区图书馆申请配送借阅证，获得新证 50 张，因数量有限，未大规模派发办理；

三是，图书馆社区宣传力度不足，虽已在较大范围上覆盖周边近处的居民，但距离较远的居民未能知晓图书馆存在，或因为距离较远，工作繁忙，未前来图书馆进行借阅；

四是，由于 7-9 月露天区翻修，10-12 月建筑受白蚁侵蚀损坏而闭馆、仅供还书服务，图书角书籍数量少环境较差等原因，进馆人数及借阅量仅有影响。

### (3) 公众号维护

截止 12 月 31 日，兴仁图书馆公众号总关注人数为 631 人，本年度新增关注 483 人，取消关注 257 人，净增 226 人。发布文章 59 篇，内容以活动预告、活动回顾、图书推荐、志愿者分享、图书馆日常、通知公告等为主，阅读量合计 6159 人，9674 次，具体如下图所示：



## 5. 志愿者管理

### (1) 志愿者服务数据

截止 12 月 31 日，项目新增志愿者 286 人，其中日常运营成人志愿者 108 人，日常运营小志愿者 40 人，活动志愿者 138 人，完成年度指标 120 人的 238.3%，共提供志愿服务 6837 小时。此外，图书馆为志愿者开展了 2 大主题 8 个场次的志愿者培训，内容包括运营机构及项目介绍、志愿者服务理念、绘本赏析技巧及案例研讨等。以下为志愿的总体信息：

类别	服务人数 (人)	服务人次 (人次)	单次服务时长 (小时)	总服务时数 (小时)
十七期成人志愿者	25	176	6	1056
十八期成人志愿者	29	122	6	732
十八期小志愿者	13	118	6	708
十九期成人志愿者	21	190	6	1140
十九期小志愿者	17	216	6	1296
二十期成人志愿者	33	130	6	780
二十期小志愿者	10	19	6	114

20180121 兴仁读者最爱图书博览会 (君悦酒店志愿者)	18	18	4	72
20180421 “小作家大创作”图书设计活动 (美银、美电志愿者)	26	26	2	52
20180602 “神山的冒险游戏”阅读体验日(广发证券志愿者)	7	1	4	28
儿童自然体验工作坊	1	3	4	12
小妖精故事会	1	1	4	4
中大 x-make 手工社	12	14	4	56
广大戏剧社	4	4	4	16
支点义教志愿者	10	10	4	40
广外义教志愿服务队	8	9	4	36
暑期趣味英语活动 (佰达仕鞋业志愿者)	9	20	4	80
暑期法律普及活动 (华南农业大学三下乡团队)	7	7	4	28
中大 x-make 手工社	10	22	4	88
植物的一生探索体验课 (华南师范大学点创教育团队)	12	36	4	144
“庆元旦，迎新春”新年活动	13	13	7	91
合计	273	1142	/	6837

## (2) 志愿者服务内容

志愿者在图书馆内主要提供日常运营协助（清洁、整理、图书加工与修补等）、阅读陪伴、活动举办或协助举办等服务。



志愿者为小朋友讲故事

## 6. 阅读推广活动

### (1) 活动内容及数据

截止 12 月 31 日，图书馆阅读推广活动具体开展情况如下：

序号	活动内容	年度指标	完成情况	完成百分比	备注
1	主题故事会	20 场	8 场	40%	本年度链接到较少故事讲师资源，且活动场地与多个组织团体共用，较难安排活动场次。
2	亲子故事会	10 场	13 场	130%	
3	亲子放映会	20 场	21 场	105%	
4	知识体验、艺术创作等小型阅读推广活动	20 场	70 场	350%	(不含儿童性教育、亲子教育活动)
5	大型阅读体验日	4 场	6 场	150%	
6	图书推荐	6 个主题	16 个主题	267%	狗狗、春节、植树节、航海、气象、图书和图书馆、520 爱、父亲节、端午节、改编影视作品、亲子教育、儿童安全教育、中秋节、重阳节、诗歌、职业
7	亲子教育讲座/工作坊	2 场	5 场	250%	正向教养主题。
8	流动儿童性教育讲座/工作坊一年两场	2 场	2 场	100%	
9	流动故事会	10 场	0 场	0	经与部门主管及同事商议，流动故事会主要目的在于宣传图书馆，但所耗人力物力较多，故取消，采用其他宣传手法，如与社区内其他公益机构（社工、妇联等）合作宣传等，在更大效率上提高宣传力度，已于年中调整年度计划及指标。
10	龙潭小学思维导图课程	28 节课	0 节	0	因机构进校开展思维导图课程的方式与校方需求不一致，原计划开展的龙潭小学思维导图课程取消，已于年中调整年度计划及指标。
11	亲子阅读指导讲座	2 场	0 场	0	因人手及资源缺乏，本年度暂未举办亲子阅读指导讲座，已于年中调整年度计划及指标。
活动总参与人数（不含图书推荐）				2211 人	

主题故事会完成比例较低，主要原因在于：一方面，前四年的服务中，兴仁图书馆开展故事会次数较多，多数读者对普通故事会兴趣不高，上半年尝试开展的主题故事会参与人数较少，故减少了故事会的安排；另一方面，上半年链接到的故事老师资源较少，馆内工作人员人手不足，馆内难以独立开展更多更高质量的故事会活动。

知识体验、艺术创作等小型阅读推广活动开展场次较多，一方面因为读者更加喜好形式多样、内容丰富的活动，另一方面，图书馆链接到较多小型阅读推广活动的资源，可支持到这部分活动的恒常开展。

本年度兴仁图书馆与活力社区合作，开展亲子绘本故事会活动，主要面向 2-5 岁幼儿及家长，由此开启了图书馆面向低幼段儿童和家长提供的阅读推广活动服务。



图书馆开展亲子绘本活动



图书馆开展正向教养家长工作坊



手工书设计活动小读者作品



小朋友与志愿者参与诗歌朗诵会

## (2) 活动合作方

本年度兴仁图书馆链接了高校社团、公益机构、志愿团队及个人、学校、企业等多方资源，为项目运营及阅读活动开展提供各类支持，具体合作单位及个人如下：

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	广州市海珠区龙潭村经济联社	图书馆场地、图书馆运营指导	项目合作方
4	广州图书馆	资金支持、行业交流	项目加入广州阅读联盟
5	广州市民政局	广州市第五届社会组织公益创投资金支持、能力培养	项目资助方
6	小行星儿童友好实验室	活动合作	儿童社区教育课程
7	活力社区	活动合作	亲子故事会、家长培育

8	广州市穗星社会工作服务中心	活动合作、个案转介	儿童工作坊
9	广州市启创社会工作服务中心 青年志愿团队	活动合作、志愿者服务	传统文化分享
10	伟博儿童福利基金会	活动合作	儿童性教育活动
11	百胜餐饮（广东）有限公司	图书捐赠、活动合作	童书乐捐、故事会
12	广州爱莎国际学校	图书捐赠、活动合作	童书乐捐
13	BATA 佰达仕鞋业有限公司	活动合作、志愿者服务	趣味英语活动
14	广发证券股份有限公司	活动合作、资金捐赠、志愿者服务	阅读体验日
15	中山大学 x-make 手工制作协会	活动合作、志愿者服务	手工工作坊
16	广东外语外贸大学英语义教服务队	活动合作、志愿者服务	英语课堂
17	广州大学戏剧社	活动合作、志愿者服务	戏剧活动
18	广东财经大学青年志愿者协会	活动合作、志愿者服务	志愿者招募
19	支点义教团队	活动合作、志愿者服务	绘本及手工活动
20	华南农业大学法学院三下乡团队	活动合作、志愿者服务	法律宣传活动
21	华南师范大学点创教育公益团队	活动合作、志愿者服务	儿童生物与细胞学教育课程
22	华洲街道安监中队	活动合作	儿童消防安全教育活动
23	姚慧慧	活动合作、志愿者服务	专业志愿者，开展故事会
24	吴佳燕	活动合作、志愿者服务	专业志愿者，开展儿童教育工作坊

## 7. 实习生管理

兴仁图书馆本年度配置全职实习生 3 名，兼职实习生 4 名，岗位分别为读者服务助理、志愿者管理助理、活动策划助理，均能较好地完成任务，推动本岗位工作事项前进。

实习生也为项目团队管理发展提出了宝贵的建议，如加强项目人员沟通，设立定期沟通机制；加强实习生与机构的联系；为实习生提供更加专业的培训和支持；与机构跨部门合作的角色定位等。

### （四）项目经验（成功和不足）

#### 1. 项目经验

##### （1）关注知识管理，产出社区图书馆馆长手册

为了总结项目运营经验，有效管理项目知识，2018 年 7-8 月，满天星公益阅读推广中心社区图书馆项目初步撰写产出《满天星公益社区图书馆馆长手册》。

手册包含了认识社区与服务群体、阅读空间打造、认识一本书、了解图书版权页和中文分类法、馆藏配置、图书管理、阅读推广活动、读者信息管理、图书馆制度、图书馆物资管理、合作网络搭建、图书馆工作人员图书推荐等十二大项，二十七小项内容，能有效为社区图书馆运营管理人员提供指引。

## (2) 志愿服务文化浓厚，关注志愿者成长。

兴仁图书馆在过去四年的服务中，组建起一支超过 800 人的志愿服务团队，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。

在借助志愿者力量的同时，图书馆也致力于构建不同层次的志愿者成长体系：入岗培训（项目介绍、基本理念和技巧）+绘本赏析及讲故事培训+日常小结分享+必读书单推荐。



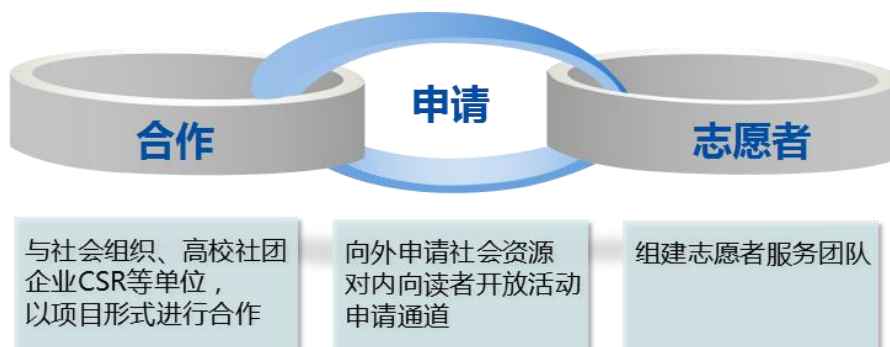
志愿者在为小朋友讲故事



志愿者参与绘本赏析与讲故事技巧培训

## (3) 搭建资源链接架构，多方引入社会资源。

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。满天星公益社区图书馆已初步搭建起一个囊括不同层面的资源链接架构：



**A.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；

**B.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、广州阅读联盟等；对内提供平台给读者、志愿者等有意愿发挥才能的人士，他们可向图书馆申请举办活动。

**C.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。

## (4) 突发情况灵活应对，为读者打造阅读环境

兴仁图书馆原露天区因长期遭受日晒雨淋，木质地板腐朽，为此街道出资于 7 月动工改造露天区，9 月完成施工，清除已腐朽的木地板，搭建玻璃天花板、遮光帘，安装照明及空调等，在消除安全隐患的同时扩大室内阅读空间，为持续改善阅读环境创作了条件。

2018 年 10 月，馆员在白蚁防治检查中发现馆内有横梁断裂，因此与合作方沟通，采取闭馆等措施。为了方便读者借还及阅读，工作人员在兴仁书院大厅开设图书角，打造新的阅读空间和环境。

#### (5) 馆藏更新，回应读者需要

项目执行过程中，图书馆对馆内阅读量低的图书进行剔旧、下架处理；并根据机构书目库、各类图书榜单、不同年龄层读者特征及阅读需求等条件，购置新书，丰富了馆藏，为更多读者提供阅读服务。

#### (6) 分层次开展阅读推广，回应不同读者需求。

兴仁图书馆在四年多的阅读推广服务中，逐渐形成了按照不同年龄层、不同对象的需求的阅读推广模式，目前较为成熟的是：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，具体如下：

##### A. 面向 0-6 岁幼儿及家长：鼓励亲子共读，促进亲子关系改善。

图书馆鼓励家长放下手机，关注孩子的感受和需要，全心陪伴孩子阅读，在阅读过程中，促进亲子关系的改善。在服务过程中，工作人员和志愿者为家长提供亲子共读图书推荐、书单分享、引导停止语言和肢体暴力等支持和介入。

此外，社区图书馆本年度与活力社区合作，开展亲子绘本故事会活动，主要面向 2-5 岁幼儿及家长，由此加深了图书馆面向低幼段儿童和家长提供的阅读推广活动服务，拓宽图书馆服务对象的年龄层次。



家长陪伴孩子阅读



图书馆开展亲子绘本活动

##### B. 面向 6-14 岁儿童：以立体阅读为理念，举办知识体验、艺术创作等阅读推广活动，丰富儿童的课余生活

图书馆在立体阅读的理念下，透过知识体验、艺术创作等不同类型的阅读推广活动，让社区儿童课余及暑假有更多学习知识、培养兴趣、结交朋友、发展多元能力的机会，并透过阅读活动，去阅读书籍、阅读他人、阅读社区、进而阅读世界。



图书馆联合广州地理所开展地理创新体验活动



图书馆联合小行星开展职业探索课程

### C.面向成人（家长为主）读者：亲子教育活动搭建家长互动与支持网络

兴仁图书馆透过举办亲子教育活动及图书推荐，促进了家长读者的交流，让家长在活动中、微信群上有更多分享育儿经验、讨论育儿难题的机会。



图书馆开展正向教养家长工作坊



图书馆开展亲子教育主题图书推荐

## 2.项目存在困难和问题

### (1) 兴仁图书馆建筑损坏，进入闭馆状态

兴仁图书馆所在建筑为拥有 136 年历史的兴仁书院，由于建筑时间久远，房梁受白蚁损坏严重，为保障读者和工作人员人身安全，图书馆自 2018 年 10 月 25 日起闭馆，目前仅在书院大厅开放图书角。由于图书角空间有限、条件较差，对于为读者提供良好的阅读环境、开展阅读推广活动存在较大的挑战。

优化方案：图书馆区域暂无优化方案，需待政府相关部门跟进建筑修缮工作。对于图书角的改造，可以从布置、装饰、清洁、绿化等方面改善。

### (2) 馆藏优化问题

兴仁图书馆和积累了一批极少读者翻阅的图书，占用了较多图书馆馆藏存储空间。此外，目前馆内针对成年读者和 0-3 岁读者需求的馆藏较为不匹配，需要进行一定的优化，而馆内工作人员对于图书配置的知识 and 经验不足以较好地开展馆藏优化问题。

优化方案：对馆内阅读量低的图书进行剔旧、下架处理；与机构书目同事沟通，获取购书书单；多方搜索外部书单，借鉴其他机构的推荐；查看公共图书馆年度借阅量的榜单，作为购书参考之一；馆内设置图书购置读者调查板（或意见本），征集读者意见。

### **(3) 阅读推广活动内容需创新及深入**

兴仁图书馆在过去数年内举办了数量内容多样的阅读推广活动，部分活动现今已无法吸引读者参与，或者内容浅显，未能适应读者的成长，如故事会、英语义教活动等，如何创新活动内容，增加读者参与度，内容设计更加深入探讨某些话题，是图书馆工作人员在与合作伙伴开发活动时需要注意的。

优化方案：删减读者较少参加的活动内容；引入更为专业的活动资源，如小行星儿童友好实验室、活力社区、专业志愿者等。

### **(4) 项目人员成长支持**

目前项目团队成员在图书馆运营及阅读推广上均经验较浅，在参与专业性培训学习后，如何落地学习内容，也存在困难。尤其是实习生在项目工作时间不长，如何在半年的实习期内有所收获，需要来自项目及机构层面的支持。

优化方案：团队内部开展共学计划，如共读、主题分享等；关注并参与外部机构或公共图书馆开展的阅读推广活动；机构层面链接合适的培训资源，提供给工作人员。

## 非直营社区馆·向阳馆

### (一) 项目简介

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。

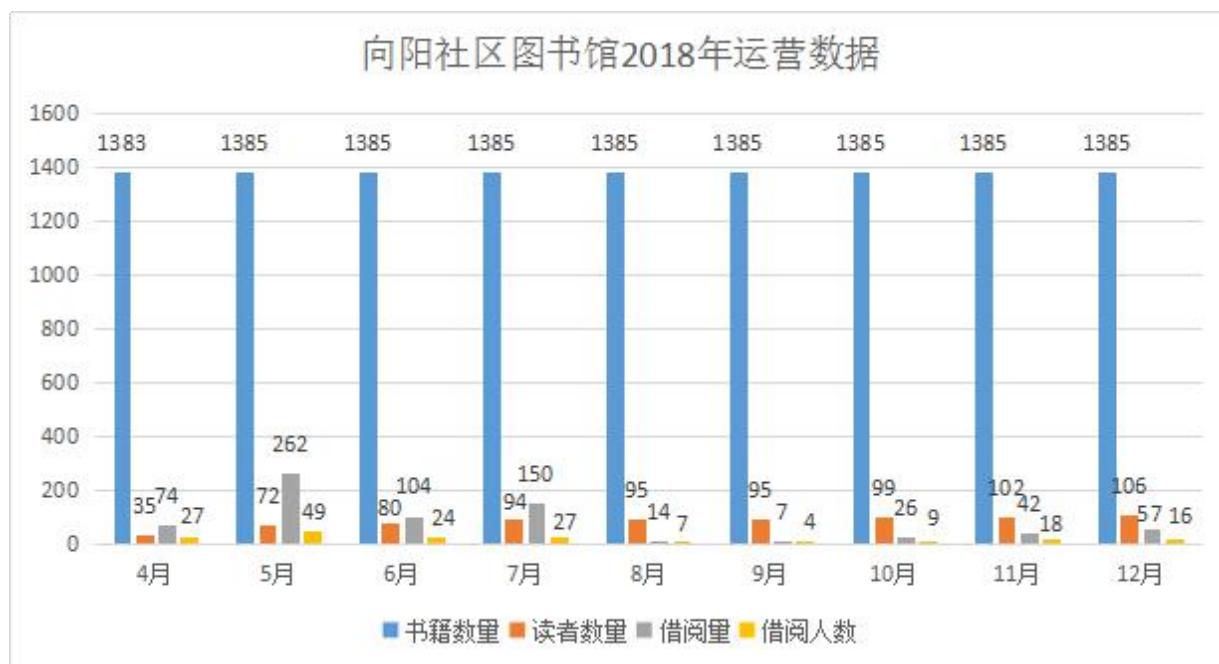
向阳村位于清远市连山壮族瑶族自治县永和镇，县城距广州 236 公里。向阳村辖 4 个自然村，工作站周边 3 村（大岭坪村、唐屋村、黎屋村）常住居民约 780 人，小学生约 120 人。村里无学校，镇中心小学位于永和镇 323 国道侧面，距离工作站约 4 公里，现开设一至六年级共 16 个教学班，学生超过 600 人。

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。满天星公益配书 1017 册，配置书架书架 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。

### (二) 项目产出和成果

内容	详情
工作人员数量	兼职馆长 1 名 (5 月份原全职馆长离职，6 月份招募村里的一名妈妈担任兼职馆长至今，主要负责开闭馆工作。)
服务对象数量	常住人口 780 人，0-12 岁儿童 120 人
注册读者人数	106 人
图书数量	1385 册 (满天星配送 1017 册，天地人禾募集 368 册)
开放时间	周三至周五：16:00-18:00 周六、周日：09:00-18:00 周一、周二：闭馆 暑假正常开放
借阅量	年度借阅量 736 册，借阅人数 97 人
阅读活动	开馆仪式及故事会 (2018.05) 暑期夏令营 (2018.07) 碧桂园阅读体验活动 放映会 (无记录，场次未知)



(1-3月项目未启动, 4月为开馆准备期, 5月1日正式开馆运营)

### (三) 项目执行情况

项目点 (馆号)	向阳社区图书馆 (76)
硬件情况 (书架、电脑等)	硬件保存情况良好。 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, 书立 7 对, 牌匾 1 个。
图书馆自由开放时间 (寒暑假是否开放借阅等)	周三至周五: 16:00-18:00 周六、周日: 09:00-18:00 周一、周二: 闭馆 寒暑假开放
是否进行分流借阅	否
读者数据是否正确 (新增、 注销读者、与常用数据表是 否基本一致等)	读者数据与常用数据表一致。 5月开馆为 72 名读者, 截止 12 月 31 日为 107 名读者, 其中注销读者 1 名, 在册读者 106 名。
借阅系统数据情况 (每月借 阅量、逾期、未还、丢失、 数据是否有问题……)	<b>1.系统数据:</b> 逾期 35; 未还 1; 破损 1; 丢失 0 (截止 2018 年 12 月 31 日) <b>2.月借阅量:</b> 4月 2.11 册 (74 册/35 人), 借阅人数 27 人 5月 3.6 册 (262 册/72 人), 借阅人数 49 人 6月 1.3 册 (104 册/80 人), 借阅人数 24 人 7月 1.6 册 (150 册/94 人), 借阅人数 27 人 8月 0.15 册 (14 册/95 人), 借阅人数 7 人

	<p>9月 0.07 册（7 册/95 人），借阅人数 4 人 10月 0.26 册（26 册/99 人），借阅人数 9 人 11月 0.41 册（42 册/102 人），借阅人数 18 人 12月 0.54 册（57 册/106 人），借阅人数 16 人。 8月以来图书借阅量偏低。</p>
图书翻旧情况	图书整体较新，少量如绘本、漫画有轻微翻旧。
学生入馆表现	<p>1.学生进馆时较为吵闹、奔跑嬉戏，经提醒后会安静下来，并互相提醒需要安静； 2.阅读中交谈音量较高，但考虑到读者以幼儿园至一二年级等低年龄读者为主，该情况尚能接受。</p>
馆长老师情况 (是否变动、专/兼职)	5 月份原馆长离职，6 月份招募村里的一名妈妈担任兼职馆长至今，主要负责开闭馆工作。
学生管理员协助情况 (人数、轮值方式、工作分工)	4-5 月有学生管理员参与图书馆管理； 前任馆长离职后，自 5 月至今无学生管理员参与图书馆管理。
对系统的掌握情况 (馆长老师、学生管理员)	馆长了解借阅系统使用。
本学期是否有开展阅读活动 (计划/已开展)	<p>自建馆以来，有开展阅读活动，主要为： 5月开馆活动、7-8月夏令营、与碧桂园合作开展的阅读活动、日常放映会等 (碧桂园阅读活动及放映会未见相关记录及照片，无法了解实际情况)。</p>
合作方/馆长运营积极性	<p>1.合作方天地人禾负责人对于图书馆的发展较有想法，在尝试链接不同的资源进入社区，对于目前图书馆的使用率较低的原因有较为清晰的认知及改善的计划。 2.馆长表示有意愿做好图书馆的工作，并愿意学习，但由于没有任何经验，欠缺培训学习机会、缺少引导的人员，馆长对于图书馆运营和阅读推广缺乏认知。也由于本身有其他工作、年幼的孩子需要照顾等原因，投放在图书馆的精力目前仅限于开闭馆的工作上。</p>
附件：11 月 24 日建馆回访期间馆内阅读情况	



#### (四) 项目经验

##### 1.项目经验

###### (1) 联动资源，合作运营

向阳馆属满天星公益与天地人禾共建馆，满天星公益发挥阅读推广优势，提供硬件、图书、系统、馆长培训等运营支持，天地人禾发挥在地优势，提供场地、运营人员、图书、图书馆宣传等，双方共同筹措资源，促使项目落地实施。

##### 2.项目不足之处

###### (1) 项目硬件及图书配置仍需更贴合儿童需要

- A.图书种类、数量不足，在回访中了解，五六年级等高龄段儿童已将绘本、漫画类图书看完，但缺乏能力阅读纯文字图书，目前图书馆的馆藏不足以支持读者更好地从图画书过渡到纯文字阅读；
- B.图书馆一楼桌椅不够儿童友好，在回访中观察到，儿童偏好使用高度与桌子持平的靠背椅子，而不使用无靠背的低矮的儿童圆凳。

###### (2) 项目人员不稳定，项目运营不善

图书馆馆长变动，新馆长缺少培训及支持，阅读推广的经验和能力需要提升，目前仅进行开闭馆的工作。因宣传、阅读活动等举办不多，难以聚集人气，目前主要是低龄的读者进馆，且基本是同样一批人。此外，2018 年下半年借阅量极低，图书利用率不高。

### 三、2018 年度管理工作总结

2018 年，满天星公益直营社区馆增加到 2 所，乡村社区图书馆新增加 1 所，2 名全职馆长梁颖梅和谢勇东均为新入职不久的，在社区图书馆管理方面并无太多一线执行经验，各有各的长短处。经过 1 年的成长，各自也慢慢朝着自己更适合自己的方向发展。