

依托网络平台 创新基层图书馆服务

锦林社区图书馆服务案例

分享人：张军

大纲

- 建设思路及基本做法
- 基本特点和创新优势
- 不足和思考
- 模式适用
- 总结

建设思路及基本做法

建设思路

社区图书馆目前较为统一的概念是指为一定地域内的所有居民服务的具有公益性、教育性、休闲性等特征的文献信息集散场所。（来源：百度百科）

公共图书馆的分馆



家庭图书室模式



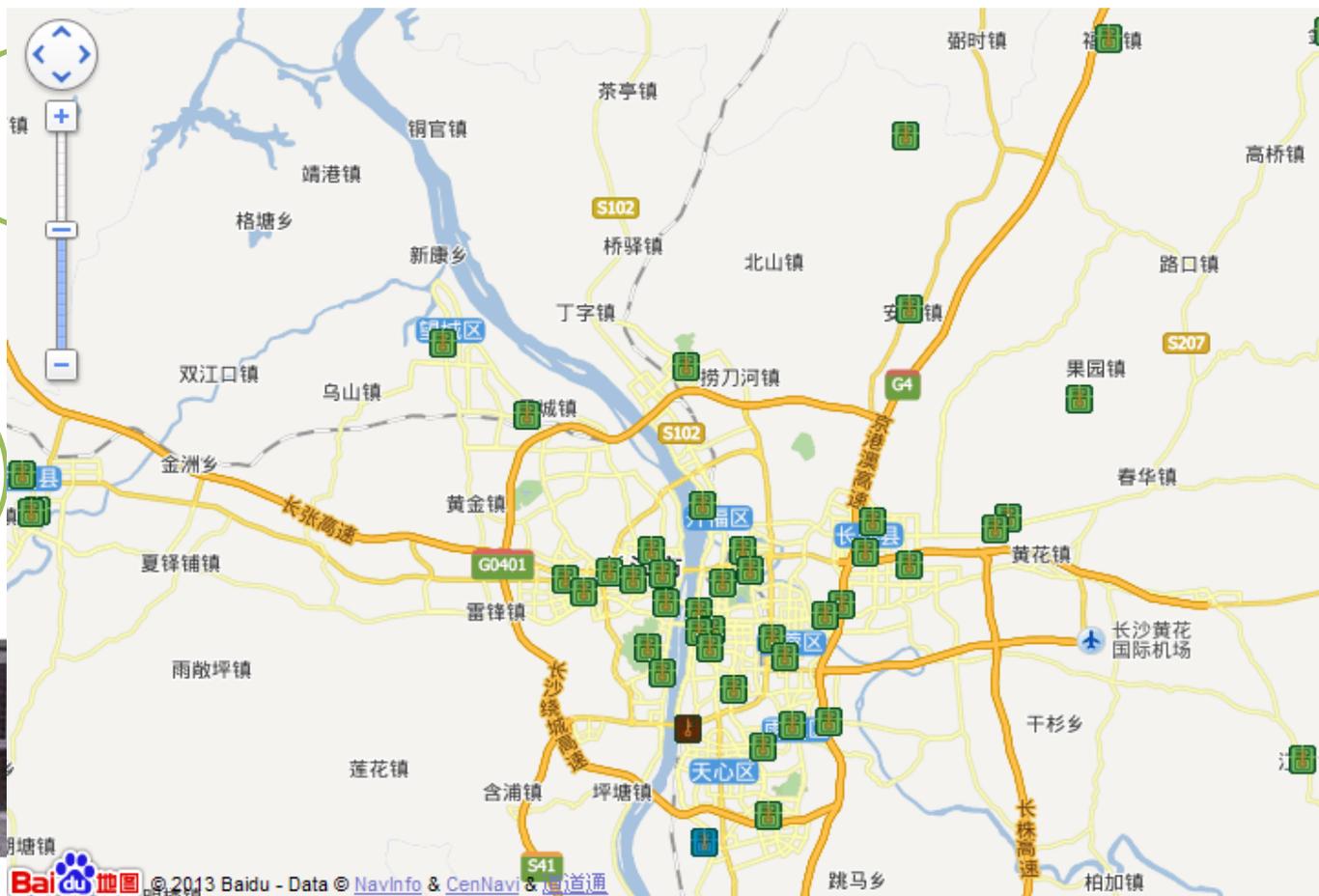
地方政府模式



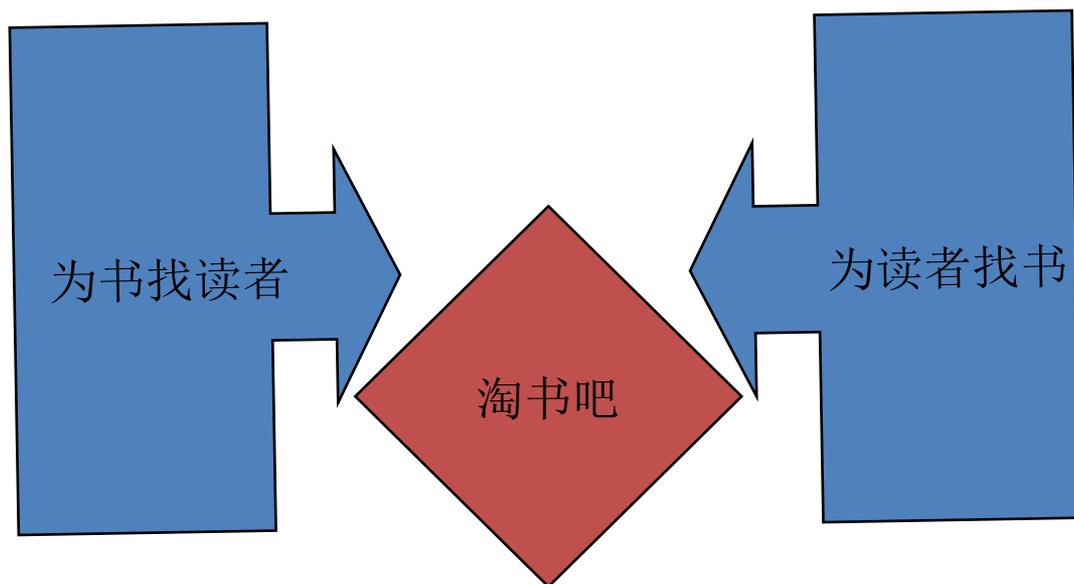
- 社区图书馆的最大优势是地理优势，市民能最快抵达并享受服务。

去省馆
40分钟

社区
书馆
分钟



图书馆的“淘宝模式”：将图书馆作为一个“淘宝商城”，图书馆的馆员就是“淘宝客服”同时充当“卖家”的角色，读者即为“买家”，挑选好自己喜欢的书籍之后放入“购书车”等待审核之后，在规定的时间内，读者可以自行前来取书，也可以等待图书馆派出的“快递员”在定点的时间内将所定书籍送到居民手中。在这一思路的引领下，锦林图书馆进行了图书借阅的改革，在传统借阅的基础上开展新的借阅制度。特别是针对特殊人群如老人、残疾人和时间十分紧张的“上班族”，为其拓宽借阅时间，提供便捷服务，践行图书馆的人性化服务实践



基本做法

1.1 弹性借阅机制：开办两种借阅卡，分别为针对全市读者的“全城通”和仅针对小区市民的“诚信通”。

1.2简化网上平台：四个主页面分别为“首页”、“我的借书车”、“用户登录”和“我的订单”，并包含一个搜索框。

1.2.1首页的信息主要分为三个板块：图书分类检索平台、阅读资讯服务、阅读建议搜集

1.2.2我的借书车，这个页面上可以看到所借图书和购物车，其借书步骤跟淘宝购物基本相同，在借阅页面上在进行确定，然后提交借书订单，借书过程也就基本完成了。

1.2.3我的订单，与“淘宝”中“我的淘宝”很相似，在这一板块中，读者可以看到自己的借书记录，目前借书的处理情况，个人的图书借阅“暂存架”以及自己所发表的所有评论。

1.3加强后台数据管理，主要对用户数据、图书数据、订单数据。

1.3.1用户管理除了具备基本的用户添加和管理等功能外，还具有用户升级和QQ在线服务功能，有效与读者进行沟通，并提供针对性服务。

1.3.2图书数据管理除了通过读者面对面登记外，系统有收集读者需求信息的专门栏目，及时通过系统反馈给长沙图书馆总馆。

1.3.3订单管理是“淘书吧”的业务管理部分，订单管理部分会显示读者所借读书的基本信息，包括借书数量，借书时间等，图书会出现三种状态：待审核、审核通过、审核不通过

基本特点和创新优势

2.1引入“电子商务”理念，创新借阅机制

“淘书吧”的理念基本都是来自于电子商务“淘宝”，将“商务”引入“读者服务”，两者之所以能够贯通，是因为二者在服务理念和运营模式上有许多的相似之处，有以下几点原因

2.2从读者角度出发，服务社区群众

读者是多样化的，一个区域的读者单从年龄上来划分，老年读者目前是一个很大的群体，而这类读者往往不便外出，锦林图书馆的“图书快递”是这些老年群体十分需要的。

2.3注重服务的个性化和人性化

锦林分馆开展“阅读大篷车”——“亲子共读”还有“飞鸽传书”等活动，一方面，将学校、社会、家庭有机结合，切实形成“三位一体”青少年教育模式；另一方面，联合爱心企业开展“双送”（送图书、送就业岗位），通过开展飞鸽行动，传递社会正能量，引导读者健康阅读，广泛阅读。

2.4利用区域优势建立“10分钟读书圈”

网络的便捷大大缩短了各项程序的时间，而区域优势自然是不言而喻的，锦林分馆在已有的优势条件下，也致力于更快速的为社区读者提供服务。

不足和思考

3.1 “淘书吧”系统有待改进和提升，系统的检索功能还需提升，界面的维护管理要派专人维护，更新比较慢，而且有些版块基本属于空置中，要好好利用起来。

3.2用户需求需要进一步培育和激发

3.3加强资源建设，提高自主能力

- “锦林淘书吧”是一个很好的服务模式，我们不需要将其复杂化，因为这是一个很简单的模式，系统简单，管理简单、整体操作也很简单。但也正是如此，它给社区图书馆服务的启发是很大，社区图书馆在思考如何为社区居民服务时要特别注重便利性，越是简单的操作，越能吸引读者，也就更能提供好的服务。

谢谢!!!