

**一个故事，两个妙招**

# 图书馆服务创新

什么是服务创新？



讲故事

# 故事的要素

- 主题
- 情节

# 好故事的要素

- 完整性
- 精彩性
- 以点带面

# 好故事举例

- 莒南县图书馆：“小书柜”
  - 嵯泗县图书馆：“船头图书室”
  - 张家港图书馆：“图书馆驿站”
  - 上海虹口区图书馆：“菜市场书屋”
  - 嘉兴图书馆：“多级投入、一级管理”的总分馆体系
- 
- 繁昌县图书馆：“爱心接送车”
  - 东莞图书馆：“一块钱数字阅读”
  - 上海图书馆：“创客空间”

# 把故事讲好

- **面向公众、政府、媒体讲故事，是故事本身，是看得见的故事**
- **全年/几年工作的汇总 ≠ 故事**
- **适当的包装**
  - •例：唐山丰南区图书馆的绘本阅读推广

# 把故事讲好

- **面向行业讲故事要讲究技巧**
  - **避免公文化**
    - 例：建设……，推动全民阅读社会化发展
  - **要有数据和事实**
    - 例：神木图书馆的案例报告
  - **区分讲故事与介绍工作经验**
    - 精细化服务的智慧图书馆成为市民心中的精神憩园

# 两个妙招

- 成功地做成一个点——试点
- 以点到面时，要上升到政府主导



# 试点

- 试点的意义
  - 探索模式
  - 制定游戏规则
- 集中力量做好一个点
  - “点”是什么？是样式！

# 政府主导

- 必须改变由行业力量代替政府力量的习惯性思维，“把凯撒的还给凯撒”
- 让政府决策者从“试点”中看到价值，这是把故事上升到政府主导的关键
- 试着琢磨政府的诉求：好的项目、好的游戏规则（即制度设计）、用成功的“试点”来证明可行性

# 结语

- 故事可大可小，关键是要有策划意识
  - 大故事价值大，社会效益高，往往是在服务体系层面上去讲
  - 小故事影响小，社会效益不及大故事，但它关乎日常服务，如果一直坚持不停地讲小故事，就会改变图书馆的服务品质
- 让好的故事入政府决策者的“法眼”，再难的事情都可迎刃而解

谢谢！

浙江大学 李超平