

# 西部地区公共图书馆文献寄递服务复盘分析

## ——以南宁市图书馆“书香传承”网借服务为例

陈啸秋 何 静 何冠松  
南宁市图书馆 广西 南宁 530221

**摘要：**项目复盘主要目的是回顾项目执行过程中的成功和失败经验，查找不足，思考改进措施，提高未来的工作质量和效率。本文通过对“书香传承”网借服务中应用不同服务策略而发生数据的变化进行比对分析，识别成功的因素和失败的原因，提出改进措施，旨在不断提升项目服务质量和扩大服务效果。

**关键词：**物联网+；网借服务；周期策略

### 引言

“以读者阅读需求为中心”是图书馆工作的永恒主线和服务行为所追求的服务导向。因此，服务项目的复盘分析尤为重要：一是可以使服务发展导向更为清晰；二是通过对项目周期服务数据进行比对分析，查找不足，才能更好的完善服务细节，不断缩小理想与现实收效的差距。

### 1 文献寄递服务的兴起

快递行业的迅猛发展已对民众的日常生活发生深远影响。据国家邮政局等相关权威机构发布的数据，中国快递行业的业务量在近年来持续增长，并在某一时间点突破了1400亿件的大关。这一数字不仅代表了快递行业规模的不断扩大，也反映了中国消费者在电子商务、网络购物等方面的活跃程度<sup>[1]</sup>。“需求”快递到家已成为人们获取资源习以为常的生活方式。知识获取是人们的精神“需求”，快递以其快速、精准、便捷的特性引起公共图书馆界的思考。纸质文献寄递服务是以“物联网+”为承载，对读者阅读需求做出最快速、精准反应的文献服务方式。网借服务在图书馆、读者、社会之间建构的多维度服务体系，其本质就是创新，不断拓展多维边界并激发其中的化学反应是网借服务新发展的方向<sup>[3]</sup>。在国内，苏州图书馆是最早实现文献寄递服务的公共图书馆，苏图在公共文化服务政策和充足经费的大力加持下，在建设规模和运维上都投入了巨大经费，服务收效让全国瞩目。受此鼓舞，南宁市图书馆根据自身的业务需求也在2020年推出的“书香传城”网借服务，成为西部地区首家推出网借服务的公共图书馆。

### 2 “书香传城”网借服务项目

为更好满足广大市民的基本文化需求，我们于2020年9月推出“书香传城”网借服务：读者只需网上下单支付6元邮资，图书便可24H之内快递到家，无需出门即可

轻松享受书香到户服务。国内网借服务模式基本相同，但就运营方式和成本投入而言，我们与其他公共图书馆图仍存在一定的差异性：一是项目建设和运维成本的差异。因经费有限，“书香传城”网借服务在建设期投入的成本仅是管理平台的采购成本；二是网借服务运维方式的差异。因地处经济欠发达西部地区，投入公共图书馆事业的经费严重不足，所以我们并无专项经费用以购买第三方服务来开展项目后期运维管理，因此“书香传城”网借服务启用的是自运维模式，年运营成本投入几乎为零。

#### 2.1 “书香传城”网借服务数据

2020年《政府工作报告》也提出：“各级政府必须真正过紧日子，中央政府要带头，……各项支出务必精打细算，一定要把每一笔钱都用在刀刃上、紧要处，一定要让市场主体和人民群众有真真切切的感受<sup>[2]</sup>。”为认真贯彻落实“勤俭节约，树立‘过紧日子’意识”要求，把发扬“务实苦干、乐于奉献”的精神贯穿于工作中，在经费有限的情况下我们依然竭尽全力打造“书香传城”网借服务项目。2019年网借项目建设初期，从本馆调拨内容涵盖文学、历史、科学等多个领域的最新图书6000册建立网借服务运营书库，日常运维组由技术部、借阅部人员组建，自2020年9月起开启了年运维成本为零的自运维模式。正所谓先天不足后天来补，因此我们把服务策略设计作为我们工作主攻的着力点。

2020至2024年“书香传城”网借共服务5326人次，借阅册次9524册次，逐年递增的服务数据表明读者已逐渐熟识这种借书模式，受众群体正在扩大。特别是2022年在电视台的大力宣传下，越来越多的市民知晓并开始关注此项文化惠民服务项目内容，服务人次及册次数据出现攀升，22年底服务人次达2278人次，借阅册次达3031册次，借出文献量占到了网借书库的文献总量的

50%。2023年服务数据平稳增长，但在2024年，由于邮资基数的提升影响到网借服务的良性发展，服务数据总量开始发生下行。

## 2.2 服务周期策略分析

### 2.2.1 免邮月

2019年12月，“书香传城”网借服务项目建设初期正遇上一场席卷全球的公共卫生危机。在公共卫生安全突发的特殊时期，应当时的管理要求，所有公共图书馆进入闭馆休市状态。读者日常获取文献的有效途径被关闭使得阅读需求被压抑。闭馆期间读者无法获取文献资源，这些资源在平时可能提供了大量的学术支持和信息获取途径。长时间闭馆让读者对图书馆的服务质量和稳定性产生质疑，影响读者对图书馆的信任和依赖，这种心理影响可能会降低读者对图书馆的使用频率和满意度。

2020年9月，“书香传城”网借服务正式推出让读者阅读需求压力得以释放，无接触式文献传递，有效缓解读者阅读需求紧迫感的同时也最大程度的降低了细菌和病毒接触式传播的风险，提升了读者安全感。在服务推出同期辅以30天免邮活动作为推广策略，强化惠民力度，免邮月订单量为797单包裹，文献借出量占网借书库总藏量的1/6。而后我们在每年推出一次免邮月活动，免邮月借出文献量占比达到网借书库总藏量的50%，服务人次和册次是非免邮月的2至3倍，免邮月的推出对网借服务收效有着显著的促进。

### 2.2.2 读者群年龄特征

网借服务的读者群年龄变化：20至21年读者年龄在31至39岁之间，22年向下向上拓展至2至85岁之间，表明使用网借服务的读者人群由最初的社会青年群体扩展到了幼儿和老年人群体。

31至39岁之间的读者群体正处于家庭和事业的中坚力量，在家庭承担家务重担同时，还可能面临着事业提升或转折期，可自由支配时间不是这么富余。在电视台受访读者表示：无需到馆就能借到图书的方式大大降低了其出行的时间成本和经济成本，消除上班时间与到馆时间重叠的冲突；随着老龄化社会的到来，老年人已成为图书馆读者队伍中一支稳定的、不断发展壮大的特殊群体，网借服务很好的解决老龄化读者出行不便但仍有阅读需求的困境。

### 2.2.3 阅读需求特征

通过网借文献种类复借率，分析读者群体的阅读偏好，有针对性的补充网借书库文献种类，增加馆藏体量，2022年网借书库可借文献藏量达到10000多册。

### 2.2.4 服务人群地理分布情况

通过对网借服务物流包裹单地址信息进行区域划分：网借服务的读者主要分布在西乡塘区、青秀区、兴宁区和江南区，且这4个城区文献复借率最高。因这4个城区与南宁市图书馆的总距离均在17公里以上，到馆总耗时均在1小时以上车程，虽然各城区图书馆也有文献借阅服务，但因中心城区居住人口较密集，城区图书馆本身存在文献种类偏少、馆藏量不足等情况，确实无法很好的满足本城区读者的阅读需求。虽然我市公共图书馆已于2012年实现了馆际间的文献通借通还，但文献互借仍需读者到馆自取，因此网借成为城区读者获取南宁市图书馆纸质文献资源的最优方式。

### 2.2.5 阅读排行榜评选活动

将网借年阅读排行榜评选活动作为引导读者共同参与到网借服务工作中的引线，对年借阅读文献量突出的读者给予表彰奖励，同时建立读者、馆员、快递人员三方信息交流平台，收集改进建议，强沟通，促交流，营造良好互动氛围。

### 2.2.6 激励引导为读者提供良好情绪价值

2022年推出激励“小纸条”和文献精准供及策略，不断增强服务人群粘度。一是在服务单中放入“激励”小纸条，通过激励话语，及时给予阅读行为正向肯定和鼓励，为读者提供良好的情绪价值。当读者阅读行为能够及时得到肯定和重视，就会提升他们参与的积极性。二是读者可通过线上服务Q群，提出本馆范围内精准文献借阅需求，工作人员将指定文献调拨至网借书库供其借出，打造读者VIP尊享服务，实现文献精准投放和服务精准化，不断增强读者的幸福感。

以上服务策略的推出，为网借服务吸引和锁定了相对固定的读者人群，年服务人次和册次总量趋于稳步增加的态势，由此可证低成本投入也有可能实现中上社会效益产出的文献寄递服务。

## 3 当前存在的问题

### 3.1 政策支持缺少导致后劲乏力

“书香传城”网借服务运营中，免邮月服务数据优于非免邮月，由此可见邮资是读者首要考量要素，特别是在经济欠发达地区，普遍个人收入不高，邮资自付还是会带来生活成本的增加，这与顾客进行网上购物时对于邮资由谁来承担的考量同理，目前众多的网购平台邮费几乎都是由商家或交易平台来承担支付。因此，降低网借邮资基数或减免邮资，才能更好的吸引读者使用网借服务。

但无论是降低邮资基数或减免邮资都意味着邮资成本的转嫁，公共图书馆作为社会公益服务行业，自身本

无收益，因此无法长期承担邮资成本的转嫁，只能是寄希望于快递企业的支持。如若没有相应政策来激励企业积极投身到公益服务当中，可能会产生邮资基数不稳定，寄递服务单价浮动会直接影响被服务者的体验感。

### 3.2 文献藏量不足和上架延时导致网借热度下降

虽然2022年网借书库藏量由6千册增加至1万多册，但对于多类型的阅读需求仍没法做到种种俱到、册册周全。一是近年来因数字阅读的兴起，本馆资源采购在一定比例上向数字资源倾斜，从而导致纸质文献采购数量有所下降；二是因文献资源采购方式的局限性和文献实际到馆的延迟，导致文献上架不及时，推送存在延时。

### 3.3 宣传途径单一导致信息传播力度不足

2020年免邮月的免邮额度为6万元，可惠及10000单网借服务，但实际仅使用了708元，仅惠及118笔订单。分析原因：一是受当时公共卫生突发情况的影响，人们的关注热点在卫生安全层面上；二是在服务项目推出的初期，我们仅在本馆微信公众号做过一期免邮活动推文，就未再做过任何扩大宣传；三是虽然在22年通过电视台做过一次扩大宣传，但宣传后劲仍显不足，导致服务惠民信息无法及时向社会传递。

## 4 发展对策与建议

1) 公共文化服务的拓展离不开政策、经费的支持。政府应在社会力量参与网借服务中发挥主导作用。首先，制定以综合指导性政策为主，辅之实施指引性文件，将政府指导落实到服务的全过程、各环节<sup>[4]</sup>。如出台给予参与公共文化服务的企业激励政策，通过落实减税补贴等优惠政策，引导鼓励企业主动投身参与到公共文化服务当中来，从而助力稳定或下调邮资基数，减少读者自付邮资成本，营造企业良好形象同时形成服务合力服务于民惠之于民。

2) 图书馆应积极争取专项经费支持，可考虑通过中央转移支付或免开经费划拨部分经费用以网借服务开展的基础保障，确保网借服务长效性和可持续性发展。

3) 拓展宣传出口：一是不断发展壮大图书馆文字类、图片类、音频类自媒体；二是主动加强与社会各界宣传媒体联动，如新闻源类媒体、地方媒体、社交媒体平台等，拓宽传播途径，及时将服务资讯传递给广大市民。

4) 积极吸纳联合图书馆成员馆积极加入网借服务队伍，形成丰富的资源储备，进行进一步提升网借服务可借文献体量和 service 成效，扩大影响，惠及更多民众。

结语：在互联网时代，图书馆网借服务为读者获取图书馆文献资源提供了更为快速便捷的服务方式，南宁市图书馆作广西首家实现文献寄递服务和自运营模式的先行者，“书香传城”的发展仍需要我们不断进行探索和完善才能更好满足读者日益增长的阅读需求，最终实现公共文化服务均等化和便利化。

### 参考文献

- [1]百运网.超越去年全年! 快递业务量突破1400亿件.[EB/OL].<https://m.by56.com/news/42923.html>. [2024-11-08].
- [2]学习时报.用“紧日子”减法做实“好日子”加法.[EB/OL].[http://www.xinhuanet.com/politics/2020-06/28/c\\_1126166683.htm](http://www.xinhuanet.com/politics/2020-06/28/c_1126166683.htm). [2020-06-28].
- [3]丁若时.“后疫情时代”图书馆网借服务的多维体系构建——以宁波图书馆为例.内蒙古科技与经济[J]. 2022(3):135-137.
- [4]李磊,罗晨.基于“互联网+”理念的公共图书馆总分馆制新探索——以山东省少年儿童图书馆“松鼠智佳”图书馆网借服务为例[J].图书馆学刊.2024(1):31-36.