



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

# 广州数字图书馆服务创新实践分享

2018年6月



公共图书馆服务对象日益多元化



信息技术、信息手段日新月异



读者阅读习惯、阅读方式发生变化



服务渠道多样化



服务形式数字化



服务体验立体化

# 引言：广州图书馆探索路径



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY





广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

# 目 录

01 概况

02 特色服务

03 服务成效

04 体会分享

# 一、概况



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

广州数字图书馆2016年4月1日全新上线，是全市性数字图书馆**服务门户**，是广州地区公共图书馆对外服务的**重要窗口**。网站面向用户提供统一检索、统一认证、资源下载等一站式**数字服务**；网站包括“资源”“服务”“活动”“互动”等**六大板块**，同时设有少儿、多语言、无障碍等**版本服务**；首页访问量月均近**100万次**，网站页面点击量月均近**900万次**。

广州数字图书馆



# 一、概况



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

## 广州数字图书馆主要服务功能



# 一、概况



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

## 广州图书馆 微信公众号



广州图书馆微信平台于2014年初以**服务号**的形式正式运营，截止2018年6月，关注人数累计**51万+**，每月以**1万+**的速度增长，读者证绑定人数**30万+**。现平台对接数字图书馆系统及图书馆业务系统，开通了数字资源阅读、送书上门、活动报名签到、图书续借、缴纳逾期费、借还微提醒等**近二十项功能**，并提供了书目查询、微创客、上网用机查询、实时服务数据等应用，让读者可以轻松享受到图书馆的掌上服务。



# 一、概况



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

## 移动图书馆

广州图书馆移动图书馆2015年下半年正式上线，提供数字资源、信息查询、图书续借等数字化服务。



## 短信平台

充分利用图创短信服务平台，为读者提供图书到期提醒、预约书通知、活动报名等智能化服务。

12月28日 周四 08:28

【广州图书馆】亲爱的读者，您尾号为120026的读者证有3册文献将于3天后到期，请尽快归还！取消该信息订阅请回复QXCH。

3月30日 周五 19:28

【广州图书馆】恭喜您已成功报名[广州交响乐团X星海音乐厅，普及音乐会门票等你拿！]，报名序号：11，签到时间：2018-04-04 19:00 ~ 19:30，如报名有误请在100小时内及时删除并重新报名，谢谢！



## 二、特色服务

### 在线办证

为方便读者了解图书馆、使用图书馆资源，2012年起，广州图书馆顺应信息化时代发展要求，针对**广州户籍居民**开通了在线办证服务；2017年底，为来穗人员开通了**异地务工人员**在线办证服务；2018年5月，新增**广州市社会保障（市民）卡人士**在线办证渠道。



## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 在线办证

检索 书目浏览 我的图书馆 网上办证 新书通报 图书荐购 检索帮助 语言: 中文 登录

题名

#### 注册提示

- 1、请如实填写以下表单，带\*号的文本框属必填项；
- 2、注册成功后，身份证和广州市社会保障卡（市民卡）皆可作为读者证使用，实时开通基本借阅及数字图书馆阅读功能；
- 3、短信验证码的获取次数一天仅为五次，请您谨慎填写！

社会保障号码  \* [如何获取社会保障号码？](#) 姓名  \*

设置登录密码  \* 确认登录密码  \*

手机号码  \* 手机验证码   \*

说明：  
1. 社会保障号码已印制在社保卡卡面，持有居民身份证的中国公民，社会保障号码采用公民身份证号码，港澳台人员、华侨以及外国人建议查看社保卡卡面的社会保障号码；  
2. 社保卡认证手机号码为办理社保卡金融账户激活时在银行留存手机号码。如本页面录入的手机号码与社保卡认证手机号码不一致或暂未办理社保卡金融账户激活的，可再录入现正使用的手机号码，获取验证码后，点击“注册”按钮，根据提示进行“银联身份认证”。

© 2005 - 2014 www.interlib.com.cn, all rights reserved [关于](#) [联系我们](#) [帮助](#)

2018年与广州市人社局合作推出社保卡在线办证

## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 在线办证

检索 书目浏览 我的图书馆 网上办证 新书通报 图书荐购 检索帮助

Interlib 姓名  检索 高级检索

#### 注册提示

- 1.本系统为异地务工人员的用户提供网上办证服务,读者在下方的表单填写信息,进行网上注册。
- 2.注册成功后,您的身份证号码直接充当广州图书馆读者证,可登录广州数字图书馆(www.gzlib.gov.cn)免费使用数字资源。
- 3.注意:读者必须正确填写个人信息,带\*号的属必填项。
- 4.短信验证码的获取次数一天仅为五次,请谨慎填写!

姓名	<input type="text"/>	*	身份证号	<input type="text"/>	*
登录密码	<input type="password"/>	*	确认密码	<input type="password"/>	*
手机号码	<input type="text"/>	*	手机验证码	<input type="text"/>	<input type="button" value="获取验证码"/>

© 2005 - 2014 www.interlib.com.cn, all rights reserved

2017年底与广州市农民工处合作推出异地务工人员在线办证

## 二、特色服务

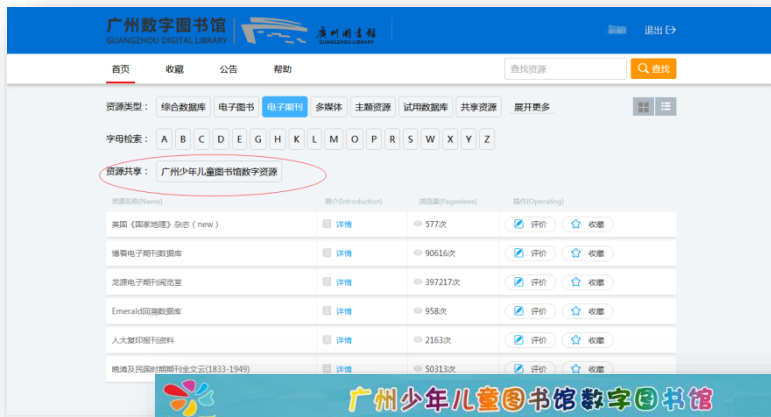
### 数字资源共建共享

为满足广州市民数字阅读需求，广州图书馆联合广州少年儿童图书馆，于4·23世界读书日当天，面向广州地区公共图书馆，全面开启广州地区数据库资源全市共享模式，为读者呈现一个以期刊、图书、音频等优质数字资源为基础的，无所不在、无时不在的数字资源共享平台。

35个数据库



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY



## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 数字资源共建共享

# 13家公共图书馆



## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 移动阅读



2018年微信界面调整，  
效果显著

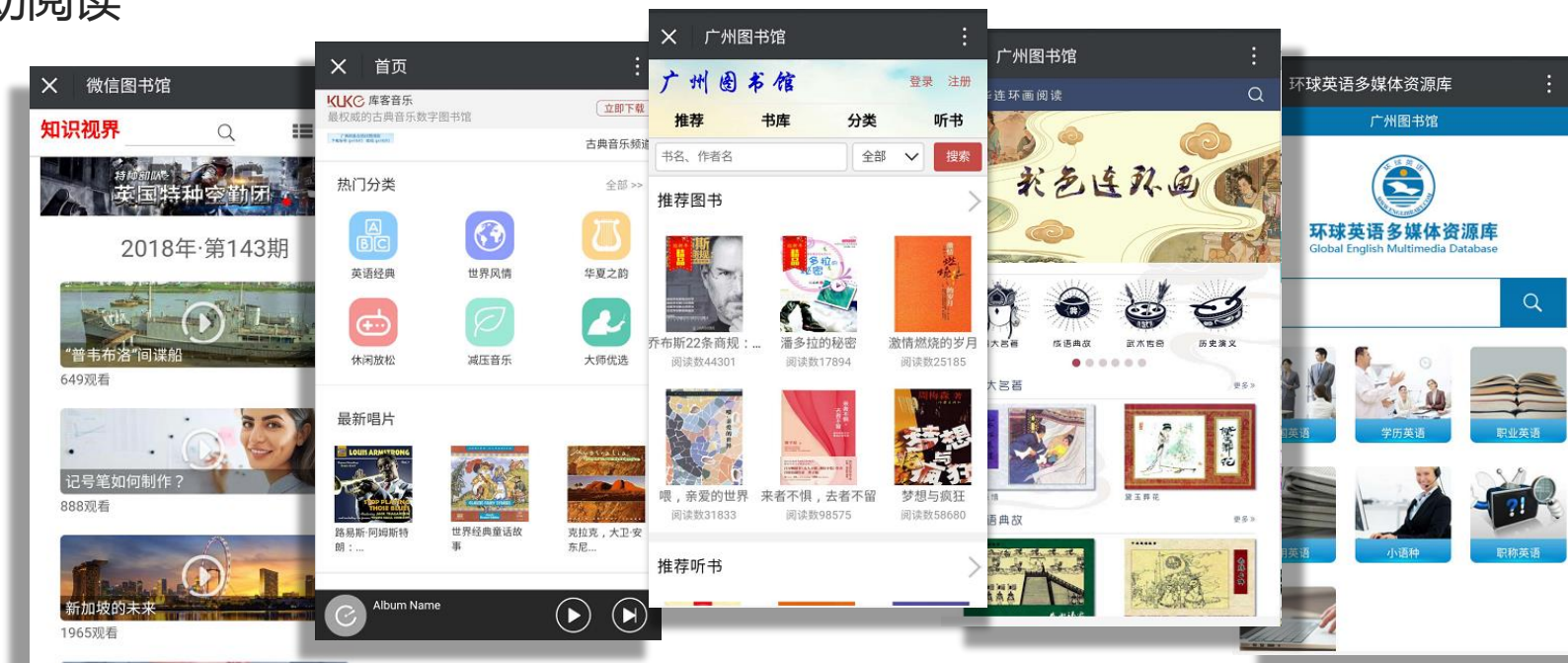
2016年广图公众号开始推出移动阅读服务

## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 移动阅读



截止2018年6月共上线图书、期刊、视频、音乐等18个数据库

## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 移动阅读

专题策划数字资源主题微文，引导读者使用





## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 移动阅读

结合特色服务推送知识普及微文

广州小故事 | 原来，广州也有自己的“清明上河图”……

广州图书馆 4月28日

点击标题下「蓝色微信名」可快速关注



第三期

水与城，永远交相辉映。从在水一  
周城邑，到夜泊秦淮的唐代都市，再到  
河岸的国家级传世名画《清明上河图  
实，珠江之畔的名城广州，也有着自己

南裔异物说端详



杨孚在书中系统描述了汉代岭南动植物的种类及其生长情况，以及它们在经济方面的应用。他特别提到了甘蔗的栽种情况：由于岭南温暖多雨，甘蔗生长特别茂盛，“围数寸，长丈余”，“斩而食之既甘，榨取汁如飴饴，名之曰糖”，证实岭南最迟在东汉时期已经开始制糖。他又在书中提到“取辄（锅）煮之，为丝，可纺织”，反映广东古代纺织业的发达。另外，对岭南佳果，诸如荔枝、龙眼、柑橘、芭蕉、椰子、石榴等的描述也是栩栩如生，展现在人们眼前的是一片果实累累的丰收景象，令人垂涎欲滴……



吴侬软语—江南民歌

以。

江南，自古是烟柳繁华地，柔富贵乡。区域上，她收南、皖南、上海和浙江大区，依山傍水，交通便利。雄厚的自然条件使她丰饶富是远近闻名的鱼米之乡。而地理优越、经济繁荣、风光等要素外，江南做人的春色得益于文人墨客的吟咏。唐诗人白居易青年时曾漫游江旅居苏杭，江南风物之美在中留下了深刻印象。及至中白居易屡遭贬谪，宦海数沉，别有一番苍凉心境。鲜

我有一段情呀

唱拔拉诸公听



无锡景

茅善玉 - 上善若水 江南小调

## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 服务实体

轻松解决借书证问题

二维码  
电子证

避免现场排队

微信缴费

提高参与活动便捷性

活动报名  
与签到

提升电脑使用效率

实时机  
位查询

## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 服务实体

轻松解决借书证问题

二维码  
电子证

活动报名  
与签到

提高参与活动便捷性

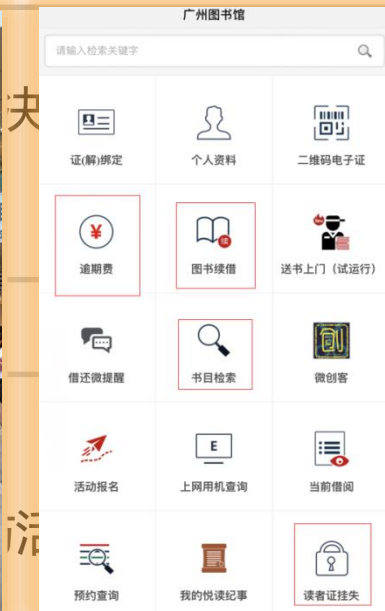


## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 服务实体



二维码

报名  
签到

微信缴费

实时机  
位查询

避免现场排队

提升电脑使用效率

## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 服务实体

轻松解决借书证问题

二维码  
电子证

提高参与活动便捷性

活动报名  
与签到



现场



电脑使

## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 服务实体



决



活

微信缴费

避免现场排队

实时机位查询

提升电脑使用率

## 二、特色服务

### 拓展应用

#### 送书上门

广州图书馆在原有“还书易”服务的基础上，全新整合打造“送书上门”服务，与从化区图书馆联合共建专门的“网借分馆”，以30万的图书为依托，为广州市公共图书馆服务体系内的持证读者提供外借服务，同时，将会定期根据社会热点和读者的借阅情况进行及时补充和调整，尽力满足需求。



## 二、特色服务

### 拓展应用

#### 创客微社区

创客微社区是为“一起创”创客大赛、创客导师、广大创客爱好者专设的线上交流平台。设置大赛专栏、创客学院、活动资讯等栏目，定期提供培训资料、创客攻略，为选手及广大创客爱好者提供线上点评指导、创客培训资源共享，展示创客作品及交流经验心得。





## 二、特色服务

### 智能指引

借还微提醒



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

## 二、特色服务

### 智能指引

书目查询



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

未来简史, (法)雅克·阿塔利  
(Jacques Attali)[著]

 ISBN:978-7-80745-713-8  
作者:(法)雅克·阿塔利(Jacques Attali)[著]  
出版:上海社会科学院出版社,2010  
分类号:G303

**馆藏列表**

所在馆:广州图书馆  
所在馆藏地点:社会科学图书二区  
状态:在馆  
索书号:G303/174  
**架位号:北6楼0007列B面02架**

所在馆:黄埔区图书馆  
所在馆藏地点:(西区馆)流通  
状态:在馆  
索书号:G303/100

所在馆:广州图书馆  
所在馆藏地点:社会科学图书二区  
状态:借出  
索书号:G303/174  
架位号:北6楼0007列B面02架

## 二、特色服务

### 智能指引

阅读地图



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

## 二、特色服务

### 数据展示



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY



感受“我与广图之缘”



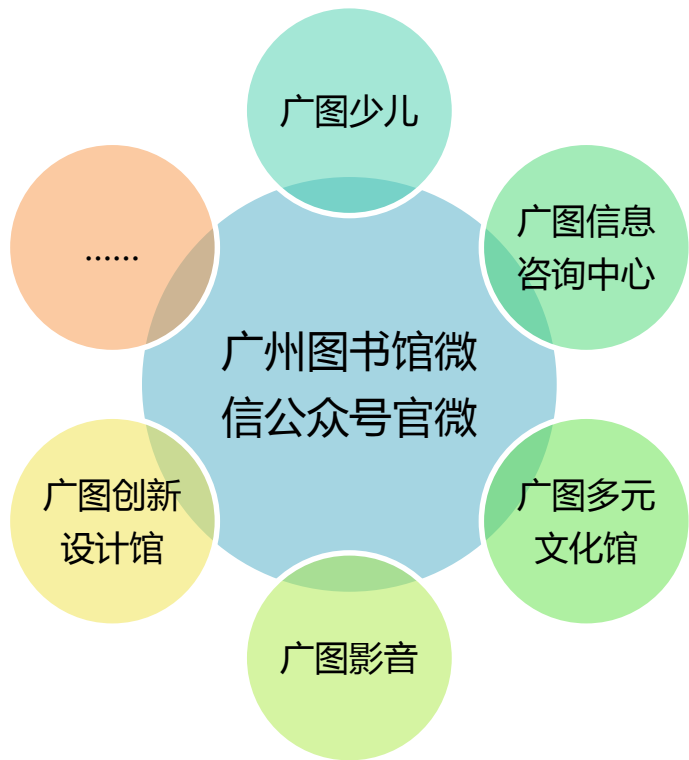
“服务数据墙”

## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 宣传矩阵



01

### 打造馆内微信宣传矩阵

联合馆内各部门申请的**13**个微信订阅号组成微信宣传矩阵，定期对各部门发送微信推文进行整理，协调各微信公众号对相关内容进行转发，形成宣传合力。

## 二、特色服务

### 宣传矩阵

02

### 加入广州政务新媒体联盟

2018年，凭借在市民中的影响力，获邀加入由广州市网信办筹建的广州政务新媒体联盟，与不同类型、不同平台的政务新媒体实现优势互补、联合互动，叠加公信力，提升公众号传播力和影响力。



## 二、特色服务



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

### 线下体验

#### 打造数字体验馆

打造数字阅读体验新空间，引入3D互动平台、VR虚拟现实设备等高科技数字阅读工具。



#### 馆内宣传空间再造

为营造良好阅读氛围，宣传数字图书馆、数字资源，对入口、墙面、上网机、各楼层服务台进行了改造。



#### 开展路演活动

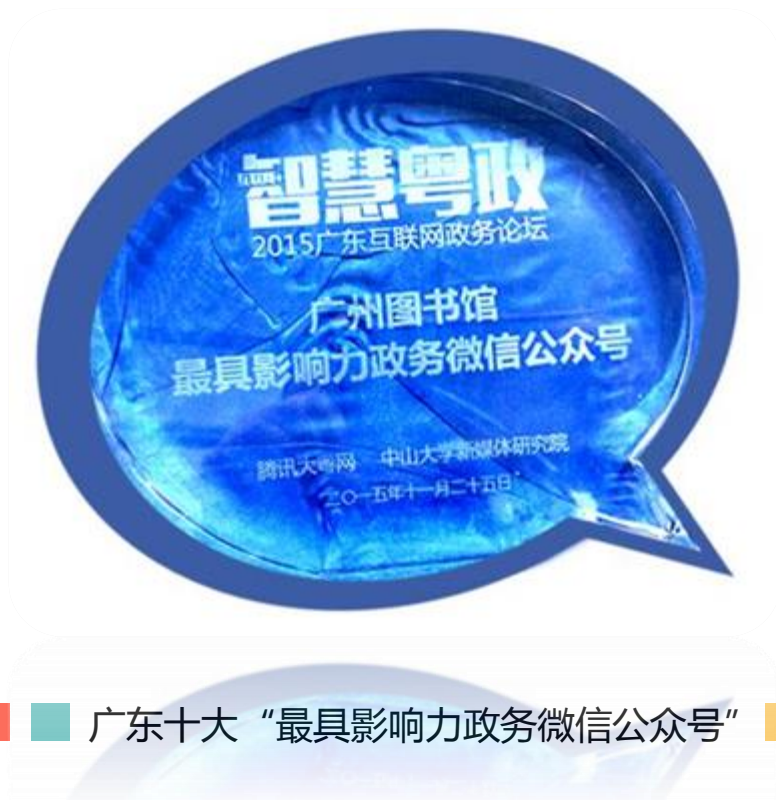
“4·23世界读书日”期间，联合超星开展了数字资源线下路演活动，读者参与踊跃。



### 三、服务成效



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY



广东十大“最具影响力政务微信公众号”



### 三、服务成效



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

## 荣誉证书

广州图书馆：

在广东图书馆学会2017年学术年会“图书馆网络与智能应用案例”征集活动中，你馆提交的“图书自动分拣、微信服务及智能流动图书馆”项目荣获优秀案例。

特发此证，以资鼓励。



广东图书馆学会  
2017年11月23日

“图书馆网络与智能应用案例”优秀案例

# 三、服务成效



广州数字图书馆  
GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

微信榜单 我的关注 我的榜单

全国公共图书馆WCI指数排行榜 2018-04-01\_2018-04-30榜单 [数据说明](#)

公众号 文章 日榜 周榜 月榜 2018年04月01日-2018年04月30日 + 申请上榜 + 添加关注 导出 0

排名	公众号	发布次数/篇数	总阅读数	头条阅读	平均阅读	总点赞数	WCI	操作
1	湖南图书馆 hntsg1904	30 / 97	49W+	31W+	5098	5326	800.46	☆+
2	温州市图书馆 wzlibrary	30 / 84	21W+	17W+	2527	3471	714.24	☆+
3	厦门市图书馆 xmstsg	30 / 100	22W+	14W+	2216	3275	674.38	☆+
4	杭州图书馆 zwntsg	29 / 125	20W+	13W+	1601	2057	649.01	☆+
5	广州图书馆 gh_7da6b99aed12	4 / 25	11W+	57321	4517	1082	622.76	☆+
6	深圳图书馆 szlibrary	29 / 78	13W+	94968	1787	1608	616.32	☆+
7	国家图书馆 chnlibrary	20 / 31	10W+	72968	3295	1268	614.48	☆+
8	浦东图书馆 pdlibrary	17 / 78	12W+	80027	1600	1604	593.48	☆+
9	长沙图书馆 cs-lib	30 / 84	11W+	81289	1399	960	569.07	☆+
10	合肥市图书馆 hlhb1958	30 / 63	92958	62488	1476	1015	564.10	☆+

全国公共图书馆4月WCI指数榜服务号第一



# 1

找准定位  
把数字图书馆打造成服务信息共享平台



# 2

寻求合作  
与政府部门、供应商、部门间通力合作

# 3

## 小步快跑

信息时代，树立小步快跑、快速迭代思维





广州数字图书馆

GUANGZHOU DIGITAL LIBRARY

# 感谢聆听

广州图书馆网络服务部