

四、鄂尔多斯东胜区图书馆：创新机制 服务基层

鄂尔多斯市东胜区图书馆成立于2012年5月，其前身是成立于1987年6月的东胜区少年儿童图书馆，是一所独立建制的少年儿童图书馆，也是全国文化信息资源共享工程东胜区支中心。东胜区图书馆外设有14个分馆、11个社区阅读角、7个机关图书流动点、9个图书馆基层服务点以及4台24小时街区自助图书馆、1辆汽车图书馆、15个“共享工程”基层服务点、58个公共电子阅览室。目前，东胜区图书馆年流通人数达21万人次，年流通图书近40万册次，和东胜区约60多万人口相比，流通人次占到了东胜区人口的三分之一，流通图书几乎人均一册。多年来，优质的读者服务工作得到了广大读者和上级部门的一致肯定，先后受到国家、自治区、市、县各级部门的表彰奖励30多次。对于一个改扩建后馆舍面积仅有2520平方米的区级图书馆而言，取得这样的成就，源于他们将“读者至上 服务第一”的办馆宗旨真正落到了实处。

1、抓住机遇 努力加快发展

2005年前后，可以说是我国公共图书馆事业发展的一个重要转折时期，南方一些发达城市的公共图书馆如东莞图书馆、佛山禅城区图书馆等已经在尝试建立总分馆制，学术界也发起了关于公共图书馆精神和权利的大讨论。而彼时的鄂尔多斯市东胜区少儿图书馆，馆藏图书只有1万册，每年的购书经费也仅有1万元，只有8名在职职工和2名馆长，基础薄弱，发展滞后。

可喜的是，此时的鄂尔多斯市抓住西部大开发的良好机遇，经济建设正处于快速发展时期，建设现代化文明城市、提升城市品位、促进社会公共事业发展被列为“十一五”时期鄂尔多斯市实现经济社会发展总体目标的具体措施之一^①。2006年，鄂尔多斯市委、鄂尔多斯市人民政府发布了《关于进一步加快文化发展的决定》，明确要把文化建设置于全局工作的重要位置，政府要加大对文化建设的经费投入^②。在这样利好的大背景下，鄂尔多斯市少儿图书馆也启动了自身的跨越式发展之路。

（1）基础建设升级

2005年10月，鄂尔多斯市少儿图书馆开始使用ILASS小型版数据库，对书目数据进行加工升级。但由于多年来硬件设备落后，加上人员知识结构和业务水平有限，工作人员就连最基本的电脑操作和数据录入都没有掌握，因此，工作难度可想而知。鄂尔多斯市少儿图书馆决定从零开始，从电脑的开关机开始对人员进行了计算机、图书馆学知识的全面和系统培训。从2005年11月到2006年7月，历时8个月，克服种种困难，自行完成了3万册图书的书目加工任务，馆员的业务水平也得到了很大的提高。

2009年，鄂尔多斯市图书馆搬迁至康巴什新区后，东胜区少儿图书馆就成为东胜区唯一一所公共图书馆，从此便承担起了成人馆的职能，比国家规定的单独建制少儿馆要求每周开馆时间的36小时多出20小时。同年，鄂尔多斯市通过了全国文明城市的评选，这项评选要求行政区必须拥有一个国家二级图书馆。东胜区少儿图书馆抓住这一机遇，通过多种途径积极争取资金、增加馆藏资源，加大成人图书服务建设。2010年，由东胜区文化局出面协调中国光华科技基金会，向该馆捐赠图书100万册，大大地充实了少儿、成人文献资

^① 新华网内蒙古频道. 走进鄂尔多斯

[EB/OL]. [2016-06-13]. <http://www.nmg.xinhuanet.com/erdos/htm/zjzjeds.htm>.

^② 鄂尔多斯市委, 鄂尔多斯市人民政府. 关于进一步加快文化发展的决定[J]. 鄂尔多斯文化, 2006(4): 6-8.

源。2010年1月，东胜区少儿图书馆顺利通过了文化部国家二级图书馆的认定。

2011年，鄂尔多斯市入选第一批创建国家公共文化服务体系示范区名单，鄂尔多斯市委、市政府高度重视，把示范区创建工作作为推动鄂尔多斯文化大发展大繁荣的重要举措来抓，连续出台多项扶持政策，健全了文化发展政策法规体系，为全市公共文化服务体系快速建设提供了强有力的保障。东胜区以此为契机，对照创建标准，不断加大公共文化服务体系建设力度。东胜区少儿图书馆抓住这一机遇，2011年对图书馆管理系统进行升级换代，采用 Interlib 图书馆集群自动化管理软件，实现了馆藏文献的智能化管理。2012年正式挂牌成为东胜区图书馆，同时保留鄂尔多斯市东胜区少儿图书馆。

为迎接鄂尔多斯市创建国家公共文化服务体系示范区，改善读者服务环境，2013年4月，东胜区图书馆开始进行场馆改造扩建及系统智能化升级。2013年7月，东胜区图书馆以崭新的面貌和市民见面：馆舍面积由1,130平方米增至2,520平米，设有10个服务窗口；开通了百兆宽带网络，并实现了无线网络全覆盖；安装了自助借还机、自助办证机、自助查询机等智能化设备；采购8台24小时街区自助图书馆，分别安装在鄂尔多斯广场、联邦大厦等人口较集中的区域。

（2）馆藏建设升级

东胜区图书馆采编室是图书馆的基础业务部门之一，是图书馆工作的源头，负责通过调查、分析、研究读者的需求，掌握图书出版发行动态，然后结合实际制定出图书经费的预算和采购计划，还要通过各种渠道收集文献资料，并对这些文献资料进行加工整理。经过这几年的建设，馆藏文献逐渐充实，现有文献资源74万册（件）、22万种。其中，期刊1576册，784种；报纸1097册，93种；古籍文献4801册；盲人有声读物250盘，34种，盲文读物270册；电子图书、报刊10325种，视听文献1451件及数字动漫视听文献20611分钟^①。

图书馆管理系统更新后，采编室的工作也逐步实现了馆藏文献管理的规范化和有序化，并建起了具有地方特色的馆藏体系。地方文献作为一种独有的文献资源，具有一般文献资源无法替代的文献价值和现实意义。鄂尔多斯文化历史悠久，内涵丰富，是匈奴文化、西夏文化、中原文化、蒙古文化等多元文化的汇合与交融和发展起来的一种独特的地域文化和民族文化。东胜区图书馆面向全区各党政机关、事业单位，街道办事处（镇）、村，在东胜区投资的大型企业，各专业协会和社会民众永久性征集东胜区地方文献。目前地方文献室主要收藏了反映东胜地区政治、经济、科技文化、历史地理等各个方面的地方史料、地方志、行业志等，已经收集到地方戏剧、地方作家作品、地方企业报刊、地方非物质文化遗产等各类文献150多种、近8000册。目前，东胜区图书馆正以建设地方文化产业、地方劳模、地方党政领导、地方非物质文化遗产等专题地方文献数据库为重点，逐步推进特色地方文献资源的进一步建设。

（3）文化信息资源共享工程建设

2005年，东胜区少儿图书馆作为内蒙古自治区首批旗县级支中心试点之一开始了文化信息资源共享工程东胜区支中心的建设，初期配发的设备为一台服务器、一台投影仪和一套卫星接收设备。支中心通过卫星接收设备，接收国家文化部通过卫星下发的数字资源。2009年，东胜区支中心作为内蒙古自治区文化厅54个旗县级支中心试点建设单位，进行了设备更新换代，对每一个旗县支中心投资68万余元，配发了4组专业机架式服务器、网络安全设备、磁盘阵列、投影仪、摄像机、照相机、服务器专用机房、共享工程制作室及由20台电脑组成的电子阅览室等。此次的设备更新基本满足了东胜区支中心的硬件设施建设需求。2009年，还争取到东胜区文化局投资80余万元，对东胜区的10个镇、街道办事处打造文化“信息资源”共享工程基层服务点。

^① 刘锦山, 崔凤雷, 王芳: 创新机制 服务基层[DB/OL]. [2016-06-14].
<http://www.chinalibs.net/ArticleInfo.aspx?id=369007>.

2012年，为创建国家公共文化服务体系示范区，东胜区对所辖11个镇、街道办事处，53个社区，35个行政村进行软硬件设施的全面打造，共享工程基层服务点作为其中一项基本工作得到了包括人员、硬件设施、场所面积等的全面建设及改善。

通过这些年的不断发展，东胜区支中心现已建成15个“共享工程”基层服务点及58个公共电子阅览室，并且实行统一的规范化管理，定期为“共享工程”基层服务点下放数字资源，为技术人员提供培训服务，确保文化信息资源的广泛传播。

2、全面提升服务水平和效能

随着办馆条件的逐步改善，东胜区图书馆始终以“读者至上、服务第一”为宗旨，通过转变和突破原有的服务模式，积极开展创新、优质的读者服务活动，加强对图书馆的宣传力度，让更多的人了解图书馆、关注图书馆、走进图书馆，使到馆人数、流通册次等数据都不断刷新纪录。

第一，变被动的服务模式为主动上门服务模式。东胜区图书馆走出了原有坐等读者上门的服务模式，采取主动上门服务。利用汽车图书馆深入居民区、广场等人流量大的地方开展流动图书现场咨询、借阅、办证、“共享工程”优秀影片展播等服务，每年40多场次；对有借阅需求的特殊群体采取送书刊上门服务；作为共享工程的支中心，东胜区图书馆利用“共享工程”数字资源不定期地深入社区、学校、农民工棚等地开展各类电影放映、知识讲座等，从而让广大人民群众能够方便快捷地享受到优秀的文化成果。根据分馆、社区阅读角等各馆外流通点读者的需要，有选择地、有针对性地配送图书，并且不定期地进行图书更新、交换，从而使有限的资源能够得到最大化的利用，让更多的市民享受到读书的乐趣，获得终身学习的机会，同时也负责协调与馆外流通点开展各项读者活动，使馆内外形成联办互动的读书氛围。

第二，从单馆服务到图书馆服务网络建设。东胜区图书馆不断加强包括分馆在内的各馆外流通点建设，努力使图书馆的社会服务功能辐射到全区各个角落，以完整的服务网络搭建市民的“大书房”，方便更多的市民充分享受“阅读便利”，积极构建“书香东胜”。到2015年底，东胜区图书馆已经在学校、社区、民政福利中心、部队、机关单位、村及老年活动中心等地设立了14个分馆，9个基层服务点，11个社区阅读角，7个机关图书流动点、1个爱心图书接力站、18个街道文化站、15个“共享工程”基层服务点、58个公共电子阅览室、草原书屋26个、万村书库4个。其中，社区阅读角由东胜区文化局投资20万元建成，为每个社区阅读角分别订购5种报纸、20种杂志，配送2组期刊架、2组报纸架，制作了统一牌匾。由东胜区少儿图书馆负责统一管理、指导、督促、落实，采取干部包片制管理，每人负责2个社区，每周督察2次。2008年以后，自治区将“草原书屋”工程深入至东胜区的各个村，为每个书屋配备1600余册蒙汉图书、光碟100张、杂志、报纸等刊物，悬挂“草原书屋”牌匾、建立图书室规章制度、图书目录、图书借阅登记簿、条幅等。由东胜区图书馆实行统一管理、督察、辅导等，让广大农牧民共享公共图书馆服务，受到了农牧民的一致好评。街道文化站则由东胜区图书馆派出专职的文化干事担任文化站站长，由社区进行考核后上报图书馆统一管理。

为建立更加完善的总分馆制，以总分馆模式推动实现全民阅读，东胜区图书馆充分挖掘和利用资源，引导和带动各分馆组织开展形式多样的读者活动，形成了良好的阅读氛围。同时，为保证总分馆制的顺利实施，东胜区图书馆以“规范标识、集中管理、凸显特色、共享资源”为要求，进一步健全和完善相关管理制度、操作程序及规范标准，在分馆建设中加强管理和服

第三，传统服务向智能化服务转变。2013年5月东胜区图书馆进行场馆改、扩建，采购了自助借还机、自助查询机、街区24小时自助借还机及电子读报机等智能化设备，并购进、加工了6T的数字资源，开通百兆网络，实现无线网络全覆盖。同时建立了图书馆网站，开通微博、微信公众平台，读者通过微信即可完成图书续借、书目检索、电子资源馆外访问和参与图书馆活动报名等。

第四，通过活动来引领读者阅读。东胜区图书馆通过每年举办高达80项的主题活动，做到周周都有活动，吸引了越来越多的读者走进图书馆，这大大增加了流通册次和流通人次。活动主要是以面向青少年和老人为主，采取主动走出去的策略，与不同的团体合作开展。如与老年公寓合作，为老人开展文化活动、亲情活动、播放电影、举行书画比赛、阅读报纸、讲故事等等。与特殊学校合作开展活动，坚持每月去一次特殊学校，面向学校的全体师生组织开展一些文化活动。此外，利用节假日开展相关主题活动，如世界读书日、五四青年节、六一儿童节、国庆节、春节等，都会有相关的主题活动开展。以2016世界读书日为例，为弘扬国粹，进一步发挥图书馆第二课堂的教育职能，增强学生对书法艺术的兴趣，东胜区图书馆联合鄂尔多斯市青少年书法协会共同开办了书法教学公益培训班，并于2016年4月23日正式挂牌成立“东胜区图书馆青少年书法教学基地”。读书日期间，还开办了成人计算机培训、“智慧人生 幸福生活”专题讲座、亲子读书会、诵读比赛、阅读之星评选、本土名家讲座等，与新华书店、教育书店等联合举办图书优惠大联展，利用汽车图书馆进行图书流动服务等。

第五，增加特色服务。一是推行馆长接待日，每周二定为馆长接待日，馆长在业务区接待读者，亲自解答读者的咨询问题；二是设立读者意见专栏。在馆内和网站专门设立读者意见栏，就图书馆建设、馆藏及服务等工作广泛征求读者意见，诚恳接受读者提出的建议和反映存在的问题，并在每次的干部会议中将读者建议归纳整理，反馈于读者，将存在的问题及时整改、完善。三是设立“读者图书荐购”专栏。在采购图书时，除了遵循馆内的采访原则外，还结合“读者图书荐购栏”中推荐的图书进行采选，以满足读者差异性需求。四是开设免费计算机知识培训班。针对不同群体需求，全年免费开设中老年、青少年、再就业者等各类群体的计算机知识培训班，采取集中讲课，一对一辅导相结合的方式进行^①。

3、新馆开馆 实现再次跨越

2016年4月29日，以“东胜，因热爱读书而更受人尊重”为主题的2016图书节系列活动在东胜区图书馆新馆正式启动。本次系列活动为期两个月，包括图书优惠大联展、亲子读书会、全民健步走、拍客大赛等13项特色文化活动，旨在进一步弘扬全民阅读、全民参与、全民共享的社会风尚，让读书成为老百姓的一种生活方式。更重要的是，在活动当天，东胜区图书馆新馆的少儿阅读体验馆、24小时自助图书馆和多功能报告厅率先投入试运营。

近年来，绘本阅读已经成为儿童阅读的时尚，是父母培养孩子阅读习惯的最佳选择。为满足少儿读者日益增长的阅读需求，东胜区图书馆精心筹备，打造了这一全新的集专业、舒适、温馨、休闲于一体的少儿阅读体验馆。该区域专为儿童量身订做，设有特色异形书架、卡通阅览桌椅，另有两座“城堡”型玩具展示架供小读者学习玩乐。在环境布置方面，数千只彩灯营造梦幻星空效果，采用区别于传统地毯，更加保暖、防摔、防噪的亚麻地毯。目前共有最新绘本图书1万余册，配置了少儿多媒体学习机、“小青蛙”自助借还书机、儿童专用触摸屏报刊一体机等设备。少儿阅读体验馆新颖的设计风格 and 精品绘本图书等资源受到家长和小朋友的喜爱，试开放首日接待读者500余人次，在其后的短短10天时间里，已迎来

^① 杭霞. 东胜区图书馆建设亮点[EB/OL]. [2016-06-14].
<http://www.dsselib.com/a/2014/12/09/476.aspx>.

近 4000 名读者在这里享受阅读乐趣，共度美好亲子时光。

同时启动的 24 小时开放全功能自助图书馆，是内蒙古自治区旗县级图书馆首家引进的全智能图书馆。馆内上架图书 12000 册，上千种电子报刊，成人读物和青少年读物均有，并可根据读者借阅情况及时进行图书调配。24 小时自助图书馆提供完全自助式服务，可为读者提供自助办证、自助查询、预约借书、图书自助借还、图书续借等服务，整个过程均可由读者自助操作完成，同时还提供舒适、宽敞的阅读环境，读者完全可以根据自己的时间安排去图书馆自由阅读。24 小时自助图书馆与街区 24 小时自助图书馆以及东胜区图书馆资源实行通借通还，三馆连动，新馆正式运营后，还可实现康巴什、伊旗、东胜三地通借通还，让城市变成没有边界的大书房，市民随时随地都能享受城市的公共文化，最大化地体现图书馆为市民服务的价值。

图书节期间，能容纳 100 人的图书馆多功能报告厅也开始运行。东胜区图书馆联合鸿波小学分馆在这里隆重举行了“营造书香东胜，倡导全民阅读”的诵读展示。多功能厅主要用来为读者举办公益知识讲座，播放优秀电影、举办各类表演、展示和比赛等。

2016 年 7 月 1 日，建筑面积 33000 平方米的东胜区图书馆新馆全面开放。新馆分为图书馆公共服务区和产业化运作区。其中图书馆公共服务区共划分为儿童阅览区、青少年阅览区、成人阅览区等 22 个功能区，产业化运作区已有古玩、字画、邮品、3D 打印、音像制品、咖啡甜品等 22 家企业和商户入驻。新图书馆除了传统图书馆的所有功能外，还将包括企业文化、校园文化、当代艺术、图书展销、休闲餐饮等丰富内容。东胜区新图书馆将会成为鄂尔多斯新的文化地标，预计到 2020 年，将建设成为东胜区的知识中心，培训中心，智慧和旅游中心。