



内蒙古图书馆改扩建后的新馆面貌

彩云飞舞绕心间 特色服务香满园

——内蒙古自治区图书馆打造特色服务品牌

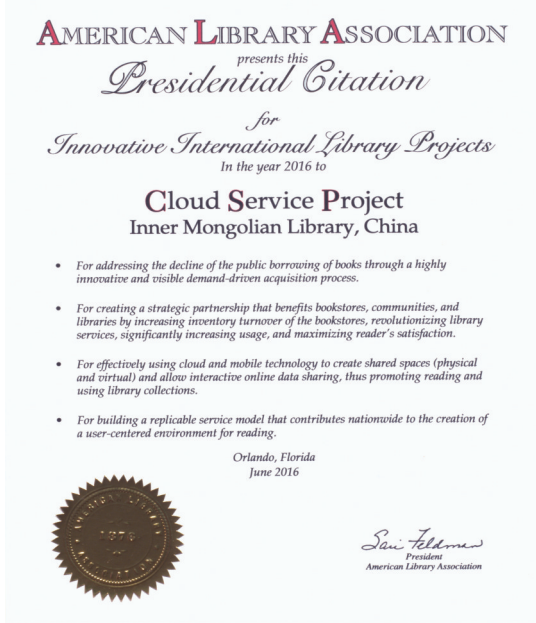
杜洁芳

在不久前结束的内蒙古自治区“两会”上,内蒙古自治区图书馆在代表、委员们下榻的宾馆设立的一处服务点受到了关注和青睐。这个服务点摆放着两个装有近千册图书的书架、一台电子读报机以及一台自助办卡机和自助图书借还机,代表、委员们利用这些设施设备可以借阅图书、了解资讯信息并可以享受相关参考咨询服务等,对图书馆的这项服务他们称赞有加。这已是内蒙古自治区图书馆连续第三年开展“两会”服务。

为“两会”撑起信息服务伞

为充分发挥图书馆的信息服务职能,满足立法决策机构和“两会”代表、委员们的信息需求,内蒙古图书馆于2015年首次在自治区“两会”期间进驻会场及代表委员驻地,利用本馆丰富的馆藏书刊、电子图书、数据库等,通过设置信息咨询台、专用书架、自助办证机、自助借还机、复印机以及提供专题资料编印信息等形式,为代表及委员参政议政、提案议案提供文献信息咨询。据统计,今年内蒙古自治区“两会”期间,自治区图书馆共解答相关咨询200余人次,办理读者证110余张,发放《内蒙古自治区“两会”专题资料汇编》(蒙汉文)1037余套;代表及委员们现场借阅纸质文献650余册,下载电子图书101人次800余册,打印材料160余份,下载“数字文化走进蒙古包”APP100余人次,学习利用“彩云服务”、移动图书馆服务的达300余人次。

利用文献资源优势提供参考咨询服务,是公共图书馆服务工作的重要内容之一。今年,为继续给自治区“两会”提供信息及参考咨询服务,内蒙古图书馆抽调近30名工作人员组成了6个“两会”服务小组,分别在会场和每个驻地精心准备了不少于500种、并可随时增补册数的精品图书及刊物,内容涵盖政治、经济、哲学、法律等领域;让代表、委员充分体验“彩云服务”带来的业态服务新模式,同时在会场和驻地设置自助办证机、自助图书借还机、打印机、复印机等设备,并且今年还增设了电子书借阅机,内含6000种独家授权的电子图书,读者只需扫描二维码,即可将图书下载至移动终端,满足了自治区“两会”代表、委员对数字化阅读的需求。



“彩云服务”荣获2016年美国图书馆协会(ALA)“美国图书馆协会主席国际创新奖”

数字文化走进蒙古包

2012年,为了消除边疆地区公共文化服务的盲点,打通最后一公里,文化部全国公共文化发展中心分别在黑龙江、内蒙古、新疆、云南4个省(区)建设边疆万里数字文化长廊试点。2014年,由文化部全国公共文化发展中心、内蒙古自治区文化厅和内蒙古包头市委、市政府共同主办的边疆万里数字文化长廊建设试点现场工作会在包头召开,来自全国18个边疆省市区和新疆生产建设兵团文化共享工程省级分中心的负责人齐聚一堂,除会议交流外,他们还驰骋300多公里奔赴包头边境沿线的基层连队、达茂旗满都拉镇文化站和吉忽伦图嘎查(村),实地考察了内蒙古的“数字文化走进蒙古包”项目。通过考察,与会代表们纷纷对内蒙古开创性地运用无线局域网覆盖技术服务边疆百姓的做法竖起了大拇指,认为这一项目不但打通了常见的公共文化服务“最后一公里”梗阻现象,而且服务方式灵活,投资成本低,提供的资源多且更新迅速,适合在多地推广。

“数字文化走进蒙古包”项目是在现有文化共享工程网络架构和服务模式基础上,利用无线WiFi技术以及智能手机、平板电脑等移动终端,通过建立一级数字加油站(乡镇、苏木)、二级数字加油站(村、嘎查)和移动便携式加油站(分散的游牧点),为边疆偏远地区无网络覆盖的农牧民提供24小时数字文化信息资源的服务。更为便利的是,在这一工程所覆盖的地区,农牧民可以“订阅”信息,把需要的数字资源内容反馈给数字文化辅导员,再由数字文化辅导员、数字文化加油员、数字文化专管员逐层汇总上报内蒙古图书馆,图书馆按照农牧民的个性需求安排资源数据,通过网络直接传输到个人。

2013年9月,为了实地考察“数字文化走进蒙古包”,笔者走进了赤峰市克什克腾旗巴彦查干苏木哈登宝力格嘎查。那正是牧民们打草的时节,为了迎接4个月的漫漫冬季,家家户户都出动全部劳力忙着收割或是给自家的牛羊备足粮食。内蒙古自治区图书馆馆长李晓秋也为人冬后的服务工作做足了准备,派出两路精兵强将,为各数字加油站进行设备调试和资源更新。自从内蒙古图书馆开始实施数字文化走进蒙古包项目,农牧民冬季的休闲时光就指望它了。

真金不怕红炉火,酒香不怕巷子深。经过5年的推广实践,“数字文化走进蒙古包”项目在全国范围内形成了一套可复制的数字文化服务模式。2016年,这一项目在国家“一带一路”、实施向北开放的大背景下,走出国门走进蒙古国。同年5月,内蒙古自治区图书馆与蒙古国国家图书馆达成共建“数字文化走进蒙古包”框架协议,帮助蒙古国建设“数字文化走进蒙古包”服务站点,首批10个站点由内蒙古自治区图书馆援建。该工程在蒙古国的实施,把“边疆万里数字文化长廊”建设的先进理念和创新服务手段带到了蒙古国,从而带动了蒙古国国家图书馆数字文化服务能力的提升,满足了蒙古国偏远地区人民享受数字文化的需求。

“彩云服务”创新图书馆服务中国经验

2014年,内蒙古图书馆实施“彩云服务——我阅读,你买单,我的图书馆我做主”服务,首创连接读者、书店、图书馆集“借、采、藏”一体化服务管理平台,把处于流程最末端的读者提至最前端,让读者成为图书采购员,所选新书可以作为图书馆馆藏图书。该项创新服务受到国家公共文化服务体系专家委员会多

位专家的肯定和认可,北京大学教授、国家公共文化服务体系专家委员会主任李国新,称其创造了公共图书馆服务提升的中国经验。

2015年4月,带着中国首创的公共图书馆“彩云服务”项目,李晓秋应邀赴美参加第四届中美文化论坛,“彩云服务”至此走出了国门。此次论坛上,“彩云服务”的成功经验在异国他乡大放异彩。2016年6月,“彩云服务”项目被美国图书馆协会授予“美国图书馆协会主席国际创新奖”。如今,“彩云服务”成为内蒙古图书馆的品牌项目,已被全国100余家公共图书馆借鉴使用。

分众服务体现社会教育职能

为充分发挥公共图书馆的社会教育、文化传播功能,近些年,内蒙古图书馆在此方面采取了多种措施,如面向少年儿童开展公益课堂、面向社会大众开展知识讲座、面向社会机构进行分馆建设等。

蒙古包形状的房间、卡通造型的桌椅、五颜六色的墙壁,仿佛让人走进了童话世界。2015年,经过升级改造的内蒙古图书馆少儿馆正式开馆,整体面积由原来的650平方米扩大到3200平方米,新增图书4万余种,数据资源总量达到6T,新进数字设备10余种,设有15个全新体验区,并开设了影院,成为集益智、趣味、互动、体验为一体的多功能少儿图书馆。

少儿馆的开馆为图书馆面向少年儿童开展活动创造了条件。近些年,内蒙古图书馆利用少儿图书馆的现代化设施设备,举办国学公益讲堂、弟子规国学课堂等系列公益课堂10余次,让孩子们收获了传统文化的“真善美”;针对蒙古族少年儿童举办了“朝木尔蕾克”蒙古语母语学习公益课堂、蒙古象棋公益讲堂等系列公益课堂40余次;开展了“中国梦”2016年全区蒙古族少儿艺术大赛——首届“书香草原,大美北疆”书画比赛、青少年百日阅读行动、“童心绘家园——少儿室外涂鸦活动”、“诺玛额尔敦”少儿蒙古语诗歌朗诵赛、国学经典诵读大赛等系列活动。

同时,面向社会大众先后开展了19场《百家讲坛》走进内蒙古的知识讲座,累计接待听众近万人次,深受广大读者欢迎。内蒙古自治区图书馆还与部队、武警、监狱、学校、机关等共建分馆,据统计,仅2016年就新建分馆23个,为分馆提供图书3万余册、电脑20台、讲座视频64部、电子图书1T,满足不同地区读者的多项需求。

24小时自助图书馆提升服务效能

近些年,内蒙古图书馆经过改扩建,馆舍面积由2万平方米增加到3.5万平方米,服务功能区划合理、阅读环境优雅,软硬件设施和服务水平有了跨越式提升。2016年1月,24小时自助图书馆和24小时街区图书馆相继投入使用,实现了图书馆24小时无人值守自助借还图书。

24小时街区图书馆藏书800余册,读者仅凭一张身份证,交纳100元押金,在2分钟之内就可以自助完成借书。读者还可以通过网络提前预订想要的书籍,再到24小时街区图书馆取阅。此外,读者还可以在此享受自助办证、馆藏图书检索、电子图书阅览、电子期刊借阅等服务。

内蒙古图书馆的24小时自助图书馆设有自助借还书机、自助办证机、电子期刊阅览机等现代化的自助设备,并存放有1万册热门图书和最新的报纸期刊,是一处24小时运行的阅读休闲空间,读者可以随时前往,进行全天候静谧而又温馨的阅读体验。



2016年6月,“彩云服务”获美国图书馆协会“美国图书馆协会主席国际创新奖”,李晓秋馆长在颁奖现场。



24小时自助图书馆存放有1万册图书供读者随时阅读



24小时街区图书馆对读者全天候免费开放



“彩云服务”让读者在书店能第一时间借阅到最新出版的图书



内蒙古图书馆连续三年为自治区“两会”提供服务



少儿馆蒙文阅览室组织蒙古族小读者开展蒙古语学习活动