



系列丛书

HANGZHOU PUBLIC
LIBRARY
Service Brand Building

杭州圖書館 服務品牌建設實踐

褚樹青 栗 慧 主編



國家圖書館出版社
National Library of China Publishing House

“襟江书舍”系列丛书

本书是

- 浙江省重点创新团队：公共图书馆向第三文化空间拓展研究与实践创新团队
- 浙江省文化厅文化科研项目：公共图书馆向文化空间拓展的研究与实践

成果之一

杭州图书馆服务品牌建设实践

褚树青 栗 慧 主编

 國家圖書館出版社

图书在版编目(CIP)数据

杭州图书馆服务品牌建设实践/褚树青,粟慧主编. --北京:国家图书馆出版社, 2014.3

(“襟江书舍”系列丛书)

ISBN 978-7-5013-5331-6

I. ①杭… II. ①褚… ②粟… III. ①图书馆服务—杭州市—文集
IV. ①G259.275.51-53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 035835 号

书 名 杭州图书馆服务品牌建设实践
著 者 褚树青 粟 慧 主编
丛 书 名 “襟江书舍”系列丛书
责任编辑 高 爽 杨晓利

出 版 国家图书馆出版社(100034 北京市西城区文津街7号)
(原书目文献出版社 北京图书馆出版社)

发 行 010-66114536 66126153 66151313 66175620
66121706(传真),66126156(门市部)

E-mail btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com →投稿中心

经 销 新华书店

印 装 北京科信印刷有限公司

版 次 2014年3月第1版 2014年3月第1次印刷

开 本 787×1092(毫米) 1/16

印 张 13

字 数 200千字

书 号 ISBN 978-7-5013-5331-6

定 价 50.00元

“襟江书舍”系列丛书编辑委员会

主 任：翁卫军 陈红英

副主任：钮 俊(常务)

章 燕 杨志毅

委 员(按姓氏笔画排列)：

朱 凌 何 平 张 朋

陈 新 麻 捷 褚树青

本书编撰人员名单

主 编：褚树青 粟 慧

撰稿组(以姓氏笔画为序)：

王丽荣 王 杨 王恺华 叶 丹

朱峻薇 吴宇琳 何 妨 沈少英

陈 夏 章 文 章伟良 赵 彬

戚晓黎

编辑组：夏 强 屠淑敏 刘 莹 吴一舟

公共圖書館城市
的第三文化空間

潘雲鶴



2011年9月,中国工程院常务副院长潘云鹤为杭州图书馆题词

杭州人因她更幸福（代序）

编者按：在《杭州图书馆服务品牌建设实践》一书编撰之初，编辑组曾希望由树青馆长来为该书撰序，他沉思良久后，推荐四年前刊登于《杭州日报》的此文为序。这篇记述于2009年新馆开馆一周年之际的报道，字里行间所展露的盛况，在今天的杭州图书馆已经成为工作常态，文字中也反映了各服务品牌初创时的面貌。树青馆长说：“五年来，杭图始终保持着最初的激情，所以这篇旧闻放在新书里，依旧没有过时，一样具有借鉴意义，它呈现的是读者真实感受到的东西，正是品牌建设的目的所在。”为此，我们征得原作者同意，重新找出来以飨读者，并代为序。

去年今日——2008年9月30日，杭州图书馆在钱江新城市民中心敞开大门，首周18万读者量、暑期档日均读者1万人次的数字不断刷新着一个传奇。

这个传奇：

若用时间去计算，是160位工作人员用365天汗水灌溉出的平民图书馆。

若用空间去衡量，是一间占地4万多平方米，从早上九点一直到晚上九点都灯火通明的市民大书房。

若用记忆来梳理，是历史从见仁里6号、浣纱路254号到钱江新城市民中心的底蕴沉积，是文脉从西子湖畔向钱塘江边的灵动延伸，是生活在品质之城的幸福标签。

若用未来去规划，是一块新基石。它将哲学家舒茨言下“公共图书馆是市民的第二起居室”的观点，镶嵌在文化名城的肌理脉络中，将文学家博尔赫斯心中“天堂应该是图书馆模样”的愿景，誊写在杭州百姓的烟火常态里。

这一年，她在钱江新城焕发新颜；这一年，她给杭州人带来了震撼的幸福感。一年后，她翻开新的一页，许下承诺：所有人会因我而更幸福。

听我说说“她”的故事

2009年春天,杭州图书馆馆长褚树青从繁忙的工作中抽身,绕着图书馆所在的市中心散步。葱翠茁壮的草木,融着江风的空气,大气现代的玻璃建筑,像磁石一样吸引着都市人在此徜徉漫步,忙中偷闲的褚树青便是其中之一。

走在图书馆宽阔的长廊上,擦身而过的一对夫妇竟然认出他。如同遇见老朋友般,他们笑着招呼,还拉起了家常。这对夫妇是上海人,当初将房子买在这杭州的冷僻角落,没少被上海亲友笑话。可待图书馆一开放,走上几步就能在这么好的图书馆里泡着,华丽转身的品质生活,自然成了亲友们羡慕的对象。

住在图书馆边,成了杭州人居的新选择;待在图书馆里,成了杭州人生活的新故事。关于“我和图书馆”的段子,写在每个人“乐活”的表情上。

今年79岁的俞泽民老先生几乎天天泡在杭州图书馆。随身一个茶杯,厚厚一沓稿纸,这位精神矍铄的老人痴迷于西湖文化研究,写下了不少这方面的考据文章。也因此,杭州图书馆特地邀请他来主持文化沙龙,至今已开三讲。

虽然是喝着西湖水长大,但俞老先生在外地当了20多年航空学校领航系教员,直到1973年才回到杭州,在杭州照相机研究所工作。退休后,俞老先生发现自己对探究西湖文化的兴趣一发而不可收,便潜心研究,把自己独到的见解写成文章。为了查阅相关资料,他曾辗转过好几家图书馆,不是资料不够多,就是查找不够便利。今年以来,他将研究阵地换到了杭州图书馆。“这个图书馆实在太好了,我需要的资料这里都有,而且是大开间,找起书来非常方便。”俞老先生还注意到这样大开间的借阅环境对读者来说很便利,却让工作人员的劳动量成倍增加,“杭州图书馆就是把困难留给自己,把方便都留给了读者”。

“接轨时代、浙江第一、全国一流。”这位西湖文化的痴迷者,把对杭州图书馆的感情凝聚成了这12字评价。

杨权新与杭州图书馆的缘分不一般。从当年管理单位食堂的小伙子,到现在成为一位稳健的律师,就像他崇拜的贝多芬一样,他成功“扼住命运的咽喉”,改变了人生的航向。而这些改变,与杭州图书馆密不可分。

图书馆还位于见仁里6号时,杨权新正好在隔壁单位管理食堂。他记得图书馆的员工常在食堂搭伙,对图书馆那栋木质小楼也记忆犹新。作为从东北回来的杭州知青,杨权

新自感学历有限,为了充实和提高自己,他考进电大,先后学习中文和法律专业。“我那时候常泡杭州图书馆,看的专业书都是从图书馆借的。”

新馆开馆之初,杨权新便来了一次。此后,他常在这里借阅法律专业书、文学书,不断充电学习。“图书馆就是让我得到知识的熏陶,释放压力的地方。”最难得的是,在杨权新手中保留了一份去年报道新馆开放的报纸,“我一直保存着这份报纸,当时主要是想看看图书馆都有些什么活动,现在看来也是一份珍贵的纪念”。在图书馆,他寻回对音乐的热爱,并且加入了音乐俱乐部。图书馆的熏陶又引发他对其他艺术门类的兴趣。曾是知青的他,遭遇过“将一切文化砸烂”的疯狂年代,而现在,他有了实现精神追求的机会。“杭州图书馆功德无量!”

Yolanda 涂了蓝色指甲油,却完全不妖娆,看起来很干净。大四那年,她做交换生去美国留学,毕业后回到国内工作。曾有一段时间,她辞了职,专门泡在杭州图书馆准备托福考试。最初是听妈妈的朋友推荐,来了之后,她发现这个图书馆还真是先进,自助借还,无线网络全覆盖,地毯精美,沙发舒适,灯光明亮,充溢着欧洲图书馆的气氛,这里的工作人员也很友善。

一次,因为借了数本外文书,Yolanda 被前台工作人员“抓”住,邀请她来参加英语角,还当了英语角的主持人。后来又发现图书馆有拉丁舞培训班,Yolanda 报了名,周六上午参加英语角,下午练习拉丁舞,过得挺丰富。

Yolanda 比较关注细节,三楼文献借阅中心那些大部头的精装外文书,是她认为最棒的,此外,她还一个劲儿地表示,“太喜欢这里蓝丝绒坐垫的椅子啦”。

“建立这个图书馆,是政府做的一件很好的事。”有一点点洋派的她,由衷说出这句朴素而诚恳的赞美。

说吕倩兮是图书馆“泡泡”一点也不为过,自新馆开馆以来,她说自己有一分之二时间是在图书馆度过的。

吕倩兮对三楼古籍区情有独钟,尤其这里桌上摆的古籍阅读架很得她厚爱。除了自习,她也常来图书馆参加英语角、听讲座、参加音乐活动,交到了不少朋友。她对图书馆有诸多好印象:所有书籍都做了定位,检索时一看三维指示图就知道书在哪儿,找起来非常方便;新书引进的速度够快,有时候市面上刚出来的书,在这里居然就能借到了。吕倩兮赞不绝口的还有这里的工作人员和保安。她常看到工作人员耐心地陪着一些老年读者找书,服务很到位;有一次,她把资料落在图书馆,里面有一张重要的准考证,晚上九点

闭馆以后,保安按着上面的电话找到她,让她很感动。

“我见证了新馆的发展,这一年来有很多提高和改善。从小孩到老人,大家都能在来这里享受图书馆生活,真正做到了‘市民中心’的概念。”吕倩兮说。

张莹是位嗓音亮丽的壮族歌手,自从几年前移居杭州以来,她创办了音乐工作室,也举办了第一场独唱音乐会,杭州是她的福地,而环境优美的杭州图书馆则让她收获了很多。

自从图书馆开设音乐欣赏系列讲座之后,张莹几乎就没落下过一场。为了唱好民歌,她不断学习音乐知识,希望通过提高音乐修养来加强对作品的理解,更好地诠释歌曲。“这里有专业人士的现场讲解和互动,有高端的设备、美好的环境,真是感受音乐魅力的好地方。”一旦因为工作忙错过一次活动,张莹就特别心痛,真希望办过的活动以后还能重复再办,好让自己补上“功课”。

作为音乐图书馆粉丝,她除了会带同样热爱音乐的女儿来这里,还总是热情地向其他人宣传、推荐杭州图书馆。“这里就像一个美丽心情加油站,让生活更有品质了。作为新杭州市民,我在这个图书馆真切地感受到了幸福!”

11岁的康兆玮刚上小学四年级,最喜欢的功课是美术和音乐,酷爱模型。每周六,他和妈妈一起来图书馆,在儿童借阅中心舒舒服服地坐着看文学和模型书。他看书的神情非常专注,似乎真的沉浸在另一个世界,极少有什么事能让他从书本中抬起头来。

在图书馆,康兆玮“蚕食”的速度很快,周六一天就可以看完六七本书,此外,临走时还会再借回去四五本书。因此,妈妈几乎没时间借阅自己想看的书,因为一直在帮着儿子找书。母子俩都觉得这图书馆不错,“图书馆的房子很好,座位舒服,书也多”。认真看书的康兆玮回答问题简单扼要,说这话时,终于把视线从书本中移开了一下。

看新馆新事

新馆开放一周年来所取得的成绩是有目共睹的:到馆读者超过200万人次,外借人次近165万、册次近274万,办理新证12万多张,接待参观团体近500批次、3万人次。

这一年,杭州图书馆获得“2009生活品质之城 杭州文娱生活点评”以及“2009生活品质之城 杭州教育生活点评”年度最佳区块奖,并入选杭城十大金城标体验点。

杭州图书馆是杭州品质生活建设收获的甜美果实。新馆开馆之初,中共中央政治局委员、中央书记处书记、中宣部部长刘云山给予的赞誉“无与伦比”已属于过去,她将一路

前行，缔造出新的传奇。

见证这个延续的传奇，只要一双明眸不经意地一瞥。

所有人可以自由穿行

一提到进图书馆，可能很多读者下意识就会想到“办证”和“押金”，也有人对图书馆还保留着冰冷肃穆的印象。但一走进杭州图书馆，读者就会发现，这是一个真正可以自由穿行的图书馆，她欢迎所有人的到来。

这是所有人的书房，0—100岁，从传统的读书人到信息时代的新新人类，任何人都不需要表明身份，不需要办理证件，就可以进入这座建筑，在里面找到让自己舒服的位子。只有想把书带回去阅读，才需要在杭州市民卡或第二代身份证上免费开通借阅功能。和世界其他著名的图书馆一样，在杭州图书馆，读者可以看书，可以休息，可以与家人共度时光，更可以免费享受图书馆内丰富多彩的服务项目。这是一处集文化、教育和休闲于一体的综合活动场所，为所有人提供一视同仁的服务，让所有心灵获得诗意栖居的处所。

粉丝看得到偶像名人

“文澜大讲堂”讲座是杭州图书馆多元文化服务的重头戏，在这一年间形成规模与气候，发展为平均每月举办四场的系列讲座活动。前外交部发言人沈国放、著名作家毕淑敏、英国王室御用制鞋大师周仰杰等名人精英，都曾在杭州图书馆报告厅开讲。

“真不错，开放、方便，”沈国放笑着说，“我去过全世界的图书馆不算少，杭州图书馆是最棒的。”

爱好者看得到“发烧圈”

只要你喜欢，都能在这里找到属于自己的旋律。投资上千万的HIFI听音室，让人们沉醉于音乐之中。这个音乐馆，在筹备过程中就组织了一批专业的音乐家和音响发烧友跟着一起设计。为了让市民在图书馆获得音乐熏陶，音乐图书馆成立了音乐俱乐部，目前已发展出将近400名会员。音乐图书馆还定期开办免费的音乐会、音乐欣赏讲座、交响乐排练观摩等活动，这些活动一度让狂热的爱好者在图书馆外排起长达上百米的等候队伍。

图书馆还经常举办文化沙龙，各类艺术爱好者聚在古色古香的桌案旁，一起品尝香茗、漫谈文化。图书馆地下展厅经常举办各类主题画展和摄影展，如汇聚众多浙派名家的

“西溪油画展”等,成为美术馆之外又一个欣赏艺术展览的好去处。

世界看得到“文化地标”

OCLC(联机计算机图书馆中心)副总裁王行仁先生去过 30 多个国家 1000 多座图书馆。他说,杭州图书馆算是世界一流的图书馆,这个占地面积如此广大的图书馆绝对不是一座“装书的仓库”,在管理理念上已经达到一个国际先进图书馆的水平。

过去一年里,国内公共图书馆纷纷派人前来参观学习,吸取杭州图书馆的先进经验,杭州图书馆已成为国内图书馆实践科学发展观的典范。不久之前,杭州图书馆与世界最大的图书馆合作机构 OCLC 正式签约,成为 OCLC 的管理级会员,广大读者今后将可以在杭州图书馆享受到全球图书馆的文献信息服务,世界也将通过杭州图书馆这座文化地标,看见一个日渐国际化的崭新杭州。

(原载于《杭州日报》2009 年 9 月 30 日 B12 版,朱可、李槿/文)

目 录

杭州人因她更幸福（代序）	（ 1 ）
心随阅动——阅读，是一种姿态	（ 1 ）
生活的艺术，艺术的生活——让我们更幸福地生活	（ 18 ）
市民合唱团——集体的力量	（ 29 ）
文澜沙龙——一片读者自由驰骋的天地	（ 44 ）
专题无疆——信息与决策服务助力城市成长	（ 58 ）
文澜大讲堂——品名家之韵味，集大家之精华	（ 70 ）
市民学堂——公益培训任重道远	（ 84 ）
总有一种声音打动你——用音乐打开“愉悦”之门	（ 98 ）
《文澜》杂志——“极致”之学	（ 113 ）
咏秋社——国粹飘香在杭图	（ 126 ）
小可妈妈伴小时——亲子好时光	（ 141 ）
杭州图书馆官方微博——勇做弄潮儿	（ 153 ）
天竺书香——白云深处品禅味	（ 167 ）
映像西湖——让我们的国际舞台更宽广	（ 180 ）
后 记	（ 193 ）

心随阅动

——阅读,是一种姿态

2010年,文献借阅中心首个服务品牌“心随阅动”破土而出,它试图通过引入“3D阅读”模式,将阅读化为绵绵春雨,润泽精神,使广大读者从原来单一的平面阅读拓展到多方位、全面、直观地阅读过程中来。此举一方面提升了图书馆所藏文献的借阅量,为图书馆积聚了人气;另一方面,也开阔了读者的视野,让读者了解到书本以外的知识,特别是通过组织各种读书活动,建立起图书馆与读者的密切联系,使文献借阅这个原来功能单一的服务部门增添了新的内涵。

阅读推广新业态

近年来,杭州图书馆致力于将多种文化样式、阅读方式容纳到公共图书馆的大空间中,使图书馆成为具备提供文献、信息、文化等综合服务能力的“第三文化空间”。“心随阅动”通过在继承传统的基础上引入尽可能多的阅读推广样式和活动,在充分保证读者文化阅读和享受的同时,保障他们文化体验和文化创作的权利,而这种新的方式需要有创意性的品牌活动去推动。

著名数学家王梓坤说过:读好书是一种乐趣,一种情操,一种向全世界古往今来的伟人和名人求教的方法;一种和他们展开讨论的方式;一封出席各种社会活动、体验各种生活、结识各种人物的邀请信;一张迈进科学殿堂和未知世界的入场券;一股改造自己、丰富自己的强大力量……但是新媒体的大量涌现,让公共图书馆传统借阅服务显得被动且势单力薄。

为彰显公共文化设施的自身价值,图书馆需要建立独具特色的服务品牌,并以此为平台向读者宣传、推广各种阅读服务项目,以吸引读者参与到与书、与作者的沟通,与其他读者的交流、互动中来。

“3D 阅读”,新概念的探索

2008 年之前,文献借阅中心被称为“快借部”“外借部”,是一个终日围着几排书架转,只能进行简单借还操作的小部门。2008 年搬入新馆后,文献借阅中心如同突然搬进豪华别墅的“穷小子”,面对着与老馆有天壤之别的借阅场地和络绎不绝、热情高涨的读者,显得不知所措。部门全体员工每日忙忙碌碌地在书架当中奔走,也只能够维持借阅工作的日常运行。

新馆的开放给文献借阅中心带来了一派繁忙的景象,但无法回避的现实是,新时期的公共图书馆是不可能单单依靠“借借还还”来过日子的。作为连接文献与读者之间的桥梁,文献借阅中心有责任与义务提供一个可供双方交流的阅读平台,正如连接观众与演员的那方舞台。

于是,在 2009 年的成人阅读推广活动中,文献借阅中心推出了各种主题书展活动。主题书展可以说是公共图书馆的传统保留节目:操作简单——图书馆里最不缺少的就是书;效果立竿见影——只要选对主题,展台上的图书总是会有很高的流通率。这样“只赚不赔”的活动非常适合用来试水,但弱点也暴露无遗:没有共鸣,没有交流。

如此这般开展一年之后,文献借阅中心终于决定改变现状,中心领导召集部门骨干成员,宣布要做一个“有意思”的读书活动,所谓的“有意思”是一个点子。现在网络这么发达,人们足不出户都能海量阅读,但这样一来就失去了人类社会生活中的一个重要环节——面对面地交流。隔着电脑屏幕的对话总是显得苍白,看不到表情、听不见声音、感受不到情绪……而现场交流就有魅力得多,一个眼神、一个动作,甚至周围空气中的味道都能成为记忆的一部分。

读书活动要突破传统借阅服务的范畴,这是人与书之间产生互动的第一步。立体式阅读的想法应运而生,首先得出的是“3D 阅读”的概念。

“这个读书活动能调动人的视觉、听觉和味觉,是三位一体的、立体式的阅读。”“3D 阅读”就这样从员工口中流传开来,并出现在之后的活动宣传中。

“3D”的设想很有吸引力,几位活动主创员工在讨论会上刮起了一场“头脑风暴”:将活动定位在“生活”,以生活中的各类基本常识与技巧为出发点,运用多媒体技术,请馆员或者专家讲解,融合表演、互动交流等形式,引导读者拓展阅读范围,从传统阅读模式中脱离出来。与此同时,文献借阅中心通过举办各种关于生活主题的活动,将馆内的文献资源

充分地展示给读者,让读者更加全面地了解馆藏资源,提高各主题文献资源的利用率。

心随阅动,品牌首次上路

虽然活动内容很“草根”,但是包装仍需华丽。一个能够吸引众人眼球的名字是迈向成功的助力器,但万事开头难啊,光是给这个推广活动设计名字就经历了几多波折。

第一个名字是“生活三脚猫”,意在表明此活动是立足于传授生活常识和技巧的。不过,这个名字因为“听起来很不专业”,连同活动徽标——一只戴着博士帽的黑猫一起被驳回。第二个名字是“丰阅无边”,灵感源自西子湖边的乾隆手书“虫二”碑题——“风月无边”。“丰”代表丰富、海量,“阅”即阅读,寓意公共图书馆能够为读者提供阅读的饕餮盛宴。

在忐忑等待了几天之后,馆长亲定的活动名称拿到了——心随阅动。同时确定了宣传口号:阅读,让城市更美丽;城市,让生活更美好!

2010年3月,“心随阅动——大型主题‘阅读秀’系列活动”的序幕缓缓拉开,文案策划、网站栏目设计、宣传片制作,每一个具体实施步骤在有条不紊地开展、落实。

清明、谷雨前后是杭州人喝茶赏春的好时节,结合杭州地域文化特色,文献借阅中心在4月23日及时推出“心随阅动”品牌活动的首秀——“四月问茶”。



“四月问茶”开幕式

为突出该活动集“视、听、味”三位于一体的特点,我们邀请中国茶叶博物馆的工作人员为读者讲解茶文化知识,邀请茶艺表演队表演茶道。同时,为最大限度地吸引读者,我们将活动地点设在自修区,并邀请音乐分馆的工作人员担任活动现场主持人。

这场带有冒险性质的首秀活动最终取得比较理想的效果,为“心随阅动”品牌今后的发展开了个好头。其中值得借鉴的是三个“首次”。

首次尝试了静态与动态相结合。动静结合有两层含义:第一层含义是将一个具备较强参与性的活动内容和一个相对安静的举办地点的结合。现场的活动道具与书架墙有机结合为一体,有很强地互动氛围,旁观的读者也被感染,不由自主地加入到活动中。在活动中参与者的自由度很高,让活动气氛十分活跃;第二层含义是动态的活动与相关主题文献推荐相结合,产生了意想不到的良好效果。中国茶叶博物馆工作人员的专业讲解和茶艺表演真实地展现在读者眼前,互动环节的“一问一答、你来我往”吸引了过往读者的眼球,他们停下脚步,兴味十足地看着、听着,甚至跃跃欲试,进而来到一旁的书架边翻阅推荐图书,原本二维的文字因为动态地表演而鲜活起来。

首次尝试在活动内容和形式上不再局限于简单的图书推荐,而是将多媒体、现场表演、书签、网站宣传等形式融为一体,多元化地去引导读者的阅读兴趣。

首次尝试和馆外大型单位或社会团体合作,结合活动主题,充分调动馆外资源,从专业性上更好地诠释活动主旨。

这次活动实现了人与书的互动,通过现场讲解和真实地表演,将书中原本单调的文字立体化、形象化,并让读者实际参与问答与操作,使他们与书中内容产生交流与互动。

当然,因为部门员工经验不足,活动也存在着一些瑕疵:因对自修区占用情况发出的通知不明了,导致许多读者未及时了解活动情况,同时对在二楼安静自修的其他读者影响较大;用于背景播放的投影(校正和摆放)、笔记本(性能、音量)、音箱(音量)等准备不足,导致在突发情况下应对不及时;在活动进行时,未提及阅读台推荐的图书,若这部分推荐图书在活动中得到展示和讲解,效果会更好,更加凸显出阅读推荐的初衷。此外,在活动宣传上,也没有积极发挥新闻媒体的宣传作用。

不过,这次活动的最大收获是让文献借阅从传统单一的借阅服务,走向了人书互动的活动组织模式。这不单单是一项服务的转型,更是一种人与书之间的呼应,既为读者与书之间连接了产生共鸣的纽带,也为读者之间搭建了相互畅谈、结识的平台。