

杭图勾画“天堂模样” 图书馆成为市民的“精神高地”

“昨天，图书馆只是借阅书籍的服务点；今天，图书馆成为知识服务的体验地；明天，杭州图书馆还将成为市民文化生活的新场景和城市精神的新家园。”杭州图书馆馆长刘冬说，“有形”的图书馆是有限的，“无形”的图书馆服务则永远在路上。创新服务方式，推动全民阅读，缩短爱书人与书之间的距离，我们依然任重道远。

今年以来，在杭州市文化广电旅游局的指导下，杭州图书馆实施了“一键借阅·满城书香”公共图书馆服务大提升行动，让更多沉睡的图书资源“活”起来，让图书馆成为市民的“家里的书房”。

右图：整洁安静的图书馆大厅，杭图构建天堂模样



上图：杭州图书馆



上图：读者在杭图静静的阅读



上图：杭州地铁书房

下图：杭州书房



“一键借阅” 让阅读更便捷

提起11月，大多人脑海中会闪现出双十一“剁手党”们开启网上狂欢的场景。今年，爱书的杭州人同样也开启了网上狂欢。杭州图书馆在双十一期间开展“免邮月”活动，杭州地区的读者，凡借书3册以上(含3册)均可免费送上门。“包邮活动推出以后，借书订单呈井喷式上升，这两天的订单量每天都在迅速递增。”杭州图书馆工作人员介绍了杭图借书福利领取“攻略”。在“杭州办事服务”App上找到首页的“一键借阅”，或是支付宝搜索“一键借阅”，也可以通过“杭州图书馆微信公众号”，点击下方“杭图悦读”，进入“一键借阅”。“就像网购一样，读者在借阅平台上，把自己想借的书添加到借书架(相当于购物车)，然后“一键下单”，图书馆就把你借的书免费快递到家。”

杭图早在2016年就推出了“悦借”服务，此举当年受到了杭州书迷的热烈欢迎和社会的广泛关注。此次“一键借阅”是悦借的升级版，也是杭州“最多跑一次”改革向公共服务领域延伸扩面的又一力作。“借书如买菜，还书小哥哥，读书更愉快”，这种借书模式深受读者的喜爱。家住丁桥的大二学生夏同学时常会来图书馆借一些图书，说起有了这样的服务特别兴奋：“以前借书会碰到网上显示有书，但在馆内找书费时的情景，有了‘悦借’平台，我可以网上直接预约后在家坐等，节约了好多时间。”“快递费3元起步，每多一本加1元，仅是同城常规快递费的50%，大大降低了市民和读者还书的交通及时间成本。今年，面对突然而来的疫情，很多人的出行活动遭到限制，图书馆也不得不闭馆。“疫情可以限制人们的出行，但限制不住爱书人对阅读的追求，更限制不住杭图人一颗炽热的心。在此背景下，杭图‘一键借阅’正式上线，越来越多的读者选择了‘一键借阅’快递到家的方式来借书”。杭州图书馆馆长刘冬表示，“平等、免费、无障碍”的服务理念一直是杭图人的初心，无论我们馆独树一帜的空间风格(90%的面积用于开放读者，国内首创无障碍空间布局和家庭式的阅读风格)，还是我们“零门槛”的惠民政策(“双免一降”服务：联合全市各区、县(市)公共图书馆，在全国率先推出免押金、免逾期费服务，同时一改遗失外借图书加倍赔偿的传统，降为一律按原价赔偿，并免除文献加工成本费)，都体现着“以读者为中心”不断提升面向市民

的服务理念。

据相关数据显示：今年1至10月，杭图新增用户1.49万人，使用“一键借阅”系统下单共计1.05万单，借还图书9.52万册次，借还册次比去年同期增长155%。11月，杭图推出的“一键借阅”全月、全城包邮活动，推出两周就接到1600多单，用快速借出13320册图书，是去年同期数据的6倍多。

服务无止境 让“阅读”成为“悦读”

是杭州人爱读书，还是杭州让人爱读书？杭州读书人感觉很幸福，他们常说在杭州图书馆可以有“N”个读书的方式。浙图借的书可以在杭图还；杭图借的书能包邮；新华书店不仅卖书，还能借书，由杭图买单……“N”种读书方式背后，是杭图不变的初心。

2016年杭州图书馆联合新华书店推出“悦读”服务，读者带上市民卡或身份证到指定书店“选”图书，办理借书手续后直接带新书回家，等于读者参与到图书馆采购中，此举当年可谓开全国图书借阅先河，引众多媒体和兄弟单位瞩目。“这样方便读者抢先读新书，比如莫言《晚熟的人》新出，图书馆还没来得及采购，而书店已上架，读者可以去书店‘借’回家看。”杭州图书馆副馆长丁晓芳表示，这一合作对于图书馆、书店、读者三方都是共赢的。图书馆的服务水平达到了新高度；书店多了销售渠道，读者帮图书馆来店里采购；读者的借书渠道增加，借书更加便利。比如，今年读者从书店借回家最火的书籍是《如果历史是一群喵》、《半小时漫画》系列和孩子们喜欢的《哈利波特》系列。读者评价“选课外书不用自己买单，比双十一还给力”。“这个借书方式特别好，以前借书必须到图书馆，现在直接到书店可以挑选自己喜爱的新书。虽然书要还，但是种类和新旧程度与图书馆相比有很大选择空间。”读者张女士的评价说出了大家的心声。

据相关数据显示，今年1至10月，杭州市民使用“书店选书、杭图买单”的悦读服务达到5569人次，借阅图书5.24万册，较上年同期分别增长104.9%和188.3%。同时，杭图将“悦读”服务推广到区、县(市)公共图书馆，目前开展此项服务的市区两级公共图书馆已达9家，也就是说，在大杭州无论是可供读者选书的书店，还是书籍的种类都更加丰富和海量了。

互通通还打破公共图书馆边界 实现“共享”

“从11月1日起，杭州图书馆作为全省首家试点，率先实现省、市图书馆文献借阅服务互通通还，也就是说，在浙江图书馆借的书可以还到杭州图书馆，在杭图借的书也可以还到浙图了。”杭州图书馆副馆长胡芳介绍，这是浙江图书馆以联合的力量推动行业发展，打破公共图书馆边界，实现“共享服务”的一次全面提升，是省、市公共图书馆服务大提升的又一项便民举措。

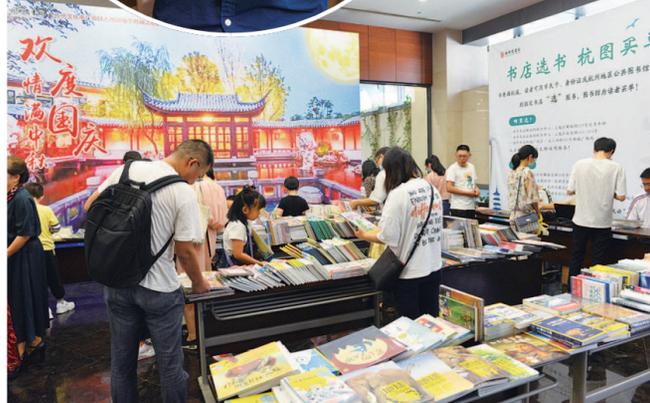
家住杭州黄龙体育中心附近的小李是一位阅读爱好者，平时在市民中心上班的她喜欢午休时去杭州图书馆逛逛，借几本书带回家看看，如今她成为使用省市公共图书馆文献互通通还的受益者。“以前我要把在杭图借的书带回到市民中心还掉，现在我可以随时还到离家最近的浙江图书馆，对我来说更方便，选择性也更多了。”小李说。

“杭州是一座热爱阅读的城市，我们经常看见有读者拿着十几本书来图书馆还，基于为读者考虑，在浙江图书馆的牵头下，做了省市公共图书馆文献借阅打通



左图：杭州图书馆馆长刘冬

下图：“书店选书 杭图买单”“悦读服务”——2020年国庆中秋特别活动



的试点工作。”杭州图书馆馆长刘冬说，此前浙江图书馆和杭州图书馆，两馆相隔近十公里，服务系统和文献资源相互隔离、分开服务，读者和文献从哪里来，只能回到哪里去，数字阅读与各类读者活动也无法共享。这就像是一座城市里的两座岛屿一样，相似却不能连通。所以这一次的提升，省市两馆合作开发数据交换平台，克服了不同系统之间不兼容、无法连通的问题。“接下去，我们将进一步细化完善，提升市民、读者对图书馆各项服务的满意度，让数据多跑路，读者少跑腿。”

“联合是几代公共图书馆人的共同梦想，这次服务大提升最终目标是构建一个共存、共建、共管、开放、共享、共用、无差别、无边界的覆盖全省公共图书馆服务体系。”浙江图书馆馆长褚树青表示。目前，浙江省与杭州市图书馆馆际间的数据对接已全部完成，11月1日推出试运行，期间图书馆将持续收集用户意见，不断改进项目，力争年底实现杭州市所有区、县级公共图书馆与浙江省图书馆共享互通通还业务。而未来，浙江各地市公共图书馆也将陆续加入这个队伍，预计年底前，浙江省图书馆将与宁波、温州、绍兴、台州四地图书馆完成数据联通，实现文献互通通还。

据了解，到明年6月，全省公共图书馆可实现文献互通通还。普遍均等、惠及全民、服务共享，浙江公共图书馆零门槛的背后，还在默默深耕着共享一片书香天堂的美好蓝图。

数字阅读构筑 “天堂的模样”

近日，杭州图书馆馆藏古籍数据库正式开通运行。“古籍数据库平台结合现代信息技术的先进成果，将古籍的原貌再次展现给读者，使得读者在不损害原书古籍的前提下充分利用和开发古籍，可谓一举多得，有百利而无一害。”杭州图书馆副馆长梁亮介绍，数据库的运行不仅有利于古籍的保护，而且有利于对古籍的检索、存储、利用、传输，使得古籍更好地开发和利

(杭州图书馆 李镜媛)