



网红图书馆

记者 厉玮 文 法鑫 摄



他们是最文明的拾荒者

2008年国庆节,位于钱江新城的杭州图书馆新馆正式开放了。城市的文脉,开始缓缓注入这个温馨而舒适的“市民大书房”里。

在每天成千上万的进出人流中,总有一群每晚闭馆才会离场的流浪汉、拾荒者。虽然他们看起来衣衫褴褛,但是在图书馆里的一切行为都有规有矩。他们在进入图书馆之前,会先把蛇皮袋存进储物柜,再去卫生间将手洗干净,然后轻声轻脚走进阅览室。还有一些,则把杂物放在门外,完全是自发行为。对他们来说,阅读既非单纯源于求知,也不等同于消磨时间,而变成了一种文明的生活方式。

其实从2003年开始,杭图老馆就已经提出了平等、免费、无障碍的公共服务理念,实行对所有读者免费开放。“为什么要对流浪汉、拾荒者进入图书馆的动机做出各种负面的预判呢?”在馆长褚树青看来,“公众一般只知道图书馆能典藏阅读,但是忽略了图书馆的社会职能——保障社会文化公平。”

欧洲国家的不少公共图书馆都有一个共同的馆规:不论本国人还是外国人,贵族还是乞丐,都不需要任何证件、任何费用即可出入任何一个图书馆,只有将图书或资料带出图书馆才需要办理登记手续。

在杭州图书馆也是如此。所有走进这里的人,不论社会阶层差异,还是学历文凭高低,他们只有一个身份,叫作“读者”。但是在新馆开放之初,杭图人都在担心三个月之后会不会所有美好的设想就崩盘了呢?事实证明,不仅没有崩盘,反而成了公共图书馆的杭州样本。

“杭州图书馆对所有读者免费开放,因此就有乞丐和拾荒者进门阅览。图书馆对他们的唯一要求,就是把手洗干净再阅读。有人无法接受,找到褚树青馆长,说允许乞丐和拾荒者进馆,是对其他读者的不尊重。褚树青回答:我无权拒绝他们入内读书,但您有权利选择离开。”

2011年1月,新浪微博用户“贺兰泰”将上述内容发到网上,至今已被转发万余次,评论超过4000条。这大概是当时有关杭州、有关文化最热的一条微博,杭州图书馆也因此被誉为“史上最温暖的图书馆”。

之后的每一年,关于“杭图不拒流浪汉和拾荒者”的故事都会在社交网络上疯狂发酵一番。有时候,连褚树青自己都觉得尴尬了,杭图忽然又火了。甚至有不少同行开玩笑说,“褚馆长,你们怎么又在‘炒作’啊?”

在眼下这个浮躁的时代,能抚慰人心激发热爱的事物都是美好的,即便反复炒作又有何不可呢?关于杭图的温情故事一直在继续。最近,由1178位社会热心人士众筹、中国工艺美术大师朱炳仁设计的韦思浩铜像已经完成了,即将落户在老人生前最爱去的杭州图书馆。



他们是最温暖的志愿者

早在2009年,杭州图书馆就已经跳出了单一典藏阅读的传统樊篱,把多元文化服务作为公共图书馆服务的重要内容。

根据美国社会学家欧登伯格的“三个空间”理论,褚树青认为21世纪的城市图书馆应为公共文化空间,即城市的第三文化空间。他提出了大服务、大文化、大流通的概念,图书馆应该变得越来越立体。“这就得打破过去的条条框框,引入高品质、群众喜闻乐见的各类文化活动。”

没想到,杭图此举一出,有人点赞,有人皱眉,有人抗议。听到最多的反对声是“这不是图书馆,你越界了”,“这与文化馆的服务功能雷同了,会造成国家资源投入的浪费”。当然也有不少支持者表示,概念是人为定位的,难道图书馆不能办展览?不能组织文化活动?这样一来能

吸引人流,二来还能提高图书馆的资源利用率。

为此,文化部还专门召开了一次关于公共图书馆服务功能的批判性研讨会。结果风向一转,深圳、广州、厦门、武汉、济南等城市图书馆都纷纷开始效仿杭图的变法。

免费、多样、亲民,但是课程开了,老师从哪里来呢?整个杭州图书馆共有160多个工作人员,不同类型的专业人才还是相当稀缺的。这时候,全杭州热心文化事业的专业人士都应声而来了。有的是摄影师,有的是书法家,有的是音乐教师,有的是舞蹈演员……他们中有些甚至不收一分钱,凭着自己所从事艺术的热爱,让越来越多的市民投入到学习知识的行列中。

2016年,杭州图书馆组织举办讲座、音乐欣赏、专题沙龙、社团活动等十多个系列的文化活动达到4000多个小时,双休日几乎场场爆满。

其中,80%-90%的文化活动都是志愿者自主策划的。

褚树青观察到,其实比起拾荒者,被影响的更大一部分人群,是在杭的外来务工人员。“原来我们总是以为,他们来这里是获得知识和信息,提高社会就业竞争力。但更重要的是,他们通过参加杭图的文化活动,了解了城市人的生活方式,也学会了和城市人打交道。有时候,熟稔规则比获取知识更有用。”

眼下,杭州图书馆还在不断探索和深化社会合作办馆之路,不仅建立起一个“中心馆+主题分馆”的网状服务体系,而且服务内容丰富、形式多样。目前,全市总共有11个主题分馆。在上天竺有佛学分馆,在西溪八方城有运动分馆,在浙江省盲人学校有盲文分馆。这样,不同类型的读者群体都可以就近选择,各取所需。



他们是最亲和的杭图人

褚树青尚未开通微博,也不喜欢刷朋友圈。放在眼下这个互联网时代,他大概算是一个不合时宜的“陈旧人物”。但是在公共图书馆的变革之路上,他不守旧,不怕骂,敢于接受新生事物。

2000年,时年37岁的褚树青通过公开竞聘,成为杭州图书馆馆长。他既不是文化名人,也算不上老学究。但在这之前,他已经在杭图工作了整整二十年。

上任之后,褚树青不断给图书馆的管理方式做减法。其中,最有胆量的一项改革就是,不让读者守则则在杭图上墙。

“在杭图,读者只需要遵守杭州市市民准则,并且在馆内的行为不影响到其他人就可以了。”褚树青认为,不少现代人对图书馆敬而远之,就是因为图书馆清规戒律太多了,大家内心自然会有抵触情绪。同时,传统图书馆的工作人员总是“板着脸”,这样的姿态与读者之间产

生了一道无形的屏障。杭图的员工必须打破原有的优越感,从管理者转化为服务者。

书本是引人向善的,现在杭图的每个工作人员都很清楚,自己的职责不是站在道德高地上,而得守住文明底线。比如,常常有人会在阅览室吃东西,但如果声音不响,气味不大,他们是不会去严令禁止的。比如,对那些不文明的睡觉者,也不会劝离或禁止入内,会尽量通过柔性手段去引导,如放文明公约、提醒桌牌等。

曾经在阅览室里,工作人员看到一对亲昵的小情侣,女生踩着男生的脚在轻声行走。正想上前劝阻,就被褚树青制止了。“他们影响别人了吗?造成混乱了吗?既然没有,就应该给予他们足够的自由和尊重。你看,我们图书馆不也很浪漫吗?”

当然,只有杭图人自己清楚,这个转型有多艰难,过程有多漫长,引导有多困难。改革之初,连褚树青自己心里都底气不足。但是八年下来,他们真的做到了让几乎每一个读者都“喜欢进来,愿意进来,进来以后得到愉悦”。

目前,杭图的丢书率仅为0.17%,这一数据不仅低于国内其他的图书馆,也要低于西方国家及日本的平均水平0.5%。而且从2013年开始,撕书芯、偷水龙头、拧坏耳机等各种破坏公共设施的行为也明显改善。

“我们走的是温和的变革之路,接纳传统,在这个基础上添加新面孔、新方式、新内容。”现

在,褚树青带领的是一个执行力强且极具生机的工作团队,80后90后的比重越来越大。

“我们敢于让年轻人放手去做,比如自主报名科研项目,比如出境进修考察,比如参加青年文艺家培养计划。也许他们的工作路径现在还很稚嫩,但是新新的思维方式是无价的。”

2016年新年之前,杭州图书馆和新华书店联手推出全新的“悦读”服务——书店上架的畅销新书直接能借走,由图书馆来买单。没想到不到半年时间,就借出了10万多册书。杭图不仅了解到多样的阅读需求,也挖掘出了更多的潜在读者。

不久之前,杭州图书馆在其微信公众号上推出“悦借”服务,成为全国首个将借阅图书快速到家的图书馆。没想到第一天就借出了5000多册书,3个配送人员根本忙不过来。

这一切背后的“操盘手”,就是杭图读者借阅部的负责人,一个计算机专业出身的80后。在褚树青看来,杭图人各有各的专长,各走各的渠道。“专业的人做专业的事这个道理不错,但是思维活跃的年轻人如今更能洞察读者的内心需求。”杭图的用人之道,也早就不再墨守成规了。

“当你拆掉那些门槛的时候,就必须一路往前走。当你成为一个标杆的时候,就永远别让自己倒下来。”杭州图书馆想做的,是文化的温床,更是城市的拐杖。