

■文/记者 童宇倩 通讯员 高飞飞  
摄影/记者 童宇倩

点一份“图书外卖”，让书香触手可及；免费借阅十本新书，享受“薅羊毛”的乐趣；白天工作，晚上在图书馆“充电”到深夜……

自萧山图书馆今年焕新亮相以来，便民服务全面升级。无论是坚持多年的送书上门、“你说读，我买单”服务，还是今年延长图书馆开放时间、推出“24H阅读服务”，都打破了传统的阅读限制，将服务触角下沉到基层，打通服务阅读“最后一公里”。



读者正在新华书店(萧山书城店)挑选新书

## 解锁当下借阅“新姿势”

### 从“书等人”到“人等书” “图书外卖”打开服务新天地

在萧山，“图书外卖”并不新鲜事，但最近，它在市民中掀起了一股热潮。

前几日傍晚，记者亲身体验了一把如“淘宝”购物般的借书服务：打开萧山图书馆微信公众号，从“线上服务”板块进入“一键借阅”服务平台，根据“分类”栏目或者直接搜索书名、作者、ISBN来查询图书。

萧山图书馆于2021年正式加入杭州地区“一键借阅”智慧服务平台，该平台整合了杭州地区13家公共图书馆可供线上借阅的纸本、电子资源。像点一份外卖一样，读者只需手机轻松一点，坐在家就能收到想看的图书。

记者搜索了冯唐所著的《胜者心法：资治通鉴成事之道》、刘慈欣的《三体》，发现前者可以借阅，后者显示暂无可借。十几分钟后，记者选好了3本图书，并将它们全部加入借书架。接着，点击“立即借阅”，添加收货地址，提交订单后，支付了4元图书物流配送费。隔了一天，记者就收到了一份“图书快递”。

“图书快递”收费如何？在该平台的“运费说明”里写道，送书上门服务由邮政提供，收费标准为3本以内4元，超过3本，每增加1本增加1元。跟普通的快递费用相比，价格相对便宜。

轻松、便捷、高效，是不少萧山读者对“图书外卖”的感受。“再也不用跑到图书馆借书了，手机点一点就能送到家，真方便！”对于喜欢宅家阅读的市民张先生来说，萧山图书馆的“图书外卖”无疑是最贴心的服务之一，“这个小程序对我们上班族很友好，网上下单，送书上门，省去了排队等待和寻找的时间。”

张先生平日工作繁忙，难得有时间去图书馆或书店。最近，他对宋朝文化产生了浓厚



“悦读”借还书步骤

兴趣，于是通过“一键借阅”平台借阅了《原来宋朝人这样生活》和《宋本乐府诗集》两本书，“都是从杭州图书馆借的，借阅期40天，来不及读完的话，还可以通过平台续借15天，到期前在平台上选择‘预约还书’或是前往就近图书馆归还都可以。”

朱女士则是最近被同事“种草”了这项服务。上周，她专门跑去萧山图书馆寻找几本书，却没有找到，系统显示这些书在杭州图书馆有库存，于是她又跑了一趟，来回花费了2个多小时。“现在只要指尖点一点，花4元邮费就能将喜欢的图书快递到家，比跑一趟图书馆划算多了。”

据萧山图书馆最新数据显示，今年6月至10月，“图书外卖”服务共吸引1213人次参与，线上借阅册数达3042册，平均每每人每次借阅两至三本，成为上班族和宅家阅读者的首选。

“图书馆开启‘外卖’模式，是提升公共服务能力和水平，运用‘互联网+’助推公共文化服务全覆盖的一项创新举措。”萧山图书馆副馆长方诗雅介绍，通过线上平台，一键借阅、送书上门的便捷服务突破了传统图书馆的空间限制，满足了现代读者的多元化需

求。“借阅服务是否便利、人性化，已成为评价图书馆服务水平高低的重要指标之一。”

与此同时，萧山图书馆还延长了夜间服务时间。今年7月起，萧山图书馆一楼永兴书房·元驿站开启“超长待机”模式，将服务时间延长至晚上12点，点亮市民精神生活“夜空间”。

晚上11点，记者打卡了这座夜间书房。天气渐冷，书房人气依旧，约有30位读者或奋笔疾书，或沉静思考，或翻看图书。自助借阅机已经“下班”，但现场安静温馨，氛围友好，是秋冬夜晚不可多得的学习好去处。

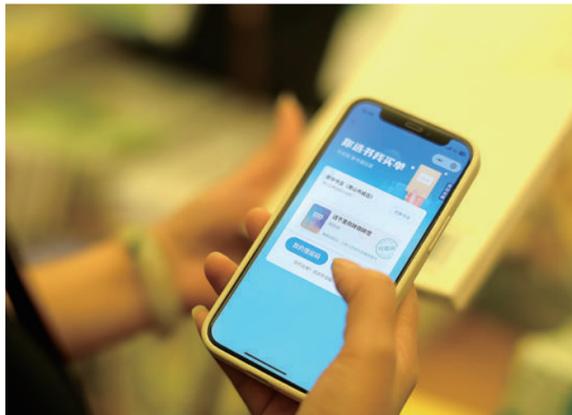
市民刘女士表示，图书馆的“夜空间”不仅是一个学习的场所，更是一片属于她自己的宁静空间。“白天图书馆人多，学习氛围不如晚上安静。这里环境优美，灯光柔和，设施非常完善，让我能够更加专心地学习和阅读。”

据统计，今年以来，永兴书房·元驿站每晚9点后平均客流量在240人次左右。萧山图书馆相关负责人表示，公共图书馆服务的延时，其实也是知识服务的延伸，既标志着图书馆服务模式在不断转型升级，也拉近了图书馆与公众的距离。



夜晚的萧山图书馆 (萧山图书馆提供)

### “你选书 我买单” 读者图书采购员“上线”



借还书“一手掌握”

在许多市民眼中，新华书店一直是一个传统书店，如今，它与图书馆的关系已经“绑定”得越来越亲密了。

自2017年12月起，萧山图书馆就联合新华书店推出了“悦读，我买单”服务，读者可变身图书馆的“采购员”，自行到指定的新华书店借阅，阅读后归还区图书馆。今年，图书馆不断延伸借阅阵地，在原先新华书店(萧山书城店)借阅点的基础上，新增了萧山图书馆一楼的新书推荐区供读者借阅。

记者也来“薅羊毛”了一把。上午10点，记者来到位于萧绍路上的新华书店(萧山书城店)，一进门，就看见时下热门的书摆在显眼的位置。服务台旁，放着一份萧山图书馆“悦读”服务的借阅指南，详细介绍了借还书的流程与规则——每人每月限借图书10册。

记者挑选了一本姜正成的《说不完的明朝》，然后打开萧

山图书馆微信公众号中的“一键借阅”服务平台，选择“书店借书”，将书店切换到新华书店(萧山书城店)，进入“借阅查询”并扫描图书编码，显示“可借阅”后，再持身份证到服务台办理。

只见店员先扫描了记者的身份证，再将新书的塑料封皮拆除，在书内贴上萧山图书馆的条码和芯片、盖好章，并录入读者信息。整个过程约5分钟。值得注意的是，部分热门书籍如果达到萧山图书馆藏书复本数上限，则需前往图书馆借阅。

“这一模式的亮点在于，让读者以‘借’代‘买’，自由选择喜欢的新书，同时图书馆通过这种模式使采购更贴近读者需求。”新华书店(萧山书城店)经理徐成栋表示，这提高了书籍的流通率，减少了部分书籍闲置的现象，进一步体现了全民阅读的初心。“无

论是家长为孩子挑书，还是普通读者选购畅销书，大家都能感受到这种服务的便利与灵活。”

不久前，新华书店(萧山书城店)内，家住附近的黄女士正在精心挑选十本新书，她的书单里有《说不完的明朝》《满江红》《重启黎明》等历史、科幻类作品，也为孩子挑选了几本儿童绘本。

“每次都借十本，大概两个月借一次。这次借书数量已经到上限了，下次可以用我老公的身份证借。”黄女士是这项服务的常客，多年来习惯借新书，“这项服务让我有了更多的选择，不再局限于图书馆的馆藏，还能借到书店里最热门的书。”

市民张先生同样对“悦读，我买单”服务点赞：“以前只知道图书馆可以借书，没想到现在书店也能借，而且还是种类丰富的新书。最棒的是，不需要一次性购买所有想看的书，可以随时更换，让阅读变得更加灵活。”

据介绍，今年1月至10月，“悦读，我买单”服务累计借阅人数918人次，借阅新书5389册。目前书店月均借阅量维持在500至1000册之间，以亲子家庭借阅为主，知晓率和参与度仍有提升空间。

长久以来，萧山图书馆始终坚持“藏书、开智、惠人”的核心价值观理念，致力于打造一个集学习、交流、休闲于一体的萧山文化新地标。未来，图书馆将继续努力，始终把读者需求放在首位，不断优化服务理念，不断提升服务质量，为广大的读者提供优质、高效、满意的服务。



市民夜读 (萧山图书馆提供)