

# Research on the Development Strategies of Interactive Services between University Libraries and Readers

Haipei Niu

The Library of Beijing Union University, Beijing, 100025, China

## Abstract

University library is an important place for students to acquire knowledge and improve themselves. In the new era, students' service demand for university libraries is also increasing. In order to meet the diversified needs of university readers and improve the service quality of university libraries, it is necessary to actively carry out the interactive service between university libraries and readers, so that libraries can better understand the needs of readers in the process of interaction with readers, and constantly improve the service level of libraries. Based on this, this paper starts with the necessity of interactive service in university library, discusses the common interactive service mode, and focuses on the countermeasures of interactive service between university library and readers for reference.

## Keywords

university library; readers; interactive service

## 高校图书馆与读者互动服务的开展对策研究

牛海珮

北京联合大学图书馆, 中国·北京 100025

## 摘要

高校图书馆是学生获取知识、提升自我的重要场所。在新时代下, 学生对于高校图书馆的服务需求也日益增长。为了满足高校读者的多元化需求, 提升高校图书馆服务质量, 需要积极开展高校图书馆与读者的互动服务, 使图书馆能够在与读者互动的过程中, 更好地了解读者的需求, 不断提高图书馆服务水平。基于此, 论文从高校图书馆开展互动服务的必要性入手, 探讨了常见的互动服务方式, 重点针对高校图书馆与读者互动服务的开展对策进行了详细的分析, 以供参考。

## 关键词

高校图书馆; 读者; 互动服务

## 1 引言

高校图书馆, 是大学生除了教师授课之外的主要学习渠道。在互联网技术与数字化技术不断普及的今天, 高校图书馆也开始了网络化与数字化转型发展。在这种情况下, 只有打造一个专门的沟通交流平台, 加强高校图书馆与读者之间的互动, 创新高校图书馆的服务模式, 才能够将“读者至上”的服务理念落到实处。但是, 如何做好高校图书馆与读者的互动服务, 在提高高校图书馆发展质量的同时, 为高校读者提供一个优质的书籍服务, 依然是一个值得思考的问题。

## 2 高校图书馆与读者互动服务的开展必要性

在高校图书馆的发展过程中, 发现相当一部分的文献资料和期刊都被束之高阁, 既没有发挥出其应有的利用价

值, 还使得高校付出了高昂的采购成本。但是, 这些文献资料又是很多读者需要使用的。在传统技术条件的限制下, 读者无法在短时间内找到这些文献资料, 更无法利用这些文献资料, 所以造成了严重的信息不互动, 书籍资源浪费等现象。要想改善这一现象, 就必须对传统的图书馆服务模式进行创新, 邀请读者参与到图书馆的建设与管理工作中, 通过图书馆与读者有效互动的方式, 优化图书馆的书籍资源。只有这样, 才能够为广大读者创造更为广阔的阅读空间和丰富的学习资源。

目前, 高校图书馆与读者的互动服务, 主要有两种类型。一种是同化互动, 即在读者现有知识与能力的基础上, 通过图书馆进行所需文献资料或期刊资源的查找与利用。这是最基本的高校图书馆与读者互动服务形式。只是, 这种互动服务的开展, 需要图书馆内的工作人员对高校的重点科研项目、校内学生的阅读喜好进行调研和统计, 并在此基础上对资源配置进行整合, 将高校教师和学生最需要的文献资料放到最佳的位置, 为教师和学生查找利用文献提供便利<sup>[1]</sup>。

【作者简介】牛海珮(1984-), 女, 中国河北三河人, 本科, 馆员, 从事读者服务相关工作及研究。

另一种是顺化互动,指的是在现有资源与环境的基础上,转化读者的互动形式。这种互动服务的开展,需要在读者知识结构的基础上,对读者固有的思考方式进行调整或者从租,帮助其获取新知识,并引导其利用新知识解决各种问题。要想保证顺化互动服务的正常开展,必须重点提高图书馆员的知识储备量,并提高其对读者的引导和启发能力,确保其能够在准确了解读者需求的基础上,对读者的才智与创新能力进行启发。

### 3 高校图书馆与读者的互动服务方式

#### 3.1 资源互动

所谓馆际互借,指的是当高校图书馆的馆藏难以满足读者阅读需求的时候,就会通过图书馆之间的资源共享平台,进行馆际互借。这是一种非常常见的资源互动方式,可以满足高校图书馆馆藏有限的问题,又可以提高文献资料和期刊资源的利用效率。高校图书馆利用馆际互借,可以最大限度地满足高校教师与学生的阅读需求。

#### 3.2 网络互动

将传统的“单纯服务型”服务模式转变为先进的“服务经营型”服务模式,提高服务的市场化程度,可以对文献信息进行深度加工处理,如信息代查、信息代检索、资源网络共享等,为读者提供更为广泛的信息范围和更为丰富的信息载体。在网络互动方式下,图书馆不再是各类文献的收藏者和提供者,不再是服务热情的“服务员”,而是各类信息产品的生产者、开发者和提供者,是信息提供效率更高的“信息导航员”。

#### 3.3 在线互动

对于高校图书馆来说,在线互动是一种交互性与即时性非常强的互动服务方式,可以直接通过网络,解答读者的疑问。只要有网络覆盖的地方,高校图书馆就可以与读者展开互动。图书馆员在与读者交流的过程中,不仅可以将读者的潜在阅读需求挖掘出来,还可以随时澄清读者的疑问,并为读者介绍高校图书馆特有的信息资源和使用方法。需要注意的是,这种互动服务,仅限于馆员上班时间。

#### 3.4 留言互动

留言互动,是高校图书馆利用频率非常高的一种互动服务方式。读者可以将自己的疑问整理成问题,写到图书馆的留言板上,并留下自己的联系方式。而图书馆员,会在阅读读者的问题之后,利用邮箱等方式,对读者进行回复。这种互动服务的开展,需要交由专门的图书馆员负责,否则将有可能出现信息回复不及时、信息被遗漏等问题。

#### 3.5 教学互动

在高校图书馆的日常管理工作中,读者教育也是非常重要的一项工作,可以有效增强读者的信息意识,提高信息获取能力。目前,适合高校图书馆开展的读者教育活动主要有两种形式。第一种,是基础导向教育形式,指的是在新生

入学的时候,将图书馆的性质、功能、文献布局、规章制度等基础情况介绍给学生<sup>[1]</sup>。第二种,是文献信息检索教育形式,指的是以高校图书馆的馆藏文献为基础,通过授课或者专项技能培训的形式,将相应的文献信息检索方法、数据库检索要点介绍给学生,然后就学生提出的问题予以针对性的解答。

#### 3.6 馆藏建设互动

高校图书馆在日常经营管理工作中,直接通过馆藏建设来与读者展开互动,可以从整体上提高图书馆的馆藏质量。读者自己清楚的知道自己想要什么类型的书籍。在图书馆文献量不断增加、书籍价格不断上涨的形势下,要想保证图书采购的针对性,就离不开读者的参与。所以,在馆藏建设过程中,将读者邀请到新书目目录的选定、图书推荐等工作当中,可以帮助高校图书馆采购到更受校内师生欢迎的图书。这样,也就保证了图书馆内相关书籍资料的利用率。

#### 3.7 流通与阅览工作互动

流通与阅览,既是高校图书馆最基础的工作,也是最主要的一种读者互动服务方式。在这种互动服务方式下,图书馆员需要在读者的大力配合、理解与支持下,开展相关工作,而读者也希望得到图书馆员的指导与帮助。尤其是新入校的新生,更希望在初入图书馆时,得到图书馆员的帮助。所以,在图书馆员为读者提供借阅服务的时候,不仅要在工作重点集中到图书借还、阅览签到等工作上,还需要与读者进行及时的沟通和交流,根据读者的实际需求,为其提供更为真诚、周到、贴心的服务,为读者创造一个轻松、愉悦的图书借阅氛围。只有通过互动和交流,才能够更好地了解读者来馆的真实目的,并为其提供针对性的服务和帮助,实现图书馆服务水平的提高。

#### 3.8 其他互动

在科学技术不断发展的今天,高校图书馆需要为读者提供更为丰富的互动服务方式,开辟更多的互动服务空间。例如,可以在高校图书馆主页上,公开馆长的信箱以及各业务部门的信箱,并增设“互动地带”“交流信箱”等模块,为读者主动与图书馆交流互动提供便利<sup>[1]</sup>。再如,还可以直接创建读者微信群或读者QQ群,并设定专门的群管理员,通过群公告更新的方式将图书馆的最新信息提供给读者,或者直接在群里回答读者的问题。这种互动服务方式虽然有着较高的回复率,可以保证读者问题解决的及时性,但是需要群管理员承担极大的工作量。

### 4 高校图书馆与读者互动服务的开展对策

#### 4.1 增强馆员与读者的互动意识

高校图书馆与读者之间的互动,离不开双方的维持。无论是图书馆员,还是读者,都是两个最为重要的互动主体对象。要想加强高校图书馆与读者之间的互动服务,需要重点增强馆员与读者的互动意识。首先,重点增强图书馆员的

互动思想意识,使其充分意识到其本职工作并非简单的图书借还或者资料借阅服务。其次,在图书馆员为读者提供服务的过程中,必须意识到图书馆员与读者之间是相互影响的关系。如果读者产生消极情绪,必然会对馆员的态度产生影响。而如果馆员将消极情绪带到工作岗位上,那么也会对读者进入图书馆的积极性产生影响<sup>[4]</sup>。在高校图书馆中,图书馆员最希望看到的是读者带着疑问来图书馆查阅资料,并将自己的借阅需求或者求学疑问提出来,获得图书馆员的帮助,而不是被动的提供服务。最后,只有同时增强图书馆员和读者的互动意识,并在双方的共同努力下创造一个相对轻松、和谐、愉悦的互动服务氛围,才能够提高高校图书馆的服务质量,满足读者的借阅需求。

#### 4.2 邀请读者参与采购书目的选定

邀请读者参与图书馆采购书目的选定,既是高校图书馆最有效的互动服务方式,也是最简单的图书结构优化措施。高校图书馆内所有的文献资料存在价值,就是满足读者的借阅需求。所以,向读者征求采购书目选定的意见,了解读者最感兴趣的、最容易接受的书目,并在此基础上制定书目采购计划,可以利用最少的采购经费,采购回最具有利用价值的图书,保证图书的利用价值。对此,建议通过以下方式邀请读者参与采购书目的选定<sup>[5]</sup>。首先,深入高校各分院。各教学科研室中,向科研课题组和专业课授课教师征求书籍采购意见,在准确把握高校课程设置方向与科研动态的基础上,对现有的文献资料采购结构进行调整。其次,加强社会实践考察,与各领域的专家和教授进行深入的沟通和交流,并在此借此狐上进行预购书目的拟定与公示。或者通过座谈会的方式,将各领域专家,学校专业课负责人集合在一起,直接争取这部分人的意见,在资源最大化配置的目的下,对采购书目进行科学合理的拟定。最后,直接向高校读者征求意见,让学生根据自己的专业需求和兴趣爱好,将希望采购的书目提供给高校图书馆。在这一过程中,可以通过电话、电子邮件、微信群以及网络留言等方式,进行书目的推荐。

#### 4.3 加强读者的指导

高校图书馆的藏书非常多。很多时候,读者都不能在短时间内找到自己需要的书籍,甚至将绝大多数的时间都花费在期刊翻阅方面。为了解决这一现象,高校图书馆需要对读者进行专门的图书检索培训,通过提高读者的图书检索能力,使其能够在短时间内找到所需要的文献资源<sup>[6]</sup>。同时,还要重点提高读者的信息获取能力和创新能力,引导读者在检索过程中发现更多与内容相关的其他文献资料。另外,高校图书馆还可以通过知识问答比赛、辩论赛、专题讲座以及学术研讨等互动活动的组织与开展,为广大教师和学生提供相对理想的学术交流平台。

#### 5 结语

综上所述,高校图书馆与读者的互动服务是提高服务质量、促进知识传播、增强读者黏性的重要手段。为了更好地开展与读者的互动服务,高校图书馆需要增强馆员与读者的互动意识,邀请读者参与采购书目的选定,并对读者进行积极、有效的指导和帮助。另外,只有不断地完善和提升服务质量,才能更好地满足读者的需求和期望,为学校的教学和科研工作提供更好的支持。

#### 参考文献

- [1] 高金花.高校图书馆与读者互动服务探析[J].黄冈职业技术学院学报,2023,25(4):96-99.
- [2] 周丽媛.新媒体环境下高校图书馆与读者互动服务探析[J].甘肃科技,2019,35(3):87-88+131.
- [3] 陈国玲.“互联网+”高校图书馆与读者互动服务研究——以黑龙江科技大学图书馆为例[J].科技创业月刊,2016,29(9):84-85.
- [4] 阎静.高校图书馆与读者互动的服务模式优化分析[J].科教导刊·电子版(中旬),2019(4):74.
- [5] 高文忠.新媒体应用于高校图书馆信息服务的路径探析[J].新闻研究导刊,2023,14(13):157-159.
- [6] 张莉.信息时代高校图书馆读者服务工作的思考——馆员与读者嵌入式互动的视角[J].经营者,2021,35(14):32-33.