

# 特殊时期下高校图书馆读者服务创新工作实践研究

## ——以西安电子科技大学图书馆为例

王孝文 李 莎

(西安电子科技大学, 陕西 西安 710071)

**摘要:** [目的/意义]: 探讨研究高校图书馆读者创新服务的工作内容、服务模式, 为兄弟院校图书馆开展读者服务提供借鉴参考。[方法/过程]: 以西安电子科技大学图书馆为例, 通过对闭馆期间和限流期间开展的读者服务具体内容分别进行了阐述, 详细介绍了服务内容、服务模式, 展示了高校图书馆应急机制下在人员、工作、模式等方面做出的调整, 将资源送到读者身边, 引导读者积极心态, 发挥图书馆育人属性作用。[结果/结论]: 通过深度挖掘电子资源优势, 推出线上系列服务, 专题化、体系化资源整合, 从而将资源精准有效对接用户; 提供预约服务: 预约式借书服务和限流服务, 既能满足应急机制下的政策要求, 又能满足读者对于纸本资源和物理空间的需求, 实现图书馆资源利用能效。

**关键词:** 高校图书馆 读者服务 创新工作 实践研究

**DOI:** 10.12319/j.issn.2096-1200.2022.09.20

### 一、引言

当前时代背景下, 信息化进程迅速发展, 高校图书馆作为信息传播的中枢, 在高校学科建设中承担着重要的作用。高校图书馆是信息传播的重要阵地, 是读者获取信息的重要渠道, 做好读者服务是高校图书馆有效将信息传播给读者的重要基础保障。所谓读者服务, 是指图书馆根据读者对于文献的需求, 充分利用图书馆资源直接向读者提供文献和信息的一系列活动, 也成了读者工作或图书馆服务<sup>[1]</sup>。高校图书馆在开展读者服务时, 应注重服务效果的取得, 服务模式的探索。针对不同的服务对象, 探索实践符合实际, 满足需求的服务模式。

应急机制下, 高校图书馆开展读者服务时, 在开馆模式与读者服务均区别于常态化下的工作模式, 应急机制下, 高校图书馆普遍面临着挑战: 一是图书馆作为公共空间, 是高校信息传播的保障机构, 特别是作为高校封闭管理期间稳定师生心理状态的重要场所, 发挥其空间职能, 让读者在封控状态下有地可去、有事可干、有书可读。应急机制下, 确保师生读者和职工人身安全, 不发生群体聚集性事件, 对高校图书馆来说是一次重大考验。二是读者对于资源需求的有效保障也是高校图书馆有效应对应急机制下的重要考验。无论是资源保障、支撑平台、馆员队伍等方面的服务效能能否承受激增的在线需求的考验, 还是师生读者最便捷的获取图书馆资源的服务模式的创新都考验着图书馆面对重大突发公共卫生安全事件的应急能力,

以及图书馆长期以来的电子资源建设水平和线上服务能力的实践检验。

### 二、以西安电子科技大学图书馆为例探讨应急机制下高校图书馆读者服务创新工作的开展

读者服务是高校图书馆保障服务的重点工作之一, 服务的群体主要来自在校学生、在研教师和离退休人员, 涉猎范围广、服务内容多。应急机制下, 高校图书馆开展读者服务面临着巨大的挑战。如何适应新的环境, 开展符合当下符合本馆实际的读者服务是每个高校图书馆都在进行服务探索。将服务融入新的机制当中, 总结和完善服务机制, 探索新的读者服务模式。西安电子科技大学图书馆对于应急机制下, 在资源保障和资源推介方面进行积极探索, 以读者需求为出发点, 以服务质量为自检点, 探索实践应急机制下高校图书馆的读者服务工作, 创新研究读者服务机制, 以满足读者对于当下高校图书馆对于物理空间、资源的需求。

#### (一) 闭馆期间

##### 1. 全面闭馆阶段

2020年伊始, 西安电子科技大学图书馆正值寒假闭馆期间, 第一时间发布了延长寒假闭馆时间通知(正月初二)。同时, 积极组织人力, 组建应急机制下, 图书馆阅读推广小组, 发挥馆员优势, 深度挖掘现有线上服务方式与电子资源内容, 通过微信推送展示服务资源、服务内容及获取渠道等。推出图书馆网络资源线上访问服务渠道: 学

校VPN、图书馆校外访问系统、超星移动端阅读资源等；提供馆员线上咨询服务：QQ群、微信群、邮箱咨询等；提供科技查新与查收引线上服务；提供“先读为快”的纸质图书线上荐购服务；提供电子图书资源：中文在线书香西电、可知知识服务平台、超星电子图书库、云图数字有声图书馆等五个电子资源阅读平台和相应账号。

教育部发出“停课不停教、停课不停学”的春季教学要求后，西安电子科技大学图书馆积极相应，贯彻落实到实际工作当中，以满足在线教学资源 and 平台需求，将现有人员进行人力整合，成立“数字资源阅读推广工作组”。一是围绕着西安电子科技大学师生的科研活动，梳理归纳出直接支持教学各类电子图书资源专题与期刊文献资源专题；二是做好应急机制下的资源推介工作，精准开展阅读推广工作，如精选数字资源中与心理健康相关主题的图书讲座免费在线提供给读者。

2020年2月西安电子科技大学图书馆推出心理健康图文推送，开启了非常时期的常态化阅读推广的全新服务模式，从此篇开始图书推荐或书单推荐皆优先选择电子资源。

2021年12月，西安电子科技大学图书馆创新性开展电子图书专项服务，读者需求的电子图书，可通过线上馆员咨询方式，由资源人员1v1专业提供，这一服务也正是读者精准化服务的具体体现。在后期读者满意度调查中，获得好评，充分展现了精准化服务的优势和服务效果。

## 2. 预约借书阶段

2020年3月，学校行政管理和必要支撑服务人员恢复上岗，但限于人员聚集性人数的限制，西安电子科技大学图书馆仍全面闭馆。在此期间，图书馆积极探索新的服务模式，化解空间限制，不能为读者提供服务地局限。应读者调查需求，为满足在校师生纸质图书的借阅需求，西安电子科技大学图书馆在前期论证和人力调配的前提下，同年3月3日起即刻开展了预约式借书服务，读者利用书蜗小程序“帮我找书”功能发起图书借书预约请求，值班馆员找到对应图书后于后台即时回复，并打包图书等待读者借阅。读者将在用户端获得图书借阅的具体时间和具体取书地点，现场可通过书蜗小程序扫码自行借阅。预约式借书服务全程可实现无接触图书外借，此项服务一经推出，即刻在读者中广泛传播，受到了大量的图书借阅请求，并一一满足读者对于纸本图书的需求，后期广受好评。经过前期预约式借书服务的运行，在后期应急反复形势下预约借书服务经过升级完善持续开展，这一机制的创新开展能够随时启动，应对应急情况下，图书馆提供常规纸本图书借阅服务。

在以预约式借书服务为途径开展纸本图书资源提供的同时，线上文献资源保障服务和线上阅读推广工作也同期持续开展。以“4·23世界读书日”为代表的阅读推广读书月活动，为读者提供内容丰富，形式多样的线上资源服务。不同于常态化下图书馆读者服务月活动的开展，应急机制下读书月活动全部采用线上形式进行，内容设有线上读书打卡活动、线上朗读活动、线上新书荐购活动等。同时开辟了将线下活动线上化的线上研讨会、线上书友会等等。创新常规阅读推广活动，将线下专题书展系列和新书专栏系列升级为线上专题“云”书展和“云”上新的线上专题资源推介栏目，为读者开辟线上阅读渠道和阅读资源。开展阅读推广时，西安电子科技大学图书馆结合实际，立足当下，结合实情，图书推荐重点关注在校师生身心健康，如推出了“在阅读中悄悄变强大”专题云书展，推荐了毛姆《阅读是一座随身携带的避难所》等，倡导读者通过阅读获得勇气和平静。在应急时期，充分发挥高校图书馆的育人职能，引导读者正确对待突发事件，调整心态，积极面对当下的生活和学习。

闭馆期间无法面对面与读者交流，只能通过在线互动的方式做好读者服务工作。馆员队员的整体素质对于高校图书馆开展读者服务质量起着至关重要的作用，提高馆员队伍业务能力是为构建高质量的读者服务保驾护航。西安电子科技大学图书馆用细心、贴心、耐心面向对师生读者，积极进行馆内培训，提高馆员的业务技能，开展业务实践和业务比拼，重视在实践中总结经验，在实践中检验理论学习。同时，积极拓展资源内容，充分发挥馆内电子资源平台的优势，开启了读者服务的新模式。在为读者服务过程中，切实为读者考虑，以读者需求为第一要务，将资源和需求精准对接，得到了读者热切响应，提升了图书馆的认可度和归属感，为后期吸引更多读者进入到图书馆，利用图书馆的纸质资源、电子资源打下了良好的基础，实现了图书馆资源是用来用的目的。

## （二）限流期间

随着各高校图书馆对于读者服务的深入探索，以适应不断发展和变化的环境。各大高校图书馆对于开放运行模式均进行了调整，以寻求人员聚集性限制要求和读者空间需求的平衡，从而适应当下的环境需求。西安电子科技大学图书馆通过前期的服务探索，总结经验，全面开启限流入馆模式。一方面做好纸质图书消杀硬件设备的准备工作，购置了一批杀菌消毒柜和自助消毒机，分别用于图书集中消杀和自助分散消杀，工作人员对于入馆图书进行统

一的图书消杀,读者可利用自助消杀机对于外借图书自助消杀,从而形成双向安全保障;另一方面开启入馆限流模式,即动态监控在馆人员总体数量,实时释放空余名额,目的是在保障总体在馆流量的前提下,最大限度的保障入馆率。前期进行预约平台搭建及测试,预约限流通知及数据采集,后期进行读者体验调查,收集读者意见和建议,进而完善限流模式。将自习室、流通书库、阅览室和研讨间全面进行了座位的重新编排,最大程度满足读者的空间需求、座位需求、资源需求,确保资源利用最大化。非常时期的常态化工作模式下,西安电子科技大学图书馆限流模式运行2年后,消毒设施设备仍在正常使用状态,限流措施均能够及时有效地响应不同开放模式的变化。

2020年4月,西安电子科技大学图书馆根据学校2020年春季学期学生返校的节奏和学校工作的要求,于4月28日正式开放,是全省第一个恢复开放的图书馆。开放期间实施减少出入口以便有效疏通人员,研讨间等封闭空间暂停使用,采用大桌两椅、小桌一椅的座位编排方案,测温入门、预约错峰的双重措施,以确保入馆再馆人员的人身安全。开放期间,提供图书借还服务,实施每日馆舍空间消毒和归还图书消毒,免费提供口罩,配备消毒液、免洗酒精、洗手液等防控物资。

限流是作为公共空间的图书馆的必需举措,在当下的时代背景下,可以起到控制在馆人员密度的作用,最大限度防止聚集性事件发生的概率,为读者安全保驾护航。

### 三、其他高校图书馆读者服务措施的启示

全国各大高校图书馆在应急机制下均积极探索应急服务和创新服务模式,最大限度保护了读者和职工健康、保障了高校在线教学和科研顺利开展。图书馆闭馆期间,大部分高校图书馆开展了纸本图书委托借阅服务,如北京大学图书馆开展“送书到楼”服务<sup>[1]</sup>,重庆大学图书馆开展快递送书服务,华中科技大学图书馆则接收未返校毕业生通过邮寄方式归还图书。这方面,西安电子科技大学图书馆开展的预约借书服务属于纸书委托借阅方式的一种,满足了读者的纸本图书的借阅需求。

非常时期的常态化后,各馆陆续复工开馆,入馆要求从宽到严不等,从最基本的测温及佩戴口罩,到较为严格

的测温、佩戴口罩、扫码、预约入馆、限流不等。这方面,西安电子科技大学图书馆至今仍采取的是最严格的入馆要求,但是,馆舍开放时间全部恢复正常,有效延长了读者服务的工作时长。

文献资源保障服务方面,国内大部分高校图书馆都是采取了虚拟专用网络(VPN)和CARS校外访问这两种方式,并在应急机制时期开展了主题系列推送服务,如北京大学图书馆的“区域与国别研究资源”、南开大学图书馆的“足不出户,尽享免费资源系列”、中山大学图书馆的“免费资源,共度时艰系列”。这方面,西安电子科技大学图书馆同样是采取VPN和CARS校外访问这两种方式,并先后推出了“闭关科研”、“支撑有我”等系列服务。

总体来看,西安电子科技大学图书馆在闭馆期间积极开展线上服务和预约借书服务,在复工开馆后严格入馆要求,配备专业消杀设备,提供消杀物资,最大限度的控制传播风险,为支撑学校教学科研提供资源保障服务。虽然取得了成效,并获得了读者认可,但仍有可拓展的服务空间,如今后可尝试开展送书上门、快递借还书、扫描传送等纸书服务,以及文献资源整合式提供、信息素养教育系统化建设等线上服务。

### 四、结语

当前,非常时期的常态化状态下,高校图书馆读者服务工作进入到新的作业环境,提供读者服务的图书馆员更应加强自身的学习,提高馆员队伍素质,搭建馆员能力提升平台,建立学习考核机制。在探索提供高质量服务水平的道路上,积极探索不同服务模式,注重效果呈现和经验总结。做好做精读者服务依然需要高校图书馆人重点研究讨论,在总结经验的基础上,借鉴同行优秀做法,探索出符合自身馆舍情况的读者服务的工作模式。

### 参考文献

- [1]臧鸿妹.高校图书馆读者服务新探[M].合肥:安徽大学出版社,2009.
- [2]崔丽媛,徐跃权,刘春丽.我国高校图书馆委托借阅、复工开馆调查及常态化疫情防控下的服务建议[J].国家图书馆学报,2020(29):33-47.