

立足读者需求 提升图书馆服务

——复旦大学图书馆学习交流心得

立足读者需求 提升图书馆服务

——复旦大学图书馆学习交流心得

湖北民族学院图书馆 谭晓娥

高校图书馆各项服务工作出发点和最终目的是从读者的需求出发,为更多的读者提供优质服务。读者需求是图书馆存在的本来目的和发展的不竭动力。图书馆这个机构的产生是因为人类有保存文化,传承文化的需要。图书馆向读者提供了管理书籍并提供利用的服务。图书馆的发展、服务内容和方式的改变,实际上也是为了满足读者不断发展变化的信息需求。但是,无论图书馆怎样变化,我们服务读者的遵旨是永恒不变的。

复旦大学图书馆从读者的视域下开展多项服务工作,为读者提供更细致、更深入、更全面的服 务,结合复旦大学图书馆在馆藏资源建设、阅读推广工作、读者培训工作、创新服务四个方面工作进行探讨以及对 我馆的服务工作方面的启示。

一、馆藏资源建设

馆藏资源建设是图书馆为用户提供文献资源保障和优质服务至关重要的基础。无论时代如何发展,教师的教学和科研工作始终都需要获得高质量的文献资源的支撑,他们迫切需要学校图书馆在这方面为他们提供有力的支持。而作为学校重要科研支柱的图书馆而言,如何优化馆藏结构,提高馆藏资源建设的质量,让馆藏资源与整个学校的学科资源体系相匹配,满足读者最大化的利用图书馆的各种资源的需求。

1.1 通过沟通和学习,我觉得复旦大学图书馆在馆藏资源建设这方面有很多值得我们借鉴的地方。复旦大学图书馆实行的是学科馆员参与到馆藏资源建设中,据了解有 4 个学科馆员目前在做这项工作,作为复合型人才的学科馆员,通过对重点关注的对口学科教学科研人员及学生的需求情况的沟通和深入了解,以及对本学科学术性、研究性、前沿性和基础性的关注和把握,承担起了学科资源的采访和选定工作,能够提供一个切合本校各个学科的全面系统而又突出特色,高质量的馆藏资源体系。复旦大学图书馆通过学科馆员参与到馆藏资源建设中,就是结合了他们本身的专业学科背景优势和熟悉馆藏资源及专业的信息素养

优势，确保图书馆馆藏资源结构合理及重点学科文献资源收藏的准确性、连续性和完整性。

1.2 结合我馆实际，馆藏资源建设方面以下几方面做出改善：

1.2.1、制定相关政策和制度，让学科馆员承担起优化馆藏结构，进行学科选书的职责。并为部分学科馆员提供独立的采购预算。学科馆员日常定期征询学科用户对图书馆文献资源建设意见及建议，作为图书馆加强文献资源建设的重要依据，同时结合我馆原来已有的学科馆藏资源情况，来进行学科资源的选定工作。在我馆图书馆主页上开辟读者选书专栏，拾遗补缺，弥补某些环节疏漏造成的学科前沿图书缺失，从而全方位满足学科建设发展对文献资源的需求。

1.2.2、学科馆员在为学科用户进行书目推荐时，发给各院系的订购书目清单，所包含的不能仅仅是本专业的学科书目清单，随着交叉学科的出现，还应包含与本专业相关学科专业的书目。

1.2.3、在电子资源建设方面、学科馆员要通过多种渠道和方式积极进行电子资源的推荐工作，在推荐的过程中，还可以嵌入老师课程，进行嵌入式讲座，让更多的用户了解和使用，最后在读者的使用反馈意见的基础上形成一个评估报告，依据评估报告来决策这个数据库对学科建设是否有很大的帮助，是否值得购买。通过这种科学性的决策、避免资源建设方面的盲目投入，让电子资源建设更趋合理。通过学科馆员参与馆藏资源建设，可以逐渐推动我馆的馆藏资源学科体系优化，从而最大化地满足读者对图书馆资源的需求。

二、阅读推广工作

高校图书馆阅读推广工作不是一蹴而就的事。如何建立一套长效机制保障阅读推广工作长期而深入的进行下去，从而更好的满足读者的各方面的阅读需求。我觉得复旦大学图书馆在这方面就做的很好，注重阅读推广活动的长效性、持久性，来保障读者的阅读需求、激发读者的阅读需求。

2.1.1、在人员配置上由专人负责阅读推广活动的策划、宣传、具体实施、开展等。目前，就是由基础服务部的王彩燕老师负责这部分的工作，责任到人。这样就杜绝了因分工不明确而产生的各部门或同事间工作互相推诿的情况，从体制上就确保了阅读推广活动能够持续长期有效的开展。

2.1.2、按照学生在校学习的自然历程，为他们量身定做了一个长期性的阅读推广活动的规划，培养良好的阅读习惯，让阅读真正融入到他们的整个学习历

程中。新生入校之际，复旦大学图书馆通过馆长见面会、图书馆深入参观、图书馆使用培训等活动在他们的心中种下一颗阅读的种子，让他们掌握了初步使用图书馆的技能和方法，为今后进行深层次阅读打下了坚实的基础。年终阅读账单出炉，可以让同学们了解自己年度借阅量情况、图书馆的热门书籍等，通过对照自己的年度借阅量，敦促每个同学要多读书。越来越多的同学关注年度受欢迎排行榜，实际上也是对排行榜上这些热门书籍进行了一次纸质资源的推介、推广。通过年度排行榜进行阅读推广，将起到一个良好的蝴蝶效应，让更多同学们多读好书，读高质量的书籍。5、6月份举办各种大型主题阅读活动，邀请名人名家，通过精品阅读的引导和分享，对同学们进行阅读方法的指导、阅读经验和感受的交互式分享，针对某一问题的深入探讨和启发，让同学们掌握正确的阅读方式方法，激发阅读兴趣、渴望进行更深层次的阅读、思考，化被动阅读为主动阅读，让阅读逐渐成为一种习惯，贯穿融入到他们在校的整个学习生活中。直至毕业季活动，在这样一个持续性的、循序渐进的对阅读进行推广的过程中，每个同学从入校到毕业，阅读已然成为一种习惯融入到他们的学习和生活中，我想阅读也将伴随他们终身，这也是阅读推广的一个最终的目标。

2.1.3、复旦大学图书馆阅读推广活动策划方面，是独具匠心，创新性强，活动内容新颖，活动形式轻松活泼，贴近学生学习、生活实际，能够吸引更多的学生关注图书馆活动、利用好图书馆、更好地提高图书资源的利用率。例如结合每个月的相关节日活动，来开展相应的阅读推广活动，3.15日植树日活动，复旦大学图书馆就开展“旧书换绿植”活动，让学生用不再需要的旧书到图书馆换取一种绿植，把收集到的旧书放到图书漂流架上让有阅读需要的读者任意取阅，这种活动，让更多的读者可以阅读到自己所需要的书籍，能够最大的发挥图书的利用价值。又如复旦大学举办的“巍巍复旦 其风蔚然”的“朗读者”读书节主题活动，邀请名人学者朗读曾经打动自己、激励自己甚至改变自己的作品，诉说故事、感悟人生，在书中读自己，在阅读中读人生，让传统文化经典得以推广、传承，让同学们领悟阅读的真谛。复旦大学图书馆在阅读推广活动策划上在保留传统的推广项目的基础上，结合实际，推出新的阅读推广项目，不断地扩大阅读推广活动的内涵，推进阅读推广活动的深度。通过不断的推陈出新，为图书馆的阅读推广工作注入新鲜血液，让复旦大学图书馆的阅读推广工作能够永久保持一种朝气和活力，多样化的满足读者的阅读需求，吸引越来越多的读者参与到阅读

推广活动中，爱上阅读。

2.2 在阅读推广工作方面，我觉得我们有许多学习和借鉴的地方，基于我馆的实践，我觉得我们还应在以下几个方面做出改进，以期推动阅读推广活动长期进行：

2.2.1 设置阅读推广的专门机构，配置专职人员和专项经费，确保阅读推广活动的长效性。由专人负责阅读活动形象大使、标语，宣传画、活动场景布置等的设计工作。通过对我校大学生阅读心理、阅读需求、阅读兴趣等进行调查研究和深入分析后，制定适合我校学生的阅读推广方案，并且聘请我校专职教师或有专业功底的图书馆工作人员对学生进行阅读方法指导、阅读辅导答疑，学术讲座，阅读书目推荐等工作。每个人各司其职，以保证阅读推广活动有序、协调、持续的开展。

2.2.2 阅读推广活动不能仅仅集中在 4、5 月份，需要有计划性的、长期对学生进行主题阅读推广，要将活动常态化，通过潜移默化的影响和引导学生进行深阅读，培养让学生受益终身的阅读习惯和阅读能力。

2.2.3、在阅读推广中除了做定期的活动，还需要我们紧贴学生学习生活中的热点，不断创新形式和内容，吸引更多读者的关注和参与。这种创新应该体现在宣传阅读推广活动的每一个细节上，从前期调研、活动策划、宣传推广、组织实施等方面，逐步推进我馆阅读推广活动向纵深方面发展。

三、读者培训工作

3.1 读者培训工作方面，复旦大学图书馆紧紧结合学生不同学习时段的学习需求或者某种专指性需求，进行读者培训，开展学科服务推送。每年毕业季，同学们在写论文的时候，会遇到很多困惑：如何确定选题、如何查找文献资料、进行信息获取、信息甄别，论文格式如何等等，复旦大学图书馆就会针对这些问题，开展开题与立项前调研、学位论文排版、关于论文的检索与查新等培训对同学们进行相关的指导，通过培训，同学们掌握了有效的检索方法和正确的论文写作方式、方法，在论文写作中节省大量的时间，写起来得心应手。在日常的学生信息素养教育方面，对于有专指性需求的同学，就把具有相同专指性需求的同学集中在一起，对他们进行预约培训。通过以上种种在充分考虑、了解读者需求的基础上开展有针对性地读者培训方式，能起到事半功倍的效果，培训内容就是他们想

学的，然后又能在实际中真正用到的，所学即所用，真正提升读者的信息素养水平。

3.2 我馆进行读者培训工作之前，与读者的沟通交流少，对读者的真正需求了解甚少。在今后的工作中，在进行培训之前，要通过 QQ、微博、微信、读者调查表等多种渠道，多方面的调查和了解读者想要学习和了解的内容，通过广泛收集他们的意见和建议后，设置专门平台，开设专场，开展有针对性的读者培训工作。

3.2.2 在不同的院系专业开展信息素养教育的时候，除了介绍常用的数据资源库的使用方法，要把重点放在详细介绍和这个专业相关的专业数据库的资源使用上。让我们所推送的内容真正应用到读者所需要和所研究的领域中。

4、创新服务

4.1 一个高校图书馆在前行的道路上砥砺前行，需要许多甘于奉献、勇于创新、有强烈的职业感和责任感、适应社会发展的复合型馆员，来共同推进图书馆事业不断向前发展。这就需要馆员自身不断加强职业技能的培训和优化，勇于突破自我，不断开展创新服务，在提升自我的同时也推动了图书馆事业的发展。

4.2 钱京娅馆长的 ALEPH 系统第二索书号在馆藏管理中的应用，就突破了思维常规的限制，不局限于用中图法对图书进行分类排架，对 ALEPH 系统功能进行深层次的开发和运用，创造性地生成一个新的字段——第二索书号，通过第二索书号，把图书原来的索书号和现在书架上的具体位置相关联，再通过形式排架法，把利用率低的图书，充分利用图书馆闲置的空间高密度的储存起来，或流通或进行相关处理，极大地解决了在许多图书馆都会遇到了一个棘手并且看来是无法解决的问题：馆舍空间不够而导致馆藏资源无法充分利用。将利用率低的图书高密度储存起来，腾出空间，让部分因为空间限制无法上架而又是读者所需要的书籍能够正常流通，方便读者查阅。钱馆长在为我们介绍第二索书号的时候，简单的提到了在进行这项工作之中的曲折和艰辛，后面我们听其他的老师说起钱馆长原来不是图书情报专业出身的，更是让我们感到诧异和惊叹，对钱馆长这种锲而不舍的探索和创新精神表示深深的敬意。当然在复旦大学图书馆里，还有许多这种具有创新精神和拥有崇高职业理想的图书馆人，这种创新精神和不断追求实现自我价值的职业精神是我们在以后的职业生涯中需要不断去学习的！在今后前行的路上我们任重而道远！