

高校图书馆读者服务工作困境和创新探析

陈金兰

广西生态工程职业技术学院 545004

DOI:10.12238/jief.v7i5.14537

[摘要] 高校图书馆读者服务体系在环境演进与职能扩展的双重驱动下,呈现出多元化、智能化的发展趋势。服务模式、资源更新、沟通机制与技术融合方面的滞后,反映出读者服务体系在多元化需求面前的适应性不足。基于此,本文提出分层拓展服务、强化资源调研、建立沟通机制、深化技术融合及明晰能力路径相关策略,旨在提高高校图书馆读者服务工作水平。

[关键词] 高校图书馆读者服务; 图书馆员; 工作困境; 提升策略

Analysis of difficulties and innovation in reader service in university libraries

Chen Jinlan

Guangxi Institute of Ecological Engineering 545004

[Abstract] Driven by environmental evolution and functional expansion, the reader service system of university libraries is showing a trend towards diversification and intelligence. However, the lag in service models, resource updates, communication mechanisms, and technological integration highlights the system's inadequacy in adapting to diverse reader needs. To address this, the paper proposes strategies for layered service expansion, enhanced resource research, communication mechanism establishment, deepened technological integration, and clear capability pathways, aiming to enhance the reader service work of university libraries.

[Key words] University library reader service; Librarians; Work challenges; Improvement strategies

引言:

在《高校图书馆发展蓝皮书》对服务转型提出深化要求的背景下,读者服务的内涵逐步拓展为连接知识与需求的系统工程。信息环境日益复杂,用户行为趋于多样,服务对象从被动响应转向主动探索,提出更高要求的服务过程参与度。图书馆员作为连接资源与需求的中介,其能力必须适应复合任务场景。其角色定位也不再局限于流程保障,而需向策划内容及服务设计等多维方向延展,推动服务体系由功能驱动迈向价值驱动。

一、高校图书馆读者服务面临的主要困境

1. 服务模式单一化

高校图书馆读者服务的服务模式长期固守传统借阅与咨询流程,缺乏针对不同读者群体需求的差异化响应,已难以适应信息环境快速演化的趋势。在广泛应用数字技术的背景下,读者的信息获取方式日益多元,服务诉求从基本资源利用转向

个性化、即时性以及深度引导。然而,当前多数服务仍以被动应答为主,缺乏面向研究型用户或学习支持型用户等不同类型读者的专属服务路径,导致用户体验感不强。服务手段更新缓慢,缺少融合教育辅导、整合资源与分析数据的综合服务体系,限制读者使用图书馆的深度及广度,难以进一步提升服务价值。

2. 资源更新不及时

资源更新不及时已成为制约高校图书馆读者服务质量提升的关键因素。传统的馆藏建设模式过于依赖年度采购计划与纸本资源配置,缺乏灵敏的实时需求变化,导致部分专业资料滞后于学科发展节奏。在快速推进的数字化背景下,知识内容更新周期明显缩短,却难以同步更新图书馆资源体系,常常出现馆藏内容老化、数据库内容缺漏等现象。此外,图书馆无法及时引入新兴领域的跨学科资料,不便满足用户多样化、动态化的信息需求,加剧资源结构与实际应用之间的错位。这种供

需不匹配现象,一方面削弱资源使用效率,另一方面影响图书馆发挥服务职能。

3. 沟通渠道不畅通

沟通渠道的不畅通已成为高校图书馆读者服务中的隐性障碍,直接影响服务实效与用户体验。传统服务方式多依赖公告栏、网站推送等单向信息发布手段,缺乏即时反馈机制,导致难以及时传达读者需求,不易落地意见建议,服务改进常处于滞后状态。当前信息传播呈现多元化趋势,受众沟通习惯日益向社交化倾斜,而图书馆在策划内容与策略互动方面仍显滞后,服务交流流于形式,也使得部分服务项目覆盖面狭窄,读者参与度偏低,不利于形成良性的服务生态。

4. 技术应用不深入

高校图书馆在服务过程中面临的一个突出问题是技术应用不深入,表现为智能化工具在实际服务中的覆盖率低,难以高效响应读者多样化的服务需求。尽管部分图书馆已引入信息管理系统、自助借还设备等设施,但多数仍停留在基础功能层面,缺乏深入挖掘读者信息偏好及检索路径的能力。随着在服务行业广泛应用数据驱动理念,高校图书馆的技术支撑体系有待从操作型向分析型、预测型转变。

5. 馆员能力有缺口

馆员能力的缺口已成为制约高校图书馆读者服务质量提升的重要因素。在信息需求日益多元的环境中,传统的文献管理与借阅指导已无法全面应对服务转型的挑战。面对广泛应用的大数据、人工智能等新技术,部分馆员在信息素养、分析数据及设计个性化服务等方面存在明显短板,导致服务内容难以深入,用户体验缺乏创新。同时,图书馆服务不断朝着智能化方向演进,馆员所须具备的综合素质还有专业能力面临更大的挑战。若缺乏系统能力提升路径与实践支持,馆员将难以胜任多样化的信息服务任务,影响图书馆整体服务效能。

二、图书馆员角色转型与服务能力提升策略

1. 分层拓展服务,精准对接读者

分层拓展服务已成为高校图书馆读者服务体系优化的重要方向。当前读者群体结构日益复杂,信息需求呈现出显著的层次性与个性化特征,传统统一化的服务模式已难以全面覆盖。图书馆员在角色转型过程中,需要具备精准识别不同读者类型特征的能力,从借阅行为、专业背景等多维度进行细致分类。基于读者差异化特征,馆员可以制定多元化服务策略,有助于针对性提高服务,也有利于构建以需求为导向的资源配置机制,使读者服务更具适配性,从而系统性提升整体服务质量。

围绕服务分层目标,馆员可在具体实践中采取多维策略。馆员先依托现有读者数据资源,建立分类标签体系,识别不同用户的使用偏好与行为特征,并借助阅读频率、馆藏偏好、检

索路径等指标,辅助制定分层化服务内容。同时,在馆内服务配置中设置差异化咨询窗口,针对不同群体提供定制化知识服务,为理工科用户提供科技数据库导航支持,指导文史类用户了解文献阅读方法。馆员在服务过程中还需强化主动介入意识,不断依据数据反馈与用户互动修正服务策略,使服务体系保持动态适应性。此外,馆员还需依据基于读者类别的资源推荐机制,推出智能推荐书单、个性化文献推送等,也能有效提升服务效率。馆员在更新服务理念推动下,能够精准覆盖多层次阅读需求,增强图书馆服务的专业深度。

2. 强化资源调研,动态匹配需求

图书馆员在读者服务中不再只是信息资源的管理者,更需要转变为需求洞察的主动推动者。基于用户信息获取方式多元化、知识更新速度加快的现实,传统资源配置方式难以适应不断变化的使用场景。强化馆员的资源调配能力,有助于掌握用户真实的阅读习惯,还能动态衔接服务内容与供给资源,并借助细化调研流程及优化数据处理路径,可实现需求导向下的精准服务配置,提升资源使用效率,深度拓宽服务。

在具体实践中,图书馆员可结合馆内数据平台,定期提取借阅频次、关键词检索记录等多维信息,了解用户需求,并结合访谈记录等线下补充数据,形成关于读者使用目的、信息关注点与内容偏好等较为全面的认知。在资源配置策略上,馆员需要依托用户需求进行实时调整,将高频使用资源设为优先采购方向,并动态调整数据库订阅与图书采购结构。对于教学科研资源需求密集的领域,馆员可开展专题数据监测,借助敏感词频变化预测潜在关注主题,提前准备相关资料。在数字资源推广上,图书馆员可设计基于专业群体的信息推荐机制,精准推送资源,提升服务的实效性。同时,结合多数用户阅读行为的阶段性变化,调整服务策略,在开学初侧重推荐入门资源,在学期中后期聚焦专题资料推送,从时间节奏与使用需求的双重维度下提高服务响应度。依据不断打磨资源调研,将显著增强图书馆服务的针对性及实用性,并持续提升读者满意度。

3. 建立沟通机制,提升读者参与

读者服务的有效性取决于资源供给与技术支持,更深层地依赖于沟通机制。当前高校图书馆在读者服务过程中常因需求不明确而导致服务针对性不强。基于此,建立清晰且高效的沟通机制,有助于馆员精准识别读者需求变化,提升服务回应速度,增强用户满意度。馆员与读者思维沟通不应停留在单向通知,而需构建基于反馈的双向互动通道,使服务模式从被动提供向主动引导转变。馆员借助定向推送信息、分析行为数据结果以及调查服务意愿等方式,推动读者从信息接收者转变为服务共建者。沟通机制的本质在于搭建信任纽带,使读者感知图书馆读者服务的价值并参与其中,从而形成良性循环

的服务关系。

以高校图书馆日常服务中的“新生入馆教育”优化为例,借助调整沟通策略,馆员从原有的集中宣讲模式转向个性化分阶段推送。入学前馆员根据校内系统发出的涵盖开放时间、服务内容等基础信息的指引,配合简洁图文让读者快速了解核心内容;入学初期结合阅读行为与借阅偏好,进行动态信息推荐,使读者在使用中逐步认知服务广度。馆员设定时间节点,分批次发送反馈问卷,收集使用体验,再以此优化服务结构。在此过程中,沟通不再限于信息传达,还体现在持续回应反馈、引导参与活动以及记录个体使用轨迹的能力。同时,针对研究生群体,馆员设置专属答疑时段与研究技能讲座预约平台,既提升交流效率,也增强服务感知。对学习需求较强的读者,馆员建立专题微信群或邮件订阅机制,定期推送研修资源,进而凭借构建覆盖前中后服务流程的沟通机制,提升读者主动使用图书馆资源的意愿,也强化馆员服务的目的性。此类机制的持续运转,推动高校图书馆形成以读者行为为导向的服务逻辑,实现从静态资源守护者向动态服务引领者的角色转型。

4. 深化技术融合, 丰富服务场景

在读者服务不断迈向数字智能化的进程中,技术融合已成为图书馆员角色转型的重要突破口。服务场景不再局限于传统的咨询借阅模式,更依赖技术驱动下的智能交互、个性推荐与即时响应。当前,高校图书馆对服务效率、服务深度及用户满意度提出更高标准,这不但需要配套升级技术设施,更依赖馆员将信息技术内化为服务能力的一部分。深化技术融合,不应只是提升工具使用,更是更新思维方式。具备技术敏感性与数据解读能力的馆员,能够在海量资源同个性需求之间建立有效连接,推动服务场景从静态信息提供向动态互动转型,在数字环境中塑造精准高效且贴近用户的服务体验。

以智能问答系统为例,其在高校图书馆已逐渐普及应用。图书馆员需要根据学习算法逻辑原理,参与系统优化,实现24小时常态化服务支持。服务过程中,馆员需设定问题模板,还要分析用户高频咨询内容,优化关键词匹配机制,保障答案准确率及检索效率。除智能问答外,虚拟现实与增强现实技术在新生入馆教育中的融合也展现出更具沉浸感的体验,馆员借助场景设计工具,为用户构建清晰可视化的服务路径。数据采集方面,馆员根据用户行为记录系统,持续追踪资源使用频率,基于分析结果调整资源推送与界面布局,从而提升服务的针对性。此外,一体化管理平台的应用促使馆员整合借阅、咨询、荐购等多项功能,在统一界面中进行服务管理,提高工作协同效率。技术融合不光丰富服务形态,更促使馆员在认知角色、构建技能还有设计服务方面持续进阶,推动高校图书馆读者服

务向精细高效化发展

5. 明晰能力路径, 构建成长通道

高校图书馆读者服务已由单一事务执行逐步迈向融合型知识支持,对岗位素养提出综合性要求。服务内容持续拓宽,技术手段不断迭代,传统经验主导的成长模式逐渐显现局限。缺乏科学路径将影响服务稳定性与专业性,制约服务模式的创新能力。图书馆员工明确发展通道,有助于精准匹配岗位职责,也能提升图书馆员其认知服务价值的水平,形成持续优化的内生动力。

实际工作中,管理层可结合岗位职级设定分阶段能力目标,引导成长方向。初入职阶段,相关工作人员将基础操作与服务意识作为重点内容,设置图书借阅、信息检索等任务实践;中期阶段,以能力提升为导向,定期参与信息素养项目,完成用户数据分析报告,探索读者行为偏好;具备一定年限的图书馆员,可承担图书馆服务流程再造、读者服务创新项目管理等职责,促使能力结构由工具化转向系统性。在成长过程中,馆员积极参与外聘专家讲座与读者互动反馈等活动,以求凭借理论学习结合实践探索,不断提升专业素养。同时,借助阶段性评估等形式,逐步积累多岗位经验,系统性提升能力水平,从而有效衔接个人发展路径与图书馆整体服务体系。

结束语:

高校图书馆读者服务的发展正处于由功能型向融合型转变的关键阶段,正在同步重构服务理念。在技术驱动同多元需求的双重推动下,图书馆工作人员应持续拓展自身服务边界,重新定义角色定位,并在智能化、协同化中不断调整服务逻辑。在未来的实践中,图书馆工作人员唯有以专业性为基石、以数据为支撑、以用户为导向,才能促使读者服务工作融入高校育人体系与知识生态之中,构建高质量的学术支持新格局。

[参考文献]

- [1]刘洋.新媒体视域下的高校图书馆信息服务——评《高校图书馆读者服务工作拓展与创新》[J].中国教育学刊, 2025, (03): 116.
- [2]王琦博.高校图书馆读者服务工作困境和创新[J].嘉应文学, 2024, (23): 151-153.
- [3]郭凯.高校图书馆的读者服务工作创新开展分析[J].作家天地, 2024, (28): 179-181.
- [4]赵鑫.新时期高校图书馆读者服务工作的创新研究[J].科技视界, 2022, (11): 50-52.

作者简介: 陈金兰(1979-01)女,汉族,广西柳州人,工程师,研究方向:高校图书馆读者服务。