

高校图书馆

阅读推广与服务机制构建

李建明 著

GAOXIAO TUSHUGUAN

YUEDU TUIGUANG YU

FUWU JIZHI GOUJIAN

航空工业出版社

高校图书馆阅读推广 与服务机制构建

李建明 著

航空工业出版社

内 容 提 要

本书以高校图书馆阅读推广以及服务工作的现状为出发点,较为全面地分析了高校图书馆阅读推广与服务机制构建的相关问题。具体来说,本书首先分析了高校图书馆阅读推广活动,并对基于不同视角的高校图书馆阅读推广活动做了分析。其次,本书对高校图书馆学科服务平台和信息服务平台的构建问题做了深入的研究。最后,本书对高校图书馆服务评价与管理,高校图书馆阅读推广与服务机制的未来发展问题做了探析。

图书在版编目(CIP)数据

高校图书馆阅读推广与服务机制构建 / 李建明著

— 北京 : 航空工业出版社, 2017.12

ISBN 978-7-5165-1426-9

I. ①高… II. ①李… III. ①院校图书馆—读书活动

—研究 IV. ①G258.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 304668 号

高校图书馆阅读推广与服务机制构建

Gaoxiao Tushuguan Yuedu Tuiguang Yu Fuwu Jizhi Goujian

航空工业出版社出版发行

(北京市朝阳区北苑 2 号院 100012)

发行部电话: 010-84936597 010-84936343

廊坊市国彩印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经售

2019 年 1 月第 1 版

2019 年 1 月第 1 次印刷

开本: 710 × 1000 1/16

印张: 8

字数: 116 千字

印数: 1-1000

定价: 35.00 元

前言



阅读是提升国民素质的重要因素,国民素质的提高是中华民族昂首挺立世界的重要基石。图书馆是为广大学生提供各种读物和形成阅读氛围的场所,具有丰富的文献资源作为物质保障、具备充足的阅读场地,在阅读推广方面具有其他机构或组织无法比拟的先天优势。由于图书馆具有开展社会教育和开发智力资源的职能,因此做好阅读推广活动是高校图书馆义不容辞的责任,高校图书馆理应担任阅读推广活动的工作。阅读关系到一个民族的兴衰和进步。开展全民阅读已逐渐成为我国的一项基本公共文化政策。随着阅读媒介的数字化,数字阅读方式日益成为潮流。随着我国高校图书馆大量引进数字文献及数字文献的点击量日益增多,纸质文献的借阅量越来越少。更突出的问题是,当前很多大学生在阅读方面没有明确的目的性和系统性,大都是休闲式的随意阅读。因此,如何为大学生开展阅读推广以及服务工作成为高校图书馆的重要工作内容。

本书由辽宁建筑职业学院李建明所著,以高校图书馆阅读推广以及服务工作的现状为出发点,较为全面地分析了高校图书馆阅读推广与服务机制构建的相关问题。具体来说,本书首先分析了高校图书馆阅读推广活动,并对基于不同视角的高校图书馆阅读推广活动做了分析。其次,本书对高校图书馆学科服务平台和信息服务平台的构建问题做了深入的研究。最后,本书对高校图书馆服务评价与管理,高校图书馆阅读推广与服务机制的未来发展问题做了探析。由于笔者时间与精力有限,书中难免存在不足之处,敬请各位读者与同行予以批评指正。

目 录



第一章 绪论	1
第一节 高校图书馆现状及存在问题.....	1
第二节 高校图书馆服务现状.....	4
第三节 加强高校图书馆管理与服务的对策.....	8
第四节 国内外图书馆阅读推广活动的比较.....	12
第二章 高校图书馆阅读推广活动	19
第一节 高校图书馆阅读推广活动的必要性和意义.....	19
第二节 高校图书馆阅读推广存在的问题与对策.....	22
第三节 高校图书馆阅读推广活动的途径和方法.....	27
第四节 高校图书馆阅读推广的多样化与品牌建设.....	29
第五节 高校图书馆阅读推广服务的创新.....	33
第六节 高校图书馆阅读推广的机制构建和优化.....	36
第三章 基于不同视角的高校图书馆阅读推广活动	41
第一节 基于微信平台的高校图书馆阅读推广活动.....	41
第二节 基于新媒介视域的高校图书馆阅读推广活动.....	44
第三节 基于“互联网+”视域的高校图书馆阅读推广活动.....	47
第四节 基于全媒体视域的高校图书馆阅读推广活动.....	50
第四章 高校图书馆学科服务平台的构建	53
第一节 概述.....	53

第二节 学科服务平台的比较.....	55
第三节 高校图书馆学科服务平台的构建.....	57
第四节 高校图书馆多位一体学科服务体系的构建.....	60
第五节 高校图书馆一站式学科服务平台的功能框架构建.....	64
第六节 高校图书馆学科服务管理.....	72
第五章 高校图书馆信息服务平台构建.....	77
第一节 高校图书馆学生信息服务平台.....	77
第二节 高校图书馆网络信息服务平台.....	82
第三节 高校图书馆个性化信息服务平台.....	84
第四节 高校图书馆信息服务能力的评价.....	88
第六章 高校图书馆服务评价与管理.....	93
第一节 高校图书馆阅读服务评价的必要性及影响因素.....	93
第二节 高校图书馆阅读服务评价标准.....	96
第三节 高校图书馆学科服务评价.....	100
第四节 高校图书馆服务管理.....	103
第五节 高校图书馆服务质量评估体系.....	106
第七章 高校图书馆阅读推广与服务机制的发展思考.....	109
第一节 高校图书馆阅读推广活动的发展趋势.....	109
第二节 高校图书馆服务的发展趋势.....	111
第三节 高校图书馆阅读推广服务的理性思考.....	113
参考文献.....	117

第一章 绪论

第一节 高校图书馆现状及存在问题

目前,我国高校图书馆正面临着一系列问题:学生人数少、资源利用率不高、用户对图书馆的依赖度逐步减弱,用户满意度不高,图书馆的地位逐步下降,员工素质和积极性普遍不高等。这种状况说明高校图书馆已经落后于社会发展,距离人们的需求越来越远。所以,为了让高校图书馆更好的发挥其职能,更好地为用户提供服务,我们需要准确地把握眼下高校图书馆的发展现状和问题,并努力解决问题。

一、高校图书馆现状及问题

(一) 高校图书馆的硬件设施不够完善

1. 高校图书馆中的自动化建设水平不高

高校图书馆要想更好地开展信息化服务,就必须具备一定的计算机软硬件系统和网络环境。但是,由于国家在投资方面存在着一些偏差,许多地方高校图书馆计算机硬件设施不够先进,自动化、网络化和数字化程度不高,对图书资源信息查询和检索造成了极大的影响。

2. 高校图书馆的资源配置不合理,服务针对性不强

高校图书馆主要是为教学科研服务,服务的主要对象是教师和学生。由于图书馆工作人员学科结构单一,提供的信息资源不能够很准确地面向用户,从而造成了图书资源的大量浪费。

(二) 高校图书馆的社会服务意识差

从建设国家公共文化服务体系,进一步满足我国经济社会发展的需要来看,高校图书馆实施社会化服务的趋势势在必行。但是,当前我国高校图书馆还没有一套完整规范的社会化服务规章制度,缺乏必要的政策支持和政策评估

机制,从而造成了高校图书馆服务社会的动力不足,工作进展不够迅速。

(三)“内忧”与“外患”——购置图书只为填充书架,经费增长难以跟上涨价

目前我国高校图书馆整体发展势头虽然不错,但是,发展水平仍参差不齐。北京大学、清华大学、中国人民大学、浙江大学、复旦大学、上海交通大学等高校的图书馆在朝世界一流大学的图书馆建设稳步迈进,一些馆的硬件设施已同国外知名高校不相上下。

但是,985院校与211院校之外的一些高校图书馆却普遍面临资金短缺、理念落后等问题。令人痛心的是,一些学校平时并不重视图书馆建设,只有在教育部教学评估时才一次性购置大量图书,填充数量。有学者指出,“建设一流的大学图书馆对于建设一流大学的必要性仍未得到应有重视。中国高校图书馆还普遍面临地位不高、经费不充裕的困扰。”

“高校图书馆,在学校里还位于比较边缘的地位。图书馆馆长,过去一般都是由社会名流、学术大家来担任,图书馆的管理人员也是素质相当高的人来担任。但目前,在我国大部分高校,图书馆馆长的地位不如学院院长和一些系主任。学校并不将图书馆视为教学科研单位,而是视其为普通行政职能部门。”中国人民大学图书馆馆长刘大椿介绍,“国外知名大学对图书馆十分重视,图书馆馆长的声望与地位要高于一般的教授,是仅次于教务长与总务长的角色。”除面临在学校内位置相对“边缘”的“内忧”,高校图书馆还面临“外患”。

目前大学图书馆每年的图书购置主要包括中文图书、外文图书、中文期刊、外文期刊以及各种电子资源等。其中,外文期刊和数据库的购置费用占支出比重很大。一些国外的出版商因其业内的垄断地位,“贪婪”地盘剥着中国的高校。

朱强说过,“几年前,国家图书馆、北京大学图书馆等曾联合发表声明,抵制其收费的快速增长,才使得收费从年增长22%的势头,降为目前的年7%

到8%。”“即便这样，也给我们带来了很大压力。因为出版商的费用有一个年均8%的自然增长，但是，图书馆的经费却无法实现同幅增长。”还介绍，“尽管学校非常支持图书馆的发展，也体谅到图书馆的现实困难。但连年增长的費用从何而来，依然困扰着我们。”

还要强调的是，在与国外出版商的“较量”中，中国的图书馆显然处于下风。“出版商声称，中国一所学校的文献下载量就超过很多国家一个国家的用量。但是，服务器设在出版商那里，我们只有访问权，他们所谓的下载量，我们根本无从统计。”朱强说。

（四）高校图书馆的馆藏数量存在不足

由于现今图书价格不断攀升，导致图书馆的新书数量不断减少，图书馆的藏书陈旧，新增图书数量少，学生的人均图书量达不到国家评估指标。另外现在外文图书由于受到人民币汇率变化的影响，每年价格的增长幅度都在两位数以上。这些因素无疑都会造成图书馆沉重压力，在一定程度上就会直接影响了读者对图书馆的积极性。最终造成藏书少、学科面狭窄、文献补充速度慢等局面，图书馆在读者面前的形象也会大打折扣。

二、高校图书馆问题的根源

（一）领导对图书馆的重视不够

由于一些高校领导对图书馆工作的重要性认识不足，把图书馆工作等同于借还书工作，甚至认为这是初中生都能够胜任的工作。因此，在对图书馆投入上不足，在人事上就会比较随意，在资源调配上就会把图书馆放到最后考虑。一些高校把引进博士的太太、职工的家属及子弟、老弱病残孕的职工安排到图书馆，客观上为图书馆事业的发展设置了障碍。

（二）图书馆领导层精力投入不足或素质不高

图书馆领导往往是按照学校领导的意志行事，上面既然那样认识，自然也就按照上面的意志行事。这样，把本来可以大有可为的事业搞成了“买书、借书和还书工作”，使得图书馆信息中心和服务中心的核心功能难以体现。

有些图书馆领导能力不足,不知道该干些什么,怎样干。领导人要么不作为、要么瞎作为,使得图书馆工作难以有效开展。

(三) 图书馆队伍整体素质不高

高校图书馆馆员的平均学历、职称、素质一般都低于其他部门,队伍的整体素质普遍不高,导致服务质量、服务水平、工作方式都存在一些问题。

(四) 图书馆内部管理不规范

由于存在大量的关系员工和问题员工,使得规范管理工作难度加大,因为牵扯到方方面面利益,从而使得管理者受到方方面面关系的制约,很难做到完全的公正与公平,最终导致管理混乱,水平低下。

第二节 高校图书馆服务现状

一、高校图书馆服务

(一) 提供图书资源丰富多样化

图书资源是一个图书馆的根本,图书馆图书资源的丰富性也代表了一个图书馆的实力。当前多数高校对图书馆资源非常重视,丰富图书资料,加快更新新资源。不仅如此,为了弥补学校图书资源的欠缺,还开展了馆际互借服务,让学生在本地就能享受到全国图书馆的资源。而且随着近些年来网络技术的飞速发展和电子资源的层出不穷,不仅极大丰富了资源的储备量,还方便了读者进行资源查找。

全球化的进展,当下图书馆不仅能够提供中文的图书资源和文献,还让方便快捷获取外文资源成为可能。

(二) 以“读者为中心”的服务理念

随着“学生中心论”教学理念的传播,高校借此机会做着重大的变革,图书馆作为学生读者的聚集地也做出了相应的改变——以读者为中心。图书馆人员素质的高低是衡量读者服务的一个重要指标,据此,图书馆正在逐步地改变图书馆中无纪律、低素质工作人员的状况,走向高素质、专业化、纪律化的工

作人员队伍建设。这种改变对于读者来说毫无疑问是一件好事,可以满足他们在读书时需要的各项必要服务。

当前图书馆员的角色正在从“信息守门人”向“信息领航员”“知识管理员”“信息专家”等方向转变。这是由服务理念的转变推进的,“以读者为中心”指导着高校图书馆发展转变。图书馆员作为图书馆一切活动的主体,对图书馆的发展起到非常重要的作用。尤其在如今移动互联网的环境下,图书馆未来服务转型的质量有赖于图书馆员业务水平和能力的提高,只有将自己培养成为一个在开放互动环境中可以随时随地获取新知识新技能的学习型馆员,图书馆工作者才能不断地完善自身的知识结构,提升专业技能,才能以先进的服务理念为读者提供高品质的信息服务。

(三) 用户教育

信息素养的概念随着时代的发展而被赋予新的不同的含义。美国德萨斯大学图书馆将信息素养定义为一种“使人可以更有效地选择、查找及评估传统或网上资源的技巧”。1998年,美国图书馆协会和教育传播协会制定了学生学习的九大信息素养标准,概括了信息素养的具体内容。这样,信息素养被转化为可以评估和测试的指标项目,各国也分别制定了相关能力标准。美国教育技术CEO论坛2001年第4季度报告提出21世纪的能力素质,主要包括基本学习技能、信息素养、创新思维能力、人际交往、合作精神和实践能力。

图书馆学的方法优势以及高校图书馆的机构性质使其在培养用户信息素养方面既有优势又是一种义务。文献检索、信息检索等课程一直以来是高校图书馆用户信息素养教育的重要内容,只是由于普及面不宽、重视程度不高、教学内容不规范、执行力度不大等多种原因的限制,使得图书馆在用户教育上没有取得较为理想的结果。

在新的信息环境下,高校图书馆信息素养教育要朝着多元、深入、体系化的方向发展。首先,要围绕大学人才培养目标,注重学生探究创新兴趣的培养、能力的提高和人格的养成;其次,和国际标准接轨,参照结合综合性信息素养

能力标准和学科性信息素养能力标准设计内容；最后，以全方位、立体化的形式开展相关教育，内容上包括新生入馆教育、独立学分课程、定期滚动培训、院系专题培训、与专业课融合的信息素养教育、研究咨询、指南式信息素养教育、网络虚拟信息素养教育，形成一种多元化、体系化的用户教育机制。

（四）学科服务

1998年，清华大学图书馆设立了“学科馆员”，开启了我国高校图书馆学科化服务进程。随后，越来越多的图书馆开始增设学科馆员，开展学科服务。但是，直到2008年之后，学科服务才开始进入到一个成熟期。

目前，高校图书馆学科服务主要集中在几个方面：

1. 学科资源保障体系建设，包括学术资源征订与推荐等；
2. 学术交流与互动创新社区，包括学习研讨空间、学科服务博客、创新交流平台等；
3. 学科导读、现场咨询、虚拟咨询、电话服务、短信服务、msn、email等多种方式并存的全方位学科咨询；
4. 走进院系，了解师生需求，了解学科发展动态，在院系设置相关咨询台，直接解决师生的问题；
5. 多种形式、类型的信息资源获取，书目管理软件等方面的专业培训；
6. 个性化学术服务，包括学术资料检索、专题建设、课题资料、成果储存、学科前沿与热点分析等。

（五）学科服务发展重点

当前的机构环境下，高校图书馆的学科服务应该紧紧地围绕学校的发展目标，将重点放在支撑学校教学、科研和人才培养上。

1. 融入到教学环境，推动教学改革发展

如今，高等教育已经走向开放、共享，逐渐成为合作型、研究型 and 面向问题解决的团队活动。而开放、交互、动态、问题驱动和创造驱动的高等教育需要新的信息服务。所以，学科馆员服务应该前置，变身为教师的助理，全过程

支持高效的交互合作学习。

2. 嵌入科研过程, 发挥决策功能

全面深入到各阶段科研活动中, 为其提供相应的服务: 在课题申请阶段, 提供基金信息、文献调研、科技查新、寻找合作伙伴等服务; 在课题研究阶段, 提供信息检索、研究咨询、信息跟踪、智能推荐、研究态势分析等服务; 在成果产出阶段, 提供选择出版物、投稿帮助、文献管理等服务; 在成果保存与转让阶段, 提供机构库、知识产权服务。此外, 因为现今的科技创新面对的是海量、模糊、复杂关联和动态发展的知识, 科技创新的信息需求不断在改变, 学科服务应该支持高影响力的“弱信息”和“战略性阅读”需求, 重视信息的分析、关联和深度挖掘。

3. 参与校园生活, 助推人才培养

高校图书馆可以开展诸如学业促进中心等有关的项目, 建立以学生为中心的学习与指导模式, 提供基于兴趣导向的创新型、开放式的精品课程, 有利于促进学生智慧阅读与共享学习, 提升学术科研水平。

二、高校图书馆服务现状缺陷

(一) 服务人员专业性的欠缺

图书馆工作人员的素质在不断的提高, 但是依然没有达到专业化的水平, 对于服务人员的培训有所欠缺。虽然一部分服务开始跟进, 但是仍然存在大量空白需要填充。有关研究发现在美国哥伦比亚大学图书馆系统提供一般问讯服务、研究和情报服务、数据库服务、图书馆利用指导、残疾人服务、缩微复制和照相服务、打字服务等是由计算设施提供。斯坦福大学工程图书馆服务包括: 知识管理服务、信息素质教育、参考咨询服务、课程服务、文献传递服务、学习空间的管理、技术服务。而且美国还有学科馆员的加入, 让读者能够在学科知识方面也有所问。

上述很多的服务是国内高校图书馆所没有的, 也是在现阶段很难实现的, 这不仅需要大量的财力和精力, 更是对专业人员的需求, 这并不是短时间内可

以解决的。所以图书馆服务的专业性还有很长的路要走。

（二）移动图书馆发展缓慢

中国移动图书馆服务的整体普及率和质量都相对较低：自 2003 年北京理工大学图书馆首个推出移动图书馆服务至今，能够提供这种服务的图书馆数量较少，能够提供的移动图书馆服务的方式和内容也比较单一。然而美国的移动图书馆已经发展得相当完善，及时地抓住了移动通信技术与图书馆服务的发展，延伸了图书馆服务职能，拓展了移动图书馆的服务方式，在实际应用和理论研究方面成果显著。在 2010 年的研究中，美国移动图书馆服务普及率就已经相当高了，仅高校图书馆的移动图书馆服务普及率就高达 75%。而在中国高校依然有很多服务无法实现，基本技术都有待提高，很多都需要人力来弥补技术上的欠缺。

（三）缺少完善的服务质量的评估系统

高校图书馆服务质量评估对于改善高校图书馆办馆条件、提高办馆水平以及发挥高校图书馆作用具有重大影响。但是中国高校服务质量评估并不完善，其中间存在大量问题。评估是对工作的一种检验，一种好的检验方式会收到一份积极的反馈，对改进服务有积极正面的作用。但是中国高校的服务质量评估存在着缺乏读者参与、非科学化、形式化严重、非周期性和无责任性等诸多问题。这些直接影响着图书馆服务的发展。

第三节 加强高校图书馆管理与服务的对策

一、创新高校图书馆管理

（一）创新管理理念

实施管理创新的根本和前提是进行思维理念的创新。在理念创新的过程中，高校图书馆要借鉴以往的成功经验，同时考虑到外部环境的变化，研究读者对图书和信息资源的需求特征，进而有针对性地为读者提供更为优质的服务。现代化管理理念更加强调一体化管理、系统化管理和网络化管理，要将高

校图书馆各个分散独立的系统和业务从一个整体的角度上去分析、统筹资源,优化管理。另外,高校图书馆还要重视文化、教育以及情报工作的多元化发展。

(二) 创新管理机制

在新的发展背景下,高校图书馆有着较大的发展潜力和发展空间。现如今我国高校图书馆在管理机制建设上还存在着一些不足,只有通过管理机制的创新才能够更好地发挥图书馆员在图书馆工作中的作用和价值。

1. 激励机制

现代科学管理非常注重人的主观能动性和工作积极性。目前我国高校已经建立起了自己的激励机制,激励的方式主要有设置工作目标、物质与精神奖励、情感交流、有效竞争以及颁发荣誉奖章等。通过这些激励手段可以大大地提高员工的工作热情,使员工在工作岗位上发挥更大的贡献与作用,与此同时,高校图书馆的激励机制还要考虑小同人员的小同需求,做到公平公正、合理有效。

2. 竞争机制

高校图书馆还应当进一步建立健全合理有效的竞争机制,促进图书馆管理水平的提升。在竞争机制的引导下,高校图书馆工作人员能够更清晰地看到自身工作的不足以及与其他人员的差异,这样有利于调动员工工作的积极性,以竞争促发展。

(三) 创新管理手段

随着信息技术的不断发展,读者对图书馆资源的需求特征也发生了很大的变化。高校图书馆应当积极转变其服务方式和服务手段,利用信息管理平台和网络平台为读者提供范围更为广阔的服务。

首先,在图书馆馆藏资源建设方面,高校要加强文献资源建设的质量。根据高校相关学科建设发展的方向和需求,对本校馆藏资源结构进行重新调整和布局,对重点学科重点方向加强特色管理,建立各种小同类型的专业数据库为高校科研教学工作提供更好更方便的服务。

其次,高校图书馆应注重服务的个性化与多样化。伴随着网络信息技术的

不断发展, 高校学生和教师对文献资源的需求更加专业化、个性化和多样化。高校图书馆应当对馆藏资源和网络资源进行充分的整合和利用, 对小同学科小同类型的资源分门别类进行管理, 同时建立学科馆员制度, 为读者提供更具有针对性的个性化服务。

在知识经济背景下, 创新已经成为时代发展的主题。高校图书馆在建设与发展过程中应该始终坚持管理理念创新、管理机制创新和管理手段创新, 牢固树立创新意识, 进而更好地应对不断变化和发展的外部环境需求。只有这样高校图书馆才能进一步提升发展水平, 提供服务质量, 从而保证高校图书馆在科研教学工作中发挥重要的保障作用。

二、加强图书馆服务的对策

(一) 树立以读者为中心的服务意识

读者是图书馆的服务对象, 图书馆的所有服务都是围绕读者展开的, 做好读者服务工作是图书馆工作的最终目的。要做好读者的服务工作首先要转变图书馆服务观点意识, 改变坐等上门服务的局面。树立动态的服务观念, 要了解并熟悉服务对象、掌握其阅读心理特点以及兴趣, 在掌握读者阅读需求的情况下提供相应的主动服务。千方百计为读者服务、最大限度地向读者提供一切方便、读者第一、让读者满意等服务观念现今已经成为图书馆界的共识。随着数字技术、网络技术、通讯技术、光盘技术等 in 图书馆的综合运用, 准确、快捷、高效地为用户提供其所需要的信息, 成为现代化图书馆优质服务的基本目标。

(二) 构建人性化服务体系

人性化服务, 主要是指服务要符合“人性”, 服务者在服务过程中要正确认识人性, 重视人的尊严与价值, 包容人性的弱点, 它也是人性化思想的具体化, 其核心在图书馆服务的过程中主要体现为以人为本的思想。满足人的需求, 实现人的价值。

人性化的服务首先体现在对读者的尊重中, 在图书馆服务中, 管理人员应该彻底转变观念, 应该从心理上关怀读者, 急读者之所急, 想读者之所想, 给

予读者充分的尊重,尊重读者的话语权和隐私权,在言语上不能用命令监督的方式,在馆内设施上下功夫,注重人文氛围的构造养成,建立温馨的阅读环境,让读者有家的感觉,有主人的感觉。其次,人性化的服务要变原来被动服务的方式为主动服务,通过新书数目整理推荐,建立咨询机制和咨询台,对读者有关图书馆疑问的问题进行解答,根据读者的作息时间适当调整图书馆的开馆时间,注重与读者之间的互动,调动、发挥读者的主动性,与读者一起努力推进图书馆人性化服务。

（三）建立图书馆反馈机制

要做到以读者为中心的服务目的,最重要的是要懂得读者的需求,不然一切读者至上的口号都是空话。读者在利用图书馆资源的同时从理性和感性上必然会对图书馆工作产生一定的认识和感受,这是读者对图书馆服务的总体反馈,将这些反馈综合起来就会成为读者对图书馆的评价,直接反映了图书馆服务工作的成绩和缺陷,从而起到了监督和督促图书馆开展工作、提升图书馆服务质量的作用。要做好图书馆服务工作,以读者为中心,就必须参考研究读者的意见和建议,建立完整的反馈机制,运用问卷调查等方式加强与读者之间的互动,实时系统地收集读者的反馈信息,分析研究读者对图书馆服务工作的意见和建议,进行科学分类并将其作为图书馆服务工作的指导,真正做到以服务读者为中心,提升图书馆服务质量。

（四）建立丰富的数字数据资源

网络环境下做好读者服务工作的首要条件是建立图书馆门户网站。高校图书馆网站是将包括传统馆藏和数字化信息资源存储管理、查询集成在一起,运用学科分类和先进的检索手段,有效地对信息进行整合,借助网络信息技术,使这些信息在图书馆服务页面上得以体现,为读者方便、快捷地提供信息的高水平服务机制。针对读者面对庞大而又繁杂的数据库无从下手的问题,图书管理员应该以人性化服务为目标,认真研究数据库特色,整合数据资源,并利用多媒体技术等贴近读者、容易被读者接受的技术,做到导航准确简介,容易操