



论高校图书馆阅读服务体系优化

——从北京大学图书馆“送书到楼”服务谈起

□张海舰*

摘要 在理性分析高校图书馆阅读服务现状的基础上,结合新冠肺炎疫情防控期间北京大学图书馆“送书到楼”服务的启示,对阅读服务工作优化进行了系统的思考和分析,认为高校图书馆应具备更为主动的服务意识,依托图书馆的专业优势,为读者提供全面的多元化服务以及精准的个性化服务,充分开发馆藏,做好为书找人的工作。为保障阅读服务优化工作顺利进行,图书馆内部应建立一套有效的横向协作机制。

关键词 阅读服务 送书到楼 高校图书馆 北京大学图书馆

分类号 G252.17

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2020.03.009

1 引言

阅读是一种人生方式^[1]。对于高校师生来说,阅读更具有非凡的意义,它是师生学习的前提、教学的辅助、科研的基础、生活的必需。腹有诗书气自华。读书让精神丰厚,让心灵充盈,让思想纵横捭阖。不囿于一门学术,穿越壁垒,拓展视野,终成大家^[2]。作为高等教育阵地,高校图书馆肩负着促进阅读的职责与使命,阅读服务一直是高校图书馆不可或缺的基本服务项目之一。随着互联网和新媒体的迅猛发展,读者的阅读习惯发生了很大变化,高校图书馆的阅读服务体系也必须顺势而为进行相应的优化,才能适应时代的发展。在不断完善图书借还基本业务的基础上,高校图书馆应该积极构建具有主动服务意识、全面服务内容以及多元化服务方式的服务体系。

2 阅读服务体系现状与挑战分析

2.1 阅读服务体系现状

进入21世纪以后,随着数字化浪潮的冲击,读者在阅读习惯和知识信息获取方式上发生了较大变化,图书馆的书架已不再是学术科研开始的唯一地方,许多高校图书馆传统纸本图书的外借量呈逐年下降趋势,高校师生对实体图书馆的依赖逐渐减少,图书馆传统阅读服务体系的作用相对减弱,图书馆

在高校教学、科研中的直接影响力也越来越低,甚至出现图书馆“消亡论”的说法。有鉴于此,高校图书馆纷纷开始寻求新的发展路径,突出表现在阅读服务的优化和改进方面。比如,增加可外借图书比例、册数,扩大开架图书比例和数量,设置丰富多彩的开架专题阅览室,多措并举,加大馆藏图书的宣传推广等,逐步形成以闭架书库、保存本书库等为基础,外借和阅览服务为主体,开架专题阅览室为特色,阅读推广活动为推力的阅读服务架构。这些改进措施,在一定程度上减缓了读者到馆量及借阅量双下降的势头,但未能从根本上改变阅读服务的整体趋势。因为其服务理念基本上还是“阵地服务”,阅读活动的开展仍局限于图书馆内,服务内容及服务方式也比较传统,不能适应数字化和新媒体时代日益变化的读者需求。因此,如何有效地优化阅读服务体系,仍然是当下高校图书馆亟待解决的问题。

2.2 阅读服务体系面临的挑战

要想从根本上改进阅读服务,必须对新时代、新发展、新变化、新趋势对图书馆造成的冲击有清醒的认识。

2.2.1 图书获取渠道的新变化

以往读者获取图书的渠道主要限于图书馆及书店。与书店相比,图书馆占有一定的优势,首先,图书馆馆藏系统丰富,各学科皆备,古、旧、新书皆藏,

* 张海舰, ORCID: 0000-0003-3252-1364, 邮箱: zhanghj@lib.pku.edu.cn。



读者的阅读需求大部分可在这里获得满足,这是书店所无法比拟的;其次,读者在图书馆可以免费获取图书,这一点在物质匮乏、收入普遍偏低的时代无疑具有极大的吸引力。在获取方式及时间成本上,两者则大致相同,不分伯仲:以往读者需来馆(店)寻求服务,待借(售)图书全部闭架,通过一定外借(支付)手续才能将所借(购)图书带走。与书店相比,图书馆依然存在一个劣势,即新书获取周期长,因而,对经常使用或急需阅读的新书,读者选择去书店购买。

数字化时代,图书获取渠道已经发生了翻天覆地的变化,除了网上免费或付费获取的大量数字化图书外,实体图书的获取渠道也日益多元化,除了图书馆和实体书店外,网上书店及网络售书平台如雨后春笋般涌现出来,读者可利用这些网络平台轻松完成在线选书,并依托快速的网上支付方式和便捷的物流完成购书,不再受地域和时间限制。这种获取的便捷性是目前图书馆无法比拟的。即使与实体书店相比,图书馆以往的优势亦不复存在,目前实体书店所售图书基本全部开架,而图书馆不少图书则仍然处于闭架状态;在书店只要支付书款即可将图书带回家中无限期自由取阅,图书馆仍有不少图书仅限馆内阅读。另外,与其他获取渠道相比,图书馆还始终存在新书获取周期长这样一个短板。此外,图书价格虽然不断上涨,但在个人收入中所占比例却不断降低,买书不再是太大的经济负担,这使得图书馆可免费获取图书这一优势也面临挑战。

2.2.2 高等教育的新转变

2018年6月21日,教育部召开改革开放40年来首次全国高等学校本科教育工作会议,会议强调要把本科教育放在人才培养的核心地位、放在教育教学的基础地位、放在新时代高等教育发展的前沿地位。教育部随后颁布“新时代高教40条”,围绕大学生在本科阶段“学什么”和“怎么学”这两个关键环节,提出了一系列针对性的改革措施。明确提出“如何让学习真正激发学生的兴趣和潜能”是本科教育改革的一大方向。为此,各高校纷纷开始推动本科教育从以“教”为中心向以“学”为中心转变。高等教育这一转变最终着眼点都将指向海量阅读,这将成为新时代高等教育的一个重要手段,而单纯地凭兴趣阅读、为完成论文作业而有限阅读显然是无法完成这些转变的。高等教育的新转变对图书馆阅读服务既是一个发展的契机,也是一个艰巨的考验。如何配合新时代高等教育新步伐,是图书馆必须正视

的一个课题。基于海量阅读的研究式教学,需要高校图书馆提供多种方式的服务,节约学生时间、方便学生阅读。

2.2.3 教学科研的新趋势

随着时代的发展,高校教学科研活动已不再局限于校园内。国内国际学术交流、田野调查等活动越来越频繁,特别是近年来发展迅速的远程教育,作为教学方式的创新,在教学中的重要性越来越受到认可。师生在校园内的停留时间逐渐减少,到图书馆的次数以及在图书馆的停留时间亦将随之减少。面对这一变化趋势,高校图书馆是否继续将服务场所局限于馆内,是否仍要墨守陈规,死守着工具书、教参书、保存本不能外借等规矩?这些问题值得图书馆人深思。

上述新发展、新变化、新趋势都对图书馆传统阅读服务方式造成了较为强烈的冲击,在此时代背景下,高校图书馆阅读服务工作应在保持自身专业优势的基础上,及时有效地把握时代的脉搏,面对变化,冷静而理性地分析和应对,积极有效地调整和创新。2020年初,新冠肺炎疫情突如其来,让这种调整变得更加急迫而现实。新冠肺炎疫情期间,读者无法到馆,各高校图书馆及时调整服务方式,加强数字资源建设,提供丰富多样的数字在线服务,传统的阅读服务或者搬家线上,或者创新线下,开展送书到楼、快递上门、无接触借阅等服务。这次新冠肺炎疫情带来的公共卫生安全危机下,图书馆第一次面对没有读者到馆的状况,这显然对图书馆的主动服务意识提出了考验,而图书馆也迎来了一次践行积极主动服务理念“真刀真枪”的演练机会。

3 北京大学图书馆“送书到楼”服务及其启示

3.1 北京大学图书馆“送书到楼”服务

新冠肺炎疫情防控期间,北京大学图书馆人坚守初心使命和责任担当,独具匠心,开辟“送书到楼”服务。这一服务大致分为两个阶段。第一阶段是寒假期间,即2020年2月3日—17日,面对新冠肺炎疫情蔓延的严峻形势,北京大学图书馆在做好防控工作的基础上,及时调整服务方式,在做好线上服务的同时,开辟了“送书到楼”服务:即根据读者线上申请,在确保安全的前提下,加强找书送书人员防护,对图书用密闭塑料袋进行封装,由馆员将读者所需书籍,在其约定的上门时间送至其居住的宿舍楼或办公楼楼下,服务时间从星期一至星期五,每天上下午



各2个小时,为师生教学科研提供文献保障。第二阶段,即2月17日北京大学开始春季网络教学工作后,根据“标准不降低、学习不停顿、研究不中断”的要求,图书馆进一步扎实做好文献资源保障工作,在汲取前期工作经验的基础上继续坚持“送书到楼”服务。截至2020年4月30日,共完成送书到楼1461单,送书5313种5698册,服务学校56个单位的490名师生。“送书到楼”服务保障了疫情期间学校网络教学的正常进行,满足了在校师生对文献资源的需求,更增添了特殊时期的服务关怀,得到了师生们的高度好评。

3.2 “送书到楼”服务的启示

“送书到楼”服务让我们进一步发现,对于相当多的高校师生来说,阅读已成为他们生活方式中的一项重要内容,即使在疫情肆虐的情况下,阅读需求依旧旺盛。可见,阅读服务具有永恒的魅力,高校图书馆应当将其作为一个长效工作来抓,要围绕这个基本中心,多方协同、整体发展,构建全方位、多层次的阅读服务体系。

3.2.1 阅读已成为高校师生最基本的需求

作为共识,在和平的社会环境下,人类的需求及欲望往往会不断地扩充、不断地膨胀;而到了战争灾害等人类生命安全受到严重威胁的非常时期,人们的需求及欲望会马上收缩到最原始的状态,仅保留着与生存直接相关的最基本项。但是,在“送书到楼”服务中我们可以看到,在新冠肺炎疫情最严重的时期,北京大学师生除了对衣食住行以及对自身健康安全的关注外,仍保持着强烈的阅读需求和习惯,而且这种需求较平时还有上升的趋势。这充分说明,至少对高校师生这一特定人群来说,阅读不是其一时一事的需求,而是已经深深地融入到他们的生活方式中,成为生活中不可或缺的一项重要内容,即使在非常时期人们也无法长时间脱离阅读。

3.2.2 图书馆阅读服务的长期性

阅读已成为高校师生生活方式中的一项重要内容,相应地,高校图书馆的阅读服务也就具备了长期存在的必要性。但如果高校图书馆阅读服务满足于现状而不思进取、跟不上时代的变化,也仍将会逐渐萎缩甚至丧失存在的必要性。跟上时代的变化、了解读者真实的阅读需求及相关习惯,再由此对图书馆阅读服务进行相应的优化及调整,这才是这项服务得以长期持续的充分条件。“送书到楼”服务使我们认识到,高校图书馆阅读服务现存的许多工作理

念、工作方式以及工作规则都应随着外部环境的变化而加以改变。就以服务场所来说,应改变坐等读者前来寻求服务的被动理念,应改变局限于馆舍之内裹足不出的被动工作方式,应改变教参书、工具书、保存本等不能外借的旧有规则,书是为了用的,束之高阁的做法应当摒弃。

3.2.3 阅读服务的实现必须多方协同、整体发展

高校图书馆是由工作环节密切相关的各部门组成的一个有机整体。图书馆阅读服务的优化及调整仅仅依靠一个部门的努力是不可能的,服务的一个变动可能会涉及资源建设、典藏制度、系统平台等诸多环节,因此,它需要图书馆内部多方协同、整体发展。这次“送书到楼”服务就是图书馆多部门联合、线上线下结合、整体服务的典范。线上服务组确保图书馆线上资源服务平台稳定运行,开发、优化“送书到楼”服务系统并投入使用。线下服务组由知识资源服务中心牵头,与全体馆员特别是党员送书志愿者一起,共同完成找书送书服务。“送书到楼”服务为高校图书馆阅读服务的优化创造了一个良好的协同发展模式。

4 高校图书馆阅读服务体系优化的若干思考

“送书到楼”服务是一项在非常时期采取的满足读者阅读需求的应急做法,但它并非临时起意、仓促上阵,而是经过一定时间酝酿、经历一定规模实践尝试的结果。从2018年4月23日世界读书日开始,北京大学图书馆即针对校区周边教师宿舍、办公区展开有限度的图书借还上门服务。这为新冠肺炎疫情突发后“送书到楼”服务奠定了基础,而这一工作的不断推进也引发了我们对图书馆阅读服务体系优化的深层思考。

4.1 主动服务意识

高校图书馆阅读服务体系优化,首先要从服务意识上着手,要拥有主动服务意识,由此前的被动式服务变为主动式服务,主要体现在以下几个方面。

4.1.1 服务场所主动外延

图书馆阅读服务要增加为读者服务的主动性,应当由被动地在馆舍内等待读者转变为主动地寻求读者并为其提供服务,服务场所应当由馆内主动延伸到馆外。这次“送书到楼”服务已经成功地将阅读服务外延到师生的学习工作场所,下一步还要将服务延伸到师生校外居所、到师生作业的野外。这是顺应读者变化的趋势所需。



目前,高校人才培养方式日趋多样化,作为创新教学方式的远程在线教育比重越来越高,学术交流也呈现出全球化和多元化趋势,同时国内高校的帮扶、援建和支教项目越来越多。高校的教学科研越来越重视田野调查方法,绝大多数专业都开展田野调查,不少科研项目也都是基于实地调研来完成。这些远程教育、学术交流、支教以及在实践调研中的师生,都需要图书馆的服务。高校图书馆应认真了解他们的阅读需求及所处地域的环境条件,利用新技术,通过推送、远程传递等方式有针对性地提供对点、对人的校外、野外阅读服务,使阅读服务的触角随读者身影而外延,让高校师生不管身处何地都能方便地获得图书馆提供的阅读服务。

4.1.2 发掘、激发、培养读者的阅读兴趣

通过“送书到楼”服务我们发现,读者所借的图书中有不少是平时借阅量不高的图书,有的甚至无人问津。这说明平时隐藏于读者内心潜在的阅读欲望反而在非常时期被激发出来。今后图书馆阅读服务工作亦应加强这方面的能力培训,善于发现读者内心潜在的阅读欲望,继而激发读者将内心潜在的阅读欲望变为阅读行动。当然,这一工作需要做一些读者阅读动机和阅读行为的跟踪研究。

读者阅读的动机大致可分为以下几种:一是功利式阅读,即为解决某一问题如考试、作业、写论文而阅读;二是兴趣式阅读,即纯为满足读者阅读兴趣的、与其专业完全无关的专业或非专业书籍;三是知识积累式阅读,即读者为夯实自己的知识基础,丰富自己的知识储备,从而构建自己的知识体系而阅读。作为高校图书馆,不能仅停留在激发读者阅读欲望这一层面,还应越过读者的功利式阅读及兴趣式阅读,根据不同学科不同专业的特点,培养其知识积累式阅读的欲望及习惯,正如王波在《谈高校图书馆阅读推广的发展方向》一文所论述的:要从“悦读”向“劝读”“苦读”倾斜,从大众读物向专业经典倾斜。一般专业经典在阅读理解上都是有相当难度的,甚至许多经典穷其一生都难以准确掌握其微言大义。由“悦读”到“苦读”,更加符合高等教育政策的新要求^[3]。

4.1.3 主动为人找书、为书找人

精准化阅读指导也是阅读服务发展的重要方向之一。图书馆学家阮冈纳赞的《图书馆学五定律》是图书馆职业最简单的表达,其中第一条“书是为了用的”和第三条“每本书有其读者”最清晰地说出了图书馆阅读服务的关键,而第四条要求“节省读者的时

间”^[4]。目前,图书馆提供的借阅服务中,读者所借阅的书籍大多是自己挑选,图书馆基本处于被动提供服务的状态。图书馆阅读服务体系的优化要求我们把工作做到被动提供服务之前,要在读者产生阅读欲望之前激发其阅读欲望,要在读者选择阅读图书之前为其推荐、挑选图书,要主动地为书找人。做好这项优化工作的关键是,在保持客观立场的前提下做好个性化精准推荐工作。现在各大图书馆都不同程度开展了阅读服务活动,但尚停留在撒网式的阅读推广,主要针对的是全体读者,推荐的图书品种主要是社会影响大的。要做好为人找书,高校图书馆应当根据自己所在高校的特点,同时针对每位读者的个性化需求,做客观、专业、精准的阅读推荐。为此,图书馆应当对所在高校的学科设置及专业特色有全面的了解和把握,对每一位读者的阅读行为有客观的、综合的了解及评估。对读者个性化阅读行为的了解建立在各种日常统计数据基础之上,通过对读者所属院系专业、既往阅读记录以及检索查询记录等数据的收集、统计,主动了解读者的阅读兴趣,对阅读量大的读者进行阅读分析,制作读者个人的阅读报告,并基于此向其推荐图书,指导其阅读行为。

图书馆是读者与藏书之间的媒介,其关注点不应只停留在读者身上,还应转移到所藏图书上。图书馆的每一部藏书都承载着人类知识和智慧。作为其收藏保管者,图书馆不但应对其载体的延续负责,还应对其内容的传播和延续负责。图书馆藏书受内容的限制,受众亦不尽相同,因此,其借阅量往往并不能完全反映其学术水准的高低。图书馆许多藏书有着较高的学术价值,但受专业局限借阅量很低甚至为零,有的甚至不为相关专业的读者所知。图书馆应深入了解、揭示重要藏书,并将其推荐给可能需要但并不了解甚至不知其存在的读者,不但要尽可能地为每一位读者找到适合的藏书,还要尽可能地为重要藏书找到适合的读者。

4.2 全面的服务内容以及多元化的服务方式

4.2.1 直达知识元的阅读服务

民国时期的燕京大学成立过引得编纂处,依托图书馆对大量经典书籍进行引得编纂,这些索引直到现在都有较高的学术价值及实用价值。高校图书馆应把这一优良传统继承下去,使文献揭示和阅读服务工作直达知识元。

图书馆编目总戏称自己是“书皮的学问”,即揭示的对象仅仅是每部图书的书衣到版权页,而不涉



及图书的内容。可是,随着时代的发展及阅读服务优化的深入,我们对图书的揭示不应仅仅停留于题名,还应深入到章节、段落和知识元。阅读服务也要由整书借阅深入到篇章传递,根据不同的阅读目的细化服务内容,为教学提供整书阅读,为科研提供篇章传递,为知识点证实提供章节、文句传递。图书馆好比一座矿山,整书的借阅服务,类似于直接向读者提供未经提炼的矿石,随着揭示的深入和服务的细化,我们还要向读者提供精炼的矿石,甚至直接提供从矿石中提炼的金属材料,从而形成一套全方位的阅读服务体系。这套体系包含以普通目录检索系统为基础的全书借阅服务,以具备章节检索功能的目录系统为基础的全书借阅或图像扫描传递服务,基于段落或文句索引的文本或图像扫描传递服务。

4.2.2 依托图书馆学的专业阅读指导服务

(1) 构建知识体系的阅读指导服务

具有图书馆学学科背景或长期在图书馆工作的馆员,深受分类目录体系的影响,同时对各学科最基本的理论都有一定的了解,因而会对整个学术体系有一个分级的、树形结构的大视野,这是图书馆馆员的专业优势。而图书馆工作人员比起一般读者更了解馆藏全貌,更熟悉具体馆藏,这是图书馆馆员的职业优势。图书馆阅读服务优化应当充分利用自己的专业优势和职业优势,以更高、更广阔的学术视野指导读者在一定的知识框架之下利用图书馆馆藏进行有目的、有系统的阅读,从而构建自己完整的知识体系。

前面已经论述,对读者的阅读指导要从“悦读”向“劝读”“苦读”倾斜。作为高校读者,其阅读需求不能仅仅停留在由兴趣出发的无系统的、随机的阅读,或有着具体目的(如写作业、论文等)的阅读,这样会使其知识结构处于零散的、不均匀的状态,对今后的专业发展极为不利。图书馆可以指导读者根据自身专业特点及将来发展意向,通过有针对性的、系统的“苦读”来构建自己完整的金字塔形知识体系。

中国向来就有通过编制推荐书目来指导阅读的传统,我们应当把这一优良传统继承并发展下去,把推荐的受众由全体读者深入到某个学科、某个专业甚至某个具体读者,同时充分发挥自己专业及职业方面的优势,做好阅读指导服务的优化。

(2) 阅读方法的指导服务

2017年10月世界图书馆与信息大会期间,国际图联曾发布《国际图联关于数字素养的声明》,号召图书馆积极参与提升媒介素养、反对虚假新闻的

活动,并提出识别虚假新闻的8个步骤:了解来源、查实内容、核实作者、证实真伪、核实时间、判断虚实、检查自身的偏见、向专家求教^[5]。这实质上是图书馆界对读者在数字信息方面的阅读行为的指导。我们在进行阅读服务优化工作时,可以利用对于图书馆藏书的了解,指导读者辨别文献的属性及学术价值,进而选择不同的阅读方式来阅读。如,某部藏书属于专业读物还是趣味读物,对于某些学科某专业是应当通读的,还是选读的,又或者是精读的,还是泛读的。同时还可以对一些读者进行精读、泛读以及检索式阅读方面的指导和培训。

4.3 健全有效的机构设置

4.3.1 机构优化相对于业务优化的滞后性

阅读服务优化工作具体实施的主体是图书馆馆员,对馆员的组织、管理、调配是优化工作得以顺利实施和展开的必要保障。绝大多数优化工作单独依靠一个馆员是无法完成的,甚至依靠某个业务组、某个业务中心也是无法完成的,它往往需要在业务组内部、业务中心内部以及各个业务中心之间进行必要的馆员调配,因此,阅读服务的优化离不开健全有效的机构设置及调配机制。

阅读服务优化并非一项一蹴而就的工作,它需要长期不懈的坚持,要坚持不断地优化。它具有如下两个特性:一是时代性,每一项优化都具有鲜明的时代特点,是根据一定客观条件进行的,随着时代及客观条件的变化,它也可能被淘汰并被另一项优化所取代;二是不确定性,每一项优化都是在一定理论探讨基础上的实践活动,它可能在实践上证实理论的正确性或在实践中修正理论的偏差,从而成为一项成功的优化,也可能在实践中发现了理论探讨中的某种谬误而成为一项不成功的优化。在阅读服务优化工作中,业务上的优化具有较大灵活性,它可以根据工作需要随时展开,也可以根据工作需要而随时终止;同时它也不怕失败,反而能从失败中获取成功的经验。但是机构上的优化则需要慎之又慎,要谋定而后动,因为机构优化牵扯到人事及机构等一系列制度性的问题,一旦定型很难在短时间内改变,如果贸然行事,会给业务上的优化带来较大负担,使接下来的优化工作陷入被动局面。因此,相较于业务优化,机构优化应当是滞后的,是对稳定定型的业务优化的一种制度上的保障。

4.3.2 横向协作机制的必要性

机构的优化工作相对于业务优化应当是滞后的



的,但前面已经论述过,实施优化工作的主体是馆员,没有机构设置及人事管理上的保障,业务优化是无法有效地、顺利地实施的。疫情防控期间,北京大学图书馆“送书到楼”服务因为牵涉到多个业务中心,因此专门成立了一个横跨几个业务中心的“送书到楼”服务工作小组,通过其成功有效的组织协调,使“送书到楼”服务得以顺利展开。这一经验使我们认识到,在现有垂直管理的机构设置内部,建立一套有效的横向协作机制,是保障阅读服务优化得以顺利展开的有效手段。根据业务优化工作的具体情况和需要,随时成立相应的跨业务组、跨业务中心的横向协作的工作组,这种工作组灵活多变,涉及的业务中心可随时增加或减少,小组的规模随需要可扩大也可缩小,组员或兼职或专职,工作组的存在也可长可短,甚至由此定型成为将来机构优化时的常设机构,成为将来机构优化的一项内容。

5 结语

阅读已成为高校师生生活中不可或缺的一项重要内容,因此,高校图书馆阅读服务会成为一项重要工作长期发展下去。

在信息化时代,图书馆的阅读服务不必再像以往那样,总是纠结于读者阅读欲望的减弱和消失,而应当把注意力放到读者获取知识的渠道及方式的改变上,努力地对其加以引导。要做到三个清醒认识:清醒认识时代发展,清醒认识读者需求,清醒认识图书馆自身地位。从而紧随时代变化,正确把握读者脉搏,努力发挥图书馆专业优势。有所坚持,在时代面前保持自我专业优势;有所变革,在树立专业自信

的同时紧跟时代潮流。我们的目的是要使读者认识到:想要获得系统的信息首选图书馆,想要获得有用的信息首选图书馆,想要获得正确的信息首选图书馆,想要为自己构建科学的知识结构应当通过图书馆,想要提高阅读能力及阅读技巧应当选择图书馆,想要增强信息分析能力应当借助图书馆。

北京大学图书馆在新冠肺炎疫情防控期间“送书到楼”服务是图书馆开展阅读服务延伸的一次成功的实践,它为我们提供了一个良好契机,通过非常时期的做法来反观常态的服务体系,可以在组织机构、馆员、文献资源、读者间找到更好的契合点,从而采用更为合理的机构设置及馆员配置,用更为主动的服务方式、更为全面的服务内容以及多元化的服务方式,既为读者找到适合的文献资源,同时也为文献资源找到适合的读者。

参考文献

- 1 曹文轩.阅读是一种人生方式[EB/OL].[2020-04-15].http://blog.sina.com.cn/s/blog_4826ce9c010113g3.html.
- 2 巴丹.阅读改变人生[M].北京:东方出版社,2004:目录页.
- 3 王波.王波谈高校图书馆阅读推广的发展方向[J].晋图学刊,2019(4):1-12.
- 4 (印)阮冈纳赞.图书馆学五定律[M].夏云,王先林,侯汉清,译.北京:书目文献出版社,1988:2-4.
- 5 IFLA. How to spot fake news[EB/OL].[2020-05-14].<https://www.ifla.org/publications/node/11174>.

作者单位:北京大学图书馆,北京,100871

收稿日期:2020年5月8日

修回日期:2020年5月18日

(责任编辑:支娟)

Optimization of Reading Service System of Academic Library

—Reflection on Book Delivery Service of Peking University Library

Zhang Haijian

Abstract: The article analyzes the current status of reading service in the university libraries, and with the practice of “Books Delivery on Campus” service carried on by the Peking University Library during the library lockdown period, puts forward some thoughts on the optimization of the reading services. It is believed that university library should serve patrons in a more active, initiative, diverse, and personalized way. It is also suggested that to ensure the job going effectively and smoothly, a cross-department taskforce should be established in the library.

Keywords: Reading Services; Book Delivery Service; Academic Library; Peking University Library