

变为主动式的多元化知识服务。电子阅览室要为用户提供数字资源的整合导航平台检索服务。目前有提出“图书馆+”的学术概念，意思是图书馆提供的不仅仅是知识资源，还要有传递信息的作用，建立知识体系的共享交流平台，让用户和知识资源、服务和学者建立无缝式对接。其次，提供个性化和交互式的有需求性的知识服务。在电子阅览室建立空间分区管理服务机制，设立视频学习区、论文学习和写作区、学习讨论区、娱乐区等，不同的空间提供相应的知识服务，电子阅览室利用自身的技术力量，建立虚拟社区，让信息资源在知识平台流动起来，加强交叉学科的思维碰撞。现如今，高校图书馆的空间是资源、设施、网络、文化管理、服务的全部，空间是一种资源，改善电子阅览室的环境空间布局，拓展多学科的信息资源，为用户提供多元化的服务空间。

4、细化目标内容，建立需求机制

根据调查发现，电子阅览室可以将用户细化，制定针对性强的活动方案。利用阶段性的需求制定稳定的活动主题。如大一新生入馆培训，大四学生的论文下载培训等，电子阅览室可以在线统计分析，在这个特定的时间段提供相应的服务。也可以通过不同专业为用户提供相应的活动内容，提供有效的学科服务，在电子阅览室开设各个专业的常用软件培训活动，通过细化稳定用户，让更多的用户走进电子阅览室。

以用户的需求变化，科学地划分用户的群体，制定更好的服务内容。获取用户的需求是最关键的问题。一，分析用户的网络踪迹和数据；二，开展不定期的需求问卷；三，随时关注用户在社交平台的意见建议，及时回复，改进自身的工作机制，同时获取用户的信息，

主动采取补救措施，最大限度地满足用户的知识需求。

5、在线咨询服务，建立沟通机制

开展在线咨询服务，听取意见和建议的方法就是通过在线的沟通软件针对知识服务方面与用户进行双向沟通，包括电话、电子邮件和聊天软件，随时随地保障在线沟通服务。图书馆工作人员通过沟通机制将问题归类分析，得出共性问题，在咨询平台集中回复，用户在遇到这些共性问题时可以直接查询相关的回答列表，最快地找到答案。如有不满意的地方，也可以继续提交。图书馆作为一个高校的组织机构，电子阅览室起到了信息传递和交流的先导作用，建立有效畅通的沟通机制，循序渐进，在探索中逐渐完善电子阅览室的长期运行效果。

结 语

以手机和笔记本电脑为代表的手持移动媒体带来的用户在需求方面的改变，是高校电子阅览室亟需转型的主要原因。电子阅览室应该提高对问题的重视程度，增强电子阅览室服务意识，利用自身的知识资源优势，从教学和科研的需求着手，整合互联网所有先进的信息学术资源，通过空间的划分，细化目标用户，管理创新、服务创新，建立良好的服务空间环境，拓宽学科内容和项目，为用户提供精准的资源查询及下载服务，与时俱进地提高图书馆的服务质量，满足广大师生的需求。根据自身的独特性，量体裁衣，形成有需求导向的服务机制，逐步建立电子阅览室的可持续发展机制。

作者简介

费 晶 榆林学院图书馆副研究馆员，研究方向为图书资料

(上接第159页)

参考文献

[1]《普通高等学校辅导员队伍建设规定》，载《中华人民共和国国务院公报》，2017(34)。

[2]顾鑫鑫：《高校辅导员就业指导能力提升途径的探究》，载《江西电力职业技术学院学报》，2022，35(03)：85-86页。

[3]陈海燕、杨莹：《辅导员在就业指导工作中的价值及改革途径》，载《现代商贸工业》，2022，43

(18)：101-102页。

[4]顾跃庭：《高校辅导员在毕业生就业指导工作中的作用》，载《黑龙江人力资源和社会保障》，2022(05)：133-135页。

作者简介

陈梦菲 南京理工大学化学与化工学院辅导员
刘景娜 南京理工大学化学与化工学院辅导员
余 彪 南京理工大学化学与化工学院辅导员