

图书馆信息咨询服务发展创新策略

吕新跃

(山西省图书馆 山西 太原 030021)

【摘要】即使大数据时代对图书馆的信息咨询服务工作提出了很高的要求,但是很多图书馆信息咨询服务工作仍然处于起步晚低水平的发展阶段,因此创新和发展图书馆的信息咨询服务工作是图书馆要深化发展的必经之路。本文首先简单介绍了图书馆信息咨询服务的特点和程序方便读者了解,然后主要论述了图书馆在发展过程中遇到的问题,最后针对这些问题提出了相应的创新发展策略。

【关键词】图书馆; 信息咨询服务; 图书馆工作人员; 创新发展

引言

很多人对图书馆的第一印象都是可以借阅图书或者在图书馆里阅览和自习。前面提到的这两种功能是图书馆最基本的职能,但是伴随着新媒体时代如火如荼的发展态势,图书馆在信息资源共享方面扮演着非常重要的角色。本文主要介绍图书馆的信息咨询服务功能。信息咨询服务功能主要包括:信息咨询(如利用电话、邮件、QQ在线等新媒体手段解答读者在利用图书馆的信息资源时所遇到的问题),查查引(如利用权威的文献数据库检索论文被引用的情况),科技查新(如根据委托人的需求对科研成果进行查新并且提供相应的科技查新报告),学科服务(如为相关学科用户提供个性化的深度分析服务)。积极推进和深化图书馆信息咨询服务的创新和发展是图书馆在新时代获得发展的必由之路。

一、图书馆信息咨询服务的特点和程序

(一) 咨询服务的特点

1. 信息咨询服务对象是读者,以读者为主体,任何活动的开展都是以读者解答图书资源利用过程中所遇到的问题为出发点。

2. 咨询过程具有复杂性。在咨询过程中所遇到的问题综合性强,范围广,甚至有的问题学术性强比较复杂,这要求我们的图书管理员提高自己的专业素质和能力素质。

3. 咨询服务主要是为了给读者解决问题,所以我们图书管理员提供的答案必须针对性强,满足读者的需求可以实践,而不能敷衍了事,答非所问。

(二) 咨询服务的程序

1. 受理问题

这是咨询服务的第一个环节,通过一定的媒介如邮件、电话、QQ等和读者进行沟通,通过沟通了解读者所存在的疑惑和问题,然后留下读者的联系方式。

2. 调查分析

在受理读者的问题后,相关工作人员要具体问题具体分析,确定解决问题的方案和方法。

3. 查找文献

在确定好解决问题的方法之后就开始针对性地查找文献,如选择检索工具(电子数据库)和参考工具书,确定检索标识、检索途径、检索方法等,然后具体进行文献查找。

4. 解答问题

为了保证给读者完整清晰的答案,在文献检索之后需要进行汇总,最终的结论和回复方式根据读者的要求而定。

5. 建立档案

在咨询档案中要详细记录读者信息、从受理问题到解决问题的时间、以及整个受理过程具体的内容和程序,然后存档保证以后查阅方便。

二、信息咨询服务存在的问题

(一) 信息咨询工作起步晚人员素质低

很多图书馆信息咨询服务工作基础差、水平低。首先,很多图书馆信息咨询服务功能的启动是被动的并且起步比较晚,这就意味着从接受到适应再到熟悉需要一个比较长的过程;其次,图书馆没有形成严格的信息咨询服务培训制度,很多工作人员本来专业素质就不高再加上培训制度的不完善,最终导致图书馆的信息咨询服务工作的开展比较混乱。

(二) 网络信息的冗余影响工作效率

在大数据时代,网络信息的数量非常庞大并且更新速度非常快,即使是信息真假的辨别都要花费一段时间,且不说对有价值

和无价值的信息进行判断的过程了。信息的冗余直接影响了读者获取信息的效率,也影响了图书馆信息检索工作的进度。

(三) 读者对于信息咨询服务工作认识不足

即使很多图书馆都紧跟时代的要求推出了信息咨询服务工作,但是图书馆的信息咨询服务工作在实际工作中只被一小部分搞学术的专业人士所接受和使用,有很大比例的普通读者对于图书馆功能的认识还停留在传统的阶段,利用信息咨询服务系统为自己服务的意识比较浅薄,并且由于专业素质不够,很多人不善于利用信息咨询服务系统,很多思想比较保守不喜欢变化的读者甚至对信息咨询服务系统比较排斥。

(四) 信息咨询服务的开发水平低

首先,很多图书馆看似推出了信息咨询服务系统,但是在人力、物力和财力的投入方面并不充足,信息咨询服务系统的软件设施和硬件设施的水平都比较低,导致了信息咨询服务工作的开发只停留在表层阶段。其次,很多工作人员对于信息进行收集加工组织的能力比较差,在实际的信息检索工作中未摆脱传统的检索模式,这直接影响了信息咨询服务水平的开发和深化。

三、信息咨询服务工作创新和发展的策略

(一) 对图书馆的数字资源进行整合

在大数据时代,图书馆要获得真正的发展必须对图书馆的数字资源进行整合从而保证图书馆资源的完整性,并且数字资源的整合要保持动态、不能间断。通过对数字资源的整合保证了读者在利用搜索引擎进行检索的时候清晰地了解到相关信息资源的来源,提高了读者对信息资源的辨别能力,同时也提高了图书馆工作人员检索信息的效率。

(二) 提高图书馆工作人员的专业素质

第一,要完善图书馆信息咨询服务制度,制定图书馆专业人员的培养计划,投入教育资金组织图书馆工作人员进行再教育。第二,在再教育过程中,要保证工作人员熟练地掌握现代科技设备的操作方法、扎实地掌握现代信息咨询服务工作的专业知识,要培养图书馆工作人员对于当今最新的信息服务技术的洞察能力,增强对信息进行收集组合的创新能力。第三,要提高图书馆工作人员的沟通能力和协调管理能力,保证在和读者的沟通交流中带给读者良好的服务体验并且在工作中和部门进行良好的协调,保证工作的顺利开展。

(三) 加强对读者的宣传和教育活动

第一,针对很大比例的读者对于信息咨询服务工作的不了解和不重视的现象,图书馆要改变传统的服务策略,不能被动地等着读者来咨询,需要变被动为主动,积极了解读者的需求,主动为读者提供信息咨询服务,在沟通过程中加强对信息咨询服务工作的宣传,让读者切身地感受到信息咨询服务工作的方便和快捷,提高读者对图书馆新系统的认识能力和了解能力。第二,图书馆可以定期举办参观活动,邀请读者前来参加,在参观的过程中,让读者了解到图书馆的藏书情况、部门的设置、以及图书馆的新功能等,让读者了解图书馆最新的发展进度和情况。

(四) 创新多元化的在线信息咨询服务

第一,建立在线咨询服务。图书馆可以在其官网的主页上面设置非常醒目的在线咨询的链接,并且要时刻保证有工作人员在线。如果读者在浏览过程中遇到问题可以直接点击链接进行咨询。此外除了设置在线咨询链接之外要设置邮箱链接,如果有一些问题需要邮箱传送,读者可以直接发送文件到管理员的邮箱,并且利用邮箱有利于管理员和读者后期展开联系。第二,图书馆需要投入一定的资金购买一些有权威的数据库的使用权,可以将

(下转第367页)

由(1)(2)可得 $y_B^2 = 2p^2$, $y_B = -\sqrt{2p}$, $x_B = p$, $k_{AB} = \frac{\sqrt{2}}{2}$.

优化切入口方案2:从条件A、B、G三点共线出发,因为 $\angle OBA = 90^\circ$,所以 $OB \perp BG$,所以点B在以OG为直径的圆上,联立抛物线与圆方程 $\begin{cases} y^2 = 2px \\ (x-3p)^2 + y^2 = \frac{9}{4}p^2 \end{cases}$,消去 y^2 ,可得 $x_B = p$,所以 $y_B = -\sqrt{2p}$.将直角的条件转化为圆方程,利用与 y^2 有关的两个二次方程联立减少了运算量.

3. 从题目的结论出发优化切入口

优化切入口方案3:从结论出发,求直线斜率 k 就直接设直线AB的方程为 $y = k(x-3p)$,由 $\angle OBA = 90^\circ$,可得直线OB的斜率为 $-\frac{1}{k}$,联立直线AB与直线OB方程: $\begin{cases} y = -\frac{1}{k}x \\ y = k(x-3p) \end{cases}$

解得 $B(\frac{3pk^2}{k^2+1}, \frac{-3pk}{k^2+1})$,从而将原本的二次方程联立降为一次方程联立,减少了运算量.

而点B在抛物线上,将点B坐标代入抛物线方程 $y^2 = 2px(p > 0)$,可得 $k_{AB} = \frac{\sqrt{2}}{2}$.

及时地预判并调整解题切入口,对于学生的数学素养有较高的要求,我们很多同学在解决解析几何问题时,往往一条路走到黑,他无法判断自己走的路到底是否走得通,路到底有多长.这就需要教师在平时的教学中,不断渗透各种数学核心素养,通过不断地归纳、总结、训练,找到数学直观条件,从而进行直观想象、数学抽象,进行逻辑推理并判断解题方向.

三、优化解析几何运算的反思

(一)“优化解析几何运算”需要符合学生的学情

不同的学生理解掌握知识的能力不同,在优化解析几何运算

的过程中,要因材施教,采取灵活变通的教学策略.面对基础比较薄弱的学生,要优化他们的运算习惯;面对中等的学生,要引导他们掌握知识的本质优化他们的运算方法;面对能力较强的学生,要优化他们的运算思维,提高运算能力.

(二)“优化解析几何运算”需要有信心和恒心

“罗马不是一天建成”,解析几何运算的优化过程也不是一蹴而就的.需要教师在日常教学中逐步渗透,如常见运算错误的总结,常见运算方法的强化等等,我们要有信心能提高学生的运算能力.同时,我们要给学生足够的时间和空间体会和练习,要有足够的恒心和毅力,相信通过在日常教学中的不断渗透,学生有能力改善自己存在的运算问题,逐步提升自己的数学素养.

(三)“优化解析几何运算的方法”更待完善

以上我们仅仅给出了一些让学生在解题时克服困难的常规方法,它们并不完善、并不完美,更待我们后续完善.但是它们立足数学学科核心素养,让学生初步养成良好运算习惯,理清算理,把握知识本质,找准运算方向,优化解题策略,减少学生在解析几何问题中的运算量,提高解题效率,增强自信心.

参考文献

- [1]中华人民共和国教育部.普通高中数学课程标准(2017年版).北京:人民教育出版社,2018.
- [2]王弟成.一类解析几何综合题运算困境突破[J].中学数学教学参考:2014(4).
- [3]李宽珍.基于核心素养理念下的解题教学初探[J].中学数学:2018(3).
- [4]傅建红.让“弦长”回归“任意两点间距离”的本质——探析弦长公式的误区及其在求“非弦”长度问题中的应用.中学数学2013(3).

(上接第145页)

该数据库的链接设置在图书馆的官网上面,对于有资格获得相应授权的用户开放,以保证用户获得有价值的信息,也有利于长期维护新老用户.

(五) 定期开展信息服务的咨询工作

第一,图书馆要对一些重点的学科项目(如学科的进展情况和学科进程中存在的问题)进行密切关注,需要定期针对性地联系学科负责人及时提供其所需的文献资料信息服务,积极主动地参与学术的研究.第二,定期做相关的文献需求调查工作,及时了解读者对文献的需求,根据需求完善相关的文献收集工作.同时也要完善“学科馆员责任制”即派专人与重点的学科项目的负责人联系,主动深入了解他们在学科方面的需求,然后针对性地提供服务项目.第三,信息咨询工作完成存档,不代表信息咨询工作的结束.信息咨询员还需要做好信息文献的更新工作,对于及时更新的信息需要做好收集和整理工作,及时联系到读者给读者提供最新的信息,进而档案也需要进一步完善.这是一项比较繁琐的程序,但是对于长期维护和读者的关系、带给读者满意和安心的服务体验方面,发挥着非常关键的作用.

(六) 利用互联网实现资源共享

在互联网时代,读者的阅读方式也发生了根本性的改变.图书馆需要根据用户的上网习惯来开展针对性的资源共享服务.例如,除了图书馆官网还要引入微信公众号、微博、知乎、QQ等社交论坛,关于图书馆的信息资源可以利用这些论坛统一发送给读者,发送的形式可以是图片也可以是视频或者音频动画等,利用新媒体的生动性和广泛性,保证读者以自己最方便的上网习惯了解到图书馆的信息资源,真正实现互联网资源的共享.

(七) 加大信息咨询服务的开发力度

要想获得信息咨询服务的创新和发展,必须加大信息咨询服务系统的开发力度,不能只停留在表层,浅尝辄止.需要对该项工作投入人力物力和财力,优化信息服务系统的硬件设施和

软件设施,进而扩大信息咨询服务系统的规模,促进该项工作迈向更高层次的发展阶段.只有加大信息咨询服务系统的开发力度,我们才能紧跟着大数据时代的步伐建设高水平、高层次的现代化图书馆.

总结

通过对信息咨询服务的特点和程序的分析,我们了解到信息咨询服务工作是什么、它主要面向的对象是谁、大致的开展流程是什么.然后我们提出了图书馆信息咨询服务工作存在的四个问题,主要是信息咨询服务起步晚人员素质低、网络信息冗余造成了读者和工作人员的低效率、读者对于信息咨询服务工作认识浅薄以及信息咨询服务投入资金不足且开发力度低.在分析过面临的主要问题之后,提出了信息咨询服务系统创新和发展的七点策略.分别包括:对图书馆的数字资源进行整合保证图书馆资源的完整性、提高图书馆工作人员的专业素质、加强对读者的教育和宣传活动、创新多元化的在线信息服务、定期开展信息资源的共享以及加大信息咨询服务系统的开发力度.通过这七点策略我们可以深化信息咨询服务的创新和发展工作,建设高品质高层次的高端现代化图书馆.

参考文献

- [1]韩丽.提升大学图书馆服务质量的创新发展策略[J].中国管理信息化,2017,20(4):175-176.
- [2]张勤.推动图书馆发展的服务创新策略研究——评《高校图书馆服务创新案例精编》[J].图书馆工作与研究,2017,1(8):108-110.
- [3]佚名.基于微创新策略的图书馆学科微服务设计[J].图书馆学研究,2018, No. 435(16):95-98.
- [4]唐碧群.互联网时代高校图书馆服务创新策略[J].管理观察,2018(4):131-133.