

# 高校图书馆知识服务探讨

夏娟 李红丽 刘爽

(哈尔滨远东理工学院 黑龙江 哈尔滨 150025)

**[摘要]** 高校图书馆需要为校内教职人员提供大量的信息资源和知识服务, 通过不断提升服务水平能够有效提升其研究课题的有效性, 在最终的研究成果上也能够直观地体现出来。知识服务作为高效图书馆的重要职能之一, 需要在管理技术等多方面实现不断创新与发展, 本文将针对高校图书馆知识服务进行详细分析与探讨, 为图书馆的可持续发展奠定坚实的基础。

**[关键词]** 高校; 图书馆; 知识; 服务

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.04.386

## 引言

随着科学技术的不断进步, 通过图书馆管理模式提供的查询功能早已难以使用用户的多样化需求, 图书馆需要在知识服务方面进行不断改进和完善, 以满足用户的具体需求为主要研究方向。图书馆可以通过建立调查计划、开展咨询服务、提供个性化服务、提供教学专题服务、加强管理、培养人才的方式为服务水平的提升提供便利条件。

### 一、建立调查计划, 了解用户需求

为了带来更好的用户体验, 高校图书馆需要充分了解用户的需求, 根据其需求特点进行层次的严格划分, 采用多元化的层次划分方法, 主要划分标准为年龄、职称、教学任务、课题等级等, 不同层次的用户在使用高校图书馆咨询系统时, 会产生不同的需求, 比如高级职称的教师所需的知识内容更具有深度, 研究内容更加深刻。针对不同等级的研究课题所需要的知识内容和类型也存在较大的差别, 国家级科研课题所需的知识内容更加广泛<sup>[1]</sup>。将多种不同层次特点进行组合, 才能更加准确地掌握用户的具体需求。

为了准确了解用户的需求, 可以根据实际用户情况制定一个合理的调查计划, 调查计划的结果将决定图书馆功能挖掘的主要方向。调查计划可以根据学校图书馆的管理情况进行及时调整, 为了确保工作人员能够通调查结果获取完善的用户信息, 对其年龄、专业、学科、职称、课题等级等内容进行详细调查, 每年都根据学校图书的管理情况进行调整, 根据具体需求不断扩大调查人群和丰富调查内容, 确保工作人员能够通过该调查结果深入了解学校各学科、各专业教师在不同的教学任务和科研项目中所需要的知识内容。

### 二、开展咨询服务, 提升资源利用率

图书馆可以在传统管理水平的基础上, 需要借助先进的信息技术, 实现回溯检索、多媒体资料阅读等众多功能, 尽可能按照用户的需求不断完善信息咨询体系<sup>[2]</sup>。利用信息咨询功能提升资源利用率, 对于工作人员的专业水平和综合素养提出了较高水平的要求, 要求其具有完善的知识体系, 清晰的逻辑思路, 明确了解不同层次的用户的具体需求, 并对图书馆的资源管理制度具有明确的认知, 在提供良好咨询结果的同时实现资源利用率最大化, 实现资源的真正价值。

咨询人员在工作过程中, 不仅需要尽可能保证传统咨询系统的全面性、专业性和有效性, 还需要在保证正常工作效率的基础上实现工作的创新, 保持与时俱进的思想状态。咨询人员需要具备一定的专业能力和综合分析能力, 实时掌握校内不同专业、不同学科中教师教学任务的调整结果、研究方向和研究深度的变化, 及时提供符合其需求的资料内容。在进行资料的整理和了解时, 对于缺乏导读内容的资料, 需要提供精准的导读内容, 对定题资源进行有效跟踪, 不断完善知识体系, 提升咨询结果的有效性。在知识的搜集和开发的基础上, 实现信息资源的挖掘与整合, 通过整体内容的组织分析, 借助先进的信息技术实现有效管理与传播。

### 三、个性化服务, 提升服务体验

高效图书馆提供的功能与公共图书馆存在很大的不同, 其主要原因在于高效图书馆的用户是校内的教职人员, 其兴趣爱好与教学科研的范围是比较固定的, 因此在制定其功能内容时

需要重点考虑本校用户的需求方向, 制定个性化服务体系, 在一定的专业领域内实现其价值的最大化。虽然校内教职人员的研究方向比较固定, 但是其包含的内容也是十分丰富的, 且根据校内不同专业、学科课程的设置, 会出现交叉化、综合化的发展趋势, 需要工作人员根据不同层次用户的实际需求制定不同的查询和使用功能, 实现个性化服务, 对于提升用户体验具有重要的作用。

### 四、提供教学专题服务, 科研定题跟踪服务

教学专题服务对于高校自身教学水平的不断提升具有重要的促进作用, 是大多数高校图书馆所必备的工作内容<sup>[4]</sup>。教学专题服务水平的不断提升是建立在完善的知识体系和数据库内容的基础之上的, 需要针对专题内容不断搜集相关信息, 比如该学科、课题中最新的教学成果、相关领域的教学研究进展、发展动态等多方面内容, 并将可利用的知识内容进行整理并纳入信息库中。图书馆帮助用户不断获取该领域内的最新消息, 促进其研究方向和内容能够与时俱进, 在扩大知识面的同时实现教学质量的有效提升。

### 五、加强管理, 完善服务体系

知识服务管理水平受到多方面因素的影响, 不仅需要培养和锻炼高素质的管理人才, 还需要利用现代化信息技术实现数据的安全存储和有效管理。高校图书馆知识服务的有效提升的基础是现代化的技术平台, 不仅需要具备一定的数据存储能力, 还需要具备完善的管理体系, 不断丰富馆藏, 将更多的电子资源和网络资源不断融入知识体系中, 利用互联网实现信息传递的高效性。技术平台需要具有一定综合素养的管理人员进行管理, 管理人员不仅要具备一定的信息技术水平, 对于技术平台的操作模式和管理制度有着明确的了解, 还要针对知识内容具有分析和组织的能力, 真正在思想上实现两个不同领域的有效融合。

### 六、培养人才, 打造高素质服务队伍

随着社会的飞速发展, 在专项课题的研究领域不断涌现出越来越多的信息, 用户对于信息种类和内容的需求也在不断增加, 为了适应时代进步的步伐, 图书馆需要加强人才培养力度, 通过打造高素质人才队伍不断提升其工作水平。在设置培训项目时, 需要针对不同工作内容进行详细划分, 比如, 专职文献的信息咨询、文献信息检索、信息的分析和处理等, 针对不同的工作内容进行专项训练, 帮助不同职位的工作人员能够在其岗位上实现工作能力的有效提升。

### 结束语

图书馆知识服务将虚拟的信息技术与现实的工作人员的综合素养紧密结合起来, 通过技术的资源调动能力和工作人员的整体掌控能力进行管理水平的不断提升。知识服务需要随着社会的进步与发展不断提升其有效性, 不仅需要注重知识的收集与整理, 还需要针对其内容进行分析、整合与开发, 深度挖掘其中的利用价值, 为用户带来更多的体验。

### 参考文献

- [1] 米梓源, 丁可宁. 高校图书馆电子图书使用率研究[J]. 珠江论丛, 2020(01): 166-175.
- [2] 邹丽红. 大数据视域下高校图书馆学科服务建设策略探究[J]. 江苏科技信息, 2020, 37(36): 4-6.