

现代图书馆信息咨询服务模式探讨

郭敏

濮阳职业技术学院

[摘要]时代正在不断发展,我国逐渐步入网络信息化的时代,为了能够提升图书馆的现代服务水平,我国着重对图书馆运营过程中的服务理念和服务手段进行了完善和优化。科学合理的利用先进的网络信息技术,建立现代高效的信息咨询服务体系,确保用户所需的信息数据能够及时被查询和收集,提高信息资源的利用率,并且通过先进的网络信息技术提高信息数据的分析、整合、转换效率,为图书馆的读者提供更高品质的服务,促进我国现代化图书馆长远稳定的发展。

[关键词]现代图书馆;信息咨询;服务模式

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.08.311

引言

现如今,我国信息化技术水平有了显著的提升,需要对图书馆的咨询服务体系进行相应的完善和优化,更新图书馆的服务理念和服务模式,合理利用先进的网络信息技术为图书馆构建全方位的服务指导机制,为读者提供更全面的咨询服务,有利于提高信息资源的利用率,让人们能够通过多种多样的信息采集处理分析渠道获取更全面的数据信息,以满足用户的专门化个性化的需求。这样能够摆脱传统落后的信息服务模式,利用虚拟化的网络信息服务方式提高整体图书馆信息数据的收集分析整合效率,并且图书馆读者还可以利用先进的网络信息技术建立一套属于自己的个人数据信息资料库。

1 图书馆信息咨询服务的现状分析

1.1对现代信息咨询工作重要性认识不够

在以往的图书馆信息咨询服务体系的设立中,缺乏准确的图书馆经费成本管理机制和信息咨询方案的支撑,导致无法为图书馆的工作人员提供明确的图书馆信息咨询服务目标和服务方向,使整体的人员配置方案不够健全,以及政府对现代信息咨询工作的忽视,无法真正意义上落实现代图书馆的信息咨询服务工作,从而使我国仍旧利用传统落后的图书馆信息咨询服务方案,导致图书馆的发展停滞不前。另外,我国图书馆缺乏具有特色的电子信息资源,使得图书馆的发展无法紧跟时代发展的步伐不断前进。以及在人员配置方面缺乏高效的人员配置结构,使得很多管理人员不够熟悉现在信息咨询服务内容,导致整体的图书馆管理质量和效率不断下降,阻碍了图书馆的现代化发展。

1.2传统信息咨询服务方式落后,内容单一

由于图书馆需要对各种信息资源进行整合、分类和处理,需要依靠多样化的先进信息咨询服务方式的支持才能够提高信息资源的整合、分析效率。按目前图书馆仍旧利用传统的信息咨询服务方式导致单一的咨询方式无法落实好全面的咨询解答工作,使得图书馆读者无法快速地查询到所需的数据信息,极大程度上浪费了读者的阅读时间,并且传统的信息咨询服务主

要局限于咨询问题和编制书目索引等上,无法满足读者专业化个性化的咨询需求^[1]。

1.3读者对信息咨询需求变化

现如今,时代正在不断进步,人们的生活品质有了显著提高,这也意味着图书馆阅读者对图书馆的信息咨询服务提出了较高的要求,所以图书馆为了能够适应现代化信息咨询服务防范的更新和完善,就必须要了解读者对于信息咨询服务的个性化需求,并根据国内外环境的变化趋势,科学合理的利用先进的网络信息技术,制作多样化、微观化、实用化的图书馆信息咨询服务体。通过数字化技术使人们能够通过网络查询的方式收集所需的文献信息,这样不仅能够有效满足人们对文献信息数据收集的需求,还能够通过先进的现代存储技术精确查找文献相关信息。

2 现代图书馆信息咨询服务模式

2.1提供新型虚拟参考咨询服务(VRS)

(1)图书馆对于新型虚拟参考咨询服务体系的建立需要本着提高数据解答的质量和效率,为主要目标满足图书馆用户的专门化、个性化的信息查询需求,图书馆读者建立一套完善的信息数据解答资源库。其中,可以通过参考咨询的方法在图书馆网站信息页上添加常见问题的解答(FAQ)链接,全方位根据图书馆读者所需的数据信息进行全方位的检索和解答,从而能够快速对有价值的针对性问题进行分类、整合和分析,并制定相应的查询服务机制,使用户可以通过FAQ库的查询,快速获取所需要的数据信息,并且可以借鉴国外先进的图书馆超级链接咨询服务机制,在查询FAQ库中的数据信息之后,可以通过点击答案中的链接进入操作页面查询需要的信息^[2]。

目前,为了能够为图书馆用户提供优质的服务,各大图书馆网站平台都设置有咨询馆员的email地址,可以为用户的提问和解答提供便利,这些Web表单方式能够根据用户所需要的信息资源和疑问进行快速的解答,并通过制定一份电子表单,可以根据时间的先后顺序依次回答客户的各种所要咨询的问题,并且还设置有专门的反馈系统,在用户咨询完问题后,可

以在已有的答案中查找相应的数据信息进行再次的咨询。另外有一些固定问题可以通过专门的系统答疑进行快速的回复,并及时向读者发出邮件,读者可以通过网上阅读的方式进行远程信息的传递。

(2) 为了能够促进我国图书馆更长远的发展和运行,我国需要借鉴国外图书馆的咨询服务,同步参考咨询模式,通过网络信息平台 and 聊天软件实时了解用户的信息数据需求和答疑需求,通过模拟现实的参考咨询环境,能够有效达到咨询模式的及时性和交互性。并且读者还可以通过选择咨询平台的咨询员进行双向交流,提高整体图书馆信息咨询的服务水平^[3]。

(3) 随着数字化技术的不断发展,我国可以通过同步浏览的咨询方式让咨询员能够合理利用先进的信息应用软件,通过网络浏览器和用户能够一起共享相应的网络信息数据,通过远程控制的方法在用户的电脑上进行信息检索工作以及向用户进行答疑,并且同步浏览系统能够通过加密技术确保只有咨询员和用户实现信息的共享,更加安全。

在广东省立中山图书馆响应了现代信息咨询服务的号召,通过联合参考咨询和远程文献信息传递技术的使用,提高了信息数据的处理覆盖率,并且所面向的服务对象更加广阔,通过多功能的服务方法和强大的DRS系统,不仅能够使用户获得专业的专家的解答咨询服务,还能够有效节省人力资源。另外,该图书馆科学合理的利用了当今时代背景下的智能技术和数字化咨询技术,应用协作式的咨询模式,能够综合多种咨询方法,打破地域和时间上的禁锢,满足用户多方面个性化的咨询服务需求,达到全球化的信息共享效果,提高整体图书馆信息咨询服务水平^[4]。

2.2 提供用户自助式服务和个性化信息服务

(1) 为了能够满足用户专门化、个性化的信息服务需求,提供了自助式的服务体系,能够使用户在发现相关的问题时能够通过自助式的服务系统获取解决问题的方法,并利用网络查询、网上预约书刊检索的手段满足自身的咨询需要。

(2) 在图书管用户的信息查询过程中具有多样化、个性化的特征,为了能够给用户提供更全面的针对性定制服务,就需要制定专门的信息咨询服务系统,通过数字化的信息查询技术优化整体的个性化服务系统,能够使用户快速收集整理和分析所需的数据信息和文献信息,并为用户提供个性化的文件夹,使用户能够定期对图书馆中相应的信息资源进行检索和分析,并利用邮件发送的方式进行答疑和咨询工作。并利用Web界面让用户能够将自己所需的信息进行添加和修改,满足了用户的个性化服务需求。同时,电子期刊数据库的建立也是至关重要的,可以涵盖海量的数据信息,使用户可以通过注册自

己的个性化服务平台收集所需的文献信息和资源信息。

2.3 科研咨询、决策咨询、情报分析和信息代理等服务

图书馆的信息咨询服务体系中包括了科研咨询、决策咨询、情报分析和信息代理的服务项目,咨询人员需要结合用户的个性化、专门化的信息收集需求,选择合适的服务项目提供给图书馆读者,这样才能够尽可能满足用户的需求而保障信息查询的及时性和交互性。其中科研咨询项目中涵盖了进展查询、项目调查、科技动态跟踪和学科资源导航,咨询人员需要对整体的数据信息资源库进行检索和分析,并进行综合的研究,为用户能够提供确切的研究报告和查询报告。决策咨询主要是通过整合分析海量的信息资源,根据政府的战略要求展开研究,选择有价值的信息资源提供给研究部门,从而满足政府的战略决策需求。另外,情报分析和信息代理服务主要是对用户所发表的论文等进行分析和研究,选择有价值的信息资源为用户提供参考文献,以及根据不同企业的工作需求选择准确的信息资源,满足企业代理各项信息事物的需求^[5]。

2.4 用户信息教育服务

图书馆如果想要实现高水平的信息咨询服务效果。其中不可或缺的就是高水平、专业的管理人员和技术人员的支持,所以图书馆还需要着重对图书馆管理人员进行技能培训和知识教育,使图书管理人员能够熟练掌握网络信息技术和数字化技术等的应用方法,能够快速帮助用户检索、查询到用户所需的数据信息,并且还能够进一步提高管理人员的责任意识和隐私防范意识,为用户提供安全专业的咨询服务。

结语

综上所述,我国图书馆的发展需要适应当今时代的发展背景,科学合理的利用网络信息技术优化现代图书馆咨询服务体系,使图书馆的咨询服务更加便捷、资源共享的范围更加宽广,提高对用户的服务水平。

参考文献

- [1] 邹艳, 黄付艳. 信息文化影响下的图书馆信息服务[J]. 情报杂志, 2019(7): 123-125.
- [2] 莫少强. 文化共享工程开展联合参考咨询服务的理念与实践[J]. 数字图书馆论坛, 2020(1): 52-56.
- [3] 赵巍. 对当代图书馆信息咨询服务及保障的几点思考[J]. 图书情报导刊, 2019(5): 101.
- [4] 袁俊华. 美国华盛顿大学图书馆个性化信息服务平台评价[J]. 图书情报工作, 2019(8): 140-143.
- [5] 刘艳君. 图书馆现代信息咨询发展的研究与实践[J]. 中华医学图书情报杂志, 2019(5): 24-26.