

高校图书馆信息咨询服务的質量评价与提升策略

刘林霞

(新乡医学院图书馆 453003)

摘要: 随着科技的飞速发展, 图书馆的信息咨询服务正受到前所未有的考验, 而高校的科研优势为其带来了更多的可能性。本文将对高校图书馆的信息咨询服务的特征进行详细的探讨, 并且指出, 为了提升其服务水平, 必须不断完善和改善, 以便在激烈的市场竞争中取得更好的成绩。

关键词: 高校图书馆; 信息咨询服务; 质量评价; 提升策略

引言: 当今信息社会, 传统的图书馆、情报单位和文献中心已经不能满足人们对信息的需求, 因此出现了许多新的信息服务机构。特别是那些专门从事信息咨询服务的机构, 它们的发展速度非常快。随着互联网技术的飞速发展, 许多新兴的企业应运而生, 它们既满足了当下社会的各种需求, 又推动了信息咨询行业的蓬勃发展, 并给传统的图书馆带来了新的挑战。因此, 大学图书馆应当深刻理解, 加强信息咨询服务, 持续改进其质量以满足社会对知识的需求。

一、服务质量的观念及其评价法

(一) 信息服务质量的观念

人们对质量这一观念的了解随着不同时期质量管理的发展而不断改变, 长期以来, 人们将“符合性”作为对质量的理解, 也就是产品与规范和设计相一致的原则。一直到 1960 年代, 朱兰才对质量作出一个基本解释, 也就是品质即适用性, 有的人则将“用户满意”作为品质的定义。虽然这些定义从不同角度刻画了物质的性质, 但是它们都存在着各自的局限。

ISO/TC176 将以上几点综合起来, 在国际标准 ISO9000:2000 中给出了“一些固定的特征符合规定的要求”这一相对完整而精准的解释。质量不仅仅是指生产过程的产物, 还是生产过程和生产制度的相结合。通过上述, 信息服务的适应性是信息服务品质, 也就是信息服务的流程、信息服务的制度和服务的成果对信息服务的需求所展现的结果。

(二) 服务质量评价方法

评价方法的不断发展带动评价服务品质区域的发展。通常评价方式有三种, 分别是: 定性评价、定量评价、定性和定量的相融合的综合性评价方式。

1. 定性评价法

定性评价法是将评估人员的洞察力和分析能力作为基础, 把经验和逻辑判断力作为依据, 对结果作出相应评价的方式。譬如专家评价方法和德尔菲评价方法等。这些评价方法就是评价者或专家通过获得信息, 对评价对象采用打分制或者直接做出判断的方式进行评价, 然后采取专家的建议并归纳总结, 最后形成完整的评价意见。运用这种方法, 对评价人员的要求非常高, 不仅需要具备专业的技能, 还要在出现数据资料不完全的突发状况时, 有高强度的应对能力和观察事物本质的能力。定性评价法的优势是不会受到统计数据的制约, 可以充分发挥人的智力和实践经验, 减少因为没有足够、精准的统计数据而带来的片面性和制约性, 定性评价法的缺点是在评价中容易受到随机因素的影响, 由于评估者的主观认识、经验和知识的限制, 评估结果存在着一定的个人偏颇和片面性。

2. 定量评价法

定量评价法是用评价指标体制构建数学模型, 将模型试验和样机试验得到的数据信息或者其他数据信息作为根据, 利用数学的手段和计算机手段得出评价结果, 这是一种用数量来表达的方法。它们的主要优势是将客观的定量资料数据为基础, 通过科学的计算方式对此进行评价,

排除很多不确定的要素、个人主观思想和经验上产生的片面效应, 科学性和可靠性大大加强, 尤其是计算机的运用, 能够使定量评价的可行性和有效性得到提升。定量评价的劣势是评价很难在内容复杂多变和表现方式各种各样的状况下, 通过具体的数量来表示, 另外评估者在评估过程中不按照标准规则进行评分, 这一点没有得到很好的解决。

3. 定性和定量相结合的评价法

通常来说, 评价问题复杂多样, 涉及的范围广, 影响因素众多, 其中一些是可以被定量的, 还有一些是难以或者是无法被定量的, 并且存在很强的不确定性。将定性评价方法和定量评价方法相融合, 能够取长补短, 补短处, 在实践过程中这种方式已经取得了显著成效。

二、高校图书馆信息咨询服务的特點

(一) 学校的教师、学生、科研工作者是高校图书馆信息咨询服务的主要用户群。本校的教学科研需要的发展以高校图书馆信息咨询服务为中心。

(二) 本校的重点和有关学科专业依据图书馆的信息文献资源建设来发展。信息咨询服务具有鲜明的学科专业特性。换句话说, 每一所大学的图书馆在其各自的专业领域中, 都有自己的信息资源。

(三) 图书馆的发展与其所在的学校的整体发展紧密相连, 高科技科研的不断发展带动信息咨询需求量的发展, 教师、学生、科研人员信息咨询需求的不断增加使学校教学科研也在快速发展, 带动了图书馆信息咨询服务的发展。

(四) 将传统信息咨询和互联网络咨询相融合, 灵活开展信息服务。信息咨询的各种需要受高校科学研究的影响, 使高校图书馆信息服务呈现多样化的方式。高校图书馆不仅注重网络信息咨询服务的发展, 也将传统的信息服务放在重要位置。在进行信息检索时, 很多高校图书馆不仅提供网络中外文数据库、一个到两个的国际联机检索系统, 还提供手工检索文献的服务。同时, 每个学校的图书馆为了确保中文和英文的最初文献获取率, 创建了许多文献传输的途径和图书馆际互借的网络服务。

(五) 高校图书馆信息咨询服务的其中一个主要特点是消息灵通, 能够及时的改变信息咨询的服务方法。高校图书馆信息咨询服务需要不断获取新的信息咨询经验或者运用最优的服务方法, 使许多教师和学生的信息咨询需要能够得到满足。高校对文献信息的科学研究非常活跃, 特别是很多设置信息管理或者图书情报专业的高校, 能够对国外和国内的信息咨询服务研究的动态及时的获取, 并积极的讨论如何对信息咨询服务的方式进行改进。

三、高校图书馆信息服务存在的问题

(一) 信息资源结构不合理

高校图书馆为了实现纸质资源、电子资源和网络资源三种资源的融合, 下了很大功夫。伴随着互联网的不断发展, 人们对信息化资源的需求更加详细, 对配对的信息的准确度也有更高的要求。互联网络和电子信息的不断增加, 使人们在使用这些信息时能够更加快速、准确的找到

自己所需要的信息内容。对此,一定要随着时代的不断发展,将电子信息网络资源不断完善,提高在选择数据信息的准确程度,实现资源的合理分配,使读者的高质量个性化信息能够完美的实现。

(二) 信息资源组织不够优化

目前,我国高校图书馆的资源十分丰富,但读者在查询自己所需要的信息时仍然要面对很多问题,譬如:网上的信息数量虽然多,但是杂乱无序,信息的品质乱七八糟,没有关联性,需要通过系统的层层筛选、整理、加工才能供读者使用。普通高校图书馆面对读者时采取公共信息的服务方法,针对同一种类的信息源的描述各不相同,只能通过关键字进行检索,很难准确的描绘所要表达的信息。高校图书馆在资源管理方面只做了简单的汇总,并没有根据学生的个性化需要进行管理,没有从读者的角度出发对资源进行合理的配置和优化,虽然信息资源的种类很多,但是价值非常小,两者之间缺乏紧密的联系,使获取率大大降低。

(三) 信息资源共享性差

高校图书馆的发展和学校的重点、研究的范围紧密联系在一起,每个学科之间都存在相似性,能够让各个大学之间的一些学科实现资源的互利共享,从而使互相进步、资源共享的目标能够实现。目前,我国高校图书馆在资源建设方面主要以学校为主,反复配置、创建各种资源,不仅使资源产生了浪费,还导致经费的大量损耗,不能将个性化的信息服务更好提供给受众者。为了将图书馆的作用发挥到极致,图书馆之间要通过文献的传送和馆际的共享实现强强联合,增强共享资源。譬如,目前的共享服务主要是图书馆和图书馆之间,虽然在一定程度上能够实现共享,但是用户的需求不能够完全得到满足,不能真正实现个性化的信息服务。

(四) 信息服务内容较浅

调查显示,高校图书馆有着丰富的信息资源,因为对读者的个性化信息并没有真正的掌握,所以,在使用信息资源上,有些高校图书馆的信息资源并没有发挥出它的最大作用,譬如只介绍了图书馆的信息、通知公告等简单的、表面的信息,没有将个性化的信息服务展现给读者。通过研究发现,用户对个性化信息服务所需要的信息资源,在很大程度上是基于用户登记,并不是依据使用者的个人信息,基于已有的分类和使用者的喜好对用户进行准确的甄别和推送,所以,还需要不断完善服务的深度和信息资源的个体差异性。

四、提高高校图书馆信息咨询服务质量的策略

(一) 构建网络服务平台增强资源建设和信息服务

随着“互联网+”技术的不断发展,信息资源传播区域和传播速度上得到了充分的体现。另外,人们的阅读习惯随着移动阅读的出现而发生变化,移动阅读在很大程度上受到高校学生群体的喜欢。在这种情况下,高校图书馆要根据读者新的学习和阅读习惯,创建健全的互联网络服务平台,以满足读者的需求。详细来讲,高校图书馆可以利用电脑终端和移动终端相互融合形成的一体的图书咨询服务平台,像超星等云阅读平台。通过云阅读平台的支持举办学习活动,可以让读者更好的学习,并可以得到各种的交互式服务。同时,为了将读者的阅读兴趣更好的激发出来,高校图书馆可以通过高校师生的需求不断完善网络服务平台,通过他们的需要发送有关的资源信息,从而使资源的利用能够充分的实现。

(二) 通过信息内容可视化加强知识性服务

高校师生可以通过图书馆获取丰富的信息和数据资源,在当前信息化环境下信息资源的可视化得以呈现出来。在新时代的背景下,信息数据的种类复杂多样,很多图书馆在资源摆设只是简单罗列,并没有做好分类管理,出现了大量资源冗余的问题。对于读者来说,在查找资料的时候只能逐一查阅,便会造成时间的浪费。根据调查有 50.97% 的学生表示在使用图书馆资源的过程中都会遇到查找困难的问题。通过利用最

新的互联网技术,大学图书馆可以搭建一个有效的用户体验平台,打造一个简洁明了的门户网站,并且利用最新的搜索引擎,创建一个知识服务社区。更重要的是它们还能够根据实际情况,创造出各种不同类型的知识地图,从而更好地整合各种知识领域的图书资源,最大限度地发掘其中的潜力。通过数据挖掘和数据整合,高校图书馆可以为读者提供更为有效的知识性服务,同时为知识咨询创造条件,实现了信息服务方式的创新。

(三) 建立专业的人才队伍

为了增强服务竞争了,大学图书馆必须着眼于培养和发展专业的人才团队。拥有优秀的人才推动服务创新的关键因素,具备良好的综合实力的大学必须培养出一支具有专业素养的人才团队。为了满足学生的学习和研究需求,高校图书馆应该建立一套完善的激励机制,以吸引和留住更多具有丰富经验和技能的专业人士,以便他们能够投身于学术研究和信息服务的发展之中,并且能够为学生们带来最佳的体验。为了提高高校图书馆信息服务的竞争力,必须建立一个完整的培训体系,并为学生提供有针对性的课程培训。这样,就可以从专业的角度来分析问题,并提出有效的解决方案,进一步推动服务的创新。

(四) 集成资源实现优势学科知识赋能

随着时代的发展,大学图书馆的信息服务也在持续提升。然而,由于缺少有效的管理机制,这些机构的服务往往过于单一。新时代的到来,大学应该把握机遇,充分整合各类资源,聚焦优势学科以此来提升自身的知识储备,并将之作为大学信息服务的一大亮点。为了满足不同用户的需求,高校应该充分利用先进的信息技术,将各种资源进行有效的整合,以便让用户可以轻松访问系统平台,并获得优质、全面的服务。为了更好地满足用户的需求,当前高校图书馆应该从多个维度和角度出发,综合考虑各种用户的实际需求,将重要的价值信息进行有效整合,以提升服务质量,提升自身的竞争力。

结语

随着科技的进步,高校图书馆的信息服务已被越来越多的教师和学生所接受。这些图书馆提供了各种各样的服务,满足了读者的各种需求,为读者提供了更为丰富的教育资源。随着中国高等教育的飞速发展,高校图书馆的信息化建设正在朝着更加系统化和规模化的方向迈进,以期为促进高校教育的发展提供更加有力的支撑。

参考文献:

- [1]陈璞奕.高校图书馆提升服务效能的策略[J]. 2021.
- [2]储继华,陈燕方,安然,等.高校图书馆感知服务质量评价研究[J].科技创业月刊,2021,34(4):5.
- [3][1]孙飞虎,宋艳丽.高校图书馆信息服务质量评价体系研究——ISO9000 质量管理体系和 LibQUAL+~(TM)的对比研究[J].产业与科技论坛,2020,19(01):77-78.
- [4]吴波.基于“知乎”理念的高校图书馆咨询服务思考[J].产业与科技论坛,2022,21(12):281-282.
- [5]颜巍梅.图书馆咨询服务发展创新策略[J].兰台内外,2021(14):45-47.
- [6]曹芳,王婷,杨文军.“新医科”背景下高校图书馆信息服务与决策咨询研究[J].中文科技期刊数据库(全文版)社会科学,2023(4):0026-0028
- [7]曾粤亮,陆欣仪.基于 SERVQUAL 模型的高校图书馆创客空间服务质量评价研究[J].大学图书馆学报,2023,41(3):51-62
- [8]刘莉,夏红玉.高校图书馆馆配商服务质量提升的策略研究——以湖北省 10 所高校图书馆为例[J].晋图学刊,2022(4):39-44