

# 高校图书馆参考咨询服务创新研究

臧英杰

沈阳工程学院图书馆 辽宁沈阳 110136

**摘要:**随着教学改革不断深化,高校更多地侧重学科的扶持和人才培养,这也对高校图书馆参考咨询服务工作提出了更新更高的要求,参考咨询服务作为高校图书馆广大读者教学学术服务建设工作的重点内容而备受关注。高校参考咨询服务必须具有学术开拓、自主等基本特征,必须以高校学科建设发展为服务基础,以高校学科学术服务为核心,积极努力满足用户的多元服务需求和个性化服务需求。高校参考咨询服务必须充分契合现代互联网信息时代服务环境,积极努力寻求符合信息技术服务、知识产权服务、学科建设的各种融合性特点,实现高校学科学术服务的综合专业性、个体性及学术创新性。高校图书馆只有积极致力于开展学科学术服务,才能真正实现高校学科学术服务体系建设的不断深化。

**关键词:**高校图书馆;参考咨询;服务创新

## 引言:

参考咨询服务是高校图书馆最主要的服务项目之一,随着高校信息服务环境的不断转变,师生教学、科研以及文化信息服务素养的不断提升以及服务需求的不断变化,参考管理咨询信息服务的方式理念和服务内容都必须、也迫切需要进一步创新,只有这样,才能适应信息化社会师生参考咨询服务需求的不断变化。

## 一、高校图书馆参考咨询学科服务的现状

随着当前信息化技术的飞速发展,其已然应用到人们的日常生活当中,高校图书馆的信息化也不例外。这对于高校的图书馆服务的管理观念产生了非常重要的影响。对于高校图书馆来说,所提供的参考咨询服务能够使师生在查询、借阅图书资料时更加便捷。在大数据的背景下,高校图书馆通过建设起以计算机为基础,该网络系统应具有有云计算提供的服务,通过应用这个系统为学生提供人性化的服务,使得智能化的图书馆进一步得以实现。

通过使用大数据来开展图书馆的查询工作,其最重要的一点就是能使得师生在众多的资源中,运用快速的检索功能,通过高效查询的形式,快速整理文件和资源,结合使用者的具体需求,展开具有针对性的服务,使得师生的阅读体验得以进一步提升。在为数众多的高校图书馆中,参考咨询服务工作的建设起到了智能藏书库的作用。通过使用以信息技术为基础而建立起来的图书馆

服务平台,给师生及使用者带来了综合性的、并且具有便捷的阅读服务。

## 二、高校图书馆参考咨询服务创新所面临的挑战

### 2.1 大数据背景对高校图书馆参考咨询服务提出的新要求的挑战

高校图书馆应该具有馆藏资源与信息资源数据化的功能。同时将这部分资源以音频或视频的方式进行存储,建立起相关的数据库,以求得最终结构化数据资源的形成,这充分展现了高校图书馆所具有的优势。与此同时,高校图书馆的大数据还应包含非结构化的信息资源,如各位读者相关图书的借阅信息等。正是基于此,图书馆应该关注如何快速的收取非结构化的信息,从海量的信息当中进行筛选。

### 2.2 服务对象信息化能力增强带来的挑战

高校图书馆参考咨询业务持续发展的增长动力来自于咨询用户需求的不断变化,而对于用户需求则是受到主要来自于咨询用户自身网络知识能力结构、认知能力结构的不断变化和网络信息使用环境的变化影响,受到对于用户对服务所需网络信息的综合组织分析能力、表达能力,以及对于网络信息来源获取数据渠道的形式选择以及策略的变化影响。在用户群体文化方面则逐渐表现为普遍性质的变化,从早期高校参考问题咨询中单一的校内读者逐渐发展为校内外以利用网络信息为主要进行信息形式表达和数据获取信息渠道的用户。

### 2.3 参考咨询业务服务模式面临的挑战

高校图书馆的主要用户无外乎师生,师生对于知识、资源信息获取方式偏好现今也发生了巨大的改变。师生

**作者简介:**臧英杰,女,1963-,汉族,吉林德惠人,研究馆员,研究方向:图书情报、读者服务。

对于互联网上的各种信息咨询的权威性的认同程度尽管不是很高,但具有较大的方便性,因此容易选择采纳各种搜索咨询引擎的方式检索咨询,而不是向图书馆员进行参考咨询。正是各种基于互联网上的参考咨询方式,吸引了大量的各类图书馆咨询用户群,使得各种参考管理咨询也因此需要积极整合利用各种互联网络媒体、平台等来开展公共服务咨询业务。

### 三、高校图书馆参考咨询服务创新策略

#### 3.1 建立资源共享数据平台,优化整合资源

目前,高校图书馆多属于沿袭以往的、传统的、封闭式学科阅读服务模式,封闭的学科阅读服务环境容易导致高校信息技术资源不畅通,信息传播速度受阻,降低了高校信息技术资源的综合利用率。开放式高校学科信息服务管理模式不仅能够有效使高校学科服务馆员更主动、更积极,用户之间交流更便捷,从而有效带动学科资源的有效整合,提高知识的综合利用率。为此,高校图书馆要着力搭建高校学科综合服务与技术交流平台,及时发布高校学科相关信息,持续向师生推送提供相关的学科资源和技术服务,同时还要充分发掘基于平台的学科资源整合沟通与信息共享技术优势,通过馆员摘取或是系统抓取的服务模式为师生提供学术文献审查调研、学科信息导航等信息服务;同时帮助高校科研人员切实做好好学科选题的信息查重、文献的信息传递、学术研动态的信息提供等数据分析及高校学科综合服务平台帮扶引导工作,真正实现高校学科综合服务平台到高校科研项目的服务深度嵌入,坚持以高校用户体验为研究中心,服务广大用户,提高综合服务水平。

图书馆建设要基于高校学科信息服务的实际需求,加速高校学科知识信息资源的有效整合。高校图书馆建设要对各学科资源数据、学科服务网络信息资源、学科图书馆藏库和纸质文件资源等要素进行有效整合,实现高校学科资源数据知识资源综合整体共享效应的充分发挥和关键式信息检索,使高校图书馆内的学科信息服务体系更健全和更加完善。学科应用资源整合也可能会带动高校数字化学科资源体系建设,为高校学科应用资源的整合共享利用提供便利。

#### 3.2 坚持专业性培训,突出馆员队伍建设

高校图书馆馆员学科学术参考咨询服务水平,除了直接受高校学科学术服务平台建设搭建、学科学术服务管理方式等因素的影响外,更直接受高校图书馆学科工作人员综合素质与服务能力的直接影响。因此,高校图书馆想真正实现高校学科服务的综合创新能力提升,必

须充分凸显高校学科服务的学术专业性,加强学科馆员学术队伍服务专业化能力建设,在努力营造高校学科学术服务工作协同促进创新发展良好氛围的基础同时,鼓励并积极高校服务馆员积极参加各种业务能力培训,通过学科理论学习与定期业务培训,积累丰富学科学术服务工作经验,提升高校学科学术参考咨询服务人员的总体业务水平。

#### 3.3 明确图书馆参考咨询人员的自身职责

图书馆参考咨询馆员必须充分明确自身岗位的工作内容,认识到高校学科馆员服务的动态性与灵活性,做好高校学科馆员服务的整体统筹规划。高校图书馆要通过建立有效的学科人力资源保障机制,实现学科馆员服务队伍的素质的全面持续提升。馆员队伍文化建设最重要核心的服务内容是馆员专业性的提升,高校图书馆馆员可以与广大学科馆员用户、院系馆员协同开展合作,共同努力进行学科馆藏人力资源的综合建设、整理与日常维护。

#### 3.4 提升学术文献的有效利用

学术科研发展离不开学术文献的有力支撑,而在经费紧张的实际情况下,图书馆必须努力确保所藏文献资源更好服务于高校教学科研,避免文献资源的大量闲置或者浪费。高校科研部门要积极加强与院校的业务沟通交流,协同部门参与高校馆藏文献资源体系建设,从各个源头切实保证高校科研服务发展方向的学术正确性与学术专业性,奠定高校所属图书馆从事学科服务的优质文献资源基础。

#### 3.5 与专业人员交流合作

馆员可以与高校相关专业学科教师紧密合作,将高校信息技术资源理念嵌入教学内容,融入高校课程教学、科学研究、教学研究以及教材开发、社会服务等各方面。基于高校信息素养资源的课堂学习模式可以实现高校学生课堂学习参与性的主体性和能动性的充分发挥,引导高校学生充分利用学校馆藏中的信息资源辅助自身开展学习。学科服务馆员可以重点介绍信息资源检索、利用实践操作方式,实现高校公共图书馆信息服务与学科教学的工作无缝相互对接,而馆员在积极参与专业学科服务教学的工作过程中可以更好地明确学科信息服务的发展方向与重点。馆员还同时可以与高校的科研合作团队成员加强紧密合作,实施高校科研团队专业信息合作计划,增进彼此合作联系,建立长期合作伙伴关系,实现高校图书馆专业学科信息服务能力的稳步提升。

#### 3.6 强化信息共享空间建设

信息资源共享服务空间一直是近年来图书馆界的关注热点之一。其设计理念是建立公共服务信息中心,使馆员可以能够通过综合管理查询并充分利用互联网、图书馆服务联盟在内的多种网络平台上的信息资源,为每个用户同时提供信息学习、讨论、研究等各种活动等的场地,并以此促进其与用户的信息学习、交流和服务团队共同协作。

### 3.7 加强信息推送服务

大数据时代环境下,用户可接触利用的参考信息快速增长,对于大多数用户而言,缺少对信息进行筛选、整合、利用的经验,使得用户对于可能要获取的参考信息都处于呈无序地在管理中的状态。对信息参考信息的处理过程往往都是需要自己耗费大量的处理人力成本时间和精力。用户不会随意地去挤占自己日常工作、学习等的剩余时间精力转而来处理筛选参考值信息。由此,图书馆馆员参考咨询服务可以基于用户对于参考资料信息处理不力的问题,主动开展馆员参考咨询服务,对每个用户按照不同背景学、兴趣以及学习偏好等特点分别进行信息分类,为每个用户提供不同服务内容。推送信

息咨询服务,可以有效地促使每个用户便捷地获取所各类参考资料信息。此种相关信息技术咨询服务方式大大提高图书馆资源的综合利用率和时效性。

### 四、结语

在网络信息量不断激增、用户文化需求发生变化,高校图书馆需要不断紧跟现代信息网络技术快速发展的时代潮流,不断探索革新信息服务模式理念、创新信息服务管理方式,实现自身在信息科研技术支撑、用户文化教育、知识整合服务等各个方面的服务价值,推动我国图书馆参考管理咨询在新时代信息技术环境下的持续发展与不断进步。

### 参考文献:

- [1]施薇.大数据时代高校图书馆参考咨询服务的创新路径探讨[J].文化产业,2021(29):23-25.
- [2]徐华.大数据时代高校图书馆参考咨询服务的创新与发展[J].造纸装备及材料,2021,50(02):81-82+96.
- [3]赵雪琛.大数据时代高校图书馆参考咨询服务的创新与发展[J].教育教学论坛,2020(10):68-69.