

图书馆数字参考咨询服务研究

许 莉

(韩城市司马迁图书馆, 陕西 韩城 715400)

摘 要: 随着信息技术的迅猛发展, 图书馆已经进入全面数字化转型时期, 而数字参考咨询服务正在成为图书馆服务系统中不可或缺的一部分, 它不仅为馆员提供一个框架, 使其能够在有限的时间内快速构建图书馆的目录, 还能为用户提供全面的资料查询服务, 有助于提高图书馆的服务水平, 数字参考咨询服务的重要性也就显而易见了。本文通过对图书馆数字参考咨询服务面临的困境进行分析, 针对性地提出改善数字参考咨询服务质量的具体措施, 为图书馆数字参考咨询服务的发展提供建议。

关键词: 图书馆 数字参考咨询服务

DOI: 10.12319/j.issn.2096-1200.2023.08.07

图书馆数字参考咨询服务, 是一种以计算机技术为媒介、数字化资源为依托, 基于网络信息的服务形式^[1]。该服务可提供的范围很广, 包括检索、引用、参考咨询、信息素养等。用户可以通过这些渠道向图书馆咨询自己关心的问题, 图书馆会根据问题的特点和难度安排专业的图书馆人员提供相应的咨询服务。这种形式的咨询服务便于用户随时随地获取图书馆的帮助, 也能够减轻图书馆人员在现场咨询服务方面的压力。

一、研究的背景及意义

图书馆数字参考咨询服务源于现代图书馆的信息科学和科技发展, 以及信息服务的需求。随着科技的发展, 人们开始把越来越多的图书和文档进行数字化, 同时图书馆服务不再以书籍馆藏为评价标准, 而是更多地以其信息资源的有效获取为依据^[2]。该服务的研究是针对当今数字化信息环境下图书馆信息服务需求转变而产生的, 旨在探究数字化环境下图书馆咨询服务的发展趋势、管理与服务模式, 以及用户在数字参考咨询服务中的满意度和需求特点。

因此, 研究数字参考咨询服务的发展特点、服务模式、用户需求和满意度等方面, 旨在为图书馆科学、高效地提供数字化信息服务提供有益参考, 以更好地满足社会公众的信息需求, 提升图书馆的服务水平和社会声誉。

(一) 图书馆传统参考咨询服务的特征

传统图书馆参考咨询服务是指在传统图书馆环境中, 用户可以向馆员提出问题获得信息资源、参考指导以及咨询服务, 这种服务是直接的、面对读者的, 具有现场性、种类有限、接触时间长、专业性强、满意度高的特征。虽然传统参考咨询服务具有一定的优势, 但随着数字化环境快速发展, 出现了数字参考咨询服务, 传统参考咨询服务

逐渐受到了影响和挑战。

(二) 图书馆传统参考咨询服务的不足

在实际服务过程中, 图书馆传统参考咨询服务也存在服务范围狭窄、时间空间的不便捷、资源浪费、服务效率低、用户体验差等一些不足, 不能满足读者的要求, 使得服务质量下降。比如办公室人员有限, 无法满足对信息查询多样性的要求; 图书馆工作人员缺乏信息检索技术, 无法满足用户的实际需求; 图书馆的服务设施和设备较少, 需要到较远的地方才能查阅完整的信息资源; 馆员受过的培训缺乏实际应用, 难以及时掌握最新的信息资源。因此, 图书馆传统参考咨询服务在数字化环境下面临着一定的挑战, 需要工作人员加以改进优化。

(三) 国内的发展历程

图书馆数字参考咨询服务在国内的发展历程可以大致分为以下阶段。

20世纪80年代: 图书馆数字参考咨询服务起步阶段, 国内一些高校和科研机构开始使用计算机网络提供图书馆服务。

20世纪90年代: 图书馆数字参考咨询服务逐渐普及, 国内一些大型图书馆开始建立数字参考咨询服务系统, 提供在线咨询、参考咨询、文献传递等服务。

21世纪初: 图书馆数字参考咨询服务系统逐渐与图书馆管理系统、图书馆信息资源共享平台等系统融合, 形成了一个较为完整的图书馆数字化服务体系。

目前图书馆数字参考咨询服务开始应用人工智能、自然语言处理等新技术, 提供更智能化、人性化的在线参考咨询服务。

总的来说, 随着科技飞速发展, 图书馆数字参考咨询

服务在国内也得到了快速发展,成为现代图书馆服务的重要组成部分。

二、图书馆数字参考咨询服务的发展

(一) 图书馆数字参考咨询服务的发展趋势

随着人们越来越依赖移动设备和互联网,图书馆数字参考咨询服务的发展可能有以下趋势:更多的移动服务,更灵活的数字参考咨询技术,更个性化的参考咨询服务,更智能化的参考咨询服务,融入多媒体元素。

1.更多的移动服务。图书馆数字参考咨询服务未来发展趋势中,移动服务将包括移动应用程序、扫码服务、语音搜索、移动图书馆虚拟空间、社交媒体和即时消息等。使用户无缝接入的移动设备,为读者提供便捷的移动参考服务,并结合云技术为用户提供实时、定制化的参考服务,在设备上提供便捷的索引、检索及检索结果管理等一体化服务。此外,移动参考服务还可以集成一些智能助手服务等,以满足用户的实时需求。

2.更灵活的数字参考咨询技术。随着科技的发展,将出现更灵活的数字参考咨询技术,更多地采用语音、视频等技术,提供全方位的服务,以更便捷的方式,为用户提供更加个性的定制服务。此外,社会网络平台等互联网信息为用户提供更多的参考资源,促进大数据技术的发展。虚拟现实和增强现实技术也可以用于数字参考咨询服务,为用户提供更丰富的视觉体验。

3.更个性化的参考咨询服务。图书馆数字参考咨询服务未来的发展趋势中提高参考咨询服务个性化。利用个性化信息服务提供的学科信息资源、检索工具与服务^[3],向用户提供更加精确、个性化的参考咨询服务。通过大数据技术,基于智能推荐,深入分析用户需求^[4],根据用户的兴趣、爱好等个性需求来提供个性化的参考服务,促进用户阅读获取信息的效率和质量。通过实现参考咨询服务的对话式交互,调整用户的个性化服务,以实现定制化服务,特别是在移动终端上,使参考咨询服务更加便捷、更具个性化。同时,也可以结合图书馆自身的资源,更好地宣传和推广图书馆自身的资源,提升图书馆的知名度和影响力。

4.更智能化的参考咨询服务。图书馆数字参考咨询服务未来的发展趋势中,更智能化的参考服务包括:AI聊天机器人、智能推荐系统、语义搜索引擎、多维度数据分析等。比如,利用人工智能技术实现人机自然语言对话系统,建设公共图书馆导读知识问答数据库,构建导读咨询虚拟智能服务机器人。系统将更加关注内容挖掘、机器人学习和人机交互等关键技术,打造更加智能化的参考咨询

服务系统,以便更有效地响应用户的查询要求。此外,未来的参考咨询服务还将结合智能客服系统,将知识管理和客服服务融入到一体,利用聊天机器人、自动回复和知识图谱等技术,实现高效的参考咨询服务。特别是AI聊天机器人,比如最近大火的ChatGPT,它可以自动识别用户的需求,并通过机器学习算法提供合适的参考资源。智能推荐系统可以根据用户的历史行为及兴趣推荐信息资源,以提高其参考效率。语义搜索引擎可以通过语义分析能力,更好地理解用户的问题,并提供更精准的搜索结果。多维度数据分析可以更好地为参考服务提供支持,如利用用户搜索行为等,分析用户的参考习惯,提供更合适的信息资源。

5.融入多媒体元素。图书馆数字参考咨询服务未来的发展趋势中融入多媒体元素的可能性非常大。这样的服务不仅可以提供图书馆用户参考所需的文本和图像资源,还可以提供多媒体技术,如媒体播放器、视频流服务等,旨在提高用户体验并有助于提高信息可用性。此外,还可以提供智能化的聊天机器人和搜索引擎,以帮助用户快速获取所需的信息。

三、图书馆数字参考咨询服务面临的困境及解决方案

(一) 图书馆数字参考咨询服务面临的困境

咨询系统数据质量问题:图书馆数字参考咨询系统需要收集和整合大量的信息资源,但是不同来源的数据质量不一,存在不准确、重复、过时等问题,面临用户使用率低、信息更新不及时、系统反馈时间长等难题,进而影响用户体验和信息服务质量。

用户需求多样性:用户获取信息方式从单一纸质文献向数字化、多元化方式改变,不同用户在咨询时提出的问题 and 需求各不相同,因此图书馆数字参考咨询系统需要具备处理各种类型问题的能力,包括但不限于文献检索、学术论文写作、数据分析等,这也需要图书馆具备丰富的信息资源和专业知识。

技术水平要求:图书馆数字参考咨询系统需要使用先进的技术手段和软件工具,包括自然语言处理、机器学习、数据挖掘等,这对图书馆技术人员的技术水平和能力提出了较高要求。

需要用户信任:图书馆数字参考咨询系统的服务质量和可信度直接关系到用户对图书馆的信任度,因此需要建立有效的质量监控机制和用户反馈机制,及时解决用户的问题和反馈,提高用户满意度和信任度。

此外,图书馆数字参考咨询系统的相关馆员和管理者,专业水平不高,往往缺乏技术支持,导致许多业务工

作无法开展,缺乏科学的调研策略和方法,缺乏解决具体问题的能力;个人数字参考服务的内容不够丰富,对一些综合性问题需要耐心思考。少数用户对图书馆数字参考资源不了解,需要给用户更全面的培训和阅读指导,以提高用户数字参考资源的使用效率。

(二)有效解决图书馆数字参考咨询服务困境的方案

1.加强数据来源的审核,保证来源信息的有效性和可靠性。为解决数据质量问题,图书馆数字参考咨询服务系统可以采取相应措施:一是实施严格的数据管理机制,使数据以正确的形式存储,减少问题数据的出现。二是实施多级质量控制机制,在收集、输入、存储数据的各个环节,都加强质检和维护,确保每条数据都符合要求。三是定期进行数据清洗,挖掘出异常数据,并剔除或调整保持数据的质量。四是利用数据处理技术实现数据的精细化管理,提高数据质量、信息的及时性和有效性。通过以上措施,确保图书馆数字参考咨询服务提供优质的数据,提高用户使用率和满意度。

2.提供多样化服务功能的咨询系统。图书馆可通过建立专业团队、构建咨询知识库、深入分析用户的搜索行为和经历等多种方式来解决用户需求多样性的问题。还可通过智能机器人技术来提升处理各种类型问题的能力。建立一个智能问答系统,快速回答用户提出的各种问题。此外,还需建立一个问题库,将用户历史提出的各种问题分门别类进行整理,当用户再次提出同一问题时,可以快速查找结果,提高参考咨询的效率。同时,还可以通过设计使用数据挖掘技术,为用户提供根据关键词快速发现有价值内容的功能,进一步满足用户需求。

3.强化硬件设施。各种新技术在图书馆管理和服务中应用,需要建立和完善图书馆数字参考咨询服务的技术基础设施,包括网络技术、数据库技术、虚拟现实技术等。同时增加更新频率,及时更新咨询系统中的信息和数据,保证数据的准确性和及时性,让读者能够获得最新的资讯。提高反馈速度,优化咨询系统的响应速度,采用更先进的技术和更好的硬件设备,提高系统的运行效率,减少读者等待的时间。并且根据不同读者需求,建设各类数据库:网络数据库、外文数据库、全文数据库、特色数据库、专题数据库,积极了解用户需求,提供专业、准确、深入的服务。

4.加强人才队伍建设和提高软件设施。图书馆可以主动利用网络资源,加强培训力度,抓好人员继续教育,学习先进技术,并将最新技术融入图书馆工作中,逐步提高

员工的技术水平和能力。另外,图书馆也可以根据实际情况,从社会上招聘、培训有一定技术水平的人才,来满足图书馆数字参考咨询服务对技术水平的要求。另外,图书馆应及时采购优质的数字参考咨询系统软件,以提高查询系统的可靠性与稳定性。

5.完善管理制度体系。建立和完善图书馆数字参考咨询服务的管理体系,包括服务质量管理、服务流程管理、服务安全管理等;建立和完善图书馆数字参考咨询服务人才培养体系,包括专业技能培训、服务技能培训等;建立和完善图书馆数字参考咨询服务的服务质量评价体系,包括服务质量指标、服务质量评价指标等;完善评价反馈机制:建立评价反馈机制,收集读者对数字咨询服务的意见和建议,以此不断完善数字参考咨询系统的功能和服务,提高读者满意度。

6.加强用户反馈。通过大力推广、宣传、培训等方式,让更多的读者了解数字参考咨询系统的功能和使用方法,提高使用率,加强用户的参与度,及时反馈用户的需求,收集和整合用户的反馈。

四、结语

通过本文的研究,我们发现图书馆数字参考咨询服务已经成为图书馆服务的重要组成部分,为用户提供了便捷、快速、准确、丰富的信息资源。但是,数字服务对于图书馆的传统角色和服务模式产生了很大的冲击,也给图书馆带来了新的挑战和机遇。为了更好地发展数字参考咨询服务,图书馆需要不断跟进信息技术的发展,加强数字资源的建设与管理,提高数字服务的可用性和可靠性,不断完善数字参考咨询服务的内容和形式。同时,我们也需要重视用户的多样化需求,加强用户服务与教育,提高服务质量,以更好地为社会和公众提供优质的图书馆服务。因此,应加强图书馆数字参考咨询服务的研究,以期更有效地推动图书馆事业的发展。

参考文献

- [1]赵祥攀.基于高职院校数字化参考咨询服务探析[J].科技资讯,2016,14(9):148-149.
- [2]李沅栗.大数据技术在图书馆中的应用[J].速读旬刊,2017(12):149.
- [3]韩静娴.国内外高校图书馆个性化信息服务的比较研究[J].职教探索与研究,2007(1).
- [4]陈菁莹.高校图书馆智慧服务运行现状及改进策略分析[J].科技风,2022(15):75-77.