

计算机信息技术在图书馆读者咨询中的应用实践

龚晓林

贵州医科大学, 贵州 贵阳 550001

摘要: 计算机信息系统作为图书馆服务革新的驱动源, 已渗透至各项知识管理流程, 改善图书馆用户咨询工作效能。当代文献机构承担着信息获取与用户查询回应的职能, 考察计算机信息系统融入图书馆用户咨询活动的具体措施, 有助于促进图书馆职能现代化进程。现阶段, 图书馆用户咨询工作的数字化转型依然存在多重障碍。鉴于此, 须厘清计算机信息系统助力图书馆用户咨询工作的运行机制, 通过信息技术基础设施的智能化应用, 数字资源的精准推送与交互应用、提升工作人员技术水平和搭建智慧咨询平台等手段, 为计算机信息系统在图书馆用户咨询工作中的实用部署寻找可行的操作方案。

关键词: 计算机技术整合; 图书馆业务; 用户咨询优化; 服务水平提升

Application Practice of Computer Information Technology in Library Reader Consultation

Gong, Xiaolin

Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou, 550001, China

Abstract: As the driving source of library service innovation, the computer information system has penetrated into various knowledge management processes and improved the efficiency of library user consultation work. Contemporary document institutions assume the functions of information acquisition and responding to user inquiries. Investigating the specific measures of integrating the computer information system into library user consultation activities helps to promote the modernization process of library functions. At present, there are still multiple obstacles in the digital transformation of library user consultation work. In view of this, it is necessary to clarify the operation mechanism of the computer information system in assisting library user consultation work. Through means such as the intelligent application of information technology infrastructure, the accurate push and interactive application of digital resources, improving the technical level of staff, and building a smart consultation platform, feasible operation plans are sought for the practical deployment of the computer information system in library user consultation work.

Keywords: Integration of computer technology; Library business; Optimization of user consultation; Improvement of service level

DOI: 10.62639/sspis31.20250204

计算机信息技术正重塑现代图书馆功能, 传统读者咨询服务面临转型挑战与机遇。计算机信息技术指用于信息处理的数字化工具体系, 包含数据管理系统、网络平台及智能分析软件等, 为图书馆业务提供技术支持。图书馆读者咨询服务是连接馆藏与用户的专业化互动环节, 涵盖参考咨询、资源导航及个性化信息推送等服务功能。应用实践则指技术在咨询场景中的落地方案。两者结合形成的应用实践, 是指计算机技术在实际咨询服务中的具体实施与效果评估。现代图书馆面临传统服务方式与多元化需求之间的矛盾, 计算机技术在读者咨询中的科学应用能显著提升服务质量与效率。当下, 人工智能、云存储等先进计算机技术正融入图书馆咨询领域, 在咨询响应速度、服务内容丰富度、渠道拓展与用户体验优化方面表现突出。因此, 研究计算机信息技术在图书馆读者咨询中的应用实践, 对推动咨询服务创新与构建现代化图书馆体系具有重要意义。

一、计算机信息技术应用于图书馆读者咨询服务的必要性

数字化时代图书馆读者咨询服务正加速迭代演进, 计算机信息技术的战略性应用成为推动图书馆服务能力现代化的关键路径。在信息技术深度重构知识服务生态的背景下, 图书馆迫切需要通过系统性技术创新, 重塑传统咨询服务的组织形态与价值逻辑, 实现从静态文献保存到动态智能知识服务的专业转型。

(一) 顺应信息技术发展趋势的客观要求

计算机信息技术应用于图书馆读者咨询服务的发展不仅是应对全球信息环境快速变革, 适应科技创新浪潮的客观需求, 也是提升知识服务品质, 稳固图书馆社会功能的关键举措。图书馆作为融合文献资源、知识组织、信息传递的专业场所, 与计算机技术形成互促共进的关联^[1]。立足当前发展阶段, 计算机信息技术凭借其高效率、精准性与交互性等特点, 成为增强图书馆咨询服务能力的突破点。一是, 计算机信息技术的飞速发展重塑了信息获取与传播模式, 图书馆唯有积

(稿件编号: IS-25-4-17002)

作者简介: 龚晓林 (1975-), 男, 汉族, 贵州遵义人, 贵州医科大学, 职称: 图书馆员, 读者咨询部: 科员, 本科学历, 研究方向: 主要从事读者咨询和信息技术。

极引入先进技术手段,才能在信息爆炸时代保持专业优势与服务活力,避免被边缘化。二是,计算机网络、数据库系统、智能检索工具等技术手段已成为现代知识服务的标准配置,图书馆必须顺应这一发展趋势,主动融入技术环境,才能满足时代对信息服务机构的基本要求。

(二) 满足读者多样化咨询需求的内在需要
读者咨询需求的复杂化催生了图书馆服务模式更新的内在动力。随着知识获取方式多元化,计算机信息技术突破传统咨询服务局限,重构了图书馆与读者互动方式,扩展了咨询服务深度与广度。智能检索工具使图书馆能提供精准定制化服务,计算机系统消除了学科间知识隔阂,使读者能在海量资源中迅速获取所需信息,基于用户画像分析实现资源精准推送,避免信息超载困扰。一是,现代读者对信息获取呈现即时性与综合性特征,由借阅转向全方位知识服务需求,计算机技术能构建多维度信息服务架构,适应各类读者群体特定需求。二是,学术研究对信息筛选准确性与专业性提出更高要求,计算机技术通过专业数据库、文献关联分析、引文网络构建等功能,协助读者准确定位核心资料,提供高质量参考支持。

(三) 提升图书馆服务效率和管理水平的现实需求

图书馆服务效能提升要立足专业规范与资源合理配置,整合技术促进管理革新。计算机信息技术拓展了馆内部门协同空间,通过强化管理团队功能,增强采编与读者服务部门互动,从馆藏建设、流通控制、信息管理层面促进计算机系统与传统图书馆业务结合。随着智慧图书馆建设,信息技术人才成为运营关键力量,业务团队承担流程改进、系统维护与人员培训职责,构建提高效率、优化体验、节约成本的管理模式。一是,计算机信息技术实现了内部管理流程自动化与标准化,传统繁琐的分类编目、流通借还、盘点统计等工作借助计算机高效完成,减轻馆员负担,使其能将精力投入高层次咨询服务。二是,计算机信息技术增强了管理决策科学性与前瞻性,通过系统生成的借阅数据、用户行为、资源利用率等指标,管理团队能精准把握馆藏建设方向与服务优化重点,为决策提供依据。

二、计算机信息技术应用于图书馆读者咨询服务的现状与挑战

信息技术正重塑图书馆读者咨询服务的基本形态,计算机技术的应用深刻影响着现代知识服务范式。随着数字化转型,图书馆读者咨询服务呈现出技术应用的结构分化态势,不同馆舍的信息技术投入与服务能力存在显著差异。在这一转型进程中,技术创新与传统服务模式之间的结构性张力,制约了读者咨询服务的整体水平提升。

(一) 信息技术在读者咨询服务中的应用现状

技术装备既是图书馆服务的关键支撑,亦为

实现咨询服务质量提升的重要指标。随着智慧图书馆建设推进,多数图书馆的技术应用与咨询服务状况有所改善,但因馆际差异造成资源配置不平衡,检索系统、知识库、远程咨询等技术支持仍相对薄弱,限制了计算机技术在咨询服务中的深度应用^[2]。尽管馆藏数字化进程加快,但技术平台建设不一致,不同类型图书馆的信息技术应用水平差距显著。一方面,表现为应用不均衡,高校与大型公共馆已广泛采用集成系统、数据库平台、智能咨询系统,而中小型馆与基层馆室的计算机应用仍停留在基础自动化阶段,主要用于简单编目与流通。另一方面,体现为应用深度局限,即使在技术条件完善的图书馆,计算机技术多集中于传统业务电子化,如目录查询、电子资源访问、自助借还等基础服务,而在读者咨询分析、个性化信息推送、知识挖掘等高端应用方面仍显不足。

(二) 信息技术在读者咨询服务中的应用瓶颈

如今,计算机信息技术提升了图书馆各项服务与管理效能,但在读者咨询领域应用仍面临多重瓶颈,专业人才短缺尤为突出,已成为阻碍技术深度融合的核心障碍。一方面,源于图书馆人才结构失衡,馆员群体普遍存在计算机技能欠缺、信息素养不足等问题,许多在职人员因专业局限、年龄因素、工作惯性等影响,对新技术掌握程度低,应用能力弱,制约了咨询服务质量提升进程。另一方面,表现为人才培养机制不完善,技术培训机会少,系统学习平台缺乏,致使馆员知识更新赶不上技术发展步伐,专业能力提升通道不畅,尤其是懂技术会服务的复合型人才严重匮乏。目前,部分先进图书馆已开始重视馆员技能培训,实施岗位轮换、鼓励跨专业学习等措施,但因薪酬水平低,职业吸引力有限,图书馆在人才吸引与激励方面落后于商业信息机构,众多图书馆经历技术人才外流严重、引进困难等问题,致使计算机技术在读者咨询服务中的应用受到限制。

(三) 信息技术与传统咨询服务的融合困境

在计算机信息技术加速渗透图书馆服务生态的进程中,读者咨询服务的技术化转型呈现出复杂的结构性矛盾。现代图书馆正面临技术应用广度与深度之间的结构性张力,这种张力集中体现为信息系统建设与服务模式更新的紧张。一方面,信息技术嵌入图书馆咨询服务的过程中,技术应用呈现出深层次的路径依赖:如多数图书馆仅将智能检索作为目录查询替代工具,未充分利用其语义分析能力。大多数图书馆仍将计算机技术视为传统服务流程的简单延伸,而非重构性创新,导致技术嵌入停留在表层功能叠加,未能触及服务本质变革。馆员往往局限于使用基础的检索工具、电子目录和简单的数据库查询,缺乏对技术深层功能的系统性探索和创新性应用。另一方面,技术应用与服务理念之间的适配性不足日益凸显:

计算机信息技术引入并未从根本上重塑图书馆咨询服务的价值生成机制,馆员群体对技术赋能的认知深度和创新潜能尚未得到充分激活,使得读者咨询服务难以形成与信息技术充分契合的组织架构和运行逻辑。

三、计算机信息技术应用于图书馆读者咨询服务的实践路径

数字时代图书馆服务转型已成为推动知识传播与学术创新的战略重点。面对信息技术加速迭代的新挑战,图书馆需立足服务现代化整体规划,有序推进计算机信息技术深度嵌入。通过系统构建、协同创新、智能赋能的理念,探索图书馆读者咨询服务的技术创新方案,全面提升知识服务能力。

(一) 信息技术基础设施在读者咨询中的智能化应用

信息技术基础设施智能化应用是提升读者咨询服务质量的核心支撑。第一,要科学规划信息技术基础架构,系统性重构图书馆技术生态。如某省级图书馆通过构建一体化咨询服务平台,整合线上线下咨询渠道,实现跨部门协同解答机制,使复杂咨询响应时间大幅缩减。具体实施包括:组建技术战略委员会制定发展路线图。建立统一技术标准,规范设备接入与数据交换。设立专项技术创新基金,参考国内先进馆如上海图书馆的技术投入模式,合理分配资源支持信息技术应用研发。应当从战略高度统筹信息系统整体布局,建立面向未来的技术基础框架,实现硬件设备、网络平台、软件系统的协同优化,形成开放兼容、弹性扩展的技术生态。第二,要持续推进硬件设施迭代升级,构建智能化技术支撑体系。重点强化服务器集群、网络传输、存储系统等核心基础设施,提升系统计算能力和数据处理效率,为高性能智能检索、精准推荐等功能提供坚实的技术底座。第三,加快推进网络安全与数据治理体系建设,营造可信赖的技术应用环境。重点完善信息安全防护机制,构建多层次等级保护体系,建立数据全生命周期管理规范,保障用户信息安全,保障系统运行稳定性,为读者咨询服务的技术创新提供基础保障。

(二) 数字资源在读者咨询中的精准推送与交互应用

数字资源精准推送与交互应用直接提升读者获取专业知识的效率与满意度。第一,构建多元融合的资源体系。如:组建跨学科资源建设联盟,整合学术机构、科研平台、出版社等多方资源^[3]。借鉴CALIS联盟资源整合经验,建立动态更新的资源评估机制。如北京大学图书馆实施的统一检索平台,实现跨库无缝检索。应当突破传统单一文献资源边界,形成跨学科、跨形态的立体化资源生态,为读者提供全方位的知识服务。第二,推进资源智能化处理与精准化推送。如某大学图书馆实施的智能参

考系统,将读者专业背景与历史咨询记录结合分析,在学术文献咨询时自动推送相关资源。重点建设基于机器学习的用户画像系统,通过分析读者历史检索行为、学术兴趣,构建精准个性化的资源推荐模型。开发智能算法实现语义理解匹配。依托知识图谱、自然语言处理等前沿技术,实现资源精准匹配、智能导航,显著提升读者信息获取的效率^[4]。第三,拓展资源服务的交互边界。构建开放型知识协同平台,支持读者进行资源标注、评论。建立学术资源众包机制,鼓励用户参与资源质量评价。开发学术贡献追溯与激励机制,建立用户贡献的信誉评级系统。突破传统单向信息传递模式,激活资源的多元价值,实现知识的动态生成。

(三) 馆员信息素养在读者咨询服务中的实践应用

馆员信息素养实践应用是实现人机协同的高质量咨询服务模式的关键。第一,构建专业化培训体系。如某图书馆联盟实施的“智慧咨询人才计划”,通过实战培训使馆员掌握智能检索技术,直接应用于学科专题咨询,咨询质量评分得到提升。具体措施包括:建立多层次技术培训机制,设计从基础到高级的分级课程。引入线上线下混合培训。建立培训效果评估机制,将成果与职业发展结合。应当通过系统性培训,提升馆员信息应用能力。第二,推进跨专业复合型人才培养。建立馆际、校企协同培养机制,鼓励馆员参与跨学科技术交流。重点建设包括:与高校信息技术学院共同设计定制化人才培养方案。搭建馆际技术交流平台,定期组织技术研讨。支持馆员攻读信息技术、大数据等相关专业学位,提供学费资助。建立技术人才储备库。力求培养既懂图书馆业务又精通信息技术的复合型人才。第三,创新人才激励与流动机制。探索建立与信息技术水平挂钩的薪酬体系,设立技术创新专项奖励基金。如:制定技术等级评定标准。如深圳图书馆实施的“技术创新人才计划”,设立创新奖励机制,表彰在读者咨询服务中应用技术创新的优秀馆员。建立内部项目孵化机制。探索与科技企业的人才交流合作,拓宽馆员职业发展空间。通过系统性激励机制,打通人才成长与技术创新的通道。

参考文献:

- [1] 李小玲. 计算机网络技术在图书馆信息资源共享中的应用[J]. 信息与电脑(理论版), 2021, 33(01): 19-20.
- [2] 沈莉. 计算机网络技术在图书馆信息资源共享中的应用[J]. 产业创新研究, 2020, (18): 134-135.
- [3] 胡燕红, 吴少军. 计算机信息技术在高职院校图书馆管理中的应用探讨[J]. 信息记录材料, 2021, 22(04): 106-107. DOI:10.16009/j.cnki.cn13-1295/tq.2021.04.059.
- [4] 黄凌云. 图书馆数字资源自动推荐优化算法研究[J]. 情报探索, 2016, (02): 25-29.