

Construction and Conception of Cooperative Platform of Library Decision-making Advisory Service in New Period

Peng Cao

Hunan University of Information Institute, Changsha, Hunan, 410000, China

Abstract

With the rapid development of the Chinese economy and the progress of the society, the construction of a new era library decision-making consulting service collaboration platform has become the focus of social attention. Decision-making consulting services, as a deep-level work of library reference consulting services, establish a complete library. The decision-making consultation service platform can effectively play the maximum value of the library, improve the service level of the library's decision-making consultation, and promote the long-term and stable development of the library in the new era. Based on this, aiming at the basic situation of library decision-making consulting service in the new era, this paper analyzes the significance of constructing library decision-making consulting service cooperation platform, and puts forward strategies to improve library decision-making consulting service cooperation platform, hoping to be helpful to library management.

Keywords

new period; library; decision making advisory services; platform construction; imagine

新时期图书馆决策咨询服务协作平台构建与设想

曹鹏

湖南信息学院, 中国·湖南长沙 410000

摘要

随着中国经济的迅速发展和社会的进步, 构建新时期图书馆决策咨询服务协作平台成为社会关注的焦点, 决策咨询服务作为图书馆参考咨询服务的一项深层次的工作, 建立完善的图书馆决策咨询服务平台能够有效地发挥图书馆的最大价值, 提高图书馆决策咨询的服务水平, 推动新时期图书馆的长期稳定发展。基于此, 论文针对新时期图书馆决策咨询服务的基本情况, 分析构建图书馆决策咨询服务协作平台的意义, 提出改善图书馆决策咨询服务协作平台的策略, 希望能够对图书馆的管理工作有所帮助。

关键词

新时期; 图书馆; 决策咨询服务; 平台构建; 设想

1 引言

新时期图书馆的决策咨询服务能够给图书馆的管理以及用户的使用提供很大的便利, 为中国的立法机关、党、各级

【课题项目】湖南省教育厅科学研究项目课题《人工智能技术背景下的图书馆智慧服务研究》(课题编号: 19C1301)。

【获奖项目】《新时期图书馆决策咨询服务协作平台构建与设想》于2020年11月11日获得湖南省教育科学研究工作者协会优秀论文三等奖。

【作者简介】曹鹏(1980-), 女, 中国湖南常德人, 硕士, 馆员, 从事图书馆管理研究。

政府进行重大决策提供参考和保障性服务。在新时期背景下的图书馆决策咨询服务协作平台面向社会全体提供公益性信息的服务, 具有多样性的特点, 而且随着信息时代的到来, 提供给用户的信息必须要证其准确性。但是, 目前中国的图书馆决策咨询服务协作平台仍存在很多问题, 需要科研人员分析问题存在的原因, 针对实际情况, 制定科学合理的完善措施, 提高图书馆的资源利用价值, 促进中国图书馆的稳定的发展。

2 新时期图书馆决策咨询服务协作平台构建的现状和问题

在中国的公共文化体系的建设过程中, 图书馆占据着重

要作用,为了社会的不断发展,图书馆所应承担的任务越来越重,而进入新时期以来,中国对于社会主义法治建设的速度逐渐加快,因此政府对科学化立法以及民主化决策这两方面事项提出了更高要求,图书馆根据政府的需求对决策咨询服务协作平台进行构建,通过近年来的不断发展,实现了从无到有、从有到强的目标,已经能很好地为政府各部门提供决策咨询服务。而图书馆在进行决策咨询服务协作平台的构建时也遇到了以下几方面问题。

2.1 书籍分配不平衡

到目前为止各个省级图书馆的藏书已经达到千亿册,而根据实际情况来看,将近六成的图书都分布在经济发展状况较好的中东部地区,首都图书馆和上海图书馆等大型图书馆所占图书比例偏多,而其他图书馆的藏书普遍在三百万册上下,而与决策咨询服务协作平台建立有关的法律类图书,不同图书馆之间的差异更加巨大,这也就反映出经济发展与图书资源的区别,非常不利于决策咨询服务协作平台的建立^[1]。

2.2 从业人员良莠不齐且数量不多

全国图书馆中所参与决策咨询服务的工作人员只有二百人左右,在这仅有的二百人中很大一部分还是兼职人员,而且相关从业人员的学历和专业与决策咨询服务存在很大的差异,这使得决策咨询服务的效率大打折扣。

2.3 决策咨询服务产品质量不高

全国各地图书馆在从事决策咨询服务时,主要采取的方式还是以纸质图书进行决策提供。与此同时,一些图书馆还制作了许多可以应用于线上的电子信息产品,虽然服务的重点进行了创新,使其并不拘泥于传统文献,但是也产生了新的问题,关于决策咨询服务的信息存在着大量的重复和错误,这就导致了图书馆在为政府部门提供决策支持时,不能保证决策的正确率。

3 新时期图书馆决策咨询服务协作平台构建的意义

目前,图书馆发展进入全新时期,而与此相伴的是许多图书馆都陆续进行了决策咨询服务,决策咨询服务具体指的是图书馆通过自身的广泛资源给不同的政府单位提供,其需要的所有资源以及科学的决策信息。

3.1 增加服务范围,提升资源利用效率

进入新时期后,图书馆为不同单位和组织提供决策咨询服务,是非常符合其自身发展需要的一种方式。决策咨询服务不仅会增加图书馆的服务类型,也对图书馆的服务范围和服务深度也进行了相应的提升,处于不同地域的用户,在不同的时间都可以利用决策咨询服务协作平台来进行信息共享和信息使用。政府单位普遍具有决策问题种类繁多,并且其所需要的资源总量十分庞大的特点,因此决策咨询服务协作平台构建就十分关键,协作平台具有全面的信息审核机制,其所提供的决策咨询服务必然会非常科学且全面,而当政府单位进行决策时,决策咨询服务协作平台会以图书馆内所有信息为依托,帮助政府部门进行决策。

3.2 增加图书馆资源,促进文化建设

当前时代是属于大数据的时代,社会各界应该以大数据为依托大力发展电子政务,从而建立全国统一的电子政务平台,用来更好地提升行政效率,使行政成本进一步降低,更好地发挥社会管理职能。而决策咨询服务协作平台的建立对电子政务的实现具有现实意义,利用大数据来打破不同政府部门之间的壁垒,使不同领域之间建立紧密的联系,建立起一个服务全面、资源丰富的高效体系^[2]。

4 新时期图书馆决策咨询服务协作平台的发展策略

4.1 提高对决策咨询服务的重视

图书馆的决策咨询服务本质是信息的转移,由图书馆作为信息的发送方输送给接收方即服务对象,决策咨询服务的结果主要取决于双方对待决策咨询的态度,两者的意愿将直接决定决策咨询服务的结果。因此,这就需要图书馆的领导人员以及政府机关以及相关企业需要转变传统的思想观念,提高对图书馆决策咨询服务的重视,各自发挥自身的优势条件,以为社会带来便利为目的,图书馆收获良好的社会效益,党政机关以及相关企业也能够从中获取决策咨询服务,为图书馆的长期稳定发展打下良好的基础。图书馆领导人员应当重视决策咨询服务对图书馆发展的重要性,加大构建图书馆决策咨询服务协作平台的资金投入,引进高水平技术人员,构建完善的决策咨询服务协作平台。党政机关以及相关企业同样应当提高对构建决策咨询服务的重视,可以与图书馆进

行合作、赞助等,为图书馆构建决策咨询服务协作平台投入资金和技术支持,参与到决策咨询服务构建的设想方案中,努力实现双赢^[3]。

例如,可以通过组织员工进行定期的培训与交流,以此来提高图书馆人员的综合素质,在决策咨询服务岗位的工作人员需要具备较高的外语水平,并且要具备丰富的专业知识以及反应能力、应变能力等,可以对员工进行职业资格考试,以此提高员工的专业水平和综合素质。可以制定科学、合理的评价指标体系,对图书馆决策咨询服务进行评价,包括图书馆的环境、咨询服务项目、信息资源、员工的专业水平、道德修养、外语水平等,让用户进行评价,写出用户的满意程度,让专家对结果进行评价,针对存在的问题,制定方案,以此提高决策咨询服务的水平,为用户提供更好的体验。

4.2 采用多元化服务方式

随着信息时代的到来,图书馆决策咨询服务工作可以朝着多元化发展,工作人员应当转变传统单一的决策咨询服务,积极创新决策咨询服务的模式,采用多元化服务方式,对图书馆决策咨询服务标准更加严格,为用户提供更加优质的服务,尽可能地满足用户的合理要求,进一步完善图书馆的服务体系,显示出图书馆在社会服务方面的巨大优势。可以借助网络平台、自媒体等开展精准的决策咨询服务,为用户提供各种类型的资源与信息,支持在线服务等,可以及时了解用户的意向与需求,可以解决咨询决策服务受空间和时间等限制的问题,创建新时期图书馆决策咨询服务协作平台。将决策咨询服务协作平台与互联网进行有机结合,可以把不同图书馆的信息带给更多的用户,随着用户数量的逐渐增多,可能会出现一些不可避免的问题,需要图书馆管理人员针对出现的问题制定改进方案,有效加强和改善图书馆决策服务的业务水平,提供更好的决策咨询服务。

例如,各个图书馆可以借助快速发展的互联网,创办微信公众号、开发微信小程序、微博账号等,在这些社交平台上更新图书馆的信息数据,向不同的用户提供信息需求,建立用户档案,将民生的热点问题收集和分类,对公开的信息以及各个企业的发展情况、单位的改革变动情况等做到及时更新,为用户提供线上服务将不同地区的图书馆的信息充分进行分享,最大化地丰富平台的信息储量。图书馆也可

以与咨询网进行合作,在咨询网上提供表单咨询、电话咨询、检索咨询等服务,可以更加精准地为用户提供更加优质、科学的服务,提升决策咨询服务的效率,增加了图书馆的职能。

图书馆还可以组建决策咨询服务团队,团队人员由具有较高的专业水平的馆员构成,图书馆领导带队,制作咨询团队的介绍网页,用户通过网页可以看到团队人员的信息,所担任的职务以及特长等,建立一个高素质、高效率的服务团队,提升图书馆决策咨询服务协作平台的服务水平。

4.3 扩大服务范围

进入图书馆进行阅读是每一位公民所享有的权利,所以公共图书馆具有公益性的属性,所以公共图书馆的服务对象并不能仅仅的局限于图书馆法所规定的国家机关。除此之外,公共图书馆也应该为各个公司、事业单位、个人以及政府机构提供决策咨询服务,尤其是为各大公司提供决策咨询服务,在服务的过程中图书馆可以充分发挥自身的资源优势,还可以对在与大公司的合作过程中提升图书馆自身的深度与广度。

例如,高等院校图书馆在进行决策咨询服务时,图书馆可以在为师生提供相应服务的基础上,对不同的学科提供决策服务,目前大数据发展迅猛,很多学校紧跟社会发展潮流,开设数据结构相关专业,而很多学校并没有类似的经验,高等院校的图书馆就可以通过为数据结构专业提供专业的学科咨询报告的方式,从学科背景、开设意义以及开设的优劣为基础进行展开,为学科建设提供全面的决策咨询服务;而且决策咨询服务协作平台的建立应该是多方面、深层次的,而高等院校图书馆具有专业性强、知识结构完整的特点,所以高等院校图书馆在进行决策咨询服务时也应该扩大服务的范围。举个例子,通过开设决策咨询服务的选修课,开展实践活动让学生的理论知识得到锻炼,通过为学校周围的社区居民提供决策服务的方式提升学生的综合能力。

4.4 丰富服务内容

图书馆决策咨询服务时,为用户提供的内容一定要具有现实意义,在决策的深度上其应该具有很强的可预见性以及专业性,而且应该与时俱进,充分利用创新型技术为用户提供帮助,还应该对需求并不明朗的用户进行需求分析,以达到用户的心理预期;而服务的广度则需要图书馆所能为用户提供多种多样的信息,信息也应该具有即时性,与政府机构

所公布的通知和官方微博,进行同步更新。

例如,在建立决策咨询服务协作平台时,决策咨询服务协作平台的建立最好可以由国家图书馆成立单独的决策服务部,由全国各级图书馆构成分部,进行统一管理,各个图书馆之间相互帮助,可以通过大数据的运行原理将各个图书馆之间的信息进行传递,争取做到互通有无,并且决策咨询服务协作平台可以将信息进行公开,降低在决策过程中信息的获取难度,为信息的快速传输提供帮助;比如在政府进行工作报告后,各个图书馆就应该先通过协作平台进行联合解读,再为目标用户提供决策咨询服务,以及即时性信息咨询和专题决策咨询等多方面信息咨询,提升服务内容。

4.5 加大对图书馆决策咨询服务的推广宣传

由于图书馆是非盈利组织,图书馆的宣传推广的主要目的是让用户能够及时了解信息,提高图书馆的知名度。因此,图书馆通过加大对决策咨询服务的宣传,让更多的用户可以及时掌握和了解信息,提高决策咨询服务工作的效率。

例如,图书馆可以建立图书馆的网站,在线上进行宣传,为用户提供专题、参考咨询等服务,也可以在图书馆大厅用LED屏幕进行展示,吸引用户关注。也可以在微博、微信、抖音等网络社交平台与用户进行互动交流,宣传决策咨询服务。在图书馆内部设置宣传部门,负责图书馆决策咨询服务的宣传工作,可以用过给用户发放宣传单、宣传折页等,推销各类图书馆的信息产品,提高自身的知名度。也可以通过

给高校、社会组织提供赞助等方式,进行宣传和推广。为了树立良好的图书馆形象,在制作网页、宣传册和其他资料时,要注重对信息进行有效的整合,保障信息资源的可靠性和真实性,设计出简洁、美观、易于操作的决策咨询服务方案,给图书馆树立良好的形象,保证图书馆能够可持续发展。

5 结语

综上所述,在新时代图书馆决策咨询服务平台的构建与设想中,图书馆在决策咨询服务工作中主要存在资源、书籍等分布不均以及在决策咨询服务方式不够创新,工作人员应当针对存在的问题采取有效的改进措施,推动图书馆决策咨询服务工作的水平,保障图书馆的服务工作能够长期发展。这需要图书馆、党政机关以及相关企业结合新时期的特点,加大对决策咨询服务工作的重视,发挥决策咨询服务工作的自身价值,推动图书馆为社会带来更多的经济效益和社会效益。

参考文献

- [1] 卢海燕,谢德智,毛瑞.全国省级公共图书馆决策咨询服务协作平台构建与设想[J].国家图书馆学刊,2012(5):89-95.
- [2] 陈红.基于省级公共图书馆决策咨询服务之比较研究[J].图书馆理论与实践,2018(7):44-48.
- [3] 贺淑琴.我国公共图书馆智库建设和服务的调查与思考[J].河南图书馆学刊,2019,39(7):5-6.