

信息化时代高校图书馆文献信息服务的挑战与选择

李 磊 杨伟超 朱 旭

(信息工程大学, 河南 郑州 450002)

摘 要: 随着信息技术的快速发展, 图书馆文献信息服务也进入了全新的阶段, 在形式上、内容上和方法上, 都迫切需要有创新发展。为了保证高校图书馆能够更好地抓住机遇, 提供更加优质的文献信息服务, 需要对信息化时代高校图书馆文献信息服务面临的挑战展开全面分析, 提出未来文献信息服务的有效发展对策。进一步挖掘馆藏文献信息价值, 更好地发挥图书馆文献信息服务作用, 为高校师生提供全面的服务, 全方位满足读者的需求。

关键词: 信息化时代 高校 图书馆 文献信息服务

中图分类号: G271 文献标识码: A 文章编号: 1003-9082 (2022) 11-0059-03

一、图书馆文献信息服务概述

长期以来, 我国的高等教育在发展、进步、创新的征途上都依赖于图书馆的文献资源服务其教书育人、科技创新、管理育人的全过程, 为学校教学、科研、管理和人才培养提供重要信息基础。在互联网环境下, 信息资料将从以纸张材料为主要媒介的传统印刷型文章, 快速向以现代数字化科技为主要特点的联机/线网型、多媒体技术、光盘式等转化^[1]。信息资源将由过去以馆址空间为主, 朝着以电子信息源为主导方向发展, 并具备突破空间局限、轻便化、智能化等新特征。信息资源数字化产业的迅速发展, 给传统图书馆事业提出了巨大的冲击和挑战。在这种情况下, 传统图书馆的时间和空间资源优势已经不再, 为了紧跟时代发展风潮、彻底改变这个状况, 就需要突破传统图书馆时间和空间的局限, 实现文献信息资源存储和检索过程的数字化、虚拟化, 把传统单一的印刷式文献内容资源转变为以信息数字化管理为特点的互联网式、多媒体技术、光盘式的文献内容资源, 并利用互联网技术建立虚拟馆藏, 以全面地进行互联网的咨询服务。在网络环境下, 数据库逐渐成为图书馆数字化信息资源共享的重要主体。也是高等院校师生获得高质量的专业动态、科研成果等资讯的重要来源。按照国家馆藏基础、软硬件技术要求以及国家宏观的发展规划, 对馆藏文书、馆藏目录、专题文献、文摘等, 部分重点资料有规划地实施数字化管理, 使馆藏文书也可以及时在网上传递, 使之得以充分发挥作用, 从而达到资源共享。

为了可以在新的时代为读者提供更全面、更优质的服务, 高校图书馆需要把自己的文献信息资源贡献出来, 将服务对象由学校向社会扩展^[2]。分析信息时代背景下, 高校图书馆的文献信息服务特点, 可以将其总结为以下几点:

一是服务体系化, 互联网和计算机技术的进一步发展, 为人类获取信息创造了更加便捷的渠道^[2]。但是, 它使先前较清晰的信息服务类型间的界线更加模糊。如文献传递信息咨询服务和参考咨询服务之间的关联比较紧密, 所以图书馆工作者可能会使用文献传送业务把咨询成果传递出去。而其他信息服务业务间也具有这样的联系。在图书馆体系内, 所有信息服务业务都将构成一个有机的整体, 把信息服务体系化。它也反映出了一个图书馆整体的服务能力。随着时代的发展和科学技术的进步, 新型的咨询服务将不断产生, 并和目前业已完善的咨询服务网络一起形成图书馆的文献信息服务体系。二是服务网络化, 自互联网诞生以来, 信息使用者就越来越少使用图书馆了。百分之八十四的用户通过搜索引擎进行资讯查实, 而只有约百分之一的用户在图书馆网站上进行信息查询^[3]。对图书馆来说, 这是巨大的发展机遇, 是改变传统业务模式、提高信息服务水平的好机会。从上世纪六十年代末以来, 图书馆的网络化发展日新月异, 从最早期的单体独立运行发展到了馆际互借、在线合作编目、文献查询系统等。馆内文献信息业务网络化的发展, 信息的传播能力获得了极大的提高, 使文献信息资源和服务得到更大范围的传播。三是服务全球化, 由于数字化技术与互联网技术的发展, 图书馆文献信息服务向全球化发展。其中有三方面的内涵: 服务的对象可能是来自全世界各个角落的用户; 利用的资源可能是全世界不同地域的资源; 从业人员是遍布于世界各地的有经验的图书馆工作人员^[4]。

二、高校图书馆文献信息服务发展挑战

1. 受众发生变化

生活在网络信息技术突飞猛进, 多媒体技术蓬勃发展的时代, 信息环境向数字化转型, 高校图书馆面临的读者需

求呈现出多样化、个性化、范围更广、内容更丰富、时效性强、碎片化等特点。对服务内容提出有多样化、个性化的需求。高校图书馆的不同读者群体,例如教师、科研人员、学生等,对图书馆的资源形式有着不同的需求侧重;对服务的便捷化和多元化提出更高要求。用户需要更加便捷资源利用方式,突破空间和时间的限制,不再局限于到图书馆内和校园内,实现在校内外,随时随地都能无缝使用图书馆丰富的资源;对服务的内容、时效性提出了更高要求。随着新时代互联网和移动多媒体的高速发展,各种移动终端的迭代普及,尤其是微博、微信、短视频等新媒体方式的融入人们的生活,传统媒体受到极大冲击。

2. 文献利用率不高

互联网技术和兴起和搜索引擎技术的不断发展,改变了人们学习和搜集信息的习惯。人们不再亲自到图书馆去翻阅资料,通常习惯于利用搜索引擎、维基百科、百度百科等网上资源解决学习、工作中的现实问题。网上信息纷繁复杂,有用的信息往往被繁杂的信息淹没,再加上现在的搜索引擎的查询结果不能令人满意,缺乏针对性,导致查全度、查准度以及查询结果很难达到使用者的要求。读者信息素养和信息检索的能力不均,图书馆建设的数字图书馆、资源利用平台利用率也不高。

3. 队伍素质存在短板

从本质上看,数字图书馆属于一种分布式信息系统,它能根据不同载体的信息资源利用数字技术存储,以便跨区域、多对象的网络搜索与传播,且该系统涉及资源加工、储存、检索和传输全过程^[3]。但是根据当前图书馆文献信息服务的发展现状,目前,全国高校图书馆的信息技术服务人才中,既熟悉英语又熟练电脑与互联网运用,同时也熟悉相关学科专业基础知识的复合型人才较少。在这种情况下,互联网上的文献资源会由不够专业的人员搜索、整理和标引,不仅准确性不足,也无法真正起到为高校图书馆文献信息服务工作提供支持的作用,因此降低了互联网信息咨询服务的品质。

三、信息时代下高校图书馆文献信息服务发展对策

1. 创新信息服务理念

在信息服务转型的过程中需要注意到传统工作中存在的问题,在推进网络信息资源服务转型的过程中应该将用户的实际需求作为转型工作中的重要内容,在此基础上提高用户信息需求以及信息理解,这是非常重要的。因此,图书馆为了做好文献信息咨询服务工作,就必须打破传统的等、靠、要的心态定式,确立自身发展,自身改进的新

观点,转变从看门守摊式的被动服务方式为面向读者的主动性服务方式,进一步加强对文献资料开发与运用的力度。首先,在立足主责主业的同时,积极把自身的服务推送出去,并始终以读者需求为导向,在文献检索、定题咨询服务、信息技术咨询服务等方面积极开展业务。其次,由一般服务迈向以人为本的服务模式。以人为本的核心是要理解使用者的内容要求,确立读者第一位的信息服务价值观,形成并完善以使用者为核心的信息服务体系,从而变革了过去单一的只关注资料收集内容而忽视资料使用的信息服务模式,使高校文献知识资源得以最大限度地利用。最后,由一般业务提升至更专业的信息服务方式。面对几乎无限增长的资源,用户需要信息服务必须借助于文献信息集藏单位间的协作,才能得以实现^[7]。由于这些单位散布在中国国内的所有大中型图书馆,为使用者提供了诸多不便,因此只有专业图书馆才有能力搭建起对各种文献资料的查询、索取网络平台,并进行一站式业务。因而大学图书馆要加强数字信息的采集、保存、整理与建设,完善特色数据库的建立,发展网上专业化、特色的文献信息平台,进一步将公开的、免费的学术期刊列入文献信息建设的内容范畴,有效集成学科信息,建立学科文献信息资源高度整合的功能,成为健康、连续、有效发展的平台。

2. 满足受众实际要求

高校图书馆拥有海量的文献资源,且大部分文献的专业性较强,从而加大了文献管理的难度,为此,提出基于大数据的高校图书馆文献信息化管理方法。工作人员在研究基于互联网的信息服务时,应该做到对获取的信息资源尽可能系统全面。要善于利用各类搜索引擎,用不同的检索方式和路径来发现新信息,又要对信息资料实行长期追踪,并动态更新,以确保有更充分数据基础。首先,开发研制专业技术指引库。专业指引信息库是指专门而建设的网络信息库。从物理上来说,它并不存在实际信息资料的储存,而只是利用专门指引库的搜索引擎功能,把网络上某一主题的有关站点信息汇集起来,并根据便于用户搜索的原则,以使用者所掌握的语言加以组织,向用户提示这些资料分布状况,从而引导用户检索,以便帮助用户在尽可能短的时间里,获取更多的有价资讯。其次,高校图书馆作为一个承担教学科研文献资源组织、存储、传递等公共服务重任的场所,不仅是高校学生获取丰富学习信息资源之关键所在,还是社会精神文明及文化传播服务的主要阵地。信息推荐业务,是根据计算机技术的发展而产生的一项新兴业务类型,它强调个人对信息提供的自主性,变

人找信息为信息找人。其大致流程为：个人向信息系统提供自身的息要求，而后由系统的工作人员在网络数据库中进行针对性的信息查询，并定期地把相关信息发布在系统的服务器上，又或者针对用户的兴趣爱好，有针对性、及时地向个人用户主动发布与有关信息的相关资讯。

3. 创建良好互动关系

随着科学技术的不断进步，信息技术在高校图书馆建设应用中愈来愈广泛，但就当前高校图书馆信息化建设发展实际来看，还存在一定的问题，不利于图书馆的信息化发展，所以要重视加强高校图书馆信息化建设的策略研究。高校图书馆作为一所高校文献资源的整合场所，其数字资源建设必是大势所趋。针对当前进步的互联网信息技术，对于日益增多的网上电子文献资料，仅靠个别图书馆工作人员的帮助是杯水车薪，无法从根本上解决读者在利用电子文献获取信息进程中遇到的各种问题。但我们已经在研究中认识到，当人们在馆内不知道怎样检索所需的电子文献资料时，就期望馆内人员能主动提供耐心和专业的帮助，使得他们能够正确地查询所需信息。馆员能给人们提供耐心周到的电子文献检索咨询服务既是自己的专业职责，也能反映书库馆员的素养，而这种检索性操作技能的服务也是维护馆内人员和用户之间关系的重要纽带。在特定的网络环境下，为了提升服务水平首先要改变服务观念，变指引式服务为引导式服务，让用户自觉地走进馆内。只有通过合理配置利用馆内的电子文献信息资源，深刻阐述电子文献信息内容的重要意义，给用户提出详尽、明确的应用操作说明和不厌其烦地主动咨询意见，以在线发布、发放宣传材料等方法把电子文献信息业务的内容及时、有效地传达给读者，才能够促使读者更有效处理所面临的问题。

4. 强化人员综合素质

在网络及信息化技术高速发展的时代，高校图书馆正在经历着前所未有的机遇，同时也面临着严峻的挑战^[9]。在各大院校图书馆访问时不难看到，大部分馆员都是从图书馆日常服务为主的，其主动服务意识并不强，没有通过积极接近读者来理解他们的真正需求，一般都是和图书馆读者建立被动人际关系，这便是所说的简单借还书籍。因此，为了能够更好地保证服务质量，提升人员的综合能力和素质，是非常重要的一个环节。首先，高校图书馆的服务宗旨是以人为本，这也是工作的必然趋势，要求馆员在将为图书馆读者服务置于首位同时，积极地向图书馆读者理解他们的真正需求，转被动为主动。在本馆接近阅读，理解他们的真正心声：到图书馆外，向各院部理解图书馆

读者们的真正需求。同时，把理解到的需要资料及时反映到学院和本馆各个部门。以便于对馆藏书和电子资料的优胜劣汰。由此可见，积极奉献的馆员在广大读者的网络电子信息资源中发挥着重要桥梁功能，也增进了与他们相互交流的机会需求。其次，图书馆电子阅览室的主要功用，就是为读者查找电子文献信息提供服务场所，要改变过去读者将电子阅览室看成网吧的观点，逐步吸引他们上网查阅图书馆网页上宣传的电子文献信息，并下载需要的电子文献资料，以改变在物理环境下馆和读者之间沟通的传统方法。最后，馆员们必须集中精力于进行电子数据库信息的揭示、使用电子阅读培训等工作，并不断更新馆内网页上的电子文献信息，利用互联网实现电子文献信息资料的个性化传递，不断提高阅读的满意度，提高电子文献信息资料的使用率，完成馆内业务由以资源为中心向以用户为中心的转化，这将是今后发展馆内电子文献信息业务的新趋势。

结语

信息化时代高校图书馆文献信息服务面临的挑战不断增加，在全新的时代背景下，如何强化文献信息服务质量和效率，提升服务水平，是保证高校图书馆更好发挥自身作用的重要途径。因此，在明确目前高校图书馆面临的挑战基础上，有必要通过创新服务技术、创新服务理念、强化人员综合素质等措施，进一步保证文献信息服务的整体有效性。只有这样才能够真正解决长久以来造成图书馆文献信息服务水平无法提升的因素，将图书馆自身的社会职能发挥出来，为高校读者在教学、科研和学习中提供有力支撑。

参考文献

- [1]陈海香.高校图书馆信息化数据库服务功能研究[J].文存阅刊,2020(8):24,23.
- [2]杨德英.探析高校图书馆文献信息服务的发展趋势[J].科技资讯,2017,15(21):248-249.
- [3]董利军.信息化背景下高校图书馆数字资源建设研究——评《数字图书馆资源建设与服务》[J].中国科技论文,2020,15(1):后插2.

作者简介：李磊，男（1984.09），汉，河南省郑州市人，大学，信息工程大学馆员，研究方向：数字图书馆，信息服务。