

数字经济时代大学图书馆文献信息服务创新的思考

刘颖

(南昌航空大学图书馆 江西南昌 330063)

摘要: 数字经济的快速发展对我国大学图书馆的文献信息资源建设和服务工作带来了非常大的影响。在此背景下, 大学图书馆应化危为机, 借助数字经济快速发展的东风来实现高质量跨越式发展, 并力求达到服务创新的目的。因此, 数字经济时代的大学图书馆必须把数字化手段作为保障, 文献信息服务工作应以满足读者需求、方便读者获取信息为核心, 转变服务理念、提升专业技能、做好分层分级服务、强化特色服务, 从而提高读者的满意度。

关键词: 数字经济 图书馆 服务 创新

中图分类号: G258.6 **文献标识码:** A

DOI: 10.12218/j.issn.2095-4743.2023.10.140

引言

数字化是新世纪图书馆建设的重点, 其资源结构和建设标准与传统数字资源存在较大差别, 文献信息数字化是图书馆信息化建设的核心, 向“网络化”和“智能化”迈进是其未来的发展方向。在此过程中, 应加强电子资源和实体资源的融合, 加快数字化建设速度。

图书馆应该以用户为中心, 充分发挥服务意识、服务质量与特色优势。加强馆员队伍的学习和培训; 加强图书馆信息化设施建设; 不断完善图书馆馆藏系统; 积极开发和利用社会信息资源, 为读者提供优质高效便捷服务。

为了进一步提升图书馆的自身形象, 图书馆的文献信息服务工作应该不断创新, 满足读者日益变化的新需求, 而创新工作的重点是不断提高服务质量和水平。从这一意义上来说, 图书馆当前的文献信息服务工作创新发展是一个涉及多方面的系统工程, 涉及图书馆员思想观念转变、专业技能提升、工作方法创新及工作效率提高等多方面。

图书馆文献信息服务创新是一个长期、复杂的过程, 需要从实际出发, 循序渐进。为实现这一目标, 文献信息服务人员必须不断加强自身的学习和培训, 提高工作能力和服务水平。

数字经济作为一种全新的经济形态, 它以数据资源作为关键要素, 以现代信息网络作为主要载体, 信息通信技术融合应用和全要素数字化转型是数字经济发展的主要推动力。此外, 在具体实践中, 高校图书馆馆藏资源数量庞大、结构复杂、分布不均等问题, 制约着文献信息服务创新发展。因此在具体实施过程中, 必须结合本校实际情况, 科学合理地规划馆藏资源建设结构和布局。

数字经济主要依靠丰富庞大的数据信息资源进行生产发

展, 是一种以先进的人工智能大数据信息网络技术为支撑, 以丰富多样的数字化网络平台为载体的新型经济形态, 相较于农业、工业经济更有助于提升经济生产效率和优化经济资源结构。当前, 数字经济已经发展成为推动文化领域供给侧结构性改革的重要抓手, 是促进文化消费增长和化产业发展的新动能。数字经济在引领文创新业态、推动文化产业的转型升级等方面发挥着重要作用。

图书馆的定位为公益性为主导的文化服务机构, 需要保持与社会发展同频共振, 在数字化等方面引领公共文化服务发展。对于图书馆的读者服务工作来说, 读者的需求是非常重要的方面, 以数字技术和平台作为载体将读者和图书馆进行实时连接, 开展持续性的信息交换, 图书馆与读者在需求中获得供需平衡的模式, 以精确的供求信息进行匹配与创新, 可以进一步满足读者日趋更新的需求。因此, 对于大学图书馆, 在数字经济时代, 为实现自我发展并达到服务创新的目的, 就必须要把数字经济手段作为保障^[1]。

一、数字经济背景下文献信息服务模式创新的意义

数据、信息的爆炸式增长速度远远超出了大家的预期, 虽然数字经济在我国发展前景广阔, 且对文化产业高质量发展助益颇深, 但与发达国家相比, 我国当下的数字经济发展水平还不足以满足数字文化产业高质量发展的要求, 高校图书馆在数字经济背景下依然面临诸多发展困境。其一, 当下高校图书馆数字经济背景下文献服务模式还不完善, 造成数字经济时代大学图书馆文献信息服务的地域发展失衡、同质化严重等问题。其二, 当前大学图书馆文献信息服务的质量尚无法满足高校师生不断增长的精神文化需求。其三, 高校图书馆数字华文献信息服务所需要的技能、理论型人才缺口较大。如此诸多问题, 一定程度上阻碍了数字经济对我

国大学图书馆文献服务的推动步伐。

因此,在数字经济高速发展的时代,以知识存储和服务为己任的大学图书馆应该抓住机遇转型、加强建设,提高图书馆服务工作的创新性、提高文献资源的使用效率、满足读者日益更新的个性化需求。另一方面,数字经济时代下,智能手机更加普及,大学图书馆以大学生、教师为用户主体,越来越多地利用智能手机来关注、获取图书馆的文献信息服务,图书馆也相应地逐步开展利用大数据开展服务的工作,为读者根据精准、个性化地提供喜欢的文献信息。因此,大学图书馆需要在文献服务领域科学地采用信息化技术,建立数字化服务平台,积极开展图书馆和读者间的沟通活动^[2]。

其次,数字化信息的管理让更多的阅读不方便的读者提供了方便,让一些寻找优秀历史文献的人员,可以快速地找到资料,不用去询问管理员,或是麻烦管理员帮助寻找。纸质文献还可能导致字迹不清楚、查阅不充分,但是数字化的管理突破了这个不利的模式。数字化的管理让大学生们找资料更快、更准确,提高了学习的效率。

另一方面,大学图书馆根据自身发展需要,为广大师生提供文献信息资源的服务也需要不断创新、与时俱进,因此,大学图书馆需要充分根据读者群体的精准需求,建立起读者的互动渠道,拉近读者和文献资源管理服务工作者的交流间隙^[3]。大学图书馆需要针对其用户特征,为需求各异的文献资源用户提供个性化、针对性的服务,使用数字化手段来辨别不同用户的个性化需求,进而开展推送个性化文献资料和资源的服务。

二、数字经济时代文献信息服务模式创新的途径

1. 创新使用通信技术、建设一流数字基础设施

在数字经济时代,高校图书馆要不断吸收、利用最新发展的数字技术来用于开发信息发现的工具、进行数据文献管理、读者管理与服务等工作,通过应用数字技术的创新发展来提高文献信息服务工作的水平和效率。而且,图书馆也要不断加强优秀数字资源案例的建设以及开展宣传工作,例如:开放资源软件的开发与共享;图书馆联盟项目平台的知识转移;数字资源建设的信息资源共享等^[4]。

另一方面,提高网速为数字服务提供保障,为读者提供视频会议、同步电子交流、视频数据交流等方面的服务。

2. 创新管理人员服务理念

在进入数字经济时代之前的很长时间内,大学图书馆对教师、学生等读者的文献信息服务工作基本上都是面对面进行。数字经济时代,网络化、信息化、智能化技术的普及和

应用改变了服务方式,大部分服务内容均由线下的面对面转为线上方式进行,读者自主行为覆盖面不断增大,这就意味着图书馆文献信息管理工作者的服务从幕前转到了幕后。因此,作为图书馆文献信息服务的管理人员,需要创新服务理念,转被动服务为主动服务,合理运用数字化手段来沟通读者、服务读者,需要将数字化手段贯穿于图书文献质量的管理全过程,让原有的实物信息传递转变为知识信息传递,满足数字经济时代特征的文献信息服务。另一方面,大学图书馆服务对象以科研工作者和管理者为主,这些服务对象往往不能满足于单一的文献资源的检索服务,这些读者想要从图书馆得到针对性且经过加工的资源,例如对于某个专题问题需要全面的检索和对比分析,因此还需要深入提炼加工。因而,需要图书馆管理工作者在服务理念上进行转变,不仅仅是提供资源,还需要针对专题问题进行提炼加工,借此提高图书馆服务水平^[5-6]。

3. 提升服务人员专业技能

数字经济时代,大学图书馆信息咨询服务的典型特征是以网络作为基础,只有持续使用并不断更新专业的数字化服务手段,才能更大程度地吸引读者,提高读者满意度。而对信息咨询服务的维护与运营需要专业化的人才和专门的技术。因此,大学图书馆在开展咨询服务建设的同时,需要通过开展继续教育、参加专业技术培训等方式来不断培养专业化人员,更新管理服务人员的专业技能,不断提高管理服务人员的信息化服务能力和服务素质。另一方面,大学图书馆从事文献资源服务和管理工作的人员应强化以满足服务读者日益更新的文献信息需求为根本宗旨的理念,以不断提高读者对文献资源服务工作的满意程度为工作目标,以运用数字化技术开展服务的专业能力为手段,将最新的服务模式传递、普及给读者,从而实现数字经济时代“知识传递”的精准进行。

4. 创新分层分级服务模式

数字经济以现代网络技术为支撑、具有全时域运营的特点,是一种大数据经济。现代网络技术可以便捷收集、整理、分析各个主体的数据,进行类别分析后提供给不同的主体。因此,在数字经济时代,文献信息服务工应该更加注重文献信息的精准匹配,需要更加精准地实现文献信息的检索和项服务对象的及时推送。利用专业化的数字化手段来收集服务对象的详细信息,并对全部服务对象根据其学科、专业、年龄、使用频率等多个因素进行用户分层和服务分级,来区别各类服务对象对文献信息资源的个性化需求,特别是

结合大学所在的学科建设工作,集中资源和精力,维护好产生效益更多的服务对象,才能让图书馆的信息咨询服务体系形成良性循环的发展模式^[7-8]。对读者进行分层分级开展服务,才能为目标读者提供更精准的信息匹配,实现其差异化的需求。

5. 强化文献信息服务特色

在数字经济时代,依靠数字化手段,可以快速有效地了解到读者在文献信息服务方面的需求,同时可以高效做出反馈、提高服务的效率。但数字经济时代应该对于文献服务有更高的要求 and 更强的特色以满足读者的特色化需求,优化文献信息的服务效果。数字经济背景下,不能和传统的文献信息服务模式一样,仅限于根据读者的要求检索出需要的文献,更应该运用数字化手段,优化咨询、为采购提供建议、对读者进行追踪服务推送相关文献等^[9-10]。例如,可以利用大数据对不同服务对象对文献信息资源的需求进行收集和分析,结合服务对象的自身专业、学科、兴趣等特点,让服务对象能够精准、快速获得希望收到的文献信息资源,并依据服务对象的个性化需求提供在线文献资源的订购查询服务,工作人员可以定期分析处理这些需求,然后采购到服务对象所需要的文献资源,并通过系统自动以电子邮件方式通知服务对象,以实现服务对象及时、快速获得各自需要的文献信息资源的目的。

结语

数字经济作为一种新的经济形态为我国经济社会提供了强大的发展动力。在此背景下,大学图书馆应该化危为机,借助数字经济快速发展的东风来实现高质量跨越式发展,并力求达到服务创新的目的。因此,数字经济时代的大学图书馆必须把数字化手段作为保障,大学图书馆的文献信息服务应转变服务理念,以满足读者日益更新的文献信息服务需求、方便读者获取文献信息为核心,以数据决策和智慧服务

作为手段,提升专业技能、做好分层分级服务、强化特色服务,从而提高读者对图书馆文献信息服务工作的满意度。

参考文献

- [1]魏蕊,孙一钢.面向文化产业创新发展的国家图书馆服务模式与策略研究[J].国家图书馆学报,2019(02):3-13.
- [2]张冰洁.Web3.0环境下图书馆信息咨询服务创新研究[D].辽宁:辽宁师范大学,2018.
- [3]万立群.信息资源整合下图书馆信息咨询服务质量提升措施探讨[J].信息记录材料,2020,21(10):144-146.
- [4]张焯.探析国外数字经济发展战略及图书馆的策略选择[J].河南图书馆学报,2017(8):95-97.
- [5]漆良蕃.数字图书馆网上信息的搜集与整理[J].图书馆研究,2019,39(2):31-32.
- [6]周震波.数字经济视角下学校图书馆服务创新探讨[J].文化产业,2021(26):8-10.
- [7]李沫,陈航,杨小东.浅谈数字经济背景下文献信息服务平台建设——以吉林省科技文献信息服务平台为例[J].创新思维,2021(3):1-3.
- [8]王蕾.数字经济时代图书馆信息咨询服务发展模式探讨[J].经济师,2022(05):254-255.
- [9]李蕊.试论基于“互联网+”时代公共图书馆的图书资料管理[J].才智,2020(02):251.
- [10]柳贝贝,申晓静,王帅,等.数字经济时代高校图书馆服务创新有效性战略分析[J].图书情报导刊,2021,6(9):1-7.

作者简介

刘颖(1980—),女,馆员,南昌航空大学图书馆从事读者服务、文献信息等方面工作。