

# 数字信息视域下图书情报服务分析

申海军

湖南行政学院图书馆

**[摘要]**随着社会和经济的快速发展,当前已经进入数字信息时代,图书情报服务工作面临着全新的挑战,只有合理的改变服务理念、模式,实现对图书情报服务的有效优化,制定出完整的服务体系,才能够确保图书馆在数字信息时代中更好的发展。因此,当前需要分析数字信息视域下图书情报服务需要面临的挑战,针对性的提出解决措施。通过不断创新管理方式和手段,完善服务内容,为图书馆事业能够实现持续健康发展提供支持。

**[关键词]**数字信息;图书馆;情报服务

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.10.2104

随着数字信息时代的快速发展,其对于图书情报服务的影响越来越大,对于完善功能等发挥出重要作用。但是由于在实际应用过程中,从理念、方法上均存在着阻碍,造成数字信息背景下的图书情报服务无法实现更好的发展。因此,当前需要在准确了解图书情报服务发展现状的基础上,明确图书情报服务面临的挑战,并且针对性的提出解决和完善措施。以此保证图书馆图书情报服务能够跟随社会发展脚步,不断丰富内容基础上,注重应用数字信息技术,为读者提供更加便捷的阅读环境,进而促进图书馆的可持续发展。

## 一、图书情报服务概述

### (一) 概念

图书情报服务是一种专门针对图书馆用户的信息服务,其主要目的是在最短时间内,准确的帮助用户得到需要并且具有一定阅读权限的情报信息<sup>[1]</sup>。图书情报服务主要包括图书馆服务、情报信息服务两个方面,有着非常明显的转移性特点,是图书馆整体服务体系中的关键部分。

### (二) 特点

在数字信息时代不断发展的情况下,其对于图书情报服务产生了一定影响,造成图书情报服务不断演变。当前图书情报服务的特点主要可以体现在以下几个方面:一,学术交流实现了重组,在以往学术交流过程中,信息从收集、储存到阻止,均是图书馆具备的特殊功能<sup>[2]</sup>。而在数字化环境中,当前大部分出版社都已经建立了数字化文献,为用户提供免费检索、有偿服务传递服务,与图书馆脱离的数字化学术信息资源体系已经逐渐形成。同时,全新的集成化信息服务也造成了全新数字化学术交流体系有序形成,在这个信息交流体系中,信息的生产者作是主要驱动力,以往结构之间学术分工也实现了进一步的拆分和重组。二,数字信息成了主流,在数字信息环境中,数字信息是非常主要的信息资源,主流信息资源的这种演变,不仅提升了信息的可获得性,保证了信息获取的便捷性,同时也为信息存取民主化提供了非常好的驱动<sup>[3]</sup>。三,图书馆的范式发生了改变,在数字信息环境中,自安溪资源、信息服务、用户处于同一个

空间中,从全新技术角度入手,基于集成信息服务的数字图书馆,已经逐渐取代了基于资源过渡的数字图书馆,并且开始朝着基于用户的全新方向积极发展。

## 二、数字信息时代图书情报服务现状

随着数字化时代的到来,当前个各行各业都开始将信息技术引入到实际工作中,并且与时代发展趋势相结合,管理中开始应用先进、科学的方法,图书馆图书情报服务也是如此。在迎接数字化挑战过程中,想要积极的应对变化,不仅需要保证创造性思维的积极发展,还需要科学的管理给予支持,只有这样才能促使图书馆情报服务体现出科学、实用特点<sup>[4]</sup>。数字信息时代图书情报服务的现状,主要可以体现在以下几个方面:一,数字化信息的广泛应用,实现对用户空间的有效拓展,但是也为非法盗用资源的不法分子提供了可乘之机,其通过将图书馆情报信息实施非法传递,造成图书馆在作用、地位方面受到了不良影响。因此,采用合理有效的措施实施图书情报服务,保证信息的安全性,已经成了现阶段图书馆急需解决的问题之一<sup>[5]</sup>。二,数字化信息技术的快速发展,纸质资料无法满足用户在阅读方面的需求,信息交流的高效性无法得到保障,与当前社会发展形势不相符。但是当前一些图书馆中图书情报服务信息化程度相对较低,加上服务体系不够科学和规范,不管是纸质资料还是信息资料均无法满足用户需求,造成服务水平不断降低。三,由于信息时代的到来,图书馆以往的垄断地位受到了威胁,一些图书馆开始重视提升自身服务质量,为读者提供更加优质的服务,不断提升自身行业认可度。从另一个角度分析,数字信息时代的到来,在一定程度上促使图书馆的服务意识变得更强,大部分图书馆都开始注重如何为用户留下美好印象,这对于图书馆的全面发展,有着非常积极的作用。

## 三、数字信息视域下图书情报服务存在的不足

### (一) 服务体系方面

在数字信息积极发展的情况下,其对于图书馆以往图书情报服务造成了较大影响,这就要求现有的图书情报服务体系需要积极的进行完善,结合数字信息时代的发展情况,及

时的进行更新,确保服务从整体上能够满足数字信息角度下的图书情报服务要求。但是实际上,当前一些图书馆在实际开展图书情报服务过程中,并没有按照数字信息时代要求,创建全新的服务体系,造成服务与用户实际要求不相符,不利于图书情报服务水平和质量的提升<sup>[6]</sup>。同时,图书情报服务的科学分类非常重要,其能够保证用户获得更加全面的服务,也是提升用户满意度的有效方法。但是由于服务体系不够完善和健全,在情报分类方面工作无制度可依,依然采用以往的理念和方法对情报进行处理。这种服务模式不仅造成用户的体验感变差,也不利于数字信息时代中图书情报服务的整体水平实现提升,对图书馆的长久发展非常不利。

#### (二) 服务内容方面

创新服务内容是数字信息时代不断发展中对于图书情报服务提出的要求,通过创新服务内容能够满足不同用户对图书情报服务的需求,使其能够更加快速、便捷的获取信息,进而促进图书馆的持续发展。但是当前一些图书馆在提供服务过程中,由于没有科学合理的实施信息化建设工作,不管是在内容上还是形式上,均脱离用户需求<sup>[7]</sup>。尤其是在网络平台建设工作方面,存在非常明显的不足,造成数字信息技术无法真正发挥出应有的作用,实现对图书情报服务内容的有效完善。同时,一些图书馆虽然积极结合数字信息时代发展要求和特点,积极的建设了网络平台,旨在为用户提供多样化、全面化服务,但是由于缺少专业技术和人员支持等因素,在对平台中各项单项服务进行完善的过程中,依然体现出了明显的不足,如平台功能不够人性化,缺少自主操作权限等。

#### (三) 服务监管方面

创建完善的信息服务机制,是保证服务质量的基础,也是提升数字信息视域下图书情报服务安全性的基本保障。但是当前一些图书馆在提供图书情报服务时,由于没有注重管理工作的有效落实,造成管理无法发挥出应有的作用,这对于保证服务质量非常不利<sup>[8]</sup>。如一些图书馆虽然建设线上图书馆,并且完善的系统功能,能够为用户提供较为完善的图书情报服务,但是在网站管理、维护等方面没有给予重视,用户操作过程中遇到的问题无法被有效解决,严重影响了用户的用户体验。同时,网络安全问题是服务监督和管理中的重要内容,但是当前一些图书馆由于自身人员配置、专业技术水平等方面的限制,网络安全管理工作无法真正落在实际中,网络服务方面依然存在比较多的安全隐患,容易出现用户信息泄漏等问题,对于提升用户满意度、促进图书情报服务水平提升非常不利。

### 四、数字信息视域下图书情报服务有效开展措施

#### (一) 重组情报服务体系

面对数字信息时代对图书情报服务的挑战,只有对原有的图书情报服务体系进行改革和创新,才能够确保图书馆实现更好的发展,这也是当前确保图书馆积极应对挑战的主要任务。首先,在科技创新时代,图书馆需要按照实际情况,建立对应的个性化门户服务体系,改变原有服务体系的局限,将原有单一形式系统门户变成与读者信仰、理念、情趣、职业等相关的系统门户。同时,在设计中,需要改变单一的形式,需要从保证每个用户都能够用户在用户管理界面获得个性化服务的角度,为用户提供更加人性化的图书情报服务。如在系统界面,用户不仅能够注册对应的账号,还能够按照自身实际情况,建立对应的图书情报信息需求列表,为后续推荐信息等服务的有序开展提供支持。这样不仅能够增强用户与系统的融合情况,还能够充分体现图书馆图书情报服务的人性化特点,有效提升图书馆在用户心中的影响。其次,需要依据数字化、信息化手段,通过建立虚拟阅览室的方式,对现有的图书情报服务体系进行完善<sup>[9]</sup>。同时,需要对阅览室中的服务内容进行完善,如可以按照用户实际情况进行分类集中,保证阅览室氛围,为更好的与用户进行交流、管理图书馆提供支持。此外,分类过程中还需要充分考虑到用户年龄、职业、专业、爱好等内容,科学的进行分类,分别建立起具备一定针对性的阅览室,如儿童童话故事阅览室、古典戏曲阅览室等。通过建立虚拟阅览室,能够有效打破图书馆原有服务体系具备的框架模式,更好体现出图书情报服务个性化、专业化,满足用户实际需求的同时,能够更加贴近用户实际生活,这对于保证用户对图书情报服务的满意度,有着非常积极的作用。

#### (二) 创新情报服务内容

随着信息技术的快速发展,其已经成为人们日常生活中不可缺少的一部分,对于图书馆的日常工作,也有着非常积极的作用。在信息技术广泛应用的情况下,图书馆也开始通过开展网络信息服务主动开放、服务项目创新,对现有的图书情报服务进行完善。其中网络学习交流中心、社区信息服务平台是非常受欢迎的两个平台,两种服务站在内容上存在明显不同,其中前者的使用更加普遍,很多图书馆都开始通过其实现图书情报服务内容的扩展和实现,旨在不断增加信息收集、文献的数量。如利用网络搜索一些教育类的信息并且对其进行整理,接着形成具备虚拟性特点的“学习包”,将其分享给学生、教师,使其能够利用这些资源更加有效的开展学习和教学活动;建立一些具备虚拟性特点的网络工

具,包括图表处理、文本编辑等工具,为用户更好的接受科学高效图书情报服务提供支持。同时,网络信息交流中心还能够实现信息的及时更新,确保专业学习论坛、系统提供信息的有效性,其在图书情报服务中的地位非常重要<sup>[10]</sup>。而社区信息服务平台主要是基于社区开展服务的,在我国社区服务建设水平不断提升的情况下,其能够实现服务站、图书馆之间的信息畅通。因此,针对当前图书情报服务在内容上的创新发展,需要积极的完善图书情报服务内容,通过建设网络学习交流中心、社区信息服务平台的形式,为不同用户提供针对性的图书情报服务。并且需要注重对系统功能的有效完善,保证功能完整性的基础上,尽量满足用户的个性化需求,使其能够在使用相关平台的过程中,能够感受到人性化的服务,进而不断提升图书情报服务水平和质量,为图书馆的可持续发展提供支持。

### (三) 完善情报服务机制

图书情报服务的需要体现出以用户为中心,不断提升服务意识,通过用户驱动信息环境下图书情报服务实现变革和发展。当前很多图书馆都开始实现服务、管理的创新,信息服务机制不断的变革,如当前比较常用的资源融合型、团队协作型服务机制,都是将用户作为中心建立的图书情报服务机制。这就要求图书馆需要结合自身的实际情况,合理的选择和创建服务机制,通过系统化的落实图书情报服务,实现资源的有效收集和使用,并且对图书情报信息进行合理加工和配置,为更好的促进图书情报服务机制中信息资源、资源使用的有效融合提供支持。如一些数字化图书馆系统中,采取了创新行为,在情报信息服务过程中为用户提供图书检索和阅读服务,并且用户能够通过该平台建立个性化的书签,可以进行图书批注、章节重组等。真正将个性化的图书情报服务落实在实际中,获得了用户的高度满意,这对于图书馆的数字信息化发展非常有利。虽然当前一些信息化内容在图书情报服务中的应用还不够合理,需要通过不断的实践进行完善,但是从创新的角度分析,这是对现有图书情报服务机制进行完善的有效途径,能够为图书情报服务工作水平和质量实现提升提供支持。此外,监管工作也是完善图书情报服务机制过程中需要考虑的问题,其主要关系到用户的信息安全、线上图书信息的安全,通过科学合理的落实网络监督工作,能够保证图书信息、用户信息不出现泄漏问题,保证信息安全性的同时,为体现出图书馆的独特地位提供一定支持<sup>[11]</sup>。因此,想要保证图书情报服务更好的应对数字信息时代带来的挑战,就需要做好网络监督和管理工作,如图书馆可以建立专门的数字化图书馆管理维护队伍,将专业的管理人

员、技术人员融入管理队伍中,为数字化图书馆的正常、安全运行提供保障;引导图书馆使用正版软件,避免出现信息盗用问题出现;制定对应的管理制度,规范用户的操作,加强用户、网络制度化管理机制的落实等。通过科学合理的创建监管机制,能够从根本上保证图书情报服务有效性,提升信息真实性和有效性,对于图书馆的发展有着重要意义。

### 结语

在数字信息的全新背景下,图书情报服务需要跟随社会发展的脚步,及时的进行创新和变革,通过创建出能够与时代发展相适应的全新图书情报服务体系,为更好的促进图书馆事业发展提供支持。因此,当前需要在明确实际图书情报服务中存在不足的基础上,通过重组服务体系、创新服务内容、完善服务机制等措施,对现有的图书情报服务工作进行完善。以此保证图书馆能够更好的面对时代变革挑战,优化图书情报服务环境,真正为用户提供更加全面、完善的图书情报服务,进而促进图书馆事业的积极发展。

### 参考文献

- [1] 万立群. 数字环境下高校图书馆情报信息传递服务优化策略[J]. 信息记录材料, 2021, 22(10): 54-55.
- [2] 阿依江·沙汗. 数字信息环境下图书情报服务探究[J]. 办公室业务, 2021(18): 176-177.
- [3] 曹霞. 数字信息环境下的图书情报服务探究[J]. 科技传播, 2019, 11(13): 150-152.
- [4] 陈燕. 分析数字信息环境下的图书情报服务、挑战、应变与再造[J]. 科教导刊-电子版(中旬), 2019(9): 253-254.
- [5] 豆剑香. 数字信息环境下的图书馆情报服务面临挑战与机遇[J]. 科学与财富, 2021, 13(17): 271-272.
- [6] 陈郢. 试析数字信息环境下的图书情报服务[J]. 中国民族博览, 2018(20): 249-250.
- [7] 陈杰. 我国图书情报业数字化信息服务社会化转变方式与实现路径[J]. 卷宗, 2018(11): 48.
- [8] 余燕莉. 数字信息背景下高校图书馆情报服务社会化研究[J]. 卷宗, 2018, 8(36): 23-24.
- [9] 王磊. 浅析数字化时代高校图书情报信息服务工作[J]. 软件(教育现代化)(电子版), 2018(5): 130.
- [10] 梁少博, 吴丹. 数字图书馆信息服务的融合与创新——基于2019年JCDL年会论文的综述[J]. 图书情报知识, 2020(3): 97-108.
- [11] 杨宁. 数字信息背景下图书馆图书情报工作的创新发展[J]. 兰台内外, 2020(10): 39-40.