

●邹忠民

网络环境下信息服务的特点及 图书馆发展探索

摘要 网络环境下信息服务呈现出社会化、个人化、精品化、集成化、立体化、高优化等特点。图书馆应从服务思想、服务设施、服务资源、服务模式、服务内容和信息服务角色等方面制定发展策略。参考文献4。

关键词 网络环境 信息服务 图书馆 发展策略

分类号 G252

ABSTRACT Information services in the network environment have the characteristics of socialization, personalization, perfection, integration, three-dimensionality, etc. Therefore, libraries should draft new development strategies regarding the ideas, facilities, resources, patterns, etc., of their services. 4 refs.

KEY WORDS Network environment. Information services. Library. Development strategy.

CLASS NUMBER G252

网络环境下的信息服务是一种全新概念的信息服务,它伴随着互联网网络的发展和应用而产生、普及和发展。从网络接入服务(ISP)到网上内容服务(ICP),表明网络环境下的信息服务正从初级服务逐渐向专业化方向演化,并随着网络技术的发展必将成为21世纪信息服务的主流。

1 网络环境下信息服务的特点和发展趋势

与传统的文献情报服务相比,网络环境下的信息服务无论在服务的范围、对象、内容、质量,还是在服务的过程、模式、体系、特色和层次上都有其鲜明的特点。

1.1 服务范围社会化

信息服务从封闭的一馆一舍走向全开放的社会是网络环境下信息服务十分鲜明的社会化特点。它表现在3个方面:一是信息服务产业化。通常认为,信息服务业是向社会提供信息、知识与智能的行业集合。二是用户信息需求的社会化。网络环境中信息交流日益广泛频繁,处于文献信息中心地位的图书馆、文献情报中心等特定部门,其信息服务的传统模式已越来越难满足用户开放化的信息需求,致使用户的信息需求从面向部门转向社会。三是网络资源的组织和共享。网络技术的发展为用户提供了开放化信息需求的客观环境,加速了用户信息需求社会化的进程。

1.2 服务对象个人化

网络环境下的信息服务个人化是信息技术进一步发展

的产物。它与社会化是两个不同的概念。社会化是指服务领域的高度拓展,个人化则是对用户服务的针对性。数字化革命、多媒体网络革命带来的“电视、通信、计算机数据”三合一,不仅可实现“电脑、电视、电话”3个终端设备的合一,而且还可实现电脑数据、电视信号、电话信号,即数据、文字、声音、图像与影视信息数字化,并通过网络来进行传输和处理。随之而来的是网络频道的产生。它以网络站为信息发送中心,人们接收信息将如同接收电视节目,不同的是它具有个人化信息需求满足的新特点。比如YAHOO、PointCAST、《今日美国》等均已推出个人化的网络新闻。目前,上海广电(集团)有限公司已经研制出利用双向有线电视网络实现电视、通讯、计算机数据“三合一”的多媒体信息网络系统。随着该网的投入使用,实现个人化的信息服务已为期不远,同时也代表了信息服务的一种发展趋势。

1.3 服务模式一体化

一体化信息服务是网络环境下信息服务普遍追求的一种服务模式。它能提供最直观和最直接的全文信息浏览、数据文件下载、信息传递和专门信息咨询,还包括信息发送、网页制作、PPP接入等网络服务。对信息用户而言,一体化的信息服务是最理想的服务,因为它能够集咨询功能、文献检索功能和文献提供功能于一体。

1.4 服务内容精品化

信息服务的精品化源于电子信息量的急剧增长。ICP

经营者已经意识到,人们不像以往那样关心信息资料量的问题,而是在使用网络信息时存在时间成本问题,支付使用信息费用仅是一方面,用户浪费时间常常是更重要的代价。信息服务提供者为了吸引用户,越来越重视所提供资料的信息浓度,而不是资料的绝对数量。精品化的信息服务以信息的内在质量为保证,使用户一旦进入自己的业务之中,寻找替代物就不容易了。互联网急剧增长的信息资源并没有对那些资深的专业性的权威信息提供者(如 Medline, Ei, Compendex 等)产生太大的负面影响,其原因之一就在于它们能够向用户提供高质量的信息,可谓是一种品牌或精品战略的生存之道。

1.5 服务特色集成化

集成化服务是网络环境下信息服务的又一大特色。它表现在 2 个方面:一是提供服务的网络化信息资源的全面性、丰富性。如中经网(CEInet)能将国内外主要的信息机构和媒体(如新华社、中新社、国家计委、国家经贸委、路透社、道琼斯、ABC、CNN 等)的信息尽收帐下。它提供的经济信息包含了新闻、专家分析、统计数据、行情、供求、项目机会、新技术、新产品、政策等。二是能满足信息用户对信息类型和信息媒体多样化的需求。如 ChinaInfo(中国信息)系统能提供包括文字型、数据值型、图像视频型、音频型、软件型等各种数据库;数据库的载体也丰富多样,有联机通信型、网络版 CD-ROM、磁盘、磁带等。

1.6 服务过程科学化

网络环境下的信息服务本质上是一种创造性的科学劳动,其服务过程是科学知识的物化过程,是一种社会知识的继承、发展、传递和利用扩大的再生产过程。信息服务的信息资源凝聚了信息服务人员的渊博学识、创新精神、科学组合以及必要的社会劳动时间,因而具有较强的科学性。

1.7 服务层次立体化

网络环境下的信息服务活动是人类社会的有机组成部分,因此,信息服务的层次极具立体性。首先,网络环境下的信息服务系统层次多,它不仅在网络中层层环绕紧密相连,而且它与外界社会之间存在着许多联系,包括在经济基础和上层建筑诸方面的联系,这种联系是全方位和立体性的。其次,信息服务的范围广,天文地理、人治物变,无一领域不涉及到。在我国,信息服务范围也从过去的科技和管理领域扩大到工程建设、金融贸易以至社会、政治、军事、经济、教育等多个领域,并呈现出逐渐创新的发展趋势。由于信息服务本身是一种科学劳动和智能服务活动,所以信息服务与社会之间的这种立体化联系,也可以分成微观联系和宏观联系两大层次。微观联系是信息服务系统作用于信息服务用户的过程,信息服务用户是信息服务活动的出发点和归宿;宏观联系则是把信息服务活动提高到社会知识扩大再生产,包括“新知识输入—加工处理和有序化—社会知识输出”的高度来认识信息服务活动是该过程的内在组成部分,与其中每一

个环节都有着密切联系,它纵横交叉极具立体特性。

1.8 服务质量高优化

网络环境下的信息服务具有很高的品质,表现为“快、全、新”。“快”就是提供信息服务的速度快。由于信息服务机构实现计算机联网管理,用户在办公室或在家里通过检索终端从网上就能获得和查找信息。“全”就是信息范围广资料全。现在开展信息服务的机构大都是情报机构和图书馆,由于长期的积累和加工提炼,汇集了古今中外人类文明的精华,加之现代信息服务网络的建成,使资源共享变成了现实,丰富的网络信息资源为信息服务提供了取之不尽用之不竭的信息源。“新”就是指信息内容新。网络化的信息服务能及时迅速地捕捉到新的信息,并能随时进行加工整理和传送,这是传统信息服务无法实现的。

1.9 服务体系网络化

与传统信息服务不同,网络环境下信息服务的网络化特性很明显。首先是信息服务机构联网变单体为组合,那多种多样信息服务机构上下左右共同建网连结,从而构成四通八达的信息服务网络。其次是信息资源上网,变独享为共享。各信息服务机构致力于开发各种各样的专业数据库,并将它们提供上网,从而汇合成信息十分丰富的网络信息资源。其三是信息服务进网,变手工为网络服务。不仅是信息服务人员进网,利用丰富的网络信息资源来完成用户咨询报告,而且还提供网上服务,让用户进网培训,参与信息收集与研究。

2 图书馆的发展策略

2.1 提供共建共享

传统图书馆的信息服务资源保障模式为小而全或大而全。在新的环境下,图书馆只有突破传统观念,在信息资源保障上采用共建共享的新思维,才能使图书馆适应网络环境下信息服务的需求。放眼世界,信息资源的共建共享已成为图书馆界的共识。例如,美国 OhioLINK 共建共享网,目前已有 900 多万条书目记录,67 种电子文献数据库,Elsevier 出版的 1100 种学术期刊的电子版全文,Academics Press 出版的会议录和电子版全文数据库。该网络的服务对象主要是学生、教师和研究人员,直接用户已达 50 多万。在我国,不少地区也已经开始共建共享,如上海文献信息资源协调网已实现书刊协调采集,并促进了上海地区图书情报单位的统一编目和联合目录数据库的建设,读者用户可通过协作网阅览,查阅上海地区近 30 所图书馆的资料。又如江苏高校共建的文献保障系统正在建立完善的各文献中心,将使江苏境内的 70 多所高校图书馆的书刊资料和信息资源得以共享。在这种信息资源保障模式所提供的信息服务,对读者用户产生多大的吸引力是可想而知的。

2.2 完善服务设施

网络环境下的信息服务是依靠计算机和通信网络来传

递电子型文献。它与传统的文献信息相比,其传递方式是不同的。首先,信息资源必须转换成机器可读形式;其次,它必须通过数据通讯网络来实现存取。因此,信息基础设施的升级完善无疑是搞好信息服务最强有力的技术保障,也是实现图书馆信息服务网络化的前提。完善图书馆信息服务基础设施,首先要选择一个性能良好、稳定可靠、网络通讯能力强、可支持多文种处理、能上网连接的开放式图书馆集成化管理系统;其次要逐步按该集成化管理系统的标准建网,并将其与校园网、地区网、国内网、国际互联网相连,最终形成一个性能优良的开放性局域网。当前,图书馆一方面要积极争取资金,逐步建设;另一方面可以拓展渠道,加强与通讯部门的合作。比如,广东省中山图书馆与省电信局、数据通讯局等单位共建了“视聆通”多媒体阅览室,免费为用户服务。又如,苏州大学图书馆利用电信局的 DDN 专用数据线进行不同校区间的网络连接,开创了图书馆利用公共通讯设施求发展的成功先例。

2.3 优化服务资源

电子化的文献信息所以成为图书馆信息服务的重要媒体,得力于它能便于计算机加工处理和网络传输,能达到高密度储存、高效率处理、高速度传递的效果。图书馆可在资源共享的前提下,优化开发电子信息资源。首先要优化馆藏结构。通过合理配置和有效协调图书经费,适度增加对联机数据库、光盘数据库和电子刊物的订购量。在选购建设中,要对电子出版物做充分的价格、性能调查,优先考虑那些性价比较高的电子文献,以替换同种印刷型出版物。其次要大力开发网络资源,通过互联网把境外资源引进自己内部服务器,以节省用户上网的流量费;通过网络机器人实现专题信息的自动抓取,以满足部分用户的特定需求。

2.4 变革服务模式

传统图书馆的以文献实物为中心进行借阅咨询和开发利用的文献中心模式(collection - centered),虽然在几年发展成了馆员中心模式(librarian - centered),但仍然没有从根本上改变较为被动的服务方式。进入 21 世纪,人们对图书馆的信息服务有了更高的要求,一切为用户着想,以用户为中心的“用户中心模式”(user - centered)是图书馆信息服务必然的选择。要实现从现有模式向用户中心模式转变,首先要加强用户需求的调研和预测,以增强信息服务的针对性和时效性。其次要注重用户认知能力的培养,使用户树立信息意识,激发信息需求。所谓用户信息认知能力,是指用户对媒体的认知能力、计算机操作与应用能力、网络认知能力以及传统的图书馆利用能力等。对用户认知能力的培养,美国、

日本等国家的图书馆界都十分关注,美国学者 Rader 甚至把培养用户的信息认知能力视为图书馆的革命。用户信息认知能力与信息服务及其效果是成正比的,犹如消费者与市场,消费能力强则市场旺,否则市场就疲软。

2.5 深化服务内容

丰富的网络信息资源要求图书馆在做好传统文献信息服务的同时,必须加大网络信息服务的力度。如今的科研工作者需要通过文献信息深加工而形成的“综述”、“述评”、“研究报告”之类的信息产品,以便及时了解科研动态,在科研活动中借鉴和参考。因此,深层次的信息服应该成为未来图书馆传统信息服务的重要内容。至于网络信息服务,图书馆不仅要建好自己的 Web 站点,还要不断拓展信息服务的广度,如开展网络环境下的信息导航、信息检索、信息鉴定、信息传递、信息组织和过滤以及参考咨询等服务。

2.6 转变服务角色

在传统信息服务模式中,图书馆员是信息提供者和用户之间的中介。在网络环境下,图书馆员被用户依赖的程度将会大大降低。首先,人们已经意识到读者用户有可能绕过出版者和图书馆员而直接与信息生产者对话。其次,读者用户获取信息的自由度更大了,渠道更多了,网络用户通过终端就可以浏览、检索和获取需要的信息。图书馆员能否在未来的信息服务中发挥重要作用取决于服务角色的转变。成功实现角色转变,除了环境变化和用户期望变化推动外,关键在于馆员在知识和技能上的显著提高。图书馆员应在思想观念和心理上做好准备,在业务知识和操作技能上加强学习,努力使自己在未来的信息服务中承担起诸如“信息资源管理者”、“网络导航员”、“知识导航员”、“主题专家”等时代赋予的新角色。

参考文献

- 1 邹忠民.论现代信息技术特性及其对社会的影响.图书情报工作,1999(8):17~20
- 2 曾田日.制约图书馆在网络环境下发展的因素.图书情报工作,1999(8):45~46
- 3 索传军.网络环境下图书馆信息资源的组织管理.图书情报工作,1999(2):30~33
- 4 赵洗尘.面向网络的图书馆——Amazon.com 的启示.图书情报工作,1999(10):35~38

邹忠民 苏州大学图书馆技术部主任,副研究馆员。通讯地址:江苏苏州市。邮编 215006。

(来稿时间:2000-07-18)