

●郭海明 邓灵斌

数字图书馆信息服务模式研究

摘 要 按照服务要素的重要程度划分,数字图书馆服务模式有资源/产品服务模式、馆员中心模式和用户中心模式;按照服务体系中各成员机构间的关联程度划分,有分散服务模式、集中服务模式、分布式服务模式和集成式服务模式。不同的模式各有特点,服务效果也不同。图7。参考文献10。

关键词 数字图书馆 服务模式 服务特点 效果

分类号 G252

ABSTRACT According to service elements, the service patterns of digital libraries can be classified into resource/product service pattern, librarian-centered service pattern and user-centered service pattern. According to the relationship among member institutions in the service system, the patterns can also be classified into decentralized pattern, central service pattern, distributed pattern and integrated pattern. In this paper, the author analyzes the characteristics of different patterns. 7 fig. 10 refs.

KEY WORDS Digital library. Service Pattern. Service characteristics. Effect.

CLASS NUMBER G252

数字图书馆工作的核心是服务,而服务的重点是模式。以什么样的模式开展服务直接关系到数字图书馆信息服务工作的成败得失。模式是以简单而具体的类比与模拟等方式表现和描述复杂事物实体的方法。信息服务模式是对信息服务的组成要素及各要素之间的相互关系的描述^[1]。数字图书馆信息服务模式是指数字图书馆信息服务活动中各组成要素(信息人员、数字信息资源、信息用户、服务平台、服务策略与方式等)之间相互关系的组合,是数字图书馆信息服务系统开展信息服务活动的工作模式。

1 按照服务活动中各要素在服务模式中的重要程度划分

1.1 资源/产品中心服务模式

资源/产品中心服务模式是一种面向信息资源的,并以信息服务产品为中心的信息服务工作模式。信息服务人员通过对信息资源加工增值形成信息服务产品,并以某种策略与方式提供给信息用户使用^[2]。从图1可以看出,在这种服务模式中,服务活动的中心是信息资源与产品,关注的是信息资源的加工和服务产品的生产,服务人员较少去考虑信息用户的需要。此服务模式各要素中突出服务资源/产品的地位,用户是客体,始终有求于图书馆,居于从属地位,信息服务人员的特定服务和信息用户的能动性受到忽视。这是一种传统型的信息服务模式,在数字图书馆发展的初期阶段发挥了重要作用。

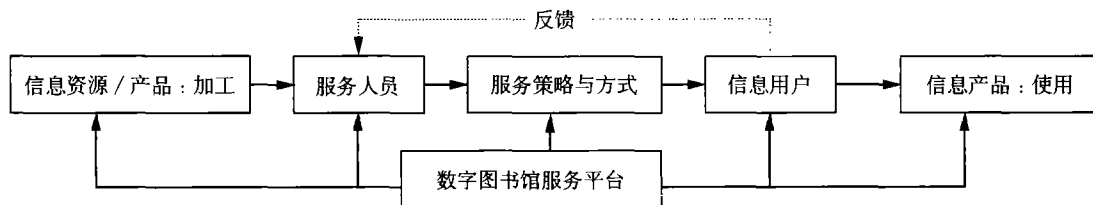


图1 资源中心服务模式

1.2 馆员中心服务模式

馆员中心服务模式是一种从信息服务人员出发,并以信息服务人员为中心的服务模式。从图2中

可以看出,信息服务人员在这一模式中处于主动、主要和中心的地位,是信息服务工作的中心,一切工作以是否有利于服务人员开展服务工作为目的,而过

少考虑信息用户的主动参与。用户自始至终处于被动接受的地位,不能主动选择和参与信息服务产品的生产,只能坐等服务人员给他们提供产品,他们的需求在服务人员的信息服务工作中得不到充分的反

映,因而也就得不到充分有效的满足。这种信息服务模式很难适应现代网络信息环境下数字图书馆信息用户的需求。

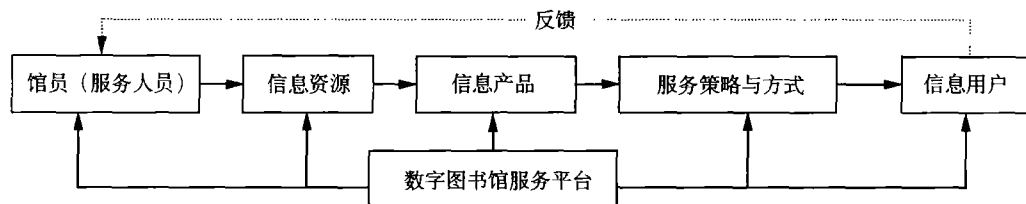


图 2 馆员中心服务模式

1.3 用户中心服务模式

用户中心服务模式就是信息服务工作一切从用户信息活动出发,基于用户的信息需求并以用户信息需求的满足与问题解决为目标的信息服务工作模式。用户中心服务模式充分注意到了数字图书馆信

息服务活动各要素之间合理结合与服务系统功能放大,特别强调了信息用户在信息服务活动中主观能动与参与作用,用户是这一服务模式中的主体,是当今与未来数字图书馆信息服务的主流模式,如图 3 所示。

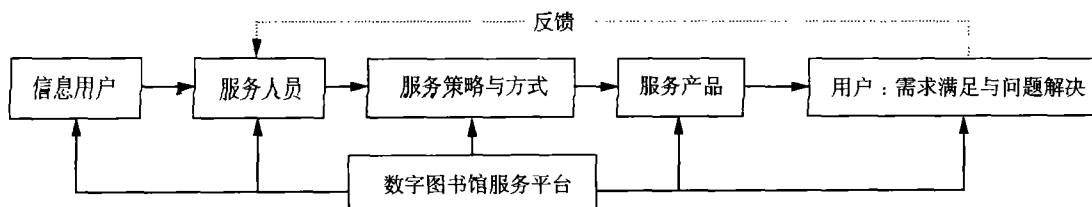


图 3 用户中心服务模式

2 按照服务体系中各成员机构间在开展服务活动中的关联程度划分

2.1 分散式服务模式

分散服务是一种封闭的、各自为政的服务模式。这种服务模式下的数字图书馆一般是在一种封闭的环境中发展起来的,它的资源建设、系统构建、信息

产品与服务提供都是以独立的体系出现,各数字图书馆之间缺少必要的、有效的联系和协调,各资源与服务系统分散在不同的面,成一种分散的点对点或点对面的服务状态,各点面之间没有形成有效的连结。数字图书馆发展的初期阶段所使用的信息服务模式就是一种典型的分散式服务模式,如图 4 所示。

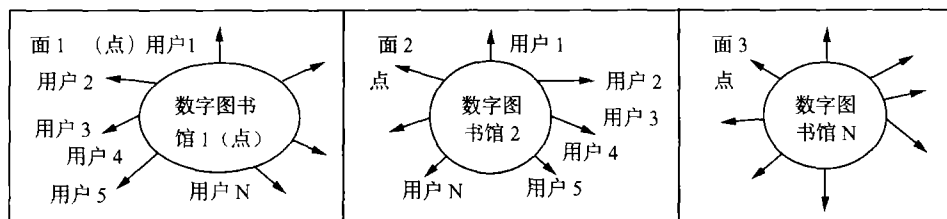


图 4 分散式服务模式

2.2 集中式服务模式

集中式服务模式是指在数字图书馆建设中按照

统一的标准建设数字图书馆信息资源与服务系统,通过标准统一的协议建立各自之间的联结,集中提

供信息产品与服务的信息服务模式。集中式服务模式要求数字图书馆从资源建设、系统建设到传输协议的选择等一系列问题从开始建设就要按标准化的要求进行规划和运作,对建设者要求比较高,实施起

来难度比较大,而且要求有雄厚的资金做后盾。但一旦建立起来就能比其他模式更有效地发挥其系统功效。其服务模式可以用图5来表示。

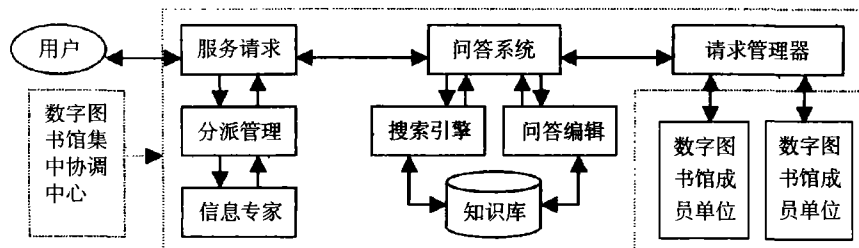


图5 集中式服务模式

2.3 分布式服务模式

分布式服务模式是在分布式的网络信息环境中,利用因特网、公共网关协议(如COBA、Z39.50)、计算机协同技术(Computer Supported Cooperation Work)等现代化通信技术手段支持工作,各数字图书馆具有自己的检索系统和知识仓库、数据仓库,各数字图书馆节点通过某种公共协作方式感知其他成员节点信息,通过因特网作为数字图书馆间的联结桥梁,在网络带宽允许的情况下,实现各数字图书馆之间、馆员之间、用户与馆员之间、用户与专家之

间、用户与用户之间的信息实时交互的一种数字图书馆信息服务工作模式。分布式服务模式必须充分考虑网络环境下信息资源的分布特征和信息用户需求的特点,以分布式多样化数字信息资源的互操作和整合为出发点,打破原部门之间的严重分离,全面支持分布异构信息的检索与获取,强调对信息资源进行规范的利用与管理,为用户提供全方位多层次多角度深层次个性化的信息产品与服务。如图6所示。

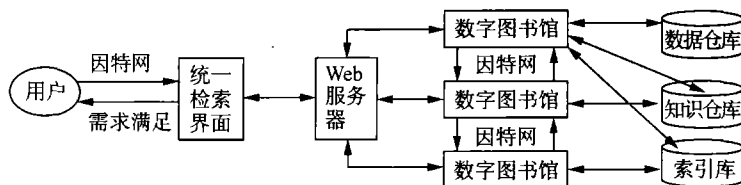


图6 分布式服务模式

2.4 集成式服务模式

信息集成服务是一个现代化的信息服务概念,是对信息资源、技术资源和人力资源进行融合的过程,是分布式服务的飞跃。集成服务一定要面向用户、面向任务,有明确的目标或主题。数字图书馆的信息集成服务模式就是对具有差异性、分布性、管理的自治性的数字信息资源、技术、人员、机构与服务功能进行集成,实现对分散的数字图书馆资源系统的有效控制,使用户得到动态的并在时间和空间上一致的面向问题的全方位、多层次、多元化的信息服务,从而构建数字图书馆面向用户的高效能、综合化的信息集成服务体系。它以信息服务内容与产品的

集成为目标,以功能的集成作为结构,以平台的集成作为技术基础,以人的集成作为根本保证,最终形成统一的检索平台、一次性用户认证、不同系统之间的无缝链接和完整的集成化数字图书馆信息服务综合平台体系。其服务模式如7所示。

从上文分析可以看出,数字图书馆信息服务模式经过了分散分布式的“资源/产品中心”、“馆员中心”服务模式实践,正在向集中集成式的“用户中心”服务模式深化发展。我们认为未来的数字图书馆信息服务模式应当是一种以用户为中心的集成式服务模式,应当在服务集成、空间聚合、使用智能上下功夫,即朝着一种面向用户的、(下转第53页)

资源仅限于为本馆的读者服务,有的图书馆自建有特色数据库,但并未开展数字参考服务工作,这些都阻碍了图书馆资源的利用。

知识库的建设尚不充分。31 所开展数字化参考服务的公共图书馆中,建有已解答问题资料库的有 16 所,占 51%;具有关键词或分类检索的仅有 7 所,占 22%,占已解答问题资料库的 43%。目前建成的已解答问题资料库只能提供读者浏览或检索,还不能达到由计算机自动搜索,给出相匹配答案的智能化程度。

目前国内有的学者提出:“知识管理就是通过对所掌握的知识资源进行管理的过程,而如何识别、获取、开发、分解、储存、传递知识、从而使每个人在最大限度地贡献出其积累的知识的时,也能享用他人的知识实现知识共享则是知识管理的目标。”这也就是知识库的架构,这是未来图书馆参考咨询工作的发展方向。

参考文献

- 1 吴慰慈.从信息资源管理到知识管理.图书馆论坛,2002(5)
- 2 张晓星.基于知识管理的网络资源管理.国家图书馆学刊,2003(1)
- 3 张敏勤,詹德优.我国高校图书馆网上参考咨询服务的调查与分析.图书情报知识,2003(4)
- 4 曹玉霞.我国图书馆数字参考咨询现状调查和发展方向.四川图书馆学报,2003(4)
- 5 赵俊玲,张春花.我国公共图书馆网络服务情况分析.情报科学,2003(11)
- 6 张久珍.论参考咨询服务体系的创新.见:发展与创新.香港:天马图书有限公司,2003

张颖 武汉图书馆副馆长,副研究馆员。通信地址:武汉汉口建设大道 861 号。邮编 430015。

陈文莉 武汉图书馆馆员。通信地址同上。

(来稿时间:2004-05-26)

(上接第 49 页) 资源系统、服务系统与用户信息利用系统聚合在同一信息空间的、界面更加友好易用

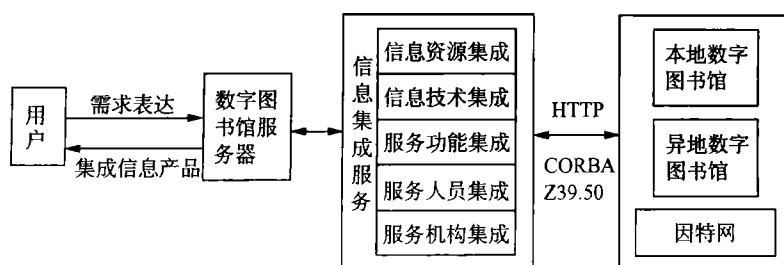


图7 集成式服务模式

参考文献

- 1 陈建龙.信息服务模式研究.北京大学学报:哲社版,2003(3)
- 2 WILSON, T. D., et al. Models of the information user: progress and prospects in research[A]. In: SWEENEY, G. P.: INFORMATION AND THE TRANSFORMATION OF SOCIETY[C]. North-Holland Publishing Company, 1982.
- 3 FERGUSON, CHRIS: 'Shaking the conceptual foundation,' too: Integrating research and technology support for the next generation of information service[M]. College & Research Libraries, 2000, 61(4), 300-311.
- 4 张晓林.数字图书馆机制的范式演变.中国图书馆学报, 2001(6)
- 5 黄敏.数字图书馆信息服务机制研究.情报科学, 2003(8)
- 6 伍晓星.用户自我服务模式对图书馆信息服务工作的影响.情报理论与实践, 2003(5)
- 7 钱智勇.美国图书馆合作数字参考咨询服务.图书馆, 2003(5)
- 8 霍忠文,张捷.信息集成服务发展战略.情报理论与实践, 2001(1)
- 9 李家清.资源共享环境下的信息服务模式变革.图书情报知识, 2003(5)
- 10 刘葵波.数字图书馆建设中信息集成服务体系的实施.图书情报知识, 2003(6)

郭海明 湘潭大学管理学院图书馆学硕士研究生,馆员。通信地址:山东潍坊市奎文区胜利东街潍坊学院南校区图书馆。邮编 261041。

邓灵斌 武汉大学信息管理学院博士研究生。通信地址同上。

(来稿时间:2004-08-20)