

张安珍

论网络环境下的信息服务模式

摘要 网络环境下信息服务,应采取元素(用户、信息技术、信息人员、宏观组织和信息法规)集成模式:以用户为中心,以信息技术为桥梁,以信息人员为主导,以宏观组织、信息法规为控制手段。参考文献 13。

关键词 网络环境 信息服务 信息技术 信息法规

分类号 G358

ABSTRACT The author thinks that the information services in the network environment should be a element-integrating pattern, with elements such as users, information technology, information professionals, macroscopic organization and information laws and regulations. 13 refs.

KEY WORDS Network environment. Information service. Information technology. Information laws and regulations.

CLASS NUMBER G358

信息产业中起龙头带动作用的是网络环境下的信息服务业。本文就其服务模式问题作如下研究。

1 国内外已提出的几种模式观点

1.1 用户驱动模式

有学者认为:“在设计、架构网络信息服务模式的过程中,一定要遵循:由用户驱动,以需求定服务,以层次信息产品进行全方位信息服务的原则。”^[1]此观点从市场经济角度出发,强调了“用户驱动”作用和网络环境下的信息服务针对性。它指出信息服务的核心问题是内容专家而不是资料起决定作用,要不断地更新人员的知识结构,要全方位进行信息服务。

1.2 用户中心模式

此即“用户自己为自己服务的模式。”^[2]此模式强调用户的主导地位及主观能动作用;强调用户专业素养、检索能力和分析能力的发挥,而图书馆信息人员在用户自我服务中只进行幕后与前期服务,不断地培养用户掌握“能找什么、怎样去找”的内在规律,而不是教他们找到什么,重于如何帮助用户提高检索效率,发掘潜在信息,解答疑难问题,协助用户处理好信息。

1.3 两个面向模式

此模式包括两方面:“一是面向用户的个人信息查询助理(Personal Information searching Assistant, PISA);另一个是面向主题的主题信息代理(Subject Information Agent SIA),每个SIA仅提供某个领域的主题服务,SIA和用户的业务通过PISA来实现。”^[3]此模式是一种基于智能代理的新型信息服务系统。它具有优化用户提问、查询目的明确、

服务智能高、便于深层数据分析等优点。

1.4 一站式服务模式

此模式有两种不同的设计:一种是按专业将书、刊、电子文献信息资源陈列在一个阅览室中^[4]。它便于集中同一内容、不同载体形式的信息,能让用户在一个场所——“一站”,实现从得到查询线索到获取原文的全过程。它对传统的书、刊与电子文献分离模式进行了变革。另一种是针对Internet和WWW的用户查询而言的。用户可通过网络,一次性地检索到多个书目数据库,并且可通过查询,一次性地获得从印刷型到电子型的各种原文信息。这些原文能以读者指定的方式,如邮寄、传真、E-mail等借助馆际互借网尽快送达用户手中^[5]。此模式便于用户获得“一站式”书目查询服务,保证用户查询方便、快捷。它与传统的“通过书目查检文献线索——索取原文——提供原文”相比,方便省事得多。

1.5 中介服务模式

它是指“通过数据库商购买数据库(或授权使用他人数据库)集中提供服务或利用计算机网络从其它机构获得信息源提供中介服务的模式。”^[6]此模式是网络环境最常见的一种。它便于开展数据库联机、数据库联机系统的终端检索、Internet信息检索等多种形式的信息服务,便于资源共享,提高效益。

1.6 垂直门户模式

此模式是“针对某一特定领域、某一特定人群或某一特定需求提供的有一定深度的信息和相关服务。”^[7]它具有查询信息的专深性、精品性特点,便于开展信息特色化、个性化服务。

1.7 网络咨询模式

它是“以网络咨询为主导的电子文献信息服务。”^[8]此模

式具有网络化、共享性、远程性、丰富性特点,是网络环境下的重要信息服务模式。

1.8 资源主导模式

它是指“信息资源的开发与利用”的一种模式^[9]。此模式便于对信息资源在分析的基础上进行深层次挖掘、信息创新,便于将信息价值转化为现实生产力,产生可观的经济效益。

1.9 创新型信息服务模式

这是“以一次性文献信息服务为基础,以二、三次文献信息服务为特色,以互联网等现代高科技手段为主导的服务模式”^[10]。此模式的创新,是相对传统“单一型信息服务模式”、经济转轨时期“综合型信息服务模式”而言,是指在服务资源、内容、手段、过程与方式上的创新。

1.10 集团作战模式

某些发达国家为了夺取网络上的控制权,正不断介入我国信息网络。为防止网上外来入侵,信息产业部吴传基部长提出:“当务之急,是消除分散,进行跨地区、跨部门的战略重组,建立精锐强大的国家集团军。”^[11]有人提出我国信息服务业应建立“集团作战”的服务模式,组建大企业集团,对抗国外企业或公司的竞争,在宏观上依靠政策优势,利用高效信息网络,加强合作,形成规模经营。

1.11 综合开发模式

它是指“集资源开发、中介服务和网络咨询服务于一体的大规模、深层次的服务模式。”是一个以电子图书馆为基础设施,构架全球信息资源共享系统以及一个生产知识和智慧的庞大“思想库”组成的集成信息服务系统。^[12]此模式具有汇“资源主导模式”、“中介服务模式”、“网络咨询型模式”于一体的特点,能将信息产品加工、分析开发、提供、利用、培训教育融于一体,能最大限度地发挥出规模效益与辐射功能作用。

以上11种有代表性的网络环境下信息服务模式。它们主要是从微观的不同角度、不同层面设计的。相对于传统信息服务模式而言,无论在信息资源、服务内容上,还是服务手段、过程与方式上,它们都各自有不同的优点。美中不足是在宏观上基本没有从法规控制的高度予以设想;在微观上有的只强调用户的中心作用,而忽略了信息人员的主导地位与技术的桥梁作用。有的是传统信息服务模式在网络环境下的改进,有的只强调管理方式的变革,有的实质上是“技术型模式”或者是“资源+技术+服务”的结合。

2 全方位、多层次、多角度的元素集成模式

吸取国内外提出的网络环境下各类信息服务模式的优点,从全方位、多层次、多角度及相互联系的理念出发,笔者认为,网络环境下信息服务的模式应是“元素集成模式”(用户、技术、人员、宏观组织与信息法规集成模式),即“以用户

为中心,以现代化信息技术为桥梁,以信息人员为主导,以宏观组织与信息法规为控制”的服务模式。以用户为中心,是信息服务的出发点与归宿点,是信息服务的核心与根本,而要体现“以用户为中心”又必须充分发挥现代信息技术的桥梁、纽带与工具作用、信息人员的主导、支撑、后盾作用及宏观组织协调、国家信息法规的监控、保障作用。以现代信息技术为桥梁,这是信息人员主导作用发挥的工具与手段,是宏观控制作用实施的条件与保障,是体现以用户中心的必备条件。以信息人员为主导,是现代信息技术功能发挥的主要因素,是宏观组织协调、信息法规控制的重要条件。它的落脚点与归宿点,是充分发挥用户主观能动作用、增强用户认知和自我服务能力,最大限度地满足用户的信息需求。以宏观组织、信息法规为控制,是信息人员主导作用、现代信息技术桥梁作用充分发挥的国家保障,是用户主观能动作用的发挥、需求最大限度满足、效益充分体现的必要条件。四者是相互依存、辩证统一的关系。如果我们在构筑信息服务模式时,只突出其中一两个方面,而忽略其他方面,显然是片面的,也是不合适的。

2.1 以用户为中心

网络环境下的信息用户的4种类型:一是有明确目标且能娴熟使用计算机网络的高层用户群;二是有应用要求、初步掌握计算机网络应用技术的常规用户群;三是刚尝试网络应用技术、还不熟练的用户群;四是初步有点网络意识、准备应用计算机网络的用户群。要真正体现以用户为中心,就要高度重视用户信息能力的培养。所谓“用户信息能力”,是指用户认知能力(含计算机操作与应用、对媒体与网络的认知等)、分析开发能力(含对信息的鉴别、筛选、分析与预测等)与利用能力。对用户信息能力的培养十分重要。美国学者 Rader 把对用户信息能力的培养视为图书馆的一场革命。用户信息能力的大小与信息获取效果的好坏成正比。

提高用户信息能力,要针对不同对象采用不同方法。对于第三、四种类型的用户,要采用授课与辅导相结合的方法,就是在讲授时给予必要辅导。授课方法要用启发式、发现法、问题解答法,培养用户掌握能找什么、怎样找的本领,而不是教他们找到什么。应依据用户接受能力与水平,集体辅导个别辅导相结合逐步培养用户的动手能力与分析、利用信息的能力。对第二种类型的用户,分别不同情况,有针对性地采用集体指导与个别点拨相结合的方法,对带普遍性的问题采用集体辅导法,以提高辅导效益,对别人的疑难,个别点拨。对第一类型用户,最好用研讨的方法,重在传授技巧。

此外,要真正体现以用户为中心,还应通过调查研究,切实把握用户的需求,以强化网络环境下信息服务的时效性与针对性。

2.2 以现代信息技术为桥梁

现代信息技术是指计算机技术、网络技术、数据库技术的有机集成。信息人员、用户,一是运用搜索引擎的自动跟踪技术在网上海游,通过目录分类和主题两种查询途径,搜索网站数据库的信息。二是运用信息资源指南系统。目前搜索引擎是典型集中式的,搜索的 Web 面不到网页总数的 1/3,且搜出了不少非相关信息。为解决此问题,需采用专业信息资源指南系统,以集中各搜索引擎中的专业信息资源,并对其进行重组开发。三是可运用专业指引库。它是将网上相关主题站点集中,以便指引用户到特定地址获取所需的专门特定信息。四是运用智能信息代理。针对用户的需求,运用智能代理技术,搜索某专业领域的信息资料。五是确保网络安全。计算机病毒的侵害,有害信息的侵入,虚假信息的污染,黑客屡屡骚扰,内部信息泄露,网络数据被盗、被篡改等,给信息服务造成极大的障碍。这就要采取数据加密、防火墙技术、VPN 设备、网络病毒防止技术。信息网关、安全路由器等技术措施,以确保网络的安全。为最大限度满足用户信息需求,或用户自身要查询信息资源,就必须以现代信息技术中的软硬件作桥梁,方能达到目的。

2.3 以信息人员为主导

一是增强用户的自主性。就是通过自主培训,提高用户信息能力。二是建立专用信息服务系统。建立此系统,不仅可以满足某专业用户的需求,而且各专用信息服务系统之间可彼此协作,相互补充,提高检全率与检准率。三是加强智力技术性服务。就是从事信息高层次研究,帮助用户提高检索效率,发掘潜在信息,用现代信息技术开发信息的价值。四是形成自己信息资源收藏特色。就是依据用户的需要,努力挖掘网络上有特色的信息资源,建设本单位的特色数据库,为用户利用有价值的信息创造条件。

2.4 以宏观组织、法规为控制

为发展我国信息服务业,其模式的设计,除了从微观上周密“绘制”,在宏观上也必须有效控制。这要从两方面运作。一是从组织体制上规范网络信息服务业。为了夺取网上信息的优势,掌握未来网络的控制权,就要建立全国统一的网管中心、中国互联网协会,采取联合协作、集团作战的方针,以强化规模经营。二是从法规上规范网络信息服务业。要加快网络信息立法。从 1996 年始,国务院、信息产业

部等已制定了一系列法规。《中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定》于 1996 年 2 月 1 日发布,1997 年 5 月 20 日修正,中华人民共和国公安部《计算机信息网络国际联网管理安全保护管理办法》于 1997 年 12 月 20 日发布实施^[13]。此外国家还有《电信法》、《保密法》、《广告法》、《反不正当竞争法》等。各地方政府也发布了一些信息法规。如 1996 年 11 月 28 日湖南省第八届人民代表大会常务委员会第 25 次会议通过的《湖南省经济信息市场管理条例》,也适用于网络信息服务业的管理。现在不但要进一步建立健全我国信息法规体系,而且要大力加强宣传,使有关信息法规家喻户晓,人人皆知。要加强法规、组织体制建设,以确保信息法规贯彻执行。

参考文献

- 1, 11 范晓虹. 从 APRICOT'99 看中国网络信息服务的未来. 图书情报论坛, 2000(1)
- 2 王建立. 网络化信息服务的特点、趋势及图书馆的对策. 中国信息导报, 1998(8)
- 3 丁蔚, 倪波. 因特网信息服务新模式. 情报理论与实践, 2000(2)
- 4 谢敏. 论信息服务的“一站式”模式. 情报资料工作, 2000(4)
- 5 张春红. 现代文献信息服务的发展与前景. 见: 中国图书馆学会编. 世纪之交: 图书馆事业回顾与展望. 北京: 北京图书馆出版社, 1999
- 6, 8, 9, 12 陈朝晖. 电子文献信息服务模式及其效益研究. 图书情报工作, 1999(6)
- 7 王斌. 垂直门户及垂直门户信息服务模式可行性研究. 图书情报工作, 2000(1)
- 10 罗永禄. 党校图书馆信息服务模式新探. 情报资料工作, 2000(1)
- 13 路金芳. 网络环境下的信息服务. 图书馆理论与实践, 2000(3)

张安珍 湘潭大学管理学院教授, 硕士研究生导师.
通讯地址: 湖南省湘潭市. 邮编 411100.

(来稿时间: 2001-06-04)

本刊 迁址

中国图书馆学报编辑部已迁至国家图书馆东 618 室办公。
通讯地址: 北京市海淀区中关村南大街 33 号中国图书馆学报编辑部。
邮编: 100081。电话: 010—88545141。传真: 010—68417815