

· 信息工作 ·

## 论数字图书馆信息服务

郭海明 (潍坊学院南校区图书馆 山东潍坊 261041)

**【摘要】**在数字图书馆迅速发展的今天,技术已经不再是制约其发展的瓶颈,数字图书馆服务被提到了重要的地位。文章概述了数字图书馆信息服务的概念、特点、理念与服务模式,希望对现实的数字图书馆信息服务研究与实践起到一定的导向作用。

**【关键词】**数字图书馆 信息服务 服务模式

**【中图分类号】**G25 **【文献标识码】**A

**【文章编号】**1003-6938(2005)02-0064-04

### 1 数字图书馆信息服务的概念

芬兰服务质量管理专家克里斯蒂·格鲁诺斯认为:“服务一般是以无形的方式,在顾客与服务员工、有形产品或服务系统之间发生的,可以解决顾客问题的一种或一系列活动。”<sup>[1]</sup>美国西安大略大学图书情报学院的 JeanTague - sutcliffe 博士在专著 *Measuring Information: An Information Service Perspective* 中认为:信息服务是以独立的机构或机构的某一规定功能的形式所表现的一种资源,它的目的是为用户群体提供信息。<sup>[2]</sup>

信息服务是信息服务机构或系统向用户按照一定的方式提供信息的活动过程。或者说是信息机构及其相关职能部门对相关信息进行搜集、整理、深加工、处理后,利用各种手段和方式为信息用户(社会或本机构内部用户)提供信息产品和服务的过程与活动,是以信息用户为导向、以信息服务者为纽带、以信息服务内容为基础、以信息服务方式与策略为保障、以信息工具为平台的活动。它是为解决社会信息现象的复杂多样性和社会信息的无序性与人类信息需求的特定性之间的矛盾而产生的。它的目标是满足信息用户解决现实问题的信息需求。<sup>[3]</sup>

数字图书馆信息服务是指在网络环境下数字图书馆利用计算机、通讯和网络等现代技术从事信息采集、处理、存贮、传递和提供利用等的一系列活 动,其目的是为了给用户 提供所需的分布式异构化数字信息产品和服务,满足信息用户解决现实问题的信息需求。<sup>[4]</sup>更确切地说,数字图书馆信息服务是对有高度价值的图像、文本、语音、音响、影像、影

视、软件和科学数据等数字化多媒体信息进行收集,进行规范性的加工,进行高质量保存和管理,实施知识增值,并提供在广域网上高速横向跨库连接的数字信息存取服务。同时,它还包括知识产权存取权限、数据安全 管理等。

### 2 数字图书馆信息服务的特点

数字图书馆信息服务是一种高效的网络化、数字化信息服务,是现代信息服务的高级形式,它从服务内容、载体形式、服务模式、服务策略与方式等诸多方面都具有区别于传统信息服务的特点。具体表现如下:

#### (1) 服务资源的数字化、虚拟化<sup>[5]</sup>

信息服务资源数字化,即指信息以计算机可读形式存贮;信息服务资源虚拟化,是指信息资源表现出来的只有使用权而无所有权的非占有性。数字图书馆的馆藏不仅包括载体形式多样的本地实体数字信息资源,而且包括大量网上的分布式的虚拟数字信息资源。

#### (2) 服务内容的知识性、多样化

数字图书馆信息服务将工作重点从文献单元转移到知识单元,强调信息资源的开发与利用,为信息用户提供的不仅仅是信息线索及相关文献,更主要的是直接提供所需解决现实问题的知识。同时数字图书馆信息服务的内容是多方面的,几乎包括所有信息资源类型。

#### (3) 服务方式多元化、多层次化

数字图书馆是一个开放式资源体系,用户可以在任何一个地方通过终端以联网的方式查找所需信息。同时数字图书馆随时在网上发布和广播各

种文献资源的消息,不断地向用户提供所需的信息和知识,对读者进行“引导”或“导航”,其服务方式是主动的、多元的、多层次的。

#### (4) 信息存取网络化、自由化

互联网的真正价值就在于可以通过四通八达的信息高速公路来快速传递信息资源。这就是信息存取的网络化。它彻底改变了传统的信息提供和获取方式,将分散于不同载体、不同地理位置的信息资源以数字方式存贮,通过通信网络相互联接,提供即时利用,实现了真正的信息资源共享。在数字图书馆信息服务系统中,大量经过整合的数字化信息资源可以不受时间和空间的限制,在开放的空间里顺畅、自由地传递。用户可以根据自己的特定需要自由访问那些适合自己的数字图书馆信息资源。

#### (5) 资源利用共享化

以数字化资源为基础,以网络技术为手段,实现跨越时空的资源共建共享,是人类实现共知共享全球信息的崇高理想。数字图书馆时代的资源共享打破了传统图书馆之间的固有限制,使众多的图书馆能够借助网络获取自身无法具备的数字信息,同时也能够将自身拥有的数据信息提供给网络用户共享,从而尽可能地避免资源重复建设,极大地拓展信息资源的拥有量,最终使整个社会的信息获知能力得以提高。

#### (6) 服务环境的开放化

在网络出现以前,图书馆建筑实体的围墙实际上界定了图书馆信息服务工作的范围。图书馆之间的交流,图书馆与社会信息界的交流,长期处于停滞、半停滞状态。在数字图书馆时代,信息服务环境从封闭式实体馆舍转变到开放式数字空间,计算机网络将数字图书馆置身于广阔的信息空间里,最大限度地拓展了图书馆信息交流与服务的空间,图书馆真正进入一个共建共享、共同发展的新阶段。

#### (7) 信息检索智能化

数字图书馆的检索技术不是采用传统图书馆中惯用的关键词及其逻辑组合的方法,而是通过智能式人机交互方式来检索信息。以知识为基础的智能检索方法,是数字图书馆在信息检索方法上的重大变革。<sup>[6]</sup>读者可以通过自己的“自然语言”,不断地与系统进行交互,逐步缩小搜索目标,获取自己所需的文献资料。

### 3 数字图书馆信息服务的理念

信息服务理念是开展信息服务工作,确定服务

策略、方式与模式的思想准绳和理论基础,是信息服务的灵魂。要做好信息服务工作,首先必须解决好信息服务理念的问题。数字图书馆信息服务必须创新自己的服务理念以适应和指导其服务实践。

#### (1) 以知识为服务内容<sup>[7][8]</sup>

知识服务首先是一种观念,一种认识和组织服务的理念;是指从各种显性和隐性信息资源中,针对人们的需要将知识提炼出来、传输出去的过程。数字图书馆信息服务是一种知识服务。用户的信息需求,从本质上来说是为了解决实际问题对所需知识的需求,信息只是他们用户生产知识的资源。知识经济的显著特征在于知识成为生产力的关键因素,在于产品和服务的日益知识化。知识经济的迅速发展以及社会和网络环境下呈现出对知识的迫切需求,这就促使数字图书馆的信息服务必须在知识服务层次上下功夫,有效地收集、组织、存贮信息资源,根据用户的需要对信息资源进行深层次开发,挖掘其中隐含的知识,提供解决问题的知识。信息服务的价值主要体现在其为社会经济发展提供服务的知识含量,而非简单的信息数量。用户利用数字图书馆所关注的是能否从繁杂的信息资源中捕获和获取到解决所面临问题的知识,将这些知识信息融化和重组为相应的问题解决方案,并将这些知识固化在新的产品、服务或管理机制中。数字图书馆的知识服务将会促进知识信息的传播、利用及再生产,使用户掌握知识并使之知识创新转化为技术,成为作用于社会经济发展的生产力,这是数字图书馆信息服务的价值体现。

(2) 以用户需求为中心,以用户满意为目标,从满足用户需求到增进用户利益、超越用户期望<sup>[9]</sup>

数字图书馆信息服务是满足用户解决现实问题的信息知识产品需求的活动,用户是图书馆服务的核心,是服务质量的最终评价者,离开用户,数字图书馆也就失去存在的价值。从现实情况看,用户的需求与用户的利益并非总是一致的。满足了用户的需求,并不等于维护了用户的利益。我们必须处理好用户需求与用户利益之间的关系,不应只是单纯满足用户的需求或欲望,更重要的是为了增进用户的利益。按照信息用户对信息需求的期望程度,我们可以将信息需求分为三个层次:基本需求、期望、超越用户期望。用户的“基本需求”是信息产品或服务必须具有的属性或功能;用户的“期望”是信息产品或服务不一定是“必须的”属性或功能,但却是用户希望得到的。“超越用户期望”,是指提供给用户一些完全出乎其意料的产品或服务。我们

不仅要满足用户的基本需求,还要超越用户“期望”,使用户感到满意和惊喜。

(3) 面向问题、跟踪用户活动,充分发挥用户与服务人员双向互动作用

数字图书馆的信息服务是一种以科学为依据,以知识为基础,综合利用现代科学技术和方法,为解决用户所面临的各类现实问题而进行的一系列智力活动。它将服务融入用户活动之中,根据用户的要求来动态地和连续地组织知识和知识服务,贯穿于用户知识需求、接受、决策与问题解决的全过程,这是一个用户与服务人员互动的过程。服务人员始终保持着与用户的适时沟通,这将使图书馆与用户的联系更加紧密。

(4) 实施个性化服务

数字图书馆个性化服务是基于信息用户的信息使用行为、习惯、偏好、特点及用户特定的需求,来向用户提供满足其个性化需求的知识信息内容和系统功能的一种服务。数字图书馆个性化信息服务首先应该是能够满足数字图书馆用户的个体信息需求的一种服务;其次,应该是一种培养个性,引导需求的服务。个性化服务(Customized Service)也叫定制服务,它主要包括三个方面的内容:服务时空的个性化,在用户希望的时间和希望的地点得到服务;服务方式的个性化,能根据用户个人爱好或特点来开展服务;服务内容个性化,所提供的服务不再是千篇一律,而是各取所需,各得其所。<sup>[10]</sup>

(5) 引入用户关系(CRM)理念,实施全面质量管理

数字图书馆用户关系理念旨在改善数字图书馆与用户之间的关系,其核心思想是将用户关系作为一种重要的资源,对用户的需求深入分析,通过完善服务来满足用户的需求;将注意力集中于用户发展,以便使潜在用户变成现实用户、现实用户变成忠诚用户;通过满足用户的需求,与用户建立长期稳定的关系,从而不断拓展产品或服务的范围。<sup>[11]</sup>

数字图书馆信息服务全面质量管理是为了达到用户最高满意程度所进行的全面的、彻底的内部机构与服务功能重组与改进,建立完善的服务体系,使整个数字图书馆服务体系各项功能和服务过程从规划、组织、协调到控制能够做到系统有序的配合,以形成人人参与和追求高品质服务的组织文化,其目的在于最大限度地满足社会和用户的知识需要。只有全面的信息服务质量管理,才有高效、高质的数字图书馆信息服务,才能实现数字图书馆信息服务系统的目标。

#### 4 数字图书馆信息服务的模式<sup>[12]</sup>

随着数字图书馆逐步发展和成熟,数字信息资源、信息服务系统和用户信息环境的发展与变化,其信息服务模式经历了一个由“馆员中心”、“资源/产品中心”到“用户中心”的发展变化过程。

(1) 馆员中心服务模式

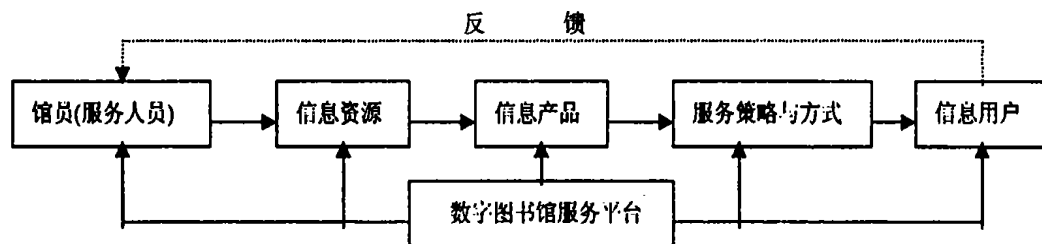


图1 馆员中心服务模式

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,不能主动地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。

这种被动坐等的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。

(2) 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。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,但随着数字图书馆信息环境的变化与发展,此模式在数字图书馆信息服务中已经缺乏生机与活力。

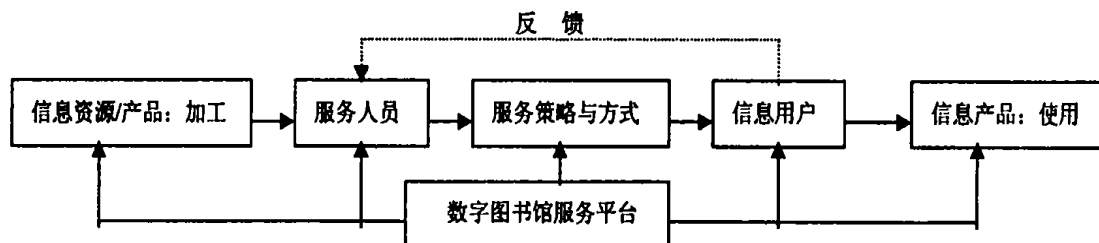


图2 资源中心服务模式

### (3) 用户中心服务模式

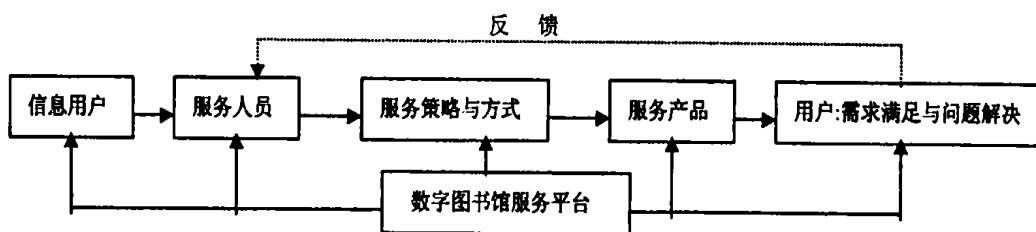


图3 用户中心服务模式

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,基于信息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。信息服务工作从信息用户出发,根据信息用户的信息需求与解决问题的信息活动的需要,以某种策略与方式生产用户需要的信息产品提供给信息用户,用户需求与问题在这个服务活动中得到彻底解决。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。用户中心服务模式是当今与未来数字图书馆信息服务的主流模式。

#### 【参考文献】

- [1] 克里斯蒂·格鲁诺斯. 服务市场营销管理[M]. 上海: 复旦大学出版社, 1988.
- [2] 沈红兵, 袁琳. 21世纪读者服务趋势——网络信息服务[J]. 江汉大学学报, 1999, (5): 87-90.
- [3] 田红梅. 试论图书馆从信息服务走向知识服务[J]. 情报理论与实践, 2003, (4): 312-314.
- [4] 李晓红. 《我国网络信息服务管理机制研究》摘要[J]. 国家图书馆学刊, 2002, (1): 66-68.
- [5] 李冠强. 数字图书馆研究[M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2002, 8: 10-16.
- [6] 卢共平. 数字图书馆的用户教育[J]. 图书馆学、信息科学、资料工作, 2000, (12).
- [7] 李慧敏. 面向21世纪的图书馆知识服务[J]. 情报杂志, 2003, (5).
- [8] 张晓林. 走向知识服务: 寻找新世纪图书馆情报工作的生长点[J]. 中国图书馆学报, 2000, (5).
- [9] 邓小璐. 满足因特网用户信息需求的人文思考[J]. 图书情报知识, 2002, (5): 7-10.
- [10] 郭海明. 数字图书馆个性化信息服务方式综述[J]. 图书馆学、信息学、资料工作, 2003, (8).
- [11] 黄晓斌. 论数字图书馆的用户研究与关系管理[J]. 图书馆学、信息科学、资料工作, 2003, (10): 59-62.
- [12] 郭海明. 数字图书馆信息服务模式研究[J]. 中国图书馆学报, 2005, (1).

【收稿日期: 2004-09-08; 责任编辑: 陈 军】