

基于用户个性化需求的精品化信息服务模式

舒明全

(武汉大学信息资源中心, 武汉 430072)

摘要 计算机网络的出现、多种载体形式的文献的出现, 给用户获取信息带来方便的同时, 也给用户获取自己所需的信息带来了巨大的障碍, 由此导致了用户需求的信息需求模式发生了根本性的变化: 由传统的对文献馆藏地的需求转向对能满足个人需要的个性化信息的需求, 由此提出了基于用户个性化需求的精品化信息服务模式的建立。

关键词 个性化 信息服务

中图分类号 G252

文献标识码 A

文章编号 1007-7634 (2004) 06-0743-03

The Best Quality Information Service Model Based on Users' Individual Demand

Shu Mingquan

(Information Resource Center of Wuhan University, Wuhan 430072)

Abstract The emergence of Internet and documents with multi-carriers not only brings users convenience in obtaining information, but also makes some obstacle. So the model of users' information demand has fundamentally changed from demand for the place of document to demand for individual information. Therefore, we must set up the mode of information service to meet users' demand for individual information.

Keywords Individualization Information service

计算机网络、多种载体形式的文献的出现, 极大地方便了人们之间的信息交流, 丰富了人们生产、传播和获取信息的手段, 使得人类拥有的知识和信息量剧增, 促进了知识的创新交流和利用。同时, 由于各种文献中有存在大量的无用、重复甚至有害的信息, 并在信息交流中形成干扰, 妨碍用户对有用信息的吸收, 使用户在汹涌而来的信息浪潮中不知道在哪里才能找到自己所需的信息, 由此导致了用户的信息需求模式发生了根本性的改变: 由传统的对文献馆藏地的需求转向对能满足个人需要的个性化需求模式。这样, 就需要图书情报工作者由传统的采购、编目、借阅服务转向满足用户的个性化需求的精品化信息服务模式上来。

1 网络环境下用户的个性化信息需求模式

传统的图书情报工作主要是通过印刷型的书刊文献来实现的, 用户必须在文献的馆藏地借助图书情报工作人员的工作, 才能获取自己所需的文献资料; 而在网络环境下, 由于文献资料由印刷型书

刊为主转变为以数字型的电子文献为主, 文献的馆藏也由封闭型的固定场所向全方位开放型的场所转变, 从而使得用户对图书情报工作人员的直接依赖大大减弱。

更多地依赖计算机网络: 信息用户只需通过一台与 Internet 连通的计算机终端, 利用国内上网的图书情报机构的主页、Internet 导航工具、网络使用指南、网上答疑、电子培训等入口, 轻松点击就可以完成浏览、查找、链接、下载等功能, 再利用一台计算机连接的打印机还可以完成打印功能。这样, 用户可以完全离开图书情报工作人员的指点而独立地进行网络搜索, 获取自己所需的文献资料。因此, 在网络环境下, 随着数字化文献的大量涌现和用户获取文献资料方式的简化, 他们对文献信息的需求模式也发生了根本性的变化: 由传统的对所需文献资料的馆藏的需求转变为对能满足个人需要的个性化的信息的需求。

所谓个性化的信息需求, 是指用户根据自己的生活、学习、工作、社会交往等需要, 来寻找能满足自己需要的信息。用户的信息需求由于受自己的职业工作特点和社会物质精神生活在内的客观社会

* 本文系教育部重大项目“网络信息资源组织与开发模式 (2000ZDXM870001) 研究论文之一

需求等各个方面的因素的影响,他们对信息的需求必然会提出了个性化的要求,主要表现在如下几个方面。

(1) 获取信息的个性化需求:包括获取能满足自己工作生活学习需要的各种形式的知识信息线索的检索需求和原始知识信息的直接需求。

(2) 发布信息的个性化需求:指用户向其他用户或外界发布、传递有关的知识信息的需求,包括对外发表研究成果、发布业务信息等。

(3) 信息交流的个性化需求:用户的知识信息交流的个性化需求是一种双向信息沟通的需求,即用户与他人或外界进行相互之间的信息沟通与交流的需求,如通过聊天室、BBS等与他人交流。

(4) 信息咨询的个性化需求:在网络环境下,正确、及时的决策和有效的信息利用已成为用户从事各种职业活动的关键,个性化的专业咨询因而得以迅速发展起来。

用户以上四个方面的个性化信息需求是相互联系的整体信息需求,从而推动了网络环境下图书情报机构的精品化信息服务模式的形成。

2 网络环境下基于用户个性化需求的精品化信息服务模式的建立

所谓精品化的信息服务是指按照用户的信息需求,搜集有关的信息资料并加工成能满足用户需要的、“高浓度”的信息“精品”,及时、准确地提供给用户,如:按照用户的需求,将分散于本领域和相关领域的专门知识信息按文献信息的内涵加以集成,浓缩重组、提炼成对用户的研究开发与管理思路形成至关重要的“信息精品”提供给用户使用。

由于传统的书刊文献的载体是以印刷型为主,馆藏目录也是以印刷型的书本式或卡片式目录为主,因此传统的图书情报工作主要是进行简单的手工操作式的借、还书,图书期刊的采购编目,利用手头现有的文献进行口头答疑,文献检索指南,较高层次的文献定题服务,文献的专题服务等;而在网络环境下,用户在印刷型文献资料里检索不到的信息在网上可以检索到,在印刷型文献资料里可以检索到的信息在网上可以提前检索到。这样就需要图书情报工作人员提高工作的时效性,使用户从传统的图书、期刊等印刷型文献资料中获取信息转向从网络信息源中获取信息,从而使得传统的信息服

务模式发生了根本性的变革。对此,有关专家已有诸多论述,概括起来就是:现代的信息服务模式就是不断为用户寻找和提供新的信息源;提高信息传递的全面性和准确性,使得信息的价值得到最大限度的体现;不断增加文献信息的有序性,向用户提供高“浓度”的信息“精品”。本文试从信息导航、信息加工、信息开发和信息咨询4个方面来阐述现代精品化信息服务模式的建立。

2.1 网络信息领航,向用户提供源信息

传统的图书情报机构十分重视此类信息服务,重点是向用户介绍各种文献信息源;在网络环境下,图书情报工作人员应当成为新型的网络信息领航员,即能够带领用户遨游Internet,为用户指引网络信息源等。具体包括以下几个方面的工作。

(1) 对用户的培训工作。向用户传授基本的上网知识或向用户介绍新的检索工具和中外文数据库的使用方法,让他们能独立地使用网上检索。董小英博士的调查报告表明:本科生的信息检索行为更容易受到新的信息产品和信息服务的影响,他们也更容易接受培训课程,在这方面,各高校图书馆可以发挥非常积极的作用,且在其信息检索尚未定型时,通过培训可以提高他们的信息素质。

(2) 通过将本机构的非电子化文献加工成一次、二次和三次文献以及将网络信息资源按照用户的需求模式序化成知识库,挂到本机构的联网主页上,供用户选择使用,并对其进行经常性的维护、调整、充实、更新,保证主页的实用性、新颖性、准确性,以便信息用户能从网上查阅自己所需的信息资料。

(3) 对国内著名的中文搜索引擎进行介绍对比研究,指导用户借助并恰当选择搜索引擎,增强信息检索能力。目前,因特网上较大型的中文搜索引擎不下40种,这些搜索引擎各有特点和优势,图书情报工作人员应对它们从检索的全面性、结果文献的相关排序、检索方法的易用性、检索时效的快捷性、检索内容的多样性、检索入口的丰富性等方面进行比较研究,将比较结果制成网页,传输到网上,供读者使用。

(4) 开发利用中文参考信息源。“参考信息源”包括书目索引文摘年鉴手册指南辞典及百科全书等在内的各种工具书的统称。目前,网上中文参考信息源相当少,对其开发利用显得相当重要。图书情报工作人员通过多种技术方法、多种途径收集Internet网上的参考信息源,经过研究比较筛选出

最有效的网页信息存于本站点,然后,将这些资源形成一个网页,用户只需访问这个网页就可获取所需的信息。

(5) 对网上著名的英文检索工具进行综述性的介绍、评价、比较、分析,使一些研究型用户在使用这些检索工具时,既不费时又不费力。目前,中文网络版的词典、百科全书类检索工具相当匮乏,通过国内著名的搜索引擎能查找到的参考资料,除少数地图、邮编等信息是国内站点的资料外,其它大部分是国外站点的链接。虽然这些著名的英文检索工具都有“使用指南”类的文字,但由于我国用户的英语水平普遍较低,真正能完全看懂这些英文说明的用户很少,因此,对这些著名的大型英文词典、百科全书类检索工具需要从编排体系、内容条目、收录的侧重点、特色、优缺点等方面用中文进行解释,并制成网页,有利于用户进行合理选择使用。

(6) 对网上免费新软件进行学习消化,并在此基础上对该软件的性质性能、服务对象、工作方式及其优缺点进行多方位的揭示和评价,以“软件大观园”形式传输到网上,供用户及时了解、选择、学习、下载和使用新软件。

2.2 网络信息组织,向用户提供加工后信息

信息组织(Information organization)又称信息秩序,是指将网上信息或自身开发的信息库进行有序化的、深层次的组织加工,以方便用户查询使用,如:根据用户的需求特点,将各大型数据库进行“分拆”(指将各大型数据库中的电子期刊按专业、学科特点进行重要性排序,并列各数据库的电子期刊序列列表),方便用户在检索时决定检索哪个数据库中的哪种电子期刊才能获取自己所需要的信息资料。从世界范围来看,各国图书情报机构都在围绕如何组织好网上信息而开展信息组织工作,如美国“Clearing—housing Internet 学科资源指南”的开发使用,我国“因特网上专业性信息资源指引库”的建设初探等。由自身开发的信息库:浅层次加工组织形式的信息库,如图书馆主页、光盘数据库、文献数据库等;深度加工组织形式的数据库,如专题信息库、专题咨询报告等表明国内外图书情报界的网络信息组织工作已取得了一定的成效。

2.3 网络信息开发,向用户提供其所需信息

所需的信息,英文为“desired information”,是

由 Belkin 首先提出的,表达的是一种更关注用户主观性的体现其认识结构的信息需求,与通常所理解的 needed information 或 demanded information 有所不同,必须通过信息开发才能实现。目前,信息开发有了更专深的发展形式,即信息挖掘(information mining),它已成为网络时代图书情报工作的一个专用名词。信息挖掘技术能够在异构数据组成的信息库中,从概念及相关因素的延伸比较中找出深层次的信息,因此,图书情报工作人员常用它来进行数据和文本的挖掘,改革了传统的定题和专题服务的内涵,这样,在信息开发的广度和深度上,都较传统的图书情报工作模式大大地前进了一步。这也说明了只有深入研究与提供更丰富的信息开发技术,才能适应用户日益个性化的、定制化的信息需求。

2.4 网络信息咨询,向用户提供定制化信息

在网络环境下,由于网络信息资源的内容繁杂、形式多样,且又处于流动状态,用户的个性化信息需求日益显现,意图在网络信息资源中快捷地找到能满足其工作、生活需要的信息并享受特定的信息服务,而基于网络技术的网络信息咨询工作完全可以满足用户的这种定制化的信息需求。在网络环境下,作为社会信息咨询产业的重要组成部分的图书情报机构已经开始面向社会广泛地开展网络咨询服务并在不断地提高其服务质量,如武汉大学图书馆每学期都要为用户举办网络基础知识、数据库检索、网络搜索引擎、下载软件的使用方法、文献传递、网页制作软件(Frontpage、Dreamwaver等)的使用方法等方面知识的培训,在武汉大学图书馆主页上还设有咨询台、软件大观园等,并有专门的咨询馆员来解答用户有关网络信息资源和上网方面的问题。

同传统的信息服务工作相比,精品化信息服务有自身的一些突出特点:更多地利用计算机网络检索信息、利用信息,更多地利用信息设备对信息进行加工,更多地通过网络同用户进行信息交流等,另外精品化信息服务比普通信息服务要具有更多的计算机网络通信等方面的知识,并能熟练地使用信息技术设备。因此,图书情报工作人员必须首先完成网络知识的自我培训和知识更新的任务,努力提高自身的信息素质,才有可能承担起面向社会开展高质量的网络信息服务的职责。

(下转第 751 页)

中进行的,而是直接通过互联网直接进行讨论,所以,为了使过程不被不相关的人打探,就需要充分考虑到网络安全问题,做好相应的防范措施。另外,在讨论过程中,需要通过网络来传递各位专家的意见,可能出现由于网络阻塞而耽误时间,引起一定损失;而且信息的传递有时会出现错误,严重的会导致意见的失真。

(3) 注重感性效果。

众所周知,在传统的头脑风暴法讨论中,存在着一个主持人的角色。该主持者的主要活动是在会议开始之时,其发言应能激起参加者的思维“灵感”,促使参加者感到急需回答会议提出的问题。通常在“头脑风暴”开始时,主持者需要采取询问的做法,努力创造出一种自由交换意见的气氛,并激起参加者踊跃发言。与会者一旦被鼓励起来以后,新的设想就会源源不断地涌现出来。而在网络环境下,这样的主持人角色的作用就不如传统方法中那么明显和有效,因为与会者和主持人并非面对面,无法进行直接交流,互动性就没那么强。主持人很难通过网络把握与会专家的表现情况,所以从某种程度上来说,网络环境下的头脑风暴讨论的整个过程很不好掌控,主持人的作用很难完满地发挥出来。

(4) 重视专家的确认。

通过网络实施头脑风暴法,由于各位专家都不知道对方是谁,可以减少由于权威性所带来的压力以及由于地位和名誉的考虑而不愿发表一些意见等问题。但是,应该注意的是,这一点是优势的同时也是缺点,因为这样无法确认对方是否为真正的专家,而头脑风暴法要求的是一些素质较高的专家参与讨论。此时最好用一些专业性很强的问题穿插在交谈中进行检验。同时,为了保证效果,应该在讨

论前通过一些提问或其他方法进行检验,以确保专家身份的真实性,使讨论得以顺利进行。

4 结 语

笔者认为,在网络化高度发展的今天,为了促进头脑风暴法的进一步高效发展,以便决策活动的更好进行,将传统的头脑风暴法与网络相结合是一种必然的趋势。就这点而言,国外在这方面的研究相对要多些,他们已经开发出几种相应的网络头脑风暴法的实施平台或软件,如 GSS (Group Support System), 该软件系统旨在方便人们通过将信息打印在屏幕上进行讨论,以代替原来的直接的面对面的口头交流,而国内尚处在初步探索阶段。众所周知,网络是当今社会的一种重要媒介与资源,头脑风暴法则是经过各方实践证明的一种高效的决策方法,二者的有机结合必然能带来良好的效果,因此,笔者呼吁能有越来越多的人关注并参与到此方面的研究中来,从而使传统的头脑风暴法绽放出新的活力。

参考文献

- 1 尤霄峰. 浅谈群体决策. 河海大学常州分校校报, 2002 (3): 66~69
- 2 冯文权. 预测头脑风暴法·特尔斐法. 科学决策, 1997 (2): 39~40
- 3 Keng L. Siau, Electronic Brainstorming. Innovative Leader, 1997 (4)
- 4 <http://www.ecnu.edu.cn/depart/jiaoxin/ARTICLE/page7.htm>
- 5 <http://www.minyi.org.cn/jsjl/jsjl05-29.htm>

(责任编辑:滕代娣)

(上接第 745 页)

参考文献

- 1 胡昌平. 信息管理科学导论. 北京: 高等教育出版社, 2001
- 2 董小英. 中国学术界用户对互联网信息的利用及其评价. 图书情报工作, 2002 (10)
- 3 胡昌平. 信息服务的社会监督 (I) —— 信息服务监督的社会化发展与社会监督体系的构建. 情报学报, 2001 (3)
- 4 Lin Xia Qin Jian. Converging Knowledge Structures into

- an Integrated Repository. 图书情报工作, 2002 (10)
- 5 Muftah Mohammed Dyab. Library and Information Science Education in Libya. FOCUS on International Library and Information Work, 2002, 33 (2)
- 6 Zakari Mohammed. The application of total Quality Management to library and information centers in tertiary educational institutions. FOCUS on International Library and Information Work, 2002, 33 (2)
- 7 舒明全. 网络环境下高校图书馆电子文献服务中的信息组织模式分析. 信息化与信息资源管理——2002 信息化与信息资源管理学术研讨会论文集, 2002

(责任编辑:滕代娣)