

• 理论探索 •

## 现代信息服务模式研究与应用

刘媛筠,李志民

(中国工程物理研究院科技信息中心 四川 绵阳 621900)

[摘要]从现代信息服务模式的定义和内涵出发,分析了信息服务模式的组成要素及其各组成要素之间的关系。探讨了基于信息服务行为的3种现代信息服务模式:展示型、推送型和互动性,并分别进行了应用举例。

[关键词]信息服务;服务模式;信息机构

[中图分类号]G252

[文献标志码]A

[文章编号]1005-6041(2012)01-0038-03

### 1 引言

信息服务是科技活动中的一种重要的战略保障服务,从事信息服务的主体——呈现出多元化发展格局的信息机构在适应信息环境变化的同时,应该思考信息服务的内容及模式,以提升其社会地位和影响力。

近年来,已有许多文章对信息服务模式进行了不同层次和深度的有益探讨,但这些文章多是对服务方法、方式或手段进行论述,而非真正意义上的服务模式研究。我们有必要从某一特定角度对信息服务的组成要素进行分析,描述这些要素之间的关系,进而通过要素的组成变化讨论模式的定义及其对应的应用实例。

### 2 现代信息服务模式的基本定义和内涵

信息服务是以信息资源为基础,利用各种方法或技术手段对信息进行搜集、整理、使用并提供相关信息产品和服务的一种活动。<sup>[1]</sup>它通过研究用户、搜集资源和组织服务等方式,将有价值的信息传递给用户,最终帮助用户解决问题。也就是说,信息服务实际上是查找信息、传播信息并最终实现信息增值的活动。

#### 2.1 信息服务模式、方法与手段

模式,按照《现代汉语词典》的释义是“某种事物的标准形式或使用人可以照着做的标准样式”。<sup>[2]</sup>把解决某类问题的方法总结归纳到理论高度就是模式。模式是一种指导,有好的指导就能达到事半功倍的效果。方法与手段则不同,方法是“解决思想、说话、行动等问题的门路、程序等”,手段则是“为达到某种目的而采取的具体方法”。<sup>[2]</sup>模式是方法和手段的抽象概括和总结,是解决某一类问题的方法论,方法和手段则是某种模式下的具体活动。

将模式引入到信息服务研究中,就需要对信息

服务的方法和手段进行科学概括和高度总结,并形成一套理论体系。本文拟从信息服务活动的各个组成要素及这些要素之间的关系着手,提出基于信息服务行为的现代信息服务模式的概念。

#### 2.2 现代信息服务模式

现代信息服务模式的概念是随着互联网的诞生而发展起来的。与传统信息服务的不同在于它要充分利用先进的信息技术手段,改进服务策略和服务效果,并形成不同的服务产品。传统信息服务是建立在传统图书馆或传统信息服务机构基础之上的,因此它受到资源条件、信息服务人员、时间和空间等的限制,主要表现为以下几个特点:1)藏书是主体,读者是客体,读者服务的范围和服务质量都受制于藏书的布局、规模及其他实体因素。2)信息服务人员的角色没有独立出来,仍然与资源管理者的角色重叠。3)读者的服务活动大多以图书馆或信息机构的空间实体为物质基础进行。4)服务时间一般都受到信息机构具体工作时间的限制。

随着文献资源的电子化、数字化、虚拟化,以计算机技术和网络通信技术为主体的信息技术彻底改变了上述信息服务的工作环境和运行机制,传统信息服务模式逐渐转变为以信息数字化、服务网络化为基础,以信息服务知识化为方向,以提高信息服务效率和增强信息应用为目标的现代信息服务模式。<sup>[3]</sup>现代信息服务不仅不受资源条件、信息服务人员、时间和空间等的限制,而且表现出信息资源电子化、服务体系网络化、服务人员专业化的新特点。

#### 2.3 现代信息服务模式四要素

现代信息服务模式主要由服务主体、服务客体、服务方法及服务内容4大要素组成。图1是现代信息服务模式的要素构成关系图。

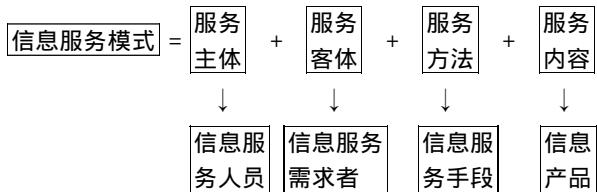


图1 现代信息服务模式四要素

服务主体是信息服务活动的实施者,根据用户的需要提供与之相适应的信息服务产品;服务客体不同于一般意义上的信息机构的来访者,主要指信息服务需求者,而且是具有明确信息需求的用户,是利用各种方法或手段获得信息产品的使用者;服务方法也就是信息服务手段,它是信息服务模式的具体表现方式,如传统信息服务中的文献代查、专题、定题以及现代信息服务中的个性化、参考咨询等都属于服务方法;作品内容就是确定的信息产品,是信

息服务人员交付给信息服务需求者的最终成果或用户享受到的各种信息服务,因此它可能是实物构成,如调研报告、查新报告等,也可能是虚拟产品,如文献检索、学科导航等。

### 3 现代信息服务模式

信息服务模式要说明的是服务主体、服务客体、服务方法及作品内容这4个要素的关系变化情况和过程,这种变化确定了信息服务模式的角度和方向。我们可以假设,在某种情境下,信息服务模式中的某一个或某两个要素特别突出,对突出的要素与其他要素的关系的描述就可生成新的模式。从信息服务的行为模式来看,现代信息服务模式可分为3种,具体见表1。

表1 信息服务模式组成要素

组成要素 信息服务模式	服务主体 (信息服务人员)	服务客体 (信息服务需求者)	服务方法 (信息服务手段)	作品内容 (信息产品)
展示型信息服务模式	图书馆员、信息技术人员	整个需求群体	信息集成与展示、网络信息挖掘、导航、开放获取等。	网页、各种数据库、动态报道、导航系统等。
推送型信息服务模式	图书馆员、信息技术人员、情报分析人员	特定群体或个体	信息集成个性化服务、网络信息挖掘、推送技术等	研究报告、动态快讯、RSS定制、信息资源收藏等。
互动型信息服务模式	图书馆员、信息技术人员、情报研究人员	特定需求群体	知识管理与知识服务、学科化服务、网络信息挖掘、情报动态等。	参考咨询、学科馆员参与科研项目。

#### 3.1 展示型信息服务模式

信息服务人员根据服务客体、群体的总体要求,将获取和可获取的信息资源采用特定的方法制作成信息产品,在一定载体上展示给信息服务需求者,由信息服务需求者根据自己的需要从中选取并利用。展示型信息服务模式是现阶段许多信息服务机构的主要模式,在这种模式下,信息机构对自建或购买的信息产品进行规范化组织,并通过网页、数据库或动态报道向读者展示。展示型信息服务模式的信息服务人员以图书馆员、信息技术人员为主,他们在4个要素中最突出,处于积极的主导地位,面对的需求群体是所有信息服务需求者,主要采用信息集成展示、网络数据挖掘、开放获取等服务方法。

#### 3.2 推送型信息服务模式

信息服务人员根据特定群体或个体的需求(包括需求者提出的和信息服务人员研制的)采用某些方法将获取的和可获取的信息制作为信息产品推送

给需求者。该模式下的信息服务工作除了信息服务人员主动上门服务外,现阶段更多是基于网络信息技术而开展的网上推送服务,信息服务需求者只需设定好所需内容,将经常访问的网站或资源进行定制,就能方便地获得信息机构提交的各种信息,更新后的信息也会被及时推送给用户。推送型信息服务模式服务客体即信息服务需求者在四要素中表现最为突出,决定了该模式的服务方法以信息集成个性化服务、网络信息挖掘、推送技术等为主,相关信息产品包括研究报告、动态快讯、RSS定制、信息资源收藏等。

#### 3.3 互动型信息服务模式

信息服务人员与信息服务需求者合作,利用获取的和可获取的信息资源,通过与特定信息服务需求者的沟通和交流,制作信息服务需求者所需要的信息产品并提供需求者直接利用。该模式下的信息服务工作强调信息服务人员与信息服务需求者的交互,除了搭建信息技术平台为交互创造条件外,更需要信息服务人员具备

一定的专业知识和学科服务能力,提供更深层次的知识产品。此模式下的服务客体和服务主体都表现得积极、突出,在研究方法上多以面向解决问题知识服务为主,相应信息产品包括参考咨询、学科馆员参与科研项目等。

#### 4 现代信息服务模式应用实例

中国工程物理研究院(以下简称我院)在现代信息服务的实践方面进行了许多有益的尝试,取得了一些成效。现就信息服务的三种模式:展示型、推送型及互动型分别进行应用举例。

##### 4.1 科技信息资源门户建设

科技信息资源门户建设是我院展示型信息服务模式的集中体现。在我院原来的资源建设中,主要存在资源配置不合理、资源的集成组织程度不够、文摘类数据库比较丰富但全文数据库相对缺乏、数据库之间相互孤立且没有整合成相互关联的知识网络等问题。<sup>[4]</sup>我院于2007年开始了科技信息资源门户的建设工作,该门户对各类电子资源进行了统一整合,对我院现有的各类资源包括图书、期刊、科技报告、专利、会议文集、标准等资源实现了“一站式”检索服务。该门户的建设不仅有效展示了我院的资源建设成果,而且在资源利用和获取效率方面也得到了较大提高。

##### 4.2 个性化信息服务平台建设

为了提高科研工作效率,改善科研环境,根据我院科研人员对信息服务的需求特点,我院于2008年开始进行基于Lib2.0技术的个性化信息服务平台的建设工作并于2010年投入使用。该平台可以实现资源定制、个人信息管理与提醒、个人文献管理、资源定制与收藏、专定题服务推送等功能,是推送型信息服务模式的典型代表。<sup>[5]</sup>该平台的建设给全院科研人员创造了一个更系统、更完善的信息服务环境,提高了我院整体的信息服务能力。

##### 4.3 基于科研课题的学科团队建设

我们在长期的工作实践中发现,简单的资源搜索及资源整合已无法满足广大科研人员的研究需求,建立深入科研课题的学科化服务才是现代信息服务发展的必然趋势。因此,从2006年开始,我院逐步加强了信息服务人员深入科研一线的服务力度,建立了学科馆员服务制度,通过与一线科研人员的深入交流与互动,尝试性地开展了一些科研课题的追踪、调研工作。通过几年的实践证明,这种基于科研课题的学科团队服务方式在科研辅助程度方面更加深入,因此受到了广大科研人员的欢迎。

#### 5 结语

信息服务模式的建设与发展是图书馆、信息服务机构必须思考和研究的问题,从面向资源的展示型信息服务模式到面向用户的互动型信息服务模式的转变,并发挥其较好的社会效益,仍然需要做许多尝试和探索。上述3种信息服务模式也并不是一成不变的,它们之间也存在互相交叉、渗透的关系。对于信息机构而言,无论采用哪种模式,满足用户最大化信息需求、实现可持续发展才是最终目的。

#### [参考文献]

- [1] 张树华,王京山,刘录茵,等.数字时代的图书馆信息服务[M].北京:北京图书馆出版社 2005:1—9.
- [2] 中国社会科学院语言研究所词典编辑室.现代汉语词典[M].北京:商务印书馆 2005: 301—1049.
- [3] 鲍玲.从传统图书馆与数字图书馆的比较分析看未来信息服务模式[C]//核心竞争力与图书馆 第八届北京高校图书馆信息服务学术年会[M].北京:机械工业出版社 2006: 123—135.
- [4] 黎琳,蔡敏.科研信息资源门户建设探索[J].公共图书馆 2009(2):49—52.
- [5] 曹志梅.图书馆个性化信息服务模式研究[J].中国图书馆学报 2006,32(2):79—81.

[收稿日期] 2011-11-14

[作者简介] 刘媛筠(1979—),女,馆员,本科,中国工程物理研究院科技信息中心图书馆副馆长。研究方向:图书馆文献定题服务及相关信息技术开发。李志民(1960—),男,研究员,硕士,情报学硕士生导师,多次获国防科技信息技术成果奖。研究方向:核科技情报、核战略及信息资源建设与服务研究。

