

现代信息技术在档案在线信息服务中的应用

◇高玉芬

随着知识社会的形成与用户至上理念的植入普及,探讨开展基于现代信息技术以用户为中心、强调用户广泛参与的档案信息服务模式显得尤为迫切,档案在线信息服务也受到档案界及社会的重视。

一、档案在线信息服务中现代信息技术的应用现状

信息社会的发展,使公民获取信息的需求呈现网络化、技术化特征,人们对信息服务的需求已转变为以网络服务、虚拟服务等为主的高技术需求,档案在线信息服务随着技术与服务的发展应运而生。笔者根据档案信息服务的内涵,认为档案在线信息服务是指信息社会中档案馆等信息服务机构基于互联网利用现代信息技术向公众提供网络在线档案信息查询、咨询等服务方式。

现代信息技术的发展,进一步完善和提升了档案馆等信息服务机构在信息服务中的技术应用体系与水平。现代信息技术在档案在线信息服务中也有了一定的应用与体现,电子邮件、RSS和播客等信息推送技术以及网站制作中的信息调查、用户留言、文件下载、下载链接等网站设计技术也得到了应用。随着Web2.0的广泛应用,Web2.0技术也被应用于档案在线信息服务中的互动信息交流。但是,由于网站服务平台或服务体系的更新周期较长,服务还是以被动的信息咨询反馈为主,缺乏主动的信息推送服务,存在着先进信息技术应用滞后、技术应用不全面等问题。

二、档案在线信息服务可利用的现代信息技术

1.云计算与档案信息存储及共享。云计算自2006年提出以来,凭借其强大的存储、运算功能在IT行业掀起了一股热潮。对档案信息服务机构来说,云计算的海量信息存储能力、易于实现的信息资源共享及更加安全可靠等均是可以利用的地方。纵观国内外档案馆提供的档案数据库建设与服务,其必须是建立在档案信息的数字化处理和存储基础上的,因存在服务器、计算机或网络等设备资源的限制,档案数字资源并不能为需求者提供高速、快捷与不受时空制约的服务,因而降低了资源的利用效率,云计算在档案在线服务中的应用则可以很好地解决这些问题,较好地实现档案信息资源的整合与共享,以极低的成本为用户提供高效的信息服务。

2.微博客与档案信息传播。从目前国内档案在线服务信息发布方式来看,主要有普通网页、数据库、在线展览、音视频、信息推送等,对微博客等新兴信息通讯技术的应用极少。微博客是近年来迅速兴起的一种即时的网络信息沟通工具,具有集成化和开放性等特点,自2006年推出以来,已在多个行业广泛应用,国内外图书馆也利用微博客进行信息服务,如爱达荷州Ada图书馆和克利夫兰公共图书馆利用微博客发布展览通知;北卡罗来纳州大学工程图书馆、Waubonsee社区学院图书馆、月球与行星研究所图书馆等把微博客绑定到博客,自动发送更新博文链接等。这些实践应用都为档案在线信息服务利用微博客提供了很好的借鉴,基

于微博客服务的在线服务能为用户提供新闻发布、讨论交流、参考咨询与信息推送的聚合通讯平台。

3.Web2.0与档案信息互动服务。Web2.0时代,不管是以用户为中心的服务理念还是以技术为工具的服务手段都深入人心,人们对信息服务的要求越来越高,服务主客体之间的互动、信息的充分共享、技术的灵活应用等要求已是大众所望,虽然目前一些档案在线信息服务也应用着Web2.0中的博客等媒介技术,尤其是在国外的一些档案在线信息服务中发挥了重要作用,但国内档案在线信息服务对Web2.0的应用尚属起步。根据国外的应用情况,在档案在线信息服务中,Web2.0技术主要可以运用于档案信息服务机构与用户的互动及信息推送等。此外,也可通过在一些社交网站、在线视频、在线相册上建立档案馆的站点,让公众了解档案馆、档案资源和档案在线信息服务,促进档案信息的利用,扩大档案事业的影响力,并使档案在线信息服务的发展形成良性循环。

4.虚拟参考咨询与档案信息咨询服务。虚拟参考咨询服务起源于上世纪80年代的美国图书馆咨询服务领域,因其克服了地域、时间及信息源等限制,得到了迅速应用。我国目前的教育领域也广泛采用这种技术模式开展心理交流、疑难解答、网络会议、咨询指导等工作,档案在线服务也可采用这种技术模式,如开设E-mail信箱、留言板、官方微博客、Facebook等方式,聚合用户查询信息,针对用户共同咨询的问题,使用FAQs文档等技术,实现个性化与大众化服务,并可通过视频、文档、短信等方式,提供多渠道的服务引导、信息咨询等在线服务。

三、档案在线信息服务需要重视的问题

1.服务理念创新。当前,人们在生活和学习中强调技术应用的同时,也注重理念的创新。以用户为中心、以社会为实践舞台,鼓励用户参与的创新2.0模式已逐渐植入社会民众的心里,因此,档案在线服务在应用现代技术的同时,服务理念的创新必不可少。档案在线服务可以借鉴创新2.0模式,在凝聚升华服务理念的同时,鼓励用户参与在线服务建设,通过完善平台设计、拓宽服务半径、强化技术应用,提升档案在线服务平台的质量。

2.技术综合运用。信息社会的发展总是推动着信息技术的进步与更新,新的技术也总是在应用一段时间后会由另一种更适合社会需要的技术所补充或取代,如Web2.0技术的代表——博客自2006年风靡全球以来,在盛行几年后已因其信息发布需注重文词组合及发布不够及时等原因,近两年已有被边缘化和微博客取代之势。每一种技术总是有着它的局限性,档案在线服务应结合多种技术,以广泛的手段适用不同用户的需求。同时,注意信息技术的更新,及时采用最新的技术来适应用户的服务需求。

[责编:刘彤]