

Wiki 技术渗透与数字图书馆信息服务模式的改变

吴颖红

(杭州师范大学钱江学院 图书馆, 浙江 杭州 310012)

摘 要: 本文论述了 Wiki 技术在信息服务领域的广泛应用, 并结合该技术目前的发展及渗透度, 提出其对数字图书馆信息服务模式改变的启示, 特别是由传统参考咨询到网络虚拟咨询转变的技术支持。

关键词: Wiki; 信息服务; 数字图书馆; 虚拟咨询

中图分类号: G250 文献标识码: A 文章编号: 1004 - 1680(2011) 02 - 0 -

1 Wiki 技术介绍

Wiki 技术诞生在 1995 年, 它作为一种超文本系统存在, 用户可以在网络基础上对 Wiki 文本进行浏览、修改或创建, 而且代价比 Html 文本小; 同时该系统也支持面向用户群的协作式写入, 是对群提供简单有效的交流工具。它的特色就在于: 开放、合作、平等、共创、共享。这也是数字图书馆信息服务模式的发展方向。

2 Wiki 技术的发展及渗透

Wiki 技术已被广泛应用在各种信息服务领域。它也为数字图书馆信息服务的实现提供了有力支持, 使得图书馆用户在图书馆服务和利用图书馆服务的方式上能更好与他人分享。特别是 Wiki 的共享和自由思想使其得到迅速丰富和传播, 出现了维库(Wikilib), 易维基(Iwiki) 等许多类似的网站和软件系统, 其中最有名的就是维基百科。维基百科是一个国际性通过大众参与的百科全书协作计划。整个维基百科全书计划中没有传统意义上的主编, 它完全由全球的志愿者共同参与建设。Wiki 系统是基于一种协作性群编辑的网络编辑软件完成, Wiki 是通过大家群体写作建立起来的开放式网络社区, 也是一种全新的网络媒体发布模式。相似之处就是精神上的相同, 即大家都有共同的维客精神“人人为我, 我为人人”, 国外的维墓百科可以理解为是一个人人都可以编辑, 人人都可以修改他人内容的网站, 貌似集中诸人智慧, 集合群体思想的精华, 但也由于开放度过宽容易产生相互抹杀。中国的 Wiki 由于只有管理员有权修改他人发表的文章, 这既使信息质得以控制, 也方便了信息的管理。目前国内形成了一系列的维客网站, 但大多是基于一种信息

有偿服务, 用户发布一个项目, 其他用户上交项目方案, 发布项目用户选择方案, 同时付费。对专业知识的信息开发和创造是一个促进, 也体现出了技术的价值。

3 Wiki 技术渗透对数字图书馆信息服务模式的启示

3.1 集成式信息检索与图书馆信息服务的知识共享

Wiki 采用有序化的描述性文本和具有知识联系层次的信息组织, 可以提供高质量的站内信息检索, Wiki 技术为用户提供了主题浏览和关键词搜索两种信息获取途径。Wiki 网站中的信息自生成时就是相对有序准确的, 同时单主题单页面的信息组织体系降低了搜索引擎的挖掘深度, 提高了信息的覆盖面, 再加上 Wiki 技术所倡导的内容开放获取原则, 这些都使得 Wiki 网页中的信息比 BBS 和 Blog 更容易被发现和识别。目前 Wiki 的各种主流软件都可以形成自身的关键词检索, 而最为普及的网络搜索器也都可以成为 Wiki 的外部检索工具。同时, 从信息服务角度看, Wiki 消除了网络交流的技术障碍, 倡导了平等、信任和开放的知识共享理念。

3.2 互动式检索方式与图书馆信息服务的个性化

3.2.1 个性化的信息服务 个性化信息服务是指通过网络, 针对不同的用户采取不同的服务策略提供不同的服务内容, 来满足用户的信息需求。其宗旨是尊重读者的需求和选择, 体现读者之间的区别, 并据此提供不同的信息服务。目前的个性化信息服务推荐系统可以分为两类: 基于内容过滤的推荐服务和基于协同过滤的推荐服务。前者依据用户兴趣和资源特征来形成推荐服务, 后者依据用户之间的

相似性来形成推荐服务。Wiki 设计之初就具有这样一个理念——鼓励人们平等参与知识分享并给予彼此充分信任,发挥众人智慧,尊重参与者、相信参与者。为此,Wiki 技术首先最大程度地降低了操作难度,信息提供者只需要具有基本的文本编辑能力就可以参与其中,甚至无需注册。其次,Wiki 的设计者提出了开放共享的理念,信息获取者无需注册即可以公开访问 Wiki 网站。再次,许多 Wiki 网站都参加了自由开放(OpenConten)运动,即内容开放的作品允许任何第三方在不受较严格限制的情况下自由复制信息,有些内容的开放材料还允许第三方不受限制地对原作品进行修改或再发布。

3.2.2 维客的信息传递与图书馆互动式检索方式
Wiki 作为 Web 2.0 的代表技术之一,充分强调了用户的参与性,能够准确反映出用户的兴趣,从而为个性化信息服务提供了新的方法和途径。利用维客可以让所有网络用户都有权利来发布信息,并使分布在互联网上的数字信息资源汇总,方便更多人查询使用,同时把自己的创作按照主题分门别类地组织。用户需要某一方面的知识时就通过维客向其他维客们请求解决方法,对这方面了解的维客就可以上传自己的解决方案。这样就把众多用户的知识通过维客把同一主题的知识组织到了一起,使整个维客系统信息质量更高。多人的参与也会造成一些人恶意修改网上资料,对此 Wiki 制定了一系列的措施,比如对用户的 IP 地址进行监控,对恶意修改的用户进行限制登陆。如果网页内容被大批恶意修改,管理员也可以对其进行恢复。维客的优势就是不断创造信息、提炼信息,不断学习和思考。维客的精髓和目的就是共享,即所有用户都可以发表自己认为有价值的内容,为他人提供帮助,使其具有更高的共享价值。维客也为信息共享提供了一个很好的平台,极大地提高了个人知识共享程度,所有的维客同时成为知识共享工程的受益者和贡献者,使互联网成为一个庞大的知识与思想的集散地,更便于图书馆互动式检索的开展。

3.3 Wiki 的虚拟咨询与图书馆的传统咨询模式的演变

3.3.1 虚拟的咨询模式与 Wiki 技术
Wiki 技术同其他的网络技术一样,发展十分迅速。图书馆在实施基于 Wiki 技术的知识共享型虚拟参考咨询服务过程中,可以通过对已有的 Wiki 软件的评估,依据需要选择出适合的软件。主要途径是通过比较,例如对运行环境进行比较,预览软件的更新速度的

及时性。这些基本功能保证了 Wiki 可以在一个较为宽泛的环境中运行,降低了利用 Wiki 技术的门槛。其次可以比较文本编辑和版本管理。能否提供编辑预览、微变记录、变更摘要、页面历史记录、页面修订记录、修订差异记录、自动生成页面索引功能。这些功能已经可以满足对知识的添加、修改和记录的目标。在文本编辑和版本管理方面这些软件是否都有着比较到位的功能设计,可以为参与者提供一个简单的操作界面,同时也为管理者预留了相对完备的管理空间。再一个是安全性问题。Wiki 的多项软件均考虑到了安全性的问题,并且在访问权限的控制上有较多的措施。几乎所有软件都具有页面访问控制、后台授权和“黑名单”功能。图书馆作为一个专业性服务机构,更应选择具有系统管理特征的 Wiki 软件,特别是象 MediaWiki、PhpWiki 等软件都是不错的选择。这两种软件除了基本特点外,在易用性、建立链接和添加多媒体文件时比 Wiki 其他软件更具优势。

3.3.2 由 Wiki 软件衍生的不同的参考咨询模式
建立图书馆自身的 Wikipedia。图书馆 Wikipedia 主要的功能是整合问答型虚拟参考咨询中实时问答中的常见问题,并能够取代现有的单向文本的 FAQ。图书馆的 Wikipedia 可以专注于该图书馆相关服务和基本概念,并采用百科形式进行专题发布。考虑到对于图书馆各项业务的熟悉程度,图书馆 Wikipedia 应当由图书馆的工作人员负责,不同部门的工作人员可以将各个部门的服务活动进行知识化,为用户提供一个图书馆相关服务的百科式咨询。图书馆 Wikipedia 可以为用户提供更加合理且方便的图书馆使用指南,同时可以让用户更加系统地了解图书馆中各项业务,还可以避免在线实时参考咨询所面临的信息复用中隐私权以及单向文本(helptex)的简单线性式信息组织。

基于 Wiki 的学科参考咨询。针对专家型的虚拟参考咨询服务,可以采用 Wiki 技术建立学科参考咨询的 Wiki 模式,作为目前学科实时虚拟咨询的补充。基于 Wiki 技术的学科参考咨询针对图书馆中不同学科领域中的问题进行专项问题的解答。利用 Wiki 的社群效应,充分调动用户参与图书馆中学科咨询活动的热情,可以一定程度上缓解学科馆员学科知识上的压力。

3.3.3 Wiki 虚拟参考咨询实施的关键因素
由于 Wiki 成败的关键主要是能否形成自由、平等及开放的信息发布和交流环境,建立起积极交流的虚拟社

区,提高用户的参与度,因此,在 Wiki 技术实施于虚拟参考咨询的过程中,现有的图书馆虚拟参考咨询服务人员要注意以下三点:首先设计层级式权限设置。基于 Wiki 技术的虚拟参考咨询系统在用户的权限设置时,不仅要考虑到咨询馆员和用户的区别,还应该考虑到用户与用户的区别,为了充分发挥用户的积极性,可以将不同用户的权限区别对待。对于经常访问并为该系统带来知识的用户可以适当提升他们的管理权限,发挥 Wiki 自组织的特性。其次采用最小管理原则。该系统应该制定且公布出详细的“不可执行”事项列表,并据此实施最小管理原则,即不在列表中的行为均被认可是合理的。这样,基于 Wiki 技术的虚拟参考咨询系统就可以充分发挥用户积极性,减少因增加新系统而加重咨询馆员的日常工作。最后是营造平等互助的参与环境。在该系统中咨询馆员具有双重身份:既是参与者,又是管理者。作为系统管理员,他们将同其他具备一定管理权限的普通管理者协同工作,维护咨询知识库的质量,而作为参与者则应当同其他用户一道,平等地参与咨询知识库的建设。这两种身份下,对咨询馆员更多的不再是知识面的要求,而是作为一名参

与者和管理者的网络协调能力和网络环境下人际交往能力,希望他们通过日常工作在知识库系统中营造出平等互助的气氛。Wiki 作为 Web2.0 环境下一种新兴的社区交流工具,可以很好地发挥出群体的力量,聚集其相关的人员,在知识分享方面有着独特的优势,如果可以将其应用于大学及科研机构图书馆现有的虚拟咨询服务中,势必可以发挥出读者自身的力量,一定程度上弥补服务人员在学科知识方面的不足所带来的服务效率不高和不精准的问题。

参考文献:

[1] 姚 淼,李景成.维客在图书馆信息服务中的应用[J].新世纪图书馆,2009,(3):76-77.

[2] 张小松,郭琳虹,庄志洁.基于 Wiki 的网络协作学习系统平台研究与设计[J].网络与信息,2009,(12):16-18.

[3] 张宇光,冯 蕾,唐 丽.基于 Wiki 的个性化信息服务研究[J].上海高校图书情报工作研究,2009,(2):37-39.

[4] 黄 菁,杨 帆.Wiki 知识共享与企业 Wiki 理论初探[J].图书与情报,2009,(1):56-60.

[5] 吴 霞.基于 Wiki 技术的图书馆知识共享型虚拟参考咨询服务[J].图书馆理论与实践,2009,(4):44-47.

[6] 詹自强.当前高校图书馆虚拟咨询服务模式探讨[J].情报探索,2006,(7):3-5.

Wiki Technical Penetration and Digital Library Service Model Changes

WU Ying - hong

(Hangzhou Normal University Qianjiang College Library, Hangzhou 310012, China)

Abstract: This paper discusses the widespread uses of Wiki technology in the information service field, and combining with its current development and penetration degree, puts forward an enlightenment that the digital library information service model had been changed accordingly, especially the technical support for transformation form traditional reference consultation to network virtual reference.

Key words: Wiki; information service; digital library; virtual reference

作者简介:吴颖红(1971-),女,大学本科,杭州师范大学钱江学院图书馆副馆长,副研究馆员,已发表论文 20 篇。

收稿日期:2010 - 07 - 15