

图书馆数字化参考咨询服务初探

刘明珠

(河北省图书馆 石家庄 050011)

摘要:通过对国内外图书馆开展数字化参考咨询服务的情况介绍,剖析了各系统间图书馆开展这项服务的必要性,并就此项服务的开展提出了一些建议。

关键词:数字化参考咨询服务 在线咨询 实时咨询

1 数字化参考咨询服务概念及特点

数字化咨询服务(Digital Reference Service, 简称DRS)是网络环境下图书馆、情报界向读者提供的一种新型服务方式。这种服务是基于互联网的服务机制,是用户和信息专家的桥梁,采用E-mail或网上对话等实时或非实时的方式向用户提供参考咨询服务,使用户能享受不受时间、空间限制的个性化服务。这是传统咨询服务工作在网络技术发展到一定阶段的产物,有效地实现了信息资源、人力资源、服务资源等的最优化共享与利用,是未来数字图书馆咨询服务的重要模式,其组成要素有用户、资源、软件和馆员。数字化参考咨询同传统的咨询服务相比有以下特点:数字化、共享性、实时性、广泛性。数字化指的是该服务方式、服务对象都是在数字化条件下进行,同传统的面对面咨询在技术上有着很大区别,而且必须依赖于网络;共享性指的是资源和服务共享,传统的咨询服务只是局限在本馆,目前可以扩大到地区性资源和服务的共享;实时性是指用户和馆员的交流是同时进行的,如同传统咨询面对面的方式,能实现用户不用出门就能获得同到馆一样的服务;广泛性是指数字化参考咨询的问题涉及方方面面,需要馆员具有多方面的知识和检索能力。

国内外采取的服务方式按照解答读者问题方式和途径可分为异步、实时交互服务。异步服务是指读者的提问和馆员的回答不是同步的,具体方式有电子邮件,电子表单,电子公告板等,在图书馆网页上都可看到,简单易行。实时交互服务是指馆员和读者能通过网络同时或实时地进行信息交流,如聊天室,BBS,网络白板(Whiteboard)、网络视频会议(vide conferencing)、网络寻呼中心(Call Center)等^[2]。

2 国外数字化参考咨询服务现状

2.1 美国研究协会(ARL)成员馆的实时交互服务

自1984年,美国马里兰大学健康服务图书馆率先推出了世界上第一个数字参考服务——“参考服务的电子化访问”(The Electronic Access to Reference Service, EARS)服务项目以来,美国在数字化参考咨询服务研究和实践中处于领先地位。比如美国研究协会,其成员馆广泛开展了数字化参考咨询服务,96%的成员馆已有不同形式的

DRS。为了扩展在线咨询,他们开展了实时咨询服务方式,尝试使用各种不同的软件和软件商提供的各种支持服务,还有免费软件如美国在线的即时留言(AOL instant messaging)或Internet在线聊天系统(IRC, Internet Relay Chat),该软件支持两个或多个用户之间的交谈,有的图书馆在呼叫中心使用的昂贵而成熟的软件,将基于文本的交谈与声音、图像、电子白板、网络电话,发送网页和文件等功能结合在一起。目前,最受欢迎的实时咨询系统是来自LSSI的Virtual reference Tool Kit和MCLS开发的24/7 Reference。

2.2 合作数字化参考咨询服务

图书馆由于实施了电子邮件和聊天参考咨询等服务方式,咨询请求量急剧增加,学科交叉、地域差异、语言类别、文化背景等复杂性带来了信息需求的繁杂和多样,由于人员有限,单个图书馆很难做到完全满足读者的咨询要求,为了更好地满足全球所有用户的需求,网络化的合作数字参考咨询服务已成为咨询服务的发展前景。它由多个成员机构联合起来形成一个分布式的虚拟数字参考服务网络,面向更大范围的网络用户提供数字参考服务。

2.3 美国的CDRS项目

目前最具代表性的网络化合作咨询服务系统是美国国会图书馆在2000年6月启动的“合作数字参考咨询服务”计划(Collaborative Digital Reference Service, 简称CDRS),该计划包含了200多个专业、学术、公共和国家图书馆和6个组织(例如OCLC和RLC),这是一个国际性的图书馆数字参考服务项目,旨在通过图书馆等相关机构的国际性的合作,为研究者提供不限时空的专业性的参考服务,同时建立一个大型的权威的(Q&A)数据库,支持世界各地的图书馆的参考服务。在CDRS系统中,用户通过自己所在成员馆网页上的咨询服务链接,按照统一表单提出咨询问题,当提问超出本地图书馆的服务范围时,提问被转送给CDRS的请求管理器(Request Manager),请求管理器根据问题性质和用户情况自动检索成员馆数据库,根据工作时区、资源特点、学科优势等来选择最合适的图书馆,由该馆进行解答。然后解答通过管理器传回给最初接受问题的图书馆并由它传给用户,咨询问题和相应答案编辑

入知识库存贮。该项目分为三个阶段试验,目前 OCLC 将进行该咨询服务的评估方法和标准的研究^[5]。

2.4 美国教育部资助的 VRD 项目

VRD 是由美国 Syracuse 大学信息所主持的项目,旨在为中小學生提供 24/7 的全国性联合数字化参考服务,它联合了 80 多家专家网站,精选了一些高质量的专家咨询服务(Ask A SERVICE)予以列表,制定了严格的服务标准。VRD 同 CDRS 不同,主要对一些超范围的用户提问进行协调处理。在“VRD NETWORK”中,它协调了十多种不同类型的机构所提供的 DRS、Ask An Expert、Ask A 等服务。当用户提交一个问题给某一个 DRS 后,如果其性质和范围超出了该 DRS 的服务范畴,它可以将此提问转交给 VRD 网络,VRD 则在参与此网络的其他 DRS 中进行协调;如果其他 DRS 也无法处理这个提问,那么就会有一个 VRD 网络的信息专家来对它进行处理。这些信息专家是一些经过 VRD 严格培训的、自愿参与问题回答的图书馆员。其次 VRD 是一个提供大量的 DRS 的网关系统。在 VRD“AskA Locator”中,VRD 列出了 16 个大的主题现有的 DRS 的链接,每个大的学科范畴下又细分为一些小的学科主题。这样,用户通过 VRD 的分类导航,可以选择适合自己的 DRS 系统来回答自己的提问;此外,VRD 建立了一个数字参考服务管理和研究平台。VRD 通过其“The Ask A Consortium”来进行有关数字参考服务的质量标准、提问/回答管理技术、提问与回答的元数据描述标准,以及不同 DRS 和网络之间互操作性等数字参考服务关键性问题的前瞻性研究和实践。

此外还有美国国会图书馆与 OCLC 合作主持的 Question Point 全球合作参考系统,英国 1997 年建立的被称为“Ask a Librarian”的 EARL 系统等等。

3 国内数字化咨询服务现状

3.1 图书馆开展的数字化咨询服务

我国数字化咨询服务才刚刚起步,目前只有一部分网络基础设施良好的大学图书馆和公共图书馆能够提供最基本的电子邮件服务。孙淑云、李晓辉对高校图书馆的调研报告中谈到在浏览了 150 所高校图书馆的主页后,有数字参考咨询的有 65 家,占到 43.3%,20 家无 DRS 服务,5 家有 DRS 服务的参考咨询台但链接不上,60 家登录不上去的无法判定其是否有 DRS 服务。比较成型的表单服务有上海图书馆牵头的上海知识系统和华东理工大学等几个高校图书馆,能开展实时聊天服务目前只有上海交通大学、北京大学、清华大学等高校图书馆,上海交通大学采用了 CVRS 系统建立了网上咨询台,能进行实时咨询;北大图书馆的数字咨询采用了 Question Point 软件,方式有电子邮件咨询、在线提问和回答、常见问题知识库、馆内咨询指南、在线参考工具和网络资源学科导航等;清华大学图书馆推出虚拟参考咨询平台 THLVRS,对原有馆各种形式的咨询服务进行整合,服务类型有表单咨询,在

线咨询,FAQ 浏览与检索;西安交通大学图书馆网页也利用 LSSI 系统建立了咨询台,读者登录咨询台便可与馆员实时对话,系统还实现了网页推送、文本推送、同步浏览等功能。

3.2 合作数字参考咨询服务

由于客观原因和人们主观认识的局限性,数字化参考咨询服务在国内尚未达成完全的共识,但越来越多的有识之士已经认识到它的重要性,国内合作数字参考咨询服务已有了一个良好的开端,表现在以下几个项目中:

上海图书馆于 2001 年 5 月 28 日推出的“网上联合知识导航站”开创了国内合作化数字参考咨询服务的先河。该项目在初步实现了上海市文献资源共建共享的基础上采用了一种合作化的专家服务模式,由上海图书馆牵头,联合上海交通大学图书馆、复旦大学图书馆、华东师范大学图书馆、同济大学图书馆、上海社会科学院图书馆、中科院上海文献情报中心的 16 位长期从事情报与参考咨询服务工作的中青年参考馆员骨干形成分布式的虚拟参考专家网络,每位专家负责若干专题的咨询问题,用户在上海图书馆提供的统一界面下根据所提供的专家介绍,自行指定某一位专家,以 webform 表单形式进行提问并回答问题,在用户与专家之间进行提问与回答的同时,上海图书馆中心数据库也能收到提问与回答信息并进行提问/回答的监控管理,导航站管理中心同时提供已有问答的数据库供用户参考。这是在国内率先推出的旨在向各行各业读者提供高质量专业参考、知识导航的新型服务项目。此项服务开展 5 个月,就接收了 170 多个提问并做出了回答,收到了良好的效果。但此项服务目前还只是基于 E-mail 方式而非实时交互式服务。

CALIS 分布式联合虚拟参考咨询系统(CVRS 项目)由上海交通大学图书馆牵头,联合国内清华大学、北京大学、西安交通大学、复旦大学等著名高校的图书馆,旨在构建一个中国高等教育分布式联合虚拟参考咨询平台,以本地化运作为主,结合分布式、合作式的运作,达到知识库、学习中心共享共建的模式。该项目于 2003 年 1 月启动,预计 2005 年完成。

广东省立中山图书馆与超星数字图书馆、汕头市图书馆、湛江图书馆、东莞图书馆、加拿大 University of British Columbia 图书馆等合作,建立数字图书馆参考咨询服务中心,在网上开设图书馆专家联合导航站,2002 年共接到和解答咨询课题 17 万多例,平均每天 450 多例。2003 年上半年解答咨询 19 万例,平均每天 1 043 例,提供在线阅读文献 439 万篇(含图书和期刊论文),受到越来越多读者的欢迎和好评,取得了我国数字图书馆开展参考咨询服务的宝贵经验。

国家科学数字图书馆分布式参考咨询服务系统于 2002 年 4 月启动,由中国科学院文献情报中心、上海图书馆、中国科学院成都文献情报中心联合开发,旨在提出国

家科学数字图书馆分布式参考咨询服务系统所采用的技术标准、管理机制以及系统设计方案;研制国家科学数字图书馆分布式参考咨询服务系统的试验系统。到2003年4月,系统正式投入运行。

4 数字参考咨询对图书馆的意义

4.1 满足图书馆员多元化的信息需求

随着计算机技术、多媒体技术、互联网的发展,图书馆从一个封闭的信息环境走向无限广阔的信息空间,新知识、新技术不断出现,迫使图书馆员要不断进行知识更新。他们对信息需求的特点表现为:知识信息需求的全方位和综合化、知识信息需求的开放化与社会化、知识信息需求电子化与网络化、知识信息需求的集成化与高效化。图书馆数字参考咨询服务以网络为依托,可以满足图书馆员对信息多方面的需求。数字参考咨询使参考咨询服务内容不断扩展。传统的参考咨询信息源主要包括字典、词典、书目、索引、百科全书等工具书,服务方式多为单一、重复、被动的服务。网络环境下参考咨询源得到无限丰富,突破了传统的工具类型,从载体形式到内容都呈现出多元化的趋势,主要包括光盘数据库,多媒体光盘,数字化期刊、网络资源等,图书馆参考咨询服务多元化,服务内容得到不断扩展。

4.2 数字参考咨询可以满足提高图书馆员理论研究需求

图书馆网页各种搜索工具的链接,让馆员利用各种手段及时、快速对读者的需求进行实时解答,这样解决一些急切要解决的问题;数字参考咨询服务也可为科研立项、科研成果鉴定等科研课题排忧解难。

5 建议措施

5.1 建立区域性数字参考咨询服务系统

做到及时,实时,权威。建立相应的组织机制。不同的系统的图书馆以自己的特色来解答用户不同的需求如建立数字图书馆参考咨询服务中心,各成员馆设有分咨询台,参考咨询服务中心设有总咨询台。各成员馆建立自己特色的

馆藏数据库,将这具有特色的馆藏文献资源进行数字化加工,这样各成员馆可在网络上实现文献资源的共享。

5.2 建立行业标准评价体系

我国图书馆目前开展的虚拟参考咨询服务还是自发式的,缺乏统一的标准和管理,还没有相应的质量评价体系。随着虚拟参考咨询服务的发展,我们应充分借鉴国内外的成功经验,规范和整合国内图书馆的虚拟参考咨询服务,并开发综合性的虚拟参考咨询系统,以满足不同类型和层次读者的参考咨询需要。与数字图书馆的建设一样,数字参考服务中涉及的标准问题也很多,如各个环节的技术标准、使用的元数据标准、服务标准、质量控制标准、合作性的DRS和跨平台、跨媒介的参考信息交换与共享标准等。

5.3 提高馆员素质

随着网络信息资源的丰富和读者要求不断提高,要满足当前的需求,就要进一步看清网络时代对参考咨询新的要求,不断加强思想意识的提高和理论学习,从理论上学习,技术上把握。同时要建立管理机制,把图书馆员逐步培训成学科馆员,各成员馆可根据本院重点学科,设立学科馆员,形成一个参考咨询网,解答不同的专业问题。

参考文献:

1. 丁申桃,许萍华.网络环境下新的服务方式—虚拟咨询[J].图书馆学刊,2004(1).
2. 姚兰.数字化参考咨询服务的环境与影响因素分析[J].情报科学,2004(3).
3. 牛学理.国内外虚拟参考服务实践及评价[J].情报科学,2003(11).
4. 唐定海.图书馆虚拟参考咨询服务的内容与方式[J].农业图书情报学刊,2003(5).
5. 孙淑云,李晓辉.我国高校图书馆数字参考咨询服务开展情况调查[J].新世纪图书馆,2004(2).
6. 莫少强,谭志超,伍清霞.数字化参考咨询服务中心的建设与应用[J].国家图书馆学刊,2003,(4).

(上接第28页)坚决杜绝浪费。如对其所赠图书,我们建立了严格的借阅制度,都有专人负责,绝无流失。同时要千方百计利用这些图书开展一系列活动,避免资源闲置。

3.3.4 宣传。虽然是家乡名人,在读者工作中也需必要的宣传和引导。如搜集、编辑地方文化名人轶事集,搞名人生平事迹及作品展览,策划一系列学术讲座、研究等。以增强地方文化的历史厚度和名人的吸引力。如我们配合文体局、文联编辑了《辛集市文化名人风采录》、《辛集书画家》、《辛集作家》、《画史长留束鹿赵》等图书。还曾配合城市名片工程在文体广场繁华路段利用灯箱介绍我市文化名人。

而对于举办活动的宣传工作,则要提前发动。利用各级媒体。我们召开“公木文艺思想座谈会”时,吉林电视台专程做了采访报导。平时每次有关活动都会事先通知电

视台。

3.3.5 客观评价与定位。对家乡名人给予公正、客观的评价和地位,不夸大其作用和贡献。同时摆正名人资源开发利用与其他工作方法的关系,不低估它的作用,也不过分抬高。对于对家乡有特殊贡献的名人及其后人,图书馆可以提请政府给以适当的奖励和礼遇。即是为了彰显其贡献家乡的功德,也是对这一风气的扶植倡导。1999年10月,辛集市政府为公木特辟墓园,建立了纪念碑。

几年来,我馆在名人资源的开发利用上做了一些探索和尝试。取得了可喜的成果。当然,每个地区都自有其地域文化的积淀,都有本地成长起来的成功人士及走出家乡、奋斗在外的名人。相信各馆都有自己的见解和做法。名人资源的开发和利用是一个大课题,本文只谈自己工作实际中的体会,旨在引玉,请大家指正。