

●张 颖 陈文莉

国内公共图书馆数字化参考咨询服务调查

摘 要 对全国46个公共图书馆数字化参考咨询服务进行调查。结果表明:有33个馆开展了此项服务,占被调查总数的71%;服务模式主要有电子邮件和实时在线回答。服务项目主要有:专家咨询、常见问题解答和文献传递服务等。数字参考咨询服务的资源主要是网络信息资源和馆藏资源。表4。参考文献6。

关键词 公共图书馆 数字化参考咨询服务 调查分析 读者服务

分类号 G252.6

ABSTRACT The authors make a survey of the digital reference services in 46 public libraries in China and get the following results: there are 33 libraries (71%) providing such services, and their major service patterns are e-mail service and real-time query-answering service. Their service types include expert reference service, FAQ and document delivery service, and their service resources are network information resources and library collections. 4 tabs. 6 refs.

KEY WORDS Public library. Digital reference service. Survey and analysis. Reader service.

CLASS NUMBER G252.6

随着网络技术的发展和公共图书馆网站的建设,国内公共图书馆开始通过自己的网站开展了网上参考咨询服务。我们对全国46个公共图书馆数字化参考咨询服务情况做了一项调查,现根据调查情况,进行统计和分析。

1 国内数字化参考咨询服务的现状调查

我们以全国31个省级图书馆(其中省图书馆22个、自治区馆5个,直辖市馆4个),15个单列市馆(不含港、澳、台地区的图书馆)为样本,利用Google搜索

引擎,逐一进行访问(见表1)。

在被调查的公共图书馆网站中,实际打开37个。我们调查了31个图书馆数字参考服务的状况。其中,22个省馆中有6个馆的网页未找到或打不开,有16个馆虽然在主页上设有数字参考服务栏目,但有3个馆打不开;4个直辖市馆都在主页上设有数字参考服务栏目。5个自治区图书馆中有3个馆的网页未找到或打不开,有1个馆主页上设有“信息咨询与研究”、“网络资源”栏目,但打不开。15个单列市馆中有13个馆在主页上设有数字参考服务栏目。

表1 数字参考服务开展单位

状 况	数 量	网页未找到或打不开	开展数字参考服务	所占比例(%)
省图书馆	22	6	13	59
直辖市馆	4	0	4	100
自治区馆	5	3	1	20
单列市馆	15	0	13	87
总 数	46	9	31	67

2 调查结果

2.1 数字化参考咨询服务模式

数字化参考咨询作为一种网上参考咨询服务方式,用户与图书馆员的交流完全通过网络完成,作为

政府扶持的公共图书馆,仍然坚持公益性服务。目前国内公共图书馆提供的提问方式主要有:电子邮件,咨询表单,OICQ提问。回答方式有:电子邮件,实时在线回答(见表2、表3)。

2.1.1 以电子邮件为主要提供手段

图书馆利用电子邮件提供参考服务的方式主要有两种。一种是读者将咨询问题以电子邮件方式发送给咨询馆员,咨询馆员以同样方式将答案发送给读者。采取这种方式的图书馆有 20 个,占被调查馆的 60%。另一种是读者以提交 Web 表单的形式提出问题,咨询馆员以电子邮件方式将答案发送给读者,采取这种方式的图书馆较少,有 12 个,占被调查馆的 36%。电子邮件提供参考咨询服务的特点是保密性较好,能针对个人咨询问题提供个性化咨询服务。

2.1.2 实时数字参考服务刚刚起步

实时数字参考服务以提供在线交谈、共同浏览为基本特征,采用这种服务可以在很短的时间内实现参考咨询服务的实时交互。全世界已经有 200 多家图书馆开展此项服务,但在国内图书馆界发展和普及速度还较为缓慢。此次调查中,仅广东中山图书馆每天 8 时至 21 时提供 OICQ 实时在线咨询服务。

2.1.3 合作化的数字参考咨询服务开始运行

由美国国会图书馆牵头的“联合数字参考服务”有包括图书馆、学院、大学、档案馆、博物馆及其他机构的成员 200 多个,它可以为处于任何地点、任何时间的网络用户提供专业的参考咨询服务。国内图书

馆也已开展这方面的工作。此次被调查对象中有 3 个馆已经积累了一定的实践经验。

上海市中心图书馆网上联合知识导航站于 2001 年 5 月 28 日正式开通,由上海图书馆、复旦大学图书馆、中科院上海文献情报中心等十余家单位的参考馆员组成,采用分布式联合参考咨询系统,整合了全市各高校和科研单位图书馆最优秀的参考咨询专家为广大网上读者提供高层次的专业服务。该网站正在研究如何向更高层次发展,并努力向美国“联合数字参考服务”看齐,在自动化和智能化上加大开发力度,成为全天候实时服务的智能化网站。在技术方面尽量与国际接轨,采用国际通行的技术规范和做法。

广东省立中山图书馆数字图书馆网上参考咨询于 2001 年 5 月开通,由广东省立中山图书馆、超星数字图书馆、不列颠哥伦比亚大学图书馆等 20 多个单位组成,提供网上咨询、电话咨询和 OICQ 实时在线咨询,提供文献远程传递服务。

浙江省联合知识导航网由浙江图书馆牵头并联合浙江大学图书馆、浙江省科技信息所,通过加强特色馆藏资源和网络信息资源的开发和利用,提供事实性问题的简短回答以及专业研究的各种线索和导航。

表 2 数字参考咨询的服务方式

项 目	电子邮件	BBS 论坛、留言	OICQ 在线实时	联合咨询
省图书馆	11	5	1	2
直辖市馆	3	1	0	1
自治区馆	1	0	0	0
单列市馆	5	9	0	0
总计	20	15	1	3

2.2 数字参考咨询服务的项目

2.2.1 专家咨询服务

这是一种主要的咨询服务项目。具体实现手段就是利用咨询表和电子邮件提交问题,通过专门的咨询馆员或学科专家解答咨询。咨询专家的组成有两种形式:一是由馆内的咨询馆员组成,一是由馆内的咨询馆员和馆外的专家共同组成。我们找到的网页,读者能点击专家,“面对面”进行个别咨询的馆有 7 所。

2.2.2 常见问题解答

这是图书馆的常规性咨询服务。通常在 Homepage 上设“常见问题 FAQ”(Frequently Asked

Questions)或“读者指南”、“服务指南”等栏目,解答读者想共同了解的问题,如图书馆的开放时间、图书馆流通、阅览、办证、换证的具体规定,图书馆电子资源状况、如何查找图书馆资源和访问网络信息资源、如何检索图书馆数据库、如何查找本馆的 OPAC、新书、刊通报及新到馆资源(包括纸质文献资源和电子资源)介绍等。

2.2.3 已解答问题列表

该项服务是针对一些用户询问频率较高的问题而设立的,有些图书馆还提供检索途径,供用户自己查询答案。它将用户经常询问的一些较大众化、有代表性的咨询问题进行分类组织,编成列表,提供用

户查询。这样,用户无需请求参考馆员的帮助,只要查询该列表,找到表上所列的与自己所查问题类似的咨询问题,进而通过它所提供的信息源,就可找到自己所需的答案。在被调查的馆中,设解答问题列表的馆有 16 所,其中提供检索途径的馆有 7 所。

2.2.4 文献传递服务

网络给文献传递提供了技术上的可行性,又突破了地域的限制。用户进入链接馆的网站,查找到自己所需的资料,可通过发送电子邮件来向对方索取所需资料,图书馆可以使用文献传递技术满足馆外读者的需求。如中山图书馆即通过数字化咨询服务传递超星数字图书馆的文献。

表 3 数字参考咨询服务项目

项 目	常见问题(FAQ)	已解答问题资料库		专家咨询
		有	关键词或分类检索	
省馆	5	7	4	3
直辖市馆	4	3	1	2
自治区馆	0	0	0	0
单列市馆	2	6	2	2
总计	11	16	7	7

2.3 数字参考咨询服务的资源

从调查结果看,各个图书馆可获得的信息基本上包括网上信息资源、购买或镜像的商业数据库、电子期刊、电子图书与馆藏资源(包括馆藏书目数据库和特色数据库)。

2.3.1 网络信息资源

能够通过网络获取的信息越来越多,网络信息资源是公共图书馆的首选参考源。许多公共图书馆网站上都设有网络导航,它由专人对网络资源进行选择、整理、组织,通过网址链接形成虚拟馆藏。公共图书馆在网络资源内容的选择上,以网上报纸、网上杂志、书海导航、科教导航、网上图书馆、国内专利检索、国外专利检索、政府机构、新闻媒体、军事法律、搜索引擎、列车查询、天气查询等对本馆用户有用的公共信息为主,很少有学科导航。

表 4 特色数据库

项 目	数量	自建特色数据库	所占比例(%)
省图书馆	22	14	67
直辖市馆	4	4	100
自治区馆	5	1	20
单列市馆	15	5	33
总计	46	24	52

2.3.2 数据库、电子期刊、电子图书的购买和建立镜像站点

清华学术期刊、维普科技期刊、万方资源系统、

人大报刊复印资料、全国报刊索引、法律法规数据库、书生电子图书、超星等成为多数公共图书馆拥有的电子参考源,以中文的数据库为主。

2.3.3 馆藏资源

除馆藏书目数据库外、特色数据库资源也是公共图书馆谋求数字化参考咨询服务发展的新的生长点。

3 调查结果的分析与思考

总的来说,具有一定规模的国内省级图书馆和单列市图书馆,网络化、现代化技术应用广泛,有 70% 以上的馆开展了数字化参考咨询服务。但也有些问题存在。

缺乏具有一定规模的公共图书馆联合参考咨询服务平台,信息资源的共享程度不够。尽管有上海图书馆、广东中山图书馆、浙江省图书馆等联合本地部分高校和科学院系统图书馆组成协作咨询网,但其中广东中山图书馆是以超星数字图书馆资源为主,浙江省联合知识导航网只联合了 3 所图书馆,目前只有上海图书馆是惟一联合了一个地区主要图书馆馆员开展参考咨询服务,能利用各馆特色馆藏,使读者得到完善的服务的馆。但它仅限于一个地区,参与馆只有十几家,规模较小。

在特色数据库资源的建设方面还存在一些问题。虽然 52% 的图书馆都建有特色数据库,但这些资源并未充分发挥作用。有的图书馆的特色数据库

资源仅限于为本馆的读者服务,有的图书馆自建有特色数据库,但并未开展数字参考服务工作,这些都阻碍了图书馆资源的利用。

知识库的建设尚不充分。31 所开展数字化参考服务的公共图书馆中,建有已解答问题资料库的有 16 所,占 51%;具有关键词或分类检索的仅有 7 所,占 22%,占已解答问题资料库的 43%。目前建成的已解答问题资料库只能提供读者浏览或检索,还不能达到由计算机自动搜索,给出相匹配答案的智能化程度。

目前国内有的学者提出:“知识管理就是通过对所掌握的知识资源进行管理的过程,而如何识别、获取、开发、分解、储存、传递知识、从而使每个人在最大限度地贡献出其积累的知识的时,也能享用他人的知识实现知识共享则是知识管理的目标。”这也就是知识库的架构,这是未来图书馆参考咨询工作的发展方向。

参考文献

- 1 吴慰慈.从信息资源管理到知识管理.图书馆论坛,2002(5)
- 2 张晓星.基于知识管理的网络资源管理.国家图书馆学刊,2003(1)
- 3 张敏勤,詹德优.我国高校图书馆网上参考咨询服务的调查与分析.图书情报知识,2003(4)
- 4 曹玉霞.我国图书馆数字参考咨询现状调查和发展方向.四川图书馆学报,2003(4)
- 5 赵俊玲,张春花.我国公共图书馆网络服务情况分析.情报科学,2003(11)
- 6 张久珍.论参考咨询服务体系的创新.见:发展与创新.香港:天马图书有限公司,2003

张颖 武汉图书馆副馆长,副研究馆员。通信地址:武汉汉口建设大道 861 号。邮编 430015。

陈文莉 武汉图书馆馆员。通信地址同上。

(来稿时间:2004-05-26)

(上接第 49 页) 资源系统、服务系统与用户信息利用系统聚合在同一信息空间的、界面更加友好易用

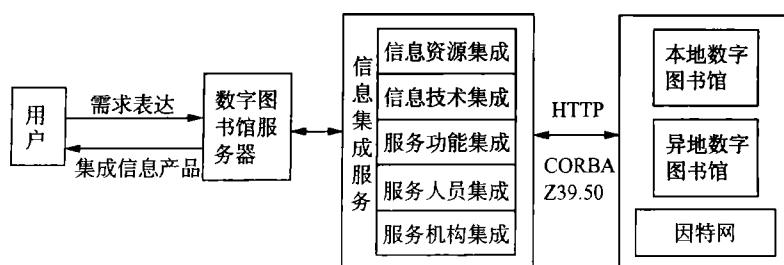


图7 集成式服务模式

参考文献

- 1 陈建龙.信息服务模式研究.北京大学学报:哲社版,2003(3)
- 2 WILSON, T. D., et al. Models of the information user: progress and prospects in research[A]. In: SWEENEY, G. P.: INFORMATION AND THE TRANSFORMATION OF SOCIETY[C]. North-Holland Publishing Company, 1982.
- 3 FERGUSON, CHRIS: 'Shaking the conceptual foundation,' too: Integrating research and technology support for the next generation of information service[M]. College & Research Libraries, 2000, 61(4), 300-311.
- 4 张晓林.数字图书馆机制的范式演变.中国图书馆学报, 2001(6)
- 5 黄敏.数字图书馆信息服务机制研究.情报科学, 2003(8)
- 6 伍晓星.用户自我服务模式对图书馆信息服务工作的影响.情报理论与实践, 2003(5)
- 7 钱智勇.美国图书馆合作数字参考咨询服务.图书馆, 2003(5)
- 8 霍忠文,张捷.信息集成服务发展战略.情报理论与实践, 2001(1)
- 9 李家清.资源共享环境下的信息服务模式变革.图书情报知识, 2003(5)
- 10 刘葵波.数字图书馆建设中信息集成服务体系的实施.图书情报知识, 2003(6)

郭海明 湘潭大学管理学院图书馆学硕士研究生,馆员。通信地址:山东潍坊市奎文区胜利东街潍坊学院南校区图书馆。邮编 261041。

邓灵斌 武汉大学信息管理学院博士研究生。通信地址同上。

(来稿时间:2004-08-20)