

“211工程”高校图书馆虚拟参考咨询发展现状研究

宋姗姗 周宁丽

(中国科学院文献情报中心, 北京 100080)

【摘要】 本文在对“211工程”高校图书馆开展虚拟咨询服务的情况进行调查分析的基础上, 指出目前我国开展此服务的具体模式以及存在的问题, 并提出了几点建议。

【关键词】 虚拟参考咨询; 合作咨询系统; 质量标准

【Abstract】 The paper discusses the development level of the virtual reference in the “211” universities according to the investigation. Then it brings forward some advice to accelerate the development of the virtual reference in university.

【Key words】 virtual reference; collaborative reference; standard of quality

【中图分类号】 G252.6 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1008-0821(2006)11-0154-04

图书馆虚拟参考咨询是建立在网络基础上的将用户与专家的学科专业知识联系起来的问题式服务。随着网络的迅速发展, 高校图书馆开展虚拟参考咨询已经是其发展的重要方向。但是, 通过对“211工程”高校馆的调查, 笔者发现, 我国高校图书馆当前的虚拟参考咨询服务发展情

况并不理想。

1 高校图书馆开展虚拟参考咨询的总体情况

根据教育网上公布的我国第一批211工程高校图书馆的名单, 我们对94所高校图书馆开展虚拟参考咨询服务的情况进行了调查。总体情况如表1所示。

表1 211工程高校图书馆虚拟参考咨询调查的总体情况

地区	调查数量	开展数量	地区	调查数量	开展数量	地区	调查数量	开展数量
河南	1	0	河北	1	1	黑龙江	3	3
新疆	1	0	重庆	1	1	湖北	4	4
天津	3	1	厦门	2	2	广东	4	4
吉林	3	1	湖南	3	2	四川	5	4
安徽	2	1	辽宁	4	3	江苏	8	5
山东	3	1	浙江	1	1	陕西	5	5
广西	1	1	内蒙古	1	1	上海	9	7
云南	1	1	山西	1	1	北京	19	13
甘肃	1	1	江西	1	1	总计	88	65

(附注: 由于江苏省有3个图书馆的网页无法打开; 军事系统的3所高校的图书馆网页均无法打开。故实际调查了88所图书馆的情况。)

在开展虚拟参考咨询的高校图书馆中, 我们通过其图书馆主页也调查了各个高校所采取的具体服务模式。如表2所示:

表2 211工程高校图书馆虚拟参考咨询各种咨询模式的具体情况

地区	FAQ	电话咨询	表单	E-mail	实时咨询	论坛BBS	留言板
辽宁	4	2		2		2	4
吉林	1	1	1	1	1		3
黑龙江	3						4
江苏	8	5	5	5	2		6
安徽	1						2

收稿日期: 2006-05-25

作者简介: 宋姗姗(1981—), 女, 中国科学院文献情报中心2004级硕士研究生, 研究方向: 用户研究与信息服务。

周宁丽(1953—), 女, 中国科学院文献情报中心研究馆员, 硕士生导师, 发表论文20多篇, 研究方向: 用户研究与信息服务。



续表 2

地区	FAQ	电话咨询	表 单	E-mail	实时咨询	论坛 BBS	留言板
厦 门	2	2	2	2	2	1	2
山 东	2	1	1	1	1	1	3
湖 北	3	2		3			2
湖 南	1					1	2
广 东	4	4	2	2	4		2
四 川	3	2		2	1	1	4
陕 西	4	1		2	1		1
广 西				1			1
云 南	1	1		1		1	
甘 肃	1			1			
江 西	1						1
浙 江						1	
内 蒙 古	1						
山 西						1	
河 北	1		参考咨询系 统无法打开				1
重 庆	1					1	
总 计	42	21	11	23	12	10	38

2 调查结果分析

从表 1 中我们不难看出, 在我们调查的 88 所 211 工程的高校图书馆中有 65 所开展了虚拟参考咨询服务, 占被调

查高校的 73.86%。而在所开展虚拟服务的高校馆中 64.62% 图书馆仅仅在其主页设立 FAQ 解答读者的问题。(各种模式占开展总数的百分比如表 3 所示:)

表 3 各种咨询模式占开展总数的百分比

	FAQ	电话咨询	表 单	E-mail	实时咨询	论坛 BBS	留言板
总 计	42	21	11	23	12	10	38
占开展总数 65 的百分比	64.62%	32.31%	16.92%	35.38%	18.46%	15.38%	58.46%

根据调查结果显示, 目前国内图书馆开展网上咨询服务的方式主要有以下几种形式: FAQ、电话咨询、E-mail 咨询、留言板以及实时咨询等。咨询内容主要是在利用图书馆或使用馆藏资源时所遇到的问题, 服务的对象大部分仅限于本校的师生, 尤其是实时咨询。

2.1 网上一般问题咨询(FAQ)与电话咨询

网上一般问题咨询又称作常见问题解答(Frequently Asked Question, FAQ)就是将用户经常遇到的一些问题及其答案编辑成图书馆站点的一个网页, 并在图书馆主页的显著位置上建立链接, 方便用户查询。FAQ 相当于图书馆的使用指南, 免去了读者询问的麻烦, 同时所有新的问题和答案都不断补充到其中, 保持不断更新。

国内大多的高校图书馆都提供这一参考咨询形式。如清华大学图书馆提供了非常优秀的 FAQ 服务, 主要包括一般性问题, 查找资料, 电子资源的使用, 公共书目查询, 图书流通阅览, 图书馆规则, 馆际互借, 读者服务, 无线

网卡和笔记本上网, 来自校外读者的问题, 学位论文验收, 常用名词术语等等。

电话咨询作为较初期的网上信息咨询模式, 有 32.31% 的图书馆开展此项服务。此项服务不需要任何技术支持, 可以在较短的时间内回答读者的问题, 但是对于问题回答的质量无法保证, 因而在长远发展中大部分高校图书馆并不打算采取这种模式。

2.2 电子邮件咨询服务

电子邮件提供的服务主要集中在简短的便捷咨询、研究指南等。各个高校对其所回答的问题有明确的规定, 大部分高校不提供法律咨询、医疗及药物应用问题, 考试题等等, 但可提供相关资源线索。电子邮件咨询有两种形式, 即基本电子邮件咨询与网络表单。

2.2.1 基本电子邮件咨询

基本电子邮件咨询又可以称作 E-mail 咨询, 在开展虚拟参考咨询的高校图书馆中有 23 所提供此项服务, 主要



是在图书馆的站点上提供一个简单的电子邮件地址链接,用户将自己的问题填写在电子邮件之中,便可以发送给咨询馆员。咨询馆员在接到用户的问题后经过确认后会在两个工作日内给予答复。但是由于电子地址的公开性会带来一定的麻烦,譬如垃圾邮件的增多等,所以仅有16.92%的图书馆采取表单的模式为读者解答问题。

2.2.2 网络表单咨询

表单咨询相对于基本电子邮件咨询来说,具有一定的复杂性,读者在填写表单之前,需阅读其相应的用户须知,遵守其有关的规定。在填写表单的过程中,大部分高校需要填写其真实姓名(*),单位(系别),图书证号,身份(*),电子信箱(*),咨询问题(*)[其中(*)代表必填项],通常情况之下,问题的填写要有一定的字数限制,有些较长的问题需要分几次询问,既浪费了读者的时间也影响了问题的回答质量。

笔者曾针对高校图书馆开展虚拟参考咨询的有关具体问题通过这两种方式进行过询问,在询问的将近30个图书馆中仅有5个图书馆给予答复,答复率非常之低。图书馆开展此项服务是为了更好的满足读者的需求,若对读者的问题不给予回答,其存在价值将大为降低。

2.3 论坛 BBS/留言板

很多高校图书馆在其主页上都开展此项服务,相应的开展率最高的大约达到73.84%。主要是通过此项服务可以使读者畅所欲言,并且同时显示出图书馆的答复。但读者要想检索某一专题时就不是很方便,而且这种方式信息处于完全公开的状态,保密性较差,很多问题无法通过这种方式进行咨询。

2.4 同步(实时)咨询服务

作为国内外图书馆领域咨询服务中最热门的讨论话题——实时参考咨询,在我们调查的高校图书馆中却仅有12所高校开展此项服务。实时参考咨询具有高效、便捷,交互和实时的特点。高校图书馆开展实时咨询不仅需要特殊的软件和技术条件的支持,同时对参考馆员的知识结构、专业结构、获取信息以及反应的能力也提出了更高的要求。目前由于各方面的限制,开展馆的此项服务只面向本校的师生,且大部分的服务时间规定在周一至周五,上午9:30-11:30,下午1:30-4:30,其余时间,实时问答咨询服务暂不对外开放。

3 目前存在的问题及解决的措施

尽管虚拟参考咨询服务改变了传统参考咨询服务的被动、僵化、缺乏交互性、及时性等缺陷,大幅度地提升了图书馆在网络环境下的信息管理行业中的地位,体现了图书馆在新形势下信息服务中的信息导航作用,为未来图书馆及其它信息机构开展咨询服务奠定了良好的基础。但不可否认,国内图书馆虚拟参考咨询服务还存在很多问题,需要在以后的发展中加以重视。

3.1 认识程度有待提高

从调查的数据中我们也可以看到,作为国家重点支持的211工程高校,其图书馆开展虚拟参考咨询的情况尚且如此,地方高校馆开展的情况也就可想而知了。如今数字图书馆建设正在如火如荼地开展中,虚拟参考咨询作为其

中的一个重要组成部分,是数字图书馆公共服务的一个重要方面。开展虚拟参考咨询服务可以提高服务层次,更有效地发挥各种数字资源的潜在使用价值。但是很多高校的图书馆由于技术、资金、人员等的限制,对开展基于网络的虚拟参考咨询服务尚未给予足够的重视。从图书馆的长远发展来看,作为高校馆的主要负责人应该充分认识到这项服务在未来图书馆服务中的重要性,完善相关的基础和技术设施的建设,加强实施的力度。

3.2 提高参考咨询馆员的素质

咨询馆员要适应虚拟参考咨询工作,必须具备适应网络环境的综合素质。随着咨询服务中的学术性和研究性要求更加突显,咨询馆员不仅要有扎实的图书馆学情报学知识、计算机知识、外语知识;还必须具备学者化的学识水平,具有不断学习的能力。终身学习是网络环境下对图书馆员的要求,面对完全陌生的网络知识,大量新技术、新软件、新文献以及各种新的服务手段的再认识,这些都需要馆员的再学习,再认识。与此同时咨询馆员要了解国内外的科技发展动态,积极参加各种在职培训教育,不断提高虚拟参考咨询服务水平。

3.3 加强合作咨询系统的建设

由于我国图书馆单独开展虚拟参考咨询服务的能力还比较弱,根据我国高校图书馆发展的现状,开展虚拟咨询服务比较可行的模式应该是建立合作数字参考咨询服务网,在文献资源共享的基础上,通过合作的方式,制定共同的标准,建立结构化的知识库。因为这样不仅可以节省高校馆有限的经费,形成不同学科、不同专业领域互补的局面,也有利于带动各个成员馆共同提高服务水平,进行更多的业务交流,从而提升用户满意度。

3.3.1 国内外合作咨询的现状

合作咨询系统在国外已经取得了显著的成效,Question Point 服务就是国外目前最为流行的一种合作咨询系统。它是OCLC与美国国会图书馆共同牵头的一个合作虚拟参考咨询服务项目,通过成员馆资源上的相互补充来为更广泛的用户提供更好的服务,充分实现了数字资源和智力资源的共享。

在国内的公共和科研图书馆中合作咨询也有一些初步的建设成果。例如:国家图书馆的“全国图书馆信息咨询协作网”;中国科学院文献情报中心的“分布式数字参考咨询服务”;上海图书馆的“网上联合知识导航站”(由上海图书馆、复旦大学图书馆、交通大学图书馆、华东师范大学图书馆以及同济大学图书馆等单位的中青年参考馆员志愿组成的)。但是对于除了上海以外别的地区高校图书馆来说这种合作咨询还是比较欠缺的。在我们所调查的211工程高校馆中,仅北京航空航天大学图书馆的主页上设有北京网络图书馆虚拟咨询台,它是由北京高校网络图书馆联合北京市部分高校共同开展的一项基于互联网的虚拟参考咨询服务,由各校选派图书馆咨询馆员参加网上信息咨询,回答各校师生的提问。但目前这一系统还在测试阶段。

3.3.2 合作咨询建设应注意的问题

在合作咨询系统建设的过程中,首先要有大型图书馆的牵头组织,通过这样的组织和宣传可以充分调动中小型图书馆的积极性,扩大咨询协作网的覆盖面。其次,需要



建立合理的分工体系和规范的业务流程。在分工的基础上,可以使得问题得到及时的回答,避免出现相互推诿的现象,同时可以大幅度提高工作效率。通过网络合作,不同的服务机构共享信息资源、知识库,充分实现了资源与人员智力的共享,为全国各类图书馆提供一个可进行协作的方便的网络环境。

3.4 质量标准规范的制定

虚拟参考服务是需要多方合作、涉及大量数据存贮交换的工作,因而其标准化问题尤应引起足够的重视。这些标准涉及许多方面,如各个环节的技术标准、元数据标准、服务标准、质量控制标准、跨平台、跨媒介的参考信息交换与共享标准等。只有制定一定的标准才能够保证问题和答案能够被有效地存储和再利用,才能够使合作咨询系统之间进行互操作。从我国目前的现状来看,质量标准应摆在首要的位置。

3.4.1 问题的限定

为了使用户得到满意的答复,提高参考咨询的服务质量首先要对用户提出的问题有一个明确的限定。这一点大部分开展参考咨询的高校图书馆都有明确的说明,在用户须知中建议用户通过FAQ获得日常问题的答案,并且明确提出咨询问题的范围。

3.4.2 咨询过程中的便捷性、交互性

为了满足不同读者的提问习惯,切实提供各种方式的咨询。譬如可以通过基于网络的提问方式来提出咨询问题;也可以在网站上查找数字化参考咨询服务的相关信息;同时图书馆要解决语言沟通问题,对服务范围内的国外读者至少可以提供英语咨询,实现咨询过程中的便捷性。

在不侵犯读者隐私权的条件下积极获取读者的重要信息,如年龄、职称、联系办法等,跟踪同一读者提出的不同问题从而获得更多的相关信息。提供实时的参考访谈,或通过网络获取尽可能多的信息,达到交互性的目的。

3.4.3 咨询结果的指导性、权威性和及时性

虚拟参考咨询服务对读者的学习和工作可以起到重要的指导作用。高质量的虚拟参考咨询服务不仅为读者提供直接的、事实型的答案,还应当为他们提供更深层次的信息,指导他们掌握专业领域的信息渠道,同时潜移默化地提高他们的信息素养。

如果提供专家咨询,那么提供虚拟参考咨询服务的专家应当拥有某领域的学科背景,具体工作中要根据咨询服

(上接第153页)

柔性管理提供了条件,这是因为从事不同领域研究和开发的信息用户不再满足于为其提供一般性服务,而是希望将分散在本领域及相关领域的专门信息加以集中组织,进行信息内涵知识的二次开发,甚至利用“基因工程”原理进行知识重组。图书馆联盟资源的整合和重组是在更高层次上对不同的信息用户作出反应。

参考文献

- [1] 徐晓琳. 重庆市网络图书馆运行机制及模式探讨 [J]. 现代情报, 2004, (11).

务的深度来确定专家需要具备的知识水平,这样才可以保证咨询服务具备相应的权威性。

在为读者提供虚拟参考咨询服务的过程中,及时性是我们不容忽视的一个重要标准。现在高校图书馆均有明确的时间限定,但是落实到实际工作中还是存在一定的差距。有的图书馆对咨询问题的反馈时间非常的迅捷,有的图书馆却石沉大海。

虚拟参考咨询作为数字化时代高校图书馆的一大发展方向,将会得到越来越多的重视。同时需要解决的问题也很多,也需要一定的时间。高校图书馆在将此项服务引进图书馆的过程中,要不断的总结经验教训,开展适合的服务模式,期待在不久的将来高校图书馆的虚拟参考咨询服务迈入一个新的阶段。

参考文献

- [1] 初景利. 图书馆数字参考咨询服务研究 [M]. 北京: 北京图书馆出版社, 2004: 21.
- [2] 周敬治. 高校图书馆数字参考咨询服务存在的问题及对策 [J]. 图书馆, 2006, (1).
- [3] 孟连生, 惠瑶. 中国数字参考咨询发展概述 [J]. 图书馆理论与实践, 2006, (1).
- [4] 焦玉英, 项英. 网上合作数字参考咨询的服务模式与管理机制 [J]. 图书情报知识, 2005, (4).
- [5] 冯艳花. 数字参考咨询指南的现状与思考 [J]. 图书情报知识, 2005, (5).
- [6] 林英, 唐晓阳. 关于广东省高校图书馆网上信息服务的现状与分析 [J]. 现代图书情报技术, 2004.
- [7] 方国辉. 国内大学图书馆网上数字化参考咨询服务调查分析 [J]. 图书馆, 2004, (4).
- [8] 肖时占. 网络环境下数字参考咨询服务的现状及问题研究 [J]. 图书馆, 2004, (3).
- [9] 郑田菱. 数字图书馆环境下的参考咨询工作 [J]. 图书馆论坛, 2004, (4).
- [10] 张敬勤, 詹德优. 我国高校图书馆网上参考咨询服务的调查与分析 [J]. 图书情报知识, 2003, (2).
- [11] 张晓林. 数字化参考咨询服务 [J]. 四川图书馆学报, 2001, (1).
- [12] 徐红燕. 论基于网络化合作的数字参考咨询服务 [J]. 图书馆学研究, 2004, (6).

- [2] 罗岚. 地区图书馆联盟发展研究 [J]. 农业图书情报学刊, 2005, (7).
- [3] 张勤. 中美图书馆联盟比较研究 [J]. 图书馆理论与实践, 2005, (2).
- [4] 张爱珍. 柔性管理: 图书馆人力资源管理的有效途径 [J]. 晋图学刊, 2005, (3).
- [5] 杨明华. 浅论图书馆管理中的新模式——柔性管理 [J]. 图书馆学刊, 2005, (2).
- [6] 王兰敬. 柔性管理及其在图书馆管理中的运用 [J]. 图书馆学研究, 2004, (2).