

● 焦玉英 王 娜

国内合作参考咨询服务发展研究^{*}

摘 要 目前我国能够开展合作参考咨询的系统只有三四家。存在的主要问题是缺乏统一规划,缺乏协调机制和人才,知识产权保护机制不完善,缺乏补偿机制。发展我国合作参考咨询服务,应先在经济发达地区建设系统,然后向全国辐射,要建立质量评估和利益补偿机制,要对服务人员进行培训,要规范各方行为,等等。参考文献 8。

关键词 合作参考咨询服务 存在问题 发展措施 人员培训 质量评估 补偿机制

分类号 G252.6

ABSTRACT At present, there are only three or four systems of cooperative reference services in China. In this paper, the authors point out their disadvantages, such as lacking central planning, lacking coordination mechanisms, lacking professionals, lacking intellectual property protection, and then propose their recommendations, such as promoting the development in economically advanced regions, establishing quality evaluation and benefit compensation mechanisms, training professionals. 8 refs.

KEY WORDS Cooperative reference service. Existing problem. Development measure. Staff training. Quality evaluation. Compensation mechanism.

CLASS NUMBER G252.6

合作参考咨询是图书馆数字参考服务的未来发展方向。它是由多个图书馆或咨询机构建立起协作关系,充分利用各自的信息资源特色和人才优势,并协调服务时间,每周7天每天24小时为用户提供咨询服务的一种新型服务形式。目前在国外,合作参考咨询服务系统正在蓬勃发展,比较著名的系统有:英国公共图书馆网络 EARL (Electronic Access to Resources in Libraries) 的 Ask A Librarian 系统,美国教育部推出的虚拟参考咨询台 VRD (Virtual Reference Desk),以及目前被视为合作参考咨询典范的由美国国会图书馆、OCLC 及全球多家图书情报机构联合推出的 QuestionPoint 服务项目。在国内,合作数字参考服务也已成为新的发展方向。

1 我国合作数字参考咨询的发展现状

我国的合作数字参考咨询服务开展较晚。1998年由国家发展计划委员会批准实施的 CALIS(中国高等教育文献保障体系)作为一个广域网环境下的文献信息共享服务系统,为合作咨询的顺利开展奠定了良好基础。目前我国已经初步建立了几个合作参考咨询系统,但都还不够完善。

1.1 全国图书馆信息咨询协作网

该网由中国国家图书馆牵头组建,是我国图书馆向合作参考咨询服务发展迈出的第一步。该网吸纳了全国各种类型的图书馆为网员,所有的网员都可以以信息提供者和信息需求者的双重身份参与信息交流活动。各个成员节点都可以利用有关的技术以感知其他成员的情况,各个成员节点也都有自己的问答系统和知识库,可以进行音频、视频、电子白板等实时信息的交互,从而开展各个成员馆之间的咨询合作。它的这些服务功能已为建立图书馆咨询部门之间的协作关系营造了一个良好环境,使之呈现出优势互补、资源共享的特点。目前该协作网的网员还比较少,还需进一步发展。

1.2 网上联合知识导航站

网上联合知识导航站是由上海图书馆在2001年5月推出的一个合作化参考咨询服务项目。该项目初步实现了上海市文献资源的共建共享。它采用了一种合作化的专家服务模式,由上海图书馆牵头,联合了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,

* 本文系教育部博士点基金项目(03JB870004)的研究成果之一。

形成了一个分布式的虚拟参考专家网络。在该系统中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可以在所提供的专家中,自行指定其中的某一位,以 webform 表单形式进行提问并获取答案。在用户与专家之间进行提问与问答的交互中,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、问答的监控管理,导航站管理中心同时提供已有问答的数据库供用户参考。但是这项参考咨询服务目前还未能实现实时交互服务,只是一种电子表格和电子邮件相结合的方式,也即当读者碰到问题时可以直接给选定的咨询员填写电子表格,电子表格经过系统转换成电子邮件,电子邮件再被送给专家,专家则被允许在一周内以电子邮件方式回答读者提问。

1.3 图书馆专家联合导航系统

图书馆专家联合导航系统是由广东省中山图书馆、超星数字图书馆以及广东省的其他一些公共图书馆等组成的。这个导航系统已经实现了无须通过任何传统的工作流程,而完全利用数字化技术提供即时信息的服务模式。它可以实现联机实时提问和解答。当咨询员在网上发布咨询答案的同时,系统还能自动地给提问者发出一封电子邮件,通知读者收取答案。另外,系统还允许读者在线阅读原文,或者把电子图书下载到本地硬盘上来阅览。

2 目前国内合作式参考咨询系统存在的主要问题

2.1 各自为政,缺乏统一规划

我国目前的合作参考咨询系统大多数是图书馆或信息咨询机构的自发性行为,没有政府有关部门的参与,缺乏统一的规划,合作随意性很大。合作参考咨询服务的最终目标是实现整个数字化空间的资源共享、服务共享、专家共享,从而最大限度地满足用户的各种信息需求。现在随着网络技术的发展,参考咨询服务的用户群体呈现出了多样性,这也就导致了用户需求的多样性,而目前流于形式的合作参考咨询服务只停留在简单问题的“问—答”层次上,离实现真正现实意义上的知识性参考咨询服务还相差甚远。这就需要由国家大型图书馆以及有关的政府部门对该系统建设有一个整体的规划,整合各种机构的资源,协调各成员关系,打破目前各自为政的格局。

2.2 缺乏协调机制

目前我国的合作参考服务系统多以电子邮件、

电子表格的方式来为用户服务,多是通过制定一些相应的服务质量标准或规范来实现对服务质量的控制。国内已运行的四个联合知识导航系统在业务质量方面均做出了一些规范,例如保证回答问题的时间范围,及时反馈读者的意见,严格保护提问者的隐私权等等。但是从根本上来说,他们更多的是关心自身的建设与发展而不是考虑各成员机构之间如何相互协调,更少考虑到如何以最小的投入在最大程度上满足用户的需求。

2.3 缺乏专业人才

咨询专家是实施合作参考咨询服务所面临的最重要的一个问题。由于在合作参考咨询服务中,用户问题的解答完全由咨询专家来完成,因此,这种服务对咨询人员有较高的要求。它要求咨询专家不仅要具有图书情报知识,较高的外语水平,广博的知识,利用各种媒介搜集和检索信息的能力,以及信息整合与研究的能力,同时还必须要有良好的职业道德和敬业精神等,能够认真对待和处理用户提出的每一个咨询请求。目前我国的合作参考系统中的咨询人员多是图书情报专业毕业,他们的知识面和信息整合能力都还不能满足上述要求。

2.4 知识产权保护机制不完善

在合作参考咨询服务中,合作各方都既是知识的传播者又是知识的利用者,因此知识产权问题就显得更为重要。如何能够既保证信息的有效传递,又能够保证各方的知识产权不受侵犯,是我国合作参考咨询服务中需要认真研究的一个问题。这就需要各个合作机构在遵循法律的前提下,再根据实际需要制定相应的知识产权保护规定,以规范各合作方的行为。其规定应符合国情,有可操作性,并为今后我国的合作参考咨询系统与国际接轨做好准备。

2.5 没有一个合适的补偿机制

合作是一种互利互惠的关系,但现在由于各种机构的资源拥有量不平衡,使得合作中各方所获利益有较大差异。资源丰富的机构多作为资源输出机构,其所得好处远远小于资源输入机构。如果没有一个合适的补偿机制,将会引起资源丰富机构的懈怠情绪,从而影响合作的正常进行。

3 我国合作参考咨询服务的优化与发展措施

3.1 从地区向全国辐射

由于我国的地区发展呈现出极大的不平衡性,

因此在合作参考咨询服务的发展过程中应该重视到这种情况。先在经济文化发达地区建立地区性的合作参考咨询系统,然后在这些系统的基础上再建立跨地区的合作参考咨询系统,进而向全国推进。这样可以避免重复建设,节省人力、物力、财力。例如可先在沿海地区 and 高校相对集中的地区以省中心图书馆和高校图书馆为依托,建立省际合作参考咨询系统,再在这些系统基础上向周围省份辐射扩散,最终形成全国性的合作参考咨询系统。

3.2 建立服务质量评估与反馈机制

合作参考咨询服务质量的提高不能仅仅依靠一些标准和规范来实现,要想保证服务质量,保证服务是以用户为中心,就要从宏观和微观上一起着手对服务模式进行改进。在宏观上,应建立一个专门的监督机构,其成员由合作各方以外的专门人员组成,并且同时制定一个相应的评估准则,对合作中服务方的行为进行定期评估,以保证服务质量。在微观上,各个成员机构都应该建立一个服务质量的反馈机制,并设立专门的数据库和管理人员,对用户的反馈意见进行收集和分析整理,以进一步改进服务质量。另外,在条件允许的情况下,还可以考虑针对每个咨询员都建立一个服务跟踪机制,以便对问题解答的全过程进行监控,并且可及时向咨询员提供反馈信息,提醒其工作中的不足,以保证整个合作参考咨询服务系统的高质量服务。

3.3 对服务人员进行在岗培训

为了从根本上改进服务质量,必须对服务人员进行必要的培训。培训可以分两个部分进行。首先,对于所有的服务人员都必须进行上岗前的岗位培训,岗位培训包括三个方面的内容。第一是技术方面,主要是要求服务人员掌握开展服务所涉及的相关软、硬件技术等。第二是服务方面,包括如何区分用户提问类型,如何针对不同提问给予不同回答,如何帮助用户获取信息等。第三是职业服务理念的培训,使每个咨询人员都能够认识到自己必须认真对待每一个用户的咨询请求,在工作上产生的懈怠和疏忽会造成用户随时退出咨询过程。完成上岗培训后,还应根据不同专业背景安排不同的培训,比如对于图书情报专业的服务人员和专家,可以开展英语和扩展其知识面方面的培训;而对于其他专业的专家和服务人员,则应该开展关于现代信息检索技术和信息分析技术的相关培训。这种培训可定期进行安排,也可以根据需要不定期举行。

3.4 规范各方行为

在合作参考咨询中各方的有效协作显得尤为重要,而这种虚拟合作的关系需要有相应的协议或标准来进行规范。协议可以为合作参考咨询系统中的各方行为实施提供一项准则,使得各方行为在一定意义上被强制性地约束,以保证合作的顺利进行与高效的服务质量。比如为了实现图书馆际间的数据交换与共享,美国制定了网络应用层协议 Z39.50。Z39.50 通过定义客户机与服务器之间的数据交换标准,来使采用不同软件的不同图书馆之间可以互联互通,能够互相检索对方的数据。我国也可以根据自身的情况制定相应的协议,从而有效地指导各方行为。而标准的制定在数字参考咨询的发展过程中则早已受到人们重视。目前数字参考服务已涉及到多项标准,如技术标准、服务标准、信息共享标准等。作为数字参考服务新的发展方向的合作参考咨询服务,可以借鉴或利用这些标准以统一规范各方的行为,或者在此基础上制定出较为通用的标准,使各方的行为都能够标准化。

3.5 建立补偿机制

补偿机制是为了平衡合作参考咨询中各方的利益而必须建立的。它是合作参考咨询服务优化发展的必要措施。由于我国的图书馆与科研机构面临着创收的问题,因此应在资源共享的基础上对资源的输出方进行适当补偿。在补偿机制的建立中应先对服务成本进行核算,从而规定付费的标准、付费的方式等,并在各个成员中达成共识。然后在实际运行过程中可以定期对各方的资源和服务进行评估,根据输出的资源量和解答问题的数量来决定补偿费用及其分配。同时也可以根据具体情况对付费标准进行调整。还可制定一些有利于偏远地区和少数民族地区的政策,以保证合作参考咨询的平衡发展。要注意的是,在进行输出资源量测算时还应考虑到智力资源的情况,应将有形与无形资源根据一定的标准统一起来,将无形资源根据一定的比例或方法转化为有形资源的方式进行定量计算。此外,为了保证合作成员间利益的平衡,可以规定一定的投入产出比,从效益上进一步完善补偿机制。

3.6 开展实时服务

实时服务的开展除了需要技术上的支持,还需要有很强的咨询服务队伍。因此,要想开展实时咨询服务,在技术上应保证机构间及机构与用户间有较好的网络通讯系统,以保证信息快速和正确传输,

并努力开发兼容性较好的软件系统,以保证机构间信息传输的稳定性与正确性。在服务上应注意人才的吸纳和培养,使咨询人员能够对用户的提问尽快作出反应,并尽快通过自己的各种知识帮助用户解决问题,及时反馈给用户。

参考文献

- 1 肖冬梅.合作数字参考咨询服务研究.图书情报工作,2003(5)
- 2 朱丽东.数字参考服务形式与问题研究.图书馆论坛,2003(8)
- 3 赵乃璋.国内图书馆实行数字化参考咨询服务的探讨.新世纪图书馆,2003(4)

- 4 白广思,李朝明.省级数字参考咨询服务系统研究.河南图书馆学刊,2002(10)
- 5 张晓林.数字化参考咨询服务.四川图书馆学报,2001(1)
- 6 李晓芸.数字参考咨询服务新进展.图书馆学研究,2002(3)
- 7 http://www.lib.stju.edu.cn/chinese/cirtual_reference_desk/websites.htm
- 8 <http://www.zslib.com.cn>

焦玉英 武汉大学信息管理学院教授,博士生导师。
通信地址:武汉。邮编 430072。

王娜 武汉大学信息管理学院情报学硕士,研究生。
通信地址同上。(来稿时间:2004-05-21)

(上接第49页) 检索中各服务的个性化和人机接口的简化三个主要方面,是基于语音识别、信息抽取和自然语言理解的检索形式,其核心是对用户的查询计划、意图、兴趣等进行跟踪而又不会泄露用户隐私。这必然涉及到信息的挖掘、信息抽取、信息过滤、知识发现和信息推送等多种技术。而集成化信息检索系统的开发才开始不久,还远远没有成熟到能集各种优秀的信息资源于一身,更难以实现深层的知识挖掘与推理。

(3)检索速度与质量协调的问题。网络系统中的服务器主要负责数据的索引和查询,将查询结果通知对象服务器(可在本地,也可在异地),并由对象服务器取出最后结果,这就要求服务器具有集中管理性、可扩展性、高速传输性等优越性能。而集成化的检索系统处在超大容量的分布式资源库、超大规模并发访问的用户群、甚至 7/24 全天候的在线服务环境中,必须配置具有快速准确的检索能力和简单检索界面的全文检索软件、性能优良的操作系统、信息安全系统,以及数据库管理系统和调度系统等,方能保障系统的容量、平均反应时间、吞吐能力和重载情况(负载很重时)的稳定性等。

(4)数据库厂商出于本能,对跨平台会有强烈的排斥心理,除非这个跨平台由他自己开发。由于利益的驱动,数据库厂商通常会开发自己独特的检索和阅读平台,而且还会极力对自己数据库的库结构、软件设计方法等进行保密,而这些恰恰是对开发集成化检索系统具有重要作用的信息^[7]。

集成化检索中还需要解决知识产权问题、跨语种检索和机器翻译等技术问题。图书情报界对资源

使用的观念也有待更新。而且,集成化信息检索不是最终目的,用户希望借助于网络超媒体、超链接和检索不受时空限制等优势,在集成化信息检索的基础上获得全文链接、文献传递和虚拟参考服务等。

因此,我们指的集成化信息检索系统的集成程度是有限度的,而要建设一个能够包容全世界所有数据库的“超级大平台”是不现实的,也没有任何一个机构或用户能够订购所有的数据库。

参考文献

- 1 Ranganathan, SR. Five laws of library science. Madras, Madras Library Association; London, G Blunt and Sons, 1931
- 2 Crawford, Walt and Michael Gorman. Future libraries: dreams, madness & reality. Chicago and London: American Library Association, 1995
- 3 王善平.万维网资源整合工具——Open URL.上海交通大学学报,2003(增刊)
- 4 Agora Demonstrator. <http://hosted.ukoln.ac.uk/agora/demonstrator.html>(访问时间:2004-04-18)
- 5 Andy Powell. DNER Portal Architecture. <http://www.rdn.ac.uk/publications/mia/>(访问时间:2004-04-18)
- 6 中间件. <http://www.huihoo.com/middleware/index1.html>(访问时间:2004-04-19)
- 7 刘锦山.跨平台神话的破灭. <http://www.chinalibs.net/>(访问时间:2004-04-19)

黄如花 武汉大学信息管理学院副教授,博士。通信地址:武汉。邮编 430072。

陈朋 武汉大学信息管理学院 2002 研。通信地址同上。(来稿时间:2004-04-23)