

●贺延辉

俄罗斯的公共图书馆虚拟信息咨询服务

摘 要 “公共图书馆虚拟信息咨询服务”是俄罗斯专门性信息咨询网站 Library.ru 提供的服务项目。它具有全国图书馆的合作性,咨询服务对象和咨询内容具有公众性。参考文献 12。

关键词 俄罗斯 公共图书馆 虚拟咨询服务

分类号 G252.6

ABSTRACT “Virtual Reference Information Service of Russian Public Libraries” is a service provided by the Russian special information provider Library.ru. It is a nation-wide cooperative project providing services to the public. 12 refs.

KEY WORDS Russia. Public library. Virtual reference service.

CLASS NUMBER G252.6

俄罗斯“公共图书馆虚拟信息咨询服务”ВСИС ПБ (Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек)是由俄联邦文化部领导和支持的信息咨询网站 Library.ru 于2003年11月面向网络用户推出的全俄合作性虚拟信息咨询服务。它不仅为公众提供虚拟咨询服务,还肩负着推进俄罗斯公共图书馆改革、网上传播和普及俄罗斯文化信息、促进社会和经济改革的重任。它为人们了解俄罗斯虚拟咨询领域发展状况提供了重要窗口。

1 “公共图书馆虚拟信息咨询服务”的创建

1.1 关于信息咨询网站 Library.ru

Library.ru 是由区域间公务图书馆协会 МАДБ 和莫斯科“基辅”集成图书馆系统 ЦБС“Киевская”(Москва)的专家按俄联邦文化部的指示共同创建的专门性信息咨询网站。МАДБ 建立于1997年,其成员构成广泛,包括俄罗斯公共图书馆、大型的信息中心和计算机中心、出版社、图书馆贸易部门、教育机构、社会机构和期刊编辑部等40多个部门。ЦБС“Киевская”坐落在莫斯科市西部行政区,由7个市级公共图书馆组成。Library.ru 网站的信息资源丰富,咨询特色突出,主要由“图书馆”、“读者”、“图书馆界”三大部分组成。“虚拟咨询”(ВС—Виртуальная Справка)是“读者”中最重要的部分之一,它提供的就是合作性“公共图书馆虚拟信息咨询服务”。

1.2 ВСИС ПБ 的前身——虚拟咨询

ВСИС ПБ 是在 ЦБС“Киевская”(以下简称 ЦБС“Киевская”)网站免费“虚拟咨询”服务基础上建立

起来的。

2000年8~10月,在俄罗斯的互联网上出现了3个综合性的信息咨询服务网站^[1]: Internethelp.ru, Знаторк.ru 和 ЦБС“Киевская”的“虚拟咨询”^[1]。前两个分别由圣彼得堡 СТАР СПб 公司和 Новый Диск 计算机公司建立,“虚拟咨询”则是 ЦБС“Киевская”在其网站 www.cl.ru 开通的信息服务项目。区别于 Internethelp.ru 和 Знаторк.ru 网站的虚拟咨询服务,“虚拟咨询”起初是 ЦБС“Киевская”的专业人员与用户间通过电子邮件进行的信息交往,后来由于咨询问题数量增多,图书馆工作人员产生成立单独的信息咨询服务部门的想法,并将传统咨询服务扩展到虚拟环境中。2000年10月,“虚拟咨询”服务在 ЦБС“Киевская”的网站上诞生。俄罗斯自由电台评价说:“在俄罗斯终于有了是人而不是机器解答问题的服务了”^[2]。“虚拟咨询”没有西方虚拟咨询服务的原型,它只与2000年10月刚出现虚拟咨询时,由一些大学生创建的美国虚拟计算机图书馆的工作原理相似。ЦБС“Киевская”的系统设计维护员 Михаил Колесников 以问答的方式向公众介绍和宣传“虚拟咨询”——“这是什么?”——“您面前的是虚拟咨询服务,请提问与信息检索、信息加工整理、图书目录索引、网络资源和 ЦБС‘Киевская’有关的问题,过一段时间您将在此得到解答。”2000~2003年,“虚拟咨询”解答来自世界各地的网上咨询问题超过6000个(其中55%~58%来自俄罗斯,其余来自国外的俄语用户)^[3]。在 ЦБС“Киевская”的“虚拟咨询”之前,类似服务在俄罗斯图书馆还从未有过,它为其他图书馆

开展虚拟咨询提供了效仿的经验与模式。

1.3 各地区图书馆虚拟咨询服务蓬勃开展为 ВСИС ПБ 奠定了成员基础

“虚拟咨询”开始不久,便受到广泛关注和欢迎,拥有了大量的网络用户,这促使俄国内其他图书馆产生开展类似服务的想法。在 ВС 提供服务的一年后,虚拟咨询服务如雨后春笋般地相继出现在俄国内众多图书馆的网站上,如 2002 年 10 月斯维尔德洛夫斯克州科学图书馆网上提供的“问答式”虚拟咨询、托木斯克市图书馆系统的“互联网咨询”。萨拉托夫集成图书馆系统、新乌拉尔斯克市儿童图书馆、斯塔夫罗波尔边疆地区安德拉波夫斯克区库尔萨夫卡市集成图书馆系统等,都开展了不同水平和层次的虚拟咨询服务,这为建立 ВСИС ПБ 奠定了坚实而广泛的成员基础。

1.4 社会用户的信息需求成为组建 ВСИС ПБ 的直接原因

“虚拟咨询”对其解答的 5500 个咨询问题的分析结果显示,目前俄罗斯大多数图书馆不能向用户提供除印刷型文献以外的其他载体资源及相关服务,但俄罗斯居民尤其是青年人现实和潜在的信息需求却十分强烈。ЦБС“Киевская”的调查进一步表明,俄罗斯单个城市图书馆的馆员即使能力再强也难以胜任用户对虚拟咨询“暴风雨般”的需求。网络咨询问题数量也超出了图书馆“虚拟咨询”的工作承受能力,“虚拟咨询”的工作人员在 2003 年 2 月 22 日做了一个试验:如果取消对咨询问题数量的限制,ВС 一天能收到多少咨询问题?试验没有预先通知用户,结果一天收到了 87 个咨询问题,几个咨询员解答这些问题用了 3 天时间^[4]。如果事先告知用户咨询问题没有数量限制,咨询问题数将更多。鉴于此种情况,ЦБС“Киевская”和 МАДБ 产生了将全国各地公共图书馆的专家联合起来进行虚拟咨询的想法。

基于虚拟咨询在公共图书馆有了一定的普及程度以及迫切的社会信息需求,2003 年 ЦБС“Киевская”和 МАДБ 决定将在 ЦБС“Киевская”网站上工作了 3 年的“虚拟咨询”整体转入新建的信息咨询网站 Library.ru,并联合有虚拟咨询经验的公共图书馆,开展全俄“公共图书馆虚拟信息咨询服务”。2003 年夏,由 МАДБ 和 ЦБС“Киевская”牵头,在俄罗斯 Омск 举行了全俄公共图书馆“图书馆团队—2003”代表大会,将一些城市儿童计算机图书馆和新建城市图书馆吸纳为 ВСИС ПБ 成员。考虑到“虚拟咨询”在网络用户中享有较高的声誉和影响,决定

ВСИС ПБ 在 Library.ru 网站上继续沿用“虚拟咨询”的名称,开展全俄合作性的虚拟信息咨询服务。

为协调和维护全俄 ВСИС ПБ 和地区间合作性虚拟信息咨询服务(ВСИС)工作,在 МАДБ 建立了统一的信息咨询中心,作为 ВСИС ПБ 的基本研究和组织协调部门。同时还设计了专门的软件程序,解决 ВСИС ПБ 中咨询问题库建立、信息资源搜索、用户数据统计等问题。各图书馆的虚拟咨询服务在咨询质量、咨询员与用户间交流技术、是否有咨询问题库、信息资源来源等方面都有不同程度的水平差异,通过合作可以利用集体智慧弥补诸多不足。最终目的是使 ВСИС ПБ 有能力积极参与创建现实的、统一的俄罗斯信息空间。

1.5 ВСИС ПБ 的成员构成

任何俄联邦主体的州、边疆区、共和国的中央图书馆以及市、区图书馆都可以成为 ВСИС ПБ 的成员馆。ВСИС ПБ 对成员馆的最基本要求是:参与合作的图书馆要有高度的职业精神和良好的工作愿望。对于图书馆来说,希望在网络环境和协作氛围中尝试新型服务和展现自己,并有逐步完善本馆相关信息服务的意愿,则是成为 ВСИС ПБ 成员馆的首要 and 明确的标准,同时还应具备如下条件:图书馆拥有自己的网站、网站上有网络用户感兴趣的资源、图书馆有扩大自己在网上存在的明确政策、从事虚拟用户工作的经验等。ВСИС ПБ 的成员馆要与 МАДБ 签订非商业性的合作协议,成员馆在开展各自虚拟咨询的同时,作为合作的成员,要承担分配来的相应主题的咨询任务。

ВСИС ПБ 人员构成包括协调员、组织员和成员馆咨询员。ВСИС ПБ 创建之初有 11 个成员馆,包括一些州科学图书馆、中央城市图书馆和集成图书馆系统^[5]。2004 年 10 月,通过选拔又增加了 11 个成员。

开展 ВСИС ПБ 可提高图书馆及其工作人员和网站的社会威望,树立虚拟咨询员的新形象,提升图书馆信息服务工作,满足图书馆虚拟用户的信息需求,使公民能够接受免费的信息咨询解答,积极参加统一信息空间的创建,向全世界用户展示自己及其馆藏资源。

2 《建立和发展全俄公共图书馆虚拟信息咨询服务》计划与虚拟咨询业务培训

2.1 ВСИС ПБ 计划

为促进 ВСИС ПБ 的全面发展,规范和指导各成员的咨询活动,2003 年 МАДБ 制定了《建立和发展全

俄公共图书馆虚拟信息资源服务》(2003~2005年)计划(简称 ВСИС ПБ 计划)^[6]。该计划的基本目的是:改革公共图书馆读者信息咨询服务体系,满足信息社会的信息需求,实现全俄社会、政治和经济改革。为此,需要在公共图书馆基础上建立远程(虚拟化、数字化、电子化)的信息咨询服务体系,以便为俄罗斯用户和其他国家使用俄语的用户提供信息服务,并为能够积极参加统一的信息资源交流网提供保障。

计划实现的目标是:发展和完善建立在 Library.ru 网站上的全俄公共图书馆虚拟信息咨询服务;研究地方和区域间合作性信息咨询服务;以 МАДБ 为基础,组织建立全国公共图书馆虚拟信息咨询服务的信息咨询中心;建立能够在互联网上搜索信息并利用网上信息进行工作的公共图书馆工作人员培训制度;进行相关的科学理论方法和实践研究;研究、发展和完善远程图书馆合作系统的技术基础。

ВСИС ПБ 计划是实现改革俄罗斯公共图书馆的国家政策和改善公共图书馆信息咨询服务体系,促进其适应信息社会环境和要求的重要手段。计划的实施,将促进全俄统一的图书馆信息咨询服务体系的创建,为俄罗斯和其他国家使用俄语的用户提供服务,扩大和提高互联网上使用俄语的用户群对俄罗斯全国图书馆服务体系及公共图书馆的历史与现状、馆藏资源、机遇与未来前景的全面认识;将有利于俄罗斯公共图书馆加入全球用户虚拟信息服务体系;将促进建立专门的基础设施,以保障全俄图书馆社会信息功能的有效发挥。

计划的实施对俄罗斯各地区也十分重要:图书馆协助地区行政机关,通过建立区、市级虚拟信息咨询服务体系,使信息能够传递到社会各阶层居民;促进各地区居民掌握新的信息技术,以获取公共图书馆的网上信息资源;保障全社会都能获取地方文献资料、公共图书馆和其他地区文化部门、市政教育机构等的其他资源。

2.2 虚拟咨询业务培训

对大多数 ВСИС ПБ 的成员馆来说,联合进行虚拟咨询服务毕竟还是陌生的新事物,想胜任这项工作,熟悉和掌握相关知识与技能是必要的。为保证咨询服务质量,在俄联邦文化部的资助下,МАДБ 和 ЦБС“Киевская”于2003年10月和2004年10月在莫斯科主办了两期“合作虚拟信息咨询服务方法”业务培训班,对22个成员馆的工作人员——ВСИС ПБ 的未来咨询员进行岗前培训。

培训班由 ЦБС“Киевская”网站有工作经验的专

家主持。他们讲解了 BC 的产生历史、虚拟咨询服务的思想结构和内容,帮助大家熟悉“问-答”服务方式,教授如何在网上搜索信息,如何处理咨询问题和应对复杂咨询提问,分析了互联网上遵守著作权的问题。还介绍了国外图书馆虚拟咨询服务的创建经验和服务功能,如美国和澳大利亚的 Ask a Librarian, Ask us, Ask now, 以及俄罗斯国内具有西方信息咨询服务模式的商业性信息咨询网站“互联网服务”(Интернет-служб)的发展情况。培训还包括为期1个月的见习,见习期满后由 МАДБ 颁发“搜索服务工作人员”资格证书,拥有资格证书才有权从事合作性虚拟信息咨询服务。

通过培训,最终形成了由各地图书馆咨询员组成的、按照统一的服务方式和制度规定进行咨询服务的工作集体,“虚拟咨询网站”成为他们共同的网上之家。

3 “公共图书馆虚拟信息咨询服务”的服务方式

3.1 咨询注册与登录

对所有用户来说,除了电子文献传递,在“虚拟咨询”进行信息交流和接受咨询服务是完全免费的。任何访问 Library.ru 的人可不进行注册而以“客人”身份直接查看“虚拟咨询”问题库中的咨询问题和解答,但只能按咨询问题序号进行浏览,不能按网站提供的检索途径对咨询问题进行检索,而且不能提出咨询问题。

如果希望得到 ВСИС ПБ 的更多服务,必须以“用户”身份注册^[7],注册信息包括姓名、电子信箱地址、年龄、性别、教育程度、职业、城市、国家等,可享有提出咨询问题、搜索问题库、参加讨论等服务。用户注册的个人信息如用户名、注册时间和提出问题数量等,都存储在“用户个人信息统计”中,用户在此可了解自己咨询问题的情况,并可修改密码。

“虚拟咨询”还为图书馆工作人员和与图书馆有关的机构(例如出版社)的人员提供专门的“图书馆员”登录入口。在填写“用户”信息的基础上,注册更为详细的个人信息,包括姓名、职务、电话、单位地址、E-mail、URL 和单位负责人。“图书馆员”除拥有“用户”的权利,还可在“图书馆界”栏目中发布新闻、通过电子文献传递服务获取资料、参加和主持专业论坛等。

3.2 咨询提问与解答

目前,ВСИС ПБ 采取的是离线咨询方式,这实际上是网络表单式咨询(WebForm)。在“虚拟咨询”网

页上按预先设置的表单格式和要求填写咨询问题,一般是一天后,ВСИС ПБ 的咨询员将咨询解答张贴在咨询问题之下。ВСИС ПБ 现有咨询员 18 名。网站对每个咨询问题都给出序号,咨询者应记住,以便按序号方便地查到自己咨询的解答。

ВСИС ПБ 不采用电子邮件的咨询服务方式,在 Library.ru 的虚拟咨询主页上有明显拒绝 E-mail 提问的标志。主要原因是,ВСИС ПБ 的咨询员认为,电子邮件的服务方式,只有提问者本人能看到问题和解答,而在“虚拟咨询”中进行信息交流更像是参加一个论坛,网络用户可在此共享所有问题及其解答,如果咨询者在问题库找到咨询问题的答案,将减少咨询员的工作量^[8]。考虑到成员馆资金和技术受限、可供支配的资源有限和俄罗斯网络化普及程度不高、发展不均衡、网络费用较昂贵且质量不稳定等因素,ВСИС ПБ 专家认为这是最合适的咨询服务方式,它保障所有用户尽可能平等利用虚拟咨询,使咨询员有时间准备咨询问题以保证问题解答的全面性和准确性。当然也可能在未来适时的情况下尝试在线咨询服务。

3.3 咨询问题的分类与检索

为了便于对咨询问题的统计和问题库的管理,方便用户按主题检索咨询库问题,“虚拟咨询”根据学科性质对咨询问题按主题进行分类,主要包括图书馆、生物学与医学、军事科学、地理、国家与法律、互联网与网络通信技术、历史、电影与戏剧、计算机与程序、文化与艺术、文学、数学与控制学、音乐、教育学、教育、政治、国际关系、心理学、精神病学、技术、物理、天文学、体育与运动、哲学、社会学、宗教、化学、生态学、经济、管理、财政金融、语言学、外语等等,基本涉及各学科与社会各领域。用户在咨询提问时,必须先确定并选择咨询问题所属的学科主题类别,再填写咨询内容。

所有咨询问题和解答累积形成咨询问题库,目前问题库中有来自俄罗斯 80 多个城市和世界 40 多个国家的 10000 多个咨询问题及其解答,这是 ВСИС ПБ 成员馆的共同财产。问题库为用户提供了问题序号、问题内容、解答内容、用户名、用户电子邮件、咨询员姓名、咨询提问日期等检索途径,方便用户多途径检索。

3.4 咨询服务限定

为维护“虚拟咨询”工作正常进行,ВСИС ПБ 在服务方面作了限定^[9]。

咨询数量:一个用户一天只能提问一个咨询问

题;如果在一次咨询请求中有多个咨询问题,咨询员酌定只回答其中一个问题;如果用户以多种不同方式提出同一咨询问题,只解答其中一种方式的问题。

咨询内容:不提供物理、化学、数学、法律等方面具体问题的解答方案;不解答破坏现行法律制度的问题;不解答涉及提供商业性质信息的问题。

服务时间:每周工作 5 天,节假日休息。为了使居住在不同时区的用户都能积极参与和有效利用虚拟咨询,用户在一天内提问被分为两个时段(按莫斯科时间):第一时段是 0 点之后,第二时段是 12 点之后。

其他方面:咨询员有权清除不准确的咨询和不礼貌的提问,将问题转入更合适的类目;只能用俄语或英语提问,只搜索俄语和英语资源;要求提供现成文摘和全文的咨询请求将放到最后解答。

4 “公共图书馆虚拟信息咨询服务”的特点

4.1 ВСИС ПБ 具有全国合作性

目前,ВСИС ПБ 共计 22 个成员,除乌克兰尼古拉耶夫中央城市图书馆外,均为俄国内各类型公共图书馆。由于一些地区的集成图书馆系统本身是由不同数量的各类型图书馆组成,因此参加 ВСИС ПБ 的图书馆远不止 22 个。这些成员馆分布范围广,ВСИС ПБ 基本上形成了覆盖和辐射全俄主要地区的图书馆信息服务网络。俄罗斯领土横跨经度 170 多度,东西部最大时差达 11 小时,进行合作性虚拟咨询首先在服务时间方面有完全的可能性、必要性和可行性。ВСИС ПБ 联合众多图书馆的馆藏、人力和技术资源,以合作方式解答用户的网络咨询,并为地区社会发展提供相应的信息服务保障。

4.2 咨询服务对象和咨询内容具有公众性

这是 ВСИС ПБ 区别于其他类型咨询服务(如俄罗斯国内大学图书馆虚拟咨询服务)和国外咨询服务的重要特点^[10]。ВСИС ПБ 的成员为各类型公共图书馆,基本职能是服务社会公众,ВСИС ПБ 计划对 ВСИС ПБ 公众性的服务目标、服务方向和社会意义做了全面规定与阐释,成为它开展公众性服务的纲领性文件。МАДБ 社会服务部主任、社会学副博士 М. М. Самохина 的《互联网与现代图书馆的新用户:社会试验的成果》报告充分证明了 ВСИС ПБ 的公众性^[11]:咨询问题涉及社会各行业,大到复杂严谨的学术问题小到生活琐事(如怎样保存新年圣诞枞树),人文科学的咨询占相当大的比重(在调查的 5535 个

问题中占 70%),这与目前俄罗斯全面推进公民人文素质教育有直接关系,这从一个侧面反映出 ВСИС ПБ 在服务社会公众方面独特且不可替代的地位与作用。

4.3 注重咨询人员的业务培训和咨询服务质量

ВСИС ПБ 特别强调“虚拟咨询”与计算机网络搜索(如 Yandex, Aport, Yahoo 等)的不同,不同之处正如《Домашний компьютер》杂志对 ВСИС ПБ 的评价:“由人来进行的检索”,在 Library.ru 主页上明确标识“委托他人来检索”。由此体现出咨询员的业务素质对“虚拟咨询”质量的重要性。ВСИС ПБ 十分重视咨询服务人员的业务水平和能力的提高,对他们进行全面系统的岗前业务培训,考试合格后颁发培训证明和资格证书,实行咨询员资格制度。在 2003 年 10 月业务培训班上,俄联邦文化部图书馆处的专家 Л. А. Дубровина 为咨询员作了《现代图书馆的质量管理》的报告,旨在重视虚拟咨询服务质量。严格的业务培训和实践是提高咨询服务质量的基础。此外,ВСИС ПБ 对用户提出咨询的数量限制,原因之一也是为保证咨询问题的解答质量。

4.4 与独联体国家有密切往来,未来目标是参与国际合作

在 ВСИС ПБ 计划中,将独联体国家使用俄语的用户列为计划第一阶段的服务对象,乌克兰尼古拉耶夫中央城市图书馆于 2004 年成为 ВСИС ПБ 首个国外成员馆。М. М. Самохина 的报告统计显示,在 5535 个咨询问题中,独联体国家用户提出的咨询占 22%,其中乌克兰首都基辅用户的咨询问题数量仅次于莫斯科和圣彼得堡,位居第三^[12]。ВСИС ПБ 重视对独联体国家虚拟咨询的研究与利用,比如在“虚拟咨询”中介绍和链接乌克兰国立儿童图书馆、东哈萨克斯坦地区乌斯季卡缅诺戈尔斯克科学图书馆等俄语版的虚拟咨询。ВСИС ПБ 与独联体国家的密切往来,这是它迈向国际化的第一步,在 ВСИС ПБ 计划

中,为将来与欧美各国图书馆进行合作虚拟咨询服务作了更具长远前景的安排与规划。

总体上,目前俄罗斯的虚拟咨询服务处于起步阶段,虽有不够完善的地方,但由 2000 年出现虚拟咨询到 2003 年开展全俄合作性虚拟咨询,可以看出发展的速度还是很快的。ВСИС ПБ 对推进俄罗斯现代图书馆事业信息化进程具有特殊的保障作用。

参考文献

- 1 А. А. Пурник. Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек: первые результаты и перспективы развития. http://www.library.ru/help/theory/purnik_sudak.php
- 2,3 И. Б. Михнова. Современное состояние и перспективы развития виртуальных справочно-информационных служб в российских публичных библиотеках. http://www.library.ru/help/theory/mikhnova_sudak.php
- 4, 8, 10 А. А. Пурник. Виртуальное справочно-информационное обслуживание: перспективы корпоративного взаимодействия. <http://www.gpnb.ru/win/interevents/crimea2003/trud/tom2/222/Doc11.HTML>
- 5,6 <http://www.library.ru/help>
- 7 <http://www.library.ru/register/index.php>
- 9 З. Ж. Анатольевна. Первые шаги реализации общероссийского корпоративного проекта “Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек”. <http://www.complib.omsk.ru>
- 11,12 М. М. Самохина. Интернет и новая аудитория современной библиотеки: Результаты одного социального эксперимента. <http://www.library.ru/help/sociology/index.php>

贺延辉 武汉大学信息管理学院在读博士生,黑龙江大学信息管理学院副教授。通信地址:黑龙江大学信息管理学院。邮编 150080。(来稿时间:2004-11-23)

书生数字图书馆系统通过国家科技部创新基金项目验收

近日,“书生数字图书馆系统”顺利通过北京科学技术委员会组织的国家科技部创新基金项目验收评审会的验收,得到专家组的一致肯定和好评。书生公司的核心技术实力及在数字图书馆领域的成功应用得到认可。

专家组的评审意见将提交到科技部科技型中小企业技术创新基金管理中心,经管理中心统一验收后,发放正式验收报告,最终完成整个验收过程。