

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。