

● 范亚芳

我国高校图书馆用户在线信息服务研究*

摘 要 对我国34所大学图书馆的网络调研结果表明,用户在线服务存在着信息资源检索服务不够深入、信息参考咨询服务手段缺乏高效、在线电子资源利用教育尚处于建设初期、学科导航个性化不够明显、服务项目缺乏规范化管理等问题。提出整合资源、提供全方位信息资源检索平台,提供在线一体化虚拟学习环境等建设性意见。表1。参考文献6。

关键词 高校图书馆 信息服务 在线服务 用户服务 调研分析

分类号 G252

ABSTRACT Based on a survey of online user services in 34 universities in China, the author analyzes some problems and proposes some constructive suggestions, such as resource integration, efficient search platform, integrated virtual learning environment, etc. 1 tab. 6 refs.

KEY WORDS University library. Information service. Online service. User service. Analysis.

CLASS NUMBER G252

用户在线信息服务是网络时代发展起来的新型服务方式,它改变了用户到图书馆查阅文献、依靠图书馆咨询人员获取各种资源的局面,已成为高校图书馆普遍开展的服务项目,成为用户获取信息资源的主渠道。但网络资源类型不断发展带来的数据组织、检索及重新利用问题,用户需求的变化带来的实时个性化服务问题,服务手段的虚拟化对人机交流、资源共享与智能化、专业化、知识化服务水准的要求等问题,都使人们要重新定位在线用户信息服务理念,利用切实可行的手段和方法开展网络用户信息服务,使信息资源真正融入高校的教学科研,在教学科研中发挥更大作用。

1 高校图书馆用户在线信息服务现状

通过教育科研网中国高校图书馆网络导航和网络搜索引擎 Google,对上网的34所纳入“985工程”一期建设的我国大学图书馆,从网络信息检索服务、网络信息服务、网络用户教育等方面进行网络服务调研。被调查的大学图书馆不同程度,采取不同形式开展了用户信息服务。

1.1 网络信息检索服务

34所被调查的大学图书馆均提供网络联机馆藏公共书目查询(WebPAC),其中,15%图书馆的WebPAC较全面地反映了馆藏,包括部分虚拟馆藏。如北京大学、清华大学、南京大学、上海交通大学、西安交通大学等图书馆,在WebPAC中对网络外文电子期刊进行了整合编目,提供网络外文电子期刊的查询服务。北京大学、南京大学图书馆还提供方正Apabi、超星数字图书馆中电子图书的检索查询服务。94%的大学图书馆提供网络数据库、电子期刊、电子图书A-Z的导航服务,85%的大学图书馆提供电子期刊、电子图书的检索查询服务。如上海交通大学图书馆,整合中外文全文电子资源,建立了全文电子资源整合系统,除提供A-Z、主题的浏

览查询,还具有多种检索功能。检索字段可选择题名关键词、ISSN(ISBN),检索模式可选择模糊检索和精确检索,可在EI收录、SCI收录的期刊中检索,资源获取方便、灵活、快捷。94%的大学图书馆建有本校学位论文的提交系统,80%提供学位论文的检索服务。如西安交通大学图书馆学位论文提交,采用TRS管理系统,2000年3月投入运行,目前已收录博硕士论文4000余篇,有些论文还在回溯之中。厦门大学图书馆博硕士论文检索系统共收录论文7753篇,除提供作者学号、姓名、中英文题名、关键词、专业、学位、指导教师、所在院系、专业、论文密级、第一导师、作者单位、论文页数、论文格式类型、参考文献数量、答辩时间、论文提交时间、中英文题名、中英文关键词、中英文摘要等文摘信息的浏览服务且界面清晰友好。9所高校馆建有自己的教学教参管理系统。如清华大学图书馆为配合学校教学,建立了集成化的教参信息平台,提供国内外高校教参及相关课程信息、清华现用教参信息、清华学生必读书目信息服务,帮助师生快速获取与教材、课程相关的资料。个别高校馆还建有音像资料库、特种文献资料库,提供VCD/DVD/CD光盘、录音带、录像带、书刊附盘、音视频点播节目等多媒体资源的检索查询服务;提供专利、标准等特种文献的检索服务。6所大学图书馆分别使用Calis异构平台、清华同方异构检索平台、汇文与优康联合开发的TRS异构平台,实现网络数据库中单库与多库的同时检索,服务手段更具人性化。

1.2 网络信息服务

网络信息服务包括网络化的传统信息服务和新型的信息服务。网络化的传统信息服务是以前传统信息服务在网络环境下的延伸,包括用户利用网络查询、续借、预约,用户利用图书馆的入门指南,科技查新服务,网络化的课题咨询

* 本文系江苏省高校人文社会科学研究项目(SW0442)研究成果之一。

服务(专题、定题服务等)等。网络化新型的信息服务包括 室等。34 所大学图书馆的 Web 站点上,都不同程度地开展数字参考咨询服务、原文文献传递服务、专业信息资源导航 了网络信息服务(如表 1 所示)。

库服务、特色资源服务、个性化信息定制推送服务、虚拟阅览

表 1 34 所大学图书馆开展的网络信息服务

服务项目		图书馆数目	比重%
图书馆概况(介绍)		34	100
请教指南		34	100
用户信息		9	26
课题咨询		31	91
科技查新		29	85
虚拟参考 咨询台	常见问题解答	29(建设中 1;连接不上 1)	79
	电子邮件咨询或 BBS、咨询表单	19(连接不上 2)	50
	实时问答咨询	16(建设 1;连接不上 2)	38
	联合参考咨询	4	12
学科导航		25	74
特色资源服务		27	79
馆际互借与文献传递服务		32	94
学科馆员(学科联系人)		13	38
个性化定制推送服务		5(连接不上 1)	12
虚拟阅览室(电子工具书)		7	21

每个站点都设置了“图书馆概况”、“读者指南”栏目。26%的图书馆的 Web 主页面反映用户信息,可进行借阅状态、续借、预约、到期催还等个人信息的查询。被调查的 34 所图书馆网上参考咨询服务手段形式多样,主要有常见问题解答(FAQ)、Email 咨询、BBS、实时咨询、联合咨询等。但发展不平衡。近八成的图书馆设置 FAQ 栏目,19 家图书馆列出了电子邮件或 BBS 咨询服务项目(排除 2 家链接不上图书馆),Email 或 BBS 只占半成。实时参考咨询服务是网络参考咨询服务的发展趋势之一,仅有 15 家开展此项业务。

4 家图书馆开展了联合参考咨询服务。如北京大学图书馆、清华大学图书馆加入美国的合作数字参考服务 CDRS。各高校图书馆大都根据学校的学科建设需要,对互联网免费资源按学科或类别加以搜集、筛选、整理、组织,建立了学科导航资源库,提供因特网信息资源服务。如武汉大学图书馆面向空间物理学、环境法研究、流域开发及河流工程等 18 个重点学科,从专业需求出发,按研究机构、专家学者、政府网站、电子资源、电子期刊、会议信息、研究项目等类目收集因特网资源,提供经筛选后的网络信息资源导航服务。多数图书馆根据自己馆的资源建立了特色资源数据库。94%的图书馆开展了馆际互借与文献传递服务,利用 CASHL、NSTL、CSDL 等文献保障体系传递文献。5 家图书馆建有个性化定制推送服务系统,是未来数字图书馆发展的方向。

1.3 网络用户教育服务

网络用户教育服务是指充分利用计算机和网络技术开展的基于 Web 的信息素质教育。据调查,我国高校图书馆

网络用户信息教育主要有 3 种类型。一是电子资源利用检索课程。被调查的高校图书馆有 9 家开设此课程。如西北工业大学图书馆专门设立了网络教学栏目,提供信息检索课程的整个网络教学课件,用户可以随时使用 PDF 格式打开课件,在线学习。二是电子资源利用专题讲座,在被调查的图书馆中,有 22 家开展,占 65%。他们或开设不同类型的培训讲座,或在开展网络资源利用专题培训的基础上,将授课课件一并刊载于网上。三是构建电子资源使用指南。几乎所有的图书馆都建有数据库使用帮助文件,以方便用户在检索时遇到问题随时调用。

2 高校图书馆用户在线服务存在的问题

WebPAC 是用户利用图书馆资源的切入点。调查的 34 所大学图书馆,多数馆的 WebPAC 只提供馆藏图书与期刊的检索,仅有少数馆实现了 WebPAC 与电子期刊的整合,且仅整合到电子期刊刊名,主要为西文期刊。基于学位论文、电子图书、中文期刊的整合尚未发现。近年来,我国高校通过多种方式引入了一批全文期刊数据库,多数馆都对电子期刊全文数据库进行了整合,除提供主题、A-Z 的浏览检索,还具有其他检索功能,但整合也仅为期刊级,基于论文级的整合尚未开发,更未见文后的引文链接。图书馆信息资源的集成检索是未来的发展趋势,尽管我国高校馆在电子资源的拥有上已不亚于世界发达国家,但在 34 家图书馆中仅有 6 家可提供跨库检索,实现网络数据库中论文级文献的一站式检

索。我国高校馆在对信息资源的揭示上,仍停留在书目数据级,基于论文级的整合仅有少数馆,基于引文级的深层次揭示与整合还未见开展。

我国高校图书馆网上参考咨询服务发展不够平衡,有些已提供实时在线服务,有些连最基本的FAQ服务也未开展,且服务手段效率不高。如Email服务只有地址,无提示与帮助信息;Web表单设计较为简单,仅提供咨询者基本信息、咨询课题的信息输入,缺少咨询背景、查过何种资料等其他信息提示;实时在线咨询服务的刚刚起步,解答的咨询仅为图书馆资源利用与检索方面的问题,有关专业知识、学习辅导方面的问题无从问起,且限时、限服务对象。

文献检索课程的开设在我国已有20年,但电子资源利用的在线教育在高校尚处于建设初期。首先,多数高校馆在线电子资源检索课程有名无实。课程只是静态地挂在网页上,没有在线学习的课件,教学参考书也甚少,实际上只是本地化教学的提示,非实质内容的在线学习。其次,教学的针对性模糊。在线电子资源利用教育讲授的内容基本上是各馆现有的电子资源;有针对性地分析用户需要,开设面向不同层次、不同研究方向的授课内容尚未开展,电子资源教育缺乏规划和统筹安排。三是各高校馆网络信息资源的培训内容大致相同,重复建设,没有建立标准统一、分工协作、共建共享的合作机制。四是远程信息素质教育急需加强。网络环境的改变,电子资源的扩充,使远距离的用户日益增多。如何对这些用户进行指导,如何提供实时的信息服务,如何建立虚拟化的交互功能和个性化学习环境,是图书馆在线电子资源利用教育急需解决的问题。

CALIS重点学科导航建设,带动了整个高校图书馆学科导航建设的蓬勃发展。但由于分散管理,缺乏合作,大量学科重复建设,许多信息交叉重复,造成人力和财力的浪费,学科导航特色化建设不够明显。

这次调查发现,图书馆在线服务项目缺乏规范化管理。一是服务项目设置混乱。很多图书馆将线上服务项目设置在主页的不同位置,用户难以寻觅。如学科导航有的馆隶属于参考咨询类目,有的馆归入电子资源类下,有的馆归于特色数据库类,也有馆设专类放学科导航数据库。二是名称释义不够规范。如参考咨询服务有的馆取名咨询台,有的取名参考咨询、网上咨询台、虚拟参考咨询、在线咨询等。

3 对高校馆开展线上用户服务的思考与建议

必须进一步加大WebPAC对信息资源的整合力度,加大馆际合作,如电子资源联合编目数据的共享,实现与电子资源的整合与集成;同时实现多个WebPAC的同时检索。要使WebPAC成为集成图书馆各种资源的目录体系和共享之门,为用户提供全方位的信息获取入口,方便教学。建立各种数据库的跨库检索平台,实现基于书目级、论文级、论文引文级的一站式检索和文献获取,实现资源的深层次揭示,达到信息资源的终点检索服务。

高校图书馆应加大合作力度,也应加强与公共图书馆、科研院所图书馆、咨询专家和服务机构的合作与交流,发展实时咨询服务。应积极筹建不同形式的信息咨询合作网,利用各

种资源优势,尤其是人力资源优势,开展合作参考咨询服务,实时、高效地解答用户的不同问题,提高线上服务质量。

高校图书馆应充分利用资源、人力、技术等优势,将教学资源、素质教育资源(信息检索方法、技能培训等)与图书馆数字化资源和服务融合在一起,形成教师与学生交互、教学与资源交融、学生与学生互动、学习与服务相连的一体化在线学习环境,创造一个广阔的线上学习空间,服务于教学。

各高校馆应加强面向全国提供服务的意识,有针对性地收集、整理、加工有自己特色的学科导航门户,克服内容重复、质量差异较大的问题,避免人才物的浪费。有关部门应统筹规划,加强管理,制定学科导航门户建设的统一标准、软件与平台,避免类目名称杂乱、链接层次不一、检索平台不同等问题,并考虑到门户与门户之间的统一检索,真正做到资源的共建共享。中国人民大学图书馆的“经济学学科门户网站”为我国高校学科知识门户的建设提供了很好范例。

个性化信息服务是图书馆信息服务向纵深发展的重要手段,它尊重用户,以用户为本,为用户选择更重要的资源。目前我国的个性化信息定制推送服务仅处于理论与探索阶段,能实现这一功能的服务系统尚不多见。应加大研究力度,使图书馆信息服务更具人性化与个性化。

参考工具书因参考性、权威性、知识性、易获性等优点而成为人们学习和研究不可缺少的助手。随着互联网的发展,网上涌现出越来越多的网络版参考工具书。我国高校对电子参考工具书的重视程度还不够高,本次调查中仅7家将参考工具书搬到网上,提供网上检索服务。在网络信息资源十分丰富的今天,为用户提供更为方便的信息查询,让用户自由地获取需要的知识是图书馆服务之必须。

图书馆主页不仅是图书馆的门面,更是用户获取服务的门户。高校图书馆应加强在线服务工作的规范化管理。应规范服务名称,规范服务类目的隶属关系,加强服务导向性介绍。应增加利用图书馆的功能性指导,如各部门负责人的联系方式、学科联系人及联系方式、图书馆馆藏布局图等。进一步完善服务功能,为用户利用图书馆提供更多的方便。

参考文献

- 1 刘晨. 中美高校图书馆网络信息服务的网络调查和实证比较研究. 图书情报工作, 2004(11)
- 2 王浩. 图书馆网络信息服务的测评研究. 中国图书馆学报, 2004(1)
- 3 于迎娣. 我国高校图书馆网上参考咨询服务存在的问题与对策. 图书情报工作, 2004(8)
- 4 马杰. 高校图书馆网络信息服务现状研究. 图书馆学研究, 2004(10)
- 5 张敬. 网络时代高校图书馆的几种信息服务模式. 现代图书情报技术, 2004(年刊)
- 6 王云娣. 关于我国大学图书馆的电子资源利用教育. 中国图书馆学报, 2004(1)

范亚芳 徐州师范大学图书馆副研究馆员, 副馆长。通信地址: 徐州市铜山新区。邮编 221116。

(来稿时间: 2005-06-27)