

●袁红军

虚拟参考咨询服务效率分析*

摘 要 虚拟参考咨询服务目前存在着投入成本高昂、效益低的问题。提高虚拟参考咨询的效率就要“软实力”与“硬实力”兼顾,即做到降低成本,质量规范化,同时要重视服务效益。参考文献7。

关键词 虚拟参考咨询 效益 效率 读者服务

分类号 G252

ABSTRACT In this paper, the author analyzes some problems of present virtual reference services, such as high investments and low benefits, and then proposes some suggestions to solve the problems. 7 refs.

KEY WORDS Virtual reference service. Benefit. Efficiency. Reader service.

CLASS NUMBER G252

1 虚拟参考咨询服务效率的内涵

ISO9000:2000 对效率的定义为:“达到的结果与所使用的资源之间的关系”^[1]。从虚拟参考咨询服务的角度理解,就是满足用户需求的结果和用户所使用资源之间的关系。结果是过程或活动的输出,如咨询方式、时间选择、用户满意度等;资源包括馆内外参考源、参考咨询馆员及辅助人员、技术、资金和环境等一切支持虚拟参考咨询运行的条件。通过结果和使用资源的价值比较来衡量虚拟参考咨询的效率,即结果所拥有价值和使用资源所拥有的值的比较,得到投入与产出或成本与收益的对比,即虚拟参考咨询服务效率=用户服务价值/对虚拟参考咨询的投入。用户对虚拟参考咨询认可程度较高,其利用程度相应也高,即使虚拟参考咨询投入成本较多,虚拟参考咨询效率也非常高;用户忽视或不认可此项服务,即使虚拟参考咨询投入较少,它的效率也将降低。因此,虚拟参考咨询成本的投入是必需的,但更需要重视内部管理,加强用户服务和研究。正如王世伟教授所指:图书馆许多硬件设施,我们称之为“硬实力”,也有不少是管理、服务我们称之为“软实力”。一个馆所拥有的“硬实力”不能变“软”,要通过管理与服务将设施的作用予以最大化发挥;而“软实力”一定要变“硬”,要将管理与服务放在图书馆发展的最重要的位置上来加以谋划和创新^[2]。

2 虚拟参考咨询服务投入与效益现状分析

臧国全博士曾详细论述了实时型网上参考咨询的用户少,投入成本高昂的问题^[3]。基于 Web 的实时型虚拟咨询成本也是高昂的。这类项目的成本构成主要有:(1)软件的本身价格。(2)软件与配置成本。这类软件运行环境的要求比较高,一些图书馆不得不更新硬件设备,重新配置图书馆的网络、防火墙以及数据库认证等。(3)咨询员的培训成本。虽然初始培训都是免费的,但咨询员必须花费更多时间来熟悉和掌握这类软件的应用。(4)项目运行的人力成本。由于工作性质不同,绝大多数图书馆都要从传统咨询员中分离出一部分专职从事虚拟咨询工作,在问题少或没有咨询问题时,导致了咨询员的等待闲置成本。另外,有些系统是全天候开放,还要给在线咨询员支付加班费。联合咨询项目也许能解决这个问题,但闲置时间成本仍不可避免。不同图书馆实施这类项目的成本虽不相同,但总是昂贵的。高昂的成本使有些图书馆不得不削减购书经费,甚至取消其他服务项目;有些图书馆不得不放弃实时虚拟参考咨询服务。

目前我国图书馆界尚缺乏协作意识,各馆热衷于以本单位模式开展虚拟参考咨询,把与其他单位的合作放在次要位置。即使有合作,联合虚拟参考咨询服务也大多是单位之间的自行开发合作,随意性大,没

* 本文系 2005 年度河南省教育厅人文社会科学研究项目—青年项目 2005-QN-176“河南省部分大学图书馆信息服务运行模式研究”成果之一。

有国家相关部门的整体规划。这样的合作停留在浅层次上。另外,各馆 VRS 名称不规范,有称为虚拟咨询台、在线咨询、网络咨询台、图书情报咨询,用户不容易辨认。咨询台在图书馆主页的位置也不统一,大部分馆以一级标题发布在主页上,也有不少馆随意放置在二级标题下,不利于宣传和用户利用。这都会造成用户流失。图书馆在设计虚拟参考咨询时应认真细致地进行成本和效益分析,对不同的投入部分及方式区别对待,以确定最佳的投入组合,最大程度降低成本。

3 提高效率,重视效益

3.1 降本增效

关于采购数据库。对大型数据库,原则上应联合采购,目前已有不少成功的范例。1998 年至今,CALIS 全国工程文献信息中心先后成功组织了 32 个数据库采购集团,每个集团的成员馆数量不等,组织方式也各异^[4]。集团采购,可以节省用户的大量时间和经费,可以避免商家各个击破,能帮助和促进数据库商改进服务,也能促进图书馆之间的交流与合作。在集团采购过程中,各图书馆可根据自己的用户规模和层次,承担数量不等的费用。这样,中小图书馆承担的费用很少,大型图书馆也会比自己单独购买付出的费用低。另外,电子资源的使用对于图书馆的服务和图书馆工作人员素质提出了更高的要求,图书馆不仅要及时、准确、节约地购买这些电子资源,还应在宣传、揭示、咨询、培训服务等方面做更多工作。如果某个数据库的内容和学术水平很高,但是图书馆的服务不到位,也会影响用户使用效果。

关于人员成本核算。美国研究图书馆虚拟参考咨询人员的主体是一般参考馆员、学科馆员和讲授检索课的图书馆员。传统咨询台的图书馆员是虚拟参考咨询的最佳人选,因为他们不仅具备参考咨询的知识和技能,而且有参考咨询的经验,了解用户心理,有强烈的职业意识。他们可以是专职的,也可既从事传统咨询,也提供虚拟咨询。参考馆员人力不足的图书馆,可在参考馆员指导下聘用一定数量的馆内外兼职人员,但必须对他们进行岗前培训。在聘请的馆外人员中,要特别重视学科专家,他们是最理想的兼职咨询人员。人员培训一般由数据库商进行前期培训,然后由虚拟参考咨询人员把这项培训推广到用户中去。

关于系统选择。目前国外有 3 种选择:一是自己

建立和运行一套系统,由本馆的参考馆员独立回答用户提问,不与其他图书馆的咨询服务发生任何联系;二是参加某一咨询服务网络,作为成员馆,履行自己的分工与职责;三是既自己提供服务,也参加某一网络。鉴于实时型服务的成本相对较高,美国芝加哥大学图书馆关闭了 chat 解答,采用高效经济的 Questionpoint 系统的 email 管理系统解答^[5]。一些图书馆转向合作开发系统并联合开展服务,以分担服务成本,提高服务效益。中国科学院文献情报中心在设立国家科学数字图书馆参考咨询台的同时,又参加了国家科技图书文献中心(NSTL)的“专家咨询系统”^[6]。各馆可借鉴别人经验,开发经济实用的虚拟参考咨询软件。

3.2 咨询规范化和效率指标

虚拟参考咨询服务规范化,是在构建虚拟参考咨询服务系统的过程中,为了获得最佳秩序和效益,对系统涉及的各个要素,如人员、信息资源、技术方法、业务流程、服务质量等做出统一规定,制定相应标准或规范,实现开放、互联与共享。主要内容有:遵循和借鉴有关数字化加工、资源描述、资源组织、资源互操作和资源服务等方面的标准和规范;采用和遵循内容编码、数据通信、计算机系统、安全、管理、知识产权、服务运营等方面的标准和规范。

国际标准化组织于 1998 年公布了 ISO11620 信息与文献——图书馆绩效指标标准。它列 5 大类 29 项指标,包括图书馆服务满意度、读者服务、技术服务、推广服务、人力资源利用等,可供各类型图书馆进行绩效评估时参考使用。美国研究图书馆协会于 1999 年提出 LibQUAL + 评价体系,它包括 4 个层面:服务影响、图书馆整体环境、信息获取和个人控制。结合以上两种标准,罗琳博士提出可将数字图书馆信息服务效率指标设计如下^[7]:(1)管理性指标。包括法律条例执行类指标、管理经济类指标等。(2)技术性指标。主要考察硬件、软件、安全等方面因素。(3)内容性指标。包括数字资源的种类、数字资源数量及包含的时限范围、数字资源的来源、数字资源的学科覆盖面、数字资源的更新频度和内容的时效性、数字资源的组织方式、数字资源的质量等。(4)服务性指标。含服务及其产品的可及性、服务及其产品的可用性、服务过程所耗费时间、服务使用的频率、服务的种类、服务过程的影响、用户分析等。(5)其他指标。包括虚拟参考咨询宣传推广状况(如与其他网站交换链接)和社会评价状况(如第三方评价机构的

评价)等。

3.3 重视服务效益

所谓一站式服务,即参考咨询与文献传递一体化。用户只要和文献传递人员联系,各种文献需求就可以满足。他不需要关心从何种渠道获取文献,也不需要自己去和其他部门联系。图书馆也要建立一站式检索的高质量知识库。它是筛选有价值和有代表性的参考问题及答案经过抽取主题词标引,按一定的编排方式集成在一起形成的可供查询的资料库,其中部分收集的是用户咨询过的问题和答案。知识库问题和答案涉及不同的电子信息资源,因此有必要建立一个智能的知识库一站式检索平台,以实现用户在同一界面上对知识库涉及的多个异构数据库进行检索。虚拟参考咨询技术、人员和资源为一站式服务提供便利。

用户自导式服务是指虚拟参考咨询馆员和用户的意志和目标统一于整个服务系统的共同意志和目标,并将这一共同的理念化为用户的自觉、自主、自律、自为、自强的行为,自己服务自己,最大限度地开发用户的灵性,充分发挥主动性、积极性和创造性。这种服务模式注重把用户作为用户来研究,追求的是顺其自然而自然,随意性较大。BBS、FAQ、网上导航等为用户自导式服务的实现提供了便利,也实现了虚拟参考咨询服务工作的高效率运行。(1)利用BBS开展参考咨询主要包括:图书预约、续借、新书推荐等;根据用户需求,检索和筛选BBS服务器,将相关信息打包传递给用户;由BBS服务器按用户需求搜集信息,主动传送给用户,用户以按需选择、定期下载、离线浏览等方式获取;建立信息公布栏,在BBS专设的区域发布最新图书和电子资源信息;建立咨询讨论组,随时了解用户意见和建议,并及时给予答复,增强图书馆与用户之间的交互联系。(2)FAQ信息自助咨询。虚拟参考咨询馆员平时应注意该类典型问题的收集、整理、总结并做好解答、分类建档工作,形成有自己特色的常规性问题索引文档和答案数据库,供用户查询。在虚拟参考咨询平台(VRD)上,可将其与实时解答部分连接,咨询馆员经过筛选、整理,将有价值的问题和解答加入到FAQ数据库,以不断增加FAQ的数量。由于采用了人工控制的方式来保证题库的严谨性,FAQ也成为咨询馆员提供参考咨询服务时有价值的参考源。一个界面友好、检索方便、回答问题清楚全面的FAQ无疑会为用户提供快捷的自助信息咨询模式,成为图书馆的使用指南。如

清华大学图书馆制作的“图书馆利用100问”,将100个常见问题分成7大类,使用户一目了然,提供了非常好的FAQ服务。用户通过FAQ服务,了解到各种数据库使用情况及图书馆利用的其他应注意的问题,就能够得心应手地开展自己为自己服务。(3)网上导航是帮助用户在没有咨询馆员在线的情况下,顺利地进入到自己感兴趣的网站中浏览的服务系统,该系统对各类Web网站进行搜集、整理、分类与组合,形成网站分类索引文档,再通过建立相关站点链接,为用户方便快捷地获取所需网站的信息资源提供必要的查询途径和链路。其目的就是尽快引导用户进入网络,学会资源搜索、下载和文件处理等。用户可以定义自己感兴趣的站点,系统将根据用户制定的策略自动将这些站点加入到用户的文档中或发送消息通知用户。目前,我国许多图书馆在自己的虚拟参考咨询台上都设立了“网海导航”栏目。如国家图书馆的“海外中国学网络导航数据库”,链接了100多个专业学术网站,提供了非常丰富的学术资源。

此外,虚拟参考咨询服务效率分析还包括:VRD设计合理、服务时间灵活、个性化和人性化参考服务、评价机制健全等。只有把高效的管理和先进的服务理念渗透到服务的每个细节,才能够吸引用户并获得用户的认可,虚拟参考咨询服务才能稳定、高效率运行下去。

参考文献

- 1 许激.效率管理——现代管理理论的统一.北京:经济管理出版社,2004
- 2 王世伟.关于当前图书馆管理和服务中若干问题的思考.图书馆建设,2005(2)
- 3 臧国全.实时型网上参考咨询的效用分析.图书馆杂志,2005(3)
- 4 杨毅,周迪,刘玉兰.电子资源集团采购模式的探讨.图书情报工作,2005(9)
- 5 郭晶,潘卫,黄敏.世界一流大学图书馆的数字参考服务实践研究.图书馆杂志,2005(9)
- 6 初景利.图书馆数字参考咨询服务研究.北京:北京图书馆出版社,2004
- 7 罗琳.数字图书馆信息服务效率研究.图书情报知识,2005(3)

袁红军 郑州师范高等专科学校图书馆馆员。通信地址:郑州市北大学城英才街6号。邮编450044。

(来稿时间:2005-12-11)