

●袁琳徐璟

论图书馆实时解答服务的特点及发展趋势*

摘 要 随着信息技术的广泛应用,虚拟参考咨询服务成为当前图书馆服务的重要方式,如E-mail服务、BBS讨论组、实时解答服务等深受用户喜爱,发展迅速。其中实时解答服务成为当前图书馆参考咨询服务发展的主要方向。实时解答服务具有实时性、交互性、能动性、人工智能性等特点。实时咨询软件的研究与发展利用将成为图书馆网上参考咨询服务的主要发展趋势。参考文献9。

关键词 网上参考咨询 实时解答服务 图书馆信息技术 图书馆服务
分类号 G252.6

ABSTRACT With the wide application of library information technology, virtual reference services are becoming an important way of library services. Among them there are e-mail services, BBS discussion groups, real-time query-answering services, which are popular and rapidly developing. In this paper, the authors analyze the characteristics of real-time query-answering services, and think that they will become a main trend of online library reference services. 9 refs.

KEY WORDS Online reference services. Real-time query-answering services. Library information technology. Library services.

CLASS NUMBER G252.6

随着信息技术的广泛应用,图书馆信息服务发生了多方面变化,用户的信息需求也逐步向社会化、综合化、集成化、高效化发展。针对这一变化,各类型图书馆在参考咨询服务方面做了许多新的尝试,如:E-mail服务、BBS讨论组、电子表格e-Form、留言板Message Board等。但这些服务方式远远不能满足用户的需求。随着数字图书馆建设的迅猛发展,图书馆参考咨询服务的信息查询空间不断扩大,如何最大限度、最快地满足用户需求,并“随时随地”地为用户提供交互式服务,已成为当前数字图书馆建设及参考咨询服务发展的主要目标。

1 实时解答服务成为图书馆网上参考咨询的主要发展方向

实时解答服务也称为实时交互式参考咨询服务(Interactive Reference Service, IRS)。它是在数字化、网络化的环境下,充分应用现代信息技术,随时解答图书馆信息用户咨询问题的一种服务方式。随着图书馆社会功能的加强,社会信息需求的增长,图书馆服务活动更加注重与信息用户之间的交互作用和影

响作用。因此,交互式参考咨询服务应运而生。交互式参考咨询服务是图书馆与信息用户之间对特定知识信息的双向交流过程,它能够及时解答信息用户提出的各种问题,这种交互式服务的最大特点体现在它的实时性与互动性。它突破了传统的服务模式,成为数字图书馆建设中信息服务的重要形式。

目前,国内外图书馆已有许多开展实时网上参考咨询服务(Real-time Virtual Reference Services)的实例,如美国教育部推出的虚拟参考咨询台(Virtual Reference Desk, VRD)、美国国会图书馆和美国OCLC推出的合作数字参考咨询服务(Collaborative Digital Reference Service, CDRS)、哥伦比亚大学图书馆的Ask us Now服务、美国密歇根大学Shapiro学院图书馆的CU-SeeMe网络会议、上海交通大学的VRS实时解答系统、武汉理工大学图书馆的虚拟咨询服务系统、上海图书馆的合作网上咨询服务项目等。

第五届VRD数字参考服务年会于2003年11月17~18日在美国德克萨斯州举行,我们期待着此次年会后数字参考服务能有更大的进展^[1]。

* 本文为武汉大学资助课题项目成果之一。

2 实时解答服务的主要特点

2.1 及时性

网上参考咨询服务分为实时服务(real-time service)与异步服务(asynchronous service)即非实时服务两种。实时解答服务较异步服务方式(如 E-mail 服务,电子表格 e-Form 等)而言,其及时性主动性表现得非常突出。例如 E-mail 服务具有不确定性和延时性,并且 E-mail 的“静态服务”使图书馆员无法获知与读者面对面时可捕捉到的“动态提示”,从而限制了参考馆员的思维空间和服务来源多样化的选择^[2]。因此,为了充分而及时地了解和满足信息用户的文献需求,有必要将静态服务和动态服务结合起来,将异步咨询服务和实时解答服务结合起来。实时解答服务不受时间和地点的限制,为实现每周 7 天,每天 24 小时的服务模式提供了可能。目前,美国新泽西州图书馆的 Q and A NJ 服务就实现了一天 24 小时,一周 7 天的服务^[3]。

2.2 交互性

目前,国外开发的一些实时咨询软件具有很强的交互功能,如文字交谈、网页推送、同步浏览、咨询日志归档、请求转发等功能。比较通用的软件有由美国 Library System & Service LLC(LSSI)公司开发的 Virtual Reference Toolkit(VRT)、OCLC 美国国会图书馆共同开发的 Question point、洛杉矶公共图书馆联盟(Metropolitan Cooperative Library, MCLS)开发的 24/7Reference。

由于许多信息用户习惯于用网上聊天的方式向图书馆提出自己的问题,所以很多图书馆采用了 Mirabilis 有限公司研制的 ICQ(ISEEK YOU)交互性软件来解答用户咨询。ICQ 的交互性操作特点可以使用户与图书馆之间开展多种形式的交流,信息用户可以任意选择合适的方式在 ICQ 和 ICQ 之间,ICQ 与 E-mail 之间,ICQ 与网页之间交互利用与交流。因此,它的许多功能都被借鉴到图书馆网上实时咨询服务中来,如:接收和发送文件(包括语音文件)、实时性在线对话、传递 URL 等。国内一些高校图书馆也采用了中文版的 OICQ 软件来进行网上实时参考咨询服务,如中南大学、上海交通大学等。哥伦比亚大学图书馆在 2002 年 5 月推出了 Ask us Now 服务,这种服务是基于 chat reference 的服务。使用聊天软件进行参考咨询服务增强了参考咨询系统与用户之间的互动性,信息用户与工作人员之间可以随时就含糊不清的需求表达进行澄清,及时了解信

息资源的内容及使用方法,提高服务的准确性。

此外,还有一种 Chat reference 的服务方式—web call center 在美国已深入人心,具有非常强的交互性。它所利用的网页推送技术和 Co-browsing 技术为用户提供了更方便、快捷和实时的交流途径,并能够记录保存与用户交流的内容,还提供多语种的交流^[4]。

2.3 能动性

实时解答系统的又一特点是能够充分调动参考馆员和用户的能动性与积极性。许多用户不愿意接受面对面的参考咨询服务,而更愿意以匿名的方式进行交流,这样就可以摆脱由图书馆员控制的面对面交流所产生的约束感^[5]。针对这一问题,图书馆便使用 chat Reference 来设计图书馆的参考咨询服务,让用户与馆员在网上进行“面对面”的交流。同时,也让参考馆员更切实、充分地从用户的角度考虑,根据用户年龄、学科、性别、职业、需求方面的差异,提供适合用户需求的服务,从而相互促进和影响。

2000 年 4 月南佛罗里达大学图书馆的 Florida Distance Learning Reference & Referral Center(RRC)就开展了 RRChat 的服务,为远程用户提供实时的参考服务。RRC 在选择 chat 软件时非常注重软件技术上的限制和易操作性,使用户无需下载或安装任何软件就能使用,这种 chat 服务是免费的,受到许多用户的欢迎^[6]。

许多图书馆采取了不同方式来吸引用户,满足用户需求。这也就带来了每个图书馆参考服务工作的不同特色,从而极大地调动了信息用户参与的积极性。1999 年 12 月,美国 Temple 大学图书馆与 Temple 大学计算机信息科学学院(Computer and Information Sciences, CIS)的两名学生共同研发了 TalkNow 软件,并于 2000 年初建立了交互式参考服务项目(Interactive Reference Project)的网站(www.library.temple.edu/ref/interactref.html),用户可以从该网站下载 TalkNow 软件。由于该软件是由 Temple 大学的学生和图书馆自行开发的,不但减轻了经费方面的负担,还满足了他们自己的特定需求,开展自己的个性化服务。该软件使用后一年当中就收到了来自用户的 2000 多条对改进服务有建设性的意见,效果显著^[7]。

2.4 人工智能性

一些图书馆运用了 Co-browsing 信息推送技术,针对一些用语言不能简单回答的问题,参考馆员在必要时向用户推送所推荐的页面,使用户能够跟着参考馆员的思路,顺着此页面循序渐进,获得最终的

解答,自动完成对所需信息的处理并将服务延伸到桌面,给用户以形象、直观的感受,便于理解。

北卡罗来纳州立大学图书馆使用了 LSSI 公司提供的虚拟参考咨询台的服务。其中就采用了 Co-browsing 推送技术。它可以使参考馆员提供任何类型的文件给用户,如: Word 文档, PDF 文件, Powerpoint 文件等。每个咨询过程结束后,馆员和用户都可以获取所有访问过的网址的记录^[8]。上海交通大学的 VRS 实时解答服务系统也采用了 Co-browsing 技术的网页推送,并将考虑视频压缩和传送技术,在必要时,图书馆参考馆员可以切换窗口让信息用户看到馆员的整个操作过程,包括鼠标的移动、点击,文字的输入等^[9]。

3 实时解答服务的发展趋势

就目前国内外图书馆虚拟参考咨询服务的情况来看,实时解答服务的主要形式是网上解答。为满足用户需求,实现真正的实时服务,国外许多图书馆已经开始研究新的软件,进行实时解答服务的尝试。实时咨询软件的研究与发展利用成为实时解答服务的主要发展趋势。Chat reference 的服务方式,使实时服务的尝试取得了初步成效。

到目前,较成熟的实时咨询的软件有美国 LSSI 公司开发的 VRT、OCLC 和美国国会图书馆共同开发的 Question Point 等。VRT 具有实时聊天与自动网页推送功能,而且将网页推送与实时交谈集成在同一界面上,使文字交谈和资料提供可以同时进行,可以提供 Web 网页、图片、PDF 格式文件、Word 文档等多种用户需求的文件。VRT 还具有 OPAC 和网络数据库的同步浏览技术,具有提问转发的咨询管理日志功能,可以满足图书馆联盟合作咨询的要求。它基本上具备了上述实时解答服务的主要特点。和 VRT 功能基本相同的有洛杉矶公共图书馆联盟开发的 24/7Reference,但由于它由非营利性机构开发,所以在技术更新上不如 VRT。

QuestionPoint 是 2001 年 OCLC 与美国国会图书馆合作,对 CDRS 管理系统进行的二次开发,并于 2002 年 6 月正式投入使用。它具有实时交谈的功能,并具有数量大、知识含量高的提问/答案知识库,提高了馆员回答问题的速度,它还有比 VRT 更强大的请求转发功能。它通过视频流和基于 IP 网络的语音传输、实时对话和软件共享,以实现虚拟的面对面交流。从整体上说,QuestionPoint 还是目前较完善的实时咨

询软件。目前已有全球范围内 300 多家公共图书馆、大学图书馆、专业图书馆、虚拟咨询服务机构参加。北京大学图书馆也于 2002 年 7 月以成员馆和 CALIS 集团管理员的双重身份加入此系统,同时使用了 QuestionPoint 的全球、地区、本地三级服务体系。

4 开展实时解答服务应注意的问题

(1)加强技术支持。使用户使用方便,无需掌握复杂的命令,并增强对 Page Pushing(网页推送)技术,Co-browsing 技术等利用。

(2)增强个性化,吸引用户。针对本馆的特色,根据不同用户不同需求开展个性化服务。

(3)有 FAQ 数据库支持。将用户的问题汇总、整理、分类,建立数据库,可以提高实时解答服务效率,节约时间。

(4)对开展实时解答服务加大宣传力度,扩大在用户中的影响力。

(5)加强参考咨询人员素质的培养。提高参考咨询人员的综合素质,理解用户真正需求。

(6)开展合作化服务。加强各分馆间、各图书馆间的合作咨询服务。

参考文献

- 1 <http://www.vrd2003.org/index.cfm>(访问日期:2003-5-15)
- 2 赵凤. 虚拟参考(VR)的发展及几种方式的应用. 大学图书馆学报,2002(3)
- 3 <http://www.qandanj.org/about.htm>(访问日期:2003-5-15)
- 4 郭晶,林浩明. 关于图书馆利用 Chat 软件开展实时参考咨询服务的探讨. 大学图书馆学报,2002(6)
- 5 初景利. 网络环境下文献信息服务的若干创新点. 图书情报工作,2002(2)
- 6 Rechel Viggiano, Meredith Ault. Online library instruction for online students. Information Technology and Libraries, 2001, 20(3)
- 7 Sam Stormont. Going where the users are: Live Digital Reference. Information Technology and Libraries, 2001, 20(3)
- 8 Joshua Boyer. Virtual reference at North Carolina State: The first one hundred days. Information Technology and Libraries, 2001, 20(3)
- 9 黄敏,杨宗英. 网上咨询服务的主要形式与发展趋势. 大学图书馆学报,2003(1)

袁琳 武汉大学信息管理学院副教授。通讯地址:武汉市。邮编 430072。

徐璟 武汉大学信息管理学院硕士研究生。通讯地址同上。
(来稿时间:2003-12-11)