

●贺延辉 马海群

论数字参考咨询服务的发展趋势

摘 要 对数字参考咨询的研究经历了三个阶段,即挑战传统咨询服务的初级研究阶段、对其实施模式研究的阶段和对其管理运行机制研究的阶段。当今,数字参考咨询服务正向着个性化、社会化、合作化、集成化的方向发展。参考文献 16。

关键词 数字参考咨询 咨询服务 个性化 社会化 合作化 集成化

分类号 G252.6

ABSTRACT There have been three stages in the studies of digital reference services, i. e. the basic stage to challenge traditional reference services, the stage to study the implementation patterns and the stage to study the operational management mechanisms. Nowadays, digital reference services are developing towards personalization, socialization, cooperation and integration. 16 refs.

KEY WORDS Digital reference services. Reference services. Personalization. Socialization. Cooperation. Integration.

CLASS NUMBER G252.6

数字参考咨询服务(DRS)是当今国内外图书馆界继数字图书馆后又一热点研究课题。VRD(Virtual Reference Desk)从1999年开始每年都召开DRS年会探讨DRS问题,2004年11月召开了第六届年会^[1];2004年6月在乌克兰举行第十一届“克里木——2004”国际大会(XI Международная конференция《Крым-2004》),议题之一就是“图书馆的虚拟参考信息服务”^[2];2003年5月俄罗斯图书馆协会第八届年会(VIII Ежегодная Конференция РБА)上,在“图书馆与精神文化”的主题下,重点讨论了“公共图书馆虚拟参考服务”问题^[3];2004年10月举行的第二届上海国际图书馆论坛,参考咨询服务与参考研究是重要的分议题^[4]。

根据目前掌握的资料,我们可以将DRS研究初步分为三个内容阶段(或层面):第一阶段——网络环境下传统参考咨询服务面临的挑战与变革,研究内容集中于参考咨询服务在信息源、服务手段、服务对象、服务内容、咨询员素质等方面变化。这一阶段的研究特点是将传统参考咨询服务与DRS做全方位的比较,可以认为是DRS研究的初级阶段。第二阶段——DRS具体的实施模式研究,包括基于电子邮件和电子表格的DRS、DRS的合作化发展、DRS技术软件程序的介绍和利用等。该阶段特点是DRS的各种方式在图书馆参考咨询服务实践中充分应用,这是DRS研究的中级阶段。第三阶段——DRS的管理和运行机制,包括DRS的评价标准体系、质量控制、服

务政策、工作流程和人员培训等深层次问题。这一阶段特点是把DRS作为图书馆信息服务品牌和信息服模块从管理和运行角度在整体上进行系统深入研究。如果将第一、二阶段定义为对DRS“硬实力”建设的研究,那么第三阶段则可以说是提高DRS“软实力”的研究,就目前而言,可暂定为DRS研究的高级阶段。DRS的理论研究与实践工作密切联系,众多图书馆已开始投入相当的人力、物力和财力开展网上DRS工作,如上海交通大学图书馆、清华大学图书馆、北京大学图书馆等的DRS起步较早,也是很有成效的。

DRS的飞速发展使人们必然关注这样一个话题,即DRS的未来将朝什么方向发展?结合DRS理论研究成果,立足于其具体工作实践,我们认为个性化、社会化、合作化和集成化将是DRS的发展趋势,它们对图书馆信息服务具有完善和推动作用。

1 个性化

1876年美国麻省伍斯特公共图书馆(Worcester Public Library)馆长塞缪尔·斯威特·格林(Samuel Swett Green)发表了《图书馆员与读者的个人关系》的文章,文中强调了图书馆对寻求知识信息的读者提供个别帮助的重要性。此文一般被认为是现代图书馆开展参考咨询服务的最早倡议,同时也指明了为读者提供个性化服务是参考咨询服务的最终目标。尽管此后历经百余年图书馆有了日新月异的发展与改变,尤其是网络环境下,参考咨询在咨询参考信息源、咨

询服务手段与方式、咨询服务对象与内容、咨询服务观念等方面发生了根本性的变化^[5],出现了数字参考咨询服务,但作为参考咨询服务的核心精神——从每个用户的需要出发,千方百计提供适合用户个体所需的个性化信息服务^[6],坚持以人为本的人文主义精神,非但没有改变,反而会随着 DRS 的发展得到前所未有的继承与发扬。

与传统参考咨询服务相比,DRS 是基于因特网帮助用户获得信息的实时交互式应答服务机制,在资源观、用户观和服务观方面有很大变化,不仅注重对网络信息资源及数字化信息源的组织和利用,更强调为用户开展智能性的个性化服务,它的核心就是具有特定知识和技能咨询专家对用户的个性化服务^[7]。DRS 是一种更为灵活的、个性化的信息搜集、信息传递、信息获取方式,在技术设计开发、资源采集利用、服务人员配置、服务政策制定和实施、服务理念构建和深化、管理机制运行和完善等多方面都围绕如何最大限度地满足用户信息需求这个中心而开展,将形成以用户为中心的 DRS 体系。比如,技术设计方面,就出现了很多成果:图书馆界开发的 My Library、My Gateway 等个性化定制服务系统,提供个性化链接(My Links)和个性化更新(My Updates)服务,开辟个性化公告板服务和发展团体定制服务;DRS 使用的信息推送技术(Push Technology)是一种保障用户个性化信息需求的形式,通过对信息资源的分类、开发、共享利用,为各种类型用户建立个性化档案,按用户所需,以固定的信息频道自动地、动态地传送新的信息;清华同方研发的具有个性化信息服务的 TPI 数字参考咨询系统 2.0,集成世界最先进的以用户为中心的智能代理技术、个性化定制技术、信息推送技术等支持个性化信息服务的技术。再如,评价 DRS 工作时以用户满意度作为评价根本标准,如美国 Ask A 虚拟参考咨询台协会(Virtual Reference Desk Ask A Conso rtium)已把个性化(Private)作为评价标准^[8],常用的调查者不介入法(unobtrusive)也是从读者角度评估参考服务品质重要方法^[9]。

上海交通大学图书馆等在研的 CALIS 分布式联合虚拟参考咨询系统(CVRS)包括个性化的学习中心,发布数字图书馆、电子资源的使用指南等学习课件,为用户提供 E-Learning 平台,用户可根据专业定制内容在网上参加学习。国家科学数字图书馆参考咨询台的“我的问题”是为用户提供个性化咨询服务窗口,在此用户可以查看咨询专家的简要信息、选择专家进行咨询提问、查看咨询问题及解答情况,还

可根据喜好修改咨询网页的颜色。

在“用户第一”、“用户至上”服务理念的指导下,围绕用户个性化信息活动和环境,充分集成和动态组合各种资源、工具和服务,动态设计、组织和协调有关服务模式与系统形态,与时俱进,不断探索实现 DRS 跨越式发展的新路径,逐步并最终建立以用户为中心(usercentered)的 DRS 模式和管理运行机制将是图书馆开展 DRS 的出发点和归宿。个性化的 DRS 意味着更深层次、更理想的用户服务水平,是图书馆“以用户为中心”的服务宗旨在网络时代的重要体现,代表着未来图书馆更为人性化的发展方向,更为接近图书馆工作的终极目标。

2 社会化

参考咨询是由“社会(用户)、图书馆(咨询馆员)、文献信息源”构成的信息交流系统^[10]。基于互联网环境发展起来的 DRS 是开放性的服务系统,本质上是知识信息在社会环境中传递、交流与反馈的过程,它的任务是面对个性化的群体,在信息资源、咨询队伍、服务对象等方面都具有鲜明的社会化发展倾向。

2.1 信息资源来源社会化

伴随咨询业务量的激增和咨询内容的繁多,大量咨询问题的解答要求图书馆拥有更为丰富多样的信息资源,图书馆信息资源扩大外延势在必行。而图书馆经费和图书馆馆藏资源的有限性制约着 DRS 的开展。因此,必然要充分开发和利用网络上海量的各类社会共享信息资源,将其融入图书馆馆藏文献资源体系,成为 DRS 的重要参考信息源。社会化的广泛、多样的资源保障系统将为 DRS 能够向读者提供全面、准确、快捷的优质咨询服务提供坚实基础。

2.2 咨询队伍构成社会化

美国教育部对数字参考咨询服务的定义是“建立在网络基础上的、将用户与专家和学科专门知识联系起来的问答式服务”。多数图书馆的咨询员还不是专家,不可能各学科都面面俱到,总会遇到超出自身知识无法回答的问题,或者由于咨询量的剧增,使咨询员往往无法及时完成咨询任务。为了弥补这一缺陷,使咨询问题的解答更具准确性、可靠性和权威性,本着对用户负责的态度,聘请和吸纳图书馆以外的资深专家加入到参考咨询服务工作中将是必然的和可行的。把有知识背景的信息检索专家、参考咨询专家、社会各行业领域学科专家充实到咨询队伍中,担任兼职的咨询工作,形成 DRS 系统的专家库,协同建立咨询问题解答的保障机制,这将大大提高咨询服

务质量和服务层次,取得最佳的服务效果。

2.3 服务对象社会化

架构在开放性网络平台上的 DRS,其用户将不再仅局限于到馆的或本地用户,用户范围将扩大到整个社会乃至世界各地,所有上网的终端访问者,只要有需要咨询的问题,都可能成为 DRS 的服务对象。与服务对象社会化直接关联的是用户的需求多样化,用户咨询问题的内容涉及政治、经济、文化、科技等社会各个领域。可以说,DRS 将使更多无法预见的社会成员成为图书馆信息服务的对象和资源使用者,无形中拓宽了传统概念上图书馆的服务对象范围,丰富了图书馆读者工作的内容,使图书馆信息服务延伸至社会各角落。DRS 通过面向政府决策、科研、企业经营与产品开发的社会化服务,将与整个社会和经济活动产生更为密切的联系,真正体现出图书馆社会价值,将会大大地提升图书馆整体的社会地位。

3 合作化

DRS 未来发展要走合作化道路,这有两方面原因:第一,客观上,咨询问题日益复杂多样、服务对象和范围不断扩大、人员和资源有限以及服务时间、地点、人员配置等原因,单个图书馆会感到势单力薄,难以实现 24/7 的理想服务模式,用户的咨询需求难以有效满足。为了更好地提供全方位信息服务,需要图书馆等信息机构充分发挥各馆馆藏和专家资源优势,联合起来协同解答咨询问题。第二,主观上,DRS 的合作化与图书馆界倡导的馆际间信息资源共享一致。多年来图书馆人从不同角度研究信息资源共享问题,积累了丰富的业务合作传统和基础,如联合馆藏和联合编目等。根据工作时区、资源特点、学科优势等选择最合适的图书馆,充分共享信息资源和人才资源,把最佳的解答传送给最终用户,这是 DRS 合作化的初衷和优势特点。它不仅将实现图书馆人多年的宿愿,在形式和理念上都将丰富信息资源共享的内涵,使信息资源共享在手段和内容上有突破,而且能够形成更强的协力优势和协同效应,这对用户和图书馆来说,是一个理想的“双赢”信息服务模式。因此,DRS 走合作化的道路是必然的和可行的。

目前,国内主要的合作性 DRS 有:①地区性的,如:广东省立中山图书馆、汕头图书馆等合作建立的“数字图书馆参考咨询服务中心”;上海图书馆联合上海高校和科研图书馆及相关机构建立的“网上联合知识导航站”;浙江图书馆、浙江大学图书馆、浙江

省科技信息所共建的浙江省联合知识导航网;台湾国立图书馆委托新竹交通大学图书馆开发的台湾地区在线合作参考咨询服务网。②全国性的,如:中国科学院文献情报系统及科研院所图书馆联合相关文献信息机构推出的国家科学数字图书馆科学参考咨询台;中国国家图书馆主办的“全国图书馆信息咨询协作网”;国家科技图书文献中心的“专家咨询系统”。此外上海交通大学图书馆承办,北京大学、清华大学等高校图书馆参建的 CVRS 项目(CALIS 分布式联合虚拟参考咨询系统)是中国高等教育分布式联合虚拟参考咨询平台。

在国外,有美国国会图书馆与 OCLC 共同牵头的、有世界很多成员馆参加的分布式虚拟参考咨询服务 CDRS(Collaborative Digital Reference Service)(现已升级为 QuestoinPoint 计划);英国 EARL(Electronic Access to Resources in Libraries)计划中的 Ask a Librarian;大都会合作图书馆系统 MCLS(Metropolitan Cooperative Library System)之 24/7 参考服务计划;俄罗斯区域间公务图书馆协会(Межрегиональная ассоциация деловых библиотек)2003 年 10 月提出的有 11 个图书馆参加的“公共图书馆虚拟参考咨询服务”计划(Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек(ВСИСПБ))。

尽管已有相当数量的合作性 DRS 系统,但 DRS 的合作化还处于初级阶段,在发展中需要关注以下几方面问题:①参与合作的伙伴,一方面要多样化,DRS 的成员不局限于图书馆还包括更多机构部门,比如 CDRS 包括图书馆、学院、大学、档案馆、博物馆、历史研究会和其他任何能够通过数字化的网络提供专业参考咨询服务的机构;另一方面是进行资格认定,如俄罗斯 ВСИСПБ 计划对成员馆有如下要求:有自己的网站、网站上有网络用户感兴趣的信息资料、有与虚拟用户进行工作的经验、有清晰的网络发展政策等。②由于服务目标、资源情况和社会职能等客观因素,DRS 合作的范围和层次多样,俄罗斯民族图书馆(Российская Национальная библиотека,РНБ)的 Е. Д. Жабко 对此概括为区域性的、全国性的、全球性的、专业性的^[11],对于图书馆或信息机构来说,参与何种类型的合作组织必然会涉及一系列问题,而不同类型和性质的合作性 DRS 必然有各自不同的特点和要求,需要在实践中针对性研究与探索。③合作进行 DRS 需要面对管理运行模式、技术规范、服务协议、利益与宣传、评价与监督、人员培训等诸多深层问题,比

如,俄罗斯 ВСИС ПБ 合作计划中就规定所有成员馆的咨询员都要参加名为《图书馆合作虚拟咨询服务方法》(Методика виртуального справочно-библиографического обслуживания в рамках корпоративного проекта)的研究班进行有关业务培训,颁发资格证书后方可从事网络咨询工作。

DRS 代表并引导图书馆信息服务走新型的资源共享模式,将促进图书馆在资源建设与利用方面的合作,展现网络时代图书馆信息资源共享的新面貌。

4 集成化

DRS 服务方式与内容决定了 DRS 工作必然基于多元化的信息资源类型,采用多种服务方式方可提供优质高效的信息资源。DRS 是典型的多资源集成式服务,具体表现在:

4.1 参考信息源的利用和开发

网络环境下馆藏参考信息源从载体形式到内容都呈现出多元化趋势,不仅有印刷型信息源如书目、索引、文摘及各类检索工具书等,还有异军突起的电子型信息源如数字化的光盘、电子期刊、电子工具书、全文数据库及丰富的网上信息资源。一般认为,前者是传统参考信息源,后者是数字参考信息源,这种认识是片面的,首先应正确看待这两种信息源的关系,专家对传统参考信息源与数字参考信息源及其检索进行的全方位比较,使我们看到两者有共存互补的基础和必要^[12]。O. Л. Лаврик 和 Т. В. Ремизова 对俄罗斯科学院西伯利亚分院国立公共科技图书馆(ПНТБ СО РАН)1985 年~2000 年参考服务使用的信息资源结构的统计结果显示,传统信息资源与局域网和互联网上的电子资源共同构成了图书馆参考服务的信息资源基础,并指出这有利于合理解答不同类型咨询问题^[13]。可以说,印刷型信息资源和电子型文献资源都是开展 DRS 的有效参考信息源。

美国著名参考馆员 I. G. 马奇总结出参考咨询的“三 M”法则,即“资料”(material)、“智力”(mind)和“方法”(method),认为资料是开展参考咨询服务的物质保证,信息源对 DRS 的重要性不言而喻。因此,在建设参考信息源时必须对传统参考信息源与电子信息源同时并举并有机结合使用,将常用的有关网络参考咨询学术站点加以集成,或利用有关信息采集系统和搜索引擎进行集成和整合,通过合理配置多载体多类型信息资源,形成新的特色馆藏优势。通过 DRS 将促进传统文献资源与不断增长的数字化资源和网

络资源实行集成管理与服务的机制与界面。

4.2 咨询服务方式

DRS 主要有基于电子邮件的参考咨询服务和基于实时交互式的参考咨询服务两种模式。二者在实现条件和服务质量保证方面各自有不足之处:比如基于电子邮件的服务,用户与咨询员之间缺乏实时交互交流,咨询问题的理解存在障碍,咨询效果的好坏得不到及时反馈;实时交互式服务对于许多图书馆来说,所需的人员、资源、经费、技术等条件还难以具备。在咨询服务实践中明智和适时的做法是将两者结合起来,即把 E-mail、FAQ、Web Form、网络聊天(Internet Chat)、视频会议(video conferencing)、网络共享白板(Shared White Board)、网络呼叫中心(Call Center Technology)等形式结合在一起使用,这样才能满足不同用户个性化的咨询需求。

在未来,传统的参考服务和数位参考服务二者是并行不悖的,不会被数位参考服务所取代^[14],不应草率地对传统参考服务采取全盘否定的态度。考虑到网络的安全性、稳定性和普及性,以及链接网址困难、权限范围内获得的有效资源少、上网费用高、用户的网络操作能力和语言障碍等因素,当面咨询、传真和电话咨询、信件咨询等传统咨询方式完全有必要融入虚拟环境下的参考工作中,弥补 DRS 存在的不足,以此形成全面集成化的 DRS,这将使参考咨询服务在深度和广度上得以提升。邱永萍对北京地区 9 所高校调查结果显示,电子邮件方式、电话方式、面对面方式是图书馆目前最重要的解答咨询方式^[15]。例如:北京交通大学图书馆网络咨询台采用“电子邮件咨询”、“电话咨询”和“在线实时问答咨询”相结合的方式解答问题,中山大学图书馆的 Chat with a Librarian 服务采用“在线咨询”、“电子邮件咨询”、“电话咨询”相结合的方式,天津大学图书馆咨询台采用实时问答咨询(Online Chat)、读者论坛(Forum)、馆内咨询电话(By Telephone)方式,北京邮电大学图书馆在线咨询服务包括“电话咨询”、“表单咨询”和“实时咨询”,等等。

DRS 对资源和服务的有效集成与整合,将是提高 DRS 增值性的重要途径,也是图书馆智能化服务的表现。未来的参考咨询既不是不同服务方式的简单叠加,也不仅仅是新增数字化服务,而是数字参考服务为主、传统参考咨询为辅,两者长期共存、优势互补的有机结合,通过集成的方式形成多载体信息资源、多方式传递渠道和多元化的“复合型”参考咨询(Hybrid Reference)服务模式。

(下转第 71 页)

- www.dlib.org/
- 30 Herbert Van de Sompel, Patrick Honchenbach. Reference linking in a hybrid library environment Part1: Frameworks for linking[2004-08-23]. http://www.dlib.org/dlib/april99/van_de_sompel/04van_de_sompel-ptl.html
- 31 Herbert Van de Sompel, Patrick Honchenbach. Reference linking in a hybrid library environment Part3: Generalizing the SFX solution in the SFX @ Ghent&SFX @ LANL experiment. [2004-08-23]. <http://www.dlib.org>
- 32, 33 Michael Cave, Valeda F. Dent, Jessie Hey, Ann Lees, Astrid Wissenburg. Travelling at the speed of discovery: The MALIBU Project's Most Valuable Lessons. [2004-08-25]. <http://dois.mimas.ac.uk/DolS/data/Articles/doidoiary;2001;i:26;p:2.html>
- 34 Peter Wynne, Catherine Edwards, Maureen Jackson. Hylife: Ten steps to Success[2003-08-25]. <http://www.ariadne.ac.uk/issue27/hylife/>
- 35 黄波,李春. 复合图书馆及其发展策略. 图书情报工作动态,2001(3)
- 36 沈国弟. 复合图书馆及其发展战略研究. 情报杂志,2003(5)
- 37 岳修志,张怀涛. 复合图书馆的数字化管理和供应链管理. 大学图书馆学报,2002(6)
- 38 Copyright and Data Protection. [2004-12-23]. <http://hylife.unn.ac.uk/toolkit/>
- 39 Charels Oppenheim. Legal Issues associated with Electronic Copyright Management Systems. [2004-12-23]. <http://www.ariadne.ac.uk/issue2/copyright/intro.html>
- 李 麟 中国科学院文献情报中心硕士生. 通信地址: 北京中关村北四环西路33号. 邮编100080.
- 初景利 中国科学院文献情报中心教育与研究发展部主任,教授. 通信地址同上. (来稿时间:2005-01-06)
- ~~~~~
- (上接第33页)
- DRS基于网络把各类信息资源、人力资源整合在一个服务平台上,面向社会提供有针对性的一站式服务,逐渐将成为图书馆拓展服务范围、改善服务手段的生长点和突破口^[16],也是未来数字图书馆服务体系中最重要的用户窗口。DRS代表和引领着图书馆先进的服务理念和服务方式,因此,探讨DRS发展趋势是有意义的。
- 参考文献
- 1 <http://www.vrd.org/conf-train.shtml>
- 2 <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2004/disk/index.html>
- 3 <http://www.library.novouralsk.ru/lib-rba-section-pskov.html>
- 4 <http://www.libnet.sh.cn/silf2004/china/>
- 5 张喜年. 博导系列访谈:詹德优教授. 高校图书馆工作,2004(2)
- 6 夏侯炳. 现代参考咨询工作特性论. 图书馆,1999(6)
- 7 赵乃暄. 国内图书馆实行数字化参考咨询服务的探讨. 新世纪图书馆,2003(1)
- 8 陈奕. 现代参考咨询评价探讨. 国家图书馆学刊,2003(3)
- 9 邱雅暖. 图书馆参考服务评价应用调查者不介入法之探讨. 大学图书馆(台),1999(10)
- 10 詹德优. 20世纪中国参考咨询服务:发展历程、成就与局限. 高校图书馆工作,2000(1)
- 11 林曦,张燕. 传统参考咨询与网络参考咨询的比较. 中国图书馆学报,2003(6)
- 12 О. Л. Лаврик Т. В. Ремизова. Информационная база для справочно - библиографического обслуживания: структура, динамика, основные тенденции развития (на примере ГПНГБ СО РАН). Материалы региональной научно - практической конференции 10-14 сентября 2001г. г. Иркутск, Новосибирск.
- 13 Е. Д. Жабко. Виртуальные справочные службы: направления развития в отечественных библиотеках. Выступления на специальном семинаре « Виртуальное справочноинформационное обслуживание в библиотеке » (XI Международная конференция « Крым - 2004 »). <http://www.gpntb.ru/win/inter-events/crimea2004/disk/index.html>
- 14 蔡碧芳. 我国大学图书馆数位参考服务发展之研究. 大学图书馆(台),2004(3)
- 15 邱永萍. 网络参考咨询的现状与发展思考. 新世纪图书馆,2003(6)
- 16 林曦. 网上参考咨询服务的实践与探讨. 图书情报工作,2004(1)
- 贺延辉 黑龙江大学信息管理学院副教授,武汉大学信息管理学院在站博士研究生. 通信地址:哈尔滨市黑龙江大学. 邮编150080.
- 马海群 黑龙江大学信息管理学院院长,教授,黑龙江大学信息资源管理研究中心兼职研究员. 通信地址同上. (来稿时间2004-12-14)