

●赵 伟 (厦门大学 图书馆, 福建 厦门 361005)

# 对高校图书馆网络在线服务的思考

[关键词] 高校图书馆; 参考咨询; 网络在线服务

[摘要] 在分析高校图书馆开展网络在线服务的必要性和可行性的基础上, 着重从具体类型、作用、应注意的问题等方面对网络在线服务的开展进行了探讨。

[中图分类号] G250.73; G258.6

[文献标识码] A

[文章编号] 1005-8214(2003)05-0032-02

网络在线服务作为基于网络平台的一种全新的服务项目, 目前在国内高校图书馆处于起步阶段, 因而有必要对网络在线服务给予更多的关注。

所谓网络在线服务, 指图书馆馆员和用户之间借助于各类网络进行信息的传递和交流。具体地说, 就是图书馆馆员针对用户的信息需求, 利用各类网络技术和手段, 主要通过实时在线参考咨询和问答知识库系统来提供服务。

## 1 开展网络在线服务的必要性和可行性

### 1.1 必要性

#### (1) 数字化和网络化信息环境的迫切需求

越来越多的信息资源正在数字化和网络化, 越来越多的用户逐步具备网络使用能力并越来越依靠网络进行信息检索和利用, 这就自然要求相应的信息服务也逐步实现网络化、数字化, 为用户提供一个全面和无缝的信息服务环境。特别是一向对新知识新技术敏感的高校师生, 越来越倾向于从网络上获取信息。如从计算机终端上直接查找联机检索书目(OPAC)、光盘数据库、网络数据库及 Internet 上的资源, 希望得到准、新、全、快的信息。因此, 图书馆的信息服务就应更充分地介入用户趋之若鹜的网络, 为参考服务在日益数字化和网络化的信息环境中满足用户的需求开辟一个重要渠道。

#### (2) 网络环境下仍需要馆员和用户之间的即时互动

在网络普及、用户自我查询能力日益增强的高校, 似乎不再需要图书馆员的介入, 图书馆的参考服务也无用武之地了, 但情况并非如此。由于电子资源的快速增长和软件种类及格式的纷繁复杂, 庞大的电子资源和系统的多样性形成了检索障碍, 这种障碍的解决依然需要图书馆员提供指导。而这些需求的满足用户往往更希望通过网络来实现, 只需轻轻按一下鼠标就能瞬间和馆员实时交流, 即时互动。这样, 图书馆必须适时发展网络在线服务, 更好地满足师生多方面、多层次的信息需求。图书馆参考咨询的网络化已成为发展的必然趋势。

### 1.2 可行性

#### (1) 丰富的网络信息资源优势

如今, 大多数高校图书馆都通过校园网连接 Cernet、Internet, 获取网络信息资源已变得轻而易举, 为信息的利用与共享提供了便利条件。同时, 新型电子信息载体的不断涌现并大量进入图书馆, 特别是近年来, 我国高校图书馆在 CALIS 中心的协调与指导下, 引进了一批网络、光盘数据库, 所占馆藏的比例越来越大, 各种类型的电子信息资源已蔚为大观, 而且数量迅速增长, 种类日益繁多, 打破了长期以来印刷型文献在馆藏建设中“一统天下”的局面。电子信息资源已不是一种点缀, 而是图书馆信息资源体系不可或缺的重要组成部分。丰富的网络化信息资源成为网络在线服务的坚强后盾。

#### (2) 人才资源优势

网络在线服务要求有一支知识结构合理, 善于把握用户信息需求及变化, 有较强的分析与综合能力, 熟练掌握网络应用技术的咨询队伍。而高校图书馆拥有一批在长期用户教育和咨询实践中积累了丰富经验的专业人员, 尤其是具有解答问题的技巧及计算机应用能力, 这在网络在线服务中更为重要。

## 2 网络在线服务的类型

### 2.1 电子邮件(E-mail)

以电子邮件方式提问和解答问题, 是最常用的网络在线服务形式。用户只要有自己的电子信箱, 就可通过电子邮件提问, 可以按服务类别发送到图书馆相应的部门, 也可以按主题类别直接给具有特定专业与技能的馆员。馆员在规定的时间内可通过电子邮件解答, 可以进行反复交流。这种方式很容易在图书馆中利用和推广。为更深入地开展电子邮件服务, 图书馆可制作专门咨询表格, 用户按照表格栏目内容详细地表达咨询问题及相关要求。如用户姓名; 用户咨询问题的背景、内容和已经查阅的相关资料; 对检索过程的特殊要求, 如答复时间、检索结果的形式、传递方式等。

### 2.2 实时问答咨询

通过在图书馆主页上开辟虚拟咨询台, 用户和馆员实时对话, 进行在线信息交流。借助类似于 Net-Meeting 或者 Chat 的网络交互软件, 馆员以网上聊天的方式接待用户咨询, 即时在线完成解答。这种咨询方式的即时性与交互性较强, 如果当时不能直接给出答案, 可以与用户约定继续联络的方式。实时问答咨询是网络在线服务的最基本形式。

### 2.3 电子公告系统(BBS)

BBS 是网上交流信息的重要场所。图书馆将 BBS 作为通告信息和开展参考咨询服务的基地, 用户可以就有关疑

问向馆员请求帮助,以“不见面的面对面”的方式和馆员进行交流与沟通。电子公告系统(BBS)是最普通的网络在线服务形式。

#### 2.4 常见问题解答(FAQ)

常见问题解答是最简单的网络在线服务形式。建立一个常见问题解答知识库,用户可以在寻找馆员帮助之前,首先查询该知识库的有关内容。在实际工作中,馆员常常解答不同用户提出的同一个问题。因此,一个界面友好、检索方便、回答问题清楚全面的常见问题解答知识库,可以自动解答用户提出的一些简单的、重要的咨询提问。而且,这样一个知识库将是馆员提供实时问答咨询时非常有价值的参考源,馆员可以方便地将解答内容复制、粘贴在电子邮件或在线聊天窗口中,提高回答问题的效率与质量。对于知识库,馆员在日常工作中应不断地加以扩充维护,将来源于BBS、留言簿、信件、电话/口头/实时问答咨询记录以及各部门在对外服务中用户提出的具有代表性的问题,经分析、甄别、完善后加至库中,成为一个可供分类浏览与检索的知识库系统。

#### 3 网络在线服务的作用

网络在线服务作为一种新的咨询方式,目前国内已有少数高校图书馆进行了开发和投入使用。笔者所在的厦门大学图书馆通过引进数据库,馆内数字资源大幅增加。目前已拥有30多个国内外著名的联机数据库。外文电子期刊种数已明显超过纸本期刊,达到1万种以上。电子文献信息服务占图书馆实际文献服务总量的60%以上,图书馆的网站成为师生工作和学习的重要设施。2002年下半年我馆推出“在线问答咨询服务”,用户在选择面对面与电话咨询等传统问答咨询方式的同时,可以选择在线问答咨询服务方式,只要在校园网上就可以向我们的馆员进行实时咨询或E-mail咨询。如用户在上网检索过程中有问题可以边查边问,得到实时指导,受到了师生的好评。

高校图书馆开展网络在线服务的作用是不言而喻的。最大的优点在于即时与用户进行信息交流,用户不必亲自到图书馆来,可以在家里、办公室、实验室等有计算机终端的地方,通过网络这样一种可以进行迅速交流的工具,利用图书馆的各种资源,享受即时性的服务。馆员在与用户的交流过程中可挖掘用户的潜在需求,可以随时就含糊的提问进行澄清,就检索策略的制定展开磋商,就信息资源的内容及使用方法进行介绍,提供充分个性化的服务,使服务形式更加灵活,速度更快,效率更高,服务更方便,图书馆工作也更紧密地结合了学校的教学科研,从而营造出更好的教育和科研环境。

#### 4 开展网络在线服务应注意的问题

##### 4.1 先进技术的支持

在优越的网络环境的支持下,图书馆建立网络在线服务网站,设计强大的后台中心信息数据管理系统,采用浏览器/服务器(Browser/Server)结构和客户机/服务器(Client/Server)结构,作为整个系统的框架结构。在图书馆主页的显著位置上多处建立链接,实现网络在线服务的各项功能;编制数据管理应用程序对中心信息数据进行有效的管理,真正做到用户使用方便,信息发布快速,信息存储全面、高效。

##### 4.2 加强网络信息资源建设

网络信息资源将是在线服务的主要参考信息源。根据本校重点学科与专业,建立专业网络资源导航数据库。如将本馆租用数据库、自建数据库及网上的信息资源尤其是专业性网站按学科分类组织链接,形成统一的界面,组成丰富的多层次的学科信息资源库。图书馆还应有计划地将一些印刷型资源转化成电子资源,以丰富在线信息资源。

##### 4.3 开展馆际间的交流与合作

随着网络在线服务的逐步开展,高校图书馆之间诸多的同行可以进行即时性的合作,共同解决一些复杂的、研究性的课题。由多个图书馆建立起协作关系,充分利用各自的馆藏特色和人才优势,通过实时在线多馆联合,建立一个基于网络合作的数字参考咨询系统。

##### 4.4 注重服务的专业化、个性化和人性化

图书馆除选派一些具有相应学科背景的馆员负责相关领域的信息需求跟踪及信息资源的选择、检索、咨询等方面的工作外,还可邀请一些学科专家,作为义务咨询馆员解答用户的一些专业问题。另外,在图书馆网站在线服务页,应附有对服务的特别说明,包括服务的范围、咨询请求的填写规范、答复用户的时间规定等。通过专业化来提高服务的深度和质量。同时能够针对具体用户及其需求提供实时的个性化帮助,从而提高参考服务的针对性或个性化。

由于实时参考咨询是在线完成,要注意咨询过程尤其是交互过程的语言和方式。如果有用户登录,系统要通知在线馆员接收信息并进行交谈。还可以设置一个定时自动回复功能,或是设置备用礼貌回答用语,在线馆员通过点击就能快速回答。这样有利于咨询问题的解答和促进用户进一步使用咨询服务,充分体现出服务的人性化。当然开展网络在线服务还需要考虑宣传、效果评价及用户私密的保护等等,这有待于在实践中进一步摸索。

网络在线服务是将网络技术应用于参考服务的一个典型例子,在国外也处于实践和探索阶段。2001年,在美国图书馆协会年会上,实时网络在线咨询服务成为最热门的讨论话题,图书馆员们普遍认为开展实时参考咨询服务的时机已成熟,参考服务由此将转入一个新的发展阶段。我们相信网络在线服务将在国内高校图书馆有更大的发展,它以简捷、专业、到位的参考咨询服务更能有效地满足用户的需要。

#### [参考文献]

- [1] 张晓林. 数字化参考咨询服务[J]. 四川图书馆学报, 2001, (1): 34-40.
- [2] 李晓芸. 数字参考咨询服务新进展[J]. 图书馆学研究, 2002, (3): 71-72.
- [3] 高跃新, 金更达. 试论高校图书馆网络在线服务[J]. 图书馆理论与实践, 2001, (4): 24-26.
- [4] 马寒. 馆员在线服务应是网络图书馆的重点[J]. 图书馆杂志, 2002, (1): 15-18.

[作者简介] 赵伟(1964-),女,毕业于青海师范大学历史系历史专业,获历史学学士学位,现为厦门大学图书馆馆员。

[收稿日期] 2003-02-23 [责任编辑] 张红燕