

合作:数字参考服务的社会选择

苏海潮 萧德洪

(厦门大学图书馆)

【摘要】 基于用户需求的数字参考服务必然采用社会合作形式。本文着重探讨图书馆发展数字参考服务的合作策略。

【关键词】 数字参考服务;合作;图书馆

【Abstract】 Social collaboration will be adopted by the digital reference services, which is based on the users demands. The collaborative policy of digital library reference service in China was mainly discussed in the paper.

【Key words】 Digital reference service; Collaboration; libraries

与时俱进的数字参考服务,成为国内外图书馆近几年关注的热点和数字图书馆建设的重点。数字参考服务(Digital Reference Services)又称虚拟参考服务(Virtual Reference Services)、在线(网上)参考服务(Online Reference Services)、电子参考服务(Electronic

Reference Services)等,是一种利用互联网或虚拟空间,通过电子邮件、实时讨论与问答、网络会议系统、客户呼叫系统、网上参考工具等方式,基于信息用户需求所开展的参考服务。1984年美国马里兰大学健康服务图书馆率先推出第一个电子参考服务(The

建设的制约作用。其实,知识产权对信息资源建设并不只是负面效应,它的终极仍是为了知识更有效的生产,不致于使信息资源建设成无源之水。因此,笔者认为,现阶段图书馆作为最终消费者的利益代表及信息资源建设的承担者,应致力寻求信息资源建设与知识产权保护的协调发展。具体来说,首先是呼吁尽快完善立法,通过《图书馆法》对图书馆的性质、地位、社会职能加以明确规定,从而为信息资源建设中合理的复制、影印、下载提供法律依据,通过制订著作权法的实施细则使一些敏感问题如电子复制的规定尽可能明确,以提高其操作性;其次是建立协调机构,以便统一处理信息资源建设中可能涉及的知识产权问题;再次是作为图书馆本身应加强对知识产权保护制度的研究,利用知识产权制度提供的活动空间,如对著作权法规定的“合理

使用”等,来促进信息资源建设的发展。

参考文献

- 1 张敏,刘可静.数字图书馆和有关著作权问题的思考.图书情报工作,2003(7):53-55
- 2 黄先蓉,邵葵.图书馆数字化建设中著作权合理使用的价值和必要性.图书情报知识,2003(3):7-10
- 3 秦珂.数字化权与数字图书馆.图书馆杂志,2003(7):7-9
- 4 陈传夫.数字时代信息资源知识产权制度的现状与展望.大学图书馆学报,2003(2):9-14
- 5 肖希明,袁琳.中国图书馆——藏书发展政策研究.南京大学出版社,2002(12)

(作者信息:金业阳,深圳大学图书馆副研究馆员;王扬青,深圳大学图书馆馆员;王小云,深圳大学图书馆馆员,邮编:518060 收稿日期:2004-02-09)

编校:王陆军

Electronic Access to Reference Service, EARS) 后,至 2002 年,北美地区已经有 83% 的大学图书馆提供网上参考服务,其中 500 多家图书馆在网上提供实时的咨询服务^[1]。据统计,美国研究图书馆学会所属的 122 个图书馆中,有 96% 已经开展不同形式的数字参考服务^[2]。中国 CALIS 许多成员馆也有类似服务。数字参考服务已成为先进的数字图书馆的核心服务。

与网络环境和数字信息的客观要求相适应,数字参考服务需要采用社会合作方式^[3]。日益专业化的分工越来越依赖于社会合作(作为自己的生存条件或外部组织性资本),也有助于实现高效的社会合作,而良好的合作又能促进社会分工纵深地发展。互联网和现代通讯技术的发展,无限扩大了参考服务的合作空间,甚至在全球范围内让资源、人才、技术、设施等方面的强强联盟成为可能。但是,互联网的开放性和分布式的特点既决定了信息用户地域分布的广泛性,也决定了用户群体的多样性,没有一家图书馆可以解答所有用户的问题,要满足众多个性化信息需求只能依靠基于社会合作的服务网络。从服务流程来看,数字参考服务涉及到各种信息资源的收集、加工、存储、传输、产权等一系列集成,更需要专家资源、知识资本、知识管理、用户与市场等多方面多层次的共建共享,没有一家图书馆能在保障质量和效率的前提下,提供每周 7 天、每天 24 小时不间断的、实时互动的参考服务。为了应对新挑战,寻求协力优势,各种数字信息机构(实体)纷纷开展数字参考服务的社会合作,各类数字参考服务联盟迅速崛起。至 2002 年 11 月,全球范围内出现的数字参考服务合作项目有 40 多个,从地区间到全球范围的合作都存在;其中的经典杰作分别是全球范围的数字参考服务联盟 Question Point (QP)^[4]和融合各类合作型数字参考服务机构的 Virtual Reference Desk (VRD)^[5]。

在国内,广东省立中山图书馆的“图书馆专家联合导航站”和上海中心图书馆的“网上联合知识导航站”等,在中国大陆地区图书馆界率先开展数字参考服务合作。北京大学、清华大学、香港科技大学、香港中文大学等图书馆已经加盟全球范围的数字参考服务联盟 Question Point (QP)项目。不过,无论是从

数字参考服务联合体的种类、规模、运作模式以及服务功能,或者是从提供数字参考服务的图书馆数量、类型、形式,还是从接受与处理提问的数量和内容广度,相关的技术与服务保障研究等各个方面来看,我国图书馆都未能达到国际上现有水平^[6]。解决问题的办法总是和问题一起产生。由于市场竞争(看不见的手)、国家干预(看得见的手)都存在缺陷,社会合作(挽在一起的手)在网络时代发挥着越来越重要的作用。在战略上选用第三只手发展数字参考服务,可以应用下列的具体策略:

1 推广社会合作的理念

在一个既提供印刷资源又提供数字资源的综合服务环境里,特殊的挑战是为本地和远程服务建立一个统一的服务模式,这个模式需要由共同的服务提供者和培训计划、服务的合作方式、合作进行服务传递的工具、共享的服务价值观作支撑^[7]。与国外图书馆在数字图书馆合作建设和合作发展的思维方面的巨大差距,比资金、技术方案等方面的差距更致命,这种差距不是几年内就能缩短的。如果说网络技术和虚拟空间消除了地域界限,那么人文的界限是始终存在的,并且制约着数字参考服务业的进一步发展。

我们在回溯闭关自守的思想根源时,常常过分地责怪中国历史悠久的封建的小农主义思想,忽视了对现实图书馆所有制关系的错误理解所形成的封闭性思维,以致于与网络时代和市场经济的开放环境格格不入。图书馆所有制关系决定着运行机制、管理体制、利益分配和激励体系的根基,通过经济基础影响意识形态和文化氛围。数字图书馆建设与发展总体水平、数据库、人才资源、各馆内部网络、对内数字参考咨询等方面都相对比公共图书馆系统领先的国内教育和科研系统图书馆,却在对更多集团外的读者提供合作数字参考服务等方面落后了,根源就在于:如果说现实中国外图书馆显示了社会所有的性质,那么,我国教育和科研系统的图书馆更多地具备纵向的集团所有的特征,而公共图书馆则突出横向的地方政府所有关系。笔者认为社会合作所有化是图书馆发展的一种趋势,徐引篔和黄颖同志断言中国数字图书馆建设肯定会采用公私合作模式^[8]。

2 互补协同,各尽其责

合作的前提和坚实的基础是成员之间有效的分工。希望成功地开展数字参考服务的合作,既要了解自己的核心竞争力,还要选择具有核心竞争力的合作伙伴,彼此优势互补,又各尽其责。仅仅充分发挥成员的优势仍然不够,互补效应只是数字参考服务合作的基础效应,整合并形成更强的协力优势和协同效应才是合作的根本目标。所谓协同效应是指合作使各方的资源在充分利用的情况下,又创造新的利用方法,具有创新效果。与领先进入新市场一样,更高起点、更大规模、更强伙伴、跨越式发展等战略^[9],也能形成比较效益优势。北京大学图书馆以成员馆和 CALIS 集团管理员的双重身份,2002 年 7 月加入 Question Point(QP),同时使用了 Question Point(QP)的全球、地区和本地三类服务,重要意义在于:更高起点地进入国际市场、从内部跟踪与接触国际上高新技术和管理、引进国际一流模式、本土化应用对发展国际合作数字参考服务的贡献、为中国高校系统图书馆和其他图书馆发展合作数字参考服务提供有益的经验教训。

3 寻找均衡各种利益的市场运作模式

因为长期可实现“多方共赢”,更能提高成员各自投资的效益,数字参考服务的合作才会成为各种图书馆积极地共建共享的项目。增加合作收益和正向激励措施(比竞争对手更快地推出新产品;形成著名商誉;强化风险抵御力;实现规模效应,为成员带来边际收益等等),既能让现有成员感到留在联盟内发展才是最好的选择,也会吸引外部潜在成员和用户。一起将合作收益制造得比成员投入总和还大之后,只有均衡所有相关利益,数字参考服务联盟的运行模式才能成功。几乎所有具有实效的数字参考服务协议规范、投资分配方案、收费与免费、责任与权益方案、补偿与激励机制,都是为了解决一个复杂的问题:怎样平衡信息的制造者、传播者和享用者之间的利益关系。任何试图侵害其他成员利益的言行,都将导致合作提前失败。

社会分工和合作资源所有权的不同归属,决定了数字参考服务联盟运作的市场化。OCLC 2002 年 7 月正式参与 Question Point(QP)集团并增加面向最终用户的收费服务,Google 网站也启动了它的收费

解答服务。在合作组织内部中建立动态的竞争机制,优胜劣汰,彼此成本核算,制定适宜的收费标准补偿合作伙伴的付出,这种以利益驱动竞争机制的做法,有利于合作高效运作。如何利用外部市场则需要具体分析,直接向终端用户服务只是其中的一种形式,团体消费有时更容易实现“共赢”。网络的外在性决定了边际成本可以忽略不计的数字信息市场特点:网络的价值随着用户数量的增加而更快地增长,著名的梅特卡夫法则(Metcalf Law)将这种现象描述为“网络的价值以网络节点数平方的速度增长”,一旦达到消费者邻界容量,市场就会自己建立起来。在网络容量不超载(不拥挤)的范围内,上网使用数字信息的人越多,消费者的口碑越好,从网上获得的信息服务越多,用户越能感受到额外的满足,更愿意出高价来购买数字信息,网站或数字信息供应商也更容易赢利。

4 充分有效的沟通

网络条件下的参考服务,更需要人与人之间的充分、有效的沟通。通讯信息技术对交流的优势在于广泛性而不是深度,况且目前还有许多数字图书馆应用技术问题仍没有解决或需要改善,如北京大学图书馆发现 Question Point(QP)系统内码引起的界面字符显示问题。协调在数字参考服务中容易被忽视,却是实现既定服务目标的必要条件、合作管理的核心工作和联合对外服务的基础。合作成员在服务资源、工作方案和过程、用户与竞争对手等方面的内部信息充分共享,能够有效地提高团体抵御风险能力、竞争力、共同决策的透明度和公平性。设计良好的技术沟通平台可以降低内部协调成本,图书馆也可以使用网络动态检验体系、设立项目协调小组和管理中心、制定和应用合作协议、利用行业自律等有效的协调方法^[10]。

同规章制度对图书馆日常服务的保障作用一样,数字参考服务合作需要在服务质量标准、技术格式、用户隐私权、版权保护等方面进行统一规范,并注意与国际同类大型网络标准和协议的一致性。全球数字参考服务联盟 Question Point(QP)把成员馆的服务质量分为基本、一般、最优三个级别,分别定义了各种级别的服务应该达到的标准,包括可访问性、问答速度、交互性、指导性、专业性、权威性、培训、隐

私保护、信息的路径指向等,并由美国国会图书馆控制^[11]。图书馆联盟国际联合体(ICOLC)还制定了由销售商和出版商执行的各种各样标准^[12]。网络条件下,标准的作用不局限于合作管理,还可以提高合作效益:当更多的用户采用相同标准产品或可兼容产品时,不仅合作网络的总价值快速增长,而且原有用户可以免费获得该产品新增的协同价值,如通过网络到达更多节点,与更多的用户实现信息兼容与共享。

5 建立彼此信任、相互尊重的合作文化

图书馆开展社会合作意味着多层次地改善组织文化。(1)对领导来说,为合作而移交权力,会带来更大的权力,扩大所有权力中最强大的权力:影响他人的能力(人格魅力)。(2)让参与服务的职工从自我信任转向合作,有助于他们在更广泛的工作、生活等领域实现个人的期望,创造出巨大的价值。(3)对图书馆而言,合作将树立了职工们的主人翁精神和团队精神,提高职工的工作积极性,可谓挖掘内部潜力的根本途径。(4)从闭关自守到对外合作,为竞争而合作,靠合作来竞争,将营造一个有利于共同发展,超越图书馆事业目前的行业水准的开放性外部环境。

当合作各方的社会背景和组织文化越接近,他们的思维和行为模式的一致性也就越高,越有可能形成能够涵盖各方共享利益的合作文化。这种共同的文化能够减少成员间的矛盾和冲突,强化成员行为的连续性和一贯性,保证相互之间的协调受到最小的干扰和破坏^[13]。因此,成功的合作项目基本上都选择具有相同的社会和文化背景的单位,从一开始就避免文化冲突。2002年参与ICOLC的77个美国地区性大学图书馆联盟中,有64个是州内的地区性联盟^[14]。在国内,高校、科研、公共三大图书馆系统选择先在内部共建共享的模式也符合客观条件的要求。当然,即使成员各方存在着文化差异,彼此也应该积极配合,相互学习,相互尊重对方。设立解决纷争的热线、跨文化管理培训和非正式渠道的沟通都有利于文化的交融,可以降低许多合作风险。

对于成功的数字参考服务合作,各个成员的相互协调离不开彼此之间的信任。相互信任是互惠互

利的需要,更是合作的协调工作不可缺少的基础。除了选择那些信誉良好的成员进行合作,必要地提高欺诈成本、激励守信等方面的制度安排之外,合作中各方应该本着积极态度表现出对他方的信任。例如建立合作伙伴的静态信息存储系统是必要的,但更重要的是建立规范的信息搜集与分析系统,因为这种规范所代表的公平,将增强对自己和合作伙伴评估的可信度。

本文显然以中观(合作系统)的研究为主。从宏观的环境来看,数字参考服务合作离不开适度的市场竞争和有效的国家干预,中国的数字图书馆建设不应该继续由政府包办,但是,在为相关高新技术研发和示范项目建设提供公共资金支持、完善知识产权等相关制度和法律环境、规范和培育信息服务市场等方面,仍然需要发挥国家主导作用^[15]。

注释

- [加]刘静.虚拟参考咨询[J].国外社会科学,2003(1).
- 2、5、6 潘卫.数字参考服务:发展与思考[J].大学图书馆学报,2002(4)
- 3 苏海潮.创新网络时代图书馆的社会基础[J].图书馆杂志,2002(11)
- 4、11 罗丽丽、肖琬.合作虚拟咨询服务系统的发展及其本地化应用[J].大学图书馆学报,2003(3)
- 7 Chris Ferguson.动摇概念的根基[J].大学图书馆学报,2001(5)
- 8、15 徐引麓、黄颖.数字图书馆建设中的公私合作模式[J].中国图书馆学报,2003(3)
- 9 苏海潮.论高校数字图书馆的优先发展策略[J].大学图书馆学报,2002(4)
- 10 苏海潮、肖德洪.数字图书馆联盟的合作与协调.图书馆杂志[J],2004(4)
- 12 陈宇青、彭仁贤.21世纪数字图书馆联盟[J].图书情报工作,2003(9)
- 13 张青山、游明忠.企业动态联盟的协调机制[J].中国管理科学,2003(2)
- 14 周明华、谢春枝.美国大学图书馆联盟研究[J].中国图书馆学报,2003(5)

(作者信息:苏海潮,厦门大学图书馆办公室主任,副研究馆员;肖德洪,厦门大学图书馆副馆长,副研究馆员,邮编:361005 收稿日期:2004-03-10)

编校:方 玮