

# 对网上参考咨询服务平台的分析

——以上海图书馆“网上联合知识导航站”为例

龚剑

(贵州民族学院图书馆, 贵州 贵阳 550025)

**摘要:** 以上海图书馆“网上联合知识导航站”为例, 从该咨询平台的发展沿革、系统功能及特点等做了较全面的分析, 进而总结了上海图书馆导航站的有益启示、存在的不足, 以及未来的发展趋向。

**关键词:** 上海图书馆“网上联合知识导航站”; 网上参考咨询服务平台; 网络参考咨询服务

**中图分类号:** G252.6

**文献标识码:** B

**文章编号:** 1002-1248 (2007) 07-0023-03

## Analysis of Network Reference Service Platform

GONG Jian

(Guizhou University for Nationalities, Guiyang 550025, China)

**Abstract:** Taking the Shanghai Library "Virtual Reference Librarians" as an example, the paper has analyzed the development history, system functions and characteristics of the platform systematically, generalized the beneficial implications, existing defaults and development trends in the future.

**Key words:** Shanghai Library "Virtual Reference Librarians"; network reference service platform; network reference services

网上参考咨询服务平台是将图书馆信息咨询活动集成到一个信息管理平台之上, 并以统一交互的界面提供给咨询馆员和用户, 实现信息咨询服务的网上管理。它借助于计算机、网络和相应的信息管理平台, 使得咨询服务突破了时空限制, 即时、高效、快速地实现了参考服务的网络化、虚拟化和实时化。上海图书馆的“网上联合知识导航站”是国内开展较早、规模较大的网上咨询服务平台, 本文从该咨询平台的发展沿革、系统功能及特点等做了较全面的分析, 进而总结了上图导航站的有益启示、存在的不足, 以及未来的发展趋向。目的在于更好地促进网上咨询服务平台的建设和开展网络参考咨询服务工作。

## 1 咨询服务平台概况

### 1.1 名称

上海图书馆“网上联合知识导航站”

### 1.2 网址

<http://zsdlh.library.sh.cn:8080/userIndex.jsp>

### 1.3 导航站简介

上海图书馆于2001年5月28日推出“网上联合知识导航站”, 开创了国内合作化数字参考咨询服务的先河, 成为国内影响最大的网上虚拟参考服务平台。导航站是在初步实现上海市文献资源共建共享基础之上, 由上海图书馆牵头并联合上海地区公共、科研、高校等图书馆及其相关机构, 率先在国内推出的一个提供高质量专业参考、知识导航的新型服务项目。它建立在上海地区图书馆及其相关机构的馆藏资源基础, 以因特网的丰富信息资源和各种信息搜寻技术为依托, 以上海图书情报界的一批中青年资深参考馆员为网上知识导航员, 实现上海各类图书馆网上参考咨询服务的优势互补, 充分发挥图书馆在知识经济社会中为各行业服务的知识导航作用。

## 2 咨询平台系统分析

### 2.1 主要功能

(1) 提问。图书馆在主页上设立 Web 咨询表单,

读者按表单要求,表达咨询问题及相关要求,通过点击“提交”按钮将咨询问题发送给图书馆。咨询人员以电子邮件方式将答案返回读者,或将已解答问题列在FAQ中。上海图书馆的WEB表格相对来说设计得比较全面,主要内容包括:(1)主题;(2)提问者姓名;(3)所在省市;(4)Email;(5)用途和背景;(6)现有资源;(7)内容;(8)选择快速解答或深入解答。其中(2)(5)(6)不是必填项。

(2) 专家咨询。最早由上海图书馆牵头,联合上海交通大学图书馆、复旦大学图书馆、华东师范大学图书馆、同济大学图书馆、上海社会科学院图书馆、中科院上海文献情报中心的17位长期从事情报与参考咨询服务工作的中青年参考馆员骨干担当“咨询专家”,形成分布式的虚拟参考专家网络。每位专家负责若干专题的咨询问题,用户在上海图书馆提供的统一界面下根据所提供的专家介绍,自行指定某一位专家,以webform表单形式进行提问并回答问题。目前,已发展成包括社会科学专家23人、自然科学专家32人的咨询队伍,提供哲学、经济、语言、计算机与网络、图书情报工作、专利与标准等28个学科和领域的导航服务。导航站还分别与香港岭南大学图书馆、新加坡国家图书馆、澳门大学图书馆和澳门中央图书馆合作,提供有关香港、新加坡和澳门的有关信息为主的咨询服务,同时还聘请了来自美国的资深参考馆员参与导航工作。该项服务采用E-form和E-mail相结合的方式,用户在遇到问题时可直接给选定的咨询员填写E-form,经系统转换后以E-mail转送给咨询专家,专家将用E-mail把答案发给用户。

(3) 合作馆咨询。在网页上提供可选择的合作馆包括,上海社会科学院、苏州图书馆、无锡图书馆、香港信息网上服务中心、澳门信息网上服务中心、新加坡信息网上服务中心和美国纽约皇后图书馆。当用户选定某个合作馆时,网页便转换到所选择合作单位的专家列表,最后仍然通过E-form或E-mail的方式提出咨询和得到解答。

(4) 实时咨询。提供专家实时在线咨询服务,每天开放时间为上午9:00~11:00,下午2:00~4:00。在服务时间内会有不同的专家咨询员名字列出,点击姓名即可启动实时咨询功能。笔者在实际访问时下载了相关插件,仍然是不能正常进行实时咨询,具体原因不明。

(5) “一网两库”文献服务。点击后回到“自然科学咨询员”专家咨询页面。“一网两库”具体涵义

不清楚。

(6) 上海社科文献专家咨询和纽约皇后馆专家咨询。这是新近推出的服务功能。可进入上海社会科学文献咨询员及美国纽约皇后图书馆咨询员页面,选择不同专家进行咨询提问。

(7) FAQ。包括“图书馆利用一百问”、“分馆开放时间一览”、“办证中的常见问题”。导航站将大部分读者提问及解答分类列出,如“图书馆利用一百问”中按照基本知识、书目查询、文献检索、数据库使用、借阅规则、其他服务和附录等类别将常用问题及解答列出,方便了读者检索利用。

(8) 知识库检索。在用户与专家之间进行提问与回答的同时,上海图书馆中心数据库也能收到提问与回答信息,并进行提问/回答的监控管理,导航站管理中心同时提供已有问答的数据库供用户参考。用户也可通过提供的回答?查找窗口,从咨询员或内容途径来检索已有回答的提问。

(9) 知识库浏览。即所有回答浏览。导航站将回复记录形成知识库栏目,它将所有记录按照《中图法》类目分成了“马恩列斯毛、哲学宗教、社会科学总论、政治法律”等22个大类,另设“专利标准科技报告”、“图书馆一般业务”两个类目。用户在查询问题之前,依据自己问题的学科专业方向,选择相应类目点击进入,就可以查询先前读者的问题和答复。如其中有类似问题,用户可直接获得答案,节约咨询时间。

## 2.2 其它

(1) Web页面设计。与旧版相比,导航站新版平台最大的特点在于简明清晰。用户登录和访问直接就可看到表单提问,突出体现了咨询网站的服务特点。服务功能、使用帮助及链接等分栏目设置在页面不同区域位置,使用查找比较方便。

(2) 导航站简介。是对上海市中心图书馆网上联合知识导航站的历史沿革、网站性质、服务方式及特点等提供的一个简要说明,方便用户了解和利用。

(3) 服务公约。导航站公约:“我们努力为您提供事实性问题的简短回答以及专业研究的各种线索和导航;我们努力在收到问询后1~2个工作日内回答您的问题;我们承诺严格保护提问者的隐私权……等”。这种说明方便用户了解咨询网站的性质和服务,提高了网络参考咨询的质量。

(4) 用户须知。规定“本站不提供法律、医学、文物鉴定或财经投资等方面的指导,也不提供计划、

方案、评论、作业等方面的辅导,但我们可以提供相关主题的线索和导航;本站不提供描扫、复印、邮寄等各种原始文献传递服务;本站不是网上任何形式的电子公告版(BBS),不提供讨论和聊天的空间……等”。同样是帮助用户了解导航站咨询的性质和服务内容。

(5) 使用帮助。是一些使用导航站服务的几个常见问题及回复,包括导航站的服务对象、服务性质、实时咨询方式及服务时间承诺等简要说明。

(6) 链接。主页上设有如下链接:上海图书馆主页;电子资源导航;电脑查询资料;上海图书馆文献提供中心;留学指南;工具书指南;IFLA 数字参考咨询;上海情报服务平台;上海社会科学院;南京图书馆网上联合导航站;美国纽约皇后区公共图书馆等。

(7) 在线调查。对“服务态度”、“响应速度”、“回答满意度”、“网站易用性”等方面做调查,分别给出1~3星的等级供用户填写。

(8) 响应时间。一般是针对电子邮件作参考咨询而言,通常情况下,响应时间由图书馆的人员、资金、技术等因素决定。导航站承诺为用户提供事实性问题的简短回答以及专业研究的各种线索和导航,在收到问询后1~2天内答复问题。

### 3 上图导航站的启示和意义

#### 3.1 有益的启示

(1) 资源整合的优势。导航站是在初步实现上海市文献资源共建共享基础之上发展起来的网络参考咨询服务平台。它建立于上海地区图书馆及其相关机构的丰富馆藏资源基础,并以因特网信息资源和各种信息搜寻技术为依托,这种人力物力资源整合的模式值得借鉴。

(2) 合作化的楷模。任何一个单一的图书馆无论是在信息资源方面,还是在人力资源方面都是有局限的,没有合作的DRS是孤立的,只有联盟合作,才是发展之道。导航站是国内率先推出的旨在提供高质

量的专业参考和知识导航的合作化数字参考咨询服务项目,收到了较好的效果。

#### 3.2 存在的不足

(1) 主要以电子邮件方式提供服务,专家实时咨询的时间和人力有限;

(2) 问答流程管理、问答知识库建立处于人工方式,自动化程度不高;

(3) 基于内容管理的问答元数据规范尚未建立,标准化程度不高;

(4) 承诺保护提问者的隐私权,但尚未建立严格的保护机制。

#### 3.3 发展方向

从1984年美国马里兰大学健康服务图书馆率先推出电子参考咨询服务(Ears: The Electron Access to Reference Service)算起,虚拟参考咨询服务已经有20余年的历史。虚拟参考咨询是一个国际性的潮流,是图书馆信息服务发展到一定阶段的产物。涉及的地域越广泛、参与的用户越众多,虚拟参考咨询服务的优势也就越明显。上海市中心图书馆联合知识导航站也正在尝试着国际化发展步伐。为了提供更多的读者更多的知识导航,导航站从2002年12月开始与香港岭南大学图书馆和新加坡国家图书馆合作,分别提供香港和新加坡有关信息为主的虚拟参考咨询服务。这一行动表明了导航站的国际化发展趋势。在立足上海地区文献资源的基础上,以面向国内互联网用户为主,并不断向海内外拓展服务,从而提供全球的虚拟参考咨询应该成为导航站的努力目标和未来发展方向。

#### 参考文献:

- [1] 上海图书馆网上联合知识导航站.<http://zsdh.library.sh.cn:8080/userIndex.jsp>,2006-11-30.
- [2] 詹德优.信息咨询理论与方法[M].武汉:武汉大学出版社,2004,7.
- [3] 李丹.2005年第节届VRD(虚拟咨询台)年会综述及启示[J].图书馆论坛,2006,(5):283-286.