

参考咨询工作的数字化挑战

Challenges of Digitalization of Reference Services

初景利 孟连生 (中国科学院文献情报中心 北京 100080)

[摘要] 参考咨询工作最具有挑战意义的变革是数字化。数字参考咨询已成为第二代数字图书馆不可缺少的一部分。数字参考咨询服务适应了用户的分布性特点,适应了用户行为的变化。商业咨询公司对图书馆参考咨询既是威胁,也是挑战。另一方面,远程教育的发展对数字参考咨询提出了迫切的要求,数字参考咨询也对参考馆员提出了更大的挑战。

[关键词] 数字参考咨询 虚拟参考咨询 虚拟咨询台

[中图分类号] G252 **[文献标识码]** A

[Abstract] The most challenging change of reference service is digitalization. Digital reference service (DRS) has become the integral part of the second generation digital library. The distribution of users poses new requirement to digitalization of reference services, DRS caters for the changes of user behavior. Commercial reference services are challenges as well as threat. On the other hand, distance education raises pressing requirement for DRS, and DRS means more to reference librarians.

[Key words] Digital reference service; Virtual reference service; VRD

在计算机发展史上,最值得纪念的是 IBM 生产出第一台个人计算机,在网络发展史上最值得纪念的是 Mosaic 被 Netscape 所取代,或者说,比尔·盖茨最终决定微软认可网络。同样,在参考咨询工作发展史上,最具有挑战意义的变革是数字化。虚拟咨询台(Virtual Reference Desk)从根本上改变了图书馆员与用户的交互关系,将参考咨询服务带入了一个新的纪元,参考咨询工作重新焕发了生机,成为图书馆服务新的生长点。

1 数字参考咨询是第二代数字图书馆不可缺少的一部分

数字图书馆经历了从第一代数字图书馆到第二代数字图书馆的转变。第一代数字图书馆是数字信息检索点(points of access to digital information),强调的是内容(content)、数字资源(digital resources)。《美国情报科学学会学报》(JASIS)2000年第3、4两期特刊“数字图书馆”发表的数字图书馆论文,没有一篇谈的是数字图书馆服务问题,尽管其编辑谈到了“数字图书馆有能力提供从前所不可能实现的服务层次”;第二代数字图书馆是信息服务提供者(information service providers),强调的是机构(institutions)或服务(services)。美国的《信息处理与管理》杂志1999年第3期“数字图书馆进展”专刊编者在评论中阐明,数字图书馆是在一个复杂设计的空间内运作,这个空间由社区、技术、服务和内容四维构成,强调了服务在数字图书馆中的重要地位。C. Borgman 早在1992年就提出,数字图书馆(当时称电子图书馆)是:(1)服务;(2)基础设施;(3)信息资源及文本、数值、图表、声音、图象数据库;(4)查找、检索和利用现有的信息资源的工具和能力^[1]。1994年美国召开的数字图书馆研讨会强

调服务完备的数字图书馆必须实现传统图书馆的所有的必要的服务,在此基础上,发展数字存储、查找和交流的优势。

同样,B. G. Sloan 在1998年就指出了数字图书馆参考咨询和信息服务的缺乏^[2]。J. V. Lombardi 提出“帮助用户在数字化泛滥的世界中查找资源是参考咨询的第一要务”^[3]。G. Marchionini 和 E. A. Fox 更是态度鲜明地指出:“服务反映了服务于用户群的系统所提供的功能。方便查找和浏览的存取服务是迄今数字图书馆研究的核心,但极需要关注参考咨询与问答、即时帮助,培养公民的信息素养,简化用户参与度。”^[4]

2 数字参考咨询适应了用户分布性特点

图书馆电子资源的激增使得用户不用到图书馆就可利用图书馆从事研究工作。用户可以在家里、办公室、实验室或移动中利用全文数据库、数字化图书馆资源、电子书、电子期刊。与此同时,远程获取电子资源也要求提供相应的服务支持对资源的利用。例如,美国宾州州立大学图书馆拥有300多种数据库,这么多的数据库常常会使一些用户不知所措。远程从事研究的用户不仅希望得到查找哪一个数据库方面的帮助,而且希望得到与面对面咨询时一样好的服务。这也正是我们新的责任。对此,美国图书馆界已给予高度重视。大学与研究图书馆协会(ACRL)“远程学习图书馆服务指南”指出:“无论学生、教师和教学计划在什么地方,获得充分的图书馆服务和资源,是高等教育提高学术能力不可缺少的。远程学习者与传统校园里的师生拥有同等的利用图书馆服务和资源的权利。”^[5]

用户对联机满足所有的信息需求的期望越来越高,越来越

越多的用户期望网络无所不能,应有尽有。即使一般的网络上的电子资源或全文数据库,并不能提供有关学科的最好的信息,用户仍有可能以牺牲质量为代价,换取联机检索的便利^[6]。

参考咨询服务必须适应这种转变,实现从围绕着传统咨询台的参考咨询到围绕用户的参考咨询转移。数字参考咨询延伸了参考咨询服务的空间。用户在哪里有需要,参考咨询就在哪里提供服务。这是信息技术给参考咨询服务带来的最大变化,也是参考咨询服务的一场革命。Chris Ferguson把图书馆参考工作仍然一成不变地围绕着物理实体和作为场所的图书馆进行构建称为古代和中世纪托勒密宇宙论的“地心说”,即用户必须到图书馆中来,利用图书馆必须寻求图书馆员面对面的帮助。他还把参考咨询服务围绕着用户进行称为哥白尼的“日心说”,即,信息和服务向用户流动。这一学说从根本上改变了图书馆员与用户的关系^[7]。

3 数字参考咨询适应了用户行为的变化

传统的参考咨询对某些习惯了有图书馆员指导查找信息的用户而言是最方便的,但那些习惯于独立工作的用户,更喜欢数字参考咨询服务所带来的方便和匿名性。无论是馆内咨询,还是网上咨询,用户最看重的是所提供的服务能否给他们带来最大的方便。许多人观察到一种现象:即使用户来到图书馆,在终端前查找资料,他也通常不愿意去咨询台(可能近在咫尺),而选择网上咨询。“非中介性”(disintermediation)正成为当代图书馆的最重要特征之一。正如J. Koyama所说:“信息时代的用户不局限于、也不关心建筑物和参考咨询台的工作时间,也不关心二者的差别。他们对服务提供者按照地域限定主要用户的分类方法提出挑战。他们接受参考服务更愿意以匿名形式,而不是面对面形式,这样可以摆脱由图书馆员控制的面对面交流本身的拘束^[8]。”

根据Pittsburgh大学图书情报学院Sara Fine教授的观察,用户往往选择那些容易得到的资源,而不是与他所要解决的问题最相关的资源。因此,用户利用得最多的是他能够看得见、摸得着的资料,而不用弯下腰或站在梯子上。他把这一规律称为“最小阻力原则”(The Principle of Least Resistance)^[9]。同样,如果用户可以在办公室、实验室或家里得到信息资源和图书馆员所提供的帮助,他选择不到图书馆也是自然而然的了。网上用户期望能够联机查找信息,期望联机查找信息时得到与在图书馆中同样的支持。

Steve Coffman曾经推测,商业咨询服务(如Ask Jeeves和WebHelp)的快速发展可能意味着它们所提供的答案被用户充分地认可。如果一定要求在高质量但不方便的图书馆参考咨询和迅捷方便的网络之间作出选择,多数用户似乎将选择网络^[10]。Terry Casey利用电话和专题小组对美国俄亥俄州民众的调查,反映了人们用户行为的变化。当被问及“当你查询信息或问题的答案时,你首先选择的是什么?”时,在1998年12月底,25%的答复者说他们去公共图书馆,23%的人说去上网。2000年6月对同一个问题的调查结果显示出巨大的反差:35%的人选择上网,而只有12%的人去公共图书馆^[11]。这种趋势肯定会继续下去。这给了我们一个巨大的警示:参考咨询如果不实现数字化,将失去越来越多的用户。

上网的人无疑会越来越多,通过网络提问的人也会越来越多。根据2002年1月由SearchEngine Watch编辑的数据^[12],仅仅7大搜索引擎一天的搜索量就达3亿次。根据美国教育统计中心的统计,每年美国全国大学和公共图书馆咨询量为3.096亿次。换句话说,网络一天的搜索量相当于图书馆全年的全部咨询量。而且,似乎许多人多数时间都能从网上找到所需查找的东西。《NPD新媒体》2000年的调查表明,33000名答复者中,有81%的人总是或多数时候能利用搜索引擎找到想要找的东西。另外一项调查的结果却不尽一致。据2001年《美国医学协会学报》上的一篇文章提供的资料,“不到四分之一的搜索引擎首页链接引向相关的内容,即使找到了相关的网站,其中的信息一半以上的时候要么不完整,要么不准确。即使NPD的数字准确,仍有19%的人没有找到所要的答案,仍然有许多人继续需要帮助^[13]。”

那么,什么情况下,网民们需要提供帮助?根据Steve Coffman的总结,有以下6种情形^[14]:

(1)当搜索引擎未能找到所要查找的内容时人们需要帮助。研究表明,多数人检索过程粗糙。要么输入太多,要么太少,要么拼写错误,要么犯各种各样其它基本错误。而信息就在网上,但在这些情况下什么都查不到。所需要做的,就是构建能够找到信息的正确的检索式。

(2)查找权威信息时人们需要帮助。网上信息良莠不齐,高质量的信息很多,但也掺杂过时、甚至是错误的信息。人们需要那些训练有素的人帮助他们将麦粒从麦壳中分离出来。这些人知道怎样区分权威信息与随意发布的信息。

(3)查找没有偏见的信息时人们需要帮助。与图书馆员不同,多数人用来在网上查找信息的工具是用作商业目的——为了赚钱。当问Ask Jeeves什么是最好的搜索引擎,你只能得到一个答案:Ask Jeeves。也许我们会求助于Jeeves,但只有Jeeves自己会认为,会对网上提出的每一个问题提供正确的答案。

(4)当需要的信息不能免费利用,人们也需要帮助。如果你想从网上查找若干年前报纸上的一篇文章,很可能什么都找不到,或拥有的比例很小。实际上,网上信息与过去几百年出版的图书、发表的文章、研究报告和其他知识内容相比,只是占很小一部分,但用户往往认为网上应有尽有。

(5)当人们不能确定他们需要何时他们需要帮助。传统的参考咨询总是尽力通过会面澄清用户的问题,利用拥有的知识和信息帮助用户缩小需求范围,并将需求转换为查询语言。没有证据表明人们在网上突然改变了这种方式,也没有一种搜索引擎能够进行咨询会面。

(6)人们需要免费获取所有的服务。过去的上百年里,人们一直从图书馆获得免费的参考咨询服务。一些试验付费模式的公司(如Answer.com和Exp.com)声名急转直下,或发现用户不愿意付费时试图把服务卖给公司。有些提供内容的网站(如Britannica.com)想通过广告或其他财源保持网站向用户免费利用,但除了Yahoo等少数用户量最多的外,这一策略也以失败而告终。为了弥补损失,一些公司试验预订模式,用户按月付费利用网站的内容或服务,然而尝试这种方式的公司(Slate, San Jose Mercury News)发现,只要一收费,就很快失去了大部分的用户。

4 数字参考咨询面对商业咨询公司的挑战

既然商业和非商业网站都在提供网上参考咨询,图书馆可否放弃这块阵地,让位给商业和非商业网站?如果这样,对用户将产生怎样的影响?对我们这个行业将产生怎样的影响?

尽管商业性网络参考咨询服务力图掩盖这一点,但事实是,他们的第一要务是保护和加强投资者的商业利益。一旦需要他们在满足用户的利益与公司的利益之间作出选择的话,失去的总是用户的利益。更糟的是,用户很可能甚至并不知道自己失去的利益。

商业咨询服务绝非无所不能。北卡州的一个联合体系对 Ask Jeeves 进行了非正式的测试,向它发送了 12 个成员馆已回答的 12 个问题。这些问题既不刁钻,也不神秘,只是这些图书馆通常接收的问题,但 Ask Jeeves 一个也回答不上来^[15]。

尽管商业服务(如 Ask Jeeves)利用因特网寻求答案,但图书馆开展的数字参考咨询不仅利用因特网,而且利用图书馆员的专业知识和技能以及图书馆浩如烟海的馆藏,利用的不仅有数字信息资源,而且利用印本型的文献资源。更为重要的是,图书馆数字参考咨询在答复时间上并不比商业服务长,在提供的答案上更完整、质量更高。

尽管如此,商业咨询公司从资金、用户数量、服务时间等方面具有很大的优势,而且,商业公司在营销宣传、软件开发、创新能力等方面都对图书馆参考咨询提出严重的挑战。图书馆必须扬长补短,发挥资源和人才优势,学习商业咨询公司的经营思想,找准自身在市场上的位置,继续赢得用户信赖,成为用户解决问题的首选。

5 数字参考咨询为远程教育提供强有力的支撑

在远程教育条件下,学生不象传统校园里的学生那样,可以去图书馆,也可以在宿舍、家里利用图书馆的资源。而分布在各地、甚至各国的远程教育学生除了利用网上提供的资源和服务外,别无选择。

英国的开放大学(Open University)是英国最大的远程教育机构,拥有约 20 万名学生,学生分布在英国、欧洲大陆和世界其他地方。学校提供 360 门课程,学位从本科到研究生。所采取的教学方式叫做“支持开放学习”,学生基本是在家里做功课,教学资料除邮寄外,有的还以联机的方式讲授。美国的宾州世界大学(Penn State's World Campus)是一所虚拟大学,学生遍及美国全国和 20 个国家。这所学校的成功一定程度上取决于图书馆远程提供的资源和服务对教学计划的支持。宾州州立大学图书馆多数电子资源已延伸到远程用户,并引入虚拟参考咨询服务保证用户在利用图书馆的过程中得到个别的帮助。

可以预见,随着网络的普及,远程教育将迎来更大的发展机遇。远程提供资源和服务将是远程教育成功的关键。而数字参考咨询更在其中扮演十分重要的角色,支撑用户利用文献信息资源和获取知识的整个过程。

6 数字参考咨询给参考馆员提出了更大的挑战

在传统图书馆中,参考咨询一直是图书馆员的核心能

力。同样,在数字图书馆环境下,数字参考咨询也将成为图书馆员最大的竞争优势之一。相对于传统的参考咨询,数字参考咨询服务工作更具有挑战性。在网络环境下,要求参考馆员具有传统参考咨询的所有技能,同时又要求具有计算机和网络的知识,具备更丰富的参考源的知识,特别是网上参考源的知识,善于运用文字与用户交流,准确而恰当地表述检索策略和检索结果,对时效性要求的提高意味着对专业能力要求的提高。这些都给参考馆员带来了新的挑战。只有不断学习,不断探索,才有可能适应新的形势对参考咨询发展的需要。但这也证明了参考馆员的价值所在,证明了参考馆员在数字时代重新找到了自己的定位,并得到了用户的尊重和欢迎。

参考文献:

- 1 C. Borgman. What are digital libraries? Competing visions. *Information Processing & Management*, 1999(3): 227 - 43
- 2 B. G. Sloan. Service perspectives for the digital library remote reference services. *Library Trends*, 1998(1): 117 - 43
- 3 J. V. Lombardi. Academic libraries in a digital age. *D - Lib Magazine*, Vol. 6, No. 10. <http://www.dlib.org/dlib/october00/lombardi/10lombardi.html>
- 4 Gbinda G. Chowdhury. Digital libraries and reference services: present and future. *Journal of Documentation*, 2002(3): 258 - 283
- 5 ACRL Guidelines for Distance Learning Library Services. <http://caspien.switchinc.org/distlearn/guidelines>
- 6 Lesley M. Moyo. Reference anytime anywhere: towards virtual reference services at Penn State. *The Electronic Library*, 2002(1): 22 - 28
- 7 Chris Ferguson, 'Shaking the Conceptual Foundations', 'Too: Integrating Research and Technology Support for the Next Generation of Information Service. *College and Research Libraries* 2000(4), vol 61: 300 - 311.
- 8 同 7
- 9 Sara Fine. Reference and resources: the human side. *The Journal of Academic Librarianship*, 1995(1): 17 - 20
- 10 Steve Coffman. The librarian and Mr. Jeeves. *American Libraries*, May 2000: 66 - 69
- 11 Abe Anhang, Steve Coffman. The Great reference debate. *American Libraries*, March 2002(3): 50 - 54
- 12 www.searchengine-watch.com/reports/perday.html
- 13 同 11
- 14 同 11
- 15 Diane Nester Kresh. Offering high quality reference service on the Web. *D - Lib Magazine*, June 2000, Vol. 6, No. 6. <http://www.dlib.org/dlib/june00/kresh/06kresh.html>

[作者简介]

初景利 教授,中国科学院文献情报中心教育与研究发展部主任,博士研究生,发表论文 70 余篇。

孟连生 研究馆员,中国科学院文献情报中心国家科学数字图书馆项目管理中心办公室主任,博士生导师,发表论文近百篇。

[收稿日期:2003-02-15]