

国内知名联合参考咨询系统的比较研究

郭 磊 刘梦琦(安徽大学管理学院)

【摘 要】 论文以目前国内较为知名的联合参考咨询网“联合参考咨询网”、“网上联合知识导航站”、“NSTL 参考咨询系统”、“全国图书馆信息咨询协作网”为例进行分析,通过对四个系统在基础建设、资源特色、服务情况等方面的比较分析,尝试理清国内联合参考咨询系统的发展现状,并针对发展中存在的问题提出建议。

【关键词】 联合参考咨询;基础建设;资源特色

【Abstracts】 Taking well-known domestic Collaborative Reference Network “Collaborative Reference Network”, “Joint Knowledge Online navigation station”, “NSTL Reference System”, “National Library and Information Advisory Collaboration” as examples to analyze, and by comparing infrastructure, resource characteristics, service conditions and so on of the four systems, this paper tries to sort out the development state of domestic joint reference systems, and puts forward the recommendations to the problems in the development.

【Keywords】 Collaborative reference service; Infrastructure; Resource characteristics

1 国内知名的联合参考咨询系统简介

国内的联合参考咨询系统建设起步较晚,但近年来却随着社会科技的进步迅速地发展起来。目前知名的参考咨询系统主要有“联合参考咨询网”、“网上联合知识导航库”、“NSTL 参考系统”、“全国图书馆信息咨询协作网”等。

1.1 联合参考咨询网

联合参考咨询网成立于2001年5月,由广东省立中山图书馆、超星数字图书馆、广东省公共图书馆等单位的研究馆员以及网上知识渊博、热心参与的读者共同组成导航队伍,以图书馆馆藏资源为基础,以因特网的丰富信息资源和各种信息搜寻技术为依托,为社会提供网上参考咨询和文献远程传递服务^[1]。该咨询网拥有我国目前最大规模的中文数字化资源库群:电子图书90万种,期刊论文3000多万篇,博硕士论文80万篇,会议论文17万篇,外文期刊论文500万篇,国家标准和行业标准7万件,专利说明书86万件,以及全国公共图书馆建立的规模庞大的地方文献数据库和特色资源库^[2]。

1.2 网上联合知识导航站

网上联合知识导航站成立于2001年5月,由上海图书馆牵头,联合上海地区高校图书馆及周边地区的省、市级图书馆组成,以上海地区图书馆及其相关机构的馆藏资源为基础,以因特网的丰富信息资源和各种信息搜寻技术为依托,开展专业参考咨询、知识导航等服务^[3]。

1.3 NSTL 参考咨询系统

NSTL 参考咨询系统即国家科学数字图书馆网络联合参考咨询系统,2003年1月对外服务,由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,以中国科学院文献情报系统及其相关信息机构的馆藏资源为基础,以丰富的网络信息资源和先进的信息检索技术为依托,推出的一项网上参考咨询和知识导航服务^[4]。

1.4 全国图书馆信息咨询协作网

全国图书馆信息咨询协作网成立于1998年,是中国国家图书馆的专职信息服务机构,也是国内最早开展咨询业务的单位之一,由国家图书馆信息咨询中心牵头建设。作为一个国家级综合性参考咨询服务机构,参考部集信息咨询、文献检索、专业培训、展览服务和科学研究于一体,构成一个综合信息服务体系,为中央党政军领导机关和国家重点科研生产单位及广大用户提供文献研究与咨询服务^[5]。

2 四个联合参考咨询系统的对比分析

2.1 基础建设

基础建设方面包括各联合参考咨询系统的成员馆,以及咨询员的数量和专业性。四个系统的成员馆都包含了公共图书馆、高校图书馆、科研系统图书馆这三大系统的图书馆,咨询员由成员馆的馆员组成,汇集了各图书馆的精英。对比情况见表1。

四个参考咨询系统中,联合参考咨询网的队伍最为庞大,

表1 基础建设对比

参考咨询系统	成员馆	咨询员
联合参考咨询网	全国 51 个省市级公共图书馆、11 个高校图书馆、3 个科研图书馆加盟	539 人,有擅长专业领域简介,无照片和真实姓名
网上联合知识导航站	与国内 11 个省市级公共图书馆、1 个研究型图书馆以及香港信息网上服务中心、澳门信息网上服务中心、新加坡国家图书馆、美国纽约皇后图书馆等 7 家国外各类图书馆建立了专家合作关系	近百人;社会科学咨询员 39 人,自然科学咨询员 39 人,地方文献咨询员 14 人,家谱咨询员 4 人,房地产问题咨询员 5 人。(有重叠)有真实姓名、照片以及擅长的专业领域
NSTL 参考咨询系统	由中国科学院文献情报中心、工程技术图书馆、中国农业科学院图书馆、中国医学科学院图书馆等 37 个成员组成	共 28 人;基础科学咨询员 2 人,工程技术咨询员 17 人,农业科学咨询员 5 人,医药科学咨询员 4 人。有照片、姓名、详尽的专业特长介绍
全国图书馆信息咨询协作网	全国 6 个省市级公共图书馆、5 个高校图书馆、2 个科研系统图书馆加盟	笼统地分为科技咨询室和社科咨询室,在网站上无法看到具体的咨询员

加盟的成员馆分布范围也最广,网上联合知识导航站与国外的结合走在了全国的前列,NSTL 参考咨询系统偏重于对科学技术高校图书馆的联合,全国图书馆信息咨询协作网则有利于利用国家图书馆雄厚实力的优势。

2.2 资源特色及服务范围

四个参考咨询系统都有着独特的资源特色,服务人群定

位和内容侧重也都不尽相同。对比情况见表 2。

由此可见,四个联合参考咨询系统虽说都是面向全社会,但无论从资源特色还是服务内容方面都有不同之处。全国图书馆信息咨询协作网与联合参考咨询网都是面向全社会的普通大众和有需要的专业人士,服务范围广,资料全面,属于全国性的联合参考咨询系统;网上联合知识导航站主要以上海地区为中心向周围辐射,偏重于华东地区和东南亚的问题咨询,属于区域性的联合参考咨询系统;NSTL 参考咨询系统侧重于为自然科学服务,所服务的用户更加专业,往往是科研人员,属于专业性的参考咨询系统。

2.3 咨询服务情况

四个系统的咨询服务方式见表 3。

由表 3 可知,前三个系统的服务方式大致相同,也是当前比较常见的服务模式,而隶属于中国国家图书馆的全国图书馆信息咨询协作网只提供邮件电话等方式,不提供表单和实时咨询方式,这样的服务方式也有一定的优点,便于为用户提供一些大的课题或项目所需咨询。

笔者尝试以“图书馆学外文资料的查询”为题,在上述四个系统中进行了咨询,得到的答复总体较为满意。联合参

表2 资源特色及服务范围对比

参考咨询系统	资源特色	服务人群侧重	服务内容
联合参考咨询网	拥有我国目前最大规模的中文数字化资源库,以及全国公共图书馆建立的规模庞大的地方文献数据库和特色资源库	本着实现全国公共、高校、科技系统图书馆资源共享,进一步满足广大读者用户实时参考咨询和远程文献传递的需求的精神,面向所有用户服务。	关于社会生活、科学研究的方方面面都可提供咨询,提供文献传递服务
网上联合知识导航站	以上海图书馆为依托,不仅拥有清华同方、万方、维普、IEEE、SAGE、ACS 等常见数据库,还能使用到抗战图片库、联合国资料、馆藏历史文献等特色馆藏,提供地方文献资料、家谱、房地产问题、新加坡及东南亚地区等问题的咨询	面向全球用户服务,侧重于向各专业技术和研究人员提供高质量专业参考、知识导航	致力于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,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、作业等发方面的辅导,但可以提供相关主题的线索和导航。只提供文献检索和请求提供服务,不提供扫描、复印、邮寄等各种原始文献传递服务
NSTL 参考咨询系统	以科学文献为基础,有大量的特色专题数据库,学科范围广泛,但以自然科学见长,人文社会科学方面的资源相对较少	侧重于为基础科学、工程技术、农业科学、医药科学方面的研究人员及专家学者提供参考咨询	致力于解决用户在查询利用科技文献过程中遇到的问题或疑问,包括图书馆馆藏、服务、规则、文献检索与利用等。对于超出咨询范围的各类问题,咨询员不负责提供具体答案,但会尽可能提出建议供用户参考。
全国图书馆信息咨询协作网	作为国家级综合性参考咨询服务机构,资源丰富全面	为中央党政军领导机关和国家重点科研生产单位及广大用户提供文献研究与咨询服务	集信息咨询、文献检索、专业培训、展览服务和科学研究于一体,构成一个综合信息服务体系。主要服务项目有专题咨询、法律文献服务、实时查询、商业经济信息检索服务、定题跟踪服务、撰写文献综述

表3 咨询服务情况对比

参考咨询系统	服务方式	服务时间	咨询权限	回复要求
联合参考咨询网	FAQ、表单咨询、实时咨询	非实时咨询全天,将在 24 小时内答复;实时咨询为每天 8:00—21:00	注册登陆之后才能够使用表单咨询和实时咨询	回复深度有“专业”、“详细”、“普通”三种供选择,优先级也有“紧急”、“普通”、“无要求”三种
网上联合知识导航站	知识库浏览检索、Email 结合表单咨询、实时咨询	非实时咨询全天,将在 1-2 个工作日内答复;实时咨询为每天 9:00-11:00,14:00-16:00	表单咨询无需注册,实时咨询需注册登陆后才能使用	表单咨询分为“深入解答”和“快速解答”两种方式
NSTL 参考咨询系统	FAQ、Email 结合表单咨询、实时咨询	非实时咨询全天,将在 2 个工作日内答复;实时咨询为工作日(周一至周五)的 8:30-11:30,13:30-16:30(节假日除外)	同上	无
全国图书馆信息咨询协作网	Email 咨询、信件咨询、电话咨询、面谈	周一至周五的 9:00-17:00	无需注册	无

考咨询网提供的答复清晰全面,并且还提供了数篇相关文章供笔者免费下载;网上联合知识导航站提供的答复与联合参考咨询网相差无几,不过没有提供文献,只是告诉笔者某成员馆中有相关的资源;由于笔者提出的是一个社会科学类的问题,因此 NSTL 参考咨询系统提供的答复就有些差强人意了,不仅将“图书馆学”这一概念简化为“RDA”,在回复的正文中还将“RDA”错写为“FDA”,提供的参考数据库也较少,笔者随后又进行了自然科学方面的咨询,得到了十分满意的答复;全国图书馆信息咨询协作网的答复十分全面,不仅提供了数个数据库,并且对每个数据库都有详细的介绍。

3 当前联合参考咨询系统建设存在的问题

通过对国内四个知名联合参考咨询系统的分析可以看出,虽然联合参考咨询目前在国内开展得如火如荼,但还是存在着一些不容忽视的问题。

3.1 发展方向问题

目前的联合参考咨询系统虽然在某些方面各有侧重,但总体来说还是在向着“大而全”的方向发展。很多联合参考咨询系统都以能解决最多人的咨询问题为发展方向,几乎所有学科都设有相应的咨询人员,并且还在不断地充实完善。随着全国各个联合参考咨询系统的不断发展,重复建设会相当严重,这无疑会对资源产生一定程度的浪费。

3.2 用户选择困境

数字化时代的参考咨询已经没有地域限制,用户已不再局限于身边的资源,而更多地投向最适合自身需求的资源。一方面,面对一个个相差不大的参考咨询系统,用户往往会陷入选择困境,不知道选择哪一个才是最好的,甚至为了确保答案的正确性而就一个问题在多个系统询问,这对于系统和用户双方来说都是一种不必要的消耗。另一方面,由于一些系统的宣传力度不够,可能并不为用户所知,这样就有可能使用户错失一些更好的选择,系统也失去了一些潜在的客户。

4 建设新的联合参考咨询体系的设想

针对发展方向和用户选择方面的问题,笔者认为可以从以下两个方面进行调整:

4.1 建立专业性的联合参考咨询系统

充分利用全国公共、高校、科研三个系统的资源,打破“大而全”的模式,明确发展的侧重性,在某学科范围内有资源优势或较高知名度的图书馆可以联合最具有同一专业优势的图书馆,建立起专业性强的联合参考咨询系统,在全国范围内形成一些在某一领域“专”、“深”、“精”的联合参考咨询系统,既节省资源,避免重复性建设,又能集中力量为用

户提供更高水平的服务。当然,对于普通大众来说,综合性的联合参考咨询系统也是必不可少的,在建设专业性的参考咨询系统的同时也要确保有一定数量并且高质量的综合性参考咨询系统。

4.2 建立全国性参考咨询导航站

一般来说,导航站主要是起到一个指引的作用。面对众多的联合参考咨询系统,建立一个全国性的参考咨询导航站,将各大大专业性联合参考咨询系统的链接和介绍集合起来是十分必要的。这一工作应该由实力雄厚、知名度高的图书馆开展。笔者认为中国国家图书馆目前的“全国图书馆信息咨询协作网”已经初步具有了这一雏形,其咨询业务的开展并没有明显的侧重点,并且在网站中提供了成员馆的链接,用户可以通过点击链接直接进入成员馆。在这一基础上建立一个全国性的参考咨询导航站,不仅能节约资源,更重要的是能够解决用户的选择困境,让每个用户都能使用到合适的资源。这样一来,就形成了一个由全国性联合参考咨询系统统领的,以专业性联合参考咨询系统为基础,专业性与综合性联合参考咨询系统比例相协调的联合参考咨询体系。

5 结语

在当今这样一个数字化时代,图书馆联合参考咨询形式已是大势所趋,合理地规范整合现有的联合参考咨询系统是十分必要的。建立一个合理的联合参考咨询系统,不仅能够节省资源,更能使资源共享深入人心,真正做到为更多人提供更好的服务这一宗旨。

参考文献

- 1 联合参考咨询网.服务导航[EB/OL].<http://www.ucdrs.net/Com/GuidLine/ShowGuidLine.aspx>,2010-04-15.
- 2 张鹰.数字化参考咨询服务的现状与未来[A].李昭醇.数字参考咨询服务初探[M].北京:北京图书馆出版社,2004.107~114
- 3 网上联合知识导航站.导航站简介[EB/OL].<http://zsdh.library.sh.cn:8080/assistantDetail.jsp?id=1>,2010-04-15.
- 4 尹倬.分布式联合参考咨询网发展探讨——记天津市公共图书馆参考咨询服务工作[J].图书馆工作与研究,2008(12):44~46
- 5 中国国家图书馆.中国国家数字图书馆服务导航[EB/OL].<http://www.nlc.gov.cn/old2008/service/fuwudaohang/xinxizixun.htm>,2010-04-15.

(作者信息:安徽大学管理学院 2009 级硕士研究生,邮编:230039。收稿日期:2011-04-29。)

编校:刘勇定