

·理论园地·

# 美国公共图书馆数字参考咨询延伸服务的启示

宋莉萍 (曲阜师范大学日照校区图书馆 山东日照 276826)

王 毅 (曲阜师范大学信息技术与传播学院 山东日照 276826)

**摘 要:** 文章运用实证研究法和案例分析的方法,研究分析了美国公共图书馆的数字参考咨询延伸服务的五个方面——“知识服务”、“咨询知识库”、“在线作业辅导”、“信息素养教育”以及“个性化信息传递”,并提出了优化我国公共图书馆数字参考咨询延伸服务的建议。

**关键词:** 数字参考咨询 延伸服务 美国

中图分类号: G259.712

文献标识码: A

文章编号: 1003-6938(2011)02-0040-04

## The Inspiration from the Extended Reference Service of Public Libraries in the U.S.A

Song Liping (Rizhao Campus Library, Qufu Normal University, Rizhao, Shandong, 276826)

Wang Yi (College of Information and Communication Technology, Qufu Normal University, Rizhao, Shandong, 276826)

**Abstract:** Through the empirical study and case analysis, this paper analyzes extension of the reference service in the U.S.A. public libraries from the five aspects of knowledge services, knowledge base, online homework help, information literacy and personalize information passing. Then, concludes some implications of improving the extension of reference service in China.

**Key words:** digital reference service; extended service; The U.S.A

CLC number: G259.712

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2011)02-0040-04

参考咨询服务工作被认为是图书馆的核心工作,是图书馆员价值增值的体现。网络技术的迅速发展让参考咨询的工作内容、服务范围和服务方式都发生了重大改变,数字参考咨询服务已逐渐发展为图书馆现代化服务的重要窗口。<sup>[1]</sup>面对浩瀚的数字资源和日益广泛的用户需求,数字参考咨询服务应在原有的服务基础上加以拓展,从而延伸出创新的个性服务,以跟上用户的需求步伐并促进数字参考咨询服务的发展。

### 1 数字参考咨询的延伸服务

按照美国教育部虚拟咨询台(VRD)定义,数字参考咨询就是建立在网络基础上的将读者与专家的学科专业知识联系起来的问答式服务。<sup>[2]</sup>数字参考咨询的延伸服务,就是在原有咨询服务的基础上,延伸出来的能够给予数字参考咨询服务辅助从而更好地满足用户需求的特色服务。

### 2 研究对象、方法、时间

本文在研究对象的选取上采用了典型抽样方法。根据 2008 年度美国城市可持续发展排名(US City

Sustainability Rankings),<sup>[3]</sup>抽选出美国开展数字参考咨询的 10 所公共图书馆为调研对象(见表 1)。

表 1 调研的美国公共图书馆

| 美国公共图书馆    |                               |
|------------|-------------------------------|
| 名 称        | 网 址                           |
| 纽约市公共图书馆   | http://www.nypl.org           |
| 洛杉矶公共图书馆   | http://www.lapl.org           |
| 费城公共图书馆    | http://www.library.phila.gov  |
| 西雅图公共图书馆   | http://www.spl.org/           |
| 迈阿密公共图书馆   | http://www.mdpls.org          |
| 波士顿公共图书馆   | http://www.bpl.org            |
| 丹佛公共图书馆    | http://denverlibrary.org      |
| 拉斯维加斯公共图书馆 | http://www.lvccld.org         |
| 芝加哥公共图书馆   | http://www.chipublib.org/     |
| 格林斯伯勒公共图书馆 | http://www.greensboro-nc.gov/ |

文章是将实证研究法和案例分析法相结合,通过在线观测、试用和体验以上图书馆网站的数字参考咨询服务,并针对“知识服务”、“咨询知识库”、“在线作业辅导”、“个性化信息传递”以及“信息素养教育”这五项延伸服务进行研究分析,以获得改进和完善我国数字参考咨询延伸服务的启示。调查时间为 2010 年 6 月 1 日~7 月 6 日。

### 3 美国公共图书馆数字参考咨询延伸服务

#### 3.1 参考咨询服务的知识解答延伸——知识服务

知识服务带来的是一种从“供给用户需求知识”到“帮助用户吸收知识”的跨越。知识服务是以信息知识的搜寻、组织、分析、重组的知识和能力为基础,根据用户的问题和环境,融入用户解决问题的过程之中,提供能够有效支持知识应用和知识创新的服务。<sup>[4]</sup>数字参考咨询服务是图书馆实现知识服务的重要途径,通过知识的筛选组织、分析内化,最终呈现给用户的是一种“以解决用户疑问为服务目标”、“以加工内化知识为表达内容”、“以形成知识增值为最终要求”的服务。

在美国公共图书馆的知识解答中,设有“知识地图”和“知识聚类”的知识集合导航,是对知识的进一步的梳理和排序,引领用户自主在“知识网”中获取与之相关的多种知识信息;除此之外,开设涵盖多领域的“专家解答”服务,通过对专业知识的捕获和专家经验的融合,为用户带来“术业有专攻”式的帮助和指导。以美国纽约公共图书馆为例,<sup>[5]</sup>首先,用户可以选择通过电话、短信、邮件、在线解答等方式获取“快捷解答”;也可以选择通过预约专家、文献传递等“深度服务”;其次,纽约公共图书馆提供了集多种资源导航、在线视频和馆员博客等知识网。最后,DIY式的使用向导,可让用户自助获取图书馆的资料以及申请馆际互借等服务。

#### 3.2 参考咨询服务的知识获取延伸——咨询知识库

咨询知识库是从用户的提问中选择有普遍意义的问题,经过编辑,加上图书馆员对该问题的答案,形成可供检索、浏览的参考源。<sup>[6]</sup>咨询知识库以图书馆网站为依托,通过提供分类检索服务,为用户提供便捷知识查询和自助知识获取服务。

分类浏览和检索查询是用户访问咨询知识库的两种途径。美国咨询知识库有着井然有序的知识分类和精确合理的知识检索,用户可以根据需求选择获取知识的方式。让知识得到更充分的利用,更有利于知识的推陈出新;“精彩回答推荐”是指在咨询知识库首页的显著位置呈现咨询相对集中、表述系统或分析透彻的知识问答。它代表了馆员提供的较为完整、全面、有深度的问题,从一定程度上反映了馆员的知识服务水平,并且良好的知识推荐内容也会吸引更多的用户访问知识库。美国咨询知识库的精彩知识推荐融汇了各类别中点击量最多的知识问答,并且在知识的解答过程中,多以图片、表格加以诠释,让知识的表述更为完善。如美国费城公共图书馆采用了“以字母→关键词→知识点”的查找方式;<sup>[7]</sup>美国拉斯维

加斯公共图书馆同时提供了“分类查询”和“关键词检索”的方式查询咨询知识;<sup>[8]</sup>美国格林斯伯勒公共图书馆给读者推荐了最常问、解答相似的问题。<sup>[9]</sup>

#### 3.3 参考咨询服务的社区家庭延伸——在线作业辅导

服务是贯穿图书馆发展的主线,向社区和家庭延伸服务、深入拓宽服务群体,是促进图书馆发展的重要举措。在线作业辅导就是一种整合学科讲解、教育游戏、实时辅导和在线测试的特色服务。通过在线作业辅导,让数字参考咨询服务走进了寻常百姓家,让学生通过网络获得同步的远程教育和作业辅导,在轻松愉悦的虚拟情境中扫除了现实学习过程中的障碍。

美国部分公共图书馆开展了形式多样化的在线作业辅导服务,创新的服务吸引了更多用户,既体现出良好的社会价值,也收到了很好的经济效益。美国拉斯维加斯公共图书馆建设有多功能的虚拟学习社区。<sup>[10]</sup>首先,在卡通人物的带领下会进入集多种服务为一体的虚拟学习讲堂,学生可以自主选择需要辅导的年级和学科;其次,讲堂内设有一对一的在线家庭教师辅导,针对难点困惑提供个性化的作业辅导和技能培养服务。对于学习过的内容,可通过在线测试检验出薄弱环节。最后,界面中还提供各种学习资源、教育游戏的导航,达到多元化学习的目的。此外,讲堂中还设有“家长园地”和“教师长椅”,是家长和教师相互探讨、共同交流的园地。

#### 3.4 参考咨询服务的信息传递延伸——个性化信息传递

传统的信息传递服务以搜集资源的广而泛为目标,而个性化信息传递的服务重点是用户的需求,并且更注重资源的专而精。个性化信息传递,是指将具有某一共同特征的不同信息进行聚类,然后通过进行分析、筛选、整理和重组以信息订阅或主动传递的形式传递给用户。在参考咨询服务中,针对用户需求定制的媒体信息跟踪、专题简报、文献汇编和编制专题文献目录等都属于这一类型。<sup>[11]</sup>

美国公共图书馆中提供经过分析处理后重新组织的个性化信息产品,在实现形式上也多以主动推送、专题聚类等形式,并且及时获取用户的反馈、开展用户调查、用户需求的搜集等措施。在保护用户隐私的前提下,为不同用户定制个性化的知识产品。如美国西雅图公共图书馆开设了汇聚“工作技能培训”、“简历和面试”、“招聘单位”以及“福利待遇”等信息资源的“Job hunting resources”;<sup>[12]</sup>美国波士顿公共图书馆开设关于用户需求何种信息的调查;<sup>[13]</sup>美国芝加哥公共图书馆可根据用户的兴趣爱好推送图书馆的藏书;<sup>[14]</sup>美国丹佛公共图书馆提供信息资源的RSS聚合等。<sup>[15]</sup>

### 3.5 参考咨询服务的社会教育延伸——信息素养教育

信息素养作为现代公民必备的素质已达成广泛共识,公共图书馆在用户信息素养教育中担负不可替代的作用。信息素养教育旨在培养读者一种能索取信息、分辨信息,利用信息和评价信息的能力,主要包括信息意识、信息甄别、信息应用、信息道德四个方面。开展用户信息素养教育,有利于提高用户信息获取意识,从而刺激信息需求、盘活数字资源、促进咨询服务的全面发展。

在信息素养教育方面,美国公共图书馆的信息素养教育更全面、具体,多以实地教育(集中培训、专家讲解)和在线教育(馆员博客、视频讲座以及在线辅导)相结合的形式开展。以美国洛杉矶公共图书馆为例,<sup>[16]</sup>它同时提供了在线阅读、信息检索、外语辅导和职业技能考试的辅导,设有各种信息素养教育资源导航和一对一的在线专家辅导。用户可实现与专家进行沟通交流,然后由专家为用户量身定制教育方案,为用户带来个性化的信息素养教育。

## 4 美国公共图书馆数字参考咨询延伸服务的启迪

### 4.1 完善参考咨询知识解答服务向知识服务方向迈进

图书馆作为知识提供者和知识交流链中的重要节点,应在深加工信息资源、内化知识涵义的基础上,为用户提供经提炼的知识内容,达到知识应用和知识创新的目的。

(1) 条理明晰的知识导航,引领用户拨开迷雾获取知识。馆员在组织知识内容的时候,应对相互关联、相互交叉的知识信息提供必要的索引链接,让解答内容更丰富充实。同时应注重对相关资料的搜集、组织、筛选和整合,让知识在用户触手可及的地方有组织地出现。

(2) 深入浅出的知识表达,帮助用户茅塞顿开易于理解。馆员在知识解答的时候,应选择最恰当方式表达自己的思想,综合使用图表、文字等表达工具,会让知识内容更有逻辑性、更利于用户理解。此外,对于隐性知识的表达,更需要很高的表达技巧,可以通过故事、隐喻、类比等方法比简单的说教和介绍效果好得多。<sup>[17]</sup>

(3) 深入开展的知识分析,有益用户内化知识自主创新。由不同领域的专家对专业知识资源的把握,对经过专业的智力内涵的加工分析,融入自身的隐性知识,为用户提供经过加工重组的知识,最后经用户完成知识的融汇创新。

### 4.2 建设集知识组织、知识检索和知识推荐于一体的咨询知识库

咨询知识库凭借其易用性和便捷性为网上参考咨询

提供了重要的帮助,同时也为用户提供了快速查询知识和解决问题的平台。<sup>[18]</sup>对知识点进行合理的组织分类和便捷的检索查询可以更方便用户进行知识自助获取。在知识分类方面,建议以“学科归属”和“图书馆业务”规划,为每个知识点都有最恰当的类别匹配。在知识检索方面,可以同时提供按主题检索的“主题检索”和结合逻辑词的“高级检索”,可以满足用户快速检索和精确检索的需要。同样,对于用户咨询相对集中的、表述系统或是分析透彻的知识问答归纳总结起来,定期在知识库的首页以“精彩回答推荐”的形式呈现出来。<sup>[18]</sup>图书馆应建设集知识组织、知识检索和知识推荐一体化的咨询知识库,从而利用咨询知识库实现高效实用的知识服务。

### 4.3 建设多功能“虚拟学习社区”

多功能的“虚拟学习社区”集学科资料整合、在线辅导、师生交流和教育游戏于一体,是公共图书馆为学生开辟的一块在线学习园地。

(1) 建构轻松学习情境,系统整合学习资源。“虚拟学习园地”的建设应注重页面布局、背景音乐及主题元素的合理搭配,让学生在轻松愉悦的情境下学习;同样,应保证相关学科资料的系统性和可靠性,若辅以趣味故事、教育游戏、在线讨论等教学手段会收到更好的教学效果。

(2) 提供同步和异步在线作业辅导服务。同步辅导可以促进师生之间的即时交流、以便能及时获取反馈和进行下一步的学习计划。但是同步辅导存在着辅导人员偏少、工作时间限制、网络拥塞等问题,应同时提供异步辅导,更方便用户的时间安排,也方便了咨询人员的资源搜集。

### 4.4 推送经过分析处理后的用户个性化信息产品

图书馆信息推送的显著标志之一就是它是以用户需求为目标的主动服务,针对用户开展的个性化服务和专题化服务,可通过以下三个步骤实现:

(1) 建立用户个性化需求模型。用户需求信息的收集可通过两种途径:①通过主动调查走访、E-mail 调查、电话调查以及用户提交的网络表单等形式获得;②通过自动跟踪、分析用户行为等方式挖掘出来。如用户点击的关键词、访问信息的类型、用户使用的时间段等都是统计分析的对象。由此建立用户个性化需求模型,并据此确定资料的搜集方案。

(2) 信息资源的追踪搜集、加工处理和个性传递。资源的追踪搜集,应保证信息资源的可靠性、时效性和完整性。资源的加工处理,是将网上随机无序、良莠并存的信息资源转化为分类有序、高速配送的增值信息,这是信息加工的核心过程。资源的个性传递,应根据用户需求,选

择适合信息传递的具体方式,如RSS订阅、E-mail推送等。

(3)建立用户反馈机制,让服务更加完善。通过建立用户反馈机制,可以及时获取用户对个性化信息产品传递服务的客观评价,由此可以针对各种问题及时修正服务方式和个性化信息内容。

#### 4.5 构建多元化信息素养教育体系

图书馆开展信息素养教育,不仅仅是培养用户的信息检索能力,更重要的是通过信息素养教育能激发用户的信息意识以及驾驭信息的能力。

(1)整合信息资源,刺激用户信息需求。由于用户的信息意识还较差,不能自觉利用新的信息技术和手段获取最新信息。图书馆通过对各种与用户工作、学习和生活相关的信息资源加以搜集、组织、筛选和整合,通过信息集合导航的形式呈现给用户。让广大用户在便捷获取有利于自己的信息资源的同时,感悟信息给他们在生活、工作、学习中带来的巨大变化,在潜移默化中提高公民的信息意识,这是提高公民信息素养的前提和基础。<sup>[19]</sup>

(2)立体式信息素养教育,提升用户驾驭信息的能力。当用户有了强烈的信息需求之后,图书馆就要在多层面上全面进行信息素养教育。首先,图书馆可以利用自身场所设备优势,以系统化的理论、方法和实用技能开展用户信息素养教育;其次,以网络为依托,利用视频讲座、馆员博客、在线辅导的方式开展网络教育。图书馆要多方面开展信息素养教育,努力消除由于信息的贫富差距造成的“数字鸿沟”。

## 5 结语

通过前文的调研和案例分析我们发现,知识服务为用户带来的是经过内容分析并促进内化自主创新的知识内容;咨询知识库为用户提供了便捷的知识查询和自助获取;在线作业辅导为用户提供了能及时扫除学习障碍的远程教育;个性化信息传递为用户带来了量身定制的最新信息集合;信息素养教育培养了用户的信息意识和驾驭信息的能力,让用户更好地享受信息服务。由此我们可以归纳出数字参考咨询延伸服务的特点——以用户为中心,通过主动、个性和创新的服务方式,最大限度地满足用户需求。

#### 参考文献:

- [1]樊亚玲.论在知识服务体系中图书馆参考咨询工作[J].图书情报工作,2008,(S2):65-68.
- [2]About VRD[EB/OL]. [2010-04-16].<http://www.vrd.org/>

about.shtml.

- [3]National Universities Rankings[EB/OL]. [2010-06-16].  
<http://colleges.usnews.rankingsandreviews.com/best-colleges/national-universities-rankings>.
- [4]张晓林.走向知识服务:寻找新世纪图书情报工作的生长点[J].中国图书馆学报,2000,(5):32-37.
- [5]Get Help Ask NYPL The New York Public Library.[EB/OL].[2010-08-30].<http://www.nypl.org/ask-nypl>.
- [6]初景利.图书馆数字参考咨询服务研究[M].北京:书目文献出版社,2004:145.
- [7]FLP Browse or Search Knowledge Base[EB/OL].[2010-08-30].<http://libwww.freelibrary.org/faq/faqMenu.cfm>.
- [8]Las Vegas-Clark County Library District Help[EB/OL]. [2010-08-31].<http://www.lvccld.org/faqs/index.cfm>.
- [9]Greensboro Libraries[EB/OL]. [2010-08-31].<http://www.greensboro-nc.gov/departments/Library/faq.htm>.
- [10]Las Vegas-Clark County Library District Homework Help[EB/OL].[2010-09-26].<http://www.lvccld.org/homework-help/index.cfm>.
- [11]赵红.图书馆参考咨询案例的知识服务解读[EB/OL]. [2010-08-30].图书情报工作,2008,(S2):82-83.
- [12]The Seattle Public Library Job Resources[EB/OL]. [2010-08-31].[http://www.spl.org/default.asp?pageID=collection\\_db\\_jobresources](http://www.spl.org/default.asp?pageID=collection_db_jobresources).
- [13]Boston Public Library Online Survey[EB/OL]. [2010-10-01].<http://www.bpl.org/>.
- [14]About My CPL Chicago Public Library[EB/OL]. [2010-08-31].<http://www.chipublib.org/howto/whatismycpl.php>.
- [15]Denver Public Library RSS feeds Denver Public Library[EB/OL]. [2010-08-31].<http://denverlibrary.org/content/denver-public-library-rss-feeds>.
- [16]Los Angeles Public Library[EB/OL]. [2010-04-26].<http://www.lapl.org/literacy/main.html>.
- [17]孙洪波.构建知识库(五)知识的表达[J].软件工程师,2004,(11):41.
- [18]王毅,罗军.图书馆咨询知识库建设的现状分析和策略建议[J].图书馆建设,2010,(4).
- [19]侯小云.公共图书馆公民信息素养教育研究[M].图书馆,2010,(1):128-133.

**作者简介:** 宋莉萍,女,曲阜师范大学日照校区图书馆助理馆员;王毅,男,曲阜师范大学信息技术与传播学院在职研究生。