



上海图书馆网上联合知识导航站评析

郭春侠¹ 储节旺²

(1. 武汉大学信息管理学院, 武汉 430072; 2. 安徽大学管理学院, 合肥 230039)

〔摘要〕 合作建设网上咨询服务平台是投入最小、见效最快的建设模式, 上海图书馆网上联合知识导航站就是典范。本文介绍了上海图书馆网上联合知识导航站, 并且对其服务功能进行了分析与评价。

〔关键词〕 图书馆信息咨询; 网上联合知识导航站; 上海图书馆

〔Abstract〕 It is the most economic and the most effective method to construct a navigation site on Internet to work together with others. Taking Shanghai Library for example, the article makes a brief introduction of the United Knowledge Navigation Site on Internet of Shanghai library. And then the author analyzes and evaluates its functions.

〔Key words〕 Library Reference/Information Service; the United Knowledge Navigation Site on Internet; Shanghai library

〔中图分类号〕 G254 〔文献标识码〕 A 〔文章编号〕 1008-0821 (2007) 02-0081-02

1 简介

网上联合知识导航站 (<http://zsdh.library.sh.cn:8080>) 是在初步实现上海市文献资源共建共享的基础上, 由上海图书馆牵头并联合上海地区公共、科研和高校图书馆, 于2001年5月率先在国内推出的一个旨在向读者提供专业参考知识导航的数字参考咨询服务平台。其工作人员由上海图书馆、复旦大学图书馆等单位的30多位中青年专业骨干参考馆员组成。此外还聘请美国资深参考馆员参与导航工作, 并与国内外诸多单位合作开展合作馆咨询。它的参考咨询服务方式主要有 Web-Form、E-mail、FAQ 及实时咨询几种形式。咨询过程主要是由用户填写主页上的 Web 表单提出咨询请求, 以 E-mail 发送, 工作人员收到咨询请求后在 1~2 个工作日内以电子邮件形式答复给用户。实时咨询服务则是用户通过录入文字与工作人员及时交互获得咨询解答。

1.1 系统主要功能区

1.1.1 一般 Web 表单咨询

要求用户输入的有: 主题 (*), 提问者姓名、所在省市 (*, 有可选按钮)、E-mail (*), 用途和背景、现有资源、内容 (*), 表单下方可选快速解答和深入解答按钮。

1.1.2 专家咨询

设有 23 位社会科学专家和 32 位自然科学专家的链接。分别附有专家知识结构与擅长领域, 点击其中一位则会弹出 Web 表单并显示所选专家的姓名及专长。

1.1.3 合作馆咨询

合作馆分别有苏州图书馆、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、美国纽约皇后图书馆等。以上都分别设咨询员, 咨询方式有所不同。港、澳和新加坡链接点击时, 则会弹出 e-mail 邮件窗口, 即 e-mail 咨询服务; 而国内的 2 家图书馆, 则会弹出 Web 表单, 类似功能模块还有上海社会科学文献专家咨询 (来自上海社会科学院的 15 位专家) 和纽约皇后馆专家咨询 (共 6 位专家, 2 位解答关于美国文化的咨询、2 位解答关于移民文化的咨询、2 位负责一般咨询)

1.1.4 实时咨询

版本 2.1-BETA-在线, 提供同步浏览, 以聊天室的方式解答咨询。点击实时咨询则会出现在线的咨询员姓名、简历、擅长领域 (一般提供有在线专家 1~2 位)。点击在线专家姓名后启动, 有信息提示, 如果用户所在终端未设置相关插件则系统咨询平台提供下载。此项服务服务时间为上午 9:00-11:00, 下午 2:00-4:00。

1.1.5 知识库检索

是一个供查找咨询解答的窗口, 可按用户所咨询的专家姓名供选择查找。也可以输入相关主题词, 点击查找。

1.1.6 知识库浏览

按时间逆序排列问题列表, 最新的在最前面。这些列表包括提问时间、主题、深入解答按钮等项目, 点击后可看到详细解答。截止到 2006 年 9 月 6 日, 记录数已达 8 979 个, 共 898 个页面, 问题提问时间截止是 2006 年 8 月 31 日。在知识库浏览网页左边, 是按中图法大类列出的分类栏目 (知识库), 点击其中的类目, 则会列出该类的入库问题列表, 按时间先后排列。因此, 按时间或按类均可检索浏览知识库, 并且知识库可以使用多语种进行提问与解答, 解答一般都指出“资料来源”及“仅供参考”之类的话。

收稿日期: 2006-11-20

基金项目: 本文是国家社科基金《国内外知识管理理论发展与学科体系构建研究》研究成果之一, 项目编号 06CTQ009

作者简介: 郭春侠 (1973-), 女, 1996 年毕业于南京大学信息管理系, 武汉大学信息管理学院图书馆学专业 04 级在职研究生, 安徽大学管理学院讲师, 已发表论文数篇。

储节旺 (1969-), 男, 1994 年毕业于四川大学, 管理科学与工程在读博士, 安徽大学管理学院教授。

提供的书目索引篇章信息很详细,提供的网页有时可直接链接。

1.1.7 FAQ 常见问题咨询

分设3个栏目:①图书馆利用一百问,②分馆开放时间一览,③办证中常见问题。其中在图书馆利用一百问中,又进行了栏目细分:基本知识、书目查询(IPAC系统)、文献检索、数据库使用、借阅规则、其它服务及附录。

1.1.8 链接

与旧版平台(<http://www.libnet.sh.cn/ckfw/index.html>)有链接设置,此外通过链接按钮设有10个链接:上海图书馆主页、电脑查询资料、电子资源导航、上海图书馆文献提供、留学指南、工具书指南、IFLA数字参考资源,上海情报服务平台、上海社会科学院、南京图书馆网上联合知识导航站。

1.1.9 在线调查

设服务态度、响应速度、回答速度和网站易用性4个指标分别3个不同层次答案供用户选择。

1.2 网页说明区

网页说明区设有导航站简介、服务公约、用户须知和帮助。

1.2.1 服务公约声明有问必答,对事实性问题简短回答以及对专业研究提供线索与导航,反馈期限1~2个工作日,保护提问者的隐私权等。

1.2.2 用户须知声明不提供法律、医学、文物鉴定和财经投资等方面的指导,也不提供扫描、复印、邮寄原文传递服务,不是BBS,不提供聊天和讨论空间,内容仅供参考,知识库内的网页接随时可能会变更等。

2 评价

同其它咨询网站相比较,本文认为上海联合知识导航站具有的特点如下:

2.1 优势

2.1.1 权威性高

从工作人员配备上看,属于专家咨询,他们都是上海图情界业务骨干或其他单位的学科专家,并提供姓名、照片、专业特长等,用户可选择专业对口的专家进行权威咨询。

2.1.2 易用及时

Web表单一目了然,并让用户表达需要的急切程度与要求解答的详细程度。该站收到提问后很快反馈给用户1条信息:“已收到提问并请稍候1~2个工作日”。实时咨询在其开放时间内则是100%响应。

2.1.3 交互性强

用户通过填写Web表单上所设置的问题可以比较全面清晰地表达其信息需求。表单简洁易用,不会让用户望而生畏而不敢提问。当然实时咨询服务允许用户反复提问,交互性很强。此外咨询人员会主动猜测用户来自何方,从事何种工作,利用信息的困难可能是什么等等。实时咨询服务中可用画布询问生僻文字或道路交通等。工作人员给出回复时很有耐心,笔者曾浏览过知识库,并进行了几次实时咨询发现了这些特点。

2.2 不足

2.2.1 没公开可咨询电话,虽然通过web表单或实时咨询,但有时用户用电话咨询更方便些,交互性、便捷性更好些。

2.2.2 旧版平台与新版平台站点名称很不同,旧版平台显然没有新版平台功能强大,但在旧版平台里并没有提供到新版平台的链接,笔者曾在旧版平台提问,也未收到任何反馈信息,问及工作人员获知旧版平台也仍在使用中。

2.2.3 FAQ只有粗略的栏目划分,没有索引。

2.2.4 新版平台没提供可代检或电子版原文传递服务,也没提供用户常常需要查阅原文的文献资源列表,因为许多用户(尤其科研用户)更需要的是原文。

2.2.5 知识库浏览中,只能按中国法大类或时间序列浏览,但不能按主题进行。

2.2.6 用户要填写Web表单表达需求,但表单填写未提供样例。

2.2.7 缺少以音频、多媒体方式传递咨询请求并获得解答的功能,这样很难对部分残疾人尤其是盲人用户提供服务。

2.2.8 实时咨询过程中,没有显示工作人员是否同时在解答其他用户。咨询记录和咨询的问题记录存档多久,谁可使用,是否保存了这些记录,该咨询用户来自何方,从事何种工作等个人信息是否能得到严格保护,未向用户明确。

2.2.9 咨询问题的答复在形式上看似详细,但在内容上存在着是否正确、是否会误导用户的问题,如果用户据此来做出决策或作为其它活动之用,而造成用户损失,该咨询人员和咨询机构是否承担相应的过失。“仅供参考”并没有明确的“免责声明”。笔者曾浏览知识库见到用户问:“所谓大学者,非谓有大楼之谓也,有大师之谓也。”这句话出自陶行知的哪本著作。从答复上看,工作人员未去核查一下这句话的源头而是提供了陶行知的几本著作。其实该用户大概是要了解这句话的出处。

当然瑕不掩玉,上海网上联合知识导航站应当说在目前是我国合作参考咨询服务领域里做得比较好的信息咨询网站。它将用户的表单咨询问题在2天内由专家予以解答并E-mail发至用户信箱,服务效率高,可信度好。由于它规模大,参加机构多,有效地实现了信息资源、人力资源、服务资源等的最优整合,为信息咨询提供了强有力的支持。

参考文献

- [1] <http://zsdh.library.sh.cn:8080> [EB]. 2006-09-06.
- [2] <http://www.libnet.sh.cn/ckfw/index.html> [EB]. 2006-09-06.
- [3] 詹德优. 信息咨询理论与方法 [M]. 武汉:武汉大学出版社, 2004.
- [4] 胡昌平,等. 信息服务与用户 [M]. 武汉:武汉大学出版社, 2001.
- [5] 田丽君,等. 我国信息咨询网站服务分析与评价 [J]. 中国信息导报, 2005, (2).