

中小型图书馆利用网络聊天室开展虚拟参考咨询服务初探

王远康 周志容

(涪陵师范学院图书馆)

【摘要】 论文在简述中小型图书馆虚拟参考咨询服务现状的基础上,重点探讨了网络聊天室参考咨询服务的特点、利用网络聊天室开展虚拟参考咨询服务的方法及相关问题。

【关键词】 中小型图书馆;虚拟参考咨询;网络聊天室

【Abstract】 Base on the brief narration of present situation of Virtual Reference Services of middle and small scale libraries, this paper places the stress on discussing the distinguishing features of online chatting room reference services, the means of this Virtual Reference Services and other related questions.

【Key words】 Middle and small scale library; Virtual Reference Service; Online chatting room

虚拟参考咨询服务是指在数字化环境下,图书馆以网络为传输手段,以数字化的信息资源为基础,通过电子邮件或实时聊天等形式,向用户提供不受时间、空间限制的参考咨询服务^[1]。目前,虚拟参考咨询服务在许多大型图书馆都已经较为广泛地开展起来了,然而多数中小型图书馆,特别是西部地区中小型图书馆的这项工作尚处于起步阶段,有的根本就没有开展,有的甚至还没有列入议事日程。为此,笔者经过近一年时间的探索和实践,觉得通过网络聊天室开展适时的在线虚拟参考咨询服务,对于中小型图书馆来说,是一种值得推广和借鉴的方式。

1 网络聊天室参考咨询服务的特点

1.1 虚拟与现实的结合

与传统的参考咨询服务相比,网络聊天室参考咨询服务实现了虚拟与现实的结合。(1)参考咨询虚拟化。网络聊天室参考咨询服务不同于传统参考咨询中直接的面对面的交流活动,它跨越了时间和空间的限制。首先,读者不必到图书馆就可以获得及时服务,解决相关问题,从而节省了时间和路途劳累。其次,不受场地限制,只要网络畅通,用户就可以在全球的任何地方实现咨询请求,咨询馆员则

可以在任何地方实现咨询服务。第三,不受时间限制,无论是白天还是晚上,只要读者与咨询馆员同时在线就可以进行,这就为图书馆实现全天候 24/7 读者咨询服务提供了保障^[2]。(2)适时交互服务。由于网络聊天室参考咨询服务是适时交互进行的,它克服了异步服务(如电子邮件等)实时交互性不强的缺陷,促进了读者与咨询馆员之间的沟通。另外,通过视频技术还可实现虚拟“面对面”的直接交流,从而使咨询服务更加生动直观,取得更好的效果。

1.2 用户可用性

用户可用性是用户在使用虚拟参考咨询服务过程中,用以衡量服务的有效性、便利性等涉及用户满意度的多种因素对用户圆满完成某种信息需求的影响程度的总称^[3]。网络聊天室读者参考咨询服务的下列特性决定了它是一种用户可用性程度较高的虚拟参考咨询服务方式。(1)可操作性。任何未曾使用过该项服务的用户,都能够在最短的时间内接受并熟练掌握这种操作方法。(2)准确性。用户在掌握了这种操作方法的技能后,都能够以最快的速度满足自己对信息的需求。(3)易记性。用户在下一次进行再操作时,不需要重新学习操作技



能,就可以凭借自己的操作记忆进行操作。

2 利用网络聊天室开展参考咨询服务的主要方式

2.1 自建网络聊天室开展读者咨询服务

主要是通过利用一些专用聊天软件,在图书馆网页上建立聊天室来实现读者咨询服务。

2.1.1 免费通用聊天软件

利用一些只具备简单的文字交谈功能的免费通用聊天软件,如 AOL Messenger、MSN Messenger 和 ICQ 等。免费的通用聊天软件是小型实时咨询项目起始阶段的首选。Buffalo 大学图书馆对十余家实时咨询软件的价格、易用性、保密性、平台形式与 Web 浏览器的集成度、文件传输、文档共享、联机文件管理与保护等方面进行了比较,最后选择了免费的咨询软件 AOL^[4]。因为 AOL 系统简单易学,适用于多用户交流。

2.1.2 专用聊天软件

目前应用最广泛的是 Chat 软件,Chat 软件又叫“呼叫中心”软件,它可以在网页中启动语音功能以实现两地用户的交流。图书馆可以在主页的相应位置添加一个标志性图标,点击此图标即可与工作人员取得联系。咨询馆员不受时间、地点的限制,只要在互联网上登录就可在第一时间里解答读者的提问。这样便于读者方便查找和进入,有利于咨询服务的开展^[5]。

2.2 利用已有网络聊天室开展读者咨询服务

对于暂时没有条件自建网络聊天室的图书馆,可以在众多的网络聊天室中,精选服务功能好的聊天室开展读者咨询服务。最好是开通了语音和视频服务的聊天室,这样咨询馆员和读者均可以不受打字速度限制,通过语音聊天方式来完成咨询服务工作。笔者通过在“碧聊”(http://bliao.com)、“聊聊”(http://liaoliao.com)等网络聊天室开展相关方面工作的探讨,认为此类聊天室完全可以胜任此项工作。首先这些聊天室开通了语音或者视频聊天系统,可以满足语音对话或者视频聊天的需要;其次,主持人既可以通过双工对话等方式单独解答读者提出的问题,也可以同时集中回答多个读者提出的相同类型的问题。当然,借助这些网络聊天室开展读者咨询服务时,最好申请自建一个属于自己专用的聊天室,以免闲杂人等进入而影响工作的正常开展。

3 应该注意的几个问题

3.1 服务的超时空性

网络聊天室虚拟参考咨询服务由于突破了时间和空间的限制,用户可以随时随地查询图书馆的信息资源,寻求问题的解答,从而呈现出跨越时空的特征^[6]。同时,读者在网上提出的问题当然是希望马上得到咨询馆员的解答,甚至是交互式的信息服,因此需要建立 24/7 的在线式服务系统和服务机制。另外,由于数字图书馆的读者来自全国甚至全世界,因此对所有来访问的读者应该平等对待,热情服务,不设门槛^[7]。

3.2 虚拟咨询服务人员素质

虚拟咨询服务人员必须具备以下素质,即:要有丰富的馆藏结构知识,能够及时快捷地回答读者提出的各种问题,要有较强的语言表达能力,要热爱图书馆事业,有较高的思想素质和业务水平,能够热心为读者服务。同时还必须具备较为熟练的计算机基本知识和网络知识,熟练掌握各种网络检索工具和检索技能。对于虚拟咨询服务人才队伍的建设,除了精心挑选外,必须对他们进行多层次和针对性的岗位培训。另外,实行虚拟咨询馆员资格认证制度,实行持证上岗制度是加强虚拟咨询服务人才队伍建设的重要手段,有条件的图书馆可以考虑实施。

3.3 关于自建网络聊天室与非自建网络聊天室

无论是自建网络聊天室还是非自建网络聊天室,都最好具备语音聊天系统,而且最好具备视频聊天功能,并且在本馆网页上添加显著标识,以方便读者查找。同时,对于自建网络聊天室,必须选用能够适应本馆需求的软件,有条件的图书馆应尽量选择专业化标准软件,因为他们具有优良的系统稳定性,系统容量大,具备多任务自动处理和汇总统计功能等;而对于非自建网络聊天室,则应注明用于网络咨询服务的网络聊天室的网址和中文名称,并且设置友情链接按钮,以方便读者发现和进入。选用的网络聊天室一般不宜经常变动,如有变动,应该及时在本馆网页上发布相关信息。当然,有条件的图书馆应该尽量使用自建网络聊天室系统,因为非自建网络聊天室系统外在干扰因素较多,使用效果远远不如自建网络聊天室系统。

3.4 用户需求与满意度问题



随着网络的普及和读者自我查询能力的增强,读者对咨询服务的内容要求越来越高,他们需要的是诸如导航式的服务,信息内容的深加工服务以及读者个人查询难以实现的网上服务等。为了满足读者需求,提高他们的满意度,在咨询解答过程中,要注意尽可能地方便读者,并能够及时解决读者所提出的问题。同时,提供咨询回答的人员和专家要有一定的权威性,能够对读者的自我查询提供培训和帮助。

3.5 注意各种参考咨询服务方式的协调发展

网络聊天室咨询服务只是虚拟参考咨询服务中的一种服务形式,有条件的图书馆还必须开展好其它方式的虚拟参考咨询服务以及传统的参考咨询服务。

总之,参考咨询工作是图书馆业务活动中最能体现图书馆及图书馆员服务增值和信息提供者价值的工作,是图书馆工作的灵魂和核心。参考咨询工作应该顺应信息数字化、网络化、电子化发展的大潮,积极拓展服务方式。利用网络聊天室开展咨询服务的方式是一个有益的尝试,希望能够通过这种

尝试对中小型图书馆开展虚拟咨询服务有所借鉴和帮助。

参考文献

- 1 翟红.公共图书馆虚拟参考咨询服务问题与对策.新世纪图书馆,2005(3):23~26
- 2 李晓芸.数字参考咨询服务新进展.图书馆学研究,2002(3):71~72
- 3 庞蓓.高校虚拟参考服务的用户可用性评价.大学图书馆学报,2003(6):33~37
- 4 董素音,张立肖,张英彩.关于实时咨询实践的初步探讨.现代情报,2005(1):168~169
- 5 姜敏.图书馆虚拟参考咨询服务探索.科技情报开发与经济,2005(15):7~8
- 6 王淑群.数字化参考咨询服务的特点及图书馆的发展策略.图书馆论坛,2003(5):106~108
- 7 莫少强,谭志超,伍清霞.数字化参考咨询服务中心的建设与应用.国家图书馆学刊,2003(4):16~20

(作者信息:重庆市涪陵师范学院图书馆馆员,邮编:408003。

收稿日期:2006-01-23。)

编校:邹婉芬

(上接第35页)及有关人员参加,对管理质量及内部审核情况进行讨论,对质量体系的有效性进行评价。2003年底,我馆举行了服务质量体系方案评审会。组织评审专家从质量体系的指导思想和基本理念出发对图书馆拟订的服务质量体系方案进行评审。专家们对图书馆作为学校教学支撑保障体系中的一个重要部门,引进现代管理理念,推行国际流行的质量管理体系,给予了充分肯定。同时,也提出了宝贵的意见和建议,这对于我馆质量管理体系的进一步完善起到积极的促进作用。

5 结束语

高校图书馆导入ISO9000标准的服务质量体系研究是一个实践性很强的课题。图书馆在建立质量管理体系时,既要考虑各行各业导入ISO9000标准建立质量管理体系的共性,又要考虑到高校图书馆自身的特殊性。需要指出的是对高校图书馆服务质量问题的关注,无论是社会还是高校图书馆自身,远没有达到对赢利性服务机构研究的广度和深度。笔者认为,现阶段,要改善高校图书馆服务质量管理应当从以下几方面着手:首先,强化质量观念。树立“质量第一,服务至上”的服务思想,真正做到“一切以用户为中心”。其次,加大对质量理论、质量标准和质量体系的教学和培训力度。第三,创建质量体系运行的样板工程。国家要对质量体系运行取得明显成效的试

点单位进行重点扶持,推动越来越多的高校图书馆走上科学有效的质量管理的轨道。

参考文献

- 1 罗曼.图书馆全面质量管理.合肥:安徽大学出版社,2003.
- 2 那春光.图书馆质量管理学.长春:吉林科学技术出版社,2003.
- 3 吴润珍.21世纪的图书馆应树立全面质量管理的新理念.图书馆理论与实践,2002(5)
- 4 樊怡菁.高校图书馆服务质量管理研究.情报杂志,2003(2)
- 5 章云兰.推行ISO9000质量体系,提高图书馆规范化服务质量.农业图书情报学刊,2002(3)
- 6 那春光.我国图书馆质量管理研究综述.图书馆建设,2003(6)
- 7 马力,等.图书馆质量管理研究.图书与情报,1991(3)
- 8 程凤春.ISO9000教学质量管理体系的建设.教学与管理,2004(5)
- 9 IFLA Management and Marketing Section.<http://www.ifla.org/VII/s34/somm.htm>

(作者信息:武汉理工大学图书馆副研究馆员,邮编:430070。

收稿日期:2006-03-09。)

编校:刘勇定