

印度高校图书馆在线服务的调查及启示*

梅新娅

(重庆师范大学图书馆, 重庆 401331)

摘要: 以电子邮件的方式给印度高校图书馆馆员发送结构式问卷, 然后分析受访者的反馈。调查结果表明: 印度许多高校图书馆仍然在使用网络表单的功能, 并未充分利用图书馆网站; 有一些图书馆提供有新意的图书馆在线服务。我国高校图书馆可以借鉴之处包括: 开发动态图书馆网站, 将包括网络表单在内的Web 2.0服务融入图书馆在线服务; 使用基于本体的语义网技术; 采用下一代互联网技术; 提供支持多种语言文字同时显示的方法。

关键词: 在线服务; 调查问卷; 高校图书馆; Web 2.0; 印度

中图分类号: G252

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2015.03.008

技术进步为图书馆的服务方式、资源推广、信息传播和数据存储等方面带来了新的挑战。面对这些挑战, 图书馆不得不谋求新的服务方式, 比如: 从人与人接触到人机交互、从纸本传递到电子文献传递、从文本到多媒体, 乃至从实际存在到虚拟存在等, 而图书馆网站成为了服务方式革新的契机。网站是图书馆融入万维网(WWW)的入口^[1], 也是为用户提供各种数字资源和在线服务的载体^[2]。图书馆利用网络为用户提供数据库检索和全文下载等服务功能, 更重要的是, “在线服务把图书馆打造成能提供良好教育和研究的地方”^[3]。在线服务可以认为是“一种用户通过诸如电子邮件或Web表单等电子手段进行提问的信息访问服务”^[4]。从用户角度出发, 在线图书馆可提供诸如在线教材、数据库、教程和链接到其它有用资源的虚拟图书馆等方面的服务。随着越来越多的图书馆提供在线服务, 在同样是发展中国家的印度, 许多高校图书馆也实现了图书馆服务模式的转变, 正探索和提供新的图书馆在线服务, 包括: 采集、编目、流通、期刊、馆际互借和文献传递等。本文调查了印度高校图书馆开展在线服务的情况, 以供国内同行参考。

1 调查内容及目标

图书馆提供的在线服务, 包括参考咨询服务、信息传播服务、目录服务和在线互动服务等多种类型。其中, 在线参考咨询服务包括电子文献传递服务、电子宣传服务、电子SDI服务、在线参考工具、电子研究指南、虚拟参考咨询台/咨询馆员等多种形式; 信息传播服务包括新到图书列表、电子文献传递、馆际互借申请及服务、学术信息推送服务等; 目录服务包括期刊论文索引、网络PAC问卷调查、电子期刊目录(订阅)、电子期刊目录(UGC信息网数字图书馆联盟)、在线数据库、电子索引目录、数字馆藏目录、搜索多个目录(联合搜索)和MARC记录下载等; 在线互动服务包括在线问答、图书馆新闻、图书馆公告、在线用户教育、推送服务、技术支持、博客、维基、主题网关、用户互动和图书馆导航等。

本次调查采用结构式问卷, 在2014年10月到12月间, 选择提供多种在线服务的20所印度高校图书馆, 逐一邮件调查120位图书馆馆员。调查围绕以下几个目标设计: ①确定在印度有哪些高校图书馆网站实现了图书馆在线服务; ②讨论高校图书馆网站中管家在线服

* 本研究得到重庆市软科学研究计划项目“高校图书馆服务建设的调查与研究”(编号: 14XYY020)资助。

务；③评估机构资源和工序来支持图书馆在线服务；④分析研究中的现有高校图书馆在线服务；⑤为有效使用图书馆在线服务建议新方法。

2 调查结果概述

在线参考咨询服务方面，90%的图书馆提供了电子文献传递服务，75%有在线参考咨询工具；45%的表示有虚拟参考咨询台；提供电子SDI服务和电子研究指南的图书馆占40%。在线获取服务方面，大多数图书馆（占90%）都有新到书列表，但至于其它服务，多数只有项目在线状态和新功能提醒。账户服务方面，80%以上的图书馆能够提供特殊文档在线利用、文献在线预订、在线流通（发行物/统计表）等功能；大部分（50%以上）设有文档在线注销、在线账户状态和在线流通政策等服务项。目录服务方面，半数以上的图书馆具有电子索引、书目数据库、联合目录或其它以联盟为基础的在线服务，如OCLC、JCCC@UGC信息网等。95%的图书馆订阅有电子期刊，同时提供在线数据库；50%的有电子索引，65%能搜索多个目录（联合搜索），55%的有数字采集和MARC格式编目。期刊服务方面，85%的图书馆提供JCCC@UGC信息网服务和开放获取期刊服务，70%提供电子文献传递和期刊论文索引。除此之外，半数以上的图书馆提供有基于电子邮件的服务、在线反馈、主题网关等服务；仅有一所图书馆提供图书馆维基。值得指出的是，在图书馆使用维基能让人们读写和编辑，便于与图书馆专业人士沟通和合作，同时也促进社区的互动^[5]。调查结果如表1所示。

值得特别提出的是，图书馆在线服务中的在线表单服务，在参考咨询、文献传递等需要与用户交互的服务项目中扮演了重要角色。

（1）参考咨询表单。互动是成功在线服务一个重要特征，网络表单是互动很好的例子，多数图书馆网站都有邀请用户反馈的网页表单。调查发现，大多数图书馆提供实时参考咨询服务。例如，即时通讯参考服务和数字参考咨询服务；40%的图书馆将网络表单用于参考咨询服务；几乎没有图书馆开展交互式在线参考咨询服务。在德里大学，一些学习图书馆通过CREDO提供在线参考服务，包括百科全书、字典和书籍等。调查中也发现，有许多创新性的、互动的在线参考咨询服务方式获得了应用，如：网络资源、电子图书、数字化图书、通过图书馆入口的参考链接、订购的电子资源链接、摘要/索引

表1 印度高校图书馆在线服务

种类	在线服务项目	图书馆数量	比例
参考 咨询	1.电子文献传递服务	18	90%
	2.在线参考咨询工具	15	75%
	3.当前的电子服务意识	13	65%
	4.虚拟参考咨询台/我的图书馆	9	45%
	5.当前在线意识公告	9	45%
	6.电子研究指南	8	40%
	7.电子SDI服务	8	40%
在线 获取	8.新到书在线列表	18	90%
	9.项目在线状态（订单、加工等）	12	60%
	10.新功能提醒服务	11	55%
	11.电子资源（数字文献）	6	30%
	12.采集的在线政策	6	30%
	13.采集的在线员工列表	5	25%
账户 服务	14.特殊文档在线可用性	18	90%
	15.在线流通（发行物/统计表）	17	85%
	16.文档在线预订	17	85%
	17.保留文档的在线状态	16	80%
	18.在线取消预订的文档	15	75%
	19.在线用户的账户状态	14	70%
	20.顾客账户（查看信息）	14	70%
	21.所借文件在线更新	13	65%
	22.在线发布的用户逾期的细节	13	65%
	23.在线流通政策	11	55%
	24.在线互动的顾客账户	7	35%
目录 服务	25.书目数据库	16	80%
	26.以联盟为基础的服务	15	75%
	27.联合目录	13	65%
	28.电子索引	10	50%
	29.网络PAC	20	100%
	30.电子期刊（订阅）	19	95%
	31.电子期刊（UGC信息图书馆联盟）	19	95%
	32.在线数据库	19	95%
	33.电子索引	12	60%
	34.搜索多个目录（联合搜索）	12	60%
	35.数字采集	11	55%
	36.MARC格式编目	11	55%

表1 印度高校图书馆在线服务(续)

种类	在线服务项目	图书馆数量	比例
期刊服务	37.开放获取期刊门户	17	85%
	38.电子文献传递	14	70%
	39.期刊论文索引	14	70%
	40.文章提醒服务	8	40%
	41.动态在线目录	4	20%
其它服务	42.基于电子邮件的服务	17	85%
	43.在线人员名单	16	80%
	44.在线联系地址	16	80%
	45.在线图书馆新闻	14	70%
	46.在线反馈表	13	65%
	47.在线图书馆假日列表	11	55%
	48.在线学科主题门户	11	55%
	49.在线集成的基于推送的服务	9	45%
	50.在线技术支持服务/我的图书馆	9	45%
	51.图书馆论坛(基于电子邮件的)	9	45%
	52.在线通用图书馆政策	9	45%
	53.在线图书馆地图	8	40%
	54.在线常见问答集(FAQ)	8	40%
	55.在线用户教育/虚拟图书馆之旅	7	35%
	56.在线更改密码	7	35%
	57.有关特殊展品信息	7	35%
	58.在线图书教程	7	35%
	59.用于提意见或建议的在线用户邮箱	6	30%
	60.图书馆博客	6	30%
	61.在线内部图书公告	6	30%
	62.图书馆维基	1	5%

数据库、年度评论和其它图书馆参考工具等。

(2) 文献传递表单。电子文献传递服务是一种使用电子技术接收和提供文件的方法,这被称为EDDS。文献传递很快,几乎瞬间完成,能同时将同一文件传送给几个需求者。即便需求量增加,传递效率保持不变。在调查的印度高校中,多数高校图书馆网站上都有一些涉及文献传递的网络表单:60%的图书馆提供网络表单来支持以电子邮件附件的方式为用户找到所需文章的服务;14所图书馆设有基于馆际互借的服务和电子文献

传递服务,9所图书馆设有馆际互借要求的网络表单。

3 印度高校图书馆在线服务的启示

随着越来越多的学习图书馆提供在线图书馆服务,远程访问图书馆的电子资源变得更加便捷,许多印度高校图书馆都大力加强自有资源的数字化,并使用Web PACS作网关显示资源在互联网上的位置。在线目录正演变成无处不在的网站资源门户,不仅是书籍和局部分布的串行标题,而且对其它地方的馆藏也可以通过索引和文摘服务来检索。

信息技术的发展推动了高校图书馆在线服务向复杂网络社区的转变。实现在线服务需要具备多个条件:电脑、扫描仪和服务器等软硬件设施设备、图书馆网站和网络速度、技能娴熟的馆员,等等。面对从面对面接触到人机交互、从纸张到电子传递、从文本到多媒体、从物理存在到虚拟存在等一系列的转变,图书馆员必须使用Web 2.0工具以创新的方式提供更多的在线服务来满足各类用户对信息的需求^[6]。在调查实现在线服务的问题或限制时,在120位图书馆员中,一半以上的图书馆员认为缺乏熟练的专业技能、终端访问不足、网速缓慢并且培训时间不足是主要问题;40%的人对系统缺乏经验。图书馆开展在线服务应该给予工作人员充分的时间和资源来接受培训,确保他们能够胜任并有效服务。除此之外,为了提供更好的图书馆在线服务,还需要面临预算约束问题,包括有限经费在人员、硬件、软件、培训、宣传和支持这些服务的空间之间的分配。

由于本研究只调查了20所印度高校图书馆的120位馆员,或许不能完全代表整个印度高校图书馆群体,未来还应继续扩大调查范围,涵盖更多的大学图书馆,及时总结在线服务的经验和问题,从而为我国高校图书馆在线服务的发展提供参考。

参考文献

- [1] 刘如玲. 谈图书馆网站的作用[J]. 情报科学, 2001,19(10):1097-1099.
- [2] 陈国刚. 高职数字图书馆门户网站建设探索[J]. 职业教育研究, 2010,(6):152-153.
- [3] 闵红武. 浅析网络环境下大学图书馆管理的价值取向[J]. 江西图书馆学刊, 2008, 38(1):27-28.
- [4] 陆华. 浅论高校图书馆的数字参考咨询服务[J]. 科技视界, 2014,(26):45.

[5] 罗学妹. 基于维基(Wiki)的图书馆知识协作创新服务研究[J]. 图书情报工作, 2010, 54(5):35-38.

[6] 李娟. Web 2.0技术在高校图书馆学科化服务中的应用研究[J]. 黑龙江科技信息, 2009(35):210,122.

作者简介

梅新娅, 女, 1978年生, 馆员, 硕士, 研究方向: 参考咨询, E-mail: clwcf@126.com。

Survey and Enlightenment on the Services of University Libraries Based on the Network in India

MEI XinYa

(Library, Chongqing Normal University, Chongqing 401331, China)

Abstract: The purpose of this paper is to introduce the current situation and utilization of university library websites in India, and the situation of library website services with automation softwares have been surveyed in some different places. The structural questionnaires were distributed to the university librarians one by one, and the response rate was one hundred percent. The simple method of percentage to respondents' responses was used for analysis. The results of survey show that many surveyed university libraries still use the function of web form, and lag behind the effective use of library websites. Some libraries in different places provide the innovative network library services. This study gives the specific methods, which will help the developments of university library websites and perfect the library services based on the network.

Keywords: Network Services; Questionnaire; University Libraries; Web 2.0; India

(收稿日期: 2015-01-05; 编辑: 王立学)

国家科技报告服务系统上线

科技报告是指科技人员为了描述其从事的科研、设计、工程、试验和鉴定等活动的过程、进展和结果, 按照规定的标准格式编写而成的特种文献。科技报告源于政府科技项目, 翔实记载项目研究工作的全过程, 包括成功经验和失败教训, 是重要的科技文献资源。

2014年3月1日, 国家科技报告服务系统正式上线运行, 1万份科技报告向社会提供开放共享服务。访问国家科技报告服务系统, 社会公众无需注册即可检索科技报告的基本信息和摘要, 了解国家科技投入所产出科技报告的基本情况; 经实名注册的专业人员, 能够检索并在线浏览科技报告全文; 管理人员实名注册并经科研管理部门授权后, 享有检索、查询、浏览以及权限范围内的统计分析等服务。科技报告与课题相关论文、专利等成果关联呈现, 实现了科研成果的一站式服务。

2012年7月中共中央、国务院《关于深化科技体制改革加快国家创新体系建设的意见》提出加快建立统一的科技报告制度。2013年《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》中提出“建立创新调查制度和创新报告制度”。2014年3月国务院《关于改进加强中央财政科研项目和资金管理的若干意见》也明确要建立国家科技报告制度。目前, 科技部作为我国科技工作的行政主管部门, 正在全面规划和部署我国科技报告制度建设工作。科技报告将全面纳入国家科技计划、专项、基金的科研项目管理流程, 成为合同任务书中重要考核指标。国家科技报告服务系统的开通, 标志着我国科技报告制度建设取得实质性进展。

<http://www.nstrs.cn>

