



## 在互联的将来管理国家图书馆：融和参考咨询服务和联网之探讨——新加坡经验

法兹雅女士  
科技与创新经理  
严立初女士  
国家图书馆总监  
苏琳丽女士  
新加坡国家图书馆管理局 INVENT 经理

会议：73 国家图书馆  
同声传译：无  
翻译：新加坡国家图书馆管理局

世界图书馆和资讯大会：第 73 届国际图联大会  
2007 年 8 月 19-23 日，南非德班  
<http://www.ifla.org/iv/ifla73/index.htm>

### 摘要

面对广泛互联的世界以及人与电子设备互联日益加快的将来，新加坡国家图书馆从多个方面着手应对图书馆用户生活方式的改变，充分利用互联世界为图书馆员，资讯专业人员及专家所提供的各种潜能。

本文着重介绍了过去一年里本图书馆重新为参考咨询服务定位以适应消费者的生活方式和技术创新所做的努力。它描述了我们利用合作式参考网络提供的各种服务，让图书馆用户能够利用由图书馆、图书馆员、课题专业人员、专门研究人员和普通研究者构成的网络所提供的集体智慧，获取存放在不同地方的资料，并通过无缝、无障碍的参考咨询服务分享集体脑力劳动的成果。

本文也介绍了国家图书馆在利用合作伙伴使本馆能够超越自我方面的一些心得。

### 简介

当今世界，消费者生活方式和技术创新日新月异，为图书馆带来了崭新的机会。图书馆必须利用这些令人兴奋的新机会才能做到与时俱进。这种挑战对于新加坡这个面积只有 699 平方公里<sup>2</sup>、人口只有四百万又缺乏自然资源的弹丸小国而言，具有重大的意义。

最近的研究表明，新加坡的手机市场渗透率已经达到总人口的 103.4%<sup>1</sup>，63.7% 的人使用宽频上网，33.8% 的人拨号上网<sup>2</sup>。

## 参考咨询服务的特性

参考咨询服务是新加坡国家图书馆（NLS）提供的主要服务之一。它根据图书馆用户的资讯需求，为他们提供各种所需要的资源。

任何人任何时候都可能会需要参考资讯。这种用户需求的突发性对图书馆服务既是挑战也是机会。

面对这种情形，NLS 在过去一年里探索了多种方式，利用科技重新定义提供参考咨询服务的途径，确定了下列三大服务目标：

- 一、伸手可及的服务——在用户拥有的任何设备上，随时随地以各种方式提供参考咨询服务。他们可以通过手头上任何电脑或便携设备提出要求并收到实际资料。
- 二、生活方式化服务——让参考咨询服务进入用户的社交空间，如谷歌，雅虎，MSN（GYM），他们无需离开这些空间就能找到图书馆提供的资料。
- 三、团队式服务——利用图书馆社群的集体智慧和知识提供参考咨询服务，通过在线合作平台，各地的图书馆员可以用他们各自的电子邮件系统在网上会合，实时合作并就某一询问进行讨论。

## 融和生活方式（随询问者而动）

本节讨论图书馆如何通过便携式或可上网设备提供参考咨询服务，并允许用户通过这些设备读取所提供的馆藏。

### 手机询问

本图书馆设计这项服务的宗旨是要让图书馆一直处在用户通过手机短信伸手可及的范围内（一直有，一直在）。新加坡手机市场占有率很高，为了迎合用户的生活方式，满足其随时对参考咨询服务的需求，除了电子邮件、网上询问、电话、传真和邮件等现有的联络渠道之外，我们加入了手机短信。短信参考询问服务于 2006 年 4 月推出，移动用户因而能够轻而易举地使用我们的服务。

### 手机接收

从设计上讲，无论何时也无论询问者在哪里，图书馆都可以用手机短信把答复传递给他们。简短的答复将放在短信或电子邮件中。如果答案很长，答复中则包括一条摘要和一个链接。只要用户拥有可上网设备，他们就可以通过该链接随时随地收到并读取这些较长的答案。这种做法简单方便，因为每个链接都是唯一的，并且写在短信信息中，因此也可以保护用户的隐私权。

有了这项服务，询问和答复都以便携方式一直跟随着用户。只要询问者能够上网，她就可以在首次收到答复之后，随时参考并利用该答复以及所提供的资料。不管询问者到哪里，这项答复将总是跟随着她，让她随时（一直有）随地（一直在）都可以参阅。

## 无缝传递与答复相关资料

我们对这项服务进行了进一步的提升——只要可能，就通过英特网无缝传递所推荐的实际资料。询问者可以从图书馆提供的一系列推荐资源中选择所要的项目，以他们喜欢的传递方式接收并在线付款，根据需要，也可以在线传递这些资料。

## GYM 空间里的参考咨询服务

之后，本馆很快就发现大多数娴熟英特网的年轻询问者并不经常光顾图书馆网络，而经常去 GYM 空间及其它在线社交网络。为此，NLS 也在用户的常用空间里提供参考咨询服务。在许多人经常到访的共同空间——GYM 空间，询问者也可以找到参考咨询服务，在那里提出问题并搜索图书馆的参考咨询数据库。

我们的核心专长是回答同新加坡有关的问题，所以我们的馆员会挑选这类问题并在“雅虎!答案”中提供这些问题的答案。由于馆员们是在雅虎空间里回答他人提出的实际问题，我们发觉这样做能够让用户更好地了解我馆拥有的丰富资源以及我馆职员处理问题的能力。

## **融和工作方式（同时一起工作，而非轮流进行）**

本节讨论图书馆员在网络世界里相互合作，相互学习的方式。

## 维基式多用户协作平台

我们对维基式多用户协作平台进行了探索以促进知识共享和相互学习并提高参考咨询服务的质量。通过这个在线平台，不同地方的职员能够在网上聚集在一起，利用其日常工作场所的电子邮件系统进行实时合作，同时对一个询问进行探讨，以提高答复的质量。

处理该询问的职员可以依靠所组成的课题专业人员社群，其中包括一些他们并不认识的人，寻找答复高难度参考询问的线索，这本身就是一个学习的过程。发起的图书馆员以答复询问为己任，获取并使用由社群提供的线索资料丰富答复的内容。这将提高职员处理更具挑战性参考询问的能力。

在这种情况下，协作社群可以根据询问者提出的课题随时动态地形成。参与的馆员和课题专业人员能够实时地把资源直接加入答复中，还可以实时地同时协作完成共同研究报告和论文。在协作过程中，系统会捕捉职员与课题专业人员间的互动并存档，从而成为图书馆知识管理数据的组成部分。

## 作为学习工具的索引邮件和博客

通过这个平台，馆员和专业人员能够相互帮助，随时随地答复询问。一旦收到短信提醒，馆员和专业人员就能通过互联网接入索引邮件，通过博客获取其他人提供的有关某个询问的资料。

资料提供者能够在任何时候，只要单击一次就可以在一个屏幕上看到有关该询问的全部讨论。同时，他们也可以在馆员起草答复的时候看到这份答复的草稿。任何一位资料提供者都可以随时在索引邮件或博客讨论中，加入她自己的专业观点。

## 询问数据库

答复的询问被编成自助服务式询问数据库，大大节省了馆员为收到的任何一则询问寻找和选择资源所花费的时间，从而提高图书馆资源的利用率。馆员和专家也能通过 **GYM** 空间或 **NLS** 网站读取以往的参考询问。

在设计工作流程时，项目小组希望能够促进馆员与提供资料的专业人员之间的相互学习。要做到这一点，就要让任何有意向他人学习的人士能够就一则询问在博客中选择浏览由某一资料提供者历次提供的所有资料，还要让他们可以通过同一博客开启与该专业人员的对话以分享和交流知识。

对于那些没有参与某一特定讨论的人士，他们可以通过索引邮件或博客浏览所提供的资料和观点加以学习。

## 无所不在的工作空间（没有时空限制的办公室）

本节讨论图书馆如何让馆员在不受时空限制的环境中工作。

这套系统的突出优点之一是无论馆员在哪里，都可以随时随地把短信询问发送给她。只要有可以上网的设备，馆员就能够完成上述整个工作流程，从事“搜索—收集—审查—研究—编辑—提供”整个过程中的所有工作。

她能够读取图书馆的在线目录、互联网资源、**NLS** 订阅的数据库以及 **NLS** 自己创建的资源以支持其参考咨询工作。完成之后，她可以将答复通过 **NLS** 的短信通道就地发送给询问者。这种不受时空限制的环境使馆员能够从任何地方而无须在办公室就可以从事参考咨询工作。

由于参考咨询服务工作不再受到时间和空间的限制，这为图书馆创造了新的机会，能够充分利用业已退休的馆员、其他馆员以及课题专业人员。这些人可能更喜欢在某些时段里在家里从事这些工作。

如果馆员需要协助，她可以使用基于网络的索引邮件系统如上所述地开启一场讨论以寻求帮助。这时其他馆员无须离开他们各自日常使用的电子邮件环境。我们希望这种方便参与的特点将能鼓励更多人参与到协作中来。

## **NLS** 合作伙伴

本节讨论 **NLS** 如何与公众、私人机构和国际伙伴合作，以实现其发展图书馆的功能、服务和收藏以及融入锁定社群的目标。这里介绍三大策略，让大家了解我们过去的合作关系以及将来如何增进与这些伙伴的合作关系的计划。

## 希望达成的合作成果

本馆希望通过与合作伙伴协作收到下列四个方面的成效：

### 资料开发

NLS 侧重于收藏公开发行和未发行的资料，尤其是亚洲和新加坡方面的资料。这些合作伙伴将宣传国家图书馆的法定存档及遗产功能并且把有捐赠潜力的私人收藏家介绍给本馆，从而帮助、支持本馆的工作。

### 服务开发

我们为优秀的合作伙伴提供优惠的参考询问、搜索和传递服务。同时也将为合作伙伴提供数字图书馆服务、馆际互借和协作参考，并且通过合作伙伴的网站提供特殊服务，从而使他们的社群从本馆提供的收藏服务中受益。

### 公众开发

联合推出节目、展览和出版项目，增加受惠的公众数量。

### 能力开发

着眼新加坡国内和国外，组成专业人员和专家网络，为馆藏和服务的开发提供建议。

## 合作伙伴开发的三大策略

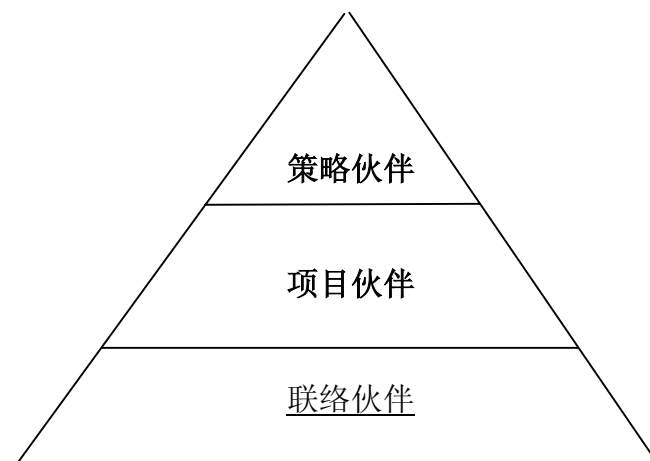
### “咨寻”运动

这个运动于 2006 年 4 月推出。它针对本地机构，得到了来自教育、商业、设计和文化遗产四大目标领域 16 个合作伙伴的支持。

我们为合作伙伴的职员举办了专门的座谈会，帮助他们理解如何利用国家图书馆的设施和资源。我们还邀请了这些机构的专家和课题专业人员担任讨论会成员和主持人介绍他们各自的专业领域，如新加坡文化遗产、商业和金融专业方面的知识。

### 国家图书馆（NL）联网

国家图书馆计划专门为其增值合作伙伴设计推出一个 NL 联网。该联网将在 2007 年推出，从三个层次实施合作伙伴关系：策略伙伴，项目伙伴和联络伙伴。



策略伙伴承诺按双方同意的条件参与和投入，并获得合乎其需要的承认和利益。在合作期内，他们将致力于为 **NLS** 作出贡献，这种贡献可以是上述任何一种成效。第二类合作伙伴是项目伙伴，双方为了共同的利益在合作项目期间结成短期的合作关系。联络伙伴为 **NLS** 提供联络地址以推广本馆的节目和服务。他们既不涉及共同项目，也不参与服务或馆藏的开发。

### 法定存档 (LD) 联网

法定存档是 **NLS** 的一项重要职能。**LD** 联网为出版商、机构和资料制作商提供了一整套架构和服务，建立起他们的归属感。

我们的目标是要鼓励他们积极为法定存档作出贡献。我们通过这项计划识别和管理支持我们的出版商、机构和资料制作商，并通过展示他们的成果，认可他们对 **NLS** 和新加坡文化遗产所作出的贡献。

## 下一步

### 外部协作

在边实践边学习的过程中，我们计划把协作平台推广到新加坡、亚细安、亚太地区和全世界的图书馆社群，以便到我们准备好的时候能够尽快分享全世界范围内的独特知识和资源。我们将利用至今已经建立的网络和合作伙伴关系以实现这一目标。

### 共同创建资料

具备了从图书馆专业人员之间共享和协作过程中学习到的经验之后，我们也考虑把这种共享和协作推广到用户之中，即推广到普通百姓之中。这主要是为了共同创建资料，因为社会的每一份子都蕴藏着智慧和眼光，能够为共同创建资料作出其贡献。

### 读取各地资料

我们也将探索如何让用户无缝读取其它图书馆和研究机构的馆藏。除了浏览他们各自的目录外，我们将探索是否能够传递用户所选的资料。我们希望我们广交合作伙伴的努力将有助于更好地读取新加坡、本地区及全世界其它图书馆的资料。

### 扩大对新加坡研究社群的支持

**NLS** 也在努力通过协作汇集研究专长以便更好地支持研究社群。我们从新加坡的 **3** 所大学和 **6** 间研究机构开始，收集和汇编新加坡研究人员的个人资料及其研究出版物，并存放在网络上。

## 结论

上文所述的协作小组可以按照手头上特有的询问课题动态地创建，因而协作平台可以轻而易举地拓展到各地图书馆的馆员。这就意味着，可以利用 **NLS** 内部及世界其它图书馆和研究机构的馆员和其他课题专业人员的集体智慧，让任何图书馆用户、图书馆专业人员以及专业人员社群，只要他们有可以上网的设备，不管是手提电脑、手

机还是 PDA，都能够随时随地相互交流，从而把最好的资源交到用户手上。因为这个协作平台不会受到时空的限制，所以，无论馆员身在何处，都能完成从用户询问到馆员收到询问、处理询问、直到传递答复和文献的整个过程。

目前，这一揽子服务的开发尚处于初级阶段，NLS 无法对这些服务的全面影响作出恰当的评估。馆员的初步反馈是积极的，他们发现他们能够通过协作平台找到他们不知道的知识专才；而且多位馆员聚集在一起所作的贡献也十分有帮助。图书馆用户对短信和电子邮件服务所提供的便利十分赞赏。他们高兴地看到，他们能够收到大量推荐的资源，并且通过馆员所给的短信答复或者电子邮件答复中的链接读取许多实际论文。

我们将继续通过 NL 联网和 LD 联网建立更多的合作伙伴，并且希望与这些合作伙伴一起实现上述目标。在建立联网和利用网络之路上，我们还有很多东西要学。随着 NLS 更加深入地应用这套系统，本馆将非常乐意同大家分享我们在这个过程中学到的心得、发现和收到的反馈意见。

#### 脚注

<sup>1</sup>新加坡资讯通信发展管理局。电信服务统计(2006年7月—12月)，最近读取日期为2007年3月27日。<http://www.ida.gov.sg/Publications/20061205181639.aspx>

<sup>2</sup>新加坡资讯通信发展管理局。电信服务统计(2006年7月—12月)，最近读取日期为2007年3月27日。<http://www.ida.gov.sg/Publications/20061205181639.aspx>