

网络环境下参考咨询服务新模式研究

马智辉

(华东交通大学 图书馆,江西 南昌 330013)

摘要:阐述了图书馆参考咨询服务工作的定义及其在国内的发展简史,说明了发展参考咨询对于建设现代化图书馆的重要意义,分析了在网络环境下国内图书馆参考咨询服务模式存在的不足,结合国外图书馆开展咨询服务的有益经验和国内参考咨询工作的实际,提出了发展网络环境下参考咨询服务工作的五种新模式,最后针对国内参考咨询发展中的某些问题提出自己的几点建议。

关键词:网络环境;参考咨询;新模式

中图分类号:G25

文献标识码:A

1 发展参考咨询服务对于建设现代化图书馆的意义

近年来,在知识经济浪潮的冲击下,图书馆理念发生了巨大变化,图书馆的工作重心从书本位向人本位转移,图书馆的活动进入了以读者需求为调节手段的动态运行机制。特别是高新技术在图书馆的广泛应用,网络化程度加深,知识共享范围的扩大,信息处理业务的社会化程度不断提高,图书馆的核心部门从信息加工业务为主的采编部门,转向以读者服务为主的第一线部门。许多图书馆为适应服务的发展趋势,提高服务工作层次,首先加强和拓展了参考咨询工作,发展参考咨询工作,改进网络环境下参考咨询的服务模式,成为现代图书馆可持续发展的新的生长点和加速器。

2 参考咨询传统服务模式面临的挑战

网络技术飞速发展,各种类型和形式的数据库的增多,读者提出的问题中增加了关于数据库的内容、使用以及检索系统的使用、操作等内容,许多读者面对网上让人眼花缭乱的海量信息,无法驾驭信

息资源。另一方面,网络技术的发展也使信息的传递速度和传递层面大大扩展,馆藏文献在一定程度上无法满足读者的需要。然而,在网络技术不太发达的相当长一段时期里,传统的参考咨询服务范围仅限于馆内藏书,服务模式也限于传统的手工检索和单机数据库检索。再加上图书馆运营机制无法突破传统观念的束缚,在参考咨询工作中不能主动引进市场经济的观念,积极开展有偿信息服务,导致了图书馆信息资源的浪费和经济效益的无法实现。国内图书馆目前的参考咨询服务模式面临着网络化环境的巨大挑战,主要表现在以下两个方面:

2.1 网络正以其强大的生命力强烈冲击着参考咨询的原有模式。

INTERNET 自产生以来,其大容量、全方位提供信息的层面已逐渐受到各国的重视。其用户发展速度也是惊人的。据统计,INTERNET 上的域名数量已从1997年的1000万个发展到1999年1月的3000万个。人们越来越多地借助网络这一先进手段,开展自己的信息发布和提供信息服务。网络信息检索正逐步取代传统的手工检索和单机数据库检索,参考咨询的原有方式受到网络强大的生命力的强烈冲击,主要表现在以下两个方面:

收稿日期:2003-09-25

作者简介:马智辉(1974-),男,江西南昌人,华东交通大学图书馆助理馆员。

首先,馆藏不能满足读者的信息需求.网络环境下读者的信息需求范围不仅包括目录、索引、全文等文本型,还包括程序、声音、图像等二进制文件和多媒体信息.而传统的参考咨询服务提供信息资源的范围与载体多限于本馆的文献资源和印刷型信息.显然,现在馆藏已远远不能满足读者的信息需求.

另外,手工服务方式无法满足网络资源的服务.传统咨询工作的服务方式大多数是单个、重复、被动、琐碎的,这些服务多限于手工,计算机仅仅作为辅助工具,主要用于书刊公共查询.

网络环境下参考咨询服务的原有方式远远不能满足用户的需求,借助各种信息技术工具为用户提供各种文献资源和服务信息必须成为主动行为.

2.2 网络信息服务业的飞速发展,各类信息机构的激增,使参考咨询服务面临严峻的挑战.

近年来,我国信息产业飞速发展,信息量以每年2.8倍的速度快速递增,远远超过了世界7个主要工业大国的增长速度.国家斥巨资建成了国家信息系统,它涉及银行、经济、财税、铁路等方方面面.同时上万个企业建立了自己的信息系统,各级各类的信息公司、信息协会如雨后春笋般陆续出现.北京注册的信息公司达到4758家,而上海的更多高居7389家,这庞大的数字一方面说明信息越来越受到人们的关注,另一方面也表明参考咨询服务正面临着各类社会信息机构的激烈竞争.

3 发展网络环境下参考咨询服务的新模式

美国图书馆界的网上参考咨询服务可追溯到上个世纪八十年代,九十年代随着网络技术的迅猛发展,有了长足的进步,美国图书馆的网上参考咨询服务一般以E-MAIL或实时形式相结合的方式.结合美国图书馆界发展参考咨询服务的先进经验与我国图书馆界参考咨询工作发展的实际,笔者归纳出以下五种可供本国图书馆界借鉴的参考咨询服务模式.

3.1 传统模式

传统参考咨询模式是现阶段国内大多数图书馆的主要服务方式,这种方式在未来的很长一段时间内,仍然是深受读者欢迎的服务之一.因此在说到参考咨询服务的新模式时,不可不提传统模式.它包括面对面服务和电话服务两种形式.

面对面服务即参考馆员与读者面对面直接交

流的方式.读者到馆内的咨询台提出问题,参考馆员即时或留档回答,整个过程在图书馆内完成,服务方式是一对一的.这种模式常用于图书馆大厅或各楼层设置的参考咨询台,目的是做好图书馆的宣传、接待、引导工作,解答到馆读者的口头咨询.

电话服务一般是在图书馆的开放时间内,通过电话马上得到问题的答案.这是一种沟通比较充分的服务方式,并且不受空间距离的限制.

3.2 FAQ服务模式

网络环境中咨询馆员需要收集、总结经常遇到的典型问题,进行分类,做好周密解答,汇集答案,然后设计网页.读者在浏览这些问题时,点击想知道的问题后,就会显示匹配答案.FAQ设计得好,可以成为图书馆的使用指南,免去读者询问的麻烦;对于图书馆来说,是一种节约时间和人力的、效果显著的网络咨询服务.清华大学图书馆最近上网的“图书馆利用100问”提供了非常优秀的FAQ服务,对查找资料、数据库检索、OPAC查询、流通阅览、图书馆规则及咨询服务常见问题都作了详尽解答.

3.3 E-MAIL服务模式

这种参考咨询服务一般在图书馆网站首页或某个网页设立参考咨询链接,通过该链接用户在任何时候都可将咨询问题以E-MAIL方式发送给相应咨询人员,咨询人员以电子邮件方式将一个简洁、明快的答案送给用户.E-MAIL咨询的优点是没有时间限制,随时可以发送,但它也有时间上滞后,交流不便等缺点.

E-MAIL咨询方式涉及内容可繁可简,采用方式多种多样.可以将所有咨询问题发到一个邮件地址,再由咨询人员按内容分发到相关的咨询专家;也可采用按咨询内容分门别类排列咨询邮件地址,用户只须按主题给相应的地址发送问题,免去周转的麻烦.

3.4 CHAT咨询模式

“CHAT”,即聊天之意,这里指的是参考咨询员与读者用户通过网上聊天的方式直接解答咨询的实时服务模式.

读者为了有效地使用馆藏,必须努力去上网,所以作为参考咨询馆员在网上跟踪读者便是顺理成章的事;另外一些远程学习的学生将无缘走进图书馆,对他们来说,图书馆的网站就是他们的图书馆.基于以上因素,CHAT咨询服务成为不少大学图书馆和公共图书馆近年来开始个性化服务的一种

有效方式。CHAT 咨询服务可以避免只有一条电话线路的读者咨询时所产生的不便,特别是当他们上网时碰到有关网上资源的问题,而无法立即通过电话向馆员进行咨询的时候。它是利用交谈软件、商务软件等提供的一种数字参考服务,它支持多个并发用户的在线交谈、EMAIL 脚本、问题存档、统计分析以及用户身份认证等功能,可实现读者和咨询馆员之间文字形式的咨询对话和传递咨询结果,咨询人员与读者同步交流,能即时显示图象和文字,达到读者到馆与咨询馆员面对面交流同样的效果。

3.5 合作数字参考咨询服务模式

合作数字参考咨询服务模式,是指图书馆之间合作成立网上咨询中心,各成员图书馆咨询界面都可链接到共同的请求管理器,用户通过自己所在图书馆网页上的咨询服务链点,按照统一表单咨询问题,该问题被传给请求管理器,请求管理器根据问题性质和用户情况自动检索成员馆数据库,根据工作时区、地理位置、资源特点、咨询人员经验和学科优势、接待用户类别、接受问题数量限制、特别服务项目等选择最合适的图书馆,将咨询问题以电子邮件传给该馆并最终传给用户的参考咨询服务方式。咨询问题的解答通过请求管理传回最初接受问题的图书馆并通过它传给用户的同时,咨询问题和相应答案被存放入 Q/A(question & answer)数据库。请求管理器还跟踪咨询解答过程中,掌握哪些问题已得回答、哪些正在回答中,有关数据可用于统计、管理、甚至自动回答用户查询。这种合作化模式在网络化环境下充分利用各咨询机构的人力资源和信息资源,将参考咨询工作模式引入更高的层次。

图书馆选择参考咨询的服务模式要结合本馆的实际,遵循量力而行、循序渐进的原则,切不可急于求成、一蹴而就。

4 发展参考咨询服务的几点感想

在发展网上参考咨询服务的过程中,有几点感想与大家共同探讨:

1)“工欲善其事,必先利其器”,先进的网上参考咨询服务依赖于先进的网络设备和技术。

2)网上参考咨询服务要引进读者培训和教育功能。参考咨询就是帮助读者使用图书馆馆藏和虚拟馆藏。要强调对读者的辅导,通过网上参考咨询服务引导读者怎样查找资料,而不是替读者查找资

料。正如古语所云“授人以鱼,不如授人以渔”。可以把对读者的辅导渗透到 FAQ 或读者留言簿这类涉及读者常见问题的版块,最好把这类问题汇集成具有检索功能的问题库,方便读者的查找和利用。

3)提高网络环境下的参考咨询服务水平,不仅有赖于先进的计算机网络技术和丰富的文献信息资源,更重要的是要通过具有信息理念、专业知识检索技能、网络技术的参考咨询馆员最终来实现的。参考咨询馆员应注重提高计算机的综合运用、专业技术、文献信息处理、外语水平、公共关系处理等方面的能力,以适应网上信息利用和国际间交流,增强参考咨询工作的影响,扩大服务范围,不断提高补充自己的知识,以更好适应飞速变化更新的网络时代。

4)认真学习考察国外图书馆开展网上咨询服务的有益经验,为我所用。“他山之石,可以攻玉”,尤其是国外蓬勃兴起的实时参考咨询服务和合作数字参考咨询服务,更值得我们去研究和借鉴。作为网络时代的图书馆工作者,应积极跟踪研究国际发展趋势,寻求能为用户提供多层次,多样化,高水平,全程式的网上咨询服务模式,以满足日益增多的网络用户的信息需求。

总之,时代需要信息,网络技术的使用特别是因特网的开通为参考咨询工作的发展提供了便利与机遇,给国内图书馆提供了参考咨询服务的新方式,但同时,对于网络技术发展参差不齐的国内图书馆也是一个很大的挑战。我们要抓住这极好机会,勇敢地迎接挑战,把参考咨询服务工作引向社会、引向国际,与国际接轨。

参考文献:

- [1]马远良.参考咨询工作[M].北京:北京图书馆出版社,2000.
- [2]赵莉莉.网络环境下参考咨询服务的新模式与新趋势[EB] <http://www.fjinfo.gov.cn/publicat/qbts/004/6.htm>.
- [3]薛淑莲.论高校图书馆参考咨询服务的发展趋势[EB] <http://www.lib.bnu.edu.cn/librarian/dongtai/n-4/n4-11.htm>.
- [4]王群.基于数字图书馆的参考咨询模式研究[EB] <http://www.library.hn.cn/tsg/20020823/Content/00052691.htm>.
- [5]刘鸿.网络环境下参考咨询的服务模式[EB] <http://www.library.hn.cn/tsg/20021122/Content/00010216.htm>.
- [6]李芳.我所看到的美国高校图书馆[EB] <http://www.lib.sjtu.edu.cn/chinese/teaching&research/74.html>.

The Prospects and Reflections of the New Models in Reference Services under Network Circumstances

MA Zhi-hui

(Library of East China Jiaotong University, Nanchang 330013, China)

Abstract: This paper firstly accounts for the definition and the terse phylogeny of Reference Services in our country, explains us the importance of improving Reference Services towards developing modern library, and then analyzes the shortages of civil Reference Services modes under network circumstances. With advanced experiences of foreign libraries and the actual complexion of civil libraries, five new feasible Reference Services models are put forward under network circumstances. At last, several advices to the current civil Reference Services are brought out.

Key words: network circumstances; reference services; new models

(上接第 164 页)

The View of College Students' Education for General Art

LI Zhi-ping

(Teaching and Research Staff East China Jiaotong University, Nanchang Jiangxi, 330013 China)

Abstract: Art education is not only the key part of aesthetics education but also the main and effective way for universities to carry out such education. In order to accomplish the modern quality education, develop the modern productivity and shape the new social characteristics, aesthetics education plays the irreplaceable role. Teachers should take this horwable responsibility to promote aesthetics education.

Key words: public art education; aesthetics education comprehensive quality; weative awaeness