

我国图书馆参考咨询服务新思路

邱晓辉 田国梁
(山东省济宁市图书馆, 山东济宁 272037)

摘要: 论述在信息时代网络环境下参考咨询服务所面临的挑战, 阐述网络环境下参考咨询服务的时代特征, 分析我国图书馆数字化参考咨询服务现状以及存在的问题, 对我国图书馆数字参考咨询服务提出建议, 并对今后发展趋势进行了展望。

关键词: 参考咨询; 咨询服务; 信息服务; 公共图书馆; 网络环境; 读者服务

中图分类号: G252.6 **文献标识码:** A **DOI:** 10.3772/j.issn.1674-1544.2010.06.010

New Thinking on Library Reference Service in China

Qiu Xiaohui, Tian Guoliang
(Shandong Province Jining Library, Jining 272037)

Abstract: This paper elaborates the challenge faced by the reference and consulting service under the network environment in information age, and expounds its historical characteristics, current status and existing problems. Suggestions and developing trend of library digitized reference consultation in China are also given in the paper.

Keywords: reference, consulting services, information services, public library, network environment, reader services

1 引言

在网络环境下的参考咨询服务, 就是利用网络丰富的信息资源和先进的通信方式开展服务。即网上在线参考服务。目前, 网络参考咨询服务主要有3种模式: 电子参考咨询服务、实时参考咨询服务、合作数字化参考咨询服务。传统参考咨询是以纸质文献为基础、以手工检索为方式、以本馆读者为对象而进行的各项问题的解答活动, 是一种单一的、低层次的和被动的服务方式。网络技术的快速发展, 使传统咨询服务方式受到了强烈冲击, 为了快捷方便地利用图书馆中

各种信息资源, 数字图书馆及其数字咨询服务应运而生, 并获得了空前的发展, 显示出强大的优势, 在服务内容上更新, 在服务范围上更广, 在服务层次上更高。

图书馆网络参考咨询工作实质上是传统参考咨询工作的延伸, 在本质上两者是相同的。但在网络环境下, 人们获取信息的方式、手段和内容都发生了重大的变革, 这就使得网络环境下的参考咨询工作有了很大的变化, 日益呈现出三大特点: (1) 参考咨询信息资源多样化。网络时代的出现使参考咨询信息源呈现多样化的特征, 突破了传统馆藏的物理空间, 转向了全球性的虚拟资源, 大量涌现的各种电子版、视听版、商业数据

第一作者简介: 邱晓辉(1960—), 男, 山东省济宁市图书馆期刊部副研究馆员, 研究方向: 图书馆学。

收稿日期: 2009年6月17日。

库、多媒体文献成为参考咨询的重要信息源。诸如CD—ROM出版物、数据库、联机检索信息源、互联网信息源。(2)参考咨询手段现代化。咨询手段从传统的手工检索向计算机自动化和网络化操作转变,彻底改变了传统咨询周期长、效率低以及时间和地域观念上的限制。(3)参考咨询服务网络化和服务对象虚拟化。读者可以通过电子邮件、网络电话、咨询讨论组和网络呼叫中心等途径提交问题并实时获得所需信息,而且读者不受时间、空间的限制,随时享受图书馆的咨询服务。

为了在网络环境下更好地提供参考咨询服务,我国公共图书馆要认清形势,紧跟社会发展的步伐,变被动服务为主动服务,积极建设特色数据库,开展网络导航服务,发挥各馆优势与开展咨询合作,努力提高参考馆员的素质^[1]。

2 我国图书馆数字化参考咨询现状

上世纪90年代初,我国图书馆界有识之士提出加强参考咨询服务的协作与联合,但由于各种因素的影响,合作参考咨询服务在我国发展缓慢。1998年,中国国家图书馆牵头筹建了“全国图书馆信息咨询协作网”,采用网员制的形式,录入网员的文献资源信息以及咨询服务机构、咨询专家及与各项服务相关的智力资源信息、科研成果信息、以数据库为代表的信息产品等,旨在建立各图书馆之间的协作关系,共同搞好网络环境下的参考咨询服务工作。目前,许多图书馆开展了不同形式的数字参考服务,如清华大学图书馆的网上咨询服务、西安交通大学钱学森图书馆的虚拟咨询台服务、北京大学图书馆的实时问答咨询服务、中山大学定时虚拟咨询服务等。此外,大多数图书馆都开始利用电子邮件和一些聊天工具开展参考咨询服务。

随着CALIS的推动和地区性图书馆协作的加强,区域性的、系统范围内的合作数字参考咨询服务开始形成,其中具有代表性的是2001年5月28日由上海图书馆联合上海地区科研院所和公共图书馆等相关机构推出的“网上联合知识导航站”,以上海图书馆界一批中青年资深参考馆员作为网上知识导航员,旨在向各专业技术和研究人

员提供高质量专业参考、知识导航等新型服务。由上海图书馆提供统一的界面,自行指定专家解答问题。同时上海图书馆中心数据库也能收到如此的提问和答题信息,并进行相应的监控管理。该服务可以说是国内具有CDRS模式和功能特征的一项合作数字参考咨询服务。

2002年5月,广东数字图书馆开发了图书馆专家联合导航站,有广东省立中山图书馆、超星数字图书馆、中国社会科学院、广东省公共图书馆等单位的研究馆员以及网上知识渊博、热心的读者参加,以图书馆馆藏资源为基础,以互联网的丰富信息资源和各种信息搜寻技术为依托,为社会提供数字化参考咨询服务。这项服务深受广大读者的好评,实现了网上参考咨询和文献远程传递,为合作数字参考咨询服务向大型化发展打下了坚实的基础^[2]。

3 我国图书馆数字化参考咨询服务存在的问题与对策

3.1 标准规范、资源共享

数字图书馆的快速发展也带来了重复建设的问题。国家数字图书馆和地方性图书馆重复建设的现象非常严重,且上百家数字图书馆之间各自独立,数字化标准格式各不相同,技术水准参差不齐,读者检索起来非常困难。图书馆在建设特色资源数据库时,只有执行统一的标准规范,才能实现互联网上的信息资源共享。2002年发布的《数字资源加工标准规范与操作指南》是建设特色资源的重要参考资料。在数字图书馆资源建设中,应统一采用国家标准“中文核心元数据标准”,建立数字资源建设标准体系和安全、高效的数字资源管理系统。当数字图书馆达到一定规模时,可以考虑向资源的使用单位(如成员馆)收取一定的费用,用于解决日常运作和维护经费不足的问题。对于资源建设单位,需要提高他们的积极性,为他们解决建库资金不足的问题,使他们不断完善和丰富已建的特色资源库,提高资源库质量。可以从收取的成员馆资源使用费中提取部分资金,返还给资源建设单位。实行资源有偿使用、资源建设有回报的运作模式,实现资源共享。

3.2 网络咨询服务

在实体资源建设上,近几年从中央到地方都比较重视,如由文化部、财政部组织并实施的国家级文化工程“全国文化信息资源共享工程”。在党中央、国务院的高度重视和各有关部委及地方党委、政府的大力支持下,文化共享工程建设取得显著成效。目前,文化共享工程自建合建各级中心和基层服务点60多万个。文化共享工程资源建设总量达到69TB。28个省级分中心已接入电子政务外网,文化共享工程系统现拥有专兼职工作人员54万人。信息资源的建设受到高度重视,大量的资金、人力投入都极大地促进了共享工程资源的建设,取得了一定的成效。然而,却忽视了信息资源服务,特别是网络咨询服务。因此,在建设共享工程时,应提供有效的服务手段,提升参考咨询服务人员专业水平,提高服务效率,以获取更好的网络咨询服务效果。

3.3 专业人才培养

数字参考咨询服务以图书馆的馆藏资源和互联网丰富的信息资源为基础,依托于各种信息搜寻技术。其咨询问题种类繁多,覆盖面广,加之用户咨询问题的难度逐步加深,有些问题涉及一定深度的专业知识,这就对参考咨询馆员提出了更高的要求。而目前咨询馆员是咨询活动的主要承担者,其自身素质的高低直接影响着咨询活动的质量。要做好参考咨询工作,咨询馆员首先要熟悉本馆传统文献资源、电子资源、数字资源的馆藏量、收藏地点、变化沿革、检索途径等。其次要对多个学科都能有所了解,知识覆盖面要广,并且博中求专,深入了解某一专业的发展情况,这样才能在面对读者各式各样的检索提问时,做出准确的判断,提供正确的检索思路。一位优秀的咨询馆员将能够成为图书馆的品牌,吸引大批用户。

4 对我国图书馆数字化参考咨询服务的思考

4.1 构建参考咨询服务网络体系

实现馆藏资料数字化后,必然要构建相应的参考咨询服务体系。统一标准,规范建设。从信息用户对信息需求的广度和深度来看,应建立起

一种三级服务体系。独立的WWW服务器,提供局域网内的馆藏检索是第一级体系;以网络为依托开展的资源共享是第二级体系;互联网络的电子信息则是第三级体系。独立的WWW服务器包括两大部分:数据仓库和Web服务器。其中数据仓库作为后台,Web服务器作为前台,二者很好地集成在一起形成参考咨询服务的基地,并以此为依托开展信息开采、信息挖掘、多维信息分析等。资源共享既是对馆藏信息数字化的共享,也是对馆内各种载体信息资源的共享。而对于网络信息,参考咨询的主要任务是加强对信息的净化、简化、优化,使之有序。这些体系之间并没有严格的等级关系,它们在参考咨询服务中的地位也不是一成不变的,受用户信息需求的数量和质量以及用户所处的环境等诸多因素影响,它们之间呈现一种纵横交错的关系。

4.2 拓展参考咨询的服务形式

参考咨询有单向被动传递、单向主动传递、双向被动传递和多向主动传递4种形式。在传统的参考咨询服务中,被动的单向、多向信息传递占主导地位。而在网络环境下,参考咨询工作人员要把更多的时间与精力用于主动吸引社会成员,充分利用本馆的信息资源,走出馆门,参加社会上信息市场的产品、技术、人才、信息交易活动,科技普及和技术中介活动及精神文明建设活动等,主动宣传馆藏和参考咨询的多方面功能,推销自己的信息产品和技术服务,从而实现像在Internet中Pull到Push的飞跃。在进行参考咨询服务的具体操作过程中,传统的手工检索服务台和计算机辅助的检索服务相结合,根据课题实际情况,决定检索方式及检索策略。新时期,信息量大,信息增长速度快,利用光盘检索、联机检索、网络检索是馆员满足用户咨询需求的主流检索方式。

4.3 扩充参考咨询的服务内容

传统参考咨询服务的主要内容是:(1)简单咨询服务。与读者进行对话,了解读者的需求后,有针对性地提供个别帮助,满足读者要求。(2)普遍性咨询解答。提供大众参考咨询,回答诸如经贸、科技、教育、交通、气象、婚姻家庭、消费、法律等各种咨询。(3)二次文献加工。除了编制书目、索引、文摘等二次文献外,还要对文

献进行专题研究，在分析研究的基础上整序成综述、述评、研究报告、手册、年鉴等^[1]。网络环境下的参考咨询服务要注意以下几个方面：（1）介绍各种检索软件的性能、功能与用途，并对各种搜索引擎的性能进行评估，根据参考馆员自身的心得体会编制相关的使用说明。（2）研究各种检索系统的数据库结构、内容、价格及运行指令。（3）在研究利用 Internet 开展参考服务时，既要对在 Internet 上可用于参考咨询服务的各种信息检索传递工具进行详细的介绍，又要对在 Internet 上可开展的咨询服务项目从不同的角度进行全面系统的探讨。（4）建立专题数据库，开展网络跟踪定题服务，并通过 E-mail 及时将信息发给信息用户。（5）通过“共享白板”直接与远程信息用户进行讨论和解答。（6）针对不同用户区别对待：通过不定期举办有关方面的讲座和短小精悍的培训班，介绍网络搜索信息的方式、方法以及经验和技巧；通过电子论坛、参考咨询网页、数据广播、语音信箱、共享白板等方式，满足不同用户的需求。而这些都是需要参考咨询员来完成，因此应加紧人才培养，使参考咨询员系统掌握传统的咨询手段，并通过短时间、高强度的知识密集传授使他们掌握网上各类搜索引擎的查询方法，熟知各类检索软件的查询技巧，了解各类网络（包括局域网和广域网）的基本知识，达到较高层次的英语水平。

5 网络环境下参考咨询服务发展趋势

5.1 数字化

数字化包含两个方面：一是馆藏信息数字化，也就是建立馆藏数据库；二是使网络信息有序化。我国网络化起步较晚，作为网络化标志之一的数据库建设还亟待加强。目前，我国已建成的数据库多是书目型数据库，而国际上通行的全文型数据库、指南型数据库、字典型数据库、多媒体数据库在我国还相对缺乏。因此，加快馆藏信息特别是全文数字化以及网络信息的有序化，极大地满足检索需求，为参考咨询服务的快速发展提供保障。

5.2 网络化

目前，我国已建成了四大骨干网络体系。以 CERNET 为例，已连接了 200 多所高校，且各高校都在建立或改进自己的校园网络，图书馆网络已成为发展趋势。不仅如此，传统的光盘检索也已由单机版向网络版过渡。如我们所熟悉的清华大学研究开发的中国学术期刊已经由原有的光盘版发展到网络版，光盘已退居到辅助地位。因此，在网络技术、网络环境得到进一步发展之后，网络将成为参考咨询服务未来的检索平台和依托。

5.3 智能化

参考咨询服务手段智能化涉及咨询手段、咨询工具和咨询方式等方面。目前，参考咨询服务在提交咨询内容时大多是以受控语言为主，这给不熟悉检索软件的信息用户带来相当的难度。因此，发展基于自然语言的检索系统将成为不可逆转的大趋势。人工抽词、编制文摘的低效率，将随着计算机自动抽词和自动提取文摘技术的发展而得到彻底解决，不断改进面向用户设计的图形界面和 Z39.50 标准的推出将使检索者无须掌握不同搜索软件策略，促使参考咨询服务更好地满足信息用户的需求。

参考文献

- [1] Qin Ke. Internet Domain Names in the Use of Intellectual Property Issues[J]. Library and Information Service, 2000(4):32-33. (in Chinese)
〔秦珂. 网络域名使用中的知识产权问题 [J]. 图书情报工作, 2000(4):32-33. 〕
- [2] Lei Yan. For Non-Internet Users to Explore Information Resources Services[J]. Library Construction, 1998(6):18. (in Chinese)
〔雷燕. 为非网络用户提供信息资源服务的探讨 [J]. 图书馆建设, 1998(6):18. 〕
- [3] Wang Chunwen. The Development of the Database Industry Needs to Do Five Articles[J]. Knowledge of Library and Information Service, 1998(6):24-25. (in Chinese)
〔王春文. 发展数据库产业需要做好五篇文章 [J]. 图书情报知识, 1998(6):24-25. 〕