

●马明霞 (聊城师范学院 图书馆, 山东 聊城 252059)

构筑网络环境下

图书馆咨询服务新体系

【关键词】网络环境; 图书馆; 参考咨询; 服务体系

【摘 要】网络环境下图书馆参考咨询服务面临信息环境、用户需求、咨询模式、馆员角色等多方面变迁的挑战, 如何适应最大限度地利用网络环境, 在变革中求发展, 当务之急是构筑网络环境下图书馆参考咨询服务新体系。

【中图分类号】G252.6

【文献标识码】A

【文章编号】1005-8214(2003)05-0027-02

Internet的发展客观上为现代图书馆提供了现实的网络信息环境和丰富的电子信息资源以及先进的信息服务平台。把图书馆所有资源扩大到整个网络, 使图书馆梦寐以求的信息资源共享、无墙图书馆成为现实。尤其是电子邮件、文件传输和远程技术的广泛应用, 使图书馆的大部分服务工作将以人机对话方式在网络环境中进行, 对传统图书馆参考咨询服务提出了挑战, 对其生存方式提出了质疑。因此, 如何构筑网络环境下图书馆参考咨询服务新体系, 如何将传统的参考咨询服务有机地移植到网络空间中来, 已成为图书馆亟待解决的一个重要课题。

1 网络信息环境下图书馆参考咨询服务面临的挑战

1.1 读者信息需求多元化

当今知识经济时代高新技术飞速发展, 读者利用图书馆已突破时间、空间和复本的限制, 呈现出跨时空化的特性。一个研究课题往往需要利用许多学科领域的方法和成就, 因此, 读者既希望能在图书馆查阅到综述性文献, 又希望得到具体数据, 还希望能尽快掌握国内外有关研究的新成果、新进展、新动向。同时, 技术的发展使得用户可以用电子方式精研各个数据库, 从而进一步限定其检索题目, 也可以用一种非常宽泛的方式来浏览各个条目。读者的信息需求及信息参考咨询呈现多元化。

1.2 咨询服务职能综合化

面对网络环境图书馆的参考咨询服务, 既要搞好传统服务——解答读者在查找和利用文献信息过程中遇到的问题和疑难, 又要开展多媒体资料阅读、网络信息传递、情报检索、情报编译、定题跟踪、回溯检索、课题查新、编制二三次文献及读者导读、用户培训、开设文献检索课、帮助用户建立自己的信息资源库、为用户信息上网提供咨询、协助用户建立自己的网页等多种服务。当今, 技术辅导、考研信息咨询也是网络环境下图书馆不可忽视的一项

工作。同时, 检索的重点将由整体的图书或文章向段落甚至单个句子转移; 对网络书刊的利用将由传统择册择期而过渡到网络择目择篇择全文。咨询馆员还必须在无限、无序的网络信息中筛选、整理出用户所需要的内容。既要解释电子式检索的各个步骤, 又要辅助用户构建检索式, 与用户一起探索各种不同电子资源的选择方案。

1.3 咨询服务模式开放虚拟化

图书馆的局域网已突破各自范围, 通过 CERNET 与因特网连接, 融入网络大环境, 并以 CERNET 为依托建设中国高校文献保障系统 (CALIS), 形成中国学术图书馆网络主干。世界各地的文献信息机构将联结为一体, 网上所有图书馆都有可能成为某一个图书馆获取文献信息的源泉。Internet 网络虚拟化的直接影响可使“大图书馆变小, 小图书馆变大”。对各种书刊信息的查询读者足不出户便可以利用各种在线资源。图书馆参考咨询服务模式将从静态物理体向网络虚拟化发展; 从以馆藏为中心向以用户为中心转移; 服务结构由集中式逐渐向分布式转变; 接受咨询问题和传递解答结果的方式, 将从面对面扩展到网上咨询问答。

1.4 咨询服务领域远程合作化

网络环境下图书馆咨询服务向众多图书馆间、国际间远程数字化合作发展。通过远程合作咨询服务将全球图书馆结为一个整体, 整个图书馆网络间不仅文献信息资源可以共享, 各图书馆咨询馆员的知识智慧、成功咨询案例、各类课题调研成果等均成为共享资源。信息咨询服务不再是以单个图书馆为中心, 而是在大图书馆的整体运作状态下进行远程合作服务。

1.5 咨询馆员角色复合化, 由配角向主角地位转变

从传统图书馆到现代图书馆发展过程中, 咨询馆员角色在不断演变。从技术专家到知识专家, 从信息中介员到信息指导员, 从辅助性工作到综合研究活动……在时代呼唤通才的大环境下, 咨询馆员需要从用户信息需求的角度, 从各种协议、控制和过程中解脱出来, 将注意力集中到用户的需求及如何满足其需求上来重新定位。需要从技能单一型向一专多能复合型转变。由于新技术成指数方式快速增长以及不断增加的网络和光盘数据库, 参考馆员必须进入指导角色, 担当网上信息导航员, 向读者提供各种网上检索手段, 帮助他们顺利快捷地获得所需的信息。咨询馆员既是文献信息系统的组织者、建设者和传递者, 又是网上信息利用的中介、枢纽和桥梁。网络环境使一个用户面对多个图书馆的各种服务, 其参考咨询服务将成为图

书馆与用户联系的主要界面,是图书馆开展信息服务最富有活力的重要方式和手段,从而使参考咨询服务从配角转向主角地位。

2 构筑网络环境下图书馆参考咨询服务新体系

2.1 建立图书馆网络咨询综合服务体系

网络环境下信息资源在结构上的无序性和空间上的无限延伸性,为图书馆之间的联合、咨询服务和文献处理以及在线服务的开展提供了理想的条件。借助网络平台,既可实现馆与馆之间文献信息资源的互补和共享,也可提高网上读者对图书馆信息资源的可获性和可知性及网上咨询和联机共享。在各图书馆和信息服务机构之间便能构成既松散又统一的社会化网络信息综合服务体系。目前吉林省20余家图书情报机构加盟成立的科技信息资源中心就是一个很好的“打造信息大船,迎接入世挑战”的先例。信息资源中心统一规划,各具特色,资源共享,多赢合作,极大地提高了图书情报部门的核心竞争力。

2.2 积极开展网络信息导航服务

面对网上浩如烟海的信息资源,用户需要咨询馆员提供详尽的网络导航服务。在国外,早已有了“网络信息服务图书馆员”、“网络服务协调员”等称呼,在电子资源的收集、整序和检索方面以一个信息专家和新型图书馆员的形象引导读者。目前,中国国家图书馆参考部已搜集了有关“海外中国研究”的网址90余个并作了简要介绍。这在Internet上可能是独此一家,无疑给研究者提供了方便,起到了信息导航的作用,是网络信息导航服务的榜样。

2.3 创建BBS网上信息门户

信息门户,其实是在一个网站上设有搜寻器,集合各种内容和功能,并提供为广大用户所欢迎的免费服务,且将网站的界面设计得“友好,并允许用户按各自所需而变更。即把图书馆的、非图书馆的,有偿的、无偿的,网上网下信息资源,常用的网站和服务都集中链接到一个万维网界面上,并加上有地方特色的信息资源,使之成为“用户首选的信息门户”,向用户提供所能提供的一切信息资源,既简化用户对有用信息的查询,又免除用户上网的盲目性。信息门户可以处理事实性问题解答、课题检索、定题服务、全文传递等层次深浅不一的咨询问题。使读者随时随地享受到图书馆的各种信息咨询服务,感到图书馆无所不在。

BBS参考咨询服务是传统参考咨询与网络技术的有机结合,BBS数据库是网络环境下参考咨询服务工作展开的重要依据。BBS实现用户与参考馆员的网络交流与沟通,突破传统一对一、面对面的咨询服务。参考馆员可利用E-mail进行参考咨询,开展定题服务,传递用户提问,回复咨询结果,它为网上用户提供了快捷、方便、廉价的咨询服务。在本馆主页设上“Ask A Librarian”专栏,读者可以填写自己的E-mail地址发出咨询问题。也可将多位咨询馆员E-mail地址在网上发布,向读者提供更有针对性的咨询服务。利用Archie软件工具通过关键词查找文件,传递服务器上的各种信息资源。

2.4 构筑Internet基础的TCP/IP网络协议,加强个性化咨询服务

网络协议是指用于网络之间相互沟通、传输信息所需共同遵守的基础,TCP/IP(数据传输/网络互联)协议就是

一种符合开放标准的网络协议。需要用户理解网段类型、子网掩码等知识。图书馆在此基础上充分发挥网络工具的技术优势、互动优势,提供个性化的服务。网络环境下读者的研究领域、研究方向不但专深而且具有特殊性,所承担的研究课题具有确定性,且阅读兴趣千差万别,其信息需求具有强烈的个性化色彩。图书馆必须加强个性化网上咨询,开展特定选题服务、预定学术资料“剪”报(刊)服务、学术资料专指服务和学术资料咨询服务等。根据读者提出的检索要求、范围,制作特定主题发送到读者检索终端,允许读者选择其感兴趣的信息,并且可以修改其上面的内容等。经常注重开发整理信息源,解决读者遇到及即将遇到的问题。

2.5 构建在WWW信息塔尖上的信息检索系统——Web Light

现有的网上信息查询工具几乎都集中于信息食物链的中底层,而Web Light系统高屋建瓴,与多个搜索引擎链接,在链式结构顶端构筑信息检索系统,统一用户查询界面与信息反馈,共享多个搜索引擎资源库,可多线程并发地访问,也可多线程并发地保存信息,便于用户输入查询关键字和浏览信息,并能为用户分类保存信息,减少用户反复查询和阅读信息的时间,真正起到用户信息管理的代理作用。

2.6 持续培训网络信息用户,不断创造读者信息需求

网络环境下,信息组织方式、检索和获得方式,较传统文献组织、检索获得方式具有更为复杂多样、技术含量高、对用户信息能力要求高等特点。面对数量众多的网站信息,不少读者都会产生无从入手的感受。因此,持续开展用户教育是咨询服务不可推卸的职责。用户教育是多目标和多层次的。可让用户借助指南性的资料、录像带或光盘进行自我教育,或直接在本网网站上开设培训课程。在传统文献检索课教学基础上,加强检索和利用电子出版物的技能培训,优化信息检索课程内容。培训的总目标是让用户具备强烈的信息意识和图书情报基本知识以及良好的获取网络信息的能力和较强的信息分析鉴别能力等。

所谓创造读者的信息需求,是指图书馆以馆藏信息资源或网络信息资源为依托,运用现代信息技术,不断研究开发索引类、汇编类、综述类、述评类或预测类信息产品,引导读者的信息需求。这种强调图书馆能动作用的活动,使图书馆在服务于读者实际存在需求的同时,还能充分发挥其信息资源优势 and 人力资源优势,去创造隐藏于读者自身的潜在需求,开拓一个又一个全新的服务领域。创造读者需求的核心在于超前研制和生产读者还没有形成需求的信息产品,使其具有系列性、相关性和连续性。

2.7 加强远程信息咨询服务

由于网络使图书馆成为网络社会中的一员,成为资源共享的一部分,服务范围突破本馆限制而遍布全球,产生了“远程用户”,因此在做好传统参考咨询服务的同时,利用网络技术,开展网络用户包括远程用户的信息咨询服务,将大大拓展咨询服务领域。远程登录,可以使用户通过Internet登录到另一台远程计算机上,进行网上咨询、网上馆际互借和全文传递、网络导航、网上数据库使用等,缩小了文献信息与用户之间的距离,加强了咨询馆员的中介和枢纽作用。目前大约几万个图书馆的馆藏目录装

●宿长海 (大连理工大学 图书馆, 辽宁 大连 116024)

高校图书馆采访质量控制网络系统建设

【关键词】高校图书馆; 文献采访; 质量控制; 网络系统

【摘要】提出了新形势下高校图书馆文献采访质量控制网络系统模型的总体结构, 分析了该系统模型的特点及建设目标, 并对系统模型的各个子系统作了分析与阐述。

【中图分类号】G258.6; G253.1

【文献标识码】A

【文章编号】1005-8214(2003)05-0029-03

1 文献采访质量控制网络系统

随着知识经济的不断发展, 文献数量也在急剧膨胀, 且载体形态日益多样化, 时效性也逐渐增强; 文献的分销渠道不断拓宽, 市场竞争空前激烈, 不断的整合与重组使图书馆市场处于不稳定状态之中。高校馆传统的文献采访模式已很难适应时代的发展, 积极探索新的采访方法与理念已势在必行。笔者认为, 加强高校馆文献采访质量的关键是建设一个科学的文献采访质量控制网络系统。

1.1 系统模型总体结构 文献采访质量控制的关键取决于采访人员对各种与文献有关的信息获知的完备程度, 它是文献采购的前提和基础, 忽视了这项工作便会产生文献订购的盲目性, 也就谈不上文献资源建设质量的提高。建设一套科学的质量控制系统非常必要。该系统的设计功能应考虑到采访前、采访中及采访后整个过程中所有与文献采访相关信息的收集与分析。模型总体结构如图 1。该模

载在 Internet 上, 可以通过万维网或远程登录的方式访问。

2.8 建立特色专业数据库, 开展联机目录检索服务

数据库是上网运行的基础, 是保证上网信息服务顺利进行的前提条件。我国现在网上中文信息资源还相当贫乏, 只有通过建设专业数据库, 才能保证图书馆丰富的信息资源在网络条件下得到充分利用。各图书馆经过长期积累有着丰富的原始文献资源, 可根据现有基础将收藏重点进行数字化转换, 建立起各具特色的数据库。文摘索引数据库通过对各种书刊论文进行局部揭示, 可成为读者获取论文总体及个体信息的首选工具。联机目录的基本功能是揭示书刊的外部特征包括联机馆藏目录和联机联合目录。读者通过联机目录检索可以了解馆藏书目信息与联合目录信息。

2.9 充分利用 CNKI 知识网络服务平台——镜像站点

CNKI 知识网络服务中心是我国数据库交换服务中心, 使全球范围内的 CNKI 用户实现了知识信息资源的实时更新和知识信息的动态交互传播, 可谓知识仓库。极大地推进了信息资源的开发和利用。参考馆员应当努力自觉地把工作纳入 CNKI 知识网络服务平台这一系统之中, 以其开

型主要由读者需求信息收集处理网络系统、文献源信息收集处理网络系统和读者评价信息处理系统组成。对这三个系统(分别置于虚线之内的)笔者将在以后各节中分别加以详细论述。

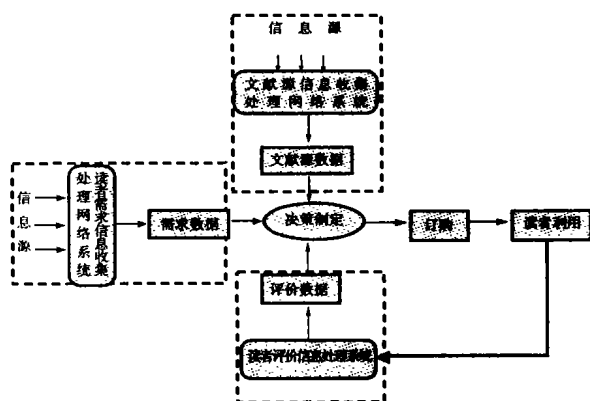


图1 质量控制模型总体结构图

读者需求信息收集处理网络系统的建设是采访质量控制的首要条件, 它是由一个庞大的信息提供网络作为支持。信息源的提供者可以借助于电子邮件、校园 BBS、相关网站、电话、传真、座谈访问等多种形式将所需文献信息传递到需求信息网络处理系统中心, 处理中心将各种信

放式的知识结构, 整体化、标准化的数据存储模型, 智能化的检索与信息处理机制, 规范化的用户界面, 方便、安全、快捷的数据更新功能及丰富的资源和优良的服务博得读者的好评。

【参考文献】

- [1] 周秋杭, 林天润. 浅析 21 世纪电大图书馆工作重心的转移 [J]. 江苏广播电视大学学报, 2000, (3): 90-93.
- [2] 马明霞. 网上信息资源的组织方法与管理策略 [J]. 情报理论与实践, 2001, (3): 233-235.
- [3] 索传军, 张学红. 网络信息咨询研究 [J]. 情报理论与实践, 1998, (2): 106-108.
- [4] 邵永润. 信息咨询与现代社会 [J]. 情报资料工作, 2000, (2): 4-7.

【作者简介】马明霞, 女, 聊城师范学院图书馆咨询部主任、副研究馆员, 在专业学术刊物上发文 20 余篇。

【收稿日期】2002-03-05 【责任编辑】邵晋善