

# 网络环境下高校信息咨询服务模式的新特点

朱丽君

(武汉化工学院, 武汉 430073)

〔摘要〕 随着因特网的普及和信息技术的发展, 科研环境和用户需求的变化, 图书馆信息咨询服务模式面临严峻的挑战。本文探讨了新型的信息咨询服务模式的主要特点。

〔关键词〕 信息咨询服务; 网络; 特点

〔Abstract〕 With developments of internet and information technology, and with changing science environment and user' requirement, the information consulting service model in library is faced with formidable challenges. This paper probe into new characteristic of information consulting service model.

〔Key words〕 information consulting service; network; characteristic

〔中图分类号〕 G252.61 〔文献标识码〕 C 〔文章编号〕 1008-0821 (2004) 04-0156-02

近几十年里, 尽管图书馆的用户需求及服务技术发生了显著变化, 图书馆的很多方面都在转型, 但是图书馆的信息咨询服务的基本方式并未改变。随着信息技术的迅速发展, 信息交流的基本形态和主要方式发生了根本变化, 用户的信息需求行为也发生了很大的改变。图书馆常规的信息咨询服务面临具大的挑战。

## 1 新型信息咨询服务模式产生的原因

### 1.1 互联网络的快速“普及”、“渗透”

我国 Internet 的发展, 经历了从 1994 年开始的科研教育上网, 1996 年的百姓上网, 到 1999 年的政府上网, 2000 年的企业上网。我国最早使用 Internet 是从 1986 年开始的, 当时国内的一些科研单位, 通过长途电话拨号到欧洲一些国家进行联机数据库检索。从 1990 年开始, 利用欧洲国家的计算机作为网点, 实现我国部分科技用户与 Internet 用户的 E-mail 通信。截止到 2003 年 6 月 30 日, 我国的上网计算机总数已达 2 572 万台, 同上一次调查结果相比, 我国的上网计算机总数半年增加了 489 万台, 增长率为 23.5%; 我国的上网用户总人数为 6 800 万人, 同上一次调查相比, 我国上网用户总人数半年增加了 890 万人, 增长率为 15.1%, 同 1997 年 10 月第一次调查结果 62 万上网用户人数相比, 现在的上网用户人数已是当初的 109.7 倍。上网不仅是一种休闲方式, 而且成为人们生活的必需。人们不再把它看成是一种单一的产业, 它更多的是对社会、对人类生活方式的改变, 是人们对生活和整个世界的重新认识。

### 1.2 科研环境及科研模式的发展

科学研究所依赖的各种信息资源, 随着网络化数字化的发展, 文摘、索引、期刊论文, 学位论文、会议论文、技术报告以及部分重要工具书和专著等的主要科技信息资源已经逐步数字化, 逐渐形成了一个较完善的数字化信息

资源空间。加之 Internet 的普及和渗透, 科研人员比较方便地通过网络跨时空地获取相关文献信息并进行群体交流。在科研信息环境网络化数字化的支撑下, 科研本身的组织和运作机制正逐步被网络化数字化, 以虚拟实验、网络协作、网格系统等为代表的技术, 已经开始将观测台站、实验仪器、计算与分析能力、数据资源等科研工具有机、灵活地协同整合起来, 科学研究本身正走向 E-Science, 走向数字化生存。科学研究也不再是传统的理论分析和实验观测的单一模式, 而是科研人员、仪器、信息、过程等集合在同一数字空间的综合分析方式。据美国国家科学基金会的研究报告称, 计算机仿真和模拟分析已经成为诸如大气与环境科学、物理与天文科学、医学与生物、材料与工程甚至社会行为等领域的主要研究手段之一, 它不仅是替代或支持传统的实验手段, 而且由于能更充分描述实体或事件的状态和变化, 在某些方面已成为更有效的研究手段。例如美国自 1992 年停止地下核试验以来, 于 2000 年 7 月由三个国家核武器实验所联合在计算机上进行三维模拟核武器在各个阶段的爆炸过程, 使科学家能够在核武器爆炸时在三维环境中跟踪热核弹头的内部工作情况。由此也催生了新的学科: 计算科学和工程、计算机化学等。

### 1.3 用户环境及需求发生了变化

今天联机编目、因特网上检索、微型计算机、局域网、光盘、网络数据等各种各样基于数字信息的系统已纳入图书馆工作中。而图书馆用户在接受这些变化中, 用户自身需求的人性化和个性化越来越突出, 用户需求的整体性、联系性、发展性和互动性已不满足于传统的定题服务、回溯检索、代查代译、专题咨询等服务方式。

### 1.4 用户行为更为自主

据对中国科学院研究人员的调查证实: 多数研究人员

收稿日期: 2003-10-30

作者简介: 朱丽君 (1964—), 女, 1986 年毕业于武汉大学图书情报学院, 现任武汉化工学院图书馆副馆长, 副研究馆员, 发表文章数篇。



主要依靠网络获取数字化资源。由于数字化信息系统的快捷和及时, 自然科学、工程技术和医学以及社会科学的科研人员更喜欢使用电子期刊, 习惯在科研活动中及时进行信息交流和处理, 科研活动和信息处理在同一平台上一起运作, 实现显性知识和隐性知识的有机结合。

## 2 新型信息服务咨询模式的特点

随着电子学术传播系统、知识网络、商业文献网络传播系统和电子图书的涌现, 图书馆信息中心的功能正在趋弱, 常规的参考咨询服务记录曲线呈下滑的态势, 而此时广大师生正在往互联网的深处游去, 参考馆员成了多余的“媒介”。参考服务必须得以改变或转型才能应对目前的挑战。

### 2.1 个性化特点

目前我国科研机制的企业化和市场化, 使得信息咨询服务的专门化和个性化成为一种必然趋势。知识经济的到来以及知识管理本身的人本性特点, 决定了图书馆信息服务模式的个性化特点。用户对信息的需求贯穿于整个科研过程之中, 并不是在遇到某个具体的问题时, 才需要相关信息。课题确定后, 需要对该课题的发展状况、相关组织及专家的信息进行了解, 在进行科研活动或试验中, 还需要针对随时出现的问题进一步搜集相关信息。北卡罗来纳大学 (NCSU) 图书馆在 2001 年 1 月推出了它的实时在线参考咨询服务, 它虚拟参考台服务, 充分体现了人本性和个性化的特点。

### 2.2 集成化特点

将用户需求的所有信息资源组织起来, 形成一个检索方便的逻辑整体, 使用户能通过异构平台享受到“一站式”机制的集成服务, 如中国科学院文献中心通过建立的国家科学数字图书馆 (CSDL) 中心, 开放地整合所建立的各类资源和服务; 中国高等教育文献保障系统 (CALIS) 建设了文理、工程、农学、医学四个全国文献信息中心, 华东北、华东南、华中、华南、西北、西南、东北七个地区中心和一个东北地区国防信息中心, 发展了 152 个高校成员馆, 建立了一系列国内外文献数据库, 包括联合目录数据库、中文现刊目次库等自建数据库和引进的国外数据库, 采用独立自主开发与引用消化相结合的道路, 开发了联机合作编目系统、联机公共检索 (OPAC) 系统、馆际互借与文献传递系统等, 形成了较为完整的 CALIS 文献信息资源服务网络。武汉化工学院图书馆根据我院省级重点等离子体化学和新材料实验室建设, 建立了集图书、期刊、专利、相关单位、专家、网站等相关信息于一体的等离子体技术数据库。

### 2.3 交互性特点

充分发掘用户潜在的信息需求和追求最佳效果信息服务是图书馆信息咨询的目标。美国高校自 1998 年率先开发了相关的软件, 从传统的图书馆电话咨询发展成计算机 E-mail 网上咨询服务, 在美国坦普尔 (Temple) 大学图书馆, 用户通过图书馆网址直接链接它的参考咨询台。

北卡罗来纳大学图书馆还提供一种称之为“同步浏览”的服务, 即一个用户提出一个问题, 要求馆员按目录找资料, 该馆员就可将有关目录的屏幕显示直接发送到用户的浏览器。在搜索过程中将每一屏幕连续地发送给该用户实现了聊天和聊天加同步浏览方式的咨询服务, 为图书情报服务开创了一个新的前景。目前武汉部分大学图书馆就是利用 E-mail、QQ 或者“我的图书馆”及时、在线地解答读者提出的问题或进行业务交流。

### 2.4 市场化特点

面临科研环境和用户需求的重大变化, 如何提供高质量的信息咨询服务, 引进一些市场运作机制, 激励信息服务人员提供优质服务, 增加情报竞争已成为可能。顾客满意战略是随着经营与竞争环境、质量观念与服务方式、顾客消费观念和消费形式的变化而产生、发展的, 被众多的企业接受和采用, 并在实践中显示了其强大的生命力。顾客满意战略的基本指导思想是: 组织的经营活动要以顾客的满意为指针, 从顾客的角度而不是从组织的角度来分析考虑市场的需求, 尽可能全面尊重和维护顾客的利益。并在组织的整个经营过程中, 及时跟踪顾客的满意度, 建立科学反馈机制, 保证组织在激烈的竞争中占据有利地位。如果把这一机制和知识管理理念引入信息咨询服务中, 形成一套图书馆用户满意的商业化运作体系。则可以改变当前图书馆信息服务的“尴尬”局面, 促使信息服务机构更充分地、更灵活地介入网络, 保证信息服务的可持续发展。如重庆师范学院图书馆的垂直信息服务就结合市场规律, 主动与用户联系, 开展了有成效的情报服务。

### 2.5 及时性特点

随着知识经济的产生, 用户对信息服务提出高质量和新颖性需求, 建立日常服务性信息传递平台, 及时准确地提供最新电子文本的目次服务和最新网址、网站及学者等。便于用户自己了解和筛选最新信息。

## 参 考 文 献

- [1] 藏运平等. 我国 Internet 的发展历程及其特征 [J]. 中国信息导报, 2003. 9.
- [2] <http://www.cnric.com.cn> [EB]
- [3] 张晓林. 科研环境对信息服务的挑战 [J]. 中国信息导报, 2003. 9.
- [4] 电脑三维模拟核武器爆炸获突破 [N]. 参考消息, 2000-07-25.
- [5] Chris Ferguson. “动摇概念的根基”: 下一代信息服务需将研究和技术支持相结合 [J]. 大学图书馆学报, 2001. 5.
- [6] 周九龙. 美国高校图书馆远程数字参考咨询服务和对我国的启示 [J]. 情报杂志, 2003. 4.
- [7] 张红波等. 高校实施顾客满意战略的思考 [J]. 管理科学文摘, 2003. 7.