

论高校图书馆网络环境下的参考咨询服务

倪 军

(武汉音乐学院图书馆 武汉 430063)

摘 要 本文分析了在网络环境下高校图书馆参考咨询服务的四个新特点,并对新形式下的参考咨询服务提出了四点建议。

关键词 高校图书馆 网络环境 参考咨询 服务

21世纪,随着信息高速公路的迅猛发展以及计算机技术的日新月异,参考咨询服务也相应地大大拓展。在以Internet为依托的网络环境的全方位冲击下,如何在新的情况下树立以“用户为中心”的服务意识,多层次地开发网络资源、拓宽参考咨询服务的范围,提高参考馆员的综合素质、做好读者培训,以提供更优质的服务,是参考咨询服务所面临的紧迫课题。

1 网络环境下信息资源多样化

1.1 网络环境

随着Internet国际互联网广泛运用,中国的信息网络建设得到迅速发展,先后建成了“中国科技网”(CSTNET)、“中国教育与科研网”(CERNET)、“中国公用计算机互联网”(China Net)和“国家公用经济信息通信网”(China GBN)四大网络,并与互联网连接。而上述网络的建设与开通,为网上信息交流、开发和利用提供了极大便捷。

基于此,图书馆的信息检索系统也改变了过去单机检索的状况,形成了局域网、地区网、系统网等国内与互联网广域检索的局面。由中国科学院主持了中国最早的互联网“中国科技网”及科学院、北京大学、清华大学三家开发的“中国国家计算机与网络设施”(NCFC)为核心,已经建成中国科学院百所高校支持下的文献信息共享系统,覆盖了中国科学院下属的12个分院;以清华大学为网络中心的“中国教育与科研网”已向全国高校辐射,全国高校的上网数已近500家。另外,军队院校图书馆信息网、“金图”工程也在建设之中。

1.2 电子信息源

电子信息源,由于囊括所有的电子出版物、一切网络信息资源和联机信息资源,而使得网络环境下的参考咨询服务更加快捷、及时和标准。由于文章篇幅所限,这里只简单地介绍电子出版物、联机数据库、光盘数据库和网络搜索引擎。

1.2.1 电子出版物

传统出版物包括各(种)类文本纸质出版物。其中电子版的工具书由于其性价比高而倍受读者的青睐。电子出版物包括光盘版和网络版。网络版是在网络上发布,是一种新型的、重要的网络信息源。从某种意义上讲,它们都在一定程度上拓展了传统工具书的检索功能,使用效率被大大提高。这里仅列出一些重要的网络参考工具书:

(1) 电子版《文渊阁四库全书》(1999年问世,同时还挂接了《中华古汉语词典》、《四库大词典》、《四库全书简明目录》等电子工具书);

(2) 光盘版《中国大百科全书》(采用非线性形的超文本数据库结构,描述中国大百科全书的完整的知识体系);

(3) <http://www.britannica.com/>(全世界最著名的百科全书网站);

(4) <http://www.m-w.com>(词条主要来自《Merria-Websteer》大学词典);

(5) <http://www.encyclopedia.com/>(提供网上百科全书检索);

此外,还有光盘版《中国国家书目》、《词海》和《汉语大词典》等等。

1.2.2 联机检索数据库

联机检索,指在计算机网络的终端上,人们运用特定的检索指令、检索词、检索方式,从计算机

系统的数据库中检索所需要的信息,再由终端设备显示或打印的过程。联机检索具有以下几个特点:(1)收录文献全面;(2)报道及时;(3)查找便捷;(4)资源共享等等。常用的联机数据库有(1)OCLC First Search 数据库;(2)UMI 数据库;(3)EBSCO 数据库;(4)Dialog 联机检索系统。

1.2.3 光盘数据库

光盘数据具有存储量大、制作方便、检索简单的特点,因此一些大的信息服务机构对其特别青睐。比较著名的光盘数据库有:

(1) 中国科技期刊篇名数据库;收录 5300 种国内的专业、综合期刊以及港台核心期刊,累计数据达 140 多万条。该数据库每半年更新一次,每年平均文献报道量多达 28 万余条。

(2) 中国社科报刊篇名数据库;由上海图书馆制作的《全国报刊索引》(社科部分)的光盘版。收录全国哲学社科篇名 5000 多种,报刊 200 余种。内容涉及马列主义、哲学、文化、科学、教育等各个学科。

(3) 中国学术期刊全文数据库;由清华大学主办,《中国学术期刊(光盘版)》电子杂志社编辑出版,光盘国家工程研究中心和清华同方光盘股份有限公司制作的中国第一个全文、多功能电子学术期刊。中国学术期刊全文数据库收录了我国正式出版的核心期刊和专业期刊 5300 种,每张专辑的内容一般比同种印刷版期刊滞后两个月左右。目前,它又出版发行了网上镜像库版。

(4) INSPEC (1995~1999, 科学文摘数据库);由美国 UMI 公司出版,使用 ProQuest 检索软件,按季度更新,年收录约 40000 多条记录。

(5) UMI 公司数据库,包括期刊文摘数据库、商业信息数据库、社会科学数据库;该数据库为全文数据库。

(6) 银盘公司数据库,包括生命科学、彼得森研究生指南、经济学文摘、图书馆与信息学科文摘、当代作家。

1.2.4 网络搜索引擎

搜索引擎是专用的 WWW 服务器。它具有庞大的索引数据库,收集全世界成千上万个 WWW 主页的文字信息。因此,搜索引擎是管理网络信息资源和检索信息资源的软件,是在 Internet 上查找信息的工具。它可以将站点按主题内容组织成等级结构,用户可按照目录查找到所需信息;也可以输入所需查找的关键词,引擎就会在自己的数

据库中找出此相匹配的 URL,并且把结果显示给用户,用户再根据显示的结果访问相关的站点。搜索引擎的功能是收集、建立索引数据库、跟踪信息源的变动、不断刷新索引记录、定期维护数据库。搜索引擎最重要的功能是提供网络的导航与检索服务。

2 网络环境下参考咨询服务的新特点

参考咨询服务,是传统图书馆的一项重要的重要的职能,其目的是以各种方式帮助读者合理地利用图书馆提供的各种资源和服务。而在以 Internet 和 Cernet 为代表的庞大信息资源和各种网络手段的迅猛发展下,参考咨询服务呈现出新的特点。

2.1 服务对象社会化

传统图书馆的咨询服务对象,一般都局限于校内师生,其咨询目的主要是为学校的教学和科研服务。而在网络环境下,大部分高校图书馆已经实现局域网、区域网、国际网的联结,网上用户已经没有地域限制。人们只要在自己的终端前就可以随时进入高校图书馆网络系统进行咨询,高校图书馆成为网络的一员,成为资源共享的一部分;高校图书馆参考咨询服务的对象也不再局限于本校的用户,世界上任何地区、地域的咨询服务要求都可以通过联网得到回答。

2.2 参考咨询内容多样化

现代科学技术,既是高度分化,又是高度综合,从而形成一个各个学科渗透、相互融和的统一体。基于此,科学技术文献量剧增,内容交叉、形式纷繁,直接导致了参考咨询服务扩展到科技、政治、教育、经济、管理,乃至社会生活的各个领域。参考咨询涉及到日益广泛的科学文献和多样的社会信息,特别是随着各种数据库和互联网资源的增加,网上信息资源更加丰富多彩,内容包罗万象,文献类型多样,这必然决定了网络环境下高校图书馆参考咨询服务内容具有多样性的特点。

2.3 服务方式多元化

传统的参考咨询服务,基本上是参考馆员与读者面对面直接交流的方式,亦即,读者到图书馆内提出问题,参考馆员及时或留档回答,服务方式以一对一为主。而在网络环境下,读者无须亲自到图书馆就可以在网上传询,不局限于一定的时间

和空间,咨询服务也从一对一的方式转为一对多、多对多的多元化格局。

2.4 服务模式以联机为主

现代信息技术的发展,为网络服务提供了强大的物质基础和有力的技术支持。随着 CD-ROM 光盘、电子出版物等新型信息载体的不断涌入,以及网络联机检索数据库和以 Internet、Cernet 为代表的各个网点提供的联机帮助,高校读者的自我服务能力增强,参考咨询馆员事实咨询比例相对减少;就检索咨询而言,越来越多检索刊物推出了许多检索功能强、回溯时间长的光盘或网络版,联机服务业已成为高校图书馆参考咨询的主要形式。但是,联机服务并不能完全代替传统咨询的所有功能,研究型的咨询仍然需要参考馆员与用户面对面的直接交流,以增强对课题的理解,共同探索、研究策略。因此,高校参考咨询服务模式,应该以联机方式为主,多种方式并存,相互补充。

3 对高校图书馆参考咨询服务改革的几点建议

3.1 首先树立以“用户为中心”的服务意识

目前,一部分高校图书馆的参考咨询服务仍然处在一种比较封闭的状况。基本上局限于为本校的教学与科研提供参考咨询服务,而与外界的联系相对较少,并且以“馆藏为中心”的服务模式也制约了参考咨询服务的发展。在网络环境下,馆藏不再局限于本馆的文献信息资源,而是从馆内发展到本地区、本国、甚至整个世界性的馆藏信息资源,而网络环境下高校图书馆的参考咨询服务的功能和界限也将难以准确划分。服务对象社会化、咨询内容多样化以及服务方式多元化的参考咨询,要求参考馆员必须树立以“用户为中心”的服务意识,改变传统的观念,变动被动服务为主动服务。

3.2 拓宽服务领域、加强信息源开发

随着现代科技日新月异的发展,人们对信息的需求也成几何级数增长。用户不仅要求在最短时间内获得最广泛、完整、准确的及时信息外,也

同时要求参考馆员能够提供深层次揭示文献内涵的知识。网络环境下的参考馆员应该以发散性思维方式,建立以知识单元为基础的信息资源揭示体系。与此同时,还应该拓宽服务领域,建立 Internet 信息资源咨询服务,并且提供电话、传真咨询、电子邮件咨询、信息浏览、信息推送等服务。同时建立信息发布公告,及时发布最新信息。

3.3 提高馆员的专业素质

在网络环境下,由于信息载体、读者的需求观念、咨询内容的改变,这就要求高校图书馆的参考咨询人员除基本良好的专业知识和敬业精神外,还应该比较熟悉和掌握 Internet 知识,检索、使用 Internet 的各种数据库有的信息,能开发网上的各种文献信息资源,开展深层次的服务。并且参考咨询馆员还必须具备对某些信息源的盗用作出评判,甄别信息质量,提高服务效率和水平,成为合格、称职的参考咨询馆员。

随着网络技术的不断进步和发展,高校的参考咨询服务也应作相应的调整,使其服务的范围更广泛、方式理灵活、速度更快捷、效率更高。在 21 世纪,如果能将参考咨询服务和现代科学技术完美地结合在一起,那么,网络环境下的高校图书馆的参考咨询服务,必将扮演举足轻重的角色。

参考文献

- 1 李晓闻等. 网络环境条件下的信息咨询工作. 上海高校图书馆情报学刊, 1999(4)
- 2 曹海峰等. 数字图书馆与参考咨询服务. 图书馆建设, 2001(2)
- 3 王知津. 数字图书馆对读者服务的影响. 津图学刊, 1999(1)
- 4 雷树德. 21 世纪的参考咨询工作. 图书馆, 2000(5)
- 5 敬卿. 网络环境下高校文检课的改革与发展. 图书馆, 1998(5)
- 6 袁俊等. 电子信息源与高校参考咨询工作. 图书馆工作与研究, 2000(2)

倪军, 女, 副研究馆员, 武汉音乐学院图书馆副馆长。