

浅谈公共图书馆参考馆员的知识服务

刘明珠

(河北省图书馆 石家庄 050011)

摘要:公共图书馆要在与其他类型信息服务机构竞争中树立自身品牌,提升自身形象,必须转变服务观念,迈入知识服务的门槛,致力于为用户解决具体的问题。

关键词:公共图书馆 参考馆员 知识服务

多少年来,人们一直认为,图书馆拥有丰富的文献信息资源,主要的业务体系是采访、编目、流通,所提供的服务主要是流通服务和传统的信息服务。随着网络的普及、信息资源的数字化、信息检索与传递技术的平民化严重冲击着图书馆在信息资源领域的天然垄断地位,其原有的基本服务功能已不能很好地满足社会的需求。用户关注的已不再是简单地获取文献,而是如何从繁杂的信息中捕获、汲取有用的信息,并将这些信息集成、重组为能够解决问题的核心知识内容。为此,用户需要图书馆提供能更加直接融入解决问题的全过程、更加针对具体问题和个性化环境、更加直接帮助他们解决问题的服务。这便是我们所说的知识服务。因此笔者认为,公共图书馆要在与其他类型信息服务机构、其他图书馆的竞争中异军突起,树立自身品牌,提升自身形象,必须转变服务观念,迈入知识服务的门槛,致力于为用户解决具体的问题。

1 图书馆知识服务的涵义

图书馆知识服务是适应知识经济的发展而产生。知识经济概念将现有知识分为四大类:知道是什么;知道为什么;知道怎样做和知道是为谁。而图书馆工作人员对文献的开发,重组所形成的二、三次文献,具有独特的使用价值,即成为关于知道知识“在哪里”和知道知识“怎样找”的知识产品。这种提供知识产品的过程,也就是知识服务的过程。

2 参考咨询知识服务的内容

传统的参考服务模式是在服务机构的显著位置设置“咨询台”,主要以馆藏文献为基础针对用户提出的咨询问题,利用手工或半自动方式,通过个别解答提问,向用户提供具体的文献、文献知识和文献线索,通过“咨询台”可广泛地了解用户在接受服务的过程中所遇到的方方面面的问题,从而为用户提供了一个开放的、可接近的利用环境。然而,由于用户所提的问题内容广泛、数量庞大,而咨询人员相对不足,常常只能解答简单的问题,不能开展深层次的服务,因此难以满足用户的需求。读者通常把“咨询台”的服务视为“导读”服务。

随着知识经济和现代化技术的发展,网络技术应用于图书馆,参考咨询服务应在保留“咨询台”的“可接近性”优点的同时,将“咨询台”接收到的问题按难易程度、资源利用量和利用方式或专业类型等标准划分成若干具体咨询组,从人力、资源等方面进行相应的配置,大胆地从传统的采购、编目、流通等业务部门抽调一些具有专业知识或受过专业培训的人员来负责各咨询组的工作,以保证各组对专业知识和专业资源的把握,从而有效地组织和利用馆内外的咨询资源及技术系统,以提高咨询服务的效率,能够为用户提供范围更广,层次更高的咨询服务。其内容大致包括:

2.1 常规性图书馆知识方面的咨询服务。通过在图书馆主页上提供“服务介绍”栏目来实现,如河北省图书馆主页上的“服务介绍”栏目下,分别介绍该馆的服务内容有:外借、阅览、参考咨询、网络查询等。

2.2 目录查询服务。开辟“联机检索”栏目,本馆联机公共书目系统,可以从分类、主题书名、著者等多种途径查馆藏文献,还可通过远程登录查询其它信息中心的文献等。

2.3 网上专题导航。网上站点导航帮助用户查找各个服务器在网上地址,并通过该地址去访问服务器提供的知识信息,它相当于传统图书馆信息部门的目录索引。

随着知识经济发展,INTERNET的成员不断增加,尽管有世界上著名的、评价较高的搜索引擎进行搜集、分类、归纳、介绍,但由于分类的广泛,让人们在查询较专业的网站时感到不能很快满足需要,图书馆参考咨询人员应根据本专业的特点和读者需求,编制专题性的、研究性的站点导航,以方便读者,发挥补充的功效。

2.4 编制数据库。根据社会需求和业务实际,编制特色数据库,提供给用户使用,是网络环境下参考咨询工作的新内容。例如

2.5 检索服务。文献检索是利用特定的工具书和网络,通过一定的途径和方法为用户提供检索结果的服务。

随着知识经济的到来人们对知识信息时间观念的强调,人们更寄希望图书馆能针对其特定需求提供直接明

确的信息,如数据、图像、动画等,因此开展网上检索服务,成为必然。现在我们通过 INTERNET 不仅可以利用 DIALOG. STN 等国际联机检索系统检索其丰富的数据库资源,而且可以检索各种网络知识资源。但是由于网络知识资源混乱无序类型多样,分别以一定的格式保存在世界各地的主机的服务器上,正确性和可靠性没有保障,且变动频繁,检索困难,目前寻找网络资源主要依靠 YAHOO!. ALTA. VISTA 等搜索引擎和 FISHSEARCH. WEB. WATCHER 等动态浏览器,根据关键词、国别地址性质分类、域名地址等途径检索。要达到满意的检索效果,检索人员不仅要经常上网浏览,熟悉各种检索技术和检索工具,更要注意研究网络知识资源的特点,随时通过各种媒介和途径收集有关知识资源,以提高查全率,同时注意提高检索速度,注重检索结果的分析和评价,提高检索结果的准确性,针对用户需要提供“适量”的知识。只有在实践中不断摸索和积累经验,才能更好地为用户服务。

2.6 双向交流服务。图书馆在采购文献时,是根据需要来采购的。这种需要,就是读者需要。在知识经济时代,通过网上图书就可以充分征求读者的意见,并将到馆的书刊资料进行分时信息发布,使网上读者从书刊订购开始就参与图书馆的知识资源建设工作,同时,随着信息的不断发布吸引更多的读者关心知识资源的开发利用,使图书馆与读者之间建立起更加亲密的伙伴关系。在网上服务中,图书馆向读者提供和发布的信息主要有:图书馆(网站)及图书馆信息情况介绍,图书馆(网站)知识服务内容介绍,图书馆(网站)读书活动与信息宣传等。

3 参考馆员知识服务的要求:

3.1 参考馆员专家化

随着以资源垄断为主导地位的被削弱甚至丧失,检索与传递越来越不再是参考馆员的核心能力,取而代之的是知识和知识的创新能力,也就是说被动的检索员不是信息时代参考咨询馆员所应该有的最高境界。用户要求参考馆员熟知与服务内容相关的文献信息,他们多方面的需求,涉及各个学科、行业,这决定了参考馆员必须具有广博、深厚的知识功底并能不断获取与掌握最新知识,其知识结构会逐渐由单一走向多元化,成为“通用型”的参考馆员;但参考咨询服务毕竟是一种集调查、研究于一体的工作,需要科学的判断和分析,最终提出具有创见,甚至是预见性的见解,因此参考馆员又必将以多元化的知识结构为支点,成为有充分学科背景的专业馆员。

专家化的关键不仅在于设立按学科分工负责的参考咨询办公室和各种研究室,对号入座地解答相关咨询,而是要将力量投放到如何做出权威性的知识开发与创新

上。

3.2 文献研究、用户研究的分量越来越重

长期的信息采集、存储、初步整理及检索,非常容易使我们的参考馆员对知识分析注意不够,从而丧失研究能力,缺乏对知识创新的敏锐度,这是个很残酷的现实,唯一能够弥补的措施就是要养成研究的习惯,懂得研究方法。

参考馆员对知识的再创造,离不开研究,只是有别于一般读者和科研人员所进行的研究,其重点在于深入揭示文献的全部内容,重新整理文献中的知识,经过科学加工,或分解为知识单元,或浓缩为简单数据,直至建立数据库、资料库。如此开发不是零星的、片段的、其目的不为自己所用,而直接关系用户的需求。

另外,知识服务是融入用户之中并贯穿于用户决策过程的服务,而不是基于信息机构、游离于用户之外的服务。它要求参考馆员与用户的联系更明确、更紧密,并建立起针对具体用户及其全程的服务责任制。要经常研究他们的需求变化,同时研究网络资源,不仅作为传统纸本及网络信息的提供者,更应是即时信息的收集与分析者,具备网络资源分析专家的水平。

3.3 咨询队伍整体化

参考馆员的知识服务需要新型的信息服务体系,使图书馆的信息服务完全从劳动密集部门日益变成主要贡献智慧的知识技术密集型组织,其中咨询队伍的整体化是个大问题。目前,管理分散性与整体协调性、服务内容广泛性与专业性、资源有限性与需求无限性以及服务对象的一般性与特殊性,构成了图书馆信息服务的几方面特点,由此引发的各种压力带给服务在一线的参考馆员这样的共识:即以信息资源的占有作为划分咨询队伍业务所属的做法,无论从哪方面说都仅适合于一个部门或单位的信息化起步阶段,特定时期具有积极作用,但最终将有碍整体知识服务水平的提高与信息服务的产业化管理,而集中人力事例参考资源,强化咨询服务,无疑将是实现经营规模化与提升图书馆在社会中总服务能力的重要保障。

参考文献:

1. 边晓利. 用户需求新动向与参考馆员的知识服务, 国家图书馆学, 2003(2)
2. 周亚雄. 论图书馆知识服务, 图书馆, 2003(2)
3. 黎艳. 信息服务向知识服务转变的探析, 图书情报工作, 2003(2)
4. 周剑. 基于知识服务的图书馆业务重组, 图书馆建设, 2003(6)