

●陈 艺

谈网络环境下的参考咨询服务

摘 要 网络环境下的参考咨询服务,具有信息源多样化,以及服务知识化、网络化、个性化、精品化等特点,有三种层次的服务。应大力开展数字化参考服务、个性化信息定制与推送服务、合作咨询服务、知识服务和知识导航服务等。参考文献4。

关键词 网络信息服务 参考咨询 个性化 知识导航

分类号 G252

ABSTRACT Reference services in the networked environment have the characteristics of diversity of information sources, knowledge service, networking, personalization, etc. There are services at three levels. The author suggests developing digitized reference services, personalized information customization and push services, cooperative reference services, knowledge services and knowledge navigation. 4 refs.

KEY WORDS Network information service. Reference service. Personalization. Knowledge navigation.

CLASS NUMBER G252

1 参考服务的新变化

1.1 信息源多样化

在网络环境下,图书馆参考咨询的信息源已经远远超出了传统图书馆馆藏的范畴,扩大到包含各种数据库、联机目录、电子或电子化出版物以及大量网上资源。不仅信息源的类型多样,其内容也十分丰富,扩大了用户的查找空间,也提高了原文的可获得率。尤其是数字化资源,具有体积小、容量大,检索速度快和传递迅速等特点,可以满足人们对信息获取的多样性、动态性和及时性的需求特点。

1.2 服务知识化

科学技术的迅速发展,学科之间相互交叉,边缘学科不断涌现,用户的信息需求也从单一学科向多学科发展。与过去单一的信息需求相比,参考咨询所涉及的学科范围包括社会科学、自然科学及应用科学的各个领域。在传统的信息服务中,用户的信息需求大都依靠文献传递就能够解决。而在网络环境下,用户信息需求则不局限于文献单元,而是逐渐提升到对文献信息进行特征化表示而形成的知识单元。用户需要深层次的知识服务,而不仅是表象的文献信息,用户要求提供有关某一课题全方位的信息,包括原料配方、技术动态、市场行情和发展前景预测等。因此,参考咨询服务正在向知识服务方向发展。

1.3 服务网络化

由于网络技术的发展,传统的手工检索工具和传递方式逐步弱化,取而代之的是利用数字化、网络化工具。网络信息检索工具及搜索引擎扩大了检索的范围,而网络信息交流的传递工具则提高了信息检索与传递的速度,同时使参考咨询服务不受时空的限制,实现“7×24”服务,体现出咨询服务的及时性。

在网络环境下,数字化参考服务可代替部分传统的面对面的咨询方式,虚拟参考咨询服务能够在很短的时间内完成,从而实现参考咨询服务的实时交互。传统咨询服务的

“一对一”方式被改变,实现“一对多”、“多对多”的交流。而且互动式的交流方式使参考馆员与咨询者之间的交流更直接,能够实现馆际间的互动合作。

1.4 服务个性化

随着计算机技术和因特网的发展,信息用户可以直接从网络中获取所需的信息资源,一般性的信息检索可以自己完成。参考咨询服务应该进一步深化,为用户提供个性化的服务。从满足用户特定的信息需求出发,将与用户研究领域相关的分散的各种信息加以集中组织,并进行加工整理,从中提炼出有针对性的信息,以快捷和便利的方式传递给用户,并不断跟踪其研究领域和研究方向,随时调整服务的范围和服务的深度。

1.5 服务精品化

所谓“精品化”是指向用户提供的产品要有针对性,能满足其个性化的需求。网络环境的形成,一方面极大地推动了社会信息化发展的进程,促使信息资源日益丰富;另一方面也造成“信息污染”和“信息堆积”。面对浩如烟海的信息资源,用户往往会迷失方向,很难找准自己最需要的信息,这就要求参考馆员提供精品化的产品,能够快速、准确地向用户提供决策所需的关键信息,帮助用户解决问题。

2 参考服务的模式

图书馆参考服务可以分为三个层次,用以满足不同层次用户的需求。

第一个层次:将资源、服务和技术集成为“门户”的形式,支持一个机构内的所有用户的需求,每个用户都要通过这个界面进入图书馆,所以这个层次的服务是一对全部(one-to-all)的模式。参考服务包括资源发展、界面的定制等。

第二层次:通过用户教育和培训的形式知道用户利用图书馆的资源和服务,同时编制FAQ、各种指南资料、网上培训课件等。是一对多(one-to-group)的模式。

第三层次:对用户提供个别的、一对一的服务,参考馆员

在咨询台或“虚拟咨询台”等待读者的提问,以面对面、电话、电子邮件或实时交流软件等方式回答读者的问题。

3 开展参考咨询服务的新举措

3.1 大力发展数字化参考服务

数字参考服务又称虚拟参考咨询服务、网上参考咨询服务、电子参考咨询服务等。按照美国教育部虚拟咨询台的定义,数字参考服务就是建立在网络基础上的将用户与专家和学科专门知识联系起来的问答式服务。通过数字参考服务,用户可以电子方式提出问题,网上“信息专家”的回答也以电子方式反馈给用户。而专家的回答可以是直接、实时性、知识性的最终答案,也可以是印刷版、数字化的源信息的指示线索,或者是两者的有机结合。

参考咨询最能体现图书馆及图书馆馆员服务增值与信息提供者的价值。传统参考咨询是数字化的基础,数字参考咨询是传统咨询工作的发展和延伸,因此数字参考咨询服务不仅要能提供传统咨询工作所能完成的功能,而且还要不断拓展主动动态的数字化服务。同时,发展数字参考咨询是现代图书馆一个新的业务增长点,实现了人力资源、知识资源的共建共享,把传统的图书馆文献资源共建共享提升到一个更高的层次。因此,数字化是图书馆参考服务发展的必然趋势。

国外的数字参考服务已从简单的 FAQ、非实时的 E-mail、E-form、BBS、Messageboard 形式逐步发展成动态、实时的服务,逐步向全天候实时合作式迈进。这种模式能增加可用资源、降低图书馆的成本,大大提高服务质量。

3.2 个性化信息定制与推送服务

个性化信息服务就是将用户感兴趣的信息主动提供给用户,它是一种因人而异的信息形态。信息服务的最终目标是满足用户的个体信息需要,以个性化的信息服务满足不同用户的不同信息需求。个性化信息服务是根据用户提出的明确要求来提供信息服务,或通过对用户个性、使用习惯的分析而主动地组织信息资源,创建个性化的信息环境,向用户提供其可能需要的信息服务。主动的个性化服务是吸引用户参与数字图书馆的关键所在,也是图书馆发展的重要趋势。针对用户的具体信息需求,通过数据挖掘、知识发现、智能代理等技术,开展针对性、知识化服务,对各种信息资源进行过滤,得到用户所需要的信息。然后利用电子邮件、频道推送或建立用户个人网页等方式传送给用户,并且不断跟踪,将符合用户需求的最新信息及时主动地推送到他们的桌面。“在个性化服务方面,MyLibrary 就是一个很好的原型”。

网上主动信息服务系统是以推送(push)技术为基础的。推送服务是服务器根据事先规定的设置文件,主动从网上搜寻信息,通过筛选、分类、排序,按照用户的特点要求主动向用户推送知识信息,是基于 Internet 网络环境的一个高度专门化、智能化的网络专题信息服务系统。目前,已有基于智能 Agent 技术、Push 技术、CORBA 技术等多种个性化主动信息服务软件的技术应用研究。通过相关的技术支撑,个性化主动信息服务的实现模式有三:一是按照用户的特定需求,为用户提供定制的 WEB 页面、信息频道或信息栏目,实施查询代理服务;二是按照特定主题,指引文献源或提供文献全文,实施个性化文献信息服务;三是按照特定主题,

提供相对完整的方案知识,实施个性化决策支持服务。

3.3 开展合作咨询模式

在专家咨询系统模式的基础上,各个地区间、全国甚至全球范围内的多个机构、多个系统间,通过网络协作的方式为用户开展合作虚拟参考咨询。通过数字图书馆的合作虚拟参考咨询服务系统平台(支持多语种),用户和参考馆员可利用电子表单、邮件交互、在线聊天、实时解答、自动网页推送等方式进行咨询,对于本馆无法回答的问题可将问题转交给合作组中的其他合作馆回答,还可以将无法回答的问题提交给全球参考咨询网络,将问题发送到最合适的图书馆,请予回答。如 OCLC 和美国国会图书馆联合开发的 Question Point 就是目前极具有代表性的合作虚拟参考咨询服务系统。

3.4 基于学科馆员的知识服务

学科馆员拥有专业背景知识,了解学科发展动态和用户需求特征,掌握一定的信息获取技能,能够整理、加工、组织、筛选所负责的学科的信息资源,并传播这些知识信息。学科馆员能深入到某一学科领域中,从课题立项到成果鉴定,进行全程定期跟踪服务。对各专业学科知识进行描述、评价和揭示,对全文数据库进行智能类聚和链接,对口提供专业细化、面向课题的个性化专题服务,为用户提供咨询和指导,提供科研咨询和决策服务,提供信息代理服务,开展企业竞争情报服务等等,使服务工作更具针对性、主动性和创造性,使信息服务从传统的被动分散型发展到主动参与型知识服务。

3.5 知识导航服务

网络时代用户从极其浩繁的信息资源中搜寻有用信息非常困难。因此,知识服务人员要根据每一次服务的知识实际需求情况,创造性地动态地搜集、选择、分析、利用各种知识,利用导航服务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。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,但仍不能满足用户较专业的查询需要,需要专业人员根据本专业的特点和用户的需求,按照某种体系结构将分散的大量原始信息进行科学整理和组织,编制专题性的、研究性的导航库,为用户提供其需求的知识单元。在读者向图书馆咨询员提出咨询请求前,既可以自行检索咨询,也可以到链接的相关网站中搜索,或选择进入其他咨询系统。

参考文献

- 1 韩丽凤. 试论数字图书馆的信息参考服务. 中国图书馆学报, 2005(1)
- 2 高屹. 用户需求研究与深化图书馆信息咨询服务的思考. 图书馆论坛, 2005, 25(5)
- 3 曹霞, 孙成权. 数字图书馆与知识创新. 图书与情报, 2004(6)
- 4 王林. 知识服务中心—现代图书馆的参考咨询体系. 大学图书馆学报, 2004(3)

陈 艺 温州医学院图书馆副研究馆员. 通讯地址: 浙江温州市. 邮编 325035.

(来稿时间: 2007-04-17)