

● 沈固朝

合作咨询服务——信息资源共享新途径

ABSTRACT The paper briefs the significences of the cooperative reference services and the experiences acquired from teh development of this services in the U. S. The paper also goes further into the feasibility and Ways of opening the routeway of the Services in China.

SUBJECT TERMS Cooperative reference services — Reviews
Information resource sharing — Ways and means

CLASS NUMBER G252

合作咨询服务 (Cooperative reference service) 这一概念是从国外图书馆参考服务实践中产生的, 根据《美国图书馆协会年鉴》的解释, 就是“一群独立、自主的图书馆, 根据正式或非正式的约定或协议, 保证由合作系统的负责人商定的共同的服务” (ALA Yearbook, 1977), 换言之, 合作系统内的某一个馆可以把无法解决的咨询问题交给系统内另一个馆, 直到获得圆满解决。

最早提出全国性合作咨询服务的是美国国会图书馆。1975年该馆公共参考部主任助理鲍勃·齐格 (Bob Zich) 等人征询了遍布50个州100多个图书馆的合作意向, 得到热烈响应。1976年, 国会图书馆建立了全国电话咨询服务。这项服务虽然获得成功, 但由于国会干预, 于1977年停办。第二年国会图书馆又开展了“咨询通信传递服务” (Reference Correspondence Referral program), 成为美国合作咨询服务的中心。为了改进地区性合作网络, 美国图书馆协会合作咨询服务委员会

(RASD Cooperative Reference Services Committee) 在芝加哥召开会议, 中心议题是“合作咨询: 机会, 收益和前景”。各地代表讨论了合作咨询工作中的问题和困难, 如馆际交流、质量控制、组织结构、服务准则、计算机的应用等, 并就如何解决这些问题提出了许多具体建议。1981年, 图书馆的代表在协会年会上继续探讨如何开展全国性合作咨询的问题, 其中介绍的许多观点和经验进一步推动了美国图书馆合作咨询服务的发展。这些观点和经验, 就是对今天我国图书馆界进行资源共享的尝试也很有启发。

我国图书馆在文献资源共享方面已作了许多年努力, 在藏书建设和书目控制方面也取得了初步成果, 但在参考服务领域里仍是各自为战。一个读者的问题在甲馆无法解决, 往往被建议去乙馆, 至于他是否去了, 问题能否解决就再也不去关心了。如果开展合作咨询, 情况就不同了。合作咨询的第一个优点是能够把某馆无法解决的问题主动转交给馆藏

更丰富,参考部门力量更雄厚的图书馆去解决,或者转给某个专业图书馆。这样,参考馆员就由过去的被动状态转到积极协助读者寻求解答机会的主动状态,从而提高咨询解答率和服务质量。另外,这种问题的“转移”和解答在合作网内是有一定保障的,即最初受理咨询的图书馆不仅负有转介的责任,而且也负有将最终结果送交读者的责任,这样就在一定程度上强化图书馆对读者的责任心,避免推诿和踢皮球现象。合作咨询的第二个优点是可以节省图书馆费用。一个馆的工具书收藏丰富与否,关系到咨询解答的成功率。鲍威尔(Ronald Powell)的调查表明,在9个拥有500册工具书的图书馆中,咨询解答正确率是47%,而在9个拥有1500~2000册工具书的图书馆中是80%。这就说明,没有一定数量和质量的工具书,经验再丰富的参考馆员也会陷入“巧妇难为无米之炊”的困境。而实际情况是没有一个馆有能力单独购买所需的全部工具书。以我国实力最雄厚的国家图书馆——北京图书馆为例,有人将《海外经贸情报资料指南》中开列的工具书与北图藏书作对照,在“对外贸易统计·综合”类下所列9种书,北图仅藏3种;在“报纸及期刊·综合”下所列10种书,北图仅藏4种;在“报纸及期刊·商品市场·粮食”下所列8种书,北图仅藏2种。国家馆尚且如此,一些中小馆就可想而知了。如果实行合作咨询,就可以更好地实行资源共享、余缺互补。专业性较强的、或力量较弱的图书馆可以利用条件较好的大馆而不必耗费巨资购买利用率不高的综合性、大部头工具书;反之,大馆碰到专业性较强的问题也可以寻找在这方面有收藏特色的小馆或专业馆,而不必去追求藏书的面面俱到。这样,各馆都可以把各自有限的经费用于购买符合本馆收藏特色的、急需的工具书上,既避免了在一个地区或系统内重复购买造成浪费,又减少了因缺藏而给咨询服务带来的困难。合作咨询的第三个优点是

提高合作网内藏书利用率的提高,因为咨询问题的增加,有的书在甲馆可能长期无人问津,但对网内其他馆的其他读者却可能是求之不得的。合作咨询增加了用户对书刊利用的渠道,有利于整个合作网服务质量的提高。合作咨询的第四个优点是,开展合作咨询比实现藏书建设资源共享难度小,容易成功。原因是:首先,不实行合作购图书,不涉及经费问题;其次,全国性和地区性的联合目录建设已有一定成绩,“知己知彼”的条件已初步具备,合作咨询则可以进一步促进馆际工具书书目的交流;再者,合作咨询不是馆际互借,大馆不必担心“吃大户”损害本馆利益。

建立合作咨询的第一步是明确合作关系。可以按地区或按系统建网。按地区性合作就是打破条条的限制,鼓励跨系统(公共图书馆、高校图书馆、专业和企业图书馆等)的参考服务横向联系,优点是馆距较近,联系方便,读者可就近咨询,问题“周转”的时间较短。按系统合作,就是利用性质相同或相近的图书馆容易协调的优点建立跨地区的纵向联系。美国开展合作咨询初期,有许多馆是基于“规模”来考虑合作关系的,即规模大的馆往往是合作网的中心。这样,小馆愿意与大馆合作,因为碰到棘手问题就可以往大馆送。但结果并非人人都能得到最好的服务。部分原因就在于小馆对大馆的依赖,加重了大馆的负担,导致服务质量下降。在建立“咨询通信传递服务”之初,国会图书馆处理各馆转来的问题需要6周或更长时间。因为人手缺,积压严重,使本来可以立即答复的问题都不能很快处理,尽管采取了一系列措施仍难以应付,结果有78%的咨询需要拖10天之久。后来与俄勒冈州立图书馆等一批地区性图书馆合作,处理时间才大大缩短。这是一种大馆找小馆,自上而下的分散式(decentralization)合作模式。国会图书馆综合阅览部(前综合参考书目部)主任哈恩(Hahn, E. Z.)在讨论中呼吁,确立合作关系时,各馆应将参考部门的人员、

素质、馆藏、服务对象等因素放在一起考虑,应清楚本馆在合作网中的特定角色。

建立合作咨询的第二步是订立协议。各馆在认识到相互需要并自愿合作的基础上,应就具体的业务问题展开讨论,如合作的程度和形式、有偿服务问题、原始文献或答案出处的提供办法、复印的收费标准、服务质量的评价、工作量的统计等等都应充分协商,取得一致意见,并以书面条文的形式确定下来,便于定期检查总结,不断修改,使之完善。协议中有的条款还可以更细一些,如在什么情况下使用合作关系,什么问题不宜委托或可以拒绝接受委托等。如果规定不明确或措辞含糊会增加执行中的麻烦。美国的经验有两点值得我们注意:(一)合作咨询强调的是馆际咨询信息传递,而不是文献传递。这和另一种资源共享方式——馆际互借是不一样的。许多馆员和读者习惯把合作咨询也变成了馆际互借,要求受托馆寄送可能包含答案的特定书刊资料。其实,咨询答案并不一定包含在读者或委托馆指定的书刊中;换言之,没有该书并不表示受托馆找不到答案,如果重蹈以借书为内容的馆际互借的路子,就失去了合作咨询的本来意义,也会影响合作咨询的质量。(二)要克服馆员的心理障碍。正如有的医生担心病人的转诊会降低自己在同行和病人中的地位一样,有的馆员也迟迟不愿转交读者咨询的问题而延误读者时间。为防止上述情况发生,在订协议时要予以充分注意,在制度上加以完善。

建立合作咨询的第三步是明确馆际联系方式。合作咨询的质量很大程度上取决于馆际联系的效率。联系方式可以通过电话、电传、信函、表格和计算机联机委托。咨询接谈,在传统上是指馆员和读者之间的对话,而在合作咨询中,受托馆与委托馆的参考馆员间也要进行咨询接谈,不管采用的是何种方式

接谈,委托馆馆员能否不“失真”地转达读者意图以及受托馆的检索结果,关系到咨询的成败。最常用的馆际联系方式是采用委托单。一般说,这种委托单设计的提问项目越细,提供给受托馆的线索就越多,效果也越好。1984年,美国图书馆协会参考与成人服务部(RASD)向全国推荐一种可在各馆通用的标准委托单(Information Request Form)作为合作咨询的馆际联系工具。这张表格的委托部分详细记录了委托馆对读者咨询问题的理解,包括问题的陈述、读者的要求、本人情况(姓名、地址、电话、教育水平、阅读水平、语言能力、所需信息的数量等)、委托馆初步检索时的思路和使用的工具书。在表格的回复部分,则记录受托馆参考馆员的姓名、电话、受理问题的答案、使用的工具书、处理时间、费用等。然后将委托单连同答案材料返回委托馆。如果读者满意,则合作过程结束;如果不满意,则通过进一步接谈后再寻求另外的合作馆。这种详细的委托单不仅将馆际联系方式标准化了,而且对委托馆的参考馆员来说无疑是一种很有帮助的接谈指南。

合作咨询是信息咨询共享的一条新途径。需要在实践中不断探索、不断完善。在信息需求量激增和图书馆经费增长缓慢而迫使我们既要高质量、高效率地满足用户需求,又要千方百计节省开支的情况下,寻求一种符合这一要求的新的服务方式无疑是每个图书馆的愿望。这也正是合作咨询有可能实现的基础。

沈固朝 1981年南京大学图书馆学系毕业。1986年美国纽约州立大学布优罗图书情报学院硕士毕业。现为南京大学文献情报系讲师。通讯地址:南京市汉口路22号。邮编210008

(来稿时间:1993-09-13。编发者:翟凤岐。)