

网络环境下高校图书馆参考咨询工作浅析*

徐以斌

(盐城工学院 图书馆,江苏 盐城 224003)

摘 要:阐述了新时期高校图书馆参考咨询工作的特征,提出做好参考咨询工作的举措,强调提高参考咨询员素质的重要性。

关键词:网络环境;高校图书馆;参考咨询

中图分类号:G251.5 **文献标识码:**A

文章编号:1008-5092(2006)04-0085-02

网络环境下参考咨询亦即网络参考咨询,是指建立在数字化通讯基础上,通过网络收发电子邮件、网页表单或者使用在线聊天的软件等给远程用户提供方便快捷的信息咨询服务。网络参考咨询是传统参考咨询服务在网络环境下的拓展和延伸,它突破了时空局限,与传统的参考咨询服务根本区别在于:它不再围绕图书馆物理环境这个中心进行,而是围绕每一个用户当时所在的物理环境为中心,提供服务的也不是一个图书馆的一位馆员,而是多个图书馆的多位馆员^[1]。

一、网络环境下参考咨询服务的特点

1、参考咨询服务的对象广泛

传统的参考咨询服务对象主要是本馆读者,网络技术条件下图书馆本身只是网络中的一个结点,其直接或横向联系更加广泛和普遍。参考咨询服务不再局限于本馆读者,而是面向社会大众,主动为社会各界提供多层次宽领域服务,参考咨询服务呈现多层次社会化趋势。

2、参考咨询服务内容丰富

网络环境下,咨询服务人员可以凭借各种数字资源选择检索方式,借助先进的技术,检索点可以化整为零也可以化零为整,拓宽参考咨询服务的内容和范围,成为包含专题检索、定题跟踪服务、科技成果查新、情报调研、网络导航、编制专题数据库、宣传服务、读者培训等内容的综合服务。

3、参考咨询的方法和手段不断进步

由于计算机技术和网络技术的发展,参考咨询手段由手工检索发展到光盘检索,联机检索,利用各种搜索引擎上网检索。检索方式从单一检索点的线性检索发展到可进行多元、多检索点的组配检索,从文本式检索发展到超文本式检索。提供的信息不仅包括目录、索引、全文等文字,还包括声音图象等多媒体信息;接受、解答读者咨询的方式由面对面谈或信函、电话方式发展到在网上进行交互式问答或通过电子邮件进行服务^[2]。

4、用户的参考咨询教育愈显重要

为更好地向用户提供快捷、优质的参考咨询服务,用户教育必须紧紧跟上,用户教育应将重点落在计算机检索、网络资源的检索等方面。国外名牌高校图书馆和各专业分馆常年向读者开设各类讲座,每学期开始通过图书馆主页发布开课详细信息,读者和馆员均可选修^[3]。

二、网络环境下参考咨询服务的思考

1、转变观念,树立市场经济意识

网络环境下参考咨询的重点应该是建设信息资源,提供咨询服务,与社会需求紧密结合。我市正在努力打造农业强市,实施“以工兴市,富民强市”战略。面对千载难逢的发展机遇,作为教学科研机构的高校图书馆应该积极应对,充分发掘

* 收稿日期:2005-03-24

作者简介:徐以斌(1964-),男,江苏滨海人,盐城工学院图书馆馆员,研究方向:图书情报。

现有馆藏,与政府部门、企业集团建立信息并提供服务。加强服务针对性,解决企业发展难题,开发传递经济信息,跟踪科研项目课题咨询。开展科技下乡系列活动,为农民提供科技咨询服务,这样既壮大地方经济实力,同时获得相应报酬,为图书馆的可持续发展奠定物质基础,使其在服务地方经济建设中找到定位,实现双赢。

2、强化参考咨询服务质量

“一切为了读者,为了一切读者,为了读者一切”历来是图书馆的工作重心及指导思想,网络环境下,图书馆服务对象是校内外,为广大信息用户。在参考咨询服务中,用户并不实际接触咨询人员,用户对咨询服务是否满意关系到图书馆的服务水平。因此,要注重对咨询服务的质量控制。为确保服务质量,应注重培训高素质的咨询员,合理配置咨询队伍的结构,确保咨询的准确性、权威性;确保服务的及时性、便利性、交互性和指导性;不断进行质量评估,改进服务工作。

3、加强网络用户的教育培训

参考咨询服务的职能,不仅是为用户提供所需的文献信息资源,而且还要让用户学会自己检索。因此,图书馆要通过各种方式对用户进行培训。参考咨询部门应根据实际情况分部门、分层次、分专题对用户开展培训。培训内容包括常用网络查寻工具的功能和使用、网络信息内容及特点、网络信息鉴别以及文件下载方法、新服务、新

技术介绍^[4],增强用户的观察能力、分析能力、综合思维能力以及信息获取和交流的能力。

4、提高参考咨询员的综合素质

(1)提高参考咨询馆员的思想素质

咨询员应树立全心全意为人民服务的思想,牢记“以人为本”的人文精神,乐于助人,积极向上,恪守“读者第一,服务至上”的职业道德^[5],对参考咨询工作要有浓厚兴趣,对广大用户满腔热忱,要创造性地开展工作。

(2)提高参考咨询馆员的业务素质

参考咨询馆员要具备合理的知识结构,既要具备较高的图书情报学、咨询学等专业学科知识,还要具备较高的外语水平、翻译能力和计算机操作能力,同时还要具备快速、准确地搜集、组织、管理信息的能力,较强的观察、分析、预测及社交能力,知识更新和开拓创新能力以及健康的心理素质。总之,参考咨询员应具有较高的综合素质,成为复合型人才^[3]。

随着图书馆网络化、数字化的发展,参考咨询服务已成为图书馆信息服务的核心内容。图书馆参考咨询人员要积极行动起来,既要主动跟踪国际国内的发展趋势、借鉴别馆经验为我所用,同时,又要根据本馆实际,选择适宜的参考咨询服务模式,从而提供多层次、多方式、主动化、个性化、智能化、高质量的咨询服务,以满足网络时代用户的信息和知识需求。

参考文献:

- [1] 吴君瑛.网络环境下信息咨询服务的特点及强化对策[J].情报探索,2005,(11):19-20.
- [2] 梁士芬.美国图书馆网上参考咨询服务模式及其启示[J].图书馆理论与实践,2005,(6):92-93.
- [3] 俞志扬.网络环境下图书馆科技信息咨询工作[J].图书馆学刊,2002,(4):38-39.
- [4] 张鹰.网络环境下参考咨询工作[J].图书馆论坛,2002,(1):70-71.
- [5] 张素敏.新时期图书馆信息咨询工作新举措[J].图书馆学研究,2002,(4):51-52.

On the Work of College Libraries Reference and Consulation in the Context of Network

XU Yi-bin

(Library of Yancheng Institute of Technology, Jiangsu Yancheng 224003, China)

Abstract: The essay sets forth the characteristics of reference and consulation in college libraries, puts forward some measures of doing this work well, and emphasizes the importance of improving the quality of the librarians.

Keywords: network; college libraries; reference and consulation