

浅论新世纪图书馆咨询服务模式

王惠敏, 李宇红

(西北师范大学 图书馆, 甘肃兰州, 730070)

摘要:提出新世纪图书馆的咨询服务模式为:全体图书馆馆员成为咨询馆员,给读者提供“以人为本”的“个性化”的参考咨询服务。并对适应此种模式的图书馆馆员的素质作了简单阐述。

关键词:图书馆;咨询服务;个性化

中图分类号:G250

信息服务是新世纪图书馆的重心,传统的“坐、等、靠”的服务观念势必为时代所淘汰。只有强化服务意识,树立“用户至上”、“以用为主”的指导思想,对文献进行二次、三次开发利用,把信息服务工作引向深入、持久、健康而充满生机和活力的正确轨道。读者是促使图书馆事业发展的推动力量,读者服务质量的好坏,将是新世纪图书馆工作评估的重要指标。参考咨询服务意味着更深层、更理想的读者服务水平,代表着当代图书馆更为人性化的发展方向,更为接近图书馆工作的终极目标。

随着电子信息资源的不断丰富,以及网络环境下人们对信息需求的变化,引发了传统参考服务模式的改变,使得参考咨询服务在服务范围、服务形式、服务内容及服务人员的参与方式等方面都发生了许多变化。新世纪图书馆的参考咨询服务要求我们改变过去单一、被动的服务方式,全体馆员动员起来,积极主动的对读者进行“个性化”的“专题”服务。因此要建立以用户为中心的服务模式,增强图书馆对用户的吸引力和亲和力。

1 新世纪信息咨询服务的范围

1.1 服务对象的“广泛化”、“大众化”

参考咨询服务是读者服务工作的项目之一,它首先就具有服务工作的特性。图书馆作为一个社会文化教育机关,开展的读者服务工作面对的是所有民众,为社会各阶层的读者提供文献信息咨询服务,它的服务对象既有普通大众,又有社会精英。

随着教育的普及、信息网络化的发展,对信息、知识的掌握、运用已成为人们生存的主要方式、手段、能力。人们为了不断给自己的知识“充电”,越来越多的读者来到图书馆希望得到“个性化”、“专题化”的服务。

另由于现代化技术在图书馆中的广泛应用使得新世纪的图书馆发展成“物理实体图书馆”和“虚拟图书馆”并存的复合式图书馆。到馆的读者也扩展为“物理实体读者”和“虚拟读者”并存的读者群。随着读者群增加,图书馆的咨询服务由原来的只致力于领导、专家、科研等的“精英”服务扩大为“广泛化”、“大众化”的普通读者的服务。

1.2 服务内容的多样化

读者范围的扩大、读者层次多样、要求众多,使得咨询服务由原来的“专题”、“定题”服务转变为普通的答疑、解惑、书目资源的检索、信息的传递引导等多项简单的和高级的、精专的咨询服务并存的服务。

2 新世纪图书馆的咨询服务模式

2.1 图书馆应为读者提供“个性化”的“专题”服务

目前,复合式图书馆已从传统图书馆揭示文献外在特征转向全面揭示文献的知识内容;从简单的收集、整理、存储、检索转向对知识内容的分析、提炼、组织、整合到优控;从被动为读者提供存量信息转向主动为读者提供知识集合的增值服务。传统的图书馆服务多是面向大众群体的标准化服务,较少注意差异化服务。而今天,为适应读者群发展变化的需求,图书馆的服务方式应逐步过渡到面向对象(科研)的差异性和个性化服务,变标准化服务为个性化服务。在这一转变过程中为读者提供个性化咨询服务逐步成为图书馆的支柱业务。

个性化咨询服务要求为用户提供他们需要的各种各样的信息和知识。图书馆的专业咨询人员可以为用户进行选择、获取和利用不同信息资源提供参考意见,也可以为用户提供研究和信息分析服务,或为用户提供进行信息收集、分析、加工、综合处理的

服务;一些图书馆还可以发展用户桌面传递信息的服务,使因特网用户的许多信息需求得到满足。在人们蜂拥而上利用浩瀚无垠的网络信息资源的浪潮中,图书馆作为网络世界中的一个节点,提供给人们个性化的回应及适时的帮助,使人们免于迷失在网络的汪洋中不知所踪,这便是图书馆在新世纪所担负的最核心的服务职能。

读者的对象可划分为多种类型,图书馆咨询馆员应针对不同的读者对象,采取不同的服务方式。提供适合个人特点的检索与利用服务机制,进行不同层次和形式的情报定题服务。如提供编译、综述研究、预测趋势研究、比较分析研究等报告。

在为读者服务的过程中,图书馆员应以动态的思维研究读者,充分了解读者的显性信息需求,努力挖掘读者未表达出的已认识到的或未认识到的潜在的隐性信息需求,并对这些信息进行分析研究。为读者提供研究的技术路线和可行性方案,尽量做到及时、客观、全面、系统地反映读者所需的情报信息,在一定程度上满足到馆的“物理”读者和“虚拟”读者的各自的信息需求,同时做好用户的信息跟踪服务,情报研究分析服务和决策实施中的信息反馈服务。

2.2 全体图书馆员成为咨询馆员

新世纪需要得到图书馆“个性化”、“专题化”服务的读者越来越多,同时现代生活的节奏非常之快,人们对时间的要求也越来越高,希望随时随地可以获得信息,并得到图书馆咨询人员的帮助。面对服务对象的不断增加,服务内容的多样化变化的情况,仅靠专职的咨询部的几个咨询馆员来做是远远不够的。参考咨询服务不再仅仅是发生在咨询部(室)的事情,而是时时刻刻发生在各项图书馆工作中。如:外借阅览服务、事实数据查询、信息产品编制、读者教育等工作。它们可能分散在不同的场合、隶属诸多的部门。这就要求图书馆改变传统的咨询服务方式,建立一个全体馆员成为咨询馆员的新世纪图书馆咨询模式。

新世纪图书馆的工作重点由精英转向大众了,即转向经常来图书馆寻求资料帮助的普通读者。将最好的人才、最佳的设备、最好的服务展现在读者服务第一线。用参考咨询人性化的服务精神让读者真正感受到来自图书馆的真心而得力的帮助及其价值,树立起图书馆良好的社会形象。这就要求我们每个工作岗位的都成为咨询馆员。随时接待和引导来馆的读者,向读者全面介绍本馆文献及服务情况。体贴地、和蔼地为每一位读者提供及时帮助,包括

资料查询方法和途径指导、协助查找馆藏书目数据、指引馆藏资料查阅地点、为读者释疑解难。以解决读者到馆不知所措、为查全资料往返奔波于各个阅览室、借书处之间,浪费时间精力等众多困难。各阅览室借书处的咨询服务受众最广、发生最频、影响最大,是树立图书馆形象,发挥社会功用的重要服务项目。因此广大的一线馆员积极主动地参与到咨询服务中来。同时为满足高层次的读者需求,另外设立总咨询人员和课题组,解答较为复杂的问题,对外承接为当地经济、政治、文化服务的重大课题,从事信息产品的编制生产。解决好新世纪图书馆咨询服务的“大众化”与“个性化”、“精英”与“普通”读者间的关系。

3 信息咨询方式

信息咨询从服务程度上可以有孤立简单咨询服务模式(主要是指传统图书馆在馆内对读者开展简单的问答式和发布式的参考咨询);全面深入的咨询模式(主要指图书馆工作人员运用现代的网络技术,针对读者的需要,查询各种工具书、馆内的各种文献及本馆所拥有的中外文数据库、Internet 上的资源,帮助读者得到满意信息,全天候、全方位的高级参考咨询服务)。

信息咨询从检索服务上包括自检、代检和专题咨询。自检是指经工作人员指导,读者可自行运用目录卡或自行上机用光盘检索和网络检索;代检是指读者缺乏一定的计算机应用或外语技能,经指导后仍不能自己操作,必须由工作人员代为检索;专题检索是指针对读者的要求,通常需要借助一本或多本工具书,查阅光盘资料,包括通过网络查阅部分资料,完成该课题的较全面、较深入的咨询任务。

对读者服务的方式有读者到馆面对面的服务方式、电子邮件式的数字化参考服务、交互式的数字化参考咨询服务(即目前流行的聊天室、网络白版、网络会议、网络呼叫中心等,都属于交互式的数字化参考咨询服务范围)、网络合作化的数字参考咨询服务(这是由多个图书情报机构联合起来形成一个分布式的虚拟数字参考服务网络,面向更大范围的网络用户提供的一种数字参考服务)。

4 图书馆馆员应具有素质

由于信息技术的普遍使用和社会信息服务需求的激增,对图书馆馆员的素质要求也更高。为了适应新世纪图书馆的咨询服务模式,(下转第8页)

包括了与环境有关的各种专项收费和使用费。^[7]其原因是“费”简便易行,且较为灵活,同时符合“污染者付费”原则,特别是当随着污染程度的变化需要不断地对征收标准进行调整时,采用收费措施更适宜。此外,押金制度也为西方各国所广泛采用。

3.3 调整现行税制,综合发挥税收在环境治理中的杠杆作用

1)改革现行消费税制度。在继续实行对不同排气量的小汽车采用差别税率的基础上,应对排气量相同的小汽车视其是否安装尾气净化装置实行区别对待,以促使消费者作出有利于降低污染的消费选择。

2)扩大资源税征收范围。我国的资源税范围太窄,只考虑级差地租收益的因素,不包括绝对地租,更不考虑资源合理利用的因素。可以考虑对非再生资源、非替代资源、稀缺资源课以重税,促进可持续发展。

3)采取多种税收优惠政策支持环保工作。对采用有利于保护环境的清洁生产技术的企业、生产绿色产品的企业、环保产业和投资者给予减免税、加速折旧等优惠;对企业为治理污染进行的设备改造项目给予投资抵免;对排污水平优于国家标准的按一

定退税率给予奖励等。^[8]值得注意的是,在我国开征环保税后,应停止征收排污费。环保税中包括了多种税收的种类,排污费可以囊括到水污染税中,如果继续征收排污费即在税收中发生了征税重复的现象,会对进一步的开展环保税收工作带来一定的阻碍。

参考文献:

- [1] 韩霖.关于开征环保税的构想[J].北京税务研究,1999(4).
- [2] 刘欲晓.绿色产业:生机无限[N].北京经济时报,2000.6.2.
- [3] 马中.环境与资源经济学概论[M].北京:高等教育出版社,1999.
- [4] 覃成林等.环境经济学[M].北京:科学出版社,2004.
- [5] 何晶晶等.城市固体废物管理[M].北京:科学出版社,2003.
- [6] 左玉辉.环境社会学[M].北京:高等教育出版社,2003.
- [7] 晓边.经合组织国家环境保护财税政策评介[J].财政研究,1999(7)29-31
- [8] 顾静.中国环境保护税开征之浅见[J].财政研究,1998(9)12-14.

(上接第 103 页) 图书馆馆员应具有以下素质。

4.1 良好的职业道德和资讯道德

图书馆员应热爱图书馆工作,热情周到地为读者提供信息服务,正确客观地认识自己的工作性质,保持良好的心态,并在咨询服务中遵守各种规定和法律,抵制各种违法、淫秽和反动资讯,尊重他人知识产权,不剽窃他人成果,不泄密和犯罪。

4.2 一定的外语和计算机操作的基本技能

图书馆大都实现了自动化管理且现代咨询服务大都依靠网络而存在,大多数网站是以英文为标准语言的。在咨询服务过程中还要查阅大量的外文数据库,才能做到准确、全面。

4.3 “博”而“精”的知识结构

参考咨询服务是一种涉及许多学科知识的综合性服务。因此要求图书馆馆员在基本技能的基础上必须有广博的知识面和精深的专业知识,并注重以专代博、由博而专,在每一次咨询服务中不断学习,积累经验,坚持专业知识广博意义上的精深和专业基础上的广博。

4.4 获取信息资源的各种业务技能

图书馆员应具备网上查询能力,包括熟练使用馆域网和 Internet,从多视角、多方位检索查询,挖掘隐性信息资源,为读者提供准确、系统和全面的信息服务。

4.5 较高的文献综合研究和分析能力

掌握情报调研及文献信息的定量和定性研究方法,是能否向读者提供深层次信息咨询服务的关

参考文献:

- [1]谭宗颖,张薇.以用户信息需求为中心的学科情报定题服务[J].图书情报工作,2003(2)72-73
- [2]张曙光.谈复合式图书馆参考咨询馆员的博与专[J].中国图书馆学报,2003(1)92-93
- [3]兰天阳.网络环境下图书馆信息服务的特点及馆员的咨询素养[J].图书馆建设,2003(1):29-30
- [4]何坚实.试论网络时代图书馆和读者互动关系的变化[J].图书馆杂志,2003(2):53-55
- [5]张洁.谈参考咨询的核心精神[J].图书馆杂志,2002(5)7-8
- [6]李琛,张家武.试析高校图书馆参考咨询服务的新模式[J].图书情报知识,2003(1):63-64