

●林曦 张燕

传统参考咨询与网络参考咨询的比较研究*

摘要 传统参考咨询和网络参考咨询在内涵、地位与作用、参考信息源、用户服务、用户与咨询人员、管理模式等方面都有所不同。传统参考咨询是网络参考咨询的基础,网络参考咨询是传统参考咨询的继承与发展。网络参考咨询代表着机遇、未来和数字图书馆发展的潮流,它将成为图书馆应对挑战,保持可持续发展的战略性选择。表4。参考文献16。

关键词 图书馆 传统参考咨询 网络参考咨询 比较用户服务

分类号 G252.6

ABSTRACT The authors think that traditional reference services and network library services are different in concepts, positions, roles, reference sources, user services, users and reference librarians, management patterns, etc. The former is the basis of the latter, and the latter is the inheritance and development of the former. Representing opportunities, future, and trends of the development of digital libraries, network reference services will be a strategic choice for the sustainable development of Chinese libraries. 4 tabs. 16 refs.

KEY WORDS Library. Traditional reference service. Network reference service. Comparative library service.

CLASS NUMBER G252.6

随着高新技术在图书馆的广泛应用,信息处理的社会化程度不断提高,参考咨询工作朝着网络化、虚拟化的方向发展。目前,在世界各国图书馆开展的虚拟参考服务工作中,由美国国会倡导并实施的全球数字化参考服务——CDRS,依托丰富的网络资源及资深的咨询专家,为在任何时间、任何地点提问的任何用户提供高质量、专业化的服务,成为全球规模最大、服务范围最广的网上参考服务系统。可以说,网络参考咨询服务的开展,使传统参考咨询在内涵、参考信息源、用户服务和管理模式等诸多方面发生了革命性变革。

1 传统参考咨询与网络参考咨询的比较

1.1 内涵比较

从近年来我国发表的许多关于图书馆服务领域的文章来看,什么是参考咨询工作,目前还尚无统一的说法,对网络环境下参考咨询的命名也有多种解释,如“网络参考咨询”、“虚拟参考咨询”、“数字化参考咨询”及“电子参考咨询”等,虽然名称不同,但实质是相同的。总的来说,传统参考咨询主要以馆藏文献为基础,针对用户提出的咨询问题,利用手工方式,通过个别解答提问,向读者提供具体的文献、文献知识或文献线索^[1],其服务范围仅限于向读者提供文献信息或解答有关如何利用图书馆等方方面面的问题。网络参考咨询在服务方面超越了馆内“读者范围”,在参考源方面也突破了“馆藏”局限,强调的是如何更好地基于互

联网为各区域的网络用户提供不受时空限制的全方位服务。从内涵来看,网络参考咨询是一项能集中体现计算机网络技术、图书情报资源和资深专家优势的、新型的咨询服务^[2],是传统参考咨询在新环境下的发展。

1.2 地位与作用比较

以往,参考咨询服务被誉为“图书馆心脏”,是读者工作的重要组成部分。人们期望参考咨询工作能发挥“参谋”和“耳目”的作用,做到面向政府,推动政府决策科学化;面向企业,提供准确及时的市场信息;面向社会,包括经营、金融、科技、管理等全方位的信息咨询^[3]。但传统的参考咨询工作由于工作范围的局限,社会需求的薄弱,因此在图书馆服务中只起到了有限的作用。网络大大延伸了参考咨询的工作空间,使参考咨询能够基于网络平台实现全天候、无限制、高质量、高效率 and 针对性的服务。它使图书馆与整个社会和经济活动联系更加紧密,从而提升了自己的地位和作用。可以说,网络参考咨询逐步成为数字图书馆工作的主流,是数字图书馆未来服务体系中的重要窗口。

1.3 参考信息源及其检索比较

传统印刷型的工具书在信息容量、时效性、检索途径及检索速度等方面难以与计算机检索工具相提并论。相比之下,网络信息源不仅数量巨大、形式多样、内容丰富,而且检索便利(见表1)。从价格及长远的发展来看,网络信息源的比重将会越来越大,它不再是图书馆参考咨询服务的补充,

* 本文系国家科学数字图书馆“分布式参考咨询”课题的研究成果。

而已经成为其非常重要的组成部分^[4],但这并不意味着传统参考信息源即将消失,正如电子型出版物并不能取代印刷型出版物一样,电子信息资源和印刷型文献资源都是参考咨询服务有效开展的参考工具。

表1 网络参考咨询与传统参考咨询参考信息源及其检索比较

类型	网络参考咨询	传统参考咨询
参考源类型	有电子出版物和网络出版物两大类。电子出版物一般包括磁盘、软盘和光盘等,网络型出版物包括书目数据库、事实与数值数据库和全文数据库3种类型。	以印刷型文献信息为主,根据使用的特点分为:①检索型信息源,包括书目、索引、文摘和名录;②知识型信息源,包括词典、百科全书、年鉴、手册、传记资料;③数据图表型信息源,指各类统计数据、历史年表、地图以及其他器物图片。
检索功能	随用户的检索式而不断进行动态地逻辑组配,检索功能强大。	只能静态、线性地进行检索,检索功能弱,检索难度大。
检索途径	数据库提供了多项检索点,还可借助联机情报检索系统来检索馆外的数据库。	检索点少,参考源只限于本馆工具书。
检索速度	高效、快捷、响应时间短、效率高且省力。	效率低,烦琐,既费时又费力。
检索质量	查全率高,但查准率低,给用户的选择带来一定的困难。	查全率低,但查准率较高。
参考源建设	比较关注用户检索界面的易用性、网络信息的全面性、及时性和针对性。在购买信息源时,考虑是否与图书馆计算机设备和网络设备匹配、信息内容是否实用和适时。	在进行外部文献采购时,需要考虑本馆的性质、功能、服务对象和馆藏等因素,在进行内部文献自建过程中要遵循有特色、有深度、标准化和持续性等原则。

从信息源分布的角度看,两者都致力于信息源的合理配置和布局,以便让用户及时了解并能方便地使用。区别在于,传统参考咨询在进行信息源的布局时一般采用集中原则,并在集中的基础上进行有机分散,做到灵活多样、合理安排。这样不同出版形式、不同类别和不同主题的资料集中陈列在一处,既方便读者和参考员的使用,又有利于对相关学科参考文献的比较鉴别^[5]。而网络信息源却分布于各个相关网站,需要经过咨询人员收集、整理形成网络信息资源数据库,放在本馆的主页上,便于分布在各个网络终端的用户查询。

1.4 用户服务工作比较

表2 网络参考咨询与传统参考咨询用户服务工作比较

类型	网络参考咨询	传统参考咨询
服务内容	图书馆介绍;馆内文献资源目录查询;建立图书馆BBS,发布信息;常见问题(FAQ)的解答;网上文献检索教学;新读者培训;以电子邮件、聊天软件在线咨询;网络导航。	解答咨询;编制书目索引;定题服务;专题文献研究;书刊展览;查新服务。
服务手段	以电子或网络出版物为参考源,采用机检方式,通过网络技术、系统软件全天候提供服务,咨询人员从大量的事务性工作中解脱出来。	以印刷型工具书为参考源,面对面的口头解答为主,采用手工检索。咨询馆员的大量时间与精力耗费在常规咨询上。
服务方式	以用户为中心,通过网络、电子邮件和聊天软件为用户提供全面、快捷的服务。用户也可以通过因特网直接浏览和检索所需要的信息资源。	以图书馆为轴心,以提供文献服务为主,读者须亲自到图书馆以面对面的方式接受咨询人员的各种服务,基本是一一对直接交流的方式。

续表

类型	网络参考咨询	传统参考咨询
服务模式	以用户为中心,以现代化信息技术为桥梁,以信息人员为主导,以宏观组织与信息法规为控制的服务模式。	一站式服务模式。
服务时间和地点	服务场所包括场地服务和联机服务,用户可以在办公室或家中通过计算机终端查找所需要的信息,服务的开展将不再受到时间和地点的限制。	服务工作的开展以图书馆为中心,服务地点局限于图书馆内,开放时间有限,服务时间之外,无法获得任何服务。
服务质量评价指标	从服务的方向性、及时性、明确性、交互性和指导性等方面进行评价。	参考咨询室的藏书量、人员配置、接待咨询的次数及课题的大小。
服务角色	除了用户和咨询人员两个角色外,还有过滤者、管理者和协调者等。	一般有用户和咨询人员两个角色。
服务性质	向产业化的方向发展,以无偿服务带动有偿服务,以有偿服务推动无偿服务。	均为公益性的无偿服务。

1.5 用户与咨询人员比较

从用户的角度来看,传统参考咨询的用户一般局限于本单位或本地区且履行了有关手续的读者,而网络参考咨询的用户却是无限制的,只要通过网络终端接受咨询服务

都可以成为网络参考咨询的服务对象,如:中国科学院国家科学数字图书馆分布式参考咨询服务的用户,原则上包括国家科学数字图书馆的所有法定用户^[6],并且用户的知识构成、能力、需求、教育等方面都发生了很大变化(见表3)。

表3 网络参考咨询与传统参考咨询用户比较

项目	网络参考咨询	传统参考咨询
用户类型	虚拟用户	物理用户
用户的知识构成	需要掌握一般的计算机及因特网的操作技术,熟悉图书馆的用户界面及网络参考源的检索技巧。	对用户要求低,只需要掌握传统工具书的检索方法和检索策略。
用户需求	向多样化、社会化的方向发展,需求内容涉及到政治、经济、社会、科技、管理等各个方面。	信息意识不强,咨询内容简单,形式单一,层次较低。
用户教育	用户的教育和培训受到关注,并在整个咨询工作中处于举足轻重的地位。	用户的教育和培训没有受到重视,在整个咨询工作中处于从属地位。

从咨询人员的角度来看,以计算机为核心的咨询服务对咨询人员的能力提出更高要求,他们不再局限于守摊待客的传统服务,而是起着“中介”和“知识导航员”的作用,指导用户自己完成咨询问题解答或提供线索,而不是替用户包办^[7](见表4)。

表4 网络参考咨询与传统参考咨询人员比较

项目	网络参考咨询	传统参考咨询
人员的角色	网络导航员、信息管理员和信息服务员。	咨询问题的解答者和文献信息的管理者。
队伍的构成	除了馆内的专职参考员外,还包括通过网络联接起来的社会中各学科、各个专题领域的专家和专业人员。	一般只能由图书馆设置的专职参考馆员承担。
岗位设置	以满足用户需求为指针,按需设岗,针对不同的需求配备不同层次的咨询人员。	以馆内工作人员为基准,按人设岗,不分职称和层次。
知识水平	不仅要具备一定的现代技术操作和外语水平,还要有信息综合能力、组织管理能力及市场营销能力等。	具备文献检索知识和图书馆知识,服务人员学历不高,专业单一,知识面窄。

从用户与咨询人员的关系来看,传统参考咨询与用户之间的关系是被动的,服务形式局限于“你问我答”,服务质量距离用户的期望甚远;网络参考咨询的咨询人员是积极主动地与用户进行全方位的接触,他们不仅要服务于当前

用户,还要积极挖掘潜在用户;另一方面,用户面对信息“爆炸式”的增长及无序状态,不得不求助于咨询人员,参考咨询对于用户来说,不再是可有可无的事情。网络时代,没有参考咨询,用户信息需求就难以发展和提高,没有用户持续

不断的信息需求,参考咨询就失去了前进的动力。总之,在网络环境下,二者的依赖性更强,关系更加紧密。

1.6 管理模式比较

(1)咨询机构由分散走向集中。传统的参考咨询工作被分割成几个部分,总咨询台与各咨询室负责不同方面的咨询工作,造成人员分散、文献分散,各部门之间联系较少。网络环境的形成,使得各馆纷纷合并分散的咨询部室、人员,成立参考咨询部^[8],并根据读者层次和需求的不同,开展了3个层次的咨询服务,即大厅和楼层参考咨询、部室参考咨询和网络咨询及总参考咨询^[9]。这样分工明确、层次分明,传统服务形式和网络服务形式相得益彰,互为补充,既增强了服务效果,又提高了服务水平。

(2)管理模式由封闭走向协作。传统参考咨询一般是阵地式服务,依据本馆馆藏和专职人员为到馆的读者提供咨询服务和书目参考服务,而网络参考咨询使信息资源的共享程度日益增强,这在客观上要求参考咨询服务必须改变传统的管理模式向“协作咨询”、“合作咨询”的方向发展,各馆依据各自原有的馆藏及专家优势,完善各具特色的服务体系,打破传统参考咨询各个馆“大而全”、“小而全”的局面。目前国家科技图书文献中心网上咨询系统和国家科学数字图书馆分布式参考咨询服务系统均已开展合作咨询服务^[10-11]。

2 两者的关系

就历史的进展而言,传统参考咨询是网络参考咨询的基础,网络参考咨询是传统参考咨询的继承与发展,二者体现了历史的延续性。如果没有传统参考咨询服务良好的读者服务基础,就不可能有网络参考咨询所需要的参考信息源和用户基础,如果没有与信息时代相适应的网络参考咨询服务,传统参考咨询服务也很难适应现代高速度、高知识含量、高信息浓度的用户需求^[12]。传统参考咨询和现代网络参考咨询虽然二者在内涵、参考信息源、用户服务工作、管理模式等方面存在很大的差异,但本质却是相同的,主要体现在以下几个方面:

(1)核心精神。无论是网络环境下的参考咨询还是传统的参考咨询,二者的工作性质类似,即个性化、有针对性的信息服务;核心精神不变,即从每位用户的需要出发,千方百计提供适合读者个体所需的文献信息的以人为本的人文主义精神^[13]。

(2)服务性。为用户服务是参考咨询工作的核心,是参考咨询工作得以开展的内在动力,离开了服务,失去了用户,参考咨询工作也就失去了存在的意义。

(3)依附性。随着文献信息的急剧膨胀,知识更新周期的缩短,使用户无法驾驭信息资源转而求助于咨询人员。正是这种社会需求,使参考咨询工作得以发展并推动了参考咨询工作由传统走向现代^[14]。

(4)智能性。参考咨询是一项高智能的服务,缺乏必要的知识、智力和能力是无法胜任该工作的。咨询人员正是运用自己的知识、智力和能力,充分挖掘馆内外的文献信息,达到为用户服务的目的。同时,用户从咨询人员那里获取所需的各种信息,增长了见识,开阔了眼界,继而运用自己的智慧不断创造出新的知识。

3 展望

未来的参考咨询工作,将形成以网络参考咨询为主,传统参考咨询为辅,二者长期共存,优势互补的局面。因为就目前来看,技术支持还没有真正完善,而且大部分图书馆在经费、网络参考信息源、数据库开发、信息技术设备购置等方面还没有得到必要的保障^[15],传统的参考咨询服务仍将延续;另一方面,随着依赖网络获取信息的人数越来越多,传统参考咨询服务转向网络化的参考咨询服务已成趋势。1999年美国进行的一项研究结果发现,45%的大学图书馆和13%的公共图书馆通过电子邮件和网络提供数字化参考咨询;随后的一项研究发现,全美97.3%的学术图书馆拥有网站,其中44.7%具有网上问答的参考咨询服务。可见,网络参考咨询服务在发达国家已经很普及^[16]。毋庸置疑,网络参考咨询代表着机遇、未来和数字图书馆发展的潮流,它将成为图书馆应对挑战、保持可持续发展的战略性选择。

参考文献

- 1,2,9 林曦.论现代图书馆参考咨询工作的发展.图书情报工作,2002(5)
- 3 李阳.谈谈参考咨询的新特点.山东图书馆季刊,2001(1)
- 4,7 文庭孝.网络信息咨询与参考咨询比较分析.图书与情报,2000(4)
- 5 马远良.参考咨询工作.北京:北京图书馆出版社,2000
- 6 国家科学数字图书馆参考咨询服务宣言.见:国家科学数字图书馆《分布式参考咨询服务系统》课题组.国家科学数字图书馆《分布式参考咨询服务系统》.中国科学院文献情报中心,2002
- 8 孙旭钟,周茵.新时期参考咨询工作的特点.图书馆学刊,2000(2)
- 10 <http://168.160.1.106/newqa/index.html>
- 11 <http://159.226.100.52:81/digiref/index.jsp>
- 12 张洁.谈参考咨询的核心精神.图书馆杂志,2002(5)
- 13 夏侯炳.现代参考咨询工作特性论.图书馆,1999(6)
- 14 钱万里.试论图书馆现代化信息服务与传统读者服务的关系.图书馆,2002(5)
- 15 张玉霞,王元忠.传统图书馆与虚拟图书馆比较研究.中国图书馆学报,2002(2)
- 16 吴建中.战略思考:图书馆发展十大热门话题.上海:上海科学技术文献出版社,2002

林曦 中国科学院文献情报中心研究馆员,博士,学术委员会副主任.通讯地址:北京北四环西路33号中国科学院文献情报中心.邮编100080.

张燕 中国科学院文献情报中心硕士研究生.通讯地址同上. (来稿时间:2003-02-19)