

基于模式分析的网络参考咨询 服务模式研究*

陆红如, 陈雅

(南京大学信息管理学院, 南京 210046)

摘要: 在网络技术不断普及与应用的环境下, 国内图书馆提供信息咨询服务呈现多样化模式, 并逐渐向数字化、智能化、远程化和集成化等方向发展, 同时也面临来自新技术和新观念的冲击、用户需求的延伸等挑战。本文从类型、专业化、平台实施和技术层面对当前图书馆网络信息咨询服务模式进行分析, 并总结当前存在的问题。在此基础上, 探讨图书馆网络参考咨询模式的科学选择策略, 进一步总结出网络参考咨询服务模式的优化策略。

关键词: 网络参考咨询; 服务模式; 选择; 优化

中图分类号: G252.6

DOI: 10.3772/j.issn.1673-2286.2017.10.009

1 引言

图书馆参考咨询的概念源起于1876年《图书馆员与读者的个人关系》中“帮助读者利用图书馆服务”的提议; 1891年, “参考工作”一词正式出现在美国《图书馆杂志》索引, 由此引发“参考咨询”相关理论的进一步研究; 20世纪40年代, 随着计算机技术的产生和发展, 图书馆应用计算机技术被引入参考咨询服务; 20世纪60年代, 参考咨询开始呈现网络化和自动化趋势^[1]。经过一百多年发展, 图书馆参考咨询已经被赋予新的含义, 图书馆网络参考咨询的概念应运而生。对于网络参考咨询的概念, 图书馆界学者给予不同的定义, 可大致总结为: 参考咨询专业人员为满足用户信息需求而借助网络进行信息资源的搜集、组织、加工和开发, 最终形成参考咨询产品提供给用户。

图书馆网络参考咨询包含咨询用户与需求、咨询人员、咨询信息资源与技术、设备与平台四个要素。在网络环境下, 咨询用户多元化、用户需求多样化、信息资源爆炸式增长, 网络信息技术、设备与平台的更新升级对咨

询人员的能力提出更高要求, 同时图书馆网络参考咨询服务也面临更大挑战。图书馆应选择与本馆情况相匹配的网络参考咨询服务模式, 提供优质咨询服务。

目前, 对于网络参考咨询服务模式的构建标准, 国内图书馆学界尚未形成对构建要素的统一认识。学者的观点可以大致总结为: 网络参考咨询服务模式的构建一般需要考虑通信技术、通信网络、移动终端、资源整合、服务人员、用户需求、资金成本。本文从用户自助服务模式和互动交流服务模式两个层面对现阶段图书馆网络参考咨询服务模式进行分析, 并总结当前服务模式存在的问题, 在此基础上探讨网络参考咨询服务模式的科学选择策略和优化策略, 以期为我国图书馆更好地开展网络参考咨询服务提供参考。

2 现有网络参考咨询服务模式分析

图书馆为满足日益增长的用户需求, 需要采用合适的网络参考咨询服务模式, 以提供多层次、宽领域、个性化的用户服务, 实现服务内容、服务方式和服务范围

* 本研究得到江苏省社科规划重点项目“图书馆大众化发展战略研究”(编号: 13XWA001)资助。

的进一步突破。现有的图书馆网络参考咨询服务模式可分为用户自助服务模式和互动交流服务模式。

2.1 用户自助服务模式

2.1.1 自助解答咨询服务模式

由于图书馆用户数量庞大且用户需求复杂多样,为图书馆咨询馆员带来难以负荷的工作量。各类咨询问题不及时解答,会带来拉长服务周期等不良后果,有可能因信息延误为用户带来不便或损失^[2]。在数量庞大的用户咨询问题和请求中,不乏相对简单和重复的低水平咨询问题,造成人力资源浪费的同时,也对咨询馆员及时解答高层次参考咨询需求造成阻碍。图书馆可建立自助解答咨询系统并嵌入人工解答平台,用于解答简单、重复的咨询。用户可自行在搜索框中输入问题,系统将自行匹配相关度最高的解答;若出现系统无法解答的问题,用户可进入系统人工解答平台求助馆员或咨询专家,馆员和咨询专家会阶段性地将典型咨询案例补充至咨询系统。自助式咨询系统虽然具有明显的优势,但系统的开发和维护成本较高,不一定适合中小型图书馆使用。

2.1.2 信息筛选咨询服务模式

在此服务模式下,用户将其需求传递到图书馆参考咨询部门后,将有专门的咨询团队对用户需求进行组织、筛选和管理。用户需求整序完成后,将其递交给参考咨询部门进行处理和解答。咨询团队可以由专业馆员组成,也可以吸纳信息素养较高的志愿者(如大学生、教师等)^[3]。将无序的参考咨询需求整理加工后可以进行分析分门别类的批量处理,极大地提高参考咨询服务的工作效率。此类服务模式不需要投入高额成本,对我国图书馆具有普适性。

2.1.3 个性化定制咨询服务模式

个性化定制咨询服务模式是充分运用RSS技术,为用户定制个性化服务内容服务模式。RSS技术是一种内容整合技术,支持用户通过RSS阅读器对不同网站特定内容进行订阅。用户通过标题和摘要的形式接收实时更新的内容,当用户有进一步需求时,可自行选

择是否阅读全文^[4]。RSS阅读器可实时更新用户感兴趣的内容。个性化定制咨询服务模式下,图书馆通过采集用户信息和用户自行勾选的方式为用户推送匹配其参考咨询需求的内容,从而满足多元化的用户需求。

2.2 互动交流服务模式

2.2.1 邮件咨询服务模式

邮件咨询服务模式指用户通过邮件与馆员沟通的方式,传递咨询需求和咨询解答。该服务模式具有成本低、不受地域和时间限制、实时传递等优点,同时存在效率较低、用户咨询问题需要重复解决等缺陷。目前我国图书馆大量采用该网络参考咨询模式。邮件咨询服务模式可与其他服务模式配套使用。例如,采用邮件咨询服务模式与合作型参考咨询服务模式配套使用的方式,用户可向网络参考咨询合作方中任意图书馆的专业咨询馆员求助,各成员馆间也可协作满足用户的咨询需求。此服务模式对我国图书馆具有普适性。

2.2.2 图书馆网页咨询服务模式

图书馆网页咨询服务模式指图书馆在其官网上提供便捷的开放式咨询平台供用户提问,专业咨询馆员和普通用户都可对咨询问题进行解答。这种服务模式促进用户和馆员的交流沟通,同时也增加用户间的互动,提高用户参与咨询服务的积极性,对图书馆服务起到宣传和推广作用^[5]。此服务模式对我国图书馆具有普适性。

2.2.3 博客咨询服务模式

博客作为可以实时交流沟通的网络信息载体形式,目前已在我国许多图书馆广泛应用。例如,通过博客发布馆内动态消息、新馆藏资源、读者活动消息等。图书馆将信息公布于博客后,用户可针对感兴趣或存在疑惑的内容进行留言和评论。图书馆可将博客用于开展网络参考咨询服务,开辟参考咨询部门的博客。博客内容以用户最关心且较典型的参考咨询问答和案例为主,借助对用户评论和留言的内容采集和整理采集案例。这种服务模式增加了对用户需求的调研,提高了馆员和用户的亲密度。同时,实时更新博客的参考咨询内容也为用户自助检索问题提供参考资料。此服务模式对我国

图书馆具有普适性。

2.2.4 联机实时咨询服务模式

联机实时咨询服务模式与邮件咨询服务模式具有一定的共同之处,都是借助电子邮件平台提供参考咨询服务。联机实时咨询服务模式优于邮件咨询服务模式是其具有实时对话功能。用户和咨询馆员可随时随地进行沟通交流,咨询效率大幅提升。该服务模式在提高工作效率的同时,也具有较明显的缺陷,即馆员必须实时在线,对馆员以最快速度准确解答用户问题的能力也提出要求,咨询成本较高。此服务模式主要适用于配备联机数据库和检索中心的图书馆。

2.2.5 远程同步咨询服务模式

远程同步咨询服务模式是类似企业视频会议的一种服务模式,咨询馆员不仅能实时接收用户咨询需求,还能看到用户的视频图像,对用户反映的问题有直观感受。该模式对图书馆与用户的计算机设备、软件配置均有较高要求,因远程同步的实现需要借助高度清晰的录像设备、音像处理设备和数据传输通道。同时,远程同步咨询服务需要用户能较清晰地描述其咨询需求,并有足够的耐心等待咨询馆员完成相关资料的收集整理;咨询馆员需要依靠专业技能和职业信息素养实时解决用户的咨询问题,此项服务对用户和咨询馆员的整体要求都比较高^[6]。美国和日本的部分大学图书馆逐渐采用该模式,我国图书馆鲜有采用。远程同步咨询服务模式适用于配备硬件、软件设备,且有用户信息需求层次较高的图书馆使用。

2.2.6 虚拟VR咨询台服务模式

虚拟VR咨询台服务模式指运用虚拟现实技术,模拟用户亲自来到图书馆与咨询馆员面对面交流的服务方式。该模式与自助式咨询系统服务模式、图书馆网页咨询服务模式、邮件咨询服务模式和合作型参考咨询服务模式有一定的相同之处,差异在于图书馆网页咨询服务模式借助邮件平台,由虚拟咨询台的专业馆员进行问题解答,或将咨询提问进行分配和解答收集。网络搜索器和Ask A Librarian网站组成该服务模式的核心平台。此模式适用于基础设施完备、先进信息技术应用广泛的图书馆。

2.2.7 Wiki咨询服务模式

Wiki作为支持多人写作的协同工具,可支持多人发表其观点并基于同一论题进行讨论和研究。Wiki咨询服务模式指参考咨询部门借助Wiki,共享咨询领域的各类信息资源,或针对某一难以解决的用户咨询问题(如专业科研学术问题),使图书馆专业咨询馆员和咨询专家在Wiki平台共同解决^[7]。Wiki平台打破了图书馆间的限制,实现跨区域、跨馆、跨平台的协同合作。此服务模式适用于用户咨询要求普遍较高,咨询馆员难以独立解决问题的图书馆。

2.3 存在的问题

现阶段,我国图书馆普遍采用的网络参考咨询服务模式是用户将需求通过各种方式传达给图书馆咨询馆员,馆员接收到需求信息后通过信息的收集、筛选、组织和管理,再将有用信息传递给用户,多采用延时信息沟通方式(如邮件、图书馆网页咨询平台),鲜有图书馆在网络平台配备支持用户实时传递需求的软硬件设施。与此同时,根据对我国图书馆参考咨询联盟(包括我国各级公共图书馆和高校图书馆)的网络调研发现,网络参考咨询服务模式存在用户需求处理、服务标准实施、管理机制监督和咨询馆员配备方面的难题。

2.3.1 用户需求的处理

目前我国图书馆尚未实现对用户需求的深层分析和合理分层。随着图书馆用户大量增加,用户在年龄、知识水平、文化素质等方面存在明显的差异,这直接导致用户参考咨询需求参差不齐。例如,在全国图书馆参考咨询联盟的网页上,有的用户提出开馆时间、借阅期限等低层次咨询问题,有的用户提出“一带一路”与亚投行的联系、背对背信用证与可转让信用证的异同等专业性咨询问题,审阅和回答低层次咨询问题造成极大的人力资源浪费,挤压了有高层次咨询需求用户的咨询时间。因此,图书馆应做到对高频用户咨询问题的清洗和筛选,制定相应的处理标准和原则,将简单重复的用户咨询请求滞后处理或自动分配给自助问答系统。同时,根据自身的服务性质确定服务对象的倾向性。例如,高校图书馆针对本校师生将提供高质量深层次的学科服务,面向社会公众则主要提供一般性的浅显咨

询报告。

2.3.2 服务标准的实施

我国图书馆界目前尚未形成统一的服务模式的构建标准和网络参考咨询服务标准规范,同时国家层面也缺少这方面的法律法规及政策。标准规范的缺失造成图书馆在构建和运营网络参考咨询服务模式时缺乏权威、明确的参考依据,无法对咨询服务工作的开展提供指导。图书馆服务模式的构建、选择和运营由此呈现极大的随意性,对服务绩效评价和服务日常管理带来阻碍。

2.3.3 管理机制的监督

目前,我国图书馆网络参考咨询服务模式缺乏相应的管理机制。图书馆由于缺少管理机制,对其开展网络参考咨询服务缺乏监督,导致馆员的服务积极性不高,对服务质量的提高不重视。同时,咨询馆员与用户的交流沟通平台不够完善,对用户反馈的重视度不够。用户缺乏真正参与咨询服务并评价咨询效果的途径和平台,因而图书馆无法接受来自用户的监督管理。

2.3.4 咨询馆员的配备

我国图书馆咨询馆员的配备缺乏合理性,普遍采用学科馆员为主的咨询馆员队伍建设。学科馆员具备较高的知识水平和信息素养,应集中精力完成具有较高价值的咨询请求,而不应将大量时间耗费在处理低层次请求上。所以,图书馆咨询馆员队伍的建设缺少大量面向一般咨询请求的咨询人员。

3 网络参考咨询服务模式选择及优化策略

不同的网络参考咨询服务模式具有各自鲜明的特征及适用情况,图书馆应根据自身实际情况进行服务模式的科学选择,从而为用户提供更优质的咨询服务。与此同时,根据网络参考咨询服务模式的具体运营情况和效果,图书馆应从馆藏数字资源的建设、专业咨询馆员的培养、管理及反馈机制的构建对服务模式进行积极优化。

3.1 选择策略

3.1.1 用户需求调研

最大程度地满足用户需求是图书馆开展网络参考咨询服务的首要目的,所以在选择服务模式时,首要任务是进行用户需求调研。在调研用户需求时,除对图书馆现有咨询用户信息进行收集、整理和类别细分外,还需要考虑图书馆潜在用户和目标用户。网络参考咨询服务模式不仅要满足现有用户的咨询需求,还需要保持长期的有效性,以服务日益复杂化、多元化的用户需求。

3.1.2 馆藏资源匹配

类型丰富、内容全面、结构合理的馆藏数字资源是图书馆顺利开展网络参考咨询服务的重要前提。图书馆馆藏数字资源应与服务模式相匹配,以最大程度地发挥馆藏数字资源的效用,降低模式运营成本。另外,若服务模式中专业咨询馆员起到举足轻重的作用,则服务模式也应与图书馆人力资源相匹配,确保咨询馆员及咨询专家顺利开展参考咨询服务。

3.1.3 平台系统兼容

网络参考咨询服务模式的选择要与图书馆已建成的资源库、计算机设备等软硬件设施配套使用并保证系统相互兼容,以确保系统运行的稳定性,降低维护成本,为用户使用带来便捷。图书馆无须刻意追求最先进的信息科学技术和系统,而应根据图书馆实际情况选择最适合的平台系统,并遵循统一的技术标准和服务规范,保障不同服务平台能够无缝嵌入和互联。

3.1.4 服务模式确定

基于用户需求调研、馆藏资源匹配和平台系统兼容的综合考虑,可基本确定网络参考咨询服务模式。网络参考咨询服务模式的运营应达到拓展图书馆参考咨询服务的服务范围,丰富服务手段,缩短服务周期,增加服务对象的数量和类型,满足用户深层次参考咨询需求的目的。

3.2 优化策略

3.2.1 馆藏数字资源的建设

网络参考咨询服务的开展(特别是实时咨询服务),对馆藏数字资源提出较高要求。数字资源须保证被有效整合并能提供便捷检索,为参考咨询提供完备的资料库^[8]。无论图书馆采用哪种服务模式,都必须重视馆藏数字资源建设,只有充足的参考咨询来源才能保证参考咨询报告的准确和完整。馆藏数字资源的建设不仅要注重虚拟馆藏的购置、建设、整合及组织开发,还要重视馆藏实体资源的数字化建设,从而进行馆藏资源的深层次开发和利用。

高质量的馆藏数字资源建设要达到更新及时、学科范围广泛、资源类型丰富、文种结构合理、与用户需求契合等要求,并自建特色馆藏资源以提供更优质的网络参考咨询服务。在此基础上,图书馆应对数字资源进行深层次的组织和开发,实现各图书馆间资源的共建共享,以提高数字资源的利用价值。

3.2.2 专业咨询馆员的培养

(1) 咨询馆员的组成。在当今信息科学技术的发展尚未成熟到可以完全代替人力的网络时代,专业的咨询馆员是图书馆开展网络参考咨询的中坚力量,完备的咨询馆员队伍能保证用户的各类咨询问题得到专业解答。图书馆咨询馆员的队伍应包括解决一般用户需求的咨询馆员(专业特长为专题资源库导航服务、论文引证服务、各类工具书检索及文献传递服务)和解决深层次需求的学科馆员(具有法学、医学、信息科学、学术评价等专业知识背景)。

(2) 咨询馆员专业能力。咨询馆员应形成较完善的知识体系结构,具备准确获取、科学处理和综合分析信息的能力,并能运用不同的服务方式满足用户需求。例如,咨询馆员需要快速识别用户需求、明确搜寻信息方向,在搜集到相关信息的同时,对其进行筛选和组织,最终以完整的报告形式呈现给用户,节省用户时间^[9]。与此同时,面对不断延伸的用户需求,咨询馆员只有掌握一定的计算机技术、外语知识及各类检索语言,才能以较高的综合信息素养和服务水平应对来自技术、用户等各方面的挑战。当用户对使用图书馆服务、检索信息资源等方面存在疑惑时,咨询馆员需要承担用户培训的职

责,帮助用户掌握各类技能。

(3) 咨询馆员素质能力。咨询馆员应培养信息意识和职业精神,积极主动地分析用户需求并提供相应服务;同时,还应时刻关注知识更新和学科发展,不断提高自身信息素养和文化素养。另外,用户的隐私权应得到充分保护,馆员需要自觉提高法律意识,保护用户的合法权益,不泄露用户的个人信息和需求内容。

3.2.3 咨询服务方式的创新

图书馆应从服务范围延伸、服务技术应用和服务方向定位进行咨询服务方式创新,以达到主动为用户提供优质服务的目的。

(1) 服务范围的延伸。目前图书馆网络参考咨询的服务范围多按照用户的需求和委托提供服务,此后图书馆网络参考咨询的服务范围可进一步延伸,主动就社会热点问题、社会公众普遍关注问题等进行深入分析和探究,为用户展示详尽的问题解决思路,供用户参考的同时也能为用户科学有效地自助解决问题提供指导。

(2) 服务技术的应用。图书馆应主动加强咨询服务技术的应用,以提高网络咨询服务的效率和质量。例如,智能机器人技术的应用可以协助图书馆研究用户需求并解答常规问题,自动分类技术的应用可以实现用户问题的自动分类和优化检索等。

(3) 服务方向的定位。图书馆应将网络参考咨询的服务方向定位为专业化、精品化和个性化。基于此服务方向的定位,将参考咨询的人力资源和馆藏资源进行合理分配,形成自身的专业研究领域,为用户提供专业化、精品化和个性化服务。

3.2.4 管理及反馈机制的构建

网络参考咨询服务管理及反馈机制的构建是保证网络参考咨询服务质量的关键举措。网络参考咨询服务模式的管理及反馈机制包括咨询馆员管理、系统平台管理和用户反馈评价。

(1) 咨询馆员管理。咨询馆员需要从年龄层次、计算机技能、语言能力、知识背景等方面进行有效的安排、协作和管理,以保证同一时间内有足够的咨询馆员回答用户不同专业、层次、类型、语种的问题。当用户的参考咨询需求呈现明显的分层时,图书馆网络参考咨询服务部门可以采取分层过滤技术或安排馆员进行咨

询需求的层次分类,让具有不同专业能力的馆员回答相应层次的咨询问题。

(2) 系统平台管理。系统平台管理一般包括用户信息库、用户咨询案例及资源库、馆员操作系统、用户与馆员沟通平台的管理。用户信息库的管理应集中对现有用户信息的收集、分类、整理,以及对潜在用户的服务宣传,同时还应重视对用户需求的整理和分层。只有对用户需求进行合理的分层,才能保证人力资源和馆藏资源发挥最大效用,避免资源浪费。用户咨询案例及资源库的管理应注意典型案例和数字资源的及时更新。馆员操作系统和用户、馆员的沟通平台应重视界面的人性化和简洁度设计,使馆员能流畅地处理用户问题且能与用户方便快捷地沟通交流。

(3) 用户反馈评价。对用户反馈和评价的及时处理是服务模式运营的重要环节之一,因为用户的反馈和评价不仅能对图书馆网络参考咨询的服务质量、服务水平和服务效果作出评价,还能反映用户信息需求。图书馆对用户的反馈和评价进行收集和处理能进一步提高服务水平,优化服务模式,提升用户满意度,深入贯彻“以人为本”的服务理念。

4 结语

图书馆网络参考咨询的服务模式正不断向多样化、深层化发展,不同的图书馆网络参考咨询服务模式基于图书馆用户、系统、技术、平台等方面的实际情况进行选择,服务模式中具体的技术要求、数字资源、服务目标、服务内容和方式均有不同。

本文对图书馆开展网络信息服务的模式进行探索,并提供了选择与优化的策略。这些咨询模式并不是相互独立、相互排斥的,而是相互补充、共同发展的。各图书馆可根据自身情况选择合适的模式来组织网络参考咨询。随着网络的发展,已经存在的网络参考咨询模式也将不断发展,更多网络参考咨询模式还将不断出现,有待今后进一步研究。

参考文献

- [1] 冯丽娜,马海群.参考咨询研究的主题变迁(1998—2015年)[J].数字图书馆论坛,2017(2):20-27.
- [2] 陈春香.网络环境下高校图书馆信息咨询服务的探究[J].湖北函授大学学报,2017,30(5):30-31,40.
- [3] 胥文娟,马海群.国内图书馆合作式数字参考咨询系统调研分析[J].数字图书馆论坛,2017(2):13-19.
- [4] 叶光辉,李纲,夏立新.面向应急决策的虚拟参考咨询要素分析[J].图书情报工作,2016,60(20):5-12.
- [5] 杜乐.4G网络环境下高校图书馆移动参考咨询服务模式研究[J].图书馆学报,2016(7):104-106,134.
- [6] 丁倩倩.安徽省公共图书馆数字参考咨询服务调研与思考[D].合肥:安徽大学,2015.
- [7] 秦波.数字网络环境下高校图书馆参考咨询服务与创新[J].图书馆学研究,2012(11):91-94.
- [8] 康忠民,曾荣玉,蔡福瑞.图书馆信息咨询平台的构建模式与评价指标[J].新世纪图书馆,2011(11):36-38.
- [9] 刘思杭,马海群.美国州立图书馆馆际互借参考咨询服务探析[J].数字图书馆论坛,2017(2):7-12.

作者简介

陆红如,女,1993年生,硕士研究生,研究方向:数字信息资源管理、服务评价,E-mail:15195887214@163.com。
陆雅,女,1965年生,博士,教授,研究方向:图书馆管理与服务,E-mail:yachen@nju.edu.cn。

Research on Service Mode of Network Reference Service Based on Mode Analysis

LU HongRu, CHEN Ya

(School of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210046, China)

Abstract: With continuous popularization and application of network technology, information consultation service of domestic library presents a variety of patterns. The service mode has developed to the direction of digital, intelligent, remote and integrated. It faces challenges from the impact of the new technology and new concepts, an extension of the user requirements, etc. The paper analyzes the current network information consulting service mode of library according to levels of type, specialization, platform implementation and technical and then summarizes the existing problems. On this basis, this paper discusses the scientific selection strategy of library network information consultation mode, and further summarizes the optimization strategy of network information consultation service mode.

Keywords: Network Reference Service; Service Mode; Selection; Optimization

(收稿日期:2017-06-29)