

合作咨询是图书馆情报工作的一种选择

姚霞云 赵 华

(盐城工专图书馆,盐城,224003)

摘 要 分析参考咨询工作的现状,提出合作咨询是图书馆情报信息工作在市场经济体制下的一种必然选择,并阐述合作咨询的长处、困境、方法、合作模式以及注意事项。

关键词 合作咨询 参考咨询 市场经济

我国图书馆情报信息工作虽然取得了一些成果,但在参考咨询领域里仍是各自为战。如何借鉴国外的发展经验,并结合我国国情,探讨市场经济条件下我国图书馆情报工作的发展对策,对于信息资源的开发利用,促进科技、经济、社会形成协调发展的新格局,振兴我国经济,都具有深远的意义。

一、我国图书馆参考咨询工作的现状

图书馆文献信息资源及信息系统存在的局限性,制约着参考咨询的发展,其主要表现在:(1)图书馆参考咨询局限于一般文献信息,对一些零散资料收集、整理、利用不足,特别是不包括非物化信息,对用户的实用性较差;(2)文献信息生产周期长,导致内容老化,信息时效性较差;(3)文献信息量大,用户查找复杂费时,在深加工不力的情况下,服务针对性较差;(4)图书馆文献信息一般以图书馆自身的正式渠道流通,速度缓慢,交流的传导性较差。

二、市场经济使参考咨询面临新的挑战

在市场经济大环境下,信息商品生产经营也应该按照经济效益的原则,实现各种信息产品生产要素的最佳配置,保证信息商品能在全社会范围内流通。它为参考咨询的发展创造了前所未有的机遇,同时也为参考咨询提出了新的要求,使参考咨询面临新的挑战:(1)信息来源由以往单一的报纸、书刊等出版发行物转化为全方位、多元化的信息市场;(2)纷至沓来的叩门声,向面临着困惑的参考咨询发起挑战。是坚持以往单一的服务方向,还是面向信息市场开放?但无论如何,客观上参考咨询面临着来自信息市场使用者的期盼。(3)在信息社会化条件下,不

仅图书馆与用户之间存在这密切联系,而且各馆之间也存在着紧密联系,互相提供一定的信息商品生产要素,也互相为对方的信息产品形成一定的要求。另一方面不同馆之间存在着信息资源和技术的互补性。只有合作咨询,强调优势互补,才能促进生产要素重新组合,形成新的信息生产力,才能克服信息生产经营的局限性,增强在信息市场上的应变能力。

三、图书馆开展合作咨询的长处

(1)筑渠引水,走规模经济 合作咨询能够借用别人的某种优势,筑渠引水,实现信息联合,形成集团优势。图书馆开展合作咨询,利用各自的人才优势,渠道优势,媒体优势以及名声优势等,延伸市场面,获得市场信息。经营发展要走规模经济,只有一定的规模,才足以在市场竞争中立住脚,只有一定的规模,才会取得良好的经济效益。这是一种理论,也是一种经验。合作咨询实际就是在形成一定的规模。

(2)统一信息开发,提高信息效益 经验表明,没有一定质量和数量的工具书,经验再丰富的参考馆员也会陷入“巧妇难为无米之炊”的境地,而实际情况是没有一个馆有能力购买所需的全部工具书。以我国实力最雄厚的北京图书馆为例,有人将《海外经贸情报资料指南》中开列的工具书与北图相对照,北图仅藏少数几种,馆藏可检率仅为22%,一些中小图书馆就可想而知了。如果合作咨询,就可以更好地实行资源共享,余缺互补,而不必耗巨资去购买利用率不高的综合性大部头的工具书,去追求馆藏的面面俱到。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。这样,各

馆就可以把各自有限的经费用于购买符合本馆收藏特色和急需的工具书上,既克服了在一个地区或一个系统内的重复购买,造成浪费,又减少了因藏量而给参考咨询带来困难。

(3)提高合作网内的藏书利用率 随着信息市场进一步的发展,参考咨询面临着越来越多用户的企业,这有利于提高合作网信息利用率。有的书在甲馆可能长期无人问津,但在网内其他馆的某些用户却求之不得,同时增加了用户对书刊的利用渠道,有利于整个合作网服务质量的提高。

(4)难度小、易成功 合作咨询与藏书建设资源共享比较,相对而言难度较小,原因首先是实行合作购书,不涉及经费问题;其次,全国性与地区性联合目录建设已有一定的成绩,“知己知彼”的条件已初步具备,合作咨询可以进一步促进馆际工具书书目交流;再者它不是馆际互借,大馆不必担心“吃大户”,损害本馆利益。

四、合作咨询目前的主要困难

大多数图书馆面对市场经济的挑战,很想参考咨询方面有所作为,但现有条件的限制,的确感到起步难,上路更难。

(1)设想建立信息库与图书馆“小而全”指导思想的矛盾 “小而全”是以往封闭运行的必然产物,不许外人用,也就不愿求助外人,只能自力更生建设“小而全”。这种“全”仅仅是相对单一的使用者和信息来源,建立信息库也是为了求全,但这种“全”是相对信息市场的。如果说现有人力还可以适应“小而全”,但要想仅仅依靠某个馆面向市场去搞大规模信息库,确实让人力不从心,甚至不可能。

(2)现代化技术引进不尽人意 现有的技术设备还处于试验应用阶段,引进计算机硬件和机型繁多、杂乱,不利于软件移植。在编制软件时也缺乏统一的标准和规范,软件通用性不强。因此,在现有资金、人力和设备条件下,怎样使计算机与信息工作有机地结合起来,使其既能改变传统信息储备库的落后状态,又能满足在信息产业依托下未来参考咨询的发展要求,的确是个值得研究的问题。

(3)资金和设备的不足严重制约了现代参考咨询的开展 在市场经济条件下资金投入首先要考虑经济效益,由于目前参考咨询依然很大程度上处于封闭和半封闭状态,因此开展项目缺乏权威论证,很难取信于人,另外资金短缺,也确实难以满足引进技

术和设备的投入需求。

(4)信息加工缺乏统一的标准 参考咨询必须有共同的分类语言,这不仅有利于参考咨询相互合作,也是建立计算机信息库和网络的必备条件。

(5)参考馆员专业单一也制约着合作咨询的开展 现代信息社会的发展越来越需要多学科的复合型人才,既需要懂得信息技术,又要懂得一二门专业知识,熟悉各学科新信息的专业化、知识化、多层次知识结构的人才。

五、合作咨询的主要方法

(1)明确合作的关系 合作咨询应坚持自愿互利、平等协商的原则,可以按地区或按系统建网。按地区性合作就是要打破条条限制,鼓励跨系统的参考咨询横向联系,提高服务效率;按系统合作就是要利用性质相同或相似的图书馆容易协调的特点,建立跨地区的纵向联系。

(2)明确成员的相互关系 本着互惠互利的原则,各成员馆就具体业务问题订立协议。如合作程序和形式,有偿服务等,明确文献或答案出处提供办法,复印收费标准,服务质量评价,工作量统计等都应充分协商,取得一致意见。协议以书面条文的形式确定下来,便于定期检查、总结、修改,使之完善。协议中有些条款还可详细一些,如在什么情况下使用合作关系,哪些问题不宜委托或可以拒绝接受等。

(3)明确实际联系方式 合作咨询很大程度上取决于联系效率。联系方式可以通过电话、信函、表格和计算机联机委托。不管采用何种方式,委托馆员能否不失真地转达用户意图,以及委托馆检索结果关系到参考咨询的成败。最常用的实际联系方式是委托单,一般委托单设计的提问项目越详细,提供给委托馆的线索就越多,效果也越好。它不仅将相互的联系标准化,而且对委托馆的馆员来说,无疑是一种很有帮助的接洽指南。

六、合作咨询的模式

合作咨询大致可以分为三种模式:一是“模块式”,面向项目的项目合作服务。现代科学技术的发展,跨学科跨部门的项目越来越多,规模越来越大,大项目只有依靠众多相关的图书馆去分块包干,也有不是大项目但本馆缺少馆藏,或相应的人才和设备,合作咨询取长补短,推动参考咨询的发展;二是“共同体式”,

(下转第73页)

开始,我就用热情得体的语言向学生讲述了这一课的内容、目的及要求,并向学生介绍了本文作者Nolen的生平,使学生体会到Self-confidence是外科医生必不可少的心理素质。从作为一个医生,只有在他对自身的业务和判断有绝对信心时,才能最终成为一名真正的“外科医生”,联系到我们读书、做学问同样需要有信心。这样的开场白一下子就抓住了学生的心。

课堂教学是师生双方积极的思维活动,是师生之间心与心的交流。我们在语言教学中除了帮助学生理解外,还应挖掘文章中潜在的情感因素,激起学生的情感,使学生产生一种特殊的心理效应。这时学生就会感到满足,自信心就会增强,他们得到的就不仅仅是知识。当学生学习达到高潮时,教师一定要适时抓住学生那种强烈的求知欲及时表现自己的心理状态,要对他们多加鼓励、肯定,善于引导,最大限度地调动他们学习的积极性和参与精神。讲练中有了错误,不要急于纠正,这样会伤害他们的自尊心,要从心理上解除他们不敢说,不愿说的顾虑。教师在课堂上微笑,学生的畏惧心理就会消失,他们就能在和

谐、活跃的课堂气氛中激发求知欲,得到收益。

三、行为举止在英语教学中的作用

教师授课时除了用语言交流外,行为举止也很重要,动态和静态的非语言行为对课堂教学效果都会产生影响。教师的仪表、姿态可以反映出教师的精神状态和风貌,它直接影响到学生的情绪和学习的积极性。在课堂教学环节中,教师不但是课堂活动的组织者、管理者,同时也是课堂交际中的一员。渊博的知识,风趣的讲授,教师的一言一行,一举一动都应反映出教师特有的气质、风度。教师整洁、得体的衣着,表示对学生的重视和尊重,对教学能产生正效应。此外,教师的立姿要轻松、自如,不宜趴在讲台上,以免给学生以疲劳、懒惰的感觉。有的教师喜欢坐着上课或站着不动,这样容易形成呆板的课堂气氛,使学生产生厌课情绪。心理学研究表明:移动的物体要比静止的物体更具有吸引力。

总之,语言教学中的非智力因素较多,本文仅从课堂教学着眼,用自己的切身体会说明了非智力因素在英语教学中所起的作用、效果。由于自己的认识肤浅,不免出错,不当之处,请同行赐教。

(上接第85页)

由大馆牵头面向更广泛的领域推进。合作各方达成一定的协议,在不改变类属关系的情况下,实现资源共享,优势互补,以利共同发展;三是“集团式”,即图书馆走科研人员、参考馆员和生产三结合的道路,组成信息实体,共建高新技术。

这三种合作模式各有其特殊性,“模块式”各馆间相互交叉甚少,各是大项目系统的子系统,各自独立完成项目的一部分,这种合作模式,各馆的参考咨询同步发展,关键在结合部的衔接,因此协调是至关重要的。“模块式”是有期限的合作模式,“共同体式”一般没有具体期限,在关系平等、利益均衡的情况下,达成互惠互利的协议,是一种松散的合作关系,因此关系平等、利益均衡是协议的基础,未来的发展在于互惠互利。“集团式”形成了利益紧密体,如何寻求未来的发展,克服短视,重视长期发展是关键。

七、合作咨询中的必须注意的三个问题

(1)合作咨询强调的是信息传递,而不是文献传递。它与另一种资源共享方式——馆际互借是不一样的,许多参考馆员和用户习惯把合作咨询也变成馆际互借,要求委托馆寄送可能包含答案的特定的

书刊资料,其实答案并不一定包含在用户或委托馆指定的书刊中。换言之,没有该书刊并不表示委托找不到答案,如果重走以借书为内容的老路子,就失去了合作咨询的本来意义。(2)要克服参考馆员的心理障碍。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,有的馆员迟迟不肯转交用户的问题,而延误用户的时间。另外要正确处理合作与竞争的关系,以免影响合作的质量。(3)在选择成员馆时,不可只选择大馆。合作中,小馆对大馆的依赖,加重了大馆的负担,导致服务质量的下降。在确定合作关系时,应当选择有某种互补优势的馆,各馆应清楚自己在合作网中的特定角色,才能产生1+1>2的效应。

参考文献

- 1 邵翹祥.当代图书馆事业的发展趋势.中国图书馆学报.1991,2
- 2 谢友宁.信息服务新思路:走向联合.江苏图书馆学报.1995,3
- 3 承欢.高校图书馆文献资源建设怎样走出困境.大学图书馆学报.1994,4