

论 咨 询 对 话

贺西安 滕毅

(中国科学院新疆分院图书馆 乌鲁木齐 830011)

[摘要] 讨论咨询对话的过程和步骤以及应当引起注意的几个问题。

[关键词] 咨询对话 方法

1 咨询对话及其过程

“咨询对话”是指为了澄清一个问题或从中获取某些附加信息,馆员通过询问来阐述自己对咨询问题的理解,并鼓励用户用准确的语言来说明自己问题的一种双向交流。通过这种交流,馆员和用户共同列出咨询问题的最终表达式,从中选出确切的关键信息,并利用补充信息帮助查找答案。咨询对话是整个咨询过程的支撑点。在接受咨询问题时,首先是选择关键信息,尔后就要确定是否需要进行咨询对话以找出关键信息的省略部分和含糊部分,以为咨询工作提供线索。倘若这一步没有进行,那么随后的一系列查找步骤和活动就会以不完整的甚至是错误的信息为基础,咨询解答多半就不会准确;若馆员没有进行有效的咨询对话,也会出现这一结果。

用户的初始咨询提问往往是不完整、不清楚或易于误解的。按其模糊的强弱次序,大致可将提问划分为4个需求阶段:本能需求阶段、信息需求阶段、表达式需求阶段和折衷需求阶段。在这4个阶段中,咨询对话的重点和内容是不相同的,如:在本能需求阶段,馆员需要通过主动宣传性对话诱发用户的提问意识,培养用户潜在的信息消费欲望;在信息需求阶段,馆员需要通过咨询对话,使用户需求得以充分准确地表达;在表达式阶段,馆员也还要通过咨询对话将用户的真实需求与图书馆系统或情报系统相联结;在折衷需求阶段,馆员更须通过咨询对话将由于某种原因无法给用户以满意答复的折衷解答与用户取得共识。有时用户提问是完整而正确的,但亦应通过咨询对话附加上必要说明,对咨询问题的背景予以扩展,扩大检索线索,同时通过恰当的限定,准确揭示提问本质。

咨询对话大多发生在咨询工作的初期,一般由用户提问和馆员询问的形式和内容所组成。咨询对话的目的是尽可能地搞清楚用户的真实需要,并将此

与系统(包括馆藏文献资源与联机数据库)相联系。咨询对话通常包括两个过程:第一个过程是识别哪些问题需要对话和哪些问题不需要对话;第二个过程是开始正式咨询对话。正式咨询对话按发生时间的先后可划分为两个步骤:第一步,馆员鼓励用户充分表达自己的咨询要求;第二步,馆员通过询问将用户的咨询问题与图书馆中可供利用的情报源联系起来。更确切地说就是:第一步,馆员应该鼓励用户充分叙述问题,并引导、控制谈话;第二步,则应由馆员来指导、询问一些必须回答的具体问题,目的是为了按用户需求提供满意的答案。这些具体的询问至少应包括:所要求答案的信息内容和信息量、专深程度以及答案的范围限定。如:咨询的对象究竟是什么?咨询的目的是支持开题,还是成果鉴定;咨询问题的含义与内容;有什么时间要求和范围要求;已查过什么工具书,掌握了什么文献或作者;各级主题词、上下位类概念和详细分类号;对需求文献类型、语种、条目数量的要求;保密要求;最终产品的用途;能付多少咨询费用等。

2 识别需要对话的咨询问题

识别哪些问题需要咨询对话非常重要,因为并非所有的咨询问题都需要进行咨询对话。只有当用户提问出现模糊成份(如:隐性主题)或出现信息量不足等情况时,咨询对话才有必要进行。咨询对话的内容和形式与用户所受的教育(训练)程度、研究的学科和阶段任务等有直接关系;与馆员的咨询能力,对所咨询问题的熟悉程度以及可供利用的情报源特点亦有一定关系。需要对话的咨询问题一般可概括为下述6种主要类型:

- 非真实提问情况;
- 不能确认主题的情况;
- 提问模糊、不完整的情况;
- 信息不具体的情况;

- 缺少相关信息的情况;
- 缺少有关限定的情况。

馆员应根据具体情况灵活调整对话重点。

3 限定性和非限定性提问

在正式咨询对话的不同阶段或步骤中, 要采取不同的询问方式才能达到较理想的对话效果。如: 有一用户需要有关鱼养殖方面的资料。馆员使用限定性提问: “你需要学术性资料还是科普资料?” 这就迫使用户作出一种选择。答: “大概是学术性资料吧。”

如此这般过早地使用限制性提问也就过早地限制了用户对咨询需求的解释机会, 馆员控制了大部分对话过程, 而违反了对话初期应鼓励用户多讲的目的, 其结果必然是不能真实、全面地了解用户的需求。

一般来说, 在第一步骤中应多用非限定性提问方式, 以鼓励用户充分表达自己的信息需求。

如: “你需要找什么鱼的资料?” “查找这类鱼哪方面的资料?” “解决哪些问题?” 等等非限定性提问。即: 使用“什么”、“什么时候”、“怎样”、“谁”、“什么地方”等词进行询问, 询问不提供可能性选择, 答案完全由用户决定。

第二步, 当馆员试图将咨询问题同可供利用的情报源联系起来考虑时, 则应使用限定性提问。

如: “你现在有有关文献吗?” “你记得篇名出处或作者姓名吗?” “需要英文资料还是中文资料?” “专利文献还是学术论文?” 等等。换句话说, 就是希望用户在可能的回答中选择其中的一种。

使用非限定性提问, 用户不能简单地用“是”或“不是”来回答, 所以能促使用户进行说明, 提供补充信息; 使用限定性提问则可以进一步确定或限定用户所需资料的目的, 缩小检索范围, 提高查准率。

4 倾听与非语言交流

成功的咨询对话与馆员能否积极倾听和其与用户的非语言行为有极为密切的关系, 也就是说: 馆员要时刻注意自己的行为, 营造融洽的对话环境, 注重培养自己的吸收和交流技能以及迅速领会对方意图, 抓住问题本质的概括分析能力。

在用户叙述中不打破其叙述或插入自己的评论与询问, 并掌握适当的对话速度是积极倾听的有效方法之一。

在倾听中应尽量集中注意力, 并时刻注意观察与分析用户的非语言性交流信息, 如: 说话声调、面部表情及手势等(有时这些非语言信息比语言更能

表达用户的真实思想)。馆员的行为能鼓励用户积极交流的欲望。

用自己的话复述用户所谈的内容, 即: 对咨询提问进行总结或释义, 能够起到保证双方对问题达成一致的理解, 并起到检验馆员对问题正确理解的作用; 这也是认真倾听的直接结果。

不成功的倾听方式一般具有下述特征:

- 在未完全理解用户所说的问题之前即准备做出反应;
- 假装注意力集中, 事后又提用户已经明确提出或回答过的问题;
- 对用户提问的方式或细节, 要求过于苛刻, 反应过于敏感、强烈;
- 对用户所言事物过于感情用事等。

馆员在倾听用户叙述时应注意克服这些行为。

5 检索后的咨询对话

检索后的咨询对话是指向用户提供了答案后的对话。咨询问题的解答往往不是一次能够彻底解决, 提供满意答案的。造成这种情况的原因是多方面的。首先是用户和馆员中的一方或双方均对所咨询的问题缺乏深入了解, 只有通过检索查询, 用文献知识补充后才能逐步明确; 其次是用户和馆员在首次对话中并不了解检索系统的具体要求(如系统的标引词、标准名称等), 一次对话结果并不能达到提问与系统要求相吻合的情况; 第三, 在与系统结合后, 系统本身并无确定答案, 而存在一些类似、相关或参考答案(如没有目前某产品的国内价格, 只有国际价格等)。这就需要在检索后进行二次对话, 进一步确认在首次检索中所产生的疑问和不确定因素, 确定用户是否需要修改原始提问或采用变通答案。

例如: 用户需要“液压油污染测量模板”的资料。用液压油(hydraulic oil)和其他词组配检索, 查不到相关文献, 但在检索过程中发现了相近隐性主题——液压液体(hydraulic liquid), 经检索后进行咨询对话, 用户表示认可。再次检索, 查得“液压液体污染等级测量仪”。

再如: 用户需要“劣质葡萄干加工技术”方面的文献, 但提供不出关键概念, 只能笼统地介绍情况。经在“葡萄干”(raisin)主题词下检索, 发现了“着色”(coloring)和“浸润”(wetting)概念。经检索后咨询对话, 用户认为是两个关键概念。再次检索, 用户对所查得的文献十分满意。

总之, 检索后对话是咨询对话的重要组成部分。

(下转第 37 页)

索体系,或利用光盘存贮量大、操作简单、成本低、不受机时限制等特点,发展微机——光盘文献信息局域网,然后再直接连入院信息网络或国内其他大型专业、综合性网络,进入网络化信息服务大循环。

参考文献:

- 1 曾民族 联机信息服务及其通讯网现状 现代图书馆技术, 1994(3): 2~ 27
- 2 中国科学院所级文献情报自动化研讨会纪要 图书情报工作动态, 1994(6): 19~ 20

Main Tasks and Focal Points of Work at Library and Information Divisions of Research Institutes Under Network Environment

Zhang Geli

(Changsha Institute of Agricultural Modernization, Chinese Academy of Sciences)

[Abstract] Library and information divisions of research institutes are facing lots of new tasks under network environment. The main tasks pointed out in this paper are as follows: 1. Further strengthening the building up of holding system, and deepening up special document holdings in order to enrich the network information resources; 2. Developing and sustaining special document databases to promote the information network development; 3. Developing crosswise unions by using wide connections with local organizations and departments; 4. Paying attention to information feedbacks of users, and facilitating the development and benign cycling of the network. The focal points of work under network environment should be as following: building and completing the automatic information management system; setting up automatic retrieval interface and retrieving information for users, and finally, taking an active part in the information network and stepping into the big cycling of network information services.

[作者简介] 张格丽, 1959年生, 副研究馆员, 发表论文 10 余篇。

(上接第 17 页)

复杂的咨询问题只有在明确用户提问本质和熟悉系统检索语言的基础上才能完满解决。

参考文献:

- 1 范 铮 高等工科大学图书馆咨询工作探讨. 见: 范铮论文

选 成都: 成都东方图书馆学研究所, 1988

- 2 范 铮 科技文献咨询解答的方法和步骤. 科技情报工作, 1980(3): 13~ 16
- 3 郭庆全 发掘隐性概念的重要性和可能性. 国防科技情报学会文献资源专业第二届学术会议论文, 1990

On Reference Interview

He Xian Ten Yi

(Library of Xinjiang Branch of the Chinese Academy of Sciences)

[Abstract] Reference interview is the key of successful reference service. The paper consists of five parts, discussing the processes and steps in reference interview, and some questions that should be paid attention to.

[作者简介] 贺西安, 男, 1952年, 副研究馆员, 出版译著 3 本, 发表论(译)文 20 多篇。

滕 毅, 男, 1960年, 馆员, 发表论(译)文 11 篇。

(上接第 64 页)

技术发展的总体规律进行比较分析和研究, 从而制定中国的科学技术发展策略。

当然,《中国科学引文索引》作为我国一种新型

检索工具, 在今后的发展过程中, 还需要不断地充实和拓展: 充实是指对其收录样本(源)数量的充实; 拓展是指对其涉及学科范围和使用范围的拓展。

A New Development of the Study on Application of Bibliometrics in China

—An Evaluation to the Index Chinese Science Citation Index

Lou Shisheng

(Department of Library and Information Science, Zhongshan University, Guangzhou)

[Abstract] The important role and significance of the index *Chinese Science Citation Index* edited by the library of the Chinese Academy of Sciences are discussed and evaluated in this paper.

[作者简介] 罗式胜, 男, 1945年生, 教授, 出版专著 7 部, 发表论文 100 多篇。