

标准信息咨询服务的内涵、问题与对策

张 星

(黄冈市信息与标准化所, 湖北 黄冈 438000)

摘要: 在标准化事业不断发展的背景下, 标准信息咨询服务的发展备受各界关注。其作为整个信息标准服务中的重要服务方式, 是各级标准信息机构创新发展、开发信息资源、提高相关信息利用率以及创新标准信息工作的重要途径。但是, 结合现实来看, 当前我国标准信息咨询服务依然存在诸多问题, 影响着其实际效能和作用的发挥。对此, 在新时期, 充分把握这些现状问题, 分析有效的对策建议正当其时, 势在必行。

关键词: 标准; 咨询; 服务; 内涵; 问题与对策

一、标准信息咨询服务的内涵分析

标准信息咨询服务, 主要围绕国民经济建设以及发展中的标准化需求来展开, 在采用国际标准、产品质量监督、技术引进、新产品开发等活动中, 通过多种手段和方法来为用户提供信息线索和数据资料, 进而满足其信息资讯和查询要求, 促进信息快速传递的一种服务。

(一) 标准信息咨询服务的类型以及内容分析

首先, 是信息研究服务, 属于高层次的咨询服务, 指围绕用户的委托, 对某一个课题方向展开信息调研工作并且结合成果编写相应的评估、分析以及述评。其次, 是专题检索服务, 主要是面对企业或者机构在进行相关研发项目时, 为其提供相关的国内外标准化现状以及水平等方面的信息。再者, 是数据查询服务, 业务范围比较广泛, 主要涉及的内容有材料成分、配方数据、质量指标以及技术参数等方面的信息查询服务。此外, 是辅导咨询服务, 指对用户如何正确查阅网上信息以及资料等提供一些标准化的辅助和帮助。

标准信息咨询服务的工作程序从本质上来看, 是在广泛调查研究的基础上, 发现问题、分析问题, 并最终解决问题的过程。从标准文献的特点出发, 可将标准信息咨询服务分为以下6个环节:

1. 接受咨询, 找出问题, 这是信息咨询服务的一个关键环节。只有找出问题的关键, 把握问题本质, 才能为用户提供更加高质量的信息咨询服务。在服务过程中, 首先要找出问题症结所在, 包括问题涉及范围内、时间跨度以及问题由来等。如果用户需要某个国际组织或某个国家的标准, 还需要通过书面提问、对面交流、电话提问等途径, 进一步了解其专业领域、主题范围等。

2. 分析研究, 制定方案, 在接受咨询后, 就需要进一步分析、研究问题的具体内容与基本性质, 是文献性咨询还是事项性咨询? 用户的咨询范围是否超出本单位的服务范围等。在对问题的分析、研究的基础上, 制定问题解决草案, 内容包括评估相关文献数量与质量, 初步提出对相关技术性问题的解决意见等。然后与标准用户共同商讨、确认最终解决方案。当然, 问题解决方案并非固定不变的, 在方案实施过程中, 可根据实际情况进行相应的修改、补充或完善。

3. 初查在确定方案后, 便可进入信息查找环节。如果在初查环节就可以快速找出问题答案, 便可直接进入整理与解答环节。而如果在初查环节没有找到满意答案, 则应通过下一个步骤进行解决。

4. 扩大线索, 继续深查首先深入分析用户提出问题, 如用户提供线索的正确性, 包括标准文献的指定结构、时间、名称等是否有误。如果存在此类问题, 应结合用户咨询问题的具体内容与性质, 运用推理、假设等方法, 进一步扩大问题搜索范围, 同时

还可考虑变换搜索方式、搜索途径, 或者向专家请教、向其他信息机构求助; 也可以向用户提供初步查找到的标准文献线索, 待用户选定后, 交由咨询服务人员进行进一步查找, 以最终达到用户满意。

5. 审核答案。标准信息服务过程中, 我们要进一步做好答案的审核校对工作, 对于查阅到的文献, 我们也应该做好审核工作, 尽可能满足用户的实际需求。其次, 提高检索的实效性也是我们思考的重要问题。在此过程中, 我们也要引入多个审核标准, 重在检查文献的权威性、标准性、同时还要查阅最新的文献。

6. 整理与解答。查阅到标准文献后, 我们要将文献归类, 一般情况下, 将文献分为专题调研报告、综述述评、分析报告等, 结合实际需求进行合理筛选, 通过这种方式也能做好文献的整理工作, 切实满足用户的实际需求。

通过上述6个步骤也能更好地做好文献的划分工作, 在实际咨询过程中, 也要结合用户实际需求进行内容的增删, 合理选择内容, 避免出现更多问题。为进一步提高咨询质量, 我们也应该进一步提高咨询人员的素质, 同时也要使相关人员把握基础文化知识, 积累更多的工作经验, 能够游刃有余地解决工作中出现的各种问题。当然, 相关人员也要制定长期的学习计划, 积极学习外语, 提高自身的交流能力, 能够扩大咨询群体范围, 为其提供高质量的咨询服务, 逐步提高自身的服务技能。此外, 相关人员也要进一步掌握利用馆藏资料和各种工具书的技能。

(二) 标准信息咨询服务工作的特点

首先, 用户对标准信息需求的多样性。优化标准信息咨询模式尤为必要, 通过这种方式也能提升信息咨询的有效性, 同时也能为更多客户提供多元化的服务, 专业性的服务, 这种情况下也能构建专业化的服务系统。从现阶段信息的发展情况来看, 整体上呈现多元化特征, 既有现实信息需求, 而且也有潜在的标准信息需求。总之, 用户对标准信息需求的多样化, 是促进标准信息咨询服务优化的重要举措。

其次, 标准信息咨询服务的规模化发展。现阶段, 我国标准信息咨询服务内容趋于规模化发展趋势, 且逐步向综合咨询服务方向迈进。尤其是标准文献咨询服务内容不断扩大, 并整合了标准文献咨询服务、标准信息研究咨询等, 逐渐形成了较为统一的咨询服务中心。

再者, 标准信息咨询服务的标准化发展。在标准信息咨询服务体系下, 相关信息服务又呈现出标准化, 逐渐向标准化技术咨询服务方向发展。此外, 标准信息咨询服务逐渐转为有偿制。

现阶段, 我国标准信息咨询服务正在向有偿制方向发展, 体现这标准信息二次文献与三次文献的工作者劳动成果。有偿制的推广和建设有利于活化标准信息咨询服务机构, 从而能够形成规范化的信息管理和咨询服务, 便于更好地满足不同客户需要。最后,

标准信息咨询服务逐渐转向国际化。标准信息咨询服务逐渐发展国际化,而中国标准信息中心正带领着我国标准信息机构参加国际化组织和活动。尤其在成为国际标准化组织信息网国家成员后,更要积极承担接受其他成员提出的相关咨询服务工作。

二、我国标准信息咨询服务中的主要问题

近年来,我国在相关资源建设和人才引进方面力度不断加大,还建设了协同分配和管理机制。但由于种种原因限制,普遍存在的工作人员服务意识淡薄、人才结构不甚合理等问题仍然十分突出,影响着标准信息咨询服务质量和水平,更限制了我国标准信息咨询服务的高质量和特色化发展。

(一) 资源建设不平衡,协同性不强

自我国加入WTO组织后,各地区标准化技术机构加强了对技术法规、标准等方面的信息采集和分析,使得信息资源建设有所成效。但从整体方面来看,各地区发展仍然存在不平衡,更无论从全球角度出发建设庞大数据资源库了。目前,我国标准信息中心和地方机构虽然在协同性构建数据资源库,希望从整体角度建设出利于标准信息咨询服务发展的数据支撑,但就目前的实力来看尚无法形成步调一致、协同性较强的信息网络体系,更无法实现资源共享与联合作战。

(二) 服务内容比较匮乏,水平相对不高

现今,虽然各地方加快了吸引人才方面的速度,但是由于个人因素的存在,导致机构工作人员的整体水平并不高,他们对于新知识以及新技术的理解和掌握比较匮乏,并且对于标准化的专业研究普遍缺少,尤其是对WTO/TBT等方面的知识比较缺乏,因此,导致相关的工作人员提供的服务内容比较贫瘠,并且水平低下,与市场实际的需求差距甚远。而企业不仅需要对产品技术标准要进行详细的了解,同时还需要对国内外相关的技术标准、发展现状、发展趋势以及竞争对手的技术特点等方面进行了解,通过对各个方面的分析和比较,来制定本企业的标准化和应对措施。因此,若只提供简单的文本提供以及标准查询等服务,这会导致企业很难认同,这可以说是标准化信息服务难以扩大影响的根本原因。在国内企业参与的标准制定活动中,很难看到地方标准技术服务机构的参与,这说明我们的工作还有不到位的地方。

(三) 服务管理模式陈旧,机制模式不灵活

与市场实际需求不适由于行政事业单位的运行模式以及长期实行计划经济体制,导致标准技术机构在业务管理上存在有效激励机制和创新与拓展措施的缺失,相关工作人员的市场意识淡薄,危机意识并不强,服务模式陈旧,普遍存在等客上门现象,这与市场的需求相违背。

三、完善标准信息咨询服务工作的有效对策

(一) 做好标准信息报道工作

标准信息的报道以及加工报道,是促进信息传递和交流的有效途径。这一过程中主要目的是搜集相关文献信息,在此基础上,对其进行加工和研究并及时进行报道,以此来为用户提供有效、及时的信息支持。对于标准信息来说,无论其价值多高,都要切实做好报道工作,只有这样才能发挥标准信息价值,满足客户需求。

(二) 扩大标准化信息咨询服务范围

咨询服务一般是在用户进行对标准信息资料查阅过程中,标准信息部门所给出的指导,涵盖了各项内容,如使用馆藏标准目录读物与其他单位的出版目录的方式,将标准文献的来源单位与收藏地点告知给咨询者,以及可以便捷地查询所需的标准信息及资料的途径与手段。这类咨询工作的服务人员、资料管理人员、接待读者的工作人员都可以通过自身掌握的标准知识进行回答,

不需要工具或参考书的辅助,时间方面也不需要过长的时间。所以,在进行咨询服务是,需要扩大服务的范围,要深入询问读者的需求,不能只机械性的单纯回答读者的问题,需要尽量满足读者的合理需求,帮助读者找到需要的标准文献。

(三) 保证标准代查人员服务质量

标准代查主要通过两种基本方式提供服务,一,凭号索取,即用户在知道某一标准的具体序号的情况下,索取标准的全文;二,用户不清楚某一标准的具体序号,只知道标准的内容,在这种情况下委托代查。在这两种情况下,负责代查的人员可以利用检索来锁定用户需求的标准,以此来进一步确认,询问用户是否正确。标准信息机构服务人员应当及时学习利用各类将所工具,保证服务的质量与速度,紧跟标准发展的实施情况,对标准的变化做出反应,注意标准的作废等问题,向用户提供现行有效的标准信息。

(四) 培养专业标准信息从业人员

在面对各种标准信息的变化时,要及时、系统化的收集与整理国内外各类技术与法规标准、合格的评定程序、针对国内各种企业的要求提供信息服务,满足国内相关企业的各类发展方面的需求。同时,要向政府、企业提供研究成果,加强与各部门与WTO/TBT的信息交换,形成专业的信息渠道,并培养操作能力较强的专业从业人员,强化标准信息服务的专业度。

(五) 标准信息研究咨询服务的开展

标准信息研究是标准信息相关工作的重要环节职业,标准信息的研究是更加深层次的信息咨询服务。当前的标准信息研究工作类型如下:第一,开展标准化方针政策的信息研究。在国际标准化的组织背景下,主要研究各国标准化机构在发展标准事业期间,应用过的方针政策,对曾经采用的方针政策和现行的方针政策进行分析,从而探讨适合我国标准化方针政策的内容,并将标准化的内容提供给主管部门领导,从而让领导作出参考。第二,展开标准化发展水平、动向信息研究。对国际标准化发展水平和动态信息方向展开研究,是国际、国家标准化发展的一大特点,能够将标准化的特点和内容进行整合,从而达到预期的标准化目标。第三,对各国标准化工作的经验教训信息展开研究。其中,要重点分析出经验教训,从而为我国的标准化工作提供借鉴价值。第四,对某个专业范围内的标注或某类产品标准发展趋势展开研究。对不同国家的标准化管理发展体制的历史发展情况,人员、经费以及发展规划进行分析,并未建立适合我国国情的标准化管理机制提供借鉴价值。

四、结语

综上所述,对当前的标准信息咨询服务的发展特点展开分析,当前我国企事业单位对标准信息需求多样化,不同用户的需求情况是不同的。有的用户需要基础的标准,有的客户关注于产品的质量,还有的客户关注于试验的方法,也有的客户关注于贸易法规。为了满足用户的发展需求,要结合实际的标准发展趋势展开分析,使标准化信息服务建立在用户的需求之上。另外,企事业单位要加强标准化信息系统建设,构建一个标准的信息系统规范,更好地服务于更多的单位,作好信息服务工作。

参考文献:

- [1] 王雪菡,王庆庆.基于人工智能的高校档案信息咨询服务探索[J].黑龙江档案,2019(06):42.
- [2] 隋桂杰,王盟媛,刁为民.大数据背景下高职院校图书馆信息咨询服务研究[J].职业,2018(06):31-33.