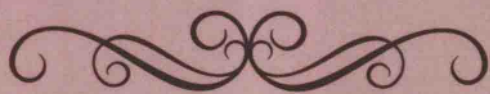


SHUZHICANKAOZIXUNFUWULILUNYUSHIJIAN

数字参考咨询服务 理论与实践

江涛 穆颖丽 等编著



河南人民出版社

数字参考咨询服务 理论与实践

江涛 穆颖丽 等编著

河南人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

数字参考咨询服务理论与实践 / 江涛, 穆颖丽等编著. -- 郑州: 河南人民出版社, 2012. 8
ISBN 978-7-215-08045-4

I. ①数… II. ①江… ②穆… III. ①数字技术-应用-图书馆工作-参考咨询-研究 IV. ①G252.6-39
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 170054 号

河南人民出版社出版发行

(地址: 郑州市经五路 66 号 邮政编码: 450002 电话: 65788066)

新华书店经销 河南金河印务有限公司印刷

开本 787 毫米 × 1092 毫米 1/16 印张 31.5

字数 750 千字

2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

编辑邮箱 1169129189@qq.com

定价: 69.00 元

前言

参考咨询服务作为图书馆的核心服务内容之一,体现了图书情报服务专业化、知识化的程度,在帮助用户有效利用图书馆资源及服务方面发挥了重要作用。早期参考咨询服务的主导形式是咨询馆员与用户进行面对面的交流,后来又借助电话、信件、传真等方式拓展了参考咨询的空间和范围,在一定程度上实现了参考咨询的远程服务。随着通讯技术、计算机技术及网络技术的飞速发展,数字化信息资源与日俱增,用户对网上信息资源利用习惯的逐步增强,国内外许多图书馆相继加入到提供数字参考咨询服务的行列。

数字参考咨询服务是 20 世纪 80 年代后期首先出现在美国的一种新型图书馆服务方式。它允许用户以电子文档的方式提交问题,而咨询馆员也以电子文档的方式提供答案。在这种方式中,用户与咨询馆员之间的交流可以是实时的,也可以是异步的;可以是当地的,也可以是远程的。它充分适应了网络化和数字化时代的信息资源分布、信息传递手段以及信息用户行为模式等方面的变化特点,已成为当今图书馆界大力推崇和发展的业务项目之一。

数字参考咨询服务作为数字图书馆的一个重要组成部分,是体现图书馆服务能力与水平的重要标志,成为数字图书馆服务的亮点。它将网络技术与图书馆专业化、知识化相结合,极大地发挥了图书馆提供咨询服务方面的潜力,延伸了参考咨询服务的空间,可以为用户提供效率更高、效果更好的信息服务。随着网络技术的发展,数字参考咨询服务正朝着更具智能的联合化、个性化方向发展。

本书从理论和实践两个方面介绍图书馆开展数字参考咨询服务中所涉及的基本问题,较为详尽地阐述了数字参考咨询服务的利用流程、服务模式、系统设计、运行保障、组织管理、馆员培训、技术支撑和法律保障等内容,并结合数字参考咨询服务的规范化、质量控制、质量评价和创新性,探讨如何加强对数字参考咨询服务的管理,提高参考服务的质量。最后就智能化和个性化对联合数字参考咨询服务的发展趋势做了进一步分析。

本书由江涛、穆颖丽编写大纲和各章节主要内容的要点及负责最后的统稿和定稿工作。全书共分二十一章,各章执笔者为:第十五章、第十七章、第二十章的第二部分由郑州轻工业学院江涛撰写;第十二章由郑州轻工业学院穆颖丽撰写;第十四章、第十六章、第二十一章由郑州轻工业学院张旭瞳撰写;第三章、第四章、第十三章由郑州轻工业学院高学敏撰写;第二

章、第五章由郑州轻工业学院郭彩峰撰写;第六章、第十八章由郑州轻工业学院陈柯明撰写;第一章、第十九章由郑州轻工业学院张秀撰写;第七章、第十一章由郑州轻工业学院张瑾撰写;第八章由郑州轻工业学院赵建华撰写;第九章、第十章、第二十章的第一部分由河南省人才交流中心尤永芝撰写。

本书的撰写,借鉴和吸收了国内外许多专家学者的研究成果,在此一并表示感谢!

限于资料 and 水平,书中定有不少疏漏和不妥之处,恳请各位专家、同仁和广大读者指正。

衷心感谢所有为本书编写和出版做出努力和贡献的人们。

本书撰著者

2012 年 1 月

目 录

第一章 参考咨询概论	1
一、参考咨询的含义	1
二、参考咨询的特点	2
三、参考咨询的发展历程	5
四、参考咨询形式、过程及其步骤	10
五、参考咨询的意义	15
六、参考咨询的新亮点	17
第二章 数字参考咨询服务基本认识	21
一、数字参考咨询服务产生的背景	21
二、数字参考咨询服务的定义	23
三、数字参考咨询服务的特点	25
四、数字参考咨询服务的类型	26
五、数字参考咨询与传统参考咨询的比较	28
六、数字图书馆与数字参考咨询的关系	30
七、数字参考咨询服务的意义	36
第三章 数字参考咨询服务发展现状	39
一、数字参考咨询服务在国外的发展	39
二、数字参考咨询服务在国内的发展	49
三、数字参考咨询服务在商业网站的发展	59
第四章 数字参考咨询服务的利用流程	65
一、数字参考咨询服务工作流程	65
二、用户利用数字参考咨询台流程	70
三、数字参考咨询服务工作流程所涉及主要内容	72
第五章 数字参考咨询服务模式	81
一、参考咨询服务模式概述	81

二、异步数字参考咨询	84
三、同步数字参考咨询	88
四、联合数字参考咨询	91
五、智能数字参考咨询	93
六、多模式数字参考咨询	95
七、数字参考咨询的新模式——博客	95
第六章 数字参考咨询服务系统设计	98
一、数字参考咨询服务系统设计的目标与原则	98
二、数字参考咨询服务系统的角色定义	99
三、数字参考咨询服务系统功能设计	101
四、数字参考咨询服务系统的服务平台	102
五、国内图书馆的数字参考咨询软件系统	109
第七章 数字参考咨询服务运行机制	120
一、数字参考咨询服务的用户机制	120
二、数字参考咨询服务的工作机制	124
三、数字参考咨询服务的可持续发展机制	132
第八章 数字参考咨询服务组织建设	136
一、数字参考咨询组织环境的建设	136
二、数字参考咨询组织机构的设置	138
三、数字参考咨询组织机构的管理	142
四、数字参考咨询组织队伍的建设	144
五、数字参考咨询组织工作平台的建设	147
六、数字参考咨询组织工作内容选择	149
第九章 数字参考咨询服务业务管理	150
一、数字参考咨询业务管理的必要性	150
二、数字参考咨询业务管理的基本内容	151
三、数字参考咨询业务管理体系	158
四、数字参考咨询服务营销	162
五、数字参考咨询业务管理的新思维	164
第十章 数字参考馆员的素养与培训	167
一、数字参考馆员的角色定位	167
二、数字参考馆员的素养要求	169
三、数字参考馆员的组织配置	176

四、数字参考馆员的培训	179
第十一章 数字参考咨询服务质量控制	184
一、数字参考咨询服务的质量内涵	184
二、数字参考咨询服务的质量标准	186
三、数字参考咨询服务的业务规范	188
四、数字参考咨询服务质量的影响因素	189
五、数字参考咨询服务的质量控制	189
六、数字参考咨询服务质量控制的运行机制	200
七、数字参考咨询服务在质量控制实践方面存在的问题	201
第十二章 数字参考咨询服务质量评价	203
一、数字参考咨询服务质量评价概述	203
二、数字参考咨询服务质量评价研究现状	212
三、数字参考咨询服务质量评价指标体系构建	217
第十三章 联合数字参考咨询服务	228
一、联合数字参考咨询服务概述	228
二、国内外联合数字参考咨询服务典型案例比较分析	237
三、先进理念与技术联合数字参考咨询服务中的应用	241
四、我国建设联合数字参考咨询服务的建议	249
第十四章 数字参考咨询服务标准规范	255
一、数字参考咨询服务标准规范制定遵循的原则	255
二、数字参考咨询服务标准规范体系	258
第十五章 数字参考咨询服务创新发展	269
一、数字参考咨询服务创新网络系统	269
二、基于数字参考咨询服务的知识社区构建	286
第十六章 参考信息源建设	293
一、参考信息源建设概况	293
二、传统参考信息源	299
三、电子参考信息源	304
四、网络参考信息源	318
五、面向学科的参考信息源建设	329
第十七章 国内外常用电子参考信息源	339
一、国内外常用数据库	339

二、国内外常用搜索引擎	420
三、电子版或在线参考工具书	439
第十八章 数字参考咨询服务技术保障	443
一、信息技术在数字参考咨询服务中的应用	443
二、系统软件的设计与选择	446
第十九章 数字参考咨询服务法律保障	456
一、数字参考咨询服务中用户权益	456
二、数字参考咨询服务中的法律问题	459
三、数字参考咨询服务侵权风险的对策	465
第二十章 数字参考咨询服务实践	471
一、国外数字参考咨询服务实践	471
二、国内数字参考咨询服务实践	477
第二十一章 数字参考咨询服务发展问题	484
一、数字参考咨询服务发展趋势	484
二、数字参考咨询服务发展策略	488
参考文献	493

第一章 参考咨询概论

参考咨询工作属于读者服务工作范畴,是图书馆基本业务工作的一个重要方面。这项工作,是读者服务工作的深化和拓展,是发挥图书馆情报职能、开发文献资源、提高文献利用率的重要手段。参考咨询工作的实质是图书馆为读者利用文献、搜寻信息提供帮助的活动,具有帮人找书、帮人找信息、满足读者信息需求的作用。所以,通过它最能发挥文献信息的作用,最能体现图书馆服务的价值,是图书馆学术性、情报职能及社会功能的高度体现,是现代图书馆的重要特征之一。可以说,一个图书馆是否开展参考咨询工作和开展参考咨询工作能力与水平的高低,是衡量图书馆读者服务能力与服务质量的重要标志。

一、参考咨询的含义

参考咨询服务(Reference service 或 Reference work)是图书馆应广大读者的需求而开展的一项服务,是图书馆传统的读者服务工作的延伸和发展。关于参考咨询的定义,美国参考咨询专家威廉·A·卡茨在《参考工作导论》一书中指出:“参考咨询最基本的含义是解答各种问题。”《英国大百科全书》中的定义为:“参考咨询是参考咨询员对各个读者在寻求情报时,提供个别的帮助。”这两个定义明确指出:参考咨询的本质就是解答读者在利用图书馆时遇到的问题。北京大学、武汉大学合编的《图书馆学基础》指出:“参考咨询工作的实质是以文献为根据,通过个别解答的方式,有针对性地向读者提供具体的文献、文献知识或文献途径的一项服务工作。”该定义明确指出参考咨询的基础是文献,参考咨询服务以文献为主要依据,针对读者在获取信息资源过程中提出的各种疑难问题,利用各种参考工具、检索工具、互联网以及有关文献资源,为读者检索、揭示、提供文献及文献知识或文献线索,或在读者使用他们不熟悉的检索工具方面给予辅导和帮助,以解答读者问题。由于解答问题的主要依据是图书馆现有的文献或其他参考源等,且提供的答案又是参考性的,所以,对于这类服务多称作“参考咨询服务”、“参考服务”、“咨询服务”等。

参考咨询员的任务就是对于寻求情报资料的读者给以积极的帮助,对他们所需的某些知识或文献方面的有关疑难给予迅速和积极的解答。关于参考咨询服务的内容,在不同的时期有不同的看法。早期图书馆界认为,参考咨询的内容只限于提供书目。由于读者对图书馆缺乏足够的了解,不知道图书馆能够提供什么文献资源、咨询服务的内容大多停留在帮助读者利用各种书目工具查找图书馆的馆藏资源。

随着读者需求层次的不断提高,参考咨询业务水平也迅速发展,参考咨询员开始利用图书馆丰富的工具书为读者解答大量的知识性问题。这时,参考咨询的内容除了书目检索服务外,开始直接回答一些具体的问题,参考咨询员尽可能为读者提供有关问题的直接答案,以满足读者的信息要求。

随着参考咨询问题的不断深入,参考咨询服务的内容也开始不断拓展和深化,参考咨询服务除了传统的书目服务、文献检索服务、阅读辅导外,还涉及到一些比较深入的定题服务、技术服务、网络资源导航服务等。例如,图书馆为用户就某一课题、产品、决策、管理或者其他专门问题而提供相关信息的搜集、检索、整理、分析、研究等服务,并提出相应的建议、结论或方案。这类参考咨询服务的对象已经不限于读者,而是扩展到社会上的各种用户。参考咨询所借助的信息资源除检索和收集现成的信息以外,还需要咨询人员实地调查和采集。参考咨询服务的内容经常需要进行一系列复杂的信息整理、分析和研究等工作,并提交相应的研究成果或者研究报告等信息产品。这种比较专业的信息服务在性质上应属于知识创新,它通过信息的集中、浓缩、重组、综合等方式产生新的信息,如综述、述评、分析报告等,这些新信息能够为用户提供额外的价值。这时,又出现了“信息咨询”的概念。

随着形势的进一步变化,当前有许多图书馆不仅提供基于馆藏文献资源的信息服务,而且还提供一系列扩展服务。例如,随着数字图书馆建设的发展,图书馆为用户进行专题研究提供了计算机、扫描仪、打印机、多媒体设备,安静独立的研究空间等先进的设备和设施;图书馆为各种学术文化和社会事务活动提供了场所、设施和组织策划等;图书馆向用户提供的打印、复印、装订、扫描、磁带复制、光盘刻录、电子邮件收发、数字化加工制作等服务。这类扩展服务有的和文献信息服务结合在一起向用户提供,有的则独立地向用户提供服务。用户在利用图书馆这些扩展服务的过程中,显然也会需要图书馆提供相应的咨询服务,诸如服务的制度和规定、设施设备的使用方法、会场布置方案、主题内容策划和活动程序安排等方面的咨询问题。这种新的咨询服务的出现,使得图书馆咨询的服务用户和服务领域空前广泛。

随着网络技术在参考咨询中的应用,参考咨询的方式方法也发生了根本性的变化。一方面是虚拟参考咨询的兴起,馆员与用户之间的联系、文献传递等都是依靠网络进行的。另一方面是联合咨询的出现,参考咨询问题的解答往往依靠一馆之力是不够的,需要联合多个图书馆的咨询专家共同完成。于是又出现了“网络参考咨询”、“虚拟参考咨询”、“实时参考咨询”、“合作参考咨询”等概念。

二、参考咨询的特点

参考咨询的本质是什么?它具有什么特点?对此,英国丹尼斯·格罗根(Denis Grogan)在《实用参考工作》一书中论述道:“参考咨询工作是图书馆服务工作的精髓”,“参考咨询工作的本质就是信息”。俄罗斯 O. И. 科尔舒诺夫在《目录学普通教程》一书中也表达了类似的观点,他在论述到“书目服务”时说,“关于文献的信息就是体现着‘书目情报’概念”,“书目的根本特点仅仅是关于它们的信息”。这些观点,对于我们理解参考咨询工作有一定的启

发和参考价值。参考咨询服务实际上是针对读者在学习、工作和生活中碰到知识性、资料性、策略性等问题时,提供帮助的活动。它所提供的或是具体的事实、数据,或是文献资料,或是对策、建议,总之是为读者提供所需的知识资料或文献信息,向读者揭示、检索和传递有关的知识信息。这是一个文献信息资源的传递过程,本质上是知识信息的转移过程。回顾参考咨询的发展历史,也正好证明了这一点。一个多世纪以来,参考咨询工作从最初的一般“帮助读者”,发展到今天的“情报(信息)服务”,从多着眼于“帮助读者使用馆中资源”,发展到今天的注重“提供适当的情报源”,强调“知识信息转移”,从“手工检索”服务,发展到“计算机和网络参考咨询”服务……其目的只有一个,就是“对读者在利用文献和寻找知识、情报提供帮助”,“广、快、精、准”地解决和满足读者的信息需求。

关于参考咨询特点的认识,我们还可以从印度希·拉·阮冈纳赞的论述得到启发。阮冈纳赞提出的“图书馆学五定律”,可以说在一定程度上阐明了他对参考服务的看法:①“书是为了用的”,图书馆参考馆员必须将适当的书提供给最需要的读者;②“每个读者有其书”,参考咨询馆员应向读者介绍所需的资料;③“每本书有其读者”,参考馆员应对藏书加以引介,以发挥馆藏功能;④“节省读者的时间”,参考馆员不仅要熟练掌握一般性图书资料,还要熟练掌握参考工具书实验法,迅速帮助读者查寻所需的资料;⑤“图书馆是一个生长着的有机体”,参考馆员面对日益增长的文献资料,应根据读者的需要加以推介,并随着读者的要求充实服务内容,使读者能够达到合理满足的程度。总之,阮冈纳赞把参考服务看成图书馆最高、最重要的功能。

戚志芬在《参考工作与参考工具书》中,也深入浅出地论述了参考工作的特性:①参考工作是随着图书馆的发展逐渐形成的;②参考工作是图书馆中最能发挥文献作用的一项工作;③参考工作是现代图书馆的标志之一;④参考工作对客观需要反应最敏感,工作方式灵活而有弹性。

根据上述分析,总结图书馆参考咨询的特点如下:

1. 服务性

从本质上说,参考咨询仍然属于读者服务工作的范畴,服务性是参考咨询最基本的特征。参考咨询是在图书馆传统的工作流程采访、分类、编目、典藏、流通、阅览的基础上开展的一项重要内容。在参考咨询过程中,馆员通过个别解答读者提问,来满足读者的个性化需求,服务内容与其他部门的读者服务工作有着千丝万缕的联系,是读者服务的延伸和发展。

2. 针对性

从参考咨询服务的目的来看,它具有很强的针对性。参考咨询主要针对读者的学习、工作与生活中所遇到的问题,提供文献信息服务,以满足读者越来越个性化的服务需求。读者需求是开展咨询服务的前提,没有读者需求,也就没有图书馆的咨询服务,所以调查了解读者的信息需求是开展参考咨询服务的基础。各类型各层次的图书馆的服务对象是不同的,参考咨询应根据图书馆的方针和任务开展读者需求调查研究,以分清工作的轻重缓急,明确服务重点。比如,公共图书馆担负着为所在地区的党政机关和有关的企事业单位服务的任务,参考咨询的重点是政府决策和经济建设;高校图书馆重点为学校教学与科研服务,参考咨询的对象主要是教师和学生,服务的重点是教育与科学技术;科研单位图书馆主要为本系统科研工作及领导决策服务,参考咨询的服务内容专业性很强。

3. 多样性

从参考咨询的内容和形式来看,参考咨询呈现出多样性的特点。首先,读者询问问题多种多样,来源广泛。有来自社会各个部门的咨询问题,也有涉及学科领域的专门问题;有综合性的咨询,也有专题性的咨询;有文献信息咨询,也有非文献信息咨询。当然,并非读者提出的一切问题,图书馆都应给予解答,只有属于图书馆服务范围的问题,才是参考咨询的服务内容。其次,参考咨询形式多样化。从读者提问的形式看,有到馆咨询、电话咨询、信件咨询、网络咨询等多种形式;从馆员对具体问题所采取的形式看,有文献检索方法辅导、提供文献线索、提供原文、定期提供最新资料、提供专题研究报告等。

4. 实用性

从参考咨询工作的效果来看,具有一定的实用性。首先,读者在实际生活、工作和学习中,必然会碰到各种各样的问题,参考咨询馆员帮助读者获取资料和利用图书馆资源,节约读者查找资料的大量时间。其次,参考咨询服务还有利于深入开发文献资源,提高文献资源的利用率,为科技人员、领导决策和企业发展提供丰富的文献资源和动态信息。例如,随着图书馆情报职能增强和现代化技术的应用,高校图书馆从优化资源配置,提高服务质量、方便读者等方面入手,在保证为高校的教研工作提供服务的基础之上,扬长避短,立足实用的参与社会情报服务,为社会提供实用易得的经济信息服务。参考咨询突出体现了图书馆的情报职能与教育职能,它所表现出来的工作水平与并发能力反映了图书馆服务的优劣,参考咨询工作的社会价值体现在工作效率、社会效率和为经济建设服务的效益等方面。

5. 智力性

从参考咨询所需的技术来说,它属于一种知识密集型的智力劳动。图书馆参考咨询服务不像外借流通服务那样直接简单地为读者提供原始文献,在解答读者咨询问题中,除少数的咨询问题可以仅凭借图书馆工作人员的知识和经验就能立即回答外,大部分问题都要将对文献的检索、加工、整理、分析、研究等活动结合起来,其工作的实质就是以文献查找、选择与利用为依据,向读者提供具体的文献、文献知识和文献检索途径,它是一种复杂的、学术性较强的、对服务人员素质要求较高的服务方式。例如,在一些大型图书馆,已有专门的情报研究工作,开始为政府、企业、科研开展深层次的研究服务,提供辅助决策功能。图书馆一般都设立了专门的部门或工作人员,从事定题跟踪服务、专题文献调研、编制专题文献书目、文摘、论文索引或特定的资料汇编等工作,还可以承担课题立项、科技专题查新、专利申请等更深阶段的服务。这种服务主要针对一些较固定读者,具有长期性和相对的稳定性,这要求咨询工作人员具备较高的专业技能并要付出大量额外的工作。

6. 社会性

图书馆是信息产业的有机组成部分,主要具有保存人类文化遗产、开展社会教育、传递科学信息和开发智力资源四种社会职能。参考咨询服务是一种开放性的社会服务系统。首先,咨询服务对象具有鲜明的社会性。参考咨询服务就是图书馆运用各种方法帮助读者解答在科研和生产中需要查阅文献资料而出现的疑难问题,为读者提供所需的文献和情报。随着社会信息化程度的不断提高及图书馆服务观念的转变,参考咨询服务的社会化程度日益加深,服务对象与范围进一步扩大。尤其是开展了合作咨询和网上咨询服务以后,其服务对象已不再限于馆内读者,本社区乃至跨地区、跨国界的有关用户都可能成为服务对象。其

次,咨询队伍具有鲜明的社会性。由于科学技术的发展,科学知识与信息资源急剧增长,光靠一个图书馆的力量已无法独立完成各种资源库的建设及各种咨询问题的解答,更谈不上各种咨询软件的研制与开发。知识与资源的共建共享势在必行,咨询队伍建设的协作化与社会化进一步发展,出现了跨地区跨国界的合作咨询。再次,咨询服务内容具有社会性。随着图书馆日益融入社会信息化的浪潮之中,参考咨询服务的内容也由过去以学科咨询、专业咨询为主转向为广大用户提供涵盖学习、生活、工作等方面的各类社会化信息,以最大限度满足用户日益增长的信息需求。

三、参考咨询的发展历程

图书馆参考咨询服务并非生来就有,它的出现远远落后于图书馆的出现,是图书馆发展到一定水平的产物。参考咨询起源于19世纪80年代,经历了从无到有、从传统到现代的百年演变,服务内容和形式也不断发展变化。从近代开始,围绕指导读者利用图书馆开展的参考咨询工作开始成为图书馆的一项业务。综观参考咨询工作的发展,大体经历了三个大的阶段:萌芽阶段、传统参考咨询阶段、网络参考咨询阶段。

(一) 萌芽阶段(19世纪下半叶至20世纪20年代)

古代图书馆的功能主要是收集、保存文献,读者范围也仅限于极少数的贵族读者。由于文献数量相当有限,读者根本就不需要任何参考咨询服务。到了近代,图书馆逐渐成为一种社会文化设施,面向广大公众开放,其社会功能也由收集、保存文献发展到普及科学文化知识,进行社会教育。到19世纪下半叶,由于科学技术的发展,各学科之间相互交叉渗透,文献信息量剧增,读者的文献需求增加,传统的借借还还服务远不能满足读者需求,参考咨询服务便应运而生。

参考咨询工作是最早在美国公共图书馆和高等院校图书馆开展起来的,是近代科技、教育、文化发展,书刊资源日益丰富以及世界图书馆事业蓬勃发展的产物。大约在1850—1870年期间,美国图书馆界开始变革观念,提出图书馆员并非单纯的图书保管员,而应有学术上的地位与责任。1870年以后图书馆员开始以技术员的身份对图书进行分类、编目,用科学的方法管理图书,同时开始负起指导读者使用图书资料的责任,参考服务概念逐渐萌生。1876年,美国麻省伍斯特公共图书馆馆长塞缪·斯威特·格林(S. S. Green)在美国图书馆协会第一届大会上提出《馆员和读者之间的个人关系》论文,提出图书馆对要求获取情报资料的读者应给予个别帮助。倡导开展帮助读者利用图书馆的服务,这标志着参考咨询服务的正式诞生。1883年波士顿公共图书馆为适应读者的需要首次设置专职参考馆员和参考阅览室。接着哥伦比亚大学图书馆也在1884年设置了有2名专职参考咨询员的参考咨询部。1890年左右,出现了“参考工作”这个术语。1891年,在美国《图书馆杂志》索引上,首次出现“参考咨询工作”这个索引词,并用它代替了“馆员对读者帮助”的概念。此后,为了强调其服务性质,又出现了“参考咨询服务”的概念。十几年间,参考咨询服务作为近代图书馆的重要标志风行美国并推向世界。

1920年,威廉·沃纳·毕晓普(William Wamer Bshop)在他的《参考服务工作理论》(Theory of Reference Work)一书中指出:参考服务工作是图书馆为帮助读者迅速而有效地使用图书馆而做的有系统的工作,这是最早的对参考服务工作一词的概念界定。此后,参考咨询服务理念逐渐被图书馆界接受。

(二)传统参考咨询阶段(20世纪20—80年代)

20世纪20年代以后,参考咨询作为一项崭新的服务形式引起图书馆的关注。多数图书馆,尤其是公共图书馆,首先配备专职工作人员、专门藏书,并设立专门的工作部门,开展咨询性服务,参考咨询服务内容主要是利用图书馆的书目工具来帮助读者查找图书、期刊、报纸等文献资料。参考咨询工作以其机动、灵活的服务方式和显著的效果得到进一步巩固,并以强大的生命力向纵深发展,成为图书馆工作的一部分。到40年代,参考咨询开始进一步回答事实性咨询,为读者提供现成的答案。到50、60年代,随着科学技术的飞速发展,文献数量急剧增长,为了快速查找文献资料,图书馆需要编制大型的检索工具书,如大型联合书目、文摘型检索工具等。这一时期出现了大量大型的书目、文摘、索引类型的参考工具书,开展了专题文献检索、文献代查代译、定题跟踪服务等服务项目。发达国家的专业图书馆,如立法、工业、商业、研究图书馆,在服务实践中以藏书和人员配备上的优势,逐步扩大服务的范围,设置了新的情报机构,建立信息库、思想库,提倡并开展专题情报研究、专题文献评价以及综合情报服务,参与重大决策。这类服务为发展咨询服务的技术和理论研究奠定了较好的基础。

20世纪20年代初,参考咨询理论传入中国,清华大学图书馆首先成立参考部,1929年国立北平图书馆成立参考组。随后一些大型图书馆不同规模地开展了参考咨询服务,并结合中国目录学的传统,编纂了大量书目索引。我国在50年代以后,参考咨询服务范围不断扩大,到60年代初成为图书馆重要服务方式,配合科学研究编制了大量专题书目索引。

参考咨询服务主要采取直接服务和间接支持服务两种形式。直接服务是馆员与读者之间的直接接触,包括咨询解答、指导使用图书馆以及阅读辅导工作。间接支持服务是指通过建立和健全各种书目和工具书,为读者查阅、获取有关资料提供方便。在传统参考咨询阶段,参考咨询理论研究开始进一步探讨参考咨询工作的在图书馆的地位、与读者的关系、服务内容与形式、咨询方法与技巧、读者需求特点等具体问题。参考咨询工作也蓬勃发展,各级各类图书馆纷纷建立参考咨询部门,开展了形式多样的参考咨询服务工作,极大地推动了图书馆事业的发展。

然而,传统的参考咨询工作内容单一、重复,一般是被动地等待读者提出问题,然后利用本馆的馆藏书刊等,有针对性地为他们查找资料提供文献服务。这种服务方式对信息处理方式陈旧,浪费大量时间和精力,已不适应形势发展的需要,不能保证信息的时效性、系统性、完备性。与此同时,计算机技术的发展使一些专门从事文献检索服务的专业公司开始出现,他们具有一定的精力考虑和试验新技术、新载体的应用,开发了一批规模不等、学科各异的数据库,并逐渐实现了联机检索。随着大量文献性数据库、数值性数据库、事实性数据库的相继涌现,参考咨询开始进入跨地区网络化服务阶段。

(三) 网络化参考咨询阶段(20 世纪 80 年代以后)

20 世纪 80 年代以来,计算机技术和网络环境全方位地改变着图书馆的各项服务工作,图书馆从一个相对封闭的信息环境走向无限广阔的信息空间。一方面,图书馆信息资源环境发生了巨大的变化,参考文献源除了传统的纸本文献外,还有大量的电子文献资源和网络信息资源(如大型文献数据库);另一方面,信息技术改变了图书馆的传统工作模式,图书馆管理和信息服务实现了自动化和网络化。随着虚拟参考咨询台的建立,参考咨询馆员与用户之间的信息交流和文献传递也依靠电子邮件、web 网页开展,参考咨询工作进入网络化发展阶段。

网络参考咨询包含两个层次的内容。

第一层次是传统咨询服务内容的网络化,即利用网络技术实现传统的参考咨询服务项目,如常见问题(FAQ)服务、电子邮件服务、信息推送服务、网上数据库查询、在线咨询、读者教育园地等。网络参考咨询的优点在于:第一,不受时空限制。参考咨询服务方式不受时间的限制,实行全天开放,随时接受读者的信息咨询,并在最短的时间给予正确的答复。第二,能够提供图、文、声一体化信息资源。第三,服务内容多元化发展。读者的信息需求也不仅仅局限于单一的文献借阅服务,而是向诸如光盘检索服务、读者培训服务等全方位信息服务方向发展,用户可随时随地上网查询,从而使大规模、整体化开发和利用信息成为可能。

第二层次是联合虚拟咨询服务,又称合作参考咨询。联合虚拟咨询是由多个图书馆或咨询机构建立起协作关系,采用分工协作、专业化、社会化、开放性的大生产经营观念,充分利用各自的信息资源特色和人才优势、并协调服务时间,每周 7 天每天 24 小时为用户提供咨询服务的一种新型服务形式。联合虚拟咨询是图书馆数字参考服务的未来发展方向,突破了传统图书馆的界限,参考信息源不再局限于本馆资源,而是集电子文献和网络信息资源于一体;咨询馆员也不再局限于本馆馆员,而是由参与合作的参考咨询员和学科专家所组成的参考咨询服务团队;服务对象也不再局限于本馆读者,而是面向全球用户。如由英国 60% 以上的公共图书馆组建的 EARL 项目提供 Ask A Library、美国国会图书馆等组建的 CDRS 项目、美国教育部资助的面向中小学的 VRD 项目、上海图书馆牵头的“网上联合知识导航站”、国家图书馆建立的“全国图书馆信息咨询协作网”等。

网络技术的发展打破了时空上的限制,改变了文献加工和信息检索的手段和方法,使广大咨询服务人员有可能摆脱繁重而枯燥的手工操作,集中时间和精力从事较高层次的思维劳动,如专题文献分析研究以及其他形式的深层服务等。在网络环境下,图书馆信息载体多样化发展,信息来源多元化,参考咨询工作彻底变革传统的被动的服务方式,向动态服务、横向服务、层次服务方向发展,服务方式也由单一性向多样性方向发展。互联网丰富的信息资源和方便的通信方式,将人类社会带进了信息时代。读者查找信息、文献已不仅仅只限于图书馆。所以图书馆员只有与读者接触,进行社会调查,了解社会对图书馆工作的愿望和要求,才能及时调整自己,适应时代的潮流,也才能取得图书馆事业的蓬勃发展。

(四) 我国参考咨询的发展

我国参考咨询工作的发展历史相对较短,发展速度却很快,已经逐渐走出“借借还还”的

旧模式,建立起参考咨询的服务体系。总体上,我国参考咨询的发展呈现出如下特点。

1. 网络参考咨询迅速发展

网络技术给参考咨询工作带来了新的发展机遇,带动了参考咨询服务的迅速发展,服务内容不断拓展和深化,服务形式越来越多。具体表现在:

① 利用信息技术,研究开发“一站式”信息集成系统,将不同类型的文献资源融合为一个统一的信息检索系统,开展信息定制与推送系统,提供基于网络的虚拟参考咨询服务,以知识管理方式提供个性化服务,根据用户需求,建立“我的图书馆”开展个性化服务。

② 利用网页宣传图书馆的文献资源和各种服务形式,通过电子邮件、web 表单形式实现与用户的交流。

③ 充分发挥知识导航的特长,利用先进的网络技术和对信息的过滤、分析能力,不断地开发和挖掘信息资源,实施知识管理,为科研人员开展个性化定制信息服务。把科研人员需求的、无序的文献信息进行分理重组,通过网络快捷方便地提供给用户,使科研人员在任何时间地点都能方便地获取所需信息,实现与图书馆的双向实时沟通,变静态服务为动态实时跟踪服务。

④ 加强对国内外馆藏资源和网络资源的整合。参考咨询突破馆藏资源服务范围的局限,主动与各基层用户联系,了解科研人员的文献信息需求,征求书刊征订意见,宣传图书馆文献资源和服务内容,并积极开发网络信息资源。

⑤ 建立了各种各样的读者教育栏目,普及文献检索知识,开展各种形式的读者教育活动,提高读者利用各种类型文献的方法和技巧。

2. 合作咨询初见成效

文献资源的共建共享促进了合作咨询的发展。1998 年由国家发展计划委员会批准实施的 CALIS(中国高等教育文献保障体系)作为一个广域网环境下的文献信息共享服务系统,为合作咨询的顺利开展奠定了良好基础。目前我国已经初步建立了几个合作参考咨询系统,但都还不够完善。

(1) 全国图书馆信息咨询协作网

全国图书馆信息咨询协作网是由中国国家图书馆牵头组建,吸纳了全国各种类型的图书馆为网员,是我国图书馆向合作参考咨询服务发展迈出的第一步。所有网员都可以以信息提供者和信息需求者的双重身份参与信息交流活动,各个成员都有自己的问答系统和知识库,可以进行音频、视频、电子白板等实时信息的交互,可以利用有关的技术以感知其他成员的情况,从而开展各个成员馆之间的咨询合作。该网为建立图书馆咨询部门之间的协作关系营造了一个良好环境,使之呈现出优势互补、资源共享的特点。目前加入该网的图书馆还比较少,需进一步发展成员馆。

(2) 网上联合知识导航站

网上联合知识导航站是 2001 年 5 月推出的一个合作化参考咨询服务项目,由上海图书馆牵头,联合了上海交通大学图书馆、复旦大学图书馆、华东师范大学图书馆、同济大学图书馆、上海社会科学院图书馆、中科院上海文献情报中心的 16 位长期从事情报与参考咨询服务工作的中青年参考馆员骨干,形成了一个分布式的虚拟参考专家网络。该项目采用了一种合作化的专家服务模式,在该系统中每位专家负责若干专题的咨询问题。