

基层图书馆实务丛书

基层图书馆 参考服务概论

卓连营◎编著

JICENG TUSHUGUAN
CANKAO FUWU GAILUN



SEU 2642252



國家圖書館出版社

基层图书馆实务丛书

中国图书馆学会策划

执行策划：卓连营

G258.23

1

基层图书馆参考服务概论

卓连营 编著



圖 國家圖書館出版社

图书在版编目(CIP)数据

基层图书馆参考服务概论/卓连营编著. —北京: 国家图书馆出版社, 2012. 7

(基层图书馆实务丛书)

ISBN 978 - 7 - 5013 - 4818 - 3

I. ①基… II. ①卓 III. ①基层图书馆—图书馆服务—研究

IV. G258.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 157048 号

责任编辑: 金丽萍

书名 基层图书馆参考服务概论

著者 卓连营 编著

出版 国家图书馆出版社(原北京图书馆出版社)

(100034 北京市西城区文津街 7 号)

发行 010 - 66139745 66151313 66175620 66126153

66174391(传真) 66126156(门市部)

E-mail cbs@nlc.gov.cn(投稿) btsfxb@nlc.gov.cn(邮购)

Website www.nlcpress.com→投稿中心

经销 新华书店

印刷 北京亚通印刷有限责任公司

开本 880 × 1230(毫米) 1/32

印张 7.5

版次 2012 年 7 月第 1 版 2012 年 7 月第 1 次印刷

字数 200 千字

书号 ISBN 978 - 7 - 5013 - 4818 - 3

定价 36.00 元

本书出版，

得到中国图书馆学会的经费支持

目 录

第一章 基层图书馆参考服务概说	1
第一节 何谓“基层图书馆”	1
第二节 何谓“参考服务”	7
第三节 基层图书馆参考服务现状	14
第四节 基层图书馆参考服务模式重构	21
第二章 参考服务之阅读导引	29
第一节 阅读导引的含义与作用	29
第二节 阅读导引的内容与方式	33
第三节 阅读导引的策略、调研与规划	40
第四节 未成年人阅读的导引与组织	52
第五节 老年人阅读的导引与组织	57
第六节 全民阅读活动的策划与组织	63
第七节 网络阅读的导引与组织	70
第三章 参考服务之公共信息服务	78
第一节 基层图书馆公共信息服务的原则与作用	78
第二节 基层图书馆公共信息资源的类型与特征	83
第三节 基层图书馆公共信息服务的基本步骤	87
第四节 政府公共信息服务	93
第五节 社区公共信息服务	106
第六节 相邻系统公共信息资源的整合与提供	117

第四章 参考服务之咨询服务	129
第一节 基层图书馆咨询服务的定位与内容	129
第二节 基层图书馆咨询服务的方式	134
第三节 基层图书馆咨询服务的程序	139
第四节 地方文献咨询	151
第五节 决策参考咨询	162
第六节 联合参考咨询	169
第五章 参考服务之业务辅导	179
第一节 业务辅导的含义与状况	179
第二节 业务辅导的作用与原则	185
第三节 基层图书馆业务辅导的主要内容	190
第四节 基层图书馆业务辅导的主要方式	196
第六章 基层图书馆参考服务基本储备	201
第一节 基本制度	201
第二节 基本素养	213
第三节 基本参考源	222

第一章 基层图书馆参考服务概说

第一节 何谓“基层图书馆”

一、基层图书馆的三重义项

“基层图书馆”是当前的一个热点话题,频繁见诸各种媒体。通过 Google 检索,与“基层图书馆”相关的事项有 300 多万条,与“高校图书馆”的频度相仿。近年来图书馆界许多活动也都与“基层图书馆”密切相关,比如“志愿者行动”、“全民阅读活动”等,尤其是《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》颁布以后,配合构建公共文化服务体系建设的世纪工程,基层图书馆的建设成为当今乃至今后相当长时间内我国图书馆事业发展建设的重中之重。但基层图书馆的具体所指为何,学术界并没有给出一个相对明确的界定,因而论说者对于“基层图书馆”认识偏差颇大,莫衷一是。

综括说来,“基层图书馆”经常出现在规模建制、公共图书馆层级位置、公共文化服务体系这样不同的语境之中,而在不同语境中,“基层图书馆”的义项不同,其核心价值、主要职责、服务范围、服务方式均各有差异,不能一概而论。

(一)图书馆规模建制中的基层图书馆——中小型图书馆

就规模建制而言,所谓基层图书馆,通常是指中小型图书馆。

20 世纪 90 年代,我国的图书馆界主要是以藏书数量作为划分图书馆规模的标准,藏书 50 万册以下的属于中小型图书馆。

按藏书数量划分图书馆规模表^①

藏书数量 册(件)	图书馆规模
5 万以下	图书室
5 万—20 万	小型图书馆
20 万—50 万	中型图书馆
50 万—100 万	大型图书馆
100 万—500 万	超大型图书馆
500 万以上	特大型图书馆

这种划分,不仅见于公共图书馆,同时也通用于高校、专业等不同类型、系列的图书馆之中。如据湖北省高校图工委统计,截至 1986 年,全省 34 所普通高等学校图书馆中,藏书在 50 万册以下的中小型图书馆占 62%,而同期全国高校图书馆也有 60% 左右为中小型馆。^②而许多中小型图书馆,如医院图书馆、卫生防疫站图书馆(室)、专门性院校、专科院校图书馆等,也都习惯于将自己归入基层图书馆的行列,而就其服务对象和层级位置而言,其实与其是否属于“基层”并无直接关碍。

2008 年颁布执行的《公共图书馆建设标准》则吸纳了国外的成例,将图书馆规模标准扩大到四项,即服务人口、总藏书量、总阅览坐席数和总建筑面积,规定服务人口 150 万以下、总藏书量 135 万册以下、总阅览坐席数 1200 以下、总建筑面积 20 000 平方米以下的公共图书馆为中小型图书馆。其中中小型图书馆藏书量的上限已经提高到 150 万册,而“服务人口”则成为首要的基础指标。

① 左正洪. 图书馆规模划分标准浅析. 黑龙江图书馆, 1989(1): 45

② 罗春华. 试论高校中小型图书馆藏书建设的联合发展. 湖北师范学院学报, 1988(3): 127

规模	服务人口 (万)	建筑面积		藏书量		阅览坐席	
		千人面 积指标 (m ² / 千人)	建筑面 积控制 指标 (m ²)	人均藏书 (册、 件/人)	总藏量 (万册、 件)	千人阅 览坐席 (座/ 千人)	总阅览 坐席(座)
大型	400 以上 ~ 1000	9.5 ~ 6	38000 ~ 60000	0.8 ~ 0.6	320 ~ 600	0.6 ~ 0.3	2400 ~ 3000
	150 以上 ~ 400	13.3 ~ 9.5	20000 ~ 38000	0.9 ~ 0.8	135 ~ 320	0.8 ~ 0.6	1200 ~ 2400
中型	100 以上 ~ 150	13.5 ~ 13.3	13500 ~ 20000	0.9	90 ~ 135	0.9 ~ 0.8	900 ~ 1200
	50 以上 ~ 100	15 ~ 13.5	7500 ~ 13500	0.9	45 ~ 90	0.9	450 ~ 900
	20 以上 ~ 50	22.5 ~ 15	4500 ~ 7500	1.2 ~ 0.9	24 ~ 45	1.2 ~ 0.9	240 ~ 450
小型	5 以上 ~ 20	24 ~ 22.5	1200 ~ 4500	1.3 ~ 1.2	6.5 ~ 24	1.7 ~ 1.2	85 ~ 240
	1 ~ 5	50 ~ 24	500 ~ 1200	2 ~ 1.3	2 ~ 6.5	3.5 ~ 1.7	35 ~ 85

来源:《公共图书馆建设标准》表 2“公共图书馆总建筑面积以及相应的总藏书量、总阅览坐席数量控制指标”^①

而就当前我国图书馆发展状况而言,无论是藏书量、服务人口,抑或是馆舍面积,都只是相对区分图书馆规模的标准,而非区分是否为基层图书馆的标准。

(二)公共图书馆体系中的基层图书馆——区县级公共图书馆

^① 中华人民共和国住房和城乡建设部、中华人民共和国国家发展和改革委员会. 公共图书馆建设标准. 中国计划出版社, 2008: 5

在我国现行公共图书馆省、地市、区县三级体系中,区县级公共图书馆被视为基层图书馆,是较为直观和容易被理解的。国家关于公共图书馆的各项基本统计数据中,区县级公共图书馆是独立建制图书馆体系的末端。《国家“十一五”时期文化发展规划纲要》也已进一步明确县级图书馆要“逐步实行分馆制,丰富藏书量,形成统一采购、统一编目的图书配送体系,充分发挥县图书馆对乡镇、村图书室的辐射作用”,而街道、乡镇一级的独立建制单位是综合文化站,图书馆(室)只是其中的部门和单元。

尽管一些地方法规文件和行业标准中(如上海、广州)还有将本地区公共图书馆划分为市级公共图书馆、县(区)级公共图书馆、乡镇(街道)公共图书馆(室)和村(社区)公共图书馆(室)这样的4个层级,但无论是已经出台的《公共图书馆建设标准》,还是新近颁布的《公共图书馆服务规范》,都已将适用范围划定在“省(自治区、直辖市)、副省级市、地(市、地区、盟、州)级、县(市)级公共图书馆”这样的3个层级范围,而“街道、乡镇级公共图书馆以及社区、乡村和社会办各类公共图书馆基层服务点”均为“参照执行”,而不在规定的公共图书馆层级范围内。这是一个基本的发展趋势。

(三)公共文化服务体系中的基层图书馆——县(区)以下乡镇(街道)、村(社区)图书馆(室)

公共文化服务体系是“由政府主导、非营利的、社会参与形成的普及文化知识、传播先进文化、提供精神食粮、满足人民群众文化需求、保障人民群众文化权益的各种公益性文化机构和服务的总和”。^①而构建完善的公共文化服务体系是一个长期的历史任务,在现阶段,这一体系的职能主要是由传统的文化事业单位如图书馆、博物馆、文化馆(群艺馆),以及“文化信息资源共享工程”、“广播电视村村通工程”、“电影‘2131’工程”、“送书下乡工程”等重大文化工程予以承担和实施。用官方的话说,“我国目前已初步形成了以大型公共文化设

^① 坚持繁荣与发展并重 大力构建公共文化服务体系. http://www.ccmedu.com/bbs/disppbbs_47_24701_1.html

施为骨干、以社区和乡镇基层文化设施为基础、覆盖全国城乡的公共文化服务体系”,其具体的量化指标是公共图书馆 2799 个、文化馆和群众艺术馆 3217 个、博物馆 1722 个、文化站 37 384 个、社区和村文化室 137 665 个。^①

姑且不论区县级图书馆是否在“大型公共文化设施”之列,在这样的框架体系下,就图书馆行业而言,处于“基层”位置的显然是指乡镇、社区图书馆(室)。值得关注的是,在未来“乡乡都有一个综合的文化站,行政村有一个文化室”的文化建设发展规划中,县以下图书馆(室)的建设是被囊括或包容在综合文化站(室)建设的整体范围内而没有单独列出,而这一规划随着 2009 年 9 月 8 日《乡镇综合文化站管理办法》颁布业已进入到了实施阶段。

二、基层图书馆概念的界定

“存在即为合理”,之所以当下许多活动的开展、许多问题的讨论均以“基层图书馆”为鹄的,而不能简单地替换成公共图书馆、中小型图书馆、县级或县级以下图书馆,是因为在现阶段,“基层图书馆”这一视角具有重要的现实意义和研究价值。那么,如何理解“基层图书馆”的内涵与外延呢?

首先,需要明确的是,“基层图书馆”概念的出现和被使用,严格地说,并非源自图书馆学的固有框架体系,而是基于中国的现实情境,是作为中国行政术语的“基层”概念在图书馆领域的语义移植和反馈,具有鲜明的中国特色。与之相关联,在不同的历史时期,基层图书馆具有不同的含义。

20 世纪 80 年代以前,所谓“基层图书馆”通常是指“扎根于基层、直接为广大工农兵服务”的工矿企业、农村、街道图书馆,在为阶级斗争、生产斗争和科学实验三大革命运动服务中发挥了重要的作用。

改革开放后,随着以人为本思想日益深入人心,构建和谐社会成

① 公共文化服务体系覆盖全国城乡. 光明日报, 2008 - 10 - 15

为中国社会发展的主流,“基层”观念被不断强化,“基层”情结愈益浓厚,“为基层服务”、“深入基层”、“基层调研”成为社会常态和关注热点。也正是在这样的情景下,“基层图书馆”成为图书馆界有识之士重点关注的对象。而此时我国图书馆事业尚处于新旧转换时期,旧有工矿企业、农村、街道图书馆已消弭殆尽,县级公共图书馆成为体系末梢,于是,在这个阶段,“基层图书馆”基本等于县级公共图书馆,县图书馆建设尴尬困窘成为被集中关注的对象,而县以下图书馆建设还基本没有被提到议事日程。许多关于基层图书馆的活动及讨论,基本都是围绕县级图书馆而展开的。

公共文化服务体系建设正式成为国家的大政方针,县以下街道、乡镇乃至乡村、社区图书馆(室)成为普遍均等全覆盖的基本载体,基层图书馆又被重新赋予新的使命和内涵。

“基层图书馆”的另一重要语义成分是“图书馆”。何谓图书馆?最生动的解释是“一个不断生长的有机体”。既为有机体,最小成分是细胞而非分子,换句话说,最基本条件应该是“独立建制”。

基层图书馆概念定义对于基层图书馆建设至关重要,它关系着基层图书馆建设的着重点、立脚点。基层图书馆范围定义过窄,基层图书馆建设难以达到预期成效;定义过宽,又难以操作和实施。

综上所述,可以对“基层图书馆”的基本语义范畴有一个基本的界定,本质的要素应该有两项:其一,它是面向大众的而非小众的;其二,它是一个相对独立和完整的存在,即所谓“独立建制”,而非分支、单元。前者可以将学校图书馆、专业图书馆排除在外,不管规模大小,位置高低,都不属基层图书馆范围;而后者则可以将分馆、服务网点排除在外,这些分馆、服务网点只是基层图书馆的分支和局部,而不是本体。所以基层图书馆应该既是基础、基本的,是整个图书馆事业的基石,是公共文化服务体系的核心组成,同时它又是相对完整的,借用阮冈纳赞的话,“是一个生长着的有机体”。分馆、基层服务点是枝叶,而基层图书馆才是根本。基层图书馆是通过分馆和服务网点的设置与扩张来张大它的辐射力和影响力,落实其基本职责。只有固本强根,

才能枝繁叶茂。从更深层次来探讨基层图书馆义项的设立,从某种意义上说,是近现代图书馆诞生本源意义的回归——图书馆的出现原本就是为了方便大众的。

简言之,基层图书馆的定义可以用4个字加以概括:普众、独立。只要符合这两条标准,就都在基层图书馆的范畴,如果按照我国现行的图书馆行政系列而言,基层图书馆主要应该包括大部分的地市级公共图书馆、全部的区县级公共图书馆以及部分独立建制的乡镇、街道图书馆,截止到2010年年底,我国现有地市级公共图书馆334家、区县级公共图书馆2512家,而独立建制的乡镇、街道图书馆数量有限。

这也就是本书关注和讨论的主要对象和范围。

第二节 何谓“参考服务”

一、参考服务:狭义与广义的讨论

没有一个相对明确的概念,也就无法进行相对深入的讨论。而无法回避的是,只要论及图书馆参考服务,首先遇到的就是廓清概念的纠结——国内外林林总总逾百种的不同解释。

关于图书馆参考服务的起源,学界通常的说法是,它的产生远迟于图书馆的出现,而1876年美国麻省伍斯特公共图书馆馆长塞缪尔·斯威特·格林在美国图书馆协会第一届大会上提交的《值得建立的公共图书馆与读者之间的交流和人际关系》一文,强调对寻求信息的读者提供个别帮助的重要性,因而被视为现代图书馆参考服务诞生的标志,格林本人也被誉为美国参考工作之父。

但是,就传统参考服务的本质特性——解答各种问题而言,它的产生与发展应该是与图书馆的产生与发展相伴始终的。现代意义的图书馆与传统藏书楼的根本不同之处,就在与它的服务功能的充分体现:“书是为了用的”。而在借阅流通的过程中,为了达成“每个读者有其书”、“每本书有其读者”的现实目标,读者与图书馆之间,与图书馆馆员之间,除文献的交接传递外,不可避免地会程度不同地发生“咨

询”与“被咨询”的行为：“不论规模大小，所有图书馆都会遇到读者提出这样那样的问题，而这些问题都必须尽图书馆的资源所达到的程度予以解答，图书馆在社会上的声誉，将在很大程度上取决于它能否成功地处理参考咨询问题。”^①

论其根本，这与后来的专门独立提出的参考咨询服务在本质上是没有什么区别的。

作为“图书馆工作的核心”，参考服务（reference service 或 reference work）自其产生迄今的一百多年间，随着图书馆机能以及现代技术、社会需求的不断递进、演变，人们对于它的认识与理解也在日渐深入和丰富，因而也就被赋予了不同的解释和定义。

然而，参考服务概念的纠结不清通常是基于一个简单的事实——所描述的对象不在同一范畴。就参考服务而言，存在着狭义与广义两种不同的描述对象，因而百余年来的诸多种不同界定，如果从这个角度去考察，还是可以理出一个相对清晰的头绪的。

（一）狭义的描述

狭义的参考服务在多数情况下是用“参考咨询”或“咨询服务”来称谓的，下面是国内外图书馆界在不同时期对于这种狭义称谓的几种有代表性的表述：

“参考咨询最基本的含义是解答各种问题”。

——W. A. 卡茨 1969《参考工作导论》

“最常见的图书馆参考咨询服务的定义，是指给予查找资料的读者以直接的、个别的帮助”。

——美国《图书馆学和情报学百科全书》

“参考咨询员对各个读者在寻求情报时提供个别的帮助”。

——《英国大百科全书》

“图书馆员帮助读者得到所需要的情报资料，给读者以这方面的直接协助；或为了有效地开展这项活动而整理、编纂必要的资料；以及

① 转引自夏侯炳. 参考咨询新论. 江西人民出版社, 2004: 2

图书馆为此目的而开展的各项业务工作,就叫做参考咨询工作”。

——日本《图书馆用语辞典》

“参考咨询是图书馆员对读者在利用文献和寻求知识、情报提供帮助的活动。它以协助检索、解答咨询和专题文献报道等方式向读者提供事实、数据和文献线索。有些国家的图书馆参考咨询服务甚至还包括解答读者生活问题的咨询”。

——《中国大百科全书·图书馆学·情报学·档案学》

“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”。

——北京大学、武汉大学合编《图书馆学基础》

归纳各种不同的解释和定义,关于图书馆参考咨询服务,可以得到以下几项基本要素:

(1)它是图书馆读者服务工作的一个重要方面,实质是解答各种问题;

(2)提供服务的主体是参考咨询馆员,客体是寻求情报、知识的各个读者;

(3)提供服务的基础是文献;

(4)服务方式包括直接和间接两个方面;

(5)服务内容是搜集、检索、揭示和传递知识信息,提供知识产品。

狭义的参考服务——参考咨询最核心的特征是针对个别对象、个别问题的个性化服务。而这种个性化的智力服务模式发展到一定的阶段,自然而然会出现与社会上其他类型的咨询服务比较的可能,并因此显现出其赖以存在和发展的特性和表征。

特征是一事物区别于他事物的特有属性。

首先,图书馆参考咨询服务的特征是建诸图书馆基本属性之上的。作为开放的知识与信息中心,现代图书馆以公益服务为基本原则,以用户需求为一切工作的出发点,以实现和保障公民基本阅读权利为基本职责,通过对全社会成员实行平等服务,维护公民享受图书

馆服务的权利,体现人文关怀。

就其实质而言,参考咨询属于读者服务工作范畴,是传统的流通借阅服务的深化与延伸。而参考咨询服务的特征则根源于作为社会服务性机构的图书馆的基本属性,是图书馆知识信息服务特征的集中体现。

其次,图书馆参考咨询服务的特征是与社会上其他类型咨询,如政策咨询、工程咨询、技术咨询、管理咨询、专业咨询比较而得来的。

政策咨询(Decisionmaking Consultation),又称决策咨询或综合咨询,是带有全局性、战略性、综合性的咨询,是一种跨学科、跨行业、多领域的咨询活动,主要为国家和政府部门重大问题的决策提供决策依据和可供选择的方案。

管理咨询(Management Consultation),是指由独立的合格的个人或几个人深入到企业现场,运用现代化的手段和科学方法,通过对企业的诊断、培训、方案规划、系统设计与辅导,从集团企业的管理到局部系统的建立,从战略层面的确立到行为方案的设计,对企业生产经营全过程实施动态分析,协助其建立现代管理系统,提出行动建议,并协助执行这些建议,以达到提高企业经济效益的一种业务活动。

工程咨询(Engineering Consultation),是现代咨询业的先驱,指对各种建设项目提供的咨询服务,包括投资机会研究、工程项目建议书、可行性研究、评估咨询、工程设计方案咨询、设备选型采购咨询、施工监理监督咨询等。

技术咨询(Technical Consultation),是指咨询机构运用各类专门知识如技术、经验和信息等,为委托方提供解决复杂技术问题的系统方案。技术咨询的业务范围主要是为科研开发、技术引进、设备更新等提供可行性研究或提供咨询;为技术公关和新技术、新产品、新材料、新工艺、新设备、新流程的研制开发和利用提供咨询;为有关地区和厂矿企业提供技术经济情报或进行技术经济预测等。

专业咨询(Professional Consultation),是指针对某一专业领域中具体问题所进行的咨询活动。主要是对咨询对象所提出的特定问题进行

行咨询,如情报咨询、税务咨询、会计咨询、审计咨询、商业咨询、贸易咨询、保险咨询、法律咨询、心理咨询、旅游咨询等。

而运用自身的专业知识、技能和经验,分析客户问题制定解决问题的方法,并协助实施,则是上述这些咨询活动的普遍特点。

与之比较,图书馆参考咨询服务的特征主要体现在5个方面:

- (1) 服务性,是其区别于社会其他营利性咨询行业的本质特性;
- (2) 智力性,是区别于图书馆其他服务活动的特征;
- (3) 客观性(间接性),是区别于一般学术、科研活动的特征;
- (4) 社会性,是图书馆作为社会服务机构的一种集中表现;
- (5) 多样性,是建诸社会需求多样性、参考资源多样性之上的客观属性。

在具体的参考咨询服务工作过程中上述这五项特征是相互关联、相互依存的,而且,随着参考咨询服务内容的不断深化和拓展,服务方式的现代化、网络化、多样化的趋势变化,其特征也逐步得以强化和补充。

然而,一个不容忽视的事实是,对于公共图书馆而言,基于它的基本职责,过分强调其参考咨询服务的专门化和专业性是不切合实际的。

一个证明就是,在改革开放后的市场经济建设时期,我国公共图书馆参考服务工作曾经有过一段为期十年的“繁盛”,在省、地市以及区县三级公共图书馆架构中,参考咨询部门大多被赋予了“创收”的重任,咨询部门备受重视,也的确在社会上产生了相当的影响。究其原因,主要是因为改革开放后的一段时期内,文献信息获取渠道相对匮乏,社会咨询机构也很不健全,图书馆成为满足机构、团体、企业(党政军、教育机构、企事业单位等)及个人(科研人员、学者、学生等)获取文献信息的不二选择。但是,因为这种需求通常都以“有偿服务”作为交换条件,所以,当外围环境发生了下述根本变化——随着网络技术的飞速发展而带来的用户需求及信息获取渠道的变化,随着图书馆,尤其是公共图书馆日益走向公益化的回归之路,这种“繁盛”在很