

RESEARCH LIBRARY OF SOCIAL SCIENCE

江西
社会科学研究文库



参考咨询新论

夏侯炳 著

C . K . Z . X . X . L

江西人民出版社

参考咨询新论

夏侯炳 著

江西人民出版社

G252.6
XI

图书在版编目(CIP)数据

参考咨询新论/夏侯炳著. —南昌:江西人民出版社,
2004.9

(江西省社会科学文库)

ISBN 7-210-03031-X

I.参... II.夏... III.参考咨询 IV.G252.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 098426 号

参考咨询新论

夏侯炳

江西人民出版社出版发行

南昌市红星印刷厂印刷 新华书店经销

2004年9月第1版 2004年9月第1次印刷

开本:850毫米×1168毫米 1/32 印张:16.5

字数:435千 印数:1-2000册

ISBN 7-210-03031-X/G·549 定价:30.00元

江西人民出版社 地址:南昌市三经路47号附1号

邮政编码:330006 传真:6899036 电话:6898893(发行部)

E-mail: jxpsh@163.net

(赣人版图书凡属印刷、装订错误,请随时向承印厂调换)

江西
社会科学研究文库



江西社会科学研究文库编审委员会

主任

刘孚威

副主任

傅伯言 吴运金 许志锐

成员 (以姓氏笔画为准)

尹世洪 史忠良 邓光东 任 辛 李锅根
沈谦芳 郑克强 周榕芳 林学勤 郭杰忠
姚亚平 傅修延 曾绍阳 虞梅生

常务编辑

林学勤 徐建国 游道勤
黄南南(特邀) 熊建(特邀) 陈小青(特邀)

繁荣社会科学，是建设有中国特色社会主义文化的重要组成部分。建设有中国特色社会主义文化的过程，也是社会科学研究在中国发展和繁荣的过程。积极发展哲学社会科学，对于坚持马克思主义在我国意识形态领域的指导地位，对于探索有中国特色社会主义的发展规律，增强我们认识世界、改造世界的能力，有着重要意义。马克思主义指导下的哲学社会科学研究，集中代表着先进文化的前进方向。

1  社会科学的生命在于创造，在于创新，“若无新变，不能代雄”。新的世纪，新的千年，呼唤着社会科学的发展和繁荣，呼唤着社会科学研究的突破和创新。换言之，没有社会科学研究的突破和创新，也就没有社会科学真正的发展和繁荣。理论贵在创新，创新需要勇气，需要智慧，需要执着的追求和艰辛的探索；理论重在创新，创新需要有科学的精神、科学的态度和科学的方法；理论功在创新，只有创新的理论成果，才能探索规律、把握规律，才能启示实践、指导实践，才能认识世界、改造世界。坚持理论创新，是社会科学工作者的神圣职责和使命。

社会科学研究，必须坚持以马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”的重要思想为指导，必须坚持理论联系实际、马克思主义学风，必须坚持“百花齐放，百家争鸣”的方针，必须坚持以我国改革开放和现代化建设的实际问题、以我们正在做的事情为中心，着眼于马克思主义理论的运用，着眼于对实际

问题的理论思考,着眼于新的实践和新的发展。新世纪的世界,新世纪的中国,新世纪的江西,许许多多的新情况、新变化、新问题,许许多多的政治、经济、社会课题,迫切需要我们去探索、去研究、去解答。社会科学工作者任重道远,大有可为。

江西向为“文章节义之乡”,素以“物华天宝,人杰地灵”著称。在历史的长河中,江西不但涌现出许多名扬中外的文学家、艺术家,而且涌现出不少影响古今的学问家、思想家。但是,我们不能沉湎于先哲的辉煌,而应该创造更加璀璨的未来。江西广大社会科学工作者一直在为此努力,并且取得了可喜的成绩。在世纪之交,江西省社会科学院、江西省社联大力实施“精品战略”,积极组织和扶持社会科学精品力作的撰述和出版,其实现形式是:推出“江西社会科学研究文库”工程,每年拿出一笔事业经费,资助出版 10 本理论上的厚重之作。这是我省社会科学界的一件大事、好事、实事,如此年复一年,坚持下去,必将蔚为大观。

21 世纪,将是我国全面实现社会主义现代化,实现中华民族伟大复兴的世纪,也将是社会科学大发展、大繁荣的世纪。江西社会科学界的专家学者们,大家努力啊!

祝愿社会科学研究精品力作不断问世。

党的十六大和十届全国人大将“形成全民学习、终身学习的学习型社会,促进人的全面发展”作为在 13 亿多人口的中国大地上全面建设小康社会的奋斗目标之一。高校图书馆被公认为“大学的心脏”,而“公共图书馆是人民的终身学校”(江泽民语),可见图书馆对于促进学习型社会的形成和全面建设小康社会宏伟目标的实现,起了不可估量的作用。

作为向社会公众或者特定对象开放,具有文献信息资源的收集、整理、存储、传播、研究、开发和服务功能的社会公益性机构,各级各类图书馆是一个个不断生长的有机体,必须适应社会环境的变化,与时俱进,以保持旺盛的生命力。但是,无论社会需求如何变化,技术手段如何演进,图书馆和图书馆员的使命都是为读者服务,“服务是图书馆的基本宗旨”(著名的美国图书馆学家 J·H·谢拉语),也是现代图书馆存在的理由。在图书馆的整个服务体系中,除了发挥基础保障、行政保障和后勤保障作用的部门外,真正面向读者服务的是流通部门和参考部门。流通部门主要负责以种、册为单元向读者作宏观揭示,参考咨询着眼

于微观,以篇章、事实、数据为单元揭示文献的知识信息内容;流通部门主要做馆藏宣传、文献外借、阅读指导等,参考咨询则从事解答咨询、编制二次和三次文献、文献检索、代查代译、知识导航以及其他专题信息服务;流通部门主要发挥社会教育职能,参考咨询作为高层次的业务工作,旨在活化馆藏,引导读者进入馆内外的广阔情报源,挖掘利用文献中的知识信息资源,主要发挥情报职能;流通部门主要是根据读者的需求,被动地提供文献服务,而参考咨询服务是一项前哨工作,馆员具有敏锐的信息意识,对客观需求反应最敏感,服务内容又比较专深,因而参考咨询是图书馆服务社会的一个关键环节,被称为图书馆工作的核心,被提到图书馆核心业务的高度。无怪乎美国参考咨询工作专家 I·G·马奇强调:“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。”国内外图书馆学家和实际工作者均公认,参考咨询就是带有图书馆特点的情报工作,参考咨询代表着图书馆的发展方向。

在现代化的进程中,中国图书馆事业经历了和正在经历着两次转型:第一次转型实现了从封建藏书楼向近代化图书馆的演变;第二次转型始于 20 世纪 70 年代末改革开放,要实现其自动化、数字化、网络化的目标,除必须树立现代科技意识、网络共享意识外,仍然是必须强化以人为本的人本意识和以读者为核心的服务意识。深化参考咨询工作是实现这次转型的关键所在。参考咨询在图书馆服务中的地位正在上升,其标志之一便是崭露头角的数字化参考咨询在发达国家已被视为图书馆的核心业务。

可见,探讨转型期的参考咨询工作,对于优化图书馆读者服务、提高图书馆为经济社会发展提供精神动力和智力支持的水

平以及提升图书馆的社会影响和社会地位均意义重大。

译介到我国的国外研究参考咨询的专著不多,较著名的是美国 W·A·卡茨的《参考工作导论》。而国内专论参考咨询的,除江苏、广西、四川图书馆界 20 世纪七八十年代组织编写的业务培训系列教材的小册子(如卢子博、倪波主编的《参考咨询基础知识问答》)外,主要的有北京图书馆戚志芬先生于 1988 年出版的《参考工作与参考工具书》和上海图书馆马远良先生主编的《参考咨询工作》(2000 年 10 月出版)。戚先生的书出版较早,无法反映最近十几年图书馆及其参考咨询工作,而这十几年恰恰是我国图书馆发生巨变的时期。马先生主编的《参考咨询工作》属于文化部图书馆岗位培训教材之一,有其自身的实用性特点,但正如编者在前言中所说,它是“针对国内图书馆初级和中级参考咨询员的实际需要编撰”的,“内容上以实际操作为主”。

另一方面,不仅各级各类图书馆的参考咨询的实践活动近些年来如火如荼,无论社会环境、技术手段、参考资源还是服务理念、读者对象、咨询内容都发生了一系列重要的突破和拓展,数字化参考咨询近两三年也在我国大型公共图书馆、许多高校图书馆和专业图书馆蓬勃兴起;而且从科学研究角度看,笔者撰写此文时以“参考咨询”作为关键词点击中国学术期刊网(<http://www.cnki.net>),所检索到的我国图情界 1994 年至今发表的涉及参考咨询的学术论文便多达近 500 篇,足见这一领域已经构成一个探索热点,涌现了大量的研究成果,亟待我们从理论层面进行总结和概括。

鉴于上述,我认为现在对参考咨询工作进行全面、系统、深入的探讨是非常必要和及时的,这就是本书写作的初衷。

本书力求勾勒出参考咨询工作这个图书馆学分支的完整体系,以弥补以往有关论著之不足;提供新颖翔实材料(其中许多材料取自作者在省级图书馆从事 20 年参考咨询服务的亲历

亲为),以充分论证主题和论点;让刚刚在我国兴起的数字化参考咨询的内容贯穿全书,以弥补早期出版的论著的缺憾,体现参考咨询的与时俱进特性,并希望对我国图书馆界挺进因特网DRS有所助益;在内容层次上既重视可操作性,又重视理论深度,以回应业界有关“参考咨询理论研究有待加强”的呼吁。我翘首以待方家和广大读者的批评与建议。

夏侯炳

2003年6月28日

目录

前言	1
引论	1
第一节 历史的回顾	1
一、国外参考咨询发展简史	1
二、我国参考咨询发展概貌	4
第二节 参考咨询的概念、地位和作用	9
一、关于参考咨询的概念	9
二、参考咨询在图书馆中的地位	12
三、参考咨询与情报咨询	16
第三节 参考咨询工作在图书馆的实施	18
一、参考咨询与其他部门的关系	18
二、参考咨询的范围和咨询问题	19
三、传统参考咨询的工作方式和实施步骤	23
四、数字化参考咨询的工作方式和实施步骤	25
第一章 业务拓展论	30
第一节 转型期内外环境推动参考咨询服务嬗变	31
一、社会呼唤参考咨询实行全面服务	31
二、法规建设提供的拓展动力	32
三、水到渠成的业务拓展	33
第二节 参考咨询服务形式的拓展	34
一、从信息通道看	35

二、从工作职责看	35
三、从操作方式看	37
四、从网络环境看	38
第三节 参考咨询服务手段的拓展	42
一、技术手段的拓展	42
二、资源手段的拓展	44
三、管理手段的拓展	46
第四节 参考咨询服务内容的拓展	50
一、对咨询问题的分析	50
二、混合型的参考工作模式	52
三、转型期广阔的服务范围	53
第二章 工作特性论	60
第一节 参考咨询的服务性	61
一、直接展现读者服务宗旨的窗口	61
二、对社会需求的高度依附性	62
三、集繁杂、琐碎、枯燥于一体	63
第二节 参考咨询的敏感性	64
一、反应的及时性	65
二、服务的针对性	66
三、工作的预见性	67
第三节 参考咨询的广泛性	68
一、咨询内容的多样性	68
二、工作队伍的社会化	69
第四节 参考咨询的智能性	70
一、馆员智慧的转让	71
二、参考咨询之本:知识信息	72
三、智力资源的开发活动	72
第五节 参考咨询的微观性	73
一、从文献单元到知识单元	73

二、馆藏资源揭示结构的多元化	75
第六节 参考咨询的学术性	76
一、文献研究的学术性质	76
二、专科咨询属于专家工作	77
三、发展方向——研究图书馆	78
第七节 参考咨询的科学性	80
一、政策的指导性	80
二、研究的独立性	81
三、方案的多元性	83
第三章 社会功能论	87
第一节 信息传递功能	88
一、中介人:优化有用信息的传播	88
二、“过滤器”:消除无用信息的干扰	89
三、“合成机”:开发信息产品	91
第二节 智力开发功能	92
一、高智能运作的过程	92
二、以智力资源为工作对象	93
三、“经济头脑”生长的沃土	95
四、培养“通才”的摇篮	96
第三节 决策参谋功能	97
一、世界复杂化带来的顾问职业化	97
二、广阔的决策咨询天地	98
第四节 科研侦察功能	99
一、报道科研动态	100
二、帮助选择课题	100
三、普查文献资料	101
第五节 科学普及功能	102
一、常规性的科普宣传	103
二、为“五个走进”建功立业	103

三、社会性的科普宣传	104
四、科普创作和科普翻译	105
第六节 技能培养功能	106
一、利用图书馆的能力	106
二、主动学习、主动适应的能力	108
三、独立工作的能力	109
四、利用网上学术信息的能力	109
第四章 组织建设论	113
第一节 环境建设	113
一、国家信息环境	113
二、网络技术环境	116
三、图书馆软环境	122
第二节 机构建设	125
一、参考部门布局原则	125
二、参考咨询工作的布局格式	127
三、咨询工具、设备和用品的配置	129
四、咨询员的配置方式	130
第三节 队伍建设	131
一、合理的人员结构	132
二、放大效应的团队精神	133
三、馆员的教育培训	135
第五章 参考馆藏论	140
第一节 知识信息源与参考信息源	140
一、知识信息源	141
二、参考信息源及其变化	144
三、参考信息源在参考咨询中的地位	146
第二节 转型期参考信息源的结构	149
一、检索型参考信息源	150
二、知识型参考信息源	152

三、数据图表型参考信息源	154
第三节 参考信息源的建设策略	155
一、参考信息源的采购原则	155
二、自编、自建参考信息源的原则	158
三、数字化参考信息源的建设原则	159
第四节 参考信息源的遴选与布局	161
一、参考信息源的评价、选择与淘汰	161
二、参考信息源的布局原则	166
三、参考信息源的合理分布	168
第五节 构建参考馆藏体系	170
一、构建参考馆藏体系的原则	170
二、三种参考馆藏体系模式	171
第六章 引文索引论	184
第一节 引文索引概述	185
一、引文索引缘起	185
二、引文索引的类型	186
三、作为检索工具的引文索引的优缺点	193
第二节 引文索引的编制与使用	194
一、编制原理	195
二、结构特点	195
三、使用方法	198
第三节 引文索引的集大成者——Web of Science	200
一、Web of Science 的主要特点	200
二、检索利用方法	201
三、网络版《期刊引用报告》	204
第四节 引文索引在科学交流中的独特作用	205
一、文献检索的新途	206
二、科学管理的利器	206
三、参考咨询的助手	207

四、深入研究的桥梁	208
-----------	-----

五、科学溯源的路标	209
-----------	-----

第七章 馆员素质论	211
------------------	------------

第一节 发达国家对参考馆员的要求	211
------------------	-----

一、图书馆参考馆员职位要求的变化	211
------------------	-----

二、专家对数字化参考馆员角色的重新定位	215
---------------------	-----

第二节 参考馆员的政治思想素质	221
-----------------	-----

一、较高的政治水平	221
-----------	-----

二、良好的职业道德	223
-----------	-----

三、科学、务实而细致的作风	226
---------------	-----

第三节 参考馆员的科学知识素养	228
-----------------	-----

一、既专且博,一专多能	229
-------------	-----

二、“通才”与双学位的发展方向	230
-----------------	-----

三、外语、古汉语和计算机语言修养	231
------------------	-----

第四节 参考馆员的工作技能素质	233
-----------------	-----

一、知识处理能力	233
----------	-----

二、语言文字表达能力	234
------------	-----

三、规划、组织和协调能力	236
--------------	-----

四、公共关系能力	237
----------	-----

五、信息素质和信息能力	238
-------------	-----

第八章 专业写作论	241
------------------	------------

第一节 参考馆员专业写作概说	242
----------------	-----

一、参考馆员掌握专业写作的意义	242
-----------------	-----

二、专业写作的特点	245
-----------	-----

三、专业写作的必要条件	250
-------------	-----

第二节 研究报告的写作	253
-------------	-----

一、选题与选题原则	254
-----------	-----

二、确定选题的方法	256
-----------	-----

三、撰写研究报告的基本要求	258
---------------	-----

四、几种研究报告的撰写	263
第三节 应用文的写作	270
一、应用文的特点	270
二、公文的写作	272
三、报告类应用文的写作	274
四、技术合同的撰写	276
第四节 新闻报道的写作	277
一、新闻报道的特点	278
二、常见新闻报道的写法	279
第五节 科普文章的写作	281
一、科普工作的意义	281
二、科学普及的任务	283
三、科普作品的特点	284
四、科普文章的撰写	285
第九章 服务对象论	289
第一节 读者研究的意义、内容和原则	289
一、读者研究的意义	290
二、读者研究的内容	292
三、读者研究的原则	294
第二节 读者类型及其信息需求分析	295
一、人的需要与信息需求	295
二、读者及其需求分类	297
第三节 读者咨询心理和咨询行为规律	304
一、情报查寻路线	304
二、个体和群体读者信息需求的特点	305
三、读者信息心理 - 行为规律探讨	308
第四节 读者的信息保证	314
一、信息保证的意义	314
二、信息保证的原则	316