

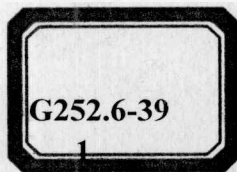
虚拟参考咨询服务发微

◆ 主编 袁红军 严真

吉林文史出版社

虚拟参考咨询服务发微

主 编 袁红军 严 真
副主编 (以姓氏笔画为序)
王艳玲 吕晓英
苒群策 陈 勇
郭剑珩 程青峰



吉林文史出版社

图书在版编目(CIP)数据

虚拟参考咨询服务发微/袁红军,严真主编. —长春:
吉林文史出版社,2008.10
ISBN 978-7-80626-168-2

I. 虚… II. ①袁…②严… III. 数字技术—应用—图书馆
工作—参考咨询—研究 IV. G252.6-39
中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 168693 号

虚拟参考咨询服务发微

出版者: 吉林文史出版社
(地 址: 长春市人民大街 4646 号 邮编: 130021)
印刷者: 辽宁工程技术大学印刷厂
幅面尺寸: 880mm×1230mm 1/16
印 张: 19.5
字 数: 525 千字
出版时间: 2008 年 10 月第 1 版
印刷时间: 2008 年 10 月第 1 次印刷
责任编辑: 杨晓天
封面设计: 东方圣明
版式设计: 东方圣明

ISBN 978-7-80626-168-2

定 价: 38.50 元

前 言

参考咨询是图书馆的一项核心业务工作,其实质是为用户解决信息查询与获取过程中遇到的各种问题,向用户提供或推荐相关文献或文献线索,帮助他们查询并获取所需文献信息,帮助他们掌握各种文献信息查询工具的利用途径、方法与技巧,进而满足其自身的息需求。近年来,随着网络的发展和用户对网上信息资源利用习惯的增强,国内外许多图书馆和信息机构相继加入到提供虚拟参考咨询服务的行列。相比之下,我国虚拟参考咨询服务在网络条件、服务方式、服务内容、服务效率、服务效果及咨询馆员的水平与能力等方面都存在一定的差距。从实践方面,针对国外较为先进的虚拟参考咨询服务的研究,结合我国实际,总结我国虚拟参考咨询服务的现状与问题,提出我国虚拟参考咨询服务的发展思路,将会对提高我国图书馆和信息机构网络化信息服务水平,推进我国信息咨询服务稳定、可持续的发展,具有非常重要的现实意义。从理论方面,针对国内外虚拟参考咨询项目的研究,用科学的发展观看待我国图书馆虚拟参考咨询项目运行,拓展研究视角,进行研究手段量化,建构理论体系,从研究方法、理论基础、内容结构、调控规律以及运用等方面加强理论总结。探讨我国虚拟参考咨询服务理论、管理、服务模式、效率、质量控制与评价等问题,特别是合作式数字参考咨询服务中成员与人员、合作方式、运行机制、成本补偿等研究。总之,对于虚拟参考咨询项目建设与运行,需要图书馆管理者慎之,我们所要做的不是急于贴标签,而是结合省情、馆情的实际情况,包括投资模式、用户状况、参考咨询馆员素质、虚拟环境、咨询模式等,建设适合本馆、本机构的虚拟参考咨询项目。

本书结合我们近几年关于虚拟参考咨询服务理论与方法的几个课题研究成果及具体工作实践的基础上,确定了本书编写的指导思想及框架设计。

本书由袁红军、严真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。其中王艳玲(新郑市图书馆)编写第一章、第二章、第三章的第二节;程青峰(偃师高中)编写第四章、第六章;陈勇(河南省图书馆)编写第五章、第十一章的第二节;吕晓英(新郑市图书馆)编写第七章;苒群策(郑州铁路职业技术学院图书馆)编写第八章、第十一章的第二节;郭剑珩(郑州铁路职业技术学院图书馆)编写第十一章的第一节、第四节;袁红军(郑州师范高等专科学校图书馆)编写第九章、第十章的第一节;严真(河南省图书馆)编写第三章的第一节、第十章的第二节。

本书在编写过程中,参考引用了大量学者与机构发表的文献与网络资源,在此一并向他们致以诚挚的谢意。

限于能力水平,加之时间仓促,对某些问题的理解和论述是否准确,是否恰如其分,都值得探讨和商榷。本书错误之处,在所难免,敬祈广大读者批评指正。

内 容 提 要

虚拟参考咨询服务(Vigital Reference Service)又称数字参考咨询服务,是一项系统工程及高智能创造性活动,是一种能集中体现计算机网络技术、图书馆情报资源和资深专家优势的新型参考咨询。

本书结合参考咨询的特点和原理、由来与发展,系统地阐述了虚拟参考咨询服务概念与特点,虚拟参考咨询服务与传统参考咨询服务的异同、空间内容与未来发展趋势、虚拟参考咨询服务的一般流程、咨询馆员与用户、服务系统构建、参考源建设、虚拟参考咨询服务方式、服务管理创新、虚拟参考咨询服务质量控制与评价、国内外虚拟参考咨询服务的实践及比较等内容,针对我国开展虚拟参考咨询服务现状提出了有益的建议。

本书内容较为全面、翔实,适合于作为图书馆学、信息管理与信息系统专业和其他相关专业的教材,也可供图书情报机构及其他信息部门实际工作者阅读参考。

目 录

第一章 参考咨询绪论	1
第一节 参考咨询的概念	1
第二节 参考咨询的内容及特点	3
一 参考咨询的内容	3
二 参考咨询的特点	4
第三节 参考咨询的发展	6
一 古代信息咨询	6
二 现代信息咨询	10
三 图书馆参考咨询服务发展趋势	12
第二章 虚拟参考咨询服务基本认知	16
第一节 虚拟参考咨询服务的概念及特点	16
一 虚拟参考咨询服务的概念	16
二 虚拟参考咨询服务的特点	16
第二节 虚拟参考咨询服务空间内容	17
一 空间的内涵	17
二 用户终端机与 VRD 工作流程关系中的技术空间	18
三 用户与用户终端机关系上的心理空间	18
四 咨询馆员与 VRD 关系上的心理空间	19
五 用户与咨询馆员互动的文化空间	19
第三节 虚拟参考咨询服务与传统参考咨询服务的异同	20
一 传统参考咨询服务曾发挥过重要作用	20
二 虚拟参考咨询服务与传统参考咨询服务的比较	21
第四节 虚拟参考咨询服务未来发展趋势	23
一 总体发展趋势	23
二 系统先进化	24
三 管理协作化	24
四 规范标准化	25
五 咨询专家专业化与社会化	25
第三章 国内外虚拟参考咨询服务研究现状	26
第一节 国外虚拟参考咨询服务研究现状	26
一 关于服务案例的介绍	26
二 关于虚拟参考咨询的评价	26
三 关于虚拟参考咨询的研究方向	27
第二节 国内虚拟参考咨询服务研究现状	28
一 研究文献	28
二 研究主题	29

三 未来研究发展方向	32
第四章 虚拟参考咨询服务的一般流程	33
第一节 虚拟参考咨询服务的一般流程	33
第二节 虚拟参考咨询服务专门研究方法	34
一 虚拟参考咨询服务建模的一般步骤	34
二 几种主要虚拟参考咨询服务模型	34
三 虚拟参考咨询服务建模的实践	35
第三节 虚拟参考咨询台	37
一 虚拟咨询台(VRD)简介	37
二 虚拟参考咨询台的构建	38
三 虚拟参考咨询台协同信息	41
第五章 咨询馆员与用户	43
第一节 虚拟参考咨询服务过程中的参与者	43
一 用户	43
二 过滤员	43
三 解答者	43
四 管理者	44
五 协调员	44
第二节 咨询馆员	44
一 咨询馆员的任务及角色	45
二 咨询馆员的素质要求	45
三 咨询馆员的设置与培训	48
四 国内外咨询馆员资质能力	50
第三节 用户教育	54
一 用户教育的内容	55
二 开展用户教育的方式	55
第四节 咨询馆员与用户的管理	56
一 工作团队成员的管理	57
二 咨询馆员与用户信息行为互动	59
三 咨询馆员与用户服务礼仪	62
第六章 虚拟参考咨询服务系统	64
第一节 虚拟参考咨询服务系统的构建	64
一 构建虚拟参考咨询服务系统的原则	64
二 虚拟参考咨询服务动力系统机制	64
三 虚拟参考咨询服务复合系统协调发展	68
四 虚拟参考咨询服务系统构建	69
五 虚拟参考咨询服务结构模型	69
第二节 虚拟参考咨询服务系统相关技术	70
一 虚拟参考咨询服务系统关键技术	70

二 虚拟参考咨询服务相关技术平台	72
第三节 虚拟参考咨询服务系统引入专家系统	75
一 专家系统	75
二 专家系统系统工作流程	75
三 专家系统知识提取方法	76
四 专家系统实现技术	77
第四节 虚拟参考咨询服务软件评价指标体系	78
一 用户指标	78
二 交流方式指标	79
三 交流过程指标	79
四 咨询记录指标	80
五 咨询馆员端指标	81
六 后台管理指标	82
第五节 虚拟参考咨询服务技术标准规范	83
一 QUIP 和 QATP	83
二 QUIP 和 QATP 的主要内容	83
第六节 图书馆专家联合导航系统	86
一 图书馆专家联合导航系统的功能	86
二 业务流程和方法	87
第七节 虚拟参考咨询服务管理系统的设计与应用	88
一 服务质量管理系统在虚拟参考咨询服务中的地位	88
二 虚拟参考咨询服务质量管理体系整体架构和功能	88
三 虚拟参考咨询服务质量管理体系优势	90
四 应用案例分析	91
第七章 参考源	92
第一节 参考源的特点与类型	92
一 参考源的特点	92
二 参考源的类型与范围	93
第二节 网络参考源的建设	100
一 网络参考源的选择与收集	100
二 网络参考源的评价与管理	101
第三节 中文数据库	106
一 国家知识基础设施	106
二 万方数据资源系列	113
三 重庆维普数据库	120
四 中国人民大学报刊复印资料全文数据库	122
五 超星数字图书馆及其它数据库	124
第八章 虚拟参考咨询服务方式	129
第一节 FAQ 咨询服务方式	129

一	FAQ 咨询服务优势及定位	129
二	FAQ 咨询服务构建	130
三	FAQ 咨询服务现状	131
四	FAQ 咨询服务相关技术	132
五	FAQ 咨询服务管理	134
第二节	非实时虚拟参考咨询服务方式	135
一	电子邮件	135
二	电子公告板系统	138
第三节	实时虚拟参考咨询服务方式	140
一	实时虚拟参考咨询服务现状	141
二	实时虚拟参考咨询服务困惑	142
三	实时虚拟咨询服务系统改进方案	143
四	实时虚拟咨询服务管理	145
第四节	合作虚拟参考咨询服务方式	146
一	开展合作虚拟参考咨询服务的意义	147
二	合作虚拟参考咨询的含义	147
三	合作虚拟参考咨询服务模式比较	148
四	合作虚拟参考咨询模型的优化技术	149
五	合作虚拟参考咨询服务的优势和不足	150
六	合作虚拟参考咨询服务管理	151
第五节	手机短信及移动阅读服务方式	152
一	手机短信服务	152
二	手机移动阅读服务	154
第九章	虚拟参考咨询服务管理创新	156
第一节	虚拟参考咨询服务知识管理	156
一	显性客观知识的生产与组织管理	156
二	隐性知识资源的开发与激励	157
三	显性知识与隐性知识的互动转换	158
四	知识管理在虚拟参考咨询业务流程运用	159
五	虚拟参考咨询服务知识管理实现的保障	161
第二节	虚拟参考咨询服务互动管理	162
一	在虚拟参考咨询服务中体现互动	163
二	虚拟参考咨询服务互动管理的内容	164
三	虚拟参考咨询服务互动管理模型构建	166
第三节	虚拟参考咨询服务政策	166
一	虚拟参考咨询服务政策的概念	166
二	我国虚拟参考咨询服务的政策实例	167
三	虚拟参考咨询服务政策的基本内容	172
四	虚拟参考咨询服务政策的实现保障	172

第四节	虚拟参考咨询服务标准规范	174
一	虚拟参考咨询服务标准规范制定遵循的原则	174
二	国内外虚拟参考咨询服务标准规范	176
三	咨询馆员规范	177
四	虚拟参考咨询服务业务规范	178
五	国外 IFLA 数字参考咨询指南	180
六	CALIS 虚拟参考咨询服务规范	185
第五节	虚拟参考咨询服务管理体系	188
一	虚拟参考咨询工作小组	188
二	建立虚拟参考咨询专家团队	188
三	用户	189
四	服务系统的选择	190
五	成本补偿	191
第六节	虚拟参考咨询服务投诉管理	195
一	用户投诉对象	195
二	用户投诉处理的具体流程	196
三	处理用户投诉时应该注意的事项	197
四	服务补救措施	197
第七节	虚拟参考咨询服务的法律保障	198
一	虚拟参考咨询服务中用户权益	198
二	虚拟参考咨询服务用户隐私保护	200
三	虚拟参考咨询服务版权保护	205
第八节	虚拟参考咨询服务营销	214
一	虚拟参考咨询服务营销的优势	214
二	虚拟参考咨询服务的营销原则	215
三	虚拟参考咨询服务营销的步骤	216
四	虚拟参考咨询服务营销的例证	217
五	虚拟参考咨询营销优化组合模型	217
第十章	虚拟参考咨询服务质量控制与评价	221
第一节	虚拟参考咨询服务质量控制	221
一	虚拟参考咨询服务质量控制的困惑	221
二	虚拟参考咨询服务质量控制的内容	222
三	以全面质量管理进行虚拟参考咨询服务质量控制	224
第二节	虚拟参考咨询服务评价	227
一	虚拟参考咨询服务系统评价指标的原则	227
二	虚拟参考咨询服务的评价方法	228
三	虚拟参考咨询服务评价指标	231
四	国内外虚拟参考咨询服务质量评价标准体系例证	233
第十一章	国内外虚拟参考咨询服务的实践及比较	241

第一节	国外图书馆虚拟参考咨询典型例证	241
一	英国公共图书馆	241
二	美国高校图书馆	241
三	韩国高校图书馆	243
四	俄罗斯虚拟参考咨询服务	244
五	国外联合虚拟参考服务例证	245
第二节	国内图书馆虚拟参考咨询典型例证	253
一	公共图书馆	253
二	专业图书馆	255
三	高校图书馆	257
第三节	国内外图书馆虚拟参考咨询服务的实践比较	260
一	国内图书馆虚拟参考咨询服务运行现状	260
二	国外虚拟参考咨询服务项目运行现状	262
三	国内外图书馆虚拟参考咨询服务的比较	264
第四节	加强与完善我国虚拟参考咨询服务建设	272
一	目前我国虚拟参考咨询服务现状	272
二	采取有力措施,进一步加强与完善我国虚拟参考咨询服务	276
三	我国虚拟参考咨询服务成功案例	282
四	我国图书馆虚拟咨询参考咨询工作引发的思考	290
参考文献		295

第一章 参考咨询绪论

第一节 参考咨询的概念

图书馆参考咨询,如果从 1876 年美国塞缪尔·S. 格林(Samuel S. Green)倡导“帮助读者”(Aid to reader, Assistance to the reader)算起,至今业已有约 130 年历史;如果从 1891 年美国《图书馆杂志》出现“参考工作”算起,也有 110 多年的里程。20 世纪 20 年代,我国图书馆就设有“参考部(组、科)”,开展的工作则称为“参考工作”、“参考事务”。20 世纪 80 年代以后,许多图书馆设有“参考咨询部”,许多论著探讨“参考咨询工作”,如彭淮源的《参考咨询与参考源》、周治华等的《参考咨询基础知识问答》以及近年出版的马远良主编的《参考咨询工作》。“参考咨询”逐渐普遍开展。20 世纪 90 年代后期,还有研究者提出以“信息咨询”代替“参考咨询”,认为这是在参考咨询基础上的深化,是图书馆高层次服务的组成部分。进入 21 世纪,随着计算机技术与通信技术在图书馆普及,“参考咨询”有得以回归,尤其数字图书馆的建设,虚拟(数字)参考咨询服务普及与发展势不可挡。可以说,一个多世纪以来,图书馆参考咨询的内涵和外延,发生了历史性的变化。

(一) 从最初的“帮助读者”,发展到当代的“情报(信息)服务”

1876 年,格林在《图书馆员和读者之间的个人关系》一文中,主张“读者自身缺乏熟练地使用图书馆目录和查找资料的能力,所以图书馆员应该给予帮助”。这是“帮助读者”(参考咨询服务)的最早提议。1915 年,威廉·W. 毕晓普(William Warner Bishop)在《参考工作导论》一书中,也论述到“参考工作就是馆员在帮助某种研究时提供的服务,也就是对从事任何研究的读者给予的帮助”。随着图书馆参考咨询工作的发展,在经历了“开明”与“保守”之争以后,参考咨询的“情报服务”职能得到了确认和加强。1983 年,林奇在《图书馆参考/情报服务的研究》一文中论述道:“参考/情报服务是图书馆员以介绍适当的情报源的形成,或以情报本身的形式给予的个人帮助。”同年,日本的渡边正亥在《图书·图书馆用语集成》一书中写道:“参考事务是以为读者的研究提供最新的、准备的情报为中心的图书馆事务。”1982 年,胡欧兰在《参考资讯服务》一书中分析道:“参考服务与资讯服务应为一体之两面。……资讯服务所利用的是资讯,而不是可以找到资料的书,这是一种最高层次和最困难的服务,也是参考服务方面最引起争论的。”1987 年,冷伏海在《浅谈参考咨询工作》一文中阐述道:“参考咨询工作是通过查阅各种工具或文献,以资料或情报本身来回答读者提出的各种询问,它是情报工作中最活跃、内容最丰富的一环。”1998 年,徐士贺等在《信息咨询:现代图书馆发展的新起点》一文中指出,信息咨询工作是“以文献中的信息为工作对象,结合特定用户的需求,以信息开发为手段,对信息进行分析、综合、浓缩、转换与创新等一系列工作的总称”。

(二) 从传统的多着眼于“帮助读者使用馆中馆藏”,发展到今天的注重“提供适当的情报源”,强调“知识信息转移”

格林当时提倡的“帮助读者”,主要是针对到馆的读者自身缺乏熟练地使用图书馆目录和查找资料的能力,强调馆员个人帮助的重要性。1930 年,詹姆斯·英格索尔·怀尔(James Ingersoll Weyer)在《参考工作》一书中也指出,“参考工作是针对读者学习和研究所需,而对馆藏进行说明时,给予富有同情的 和知识性的个人帮助”。随着参考咨询服务向广度和深度发展,为读者的服务已不限于利用馆藏。1978 年,詹姆斯·瑞蒂格(James Retting)在《参考进程的理论形态与定义》一书中强调:“参考服务是人际交流的程序,其目的是为需求情报的人提供情报,或直接从适当的情报源中挑选出所需要的情报、或间接地向他提供适当的情报源,或者辅导他如何在适当的情报源

中寻找所需要的情报。”1984年,焦树安等在《试论图书馆参考工作的规定性、工作程序和层次及方法论问题》一文中论述道:“参考工作是图书馆员与读者的一种知识类型的信息转移的运动过程,他是通过读者提出的咨询问题为线索,以信息载体为纽带,由馆员向读者揭示信息、传递信息、存储信息以及向读者指示检索并由存储的信息中找出所询问问题之结果的业务过程。”

(三) 从早期强调“直接的、亲自的帮助”,发展到后来的“包括直接服务和间接服务”

格林提倡的“帮助读者”,强调面对面的直接、具体的帮助。1943年,《美国图书馆协会图书馆术语词汇》作了如下规定:“参考工作是直接从事帮助读者在学习和研究中,获取资料和利用图书馆资源的那方面的图书馆工作。”1944年,玛格丽特·哈钦斯(Margaret Hutchins)在《参考工作概论》一书中也论述道:“参考工作就是在一个图书馆内对于读者亲自给予直接的帮助,以寻得其为任何目的的所需之资料与旨在使资料易于被寻得的各项图书馆活动。”

随着参考咨询工作的发展,以及人们对“参考服务”与“参考工作”两个术语的交互使用和不同理解,参考咨询的内涵和外延有了相应的发展和变化。1953年,罗斯坦指出,“在给‘参考服务’下定义时,必须超过‘参考工作’的那些定义的范围。因为参考服务不仅包括图书馆员对寻找资料的各个读者给予的个人帮助,而且还包含图书馆认识到有责任这样做,并为了这个目的而建立一个专门机构”。1979年,美国图书馆协会参考及成人服务部(RASD)的《参考服务准则》规定,“参考服务是为协助读者求知所提供的个人帮助”,它“包括直接服务和间接服务。直接服务包括:(1)参考或情报服务,(2)正式或非正式指导读者使用图书馆及其资源;间接服务则包括:(1)资料选择,(2)参考工作管理,(3)馆际互借,(4)编辑工具书,(5)参考服务的评价,(6)其他工作”。1988年,戚志芬在《参考工作与参考工具书》一书中论述道:“参考工作是图书馆为读者服务工作的一种,它是以客观社会需要为契机,以文献为纽带,通过各种方式为读者搜集、存储、检索、揭示和传递信息的业务过程。”其“范围内容,大致可分为对读者的直接服务和间接服务。直接服务包括:(1)根据读者提出的问题,有针对性地为读者查找、提供情报资料;(2)协助读者自己查找所需资料;(3)辅导读者利用图书馆,包括辅导读者使用工具书。间接服务包括:根据读者需要,为便于读者获取情报资料,有意识地按主题搜集、存储、调研、揭示、报导馆藏,并可与馆外单位联系合作,向读者介绍情报源;同时还包括开展必要的、相应的参考的延伸工作”。

(四) 从以往的“手工检索”服务,发展到当代的“计算机检索”服务和“网络参考咨询”

120多年前格林所提倡的“帮助读者”,无疑是建立在“手工检索”基础上的参考咨询服务。1954年,美国海军兵器中心研制了世界上最早的计算机情报检索系统。在此之前,无论国内或国外的参考咨询服务都建立在手工检索的基础上。1923年,杨昭愬在《图书馆学》一书中论述道:“参考科专备顾问,指导事项主要有:(1)读书法;(2)参考书使用法。”而计算机技术的普及和应用使参考咨询服务的手段不断发展和变化。1982年,胡欧兰在《参考资讯服务》一书中指出,“图书馆把搜集的资料,经过选择,加以分析,使用作索引、目录、提要、摘要、评注等方法予以处理,储存于记录媒体中,利用机器检索,供给需要的人,此项参考服务即是资讯服务”。1984年,美国马里兰大学健康服务图书馆率先推出了“参考服务的电子访问”(The Electronic Access to Reference Service, EARS),这是世界上第一个在线数字参考服务项目。1998年,美国教育部资助的一个数字图书馆项目“虚拟参考台”(Virtual Reference Desk, VRD)定义“虚拟参考服务(VRS)为”建立在网络基础上的将用户与专家和学科专门知识联系起来的问答式服务”。

上述可见,参考咨询的内涵、外延乃至术语,纷纭繁杂,不易掌握。我们比较倾向于《中国大百科全书》图书馆学情报学档案学卷“参考咨询”条的提法:“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。”或者说,参考咨询是咨询人员以文献信息为依据,通过编制资料或利用检索工具等方式,有针对性地为读者揭示、检索和传递知识信息的信息服务工作。

第二节 参考咨询的内容及特点

一、参考咨询的内容

随着社会经济和科学技术的发展与进步,社会信息化程度日益提高,信息需求日益迫切;另一方面图书馆的服务观念也在不断更新,促使参考咨询服务的内容进一步发展和扩大。目前,大型的参考咨询服务主要开展下列工作:

1. 答复咨询

答复咨询是指对读者提出的一般知识性问题,如事实、数据等,通过查阅各种载体的工具书及有关的书刊资料等,直接给予答复;或者指引读者自己查阅有关的工具书即其他书刊资料,求得问题的解决。有时也称之“事实型咨询”或“指引型咨询”。其咨询的方式有口头、电话、信函和网上咨询等。对于一些常见问题,不少图书馆通过设置咨询台或开展 FAQ(Frequently Asked Questions)服务来解决。

2. 书目参考

书目参考是指对读者提出的一些研究性问题,如专题性、专门性研究课题等,通过提供各种形式的专题文献目录索引,供读者查阅所需文献资料,以解决有关课题的咨询。由于它不直接提供具体答案,只提供资料线索,作为解决有关问题时参考,所以称为书目参考,或专题咨询。对于一些未经提问或常设的课题,不少图书馆通过编制专题目录、索引与文摘,主动提供文献信息,开展书目情报服务,成为传统参考咨询服务的一项重要内容。而网络参考咨询服务中的“学科导航”、“本馆资源导航”以及书目数据库建设,则是网络环境下的“书目参考”服务。

3. 信息检索

信息检索是指将信息按一定方式组织和存储起来,并按需检索出有关信息的程序、方法和过程。信息检索按检索手段可分为手工检索和计算机检索(光盘检索、联机检索和网络检索)等;按检索对象看分为文献检索、数据检索和网上信息检索等;按服务项目可分为一般课题检索、定题服务检索、查新服务检索等。传统的信息检索以文献检索为主要内容,目前的信息检索以数据库检索和网上信息检索为重要组成部分。“网络导航”、“学科导航”、“本馆资源导航”、“学科信息门户”和“特色数据库”的建设与利用,是新时期信息检索的重要工作内容和信息检索资源。

4. 情报研究

情报研究,也称情报调研服务或决策咨询服务,即根据用户的特定需要,为用户搜集、处理、研究和提供情报信息。这是一种高级形式的情报服务,也是一项专业性学术性、智力性和政策性很强的情报服务。它将搜集的大量的一次和二次文献进行分析研究,归纳整理,用综述、述评、专题总结、研究报告、设计方案、预测等形式的研究成果提供给用户。情报研究的范围很广,诸如科学技术、政治、经济、军事国防等均可涉及。情报研究的类型大体可分为战略性情报研究和战术性情报研究,前者为用户制定政策、规划和进行决策提供有材料、有数据、有分析、有建议的战略性情报信息;后者为用户的重大项目和课题提供论证性对策性和方法措施等战术性情报信息。公共系统、科研系统和高校系统有不少图书馆为党政、领导机关的重大问题决策提供了信息支持,为科研部门和企事业单位的重大项目和课题论证提供了信息服务。同时,平时编制的《决策参考》、《信息反馈》、《城市工作信息》、《科技参考信息》、《国际学术动态》、《企业参考信息》、《外向经济信息》等,是行之有效的服务形式,为领导机关和企事业单位起到了参谋作用。

5. 用户教育

用户教育主要是为读者熟悉与利用图书馆、向读者普及信息检索知识等提供辅导和培训的活动。图书馆不仅具有情报职能,而且还具有教育职能。辅导读者利用好图书馆,训练读者掌握信息检索知识,这是图书馆发挥教育职能的重要内容之一,也是参考馆员应尽的义务和责任。在传统图

书馆向数字图书馆转化的过程中,这种辅导和培训尤为重要。用户教育的内容一般包括:(1)告诉读者如何有效利用图书馆,例如介绍图书馆文献资源的收藏、布局、特色、服务项目以及借阅手续、注意事项等;(2)向读者介绍查找资料的一般途径,例如介绍常用检索工具的使用方法、数据库及网上信息资源的检索方法、查找专题资料的一般途径等。用户教育的形式,可以个别辅导,也可以集中培训和广泛宣传等。例如,组织参观图书馆,印发《图书馆利用手册》,开设《文献检索与利用》课,举办“机读目录”、“光盘数据库”和“网上信息检索”培训班以及开辟“读者宣传栏”、开展FAQ服务、开设“网络教室”等,都是行之有效的教育方式。

6. 参考咨询服务评价

参考咨询服务评价是指对参考咨询服务工作作出定性或定量的评价,以检查发现参考咨询服务中的问题,促进工作的改进,提高服务的质量。这是参考咨询部门的一项重要行政管理工作。参考服务评价工作通常针对参考源、参考馆员和咨询服务三个方面进行,其评价工作主要依据咨询档案和读者的反馈意见。参考咨询服务评价必须制定科学、实用的评价标准。随着现代信息技术的应用,参考咨询服务评价更可能实现定性和定量相结合的方式。

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”。苏联O. IT. 科尔舒诺夫在《目录学普通教程》一书中也表达了类似的看法,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、工作和生活中碰到的知识性、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。回顾参考咨询服务的发展历史,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”,发展道今天的“情报(信息)服务”;从多着眼于“帮助读者使用馆中皮藏”,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”,参考馆员不仅要熟悉一般性图书资料,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。

威志芬在《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。

在以上论述的基础上,我们科研进一步分析图书馆参考咨询的特点如下:

(一) 服务性

服务性是指参考咨询工作从本质上说是一种知识信息服务。首先,参考咨询工作是属于直接为读者服务的一种工作。正如威志芬在《参考工作与参考工具书》中所论述的“参考工作是图书馆为读者服务工作的一种”。过去习惯上把图书馆工作的流程概括为“采、分、编、典、流”,或者加上

“参”成为“采、分、编、典、流、参”。大型图书馆一般在流通阅览的基础上单独设立“参考咨询部”,也有与原来的流通阅览部门混合设立“参考阅览部”或“报刊信息开发中心”。这说明参考咨询服务工作与一般读者服务工作有着千丝万缕的联系,它是读者服务工作的一种。其次,参考咨询工作是图书馆传统读者服务工作的一种深化与发展。吴建中在《21世纪图书馆新论》一书中探讨了新时期图书馆的发展模式,即“工作重心从书本位向人本位转移”;“业务重心从二线向一线转移”;“服务重心从一般服务向咨询服务转移”。目前,国内外的大型图书馆普遍把开展参考咨询服务尤其是虚拟参考咨询服务作为图书馆工作的重要任务或服务重心。再次,参考咨询工作的“根本”和“灵魂”是服务。胡欧兰在《参考资讯服务》一书中论述道:“在图书馆服务的领域中,服务者对工作之体应有所差别,因为‘服务’本身涵盖着主动、奉献、有亲切感……做好参考服务必须要付出爱心与耐心。”所以,参考咨询工作必须做到面向用户,主动奉献,“读者第一”,“服务至上”。

(二) 针对性

针对性主要是指参考咨询服务选题的针对性。首先,参考咨询服务的选题,比较注意从图书馆的方针任务出发。各类型各层次的图书馆都有自己的主要任务和目标,比如公共图书馆主要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和目标,高校图书馆重点为学校教学与科研服务,科研图书馆主要为本系统科研工作及领导决策服务。图书馆参考咨询服务以此为主要选题依据,以明确服务的方向与任务。其次,参考咨询服务注意针对读者学习、工作与生活的具体需要。日本渡边正亥在《图书馆用语集成》一书中指出:“参考事务是以为读者的研究提供最新的、准确的情报为中心的图书馆服务。”调查了解读者的信息需求,是开展参考咨询服务的基础。图书馆参考咨询服务工作一般注意开展调查研究,以分清工作的轻重缓急、明确服务重点。再次,参考咨询服务重视个性化服务。参考咨询服务的初衷是考虑到读者自身缺乏熟练地使用图书馆目录和查找资料的能力,所以图书馆员应该给予协助。尤其在网络环境下,更为注意开展个性化定制服务,这业已成为数字图书馆建设与发展的一个重要趋势。

(三) 实用性

实用性主要是指参考咨询工作目的的实用性。首先,参考咨询服务的出发点和归宿点是为了满足社会需要。各类型图书馆参考咨询工作尽管有不同的任务,但总的来说,都注意服务于社会。公共图书馆历来重视开展社区服务;科研图书馆和高校图书馆在为科研、教学服务的同时也注意开展社会化服务,为领导决策和企业发展提供咨询服务。其次,参考咨询工作注意面向读者,解决实际问题。威廉·A.卡茨在《参考工作导论》一书中指出:“参考服务最基本的含义是解答各种问题。”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,参考工作就是“直接从事帮助读者在学习和研究中,获取资料和利用图书馆资源的那方面的图书馆工作。”其实用性是十分明显的。

(四) 智力性

智力性是指参考咨询服务从业务上说属于一种知识密集型劳动。首先,参考咨询工作突出体现了图书馆的情报职能与教育职能。国际图联确认图书馆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。图书馆的各项工作共同发挥了图书馆这四种社会职能。但参考咨询工作是图书馆员与读者的一种知识信息转移的运动过程,其情报职能和教育职能尤为突出。其次,参考咨询工作业务要求较高,尤其是高层次的咨询服务学术性较强。参考咨询的核心业务是开发文献信息资源,这是一种智力性的科学劳动,需要有较丰富的知识、经验和技能。威廉·A.卡茨在《参考工作导论》一书中指出:“与大众化参考服务形式对比的是由专家们负责解答的有关知识与交流的理论问题的参考工作。在所谓情报科学基础理论中包括这样一些内容,即试求摸索出一种区分真情报和假情报的方法或找出适合个别读者需要的文献和数据的方法。”在美国的学术性图书馆中,常常把一半左右的学科馆员安排在参考部门,以加强参考服务工作。国内曾有“一参二编三阅览”的说法,就业务要求而言,这种说法不无道理。而且也有不少图书馆在参考咨询部门配备有参考咨询专家和计算机技术专家等。

(五) 社会性

社会性是指参考咨询服务是一种开放性的服务系统,与社会息息相通。首先,咨询服务对象具

有鲜明的社会性。美国杰西·H. 谢拉在《图书馆学引论》一书论述道:“社会创造了图书馆以满足社会的基本需求。”朱天俊 1989 年在“参考工作理论与实践学术研讨会”上指出:“参考工作是图书馆根据社会需要向读者开展的以文献情报服务为特征的读者工作。”“图书馆与社会”历来是图书馆学及图书馆参考咨询工作的一个重要命题。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。随着社会信息文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,仅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有进一步发展,出现了跨地区跨国界的合作咨询。再次,咨询服务内容的社会性。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,可见,咨询服务与社会信息相关。

第三节 参考咨询的发展

一、古代信息咨询

(一)史官管理图书时期的咨询活动

咨询作为一种社会活动,已有几前年的历史。古代帝王贵族深居简出,往往要凭借“问政”于史官、博士之类的谋士来制定政策,以维护其统治。《尚书·舜典》有“咨十有二牧”的记载,即舜帝治理国家要征询各个地方官。《国语·晋语四》亦言:周文王“即位也,询于‘八虞’而咨于‘二虢’,度于闾夭而谋于南宫,諏于蔡、原而访于辛、尹,重之以周、邵、毕、荣、亿宁百神,而柔和万民。”其中“询”、“咨”、“度”、“諏”、“访”,均为谋议、征询的意思,被谋议、征询的人皆为贤臣、史官。这个时期的咨询活动主要有:

1. 帝王“问政”咨询

先秦尚没有专门的图书管理机构及管理人员,主要由史官负责图书的典藏与服务工作。而图书馆的信息咨询几乎与帝王的“问政”一样早。西周、春秋时,设有掌管起草文书、编写史书兼管国家典藏的“太史”,掌管著作简册、策命诸侯卿大夫及爵禄废置等的“内史”和掌管宣布京畿以外地区的王令、四方地志、三皇五帝之书的“外史”,这些“图书档案馆员”为帝王贵族开展了早期的咨询活动。《国语》、《淮南子》、《吕氏春秋》、《左传》等古籍都记载有周文王、周成王、周威公、周惠王、周襄王“问政”于太史、内史和外史的史料。其中还出现了尹佚这个解答咨询的能手,他是周文王、周武王、周成王时的太史,在世时是解疑的得力人物,死后其言论仍起着答复咨询的作用。

除周王外,诸侯王也常问政于内史、太史和外史等史官,《左传》、《国语》等古籍中皆有记载。如《左传》记载有宋襄公问政于周内史,《国语·郑语》记载了郑桓公问政于周太史,《国语·晋语》记载赵简子问政于史官,等等。

2. 士大夫“问礼”咨询

士大夫之间有“问礼”等学术交流活动,如《庄子》记载有孔子询问卫国太史大弢、伯常骞、狝韦等史事。《礼记》、《庄子》和《史记》等书还记载了孔子适周“问礼于老子”、“论史记旧闻”的史料。而老子,正是周守藏室之史也。《史记·老子韩非子列传》记载:“孔子适周,将问礼于老子。老子曰:‘……吾闻之,良贾深藏若虚,君子盛德容貌若愚。去子之骄气与多欲、态色与淫志,是皆无益于子之身。吾所以告子,若是而已。’孔子去,谓弟子曰:‘……吾今日见老子,其犹龙耶!’”孔子问礼于老子,这可以说是士大夫的学术交流和早期古代图书馆的咨询活动。