



高等学校图书馆学核心课教材

信息咨询理论与方法

詹德优 主编



武汉大学出版社

高等学校图书馆学核心课教材

信息咨询理论与方法

主 编	詹德优		
编著者	詹德优	王 梅	
	陈 奕	杨 帆	
	彭玲玲	张洲英	
	范丽莉	范建凤	

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

信息咨询理论与方法/詹德优主编. —武汉: 武汉大学出版社,
2004. 7

高等学校图书馆学核心课教材

ISBN 7-307-04250-9

I. 信… II. 詹… III. 情报检索—检索方法—高等学校—教材
IV. G252. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 049671 号

责任编辑: 严红李静 校对: 程小宜 版式设计: 支笛

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: wdp4@whu.edu.cn 网址: www.wdp.whu.edu.cn)

印刷: 武汉市新华印刷有限责任公司

开本: 880×1230 1/32 印张: 10 字数: 271 千字 插页: 2

版次: 2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月第 1 次印刷

ISBN 7-307-04250-9/G · 674 定价: 16.00 元

版权所有, 不得翻印; 所购我社教材, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书供应部门联系调换。

内 容 提 要

本书系统地论述了信息咨询的特点和原理、由来与发展,信息咨询机构及参考资源建设、咨询馆员与用户、咨询程序和方法、网上咨询服务平台构建、咨询接谈与服务评价、信息咨询市场化管理及产业化发展等内容。尤其对网络环境下信息咨询的发展、电子阅览室与电子参考源建设、网络检索策略及网络咨询服务平台构建等现实问题,进行了具体的分析与设计。

本书可作为高等学校图书馆、情报与档案管理学科的专业教科书或参考书。亦可供图书情报机构及其他信息部门实际工作者学习使用。

前 言

信息、材料与能源是现代社会的三大支柱。而信息作为一种无形资源,正在取代物质资源和能源资源成为知识经济的首要依托。当今信息时代,人们越来越离不开信息。正如微软总裁比尔·盖茨在美国专业图书馆学会第88届年会上所言:“有效的信息是竞争取胜的关键因素。”

咨询是人类智力和社会生产力发展到一定阶段的产物。科学技术愈进步,社会的信息量愈大,智力劳动愈发达,就愈要求有一种行业和一大批人员,专门从事有关知识与信息的收集、整理、分析、研究的工作,提出各种可供选择的咨询意见、建议、技术路线和政策方案,供各行业、各系统决策采用。咨询业务实际上就是根据用户的需要,提供知识、经验、技术、技能的一种知识信息服务。

一般而言,图书情报机构的信息咨询不是直接运用咨询人员自己的经验、智力、技术以及某一学科知识解决用户的问题,而多半是运用图书情报专业知识和检索技能,借助文献信息资料为用户释疑解惑。它所提供的信息一般对决策起间接的支持作用。它的功能主要是丰富决策人员内在的信息储备,对决策产生渗透力和影响力。然而,随着图书情报机构信息咨询工作的发展,尤其是建立在参考咨询专家和计算机技术专家合作基础上

的高层次咨询服务形式——决策咨询服务，已超越传统咨询服务的功能。它围绕咨询项目进行全方位的信息资源扫描，在全面、准确搜集的基础上进一步作出筛选和提炼，以高度浓缩的信息形成咨询答案。尤其是作为咨询结果的某些情报产品，如情报综述、研究报告等，已融入了咨询人员的智慧和观点，是一种比较高级的智力成果，对党政领导机关和企业事业单位的决策直接产生影响。因此，如果把社会咨询业区分为信息咨询、管理咨询和战略咨询的话，那么，图书情报机构的“参考咨询”则是既属于信息咨询又与管理咨询和战略咨询有着千丝万缕联系的一种咨询类型。它不仅能给各行业的用户和咨询机构提供各类信息服务，而且能直接开展高层次的咨询服务，成为现代咨询业的一个特殊组成部分。

关于图书馆参考咨询的研究，国内外已有很丰富的研究成果，其中论文数以千计，专著和教材也不少。美国 Richard E. Bopp 和 Linda C. Smith 的 *Reference and Information Services: An Introduction*、William A. Katz 的 *Introduction to Reference Work*、Jo Bell Whitlatch 的 *Evaluating Reference Services: A Practical Guide* 等是近年有影响的参考服务著作。我国戚志芬的《参考工作与参考工具书》、刘圣梅和沈固朝的《参考服务概论》及台湾地区胡欧兰的《参考资讯服务》、薛文郎的《参考服务与参考资料——图书馆参考服务之理论与实务》是海峡两岸有代表性的参考咨询著作。马远良主编的《参考咨询工作》则是论述网络环境下参考咨询服务的一部新作。

网络参考咨询服务比传统参考咨询服务，在咨询参考源、咨询服务手段、咨询服务方式、咨询服务内容、咨询服务对象、咨询服务队伍、咨询服务观念等方面都发生了变化。为了参加对网络环境下参考咨询服务的研究，我在总结自己多年研究生“信息咨询与信息源”课程教学实践及其研究成果的基础上，确定了本书编写的指导思想及框架设计，并邀请王梅研究馆员及陈奕、杨帆、范丽莉、彭玲玲、范建凤、张洲英等同志，共同完成了本书的编写工作。其分工如下：

詹德优负责编写第一章,第二章,第三章的第一、二节,第四章,第六章的第一、二节;王梅负责编写第七章;陈奕负责编写第八章、第十章;杨帆负责编写第九章;彭玲玲负责编写第五章;张洲英负责编写第十一章;范丽莉负责编写第三章的第三节;范建凤负责编写第六章的第三节。全书的统稿工作由詹德优负责。

本书在编写过程中得到了王子舟教授、黄如花副教授、袁琳副教授等的大力支持和帮助。特别是黄如花副教授审阅了有关章节,提出了宝贵的修改审见。谭明君同志撰写了初稿“国外参考服务”,姚学斌、尹开国同志撰写了初稿“电子参考源”,为本书的编写提供了帮助。在出版过程中,得到了武汉大学出版社各级领导的关心和支持。尤其是编辑室主任严红副编审对本书的出版十分关心和重视,并作为责任编辑对本书的编审付出了辛勤的劳动,提出了许多宝贵的修改意见。在此一并表示诚挚的感谢。

本书在编写过程中,参阅和引用了国内外许多专家学者的论著,未能一一列出,敬希见谅,并谨表谢忱。

限于能力水平,本书疏漏之处,在所难免,敬祈专家学者批评指教。

詹德优

2004年4月于珞珈校园

目 录

前 言	1
第一章 信息咨询绪论	1
第一节 信息咨询的称谓与概念	1
一 信息咨询称谓	1
二 信息咨询概念	4
第二节 信息咨询的内容	9
一 信息咨询内容的一般提法	9
二 信息咨询的主要内容	11
第三节 信息咨询的特点	14
一 服务性	15
二 针对性	16
三 实用性	17
四 智力性	18
五 社会性	18
第四节 信息咨询的定位	19
一 图书馆工作的核心	20
二 社会信息传播与交流的中介	21
三 现代咨询业的特殊组成部分	22
第二章 信息咨询由来与发展	24
第一节 古代咨询活动	24

一 史官管理图书时期的咨询活动	24
二 秘书省管理图书时期的咨询活动	25
三 馆阁管理图书时期的咨询活动	27
第二节 现代信息咨询	34
一 信息咨询萌芽期(19世纪末~20世纪初)	34
二 信息咨询形成期(20世纪20年代前夕~30年代)	35
三 信息咨询复兴期(20世纪50年代)	36
四 信息咨询繁荣期(20世纪70年代末~80年代)	36
五 信息咨询提高期(20世纪90年代)	39
第三节 信息咨询新发展	43
一 网络参考咨询的概念	43
二 网络参考咨询的特点	44
三 网络参考咨询的现状	45
四 网络参考咨询的方式	50
五 网络参考咨询的发展趋势	54
 第三章 信息咨询机构建设	 59
第一节 信息咨询机构历史沿革与现状	59
一 信息咨询机构的历史沿革	59
二 信息咨询机构设置现状	61
第二节 信息咨询机构建设原则	63
一 针对性原则	63
二 可能性原则	63
三 方便性原则	63
四 系统性原则	64
五 发展性原则	64
第三节 电子阅览室建设与管理	65
一 电子阅览室建设的指导思想和原则	65
二 电子阅览室的内部建设	67
三 电子阅览室的广域网接入设计	78

四 电子阅览室的科学管理	79
第四章 信息咨询参考源建设	83
第一节 参考信息源的特点	83
一 高密度的知识性	85
二 高精度的资料性	85
三 高效率的检索性	86
四 高频率的查考性	86
第二节 参考信息源的类型与范围	87
一 印刷型工具书的类型与范围	87
二 电子“工具书”的类型与范围	93
第三节 参考信息源建设原则	104
一 系统性原则	105
二 实用性原则	105
三 权威性原则	105
四 合法性原则	105
五 标准化原则	106
六 发展性原则	106
七 协调性原则	106
第五章 信息咨询馆员与用户	107
第一节 咨询馆员面临的信息环境与任务	107
一 咨询馆员面临的信息环境	107
二 咨询馆员的任务及角色	110
第二节 咨询馆员的素质要求	111
一 基本素质	111
二 知识素质	114
三 技能素质	115
第三节 咨询馆员的设置与培训	117
一 咨询馆员的设置	117

二 咨询馆员的培训	119
第四节 用户调查与分析	122
一 用户调查	122
二 用户分析	124
第五节 用户教育	127
一 开展用户教育的必要性	128
二 用户教育的内容	129
三 开展用户教育的方式	130
第六章 信息咨询程序与方法	133
第一节 信息咨询的一般程序	133
一 受理咨询问题	133
二 分析咨询问题	135
三 查检咨询问题	137
四 答复咨询问题	139
第二节 信息咨询的基本方法	140
一 顺查法	140
二 逆查法	141
三 抽查法	142
四 排除法	142
五 限定法	143
六 扩展法	144
七 跟踪法	145
八 参引法	145
九 假设法	147
十 合取法	147
第三节 网络信息检索策略	148
一 网络信息检索的步骤	149
二 网络搜索引擎的选择标准	150
三 确定检索字段与编制检索式	154

四 处理检索结果与优化检索策略	158
第七章 网上咨询服务平台的构建	162
第一节 网上咨询服务平台的原理	162
一 网上咨询服务平台的提出	162
二 网上咨询服务平台的定义	163
三 网上咨询服务平台的作用	164
第二节 网上咨询服务平台的设计	165
一 网上咨询服务对平台的需求	165
二 系统总体框架	166
三 系统功能	167
四 关键技术	168
第三节 网上咨询服务平台的实现	172
一 网上咨询服务平台的建设模式	172
二 网上咨询服务平台的实现步骤	173
第四节 网上咨询服务平台的实例	175
一 商业的网上咨询服务平台	175
二 自研的网上咨询服务平台	181
三 合作的网上咨询服务平台	182
第八章 信息咨询接待	184
第一节 咨询接待总论	184
一 开展咨询接待的重要性与必要性	185
二 通过咨询接待明确用户的信息需求	187
三 国外对咨询接待的若干研究	189
第二节 咨询接待障碍	190
一 用户的“刻板成见”	190
二 馆员的“意志疲竭”	191
三 双方的心理障碍	191
第三节 咨询接待技巧	192

一 树立良好的第一印象	192
二 运用科学的咨询接谈技巧	194
第九章 信息咨询服务评价	201
第一节 网络咨询服务评价的质量标准	201
一 评价标准的确立	201
二 评价标准的分析	203
第二节 网络环境下咨询馆员的评价	210
一 亲和能力	211
二 兴 趣	211
三 聆听/询问	212
四 检 索	213
五 跟踪服务	214
第三节 网络环境下参考源的评价	215
一 网络参考源评价的指标	216
二 网络参考源评价方法	219
三 专业网络资源评价网站	222
第四节 信息咨询评价的方法	223
一 信息咨询评价方法简介	223
二 信息咨询评价方法的实施	226
三 网络环境下信息咨询评价方法的进展	227
第十章 信息咨询的市场化管理	235
第一节 信息咨询的营销管理	235
一 信息咨询营销管理的意义	235
二 信息咨询营销管理面临的问题与不足	236
三 信息咨询营销管理的优势	237
四 信息咨询营销管理的基本原则	239
五 图书馆营销管理的具体措施	240
第二节 信息咨询的定价	242

一 图书馆信息咨询定价的影响因素	242
二 信息咨询定价的目标	244
三 信息咨询定价的基本原则	245
四 信息咨询定价的策略	246
第三节 信息咨询的合同管理	250
一 信息咨询合同管理的定义	250
二 信息咨询合同管理所涉及的几个问题	250
三 信息咨询合同管理的具体措施	251
四 信息咨询合同管理应注意的问题	257
第十一章 信息咨询业	260
第一节 图书馆发展咨询业的背景	260
一 图书馆信息服务面临的社会环境	261
二 图书馆参考咨询服务必将走向信息服务	266
第二节 图书馆发展咨询业的条件与现状	269
一 图书馆发展咨询业的基础条件	269
二 图书馆信息咨询业的现状	271
第三节 图书馆信息咨询业与其他咨询业的比较	277
一 特点比较	278
二 服务范围比较	278
三 从业人员素质要求比较	279
第四节 图书馆信息咨询业的发展策略	280
一 观念的转变	280
二 信息资源组织	288
三 信息资源的开发与服务	290
主要参考文献	293

第一章

信息咨询绪论

第一节 信息咨询的称谓与概念

一、信息咨询称谓

在我国,“信息咨询”一词,是20世纪90年代以来在“情报咨询”基础上逐渐改用的一个词汇。它有时泛指整个信息咨询业,有时又专指图书情报界的咨询服务工作。对图书情报界而言,信息咨询可涵盖图书馆界的参考咨询和情报界的咨询服务。单就图书馆界来说,“信息咨询”更能反映参考咨询的“情报化”和“社会化”的发展趋势。

图书馆界的信息咨询,其称谓在不同国家的不同时期有所发展和变化,例如:

1. 美国通常称“参考服务”或“参考工作”

美国1891年在《图书馆杂志》(Library Journal)的索引中第一次出现了“参考工作”(Reference Work)这个术语,1919年玛利·E. 黑兹尔坦(Mary E. Hazeltine)在《参考服务基础》一文中首先使用了“参考服务”(Reference Service)一词,从此,“参考工作”与“参考服务”同时交叉使用,甚至用法截然不同。如塞缪尔·罗斯坦(Samuel Rothstein)于1960年在《参考服务:图书馆事业的新空间》一文中认为“参考工作是图书馆员给予寻求情报的各个读者的个人帮助;而参考

服务则还包含着图书馆对于这项工作承担责任的明确的认识,还包含着为了这个目的而建立的一个专门机构”^①。1966年,阿兰·M. 瑞斯(Alan M. Rees)在Broadening the Spectrum一文中则认为“参考服务是介于资料与询问者当中的参考人员,正式地提供各种不同形式的资料”,而“参考工作是参考人员从事参考服务时所做的各项工作”^②。威廉·A. 卡茨(William A. Katz)与塞缪尔·罗斯坦有类似的看法,他于1969年在《参考工作导论》一书中论述道,“参考工作是有效而迅速地回答问题”,“参考服务包括参考工作的诸要素,尤其是幕后的工作,诸如图书征集、监督与行政、书目程序等等——实际上是包括有助于达成参考工作的任何业务”^③。

20世纪50年代以后,在使用“参考服务”的同时,又开始使用“情报(信息)服务”(Information Service),甚至把“参考服务”作为“情报服务”的同义词。如1983年,《美国图书馆协会图书馆和情报学词汇》一书指明“参考服务”见“情报服务”,“情报服务”与“参考服务”同义。同时,出现了“参考/情报服务”(Reference/Information Service)的术语,如1983年玛利·乔·林奇(Mary Jo Lynch)以《图书馆参考/情报服务的研究》为题撰写文章,并把“参考/情报服务”定义为“图书馆员以介绍适当的情报源的形式,或以情报本身的形式给予的个人帮助”^④。2001年瑞查德·E. 波普(Richard E. Bopp)和琳达·C. 史密斯(Linda C. Smith),则以“Reference and Information Services”为书名,合写

① Rothstein, Samuel. Reference Service: The New Dimension in Librarianship. 1960. In: Rowland, Arthur Ray ed. Reference Service. Hamden: The String, 1964

② Winifred B. Linderman, ed. The Present Status and Future Prospects of Reference/Information Service, Chicago: ALA, 1967

③ Katz, William A. Introduction to Reference Work, New York: McGraw-Hill, 1969

④ Lynch, Mary Jo. Research in Library Reference/Information Service. Library Trends, 1983

了一部应用甚广的著作。

2. 俄罗斯一般称“书目参考工作”或“书目服务”

前苏联和俄罗斯,一般称图书馆信息咨询工作为“书目参考工作”(Библиографическая Справочная Работа)。例如,20世纪50年代初期,В.Н.捷尼西耶夫(В.Н.Денисьев)的著作《图书馆的书目参考工作》,即以“书目参考工作”为名。雷达娅在我国省市自治区图书馆工作人员进修班上,作了题为《苏联州图书馆书目参考工作的组织》的报告。当时的苏联图书馆界一般设有“书目部”,受此影响,我国的图书馆界(主要是公共图书馆)也设有“书目参考部”或“参考书目部”专门开展书目参考服务工作。20世纪80年代,苏联的书目参考工作有了进一步的发展,О.П.科尔舒诺夫(О.П.Коршунов)在《目录学普通教程》一书中指出“书目服务”(Библиографическое Обслуживание)分三种基本方式进行,即书目参考服务、书目情报服务和书目推荐服务。

3. 中国多数称“参考咨询”或“参考工作”

我国图书馆界,一般称信息咨询工作为“参考咨询”、“参考工作”或“参考服务”。“参考工作”用得最早,20世纪20年代,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”。“参考咨询”用得最普遍,尤其在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》。同时,也有称“参考工作”或“参考服务”的,前者如威志芬著的《参考工作与参考工具书》,后者如刘圣梅、沈固朝合著的《参考服务概论》以及我国台湾薛文郎的《参考服务与参考资料——图书馆参考服务之理论与实务》、胡欧兰的《参考资讯服务》。在此基础上,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,也是现代图书馆为社会经济发展服务的必然趋势。