

现代

图书馆参考咨询服务

◎ 孙琪 著



北京师范大学出版集团

BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP

安徽大学出版社

现代图书馆参考咨询服务

孙琪 著



北京师范大学出版集团

BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP

安徽大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代图书馆参考咨询服务/孙琪著. —合肥:安徽大学出版社, 2015. 12
ISBN 978-7-5664-1019-1

I. ①现… II. ①孙… III. ①图书馆工作—参考咨询—咨询服务
IV. ①G252.61

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 278486 号

现代图书馆参考咨询服务

孙 琪 著

出版发行: 北京师范大学出版集团
安 徽 大 学 出 版 社
(安徽省合肥市肥西路 3 号 邮编 230039)
www.bnupg.com.cn
www.ahupress.com.cn

印 刷: 合肥现代印务有限公司
经 销: 全国新华书店
开 本: 170mm×240mm
印 张: 14.75
字 数: 183 千字
版 次: 2015 年 12 月第 1 版
印 次: 2015 年 12 月第 1 次印刷
定 价: 39.00 元
ISBN 978-7-5664-1019-1

策划编辑: 鲍家全
责任编辑: 徐 建
责任校对: 程中业

装帧设计: 李 军
美术编辑: 李 军
责任印制: 陈 如

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 0551—65106311

外埠邮购电话: 0551—65107716

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 0551—65106311

前言

随着网络的普及和越来越多的人选择利用网络查找信息,图书馆通过网络向用户提供参考咨询服务,解答用户在利用网络资源过程中出现的各种问题,越来越受到人们的欢迎。从国际上看,越来越多的图书馆开始关注和重视现代参考咨询服务,如何向读者提供优质高效的信息服务已成为图书馆发展面临的重要问题。现代化及数字化的参考咨询工作是网络环境下图书馆参考服务的发展方向,被视为未来图书馆的核心工作之一。积极探讨参考咨询的发展方向,有助于更好地为图书馆读者提供服务,同时对提升图书馆的社会影响力有着深远的意义。

本书共分七章,对参考咨询发展概况、参考咨询工作的组织、参考咨询馆员的素质要求、参考信息源建设、参考咨询服务内容、方法及标准化、图书馆数字参考咨询发展趋势等,作了较全面、系统的论述与探讨,具有学术性、实用性和简明性的特点。本书旨在通过上述理论和方法的介绍,增强图书馆界对参考咨询服务工作的理解和认识。

在本书的编写过程中,充分考虑到图书馆行业的实际特点和专业性质,注重从图书馆专业的视角理解和运用参考咨询服务工作理论,为图书馆参考咨询服务提供具有很强参考价值和操作性的管理工具。本书是作者长期从事参考咨询工作的经验总结和体会,在写作过程中,作者也查阅和参考了大量有关文

献。本书的出版得到了安徽大学出版社领导的关心与支持,尤其是编辑室各位老师给予了大力支持与帮助,在此一并表示衷心的感谢。

由于作者水平有限,书中难免有缺点、疏漏与不足,恳望专家、同行和读者批评指正。

孙 琪

目 录

前 言	1
第一章 图书馆参考咨询工作概论	1
第一节 信息服务和图书馆参考咨询	1
第二节 图书馆参考咨询工作要素	13
第三节 参考咨询工作发展历程	18
第二章 参考咨询工作的组织机构与人员	29
第一节 参考咨询工作机构	29
第二节 参考咨询工作平台	33
第三节 参考咨询人员的设置	40
第四节 参考咨询馆员的培训	48
第三章 参考信息源建设	53
第一节 参考信息源的特点	53
第二节 参考信息源的类型与范围	57
第三节 参考信息源建设原则及策略	66
第四节 电子参考信息源	72
第四章 参考咨询服务形式	79
第一节 信息咨询的一般程序	79
第二节 信息咨询的基本方法	86

第三节	参考咨询服务的类型	91
第四节	参考咨询服务业务案例	98
第五章	参考咨询服务内容	118
第一节	解答咨询服务	119
第二节	书目参考服务	121
第三节	信息检索服务	128
第四节	情报研究服务	133
第五节	用户教育服务	136
第六节	咨询接谈	142
第六章	参考咨询业务质量管理	151
第一节	参考咨询与质量管理	151
第二节	参考咨询质量管理建设	156
第三节	参考咨询质量管理体系文件范例	166
第七章	数字参考咨询	176
第一节	数字参考咨询服务概况	176
第二节	数字参考咨询服务平台的设计	186
第三节	数字参考咨询服务质量评价	194
第四节	数字参考咨询服务的法律问题	203
第五节	数字参考咨询服务的发展趋势	212
参考文献		224

第一章 图书馆参考咨询工作概论

第一节 信息服务和图书馆参考咨询

一、信息服务

信息服务涉及社会生活的诸多领域。狭义的信息服务是指对信息进行收集、加工、存储、传递和提供的社会化经营活动。网络时代,人们每时每刻都处于信息的包围之中,面对大量无序的信息资源,人们往往手足无措。而去粗取精、迅速准确地找到所需要的信息,就是信息服务的本质。现代社会信息服务具有十分丰富的内涵,它可以理解为以用户的信息需求为依据,围绕用户面向用户开展的一切服务性活动。当前的信息服务,无论是在内容上、形式上,还是在服务的广度和深度上,都发生了天翻地覆的变化。随着社会的不断进步,信息服务的规模和效益对社会发展的影响将越来越大。我国的信息服务经过长期的发

展,已经形成了一个多层次的,包括科技、经济、文化、新闻、管理等各类信息在内的,面向各类用户,以满足专业人员多方面信息需求为目的的社会服务网络。在整体服务网络中,各类信息服务部门既分工,又协调,开展各具特色的服务工作。

1. 信息服务的特征

从综合角度看,信息服务的特征主要有:(1)社会性。信息服务的社会性不仅体现在信息的社会产生、传递与利用方面,而且体现在信息服务的社会价值和效益上,决定了信息服务的社会规范。(2)知识性。信息服务是一种知识密集性服务,不仅要求服务人员具有综合知识素质,而且要求用户具备相应的知识储备,只有在用户的知识与信息相匹配时才能有效地利用信息服务。关联性。信息、信息用户与信息服务之间存在着必然的关联,三者之间的内在联系是组织信息服务的基本依据,也是信息服务组织模式的决定因素。(3)时效性。信息服务具有显著的时间效应,这是因为信息只有及时使用才具有价值,过时的信息将失去使用价值,甚至会产生负面影响,因此,信息服务中的信息存在“生命期”问题。(4)指向性。任何信息服务都指向一定的用户和用户的信息活动,正因为如此才产生了信息服务的定向组织模式。伴随性。信息的产生、传递与利用总是伴随着用户活动而发生,所以信息服务必须要按用户的主体活动的内容、目标和任务来组织,以便对用户的活动能有所帮助。(5)公用性。除了某些专门服务于单一用户的信息服务机构外,面向大众的公共信息服务部可以同时为多个用户服务,这也是信息服务区别于其他社会化服务的特征之一。(6)控制性。信息服务是一种置于社会控制之下的社会化服务,因此信息服务的开展关系社会的运行、管理和服务对象的利益,它要受国家政策的导向和法律的严格约束。

2. 信息服务的体系结构

信息服务的对象十分广泛,不同类型的信息服务构成了信息服务的体系。按照不同的分类标准可以对信息服务进行不同的分类。一般说来,基于国内目前的情况,大致可以按照十个方面进行分类。

▲按照信息服务所提供的信息类型分为实物信息服务(向用户提供产品样本、试验材料等实物,供用户分析、参考、借鉴)、交往信息服务(也称口头信息服务,通过“信息发布会”等活动向用户提供他们所需要的有关信息)、文献信息服务(根据用户需求,为其提供文献,包括传统的印刷型文献和电子文献)、数据服务(向用户提供所需要的各种数据,供其使用)。按信息服务所提供的文献信息加工深度分为一次文献服务(向用户提供原始文献或其他信息)、二次文献服务(是指将原始文献信息通过搜集、整理、加工成反映其线索的目录、题录、文摘、索引等中间产物,从而向用户提供查找文献信息线索的一种服务)、三次文献服务(是指对原始文献信息进行研究,向用户提供文献信息研究结果的一种服务,它包括“综述文献”服务、文献评介服务等)。

▲按信息服务的内容分为科技信息服务、经济信息服务、法规信息服务、技术经济信息服务、军事信息服务、流通信息服务等。这些信息服务一般按用户要求进行,具有专业领域明确、形式固定的特点。

▲按信息服务的方式分为宣传报道服务、文献借阅服务、文献复制服务、文献代译服务、专项委托服务、信息检索服务、咨询服务、研究预测服务等。

▲按信息服务手段分为传统信息服务(是指通过信息工作人员的智力劳动所进行的信息服务,如利用书本式检索工具书提供检索服务)、电子信息服务(是指借助于计算机和网络系统

开展的信息服务)。

▲按服务用户范围分为单向信息服务(面向单一用户所进行的针对性很强的服务)、多向信息服务(面向众多用户在一定范围内进行的信息服务)。

▲按信息服务时间长短分为长期信息服务、即时信息服务。按信息服务的范围分为内部服务、外部服务。

▲按信息服务的能动性分为被动信息服务、主动信息服务。

另外,按信息服务收费方式分为无偿信息服务、有偿信息服务。

二、信息服务的内容

信息服务应该包含如下几个内容:

1. 信息资源开发服务

这是信息服务的基本工作,也是信息搜集、加工、标引等各项工作的目的所在。人类要进步,社会要发展,都必须重视信息资源的开发工作。许多看似没什么价值的原始材料,一经收集、整理和加工,往往会价值倍增,这就是信息资源开发的意义所在。

信息传递与交流服务。交流与传递是信息的重要特征之一,因为信息只有进行交流与传递,才会使世界各国能够同时分享科学技术发展所带来的胜利果实。如果信息不进行传递与交流,则信息就会失去存在的价值,更不能发挥其应有的作用。

2. 信息加工与发布服务

对用户来说,不是所有信息都是可以直接利用的,“信息泛滥”早已是信息社会一个不争的事实。要做好信息服务,其中一

项重要工作就是对信息进行加工整理,并将加工后的信息予以及时发布方能发挥信息的作用。图书馆对信息进行搜集、加工、整理,其目的是为了提供给用户使用。通过用户对信息的利用,解决用户生产、生活、学习中遇到的问题,从而推动社会的发展和进步。

用户信息活动的组织与信息保障服务。信息用户,由于其学历、职称、知识结构、文化素养、兴趣爱好等的不同,因此,其把握信息、利用信息的能力也就参差不齐,图书馆应积极开展用户信息活动的组织和信息保障服务,帮助他们更好、更准确地掌握信息,利用信息。

三、信息服务的要求

信息资源开发的广泛性。信息服务须在充分开发信息资源的基础上进行,只有这样才能保证向用户提供的信息没有重大遗漏。为此,在信息服务工作中首先要注重用户需求调研,尽可能地吸收用户参与工作。

信息服务的充分性。充分性是指充分利用各种条件和一切可能的设备,组织用户服务工作。同时充分掌握用户需求、工作情况等,以确保所提供的信息范围适当、内容完整。

信息服务的及时性。及时性的含义包括两个方面:一是接待用户和接受用户的服务课题要及时;二是所提供的信息要及时,尽可能使用户以最快的速度得到他们所需要的最新信息。为了实现这一目标,必须保证有畅通的信息获取渠道和用户联系渠道。

信息服务的精练性。信息服务中的一个至关重要的问题就是向用户提供的信息要精,要能解决问题,即向用户提供关键性

信息。要达到这个要求,就必须提高信息服务人员的业务素质,信息服务人员必须要在信息服务工作中加强信息分析与研究工作,开展专项服务工作,努力提高专业性信息服务的质量。

信息提供的准确性。准确性是信息服务的基本要求,不准确的信息对于用户来说,不仅无益,而且有害,它将导致用户决策的失误,造成损失。信息服务的准确性,不仅要求搜集信息要准确,而且要避免信息传递中的失真;同时对信息的判断要准确,做出的结论要正确、可靠。

信息服务收费的合理性。随着市场经济的发展,许多无偿服务已经向有偿服务或部分有偿的服务发展。信息服务也无例外。目前,大多信息服务都是有偿服务,但是从用户角度看,支付服务费用就应当确保一定的投入产出效益。这就要求在服务管理上要有科学性,同时注意信息服务的高智能特征,在国家政策指导下制定合理的收费标准。

四、图书馆参考咨询服务概述

图书馆参考咨询服务肇始于 19 世纪下半叶的美国公共图书馆和高等院校图书馆。然而,自 1876 年美国麻省伍斯特公共图书馆馆长格林(Samuel Swett Green)首先提出“参考工作”的概念以来,国内外关于“参考咨询”一词众说纷纭,比较有代表性有:

英国的《不列颠百科全书》(2002 年版)称:参考服务是图书馆员为使读者最充分地利用馆藏并满足他们的信息需求而为读者提供的个人帮助。日本的《图书馆用语辞典》条目指出:“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。”美国图书馆协会所编的《图书馆学术语辞典》认为参考咨询工作是“图书馆直接帮助读者获得答案及利用馆藏资料从事学习及研究”。美国参考咨询专家威廉·A·卡茨则在《参考工作导论》一书中提出:参考咨询最基本的含义就是解答各种问题。美国参考服务历史学家塞缪尔·罗斯坦强调了“参考咨询工作”与“参考咨询服务”的定义的区别,他认为:“参考咨询工作的本质特征是图书馆员对提供资料的利用者提供个人的协助,而参考咨询服务除了这种协助外,图书馆还应认知此种协助为图书馆不可或缺的责任。”所以,参考咨询服务是广义的参考咨询工作。在我国,有学者称:参考咨询工作是图书馆为读者提供的服务的一种,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。也有学者称:参考咨询工作是图书馆员与读者间的一种不同知识类型的信息转移运动过程,它是以读者的需要为线索,以信息载体为纽带,由馆员向读者揭示信息、传递信息以及向读者提示检索方法并从存储信息中找出所需问题之结果的业务过程。还有学者称参考咨询工作是图书馆员给予寻求情报的各个读者的个人帮助;而参考咨询服务还包含着图书馆对于这项工作所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。《中国大百科全书》图书馆学情报学档案学卷“参考咨询”条目的提法是:“参考咨询是图书馆员对读者在利用文献和寻求知识、情报上提供帮助的活动。它以协助检索、解答咨询和专题文献报道等方式向读提供事实、数据和文献线索。”

随着社会信息化程度的不断提高,图书馆信息服务的内容不断丰富、方式日渐多样。在网络环境下,参考咨询服务呈现诸多新特点,为参考咨询服务注入了新的内涵,出现了“网络参考咨询”、“虚拟参考咨询”、“实时参考咨询”、“合作式数字参考咨

询”等概念。从上述说法可以看出,参考咨询的内涵、外延,在不同的时代、不同的国家有着不同的理解和表述。目前,我国图书情报界对参考咨询的定义一般采用《中国大百科全书》的提法,即参考咨询是图书馆为读者或用户利用文献和查寻资料提供帮助的一系列工作,以协助检索、解答咨询和文献研究等方式向用户提供事实、数据、文献线索和研究报告,是图书馆开发信息资源的重要手段。在有些国家,图书馆参考咨询服务甚至还包括解答读者对生活问题的咨询。简单地讲,参考咨询就是信息咨询,是图书馆员为读者(用户)利用文献和寻求知识、情报方面提供帮助的活动。随着社会信息化和图书馆信息服务社会化,高层次的参考咨询服务已开始转移到以文献信息的深层次开发与智力的充分发挥为重心,运用现代化技术手段与科学方法为用户提供知识、信息、经验、方法与策略的服务。

参考咨询工作既具有其他读者服务工作所共有的属性,也有其自身特殊的个性。参考咨询工作从最初的一般的“帮助读者”,发展到当代的“情报(信息)服务”,已成为读者服务中最为活跃的内容,并表现出以下一些特点:

1. 服务性

所谓“服务性”,即参考咨询工作从本质上说是一种知识信息服务。图书馆业务工作内容广泛、环节众多,但同时又是一个由一系列相互联系的工作环节组成的有机整体。其工作一般包括藏书建设与读者工作两大体系。参考咨询工作属于读者服务工作范畴,而读者服务工作岗位作为图书馆的一线岗位,是图书馆直接为读者提供各种服务的窗口。戚志芬在《参考工作与参考工具书》一书中谓“参考工作是图书馆为读者服务的一种”。图书馆本身是一个文献信息服务机构,其自身的服务性也正是通过图书馆整体业务活动来体现的。参考咨询服务作为图书馆

开展服务的一种重要方式,是图书馆传统读者服务工作的延伸和发展。

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,参考咨询的重点是为政府决策和经济建设服务;高校图书馆重点为学校教学与科研服务,参考咨询服务的对象主要是教师和学生,服务的重点是教学与科研;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. 实用性

尽管各类型图书馆参考咨询工作的任务各不相同,但总体而言,参考咨询服务的出发点和归宿都是为了满足社会需要,解决用户(读者)在生活、工作和学习中遇到的实际问题。如科研图书馆和高校图书馆为科研、教学服务,公共图书馆开展社区服务以及为领导决策和企业发展提供咨询服务。

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,则参考咨询馆员就能帮助读者获取资料和利用图书馆资源,为读者查找资料节约大量时间。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的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。参考咨询服务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开发能力反映了图书馆服务质量的优劣,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。

4. 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,读者咨询的问题多种多样。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方式看,有文献检索方法辅导、提供查找文献线索、提供原文、定期提供最新资料、提供专题研究报告等。

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。参考咨询工作是图书馆员与读者之间进行的知识信息的传递、交流与反馈的智力运动过程。例如,加拿大公共政策研究所所长就用“催化剂、合成器和播种机”的比喻,形象地概括了