

图书馆参考咨询 多维探索与研究

李佳培 著

Library Reference
Consultation

Multidimensional
Exploration and Research

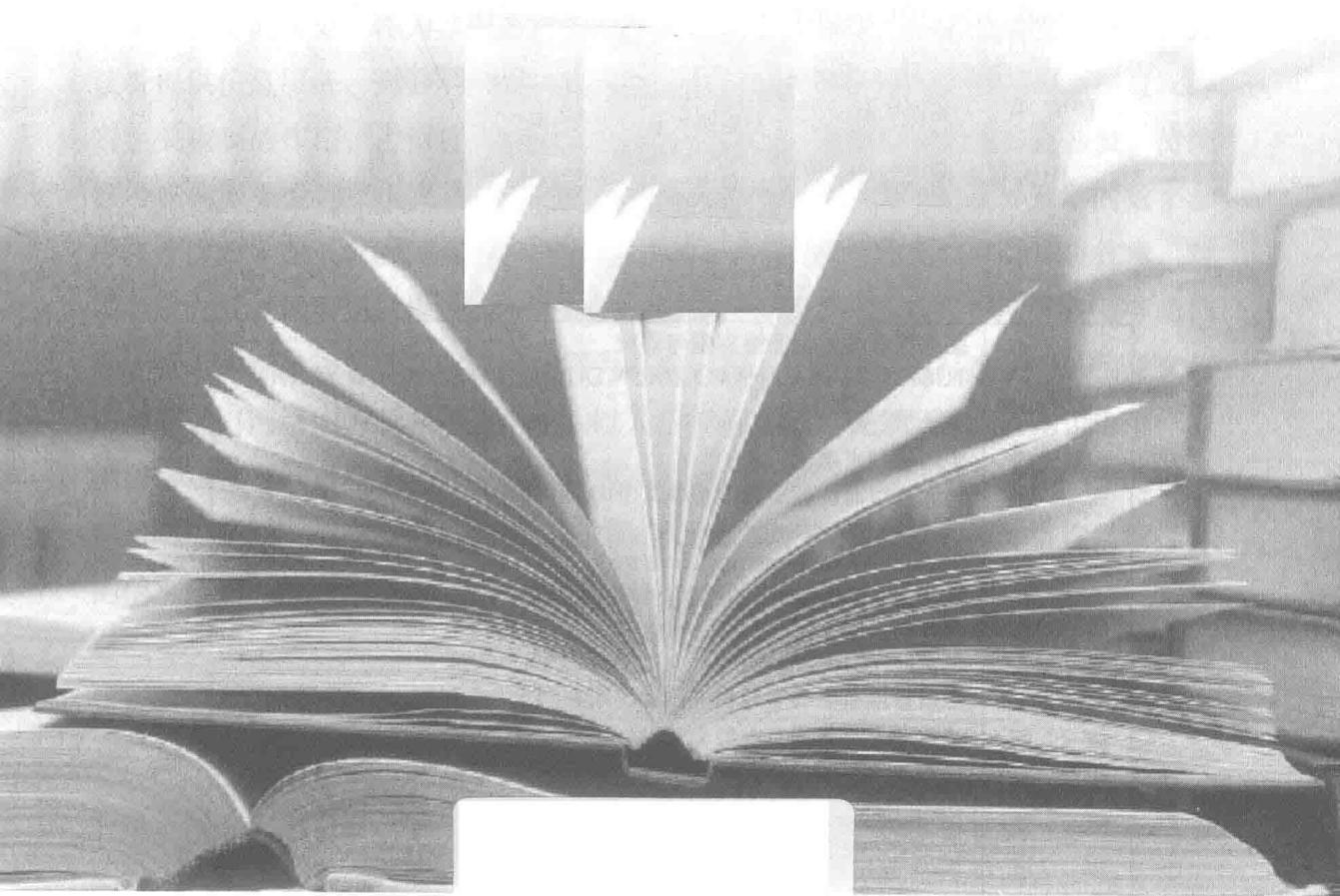


中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

非外借

图书馆参考咨询多维探索与研究

李佳培◎著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

· 北京 ·

内 容 提 要

图书馆的核心服务内容之一是参考咨询，它是一种由读者向图书馆工作人员或其他专家提问并获得解答的信息服务方式。本书划分八章内容，从宏观角度对图书馆参考咨询工作展开综合性探索研究。其内容包括对图书馆参考咨询工作及其组织机构进行初步概述。本书重点聚焦图书馆参考咨询的人员素质问题，以及我国图书馆参考咨询工作人员培训的内容和形式。另外，本书还对图书馆参考咨询的用户心理和用户信息需求、服务形式、服务内容、工作程序和业务管理展开分析。与此同时，本书还论述了图书馆数字参考咨询服务，力图通过对图书馆参考咨询服务的深入剖析，对新环境下图书馆参考咨询服务的定位和发展做出科学的指导。

本书适合各大高校图书馆学专业教师和学生阅读使用，也是图书馆工作人员开阔视野、提升技能的最佳读物。

图书在版编目（C I P）数据

图书馆参考咨询多维探索与研究 / 李佳培著. — 北京：中国水利水电出版社，2019.7
ISBN 978-7-5170-7828-9

I. ①图… II. ①李… III. ①图书馆工作—参考咨询—研究 IV. ①G252.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第148244号

责任编辑：陈 洁

封面设计：领航文化

书 名	图书馆参考咨询多维探索与研究 TUSHUGUAN CANKAO ZIXUN DUOWEI TANSUO YU YANJIU
作 者	李佳培 著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010) 88383994、63202643、68545874 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	三河市元兴印务有限公司
规 格	185mm×260mm 16开本 12.75印张 224千字
版 次	2020年1月第1版 2020年1月第1次印刷
印 数	0001—3000册
定 价	59.00元

凡购买我社图书，如有缺页、倒页、脱页的，本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

前言

21 世纪是网络信息时代,人们的生活与互联网息息相关;越来越多的用户具备网络使用能力,并依靠网络对信息进行检索和利用。这就要求相应的信息服务也要逐步实现网络化、数字化,为用户提供一个全面和无缝的信息服务环境。图书馆是社会知识传播的枢纽,正面临着一个日益普及的数字化信息环境。在这种巨大的外部压力下,图书馆要适应时代需要,尽快利用网络服务,满足广大用户对信息急剧增长的需求。

参考咨询历来是图书馆的核心服务内容之一,是读者向图书馆工作人员或其他专家提问并获得解答的一种信息服务方式。它最早出现于 1876 年的美国,迄今已有 100 多年的历史。作为“图书馆的心脏”,参考咨询在开发和报道文献资源、为读者提供信息服务、充分利用智力资源、宣传和扩大图书馆的影响等方面一直发挥着至关重要的作用,占据着不可或缺的地位。然而,随着数字化的日益普及,传统参考咨询服务受到了极大挑战。20 世纪 80 年代初,国外图书情报界开发的数字参考咨询服务(Digital Reference Service)是图书馆采用现代化通信和计算机技术,对读者、尤其是远程用户提供参考咨询服务的一种最新形式。数字参考咨询服务是信息提供者和信息需求者之间以互联网为基础,按一定的协议或标准进行的信息交流活动。它以网络作为服务传递手段,以人获得信息作为服务宗旨,以知识管理作为服务基点,实行点面结合的服务运作方式。通过数字参考咨询平台,图书馆的咨询馆员可以在网上解答问题,也可以推送页面给读者,既可以让读者得知咨询员所推荐的信息资源,也让读者直观地享受到这些画面。有些疑难问题,可实时地通过网络“面对面”交谈解决;咨询馆员还可与异地读者一起到相关网页,指导读者正确使用网络资源。

图书馆参考咨询正起着越来越重要的作用,成为网上图书馆信息服务水平提升的重要标志。一方面,用户希望能不受任何时间、地域限制提出咨询问题,并及时获得可靠答案。另一方面,目前以新浪知识人、百度知道等为代表的咨询服务网站

利用网络为用户提供专家咨询服务，丰富了网络信息服务形式，加深了用户对网络信息服务的期待。网络引起了信息服务革命性的变化，引起了包括图书馆在内各行各业划时代的变革，促使图书馆信息咨询从传统参考咨询向数字参考咨询快速转变。从国际上看，越来越多的图书馆开始关注和重视数字参考咨询，把开展数字参考咨询作为服务工作的新型增长点，是网络时代图书馆参考服务的主流发展方向，是未来图书馆的核心工作之一。

本书共八章内容，从宏观角度对图书馆参考咨询工作展开综合性探索研究。第一章对图书馆参考咨询工作进行初步概述，包括图书馆参考咨询的演进历史、重要价值和意义。第二章从机构设置、管理模式、人员设置等方面对图书馆参考咨询的组织机构进行研究。第三章重点聚焦图书馆参考咨询的人员素质问题，阐释工作人员应该具有的基本素质和业务能力，以及我国图书馆参考咨询工作人员培训的内容和形式。第四章重点分析图书馆参考咨询的用户类型、用户心理和用户信息需求。第五章到第七章分别阐释图书馆参考咨询服务形式、服务内容、工作程序和业务管理。第八章介绍了图书馆参考咨询营销方面的相关知识。与此同时，本书还论述了图书馆数字参考咨询服务，力图通过对图书馆参考咨询服务的深入剖析，对新环境下图书馆参考咨询服务的定位和发展做出科学的指导。

本书部分内容参考和借鉴了国内外学者的一些相关理论研究成果，并引用了互联网中相关理论，在这里对他们也一并表示衷心感谢。本人在撰写过程中，虽极力丰富本书内容，力求著作尽善尽美，但仍难免存在疏漏和错误之处，还望各位同仁斧正。

李佳培

2019年1月

目 录

contents

前言

第一章 图书馆参考咨询工作的初步认知	01
第一节 信息服务和图书馆参考咨询概述	01
第二节 图书馆参考咨询工作的演进历程	18
第三节 图书馆参考咨询工作体系构建的研究	25
第四节 图书馆参考咨询工作的价值认知	31
第二章 图书馆参考咨询工作组织机构研究	38
第一节 图书馆参考咨询组织机构的设置	38
第二节 图书馆参考咨询组织机构的管理模式	42
第三节 图书馆参考咨询组织机构中的人员设置	44
第三章 图书馆参考咨询工作人员素质研究	47
第一节 图书馆参考咨询工作人员应具备的基本素质	47
第二节 图书馆参考咨询工作人员应具备的业务能力	51
第三节 美国参考咨询工作人员素质要求的借鉴	55
第四节 我国参考咨询工作人员的培训形式与内容	57
第四章 图书馆参考咨询用户分析	65
第一节 图书馆参考咨询用户类型解析	65
第二节 图书馆参考咨询用户心理研究	68
第三节 图书馆参考咨询用户的信息需求	74
第四节 网络环境下图书馆参考咨询用户的信息需求	85

第五章 图书馆参考咨询的服务形式及内容	88
第一节 图书馆参考咨询服务的传统形式	88
第二节 图书馆参考咨询服务的网络形式	92
第三节 图书馆参考咨询服务的内容范畴	94
第六章 图书馆参考咨询服务的工作程序	110
第一节 图书馆参考咨询服务的受理咨询	110
第二节 图书馆参考咨询服务的课题分析与文献检索	111
第三节 图书馆参考咨询服务的答复咨询	119
第四节 图书馆参考咨询服务的建立咨询档案	121
第七章 图书馆参考咨询的业务管理	127
第一节 图书馆参考咨询工作平台的构建	127
第二节 图书馆参考咨询业务管理体系的构建	130
第三节 图书馆参考信息源的配置与布局	139
第四节 图书馆参考咨询的记录、统计和评估	159
第八章 图书馆参考咨询服务营销研究	172
第一节 图书馆参考咨询营销的意义与步骤	172
第二节 图书馆参考咨询营销的环境与市场	175
第三节 图书馆参考咨询营销组合策略	178
第四节 图书馆参考咨询营销的后台保障	187
参考文献	195

第一章 图书馆参考咨询工作的初步认知

第一节 信息服务和图书馆参考咨询概述

一、信息服务

（一）信息服务的含义

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，无论是在内容和形式上，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，各类信息服务部门分工合作，共同开展各具特色的服务工作。

（二）信息服务的内容

1. 信息资源开发服务

信息资源开发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。

2. 信息传递与交流服务

传递与交流是信息的重要特征之一,因为信息只有进行传递与交流,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。

3. 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才能发挥信息的作用。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。

4. 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,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、更准确地掌握和利用信息。

(三) 信息服务的要求

信息开发的资源非常广泛,为了确保提供给用户的信息不存在丢失或遗漏,前提就是在信息资源的开发上加大力度,以使信息服务得以充分实现。因此,对于用户的需求调查是开展信息服务工作首要重点关注的地方,使用户的需求在信息服务工作中得到满足。

(1) 充分的信息服。这里所说的充分是指在有可能利用得上的设备以及不论哪种可利用的条件下,针对用户所进行的服务工作充分地开展。为了促使提供信息的内容及范围具有合理性,需要对用户的需求以及工作状态等有一定的了解及认识。

(2) 及时的信息服。及时性,一方面是指接待用户要及时,防止用户的流失,接受用户所需的服务课题;另一方面是指为了尽量地使用户在最短的时间内得到他们所需要的最新信息,图书馆参考咨询要及时搜录需要的信息,并在最短时间内传达给用户。确保有畅通的信息获取渠道和用户联系渠道是我们实现给用户提供所需要的信息的基础。

(3) 精练的信息服。提供给用户方面的信息要精练,也就是说给用户提供他们所需要的最关键的信息,并且能够解决用户所遇到的问题,这也是信息服务中

一个非常重要的问题。因此,需要努力提高信息服务人员的业务素养,在信息服务过程中,加强信息服务人员的信息分析与研究的工作能力,针对不同种类的工作开设专项服务工作,努力加强信息服务的专业性,以此来提高信息服务的质量。

(4) 准确的信息服务。对于用户来说,不准确的信息,不但没有益处,还有很多害处,将会导致用户在决策的过程中出现差错,给用户带来损失,所以说信息服务的最基本要求就是信息提供的准确性。也正因为如此,为了提供准确的信息,要做到信息搜集的及时性以及对信息判断准确无误,并得出准确且可靠的结论;还要防止信息在传递的过程中失去真实性。

(5) 信息服务的合理收费。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。信息服务也不例外。目前,大多信息服务都是有偿服务,但是有投入就应该有效益的存在,这是用户在进行服务费用支付上所认同的。因此科学的服务管理是不可或缺的,提供了高标准的智能化信息服务,就可以而且应该依照国家政策来进行科学合理的收费。

(四) 信息服务的特征

1. 社会性

从社会的角度来看,不管是从信息的产生、传播还是利用上,都不难看出信息服务是具有社会性的,同时也表现出判断信息服务是否符合社会规范关键在于信息服务是否具有社会价值以及效益的高低上。

2. 知识性

由于信息服务是属于知识密集型服务,所以也决定了服务人员知识素质应有一定的综合性,同时用户对于与信息对应的知识点是需要有一定的储备量的,这样才能最大程度上地利用信息服务。信息服务、信息、使用信息的用户这三者之间的关联性是密不可分的,组织信息的服务是以此三者内在的相互联系为基础的延伸,且此三者也在信息服务组织所形成的模式上起着决定性作用。

3. 时效性

时间效应是信息服务较明显的特征,信息是否存在价值取决于使用是否及时,如果错过了信息的即时性使用,在一定程度上会造成不利的情况。所以于信息服务而言,用“生命期”来形容其时效性是不为过的,也是其关键所在。

4. 指向性

用户所发生的信息行为不论对于信息服务的哪方面来说都是具有一定指向性的,正因为如此才产生了定向组织形式的信息服务模式。用户的活动于信息来说是相对应的,如其的产生、往来以及利用,因此用户在活动的主要内容、目标还有其任务方面对于信息服务的组织来说是必不可少的依据,促使其在用户进行活动时能有所帮助。

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。

(五) 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。决定信息服务的类别是以分类标准的不同来进行的。一般说来,基于国内目前的情况,大致可以按照八个方面进行分类。

按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,向用户提供分析研究文献资料的成果作为其服务内容之一,从服务方面来讲有文献评价、“综述文献”等)。

从内容上讲,信息服务可以从经济、技术、法规、科技、流通、军事等方面来划分。通常是以用户的需求为标准来展开此信息服务的活动,具有专业领域明确、形式固

定的特点。

按方式上来说,信息服务是以文献借阅、文献复制、宣传报道、咨询、专项委托等服务为主。

以信息服务的手段来说,有通过信息工作者的脑力劳动利用书本或检索工具书提供的检索服务即传统的信息服 务,有采用计算机以及网络系统的方式开展的服务即电子信息服务。

从信息服务的范围来说,分为单向与多向的信息服 务,单向是指有较强针对性服务于单一用户,而多向是指在特定的范围内为许多用户所提供的信息服务。

从其时间上来看,有长期与即时这两种时间长短不一的信息服 务之别。

按其作用范围来划分,信息服务有内部和外部之分。

二、图书馆参考咨询概述

(一) 参考咨询的含义

“reference service”或“reference work”即参考咨询,这是以英文的方式来表达,当然其中文阐述也是从其英文延伸而来的,随着科技的发展及信息技术的进步,参考咨询中信息服务这个词组的分量日趋加重,接踵而来的是“reference and information service”也可以说是“information service”。

古代的图书馆功能比较单一,主要是收集、保存文献,而且也只有极少数的文人学士才可以使用图书馆,这些人经常出入图书馆,熟知图书馆的规章制度、使用流程,所以图书馆不需要配备专人进行引导。除了文人学士外,还有一些由文人学士教导的高官子弟和皇室宗亲来图书馆读书,使用图书馆的各项功能。由此可见,当时的图书馆主要是对达官贵族开放,并没有社会教育的功能。参考咨询工作都没有正式地存在于图书馆的使用过程中,发展成业务工作就更不可能了。随着社会发 展,特别是到了近代,图书馆成为了社会必不可少的文化设施,开放的对象变成了全体社会大众,除了原始的收集、保存文献的功能之外,增加了一项非常重要的功能,即进行社会教育。由于使用者与日俱增,而这些使用者中大多都是利用图书馆来提升自己,并不熟悉图书馆的使用方法,这就需要熟悉图书馆的专人回复使用者提出的类似于询问工具书的使用以及要求进行知识性辅导的疑问,参考咨询工作就在这样的社会背景下产生了。

到了 20 世纪,为适应社会发展的需要,图书馆除了具有收集、保存文献,进

行社会教育的功能外,还具有传递情报的功能。使用者从图书馆获取信息,由于不同的需求会涉及馆藏的不同方面,这就需要图书馆提供强大的参考咨询服务。参考咨询在图书馆的日常工作中显得越来越重要。

综上可知,参考咨询就是图书馆工作人员在使用者使用文献、寻求知识和情报的过程中遇到困难时给予提供事实、数据和文献线索等帮助的活动。提供帮助的方式主要有协助检索、专题文献报道、解答咨询、情报检索服务等。解答生活问题的咨询也列于国外部分国家的图书馆参考咨询服务中。在发挥图书馆情报功能、开发文献资源、提高文献利用率方面,参考咨询是非常重要的一种方式。在《英国大百科全书》中提到,参考咨询员就是在各个读者在寻求情报的过程中,提供个别帮助的那个人。

就图书馆而言,在世界各地不难发现许多地方都设置了专门的参考咨询部门,通过集中参考工具书和检索工具书的方式来构筑参考咨询工作所需的丰富的参考馆藏,配备具有一定专业知识和熟悉检索工具的专职工作者来进行参考咨询工作。

图书馆读者服务工作中不可或缺的组成部分之一即图书馆参考咨询工作,于读者服务工作而言,也是以此为基础来进行发展、延伸。通常情况看,在图书馆就任参考咨询工作一职是需要回答读者在利用图书馆时遇到的一些问题,比如:图书馆有什么馆藏?如何查找这些馆藏资料?如何使用图书馆的目录?图书馆工具书各有什么特点,如何使用?一些科研课题国内和国外的开发情况如何?等等。为了帮助读者解决这些问题,使他们更好地利用图书馆,大约在19世纪中叶,国外的一些先进的大型图书馆就展开了这项工作,它们对个别读者提供具体帮助。到了19世纪末,这项工作在许多图书馆中普遍展开了,为了与一般的读者服务工作相区别,各国的图书馆都给了它不同的定名,如咨询工作、参考工作、参考服务或参考咨询工作等。这种代表图书馆发展方向的参考咨询工作历经一个多世纪,其定义具有多样性,目前为止都没有一个准确而又统一的答案。

最本质的原因在于,由于读者各不相同,导致读者的需求也各不相同,参考咨询工作为满足不同读者的需要,需要及时感应到读者需求上的变化并进行调整,提供相应的服务,由此可见,参考咨询的多变性导致其定义具有多样性。由北京大学和武汉大学合编的《图书馆学基础》一书中指出:“参考咨询工作的实质是根据文献,通过一对一的方式对读者提出的问题给予具体的文献、文献知识或文献检索途径方面的解答的一项服务型的工作。”这是参考咨询工作最新的定义,却也无法准确概括时下参考咨询服务的内容。例如,现在参考咨询服务的对象不仅仅是读者,而是

全社会,这就表明参考咨询服务的主动性在慢慢增强。此外,它所提供的內容已经从文献、文献知识和文献检索途径扩展到供决策参考的方案、文献研究成果、研究报告等信息产品以及信息技术服务。

以上内容就参考咨询的概念以及一些不同的解释和扩展方面作了讲述,下面介绍参考咨询在内容上的一些工作情况。

(1) 针对咨询问题进行解答。解答咨询简单来讲有的是运用相关书籍、书刊的查阅等方式来解答读者针对一些常见知识问题的疑问,即解释某名词、典故的出处;也有的是向读者推荐答疑解惑的有关书籍或书刊,促使读者可进行有关问题的资料阅读。总之,是对读者提出的问题做出直接的解答。在英文中叫作 Questions Answers,意思就是回答问题,所以也称问答性咨询服务。

(2) 书目参考。一部分读者会提出如专业方面的研究课题的非一般性知识的咨询,书目参考就是针对这种咨询提供的一组专题文献,读者便可以通过查阅这种相关的文献来寻求自身需要的信息。因为它是通过以提供书目的方式作为解决问题时的参考,而不是直接回复读者所提出的问题,所以称之为书目参考。在英文中,这项工作叫作 Literature Retrievals 或 Literature Searching,也可翻译成文献检索。

(3) 情报检索。把情报按照特定的方式组织和保存起来后,情报检索就是从这些情报库里找出所需情报的活动、程序及方法。情报检索又称为“情报存储和检索”,它是情报服务的主要内容和科学研究的前期工作。协助科研人员选择正确的科技方案,提高人力和投资方面的利用率,提高了效率,从而避免了科员人员在时间和精力方面的浪费。根据检索对象的不同可分为文献检索、数据检索、网上检索。文献检索曾是传统的情报检索的重心,现在正逐渐演变为以网上检索为主。

(二) 参考咨询的特点

1. 服务性

正是因为从根本上说参考咨询工作的属性是知识信息的一种服务,所以其是具有服务性的。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服务工作两大体系。读者服务工作包括参考咨询工作,而作为图书馆一线岗位的读者服务工作岗位,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》一书中说到“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所有的业务方面的活动来展现的。图书

馆进行服务的一种非常重要的方式是参考咨询,相对于图书馆传统的读者服务工作而言,是其在工作层面上的一种延伸和发展。

2. 针对性

参考咨询服务的针对性很强。它将文献资料信息传递到读者,解决其学习过程中的困难以及化解其工作或生活中难题,使读者在个性化服务需求上得到满足。咨询服务的活动开展首要的就是了解读者的需求,简单来说就是图书馆所进行的咨询服务关键在于读者是否有需求,因此,从根本上说参考咨询服务的活动展开是基于对读者在信息需求方面的认识及掌握。图书馆不管是在类型上还是层次上都带有多样性,其服务的对象各不相同,在对读者需求进行调查及研究时,以图书馆所制定的方针政策及任务目标对在实施参考咨询服务时的侧重点进行方向指导,使其工作时不会发生本末倒置的现象。党政机关以及一些相关的企事业单位的参考咨询服务工作都是借助公共图书馆来进行的,而就参考咨询所服务的内容来说是以政府所做决策以及经济的建设为重;学校方面的教学与科学研究属于高校图书馆所着重服务的范畴,教师与学生是参考咨询的主要服务对象,就服务内容上来说是以教学和科学研究为侧重点;以本系统为出发点提供科研工作 and 领导决策的服务是科研图书馆的工作重点。因此,不难看出参考咨询这项服务内容专业性很强。

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。比如说高校图书馆和科研图书馆的服务对象是科研和教学,公共图书馆则通过开展社区服务和为领导决策和企业发展提供咨询服务发挥其作用。首先,参考咨询工作具有一定的实用性,参考咨询馆员协助读者获取资料和利用图书馆资源来解答实际工作、生活及学习中遇到的各种疑问,大大提高了读者解决问题的效率。其次,参考咨询为科技人员、领导决策和企业发展提供丰富的文献资源和动态信息,从而深入开发文献资源,大大提高了文献资源的利用率。比如说,图书馆的情报职能越来越强,现代化技术的应用也越来越广泛,高校图书馆则通过优化资源配置、提高服务质量、方便读者等方式,以保证为高校的教研工作提供服务为基础,取长补短,以实用为出发点参与到社会情报服务中,从而为这个社会提供一些易得但实用的信息服务。图书馆的情报职能与教育职能水平的高低通过参考咨询服务来体现,图书馆服务质量的优劣则取决于参考咨询服务所表现出来的工作水平与开发能力的强弱,工作效率、社会效率和为经济建设服务的效益的高低则充分体现了参考咨询工作的社会价值。

3. 多样性

参考咨询的内容和形式多种多样导致参考咨询服务具有多样性的特点。首先,读者是来自不同职业、不同身份、不同年龄、身处不同环境的人,导致咨询的问题具有多样性。比如说,有社会不同部门的问题,有涉及学科领域的专业问题,有综合性和专题性的问题等。当然,对于读者提出的问题,图书馆也不是有问必答,图书馆只提供其参考咨询服务范围内的服务,也就是图书馆服务范围内的服务。其次,参考咨询的形式也是多种多样。根据读者提问的方式可分为到馆咨询、网络咨询、信件咨询、电话咨询等形式;根据馆员对具体问题所采取的方式则可分为文献检索方法辅导、提供原文、提供查找文献线索、提供专题研究报告、定期提供最新资料等方式。

4. 智力性

从技术上来讲,参考咨询是依靠脑力活动来进行的一种劳动且其所需知识具有密集性。图书馆工作者与读者之间传递、交流沟通、反馈知识信息的过程中,图书馆工作者所付出的智力劳动是参考咨询工作的主要内容。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,形象地概括了咨询活动的高智能特性。参考咨询服务往往涉及研究性、探索性的工作,如综述、述评、专题研究报告、动态分析、社会预测报告等。这些工作也是一种智能化的科学劳动,它要求参考咨询馆员具有广博的知识和较强的综合分析能力,否则是不可能胜任这种智力劳动的。又如,有一些图书馆为了便于协助政府、企业以及科研机构的工作人员进行决策的服务,同时设置专门的用于情报研究的工作室。就目前来看,图书馆通常会成立专项小组或部门有针对性地进行工作人员的分配来满足其服务所需,其工作内容有:针对专题文献进行调查与研究,并进行定题的跟踪且对专题文献的文摘、论文索引、书目等方面或者说是一些特定资料的汇总与编制等。

图书馆咨询服务不同于外借流通服务,外借流通服务只是简单直接地提供原始的文献资料就能满足读者在服务上的需求。为读者解答咨询问题的过程中,大部分的问题都需要利用有关文献来解决,只有少部分的问题可以通过工作人员的经验与基础知识给以解答,其解答的方式为:对文献的研究、整理、分析、加工、检索等,并通过选择、查找与利用文献资料来作为其回答的根据,提供文献检索渠道、文献知识以及详细具体的文献给读者以解决问题。图书馆参考咨询服务有其一定的复杂性以及较强的学术性,所以也是一种要求服务工作人员具有较高素质的服务方式。

5. 社会性

参考咨询服务也具有“社会性”的特征,这一特征源自于社会生活,是一种具有开放性特征的服务。图书馆作为一种具有综合性服务管理的机构,可以为各类读者提供参考文献、情报需求以及对知识探索提供帮助,图书馆内图书品种繁多,可以提供比较全面和综合的各类搜索服务,同时可以为读者提供其所需的文献和情报信息。随着信息社会的发展和各类信息化产品的日益先进化,在日益发展的社会生活中,计算机技术、网络技术以及通信技术等在图书馆的应用也更加广泛,这就需要各类参考咨询服务。网络的日益普及,也使得图书馆成为网络中的一员和共享资源的一部分。图书馆的主要工作是开发利用图书馆的资源为人们服务,作为图书馆的重要组成部分的参考咨询服务项目,也标志着一种开放性的社会服务系统在图书馆的应用。随着信息社会的发展,图书馆的服务概念也在与时俱进,因为读者在科研或者是生产生活中所需要的各类参考答案,参考咨询服务都可以为读者答疑解惑,服务内容以及服务项目都在不断延伸,为读者提供丰富的参考文献及相关情报信息。尤其是网络信息化的发展,参考咨询服务已经不仅限于线下的面对面服务,而是发展为线上服务,互联网的连接可以让图书馆的参考咨询服务对象发展到世界各地。

咨询队伍也不再局限于图书馆。资源共享成为了趋势所在,必须多个图书馆的力量资源相结合,多个咨询队伍加强协作,实现咨询资源共享的跨区跨国界。对于日益社会化的咨询服务内容,咨询服务建设队伍也相比之前发生了变化,从过去的科学咨询、专业咨询演变为现在各式各样的社会性咨询,其涵盖内容包括学习生活工作等多方面的社会化信息,信息咨询的多元化对咨询服务提出了更高的要求。

不论是整个社会的发展还是现在整个图书馆咨询服务队伍的建设,都显现出了社会性的特征。用户的需求在由过去单一的科学咨询、专业咨询逐渐向多元化和个性化发展,所需要咨询的内容也是包罗万象,全面涉及政治经济文化各个方面,单一图书馆已经无法提供读者所需要的各类信息答案,这就要求图书馆咨询服务可以通过借助资源共享等社会性服务,实现资源互通、信息互通,这样才可以更好地为读者提供更优质的服务。

三、参考咨询工作的必要性分析

参考咨询工作是现代化图书馆服务读者的一项重要学术性工作。图书馆的参考咨询工作就是直接帮助读者利用图书馆的各种馆藏资源获取信息,利用图书馆的各种资料开展学术研究。在开展这项工作过程中必须具备智能、资料和方法三部分理