

●秦广宏

谈转型期的参考咨询服务

ABSTRACT During the time of changing from planned economy to market economy, the library reference work should broaden the scope of services. The development direction of reference work is to move towards the market and participate in the competition. A system of objective evaluation of reference services should be established. 4 refs.

SUBJECT TERMS Reference services—Modern times Reader services—Approaches

CLASS NUMBER G252.6

在市场经济大潮下,计划经济向市场经济体制转型。我国图书馆事业正处于一个承前启后、继往开来的时期。参考咨询如何适应市场经济客观要求是图书馆界同仁亟需思考的问题。

1 对图书馆参考咨询工作的简单回顾

参考咨询服务的开展,在美国已有了百余年历史。它的组织形式、服务范围、服务手段不断演进,尤其是近几十年来,信息服务融入并逐步形成中坚,成为图书馆切入现实社会具有生命力的组织。而70年代计算机技术引入图书馆,尤其是联机检索在参考咨询工作中的运用,使得参考咨询服务拓宽了服务范围,增强了服务手段。

ALA World Encyclopedia of Library & Information Service 中“Reference Service”词条,揭示参考咨询服务具有三方面内容:信息服务(Information Service);指导使用图书馆(Instraction);辅导阅读(Guidance)^[1]。1986年版,则把词条“Reference Service”改为

“Reference & Information Service”。两者并不矛盾,信息服务是参考服务的中坚。我国参考咨询专家戚志芬指出:图书馆的情报职能就是“参考工作情报化”^[2]。

在市场经济条件下,作为公益性事业的图书馆,参考咨询服务走向社会,走向市场是完全有能力的。否则,正如美国未来图书馆学家罗伯特·L·奥尔森所说,如果图书馆在信息社会里没有竞争力,那么它将被新的信息机构取代或者自我转变成信息中心。

参考咨询服务无论从工作的开展还是从理论的萌芽与发展来讲,美国图书馆界的参考馆员与研究者所投入的人力、物力与热情,是其他任何国家都无法比拟的。美国有不少成功的经验值得我们借鉴。

1.1 重视参考咨询部门与政府、工商业、科研部门挂钩,从服务中体现自身价值

高速发达的科学、文化与经济,促使了联邦法院与州政府制定图书馆法以及有关图书馆的法律条款以保障它的文献与信息需求。作为向社会证实其存在的必要性,提供优良的参考咨询服务是再好不过的方式。

参考服务在第一次世界大战后得到了长足的发展,特别是有关经济发展的工业、商业与研究性专业图书馆的参考服务越来越重要。二战后,参考服务走出图书馆,积极与科研机构和大型企业集团联系,得到了大量资金;政府机构与大型图书馆也订立合同,为参考服务进一步充实参考源,扩大服务范围,增加服务形式奠定了基础。参考服务从封闭走向开放,从馆内走向市场,信息服务逐步成为参考服务的主要工作。

1.2 新式大学的设立、公共教育的普及、研究之风大盛,促使参考服务在大学图书馆、公共图书馆、研究图书馆产生并发展

19世纪末,德国大学教育模式移入了美国各大学,原先单一的教学体制注入了研究的成份——教学与科研相互促进、相互统一,对图书馆的依赖性越来越大。图书馆设立专职参考馆员、独立的参考馆藏与组织,对学生开展书目指导工作,针对科研项目编制二次文献、三次文献,提供翻译,开展跟踪主题服务等,而且也向社会提供有关咨询服务。作为率先发展的公共图书馆参考咨询服务更是在普及公共教育上逐步发展壮大的。公众的“自我教育与发展”促使公共馆对公众教育的关注。各馆相继成立了成人教育小组,对工作中需进一步学习与研究的人员进行书目指导与阅读辅导。发展到六七十年代,又主张对“特殊读者”提供特殊方式的咨询服务,围绕不同的用户及情报需求,开展多样化的咨询服务。它既体现了图书馆的教育职能,又使得咨询服务更具有针对性。

1.3 出版物数量、种类增长迅猛,把书目控制的问题提到了议事日程,参考咨询组织存在的必要性、重要性越来越显示出来

20世纪以来,美国逐步由工业化国家向后工业化国家迈进,科学、技术、信息逐步占据了支配地位。研究工作发挥越来越重要的作用。文献量呈几何级数成倍增长,如何能从浩如烟海的文献中找到所需的文献与信息,

已成为决策者、研究者乃至普通人常常遇到的一个问题。作为书目控制手段的二次文献和书目数据库相继问世,为参考服务更有效、迅捷地开展工作提供了丰富的参考源。作为职司此类文献的组织,其重要性越来越明显了。

1.4 图书馆工作的专业化、现代化是美国参考咨询业最具生命力之处

图书馆按学科主题分设部门,人员依学科与文献品种实行专业化,专业咨询馆员凭借自己的书目文献知识和专业知识,就能提供更加专深的咨询服务。美国咨询服务之所以发达,与它对咨询馆员专业化要求很有关系。可以说,参考馆员专门化是参考部门提供信息服务的首要条件。

其次,专业图书馆服务逐步发展到工业实验研究、商业、政府工作和医药卫生等领域,专业图书馆的最大特点是立足于读者服务工作,而非单纯意义上的扩大馆藏。专业图书馆的种种做法为其他类型图书馆的参考咨询服务所效仿。

再次,计算机和通信技术应用文献信息的储存、组织和传播,尤其是70年代后,联机检索和各类专业数据库的建立,为参考咨询服务注入了更大的生机。

1.5 参考咨询服务理论著作的丰富,定量、调查方法的应用,对实践指导性很强

RQ的创刊及其他专业期刊纷纷开设“Reference Service”专栏来讨论与研究参考咨询服务中所遇到的问题。从《Reference Service》(1876~1976)这本书目索引可以反映这方面研究的兴盛。在高校,专门设置这门课程,且研究方法上较注重用户心理研究、调查与个案分析研究。

2 我国图书馆参考咨询工作的现状和对策

2.1 参考源的配置缺乏系统性、完整性

国外出版的参考工具书虽形成体系,但由于价格昂贵和发行渠道不畅,漏订或缺期情况相当严重,在经费有限和馆际互借不发达的状况下,严重影响了用户对国外文献的检索。国内出版的参考工具书近年来仍偏重于文、史、哲、经等方面,有的学科门类没有涉及,有的学科门类重复现象又相当严重,且注重从学科门类角度而不重视从主题角度选排文献,再加上出版周期过长而影响了时效性。

除了印刷型的参考工具书,参考馆藏中又出现了新的品种:电子版、视听版、缩微版。由于经费的限制,再加上采访人员采访此类文献的经验不足,影响了应有参考工具与设备的添置,像 SDC 的 ORBIT 软件,Lockhead 的 DIALOG 系统,BRS 的 STAIRS 系统,都是涉及学科范围很广的书目与事实数据库。

这里需要注意的问题是:(1)盲目重复建立国外联机检索终端,在共享条件不成熟的情况下,造成了资金与资源上的浪费,尤其是高校图书馆中终端使用上的低效。(2)处理好引进与自建数据库的关系,对已有的国外书目数据库与事实数据库的引进虽属必要,但图书馆如能依据自身条件,建立自己的数据库弥补也是必需的。“中文科技信息数据库开发与利用中目前存在的主要问题是:重复建库较多,对通讯设施不愿多投资,检索中文科技信息数据库的费用比国际联机检索高,未形成数据库市场。科技情报计算机服务系统建立要突出以有计划地建设数据库为主导地位,在网络系统建设中,宜采用点至点的网型布局模式。”^[3]成功的例子有:中国科技情报所技术经济数据部生产的“中国企业、公司及产品数据库”(CECDB)、“中国适用技术成果数据库”(CATAD)、“中国科研机构数据库”(CSI),通过全国科技情报联机检索系统的 120 多个终端或该部在全国的合作单位为户提供服务。

2.2 咨询人员专业化知识不足,素质待提高

实现图书馆信息职能的关键是参考馆员

的素质,而参考馆员的专门化是实现参考工作情报化的首先的必要条件。从知识结构上看,我国咨询人员主要偏重于基础文献知识与目录学知识,其他专业和行业知识不够。完善的咨询服务只有在馆员受过专科知识教育以后才能实现,万能胶式的“通才”更能胜任这项工作。无怪乎 1993 年 5 月在武汉举行的“国际图书情报学理论与实践发展学术研讨会”上有人撰文指出,图书情报学教育的专业重心应转向经济、工程技术,为发展经济和科技服务。^[4]

咨询馆员在语言表达能力和服务技术上的欠缺,难以消除读者的心理障碍,难以搜索到用户需求的实质所在,这就很难快速准确地回答读者的问题。

要弥补这些不足,专业教育要从信息处理和服务业整体人才需求出发来设置课程,要通过对咨询馆员的继续教育弥补专业知识方面的缺陷。只有这样,参考咨询服务才能面向社会、走向市场,否则难以和其他信息机构竞争。

2.3 加强对用户、用户信息需求及用户心理的研究,使信息服务更有针对性

目前,用户对使用图书馆缺少迫切感,对参考馆员没有依赖感。这一方面是因为书目指导工作、阅读辅导工作开展得不深入、不普及,用户对参考服务缺乏了解,另一方面是因为大学的教育缺乏研究精神,成人教育、社区教育仍不普及,工作中进一步学习与研究的人员缺少要求得到书目指导和阅读辅导的强烈愿望。

参考服务理论曾存在着三种不同观点,即保守理论、中间理论、自由理论。前者强调的是向用户进行书目指导,后者强调的是向用户直接提供所需信息,中间理论则认为应将为用户提供尽可能帮助的愿望与馆员的能力、时间等实际情况相平衡。争论在 70 年代趋于缓和并形成共识:读者在不同时间有不同的需求,参考咨询服务应当依据特定读者

的需求在特定时间提供适当的服务,包括书目指导、阅读辅导、信息服务,研究的重心应落在对用户的研究上。不同的用户类型常导致不同的咨询需求。决策领导者需要述评、综述、信息摘编。经营管理者需要市场与行业信息、动态研究。科研人员需要各种载体的原始文献、专题书目索引、译文、定题服务。普通人员则需要书目指导与闲暇文学作品的阅读辅导。

美国参考咨询工作者非常重视对用户心理机制(动机、障碍等)的研究,罗伯特·S·泰勒就是该领域的优秀人物。尤其是“特定读者群”的研究是拓展服务的起点。而我国在这方面尚属薄弱环节。陶秀祥在《四川图书馆学报》1988年第5期上发表过《论咨询接谈的行为的心理机制》,援引了泰勒的看法。

信息服务的重点毫无疑问是用户,切实做好对用户类型以及用户需求的研究,是向用户提供适当服务的基础。

2.4 巩固阵地,拓宽服务,走向市场,参与竞争是信息服务的发展方向

我国参考咨询人员缺乏主动的服务观念,信息意识不强;在访谈接洽方面,缺乏主动与热情;在编制二次、三次文献方面,针对性不强,时效性不强;在书目指导与阅读辅导方面,缺乏主动性,不能因势利导,对症下药。

我们应在巩固原有服务阵地的同时,扩大信息服务范围,增加服务形式。比如高校图书馆可以建立科研成果数据库,既收录本校科研人员成果,也收录本地区相关课题的科研成果,起推广科研成果的中介人作用;也可以建立科技人才数据库,既收录本校科研人员,也收录应届毕业生,把人才介绍给人才市场;所有数据库都向社会开放。公共图书馆可以在满足用户简单咨询的同时,针对不同用户需求编辑信息产品并提供不同服务:向决策管理层提供政策导向咨询,建立政策信息库、政策案例库,像金陵图书馆编辑的《信息摘编》、牡丹江市图书馆的《决策之参考》、中

山图书馆的《决策内参》;向商业经营者提供商品信息、市场供求信息、外向型经济信息,如沈阳市图书馆的《生产销售信息》;向科研人员提供科研成果鉴定方面的论证;为企业新产品、新设备的开发生产与引进进行收益性和可行性论证;为电台和电视台播放的“经济信息”等栏目定时提供素材。如南京图书馆和金陵图书馆分别同江苏省电台的“农村节目——致富兴农”和南京市电视台的“经济纵横”订立信息提供合同。大连图书馆和深圳图书馆能提供几十个专题的书目与资料汇编。有的馆以词条的形式输进软盘中,代用户定题组盘,收益不菲。当然,联网计算机检索已有一些行业或系统的图书情报机构中产生。

我们在强调信息服务重要性的同时,应避免对简单咨询服务进行收费的倾向。一般说来,参考服务收费范围是基本确定的,即满足一般咨询者的服务是不收费的,如帮助和指导读者使用图书馆、帮助鉴别和选择与特定情报需求相关的书刊和其他资料,及时提供简单事实性的知识尤其是一些利用有限的标准参考工具书即可查到的知识,像姓名、地名和统计数据。而其他的咨询服务,如馆际互借、编制用户委托查询的专题书目、翻译服务、定题跟踪服务、编辑动态信息资料等,则应酌情收费。

2.5 建立参考咨询服务的客观评价体系势在必行

在美国,既有对整个国家、地区的参考咨询服务整体化的评价,也有对参考馆员、参考过程、参考源、联机检索系统诸方面的评价,并形成了一整套的评价方法与技术,尤注重案例研究与抽样调查的方法。通过宏观的(抽样)调查研究并做出合理的评价,有助于确认是否需要修正参考服务的政策、目标、理论与方法。通过微观的案例研究,能反映一馆或数馆的参考源在数量、质量、类型及其适合度是否需要调整,经费及使用情况是否合理;是否需增减人员或对馆员进行什么方面的培训,是否需改善环境,是否能应 (下转第51页)

表 11 按内容统计的定量研究论文量 单位:篇 数据来证明假设。

研究内容	定量研究论文	其中推测性定量研究论文
图书馆学理论	1	2
图书情报与社会	4	3
外国图书馆(学)	6	3
图书情报学教育	4	2
馆员地位、职能	12	8
法规、标准	3	1
各类型馆	3	
管理	6	2
公共服务	5	1
技术加工	5	1
情报检索	13	5
情报交流	3	
情报技术	5	4
资源共享	3	2
情报需求	10	4
读者分析辅导	7	4
文献研究	8	2
出版	2	
合计	103	44

和读者内部,而不追求理论上的拔高。

(2) 选题范围广,但题目却很专、很具体,往往一个题目针对一个具体问题。

(3) 在研究方法上重调查、重实验、重第一手数据的采集与整理,重在用调查实验的

参考文献

- 1, 2, 5, 6, 7 Schlachter, Gail A; Thomison, Dennis. Library science dissertations, 1973 — 1981: an annotated bibliography. Littleton, Colorado: Libraries unlimited Inc., 1982
- 3, 8, 9, 12, 13 Feehan, Patricia E. etc, Library and information science research: an analysis of the 1984 journal literature. Library and Information Science Research, 1987, 9: 173—185
- 4, 10, 11 Peritz, Bluma C. The methods of library science research: some results from a bibliometric survey, Library Research, 1980—1981, 2: 251—268
- 14 Enger, Kathy B; Quirk, Georgia, Stewart, J. Andrew. Statistical methods used by authors of library and information journal articles. Library and Information Science Research, 1989, 11: 37—46

华薇娜 南京大学信管系讲师。邮码 210093。

(来稿时间:1995—09—20。编发者:徐苇。)

(上接第 14 页) 用现代化检索手段。这些研究具有较高的实际参考价值。我国大多数采用较直观的评判方法,如参考书藏的多寡、馆员出勤情况、接待咨询人数和访谈次数。这种模糊的评价参数往往不利于发挥中小型图书馆参考馆员的积极性。

为搞好参考咨询工作,资源共享、合作建库、联机检索等方面也需改善,资金投入也要增加。

参考文献:

- 1 Charles A. Bunge. Reference Service. In: ALA

World Encyclopedia of Library & Informaition Services. ALA, 1980

- 2 戚志芬. 参考工作与参考工具书. 北京:书目文献出版社,1988
- 3 刘大樵. 弘扬中国学术,扩大国际交流,促进学科建设,推动职业发展——“国际图书情报学理论与实践学术研讨会”综述. 图书馆学刊,1993(6):1~5

秦广宏 在金陵图书馆工作。通讯地址:南京市,邮码 210018。

(来稿时间:1995—05—03。编发者:刘喜申。)