

● 夏侯炳

参 考 咨 询 功 能 论

ABSTRACT The five functions of Library reference work are to: transmit information, develop intellectual resources, give advice on policy decision, reconnoitre scientific research and develop library technical ability for readers 3 refs

KEY WORDS Libraries Reference work Functions

CLASS NUMBER G252.6

代表图书馆发展方向的参考咨询工作,从19世纪80年代诞生以来,历经一个多世纪,定义多种多样,至今难以统一。根源在于:参考咨询作为最有活力的一项读者工作,它对读者需求的变化最敏感,总是适时地伸展自己的服务触角——是这种本体的多变性导致定义的多样性。北大、武大合编的《图书馆学基础》指出:“参考咨询工作的实质是以文献为根据,通过个别解答的方式,有针对性地向读者提供具体的文献、文献知识或文献途径的一项服务工作。”即便这种较新、较流行的界定,也已经不能涵盖新时期参考咨询服务的内容。比如当今参考咨询面对的服务对象已从“读者”扩大为“社会”;这种改变体现了参考咨询服务增强主动性的趋势。又如它所提供的,已突破文献、文献知识和文献检索途径,而扩及文献研究成果、供决策参考的方案、研究报告等信息产品以及其他信息技术服务。

参考咨询内容的拓展,也就是它的社会功能的扩充,体现了这一服务在功能上的多元化发展。本文探讨的参考咨询的信息传递功能、智力开发功能、决策参谋功能、科研侦察功能和技能培养功能,有不少是社会信息

化,信息社会化新时代生发的新内容。

1 信息传递功能

信息传递功能是参考咨询服务最基本的功能,其最初的形态是文献知识的传递。由于19世纪科学技术空前繁荣,科研和生产的规模不断扩大,社会生产的科技含量大增,科技文献呈急剧增长之势。科技人员深感科技文献“搬不动,查不着,看不了”;希望有人把文献收集工作从他们日常科研劳动中分离出去,免去逐本、逐篇阅读原始文献的沉重负担。于是在浓缩信息、控制文献、编制二次文献等方面提供“个别帮助”的参考咨询服务于1876年率先在美国出现。

1.1 中介人:优化有用信息的传递

据资料推算,1800年全世界仅1000名科学家,到1970年已超过320万人,即每50年增长10倍;现代科学家占科学家总数的90%,活着的科学家比死去的总和还多若干倍。这意味着科技文献呈几何级数增长。有人估计,每一昼夜全世界产生的技术论文足够撰成7套《大英百科全书》;而算上各种类型的文献,摊到每位工程技术专家名下的原

始文献达 1500 页。一位学者如果阅读基础科学杂志的原始文献,即使每日不懈,到年终将落后一年,扩及技术文献则大约落伍 100 年。著名科学家钱学森说:“我当研究生搞空气动力学时,我敢说全世界有关论文我都看了,因为一共也没有多少,而现在我搬都搬不动,别说看了。”加之出版物的文种日益增多(据联合国教科文组织的资料,当今世界有近一半的文献是用 50% 以上的科技人员不懂的语言文字发表的),文献发表分散、载体类型日多等因素,科技人员利用科技文献中的情报信息变得十分困难。

参考咨询馆员凭借自己熟悉馆藏和书目知识,拥有文献收集、加工、整序和检索的技能与设备,充当起科学文献与读者用户的中介人,把科技文献信息浓缩、整合或控制在各种书目、索引、文摘以及三次文献中,实现有用信息的快速、有序传递,造福于社会。难怪美国宾夕法尼亚大学古典文学教授詹姆斯·奥唐纳(James O. Donnell)预言,在下个世纪,“在大学体系内,图书馆员很可能会比教授略胜一筹,因为图书馆员作为一种职业,他们一直都在搜寻、筛选、组织、编排各种信息,帮助人们直接获取信息。这种本领可能是我们最需要的。”

1.2 “过滤器”:消除无用信息的干扰

当代信息爆炸的伴生物是信息污染。全世界每年用 60 种语言出版的可折合为 2 亿个情报单元的 1000 万篇各种类型的科技文献,仅有 20% 属于科研和设计资料。信息爆炸的另一结果是知识老化速度加快,每年约有 10% 的信息未进入交流系统便失去了价值。科学文献的这种新陈代谢、自然淘汰的规律要求使用者鉴别信息的新旧正误。尤其是在下一世纪的信息高速公路上,以黄色信息为主的恶劣信息,无用信息的发表将不可胜数;某些国家还可能利用信息电子化之便进行文化渗透和文化侵略。凡此种种,作为收集、筛选、传播中心的图书馆可谓任重道远。

而参考咨询服务恰如一只过滤器,在加工、整序、传递有用信息的同时,对冗余信息、无用信息甚至恶劣信息可以起到甄别、阻扼的作用,一定程度上使之无法接近用户和危害社会。

在机检中,系统通过加权标引(如梅热模型)、加权检索(用得广泛)等手段,使本来对用户需求可能十分庞大的响应得以缩小,命中文献按切题程序分等输出,从而减少不相关信息的干扰,提高查准率,节省用户阅读原始文献的时间。

1.3 “合成机”:开发信息产品

传统的图书馆工作对文献仅做宏观性的处理,即基本上是以卷、册、种为单位进行字顺、作者和分类的报道。代表图书馆情报化方向的现代图书馆的参考咨询工作,适应读者希望获取具体的数据型信息的要求,着眼于文献所含的信息量,尽量以“篇”和“知识单元”为基础做微观性揭示。显然,前者所反映的文献的信息状况既粗略又疏漏;而后者着眼于文献的内存信息量,通过对其本质特征和外表特征的综合揭示,大大提高了信息量的引得深度,使参考咨询服务由仅能提供信息的可能方向提高为可以供给最新、最切题的文献信息,充分发挥文献资料在促进经济发展和社会进步中的作用。

微观化是当代参考咨询服务的特征之一。按照多维的信息开发思路,参考馆员在信息的外延开发和内涵开发两方面下功夫:不仅编制“新书通报”、“馆藏目录”之类宏观性检索工具,而且着力编制以信息单元为基础的专题文摘、专题综述、文献研究报告以及手册、便览、文献指南等三次文献,致力于信息产品的研究与开发。这种针对信息资源开展的微观化、多维化、信息化的开发与传递,将较好地满足信息用户需求,极大提高参考咨询服务的水平与美誉度。

这种信息“合成”的出发点虽然不是发现与发明,却无疑是科研过程的重要组成部分,

有时还会萌发真知灼见,故属于创造性劳动。

2 智力开发功能

通过观察、想象、理解、思考、记忆、判断、表达和实践等表现出来的智力或智慧,反映人认识客观事物的深刻、正确与完全的程度,以及运用知识解决实际问题的速度与质量。它是先天素质、社会历史遗产和教育的影响以及个人努力这三种因素相互作用的产物。参考咨询工作对人的智力的开发功用,既体现在读者身上;也体现在馆员身上,既渗透于参考咨询的整个工作过程,又深入到对馆藏资源的每一项开发中。

2.1 参考咨询的过程是一种高智能运作

较重要的参考咨询服务,是具有T型知识结构和信息服务技能、熟悉馆藏和其他信息源的馆员,围绕自选或承接的课题,综合运用知识、智力和能力,广泛搜集、加工、重组信息,拿出解决问题的答案这样一种紧张艰苦的智力运作。离开知识和能力,就没有参考咨询,也可以说,参考咨询的本质是知识的转让,智慧的转让,参考咨询的工作过程就是高智能运动。这就是参考岗位成为图书馆最高的业务职位,参考馆员一般都是“馆粹”之故。有一位著名学者说,读者进了图书馆不能见书不见人,馆里有许多学有专长、培育英才的良师益友,能在目录、版本、信息等方面给读者日益重要的帮助,使之收到事半功倍的效果。显然,这种高智能的运作对馆员自身也发挥着启迪、锻炼和开发智慧的作用。当然,读者在有目的、有计划地对图书馆信息资源挖掘、开发和利用的同时,也就相应地促进了自身智力的开发。

2.2 参考咨询的工作对象是智力资源

无论在社会科学领域里从旧书堆中发掘信息还是在科学技术领域追踪学科、专业、专题的研究动向和发展水平,本质上参考咨询的工作内容就是开发图书馆内外的智力资源,

服务于经济和社会进步。在社会信息化的时代,图书馆的地位高低与作用大小,主要的就看它对智力资源的开发程度。

在人类进步的历史长河中,人类获得的知识和智慧,绝大部分积淀在浩瀚的文献中。参考馆员所从事的工作,实质上就是对人类智力资源的挖掘与利用。由于这种智力资源不仅具有开创性,而且具有可加工性、可再生性、可共享性、可传递性、可转让性和可增值性诸特质,其开发利用可以实现古今同时、中外同域,也不存在种族、文化、语言和行业等障碍。例如检索人们对《诗经》的评注,从《毛诗正义》到《历代诗话》,我们可以获得无数读者积累下来的心得体会,构成相互补充、日臻完善的知识体系。

2.3 重视“经济头脑”的培育

市场经济体制的确立,使我国社会从经济基础到上层建筑,从人们的行为模式,价值取向到生活方式都在发生全面而深刻的变化。包括生产、流通及其管理与服务体系在内的经济活动,本来就是社会生活的基础与核心,此刻显得空前活跃与突出。为了取得市场竞争的主动权,经济活动中的社会成员比以往任何时候都更加需要图书馆等信息机构提供信息咨询服务,他们逐渐凸现为图书馆参考咨询服务的首要读者群。同时,面对我国经济市场化、信息化的现实,几乎所有的社会成员都迫切需要补上新体制这一课。总之,新时期向图书馆提出了新课题:为经济建设服务,开发读者的“经济头脑”。

首先,这意味着参考馆员采用多种方式,培植读者的经济价值观、经济伦理观和经济效益观,宣传图书馆在经济发展中的地位和作用。

其次,为了培育读者的“经济头脑”,还需要加强经济信息服务。经济信息是社会再生产过程中各种经济状态、经济关系和经济活动规律的反映,是社会的重要资源和宝贵财富,对经济信息的开发与利用已成为社会经

济发展的重要因素。

3 决策参谋功能

美国前总统卡特曾指出:“精确而有用的情报,对国家和个人来说,如同氧气对于我们的健康幸福那样必要……它帮助人们决策世界上日益复杂的各种问题。”这段话把信息对决策的作用描述得十分形象而贴切。参考咨询提供的信息服务,既有利于社会、政治、经济、科技、教育、军事等重大问题的决策科学化,也可以为大众的日常决策当参谋。

3.1 世界复杂化使顾问职业化

对悠久、辽阔的历史长河中创造、积淀的全部知识,任何人毕其一生也只能掌握沧海一粟。社会发展到今天,任何领域重大问题的解决都会牵涉若干学科、专业和部门,考虑技术、经济、社会、环境甚至伦理等诸多因素,稍一不慎可能会招致巨大损失,这就给决策工作带来了难度。各级各类领导不可能通晓一切;他们必须依靠智囊群体的力量。这就是当今各行各业涌现大量专职顾问的根源。即使大众日常生活中有关求学、择业、旅游、保健、法律保护、婚恋家庭、衣食住行等决策,需要考虑的因素以及这些因素所含科技或技能也越来越多。图书馆对参考部门凭借素质较高的馆员、丰富的馆藏资源以及先进的信息服务手段,既可成为企业的高明谋士、大众的良师益友,也有望担当各级政府的称职顾问。辽宁省图书馆等单位派员参加政府智囊团,就是有力的证明。

3.2 广阔的决策咨询天地

工农商学兵,衣食住行玩;可以毫不夸张地说,咨询对于人类的一切活动领域都是无所不在,无所不需的。

在有关国家、地区社会经济发展战略、综合性开发以及重要政策问题的综合决策中;在为企业开发新技术新产品,为科研机构转让技术、信息和人才,为农村经济的专业化、

商品化和现代化等各行各业依靠科学技术提高效率、增加利润的科技决策中;在针对企业、工程项目以及重点建设的可行性中;在推动企业改革、改善经营管理、促进企业“转轨变型”从而提高经济效益的管理决策中;以及在涉及法律、金融、保险、会计、教育等特定行业的专业决策中,参考咨询人员都可以运用自己的知识、智慧和经验,提供可参考的信息咨询服务。

除了提供具体决策服务的情报调研咨询外,许多参考部门还通过编印《信息与决策》《信息荟萃》《今日要闻》等资料,为各级各类决策人员了解国内外动态、借鉴成功的经验或失败的教训、吸收有益的预测和建议提供信息储备,为领导人员决定方针政策和制订发展规划提供间接服务。在这些方面,我国图书馆参考咨询部门已取得了丰富经验。

4 科研侦察功能

如前所述,情报搜集工作最初是从科学研究活动中分离出来的,故而今天的参考咨询服务仍然是科学家的得力助手。许多科学家都盛赞图书馆是“亲密的朋友”、“生命的航标”或“最高学府”;认为无论是科研的新点子、新课题、新思路,还是有关科研的基本知识和新的专业知识,“都必须仰仗图书馆”。参考咨询服务对科学研究的功用,主要表现在报道动态,帮助选题和普查文献等方面。

4.1 报道科研动态

参考馆员根据专业分工,及时翻检和分析新到书刊资料,了解学科的历史和现状,比如学术流派、代表人物和代表著作,尤其是目前有关机构和科学家正在关心什么,研究什么,进展如何,有何新发现、新发明,提出了哪些问题,如此等等,并通过一定的媒介向科研人员通报。这种报道发挥着侦察情况的作用,使科研活动有可能站在最新的起点上,收事半功倍之效。国外有些图书情报部门开展的

“进行中研究项目的情报服务”是一种典型的科研动态报道服务,很受科研人员欢迎。这种服务对于确保科研人员耳聪目明、视野开阔,对于启迪思路、寻求合作、提高效率,均有很大作用。

4.2 帮助选择课题

在帮助选题上,除了得益于上述动态报道外,参考馆员所做的专利查重、专题书目索引等工作也很有作用。借助馆员的协助,能避免重复选题,少走弯路,减少浪费。据有关资料,美国、日本和前苏联在五十年代由于重复研究,造成数十亿美元的经济损失;欧洲共同体也有15%的研究工作要么重复,要么脱离实际而不能受益。由于情报意识薄弱,情报信息不灵,我国的重复研究更为严重。如某市两个工业局1978年上报国家的“40项赶超世界先进水平的科研成果”,经查重核实竟没有一项先进,绝大多数是他人早已做过的,甚至完整的资料就在左邻右舍。

4.3 普查文献资料

文献普查是科学研究活动中不可或缺的一项前期准备工作。据专家调研结果,科研课题任务的95%甚至99%可以通过文献检索获得解决,属于研究者个人独创的仅占1%~5%。这足以说明文献普查对于顺利完成科研任务有多么重的份量。不搞文献普查而搞科研,或曰闭门造车,结果只能是吃力不讨好。对不懂文献检索和外语的科研人员来说,参考馆员的代查代译更有意义了。

科学技术史告诉我们,离开对前人研究成果的继承和借鉴,就不会有创新,也不会有今天如此发达的科技水平。继承与借鉴是人类文明圣火得以延续、光大的助燃剂,是青出于蓝而胜于蓝的垫脚石。为什么古人要负笈求师、行万里路、读万卷书?不就是因为“假如我比别人看得略为远些,那是因为我站在巨人的肩膀上”(牛顿语)么?

其实,参考咨询的侦察兵作用,对于教学、技术革新乃至生产建设等活动是同样适

合的。

5 技能培养功能

参考咨询部门运用口头和书面等方式,如个别解答、举办讲座、培训班、印发材料、制作影视、广播节目,对广大读者开展辅导和培训,培养他们以下的能力。

5.1 利用图书馆的能力

据山东大学对本校毕业生的调查:智商、基础等方面条件差不多的学生,毕业后有的基础扎实,知识面宽,逻辑思维能力、写作表达能力和获取信息能力强,具有创造型素质;有的学术基础差,知识面狭窄,甚至孤陋寡闻,缺乏动手能力。调查认为,形成这种差别的一个原因,就是利用图书馆能力的强弱。

著名的材料科学家、一级教授周惠久指出,人的知识有两种,一种是通过学习,消化已经掌握的知识,这好比钓上来的鱼是有限的;另一种是知道到哪里去寻找并获取知识,这好比钓鱼竿,可获取的知识是无限的;而善于利用图书馆就属于后一种知识。

利用图书馆的能力中,最重要的当属文献检索能力。据上海市10万名科技人员的调查,真正懂得文献检索的仅占1%~2%。会不会利用图书馆,是否经常进行文献检索,往往是科研人员有无科研能力以及区分其科研水平高低的一道分水岭。

5.2 主动学习、主动适应的能力

从现代教育观点看,学习者是学习的主体。变知识灌输为个性发展,变应试教育为全面素质教育,是教育成败的关键。一些强调通才教育的国家,其大学教学和科研通过图书馆进行。因为这种“从图书馆培养出来的人”具有极强的学习主动性、能动性和创造性,善于根据各自的个性、基础、兴趣特长以及社会的需要来确立自己的主攻方向,选择自己的学习内容。他们善于在图书馆的知识海洋中遨游,必然既学成某一方面的专长,又通过广

泛涉猎而博学多才。这样,他们到了社会上就有较强的适应性,能在市场经济的角色转换和职业转换中应付裕如。

美国就业专家称,现代人一生平均要“跳槽”3次。在我国,统招、统培、统分之类“一锤定终身”的就业模式正变为历史。既然多变的社会需要自由地选择人才,那么各类人才也应该有适应这种多变来选择自己学习、研究方向的自由、塑造自己个性的自由,在图书馆里学习和研究,正可以将这一点发挥到极致。

5.3 独立工作的技能

从教会读者使用各种卡片目录,到传授利用书目、索引文摘等检索工具乃至求助于联机服务查找资料,参考馆员转让着如何学习、如何研究的知识与技能,因此有利于培养读者独立工作的能力。这种能力包括自学能力、笔记能力、记忆能力、创新能力以及开展科学研究的能力。读者培训所传授的目录学知识,编制目录、索引、文摘的知识对于培养读者科学而高效地做笔记、积累知识、开展研究等都有直接功用。

深刻认识、充分发挥参考咨询工作的上述五大功能,不仅有利于在经济建设新时期将这项被称为“图书馆工作的核心”的服务推上一个新台阶,加快图书馆信息化的进程,而且有助于图书馆实现适应信息时代要求的嬗变,为在信息高速公路变为现实的21世纪继续以社会的文献信息分派中心的角色服务于人类创造条件。

参考文献

- 1 赖茂生,徐克敏 科技文献检索 北京:北京大学出版社,1925
- 2 张钦恩 广义图书馆教育职能论 中国图书馆学报,1995,(3)
- 3 庄焕先 著名学者谈利用图书馆 济南:山东大学出版社,1990

夏侯炳 江西省图书馆工作。通讯地址:南昌市。邮编:330006。

(来稿时间:1996.7.01 编发者:刘喜申。)

(上接第8页)

- 务印书馆 1984
- 13 同2:103
 - 14 毛泽东选集 天津:天津人民出版社,1977:5416
 - 15 李廉著 辩证逻辑 合肥:安徽人民出版社,1982:105
 - 16 郭砚常,吉萍 中美计算机情报检索系统的比较研究 情报理论与实践,1995,(3)
 - 17 张芳 大陆和台湾信息产业的比较 情报资料工作,1994,(5)
 - 18 钟守真 中西图书馆起源的比较 图书馆理论与研究,1992,(4)
 - 19 黄颖 刘国钧和阮冈纳赞图书馆学思想比较 津图学刊,1994,(2)
 - 20 杨玲雪 《中图法》与《国会法》关于图书馆学类目体系的比较 中国图书馆学报,1996,(2)
 - 21 李月琳,钟守真 大陆、台湾图书馆学专业本科课程设置之比较研究 图书馆工作与研究,

- 1995,(1)
- 22 石鉴 中日信息产业的比较分析 图书馆工作与研究,1996,(2)
- 23 杨小兵 图书馆情报学比较研究 图书与情报工作,1994,(2)
- 24 程磊 关于“比较图书馆学”的困惑 图书馆工作与研究,1987,(2):20
- 25 Munthe W. American Librarianship from a European Angle Chicago: American Library Association, 1936: 2
- 26 同9:16
- 27 同2:4
- 28 同2:10
- 29 同2:4
- 30 同2:37

钟守真 南开大学信管系教授。通讯地址:天津市八里台。邮编:300071

(来稿时间:1996.9.10 编发者:李万健。)