

●詹德优

系统 精审 实用

——《参考咨询新论》的特点

摘 要 夏侯炳先生的《参考咨询新论》一书是积作者20年参考服务经验之力作。具有系统、精审、实用之特点。该书理论色彩浓厚,又有实践深度,是参考咨询研究领域的一部精品,对参考咨询的开展富有参考价值。参考文献4。

关键词 图书馆 参考咨询 《参考咨询新论》 书评

分类号 G252.6

ABSTRACT Mr. Xiahou Bing's *A New Treatise on Reference Services* is a summary of his 20-year's experiences in reference services. It includes both practical experiences and theoretical studies, and is a good book for reference librarians. 4 refs.

KEY WORDS Library. Reference service. *A New Treatise on Reference Services*. Book review.

CLASS NUMBER G252.6

好几年前,我曾阅读过夏侯炳先生的几篇文章,其中《现代参考咨询工作特性论》、《参考咨询功能论》等,给我留下了深刻印象。此次,我有幸作为最早的一名读者拜读了夏先生的专著《参考咨询新论》,获益良多,备感亲切。深感该书是论述参考咨询的一部力作,它具有系统、精审、实用等特点。本文试作分析,与大家共勉。

1 系统

被国内外学者誉为“图书馆工作的核心”、“现代图书馆的标志之一”、“图书馆中最能发挥文献作用的一项工作”的参考咨询,近20多年来在国内外有了迅速发展。尤其是随着网络和数字化技术的广泛应用,图书馆参考咨询无论在社会环境、技术手段、参考资源还是服务理念、服务对象、咨询内容等方面都发生了突破性的变化,数字参考咨询应运而生。1984年,美国马里兰大学医学图书馆率先推出了电子邮件咨询服务。到近年,全世界已有1000个以上的图书馆开始提供形式各异的虚拟参考服务^[1]。

参考咨询实践活动的高涨,促进了参考咨询理论研究的发展。国内外有关参考咨询的论著大量涌现,其中数字参考咨询的论文就数以千计。例如,据对LISA数据库和维普数据库的普查,美国早在1992年就有关于运用电子邮件开展咨询服务的论文出现,至2002年有关数字参考咨询的论文累计达

937篇;我国自1996年开始出现有关网络参考咨询的文章,截止2003年上半年论文总数达到409篇^[2]。而有关参考咨询的专著、教材和手册也达数十种之多。

大凡学术论文的质量往往体现在选题的新颖性及论述的科学性上,而专著的质量更多地体现在体系结构的系统性和内容的专深上。综观国内外参考咨询著作,其体系结构可谓各有千秋。例如,R·E·波普和L·C·史密斯的《参考与信息科学》,全书分为两大部分,第一部分为参考服务的概念和程序,第二部分为信息源及其利用,其中第一部分共分12章,包括:①参考服务历史与种类;②参考服务的道德问题;③参考接洽;④书目控制、信息组织与检索策略;⑤电子参考资源;⑥电子信息服务系统;⑦联机检索服务;⑧用户教育;⑨参考人员的培训与教育;⑩参考服务评价;⑪参考服务的组织、传递与管理;⑫特殊对象的参考服务。该书的体系结构系统反映了参考服务工作的基本内容及其新发展,比较科学。而L·R·大卫的《实施数字参考咨询:建立标准与开展服务》一书对数字参考咨询的实践和理论问题作了较为系统的概括和构建,其体系也比较合理。

国内专著和教材的体系结构也有一些建树,例如,戚志芬先生的《参考工作与参考工具书》,其上编参考工作部分设立了8章:第一章、参考工作引论;第二章、参考工作的意义、地位和发展方向;

第三章、参考工作的方式和内容范围；第四章、组织分工和机构的设置；第五章、解答咨询的方式、方法和原则；第六章、参考目录的编制；第七章、参考工作的规章制度；第八章、参考工作人员应具备的条件及其培养和使用。这种结构很实际地反映了传统参考工作的基本内容，是她本人及所在图书馆参考工作经验的科学总结。

刘圣梅、沈固朝同志编著的《参考服务概论》一书，较系统地反映了国外传统参考服务的历史沿革及基本内容，亦颇有参考价值。

笔者主编的《信息咨询理论与方法》，力图反映国内外参考咨询的实践经验及相关研究成果，书中设了11章：①信息咨询绪论；②信息咨询由来与发展；③信息咨询机构建设；④信息咨询参考源建设；⑤信息咨询馆员与用户；⑥信息咨询程序与方法；⑦网上咨询服务平台的构建；⑧信息咨询访谈；⑨信息咨询评价；⑩信息咨询的市场化管理；⑪信息咨询业。这种体系结构可算是一种摸索。

初景利博士的《图书馆数字参考咨询服务研究》一书的体系较好地吸收了国外关于数字参考服务的研究成果，总结了国内外数字参考咨询的实践经验。

上述几部参考咨询著作的体系结构都有一些可取之处，而摆在我们面前的夏侯炳先生的《参考咨询新论》，其体系结构又有自己的特色。

夏先生于1968年毕业于北京大学中文系汉语专业，1978年以后以锲而不舍的毅力自学了英、日、德、法等多种外语，并达到较熟练地翻译的程度。1984年进入江西省图书馆工作。他20年如一日扎根第一线，服务用户，服务社会，从事参考咨询工作，兼职教学与科研、多语翻译。他撰写了学术著作8种（含合著），论文约100篇，发表译文约500篇，翻译出版书籍（含合译）10多部，可谓硕果累累。他在工作实践和理论研究的基础上，“力求勾勒出参考咨询工作这个图书馆学分支的完整体系，以弥补以往有关论著之不足”^[3]。在他的新著《参考咨询新论》一书中特设13章，包括：①引论；②业务拓展论；③工作特性论；④社会功能论；⑤组织建设论；⑥参考馆藏论；⑦引文索引论；⑧馆员素质论；⑨专业写作论；⑩服务对象论；⑪信息服务论；⑫翻译服务论；⑬科学管理论。

该书不仅全面、系统地反映了参考咨询工作的各个方面，而且其中几章颇有特色。例如，“引

论”、“业务拓展论”、“工作特性论”、“社会功能论”几章，充分展现了对参考咨询理论问题的论述。“专业写作论”和“翻译服务论”，则较深入地联系了参考咨询工作的实际。这种体系结构的确立，为该书的学术性和实用价值奠定了一定的基础。

2 精审

《参考咨询新论》一书的作者，不仅关注在体系结构上的系统完备性，而且重视在内容论述上的理论深度，做到了条分缕析。

例如，“工作特性论”一章，从参考咨询的服务性、敏感性、广泛性、智能性、微观性、学术性、科学性等6节来探讨。其中“参考咨询的服务性”一节，分别从直接展现读者服务宗旨的窗口，对社会需求的高度依附性，集繁杂、琐碎、枯燥于一体等来论述；“参考咨询的敏感性”，从反应的及时性、服务的针对性、工作的预见性等来分论；“参考咨询的智能性”，从馆员智慧的转让，参考咨询之本：知识信息、智力资源的开发活动等来分析；“参考咨询的科学性”，从政策的指导性、研究的独立性、方案的多元性来阐述。

又如，“社会功能论”一章，从信息传递功能、智力开发功能、决策参谋功能、科研侦察功能、科学普及功能、技能培养功能等六节来展开论述，并对每种功能进行了深入分析。如“信息传递功能”分解为：①中介人：优化有用信息的传播；②“过滤器”：消除无用信息的干扰；③“合成机”：开发信息产品。“科研侦察功能”具体论述为：①报道科研动态；②帮助选择课题；③普查文献资料。“科学普及功能”则通过①常规性的科普宣传、②为“五个走进”建功立业、③社会性科普宣传、④科普创作和科普翻译等来分论。

《参考咨询新论》一书不仅分析细致，论述有深度，而且视野广阔，避免就事论事，增强了启发性和说明力。例如，“业务拓展论”一章，首先论述了转型期内外环境推动参考咨询服务嬗变，包括社会呼唤参考咨询实行全面服务、法规建设提供的拓展动力、水到渠成的业务拓展，在此基础上再论述参考咨询服务形式、服务手段和服务内容的拓展。又如，“组织建设论”一章，首先论述了环境建设，分别就国家信息环境、网络技术环境、图书馆软环境等进行分述，然后才转入论述机构建设和队伍建设。再如，“信息服务论”一章，先进行信息服务

概论,论述了信息服务及其条件、信息检索、文献的等级结构及其与参考咨询的关系,然后进一步介绍传统参考咨询服务和数字化参考咨询服务。

该书论述问题注意理论联系实际,尽量提供新颖翔实的材料。其中有许多材料还取自作者在参考咨询服务中的亲历亲为,有力地论证了有关的主题和论点。例如,在“社会功能论”一章,为了论述参考咨询的科学普及功能,作者举了一个亲历亲为的例子:“有一位省图书馆参考馆员围绕科学史开展研究,在《大众日报》、《江西日报》、《江西图书馆学刊》等7家报刊发表《烛微知著为求真——悼念世界著名科技史学家李约瑟博士》、《第一运动定律并非牛顿的发现》、《引发欧洲农业革命的中国铁犁》、《神秘的走马灯》等科普文章近百篇,其中有关中国古代科技领域“世界第一”的50篇短文,被冠以“中国发明”的题目收入由国防大学出版社出版的《中国儿童百科全书》,在科普创作和科普翻译这两个领域里做出了自己的贡献。”^[3]这充分说明了向社会奉献科普文章和科普译文,是称职的参考馆员为社会进步和经济发展提供精神食粮和技术知识的重要工作内容之一。

又如,在“馆员素质论”一章,为了论述参考馆员的政治思想素质,其中在论证良好的职业道德时,举了一个爱岗敬业的实例:“有一次,一位参考馆员应读者要求代查《英文报刊资料·经济类》1987年10月27日一篇文章中出现的Cary Hart为何许人。查遍《简明不列颠百科全书》、《大英百科全书》、《美国大百科全书》等常用英文检索工具均无所获,最后才在《国际名人录》(Internationnal Who's who)中不期而遇。虽然往返楼层四处奔波,花费了不少时间和精力,但胜利的喜悦和读者的笑脸将烦躁、疲乏等负面情绪一扫而光。”^[4]这种爱岗敬业的精神,读后使人印象深刻,难以忘怀。

3 实用

图书馆学是一门应用型的学科,参考咨询更是一种实用性很强的信息服务工作。夏侯炳先生无论在谋篇布局或者挥毫泼墨时,都十分注意理论联系实际,使著作既有理论深度,又具有可操作性。书中“组织建设论”、“参考馆藏论”及“信息服务论”等几章论述的内容,其实用性十分明显。例如

“组织建设论”中关于机构建设问题,从参考部门布局原则、参考咨询工作的布局格式,到咨询工具、设备和用品的配置乃至咨询员的配置方式等都作了具体的论述;“参考馆藏论”中,对参考信息源的建设策略、参考信息源的遴选与布局,以及参考馆藏体系的构建等问题也分别作了系统的叙述和分析;“信息服务论”一章,全面细致地介绍了传统参考咨询服务和数字化参考咨询服务的方式内容,对参考咨询工作的开展具有实际参考价值。

专业写作是参考馆员应掌握的一种基本服务手段,翻译服务是大中型图书馆开展参考咨询工作的重要业务之一。无论在技术项目和设备的引进、产品和技术的输出,或者外文资料的代查代译、国外发展动态资料的选编,参考馆员都要做大量的翻译和编写的服务工作。夏先生凭借他深厚的中外文功底及丰富的工作经验,在《参考咨询新论》中颇有特色地设立了“专业写作论”和“翻译服务论”两章,其可操作性很强。其中“翻译服务论”紧密结合作者的翻译实践,系统而深入地论述了“社会性代译服务”和“科学文献翻译”的要求,包括:代译的特点、外译中的要求、中译外的要求、科学文献翻译中常见的错误、科学文献翻译对译者的要求等。整个论述过程理论阐述与例证相结合,不乏作者的切身体会,实为经验之谈。

总之,《参考咨询新论》一书是夏侯炳先生积20年参考服务经验之力作。它理论色彩浓厚,又有实践深度,是参考咨询研究领域的一部精品,对参考咨询工作的开展富有参考价值。倘若在参考咨询服务评价及质量控制等方面加以充实,则将更为完善。这算是笔者的一点希望。

参考文献

- 1 Richard M. Dougherty, Reference around the clock: Is It in Your Future? American Libraries, 2002(May): 44~45
- 2 张喜年.中美高校图书馆网络参考咨询比较研究.武汉大学信息管理学院硕士论文,2003
- 3,4 夏侯炳.参考咨询新论.南昌:江西人民出版社,2004

詹德优 武汉大学信息管理学院教授,博士生导师。通信地址:武汉。邮编430072。(来稿时间:2004-09-21)