

探索·争鸣

●卢绍君 叶 凯 王永桦

试论现代图书馆的咨询功能

随着文献信息商品化和咨询理论与实践的崛起,咨询已经成为现代图书馆的重要职能。了解现代图书馆咨询功能的含义、内容及其产生的背景,不仅具有重要的理论价值,而且具有重要的现实意义。

一、图书馆咨询功能的特点

为了了解图书馆咨询功能的确切含义,首先应该明确什么是咨询。所谓咨询,既是一种人类获取、传递和反馈信息的主动能力,同时也是人类有目的、有意识地获取、传递和反馈信息的实践行为^{〔1〕}。简言之,就是为咨询对象想办法、出主意。图书馆的咨询功能也主要体现在这个方面。咨询活动的出现及其进化是人类相互交往与管理工作的日益复杂化的产物。在我国古代,就有军师、谋士为主帅出谋划策,参与各种决策、方略与朝纲的制订工作。战国时期的平原君、孟尝君、信陵君和春申君等,都很注意网罗人才,以礼相待,尊为上宾。每有军机要事,相聚谋划,让这些人士为自己出主意,想对策。

这种咨询活动不仅我国有,外国也有。法国军事统帅拿破仑,较早意识到咨询的重要性,曾任命伯特尔为参谋长,并由6名将军、8名上校组成了参谋部。这

个参谋部就是拿破仑的咨询机构。在战争中发挥了极大的作用。后来,这种参谋制在各国军队中迅速盛行起来并一直沿续到今天。

第二次世界大战后,科学技术与经济形势都发生了深刻变化,管理体制也相应地有所变革。原来在军事部门盛行的参谋体制,逐渐引伸到其他领域,用来解决政府部门和企业的各种问题,咨询服务组织与智囊机构相继涌现,并且形成了一种新的产业。由于现代图书馆具有丰富的文献资源和多学科的专业人才等优势,因而成为咨询产业中不可忽视的一支生力军。

利用图书馆的文献资源和人才优势进行咨询活动,是图书馆工作的一大进步,也是开发文献资源的一项重要措施。图书馆的咨询功能在实现过程中,表现出如下一些特点:

(一) 图书馆咨询工作以图书馆资源为依托。现代图书馆是对文献进行收集、加工、整理、积聚、存贮、选择、控制、转化和传递提供给读者使用的信息系统。它不仅具有丰富的文献资源和信息设备,而且具有雄厚的人才优势,图书馆开展咨询工作必须依靠这些有利条件。放弃自身的优越条件另搞一套咨询系统,经济上得不偿失,技术上也难以行得通。

(二) 图书馆咨询工作以参考咨询为基础。参考咨询是图书馆工作的一项重要内

容。图书馆工作人员在长期的参考咨询实践中积累了丰富的经验,创造了一些行之有效的咨询程序和方法,并建立了严格的规章制度。这些成果为开展咨询工作奠定了坚实的基础。在这个基础上开展咨询工作,无疑会起到事半功倍的效果。

(三) 图书馆咨询活动具有相对的独立性。图书馆的咨询功能与领导者的秘书班子不一样。图书馆咨询机构只依据国际、国内形势和情况,依据科学管理,依据同决策对象有关的文献、数据和事实等信息,自主地进行研究,自主地提出决策方案,而不按领导者或咨询对象的主观意愿行事。他们以提出多少真知灼见作为评价其咨询优劣的根本标志。而秘书功能是以领会与贯彻领导意图为宗旨,领会与贯彻的及时性、准确性、彻底性是评价秘书功能效果的标志。图书馆在开展咨询服务中,一定要遵循客观性原则,独立地开展咨询研究,不能把自己混同于秘书班子。

二、图书馆咨询功能的产生背景

图书馆咨询功能的出现顺应了社会发展的需要。它是现代科学技术和人类咨询活动深入发展的必然结果,也是图书馆在新的形势下走出困境,自我完善的一条出路。直接促使图书馆产生咨询功能的社会因素有以下几个方面:

(一) 咨询社会化。近 20 年来,由于科学技术和经济社会的飞速发展,咨询业务出现了飞跃发展的势头,并迅速成为一个社会化的产业部门。其突出表现是咨询机构激增,咨询队伍不断壮大,咨询业务不断扩展,咨询效益日益显著。在我国,截止 1984 年底,仅科协系统参加咨询服务的科技人员就达 32 万人次,咨询项目 4900 项,咨询课题几乎涉及到政治、经

济、军事、外交、法律、环境、科技和社会生活的各个领域。咨询产业以其精干的队伍和显著的社会经济效益,成为现代社会产业结构的重要组成部分。

(二) 社会咨询化。随着咨询的社会化进程,社会的咨询化进程也在加速进行。在现代社会,任何个人依靠自身的力量都不可能成功地从事现代科学技术和社会经济活动,这就大大培养和促进了现代社会咨询的意识。联邦德国政府认为加强企业咨询是“最廉价的促进经济发展的措施”^{〔2〕}。日本人士普遍认为咨询是知识密集的第四产业的支柱。在澳大利亚的管理体制中,科技咨询无所不在。我国学者则认为咨询是决策的科学依据,是发展工农业、科学技术的“望远镜”和“显微镜”。这些观点比较充分地反映了社会各阶层对咨询的社会地位和作用的认识和评价,反映了社会对咨询的需求。在这种社会意识的影响下,科学技术、文化教育、医药卫生、政治经济、国防外交、市政建设、图书情报和社会生活等领域几乎都程度不同地开展了咨询活动。咨询已经成为现代社会生活、社会关系中不可缺少的一个方面。它不仅是新的生产力的源泉,而成为满足社会和个人需求的源泉,成为社会进步的强大杠杆。在这个意义上来说,当今的社会的确变成了咨询化的社会,图书馆也成了咨询活动的一个重要部门。

(三) 在文献信息商品化过程的同时,图书馆传统功能相对下降。随着科学技术的迅速发展,文献信息成为人类重要的财富,它与物质和能量共同构成了现代社会的三大支柱。文献信息产品成为现代社会经济活动中的重要一员。其品种和数量在整个社会商品体系中所占的比例也逐渐增大。与此同时,图书馆经费却日益紧张,文献信息产品入藏的品种与数量减少,对社会文献信息需求无法满足,从而导致了

图书馆整体功能的下降,对社会的作用与效益在减少。为了摆脱这种困境,图书馆努力扩大有偿服务的范围,增加收入以抵消书刊涨价、经费缩减造成的巨大压力。在转变的过程中,有偿的咨询服务无疑成了众多图书馆的最佳选择。

(四)现代文献信息技术的迅速崛起及其在图书情报领域的广泛应用,为深化图书馆工作,提高咨询服务效率创造了良好的条件。与此同时,图书馆的劳动力得到大大节约,大批图书馆工作人员从繁重的机械性的简单劳动中解放出来,使其有了更多的时间和精力从事智力开发工作,因而在客观上增强了图书馆咨询队伍及其后备军。

总之,社会对文献信息需要的增长为图书馆咨询的产生提供了良好的土壤,而现代图书馆面临的种种形势又迫使其尽快加入咨询产业的行列。

三、图书馆咨询 功能的内容

图书馆咨询功能是图书馆对外部社会作用的表现之一,也是图书馆咨询活动存在和发展的前提。图书馆咨询功能的内容是社会赋予图书馆系统特定的咨询任务,它主要包括社会大脑功能、信息功能和决策支持功能。

(一)图书馆咨询的社会大脑功能。所谓社会大脑,只是相对于人类大脑的一种形象的提法。人类的大脑是进行信息输入、存储、加工、推理、判断、制作、提取和输出的一个高度完善的物质器官。由于人类对大脑处理信息巨大潜力的利用和开发水平还很低,因而迫切需要一个记载、保存和处理信息的社会咨询系统,作为大脑功能的延伸和扩充。图书馆咨询机构就相当于人类延伸和扩充了的大脑。在

这种意义上,图书馆的咨询功能与人类大脑的功能是相同的。图书馆咨询的社会大脑功能的具体内容包括:1、在广泛深入的文献调查与研究的基础上,对政治、经济、军事、科技等问题进行科学预测,主动地向领导提出战略性的建议。2、对决策所需的信息进行收集、分析、筛选、整理,为决策者迅速而准确地提供有用的信息以及有关信息的综合分析报告,供决策者采用。3、为领导决策提供若干可供选择的方案。4、就决策者商议的各种政策性报告,进行政策分析,提出会审意见,以收兼听则明之效。

(二)图书馆咨询的信息功能。信息是标志物质间接存在的哲学范畴,是物质存在方式和状态的自身显示^{〔3〕}。信息的主要作用在于提供知识。信息是咨询的基础,是图书馆进行咨询产品生产的原料。图书馆咨询的信息功能包括广泛收集信息、精心加工信息、快速传递和反馈信息、生产信息咨询产品等。由于图书馆其它部门都有繁重的本职工作,因而,分析反馈信息,考虑应付对策,就成为图书馆咨询机构的专门任务。这无疑突出了图书馆咨询的信息反馈功能。图书馆咨询机构以资料齐全的数据库作后盾,又有相当数量的各学科信息分析研究人员和有效的信息反馈通道,因而具备了信息反馈的必要条件。同时,图书馆咨询工作只有建立在大量反馈信息的基础之上,才能使咨询产品具有可靠性和可行性。因而,信息反馈是图书馆咨询功能的一项非常重要的内容。

(三)图书馆咨询的决策支持功能。图书馆咨询的决策支持功能是指图书馆咨询部门为实现决策目标而进行一系列的调查研究 and 提出实现目标的最佳方案。也就是说,图书馆咨询机构通过各种途径支持领导者决策,为其正确决策提供可靠的科学

依据。例如,著名的美国国会图书馆的咨询机构——国会研究服务部,其首要任务就是根据国会及其所属的40多个委员会的需要,加工处理知识信息,向他们有针对性地提供文献信息和咨询解答服务,研究重要课题,寻求一种可能的对策,为决策提供依据。

四、加强我国图书馆 咨询功能的建议

咨询产业在国外享有很高的社会地位。各国政府极其重视咨询产业,将其作为发展知识密集的第四产业的支柱。咨询服务也已成为图书馆工作的一项重要内容。特别是在我国,由于综合性的专职咨询机构尚未得到大力发展,大多数图书馆又都具有参考咨询的良好传统,因而加强图书馆咨询功能,对于开发文献资源,发挥文献人才优势具有重要的现实意义。但是,我国图书馆咨询活动尚缺乏稳定性和社会化,其咨询功能也尚未得到社会的广泛接受,咨询人员素质不高,咨询经验不足,没有建立健全的咨询体制。这些都是比较突出的问题。如果不解决这些问题,势必妨碍图书馆功能的正常发挥。为此,我们建议:

(一) 实行一馆两制,在不影响图书馆的原有职能的前提下,抽调一部分有咨询工作经验、热爱咨询工作的人员组成图书馆咨询公司,面向社会开展咨询服务。图书馆咨询公司应具有一支精干的基本队伍,以保证日常咨询工作的顺利进行,但是,大批的咨询人员和咨询所需的文献应该依靠图书馆提供,不必搞小而全,以避免人浮于事。

(二) 大力开展图书馆咨询功能的宣传工作,采用一切可能的手段向社会宣传、介绍图书馆的这一功能,以期社会的认

可。例如,通过举办“咨询日”、“咨询周”等活动提高图书馆咨询机构的社会影响,通过设立“咨询电话”、“咨询广播”扩大咨询对象的范围,通过创办刊物为领导决策提供依据,参与政府决策过程,培养政府工作人员的咨询意识和对图书馆咨询机构的信赖感。

(三) 加强咨询人员的业务培训工作,重视咨询专业人才的教育,尽快把咨询专业教育纳入正规教育的轨道。在有条件的院校,创办咨询学专业,培养专门的咨询人才,充实我国图书馆咨询队伍,提高咨询服务质量。目前,可以在有关院校的图书情报专业开设咨询学课程,提高学生的咨询意识,为将来从事图书馆咨询工作打下良好的基础。与此同时,开办一些图书馆咨询专业人员短训班、讲习班、普及咨询学知识。

(四) 建立健全图书馆咨询规章制度,加强图书馆咨询工作的科学管理,提高咨询工作效率和咨询服务质量,增强咨询方案的科学性和可靠性。规章制度要明确规定每个工作岗位的责任、工作的目标、工作量、工作方式、职业规范和奖罚范围等。

(五) 开展图书馆咨询学术交流,加强各图书馆咨询机构之间的横向联系,组织各种咨询研讨会、经验交流会,鼓励不同观点、学派的争鸣,活跃学术空气,进一步丰富和发展图书馆咨询理论。

参考文献

- (1) 卢绍君 咨询学理论结构的研究(上). 情报科学, 1987, 8 (5): 9
- (2) 转引自: 彭树堂. 科技咨询业的崛起. 科技管理咨询, 1988, (2): 2-5
- (3) 郭焜, 李琦. 哲学信息论导论. 西安: 陕西人民出版社, 1987.28

(作者单位: 武汉大学图书情报学院。
来稿时间: 1990.6. 编发者: 丘峰。)

nation with library reading, convenience for use in combination with convenience for management, and applicability in combination with good taste and beauty.

Library building——Modernization

G258.9

Robots Come Into Library Circulation System / Xia Yong // Bulletin of the Library Science in China / China Society of Library Science.—1991, 17 (4) .—54~55, 76

In the autumn of 1991, an automatic system called Leviathan will be put into practice at the Northridge University of California. By then, stockroom librarians will be replaced by six robots. The system will save millions dollars of construction expense and a big amount of money for daily expenses (because there is no need of lighting and heating.) Some people doubt whether this plan can be successful or not and also there are different views about it's advantages and disadvantages.

Library work——Modernization

Library equipments——Preparations

G258.94

A Polit Exposition to the Functions of Modern Library Referral Service / Lu Shaojun, Ye Kai and Wang Yonghua // Bulletin of the Library Science in China / China Society of Library Science.—1991, 17 (1) .—56~59

Social brain, information and policy decision support constitute the three main functions of library referral service. To develop the referral activities by making use of library resources and the advantages of qualified personnel is both a great progress in library work and an important measure to develop library resources. This is the inevitable outcome resulting from the development in a deepgoing way of modern science and technology and the referral services of human activities as well. Also, it is a way out for libraries to walk away from a tight corner and be self-perfected. There are 4 parts that form the whole text: the implications of the functions of modern library referral service; the background of its emergence; the contents and the proposals for strengthening their functions. 3 references.

Libraries——Functions

Referral services——Approaches

G252.6

The Expenditure and the Benefit Analysis of the Public Library Work in China / Zhang Wei and Chen Rui // Bulletin of Library Science in China / China Society of Library Science.—1991, 17 (4) .—60~65

There was an expenditure of 26737 RMB yuan on public library services of China in 1989, nearly twice as much as that of 1985 in name, but in reality, it only increased by 0.26%. Judged by its proportion to the state expenditure, it held 0.087% in 1989, registering a 0.017% increase of that in 1985. The sum was mainly served as the capital construction of libraries, book purchase and wages or salaries. Books purchased by the public libraries of China in 1989 were 3650, 000 volumes less than those in 1985 because of the rising