

参考咨询服务模式探讨

曾红岩

(西昌学院, 四川 西昌 615022)

【摘要】根据《规程》规定,以及教育部本科教学水平评估指标的要求,结合近二十年参考咨询服务工作的发展,探讨参考咨询服务的具体服务内容与模式。

【关键词】参考咨询服务模式;高校图书馆

【中图分类号】G252.6 **【文献标识码】**A **【文章编号】**1673-1891(2007)01-0154-03

根据现代汉语词典对“参考咨询”的注释,“参考”的涵义是“为了学习或研究而查阅有关资料,利用有关材料帮助了解情况”,“咨询”意为“征求意见”。早期的图书馆服务内容里,参考咨询服务只是作为基础服务的附庸才得以存在。现代意义的参考咨询,在欧美已有一百多年的历史,在我国也走过了七十多年的历程。从上个世纪的八十年代开始,与国家社会经济的正常发展同步,服务于经济建设的参考咨询服务模式得以启步。

经过这二十余年的发展,图书馆服务的重心已逐步转移到“信息服务”方式。根据“高等学校图书馆是学校的文献信息中心,是为教学和科学研究服务的学术性机构,是学校信息化和社会信息化的重要基地。高等学校图书馆的工作是学校教学和科学研究工作的重要组成部分”^[1],结合教学水平评估指标的具体要求,以及我院图书馆的服务方式设置特点,下面重点探讨现阶段参考咨询服务的内容和模式。

1 参考咨询概述

1.1 对参考咨询工作的传统阐述

参考咨询工作是图书馆信息服务的重要形式之一,即“针对读者的特定需求,有计划地组织相关的文献并通过一定的方式来帮助读者得到所需的知识及解决工作、学习中的疑难问题”^[2]。参考咨询服务是以知识传递为内容的服务工作,具有知识性、服务性,以及情报传递职能。图书馆具有的情报传递职

能是通过参考咨询工作来实现的,并因此使得参考咨询工作成为衡量一个图书馆现代化水平的一种标志。

人们关于参考咨询概念的认识和表达,在不同的国家、不同的历史时期都有诸多不同。例如,美国图书馆协会的《图书馆术语汇编》将该工作解释为“图书馆工作中直接帮助读者获得答案及利用馆藏资料从事学习与研究者”;《中国大百科全书》则将参考咨询定义为“图书馆员对读者在利用文献和寻求知识、情报方面提供帮助的活动,它以协助检索、解答咨询和专题文献报道等方式向读者提供事实、数据和文献线索”。

1.2 《普通高等学校图书馆规程(修订)》对参考咨询工作的规定

《规程》是高校图书馆建设、服务与发展的纲领性文件,参考咨询工作也不例外。在《规程》第三条讲到学校的教学科研信息保障任务时,与参考咨询相关的工作有“……做好流通阅览、资源传送和参考咨询工作,积极开发文献信息资源,开展文献信息服务……开展信息素质教育,培养读者的信息意识和获取、利用文献信息的能力”;第十七、十八条谈到信息服务时提出“通过编制推荐书目、导读书目……进行阅读辅导;通过开设文献信息检索与利用课程以及其他多种手段,进行信息素质教育……积极开展参考咨询、文献信息定题检索、课题成果查新、信息编译和分析研究、最新文献报导等信息服务工作……高等学校图书馆应根据学校的网络条件,积极开展网上馆互借和文献传递服务,网上信息资源导引服

收稿日期 2006-12-26

作者简介:曾红岩(1964-),男,副教授,主要从事信息咨询及信息素质教育方向研究。

务,最新信息定题通告服务,网上协同信息咨询服务等网络服务”。

1.3 《普通高等学校图书馆评估指标》的具体要求

作为图书馆服务的中心工作,《评估指标》里的读者服务项目中涵盖了参考咨询工作的大部分业务。一级指标“D. 读者服务”里面的二级指标“D2 信息咨询服务”是主要考核点。包括“D21 信息咨询、D22 馆际互借和文献传递、D23 信息编译报道或推送”,其中明确指出需要进行的服务有“定题或专题服务、查新服务、馆际互借和文献传递量以及需求满足率,信息编、译报道篇数与期数(包括纸本印发或网上发布、推送)”。另外提出进行“咨询服务项目(逐项算分)”,需要根据实际尽可能多地开设咨询服务项目。同时在“D3 信息素质教育”中对读者入门教育、文检课教育、校园文化建设、学生参与服务都作了细致的量化指标安排。其中“D32 文检课教育”指标权重最大,包括“年听课人数、通过考试人数、使用专门教材”三项考核点。

2 参考咨询服务模式选择

按照对参考咨询服务定义和服务性质的理解,根据近几年网络环境下服务模式与内容的进展,在《规程》和《评估指标》的指导下,我院图书馆的参考咨询服务可以确定是图书馆以开发文献信息,特别是开发网络信息资源为主的,密切关注教学科研前沿课题发展,通过现代信息传递渠道为高校教学科研服务的一种服务方式,主要包括书目参考工作和解答咨询工作这两个方面。

2.1 书目参考工作

作为参考咨询服务基础的书目参考工作,传统上是在文献调查的基础上编制二次、三次文献,为读者提供所需的文献知识与文献线索,是作为参考咨询工作的骨干与核心来强调的。它可再细分为书目工作与参考工作。

2.1.1 传统上,书目工作的主要形式是针对科研、生产的课题编制二次文献(书目、文摘、索引),为读者检索所需文献资料提供工具。参考工作是直接报导信息、提供情报的工作,它的成果可以对科研工作者起到“参考”作用。结合起来,书目参考工作的主要内容是编制二次文献,目的在于大容量地报道文献的生产情况,帮助读者有效地了解和运用文献资料^[2]。

2.1.2 网络信息时代从本质上改变了信息交流的时

空模式,并为我们提供了极其丰富的信息资源。图书馆员所从事的信息采集、信息加工、信息服务环节都必须进行彻底变革,构筑新型的、重在信息与知识提供的信息服务模式。当文献书目数据库建立与完善后,编制书目,包括《规程》里明文要求的“推荐书目、导读书目”已经不再成为工作的重点。只要书目数据的前期著录准确、文献揭示标引得当,围绕某个具体课题进行书目编制从以前动辄要以数十个工作日计算,进化到针对特定检索主题上机检索,不超过 10 秒钟就能拿出满意的结果。因此工作的重点不再是“编制”,而是“检索”,咨询馆员的工作重心放在指导用户进行检索策略的正确选择、修正上。

2.2 解答咨询工作

2.2.1 传统咨询项目包括:口头咨询(个别解答、专门的事实性问题解答、知识讲座)、文献咨询(书目辅导、专题书目信息开发、专题资料汇编)、技术开发咨询、咨询机构经营咨询、决策咨询等。以中国人民大学书报资料中心咨询部服务项目为例,包括预定学术信息定题剪报刊服务、特定选题服务(如“西部大开发”、“WTO”、“网络产业”等,突破专题系列刊物的分类标准,保证了适用性)、文献专指服务(提供原文的全文复印件)、文献咨询服务(提供专题资料)、经济信息定题剪报刊服务等。

2.2.2 利用因特网、借助于现代信息技术,图书馆可以开拓一系列新的咨询项目。例如建立常见咨询案例文档资料、建立网上信息资源分类索引、辅导信息检索式的构建、帮助用户建立自己的信息资源库、为信息用户上网提供咨询、协助用户建立网页、数据库检索、用户网络培训等。事实上,这些新的基于网络的咨询服务构建起了图书馆新的咨询服务模式,即网络咨询。同传统的咨询服务相比,网络咨询有一些新的特点,如更多地利用计算机网络检索信息、利用信息,更多地利用信息技术设备对信息进行加工,更多地通过网络同用户进行信息交流等^[3]。

3 现阶段参考咨询工作

3.1 根据以上的讨论,作为现在我院图书馆参考咨询工作的重点,书目参考工作宜开展“网络信息资源导引目录”的编制,为学科专业文献导航以及重点学科网络资源导航库建设提供了信息资源基础(开展这项工作,也及时填补了馆藏文献信息保障系统最新信息的缺位,补充丰富了馆藏);同时开展结合具

体课题要求提供书目数据的委托查询及定题服务；三次文献的编制重点是专题文献报导与述评，结合学院重点教学科研发展方向，进行信息编译和分析研究，提供最新信息定题通告与推送，实施定题跟踪服务。

3.2 作为参考咨询服务的重要方面，解答咨询服务同普通读者的关系更为密切。在《规程》和《评估指标》的指导下，结合我院教学科研对信息咨询项目的需求，可以开展“一般咨询、专题咨询、网上信息咨询”项目。

3.2.1 根据工具书、数据库回答读者就某一具体知识的提问，称为一般咨询。读者所提的这类知识属于基本知识范畴，其内容大多比较成熟、稳定。此前这项工作的开展前提是参考咨询馆员对馆藏工具书的熟练掌握和运用，现在通过网络数据库进行事实性知识回答已是主流方式，但专业性质较强的问题求助于工具书还不能避免。

3.2.2 与一般咨询相对应，专题咨询的要求有所不同。解答专题咨询，就是提供关于所提问题的系统知识，相对一般咨询，其提问不是一个简单的事实，其解答也有比较复杂的过程。解答专题咨询的关键

在于理解教学科研课题的内容、范围，而与课题组人员的交流更显重要。信息咨询人员不会成为所有学科的专家，而为学科专家服务恰又是咨询馆员的服务特长。这里起作用的是现代信息网络发展迅速，只有咨询员才有可能对各种检索工具进行研究和掌握。教学科研人员对本学科的精深了解，结合咨询馆员对检索工具的广泛使用知识，可以有力促进教学科研的发展。

3.2.3 开展网上信息咨询，探索利用计算机网络进行参考咨询服务的方式和服务内容。通过建设图书馆特色数据库，包括重点学科网络信息资源导航数据库，建立具有自己特色的网络信息资源体系。充分运用现代网络通讯手段，开展网上专题信息报导与推送，用个性化的服务提高信息服务的准确性。开通网上非实时咨询渠道，延长扩大服务的时间与空间。

参考咨询工作与时代发展密不可分。利用教学水平评估的契机，着力拓展我院图书馆参考咨询服务的深度和广度，为学院的发展营造可靠的信息保障体系，提供针对性强、质量优良的参考咨询服务，是我们的目标。

参考文献：

- [1] 教高[2002]3号. 普通高等学校图书馆规程(修订)[S]. 北京, 2002, 2.
- [2] 卢子博, 倪波. 参考咨询基础知识问答[M]. 北京: 书目文献出版社, 1986, 7.
- [3] 图书馆情报技术部. 读者文苑, 第二期第二版[J/OL]. <http://lib.cufe.edu.cn/gk/gk2/2>, 2003. 3.

Discussion on the Model of Referential Service

ZENG Hong - yan

(Xichang College, Xichang, Sichuan 615022)

Abstract: According to the provisions of the Common University and College Library Rules and the Ministry of Education's undergraduate teaching evaluation requirement, based on the development of reference services in the past 20 years, the author explores the specific services and model of the referential service.

Key words: Referential service model; University library

(责任编辑 张荣萍)