

【专题探讨】

论现代图书馆参考咨询服务

●王卫红 (武汉化工学院 武汉 430074)

【摘要】参考咨询服务水平是衡量现代图书馆工作质量的重要标尺,文章从对参考咨询人员素质的要求、专题参考服务、服务技能等方面进行了探讨,并分析了发展前景。

【关键词】参考咨询 现代图书馆 信息

参考咨询服务(Reference Service)是指参考馆员充分开发和利用馆藏文献资源为读者提供各种信息服务,使读者尽快地获得各种有用的文献资源的服务方式。自1876年美国参考咨询之父缪尔·格林(Samuel Green)首创正式的参考咨询工作以来,已经100多年了,参考咨询服务已成为图书馆读者服务工作的重要组成部分。随着现代网络技术的发展,现代图书馆呈现出数字图书馆和传统图书馆并存的混合型图书馆(Hybrid Library)形态,这为参考咨询服务提供了很好的服务平台,高校图书馆读者服务工作的重心应逐渐向参考咨询转移,在现代图书馆,参考咨询服务的效果是衡量图书馆的工作质量和整体水平的重要指标。

1 参考咨询服务人员的素质要求

长期以来,人们对参考咨询服务人员的要求近乎完美:希望他们成为经验丰富的教师、拥有其他学科领域的专业知识、能读或说其他的语言文字、是联机检索的行家里手、高效的计算机操作者、对Internet有广泛的了解等。事实也是如此,以香港理工大学图书馆信息参考部为例:工作人员14人,其中具有图书馆情报学硕士学位的专业馆员(Professional Librarians)6人,占42.9%,非专业馆员8人,占57.1%。2000年初,上海图书馆推出参考馆员制度,规定了参考馆员的选拔模式、达标条件(学历、资历、外语水平、计算机应用能力),在910名职工中,首批评定合格的参考馆员仅6名。

随着现代技术的发展,人们对图书馆的社会功能提出了更多更高的要求,对参考咨询人员思想和业务素质的要求也更高:不仅应具备图书馆学和情报学基本知识,还要了解馆藏、能熟练从事二、三次文献的开发;熟悉计算机情报检索方法,并具备利用现代信息网络获取信息及对信息进行加工、分

析的能力;除图书情报专业知识之外还具有某一学科丰富而坚实的知识,特别要了解该学科的文献信息资源,便于进行学科文献信息资源的深层次开发和多样化服务。除业务素质之外,良好的信息素质也不可或缺,它包括信息的搜集、筛选、存储、加工能力,分析处理能力,科研能力等。另外,还要有良好的道德水平和心理素质,始终把为读者提供优质高效的信息服务放在第一位,真诚地为读者服务。

2 专题参考咨询服务是服务的主要方式

不同的图书馆,参考咨询服务的范围也有一定差异。其服务的主要方式包括:专业参考咨询、多功能电子阅览服务、工具书阅览服务、馆际互借与文献传递服务、科技立项及成果查新服务、代检代查服务、定题情报服务、用户教育与培训等内容。当前,纸质文献的泛滥、网络信息的庞大、无序状况严重、学科分类日益精细、专业形成鲜明对比,提供专题参考咨询服务就显得尤为必要。要做到这一点,除了多媒体文献、电子图书,建立专业特色数据库是一个重要方面,一是通过购买,根据本馆服务对象、服务范围确定数据库的种类和规模,二是自建,从馆藏文献信息中发掘出涵盖学科门类多、数量大、利用价值高的信息,对其整合,使之序列化、规范化,建立适合本馆读者需求的专题全文数据库。当前,专题参考咨询服务已成为现代图书馆的重要组成部分,一些知名大学图书馆如清华大学、东南大学、武汉大学等图书馆已率先实行“学科馆员”制,正是为了满足现代读者的需求,是图书馆顺应时代发展的必然选择。除此之外,参考咨询服务人员还应主动了解、掌握学校教学、科研动态及重点学科重点实验室的科研进展,根据变化适时建立新的专题,以便提供高层次的参考咨询服务。

3 服务技能的高低是影响参考咨询质量的关键

毋庸置疑,参考咨询服务必须充分利用丰富的文献信息资源和现代化的计算机网络技术,但参考馆员的主要任务,就是要解决先进的设备和丰富的馆藏所不能解决的问题,这才是参考馆员的“核心价值”所在,而服务技能是其关键因素。服务技能是参考馆员信息理念、专业知识、检索技能及网络技术知识的综合体现,高质量的参考咨询服务对读者的学习和研究起着重要的作用,不仅为读者提供直接的事实型答案,还为他们提供更深层次信息,指导他们掌握专业领域的信息渠道,并潜移默化地提高他们的信息素养。今天,图书馆的参考馆员已逐渐演变成为“复合型的专家学者”,应当拥有某领域的学科背景,才能为读者提供帮助,并保证服务具有相当的专业性、权威性。在提高服务技能途径方面,选用高素质的人才还不够,还应应对参考咨询馆员提供相应的培训,这样不仅可扩充他们的知识面,还可使他们尽快熟悉服务规则和咨询过程,使他们逐步成为信息专家,培训方式可以开展正规的培训、也可通过自学或参与咨询实践来完成。

4 参考咨询服务的发展前景

现在,网络技术的发展使网络信息服务成为服务的主流,依靠某个图书馆来满足读者的信息需求无疑痴人说梦,只有馆与馆及信息机构联合,实现网络资源共享,才能充分利用数字图书馆的网络优势和资源优势,提高参考咨询工作的准确性和效率。如广东省中山图书馆与超星数字图书馆、中国社会科学院等多家图书馆合作,在网上开设了图书馆专家联合导航站,半年多来共接到和解答网上咨询和

导航课题22000多例,平均每天150多例,提供在线阅读文献20多万篇,取得了我国数字图书馆开展参考咨询服务的宝贵经验。

与此同时,高校图书馆参考咨询服务还应大胆探索社会化、市场化道路。通过与信息咨询机构合作,使高校馆的文献信息资源优势与信息咨询机构的高素质信息专业人才结合,进一步提高参考咨询服务质量。今天,信息市场的规模日益扩大,信息型经济异军突起,图书馆已不再是信息源的专有者,随着因特网的迅速发展,网上的竞争日趋白热化,图书馆的参考咨询服务面临着严峻的挑战,图书馆只有利用自身资源不断开展有特色的参考咨询服务,才能在竞争中保持原有的优势。另一方面,随着中国加入WTO,知识产权保护问题在现代图书馆参考咨询服务中应引起足够的重视,作为参考馆员,应注意在信息服务中合理合法地利用文献信息资源为社会服务,并及时制止个别读者侵犯他人知识产权的行为。

参考文献

1. 赵呈刚. 大陆和香港地区高校图书馆信息参考咨询服务之比较研究——以清华大学图书馆和香港理工大学图书馆为例. 图书馆论坛, 2002 (4)
2. 肖时占. 论现代图书馆参考咨询工作的发展. 图书情报知识, 2002 (4)
3. 莫少强, 谭志超. 数字图书馆参考咨询服务的实践与研究. 图书馆论坛, 2002 (5)

[作者简介] 王卫红, 女, 馆员, 硕士研究生, 现在武汉理工学院图书馆工作。

[收稿时间] 2003-06-12 (左大钺 编发)

(上接第23页)性能的计算机实现信息资源的有效利用和共享,同时完成保存数字资源,充分揭示、组织信息资源的任务。对于广义的数字图书馆而言,是建立涵盖多个分布式超大规模、可互操作的异构多媒体资源库群,面向社会公众提供全方位的知识服务。人们可以实现在世界的任何地方、任何地点进入数字图书馆,直接得到符合自己需求的多媒体信息内容。对于狭义的图书馆来说,是适应网络时代的需求,为用户提供数字化信息,完成社会赋予的传递信息的基本职能。数字图书馆的文献资源建设作为数字图书馆建设的根本,是必须走好的第一步。

数字图书馆在研究和探索中发展,数字图书馆文献资源建设更应该不断的探索发展,作为数字图书馆建设的根本和立足点,更应当先行一步。数字

化建设历程任重而道远。

参考文献

1. 庄晓红. 数字图书馆与信息资源建设研究. 图书馆学刊, 2001 (3)
2. 李静霞. 国外数字图书馆的发展趋势及其启示. 图书情报知识, 2000 (2)
3. 汤莉华. 数字图书馆信息资源建设之思考. 国家图书馆馆刊, 2003 (2)
4. 唐艳春, 张冬霞. 数字图书馆信息资源建设与服务研究. 华南理工大学学报, 2002 (9)
5. [美] William Y. Arms 著, 施伯乐等译. 数字图书馆概论. 北京: 电子工业出版社, 2001. 1

[作者简介] 李 奥, 馆员, 现在湖南师范大学图书馆工作。

[收稿时间] 2004-05-10 (郑章飞 编发)