

●詹德优 赵 媛

90 年代我国图书馆参考咨询服务研究述评

ABSTRACT A summary and an analytical review for the situation of Chinese library service research (1990- 1994), including the seven aspects of the oretical research of services, reference work, document retrieval courses, searching services for new matericals, subject-oriented services, foreign reference service research and modernization research of reference service are presented 3 tabs 4 refs

KEY WORDS Reference service Information service

CLASS NUMBER G252 6

1 总论 务研究主要从 7 个领域展开,基本上触及了
咨询服务的方方面面,并在研究深度上有了
近 5 年(1990~ 1994)来,图书馆咨询服 较大发展。

表 1 近 5 年咨询服务研究情况一览 单位: 篇

主题	咨询服务 理论研究	参考咨询 工 作	文献检索课	查新服务	定题服务	对国外的研究		咨询服务 现代化	合 计
						中外对比			
1990	43	38	54	13	8		1	1	158
1991	39	44	96	20	16		7	1	223
1992	86	51	71	35	9	5	3	3	263
1993	71	48	75	33	10	2	10	32	281
1994	117	58	58	13	6	4	23	40	319
合计	356	239	354	114	49	11	43	77	1244

如表 1 所示,从发表文章的数量来看,在
横向上,5 年来以理论研究居于首位,其次是
文献检索课。在纵向上,1990~ 1991 两年都
以文献检索课为首,而在 1992~ 1994 年 3 年
中,则是参考服务的理论研究位于最前列,文
献检索课则居第二。就各年研究的薄弱环节
来看,1990~ 1991 年两年对国外和现代化研
究处于最低点,只有这两年研究总量的 2
62%。到 1994 年则是对定题服务的研究最为
薄弱,仅占该年研究总量的 1 8%。而对现代
化的研究占 12 5%。参考咨询服务研究在 90
年代已逐渐超越了对具体工作内容、方式方
法的微观性研究阶段,理论性、宏观性及现代
化研究正日益增强,显示出下列一些特点。

1 1 研究领域不断拓展
体现在两个方面。其一,不断发掘新的研
究领域。例如 1990 年对国外及现代化的研究
几乎是空白,而到 1994 年这两项研究占全年
研究总量的 21%,居第二位。其二,在原有研
究课题中不断开拓新的研究内容。例如在咨
询服务的理论研究中,对产业化的研究就是
适应市场经济发展而出现的新课题。

1 2 研究程度不断加深
体现在四个方面。其一,从量上看,1990

年共发表文章 159 篇, 而 1994 年有 319 篇, 相当于 1990 年的 2 倍。其二, 从质的方面看, 各项研究都处于不断深化、不断完善的过程中。理论研究在对定义、性质、特点的纯理论探索基础上向着参考咨询服务的现状、对策及其改革等宏观性研究方向发展。咨询工作从对具体图书馆工作经验的总结向着对各种类型图书馆的工作做深入、系统研究的方向发展。其三, 研究领域的不断拓展本身就意味着研究的不断深化。其四, 如前所述, 无论是横向还是纵向上最终都是以理论研究为重点, 这是理论性、宏观性研究增强的表现, 更是整个研究不断深入的标志。

1.3 对国外的研究不断加强

表现在三个方面。其一, 从量上看, 此项研究不断增强。其二, 从质的方面看, 研究程度不断加深, 成果不断扩大。1991 年方卿在其《西方参考服务评价的一般方法》^[1]一文中指出, 国外参考服务评价方法有要素分析法、定量评价法和检验法。1994 年付立宏在其《近年西方图书馆参考服务评价研究述评》^[2]一文中, 不但进一步归纳出输出评价、隐性测试等方法, 还就存在的问题进行了系统探讨。研究更深入, 成果更丰富了。其三, 研究领域不断拓展。已从对国外咨询服务研究成果的编译介绍, 到对国外咨询服务的研究探索, 最后发展到中外对比研究。

1.4 对咨询服务现代化的研究不断深化

表现在三个方面。其一, 从量上看, 此类研究 1993 年后发展较快, 1994 年发表文章总量占 5 年总数的 51%。其二, 从质上看, 各项研究深度在不断增强。例如对光盘的研究就是从对具体光盘数据库的介绍, 发展到从总体上探讨我国光盘数据库的建设与发展。其三, 研究范围不断扩大。例如对数据库建设的研究, 到 1994 年又在原有综合性数据库建设研究基础上增加了专业数据库建设的研究等内容。

2 参考咨询服务的理论研究

90 年代以来咨询服务理论研究是从基础理论研究、整体性研究、产业化研究和其它研究四个方面展开的。

表 2 近 5 年咨询服务理论研究情况一览

单位: 篇

主题	基础理论研究	整体性研究	产业化研究	其它	合计
1990	8	2		33	43
1991	3	9	1	26	39
1992	6	10	4	66	86
1993	5	12	12	42	71
1994	2	11	33	71	117
合计	24	44	50	238	118

如表 2 所示, 从发表文献数量来看, 以咨询服务的定义、性质、特点等为研究内容的基础理论在 90 年代居于劣势, 并呈逐渐下降趋势。而图书馆咨询服务产业化研究一般是作为图书馆产业化研究中的一个问题出现, 许多文章或详或略仅仅提及。本文所收仅为较详细地探讨图书馆中咨询服务产业化问题的文章。从表 2 可知, 此项研究呈逐渐上升趋势, 充分说明在整个图书馆产业化过程中咨询服务产业化日益重要。其余两方面研究在整个理论研究中居于重要地位。尤其是整体性研究, 在 90 年代可谓取得了显著成果。

2.1 整体性研究

所谓整体性研究, 是指从总体上探讨图书馆参考咨询服务及其研究现状、存在的问题、应采取的对策及其发展趋势等。首先, 关于现状, 不同类型图书馆之间存在着一定的差异, 但最大的不同点是: 公共图书馆面向社会开展的咨询服务走在同行之前, 而高校图书馆参考工作的自动化程度又为同行之首。其它方面, 比如工作方式, 最普遍的是解答咨询和编制书目索引。而服务手段是手工或手工与自动化并存的两种类型, 只是不同的图书馆在程度上各有差别而已。关于存在的问题, 最普遍的观点是: 服务方式单一; 工

作手段落后; 文献支撑系统不完备, 未形成各种形式的信息网; 人员素质还有待提高。第三, 关于对策及发展, 目前最具有代表性的观点是实现“四化”, 即观念上的社会化、服务内容和方式的情报化、工作手段现代化和组织管理的专业化。

2.2 其它理论性研究

这里是指除以上 3 个方面之外, 对咨询服务其它各个方面、各种要素、各种相关领域的理论性探讨。如表 2 所示, 从发表文献数量来看, 这类研究范围广、工作量大, 并具有 3 个特点。首先, 研究视角全面系统。对绝大部分主题既有普遍性研究, 又有针对性研究; 既有宏观性研究, 又有微观性研究。所谓普遍性, 是指基于所有类型图书馆进行的探讨; 而针对性是指专门针对某种类型图书馆, 如高校图书馆进行的研究。所谓宏观性, 是指诸如对信息资源各个方面的全面研究探讨; 而微观性则是对其中某个方面, 如参考源建设的研究。其次, 在研究中充分运用学科知识和理论。例如沈固朝在其《图书馆咨询环境刍议》^[3]一文中运用环境知觉论、环境认知论及行为场所论等环境心理学原理来设计咨询环境, 提出了许多有益见解。第三, 超越对现象的描述, 由表及里, 开展深入系统的分析是普遍的研究方式。

3 参考咨询工作研究

3.1 高校参考咨询工作研究

主要围绕高校图书馆为教学科研服务、为经济建设服务的途径与方法展开。研究范围相当广泛, 涉及不同专业院校及不同级别院校, 如师专、成人高校的咨询工作。研究视角全面、系统, 既有对整个高校图书馆咨询服务的论述, 也有对某一个高校图书馆参考工作的经验总结; 既有对参考部门的工作研究, 也有对期刊部门、外借部门咨询服务的探讨。

3.2 公共图书馆参考咨询工作研究

主要探讨公共图书馆为领导决策服务、为科技兴农服务、为企业服务及开展一般咨询服务的途径与方法。研究范围涉及省、市、地区和县四级图书馆。

3.3 图书馆咨询服务工作的 3 项重要任务研究

3.3.1 为领导决策服务研究

近年来围绕怎样开展好这项工作而出现了许多观点和看法。归纳起来主要有: 主动与决策部门联系, 打通服务渠道, 围绕当前中心工作, 抓住热点问题去开展以下服务: 进行决策信息研究; 提供决策信息系列文献(剪报资料选编、信息文摘内刊、专题资料集锦、专题综述、咨询建议等); 提供决策论证; 承担决策所需的研究课题。

3.3.2 为科技兴农服务

此项研究是近几年的研究热点之一。综观整个研究, 主要从四个方面展开: 一是从一般图书馆角度出发; 二是针对公共图书馆; 三是针对农业图书馆; 四是针对农业高校图书馆。虽然针对性不一样, 但具体开展服务的途径和方法却存在共同点, 例如: 印发资料、传递科技信息; 建立县(市)—乡(镇)—村三级情报网; 开展跟踪服务, 示范推广实用新技术; 举办农民技术培训班、函授班, 等。当然, 除存在共同点外还各有独特之处。例如, 公共图书馆把举办农业科技期刊巡回展览或建立图书借阅站作为方法之一, 农业高校图书馆则强调支持大学生参加农村社会实践, 而为决策机构和县级技术推广站提供服务却是农业图书馆为科技兴农服务的有效途径。

3.3.3 为企业服务

近 5 年来为企业服务的一般方法归纳起来有以下 5 种: (1) 生产信息产品, 如综述、专题报导; (2) 开辟各种信息来源渠道, 如举办科技展览、技术洽谈会等; (3) 开展形式多样的服务, 如定题服务、跟踪服务、代译代查及复制服务等; (4) 培育信息市场, 扩展信息服务经营方式; (5) 建立网络, 发挥信息系统的整体优势。此外, 还出现了一些特色服务方

式,如聘请专家共同为企业服务,进行“五优先”服务(优先选订图书、优先送书、优先办证和借阅、优先提供国内外专利资料、优先提供各种专题资料)。

4 文献检索课

文献检索课研究是 90 年代的研究重点之一,研究的广度与深度都较 80 年代有了较大发展。

表 3 近 5 年高校文献检索课研究情况一览

单位:篇

主题	理论研究		机检教学	教学与教材	专业院校的文献检索课	其它各类各级院校的文献检索课	合计
	整体性研究	其它					
1990	4	13	1	24	12		54
1991	10	28	4	38	6	10	96
1992	2	26	1	28	6	6	71
1993	4	17	2	33	9	10	75
1994	5	20	4	20	4	5	58
合计	27	104	12	143	37	31	354

如表 3 所示,近 5 年文献检索课研究主要从 5 个领域展开。其中对教学与教材的研究占的比重最大(40.7%),对机检的研究最为薄弱(3.4%)。这种状况一方面说明我国文献检索课在教学及教材建设上仍处于百家争鸣的发展过渡时期,还未达到全国协调统一阶段;另一方面也反映出机检教学实践现代化程度低、机检教育落后的现实。对文献检索课的理论研究仅次于对教学与教材的研究,说明理论与实践并进。而对各种类型、级别院校文献检索课的研究,又是研究向深层次发展的表现。

4.1 理论研究

近 5 年理论研究基本涉及文检课的各个方面,而其中对教学现状、存在问题及对策的整体性研究较为突出。首先是出现了对北京、天津、上海、黑龙江、山东、山西、江苏、江西、四川、云南等省市文献检索课教育状况的调查报告。其次是对文献检索课发展趋势的研究有了较大进展,出现了以下代表性观点:(1)逐步向专业化方向发展;(2)向手检、机检并重的方向发展;(3)教学手段有多样化发展趋势;(4)教材走向系列化、配套化、社会化;(5)教学组织管理趋向正规化。其它方面的理论研究也达到了一定深度,形成了一些观点。比如师资队伍建设论就有三种观点,即要明

确文献检索课教师的任职资格,需对现有人员进行调整整顿和加强教师队伍的培训,等。

4.2 机检教学

此项研究围绕机检教学的重要性、教学内容、教学现状、对策等展开,且以后两个方面为重点。首先,关于教学现状有以下代表性观点:师资大部分缺乏对机检的了解和实践;教材对机检的介绍内容过简,仅为点缀;教学多半是纸上谈兵,缺乏将机检付诸实践的条件;大部分学校未将机检纳入教学内容。其次,关于对策有以下建议:加强师资培训;在教材中增加机检内容或编制专门的机检教材;充分利用各种教学实习软件,如 CDS/ISIS 通用情报检索软件等。

4.3 教学与教材

这类研究主要是针对教学方法、模式、教学实践、教材建设展开。其中对教学法的研究较为突出,取得了以下成果:三段式教学法;开放式实习教学法;分层次教学法;整体分级教学法;演示教学法;三连贯教学法;启发式教学法。

4.4 各专业各级院校的文献检索课

对于这类研究,如按专业划分,涉及理、工、农、医、音乐、军事等专业院校。一般是针对各专业特点探讨文献检索课存在的问题及改进方法。如按学校级别及类型划分,则包括

本科院校、各类专科学校、中专、师专、成人高校、职业学校、党校等。其中对中专、师专、成人高校、职业学校的研究可谓90年代以来的新现象。突破了文献检索课仅在大学本科院校开设的局限,对普及文献检索知识,提高全民获取知识的能力具有积极意义。

5 查新咨询服务

此项研究在我国始于80年代中期,90年代以来有了一定发展。研究围绕查新咨询的定义、意义与作用、存在的问题与对策等展开。首先,关于定义目前就有10多种观点。它们虽然表述不同,本质却是相同的,即为科研课题立项及成果鉴定提供依据。其次,关于意义与作用有以下代表性观点:促进科技成果向生产力转化;提高情报工作的社会地位;开辟情报有偿服务新天地;是科研选题的基础;是科研管理的决策依据;为科研成果评价服务;促进情报机构和人员的自身建设。第三,关于存在的问题有代表性观点:人员素质低;管理体系不完善;经费不足,支撑系统不力。针对这些问题,提出了以下对策和建议:建立严格的规章制度;建立查新工作评价系统;建立客座审核员制度;实现标准化;提高查新人员素质。

6 定题服务

如前所述,此项研究在90年代较为薄弱,内容仅涉及定题服务的一些基础理论问题及对实践经验的总结。首先,关于定题服务的定义,目前有多种观点。这些观点虽然表述不同,但都一致揭示了定题服务的本质,即针对特定课题采取特定方式提供最新情报。其次,关于定题服务的特点,一般都认为其具有针对性、及时性、连续性、主动性、有效性,还有人认为具有新颖性。第三,关于定题服务的流程,有人认为有四个环节,即:确定课题;研

究过程;成果鉴定;投入生产。另有人认为有四个阶段:调研定题;文献资料工作;情报研究;反馈。至于不同类型图书馆的定题服务,特点也不同。例如高校图书馆,就强调朝“四个方向”发展,即:(1)服务领域从校内向校外延伸;(2)服务层次从低级向高级发展;(3)服务内容朝富有特色的方向发展;(4)服务手段向现代化迈进。而对于公共图书馆来说,有人则认为应在国家下达的计划中找课题。

7 对国外的研究

7.1 对国外研究成果的翻译

这类译文以对参考服务现代化技术的介绍为主。例如多媒体技术、超文本技术在咨询服务中的应用,数据库的利用与发展等。

7.2 对国外咨询服务的研究

从研究范围上看涉及美国、日本、俄罗斯、新加坡、新西兰、德国及许多发展中国家。其中对美国的研究尤为突出,而且是以对我国有启迪作用的领域,如DIALOG系统的联机检索、CIS(社区服务)等为重点。研究类型包括宏观与微观两种。宏观性研究是立足于全面、整体的角度进行研究,例如有的研究美国图书馆参考咨询服务,有的研究新加坡的信息服务,等等。微观性的研究,如对CD-ROM在德国情报检索中的应用的研究,对澳大利亚图书馆自动化网络、数据库和情报服务的研究。

7.3 中外对比研究

这类研究也包括宏观与微观两种。宏观性就是从总体上进行中外对比,如肖红的《中西图书馆参考工作之比较》^[4]一文,就是从参考工作的定义、人员素质、服务方式、服务手段等方面进行全面比较,找出差距并提出了相应的对策。微观性是指对参考工作的某个方面的比较,例如对中美高校图书馆参考咨询服务组织管理的比较研究、对中西参考服务人际关系问题的研究等。

8 参考咨询服务现代化研究

这类研究主要从以下两个领域展开,且以第二个为重点:其一,对现代化检索技术的研究,涉及CD-ROM及某些联机检索系统的检索方法和技术。这类研究在广度和深度上都还很有限,尤其是对联机检索的研究,基本上还局限在对检索某一主题可利用数据库的罗列上;对如何有效利用各种检索指令,如何制定检索式还未作深入系统的研究。其二,对数据库建设的研究。这类研究主要从宏观上探讨建立综合性与专业性两种类型数据库的途径和方法。专业性的,如体育情报检索系统的建设、中国专利信息检索系统、社科文献数据库的建设等。关于建库的途径,其具代表性的观点有:走独立自主、自力更生的道路;政府扶持与市场调节相结合,逐步走商品化、产业化道路;重视数据库法律保护问题的研

究。

参考文献

- 1 方卿 西方参考服务评价的一般方法 山东图书馆季刊, 1991, (2)
- 2 付立宏 近年西方图书馆参考服务评价研究述评 江苏图书馆学报, 1994, (5)
- 3 沈固朝 图书馆咨询环境刍议 图书情报工作, 1993, (5)
- 4 肖红 中西图书馆参考工作之比较 云南图书馆季刊, 1993, (4)

詹德优 1963年武汉大学图书馆学系毕业。现为武大图情学院教授。通讯地址: 武汉市, 邮编430072。

赵媛 武大图情学院硕士研究生。通讯地址同上。

(来稿时间: 1996.7.22。编者: 李万健)

(上接第40页)

4 几点启示

(1) 文献情报机构必须利用现代信息处理技术对文献信息进行加工、整序、深层次开发, 才能方便读者检索, 提高文献情报的利用率。

(2) 馆藏文献数据库化, 以便于利用的方式将文献保存起来, 是解决文献“藏”与“用”矛盾的一个重要途径。

(3) 馆藏资源电子化、数据化的程度, 标准化、规范化的水平应是评价一个图书馆先进与否的重要标准。

(4) 馆藏资料电子化应从时效性最强、需求量最大、服务层面最广、最能发挥效益的资料入手。

(5) 将文献以扫描的形式存入, 建立图象

数据库, 提供全文检索, 这是建立全文电子资料库的一个简单易行的办法。

(6) 计算机辅助关键词标引大大地提高了文献标引的准确率和标引速度, 是文献工作自动化的方向。

(7) 中、英文双语处理问题, 是中文文献数据库走向国门, 汇入国际信息流大循环的一个关键。

(8) 通过国际互联网络 Internet, 是使文献信息得以最迅速地传播, 并达到最大范围的资源共享的一个重要手段。

吴开华 现为清华大学图书馆编目部主任, 副研究馆员。通讯地址: 北京清华大学, 邮编100084。

(来稿时间: 1996.9.6。编者: 翟凤岐)