

图书馆参考咨询工作初探

◎章河昌

摘要：参考咨询服务最早在美国公共图书馆和高等院校图书馆开展起来的，20世纪初，参考咨询理论传入中国，参考咨询一词最早来源于英语的“reference service”或“reference work”，是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。其基本工作的内容为：解答咨询，书目参考，情报检索。国内一些图书馆已初步形成了各自特色、可资借鉴的服务模式，它将对推动我国数字图书馆的普及应用具有重大的现实意义。

关键词：参考咨询 情报检索 书目参考

参考咨询服务是19世纪下半叶最早在美国公共图书馆和高等院校图书馆开展起来的，这与美国当时的经济和社会发展有关，20世纪初，多数大型图书馆，特别是公共图书馆，拥有专职的参考馆员、独立的参考藏书和参考咨询部门。当时的参考咨询部门是图书馆中的固定部门和最高的服务岗位。参考咨询服务主要是利用图书馆的书目工具来帮助初到馆的读者查找图书、期刊或提供现成答案。随着文献的急增和读者需求的增长，逐渐发展到从多种文献中查找、分析评价和重新组织情报资料。从格林提出倡议起，西方图书馆界一直在探讨图书馆向读者提供参考咨询服务的问题。有“保守”和“自由派”两个观点，前者是“基本服务”，后者是“最高服务”。美国著名参考咨询员I.G.马奇以长期的业务实践总结出参考咨询的“三M”法则，即“资料”（matral），“智力”（Mind）和“方法”（Mehod），认为资料是开展参考咨询服务的物质保证，参考馆员应具有丰富的知识，能根据联想、判断和推理来分析与解决读者的咨询问题，同时还应具备善于利用图书馆馆藏资料和各种工具书的技能，其中“方法”据主导地位。

20世纪初，参考咨询理论传入中国，清华大学图书馆首先成立参考部，1929年国立北平图书馆成立参考组，随后一些大型图书馆不同规模地开展了参考咨询服务，并结合中国目录学的传统，编纂了大量书目索引。此时参考咨询多被称为书目参考。20世纪80年代参考咨询工作从业务到机构都进行了改革，人员的配备、工作方式等各个方面都向专业化情报改革发展，为适应改革的需要，进行了定题情报检索服务等。

随着社会主义市场经济机制的确立，信息活动融入人们的日常生活，社会不仅需要科技信息更需要经济信息、金融信息、市场信息。它决定了图书馆参考咨询服务应向全社会提供全方位、多形式的参考咨询服务，而传统的参考咨询已不太适应于现代社会的发展，整个参考咨询中情报信息服务占比上升。20世纪90年代的中国图书馆的参考咨询就有了三项重要服务内容：为领导机关提供决策情报服务；为高新技术和重点科技项目提供情报服务；为市场经济和社会生活提供信息服务。

参考咨询一词最早来源于英语的“reference service”或“reference work”，是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，是发挥图书馆情报功能、开发文献资源、提高文献利用率的重要手段。《英国大百科全书》上说：“参考咨询员对各个读者在寻找情报时，提供个别的帮助。”参考咨询工作的内容：

第一，解答咨询。就是对读者提出的一般性知识咨询，通过查阅有关的工具性书刊，直接回答读者；或者指引读者利用某一工具书、刊物，直接阅读有关咨询问题的资料。

第二，书目参考。则是对于读者提出的非一般性知识的咨询（如一项较为专门的研究课题）所进行提供一组专题的文献目录，供他们根据这种目录去查阅有关的文献资料，求得问题的解答。

第三，情报检索。是指将情报按一定方式组织和存储起来，并找出所需的情报的活动、程序和方法。

随着我国数字图书馆事业的建设和发展，充分利用数字图书馆的资源优势，积极为广大读者提供数字参考咨询服务，使

读者能够以最快的速度、最低的成本、最方便的方式获得图书馆的优质服务已逐步成为我国图书馆读者服务工作的新趋势。对如何利用数字图书馆进行参考咨询服务，国内一些图书馆已初步形成了各具特色、可资借鉴的服务模式，对推动我国数字图书馆的普及应用具有重大的现实意义。

总之，图书馆参考咨询工作是一种帮助读者利用图书馆、熟练地使用图书馆藏书的工作，是一种帮助读者学会自学方法的工作；是读者工作的进一步发展、深化和提高。

参考资料：

- [1] 刘久昌. 读者工作 [M]. 北京：北京图书馆出版社，2001.
- [2] 王子舟. 图书馆学是什么 [M]. 北京：北京大学出版社，2008.
- [3] 马远良. 参考咨询工作 [M]. 北京：北京图书馆出版社，2000.

作者单位：景德镇陶瓷大学