

图书馆参考咨询业务发展方向 的思考与探讨

李纯

云南省图书馆参考咨询部

2018年9月11日 弥渡

主要内容

参考咨询服务发展环境分析

从文献参考咨询走向知识参考咨询

关于参考咨询工作的思考

1

参考咨询服务发展环境分析

西南威尔士大学图书馆

自2002年起开始实施业务流程和组织结构的调整，取消印本主导时代照学科组建的专业图书馆（强调现场物理地与用户、员工和资源的交互），取而代之的是强调西南威尔士大学图书馆是一个图书馆（而不几个）的简单结构，组建数字图书馆服务、信息服务（用户与学术支持）、中心服务（物理图书馆和企业服务）三个部门。没有所谓的一阅览室、二线阅览室的划分，也没有采编之类的技术服务部门。95%信息资源预算用于电子资源。

在该馆：（1）没有服务台（service desks），但设立帮助区（Help Zones），使用分层参考咨询模式（tiered reference model）；（2）设立自助（Self-help）服务，适应联机环境的需求，用户可舒适地进检索和联机处理事务。目前，90%以上的借阅可由用户自己完成。最近还开发完成了一个称为“RightNow”的软件（知识库）来适应用户的要；（3）不再做或做法不同。主要是不再开设面对面的信息素质课而转移到在线环境下。面对面的信息素质教育规模小（而学生的需求大），也不能吸引技术良好的学生，而且常常使用落后过时的教学方（4）不再做的事情将资源释放给新的活动。改革组织结构、参考咨服务和信息素质教育模式，使得图书馆信息服务人员重新调整大量的业资源，开展新的支撑科研的服务，如科研绩效评价和文献计量分析还重新调配资源用于与教职员工进行交流。



图书馆在变化

用户需求在变化

用户行为在变化

信息环境在变化

出版领域在变化

信息技术在变化

社会期望在变化

正视图书馆危机与变革

以馆藏为基础、解决“信息稀缺”为目标的研究图书馆的传统组织结构、实践以及观点都日益走向一个死胡同。

在我们的资助机构面临着越来越大的经济压力的时候，图书馆持续投入大量时间、精力和金钱来提供那些对我们的用户来说价值却在不断削弱的服务，将致使图书馆面临其任务从根本上被取消的危险。

以需求为中心的图书馆范式

- 以机构为中心
- 以资源为中心
- 简单粗放型
- (用户)走进文献情报机构
- 人力密集型
- 以用户为中心
- 以服务为中心
- 深入精细型
- (服务)走近用户
- 智力密集型

图书馆参考咨询服务必须实现

- 服务内容的知识化；
- 服务方式的集成化；
- 服务手段的智能化；
- 服务空间的虚拟化；
- 服务场所的泛在化；
- 服务效果的满意化；

文献参考咨询向知识参考咨询发展

对我们的期望

作家Neil Gaiman说：“Google可以给你提供10万份答案，而图书馆员则给你提供一份正确的答案”（ Google can bring you back 100,000 answers, a librarian can bring you back the right one ）

2

从文献参考咨询走向知识参考咨询

文献参考咨询服务的局限

- 文献参考咨询主体属于便捷咨询；
- 文献参考咨询基本上是基于文献和文献线索的一种问答式的服务，没有深入到知识层面；
- 文献参考咨询是一种基于图书馆（甚至是本馆）的资源与服务的、被动的服务，没有从用户需求出发为用户能动地提供基于问题的解决方案；
- 文献参考咨询是一种简单的知识性劳动，更多地体现为一种技能和经验，而不是一种复杂的智力型劳动，服务成果的知识附加值很低；
- 文献参考咨询适应的是到馆用户和网上用户的一般需求，不能适应图书馆知识化、学科化、个性化、泛在性、嵌入性的要求。

知识参考咨询前景

- 强调基于用户需求，主动并且能动地融入用户过程，提供问题的解决方案，是智力密集性的劳动，是一种真正意义上的知识服务；
- 文献参考咨询需求在下降，而知识咨询的需求在急剧上升，符合图书馆的定位和发展方向；
- 图书馆拥有良好的专业人才基础和潜能，在知识咨询服务上具有良好的发展前景；
- 推动图书馆服务的转型：从文献服务到知识服务。

如何开展知识参考咨询服务

- 改变观念

- 建立用户合作伙伴关系

- 1、用户发掘与自我营销
- 2、服务融入用户一线
- 3、有效跟踪用户利用过程（反馈）
- 4、成为用户团队的一部分

- 工具建设

- 1、开发和购买相结合
- 2、充分发掘和利用工具的各种功能
- 3、舍得在工具上投入

- 建立知识参考咨询联合体

- 建立知识参考咨询管理机制

文献参考咨询

- 面对面咨询
- 便捷咨询
- 文献咨询
- 独立的咨询



知识参考咨询

- 嵌入用户过程咨询
- 研究型咨询
- 知识咨询
- 合作咨询

3

关于参考咨询工作的思考

难在改变，赢在改变

- 体现价值，自我救赎
- 发挥优势，增强信心
- 联合起来，开创未来