

皇甫志军

## 关于现代图书馆参考咨询服务的评价问题

**摘要** 现代图书馆参考咨询服务的基本评价准则是树立“以用户为中心”的服务理念。以用户为中心是参考咨询工作发展的基础,是现代图书馆参考咨询服务应遵循的客观规律。其评价指标包括:信息需求、可被利用的信息源和提供检索装置等。参考文献3。

**关键词** 现代图书馆 参考咨询 评价准则 评价指标

**分类号** G252.6

**ABSTRACT** One of the basic evaluation criteria for modern library reference services is the idea of user-centered service, which is a basis for the development of reference services. Evaluation indicators include information needs, available information sources, retrieval equipments, etc. 3 refs.

**KEY WORDS** Modern library. Reference services. Evaluation criteria. Evaluation indicators.

**CLASS NUMBER** G252.6

“评价”,作为科学管理制度的重要组成部分,对改变传统的经验管理有着特殊的作用。现代图书馆参考咨询服务的评价,正是在转变传统服务观念与服务模式的情况下,将参考咨询服务的系统功能在现代信息环境下得以最佳实现的。

图书馆参考咨询服务的评价涉及对参考咨询服务工作诸多因素的评判,最终目的在于规范其文献信息服务与发展目标,因而是一个复杂的系统工程。本文仅论及参考咨询服务评价中的评价准则以及评价指标问题,以期作为参考咨询服务评价系统的完善,推进参考咨询服务工作的进步与发展作出努力。

### 1 评价准则

图书馆参考咨询服务的目的是满足用户对文献信息的需求。文献资源得以最充分的利用,最大程度地满足用户的信息需求是每个文献信息参考咨询工作者的奋斗目标。这一目标实现与否,就成为参考咨询服务的基本评价准则。

#### 1.1 “以用户为中心”的服务思想

参考咨询服务是一种向需要文献信息的用户提供个别帮助的服务。早在19世纪末,围绕对读者提供“个别帮助”这一问题,产生了鼓励馆员指导并帮助读者掌握文献查找方法的“方法指导论”,以及后来的“给提问者以准确答案及出处”的“答案提供论”。到本世纪60年代,参考咨询服务又被归结为“最低限度服务”、“中等程度服务”、“最高限度服务”的3个层

次。在知识经济迅速发展,计算机、通讯等高新信息技术广泛应用的今天,人们的信息需求日益多样化和复杂化,不论其方法指导、答案提供,还是咨询服务的“三层次”,其内容和外延都发生了新变化,参考咨询服务应以“最大程度地满足用户信息需求”为己任,树立“以用户为中心”的新的服务理念。

#### 1.2 “用户为中心”的信息服务理念是参考咨询工作发展的基础

随着科学与社会的发展进步,人们的信息需求日益增长。参考咨询服务就要在不断地适应复杂而多样的信息需求的环境中获得发展。昨天的一个良好的服务系统,并不意味着今天至今也是一个良好的服务系统。这是因为影响咨询服务的社会因素与技术因素日益复杂,如果我们“以用户为中心”,围绕用户需求而不断创新,就可以保持参考咨询服务永远是活跃的、能够随着信息需求的变化而不断变化、完善的服务。

#### 1.3 “以用户为中心”,改进服务模式和政策是现代图书馆参考咨询服务应遵循的客观规律

在市场经济背景下,信息决定效益,效益需要信息。由于信息需求在学科专业方面呈现多样性和迫切性,因此,向特定信息用户提供有针对性的参考咨询服务的职能愈益增强。特别是信息网络的发展,用户获取信息的空间和途径不断拓宽,当用户在众多的咨询服务机构和获取信息的众多手段中,可以自由选择时,图书馆参考咨询服务的生存与发展,便在一定

程度上掌握在用户手中。“把用户作为经营的出发点,同时又把用户作为经营的归宿”是市场经济发展的客观规律,图书馆参考咨询服务作为整个社会信息服务的一个部分,同样适用这个规律。以用户为中心营建良好的现代信息环境,是面对市场经济客观规律的惟一选择。如果不能把“最大程度地满足用户信息需求”作为图书馆参考咨询服务的评价准则,继续过去不顾读者对文献信息实际利用情况、不研究读者信息需求的旧的服务模式,图书馆参考咨询服务将失去存在的价值。由此可见,用户利用文献信息的技能和图书馆提供咨询服务的理念、模式、效果和政策是图书馆咨询服务的主要评价准则,我们必须认真加以研究。

## 2 评价指标

参考咨询服务的评价准则是对参考咨询服务工作最终要实现的结果的评判。而参考咨询服务能否满足用户需求,满足的程度如何,都是通过自身拥有的各种检索技术和系统为用户提供服务的过程实现的。因此,要达到“最大程度地满足用户信息需求”,还需要把影响这一结果的知识、技能和设备情况等作为评价内容或指标。它们包括:信息需求、信息源和提供利用信息源的检索装置等。

### 2.1 信息需求

参考咨询服务是以所接受的信息需求为基础的。没有用户的提问,没有信息需要的求助,参考咨询服务部门就无人问津。

一个能赢得用户信赖的参考咨询服务系统,其接收用户信息求助量相应地比其他服务系统要大些,它直接反映了该系统接纳信息的能力。用户的信息需求行为,往往是在需求者处于某种知识技能欠缺的状态,以至无法面对某种问题与情况时发生的。现实社会与技术环境下,其信息需求包括:自身需要的某种知识信息的求助和为获得所需要信息的检索知识与技能的求助。前者的数量越多,说明被求助的服务系统接纳信息的能力越强;后者的数量越多,则说明被求助的服务系统其信息传播功能的障碍越多。对前者,需要努力增加;对后者,则需要努力去消除或弱化。

要实现更高的信息需求量,使越来越多的用户访问参考咨询服务系统并依赖于参考咨询服务系统的帮助和指导,至少需要两个条件:在充分认识用户信息需求心理的基础上,建立适应用户信息需求行为的

参考咨询服务环境;有能够热情地与信息求助者进行积极而有效的心理沟通的参考咨询专业人员。

### 2.2 信息源

信息源是解答用户咨询的依据,是满足用户信息需求的物质基础。没有可供利用的信息资源,参考咨询服务就形同“无米之炊”。参考咨询服务部门要有与社会各类信息服务相融通的资源体系,使用户需要哪种信息、需要哪一阶段的信息,都能直接或间接地获得。这些资源包括馆内的,也包括馆外的;有历史的,也有现实的;有印刷文本,也有非印刷文本。由于用户获取信息,一般是由参考咨询服务人员指引和帮助,因此,要求参考咨询专业人员必须对信息资源有精熟的了解和认识。

### 2.3 检索装置

检索技术设备是用户进入信息源获取所需要信息的“驿站”和“桥梁”。在“用户效率”原则下建立的检索系统应是一个具有完备检索功能的友好系统,“便捷、准确、系统、有效”是其重要的评价指标。

参考咨询系统的设计、检索语言的选择、信息的组织管理等技术方法,都应当遵循用户使用的目的、要求和行为方式来设定,力排一切可能影响用户正确理解系统内的逻辑与语言的障碍,减少用户使用检索系统时所花费的时间和精力,使用户与检索系统实现便捷而有效的沟通。

要使用户的所有信息需求得到满足,应建立馆外信息源的联结检索系统,使参考咨询服务在检索系统的支持下,为用户的所有问题找到回答的途径。

把信息需求、信息源和检索装置作为参考咨询服务的评价指标,是因为它们对参考咨询服务的功能有重要影响,而能不能实现“以用户为中心”服务理念的转变,对参考咨询服务功能的影响更为重要。

当然,要提高参考咨询工作的功效,参考咨询专业人员也是重要因素,也应作为服务评价体系的重要组成部分。

### 参考文献

- 1 辛希孟,周宁丽.“情报研究与信息咨询”评估指标体系设计和计分法研究.中国图书馆学报,1999(1):9~13
- 2 胡建平.面向21世纪的情报语言学.北京:北京图书馆出版社,2000
- 3 柯平.书目情报系统理论研究.北京:书目文献出版社,1996

皇甫志军 中科院文献情报中心硕士研究生。通讯地址:北京中关村科学院南路8号。邮编100080。

(来稿时间:2000-09-25)