

张曙光

谈复合式图书馆参考咨询馆员的博与专

摘要 复合式图书馆,除要求参考咨询馆员应具备全面掌握馆藏、熟练使用计算机和较好的外语水平等基本技能外,还要求其知识面要宽,专业水平深;知识、技能的博与专要有合理整合。

参考文献 9。

关键词 复合式图书馆 参考咨询馆员 业务技能 知识博与深的关系

分类号 G251.6

ABSTRACT In this paper, the author thinks that hybrid libraries require reference librarians to be familiar with the collections of their libraries, to be skillful in computer and foreign languages and to have broad knowledge in various fields and deep knowledge in related subjects. 9 refs.

KEY WORDS Hybrid library. Reference librarian. Professional skill. Eruditeness and specialty.

CLASS NUMBER G251.6

1 引言

1996年,美国图书馆学家 S. Sutton 首次将图书馆的发展划分为传统图书馆、自动化图书馆、复合式图书馆、数字图书馆四个类型;1998年,英国图书馆项目主任 Chris Rusbridge 将复合式图书馆的概念引入图书馆职业领域,用于表达传统图书馆与数字图书馆之间的过渡形态。从那时起,各国图书馆界对未来图书馆的发展模式进行重新思考和定位,并对复合式图书馆这一模式达成了较普遍的共识。复合式图书馆的基本形态是纸基文献资源与数字化资源互补共存,基本特征是多元化的信息源与多样化的信息载体形成有机的知识集合服务于本地和远程用户。目前,我国大部分图书馆都已从传统图书馆转变为复合式图书馆模式,该模式将是当前和今后较长一段时期内各国图书馆的一种现实存在和运行状态。

图书馆进入复合式阶段后,发生了一些重要变化,这些变化主要来自用户需求的变化。用户已从以传统印刷型载体的信息需求为主转向对多元化信息需求,传统的文献信息仅能满足用户的部分需求,而用户对非文献型的需求正在逐渐加大;从区域性的需求转向全球、无国界的信息需求,随着网络的普及,人们的信息需求转向整个网络,转向对全球信息资源的需求;从社会性需求转向个性化的个体化需求,从简单对文献的需求转向整合、加工、浓缩的有序化的信息知识需求,从简单的借阅需求转向深层

的信息咨询需求。面对这些变化,图书馆本身的功能也相应发生了变化。

目前,复合式图书馆已从传统图书馆揭示文献的外在特征转向全面揭示文献的知识内容;从简单的收集、整理、存储、检索转向对知识内容的分析、提炼、组织、整合到优控;从被动为读者提供存量信息转向主动为读者提供知识集合的增值服务。在这一转变过程中,复合式图书馆的参考咨询功能的改进问题愈发突出地表现出来,为读者提供个性化咨询服务的参考咨询逐步成为图书馆的支柱业务,为此也就对参考咨询工作的主体——参考咨询馆员的素质、技能和知识结构提出了更高的要求。

2 基本技能要求

复合式图书馆是传统图书馆和纯粹数字图书馆之间的存在形式,其信息资源的载体具有多样性,既包含传统纸印刷品,又有电子、电磁、胶片制品,还有更多的网络信息资源。因此,对多载体、多主题、多语种信息资源进行快速、熟练、全面的信息检索是合格参考咨询馆员应具备的最基本技能。这其中主要包括对信息资源的检索技能、计算机技能和外语技能。

全面掌握本馆馆藏以及数字网络资源检索方法是每一个咨询馆员的最基本的技能。在复合式图书馆环境下,大量信息资源还都以非电子媒介形式存在,作为参考源的各种参考工具书以及馆藏文献资源仍是以纸介质形式为主,因此对传统参考源的掌

握与熟练应用仍是复合式图书馆参考咨询馆员基本技能的要求。虽然,对传统资源的检索不得不保留大量体力活动在里面,但也不能把这一基本技能简单地视为体力劳动而和参考咨询工作的信息加工、处理和整合、传播职能相割裂。我们认为,可以考虑将部分体力活动转移给另外的专业分工去做,但目前在我国作为参考咨询馆员尚不能因此而完全放弃这种体力性技能要求,从某种意义上讲,这是脑力技能基础上的体力活动。另外,随着大量数字资源的涌现,各种光盘、光盘数据库、网络全文数据库、国内国际联机检索以及浩瀚的网络资源都成为参考源,因而对终端检索、数据库检索、网络查询等机器检索语言和方法的掌握日显重要。

计算机技能是参考咨询馆员最主要的技能。它不仅要求参考咨询馆员能够熟练操作、使用现有计算机的操作系统、应用软件和各种数据库及网络资源的检索,还应具备一定水平应用程序的开发以及硬件维修技能。应用软件的使用包括对本馆系统的熟练掌握、一般办公应用软件的使用和娴熟的网络检索技能。对检索结果进行再加工时往往会对信息结果进行筛选、分类和保存,这期间参考咨询馆员应能自己编制简单应用软件,以满足这些要求,同时建立自己的工作数据库。

外语技能是复合式图书馆参考咨询馆员的最重要技能。这不仅来自信息组织管理本身的需要,更主要的是来自图书馆全球一体化、网络化和对多种语言文献利用的需要;另外,对大范围信息需求的用户来讲,满足其需求的基础是对大量数据库资源的掌握。由于我国数据库建设的相对滞后以及国际信息产业的快速发展,大量咨询不得不依靠商业数据库的使用,而这些数据库的内容很少有汉化,因此作为参考咨询馆员就必须具备很高的外语技能,且突出表现在词汇量的丰富上。

所以,复合式图书馆参考咨询馆员仅就基本技能本身来看,就已经要求他必须是复合型人才。然而,这只是其基础,复合式图书馆参考咨询馆员最重要的素质还主要表现在他的知识宽度和专业深度上面。

3 知识宽度和专业深度

复合式图书馆要求参考咨询馆员的知识面要宽,专业水平要具有深度,这是图书馆发展本身的要求。参考咨询馆员除了对读者进行解答、指示、引导

等一般性咨询服务外,更多的是要求复合式图书馆参考咨询馆员能够适时分析和研究用户需求,对文献资源进行二次开发,指导和帮助用户利用馆藏资源和网络资源,优选适宜自己的文献载体,准确高效地获取信息;同时还要开展以综述、专题报告等三次文献为核心工具的深层咨询服务。因此,要求他们不仅要具备图书馆专业知识,还要具备广泛的其他学科知识和某个主题的深厚的专业知识。但由于受时间、精力和工作要求的限制,复合式图书馆参考咨询馆员在全面提高知识的广博性和主题专业的精深性的同时,还面临着博与专的权衡选择的要求。

在广博性方面,由于用户需求的多样性,其参考咨询主题往往涵盖现有所有学科,如果考虑次级主题词分类的话,学科分支类目就更多了。以CNKI数据库为例,该数据库有9大专辑,126个专题,每个专题下又细分为许多下位类目。因此,单纯从参考咨询馆员作为信息向导这个角度看,他就应该对这126个专题或学科有一般性了解才能按用户要求进行检索、筛选信息。然而对任何一个参考咨询馆员来讲都不可能完全做到这一点,因为他要受到自身专业知识的限制、个人能力、精力及工作要求的限制。因此,对个人来讲,要做到这一点只能通过长期学习积累才能逐步达到;对图书馆本身来讲,在相关部门人员配置上必须尽可能做到专业齐备。这里的齐备不等同于完备,而是根据自己接受参考咨询的主题频率做一个科学搭配。同时还要注意保持有关人员的相对稳定。

在专业精深方面,这里实际上表现为两个方面:参考咨询本身作为信息管理专业应有的专业知识,即参考咨询本身作为独立专业就信息的收集、加工和传播所具有的专业知识,以及就某个咨询主题所要求的专业知识两个方面。前者实际上不能完全脱离后者,同时后者也必须按前者的专业要求进行信息储存、加工和传递。就参考咨询来讲,从我国目前的实际来看,更重要的可能是后一方面,前者更多的是以文献资源的处理为对象,因此,对某个主题有一定精深把握也是对参考咨询馆员的重要知识要求。我们认为这种精深并不是某一主题的某个侧面的深入研究,而是对相关主题的全面性、历史性和前沿性的把握。从这一点讲,实际上是对某一主题的博。

由于咨询工作的相对稳定性要求,所以,就参考咨询馆员个人来讲,其知识结构在宽泛的基础上还是要逐渐相对集中于某一主题领域,并逐渐成为该

领域的广博式通才而不是某一侧面的专家。专业方向未必与其前期专业训练完全一致,当然某种程度的一致无疑是咨询效率的基础。由于不可能强调专业问题本身或信息内容方面的精深,对参考咨询馆员只能在知识的存量、结构和变动趋势的把握上有较高要求。

4 博与专的整合

如前所述,复合式图书馆参考咨询馆员在基本技能的基础上必须有广博的知识面和精深的专业知识,但二者又往往相互冲突,这种冲突主要表现在时间、精力、专业背景限制下的努力方向和工作需要之间的冲突。一方面,尽可能宽的知识面是适应目前用户需求的基础;另一方面,必要的专业知识的精深又是信息深层开发的需要,但具体的个人在个人资源分配上往往很难做到既博又专。随着复合式图书馆数字化、网络化进程的加快,参考咨询越来越成为独立的信息整序、组织、加工、传播的独立职业,其知识的博与专可能将不再是一个问题,将更多要求他对信息专业本身有精深的知识和娴熟技能。然而就目前而言,我们认为参考咨询馆员在博与专上仍然需要有所侧重,应全面提高,合理整合。

关于侧重,应该以专带博,由博而专:不要求对某一主题专业本身的原理、应用和理论有很深入的研究和某一侧面特别的专业知识,但必须对该专业的历史、流派和发展有全面的面上的了解,例如对其学术人物、主要理论和主要应用有所了解,不仅清楚该专业现有的知识,还要大致了解该专业的发展方向,全面了解相关专业的主题词(category word),能够依靠专业知识辅导读者作出获取最佳信息方案;在广博的基础上逐步成为因博而专,知道尽可能多的“是什么”,不必掌握过多的“为什么”,因为知道大量的“是什么”而成为该领域的情报专家。

参考咨询馆员知识结构的全面提高主要来自工作实践的知识积累。即使受过专业训练,每个人也不可能完全掌握全部学科分类下的主题专业知识,而只能在工作实践中不断积累。这种积累并不是专业研究的结果,而是为他人研究服务过程中的积累。每一次咨询都是一次学习的机会,参考咨询馆员必须有这种学习意识、信息捕捉意识和知识积累意识,不断坚持专业知识广博意义上的精深和专业基础上的广博。工作的相对稳定性将对优秀参考咨询馆员的培养具有非常重要的作用。

合理整合知识广博与专业精深是一个比较艰难的工作。如果不努力提高自己信息意识和参与具体地从事信息的再加工活动,对馆员的专业深度不应有太高要求。这样的话,参考咨询很可能沦为简单的检索查找,很难作到深层咨询服务,更不要说信息知识的加工、整合、处理和传递了。然而过于追求专业的精深,也会偏离参考咨询工作本身的要求,毕竟参考咨询是“为协助读者求知所提供的个人协助”,是根据用户需求提供个性化服务。因此,以提供信息为基本出发点,更全面掌握专业信息是信息咨询服务的重要基础,这样才能对各种信息进行有效组织、控制,以便对用户进行辅导与增值服务。我们的感受是应从博入手,逐步稳定掌握一定的专业主题领域,从而在这个领域达到前面所讲的专。

5 结论

专业化、职业化是参考咨询馆员成长的必由之路。复合式图书馆的参考咨询馆员,不仅要有熟练的计算机技能和外语水平,具备扎实检索功底,还需要在知识的广博与精深方面进行艰苦地、持续地学习和钻研,厚积薄发,逐步达到由博而专,以专带博,才能适应图书馆数字化、网络化的发展要求。

参考文献

- 1 Rusbridge C. Towards the hybrid library. D-lib Magazine. 1998(7/8)
- 2 杜玉清. 信息时代的参考咨询服务与参考馆员的新定位. 情报科学, 2001(6)
- 3 王云娣. 论网络时代咨询馆员的知识积累. 浙江师大学报(社会科学版), 2000(4)
- 4 罗志勇. 论图书馆员的角色转换. 图书馆建设, 2000(6)
- 5 顾敏. 千禧年复合图书馆的服务及发展策略. 图书情报工作, 2000(3)
- 6 初景利. 复合图书馆的概念及发展构想. 中国图书馆学报, 2001(3)
- 7 王燕军. 复合图书馆环境下的咨询工作谈. 图书情报知识, 2000(3)
- 8 张福学. 论混合体图书馆. 图书馆理论与实践, 2000(5)
- 9 蔡艳青, 贾运生. 新世纪公共图书馆参考馆员结构刍议. 科技情报开发与经济, 2002(1)

张曙光 武汉大学信息管理学院2002级研究生. 通讯地址:北京中关村南大街33号国家图书馆参考部社科咨询室. 邮编100081. (来稿时间:2002-06-10)