

教育改革与创新丛书 / 张金良主编

图书馆 信息咨询方法概论

宋苏荣 著



线装书局

教育改革与创新丛书/张金良主编

图书馆

信息咨询方法概论

宋苏荣 著

线装书局

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆信息咨询方法概论 / 宋苏荣著. —北京: 线装书局,
2007. 5

(教育改革与创新丛书/张金良主编)

ISBN 978-7-80106-644-2

I. 图… II. 宋… III. 图书馆—情报检索—检索方法
IV. G252. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 059693 号

图书馆信息咨询方法概论

编 著 者: 宋苏荣

责任编辑: 韩慧强 孙嘉镇 赵 鹰

排版设计: 宋婷婷

出版发行: 线装书局

地 址: 北京鼓楼西大街 41 号 (100009)

电 话: 010-64045283 64041012

网 址: www.xzhbc.com

经 销: 新华书店

印 刷: 北京忠信诚胶印厂

开 本: 880mm×1230mm 1/32

印 张: 10

字 数: 250 千字

版 次: 2007 年 5 月北京第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1000 册

定 价: 150.00 元 (全 19 册)

内 容 提 要

本书介绍了图书馆信息咨询工作的基本知识，高度概括了图书馆咨询工作的各个环节与方法，具体探讨了各个步骤中的各种技巧，着重讲述了中外文各学科最常用的检索工具、检索数据库和搜索引擎，强调了提高咨询员的基本素质和加强信息咨询业务建设和管理的重要性，分析了信息咨询的发展趋势。全书共分十章。是一本实践性和指导性较强的学习工作参考用书。

前 言

现代信息社会里，收集、分析、存储、整理、传递、利用和创造信息的能力已经成为个人和社会发展的主要动力。计算机将大批图书馆员从低层次的重复劳动中解放出来，网络和数字化技术为图书馆开创了外部馆藏的丰富资源，为读者提供智能化且信息价值高的信息咨询服务已经成为图书馆业务的核心。现代信息咨询是新世纪图书馆服务创新和业务发展的新的增长点。现代信息咨询工作涉及文献信息源、咨询设备、咨询形式、检索技能、信息加工、人才素质、咨询评估、现代计算机网络技术等，是贯穿图书馆整个业务流程、影响图书馆各个工作环节的系统工程。深化信息咨询工作是传统图书馆向现代图书馆转变的关键，也是图书馆计算机管理和数字化建设由设备硬件建设上升到管理和服务软件建设的核心。

本书对图书馆信息咨询工作的概念、过程、步骤和范围做了概略的叙述，探讨了图书馆咨询工作的环节以及各个步骤中的技巧，着重讲述了中外文各学科最常用的检索工具、检索数据库和搜索引擎，强调了提高咨询员的基本素质和加强信息咨询业务建设和管理的重要性，对信息咨

询的发展趋势进行了分析。书中举有大量咨询问题的实际例子，实践性和指导性较强，可作为图书馆人员培训、自修以及信息咨询员的工作参考用书，也可以作为各类科研人员进行信息咨询、解决问题的参考书。

本书在写作过程中，得到了许多同事和老师的指导和帮助，编写中参考了大量相关论著，在此表示衷心感谢，同时还要感谢我的朋友们对我的鼓励 and 大力支持。

本书存在许多不足之处，恳请各位专家及读者提出批评指正。

著 者

2007. 2. 10

目 录

前 言	/1
-----	----

第一章 信息咨询工作概论

第一节 信息咨询工作的概念	/1
第二节 信息咨询工作的过程及其步骤	/10
第三节 信息咨询工作的范围	/15

第二章 信息咨询对话及其技巧

第一节 咨询对话	/19
第二节 咨询对话的技巧	/27

第三章 咨询信息和答案的选择

第一节 咨询信息的选择	/36
第二节 咨询答案的选择	/39

第四章 手工检索的几种主要方法

第一节 手工检索的特点	/48
第二节 手工检索的策略	/50
第三节 手工检索的常用方法	/52
第四节 几种常用印刷型检索工具书的查检	/54

第五章 光盘检索的几种主要方法

第一节 光盘概述	/92
第二节 光盘检索的特点	/101

第三节	光盘检索的要求	/105
第四节	几种著名光盘数据库的简介	/122
第六章	联机检索的几种主要方法	
第一节	联机检索概述	/137
第二节	联机检索的特点	/141
第三节	联机检索的步骤与方法	/143
第四节	联机检索的影响因素	/145
第五节	几种著名的联机检索数据库系统简介	/148
第七章	网络检索的几种主要方法	
第一节	网络信息检索的特点	/158
第二节	网络信息检索服务工具	/164
第三节	搜索引擎	/173
第四节	几种著名网络数据库的检索	/205
第八章	咨询员的基本素质及其队伍建设	
第一节	咨询员的基本素质	/217
第二节	咨询员的基本功	/224
第三节	咨询员的组织配置	/226
第四节	咨询员的培训	/231
第九章	信息咨询业务的建设和管理	
第一节	信息咨询业务工作的建设	/237
第二节	信息咨询工作的业务管理	/259
第十章	信息咨询的发展趋势	
第一节	未来信息咨询服务的手段及问题	/283
第二节	未来信息咨询服务的方法和发展趋势	/292
参考文献		/302

第一章 信息咨询工作概论

随着社会的发展，社会信息量的激增，人们对信息的需求越来越强调个性化、多样化，越来越注重信息的及时性、针对性和完整性。在充分满足读者的需求，为读者的学习和研究提供服务时，信息咨询工作在现代图书馆服务工作中占有重要的地位，它引导读者漫游知识和信息的海洋，当读者在学习和研究中遇到问题时即时提供帮助。

第一节 信息咨询工作的概念

一、信息咨询工作的概念

参考咨询一词最早来源于英语的 reference service 或 reference work，随着科技的发展及信息技术的进步，咨询中信息服务即英语 information service 一词的比重日益增加，随之出现了 information service 或 reference information service。

古代图书馆的功能，主要是收集保存文献，能使用图书馆的仅仅是少数学者，他们对图书馆的使用相当熟悉，不需要图

书馆工作人员指点。虽然有一部分世家子弟或皇室宗亲利用藏书楼，但是他们是在专家学者指导下读书和利用图书馆的，因此，当时的图书馆没有具备社会教育功能，咨询工作也就不可能发展成一项业务工作。到了近代，图书馆逐渐成为一种社会文化设施，面向广大公众开放，其功能由主要是收集保存文献发展到进行社会教育。在这种情况下，读者日益增多，而多数是利用图书馆自学的，他们或者不熟悉利用图书馆，或者缺乏治学的方法和知识，所以就不断地向图书馆提出咨询，询问工具书的使用以及要求进行知识性辅导等。在这种条件下，咨询工作应运而生。进入 20 世纪后，图书馆的功能又有所发展，即从收集保存文献，进入到社会教育阶段，进而扩展到传递信息阶段，读者到图书馆猎取信息，需要涉及图书馆馆藏的各个方面，这就更离不开图书馆的个别帮助，离不开图书馆的咨询服务工作。在这种形势下信息咨询工作成为图书馆读者服务工作的一个重要组成部分，是读者工作的开展和延伸。

信息咨询工作是图书馆员对读者在利用文献寻找知识进行某种研究而提供帮助的服务活动。它以协助检索、解答咨询、专题文献报道、信息检索服务等方式向读者提供事实、数据和文献线索。有些国家的图书馆信息咨询服务甚至还包括解答读者生活问题的咨询。总之，信息咨询工作是发挥图书馆功能、开发文献资源、提高文献利用率的重要手段。

世界上许多图书馆设置了专门的信息咨询部门，集中参考工具书和检索工具书等构筑信息咨询工作所需要的丰富的参考馆藏，配备具有一定专业知识和熟悉检索工具的专职的信息咨询员开展此项工作。

一般来说，图书馆信息咨询工作将回答读者在利用图书馆时遇到的一些问题。例如：图书馆有什么馆藏？如何查找这

些馆藏资料？庞大的资料群里，有哪些是适合他们的？如何使用图书馆目录？图书馆工具书各有什么特点，如何使用？一些科研课题国内和国外的开发情况如何？为了帮助读者解决这些问题，使他们更好的利用图书馆，大约在 19 世纪中叶，国外的一些先进的大型图书馆，就展开了这项工作，他们对个别读者提供具体帮助。到了 19 世纪末，这项工作在许多图书馆中普遍展开了，为了同一般的读者服务工作相区别，各国的图书馆都给了它不同的名字，如：咨询工作，参考工作，参考服务或参考咨询工作等。这种代表图书馆发展方向的咨询工作，历经一个多世纪，定义多种多样，至今难以统一。其根源在于：咨询作为最有活力的一项读者服务工作，它对读者需求的变化最敏感。总是适时的伸展自己的服务触觉，具有多变性，因此导致定义的多样性。北京大学、武汉大学合编的《图书馆学基础》指出：“参考咨询工作的实质是以文献为根据，通过个别解答的方式，有针对性的向读者提供具体的文献、文献知识或文献途径的一项服务工作。”即使这种比较新也比较流行的界定，也已经不能涵盖新时期咨询服务的内容。比如当今咨询面对的服务对象已经从读者扩大为社会，这种改变体现了咨询服务增强主动性的趋势。又如它所提供的信息，已经突破文献、文献知识和文献检索途径，而扩及文献研究成果，供决策参考的方案、研究报告等信息产品以及信息技术服务等等。

二、信息咨询工作的内容

信息咨询工作是图书馆员为帮助某种研究而进行的服务活动，而不是研究本身。那么为了帮助读者进行研究，咨询员应该做那些工作呢？咨询工作的内容主要包括三个方面：

1. 解答咨询。所谓解答咨询，就是对读者提出的一般性知

识咨询（某个名词解释，某个数据的考察，某个地名的所在和命名的由来，某一年代的换算等），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，直接阅读有关咨询问题的资料。总之，是对读者提出的问题，做出直接的解答。在英文中叫做 Questions—Answers，意思就是回答问题，所以，也称问答性咨询。

2. 书目参考。所谓书目参考，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）所进行的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。由于它不直接答复读者的问题，而是提供书目，作为解决问题时的参考，所以称为书目参考。在英文中，这项工作叫做：Literature—Retrievals 或者 Literature—Searching，我们也可以翻译成文献咨询。

3. 信息检索。所谓信息检索是指将信息按照一定的方式组织和存储起来，并找出所需要的信息的活动、程序和方法。信息检索是信息服务的主要内容和科学研究的前期工作，协助科研人员选择正确的科技策略，提高效率，减少人力或投资方面的重复和浪费，节省科研人员的时间和精力。根据检索对象的不同，信息检索可以分为文献检索、数据检索、网上检索。传统的信息检索以文献检索为重要部分，目前正在转向以网上检索为主的信息检索，网上检索正在成为信息检索的全新概念。

三、信息咨询工作的起源和发展

1. 信息咨询工作的起源和发展

19 世纪中叶以前，图书馆的用户常常是一些不需要帮助的学者，因为他们对自己主题有关的书目很熟悉，而且，在查找其他方面的书籍时，依靠图书馆目录也能得到满足。当然，

当时书籍的主题内容很有限,藏书量也小得多。随着社会的发展以及出版物的大量增加,19世纪下半叶信息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,这与美国当时的经济和社会的发展有关。1876年,麻省伍斯特公共图书馆馆长S. S. 格林在向美国图书馆协会第一次大会提交的题为《图书馆员和读者之间的个人关系》一文中,提出图书馆对要求获取信息资料的读者应该给予个别帮助。此文被视为关于图书馆开展信息咨询服务的最早倡议,这种以读者为中心的思想的出现以及藏书量的增大,促进了信息咨询业务的出现。1883年波士顿公共图书馆为适应读者的需要首次设置了专职参考馆员和参考阅览室。接着杜威(W. Dewey)所在的大学图书馆——哥伦比亚大学图书馆也在1884年设置了有2名专职参考咨询员的参考咨询部。1891年在图书馆学文献中出现了“参考咨询工作(Reference Work)”这一术语。此后信息咨询服务理论逐渐被图书馆界接受。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、独立的参考藏书和信息咨询部门。当时的信息咨询部门是图书馆中的固定部门和最高的服务岗位。信息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、刊物或者提供现成的答案。随着文献的激增和读者需求的增长,逐渐发展到从多种文献源中查找、分析、评价和重新组织情报资料。到40年代又进一步包括回答事实性咨询,编制书目、文摘,进行专题文献检索,提供文献代译和综述等。50年代以后,图书馆利用电子计算机和现代通信技术建成各种文献数据库、数值数据库和事实数据库,并逐渐实现了联机检索和网络化,使信息咨询服务中的部分工作自动化,称为“机助参考咨询工作”。

从格林提出倡议起,西方图书馆界一直在探讨图书馆向读

者提供信息咨询服务的问题。一些人认为信息咨询工作的目的是帮助读者成为图书馆资料的独立使用者,即通过帮助和指导读者,使他们能自己找到问题答案,人们称这种观点为保守派观点。另一些人则认为信息咨询工作的功能是直接向读者提供信息,即由参考馆员去查找、整理信息,并按照读者的要求提供给他们,这种观点被称为自由派观点。也有人认为这些观点并不是服务功能的不同,而是服务深度上的差异,前者是基本层次的服务,后者是最高层次的服务。美国著名参考馆员 I. G. 马奇以其长期的业务实践总结出信息咨询的“三 M”法则,即“资料”(Material)、“智力”(Mind)和“方法”(Method),认为资料是开展信息咨询服务的物质保证,信息咨询员应该具有丰富的知识,能根据联想、判断和推理来分析与解答读者的咨询问题,同时还应该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”居主导地位。

近年来,文献信息咨询工作受到信息产业的影响以及信息咨询业的竞争,图书馆正在超越传统的以文献为中心的框框,向综合性信息机构过度。大学图书馆、专业图书馆及一些大型公共图书馆都开始开展旨在以网络为中心的信息检索协作服务。

2. 信息咨询工作在中国的发展

20 世纪 20 年代初,信息咨询理论传入中国,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信息咨询服务,并结合中国目录学的传统,编纂了大量书目索引。此时信息咨询多被称为书目参考。50 年代以后,咨询服务范围不断扩大,到 60 年代初成为中国省市公共图书馆和专业图书馆的重要服务方式,这些图书馆为配合科学研究编制了大量专题书目索引。80 年代信息咨询工作从业务到机构都进行了改革,人员配备、工作方式等

各方面都向专业化信息化发展，为适应改革的需要，进行了定题信息检索服务等。

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。它决定了图书馆信息咨询服务应该向全社会提供多层次、多形式的咨询服务，而传统的信息咨询已经不太适合于现代社会的发展，整个信息咨询中信息服务所占比重上升。90年代的中国图书馆的信息咨询有了三项重要服务内容：为领导机关提供决策信息服务；为高新技术和重点科技项目提供信息服务；为市场经济和社会生活提供信息服务。

四、信息咨询工作的意义和作用

信息咨询工作是发挥图书馆信息功能、开发文献资源、提高文献利用率的重要手段。它根据用户提出的问题，提供解决问题的线索、数据、文献或系统资料的服务工作。它是图书馆读者服务工作的深化和发展。

社会功能的逐步发展和社会的需要促进了图书馆功能的变化发展，图书馆功能的变化引起图书馆工作内容和方法的变革，这就是图书馆信息咨询工作产生、发展、壮大的基本原因。在现阶段，信息咨询工作更具有以下意义：

1. 是辅导读者阅读的重要手段

现代图书馆的读者，特别是缺乏对图书馆服务情况了解的读者，在读书过程中，在利用图书馆寻求知识、自学成才的过程中，是会遇到许多困难的。例如：阅读过程中，对书上的某些生僻字、某些专门名称不了解、不懂；对某些人名、地名、朝代名，缺乏清晰的概念和有关的详尽的知识；对某些引言、理论性的名言警句、结论，不知道其原来的出处和某些背景；

对某些材料,需要进一步查找原始文献和参考材料,等等。凡此种种,都成为进一步深入阅读的拦路虎,如果不予以妥善解决,小则影响读者阅读、学习的质量,大则会使读者从此对读书生畏,望而却步。但是,像这一类的咨询,如果了解图书馆的收藏,会使用图书馆藏书目录,解决起来并不是很困难的。

读者在阅读过程中解决这些问题的困难之处在于,第一要花费很多的时间和精力,第二由于对藏书资料情况不熟悉,有可能无法解决。但图书馆咨询员由于专业化分工专司其职,有可能最迅速地解决这些问题。因此从信息咨询工作来说,它是一种辅导读者阅读的重要手段,其意义就在于帮助读者节省大量时间和精力,解决他们阅读中需要解决的问题。这项工作,不仅为有效、充分地利用图书馆文献资料创造了良好的条件,而且使读者节省时间,可以把精力更有效地投入到更为重要的工作中去。

2. 是宣传利用图书馆藏书的重要方法

图书馆收藏的文献资料,其体系和内容涉及古今中外、天文地理,包罗万象。到图书馆来的读者往往是寻求藏书的个体,不善于从总体去把握自己所需要的专题性知识载体。可能专门找一种中文资料或者外文资料、一篇期刊刊登的论文或书中某一数据,而不善于围绕自己所研究的专题,从图书、期刊、论文集、丛书、科技报告、专利、标准、样本、工具书等图书馆收藏的诸多的文献类型中将有关资料收集齐全。而图书馆的信息咨询工作由于是围绕专题,从图书馆藏书总体方面去解决问题,大大的开拓了读者的视野,使读者真正了解到图书馆是名副其实的知识宝库,有取之不尽、用之不竭的知识资源。这样一方面可以形象生动的宣传图书馆,宣传图书馆藏书,另一方面可以更有力的吸引读者来利用图书馆。

3. 是系统的向读者提供文献资料的有效方法

由于现代科学技术正向许多未知领域进军,其深度广度达到前所未有的程度,每年提出的科研成果以几何速度上升,记载科研成果的科学文献高速增长发展,使许多科研工作者面临着下列一些问题:

● 所需的参考文献散布在各个学科,如果仍采用过去手工方法去收集,不仅所花时间多,而且无法收集齐全。

● 所需的参考文献超出了一种以上的书刊文献类型,也不限于一个、两个文种,自己去收集,不仅同样会由于范围广泛要花去很大精力,而且有些是力不胜任的,这就影响了材料掌握的完整率。

● 所需的参考文献数量特别庞大,采取直接阅读的办法,实际上已经不可能,而必须借助文摘、索引、目录,掌握文献的全貌,便于选择最为直接的文献加以阅读,因而要了解掌握文献线索,掌握全套的检索工具和检索方法。

● 所需的参考文献,只能是直接有关的、最有价值的、有效性最强的,因而必须从有关的大量参考文献中进行筛选,以便选出的文献最有水平、最有价值。

总之,图书馆信息咨询工作是一种帮助读者利用图书馆的工作,是一种帮助读者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,是读者工作的深化和提高。现代的科学技术事业、现代的经济建设是一项集体的活动、集体的事业,图书馆信息咨询工作就是这种集体事业的一个重要组成部分,是这种集体活动不能缺少的参与者。有人估计,全世界的科学研究工作者,为查找资料、阅读资料所要花费的时间,差不多达到工作日的一半,另一方面消耗的精力还没有计算在内,因而,有无信息咨询工作、信