

[美] G·杰霍德 J. S. 布朗纳吉尔 合著 徐祥盛 译

图书馆员和参考咨询

· 系统研究 ·

成都科技大学出版社

图书馆员和参考咨询

——系统研究

(美) G. 杰霍德

J.S. 布朗纳吉尔

徐 祥 盛

合著

译

1989.8

内 容 提 要

本书根据系统论的原理,分析研究文献检索和参考咨询工作的理论与技巧,观点新颖,介绍详尽,并附有大量实用的练习材料。其中文献检索模式、信息筛选、选定工具书、确定检索标题、选择答案、咨询接谈和联机检索等内容在国内尚属初见或少见,适合图书情报工作人员进修或自学,也可作《文献检索与利用》课的教材。一般专业的学者和研究人员也可以此作拐杖,解决文献检索中的疑难问题。

图书馆员和参考咨询——系统研究

(美) G·杰霍德 J·S·布朗纳吉尔 合著

徐祥盛 译

成都科技大学出版社出版发行

787×1092 1/32 6.25印张 134千字

1989年8月第1版 1989年8月第1次印刷

印数 1—3000册

ISBN7-5616-0483-1/G.125

定价: 2.50元

原 序

我们确信，参考工作的教学必须围绕实践来回答参考咨询。参考工作不是消遣娱乐。咨询工作者在回答参考咨询前，首先需要制定计划。本教材所提供的参考程序决策模式，就是这种计划的框架。本模式以美国教育局推荐的著作为依据，而且在G. 杰霍德的著作中已作了报道，即：《回答参考咨询的程序：描述型模式的试验》（华盛顿特区：美国卫生、教育、福利部；教育局；图书情报局，1977年出版）。

本教材向学生介绍参考程序模式的各决策步骤，并针对每一步骤提供练习和答案材料。当学生熟悉咨询程序的每一决策步骤后，就可以运用系统论方法去研究回答咨询问题。书后附有回答参考咨询的练习及答案。本教材着重介绍参考工具书类型所含情报种类，例如百科全书，如果将这类工具书编入初级乃至高级参考教程，学生就可从中获悉某些情报类型。本教材单辟一章介绍联机检索，我们相信，这种服务形式不仅和目前的参考工作有关，而且不用几年，将有愈来愈多的馆员学会实际操作。

我们建议把本教材用作参考课程的导论。本教材内容可在高校一学期内授完，其中包括课堂讨论时间，讨论内容包括参考工作在图书馆、协作网或其他协作形式中的作用，各种专门咨询服务和各种参考工具书。本教材还可用来对图书馆辅助人员进行在职训练，或供图书馆人员自学之用。

在此谨向曾经给我们提供宝贵资料的《化学文摘》社、美国化学协会、新闻事业联合公司和科学情报研究所深表谢忱。同时，对支持我们开发模式的美国教育局谨致谢意。也应该向我们各自的妻子和丈夫表示感谢，没有他们的鼓励、协助打字和其他辅助工作，本书也难以完成。

G. 杰 霍 德

J. S. 布朗纳吉尔

目 录

原序

第一章 导论	1
第一节 参考程序模式	2
第二节 参考程序	4
第三节 本教材的安排	5
第四节 补充读物	6
第二章 信息筛选	7
第一节 咨询信息	7
第二节 各决策步骤如何利用咨询信息	9
第三节 信息叙词	11
第四节 “已知”和“求得”叙词	13
第五节 小结	15
第六节 讨论题	15
第三章 确定提供答案工具书类型	18
第一节 叙词和工具书对应表	19
第二节 小结	27
第三节 讨论题	27
第四章 提供答案工具书类型	31
第一节 传记资料	31

第二节	卡片目录, 联合目录	32
第三节	词典	33
第四节	百科全书	35
第五节	地理资料	37
第六节	文献指南	39
第七节	手册和便览	40
第八节	索引, 书目和文摘	41
第九节	专题著作和教科书	44
第十节	原著	46
第十一节	非传记指南	47
第十二节	年鉴和历书	48
第十三节	小结	49
第十四节	讨论题	50
第五章	指示线索型工具书	53
第一节	选择指示线索型工具书的依据	57
第二节	指示线索型工具书的选择	59
第三节	小结	59
第四节	讨论题	60
第六章	选择检索标题词	66
第一节	索引	66
第二节	其他类型的索引	67
第三节	索引词表	81
第四节	小结	90
第五节	讨论题	90

第六节	补充读物	97
第七章	答案的选择	98
第一节	答案的准确性	98
第二节	参考程序各步骤中的差错	99
第三节	选择答案	100
第四节	情报误解	101
第五节	无答案	108
第六节	答案的全面性	108
第七节	小结	113
第八节	讨论题	113
第八章	咨询接谈	123
第一节	为什么用户提出的咨询需要接谈	124
第二节	确定需要进行接谈的咨询	126
第三节	检索后接谈	136
第四节	小结	139
第五节	讨论题	140
第九章	接谈技巧	142
第一节	接谈的目的	143
第二节	开放式提问和封闭式提问	144
第三节	需要接谈的咨询举例	146
第四节	倾听和概括	147
第五节	非言语交际	150
第六节	接谈范例	150

第七节	小结·····	153
第八节	讨论题·····	154
第九节	补充读物·····	155
第十章	联机检索书目数据库·····	157
第一节	检索前·····	159
第二节	检索·····	160
第三节	检索后·····	161
第四节	数据库介绍·····	162
第五节	著录项目·····	162
第六节	手检和机检索索引之比较·····	168
第七节	联机检索的应用和小结·····	172
第八节	讨论题·····	173
第九节	补充读物·····	173
第十一章	结论·····	175
附录:	参考咨询题解·····	179

I

导 论

参考服务台前出现的咨询问题是无法预言的，从简单的一般指导到复杂的研究课题。复杂的咨询要求较多的检索时间和利用较多的参考资料源。即使是简单的咨询，馆员在初次接触时，也可能是困难的。但是，参考馆员仍然可以运用在回答熟悉或简单咨询时所获得的技能，去回答不熟悉或复杂的咨询。要顺利完成参考工作，还必须掌握一定数量的基本参考工具书。

任何一个馆员都不可能记住用来回答专门咨询的所有参考源——图书和非书资料（如录像和录音资料），也不可能掌握不断涌现的全部新资料。但是，馆员可以运用逻辑推理方法，根据一定的原则去查找咨询答案，满足用户的情报需求，尽管咨询的性质或图书馆的类型不尽相同。这种逻辑推理建立在参考程序分析的基础上，它包括馆员、用户和图书馆信息源三者之间的相互作用，以满足用户的情报需求为目的。掌握了参考工作程序，馆员就可以不受有限参考源的束缚，能够运用一般原则去回答特殊的或困难的咨询。

本教材把参考程序分为一系列的决策步骤，从接受情报

咨询到答复咨询,每一步骤单立一章详加讨论,并附有练习材料。表1-1是参考程序模式图:它列出一系列决策步骤。本模式图最初是由文献报道的好几种参考程序模式图加以综合,并经过参考馆员的实践检验,最后修定编制而成。

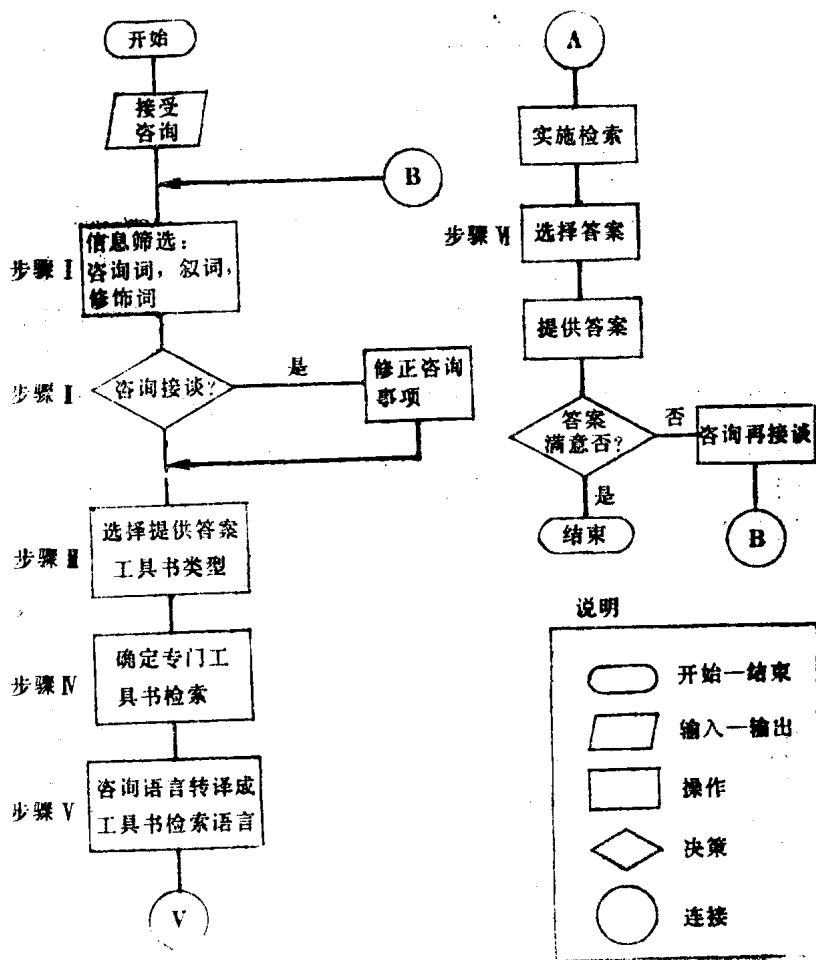
第一节 参考程序模式

模式中决策步骤I是信息筛选,即识别图书馆用户的基本情报需求。在这一步,馆员分析咨询,确定咨询的主题和所需求的情报类型,是事实性咨询,如:纽约市1875年的人口数;或是文献性咨询,如:小马丁·路德·金的传记资料。咨询类型确定后,馆员还必须确定该咨询是否需要进一步阐明或补充,这一步骤称为咨询接谈,需要和用户共同商讨,以求达到全面了解真正的情报需求。如果馆员尚未弄清咨询的真正需求就实施检索,其结果只能是检索到对用户无用的情报,这对双方都是浪费时间,并可能导致用户对参考服务丧失信任。

通过接谈明确真正的情报需求后,馆员就有可能选择适当的工具书类型,这些类型的工具书可能包含所需类型的情报。到这一步,馆员才能确定是选用词典、百科全书还是其它类型工具书来查找答案。接着就是挑选某一种专门工具书进行检索。如果馆员记不清该类型的专门工具书名,譬如专门性德语词典,此时就可以运用系统分析方法来查找专门工具书名。

决策步骤IV是指到某种专门工具书的某页上查找答案。这首先要确定检索标题词,查出某种专门工具书的情报检索

表1-1参考程序模式图



点。选择答案是最后一步，也是决定性的一步。如果检索到的情报正是用户所需求的，在这一步就要保证情报的准确性和全面性。

把检索到的情报传递给用户，检索程序就算完成。但这仅仅是指所提供的情报正是用户所满意的，如果不满意，就要和用户再次接谈，检索程序中所有决策步骤都得再重复一遍。

答案的查全和查准，取决于参考程序中的每一决策步骤。任何一步出现差错都会导致答案的不准确或不全面。如果馆员误解咨询信息，检索结果只能是获得无用情报。譬如，某位馆员可能认为咨询问题：“《飘流四方》的著者是谁？”是要求查找该书著者姓名，但实际上该咨询要求的是查找同名电影剧本的著者姓名。这种差错虽然发生在信息筛选的决策步骤Ⅰ，但导致的结果却是向用户提供错误的答案。类似的错误也可能发生在任何一个决策步骤上。

第二节 参考程序

W. 卡茨（1974年）对参考程序所下的定义是“回答各种问题的过程”。它还可以更广泛地定义为“一种满足特定的经常发生的情报需求过程”。这是因为某些参考工作，如编制书目，能够满足很多用户的一般要求，而不是在某一时间满足某一用户的特定需求。

虽然每个馆员对回答参考咨询都有自己的成熟技能和独特研究，但对参考程序的共性进行阐述仍然是必要的。虽然各图书馆的参考服务不尽相同，但是满足特定情报需求的程

序实质上是一致的。换言之,学校图书馆员回答四年级学生的问题和专业图书馆员为科学家查找情报,他们的情报检索途径都是一致的。两者都是首先筛选咨询的基本信息,都需要和用户讨论或接谈,弄清咨询的真正需求。然后遵循相同的基本步骤实施检索:即确定检索工具书,找到答案所在页数,选择正确答案,最后把答案传递给用户和征集反馈信息。

这一参考程序模式,即本教材所介绍的,仅仅是很多纯理论的模式之一。很多理论研究都是企图对参考咨询程序作出简洁全面的描述,描述程序中各操作过程和决策步骤。本教材所介绍的模式,和很多其他模式一样,既有优点,也存在缺陷,只能看作是一种程序步骤的描述法。该模式之所以被本教材采用,是因为它根据很多专业图书馆员的评论作了试验和修订,同时也因为它提供了一种便于研究参考程序各组成成分的有用框架。

明确图书馆员如何才能符合咨询工作的要求是很重要的。参考馆员可以运用这些标准来分析自己的工作,衡量工作的优缺点,以便巩固成绩,改进工作。参考咨询教师也可以利用这些标准进行参考程序的一般教学,并使学生熟悉某些常用参考工具书。参考部门的行政人员也会发现,这些知识对于他们评估咨询人员的工作成绩也有助益。通晓参考程序,有助于明确哪些工作可以委托后勤部门或让计算机去执行。

第三节 本教材的安排

如前所述,本教材各章的划分以表1-1所示参考程序模式中的各决策步骤为依据。第二章“信息筛选”,介绍分析咨询

基本信息的技能，咨询信息基本要素的叙词表达。第三、四两章，论述提供答案参考工具书的类型，各类型工具书的特点。第五章集中介绍如何选择专门工具书进行检索，如何利用卡片目录、文献指南和书目索引来查找最适工具书。

第六、七两章讨论如何在工具书中选择正确答案。第六章集中研究如何确定检索标题词，确定答案所在页数。第七章讨论咨询答案查准和查全的技能。虽然咨询接谈在参考程序模式中处于信息筛选之后，但并未按此顺序排列，而是放在第八、九两章加以全面论述。第八章讨论咨询接谈线索，第九章介绍进行有效接谈的技巧。第十章集中研究联机检索书目数据库和联机检索所采用的检索逻辑特征。第十一章是全书的总结，并附有图书馆参考咨询实例解答。

第四节 补充读物

F. 霍利：“如何对待参考理论” RQ14 (1975) :
307-309.

S. G. 尼尔：“问题解答和参考程序” RQ14(1975):
310-315.

A. G. 鲁夫：“如何科学地对待参考工作：基本概念” RQ14 (1975) :293-300.

2

信息筛选

假设自己正在参考服务台值班，有一位图书馆用户向你提出：“《世界年鉴》在哪儿？”当然，这是一个简单咨询，无须多少专业技能。但如果你馆没有收藏该基本参考源，或用户提出的并非是他真正的需求，这时采用常规回答是不能满足需求的（从你这方面来说就需要进行接谈）。在这种情况下，如果我们仍然认为没有必要进行接谈，也可以根据用户所说的要求作出一般化的解答。

首先，本教材把图书馆用户的情报需求称为咨询事项，或简称为咨询。言语的规范是必要的，它便于用户和馆员之间进行咨询对话。用户提问是根据他们的情报需求，而馆员在接谈过程中的提问是为了明确用户的真正需求。因此在论述参考程序时必须区分开用户提问和馆员提问。为此把用户的最初提问称为咨询，而馆员为了弄清咨询含义的提问称为问题。

第一节 咨询信息

如果我们分析上述咨询实例：“《世界年鉴》在哪儿？”

可以发现它是由两部分组成的，一部分是所需情报的主题（即《世界年鉴》），另一部分是有关主题所需情报的类型（在哪儿——即地址）。通过分析数以百计的咨询实例，我们获知每一咨询至少包括上述两个组成部分：即主题或称咨询的“已知”和有关主题所需情报的类型，即“求得”。这样，每一情报需求就可以用“已知”和“求得”来表示。

我们再举一例：

“我想查到母校一位来自佛罗里达州立大学的教授的最新地址。可惜我不知道他目前在哪儿任教，但是我猜想他可能在加利福尼亚的一所大学任教。他的名字叫阿瑟·珀金斯，他是教植物学的。”

乍看上去，这一咨询好象很复杂，难以分为两个基本组成成分。但实际上它还是指的一个“已知”和一个“求得”。

“阿瑟·珀金斯”是该咨询的主题即“已知”。除姓名外，用户还对该人物提供了一些补充信息：他是一位植物学教授，曾在佛罗里达州立大学执教，目前可能在加利福尼亚的某所大学教书。这些有关阿瑟·珀金斯的补充信息对查找答案无疑是有助益的；但是如果没有“已知”条件“阿瑟·珀金斯”，这些补充线索也就无一有用。如果馆员真的去试检一位曾是佛罗里达州立大学的植物学教授，而现在又在加利福尼亚某所大学执教的人，这种查找将是非常费力费时的。所以教授的姓名“阿瑟·珀金斯”才是该咨询的真正主题，即“已知”条件。

识别该咨询的“求得”部分是比较容易的。用户要求的是阿瑟·珀金斯的现时地址。这样，这个表面看来似很冗长的咨询就可以简化为两部分，而用户求得的是阿瑟·珀金斯