

你问我答 知识导航

——上海图书馆参考咨询案例集锦

主 编 冯 洁 音
副 主 编 祝 淳 翔
金 红 亚



上海科学技术文献出版社

你问我答 知识导航

——上海图书馆参考咨询案例集锦

主 编 冯洁音

副主编 祝淳翔 金红亚

上海科学技术文献出版社

图书在版编目(CIP)数据

你问我答, 只是导航: 上海图书馆参考咨询案例集锦/冯洁音主编. ——上海: 上海科学技术文献出版社, 2011. 1

ISBN 978-7-5439-4539-5

I. ①你… II. ①冯… III. ①图书馆工作—参考咨询—案例—上海市 IV. ①G252.6

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第198863号

责任编辑: 倪文君

封面设计: 孙 艺

你问我答 知识导航
——上海图书馆参考咨询案例集锦

主编 冯洁音 副主编 祝淳翔 金红亚

*

上海科学技术文献出版社出版发行
(上海市长乐路746号 邮政编码 200040)

全国新华书店经销

上海市崇明县裕安印刷厂印刷

*

开本 787×1092 1/32 印张 13.625 字数 272 000

2011年1月第1版 2011年1月第1次印刷

ISBN 978-7-5439-4539-5

定价: 48.00 元

<http://www.sstlp.com>

序

微笑态度和百问不厌固然是图书馆员服务读者时应该展现的职业品性，可我们却执拗地觉得，钻研精神和百问不倒才更能显示这支队伍的专业素养。尤其在当下，我国每年出版的图书种数已居世界第一，各种信息多至“爆炸”程度，高效查找合适的图书和正确的信息更是顺利阅读、学习的必须。图书馆不仅要为读者提供翻翻看看、借借还还等服务，而且必须提供能解决读者在查阅文献、获取信息时所遇问题的参考咨询服务。这才是甄别一个图书馆服务水平高下的标志。

每念及此，总想起复旦大学章培恒教授必同其研究生讲的一则故事。当年，章先生在复旦读书时常来上海图书馆古籍部看书，总能见到两位长者在柜台旁用毛笔抄写卡片。起初，长者仅向他颌首致意，按要求取出图书。继而，见他常来并晓得他感兴趣的领域，便时而同他攀谈几句，时而做些推荐，“××书或许你会喜欢”；几番来回，章先生在事半功倍的推荐阅读中获益匪浅，深感长者的点拨功力。经打听才知道，这两位图书馆员便是大名鼎鼎的古籍专家顾廷龙和潘景郑先生。从此，章先生于心底油然升起对图书馆和图书馆员的敬意，并更加用功于专业研究。自我们听得这个掌故后，便认定



一个优秀的图书馆员,除了要钟爱图书、熟悉图书馆业务外,还应当有一专长,或为读者释疑解难,或助推阅读。总之,不能仅是一个服务态度和蔼的看门人或图书的借还者。

这则故事或许实在过于久远,眼下的情形并不能尽如人意。工作中,我们有一个不幸的发现:不少原本学有专长的大学本科毕业生来公共图书馆工作后,其工作时间的长度与专业功夫丢失的程度成正比。因而出现了一种奇怪的现象:一个自学者在图书馆发奋读书,十年后学有所成;一个本有专长的大学生在图书馆工作,十年后将专业遗忘得差不多了。固然,这同大学生个体的进取心有关,但也至少向管理者提出一个问题——如何使员工保持持续学习的能力,在服务中展现他们的专长?

1999年,上海图书馆尝试在服务读者的一线部门建立参考馆员队伍。至2003年,乘人事改革契机设置参考馆员、参考咨询员和文献管理员三个层次的岗位,通过双向选择和考核,初步明确了每个参考馆员和参考咨询员的专业方向,并根据服务读者的需要给予他们参考咨询的任务和指标,凭借“网上联合知识导航站”系统,开展专业化的文献、信息咨询服务,既自然形成参考咨询数据库,又实实在在地记录各种服务案例。此外,每月还随机抽选10个案例进行分析,交流经验,总结得失,在实践中建设参考咨询服务规范。如今,这种实践已有7年的历史了。为了更广泛地交流,读者服务中心馆员从数据库中遴选出数百个咨询服务案例,结集出版《你问我答 知识导航》一书,向广大读者特别是业界人士征询意见,以便扬长避短,向读者提供更专业的服务。

人们通常依难度不同将参考咨询分成三类,第一类是图书馆内部方位问答、开放时间介绍,或读者证功能、外借期限等简单咨询;第二类属难度最高的专题咨询项目,诸如产品市场调研、年度行业进展报告、专业发展趋向研究等;第三类是介于上述两者之间的有一定检索难度的文献查询、事实性问答,或专业文献调查、图书推荐等。第一类案例因各图书馆情形不同而无太高的交流价值,第二类案例常因是单用户报告而不能公之于众,或经协议许可已单独出版发行。本书展示的属第三类服务案例,虽说各种询问大多个性鲜明,但人们能从中察觉到解题思路、检索路径、咨询规范等共性的东西,也能从中了解一些或许先前不曾知晓和熟悉的参考工具书、数据库和网站等信息源,这些终将对馆员的工作起到一些参考和启发作用。

作为一份上海图书馆参考馆员和参考咨询员阶段性的服务读者的作业,本书中所谓的答案一定存在着各种不足和缺陷。但是,只要我们在路上、按正确的方向行进,不管路途多么遥远和艰辛,总可抵达目的地。我们始终认为,只有坚持专业服务方向,锤炼员工的专业服务素质,施展专业服务职能,才能真正形成图书馆的核心竞争力,才能在图书馆发展的任何阶段中向社会、向读者表达图书馆存在的理由和价值。

是为序。

周德明 刘 燕

2010年10月

目 录

你问我答 知识导航

序/1

导言/1

案例/21

1 基础型问题/21

1.1 查找图书/21

1.1.1 利用本馆书目/21

1.1.2 利用其他图书馆书目/33

1.1.3 利用联合目录/42

1.1.4 其他与图书相关内容/46

1.1.4.1 封面信息/46

1.1.4.2 利用电子图书补缺/47

1.1.4.3 外文图书中译本/48

1.1.4.4 版本信息/50

1.1.4.5 内容检索/52



- 1.2 查找期刊或期刊文章/53
- 1.3 查找报纸或报纸文章/67
- 1.4 查找学位论文、会议录文献/73
- 1.5 查找专利、标准文献/77
- 2 事实型问题/95
- 3 超范围问题/126
- 4 学科型问题/131
 - 4.1 人文科学类/131
 - 4.1.1 哲学与宗教、社会科学、政治、军事/131
 - 4.1.2 法律、经济/157
 - 4.1.3 文化(包括图书馆学、教育、体育和收藏)、艺术/190
 - 4.1.4 语言、文学/223
 - 4.1.5 历史、地理/253
 - 4.2 医学与自然科学类/283
 - 4.2.1 数学、物理学、化学/283
 - 4.2.2 天文、地球科学、农业/292
 - 4.2.3 工业技术/302
 - 4.2.4 生物、医学、交通、安全科学/339

附录/363

附录一 网上联合知识导航站实施办法/363

- 附录二 网上联合知识导航站服务规范/367
- 附录三 网上联合知识导航站问答进入知识库标准/370
- 附录四 网上联合知识导航站服务公约/371
- 附录五 网上联合知识导航站用户须知/372
- 附录六 国际图联数字参考咨询指南/373
- 附录七 IFLA DIGITAL REFERENCE GUIDELINES/
389

参考及检索资源索引表/412

导 言

一、参考咨询工作的定位与发展

公共图书馆是人类社会文明发展的产物。不论规模大小,公共图书馆都会遇到读者提出的各种问题,而这些问题很多可以通过馆藏资源予以解答。参考咨询是图书馆员对读者在利用文献和寻求知识、情报方面提供帮助的活动,它以协助检索、解答咨询和专题文献报道等方式向读者提供事实、数据和文献线索,除了指向文献,也指向文献存放地点和文献内容等。随着“以人为本,服务至上,读者第一”的理念日益深入人心,图书馆在公众中的声誉将在很大程度上取决于是否能成功地处理各类参考咨询问题。

事物都是在发展中不断前进的,公共图书馆的参考咨询服务也不例外。进入 21 世纪,计算机网络技术的发展使图书馆的各项业务发生了深刻变化,信息载体多元化、信息加工数字化、文献服务网络化、服务社区虚拟化以及 7/24 小时信息



服务等等,使得图书馆参考咨询从传统的单一模式发展为现场服务(即到馆服务)、电话服务、电子邮件服务、虚拟社区式服务等多元服务方式并存。但万变不离其宗,参考咨询的内涵基本不变,内容包括:

(1) 帮助读者利用图书馆。通过图书馆咨询台、电话、网上导航站等形式回答读者的一般咨询问题,以编制印发宣传品、举办文献讲座、读者培训等方式向读者介绍图书馆知识、馆藏情况、新书采购上架、服务方式等,满足读者利用图书馆的基本需求。

(2) 帮助读者利用文献资源。这是参考咨询服务的主要内容,可分为事实咨询和课题咨询。前者涉及事实、数据和图表等,多有相对稳定和规范的答案,有大量工具书可供利用;后者大多具有明显的专业内容而无现成的固定答案,要求进行系统的调研和筛选,以专题文献目录的方式提供给读者。馆员可以根据图书馆任务和社会需求编制推荐各类参考书目和专题书目、索引和文摘等检索工具,主动提供给有关读者,帮助他们利用图书馆的文献资源。

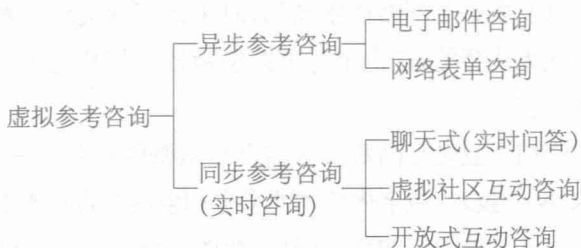
(3) 帮助读者提高自身信息素养。鼓励自主学习,培养公众的终身学习习惯,帮助他们实现个人发展。通过辅导、培训、展览讲解等形式在读者中培育阅读兴趣和高雅情趣,使他们亲近知识。

二、常见的虚拟参考咨询服务

科学技术的发展和读者需求的不断变化使得参考咨询

服务形式呈多样化。传统的参考咨询服务一般可以分为现场咨询、电话咨询、传真咨询、邮件咨询等等。计算机网络的日益成熟,数字化参考咨询(即 digital reference services, virtual reference services,以下简称“虚拟咨询”)这一新的服务形式也成了图书馆参考咨询的又一新阵地,并由于成本低廉、方便快捷、超越时空限制等诸多优势,它的重要性日益凸显,成为国内外各图书馆参考咨询服务发展的关键领域。

按照信息传输方式,虚拟参考咨询还可以进一步细分为异步参考咨询(如 Email 咨询、表单式咨询)和同步参考咨询(实时咨询);按照运行模式,可细分为单馆运行模式和多馆协作的联合运行模式。



三、参考咨询工作的基本要求

虚拟咨询是传统参考咨询在网络环境下的延伸。它在时空上扩大了参考咨询的服务范围:服务对象超越了地域性,同时服务内容,即咨询问题的广度、深度也有所增加,但我们并



不能就此忽略和以此取代传统参考咨询。

参考咨询工作一般包括如下步骤:(1)接受咨询,分析咨询问题,确认读者需求。(2)设计检索方案,确立检索步骤,选择检索工具和检索方式。(3)进行全面检索,适时修订方案。(4)提供答案,征求读者反馈意见。(5)建立咨询档案,记录咨询问题、检索过程和使用情报源的经验。^①

要出色完成参考咨询服务,图书馆必须拥有一批有良好信息素养的参考咨询馆员。与传统参考咨询的要求不同,网络时代要求参考咨询馆员应该掌握以下六大基本功:

1. 掌握图书馆学基础知识,了解新技术在图书馆的运用

图书馆学知识,如图书分类、信息检索等是关于文献信息管理、组织方面规律性、系统性的知识结晶。因此,具备了这些知识以及相关的网络检索技巧,对于大部分文献问题的解答是有先天优势的,这也是图书馆参考咨询与其他机构相比的优势所在。

图书馆行业是与高新技术结合最紧密的行业之一,计算机技术、网络技术、数字化技术的发生和发展都直接影响着图书馆的服务和流程。如今,文献资源的载体也从单一的纸质发展为纸、缩微胶卷(胶片)、光盘、磁盘、电子纸等多元形式,参考咨询服务势必会发生深刻的变化。只有密切跟踪科学技术的发展,才能保持参考咨询的服务方式始终贴近读者,成为读者利用信息资源的好帮手。

① 《中国大百科全书》“图书馆学·情报学·档案学”卷,“参考咨询”条。

2. 具备优良的理解力和判断力

对于参考咨询人员来说,明确读者的需求需要有一定的理解力和判断力。在传统的参考咨询服务中,馆员可以通过与读者对话交流来了解读者的需求。但在虚拟参考咨询平台上,特别是异步参考咨询服务中,读者的问题往往只有几十个字甚至更少,而语句经常出现多义或意思似是而非,需要参考咨询人员有丰富的经验来理解和判断读者需求,辨别问题是否属于导航站咨询服务的范围,读者提供的信息是否有误,是否只提供了部分信息,读者想要的信息是否超出图书馆所能提供信息的范围等。有经验的参考咨询人员不会一收到问题,就立即想当然地用自己熟悉的资源或手边现成的资源来回答问题,而应该先判断、核实或详细辨明问题的实质,这样才有可能将读者的需求进一步提炼、转化成可检索的关键词或主题,并运用具体的检索工具来进行检索,最后提供读者所需的信息。

3. 熟悉馆藏、掌握网络信息

参考咨询人员必须熟悉馆藏资源,特别是要熟练掌握各类参考工具书、各类检索工具书以及各种联合目录,了解各类文献的自身特点。此外还要了解互联网信息的特性,掌握互联网上各类信息资源的发生和发展的规律,学习和掌握网络检索技巧,利用各类搜索引擎等网络检索工具,使其成为参考咨询服务中的辅助和补充信息源。

4. 宽阔的知识面和良好的知识结构

在我们近 10 年参考咨询工作积累起来的知识库中,有相



当一部分咨询问题涉及文理农工医各学科,图书馆的资源同样也涵盖各行各业的内容。因此参考咨询人员必须具备宽阔的知识面,才能将读者的问题迅速分门别类加以分析,与对应的馆藏文献资源进行匹配。如果参考咨询人员具有良好的知识结构,就能方便快捷正确地分析需求,找到对应的文献资源。更重要的是,图书情报专业知识能帮助参考咨询人员用好各类参考工具,而学科专业知识能帮助用好专业学科检索工具。

5. 较强的自学能力

我们处在信息爆炸的时代,信息巨量产生并且飞速递增。据《传播学》(2006年)统计,全世界每年发表的科学技术文献达400万件以上,而且每年还以5%~7%的速度增长。最近20年所出现的科学技术成果超过了此前人类已有科技成果的总和。^①信息资源的快速增长有两个显著特点:一是数量增长快,特别是科学论文和发明成果的数量几乎是以几何级数增长;二是新陈代谢快,文献老化和知识更新的周期大大缩短。该趋势要求参考咨询人员不断更新图情知识、学科专业知识和计算机网络知识。

6. 一定的计算机网络和外语应用能力

参考咨询员要具备一定的计算机网络应用能力,才能利用网络和计算机为读者提供虚拟参考咨询服务,通过制作网页来揭示馆藏资源,整合互联网资源,了解Lib2.0技术,开拓

^① 参见蔺丰奇,刘益.信息过载问题研究述评[J].情报理论与实践,2007(5).

参考咨询服务新渠道。其次应该掌握多种外语,以适应联合参考咨询服务,利用外文资源。

四、参考咨询近似概念辨析

长期以来,人们对于图书馆和情报机构的咨询服务有着不少误解和混淆,许多理论研究者似乎也并不在乎参考咨询、文献提供和信息咨询这几个术语之间的异同,大多习惯性地从自己的理解或喜好出发,或漠视差异,强调相似性;或厚此薄彼,各自强调社会效益或经济效益。造成概念混淆的根本原因在于没有明确各自的社会定位,其后果必然是既浪费资源(包括经费、人力、物力等),又弱化各机构应有的服务功能。因此很有必要厘清三者的异同。

1. 参考咨询 vs 文献提供

文献提供(document supply)包括馆际互借和原文传递,是应用户对特定和已确知的出版或未出版文献的需求,由图书馆或商业服务单位等资料提供者将用户需要的文献或其代用品在适当的时间,以有效的方式和合理的费用,直接或间接传递给用户的一种服务。^①显然,传递原文或代用品之前的检索书目及馆藏地信息的工作才属于参考咨询服务的工作范畴。

① 参见:胡述兆主编.图书馆学与资讯科学大辞典·文献传递服务.台北:汉美图书公司.1995.



2. 参考咨询 vs 信息咨询

参考咨询服务内容的一大部分是指导读者利用图书馆;而信息咨询机构却没有这项服务内容。

图书馆参考咨询中的课题咨询与信息机构的信息咨询(包括:决策咨询、管理咨询、工程咨询、科技咨询、专业咨询等)在业务上有相似性,但在具体操作上却有区别。图书馆属于非营利部门,提供公益性服务,其课题咨询服务是通过查找馆藏资源和文献调研取得信息,这些信息即使经过一定程度的整理和综合,图书馆员也不会给出结论性的断语。而信息咨询机构属于营利机构,提供商业性服务,其信息咨询除了文献调研,还可能包括企业采访、实地考察、设计问卷调查等等,取得的信息还需要进行加工,并通过综合得出一个合理可行的结论。图书馆的参考咨询服务是指导用户利用图书馆;而信息咨询机构提供的服务实际上是代替用户使用图书馆和信息资源。

3. 图书馆虚拟咨询 vs 商业问答网站^①

由于都是在网络环境下提供免费的咨询服务,很多人便认为图书馆虚拟咨询与百度知道、爱问知识人等商业问答网站区别不大,应该借鉴它们的运作模式;也有人建议,为了节省资源,图书馆应该直接参与到这些商业问答网站中去,实现合作共赢。其实两者之间存在较大区别:

① 参见:樊佳怡. 图书馆虚拟参考咨询与互动问答咨询的比较与启示[J]. 图书馆研究与工作. 2007(4).