

图书馆岗位培训系列教材

第二卷 服务卷

图书馆社科咨询

康 军 金高尚 编著

文 津 出 版 社

图书馆岗位培训系列教材

第二卷 服务卷

图书馆社科咨询

康 军 金高尚 编著

文 津 出 版 社

(京)新登字205号

**图书馆岗位培训系列教材
第二卷 服务卷
图书馆社科咨询
TUSHUGUAN SHEKE ZIXUN
康 军 金高尚 编著**

●
文 津 出 版 社 出 版
(北京北三环中路6号)
邮政编码: 100011
北京出版社总发行
北京昌平三工印刷厂印刷

●
787×1092毫米 32开本 7.875印张 17万字
1993年10月第1版 1993年10月第1次印刷
印数1—10000
ISBN 7—80654—192—2/G·29
定价: 3.60元

代 序

岗位培训是对从业人员按岗位需要在一定政治、文化基础上进行的以提高政治思想水平、工作能力和生产技能为目的的定向培训。它是今后图书馆在职员工教育的方向。图书馆界的岗位培训问题，目前正在研究和布置中，教材问题当然是其中的重要问题之一。

华北图书馆协会组织本地区既有理论基础又有实践经验的一些同志，经过几年的努力编出一套针对中、初级业务人员在岗培训的教材来，这无疑是一个可喜而有益的尝试。万事开头难，但只要认真去做并在实践中不断提高，总会收到理想的结果。我希望图书馆界都来关心这件事，以便把图书馆在岗培训工作扎扎实实并富有实效地开展起来。

A large, stylized handwritten signature in black ink, likely belonging to the author of the preface.

1991年10月12日

前 言

为落实文化部图书馆司关于在岗培训的指示，华北图书馆协会组织所在地区一些既有理论素养、又有实践经验，既懂业务，又会管理的同志编写了一套岗位培训教材。其目的是通过在岗培训，直接提高本地区图书馆工作人员从事本岗位工作所需的业务知识水平和实际工作技能，使图书馆各项业务工作逐步达到标准要求。

这套教材不同于学历教育教材，它根据因材施教、学用结合、干什么学什么的原则进行编制，力求使这套教材具有较强的针对性、政策性、技术性和实用性。在教材内容上，除具有系统的理论基础知识之外，尤其注重实用技术与方法的阐述。

本教材的使用对象为图书馆在岗工作的中、初级业务人员。

为达到以上目的，每门教材的编制体例如下：一、岗位规范（包括岗位工作人员所应具备的文化素质与业务素质，岗位工作基本要求等）；二、简明、系统的岗位业务知识；三、岗位工作技能与技术要求等。

各门教材字数一般控制在10万字左右，教授时间一般为80—120课时。

为便于讲授和学习，我们将这套教材分为3卷14册，计有：

一、管理卷，包括，1.《图书馆业务辅导》，2.《图书馆

现代技术》；3.《图书馆科学管理》；4.《文献典藏与保护》。

二、服务卷，包括，1.《读者工作》，2.《图书馆科技咨询》；3.《图书馆社科咨询》；4.《图书馆地方文献工作》。

三、基础理论与技术方法卷，包括：1.《图书馆工作引论》；2.《文献采访》3.《文献分类》；4.《文献编目》；5.《报刊管理》，6.《古籍整理》。

这套教材的编著并无可借鉴的现成经验，算是“因需而编”吧，完全是一种尝试。加上编著人员水平所限，缺点和不足在所难免。我们诚挚地希望诸同仁能提出宝贵的意见，以便使这套教材真正起到岗位培训的作用。

金沛霖

于首都图书馆

1991 10.12.

目 录

第一章 导论	(1)
第一节 参考工作的产生与发展.....	(2)
第二节 参考工作与图书馆.....	(7)
第三节 参考工作与工具书.....	(13)
第二章 参考工作基础知识	(16)
第一节 什么是参考咨询工作.....	(16)
第二节 参考工作的任务与内容.....	(22)
第三节 参考工作的原则与方法.....	(35)
第四节 参考读者与用户.....	(45)
第五节 参考工作实例.....	(54)
第六节 参考资料源.....	(65)
第三章 参考工作的组织与管理	(81)
第一节 组织与机构.....	(81)
第二节 参考馆员.....	(97)
第三节 参考工作岗位职责及工作规范.....	(102)
第四节 参考工作的规章制度.....	(123)
第四章 参考工作流程与技术	(127)
第一节 参考藏书组织与建设.....	(129)
第二节 参考工作过程与步骤.....	(137)
第三节 参考书目的编制.....	(142)

第四节	参考工作技巧.....	(151)
附录一	重要参考书选介.....	(162)
附录二	社会科学机读数据库简介.....	(196)

第一章 导 论

在川流不息的读者中间，有相当数量者是为找到自己需要解决的问题的满意答案才跨入图书馆大门的。一位图书馆工作人员在大门口值班作读者统计，让读者写下来馆的目的，他会十分惊讶地发现：原来人们对图书馆寄予这么多的希奇古怪的希望！

——“找一找英国保守党领袖撒切尔夫人是什么时候上台担任首相职务的，她最近突然辞职，引起了全世界广泛的注意。”

——“想翻阅有关朦胧诗的资料或评论文章。”

——“查查电子计算机用于经济计划工作方面的资料。”

——“我想系统地学点中国近代史，该从哪里入门？”

.....

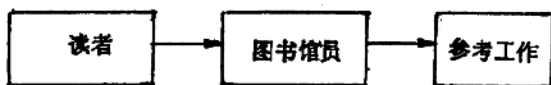
读者的这些问题都来自工作、学习的实践之中。他们决定到图书馆来，是因为预计在这里的丰富藏书中能找到自己所需的答案。相当多的人是通过图书馆来提高自己的文化水平和解决实际疑难问题的。这也就是图书馆从封闭的藏书楼进化到向社会公众开放的历史原因之一。

读者来图书馆的目的明确了，但他们是通过什么途径和办法去解决问题的呢？一般来说，有两个途径，一是通过自己对图书馆的熟悉程度和利用能力，从图书馆目录以及其它

指引性标记来查寻的；另一个则是借助于图书馆工作人员的帮助和指点，找到自己所需资料的。这两种途径可用下图来表示：



图一：第一种途径



图二：第二种途径

在图二中，读者获得所需文献通过了两个中介因素，一是图书馆员；一是参考工作。这里的图书馆员不是一般工作人员，而是专门从事帮助读者解决疑难问题的参考工作人员，亦称参考馆员；这工作，也不是一般的图书馆服务工作，而是比一般图书馆服务工作深入得多的一项专门的工作，这就是图书馆的参考工作。

第一节 参考工作的产生与发展

图书馆的参考服务工作是怎样产生和发展起来的呢？在十七世纪中叶之前，由于图书馆藏书数量一般都不大，主题很明显的资料也不多，再加之来图书馆的读者大多是具有相当文化水平的学者，他们对有限的藏书及其目录十分熟悉，所以，这时候没有产生通过图书馆员来解决疑难问题的现象，因为当时没有这种必要。印度著名图书馆学专家阮冈纳

赞说过：“如果一个图书馆的藏书量很小，那么这里也许就不需要提供参考服务。”他的这种说法也证明了这个道理。

随着英国资产阶级工业革命的进展，近代科学技术的突飞猛进，经济很快发展起来。经济的发展大大推动了图书馆事业的发展。图书馆的激增、知识总量的激增，使得人们利用图书馆愈来愈频繁，解决疑难问题也愈来愈困难。这时，参考咨询工作在图书馆也就应运而生了。

1876年，第一篇有关参考工作主题的论文《图书馆员和读者个人关系》诞生了。其作者塞缪斯·斯威特·格林 (Samuel S. Green) 原是美国哈佛大学神学院的一名大学生，后任麻省伍斯特公共图书馆馆长。在此之前，由于没有开展参考工作，广大图书馆员已习惯于把自己看作是档案保管员，而不是读者所需信息的主动提供者。他们工作好坏的标准也只停留在图书管理得井井有条和对读者热情接待上。

十九世纪末二十世纪初，参考咨询工作及其原理才逐渐为美国各类图书馆工作人员所接受。1883年在波士顿公共图书馆设立了第一个全日制的参考馆员。参考工作 (Reference work) 这个术语在1891年才第一次出现在图书馆杂志的索引里。同年，美国科内尔大学图书馆设置了参考馆员。1897年伊利诺斯大学图书馆创立了参考咨询部。

到了二十世纪初，参考服务从原始概念向近现代图书馆应具有的全部概念发展。图书馆界越来越看到它在社会上的作用，同时，参考服务工作实践也不断地提高着图书馆自身的学术地位。这时候，多数图书馆都设立独立的参考藏书和参考工作部、设有专职的参考馆员。三十年代，公共图书馆和院校图书馆逐渐发展了参考服务工作，建立了回答大量指示性的简单问题的咨询台；设立辅导读者阅读的读者顾问服

务处：建立以专家参考馆员为核心的参考服务部等等。四十年代，一些专业图书馆或研究图书馆可以提供诸如回答事实、数据性咨询，编制书目，阅读、归纳新到文献，编制文摘，翻译文献，并进行文献研究等服务。”实质上，它扩大了参考服务范围，主动地开展了为调查研究工作服务的情报工作。馆员透彻地掌握情报资源，可从任何资源中找出所需情报，并从仅仅帮助读者查找书刊和从有数的参考书中查出一些事实答案，扩展到从四面八方查找，综合、分析、整理或重新编组情报，以便能随时提供给读者使用。特别是提供专题文献目录，不仅包括辛勤的文献检查，搜集某一主题全部有关的已出版的资料，还常常涉及从整套文献中筛选、评价和摘编出最有用的部分。这对公共图书馆和院校图书馆的参考工作发生了很大影响。”实际上，这种参考服务的内容，已经和二十世纪中期迅速发展起来的另一信息产业——情报工作开始交叉和一致起来。这种发展颇有点像田径运动中的接力赛跑的交接棒时区：交棒人在快速前进，接棒人在上一棒逼近时也已预动，交接的一瞬间两者是朝一个方向同时前进的。从这个意义上说，情报工作是从图书馆参考服务工作上延伸出来的。但情报人员基本上是从科技队伍中剥离出来的一个层次，其知识结构更专业化、更技术化。所以，到了六七十年代，情报咨询服务和图书馆参考工作的交叉愈益明显。图书与情报两大信息系统之间的关系变化愈来愈大，既分离又结合的趋势也愈益明显。

五十年代以来，又一项新的进展使得参考服务工作受到了巨大影响。那就是广泛采用电子计算机技术。这时候，无论是图书馆的参考咨询工作，还是情报机构的情报服务，借助于计算机的高密度信息存储、高速输入输出及信息代码转

换、便捷的信息重组重编及高速传递通讯的“特异功能”，使得读者和用户受益极大，得到更深层次的良好参考服务。

我国引进参考工作的概念，是在本世纪二十年代初。清华大学图书馆率先成立了参考部，成为我国图书馆界第一个正式的参考咨询工作部门。随后，北京图书馆成立了参考科。其主要任务是选购参考工具书，集中于参考部（并不外借）。由图书馆员负责管理这些参考工具书，除了指导读者使用工具书外，还要答复咨询并编制参考工具书书目。

由于北京图书馆是我国最早开展参考咨询服务的公共图书馆，长期以来，它的工作内容、机构设置较为完善、工作方法较为先进、工作成果较为显著，具有广泛参考价值。这是其它图书馆所不及的。再加上多年来国际咨询工作归口由北京图书馆担任，别馆基本上是空白。关于这方面的情况北京图书馆参考部老专家戚志芬先生所著《参考工作与参考工具书》可作参考。

八十年代，北京图书馆参考研究部发展到六个组八十多人。设有马列著作研究室、文献研究室、哲学社会科学参考组、自然科学技术参考组、书目组、联合目录编辑等。开展了卓有成效的参考咨询工作。据统计，1982年社科参考组解答书面咨询321件，口头咨询864件，其中外国人咨询92件；科技参考组解答书面咨询237件，口头咨询911件。1984年共解答咨询4292件，其中社科咨询1124件（口头咨询755件）。1985年共解答咨询3320件，其中书面咨询522件（社科书面咨询283件）。此外，还编写了大批咨询卡片、书目索引、专题文献研究资料等等。现代化的北京图书馆新馆落成以后，第一流的工作条件和环境给她的参考工作带来了新的契机。

除此以外，许多公共图书馆也努力开展参考咨询工作，为建设社会主义精神文明，为改革开放和社会主义经济发展作出了应有的贡献。如1988年首都图书馆受市委研究室委托，整理专题资料《世界各类国家和地区脑力劳动者工资比较》和《国外脑力劳动者与体力劳动者工资收入特点的分析》供市委决策部门进行知识分子政策研究之参考。此外，还为北京市委宣传部、国务院政治体制改革领导小组提供了《世界范围内国民生产总值从300到4000美元人均收入的社会政治、经济、文化发展比较研究》、《拉美国家在处理外债方面的现状及政策措施》等专题文献研究。八十年代，首都图书馆共编制了四十多种书目索引，如《国外“垃圾处理”资料索引》、《老舍研究资料编目》、《全唐文篇目分类索引》、《首都图书馆善本书目》、《首都图书馆馆藏台湾、香港科技图书目录》、《北京地方文献报刊资料索引》（地理名胜部分和历史部分）、《搪瓷文献目录》、《中共北京党史报刊资料索引（1919—1949）》、《北京青运史报刊资料索引（1919—1928；1946—1949）》、《有关京杭运河（北京段）文献资料索引》等。此外，该馆还为有关部门出版专著、摄制影片、电视片、编辑工具书、文史研究、古籍研究、经济发展、城市规划等提供了大量参考咨询服务。如《史迪威资料汇编》、《北方交大校史资料汇编》、《北京邮史资料汇编》（1949—1987）》、《北京金融志料》、《北京煤炭经管与加工志料》、《北京市合作供销史料》、《北京近代体育志料》、《山西太原水文水利资料汇编》、《中国地震历史资料汇编》、《北京西什库教堂形象资料集》、《元大都历史文化资料汇集》、《中国的龙（资料汇编及资料分类集）》、《天桥地区历史资料汇编》。

《马可·波罗资料汇编》等等。

限于资料搜集的困难，其它公共图书馆的参考工作成就不一一陈述。各馆都致力于参考咨询工作，在各自的岗位上为经济建设和社会进步做出了不可磨灭的贡献。

经过近一个世纪的发展，现代图书馆参考工作已成为整个图书馆工作的核心。在当前，一个图书馆是否开展参考咨询工作和参考咨询工作的能力与水平是衡量它的读者服务能力与服务质量的重要标志。

在美国一所大学图书馆大门的上方，刻着这样一句名言：“知识的一半就是知道到哪里去寻找它。”这句名言的意思是说，资料的来源也是知识的一个分支，也被称作“解决问题的知识之源。”换句话说，寻找知识的工作——参考咨询工作是人类获取知识的一部分。

第二节 参考工作与图书馆

参考工作既然如此重要，它和图书馆的性质、原理、功能究竟有什么关系呢？我们知道，图书馆的本质属性是图书馆这一领域所特有的，能将它与其它事物区别开来的性质。这个性质虽有不同的表述，但基本上可归结为两种说法，一是黄宗忠的《图书馆学导论》中所说，“图书馆的本质属性应该是收藏图书与提供使用，或称知识信息的集聚与传递。”一是桑健的《图书馆学概论》中所说，“图书馆的性质，它的根本属性，它区别于社会上其它事物（事业）的根本标志，就是它的：1.文献的系统的收藏性；2.知识的个别检索性。”这两种表达都抓住了图书馆的特有性质。“收藏图书”与“系统的收藏性”一目了然，而“提供使用”和

“知识的个别检索性”则明确了图书馆的主要业务特性，即向读者提供知识和解决问题的特性。它是图书馆最本质的属性。这一特性既肯定了图书馆的社会地位是任何事业不可取而代之的，又规定了图书馆是一个为读者提供知识、情息和情报以及获得这些方法的事业。这里就是指参考咨询工作。下文所要介绍的这项工作的主要任务和内容将进一步证明这一点。因此，从图书馆的根本属性来看，“参考咨询工作”是它的表现其特性的重要组成部分。

在这里还需进一步指出的是，“知识的个别检索性”特性这种提法还有一层意思：这个“个别”，应该是指特定的服务对象。我们知道，对应于每一个图书馆的读者来说，他们都是“个别”的，图书馆应该有能力针对这些特定的人的提问来解决问题。而不仅仅是具备一些可供大多数人共同解决问题的服务。这在情报学中可以找到完全一致的阐述。说明无论是情报服务过程，还是图书馆的参考咨询工作过程，对“个别”的读者提供服务是最主要的。严恬民等的《情报学基础》一书中，对“情报传递模式”进行了分析，认为情报交流系统中有四种情报传递模式，即：

多向主动传递（二次文献报导）

单向主动传递（高级情报服务，如“快报”）

多向被动传递（阅览与借阅）

单向被动传递（情报咨询）

这其中单向被动传递，实际上就是包括图书馆参考咨询工作在内的情报咨询。被动，是指图书馆事先不知道读者要提什么问题，当他提出问题时，图书馆才着手解决；单向，是指读者是“个别”的。这种传递方式是情报传递的理想目标。因为单向传递具有特定的目标，需要情报工作者花许多

精力和时间去了解特定用户的需求，难度较大，但却是图书馆和情报部门最被社会所依赖的一项工作。应该努力去做好。所以，无论从图书馆的特性，还是从情报传递的特性来看，参考咨询，或者情报咨询，都是十分重要的工作。同时，也反映了图书馆的特性。

印度图书馆学者阮冈纳赞的“五大法则”是图书馆学思想的主要原理之一。这位学者不仅提出了著名的“五大法则”，因为他高度重视参考咨询工作；他还曾专门从参考工作的角度来论证“五大法则”的存在原理。“他认为其它任何馆务，都只是为达到参考服务之目的所采之手段。因此，其“五大法则”之说，固可用于任何方面，却以参考服务为归依。”（S.R.Ranganathan, "Reference Service Through Four Centuries," in Ronland, *op. cit.*, P.97）

他认为第一法则“书应尽其用 (Books Are for use) 就是在参考工作中帮助每本书发挥它的作用；第二法则“人各有其所需之书” (Every Reader His Books) 就是说参考服务中所用的书，都令读者眼前的需要；第三法则“书各有其适用之人” (Every Book Its Reader) 就是指参考服务的原则要求馆员务求馆藏每册书都要找到需要它的读者；第四法则“节省读者时间” (save the Time of the Reader) 就是在参考服务搜索答案的过程要尽可能短；第五法则“图书馆为持续成长之有机体” (A library Is a Growing Organism) 就是指由于图书馆的从小到大，或者藏书不断发展、更新，都是参考工作必要性的理由。

“五大法则”的原理对于图书馆来说虽不能概其全貌，但这一公认的重要原理与参考咨询工作联系在一起，被阮冈