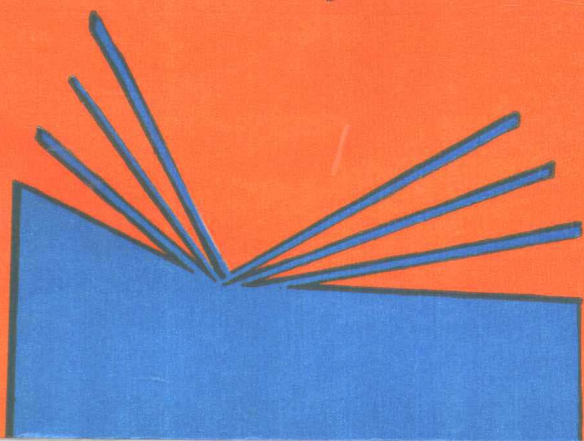


●参考咨询工作●咨询问题●参考咨询程序
●参考咨询接谈●检索●回答●艺术和音乐
●文学●医学●科学与技术●社会科学总论

图书馆咨询

●美国黑人●商业和经济●时事●教育
●历史●政治●心理学●社会学●妇女
●编译：张帆 安民●华中师范大学出版社



Reference Service in Library

图书馆咨询

张帆
安民

编译

漆晶域
彭学德

审校

华中师范大学出版社

图书馆咨询

张帆
安民 编译

※

华中师范大学出版社出版发行
(武昌桂子山)

新华书店湖北发行所经销

咸宁市印刷厂印刷

开本 787×1092 1/32 印张9.125 字数 202千字

1991年8月第1版 1991年8月第1次印刷

ISBN 7-5622-0644-9/N·02

印数: 1—7000 定价: 3.10元

编译者前言

《图书馆咨询》一书分为两大部分。第一部分“实用参考咨询”根据英国威尔士图书馆学院书目研究系主任丹尼斯·格罗根(Denis Grogan)教授编著的《实用参考咨询》

(*Practical Reference Work*)一书直接翻译而成。原著是一部理论与实践高度结合的专著,篇幅虽然不大,但论述极为深刻全面。从参考咨询工作在西方近代图书馆的发生、发展直到今天,叙述了时间跨度约为100年的历史过程,该著作主要特点是收集了一些东西方著名的图书馆学专家及非图书馆学专家有关参考咨询工作的论述,介绍了许多对参考咨询工作作出了贡献的咨询馆员的业绩。该书不仅能帮助我们了解参考咨询工作在西方近代图书馆的发展,而且对我国图书、情报界如何开展参考咨询工作,强化图书馆的教育职能和传递情报的职能很有借鉴作用。该书别开生面,引用的诸多实例、名家言论、各派观点在国内外著作中实属少见,这对于我们深化参考咨询业务的理论与实践是大有好处的。

第二部分“咨询问题与情报源”主要根据美国著名的参考咨询专家威廉·凯茨(William Katz)所编著的《你的图书馆—参考指南》(*Your Library: A Reference Guide*)一书中第二部分“图书馆资源的钥匙”(A Key to Library Source)译编而成。本部分针对各学科领域常见咨询问题

提供了若干相应的情报源。这些咨询问题及情报源虽然不一定完全适应我国各类型图书、情报部门读者的检索需要,但是文中关于各种英文参考工具书的资料则为我国高(中)等学校图书情报专业的教师、学生和各类型图书、情报部门工作人员提供了十分重要的专业知识。

鉴于参考咨询工作在我国经济建设和科学研究中不可等闲视之的重大作用,我们译编了此书,期望它对于调查和研究国外参考咨询工作的理论和方法,推动我国参考咨询工作理论研究与工作实践,促进我国参考咨询工作科学化与体系化有所裨益。

我要衷心感谢,在本书译编过程中曾经给予我很大支持与帮助的老师 and 同志。这里特别要提及的是,武汉水利电力学院图书馆的漆晶域研究员和彭华镁副研究员对全部译编文进行了校审,其中漆老师校阅了第一部分的第一章至四章译文及第二部分译编稿;彭老师校阅了第一部分的第五、六章译文;湖北大学的安民同志参加翻译了第一部分中的第二、五章;华中师大的孙公望教授字斟句酌地终审了全文。

本人学识浅陋,加之时间仓促,恳请专家与读者对于文稿整理中所出现的错误给予批评与指导。

张帆

1988年10月于武汉

目 次

第一部分 实用参考咨询

引言.....	(3)
第一章 参考咨询工作.....	(8)
第二章 咨询问题.....	(32)
第三章 参考咨询程序.....	(44)
第四章 参考咨询接谈.....	(56)
第五章 检索.....	(97)
第六章 回答.....	(128)

第二部分 咨询问题与情报源

第一章 艺术和音乐.....	(159)
第二章 文学.....	(170)
第三章 医学.....	(201)
第四章 科学与技术.....	(206)
第五章 社会科学总论.....	(215)
第六章 美国黑人.....	(218)
第七章 商业和经济.....	(222)
第八章 时事.....	(227)
第九章 教育.....	(237)
第十章 历史.....	(247)
第十一章 政治.....	(267)
第十二章 心理学.....	(273)
第十三章 社会学.....	(277)
第十四章 妇女.....	(280)

第 一 部 分

实用参考咨询

Practical Reference Work

〔英〕 丹尼斯·格罗根 (Denis Grogan) 著

引 言

学习参考咨询工作的技艺只有一种令人满意的方法，那就是实践。情况历来如此，每一代咨询员都一再证实了这个方法的正确。当“参考咨询工作”这一术语在1891年第一次刊印时，哥伦比亚学院（不久改名为哥伦比亚大学）的图书馆长麦威尔·杜威（Melvil Dewey）的继任者威廉·蔡尔德（W. B. Child）曾提出过自己独特的见解——一个参考咨询员不可缺少的三个首要条件就是：第一是经验；第二是经验；第三还是经验。1937年，赫·伍德拜因（H. Woodbine）在《图书馆协会记录》他那享有盛名的“参考咨询”专栏中写道：“经验确实一次又一次地引导出解决问题的方法。”1967年，英国第一本有关图书馆业务专题研究的图书的前言写道：“多少年来，众所周知，参考咨询工作是不能传授的……取代经验的东西是没有的”。

但这并非意味着，在参考咨询工作上，花费时间学习、思考乃至阅读有关这方面的书籍均无好处。当然，书本知识不能代替人的实践，但是，它们却是人们迅速获得经验的先导，并且，甚至对于从桥梁建筑到小提琴演奏这种最讲究实践的技艺，它们也能够对其中所含原理加以发展和加深理解。这些技艺都是建立在一组理论的基础之上，其中每一种既可作为专业加以学习，同时也是一种技术，需要进行反复的实践。阿·诺·怀特黑德（A. N. Whitehead）在技术技巧与学科专业之间作了明确的区分。前者基于惯常的动作，并

且以个人的实践通过纠正差错而获得提高；后者依靠理论分析，并通过从分析中得到的理论成果而予以改进。因此，单靠未加组织的经验去学习这种职业训练的基础理论，不仅是盲目的，而且浪费时间。就参考咨询工作而言，如果这种技艺不只是停留在以系统的目录学为基础所进行的智力训练的话，那么对参考咨询过程的严密理论研究是完全必要的。

学生们应该注意到，这本小书只论述狭义的参考咨询工作，即塞·罗斯坦（S. Rothstein）所定义的“图书馆员亲自给查找信息资料的单个读者所提供的直接帮助”。不讨论像威廉·A·凯茨（William A. Katz）所定义为“咨询馆员担任的一切工作”那种广义的参考咨询服务。虽然参考工作是他们的主要业务，但是，他们还要干很多不属于参考咨询工作范畴的事情。

因此，本书既不研究和评价参考书，也不讨论书目汇编、参考图书馆的组织、管理以及情报服务等问题；同样也不讨论有关用户指南及馆际互借问题，虽然这类问题有时也被认为是参考服务工作，但是，本文几乎完全没有涉及。

新资料报导服务和情报交流是这一套丛书中另一图书的主题。遗憾的是，一个世纪以来，在西方受到忽视，而对用户提供个人帮助最细致的组织形式的“读者咨询服务处”，严格地说，也不属于参考咨询工作。但无论如何，总该有一个专门的著作来讨论一下这方面的问题。

学生们或许已经知道，“参考文献服务”这一术语常常使用于各类文献和图书馆工作。而在图书馆内，严格地说，狭义的“参考咨询工作”术语要比“参考文献服务”更为精确。此外，正如丛书题名所示，本书也是一种纲要，对咨询工作的主题结构只作了概略的叙述。但是，期望在出版者所

规定的篇幅内，这一领域已得到综合的描绘；同时也希望那些已经标明的要点，能无困难地为学生全面探索这一领域指出一条通道。

对于初学参考咨询工作的人来说，本书的意图是为他们进入参考咨询领域提供一个及时突进的机会，尽管这种突进带有具体问题的实际用户还有一段距离。

对于本书所叙述到的每一论点，我意识到，还有很多的東西是可以加以说明的，而且我还意识到，有些主要问题甚至没有提到。例如，主题知识的重要性，参考咨询工作中用户咨询记录的新压力。对于这两方面的问题，除了要提到视频数据系统对参考咨询工作或计量与评估技术的巨大潜力之外，其他就没有什么可说的了。

我不想有什么独创性，而是经常从其他人的研究成果与意见中吸取知识为我所用。正如英国伟大的地理制图家和文物收藏家约翰·斯皮德（J. Speed）说过的那样：“我是在人家的庄稼地里收获。”此外，我也不得不承认，这并不是做学问的行为：读者不会发现，我的很多借用词都来自于脚注与书目引证中的学术注解。狭义的参考咨询（非广义的参考服务）文献，百多年来一直在增加，单是用英语写作的就达到数百篇论文和十几种专著。别人的作品如以其光辉的思想或敏锐的观察使我受到启发而感到受益匪浅之处，我就提出作者的大名。然而应该承认的是，我也曾参考过大多数同行的著作，而未给他们以应有的谢意。

我以前所撰写的有关参考咨询工作的著作曾竭力说明，那些作品均未曾按照“如何做？”的手册方式来编写。而这一本书，却正是这样做的。当然，我并不以为自己的办法就是唯一的。但是不管怎样，我所提出的大多数建议，都是从

其他人的著作中精选出来，而且也是以多年解决用户问题的第一线经验为基础的，接着又经过了长期的研究，观察以及对参考咨询工作的教学。大家公认，这是一部约定俗成的著作：它确确实实试图告诉年青的参考咨询员将自己的技能付诸实践的最好方法。在这一点上，我只不过是一百多年来一种传统参考咨询工作的最后一位追随者而已。1876年发表第一篇有关参考咨询工作这一主题的论文，曾以明显的说气口气写道：“当然，在这种情况下，咨询员必须拿到含有读者所需信息的图书，并翻到适当的页数递交给他们。”

为了避免一种照例必有的批评，最好还是将我在本书中所作的设想予以说明，那就是：哪里有用户需要回答的问题，图书馆管理部门就应该在哪里安排受过适当训练的工作人员给以解答。然而，我并不允许明显地经常不是这样的实际情况来妨碍我。参考咨询员不能象古犹太人一样干那种无米之炊的事。

我一直想写一本对于高等学校图书馆、专业图书馆、公共图书馆的咨询馆员同样有用的书。正如玛·哈钦斯 (M. Hutchins) 在1944年所指出的那样：“在各种类型图书馆中，用于回答参考咨询问题的实际技能基本上是一样的。”更近的1971年，一位美国大学图书馆馆长兼国家科学基金会的大学信息服务研究部主任，进一步提出了中肯的观点：馆员们对于自己所服务的图书馆的类型是具有清楚的认识的，比方说，公共图书馆、高校图书馆和专业图书馆，而图书馆的用户在寻求解答信息疑难时的想法似乎也惊人地相同。

这本书也有助于那些被称之为“预备图书馆员”的人们。这些人完全没有在图书馆或者资料单位进行过专业实习，但他们作为用户小组的主要成员，充当回答问题和寻找

资料的专家。人们用不同的名称称呼他们为资料顾问、情报员、智囊、信息科学家等等。虽然他们还是半路出家人，但他们正日益被设计单位、研究小组、商号、证券经纪人、出版社等安排作为业余参考咨询员。对那些为了报酬而在开放市场招揽生意的自由图书馆员、私人研究员、资料经纪人和没有图书馆的图书馆员等等开拓者来说，由于其技艺相同，书中提出的意见也许同样是对他们有利的。

最后，我要再次向威尔士图书馆管理学院的新一代——我的学生们表示我的谢意，没有他们的帮助，这本书是难以问世的。

D. J. 格罗根

1978年11月

第一章 参考咨询工作

在美国一所大学图书馆大门的上方，雕刻着这样一句名言，“知识的一半就是知道在哪里去寻求它。”这与两百多年以前经常被引用的伟大的塞·约翰逊（S. Johnson）博士的格言很有相似之处：“知识有两种，一种是我们自己知道的某主题的知识，而另一种则是我们知道什么地方能够找到知识的信息。”这一观点常常被参考咨询员用作论题，因为它承认资料来源也是知识的一个分支——那就是路·肖尔斯（L. Shores）所说的“知识之源与知识内容本身是对等的”。

一个人的脑子能够囊括一切知识的时期，（如果真有这么个时期）已经被人们远远地抛在后面了。据悉，这在古代是可能的，然而到了中世纪，达不到实际目标也是很清楚的。文艺复兴时期有学识的文人，也许伦纳多的思想最为接近，却是不可能的理想人物。

然而，在一些特殊的学科领域，例如天文学和解剖学，人们掌握所有已知晓的知识是可能的，并且几个世纪以来，这种情况保持不变。到了18世纪的约翰逊时代，即使是这种有限的目标，也正从地平线上逐渐消逝。100年以后，懂得到何处寻得资料的辅助技巧，又开始被遗忘，那些在学习与研究需要这种技巧的人已无法掌握。用阮岗纳赞的话来说，

“学者想作自己的参考咨询员也不再可能。”

参考咨询工作的专门职业

就这样，作为图书馆员的专门职业成就，参考咨询工作的技艺产生了。因此，这种情况只有一种理由可以解释，那就是：在参考咨询员的帮助下，图书馆用户从图书馆藏书中得到的收获，要比从自己的藏书中所得到的大得多。这种“资源的最大限度增长”是图书馆完整概念本质表现的原则。这个原则就是为了社会公益对文字记录的集体分享和利用。毕竟是阮岗纳赞的图书馆学第一法则说得对：“书是为了用的。”

然而，就参考咨询工作而言，这种开发智慧宝藏的任务已经交给人类的经理人员，他们在图书馆目录和分类系统所提供的帮助上再予以充实和加强，对寻求信息资料的个别读者亲自提供援助。既然如此，使用“书籍与读者之间的活链环”这个说法就很有必要了。因为，正如詹姆斯·I·怀尔（James I. Wyer）于1930年在第一本参考咨询专著中所阐述的：“图书馆不可能把藏书组织得那样运用自如和完善，以至使用图书时可以不需要个人服务。”

参考咨询工作不单是方便用户的一种方法。大量的馆藏资料，如果有用的话，就需要有意识地开发利用，这就是图书馆生命之所在。肯尼思·惠特克（Kenneth Whittaker）最近在一篇有关参考咨询理论的论文中说道：“参考咨询与情报服务的目的，就是要使资料，从它的出处有效地交流到需要这些资料的人们手里。如果没有图书馆员把资料与寻求者结合在一起，那么，这种交流就根本不会产生，或者，产生了，只是没有效果。”

参考咨询员对于这一点是充分了解的：他们每天都能看到很多实例，甚至对于毫无经验的图书馆员来说，那种成为他的第二本能的方法也经常象启示一样，出现在读者面前。读者迷惑不解地从目录中发现图书馆没有收藏例如亵渎神明方面的书籍之后，又惊讶地获悉馆内存有《大不列颠人文科学索引》一书，并满意地了解到此索引列举了该主题的文章多篇。

然而，遗憾的是，很多外行，特别是那些自以为是大学教师的人认为，在一个组织严密的图书馆里，他们可以不需要别人的帮助便能解决自己的问题。可是，1971年对剑桥大学图书馆的调查发现：目录查询者声称找不到的书，实际上，26%都可以从书目中找到（另有16%的图书仍在整理之中，并可供查询之用）。而且在没有找到所需资料的用戶中，只有11%的人向图书馆工作人员提出了询问，而28%的人总是放弃继续查询。

加利福尼亚一位学校图书馆员弗雷得里克·霍勒（Frederick Holler）确信，“即使图书馆可供利用的图书比以往要多得多，如果没有帮助，大多数读者仍然是无法找到他们所需要的资料的。”如同经常指出的那样，用户教育的提供导致加强了，而不是消除了读者自我满足的神话。威廉·A·凯茨（William A. Katz）的观点显而易见是正确的：

“一般用户不仅在图书馆容易受到挫折，而且还会在某些错误观念指引下工作，以为通过一两个标准的索引，或者随便查查卡片目录，便可得到他们所想要的大部分东西。”亚历山大·波普（Alexander Pope）关于“浅薄的学识是危险的”告诫不再是恰当的了。弗雷得里克·霍勒（Frederick Holler）声称：“情报检索（属于咨询工作）至少是一门完全成熟的课程，而且也不象其他研究工作的副产品那样，仅

仅是一种可以得到的次要技术。”

关于这一点，的确没有任何怀疑的余地。这就是掌握开发一个图书馆的全部潜力所必须的目录学知识和参考工具书，是那些未经受系统书目训练的人力所不及的。现在看来，否认这一点是荒谬的。1975年，迈克尔·波普（Michael Pope）在研究了高度专业化的威尔逊索引之后，曾感动地说道：“如果图书馆员对相互矛盾的现象也感到困惑，试想，那些未受过咨询工作正规训练的人又 would 感觉如何呢？”

自然，很多非图书馆员对此也是清楚的。一些年以前，伦敦经济学院的社会学家唐纳德·麦克雷（Donald MacRae），由于看到自己的学生不愿请教图书馆员，把他们和图书馆截然分开，而在一次会议上说道：“那里存放着官方文件、统计资料、文献或地方资料，不向图书馆员请教，不仅对于政治科学家，而且对于所有的图书馆用户都将是极为不利的。”

英国图书馆官方出版物图书室一位经验丰富的参考咨询员伊夫·约翰逊（Eve Johnson）的观点是：“古老的英国博物院的研究显示，如果能提供一份图书馆藏书总目录以及一些必要的参考书籍，那么读者只需要工作人员的一点点帮助，便可自己找到他所需要的资料。这个研究显示了工作人员处理资料的知识程度，这正是大多数官方出版物用户所缺乏的。而参考咨询人员的工作，就弥补了他们这方面知识的不足。”

参 考 咨 询 员

参考咨询员对于很多图书馆读者，有时甚至对于其他一些图书馆员，似乎显得态度傲慢，但实际情况并非如此。这