

西文工具书概论

第三版

AN INTRODUCTION TO REFERENCE BOOKS IN WESTERN LANGUAGES

邵献图 主编
北京大学出版社



西文工具书概论

(第三版)

邵献图 主编

北京大学出版社
北 京

1999.1.19
北京大学出版社
读者服务部
No. 2716196

书 名：西文工具书概论（第三版）

著作责任者：邵献图 主编

责任编辑：徐万丽

标准书号：ISBN 7-301-01269-1/G·64

出版者：北京大学出版社

地 址：北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

电 话：出版部 62752015 发行部 62559712 编辑部 62752032

排 印 者：北京大学印刷厂

发 行 者：北京大学出版社

经 销 者：新华书店

787×1092 毫米 16 开本 20.375 印张 500 千字

1998 年 2 月第三版 1998 年 2 月第一次印刷

定 价：22.00 元

第三版前言

本书的增订版出版之后,西文工具书很多品种、版本和内容体例均发生很大变化。例如号称工具书圭臬之作的 *Sheehy* 由 *Balay* 接续,《参考资料指南》第 6 版问世了。《乌利希国际期刊指南》变动较大,增加了报刊的内容。《公共事务情报处通报》(*PAIS*)变成国际性的了,合并了国外语言部分。《按历史原则编纂的牛津英语大词典》增出第 2 版 *OED2*。《麦格劳·希尔科技百科全书》从第 6 版增至第 8 版。各种百科全书、地图集、年鉴和字典,四五年来推出 90 年代新版本。几年以来,各种版本出过磁带版、联机检索、声像资料和 CD-ROM,给工具书带来巨大变化。因此,《西文工具书概论》亟需彻底修改,以适应客观的需要。

第三版内容结构有一定调整。第 4 章增加了“文摘”。

第三版引用资料到 1997 年夏。内容是编者合力修改的,邵献图任主编。本版中戴龙基执笔的“情报源的利用与参考咨询工作”由彭桂源和刘圣梅教授审订;姜岩松执笔的“数据库与声像资料”由宋鸿国教授审订。在本书的出版过程中主编本人得到王洪志同志的热情支持和关怀,在此深表衷心的感谢。

邵 献 图

1997 年 6 月病中

增 订 说 明

本书出版不到两年,西文工具书在品种、版次和体例上又有许多变化。为了使本书内容保持新颖及时,借此再版之际,编者作了适量的修订和补充,对某些文字和印刷错误一一作了校正。书中列举的大多数书例,时限截至到 1990 年初所见资料。因此,相信本书既可作为专业教材,也适合图书馆参考咨询、采访人员以及研究工作者查考之用。

根据读者的建议,书末增加了“基本西文工具书选目”一节。此“选目”可供有关图书馆、研究所参考,也可供开设“西文工具书”课程的教学单位置备实习书之用。

在修订过程中,特请中国大百科全书出版社副总编辑金常政先生审订了第五章,并参考了他的有关著述,此外还得到张锡高同志许多帮助,特此致谢。

邵 献 图

1990 年 2 月于北京大学

前 言

1984年2月原教育部颁发“关于在高等学校开设‘文献检索与利用’课的意见”以来,在全国范围内已陆续编写了百余种文献检索课的教材和讲义,其中理工医农类的居多。在文科领域中,介绍中文工具书的占绝大多数,论述西文工具书的为数寥寥。我们受国家教委的委托,自1986年起,在北京大学图书馆学情报学系《西文工具书》讲义的基础上,加以修订增补,编写了这本教材。

在西方,工具书的编纂和出版有其悠久的历史,从古希腊、古罗马时代编纂的百科全书算起,两三千年来连绵不绝。近年来发展更为迅速,先后出版和制作了许多新品种和新型的工具书载体,如《读者期刊文献指南文摘版》、缩微版《英国传记档案》、《20世纪录像百科全书》、“威尔逊光盘”等。这些制品标志着当今信息时代科学技术发展的新水平。

为了与其他课程有所分工,本书主要讨论传统的印刷型工具书,其中多数涉及面广、内容专深、出版及时、编纂技术先进、检索方便。无论从事国际问题调研,外国政治、经济、法律、文化和教育的调查和分析,甚至从事基础科学和尖端科学的研究,西文工具书都是不可或缺的重要参考工具,即使是研究我国文史哲的人员,也可从西方出版的中国学工具书中获取某些难得的资料。

由于国内缺乏西文工具书的论著,许多西文工具书品种也很难找到,因此编写西文工具书的教材有一定难度。为此,我们请教专家,邀集一些同志翻译并出版了卡茨(W. A. Katz)和盖茨(J. K. Gates)的有关著作,以资借鉴。我们在编写本教材过程中走访了中国图书进出口总公司和许多图书馆,力求所举书例,都能目睹实物,不至人云亦云,以讹传讹,或流于一般外形的描述,而忽视其内容特征。

本书以介绍英美出版的英文工具书为主,侧重社会科学的内容。我们认为,本书讨论的工具书的一般编纂原则和检索方法对理工科学生也是适用的。由于讨论和提及的工具书较多(约1000种),内容较新,故本书除作为“西文工具书”课程教材外,也可供图书馆参考咨询和采访工作人员查考之用,同时对广大研究人员和自学者也有裨益。

“西文工具书”是一门实践性很强的课程。我们根据教学实践,配置了一些具有典型意义的样条。按照实用性和知识性相结合的原则,在各章之后开列适当数量的实习题(少量实习题由刘圣梅教授提供)。长期以来我们体会到,课堂讲授仅仅是教学实践中的一个环节。要使学生熟悉工具书只能在整个教学过程中贯彻学用结合的原则,培养学生的兴趣,启发他们的情报意识。正如美国著名参考馆员马奇早在50年前已经指出的:“只有经常和实际使用一本工具书,才能使学生透彻地熟悉它的特点和用途。”这里几乎是没有什么捷径可走的。

本书主要按工具书类型论述,难以深入到各个学科领域,所以我们正在按韦布(W. H. Webb)的体例,结合我国具体情况,另行编写《社会科学情报源》,供研究生使用。

本书各章的执笔人如下:第一章:戴龙基;第二至十二章:邵献图;第十三章:姜岩松;王洪志提供了第二至四章的部分内容。

本书脱稿后,承北京图书馆研究员戚志芬先生于百忙中审阅了第一至十二章。为了保证

有关各章的专业内容的质量,特请中国科学院图书馆研究员彭桂源先生审阅了第一章,北京大学图书馆学情报学系赖茂生同志审阅了第四章,地图出版社副编审李廷楷审阅了第七章的地图部分,南京大学文献情报学系刘圣梅教授审阅了第十章,北京大学经济学院范家骧教授审阅了第十一章,清华大学图书馆参考部主任、副研究员宋鸿国同志审阅了第十三章。在编写过程中,夏云、奚刚、罗栖霞、陈江晖等同志提供了许多有用的资料。北京大学张涵副教授、中国图书进出口总公司洪涛先生以及保霁虹、赵更申、徐跃权、葛燕华同志在搜集资料、审订文稿、润色文字等方面做了许多工作。对以上审稿人和给以帮助的同志表示衷心的感谢。我们还要感谢责任编辑徐万丽同志在审校文稿过程中付出的辛勤劳动和所提的许多中肯的意见。

由于我们水平有限,任务又很紧迫,虽经多次修订,肯定有许多缺点和错误,请读者不吝赐教。

邵 献 图

1988年元月于北京大学

目 录

第三版前言	(1)
增订说明	(2)
前 言	(3)
第一章 情报源的利用与参考咨询工作	(1)
一、参考咨询工作	(1)
二、情报源	(8)
第二章 工具书评介书刊	(14)
一、概 述	(14)
二、工具书书目或指南	(15)
三、教科书和专著	(21)
四、专科文献指南	(23)
五、报道新版工具书的书评刊物	(25)
实习题	(28)
第三章 书 目	(29)
一、概 述	(29)
二、国家书目和营业书目	(31)
三、联合目录	(41)
四、专科或专题书目	(44)
五、推荐书目	(45)
六、报刊目录	(47)
七、书目之书目	(50)
实习题	(53)
第四章 索 引	(55)
一、概 述	(55)
二、索引的评价	(56)
三、期刊索引	(57)
四、报纸索引	(67)
五、文集索引	(71)
六、书评索引	(74)
七、新闻摘要	(78)
八、引语书	(81)
九、会议录索引	(84)
十、引文索引	(85)

十一、文 摘	(91)
实习题	(92)
第五章 百科全书	(94)
一、概 述	(94)
二、成人百科全书	(101)
三、普通读者百科全书	(108)
四、青少年百科全书	(109)
五、单双卷本百科全书	(113)
六、英美以外其他国家出版的百科全书	(114)
七、专业性百科全书	(118)
实习题	(122)
第六章 传记资料	(124)
一、概 述	(124)
二、书目和索引	(129)
三、综合性与国际性	(133)
四、地区与国别	(138)
五、专业与职业	(147)
六、肖像、假名、引语、系谱等	(153)
七、英文版中国人物传记词典	(153)
实习题	(156)
第七章 地理资料	(159)
一、概 述	(159)
二、书目和索引	(159)
三、地名工具书	(160)
四、地图、地图集	(169)
五、旅游指南	(178)
实习题	(179)
第八章 年鉴、手册	(182)
一、概 述	(182)
二、几种重要的年鉴和手册	(187)
实习题	(195)
第九章 机构名录(附会历)	(196)
一、概 述	(196)
二、名录指南	(198)
三、政府机构名录	(200)
四、学术性机构名录	(202)
五、职业和商业机构名录	(209)
附：会历	(210)
实习题	(213)

第十章 语文词典	(215)
一、概 述.....	(215)
二、综合性语文词典.....	(221)
三、按历史原则编纂的词典.....	(229)
四、专门词典.....	(233)
五、英语以外的外语词典.....	(238)
实习题.....	(239)
第十一章 统计资料	(242)
一、概 述.....	(242)
二、书目和索引.....	(246)
三、综合性统计资料.....	(249)
四、各国统计资料.....	(252)
五、专题统计资料.....	(255)
实习题.....	(257)
第十二章 政府出版物	(259)
一、概 述.....	(259)
二、美国政府出版物.....	(261)
三、英国政府出版物.....	(270)
四、国际组织出版物.....	(273)
实习题.....	(276)
第十三章 数据库与声像资料	(278)
一、数据库.....	(278)
二、声像资料.....	(284)
常用缩略语表	(290)
基本西文工具书选目	(292)
西文书名人索引	(295)

第一章 情报源的利用与参考咨询工作

Only constant and practical use of a reference book will make a student thoroughly familiar with its character and use...

I. G. Mudge

一、参考咨询工作(Reference work)

1. 定义 参考咨询工作,也称参考工作,咨询服务或情报服务。英文中也有几种不同的名称,如 reference work, reference service, reference and information service,其含义大体相同,本书统称为参考咨询工作。

关于参考咨询工作的定义,国内外不尽相同。早在 50 年代,我国著名的图书馆学专家王重民先生就曾指出,“图书馆的参考工作就是根据读者的要求,积极地答复读者们所提出的问题,并有选择地推荐有助于读者工作、学习的参考资料和书籍,实现图书馆为读者,为科学研究,为国家建设服务的一项工作。”这一定义是对当时我国开展参考咨询工作情况的总结与概括。

美国出版的《图书馆学与情报学百科全书》(*Encyclopedia of library and information science*)一书认为,“图书馆的参考服务最常用的定义是对要查找知识情报的读者给予直接的切合其个别需要的帮助。”与此相对应的观点认为,“根据读者的要求,为使其能得到相应的情报资料,图书馆和情报单位根据本身的条件,有计划、有组织地对读者进行直接的或间接的业务服务,以及为完成这项服务所进行的全部管理工作,称为参考咨询工作。”^①不难看出,前者反映了相对狭义的观点,后者则反映了相对广义的观点。比较同意塞缪尔·罗思坦(Samuel Rothstein)的观点,参考工作和参考服务是两个不同概念,但从已有的文献上看,在国外已趋向一致。

人们也试图从图书馆工作的几个组成部分来说明参考咨询工作。他们把图书馆工作分为三个部分,一是“获取”(secure),二是“加工”(processing),三是“传播”(transmit)。所谓“传播”则是广义的读者服务工作,主要包括出纳台的服务工作和咨询服务工作。出纳服务工作是以图书、期刊等资料载体为输出单元的服务;咨询服务则是以文献服务为其特征,以情报、知识概念为单元的情报输出服务,后者是前者在新时代社会环境中的延伸与发展,是更高层次的读者服务。

2. 参考咨询工作的发展 人们普遍认为,图书馆的参考咨询工作是美国对世界图书情报事业的重要贡献之一。其发展过程可追溯到美国图书馆组建之初。当时就有一些图书馆工作人员出于友善,在个别读者利用图书馆藏书时,尽力为其提供一些帮助。研究参考咨询工作史的专家们认为,19 世纪是美国参考咨询工作发展的重要时期。它的发展受到当时美国社会

^① 怀特(M. D. White),《参考及情报服务引论》(*Introduction to reference and information service*), p. 7.

经济发展的巨大影响。当时美国的社会经济由农业经济向以城市为中心的工业经济迅速发展,从而引起对社会工作人员知识水平要求的变化,加之欧洲移民文化的渗透,导致了整个社会内部对公共教育和高等教育机构的改革,使图书馆作为社会公共教育机构的概念得到社会的承认和重视。这样,参考咨询工作的开展有了深厚的社会基础。但正规的参考咨询工作是由美国公共图书馆和大专院校图书馆于19世纪下半叶首先开展起来的,其标志是1876年召开的美国图书馆协会第一届大会。会上,由麻省伍斯特公共图书馆馆长格林(Samuel S. Green)提交了一篇题为“馆员与读者之间的人际关系”(Personal relations between librarians and readers)的论文。该论文被视为美国图书馆界正式开展参考服务的最早倡议。在格林的时代,图书馆界普遍强调图书馆服务的职能是收集、扩大和组织馆藏,同时认为,读者可以独立地使用这些馆藏。格林指出,读者缺乏必要的、使用图书馆的知识,他们不会熟练地使用目录去查找资料。因而对读者进行咨询服务,帮助他们充分利用图书馆资料,将使他们获益匪浅,从而使整个社会对图书馆的作用有一种更积极的看法。格林从理论上阐述了开展参考咨询工作的必要性。

与此同时,图书馆学理论和管理技术的发展也为图书馆开展参考咨询工作开辟了广阔的前景。其中几件重大事件是1876年著名图书馆学家麦尔维尔·杜威(Melvil Dewey)出版了《杜威十进分类法》。这一创举使图书管理进一步科学化,系统化,使按类求书成为现实。1848年,由威廉·弗雷德里克·普尔(William Frederick Poole)编制的《普尔氏期刊文献索引》问世,获得图书馆界广泛的好评,其使用价值也在参考咨询工作中得到充分的肯定。该书的第一版很快被人们抢购一空。这部期刊索引开辟了书目索引工作的新道路,被称为“世界各国图书馆参考服务的一块基石。”此外,字典式目录的出现,亦为按主题查找文献作了准备。

1883年,波士顿公共图书馆雇佣了第一个全日制参考馆员,并为参考工作开设了专藏和专门的阅览室。到1893年前后,格林的观点为美国图书馆界完全接受。20世纪初,多数大图书馆都成立了参考服务部,雇佣高水平的参考馆员,将参考服务的范围扩大到各个领域,主要目标集中于发挥图书馆作为教育机构的作用,卓有成效地开展辅导读者(包括儿童及成人)的阅读活动,以此向社会显示图书馆自身存在的价值。

1914年,美国国会图书馆成立了立法参考服务部,负责解答国会议员、工作人员提出的各种咨询问题,以保证国会及时掌握国内外重要的资料信息。到20世纪40年代,参考服务的内容已包括:回答事实性、数据性咨询,编制书目,阅读、辅导、归纳、翻译新到文献,编制文摘,进行文献研究等。

二次世界大战以后,由于社会的进步和科学文化事业的飞速发展,图书馆参考咨询工作在图书馆各项工作中的地位进一步得到确立和重视。人们常常以参考咨询工作的质量来衡量一个图书馆在社会上的信誉和全面工作的水平,因为它是和图书馆的管理、藏书建设、目录组织、读者工作等有机地联系在一起的。时至今日,图书馆学家仍在不断地探讨图书馆向读者提供参考咨询服务的性质与范围。一些人认为参考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、指导读者,使他们能自己找到问题的答案。人们称这种观点为“保守派”观点(conservative philosophy)。另一些人则认为参考咨询工作的职能是向咨询者直接提供情报,即由参考馆员本人查找、整理情报,并按读者的要求,提供给他们。这种观点被称为“自由派”观点(liberal philosophy)。多数馆员认为,自由派观点的积极态度对人们有很大的吸引力,但是由于人员、经费等客观条件的限制,人们很难完全达到自由派提出的服务标准,尤其

是专业和学科性较强的图书馆。事实上,参考服务质量的改进,常受制于服务手段的改进,也就是说,技术(如计算机等)的发展远远超过了我们能有效地使用这些技术的能力。

半个世纪以来,美国国会图书馆依照自由派的观点,致力于参考咨询工作的改进,取得巨大进展。1945年以后,他们认为单纯地提供原始性资料信息已不能适应形势的要求,因而对原立法参考服务部进行改组。从经济、法律、科学技术等领域中招聘了一大批专家学者,其中不少人都是美国第一流人才。由这些人组成了空前规模的智囊团和咨询中心,即现在人们所熟悉的国会研究服务部(Congressional Research Service)。他们根据国会及其所属机构的需要,不断地收集、加工、处理大量的知识信息。对重大的课题,尽可能研究出各种可能的对策,并对可能产生的社会、经济效应等进行预测,为最高决策提供依据。据说该服务部平均每90秒钟就有一份报告送往国会大厦,其中不少研究报告直接作为文件或法令颁发。美国国会研究服务部的工作反映了信息时代参考咨询工作的新特点和巨大的社会作用,对它的分析与研究无疑会给我们一些有用的启示,以促进我国参考咨询工作的开展。

我国历史上的咨询活动渊源流长,春秋时期的养士制度,实是中国咨询事业之始。以后的朝代亦有所继承发展。在我国图书馆中开展咨询服务可追溯到本世纪20年代初。当时,清华大学图书馆率先成立参考部,为读者提供咨询服务。1929年北京图书馆成立参考组。以后在上海、南京等地的图书馆都在不同程度上开展了这一活动。1951年北京图书馆重建参考组,负责解答读者咨询和编制书目索引。到1978年又成立参考研究部,下设6个组。目前参考部下设工具书阅览室、科学文献检索室、社会科学参考组、科学技术参考组和书目组等。在面向读者、面向社会的同时,也为广大科研人员服务,并积极开展有偿服务。以1996年为例,解答读者咨询共10399件,其中口头咨询9869件,书面咨询530件,完成了机关和科研生产单位的多项重要咨询,编制了多种书目索引,受到读者好评。

我国一些省市、大专院校、科研和机关图书馆从向科学进军的1956年起,也积极开展参考咨询工作。除答复读者一般咨询问题外,还根据地区科研、生产发展项目的需要,开展了“文献调研”专题跟踪咨询服务,取得了显著的经济效益。在高校图书馆中,开展了配合教学科研编制书目、索引的活动。参考咨询工作的重要性正在逐步为人们所认识。

3. 开展参考咨询工作的意义 参考咨询工作的开展是由社会发展的需要与图书馆本身发展的内因相互作用所决定的。

现在人们已经注意到,世界上一些发达国家已由工业化社会逐步进入到信息社会,信息知识已成为战略资源,对知识信息的占有已成为社会经济发展的重要一环。据美国学者核计,现在每天有7000—8000篇科学论文发表;科技信息每年上升率为40%;每年的信息数量在成倍地增长。所有这一切都充分地反映了人类社会的活动领域空前扩展,社会发展速度突飞猛进。通讯系统与计算机技术的不断发展,缩短了信息交流的过程,加快了社会前进的速度。在这个知识信息密集,各种出版物数量激增,信息爆炸的社会,个人能获取的知识信息量在整个社会知识总和中所占有的比例日益减少。为帮助人们更好地了解与及时有效地利用社会信息知识,为帮助人们在复杂的事物面前做出最佳抉择,时代已赋予图书馆的参考咨询工作以新的含义,并对它提出普遍的社会要求。

另一方面,在社会改革浪潮的冲击下,图书馆也在不断地改变自己的服务方式与内容,以便在新的社会环境中求得改进与发展。以我国图书馆为例,它是由封建社会完全封闭式的藏书楼逐步发展到近现代的开放式的,但又是消极型的图书服务机构,将来要发展成为可以加

工、整理、输出信息的积极、开放型文献信息服务机构。这是图书馆发展史上的三个不同层次。人们都把现代图书馆视为知识宝库,而这个宝库在很大程度上尚有待读者自己来开发和利用。因为现代图书馆仍主要是向读者提供图书、期刊或其他形式的知识载体。但在当今社会条件下,人们已要求图书馆能够成为社会知识信息交流的机构。

现代图书馆的大量藏书和其他知识载体是图书馆开展参考咨询工作的基本物质条件,随着全国范围的图书馆网络和世界范围的联机检索系统的建立,加快了信息的交流、情报技术的应用和图书馆工作人员业务素质的不断提高,为深化参考咨询服务创造了物质条件和技术手段,使图书馆的咨询服务工作进入一新时期。

4. 参考咨询工作的基本理论 为了更好地开展参考咨询工作,国内外著名的参考馆员在长期实践的基础上,对参考工作的基本理论作了明确的概括和总结。现在我们选择几种具有代表性的观点向大家介绍如下:

参考咨询工作的先驱伊·吉·马奇(I. G. Mudge),在美国参考咨询工作中做出了卓越的贡献,成为西方图书馆界公认的最杰出的参考馆员。她总结出“3M”箴言,即“资料”(material),“智能”(mind)和“方法”(method)。“资料”是指参考咨询部应拥有一批高质量的、有用的、数量充足的工具书,以及整个图书馆的其他馆藏资料,强调资料是开展参考工作的基本物质保证。“智能”是指参考馆员应具有丰富的知识,能根据联想、推理、判断来分析和解决读者的咨询问题,以及参考馆员应具有主动、热情服务的精神。强调参考馆员必须具有这种能力才能使自己的工作成为对读者有所助益的创造性劳动。“方法”是指参考馆员建立在书目知识和广博的专业知识基础之上的,善于利用图书馆馆藏资料和各种工具书的技能。马奇认为,参考馆员最可贵的知识是他对工具书的熟悉和深刻的了解,并能巧妙地利用工具书来回答读者的问题。马奇的理论可以总结为两点:一是有一批包括工具书在内的丰富的馆藏资料,二是知道如何去驾驭它们。马奇认为,在一般情况下,后者比前者更为重要。马奇为做好参考咨询工作毕生奋斗不息,她的开创性工作使她赢得了人们普遍的敬仰。马奇之后,又有人提出“4M”的看法,就是在原来“3M”箴言之上,再加上马奇(Mudge)本人,表达了人们对她的崇敬和怀念。同时也说明人们认识到参考馆员在参考咨询工作中具有举足轻重的作用。

马奇的理论着重强调了参考咨询工作中的几个重要环节,而美国当代参考咨询工作专家卡茨(W. A. Katz)更着力于总结贯穿在整个参考咨询工作中的最基本的原则。卡茨将他的参考咨询工作的基本理论总结为一句话:“思维、想象在不停地运动”(imagination in motion)。他认为对待参考咨询工作不能采取僵硬的、呆板的态度;相反,在整个参考工作过程中,馆员都应表现出积极、活跃的姿态。他们应能够用敏锐的思维和丰富的想象力来对待读者复杂、多样的问题。卡茨认为,馆员在与读者切磋咨询问题,回答咨询问题时,应充分运用这种想象力,以便真正了解读者的咨询意图;为找到合适的答案,参考馆员在将读者的咨询所使用的一般自然语言转化为情报检索语言时,应运用这种想象能力;当参考馆员已找到一个答案,但并非十分完善,为达到一个使读者完全满意的境地时,更应运用这种想象力。不难看出,卡茨强调参考咨询工作是一个动态、多变的过程。参考咨询工作的效果好坏,成功与否,主要取决于参考馆员以何种态度来对待这一复杂多变的过程。卡茨的看法在美国图书馆界有十分重要的影响,其理论在图书馆参考服务活动中得到广泛的应用。

马奇和卡茨的基本理论是对参考咨询工作的重要总结,为加深对参考咨询工作基本理论的理解,我们再介绍两位图书馆学家对参考咨询工作的看法。

美国图书馆学家瓦夫雷克(B. Vavrek)认为图书馆参考咨询工作基本理论的中心和焦点表现在参考馆员与图书馆读者之间的关系上。瓦夫雷克说,过分强调有关情报源知识对参考馆员日常工作的重要性是片面的,因为有关情报源的知识只不过是达到目的的手段,更重要的应是对馆员与读者之间进行交谈性质的研究。人们为证实这一看法,曾向美国一些著名的参考馆员发过问卷,了解他们日常使用的工具书的种类和数量。调查结果差异悬殊,少的只用十几部,多的却要用近百部工具书。这是由于图书馆的性质和任务的差异反映了人们对工具书的认识水平不同,以及使用工具书的习惯不同,但都可以达到几乎相同的服务效果。由此,瓦夫雷克得出结论,参考工作的基本理论与实践都应牢固地立足于对用户需求的了解上,参考馆员应能充分地、准确地了解用户的需求,并能进一步分析、转译这一要求,最终达到向用户提供帮助的目的。瓦氏的看法多从公共馆出发,主张了解用户需求是参考馆员做好咨询工作的前提条件,有关情报源知识的运用是建立在此基础之上的。

英国图书馆学家麦克卢尔(E. R. McClure)认为,馆员能否提供适当的、令人满意的咨询服务往往取决于该馆员是否受过高等专科教育。因为任何一位参考馆员如果没有专科知识,那么他的作用将是很有限的。他说,必须承认,参考馆员的作用是将隐藏在资料海洋中的特定知识情报转移给用户,否则就无法判定馆员的作用。如果一位馆员只能向用户介绍图书馆和情报源的一般使用方法,而不能帮助用户检索出其内含的特定情报,这种服务是没有什么意义的。

以上简单介绍了四位西方图书馆学家们对参考咨询工作基本理论的阐述。我们认为马奇的基本理论仍然可以说是对参考咨询工作最高度概括总结,随着时代的前进,参考咨询工作的不断深化,人们在马奇的成就基础上进行着新的探索,不断地完善马奇的基本理论,其中对马奇理论的一个重要补充,就是强调了对用户的研究以及对用户需求的研究。其原因是,当今社会用户所提出的咨询问题和影响答复咨询效果的因素都远比马奇时代的要复杂得多。

参考咨询工作的评估问题,是有关基本理论的一个重要方面,但人们现在仍没有找到一种公认的、合理的、相对完善的评判方法。在不同类型的图书馆中,人们根据各自不同的观点,采用不同的标准和因素来评估图书馆参考咨询工作的效益和成果。纵观各种方法,有以下三种因素是人们评估参考咨询工作效益的基本出发点:(1)在回答问题时,馆藏资料是否得到充分利用;(2)读者的需求是否得到最大限度的满足;(3)是否注意到在回答咨询问题时培养读者自己利用图书馆资料的能力。通过统计数字的对比,最终分析出参考咨询工作的优劣。

5. 参考咨询工作的基本内容 图书馆的参考咨询工作是多种多样的,其目的都是为了帮助读者充分利用图书馆资料,通常包括以下几个方面的内容:

(1) 指导使用图书馆 从格林发表论文以来,指导读者,特别是指导学生使用图书馆一直是参考工作的重要内容。这种被视为是传统的、具有明显效用的方法可分为三种类型:

a. 在图书馆设立咨询台(点) 在图书馆的最明显之处,或读者必经之地,设立咨询台。其目的是在读者使用图书馆资料、设施(如查找卡片目录)遇到问题时,即为他们提供指导性帮助。这种服务的特征是要回答一些指示性问题,如“文科借阅处在哪里?”“主题目录如何使用?”等等。对此,参考馆员一般毋需借助其他工具书就可提供帮助。由于这类咨询问题具有极大的相似性,咨询部一般可以免费向读者提供一些宣传品,如“图书馆向导”(Pathfinder),“如何使用目录”(How to use catalog)等,以帮助读者掌握利用图书馆之技能。

b. 编制书目索引,开展定题服务 编制书目是咨询部一项重要的任务。通过书目控制

的手段,达到发掘和利用馆藏资料的目的。除了大型综合性书目外,咨询部还要根据本馆的任务和读者要求,编制专题书目索引。如高等院校图书馆,馆员可与任课老师及专家合作,共同编制专题推荐书目和索引。如在本馆中可提供哪些有关苏联近代史的资料;以及如何查找书评资料;如何查找传记资料等。这类书目和索引的数量多寡、质量优劣,也是衡量一个咨询部门工作成效的标准之一。

c. 开设课程和专题讲座 美国有些大学的教师曾呼吁,在大学生没有学会独立使用图书馆之前,不应允许他们毕业。学生在学习期间学会使用图书馆将会使他们终生受益。因而,以指导读者使用图书馆为己任的咨询部,应向学生系统地开设一些课程,如“图书馆藏书与组织系统”,“书目控制”,“基本工具书介绍”等等。这种方法往往比其他方法更能有助于使学生获得牢固的书目知识和技能。

(2) 指导阅读 公共图书馆员有一项重要的任务,就是充当社会的教育者。为做好此项工作,馆员应根据读者的不同阅读目的和兴趣,帮助他们找到最合适的、最优秀的读物。这种方法多用于儿童普及教育和成人自学成才教育。许多参考馆员还特别注意用这种方法向残疾人、病人以及在狱中的罪犯提供帮助。

(3) 咨询服务 这是图书馆参考咨询工作最基本、最主要的内容。其工作范围和深度可能会因图书馆的性质、人员、配备藏书等情况不同而多有差异,但一般可将咨询服务工作分为两大性质不同的类型:

a. 事实、数据性咨询 这种咨询的特点是,读者的咨询问题,作为一个知识单元,都可以在现成的资料或工具书中找到,表现出这类知识的成熟性与稳定性。这类咨询问题一般都集中在对一些事实资料的查找和核实上,如年代,人物,数据等。馆员可随即帮助读者找出具体答案,或指出在什么工具书中可以找到答案。典型问题如:“美国的独立战争始于何年?”“英王伊丽莎白二世的丈夫是谁?”“世界上水流量最大的瀑布是哪个?”或是要核实一些名人名言,如“知识就是力量”是谁说的?“关于宗教,某位名人有何论述?”或是涉及到统计数字,如“1986年苏联小麦产量是多少?”“美国哪个州的离婚率最高?”等等。具体的服务方式可分为口头咨询服务,电话咨询服务,书信咨询服务等等。

b. 研究性咨询 这类咨询问题有一定难度和深度,涉及的内容较为复杂,参考馆员不能从现成的资料和工具书中找到答案,必须要对咨询问题进行分析,然后去查找相应的工具书和其他书刊资料,并对所检索到的各种资料加以综合、整理才能向读者提供答复。在实际工作中,参考馆员可根据各馆的物质条件以及问题的重要程度如何,分别提供有关资料的出处,资料汇编,或是经过整理的、完整的书面答复。

6. 参考咨询工作的基本程序:

(1) 分析咨询问题,确认情报需求

- a. 通过与用户的交谈,确信已了解用户的情报需求,并将这种需求落实在文字上。
- b. 进一步判断文字表述的内容与用户的实际情报需求是否完全相符,如不相符,则需要对文字进行修正,直至用户和馆员双方都认为满意时为止。
- c. 此时馆员应根据自己对用户情报需求的理解,提出可能给予的答复,并将此项意见与用户进行磋商,直至用户满意时为止。

(2) 制定检索方案

- a. 馆员应根据自己的经验来分析、比较咨询问题。

- b. 如果是一个复杂的问题,可将问题分成几个部分,然后考虑如何分别解决。
- c. 根据问题的性质和情报源的特点,考虑用哪一种类型的工具书可解决此问题。
- d. 再选择适当的检索词(点、入口),即将用户问题的自然语言转化为图书馆的情报检索语言。

(3) 执行方案

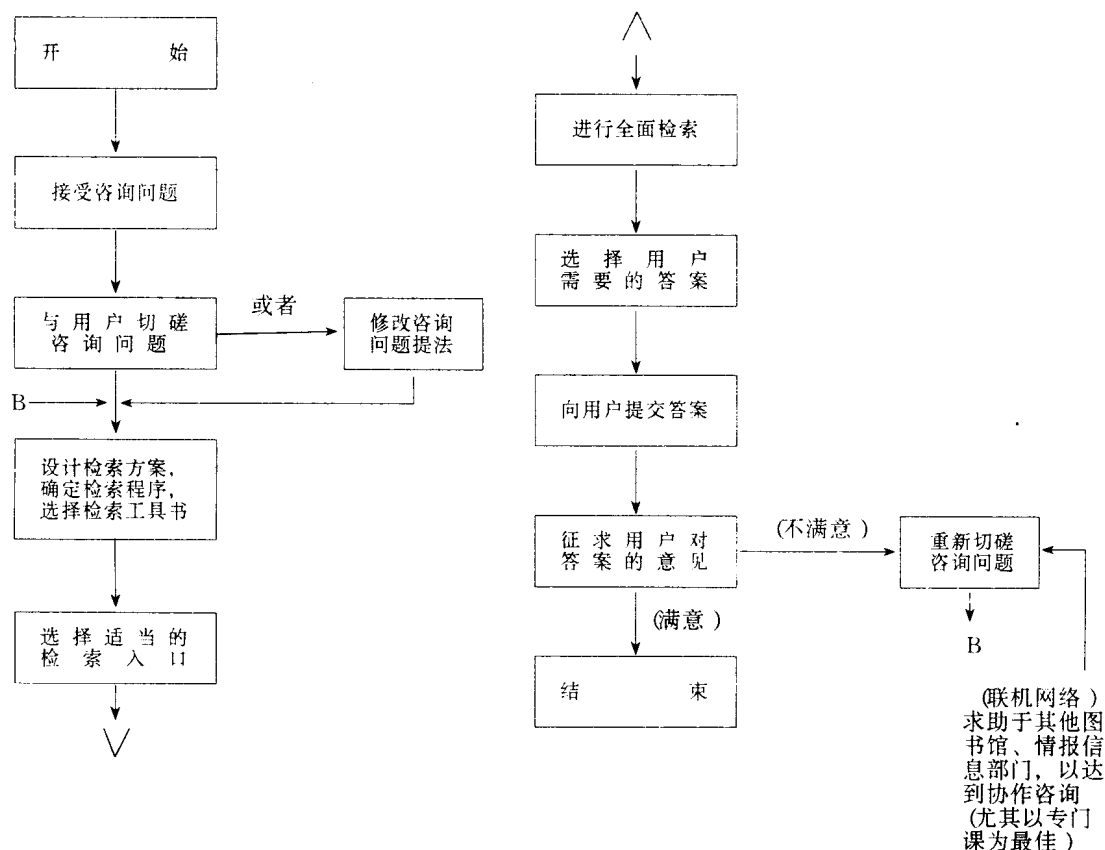
- a. 按照方案的步骤,循序进行。
- b. 根据在执行方案中所得到的结果,不断地修订方案。
- c. 根据馆员的判断、分析、综合,最后提出答案。

(4) 与用户商讨答案

- a. 认真分析用户的意见,以期获得用户真实的评价,找出原因。
- b. 如用户不满意,可进行个别修改,或重新分析用户要求,进行全面修改。
- c. 如用户满意,则交出答案,检索结束。

(5) 记录并总结馆员与用户交谈的内容、检索过程以及使用情报源的经验。

全部工作程序可图示如下:



这里所谈到的基本程序是根据参考咨询工作的一般经验加以总结的,在实际参考咨询工作中,情况会千差万别,应具体分析,区别对待。