

參考資訊服務

圖書館學與資訊科學叢書

胡歐蘭／著

台灣學生書局印行



參考資訊服務

胡歐蘭著



臺灣學生書局印行

參考資訊服務(全一冊)

著作者：胡 歐 蘭

出版者：臺灣學生書局

本書局登記證字號：行政院新聞局版臺業字第一一〇〇號

發行人：丁 文 治

發行所：臺灣學生書局

臺北市和平東路一段一九八號
郵政劃撥帳號〇〇〇二四六六一八號
電話：3211097, 3413467, 3214156

定價 精裝新臺幣二五〇元
平裝新臺幣二〇〇元

中華民國七十一年四月初版

中華民國七十三年九月修訂再版

0238 版權所有・翻印必究

導 言

圖書館的服務可分為兩種：(一)技術性服務(Technical Services)；(二)讀者服務(Services to Readers)。前者係指消極的整理圖書及圖書資料的選購、登錄、分類編目、製卡、排卡、排架等。後者為積極的將圖書館的資料介紹給讀者或使用者，並指導其使用方法、解答問題、代選問題研究資料、代訂閱讀書目等工作。圖書館的技術性服務，無論如何盡善盡美，藏書量無論如何充實，若無讀者服務，則圖書館如同藏書樓；圖書館的一切設施，對於國家、社會、甚至個人，就毫無作用。因此，前者之圖書整理工作，須靠後者加以運用推廣。圖書館最大的目的，應兼具保藏文獻書刊和對使用者之服務。圖書館最高境界，應為謀求盡善其用，以使用者為中心，以服務為目的。

二十世紀早已被稱為是一個科學與技術的時代，圖書館在這一世紀裏，無論在資料之保存與使用方面，均扮演着一個很重要的角色，在學校裏，圖書館是學校學習研究的中心，有人比喻為「學校的心臟」。尤其在大學教育中，它成為教授、學生選校之重要條件之一。在社會上，它代表一個國家民族的智識程度與文化水準。在家庭方面，它

成爲個人生活中的必需品。因此，它是這個時代進步的最明顯標誌。尤其是電腦普遍之運用與神速之進步，影響了資料處理之技術與服務方法之改進，使得圖書館之地位益形重要，而資料之服務，無論在技術與方法上，均起急劇之轉變。歐美先進國家已成功的使用電腦於圖書館的作業上，並且發展各種系統於圖書館的服務上，使得圖書館對於讀者服務展開了嶄新的一頁。

本文就傳統圖書館之參考服務的理論與實務，探討其過去的背景，目前國內外現況，以及電腦化資訊系統之運用，對圖書館服務之影響，加以研討，並集個人多年來在圖書館服務與教學上之收穫與經驗；參考國內外各專家學者之立論，特就個人的淺見，提出幾點建議，俾供圖書館界同業參考。

胡歐蘭 謹誌

于台北淡江大學

民國七十一年四月

目 次

導 言	i
-----------	---

第一章 緒 論	1
---------------	---

第一節 參考服務之緣起	1
-------------------	---

一、研究與研究圖書館的興起	5
---------------------	---

二、出版品之大量增加	5
------------------	---

三、圖書館專業化的迅速發展	6
---------------------	---

四、電腦技術應用到圖書館，促進圖書館業 務的自動化	6
------------------------------------	---

第二節 參考資訊服務之定義與範圍	
------------------	--

一、參考服務之定義	8
-----------------	---

二、參考服務與資訊服務	12
-------------------	----

三、參考資訊服務之範圍	13
-------------------	----

四、參考服務之層次	19
-----------------	----

第三節 參考服務員與讀者.....	20
一、參考服務員的地位.....	20
二、參考服務員的素質.....	22
三、參考服務的對象 — 圖書館使用者.....	24
第二章 參考服務部之組織.....	29
第一節 集中制 Centralization.....	29
一、組織型式.....	29
二、優點.....	30
三、缺點.....	30
第二節 分散制 Decentralization.....	32
一、組織型式.....	32
二、優點.....	34
三、缺點.....	35
第三節 參考服務部之設置.....	38
一、詢問台.....	38
二、參考服務台.....	38

第四節 當前國內圖書館參考服務部的組織與功能	39
第三章 參考資料與參考書	43
第一節 參考資料與參考書之定義與範圍	43
一、參考資料與參考書之定義	43
二、參考資料與參考書之範圍	45
第二節 參考資料之結構與參考書之種類	46
一、參考資料之結構	46
二、參考書之種類	52
第三節 參考書之選擇與評鑑	102
一、參考書蒐藏方針與選擇原則	102
二、參考書之評鑑	104
三、參考書之採購工具書	107
四、參考書之撤架	109

第四章 參考服務程序	113
第一節 參考問題	113
一、參考問題類型	114
二、參考問題之分析	121
三、使用者之分析	127
第二節 參考晤談	136
一、晤談在參考資訊服務上之重要性	136
二、使用者在參考晤談的態度	137
三、參考員在參考晤談中應有之態度	138
第三節 資料之查尋	143
一、資料查尋之原則	143
二、資料查尋之要素	144
三、資料查尋之步驟	148
第四節 專題選粹服務 (SDI 服務) 與學術 研究	153

- 一、專題選粹服務的意義……………153
- 二、專題選粹服務在學術研究上之重要性……………154

第五章 電腦輔助參考服務……………163

第一節 圖書館自動化與 參考資訊服務……………163

- 一、圖書館自動化之發展……………163
- 二、參考服務電腦化之起源……………170

第二節 資訊與資訊中心……………175

- 一、資訊與資訊經紀人……………175
- 二、傳統圖書館與資訊中心……………176

第三節 書目資料庫……………183

- 一、資料庫與書目資料庫之定義與特性……………183
- 二、書目資料庫之起源與發展……………185
- 三、書目資料庫之類型……………190
- 四、書目資料庫之製作者，經銷者及使用
者……………196
- 五、書目資料庫之評鑑……………200

。參考資訊服務。

第六章 資訊系統與線上資訊檢索

第一節 資訊系統 Information System 207

- 一、資訊系統與線上資訊系統..... 207
- 二、資訊系統之類型..... 210
- 三、資訊系統之評鑑..... 245

第二節 線上資訊檢索 249

- 一、線上資訊檢索之起源與發展..... 249
- 二、線上資訊檢索之定義與特性..... 251
- 三、線上資訊檢索之優點與缺點..... 255
- 四、線上查詢策略..... 259
- 五、人工檢索與電腦檢索之比較..... 269

第三節 我國資訊系統之引進 274

- 一、「國際百科」UDAS 之由來與含義..... 274
- 二、DIALOG 與 ORBIT 系統之應用..... 275
- 三、我國資訊系統之建立..... 276

第七章 館際合作與圖書館資訊網	281
第一節 館際合作	281
一、館際合作組織	281
二、圖書館合作團	289
三、集中目錄制度	290
四、目錄網	292
第二節 圖書館網之發展	294
一、圖書館資訊網之形成	294
二、圖書館網之結構功能	296
三、資源共享	301
第三節 圖書館網與圖書館服務之新趨向	305
一、傳統圖書館網與電腦資訊網	305
二、美國圖書館網之現況與發展	306
三、我國圖書館網與資訊系統建立之刍見	311
第八章 結 論	323
參 考 書 目	327

圖 表

圖一：集中制參考服務部之組織	30
圖二：分散制參考服務部之組織	33
圖三：分科參考服務部之組織	34
圖四：書目鏈鎖圖	51
圖五：參考問題分析流程圖	128
圖六：資料查尋過程模式	145
圖七：資料查尋與問題解答之流程圖	152
圖八：資訊儲存與檢索系統流程圖	253
圖九：查尋預備流程圖	270
圖九：查尋作業流程圖	271
圖十一：目錄資料庫流程圖	292
圖十二：目錄網形成圖	293
圖十三：星相網路	298
圖十四：層次體系網路	299
圖十五：分散網路	300
圖十六：分配集中網路	301
圖十七：圖書館網路與圖書館作業及資料型式之三面 關係	303

。參考資訊服務。

表一：參考書之種類表	53
表二：參考資料與參考問題一覽表	118
表三：傳統圖書館與資訊中心之比較表	180
表四：各國主要線上資訊檢索系統表	213
表五：DIALOG 資料庫一覽表	214
表六：ORBIT 資訊檢索服務一覽表	253

第一章 緒 論

第一節 參考服務之緣起

從圖書館的起源來看，上古圖書館的設置，無論起自於宮廷、寺院、或私家蒐藏，均講究圖籍之收藏保存方法為主，因此，圖書館員須受良好的訓練始能充任，而且一般皆出身上層階級，如我國周朝令老子爲守藏室（爲古代典藏圖籍之所）柱下史掌管圖籍。（註一）就古代埃及所發現之文物中擁有「圖書館管理員」及「卷籍專家」等名銜人物推知，古埃及的圖書館館員也是重要人物，且曾受過高等教育，他們多半是在政治上居於高位，或者除了書記養成教育外，尚受過其他的專業訓練者。（註二）希臘古典時期的典型圖書館，多設在學校或寺院內，在此一時期之圖書館員通常皆爲學者，其中在學術上有特出造詣者頗不乏人。而與各大圖書館有關之部分學者，可能是館長或顧問，並不是一般館員。在希臘社會中，圖書館及館員之職分甚爲重要，他們擔負了創造和保存該時期文化的主要任務。（註三）至於中古時期，圖書館館員通常是由大

修道院院長或主教指派僧侶擔任，在漫長的西方文明史中，負起保存古典文化的遺產。而圖書館的主要任務，也只限於保存中古時代的作品。因此，圖書館也就是藏書樓。

在十一、二世紀早期，西方大學裏並無圖書館，書商租書，學生團體藏書，可算是大學裏最早的圖書館。十二、三世紀，大學圖書館的形制，與當代的修道院圖書館極為相似，對於書籍之利用，通常皆以鏈繫於架上，唯可取出置於架下端之傾斜桌面上閱讀，也就是只限於館內閱覽。到了十五世紀才有單獨閱覽座，各大學借書有規則，可借出館外。但大學中並無專業圖書館員，書籍通常是由地位較低的教職員或學生負責管理。與某些教派有聯繫的學院，其圖書即僧侶一人或多人管理。因此，早期大學圖書館在許多方面皆直接承襲了寺院和大教堂圖書館。其主要的不同，是大學圖書館的藏書被充分利用，而不僅是保存珍本而已，由此觀之，中古時期的大學圖書館，已具有「現代圖書館」的功能。（註四）換言之，十五世紀圖書館的服務，進入開放使用階段。而較大的機構及主要的私人圖書館，皆聘有飽學之士為圖書館員。

十六世紀以後，由於印刷術的發展，印刷品增多，各國圖書館之成長快速，但圖書館所保存的記錄，多半為特殊階級人使用，雖有私人圖書館林立，因學者尚可讀盡本身研究範圍內所有著述，對當時所有人類知識的發展大致

還能設法了解，看不出參考服務的重要性。

十七世紀時，培根（Francis Bacon）與米爾敦（John Milton）認為在人腦中可以裝進人類所有學識精華。當時利用圖書館藏書時，本身的記憶力足以應付找書的需要；而且由於出版書籍數量少、識字者也少，而渴望讀書的學者又只佔識字者人數中之一小部份，書籍題材也很有限，學者一般都知道他自己本行內之著作。甚至在學者當中，好古籍及藏書癖者相當多，多數藏書癖者常為圖書館館長，反之亦然（圖書館館長常成為藏書癖者）。這種圖書館館長對館內之藏書瞭如指掌，假如有位學者向他提到某一題目，他可憑其優良記憶告知有關書籍之位置。印度圖書館學家阮桑那辛先生（S. R. Ranganathan）曾在他一篇報告中提到：早在印度獨立後位於加爾各答之國立圖書館需聘請一位圖書館館長時，他曾接受新德里大學副校長毛里斯·高耶爵士（Sir Maurice Gwyer）之要求為該館推荐一位應徵者，這位應徵者是位梵文教授，他問這位教授為何要改行。他回答說：「教學荒廢我太多時間了！我若被應聘為國立圖書館館長，我就可將全部時間用來研讀、校勘、記述及評註館內的書籍」。由此可知，一位愛書迷當圖書館館長之動機，經常不是要廣泛有目的地傳播書內之觀念內容，而是在滿足他自己。（註五）就當時一般館員而言也多由潛心研究的書目學家兼任，他們