

咨询馆员与咨询问题

——一种系统方法

〔美〕G·杰霍达等 著

董常明 译 王燕来 校

杨兆魁 审定

书目文献出版社

(京)新登字189号

咨询馆员与咨询问题

——一种系统方法

〔美〕G.杰霍达等 著

童菊明 译 王燕来 校

汤兆魁 审定

书目文献出版社

(北京文津街七号)

河北省南宫印刷厂排版 涿州市新华印刷厂印刷
书目文献出版社发行 新华书店

850×1168毫米 32开本 6.125印张 147千字

1991年10月北京第1版 1991年10月北京第1次印刷

印数：1——5500 册

ISBN 7-5013-0854-3

G·228 定价：2.70 元

内容提要

本书作者将图书馆咨询工作的各个环节与方法从系统与决策的高度进行概括,并具体介绍了各决策步骤中的各种技巧。全书内容包括信息的选择、工具书类型的选择、查找标目的选择、咨询对话及书目数据库的联机检索等等。书中举有大量咨询问题实例,是一本实践性与指导性很强的教科书。可作为图书情报专业在校学生的教材,也可作为图书情报部门参考咨询人员参考学习用书。

前 言

我们认为，咨询工作的教学离不开解答咨询问题的实践，因为咨询工作不是一项仅供观赏的运动。但是，在学生们学习解答咨询问题之前，有必要为他们勾画出一幅应如何去做的框图。为此，本书为咨询过程提供了一个决策模式。该模式来源于G·杰霍达（Gerald Jahoda）的报告《解答咨询问题的过程：一种描述性模式的试验》。该项试验工作由美国教育总署资助。

本书以一个咨询过程模式向学生介绍了决策步骤，每一个步骤均给出练习和答案。一旦学生们在解答咨询问题过程中掌握了这些决策步骤，他们便可在查找答案时使用一种系统方法。书后附有咨询问题习题及答案，供检查学习效果使用。本书还强调各类参考工具书的信息类型，如百科全书，旨在帮助学生在初学阶段以及日后的高级咨询课程中能通过工具书的类型判断出其中所含的信息类型。后面有一章介绍联机检索，因为这种类型的服务不但和咨询工作有关，而且将来会被越来越多的咨询人员所采用。

我们认为本书可作为“咨询工作导论”课程的教科书。其内容可在一个学期内讲完，包括讨论咨询工作在图书馆、图书馆网络，在其它形式的图书馆合作活动以及间接咨询服务部门中的作用，和特殊的咨询问题。该书还可作为图书馆在职人员培训和自修用书。

衷心感谢化学文摘社、美国化学学会、报业联合会及科学情报学会为我们提供宝贵资料。除感谢美国教育总署对模式设计的支持外，我们还要感谢我们的妻子和丈夫，如果没有他们的鼓励、打字和其它方面的帮助，这本教科书是不可能完成的。

目 录

前 言

第一章 导论	(1)
咨询过程模型	(3)
咨询过程	(4)
本书内容的编排	(5)
补充读物	(6)
第二章 信息的选择	(7)
提问中的信息	(7)
决策之后的信息利用	(9)
信息叙词的归纳	(10)
已知项与未知项	(12)
小结	(14)
讨论题	(14)
第三章 提供答案的工具书类型的选择	(17)
叙词与工具书类型表	(18)
小结	(26)
讨论题	(27)
第四章 提供答案的工具书类型	(30)
传记资料	(30)
卡片目录; 联合目录	(31)
词典	(32)
百科全书	(34)
地理资料	(36)
文献指南	(39)
手册	(39)
索引, 书目, 文摘	(41)
专著、教科书	(45)

一次出版物.....	(46)
非传记指南.....	(47)
年鉴.....	(49)
小结.....	(51)
讨论题.....	(51)
第五章 引导型工具书	(53)
引导型工具书的选择依据.....	(57)
引导型工具书的选择.....	(59)
小结.....	(59)
讨论题.....	(60)
第六章 查找标目的选择	(67)
索引.....	(67)
其它类型索引.....	(68)
标引词语辅助工具.....	(74)
小结.....	(77)
讨论题.....	(77)
补充读物.....	(90)
第七章 答案的选择	(92)
答案的正确性.....	(92)
咨询过程中的错误.....	(92)
答案的选择.....	(94)
对信息的错误解释.....	(94)
查无答案	(100)
答案的完整性	(100)
小结	(104)
讨论题	(105)
第八章 咨询对话.....	(124)
用户提出需要咨询对话的原因	(125)
识别需要对话的咨询问题	(126)
检索后的咨询对话	(137)

小结	(139)
讨论题	(140)
第九章 咨询对话技巧	(142)
咨询对话的目的	(143)
限定性和非限定性提问	(144)
咨询对话示例	(146)
倾听与总结	(147)
非语言交流	(149)
对话实例	(150)
小结	(152)
讨论题	(152)
补充读物	(154)
第十章 书目数据库的联机检索	(155)
检索前	(157)
检索中	(157)
检索后	(158)
数据库说明	(159)
单元记录	(159)
索引的手工与联机检索之比较	(167)
联机检索的应用及小结	(170)
讨论题	(171)
补充读物	(171)
第十一章 总结	(173)
咨询实习题	(176)
译后	(187)

第一章 导 论

出现在咨询台前的问题是不可预测的，既有简单的问路，也有非常复杂的研究课题。解答复杂的问题需要大量的时间和参考资料。而一个简单的问题对于初次接触它的咨询员来说，仍可能是难以解答的。然而，我们的用户希望咨询员能象回答简单的、熟悉的问题那样圆满地回答复杂的、不熟悉的问题。因此，咨询工作远非只需掌握有限几本基础参考工具书就能干好的。

咨询员既不可能记住所有那些能满足某一特殊咨询问题的参考资料，包括书本式或非书本式（如胶卷、录音资料等），也不可能跟上新资料不断涌现的速度。咨询员若要满足信息需求则可以借助于一种逻辑方法，在查找答案时利用某些基本规则，而且不受咨询问题和图书馆特点的限制。这种方法以分析咨询过程为基础，包括分析咨询员、用户与图书馆资源之间的相互关系，来满足用户的信息需求。了解了咨询过程后，咨询员的眼睛即不应仅仅盯着有限的几本工具书，而要学会应用一般规律来解答独特或复杂的咨询问题。

本书将咨询过程划分为一系列的决策步骤。从接受问题开始到答案送出去为止。每一章讨论一个步骤，并附有练习供复习书中提出的各种概念。（图1—1）为咨询过程模型，它描述了一系列决策过程。这个模型最初是由文献报导的几个咨询过程加以综合，并经过有实际经验的咨询员的检验和评价，最后作进一步的修改而成的。

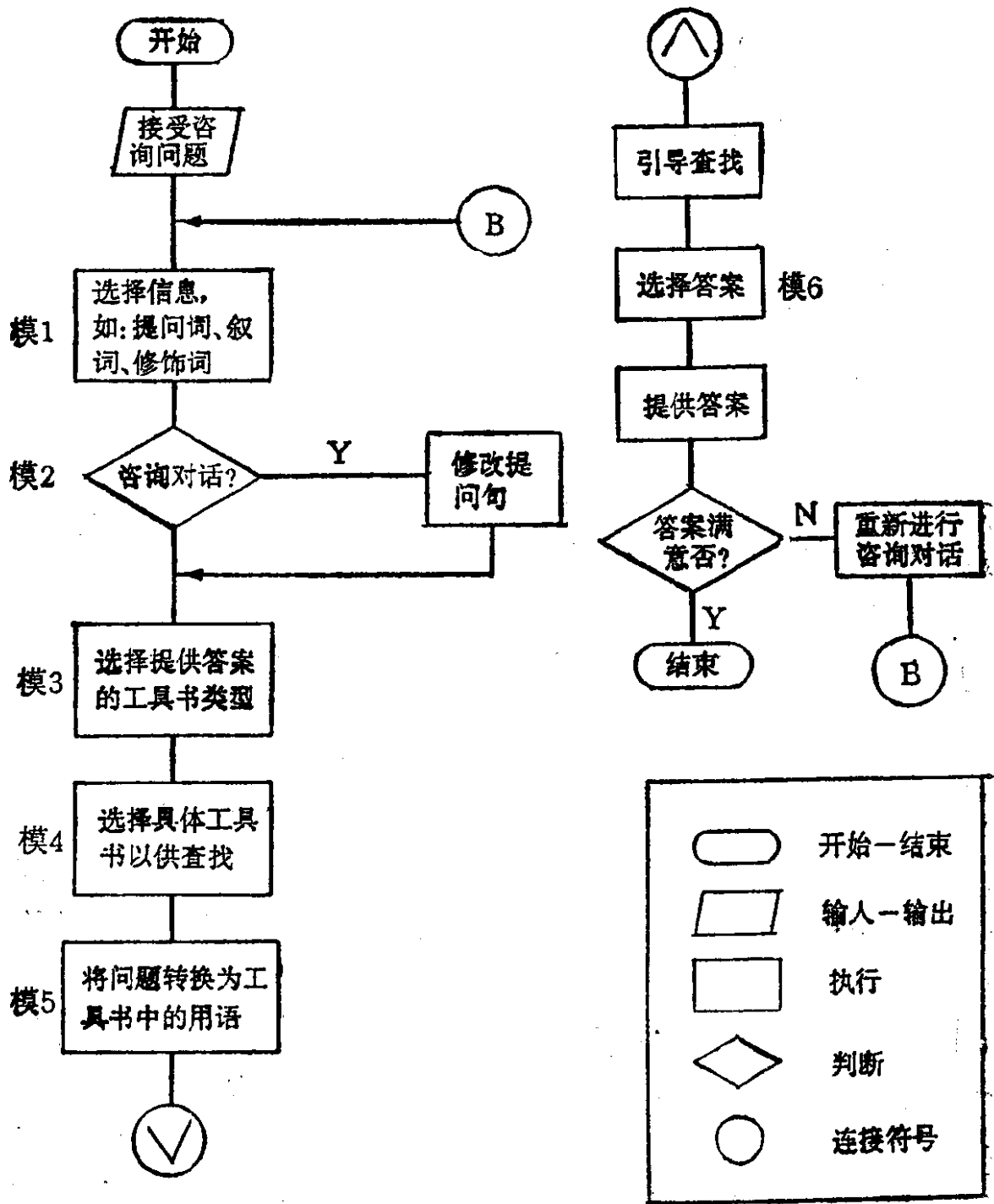


图1.1

咨询过程模型

模型中的第一个决策步骤——信息的选择，是指对用户提问中的基本信息进行鉴别。在这个初始阶段，咨询员首先需要分析咨询提问，然后确定问题的主题，进而判断所需信息的类型。有的可能需要查找某个事实，例如：1875年纽约市的人口数字，或关于某一主题的一种或几种出版物，如小马丁·路德金（Martin Luther King, Jr.）的传记等等。完成第一步后，咨询员必须决定是否需要对所提的咨询问题作进一步的说明和补充。这一过程被称为“咨询对话”。它要求咨询员针对用户的提问，和用户展开对话，以求更加完整地了解用户对信息的实际需求。如果在未弄清用户的实际需求前就开始查找，那么所查出的信息对用户将是无用的。这不仅浪费了双方的时间，而且还会动摇用户再次利用咨询服务的信心。

一旦咨询员通过咨询对话明确了实际信息需求，他应在头脑中初步确定可能包含有所需信息类型的工具书种类，即确定是查字典，还是查百科全书，或查其它类型的工具书。紧接着，下一步便是要选择具体的工具书，即开始查找问题的答案。若咨询员记不得某类工具书中的某个具体书名，比如一本专用德语词典，则可利用一种系统方法来查出这本书。

第四个决策步骤是在选出的工具书中查找答案，即选择能够在工具书中提供信息检索点的标目。最后一步是答案的选择。这一步极为关键，因为所选定的信息一定要完整、准确，否则将对用户无用。

只有将信息送到用户手中，咨询过程才告结束。当然，所提供的信息必须能使用户感到满意，否则，必须重新进行咨询对话，而决策过程的各个步骤也不得不再重复一遍。

向用户提供完整、准确的答案取决于咨询过程中的每一步骤的决策是否正确。任何决策点上的错误都会导致不正确或不适宜的答案。若咨询员误解了咨询提问中的关键信息，其查出的信息必定是错误的。例如：对于“《飘》是谁写的？”这个问题，咨询员可能会认为用户需要查找《飘》这部小说的作者姓名。然而，实际上要查找的也许是同名电影剧本的作者。在决策的第一步——信息的选择中若出现这类错误，会导致对用户实际问题的错误答复。类似的错误也会发生在其它决策步骤中。

咨询过程

威廉·卡茨（William Katz）把咨询过程定义为：“回答问题的过程”。我们也可广而言之，将其定义为：“满足具体的、经常性的信息需求的过程”。这是因为有些咨询工作（如编制书目）可以用来满足许多用户一般性的要求，但不能回答某个具体用户的一时一事上的问题。

尽管每个咨询员都有自己解答咨询问题的技巧与方法，然而，重要的是要从这一过程中总结出其普遍的规律。各图书馆的咨询服务可能不尽相同，但是，满足特定信息需求的过程基本上是一致的。换言之，一位学校图书馆的咨询员回答一位四年级学生提出的问题与专业图书馆咨询员为一位科学家查找信息，其所用的方法是相似的。二者都要从用户的提问中首先提取基本信息，如果问题不明了，则都需要进行咨询对话。接着，二位咨询员都得按一些相同的基本步骤进行查找：确定检索工具书，找到答案的所在页码；选择正确答案；最后将答案回复用户并获取反馈信息。

该书中所采用的咨询过程模型仅仅是许多纯理论模型中的一种。现在有不少试图从理论上简明地概括解答咨询问题的过程，并

揭示行动的次序和过程中的决策点。该模型和其它许多模型一样，既有其优点也存在着不足。因此，应该仅将其视为描述咨询过程中决策步骤的一种尝试。该书之所以选中此模型，是因为专业咨询员对该模型进行过试验、评价和修改；而且，该模型也为研究咨询过程的组成要素提供了有用的模式。

了解咨询员如何去满足咨询要求是很重要的，因为咨询员可以利用这种知识来分析他们自己的工作，看看在哪些方面可以加强和改进；从事咨询教学的教师除了让学生熟悉具体的工具书外，也可以利用这种知识传授给学生一般的咨询方法；而咨询部门的行政管理人员则可以利用这种知识评价咨询工作人员的工作情况。对咨询过程的了解还有助于决定哪些工作可交给助手甚至交给计算机来完成。

本书内容的编排

前文已述，本书的各章按图1—1模型中的咨询程序排列。第二章“信息的选择”讨论了从提问中抽取重要信息的技术，所列出的叙词代表提问信息中的各元素。第三、四章介绍提供答案的工具书和一系列模型，旨在帮助选择工具书的类型。第五章集中论述如何选择工具书，如何利用卡片目录和文献指南以及其它揭示文献的书目。

第六、七章是关于怎样在选出的工具书中查找出正确的答案。第六章主要说明如何选择查找答案所在页码的标目。第七章则探讨了提供完整、准确答案的技巧。按照模型中的咨询过程，在论述完信息选择以后应讨论咨询对话，但是，我们将这个问题放在其它步骤之后论述。在第八章中讨论如何确定需要咨询对话以及怎样进行咨询对话。第九章将概括成功地进行咨询对话的技巧。第十章介绍书目数据库的联机检索、联机检索的特点以及检

索逻辑。第十一章为全书总结。书后附的咨询问题，皆是在图书馆实际工作中碰到过的，并提供有答案的出处。

补充读物

Holler, Frederick. "Toward a Reference Theory." RQ14 (1975): 301—309.

Neill, S.G. "Problem Solving and the Reference Process." RQ14 (1975): 310—315.

Rugh, Archie G. "Toward a Science of Reference Work: Basic Concepts." RQ14 (1975): 29—300.

第二章 信息的选择

设想你正在咨询台值班，一位读者来到你面前问：“《世界年鉴》在哪儿？”回答这个简单的问题，几乎不需要什么专业技能。它完全不超出日常工作范围，除非你所在的图书馆没有这种基本工具书或者用户提出的并非是他真正需要回答的问题（此时你应主动进行咨询对话）。假如问题不必进行咨询对话，那么可以直接进入问题的分析阶段。

在本书中，我们将图书馆用户对信息所提出的要求称之为“问题叙述”，或简单称之为“提问”。因为咨询员和用户在咨询对话中都会提出问题，所以有必要使用专门术语以示区别。用户的提问与他们的信息需求有关，而咨询员在咨询对话中的提问则是要弄清用户的确切需要。因此，在我们讨论咨询过程中，有必要区别用户的提问和咨询员的提问。为此，我们将用户最初对问题的叙述称为“提问”，而将咨询员为弄清用户所提的问题称为“询问”。

提问中的信息

如果对“世界年鉴在哪儿？”这样的问题稍做分析，我们就会发现它由两个要素组成。一个要素是给出所需信息的主题（如此例中的“世界年鉴”），另一个要素指出了有关这一主题所需的信息类型（在哪儿——即地址）。对几百个咨询提问的研究表明，每个提问起码包括这两个要素：提问的主题或称“已知项”及关于该主题所需信息的识别或称“未知项”。因此，任何对信息的需求都含有一个已知要素和一个未知要素。

请看下面这个提问：

我想查找我从前在佛罗里达州立大学上学时的一个教授的新地址，可惜我不知他现在何处任教，也许在加利福尼亚的某所大学里。他的名字叫阿瑟·帕金斯（Authur Perkins），他教授植物学。

乍一看，这个问题似乎很复杂，无法归纳出两个基本要素，但实际上是可以分出一个单一的已知项和一个单一的未知项来的。

阿瑟·帕金斯是该问题的主题或称已知条件。此外，用户还给我们提供了一些补充信息。例如，他是一个植物学教授，从前曾在佛罗里达州立大学任教，现在可能在加州的某大学任教。这些有关阿瑟·帕金斯的补充信息无疑对我们查找答案很有帮助。当然，如果没有已知条件——阿瑟·帕金斯，这些补充信息便会失去作用。虽然咨询员可以试图根据从前在佛罗里达州立大学任教而现在可能在加州某大学工作这条线索去查该植物学教授，但那将是一件费时而又麻烦的工作。该问题中，教授的姓名阿瑟·帕金斯是真正的主题，因此可把它单独提出作为已知要素。

确定咨询问题的未知因素很容易，上面问题中要查的是阿瑟·帕金斯现在的地址。那么这个似乎很长的问题就可以简化成两个要素：用户要查的是阿瑟·帕金斯的地址。所以，无论多么复杂的问题，都可以用这种方法来分析。

有时某个咨询问题很难分成一个单一的已知项和一个单一的未知项。因为咨询问题往往是由两个独立的提问组成，如：麻雀的寿命有多长？它们的巢是什么样子？

在这个由两个提问组成的问题中，第一个已知项是“麻雀”，未知项是“寿命”，第二个已知项还是“麻雀”，未知项则是麻雀的巢的描述或插图。

决策之后的信息利用

已知因素和未知因素是咨询问题中的关键信息 或 称 基本 信息。而其它补充信息是可以包括进去的,如上述例子所述。如果一个咨询问题没有基本信息,那么补充信息则不起什么作用。学会分解每个问题中的关键信息可帮助我们从多方面寻找 正 确 的 答案。首先,在你着手查找之前,它可以帮你识别那些需要进行咨询对话的提问。其次,它有助于选择工具书的类型,并帮助在选定的工具书中确定检索点。

在分析问题时,若发现已知和未知因素不很明确、完整,说明在开始查找前有必要进行咨询对话。因为关键信息选择上的错误会导致整个咨询过程误入歧途。所以在查找之前一定要清楚已知和未知因素。此外,某些类型的已知和未知因素可能会提供线索使我们发现所提的问题并不是真正要问的问题。这种情况的信息咨询将在“咨询对话”一章中详细讨论。

已知和未知因素可帮助识别可能含有参考答案的工 具 书 类 型。正如根据已知和未知因素可以大致把工具书分为不同的类型一样。(这个问题将在本章以后的内容里再作详细的论述)。一旦选定某本工具书,已知条件便可以作为查找该书的主题标目或检索点。

练习一 已知和未知因素的选择(选出下列问题中的已知和未知因素)

问题	已知	未知
例:有关于尼亚加拉瀑布的出版物目录吗?	尼亚加拉瀑布	出版物目录
1. “熵是什么?”		
2. 克里斯蒂安·狄奥尔		

- (Christian · Dior) 的住址?
3. “《新闻周刊》的发行量
是多少?”
 4. “我在哪儿能找到约瑟夫·
萨宾 (Joseph Sabin) 的一
幅照片?”
 5. “美国图书馆协会 (ALA)
是何时成立的?”
 6. “谁发明了蒸汽机?”
 7. “一个鳄梨含热量多少?”
 8. “您能推荐一本刺绣方面的
好书吗?”

选择了关键信息，并非意味着任务的完成，这只是整个咨询过程中的一个步骤。选择已知和未知因素是一项重要的脑力练习，随着我们解答问题经验的积累，这项活动将会变得更加得心应手。

信息叙词的归纳

正如我们所想象的那样，每个提问中都有其潜在的已知和未知因素。例如要查找阿瑟·帕金斯、亚历克西斯·史密斯 (Alexis Smith) 和格洛丽亚·奥康纳 (Gloria O'Connor) 的地址，就可以得出三个不同的已知项目，因为已知条件的选择是根据提问中所用的词汇来确定的。但实际上，这是三个具有同类已知条件 (即人名) 的问题。同样，在“谁发明了电灯泡?” 和“美国图书馆协会主席的全名叫什么?” 这类问题中，也可找出同类型的未知项 (这里也是人名)。大多数已知与未知因素可根据为数不多的叙词 (即标引词) 进行大致划分。表2—1列出了这些叙词。