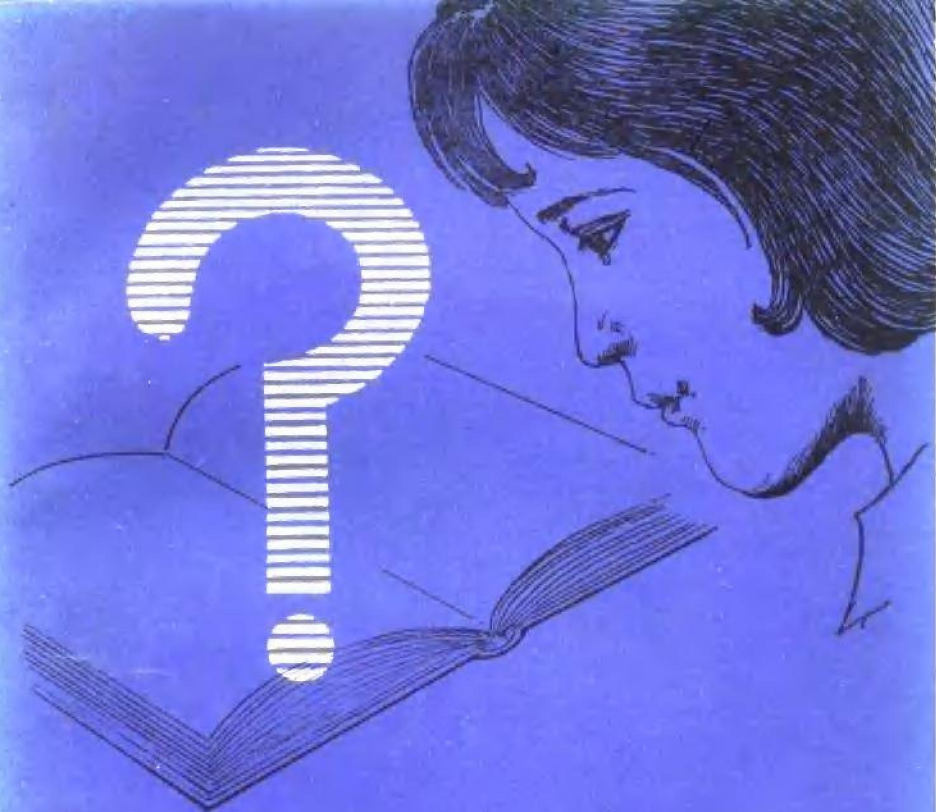




《图书馆业务基础知识问答》丛书之八

参考咨询基础知识问答

书目文献出版社

《图书馆业务基础知识问答》丛书之八

参考咨询基础知识问答

卢子博 倪 波主编

周治华 倪 波 程德璋执笔

书目文献出版社

《图书馆业务基础知识问答》丛书之八
参考咨询基础知识问答

卢子博 倪 波 主编
周治华 倪 波 程德璋 执笔

书目文献出版社

(北京文津街七号)

秦皇岛市第二印刷厂排版

河北涿县辛庄印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售

787×1092毫米 32开本 4.25印张 89千字

1986年7月北京第1版 1986年7月北京第1次印刷

印数 1—14,600册

统一书号: 7201·93 定价: 0.75元

内 容 提 要

《参考咨询基础知识问答》是由卢子博、倪波主编的《图书馆业务基础知识问答》丛书的第八分册。本分册由周治华、倪波、程德璋执笔。编者从图书馆参考咨询工作的不同角度,总结归纳四十五个问题,这些问题涉及到图书馆参考咨询工作的性质、任务;如何建立参考咨询工作队伍;以及如何提高参考咨询工作的质量和效果等。针对这些问题,编者采用问答形式给予简明扼要的回答。

本书对从事图书馆、图书情报、参考咨询工作的同志有一定的参考价值,尤其对新参加工作的青年同志更具有实际意义。

说 明

随着四化建设对图书资源日益增长的需要，大批新生力量不断充实到图书馆队伍中来。如何提高他们的业务水平和工作能力，已成为当前图书馆迫切需要解决的重要问题之一。针对这样一种情况，我们编写了一套《图书馆业务基础知识问答》丛书。这套丛书由卢子博、倪波、程德璋、周治华、程锦修和顾传彪集体编写，并由卢子博、倪波任主编。

这套丛书计有：《图书分类基础知识问答》、《藏书建设基础知识问答》、《图书流通基础知识问答》、《图书编目基础知识问答》、《科技情报基础知识问答》、《古籍基础知识问答》、《报刊资料基础知识问答》、《参考咨询基础知识问答》八个分册。除原计划第九分册因故不再出版外，该套丛书截至目前已全部出齐。

《参考咨询基础知识问答》是这套丛书的第八分册，由周治华、倪波、程德璋执笔。编者从参考咨询工作的不同角度，总结归纳成四十五个问题，这些问题涉及到图书馆参考咨询工作的性质、任务，如何建立参考咨询工作队伍，以及如何提高参考咨询工作的质量和效果等，针对这些问题，编者采用问答形式给予简明扼要的回答。

本书对图书馆、图书情报、参考咨询人员有一定的参考价值，尤其对新参加图书馆工作的青年同志更具有实际意义。

目 次

一、什么是参考咨询工作？参考咨询工作的性质、 任务是什么？.....	(1)
二、参考咨询工作包括哪些内容？.....	(3)
三、什么是专题咨询？怎样解答专题咨询？.....	(6)
四、什么是事实性咨询？怎样解答事实性咨询？...	(9)
五、怎样建立参考咨询工作档案？.....	(12)
六、怎样布局和组织一个图书馆的参考咨询工作？	(14)
七、怎样建设参考咨询工作队伍？.....	(18)
八、怎样组织和建立参考阅览室？.....	(21)
九、怎样提高参考咨询工作的质量和效果？.....	(23)
十、不同类型图书馆的参考咨询工作各有什么特 点？.....	(26)
十一、工具书有哪些类型？它们的功能分别是什 么？.....	(28)
十二、怎样熟悉参考工具书？.....	(33)
十三、掌握一种工具书的使用方法有什么要领？...	(36)
十四、类书与百科全书有什么异同？.....	(39)
十五、开展参考咨询工作为什么要注重使用参考工 具书的附录？.....	(41)
十六、《二十四史》及《清史稿》在参考咨询工作 中有什么功能？.....	(45)
十七、“地方志”与“地方文献”是否是一回事？	(50)

十八、什么是书目？书目在参考咨询工作中有什么功能？	(52)
十九、书目有哪些种类？它们各有什么特点？	(54)
二十、什么是文献工作？什么是二次文献，什么是三次文献？	(56)
二十一、什么是参考书目？怎样编制参考书目？	(57)
二十二、什么是专题书目？怎样编制专题书目？	(59)
二十三、什么是推荐书目？怎样编制推荐书目？	(61)
二十四、什么是索引？索引有哪些种类？它们分别有什么功能？	(63)
二十五、什么是引文索引？引文索引在参考咨询工作中有什么作用？	(66)
二十六、“目录”“书目”两者在使用中的异同表现在哪里？	(68)
二十七、“索引”与“题录”是一回事吗？	(70)
二十八、有的读者不会使用“引得”，如何给予辅导？	(71)
二十九、读者询问马列主义经典著作中关于某个方面、某个问题有何论述如何查找？	(77)
三十、怎样解答关于建国后重大社会政治事件的咨询？	(81)
三十一、怎样帮助读者查找古代文章与近、现代科学论文、报刊篇目？	(86)
三十二、怎样帮助读者查找某种具体图书？	(90)
三十三、怎样帮助读者区分具有相同书名的不同图书和同一图书的不同名称？	(93)

三十四、怎样帮助读者阅读甲骨文“书”?.....	(96)
三十五、解答读者关于我国地方著名人物的提问有 哪些途径?	(97)
三十六、怎样查找词牌、词律?	(99)
三十七、怎样查找古代的曲韵和曲谱?	(100)
三十八、怎样帮助读者解决音韵和诗律方面的疑 难?	(101)
三十九、怎样解答读者关于国内旅游知识的咨询?	(103)
四十、读者询问中外科技大事如何解答?	(106)
四十一、怎样查考我国古代事物的源流?	(109)
四十二、怎样解答读者关于计量知识的咨询?	(114)
四十三、关于成语典故方面的问题应通过哪些工具 书解答?	(120)
四十四、关于我国历代纪年如何查考? 如何换算成 公元纪年?	(122)
四十五、读者需要某一篇文献, 通过哪些途径可以 解决?	(126)

参考咨询基础知识问答

一、什么是参考咨询工作？参考咨询工作的性质、任务是什么？

参考咨询工作属于读者服务工作范畴，是图书馆基本业务工作的一个重要方面。这项工作，是阅览服务工作的深入和发展，包括围绕文献阅读和使用而开展的一系列活动，使文献能够更加有针对性、有效地为读者使用。参考咨询工作的功能，它对读者的阅读需求的满足程度比普通阅览服务要广泛和深入得多。所以，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。

什么是参考咨询工作，至今还没有一个准确的、公认的定义。国外有一种定义，说“为了使读者的要求与相应的情报源联系起来，图书馆或情报单位运用其力量，有计划、有组织地对读者直接或间接地进行业务上的帮助及对这项工作的管理，这就是参考咨询服务”（见中国科学院图书情报教材之九《参考咨询与文献检索》第一页）。这个定义比较深入地揭示了参考咨询工作的实质内容，特别是它把参考咨询工作与情报传递联系起来，赋予参考咨询工作以新的内容和使命，反映了现代图书馆的职能。这个定义是可取的。按照我们使用的汉语的表述方式，我们说图书馆的参考咨询

工作,是针对读者的特定需求,有计划地组织相关的文献并通过一定的方式来帮助读者得到所需的知识及解决工作、学习中的疑难问题。这里,我们用“知识”这个概念代替国外所说的“情报”,因为一方面情报也是知识,不过是指最新的知识;另一方面,参考咨询工作又不光是传递情报,参考咨询工作也有帮助读者得到一些基础知识甚至被人称为“常识”的知识,这就很难列入情报的范畴。

参考咨询工作的性质既有读者工作所共有的属性,也有它自己特殊的属性。共同属性是指它是以知识传递为内容的服务工作,具有知识性、服务性。特殊属性是指它的情报传递职能。例如它在“参考”工作中要围绕科学研究和技术革新的课题,组织反映最新科学技术成果的文献资料来帮助读者进行科学技术工作的决策,解决科研、生产和教学中的疑难。这就是科技情报工作的内容。可以说,参考咨询工作是具有情报工作性质的图书馆工作。如果说现代图书馆具有情报传递的职能,那么这种职能的发挥便是通过参考咨询工作来实行的。正因为现代图书馆具有情报传递的职能(并且是我国情报事业系统中的一个有机组成部分),参考咨询工作也是衡量一个图书馆现代化水平的一种标志。

参考咨询工作的任务,总的说来是传授知识,交流情报。作为具有情报职能的参考咨询工作,主要任务是充任科研、生产和教学工作的耳目、参谋。具体地说,它的任务有以下几个方面:

1. 向读者揭示、宣传反映科学技术发展动向和最新科学技术成果的文献资料,在情报源与情报用户之间起桥梁作用,促进情报的交流和使用。

2. 通过科研、生产动态及其资料的调查分析,为科研、生产组织机构制订科研和生产计划、选择科研课题与生产项目提供依据,帮助科研工作者全面了解学科、专业、课题的动态及趋势,使之少走弯路。

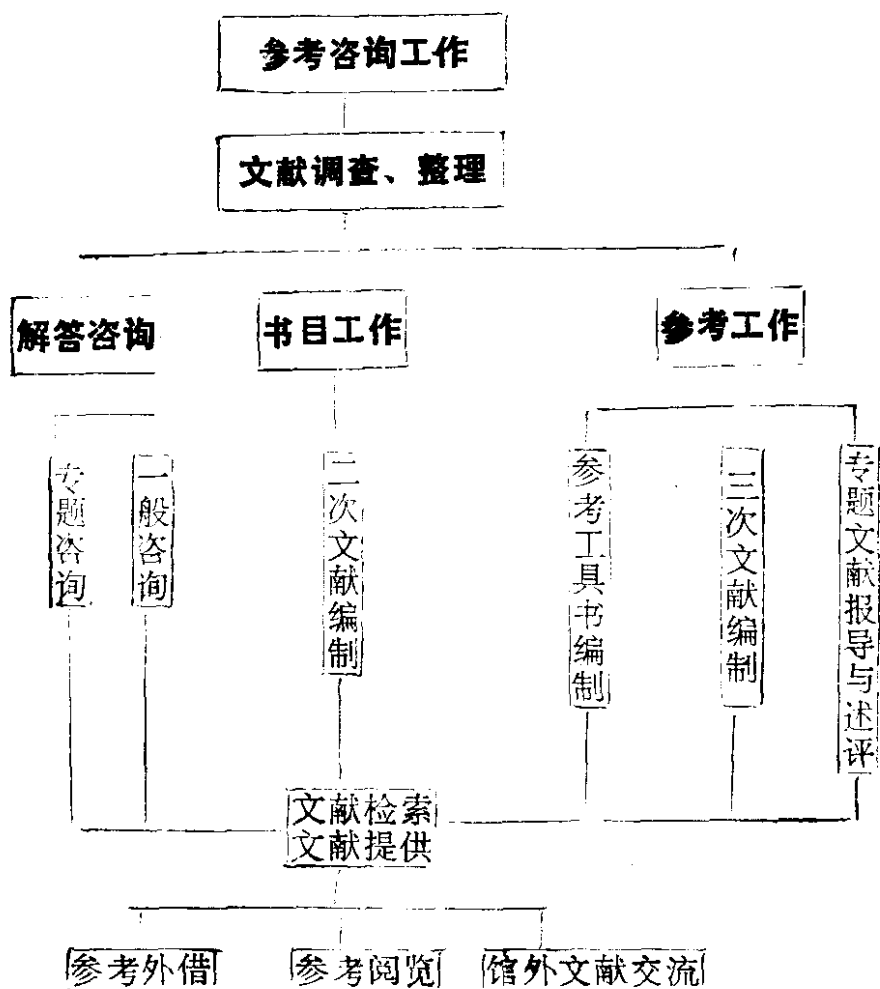
3. 通过文献检索工作,帮助读者扩大知识视野,引导读者有效地使用文献,使科技工作者节省调查文献资料的时间和精力,促进科研、生产早出成果。

4. 为科研工作者提供良好的研究条件,使图书馆成为科研工作的一個輔助陣地。

二、参考咨询工作包括哪些内容?

参考咨询工作包括书目参考工作与解答咨询工作这两个方面。书目参考工作是在文献调查的基础上编制二次文献、三次文献,为读者提供所需的文献知识与文献线索。解答咨询工作是解答读者关于文献和文献内容的各种提问。这两个方面是互相联系的,书目参考工作可以通过解答咨询工作了解读者的科研、生产课题及对文献资料的需求,而解答咨询工作可以利用书目参考工作的成果。二者的分别在于,书目参考工作通常是指以文献调查为基础,以编辑成二次三次文献为归宿的服务工作,而解答咨询工作是以解答问题为主要形式的服务活动。

参考咨询工作的内容十分丰富,有它自己的内容体系。这个体系的层次是:



这里我们就其中几个大的项目予以扼要说明。

1. 文献调查工作 文献调查,包括馆藏文献的调查与馆外文献调查,通常是针对参考咨询工作的具体对象及其需求而调查与之有关的文献,也就是针对读者提出的具体课题搜集文献资料。这些文献资料当然要以一个图书馆本身收藏的文献为基础,但光依靠本馆所藏的文献往往是不够的。因而,从事参考咨询工作的部门应当走向社会,广泛、深入地调查所需文献。文献调查工作是各项参考咨询工作的基础,是一种物质前提。有了好的基础与前提,读者才能广泛地获得信息,进而提炼出有用的情报。

2. 书目工作 书目工作是参考咨询工作的骨干与核心。它的主要形式是针对科研、生产的课题编制二次文献(书目、文摘、索引),为读者检索所需文献资料提供工具。不同类型的图书馆,根据自身在不同阶段的不同任务、不同的读者群、不同的科研课题,对书目工作的要求各不相同,所以书目工作也有不同的原则与方法。

3. 参考工作 参考工作是直接报导信息、提供情报的工作,它的成果可以对科研工作者起到“参考”作用。参考工作的方式也有多种,一是编写三次文献,介绍科学技术的发展,推荐优秀科技成果。这项工作是一项学术性很强的工作,它要求从事这一工作的人员要熟悉和广泛阅读有关的情报资料,并且能将各种文献的内容融会贯通,编写成可供阅读的新的文献。二是进行专题文献报导和文献述评,广泛搜集有关文献,并向读者报导这些文献。在这个基础上,还可进一步进行专题述评,介绍这一学科、专业、课题及项目的发展动态和优秀成果,接近于三次文献。三是编制关于学科或专业的参考工具书,它的内容多是比较定型的知识,情报价值不及前两个方面,但由于它也是以最新知识为主,仍具有重要的参考、使用价值。

4. 文献检索工作 文献检索是科技情报工作的一个重要内容,并且已发展成为一门新的应用学科和现代化的服务手段。大范围的文献检索可以利用国际和国外的文献库和联机检索方式获得世界各国的最新文献资料。从原则上说,图书馆的参考咨询工作还包括不了“文献检索”的全部内容,特别是中、小型图书馆和厂矿企业资料室还不具备使用电子计算机大规模地检索世界上的文献条件,它们的文献检

索工作只能完成国内中文文献资料的检索任务。

5. 文献提供工作 文献提供工作是图书馆的基本工作，也是参考咨询工作的文献服务方式，包括文献的外借、阅览和馆外流通服务。不过参考咨询工作中的文献提供服务与普通的文献提供不同，它的对象是图书馆的重点读者，所提供文献的范围，不论内容、类型以及借阅的数量、期限等，都比一般读者要宽容得多。一些大型公共图书馆和科学技术图书馆、高等院校图书馆甚至开辟各种条件十分优越的参考阅览室、研究室提供给读者使用。参考咨询工作中的文献提供是一种高标准、高质量的服务工作。

三、什么是专题咨询？怎样 解答专题咨询？

专题咨询是相对一般咨询而言的。它的提问不是一个简单的事实，其解答也有比较复杂的过程。专题咨询的“题”是指科研、生产、教学中的专门知识或课题，是一个知识系列。也就是说，解答专题咨询是提供关于所提问题的系统知识。例如，解答“怎样利用电子计算机进行图书编目”这样一个提问，就不是三言两语所能说清楚的，而且很难通过一、两种工具书就能找到现成的答案。它涉及到电子计算机的性能、构造与工作原理（硬件），涉及到程序设计、输入输出的方法和所谓“检索语言”（软件）等知识，还要涉及文献著录及文献库的建立与组织等复杂的知识。特别是中文图书编目应用电子计算机问题在我国还是空白，解答这种咨询还只能提供比较抽象的知识。所以说，解答专题咨询是一

项学术性较强、工程比较复杂的工作，要做好这项工作，需要付出比较艰巨的劳动。但是这项工作的实用性、针对性很强，比较容易获得好的服务效果，是深受读者欢迎的一个项目，在参考咨询工作中是一个比较突出的服务项目。

解答专题咨询的基本步骤与方法是：

1. 接受咨询，了解课题的性质

读者提出课题以后，咨询解答工作人员要及时向读者了解提出课题的目的、要求，包括读者的职业、工作性质与承担的任务。了解这些情况，便于有针对性地向读者提供所需的知识。因为，即使是同样一个问题，不同的读者对象与不同的任务会有不同的目的与要求。例如，上述“怎样利用电子计算机进行图书编目”这个提问，对不同的读者就有不同的解答角度。对大学图书情报专业的教师，只要了解到利用电子计算机进行图书编目的基本原理、基本过程与方法便可满足要求；对从事计算机硬件设计人员，就要着重介绍图书编目工作所要达到的要求与实际效果；对从事计算机软件设计的工作人员则要着重介绍文献著录与目录组织的方法与过程；而对于从事利用电子计算机进行图书编目的操作人员，则以上各方面的知识都要介绍。

为了加深对课题的了解，咨询解答工作人员应当虚心向读者请教。一般提出专题咨询的读者多半是关于这一问题的知识里手，而我们咨询解答工作者往往是外行。外行解答里手的提问是可以做到的，奥秘在于我们有检索工具这个手段，有文献库这个后盾，而这些往往是里手所缺乏的。为了能够有效地使用检索工具，能够准确从文献库的大海中准确取出所需文献，必须深入掌握课题的性质与读者的要求。只有这样才能

判断课题内容在科学分类系统中的位置、所涉及主题的范围与时间的跨度,从而为进行文献检索与选择工具书打下基础。

2. 查考参考工具书、进行文献检索

专题咨询不同于一般咨询的重要点在于,它往往不能从工具书中直接找到现成的答案,否则读者就不会向图书馆提出咨询。但从事专题咨询解答工作的人员,在接到提问后还是应当首先查考有关的工具书,借此加深对课题的理解和认识,这也是解答专题咨询工作中必不可少的一个自学过程。

对课题有了较深的认识,便可以选择检索工具检索解答询问所需的文献,也就是进行文献检索。文献检索也有它的方法与技巧。从方法来说,可以从科学系统使用文献分类目录、分类索引,也可以从主题、书名、著者角度入手,使用相应的主题、书名、著者目录与索引,还可以从年代法、地域法来检索。从技巧来说,有的可以采用顺查法,有的可以采用回溯法,有的可以采用循环法。方法的采用,要根据课题的内容与读者的要求来选择。在检索过程中,还可以根据检索所得的初步结果不断扩大与加深文献线索与检索范围,例如,当检索到一篇相关文献时,发现此文献所附参考文献索引(引文索引)提供了新的文献线索,可依此线索查寻原始文献。

进行文献检索,不应当受本单位馆藏的局限。特别是对那些与重大科研、生产项目有关的专题咨询,应加强同外单位的协作,借助外单位的力量来解答专题咨询。在检索工具是否完备、有关文献是否收藏这些问题上,往往要通过许多单位共同解决。

3. 提供解答

获得读者所询问的专题知识或文献之后,便可向读者提

供，进行具体解答。解答咨询要注意针对读者的目的要求与疑难，具体、准确地回答。对读者提供的知识必须以文献为依据，或者直接将有关文献提供给读者。有的专题咨询解答具有情报价值，要注意搜集效果，使这种知识更加系统完善。为了加深咨询解答的效果，可以在一次解答的基础上进一步调查读者的需求进行二次解答、三次解答。不论何种内容与形式的咨询解答，都应有咨询解答记录并列入参考咨询工作档案。

四、什么是事实性咨询？

怎样解答事实性咨询？

事实性咨询是指读者关于某一具体知识的提问。这种知识大多有比较成熟、稳定的知识内容，表现为“事实”，故称为事实性咨询。又因为这些提问所涉及的知识是属于基本知识范畴，故又称“一般咨询”。解答事实性咨询的基本途径是查阅工具书，对于普通读者的提问，一般通过查阅中文工具书便可解答。

解答事实性咨询的基本过程是：读者提出咨询以后，首先了解读者所提问的意图，读者有无掌握有关知识的来源，然后分析问题的性质，判断查考的途径并确定使用何种工具书，经过查阅工具书取得一定的结果便可以口头或书面形式回答读者。例如有的读者询问：“右庶子”是什么？接到提问后可以了解读者从什么地方看到的，指的是人还是事。这样查《辞海》、《辞源》中“庶子”条便可得到一般答案。如果读者对这种一般解释感到不能满足，还可以进一步查考