



20 世纪中国图书馆学文库·79

# 参考服务概论

刘圣梅 沈固朝 编著

圖 國家圖書館出版社

本书据南京大学出版社1993年9月第1版  
排印(原书后附“中文索引”、“英文名称索引”  
未排印)

# 前 言

图书馆参考服务工作在信息时代的今天,日益显得重要。通过这项服务,可为用户提供广泛而深入的文献信息,以满足用户的各种情报需求,在学术研究、科研活动和经济建设中发挥越来越大的作用。参考服务在理论和实践方面都开始形成独自的体系,并且涉及到许多学科的理论知识和技能的应用,如心理学、社会学、教育学、情报学、传播学、目录学和计算机科学等。它们的原理和某些新的研究成果,将使图书馆参考服务工作更趋成熟和完善。

我国图书馆参考服务起步较晚,发展缓慢,其中一个重要因素就是图书馆界和图书馆用户对此项服务的认识还很不够。因此,作为图书馆的工作人员,首先在这方面应该具有足够的专业知识、服务技能和服务意识,以有效的实际工作来吸引用户。

鉴于我国图书馆学教育中,培养学生掌握这方面专业技能的重要和必需,我们根据几年来讲授这一课程的讲稿,加以充实,编写了这本《参考服务概论》,作为图书馆学专业高年级以上学生以及图书馆参考服务工作人员的学习参考资料。国家教育委员会高等学校文科教材办公室也很重视这门课程的教材编写工作,将它列入了“七五”期间的全国高等学校文科教材规划。本书共九章,包括参考服务的起源与发展、参考服务的概念和术语的演变、参考服务中各项主要工作内容和方法(共5章),其中尤其侧重咨询工作的程序,第八章是关于参考服务的评价,最后一章则是有关参考

服务的一些理论和问题的综述与探讨,可供读者在理论方面作进一步探讨时的参考。

由于国外参考服务具有极为丰富的经验(包括成功的和失败的,理论的和实践方面的),资料较为系统,因此我们引用国外的参考资料,尤其是美国学者的著述较多。但对计算机在参考服务情报检索的应用方面,我们采取了从略的处理办法,因有关著述很多,又非本书范围,不作重复。

本书的编写分工为:沈固朝撰写第三至第八章及第九章中第一节的前半部分,刘圣梅撰写第一、第二章、第九章中第一节后半部分和第二至第三节。同时感谢张志伟同志提供他未曾发表过的文章《我国参考咨询服务的历史和现状》作为参考。承南京大学出版社副编审徐雁同志负责审稿、出版科朱培如同志绘图和南京艺术学院孟振林同志设计封面,谨此致谢。由于水平有限,本书定有缺点和不足,敬请读者指正。

编著者

1992年1月

# 目 录

## 前 言

第一章 参考服务的起源与发展 .....	(1)
第一节 美国 19 世纪后期的时代背景和图书馆 .....	(2)
一、美国 19 世纪后期的时代背景 .....	(2)
二、美国早期的图书馆 .....	(3)
三、19 世纪末叶美国图书馆事业 .....	(4)
第二节 参考服务的源起 .....	(6)
一、公共图书馆运动 .....	(7)
二、塞缪尔·格林的倡议 .....	(7)
三、杜威在参考服务方面开创性的活动 .....	(9)
第三节 参考服务的发展 .....	(11)
一、公共图书馆参考服务的发展 .....	(11)
二、大学图书馆参考服务的发展 .....	(14)
三、专业图书馆参考服务的发展 .....	(20)
第四节 我国参考服务的历史与现状 .....	(25)
一、我国参考服务的历史 .....	(25)
二、我国参考服务的现状(1976 年以来) .....	(28)
第二章 参考服务的概念、性质和内容 .....	(33)
第一节 参考服务概念的演变 .....	(34)
一、国外参考服务术语的发展与演变 .....	(34)
二、我国对参考服务术语的探讨 .....	(46)
第二节 参考服务的意义、性质和作用 .....	(48)

一、参考服务的意义 .....	(48)
二、参考服务的性质 .....	(54)
三、参考服务的作用 .....	(57)
第三节 参考服务的内容范围 .....	(58)
一、直接服务 .....	(58)
二、间接服务 .....	(62)
第三章 咨询接谈 .....	(71)
第一节 概说 .....	(71)
一、什么是咨询接谈 .....	(71)
二、咨询接谈的形式 .....	(75)
第二节 咨询接谈障碍 .....	(78)
一、需求和提问 .....	(79)
二、咨询接谈中的人际信息沟通障碍 .....	(82)
三、咨询接谈中的人际认知障碍 .....	(91)
四、环境障碍 .....	(101)
第三节 咨询接谈技巧 .....	(114)
一、提高观察力 .....	(114)
二、提高听的能力 .....	(116)
三、提高语言表达能力 .....	(119)
第四章 检索与答复 .....	(132)
第一节 检索策略 .....	(132)
一、咨询问题的分类 .....	(134)
二、提问信息的加工 .....	(137)
三、工具书的选择 .....	(140)
四、确定检索入口 .....	(147)
第二节 查找 .....	(151)
一、查找方法 .....	(152)
二、获取原文的方法和途径 .....	(157)
三、部分心理品质对检索行为的影响 .....	(160)
第三节 答复 .....	(165)

一、选择答案的原则 .....	(165)
二、检索后接谈 .....	(167)
三、答复的方法 .....	(169)
<b>第五章 主动服务 .....</b>	<b>(175)</b>
<b>第一节 宣传工作 .....</b>	<b>(175)</b>
一、宣传方式 .....	(176)
二、宣传工作要求 .....	(184)
<b>第二节 读者教育 .....</b>	<b>(187)</b>
一、读者教育的内容 .....	(188)
二、读者教育的方式 .....	(191)
三、读者教育的规划 .....	(194)
<b>第三节 定题情报服务 .....</b>	<b>(197)</b>
一、定题服务工作的组织与步骤 .....	(197)
二、开展定题服务的注意事项 .....	(201)
<b>第四节 书目文献工作 .....</b>	<b>(203)</b>
一、什么是参考部的书目文献工作 .....	(203)
二、书目文献工作的要求 .....	(205)
三、编制书目方法 .....	(206)
<b>第五节 协作咨询服务 .....</b>	<b>(209)</b>
一、什么是协作咨询服务 .....	(209)
二、开展协作咨询服务的办法 .....	(210)
<b>第六章 参考咨询部管理 .....</b>	<b>(215)</b>
<b>第一节 参考部门领导 .....</b>	<b>(217)</b>
一、部门领导的职责 .....	(217)
二、领导方式 .....	(219)
<b>第二节 目标和计划 .....</b>	<b>(221)</b>
一、目标和目的 .....	(221)
二、计划 .....	(226)
<b>第三节 参考部门的组织 .....</b>	<b>(228)</b>
一、组织形态 .....	(228)



二、岗位设立 .....	(231)
三、人员调配 .....	(232)
四、组织的标识系统 .....	(237)
第四节 参考部门的规章制度 .....	(241)
一、关于服务范围的规定 .....	(242)
二、岗位责任制度 .....	(242)
三、制定规章制度的注意事项 .....	(247)
第五节 参考服务队伍的建设 .....	(248)
一、国外图书馆对参考馆员的要求 .....	(249)
二、我国图书馆参考队伍的建设 .....	(256)
三、关于任用非专职人员的问题 .....	(263)
四、参考工作人员的业务培训 .....	(266)
第六节 参考统计工作 .....	(269)
一、参考统计的原始记录 .....	(270)
二、参考统计数据收集 .....	(271)
三、参考统计数据的整理 .....	(274)
四、统计分析 .....	(276)
第七节 参考档案 .....	(277)
一、参考档案的定义、特征和作用 .....	(277)
二、参考档案的内容 .....	(279)
三、参考档案的建立和管理 .....	(282)
第七章 参考工具书的藏书建设 .....	(288)
第一节 什么是工具书 .....	(290)
一、工具书的模糊性 .....	(290)
二、确定工具书的几种做法 .....	(295)
第二节 工具书藏书建设方针 .....	(297)
一、为什么要制定工具书藏书建设方针 .....	(297)
二、工具书藏书建设方针的内容 .....	(298)
第三节 工具书的搜集 .....	(301)
一、制订搜集计划 .....	(301)
二、工具书资源的调查 .....	(303)

三、了解工具书的途径 .....	(311)
四、收集工具书的方式 .....	(318)
第四节 工具书的组织和管理 .....	(322)
一、工具书藏书布局 .....	(322)
二、工具书藏书的剔除 .....	(333)
第八章 参考服务评价 .....	(342)
第一节 评价标准和评价指标 .....	(343)
一、关于评价标准 .....	(343)
二、关于评价指标 .....	(348)
三、制定评价指标的原则 .....	(353)
第二节 评价方法 .....	(355)
一、观察法 .....	(358)
二、问卷调查法 .....	(361)
三、实验法在评价中的应用 .....	(364)
四、测验法 .....	(366)
第三节 咨询工作评价 .....	(371)
一、数据的收集 .....	(371)
二、分析和评价 .....	(375)
第四节 参考书藏的评价 .....	(381)
一、参考书藏整体的评价 .....	(382)
二、个别工具书的评价 .....	(386)
第九章 关于参考服务的理论和一些问题的探讨 .....	(395)
第一节 国外关于参考服务理论的一些论点 .....	(395)
一、波普的“世界3”理论和参考咨询 .....	(396)
二、传播学与参考服务理论 .....	(400)
三、瓦夫雷克和卡茨的观点 .....	(403)
四、麦克卢尔和谢拉的观点 .....	(404)
五、三个层次的理论 .....	(405)
第二节 一些问题的探讨 .....	(412)
一、参考服务发展中的一些问题 .....	(412)

二、情报服务与情报化问题 .....	(419)
三、从历史经验来看参考服务的发展 .....	(421)
附录 I 公共图书馆参考服务标准 .....	(426)
II -1 图书馆参考咨询服务利用情况调查表 .....	(448)
II -2 参考服务调查问卷 .....	(451)
III -1 咨询工作评价用测验题样例之一 .....	(455)
III -2 咨询工作评价用测验题样例之二 .....	(460)

## 第一章 参考服务的起源与发展

图书馆的参考服务这项与图书馆用户有着密切关系的工作,它的发生与发展和它所经历的社会、经济、和文化的时代背景是分不开的。参考服务发源于美国,已具有 100 多年的历史,因此,本章用较大的篇幅来描述美国图书馆参考服务的起源与发展。纵观它的经历与演变,具有着极为丰富的实践经验和理论内容,它的发展史包含着许许多多美国的图书馆学者共同付出的劳动和创造的成果。通过对它的起源与发展的了解,我们可以从中认识到,由于参考服务从产生以来一直受到图书馆参考馆员和用户的重视和培育,才使它具有越来越强的生命力,越来越丰富的工作内容。我们还可以从中吸取外国的先进经验,结合我国图书馆的实际,研究发展我国图书馆参考服务的规律,在图书馆工作日趋标准化和国际化的时代,我国图书馆参考服务应该冲破传统的旧观念,改变固步自封的状态,以崭新的姿态,丰富的服务内容,现代化的服务方式,广泛地为用户服务,为繁荣国民经济服务。

## 第一节 美国 19 世纪后期的时代背景和图书馆

### 一、美国 19 世纪后期的时代背景

#### (1) 科学研究的兴起

美国图书馆参考服务事业的创建和兴起与这个国家的文化、社会和经济的发展有着极为密切的关系。美国自 1776 年建国以来,直到 19 世纪中叶时,文化教育仍然处于不发达状态,各大学还继承着殖民地时代的文科课程和宗教课程,教育方法是靠注入式地背诵教科书,仅有少数大学开设了自然科学课程,也仅为初级程度。在中叶时,科学研究还只是私人业余的兴趣爱好。

19 世纪以后,由于美国国家经济的需要,迅速发展工业,才使科学研究跃上了重要的地位。当时美国政府意识到了科学研究的重要性,为了鼓励科学的发展,于 1862 年通过了莫里尔(Morrill)土地移让法案,为各联邦辖属的科学、技术、和农业方面高等教育提供用地。

到了 19 世纪末叶,各大学开始进行教育改革,形成了新的局面。这种新型大学为学者提供了研究的基地、培训的手段、调研的助手,同行之间的联系、协作和研究,都以这个基地为中心。这样,科学研究自然地形成了一种专门的职业。

科学研究的职业化使原来业余的科学研究者消失,职业的研究工作者增加了。在研究的条件方面,以前业余研究人员一切都要自己动手,尤其是科学研究资料,只是靠自己的私人藏书,然而,在研究工作兴起以后,文献资料出版量日渐增多,私人的收藏力量再也不能与之抗衡,而实验室的设立,更是私人条件所不能比拟的,科学研究形成职业以后,显示了绝对的优越性。

## (2) 公共教育的兴起与高等教育的改革

随着美国工商业的兴起,大批移民的社群定居各地,城市繁荣了,各个城市、社区的居民生活逐渐安定和富裕,对文化生活的要求比较普遍,需要补充新的知识和技能;新兴的企业主和商人等暴发户也都为了填补自己学识的不足,或装点自己的风雅,附庸上层社会,而热衷于学习一些知识。因此,成人的自学教育的风气繁衍,形成了社会的追求知识热潮。

19世纪中叶起,西欧等国的教育思想和方法相继传入。在德国,大学成为先进的学术中心,学校拥有先进的设备和实验室,吸引着许多外国留学生。自德国学成返回的美国留学生带回了新的教育思想和教学方法,全面体现这些思想和方法的就是1876年建立的约翰斯·霍普金斯大学。

霍普金斯大学在1876年建校始,就完全以德国大学的模式为楷模,废除教科书和填鸭式的教学方法,采用选课学分制,改革课程,举办讲座和研讨会的新方法,启发学生独立思考和学习,建立研究生院,提倡以研究和教学同为大学的中心任务。

其它大学也都在此先后建立研究生院,进行改革。如:耶鲁、哈佛学院也早已建立了研究生院,密歇根大学在1876年也采取了同样的措施,但都不如霍普金斯大学的教育改革来得全面和彻底。

当时,这一改革对大学图书馆参考服务的促进,具有深远意义。

## 二、美国早期的图书馆

美国图书馆早期除了一些私人藏书的图书馆外,主要是大学的图书馆,其它,还有一些学会图书馆。至19世纪中叶,公共图书馆才如雨后春笋一般,纷纷建立起来。

但早期各图书馆的藏书数量极少。至19世纪末期止,各学会藏书超过1万册的,只有13个。据1850年的统计,美国全国藏书

只有 100 万册,那时,甚至国会图书馆的藏书也仅有 5 万册。

管理状况:各馆工作人员很少,常常是设有馆长一人,也只是兼职,下设助理或雇用半日制的学生,而往往这样的助理还要被分派其它的非专业的工作和杂事。对于图书馆的利用很不重视,藏书是封闭的,每周开放时间很少。如阿默斯特学院(Amherst College)图书馆,直到 1852 年,每周只开放一次,作为还书时间,馆内又没有阅览设施。在布朗大学,1843 年时,任何大学生如无馆长特别许可,均不能从架上取借图书。马里兰学院则根本不允许出借,很多图书馆的馆藏还仍然按照著者排架,或是按书型大小排架。

馆员的工作观念也是很保守的,几乎所有图书馆的馆员在 19 世纪后期,还认为馆员的职责是把藏书保管好,不使损坏遗失,就是忠于职守。至于读者方面有何困难和要求,并非图书馆和工作人员的责任。因此,图书馆馆员并不用关心读者的需要。

在这样的情况下,各个大学的教师和学生对图书馆很少有什么要求,因为学生只需依靠教科书,就能满足课程的要求。偶然与图书馆有所接触,也只是出于好奇,因为许多大学图书馆既无阅览设施,又很少开放。

美国图书馆工作的这种落后的“藏书楼”状况与当时的社会、经济和文化的迅速发展极不适应,社会公众与教育和科研事业的需要,向美国图书馆界提出了挑战,首先在藏书数量、检索方式、和开放时间上提出了要求。

### 三、19 世纪末叶美国图书馆事业

#### (1)从“藏书楼”过渡到“学者的实验室”

如前所述,科学研究的兴起产生了新的“职业学者”。这些研究人员的工作习惯和职业需要与早期的业余学者迥然相异。工作方法的改变使他们对图书馆的态度也有所不同,他们把图书馆看

作是大学的心脏,研究工作一刻也离不开对图书馆的利用,因为这些研究人员没有自己的私人藏书,而随着研究的兴起,出版物日益增多,研究人员,尤其是社会科学和人文科学的研究者,以注重详尽的资料考据为时尚,必须依靠图书馆大量藏书来进行工作。

新形成的职业学者对图书馆最首要的需求是要有更多的图书资料,其次是要求用书的方便。要像学者们利用自己的私人藏书那样,一取即得。

另一个重要的推动力是教学方法的改革,采用选课制,废除以教科书为主的方法,举办讲座和讨论班,启发学生独立思考和指定学生课外大量阅读参考资料。教授们要求图书馆给予他们的学生以极大的便利。于是,学校中遂有“图书馆应该成为人文科学和社会科学家们的实验室”的呼吁和“图书馆再不应该是一个图书储藏室”的指责。由于当时大学图书馆的种种限制,学者们只好求助于公共图书馆,公共图书馆的藏书比大学图书馆的藏书还要多。

这种形势,迫使大学图书馆不得不急速改变传统的规章制度和政策,积极地满足学者们的要求,增加藏书量,并且集中注意考虑分类、编目和图书利用的问题,至 19 世纪末期止,图书馆已逐渐从藏书楼转向“学者的实验室”。

## (2) 图书馆管理工作的改进

由于图书资料大量增加,如要照顾读者取阅方便,就会造成混乱,使用起来就会更加不便。因此,图书的详细分类和主题目录的编制问题就提上了日程,一时间围绕着这方面的问题,在图书馆界展开了争论,如:仍然采用书本式目录,还是改用卡片式目录?按分类排列,还是采用字典式排列?图书分类以粗分为宜,还是采用详细的分类法等,都是讨论的中心问题。至 19 世纪末期,这些问题基本上得到了结论。1876 年出版的《美国公共图书馆》一书刊载了杜威的十进分类法和主题索引,还登载了 A. 斯波福特(Ain-



sworth Spofford)和查理斯·埃米·卡特(Charles Ammi Cutter)的文章。斯波福特在文章中列出了一些主要的参考工具书,并强调工具书开架陈列的重要性。卡特的文章则着重指出了字典式目录具有便于快速检索的优越性,认为对于不断迅速发展的藏书,唯有采用卡片式目录,才能提供快速查检。而主题标引和详尽的分类法是帮助专家学者们检索专题资料的最好方法。

关于图书馆的利用问题,在一些大学图书馆得到了较好的解决。如:哈佛大学图书馆在1876年,每周开放48小时,1896年则增加到82小时;耶鲁大学图书馆由原来的36小时增加了一倍;哥伦比亚大学图书馆在杜威的主持下,由原来的每周仅只开放12小时,提出每天要开放14小时。

哈佛大学图书馆馆长贾斯廷·温莎莎(Justin Winsor)于1877年对新的教学方法也给予了积极的支持。他提出“图书是要利用而不是储藏”的口号,主张“把图书的监狱变为工场”,他还允许高年级学生入库,扩大了指定参考书的书藏,向读者开放参考工具书。

至19世纪末,由于美国文化教育、经济和社会各方面的发展和改革,促进了研究性图书馆(大学图书馆和公共图书馆)事业的进步,在扩大藏书、改进技术设施、提供资料的主题检索、开放图书等方面,做出了努力。此外在采购、分类、编目和流通等工作方面的改革取得了巨大的成就,这些都为后来的参考服务工作奠定了基础,创造了极为有利的条件。

## 第二节 参考服务的源起

在19世纪初期,图书馆的历史上也偶然出现过帮助读者的记载,但这种帮助并不能构成参考服务,也不具有参考服务的性质,