

● 范 铮

## 利用二次工具书开展参考咨询工作

传统的咨询解答方法非常重视经验的作用。有经验的工作人员在接受问题后,首先根据自己的经验在头脑中回忆以前的类似问题及其解决方法。接着,在头脑中展示有关文献,判断推理,进行选优,决定查找策略,然后下手具体查找。经过这些步骤后,一般就可获得满意的答案。在这种解答方式中,关键问题是工作人员的经验。一百年前,美国哥伦比亚学院图书馆馆长蔡尔德就说过:“参考咨询馆员成功的三个条件:第一个是经验,第二个是经验,第三个还是经验”<sup>(1)</sup>。没有经验就无法回忆以前的类似问题,头脑中就展示不出有关文献和工具书,从而难于下手具体查找,更解答不了咨询问题。从这里得出以下结论:解答咨询问题的关键在于解答人员的经验和水平。

然而经验从何而来?经验是实践的产物。没有长期的实践活动,就无法积累并形成丰富的经验。在这里,反映出一个重要的条件——时间,强调工作时间较短的人难于尽快承担咨询解答工作。有没有可以弥补经验不足的途径呢?有,这就是充分利用工具书,特别是充分利用二次工具书。1979年,我在中国图书馆学会第1届学术会议上提出了学习和利用工具书指南的重要性<sup>(2)</sup>。1984年,我在南开大学和天津大学讲课时,都讲了二次工具书的概念、作用、解答咨询问题与查找文献的方法。1985年,我在全国情报咨询研讨会上宣读并发表了有关论文<sup>(3)、(4)</sup>,引起了国际上知名专家卡茨的重视。他约我写稿,并请纽约州立大学研究生斯莱特作为我的助手,协助我做文字润色工作。这篇论文已在美国书刊上同时发表<sup>(5)、(6)</sup>,并在国内期刊上刊载<sup>(7)</sup>。显然,二次工具书的作用已开始引起国内外的重视。

### 一、怎样利用二次工具书 开展参考咨询工作

所谓二次工具书,是指工具书的工具书。它把很多原始的工具书进行加工整理、压缩简化,形成

便于查检的体系。这类书不能直接回答具体问题,但能进行指引,使经验较少的人能比较省力地从中选择解答所需的书,以弥补经验的不足;可以代替在头脑中根据经验展示文献的步骤,然后从中选择对口的文献线索,依据它一般即可查得所需文献,完成咨询解答任务。

利用二次工具书解答咨询任务一般有5个步骤,即:1.接受咨询问题;2.第1次选择;3.第1次查找;4.第2次选择;5.第2次查找。查找后如有满意的答案,则进行解答;否则,应返回到“第1次选择”,进行重新查找。例如,已知蔡伦为东汉人,造纸术发明家,需查其英文传记。其方法与步骤如下:

(一)接受咨询问题。首先,要弄清读者的要求、目的、条件、问题类别和内容,以及已查过的工具书等。这些是解答咨询任务的依据和出发点。

本例是用户为写一篇英文论文要引用蔡伦简历,自己查了很久但没有查到而提出的咨询问题。

(二)第1次选择。即从各种二次工具书中选择一种适用的二次工具书。因为蔡伦是造纸发明家,属于科技人物,所以选择《科学技术情报参考书目》<sup>(8)</sup>。

(三)第1次查找。在《科学技术情报参考书目》中,首先依据目录页查“传记资料”中的“科学总论”;然后查下册第11章,从11.282至11.297,共找到16条。

(四)第2次选择。从适用性和可获得性角度出发,对第1次选择结果的16条逐条分析思考,判断是否适用。

11.282 只包括美国的科学家,不适用。

11.283 包括古今中外著名科技人物的传记资料,符合要求。

11.284 未入藏,暂不选。

11.285 未入藏,暂不选。

11.286 美国博士科学家和工程师人物简介,不适用。

11.287 只提供《科学引文索引》中的作

者,不适用。

11.288 只包括7种英文期刊上发表过文章的作者简介,不适用。

11.289 无古代人物,不适用。

11.290 不包括古代人物,不适用。

11.291 只包括美国目前各大学教授,不适用。

11.292 只限欧洲地区,不适用。

11.293 只包括美国政府科技人员,不适用。

11.294 只包括《科学引文索引》中的作者,不适用。

11.295 只是欧洲地区的科技人物,不适用。

11.296 只包括英国科学家,不适用。

11.297 包括世界科学界人物,拟选用。

经过以上的逐条分析筛选,从16条中选出2条。其中,11.283包括古今中外科学家,可用性最大,首先选出。

(5)第2次查找。即在11.283 Asimov's Biographical Encyclopedia of Science and Technology 书中查找。在馆藏中,这本书有1964年和1982年两个版本。在1964年版中,查书末索引 Tsai Lun (蔡伦的威妥玛式拼法),指见 NO.32。在1984年版中,正文前的人名字顺表,指见 NO.63。经检查核实后可知,该资料是从英文资料中查出的蔡伦传记资料,符合咨询提问要求。这样,就可用它回答用户咨询。

## 二、利用二次工具书进行参考 咨询中的优化选择技术

近年来,优化技术发展十分迅速。它是依据数学计算寻求极值,从而帮助人们较快地选择最优方案 and 最优决策的一种方法。现已广泛应用于科技经管等领域。但是对于一些非数值计算问题,也有优化选择和优先规定问题,如美国图书馆界参考咨询解答程序中的优先规定<sup>[9]</sup>。利用二次工具书进行参考咨询不同于这种优先规定,它一般要经过两次选择,这就更需要优化选择技术。没有选择,就无从优化。其中,应考虑如下一些原则:

(一)根据咨询问题的性质,从各种二次工具书中选择适用的二次工具书,这是第1次选择。

(二)第1次查找一般从目录页、从分类角度进行查找(书末索引需先掌握书名和著者的字顺名称,这些名称当时是不知道的,所以需从分类角度进行选择)。

(三)第2次选择是选择解答用书。首先要考虑适用性。要浏览每条书目下的注释与说明。凡不适用的一律不选。

(四)一个咨询问题往往可从很多工具书中获得解答,要选择可用性最大的书。对于虽有可能解答但不十分肯定或希望较小者,可暂不选。

(五)要熟悉本馆馆藏,在可用性较大的书中,优先选择已入藏的书。邻近地区图书馆已入藏者,也可选择,以便就近查找。

(六)要考虑出版年,凡咨询问题以外年代出版的书,都不选。连续出版的工具书,可考虑适宜的出版年代。

(七)非连续出版的工具书,应优先选择本馆入藏较新版次的文献。

(八)要考虑文献的文别,凡用自己不熟悉的文字出版的文献,可暂不选。

(九)第2次查找时,由于已知人名、书名或主题,则可优先利用书末索引。但如是字典式的工具书,则可在正文中按字顺直接查出。

(十)对于文献检索性的咨询问题,可先选择适用的数据库文档,利用国际联机进行检索。

## 三、利用二次工具书开展参考 咨询服务的自动化问题

传统的咨询解答方法,强调个人的经验与技巧,但这些经验与技巧难于使之计算机化。而利用已出版的二次工具书来选择解答用书,再从解答用书中查找答案,就使参考咨询服务自动化成为可能。其做法大体是:1.将主要二次工具书存贮到机读数据库中;2.根据咨询问题在计算机屏幕上显示有关书目简介;3.由人工选择解答用书;4.根据有无该解答用书的机读型数据库,决定用手检或机检方式;5.查出答案。这样就能使参考咨询工作逐步走向半自动化和全自动化的途径。

## 参考文献

- (1) Child, W.B., Reference Work at the Columbia College Library, The Library Journal, 1891, 298.
- (2) 范铮. 高等工科学校图书馆咨询工作的探讨. 图书馆工作与研究, 1979, (2), 22~28
- (3) 范铮. 二次工具书咨询解法. 见: 中国科技情报学会学术会议论文集. 1985. 科技文献出版社, 1987. 165~172

(下转 34 页)

#### 四、臭氧杀菌的设备与方法

目前,可用于图书馆的臭氧消毒灭菌设备主要有消毒柜和消毒器,并已开始批量生产。北京的生产厂家主要有北京石景山双华电器厂、清华大学设备厂和航天部五院等,其中以北京石景山双华电器厂的专利产品最为适用。消毒柜主要用于图书的消毒处理,消毒器主要用于阅览室空气的消毒。下面简要介绍北京石景山双华电器厂生产的专利产品 KX 型快速电子消毒器和消毒柜的性能和使用方法。

##### (一) KX 型电子消毒器。

该机主要有 KX-BI 型、KX-BII 型、KX-E 型和 KX-F 型等型号,灭菌空间为 5~400 立方米,整机功率分别为 3、15、40W,工作寿命 15000 小时,主要用于阅览室、会议室、实验室、库房等空间消毒,也可同时对该空间内的物体表面消毒。使用时,首先将机器悬挂或放置在房间的适当部位,接通电源,即可开机。消毒次数、使用浓度及开机时间可参考以下数据:

书库:每月一次,浓度  $20\text{mg}/\text{m}^3$ ,密闭 1 小时。

阅览室:每周一次,浓度  $5\text{mg}/\text{m}^3$ ,密闭 30~60 分钟。

会议室:会前会后各开机半小时。

对大面积阅览室、书库、会议室,可以放置数台消毒器同时使用,使空间在短时间内达到需要的消毒浓度。

使用该机对空间消毒不需采取特殊的防护措施,但在开机时,房间内最好不要有人停留,关机 0.5~1 小时后即可进入工作,对人毫无影响。

##### (二) KX 型电子消毒柜。

该机主要有 KX-CI、KX-CIA、KX-CIB、KX-CIC、KX-CID 和 KX-CIE 等型号,消毒室容积有 60、110、200、400 和 500 升,整机功率 40 和 80 瓦,工作寿命 15000 小时。主要用于图书等物品的消毒灭菌。使用时,首先将预处理的图书竖放在消毒柜的隔板上(注意要放置松散一些,以利臭氧渗透),关上柜门,即可接通电源,按动开关开机。达到处理浓度马上关机密闭处理。处理结束后,首先打开柜门,半小时以后取出图书。该机还配有自控装置,进行自动时间控制。应用消毒柜处理图书,开机时间和密闭时间可参考以下数据:

杀灭病菌:开机 2 分钟,密闭 0.5~1 小时。

杀灭霉菌:开机 3 分钟,密闭 2~3 小时。

应用臭氧消毒灭菌是为了更好地保护图书和人的身体健康,一定要控制好剂量,不要使用大剂量( $5\text{万 mg}/\text{m}^3$  以上)和长时间处理图书。

#### 参考文献

- 〔1〕 消毒杀虫灭鼠手册编写组.消毒杀虫灭鼠手册.北京:人民卫生出版社,1980
- 〔2〕 苏君兰.冷库利用臭氧灭霉.技术市场,1985.2.26
- 〔3〕 李绍忱等.臭氧杀菌效果的观察.中国消毒学杂志,1990(3)
- 〔4〕 史江等.臭氧消毒实验研究.消毒与灭菌,1989.(3)
- 〔5〕 赵必均等.臭氧用于污染表面消毒效果的观察.消毒与灭菌,1989(3)
- (作者单位:北京图书馆。来稿时间:1991.4。编发者:丘峰)

(上接 14 页)

〔4〕 范铮.咨询解答与二次工具书.图书情报工作,1987.(1).24~26,21

〔5〕 Fan Zheng with Nancy Slater, Reference Queries, Experience, and Secondary Reference Books. The Reference Librarian. No.22, 1988, 271~282

〔6〕 Idem. in 《Information Brokers and Reference Services》, Ed. by R. Kinder and B. Katz, The Haworth Press, 1988, 271~282

〔7〕 范铮.南希·斯莱特(协助).咨询问题、经验与二次工具书.大学图书馆学报,1990.(5).9~15

〔8〕 (美)刘钦智编、范铮译.科学技术情报参考书目.北京:书目文献出版社,1985

〔9〕 范铮.美国和加拿大大学图书馆的咨询服务及其优先规定.大学图书馆学报,1989.(1).21~23,58

(作者单位:天津大学图书馆。来稿时间:1991.9。编发者:丘峰。)

## Abstract in Publication (207~225)

**An Analysis of the User Concept for the Schools of the Theoretical Systems of Information Science** / Jing Jipeng, Li Yongxian and Lui Fengqin / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of the Library Science. -1992, 18(2).-5~10

The paper analyses informations, information systems, information users and the interrelations among them. It generally evaluates the user concepts of each of the following schools of information science: the interchange school, the knowledge school, the decision school and the communication school. 3 illus. 9 references.

Information science —— Theoretical schools

Information users —— studies

Information systems —— Designs

G350

**A Pilot discussion of the Readers' Right of Participation** / Yu Mingdi and Na Chunguang / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of the Library Science. -1992, 18(2).-10~12

The readers' right of participation is, so to speak, the right to participate in the library management and the library construction. It is contained by the right to make policy decision, the right of management, the right to appraise, the authority to supervise, the right to recommend materials for the library acquisition, the right to purchase on the library's behalf and the right to reject library materials. To give full play to the readers' right of participation is a major way for the library to maintain close ties with the readers and an effective measure for the library to overcome difficulties in human resources, etc., so as to speed up the construction of library undertaking. It is also a significant means for the library to realize its social value and an important way to serve the society wholeheartedly.

Readers —— Rights

Construction of library undertaking —— Participation of readers

G252

**The Application of Quadratic Reference Books to Developing Reference Work** / Fan Zheng / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of the Library Science. -1992, 18(2).-13~14,34

Much attention has been paid to the ways of using quadratic reference books in developing reference work. To do this, one has to look through the quadratic reference book once more, as compared with the traditional methods of reference services, but for those who have less experience or for a special field of study that is not known quite well by a certain number of people, it may, however, make up the lack of experience and knowledge. The paper illustrates with examples to show the proper steps and methods and probes into problems of its principles of optimum and its automation.

References queries —— Ways and means

Quadratic reference books —— Applications

Reader services —— Studies

G252.61

**The Professional Morality of Librarians** / Li Zhizhong / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of the Library Science. -1992, 18(2).15~21

The vocational moral concept of library workers is "Readers first. Services supreme". Their professional code of ethics includes: love one's own job and make oneself a willing minor role; treasure the library materials and make oneself a willing "ladder" for others to climb up; be warm and attentive and have a boundless sense of responsibility. Besides, they should have a genuine knowledge of wide learning and a retentive memory, an ability of working with clever fingers and deft hands and a physical power of bearing hardships and standing hard work. Having all these requisites a library worker will surely become a noble-minded person who is of value to the readers, to the people and to the society.

Librarians —— Professional morality

G251.6

**Language Gradation** / He Guangming / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of the Library Science. -1992, 18(2).22~25

From a macroscopic point of view the paper reviews the differentiation phenomenon of the language functional gradation, holding that three gradations are included in a language, i.e. the daily social intercourse language, the scientific interchange language and the retrieval language. With this starting point in mind, the author presents the relationship among the language gradations and the leading features of each. 1 illus. 9 references.

Languages —— Functional gradations

Retrieval language —— Studies

G254.0

**The Impact of the Online Environment on Authority Control** / Wang Zhijing / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of the Library Science. -1992, 18(2).26~30

The article explains the basic concepts of authority control, cataloging of copies and the original cataloging. Changes of authority control in the online environment are also discussed, including authority control for shifting from precataloging to postcataloging and separating of mechanical labour from mental labour, and the implementation of authority control at different levels. The paper shows the necessity of partial and local authority control, pointing out that the individual authority of files may have already been obsolete, and they should be replaced by online authority files. The author holds that the vital question confronted by libraries is to make a change of authority work so as to control online catalogues. He also places emphases on the chief problems to be taken into consideration for the authority work in China. 3 illus. 17 references.

Online cataloging —— Standardization

Cataloging —— Modernization

G254-39

**The Application of the Collocation Methods of the "Classification of Chinese Books and Reference Materials" to the Library of Railways** / Li Guocheng / / Bulletin of the Library Science in China / China Society of the Library Science. -1992, 18(2).30~31

On the basis of its actual situation, the Library of Railways has established concrete rules and regulations for applying the collocation methods of the "Classification of Chinese Books and Reference Materials" to the Library, including aspects of 3 types of collocation functions, 6 items of collocation rules, 2 kinds of