

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

政治大學圖書館



A543546

R
023.6
313
73

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	150
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

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、傳統圖書館網與需腦資訊網	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芻見	311
第八章 結 論	323
參 考 書 目	327