

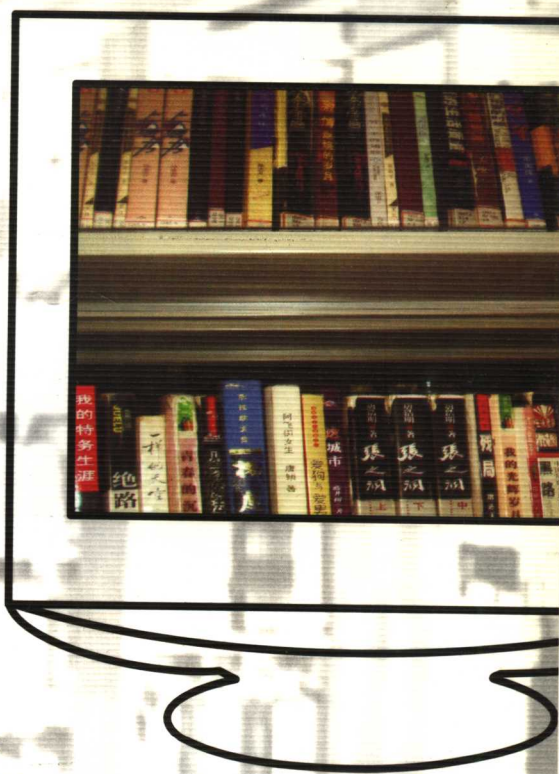
DAXUE TUSHUGUAN SHISHI JIEDA
SHIYONG ZHINAN

大学图书馆

实时解答

实用指南

李 黎 邓发云 徐 革
高 凡 赵颖梅 编著



西南交通大学出版社
[Http://press.swjtu.edu.cn](http://press.swjtu.edu.cn)

大学图书馆实时解答实用指南

李 黎 邓发云 徐 革 编著
高 凡 赵颖梅

西南交通大学出版社
· 成 都 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

大学图书馆实时解答实用指南 / 李黎, 邓发云, 徐革,
高凡, 赵颖梅编著. —成都: 西南交通大学出版社,
2006.9

ISBN 7-81104-344-0

I. 大... II. ①李... ②邓... ③徐... ④高...
⑤赵... III. 院校图书馆—图书馆工作—指南
IV. G258.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 058027 号

大学图书馆实时解答实用指南

李黎 邓发云 徐革 编著
高凡 赵颖梅

*

责任编辑 万方
特邀编辑 郝丹立
责任校对 王凤鸣
封面设计 本格设计

西南交通大学出版社出版发行

(成都二环路北一段 111 号 邮政编码: 610031 发行部电话: 028-87600564)

<http://press.swjtu.edu.cn>

西南交通大学印刷厂印刷

*

成品尺寸: 185 mm×260 mm 印张: 15.75

字数: 390 千字

2006 年 9 月第 1 版 2006 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 7-81104-344-0

定价: 30.00 元

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

写在前面

一、实时解答服务的意义和内涵

随着信息网络的快速发展,大学图书馆数字化、网络化的信息环境已经形成,网络信息资源正在逐步成为大学图书馆读者的主要信息来源。为了适应数字化信息资源和网络信息技术的快速发展,满足读者的咨询需要,各大学图书馆都在积极探索和实践各种形式的网络参考咨询服务。

虚拟参考咨询就是在网络化数字化的虚拟的信息环境下,图书馆利用各种信息网络技术,跨越时间和空间的限制,向在网上使用数字化信息资源和图书馆网络服务功能的读者们提供指导和帮助。

目前,大学图书馆开展的虚拟参考咨询服务(Virtual Reference Services, VRS)形式很多,但主要分为两种:异步服务(Asynchronous Service)和实时服务(Real-time Service)。

异步服务主要有:读者留言版(Message Board)、BBS讨论组、提问表单(e-Form)、电子信箱(E-mail)、常见问题解答(FAQ)、读者指南(Guidelines)、读者学习中心、虚拟咨询台(Virtual Reference Desk, VRD)、学科导航(Subject Navigation)和网络资源导航(Web Resources Navigation; Internet Navigation),等等。

实时服务主要有电话咨询(Telephone)、实时解答服务(Real-time Query-Answering Services, Online Chat)等。

异步服务方式中,由于图书馆员有充裕的时间,可以对读者的问题做出详尽的解答文本和解决方案。但由于它们大都具有延时性、不确定性,属于“静态服务”,使图书馆员无法获知与读者面对面时可捕捉到的“动态提示”,从而限制了图书馆员的思维空间和服务来源多样化的选择。

实时服务方式中,电话咨询方便简捷,但要求读者具有通讯设施,而且仅以口语交流,使解答内容受到一定限制。实时解答又称为“交互式参考咨询服务”(Interactive Reference Service, IRS),它保持了传统面对面咨询中图书馆员和读者之间实时交互的能力,能够为各种类型的读者提供随时随地的快捷的咨询服务,具有很强的交互性、服务性、及时性、实用性、随机性、综合性、针对性、全面性和能动性,因此深受读者的欢迎。

随着各种网络信息技术的应用,以及分布式联合虚拟参考咨询系统(CALIS distributed collaborative virtual reference system, CVRS)的普及,实时服务系统的功能不断完善和丰富:文字交流、同步浏览(Co-browsing)、页面推送(Push)、白板、桌面共享、音频、视频交流、咨询日志归档、请求转发、咨询知识库(Knowledge Database)的共享、读者学习中心、网络资源导航(Navigation),等等,使得实时解答的内容更加广泛和深入,解答的过程更加轻

松。因此,实时解答正在逐渐成为各大学图书馆网络信息咨询服务的主要方式,具有深远的发展前景。

二、本书编写背景和编著者介绍

实时解答服务由于其所特有的交互性、实时性、综合性、对读者的实用性以及突出的服务性等,深受读者的欢迎,并日渐成为大学图书馆开展虚拟参考咨询服务的重要方式。但与此同时,实时解答在对参考馆员的工作强度、知识面和综合素质的要求上,也成为各种形式的参考咨询服务中要求最高的岗位。然而,由于实时解答服务在国内仅有极少数图书馆开通,而且只有四五年的历史,因此,担任实时解答服务的参考馆员在工作中一般都是依靠自己平时对各种知识的学习积累和对知识库的搜集整理,而没有一本专用的工具书。出一本供实时解答人员学习和参考的工具书,让同行们工作得更轻松些,是笔者多年的愿望。

西南交通大学图书馆是国内最先开展实时解答服务的高校图书馆之一,笔者又有幸成为本馆第一位专职的虚拟参考咨询馆员。在近四年的工作实践中,我从刚上岗时不断地面对难题的紧张局面,到如今的熟练应答,这中间经历了一个不断学习、摸索和总结经验、积累知识的过程。我深深感到实时解答服务是个非常有意又有趣味的工作,但对于新上岗的参考馆员来说,由于缺乏经验的积累和相关的参考工具书而常会感到紧张和困惑。本书的编写初衷,就是为了将我本人在从事实时解答服务中所开发的一些技巧、总结的经验和积累的知识介绍给其他同行们,希望能给正在开展和准备开展此项服务的同行们带来一些有益的帮助。

实时解答服务的特点,决定了参考馆员必须具备多方面的知识和技能。我个人才疏学浅,具备的知识肯定是不够的,除了在工作中常需要向各部门的专家们请教外,知识库的内容也需要集中我馆精英们的集体智慧。西南交通大学图书馆具有悠久的历史,深厚的积淀,在专业人才培养方面更具特色。馆内人才济济,尤其是在本书中请到的几位主编,多年来在各方面给我的工作以多方面的启迪和支持,在此表示万分感谢。同时,将各位主编的情况和负责编写的内容介绍如下:

邓发云,男,1969年7月出生,博士研究生,副研究馆员,西南交通大学图书馆信息服务部。负责编写第二、三、四章;

徐革,女,1967年9月出生,博士研究生,副研究馆员,西南交通大学图书馆副馆长。负责编写第五章,并提供了部分参考馆员常用英语词汇;

高凡,女,1968年11月出生,博士,副研究馆员,西南交通大学图书馆副馆长。负责编写第七章;

赵颖梅,女,1967年1月出生,硕士研究生,副研究馆员,西南交通大学犀浦校区图书馆办公室主任。负责编写第八章;

李黎,女,1953年11月出生,本科,馆员,西南交通大学图书馆信息服务部咨询员。负责编写第一章、第六章、第九章和附录,以及部分章节的资料搜集。

本书的出版,首先要感谢西南交通大学图书馆杨元馆长和周从军副馆长长期以来对虚拟参考咨询服务以及对我本人各方面的关心和支持;感谢我馆自动化部主任陈大健老师在计算机技术及相关问题上无私的指导;感谢文献建设部杨平鲜老师在信息咨询的各种知识和操作

上给予的耐心指导和帮助,以及对本书相关章节内容的审核;感谢自动化部李宁、王利等诸位老师长期以来对我工作上的协作和帮助。此外,特别要提出并表示感谢的,是美国俄亥俄州立大学图书馆的李国庆教授,在百忙中为本书的“实时解答常用文明用语(英汉对照)”撰写了英文语句,不但为本书提供了标准的英语日常用语,而且对我馆虚拟参考咨询服务中对外籍读者服务的用语上提供了方便。

全书的审核特邀了本馆馆长杨元教授负责。同时感谢高凡博士在相关专业知识上给与的耐心指导。

时间的仓促,本人学识的不足,以及作为国内第一本供实时解答参考馆员使用的参考工具书,都决定了此书知识的搜集和内容整理上的欠缺。此外,由于各高校专业的特色不同,各图书馆的资源类型和服务功能的不同,读者遇到问题的类型和范围不同,加上各图书馆对从事实时解答服务这一岗位的馆员在素质上要求的不同,都决定了此书不可能满足每位参考馆员的所有需要。但我们希望将此书作为一块砖,随之而引来晶莹的玉,让大学图书馆从事实时解答以及其他形式的参考咨询服务的馆员们得到更多的润泽,提升图书馆的文化形象和大学图书馆网络信息服务的水平。

李 黎

2006年8月

目 录

第一章 参考咨询知识库兼虚拟咨询台的制作方法和应用技巧	1
第一节 利用 Word	1
一、知识库主页（索引目录）的制作	1
二、建立各子目录项的文本文件	2
三、子目录项与文本文件相链接	2
四、相关技巧	3
第二节 利用 FrontPage	4
一、列出知识库内容的分类目录	4
二、建立知识库网站	7
三、网页的制作	17
四、建立查找功能	21
五、词典类文本的制作	26
六、在网站里制作幻灯片	32
七、《中图法》的制作方法	32
八、知识库的应用技巧	36
第二章 信息检索原理	39
第一节 信息检索的基本概念	40
一、信息检索的定义	40
二、信息检索类型	41
三、检索手段	42
第二节 信息检索工具	43
一、检索工具定义	43
二、检索工具类型	43
三、检索工具结构	44
第三节 检索语言	46
一、检索语言的概念	46
二、检索语言的种类	46
第四节 检索途径与策略	49
一、根据信息内容特征的检索途径	50
二、根据文献外部特征的检索途径	50
三、检索策略模式	51

第三章 信息检索技术	53
第一节 检索算符	53
一、布尔逻辑算符	54
二、位置算符	54
三、截词符	55
四、字段符	56
第二节 检索词的选取	56
一、选词原则	56
二、常用的几种选词方法	57
三、提取检索词方法	58
四、选择检索词汇应注意的事项	59
第三节 构造检索式	60
一、输入检索词	60
二、选择检索字段	61
三、组配检索词	61
第四节 信息检索步骤	62
一、分析研究课题,明确检索要求	62
二、选择检索工具	63
三、确定检索策略	64
四、调整检索方案	64
五、获取原文	65
第四章 常见检索系统与使用问题解答	67
第一节 常见数据库介绍与对比	67
一、常用数据库的类型	67
二、国内主要数据库检索范围一览表	68
三、外文文摘类数据库收录范围一览表	69
四、外文全文数据库收录范围一览表	70
五、常用外文数据库算符介绍	71
六、使用数据库时须注意的事项	72
第二节 常见数据库使用问题解答	72
一、通用问题	72
二、关于《中国期刊网》	73
三、关于维普数据库	74
四、美国《工程索引(Ei)》	74
五、OCLC	75
六、专利数据库检索	75
第三节 部分专业的检索资源	77
一、综合类	77
二、专业类	77

第四节 搜索引擎介绍	79
一、搜索引擎原理	79
二、搜索引擎系统分类	79
三、常见搜索引擎介绍	81
第五节 其它检索常见问题	82
第五章 信息网络基本知识	85
第一节 中国与 Internet 互联的十大计算机网络	85
一、中国科技网	85
二、中国公用计算机互联网	85
三、中国教育科研网	85
四、中国金桥信息网	86
五、中国联通互联网	86
六、中国网通公用互联网	86
七、中国移动互联网	86
八、中国国际经济贸易互联网	87
九、中国长城互联网	87
十、中国卫星集团互联网	87
第二节 网络域名地址	87
一、域名地址服务器 (DNS)	87
二、域名地址	87
三、域名地址的组成	88
四、顶级域名	88
第三节 网络上常见计算机文件类型	89
一、常见计算机文件的扩展名与类型	89
二、常见信息资源类型与名称	90
第四节 常见网络技术词汇及基本知识	92
第五节 计算机病毒应急	114
一、用户计算机中毒的 24 种症状	114
二、计算机病毒的检测方法	115
第六章 Internet Explorer 的使用技巧	116
第一节 IE 的使用技巧	116
一、控制显示方式	116
二、优化 Internet Explorer 的性能	117
三、保存网页	119
四、查看网页	120
五、搜索信息	121
六、安全和隐私	124

七、Internet Explorer 的快捷键	129
第二节 校园网读者常见问题及解决办法	132
一、常见问题	132
二、麦达论文全文阅读器	133
三、超星	133
四、阿帕比	134
五、CNKI	134
七、其它	135
第七章 信息学常见词汇和基本知识	136
第八章 常用词汇表	166
第一节 常用英语词汇表	166
第二节 常用英语缩略语词汇表	186
第九章 网络资源导航	193
第一节 搜索引擎	193
第二节 信息资源保障与服务	193
第三节 综合性学术资源网站推荐	198
第四节 大学和图书馆	200
第五节 电子图书	202
第六节 电子期刊	203
第七节 学位论文	204
第八节 国内外会议论文	205
第九节 科技报告网站	206
第十节 国内外专利网站	206
第十一节 国内外标准网站	207
第十二节 国内外统计网站总汇	207
第十三节 优秀电子工具书网站	207
第十四节 国内外教材教参检索	208
第十五节 英语学习网站推介	209
第十六节 国内外报刊网站	218
第十七节 政府和行业网站	218
第十八节 其它综合性资源	219
第十九节 核心期刊投稿导引	220
附录一 实时解答参考馆员基本行为规范	222
附录二 实时解答常用文明用语(英汉对照)	224
附录三 论大学图书馆实时解答服务的特征	226
附录四 论大学图书馆实时解答服务的语言特征和解答技巧	231

第一章 参考咨询知识库兼虚拟咨询台的制作方法 and 应用技巧

由于现代化大学图书馆服务功能的网络化、信息资源的多元化、服务对象的社会化、读者层次和需求的复杂化,对图书馆参考馆员素质的要求不断提高。知识性、综合性和服务性已经成为对参考馆员素质的基本要求。但是,在图书馆的参考咨询服务过程中,尤其是在一些随机性、交互性、服务性和针对性很强的解答过程中,如实时解答、电话咨询、面对面咨询等等,要保证提供较好的服务质量,最好的办法就是结合本馆资源和服务特点,建立详细周全的本地馆参考咨询知识库(Reference Bank)。

建立知识库的简易方法有两种,一种是利用 Microsoft Office 2003 的 Word 2003,另一种是利用 FrontPage 2003。

第一节 利用 Word

此方法的特点是制作简单,却可任意存放 Excel 表格、PPT 文件、网页文件、各种图形数据等等;缺点是缺乏知识库全景的浏览功能,只能在本页检索,而且不能将知识库内容直接作为虚拟咨询台网站在图书馆主页上发布(除非制作一个结构与之完全相同的网站。每当知识库内容有所修改时,将对应的网页上的内容也进行相应的修改),因此只适用于内容较为单纯的中小型图书馆使用。下面举例介绍制作过程。

一、知识库主页(索引目录)的制作

第一步:在 D 盘建立名为“参考咨询知识库”的文件夹,再在该文件夹路径下建立名为“知识库主页”的 Word 文件,路径为: D: \ 参考咨询知识库\

第二步:打开“知识库主页”Word 文件,将拟作为本馆参考咨询知识库的所有内容进行分类、列表。如图 1-1 所示。

图 1-1 内每行开头的标题部分(未加下划线的字)为知识库主页的主目录项,主目录项下的各项为该项目的子目录项。

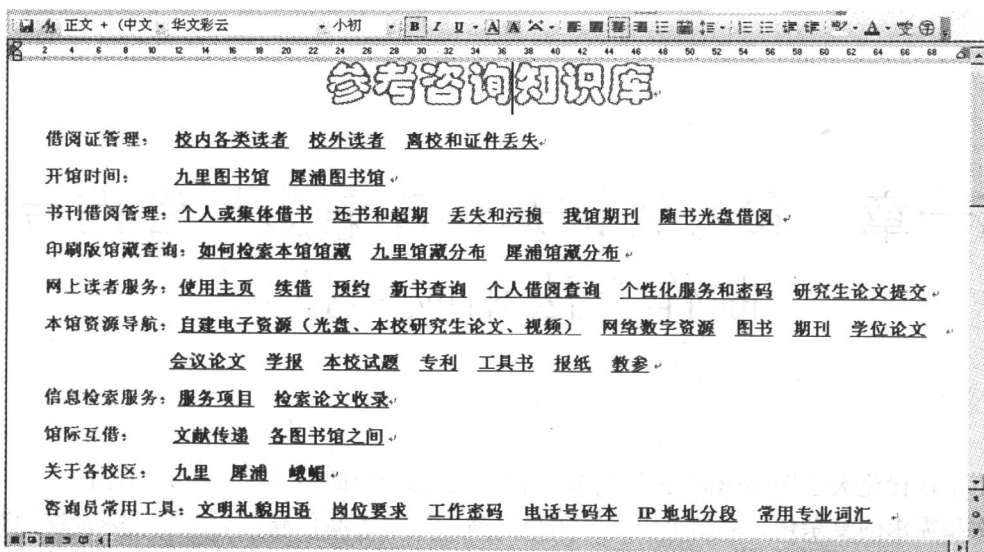


图 1-1 西南交大图书馆参考咨询知识库主页

二、建立各子目录项的文本文件

第一步：在与“知识库主页”同样的路径下，按照上述分类表中各主目录项建立各自的文件夹。

第二步：在各主目录项的文件夹下按照各自所拥有的子目录项建立 Word 文件，文件名应与对应的子目录项名相同。如图 1-2 所示。

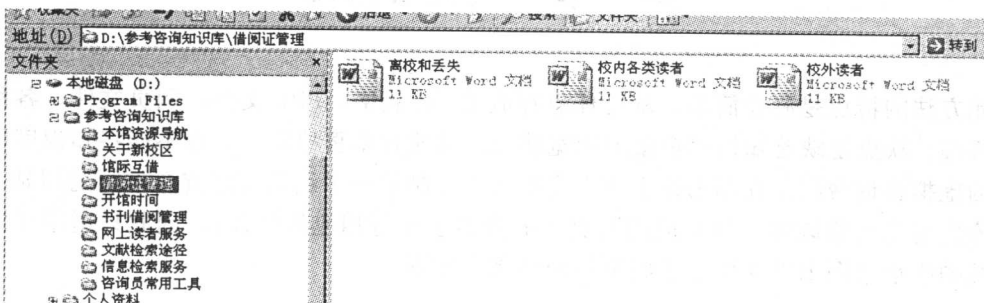


图 1-2 子目录项的路径

三、子目录项与文本文件相链接

利用 word 的超级链接功能，将上述各子目录项（知识库主页上有下划线的条款）与各相对应的 word 文件做链接。具体操作方法如下：

第一步：在主页目录上选中未做链接的子目录项（例如选中主目录“借阅证管理”项下的“校内各类读者”子目录项）；

第二步：点击鼠标右键并选中“超链接”，在随后显示的链接提示框的“查找范围”栏内选择与该子目录项相对应的路径（如本例为 D:\参考咨询知识库\借阅证管理）；

第三步：在“链接到”栏内点选“原有文件或网页”；

第四步：在主浏览框内选择“当前文件夹”，之后在主浏览框内点选与该子目录项命名相同的 Word 文件（即“校内各类读者”），在下方的“地址”栏内看到选中的 Word 文件的文件名后，点击“确定”。如图 1-3 所示。

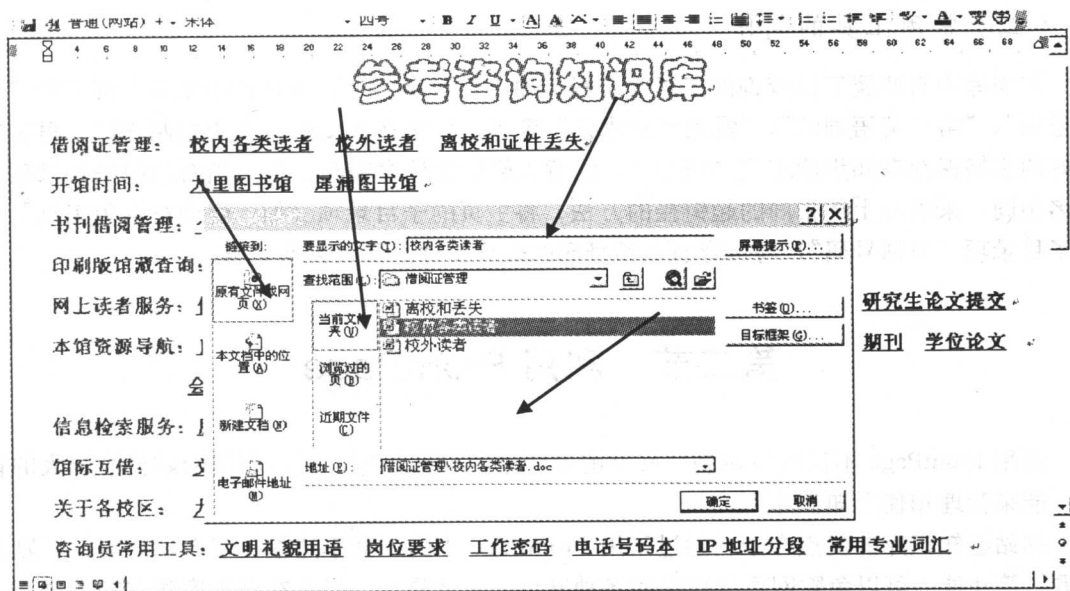


图 1-3 子目录与各自文本文件做链接的操作图

将解答中或解答前搜集的解答文本条款按照知识库主页目录表的分类，分别存放在各自所属的 word 文本上，知识库的制作就全部完成了。

解答过程中，在主页上链接所需的子目录项，即可调出所需的文本文件，查找到合适的解答条款。

四、相关技巧

（一）多级子目录

如果子目录的解答条款较多，比如主目录项的“本馆资源导航”下的一级子目录项“网络数字资源”栏目，由于其中分别对本馆各数据库的登录方法有所介绍，内容较多，可在该子目录项下建立各二级子目录项，举例如下：

1. 在知识库主页目录上选中并打开子目录项“网络数字资源”，在打开后的 Word 文件界面上，将该项下所有的内容分类列出，形成“网络数字资源”下的二级子目录，如下所列：

数据库使用方法

[访问数据库注意事项](#) [SDOS](#) [ARL](#) [IEL](#) [ProQuest](#) [AIP/APS](#) [BSP/ASP](#) [超星](#) [维](#)

普 CNKI Ei-V CSSCI

2. 在 D 盘的参考咨询知识库的“本馆资源导航”文件夹的路径下 (D:\参考咨询知识库\本馆资源导航文件夹\), 建立一个“网络数字资源”文件夹; 在此文件夹路径下建立与上述各二级子目录项命名相对应的 Word 文本文件。

3. 将以上各二级子目录与各自的 Word 文本文件之间做超链接。再将各数据库使用方法的解答条款按照以上分类存放在各自对应的 Word 文件上备用。

(二) 常用工具的制作

知识库中有些属于供查询的工具类资料, 如主页目录中“咨询员常用工具”项下的“电话号码”、“常用英语词汇”、“常用专业术语”等等, 可先在 Excel 中将表格制作好, 再将制作好的表格保存在知识库主页的路径下。注意表格的文件名需与主页上相对应的子目录项的命名相同。采用与上述相同的超链接的方法, 将主页的子目录项 (如“咨询员常用工具”中的子目录项“电话号码”) 与保存有电话号码的表格文件之间做超级链接。

第二节 利用 FrontPage

利用 FrontPage 不仅可以用制作网站的方法来制作知识库, 还可利用网站自身强大的管理功能来管理和使用知识库。

网站型知识库的优点在于, 通过采用 FrontPage 中的“共享边框”、“自动导航”、“默认主题”等功能, 可以免除网页制作中的各种麻烦。也就是说, 只要在知识库建立初期进行一些网站的结构设置, 一旦知识库网站的管理功能在主页上设定好后, 剩余的一切都由系统自动进行, 使得知识库的制作、日常管理和使用非常简单实用, 既可作为参考咨询知识库, 稍加整理之后, 又可以作为虚拟咨询台在网上发布。

具体制作方法举例如下。

一、列出知识库内容的分类目录

首先, 制作者根据本馆参考咨询服务项目和读者常见问题, 列出知识库内容的分类列表。以西南交通大学图书馆的知识库为例, 该馆目前知识库内容目录的分类列表如表 1-1 所示。

表 1-1 西南交通大学图书馆参考咨询知识库内容分类表

一级目录项	二级目录项	三级目录项	四级目录项
新生须知			
借阅证管理			
开馆时间			

续表 1-1

一级目录项	二级目录项	三级目录项	四级目录项
书刊借阅管理	个人或集体借书		
	还书和超期		
	丢失和污损		
	我馆期刊		
	随书光盘借阅		
印刷版馆藏查询	九里图书馆		
	犀浦图书馆		
网上读者服务	使用主页		
	续借		
	预约		
	新书查询		
	个人借阅查询		
	个性化服务和密码		
	研究生论文提交		
本馆资源导航	自建电子资源	光盘资源	
		本校研究生学位论文	
		视频资源	
	网络数据库		
	图书		
	期刊		
	学位论文		
	会议论文		
	学报		
	国家标准		
	本校试题		
	馆藏专利		
	工具书		
	报纸		
	教材教参		
	科技报告		

续表 1-1

一级目录项	二级目录项	三级目录项	四级目录项
网络资源导航	搜索引擎		
	信息资源保障		
	大学和图书馆		
	综合性学术资源		
	馆外图书		
	馆外期刊		
	学位论文检索		
	会议论文检索		
	科技报告		
	专利		
	标准		
	统计		
	电子工具书		
	馆外教材教参		
	英语学习资源		
	国内外报纸		
	政府和行业网站		
	其他综合性资源		
信息检索服务	服务项目		
	检索论文收录		
馆际互借	文献传递		
	各图书馆之间		
关于各校区	九里		
	犀浦		
	峨眉		
读者学习中心	信息网络知识	域名地址	
		文件扩展名	
	使用数据库须知	合法 IP 地址	
		电脑配置要求	
		用户常见问题	
		阅读和下载全文	
		文件格式	
		数据库知识	
		各数据库使用方法	(略)

续表 1-1

一级目录项	二级目录项	三级目录项	四级目录项
	信息检索知识	信息检索原理	
		关于搜索引擎	
		专利文献检索	
		标准文献检索	
	关于 SCI、EI 等	四大检索系统	
		检索 EI 收录	
		其他检索工具	
		其他相关问题	
		投稿导引	
读者常用工具	中图分类法	(略)	
	学位论文格式		
	中文核心期刊要目总览	(略)	
咨询员常用工具	常用用语		
	岗位要求		
	工作密码		
	电话号码簿		
	IP 地址分段		
	常用专业词汇		
	常用英语词汇		
	常用英语缩略语		

二、建立知识库网站

(一) 建立网站和网站的主页

打开 FrontPage 2003, 点选左上角“文件”菜单中的“新建”, 在界面左边出现的“新建网站”栏或“网站模板”上点选“只有一个网页的网站”, 再指定出新建网站在硬盘上的位置。本例中网站的路径为: D:\网站文件\网站文件 4。如图 1-4 所示。