

图书馆界联合参考咨询服务网 建构研究

© 黄刚 著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

013050624

G252.6
07

图书馆界联合参考咨询服务网 建构研究

◎ 黄刚 著



北航

C1657207



中国水利水电出版社

www.waterpub.com.cn

G252.6
07

内 容 提 要

本书通过分析当前广西图书馆界在开展数字参考咨询服务工作方面的基本现状和束缚其发展的根本原因等,指出广西图书馆界要想提高其整体服务水平和服务质量就必须尽快建构广西图书馆界联合参考咨询服务网,并对其工作框架和实现机制进行了详细分析。本书结合具体案例阐述了联合参考咨询服务的基本特征和发展趋势,对图书馆开展数字参考咨询服务有一定的借鉴意义,可供从事参考咨询服务的工作人员、相关专业院校老师与学生学习参考和使用。

图书在版编目(CIP)数据

图书馆界联合参考咨询服务网建构研究 / 黄刚著

— 北京: 中国水利水电出版社, 2013.6

ISBN 978-7-5170-0957-3

I. ①图… II. ①黄… III. ①图书馆工作—参考咨询—咨询服务—服务网络—研究 IV. ①G252.61

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第127736号

书 名	图书馆界联合参考咨询服务网建构研究
作 者	黄刚 著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn
经 售	电话: (010) 68367658 (发行部) 北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010) 88383994、63202643、68545874 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	中国水利水电出版社微机排版中心
印 刷	北京瑞斯通印务发展有限公司
规 格	184mm×260mm 16开本 11.5印张 272千字
版 次	2013年6月第1版 2013年6月第1次印刷
印 数	001—500册
定 价	28.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社发行部负责调换

版权所有·侵权必究

序 1

图书馆学硕士，在我国管理类学位结构中并不是最高层次，只能作为一种中等的水平层次，但是对于广西民族大学来说，图书馆学硕士水平却是其高等教育水平和学术研究水平的重要标志，广西民族大学图书馆作为图书馆学硕士研究生的主要培养单位，其科研水平、服务质量与层次，以及管理理念等，都是这些图书馆学硕士研究生们得到健康成长、提升科研与业务能力的重要保证。

在科研水平和管理理念方面。自20世纪80年代末期以来，在广西图书馆界乃至全国图书馆界，广西民族学院图书馆（编者注：广西民族大学图书馆的前身）的图书馆自动化系统研究取得了令人瞩目的成就，由广西民族学院图书馆李冠盛、广西财政专科学校图书馆卢守东（编者注：现为广西财经学院图书馆）、广西师范学院图书馆刁继生等组成的研究小组，共同承担系统的研制开发工作并成功开发出《广西高校·公共·科研图书馆计算机管理集成系统》，该系统于1992年由广西高校图工委发起研制，1994年列为广西区科委科技攻关项目，在区教委图工委的领导下，系统于1996年初研制成功，并于1997年1月25日通过由区科委主持的技术鉴定。鉴定认为，本系统达到国内同类系统的先进水平，查询途径灵活多样，特别是在关键词查询、读者与图书的借阅历史查询以及流通管理等方面具有特色。

从1994年起，该系统开始在广西各高校图书馆投入使用，其系统总体运行正常，极大地提高了图书馆的工作效率和提升图书馆的服务质量，图书馆的功能与作用得到充分发挥，各用户对系统运行情况总体反映良好。在广西图书馆界，本系统先后在25所高等院校图书馆安装使用，区内大型图书馆包括广西大学图书馆、广西民族学院图书馆、广西师范学院图书馆、广西师范大学图书馆等都曾经长期使用。此外，广西民族学院图书馆和广西大学图书馆凭借其雄厚的经济实力与先进的技术水平，率先把图书馆管理系统与因特网连通，使广大读者只要通过网络就可以对图书馆检索子系统进行访问，获得自己所需要的查询信息，而不需要到图书馆进行现场查询，同样可以方便查询图书馆馆藏信息，开创广西图书馆界图书馆自动化管理网络化服务的先河。1998年，该系统同时荣获“广西高校1998年度科技进步二等奖”和“广

广西壮族自治区 1997 年度计算机优秀成果奖”荣誉称号。

广西民族大学图书馆作为开发图书馆计算机集成管理系统的主要成员单位，凭借其独特优势成为广西图书馆界最早实现计算机管理的图书馆之一。早在 1996 年 5 月，全馆在采访、编目、流通、报刊管理和读者查询等图书馆基础业务工作方面，就全部实现了计算机集成管理。2000 年，由本馆技术人员自主研发了与基础业务工作相连接的 Web 查询系统，并成功在本馆和区内图书馆推广使用，获得较好的评价。总之，广西民族大学图书馆在科研水平和管理理念方面相对比较高，这为图书馆学硕士研究生们提供了比较理想的学习基础和实践与实训平台。

在图书馆学专业技术人才培养方面。2005 年，广西民族大学图书馆与广西民族大学管理学院联合申报的图书馆学硕士研究生招生资格获得批准，其图书馆学在职研究生教育也获得批准，其完善的图书馆学专业技术人才培养模式已经形成，截至目前，广西民族大学图书馆已经成功举办 30 多期图书馆学专业技术与知识培训班，近 10 批次图书馆学硕士研究生和在职研究生教育培养，参加培训班与各种培养形式的人员已经超过 1000 人。目前，广西民族大学是广西唯一获得图书馆学硕士学位授权点的图书馆学硕士研究生人才培养单位，其培养的图书馆学硕士研究生和在职研究生人数逐年增多，为广西图书馆界和区外的教学、科研与信息机构输送了一批批高层次图书馆学专业技术人才。

图书馆学硕士研究生的培养主要是在导师和导师组的共同指导下，系统学习图书馆学理论知识，深入分析和系统研究图书馆学基础问题、热点问题与发展问题等，积极撰写课程论文、参与导师课题、申请区级与校级科研项目并完成硕士学位论文。对于硕士研究生来讲，按要求高质量完成硕士学位论文是顺利毕业和获得硕士学位必不可少的一个重要环节。图书馆学硕士论文可以在一定程度上反映该领域的新思想、新方法、新技术及其未来发展趋势，其选题内容和切入点往往与本领域当前的理论和实际问题密切相关，可以反映图书馆领域的理论发展现状、服务质量与服务水平等，对图书馆学研究领域的学术水平和研究方向起到推波助澜的作用。

黄刚作为广西民族大学管理学院的 2007 级图书馆学硕士研究生，刚入学时在图书馆学领域虽然没有多年的工作经验和理论积累，但是作为拥有物理学本科专业的知识背景和 8 年中学教师丰富工作经验的年轻人，他在短短的三年研究生学习中，始终坚持积极钻研图书馆学基础知识，深入拓展与夯实自己的图书馆学专业知识与技能，努力探讨图书馆学理论前沿与发展瓶颈问题，

于2009年7月申请获得校级研究生教育创新计划项目，项目名称为《中国—东盟背景下广西高校图书馆联合参考咨询服务网建构研究》，并按时顺利完成该项目的研究计划。他的硕士学位论文《中国—东盟背景下广西图书馆界联合参考咨询服务网建构研究》就是针对广西图书馆界长期以来所面临的现实情况与实际问题的，其切入点就是探讨与解决广西图书馆界普遍存在着的服务水平相差甚远、服务质量高低不同、总体服务层次较低等客观现实难题。论文答辩时，我就提出相应的建议和意见，如果其论文能够整合总体规划并完善各个知识体系结构，将更具有操作性，也更能引起广西图书馆界的重视。

黄刚硕士毕业后，进入到广西建设职业技术学院图书馆工作，其在从事图书馆具体服务工作时，亲身体会到不同类型图书馆在服务水平、服务质量和层次上的明显差距，这更萌发他深入研究广西图书馆界联合参考咨询服务网的建构研究，历时近三年的时间，他利用业务时间在其硕士学位论文的基础上完成了这本专著《图书馆界联合参考咨询服务网建构研究》的写作，这本书以中国—东盟背景下的广西图书馆界为例，全面分析广西图书馆界在数字参考咨询服务方面的层次不同、水平不均衡与质量不高等缺点，进而提出解决其根本现状问题的最好形式就是建构广西图书馆界联合参考咨询服务网，这是一个很具建议性意义的完整工作体系。

最后，希望本书的出版能引起广西图书馆界的重视，也希望本书能为广西图书馆界在建构联合参考咨询服务方面和开展数字参考咨询服务方面提供一些参考和借鉴。

是为序。

李冠盛

2013年4月8日广西民族大学相思湖畔

（作者系原广西民族大学图书馆馆长、广西民族大学管理学院图书馆学硕士生导师、资深研究馆员）



序 2

在图书馆界,参考咨询服务是图书馆核心基础业务工作中比较重要的一项工作,它在很大程度上能代表着一家图书馆的服务水平和服务质量,其历史发展比较悠久,与现代意义的图书馆发展基本保持着同步的进程。图书馆参考咨询服务工作的核心作用,就是为广大信息用户或读者解决他们在使用图书馆馆藏文献信息资源过程中进行查询与获取所需信息时所遇到的各种问题,其具体作用主要表现为“为人找书”和“为书找人”。当然,图书馆参考咨询服务的目的并不是向广大信息用户或读者提供针对某一具体问题时所必须遵循的唯一答案,其主要任务就是向广大信息用户或读者提供或推荐图书馆馆藏中与其相关的各种文献或文献线索,指导他们如何查询与获取自己所需要的各种馆藏文献和相关信息,通过介绍与演示各种馆藏文献查询工具的利用途径、使用方法与查询技巧等,帮助他们学习与掌握这些专业技能,最终满足其内在的各种信息需求。正是由于这种服务对于广大信息用户或读者来说只是具有一定的参考与帮助性质,其具体服务过程常常表现为演示与问答,因此这种工作也就是所谓的参考咨询服务工作。

进入 21 世纪以来,随着互联网的飞速发展与普及应用,广大信息用户或读者已经逐渐形成通过网络查询与利用自己所需信息的习惯,国内外图书馆界和信息服务机构为适应这样的形势发展与时代变化,纷纷推出数字参考咨询服务业务工作。互联网的发展对图书馆参考咨询服务工作产生了深刻的变化,使具有悠久历史的参考咨询服务工作无论是在服务模式和工作方法方面,还是在服务对象和馆藏文献信息资源等方面都发生了根本性的变化。广大信息用户可以通过网络进行咨询与获得解答,而参考咨询服务人员不仅可以通过网络与信息用户进行交流沟通和解答各种咨询问题,还可以通过网络获取相应的网络数字信息资源。为适应网络环境而推出的数字参考咨询服务,可以缩短信息用户与参考咨询服务人员和图书馆之间的距离,在很大程度上能够推动数字参考咨询服务工作的快速发展和提升图书馆的服务水平与服务质量。

与此同时,广西区内一些大中型高校图书馆、公共图书馆和信息服务机构也开始进行提供数字参考咨询服务的尝试。由于广西图书馆界没有深厚的

传统参考咨询服务基础,而且广西的网络化程度和经济发展程度都相对比较弱,目前广西图书馆界的数字参考咨询服务还只是处于初级发展阶段,而对于广大的小型图书馆来说,其数字参考咨询服务绝大多数都还没有能够正式开展,广西图书馆界无论是在服务意识、服务内容、服务方式、服务效率、网络条件,还是在服务效果和服务人员的服务能力与服务水平等方面,与国外发达国家和国内发达省份相比,都还存在着比较大的差距。因此,深入地分析和分析国内外图书馆界目前运作得比较好的联合参考咨询服务模式与工作经验,总结广西图书馆界在数字参考咨询服务工作方面的基本现状与存在问题,提出广西图书馆界快速提升数字参考咨询服务的工作设想和发展思路,统筹兼顾和组织力量努力建构广西图书馆界联合参考咨询服务网,必将对提高广西图书馆界整体数字参考咨询服务水平和服务质量,推进广西图书馆界信息参考咨询服务业的全面开展和快速发展等,都具有非常重要的理论指导和实践意义。

黄刚撰写的《图书馆界联合参考咨询服务网建构研究》这一本书,系统概述图书馆界开展参考咨询服务的发展历程,积极探讨传统参考咨询服务与数字参考咨询服务的异同,深入分析和比较国内外目前运作得比较成功的联合参考咨询服务网的发展优势与存在缺陷,全面分析建构广西图书馆界联合参考咨询服务网的可行性与对策,系统研究广西图书馆界联合参考咨询服务网工作框架的建立与运行,详细阐述广西图书馆界联合参考咨询服务网服务系统平台的实现,最后就建构广西图书馆界联合参考咨询服务网的前景与结论进行了分析并提出了一些有益的建议。

黄刚是我的第一批以图书馆学硕士名义正式招进的硕士研究生,2007年9月至2010年7月在广西民族大学管理学院攻读图书馆学硕士学位。其硕士学位论文为《中国—东盟背景下广西图书馆界联合参考咨询服务网建构研究》,因受当时研究水平和研究时间的限制,虽然其涉猎面比较广泛,但是探讨的问题还不是很深入,在工作框架和实践经验方面还有待进一步提高和完善。在硕士毕业并进入到广西建设职业技术学院图书馆工作后,他先后在图书馆的电子阅览部门、流通部门和采编部门工作,并担任兼职参考咨询馆员。他在实际工作过程中,常常细致地对一系列基本情况和客观现实进行深入研究。随着工作经验的不断积累和研究能力的持续提高,他对硕士学位论文进行了比较大的修改、增加和完善,本书就是很好的成果鉴证。

本书在撰写过程中,用大量精力和时间对调查研究和具体案例进行了广泛而深入的分析与研究,其阐述的各种观点都有比较丰富的资料与素材作为

基础,提出的各种论点都有较强的理论与现实意义,有一定的说服力和指导力。在进行具体论述和深入研究过程中,有些观点是作者对图书馆基础业务工作的独到见解,这在一定程度上体现了作者在图书馆实际工作中务实的工作作风以及在进行文献信息研究时具有比较扎实的功底,也反映了其对广西图书馆界联合参考咨询服务网建构研究工作的深刻认识。书中详细介绍的国内外具体案例分析与比较、深入研究与探讨的广西图书馆界联合参考咨询服务网工作框架的建立与运行以及广西图书馆界联合参考咨询服务网服务平台的实现等,对广西图书馆界成功建构联合参考咨询服务网工作具有较强的参考价值与借鉴意义,对于整体提高广西图书馆界数字参考咨询服务水平和服务质量有积极的现实价值。

本书在结构统筹和撰写过程中,始终紧紧围绕建构广西图书馆界联合参考咨询服务网展开深入而广泛的积极探讨和研究,对广西图书馆界的参考咨询服务工作、参考咨询服务人员和信息用户等都进行了全面而深入的分析和研究,提出推进广西图书馆界参考咨询服务整体水平和服务质量的方法与途径,对于整合广西图书馆界馆藏文献信息资源与服务层次、不同类型图书馆特色资源建设与共享以及中小型图书馆制定和发展数字参考咨询服务的基本政策与发展策略等基础业务工作,都具有一定的理论借鉴作用和实际指导意义。

是为序。

苏瑞竹

2013年4月9日于广西民族大学相思湖畔

(作者系广西民族大学图书馆副馆长、广西民族大学图书馆学学科带头人和硕士生导师、研究馆员)

目 录

序 1	序 2
第一章 绪论	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究的目的和意义	2
第三节 国内外研究现状综述	5
第四节 研究的创新点及研究方法	13
第二章 参考咨询服务概述	15
第一节 参考咨询服务的概念	15
第二节 参考咨询服务的发展	17
第三章 国内外联合参考咨询服务典型案例比较分析	24
第一节 国内外联合参考咨询服务典型案例比较分析	24
第二节 国内外联合参考咨询服务的经验及其启示	43
第四章 建构广西图书馆界联合参考咨询服务网的可行性分析与对策	47
第一节 广西图书馆界参考咨询服务工作的现状及存在的问题	47
第二节 建构广西联合参考咨询服务网的可行性分析	51
第三节 加快建构广西图书馆界联合参考咨询服务网的对策	59
第五章 广西图书馆界联合参考咨询服务网工作框架的建立与运行	74
第一节 联合参考咨询服务网运行机制的建立	74
第二节 系统软件的设计与选择	80
第三节 联合参考咨询服务人员的组织	88
第四节 法律制度的确立与遵循	91
第五节 信息资源的共建与共享	94
第六章 广西图书馆界联合参考咨询服务网服务系统平台的实现	101
第一节 建构联合参考咨询服务网的合作模式设计	101
第二节 建构联合参考咨询服务网的总体建设目标	105
第三节 建构联合参考咨询服务网的基本原则	129
第四节 建构联合参考咨询服务网的主要架构	133
第五节 联合参考咨询服务系统网平台的主要功能	137
第六节 联合参考咨询服务系统网平台的实现机制	151

第七章 建构广西图书馆界联合参考咨询服务网的前景分析与结论..... 154

附件 1: 全国图书馆参考咨询联盟章程 157

附件 2: 全国图书馆参考咨询联盟加盟协议 159

附件 3: 问卷调查表 160

参考文献 169

后记 171

第一章 绪 论

第一节 研究 背 景

参考咨询服务是现代图书馆服务的重要组成部分,是图书馆核心业务的最好体现,是读者通过参考咨询平台向图书馆员或其他专家提问并获得解答的一种信息服务方式。自从1876年美国伍斯特公共图书馆(Wooster Public Library)的时任馆长塞缪尔·格林(Samuel Swett Green, 1837—1918)在世界上最早倡议图书馆开展参考咨询服务(时称“帮助读者”),迄今已有130多年的历史^①。

1883年,美国波士顿公共图书馆在世界上最先设置了专职参考馆员和参考阅览室,标志着参考咨询服务作为图书馆读者服务工作的核心业务的开始^②。此后,参考馆员与读者面对面的咨询交流成为各图书馆开展参考咨询服务的最主导模式。后来人们借助电话、信件、传真等通信手段拓展了参考咨询服务的时间和空间范围,在一定程度上实现了参考咨询服务工作的远程服务,但这些方式并没有给参考咨询服务带来根本性的变革。

1984年,美国马里兰大学健康科学图书馆利用电子邮件开展参考咨询服务(Electronic Access to Reference Services, 简称EARS),使得信息用户可以在家或办公室里通过网络系统请求各种各样的咨询服务,将参考咨询服务项目带入了一个全新的境界,参考咨询这项一直被作为图书馆员核心职业能力的服务进入新的发展阶段^③。进入20世纪90年代,随着因特网(Internet)、内联网(Intranets)等网络系统技术的发展与普及,西方发达国家的图书馆参考咨询服务的形式和内容发生了根本性的变革。从提供服务的空间上,图书馆既可以向到馆的用户提供各种知识信息服务,也可以向在开通网络的办公室、实验室、宿舍或家中的信息用户提供。从提供服务的工具和模式上,参考工具和工作模式也已经发生了根本性变化。多年来书架上摆放的索引卡片、印本文摘正在被飞速增长的工作站、光盘和万维网等数字资源所取代,并逐渐成为信息用户和参考馆员的首选。此外,信息资源得到了极大的丰富,信息交流渠道也更加多样,图书馆、信息系统、数据库乃至用户之间逐渐融为一体,形成了一种全新的参考咨询服务模式——虚拟参考咨询服务^④。

尽管随着网络技术的发展,信息用户越来越趋向于远程利用图书馆的各种馆藏资源,但它非但没有降低各信息用户与图书馆馆员之间的交互(Interaction)需求,反而对交互

① 詹德优. 信息咨询理论与方法. 武汉: 武汉大学出版社, 2004 (4).

② “参考咨询”: 《中国大百科全书(图书馆学情报学档案学)》. 北京: 中国大百科全书出版社, 1993 (23).

③ Eileen G. Abels, Peter Liebscher. A New Challenge for Intermediary - Client Communication: The Electronic Network. The Reference Librarian, vol. 41 1993.

④ 杜文娟. 图书馆合作虚拟参考咨询服务的运行机制研究. [学位论文]. 南宁: 广西民族大学管理学院, 2009 (1).

质量的要求更高。网络的普及以及它具有互动性、虚拟性、高效率、低成本、方便性、直接性、全球性、全天候等优点和特点使越来越多的人选择利用网络查找各类所需知识信息,而图书馆通过网络向信息用户提供各种相应的参考咨询服务并解答信息用户在使用网络资源过程中出现的各种问题,也越来越受到广大信息用户的青睐和欢迎。在国际上,越来越多的图书馆已经非常关注和重视数字参考咨询服务,并把本馆所要开展的数字参考咨询服务作为读者服务工作的新的生长点。数字参考咨询已经成为继数字图书馆之后,国际图书馆界谈论和关注的又一大焦点问题,是当前图书馆参考咨询服务发展的主流方向,已经被作为未来图书馆的核心工作之一^①。2002年《美国图书馆》(American Libraries)杂志曾把数字参考咨询服务的“24/7 Reference”模式评为影响美国图书馆界的十件大事之一^②。现如今,国外的数字参考咨询服务已经从单纯的电子邮件、网络表单等异步留言咨询方式发展到实时问答(Chat)、网络联系中心(Web Contact Center)、视频会议(Video Conferencing)等同步实时咨询方式,形成了由到馆咨询、电子邮件咨询、电话咨询、实时问答、网络表单等方式组成的完整的参考咨询服务体系。

在我国,随着计算机技术、互联网技术、网络基础设施建设等的发展与普及,而且互联网拥有丰富的信息资源和方便的通信方式,使越来越多的信息用户(尤其是科研信息用户和中青年信息用户)已经不只限于在图书馆查找所需的文献信息资源,而是越来越倾向于利用互联网络来解决自己的信息需求问题。信息用户的这种信息需求变化,深刻影响了图书馆的读者服务工作,从根本上要求图书馆必须改变自己的传统参考咨询服务模式。早在20世纪90年代,广东省立中山图书馆、北京大学图书馆、清华大学图书馆、上海交通大学图书馆等大型图书馆就已经推出电子邮件咨询服务以适应信息用户需求的这些变化。2003年,根据中国科学院科研用户信息需求的变化,中国科学院国家科学数字图书馆适时提出了“资源到所、服务到人”的战略,向各科研用户提供网络化的信息服务,其中包括数字参考咨询服务^③。此后,数字参考咨询服务在我国呈现超常发展的势头,2005年,广东省立中山图书馆不仅开展了数字参考咨询服务,并建立起比较成功的联合参考咨询服务系统。

第二节 研究的目的是和意义

一、研究目的

参考咨询服务的根本目的是以信息用户为中心、最大可能地满足信息用户的各种信息需求。但是,在当今信息化社会中,在网络环境下,信息用户是很广泛性的,无论其是何种学历,从事什么工作和职业,处于何种社会层次,在他的工作、学习、生活中,都会不

① 金亚红. 数字参考咨询服务在中国的发展前景. 见: 吴建中主编: 战略思考—图书馆发展十大热门话题. 上海: 上海科学技术文献出版社, 2002 (115).

② The Top 10 Stories. American Libraries, vol. 11 2002.

③ 初景利. 图书馆数字参考咨询服务研究. 北京: 北京图书馆出版社, 2004 (2).

同程度地需要信息,这也决定了用户类型的多样性,而且用户的信息需求是多方面的,充满着个性化的特点,其需求也是不断发展变化的。面对无限广阔的信息空间和广泛的、充满个性化需求的信息用户,单个图书馆在信息资源、人力资源、技术资源等方面的局限性已经在很大程度上影响参考咨询服务的开展及其所提供的服务质量。国内外参考咨询服务的许多成功经验证明,只有走联合、共建、共享的途径,在信息资源、人力资源、服务资源、技术资源等方面加强共建与共享,才能满足信息用户多方面的信息需求。而且,联合参考咨询服务系统网平台的建构不仅保障了各加盟图书馆开展参考咨询服务工作的高质量与高效率,还可以快速提升一个区域图书馆界的整体信息咨询服务水平和层次。

本文通过对国内外具有代表性的联合参考咨询服务项目进行综合比较和分析,系统研究和总结了国内外联合参考咨询服务的理论与实践经验,并结合当前广西联合参考咨询服务开展的现状,分析在中国—东盟背景下广西图书馆界联合参考咨询服务网建构过程中联合各方的角色关系以及存在的主要问题,明确今后应该努力的方向,尝试建构适合广西图书馆界开展联合参考咨询服务网的工作框架及其运行机制,以提高广西图书馆界联合参考咨询服务网的服务水平、服务质量和竞争力,促进其健康快速发展。

二、研究意义

联合参考咨询服务网模式并不是一种新的服务模式,它的发展形成是以数字参考咨询服务模式为基础的,是数字参考咨询服务的更高层次,其目的是采用分工协作化、具有专业化和社会化的大生产经营理念,充分发挥和利用各自的信息资源、技术资源、服务资源等优势,并协调服务时间,为信息用户提供一种更多学科、更长时间、更广领域的多层次、多方面的信息服务。具体而言,联合参考咨询服务就是由多个图书馆或信息咨询服务机构利用联合参考咨询服务网络平台,充分利用各自的资源优势,分散地接受本系统或本系统外的信息用户的咨询请求,并通过系统的协调机制对这些请求进行分配,以寻求快速获取最佳答案的一种新型服务模式。这种服务模式充分利用了网络的协同整合力量,把各图书馆及信息咨询服务机构的各种资源优势整合起来,充分实现信息资源的全面共建共享,从而可以较好地促进一定区域内图书馆界及信息咨询服务机构的信息咨询服务水平和层次的整体提高。

联合参考咨询无论是在当前还是在未来都是图书馆数字参考咨询服务的主流发展方向,与传统参考咨询服务相比,联合参考咨询服务的优点比较突出,也更适合现代信息社会对信息资源的需求以及现代信息用户的信息使用习惯。联合参考咨询服务打破了传统的馆际合作格局,不仅可以实现现有信息资源的共享,还可以同时实现了人力资源、设备资源、服务资源的共享^①。这种把一定区域内的所有联合机构的全部资源结合为一个共同体并共同为该区域内的所有信息用户提供服务的模式,不再局限于过去那种以单个服务机构为中心、利用局部信息资源开展信息服务的运作模式,而是形成了一种新的服务模式,其主要基于多馆或多家信息咨询服务机构通过信息技术和网络技术所进行的联合运营。在这种模式下信息用户不再受到服务时间和服务空间的限制,它跳出了传统的“自给自足”的

① 李丽施. 合作式数字参考咨询服务的利弊分析. 科技情报开发与经济, 2007 (1): 9-11.

服务模式,大大提高了信息资源的利用率和信息服务水平。

具体而言,本文的研究意义主要体现在以下几个方面。

1. 满足中国—东盟的信息需求

中国—东盟作为当前最活跃的发展地区之一,隐藏空前巨大的机遇和挑战,信息需求剧增,但广西图书馆界、广西社会、东盟国际社会仍存在很大的信息咨询服务空白区域,信息需求和信息服务极不协调,严重影响这一地区的高速发展。建构广西图书馆界联合参考咨询服务网,不仅能较好解决中国—东盟的信息需求,也能解决广西信息服务业的产业化、现代化和国际化发展的问题。

2. 实现信息资源共享

传统的联合参考咨询服务主要是指文献信息资源的共建共享,具体体现为馆际互借、通用借阅等。而全新的联合参考咨询服务有了新的内容和理念,不仅有资源的合作,也有服务的合作。数字化和网络化的信息资源更需要也更适合于联合,利用网络的传递和交互功能,开展联合参考咨询服务,可以将广西区内各图书馆和各信息咨询服务机构的数字化信息资源结合成一个共同体,为信息用户提供全天候、专业性、特色化的联合参考咨询服务,实现信息资源的最大化共享。

3. 实现人力资源共享

在网络环境下,单一图书馆的咨询专家需要直接面对读者,并及时回复问题。但常见的问题是,有些咨询问题限于咨询馆员的学识和本馆资源的有限性无法解答或问题太多难以尽快答复,造成信息用户对咨询人员的不满和对本馆的抱怨,这是单一信息咨询机构人力资源的极大局限性。开展联合参考咨询服务就可以充分利用各馆的人力资源,由最合适的学科专家来回答,或由多个相同领域的专家分别给予解答,并把专家们的咨询结果全部反馈给用户,让用户来选择最满意的答案。这种方式不仅缓解单一咨询机构人力资源不足的窘况,而且能够开展更多学科领域、更深层次的高质量咨询服务。因此,实现人力资源共享是开展广西图书馆界联合参考咨询服务的一个基本要求。

4. 提高咨询服务的水平

单一信息咨询机构由于自身资源的局限,在很大程度上影响了其所提供的咨询服务质量和服务水平,而要避免这种情况的发生就必须开展联合参考咨询服务。因为通过联合,联合参考咨询服务系统网络平台不仅拥有丰富的、高质量各类信息资源,而且还拥有更多领域的学科专家可供选择。目前,广西图书馆界的参考咨询服务水平总体偏低,绝大多数图书馆仍然没有开展深层次、全面的参考咨询服务,而对于广西壮族自治区图书馆、广西壮族自治区科技图书馆、广西壮族自治区桂林图书馆、广西大学图书馆、广西民族大学图书馆、广西医科大学图书馆、广西师范大学图书馆等信息资源相对比较丰富的机构,有开展较高层次参考咨询服务的巨大潜力,如能以他们为龙头建构广西图书馆界联合参考咨询服务网,则可以促进广西地区内整体信息咨询服务水平的整体提高。

5. 节约经费和时间

联合各方通过资源共享,不仅避免了资源的重复建设,节约建设经费,而且还可以节约服务时间。在联合参考咨询服务平台上,已经咨询过的问题都被统一存储起来,对于那些已经由相关专家解答过的咨询请求就可以通过联合知识库直接查找,而不需要专家重新

答复,这样既节约了专家们的时间,又节约了信息用户的时间,达到了“双节约”的效果。

6. 增强联合各方的竞争力

联合参考咨询服务使得信息用户不再受时间、空间的限制,更符合现代信息社会信息用户对信息的需求与使用习惯。利用联合参考咨询服务网络平台走联合、共建、共享之路,对于服务水平较低的机构来说可以大大提高自己的服务水平,对于服务水平较高的机构来说也可以补充自己的不足特别是特藏资源的不足,从而实现真正意义上的共赢。因此,建构联合参考咨询服务系统网不仅大大提高联合各方的参考咨询水平,也大大提升了联合各方乃至整个广西图书馆界在信息咨询服务市场中的竞争力。

第三节 国内外研究现状综述

自从1997年由英国公共图书馆推出 Ask A Librarian 数字化参考咨询以来,全球范围内的信息服务机构都比较积极地投入到联合参考咨询服务的工作中来,各国各馆都试图通过信息资源联合、人力资源联合、设备资源联合、技术资源联合、服务资源联合等来提高图书情报咨询服务机构信息咨询服务的水平。当前,国内外的联合参考咨询服务项目已有40多个,从其联合的范围看主要分为地区间的联合、全国间的联合以及全球间的联合。

一、国内外开展联合参考咨询服务的实践工作现状

1. 国外联合参考咨询服务的实践工作现状

联合参考咨询服务项目在国外进行得比较早,目前国外比较有影响力的联合参考咨询服务项目主要有:①英国公共图书馆联盟 EARL (Electronic Access to Resources in Libraries) 的 Ask a Librarian;②美国教育部资助的 VRD (Virtual Reference Desk);③都市联合图书馆系统 (Metropolitan Cooperative Library System, 简称 MCLS) 的 24/7 Reference;④美国图书馆学会和 OCLC 联合创建的 CDRS (Collaborative Digital Reference Service);⑤美国马里兰大学图书馆的“参考服务的电子化访问”;⑥美国教育部的 ASK ERIC;⑦美国密西根大学的因特网公共图书馆;⑧由日本九州佐贺等5所国立大学图书馆联合组成的数字参考服务联盟等^①。当然,除此而外国外还有很多运作得非常成功的联合参考咨询服务项目。

2. 国内联合参考咨询服务的实践工作现状

国外蓬勃发展的联合参考咨询服务对国内图书馆也产生了深远的影响。近几年来,国内已有不少机构联合组建了参考咨询服务网,并也已经开始用以开展联合参考咨询服务,但与同期的国外发展水平相比,我国联合参考咨询服务还处于起步和探索阶段。其中,多数图书馆还只是提供常见问题解答 (FAQ)、电子邮件 (或网络表单)、BBS 公告板及留言簿等咨询方式。实时咨询开展不多,而且多采用即时通讯软件或聊天室的方式。当前,国内比较有影响力的联合参考咨询服务项目主要有:①国家科学数字图书馆分布式参考咨

① 布格. 浅谈数字参考咨询的协作服务. 科技情报开发与经济, 2007 (3): 14-15.

询服务系统（此系统由中国科学院文献情报中心、上海图书馆、中国科学院成都文献情报中心共同联合开发）；②全国图书馆信息咨询协作网（由国家图书馆信息咨询中心主办）；③上海市中心图书馆网上联合知识导航站（由上海图书馆牵头并联合上海地区公共、科研、高校等图书馆及其相关机构）；④中国高等教育文献保障系统（China Academic Library & Information System, 简称 CALIS）；⑤CVRS 项目（CALIS 分布式联合虚拟参考咨询系统）；⑥联合参考咨询系统（由广东省立中山图书馆和世纪超星公司合作组建）；⑦中国高校人文社会科学文献中心（China Academic Humanities and Social Sciences Library, 简称 CASHL）；⑧国家科技图书文献中心（NSTL）；⑨浙江省联合知识导航网（由浙江省图书馆牵头并联合浙江大学图书馆、浙江省科技信息所）等^①。

二、国内外开展联合参考咨询服务的理论研究现状

1. 国外联合参考咨询服务的理论研究

国外图书馆界对联合参考咨询服务研究已经进入到比较成熟和比较系统阶段，研究的文献数量多且所涉及的研究主题和研究内容都非常广泛。笔者在 Springer Link 数据库、剑桥科学文摘数据库（CSA）、EBSCO host 数据库中的图书馆学与信息学文摘（LISA）进行相应的检索（其中包括在广东省中山图书馆联合参考咨询与文献传递网查证的资料），使用相关的关键词分别为：Question Point、Ask a Librarian、24/7 Reference，并用 Cooperate 或 Collaborate 分别与 Digital/Virtual/Chat Reference 进行组配，并对所有查询文献进行筛选、查重后共获得国外在联合数字参考咨询服务方面的研究文献 212 篇。文献类型主要包括：著作、期刊论文、会议论文等。具体文献类型见表 1-1。

表 1-1 国外联合数字参考咨询服务研究文献统计

关键词	Cooperate 或 Collaborate Digital/Virtual/Chat Reference	Question Point	Ask a Librarian	24/7 Reference
文献数量	102	58	22	30

（1）文献统计分析。从文献数量方面看，有关联合参考咨询服务方面的文献数最多，文献数达到 185 篇，其涉及的内容也比较广泛；从文献类型方面看，大量的研究和评述性文章发表在一些专业性书刊上，这些文献形式也比较全面，主要包括专著、期刊论文、学位论文、项目研究报告等。近年来，由于召开了不少有关数字参考咨询服务的专题会议，因此有关这方面的会议文献也较多，其文献数达到 65 篇。从文献来源方面看，不仅有大量的个人研究，而且还包括许多专门研究机构的合作文献，其中个人研究的文献数有 158 篇，研究机构的文献数有 54 篇。

（2）文献主题分析。国外联合参考咨询服务的研究内容十分广泛，如果从文献主题的角度来分析，其涉及的主题主要有：联合数字参考咨询服务系统的案例研究、项目书和白皮书、评估报告、联合数字参考咨询馆员和用户研究、服务质量的评估和标准及规范、服务模式 and 方式及技术等。大致可以分为 3 个主题：

① 赵林英. 合作式数字参考咨询服务的质量控制研究. [学位论文]. 长春: 东北师范大学, 2006: 7-9.