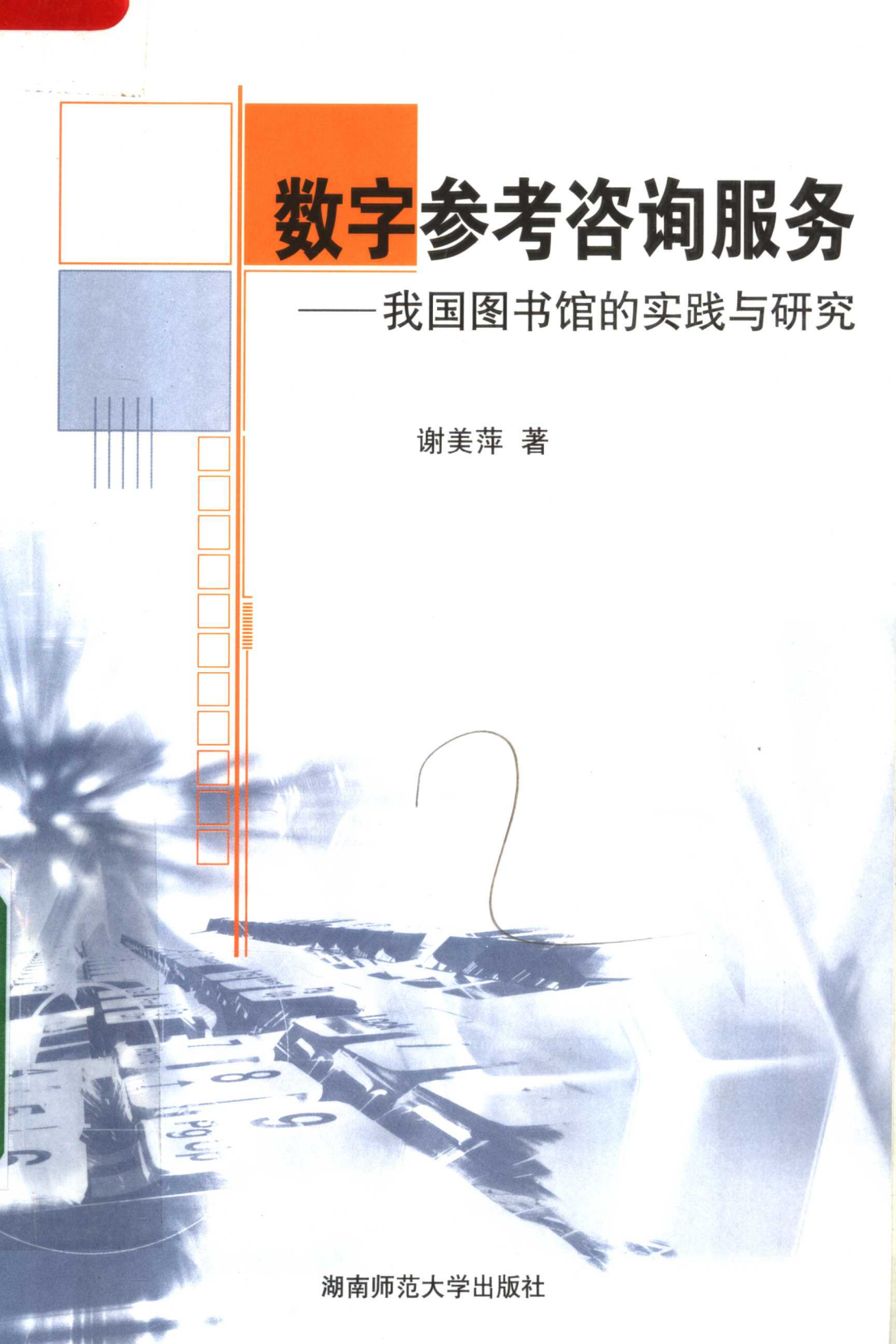


The cover features a complex abstract design. On the left, there are several rectangular blocks in white and light blue, some with vertical lines. A vertical orange line runs through the middle-left section, accompanied by a series of small orange squares. The background is a high-contrast, blue-tinted image of a computer keyboard, with keys like '8', '9', and '0' visible. The title is prominently displayed in the upper right quadrant.

数字参考咨询服务

——我国图书馆的实践与研究

谢美萍 著

湖南师范大学出版社

G252.6/7

2007

数字参考咨询服务

——我国图书馆的实践与研究

谢美萍 著

湖南师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

数字参考咨询服务——我国图书馆的实践与研究 / 谢美萍著. —长沙: 湖南师范大学出版社, 2007. 5

ISBN 978 - 7 - 81081 - 708 - 0

I. 数... II. 谢... III. 数字技术应用—图书馆工作—参考咨询—研究—中国 IV. G252.6-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 047545 号

数字参考咨询服务——我国图书馆的实践与研究

谢美萍 著

◇责任编辑: 陈 凯

◇责任校对: 胡晓军

◇出版发行: 湖南师范大学出版社

地址/长沙市岳麓山 邮编/410081

电话/0731. 8853867 8872751 传真/0731. 8872636

网址/http: //press. hunnu. edu. cn

◇经销: 湖南省新华书店

◇印刷: 长沙宏发印刷厂

◇开本: 670 × 960 1/16

◇印张: 15. 25

◇字数: 242 千字

◇版次: 2007 年 10 月第 1 版 2007 年 10 月第 1 次印刷

◇书号: ISBN 978 - 7 - 81081 - 708 - 0

◇定价: 24. 50 元

序

陈能华*

传统的参考咨询服务作为图书馆的一项核心业务工作,与图书馆几乎有着同样长的历史。图书馆的文献参考咨询服务主要是利用图书馆的馆藏和参考工具帮助读者查找所需的信息。随着文献的激增和读者需求的增长,文献参考咨询服务逐渐发展到从多种文献源中查找、分析、评价和重新组织情报资料。由于数字化资源的产生以及数字化图书馆的快速发展,越来越多的人开始通过网络获取图书馆信息,图书馆的参考咨询服务在内容上已经更多地转变为在网络环境下开展知识服务,转变为知识筛选、组织和个性化的需求服务;在服务手段上已经更多地依赖于网络工具,如实时交谈、视频演示、BBS 讨论等。自 20 世纪 90 年代中期以来,数字参考咨询服务在国外发展迅速,其服务模式、服务内容和相关理论研究日臻成熟。随着网络和计算机技术的发展,越来越多的图书馆引入或开发相应软件,试验或正式开始 DRS。2002 年 6 月,由美国国会图书馆和 OCLC 联合开发的 DRS 系统 QuestionPoint(QP),进一步推进了 DRS 的合作化趋势,经过几年发展,目前已有 20 多个国家的 1000 多个图书馆利用 QP 系统,开展数字参考咨询服务。

我国的数字化参考咨询服务尚处于初级阶段,在网络条件、服务方式、服务效率、服务效果、服务人员的水平和能力等方面都不完善。因此,调研我国数字参考咨询服务的现状与问题,借鉴国外数字参考咨询服务的模式与经验,提出我国数字参考咨询服务的发展思路,对建成我国图书馆数字参考咨询服务模式,提高图书馆数字参考咨询服务水平,具有非常

* 陈能华,湘潭大学管理学院博士生导师、院长。

重要的现实意义。

谢美萍副研究馆员的《数字参考咨询服务——我国图书馆的实践与研究》一书就是对这一重要课题进行探讨的有益尝试。本书概括了文献信息机构开展数字参考咨询发展的历程,探讨了数字参考咨询与传统参考咨询的异同;对我国东西部地区、港澳台地区各大图书馆开展的数字参考咨询服务进行了比较研究,分析了国内文献信息机构开展数字化参考咨询的主要类型、方法与模式;研究了数字参考咨询工作框架的建立与管理运行机制;对我国图书馆数字参考咨询服务的参考信息源做出分析与提炼,并针对我国图书馆数字参考咨询服务的咨询馆员的素质与基本能力进行了探讨,特别是针对我国文献信息机构开展数字参考咨询服务过程中出现的问题与不足,提出了有益的建议。

在撰写此书的过程中,作者花费了大量的时间和精力进行了广泛深入的调查研究和案例分析,以丰富的第一手素材为基础支持所阐述的观点,从而使本书提出的论点具有较强的说服力。本书观点明确,内容丰富,结构严谨,论据充分,论证有力,结论可信,是一部网络时代数字参考服务领域内具有一定学术价值的理论专著,书中所介绍的实例与探讨的服务模式与方法,对于我国发展此项服务具有重要的参考价值。

谢美萍同志大学毕业后即从事图书馆工作,先后从事过图书采访和学科馆员工作,具有丰富的图书馆实际工作经验。2004年,她在大学毕业12年之后,以顽强的毅力考取了武汉大学信息管理学院的硕士研究生。作为老师,我对她的成长与进步有较多的了解,在校读书期间,谢美萍同志学风端正,学习刻苦,勤于思考,具有较强的科学研究能力。值此《数字参考咨询服务——我国图书馆的实践与研究》一书出版之际,向作者表示衷心的祝贺,同时,我也期待谢美萍同志在数字参考咨询服务领域有更多的佳作问世。

2007年3月15日
于湘潭大学管理学院

目 录

序	(1)
第一章 引论	(1)
第一节 数字参考咨询的概念	(1)
第二节 研究背景	(6)
第三节 研究基础	(7)
第四节 研究内容	(8)
第五节 研究目的及意义	(9)
第二章 数字参考咨询服务在我国图书馆开展的现状研究	(12)
第一节 我国东西部图书馆数字参考咨询服务发展概况	(12)
第二节 台港澳地区图书馆数字参考咨询服务发展状况	(39)
第三节 1998 年以来我国图书馆数字参考咨询服务研究现状	(43)
第三章 图书馆数字参考咨询服务与用户利用流程	(53)
第一节 图书馆数字参考咨询服务流程	(53)
第二节 用户利用数字参考咨询台流程	(56)
第四章 数字参考咨询工作的服务模式与内容	(59)
第一节 异步服务	(59)
第二节 同步咨询	(66)
第三节 网络合作式参考咨询服务	(69)
第四节 数字参考咨询的新模式——博客	(81)
第五节 咨询信息库的设立	(84)
第六节 用户信息反馈交流平台	(88)
第五章 数字参考咨询信息源	(94)
第一节 数字参考咨询信息源的特点及类型	(94)
第二节 网络参考信息源的选择与评价	(100)

第六章 数字参考咨询的技术支撑与法律保障	(105)
第一节 数字参考咨询服务系统的技术支撑	(105)
第二节 数字参考咨询服务的法律保障	(121)
第七章 数字咨询馆员的素质与培养	(126)
第一节 数字咨询馆员素质要求与配置	(126)
第二节 数字参考咨询服务中的参考接谈	(133)
第三节 知识问答库的组织与管理	(137)
附录一 中国开展数字参考咨询服务的图书馆名录	(145)
附录二 咨询案例	(149)
附录三 常用网络参考信息源目录	(155)
附录四 数字参考咨询研究论文分类索引	(178)
附录五 数字参考咨询研究著作、会议活动、研究网站	(233)
后记	(235)

第一章 引论

第一节 数字参考咨询的概念

一、参考咨询的起源及概念

图书馆参考咨询工作起源于西方,其英文名称为 reference work 或 reference service。在 19 世纪 70 年代之前,图书馆工作人员其实是档案保管员,图书馆成为一个有序的收藏室,正如贾斯廷·温泽所提倡的女性是最出色的图书馆“保管员”,因为她们最善于理家之道,在这种观念支配下,成了收容所的图书馆不可能开展有意义的参考工作,当时的图书馆参考部只能是解答字谜、填字游戏的场所,至多是供人们查询地址的机构^[1]。后来,随着美国经济的迅速发展,有力地促进了公共教育事业的兴起,来自世界各地的移民带来不同文化的渗透,图书馆为社会教育事业提供帮助的呼声越来越大,此时,图书馆的藏书也日益丰富起来,为馆员响应社会公众的文化教育需求提供了条件。1876 年,美国麻省伍斯特公共图书馆的塞缪尔·S·格林,在美国图书馆协会第一届大会上提交名为“图书馆与读者的个人关系”的论文,认为图书馆馆员应该为读者提供必要的“个人帮助”。格林的提倡得到接受与支持,第一个全日制参考馆员于 1883 年诞生在波士顿公共图书馆^[2]，“reference work”一词于 1891 年首次出现在美国图书馆专业期刊 Library Journal 中,刊登了 William B. Child 的论文“Reference Work at the Columbia College Library”,该论文详细地介绍了哥伦比亚大学图书馆的参考咨询工作情况。而到 1893 年,独立的参考服务理念已经普遍深入美国图书馆员的心中^[3],美国大多数公

共图书馆聘用固定的参考咨询人员,20 世纪初期,越来越多的图书馆设立了独立的参考咨询部,开始展开不同程度和不同学科领域的参考咨询工作。参考咨询工作先后在美国、欧洲以至全世界发展起来。

什么是“参考咨询”呢?目前国内外仍没有一个统一的界定或者人们普遍认同的定义,由于参考咨询工作是随着社会经济、读者需求的不变化而在其服务手段、服务内容与方式等方面不断变化着,使得图书馆界很难做出一个精确而稳定的界定,而只能在不同时期,给予不同定义。

在参考咨询的发源地美国,对“参考咨询”的定义发生着如下的变化:

1. 1876 年,格林在《图书馆员和读者之间的个人关系》一文中,提出“读者自身缺乏熟练地使用图书馆目录和查找资料的能力,所以图书馆员应该给予帮助”^[4],这是参考咨询服务最早的内涵。

2. 《图书馆学和情报学百科全书》认为:最常见的图书馆参考咨询服务的定义,是指给予查找资料的读者以直接的、个别的帮助。参考服务担任着图书馆直接传递情报的功能,只是功能的发挥在不同类型的图书馆不尽相同,有的仅仅指导用户自己查找其所需的情报资料,有的则直接为用户查找和提供情报资料。

3. 1978 年,詹姆斯·瑞廷格(James Retting)在《参考进程的理论形态与定义》中指出:“参考服务是人际交流的程序,其目的是为需求情报的人提供情报,或直接从适当的情报源中挑选出所需要的情报,或间接地向他提供适当的情报源,或者辅导他如何在适当的情报源中寻找所需要的情报”^[5]。

4. 1979 年,美国图书馆协会参考及成人服务部制定的《参考服务准则》规定:“参考服务是为协助读者求知所提供的个人帮助”,“包括直接和间接服务,直接服务包括:(1)参考或情报服务,(2)正式或非正式指导读者使用图书馆及其资源;间接服务则包括:(1)资料选择,(2)参考工作管理,(3)馆际互借,(4)编辑工具书,(5)参考服务的评价,(6)其他工作”^[6]。

5. 美国著名的情报学家 W·A·卡茨认为:参考咨询服务最基本的含义是解答各种问题,从深度上看,参考咨询服务包括大众化参考服务形式和由专家负责解答有关知识与交流的理论问题的参考工作;从职能上

看,参考咨询服务包括直接服务与间接服务两种类型^[7]。

从以上五种美国对“参考咨询”的定义可看出,传统参考咨询工作从最早的“帮助读者”,发展到当代的“情报(信息)服务”,从传统的多着眼于“帮助读者使用馆中资源”到注重“提供适当的情报源”,从早期强调“直接、亲自的帮助”,到后来的“包括直接服务和间接服务”^[8]。

由于我国的参考咨询工作起步较晚,对其定义也是在综述别国专家定义基础之上的。冷伏海在《浅谈参考咨询工作》一文中阐述道:“参考咨询工作是通过查阅各种工具或文献,以资料或情报本身来回答读者提出的各种询问,它是情报服务工作中最活跃、内容最丰富的一环。”^[9]这个定义已经将参考咨询服务定义为一种“情报服务”;焦树安则强调参考咨询服务是一种知识信息的转移,他在《试论图书馆参考工作的规定性、工作程序和层次及方法论问题》中给参考咨询定义为:“参考工作是图书馆员与读者的一种知识类型的信息转移的运动过程,它是通过读者提出的咨询问题为线索,以信息载体为纽带,由馆员向读者揭示信息、传递信息、存储信息以及向读者指示检索并由存储的信息中找出所询问问题之结果的业务过程。”^[10]

由此,参考咨询的概念是随着参考资源、服务对象、业务范围以及服务类型的变化而变化的,不同时期的定义,代表着不同时期参考咨询工作的发展现状。笔者认为,无论以上要素如何变化,参考咨询的定义应该包含:咨询馆员以信息本身为资源基础,指导用户获取信息途径及信息,以达到充分利用信息之目的。

二、数字参考咨询的概念

传统参考咨询服务作为图书馆的核心业务经历了一百多年的历史,尽管在 100 多年中,参考咨询的服务手段也不断地增加,从纯粹的手工检索到 1954 年后美国海军兵器中心研制了世界上最早的计算机检索系统后的机检,从面对面地解答咨询问题到为远程用户通过电话、传真机甚至电视视频等技术解答问题,然而 20 世纪网络的产生,正如 Intel 公司首席执行官 Andy Grove 曾预言“五年内所有的行业都将网络化,否则就被淘汰出局”^[11]一样,为图书馆参考咨询领域开创了新纪元,即数字参考咨询的产生。

图书馆数字参考咨询产生的背景是图书馆内部与外部形式发展的一种必然结果,首先是外部原因,其一是网络技术的迅速发展,是数字参考咨询产生的最重要原因,用户可以通过网络获得快捷的远程服务;其二是网上商业咨询服务的大量涌现,为图书馆咨询业务带来威胁。其次是内部原因,传统参考咨询在时间与空间上越来越不能满足用户的信息需求,用户可以直接在网上通过搜索引擎获得大量的电子资源和一些简单问题的答案,使得咨询量下降,据 1998 年美国 Libref 联机讨论组提供的数据表明,美国咨询量的下降比率是每年从 6% 到 15% 不等。再就是图书馆本身资源的数字化、电子化,可以借助网络直接快捷地提供给用户,并利用图书馆传统的参考咨询与信息组织经验,指导用户利用网络化的信息。

数字参考咨询或数字化参考咨询(Digital Reference Service, DRS)又称虚拟参考咨询(Virtual Reference Service, VRS)、电子参考咨询(electronic reference, e-reference)、远程参考咨询(remote reference)、网络(网上)参考咨询(network-based reference, networked reference)等。本书对以上称谓的交替使用,都具同等意义。

对于什么是数字参考咨询,也有不同的表述:

(1)L. Saunders:数字参考咨询是“一种人们通过电子邮件、实时问答或网络表单提交问题和获得答案的机制”^[12]。

(2)J. Janes 等:人们通过某种电子手段(电子邮件、实时问答、网络表单等)提交问题并由图书馆员做出答复的一种机制,无须直接见面或借助电话^[13]。

(3)B. Sloan:以计算机为载体的参考咨询,是图书馆用户与图书馆员之间的协作。这种服务可以利用各种载体,如电子邮件、网络表单、聊天、视频、网上客户呼叫中心软件、网络语音协议(VoIP)等^[14]。

(4)L. Berube:在联机环境下为寻求答案的人建立的专业知识、人工介入和信息资源网络。数字参考咨询向那些感到对联机工具和资源不熟悉、难于学习或不足以满足其信息需求的用户提供支持。同时为馆藏建设提供有价值的用户反馈,以便更好地选择资源,使图书馆在内容建设上的投资产生最大效益^[15]。

(5)VRD:数字参考咨询就是建立在网络基础上的将用户与专家的学科专业知识联系起来的问答式服务。数字参考服务利用因特网将人们

与那些能够回答咨询并支持发展这种技能的人联系起来^[16]。

(6) ALA 咨询与用户服务协会 (RUSA) 计算机辅助咨询小组 (MARS) 虚拟参考咨询指南特别委员会: 虚拟参考咨询是电子形式的咨询服务, 常常以实时形式, 用户利用计算机或其他网络技术与图书馆员交流, 而无须亲自到图书馆。虚拟参考咨询中经常利用的渠道包括实时问答 (聊天)、语音协议 (VoIP)、电子邮件和即时消息^[17]。

(7) 初景利: 数字参考咨询是建立在计算机网络基础上的图书馆员与远程用户的交互, 解决用户在利用图书馆过程中提出的各种问题。包括四个要素: 用户、界面 (网络表单、电子邮件、实时问答、视频等)、电子资源 (电子或光盘信息源、网络信息源、本地数字化资源等) 以及印本资源、信息专业人员^[18]。

(8) 夏炳侯: 是一种以人力资源为媒介、基于因特网的信息服务形式。与传统参考咨询服务相比, DRS 在服务对象、服务方式、服务工具、服务内容上都有了很大差别, 主要表现在四个方面: A. 不同于传统参考服务的面对面交流, 它是一种利用当今主流网络交流工具、冲破时空限制、跨越具体馆藏的虚拟参考服务; B. 它打破单向被动获取的传统, 拓宽了读者接受知识信息的方式、途径和范围, 主要是一种自我参考咨询活动; C. 它使读者用户能够根据自己的需要安排获取知识信息的时间、地点和方式, 自由地选择信息内容和参考馆员, 是一种在咨询解答过程中能进行对话和协调的交互式咨询形式; D. 不同于传统图书馆为一定区域内的读者服务, DRS 为全球所有上网者提供一律平等的服务, 只要登录站点就是读者^[19]。

由此可见, 对于数字参考咨询的概念说法不一, 与传统参考咨询相比, 数字参考咨询本质上并没有变化, 只是在服务对象、服务方式、服务工具、服务内容上都网络数字化了, 其实就是咨询馆员借助网络平台, 为远程用户提供检索信息途径及信息本身, 以达到利用信息之目的。包括五个因素: 用户、界面 (网络表单、电子邮件、实时问答、视频)、现代技术 (信息推送技术、数字存储技术、多媒体技术、自动分类技术等)、电子资源 (电子或光盘信息源、网络信息源、本地数字化资源等) 以及印本资源、信息专业人员。

第二节 研究背景

参考咨询是图书馆的一项核心业务工作,是随着现代图书馆发展而发展的。传统的参考咨询工作在图书馆已开展了有 100 年的历史,已具备相当丰富的经验,随着现代技术和网络的迅猛发展,图书馆丰富的纸本资源由数字资源所扩充进而代替,图书馆的各项信息服务也逐渐在网上开展。相应地图书馆用户对信息的需求,也越来越大、越来越专业,在时间与空间上也力求越来越便利,为此能够为用户提供足不出户地获得学科专业信息的数字参考咨询服务就应运而生。20 世纪 80 年代,美国华盛顿大学健康科学图书馆和马里兰-巴尔迪大学健康服务图书馆共同推出世界上第一个网上参考咨询服务系统“电子参考服务”(EARS, The Electronic Access to Reference Service)以来,1987 年美国加州大学 Irvine 分校图书馆利用 Apple Video Phone Kit 网络会议软件,为远程用户提供具有实时交互功能的参考咨询服务,成为实时咨询服务的先驱^[20],该年,英国的公共图书馆网联盟(Consortium for Public Networking)启用了 Ask A Librarian 合作咨询系统,被学术界认为是最早出现的虚拟参考咨询的合作系统^[21]。2000 年 1 月由美国国会图书馆与另外 16 个图书馆联合开发了合作虚拟参考咨询服务项目,成为世界上最早的由世界各国图书馆联合提供虚拟参考咨询服务的机制^[22]。2002 年 6 月,美国国会图书馆与 OCLC 等联合开发了合作 VRS 系统 Question Point(QP),目前全世界已有二十多个国家的一千多个图书馆加入 QP 系统^[23],进行合作虚拟参考咨询服务。

我国的数字参考咨询服务起步较晚,1995 年,中国图书馆还没有开展虚拟参考咨询服务,1998 年,国家图书馆率先在网上建立咨询台,借助网络平台开展咨询服务,2000 年以来,我国的 DRS 呈现出迅猛发展态势,据统计,目前我国有四百多个图书馆开展了 DRS^[24],其中有代表性的咨询系统是北京大学图书馆、清华大学图书馆、上海交通大学图书馆等。联合的咨询系统有国家科学数字图书馆的网上咨询台、上海中心图书馆网上联合知识导航站、广东省立中山图书馆的联合参考咨询网等。我国的

数字参考咨询服务之所以能够在许多图书馆得以迅速发展,是由于我国在计算机网络技术、人员素质、质量评价等方面都具备成熟的条件。当然由于经济、专业技术、资源等差异,使得我国东部地区比西部地区图书馆开展 DRS 广泛而深入,大学图书馆与科研机构图书馆比公共图书馆开展 DRS 的多。尽管如此,这种发展态势是乐观的,2002 年后,我国图书情报界也把虚拟参考咨询服务作为学术讨论的主题,2002 年 7 月在上海图书馆举办的“国际图书馆论坛”,主题是“知识导航与图书馆服务”,有多篇文章以数字参考咨询为论题^[25]。同年 9 月,CALIS 项目管理中心以数字参考咨询为中心议题,讨论与总结了各高校图书馆开展数字参考咨询的经验。2003 年 6 月,国家图书馆还举办了有关网络环境下信息咨询的全国性研讨会^[26]。近两年来,在北京也召开了系列学术研讨会,2004 年 3 月,国家科学数字图书馆和中科院文献情报中心联合举办中科院网络参考咨询服务研讨会;2006 年 1 月,在北京召开中科院联合参考咨询系统服务发展研讨会。目前,上海交通大学图书馆在网上参考咨询台建立了“数字参考咨询论坛”,为建立与研究数字参考咨询服务提供相关信息及研究动态。

由此看来,数字参考咨询服务已经在我国图书馆界得到重视,在图书馆的信息服务领域中发挥着越来越重要的作用。虽然与国外图书馆相比,我们在理论与实践上还落后于他们,但是良好的网络技术环境,为我们提供了发展的机遇,只要我们能够根据我国图书馆的特点和图书馆用户的需求,制定出相应的数字参考咨询服务发展战略,为用户的信息需求提供满意的服务,这就达到了数字参考咨询服务的最佳效果。

第三节 研究基础

数字参考咨询服务在我国图书馆迅速的发展,吸引了图书馆界学者们的研究视线,从 1998 年以来,我国的数字参考咨询研究以论文研究为主,据笔者不完全统计,研究论文达 911 篇,其中 2004 年、2005 年、2006 年达到研究高峰,共涉及数字参考咨询概论、发展趋势、服务模式、服务质量、技术支撑、法律保障、人员素质以及国内外对比等 12 个研究方向。

甚至对参考咨询工作的各个细节,如知识库的建立与规范、咨询回答语言技巧等都有了理论与实践相结合的分析。2004年6月,北京图书馆出版了初景利的《图书馆数字参考咨询服务研究》,这是我国第一部研究数字参考咨询的著作,该书以深入调查为研究方法,以大量的数据图表为依据,紧紧围绕数字参考咨询理论与方法展开深入、广泛的探讨,以传统参考咨询与数字参考咨询的对比、国内外数字参考咨询研究现状、国内外数字参考咨询实践发展、数字参考咨询服务模式、质量控制与评价、工作框架的建立与运行为研究内容,对我国推进数字参考咨询服务具有实际的参考价值。无论是研究论文著作,还是上节提到的系列学术会议以及研究网站,在理论与实践上,都积极地推动我国数字参考咨询服务发展。

本人由于一直热衷于图书馆的参考咨询工作,在图书馆也有相当一段时间从事这项工作,从2004年开始注意一些高校图书馆的网上咨询台,并对它们的服务模式与服务内容进行对比研究,先后撰写论文《网上咨询台的工作特点及发展前景》、《我国网络咨询信息库现状与发展》、《我国图书馆虚拟咨询工作的情况调查及前景》、《我国大陆与台湾地区图书馆网络咨询知识问答库规范化之研究》、《1998年来我国图书馆虚拟参考咨询服务研究综述》、《数字参考咨询与开放存取之比较》,并发表在《江西图书馆学刊》、《图书馆学研究》、《图书馆》、《图书情报工作》、《情报资料工作》等杂志上,为本书的撰写奠定了基础。

第四节 研究内容

数字参考咨询在我国图书馆属于新型的服务领域,理论上的研究比较薄弱,在实践上更是处于探索阶段,本书的研究内容注重于数字参考咨询服务在中国的实践与研究,内容包括:

1. 数字参考咨询在我国图书馆的开展现状:包括我国东西部发展概况、我国港澳台地区发展概况以及各个主要大学图书馆、公共图书馆及科研机构图书馆的发展概况。
2. 数字参考咨询服务工作与用户利用流程:对参考馆员与用户利用具有实际指导意义。

3. 数字参考咨询的服务模式与内容:包括我国图书馆数字参考咨询能够提供的服务模式以及各图书馆在网络咨询台上能够提供的服务内容。

4. 数字参考咨询服务参考信息源:主要介绍我国图书馆的网络馆藏、网络数据库、网络资源及各馆组织的个性化信息资源。

5. 数字参考咨询服务的技术支撑与法律保障:我国数字参考咨询服务系统使用现状、技术支持;还有数字参考咨询服务开展过程中产生的法律问题。

6. 数字参考咨询的馆员素质及培养:包括参考馆员的素质及咨询馆员认证制度,咨询馆员在实际工作中回答问题的技巧及组织与管理知识库的能力。

7. 数字参考咨询的研究述评:包括我国数字参考咨询的研究综述,并通过网络搜集。

汇总我国数字参考咨询研究资料分类索引、我国数字参考咨询研究活动大事记、我国数字参考咨询研究网站名录。

第五节 研究目的及意义

数字参考咨询服务的开展在我国已有七八年的历史,由于经济、专业技术、资源等差异,使得我国东部地区与西部地区、大学及科研机构图书馆与公共图书馆的发展存在差异,特别是对一些中小型图书馆的工作人员和用户来说,数字参考咨询服务还是个从未开发的处女地。数字参考咨询服务在我国实践得比较好的图书馆仍然存在或多或少的问题,促进数字参考咨询服务在我国的平衡与良好发展,是我们当前必须面对的现实。

本书的研究目的及意义是:

1. 较全面系统地对我国东西部、港澳台地区图书馆开展数字参考咨询工作的差异进行调查,总结经验,找出差距,并在充分调研的基础上,提出合理建议,为我国发展数字参考咨询服务薄弱的图书馆提供良好的经验。

2. 分析我国数字参考咨询服务的模式、能够提供的服务内容、服务流程、参考信息源、技术支撑等情况,力求我国在数字参考咨询服务各方面都朝着规范化、先进化发展。

3. 找出发展与研究中的问题,提出合理的发展与研究方向。如怎样加强我国图书馆在服务模式上实时咨询的互动方式,在咨询馆员方面,应推行全国范围的职业认证制度。在知识库的组织管理方面如何规范化与易用化等问题,这些都是我国数字参考咨询应该努力的方向。在研究方面,实践性的研究也是我国图书馆界今后努力的方向。

参考文献:

- [1]夏侯炳. 参考咨询新论. 南昌:江西人民出版社,2004. 9
- [2]同[1]
- [3]同[1]
- [4]Green, Samuel Swett. . Personal Relations Between Librarians and Readers, 1976
- [5]Retting, James R. A Theoretical Model and De finition of The Reference Process. RQ, 1978 (Fall)
- [6]杨长青. 从 RASD(美国图书馆协会参考及成人服务部)参考服务指南看 80 年代美国参考服务特色. (台湾)教育资料与图书馆, 1986(4)
- [7](美)W. A 卡茨;戴隆基等译. 参考工作导论(第一卷). 北京:书目文献出版社, 1986
- [8]詹德优. 论参考咨询的内涵与特征. 图书馆论坛. 2004(5)
- [9]冷伏海. 浅谈参考咨询工作. 情报资料工作. 1987(2)
- [10]焦树安, 张明华. 试论图书馆参考工作的规定性. 工作程序和层次及方法论问题. 图书馆学通讯. 1984(4)
- [11]Steve Coffman and Susan McGlamery. The Librarian and Mr. Jeeves. American Libraris , 2000(May)
- [12]Laverna Saunders . Building the Virtual Reference Desk. <http://www.infotoday.com/it/mar01/saurder.htm>. 2006 - 09 - 10
- [13]Lesley M. Moyo. Reference Anytime; Towards Virtual Reference Services at Penn State. The Electronic Library, 2002(1)
- [14]Bernie Sloan. Digital Reference Services Bibliogrply. <http://www.lis.uiuc.edu/b-sloan/digref.htm>. 2006 - 09 - 10
- [15]Linda Berube. Digital Reference Overview. A Issue Paper from the the Networked