

信息管理科学博士文库

图书馆 数字参考咨询服务 研究

初景利 著

北京图书馆出版社



信息管理科学博士文库

图书馆数字参考咨询服务研究

初景利 著

北京图书馆出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆数字参考咨询服务研究/初景利著. —北京:
北京图书馆出版社, 2004. 6

(信息管理科学博士文库)

ISBN 7-5013-2417-4

I. 图... II. 初... III. 数字技术-应用-图书馆
工作-参考咨询-研究 IV. G252. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 020784 号

书名 图书馆数字参考咨询服务研究

著者 初景利 著

出版 北京图书馆出版社 (100034 北京市西城区文津街 7 号)

发行 010-66139745 66175620 66126153

66174391 (传真) 66126156 (门市部)

E-mail cbs@nlc.gov.cn (投稿) btsfxb@nlc.gov.cn (邮购)

Website www.nlcpress.com

经销 新华书店

印刷 北京双桥印刷厂

开本 850 × 1168 毫米 1/32

印张 10.25

版次 2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷

字数 240 千字

书号 ISBN 7-5013-2417-4/G · 571

定价 25.00 元

《信息管理科学博士文库》编委会

主编 (以姓氏笔画为序)

马费成 沈固朝 吴慰慈 郭又陵
徐引篪

策划 郭又陵 宋安莉

编委 (以姓氏笔画为序)

马费成 王余光 孙建军 沈固朝
吴慰慈 宋安莉 陈传夫 孟广均
郭又陵 徐引篪

中国图书馆学会 学术研究委员会 推荐书籍
编译出版委员会

总 序

博士,是我国学位结构中的最高层次,博士水平是一个国家高等教育水平的重要标志。

20 世纪 90 年代以来,我国信息管理科学领域(图书馆学专业、情报学专业)的博士研究生教育取得了令人瞩目的成绩。目前我国已有图书馆学博士学位授权点 3 个,情报学博士学位授权点 4 个,培养的博士研究生人数逐年增多,为教学、科研部门和信息机构输送了一批高层次人才。

博士研究生的培养主要是在导师指导下,进行科学研究,撰写博士学位论文。对于博士研究生来讲,完成博士学位论文是获得博士学位所必不可少的环节。一个学科领域的博士论文可以在相当程度上反映该领域的新思想、新方法、新技术及其未来趋势。博士论文的选题与本领域当前的理论和实际问题密切相关,有的还是某一科研项目的重要组成部分,反映了学科领域的发展现状与水平,对整个学科学术水平的提高有着不可忽视的作用。

近年来毕业的图书馆学情报学博士研究生在众多的研究专题上取得了不少重要的研究成果,其中有些还改编为专著由不同的出版社出版。但由于较为分散,未能引起人们的充分注意,这些成果的社会作用也就难以得到最大程度的发挥。为了集中反映我国图书馆学情报学博士学位获得者取得的科研成果,北京图书馆出版社策划出版了《信息管理科学博士文库》,这是一件令人十分高兴的好事情。

收入“文库”的博士学位论文,是经文库编辑委员会推荐并严格审查,从已通过学位论文答辩并获得博士学位者的论文中推选出来的,在论文出版时作者作了修订增补工作,使之更臻完善。收

入“文库”的博士学位论文的推选标准是：论文选题为图书馆学情报学学科前沿，具有开创性和重大的理论价值或现实意义；论文理论方向正确，有独到见解或方法上的创新；论文体现了博士研究生良好的学风、文风，材料数据翔实，结构合理，逻辑严密，写作规范。每篇博士论文都是博士生们多年学习与研究的成果，反映了他们对图书馆学情报学研究的科学贡献，从中我们也可以看到博士生指导教师学术思想的影子，因此，我们可以说，它们是图书馆学情报学研究领域非常有价值的财富。

“文库”的出版，可以使图书馆学情报学博士生的科研成果在社会上得到较为广泛的传播，从而扩大图书馆学情报学的影响；同时，可以对导师如何指导论文起到借鉴作用，也可以成为在读博士生撰写论文的范本。因而，出版《信息管理科学博士文库》这一卓有远见的举措，必将有力地推动我国图书馆学情报学学术研究的发展与创新。

借此机会，作为博士生指导教师，我还想谈一谈图书馆学情报学博士生培养工作及论文写作方面的一些问题，与各位导师同仁及博士生同学们共同探讨。

21 世纪是全球信息化的时代，是知识经济占主导地位的时代，它将对图书馆学情报学博士研究生教育提出新的更高的要求。如何在培养优秀博士人才的同时涌现出更多的创新型科研成果，我认为应当解决好以下几个方面问题。

首先，在博士生培养中，首要问题是把好质量关，确保博士学位授予质量，要严格管理。既要重视目标管理，又要重视过程管理。严格目标管理就是要严格坚持学位授予标准，对不合格者绝对不能迁就。严格过程管理就是要严格培养过程和学位授予过程各个环节的管理，在博士生招生、博士生课程学习、博士生中期筛选、博士学位论文开题报告、博士生科研工作、博士生在校期间发表学术论文、博士学位论文写作等方面都做出明确的、严格的和规

范化的规定和要求,并且严格贯彻执行。如果每个环节都能做到严格管理,那么最后的学位授予质量就有了保证。

其次,在加强严格管理的同时,我们应创造更加宽松的环境、更加活跃的学术氛围和更加现代化的研究条件,提高博士生培养质量。特别应鼓励博士生在未知的科学研究领域进行选题,只有大的风险选题,才可能有大的创造性。在博士生培养过程中,必须强调学科前沿和学科间的交叉渗透。学科前沿反映了当前学科发展的水平和发展方向,学科间的交叉渗透是科学发展的必然趋势。在博士生培养中,必须突出学科前沿和学科间的交叉渗透,拓宽基础,拓宽知识面,改善知识结构,增强适应性,改变“博士不博”的状况。

第三,博士学位论文质量是衡量研究生教育质量和学术水准的一个重要方面。博士论文是在导师指导下完成的,因此,论文质量是衡量导师的指导水平,甚至学术水平的重要指标之一;对学生来说,博士论文是他们本阶段学业和科研的主要成果;博士论文同时也反映了博士培养单位的培养水平。博士学位论文要有创新性,应当表明作者具有独立从事科学研究工作的能力,并能在科学或专门技术上做出创造性的成果。博士学位论文应具有严谨的学风,资料的搜集和运用,观点的取得和论证,都应当十分注重科学性。为保证博士论文高质量完成,在博士研究生入学以后,应有一个继续夯实基础、拓宽知识面的过程,以便为写作博士论文建立更好的知识背景。拓宽知识面有几个途径:一是要重视博士课程的学习;二是系统地读书;三是加强和导师之间的交流、切磋,形成教学相长的局面,通过交流,导师的学术思想、风格、方法、治学态度,可以潜移默化地传导给学生;四是加强博士生之间的相互讨论、切磋,相互启发,共同提高;五是处理好学习与研究的关系,要通过参与指导教师的科研项目及独立研究等科研活动提高科研能力及科研水平。

第四,必须十分注意论文的选题和撰写工作。博士论文要选择

高价值的研究课题,要从创新性、前沿性、学术含量等方面衡量选题的价值,论文的选题应为本学科前沿,具有较大的理论意义和现实意义,涉及本学科研究热点和难点问题。同时要考虑论文的难易程度和完成的可能性,选题既不能太大,以免造成无法完成的后果,也不能太小,否则就会使论文不具有研究价值。为此,必须抓住开题报告这个环节,要请同行专家评议论文选题的价值和研究前景,为博士生论文选题把关,避免选题失误。在论文撰写工作阶段,研究生必须投入足够的精力,以保证论文的写作质量;必须遵守科学的原创性原则,遵守学术研究规范,不允许投机取巧、伪造数据、剽窃他人、侵犯知识产权等行为的发生,要倡导扎扎实实地进行学术研究的优良学风,不能华而不实、哗众取宠。论文要反映出作者具有本学科领域坚实宽厚的基础理论和系统深入的专门知识,反映出论文作者具有独立从事科学研究的能力;论文应能反映论文作者对本学科领域的全面了解,要占有大量的文献资料,包括最新的研究资料;论文应能反映学科领域的最新进展;论文应在理论上或方法上有创新,具有开拓性,要对本学科发展做出自己的贡献。

第五,要特别注意发挥博士研究生导师组的作用。博士研究生导师组制度不仅能在博士研究生培养过程中发挥集体的力量,相互弥补增益,而且还能够在指导过程中使导师组的成员得到工作方法和学术规范的训练,为博士生导师队伍培养梯队力量。

《信息管理科学博士文库》在组织编辑出版过程中,得到了各博士生培养单位及有关专家的热情支持,也得到了博士生导师和博士研究生们的热情支持,谨此表示感谢,并希望今后继续得到各方面的支持和帮助,使更多的优秀博士论文入编“文库”,让我们共同为繁荣我国的图书馆学情报学研究做出贡献。

吴慰慈

2002年12月

序

孟连生

(中国科学院文献情报中心博士生导师、学术委员会主任)

参考咨询是图书馆的一项核心业务工作，几乎与现代意义的图书馆有着同样长的历史。参考咨询工作的实质是为读者或信息用户解决文献或信息查询与获取过程中遇到的各种问题，起着帮人找书、帮人找信息的作用。参考咨询服务的目标并非是对具体问题提供确切的答案，而主要是向读者或信息用户提供或推荐相关文献或文献线索，帮助他们查询并获取所需文献或信息，帮助他们掌握各种文献查询工具的利用途径、方法与技巧，进而满足其自身的信息需求。由于此种服务的结果具有参考性质，服务过程主要表现为问答形式，故称参考咨询工作。

近年来，随着网络的发展和用户对网上信息资源利用习惯的增强，国内外许多图书馆和信息机构相继加入到提供数字参考咨询服务的行列。与互联网的发展历程相对应，上个世纪 90 年代以来，国外的文献信息机构和其他信息服务单位经历了一场由传统参考咨询向数字化、网络化参考咨询转变的高潮，使得参考咨询这一具有 100 多年传统的文献信息机构的服务在服务模式、工作方法、参考资源乃至服务对象等方面都发生了根本性的变化。用户可以通过网络提出咨询问题并获得解答，工作人员可以通过网络与读者沟通并解答其咨询问题，同时也可以通过网络获得可为用户服务的信息资源。网络环境下的数字参考咨询，可以为用户提供效率更高、效果更好的信息服务。网络极大地拉近了用户

与参考咨询工作人员、用户与图书馆之间的距离，推动了数字参考咨询工作的蓬勃发展。

与此同时，国内一些主要图书馆和信息机构也开始进行提供数字参考咨询服务的尝试。由于传统参考咨询服务在中国没有深厚的基础，中国的网络化程度也不及国外先进，故目前中国的数字参考咨询服务尚处于初级阶段，在网络条件、服务方式、服务内容、服务效率、服务效果乃至服务人员的水平与能力等方面，与一些发达国家相比，都还存在一定的差距。因此，针对国外较为先进的数字参考咨询的模式与经验进行全面深入的研究，总结中国数字参考咨询服务的现状与问题，提出我国数字参考咨询的发展思路，将会对提高我国文献信息机构的网络化信息服务水平，推进我国信息咨询服务业的发展，具有非常重要的现实意义。

初景利博士的《图书馆数字参考咨询服务研究》一书概述了文献信息机构开展参考咨询服务的发展历程，探讨了数字参考咨询与传统参考咨询的异同，介绍了世界各主要国家开展数字参考咨询服务的发展现状，总结了国内外文献信息机构开展数字参考咨询服务的主要类型、方法与模式，论述了数字参考咨询的质量控制与评估方法，研究了数字参考咨询工作框架的建立与管理运行机制，分析了我国文献信息机构开展数字参考咨询的现状与问题，针对我国文献信息机构开展数字参考咨询服务的模式、方法与机制提出了有益的建议。

初景利是我的第一个博士研究生，2000年9月至2003年7月在中国科学院文献情报中心攻读博士学位。其博士论文为《图书馆数字参考咨询的理论与实践研究》，因涉猎面广，探讨问题深入，具有较高的学术水平和实际参考价值，被中国科学院文献情报中心评为当年的优秀博士学位论文。本书是作者在其博士学位论文的基础上修改增删而成。

本书撰写过程中，作者花了大量精力和时间进行了广泛深入

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,从而使书中提出的论点有较强的说服力。在论述过程中不乏作者的独到见解,体现了作者在文献信息研究领域的深厚功底,以及对数字参考咨询服务工作的深刻认识。书中介绍的实例和探讨的国内外数字参考咨询各具特色的服务模式与方法,对于国内的相关单位具有较强的参考借鉴价值,对于我国发展此项服务的建议有重要的参考价值。

本书自始至终紧紧围绕数字参考咨询理论与方法展开深入、广泛的探讨,对于关心本领域研究与服务的读者全面深入地了解国际、国内数字参考咨询的发展趋势,推进国内相关机构开展数字参考咨询服务,以及有关部门制定中国发展数字参考咨询的政策与发展策略,具有较强的理论探索意义和实际参考价值。

2003年9月5日于中关村

中国科学院文献情报中心

目 录

图目录	3
表目录	5
第一章 引言	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究基础	3
第三节 研究目的与意义	5
第四节 研究内容与方法	7
第二章 从传统参考咨询到数字参考咨询	10
第一节 参考咨询服务的产生与发展	10
第二节 数字参考咨询的概念与构成	19
第三节 数字参考咨询服务的意义	33
第四节 数字参考咨询与传统参考咨询的比较	41
第五节 数字参考咨询的挑战与变革	47
第三章 国内外数字参考咨询研究的现状	54
第一节 国外数字参考咨询研究的现状	54
第二节 国内数字参考咨询研究的现状	63
第四章 国内外数字参考咨询实践发展	67
第一节 商业性数字参考咨询	67
第二节 非商业性数字参考咨询	73
第三节 图书馆数字参考咨询服务	78
第四节 国内图书馆数字参考咨询实践发展	83
第五节 国内外数字参考咨询服务功能试验 案例分析	96

第五章 数字参考咨询服务模式	112
第一节 基于电子邮件的参考咨询.....	112
第二节 基于实时交互的参考咨询.....	119
第三节 基于网络化协作的参考咨询.....	132
第四节 基于多种模式的参考咨询服务.....	137
第五节 自动化解决方案.....	150
第六章 数字参考咨询质量控制与评价	154
第一节 数字参考咨询的质量控制.....	154
第二节 数字参考咨询服务评价.....	176
第七章 数字参考咨询工作框架的建立与运行	184
第一节 管理保障:建立数字参考咨询运行机制	184
第二节 技术保障:选择或设计性能良好的软件产品 ...	203
第三节 人员保障:建立数字参考咨询专家团队	230
第四节 法律保障:创造稳定、可持续发展的环境.....	237
结语	244
参考文献	248
附录1:术语表	263
附录2:图书馆(数字)参考咨询问卷调查及统计结果	266
附录3:网上参考咨询服务用户需求调查统计汇总表	289
附录4:美国图书馆协会实施与维护虚拟参考咨询准则(草案) ...	294
附录5:咨询答复样例	300
后记	314

图目录

图 1	数字参考咨询的相关概念	20
图 2	数字参考咨询一般流程图	29
图 3	读者认为数字参考咨询最大的优势	36
图 4	读者在利用图书馆的过程中遇到问题时如何解决	38
图 5	数字参考咨询的重要性	46
图 6	传统参考咨询与数字参考咨询的关系	46
图 7	Answerland 网络日志	62
图 8	国内数字参考咨询论文年代分布	64
图 9	Google Answer 用户提问表单	70
图 10	虚拟咨询台结构图	76
图 11	Wondir 主页	77
图 12	国内外开展数字参考咨询的时间比较	85
图 13	未开展数字参考咨询的原因	85
图 14	数字参考馆员的学科背景	87
图 15	数字参考馆员的学历构成	88
图 16	国内外开展数字参考咨询的服务类型比较	89
图 17	国内外数字与传统咨询人员组织方式	89
图 18	国家科学数字图书馆参考咨询台	95
图 19	视频会议咨询服务窗口	128
图 20	开展实时参考咨询的主要障碍	131
图 21	QuestionPoint 流程图	136
图 22	网络呼叫中心示意图	138
图 23	复合型参考咨询服务体系	140
图 24	亚里桑那州立大学图书馆参考咨询页面	141

图 25	Keystone 图书馆网络 VID 咨询页面	142
图 26	国内外数字参考咨询质量控制	155
图 27	为保证服务质量采用的质量控制方法	155
图 28	国内外咨询不予回答的问题	162
图 29	用户网上提出的问题属性	163
图 30	数字咨询与传统咨询所使用的参考源类型比较	167
图 31	数字咨询与传统咨询所使用的参考源的语种	168
图 32	数字咨询与传统咨询所使用的资源载体类型	168
图 33	澄清问题的主要方式	169
图 34	国内外答复问题的方式比较	173
图 35	用户对网络咨询与传统咨询的满意度比较	182
图 36	用户对通过网络进行的参考咨询不满意的原因	183
图 37	问题分配方式	191
图 38	数字参考咨询的宣传方式	197
图 39	亚里桑那州立大学图书馆网络表单	205
图 40	澳大利亚国家图书馆参考咨询主页	206
图 41	锡拉丘斯大学图书馆参考咨询的主页	207
图 42	QuestionPoint 原理	219
图 43	处理隐私是否有相关政策	238

表目录

表 1	CSA 有关数字参考咨询文献的收录情况	54
表 2	VRD 各次会议情况	61
表 3	国内数字参考咨询论文主题分布	64
表 4	国内外图书馆开展参考咨询的年代	84
表 5	参考馆员占全部工作人员的比例	86
表 6	国内外图书馆近一年咨询问题处理情况	90
表 7	合作开展咨询最关键的问题	135
表 8	用户对答复问题方式的偏好	173
表 9	用户提出咨询问题方式的偏好	174
表 10	用户可接受的网上答复问题的最多天数	175
表 11	参考咨询的评价标准	178
表 12	参考咨询的付费方式	201
表 13	国外三种商业性联机咨询服务收费情况	202
表 14	DRS 服务在网站中的突出性	207
表 15	DRS 部分路径（一、二和最后路径）	208
表 16	国外主要实时咨询软件功能	228
表 17	国外主要实时咨询软件功能（续）	229
表 18	数字咨询与传统咨询技能差别的大小	235
表 19	数字参考咨询的培训内容	236