

■ 徐红燕 著



数字参考咨询与地学文化研究

SHUZI CANKAO ZIXUN YU DI
XUE WENHUA YANJIU



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位

014015249

G250.76
51

本书由国家自然科学基金项目资助（项目编号 No. 40674069）

数字参考咨询与地学文化研究

徐红燕 著



G250.76
51



知识产权出版社

全国百佳图书出版单位



北航

C1702976

内容提要

本书运用文献研究、问卷调查、对比分析和归纳统计等方法,将理论分析与实证研究、网络调研与实地考察相结合,对数字参考咨询、数字图书馆知识产权保护、地球科学文化等研究领域的一些热点问题进行了探讨,突出针对性与可操作性,可供图书情报学与文化研究领域的从业人员阅读参考。

责任编辑:黄清明 崔 玲
封面设计:刘 伟

责任校对:韩秀天
责任出版:卢运霞

图书在版编目(CIP)数据

数字参考咨询与地学文化研究/徐红燕著. —北京:知识产权出版社, 2013. 9
ISBN 978-7-5130-2329-0

I. 数… II. ①徐… III. ①数字图书馆—图书馆服务—参考咨询—研究 ②地球科学—文化—研究 IV. ①G250.76-39②P5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 232459 号

数字参考咨询与地学文化研究

徐红燕 著

出版发行: 知识产权出版社

社 址: 北京市海淀区马甸南村 1 号

网 址: <http://www.ipph.cn>

发行电话: 010-82000860 转 8101/8102

责编电话: 010-82000860 转 8121

印 刷: 保定市巾画美凯印刷有限公司

开 本: 720mm×960mm 1/16

版 次: 2013 年 10 月第 1 版

字 数: 256 千字

ISBN 978-7-5130-2329-0

邮 编: 100088

邮 箱: bjb@cnipr.com

传 真: 010-82005070/82000893

责编邮箱: hqm@cnipr.com

经 销: 各大网上书店、新华书店及相关销售网点

印 张: 14.25

印 次: 2013 年 10 月第 1 次印刷

定 价: 58.00 元

出版版权专有 侵权必究

如有印装质量问题,本社负责调换。

序

徐红燕君是我熟悉的一位年轻女士。我认识她时，她在中国地质图书馆专家研究室工作。10余年来，她热心为读者服务的精神使我受益匪浅，我也了解到她在完成图书馆日常业务的同时，开展了多个科研项目的研究工作，陆续发表了一些论文，因此，我们交谈的内容有时也涉及数字参考咨询和地球科学文化等领域的问题，最近我发现这些话题曾经是她的论文的主题。

本书收录了她近年撰写的23篇论文，分为三大部分，即数字参考咨询篇、知识产权保护及知识管理篇、地球科学文化发展研究篇。

阅读“地球科学文化发展研究篇”，引起了我的一些联想、思考和回忆，我就先从这里谈起。地质科学的发展，同其他科学门类一样，都包含了知识的积累和继承，这就离不开图书馆的建设与发展。徐君的论文谈到1913年9月“中华民国政府工商部”设立地质调查所和地质研究所，代表了中国人在自己的国土上兴办地质事业的开始，同时就有了小型的图书室，后经先辈们的辛苦筹措，于1921年在北京兵马司9号建成图书馆楼，成为我国地质事业发展史上的一件大事。

徐君的论文中还记载了新中国成立初期若干年有关地质图书馆建设的激动人心的故事。1950年8月，根据政务院的决议，中国地质工作计划指导委员会成立，图书馆随即划入，原位于南京的“中央地质调查所”图书馆成为总馆，北京兵马司9号图书馆成为分馆。由此可见，图书馆事业历来都是我国地质事业的组成部分。这里我想顺便提及，我同南京馆有些许渊源关系，1953年8月，我分配到中国科学院地质研究所后曾有三个月左右就在南京馆的楼里办公，熟悉该馆的几位前辈和同仁。

徐君的论文记述了这样的史实。1955年冬，周恩来总理在一次亲自主持的科教工作会议上明确指示在北京建立地质图书馆总馆，并要求在1956年内动工。建设一个专业图书馆在当时竟然列入国家领导人的议事日程，很值得我们深思。随后还成立由地质部、中国科学院、高等教育部等部门领导同志和著名科学家组成的委员会，统一规划建立全国地质图书馆的工作，由此不难看出图书馆建设在中国地质工作和地质科学发展中的地位和重要性。

徐君对地质图书馆发展沿革的研究见证了中国地质工作和地质科学的发展进程。她从“人物史是科技史研究的一个重要组成部分（刘东生先生语）”的观点出发，研究了十余位著名地质前辈的科学思想和科学精神，这对我们创新地质科学事业提供了范例，对青年人才的培养具有启示意义。

图书馆的重要任务是搜集、科学分类和典藏书刊，并以最方便的方式服务广大读者，其参考咨询功能是图书馆近代发展过程的产物。20多年来，随着信息技术和互联网技术的快速发展，数字图书馆应运而生，而数字参考咨询遂成为崭新的服务方式而受到读者的欢迎。徐君在本书的“数字参考咨询篇”中的多篇论文中着重讨论了数字参考咨询服务模式及有关问题。利用现代信息技术手段，建设基于地学数据信息的数字化信息服务平台，促进地学数据与信息资源的共享，面向全社会提供服务，这对推动地质勘察及科研模式的变革，提升国家地质工作的创新能力和服务水平具有十分重要的现实意义。

多年来，本人也受益于中国地质图书馆的数字参考咨询服务，因此对这些论文颇有阅读的愿望与兴趣。

从大学毕业起，我就懂得引用书刊文献的规则。已出版的科技书刊就是与科技界及广大读者分享的知识，但引用者必须注明知识来源；如不予注明就会侵犯作者的著作权，涉及学术道德和诚信。学术成果一方面是公开共享，另一方面要保护知识产权。进入数字图书馆和电子数据库时代，科学知识共享越来越方便，但知识产权保护不能有丝毫的懈怠。徐君在“知识产权保护及知识管理篇”的论文中作了深入讨论，这有利于促进科学技术知识交流的健康发展。

综上所述，徐红燕君在对地球科学文化发展的研究，对数字参考咨询及数字图书馆知识产权保护等领域的热点问题的研究中，做了大量有益的探索，提出了一些具有创新性的学术见解，据不完全统计，其代表作的他引频次近 30 次，这表明徐君的研究成果适应了时代发展的需要，具有重要的学术价值和社会效益，有利于现代专业图书馆的建设。

我十分欣喜地介绍这本书，并祝贺此书的出版问世。

中国科学院院士



2013 年 6 月 26 日

目 录

● 数字参考咨询篇

- 3 基于电子邮件的数字参考咨询服务模式
- 10 数字参考咨询的 FAQ 服务模式
- 17 基于网络的合作数字参考咨询服务
- 24 复合型参考咨询服务模式探讨
- 34 数字参考咨询服务质量评价体系探讨
- 45 1998~2006 年我国数字参考咨询研究论文的统计分析
- 53 信息时代参考馆员制度刍议
- 59 提升地学文献信息咨询服务质量的构想

● 知识产权保护及知识管理篇

- 69 数字图书馆知识产权保护与公益性原则的关系问题研究
- 79 刍议电子数据库的知识产权保护
- 88 网站创建中信息获取的知识产权问题研究
- 94 人本思想与知识管理的契合
——走向知识经济时代的图书馆
- 101 论知识经济时代的图书馆知识管理

● 地球科学文化发展篇

- 111 从公众地球科学素质现状看地球科学文化建设的重要性
——2006 年公众地球科学素质现状调查与分析
- 124 地质调查所在中国地图学史上的重要贡献
——以《申报》地图为例
- 135 输入西方文明 开通地学知识
——中国地质图书馆的历史地位与作用
- 145 建国十七年的地质图书馆
- 162 从中外合作地质调查及人才培养的视角探讨中国早期地质科学发展的
轨迹
- 174 一代宗师丁文江
- 182 学界泰斗 人世楷模
——略论郝诒纯院士在古生物学领域的卓越贡献
- 190 阮维周
- 201 卞美年
- 211 格致书院及其藏书与出版物的历史作用

数字参考咨询篇

- 基于电子邮件的数字参考咨询服务模式
- 数字参考咨询的 FAQ 服务模式
- 基于网络的合作数字参考咨询服务
- 复合型参考咨询服务模式探讨
- 数字参考咨询服务质量评价体系探讨
- 1998~2006 年我国数字参考咨询研究论文的统计分析
- 信息时代参考馆员制度刍议
- 提升地学文献信息咨询服务质量构想

基于电子邮件的数字参考咨询服务模式

数字参考咨询服务 (virtual reference service) 是指图书馆以网络为传输手段, 以数字化的信息资源为基础, 通过电子邮件或实时聊天等形式, 向用户提供不受时间和空间限制的参考咨询服务。

1984 年, 美国马里兰大学健康服务图书馆首先推出“电子参考服务 (EARS—The Electronic Access to Reference Service)”, 此后, 电子邮件参考服务逐渐普及开来。目前, 全世界有八亿人使用电子邮件, 是计算机介入的通讯方式中使用者最多的, 比普通邮政更受人们的欢迎。因此, 数字参考咨询服务最简单、最流行的模式是基于电子邮件的参考咨询服务。在网络环境下, 图书馆的规模和藏书量已不再是衡量其服务能力的首要因素, 哪个图书馆能够解答用户的问题, 满足用户的信息需求, 哪个图书馆的网站就会受到用户的青睐。

1 电子邮件参考咨询服务的基本形式

图书馆的电子邮件 (Email) 参考服务有多种方法, 以前常用的方法是将 Email 参考服务直接与图书馆的 OPAC 相连接, 这样用户就可以在 OPAC 的用户教育过程中组织和发送对各种服务的请求。

当前国内外图书馆的电子邮件参考咨询主要有两种基本形式: 基本电子邮件咨询和网络表单咨询。

1.1 基本电子邮件咨询

用户利用的基本电子邮件咨询有两种方式。一种是在图书馆网站上提供一个简单的电子邮件地址。如果用户想提交问题, 只要点击该链接, 就会激

活用户的电子邮件软件（如 Microsoft Outlook，Eudora 等）。用户随即填写电子邮件，并发送到图书馆；第二种是用户在预先得知图书馆参考咨询服务电子邮件地址的情况下，启动其电子邮件软件，填写参考服务电子邮件地址和咨询内容，同样可发送到图书馆。

在数字参考咨询的早期，图书馆积极对用户可用来发送问题的电子邮件地址进行宣传。用户只需在邮件正文内填写咨询的问题，发送到图书馆的电子邮件地址，参考馆员就会给予友好的回复。但由于基本电子邮件不能提供回答咨询所必需的一些要素，而且由于其地址的公开性导致接收大量的垃圾邮件，所以，越来越多的图书馆正在转向使用网络咨询表单，要求用户联机填写表单提出问题。

1.2 网络表单咨询

参考咨询最重要的是必须了解用户的真正需求，而参考馆员和用户在线咨询交互时未能准确沟通和产生误解的情形并不鲜见，面对面咨询最大的好处就是沟通的便捷；普通电子邮件咨询的不足之处在于难以进行这种沟通，因而不可避免地影响对某些复杂问题的解答。网络咨询表单在一定程度上克服了普通电子邮件咨询的不足，它利用结构化的格式，要求用户填写参考馆员希望获得的有关信息，有助于参考馆员分析用户的咨询请求，有利于对咨询服务的质量作出评价。

The image shows a web browser window displaying the 'ASK A REFERENCE QUESTION' form from the Yale University Library. The browser's address bar shows the URL: <http://www.library.yale.edu/reference/asklive/referencequesti...>. The form itself has a title bar 'ASK A REFERENCE QUESTION' and contains several input fields: 'Name:', 'Department:', 'E-mail address:', 'Telephone number:', 'Status:' (with a dropdown menu showing 'Choose a status'), 'Forward question to:' (with a dropdown menu showing 'Choose a Yale Library'), and 'Subject:' (with a text box and '(required)' label). Below these fields is a large text area with the instruction 'Please type your reference question in the box below:'. At the bottom right of the form is a 'Send' button.

图 1 耶鲁大学图书馆网络咨询表单页面

例如耶鲁大学图书馆开发的网络咨询表单服务系统（图1）：该图书馆的主页上设计了“Ask A Librarian”的虚拟咨询链接，用户只要点击它，就会看到其中有一项服务是“Ask! Email”，只需按表单的要求填写咨询问题与信息需求，然后用Email将这一表格发送给参考馆员即可。

一个完整的网络咨询表单至少包括以下三部分内容：

（1）个人数据，即能够确定用户身份和状态的信息，这一部分也允许用户确定适合自己的联系方式，如Email、电话等。

（2）主题数据，即能够使参考馆员开始形成检索策略的信息，这一部分又可细分为主题描述信息、请求的目的、用户已掌握的相关资源。

（3）对检索过程的特殊要求，包括检索的时间、检索结果的数量与形式、检索结果的传递方式（Email、常规邮件、传真、到馆领取等）。

另外，在图书馆网站的Email参考服务页，应附有对Email参考服务的一些特别说明，包括答案的提供期限、服务的范围、咨询请求的填写规范等。

根据国内外图书馆的实践，网络咨询表单的设计主要有两种方案：

（1）提供一套详尽的表单，详细列出用户需要填写的项目：如姓名、电子邮件、身份、教育程度、地址、主题、咨询的问题、已检索的信息源、答复时间等等。

（2）提供两套表单，一套为简单表单，供简单提问的用户使用；同时提供详尽表单链接，给复杂提问的用户使用。其优点是方便了不想填写复杂表格的用户，节省了用户的时间；同时兼顾了图书馆的需要，使参考馆员能更详尽地了解用户的信息需求。

中科院文献情报中心的国家科学数字图书馆参考咨询台（图2）是由图书馆专业技术人员设计的具有分布式功能的网络表单咨询服务系统。系统具有问题自动转发、FAQ管理、知识库建立、问题检索、统计评估等功能。主表单包括电子邮件、问题标题、问题描述、问题类别、回答时间期限、是否允许发布等项内容；同时还提供了详细提问表单，供用户选择使用。

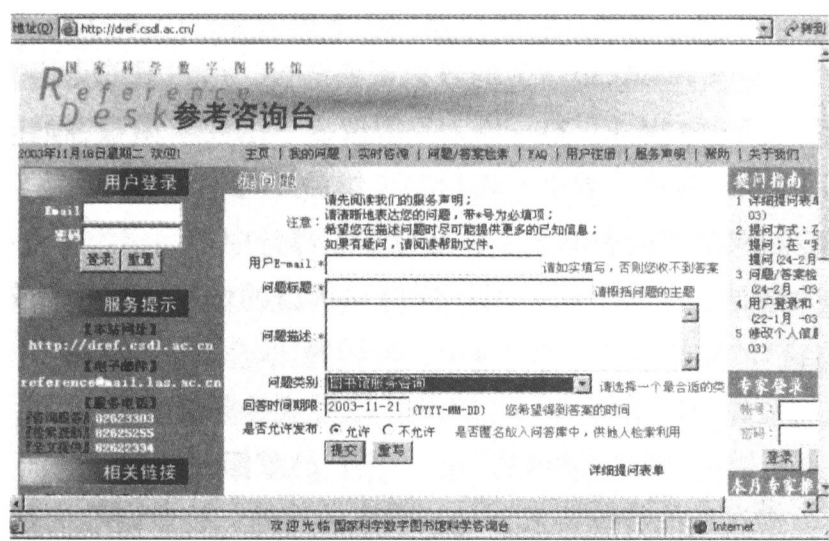


图2 国家科学数字图书馆参考咨询台网络表单页面

2 电子邮件参考咨询的服务模式

图书馆开展电子邮件参考咨询服务的模式一般是在其网站主页或某个网页上设立“参考咨询中心”或“咨询图书馆员”（Ask A Librarian）链接；也有图书馆将该项服务链接放在网站检索服务或其他服务部分；图书馆还可在网站的多个位置嵌入该项服务链接，并将它与相应的参考馆员匹配起来。

其服务模式见图3：

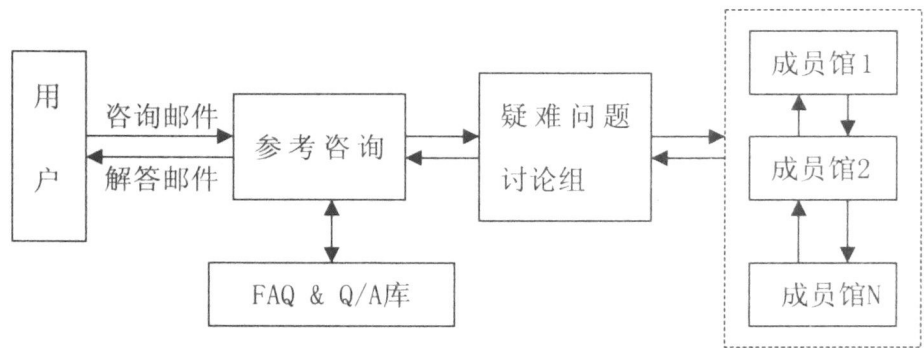


图3 电子邮件参考咨询服务模式图

有的图书馆只提供一个咨询邮件入口，所有问题都发送到一个邮件地址，然后由网络管理员根据内容分发给合适的参考馆员；图书馆也可为咨询问题提供分类分层入口，用户可选择主题类别和服务类别，给相应参考馆员发送

问题。

图书馆还可在参考咨询界面设置 FAQ、常用参考工具或网络参考信息源、图书馆服务政策等链接点，方便用户直接链接和利用这些资源来解决其问题，同时也解决了参考咨询服务的压力。

在图书馆网站系统内部，可以通过邮件服务器支持参考馆员之间以及他们与用户之间的交流，通过内部的咨询资源管理界面集成多种参考咨询资源、检索工具和处理程序来帮助参考馆员迅速查找和编辑咨询答案，通过长期积累的可灵活检索的咨询问题与答案数据库（Q/A 库）来支持参考馆员迅速回答常见问题。

各成员馆之间可以利用电子邮件合作开展数字参考咨询。具体做法是：利用邮件群（ListServ）系统，将所有参考馆员（包括远程的参考馆员和学科专家）加入邮件群，参考馆员可将用户的问题贴到邮件群上，并针对疑难问题（Stumpers）组成疑难问题讨论组，利用全体参考馆员的智慧来回答用户的提问。

3 电子邮件参考服务的优势和局限性分析

3.1 电子邮件参考服务的优势

电子邮件参考服务之所以在短短的几年时间内发展如此迅速，并得到用户的普遍认可，是因为它与传统参考服务模式相比，具有明显的优势。电子邮件参考服务的优势主要体现在以下方面：

（1）电子邮件参考服务的提问和解答不受时空限制，速度快，成本低。在这种沟通方式中，用户能够非常方便地发出申请和接收答案。

（2）用户可以有更多的思考时间，将自己的信息需求以文字的形式明确地表达出来，并传递给参考馆员，从而增强了咨询服务的针对性。

（3）电子邮件参考服务可以隐匿用户身份：电子邮件参考服务能够提供一种传统面对面参考服务所无法提供的匿名方式，因而受到用户的欢迎。

（4）用户可以通过打印，直接得到参考服务的书面答案。由于书面答案在内容组织等方面比口头咨询的答案要求更高，因此，这种答案对用户的帮助会更大。

3.2 电子邮件参考服务的局限性

电子邮件参考服务除了具有上述优势之外,也存在自身的局限性,具体表现为以下几个方面:

(1) 安全与保密问题:许多电子邮件用户往往过高估计了电子邮件的保密程度,实际上电子邮件在从发送者到接受者之间的传递过程中,很可能造成信息的失真或丢失。

(2) 电子邮件参考洽谈存在困难:在电子邮件参考服务过程中,用户与参考馆员之间的交流,即所谓的参考洽谈受到了很大程度的限制。电子邮件参考服务最适合解答的是那些基本的事实性的咨询问题。另外,如果用户没有反馈的话,参考馆员就无法了解用户对答案的满意程度。

(3) 软件和系统兼容性方面的限制:电子邮件系统在发送和接收复杂的文献如多媒体文献方面仍存在一定困难;而用户由于自己软件方面的限制,往往无法接收和阅读来自虚拟咨询台的答案;此外,由于有些电子邮件系统之间无法兼容,也会造成用户使用上的不便。

4 开展电子邮件参考服务的对策

国外图书馆利用网络咨询表单开展参考咨询的情况非常普遍,在国内开展电子邮件咨询服务的图书馆中,以采用基本电子邮件咨询方式的居多;因此,我国图书馆要成功地开展电子邮件参考服务,必须着重解决以下几个方面的问题:

(1) 用户基础问题。首先是目标用户要有基本的上网条件,这是限制网络参考服务开展的一个重要因素;其次是用户要有基本的计算机知识,经常使用计算机;第三是用户对网络参考服务的认识,只有当用户真正认识到网络参考服务的潜在价值时,这项服务才能够有效地开展。

(2) 图书馆要利用各种途径向目标用户宣传所开展的服务项目。对于基本的电子邮件咨询而言,电子邮件的地址应不言自明,容易记忆。如“reference@”、“libref@”、“library@”等。这样用户无须看到电子邮件咨询的标识,就能随时随地向图书馆提出咨询问题。

(3) 电子邮件咨询应与其他咨询方式相配合。图书馆在网页应提醒用户

首先查询 FAQ, 从而减轻参考馆员的压力。答复电子邮件咨询的方式不一定是电子邮件, 可以根据用户的便利和问题的性质, 选择电话、传真等方式, 也可以与用户预约或实时问答, 给用户 provide 畅通的交流渠道。

(4) 参考馆员的素质问题。电子邮件参考服务的目的是为了更好地了解读者的信息需求, 而在这个过程中, 参考馆员的素质起着至关重要的作用。由于电子邮件参考服务是在用户与参考馆员互不见面的情况下进行的, 因此, 用户对服务的评价主要取决于他们对答案的满意程度, 这就要求参考馆员要认真对待和处理每一个咨询请求, 尽量给用户一个满意和详尽的答复。如果确实无法回答某个问题, 或用户所咨询的问题超出了网络参考服务的范围, 也要向用户说明具体情况, 或给他们提供一些建议, 而不能搁置不理, 这样会挫伤用户继续使用这一服务的积极性。

综上所述, 电子邮件参考服务的设计要充分考虑用户的需求, 而不能仅从参考馆员的角度进行设计, 只有符合用户实际需要的服务设计才会受到用户的欢迎, 也才会取得成功。

参考文献

- [1] Rebecca Mallon, Charles Oppenheim. Style used in electronic mail. Aslib Proceedings, 2002 (1): 60-62.
- [2] [EB/OL]. [2004-06-12]. <http://www.library.yale.edu/reference/asklive/referencequestion.html>.
- [3] [EB/OL]. [2004-06-09]. <http://dref.csdl.ac.cn/>.
- [4] 张晓林. 数字化参考咨询服务 [J]. 四川图书馆学报, 2001 (1): 34-40.
- [5] 孙继亮, 张福学. 图书馆 E-mail 参考服务探讨 [J]. 大学图书馆学报, 2000 (3): 26-29.
- [6] 初景利, 孟连生. 数字化参考咨询服务的发展与问题 [J]. 中国图书馆学报, 2003 (2): 14-17.
- [7] 文庭孝. 论图书馆网络信息咨询模式 [J]. 大学图书馆学报, 2002 (3): 55-57.