



---

# 数字图书馆实用技术 与数字图书馆管理实务

---



SHUZITUSHUGUAN  
SHIYONGJISHU  
YUSHUZITUSHUGUAN  
GUANLISHIWU

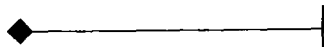
中国教育出版社

# 数字图书馆实用技术 与数字图书馆管理实务

主编：张元磊

下

中国教育出版社



## 一、人员来源

美国研究图书馆数字参考咨询人员的主体是一般参考馆员、学科馆员和讲授检索课的图书馆员。有的图书馆利用辅助人员以及图书馆学专业的研究生。在少数图书馆,从事文献加工、管理和系统维护的人员也参与这项工作。如果参加了联合体的参考咨询,则联合体中的成员馆也提供这项服务。

从数字参考咨询的人员来源看,主要有三种方式。

### (一) 图书馆参考馆员

传统咨询台的图书馆员和咨询助理是数字参考咨询的最佳人选,因为他们不仅具备参考咨询的知识和技能,而且具备参考咨询的经验,深谙用户的心理,有强烈的职业意识。在工作模式上,可以是专职人员,也可以既从事传统咨询,也提供数字咨询。在多数图书馆,数字参考馆员通常是普通参考馆员的一部分,他们并不是全部时间都在进行数字咨询。佛罗里达州图书馆的参考馆员既要从事传统参考咨询,也要从事数字参考咨询,但只有那些具有一年以上传统参考咨询工作经验的人才能承担电子邮件咨询。

### (二) 兼职人员

对于参考馆员人力不足的图书馆,可在参考馆员指导下聘用一定数量的馆内外的兼职人员,但必须对他们进行足够的培训。在国外的一些机构,图书馆学院的实习生也被安排到咨询台。如果提供咨询解答的人不是本馆的参考馆员,就应该告知用户,提醒用户不隶属该图书馆的人可能回答他们的提问。在聘请的馆外人员中,要特别重视学科专家,他们是最理想的兼职咨询人员。

### (三) 志愿人员

可利用或招募社会上的志愿人员。在 IPL,其大多数咨询人员都是志愿人员。图书馆工作是一项社会性工作,与志愿组织联系,或自己组织招募一定数量的志愿人员也是完全可能的。

## 二、人员组织

据 2002 年 6 月的调查,在美国的研究图书馆协会成员馆中,没有一个图书馆

将实时问答作为一个人的全职工作。通常，一个人一周只负责实时咨询 3 个小时。大多数图书馆（占调查馆的 77%）每周每个人安排 1-4 个小时的值班时间，也有的安排 6 个小时，甚至 12 小时（占 23%）。实时咨询工作最常见的地点是在员工自己的办公室（占 83%），其次是在服务台（占 36%）。但也有少量的图书馆的实时咨询可以在家中或图书馆以外的场所（22%）。

将实时参考咨询融入参考咨询服务系统（咨询台、预约咨询、电话咨询等）中，有几种方式，如服务时间上可短一些，在一天中的某一个或几个时段或在用户利用的高峰期开放。

数字参考咨询的人员组织主要有几种形式：

### （一）基于分散式人员配备模型（distributed staffing model）

即分散在各区域的图书馆员共同分担用户提出的各种问题。例如，“城市协作图书馆系统”（MCLS）的 24/7 Reference 服务申明“问题将由整个洛杉矶和 Orange 县图书馆的实时咨询人员回答”。

### （二）联合人员配备模型（joint staffing model）

在合作的前提下，一个图书馆负责某一天或某一段时间咨询问题的答复。英国的 Ask a Librarian（“公共图书馆网上信息获取”的一个项目）作为一个合作性的数字参考咨询服务平台，对成员馆的合作管理采用的是各图书馆轮流值班制，规定某一天由某一个图书馆负责解答用户的咨询问题。当用户通过 Ask a Librarian 平台填写并提交了提问表单后，系统自动地将用户的提问以电子邮件方式转发给当天当班的图书馆，该图书馆便在规定的两天内予以解答，并将答案通过电子邮件发至用户信箱。

### （三）团队模型（teamwork model）

在 Rutgers 大学和加州大学 Irvine 分校，利用的是团队模型，由指定的员工处理数字咨询问题。在美国有约 33% 的研究图书馆建立了专门的工作组或团队，进行实时咨询服务的日常管理；有 23% 的图书馆设立了专门的岗位，如“数字咨询协调员”、“交互实时问答协调员”，来管理这项新的服务，由参考咨询部主任负责这项工作。

### （四）自选模式

在 IPL，咨询问题根据学科分类，由员工提出他们想解决的问题。在 Rutgers

和 IPL, 鼓励员工阅读服务所接收到的所有的问题 (和答案), 但只选那些自己具有专长的问题作出答复。

国外有一种倾向, 将实时问答的咨询在空间上与物理咨询台分开。这是由于实时问答不需要表情与身体语言, 可以在任何联网的计算机上进行。而传统咨询台的数字参考咨询常常由于用户的随机来访而使数字参考咨询不能继续进行下去, 而且用户可能以为参考馆员很忙而不想提问。

最好的方式是数字参考咨询的人员远离面对面咨询和电话干扰, 呼叫中心软件通过各种提示声音提醒图书馆员提问者正在等候, 这样图书馆员就可以在值守的同时照看别的任务。在 UCLA 的学院图书馆, 图书馆员戴着耳机听声音, 让同事知道她正在从事数字咨询服务。提供 Wondir 信息服务的 Wondir 基金会在许多方面可认为是一个虚拟组织, 许多志愿人员在家中、办公室工作, 利用自己的设备, 通过电子邮件和电话保持紧密的联系。

### 三、人员要求

技术的应用从根本上改变了数字参考咨询的形态, 但技术不是解决一切问题的灵丹妙药, 技术是手段, 仅此而已。数字参考咨询应更多地运用人的智慧和能力。正如 C. Borgman 所述, “信息利用绝不是技术问题, 而是人的问题。我们的技术已足够多了, 但不足的是对人的行为和人际关系足够的了解。

Minnesota 大学的 J. DeVries 和 P. M. Rodkewich 于 1990 年和 1996 年两次对参考馆员的个人特性或特征进行访谈调查。1996 年的调查侧重于: 电子时代参考馆员的成功是否需要具有与 1990 年不同的特征或才能? 1990 年的研究总结了 8 条特征, 即: 容易接近 (approachability)、好奇 (curiosity)、移情 (empathy)、不加判断 (non judgmental)、持久 (persistence)、竞争 (competitive)、逻辑思维模式 (logical thought patterns)、知觉 (intuitive)。1996 年访谈的问题与 1990 年相同, 只是增加了技术在今天的参考咨询中的作用的问题。结果是去掉了竞争, 增加了两个新的特征: 灵活 (flexible) 和协作 (collaborate)。

从美国扬伯翰 (Brigham Young) 大学远程参考咨询专家 (remote reference specialist) 的职责和资格要求, 可以了解数字参考馆员承担的任务和应具备的素质。

职责:

1. 协调数字参考咨询工作的各个方面, 包括向外部用户提供的同步 (实时问答) 和异步 (电子邮件) 咨询, 如任务安排、服务人员的培训、数据收集与统计

分析、质量保证；

2. 远程参考咨询服务的宣传推广；
3. 与分布式学习服务馆员和咨询协调员紧密合作；
4. 为主要用户解决远程利用中的技术问题；
5. 测定异常现象并确定引起异常的根源；
6. 联系有关部门解决和纠正发现的问题；
7. 向用户通报问题的解决；
8. 定期监测电子资源的利用；
9. 在总咨询台向用户提供咨询服务；
10. 讲授怎样利用图书馆；

资格要求：

1. 在 ALA 认可的机构获得图书馆学硕士学位；
2. 了解数字参考咨询现有的和新的模式与趋势；
3. 熟悉在分布式环境下提供图书馆服务；
4. 具有诊断和解决妨碍用户利用电子资源的技术问题的非凡能力；
5. 良好的交流（口头和文字）及人际关系能力，包括与同事和师生协作的能力；
6. 具有提供参考咨询与信息素质教育的非凡能力；
7. 具有规划、推动、管理和评价项目和服务的非凡能力；
8. 能够适应不断变化的技术环境和动态变化的参考咨询环境。

由此可见，对数字参考咨询人员的要求是很高的，不仅要对此项事业热爱，还要具有资源和用户方面的知识、信息检索技能、对信息的判断能力、良好的网络知识和技术以及团结协作的精神。

#### 四、人员培训

似乎图书馆员的咨询技能会很容易地移植到数字参考工作之中。的确，传统的参考咨询是数字参考咨询的基础。然而，数字参考咨询需要特定的业务程序、技能和培训。在美国研究图书馆中，通常认为，数字参考咨询最重要的技能首先是接洽和熟悉网络信息资源，其次是计算机操作熟练和具有良好的查询能力。尽管图书馆员已拥有某些必要的技能，但仍然需要另外的培训，特别是使用特定的实时咨询软件和问答技术方面的培训。

对国内外图书馆的调查显示, 86%的国内图书馆 (N=21) 认为图书馆有必要开展数字参考咨询方面的培训。关于数字参考咨询的技能与传统参考咨询技能的差别, 国外的 5 个图书馆均认为有一定的差别。国内的认识则不大统一, 反映国内人们对数字参考咨询还缺乏足够的认识。

数字咨询与传统咨询技能差别的大小

	没有很大的差别	有一定的差别	差别很大
数量	4	13	4
比例	19%	62%	19%

应进行哪些方面的培训, (国内 N=20, 国外 N=8) 国内外对培训内容的看法与做法有许多相似之处。总的来说, 国内外 28 所图书馆认为应开展学科知识、图书情报知识、计算机和网络知识、信息检索技能和法律等方面的培训。

数字参考咨询的培训内容

		学科知识	图书情报知识	计算机与网络知识	信息检索技能	法律知识	其他
国内 N=20	数量	19	19	17	17	9	4
	比例	95%	95%	85%	85%	45%	2%
国外 N=8	数量	7	6	8	7	0	1
	比例	87.5%	75.0%	100.0%	87.5%	0.0%	12.5%
合计 N=28	数量	26	25	25	24	9	5
	比例	93%	89%	89%	86%	32%	18%

从国内一些图书馆 (N=19) 反映的实际情况看, 参考馆员目前最缺乏的是学科知识 (占 63), 其次是计算机和网络知识 (53%), 以及信息检索技能 (37%) 和法律知识 (26%), 提到图书情报知识的只有 11%。这为进行有针对性的培训提供了依据。

美国 Tampa-Hillsborough 县公共图书馆系统对新馆员开展电子邮件咨询的培训, 具体做法是: 首先是 2 个小时的引导, 介绍怎样利用电子邮件和怎样对咨询构造适宜的电子邮件答复。接着新的馆员花 1 个月时间观察同行的工作, 仔细阅读这个时间形成的所有问题和答案。1 个月后, 开始回答一部分问题, 其答复由小组进行审查, 必要时加以纠正。

实时问答对技能的要求比电子邮件要高。图书馆员开展实时咨询需要的技能

包括:

1. 键盘技能。实时问答要求图书馆员键盘操作速度快、准确性高。
2. 能同时处理多项业务。在实时问答中, 图书馆员可能同时打开多个窗口, 一次需要处理不止一个问题, 还可能负责电话和面对面咨询。需要一些策略来应对这种咨询环境。
3. 比一般查询能力高。实时问答工作节奏快, 对图书馆员的压力大, 需要图书馆员快速地查询答案。
4. 撰写的答复言简意赅。在实时环境下, 不允许图书馆员花很长时间作出答复。尽管利用脚本或其他预先设置的文本有帮助作用, 但不能做全部的工作。
5. 善于处理压力和要求迫切的用户。实时咨询的同步性可能对图书馆员和用户形成对服务越来越高的期望。由于某种原因, 图书馆员与用户的交互可能并不便捷, 造成比传统咨询压力更强烈的感觉。

综上所述, 数字参考咨询服务培训的要点为:

1. 数字参考咨询的特点和功能。
2. 咨询软件功能的培训, 如发送欢迎辞、增加自己的脚本信息、剪切复制 URL 到图书馆员的浏览器窗口、发送网页、转发、发送脚本信息等。
3. 各种参考源的特点, 如何分析问题, 如何确定检索策略。
4. 知识和答案的评价标准, 对答案的基本要求。
5. 数字参考咨询的礼仪要求。
6. 用户反馈的处理及数字化参考咨询的评价方法。

## 第六节 虚拟参考咨询质量控制与评价

数字参考咨询是一个新的和不断发展的领域。2000年10月在西雅图召开的虚拟咨询台会议上, 越来越庞大的数字参考咨询界认为质量评价是研究的首要任务。随着用户对联机服务的要求越来越多, 参考馆员寻求通过网络更好地满足用户的信息需求, 因而必须对数字参考咨询的成功和高质量形成共识, 以便继续支持这种服务, 确定对这一服务资源的分配, 确定持续改进服务的手段。

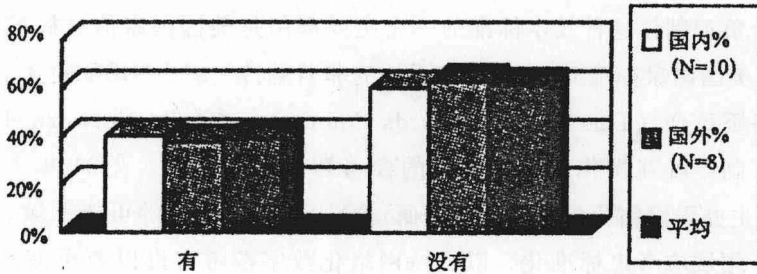
服务质量是指开展一项服务或活动所达到的成效。尽管质量的最终判定是用户, 但质量也可以根据对服务的非干扰性观察来评定。质量是赢得用户信赖的最



主要因素，是该项服务得以持续发展的基础。

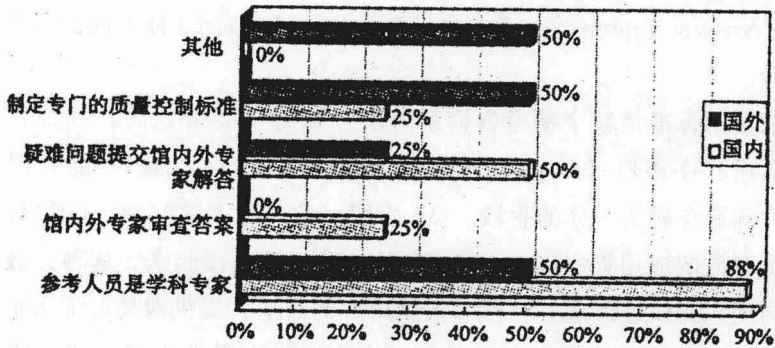
## 一、数字参考咨询的质量控制

数字参考咨询的质量是数字参考咨询服务的命脉。如果咨询服务没有质量保证，没有一套控制咨询质量的标准或规范，数字咨询服务就不可能得到广大用户的认可和广泛利用。实际上，关于数字咨询的质量控制还任重道远。国内外在这一方面都还存在着明显的缺陷。国内外制订有数字参考咨询服务规范的只占被调查图书馆的 39%，61% 的图书馆没有任何形式的服务规范。

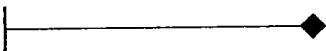


国内外数字参考咨询质量控制

从几个方面调查了国内外为保证服务质量而采取的质量控制措施，结果是国内图书馆更多地依赖参考馆员本身的素质，即要求他（她）是学科专家（88%），其次是对疑难问题提交馆内外专家解答（50%），再次才是制订专门的质量控制标准和馆内外专家审查答案（各 25%）；而国外则把参考咨询人员是学科专家与制订专门的控制标准看得同等重要（各 50%），其次是疑难问题提交馆内外的专家解答（25%），另外还采取了其他一些质量控制方法（50%）。



为保证服务质量采用的质量控制方法



## (一) 技术标准

制订技术标准是保证数字参考咨询服务质量的一项最重要的措施。技术标准的作用有两个：1. 形成规范化的工作程序和模式，保持服务的一致性和稳定发展；2. 进行不同系统之间的互操作，建立不同系统之间的无缝连接和交流。

技术标准包括硬性工具（软件、硬件、协议和计算机领域的其他标准）和软性工具（元数据和组织模式）。硬性工具规定的标准没有灵活的余地，软性工具规定的标准尽管也有一定的控制，但在实施过程中具有一定的弹性。

### 1. NISO 网络参考咨询标准

目前，负责制订这种技术标准的一个主要部门是美国国家信息标准组织（NISO），它是美国国家标准局（ANSI）承认的非营利性组织。NISO 建立了网络化参考咨询服务委员会（The NISO Standards Committee AZ On Networked Reference Services），制订可互操作的、网络化的参考咨询服务标准。2001 年 4 月 25—26 日，NISO 主办了网络化参考咨询服务研讨会，探讨标准化的可能领域。与会者同意，有两个领域应考虑标准化，以支持网络化数字参考咨询以及可能的协作网络化数字参考咨询。研讨会后，新的标准委员会开始探讨在这两个领域制订标准。一是制订问题处理协议（question processing transaction protocol），用于解决应用元数据（有关问题/答案和机构从）的系统之间的交流，支持问题和答复的处理和分派以及其他有待交换的信息的处理。二是建立网络参考咨询元数据集（Networked reference metadata element sets），以确认和描述问题和答案数据以及机构和个人数据的主要构成。QuestionPoint 和 24/7 Reference 等均支持根据 NISO AZ 标准委员会制订的建立在标准基础上的开发与服务，保证所有的开发适用于所实施的行业标准。目前推出的是正在征求意见中的“问题与答案处理协议应用范例”（Question/Answer Transaction Protocol Use Cases），对 20 种不同的问答和答复形式做出分析。

相关的技术标准是数字参考咨询系统设计中必须要考虑的。列如，开放结构或已知的应用程序接口（Application Program Interfaces, API）能为图书馆提供将各种软件和服务融为一体的手段。QP 为图书馆、图书馆门户、OPAC 和其他咨询服务提供开放的应用程序接口，将 QP 的各种功能连接起来。这种开放结构有助于图书馆向用户提供连续服务，同时根据用户的需要，提供对核心服务的利用。

随着数字参考咨询的发展，标准和开放系统将变得越来越重要。需要关注标准的数字参考咨询领域的其他应用，包括知识库中记录的检索、用户认证、统计、

业务规范、文献传递等。

## 2. 问题交换协议 QuIP (协作咨询元数据)

QuIP (Question Interchange Profile) 最早是 VRD 于 1998 年提出来的在 K-12 数字咨询服务中分配问题和答案的一个建议性元数据方案。随后被扩展为人或组织之间表达类似讨论性质的交流的一般性手段。它以分布式协作咨询为基础, 是一种基于元数据的有问答流的数据格式, 能以统一的格式维护、跟踪、存储和产换服务器的问题和答案。同时, 它使得建立共享的问题和答案知识库成为可能, 并有助于平衡不同服务机构之间问题量。例如, 一时超过答复新问题能力的机构可以将过量的问题提交给另一个机构, 同时, QuIP 保留有特定问题的历史记录和初步的处理。QuIP 还能使用户立即检索相关的信息, 如同一主题的问题和答案、某一位专家的答案, 等等。1999 年 5 月 QuIP 推出了 1.01 版。

开发 QuIP 的目的是, 咨询交换 (reference interchanges) 可以计算机化 (即能够由软件处理, 而无须人工干预) 和可扩展, 同时保留人与人交流的意义。

QuIP 的核心是问答流 (thread)。数字咨询交换不仅仅是问题和答案, 这种交换有可能经历多次交互, 而主题和人员都不同。表达变化的持续对话的方式就是问答流, 问答流就是一系列的交换, 这种交换有若干属性。例如, 交换要有内容, 即问题、答案或其他信息, 还要有日期 (何时发送、接收、处理), 这些属性还可能由子元素, 如交换的内容有答案或问题本身, 还有表达内容的格式和所使用的语言。

总的说来, QuIP 的元素有以下几个特征:

(1) QuIP 元素是强制、有条件或可选择的。QuIP 必须有一个问答流, 一个问答流必须有一次或多次交互, 零次交换问答流是无效的。为此, 问答流元素和交互子元素是必不可少的。

(2) QuIP 元素是可重复, 或不可重复的。在 QuIP 基本单元中可有一个问答流, 是 QuIP 的基本单元。但是一个问答流通常有多次交换 (实际上一个最简单的问答流至少有 2 次交换: 一个原始提问和一个答案)。

(3) QuIP 可预定元素值。有些情况下对于元素值不加限制 (如: 交互内容随问题/答案而变), 但在有些情况下要确定元素值范围。这些值的范围相对小和可控制, 如“交换状态”可有 5 个值: 新的、分配的、回答过的、已发送和结束。元素值还可扩展并可控制, 如“语言”元素, 可以是 RPC1766 中的任何一种语言。

(4) 元素和属性可扩展。为了让 QuIP 能和已有的实践和软件相适应, QuIP 可对关键元素加以扩展。也就是说, QuIP 有一个“地址”夹, 可使用其他元数据标准和定义, 如数字咨询将采用各种专业表和主题词表。QuIP 允许咨询服务指定

所用词表、同表语言和查询词表的位置，即咨询服务可采用任何主题，但需表明选用哪个主题词，计算机如何识别这个款目。

### 3. KnowledgeBit: 参考咨询数据库格式 (2.0 版)

存放咨询知识的传统卡片甚至本地计算机文件的一大缺点是缺乏元数据，即关于可用来检索它的知识的信息。没有明确的、丰富的元数据，其知识量不可能达到相当规模。没有相当的规模，任何单一的知识积累的价值都是有限的。在这种背景下，网络化的数字出版商 AnswerBase 公司 (ABC) 为开发公司的咨询台支撑和出版系统而设计了一种新的数据库格式，在国会图书馆的帮助下，最终形成了 KnowledgeBit (KBIT)。

KBIT 格式认可三种类型的问题：原来 (用户提出) 的问题、咨询接洽过程中的问题 (目的在于澄清问题)、正式的问题 (准备回答的问题)。KBIT 将答案根据其目的和已有的信息，分为：事实性答案、直接答案、引文、指导、指引。KBIT 格式对一条答案记录从多种分类表中分配多个类目。KBIT 格式可实现：

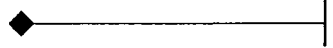
- (1) 选择理想的分类表；
- (2) 从分类表中输入所选择的词语；
- (3) 对既定的对象 (答案) 重复这一过程。

KBIT 格式对所提供的作为答案的信息源从四个层次进行质量评价：答案本身、提供答案的著作、著作者、著作的出版者。例如，答案的内容分为 1 到 10 个级别进行评价 (1 为最高)：

- (1) 质量：提供的内容的整体质量。
- (2) 保证性：答案内容的可信度。
- (3) 准确性：答案的查准率。
- (4) 用户：内容的目标用户。
- (5) 宽度：提供内容的重点。
- (6) 广度：内容的广泛性。
- (7) 高度：内容的复杂性或深度。

## (二) 行为规范

参考咨询的质量不仅与元数据、数据库等技术因素有关，也与参考咨询人员的行为有重要的关系。为此，人们在开发技术标准的同时，也在探讨如何制订合理的行为准则，作为从事参考咨询工作的指导原则。



美国参考咨询与用户服务协会（RUSA）1996年提出了《咨询与信息服务人员行为指南》，用于帮助向用户直接提供信息服务的图书馆员进行培训、发展或评价。该指南尽管主要是针对面对面的情形，但对远程用户同样也是适用的，包括平易近人、充满兴趣、倾听/提问、检索四个方面。

VRD提出的“数字参考咨询服务的质量层面”，是帮助有关组织建立和维护数字参考咨询服务的一套标准。其中将层面分为两个大类：用户交互和服务管理。用户交互类包括在答问过程发生的各种情形（即可获得性、提交答案的迅捷性、答复政策的清晰性、交互性和教育性）。这些因素都是用户看得见的。服务管理类是有关在建立和维持服务方面所做的决策，这种决策直接影响整体质量和用户满意度（即专家的权威性和训练有素、隐秘性、经过验证、提供对相关信息的链接、宣传推广）。

QP遵循的是VRD在“数字参考咨询服务的质量层面”中提出的标准，同时把下列总的准则作为参考咨询服务的框架：

1. 提供和维持高水平的服务，坚持求知自由的原则。
2. 对咨询请求，提供准确、熟练和没有偏见的答复。
3. 不能提供可能引起误导的信息。

不同的行为所产生的影响显然是不同的。同传统参考咨询一样，数字参考咨询人员的态度、情感、修养、业务能力同样会在用户端明显地反映出来。我们还可以参照格林虚拟咨询奖（The Samuel Swett Green Exemplary Virtual Reference Award）的12项评奖条件，提出对虚拟参考咨询的行为要求。这12项条件是：

1. 是否拒绝过图书馆员或用户对信息的确认？
2. 用户等待多长时间？
3. 图书馆是否接待不止一位提问者？
4. 在交流的开始是否使用开放式问题，澄清信息需求？
5. 图书馆员是否肯定用户已经查过了其他什么资源？
6. 在初次接触的最后是否有闭合的问题，证明图书馆员懂得用户的提问？
7. 图书馆员是否告诉了用户他（她）正在做什么？
8. 图书馆员在交流的最后是否使用某种提示结束的问题，如“这样回答您的问题了吗？”
9. 有无下列整体印象：礼貌待人、富有同情心、乐观向上、有耐心、与提问者的交流充满热情。
10. 答问的时间是否适合于该问题（太长或太短）？

11. 问题回答得是否准确：问题是否得到充分的回答，是否向用户提供了适宜的信息源？如果问题得到回答，用户是否得到了具体的、权威的信息源支持图书馆员的答案？

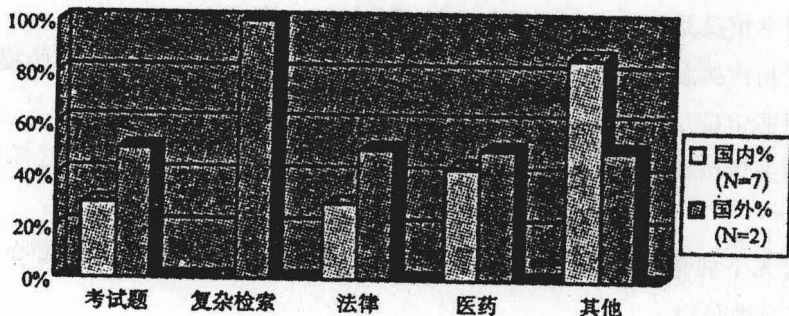
12. 有用户满意的证据吗？

从国家科学数字图书馆参考咨询台的咨询实践中感到，数字参考咨询服务要特别重视以下几个方面：应有欢迎辞；答复要及时；必要时对问题进行调查或澄清；图书馆员要对要点予以强调；提供的答案具有信息增值性；要有引用文献；在结束交流时要有结束语。

### (三) 问题限定

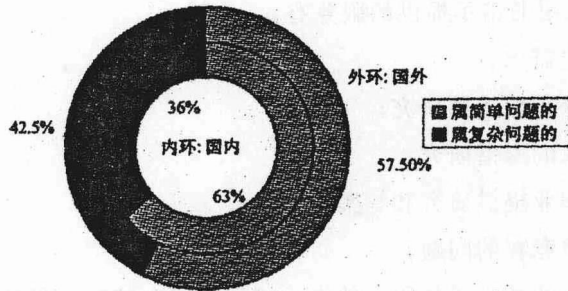
为保证问题得到理想的答案，就要对用户提出的问题加以限定，毕竟图书馆不同于商业和非商业性咨询机构。国外一些图书馆指出，有关图书馆的某些服务（如流通或馆际互借）不适合这项服务，建议用户提问前先查看图书馆的 FAQ 页面。一些图书馆申明，实时问答最适合具有简短答案的问题。根据美国研究图书馆协会（ARL）的调查，41%的图书馆只联机接收基本的、事实性问题，而大学图书馆只接收一般公众提出的有关本馆资源方面的问题。根据调查，国内（N=11）国外（N=8）图书馆都有差不多相同的比例对参考咨询问题的范围有所限定（国内 64%，国外 63%），或没有限定（国内 36%，国外 37%）。给予限定的图书馆比例多于不加限定的图书馆的比例。而且，据调查，用户对图书馆不回答某些问题，81%以上的用户（N=290）都是理解的。

从所调查的国内 7 个图书馆、国外 2 个图书馆的答复看通常不予回答的问题，国内比较多的规定为医药，其次是考试题和法律，对于比较复杂的检索，国内是给予回答的。国外不予回答的首先是比较复杂的检索（100%），其次才是考试题、法律和医药等（各占 50%）。



国内外咨询不予回答的问题

从调查（国内 N=11，国外 N=6）看，在国书馆员看来，用户从网上提出的问题，属复杂问题的分别占 36% 和 42.5%，说明许多问题并不是一下子就能解决的便捷性咨询，因而数字参考咨询的问题与传统咨询台提出的问题有一定的区别。



用户网上提出的问题属性

对国外图书馆开展实时咨询网页的考察表明，多数图书馆通常将用户的提问限制在简短、事实性、查找引文出处、关于流通、馆际互借等问题上。但据 Bernie Sloan 的观察，用户提出的问题属于便捷参考性的问题很少，因此，只是解答便捷参考性的咨询就会疏远大量的潜在用户。有鉴于此，图书馆对用户的提问可适当加以限制（便捷性、事实性问题），但不应该拒绝学科或不是很深的研究性问题，并把学科知识的咨询作为一个重要方向。

许多图书馆参考咨询把法律、医学等作为不提供咨询的“禁区”，但并不等于不提供相关文献，不能把提供相关文献等同于提供对咨询问题的解答本身。纽约公共图书馆（NYPL）把用户的问题限制为只提供信息源的问题和不提供的服务两种类型。只提供信息源的问题有：

1. 有关医学或法律方面的问题；
2. 旧车价值；
3. 产品评价；
4. 竞赛或考试问题。

不提供的服务有：

1. 不传真或寄送资料；
2. 不代查目录或预约图书；
3. 不通过此项服务续借图书；
4. 不进行深入的研究或提供书目。

此外，作为一种规则（rules），要求用户不能提交违法、骚扰、中伤、威胁、破坏、猥亵或其他违反本地区和国际有关法律和条例的问题。

◆

尽管如此，对于不提供的服务，提供相关的电话或网页。例如，如果用户需要深层次的研究，可以与“纽约公共图书馆服务特快”（NYPL Express）联系。该服务专线是图书馆收费的研究与文献传递服务。

澳大利亚国家图书馆不提供的服务有：

1. 不承担紧迫需求；
2. 不为用户进行深入的研究；
3. 不进行深入的家谱研究；
4. 不为学校作业提供研究和答案；
5. 不回答各类竞赛的问题；
6. 不提供资料的外借或复印，外借或复印应提出馆际互借请求；
7. 不回答医学或法律问题咨询；
8. 不接收通过联机咨询表单或 AskNow 提出的预约请求，预约可以利用图书馆目录。

几乎所有被考察的服务都提出，回答的是简洁、事实性或困向研究策略的问题。对于复杂的问题，则提供解决问题的途径：直接访问咨询台或电话联系；提交给相关的学科专家（或提交问题，或提供学科专家的姓名和电子邮件地址）；答案中提供引文但不发送论文或图书；不提供统计数据；如果所需要的信息太贵或需要用户分析和解释，建议来到图书馆或与图书馆员预约；建议研究策略（包括建议查找的网站或图书）。

对问题进行限定并不表明用户绝对不能提出这些问题。对用户来说，他很难把握哪些问题该问，哪些问题不该问。因此，即使用户提出的问题不属于便捷参考咨询范畴，也应该提供问题的出路，提供解决这些问题的途径。例如，科罗拉多州立大学图书馆规定，复杂的研究问题应询问学科馆员（链接姓名和电话/电子邮件），续借和流通问题询问存取服务部（提供电话号码），从其他图书馆借书的问题问馆际互借组（提供电子邮件）。

另外，要求用户的提问尽可能具体，并附有样例（样例可以是一个超级链接），像波士顿公共图书馆那样。

对于图书馆不能提供的服务，能给用户提供一个出口，也是受到用户欢迎的。如澳大利亚国家图书馆提供了一份私人性质的专业研究人员的名单（12人），可在磋商价格的基础上提供在某些特定领域的服务。名单中有学科、专家姓名、地址和联系方式。

图书馆向用户提供资源的数量超过了用户的承受能力。随着数字资源变得更



◆—————|

为常见，用户询问最多的问题常常是有关这些资源的问题。他们可能不一定需要特定的事实性问题的答案，而是“我上哪里找答案？怎样开始？”图书馆遇到的最常见的问题都是怎样找到一本书。用户问到，“我利用什么数据库能找到有关这个主题的信息？”或者，“怎样才能得到全文？”、“怎样才能在家里得到全文？”

加州大学洛杉矶分校（UCLA）经过项目试验对问题的分析也表明，用户更有可能提出有关查找图书或选择数据库方面的问题，为此需要具备目录和网页的知识，而不是学科专业知识。超出图书馆员专长以外的问题则提交给学科专家，向用户提供该学科专家的网页，其中包括电子邮件地址、电话号码、咨询时间等。

为便于统计，UCLA 把接收到的问题分成大类：艺术/音乐、生物医学/科学、商业、人文/社会科学、图书馆/技术问题。这样，人们就可以知道问题的类型，有利于图书馆相关部门参与。约 38% 的问题属于图书馆/技术问题类。

Illinois 大学 Urbana-Champaign 分校将问题分成 6 类：图书馆是否拥有特定的资料、图书馆及其服务（如开馆时间、预约）、怎样着手进行专题研究（怎样找到特定题目的图书和文章）、基于事实的便捷咨询、有关远程利用图书馆数据库的技术问题、有关数字参考咨询的问题。

#### （四）咨询专家

咨询专家有两种类型，馆内的专家和馆外的专家。对用户而言，无论图书馆员还是馆外专家，他（她）对答案满意的要求是第一位的。Google Answer 规定，任何善于在网上查找资料并具有良好的书面交流能力的人都可以成为专家。应聘者必须年满 18 周岁，并回答有关为什么要当咨询专家的论述性问题以及五个样例问题。咨询专家的答案在贴出前由 Google 编者审查，经多次审查，回答问题仍然较差的人将被除名。

对咨询专家应有一定的选择标准：

1. 一定的（较高的）的学历。国外参考馆员通常具有某一学科和图书馆学两个硕士学位。国内的要求不能低于本科，最好具有硕士甚至博士学位。
2. 掌握某一学科和图书情报学的知识，学识渊博。
3. 具有在图书馆从事服务工作的经历。
4. 热爱参考咨询工作，对用户及其求助有满腔的热情。

图书馆的参考咨询专家应立足于馆内选择，也可以在协作参考咨询的情况下，共享专家资源。同时，应积极寻求社会上的志愿者，利用社会专业人员的优势，为用户服务。