

傅安平 编著

数字

SHUZI CANKAO ZIXUN

参考咨询

江西高校出版社

数字参考咨询

傅安平 编著

江西高校出版社

图书在版编目(CIP)数据

数字参考咨询/傅安平编著. —南昌:江西高校出版社, 2009.6

ISBN 978 - 7 - 81132 - 619 - 2

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009) 第 083085 号

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
邮 政 编 码	330046
总编室电话	(0791)8504319
销 售 电 话	(0791)8513417
网 址	www.juacp.com
印 刷	南昌市光华印刷有限责任公司
照 排	江西太元科技有限公司照排部
经 销	各地新华书店
开 本	890mm × 1240mm 1/32
印 张	7
字 数	200 千字
版 次	2009 年 6 月第 1 版第 1 次印刷
书 号	ISBN 978 - 7 - 81132 - 619 - 2
定 价	22.80 元

版权所有 侵权必究

内容简介

数字参考咨询(DRS)是传统参考咨询在网络环境下的继承、延伸和发展,是网络环境下图书馆深化服务和服务创新的需要。本书全面介绍了数字参考咨询服务实践活动的发展渐变过程,阐明了数字参考咨询与传统参考咨询的异同和关系,对当前数字参考咨询的模式逐一进行了分析,并提出了数字参考咨询的设计与运行保障及其服务质量评价,同时对咨询中常用的国内外电子参考信息源一一作了阐述,对数字参考咨询今后的发展趋势进行了探讨。

本书是一本工具型书籍,是一本适用性强的学习和开展数字参考咨询方法和技巧的专著。既可作为在校学生的教材,又可作为教学、科研及信息咨询人员的参考工具书。

前言

我们生活在一个越来越依靠信息的新世纪。信息资源与自然资源、人力资源共同构成支撑现代经济社会发展的资源体系。信息只有被利用才有价值,这已成为社会各界的共识。信息资源的开发利用是提高国家竞争力的关键因素之一,我国已把信息资源开发利用作为国家信息化的核心内容,

全球信息资源正在急剧增长,新兴信息技术将不断改变人们的生活方式。20世纪90年代,计算机、多媒体、数字化技术和 Internet 的迅速发展,为图书馆数字参考咨询的产生和发展提供了物质基础和技术条件。数字参考咨询是在计算机技术应用于图书馆,实现图书馆数字化、自动化之后又一项高新技术在图书馆迅速应用的新创举,是图书馆参考咨询由传统模式向数字化、网络化转变的标志。数字参考咨询的理论和技術为图书馆咨询工作提供了广阔的发展空间和变革的契机。如何给广大用户提供一个方便、实用的咨询平台,已成为当今世界各大图书馆正在研究和开展的热点、难点和亮点课题。

本书是在综合借鉴国内外研究成果的基础上,

结合我国当前数字参考咨询的发展现状,力求从一个全新的角度进行描述和阐述。然而,当下数字参考咨询的发展日新月异,要想通过本书就能全面地反映其发展难免不够现实。因此,本书出版的目的是,不仅仅只是提供一种参考交流,更重要的是希望引起各位同仁对图书馆数字参考咨询服务研究的重视,以期全面推动我国图书馆数字参考咨询的研究和服务。

在本书的编著过程中,直接或间接地参考和引用了国内外许多专著、论文、教材、网站的有关观点,但是,因为在引用中大多根据本书的需要作了一定的处理,所以不便以直接引文的方式进行标注,而是在参考文献中加以说明,且难免挂一漏万。在此,谨借本书出版发行之机,对书中提及与未提及的参考文献的作者表示由衷的感谢。另外,本书的出版得到了江西高校出版社各位老师的热情支持和帮助,在此深表谢意。

为了把数字参考咨询的最新研究成果反映出来,在编著过程中笔者虽尽了最大的努力,但由于经验不足、水平有限,加之该学科发展的速度实在太快,本书肯定有许多需要商榷之处,恳请专家学者、前辈同行和读者批评、指正。

傅安平

2008年盛夏于滨江

CONTENTS 目 录

第1章 概论 /1

1.1 数字参考咨询服务的起源、概念、特点和意义 /1

1.2 数字参考咨询的发展现状 /13

第2章 数字参考咨询与传统参考咨询 /17

2.1 数字参考咨询与传统参考咨询的异同 /17

2.2 数字参考咨询与传统参考咨询的关系 /33

第3章 数字参考咨询系统实践概况 /37

3.1 图书馆数字参考咨询系统 /37

3.2 非图书馆数字参考咨询系统 /61

3.3 数字参考咨询系统的比较分析 /65

第4章 数字参考咨询服务模式 /79

4.1 异步数字参考咨询服务模式 /80

4.2 同步数字参考咨询服务模式 /84

4.3 协作式数字参考咨询服务模式 /88

第5章 数字参考咨询服务系统设计 /92

5.1 目标原则 /92

5.2 角色定义 /93

5.3 服务平台 /96

第 6 章	数字参考咨询服务运行保障	/107
6.1	数字参考咨询服务运行的标准规范	/107
6.2	数字参考咨询服务的人员保障	/114
6.3	数字参考咨询服务的法律保障	/122
第 7 章	数字参考咨询服务质量评价	/131
7.1	数字参考咨询服务质量评价概述	/131
7.2	数字参考咨询服务质量评价的现状	/135
7.3	质量控制的主要内容和实施过程	/139
7.4	数字参考咨询服务质量评价指标体系的构建	/149
第 8 章	常用中文电子信息源	/158
8.1	CNKI 清华同方系列数据库	/158
8.2	重庆维普系列数据库	/172
8.3	万方数据库资源系统	/180
8.4	超星数字图书馆	/184
第 9 章	常用外文电子信息源	/186
9.1	EBSCO 外文期刊库	/186
9.2	Engineering Village 2 文摘数据库	/191
9.3	ISTP 数据库	/194
9.4	Elsevier Science 电子期刊	/198
9.5	Springer Link 电子期刊全文库	/203
第 10 章	数字参考咨询服务发展趋势	/206
10.1	个性化	/206
10.2	公开化	/207
10.3	协作化	/208
10.4	社会化	/209
10.5	集成化	/211
10.6	自助化	/213
	主要参考文献	/214

第1章 概 论

人类文明的第一次知识革命是发明了文字。由于文字可以直接将历史事件记录下来,人类的知识才得以保存,并可进行广泛的交流,从而克服了时空的障碍。古代图书馆(或曰藏书楼)由此出现。

人类文明的第二次知识革命是印刷术的发明。记录人类文明成果的书籍可以迅速、批量、廉价地生产出来,打破了只有少数享有特权的人才能享受的人类文明成果的弊端。

人类文明的第三次知识革命就是当下冲击人类工作、生活各个领域的数字化浪潮。数字技术意味着可以把任何形式的信息,从地球上的任何一个地方以光速和多媒体的方式向另一地方传送。

这个新的文明革命已经降临到我们的身边。今天,我们已经能够感受到这个文明的伟大,体验到这个文明带给我们的新生活。我们已经进入到了一个崭新的“数字化时代”。

1.1 数字参考咨询的起源、概念、特点和意义

一、数字参考咨询的起源

参考咨询服务是 19 世纪下半叶最早在美国公共图书馆和高等院校图书馆开展起来的,这与美国当时的经济和社会的发展有关。1876 年,麻省伍斯特公共图书馆馆长 S.S. 格林在向美国图书馆协会第一次大会提交的题为《图书馆员和读者之间的个人关系》一文中,提出图书馆对要求获取情报资料的读者应给予个别帮助。此文被视

为关于图书馆开展参考咨询服务的最早倡议,这种以读者为中心的思想的出现以及藏书量的增大,促进了参考咨询业务的出现。1883年,波士顿公共图书馆在世界上最先设置了专职参考员和参考阅览室。杜威所在的哥伦比亚图书馆也于1884年设置了2名专职参考咨询员的参考咨询部。1891年,图书馆学文献中出现了“参考咨询工作”(Reference Work)这一术语。此后参考咨询理论逐渐被图书馆界所接受,标志着参考咨询服务作为图书馆核心业务的开始,至今已有100多年的历史。20世纪初,多数大型图书馆,特别是公共图书馆,拥有专职的参考馆员、独立的参考藏书和参考咨询部。随着文献的激增和读者需求的增长,这使参考咨询发展到从多种文献中查找、分析、评价和重新组织情报资料。20世纪40年代又进一步包括事实性咨询、编制书目、文摘,进行专题文献检索,提供文献代译和综述。20世纪50年代以后图书馆利用电子计算机和现代通信技术建成各种文献数据库、数值数据库和事实数据库,并逐步实现了联机检索和网络化,使参考咨询服务中的部分工作自动化,称之为“机助参考咨询工作”。此后参考馆员与读者面对面的传统咨询交流就一直是图书馆开展咨询的主导模式。

自20世纪中期以来,国外的一些图书馆正在摆脱传统的参考咨询模式,充分利用网络技术成果,极大地改变了参考服务的形态。参考服务正在从面对面的直接交流转向利用网络开展虚拟的参考咨询活动。随着计算机技术、通信技术及网络技术的快速发展和互相融合,图书馆已从封闭的环境走向了无限广阔的信息空间,但与此同时,信息多元化、综合化、社会化,以及它们的无序性也已经形成。数字化已成为当今图书馆参考咨询工作最显著的特征。在这种形势下,图书馆数字参考咨询服务就应运而生了。自美国马里兰大学健康服务图书馆于1984年首次利用网络和信息技术推出“电子参考服务(Electronic Access to Reference Service, EARS)”后,网上参考咨询咨询工作也逐渐为各国的图书馆界所关心。1989年,美国佛罗里达州 Gainesville 大学的 George A. Smathers 图书馆首创电子邮件咨询服务。

它采用 Internet 的 E-mail 服务或远程登录的方式,通常在图书馆的主页上设立“参考咨询台”或相应内容的链接,通过链接将咨询问题以电子邮件的方式发送给相关咨询人员,咨询人员以 E-mail 方式将答案发送给读者。特别是近年来,随着网络技术及应用的进一步发展,数字参考系统已成为数字图书馆建设中的一个重要组成部分,由于其灵活的接入方式、逼近现实的咨询模式、基于网络的管理操作,使它在图书馆的参考咨询中的作用也日渐显现。1999 年 9 月,美国只有 5 家图书馆提供实时参考咨询服务,到 2001 年 3 月,已经有 200 多家图书馆有了这项服务,2002 年 8 月,全世界共有 230 家图书馆联盟或图书馆提供实时咨询服务,共计图书馆 600 余家,美国图书馆占 90% 以上。截至 2002 年,北美地区已经有 8396 家大学图书馆提供网上参考服务,其中 500 多家图书馆在网上提供实时的咨询服务。尽管这些新兴的服务项目刚刚起步,但它们的发展正推动着全球化咨询网络的迅速形成。随着网络的普及和越来越多的人选择利用网络查找信息,图书馆通过网络向用户提供参考咨询服务,解答用户在利用网络资源过程中出现的各种问题,越来越受到人们的欢迎。从国际上看,越来越多的图书馆开始关注和重视数字参考咨询,把开展数字参考咨询作为服务工作的新的生长点。数字参考咨询被认为是继数字图书馆之后,国际图书馆界谈论与关注的又一大热点,是网络环境下图书馆参考服务的主流发展方向和未来图书馆的核心工作之一。《美国图书馆》(American Libraries)杂志还把数字参考咨询(“Reference 24/7”)评为 2002 年美国图书馆界的十大事件之一。

数字参考咨询的产生缘由主要可归纳为:

1. 传统参考服务模式存在弊端

传统参考服务模式存在弊端,难以满足信息时代用户的需求。传统参考服务主要包括选书、书目教育以及有关电子产品的使用等,在指向上最有用,但对复杂并且有深度问题的处理往往简略而肤浅。导致用户上门咨询数量减少。现在随着网络技术和用户自身利用信息水平的提高,他们可以自己在图书馆以外的许多地方利用

大量的网络资源,因此,他们希望有问题也能在网上尽快得到解决。统计表明,图书馆接受上门的参考咨询已呈下降趋势。

2. 用户对参考咨询服务提出更高要求

网络环境下,用户对参考咨询服务提出了更高要求。网络技术的发展,为建立数字参考服务系统奠定了坚实的物质基础,网络在发达国家和国内许多地区已相当普遍,在网络数字化信息环境中,用户希望能不受任何系统、资源、地域限制提出咨询,能在整个网络上搜寻及利用有关资源,能每周 7 天、每天 24 小时不间断地得到咨询服务,及时获得可靠的答案。

3. 数字信息资源的增长

电子期刊、电子图书、光盘数据库和网络数据库越来越多,出版物数字化和网络化的趋势也越来越明显。这样既增加了用户的兴趣,也给他们带来了一些问题。因此也需要专人帮助用户解决他们在使用网上资源时遇到的各种问题。

4. 严峻的参考咨询挑战

商业和非商业咨询性公司的出现给图书馆带来了严峻的挑战。如 Ask Jeeves 一天能收到 300 万个咨询。他们纷纷建立起自己的数字化平台,如 askme.com、askanything.com、askeric.com、webhelp.com 等等,这些商业性和非商业性数字咨询平台的出现,对图书馆参考咨询网站造成强烈的冲击。再者网络信息环境不但为用户提供了众多快捷的搜索引擎系统,而且不断推出各种咨询网站,为用户提供了丰富的参考咨询资源和专家咨询服务。这些服务丰富了网络信息的服务形式和效力,提高了用户对网络信息服务的期待。

二、数字参考咨询的概念

“咨询”一词由来已久,早在我国东汉时期王逸的《楚辞章句》一书的“九思·疾世”篇中就有“分载驱兮高驰,将咨询兮皇羲”之说,说明“咨询”一词在我国已有近两千年的使用历史。在汉语中,“咨询”是“商讨、请教、询问、谋划”的意思,在拉丁文中“Consult”相当于“咨

询”,英语中的“Consult, Consultation, Consultancy, Reference”与其对应。咨询从本质上是一种知识服务,即利用咨询专业人员或专家的知识、技术、能力和经验,通过调查研究,运用先进的科学方法和技术手段向用户提供所需建议和解决方案的一种智力服务,是一种分布性知识不断积累、整合、创新的知识管理过程。“信息咨询”一词则是随着现代化信息社会的来到和社会信息化程度的不断加深而出现的,是以信息的收集、分析、提炼、整理、传递和应用为主要目的而开展的咨询服务活动,是信息工作者借助于各种信息资源为用户提供特定需求信息的增值型智力劳动。所谓数字参考咨询系统(Digital Reference)、又称虚拟参考咨询服务(Virtual Reference)、电子参考咨询(Electronic Reference, E-reference)、远程参考咨询(Remote Reference)、网络化参考咨询(Network-based Reference, Networked Reference)或在线参考咨询服务(Online Reference Services)等,是一种基于因特网的帮助服务机制。

数字参考咨询是一项新事物,至今还没有一个统一的定义,一些较有影响的表述主要有:

美国国家信息标准组织(NISO: National Information Standard Organization)曾经于2001年4月25至26日在美国国会图书馆举行的,由图书馆、信息机构、软件开发商等参加的工作会议上,提交了一份名为《国家信息标准组织关于网络数字参考服务报告》(Report on the NISO Workshop on Network Digital Reference Services),该报告对于数字参考咨询作出了这样的描述:数字参考咨询(Digital Reference),也称虚拟参考咨询(Virtual Reference),又称在线参考咨询(Online Reference),它是在图书馆原有的多项服务之上又增加的较新的一项服务。该项服务在公共图书馆、学术图书馆正在获得广泛的普及。数字参考服务接受用户(User)通过电子手段向图书馆员提交的问题。这些问题同时由图书馆员通过电子手段给予解决。数字参考服务可以通过网上聊天适时进行,也可通过电子邮件异步进行,或者是两种形式结合进行。

美国教育部定义:数字参考咨询是建立在网络基础上的将用户与专家和学科专门知识联系起来的问答式服务。又称虚拟参考咨询 VRS,或电子参考咨询 ERS,或在线参考咨询 Online Reference,或实时参考咨询 Chat Reference。

美国图书馆协会参考咨询与用户服务协会(RUSA)定义:通过电子方式实现的参考咨询服务,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进行交流,而不必实际见面。数字咨询中经常使用的交流渠道包括实时问答、视频会议、VoIP、电子邮件和即时信息。

ALA 咨询与用户服务协会(RUSA)计算机辅助咨询小组(MARS)数字参考咨询指南特别委员会定义:数字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。数字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)、电子邮件和即时信息。

VRD(Virtual Reference Desk):虚拟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。虚拟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。

由此可见,关于数字参考咨询目前尚无统一的定义。根据各方专家学者的论述,可概括为:数字参考咨询是指在现代网络环境下,咨询馆员、专家针对读者、用户提出的有关特定的信息需求及各种个性化问题,以现实收藏中各种媒体的文献信息资源及丰富多样的网上信息资源为参考信息资源,借助于计算机技术、光盘检索技术、多媒体技术,特别是网络信息传输技术而开展的,对有关信息与知识的调研、搜集、评价、选择、加工、分析、创新、提供和传播的智力主导型的新型信息服务。

三、数字参考咨询服务的特点

1. 参考信息源多元化

网络参考信息源以数字化网络信息资源和数据库为基础,包括网络联机数据库、网络搜索引擎、光盘数据库、传统工具书的电子版等,广泛涉及分布于世界各地的数字图书馆、电子期刊、电子图书和电子报纸等。

2. 服务队伍专业化

数字参考咨询队伍强调专业(能力)素养,包括计算机与网络技术、外语与学科知识,要求建立以计算机技术专家和学科专家为主的专业化咨询服务队伍。

3. 服务对象社会化

在现代信息技术条件下,数字参考咨询服务对象已由“区域化”向“社会化”延伸,即将过去仅局限于本馆读者扩大为整个社会服务,他们不受时间、专业、地域的限制,更没有年龄、性别、学历等限制。社会需求与计算机网络的普遍应用,促使图书馆间的横向联系或直接联系日益广泛和普遍,相互合作、资源共享、馆际互借已成为现实,需要提供咨询服务的读者将会日益扩大。

4. 服务方式多样化

通过用户教育、网络资源利用、馆藏布局介绍、当面解答、电话咨询、电子邮件、远程传真、网上咨询等方式进行,这种交流可以是一对一、一对N和N对N的交互式信息交流。还有图书馆通过参与式跟踪服务,把参考咨询服务直接参与到教学、科研、生产设计等课题的攻关和科研环节中去,成为课题的重要组成。这种方式既能加强相互联系又便于信息沟通,既有利于发挥参考咨询工作人员的主观能动性,又使信息传递从被动索取转变为主动服务。

由于数字参考咨询在网络环境下开展,服务的方式已由传统的到馆咨询改为利用E-mail、BBS留言板、聊天软件和视频会议等现代化方式。

5. 服务手段智能化

在网络时代,以网络为中心的计算机技术、网络技术、通讯信息以及多媒体技术在图书馆的广泛应用,信息咨询服务已由手工检索

向现代化检索方式迈进。联机服务、光盘检索服务、网络服务等现代化信息服务方式正在逐步增多。这种联络智能化使得咨询者之间、参考馆员之间、馆际间,甚至于国际间的互动合作与交流不断加强;智能化还可以将咨询解答自动保存在图书馆的“知识库”中,这样就可以方便日后的咨询工作,如用户咨询的问题在“知识库”中已有答案,咨询馆员可以直接调出答案并传递给用户,从而提高了工作效率。

6. 服务功能多元化

在信息时代,随着社会发展和用户需求的不断变化,参考咨询服务的社会功能也将向新的方向扩展,即多元文化信息服务。所谓“多元文化信息服务”,是指参考咨询服务除了提供咨询答案之外,还有其他辅助性的文化活动。

四、数字参考咨询服务的意义

在计算机发展史上,最值得纪念的日子是 IBM 生产出第一台个人计算机,在网络的发展史上最值得纪念的是 Mosaic 被 Netscape 所取代,或者说,比尔·盖茨最终决定微软认可网络。同样,可以相提并论的是,虚拟咨询台从根本上改变了图书馆员与用户的交互关系,将参考咨询服务带入了一个新纪元。人们常常认为数字图书馆只是可以从远程存取电子资源的集合。然而,为计算机用户之间协作而设计的软件,使得我们从更大的角度认识数字图书馆,即数字图书馆不仅包括电子存取资源,而且包括电子存取服务。

1. 数字图书馆不可或缺的组成部分

数字图书馆建设经历了从初级到高级的不断完善的一个过程,人们对数字图书馆也在不断发生新的认识。张晓林博士根据数字图书馆建设的基点、体系形式和所解决的关键任务的不同,将数字图书馆分为三代。而数字参考咨询是第二代数字图书馆的重要特征之一。第一代数字图书馆是数字信息检索点(Points of Access to Digital Information),强调的是内容(Content)、数字资源(Digital Resources)。第

二代数字图书馆是信息服务提供者(Information Service Providers),强调的是机构(Institutions)或服务(Services)。1994年美国召开的数字图书馆研讨会强调,服务完备的数字图书馆必须实现传统图书馆的所有必要的服务,还要开发数字存贮、查找和交流的优势。Information Processing & Management 1999年第3期“数字图书馆进展”专刊编者在评论中阐明,数字图书馆是在一个设计复杂的空间内运作,这个空间由社区、技术、服务和内容四维构成。C. Borgman 早在1992年就提出,数字图书馆(当时称电子图书馆)是:①服务;②基础设施;③信息资源及文本、数值、图表、声音、图像数据库;④查找、检索和利用现有的信息资源的工具和能力。

1998年,B. G. Sloan 指出了数字图书馆参考咨询和信息服务的缺乏。J. V. Lombardi 提出:帮助用户在数字化泛滥的世界中查找资源是第一要务。G. Marchionini 和 E. A. Fox 更是态度鲜明地指出:服务反映了服务于用户群的系统所提供的功能。方便查找和浏览的存取服务是迄今数字图书馆研究的核心,但亟须要关注参考咨询与问答、即时帮助,培养公民的信息素养,简化用户参与度。

2. 延伸了参考咨询服务的空间

图书馆电子资源的激增,使得用户可以不用到图书馆就可利用图书馆从事研究工作。用户可以在家里、办公室、实验室等地利用全文数据库、数字化图书馆资源、电子书刊。与此同时,远程获取电子资源也要求提供相应的服务支持对资源的利用。美国宾州州立大学图书馆拥有300多种数据库,这么多的数据库常常会使某些用户不知所措。远程从事研究的用户不仅希望得到查找某一个数据库上的帮助,而且希望得到与面对面咨询时一样好的服务。这也正是我们新的责任,这一点美国图书馆界已给予高度的重视。大学与研究图书馆协会(ACRL)“远程学习图书馆服务指南”指出:无论学生、教师和教学计划在什么地方,获得充分的图书馆服务和资源,是高等教育提高学术能力不可缺少的。远程学习者与传统校园的师生拥有同等的利用图书馆服务和资源的权利。