

# 建立数字参考咨询管理及运行机制

初景利

中国科学院文献情报中心 北京 100080

王战林

东北师范大学图书馆 长春 130024

〔摘要〕结合对国内外的调研,论述建立数字参考咨询管理及运行机制必须解决的10个主要问题。

〔关键词〕数字参考咨询 管理机制 运行机制 用户服务

〔分类号〕G252

## Making up the Management and Operation Mechanism of Digital Reference Service

Chu Jingli

Library of the Chinese Academy of Sciences, Beijing 100080

Wang Zhanlin

Library of Northeast Normal University, Changchun 130024

〔Abstract〕Based on the investigation in China and abroad, this paper discusses ten major problems associated with the management and operation of digital reference service in libraries.

〔Keywords〕digital reference management mechanism operation mechanism user service

开展数字参考咨询服务是一个复杂的过程,有许多问题需要考虑,如人员配备、技术配置、制订培训计划、宣传推广、成本与质量问题、版权及许可等。不同图书馆面临的问题可能不同,但核心是如何建立数字参考咨询管理及运行机制。数字参考咨询与其说是技术(软件)问题,不如说是管理问题。因为软件可以购买或改造,但如何根据本馆需要,把技术、人员、资源等有效地加以组织,将服务建立并运行起来,才是最重要的。

### 1 提高认识

数字参考咨询是网络环境下用户服务的一种新策略,适应了用户行为和期望的新变化。图书馆管理者要为开展数字参考咨询积极创造条件,提供各方面的保证。目前,随着网络的普及与上网条件的改善,图书馆开展数字参考咨询方面的障碍正在逐步地解决。从我国图书馆的实际情况看,许多图书馆对数字参考咨询尚未给予足够的重视。因此,提高对数字参考咨询重要性和紧迫性的认识,是当前必须要解决的问题。

首先,应在组织上予以保障,成立数字参考咨询工作小组,负责推进数字参考咨询的各项事宜。包括国内外调研,

本馆现状分析,需要解决的问题等,并提出开展数字参考咨询服务的政策建议。

开展数字参考咨询还必须投入一定的人力、物力和财力。美国数字参考咨询的发展与政府的重视有密切关系。2002年7月,美国教育部给Syracuse大学信息学院信息研究所拨款500万美元,实施教育部教育数字图书馆启动计划(Education Digital Library Initiative),其中包括教育资料门户(Gateway to Education Materials, GEM)和虚拟咨询台(VRD)两个项目<sup>[1]</sup>。Purdue大学建立的虚拟咨询台也得到了美国国家科学基金会(NSF)提供的经费支持。

美国1996年9月30日通过的“图书馆服务与技术法案”(The Library Services & Technology Act, LSTA)主要支持两个方面的图书馆工作:利用技术获取信息和利用特定的服务提高信息服务能力,其中数字图书馆和数字参考咨询是支持的重点。例如,CCLA和TBLC的一个合作项目得到了LSTA共339 000美元的专项拨款<sup>[2]</sup>。该项目向佛罗里达州400多万图书馆用户提供实时联机咨询服务的合作开发与实施。美国的“城市合作图书馆系统”(MCLS)的“24-7 Reference”项目、“联合图书馆系统”(ALS)的“Ready for Reference”项目等,也得到了LSTA提供的专项经费支持。

在我国,图书馆数字参考咨询总体上还很落后。尽管数

收稿日期:2003-10-21

字参考咨询需要投入,但那种认为数字参考咨询得不偿失的观点是错误的。根据笔者对国内部分大型图书馆的调查,94%的图书馆(N=18,N为被调查的图书馆的数量)没有专项预算支持开展数字参考咨询。这与国外形成鲜明的对比。资金短缺已成为制约数字参考咨询的最重要的因素之一。

目前使用数字参考咨询的人数还不是很多。这是由于,此项服务的历史还很短,许多人还并不了解其功能。但有两点可以肯定,第一,越来越多的用户将会选择网络,只要我们加强宣传,用户就会熟悉图书馆所提供的这项服务。根据笔者对中国科学院的科研人员的调查(N=277,N为被调查的科研人员的数量),如果图书馆建立了参考咨询网页,将会有87.4%的用户把它放在收藏夹。可见用户对这项服务是非常渴望的;第二,图书馆应与用户形影相随,随时随地提供服务。无论是提供法律和资金支持的政府部门,还是具体负责实施的图书情报机构,都应提高对数字参考咨询的认识,把数字参考咨询服务及其体系建设作为数字图书馆或图书馆网站建设的重要内容,作为为远程用户服务的重要组成部分,作为图书馆评价的重要指标。

## 2 确定目标用户

网络环境下虚拟参考咨询台面对哪些用户?根据美国“联合图书馆系统”(ALS)提供的研究报告,其24/7网络参考咨询服务的对象与传统咨询台并没有什么差别<sup>[3]</sup>。这反映了用户对虚拟咨询台与对传统咨询台有同样的渴望,怀有同样的寻求解答咨询的意愿。

据国外调查,在63个图书馆中,只有35个(占55.6%)特别提到了服务对象<sup>[4]</sup>。26个图书馆(占41.3%)将服务限于机构的成员,另有9个图书馆(占14.3%)提出服务重点是机构成员。但同时提出,若时间允许,也可以解答非机构成员提出的特定问题(如关于图书馆或特定馆藏)或任何问题。据笔者调查(国内N=21,N为被调查图书馆的数量),95%的图书馆认为数字参考咨询不应该限于本馆读者。在用户自己看来(N=279,N为被调查用户的人数),有32.3%的被调查用户认为数字参考咨询应限制在本馆的用户,但遭到了67.7%的用户反对。可见,用户对这个问题的看法远没有像图书馆界一样达成一致。

密执安大学图书馆提出,图书馆“接收其他人提交的问题,但不会优先对待。与密执安大学和密执安大学图书馆相关的问题将会得到特殊考虑。”有调查显示,在国外,留学生是数字参考咨询服务的主要用户。因为这些用户可能感到写英语比说英语更舒服。据此推测,可以将数字参考咨询延伸到那些不愿意到传统咨询台求助的人,如老年人、残疾人、特别是羞怯的人。

数字参考咨询所阐述的政策对目标用户的规定有所不

同。总的来说,服务优先考虑本馆的合法用户。对其他用户的政策则不同。笔者的观点是,图书馆数字参考咨询在现阶段还是一个新生事物,需要更多的人了解。从已开展数字参考咨询的国内外图书馆看,图书馆数字参考咨询远远没有像预期的那样——用户蜂拥而至,更没有商业和非商业咨询服务的过量请求。因此,一方面应在政策上适当限制,另一方面,如果图书馆人力、时间允许,应对非合法用户的一般性求助予以满足。这样做,也会对图书馆数字参考咨询起到相应的宣传作用。如果涉及到资源利用上的许可权,则应妥善处理这一问题,避免引起法律上的纠纷。

## 3 用户认证

尽管笔者主张区分合法用户与非合法用户,但同时也认为非合法用户的服务会影响合法用户的权益。合法用户在服务的方式和服务深度上都应与非合法用户有所区别,这就存在一个用户的身份认证问题。实际上,没有一个图书馆有足够的资源服务于网络上所有的用户。因此,必须找到一种办法把服务限制为自己的用户群。根据笔者对国内10家图书馆的调查,读者进入参考咨询系统需要认证的占20%,绝大多数(80%)不需要认证。认证的方式主要有注册、借书证号、设置帐号密码等。

一旦在数字咨询过程中认证了用户,就可以提供利用订购的数据库和图书馆网站上其他的受版权保护的资源。实现认证的关键问题是不需要用户下载软件或安装软件,否则会影响用户利用数字参考咨询的积极性。也就是说,如果用户感到使用咨询系统比较困难,就会较少利用它。

国内外对进入数字参考咨询系统的用户采取几种认证方式:

### 3.1 不认证

一些图书馆将系统向所有的网络用户开放。如果用户不多并且数据库的利用不存在法律问题,这个办法是可行的。

### 3.2 要求区号、借书证号、学号或其他个人号码

这是国外用得比较普遍的方法。多数图书馆设计一个简单的认证页面,用户可登录区号、借书证号等。系统可对号码加以识别(数字正确或与用户档案、学生数据库等进行核对)。如果限制不严,可用区号,如美国马里兰州的Maryland AskUsNow对用户身份采取5位区号数字的控制方法。但只要输入正确的区号(21502)仍然可以进入到主页面提问。限制严格,就可用借书证号或学号。纽约公共图书馆通过普通电子邮件(ask@nypl.org)提问的用户,采取要求在电子邮件中提供借书证号的方式。

### 3.3 使用现用的认证方法

国外有的大学图书馆采取校园网络登录安全措施,有的

图书馆在向馆外用户提供利用数据库和其他资源时已使用了某种认证方法,所以只须将数字咨询服务与现用的认证系统连接。这种方法的优点是物尽其用。可能的不足是,要求数字参考咨询与数据库相同水平的认证,会给数字咨询工具带来某些问题,特别是在使用代理服务器的情况下。

### 3.4 IP 地址认证

系统可自动确认进入系统的计算机 IP 地址合法性。如果 IP 地址在合法范围内,用户就可自由进入系统中,无须登录用户姓名或密码。

### 3.5 电子邮件地址

大学或科研机构的用户通常都拥有一个特定的电子邮件地址。可从咨询用户的电子邮件地址判断是否合法用户。但那些没有特定的电子邮件地址,而是通过免费或其他电子邮件地址提问的用户就会被拒绝。

从技术上加以限制的问题是,增加了系统的复杂性,而且可能把部分合法用户拒之门外,引起矛盾和误会。作为一种策略,笔者认为,可在服务政策和提问表单的明显之处,说明服务对象范围,以过滤掉那些对这一服务可用可不用的入。

## 4 服务系统的选择

目前国外数字参考咨询,对系统有 3 种选择方式。一是自己建立和运行一套系统,由本馆的参考馆员独立回答用户的提问,不与其他图书馆的咨询服务系统发生关系。二是参加某一咨询服务网络,作为其中的成员,履行成员馆的分工与职责。三是既自己提供服务,也参加某一网络。例如,美国 Bowling Green 州立大学图书馆在参加 OhioLINK 的实时联机参考服务系统的同时,也提供自己的咨询服务。中国科学院文献情报中心在设立国家科学数字图书馆参考咨询台的同时,也提供对国家科技图书文献中心(NSTL)的“专家咨询系统”的链接。

在数字参考咨询服务的早期,各馆往往都在摸索提供服务的方式,或利用免费的软件开展服务,或购买价格相对低廉的商业软件加以改造,以适应图书馆的需要。总之,把咨询服务先做起来是主导思想。经过几年的发展,图书馆在开展参考咨询服务方面变得更为理智,更加重视软件的服务功能,更加重视资源的合理配置,更加重视为用户服务的效果。国外图书馆选择参考咨询系统的特点是:购买根据图书馆特定需要研制的软件(如 ISSI 的 VRT、OCLC 的 Question-Point);积极加入协作咨询网络,利用集团优势,降低成本,提高服务效益。

我国多数图书馆对数字参考咨询还处于了解、观望、调研、试验阶段,也缺乏相应的技术人员开发咨询软件。在这种情况下,应采取的策略是:大型图书馆立足自我或与公司

合作开发图书馆参考咨询软件,摸索咨询软件开发的经验,这也是与国外软件竞争、避免受制于人的资本,特别是要考虑开发具有协作功能的软件,这样,可以将中小型图书馆吸收进来,组成自己的协作咨询网络,从而大大减轻这些图书馆的负担,加快推进服务的进程。

## 5 问题的分配

用户提出的咨询问题应得到及时、满意的答复。那么如何将问题分配给参考馆员决定着工作效率的高低。从国内外图书馆的实践看,通常有几种选择:随机分配、平均分配、根据学科专长分配、征答,等等。根据笔者统计(国内 N = 11, 国外 N = 8, N 为被调查的图书馆的数量),国内对咨询问题的分配,用得最多的方法是,按参考馆员的学科专长,其次是平均分配和随机分配。国外图书馆主要也是首先按照馆员的专长,其次是随机分配,没有平均分配的情况。此外,还有 63% 的情况属于其他分配方式。在笔者的调查中,其他分配方式有:

- 南卡大学 Thomas Cooper 图书馆提供的情况是,9 名参考馆员每人轮一周。在本周内,他(她)负责将问题转到其他部门相应的图书馆员或自己直接回答问题。

- 美国能源部图书馆的做法是,每个分馆设一名参考馆员,用户的问题直接提交给该参考馆员。提交到虚拟咨询台的问题由值班的图书馆员答复。

- Spokane Fall 社区大学图书馆的咨询问题是由接到该问题的图书馆员直接答复的。

- Feelding Graduate Institute 则由一个主要的图书馆员解答所有的问题,其他人回答他不能回答的问题。

- 加拿大国家图书馆:咨询问题的分配,所根据的是参考馆员的工作量和专长。

在问题的分配手段上,可以人工(系统管理员)分配,但费时费力,很容易出差错,也可以计算机自动分配。在协作咨询的情况下,由于问题多,必须依赖计算机的自动分配。现在国外已开发出一种问题分配的软件(如 Digi-Net 公司的 eLibrarian),提供给协作咨询系统使用<sup>[5]</sup>。如果图书馆提出提供服务的时间段,软件在此时间段内将问题分配给图书馆。然后,图书馆再将问题分配给每个参考馆员。

由于有相当数量的用户提问的是有关流通和馆际互借方面的问题,为减少参考咨询的压力,并使问题及时转到相关部门,得到合理的解决,应该在参考咨询页面上同时并列流通(续借、查看借书记录等)和馆际互借部门的联系方式,如布朗(Brown)大学图书馆那样<sup>[6]</sup>。这样,许多提问将流向更适宜回答该问题的图书馆员那里。

## 6 开放时间

实时参考咨询的开放时间是用户非常关心的。但开放

时间的总长度和时段应科学地加以确定。从经济学上讲,开放时间并不是越长越好。开放时间取决于图书馆的人力、财力,也取决于用户的利用习惯。根据笔者对国内21所图书馆的调查,71%的图书馆认为没有必要每周7天、每天24小时开放(认为有必要的占19%,这是一种美好的愿望)。1个图书馆认为目前没有必要,但从长远发展看是有必要的。

美国研究图书馆协会成员馆实时咨询时间通常是在正常的开馆时间内,即从周一到周五的工作日。很少有实时咨询服务在周末开放。开放时数从每周10小时(每天2小时)到每周100小时(大约每天14小时,每周7天)不等。没有一个图书馆提供24/7(每周7天,每天24小时)实时咨询服务<sup>[7]</sup>。

与用户实时问答在线的时间也应有所约束。Q and A Nj.org规定实时问答的时间平均长度为15分钟,但必要时可适当延长<sup>[8]</sup>。耶鲁大学科学图书馆规定:对于需要15分钟以上的研究才能解决的问题,要求用户到图书馆请求帮助或与工作人员以电子邮件或电话的方式安排预约<sup>[9]</sup>。对实时咨询而言,15分钟对图书馆和用户双方都是一个能够接受的时间,但也不能绝对,需要根据问题的性质和难易程度而定。

国外有关研究表明,数字咨询使用最多的时段与面对面咨询相同,通常在上午10点至下午4点,高峰时间为正午到下午1点。然而也不尽然。例如在UCLA,通常认为学生在周五不会利用这一服务,因为这一天,咨询台通常门可罗雀。然而,网络统计数字表明,这时的数字咨询点击量很多。所以,网络环境下,用户利用数字参考咨询与传统参考咨询既有一致的规律性,又有其自身的特点。图书馆应通过调查,根据用户的需求特点,提供与用户上网时段一致的实时咨询服务。

## 7 成本问题

国内外关于数字参考咨询的成本研究还很薄弱。无论是哪种类型的参考咨询服务,都需要有效地衡量成本,以便从功效(efficiency)和收益(benefit)两个方面加以评价和比较。在协作数字参考咨询中,怎样分配提供数字参考咨询服务的成本,已经成为迫切需要解决的问题。

根据笔者的调查(N=12,N为被调查的图书馆的数量),国内很多图书馆(83%)认为应将成本效益分析引入数字参考咨询服务,但也有2个图书馆(占17%)表示反对。

在传统参考咨询领域,国外已经提出了若干方法,探讨确定参考咨询服务的成本问题。例如,输入输出模型(Input/Output Model)提出在图书馆中如何衡量资源投入与服务的利用之间的关系。功能成本分析(Functional Cost Analysis)探求在各种咨询服务环境下确定提供各种服务的各种成本,然后

把成本分到服务中。M. E. Murfin 和 C. A. Bunge 提出了评价大学图书馆成本效益的4种方法:

第一种方法:确定咨询活动全部成本的公式。

第二种方法:确定基于成功率、帮助性、可获得性和时间/成本的参考咨询服务成本效益指数。

第三种方法:每一次成功地解答问题的成本(时间)。

第四种方法:成本效益公式。

这些方法可作为从成本的观点解决怎样评价数字参考咨询服务当前问题的起点,但都没有解决数字参考咨询服务的成本效益问题。

成本问题是一个很复杂的问题,不仅涉及到直接成本(人员、办公设备、计算机、电话和其他直接耗费),也与间接费用有关(行政管理、计算机系统维护、网络通信、设备维修等管理费用)。武汉大学图书馆曾对电子参考咨询的功能成本进行过分析,得出的结论是,在咨询服务中利用网络资源是最经济的,以最少的费用满足了用户尽可能多的需求<sup>[10]</sup>。

无论如何,我们应关注成本问题,降低成本,同时提高服务的效益。为此,要科学地配备人力,合理地安排时间。国内外关于全天候(24/7)服务之所以存在质疑,成本问题是一个重要的考虑因素<sup>[11]</sup>。

## 8 试 验

在正式推出数字参考咨询之前,为保证咨询服务的效果,应在局部进行咨询服务试验。国外有人总结实施数字参考咨询需要6个步骤:调研、规划、培训、试验、宣传推广、评价<sup>[12]</sup>。可见,试验是实施数字参考咨询过程中很重要的一个环节。

在华盛顿大学 Lauinger 图书馆,2000年秋天开始试验实时参考咨询。他们成立了一个小组,首先调查各种实时咨询软件(最后选择的是 LivePerson),建立实时问答网页,制订服务标准,提供软件特征方面的培训,开展市场宣传、进行效果评估等。

宾州州立大学图书馆在测试阶段每周提供15个小时的服务,面向限定的用户,用户具有广泛的代表性,既有馆内的,还有远程的。经过测试后,对方案进行修正,包括人员配备上的调整、服务时间的重新考虑、制订新的回答问题的类型标准、建立和完善FAQ等。

中国科学院国家科学数字图书馆在2002年12月项目组完成了分布式参考咨询系统的开发工作后,2003年1月项目组的三家参加单位通过互联网采用异地访问的模式对系统进行了实用性测试。2003年2月17日,系统开始试运行,2个月后系统正式投入运行。

在试验阶段,着重考察以下几个方面:

- 技术的可靠性。软件运行是否稳定,有没有差错,软

件是否显示出原设计的功能。

- 交流的质量。系统能否顺畅收到用户的提问,参考馆员的答复能否传送到用户的邮箱。在实时咨询情形下,还要重点考察网络连接的速度、发送或接收图像和声音的质量。如果是协作咨询,则需要考察不同地点的参考馆员与异地用户的交流能否有效地进行。

- 答案的形式和质量。咨询答复是否真正有助于帮助用户解决其研究需要。

- 故障监控。记录下用户和工作人员所遇到的重要的技术和服务问题。

- 运行机制。测试在不增加人力的情况下,怎样将新的服务融合在咨询服务的日常工作流程中。

## 9 宣传推广

无论国内还是国外,图书馆提供的参考咨询服务收到的用户请求目前还不是很多。这与网上非图书馆提供者接收到的问题数量形成鲜明的对比。例如, Ask Jeeves 每 24 小时接收 300 万个问题, WebHelp 在开放的当天接收 120 万个问题。即使图书馆开展的最成功的参考咨询也无法接近这个数字。据报道,美国大学图书馆每个月接收 26-56 个问题。在公共图书馆,数字咨询问题的数量每周平均为 5.6 个。由此可见,图书馆越来越需要通过持续的宣传推广提高服务的显示度。

有的图书馆低调处理或不作宣传推广,担心这项服务会招来太多的问题。事实上,这种担心是没有必要的。图书馆的参考咨询不同于商业和非商业咨询,前者更多与文献资源和学科知识相关,这样就大大地限制了用户,用户也会自觉地遵循这一“法则”。国内外至今还没有图书馆被咨询问题的数量压得喘不过气的实例。我们需要的是大力宣传,而不是犹抱琵琶半遮面。

根据笔者对国内 12 个图书馆的调查,数字参考咨询服务在图书馆网页上位置突出的有 9 个馆,占 75%;仍有 3 个馆(占 25%)的位置不突出。其中数字参考咨询服务的链接位于第一层的有 5 个馆(占 41.7%),位于第二层和第三层的各有 1 个馆,有 5 个馆未予回答。

国内通常通过多种方式宣传数字参考咨询,其中主要是在图书馆主页上设特定区域,其次是口头宣传和印发宣传单等形式(图 1)。

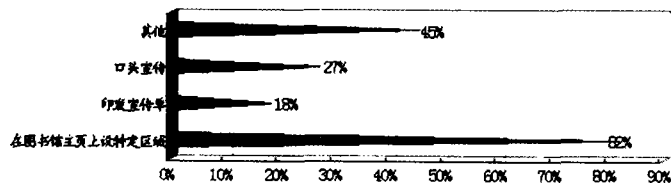


图 1 数字参考咨询的宣传方式

把服务的链接放在何处,对服务的影响和利用率具有直接的影响。UCLA2001 年春天第一次试验时,用户需两次点击才能进入咨询页面。第一个季度只有 14 名造访者。当把图标放到图书馆主页上,访问数量增加到 45 人次,第二个季度达到 100 人次。

宣传推广不能一蹴而就。要教育员工定期持续地在咨询台、借还书台和用户教育课堂“促销”。美国有的公共图书馆在每一本借出的书中都加了宣传这项服务的书签。还有的向用户赠送宣传单,佛罗里达州图书馆则专门制成光盘免费赠送。联合图书馆系统(Alliance Library System)为员工宣讲准备了记录咨询要点的便签。Illinois 大学 Urbana - Champaign 分校张贴传单,督促学生“今夜把图书馆员带回家”。其他采取的方式有:通讯、当地报纸、校报、学生小报、与用户的通信、电子邮件列表通报、海报、宣传单,甚至糖果、计算机显示器日历条、咖啡桌布、入学通知书、校友协会等。

根据华盛顿大学 Lauinger 图书馆的经验,实时咨询先低调进入市场,先在联机目录、索引和数据库以及参考源网页等处建立“实时咨询”图标,将用户指向“实时咨询”网页。最终在图书馆主页上加上“实时咨询”的链接。随后加大市场宣传力度,让用户熟悉这项新的服务。

尽管让用户掌握实时问答的技术具有挑战性,让用户知道服务的存在是最大的障碍。多数用户甚至未曾想到能在网上得到实时帮助,更没有想到从图书馆网站上得到馆员的实时帮助。除了图书馆传统宣传服务与资源的方法(活页、书签、广告等)外,开展实时咨询服务的馆员应想方设法在用户面前设置实时咨询页面的链接或启动实时咨询的图标。国外通常采取的方式主要有:

- 在图书馆网站的每一个页面设置链接或图标。
- 在与图书馆相关的组织机构的网页上设置链接或图标。对大学图书馆而言,即大学的网页上,学院的课程管理软件;对公共图书馆而言,则是当地政府的网站,当地中小学校的网站,当地社区机构的网站。
- 图书馆公共区域计算机桌面设置快捷方式(以及可供借给用户的笔记本电脑、大学计算机实验室的计算机)。
- 下载能安装在用户浏览器上的工具栏(类似 Google toolbar 或 Yahoo! companion)。
- 链接到所订购的数据库的服务指南上。
- 链接到 OPAC 页面提供的服务项目上。

国外有人提出了数字参考咨询服务宣传推广上的 10 个技巧,值得借鉴<sup>[13]</sup>:①像分馆一样对待联机服务;②制订宣传计划;③不要忘记最重要的用户;④记住数字参考咨询服务不会总是新闻;⑤关注特色;⑥信息清晰而连贯;⑦利用口头宣传的力量;⑧积累积极的反馈;⑨积极利用网络条件;⑩加强对宣传推广的评价。

## 10 外包模式

外包在国外图书馆的数据加工等业务中屡见不鲜,成为解决人力紧张的一种有效办法。在参考咨询领域,也有人提出借用外包的形式,特别是在 24/7 的情况下。外包可以是部分外包,也可以是全部外包。LSSI 在图书馆员不在岗的期间向图书馆提供咨询服务外包。在某些情况下,也可以参加一个有偿的咨询网站,如洛杉矶地区的 F. Y. I. (<http://www.colapublib.org/fyi>)。F. Y. I. 向其他图书馆和政府机构提供费用包干的形式。这样,图书馆通过加入 F. Y. I. 就不需要占用自己的资源,或占用为到馆用户服务的员工。

但参考咨询的外包须审慎从事。参考咨询一直被认为是图书馆员的一项核心能力,我们应怎样看待和珍视这一能力。另外一点就是不能因为外包而影响咨询服务的质量。M. Breeding 提醒道:“我们必须小心,不要被惟利是图的非图书馆公司所牵制,他们也能够向我们的用户提供类似的服务,但从图书馆的角度看,并不一定是适合的<sup>[14]</sup>。”外包只能提供一种可能的途径。但找到合适的具有高质量解答图书馆咨询问题能力的非图书馆机构恐怕并不容易。在国内,似乎还没有让图书馆员放心和满意的具备回答图书馆咨询问题实力的机构。

## 参考文献:

- 1 [http://www.oclc.org/institute/events/vrd2002/presslease\\_07\\_09-2002.htm](http://www.oclc.org/institute/events/vrd2002/presslease_07_09-2002.htm)
- 2 Collaborative statewide live virtual reference; CCLA and TBLC working together. <http://virtualreference.lib.fl.us>
- 3 Ready for reference; academic libraries offer live Web-based refer-

ence (Final Narrative Report). <http://www.alliancelibrarysystem.com/projects/readyref/FinalReport.doc>

- 4 Marilyn Domas White. Diffusion of an innovation; digital reference service in Carnegie Foundation Master's (comprehensive) Academic Institutional Libraries. *The Journal of American Librarianship*, 2001 (3):173-187
- 5 Digi-Net technologies production fact sheet; eLibrarian. <http://elibrarian.digi-net.com/archive/fact-sheet.pdf>
- 6 [http://www.brown.edu/Facilities/University\\_Library/services/askalib.html](http://www.brown.edu/Facilities/University_Library/services/askalib.html)
- 7 Rebecca Mallon and Charles Oppenheim. Style used in electronic mail. *Aslib Proceedings*, 2002(1):8-12
- 8 Quick service tips. [http://www.qandanj.org/manual/svc\\_quick.htm](http://www.qandanj.org/manual/svc_quick.htm)
- 9 Reference services at Yale University Science Libraries. <http://www.library.yale.edu/science/services/reference.html>
- 10 罗琳,晏凌. 电子参考咨询的功能成本分析. *图书馆论坛*, 1999(2):21-24
- 11 Steve Coffman. What's wrong with collaborative digital reference? *American Libraries*, December 2002;56
- 12 Joann M Wasik. Building and maintaining digital reference services. <http://ericit.org/digests/EDO-IR-1999-04.shtml>
- 13 Barber, Peggy and Linda Wallace. 10 tips for marketing virtual reference services (VRS). [http://www.ssdesign.com/librarypr/download/odds\\_and\\_ends/marketing\\_vps.pdf](http://www.ssdesign.com/librarypr/download/odds_and_ends/marketing_vps.pdf)
- 14 Lesley M. Moyo. Reference anytime anywhere; towards virtual reference services at Penn State. *The Electronic Library*, 2002(5):22-28

[作者简介] 初景利,男,1962年生,教授,博士,教育与研究发展部主任,硕士生导师,发表论文70余篇,出版著作3部。

王战林,男,1962年生,副研究馆员,馆长助理,发表论文20余篇,出版著作2部。

## 下 期 要 目

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 信息传播过程中的邻接权研究 (裴成发)      | <input type="checkbox"/> 新形势下图书馆资源的科学配置与运行管理 (董雪梅) |
| <input type="checkbox"/> 图书馆在版权平衡中的多种利益角色分析 (华海英) | <input type="checkbox"/> 图书馆采购招标及其实施 (徐文贤)         |
| <input type="checkbox"/> 实践是图书馆学最大的价值取向 (陈业奎)     | <input type="checkbox"/> 美国联邦政府信息资源管理体制 (罗曼)       |
| <input type="checkbox"/> 重构电子资源综合评价指标的主成分分析 (徐革)  | <input type="checkbox"/> 文本检索中的词汇控制研究 (马张华)        |
| <input type="checkbox"/> 中国公共图书馆投资分析 (王德恒 关晓红)    | <input type="checkbox"/> 也谈传统图书馆与图书馆传统 (徐为民)       |