

图书基本信息

书名：<<图书馆数字参考咨询服务理论与实践>>

13位ISBN编号：9787502778538

10位ISBN编号：7502778535

出版时间：2011-1

出版时间：海洋出版社

作者：袁红军，吴起立 著

页数：299

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

参考咨询是图书馆的一项核心业务工作，其实质是为用户解决信息查询与获取过程中遇到的各种问题，向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信息，帮助他们掌握各种文献信息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。

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。

相比之下，我国数字参考咨询服务在网络条件、服务方式、服务内容、服务效率、服务效果及咨询馆员的水平与能力等方面都存在一定的差距。

从实践方面，针对国外较为先进的数字参考咨询服务的研究，结合我国实际，总结我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服务的发展思路，将会对提高我国图书馆和信息机构网络化信息服务水平，推进我国信息咨询服务业稳定、可持续发展，具有非常重要的现实意义。

从理论方面，针对国内外数字参考咨询项目的研究，用科学的发展观看待我国图书馆数字参考咨询项目运行，拓展研究视角，进行研究手段量化，建构理论体系，从研究方法、理论基础、内容结构、调控规律以及运用等方面加强理论总结。

探讨我国数字参考咨询服务理论、管理、服务模式、效率、质量控制与评价等问题，特别是合作式数字参考咨询服务中成员与成员、合作方式、运行机制、成本补偿等研究。

总之，对于数字参考咨询项目建设与运行，需要图书馆管理者慎之，我们所要做的不是急于贴标签，而是结合图书馆的实际情况，包括网络技术、投资模式、用户状况、咨询馆员素质、虚拟环境、咨询模式等，建设适合本馆、本机构的数字参考咨询项目。

## 内容概要

数字参考咨询服务(Digital Reference Service)又称虚拟参考咨询服务,是一项系统工程及高智能创造性活动,是一种能集中体现计算机网络技术、图书馆情报资源和资深专家优势的新型参考咨询。

本书结合数字参考咨询的概念与特点,系统地阐述了空间内容、数字参考咨询服务的一般流程、参考咨询馆员、用户研究、参考咨询馆员与用户的管理、服务系统构建、咨询信息工具和咨询信息源、数字参考咨询服务方式、服务管理创新、数字参考咨询服务质量控制与评价、国内外数字参考咨询服务的实践及比较等内容,针对我国开展数字参考咨询服务现状提出了有益的建议。

本书内容较为全面、翔实,适合于作为图书馆学、信息管理与信息系统专业和其他相关专业的教材,也可供图书情报机构及其他信息部门实际工作者阅读参考。

## 作者简介

袁红军，1970年出生，硕士，郑州师范学院副研究馆员。

一直从事图书馆信息检索领域的教学和研究工作，特别在数字参考咨询服务方面有精深的研究。主持并完成厅级以上课题18项，主编或参编著作5部，在《中国图书馆学报》、《图书情报工作》等期刊、杂志发表学术论文180篇，其中有30多篇获奖或被《人大报刊复印资料》全文转载。

吴起立，1971年出生，硕士，郑州轻工业学院副研究馆员，一直从事图书馆文献资源建设和计算机检索技术研究等工作。

主编或参编著作3部，在《情报学报》、《图书情报工作》等期刊、杂志发表学术论文10多篇。

## 书籍目录

第一章 数字参考咨询绪论 第一节 数字参考咨询服务的概念及特点 一、数字参考咨询服务的概念 二、数字参考咨询服务的特  
点 第二节 数字参考咨询服务空间内容 一、空间的内涵 二、用户终端机与DRS工作流程关系中的技术空间 三、用户与用户终端机关系上的心理空间 四、咨询馆员与DRS关系上的心理空间 五、用户与咨询馆员互动的文化空间 第三节 数字参考咨询服务与传统参考咨询服务的异同 一、传统参考咨询服务曾发挥过重要作用 二、数字参考咨询服务与传统参考咨询服务的比较 第四节 数字参考咨询服务未来发展趋势 一、总体发展趋势 二、系统先进化 三、管理协作化 四、规范标准化 五、咨询专家专业化与社会化 第二章 国内外数字参考咨询服务研究现状 第一节 国外数字参考咨询服务研究现状 一、关于数字参考咨询案例的介绍 二、关于数字参考咨询的评价 三、关于合作式数字参考咨询研究的国内外文献定量分析 四、关于数字参考咨询的研究方向 第二节 国内数字参考咨询服务研究现状 一、研究文献 二、研究主题 三、未来研究发展方向 第三章 数字参考咨询服务的一般流程 第一节 数字参考咨询服务的一般流程 第二节 合作式数字参考咨询服务的一般流程 第三节 数字参考咨询服务专门的研究方法 一、数字参考咨询服务建模的一般步骤 二、几种主要数字参考咨询服务模型 三、数字参考咨询服务建模的实践 第四节 数字参考咨询协同信息 一、数字参考咨询协同信息内容 二、数字参考咨询协同应用模型 三、构建数字参考咨询协同应用模型需要注意的问题 第四章 参考咨询馆员与用户 第一节 数字参考咨询服务过程中的参与者 一、用户 二、过滤员 三、解答者 四、管理者 五、协调员 第二节 咨询馆员 一、咨询馆员的任务及角色 二、咨询馆员的素质要求 三、咨询馆员的设置与培训 四、国内外咨询馆员资质能力 第三节 用户教育 一、用户教育的内容 二、开展用户教育的方式 第四节 咨询馆员与用户的管理 一、工作团队成员的管理 二、咨询馆员与用户信息行为互动 第五章 数字参考咨询服务系统 第一节 数字参考咨询服务系统的构建 一、构建数字参考咨询服务系统的原则 二、数字参考咨询服务系统构建 三、数字参考咨询服务结构模型 第二节 数字参考咨询服务系统相关技术 一、数字参考咨询服务系统关键技术 二、数字参考咨询服务相关技术平台 第三节 数字参考咨询服务系统引入专家系统 一、专家系统 二、专家系统系统工作流程 三、专家系统知识提取方法 四、专家系统实现技术 第四节 数字参考咨询服务软件评价指标体系 一、用户指标 二、交流方式指标 三、交流过程指标 四、咨询记录指标 五、咨询馆员端指标 六、后台管理指标 第五节 数字参考咨询服务技术标准规范 一、QUIP和QATP 二、QUIP和QATP的主要内容 第六节 图书馆专家联合导航系统 一、图书馆专家联合导航系统的功能 二、业务流程和方法 第六章 参考源 第一节 参考源的特点与类型 一、参考源的特点 二、参考源的类型与范围 第二节 网络参考源的建设 一、网络参考源的选择与收集 二、网络参考源的评价与管理 第七章 数字参考咨询服务方式 第一节 FAQ咨询服务方式 一、FAQ咨询服务优势及定位 二、FAQ咨询服务构建 三、FAQ咨询服务现状 四、FAQ咨询服务相关技术 五、FAQ咨询服务管理 第二节 非实时数字参考咨询服务方式 一、电子邮件 二、电子公告板系统(BBS) 第三节 实时数字参考咨询服务方式 一、实时数字参考咨询服务现状 二、实时数字参考咨询服务困惑 三、实时数字参考咨询服务系统改进方案 四、实时数字参考咨询服务管理 第四节 合作数字参考咨询服务方式 一、开展合作数字参考咨询服务的意义 二、合作数字参考咨询的含义 三、合作数字参考咨询服务模式比较 四、合作数字参考咨询模型的优化技术 五、合作数字参考咨询服务的优势和不足 六、合作数字参考咨询服务管理 第八章 数字参考咨询服务管理创新 第一节 数字参考咨询服务知识管理 一、显性客观知识的生产与组织管理 二、隐性知识资源的开发与激励 三、显性知识与隐性知识的互动转换 四、知识管理在数字参考咨询业务流程运用 五、数字参考咨询服务知识管理实现的保障 第二节 数字参考咨询服务互动管理 一、在数字参考咨询服务中体现互动 二、数字参考咨询服务互动管理的内容 第三节 数字参考咨询服务政策 一、数字参考咨询服务政策的概念 二、我国数字参考咨询服务的政策实例 三、数字参考咨询服务政策的基本内容 四、数字参考咨询服务政策的实现保障 第四节 数字参考咨询服务标准规范 一、数字参考咨询服务标准规范制定遵循的原则 二、国内外数字参考咨询服务标准规范 三、咨询馆员规范 四、数字参考咨询服务业务规范 五、国外IFLA数字参考咨询指南 六、CALIS数字参考咨询服务规范 第五节 数字参考咨询服务管理体系 一、数字参考咨询工作小组 二、建立数字参考咨询专家团队 三、用户 四、服务系统

的选择 五、成本补偿 第六节 数字参考咨询服务投诉管理 一、用户投诉对象 二、用户投诉处理的具体流程 三、处理用户投诉时应该注意的事项 四、服务补救措施 第七节 数字参考咨询服务的法律保障 一、数字参考咨询服务中用户权益 二、数字参考咨询服务用户隐私保护 三、数字参考咨询服务版权保护 第八节 数字参考咨询服务营销 一、数字参考咨询服务营销的优势 二、数字参考咨询服务的营销原则 三、数字参考咨询服务营销的步骤 四、数字参考咨询服务营销的例证 五、数字参考咨询营销优化组合模型第九章 数字参考咨询服务质量控制与评价 第一节 数字参考咨询服务质量控制 一、数字参考咨询服务质量控制的困惑 二、数字参考咨询服务质量控制的内容 三、以全面质量管理进行数字参考咨询服务质量控制 第二节 数字参考咨询服务评价 一、数字参考咨询服务系统评价指标的原则 二、数字参考咨询服务的评价方法 三、数字参考咨询服务评价指标 四、国内外数字参考咨询服务质量评价标准体系例证第十章 国内外数字参考咨询服务的实践及比较 第一节 国外图书馆数字参考咨询典型例证 一、英国公共图书馆 二、美国高校图书馆 三、韩国高校图书馆 四、俄罗斯数字参考咨询服务 五、国外联合数字参考服务例证 第二节 国内图书馆数字参考咨询典型例证 一、公共图书馆 二、专业图书馆 三、高校图书馆 第三节 国内外图书馆数字参考咨询服务的实践比较 一、国内图书馆数字参考咨询服务运行现状 二、国外数字参考咨询服务项目运行现状 三、国内外图书馆数字参考咨询服务的比较 第四节 加强与完善我国数字参考咨询服务建设 一、目前我国数字参考咨询服务现状 二、采取有力措施,进一步加强与完善我国数字参考咨询服务 三、我国数字参考咨询服务成功案例 四、我国图书馆数字参考咨询工作引发的思考参考文献

章节摘录

二、数字参考咨询服务的特点 DRS在咨询参考源、咨询手段、咨询服务方式、咨询内容、咨询服务对象、咨询服务队伍、咨询服务观念等方面都发生了变化。

(一) 咨询参考源多元化 传统的参考信息源以馆藏印刷型文献资料为基础；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，广泛涉及到分布世界各地的虚拟图书馆（数字图书馆）、电子期刊、电子报纸、电子图书等。

(二) 咨询服务手段自动化 传统的咨询手段以手工检索为主；网络咨询服务手段运用计算机和网络技术，以光盘检索、联机检索、因特网网络检索为主。

(三) 咨询服务方式多样化 传统的咨询服务方式采用咨询馆员与用户面对面或书面、电话等方式；网络咨询服务方式主要有电子邮件服务、Web表单服务、FAQ服务、案例库服务、专题库与特色库服务、Realtime服务、BBS服务、学科导航服务等方式，而且开展“24/7”的咨询服务。

(四) 咨询服务内容信息化 传统的咨询服务内容主要包括答复咨询和二、三次专题文献加工；网络咨询服务内容向广度（网络化）、深度（事实、数据、知识单元乃至全文）和多媒体（如即时影像）发展，并且正向帮助用户建立自己的信息资源库的方向延伸。

(五) 咨询服务对象广域化 传统的咨询服务对象主要是本馆、本地读者；网络咨询服务对象不仅包括本馆、本地读者，而且扩展到其他地区乃至全世界的用户。

(六) 咨询服务队伍专业化 传统的参考服务队伍强调知识素养，包括工具书知识、学科知识和外语知识；网络参考咨询队伍强调专业素养，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咨询服务队伍。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>