



廣東省立中山圖書館百年館慶書系

# 開放 | 合作 | 共享 | 服務

——聯合參考諮詢的實踐探索與社會反饋

莫少強 伍清霞 張喜年 主編



廣東省出版集團  
廣東人民出版社



责任编辑：温键键 13660512169

责任技编：陆俊帆



ISBN 978-7-5454-1356-4



9 787545 413564 >

定价：39.80元





廣東省立中山圖書館百年館慶書系

# 開放 | 合作 | 共享 | 服務

## ——聯合參考諮詢的實踐探索與社會反饋

莫少強 伍清霞 張喜年 主編



廣東省立中山圖書館  
廣東省立中山圖書館  
廣東省立中山圖書館

## 图书在版编目 (CIP) 数据

开放 合作 共享 服务：联合参考咨询的实践探索与社会反馈 / 莫少强，伍清霞，张喜年主编. —广州：广东经济出版社，2012.7

(广东省立中山图书馆百年馆庆书系)

ISBN 978—7—5454—1356—4

I. ①开… II. ①莫…②伍…③张… III. 图书馆工作—参考咨询—研究 IV. G252.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 149366 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东天鑫源印刷有限责任公司 (广州大道南新滘南路上涌南约大街 9 号)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	19.75
字数	353 000 字
版次	2012 年 7 月第 1 版
印次	2012 年 7 月第 1 次
印数	1~2 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—1356—4
定价	39.80 元

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 38306107 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话：(020) 37601950 邮政编码：510075

营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

# 广东省立中山图书馆百年馆庆书系 编审委员会

主任：刘洪辉

副主任：倪俊明

委员：莫少强 周国昌 王惠君  
毛凌文 吴昊 林子雄  
蒋志华 张晓源



## 序

公共图书馆是社会文化教育机构，其社会化水平当属衡量社会价值的主要标准。而图书馆社会化，主要表现在两个方面，一是社会公众对图书馆的认知，一是图书馆的普及程度。我国公民一般都知道乡（镇）以上的各个行政区划、各种学校、研究机构或者机关团体设有图书馆，可以借阅图书，至于图书馆究竟能解决什么问题，还有哪些服务，并非人人皆知。我国幅员辽阔，人口众多，各地经济、文化发展不平衡，今 45 ~ 50 万人口才拥有 1 个公共图书馆（世界经济发展国家按人口比例 1 ~ 5 万人设立一个公共图书馆），藏书量按人均仅有 0.41 册（国际图联标准为 1.5 ~ 2.5 册）。可以说，我国图书馆社会化程度不高，目前全国各地公共图书馆 3000 多所（广东约 130 个），图书馆服务较以往有长足进步，但就整体而言，尚流于文献借阅服务为主轴的传统格局。提升图书馆社会化水平，唯有实行文化资源共享政策，逐步扩大建设图书馆实体联盟，并着力于现代技术，通过合作信息网络迅速将知识、信息向各地公众传递，以构建全民阅读型国家。

图书馆必须凝聚社会公众需求与图书馆服务质量的关注点，将读者关注快捷、方便获得图书馆服务，与图书馆服务满足读者需求的能力相凝聚、吻合。这是图书馆事业发展的社会动力，更是图书馆社会价值之所在。自改革开放以来，广东省立中山图书馆在逐步扩大建设规模的同时，注重充实业务工作科技内涵，殚精毕力，为建设具有现代特色的图书馆，锐意改革创新，不断提升服务社会的能力与水平。从上世纪 80 年代开始建设自动化系统，90 年代积极从事文献信息开发，根据社会信息制作各类信息数据库。2003 年后以实现共建共享为目标，开展网上参考咨询服务；2005 年，发起并牵头与福建、广西、天津、长春、山东等 16 个省、市的 40 多个公共馆合作建立“联合参考咨询网”，2008 年改版升级为“参考咨询与文献传递网”，注册咨询馆员近 400 位，累计解答各类咨询 123.5 万例，免费远程传递文献 400 多万篇。因顺应社会发展潮流，符合公众需求，致成绩斐然，取得良好社会效益，荣获我国文化服务最高奖项“文化部群星奖”。由莫少强等主编的《开放 合作 共享 服务——联合参考咨询的实践探

索与社会反馈》一书，正是这一重大成果的全面、翔实记述。它不仅属于广东省立中山图书馆的，更是属于我国公共图书馆界团结协作的集体成果、与时俱进的时代产物，广为社会瞩目。该书出版问世值得称道，具有研究推广价值，给人启示良多：

**1. 促进图书馆发展方式的转变。**鉴于一些地区图书馆发展在不同程度存在着重规模轻效益、重入藏轻服务、重单干轻合作等倾向，转变图书馆单一的借阅服务格局，提高社会公众阅读率，不可等闲视之，而亟待解决。图书馆为公众充分利用，体现真正的社会价值，务必以开放的理念、共享的胸怀，走出传统图书馆窠臼，紧跟时代发展脉动，在开展多元化服务基础上，着重以网络形式、适用而鲜活的信息去凸显参考咨询服务，方能提高图书馆的服务人气，展示图书馆美好的时代形象，为社会公众亲和、喜爱。

**2. 提供图书馆文化资源共享的成功经验。**联合参考咨询与文献传递网是当前我国参与联盟单位最多，咨询量最大，服务效益最好，最具有影响力的信息咨询网。成绩的取得来自宏观决策正确与管理机制完善，表现在它作为全国性协作项目，能高瞻远瞩，立足全局，以实现文化资源共享为目标，去提升图书馆服务社会化。它实行图书馆自愿结盟，自由进退，旨在协同创新，“地不分南北，馆不分大小”，联盟成员明确分工，没有利益分成，没有地位高低，一律平等；对读者不论身份，不分地域，不收取任何费用；网络采取“一站式”参考咨询与文献传递相结合，全天候服务，并逐步完善服务平台，不断提高咨询质量。每个咨询问题都可以在几分钟至2小时内回复……由于该咨询网体现自主、开放、免费、便捷特点，并面向全国甚至全球，得到普遍赞许，堪称网络咨询服务的领跑者。这些成功经验，足可作为样板向全国宣传推广，以惠泽公众。

**3. 凝聚图书馆服务与读者需求的关注点。**图书馆服务工作的最大弊病在于不注重读者的信息需求，不理解读者对利用图书馆的感受。为此，图书馆应与读者“心往一处想，劲往一处使”，注重开展服务供需的良性互动，促进阅读和谐，使读者需求得到充分满足；图书馆服务能为公众认可，真正实现自身价值。于此，建立读者反馈制度至为必要。实践证明，反馈是读者的一份情感、一种愿望；是图书馆的一批信息、一股力量。联合参考咨询与文献传递网服务遵循“需求—资源—服务”法则，以需求为始点去组织资源，为公众开放获取和利用实现个性化服务。为了解需求与服务效果，开辟服务反馈渠道，不断深化良性互动，以指导咨询服务工作周而复始地健康、持续发展。本书的主要内容着重于关注读者需求，尊重读者服务效果反馈，这是难得可贵，值得提倡、推广的。书中载人

101 位读者文章，均发出共同而和谐的心声：“一路伴随，一路成长”、“良师益友”、“因你而精彩”等等，人人言之有物，读之令人动情，催人奋进。

4. **培育图书馆从事网络咨询服务的团队。**开展图书馆参考咨询工作，需要一批具有一定文化知识修养和专业技能，竭诚服务社会的团队。目前，我国图书馆尚未全面推行学科馆员制，参考咨询服务一般处于泛化或浅层水平，建立一支训练有素、适应社会发展需求的网络咨询馆员团队，实属当务之急。联合参考咨询与文献传递网实行咨询服务馆员的资格审核，对注册登记的 400 多位馆员建立岗位责任制，严把服务质量关。他们坚持从实践中学习，从学习中提高、成长，致与参与网络咨询结下不解之缘，从中获得乐趣，增益知识，情愿默默为社会公众奉献，“为你发出一点光亮”。从而培育更多馆员从事参考咨询，同时也延揽具有各类学科知识的专业人才，积极构建一支敬业爱岗的网络咨询团队。这就大大提升图书馆职业队伍人气，并逐步凸显参考咨询作为现代图书馆工作主要组成部分的地位与作用，以促进图书馆事业的繁荣发展。

5. **彰显图书馆服务社会化的发展前景。**社会化是各类型图书馆的基本属性。无论公共馆、高校馆、专业馆都具有服务社会任务，需要面向公众，共享图书馆文献资源，实行“开放、公益、平等、共享”的服务原则。联合参考咨询与文献传递网的实施，彰显着图书馆社会化形象，对各类型图书馆建设发展提升“社会化”，具有一种推动、催化作用。今该咨询网不断扩大，已跨越各个不同图书馆系统，不少高校馆（包括职业学院馆）相继入盟，截至 2012 年 6 月份，参考咨询与文献传递网成员馆有 180 家，咨询员有 480 多位，均从中受益，并发挥着积极作用。据业内学者预测，今后图书馆联合咨询与文献传递将逐渐打破系统、行业界域，出现全国联盟与地区联盟结合，网络传递与传统馆际互借并行的风景线。即以网络服务为主战场，在开展各种参考咨询服务的同时，整合检索系统，建立地区性或全国性文献联合目录，提供网络传递文献与馆际互借服务，顺利实现全方位文献资源共建共享。我们殷切期待这一美好时光，更加绚丽夺目，更加精彩动人。

黄俊贵

2012年6月



## 目 录

001	<b>第一编 品牌是一种力量</b>	
002	公共图书馆联合参考咨询与文献传递服务	莫少强
012	联合参考咨询网资源配置机制	许异兴
020	联合参考咨询网研究报告	罗宇红
028	联合参考咨询网建设实践与探索	许异兴
035	联合参考咨询网用户研究	谢朝晖
041	虚拟参考咨询服务质量控制的实践性探讨	罗宇红
049	合作数字参考咨询服务研究	蓝 青
063	“联合参考咨询网”成著名品牌	郭 珊
065	“联合参考咨询网”咨询服务平台分析	张 琳 李幼蓉
071	公共图书馆“联合参考咨询网”	宋合意
073	网上参考咨询的实践与思考	于丹辉
080	评“联合参考咨询网”	莫瑞莲 秦 励
084	网上联合数字参考咨询平台的实证研究	
	——联合知识导航站与联合参考咨询网的比较分析	周志峰
096	网上参考咨询的实践与思考	刘煦赞
102	对联合参考咨询网服务的思考	黎细玲
108	对提高联合参考咨询网咨询服务质量的思考	马小红
113	合作式数字参考咨询系统的比较研究	
	——以“网上联合知识导航站”和“联合参考咨询网”为例	尹 倬

- 120 试论图书馆的个性化服务  
——以联合参考咨询网为例  
李幼蓉 于丹辉 李欣欣 贾晓凤
- 125 第二编 有你更精彩**
- 126 为何“全国图书馆参考咨询联盟”令人称奇  
——深入观察两个月后有感 王小明
- 131 对全国图书馆参考咨询联盟的用户体验 刘颀颀
- 133 联合参考咨询网  
——我的亲密朋友 郭言霞
- 135 求知因你而精彩 人生因你而聪隽  
——我与联合参考咨询网之佳缘 宋立奕
- 139 我与联合参考咨询网的“五个一” 刘颀颀
- 142 联合参考咨询，我的良师益友 王庭宏
- 144 联合参考咨询网助我插上梦想的翅膀 葛冬梅
- 147 我和你情未了 徐建明
- 150 漫漫医学路，有你陪伴 黄国辉
- 152 你一直在那里 黄国辉
- 155 一路伴随，一路成长 董立平
- 157 因为有你，所以更美 罗宇杰
- 158 联合你我心·参考咨询缘 李树潮
- 160 一辈子的缘分 李江波
- 162 心灵的水墨 麦秀霞
- 164 联合参考咨询网  
——我们心中的骄傲 蔡宜霖
- 166 简单·爱 丘瑜
- 169 联合参考咨询网  
——大家手边的“文献粮仓” 陶俊
- 172 联合参考咨询网：让知识触手可及 李爱民
- 175 我是“数字茶博士” 金凡
- 178 梦想与腾飞升起的地方 刘时长



- 180 认识你，是我的幸福 冯 凯
- 182 祖国兴盛的平台  
——联合参考做得好，书到用时不再少 飞 花
- 184 我成长路上的良师益友  
——联合参考咨询网 覃 毅
- 186 联合参考咨询网  
——我学习的最好向导 李友娣
- 188 与你为邻  
——联合参考咨询网 彭桂兰
- 190 我愿投入她的怀抱 冯 硕
- 192 歌唱联合参考咨询网 陆锡贵
- 194 联合参考咨询网五载春秋与时俱进业盈事兴（藏头诗） 彭志楚
- 195 联合参考咨询网，我永恒的天堂 蔡文颖
- 197 联合参考咨询网  
——体验之说 刘庆恩
- 199 联合参考咨询网，伴我慢慢成长 康 芹
- 201 与联合参考咨询网相遇 李 菁
- 203 一路有你相伴 李 娇
- 206 联合参考咨询网情缘 彭惠敏
- 209 学习使人进步 肖风亮
- 211 因为有你，我的世界不寂寞 郭忠羽
- 213 谢谢联合参考咨询网 小 臧
- 214 携手联合参考咨询网共成长 zhemi2008
- 216 因为书，改变了我的大生 佟万禄
- 219 我的文献之路 刘 芹
- 221 与联合参考咨询网同行 胡文惇
- 223 我与联合参考咨询网  
——数字融入生活，阅读提高品位 fazengG0410
- 225 一个后备图书馆人的杂记 焦 雪

- 227 **第三编 只愿默默地为你发出一点光**
- 228 平凡的联合参考咨询员 陈小敏
- 231 只愿默默地为它发出一点光  
——我在网络咨询服务中的一点心得 符国冰
- 233 有你们的支持,美好理想放飞得更高、更远、更辉煌 罗宇红
- 235 优质服务是联合参考咨询的灵魂 郭颖
- 238 求知者的助手、咨询员的舞台  
——联合参考咨询网 谢朝晖
- 241 我与“读者来信” 沈静
- 244 联合参考咨询网带来一片阳光 杨艳秋
- 246 我的咨询网我的宝贝  
——我与联合参考咨询网的故事 朱云初
- 248 联合参考咨询网,让我的人生更精彩 夏荣慧
- 250 联合参考咨询网  
——联系你我他的桥梁 肇庆市图书馆
- 252 学习之路 一路有你 李建生
- 254 网上参考咨询和文献传递工作的体会及建议 潘飞鹏
- 256 联合参考咨询网  
——我亲密的工作伙伴 周园
- 258 联合参考咨询网  
——“痛”并快乐着 杨庆先
- 260 我与联合参考咨询网的友谊 黄兴武
- 262 做好参考咨询工作 努力服务社会 黄柄量
- 264 基本公共文化服务均等化实现的窗口  
——联合参考咨询网 蓝青
- 266 相知 相识 相伴  
——我和联合参考咨询网的情缘 李文
- 268 因为你,世界更精彩 黎细玲
- 270 为梦想插上飞翔的翅膀  
——我的参考咨询之路 李保东
- 275 联合参考咨询,我的良师益友 刘弘旻



- 277 联合参考咨询网，你用了吗？ 陈小梅
- 279 有你更精彩  
——联合参考咨询与文献传递网 蒋桂芹
- 281 **第四编 联合参考咨询社会效益调查与评价**  
张喜年（执笔）
- 282 一、背景
- 282 二、研究目的
- 282 三、研究方法
- 282 （一）建立评价指标体系
- 287 （二）数据统计及分析
- 288 （三）问卷调查及分析
- 298 （四）读者反馈
- 299 （五）咨询员反馈
- 300 四、结论
- 300 （一）结论
- 300 （二）发展方向