

●臧国全

虚拟参考咨询的理性思考

摘要 实时虚拟参考起步于商界,目前举步维艰。国外图书馆实时虚拟参考效果甚微,处境尴尬。且这项作业成本高昂,图书馆包袱沉重。国内对实时虚拟参考咨询项目应慎重决策,要从资金来源、用户市场、馆员素质、技术装备、虚拟环境及工作模式等方面作深入分析研究,待条件具备时才能上马。表1。参考文献13。

关键词 虚拟参考咨询 实时咨询 发展现状 项目决策

分类号 G252.6

ABSTRACT Real-time virtual reference services began in the business circle, and are developing slowly now. In foreign countries, library virtual reference services have few good effects, and are faced with awkward positions. The author thinks that we should be careful in the decision making for real-time reference services in China and can begin this kind of services only when all conditions are mature. 1 tab. 13 refs.

KEY WORDS Virtual reference service. Real-time reference service. Development status. Project decision making.

CLASS NUMBER G252.6

虚拟参考咨询作为图书馆业务的一个热门的主题已有四五年了。这期间,无论理论探讨还是实践应用大都集中在实时型咨询方式上。美国是这个领域的领航者,我国则刚刚起步。目前,国内学者对其异常热衷,炒得沸沸扬扬。此时此刻,回顾一下美国领航者走过的轨迹,俯瞰一下其应用的现状,看一下国内的实际,就不难发现,在这红火的背后,隐藏着太多的危机与无奈。国内图书馆的决策者理应冷静思考。

1 商业性实时虚拟咨询举步艰难,图书馆的竞争对手不复存在

图书馆虚拟参考咨询的缘来自于因特网上商业性的在线咨询业务。90年代后期,一种基于因特网的在线实时咨询软件被网络用户大量使用,众多投资者非常看好这一市场,投入重金开发软件,比较有影响的是Cisco、eGain、Netagent、LivePerson、HumanClick、WebAgent等,这些软件的股票投入市场后,价格飞涨,用户之多产生了一时的轰动效应。基于这类软件构建的在线咨询服务项目也异常火爆,生意兴隆。如,采用eGain的WebHelp在线咨询于1999年11月投入运营,当月就有210万个用户注册,有900个咨询员,到了年底咨询员数量增加到2000人。Ask Jeeves声称每天接受200多万个咨询问题,并且

以每季度46%的速度增长。

然而,四年后的今天,Ask Jeeves已经放弃了在线咨询业务(Answer Point),现专注技术开发。WebHelp的“人工检索服务”(human search service)这个曾认为是图书馆虚拟参考咨询最大的竞争对手,现在也放弃了免费咨询业务,其最初的聊天咨询和基于eGain平台的Web联合咨询业务现在已变为通过电话、即时信息、e-mail、自助Web服务等方式,其用途极其有限的在线检索服务已经收费(每月9.95美元或每10次9.95美元),一开始预计的雇佣2万个咨询员的计划,也成泡影,现在只有不到200人。Askme.com也放弃了免费咨询业务,转型到知识库管理软件的开发与销售上。Allexperts和ExpertCentral已经被About.com合并,虽然继续提供免费咨询,但数据库规模很小,已没有太大的使用价值。LiveAdvice和Inforocket是两个最早的免费在线咨询项目,现在都已经合并到Keen.com,放弃了聊天式的在线咨询,转向人工电话方式。

乍看起来,Google Answer的收费咨询服务还算勉强维持,目前拥有大约500个训练有素的咨询员。Google设定了一个弹性的咨询费用(2.50美金到200美金),用户根据对咨询的满意程度来付费,但绝大多数用户的付费都少于20美金,甚至还有拒绝付费的。Google是一个访问率最高的Web站点,华尔街

周刊也将 Google Answer 列为最好的 Web 咨询,甚至排名还在 QuestionPoint 之前。然而 2004 年 1 月, Google Answer 每天收到的问题也只有 60~70 个,与开始的 2002 年春季每天 200 个以上相比,下降了 60% 以上,与每天用其搜索引擎进行检索的 2 亿次相比,其在线咨询仅占 0.00003%^[1]。

究其原因,支撑商业化实时咨询服务的聊天技术并没有得到 Web 用户的广泛认可。这种技术的初衷是为电子商务公司的用户提供产品技术在线咨询。根据 2003 年 Bechmark Portal 的调查,只有 12% 的公司(主要是用户数量庞大的大公司)在其 Web 站点上才提供聊天式咨询服务,88% 则不提供这类服务。而这 88% 的公司当被问及未来是否有意采用这种方式的服务时,99% 的回答都是否定的^[2]。这些公司的选择是有理由的。首先,一般认为基于 Web 的聊天是一种非正式的通讯方式,当需要付费或遇到比较严肃的问题时,人们更倾向于使用电话。其次,与电话相比,基于 Web 聊天花费时间更长,根据统计,采用聊天方式回答一个问题所需的平均时间一般为 10~15 分钟,这是采用电话回答问题所需时间的 2 倍^[3]。实际上,设计 Web 聊天功能的最初目的是,当通过电话线接入 Web,电话被网络所占用时,聊天作为电话的一种备用通讯方式。而今天,这种情况已基本不存在了。

从整体上看,这种基于 Web 的商业性在线咨询服务项目要么已经倒闭,要么已经转行,要么举步艰难地维持。面对这些竞争对手的下场,图书馆可能会产生一丝的快意。然而,如果这些资金充足、市场策划娴熟的商业性在线咨询都难以维持的话,图书馆从事这类服务的成功机会又有多大呢?如果在金融、保险、零售等行业的用户都不乐意采用这种方式,我们又怎么相信他们会采用同样的方式从图书馆获取咨询呢?

2 国外图书馆实时虚拟咨询效果甚微,处境尴尬

参考咨询服务是图书馆的传统服务项目之一。根据美国研究图书馆协会(ARL)的统计,ARL 图书馆接收的传统咨询问题逐年上升,1997 年为顶峰时期,咨询问题数量每馆平均达 162336 个。之后则直线下降,到 2003 年则仅为 96288 个,六年下降 40% 左右。其他类型的图书馆情况也大致一样。究其原因主要是来自快速普及的因特网的挑战,越来越多的用

户转向因特网查找信息。

1998 年图书馆也开始了提供基于 E-mail 和 Web 表单方式的虚拟咨询服务,但这两种类型的服务都存在着较长的时间延迟和无法实现面对面交流的缺憾,所以,没有阻止咨询用户大幅度下降的趋势。到了 90 年代末,图书馆开始转向基于 Web 的实时虚拟咨询服务。在 2000 年的 ALA 年会上,美国的图书馆系统与服务公司(LSSI)第一个将其软件“虚拟参考咨询台”(Virtual Reference Desk)引入到图书馆这个市场,24/7 Reference、Convey System、Docutec 以及 OCLC 的 QuestionPoint 等紧随其后。

虽然目前还没有人列出一个全面的提供这类服务的图书馆清单,但其数量之多可从相关的统计中略见一斑。2004 年 2 月,Stephen Francoeur 和 Gerry McKiernan 列出了 632 个图书馆联合虚拟在线咨询服务项目,每一个项目都包括了许多图书馆。2003 年 11 月,Bernie Sloan 也曾列出了 62 个联合咨询项目的大约 1730 个图书馆。另外,这类软件的厂家也提供了一些有用的统计。截止 2004 年 1 月,OCLC 的 QuestionPoint 声称有 1000 多个图书馆用户,Tutor.com 和 24/7 Reference 也声称约有 1000 个图书馆用户,再加上 Docutec、LiveAssistance、LivePerson 等,保守估计也有 3000~4000 个图书馆提供实时型虚拟在线咨询。

然而,这类服务的情况如何?目前还没有一个整体统计,但从一些零散的调查中可以看出(见表 1),使用情况并不乐观。

表 1 列举的很不全面的统计数字虽然不能概括目前图书馆开展实时虚拟咨询的全貌,但基本上可以得出以下结论:

(1) 绝大多数的实时虚拟咨询项目解答问题数量很少。除了个别项目外,一个统计范围较大的 Janes 的调查结果“每天还不到 6 个”可以反映这类项目的整体应用情况。

(2) 实时虚拟咨询解答问题占图书馆整个咨询问题的比例很低。北卡罗来纳州立大学图书馆的 6.4% 基本上能够代表目前的概况。

(3) 图书馆传统咨询问题数量严重下滑,但试图通过实时型虚拟咨询的方式来弥补,看来效果甚微。

除了用户情况不理想外,这个项目的成本也很高,使本来经费就不充裕的图书馆背上了一个沉重担子。实时虚拟咨询项目的成本主要由下述几个方面构成:

表1 国外图书馆实时虚拟咨询使用情况

统计人	统计时间跨度	统计对象	统计结果简单描述
Janes	2003年11月3日、6日和9日共3天	162个项目(包括单个图书馆和多个图书馆的联合咨询)	共解答各种虚拟咨询问题(实时型、e-mail型和Web表单型)8106个,其中实时型有5657个,占70%左右。 从单个图书馆解答的实时型虚拟咨询问题数量来看,三天中,每个图书馆平均解答16个,平均每天不到6个。
美国研究图书馆协会(ARL) ^[5]	2002年10月	2001年和2002年新上马的实时型虚拟咨询项目共36家研究图书馆	大多数的使用频率非常小。如: 佛罗里达大学图书馆平均每天14个。 乔治·华盛顿大学图书馆平均每天9个。 明尼苏达大学图书馆平均每天5个。 路易斯安娜州立大学图书馆平均每天3个。 麻省理工学院图书馆平均每天2个。 圣巴巴拉大学图书馆平均每天2个。 锡拉丘兹大学图书馆平均每天2个。 戴维斯(UC Davis)图书馆平均每天1个。 密执安州立大学图书馆平均每天1个。
Steve Coffman 和 Linda Arret ^[6]	2003年10月份与2002年10月份对比	美国提供实时型虚拟咨询项目的各类图书馆	大多数的统计数据与Janes和ARL的统计相仿。如: 伊利诺伊的查尔斯街公共图书馆2003年10月为18个问题,2002年10月为32个。 达科他州立大学图书馆、北方州立大学图书馆和达科他南州立大学图书馆的在线咨询联盟在2003年10月共有32个问题,而2002年10月则为36个。 佐治亚技术学院图书馆2003年10月为3个问题,而2002年10月为27个。 由韦斯利和康涅狄格学院等5个图书馆组成的图书馆咨询联盟在2003年10月共有142个问题,而2002年10月有258个。 欧文(UC Irvine)图书馆2003年10月为115个,2002年10月为141个。 约克大学2003年10月为298个,而2002年10月为761个。占不到约克大学图书馆同期传统咨询台解答咨询问题的6%。
加州大学洛杉矶分校(UCLA) ^[7]	自2001年春季开始,到2003年秋季的2年半时间	UCLA的AskALibrarian项目	通过实时型虚拟咨询共收到2583个问题,每个工作日平均约4个问题。 根据ARL对UCLA的统计,UCLA接收的传统咨询问题从1995年最红火的564973个下降到2002年的198597个,7年之间下降了65%。虚拟咨询远远弥补不了传统咨询的大幅度下降。
北卡罗来纳州立大学图书馆 ^[8]	2001至2003共3年	北卡罗来纳州立大学(NCSU)的Ask A Librarian项目	平均每天约11个问题。 每天开放约12小时,平均每小时1个问题。 虚拟咨询问题的数量占整个咨询问题的数量很小,2003年约为6.4%。 从1996年咨询问题总数量的顶峰时期(126620个)到2003年(64620个)期间,减少了62000个,减少量占51%,同期增加的虚拟咨询问题数量对整个咨询问题下降的弥补率约6%。

统计人	统计时间跨度	统计对象	统计结果简单描述
圣莫尼卡公共图书馆 ^[9]	2000年7月至2003年底	圣莫尼卡(Santa Monica)公共图书馆的AskNow项目	实行7/24服务。 每月接收的实时型虚拟咨询问题平均100个,每天约3.3个,占其每月总咨询问题约40000个的0.3%。 2003年该馆的主馆搬迁,传统咨询台暂时关闭,通过电话咨询的问题上升为4000个,所占比例从2002年的42%上升到68%,而同期实时型咨询仅增加25个。这说明,当用户被迫在电话咨询和实时型虚拟咨询选择之一时,电话咨询为首选。
美国的马里兰、新泽西、加州等地区的公共图书馆联盟和澳大利亚公共图书馆联盟 ^[10-12]	2003年10月和11月	马里兰公共图书馆联盟的AskUsNow项目、新泽西公共图书馆联盟的QandA NJ项目、加州公共图书馆联盟的24/7项目、澳大利亚公共图书馆联盟的AskNow项目	2003年10月,马里兰的AskUsNow项目(包括24个图书馆)解答了2900个问题,澳大利亚的AskNow项目解答了3196个问题,新泽西的QandA NJ项目解答了5800个问题。但这3个项目都是包括了众多图书馆的联盟,单个图书馆平均每天不足6个。 2003年11月,加利福尼亚的24/7州际虚拟咨询联盟接收3024个咨询问题,这个联盟包括了90多个图书馆,其中最大的洛杉矶公共图书馆接收问题599个,Long Beach有59个,Pasadena有51个,San Jose有64个,San Diego有28个,其他更多的图书馆接收的问题寥寥无几。 这说明,虽然联合咨询可以降低成本,共享资源,但利用率之低与许多单个图书馆相仿。
俄亥俄地区的克利夫兰图书馆	2002年	俄亥俄地区的克利夫兰(Cleveland)公共图书馆 KnowI tNow 虚拟咨询项目	2002年,KnowI tNow 每月接收的问题数量在3500~3600之间。 目前为止,KnowI tNow 可算是世界上最忙的虚拟咨询项目,其主要用户来自学生,但与2002年该图书馆通过传统咨询台回答的约100万个问题相比,虚拟咨询问题也仅占到4%。

首先,软件的本身价格。这类软件一般以在线咨询员的最大并发数量来定价,每位并发咨询员的价格在2000~6000美金之间,一个普通的图书馆就要为购买软件付出1~2万美金。为了降低软件的购买成本,一些图书馆采用租用主机模式(也称ASP模式),在这种模式中,软件、数据库和其他应用模块都在供应商的服务器上运行,图书馆咨询员和用户通过因特网进入系统。图书馆付租金使用主机,虽然相对于一次性购买软件要便宜得多,但租金必须长期支付,还要考虑因咨询记录保存在供应商服务器上而可能导致的知识产权纠纷和用户个人隐私的侵犯、软件商的硬件和网络的支持程度、数据和通讯的安全性等问题。还有一种更为廉价的解决方案是直接采用免费软件(如:各种免费的即时信息软件),但其质量和功能不理想。

其次,软硬件配置成本。这类软件对运行环境的要求比较高,一些图书馆不得不更新其硬件设备,重新配置图书馆的网络、防火墙以及数据库认证等。

上述两类费用构成了图书馆实时虚拟在线咨询

项目的初建成本。在美国,这类成本大都来自于赞助,财团贷款和贸易协会股份有限公司(LSTA: The Loan Syndications and Trading Association, Inc)是虚拟咨询项目的最大赞助者,例如,24/7Reference项目仅在加州就从LSTA获得了上百万美金的赞助,这也是实时虚拟咨询项目的数量和规模在美国能够得以快速膨胀的重要原因之一。但这种赞助费仅用于项目的启动,目前许多图书馆都面临着较高的维持费用,这是一个沉重的负担。

第三,咨询员的培训成本。虽然初始培训都是免费的,但咨询员必须花费更多的时间来熟悉和掌握这类软件的应用。在美国这种时间成本也是很可观的。

第四,项目运行的人力成本。由于工作性质不同,绝大多数图书馆都要从传统咨询员中分离出一部分专职从事虚拟咨询工作,在问题少或没有咨询问题时候,就导致了虚拟咨询员的等待闲置成本。另外,有些系统是全天候开放,下班期间还要给在线咨询员支付加班费。联合咨询项目也许能够解决这个问题,

但闲置时间成本也是不可避免的。当同时为多个并发用户解答问题时,经验丰富的咨询员成本就更高。

不同的虚拟咨询项目的成本虽不尽相同,有些软件技术成本低一些,需要的人员会少一些,但不管怎样,这种方式总是一种昂贵的解答用户问题的方式。在美国,虽然目前还没有一个官方的统计,但 Steve Coffman 和 Linda Arret 的一个保守估计也有几千万美金^[13]。这种花费大多是在图书馆经费异常紧张的情况下实施的,有些图书馆不得不削减购书经费,甚至取消其他服务项目。

3 国内实时虚拟咨询项目应慎重决策

国外的教训已很深刻,作为国内的决策者切莫草率从事。好在我们刚刚起步,还有时间深思熟虑。国外的经历是一本好的教材,值得我们认真研究。

(1) 研究投资模式,分析实时虚拟咨询项目资金保障的可靠性和可持续性。国外这类项目的初建资金主要来自于赞助,维护费用主要靠对用户收费和图书馆的行政投资。国内绝大多数图书馆建设这类项目的主要经费要靠行政投资。目前的状况是,高校图书馆为了迎接各种评估,校方的投资力度较大,但大都是专款专用,真正用于建设这种项目的专款很少,其他类型的图书馆经费非常紧张。建设一个基于 Web 的实时型虚拟咨询系统所需资金不薄,除了资金雄厚的图书馆(这种图书馆的数量很少)外,绝大多数仅靠行政投资的馆是很难建设和维护这个项目的。

(2) 研究用户状况,分析实时虚拟咨询服务的市场。实时虚拟咨询系统需要用户具备较高的硬件装备。总体来讲,发达国家的用户信息意识强,硬件装备也好,但即使在这种环境下,咨询问题数量都不够理想,那么,在用户信息意识和硬件装备都远落后于发达国家的我国,对用户数量的期望值实在不能乐观。实际上,从国内仅有的几个系统的站点和相关资料中可知,其状况并不比国外的情况好多少。

(3) 研究咨询员素质,分析实时虚拟咨询服务的保障。虚拟咨询的质量很大程度上取决于咨询员的素质。国外这类服务的咨询员大都来自于图书馆的传统咨询员,发达国家(尤其美国)对图书馆的咨询员要求很高,不仅有学科专业背景要求,还有较高的学历要求,甚至有不少博士学位和高级职称的咨询员。相比之下,国内图书馆咨询员的专业背景和学历层次要逊色得多,当然可以通过培训提高其素质,或寻求学科专家作为咨询员。但这都需要一个相应

的环境和机制,目前国内这种机制还很不健全。

(4) 研究软硬件装备水平,分析实时虚拟咨询系统的运行条件。国外图书馆的自动化历史较长,水平也高,相应的图书馆软硬件装备也好。相比之下,除了个别大型图书馆和高校图书馆的硬件装备尚可外,国内大多数图书馆的软硬件装备都比较薄弱。实时虚拟咨询系统对软硬件装备都有较高的要求。国外图书馆在实施这个项目时大都要对其软硬件进行相应的改造和更新,国内的图书馆改造幅度将会更大。这种改造费用一般比较昂贵。国外图书馆的改造资金大多来自于赞助,而国内大多数图书馆目前的承受能力很有限。

(5) 研究虚拟环境,分析实时虚拟咨询服务的生存空间。衡量虚拟环境优劣的主要指标是信息化的水平。虚拟咨询服务是在虚拟环境中进行的,信息化水平与其服务的质量和普及程度息息相关,毫无疑问,发达国家的信息化水平要远远高于我国。鉴于发达国家实时虚拟咨询服务的实施现状,我们就很难判断这类服务目前在国内会有充足的且可持续发展的空间。

(6) 研究咨询模式,分析实时虚拟咨询服务的效益。很明显,基于 Web 的实时虚拟咨询服务,在美国这个信息化水平最高、图书馆资金最雄厚、软硬件装备最强、用户信息意识最高的国家应用现状就不理想,将其搬到我国来,情况不容乐观。但这并不否定其他方式的虚拟咨询。E-Mail、Web 表单和 FAQs 等方式的虚拟咨询项目由于无须额外投资(或所需甚少)、无须更新图书馆的现有软硬件设备、无须(或需要很少)专职咨询员等特点,作为图书馆传统咨询的有效补充方式,更适合我国国情,现阶段应大力提倡。不少图书馆在其网站上已提供了这些方式的咨询服务,但有待完善的地方还很多。实际上,国外这三种方式的虚拟咨询问题的数量大都高于实时虚拟咨询的问题数量。虚拟咨询向用户提供了一种新的服务方式,现阶段代替不了传统咨询。个别条件成熟的图书馆可以试建实时虚拟咨询项目,探索适合于我国国情的实施模式。理论研究和应用探索还应继续提倡,不仅可以丰富图书馆学的理论,也为条件成熟时大范围开展这种形式的服务提供先导。

参考文献

- 1 <http://answers.google.com/answers/>
- 2 [http://www.benchmarkportal.com/newsite/article %5fdetail.taf?topicid=265](http://www.benchmarkportal.com/newsite/article%5fdetail.taf?topicid=265)

- 3 [http://www.benchmarkportal.com/newsite/article %5fdetail.taf?topicid=265](http://www.benchmarkportal.com/newsite/article%5fdetail.taf?topicid=265)
- 4 <http://www.vrd2003.org/proceedings/presentation.cfm?PID=196>
- 5 <http://www.arl.org/spec/273sum.html>
- 6 Steve Coffman, Linda Arret. To Chat Or Not to Chat—Taking Another Look at Virtual Reference. Searcher, Jul/Aug2004.
- 7 UCLA Library: Ask a Librarian. <http://help.library.ucla.edu/index.cfm?Category=Main&Linktype=Icon>
- 8 NCSU Library. Ask a Librarian. <http://www.lib.ncsu.edu/risd/libref/>
- 9 Santa Monica Public Library: AskNow. <http://www.asknow.org/portal.cfm?lib=SMPL>
- 10 Maryland AskUsNow. http://askusnow.247ref.org/wscgi/CDM.exe?VIRTCATEGORY=MD_STATELIB_RESOURCE_CENTER_MD&SS_COMMAND=CUST_SUP&Category=MD_P
- 11 <http://www.nla.gov.au/ntwkpubs/gw/63/p06a01.html>
- 12 QandA NJ service in New Jersey <http://www.qandanj.org/>
- 13 Steve Coffman, Linda Arret. To Chat Or Not to Chat—Taking Another Look at Virtual Reference. Searcher, Jul/Aug2004.

臧国全 郑州大学文献信息资源研究中心、信息管理系教授,博士。已发表论文40多篇,出版学术专著3部。通信地址:河南郑州。邮编450052。(来稿时间:2004-08-09)

(上接第10页) 非理性的对策——错误的有偿服务)。而且有些人的所谓宏观现实问题研究,没有把研究内容对准发展战略和发展策略(管理体制)研究,而是热衷于研究一些“大”理论问题,宏观现实问题研究变成了宏观理论问题研究。例如,一些人的“图书馆哲学”研究中,不是把图书馆哲学当作一种专业哲学、服务哲学和职业哲学来对待,即不是把图书馆哲学当作对图书馆宏观现实问题的一种哲学思维方式来对待,而是把图书馆哲学当作“哲学与图书馆学相结合”的交叉学科来对待。这样的所谓“哲学研究”最容易落入“玄学”的套路。再次,在理念研究上,正因为至今我们的图书馆学理论缺乏人文视角和公共管理学视角,所以我们的图书馆学理论研究始终未能以“尊重和保障公民的知识信息权利”这一理念作为指导思想。不可否认,权利视角的缺失,是中国图书馆学理论有史以来就存在的盲点之一。

刚刚步入21世纪的中国图书馆学,其研究方向定位在何方?其研究重点确定在什么问题上?笔者认为,这一问题依然是摆在已经步入21世纪的中国图书馆学研究者们面前的重要问题。在思考这一问题时,20年前张晓林的《应该转变图书馆研究的方向》一文,依然是我们必须阅读的参考文献。

参考文献

- 1 霍国庆. 图书馆学、文献信息学、信息管理学. 山西图书馆学报,1993(1)
- 2 孟广均. 为“文献信息管理学”鼓与呼. 图书情报工作,1997(7)
- 3,6,8 张晓林. 应该转变图书馆研究的方向. 图书馆学通讯,1985(3)*
- 4 蒋永福. 图书馆哲学散思. 图书情报工作,1998(9)
- 5 于鸣镛. 关于图书馆学几个问题的再认识. 中国图书馆学报,1999(1)
- 7 张广钦. 图书馆学情报学理论研究的典范——评《图书馆学的哲学》. 图书情报工作,1999(5)
- 9 周志忍. 论公共管理的学科整合:问题、挑战与思路. 北京大学学报(哲学社会科学版),2004(4)
- 10 许彬. 公共经济学导论——以公共产品为中心的一种研究. 哈尔滨:黑龙江人民出版社,2003:4
- 11 黄纯元. 政治经济学视角中的未来图书馆论——读哈里斯和翰奈的《走向未来:后工业时代的图书馆情报服务的基础》. <http://www.libnet.sh.cn/mazine/98-2>
- 12 李国新. 《中国图书馆员职业道德准则》解说. 见:中国图书馆学会. 中国图书馆员职业道德准则(试行). 北京:北京图书馆出版社,2003:23
- 13 IFLA/FAIFE 关于图书馆和知识自由权的声明. <http://nlc.gov.cn/disk4/xiezuo/fwc.htm>
- 14 范并思. 公共图书馆精神的时代辩护. 中国图书馆学报,2004(2)
- 15,16 赖鼎铭. 图书馆员的训练应该追求什么?. 图书馆工作与研究,1994(2)
- 17 蒋永福. 为了维护和保障公民的知识权利而奋斗:中国图书馆事业第二个百年重任——中国近现代图书馆事业百年纪念. 图书馆,2004(5)
- 18 张晓林. 走向知识服务:寻找图书情报工作的生长点. 中国图书馆学报,2000(5)

蒋永福 黑龙江大学信息资源管理研究中心主任,研究员。通信地址:哈尔滨市学府路74号。邮编150080。

(来稿时间:2004-11-19)