

《参考咨询》课程实验指导书

(2012年4月修订)

课程编号： 1400425
使用专业： 图书馆学
学时数： 54（实验学时18个）
学分： 0.5
编写者： 冉从敬

实验一 中国协作式数字参考咨询的调查与比较分析(3个学时)

【实验目的】

熟悉国内的主要参考咨询系统，比较这些参考咨询的异同

【实验条件】

- (1) 计算机网络
- (2) 计算机上配备耳机，可以进行视频通讯

【实验内容】

参考咨询系统的访问和比较，填写实验报告

【实验步骤】

- (1) 选取拟进行比较的不同的参考咨询系统
- (2) 确定进行系统比较的主题
- (3) 进行系统的访问
- (4) 完成实验报告

【实验报告具体要求】

- (1) 选取比较的系统需要三个以上（包括三个）。建议的选题包括：
- ★ 从公共、高校、科研院所中各选一个进行比较；
 - ★ 三个公共图书馆的比较；
 - ★ 三个高校图书馆比较；
 - ★ 三个科研院所图书馆比较；

★ 大陆、港、澳、台的有代表性的协作式参考咨询的比较。

(2) 确定比较的主题需要三个以上（包含三个）。建议的主题包括：

- ★ 服务内容；
- ★ 服务模式；
- ★ 服务对象；
- ★ 咨询人员；
- ★ 知识产权与隐私保护；
- ★ 系统技术；
- ★ 协调政策；

(3) 对每个比较的主题划分为可以操作的更细的主题。下面的分类可以做参考：

- ★ 服务内容包括：
 - 某些方面具有优势的领域；
 - 可以回答的领域；
 - 拒绝回答的领域；
 - 可以就某些问题提出建议的领域；
- ★ 服务模式包括：
 - 电子邮件；
 - 网络表单；
 - 常见问题回答；
 - 知识库查询；
 - 实时咨询；
 - 专家咨询
- ★ 服务对象
 - 本馆注册用户
 - 协作馆注册用户
 - 任何用户
 - 符合某类咨询目的的用户
- ★ 咨询人员
 - 学科专家
 - 参考馆员

—— 普通图书馆员

—— 其他用户

—— 其他自愿服务者

★ 知识产权与隐私保护

—— 有具体政策阐明知识产权保护

—— 有具体政策阐明隐私保护

—— 具体行为体现知识产权保护

—— 具体行为体现隐私保护

★ 系统技术

—— 知识库

—— 专家库

—— 用户档案库

—— 调度系统

—— 学习中心

—— 检索系统

★ 协调政策（对于协作式参考咨询系统可以参考）

—— 费用分担

—— 用户划分

—— 内容协调

—— 时间协调

（4）上面划分的主题还可以根据具体情况更细化一些。可以制成如下的表格填写（作参考）：

表一：服务内容的比较

系统名称	某些方面具有优势的领域	可以回答的领域	拒绝回答的领域	可以就某些问题提出建议的领域
访问时间				
备注				
系统网址				

表二：服务模式的比较

系统名称	电子邮件	网络表单	常见问题回答	知识库查询	实时咨询	专家咨询
访问时间						
备注						
系统网址						

表三：服务对象的比较

系统名称	本馆注册用户	协作馆注册用户	任何用户	符合某类咨询目的的用户
访问时间				
备注				
系统网址				

表四：咨询人员的比较

系统名称	学科专家	参考馆员	普通图书馆员	其他用户	其他自愿服务者

访问时间					
备注					
系统网址					

表五： 知识产权和隐私保护的比较

系统名称	有具体政策阐明 知识产权保护	有具体政策阐明 隐私保护	具体行为体现知 识产权保护	具体行为体现隐 私保护
访问时间				
备注				
系统网址				

表六： 系统技术的比较

系统名称	知识库	专家库	用户档案库	调度系统	学习中心	检索系统
访问时间						
备注						
系统网址						

表七 协调政策

系统名称	费用分担	用户划分	内容协调	时间协调
访问时间				
备注				
系统网址				

(5) 比较不同参考咨询系统的差异，写作实验报告。

实验二：国际协作式数字参考咨询的调查与比较分析（3学时）

【实验目的】

熟悉国外的主要参考咨询系统，比较这些参考咨询的异同

【实验条件】

- (1) 计算机网络
- (2) 计算机上配备耳机，可以进行视频通讯

【实验内容】

参考咨询系统的访问和比较，填写实验报告

【实验步骤】

- (1) 选取拟进行比较的不同的参考咨询系统
- (2) 确定进行系统比较的主题
- (3) 进行系统的访问
- (4) 完成实验报告

【实验报告具体要求】

(1) 选取比较的系统需要三个以上（包括三个）。建议的选题包括：

- ★ 从公共、高校、科研院所中各选一个进行比较；
- ★ 三个公共图书馆的比较；
- ★ 三个高校图书馆比较；
- ★ 三个科研院所图书馆比较。

(2) 确定比较的主题需要三个以上（包含三个）。建议的主题包括：

- ★ 服务内容；
- ★ 服务模式；
- ★ 服务对象；
- ★ 咨询人员；
- ★ 知识产权与隐私保护；
- ★ 系统技术；
- ★ 协调政策；

(3) 对每个比较的主题划分为可以操作的更细的主题。下面的分类可以为参考:

★ 服务内容包括:

- 某些方面具有优势的领域;
- 可以回答的领域;
- 拒绝回答的领域;
- 可以就某些问题提出建议的领域;

★ 服务模式包括:

- 电子邮件;
- 网络表单;
- 常见问题回答;
- 知识库查询;
- 实时咨询;
- 专家咨询

★ 服务对象

- 本馆注册用户
- 协作馆注册用户
- 任何用户
- 符合某类咨询目的的用户

★ 咨询人员

- 学科专家
- 参考馆员
- 普通图书馆员
- 其他用户
- 其他自愿服务者

★ 知识产权与隐私保护

- 有具体政策阐明知识产权保护
- 有具体政策阐明隐私保护
- 具体行为体现知识产权保护
- 具体行为体现隐私保护

★ 系统技术

- 知识库
- 专家库
- 用户档案库
- 调度系统
- 学习中心
- 检索系统

★ 协调政策（对于协作式参考咨询系统可以参考）

- 费用分担
- 用户划分
- 内容协调
- 时间协调

（4）上面划分的主题还可以根据具体情况更细化一些。可以制成如下的表格填写（作参考）：

表一：服务内容的比较

系统名称	某些方面具有优势的领域	可以回答的领域	拒绝回答的领域	可以就某些问题提出建议的领域
访问时间				
备注				
系统网址				

表二：服务模式的比较

系统名称	电子邮件	网络表单	常见问题回答	知识库查询	实时咨询	专家咨询
访问时间						
备注						
系统网址						

表三：服务对象的比较

系统名称	本馆注册用户	协作馆注册用户	任何用户	符合某类咨询目的的用户
访问时间				
备注				
系统网址				

表四：咨询人员的比较

系统名称	学科专家	参考馆员	普通图书馆员	其他用户	其他自愿服务者
访问时间					
备注					
系统网址					

表五： 知识产权和隐私保护的比较

系统名称	有具体政策阐明 知识产权保护	有具体政策阐明 隐私保护	具体行为体现知 识产权保护	具体行为体现隐 私保护
访问时间				
备注				
系统网址				

表六： 系统技术的比较

系统名称	知识库	专家库	用户档案库	调度系统	学习中心	检索系统
访问时间						
备注						
系统网址						

表七 协调政策

系统名称	费用分担	用户划分	内容协调	时间协调
访问时间				
备注				
系统网址				

(5) 比较国外不同参考咨询系统的差异，写作实验报告。

(6) 讨论：国内外参考咨询系统的主要差异在哪里，对我国有哪些值得借鉴的地方。

实验三：名录/历书/年鉴/手册信息的查询、应用与服务

【实验目的】

- (1) 熟悉名录/历书/年鉴/手册信息的资源分布；
- (2) 掌握名录/历书/年鉴/手册信息的检索方式；
- (3) 掌握名录/历书/年鉴/手册信息的咨询服务程序。

【实验内容】

- (1) 列出名录/历书/年鉴/手册信息的主要资源地址列表；
- (2) 访问这些资源，观察其资源结构、收录范围和发展情况；
- (3) 检索这些资源，熟悉其检索方式；
- (4) 分成小组通过相互咨询的方式提出问题、解析问题、寻找答案、进行各种方式的咨询服务；
- (5) 将咨询服务做成知识库，将知识库保存下来；
- (6) 撰写实验报告。

【实验准备知识】

- (1) 名录/历书/年鉴/手册信息的主要资源地址列表。
- (2) 小组具备相互咨询软件工具（如电子邮件，即时通讯工具，移动通讯工具等）
- (3) 能够构造简单的专家库、知识库和问题转发调度的系统功能。

【实验报告】

- (1) 观察的主要资源列表；
- (2) 该资源的基本结构、收录范围；
- (3) 该资源的访问方式；
- (4) 利用该资源的咨询问题及其咨询方式；
- (5) 对于该咨询问题的回答经过及其答案。

实验四：传记/词典/百科全书信息的查询、应用与服务 (3学时)

【实验目的】

- (1) 熟悉传记/词典/百科全书信息的资源分布；
- (2) 掌握传记/词典/百科全书信息的检索方式；
- (3) 掌握传记/词典/百科全书信息的咨询服务程序。

【实验内容】

- (1) 列出传记/词典/百科全书信息的主要资源地址列表；
- (2) 访问这些资源，观察其资源结构、收录范围和发展情况；
- (3) 检索这些资源，熟悉其检索方式；
- (4) 分成小组通过相互咨询的方式提出问题、解析问题、寻找答案、进行各种方式的咨询服务；
- (5) 将咨询服务做成知识库，将知识库保存下来；
- (6) 撰写实验报告。

【实验准备知识】

- (1) 传记/词典/百科全书信息的主要资源地址列表。
- (2) 小组具备相互咨询软件工具（如电子邮件，即时通讯工具，移动通讯工具等）
- (3) 能够构造简单的专家库、知识库和问题转发调度的系统功能。

【实验报告】

- (1) 观察的主要资源列表；
- (2) 该资源的基本结构、收录范围；
- (3) 该资源的访问方式；
- (4) 利用该资源的咨询问题及其咨询方式；
- (5) 对于该咨询问题的回答经过及其答案。

实验五：地理/政府/统计信息的查询、应用与服务(3 学时)

【实验目的】

- (1) 熟悉地理/政府/统计信息的资源分布；
- (2) 掌握地理/政府/统计信息的检索方式；
- (3) 掌握地理/政府/统计信息的咨询服务程序。

【实验内容】

- (1) 列出地理/政府/统计信息的主要资源地址列表；
- (2) 访问这些资源，观察其资源结构、收录范围和发展情况；
- (3) 检索这些资源，熟悉其检索方式；
- (4) 分成小组通过相互咨询的方式提出问题、解析问题、寻找答案、进行各种方式的咨询服务；
- (5) 将咨询服务做成知识库，将知识库保存下来；
- (6) 撰写实验报告。

【实验准备知识】

- (1) 地理/政府/统计信息的主要资源地址列表。
- (2) 小组具备相互咨询软件工具（如电子邮件，即时通讯工具，移动通讯工具等）