

新媒体环境下的图书馆参考咨询 ——服务联合与服务创新

王 磊

国家图书馆参考咨询部

数字图书馆推广工程馆长培训班 2012.6 北京



数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT

提纲

- 基本功能定位
- 总体设计理念
- 数图工程中的参考咨询项目
- 全国参考咨询协作网建设规划



新媒体环境下的图书馆参考咨询——服务联合与服务创新

基本功能定位



数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT

到馆服务与远程服务统一

- 到馆馆服务
- 远程服务
- 衔接点



交互服务与自助服务统一

- 自助式服务
 - 利用资源与服务
- 交互式服务
 - 提升资源与服务利用率



分散服务与集中管理统一

- 分散服务
 - 服务点/服务内容的分散
 - 用户信息行为关联性的记录与分析
- 集中管理
 - 服务场所和服务策略的统一布局
 - 服务管理应用系统



公益服务与增值服务的统一

- 传统咨询的服务形式
 - 接待读者利用图书馆馆藏和服务
 - 辅导读者利用图书馆馆藏和服务
 - “替代”读者利用图书馆馆藏和服务
- 网络咨询的营销模式
 - 新浪爱问
 - GoogleAnswer/LiveChat
- 引向增值服务系统
 - 文献提供
 - 专题咨询服务



咨询服务与其他服务统一

- 在服务链中的定位
- 与上下游服务间的衔接
- 服务对象与服务方式的选择

科研参考

首页 华夏记忆 政府信息 科研参考 图书馆界 企业资讯 新农村建设

科研服务 [详细信息>>](#)

科技查新	文献查证	科技咨询	社科咨询
服务地点: 国家图书馆科技咨询室(北区办证处东侧)	服务地点: 国家图书馆科技咨询室(北区办证处东侧)	服务地点: 国家图书馆科技咨询室(北区办证处东侧)	服务地点: 国家图书馆社科咨询室(北区办证处东侧)
电话: 010-88545272, 010-68419292	电话: 010-88545237	电话: 010-88545272	电话: 010-88545270
电子邮件: kjck@nlc.gov.cn	电子邮件: xxcz@nlc.gov.cn	电子邮件: kjck@nlc.gov.cn	电子邮件: skck@nlc.gov.cn

检索证明	馆际互借	文献提供	翻译服务
服务地点: 国家图书馆科技咨询室(北区办证处东侧)	服务地点: 国家图书馆馆际互借中心(北区办证处东侧)	服务地点: 国家图书馆文献提供中心(北区办证处东侧)	服务地点: 国家图书馆北区总咨询台
电话: 010-88545237	电话: 010-88545372	电话: 010-88545382	电话: 010-88545385
电子邮件: xxcz@nlc.gov.cn	电子邮件: illchina@nlc.gov.cn	电子邮件: wxtgzz@nlc.gov.cn	电子邮件: fyyzx@nlc.gov.cn



新媒体环境下的图书馆参考咨询——服务联合与服务创新

总体设计理念



数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT

实现资源配置效益最大化

- 人-机关系
 - 咨询馆员与系统界面
 - 用户与系统界面
- 机-机关系
 - 系统功能模块配置
 - 系统间互操作
- 人-人关系
 - 咨询馆员与用户
 - 用户与用户/咨询馆员与咨询馆员



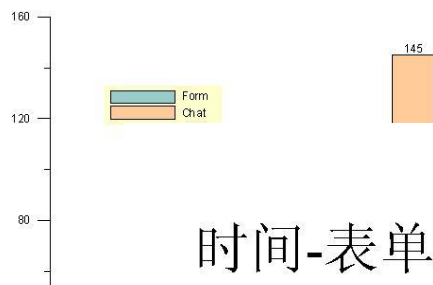
强化业务协作网络的建设

- “前互联网时代”
 - 服务协作网络的建立
- 互联网的快速发展阶段
 - 技术度对协作关系的促进作用
- 互联网的成熟应用阶段
 - 社区网络，“圈子”在信息传播中的作用



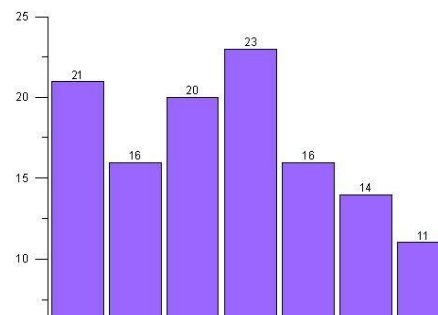
注重用户信息行为数据收集与研究

不同阶段咨询数量统计

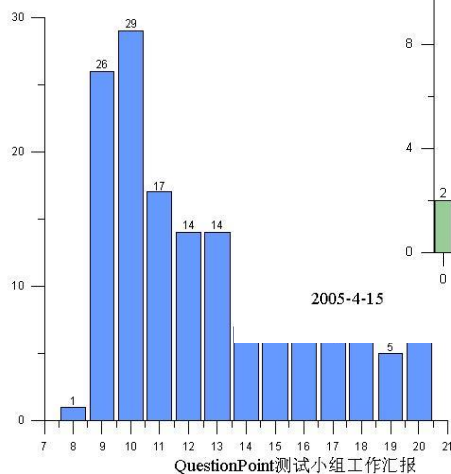


时间-表单咨询量关系

星期—表单咨询数量关系



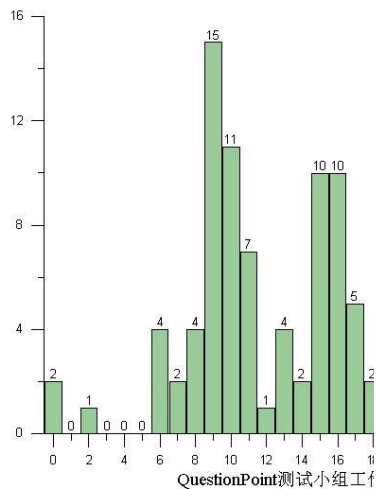
时间-实时咨询



2005-4-15

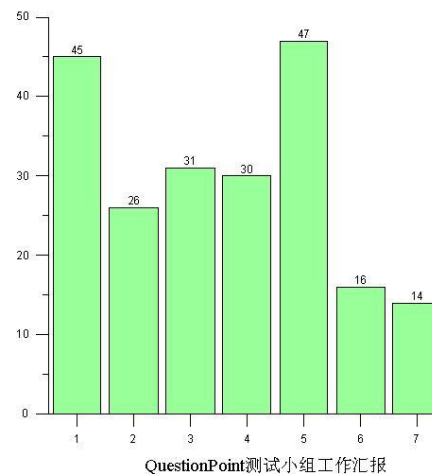
QuestionPoint测试小组工作汇报

26



QuestionPoint
Cooperative virtual reference

星期—实时咨询数量关系



2005-4-15

QuestionPoint测试小组工作汇报

28

QuestionPoint
Cooperative virtual reference

新媒体环境下的图书馆参考咨询——服务联合与服务创新

数图工程中的参考咨询项目



数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT

参考咨询应用服务系统

欢迎您使用中国国家图书馆网上咨询台

NLC VIRTUAL REFERENCE DESK



您可以使用网上咨询台的全部服务功能



在实时咨询服务时段，您可以与咨询馆员沟通（实时咨询服务时段：每周一至周五，9-11时，14-16时）



数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT



国家图书馆呼叫中心



4 0 0 6 0 0 6 9 8 8

[首页](#) > 国家图书馆呼叫中心

国家图书馆呼叫中心

“国家图书馆呼叫中心”是国家图书馆为进一步拓宽与读者的信息沟通渠道，充分利用现代化技术来实现的一种方便快捷的服务手段。

“国家图书馆呼叫中心”基于以IP为基本网络架构的“国家图书馆IP分布式呼叫中心服务系统”，通过电话为主的多媒体接入手段，快速、正确地完成读者信息处理，完成读者与国家图书馆之间的信息互动，为读者提供高效、多样、人性化的服务。

目前“国家图书馆呼叫中心”的服务包括：信息查询（办证信息介绍、开闭馆时间介绍、借阅须知、乘车路线介绍以及阅览室介绍等）、读者自助查询和业务办理（已借图书查询、预约图书到达查询、证卡信息查询、续借图书等）、人工服务等。



拨打方式:

读者使用固定电话或手机拨打“400 600 6988”即可进入国家图书馆呼叫中心的语音服务平台享受国家图书馆开通的一系列相关服务。



资费说明:

读者拨打国家图书馆呼叫中心电话，只需要交纳本地的市话费；外地读者拨打，也只需要交纳当地的市话费，不收取长途话费。



服务时间:

自动语音服务为7x24小时人工座席服务为5x8小时（周一至周五早9:00到晚17:00）

 **服务介绍**

 **服务示意图**



数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT



请输入登录名和密码

登录名:

密码:

☒ 本地用户

☐ ALEPH用户

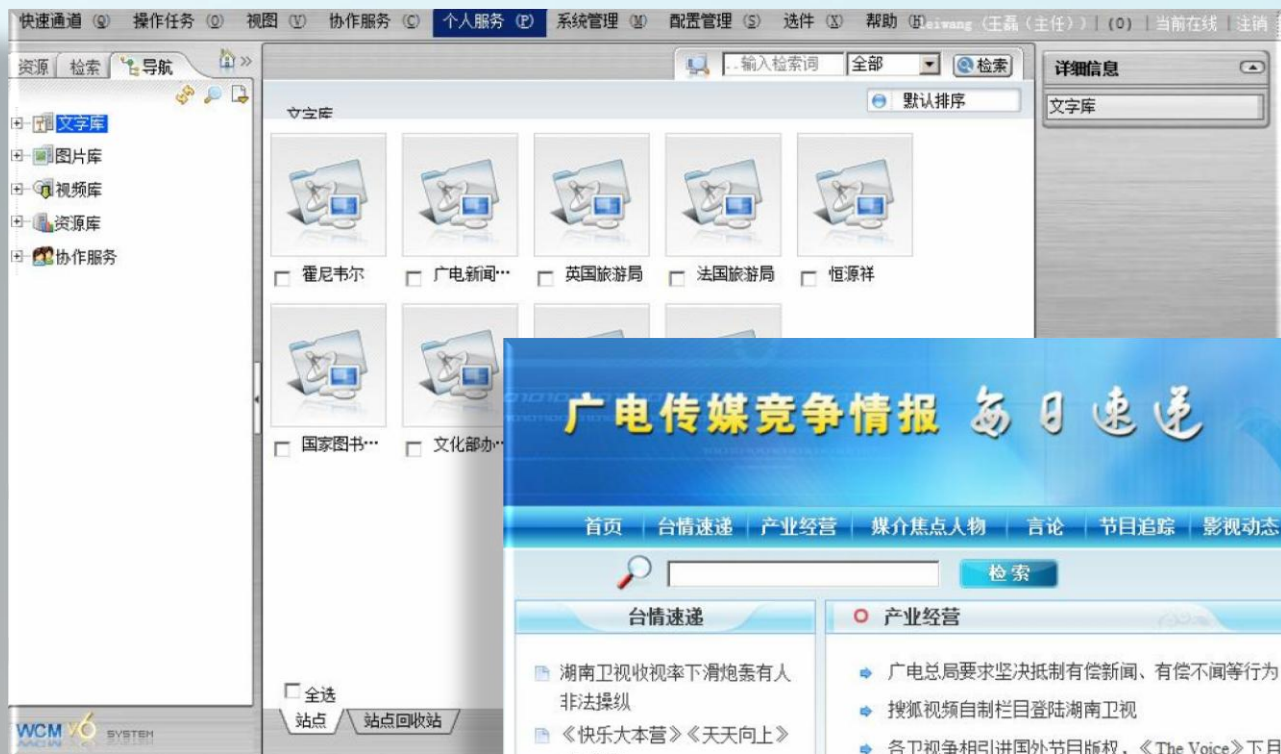
温馨提示:

如果您只是临时申请文献, 请您点击匿名访问提交文献请求,
无需注册长期用户; 如果您在我中心申请文献较多, 建议您注册长期用户。

请输入登录名和密码

登录名:

密码:



广电传媒竞争情报 每日速递

国家图书馆企业信息服务中心
National Library Enterprise Information Service Center

首页 | 台情速递 | 产业经营 | 媒介焦点人物 | 言论 | 节目追踪 | 影视动态 | 国际资讯 | 广播集锦 | 新媒体

搜索

台情速递

- 湖南卫视收视率下滑炮轰有人非法操纵
- 《快乐大本营》《天天向上》+独播剧
- 安徽卫视、光线传媒合作拍摄电影版《上海滩》 安徽光线深度合作
- 央视临时更换解说?
- 安徽卫视光线传媒战略结盟 朱丹打响跳槽第一战
- 央视综艺频道中新歌会6月25日播出
- 江苏卫视: 节目名称碰巧相同
- 湖南卫视下月全新改版 金鹰剧场“飞”离晚间十点档

产业经营

- 广电总局要求坚决抵制有偿新闻、有偿不闻等行为
- 搜狐视频自制栏目登陆湖南卫视
- 各卫视争相引进国外节目版权,《The Voice》下月推出中国版;制作方介绍...
- 5家视频网站联手团购网络播放价格暴跌
- 电视台与视频网站跨界创新成趋势
- 三网融合 青岛篇

媒介焦点人物

- 孟非 我享受任何一种旅行
- 邱启明确定主持湖南台《我们约会吧》
- 邱启明发离别感言谢谢央视 具体去向月底出结果
- 朱丹: 现在是主持人的春天
- 于丹和中国作协都冷场





十一届全国人大一次会议上午举行...

今年全国两会六大热点前瞻

对亿万人民来说, 2008年承载着特殊的历史意义。即将举行的十一届全国人大一次会议和全国政协十一届一次会议, 引起了社会各界更多的关注和期待。 物价、机构改革、医改、住房、环境污染... [\[详细要点\]](#)

大陆媒体 更多

- 李金华委员: 总理报告中的五句话让我心里... (2008-03-06)
- 周小川: 抑制通货膨胀不会成为汇率改革... (2008-03-06)
- 马凯: 一个根本途径、三个关键环节控制... (2008-03-06)
- “总理报告深得民心!” (网友说会) (2008-03-06)
- 发改委主任马凯等上午10时答记者问 (2008-03-06)

港澳台媒体 更多

- 宏阔节奏灵活把握 免大上落 温总: 严... (2008-03-05)
- 姜恩柱: 国防预算增逾一成七 (图) (2008-03-05)
- 胡锦涛向台独人士招手 (2008-03-05)
- 胡锦涛: 台独注定失败任何政党承认一中... (2008-03-05)
- 温总遏通胀 CPPI力控4.8% 人大今开幕总... (2008-03-05)

国外媒体 更多

- 温家宝: 今年宏观调控 防经济过热与通胀... (2008-03-05)
- 胡锦涛: 争取弃独人士 (2008-03-05)
- 向台湾绿野政党抛出橄榄枝 胡锦涛争取团... (2008-03-05)
- 人大通过主席团名单: 习近平常务主席团... (2008-03-05)
- 人大开幕在即 姜恩柱解答热点 (图) (2008-03-04)

两会专题

人大常委会与两高报告 [\[点击进入\]](#)

转变政府职能

[\[点击进入\]](#)

对外经济贸易

[\[点击进入\]](#)

科学发展观
城乡统筹发展
建设资源节约型、环境...
宏观调控平稳发展
加强农业基础地位
能源安全和储备
建设和谐社会
国内经济概况

全站搜索: 搜索

热门关键字:

网络新闻

两会 | 大部制 | 劳动法

国家列表 [点击地图热点选择国家](#)

返回首页 | 站内帮助

Email地址: lfj@nlc.gov.cn
copyright©National Library of China All rights reserved.

民政部专供信息

讲座展览

光明来自东方——中国...
这是谁《文明的守望——中国...
善本特藏珍品暨保护成果展》之

在线展览

在线讲座

图书推荐

新书推荐 | 文津图书奖 | 图书排行榜

乡村治理主要是靠人们运用公...
乡村治理主要是靠人们运用公...
乡村治理主要是靠人们运用公...

乡村治理主要是靠人们运用公...
乡村治理主要是靠人们运用公...
乡村治理主要是靠人们运用公...

法律资源

民国时期法律文献数据库
民国时期是中华民国从中华人民...
的一个历史阶段, 从1911年10月... [\[点击进入\]](#)

政法资料

本数据库主要为中央高层领导人出...
提供194个国家的最新背景资料。 [\[点击进入\]](#)

国际组织资料

国际组织资料
[政府组织] 政治 教科文卫 经济 综合及其他
[非政府组织] 政治 教科文卫 经济 综合及其他
[国际会议] 政治 教科文卫 经济 综合及其他

文化资源

世界遗产
本数据库以图文并蒂地形式介绍了截至2006年由联合国教科文...
组织世界遗产委员会评选出的3000处世界遗产。 [\[点击进入\]](#)

数字资源

数字中文资源数据库
本数据库由数字图书馆推广工程...
及国家统计出版社提供专...
业数据。 [\[详细要点\]](#)

方正电子书

本方正电子书有限公司制作的...
电子书的4万种、23万册...
和年鉴1千余种。其中电子...
书为来自400多家出版社的...
电子版图书, 涵盖了中图所...
有二分法。 [\[详细要点\]](#)

龙源期刊

据中国期刊协会的推荐和读者...
调查, 收录了中国大陆具有...
代表性的 3000多种著名人...
文电子期刊全文。 [\[详细要点\]](#)

返回首页 | 站内帮助 | 关于我们 | 站点地图

Email地址: lfj@nlc.gov.cn
copyright©National Library of China All rights reserved.中国国家图书馆
NATIONAL LIBRARY OF CHINA

立法决策服务平台

民政部专供信息



盖茨捐赠对中国慈善事业的启示

微软董事长比尔·盖茨日前表示, 他将于本月底正式退出微软日常管...
理工作, 以把精力专注于慈善事业。他将 [\[详细要点\]](#)

媒体报道

新华调查: 上海申请租房频出“李鬼” (2008-08-03)

二部门出台支持汶川地震灾后重建税收优惠政策 (2008-07-31)

成都“卖楼”赢得民心 (2008-07-30)

NGO组织: 不可忽视的新力量 (2008-07-30)

民间公益组织: 关注“绿色通道”有多远 (2008-07-16)

温家宝主持会议研究灾区困难群众后续救助政策... (2008-07-16)

四川重建投资万亿要用8年 “1+9”规划完成初稿 (2008-07-11)

周其仁: 民间组织对抗震救灾的作用非常大 (2008-07-11)

社会资本投资, 灾后重建一翼 (2008-07-30)

“重建”一个没有开发商的世界? (2008-07-30)

地震遗址纪念不宜变成“黑色旅游” (2008-07-30)

为什么出不了比尔·盖茨 (2008-07-30)

专题研究

更多

灾后重建

美国灾后重建经验借鉴
专访: 日本专家谈灾...
灾后重建: 国际社会...
日本的地震灾后重建...

民间组织

我国非营利组织的行...
民间组织的媒体与发...
中国行业协会研究...
论发展社会团体结构...

留言板

热烈庆祝民政部部分成立...
让我们一起为奥运加油...
众志成城抗天灾!

我要留言

更多留言

[1] 共3页 34条记录

热烈庆祝

国家图书馆立法决策服务平台民政部网站开通!

讲座展览

光明来自东方——中国...
这是谁《文明的守望——中国...
善本特藏珍品暨保护成果展》之

在线展览

在线讲座

图书推荐

新书推荐 | 文津图书奖 | 图书排行榜

书名: 21世纪中国十大法学家
作者: 华友著
ISBN: 7-80681-817-0
出版单位: 上海社会科学院出版社

法律资源

民国时期法律文献数据库
民国时期是中华民国从中华人民...
的一个历史阶段, 从1911年10月... [\[点击进入\]](#)

政法资料

本数据库主要为中央高层领导人出...
提供194个国家的最新背景资料。 [\[点击进入\]](#)

各国背景资料

本数据库主要为中央高层领导人出...
提供194个国家的最新背景资料。 [\[点击进入\]](#)

国际组织资料

国际组织资料
[政府组织] 政治 教科文卫 经济 综合及其他
[非政府组织] 政治 教科文卫 经济 综合及其他
[国际会议] 政治 教科文卫 经济 综合及其他

文化资源

世界遗产
本数据库以图文并蒂地形式介绍了截至2006年由联合国教科文...
组织世界遗产委员会评选出的3000处世界遗产。 [\[点击进入\]](#)

返回首页 | 站内帮助 | 关于我们 | 站点地图

Email地址: lfj@nlc.gov.cn

copyright©National Library of China All rights reserved.

数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT

相关的数图应用系统



中国国家图书馆
中国国家数字图书馆



随时图书馆
随身图书馆

移动数图

短信服务

国图漫游

手机阅读

国家图书馆本着“以人为本”的人文关怀服务精神，适时地将移动领域的先进技术引入图书馆服务中，推出以手机为媒介的国家图书馆移动服务-掌上国图。掌上国图为您提供随时、随身的图书馆。通过掌上国图，读者可以随时、随地、随身地了解国家图书馆、使用国家图书馆资源。该服务包括移动数字图书馆、短信服务、国家图书馆WAP网站、手机阅读和国图漫游五部分。

【免责声明】：

掌上国图秉承国家图书馆公益性服务的特点，读者在使用掌上国图各项服务时，除当地移动运营商收取GPRS流量费和短信费外，国家图书馆不收取任何费用。读者使用期间产生的相关费用请与移动运营商联系。

掌上国图服务通过手机为读者提供图书馆服务，鉴于手机存在性能差异，部分手机暂不能获取该项服务，敬请读者予以谅解。



国家图书馆版权所有，未经授权禁止复制或建立镜像

Copyright©National Library of China. All rights reserved



数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT




[首页](#)
[图说百科](#)
[馆藏精品](#)
[书刊推荐](#)
[文化播报](#)
[百年守望](#)
[百年记忆](#)
[经典流芳](#)
[经典相册](#)




点击了解

文化播报

更多>>

- 耽擱——刘港顺作品展
- 埃及文化部副部长侯赛姆·纳赛尔访问中国国家图书馆
- 国图讲坛——甲骨的传拓
- 国图讲坛——碑帖的传拓与鉴赏
- 国家大剧院2012戏曲精品展演 史依弘主演《锁麟囊》

最新动态

荐】新书80本



书刊推荐

更多>>




点击了解

中文图书 · 书与城市 · 生命册

台港澳文献 · 社会福利概论 · 台湾百年好店

专题推荐 · 护生书画二集 · 丰子恺

外文图书 · Songs in their heads · Droit international humanitaire

工具书 · 耀州年鉴. 2006 · 辐射安全手册

书刊排行 · 电气装置应用(设计)指南

图说百科

更多>>



书香人淡自庄严
周叔强自庄严堪善本古籍展

文津讲坛

更多>>



继承“保国粹而惠士林”的文化传统与人文精神，高扬爱国主义旗帜，旨在服务社会、服务大众、弘扬中华民族优秀传统文化传统，用中华民族优秀文化彰显和培育“爱国至尊”、“爱国至贵”的人生观、价值观、道德观，增强民族凝聚力。

馆藏精品

更多>>

- 北京美观 · 和剂局方
- 三藏法师传 · 波斯语书信
- 沮渠安周碑 · 履巉岩本草
- 宋本洪氏集验方 · 道德经
- 四库全书 · 四方风
- 庆赏升平 · 创世经
- 神策军碑 · 金刚经



参考咨询业务管理应用系统

参考咨询管理系统

系统公告(1) 部门公告(0) 科组公告(0)

隐藏/显示

简单咨询

新增咨询

值班记录

查看日志

新增咨询 ×

咨询来源:

☐ 到馆咨询

系统公告(1) 部门公告(0) 科组公告(0)

查看留言 快速留言

隐藏/显示

简单咨询

复杂咨询

自建工作单

本人工作单

科组工作单

我的咨询

待处理

新咨询

分配给本人

本人分配

处理中

新转入

本人处理中

本人已转交

已处理

申请审核

提交审核

拒绝审核

已审核

审核通过

审核未通过

已结束

邮件管理

统计分析

咨询档案

个人中心

自建工作单 ×

科技查新工作单 (带*项为必填项)

委托信息

查新项目名称

中文*

英文

[填写说明](#)

咨询结果提交方式*

请选择提交方式

委托人

[填写说明](#)

机构名称*

[填写说明](#)

机构属性*

请选择机构属性

通信地址*

选择地区 省(市) 具体地址

邮政编码

负责人

姓名

电话

传真

电子信箱

联系人

姓名

电话

传真

[增加联系人](#)

希望结题时间*

查新目的及查新范围

查新目的*

☐ 科技查新12 ☐ 科技查新1

其他

查新范围*

请选择查新范围

查新项目的科学技术要

点*

[填写说明](#)



数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT

咨询档案

部门文件

个人空间

新建咨询档案

个人咨询档案

我的工作

正在编辑的咨询档案

待审核咨询档案

个人咨询档案统计

科组咨询档案统计

部门文件

新建部门文件

提交的部门文件

收藏的部门文件

笔记

系统维护

咨询档案相关系统维护

撤销/恢复资源

部门文件结构管理

个人账户管理

退出系统

我的工作

咨询档案号: FWTG-2012-0003

咨询名称: 这是一个测试

承办科组: 服务推广与保障组; 外交与国防组

承办人: 谢岩岩; 毛瑞; 梁婧; 李东屹

委托日期: 2012-05-08

咨询档案号: 试用测试-2012-0001

咨询名称: 美、俄情报工作思想理论方面的文献资料

承办科组: 测试组; 外交与国防组

承办人: 机构库; 梁婧; 李嘉

委托日期: 2012-03-14

咨询档案号: NWSF-2012-0002

咨询名称: 承办科组测试

承办科组: 内务司法组; 外交与国防组

承办人: 唐婷婷; 梁婧; 陈宁

委托日期: 2012-05-17

咨询档案号: ZHFW-2012-0004

咨询名称: 中非深度合作关系

承办科组: 综合服务组

承办人: 庄俊峰

委托日期: 2012-05-25

咨询档案号: NWSF-2012-0008

咨询名称: 医疗政协提案相关文献

承办科组: 内务司法组

承办人: 刘英赫; 王琳

在建/待建的参考咨询应用系统

- 快速咨询服务及管理系统
- 文献传递与馆际互借系统功能升级
- 用户调查系统



新媒体环境下的图书馆参考咨询——服务联合与服务创新

全国参考咨询协作网建设规划



数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT

- 总体规划
- 参考信息源的共建共享
- 参考咨询馆员业务培训
- 协调开展服务



感谢聆听 敬请指正

王磊

国家图书馆参考咨询部



13683160985



leiwang@nlc.gov.cn



数字图书馆推广工程
DIGITAL LIBRARY PROMOTION PROJECT