



# 《图书馆参考咨询服务规范》 的特点及解读

广东省立中山图书馆 刘洪辉

- 致谢：图书馆标准化委员会及秘书处； 合作方：南京图书馆、福建省图书馆、天津图书馆、广西壮族  
自治区图书馆。
- 我的同事，沈静、伍清霞等



一、背景、历程、编制思路

二、编制特点

三、标准条文解读



# 一、背景、历程、编制思路



现有与“图书馆”主题相关的各类型标准：

- 包括业务类标准与非业务类标准两大块：
- **业务类标准**，包括《图书装订标准》、《信息与文献·图书馆绩效指标》、《公共图书馆服务规范》、《图书馆无线射频识别》、《图书馆古籍书库基本要求》、《图书馆馆藏资源数字化加工》等系列标准。
- **非业务类标准**：《图书馆、博物馆、美术馆、展览馆的卫生标准》；《公共图书馆建筑防火安全标准》；《图书馆建设用地标准》等。





## 图书馆工作呈现“标准化”发展趋势

- 国家文化政策要求
- 图书馆业内对标准的制定越来越重视，涉及的范围向越来越全面化的方向发展。在制定标准的同时，还加强了标准化研究项目的立项工作。（如：图书馆移动服务标准研究项目等）
- 制订标准的内容由“非业务化”向“业务化”转变。



# 申报、立项背景

- 图标委秘书处〔2012〕3号：征集拟立项的标准化项目
- 关于征集2012年拟推荐立项国家标准、行业标准制修订项目的通知

2012年1月，图标委秘书处发布《关于征集2012年标准工作项目及标准化科研项目的通知》，面向全国征集2012年度图书馆领域标准工作项目及标准化科研项目。

- 在征集到的标准工作项目的基础上，结合《全国图书馆标准化工作“十二五”规划纲要》，拟于2012年推荐立项20个标准制修订和标准化科研项目，其中国家标准制修订项目5个，行业标准制修订项目12个，文化行业标准化科研项目3个。

二〇一二年三月十五日



# 全国图书馆标准化技术委员会秘书处

图标委秘书处〔2012〕3号

## 关于征集 2012 年拟推荐立项国家标准、行业标准制 修订项目和标准化科研项目意见的通知

各位委员：

2012 年 1 月，图标委秘书处发布《关于征集 2012 年标准工作项目及标准化科研项目的通知》，面向全国征集 2012 年度图书馆领域标准工作项目及标准化科研项目。

在征集到的标准工作项目及标准化科研项目的基础上，结合《全国图书馆标准化工作“十二五”规划纲要》，拟于 2012 年推荐立项 20 个标准制修订和标准化科研项目，其中国家标准制修订项目 5 个，行业标准制修订项目 12 个，文化行业标准化科研项目 3 个（详见附件）。

为确保立项工作的科学开展，现特就该批推荐立项项目向各位委员征求意见，请各位委员于 3 月 22 日前将反馈意见以电子邮件或信函方式回复秘书处。



## 申报准备:

物联网、云计算、大数据等技术的出现,智慧图书馆(图书馆+物联网+云计算+智慧化设备,通过物联网来实现智慧化的服务和管理)、泛在图书馆将成为图书馆的发展方向,参考咨询正进入另一个快速发展时期,数字参考咨询将占据越来越重要的地位。知识服务、联合、集成(一平台集成多个交流工具)将成为参考咨询服务发展的新关键词。



在此背景下，由广东省立中山图书馆牵头，联合其它四家单位共同申报文化行业标准制订项目。

主题为：公共图书馆数字参考咨询服务规范



- 文化部最终批复的11个文化行业标准的制订项目中，除了《网络音乐行业规范》，归口全国网络文化标准化技术委员会外，其余10个归口图书馆标准化技术委员会的，只有我们一个是跨系统的图书馆规范，其他全部属于公共图书馆范畴，而且规范的主题也不仅局限于广东省立中山图书馆所申报的“数字参考咨询”范畴，最终批复标准名称为《图书馆参考咨询服务规范》。
- 其他批复标准包括《乡镇街道图书馆统计指南》、《社区图书馆建设指南》、《社区图书馆服务规范》。以及公共图书馆评估主题的共6个标准，分别是，省级、市级、县级图书馆、省级少年儿童图书馆、市级少年儿童图书馆、县级少年儿童图书馆评估标准共6个。



# 全国图书馆标准化技术委员会秘书处

图标委秘书处〔2012〕9号

---

关于邀请广东省立中山图书馆牵头申报文化行业标准制修订项目《图书馆参考咨询服务规范》的函

广东省立中山图书馆：

根据文化部《文化科技司关于征集 2012 年度国家标准、文化行业标准制修订计划项目及文化行业标准化研究项目的通知》（科技函〔2012〕12 号）文件的精神，全国图书馆标准化技术委员会现拟推荐 21 个项目上报文化部，其中《图书馆参考咨询服务规范》为图标委拟立项的 2012 年文化行



- 《图书馆参考咨询服务规范》其他合作起草单位包括：南京图书馆、福建省图书馆、天津图书馆、广西壮族自治区图书馆。



## 本标准的编制原则：

### 1、保证标准制定过程的科学性；

（科学性是要求符合客观事实，有科学依据。规范中涉及的概念、原理、定义和论证等内容的叙述一定要清楚、确切，数据、公式、符号必须准确。并且要充分反映图书馆参考咨询服务的本质和内在规律。）

### 2、保证标准执行过程的可操作性；

### 3、在借鉴国内外各类型数字参考咨询服务规范的基础上，充分考虑我国国情，制定出符合我国图书馆参考咨询发展水平并有一定前瞻性的规范。



# 编制目标与思路

（根据调研结果以及对参考咨询服务规范应体现的内容与特点的分析研究，确定了以下编制思路与目标）。

- 1、尽可能全面覆盖国内各类型、各层级的图书馆。
- 2、传统参考咨询服务内容与数字参考咨询服务内容全覆盖。
- 3、体现理性发展、包容性发展。
- 4、用最简洁、最精确的语言做最全面的表述。



# 编制历程

- 2012年7月标准立项后展开调研
- 2013年3月召开标准框架设计与写作分工会
- 2013年9月完成初稿并内部征求意见及修改
- 2013年11月书面征询专家意见并修改
- 2014年2月召开面对面专家意见征询会
- 2014年3-6月修改
- 2014年8月提交图标委标准征求意见稿修改稿
- 2014年10月-2015年2月多次修改
- 2015年4月召开标准专家审查会，通过了专家审查。
- 再次修改后，进入标准报批流程。





- 在编制过程中，标准起草组对国内外主要的数字（虚拟）参考咨询服务标准、相关的行业服务标准等进行了广泛深入的调研与案例分析，并通过电话调研、现场调研与专家咨询等方式，收集到全国三大系统图书馆二十余位专家提出的一百余条意见与建议，课题组采纳了其中建设性的内容并逐一进行了回复，前后历经6稿，耗时近3年，最终完成。



- 2015年6月19日文化部正式印发文件：**文科技发[2015]9号文**

《图书馆参考咨询服务规范》WH/T 71-2015经审定通过，批准为**推荐性行业标准**，于2015年8月1日起正式实施。

本标准由文化部全国图书馆标准化技术委员会组织国家图书馆出版社出版发行。



- 《图书馆参考咨询服务规范》是我国图书馆标准体系中的又一重要的服务类标准，它明确了图书馆参考咨询服务应达到的具体目标与要求。
- 《规范》的内容体现了在尊重客观现实的情况下，业界对图书馆参考咨询服务持理性发展、可持续性发展与包容性发展的态度。其出台对改善图书馆参考咨询服务条件，提高图书馆参考咨询服务品质、服务效能与管理水平具有重要意义。



# 文化部文件

文科技发〔2015〕9号

## 文化部关于发布行业标准 《图书馆参考咨询服务规范》的通知

各省、自治区、直辖市文化厅（局），新疆生产建设兵团文化广播电视局，国家图书馆：

《图书馆参考咨询服务规范》（WH/T 71-2015）经审定通过，现批准为推荐性行业标准，自2015年8月1日起实施。

本标准由我部全国图书馆标准化技术委员会组织国家图书馆出版社出版发行。

特此通知。



抄送：国家标准化管理委员会。

文化部办公厅

2015年6月19日印发

初校：刘 剑 终校：马鸣远



## 二、编制特点

特点一、国际视野与本地实践相结合

特点二、传统服务与数字服务有机融合

特点三、对不同系统图书馆开展的参考咨询服务内容全面整合

特点四、底线性与宽容性相结合      特点五、体现开放性与可扩展性

特点六、突出了参考咨询在图书馆整体运作中的支点功能及核心地位

特点七、肯定了参考咨询的合作化发展方向      特点八、突出评估

特点九：行文简约明晰、软硬兼备



# 特点一、国际视野与本地实践相结合

## 1、标准架构的设计

### ①国内外参考咨询服务标准架构特点分析

ALA、IFLA、Questionpoint、CALIS、CSDL、UCDRS  
。



# ALA（美国图书馆协会）的《实施与维护虚拟参考咨询准则》

（该标准侧重于服务的准备、组织、提供服务的具体规定、用户隐私保护等）



## 1、服务的准备

- ( 1 )、管理者应该对提供和宣传数字咨询服务的启动和维护费用，并为长期提供财力资源做好充分的准备。
- ( 2 )、图书馆各级管理者都应全力支持数字参考咨询服务。





( 3 )、对员工进行数字参考咨询服务的规划、实施、宣传推广与评价等的培训。

( 4 )、相关的计算机人员应参与所需的基础设施的规划、实施和维护，以及软件的选择和购买决策。



( 5 ) 数字参考咨询服务应在馆藏建设决策、电子参考信息来源选择，特别是会影响利用资源为馆外用户提供服务的许可权问题上统一加以考虑。

( 6 ) 图书馆馆员和管理者应当对计划的效益定期进行评估，必要时加以调整。



## 2、服务的提供

- (1)、服务的要素。确定服务的范畴并对外公布，明确**是否向用户收费**及答复的时限等。
- (2)、服务行为。包括提供服务培训、注重隐私保护。
- (3)、协作数字参考咨询。包括图书馆间合作提供实时咨询服务。设立项目协调员；明确成员馆应承担的最低服务时数；提供统一的成员政策、运作、程序和制度，建立提供服务优先级别的准则。



### 3、服务的组织

- ( 1 )、基础设施。确立适合各成员馆的人员配备模式，向参考馆员提供相应的软硬件设施。
- ( 2 )、经费。包括建设经费与运作经费。
- ( 3 )、人员。依据能力、兴趣来选择参考咨询服务的工作人员，并对其提供培训。
- ( 4 )、评价与改进。定期分析参考咨询服务，评价其效益与效率。根据评价结果进行调整与改进。（持续发展的过程）





## 4、隐私

( 1 )、用户与参考馆员间的咨询交流应是私密的。

( 2 )、收集与维护培训、宣传服务的工具与内容应具有用户隐私保护措施。



# IFLA 《数字参考咨询指南》

该指南主要从建议与注意事项角度提出，关注咨询用语与格式细节。

## 数字参考咨询指南

```
graph TD; A[数字参考咨询指南] --> B[数字参考咨询服务管理]; A --> C[数字参考咨询工作];
```

数字参考咨询服务管理

数字参考咨询工作

# 1、数字参考咨询服务管理

## 1、数字参考咨询规则

- (1)、明确数字参考咨询的目的。
- (2)、明确行为准则及违反准则的后果。
- (3)、根据现行规则与目标，拟订工作指南并确保指南与图书馆的基本宗旨相符。
- (4)、明确规则应多久修订一次。
- (5)、尊重版权及其他相关的法律规定。
- (6)、明确用户。
- (7)、明确图书馆能够解答与不予解答的问题。
- (8)、明确用户的不当行为都包括哪些内容。



## 2、计划

- ( 1 )、起草先期实施计划。
- ( 2 )、评估现有软件与服务。
- ( 3 )、确定最有可能的资金来源。
- ( 4 )、征求用户反馈。
- ( 5 )、确定其他图书馆的合作意向。





### 3、人员

- (1)、根据兴趣、能力、可行性与人际交往技巧挑选参加数字参考咨询服务的工作人员。
- (2)、考虑需要多少全职参考馆员及多少技术人员参与此项工作。
- (3)、保持人员编制的灵活性。
- (4)、定期检查评估工作安排的参考馆员的工作量，根据需要随时调整



## 4、培训

- ( 1 )、确定由谁来培训并明确专业进修时间。
- ( 2 )、根据需要更新培训内容；鼓励与支持工作人员定期交流。



## 5、法律问题

- ( 1 )、数字参考咨询与信息自由/当地文化。
- ( 2 )、国家信息法规。
- ( 3 )、公共信息法规。
- ( 4 )、相关法规。
- ( 5 )、版权。
- ( 6 )、隐私与保密问题。
- ( 7 )、许可协议。

6、其他：宣传、评估、界面等等。



# 数字参考咨询工作的开展（IFLA）

1、通用指南

2、内容指南

3、聊天式数字参考咨询指南

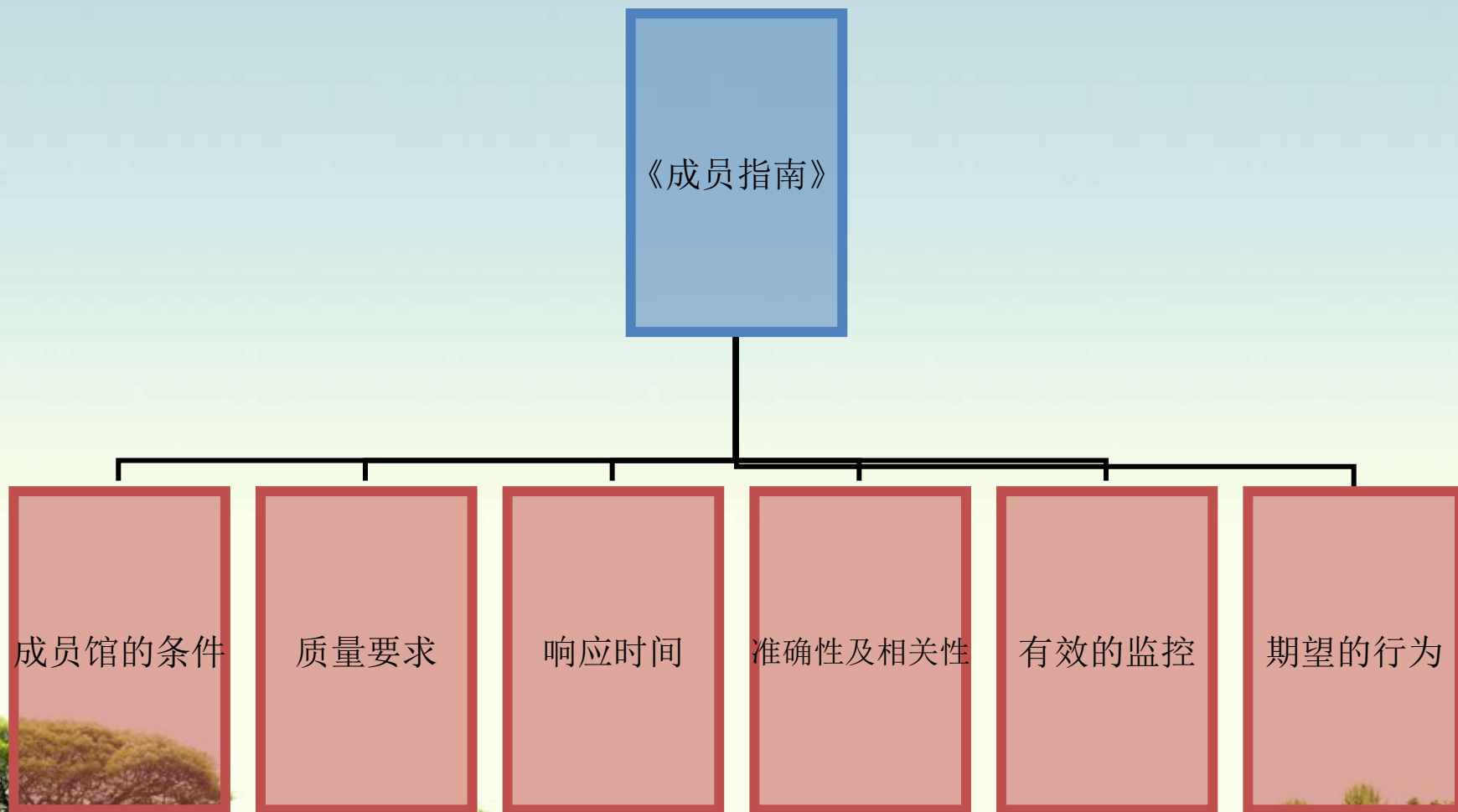
4、聊天问答指南





# QuestionPoint (QP) 合作虚拟咨询服务系统

针对questionpoint协作网而制定的，注重协调功能与数字参考咨询服务的质量控制。由OCLC负责，全球合作并服务全球，收费。



## 《QP成员指南》内容(略)：

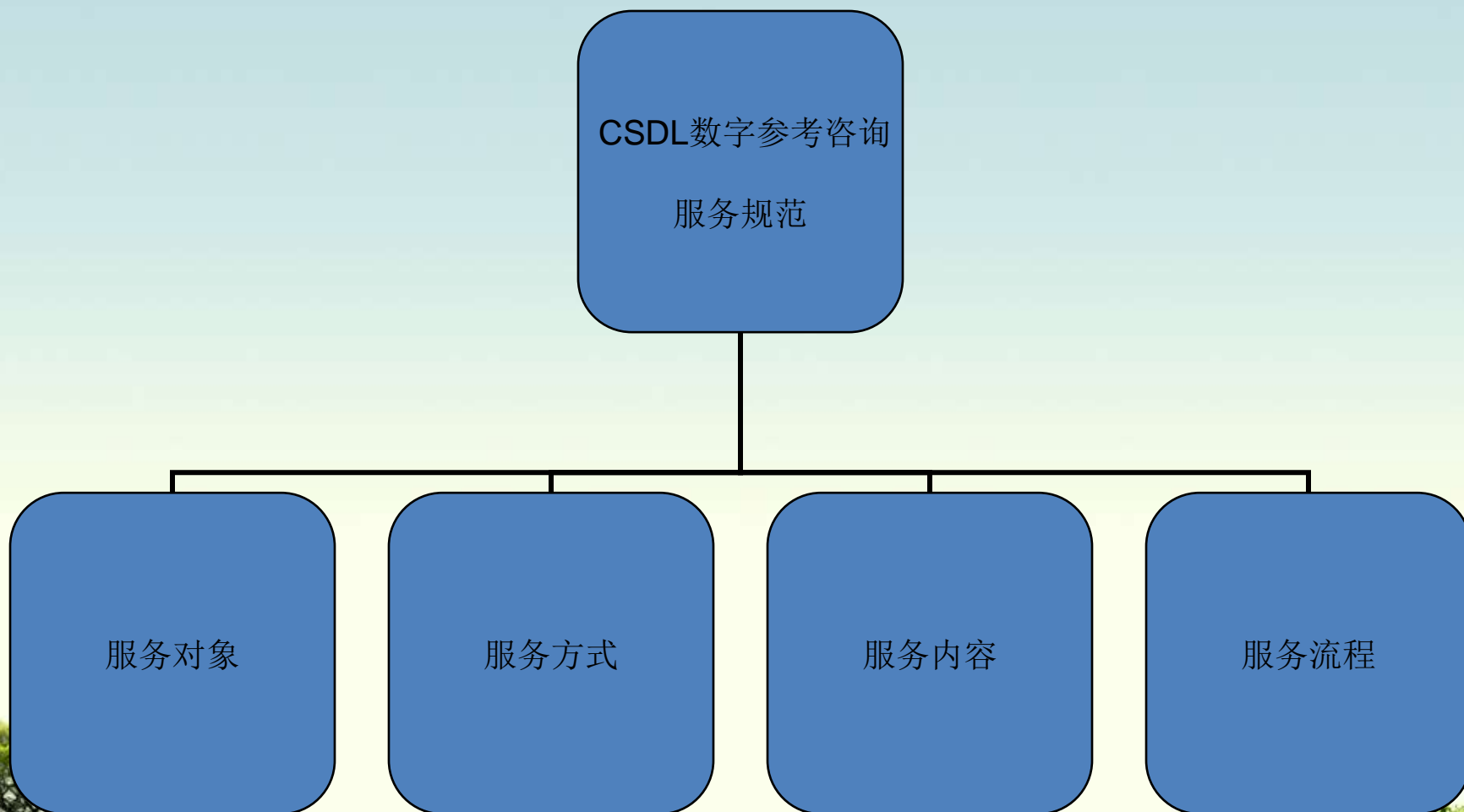
- 1、明确参与成员馆的条件。
- 2、保护用户隐私。
- 3、质量要求。
- 4、响应时间要求。
- 5、回复的准确性与相关性要求。
- 6、有效的监控。

注：服务过程较复杂（略）。



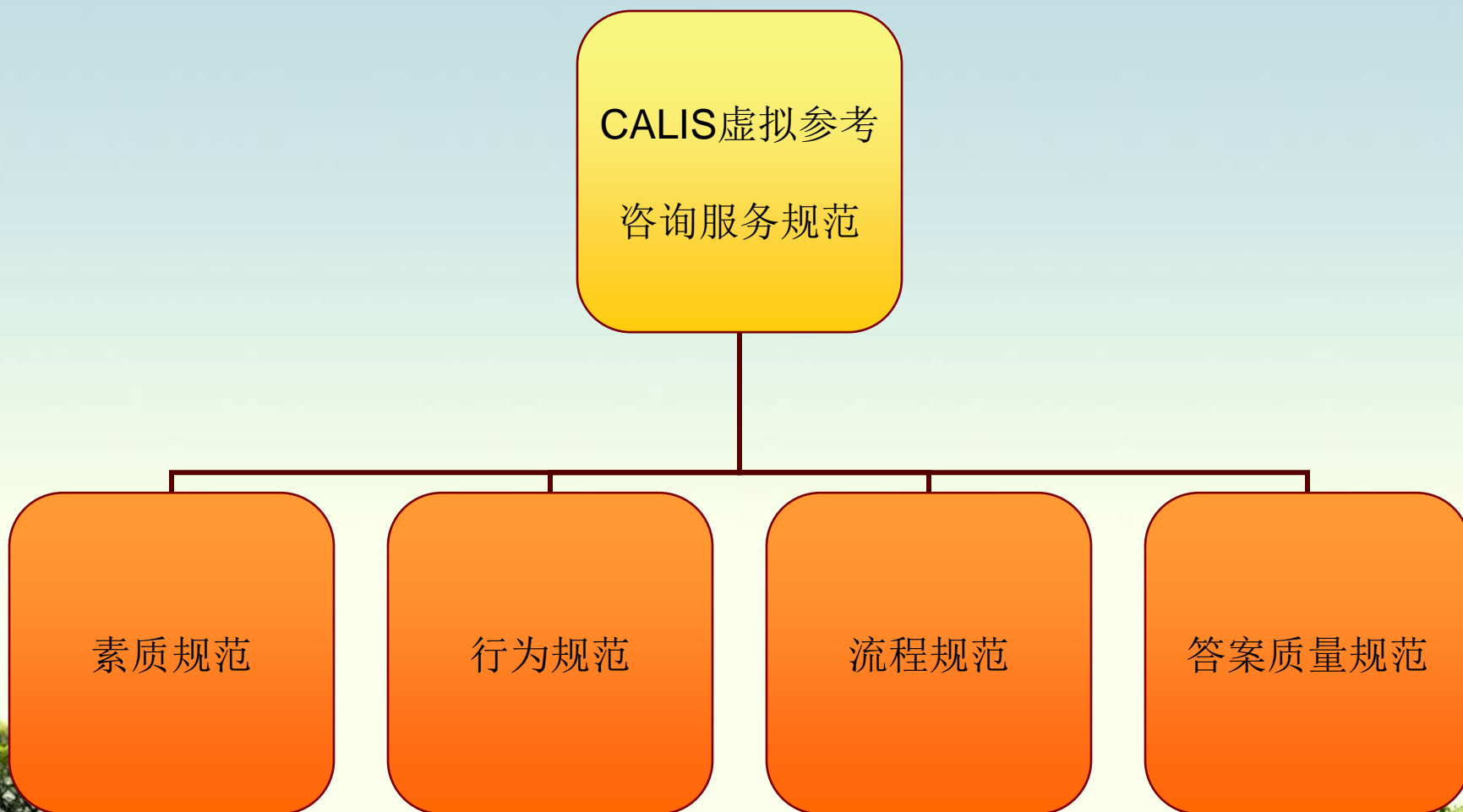
# CSDL(中科院国家科学数字图书馆)

CSDL数字参考咨询服务的重点服务对象：中科院内研究人员及企业、机构战略情报研究人员等。



# CALIS虚拟参考咨询服务规范

服务对象：在校师生及部分合作机构的研究人员

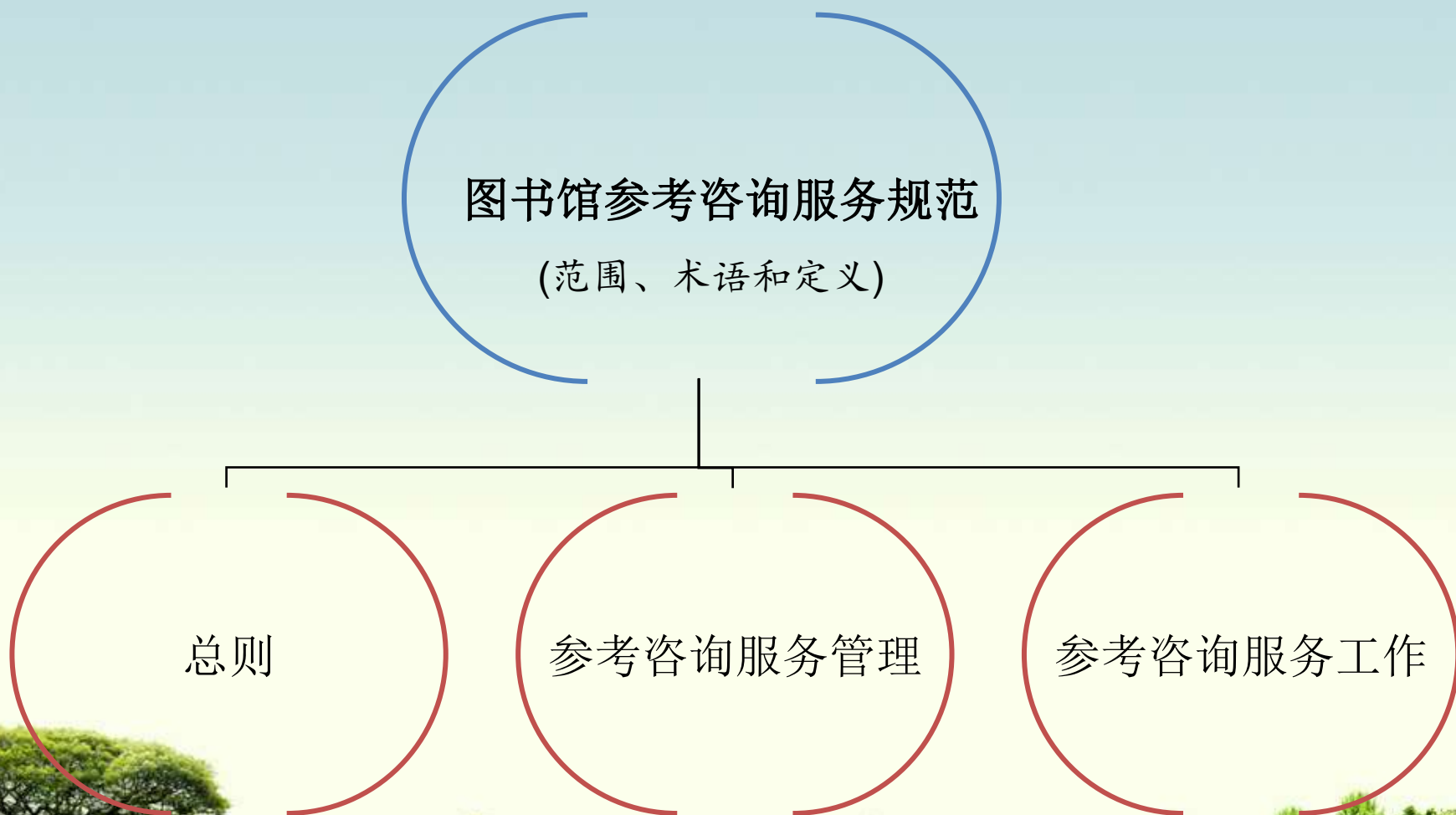


- 本标准在框架设计时，借鉴国内外机构所制定的数字参考咨询服务规范的结构体系特点并结合国内参考咨询服务的发展实践，兼顾本规范需满足的多种服务模式、用户人群、服务内容的要求，设计出符合总体目标的架构体系，体现了理性发展、包容性发展的特点。

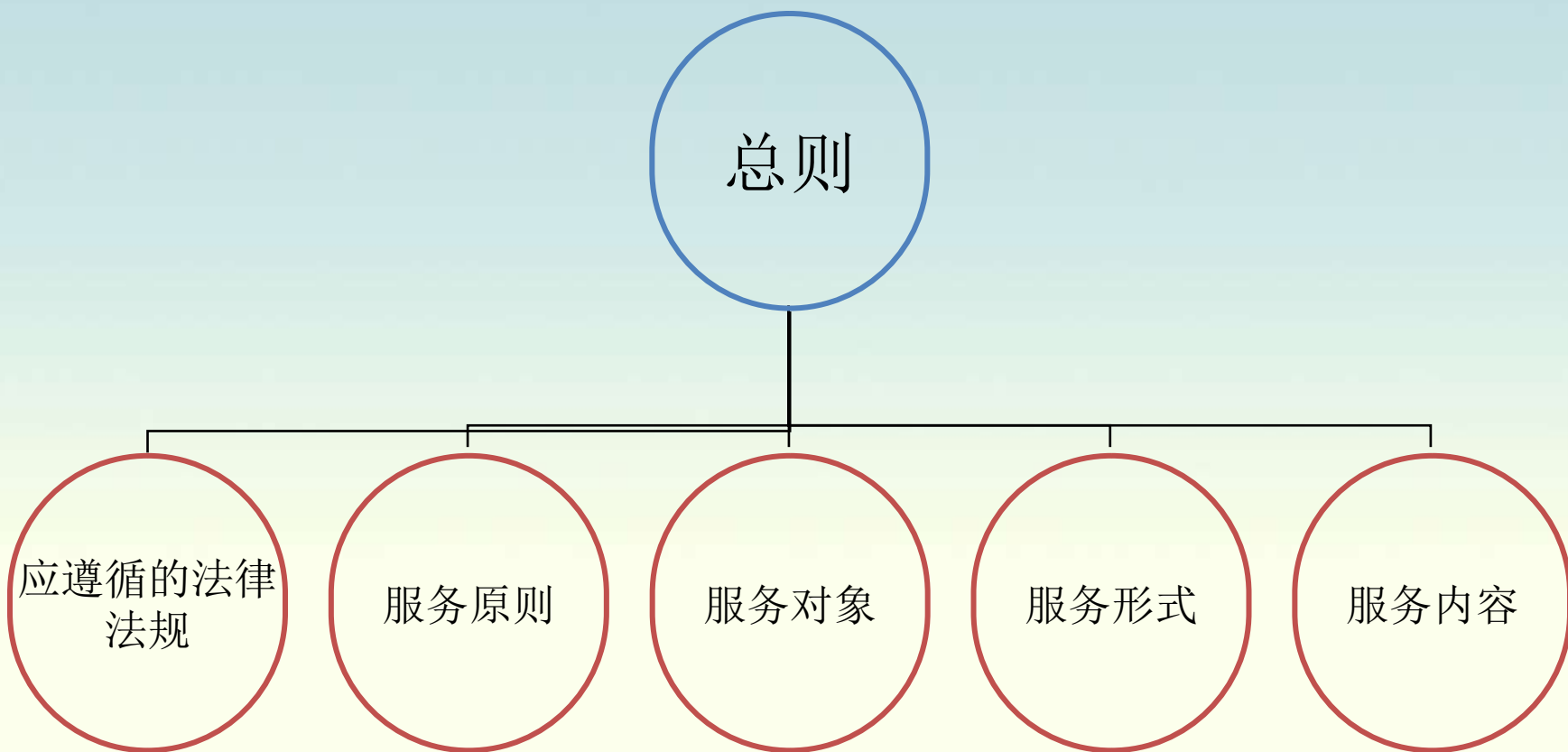




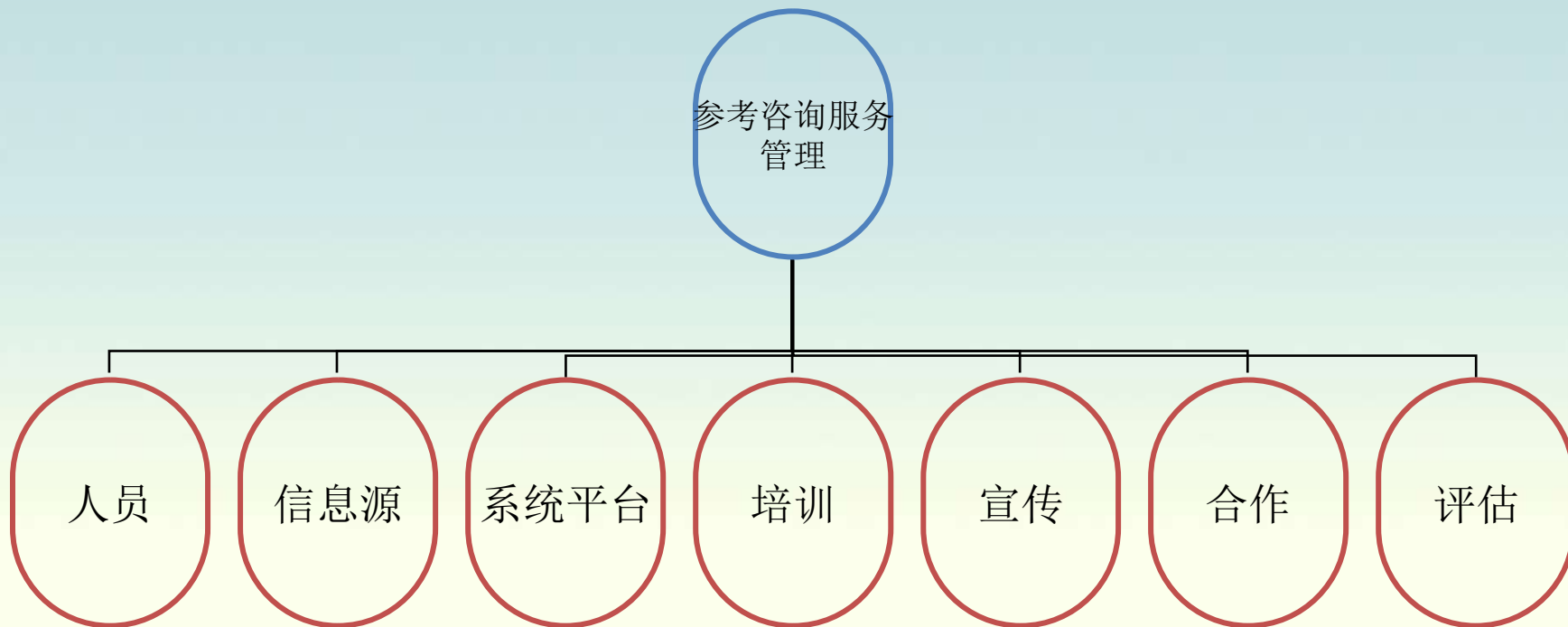
# 《图书馆参考咨询服务规范》架构图



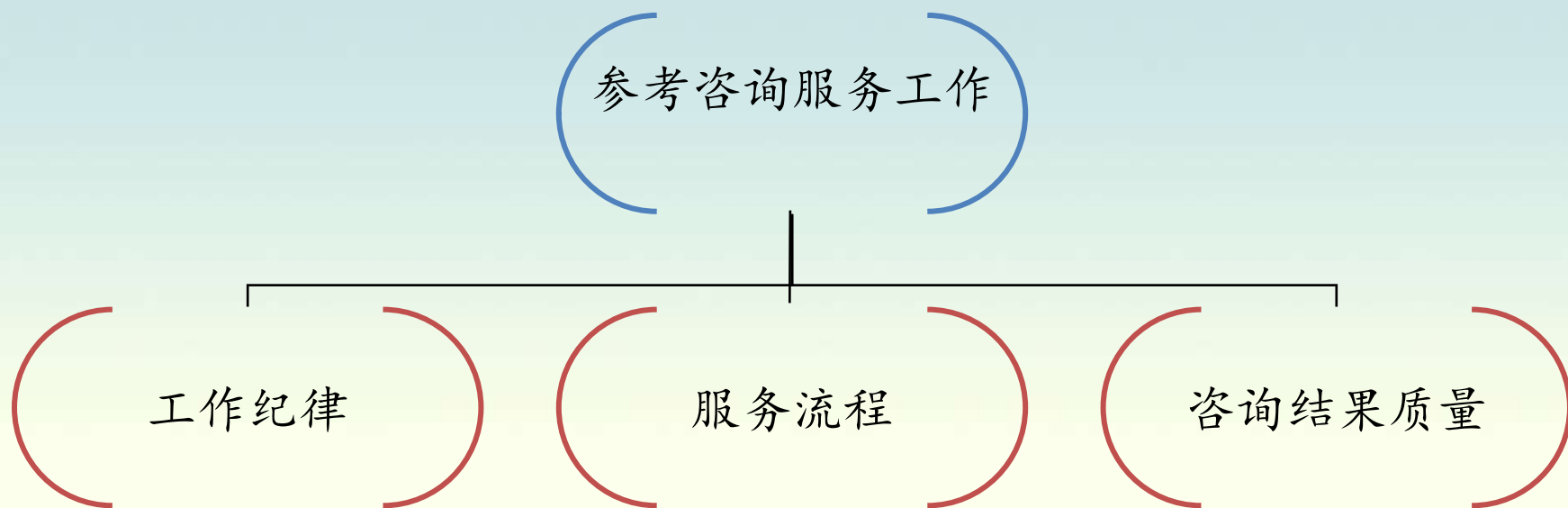
# 总则部分



# 参考咨询服务管理



# 参考咨询服务工作



## **2、引入知识自由理念**

**知识自由是图书馆的核心理念**





- 1 )、AIA所界定的“知识自由”的内涵是：“每个人享有的不受限制地寻求与接受包含各种观点与信息”。“知识自由包括以下三个方面：知识持有的自由、知识接受的自由与知识发布(传播)的自由”。
- 2 )、IFLA于1997年成立的“自由利用信息与表达自由委员会”(Committee on Free Access to Information and Freedom of Expression, FAIFE)对知识自由的表述是：“知识自由是每个人享有的持有与表达意见、寻求与接受信息的权利。知识自由是民主的基础。知识自由是图书馆理念的核心。”



3 )、ALA和IFLA对知识自由的上述界定，其意图是把知识自由纳入到思想自由的范畴。可见，知识自由的思想基础或理论根据就是思想自由，或者说，知识自由是思想自由在图书馆领域中体现的一种特称术语。

因此，知识自由是指任何个人或组织应该享有的传播知识和接受知识的自由权利。



①通过标准的形式强调了图书馆传播知识的  
自由与权利



- 传播知识的自由是表达自由的一种形式，对图书馆来说就是“收集资料的自由”和“提供资料的自由”，传播知识的自由构成了图书馆权利的主要内容。



②标准中对这一理念做了原则性的要求，从而进一步强化与保障了用户获取与利用信息的权力。





接受知识的自由是个人获取知识并形成自己思想观点的自由，对图书馆来说就是读者权利，即接受知识的自由构成了读者权利的主要内容。



传播知识的自由权利和接受知识的自由权利，都属于个人或组织的基本权利，除非法律上的合理限定，在其他任何情况下都不应受到限制。（图书馆参考咨询工作的原则基础。）



### 3、强调图书馆免责

知识自由是有界限的。

从国内图书馆参考咨询服务的实践中发现，知识产权方面的风险是图书馆参考咨询服务工作发展面临的最大问题。



# 标准通过以下两方面的规定实现图书馆免责

## ①强调符合相关法律法规规定下的信息提供服务。

- 3.1.1 遵守知识产权及保护用户利用信息权力的相关法律法规。
- a) 本着“合理使用”、“法定许可”的原则使用有版权限制的资源，严格保护著作权人及用户的合法权益。



②参考咨询服务机构应告知用户，其通过参考咨询服务获取到的信息在使用中存在着某些限制。

3.1.1 遵守知识产权及保护用户利用信息权力的相关法律法规。

b) 参考馆员应告知用户，通过使用参考咨询服务获取到的信息须严格按照知识产权保护的有关规定使用，因违反相关法律法规而引起的法律后果由用户自负。





## 4、强调用户隐私保护

- ①制定完整的用户隐私保护条款并告知用户。
- ②不得公开用户信息。
- ③知识库中相关用户信息须做过滤处理。



## 5、指标与术语的设置

- ①通过术语与定义，将参考咨询服务涉及的形式、目标要求等内容以《规范》的形式固化下来。



**例如：**

- ◆ **实时咨询** real-time reference  
用户通过现场、电话、实时网络咨询软件系统等提交咨询问题，参考馆员即时回复的一种咨询方式。
- ◆ **非实时咨询** non-real-time reference  
参考馆员接到用户提交的咨询后不能与用户进行即时交互并提供解答的各类型咨询方式。
- ◆ **响应时间** response time  
收到用户咨询提问到回复确认用户咨询之间的时间。
- ◆ **解答时限** feedback time  
从响应用户咨询请求开始至提供最终咨询结果的时间。



②通过借鉴、比较、综合、提升，形成符合当前实际并更为灵活准确的术语表述。



# 例如：

## “参考咨询服务”术语

较权威的解释包括大英百科全书、中国大百科全书、《参考工作导论》、《参考工作与参考工具书》、《试论参考工作》等书中的多个定义，本规范中的解释是在总结、综合、比较提升的基础上，结合当前参考咨询服务的实际发展现状提出的，有较强的现实意义。

[原文]

2.1 参考咨询服务，是指针对用户需求，以各类型权威信息资源为依托，帮助和指导用户检索所需信息或提供相关数据、文献资料、文献线索、专题内容等多种形式的信息服务模式。





# “知识库” 术语

在之前“知识库”定义包含内容的基础上，本标准中进一步突出了“知识表示的涵义”。

## [原文]

### 2.10知识库 knowledge base

对参考咨询服务中参考馆员解答用户咨询的记录进行加工处理，采用规范化格式并以知识表示方式保存并呈现，作为供用户和参考馆员检索利用的数据库。



③考虑到标准的适用范围非常广，文本中不再对深入的、非常细化的及延伸性的概念做专门的术语定义。



**例如：**

- 1、“嵌入式参考咨询服务”：国内较少数专业研究型图书馆开展此项较为深入的参考服务内容，不具有普遍性，此处不专门列出。
- 2、“文献传递”：严格意义来讲，属于参考咨询服务的延伸型内容，此处也不做专门定义。



## 6、标准中数值的设定



## ①人员数量的设定

IFLA《数字参考咨询指南》1.3中对人员数量的要求为“保持人员数量的灵活性，以便可以接纳更多的人员”，再无其它具体说明；

ALA中提到“由员工共同分担数字参考咨询服务，依据能力、兴趣等选择数字参考咨询人员”。

各类标准在“人员”项中均未涉及对人员数量的要求。

本规范在4.1.1“人员数量”条目下，“原则上，参考馆员的配备不少于本馆工作人员总数的5%”、“拥有一名或一名以上参考馆员负责考核参考咨询服务流程与质量控制”。我们认为，这是符合中国国情的做法，是非常有必要的，通过这一数值的设定，可对总体条件较差，服务能力薄弱的图书馆在人员配备方面提供了制度层面的保障。





## ②响应时间的要求

参考了《公共图书馆服务规范》中“文献提供响应时间”中的规定，要求图书馆响应读者文献提供需求的时间不超过2个工作日。同时，本规范还结合了公共图书馆、学校图书馆、研究型图书馆在实践中的具体情况，给出了符合工作实际及可操作的时间要求。



## 特点二、传统服务与数字服务有机融合

1、 此前国内外参考咨询服务规范的规范对象均为数字参考咨询服务，没有一个对数字与传统两种模式全覆盖的标准文本。

本标准针对这一点做出了重大突破，将传统参考咨询服务与数字化参考咨询做为一个整体，在一个文本中集中表述。



## 2、传统与数字融合撰写存在着相当大的难度。

①分开撰写割裂感很强，合并撰写如想表述全面，会显得相当繁琐。



# 例如：

CADAL项目中将数字参考咨询的形式划分为：实时在线咨询、表单咨询、电子邮件、联合咨询、知识库咨询、论坛或社区咨询、微博咨询等。传统咨询方式包含面对面，书信、电话咨询等，——列举会很难全面，穷尽，同时也不符合标准的行文要求。鉴于这种情况，我们在对服务形式的划分时引入了大实时的概念，本标准中的实时咨询，除了包含数字参考咨询中的实时咨询内容外还包含了传统咨询中的现场咨询及电话咨询等。通过将咨询形式划分为实时咨询与非实时咨询来撰写，既能保证外延的完整，避免遗漏，同时又简洁明了。



②规范也不适宜经常取用上位类或宏观性的表述，这会令人感觉空泛，所指性不强，没有实际操作意义，达不到规范的目的。





### ③传统咨询中需对场景性服务做出要求。

这一点与目前的数字参考咨询服务无共性，无法统一合并做出要求。单独撰写一个面对面咨询礼仪规范又会觉得很突兀，碎片化，整体感不强。



**3、总结撰写原则：突出共性，体现差异性。共性内容合并撰写，差异性内容补充表述。**



# 例如：

2.4 “实时咨询” 术语中，将所有能通过即时交互的方式完成的咨询归于此（包括传统的面对面咨询），此外所有其它形式的咨询归入2.5非实时咨询。

2.9 “检索” 术语中，将用于查找的资料归并为两大类，印刷型资源与数字化资源（不再细分为网络资源，数据库等等）。

4.5 “宣传” 中，将传统媒介宣传、网络媒体宣传及其它类型的宣传形式，不再细化列出，而用较宏观的“多种宣传途径”来统一表述。

4.1.3计算机应用能力、4.3系统平台的要求（计算机设备、软件系统）  
5.1.1中的“仪容仪态” 这些传统与数字服务各自所特有的内容也做了单列表述或补充表述。



## 特点三、对不同系统图书馆开展的参考咨询服务内容全面整合

### 1、国内开展参考咨询服务的图书馆的基本服务现状



- 1、服务主体包括：公共图书馆、高校图书馆、研究型图书馆三大系统。
- 2、不同系统图书馆服务对象、服务内容与深度及侧重点存在很大差别。（除常规性咨询服务如查数据、人物、图片、用户培训、查证查引、科技查新外，高校图书馆参考馆员还肩负学科联络员，及师生信息素质教育的任务。而研究型图书馆则更侧重于战略情报研究、项目嵌入式咨询等）。
- 3、同一系统不同级别图书馆参考咨询服务的内容与深度也存在很大差别。





## 2、对服务能力、水平差距很大的图书馆的参考咨询 业务内容做统一要求，难度很高。

无论规范要求的深或浅都会令到相当数量的图书馆不满意或处于无奈尴尬的境地。



### **3、写作原则：体现完整性、共性，展示个性**

- ①体现完整性：将当前国内各类型参考咨询服务的内容整理归类。共分为三大部分：指向性咨询、指导性咨询、专题性咨询，以涵盖所有咨询服务内容（不再做繁杂的无法穷尽地列举）。



参考咨询服务内容

```
graph TD; A[参考咨询服务内容] --> B[指向性咨询]; A --> C[指导性咨询]; A --> D[专题性咨询];
```

指向性咨询

指导性咨询

专题性咨询

## ②体现共性：不提供服务的内容

- 替代性工作。如：作业、论文、考试及报告的写作等。
- 须具有专业准入资质方可从事的咨询。如：财经投资、医学、法律、工程指导等。
- 危害国家安全、机构或个人利益和隐私的咨询。
- 其他与图书馆资源及服务无关的咨询。



### ③展示个性化、差异化内容

例如：3.4.2c中规定，学校图书馆、研究型图书馆还应为教育、科研人员、学生等的教学科研与学习提供信息获取与利用指导，这是针对其特定的服务人群所特有的服务内容做了专门性表述。





## 特点四、底线性与宽容性相结合

通过标准的制定，在制度层面上对国内参考咨询事业发展的最基本方面做出安排并予以保障。



- 我国实际情况是，地域广，东西部、城乡差异及不同系统的差异，都造成参考咨询服务的效果、服务能力存在极大差异，通过标准的制定，在制度层面上对国内参考咨询事业发展的最基本方面做出安排并予以保障。既要顺应当今业界的发展潮流，同时也要实事求是，结合中国的实际提出切实可行的发展要求。



**1、 尽可能减少量化指标的出现，但为了强调保障性  
，只做必要的定量化要求。**



**尽可能减少量化指标的出现，为强调保障性，只做必要的量化要求**  
(参考咨询服务较薄弱的馆通过现实努力可达到的值)。

1、人员数量：原则上不少于本馆工作人员总数的5%

调研20多家985、211及第2批A类普通本科，从事参考咨询服务工作的人员占全馆总人数比例在9%-13%之间。个别达到20%（含学科联络员）。

高职高专：私立华联学院6.6%

中职中专：如旅游商贸职业学校。0%。

公共馆，省级馆约7%-10%，珠三角及地级市公共馆约6-8%，个别地级馆人员总数50-60人，无专职咨询人员，由办公室代为解答简单的有关本馆服务的咨询，人数占比0%。县级馆基本无专门岗位，0%。

科技类图书馆通常超过 10%，加兼职约在16% - 20%之间。

统计结果：人员占比在0%--20%区间。

设置原则：强调“保障”（设定为5%）。



## 宽容性：

1) “图书馆参考馆员的数量，还应参考所在图书馆工作人员总量，**提供服务的内容与服务规模，原则上**人员配备不少于本馆工作人员总数的5%.....”

### 2) 解答时限

本规范对非实时咨询解答时限的要求是，7个工作日（或视具体情况由双方约定时限）。这是充分考虑到不同咨询课题的难易程度，体现宽容性。





## 2、注意 “须”、“宜”、“应”、“可” 的使用区分。

考虑到本标准适用于全国各类型图书馆，因此对不同的指标做出了不同程度的要求。



## 例如：

3.1.5 b，如需公开涉及用户自身及其咨询内容的信息时，**须**征得用户同意

3.1.5.c中，咨询回复内容归入知识库时，**须**对相关机构或个人信息做过滤处理。

3.4.3.4，科技查新等定题服务，还**须**出具相应的咨询服务报告。

4.1.2资格，参考馆员**宜**具备大学本科（含）以上学历或取得中级或以上专业技术职务任职资格

4.4培训，图书馆**应**定期为参考馆员提供专业技能，服务技能等方面的培训与交流

4.7.4评估结果的应用，**可**参考参考咨询服务评估指标体系表A.1



### 3、规避争议



- 以“公益性”为例，中国公共文化服务体系建设，提出了公益性、基本性、均等性、便利性等四性要求。
- 王世伟先生在解读《公共图书馆服务规范》时指出，“规范的第六部分服务效能中明确了基本服务应当免费，体现了公益性与基本性服务的要求。”由此看来，其认同，基本服务免费；但业内也有观点认为，以某些信息服务来说，收费（收回成本费用）但未获利仍属公益性范畴。
- 由于业内对公益性概念的解读没有统一，所以，在3.1.3参考咨询服务的原则与特性中，我们只明确了“开放性、便利性、及时性、协作性”这四点，规避了有争议的“公益性”。
- **注：实质上是规避了付费与免费，甚至盈利与非盈利的问题。**



## 特点五、体现开放性与可扩展性

任何标准的制定都主要是针对现状做出的约定与规范，但行业自身的进步与发展是社会必然，这就要求标准的制定要有前瞻性，标准内容应适度体现开放性、可扩展性。





**1、对未来可能出现的发展变化采用开放性的表述。**



- 3.1.1b中，之前采用的是“遵守《中华人民共和国著作权法》、《信息网络传播权保护条例》的相关规定”的表述，考虑到法律修订或新法代替旧法等情况的出现，改用“遵守知识产权及保护用户利用信息权力的相关法律法规”的表述，使规范更有生命力。
- 3.2中，“参考咨询服务对象包括通过现场、电话、信件、网络的形式提交咨询请求的各类型用户”。改为“通过现场、电话、信件、网络及其它形式……”，加入“其它形式”的表述是为未来可能出现的新形式预留空间。



## 2、为标准在实践执行过程中可能遇到的复杂情况提供应对余地。

《规范》在1范围中，强调“本标准适用于我国各类型图书馆，各馆在实施过程中，可根据本规范**制定具体的实施细则**，其他开展参考咨询服务的机构可**参照执行**”



## 特点六、突出了参考咨询在图书馆整体运作中的支点功能及核心地位

### 1、参考咨询是图书馆的心脏。

参考咨询服务在图书馆服务体系中占据核心地位，也是评价图书馆用户服务工作质量的核心标准。



## 2、通过参考咨询服务的开展，可全面推动图书馆的信息资源建设、全面推进图书馆的服务与管理。

《规范》在4.7.4 “评估结果的应用”中指出，参考咨询服务的评估结果将应用于指导图书馆的资源建设及服务与管理的提升。





## 特点七、肯定了参考咨询的合作化发展方向

数字化时代参考咨询服务合作化发展已成为全世界图书馆界所广泛认同的发展模式。



例如：

Questionpoint（全球300多家各类型图书馆参与其中）。

国内影响力较大的包括国图牵头的全国图书馆参考咨询协作网（参考咨询业内人士的交流平台）、广东省立中山图书馆牵头的全国图书馆参考咨询联盟、中科院（CSDL）全院联合参考咨询服务、CALIS联合参考咨询服务及其它区域性的服务联盟。



# 1、本规范突出了参考咨询服务的重要特性

## ——协作性

《规范》3.1.3中明确了，坚持开放性、便利性、及时性、以合作形式开展的参考咨询服务应体现协作性。



## 2、 “合作” 是参考咨询服务管理的重要组成部分。

### 4.6 合作

参与合作参考咨询服务的各类型图书馆须：

- a)遵守合作参考咨询服务章程与合作协议。
- b)遵守统一的参考咨询工作指南与服务程序。
- c)遵守成员馆间有机融合、协调合作的组织机制



# 特点八、突出评估

## 1、纵向评估与横向评估

本标准中的参考咨询服务评估指标主要适用于单个图书馆或图书馆系统自身的纵向评估，也可用于不同图书馆或图书馆系统之间的横向比较。但是，由于各地、各类型图书馆的不同历史背景、政策环境、不同读者群以及诸如体制、资金、管理等不同造成了各图书馆的众多差异，因此不能片面地认为本标准可以对各图书馆的参考咨询服务进行普遍适用的横向比较。





## **2、评估主体多元化，评估结果更全面，更客观。**

参考咨询服务机构自身、用户、第三方机构（  
参考咨询专家组成）



### 3、 评估方法灵活多样。

#### ① 绩效评估

对照参考咨询服务工作目标与绩效标准，制定相应指标，评定评估对象的履行程度与完成情况。



## ②成效评估

以图书馆参考咨询服务用户为中心，将用户对参考咨询服务的预期与其实际获得的服务效果进行比较、分析。



### ③绩效评估与成效评估相结合

运用成效评估结果进一步调整与优化参考咨询服务的工作目标与绩效指标，使图书馆所提供的服务更接近用户预期，以提升用户对参考咨询服务的满意度。



4、评估指标完备，  
具有可选择性  
(三级指标)

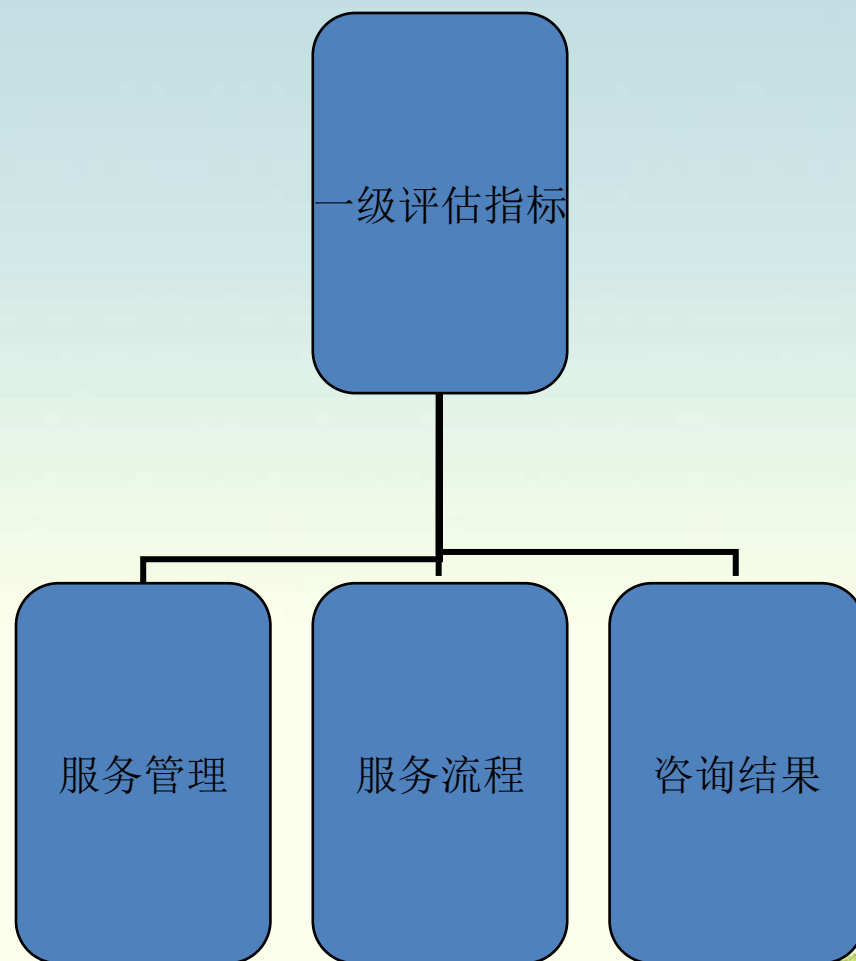




表 A.1 参考咨询服务评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标
服务管理	人员	数量
		资格
		业务能力
	信息源	丰富性
		可靠性
		指引性
	系统平台	易用性
		稳定性
		完备性
		规范性
		扩展性
		安全性
	培训	方式的多样性
		实用性
	公知性	理念与宗旨
		宣传
	合作	开放性
		组织间协作
	评估	评估模式
		评估结果的效用
服务流程	服务方式	多样性#
		便利性#
		交互性#
	服务的程序与指引	服务指引#
		简易性#
		清晰性#
	服务态度	仪容仪表#
		礼貌用语#
		耐心细致#
咨询结果	服务响应	及时性#
		格式
	内容质量	完整性
		客观性#
		规范性
		有用性#
		指导性

注：上述所有指标（可选用）适用于评估主体为参考咨询服务机构自身或第三方机构（参考咨询服务

## 特点九：行文简约明晰、软硬兼备

- 1、 作为一个适用于全国各类型图书馆参考咨询服务规范，指标宜简不宜繁，如果规范条文过细过于具体，会带来可操作性的问题，规范应从大处着眼，兼具指南的作用，重点是给出一个指导性的意见。

另外，规范也需要一定程度的细化，如果条文过于简单，也不利于业务的发展。



**2、根据标准编制的一般规律，即从详细向简约，故本《规范》的编制采用了折衷的办法，使规范的条文在简略的基础上具有一定的明确性的细化，这样一方面能够满足图书馆参考咨询服务发展的实际需求，另一方面，也为《规范》在实际执行中可能遇到的复杂情况提供了应对的余地。**



## 软硬兼备：

- ①硬是指，《规范》中对部分指标给出了硬性具体数值的规定。
- ②软是指，《规范》通过管理机制、机构自律、自愿遵守等方式，提出一些指导性、鼓励性、促进性、协商性的文字与条款。



例如：

- **“促进性内容”**：在引言中指出，“为促进我国各类型参考咨询服务的规范化，提高参考咨询服务的效能与管理水平特制定本标准。”
- **“鼓励性内容”**：4.5 “宣传”中指出，“有条件的图书馆可建立参考咨询服务视觉识别系统。





# 编制说明



- 本规范性质为推荐性行业标准，非强制性行业标准。



本规范内容覆盖各类型图书馆的参考咨询服务，各馆可对本标准中涉及自身服务形式与内容的指标进行参照，对不涉及自身形式与内容的无需套用。



本规范是国内首个以“参考咨询服务”为规范主题的行业标准，未来还需要一系列其它同主题技术类标准的制定来共同维护与保障参考咨询事业的长期健康发展。





2013年3月于广州召  
开标准框架定稿  
与写作分工会





## 2014年2月于北京召开的面对面专家意见征询会



文化行业标准  
《图书馆参考咨询服务规范》  
专家讨论会



全国图书馆标准化技术委员会秘书处  
2012年12月10日

中国图书馆学会 中国图书馆学会秘书处



文化行业标准  
《图书馆参考咨询服务规范》  
专家讨论会

全国图书馆参考咨询专业委员会秘书处  
2014年2月



2015年4月于北京

标准专家审查会











任何事情的推进，没有最好，只有更好，从好的角度观察，《规范》是值得肯定的，以最好的标杆评估，相信有令人遗憾之处，这也是任何事物在历史的局限下难以避免的，存在一些环境的局限与有待细化之处，希望业界内外能对其提出批评，以便日后进一步修订与完善。



### 三、标准条文解读



**[原文]**：本标准由中华人民共和国文化部提出。

本标准由全国图书馆标准化技术委员会（SAC/TC 389）归口。

**[解读]**：全国图书馆标准化技术委员会（简称“图标委”）是2008年正式成立的图书馆专业标准化技术委员会，主要负责图书馆管理与服务、古籍善本定级维修保养、图书馆环境等领域标准化工作。

SAC国家标准化管理委员会（Standardization Administration of China）的缩写，TC代表技术委员会（Technical Committee），389是全国图书馆标准化技术委员会的编号。





# • 前言

**[原文]**：本标准是按照GB/T1.1-2009中的规则起草的。

**[解读]**：GB/T1.1-2009 是指国家标准《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》。它是对标准的整体结构与项目编写的规定。依此规定起草，从保证了标准编写的规范性与权威性。





# 引言

**[原文]** a 为促进我国各类型图书馆参考咨询服务的规范化，提高参考咨询服务的效能与管理水平，特制定本标准。

**[解读]** 明确了制定本标准的目的。近年来，图书馆标准化委员会致力于通过标准制定的方式来加强图书馆业务的规范化建设，陆续出台了多个行业标准并完成了多个标准化的研究项目。本规范是业内首个以参考咨询为规范主题的行业标准，它的制定与出台对参考咨询服务的规范化发展意义重大。



**[原文]** b 本标准是检验图书馆参考咨询服务效能与管理的尺度，是评估参考咨询服务水平的依据。

**[解读]** 明确了本标准的目标与应用。



## [原文]

### 1、范围

本标准规定了图书馆参考咨询服务应遵循的法律法规与服务原则、参考咨询服务的对象、服务形式、服务内容、参考咨询服务管理、参考咨询服务工作。

本标准适用于我国各类型图书馆。各馆在实施过程中，可根据本规范拟定具体的实施细则。其他开展参考咨询服务的机构可参照执行。



**[解读]** 范围是标准的必备要素，应明确界定标准化对象和所涉及的各个方面，由此指明标准或其特定部分的适用界限。

本标准中所明确的范围，是在调研国内众多各类型图书馆参考咨询服务的现状并借鉴了国内外参考咨询服务的相关研究成果与实践经验的基础上确定的。



## [解读]

### 2、 术语和定义

包含了参考咨询服务、参考馆员、信息源、实时咨询、非实时咨询、响应时间、解答时限、检索、联机公共目录检索系统、知识库共10个术语。

“术语和定义”项的选取原则，只对涉及参考咨询服务的核心要素做出列举与解释说明。其它如“参考咨询联盟”或“合作参考咨询服务”延伸类或非核心类的名词等不列于此项下。





**[原文]**

### **3、参考咨询服务总则**

**[解读]** 本标准中的“总则”部分对参考咨询服务的对象、形式、服务内容进行了明确，“总则”所蕴含的精神贯穿于本标准各项条款之中。



## **[原文]** 3.1 参考咨询服务应遵循的法律法规与原则

**[原文]** 3.1.1 遵守知识产权及保护用户利用信息权力的相关法律法规。



## [解读]

《宪法》是任何法律法规的基本前提，所以此处无需提及。现有与信息服务相关的法律法规包括《中华人民共和国著作权法》及《信息网络传播权保护条例》等。但是考虑到法律法规未来的修改或新法规的制定，此处不提及具体的现行法律法规的名称，只采用笼统的表述，为未来可能出现的新情况预留空间。



**[原文]** a)本着“合理使用”、“法定许可”的原则使用有版权限制的资源，严格保护著作权人及用户的合法权益。

**[解读]** 本条款主要是针对参考馆员而提出的，确保服务过程中所提供的内容不与知识产权保护的相关规定冲突。



## 合理使用

是重要的著作权限制机制，它是指在特定的条件下，法律允许他人自由使用享有著作权的作品，而不必征得权利人的许可，不向其支付报酬的合法行为。“著作权法中的合理使用，从著作权人方面来看，是对其著作权范围的限定；从著作权人以外的人（即使用者）来看，则是使用他人作品而享有利益的一项权利。”





# 法定许可

是著作权法给予作品使用者的一种特别许可，即可以不经作者或其他著作权人同意而使用其已发表的作品。依据法定许可而使用他人作品时，应当按照规定，向作者或其他著作权人支付报酬，并应当注明作者姓名、作品名称和出处。



## 合理使用与法定许可。

### 相同点：

- 1、所使用的作品都是已经发表的作品；
- 2、都无需经过著作权人许可；
- 3、都需要指明作者的姓名、作品的名称。



## 不同点：

- 1、合理使用不需要向著作权人支付报酬，法定许可必须向著作权人支付报酬；
- 2、合理使用一般是非营利性的，法定许可是营利性的；
- 3、合理使用的情形，著作权人一般不得以事先声明的方式 限制他人使用，法定许可在有著作权人事先声明不得使用的情形时，不得使用，否则构成侵权。



## “合理使用” 包括以下情形：

- 1、为个人学习、研究或者欣赏，使用他人已经发表的作品；
- 2、为介绍、评论某一作品或者说明某一问题，在作品中适当引用他人已经发表的作品；
- 3、为报道时事新闻，在报纸、期刊、广播电台、电视台等媒体中不可避免地再现或者引用已经发表的作品；



- 4、报纸、期刊、广播电台、电视台等媒体刊登或者播放其他报纸、期刊、广播电台、电视台等媒体已经发表的关于政治、经济、宗教问题的时事性文章，但作者声明不许刊登、播放的除外；
- 5、报纸、期刊、广播电台、电视台等媒体刊登或者播放在公众集会上发表的讲话，但作者声明不许刊登、播放的除外；
- 6、为学校课堂教学或者科学研究，翻译或者少量复制已经发表的作品，供教学或者科研人员使用，但不得出版发行；





- 7、国家机关为执行公务在合理范围内使用已经发表的作品
- 8、图书馆、档案馆、纪念馆、博物馆、美术馆等为陈列或者保存版本的需要，复制本馆收藏的作品；
- 9、免费表演已经发表的作品，该表演未向公众收取费用，也未向表演者支付报酬；



10、对设置或者陈列在室外公共场所的艺术作品进行临摹、绘画、摄影、录像；

11、将中国公民、法人或者其他组织已经发表的以汉语言文字创作的作品翻译成少数民族语言文字作品在国内出版发行；

12、将已经发表的作品改成盲文出版。



## 法定许可包含以下情形：

- 1、为实施九年制义务教育和国家教育规划而编写出版教科书，在教科书中汇编已经发表的作品片段或者短小的文字作品、音乐作品或者单幅的美术作品、摄影作品。这一法定许可的规定也同样适用于对出版者、表演者、录音录像制作者、广播电台、电视台的权利的限制。
- 2、著作权人向报社、期刊社投稿，在作品刊登后，除著作权人声明不得转载、摘编的外，其他报刊可以转载或者作为文摘、资料刊登，但应当按照规定向著作权人支付报酬。



- 3、录音制作者使用他人已经合法录制为录音制品的音乐作品制作录音制品。
- 4、广播电台、电视台播放他人已发表的作品。
- 5、广播电台、电视台播放已经出版的录音制品。
- 6、网站转载、摘编已在报刊上刊登或者网络上传播的作品。



**[原文]** b) 参考馆员应告知用户，通过使用参考咨询服务获取到的信息须严格按照 知识产权保护的有关规定使用，因违反相关法律法规而引起的法律后果由用户自负。

**[解读]** 本条款强调用户出现不正当的使用时，其风险由其自身承担。

**[解读]** 通过此条目下通过a)、b)条款共同实现图书馆参考咨询服务的免责。





**[原文]**

**3.1.2** 以最大限度满足用户信息需求为原则，注重信息源建设，培养参考馆员队伍，完善参考咨询服务业务管理制度，改进参考咨询服务质量，为用户提供全面、高效的信息咨询服务。



## [原文]

**3.1.3** 坚持开放性、便利性、及时性、以合作形式开展的参考咨询服务应体现协作性。

## [解读]

**开放性**：服务对象全面覆盖。但需要强调的是，不是指每种类型图书馆都要求面向所有人服务，而是指各馆在各自的服务对象范畴内，不再区分哪些读者可以使用参考咨询服务，哪些读者不能（以公共馆为例，无论持证与否均可享受参考咨询服务）。类似于《公共图书馆宣言》（1994年）所倡导的均等性。

公共图书馆面向全体公众提供信息服务，高校及研究型图书馆则主要面向在校师生及科研人员的研究性需求以及企业的创新需求及战略情报及信息提供服务。



- **便利性**：是指图书馆参考咨询服务应做到方便快捷：能够随时（时间）、随地（空间）、随意（通过各种载体和方式）提供参考咨询服务。如：实时及非实时咨询；远程服务及现场服务；支持PC端、移动端等多种方式的服务。实现真正随时随地的参考咨询服务，体现服务的一体化、专业快速。



**及时性**：在规定时限内解答用户咨询。

**合作性**：以联盟形式或合作形式开展参考咨询服务（含跨系统）的机构应体现合作的优势与特点。



国内大型的合作参考咨询服务机构：

**NSTL**(国家科技图书文献中心)

NSTL是经国务院批准，于2000年成立的一个基于网络环境的科技信息资源服务机构。由中国科学院文献情报中心、中国科学技术信息研究所、机械工业信息研究院、冶金工业信息标准研究院、中国化工信息中心、中国农业科学院农业信息研究所中国计量科学研究院文献馆等组成，按照“统一采购、规范加工、联合上网、资源共享”的原则，面向全国开展科技文献信息服务。





**CSDL**（中国科学院国家科学数字图书馆,包括中科院中心、成都中心、兰州中心、武汉中心等分支构成）于2001年建立，主要为自然科学、交叉科学和高技术领域的科技自主创新提供信息保障、战略情报研究服务并通过这一平台支持国家创新体系其它领域的信息需求。



**CALIS**（中国高等教育文献保障体系）的宗旨是，在教育部的领导下，把国家的投资、现代图书馆理念、先进的技术手段、高校丰富的文献资源和人力资源整合起来，建设以中国高等教育数字图书馆为核心的教育文献联合保障体系，实现信息资源共建、共知、共享，以发挥最大的社会效益和经济效益，为中国的高等教育服务。



**UCDRS**（**全国图书馆参考咨询联盟**）及各区域性联盟（江苏、吉林、湖南、深圳、珠三角、黑龙江、山东）面向全国性或区域性的用户提供文献信息咨询服



以上各资源型联盟、策略型联盟均是由多家机构合作服务，取长补短、发挥各自优势，共同向用户提供不同类型的一站式信息咨询服务。正是这种“协作性”，大大提升了参考咨询服务的质量与效果。《规范》对参考咨询服务模式的“协作性”趋势特征给予了充分的体现与重视。



### **[原文]** 3.1.4 坚持知识自由的原则。

**[解读]** 知识自由是图书馆的核心理念，是思想自由在图书馆领域中的具体体现。《规范》引入了ALA、IFLA所界定的知识自由理念，明确了接受知识的自由构成了读者权利上的主要内容。标准中对这一理念做了原则性的要求，从而进一步强化与保障了用户利用信息的权利。





**[原文]** a) 避免提供个人观点或从个人角度发表判断性意见

**[原文]** b) 提供客观、全面的解答。

**[解读]** 提供给用户的信息检索结果必须是客观公正的、中立的，不带有个人倾向的。



**[原文]** c) 禁止参考馆员利用从参考咨询服务过程中获取到的信息获利，并由此致使其他机构或个人蒙受损失。

**[解读]** 例如，参考馆员在为用户提供信息查询服务的过程中，获取到了用户所发明创造的有价值的信息内容，自己用于获利，从而严重侵犯或危害了他人的信息自由。



### 3.1.5

#### **[原文]** 保护用户隐私

- a)制定完整的用户隐私保护条款，在用户提交咨询请求时明确告知。
- b)不能公开机构、个人自身信息，包括机构名称、个人姓名及其联系方式等。如需公开涉及到用户自身及其咨询内容的信息时，须征得用户同意。
- c)咨询回复内容归入知识库时，须对相关机构或个人信息做过滤处理。



## **[解读]** 目前我国法律对个人信息或隐私的保护现状：

### **一、我国法律对个人信息的直接保护**

在全国人大网站全国法律法规数据库中，我们发现，我国直接对“个人信息”加以保护的**法律、法规、规章及司法解释**的数量相当有限，其中全国性的法律中仅有《中华人民共和国护照法》、《中华人民共和国居民身份证法》直接规定了“个人信息”的保护问题。



## 二、我国法律对个人信息的间接保护

在我国，除了上述直接明确提出对个人信息加以保护的法律法规之外，还存在一些通过规定保护人格尊严、个人隐私、个人秘密等与个人信息相关的范畴进而保护个人信息的法律。

在根本大法方面，我国《宪法》（1982年）的“公民的人格尊严不受侵犯”、“公民住宅不受侵犯”、“公民享有通信自由和通信秘密的权利”、“国家尊重和保障人权”等相关条款均可解释为个人信息应当受到法律保护的宪法依据。





- 在国家的基本部门法中，也或多或少、或明或暗地存在一些与个人信息保护有关的法律条款。如：
- 《民法通则》（1986年）关于人身权的相关规定中规定了“公民的人格尊严受法律保护”；
- 《刑法》（1997年）在“侵犯公民人身权利、民主权利”的专章中，明确将“非法搜查他人身体、住宅，或者非法侵入他人住宅”、“侵犯公民通信自由”等行为列为犯罪行为；
- 《民事诉讼法》（1991年）规定“对涉及个人隐私的案件应当不公开审理”；
- 《刑事诉讼法》规定“涉及个人隐私的案件不公开审理”、“十四岁以上不满十六岁未成年人犯罪案件，一律不公开审理。十六岁以上不满十八岁未成年人犯罪的案件，一般也不公开审理”。



关于个人信息的间接保护，在渊源上除了上述国家根本大法和基本部门法之外，还有许多容易被忽视的部门法或行政法规、规章、司法解释等。

在妇女儿童个人信息的特殊保护方面：《妇女权益保护法》（1992年）规定：“妇女的人格尊严受法律保护”；

《未成年人保护法》（1991年）规定：“尊重未成年人的人格尊严”、“任何组织和个人不得披露未成年人的个人隐私”；



需要特别指出的是，中国人民银行2005年通过了有关个人信用信息管理及保护的专门性部门规章——《**个人信用信息基础数据库管理暂行办法**》（2005年6月16日通过，2005年10月1日起实施）。

该办法包括总则、报送和整理、查询、异议处理、安全管理、罚则、附则七章，共45条，对个人信用信息的收集、处理、利用、流通等作了较为详细的规定。

从内容方面观察，该办法在很大程度上遵循了个人信息保护的收集限制原则、信息质量原则、目的特定原则、使用限制原则、安全保障原则、公开原则、个人参与原则及责任原则。

虽然该办法在内容上还存在一些缺陷和漏洞，例如缺乏争议信息的封存制度、错误信息导致个人损害的民事赔偿制度等，但无论如何，我们可以将该办法视为我国个人信息保护立法史上的一座里程碑，它开创了我国特殊领域的个人信息保护立法。



# 最有可能诞生的两个直接保护个人信息隐私的法律法规

## 1、《中华人民共和国个人信息保护法》

个人信息保护法是一部保护个人信息的法律条款，现尚**在制订中**。涉及法律名称的确立、立法模式问题、立法的意义和重要性、立法现状以及立法依据，法律的适用范围，法律的适用例外及其规定方式，个人信息处理的基本原则，与政府信息公开条例的关系，对政府机关与其他个人信息处理者的不同规制方式及其效果，协调个人信息保护与促进信息自由流动的关系，个人信息保护法在特定行业的适用问题，关于敏感个人信息问题，法律的执行机构，行业自律机制，信息主体权利，跨境信息交流问题，刑事责任问题。对个人及行业有着很大的作用。





## 2、网络隐私权保护法

在2008年曾经有代表提出过关于《制定〈中华人民共和国网络隐私保护法〉的议案》，2015年三月十二届全国人大三次会议的四川团代表王明雯人大代表谈到我国目前的互联网安全，建议制定《中华人民共和国网络隐私**保护法**》。据2015年2月3日中国互联网络信息中心发布的第35次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至2014年12月，我国网民规模达6.49亿，互联网普及率为47.9%。《2013年中国网民信息安全状况研究报告》指出，74.1%的网民在过去半年时间内遇到过信息安全问题，因信息安全事件造成的个人损失达到了196.3亿元。

但是，该主题法案只是处于提案阶段。





### 三、行业自律

由于现阶段我国缺乏对个人信息保护的专门性、统一性的立法，一些信息控制人为了增强行为相对人的信心，进而促进相关行业通过收集、处理、利用、传递个人信息而获得更大的发展，单方面作出了保护个人信息的承诺或制定了保护个人信息的内部行为规范。这是信息控制人采取的一种典型的保护个人信息的自律措施。我国采取此类自律措施保护个人信息的信息控制人主要集中在非公共部门，特别是一些大型的商业网站，当然也有其他行业非公共部门信息控制机构。



国外一些图书馆学专业机构组织制订的图书馆行业守则中也明确包括了隐私保护的条文，如：

美国图书馆学会1995年公布的专业守则：“保护每位读者的隐私权，对其查寻或获取的信息、咨询、借阅、征集及传递的资源均应予以保密。”

英国图书馆学会1983年公布的英国图书馆学会专业行为守则：“不得泄露或默许他人泄露任何委托的保密资料、信息或行政档案给第三者，同时，也不可超越用户最初使用授权范围，将其用于其他方面，并且制订了对违反此守则的当事人的处分条款。”

IFLA及VRD制定的虚拟参考咨询服务指南或标准中，也给出了详细的隐私保护规定。



- 目前状况下，在没在专门个人信息保护的相关法律法规的情况下，本《规范》中设立了专门“保护用户隐私”条款，为参考咨询服务在用户隐私方面起到了非常重要的保护作用。



## 3.2

### **[原文]** 参考咨询服务对象

参考咨询服务对象包括通过现场、电话、信件、网络及其它形式提交咨询请求的各类型用户。

**[解读]** 首先，明确了提交咨询的形式，其次，明确了使用该服务的用户范畴。



### 3.3

#### **[原文]** 参考咨询服务形式

参考咨询服务形式包括实时咨询与非实时咨询。

#### **[解读]**

由于参考咨询服务涉及到的形式纷繁复杂，不同机构对其所开展的服务的表述或用词也不尽相同，所以本条目下对参考咨询服务形式概括为两大类，即实时与非实时。





## 3.4

### **[原文]** 参考咨询服务内容

**[解读]** 不同类型图书馆或同一类型不同级别的图书馆其所提供参考咨询服务的内容有着很大的不同。综合所有类型的服务来看，主要**包**括基础咨询与非基础咨询两大块。



- 基础咨询的目的是为用户提供基本的信息线索，指导其利用图书馆，方便读者获取文献信息;
- 非基础咨询服务包含以下方面的内容：



## 高等院校图书馆提供的参考咨询服务包括：

### ① . 学术会议和学术前沿信息报道服务(ICAI)

学术会议报道(IC)是指参考馆员根据学校科研机构、科研人员的学科和专业性质有选择地报道国际、国内的相关学术会议。学术会议基本上都是讨论某一主题的前沿性的学术问题，因而对科研人员有相当高的参考价值。所以，学术会议报道，不仅仅报道会议的主题、召开的时间和地点，更要尽可能报道学术会议的内容和讨论的结果。



- 学术前沿信息报道(IAI)，就是有选择性地对学术文献作系统性的、摘要性的报道，这与专题检索有点相似。但是，它们还是有区别的，学术前沿信息报道是参考馆员主动提供的服务，而专题检索是一种被动式的服务，是在用户提出需求后，才由参考馆员提供；另外，学术前沿信息报道针对的是多数科研人员。
- 而专题检索是针对个别或少数科研人员提供的服务。



## ② . 高级文献检索培训服务(LRTS)

高级文献检索培训(LRTS)是相对于初级文献检索培训而言的。

初级文献检索只需要知道文献的外部特征，比如作者、题名、出版社、年卷期等就可以找到相关的资料；

而高级检索是基于文献的内容或文献的内容特征的检索，比如主题词、关键词、分类号等，有时，我们甚至需要用逻辑连接词或检索算符将关键词或主题词联接起来构成符合要求的检索表达式，从而检索到我们需要的文献。构造符合要求的表达式，需要掌握一定得检索技术和技巧，而这恰恰就是高级检索培训服务的根本任务，同时这也是高级参考馆员必须掌握的基本技能之一。





### ③ . 代检传递服务(RAS) ;

代检传递服务(RAS)是指，在读者所需的文献或信息没有馆藏的情况下，参考馆员通过与其他图书馆建立的联系，帮助读者从其他馆藏地获取他所需的文献或信息的服务。它要求参考馆员不仅要具备良好的专业检索技能，还要有很强的社会交往能力。



#### ④ . 专题检索(SIR)与定题跟踪服务(SDI)

专题检索(SIR)就是在读者提出需求后, 参考馆员根据读者的研究需要, 提供同一主题大量的某一较长时间段的国际、国内文献的过程。读者通过阅读这些文献就可以掌握这一主题的研究概况, 对这一主题就会形成整体上的认识, 从而找到研究的突破口。

定题跟踪(SDI)是在读者的某一研究课题的研究过程中定期或不定期地连续为读者提供文献信息的过程。定题跟踪有两层含义: 一方面, 要跟踪某一课题或专业(学科)的前沿信息, 比如某一学科当前的研究热点、近期权威的学术论文、学术会议等等; 另一方面, 跟踪某一课题本身的研究进展, 围绕该课题的研究情况实时地提供相应的文献或信息, 协助科研人员完成该课题。

专题检索和定题跟踪都是围绕某一学科(专业)或课题来提供系统的全面的文献, 不同的是专题检索是一次性服务, 而定题跟踪一般是连续地、周期性地提供服务。专题检索和定题跟踪不仅要求参考馆员有很专业的检索技能, 还要求参考馆员对科研人员的课题, 甚至是其学科、专业有相当程度的了解, 对参考馆员的素质要求较高。



## ⑤ . 科技查新服务(OES)；

科技查新服务(OES)是针对某一研究科题，检出国内外大量的与该课题相关的文献，然后对这些文献进行总结和归纳，并将该课题与总结和归纳的结果进行比较分析，从而对该课题的“新颖性”进行判定的一项信息服务。科技查新服务不仅要求参考馆员有专业的检索技能，对该课题有相当的了解，同时还要求参考馆员具备科学研究、分析和评价能力。



## ⑥ . 成果评估与数据服务(ESRC)

成果评估服务(ESRC)是采用文献计量和信息计量方法统计某科研人员的科研成果被收录、被引用的数据的一种信息服务。这些数据有助于对科研成果的价值或某科研人员(或科研团队)的科研能力做出判断。比如,对某一大学的科研实力的判断。

数据服务(DS)是比成果评估服务更宽泛的概念,数据服务包括评估服务。数据服务就是“以数字数据产品为依托的服务”。具体说来,数据服务是一种具有深度的信息内容服务,就是参考馆员在收集大量的原始数据(比如,经济数据)后,利用统计方法和统计软件进行处理,然后提供给研究人员可参考的数据的服务。在商业领域,这种服务称为“内容服务”。

成果评估服务和数据服务要求参考馆员除了具备专业的检索技能外,还要具备科研能力,数据处理方法和统计软件的运用能力。





## ⑦ . 循证检索服务 (ERS)

是根据循证医学而提出一项专门为医学专业、医学院校科研人员、医护人员提供的一种信息服务。循证医学是以医学研究证据为决策基础的科学；





## ⑧ . 科技情报服务(ISTS) ;

是参考馆员根据科研人员的某一课题或学科(专业), 查找相关的一系列文献, 并对其作出归纳、分析和判断, 确定该课题或学科(专业)目前的研究热点, 未来的发展方向, 并撰写出研究报告, 提供给科研人员作参考。



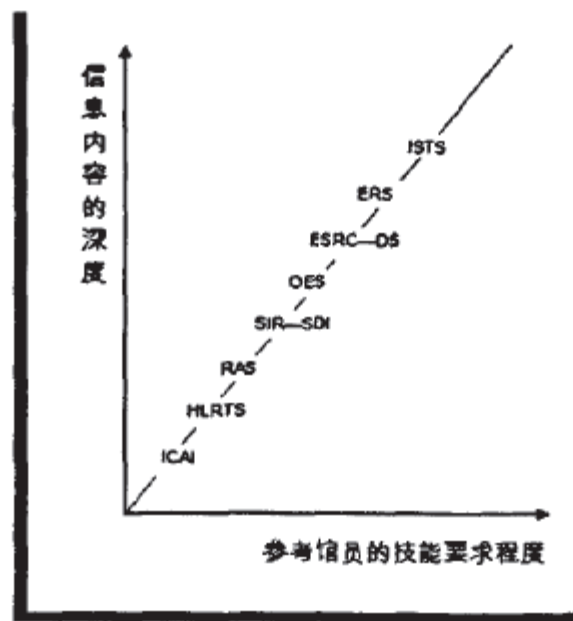


图1 参考咨询的服务内容

## 研究型图书馆的情报服务：

除了上述部分服务内容外，研究型图书馆参考咨询服务的一大重点是，针对国家和本研究机构重大科技战略规划、重大科技创新方向，以国际科技及相关情报为主，以国内外科技重大发展理念和战略、科技创新发展趋势、科技研究竞争态势、重大领域关键科技问题、重大科技政策与评价等方面的情报研究以及相应政策分析研究为主，支撑研究院层面的宏观战略研究和战略决策，并通过科技情报服务支持院战略研究平台和其他战略研究单元。



# 研究型图书馆参考咨询服务主要内容

到馆服务
IC & LC
问图书馆员
文献传递与馆际互借
论文收引检索及评价
定题检索
情报服务
信息素质教育
院内档案查询
科技查新
古籍、特藏及社会科学文献服务展览
展览与讲座
培训服务
网络信息资源导航

## 公共图书馆参考咨询服务：

省级、副省级公共图书馆的参考咨询服务，除了对面向公众提供基础信息服务，开展培训，完成某些类型的专题咨询外，还有一大特点即面向党政机关及两会提供信息支持或开发信息产品。





根据不同机构提供参考咨询服务内容范围的多样化与差异性现状，标准决定采用统一归类的方式进行表述，以保证内容的全面性。本标准将其归为三大类：**指向性咨询、指导性咨询、专题性咨询。**



### 3.4.1

**[原文]** **指向性咨询**：图书馆通过现场咨询服务、呼叫中心、网上指南、FAQ(常见问题解答)等形式，向用户提供图书馆服务的介绍与指引。

**[解读]** 这是所有类型、所有级别图书馆都有提供的最基础的参考咨询服务内容。包括图书馆卫生间的指引均属于指向性咨询的内容。



## 3.4.2

### **[原文]** 指导性咨询：

a) 向用户提供图书馆资源与服务的使用辅导以及用户教育，包括：辅导用户利用联机公共目录系统(OPAC)检索馆藏书目信息并完成借阅、预约、续借等工作。

**[解读]** 有些高校的图书馆还设有巡视岗，专门解决现场使用中出现的问题。如：自动借还书机的使用，3D打印设施，自助打印复印、其它个性化设施的使用等。



**[原文]** b) 通过对用户一对一辅导、开设培训班或编制用户指南等形式，指导用户使用数据库、搜索引擎等多类型检索工具查找信息。

**[解读]** 用户教育与培训主要包括：资源的介绍与使用培训、读者服务介绍（多种形式的服务推介），信息检索方法的介绍、图书情报知识的介绍与培训、服务政策与服务规范的宣传等。



**[原文]** c) 学校图书馆、研究型图书馆还应为教师、科研人员、学生等的教学科研和学习提供信息获取与利用指导。

**[解读]** 如高校中的学科联络员。其主要职责包括以下几方面

1. 及时向对口院系的教师传递图书馆最新信息，通告新的文献信息资源和服务措施。
2. 结合学科内容、动态，编制相应学科院系的推荐文献目录。
3. 熟悉相关学科的馆藏情况，包括书、刊、工具书、数据库的情况及其使用方法，搜集、鉴别和整理对口院系学科的网络信息资源。





4. 随时了解对口院系教师对图书馆服务的意见和要求，及时向馆里反映。
5. 主动与所负责学院的老师和资料室联系，了解最新研究课题及进展情况，协助教师进行相关课题的专题文献检索，逐步做到有针对性地为教学科研提供定题服务。
6. 掌握相关学科的学术研究动态，追踪学术前沿，对一些热点问题、代表论著、新观点进行收集和分析研究，以二、三次文献的形式揭示给读者，为教学科研提供参考。



### 3.4.3

**[原文]** 专题性咨询：

#### 3.4.3.1

**[原文]** 事实型查询、信息查证、定题服务、文献信息开发等。



## [解读]

**3.4.3.2 事实型查询：**查找包含在一种或多种信息源中的具体信息，如，某一事件、人物、典故、语录、（此类的内容可通过读秀知识库及各类型搜索引擎查找）、图片（cnki新推出同一图片在不同文章中出现情况的查找功能）、统计数据（通常使用经典的工具书及统计年鉴等资源）。



**3.4.3.3 信息查证：**根据用户需求，为用户提供馆藏文献复制证明、文献收录、引用的证明等。



**[原文]3.4.3.4 定题服务**：针对用户提出的信息需求，查找中外文图书、报刊及各类型数字资源中的相关内容，为用户提供书目索引与文献资料汇编。科技查新等定题服务，还须出具相应的咨询服务报告。

**[解读] 科技查新**（科技查新报告须包括：查新项目名称、查新机构、查新目的，立项查新或成果查新、项目的科学技术要点、查新点与查新要求、文献检索范围及检索策略、检索结果、查新结论，附件清单。）





**[原文]** 3.4.3.5 文献信息开发：运用各种技术手段对文献资源的内容进行多层次加工揭示和有序化，根据用户需求和信息市场营销策略以多样化的产品形式提供给用户。

**[解读]** 即各类型信息产品，如重庆图书馆的《文化信息参考》，黑龙江图书馆的《黑土文化》。



### **[原文] 3.4.4 不提供服务的内容**

- 替代性工作。如：作业、论文、考试及报告的写作等
- 须具有专业准入资质方可从事的咨询。如：财经投资、医学、法律、工程指导等。
- 危害国家安全、机构或个人利益和隐私的咨询。
- 其他与图书馆资源及服务无关的咨询。



**[解读]** 文献资源提供时，特别是网上资源的传递时需注意，有可能危害到国家安全的内容需小心对待。多数服务机构对网上用户注册信息的详细与真实程度要求较低，通常情况下用户只需要提供真实邮箱即可，而其他相关信息即使虚假也无法核实，这种情况就会存在被不法之徒利用的可能。

例如，某用户利用多个邮箱向某参考咨询服务机构索取大量军事方面的全文，引起了国家安全局的注意，虽然文献全部都是公开出版物上发表的内容，但集中获取可能存在被利用的可能性并危及国家安全，参考馆员在服务中需注意防范。



## **[正文]** 4.1 人员

**[解读]** 对“人员”规范时，要考虑的因素较多，包括：

需要多少全职图书馆员及多少技术人员来支持本馆的参考咨询服务。

保持人员编制的灵活性，以便可以接纳更多人员，如可能出现的兼职情况。

需要人员定期检查评估工作安排和工作量，根据需要随时调整。

确定由哪些工作人员来监督对具体规则的执行与遵守情况；由哪些人员负责保证参考咨询服务的水准。

参与参考咨询服务的人员的能力、计算机技巧、人际交流技巧等。



- 通过上述分析，可以理出，参与支持参考咨询服务的人员包括有参考咨询服务管理者，服务的实施者，技术支持人员等。规范本应对三者均做出要求，但由于国内各馆的现状通常是技术支持人员负责全馆的技术服务支撑，在参考咨询方面未做专门的要求，因此规范也无须对此做出专门的要求，只对“参考咨询服务管理者”与“参考咨询服务实施者”给出了具体要求。因此，规范文本在“人员”部分对参与参考咨询工作的人员的分工、数量占比及胜任素质等几方面对“人员”做出了要求。





## [原文]

### 4.1.1数量

图书馆参考馆员的数量，应根据所在图书馆工作人员总量，参考咨询服务内容、服务规模等因素确定，原则上人员配备不少于本馆工作人员总数的5%，且拥有一名或一名以上的参考馆员负责考核参考咨询服务流程与质量控制。

**[解读]** 此处对参考馆员的占比数做了一个原则上的规定，同时明确了各馆必须配备负责质量控制与服务流程考核的参考馆员，以保证服务的质量。



**[原文]**

### 4.1.2 资格

参考馆员宜具备大学本科（含）以上学历或中级或以上专业技术职务任职资格。负责考核参考咨询服务流程与质量控制的参考馆员，宜具备两年以上参考咨询服务经验并具备副研究馆员或以上职称。

**[解读]** 照顾到基层图书馆人员方面的现实情况，此处对学历或职业资格做了较为灵活的规定。



### 4.1.3 业务能力

**[解读]** 质量管理研究成果表明：工作质量 = f(参与意识\*质量能力)  
在参与意识一定的情况下，工作质量取决于质量能力。能力是指员工的受教育程度、培训、技能和经验。

技术时代对员工能力提出了新的要求

- 1、智力需求将更高，体力需求将降低。
- 2、创新能力需求将更高。
- 3、合作能力的需求将更高。

就参考咨询工作而言，参考馆员的质量能力由以下胜任素质所决定。



## [解读]

- 1、 经验少的参考馆员可使一些最好的参考工具书变得相当无用，而熟练的参考馆员即使仅使用几本最基本的工具书，也能显出惊人的成果。要求咨询馆员在重视电子资源、网络资源的同时，同时也要熟悉并且习惯于使用传统的权威信息源。



## [原文]

### a ) 信息获取能力

了解信息载体的多样性和复杂性，熟练运用各种信息源，如OPAC、印刷型文献资源、数据库、网络信息等，能够准确、快速地构筑信息检索策略，获取相关信息。具备较强逻辑分析、判断能力与信息挖掘能力，能从纷繁庞杂的信息来源中提取隐藏的、潜在的有效信息。





2、针对用户咨询，具备迅速建立相应的条件反射的能力。如查数据、数值首先要想到国务院发展研究中心信息网、中经网统计数据库、中国企业与产品数据库等资源；查文史资料可能首先应想到：南京博物院——文史翰林、浙江省图书馆——中国历史人物图像数据库等。查某人的作品，除了需要使用其本名或常用名外，还需要考虑不常用的多个笔名等途径的查找，以免造成漏检。



## **[原文]**

### b ) 交流沟通能力

有较强的理解能力、表达能力及引导用户充分表达其需求的能力。

**[解读]**避免产生歧义。



## [原文]

### c) 寻求合作能力

对于超出参考馆员能力范围的咨询，应利用其他参考馆员或参考咨询合作单位的力量解答。如仍无法解答时，应在规定的解答时限截止前告知用户并推荐其他可能解答的途径。

## [解读]

1、除了对外寻求合作外，还需对内寻求合作，有些图书馆工作人员反映，某部门的工作人员借本馆其他部门所掌握的资料有时比用户去借还困难，这种情况，可以通过建立一个课题项目组的方法，整合各部门的人员进入项目组，采用项目制来获取相关资源，共同完成项目任务。

2、借助他人（专家或熟悉某一领域的人员）之力，来完成隐性知识的有效收集与利用。



## [原文]

### d) 计算机应用能力

能熟练使用常见计算机操作系统以及办公软件、浏览器软件、文件管理软件等常用应用软件。熟练掌握图书馆数字服务平台的使用。开展数字参考咨询服务的图书馆，参考馆员应熟练掌握数字参考咨询服务平台的各项功能

**[解读]** 由于本项技能作为现有信息技术环境下参考馆员应具备的最基本能力，因此放在最后一项，不再重点突出。



[原文]

## 4.2 信息源

参考咨询回复中，须选择、引用权威性资源。对于网络资源，还要求其内容的组织具备有序性与科学合理性。

信息源权威性的判断：

印刷型文献资源评估指标包括：责任者、出版年、版本、出版者、阅读对象、覆盖面等；

网络资源的评估指标包括：责任者、内容的客观性、域名、最后修订时间等。





## [解读]

本条目对传统信息源与网络电子信息源在参考咨询服务中的选择与采用做了说明与要求。重点强调“权威性”。



**[原文]**

## **4.3系统平台**

### **4.3.1计算机设备**

配备与当前信息技术发展及本馆服务能力、服务模式相适应的信息技术设备，计算机服务系统。

### **4.3.2 软件系统**

——易用性：系统界面友好，易于学习和操作，能够满足目标用户群体的使用需要。



## [解读]

任何一个功能性软件系统首先最重要的是要易用。但并不是越大型的、使用范围广的就越好用。以question point系统为例，它是唯一一个在全球范围内通过合作来提供虚拟咨询服务的项目（简称 QP），该项目始于 2000 年 11 月美国国会图书馆与 OCLC 共同牵头的 CDRS (Collaborative Digital Reference Service)项目。不同的是，CDRS 项目是一个基于“图书馆 -- 图书馆 (Library to library)”之间运行的服务网络，免费服务。而 QP是在此基础上增加了面向最终用户的服务，由 OCLC 负责服务及其系统的维护和推广，为收费服务。2002年6月正式投入运行，目前已有全球范围内 300 多家公共图书馆、大学图书馆、专业图书馆、虚拟咨询服务机构参加。北京大学图书馆于 2002 年7月加入 QP，成为中国大陆地区第一个加入该项目的成员。



本地化应用的过程中，目前发现的主要问题有以下几方面：

1、由系统内码引起的界面字符显示问题。具体表现为：QP系统允许对用户界面和馆员界面进行个性化定制，因此这部分内容可以汉化。但仍有一部分页面因为系统已经固定，无法进行汉化。

例如，用户在提问或者完成实时问答咨询后，系统会自动以电子邮件的形式将答案和咨询记录发送到用户的信箱。这些邮件都是英文的，这是系统面向所有成员馆用户提供的统一服务，因此无法根据单独某个成员馆的需求来更改。这对于汉语地区的用户来说是不太方便的。



## 2、乱码问题。

大陆地区的浏览器通常缺省使用的字符集是简体中文 (GB2312)，因此读者在浏览器上进行的问题的编辑和显示都是基于 GB2312 进行的。而 QP 系统由于还要面向香港、台湾、新加坡以及其他使用繁体中文的地方，因此使用了 Unicode UTF8 来同时支持简体和繁体中文。由于常用的内码系统不一致，会给 QP 系统在中国大陆地区的使用带来一定的麻烦。

同样的问题还存在于知识库的检索中。即存入知识库中的中文咨询问题，被系统自动转成了 Unicode 编码，当在浏览器上检索时，由于浏览器的缺省字符集是简体中文，因此无法检索出问题并经常出现乱码。





3、 售后支持跟不上，成员馆反映系统在使用中出现的问题后经常是得不到反馈。 另外，使用费用较高，性价比很低。

因此，易用性是首先要考虑的问题。



## [原文]

——稳定性：系统出现故障的次数与概率应较低。

**[解读]**（例：全国图书馆参考咨询联盟（UCDRS）第二个版本的平台曾嵌入实时咨询系统，由于其不够稳定，经常无法点击进入交谈页面，大大影响了实时的效果。）



**[原文]**——完备性：系统平台应提供用户帮助信息、常用语问候选择和自动发送功能、提问转发功能、日志和统计功能、问题存档功能等。

**[解读]** 部分适合系统自动回复的内容由系统自动回复发送，不需经人工处理。如淘宝客服的自动比对用户咨询问题、自动解答的功能。



**[原文]**——规范性：按照国际、国家通用技术标准，建立规范化的工作程序和模式。

**[原文]**——扩展性：平台留有扩展接口，可实现与其它图书馆应用服务系统进行交互，或与图书馆其它数字资源进行链接。

**[解读]** 如实现与资源系统、馆际互借系统、信息发布系统、微信系统的接口等。

**[原文]**——安全性：保护用户隐私与咨询内容不丢失、不外泄；保护知识库的安全以及不被篡改。



## [原文]

### 4.4 培训

图书馆应定期为参考馆员提供专业技能、服务技能等方面的培训与交流活动。同时，建立完善的培训资料库，供参考馆员自修。

## [解读] 培训内容应包括以下多个主题

- 1、**标准类培训**：①、在此之前，业内没有参考咨询主题的行业性标准，每个参考咨询服务机构使用的都是内部规范，如高校图书馆，研究型图书馆、某一联盟，或是一个单独的个体图书馆的内部工作手册。多数图书馆甚至没有内部规范，都是靠口头的简单说明。随着标准必要性与重要性的日益突显，文化部最近几年非常重视标准的制定工作。图工委近年来每年都完成十几二十个标准的制修订立项或标准化项目的立项。





②、《图书馆参考咨询服务规范》是国内首个以参考咨做为规范主题的行业标准，该行业标准的推出与实施对推动图书馆参考咨询服务的发展具有里程碑式的意义。参考馆员除了要完成本规范的培训外，还须完成图书馆主题的其它相关国家标准或行业标准的培训，以便更好地完成参考咨询服务工作。



# 国家标准:

标准类别	标准名称	立项时间
	《公共图书馆服务规范》	2007年
	图书馆古籍定级规范	2009年
	图书馆古籍书库基本要求	2009年
	图书馆机读目录格式	2009年
	图书馆机读规范格式	2009年
	图书馆馆藏资源数字化加工规范 第2部分：文本资源	2010年
	图书馆馆藏资源数字化加工规范 第4部分：音频资源	2010年
	图书馆馆藏视频资源数据加工	2010年
	图书馆馆藏资源数字化加工规范 第3部分：图像资源	2010年

# 国家标准

国家标准	《图书馆—射频识别—数据模型》系列标准	2012年
	公共图书馆少年儿童服务规范	2013年
	乡镇图书馆管理规范	2013年
	乡镇图书馆服务规范	2013年
	视障人士图书馆服务规范	2014年
	图书冷冻杀虫技术规程	2014年
	中国少数民族文字古籍定级	2014年
	古籍函套技术要求	2014年
	汉文古籍特藏藏品定级第2部分： 简帛古籍	2014年
	汉文古籍特藏藏品定级第3部分： 敦煌遗书	2014年
	汉文古籍特藏藏品定级第4部分： 佛教古籍	2014年
	汉文古籍特藏藏品定级第5部分： 碑帖拓本	2014年
	汉文古籍特藏藏品定级第6部分： 古地图	2014年

# 行业标准

《图书馆—射频识别—数据模型》	2009年
数字对象唯一标识符规范	2011年
文本数据加工规范	2011年
图像数据加工规范	2011年
音频数据加工规范	2011年
视频数据加工标准与工作规范	2011年
古籍元数据规范	2011年
电子图书元数据规范	2011年
电子连续性资源元数据规范	2011年
学位论文元数据规范	2011年
期刊论文元数据规范	2011年

文化行业标准

网络资源元数据规范

2011年

音频资源元数据规范

2011年

视频资源元数据规范

2011年

图像元数据规范

2011年

图书馆数字资源统计规范

2011年

数字资源长期保存元数据规范

2011年

管理元数据规范

2011年

乡镇图书馆统计指南

2012年

社区图书馆建设指南

2012年

社区图书馆服务规范

2012年

图书馆参考咨询服务规范

2012年



## 2、新业务知识培训：

随着新业务的开展，如科技查新等（第5次公共图书馆评估对省级副省级图书馆参考咨询业务做出的要求），相应图书馆应及时对本单位的相关业务人员进行培训。

科技查新员正规培训机构：机械工业信息研究院、中国科学技术信息研究所、教育部科技查新服务平台等。



### 3、案例类培训

实战性很强，效果好。

中小型图书馆

- 1) 可以联系大型图书馆通过授课的方式进行培训。
- 2) 可以通过正式出版的相关案例书籍进行培训。如《你问我答，知识导航——上海图书馆参考咨询案例集锦》。
- 3) 还可以派出人员到参考咨询服务水平较高的图书馆进行跟班研修式培训，以增强实战经验，提高上手速度进而提升服务品质。



#### 4、同业发展现状与趋势类培训（可采用自修的方式）

可用资源包括：业内专家的博客，E线图情等信息。



## 5、基础业务知识培训

黄如花 《信息检索》

詹德优 《信息咨询理论与方法》

袁红军、吴起立 《图书馆数字参考咨询服务理论与实践》

张久珍 《国外参考资源检索与利用》

C.R.麦克卢尔、 R.D.兰克斯 《数字参考咨询服务的质量评价》 等





**[原文]**

## 4.5 宣传

- 1、图书馆需明确参考咨询服务的用户及宣传与推广的内容，充分利用图书馆的多种宣传途径和工具进行宣传、推广。

**[解读]**

短信平台、微信、微博、用户座谈会、展览、举办网上活动等。

平面媒体宣传报道[如，2012年结合公共文化服务均等化的宣传主题，羊城晚报记者邓琼撰写《免费为读者传递文献400万篇》的报道来宣传我馆的参考咨询服务]。

研讨会、年会及各类型全国性或区域性会议（结合流动图书馆、数图推广工程、电子阅览室工程）、论文的发表。





**[原文]**

2、并鼓励工作人员对图书馆用户进行口头宣传。

**[原文]**

3、有条件的图书馆可建立参考咨询服务视觉识别系统。



**[原文]**

## **4.6 合作**

参与合作参考咨询服务的各类型图书馆须：

- a) 遵守合作参考咨询服务章程与合作协议。
- b) 遵守统一的参考咨询工作指南与服务程序。
- c) 遵守成员馆之间有机融合、协调合作的组织机制。



## [解读]

“合作”是当前参考咨询开展的重要模式之一。因此规范对“合作”作了专门的突出与强调，单列条目4.6.

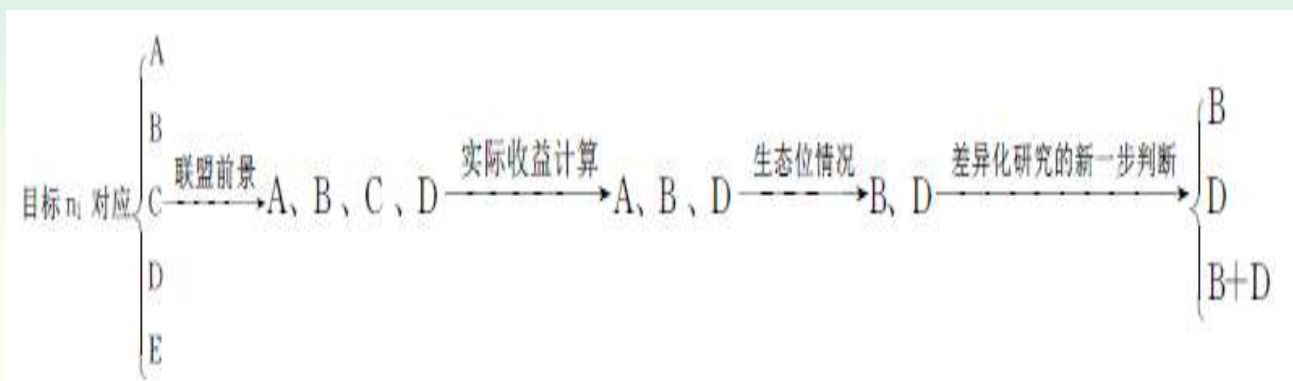
那么如何开展合作参考咨询服务，如何合作才能更好地体现自身的价值这是所有有意愿开展合作参考咨询服务的图书馆管理者要考虑与判断的问题，正确的选择也是保障提供好的合作参考咨询服务的先决条件。



- 如何选择合作机构（联盟）可以借鉴以下思路

——参见《图书馆选择联盟的决策路径研究》一文

图书馆选择联盟路径图



## 1、判断联盟前景

首先，要明确，不同的区域性联盟、行业性联盟与策略性联盟，它们的业务类型是否有广阔的发展空间。

其次，它的操作模式是否具有可持续性，这涉及到联盟的组织架构、合作模式、经费来源等。其中合作模式与经费来源是重点要考虑的问题。如果联盟成员之间是共生性的合作模式，联盟的发展会相对稳定，而寄生性、抗生性的结合模式，往往导致联盟的不稳定，甚至解体。





## 2、参与联盟活动所涉及的收益与成本的概念

**联盟租金：**参与联盟后，获得的物质方面的收益减去未加入联盟前的收益，具体是指因参与联盟活动所获得的资金或其他物质资源或物质奖励，即物质类的收益。

**学习剩余：**指图书馆个体加入联盟后，除了联盟租金外所获得的自身能力的提升，是对联盟内所获资源的转化，吸收与创新而逐渐形成的更具优势的核心能力，也就是通常所说的软实力。



**精神激励**：包括知名度，美誉度的提高，业界内影响力的提升等。

**联盟成本**：包括准入成本，联盟运行产生的成本，有可能承担的风险。  
如知识产权方面的风险。

实际收益的计算

**实际收益 = 联盟租金 + 学习剩余 + 精神激励 - 联盟成本**



### 3、 判断图书馆个体自身在不同联盟中的生态位状况。

什么是生态位？它是一个生物学上的概念，是指某个生物体单元在特定生态系统与环境相互作用过程中所形成的相对地位与作用。对联盟来说，图书馆个体是否有价值，是指它在联盟中能否占有比较重要的或是不可取代的生态位。



- 个体与其他成员的生态位在联盟中是否处于适度合理的重叠，即共生性如何。
- 当联盟中两个或多个个体提供相同或相似的服务或资源时，就会发生生态位的重叠。要想在这个联盟中生存并得到认可，就要根据其他成员的生态位及自身特点，不断地进行调整，以获得比较生存优势，避免与其他成员发生生态位的较大重叠。
- 但拼图式的毗邻，即完全不重叠也同样会造成联盟的极度不稳定，当其中一个成员退出时，那么联盟会面临巨大的动荡甚至瓦解的风险。最佳结果是，避免生态位的大部分重叠，但要做到适度重叠，从而生存与稳定均得到了保障。



- 也就是说，共生性是个体之间形成良好的合作，联盟能不断地发展的必要条件。共生性的合作模式包括寄生模式、偏利共生模式、互惠共生模式。

- **结论**

发现并挖掘符合自身特点的生态位，选择剩余生态位较大，竞争较少的联盟。





选择好合作机构（参考咨询联盟）后，成功开展合作服务须遵循以下原则：

- a) 遵守合作参考咨询服务章程与合作协议。
- b) 遵守统一的参考咨询工作指南与服务程序。
- c) 遵守成员馆之间有机融合、协调合作的组织机制。



## [原文]

### 4.7 评估

4.7.1 评估的主体：参考咨询服务机构自身、用户、第三方机构(由参考咨询服务专家组成)。

**[解读]** 从不同评估主体的角度出发，可实现三种针对同一参考咨询服务的评估，综合三者的内容，得出客观全面的整体评价，但并不是一定要三种评估都做，这里只是提供可选择类型，具体实施由各馆自行掌握。



## [原文]

4.7.2 评估的对象：包括参考咨询服务管理、参考咨询服务流程、参考咨询回复质量。

4.7.3 评估的方法：绩效评估、成效评估。

a) 绩效评估：对照参考咨询服务工作目标与绩效标准，制定相应指标，评定评估对象的履行程度与完成情况。

**[解读]** 单纯采用“绩效评估”的方法，即自己制定目标，自己完成，没有充分考虑到用户的因素有可能成为自说自话的评估。



## [原文]

b) 成效评估：以图书馆参考咨询服务用户为中心，将用户对参考咨询服务的预期与其实际获得的服务效果进行对比和分析。



[原文]

#### 4.7.4 评估结果的应用

将绩效评估结果与成效评估结果相结合，运用成效评估结果进一步调整与优化参考咨询服务的工作目标与绩效指标，使图书馆所提供的参考咨询服务更接近用户预期，以提升用户对参考咨询服务的满意度，进而全面推动图书馆的资源建设、服务与管理。





**[解读]** 进而全面推动图书馆的资源建设。

简单介绍国内外图书馆对网络电子资源的评价都采用了哪些指标  
(注：以下评价均是从图书馆采购或是收录的角度来给出的。)

美国研究图书馆协会 (ARL) 发起了 E-Metric 项目，致力于开发网络电子资源的测度标准，包括以下指标

网络电子资源的数量/网络电子资源的开销/网络电子资源与服务的使用 (含虚拟参考咨询的次数、是否提供跨网络电子资源的联合搜索、登陆次数、查询次数、内容单元的请求次数) 等。



- COUNTER项目 ( counting online usage of networked electronic resources ) 制定的实施规范用于管理不同种类电子资源的联机使用数据，规范记录和交换数据的指标和途径。
- ANSI/NISO Z39.7-2004 《信息服务和使用：图书馆和信息服务机构统计指标——数据字典》这是美国2004年图书馆统计标准之一。统计指标包括两大类：电子资源使用及电子资源相关设施支出统计。



- E线图情数字资源评估指标体系是参考ISO11620《信息与文献 - 图书馆绩效指标及其补充本1：补充指标》来设立的。
- 其主要思想是依据数字资源的利用率和数字资源的购买与管理成本来反映其质量。既可用于商业数字资源的评估也适用于免费数字资源的评估。除了“读者满意度”这个总体性的指标及两个成本性的指标外，其余12个均为实际利用情况的数据。



- 从上述资源评价的方法可以看出，通过对实际使用情况的分析总结才能对图书馆资源建设提供切实可行并有实际指导意义的建议或意见。
- 参考咨询服务作为图书馆电子资源使用的主要部门，通过对咨询服务的数据的综合统计所得出的结论是最是价值的。依照此结论才能更好地采购与建设更贴进用户需求的信息资源。所以“评估结果的应用”条目中明确了通过参考咨询服务的评估进而“全面推动图书馆的资源建设”的内容。



[原文（附录A）]

可参照**参考咨询服务评估指标体系表A.1**（参见附录A），根据需要，选用不同类型评估指标完成对参考咨询服务的评估。

一级指标↕	二级指标↕	三级指标↕
服务管理↕	人员↕	数量↕
		资格↕
		业务能力↕
	信息源↕	丰富性↕
		可靠性↕
		指引性↕
	系统平台↕	易用性↕
		稳定性↕
		完备性↕
		规范性↕
		扩展性↕
		安全性↕
	培训↕	方式的多样性↕
		实用性↕
	公知性↕	理念与宗旨↕
		宣传↕
	合作↕	开放性↕
		组织间协作↕
	评估↕	评估模式↕
		评估结果的效用↕



		完备性↕
		规范性↕
		扩展性↕
		安全性↕
	培训↕	方式的多样性↕
		实用性↕
	公知性↕	理念与宗旨↕
		宣传↕
	合作↕	开放性↕
		组织间协作↕
评估↕	评估模式↕	
	评估结果的效用↕	
服务流程↕	服务方式↕	多样性#↕
		便利性#↕
		交互性#↕
	服务的程序与指引↕	服务指引#↕
		简易性#↕
		清晰性#↕
	服务态度↕	仪容仪表#↕
		礼貌用语#↕
		耐心细致#↕
服务响应↕	及时性#↕	
咨询结果↕	格式↕	完整性↕
	内容质量↕	客观性#↕
		规范性↕
		有用性#↕
		指导性↕

## [解读]

- 1、上述所有指标（可选用）适用于评估主体为参考咨询服务机构自身或第三方机构（参考咨询服务专家）的评估方式，带#号指标（可选用）适用于评估主体为用户的评估方式。
- 2、评估体系完备，包括一级指标3项，二级指标17项，三级指标35项。便需要强调的是，本评估指标体系主要适用于单个图书馆或某个图书馆系统的纵向评估，虽然也可用于不同类型图书馆的横向比较，但由于不同地区，不同类型图书馆的政策环境、历史背景、读者人群及资金、体制等的不同导致各图书馆服务存在巨大的差异，所以不能片面地认为本规范可对所有图书馆的参考咨询服务进行普遍适用的横向比较。



## **[原文]**

### **5 参考咨询服务工作**

#### **5.1 工作纪律**

##### **5.1.1 服务态度**

- 参考馆员在服务过程中须注意仪容仪态、使用文明用语。
- 语言宜通俗易懂，避免使用非通用的专业术语。
- 与用户实时交流时，需悉心倾听，避免打断对方。
- 耐心解答，使用户可感知服务态度亲切、诚恳。
- 服务中注重沟通、互动，不得对用户批评说教。
- 理性交流，避免带情绪沟通。

**[解读]**本条目强调耐心、礼仪、理性。文中使用“可感知服务态度”是照顾到“面对面咨询”与“非面对面咨询”两种情况。



## [原文]

### 5.1.2 响应时间

实时咨询须即时响应，非实时咨询的响应时间为2个工作日以内。

### 5.1.3 解答时限

实时咨询要求即时解答，如无法即时给出咨询结果的，可根据咨询问题的具体情况与用户协商约定解答时限。对非实时咨询的解答须在7个工作日内提交咨询结果，或视具体情况由双方约定解答时限。

**[解读]** “或视具体情况由双方约定解答时限”。目前，研究型图书馆开展的嵌入式咨询需要参考馆员作为用户项目的参与人之一，在整个项目的申报到结题全程参与。所以这种情形下无法要求在7个工作日内完成咨询解答，因此，本条目下专门针对这种情况预留了空间。



## [原文]

### 5.2 服务流程

#### 5.2.1 准备工作

- 1) 熟悉实时参考咨询服务与非实时参考咨询服务的流程与工作纪律
- 2) 整理并维护常用信息源。

#### 5.2.2 咨询需求分析

- 1) 参考馆员需对咨询问题进行明确，对其中表达不清晰或可能产生歧义的词语或内容与用户做进一步沟通，以确保准确理解用户咨询需求。
- 2) 判断咨询需求的性质与所属范畴。
- 3) 确定所使用的信息源，包括正式出版的图书、期刊、报纸等印刷型资料及数据库、权威互联网资源、参考馆员的显性、隐性知识等。





### 5.2.3 咨询回复

1) 根据用户咨询需求，有针对性地选择检索工具并制定相应的检索策略。

2) 根据用户咨询需求的具体情况，明确所提供咨询结果的类型，如：事实性答案、文献原文、综述、报告或线索指引等。

3) 对检索结果进行比较查重，以检准率为主，兼顾检全率。提供给用户的咨询结果应该是经过归类整理、清晰明了的内容，同时附上参考来源。

4) 对于无法解答的咨询，需视具体情况分别处理：

--如本馆未收录解答咨询所需的资源，可联系合作单位获取。通过合作方式仍无法解答时，应为用户提供相应的查找线索，或推荐至其他更适合的图书馆解答。

--对于受图书馆的服务范围、服务资质等原因限制而不能解答的咨询，则需向用户说明，并推荐可解答此类咨询的机构或相关线索给用户



## 5.2.4 建立咨询档案

- 对咨询问题须逐条记录，建立咨询档案。记录内容包括：咨询问题、咨询来源、咨询用途、检索过程和提供咨询结果的情况。同时，定期对咨询档案进行统计分析，为日后服务的改进提供依据。
- 在所有的咨询记录中，选择常见问题、有参考借鉴意义的咨询及回复归入知识库。并定期对知识库进行维护更新。



## 5.3 咨询结果质量

### 5.3.1 咨询结果格式

a) 起始部分：

1) 向用户问好。

2) 列出经与用户沟通后，由用户确认的咨询需求内容。

**[解读]** “由用户确认的咨询需求内容”，这一点非常重要，在确认咨询需求时要与用户进行充分的沟通，以避免因歧义或理解的偏差而导致回复的内容与用户需求不相符。



## [正文]

### b) 主体部分：

- 1) 给出咨询结果，同时，附检索中所使用到的信息源、关键词、检索策略等。
- 2) 对无法提供最终答案或无法解答的咨询，须为用户提供相关资源的使用指引或查找线索。

### c) 结尾部分：

- 1) 对用户使用本服务致以谢意。
- 2) 提供完成本次服务的参考馆员所在单位、工作用联系方式。



### 5.3.2 咨询结果内容

- a) 使用的语言应通俗易懂，尽可能避免使用缩略语、非通用的专业术语及容易产生歧义的语句。
- b) 咨询结果的内容，必须具备客观性、真实性、时效性。
- c) 在法律、图书馆资源和服务条件允许的范围内，应向用户提供咨询提问的最终答案；对于可由用户自行完成获取的，应向用户提供详尽的检索路径、资源组合或解决问题的思路。
- d) 对于无法解答的咨询，咨询结果应给出其他可选择的咨询途径或相关查找线索。





谢 谢！

