



图书馆馆员业务学习
与岗位培训教程

TUSHUGUAN GUANYUAN

YEWU XUEXI YU GANGWEI PEIXUN JIAOCHENG

图书馆

参考咨询服务

罗彩冬 主编



海洋出版社

图书馆馆员业务学习与岗位培训教程

图书馆参考咨询服务

罗彩冬 主编

海洋出版社

2009年·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

图书馆参考咨询服务/罗彩冬主编. —北京: 海洋出版社,
2009. 1

图书馆馆员业务学习与岗位培训教程

ISBN 978 - 7 - 5027 - 7097 - 6

I. 图… II. 罗… III. 图书馆工作 - 参考咨询 - 技术
培训 - 教材 IV. G252. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 134657 号

责任编辑: 杨 齐

责任印制: 刘志恒

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

北京市海淀区大慧寺路 8 号 邮编: 100081

保定市中华美凯印刷有限公司印刷 新华书店发行所经销

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 14.5

字数: 343 千字 定价: 30.00 元

发行部: 62147016 邮购部: 68038093 总编室: 62114335

海洋版图书印、装错误可随时退换

《图书馆参考咨询服务》编委会

主 编 罗彩冬

副主编 张魁军

编 委 蔡莉静 杨咏梅 牛晓艳 陈晓毅
李雅轩 胡亚妮

编者的话

随着计算机技术的飞速发展，计算机在图书馆得到了广泛应用，图书馆的服务内容、服务方式和服务手段都发生了天翻地覆的变化。这就要求图书馆员必须及时掌握新技术，不断进行知识更新，以便能为读者提供优质服务。为此，近些年各个图书馆都在利用一切条件对馆员进行岗位培训，使图书馆馆员的知识结构日趋合理，业务素质不断提高，以满足读者在新形势下的不同需求。

我们发现针对图书馆馆员培训的教程屈指可数，而且在这少数几种培训用书中，一些内容已经陈旧，难以满足新形势的需求。为此，我们结合图书馆的工作需要编写了这套教程，期望能为图书馆馆员培训提供帮助和参考。

全套教程包括了图书馆的所有日常工作，从图书的采访、编目到流通、阅览，从读者服务到信息服务，从印刷资源到电子资源，从数据库建设到网络资源的检索利用，从参考咨询服务到竞争情报服务等。该教程不仅可以作为各类图书馆馆员的培训参考教材，也可以作为图书馆馆员工作的参考工具书。

由于编者水平所限，书中难免有不妥之处，敬请读者批评指正。

编者
2008年7月

目 次

第一章 参考咨询工作概论	(1)
第一节 参考咨询的概念	(1)
一、参考咨询的含义	(1)
二、参考咨询的特点	(2)
第二节 参考咨询工作体系	(4)
一、参考咨询体系	(4)
二、参考咨询体系的构建原则	(6)
三、参考咨询体系的评价	(7)
第三节 参考咨询的发展历程	(7)
一、萌芽阶段(19 世纪下半叶至 20 世纪 20 年代)	(7)
二、传统参考咨询阶段(20 世纪 20—80 年代)	(8)
三、网络化参考咨询阶段(20 世纪 80 年代以后)	(9)
四、我国参考咨询的发展	(10)
第四节 参考咨询的意义	(12)
一、帮助读者查找资料	(12)
二、有利于文献资源的综合利用	(13)
三、开展文献检索教育	(13)
四、为科学研究服务	(13)
五、为市场经济建设服务	(14)
第二章 图书馆咨询用户的类型与需求	(15)
第一节 图书馆参考咨询用户类型及用户心理	(15)
一、图书馆参考咨询用户类型	(15)
二、图书馆咨询用户心理	(16)
第二节 图书馆咨询用户的信息需求分析	(20)
一、人类的社会信息需求	(20)
二、咨询用户与信息需求分类	(21)
三、咨询用户信息需求的共同心理和规律	(28)
第三节 网络环境下如何激发咨询用户的信息需求	(29)

一、网络环境下信息检索的不足	(29)
二、解决方案	(30)
第三章 参考咨询服务形式	(31)
第一节 传统咨询形式	(31)
一、咨询台咨询	(31)
二、电话咨询	(33)
三、信件咨询	(34)
第二节 网络咨询形式	(35)
一、信息推送服务形式	(35)
二、虚拟参考咨询服务形式	(36)
第四章 参考咨询服务内容与工作程序	(38)
第一节 读者咨询服务	(39)
一、读者咨询服务的范畴	(39)
二、参考咨询服务的类型	(40)
第二节 用户教育服务	(45)
一、用户教育的内容	(45)
二、开展用户教育的形式	(46)
第三节 网络信息资源的组织	(52)
一、信息的选择	(52)
二、网络信息的组织形式	(53)
第四节 专题情报研究服务	(55)
一、定题服务	(55)
二、自建专题数据库	(56)
三、剪报服务	(60)
四、信息调研	(60)
第五节 参考咨询工作程序	(60)
一、受理咨询	(61)
二、课题分析	(61)
三、文献检索	(62)
四、答复咨询	(63)
五、建立咨询档案	(64)
第五章 参考咨询人员的素质	(65)
第一节 参考咨询人员的基本素质	(65)

一、良好的职业道德	(65)
二、良好的交流能力	(66)
三、较高的外语和计算机能力	(67)
第二节 参考咨询人员的业务素质	(68)
一、扎实的专业基础	(68)
二、广博的知识结构	(70)
三、较强的科研能力	(71)
第三节 美国参考咨询人员的素质要求	(71)
一、美国参考咨询员的专业资质	(72)
二、美国参考咨询员的行为方式	(73)
第四节 参考咨询员的培训	(74)
一、培训形式	(75)
二、培训内容	(76)
第六章 参考信息源建设	(78)
第一节 建设参考信息源的意义	(78)
一、拓展服务内容	(78)
二、深化咨询服务	(78)
三、增强教育职能	(78)
第二节 参考信息源的类型与特点	(79)
一、参考信息源的类型	(79)
二、参考信息源的特点	(79)
第三节 参考信息源建设原则与策略	(80)
一、参考信息源建设的原则	(80)
二、参考信息源建设的策略	(81)
三、参考信息源建设中存在的问题	(83)
第四节 传统参考信息源	(84)
一、检索型信息源	(84)
二、知识型信息源	(87)
三、数据图表型信息源	(90)
四、建立颇具个性化的参考工具书体系	(92)
五、参考工具书的使用原则	(92)
第五节 电子参考信息源	(93)
一、电子参考源的概念	(93)

二、电子参考源的特点	(93)
三、电子参考源的类型	(94)
四、数据库	(96)
五、网络搜索引擎	(97)
六、电子工具书	(103)
第七章 国内外常用电子参考信息源	(104)
第一节 国内外常用数据库	(104)
一、国内常用数据库	(104)
二、国外常用数据库	(110)
第二节 国内外常用搜索引擎	(119)
一、中文网络搜索引擎	(119)
二、英文网络搜索引擎	(122)
第三节 电子版或在线参考工具书	(125)
第八章 参考咨询工作的组织机构	(129)
第一节 参考咨询机构的设置与管理	(129)
一、参考咨询机构的设置	(129)
二、参考咨询机构建设的原则	(131)
三、参考咨询机构的管理模式	(132)
第二节 参考咨询人员的设置	(135)
一、兼管型参考咨询员	(136)
二、专管型参考咨询员	(136)
三、学科参考咨询员	(136)
四、参考咨询网络的建立	(137)
第三节 参考咨询内容的选择	(137)
第九章 参考咨询工作的业务管理	(139)
第一节 参考咨询工作平台	(139)
一、参考咨询场所	(139)
二、参考咨询部的设备、用品以及技术支持	(141)
第二节 参考信息源的配置与布局	(142)
一、参考咨询文献布局应遵循的原则	(142)
二、参考咨询文献的合理布局	(143)
第三节 参考咨询日常工作管理	(145)
一、参考咨询工作的记录和统计	(145)

二、参考咨询档案的建立	(148)
三、参考咨询的评估工作	(152)
第十章 网络环境下图书馆的参考咨询工作	(159)
第一节 网络环境对图书馆参考咨询工作的影响	(159)
一、网络环境简介	(159)
二、网络环境对图书馆参考咨询工作的影响及特点	(159)
第二节 网络环境下的参考咨询服务	(161)
一、网络（数字）参考咨询服务的概念	(161)
二、网络（数字）参考咨询服务特点及类型	(161)
三、网络环境下参考咨询的工作机制	(163)
第三节 典型的网络（数字）参考咨询服务介绍	(164)
一、国外几个数字参考服务案例分析	(164)
二、国内几个数字参考服务案例分析	(172)
第四节 网络参考咨询服务质量评价	(181)
一、网络参考咨询服务质量评价的意义	(181)
二、影响网络参考服务质量的因素	(182)
三、网络参考咨询服务质量评价体系	(182)
第五节 网络（数字）参考咨询服务存在的问题	(183)
第六节 网络环境下参考咨询服务发展的趋势	(184)
第七节 我国网络参考咨询工作研究的重点	(185)
一、几个理论问题	(185)
二、信息（特别是电子信息）产权问题	(186)
三、数字参考咨询的运营机制与经费支持	(186)
四、网络咨询者的隐私保护问题	(186)
五、网络参考咨询评价问题	(187)
六、网络化咨询合作问题	(187)
七、网络参考咨询的社会化、产业化问题	(187)
八、数字参考咨询馆员制度化	(187)
九、数字参考咨询标准规范的建立	(187)
附录1 学科资源数据库目录	(188)
附录2 科技查新规范	(198)
参考文献	(217)

第一章 参考咨询工作概论

参考咨询是图书馆工作的重要组成部分,相对于图书馆的采访、编目、流通、阅览等环节,参考咨询还是一个比较年轻的工作,但也是更具活力、更能体现图书馆服务的增值作用和馆员价值的工作,是读者服务工作的深化和拓展。传统的文献借阅服务是为了满足读者的共性需求,而参考咨询是为了满足读者的个性化需求。参考咨询员需要综合地利用各种信息检索方法和服务手段,解决读者在查找信息过程中遇到的各种疑难问题,帮助读者更有效地利用图书馆。

现代信息技术的迅速发展,改变了文献资源的存储方式、检索方式以及交流与传播方式,使文献资源向数字化方向发展。这不但给传统的馆藏文献结构和图书馆管理模式带来了革命性的变化,而且给读者利用图书馆带来了越来越多的问题,读者越来越需要图书馆参考咨询员提供各种各样的帮助。同时,图书馆管理的重心开始从重视二线的文献资源的组织和管理转向重视一线的读者服务工作,参考咨询服务的水平更成为衡量现代图书馆整体服务水平的重要标志。

本章将详细阐述参考咨询的定义、特点、工作体系、发展历程以及参考咨询的重要意义等内容。

第一节 参考咨询的概念

一、参考咨询的含义

参考咨询服务(reference service 或 reference work)是图书馆应广大读者的需求而开展的一项服务,是图书馆传统的读者服务工作的延伸和发展。关于参考咨询的定义,美国参考咨询专家威廉·A·卡茨在《参考工作导论》一书中指出:“参考咨询最基本的含义是解答各种问题。”《英国大百科全书》中的定义为:“参考咨询是参考咨询员对各个读者在寻求情报时,提供个别的帮助。”这两个定义明确指出:参考咨询的本质就是解答读者在利用图书馆时遇到的问题。北京大学、武汉大学合编的《图书馆学基础》指出:“参考咨询工作的实质是以文献为根据,通过个别解答的方式,有针对性地向读者提供具体的文献、文献知识或文献途径的一项服务工作。”该定义明确指出参考咨询的基础是文献,参考咨询服务以文献为主要依据,针对读者在获取信息资源过程中提出的各种疑难问题,利用各种参考工具、检索工具、互联网以及有关文献资源,为读者检索、揭示、提供文献及文献知识或文献线索,或在读者使用他们不熟悉的检索工具方面给予辅导和帮助,以解答读者问题。由于解答问题的主要依据是图书馆现有的文献或其他参考源等,且提供的答案又是参考性的,所以,对于这类服务多称作“参考咨询服务”、“参考服务”、“咨询服务”。

务”等。

参考咨询员的任务就是对于寻求情报资料的读者给以积极的帮助,对他们所需的某些知识或文献方面的有关疑难给予迅速和积极的解答。关于参考咨询服务的内容,在不同的时期有不同的看法。早期图书馆界认为,参考咨询的内容只限于提供书目。由于读者对图书馆缺乏足够的了解,不知道图书馆能够提供什么文献资源,咨询服务的内容大多停留在帮助读者利用各种书目工具查找图书馆的馆藏资源。

随着读者需求层次的不断提高,参考咨询业务水平也迅速发展,参考咨询员开始利用图书馆丰富的工具书为读者解答大量的知识性问题。这时,参考咨询的内容除了书目检索服务外,开始直接回答一些具体的问题,参考咨询员尽可能为读者提供有关问题的直接答案,以满足读者的信息要求。

随着参考咨询问题的不断深入,参考咨询服务的内容也开始不断拓展和深化,参考咨询服务除了传统的书目服务、文献检索服务、阅读辅导外,还涉及到一些比较深入的定题服务、技术服务、网络资源导航服务等。例如,图书馆为用户就某一课题、产品、决策、管理或者其他专门问题而提供相关信息的搜集、检索、整理、分析、研究等服务,并提出相应的建议、结论或方案。这类参考咨询服务的对象已经不限于读者,而是扩展到社会上的各种用户。参考咨询所借助的信息资源除检索和收集现成的信息以外,还需要咨询人员实地调查和采集。参考咨询服务的内容经常需要进行一系列复杂的信息整理、分析和研究等工作,并提交相应的研究成果或者研究报告等信息产品。这种比较专业的信息服务在性质上应属于知识创新,它通过信息的集中、浓缩、重组、综合等方式产生新的信息,如综述、述评、分析报告等,这些新信息能够为用户提供额外的价值。这时,又出现了“信息咨询”的概念。

随着形势的进一步变化,当前有许多图书馆不仅提供基于馆藏文献资源的信息服务,而且还提供一系列扩展服务。例如,随着数字图书馆建设的发展,图书馆为用户进行专题研究提供了计算机、扫描仪、打印机、多媒体设备,安静独立的研究空间等先进的设备和设施;图书馆为各种学术文化和社会事务活动提供了场所、设施和组织策划等;图书馆向用户提供的打印、复印、装订、扫描、磁带复制、光盘刻录、电子邮件收发、数字化加工制作等服务。这类扩展服务有的和文献信息服务结合在一起向用户提供,有的则独立地向用户提供服务。用户在利用图书馆这些扩展服务的过程中,显然也会需要图书馆提供相应的咨询服务,诸如服务的制度和规定、设施设备的使用方法、会场布置方案、主题内容策划和活动程序安排等方面的咨询问题。这种新的咨询服务的出现,使得图书馆咨询的服务用户和服务领域空前广泛。

随着网络技术在参考咨询中的应用,参考咨询的方式方法也发生了根本性的变化。一方面是虚拟参考咨询的兴起,馆员与用户之间的联系、文献传递等都是依靠网络进行的。另一方面是联合咨询的出现,参考咨询问题的解答往往依靠一馆之力是不够的,需要联合多个图书馆的咨询专家共同完成。于是又出现了“网络参考咨询”、“虚拟参考咨询”、“实时参考咨询”、“合作参考咨询”等概念。

二、参考咨询的特点

参考咨询的服务内容不断地深化和拓展,其服务方式也呈现出现代化、网络化、多样

化的趋势,致使参考咨询成为读者服务中最活跃的内容,并表现出以下特点。

1. 服务性

从本质上说,参考咨询仍然属于读者服务工作的范畴,服务性是参考咨询最基本的特征。参考咨询是在图书馆传统的工作流程采访、分类、编目、典藏、流通、阅览的基础上开展的一项重要内容。在参考咨询过程中,馆员通过个别解答读者提问,来满足读者的个性化需求,服务内容与其他部门的读者服务工作有着千丝万缕的联系,是读者服务的延伸和发展。

2. 针对性

从参考咨询服务的目的来看,它具有很强的针对性。参考咨询主要针对读者的学习、工作与生活中所遇到的问题,提供文献信息服务,以满足读者越来越个性化的服务需求。读者需求是开展咨询服务的前提,没有读者需求,也就没有图书馆的咨询服务,所以调查了解读者的信息需求是开展参考咨询服务的基础。各类型各层次的图书馆的服务对象是不同的,参考咨询应根据图书馆的方针和任务开展读者需求调查研究,以分清工作的轻重缓急,明确服务重点。比如,公共图书馆担负着为所在地区的党政机关和有关的企事业单位服务的任务,参考咨询的重点是政府决策和经济建设;高校图书馆重点为学校教学与科研服务,参考咨询的对象主要是教师和学生,服务的重点是教育与科学技术;科研单位图书馆主要为本系统科研工作及领导决策服务,参考咨询的服务内容专业性很强。

3. 多样性

从参考咨询的内容和形式来看,参考咨询呈现出多样性的特点。首先,读者咨询问题多种多样,来源广泛。有来自社会各个部门的咨询问题,也有涉及学科领域的专门问题;有综合性的咨询,也有专题性的咨询;有文献信息咨询,也有非文献信息咨询。当然,并非读者提出的一切问题,图书馆都应给予解答,只有属于图书馆服务范围的问题,才是参考咨询的服务内容。其次,参考咨询形式多样化。从读者提问的形式看,有到馆咨询、电话咨询、信件咨询、网络咨询等多种形式;从馆员对具体问题所采取的形式看,有文献检索方法辅导、提供文献线索、提供原文、定期提供最新资料、提供专题研究报告等。

4. 实用性

从参考咨询工作的效果来看,具有一定的实用性。首先,读者在实际生活、工作和学习中,必然会碰到各种各样的问题,参考咨询馆员帮助读者获取资料和利用图书馆资源,节约读者查找资料的大量时间。其次,参考咨询服务还有利于深入开发文献资源,提高文献资源的利用率,为科技人员、领导决策和企业发展提供丰富的文献资源和动态信息。例如,随着图书馆情报职能增强和现代化技术的应用,高校图书馆从优化资源配置,提高服务质量、方便读者等方面入手,在保证为高校的教研工作提供服务的基础之上,扬长避短,立足实用的参与社会情报服务,为社会提供实用易得的经济信息服务。参考咨询突出体现了图书馆的情报职能与教育职能,它所表现出来的工作水平与开发能力反映了图书馆服务的优劣,参考咨询工作的社会价值体现在工作效率、社会效率和为经济建设服务的效益等方面。

5. 智力性

从参考咨询所需的技术来说,它属于一种知识密集型的智力劳动。图书馆参考咨询服

务不像外借流通服务那样直接简单地为读者提供原始文献,在解答读者咨询问题中,除少数的咨询问题可以仅凭借图书馆工作人员的知识 and 经验就能立即回答外,大部分问题都要将对文献的检索、加工、整理、分析、研究等活动结合起来,其工作的实质就是以文献查找、选择与利用为依据,向读者提供具体的文献、文献知识和文献检索途径,它是一种复杂的、学术性较强的、对服务人员素质要求较高的服务方式。例如,在一些大型图书馆,已有专门的情报研究工作,开始为政府、企业、科研开展深层次的研究服务,提供辅助决策功能。图书馆一般都设立了专门的部门或工作人员,从事定题跟踪服务、专题文献调研、编制专题文献书目、文摘、论文索引或特定的资料汇编等工作,还可以承担课题立项、科技专题查新、专利申请等更深阶段的服务。这种服务主要针对一些较固定读者,具有长期性和相对的稳定性,这要求咨询工作人员具备较高的专业技能并要付出大量额外的工作。

6. 社会性

图书馆是信息产业的有机组成部分,主要具有保存人类文化遗产、开展社会教育、传递科学信息和开发智力资源四种社会职能。参考咨询服务是一种开放性的社会服务系统。首先,咨询服务对象具有鲜明的社会性。参考咨询服务就是图书馆运用各种方法帮助读者解答在科研和生产中需要查阅文献资料而出现的疑难问题,为读者提供所需的文献和情报。随着社会信息化程度的不断提高及图书馆服务观念的转变,参考咨询服务的社会化程度日益加深,服务对象与范围进一步扩大。尤其是开展了合作咨询和网上咨询服务以后,其服务对象已不再限于馆内读者,本社区乃至跨地区、跨国界的有关用户都可能成为服务对象。其次,咨询队伍具有鲜明的社会性。由于科学技术的发展,科学知识与信息资源急剧增长,光靠一个图书馆的力量已无法独立完成各种资源库的建设及各种咨询问题的解答,更谈不上各种咨询软件的研制与开发。知识与资源的共建共享势在必行,咨询队伍建设的协作化与社会化进一步发展,出现了跨地区跨国界的合作咨询。再次,咨询服务内容具有社会性。随着图书馆日益融入社会信息化的浪潮之中,参考咨询服务的内容也由过去以学科咨询、专业咨询为主转向为广大用户提供涵盖学习、生活、工作等方面的各类社会化信息,以最大限度满足用户日益增长的信息需求。

第二节 参考咨询工作体系

参考咨询工作的开展涉及到多个方面的因素,如咨询台、咨询人员、参考文献源、咨询内容、咨询模式等。各个因素相互依赖、相互作用,共同形成参考咨询工作体系。因此,采用系统的观点来分析参考咨询体系的构成要素、明确构建原则、合理配置各项咨询要素、规范工作模式,将有助于提高参考咨询工作的效率和质量。

一、参考咨询体系

要构建合理有效的图书馆参考咨询体系,首先必须明确其构成要素。参考咨询体系的构成要素很多,主要包括以下6个方面。

1. 咨询对象

不同的图书馆具有不同的任务、不同的用户群体，参考咨询工作首先应根据图书馆的根本任务，分析用户群体的构成、需求特点，确定参考咨询服务对象。

2. 服务内容

在用户需求分析基础上确定参考咨询工作的服务内容和形式。目前，图书馆提供的咨询内容丰富多彩，形式多种多样。在服务内容上，有针对图书馆的基本情况的问题，如馆室结构、藏书布局、机构设置、服务项目（包括基础服务和扩展服务）、开放时间、规章制度等方面的一般性问题；也有比较专深的检索类问题；还有各种宣传活动和专题讲座等，如各种信息发布、信息资源的宣传、文献检索方法的培训、网络资源导航、观看录像、组织实地参观、文件传输（FTP）和视频点播（VOD）服务、学术讲座、专题展览等。此外，文献资源的数字化建设和专题数据库建设也是参考咨询的重要内容。在服务形式上，馆员与用户互动，有面对面的交流、通信、电话、传真、E-mail、虚拟咨询台等咨询方式。各馆面对的用户群体不同，其信息需求也不同，参考咨询的服务内容应根据用户实际需求进行选择。

3. 参考咨询员

参考咨询员是咨询的主体，是整个咨询体系中最活跃和最具决定性的因素。一般大型图书馆都建立专门的咨询部门，配备专职的参考咨询员，开展各种咨询服务。参考咨询员的业务素质和工作态度对咨询的成败和质量具有第一决定性的影响，因此，选择优秀的参考咨询员是咨询工作的首要内容。

4. 参考信息源

参考信息源是开展参考咨询工作所必需配备的各种常用文献资源，包括各类检索工具书和电子资源。对于一些简单的常规性问题，咨询人员通常可以凭借其知识和经验即时解答，但是对于比较复杂和专深的问题，咨询人员则必须借助一定的咨询信息源才能做出解答。这些咨询信息源通常包括各种工具书和数据库，但在必要时还须综合运用多种文献信息资源。即使是针对用户在利用图书馆场所、设施和组织策划服务中提出的咨询问题，有时也需要一些特殊的咨询信息源，例如，有关该项服务的介绍资料、服务制度和规定、设施设备的使用说明书、成功案例资料、合同样稿、多媒体演示系统等。

5. 参考咨询平台

参考咨询工作要有一定的场所、设施和其他技术手段来支持，它们的总体可以视为一个参考咨询平台。参考咨询平台包括参考咨询服务台、参考工具书、电话、电脑、打印及网络设备、文献资源数据库等。图书馆一般在馆内设置总咨询台，并配备专职或兼职的总咨询员。总咨询员应对全馆的基本情况和各业务部门的服务内容和程序都有比较深入的了解，并且最好能够熟练使用各种工具书、熟悉本馆目录系统和常用数据库的基本检索方法，以备用户对这些问题的咨询。

6. 咨询规范

咨询规范规定了开展咨询工作的方法、程序和制度，是使咨询人员、咨询信息源和咨询平台联合在一起的桥梁。咨询规范的内容主要包括：咨询服务管理办法、咨询受理和服务程序、用户咨询须知、咨询服务公约、咨询收费标准、咨询合同和咨询报告的标准文本

格式、咨询档案和咨询统计管理制度以及图书馆的相关规章制度和国家的相关法律法规（如《科学技术保密规定》）等。对于一些特殊性质的咨询工作，还必须遵守国家有关的专门规范，例如，科技查新咨询就必须严格执行科技部制定的《科技查新机构管理办法》和《科技查新规范》等规范文件，建立一套完善的咨询规范体系，对咨询工作进行规范化管理，这是提高咨询服务水平的重要保证。

上述几个要素互为支持、互为一体、相辅相成、缺一不可，共同组成了图书馆的参考咨询体系。

二、参考咨询体系的构建原则

在以上思路的基础上，各图书馆应结合本馆实际情况，协调各项咨询要素的建设与配置，力争构建一个全面、高效、优化、开放的综合咨询体系。参考咨询体系的构建必须根据图书馆的实际需要，同时坚持如下原则。

1. 坚持“以人为本”

从我国参考咨询发展现状可以看出，图书馆参考咨询服务是围绕资源展开的，而不是围绕用户需求展开的。参考咨询注重馆藏文献资源的利用与开发，而忽视对用户需求和围绕用户需求的现代信息服务保障体系的研究。参考咨询是用户与馆员之间的交流行为，说到底是人与人之间的交流行为，因此参考咨询要牢固树立“以人为本”的原则。首先要以用户为中心，深入研究用户需求特点，建立综合信息服务体系，尽可能为用户提供各种方便，满足用户的各种合理要求；其次，要以馆员为本，通过营造方便、舒适、快捷的咨询工作环境，充分调动馆员的积极性、能动性和创造性，开展深层次的服务，提高参考咨询服务的水平。

2. 坚持服务至上

参考咨询本身就是服务的重要组成部分，其目的也是为了提高服务的质量和效率，它与服务是互为一体的。因此，要坚持在咨询中服务，在服务中咨询，以咨询促进服务，以服务推动咨询。只有坚持咨询与服务的紧密结合，才能谋求图书馆服务与管理的不断发展。

3. 坚持分工与协作相结合

图书馆本身是一个协作性非常强的机构，参考咨询用户来自社会各行各业，咨询问题五花八门。用户需要的是具有参考价值的高质量的特殊的个性化信息，而不是优劣混杂、质量低下的相关信息。要回答用户的各种咨询问题，往往依靠一个图书馆的力量是远远不够的，所以参考咨询工作中既要有所分工，各司其责，又要体现团结协作，联合多个图书馆的咨询专家共同开展咨询服务，满足各个社会领域的众多用户对信息的不同层次、不同角度的需求。

4. 坚持实用性

参考咨询工作体系的建立应突出实用性，包括服务内容要坚持全面性，能够覆盖图书馆的全部服务领域；反应机制要坚持高效、快速、敏捷，并且在运行过程中不断优化；咨询服务要对用户呈现最大程度的开放性，让用户和馆员都能感觉到咨询体系的存在，感觉到咨询体系的运行和动态性特征。

三、参考咨询体系的评价

对所构建起来的参考咨询体系,图书馆应组织定期评价,以谋求不断优化和改进。在评价时主要可以从以下两个方面加以考察。

1. 评价各项要素的建设状况

主要考察各项要素的建设与配置状况能否满足咨询工作的需要,如咨询人员数量是否足够,资质是否合格,结构是否合理;咨询信息源是否全面充分;咨询平台功能是否齐全、优良;咨询规范体系是否健全,咨询档案记录和业务统计制度是否规范;各项要素的配置是否合理、优化等。

2. 评价参考咨询体系运行状况和效果

主要考察综合咨询体系的运行是否顺畅,运行效果如何,是否达到预期的目标,是否确实促进了图书馆的各项服务和管理工作;咨询工作的业务数量有多少,各类咨询业务的分布情况如何;用户是否满意,满意率有多少,满意程度如何;所建立起来的咨询体系是否有疏漏,是否覆盖了图书馆的全部服务区域,是否体现了综合咨询体系的最初理念,是否确实和始终坚持了事先确定下来的那些指导原则等。

在具体的评价工作中,可以事先制定一系列比较详细的评价指标,将这些指标与实际情况加以对照比较做出评判。应该说,当前我国图书馆事业的发展是相当快的,许多图书馆的服务领域不断扩大,服务手段不断革新。与此相应,咨询工作和咨询理论也应谋求不断发展和创新。

第三节 参考咨询的发展历程

图书馆参考咨询服务并非生来就有,它的出现远远落后于图书馆的出现,是图书馆发展到一定水平的产物。参考咨询起源于19世纪80年代,经历了从无到有、从传统到现代的百年演变,服务内容和形式也不断发展变化。从近代开始,围绕指导读者利用图书馆开展的参考咨询工作开始成为图书馆的一项业务。综观参考咨询工作的发展,大体经历了三个大的阶段:萌芽阶段、传统参考咨询阶段、网络参考咨询阶段。

一、萌芽阶段(19世纪下半叶至20世纪20年代)

古代图书馆的功能主要是收集、保存文献,读者范围也仅限于极少数的贵族读者。由于文献数量相当有限,读者根本就不需要任何参考咨询服务。到了近代,图书馆逐渐成为一种社会文化设施,面向广大公众开放,其社会功能也由收集、保存文献发展到普及科学文化知识,进行社会教育。到19世纪下半叶,由于科学技术的发展,各学科之间相互交叉渗透,文献信息量剧增,读者的文献需求增加,传统的借借还还服务远不能满足读者需求,参考咨询服务便应运而生。

参考咨询工作是最早在美国公共图书馆和高等院校图书馆开展起来的,是近代科技、教育、文化发展,书刊资源日益丰富以及世界图书馆事业蓬勃发展的产物。大约在1850—1870年期间,美国图书馆界开始变革观念,提出图书馆员并非单纯的图书保管员,