

ICS 01.140.20

A 14

备案号:

C A D A L 项 目 标 准

CADAL 51301—2012

虚拟参考咨询服务规范 第 5 部分：服务评估规范

Standard for Virtual reference service-

Part 5: Service Assessment specification

第一稿

2012-5-4

2012 - 05 - 08 发布

2012 - 05 - 09 实施

CADAL 项目管理中心 发布

目 次

目次	II
前言	III
引言	IV
虚拟参考咨询服务规范 第5部分：服务评估规范	5
1 范围	5
2 术语和定义	5
2.1 虚拟参考咨询服务 Virtual Reference Service	5
2.2 咨询员 Reference Librarian	5
2.3 用户 User	5
2.4 参考源 Reference source	5
3 服务体系评估原则	5
3.1 整体性原则	5
3.2 前瞻性原则	5
3.3 以用户满意度为导向原则	6
3.4 可操作性原则	6
4 评估方法	6
4.1 以评估角度划分	6
4.2 以评估主体划分	6
5 评估内容	7
5.1 评估主体	7
5.2 评估客体	7
6 评估指标体系	8
附录A 虚拟参考服务体系评估指标	9
附录B 虚拟参考服务体系评估三级指标解释	11

前 言

《虚拟参考咨询服务规范》与《分布式虚拟参考咨询服务集成规范》、《文献传递服务规范》共同组成“CADAL项目标准”系列的《数字图书馆虚拟参考咨询标准规范集》。

《虚拟参考咨询服务规范》分为5个部分：

- 第1部分：服务规范
- 第2部分：工作流程规范
- 第3部分：答案质量规范
- 第4部分：知识库建设规范
- 第5部分：服务评估规范

本部分为《虚拟参考咨询服务规范》的第5部分。

本标准是由 浙江大学图书馆、上海交通大学图书馆提出。

本标准由 大学数字图书馆国际合作计划（CADAL）项目管理中心归口。

本标准起草单位： 浙江大学图书馆、上海交通大学图书馆。

本标准主要起草人： 邓晓音、蒋丽丽、董文军、赵美娣、刘琼、张焕敏、谢敏。

引 言

虚拟参考咨询服务是数字图书馆为用户提供的数字化服务的重要组成部分。它以数字信息资源为基础，以网络为传输手段，通过电子邮件、实时问答、网上参考工具等形式向用户提供不受时间、空间限制的参考咨询服务。

为了确保咨询服务的质量，本标准对虚拟参考咨询的服务评估作出解释和规范，为相关服务提供指南。本标准主要对大学数字图书馆国际合作计划(China Academic Digital Associative Library, CADAL)的虚拟咨询服务进行规范，也可以用作其他数字图书馆、数据库和各类图书馆虚拟咨询服务的指南和参考。

虚拟参考咨询服务规范 第5部分：服务评估规范

1 范围

本标准适用于大学数字图书馆国际合作计划（China Academic Digital Associative Library, CADAL）的虚拟参考咨询服务，也适用于其他数字图书馆、数据库和各类图书馆的虚拟咨询服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

2.1 虚拟参考咨询服务 Virtual Reference Service

又称数字参考咨询服务、电子参考咨询服务、网络参考咨询服务等，是一种基于计算机网络的帮助机制。它借鉴了电子商务中在线客户服务的成熟经验，以网络为基础，通过常见问题解答、电子邮件、Web表单、在线聊天等形式回答用户问题，提供用户所需帮助，也是一种新型的信息服务模式。

2.2 咨询员 Reference Librarian

从事咨询服务的相关人员。负责回答用户提问、帮助用户得到所需的信息和服务。根据咨询员本身的知识、经验和所承担的任务，可以有初级咨询员和资深咨询师等不同配置。

2.3 用户 User

所有使用CADAL资源和服务的人员。但对于用户可以有普通用户、VIP用户、注册用户、匿名用户等不同的类型，各类用户可获取的资源和服务是有区别的。

2.4 参考源 Reference source

虚拟参考咨询业务中用于获取权威信息的来源，包括印刷资料、视听资料、机读数据库、图书馆书目记录、其他图书馆和机构、图书馆内外的个人以及可靠的网络资源。

3 服务体系评估原则

虚拟参考咨询集成技术、资源和咨询馆员，依托虚拟参考咨询系统以及服务管理方法，形成一个完整的虚拟参考咨询服务体系，满足用户日益增加的多元化信息需求。在整个服务体系中，资源、咨询馆员或专家、技术等均应以用户为中心，彼此相互影响与制约。因此，除了对核心的参考咨询答案进行规范外，还需要对整个虚拟参考咨询服务过程进行评估，以充分发挥整体优势，提升服务质量。

3.1 整体性原则

以咨询服务的整个过程为评估对象，规范咨询过程，促进服务体系的优化、提升。

3.2 前瞻性原则

明确整个服务体系的发展目标,使虚拟咨询成为数字图书馆提供优质服务的重要组成部分。

3.3 以用户满意度为导向原则

评估体系中应着重考虑用户因素,让用户参与到评估之中。

3.4 可操作性原则

评估方案仅制定基础框架,在实际操作中还应根据系统功能和服务需要制订可操作的评估细则。

4 评估方法

虚拟参考咨询是数字图书馆服务的有机组成部分之一,既是一个独立完整的部分,又与其他环节和部门紧密关联、不可分割。因此,评估时应当充分考虑到所涉及的众多因素,采取多种方法相结合的方式。

4.1 以评估角度划分

4.1.1 定量评估

从量的角度,运用统计分析、多元分析等数学方法,对虚拟参考咨询服务中涉及的客观因素进行评估。为了使评估准确和易于操作,尽量使用量化指标,这是虚拟参考咨询质量测评的主要方法和方向。

4.1.2 定性评估

对评估对象和资料做质的分析,即让用户和专家对虚拟参考咨询质量从指标涉及的无法量化的方面做出评估。可以分为优、良、一般、差等级别,如果要进行比较,可以用百分制给等级赋值,以便将定性的等级进行量化评分。

4.1.3 综合评估

是定性评估和定量评估相结合的一种方法。如层次分析法。

4.2 以评估主体划分

4.2.1 用户评估法

由虚拟参考咨询服务评估的专业机构向用户提供相关的评估指标体系和方法,由用户根据其特定信息需求从中选择符合其需要的评估指标和方法。评估机构仅将其所选择的指标体系和评估指南告知用户,帮助或指导用户进行虚拟参考咨询服务评估,而不是代替用户评估。这有助于用户搜集完全符合自身特定需要的虚拟参考咨询服务,提高虚拟参考咨询服务的质量。一般采用定性评估方法,利于用户找到符合自身特定需要的虚拟参考咨询服务。

4.2.2 专家评估法

是一种适用性较强的方法。在评估的过程中,特别是可由专家确定各评估指标的权重,具体可分为直接确定法和排序确定法。直接确定法由每位专家依据自身知识、经验对各项指标给出权重,且取和为1;然后求出多位专家所给某一项指标权重的平均值,作为该项指

标的权重。排序确定法由每位专家依据各项指标相对于评估对象的重要程度加以排序，然后求对多位专家的排序进行处理，得到某一项指标的权重。

4.2.3 自我评估法

是数字图书馆对自身进行客观评估的方法，主要有两种方法：一是设计专门的调查问卷；二是在咨询结束后，请用户进行评分，提出他们的满意度，可参见表1，单次咨询服务评分表。

表1 单次参考咨询服务评分表

评分项	得分 (1~5分)
答案准确性	
答案有用性	
使用便利性	
响应时间满意度	
服务态度满意	
总体评分	

5 评估内容

包括评估主体与评估客体，即参考咨询的服务对象及服务内容。

5.1 评估主体

评估主体包括一般用户、参考咨询服务体系本身、图书馆或第三方的独立评估。

5.2 评估客体

评估客体既包括单次的虚拟参考咨询服务，也包括整个参考咨询服务体系。

如图1所示，以用户为核心的参考咨询服务体系下，直接与用户相关的是服务内容与服务流程。其中，服务内容包括了用户获得的答案与指引，也包括咨询员提供给用户的参考资料。这里的参考资料包括随着咨询答案发送给用户的资源，若无明确答案回复时建议使用的资源列表等。另外，参考资源还包括虚拟参考咨询体系中的知识库。因此，服务内容的价内容应该包括答案质量以及提供的资源质量。

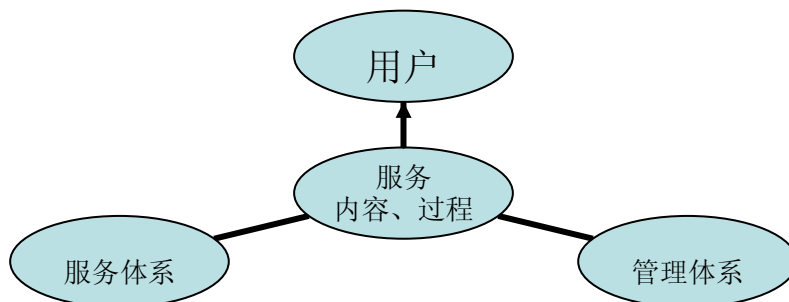


图1 以用户为中心的虚拟参考咨询服务体系

为用户提供服务内容的是整个服务过程，包括参考咨询服务开始之时的服务指引、用户提出问题后的咨询员回应、咨询服务后的反馈等，如图2所示。其中服务过程中与用户息息

相关的是服务的方式与服务态度。因此评估服务过程时，可着重评估其服务指引、服务回应、服务方式与服务态度。

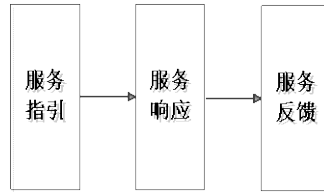


图2 单个参考咨询服务过程

支持面向用户的服务内容与服务过程的是整个服务体系以及背后的管理体系。其中服务体系除了咨询员与专家队伍等人力资源处，还包括支持虚拟参考咨询服务的咨询系统，以联系咨询员与用户，另外，服务体系还包括外部相关的虚拟参考咨询组织。

最后，整个服务体系的运行需要管理体制的支持，包括对外宣传、管理制度以及成本与效益等。这里既包括宣传等支持工作，也包括定期的考核、评估等监督工作，还包括成本与效益的评估。

6 评估指标体系

整个评估指标在层次上分为一级指标、二级指标、三级指标以及指标解释，在内容上主要分为服务内容、服务过程、服务体系以及管理体系四大方面。

考虑到整体性与操作性指导原则，三级指标分为推荐指标（加*号部分）与可选指标两部分。在实际操作时，可结合实际情况予以选择并整合成恰当的指标体系以供评估使用。见附录A 所示。

其中各部分既有用户评估内容（见指标解释中的黑体部分），又有第三方评估内容。其中的在第三方做整体评估时，参考用户评估给出的得分，综合考虑对此部分表现进行评估。两者结合促进评估的客观、全面。见附录B所示。

参考文献

1. 李丹. 国内外数字参考咨询评价研究进展分析[J]. 图书馆论坛. 2007(02): 78-80.
2. 阙义平. 基于用户角度构建图书馆数字参考咨询服务评价指标[J]. 图书馆论坛. 2011(01): 120-122.
3. 徐丽晓. 基于用户满意度的数字参考咨询服务质量评价模型[J]. 图书馆学刊. 2010(01): 97-100.
4. 鲁皓. 基于用户满意度的高校图书馆参考咨询服务评估研究[D]. 山东大学, 2011.
5. 杨义民. 美国虚拟参考咨询台协会与CSDL数字参考咨询服务质量评价标准的比较分析[J]. 情报科学. 2008(01): 110-114.
6. 张研, 刘华. 基于用户满意度的数字参考咨询服务评价模型研究[J]. 图书馆工作与研究. 2010(01): 77-80.
7. 王晶晶. 图书馆数字参考咨询服务质量评价体系研究[D]. 黑龙江大学, 2009.
8. 袁红军. 国内外数字参考咨询服务质量评价指标比较分析[J]. 图书情报工作. 2007(10): 41-43.

附录 A

(规范性附录)

虚拟参考服务体系评估指标

子体系	一级指标	二级指标	三级指标
虚拟参考咨询 服务体系评估	服务内容	答案质量	准确性*
			有用性*
			指导性
			无答案时答复
			规范性
		资源质量	丰富性*
			指引性
			使用率
			可获取性
			时效性
	服务过程	服务程序与 指引	可靠性*
			简易性*
			服务指引*
		服务响应	清晰性
			多语言
			响应率*
			及时性*
			策略性
		服务方式	多样性*
			便利性
			可获取性
		服务态度	交互性
			用户满意度*
服务用语			
服务体系	咨询队伍	学术态度	
		专业性*	
		权威性*	
	咨询系统	培训	
		易用性*	
		稳定性*	
		安全	
组织合作	扩展性		
	开放性*		
	组织间协作		
管理体系	对外形象	理念与宗旨	
		宣传	

管理制度	计划与总结*
	评估*
效率	单项参考咨询服务成本
	整个参考咨询服务成本

附录 B

(规范性附录)

虚拟参考服务体系评估三级指标解释

三级指标	指标解释
	客户每次反馈中对准确性的评估得分率；
准确性	应明确标明答案的来源，通过引用权威信息源或对比信息源来加强答案的准确性； 第三方评估中对答案准确性评估得分。
	客户每次反馈中对有用性的评估得分率；
有用性	根据客户提出的问题的范围、提供答案的类型、用户对专家在从业时间和学术背景上的期望以及预期的回复时间等进行针对性回复。
	为用户提供答案或线索等信息反馈；
指导性	提供能搜寻到最好资源的路径和索引； 提供答案来源及获取答案的方法，使用户能够学会自己找到相似答案。
无答案时答复	当不能提供答案时，应给用户合适通知； 当答案或资源找不到时，就为用户提供路径、关键词和尝试过的处理方法。
	建立和坚持一种明确的回复政策；
规范性	网站首页或者在发送给用户的回复确认信息中明确地标明参考咨询服务的问答过程和提供的服务。
	在网站上包含参考咨询服务需要的基本资源，以补充问答部分的不足；
丰富性	允许访问服务内容范围内的资源信息，包括访问以前的问答知识库、外部资源的链接或参考书目； 在网站上公布前咨询链接、F&Q 和其它资源等清单。
	参考咨询服务界面，可使用资源的明细导航及具体介绍；
指引性	在咨询答复中介绍资源种类及链接，引导用户使用馆藏资源解决问题。
使用率	客户对参考咨询系统提供资源的使用率。
可获取性	定期检查资源链接以保证其可用性。
时效性	定期检索资源及内容以保证其时效性。
可靠性	定期检查这些资源以保证其正确性和可靠性。
	用户每次反馈中对服务过程便利性的评估得分率；
简易性	服务程序应简明、容易操作、节省时间。
	咨询界面应包括服务过程、使用方法、服务政策等完整指引；
服务指引	应该使关于参考咨询服务的信息容易在参考咨询服务的网站上查找； 指引客户写清问题的范围、提供答案的类型、用户对专家在从业时间和学术背景上的期望以及预期的回复时间。
	服务信息导航及过程指引应清晰明了、有条理；
清晰性	服务过程指引可采用图表、流程图、多媒体链接等多样化方式传达。
多语言	应该使用服务范围内的各语种用户（或通过翻译）方便地使用参考咨询服务。
	保证每次咨询都得到响应，可能是答案、答案指引、无法回复的解释等；
响应率	保证不同服务渠道的响应率。
	用户每次反馈中对回复及时性的评估得分率；
及时性	

	对回复时间有明确的政策并列于服务指引中, 如“在两个工作日至少处理 10%收到的问题”、“不能收到回答的用户, 应在收到问题 2-5 天内通知用户”等。
策略性	允许客户在提交咨询时表明咨询的紧急程度; 对于即时咨询与非即时咨询, 设置不同的优先回复级别。
三级指标	指标解释
多样性	允许用户通过多种方式进行咨询, 如即时通讯 (IM)、BBS、F&Q 库、web 表单、E-mail 等; 允许用户在不同系统、终端、平台下使用虚拟参考咨询服务, 如手机等手持终端。
便利性	保证各服务方式的使用便利、简单, 不需要安装插件或软件; 在保障不同渠道可用性的同时, 推荐优先使用渠道以减少用户选择成本与考虑。
可获取性	定期检索不同咨询渠道的可用性; 保证不同服务渠道的响应率; 即时咨询开放时间是否满足用户需求; 保证非开放时间段的用户咨询便利。
交互性	允许用户提问之后, 补充问题或解释, 或在每次服务后对答案不满意的情况继续咨询; 通过电子邮件、电话等方式澄清用户的问题, 和用户沟通过深思熟虑的所有可能的观点; 鼓励用户提供年龄、职称和研究的学科领域等重要信息以提升咨询准确度, 但保证不泄露用户隐私。
用户满意度	用户每次反馈中对服务态度的评估得分率。
服务用语	在书面或口头交流中使用礼貌合适的语气平易近人。
学术态度	展现严谨的学术态度、专业的学术素养, 负责任地进行回复。
专业性	在一般学科参考咨询服务时, 人员由有专业学科背景人员组成; 咨询馆员队伍中拥有多样化的学科背景, 保证针对不同学科咨询的可能性; 除专业学科背景外, 咨询人员应该具有图书馆信息服务技能。
权威性	咨询队伍中专家应该达到一定比例; 专家通过电子邮件或网站和用户交流; 专家对咨询答复进行适当的监督审查, 以保证答案的质量; 在网站上公布有资格回答问题的专家名单, 所属的组织将为那些回答问题的专家提供资格证明。
培训	定期为咨询队伍组织专业技能、服务技能等方面的培训与交流互动; 定期对咨询人员的用户评估进行总结、反馈, 并针对性地提供建议与培训; 建立、整理、完善培训资料库, 供咨询人员自行学习。
易用性	参考咨询系统容易操作, 不需要复杂的操作程序即可进行; 满足不同文化程度的人群使用, 不需要使用插件。
稳定性	系统出现故障的概率与次数低。
安全	保护用户隐私与咨询内容; 保护知识库的安全、不被篡改。
扩展性	咨询系统平台可与图书馆其它资源进行链接、交互; 咨询系统平台可与其它馆或参考咨询系统进行交互; 咨询平台留有扩展接口。
开放性	如果可能的话, 对推荐的网站链接做出注释; 在保护用户隐私的基础上, 向其它用户或社会开放参考咨询知识库。

组织间协作	在参考咨询协作服务网中确定合作伙伴关系； 加入当地参考咨询协作组织，建议协作机制； 与合作组织定期交流，包括咨询队伍的相互交流等。
理念与宗旨	制定服务宗旨与理念并对外推广。
三级指标	指标解释
宣传	在有关的网站上设立参考咨询服务的链接； 直接向潜在的用户发送邮件； 在讨论会和会议等场所作介绍等，但宣传推广不能造成咨询问题的数量泛滥，超过系统能承受的程度，以降低用户总体的满意度为标准。
计划与总结	建立长期发展方向与短期发展计划； 定期对参考咨询服务体系工作进行总结。
评估	建立用户评估体系与标准，在每次参考咨询结束后收集客户评估数据； 定期对用户评估进行总结，为后续发展提供建议； 定期对咨询人员的评估进行总结、反馈； 邀请第三方独立机构对服务体系进行评估、反馈。
单项参考咨询 服务成本	执行一项咨询服务的支出情况； 执行一项咨询服务的收益情况。
整个参考咨询 服务成本	维持数字参考服务所需的设施开销； 该支出对图书馆其他支出的影响。