

ICS 01.140.20

A 14

# C A D A L 项 目 标 准

CADAL 51301—2012

---

## 数字图书馆虚拟参考咨询 工作流程规范

Standards for Virtual Reference Service—  
Digital Library Workflow Specification

第一稿

2012-05-08 发布

2012-05-09 实施

---

CADAL 项目管理中心 发 布

## 目 次

前言	185
引言	186
1 范围	187
2 术语和定义	187
2.1 虚拟参考咨询服务	187
2.2 咨询员	187
2.3 服务人群	187
2.4 注册用户	187
2.5 非注册用户	187
2.6 知识库	188
2.7 检索	188
2.8 参考源	188
2.9 会话	188
3 虚拟参考咨询的主要形式	188
3.1 实时在线咨询	188
3.2 表单咨询	188
3.3 电子邮件咨询	188
3.4 联合咨询	188
3.5 知识库或常见问题解答(FAQ)	189
3.6 论坛或社区	189
3.7 微博咨询	189
4 虚拟参考咨询的基本流程	189
4.1 准备工作	189
4.2 问题接收	189
4.3 问题回答或转移	189
4.4 记录和保存	190
4.5 统计分析	190
4.6 服务评估	190
5 论坛或社区管理流程	190
5.1 管理员设置	190
5.2 管理员登录	190
5.3 对新帖、跟帖的检查和管理	190
5.4 对论坛用户的管理	190
5.5 参与讨论并解答咨询	191

## CADAL 项目标准规范汇编(五)

### CADAL 51301—2012

5.6 总结和统计.....	191
6 知识库管理流程 .....	191
6.1 知识库编辑.....	191
6.2 知识库审核.....	191
6.3 知识库的更新与维护.....	192
参考文献.....	193

## 前 言

《数字图书馆虚拟参考咨询标准规范集》分成 3 个部分，由 7 个标准组成：

——第 1 部分：数字图书馆虚拟参考咨询服务规范，分成 5 个子规范：

- 第 1 子规范：数字图书馆虚拟参考咨询服务规范；
- 第 2 子规范：数字图书馆虚拟参考咨询工作流程规范；
- 第 3 子规范：数字图书馆虚拟参考咨询答案质量规范；
- 第 4 子规范：数字图书馆虚拟参考咨询知识库建设规范；
- 第 5 子规范：数字图书馆虚拟参考咨询服务评估规范。

——第 2 部分：数字图书馆分布式虚拟参考咨询系统服务集成规范。

——第 3 部分：数字图书馆文献传递服务规范。

本标准为第 1 部分的第 2 子规范。

本标准是由浙江大学图书馆、上海交通大学图书馆提出。

本部分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：赵美娣、刘琼、张焕敏、谢敏、邓晓音、蒋丽丽、董文军。

## 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工作流程作出解释和规范,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。

# 数字图书馆虚拟参考咨询工作流程规范

## 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

虚拟参考咨询服务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

咨询员指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员等不同配置。

### 2.3 服务人群 Population to Be Served

服务人群指所有使用 CADAL 资源和服务的人员。

### 2.4 注册用户 Registered User

注册用户指为了使用 CADAL 资源和服务而在该数字图书馆注册并通过审核的个人或组织。

### 2.5 非注册用户 Unregistered User

非注册用户指未在 CADAL 注册、匿名访问和使用 CADAL 的资源和服务的个人或组织。

## 2.6 知识库 Knowledge Base

知识库指保存数字参考服务过程中咨询员回答用户提问的记录,经加工处理用规范化格式保存并呈现,供用户和咨询员检索利用的数据库。

## 2.7 检索 Search

检索即特定的求知性查询,通常指对书目、工具书、检索期刊等的查检,也包括对网站、数据库或联机目录的服务器提交一个检索式或检索词。

## 2.8 参考源 Reference Source

参考源指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。

## 2.9 会话 Session

会话指对咨询系统或咨询员提交的咨询请求并获得回复,一次会话即用户咨询活动的一次循环。

# 3 虚拟参考咨询的主要形式

## 3.1 实时在线咨询

可以开发专门的实时咨询系统,一般有实时文本交谈功能和语音功能、页面推送和同步浏览、实时咨询台的切换、咨询结果保存和推送等功能,也可利用 QQ、MSN 等即时通信系统,在用户有咨询需求时提供一对一的咨询服务。

## 3.2 表单咨询

用户填写咨询问题的表单,有标题、内容等字段,提交后由咨询员回答并通过网页、电子邮件、用户个人空间等途径反馈给用户。表单式咨询可以有一定回复滞后时间,但一般不超过 3 天。

## 3.3 电子邮件咨询

网站公布咨询员电子邮箱及学科领域和特长等信息,用户可以选择特定咨询员与其通过电子邮件交流咨询,更有针对性。

## 3.4 联合咨询

基于小组、集团或联盟的形式,各成员间采用分布式多咨询台的合作咨询服务模式,集多个单位的资源、参考馆员(或专家)为一体,组成虚拟参考咨询服务团队,共同服务有咨询需求的用户。

### 3.5 知识库或常见问题解答(FAQ)

对于经常有用户遇到的问题可以整理为常见问题解答或知识库,用规范化格式保存并呈现,用户和咨询员都可以通过多种方法检索。知识库将随着咨询服务的开展不断充实增加,有条件的话甚至可以扩展为类似百科全书的数据库,成为重要的在线参考工具。

### 3.6 论坛或社区

以讨论的方式开展用户之间、用户与咨询员之间、咨询员之间的交流和互动,是一种更新颖、灵活且更具参与感的咨询形式。但论坛或社区具有更大的开放性,也对管理提出更高要求。

### 3.7 微博咨询

开通专门的虚拟咨询微博,通过微博的形式发布相关信息,接收来自用户微博的咨询问题并通过回复、评论等形式进行讨论、互动和回答。

## 4 虚拟参考咨询的基本流程

### 4.1 准备工作

- (1) 咨询员登录咨询系统;
- (2) 各种参考源的准备;
- (3) 常用语的准备。

### 4.2 问题接收

(1) 通过网络接收用户的咨询,可以是电子邮件、留言板、咨询表单、实时在线交流等多种形式。

- (2) 对收到的各种咨询问题都要给予及时的回应。
- (3) 用户的问题如表述不明确,应通过交流和指导来准确了解。

### 4.3 问题回答或转移

- (1) 咨询员能直接回答的咨询应尽快回复用户;
- (2) 对于相对复杂不能回答的咨询问题应及时转交资深咨询员或相关部门和人员;
- (3) 利用各种途径查找与获取准确的答案;
- (4) 尽可能提供直接的、事实性的答案;
- (5) 必要时可以切换不同的咨询方式,如从在线交流转为邮件交流;
- (6) 应尽可能告知用户问题解决的方式和途径;
- (7) 应尽可能提供答案的资料来源;
- (8) 可以用多种方式反馈,保证用户能获得咨询答复。



#### 4.4 记录和保存

- (1) 对于各种形式的咨询和答复都要记录和保存。
- (2) 应定期整理咨询记录,进行必要的归类、存档。
- (3) 对于符合知识库收录标准的咨询应根据相关规范编辑整理后提交至知识库。

#### 4.5 统计分析

- (1) 对于咨询记录应进行全方位的统计分析,包括咨询数量、方式、问题类型、解答情况等。
- (2) 可以对咨询过程作统计分析,包括检索策略、参考信息源、所遇困难、解决方案等。
- (3) 及时总结和分析服务过程中的经验和不足,为今后的改进提供依据。

#### 4.6 服务评估

- (1) 以用户满意度为导向,以咨询服务的整个过程为评估对象,制订可操作的评估细则。
- (2) 充分考虑到虚拟咨询所涉及的众多因素,采取多种方法相结合的评估方式。
- (3) 建立较为完整的评估指标,以达到评估的客观性、全面性。

### 5 论坛或社区管理流程

#### 5.1 管理员设置

根据论坛规模、用户数以及论坛活跃程度配置超级管理员、版主等不同级别的管理员。管理员可以是 CADAL 项目参加单位的人员,也可以从活跃用户中选拔。

#### 5.2 管理员登录

由于论坛的开放性、自由性等特点,及时规范的管理变得尤为重要。应保证每天都有管理员对论坛最新动态进行监控和管理。

#### 5.3 对新帖、跟帖的检查和管理的

对好帖通过加分、加精、置顶等处理进行鼓励,删除和清理违法、有害、反动等包含不良信息的帖子或发言。

#### 5.4 对论坛用户的管理

鼓励用户积极发帖和跟帖,对活跃的用户根据其贡献给予相应奖励,对破坏论坛秩序的用户则采取禁止发言、封 IP 等处罚。

## 5.5 参与讨论并解答咨询

管理员应积极在论坛活动中拉动人气，贡献自己的智力解答相关问题。

## 5.6 总结和统计

应定期整理论坛记录，对于符合知识库收录标准的帖子应根据相关规范编辑整理后提交至知识库。

# 6 知识库管理流程

## 6.1 知识库编辑

知识库的数据来源可以由咨询员或用户主动编辑提交，也可以是保存数字参考服务过程中咨询员回答用户提问的记录后提交。

### 6.1.1 问题的编辑

问答记录要求简单、明晰。对于直接来自表单或实时咨询的记录应进行一定的编辑，如增、删和修改等，包括纠正错别字、删除不相关的文字和用户个人信息等。

### 6.1.2 对回答内容的编辑

力求答案的准确性和客观性，文字表达要清晰，避免使用可能产生歧义的或者模棱两可的语句，删除不相关的文字，给出参考源或出处。

### 6.1.3 标引关键词、分类

## 6.2 知识库审核

知识库最后向用户的呈现应是经加工处理后用规范化格式保存的记录。在正式发布前应有严格的编辑审核流程。

### 6.2.1 对问题和回答内容的审核

审核问题设计是否合理，用词是否规范，是否适合收录到知识库等。对答案内容的审核包括与问题是否对应，答案是否正确、完整，有无错别字、乱码和不必要的字句，言语是否通顺、简练、条理清晰等。

### 6.2.2 对分类、关键词等标引的审核

审核对条目的分类是否正确，考虑用户的习惯和检索需求，必要时，一个记录可以分到多个类目中。审核是否使用了具有检索实际意义的关键词，有多个关键词时，注意关键词的排序，把与揭示内容最相关的关键词靠前列。

### 6.2.3 查重

对问答记录进行查重,可以根据问题来判断,如果问题相同,答案不同,可在原有问题上添加新的回答;如果问题相同,答案相同,则判定为重复记录,不必再提交;如果问题相关,回答不一样,则作为两条记录处理。

### 6.3 知识库的更新与维护

知识库的内容应该是与时俱进的,有些问题的答案随着时间的推移会有变化,应建立知识库的定期检查制度,并规定在发现知识库内容出现错误和需要修改的情况时必须报告或更新。

## 参 考 文 献

- [1] IFLA Digital Reference Guidelines(IFLA 数字参考咨询指南)[S/OL]. <http://archive.ifla.org/VII/s36pubsdrgr03.htm>. [2012-03-02].
- [2] Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service[S/OL]. <http://www.ala.org/grusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>.
- [3] Member Guidelines [QuestionPoint] (Question Point 成员指南)[S/OL]. <http://www.questionpoint.org/policies/membersguidelines.html>.
- [4] 全国信息与文献标准化技术委员会. 信息与文献 术语: GB/T 4894—2009[S]. 北京: 中国标准出版社.
- [5] 中国高等教育文献保障系统虚拟参考咨询系统项目组. CALIS 虚拟参考咨询服务业务指导 1.0 版(CVRS Reference Guidelines 1.0)[S]. 2005.
- [6] CALIS 三期建设咨询服务项目组. 参考咨询馆员服务规范[S]. 2011.
- [7] CALIS 三期建设咨询服务项目组. 虚拟参考咨询机构服务规范[S]. 2011.
- [8] CALIS 三期建设咨询服务项目组. 知识库质量控制规范[S]. 2011.
- [9] CALIS 三期建设咨询服务项目组. CVRS 知识库录入规范[S]. 2011.
- [10] CALIS 三期建设咨询服务项目组. CVRS 知识库审核规范[S]. 2011.
- [11] 张久珍, 等. 国外数字参考咨询服务规范解读与启示[J]. 图书馆理论与实践, 2011(3): 20-23.
- [12] 江梅, 编译. RUSA 虚拟参考咨询服务实施与维护指南[J]. 浙江高校图书情报工作, 2006(6): 12-16.
- [13] 袁红军. 虚拟参考咨询服务业务规范内容探究(一)[J]. 全国新书目, 2007(1): 86-87.
- [14] 袁红军. 虚拟参考咨询服务业务规范内容探究(二)[J]. 全国新书目, 2007(2): 87-88.