

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服务规范

Standards for Digital Library Virtual Reference Service 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	171
引言	172
1 范围	173
2 术语和定义	173
2.1 参考咨询服务	173
2.2 虚拟参考咨询服务	173
2.3 咨询员	173
2.4 服务人群	173
2.5 注册用户	173
2.6 非注册用户	174
2.7 知识库	174
2.8 检索	174
2.9 参考源	174
2.10 会话	174
3 虚拟参考咨询的原则	174
3.1 遵守《中华人民共和国宪法》等法律法规及政策	174
3.2 遵守知识产权保护的相关法律法规	174
3.3 保护用户隐私	175
3.4 基于知识自由理念的服务	175
4 咨询员规范	175
4.1 咨询员基本要求和职责	175
4.2 初级咨询员的主要职责	176
4.3 资深咨询员的主要职责	176
5 服务对象	176
5.1 国内用户	176
5.2 国外用户	176
5.3 注册用户	176
5.4 匿名用户	176
6 服务内容	177
6.1 与 CADAL 相关的所有问题	177
6.2 各种知识性问题	177
6.3 不提供的服务内容	177
7 主要形式	177
7.1 实时在线咨询	177

7.2	表单咨询	177
7.3	电子邮件咨询	177
7.4	联合咨询	177
7.5	知识库或常见问题解答(FAQ)	178
7.6	论坛或社区	178
7.7	微博咨询	178
	参考文献	179

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。

本标准是第 1 部分的第 1 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原则、对象、内容、咨询员等方面作出解释和规范,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服务规范

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 参考咨询服务 Reference Service

参考咨询服务指以文献为依托,通过帮助检索、个别解答、书目服务等方式向用户有针对性地提供数据事项、文献资料或文献线索。参考咨询服务的过程是分析问题和解决问题的过程。

2.2 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服服务的成熟经验,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,提供用户所需的帮助,也是一种新型的信息服务模式。

2.3 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。

2.4 服务人群 Population to Be Served

服务人群包括所有使用 CADAL 资源和服务的人员。

2.5 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。

2.6 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。

2.7 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。

2.8 检索 Search

检索指特定的求知性查询, 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。

2.9 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。

2.10 会话 Session

会话即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 虚拟参考咨询的原则

3.1 遵守《中华人民共和国宪法》等法律法规及政策

(1) 遵守《中华人民共和国宪法》。

(2) 以马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论为指导, 坚持四项基本原则和社会主义核心价值观。

(3) 不得利用咨询平台传播各种非法、反动、淫秽、诽谤、种族歧视等内容的信息。

3.2 遵守知识产权保护的相关法律法规

(1) 以《中华人民共和国著作权法》和《信息网络传播权保护条例》等知识产权保护的相关规定为基本原则, 严格保护 CADAL 和咨询用户的合法权益。

(2) 咨询回答所涉及的他人作品, 版权属于原作者。

(3) 咨询回答的引用资料须标明出处。

(4) 用户对咨询答复具有使用权, 但不得对提问记录进行任何商业性质的再利用和传播。

3.3 保护用户隐私

- (1) 建立适当的隐私条例，并将其放置在网站的醒目之处。
- (2) 不可公开用户的个人信息，包括姓名、电话、电子邮箱和通讯地址等。
- (3) 应将咨询服务过程中的所有活动包括网上交谈、电子邮件、咨询表单等储存的脚本或记录看作私人的和需要保密的。
- (4) 如果要公开用户的个人信息和提问信息必须征得用户的同意。

3.4 基于知识自由理念的服务

- (1) 不分年龄、种族、性别、宗教信仰、国籍、语言、社会地位和经济地位，向所有人提供服务。
- (2) 保障信息的自由获取和传递。
- (3) 提供正确的、没有偏见的回答。
- (4) 提供免费的咨询服务。
- (5) 禁止利用咨询服务进行信息操控或为个人谋利。

4 咨询员规范

4.1 咨询员的基本要求和职责

咨询员由 CALID 服务中心成员馆和 CALID 服务分中心成员馆指派，由服务中心根据需要授权。应建立咨询员准入制度，通过培训、考试等程序方可授权。根据咨询员水平和咨询服务的需要可以设初级咨询员和资深咨询员等不同类型。

4.1.1 必要的计算机应用能力

咨询员应能够熟练操作和使用计算机，熟悉咨询活动中需要应用的相关软件、工具和应用系统等。

4.1.2 必要的专业知识背景

咨询员应具备必要的图书情报或其他学科的专业知识背景，能应用自己的知识解决用户的各种问题。

4.1.3 较好的人际沟通能力

较好的人际沟通能力包括能与用户进行有效的沟通和交流，能准确理解用户的需求，能对用户进行适当的信息技能培训和信息素养教育，能把用户的意见反馈到相关部门。

4.1.4 较强的信息获取能力

较强的信息获取能力包括能熟练使用常用的检索工具、数据库和网络资源，熟悉各类信息资源的特点和用途，具有较强的信息检索能力和分析判断能力，能根据用户的需要迅速找到答案。

4.1.5 认真负责的工作态度和文明礼貌的个人修养

认真负责的工作态度和文明礼貌的个人修养包括以满足用户需求、解决用户疑问为己任,具有职业使命感,主动、积极、耐心细致地与用户交流,及时处理咨询问题,注意使用礼貌用语,工作时不带个人情绪。

4.2 初级咨询员的主要职责

(1) 接收来自用户的各类问题,按操作规范进行分类筛选。

(2) 对简单的、常规的或已有规范化答案的问题第一时间予以解答。

(3) 对于相对复杂,或需进一步核实,或需其他部门提供信息和技术支撑才能提供解决方法的问题,按操作规范进行标注,并在第一时间转交资深咨询员。

(4) 做好工作日志,维护常见问题信息库(frequently asked questions, FAQ)和知识库。

4.3 资深咨询员的主要职责

(1) 筛选、分析初级咨询员递交的问题,必要时对初级分析员提供相应的指导和帮助。

(2) 对初级分析员递交的问题,及时作进一步分析,依靠自身力量能准确解答的应及时给出解答方案。

(3) 涉及技术、质检、数据等其他相关部门的问题,负责联系、协调和督促,在其他部门提供权威解释的基础上,对相关信息进行筛选和整合,在规定的时间内提供规范的解答方案反馈给相关用户,并做好整个流程的工作日志。

(4) 整理、分析难以落实解决的问题,与其他部门共同协商解决草案;并进行归类存档,以期日后解决。

5 服务对象

5.1 国内用户

国内用户的用户所在地在国内,使用汉语。

5.2 国外用户

国外用户的用户所在地在国外,服务时应使用英语。

5.3 注册用户

注册用户指在 CADAL 网站正式注册并通过审核的用户。注册用户有个人的空间,可以保存用户的个人信息和使用 CADAL 资源中的各种记录,包括虚拟咨询的过程和相关记录。

5.4 匿名用户

匿名用户指没有在 CADAL 网站正式注册过的用户,一般为临时用户,没有个人空间也不能保存虚拟咨询的相关记录。

6 服务内容

6.1 与 CADAL 相关的所有问题

与 CADAL 相关的问题为以重点咨询服务为重点服务内容,包括资源、网络、服务等方面的内容,应尽可能地给予准确、完整的回答。

6.2 各种知识性问题

包括用户在学习、生活、研究等方面遇到的各种问题,此类问题尽可能地按照权威信息来源给用户回答。

6.3 不提供的服务内容

- (1) 关于法律、医学、投资或财经理财等方面的指导。
- (2) 各种计划、方案、评论、作业等方面的具体辅导。
- (3) 检索结果中的原文资料提供,如有需要,转到文献传递服务部门。
- (4) 涉及个人隐私或含有非法、反动、淫秽、诽谤、种族歧视等内容的提问。

7 主要形式

7.1 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。

7.2 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。

7.3 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。

7.4 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。

7.5 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。

7.6 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、更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，也对管理提出更高的要求。

7.7 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。

参 考 文 献

- [1] IFLA Digital Reference Guidelines(IFLA 数字参考咨询指南)[S/OL]. [2012-03-02]. <http://archive.ifla.org/VII/s36pubsdr03.htm>.
- [2] Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service[S/OL]. [2012-03-02]. <http://www.ala.org/grusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>.
- [3] Member Guidelines [QuestionPoint] (Question Point 成员指南)[S/OL]. [2012-03-02]. <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] 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.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] 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.