

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 知识库建设规范

Standards for Virtual Reference Service—
Digital Library Knowledge Base Construction 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	215
引言	216
1 范围	217
2 术语和定义	217
2.1 虚拟参考咨询服务	217
2.2 咨询员	217
2.3 知识库	217
2.4 检索	217
2.5 参考源	217
3 知识库建设基本原则	218
3.1 学术性原则	218
3.2 准确性原则	218
3.3 客观性原则	218
3.4 时效性原则	218
3.5 一致性和关联性原则	218
3.6 隐私权与信息安全性原则	218
4 知识库录入与编辑	218
4.1 问题的录入与编辑	218
4.2 答案的录入与编辑	218
4.3 主题或关键词	219
4.4 日期	219
4.5 声明	219
5 知识库的分类	219
5.1 分类原则	219
5.2 知识库的类目体系	219
6 知识库的审核	220
6.1 对问题和回答内容的审核	220
6.2 对分类、关键词等标引的审核	220
6.3 查重	220
7 知识库的管理	220

CADAL 项目标准规范汇编(五)

CADAL 51301—2012

7.1 制定管理规范·····	220
7.2 更新与维护·····	220
8 知识库元数据 ·····	220
8.1 知识库元数据类型·····	221
8.2 描述元数据的结构与内容·····	221
8.3 管理元数据的结构与内容·····	222
参考文献·····	223

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 4 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：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。

虚拟咨询知识库指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。知识库是虚拟咨询中重要的在线参考工具。为了确保咨询服务的质量,本标准对虚拟参考咨询知识库建设作出解释和规范,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)的知识库建设进行规范,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知识库建设的指南和参考。

数字图书馆虚拟参考咨询知识库建设规范

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师等不同配置。

2.3 知识库 Knowledge Base

知识库即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。

2.4 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。

2.5 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。

3 知识库建设基本原则

3.1 学术性原则

收录具有学术意义的知识记录, 休闲性、娱乐性和消息性的内容一般不予收录。

3.2 准确性原则

知识库的答案、关键词或学科分类要准确, 知识点要全面, 避免文不对题或只言片语的情况, 知识库的记录要求提供最终答案。

3.3 客观性原则

如实反映问题和答案, 避免过度编辑, 引用的资料要标明出处。

3.4 时效性原则

关注知识库内容的时效, 根据变化及时修改更新。

3.5 一致性和关联性原则

相似或相关问题的答复要前后保持一致, 有关联的要注意对应关系, 避免出现前后矛盾。

3.6 隐私权与信息安全性原则

知识库内容中不得泄露用户的个人信息, 不涉及个人隐私, 不收录任何违反法律、法规、社会道德的内容。

4 知识库录入与编辑

4.1 问题的录入与编辑

问题的表述应简单、明确, 可以对原始记录进行一定的编辑, 包括增、删、修改、纠正错别字等, 删除一些与知识内容不相关的文字(如“我想要”, “谢谢”等), 删除有关用户个人隐私的信息(如姓名、住所或者联系信息等)。

4.2 答案的录入与编辑

应保证答案的准确性和客观性, 比如, 注明参考文献的出处, 检查所提供的网上信息的有效性等。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(如“希望这些有助于”, “不用谢”等)。删除有关咨询员或者其他工作人员的信息, 如签名等。尽可能提供问题的最终答案, 若不能提供直接答案, 也应提供资料查询的线索或方法。用词应简洁、通俗易懂, 语法正确、条理清晰。

4.3 主题或关键词

知识库的每一条记录都要标注主题词或关键词，可以采用自然语言，但要求用词尽可能规范，如某词语/名称既有全称又有简称时，一般选用全称，但已为众人所熟知的简称，也可使用，每条记录可以根据具体情况标注多个主题或关键词。

4.4 日期

系统应记录知识库中每条记录编辑和更新的最后日期，一些具有时效性的问题，可在答案中保留日期记录，需要不断更新、修订或者进一步补充的内容，也可记录更新修订日期。

4.5 声明

在供用户检索使用的知识库中，应有保护用户隐私的相关声明；用户所提问题被选择进入知识库的版权声明；引用各种参考资料和网络信息的相关声明等。

5 知识库的分类

5.1 分类原则

5.1.1 科学性原则

选择知识库中最稳定的本质属性或特征作为分类的基础和依据。

5.1.2 系统性原则

将分类对象按一定的排列顺序予以系统化，并形成合理的科学分类体系。

5.1.3 可扩展性原则

应设置一定的收容类目，以保证在增加新的类目时，不至于打乱已建立的分类体系，同时还应为下级类目在分类体系的基础上进行延拓细化创造条件。

5.1.4 实用性原则

分类体系的建立应面向用户的实际需求，不求面面俱到，而强调突出重点，能够解决用户的主要问题。

5.1.5 易用性原则

分类体系要突出简单、易用的特点。类目名称尽量简单明了，类目级次不宜太多，突出重点，便于浏览。

5.2 知识库的类目体系

采用线性分类(即层级分类)体系，按知识库内容的属性或特征逐次分成若干层级的类

目,形成有层次的、逐级展开的分类体系。在该分类体系中,同位类类目之间是并列关系,下位类与上位类是隶属关系,同位类类目不重复,不交叉。

6 知识库的审核

6.1 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 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排列。

6.3 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。

7 知识库的管理

知识库是一个相对灵活的在线参考工具,可以定位为咨询问题积累的标准回答,也可定位为类似维基百科类的参考工具,所以应根据具体情况做好知识库的管理和维护。

7.1 制定管理规范

对知识库数据的提交、体例、审核等都要有相应规定,若采用开放式的模式则需要详细的各流程细则。

7.2 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。

8 知识库元数据

知识库元数据的著录对象为问题与回答的内容。存入知识库的问题与回答是一一对应的,并且每个问答记录只能有一个问题代码。因此,要把一个问答记录作为一个著录单

位,并且以问题作为判断著录单位的最终根据。例如,问题相同,答案不同,作为一个问答记录处理;问题不同,答案相同,则作为不同问答记录处理。不同的问答记录之间会存在一些关联,这些关系会影响著录对象、著录单位的确定,进而涉及元数据规范的设计。主要表现为这些相关的问题是否是单独著录,是否需要描述它们之间的从属、并列以及相关关系等。

8.1 知识库元数据类型

8.1.1 描述元数据

对资源本身的内容、属性、外在特征的描述,是整个元数据体系中最主要的元数据。

8.1.2 管理元数据

对资源的加工、存档、结构、技术处理、存取控制、版权管理以及相关系统等方面信息的描述。

8.2 描述元数据的结构与内容

8.2.1 描述元数据中的通用元素

- 问答记录代码;
- 主题/关键词;
- 学科/分类;
- 语种;
- 相关问题;
- 备注。

8.2.2 描述元数据中的问题元素

- 问题;
- 提问日期;
- 提问用户。

8.2.3 用户和咨询员相关元素

- 用户名;
- 用户机构;
- 教育程度(大专、本科、硕士、博士等);
- 身份(本科生、硕士生、博士生、教师、科研人员、图书馆员/信息专家、其他等);
- 通讯方式(电子邮件地址、电话等)。

8.2.4 描述元数据中的回答元素

- 答案;

CADAL 项目标准规范汇编(五)

CADAL 51301—2012

- 回答程度；
- 回答专家：专家代码、专家姓名、专家所在机构；
- 回答机构；
- 回答日期；
- 答案引用信息(题名、作者、来源、出版社、出版地、出版日期、卷期、起止页码、文件格式、URL 等)；
- 修订信息(修订专家、修订机构名称等)。

8.3 管理元数据的结构与内容

8.3.1 问题状态

- 未答复；
- 答复中；
- 已回答；
- 已整理；
- 已校对；
- 可检索；
- 可提交；
- 有重复；
- 未审核；
- 完全级。

8.3.2 问题属性

- 公开；
- 不公开。

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/s36pubsdrgr03.htm>.
- [2] Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Service[S/OL]. [2012-03-02]. <http://www.ala.org/grusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>.
- [3] 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.
- [4] 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. 5.
- [5] CALIS 三期建设咨询服务项目组. 知识库质量控制规范[S]. 2011. 10.
- [6] CALIS 三期建设咨询服务项目组. CVRS 知识库录入规范[S]. 2011. 10.
- [7] CALIS 三期建设咨询服务项目组. CVRS 知识库审核规范[S]. 2011. 10.
- [8] 张久珍, 王雪菲, 孙小婷, 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.
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] 龙德应, 陈如好, 黄长. 图书馆虚拟咨询常见问题知识库及其实现[J]. 广东工业大学学报(社会科学版), 2008(01): 87-90.
- [12] 程荣芳, 陈少波. 优化我国联合参考咨询知识库的策略研究[J]. 图书馆学研究, 2011(23): 91-93.
- [13] 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.