

# IFLA 数字参考咨询指南

## 简介

“‘虚拟参考咨询’，‘数字参考咨询’，‘E--参考咨询’，‘因特网信息服务’和‘实时参考咨询’等词可以互换，都可以用来描述通过应用计算机技术来实施的参考咨询服务……”。

Virtual Reference Canada: <http://www.nlc-bnc.ca/vrc-rvc/s34-150-e.html>

### 1. 目的:

这个指南的目的是在全世界推广完善数字参考咨询服务。网络环境特别适合图书馆合作的工作方式和发展资源共享。不同国家的图书馆可能会有不同的公共服务传统，这些传统影响到现有的参考咨询工作以及用户的期待，但是，我们同样应该意识到，新的技术将会使图书馆员重新定义公共服务的范畴。这个指南试图针对不同的传统来建立一些通用标准，希望能够有助于全世界的图书馆专业人员充分地探索各种可能性。

这个指南提到的一些问题可能会引起更多的思考 and 问题的延伸探讨，包括变化的管理，例如：数字参考咨询工作的管理人员如何减少新的工作模式对图书馆工作人员、工作安排和用户的影响？可能还需要通过更多的努力来判断不同的机构具体需要多少资金来进行这些工作，包括聘用人员、采购资源和设备等。

*“数字参考咨询的特征带来了新的问题和挑战。具有合作性质的数字参考咨询服务持续发展，更加迫切需要指南和标准”。*

Vera Fullerton, [IFLA Digital Reference Standards Project](#), 12/2002.

### 2. 历史

IFLA 参考咨询讨论小组成立于 1998 年，目的是为了研究新技术对参考咨询工作和用户期待的影响。2002 年，IFLA 意识到这些问题的重要性以及该小组所引起的广泛关注，正式成立了参考咨询专业委员会。这个《指南》源于几年来的参考咨询工作专题研讨和会议。

### 3. 范畴

这个文件涉及的对象是从事实工作的图书馆专业人员和图书馆管理人员：

**第一部分：**数字参考咨询服务管理：这是针对负责计划管理者而写的。

**第二部分：**数字参考咨询工作：为数字参考咨询服务的实际工作人员提供指南，并明确实际工作的标准，以利于开展合作。

**定义基本用户：**在开展数字参考咨询服务前，有必要明确服务对象。必须考虑到新技术可能会影响和扩大图书馆的基本用户范围。当图书馆在网上出现时，它的物理位置不太重要。除

了图书馆传统的读者，新的和不同的用户可能也会选择网上服务。

## 数字参考咨询服务管理

在开展新的服务之前，应该检查现有的图书馆工作步骤和方针，了解如果转向或增加新的数字环境，这些步骤和方针将会受到什么影响。可能需要重新调整长期以来贯彻执行的服务方针，对其进行说明和调整，以符合新环境的要求。

### 1.1 参考咨询规则：

- 明确这一新的参考咨询服务的目的。
- 指派监督人员或监督小组来负责规范最佳服务，定义可接受的行为，明确行为准则以及违反准则的后果。
- 根据现行规则、步骤和网上参考咨询的目的，拟订可行的指南，确保指南与图书馆的基本宗旨相符。
- 考虑这些规则应该多久修订一次，描述步骤并明确责任。
- 尊重版权以及其他相关的法律规定。
- 确定谁能够使用这项服务，谁是主要的用户。如果您的图书馆对所有人提供服务，不论年龄、种族、性别、宗教、社会地位、经济地位或身体状况，那就请申明这一点。如果有排除在外的人员（例如，某社区外的用户），那就必须始终如一。
- 明确图书馆能够回答或不能够回答的问题。例如：“*我们回答事实性或及时参考咨询问题。我们不回答有关医学或法律咨询方面的问题。我们主要用户提出的问题比其他人的问题有优先权*”。
- 制订针对用户不当行为的规则。使用这项服务的人员的行为应该符合其目的和功能。

### 1.2 计划

提供服务的范围必须实际可行，符合现有的资金来源和社区对象的需求。

- 在图书馆内建立一个由管理者和实际操作人员组成的工作小组，探讨可行的服务方式并制订服务优先规则。
- 建立具体的目的--对未来的看法--这项服务将会如何满足社区的要求？随着时间的推移，这项服务将如何发展？
- 起草一份先期实施计划
- 评估现有的软件和服务。
- 确定最有可能的资金来源。

- 征求用户反馈。
- 确定其他图书馆（当地和本地区等）是否有兴趣贡献资源，建立合作服务。
- 根据 1.2.4--1.2.7 的结果重新评估先期实施计划。
- 递交实施计划，争取管理部门的支持。

[参见: Revision of IFLA's Guidelines for Public Libraries: Funding:

<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

### 1.3 人员

- 根据主要兴趣（这是关键）、能力、可行性、计算机技巧和人际交流技巧挑选参加服务的工作人员，明确他们的具体责任和工作。
  - 考虑需要多少全职图书馆员以及多少技术人员（如果需要的话）来分配问题和回答问题。
  - 保持人员数量的灵活性，以便可以接纳更多的人员。也许有人对这一新的概念熟悉起来后，会表示有兴趣参加这项服务。（必须记住这个工作的未来依靠的是鼓励，而不是打消人们的兴趣。
  - 如果不能或者不要求做到每天 24 小时服务，就应该合理安排工作时间，以求最好地满足用户的信息需求和期待。如果使用聊天式参考咨询软件，这是最重要的。
  - 定期检查评估工作安排和图书馆员工作量，根据需要随时调整。
  - 为主要工作人员和后备人员制订一个总的工作安排。
- 确定应该由图书馆或资源共享网络中的哪些人员来提供必须的技术支持（完善的技术支持小组对于数字参考咨询服务的成功至关重要）。
- 确定由哪些工作人员来监督对具体规则，例如许可协议规定的遵守情况。
- 确定由哪些工作人员负责保证维持参考咨询服务的水准。
- 计划将这项服务纳入日常工作程序。让工作程序系统化，以备在有工作人员请假的情况下，不会有咨询问题无人答复。

### 1.4 培训：基本要点

- 确定由谁来培训工作人员，安排工作人员培训和专业进修时间。数字参考咨询服务图书馆员应该具备的主要技巧包括：
  - 能同时进行多项工作。
  - 清晰交流的技巧，尤其是书面交流的技巧。
  - 数据库和网上检索的技巧。

- 对话技巧 – 以补充视听方面的不足。
- 了解参考资源。
- 熟悉选用的软件程序。
- 根据需要更新培训内容。鼓励和支持工作人员定期碰头，交换经验和看法。

## 1.5 界面设计

数字参考咨询服务网站应该设计合理，使尽可能多的人能够使用资源和专业人员的帮助，而不受语言、技术能力或身体方面的障碍。请注意：尽管您规划的是网上服务，不要忽略有效提供数字参考咨询服务在物理或物流方面的细节：为工作人员提供适当的工作空间，包括家具、硬件、软件、纸张、上网便利、Web 浏览器和必要的电子邮件账户。对于服务来说，这些与用户在自己的计算机屏幕上看见的东西一样重要。

同样必须创建合理的虚拟工作空间：

- 采用“用户友好”界面和便利导航。
  - 在整个网站实行标准的架构和设计，以便新来的用户在打开一两个屏幕后就能够了解如何漫游。在图书馆所有网页上始终设置连接该项服务的链接。
  - 尽量使用图像和图标来为用户导航，尽量不要用大段文字充满整个页面。
  - 清楚说明自己是哪个图书馆，并提供连接到图书馆主页的链接。
  - 用一段简单的话来介绍本馆的参考咨询服务，告知用户提出问题后，一般需要等待多久才能获得答案（例如：“本参考咨询台对提出的问题在5天之内做出回答”。）
  - 提供足够的帮助信息指引导用户填写提问表单（例如：“您现有的资源”栏目应该包括至少一个例子，向用户解释有必要写明自己现有资源的卷期号、页码、日期、题名和作者等内容。）
  - 应该加在表单上的常用信息栏目还包括“电子邮件地址”和“提问内容”等，另外还可以考虑加上“姓名”、“电话”、“教育程度”（为了更有针对性地回答问题）、“提问原因”等。还可以增加您认为有助于完善这项服务的其他栏目，但不要栏目过多，以至于令人生畏。
  - 提供连接馆内馆外资源的链接（定期评估更新），包括主页、网上书目、数据库、FAQ 等。
  - 提供连接有关图书馆一般参考咨询/问答规则和服务指南的链接。
  - 说明和提供各种图书馆工作人员的联系方式：实时聊天服务、电子邮件、Web 表单、传真、普通邮件和电话等。

- 规划网站时，必须考虑潜在用户的硬件和技术能力的限制。必须注意尽量减少使用该服务的硬件要求。
- 遵守规则和法律，保证所有的用户，包括残疾人士都能够使用这项服务。
- 清楚地说明由谁来回答问题，说明这项服务不能够做的事情。

例如：

*“由于时间有限，问题量多，我们不能够：*

- *将资料传真给读者*
- *代编参考文献*
- *进行深度检索查询*
- *通过这项服务续借图书资料*

- 隐私权声明和免责声明等（根据当地的法规来制订）。例如：大英图书馆有关隐私权的规定：<http://www.bl.uk/privacy.html>

*“该声明的目的是告诉本网站用户，当他们访问本网站时，本网站会收集有关他们的什么信息、如何使用这些信息以及是否会公开这些信息。像大多数其他网站一样，大英图书馆网站自动登记与每项请求相关的信息，这些信息用于系统管理和使用统计。统计数据来源于这些信息，有些信息可能会公开，但不包括那些能够使人识别出具体个人的信息。这些信息的一部分也可能被用于调查与本网站相关的滥用计算机的情况（请参考我们的使用指南）。”*

- 确定聊天记录和问题要存档多久以及谁可以使用这些档案。确定是否要保证用户匿名和消除所有个人信息。制订更新维护的程序和时间表。
- 提供读者信息反馈的方式，例如问卷或邮件等。

## 1.6 法律问题

所有的图书馆员都必须熟悉了解本地区有关公共图书馆的法规，当服务范围受到影响时，应告知用户。

- 数字参考咨询和信息自由/当地文化
- 国家信息法规—政治背景是什么？
- 公共信息法规
- 相关法规。
- 版权。
- 隐私和保密问题。

- 许可协议。
- 合作关系。

[参见: Revision of IFLA Public Library Guidelines  
<http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>]

### 1.7 宣传

- 明确主要用户。
- 制订服务“身份”和标识时，要想到目标用户群。
- 鼓励工作人员对图书馆长期读者进行口头宣传。
- 在图书馆的网页和/或者潜在的合作伙伴机构网页上建立链接。
- 联络当地媒体，包括社区报纸、图书馆之友简讯、地方电台和当地的教育机构。
- 通过专业和特殊兴趣邮件列表贴出通告。

### 1.8 评估

- 对读者和工作人员进行用户调查。重视工作人员和用户对服务的关注、疑难和问题。
- 编制和评估服务活动的统计数据以及可能的技术和规则问题。
- 根据统计分析以及图书馆员和用户的反馈意见调整服务。

### 1.9 合作

网上工具使图书馆能够与相似的或者其他互补的机构共享资源，这使得他们能够给读者提供更广泛的服务和专业技能，但是合作并非没有挑战性，合作者应该：

- 制订共同的新的服务目标。
- 制订共同的工作和程序指南。
- 在合作伙伴之间建立相互信任，建立可信度。
- 仔细考虑那些可能会限制资源共享的问题，包括版权法、许可协议、责任和国家信息政策等。

## 数字参考咨询工作的开展

### 2.1 通用指南

数字参考咨询服务必须达到传统参考咨询服务的标准，参加者必须：

- 保证提供最有效的帮助。
- 回答问题时显示职业礼貌和尊重。
- 坚持知识自由的原则。

- 告诉用户已收到问题，并尽快回答问题。必须快速有礼貌地回答信件和其他形式的问询（IFLA 公共图书馆网页）。
- 明确回答问题的时间，并遵守时间。
- 遵守电子和印刷资源版权许可协议、其他特殊使用规定以及所有相关资料的版权法规。
- 使用好的检索策略。
- （参见美国参考咨询和用户服务协会[RUSA]文件：Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals. Section 4.0 Searching. RASD Ad Hoc Committee on Behavioral Guidelines for Reference and Information Services. RASD理事会 1996 年通过）：  
<http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937>
- 回答所有分配给自己的问题，哪怕有时只是说“对不起，我不知道。但是您可以试试……”

## 2.2 内容指南

- 数字参考咨询服务必须提供信息，告诉读者您是如何为他们的的问题找到答案的，借此培养读者的信息素养。
- 保持客观的态度，不要在回答问题时就题目或问题的性质发表判断性意见。
- 采用中性的询问技巧来判断“真正要问的问题”。一旦问题确定，为用户提供准确的回答，根据需要决定答案的长度、深度以及完全性。如果要将问题同时转发给咨询台的其他同事，也请向用户说明。
- 对于那些需要深度研究的问题，可以根据情况提供帮助。花费在检索上的时间应限制在上级规定的时间之内。
- 组织得很好的书面回答应该有开头、中间部分和结尾。
  - 开头：向用户问好，包括一般性的谢语，感谢读者使用这项服务，直接提到用户问题的内容：例如：“有关\_\_的信息可以在\_\_找到”。“需要有关\_\_更多的信息，我们建议\_\_”。
  - 中间部分：按照统一的格式提供完全的参考资料引文。如果随信或另外附上其他文件，仔细描述所有的文件。解释是如何找到这些相关信息的，如果资料出处不明显的话，说明出处所在。

- 签名：签名应该是结尾的一部分。图书馆员签名应该包括馆员姓名或姓名缩写、职位、所在图书馆和按规定提供的联系方式，例如：“我们希望提供的信息对您的研究有用”；“我希望您觉得这个信息有用”；“我们希望回答了您的问题。如果还有其他问题，请再与我们联系，我们会很高兴提供更多的帮助”。
- 避免使用行话、缩略词或网上缩略用语（例如：BTW, IMHO）。
- 回答问题应该书面表达清楚，并尽量与问题的水平保持一致。
- 提供准确的回答 -- 确证事实并了解（评估）出处。
- 只挑选和引用权威性资料：
  - 纸质资料的评估标准是：作者、出版年份、版本或修订版本、出版者、题名、对象、覆盖面、写作风格等。
  - 书评的评估标准是：准确性、权威性、现实性、客观性
  - 网上资源的评估标准是：作者、内容、域名、最后修订时间、客观性、权威性和准确性。
  - 总是提供完全的信息来源，不管是网页、参考工具书、数据库还是其他资料。尽可能在本馆内使用统一的引文样式。
- 图书馆员应该通过提供分析、描述、关键词、检索路径或者解说的方式来增加信息的价值。
- 图书馆员应该尽量为每一个问题查找和推荐至少一个资料来源。

## 2.3 聊天式参考咨询指南

- 理想的情况是，用户一进入聊天咨询程序，即开始聊天问答。
- 对于通过聊天程序提出的问题，应该按提出的先后次序给予回答。
- 为聊天咨询用户提供服务的图书馆员应该在聊天咨询一开始时就说明自己的身份（见 2.3.8.）
- 注意其他等待的用户（各种有关聊天式参考咨询服务的研究表明聊天问答的平均时间最好控制在大约 15 分钟左右。图书馆员可以根据自己的判断来掌握时间）。
- 进行检索时，要不时提醒用户他们的聊天问答没有中断。
- 给常用的网址做标签。
- 适当注意拼写、语法和大小写。“聊天”的书写方式比正式写作通常更为随意。
- 编制全馆统一使用的样本，帮助馆员节约时间，在本馆提供统一的服务。管理服务的负责人应批准使用统一的样本。



- 鼓励馆员们根据需要编制个性化样本，以便
  - 应对别人无法处理的、要求相似回答的问题。
  - 处理特殊的专业学科问题要求个性化样本。
  - 提到其他图书馆、机构、资料来源和网址时使用统一的措辞。
  - 创建与本馆或本小组统一样本不同的固定问候或结尾用语。
- 如果在某段时间内不能结束聊天，而同时还有其他用户等待时，可以告知用户将通过电子邮件做出答复，并告知大约需要多少时间，例如“*我将继续为您寻找答案，将在“X 小时或分钟内给您发送邮件”；“这个回答是否能替您开个头？”“我是否能通过电子邮件给您答复？”*
- 如果合适的话，同时与几位用户聊天。在您觉得可以的时候，开始与第二位用户聊天（建议使用另外一个浏览器）。例如，您可以说，“*我现在还同时回答另一位用户的问题，我会尽快回来与您对话”。“请您等 5 分钟好吗？”*

## 2.4 聊天问答指南

- 弄清楚需要什么信息。先让用户表达清楚信息需求再做出回答。
- 使用留有余地的提问技巧来鼓励用户解释问题，例如：“*请多谈谈您的问题。”*或者“*您还能够告诉我更多的信息吗？”*或者“*您需要多少信息？”*
- 通过提问来精简检索需求，例如“*您目前已经找到了什么信息？”*或者“*您需要哪种信息（书、文章还是其他）？”*或者“*您需要最新的还是过去的信息？”*
- 将很长的回答分成几部分（例如，30 个词左右为一个部分），这可以避免过长的停顿时间，而且当您还在继续完成回答时，用户就可以开始阅读您的回答了。
- 对用户解释您的检索过程，随时描述您找到的信息。请记住用户看不见您，应该让用户知道您正在检索什么，检索到哪里了。
- 如果您要去查找印刷资源，或者需要花一些时间回答问题，最好是告诉用户可以查找的资源，或者请他们通过电子邮件咨询。
- 提供完全的参考资料引文。
- 如果有的问题需要用户请教别的参考馆员，详细地告诉用户应该向谁提问，联系方式以及应该问什么问题等。
- 不当行为：如果用户行为不当（根据本馆指南来判断），发送一个统一格式的警告信件或终止问答。重复骚扰者应上报。
- 像说话一样，以谈话的方式输入文字，。

- 称呼用户的姓名，必要时向他们提问。
- 避免“是”或“不”的简单回答。“是”或“不”可能被视为冷淡或不友好。要像面对面咨询那样问答。
- 说明容易混淆的词的意思，避免过分的行话。使用用户能够明白的词汇。

### 参考文献:

#### 本指南引用的文献:

**IFLA Public Library Guidelines** (Revised) <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>

[查阅于 10/30/2003].

Library of Congress. *QuestionPoint Users Group Guidelines* (草稿)

Lipow, Anne G. *The Virtual Reference Librarian's Handbook*. New York: Neal-Schuman Publishers, 2003.

#### **QuestionPoint Member Guidelines:**

<http://www.questionpoint.org/web/members/memberguidelines.html> [查阅于 10/30/2003]

Reference and User Services Association [RUSA], American Library Association.

[Procedures for Developing Guidelines:](#) [查阅于 10/30/2003]

[Reference Guidelines:](#) [查阅于 10/30/2003]

Sloan, Bernie, ed. *Digital Reference Services: Bibliography*. Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois at Urbana-Champaign.

<http://alexia.lis.uiuc.edu/~b-sloan/digiref.html> [查阅于 4/09/2003]

#### 网上参考咨询:

##### **Facets of Quality for Digital Reference:**

Version 4 - October 2000: <http://www.vrd.org/facets-10-00.shtml> [查阅于 10/30/2003]

Version 5 - June 2003]: <http://www.vrd.org/facets-06-03.shtml> [查阅于  
10/30/2003]

**Guidelines for Information Specialists of K-12 Digital Reference Services**

Created by Abby S. Kasowitz (1998)

<http://www.vrd.org/training/guide.shtml> [查阅于 10/30/2003]